



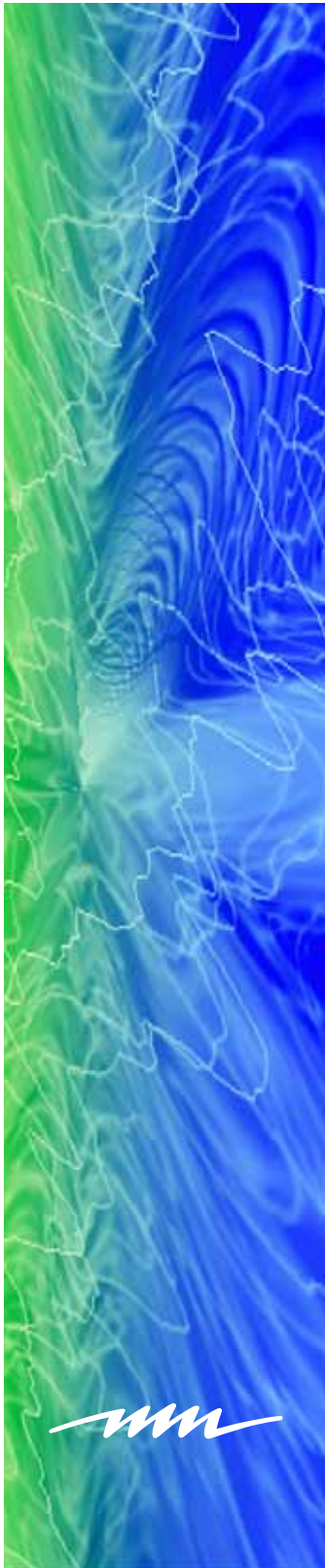
Rapport

# Dialogseminar

FRA BRUKERMEDVIRKNING TIL PARTNERSKAP



**KREM har i samarbeid med HUSK Osloregionen og Mølla Kompetansesenter utviklet en annerledes brukerundersøkelse – et slags multiverktøy for bedrede tjenester og mer kostnadseffektive og målrettede tiltak.**



## INNLEDNING

### TILSTEDE FRA PROSJEKTGRUPPEN

YVONNE, FARO og ANNE-CHRISTINE som brukerrepresentanter fra Bærum

ERIK, LENI og VANJA fra KREM

RAGNHILD fra HIO

CAMILLA fra Mølla Kompetansesenter

ADRIANA, KATIE, LISBETH og JANICKE - studenter fra HIO

## GJENNOMFØRING AV DAGEN

Tid og sted: 30. oktober 2009, kl. 9.30-15.00 i Løkkeåsveien 2, Sandvika.

### TILSTEDE

BRUKERE: 11

ANSATTE: 14

## AGENDA

09.30-10.00	Velkommen v/Oddbjørn
10.00-11.00	Informasjon om hensikten med dagen og dialogseminar
11.00-11.15	Oppgave 1
12.15-13.00	Lunsj
13.00-14.00	Oppgave 2
14.00-14.15	Pause
14.15-15.00	Oppsummering

## OPPLEGG OG METODE

Metoden er den samme som ble brukt på de to forrige seminarne, PLA-metoden. PLA står for Participatory Learning and Action: deltakende læring og handling. Metoden blir beskrevet som en visuell måte å jobbe på, samtidig som den er strukturert nok til at man kan komme frem til løsninger, og ikke minst handling! Den skal sikre deltakelse fra alle involverte.

- Alle deltakerne ble delt inn i grupper på ca 5 personer, med både ansatte og brukere.
- Gruppene får utdelt post-it lapper, tusjer og flipover-ark. Hver deltaker jobber individuelt med oppgaven og skriver ned forslag/tanker på post-it lapper som så gjennomgås en og en i gruppa.
- Fokuset er på sak/innspill, ikke hvem som kommer med de forskjellige forslagene.
- Gruppen systematiserer innspillene og presenterer dem i plenum.

## TRENDER

Erik presenterte trendene fra de to forrige seminarene. Studentene fra HiO har sett på materialet fra seminarene, og har valgt å trekke ut de trendene som er sammenfallende ut fra gruppeoppgavene gitt i de to foregående dialogseminarene.

De punktene som er nevnes her, er de som går igjen flest ganger i svarene fra sosialtjenesten og brukerne, både hva angår det de er fornøyd med og hva som skal til for at brukerne skal nå sine mål.

### God relasjon

- Gjensidig respekt.
- God kommunikasjon.
- Ærlighet.
- Samarbeid.

### Målet

- Ha realistiske mål og delmål.
- Brukerne bestemmer / «eier» målene som settes.

### Tiltak

- Individuelt tilpassede tiltak.
- Kunne tenke alternative tiltak / være kreativ.
- Tiltak (aktiviteter, jobb etc.) som brukerne trives med, ikke bare tiltak for tiltakets skyld.

### Økonomi

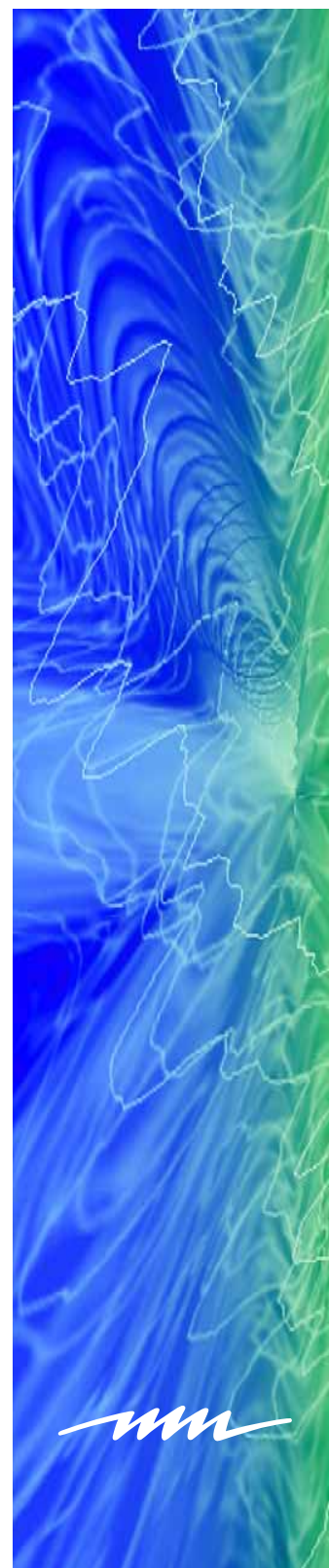
- Ansatte i sosialtjenesten ønsker friere økonomiske rammer som gir tilbud til brukerne om en stabil økonomi.
- Brukerne er fornøyd med den økonomiske støtten de får, men ønsker ikke trusler om stopp i stønadene.

### Brukermedvirkning

- Gjensidig samarbeid.
- Gjensidige tilbakemeldinger.
- At brukerne skal fastsette / påvirke egne mål med utgangspunkt i egne ressurser.
- Gjensidige krav

### Nok tid

- Kunne følge brukerens tempo.
- Ikke pushe frem løsninger.
- Sosialarbeiderne ønsker å bruke nok tid på brukerne.





## FORVENTNINGER TIL DAGEN

Hver enkelt gruppedeltaker ble bedt om å tenke gjennom og notere forventninger for dagen, før det ble tatt opp i plenum. Følgende forventninger ble nevnt:

1. Få bevissthet og mulighet til refleksjon rundt egen arbeidssituasjon.
2. Tilbakemelding fra brukere på hvordan de reelt opplever møte med tjenesten.
3. Hva må konkret endres for at trendene skal bli praktisk gjennomførbare, og ikke bare teori.
4. Komme opp med endringer som ivaretar brukernes ønsker.
5. Komme frem til praktisk målbar suksessfaktorer som handler om samarbeid og evaluering av det. Ikke bare måles på økonomi og antall brukere på tiltak.
6. Skape arenaer for diskusjon mellom brukere og ansatte. Komme med nye ideer til nye arenaer eller møtesteder. Ikke bare på kontoret.
7. Språk er viktig for å ha utbytte av tiltak. Det er vanskelig å ytre ønsker for fremmedspråklige. Dette er en utfordring for både brukere og ansatte.
8. Konkrete tiltaksforslag.
9. Det er ressurssterke mennesker i gruppa som ønsker seg ut i arbeidslivet.
10. At ansatte snakker et «språk» (fagspråk) brukerne kan forstå.
11. Samarbeid brukere og saksbehandlere.
12. At saksbehandlere skal få kjennskap til brukernes behov.
13. Finne egnede tiltak.
14. Finne argumenter for å skreddersy programmer for hver enkelt bruker.
15. Bedre samarbeid mellom ansatte og brukere.
16. Ansatte ønsker å vite hvordan det er å være bruker i møte med NAV.
17. Nye ideer om bedre informasjon om tiltak (for eksempel nettsider).
18. Ideer for å unngå repetisjon av samme, gamle tiltak.
19. Få frem ulikheter i syn på hjelpeapparatet.
20. Se hva som foregår og bli kjent med systemet.
21. Utveksle ideer og bli kjent med hverandre.
22. Få nye innfallsvinkler til ansattes arbeid.
23. Partene ønsker det samme basert på trendene – hvordan blir det noe konkret?
24. Mer informasjon om HUSK.
25. Ta det videre, hva skal vi gjøre etterpå?



## OPPGAVE 1

### Bedre og mer målrettede tiltak.

Hva skal til for å komme videre?

Hva skal til for deg som bruker?

Hva skal til for deg som ansatt?

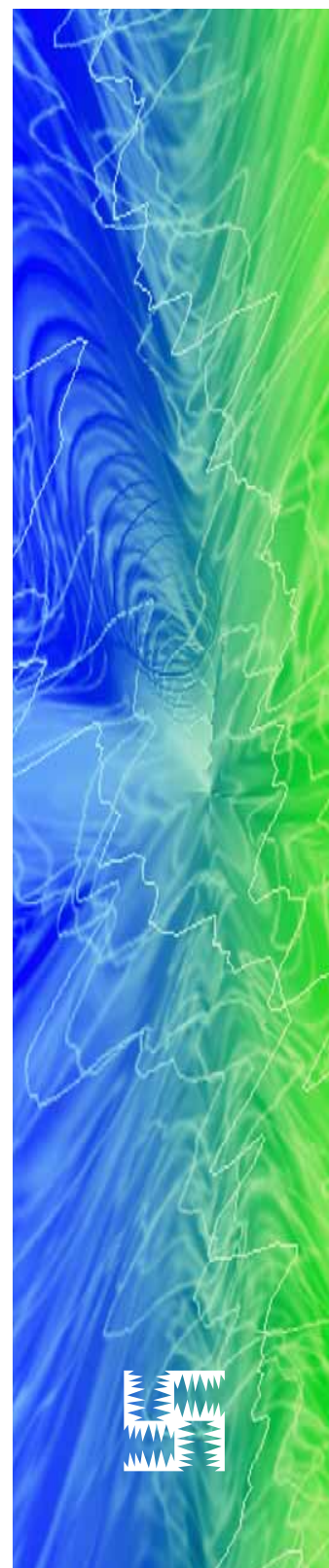
## Gruppe 1

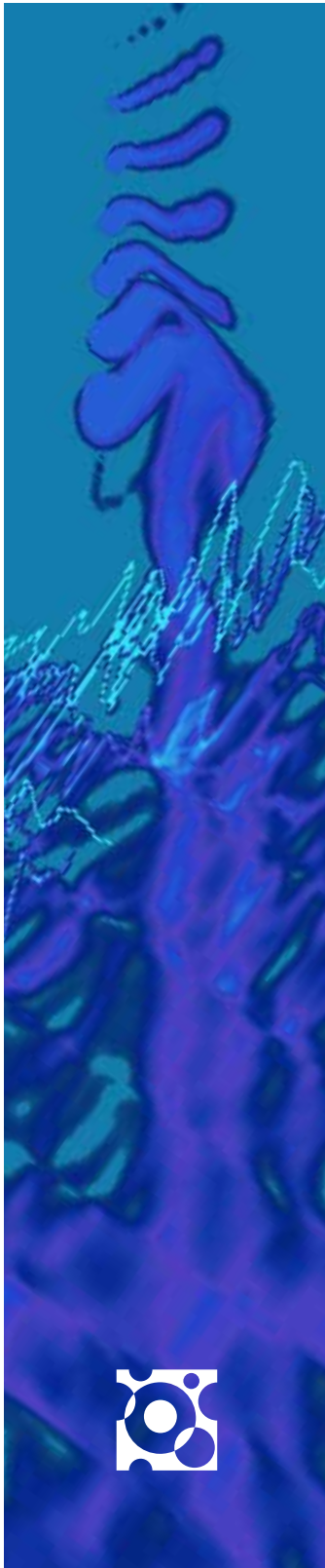
### Kommunikasjon

- Gode kartleggingsverktøy for å finne ut hvilken «vei» som er best for bruker.
- God relasjon
- Samarbeid
- Økt kunnskap som gir økt forståelse
- Tett oppfølging
- Flere samarbeidsmuligheter / arenaer
- Systematisere. Få oversikt over alle tiltak og aktiviteter
- Verden utenfor

### Individuelt

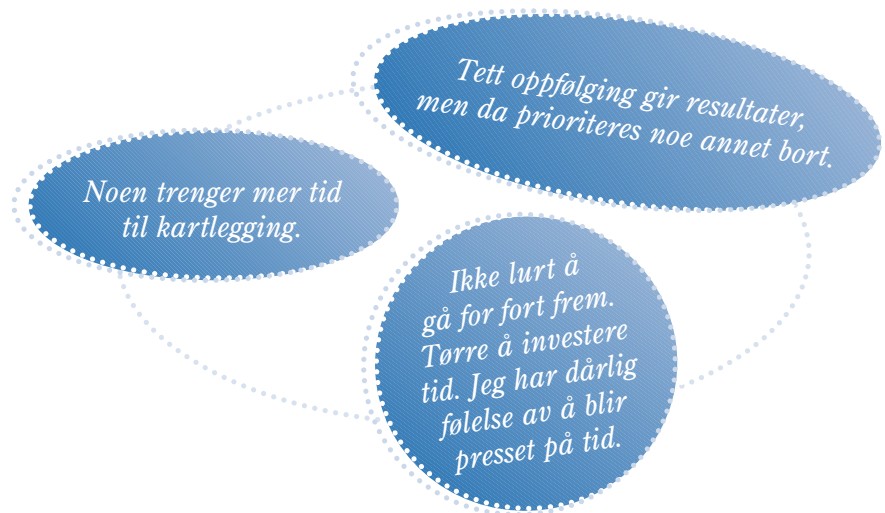
- Fleksibilitet. Brukerne skal ikke tilpasse seg tiltakene, men omvendt
- Finne ut hva som passer for meg
- Få formell kompetanse innenfor interessefelt
- Klare mål
- Prøve å utvide førerkortet mitt til å gjelde buss og lastebil
- Påvirkning av tiltak
- Flere, nye individuelt tilpassede tiltak. Tenke nytt
- Sikre deltakers deltakelse, altså å involvere brukerne





## Tid

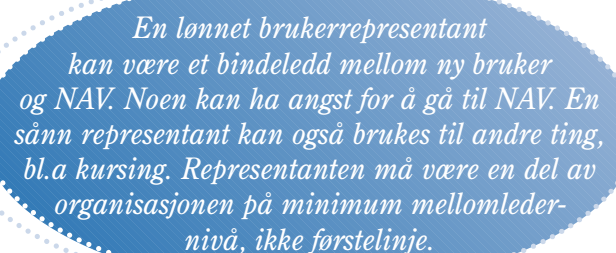
- Tid til møtepunkter. Ikke bare kontor
- At det gis tid og rom fra ledelsen til å prioritere dette (dialogseminar)
- Få ta det i mitt eget tempo, da jeg har dårlig erfaring med å komme ut i full jobb for fort. Begynne i mitt eget tempo, ikke bli presset.



## Gruppe 2

### Samarbeid ansatte/brukere

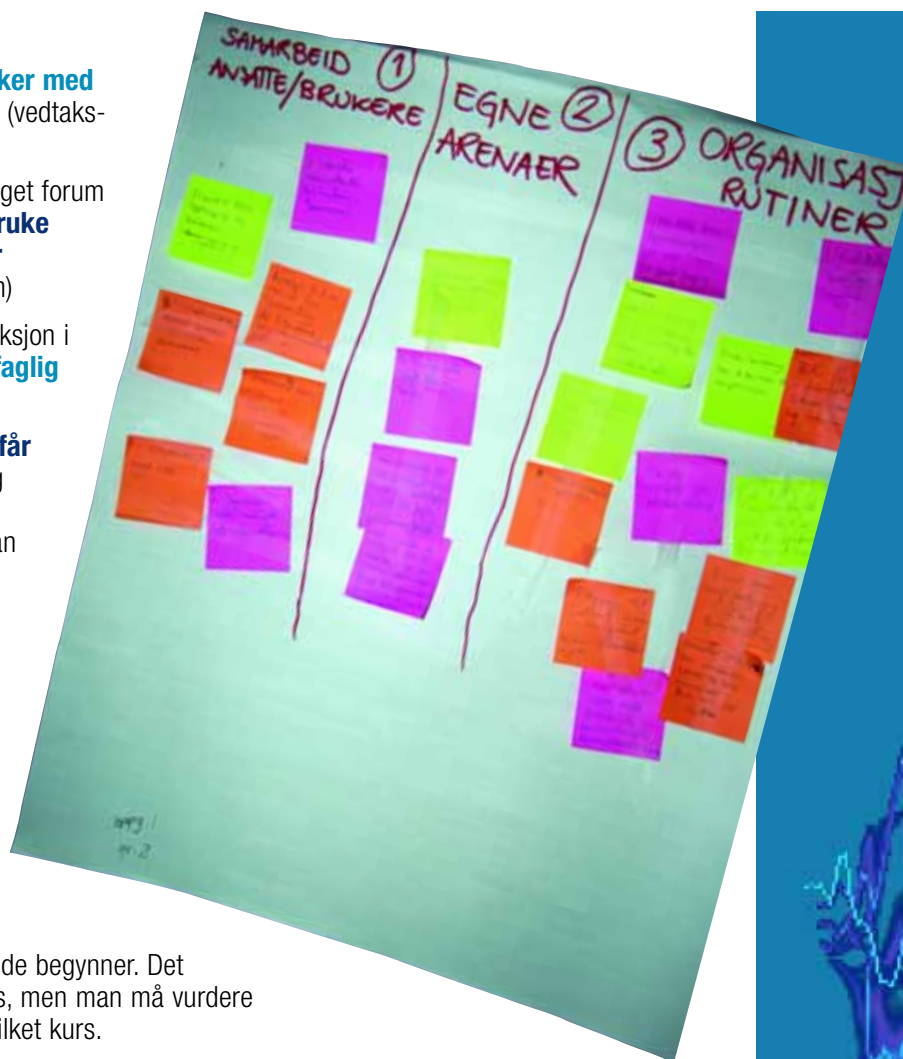
- Lønnede brukerrepresentanter i kommunen
- Prioritere tettere oppfølging og samtaler, må få klarere retningslinjer fra ledelsen om hva man skal prioritere ved tidspress.
- Krav til meg i stillingsinstruksen om å ha "samling" med de brukerne jeg samarbeider med. Dette kan være et reflekterende team som kan finne løsninger
- Selvpresentasjon. Hvordan bruker presenteres. Viktig å få komme til NAV å presentere seg. Hvem er jeg? Hva kan jeg?
- Samarbeid og dialog. Tilpasse tilbud til brukernes behov
- Kommunikasjon. Møte med veileder
- Informasjon vedr. mulighet til videreutdanning



*En lønnet brukerrepresentant kan være et bindeledd mellom ny bruker og NAV. Noen kan ha angst for å gå til NAV. En sånn representant kan også brukes til andre ting, bl.a kursing. Representanten må være en del av organisasjonen på minimum mellomledernivå, ikke førstelinje.*

## Egne arenaer

- Rom for å **diskutere saker med kollegaer i større grad** (vedtaks-møter)
- Som bruker bruke mitt eget forum bedre. Bli flinkere til å **bruke «flokken» som fora for diskusjon** (f eks klassen)
- At ansatte får tid til refleksjon i arbeidsdagen og **tid til faglig oppdatering**/påfyll
- At **ansatte og brukere får en arena** hvor en jevnlig kan møtes for å kommunisere om hvordan sosialtjenesten kan bli bedre



## Organisasjon og rutiner

- At NAV som organisasjon **gir mer rom for godt faglig sosialt arbeid**
- **Kvalitetssikre kurs** før de begynner. Det er veldig mange bra kurs, men man må vurdere hvem man sender på hvilket kurs.
- Ikke være redd for å gå til leder for å **si i fra om ting fungerer**, og at det blir hørt
- Annen **fordeling av brukere** mellom de ansatte. Ikke etter fødselsdato, men **etter kompetanse**.
- Bli målt i forhold til samhandling og samarbeid
- **Bedre oppslagsverk og informasjon** over de tiltak og muligheter som finnes
- Færre brukere per saksbehandler
- Tid til samarbeid mellom kollegaer som del av jobbinstruks, og en egnet arena for dette
- Krav om **oppfølging i tiltak**/behandling
- **Enighet!** Tiltak ut fra brukerens behov og NAVs mulighet. Bli enige om tiltak
- Mer tid til møter med brukerne, **mindre tid på administrativt arbeid**







### Gruppe 3

#### Forutsetninger

- Tillit
- Gjensidig respekt
- Tid
- Evne til å **sette seg inn i andres situasjon**
- Enten eller
- Moral – **en sperre eller hva?**
- Enten eller

*Dere som er i systemet som møter en bruker, tror jeg alltid vil ha en moralsk sperre selv om den ikke er synlig. Jeg tror den kan ødelegge en del. Jeg håper jeg tar feil.*

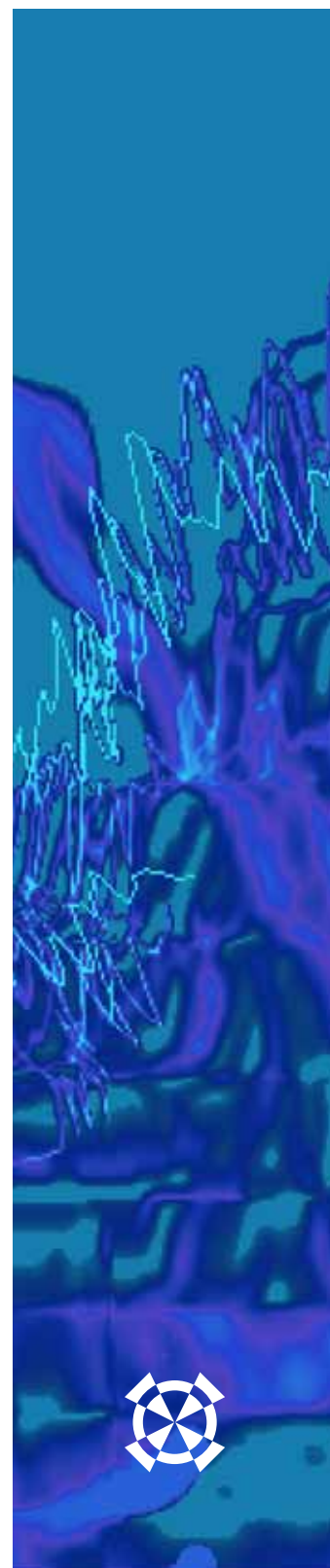
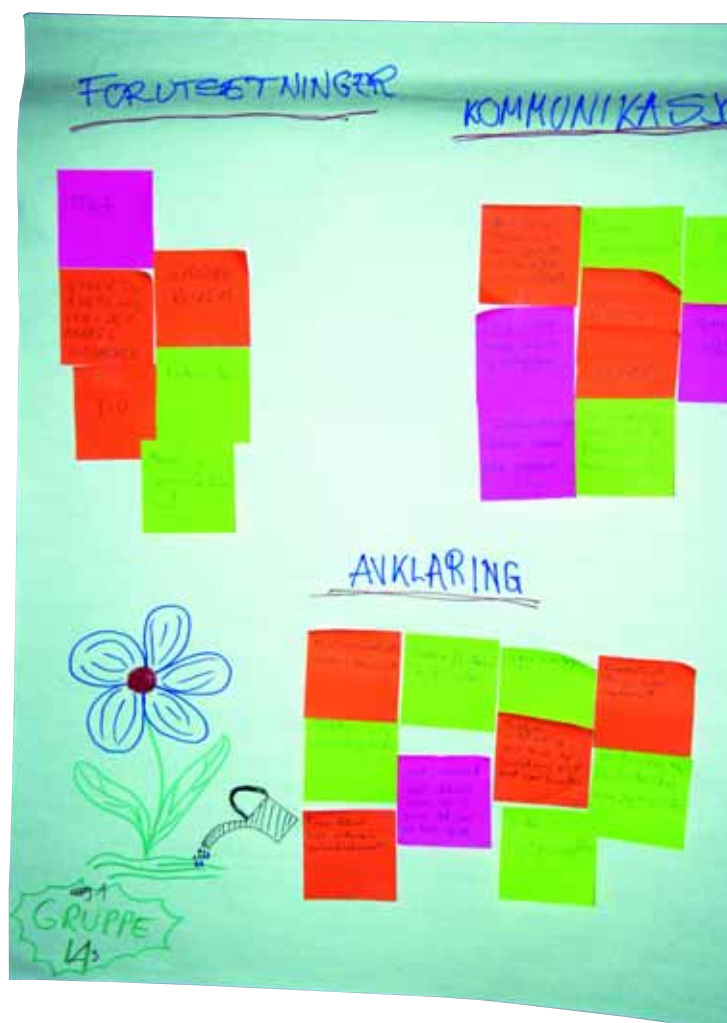
#### Kommunikasjon

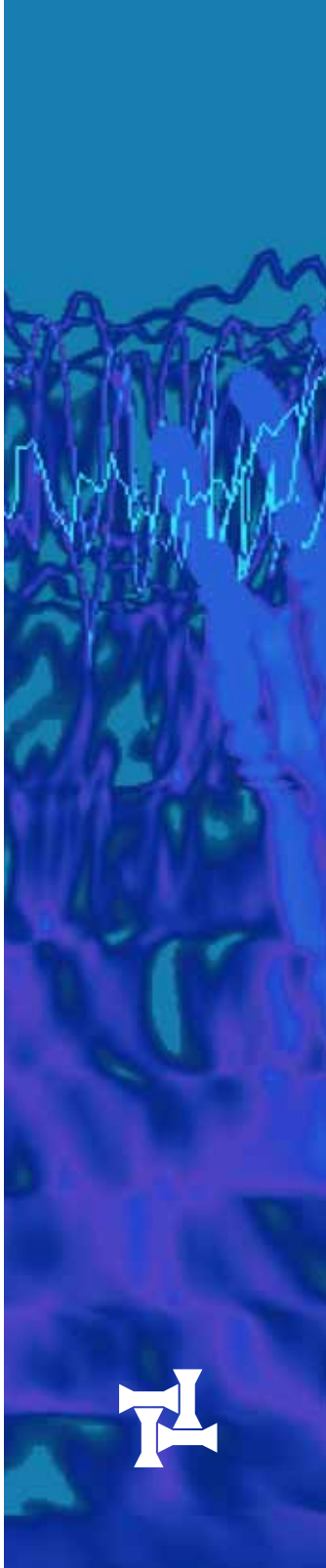
- Ledelse som er **mer opptatt av kvalitet enn måltall**
- Bedre kommunikasjon. **Kommunikasjon kan være handling** –sette igang!
- Ta kontakt og **sette i gang**
- **Dialog** rundt brukers ønsker og muligheter
- **Humor**
- Tydelige **mål**
- **Tilbakemeldinger** dersom tiltakene ikke passer
- De forskjellige etater må bli flinkere til å samarbeide



## Avklaring

- Mer **samarbeid med helsevesenet** og andre instanser, som psykolog og fastlege.
- Bedre / **lettere å finne frem**
- Informasjon
- Kurstilbud **utenfor NAV-systemet**
- Sjekke **muligheter**
- God **oversikt over aktuelle tiltak** for å finne det som er best egnet
- Bedre **avklaring av** hva og hvordan **kvalifiseringsprogrammet** best bør brukes
- **Vurdering og beslutning** angående aktivitet
- Flere **tilbud hos ordinære arbeidsplasser**
- Hente **hjelpemidler**





## Gruppe 4

### Hvordan

- Konkrete oppgaver / spesialisering
- Økt kompetanse
- Unngå pasifisering av brukere (gi tidlig hjelp og økonomi)
- Nok tid til hver bruker
- Fokus på ressurser i forhold til både bruker og arbeidssted. Utrolig mye kunnskap i NAV som man ikke har klart å fokusere på
- Tettere samarbeid med partnere, for eksempel kursarrangører og arbeidsplasser
- Korte prosesser og raske svar (effektivitet i saksbehandlingen)
- Færre brukere per ansatt, og mer tid til hver
- Klarere og tettere dialog med brukere om ønsker og behov
- Frihet til å utøve skjønn
- Oversikt over muligheter (tiltak og partnere)
- Klarere systemisk tenkning/ innblikk på saker/brukerne/problemer. Det gjelder å se brukernes verden utenfor, se nettverket som er rundt klienter.
- Være spesialtist og/eller generalist

### Hva

- Ønsker kreativ jobb og forståelse for at noen har en kunstnerisk/artistisk legning (for mye A4-tenkning i NAV)
- Kunne påvirke i forhold til opprettelse av tiltak
- Trene på metodejobbing
- Samarbeid mellom brukere og personal
- Tenke kreativt sammen med brukere
- Tydelige mål
- Mer info om hva NAV kan gjøre for brukerne (foruten dagpenger, sosialstønning, jobbklubb som er "førstehjelp" som alle hører om, men som ikke passer for alle)
- Drahjelp og innspill fra NAV
- Veiledning fra NAV

### Økonomi

- Forbedre økonomien til brukerne
- Økonomisk hjelp
- Hjelp og støtte

*Brukerne må få nok penger til å komme seg ut av en vanskelig situasjon, så man kan gjøre noe man kan vokse på.*

## Gruppe 5

### Samarbeid

- Tid – Ting må ikke ta for lang tid, f eks kan kurs ta for lang tid når man ikke er interessert i det, men vil ut i jobb.
- Færre personer å forholde seg til for brukerne. Mer tid til hver bruker
- Ha en saksbehandler som jobber med deg og ikke mot deg
- Alle brukere bør ha en reserve-saksbehandler
- En saksbehandler som er brukers representant opp mot andre etater

### Resultat

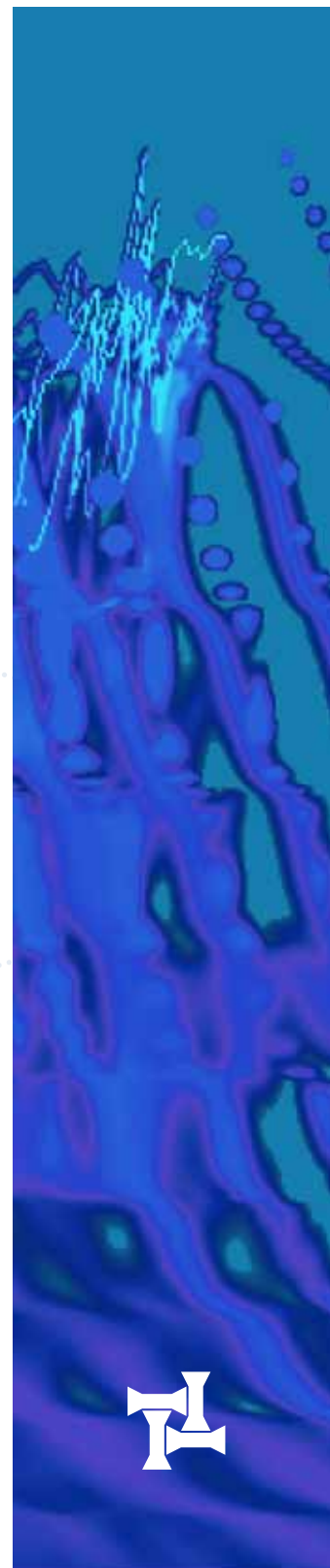
- Være positiv, hjelpe bruker til å tenke positivt
- Det er en gulrot for bruker å komme i jobb, og for den ansatte at man har klart å få en bruker ut i arbeid, og at vedkommende som står på egne ben –og at det vurderes som noe positivt i seg selv, ikke bare se på antall personer som kommer ut i jobb. Kvalitet må mer i fokus i systemet.
- Konkrete mål
- Målrettede tiltak for brukerne

### Kommunikasjon

- Være til å stole på, bruker og konsulent må kunne stole på hverandre, og at ting blir gjort på en riktig måte.
- Etterutdanning / kurs for å kunne hjelpe mer effektivt
- Delta
- Respekt for andre, gjensidig respekt
- Forstå og bli forstått
- Lytte til hverandre
- Bedre og lettere tilgjengelig informasjon om tilbud. Hvilke krav/rettigheter har brukerne
- Være godt orientert om muligheter
- Informasjon om ting og tang. Ansatte må gi god og forståelig informasjon til brukerne

*Man blir sendt på diverse teoretiske kurs som brukerne ikke har interesse av. Det er for noen lettere med praksis enn teori. Ikke alle i Norge har så lett for å lære teori. Ønsker at ting blir mer praktisk tilrettelagt. Det er ikke lett for f eks en dyslektiker.*

*Man har jo blitt møtt med frekkheter og en hovmodig tone. Det er lite trivelig å ringe til det offentlige når man blir møtt med frekkheter. Bør være mer bilde og hjelpsomme, og ha mer tid til å høre på brukernes behov.*





## OPPGAVE 2

### Fokus på tiltak.

Hvordan få det til?

Foreslå 5 konkrete tiltak.

### Gruppe 1

Bevisstgjøre brukere om deres ønsker / mål i små grupper, der brukere samarbeider om å stake ut kursen videre

#### Individ

- Ha en fast person på NAV som kjenner deg. Dette gir bedre samarbeid mellom NAV og bruker
- Ikke være redd for å starte på nytt når noe føles feil
- Involvere brukere i planlegging som for eksempel dialogseminaret HUSK
- Strekke seg lenger enn i dag med hensyn til brukerens ønsker/mål

*Brukere kan møtes i små grupper for å samtale og hjelpe hverandre. I små grupper er folk mer trygge. Gruppene settes sammen basert på individuelle samtaler, utfra hvem som har sammenfallende interesser og kan «dra hverandre». De kan dele erfaringer og lære av hverandre.*

#### Konkrete tiltak

- Tiltakshus sentralt i Sandvika som et møtested og base for informasjon
- Kontakt ut mot næringslivet. Lage et nettverk av ulike praksissteder
- Lage grupper / tiltak / aktiviteter i samarbeid mellom bruker og ansatt, om tiltak som flere kan være med på
- Brukere kan delta på aktiviteter sammen, og bli kjent på en annen måte
- Nettside for brukere og ansatte i Bærum med informasjon om tiltak, aktiviteter, hjelpeapparatet etc.
- Flere tiltak som gir formell kompetanse



## Gruppe 2

### **Brukerforum**

- For å bygge opp et menneske og få bedre selvrespekt bør man begynne å lønne brukere for kvalitetssikring av tiltak og samarbeidsrutiner
- Etablere bruker/ansatt arena
- Jevnlig evalueringsforum av sosialtjenestens arbeid med brukerrepresentanter tilstede (lønnet)
- Krav til at veileder samler alle brukerne sine en gang per måned med temaer ris, ros, forslag til nye tiltak. Skal være målbart
- Møter som i dag (dialogseminar) minimum en gang i måneden
- Kvalitetssikre kurs, gjerne i samarbeid med et bruker-team

### **Handlingsplan (oppfølging)**

- Krav til "handlingsplan" som gjelder 3 måneder, og mål og visjoner om ett år frem i tid. Med mål og delmål, en konkret plan over hvem som skal gjøre hva. Planen skal revideres en gang i måneden av ansatt og bruker i fellesskap. Dette finnes ikke i dag.
- Tro på menneskers ærlighet. Få vekk mistro og bygge opp positivitet
- Krav til oppfølging og tilstedeværelse i tiltak/behandling. Minst ett besøk hver 3. Uke. Den saksbehandler som er ansvarlig må følge opp
- Mer fokus på brukernes mentale helse

### **Sløyfa / handlingsrom**

- Gi saksbehandler friere handlingsrom. Kutt ned ansattes pålagte tid på drop in-kontorene. La saksbehandlerne sette opp egne timeavtaler.
- Ikke sett saksbehandler på telefonsløyfa. La heller sløyfa profesjonaliseres slik det var med tidligere sentralbord. Ansatte vil heller bruke tiden sin på brukere.
- Sett opp en liten gruppe som kan spesialisere seg på telefonsløyfa
- Frigjøre tid til saksbehandlere. Sett en maksgrense for antall brukere per saksbehandler
- Gi rom for ansatte til å få faglig påfyll / oppdateringer (minimum en halv dag med seminar per mnd). Dette vil gi inspirasjon til å møte brukeren på en bedre måte
- At samtaler og kontakt med brukere kommer foran dropin og sløyfa. Ikke omvendt, som i dag
- Stillingsinstruks med klarere retningslinjer for hva som skal prioriteres (telefonsløyfa, samtaler, oppfølging, diskusjon av saker, drop in). Telefonsløyfa kan gi deg helt andre arbeidsoppgaver, og man bruker masse tid på ting man ikke kan i stedet for det man har kompetanse til.
- Flere møter hvor saker kan diskuteres med kollegaer
- Lettere å bytte saksbehandler. Brukere må fordeles etter kompetanse, og ikke etter datoer



*Dersom man bare måles på antall tiltak og vedtak mister man fokus på det menneskelige. I dag er det kun fokus på kurs/aktiviteter og økonomi og da mister man fokus på brukernes behov. Brukere orker ikke gå på kurs dersom man sliter med det mentale.*

*Det er aldri noen som har nevnt noe om individuell plan (IP). Det er et ønske å bruke dette for å lage konkrete og gode planer for brukerne. Kan for eksempel plukke ut det beste fra planen som brukes i kvalifiseringsprogrammet og IP for å lage et forenklet skjema som kan benyttes i mottak.*



### Gruppe 3

#### Forutsetninger

- Krav til både bruker tiltaksarrangør
- Motiverende tiltak
- Respekt
- Informasjon
- Reell brukermedvirkning
- Mindre teori, mer praksis
- Ta frem de sterke sider og bygge videre på disse. Ikke fokusere på de negative
- Stille personal til rådighet for å hjelpe den enkelte
- Kommunikasjon og tilbakemelding
- Oppfølging
- Hospiteringsplasser /arbeidsopplæring

## Litt mer konkret

- Flere tiltak som Aurora-verksted (et sosialt møtested for uføretrygdede) og liknende tiltak. Ikke nødvendigvis NAV
- Tydeligere rutiner for samarbeid på tvers av etater og tid for samarbeid. Rutiner for tettere samarbeid med helsepersonell; fastlege, psykolog og psykisk helse. Få lege på banen tidligere.
- Viktig at brukeren tenker godt gjennom hva han/hun ønsker å gjøre. Dette gjør det lettere for saksbehandlere å finne frem i jungelen av tiltak
- Ett telefonnummer til NAV med mulighet for å trykke valg for trygd, arbeid, sosial osv
- Brukerdager. At brukere kan møtes og dele erfaringer. Brukere som har vært lenge i systemet, kan hjelpe de som er nye
- Fremdrift/tiltaksplan/handlingsplan. Avtale om hva saksbehandler og bruker skal gjøre
- At det blir laget et oversikt over tilbud i Bærum kommune. Helse, bolig, tiltak, familie, jobb, hobbies, trening osv
- Ta frem mer gamle håndverksfag og lage kurs av dette
- Nær tilknytning til næringsliv
- Tidlig kartlegging av kompetanse (formell og uformell) / Arbeidsevnevurdering

## Gruppe 4

### Tiltak

- Bruker / veileder bok. En bok med **oversikt over muligheter og rettighet**
- **En kontaktperson** / motivator som kjenner deg godt, og som **du kan stole på**
- **Veiledermøter** mellom bruker og ansatt to ganger i året (pluss forum?)
- Mer opplæring i praktiske oppgaver for veiledere. Vil ha **mer fordypende kunnskap, spisskompetanse**.
- **Økonomisk stønad for å gjennomføre en plan**. At man kan få dekket reiseutgifter selv om man ikke er i jobb (for eksempel hvis man trenger busskort for å komme til AA-møter).
- **Informere** om etableringskurs og støtteordninger
- **Effektivisere møteinnkallinger** av brukere internt. Bedre rutiner for eksempel sentralbord som gir beskjed om forsinkelser, at bruker har kommet osv
- **Systematisere samarbeid med arbeidsgiverforeninger**. Gjensidige forpliktelser i forhold til praksisplasser og arbeid. Det er ikke godt nok når brukere føler de blir utnyttet i praksis og at det ikke blir noe jobb av det. Det bør være tydeligere praksisavtaler med tidsfrister, f eks at man vurderer tiltaket etter 2 måneder.







## Gruppe 5

- **Opprette et fysisk info-torg** med mulighet for dialog mellom bruker og informator. Dette for tilgjengelig informasjon om rettigheter og hvilket kontor en kan benytte.
- Opprette et prosjekt i linjen for å **lage en nettside med lett tilgjengelig informasjon** om rettigheter, hvilket kontor som har tilbudet. Brukere skal kunne gi tilbakemeldinger om forbedringer osv. Sidene skal være dynamiske og oppdateres hyppig
- En **kontrakt mellom bruker og ansatt som forplikter oppfølging** og evaluering av tiltak og som sier noe om hvor ofte man skal ha kontakt. Noen trenger hyppigere kontakt enn andre.
- En kontrollgruppe / instans hvor **bruker kan henvende seg og gi tilbakemeldinger**, uten å måtte gjøre det ansikt til ansikt med sin saksbehandler
- Opprette **kontrollrutiner / sjekklister** for å kontrollere at man har gjort det man bør gjøre for brukerne
- **Flere ansatte!** Gir mer tid til hver bruker, større muligheter for brukermedvirkning, større muligheter for tilbakemeldinger underveis om forslag til tiltak treffer riktig.



Det kom innspill fra deltakerne avslutningsvis med ønske om mer av dette (dialogseminarer). I tillegg ble det ytret ønske om at representanter fra NAV sosial bør være tilstede på slike møter.

## BLE FORVENTNINGENE TIL DAGEN OPPFYLT?

Det ble avslutningsvis gjort en oppsummering i plenum, hvor de forventningene som ble nedskrevet innledningsvis ble avsjekket om de faktisk var oppfylt eller ei.

1. Få bevissthet og mulighet til refleksjon rundt egen arbeidssituasjon.
2. Tilbakemelding fra brukere.
3. Hva må konkret endres for at trendene skal bli praktisk gjennomførbare, og ikke bare teori.
4. Komme opp med endringer som ivaretar brukernes ønsker.
5. Komme frem til praktisk målbare suksessfaktorer. Ikke bare måles på økonomi og antall brukere på tiltak.
6. Skape arenaer for diskusjon mellom brukere og ansatte. Komme med nye ideer til nye arenaer eller møtesteder. Ikke bare på kontoret.
7. Språk er viktig for å ha utbytte av tiltak. Det er vanskelig å ytre ønsker for fremmed språklige. Dette er en utfordring for både brukere og ansatte.
8. Konkrete tiltaksforslag.
9. Det er ressurssterke mennesker i gruppa som ønsker seg ut i arbeidslivet.
10. At ansatte snakker et «språk» (fagspråk) brukerne kan forstå.
11. Samarbeid brukere og saksbehandlere.
12. At saksbehandlere skal få kjennskap til brukernes behov.
13. Finne egnede tiltak.
14. Finne argumenter for å skreddersy programmer for hver enkelt bruker.
15. Bedre samarbeid mellom ansatte og brukere.
16. Ansatte ønsker å vite hvordan det er å være bruker i møte med NAV.
17. Nye ideer om bedre informasjon om tiltak (for eksempel nettsider).
18. Ideer for å unngå repetisjon av samme, gamle tiltak.
19. Få frem ulikheter i syn på hjelpeapparatet.
20. Se hva som foregår og bli kjent med systemet.
21. Utveksle ideer og bli kjent med hverandre.
22. Få nye innfallsvinkler til ansattes arbeid.
23. Partene ønsker det samme basert på trendene – hvordan blir det noe konkret?
24. Mer informasjon om HUSK.
25. Ta det videre, hva skal vi gjøre etterpå.

Følgende punkter var ikke oppfylt, eller karakteriseres som konkrete tiltak som evt må iverksettes på et senere tidspunkt: ???

Resten av punktene ble besluttet oppfylt.





## Forslag til konkrete tiltak utarbeidet i partnerskap

### Oppgave 1:

**Mål** – konkrete, tydelige.

**Tid** – nok tid til brukere og til samarbeid med kollegaer.

**Samarbeid** – mellom bruker og ansatt, mellom etater, med helsevesen, med arbeidsgivere/praksisplasser.

**Færre brukere pr ansatt** – for mer tid til hver.

**Bedre informasjon** – lettere tilgjengelig informasjon om tiltak og rettigheter.

**Tiltak** – mer tilpassede og målrettede - å kunne påvirke tiltak.

**Tett oppfølging** – krav til oppfølging i tiltak/behandling.

**Økt kompetanse** – etterutdanning og kurs.

### Oppgave 2:

#### Felles konkrete tiltak:

- Handlingsplan/IP/Kontrakt - oversikt over hvem gjør hva, mål og delmål.
- En fast kontaktperson i NAV.
- Nettside/Infortorg/Bruker-bok - med informasjon om tiltak, aktiviteter og muligheter lokalt og rettigheter.
- Felles møtested for brukere og ansatte, ikke bare på kontoret.
- Brukergrupper/brukerforum/brukerhus - hvor brukere kan samles og utveksle informasjon og erfaringer.
- Evalueringsforum - bedre rutiner for evaluering av tiltak og sosialtjenesten, brukergrupper for evaluering, flere dialogseminar.
- Bedre organisering av telefonsystemet - ett telefonnummer med valg for arbeid, trygd og sosial. Profesjonalisering av de som sitter på "telefonsløyfa". At saksbehandlere slipper sløyfa.

### **Andre tiltak:**

- Stillingsinstruks/retningslinjer for hva som skal prioriteres ved tidspress.
- Bedre rutiner for samarbeid med helsevesen (lege, fastlege, psykolog osv.)
- Nettverk av praksisplasser og samarbeid med arbeidsgiverorganisasjoner.
- Lønnede brukerrepresentanter - bindeledd mellom ny bruker og NAV - være en del av organisasjonen på minimum mellomledernivå.
- Faglig påfyll for ansatte i NAV - minimum en halv dag seminar i pr.mnd.
- Flere møter hvor saker kan diskutere med kollegaer.
- Samle brukerne mine en gang i mnd og i gruppe som dette diskutere hvordan det egentlig går, hvor vi vil og hvordan komme dit.
- Selvpresentasjon – at jeg er godt forberedt til møte med saksbehandler – dokumenter i orden og kan vise hvem jeg er og hvor jeg vil på en måte som er overbevisende nok til å få hjelp til å realisere. Hjelp til å komme dit at selvpresentasjon er mulig.
- Fordele brukere på kompetanse IKKE på dato.
- Læringsarena for å diskutere div cases og erfaringer – type lærings laboratorie.
- Krav om oppfølging av tiltak og behandling.
- Sekundær saksbehandler i tilfelle den jeg har blir syk, er på kurs el slutter. To som kjenner saken min.
- Kontrakt mellom saksbehandler og klient som synliggjør ansvar og oppgavefordeling i prosjekt veien videre.



# Rapport Dialogseminar

FRA BRUKERMEDVIRKNING TIL PARTNERSKAP