# Program for folkehelsearbeid i Færder kommune 2017-2022.

# Evalueringsrapport

Erfaringer fra tjenesteutvikling i Færder kommune

FÆRDER KOMMUNE
– med vind i seilene

# Innhold


Innledning ..... 2
Mitt Færder ..... 2
Tjenesteutvikling ..... 3
Ungdomsmedvirkning ..... 4
Unge og Frivillighet ..... 4
Avgrensing og metode ..... 5
Hva ville Forebyggende Helsetjenester? ..... 5
Bakgrunn for tiltaket og målsetting ..... 5
Tjenestedesign ..... 6
Tiltakets forankring i lovverk, eksisterende kunnskap og teori. ..... 7
Grunnlag for medvirkning ..... 7
En helsefremmende forståelse ..... 7
Kunnskapsbasert praksis ..... 8
Flyt-teori ..... 8
Visuell kommunikasjon ..... 9
Innovasjonsartist og fasilitator ..... 9
Hva gjorde vi i Forebyggende helsetjenester? ..... 9
Prosessen med metoder og verktøy ..... 10
Visualisering ..... 10
Lyttemøte ..... 11
Kunnskap fra foresatte i utviklingen av tjenesten. ..... 11
Hvordan fungerte det? ..... 12
Kvalitative og kvantitative intervju ..... 12
Foreldrenes tilbakemeldinger ..... 12
De ansattes tilbakemeldinger ..... 13
Leder i forebyggende helsetjenesters tilbakemeldinger ..... 14
Analyse av funn og drøfting ..... 15
Rapportering og evaluering på Folkehelseprosjektet Mitt Færder ..... 16
Ledelsens i Oppvekst sine evaluering av folkehelseprosjektet ..... 17
Egenevaluering fra prosjektleder ..... 20
Avslutning ..... 23
Kilder ..... 24

# Innledning

Færder kommune er en øykommune i Vestfold og Telemark fylke. I kommunen, som er kjent for sin vakre skjærgård bor det omtrent 27 000 innbyggere.  Barnehager og skoler ligger spredt ute i kommunen, mens administrasjonen er lokalisert til Borgheim. Her ligger vårt Familiens Hus, som er en samlokalisering av tjenester til barn og unge. I tillegg til forebyggende helsetjenester, psykologisk-pedagogisk tjeneste og barneverntjenesten hører også barnehager og skoler til Familiens Hus. (Færder kommune (faerder.kommune.no)). Summen av disse utgjør virksomheten for oppvekst, et begrep som benyttes gjennom evalueringsrapporten.

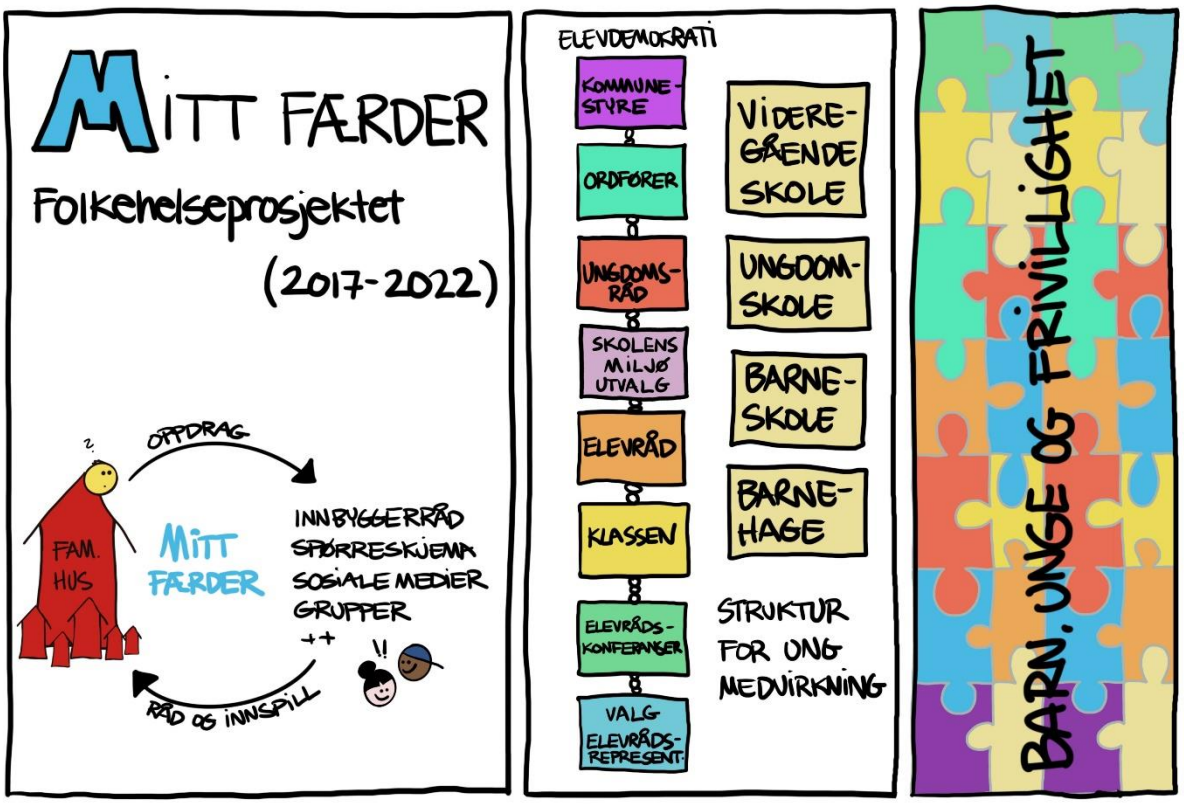
I 2017 søkte Færder kommune ved virksomhetsdirektøren for oppvekst, deltakelse i Program for folkehelsearbeid. Målet var å styrke barn og unges psykiske helse og rusforebygging som del av kommunes folkehelsearbeid. Det var videre mål om å heve at kommunens kompetanse på utvikling, implementering og evaluering av kunnskapsbaserte tiltak. Satsingen skulle ha et helsefremmende perspektiv med fokus på å fremme befolkningens helse og livskvalitet fremfor å behandle oss ut av blant annet utfordringer knyttet til psykisk helse. Medvirkning er helt sentralt i dette. Videre skulle prosjektene ha en innovativ dimensjon ved å søke nye løsninger eller prøve ut kjente løsninger i nye sammenhenger. (Program for folkehelsearbeid i kommunene - Helsedirektoratet).

Søknaden til Færder hadde flere inspirasjonskilder. Den ene var barneverntjenesten som hadde startet et målrettet arbeid med å styrke strukturen for medvirkning for barn og unge, både på individnivå og systemnivå i 2016. Ledelsen i oppvekstsektoren i kommunen ønsket at erfaringene fra barneverntjenesten skulle løftes opp og være utgangspunkt for en satsing i hele virksomheten. Erfaringer fra «Nærmiljøprosjektet» som hadde hatt fokus på innbyggermedvirkning skulle videreutvikles. Bærekraftige og fremtidsrettede kommuner søker samarbeid og samskaping med frivillig sektor og som ledd i dette ønsket prosjektet styrke unges kompetanse og relasjonen til frivilligheten. Målgruppen i prosjektet var barn og unge og satsingen skulle ha et helsefremmende perspektiv.

Færder fikk til sammen kr 4 600 000 kroner i tilskuddsmidler fra fylkeskommunen.

## Mitt Færder

Prosjektet i Færder fikk navnet Mitt Færder og bestod av tre delprosjekt. Den første delen het Familiens hus og handlet om å bidra til å utvikle tjenestene i Familiens hus til å bli mer brukervennlige ved å løfte opp brukerkunnskap om brukermedvirkning inn i utviklingen. Den andre delen av prosjektet skulle rette fokus mot medvirkning fra unge spesielt, mens den tredje delen handlet om at barn og unge skulle få økt kompetanse om frivillig arbeid og få erfaring med å bidra som frivillig, noe som er helsefremmende i seg selv, slik også brukerfokuserte tjenester og medvirkning er. Underveis i prosjektet har grensene mellom de tre delprosjektene blitt stadig mer utvisket, og arbeid og målsettinger har gått over i hverandre.




Illustrasjon av Mitt Færder og dets tre delprosjekt.

## Tjenesteutvikling

Illustrasjonen gir et bilde av prosjektet. Delprosjektet som vises i ruten til vestre har som mål å utvikle tjenestene i Familiens Hus. I Færder er dette en samlebetegnelse på hjelpetjenestene til barn og unge, samt barnehager og skoler. Prosjektet har avgrenset seg til primært å konsentrere satsingen inn mot hjelpetjenestene, men det har også vært aktivitet i enkelte barnehager og skoler. Prosjektleder har sammen med barn, unge, voksne og ansatte utviklet metoder og verktøy for å innhente innspill og råd som tjenestene tar med seg i utviklingen.

En metode som har vært brukt gjentatte ganger er det vi i Færder kaller for «Innbyggerråd». Utgangspunktet for metoden var «Gjestebud» som er en måte å innhente innspill fra innbyggere på (oppkrift-gjennomforing-gjestebud.pdf (ks.no)). Innbyggerne som var involvert i oppstart ønsket at kommunen tok større ansvar for lokaler, bevertning og invitasjoner. De begrunnet dette med at ikke alle har mulighet for å invitere eget nettverk til samlinger i sitt eget hjem. Utgangspunktet for et innbyggerråd er når hjelpetjenestene ønsker råd i forhold til en utfordring eller noe de ønsker å forbedre. Det kan også være at tjenestene ønsker å evaluere et område de har ansvar for. Ansvarlige i tjenestene har da kontaktet prosjektleder, og sammen laget rammer for og invitert til innbyggerråd. Målgruppen avhenger av tema og hva tjenesten ønsker innspill på. Innbyggerrådet innledes av den som ønsker innspill, ved å fortelle om bakgrunnen for initiativet og hva de ønsker råd om. Ved hjelp av fasiliterte demokratiske prosesser, som legger vekt på trygghet og inkludering samles innspill og overleveres den som har ønsket det. Tilbakemeldinger fra de som har deltatt er delt i forhold til om de ønsker at representanten fra kommunen skal være til stede eller ikke. Dette handler blant annet om at enkelte har personlige erfaringer med kommunen som nødvendigvis ikke har vært gode, og da kan det være vanskelig å være ærlig når hjelperne er til stede. Det har vært gjennomført en rekke

innbyggerråd der kun nøytrale prosessledere, som ikke har noe tilknytning til tjenestene har vært tilstede.

Erfaring viser at rekruttering til kommunale samlinger som for eksempel innbyggerråd er krevende. Det kan være utfordrende å nå ut til alle og antallet som møter opp har variert mellom 10 og 50 stykker.  Får å nå ut til flere har fysiske møter blitt supplert med digitale spørreundersøkelser. På den måten har flere hatt mulighet til å komme med innspill. Prosjektet har også bidratt til oppstart og drift av medvirkningsgrupper. Dette er mindre grupper med unge deltakere som har vært med over tid. Det har under hele perioden vært åpning for å invitere flere inn i gruppen som har vært sammen en gang i måneden. På samme måte som i Innbyggerrådene har det vært et tema for hver samling og de unge har gitt innspill som har blitt tatt med videre.

Evaluering viser at å ta kunnskap fra «de med skoa på» bidrar til mer nyttige og treffsikre tjenester. Det utvider ansattes forståelse og bidrar til å forsterke medvirkning som en verdi, en holdning og en nødvendighet i arbeid med mennesker. Involverte bar, unge og voksne har gitt tilbakemelding om at prosessene har opplevdes både som energigivende og nyttige. Mange har ment at de har hatt en opplevelse av å bli tatt på alvor og har verdsatt at satsingen har gått over tid- til forskjell fra enkelte andre initiativ som kommunen har invitert til mener enkelte.

## Ungdomsmedvirkning

Den midterste ruten i illustrasjonen gir et bilde av satsingen på ungdomsmedvirkning. Bakgrunnen for dette var ønske om å styrke strukturen for ungdomsmedvirkning i Færder. Det politiske organet «ungdomsråd» ble etablert i 2018. Rådet er ledet og drevet av de unge medlemmene, med støtte fra en kommunalt ansatt koordinator. Erfaring tilsier at dette er et veldrevet råd og at de unge opplever å bli hørt av ledelsen i kommunen. De jobber nå med å styrke samarbeidet til elevene i skolene via elevrådene.

Prosjektet har bidratt til å styrke den delen av års hjulet for elevrådsarbeid som administrasjonen i kommunen tidligere har hatt ansvar for. Med veiledning fra VTFK har tema som «hva innebærer det å være tillitsvalgt», «elevdemokrati i Færder» og verktøy og metoder for demokratiske prosesser utgjort innholdet i både høst- og vårsamlingen der elevråd fra alle barne- og ungdomsskoler har deltatt på. Begrunnelsen for dette har vært at medvirkning er en viktig kompetanse som man både må tilegne seg og øve på.

## Unge og Frivillighet

I ruten til høyre på figuren vises satsingen på barn, unge og frivillighet. Målet med dette delprosjektet har vært at barn og unge skal ha økt kunnskap om frivillig arbeid og erfaring med dette gjennom å delta. Delprosjektet har hatt egen prosjektleder som også har rollen som rådgiver for frivillighet i kommunen. Denne satsingen med en delprosjektleder som kjenner både kommunen og feltet «Frivillighet» meget godt har bidratt til en vellykket satsing inn mot blant annet valgfaget «Innsats for andre» på en av kommunens ungdomsskoler. Elevene har gjennom et helt skoleår fått reelle oppdrag som frivillige.

Frivillige er sentrale aktører i utviklingen av en god kommune og gode nærmiljø. Delprosjektleder har videre bidratt med informasjon og kunnskap om lokale tilbud og muligheter til ansatte i tjenester med barn og unge som målgruppe. Med dette har sektorer fått økt kunnskap om hverandre, noe som bidrar til økt samarbeid på tvers.

## Avgrensing og metode

Folkehelseprosjektet har hatt en varighet på seks år, det er evaluert underveis, og justeringer er gjort. Utgangspunktet for prosessevalueringen har vært et evalueringsdesign som er utarbeidet med veiledning fra evalueringsforsker Bergljot Baklien.

I sluttevalueringen måtte vi ta et valg i forhold til avgrensing. Det har vært mye aktivitet og dermed mange sider av prosjektet som hadde vært interessant å evaluere, men vi landet på å trekke frem en erfaring, fra satsingen i Familiens Hus, med brukermedvirkning i Forebyggende helsetjenester. Eksempelet bygger på erfaringer, utprøvinger og justeringer vi har gjort gjennom prosjektperioden. Overføringsverdien i dette ligger i at det er et verktøy som enkelt kan tilpasses område og målgruppe. Metoden bygger på andre metoder for medvirkning, men er tilpasset lokale ønsker og behov og er dermed en innovasjon i Færder.

Å trekke stemmene til de det gjelder inn i utviklingen av tjenestene beskriver Kommunesektorens organisasjon som tjenestedesign. (idekatalogen.pdf (ks.no)). Vårt arbeid med medvirkning stemmer godt med elementene i tjenestedesign, og det er derfor naturlig å velge det som et rammeverk i evalueringen.

Eksempelet innledes med beskrivelse av et fokusgruppeintervju, der deltakerne kommer med tilbakemeldinger på sine erfaringer knyttet til Forebyggende Helsetjeneste i Oppvekstsektoren i Færder kommune. I intervjuet ble verktøyet «Brukerreisen» benyttet som utgangspunkt for innspill og intervju. Innspillene ble delt i et såkalt lyttemøte.

Som informasjonskilder til denne sluttevalueringen ble fokusgruppeintervjuet avsluttet med at deltakerne gav innspill på opplevelsen. Tilhørerne i lyttemøtet, ansatte og leder gav tilbakemelding i kvalitative intervju skjema.

I tillegg til evaluering av det konkrete eksempelet ble ledelsen i Oppvekst intervjuet om prosjektet som helhet. Dette vil si at denne sluttevalueringen har søkt kunnskap fra flere kilder på flere nivå, metodetriangulering for å få flere perspektiv og et mer helhetlig bilde.

## Hva ville Forebyggende Helsetjenester?

I det følgende er det beskrivelser av bakgrunn, målsetting og rammer for aktiviteten som evalueres. Det er avslutningsvis en kort beskrivelse av begrepet «tjenestedesign» som handler om hvordan man tar stemmene til de det gjelder inn i utvikling av tjenester, og er derfor, som nevnt, relevant i vårt arbeid.

### Bakgrunn for tiltaket og målsetting.

Ledelsen i forebyggende helsetjenester tok initiativ til tiltaket i 2022. Forebyggende helsetjenester til tilbud til barn, unge og foresatte i kommunen. I tjenesten ligger helsestasjonen, skolehelsetjenesten, ungdomshelsestasjonen og jordmortjenesten.  Videre er det tilbud om fysio- og ergoterapi og psykisk helseteam for barn og unge, samt ulike kurs, grupper og vaksinering (Forebyggende helsetjenester barn og unge - Færder kommune (faerder.kommune.no))

Tjenesten har over år fulgt opp barn og unge med funksjonsnedsettelser og deres foresatte. Ledelsen og ansatte ønsket en prosess der stemmene til de som mottar tjenester kom frem. Denne kunnskapen er sentral i evalueringsarbeid og i en kunnskapsbasert praksis. Gruppen som bidro med innspill gjorde dette samlet og rådene er til tjenesten som helhet, det vil si at vi her snakker om kollektiv medvirkning til forskjell fra individuell medvirkning.

Når man inviterer til medvirkningsprosesser, er forankring i ledelse og organisasjon helt sentralt. Felles forståelse av hensikten med involvering og hva innspillene skal brukes til er nødvendige avklaringer som må gjøres for at tiltaket skal oppleves nyttig av alle parter. I dette tilfelle ønsket ledelsen innspill som skulle brukes til å forbedre tilbudet til målgruppen.

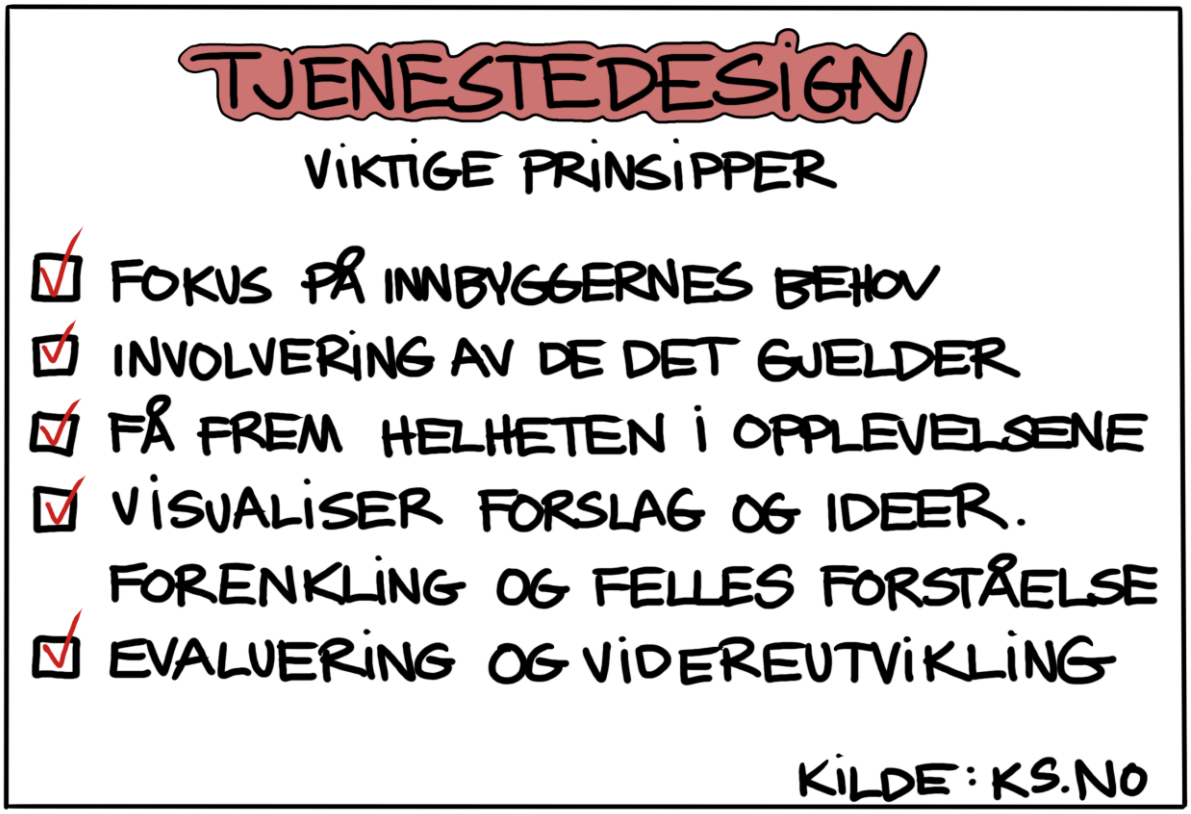
Når utfordringer løses sammen med de det det gjelder, har man gode muligheter for å organisere tilbud og tjenester ut ifra deres behov, og ikke systemets. Vi snakker her om tjenestedesign der prinsippene er at vi involverer de det gjelder og at deres behov er i sentrum, at arbeidet har fokus på helheter og at informasjon forenkles og visualiseres for å skape felles forståelse og god dokumentasjon. Evaluering er viktig underveis i slike prosesser. (idekatalogen.pdf (ks.no)).

Et av målene i folkehelseprosjektet som helhet var som nevnt å videreutvikle virksomhetene for barn og unge slik at de i større grad oppleves som trygge og nyttige for de som benytter dem. Færder ønsket å bygge en struktur for medvirkning der innbyggernes stemmer er med i utviklingen av virksomhetene i på oppvekstfeltet, på lik linje som forskning og ansattes erfaring. Gjennom prosjektperioden har Færder fått en rekke erfaringer, og det er en av disse vi ønsker å redegjøre for her.

Foresatte til barn i alderen 6-17 år deltok i prosessen som bestod av planlegging, en fasilitert samling med foresatte, oppsummering og presentasjon av innspillene til de ansatte i tjenesten.

## Tjenestedesign

Kommuner møter i økende grad komplekse utfordringer uten kjente løsninger. Innovasjon, samskaping og tjenestedesign er tilnærminger hvor innbyggeren settes i sentrum og systematisk involveres i utviklingen av tjenestene i kommunen. Ved å ta barn unge og voksne sine stemmer på alvor tvinges organisasjonen til å tenke nytt og annerledes. Tjenestedesign handler om å utvikle nyttige tjenester som organiseres ut ifra innbyggernes behov (Tjenestedesign - KS)




Folkehelseprosjektet i Færder har utviklet tiltak sammen med ansatte og innbyggere i kommunen. Etter fire år og i fasen som handler om evaluering og oppsummering ser vi at måten vi har jobbet på ligger innenfor det som beskrives som tjenestedesign. For å gjøre prosjektets erfaring tilgjengelig, søkbart og relevant for flest mulig har vi valgt å benytte er allerede etablert begrep som flere har et forhold til. I det følgende vil prinsippene knyttes opp mot vår erfaring.

## Tiltakets forankring i lovverk, eksisterende kunnskap og teori.

I de neste avsnitt er beskrivelse av grunnlaget vi har hatt for vår satsing i folkehelseprosjektet.

### Grunnlag for medvirkning

Det er en rekke grunner til å involvere innbyggere i utviklingen av kommunen. Først og fremst er det en god verdi å inkludere, kvaliteten på tjenester forbedres og avgjørelser legitimeres. (Medvirkning med virkning). I tillegg er kommuner forpliktet til å legge til rette for medvirkning, gjennom FNs Barnekonvensjon, den Norske Grunnloven og en rekke særlover. Det er også en forutsetning for å nå FNs bærekrafts mål at vi løser oppgavene sammen, med særlig ansvar for å legge til rette for deltakelse av sårbare grupper (FNs bærekraftsmål).

### En helsefremmende forståelse

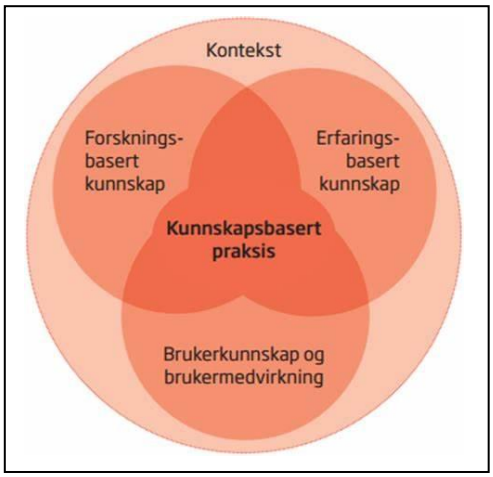
Prosjektet la den helsefremmende forståelsen til grunn for satsingene. Denne forståelsen innebærer en annerkjennelse av at mennesker består av ulike dimensjoner og at det er flere faktorer som påvirker helse. Helsefremmende arbeid er den prosessen som setter folk i stand til å ta kontroll over og forbedre sin egen helse. Verdiene i helsefremmende arbeid er å se på helse som en menneskerett, empowerment med vekt på deltakelse og dialog, samt rettferdig fordeling av det som har betydning

for helse. Synet på helse har betydning for hvordan man arbeider for å fremme helse. Engasjement, deltakelse, demokrati og empowerment er noen av perspektivene (Green et al., 2019).

Empowerment kan defineres som en prosess der individ, grupper eller samfunn mobiliserer ressurser til å håndtere sine utfordringer (Sørensen et al. 2002). Å delta og å ha mulighet til å påvirke sine omgivelser er helsefremmende for hver enkelt. Samtidig som en slik prosess vi gjennomførte bygger kapasitet på individnivå, bygger vi også kapasitet på systemnivå, ved å utvikle mer treffsikre og nyttige tjenester.

Blant inspiratorene til helsefremmende arbeid er Aron Antonovskys helsesyn og teorien om salutogenese. Det salutogene perspektivets syn på helse er at det er et kontinuum, og at det retter søkelyset mot ressurser og helsefremmende prosesser. Et av nøkkelbegrepene er opplevelse av sammenheng. Dette er summen av de tre dimensjonene begripelighet, håndterbarhet og meningsfullhet (Antonovsky 2012). At brukere av en tjeneste får informasjon om lokale tjenester og har mulighet til å se sammenhenger og til påvirke mener vi er helsefremmende i seg selv. Forutsatt at innspillene blir tatt med i utviklingen og at deltakerne kan følge prosessen.

Helse skapes og leves av innbyggere innenfor rammen av deres hverdag, nærmiljø er en viktig faktor i folkehelsearbeidet og deltakelse i utvikling av nærmiljøet er sentralt. Nærmiljøarbeid har en dynamisk tilnærming, og nye metoder og strategier må utvikles lokalt. Medvirkning er sentralt i utviklingen av gode nærmiljø. I Færder tar vi med erfaringer fra annet nærmiljøarbeid, men tilpasser det lokale forhold og utvikler metoder og strategier for å stimulere til lokal handlingskompetanse, slik vårt eksempel viser.




## Kunnskapsbasert praksis

I likhet med hvordan tjenestedesign legger til grunn at stemmene til de som benytter tjenestene skal med, er også dette sentralt i kunnskapsbasert praksis. Slik praksis innebærer at det systematisk hentes inn kunnskap fra flere kilder til utvikling og forbedring av praksis. Forskning, erfaring fra praksis, samt kunnskap og behov fra de som benytter tjenestene danner grunnlag til forbedringer av kvalitet og faglige avgjørelser.

## Flyt-teori

I eksempelet i denne evalueringen, og i andre prosesser legger vi vekt på at de fasiliteres. Prosjektleder i Mitt Færder har hatt hovedansvaret for fasiliteringen, og lagt vekt på at samlingene skal oppleves trygge og at verktøyene og metodene som benyttes er inkluderende og kreative. Flere meter med kraftpapir med håndtegnet tidslinje og ikoner illustrerte brukerreisen. Deltakerne hadde mange små lapper, som skulle markere varsler og følelser deltakerne hadde kjent på i tiden de hadde hatt oppfølging fra tjenesten. De fikk tusjer til å utfylle merkene. Deltakerne vekslet på å sitte, gå rundt, tenke hver for seg og ha dialog med de andre. Målet med prosessen var at deltakerne skulle være engasjerte, konsentrerte og fordype seg i aktiviteten. Sosialpsykologen Mihaly Csikszentmihalyi beskriver dette som å være i flyt sonen, Teorien heter Flow- teori og er en tilstand man kommer i når

det er balanse mellom utfordringer og ferdigheter man har (Oxford Handbook of Positive Psychology - Google Bøker)

### Visuell kommunikasjon

Visuell kommunikasjon kan man bruke når man skal presentere eller oppsummere noe. Det kan også brukes når man skal jobbe sammen, med blanke ark eller ved hjelp av maler. Når man benytter visuell kommunikasjon forenkler man det komplekse, samtidig som sammenhenger og helheten kommer godt frem. Det øker vår forståelse og legger på den måten til rette for medvirkning ved at for å medvirke må man forstå. Visualisering skaper klarhet og hjelper oss til å få tak i hvordan vi oppfatter begrep og virkelighet. Det booster kreativitet, øker adrenalin og aktiviserer høyre hjernehalvdel, samtidig som det er effektivt fordi hjernen arbeider visuelt.

I vår prosess benyttet vi oss av det visuelle når deltakerne jobbet med sine innspill. Hver enkelt sitt bidra ble godt synlig, helheten kom godt frem og alle får eierskap til det som ble laget.

Innspillene deltakerne hadde kommet med ble oppsummert og visualisert av prosjektleder på en Ipad Pro slik at det skulle bli lett tilgjengelig informasjon. Den visualiserte oppsummeringen var håndtegnet, noe som gjør at den skiller seg ut i en digital verden. (Qvist- Sørensen et.al.)

### Innovasjonsartist og fasilitator

Prosjektleder har hatt rollen som innovasjonsartist og fasilitator. Innovasjonsartist er et begrep som Mariann Sempler har oversatt fra det engelske begrepet sosial artist. Det handler å være klok i valg av strategier og metoder for å gjøre et prosjekt kjent i en organisasjon, bli inkludert i utviklingsarbeid og forankring i ledelse, planer og strukturer. I denne rollen er relasjonskompetanse, evne til å være fleksibel, kreativ og innovativ sentralt. En innovasjonsartist har videre god kompetanse på fasilitering, (msempler@online.no). Sempler har i samarbeid med VTFK drevet læringsnetterk og fasiliteringskurs for prosjektledere i Vestfold.

Fasilitator har ansvar for samhandling og leter etter gode nyttige prosessdesign som bringer deltakere fra start til mål ved bruk av hensiktsmessige spørsmål og metoder. Fasilitator har også et ansvar for å håndtere de mellommenneskelige prosessene underveis og utløse deltakernes ressurser. Vedkommende har en nøytral rolle i forhold til prosessen og utfallet av den. (Hva er Lent sitt teoretiske grunnlag? - LENT)

## Hva gjorde vi i Forebyggende helsetjenester?

Lederen for virksomheten Forebyggende helsetjenester ønsket å få innspill fra noen foreldre på deres opplevelse av støtte, eventuell mangel på støtte, tilbud og medvirkning i kommunen. Leder valgte ut foreldre til fem barn med nedsatt funksjonsevne til en kveldssamling. Foreldrene kjente ikke til hverandre fra før. Involvering av de det gjelder og fokus rettet mot dere erfaringer og behov er to av prinsippene i tjenestedesign.

Fra kommunen var lederen for Forebyggende helsetjenester der, sammen med fasilitator som er leder for folkehelseprosjektet. Leder ønsket velkommen og informerte om hensikten med samlingen og at innspillene ville bli brukt i utviklingen av tjenesten.

## Prosessen med metoder og verktøy

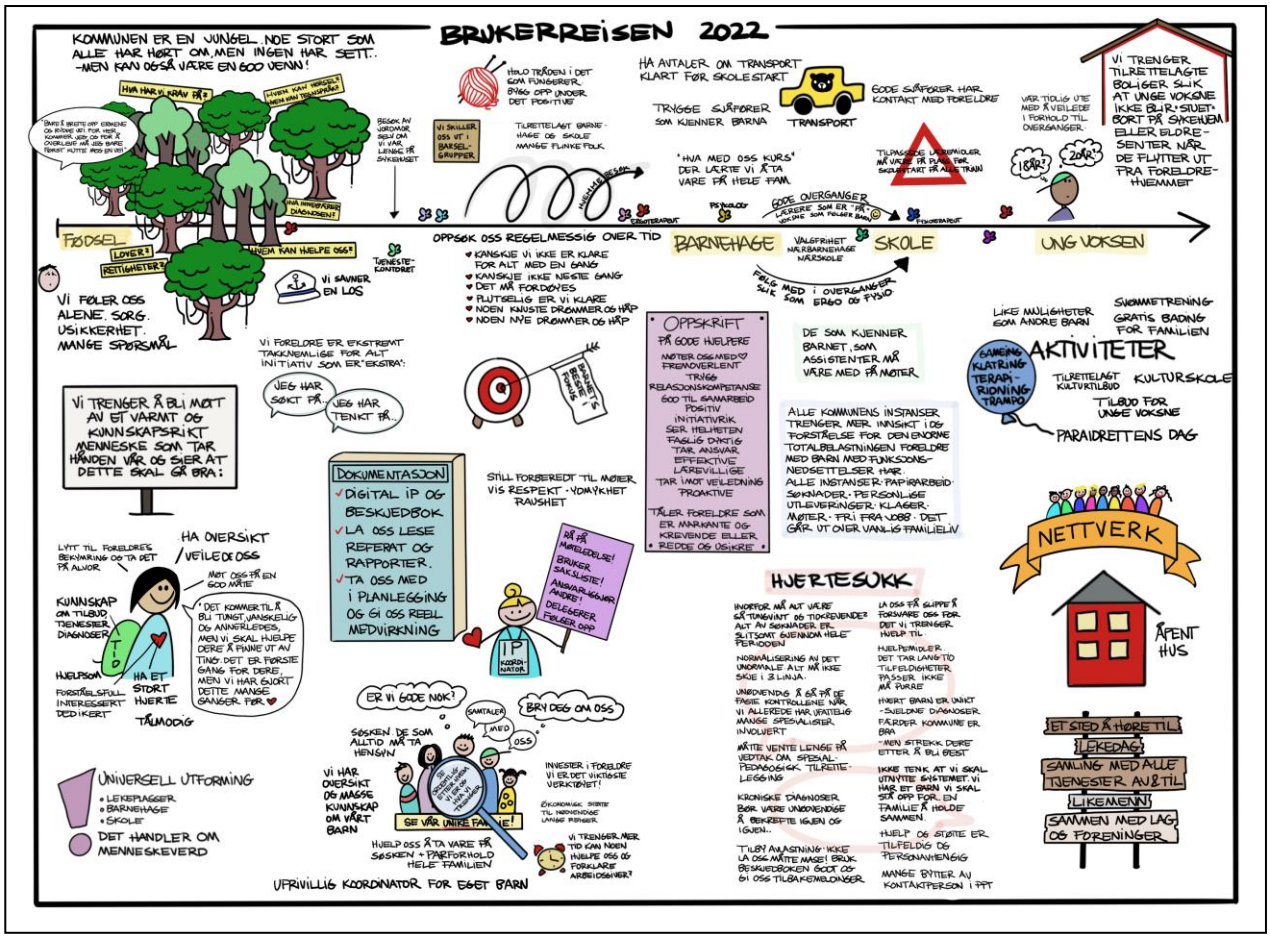
Vi benyttet fokusgruppeintervju og verktøyet «Brukerreisen», fra KS sin hjemmeside. Brukerreisen er et verktøy som lar deltakerne fritt komme med sine tilbakemeldinger. Det er ikke spørsmål som kan begrense deltakerens mulighet til å formidle det de er opptatt av. Verktøyet har som mål å få frem helheten i en kompleks virkelighet som består av mange sektorovergripende elementer på ulike nivå, slik det tredje prinsippet i tjenestedesign er. Et av poengene er å la deltakernes behov og ønsker styre arbeidet til forskjell fra å gå rett på løsninger. Metoden egner seg til kartlegging av virkeligheten, både å finne utfordringer og gode erfaringer. (KS).

Et kraftark på 1 meter x 3 meter lå på et langt bord. En tidslinje var tegnet opp. I den ene enden var graviditet, i motsatt ende var videregående skole. Mellom ytterpunktene var noen flere markører for barnehage og skolealder. Kort med varseltrekanter og følelser var gjort klart. Foreldrene fikk god til til å få tenke selv, lime på kortene langs tidslinjen og skrive oppklarende notater ved kortene. Foreldrene snakket noe sammen underveis.

Når foreldrene var fornøyde, og hadde gitt sine innspill hadde vi en samtale om noe av det som hadde kommet frem i plenum.

### Visualisering

I tråd med det fjerde prinsippet i tjenestedesign ble innspillene ble oppsummert og visualisert. Dette var for å tydeliggjøre det som hadde kommet frem, og gjøre det enklere å se, forstå når det skulle deles med alle ansatte. Visualiseringen ble sendt ut til foreldrene som kunne komme med tilbakemeldinger på om det var riktig oppsummert, jf. Prinsippene i tjenestedesign.


BRUKERREISEN 2022
KOMMUNEN ER EN JUNGEL. NOE STORT SOM ALLE HAR HØRT OM, MEN INGEN HAR SETT. -MEN KAN OGSÅ VÆRE EN GOD VENN!
HVA HAR VI KRAV PÅ?
HVEM KAN HJELPE OSS?
FØDSEL
LOVER?
RETTIGHETER?
HVEM KAN HJELPE OSS?
VI FØLER OSS ALENE. SORG. USIKKERHET. MANGE SPØRSMÅL
VI SØKER EN LOS
TJENESTE-KONTORET
VI FORELDRE ER EKSTREMT TAKNEMLIGE FOR ALT INITIATIV SOM ER EKSTRA:
JEG HAR SØKT PÅ...
JEG HAR TENKT PÅ...
VI TRENGER Å BLI MØTT AV ET VARMT OG KUNNSKAPSRIKT MENNESKE SOM TAR HÅNDEN VÅR OG SIER AT DETTE SKAL GÅ BRA:
HA OVERSIKT
VEILEDE OSS
LYTT TIL FORELDRES BEKYMRING OG TA DET PÅ ALVOR
MØT OSS PÅ EN GOD MÅTE
KUNNSKAP OM TILBUD TJENESTER DIAGNOSER
HJELPSOM
FORSTÅELSFULL INTERESSERT DEDIKERT
HA ET STORT HJERTE
TÅLMODIG
DET KOMMER TIL Å BLI TUNGT UNNSKELIG OG ANNERLEDES, MEN VI SKAL HJELPE DERE Å FINNE UT AV TING DET ER FØRSTE GANG FOR DERE, MEN VI HAR GJORT DETTE MANGE GANGER FØR.
UNIVERSELL UTFORMING
• LEKEPLASSER
• BARNEHAGE
• SKOLE
DET HANDLER OM MENNESKEVERD
HOLD TRÅDEN I DET SOM FUNGERER. BYGG OPP UNDER DET POSITIVE
VI SKILLER OSS UT I BARSEL-GRUPPER
TILRETTELAGT BARNE-HAGE OG SKOLE MANGE FLINKE FOLK.
BESØK AV VARDAK SKJ OM VI VIL LEVNE FR SYKEHUSET
HJELPE-TILTAK
HJELPE-TILTAK
HJELPE-TILTAK

prosesser og tiltak evalueres og videreutvikles. Å stoppe opp og spørre seg selv hvordan noe fungerer er noe som må skje regelmessig, også her med tanke på justeringer og videreutvikling. (VeilederEgenevalueringMars2019.pdf (ks.no)).

# Hvordan fungerte det?

## Kvalitative og kvantitative intervju.

I denne evalueringen har evalutøren deltatt som fasilitator i prosessen, det vil si både deltakende og obervatør. Dette har dannet grunnlag for beskrivelsene og egenevaluering. I tillegg til dette har de involverte foreldre gitt muntlig tilbakemelding på opplevelsen. Samtlige ansatte i Forebyggende helsetjenester har fått mulighet til å besvare et spørreskjema med åpne spørsmål knyttet til prosessen. Evalueringen bygger dermed på både kvalitative og kvantitative data.

## Foreldrenes tilbakemeldinger

Tilbakemeldingene fra foreldrene ble hentet inn i samtaler mot slutten av samlingen der de gav sine innspill. Foreldrene gav tilbakemeldinger om at de hadde satt pris på å bli invitert til å komme med tilbakemeldinger på hvordan deres opplevelse, som foreldre til barn med funksjonshemming av hva de hadde fått av hjelpe og støtte og hva de hadde savnet eller ikke vært fornøyde med som god. Samtlige av foreldrene som ble invitert takket ja til invitasjonen. Å komme sammen med andre i samme situasjon i rammen av en prosess i gruppe synes de var god. De kjente lite eller ikke til hverandre fra før, men de møttes med det felles å ha mottatt tilbud fra Forebyggende helsetjenester over år. Flere av foreldrene snakket om at de opplever at de har liten tid i hverdagen. Omsorgsoppgavene er store kombinert med jobb. En av foreldrene uttrykte at samlingen var nok en ting- å delta på som tar tid, samtidig som det var en viktig arena for å komme med innspill. Flere uttrykte et ønske om kompensasjon eller frikjøp fra jobb til møter og samlinger, det ville lettet hverdagene.

Verktøyet «brukerreisen» la opp til at alle kunne komme med sine innspill, og bidro på den måten i at noen svarer mer enn andre. Deltakerne fremsto som engasjerte i oppgaven, de tenkte og noterte hver for seg. Det ble også samtaler om det som kom frem underveis. Noen opplevelser var felles men de lærte også noe av hverandre. De skriftlige innspillene og samtalene bidro til at de bygget på hverandre, og tilbakemeldingene ble mer detaljerte. Foreldrene gav tilbakemelding om at kvelden hadde vært veldig bra, både å treffe andre foreldre og måten de jobbet på. En av deltakerne sa blant annet at «alle fikk sagt sitt, på sin måte».

Flere av deltakerne uttalte viktigheten av at deres innspill kommer frem er viktig i utviklingen av gode og treffsikre tjenester. De var positivt overrasket over at kommunen ønsket å høre fra dem og inviterte til en slik samling. En av foreldrene gav uttrykk for at slike evalueringer med de det gjelder bør være regelmessige og ligge i rutinen når det gjelder tjenesteutvikling.

To av de foresatte ble spurt om å være med å dele de oppsummerte innspillene med tjenesten, noe de ønsket. De gav tilbakemelding om at det var et viktig oppdrag, ved at det treffer de ansatte på en nær måte når det er de det gjelder som formidler budskapet. De uttrykte at det hadde vært veldig bra og at de følte seg hørt.

Foreldrene har blitt invitert til å utdype sine tilbakemeldinger på prosessen skriftlig eller muntlig i samtale med evaluatør. En av deltakerne har gitt skriftlig tilbakemelding.

## De ansattes tilbakemeldinger

Samtlige ansatte, omtrent 40 stykker fikk tilsendt en link til et skjema for tilbakemeldinger. Skjema er utformet på en måte som gjør at det kan benyttes i etterkant av ulike aktiviteter. Spørsmålene er tatt ut i fra evalueringsplanen til prosjektet og lyder som følger. Samtlige av de 30 ansatte som var tilstede fikk tilsendt skjema, det ble også sendt ut en påminnelse. 8 valgte å svare, inkludert leder. Som evalutør har jeg oppsummert svarene, tatt med noen sitater ut fra hva jeg vurderer som relevant i forhold til denne evalueringen.

Ansatte gav tilbakemelding om at de hadde blitt opptatt av det som ble formidlet, blant annet innspillene til hva som er en god koordinator og at tjenesten må møte familier på gode måter og se de som helhet og også kunne tilby hjelp og støtte til søsken og foreldre. Gode planer som involverer flere tjenester og nivå med utgangspunkt i familiens behov er nødvendige. En ansatt gav uttrykk for ønske om å imøtekomme samtlige av ønskene og behovene som kom frem, men uttrykte samtidig bekymring over tjenestens knapphet på ressurser til å kunne gjennomføre dette.

Videre understreket ansatte viktigheten av å spørre dem det gjelder. Det hadde vært mange nyttige tilbakemeldinger, både om det som er bra, men ikke minst om hva som kan forbedres.

En av de ansatte hadde blitt overrasket over at foreldrene var så glade for å bli spurt om å dele erfaringene sine. Samtidig som det å høre foreldre fortelle om egne erfaringer gav inntrykk. En av de ansatte svarte at den ble imponert over engasjementet og tilliten de viste oss. En annen kommenterte at å høre på at foreldrene presenterte innspillene ved en samtale i ro og mak gav refleksjoner hos oss. Det gjorde også gruppesamtalene de ansatte deltok i i etterkant av presentasjonen også legger vedkommende til.

En av de ansatte svarte at den ble ydmyk og kjente på et forvalteransvar for hvordan erfaringene de formidlet ble brukt i etterkant. Foreldrene var også veldig opptatt av dette. Når vi setter i gang medvirkningsprosesser er vi forpliktet til å følge opp. En annen svarte at tilbakemeldingene må systematiseres og brukes i forbedringsarbeidet.

Videre gav ansatte tilbakemelding om at «brukerreisen» var en metode som fungerte god og bør gjentas, da alle fikk mulighet til å dele sitt og at god og trygg ledelse av økta med de ansatte virket motiverende på foreldrene.

### *Hva var bra?*

På spørsmål om hva de ansatte syntes var bra svarer flere at det var veldig fint å høre brukerstemmene fortelle om deres opplevelse og hva de har behov for, en svarte «vi fikk utvidet forståelsen vår, og fikk hjelp til å ta foreldrenes perspektiv». Flere trekker også frem refleksjonen i gruppene i etterkant av presentasjonen.

Flere trekker frem metodene, ledelsen og kommunikasjonen med foreldrene, en svarer «det var gjort et forarbeid som gav samlet inntrykk, visuelt og med ord. Det ble derfor enklere å følge samtalen med de to foreldrene. Rid og ro og flyt var bra».

En annen svarer «Fasilitator gjør en veldig viktig og bra jobb med hensyn til å drive dette arbeidet, hennes metoder, entusiasme og «gode lag med folk» er en veldig viktig suksessfaktor. En annen trekker frem nytten, entusiasmen og gleden med et samarbeid med «dem det gjelder», og også fagfolk på tvers av avdelinger.

*Hva kunne vært gjort annerledes?*

Noen var usikre på om foreldrene som presenterte i lyttemøtet var et par eller ikke, dette kunne kommet tydeligere frem. Flere ønsket at det hadde vært satt av bedre tid til både presentasjonen og refleksjonen i gruppene i etterkant, mens andre syntes det var bra som det var. En av de ansatte svarte at resultatene kunne blitt systematisert, brukt og delt ut fra avdelingen, slik at det hadde blitt indre «ildsjel» preg over arbeidet med medvirkning. Videre ønsket en av de ansatte folkehelseprosjektet «Mitt Færder» kunne blitt ennå mer en tydelig del av det arbeidet som gjøres.

En annen ønsket å vite litt mer om hva som var barnas utfordringer og stiller spørsmål om det hadde vært trygt å åpne for spørsmål til foreldrene som presenterte fra ansattgruppen som lyttet.

*På hvilken måte har vi klart å sette i gang gode prosesser som kan ha positive konsekvenser?*

Flere svarer at slike prosesser gir større forståelse av og fokus på hva innbyggerne har behov, blant annet større forståelse for viktigheten av en trygg og god IP koordinator. Refleksjon rundt hvordan tjenesten oppleves fra utsiden og hvordan tilbud kan bli bedre er viktig læring. Mange nyttige tilbakemeldinger som kan brukes i det videre arbeidet for å lage bedre flyt og større oversikt for brukergruppa.

En av de ansatte svarte: «Foreldrene fikk anerkjennelse for sin situasjon og alt arbeidet de gjør for å hjelpe og støtte barnet sitt. Ansatte fikk viktig innsikt fortalt på en måte som berørte- og vil for noen føre til endret adferd og prioriteringer i møte med foreldre».

En annen ansatt svarte at tiden vil vise hva dette har satt i gang, og la til at mange gode forslag og fornuftige tanker og ideer til forbedringer av tjenesten ikke blir gjennomført, primært fordi toppledelsen i kommunen mener man ikke har økonomi til å prøve det ut.

## Leder i forebyggende helsetjenesters tilbakemeldinger

*Hva ble du særlig opptatt av?*

Leder av forebyggende helsetjenester ble særlig opptatt av at brukerreisen gav konkrete innspill fra foreldre som delte erfaringer. Hun la til at foreldrene brukte tid og energi på å dele erfaringer og at det er viktig å vise foreldrene at vi var tillitten verdig, det vil si å følge opp det som er lovet.

*Hva var bra?*

Leder mener at ved å innhente stemmene til de det gjelder, kommer ideer, innspill og erfaringer som vi ellers ikke hadde fanget opp frem.

*Hva kunne vært gjort annerledes?*

Leder har ingen innspill til hva som kunne vært gjort annerledes, men understreker viktigheten av å sette av tid til å følge opp det som kommer frem i prosesser som involverer ansatte eller brukere. Hun legger til at det er viktig med en forventningsavklaring i forkant og utdyper svaret med at det ikke er alle innspill tjenesten har mulighet til å realisere, men alle innspill vurderes og tas med når prioriteringer landes.

*På hvilken måte har vi klart å sette i gang gode prosesser som kan ha positive konsekvenser?*

Brukerreisen og erfaringer som ble delt derifra til alle ansatte i Forebyggende helsetjenester har resultert i at vi har fått større forståelse for utfordringer familier kan ha når de har barn med sammensatte behov. Dette endrer måten vi møter disse familiene på. Søskenperspektivet har blitt viktigere. Brukerreisen har også resultert i at vi nå søker om midler til å gjennomføre tiltak/ tilbud

som ble foreslått av foreldrene selv, slik at det har hatt direkte påvirkning på tjenestetilbudet til denne gruppen.

## Analyse av funn og drøfting

På bakgrunn av tilbakemeldingene fra foresatte, ansatte og leder som var involvert i denne prosessen, vil funnene i det følgende bli sett opp mot målsetting, hensikt med og ønsket resultat av prosessen.

Hensikten med prosessen var å innhente råd og innspill fra foreldre med erfaring. I Færder er det mange foreldre som har barn med ulike funksjonshemminger, og mange kunne vært invitert. Et utvalg ble gjort av ledelsen i Forebyggende Helsetjenester. Det er sannsynlig at perspektiver ikke kommer med når man går for et mindre utvalg, samtidig som vi fikk gå i dybden med de som var til stede. Samtalene viste at foreldrene hadde flere liknende opplevelser med de kommunale tjenestene, både det som hadde vært bra og det de hadde savnet. I forkant av samlingen med foreldrene hadde vi gjort rommet klart, med verktøyet og enkel bevertning. Vi åpnet kvelden med en samtale der alle delte informasjon om hvem de og familien var og om tankene og forventingene til kvelden, også leder og fasilitator bidro. Målet var å skape et trygt rom, der foreldrene kunne bidra med senkede skuldre. Av respekt for foreldrenes kunnskap var det ingen spørsmål som kunne virke begrensende på deres mulighet til å dele akkurat det de var opptatt av. Det vil på den andre siden si at vi de ansatte i tjenesten kanskje ikke fikk svar på noe de var opptatt av. Foreldrene gav uttrykk for at de var både overrasket og positive til at kommunen spurte om deres råd, samtidig som noen gjennom samlingen gav uttrykk for at alt utenom arbeid og familie bør det være en kompensasjon for. Dette er noe kommunen bør ta hensyn til, ettersom det er mål om å være en samskapende kommune med kunnskapsbasert praksis, som sørger for å innhente stemmene til de det gjelder- og liknende samlinger vil bli arrangert.

Verktøyet brukerreisen ble valgt fordi vi mente at det både kunne gi foreldrene mulighet til å gi tilbakemeldinger på det de var opptatt av, men også fordi verktøyet legger opp til en kreativ prosess. Brukerreisen er en mal på et større ark som bidrar til å skape klarhet, forståelse og overblikk. Det er en forutsetning for å medvirke at man forstår hva oppgaven handler om. Verktøyet er enkelt å jobbe sammen på, man limer varseltrekanter og følelseskort på, noterer ned, det vil si zoomer inn for så å heve blikket og zoome ut. Samtalene, bevegelsen rundt bordet og et verktøy som legger opp til kreativitet gir engasjerte deltakere, som er i flytsonen, arbeider godt og gir mange innspill. Våre observasjoner og samtalen i etterkant bekreftet at dette var en metode og et verktøy de likte godt. Deltakerne gav tilbakemelding på at de fikk sagt det de ville på sin måte, samtidig som leder gav tilbakemelding på at innspillene var konkrete og gav tjenesten verdifull kunnskap, forståelse og perspektiv som ikke hadde kommet frem dersom vi ikke hadde hatt invitert inn.

Inviterer man inn mennesker med ulike funksjonshemminger, sosiale, fysiske eller psykiske er det viktig å benytte verktøy som er tilpasset og sørger for trygghet for de som deltar. Vi har et særlig ansvar for å få stemmene til de sårbare med, (FNs bærekraftsmål) så dette må også inkluderes.

Leder var klar på at hun var dypt takknemlig over at de hadde satt av tid til å gi sine råd, at rådene må tar på alvor og at forventningsavklaring må være klart. I denne og andre prosesser må dette avklares. De som stiller opp må vite hva hensikten med samlingen er, hvem som eier møtet og hva rådene skal brukes til. Erfaring fra andre innbyggere er at de kan bli lei av medvirkning fordi de ser ingen endring i etterkant av medvirkningsprosesser.  Det er ikke etisk forsvarlig å be om råd, dersom man ikke har

noen intensjon av å gi fra seg makt og la det som komme frem være med å bestemme retningen. Samarbeidsrapport-NIBR-UniRokkansenteret-2013-web.pdf (ks.no)

Innspillene på brukerreisen ble transkribert, oppsummert og visualisert. Hensikten var å skape klarhet og oversikt over det som var kommet frem. Visualiseringen ble sendt ut til deltakerne som kunne komme med innspill på tilbakemeldingen for å kvalitetssikre oppsummeringen. Ingen av deltakerne hadde ønske om endringer og visualiseringen ble skrevet ut på A0. Det krever tid, utstyr og kompetanse å oppsummere visuelt. Tilbakemeldingene fra alle involverte var at visualiseringen var viktig og den investeringen som kreves vurderer jeg er klok og nødvendig for å få frem det viktige budskapet på en god måte. Et av innspillene fra de ansatte var at rådene med fordel kunne deles opp, slik at de ble særlig relevante fra hvert enkelt team. Dette ville spisset det, samtidig som flere av rådene er teamovergrpipende, og det helhetlige bildet kunne blitt mer utydelig.

Av gruppen foreldre ble to valgt til å representere alle innspillene og rådene som hadde kommet inn. De som deltok gav tilbakemelding om at de i denne delen hadde opplevd trygghet og god ledelse. Flere av de ansatte lurte på om de to som presenterte var foreldre til samme barn eller representerte to. Ingen spurte om det underveis i presentasjonen, men burde kommet tydeligere frem. En tilbakemelding fra ansatte var spørsmålet om det kunne vært åpnet opp for spørsmål fra publikum. En slik dialog kunne blitt utrygg for foreldrene, ettersom de fikk oppfølging av enkeltpersoner i tjenesten som var til stede i lyttemøtet. På den andre siden kunne oppfølgende spørsmål ført til at innspillene og rådene ble utdypet slik at de ansatte fikk en dypere forståelse. Flere ansatte gav tilbakemelding om at presentasjonen av foreldrene gav viktig innsikt, på en måte som berørte. Videre at det for noen ville føre til endret adferd og prioriteringer i møte med foreldrene. Dette viser at prosessen traff på noe av målsettingen med lyttemøtet, der de det gjelder gir råd og innspill direkte til tjenesten de mottar hjelpe og støtte fra. Et slikt møte gir med dette noe annet enn en forelesning eller andre studier.

Lederen for forebyggende helsetjenester var klar på at innspillene skulle bli tatt med i utviklingen av tjenesten. Det kom imidlertid frem bekymring hos en av de ansatte i forhold til toppledelsens vilje til å prioritere eventuelle nye tiltak eller tilbud. Lederen var tydelig på forventningsavklaringen med foreldrene, noe som er viktig når man inviterer inn til medvirkningsprosesser. Slike prosesser krever at man er villig til å gi fra seg noe makt, og ta de involvertes stemmer på alvor, uten at alle ønnsker kan bli oppfylt.

I forhold til prosessledelse mente de ansatte at metodene, fasilitators entusiasme og gode lag med folk var en viktig suksessfaktor. Foreldrene som deltok støtter opp om dette. Fasilitators nøytrale rolle i forhold til tjenesten og det som kommer ut av prosessen ble trukket frem som en suksessfaktor. Å få dette til krever ressurser. I kraft av folkehelseprosjektet har det vært en ressurs som kunne ha denne rollen, videre vil ansatte med kompetanse på fasilitering kunne stille opp for hverandre, dersom det er prosesser der det er en fordel av denne er nøytral.

## Rapportering og evaluering på Folkehelseprosjektet Mitt Færder

Overnevnte er et av mange eksempler på medvirkningsprosesser som prosjektet har vært del av i oppvekstsektoren. Avslutningsvis i evalueringsrapporten beskrives funn fra kvalitativt intervju med ledelsen i oppvekst som også er eiere av folkehelseprosjektet. Valg av informanter er godt på bakgrunn av avgrensningen i evalueringen. Som nevnt innledningsvis var det denne ledelsen som både formulerte søknaden til prosjektet og har en rolle i styringsgruppa og har på den måten fulgt prosjektet tett gjennom hele perioden.

Forankring har vært viktig, på flere nivå og på tvers av sektorer. Disse informantene er dermed viktige i denne sammenheng.

## Ledelsens i Oppvekst sine evaluering av folkehelseprosjektet

Ledelsen i oppvekst har gjennom en åpen intervjuguide med få spørsmål bidratt med viktig informasjon til evalueringen av prosjektets satsinger i sektoren.

Informantene utfyller hverandre i intervjuet og har mange svar som er nokså like. Dette handler nok om at de arbeider tett sammen og svarer således ut fra samme perspektiv. Evaluatør har av den grunn valgt å presentere funn samlet uten å skille på hvem som svarte hva.

### *Bakgrunn for satsingen*

Oppvekstsektoren hadde hatt fokus på å styrke tverrfaglig samarbeid og ønsket ytterlige satsing på utviklingen av tjenestene i Familiens Hus. Når midlene til folkehelseprosjektet ble utlyst ble dette en mulighet som kommunen tok. Den helsefremmende forståelsen ble lagt til grunn, der nyttige tjenester, medvirkning og frivillighet er sentrale deler. Det er krav til medvirkning i lover og planer, og det har naturligvis vært jobbet med før folkehelseprosjektet, men det var ønske om å styrke fokuset og kompetansen, særlig blant barn og unge, ansatte og ledere i oppvekst. På spørsmål i oppstart om prosjektets målsettinger var for omfattende vurderer ledelsen i sluttfasen av prosjektet at det var klokt å planlegge bredt, da prosjektets satsinger har fått betydelige ringvirkninger ut over et større område. Informantene legger til at det helsefremmende fokuset har vært en klok strategisk inngang, ettersom fokuset på å styrke og fremme, er en ønsket retning i sektoren.

### *I hvilken grad tenker dere at oppvekst har benyttet seg av det tilbudet som prosjektet har?*

Det har vært veldig mange aktiviteter i prosjektet, og mange tjenester har vært involvert. Primært de som er del av oppvekstsektoren, men også andre områder har vært del av prosjektet eller blitt inspirert av satsingen, som virksomheten for Helse og omsorg. Ledelsen er kjent med at Nav og tjenesten for psykisk helse og rus har vært del av medvirkningsgruppen «oppveksthjelpa» og har uttalt at i ordinære samarbeidsmøter at de ønsker å videreføre dette arbeidet etter prosjektperioden er over.

### *Hvilke konsekvenser har satsingen hatt?*

Informantene trekker frem ledelsen i kommunen som første svar på dette spørsmålet. Ved prosjektstart var det en orientering om prosjektet og satsingene i kommunedirektørens ledergruppe. Retningen prosjektet ønsker å trekke kommunen i er fra såkalte 2.0 til 3.0, en samskapende kommune der flere aktører går sammen om å løse velferdsutfordringene. Den gang svaret at det ikke var aktuelt for kommunen som helhet å være med i den retningen. Det er nok flere grunner til at kommuneledelsen har endret oppfatning til at mot kommune 3.0 er veien å gå, men informantene er enige om at prosjektet har bidratt til denne endringen. Deres erfaring som del av ledergruppen er at stadig flere virksomheter etterspør fasilliteringskompetanse og ønsker involverende prosesser der innbyggere og ansatte er med i utviklingen av tilbud og tjenester. Virksomhetsdirektøren svarte «nå vil alle virksomhetsområder jobbe slik som oppvekst har gjort. Det viser veldig godt den utviklingen som har vært og som jeg er veldig glad for». Rådgiver la til at virksomheten har beveget seg fra medvirkning på et lavt nivå mot en økt bevissthet om verdien av samskapende prosesser.

Det har vært gjennomført en rekke involverende prosesser med barn, unge og voksne. Metodene har vært fysiske samlinger «innbyggerråd», mindre grupper og digitale spørreundersøkelser. Samtlige av tjenestene i Oppvekstsektoren har benyttet seg av prosjektet på ulike måter og grad. En av konsekvensene prosjektet har hatt er at stadig flere ønsker å spørre de det gjelder.

Gjennom en rekke innbyggerråd har innbyggernes stemme vært klar, det er ønske om en lett tilgjengelig tjeneste som møter innbyggerne med en holdning om at det er deres ønske og behov som er utgangspunkt for hjelpen og støtten. Alle innspillene fra innbyggerne har vært sentral i avgjørelsen om omorganiseringen der tjenesten «Færderstua» opprettes. Fokus på medvirkning, verktøy og metoder vil være del av utviklingen av tilbudet.

Prosjektet har hatt ansvar for planlegging og gjennomføring av samskapende prosesser i arbeidet med helhetlig plan for oppvekst. Kunnskapen prosjektet har bidratt med om involverende prosesser har ført til at dette er en plan mange har vært med å utforme. Alle ledere i sektoren fikk, ved modellering en plan med icebreakere, verktøy og metoder for medvirkning. I neste runde gjentok lederne planen i sine barnehager, skoler og hjelpetjenester som fasilitatorer. Konsekvensen av dette har vært at kompetansen på fasilitering har økt hos ledere og ansatte i helsektoren.

Et annet eksempel på endringer som prosjektet har bidratt til er at begrepet «kjærlighet» blir tatt med i Helhetlig plan for oppvekst. Begrepet blir brukt i Barnevernloven, men valget om å benytte det i planen som er under utarbeidelse er innspillene fra barn og unge som har kommet frem i prosjektet og handler om hvor viktig det er at vi faktisk endrer oss og gjør noe skikkelige annerledes valg fordi vi lytter, og lytter bedre.

«Det er et veivalg og verdiprinsipp vi beveger oss mot. Vi har rammer, men det betyr ikke at man ikke kan snakke med folk, og det de er opptatt av skal holdes høyt i samarbeidet med hver enkelt. Målet er å bidra til å styrke de som kommer til oss, gi de som har mistet det tilbake troen på seg selv.»

### *Hva er suksessfaktorene?*

Ledelsen i oppvekst peker på flere faktorer som har bidratt til at dette har vært et prosjekt som har vært ledende i å endre en kultur i retning av økt fokus på og erfaring med å involvere de det gjelder i utviklingen av tilbud og tjenester.

- En nysgjerrig ledelse i oppvekst som ønsket utviklingen
- Satsingen var rigget som et prosjekt
- Satsingen hadde en prosjektleder i stor stilling med ansvar.
- Personlige egenskaper og kompetanse hos prosjektleder i rollen som innovasjonsartist og fasilitator.
- Tid, prosjektmidler som strakk seg over seks år
- Styringsgruppe med ledelse som sikret forankring
- Man har våget å lytte og notert innspillene fra innbyggerne som har gitt klare signal om hva de har behov for.

### *Hva har vært viktig på veien mot mål?*

Et viktig mål på vei mot en mer samskapende kommune er å gi mange erfaring med og kompetanse på verktøy og metoder for medvirkning. Gjennom satsing på ulike nivå og på tvers av tjenester har prosjektet bidratt med å bygge en kultur der det er større selvfølge å tenke medvirkningsprosesser i utviklingen av tjenestene. Et betydelig antall ansatte har økt kompetanse på fasilitering og kan benytte dette i sitt arbeid.

Samarbeidet og samskapingen med frivilligkoordinator har vært nyttig. Det har vært flere skifter av leder for denne delen av prosjektet, få erfaringer fra samarbeid mellom disse virksomhetene fra tidligere og et folkehelseprosjekt med omfattende ambisjoner. Dette har bremset aktiviteten i denne delen av prosjektet, men det har også gitt verdifulle leveranser, som elevene i valgfaget «innsats for andre» som er ute i frivillige oppdrag administrert i et samarbeid mellom skole og frivillighetskoordinator. I tillegg har appen NyBy der de som trenger hjelp fra frivillige legger ut oppdrag som de som ønsker å bidra kan velge. Frivillighetskoordinator har dessuten høy kompetanse på fasilitering, og samarbeidet med prosjektleder om flere prosesser.

### *Innovasjonsartisten betydning*

Ved prosjektets oppstart var enkelte betenkte med satsingen og målsettingen. Det ligger i et prosjekts natur, og rollen til prosjektleder som også er innovasjonsartist med ansvar for implementering av prosjektet er viktig. Det handler om å vise vei, så noen frø, vente og så gå litt videre sier lederne. De legger til at egenskapene og strategien til innovasjonsartisten er avgjørende, og trekker frem lyttende, ydmyk og sjarmerende. Uten en strategi der man går sammen med de ansatte som er del av et prosjekt de ikke har bedt om, vil man ikke lykkes i samme grad.

### *Prosessene*

Tilbakemeldingene vi som ledere har fått har fått på prosessene prosjektet har hatt ansvar for har vært gode. Et eksempel lederne trekker frem i den forbindelse er et større arbeid som virksomheten har arbeidet med i et par år, å sammen med ansatte og innbyggere lage en helhetlig plan for oppvekst. Med utgangspunkt i erfaringene og kompetansen i prosjektet fikk prosjektleder ansvar for å lage en prosess og modellere denne for alle ledere i Oppvekstsektoren. Lederne observerte stort engasjement, mye energi og glede i rommet da prosessen ble gjennomført. Dette ville man ikke oppnådd ved en forelesning, utbytte av en deltakende prosess er større for alle involverte. «man trenger ikke spørre om hvordan opplevelsen var, men ser det», sier en av lederne i intervjuet. Et annet eksempel er samlinger der vi benytter metoden open space, etter en innledning så «kaboom, så er alle i aktivitet».

Et annet eksempel lederne trekker frem er betydningen prosjektet har hatt for et nytt prosjekt Færder fikk tildelt fra fylkeskommunen. Dette prosjektet heter «Sammen mot» og er rettet mot forebygging av vold og overgrep. En del av målsettingen er å utarbeide et undervisningsopplegg for elever i barne- og ungdomsskole. Tema for opplegget er «vold og overgrep», og har som formål å forebygge. Med utgangspunkt i Mitt Færders erfaringer og kompetanse valgte man å innhente stemmene fra barn og unge innledningsvis i prosjektet. Som alternativ til å gjøre noe klart, for så å få innspill på det.

En av konsekvensene prosjektet har hatt er at det nå etableres en ny tjeneste i virksomhet for oppvekst. Bakgrunnen for dette er summen av alle innspill fra særlig unge og voksne som har gitt uttrykk for at de ønsker seg et lavterskeltilbud der det er en dør inn til fagfolk, hjelp og støtte. Erfaringene med medvirkningsprosesser blir viktige også i utviklingen av dette tilbudet.

Avslutningsvis i intervjuet oppsummerer en av lederne at prosjektet har gjort bidratt til økt bevissthet og erfaring med medvirkning, og dermed en positiv endring i hverdagene for barn og unge. En av lederne legger til at flere verktøykasser med metoder for medvirkning bør ut til lærere. Ved å benytte seg av dette blir flere barn og unge mer delaktige i undervisningen og læringsvolumet øker.

Ved prosjektets slutt har vi gjort mange erfaringer og arbeidsmåter, enkelte rutiner og strukturer er endret. Vi hadde et ønske om å gjøre stillingen som fasilitator bærekraftig, men det har vi ikke lykkes med. Ledergruppa vil følge veldig nøye med på om satsingene videreføres uten en ressurs som har rollen som innovasjonsartist og fasilitator. Denne kompetansen og måten å jobbe på er det behov for fremover. I helhetlig plan for oppvekst har vi utviklet en modell der den ytterste sirkelen beskriver systemforutsetninger. Innovasjon, samhandling, samskaping og medvirkning er viktige prinsipper for å realisere denne planen.

Erfaringer om medvirkningsprosesser kan deles, men prosessene er helt sentrale. «Du må gå veien selv» sa en av informantene.

Enkelte tiltak er relativt enkle å etablere, slik som Ungdomsråd som var mål i delprosjektet for medvirkning. Arbeidet med å utvikle gode metoder for medvirkning, endre en kultur til å i større grad ønske og innhente stemmene til de det gjelder krever mer tid. Det er viktig å være tålmodig i dette arbeidet. Vi åpner nå opp for å ta medvirkning, samskaping og innovasjon på alvor. Dette hadde vi ikke vært i gang med på samme måte om det ikke hadde vært for prosjektet, som utrettelig og vennlig har kommet med drypp og sådd inspirasjon til oss alle.

## Egenevaluering fra prosjektleder

Prosjektleder i folkehelseprosjektet har som det kommer frem hatt rollen som fasilitator i en rekke prosesser. Det er også prosjektleder som har gjennomført denne egenevalueringen. Prosjektleder er en praktiker uten spesialisert kompetanse på evaluering. Som prosjektleder og evaluatør har vedkommende god oversikt over alle detaljer, noe som kan være vanskelig å skaffe seg for en utenforstående. Faren ved denne kunnskapen er at det kan være utfordrende å se helhetene og overse strukturelle forutsetninger for det som skjer. (baklien).

Prosjektleder er bevisst dette, og vil i det følgende gi en så nøytral beskrivelse og evaluering som mulig.

Prosjektet startet opp med tre adskilte delprosjekt, som etter hvert har blitt mer helhetlig. Når man skal utvikle trygge og treffsikre tjenester der innbyggernes stemmer er del av den kunnskapsbaserte praksisen så utviskes særlig grensen mellom delprosjektene Familiens Hus og Medvirkning bort. Som prosjektleder, eller innovasjonsartist må man ha egnede egenskaper og ferdigheter. Å bidra til å bygge en kultur der vi går fra å være usikre på å spørre de det gjelder til å være usikre når vi ikke har spurt krever tid og tålmodighet. Timing er viktig i nye prosjekt og satsinger. Gjennom prøving, evaluering og justeringer har vi fått erfaring og en verktøykasse med metoder og verktøy for medvirkning. Samtlige hjelpetjenester for barn og unge har på ulike måter vært involvert. Underveis i prosjektperioden har prosjektleder stoppet opp og stilt spørsmål til involverte om hvordan det vi gjør fungerer, hva er suksessfaktorer og bremseklosser. Ut i fra tilbakemeldingene er mål og tiltak justert.

Som del av oppvekstsektoren har hjelpetjenestene felles målgruppe og deler målet om å støtte, styrke og hjelpe barn, unge og foresatte i kommunen. Hverdagen i de ulike tjenestene kan imidlertid være ulik. Ansatte, rutiner, arbeidsmengde, fokus og kulturer varierer. Når noe nytt skal implementeres i vanlig drift, slik prosjektet skulle er timing viktig. Som innovasjonsartist har timing vært viktig. Prosjektets tilbud til oppvekst tok dette på alvor. Aktivitetene tok utgangspunkt i tjenester som ønsker å involveres på ulike måter. Ved hjelp av erfaringer, informasjonsspredning og et etter hvert godt rykte ønsket stadig flere å samarbeide med prosjektet om ulike involverende prosesser. Prosjektleder arbeidet målrettet og bevisst med relasjoner og nettverksbygging og var

opptatt av å bli oppfattet som en ressurs; positiv, ydmyk, kompetent og fleksibel. I evaluering underveis og ved prosjektets slutt fremstår dette som en av suksessfaktorene.

Forankringen i ledelsen i oppvekst har også vært avgjørende i forhold til prosjektets leveranser. Satsingen var i aller høyeste grad en villet retning. I særlig først fase av prosjektet løftet ledelsen frem prosjektet i mange sammenhenger; i interne nyhetsbrev, i samlinger med alle ansatte i oppvekst, kommunens ledelse og andre møter og samlinger.

På ulikt vis har vi testet ut måter å innhente innbyggernes stemmer på. Vi startet opp med «Gjestebud» som metode. Sammen med innbyggere tilpasset vi metoden til lokale behov. Innbyggerne som engasjerte seg gav tilbakemeldinger om at kommunen måtte ta større ansvar en hva som er tilfelle i gjestebud, der noen nøkkelpersoner får en oppgave av kommunen og inviterer eget nettverk til sitt hjem. De snakker sammen og svarer opp det kommunen lurer på. På oppfordring fra innbyggerne tok kommunen ansvar for lokale, enkel bevertning og rekruttering. «Vi har ikke så stort nettverk, og det passer ikke å ha det hjemme på kveldstid», var begrunnelsen til flere. Ettersom metoden var endret, så endret vi navnet til «innbyggerråd». Vi testet ut flere lokaler og ulik form for enkel bevertning. Ost og kjeks ble forsøkt i en av samlingene, men når man samler mennesker som ikke kjenner hverandre var det ikke mye som ble spist. Anbefalingen er bakst, frukt og litt sjokolade. Kaffe, te og brus, særlig når det er yngre deltakere med. Rekruttering til kveldsmøter er en utfordring, mange har ikke tid eller mulighet til å komme, men gjennom prosjektperioden har det vært en rekke innbyggere som har deltatt og gitt sine innspill på ulike tema. Innbyggerrådene har hatt ulike tema, og vært innledet av en fagperson. Så har innbyggerne gitt sine innspill gjennom kreative og inkluderende metoder innledet av trygghetsskapende og energigivende aktiviteter. Samtalen har vært et viktig element i dette.  En av deltakerne var overrasket over innholdet i innbyggerrådet og sa «Jeg trodde dette skulle være et helt vanlig kommunalt innbyggermøte der vi skulle sitte på rekke bak pulter, få informasjon og kanskje mulighet til å si noe de siste fem minuttene, men dette var noe helt annet». I innbyggermøtene som vi ofte legger til skoler og personalrom, sitter deltakerne i sirkler og sofaer hvis det er der.

Mange innspill på ulike tema er gitt. Oppsummeringene er sendt videre til de som har bedt som innspill og andre som kan ha nytte av de. Det som har gått igjen, på tvers av tema er tilbakemeldinger om at kommunen og tjenestene er lite tilgjengelige. Mange vet ikke hva kommunen tilbyr, og det er ikke lett å finne frem. Videre opplever mange at det er litt tilfeldig hvem de møter og hvilken hjelp de får. Tilbakemeldingene handler også om at kommunen oppleves som byråkratisk og at samarbeidet på tvers av tjenester og sektorer kunne vært bedre. På bakgrunn av dette har Oppvekst avgjort at det skal opprettes en tjeneste, med lav terskel og en dør inn. I denne tjenesten skal innbyggerens ønsker og behov være utgangspunkt for hjelpen, og ekspertene skal være de som møter dem.

En av oppfordringene fra noen innbyggere er at kommunen må reise ut der innbyggerne er, som på skolen, arbeidsplassen eller andre steder der grupper er samlet. Får å nå flere ble de fysiske møtene supplert med mulighet for å svare på digitalt skjema. Gjennom ulike tema har vi fått mange svar, men har erfart at å nå ut til alle med muligheten for å gi innspill er krevende. Vi har benyttet kommunens hjemmeside og facebook. Inspirert av barneverntjenesten som har faste medvirkningsgrupper som møtes regelmessig og gir råd til egen tjeneste, opprettet prosjektet en tilsvarende gruppe som har gitt råd til andre tjenester. I denne gruppen er flere tjenester representert med faste medlemmer, noe som sikrer forankring og bærekraft når prosjektperioden er over.

Prosjektet har også hatt et samarbeid med to barnehager om tema «helsefremmende barnehager». Denne satsingen hadde en egen delprosjektleder, som sluttet i sin stilling i kommunen i prosjektperioden og gikk dermed ut av prosjektet. Vedkommende, med god kompetanse på

barnehager, ble ikke erstattet. Prosjektleder fikk ansvaret, og sammen med barnehagene har vi hatt en prosess på hva som ligger i helsefremmede barnehager. Konklusjonen på spørsmålet ble at det er noen kjennetegn, men at helsefremmende barnehager skapes sammen med de som til enhver tid er tilknyttet barnehagene, barna, foresatte og de ansatte. Verktøy og metoder for medvirkning ble kartlagt i både disse barnehagene, men også i en prosess der styrere fra alle kommunale og private barnehager deltok.

Kommunedirektøren uttrykte i intervjuet til denne evalueringen et ønske om at metoder og verktøy for involvering også burde ut til skolene. Prosjektet har hatt ansvar for elevrådskonferansene. Ved oppstart lå det en rutine for dette, med en konferanse for de eldste trinnene på våren. Det var ingen fast agenda, men representanter fra kommunen fylte dagen med ulike innlegg og prosesser tilpasset barna. Som ansvarlig for konferansene ble det etablert et samarbeid med folkehelserådgiver i Vestfold og Telemark fylkeskommune. Vedkommende hadde meget god kompetanse på ungdomsmedvirkning og ansvar for en satsing mot elevrådene på videregående skoler. Bakgrunnen for satsingen var at medvirkning er en øvelse i å delta, og jo mer man blir spurt desto mer engasjert og deltakende blir man. Sammen med rådgiveren fra fylket, elevene og kontaktlærere for elevrådene utviklet vi et årshjul med to konferanser på høsten, en for barneskoler og en for ungdomsskoler. I konferansene var det lagt opp med trygge, inkluderende og kreative metoder for medvirkning. Deltakelse og erfaring er viktig når man skal lære om demokratiske prosesser. Elevene reflekterte rundt tillitsvervet, hva som var motivasjonen for å stille til valg og de ønsket å oppnå. Videre fikk de økt kunnskap om den formelle strukturen for elevdemokrati i Færder, fra klasserom, via elevråd til ungdomsråd og videre til ordføreren. I andre del av konferansen fikk elevene et oppdrag fra kommunedirektøren, med tilhørende kjøreplan. Gjennom modellering og erfaring fikk elevene kjennskap til de verktøy og metoder som var beskrevet i planen. De svarte opp oppdraget i samlingen. Deltakerne fikk så med seg kjøreplan og utstyr tilbake til skolene. Der kunne benytte seg av kjøreplanen i klassene og samle innspill fra mange elever, samtidig som de unge også fikk økt kompetanse på demokratiske metoder. Oppfølgende konferanser vil bli arrangert våren i samme skoleår. Der skal elevrådene ved hver skole presentere sine svar fra sine skoler. I samtaler med elever og kontaktlærere fra elevrådene har årshjulet blitt utvidet med flere aktiviteter. Dette krever ressurser, noe det er knapphet av både i skolen og i administrasjonen. Det blir derfor satt opp en evaluering av det nye årshjulet, med spørsmål om hvordan og eventuelt på hvilken måte erfaringene kan tas med videre. Det er stor støtte til at dette er et viktig arbeid, men i en presset hverdag må også gode tiltak og erfaringer vurderes om det kan videreføres.

Et annet tiltak som handler om ung medvirkning er etableringen av det politiske ungdomsrådet i kommunen. Dette rådet har egen koordinator, er godt etablert og veldrevet siden oppstart. Koordinator har vært opptatt av å legge til rette for trygge, inkluderende prosesser og av å sette de unge i stand til å utføre oppgaven de har påtatt seg på en god måte. Målet er at de skal ha en opplevelse av at deres stemme betyr noe i fellesskapet, og videre at deres mening blir tatt på alvor i kommunestyret.

Det helsefremmende fokuset i prosjektet har vært styrende, og i tillegg til medvirkning har det også vært en satsing på frivillighet blant barn og unge. Å bidra som frivillig eller være mottaker av frivillig arbeid er helsefremmende. Satsingen har hatt egen delprosjektleder, både fordi ambisjonene i prosjektet har vært stort, men også fordi det var ønske om å få knyttet til prosjektet ressurser som arbeider med frivillighet til daglig. Det har vært noen skifter i denne rollen. Grunnen til dette er at de som har fått oppgaven har fått andre stillinger i andre kommuner. Ved oppstart av prosjektet var det ønske om å innføre en app der innbyggere som ønsket noen til å ta frivillige oppdrag kunne registrere det. Andre som ønsket å påta seg et oppdrag kunne gå inn i appen og se hva som var ønsket. Appen

heter NyBy og er implementert. En annen av målsettingene var å bringe frivillige oppdrag inn i valgfaget «innsats for andre» på ungdomsskolene. En av ungdomsskolene har vært pilot for dette, og kan vise til gode resultater. Det har vært gode og tilstrekkelige oppdrag som både elever, lærere og ansvarlige for frivillig arbeid i kommunen har vært meget fornøyde med.

Videre var det ønske om å utvikle «Frivillighetsattesten» i Færder. Dette er et diplom som har vært delt ut til videregående elever som kan dokumentere frivillig arbeid. Målet i prosjektet var at også yngre elever skulle få dette tilbudet. Det var også ønske om å arrangere «frivillighetsstander» på ulike skoler. Der lag og foreninger skulle stå på stands, slik at de kunne informere elevene om sitt arbeid. Disse tiltakene har prosjektet ikke kommet i mål med. Pandemien og smitteverntiltakene har stor betydning for dette, samt skiftene av delprosjektledere. Prosjektleder for hele prosjektet hadde ikke kapasitet til å følge dette opp spesielt.

## Avslutning

Felles for satsingene er at det har vært et helsefremmende fokus. Både medvirkning og frivillig arbeid er viktig for befolkningens helse.

Med mål om å styrke innbyggeres stemme inn i den kunnskapsbaserte praksisen har prosjektet bidratt med verktøy, metoder og en kultur der medvirkning i større grad er en holdning i møte med barn, unge og voksne. Vi har fått økt fokus på å ta utgangspunkt i innbyggernes ønsker og behov og beveger oss fra å føle oss utrygge på å snakke med de det gjelder, til å føle oss utrygge når vi ikke har snakket med disse menneskene.

Tilbakemeldinger viser at prosjektets bidrag har vært betydningsfullt og at vi ikke hadde vært der vi er i dag uten ledelsens vilje, ressursene i prosjektet og prosjektleders rolle. I en hverdag med knapphet på ressurser har ikke kommunen mulighet til å videreføre ressursen til prosjektleder, men målet med satsingene har vært å gjøre det bærekraftig, ved modellering og erfaring. Ledelsen fremhever medvirkning og samskaping i sine planer, og vil følge nøye med på utviklingen videre.

# Kilder


Antonovsky A. 2012. «Helsens mysterium».

Forebyggende helsetjenester barn og unge - Færder kommune (faerder.kommune.no)

FNs bærekraftsmål

Færder kommune (faerder.kommune.no)

Green et.al 2019 «Health promotion. Planning & strategies" SAGE publications. Gyldendal universitetsforlag.

Hauge H. & Mittelmark M.B. (red) 2003. Helsefremmende arbeid I en brytningstid. Fagbokforlaget

Hva er Lent sitt teoretiske grunnlag? - LENT

idekatalogen.pdf (ks.no)

msempler@online.no

oppkrift-gjennomforing-gjestebud.pdf (ks.no)

Oxford Handbook of Positive Psychology - Google Bøker

Program for folkehelsearbeid i kommunene - Helsedirektoratet

Samarbeidsrapport-NIBR-UniRokkansenteret-2013-web.pdf (ks.no)

Sørensen M. et al. 2002. «Empowerment i helsefremmende arbeid» «Empowerment» i helsefremmende arbeid | Tidsskrift for Den norske legeforening (tidsskriftet.no)

Tjenestedesign - KS

VeilederEgenevalueringMars2019.pdf (ks.no)