



EG
GS



INNSIKTSDOKUMENT

NYE KOORDINERTE TJENESTER

Samordna teneste for utsette barn og unge og deira
pårørande - ny teneste i ny samanslått kommune



EGGS Design
desember 2019



Nye Øygarden
kommune

OPPBYGGING AV LEVERANSEN

LEVERANSEN

Leveransen består av tre dokumenter og tre filmer, i tillegg til sluttpresenasjon.

De tre dokumentene er

- Innsiktsdokument
- Prosjektkatalog
- Konseptdokument

De tre dokumentene skal gi en så god og grundig oversikt over prosess, innsikter og konsept som mulig, og slik fungere som en bakgrunn for videre testing og utvikling av konseptet Familielos for samhandling.

Det er viktig at prosessen ikke stopper med dette dokumentet, men at kommunen selv tar ansvar for å sette de riktige personene til å videre teste verktøyene og konseptet med familielos og familieteam, og slik implementere det som **den måten** Nye Øygarden Kommune samhandler på, i tråd med BTI. BTI og

familielos må ikke sees separat, men som en del av sammen metodikken. Familielos er nemlig et tilbud til en målgruppe som i dag ikke er godt nok dekket i BTI.

Filmene er

- Designsprintfilm
- Prosessfilm
- Konseptfilm

Filmene er ment som en støtte i kommunikasjonen av dette prosjektet, for eksempel til utsending på intranett.

God lesing, og lykke til!

Hilsen EGGS Design, v/Matilde, Morten og Åshild

Innhold

4	Introduksjon
13	Innsikt fra borgere
24	Innsikt fra tjenestene
43	Veien videre

Introduksjon

Hvorfor og hvordan har vi jobbet?

Hvordan kan vi skape bedre samhandling mellom tjenester for utsatte barn og unge og deres pårørende, slik de opplever best mulig hjelp og handling?



BAKGRUNN FOR PROSJEKTET

- FRA UTLYSINGEN

Samordning av tenester rundt utsette barn og deira pårørnde er ei nasjonal utfordring, og barn og unge som har oppfølging av barnevernstenesta har ofte komplekse og samansette problem, og slik sett behov for koordinerte tenester. Likevel peikar nasjonale studiar og utgreiingar på utfordringar knytt til nettopp samordninga av tenester rundt målgruppa.

Når vanskar i heimen er så komplekse og utfordrande, og får konsekvensar på mange ulike arenaer som både skule, fritid og heime, er det urealistisk at barnevernet aleine skal møte alle desse utfordringar. Samhandling rundt denne målgruppa er difor heilt avgjerande, først og fremst med tanke på menneskeleg verdi i form av barnet si helse og utvikling, men også samfunnsøkonomisk ved at barnet får veksa opp til å verta eit mestrnde og aktivt individ i samfunnet.

Tenesteapparatet i Sund, Fjell og Øygarden er per i dag organisert ulikt med tanke på teneste for barn og unge, samt at dei arbeidar etter til dels ulik metodikk. Likevel ser ein at alle tre kommunar, i likheit med mange andre kommunar, har utfordringar knytt til samordninga og koordineringa av denne målgruppa. Dette er også funn som ein finn igjen i nasjonale rapportar og utredningar, og syner såleis at dette

er ei kompleks og samansett utfordring. Dei ulike tenestene som er involvert i tenesteapparatet for barn og unge har ofte ulik kultur, historikk og fagbakgrunn, nokon som kan skapa barrierar for samordninga av tenester.

Med bakgrunn i kompleksiteten i utfordringa, og at dette er noko mange kommunar har slitt med å løysa, ser ein potensiale av å nytta tenestedesign og innovasjon for å møte denne utfordringa. Vidare skal dei tre kommunane i tida fram mot kommunesamanslåinga arbeida fram forslag til korleis tenesteapparatet bør organisera seg på best mogleg måte. Dette er slik sett eit gyllent tidspunkt for å utarbeida gode metodar og organisering for tenesta, som ein kan implementera i den nye storkommunen.

Dei tre kommunane ser også verdien i sjølve prosessen i prosjektet, der tenestedesign kan fungera samskapande og engasjerande i ein elles krevjande samanslåingsprosess. Det er fleire andre kommunar som har arbeida med «ei dør inn»-problematikk i tenesteutviklinga, t.d. Asker. Det er naturleg at dette prosjektet tek inn erfaringar og innsikt frå dei som har jobba med dette tidlegare, slik at ein kan byggja vidare på kunnskap som allereie finnast.

OM STIMULAB

- FRA UTLYSNINGEN

StimuLab skal stimulere til offentlig innovasjon ut ifrå innbyggjarane sitt perspektiv. Gjennom ordninga gir Difi og DOGA tverrfagleg støtte, rettleiing og økonomiske midlar til innovative utviklingsprosjekt i stat og kommune. Prosjekta vi støttar skal gje nye og betre tenester, prosessar eller system. Målet er meir heilskaplege og betre tenester for brukarane og ei meir effektiv forvaltning.

StimuLab-prosjekta vert også vegvisarprosjekt med nye erfaringar som andre kan lære og verte inspirerte av. Eit viktig mål er derfor å auke bruken av, kunnskapen om og erfaringa med innovative arbeidsmåtar, med utgangspunkt i brukarbehov. Alle prosjekta må derfor dele av sine erfaringar og bidra med dokumentasjon frå arbeidet, slik at vi kan spreie erfaringar til resten av offentlig sektor.

Difi og DOGA samarbeider om ordninga og har som rolle å rettleie prosjekta fram mot ei anskaffing. Dette er det tredje av fire nye prosjekt. Difi gjennomfører denne anskaffinga på vegne av oppdragsgivaren, Fjell kommune.

“Det tok 9 år frå symptom til endelig diagnose. Jeg håper det kan gå raskere for søsteren hennes, som har like symptomer.”



MÅL FOR PROSJEKTET

Samhandling med borgeren i fokus, på tvers av kommunegrenser og kulturer

Målet og ambisjonen for prosjektet er gjennom samskaping å arbeide frem en metode for tverrfaglig samhandling for målgruppen "barn og unge med særlige utfordringer", basert på innsikter i borgernes og tjenestenes behov og ønsker.

Ytterligere er det en ambisjon at prosessen i seg selv vil sørge for bedre samhandling og bekjentskap på tvers av tjenester og kommunegrenser.

ØNSKET GEVINST

KVALITET: GEVINSTER SOM KOMMER BORGERNE TIL GODE.

- Forbedret opplevelse for borgerne og pårørende (målt ved tilfredshetsundersøkelse)
- Lavere frafall og bedre oppmøte i skole/aktiviteter/ tjenester.
- Økt andel/spredning av borgere av tjenestene
- Mer bruk av "tidlig innsats" tjenester, og mindre behov/ bruk av dyrere tjenester senere i livet

EFFEKTIVITET: TIL GODE FOR KOMMUNENE (& FELLESSKAPET).

- Effektivitet for den enkelte tjeneste (tjenestytelse pr. ansatt)

- Mindre tidsbruk på klagesaker / avvikshåndtering

KULTUR: En mindre etablert type gevinst, som vi fremhever for å poengtere viktigheten av "samhandlingskultur" - en forutsetning for å oppnå øvrige gevinster.

- Økt tilfredshet hos ansatte. Lavere sykefravær.
- Økt samhandling (måles f.eks i bruk av samhandlingsverktøy)
- Disse parameterene kan kommunen videre ta utgangspunkt i ved implementering og måling av tjenestene. Mer om det i siste leveranse, Konseptet.



ROLLER

BORGERNE

Barn, ungdommer, pårørende og representanter for brukerorganisasjoner har vært med i innsiktsfasen, gjennom intervju. Senere i prosessen har rundt 20 familier bidratt med erfaringer i forbindelse med eksperimentene, og brukerorganisasjonen for fosterhjem i workshop. Ytterligere har borgerne vært med når ulike ansatte i kommunen har testet ut ulike verktøy mot slutten av prosessen.

DESIGNTEAMET

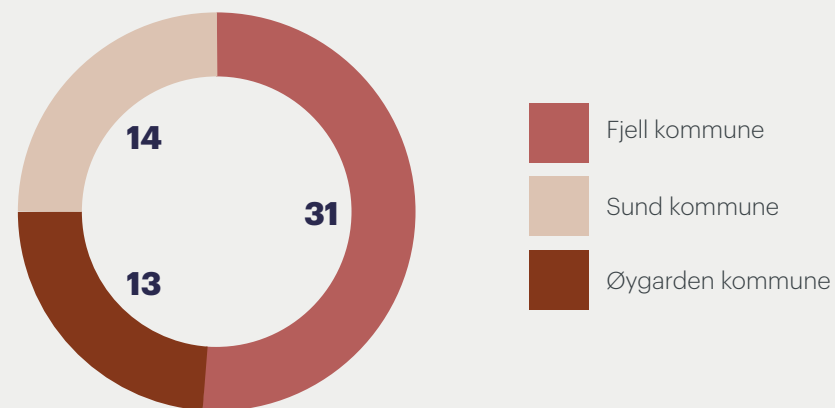
Designteamet har fasilitert prosessen, gjennomført intervjuer med borgerne, hjulpet prosjektgruppen gjennom eksperimentene, fasilitert designsprint og utviklet tjenestekonseptet Familielosen.

PROSJEKTGRUPPEN

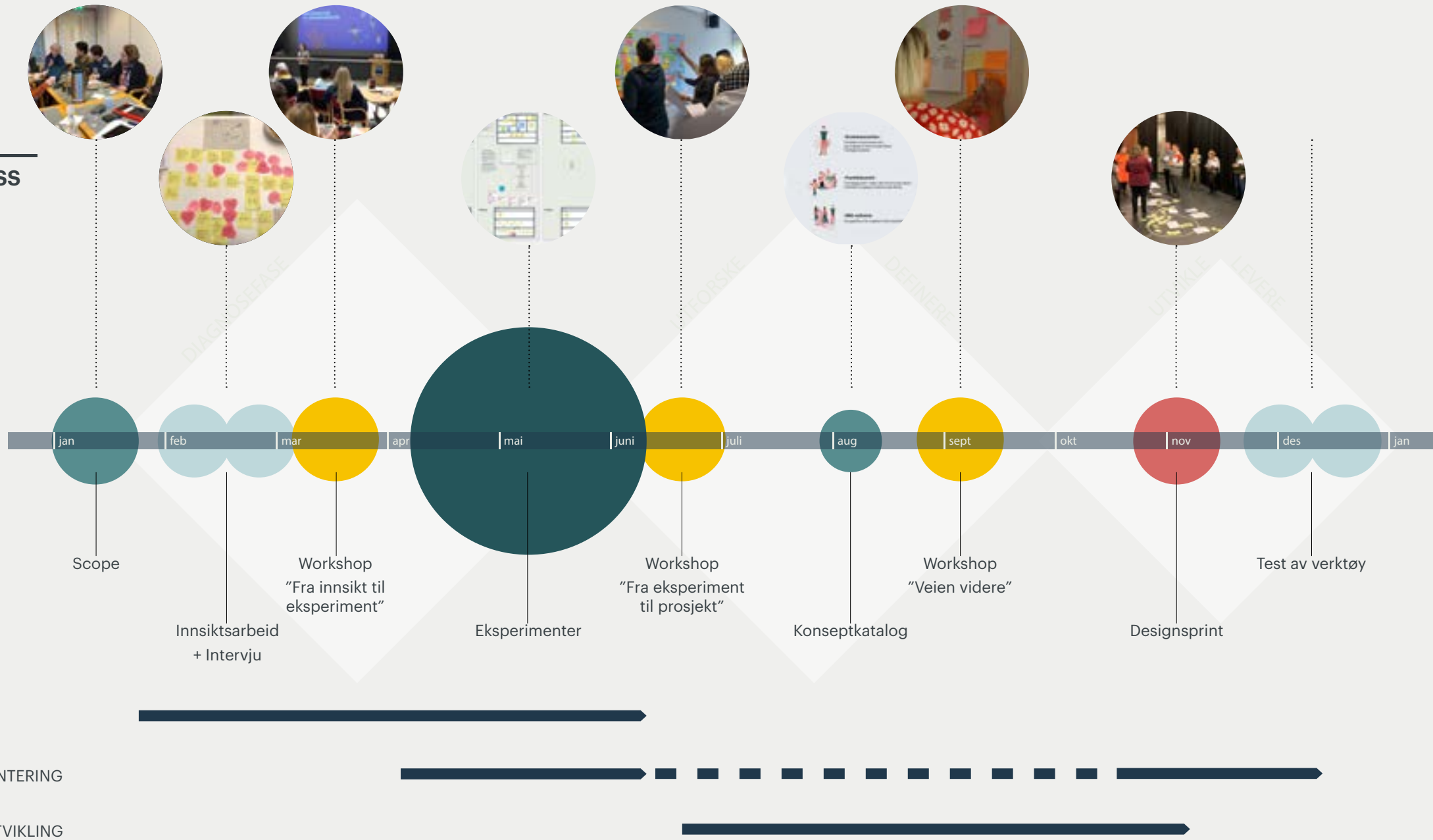
Har bidratt inn i prosjektet gjennom deltakelse på workshops, deltakelse i eksperimentene og designsprinten. Kjerneteamet har bestått av ti personer fra ulike tjenester fra de tre tidligere kommunene. Utvidet prosjektgruppe har vært stor og tverrfaglig, med ca 58 ansatte i kommunene. De har bidratt med sine erfaringer og innsikter om samhandling og borgerne.

STYRINGSGRUPPEN

Styringsgruppen bestod først av rådmennene i Sund, Fjell og Øygarden, med ble etterhvert endret til kommunedirektør og kommunalsjefene for oppvekst og helse og velferd i (nye) Øygarden, etterhvert som den nye sammenslåtte kommunen tok form.



PROSESS



AKTIVITETER

INNSIKT

EKSPERIMENTERING

KONSEPTUTVIKLING

Borgerne

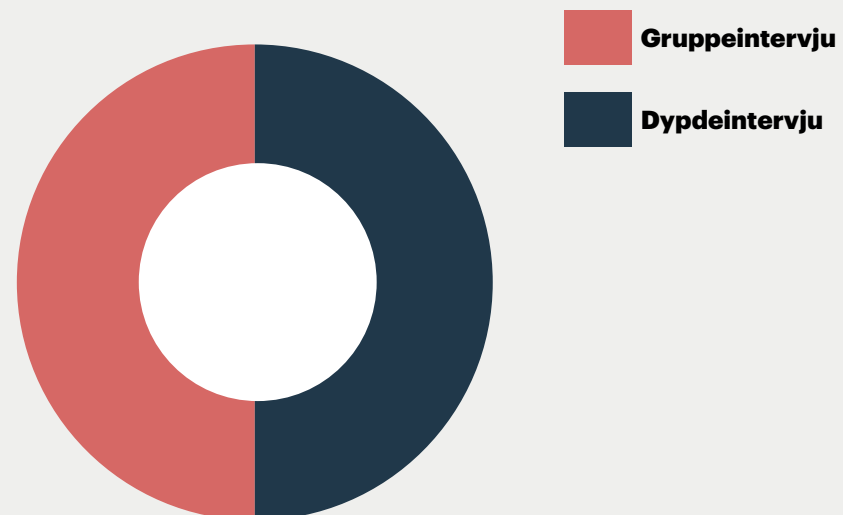
Hva sier borgerne?

Hvem har vi snakket med?

- Fostermor til tenåringsjente
- Mor til to med sammensatt behov
- Mor til gutt på 7 år med sammensatt behov

Gruppeintervju

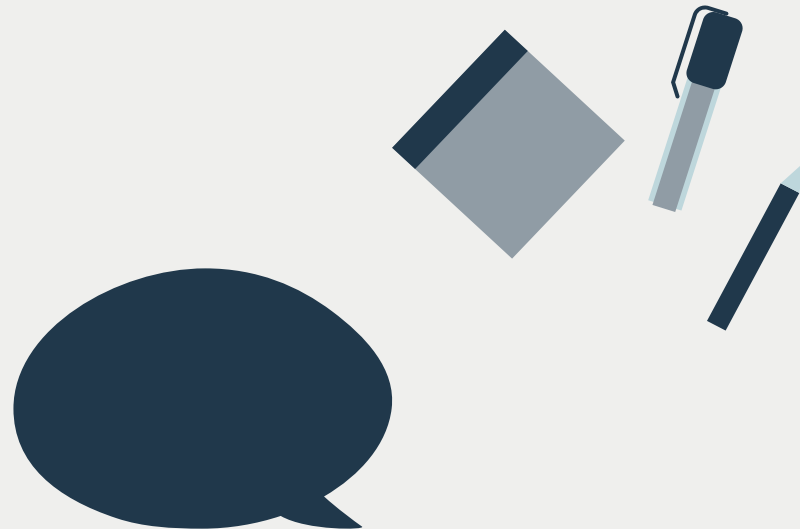
- Fostermor til gutt 11 år med sammensatt behov
- Unge voksne, søskenpar, med utfordrende barndom
- Foreldre til fire barn



Intervju med barn, unge og pårørende

I våre intervju med barn, unge og pårørende var det underliggende fokus å bli kjent med deres utfordringer, kontakt med kommunen og andre aktører og på hva som fungerte og ikke for dem. I intervjuene har det særlig vært fokus på å skape en trygg stemning rundt samtale.

Vi intervjuet rundt 11 personer totalt, og på de følgende sider oppsummerer vi de innsikter som har krystallisert seg som særlig viktige for brukergruppen.



INTERVJU



100.000?
- 100.000
- 100.000
- 100.000

100.000
- 100.000
- 100.000

100.000
- 100.000
- 100.000

100.000
- 100.000
- 100.000

100.000
- 100.000
- 100.000

100.000
- 100.000
- 100.000

100.000
- 100.000
- 100.000

100.000
- 100.000
- 100.000

100.000
- 100.000
- 100.000

100.000
- 100.000
- 100.000

100.000
- 100.000
- 100.000

100.000
- 100.000
- 100.000

100.000
- 100.000
- 100.000

100.000
- 100.000
- 100.000

100.000
- 100.000
- 100.000

100.000
- 100.000
- 100.000

100.000
- 100.000
- 100.000

100.000
- 100.000
- 100.000

100.000
- 100.000
- 100.000

100.000
- 100.000
- 100.000

100.000
- 100.000
- 100.000

100.000
- 100.000
- 100.000

100.000
- 100.000
- 100.000

100.000
- 100.000
- 100.000

100.000
- 100.000
- 100.000

2011
100.000
- 100.000
- 100.000

100.000
- 100.000
- 100.000

100.000
- 100.000
- 100.000

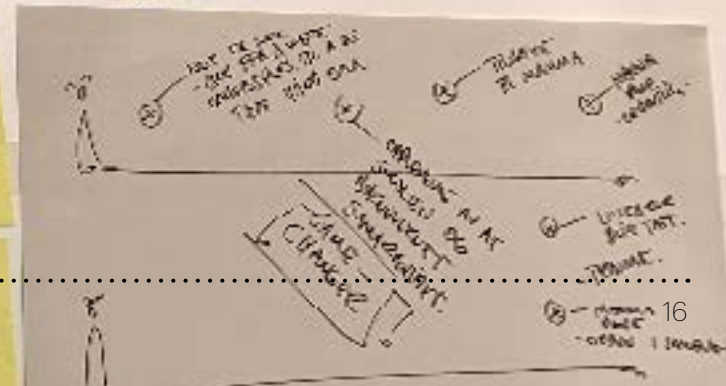
100.000
- 100.000
- 100.000

100.000
- 100.000
- 100.000

100.000
- 100.000
- 100.000

100.000
- 100.000
- 100.000

100.000
- 100.000
- 100.000



Tidlig innsats

De innbyggere vi har pratet med tror at enda tidligere innsats ville ha hjulpet deres prosess, og spart kommunen for mye ressurser. De opplever at når varslinger og bekymringsmeldinger ikke blir tatt alvorlig, glipper muligheten for tidlig innsats, som igjen kunne bidratt til en bedre start i handlingsforløpet.

Diagnose, men normal

Noen unge med diagnose mestrer å bruke dette til et fortrinn: "Man blir mer kreativ når man må finne andre løsninger".

Andre, og nok de fleste, har derimot et stort behov for å være "normal". De forsøker å holde hendelser skjult for klassekameratene: "Barnevernet hentet meg i klasserommet. At alle i klassen fikk vite det, var det verste."

Mange får også først den hjelp de trenger når de har fått diagnose – som ofte kommer veldig sent: "Det var en lettelse da vi endelig fikk en diagnose".

HVA SIER BORGERNE

Fritid

Det er et inntrykk at fritidsaktiviteter representerer det "normale".

For noen unge som trenger struktur og faste holdepunkter i hverdagen, har fritidsaktiviteter vært det faste holdepunktet, og slik en trygghet og rutine.

At barneverntjenesten sponser fritidsaktiviteter og treningstøy blir sett på som et godt initiativ, og en opplevelse av at barneverntjenesten vil de unge godt.

Overganger og kommunesammenslåing

Barn er spesielt sårbare i alle overganger og endringer og det er helt avgjørende å få tilbud om å beholde relasjoner og daglig struktur etter kommunesammenslåing.



Enkeltpersonene i systemet

Barn, ungdom og foresatte/pårørende trenger en ventil – en person de kan tømme seg for, få forståelse, trøst og mot til å stå på videre.

Pårørende kan også se effekten av å ha en støttekontakt til barnet, men hvis ikke kjemien er der kan alle prosedyrer og rammer være det samme.

“Vi hadde bruk for et ansikt vi stolte på”

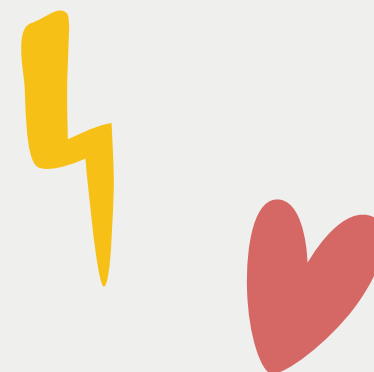
“Støttekontakten har for meg vært noe av det viktigste siden mammas død. En farsolle som har fulgt meg gjennom livet”

Tillitsperson og dommer i én

Unge opplever et behov for en enkeltperson i systemet de kan stole på. Derfor er det utfordrende at en saksbehandler i barnevernet oppleves som både tillitsperson og “dommer”.

Forhold til tjenesteapparat – pårørende

Borgere har behov for å bli hørt og lyttet til, da det er de som kjenner barnas hverdag best. Det er avgjørende at avtaler overholdes, dette øker kvaliteten på tjenestene, og bidrar til å skape tillit og trygghet til kommunen. Må man kjempe mot systemet er det en tilleggsbelastning.



Samhandling & nettverk

Borgerne vi har snakket med opplever at kunnskapen og ekspertisen til å samhandle er tilstede i kommunen, men at den ikke tas godt nok i bruk.

De gangene en har opplevd samhandling mellom skole og barnevern, var det "revolusjonerende".

Det oppleves som en stor gevinst når planer fra et samarbeidsmøter blir fulgt – en god tverrfaglig innsats hvor familien føler de blir lyttet til.

Familier har et ønske om å være med i nettverk med andre familier man kan speile seg i og dele erfaringer med.



OPPSUMMERING

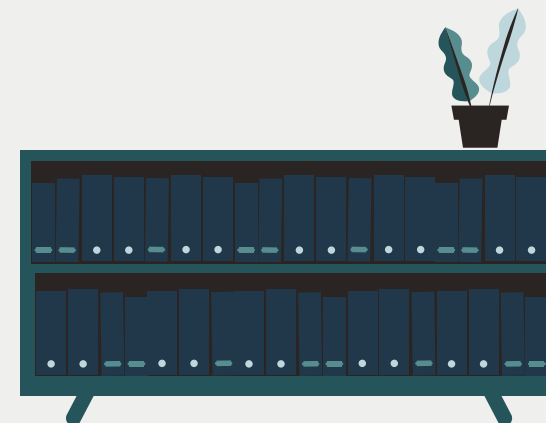
Hypoteser basert på intervju

- Unge ønsker å ha en **“normal”** hverdag
- **Fritidsaktiviteter** er med på å skape en trygg og «normal» hverdag
- Det er nødvendig med **tidlig innsats** for å kunne gi den hjelp som trengs og forebygge ressurstunge saker
- En **tillitsperson** er utslagsgivende ift. å kunne klare hverdagen
- **Samhandling** er essensielt for å ha progresjon i forløpet
- Barn er spesielt **sårbare i overganger** og trenger å bevare endringer på et minimalt nivå
- Pårørende har behov for **forutsigbarhet i systemet**, å oppleve å bli sett og at avtaler overholdes
- Tillitspersoner må være **tilgjengelige** “døgnet rundt”
- Informasjon om rettigheter og forløp må være **tydelig kommunisert**
- En **nøytral plattform** for brukere vil gavne tilliten til systemet

Tidligere erfaringer

EGGS Design har tidligere arbeidet med design av tjenester for utsatte borgere. Vi ønsker å dele tidligere innsikter inn i dette prosjekt.

1. **Samlet innsats for barn og unge med nedsatt funksjons-
evne** — for Bufdir har vi arbeidet med tjenstedesign og en samskapende prosess fram mot konkrete tiltak og løsninger.
2. **Helhetlige tjenester for mennesker med utviklingshem-
ming** — for Bærum Kommune har vi designet tiltakspaker som matcher borgeren hele livet igjennom.
3. **Nytt og styrket familievernkontor** — for Bufetat har vi gjort innsikter rundt hvordan en kan tilpasse og styrke familievernets tilbud for ungdommer med innvandrerbakgrunn.
4. **Differensiert meklingsjeneste** - for bufdir har vi arbeidet med å skape bedre barndommer for barn som vokser opp i to hjem.



TIDLIGERE ERFARINGER

BÆRUM KOMMUNE

- “Riktige forventninger skaper tillit til systemet.”
- Bedre tjenester gir økt faglig kvalitet, trygghet og trivsel i organisasjonen

BUFDIR

- “Lettere søknadsarbeid for foreldre. Én pålitelig informasjonskilde til hva man har rett på. Støtte i søknadsprosesser av en upartisk aktør.”
- “Flere av bruker-representantene som har deltatt har også jobbet i det offentlige. Men de forstår nødvendigvis ikke mer om hvorfor systemene virker som de gjør, eller hvorfor tjenestetilbyderne ikke samhandler mer seg imellom.”
- “En diagnose utløser ofte både informasjon og tjenester. Før du får diagnose får du som regel heller ingen informasjon eller hjelp. Hvis du får hjelp, er den ofte uforutsigbar, og det kan ta tid før du får den hjelpen du trenger.”

- “Brukere og familier sier at den viktigste støtten kan være å snakke med andre foreldre i samme situasjon. Dette er tilfeldig om de får gjort i dag. Det mangler en arena for tilbakemeldinger, nettverk og samarbeid.”

BUFETAT

- “Når det slår sprekker i den innerste sirkelen av relasjoner, vet ikke ungdommene hvor de skal gå.”
- “Relasjoner endrer seg over tid – jo eldre man blir, jo mer blir man overlatt til seg selv.”
- Elever opplever at den videregående skolen bryr seg mer om ryktet til skolen enn til elevene.



Tjenestene

Hvordan har vi hentet innsikt fra tjenestene, og hva lærte vi?

WORKSHOP
FRA INNSIKTER
TIL EKSPERIMENTER

04.03.2019



Hvordan vi har jobbet

Innsikter fra ansatte i de ulike tjenestene har vært sikret gjennom involvering av prosjektgruppen. Det har blitt avholdt 4 workshoper underveis i prosessen hvor alle prosjektdeltakere har blitt invitert. I tillegg har prosjektgruppen selv drevet eksperimentene i 6-8 uker, med tett dialog med designteamet.

I oktober ble det avholdt en 5 dagers designsprint, med deltakelse fra ulike kommunale tjenester.

Til slutt er verktøyene som ble utviklet i løpet av designsprinten i test hos ulike barnehager og skoler i kommunene.



EKSPERIMENTER

Da prosjektet er støttet av Stimulab og setter særlig fokus på en eksperimenterende prosess, har prosjektgruppen utført mindre eksperimenter på tvers av tjenestene.

Hvorfor arbeide med eksperimenter?

Hele diagnosefasen har vært rettet mot å identifisere mulighetsrom – områder der vi ser potensiale for nye løsninger og gevinster. Prosjektet er støttet av Stimulab, som i seg selv tilstreber en eksperimenterende fremgangsmetode.

Diagnosefasen avdekket noen mulighetsrom, som prosjektgruppen ville teste ut gjennom eksperimenter. Disse er listet opp til høyre.

Et eksperiment vil si at en i en begrenset periode tester ut en ny måte å arbeide på, for å lære av ulike fasetter: Barrierer i egen organisasjon for å få det til; Hva trengs av verktøy og utvikling; Hvordan responderer borgerne; Hvordan påvirkes samhandling og kultur? En bonus er at gruppene i seg selv blir bedre kjent, samhandler om noe nytt, og lærer en ny metode for innovasjon i tjenestene.



EKSPERIMENTER

Eksperimenter i praksis

Igjennom en periode på 6-8 uker har prosjektgruppen vært inndelt i seks grupper som hver har testet ut sitt eksperiment med fokus på å koordinere tjenester for å skape bedre tilbud med borgeren i sentrum.

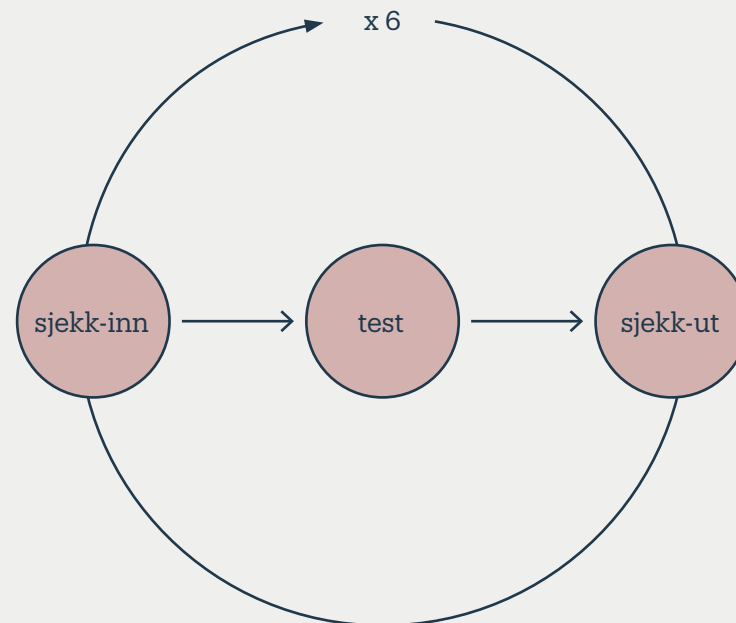
Hvert eksperiment har startet uken med en 'Sjekk-inn' på mandagen med designteamet hvor fokus har vært på innsikter vi ønsker å høste.

I løpet av uken arbeidet gruppene med små grep med potensiale for å skape forbedringer i samhandling og borgeropplevelse.

Ukene ble avsluttet med en 'Sjekk-ut' med designteamet om fredagen, hvor vi diskuterte og dokumenterte læringer.

Borgere som var med som testpersoner fikk utdelt ulike dokumentasjonsverktøy, slik som dagbøker til foreldrene, og en kalender med klistremerker med "emojis" til barn og unge. Disse ble samlet inn på slutten av eksperimentfasen.

På de følgende sider vil du kunne lese en kort oppsummering av eksperimentene.





FELLES DIGITAL ARBEIDSPLATTFORM

Agenda

- Følgende er en del av innholdet som er tilgjengelig for alle som er påmeldt til møtet.
- Møtet for seg selv er forberedt, men det er viktig at du kommer til møtet.
- Det er viktig at du kommer til møtet.
- Det er viktig at du kommer til møtet.

Agenda

- Følgende er en del av innholdet som er tilgjengelig for alle som er påmeldt til møtet.
- Møtet for seg selv er forberedt, men det er viktig at du kommer til møtet.
- Det er viktig at du kommer til møtet.
- Det er viktig at du kommer til møtet.

Agenda

- Følgende er en del av innholdet som er tilgjengelig for alle som er påmeldt til møtet.
- Møtet for seg selv er forberedt, men det er viktig at du kommer til møtet.
- Det er viktig at du kommer til møtet.
- Det er viktig at du kommer til møtet.

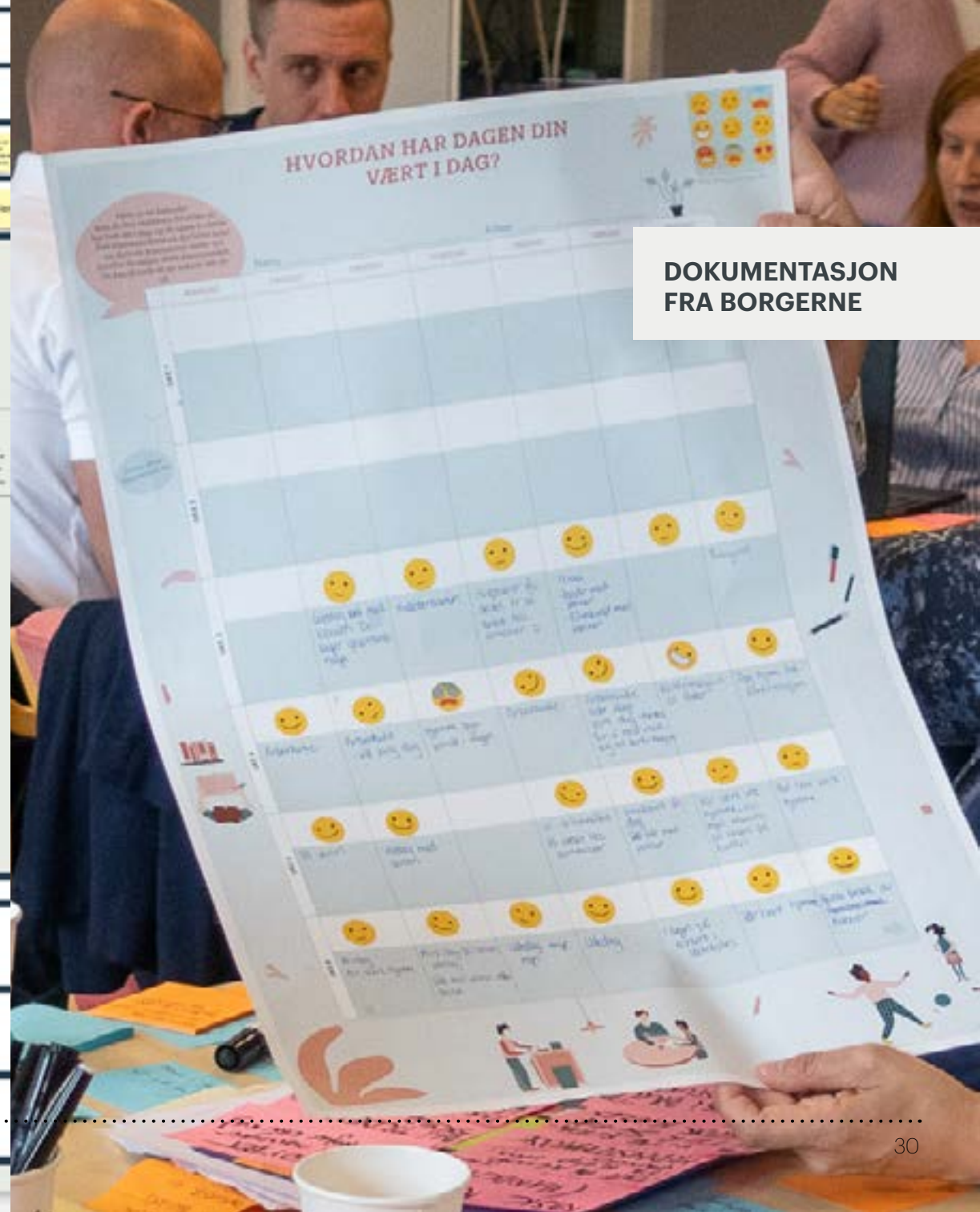
Agenda

- Følgende er en del av innholdet som er tilgjengelig for alle som er påmeldt til møtet.
- Møtet for seg selv er forberedt, men det er viktig at du kommer til møtet.
- Det er viktig at du kommer til møtet.
- Det er viktig at du kommer til møtet.

FREDAG



FREDAG



DOKUMENTASJON FRA BORGERNE

EKSPERIMENTER



GODE OVERGANGER



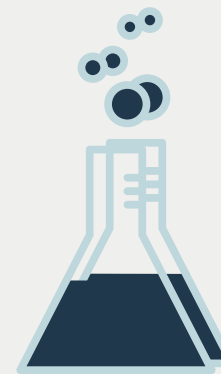
**MESTRINGS-
KARTLEGGING**



**MIN MENING
I DITT MØTE**



LIVSNAVET



**ÉN INNGANG
INN, SUND
&
ÉN INNGANG
INN, FJELL**

Gode overganger

HVA TESTET VI?

Hvordan man kan trygge barn og unge i overgangen mellom barnehage/skole og skole/skole.

HVORDAN TESTET VI?

Ved at barnet fikk besøke skolen; At en trygg person ble med barnet; Å prate med barn og pårørende om temaet for å forstå.

HVA VAR VIKTIGSTE LÆRING?

- Overganger er viktig å få til, men krever ikke så mye.
- Det eksisterer gode veiledere.
- Det bør utvikles/enes om prinsipper foroverganger.
- Det krever god kommunikasjon mellom instansene.



«Å ha rutiner for trygge overganger er veldig viktig, men krever gjerne ikke så mye.»

EKSPERIMENT 2

Mestringskartlegging

HVA TESTET VI?

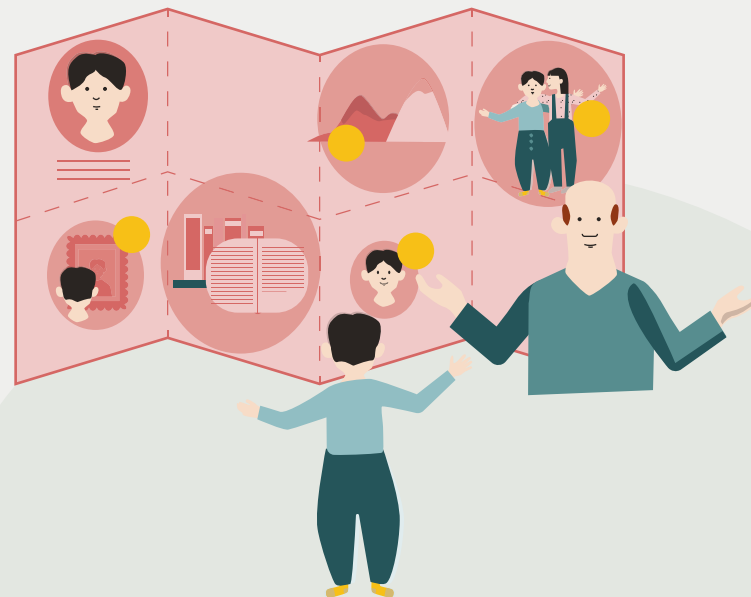
Hvordan det påvirker barnet og barnets saksgang dersom en fokuserer på hva barnet liker og føler mestring ved.

HVORDAN TESTET VI?

Med egne mestringsamtaler med barn og foreldre.

HVA VAR VIKTIGSTE LÆRING?

- Veldig positivt å få fokusere på det en mestrer.
- Det krever gjerne ikke så mye, men har mye å si for ungdommen.
- Ikke bare fritidsaktiviteter eller i skolesammenheng.
- Bør inn som et fokus i alle typer saker.
- Finnes mange tilbud, men må samkjøresat man forstår, og å handle på det som blir sagt.



«Det som skjer når barnet får lov til å snakke om det det liker og mestrer, er fantastisk!»

EKSPERIMENT 3

Min mening i ditt møte

HVA TESTET VI?

Hvordan vi i saker kan sikre at barnet blir hørt, og vise dem at vi respekterer dem og lytter til dem.

HVORDAN TESTET VI?

Utviklet en mal med tematikk for møter med barn og ungdom. Forsøkte ulike metoder for å skape medbestemmelse for barn og unge. Sendte ut spørsmål på forhånd, slik det skapte interesse for møtet.

HVA VAR VIKTIGSTE LÆRING?

- Prosess og dialog er viktigere enn det fysiske mediumet/arket/manifestet
- Viktig å vise at man forstår, og å handle på det som blir sagt.



«Ungdom som ikke blir lyttet til, får masse psykiske helsevansker.»

EKSPERIMENT 4



Livsnavet

HVA TESTET VI?

Å ha en fast kontaktperson rundt borgeren, som har koordineringsansvar og hjelper borgeren i alle overganger aktivitet i kommunen (eksempelvis skule).

HVORDAN TESTET VI?

Los-funksjon rundt to ungdom, som hjalp dem med alt fra å kjøre til legen, til å prate med foreldrene om ting som er vanskelig, samt å kartlegge russituasjon.

HVA VAR VIKTIGSTE LÆRING?

- Mangler det ene telefonnummeret inn til kommunen.
- Tillitt tar lang tid å etablere.
- Ansvarsgruppemøte har gjort at hele teamet forstår ungdommen bedre, og vil hjelpe.

- Det å jobbe ute og inne er krevende.
- Å huske at en har tre hatter på seg – kommunens, borgere og den faglige hatten, er litt komplisert.
- Arbeidsoppgaver, taus kunnskap – hvordan dokumentere det – hvordan unngå at arbeidet er personavhengig

«Det at jeg har fått tett oppfølging, alltid kunne sende en meld og Los har ringt tilbake når melding er lest, har vært viktig.»

EKSPERIMENT 5

Én inngang inn, Fjell Kommune

HVA TESTET VI?

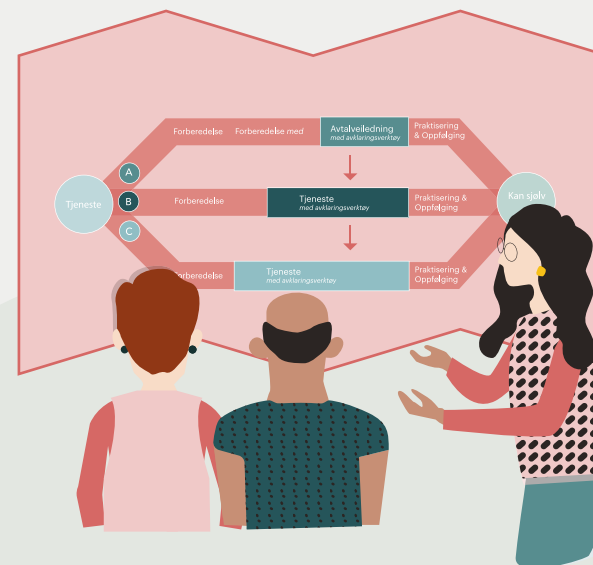
Om vi klarer å gi familier hjelp på kort tid, slik at tiltak gjennomføres kort tid etter instansene er koblet på.

HVORDAN TESTET VI?

Inviterte til møter på tvers av instanser snarlig, for å få rask forståelse for og tiltak i sakene.

HVA VAR VIKTIGSTE LÆRING?

- Forsøket har gitt raskere overblikk over familiens utfordringer, og har gjort oss raskere i stand til å tilby koordinert hjelp
- Kartlegging har gått fint, men noe vanskeligere når en skal fordele de riktige ressurser etterpå



«Alle har lyst. Og alle vil dette. Til og med en instans hvor det vanligvis tar lang tid, tok ungdommen inn på dagen.»

EKSPERIMENT 6

Én inngang inn, Sund Kommune

HVA TESTET VI?

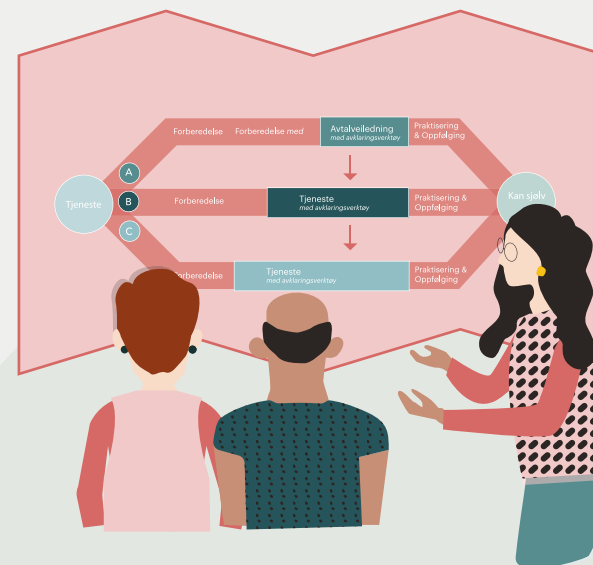
Et bredt team i starten av nye eller eksisterende saker, for kjapt å hjelpe familien med å sette i gang de rette tiltak.

HVORDAN TESTET VI?

Benyttet pågående prosjekt med ressursteam. Var flere deltakere i de første møtene, og snakket med hele familien.

HVA VAR VIKTIGSTE LÆRING?

- Veldig bra og viktig for familiene å bli sett helhetlig, kan gi tilbud en ikke hadde oppdaget behovet for før det kanskje var for sent
- Kan bli mye folk inn, og overveldende for familien
- Tid, kommunikasjon, mandat og kjennskap til tilbud er de største barrierene for organisasjonen



«En hel klar reduksjon av stress og ansvar, alene. Jeg visste at der var folk til å hjelpe i denne familien nå.»

Hva lærte vi av eksperimentene og hvor førte det oss?

Innsiktene fra eksperimentene er kommet fram gjennom ulike aktiviteter. Vi har blant annet hatt workshoppen **“Fra eksperiment til prosjekt”** og **“Veien videre”** med prosjektgruppen.

I disse foraene har vi oppsummert, reflektert, idégenerert og prioritert hva vi skal gå videre med i det konkrete prosjektet.

Innsiktene oppsummeres på de følgende sider, ideene har blitt samlet i leveransen **idékatalog**. Siden følger leveransen **konseptpresentasjon** hvor det endelige konseptet og dets utvikling dokumenteres.

”(...)På denne måten har de tre kommunene muligens lært mer om seg selv, sine medkommuner, sine innbyggere og hvordan de ønsker å samhandle for disse, enn de hadde lært gjennom å synse seg frem til en mulig løsning. Og nettopp derfor kan utviklingen av et endelig konsept bli mer treffsikkert, svare på flere av de utfordringene kommunene står ovenfor i sammenslåingen samtidig som de svarer på innbyggernes viktigste behov.”

- Artikkel skrevet om eksperimentene på [LinkedIn](#).



**WORKSHOP:
FRA EKSPERIMENT
TIL PROSJEKT**

Erfaringer og refleksjoner rundt eksperimenter

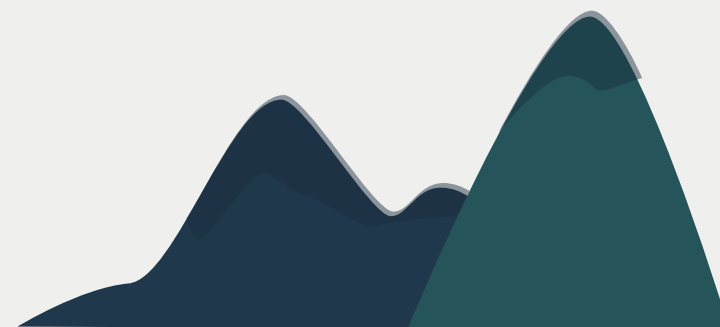
Eksperimentene har generelt vært både utfordrende og lærerike i sin intense periode. De viktigste innsiktene fra hvert eksperiment er nevnt på sidene over. Læringer fra det å jobbe med eksperiment generelt:

- Det krever mye av deltakerne å gå i gang med eksperimentering. Det er en ny måte å jobbe sammen på, og det krever en del oppvarming før en føler seg trygg. Men det er kanskje en del av eksperimentenes natur, det å tørre og prøve noe nytt.
- Forankring, forankring, forankring. Fra topp til bunn. Spre ordet om hva som skjer, og sørg for å involvere beslutningstakere i prosessen.
- Det er vanskelig å finne tilgjengelig tid i kalenderen for tverrfaglige møter. Videomøter kan være et bra hjelpemiddel, men teknologien MÅ fungere.
- Det er viktig at én person i teamet har mulighet til å drive gruppen fremover.
- Deltakerne i eksperimentene synes det var en gøy og engasjerende måte å jobbe på.
- Gode samarbeidsverktøy er en nøkkel til suksess. Vi brukte det nettbaserte verktøyet Miro.
- En må regne med å bruke litt tid på å rekruttere innbyggerne til eksperimentene. Innbyggerne har behov for god og grundig innføring i hva de skal være med på.
- En del av eksperimentets natur er at det er lav terskel for å avslutte dersom det ikke fungerer. Det finnes læring i at noe ikke fungerer.
- Den viktigste lærdommen må uansett være at en klarer å finne nye måter og konstellasjoner å arbeide på, når en tør å gå i gang, og tør å feile.

HVA SIER EKSPERIMENTENE?

Hva står i veien for samhandling på tvers

- Manglende kultur for innbyggerinvolvering
- Barneperspektiv i alt vi gjør
- Kjennskap til hverandre
- Fysiske avstander
- Kultur for samhandling og læring
- Manglende ansvarsfordeling og utydelig mandat
- Forankring i ledelse
- Tid og ressurser
- Familiefokus
- Felles kommunikasjonssystem



HVA SIER EKSPERIMENTENE?

Hva mangler i tilbudet

- Rustilbud til de under 18 år
 - SFO for ungdomsskolen
 - Å se hele familien under ett
 - Et likeverdig tilbud uavhengig av foreldrenes evne til "å slåss»
 - Familiekoordinator – Los – Rutiner for dette
 - Tilbud etter livsløp, ikke atskilt av grenser mellom skole, helse, omsorg
 - Å gi riktig hjelp, tidlig innsats
- Å ha de rette tiltak å tilby
 - Tilbakemeldingssystem
 - Friskliv og mestring for barn og unge



Veien videre

Hva betyr innsikten, og hva betyr det for veien videre?

TRE MULIGE VEIER VIDERE

På bakgrunn av innsikter og læringer, ble det i workshopen "Videre prosess" presentert flere ulike veier videre. Alle deltakerne stemte på sine foretrukne, og de tre som fikk flest stemmer var: Én inngang inn, Kultur for borgerinvolvering og Kultur for samhandling.

Innen disse skulle hver gruppe idégenerere på hva et konkret prosjekt kunne være. Ideene fra denne workshopen, samt ideer fra resten av prosjektperioden, presenteres i **prosjektkatalogen**.



KJØREREGLER FOR TJENESTENE

Det vi har lært som det viktigste for barn og unge når det kommer til gode tjenester fra kommunen, er oppsummert i "kjøreregler" for tjenestene. Dersom samtlige tjenester klarer å følge disse, er mye gjort når det kommer til barn og unge.

Barnets stemme

"Hør på meg, og bruk det jeg sier i arbeidet ditt"

Se hele familien

"Se på hele livssituasjonen og familien min, ikke bare på meg"



Forutsigbarhet

"Fortell og vis meg hva som skal skje"

Samhandling

"Gi meg det jeg trenger, kjapt, uavhengig av hvem som er ansvarlig"

