

2

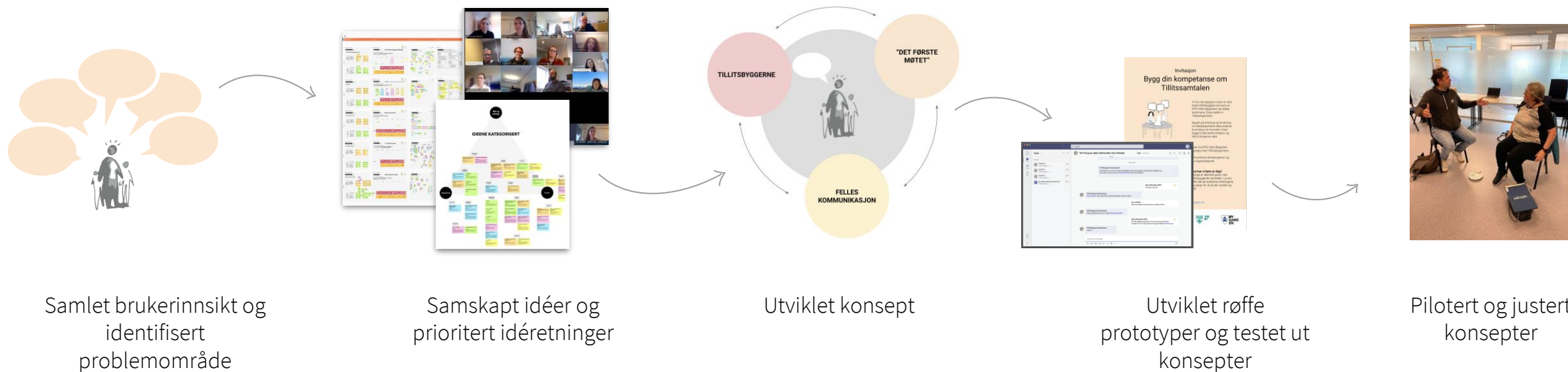
Et helhetlig konsept for gode oppstarter i bruker- og pasientforløpet som går på tvers av organisasjoner/tjenester

Hva vi har gjort i dette prosjektet

Prosjektgruppen jobbet tett sammen gjennom fasene i den triple diamant for å komme frem til en løsning. Vi startet med å samle brukerinnsikt gjennom å intervjuere brukere, pårørende, ansatte i organisasjonene og ledere. Vi delte i fellesskap alt vi hadde lært, for så å trekke ut essensen og samle, samt omformulere dette i hovedinnsikter. Disse ble utgangspunkt for vei videre.

Vi involverte bredt i workshops og alles tanker og ideer ble hørt og dokumentert. Ideene ble samlet i hovedgrupper og prioritert og justert før vi utviklet et helhetlig konsept. Hovedkonseptet ble testet i flere runder på et overordnet nivå, før vi utviklet konkrete og røffe prototyper av de enkelte tre delkonseptene som vi prøvde ut ute i organisasjonene. Tilbakemeldingene gav oss mulighet til å

justere før pilotering. Vi pilotere konseptene i alle organisasjonene, og evaluerte underveis og i etterkant for å hente ut mest mulig læring. Figuren under viser i korte trekk hva vi har gjort i dette prosjektet. Presentasjonen på de neste sidene viser hovedinnsikten, og konsept slik det ser ut etter pilotering.

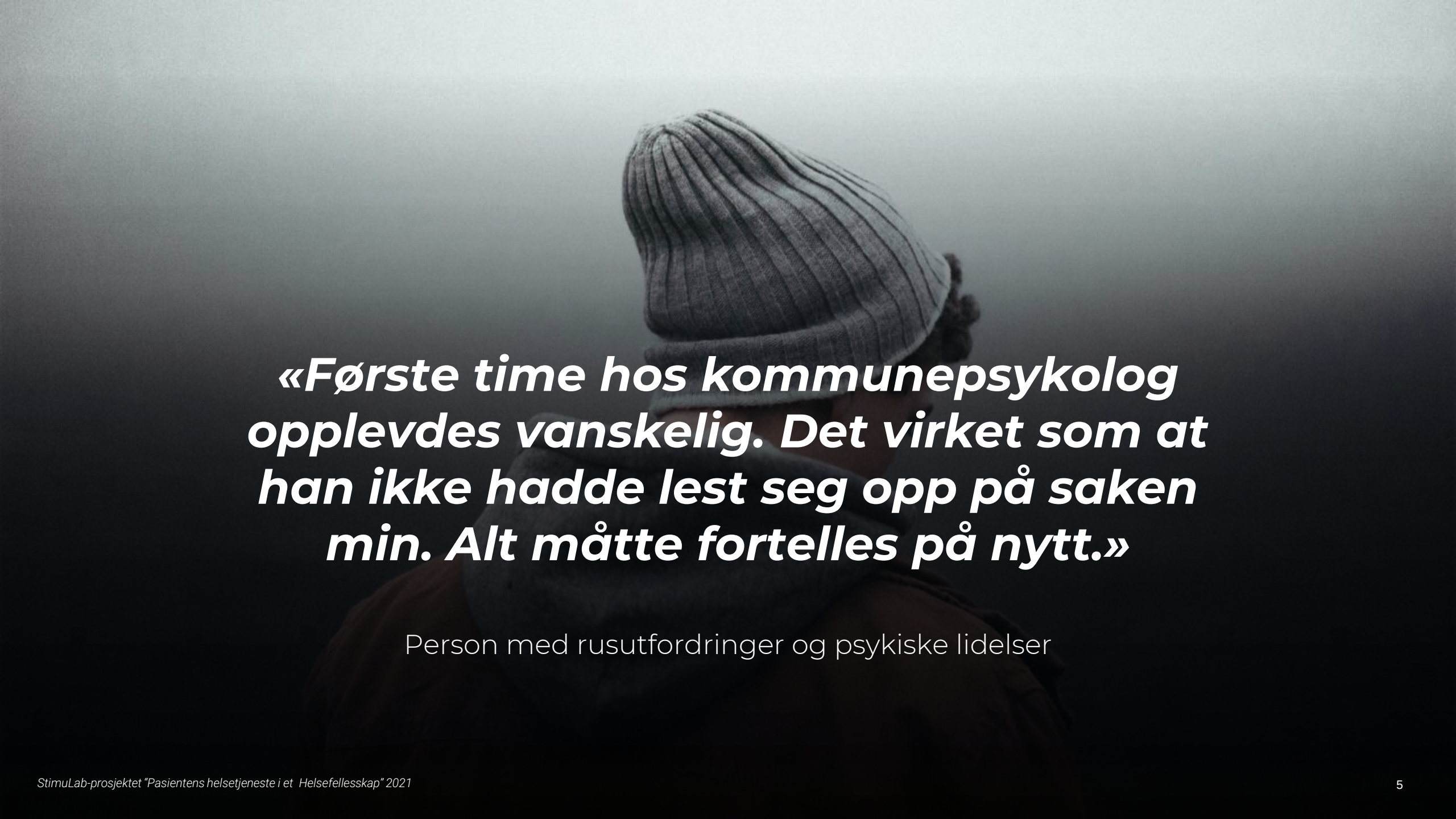


2.1 Innsikten



**«Jeg kunne ønske at jeg blir
sett ut fra hvordan jeg har
det, og ikke bare en
diagnose.»**

Person med rusutfordringer og psykiske lidelser



***«Første time hos kommunepsykolog
opplevdes vanskelig. Det virket som at
han ikke hadde lest seg opp på saken
min. Alt måtte fortelles på nytt.»***

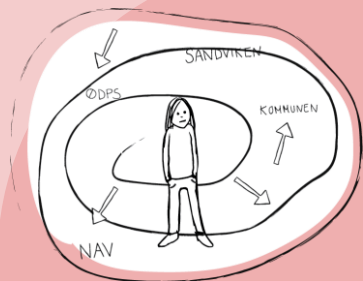
Person med rusutfordringer og psykiske lidelser

A photograph of a man and a woman embracing in a subway station. The man is in the foreground, seen from the back, wearing a dark blue and grey patterned sweater. The woman is behind him, with long blonde hair, wearing a dark jacket and a red bag. The background is a blurred subway platform with tracks and lights.

**«Jeg har tillit til deg fordi du
har tillit til meg.»**

Person med rusutfordringer

Brukerinnsikt



Samhandling består av overganger og samtidighet

Brukerne opplever samhandling (ofte som vanskelig) når de står i en overgang, og (ofte som bra) når de opplever at tjenestene vet hva de andre gjør i det daglige.



«Jeg vil bli behandlet som et menneske.»

Brukeren opplever å bli sett og forstått når:

- de eier tempo
- de blir pushet når de trenger det
- de opplever at deres behov, opplevelse og symptomer blir tatt på alvor
- de ikke blir sett på som en diagnose/ et funksjonsnivå
- de kan uttrykke seg på alternative måter



Ventetiden er det vanskeligste - jeg trenger jo hjelp nå!

Når brukeren først har gått til det skrittet å oppsøke hjelp oppleves behovet akutt og man har en forventning om at man skal få hjelp umiddelbart. Da er det vanskelig å få beskjed om at ventetiden er flere måneder lang.



«Tillitspersonen kan være hvem som helst - det må bare være en jeg stoler på, som kjenner min historie og som er der over tid.»

Hvem en bruker etablerer tillit til er ikke nødvendigvis den/de personene tjenestene definerer som tillitspersoner. Dette kan være en profesjonell aktør som en behandler, veileder i NAV eller fastlegen, men det kan også være en lærer, en pårørende eller andre som er i kontakt med brukeren.



Betraktninger rundt brukerinnsikten

Gjennom dybdeintervjuer med innbyggere som sliter med rus- og psykiatriutfordringer avdekket vi brukerbehov og fikk innsikt i hvordan de opplever helsetjenestene i dag.

De fleste brukerne ser ut til å være fornøyd med mye i møtet med tjenestene. Brukerne opplever tjenestene som gode de gangene man blir tatt på alvor, får god informasjon og involverte aktører "ordner opp" og koordinerer seg uten at brukeren må være involvert. Men det er når brukerne skal bevege seg på tvers av tjenester og aktører de kan oppleve friksjon.

Vi identifiserte at oppstartene er kritiske, og at mange av smertepunktene knytter seg til de situasjonene brukeren skal starte med noe nytt, enten det er første gangen brukeren er i kontakt med hjelpeapparatet eller brukeren skal møte en ny/annen tjeneste eller aktør.

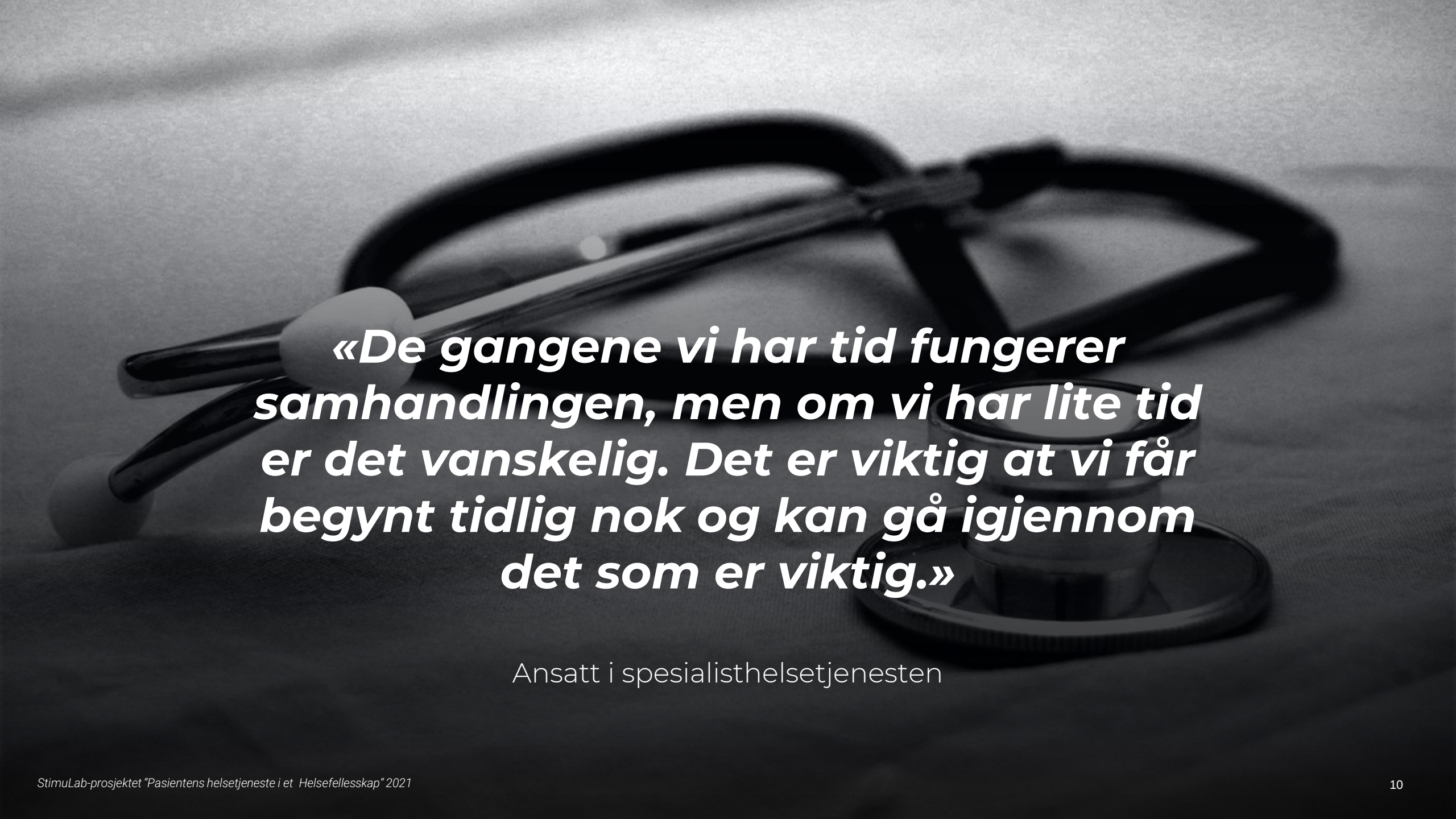
Vi identifiserte også at tillit til de som hjelper deg er helt sentralt, og at alle brukere trenger minst én tillitsperson. Tillitsperson kan være hvem som helst. Den en bruker etablerer tillit til er ikke nødvendigvis den samme som tjenestene definerer som tillitsperson





«Jeg skulle ønske at man finner en modell der man ikke skal forsvare eller skyve vekk ansvar, men gjøre det sammen.»

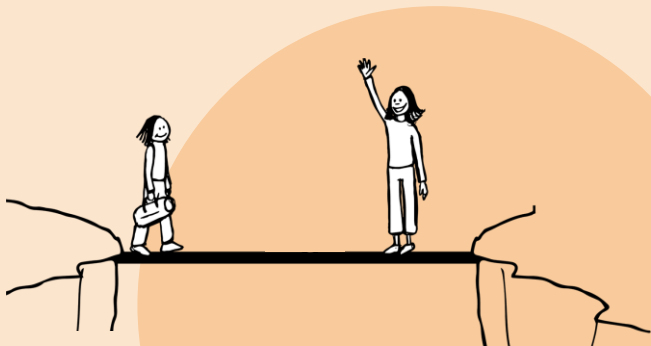
Ansatt i helsetjenesten i en kommune



**«De gangene vi har tid fungerer
samhandlingen, men om vi har lite tid
er det vanskelig. Det er viktig at vi får
begynt tidlig nok og kan gå igjennom
det som er viktig.»**

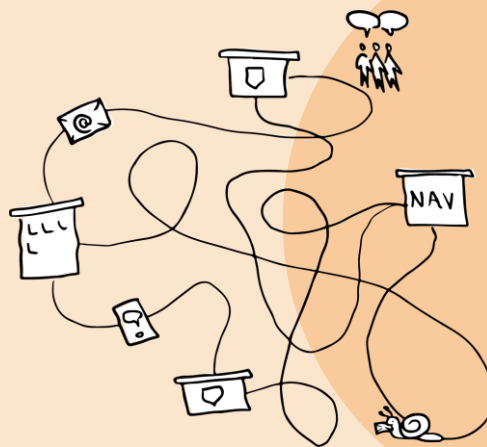
Ansatt i spesialisthelsetjenesten

Ansattinnsikt



Overgangene fungerer de gangene vi tar oss tid.

Samhandlingen kommer til syne i overgangene og når noe skal fungere samtidig. Når det er stort arbeidspress kan det være at gode overganger nedprioriteres, både inn og ut.

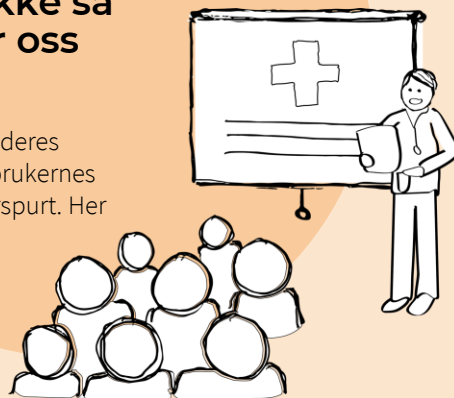


Mangel på gode digitale samhandlingsverktøy er en barriere for samhandling.

Per i dag finnes det ikke ett system eller én kanal DPS, kommunene og NAV kan kommunisere via som er godkjent mtp pasientsikkerhet. Dette gjør kommunikasjonen til tider lite effektiv. At verktøy fungerer godt i eget hus, hjelper lite når flere skal få til noe sammen.

«DPS har tradisjonelt sett hatt en veilederrolle overfor kommunene, den rollen er ikke så interessant for oss lenger.»

Kommunene opplever at deres kompetanse og innsikt i brukernes utfordringer ikke blir etterspurt. Her ønsker de å bidra mer. De opplever sjelden at de på DPS spør dem om hva de tenker.



Jeg vet hvem jeg skal kontakte og hvordan jeg skal gå frem fordi jeg har jobbet her lenge og kjenner folk.

Hvem en skal kontakte i de andre organisasjonene for å samhandle og hvordan, er ikke skrevet ned noen steder. Det er noe man lærer seg etter å ha vært lenge i en jobb. Selv om en vet hvem en vil snakke med, kan det være at en ikke finner kontaktinformasjon.



Betraktninger rundt Ansattinnsikten

Gjennom fokusgruppeintervjuer med ledere og ansatte ute i tjenestene lærte vi at viljen er stor for å få til bedre samhandling på tvers, men det er få formelle samhandlingsstrukturer eller møtepunkter mellom organisasjonene. Vi lærte også at opplevelsen av likeverd i stor grad ser ut til å være knyttet til opplevelse av likeverd i kompetanse. Kommunene opplever fortsatt at spesialisthelsetjenesten ikler seg veilederrollen og ikke etterspør kompetanse og faglige råd fra kommunene.

Det som finnes av mål og strategier for samhandling knyttet til brukere med psykiske lidelser og rusutfordringer er i hovedsak samhandlingsavtalene, tjenesteavtalene og enkelte prosedyrer og forløp for bestemte diagnosegrupper. Det er ikke etablert eksplisitte mål for samhandlingen, men de ansatte sier at deres ledere er interessert i samhandling.

Innsikten fra ansatte viser også at det er mange organisatoriske og kulturelle utfordringer i samarbeidet. Den første hindringen er at det er vanskelig å få tak i de du trenger å samarbeide med. Den

vanligste kommunikasjonsformen er telefon og e-post, og det kan være vanskelig å finne rett adresse/telefonnummer eller vanskelig å få svar. Samarbeidet er personavhengig og i stor grad basert på hvem du kjenner i de andre organisasjonene. En annen utfordring er ulik oppfatning av tid og hastegrad når en sak som gjelder en spesifikk bruker skal løses på tvers.

2.2 De største mulighetene

Hva bør vi prioritere å løse først?

Gjennom innsiktsfasen ble det avdekket kritiske punkter i brukerreisen og opplevde smertepunkter fra tjenestesiden

Kritiske punkter i brukerreisen

Oppstart

Overgangene

Opplevd ventetid

Opplevelse av tilgang på tillitsperson

Samtidig innsats

Smertepunkter for ansatte i tjenestene

Person-avhengighet

Opplevd mangel på tid

Behov for økt kjennskap til hverandres tilbud på tvers

Manglende samhandlings-verktøy

Tjenestenes opplevelse av å være i samme båt

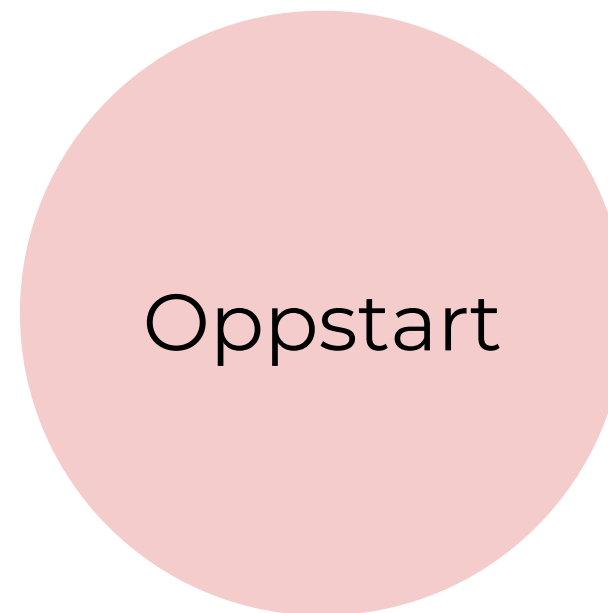
Valgt problemområde:

Hvordan kan vi samhandle for å sikre at brukeren opplever en god start, ved hver start?*

Herunder har vi utforsket:

- Selve oppstarten på forløp første gang.
- Oppstart knyttet til første gang brukeren skal i kontakt med en ny tjeneste /annen tjeneste.
- Prosesser, informasjon og roller knyttet til oppstart
- Tillitspersonens rolle ved en start.

* Med oppstart menes hver gang brukeren starter med noe nytt, enten det er første gang han/hun er i møte med en hjelpeinstans eller NAV, starten på et nytt forløp eller en overgang.

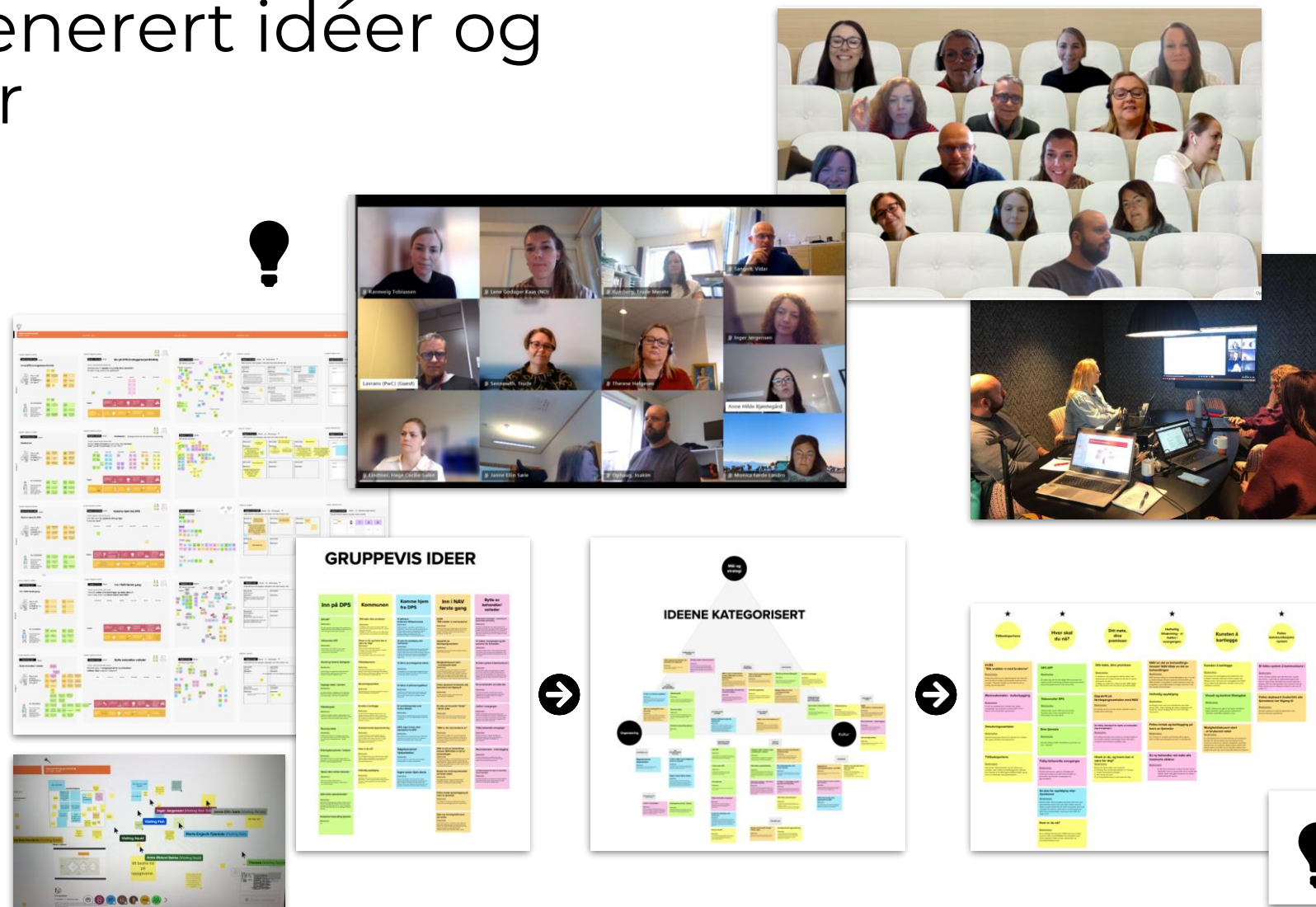


2.3 Konsep

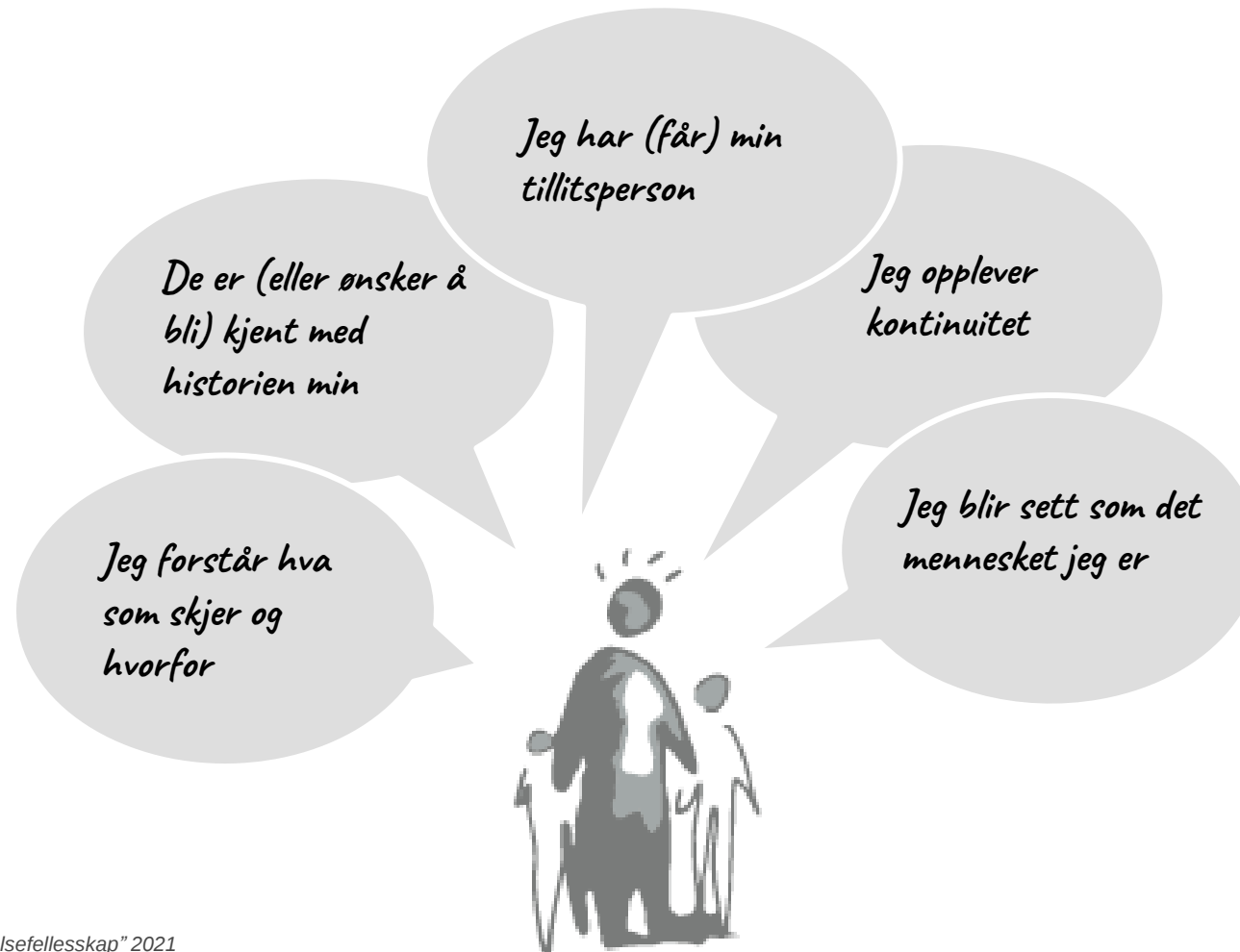
Gjennom samskapende workshops har vi sammen generert idéer og utviklet konsepter

Gjennom hele prosjektet har vi jobbet sammen for å utviklet endelig konsept. Vi har invitert til store involverende workshops med deltakere fra alle fire organisasjoner for å dele innsikt og samskape idéer og løsninger. Videre har deltakere fra alle organisasjoner vært involvert i tidlig testing, pilotering og evaluering av konseptene. Brukerne, representert av erfaringskonsulenter, har deltatt gjennom hele prosessen.

Grunnet Covid 19 har tilnærmet hele prosjektet blitt gjennomført digitalt



Med utgangspunkt i brukerinnsikten har vi utviklet et helhetlig konsept som styrker helsefellesskapet og som ivaretar brukerbehov



Et helhetlig konsept for gode oppstarter i Helsefellesskapet

Vi har utviklet et helhetlig konsept bestående av 3 deler som spiller sammen og forsterker hverandre. Konseptet viser måter å jobbe sammen på tvers av aktørene i Helsefellesskapet, og er utarbeidet for at brukerne skal oppleve gode oppstarter og overganger mellom tjenestene.

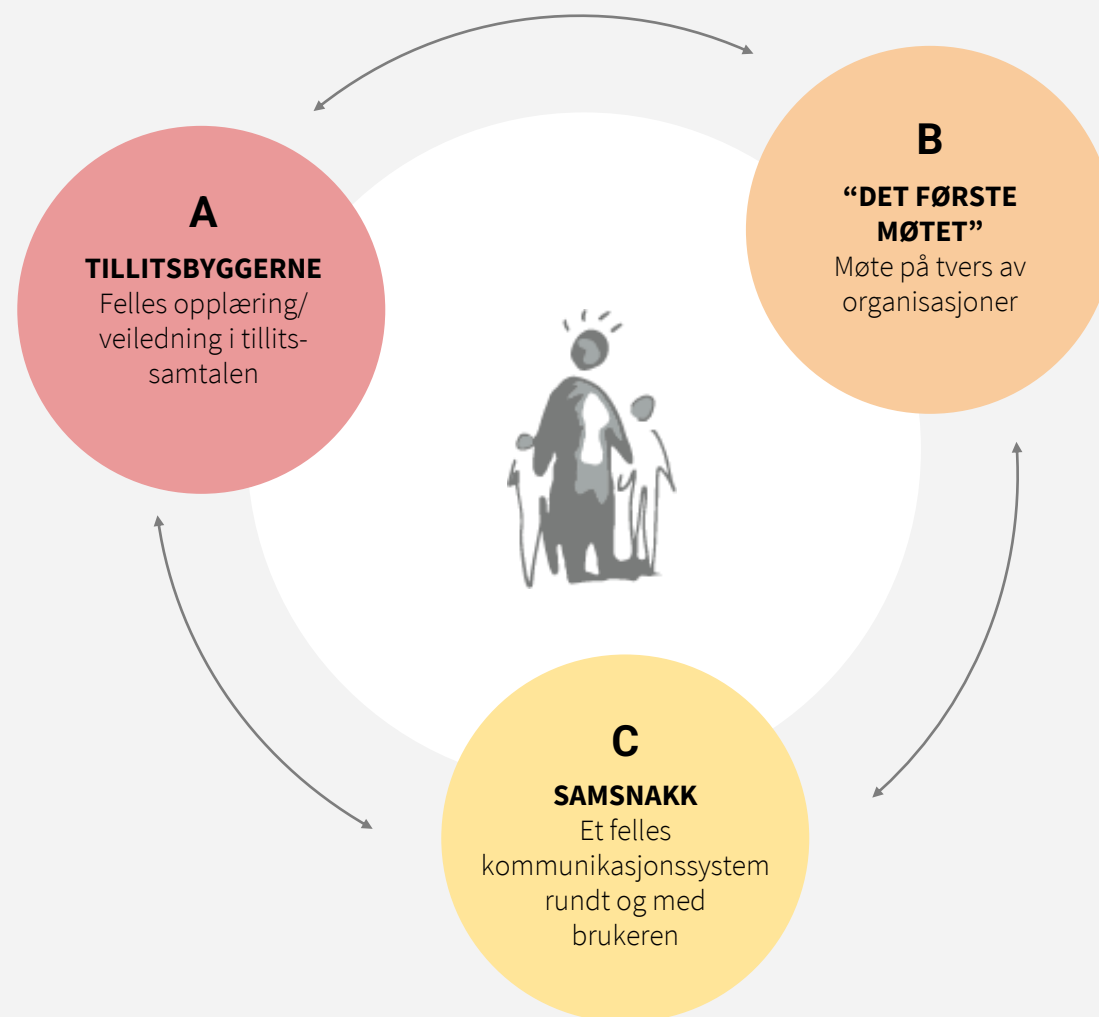
De tre delene legger vekt på å bygge tillit i møte med brukerne og mellom aktørene, trygge brukerne i overganger med god oppfølging og ivaretagelse, og å skape helhetlige pasientreiser gjennom at brukerne opplever kontinuitet og medvirkning. Disse tre konseptene til sammen er tiltak som ikke har vært prøvd ut tidligere.

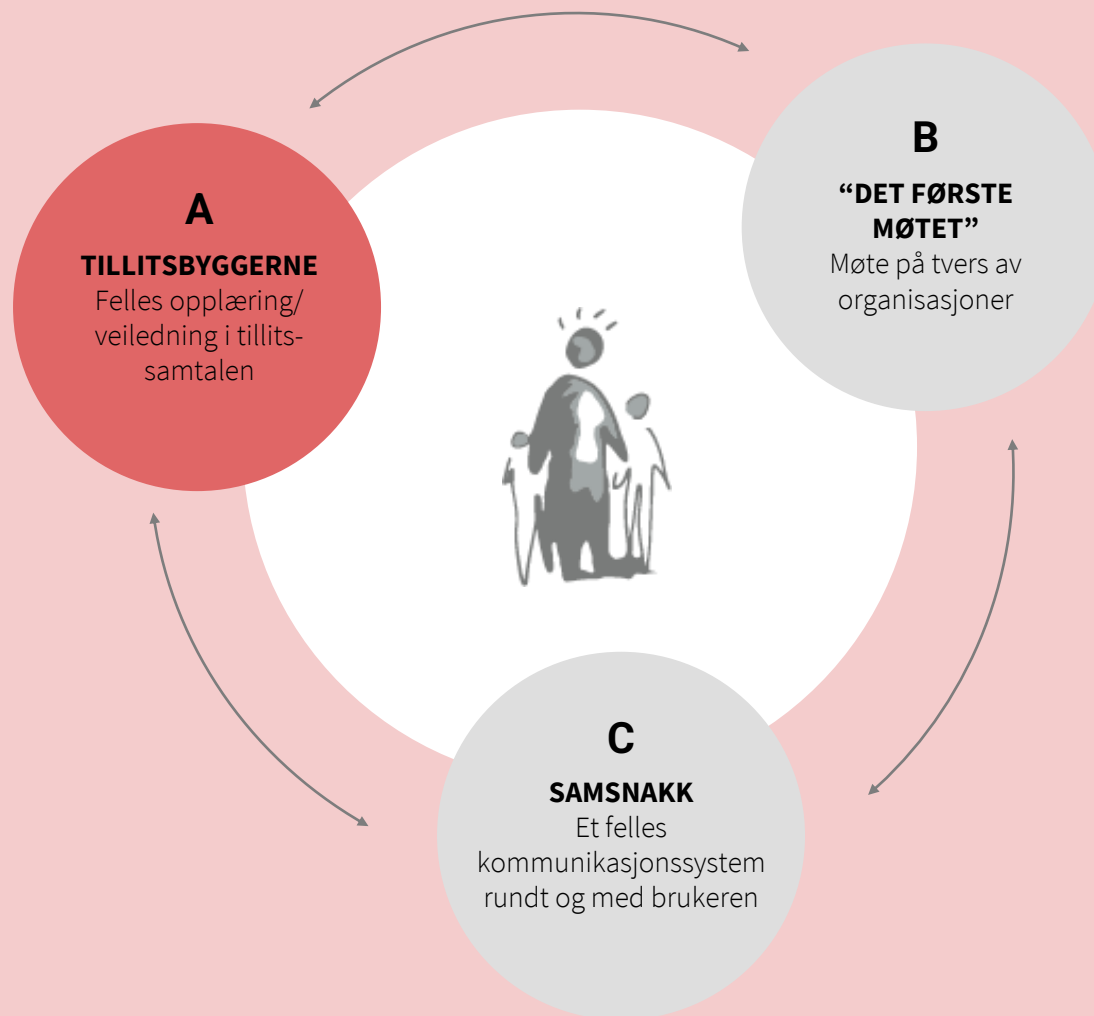
.....

A: Tillitsbyggerne: Et tiltak som skal styrke ansattes holdninger og ferdigheter i tillitssamtalen, på tvers av organisasjoner og roller, med brukernes stemme i fokus.

B: Det første møtet: Sømløse overganger som trygger brukeren og fortsetter progresjonen i behandlingen.

C: Samsnakk: Felles kommunikasjonssystem på tvers av organisasjoner og roller der man raskt kan koordinere seg og utveksle informasjon.





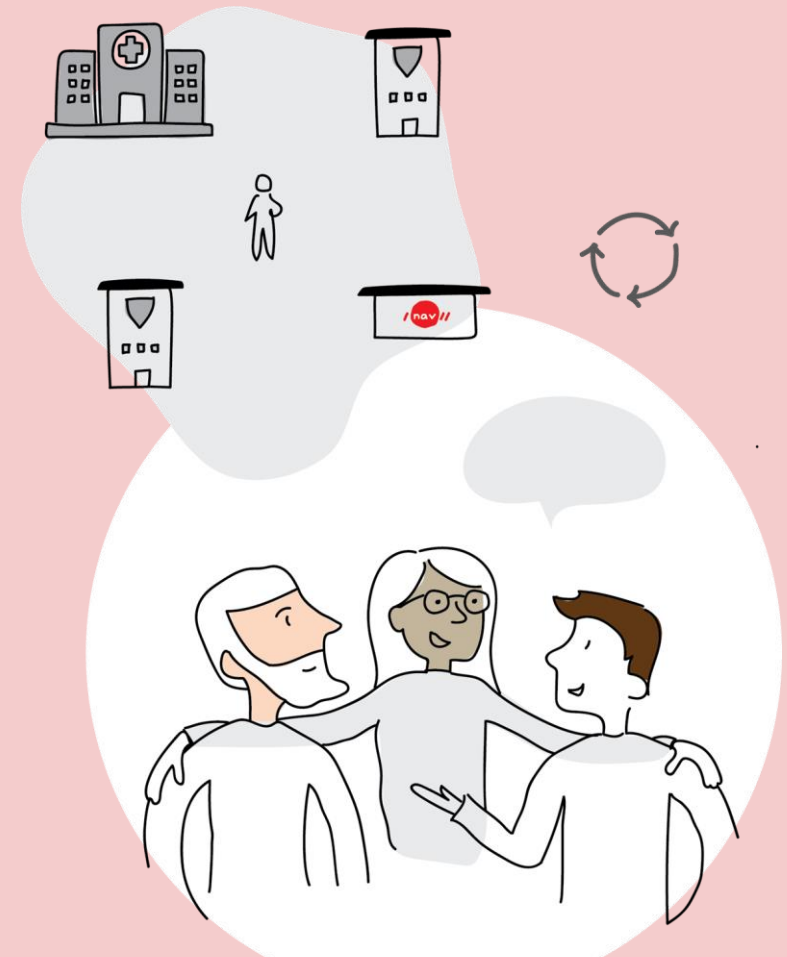
A

Tillitsbyggerne

Et kompetanse- og kulturbyggende tiltak som skal styrke ansattes holdninger og praktiske ferdigheter i å bygge tillit i samtalen med brukerne. En sentral forutsetning for å få dette til er også tilliten mellom ansatte i forskjellige organisasjoner og roller.

- Tiltaket bygger på anerkjent metodikk og beste praksis, med fokus på øvelser som styrker de ansattes praktiske ferdigheter innen tillitsbygging i møte med brukerne.
- Tiltaket drives av prosessveiledere, der ansatte trenes i mindre grupper på tvers av roller og tjenester, slik at man kan lære av hverandre og bli kjent.
- Tiltaket bidrar til at ansatte får innsikt i hva de andre aktørene gjør, noe som gjør det lettere å framsnakke hverandre. Framsnakk bidrar til å øke tilliten også i dialogen med brukerne.

Hovedmålet med tiltaket er å sikre brukerne en mer helhetlig opplevd tjenestekvalitet, og at brukerne får gode tillitspersoner uansett hvilke tjenester de møter.



Vi har gjensidig tillit, både i møte med brukere og i mellom ansatte på tvers av roller, tjenester og organisasjoner.

Tillitsbyggerne - består av oppstartssamling og en eller flere oppfølgingssamlinger

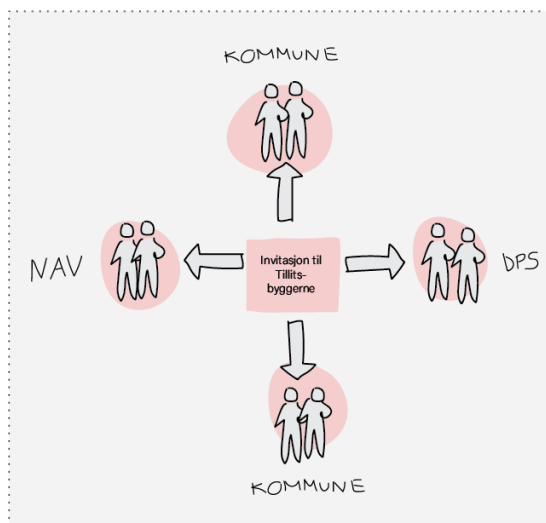
1) En **oppstartssamling** der en mindre gruppe ansatte samles på tvers av organisasjoner for å bygge relasjoner og lære mer om forutsetninger for å bygge tillit hos brukerne, samt utvikle egne ferdigheter.

2) **Egenlæring og refleksjon** mellom samlingene hvor man praktiserer og øver på det man har lært om tillitsbygging i møter med egne brukere.

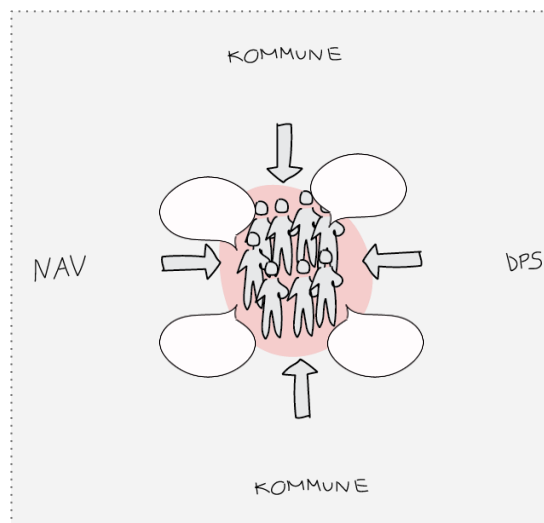
3) En **samling 2** gjennomføres kort tid etter oppstartssamlingen. Her deler man erfaringer på tvers, drøfter reelle problemstillinger som deltakerne opplever i egen arbeidshverdag og jobber aktivt med videreutvikling av egne ferdigheter innen tillitsbygging.

4) **Eventuelt flere oppfølgingssamlinger** der gruppen møtes regelmessig for å fortsette diskusjoner og utvikle ferdigheter i lys av reelle problemstillinger de opplever i arbeidshverdagen.

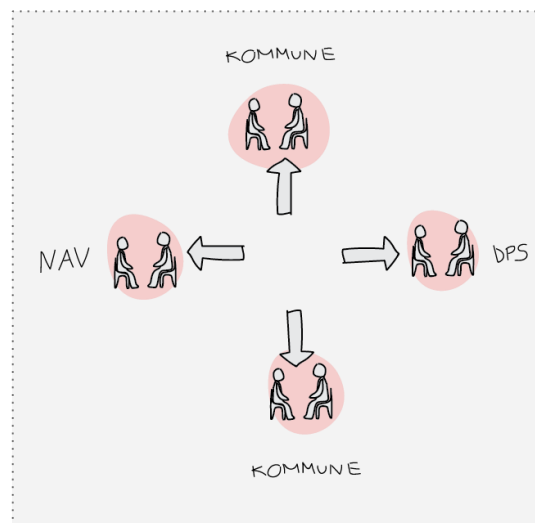
Invitasjon på tvers



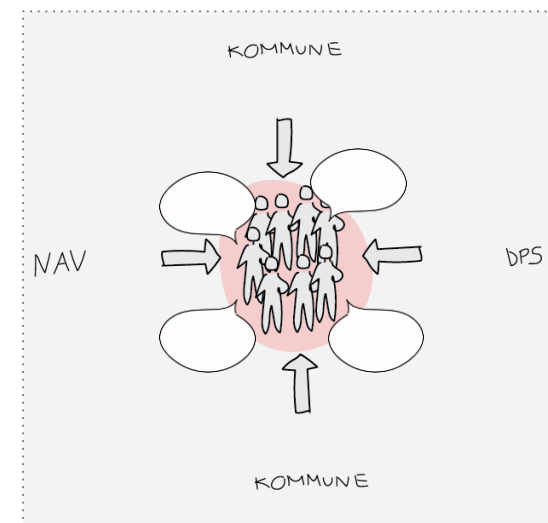
Oppstartssamling



Egenlæring og refleksjon



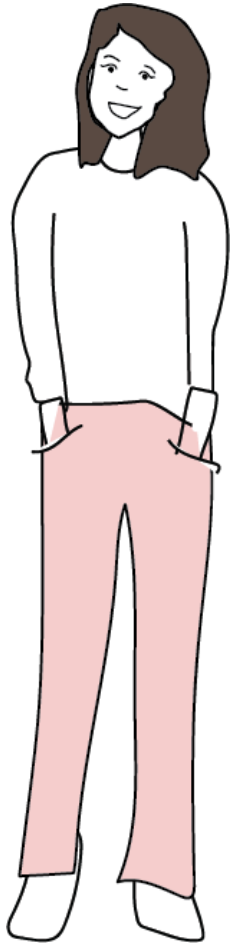
Samling 2



Slik kan **Tillitsbyggerne** se ut

Et scenario fra ansattes perspektiv

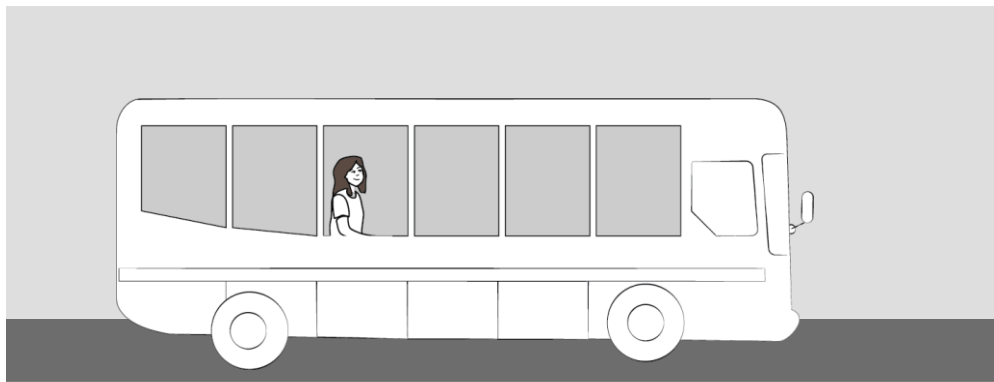
Et scenario fra en ansatts perspektiv



Maria jobber i rus og psykisk helsevern i kommunen. En dag viser hennes nærmeste leder henne en invitasjon til Tillitsbyggerne, og sier at dette er en ypperlig mulighet. Sammen med 7 andre fra Nav, DPS og en annen kommune blir hun invitert til et opplegg som består av 2 samlinger der de skal styrke praktiske ferdigheter innen tillitsbygging og bygge relasjon på tvers.



Forventninger til samlingen



Maria er spent på vei til første samling. Hun kjenner ingen av de andre fra før, selv om mange av brukerne hennes også mottar tjenester fra de andre organisasjonene. Hun er spent på om Tillitsbyggerne kan bidra til å løse opp i noen av samarbeidsutfordringene hun har hatt med en av de andre organisasjonene.

Samling 1



Hei! Jeg heter Maria og jobber i Askøy kommune

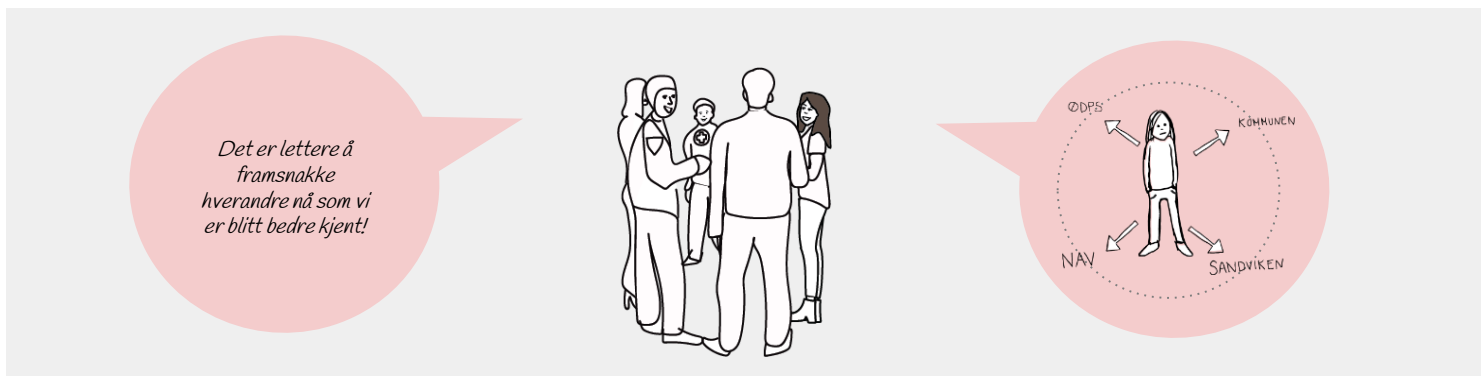
På første samling blir deltakerne fort kjent. De blir fasilitert gjennom ulike praktiske øvelser der de sammen reflekterer rundt hvilke faktorer som fremmer og hemmer det å bygge tillit til andre mennesker.



Hvordan opplevde du samtalen vår?

Jeg synes det gikk fint, men jeg kunne trengt litt mer tid i starten.

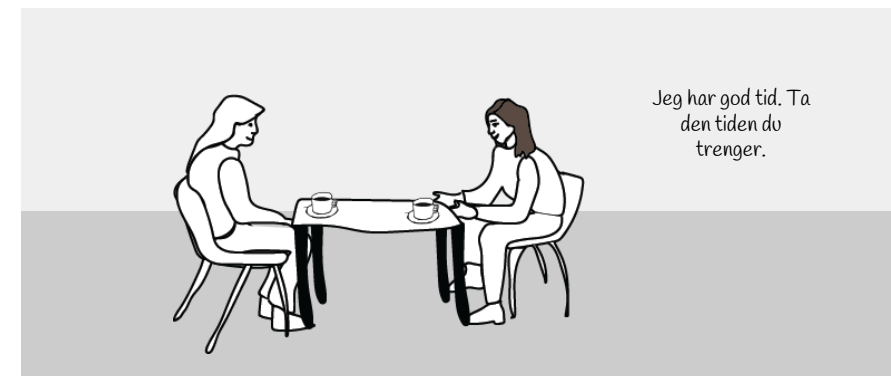
De får øvd på de praktiske ferdighetene i tillitssamtalen gjennom å trene med en erfaringskonsulent. I etterkant får de tips og tilbakemeldinger på hva de gjorde bra og hva de kan gjøre annerledes.



Det er lettere å framsnakke hverandre nå som vi er blitt bedre kjent!

Gjennom hele samlingen er det fokus på brukernes behov og utfordringer. Dette gjør at Maria og de andre deltakerne blir mer bevisst på at de faktisk har felles brukere, som skal motta en helhetlig tjeneste, og at hvordan de snakker om hverandre påvirker brukerens opplevelse av tjenestetilbudet. Dette gjør det etter hvert lettere å lete etter løsninger sammen enn å snakke om samarbeidsutfordringene.

Praktisere & øve på egne brukere



Jeg har god tid. Ta den tiden du trenger.

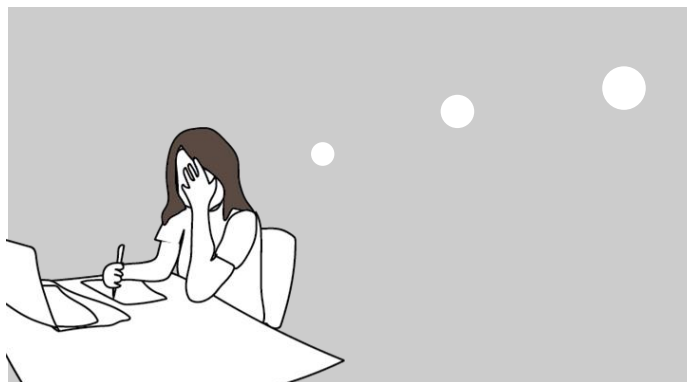
Maria har fått med seg nyttig læring allerede etter første samling. Hun er inspirert og prøver ut noe av det hun lært i møter med egne brukere.

Neste samling



På neste samling deler Maria og de andre refleksjoner fra hvordan det er gått siden sist. Fordi de har opprettet god psykologisk trygghet i gruppa opplever hun at det er enkelt å dele egne refleksjoner. Noen har med konkrete problemstillinger fra egen hverdag de trenger hjelp til å løse. De har gode diskusjoner der de hjelper hverandre.

2 uker seinere..



Maria lurer på hva slags tjenester en av hennes brukere kan forvente fra en av de andre organisasjonene. Hun finner ikke helt ut av det. Hvor kan hun få hjelp?

Hva med nettverket?



Maria opplever at hun ble godt kjent med de hun møtte på Tillitsbyggerne, og hun har telefonnummeret til alle. Kanskje en av dem kan hjelpe?

Søker hjelp



Maria ringer Knut i NAV, som hun kjenner fra Tillitsbyggerne. De diskuterer det Maria lurer på, og hun får god forklaring og veiledning av Knut. "Neste gang du lurer på noe kan du ringe meg Knut", sier Maria til slutt.

Maria fremsnakker



I neste samtale med bruker kan Maria forklare brukeren hva som kan forventes på en saklig og god måte. Hun fremsnakker den andre organisasjonen i måten hun formidler informasjonen på.

Positiv brukeropplevelse



Brukeren får god informasjon og oppfatter at Maria har tillit til den andre organisasjonen. Det gjør at bruker også får tillit - både til Maria og til den andre organisasjonen.

Dette skjedde da vi prøvde ut **Tillitsbyggerne**



Kort beskrivelse av piloten

Konseptet ble testet på en gruppe på 7 personer fra ulike organisasjoner. To av deltakerne var erfaringskonsulenter. Piloten besto av to samlinger; en oppstartssamling og en oppfølgende samling to uker senere. Begge samlingene ble ledet av en prosessveileder og to medfasilitatorer.

I *oppstartssamlingen* ble brukerinnsikten presentert og det ble reflektert rundt hvilke faktorer som fremmer og hvilke som hemmer det å bygge tillit til andre mennesker. Det ble også øvd på tillitssamtalen ved bruk av et case. Etter første samling fikk deltakerne i oppgave å velge en ting de ville øve på til neste samling.

I samling 2 fortalte deltakerne hva de hadde reflektert over siden forrige samling. Deretter ble utfordring i det å bygge tillit diskutert på bakgrunn av en reell problemstilling som en av deltakerne opplevde i egen arbeidshverdag.

Refleksjon rundt pilotert konsept

Veiledningsarenaer der ansatte møtes på tvers, blir kjent med hverandres arbeidssituasjon og kan lære av hverandre oppleves som positivt. Per i dag finnes det ingen andre arenaer der ansatte møtes på tvers av organisasjonene.

Det var et godt klima for læring og relasjonsbygging der deltakerne raskt fikk tillit til hverandre.

Det brukersentrerte fokuset gjorde at deltakerne ble mer bevisste på at de deler brukere og jobber mot felles mål, og at deres tjeneste er en brikke i en større kontekst. Hvordan vi snakker om de andre tjenesten og samhandler med dem overfor brukerne er avgjørende for hvordan brukerne opplever tilbudet de får. Denne felles forståelsen gjorde det enklere å snakke om løsning og hva vi skal få til sammen i stedet for å skylde på hverandre.

Diskusjoner basert på problemstillinger som deltakerne brakte med seg inn i gruppa fungerte best. På grunn av sykdom falt begge deltakerne fra NAV ut av piloteringen. Dette var uheldig, da NAV ble trukket fram i flere av diskusjonene uten at noen var tilstede og kunne lytte og forklare på vegne av NAV.

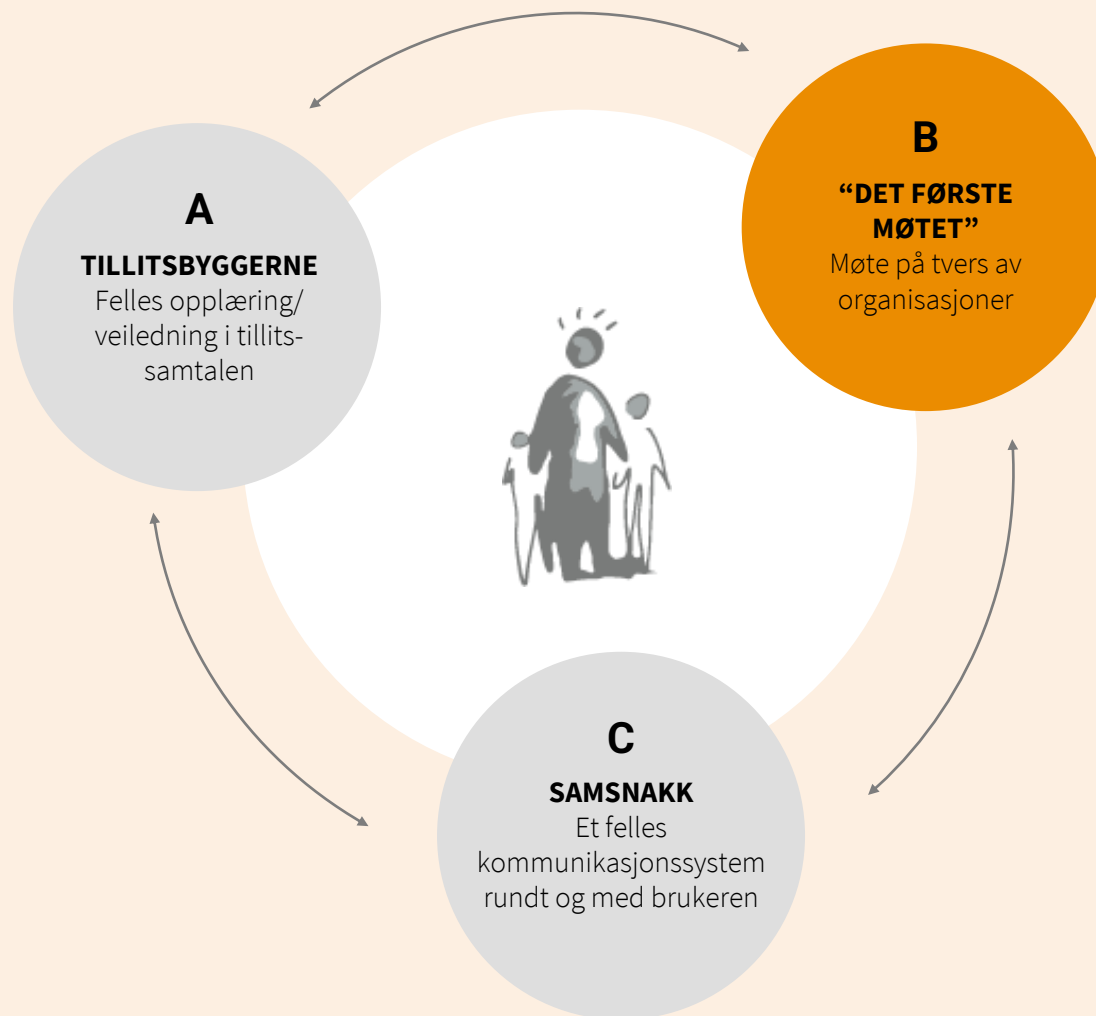
Læringspunkter om konseptet

- Det må være deltakere fra alle organisasjoner representert i gruppa.
- Vi må ha en tydelig plan for hvordan vi skal selge inn tiltaket, og det må være forankret hos lederne til de som skal delta.
- Deltakerne må forstå hvorfor de er her, hva som skal skje, og hva som er formål og læringsutbytte.

- Det bør brukes mye tid i første samling på å bli godt kjent med brukerinnsikten for å sikre at vi har et felles bilde av hva som er utfordringene og hvilke behov brukerne har. Det gjør det enklere å finne løsninger sammen.
- Erfaringskonsulentens rolle i samlingene må defineres tydelig, slik at hen blir trygg og kan bidra på best mulig måte.
- Det må være en erfaren prosessdriver/fasilitator som kan styre prosessen godt og "passe stramt"

Dette må vi lære mer om:

- Hvordan oppnår vi lederforankringen som skal til?
- Hvordan «selger vi inn» tiltaket og sikrer at potensielle deltakere forstår formålet med tiltaket og ser verdien av å være en del av det?
- Bør det være mer enn to samlinger?
- Bør behandlerne også delta, ikke bare miljøpersonell og jobbspesialister?
- Hvordan kan vi sikre at gruppen blir fulltallig ved forfall?



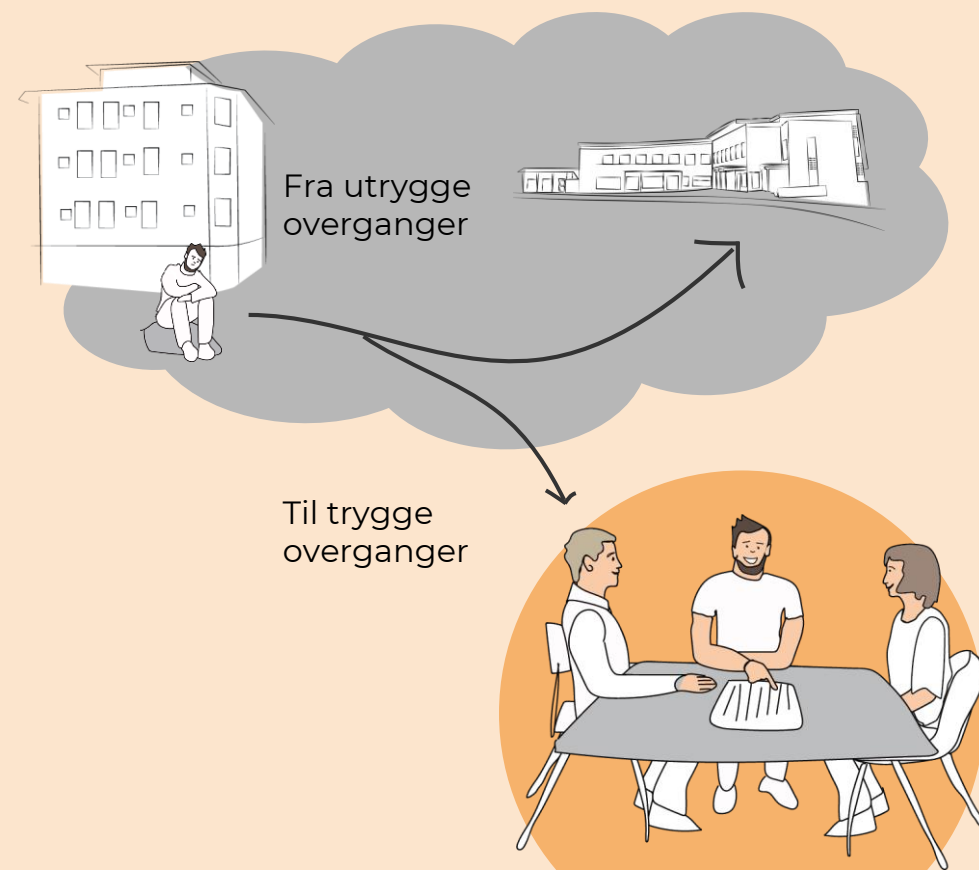
B

Det første møtet

Et møte som skal trygge brukeren i overgangen til noe nytt. Det gjennomføres hver gang en bruker skal i kontakt med en ny tjeneste, eller møte en ny behandler/veileder.

- Dette er et møte mellom bruker, eksisterende behandler/veileder og ny behandler/veileder/ representant fra tjeneste.
- Hensikten er å sørge for at overgangen blir så sømløs og enkel som mulig gjennom å benytte tilliten eksisterende behandler har opparbeidet seg som et springbrett inn i den nye relasjonen.
- Det første møte kan sees på som en del av behandlingen, og vil kunne ha positive effekter på fortsettelsen av et behandlingsforløp.

Hovedmålet med tiltaket er å legge til rette for effektiv etablering av tillitsrelasjon til ny behandler/veileder slik at brukeren raskt er klar for å «ta imot» behandling/ tiltak.

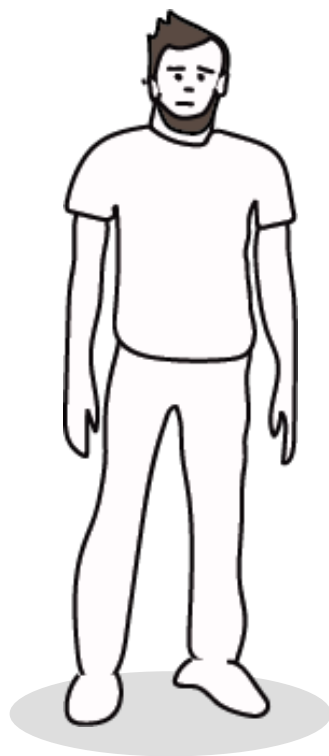


Legge til rette for gode overganger,
*enten det er fra en tjeneste til en annen
eller ved bytte av behandler.*

Slik kan **Det første møtet** se ut

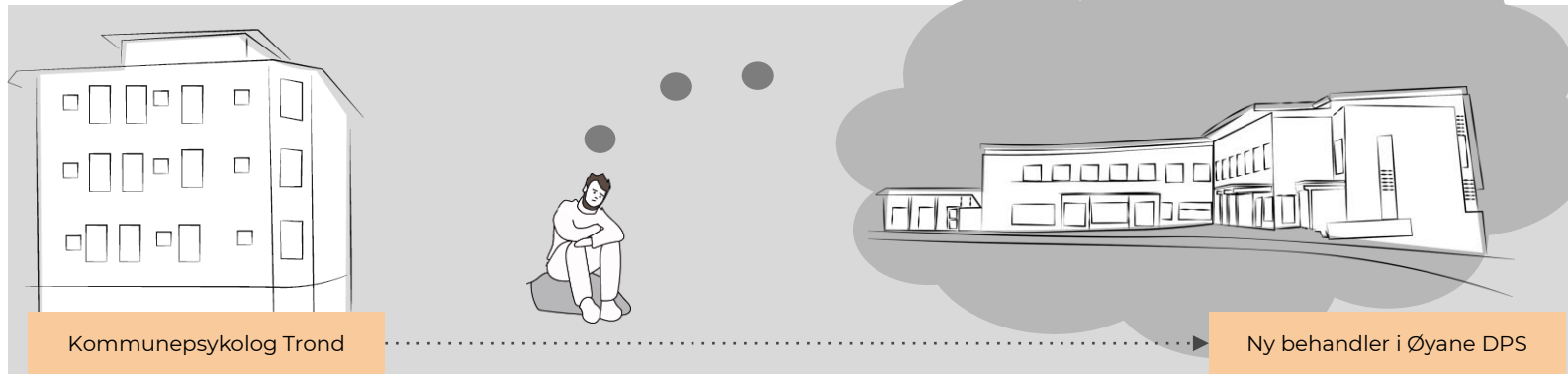
Et scenario fra brukerens perspektiv

Et scenario fra en brukers perspektiv



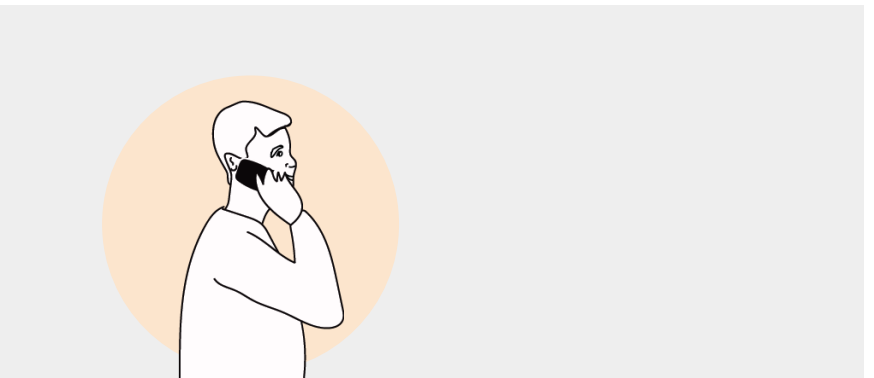
Per sliter med angst og depresjon og har hatt oppfølging fra kommunepsykologen Trond over en lengre periode. Per synes det er vanskelig å snakke om hva han føler, men over tid har han og Trond utviklet et tillitsforhold som gjør at Per opplever at han kan snakke om vanskelige ting til Trond.

Henvist fra kommunepsykolog til DPS



Nå har Per blitt henvist fra kommunepsykologen til DPS. Han gruer seg til å bytte behandler.

Får tilbud om Det første møtet



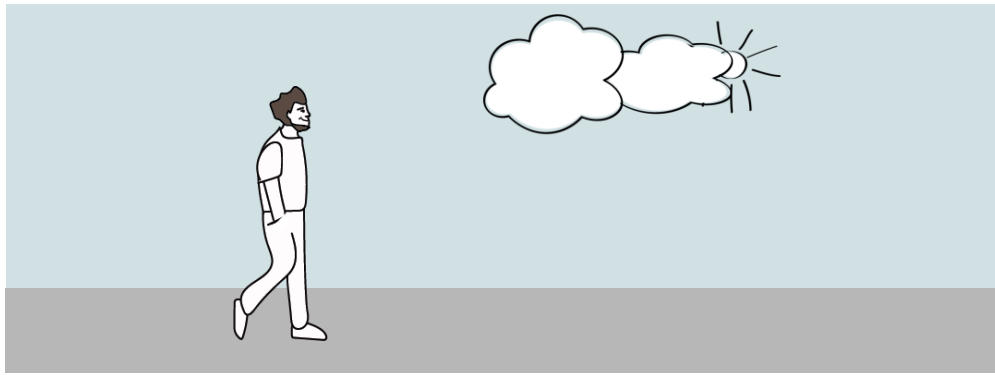
Kommunepsykologen ringer Per og inviterer til *Det første møtet*. Han får en god forklaring på hva møtet handler om og formålet med møtet. Han inviterer også til et møte i forkant hvor de to kan forberede seg sammen.

Lager en agenda sammen



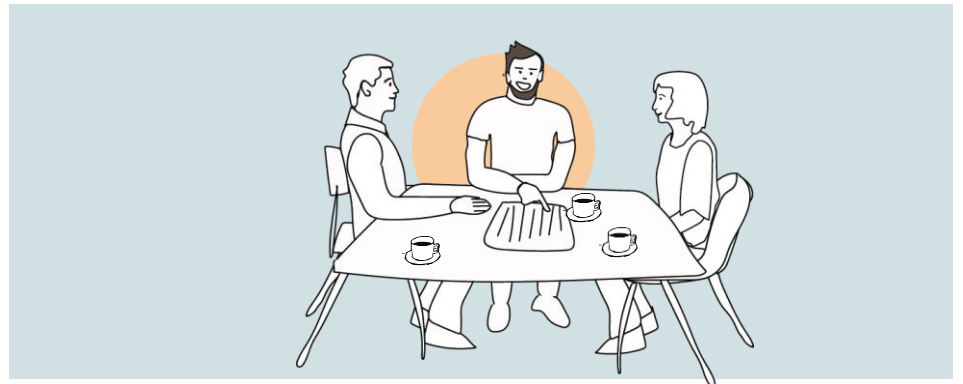
De setter seg ned og planlegger hva som er viktig for Per å få snakket om, og hva han ikke ønsker å snakke om i møtet.

På vei til det første møtet



Vanligvis pleier Per å grue seg til å skulle møte nye behandlere og tjenester. Og det hender at han avlyser i siste liten fordi han ikke er komfortabel med situasjonen. Men nå føler han seg forberedt og tryggere på situasjonen siden han kan ha med kommunepsykologen, som han kjenner, og fordi han vet hva de skal snakke om. Det kjennes ut som møtet er til for at han skal få en god overgang.

Det første møtet



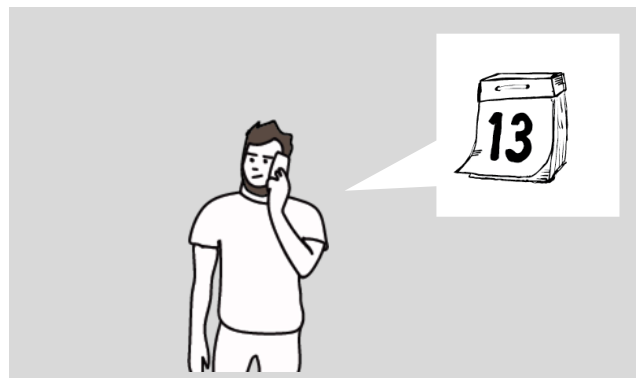
I møtet opplever Per at det er fokus på han som menneske, og ikke på diagnosen hans. Dette gjør at han raskt føler seg trygg og tør å fortelle om noen av de vanskelige tingene også. Han får god informasjon om hva som venter på DPS.

SMS med kort oppsummering fra møtet



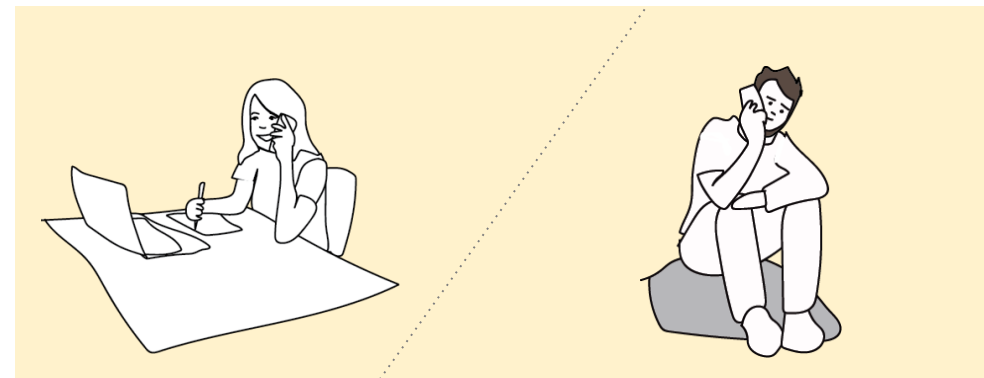
Etter møtet får Per en SMS fra kommunepsykologen, med kort oppsummering av det de ble enige om i møtet og hva som skal skje framover. Per synes det er fint med en skriftlig påminnelse. Han føler deg ivaretatt.

Bytte time



Per trenger å bytte timen han har på DPS. Han vet ikke hvem han skal kontakte på DPS, så han kontakter kommunepsykologen og får hjelp til å få flyttet timen til et tidspunkt som passer.

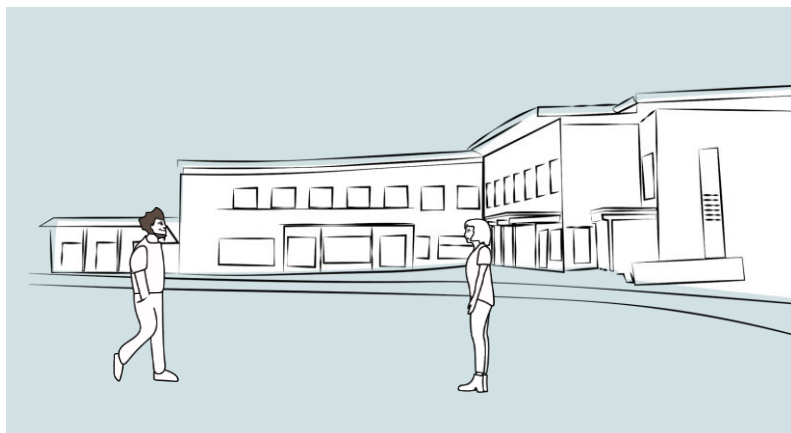
Behandler på DPS ringer Per i forkant



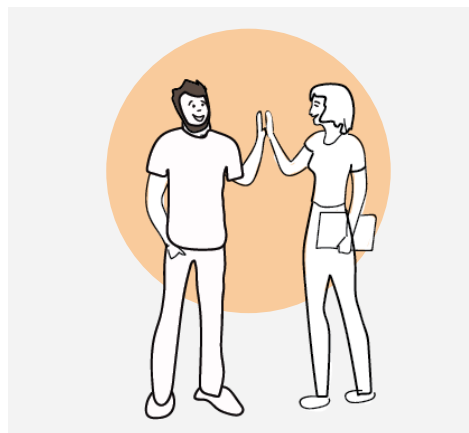
Per blir oppringt av DPS noen dager i forkant av timen. Han får god informasjon om hvor han skal møte opp og hva som skal skje.

Per får også mulighet til å stille spørsmål rundt ting han lurer på.

Oppmøte hos ny tjeneste første gang



Når Per møter til time på DPS for første gang er han spent..



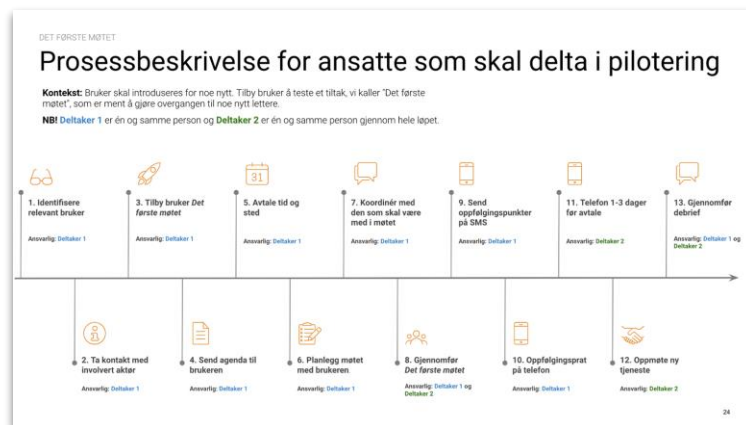
..men han har jo truffet behandleren før og de oppretter raskt en god tone.

Kommer raskt igang



Den gode overgangen gjør at Per kommer raskt i gang med behandling og føler at han har god progresjon allerede fra start.

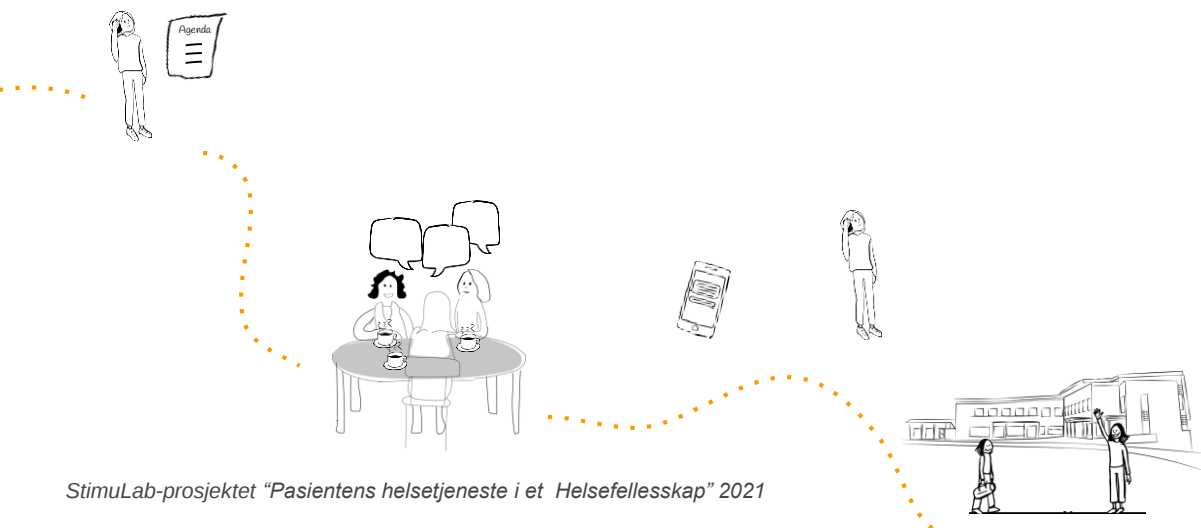
Dette skjedde da vi prøvde ut **Det første møtet**



Kort beskrivelse av piloten

Det første møtet ble pilotert på 8 brukere. Til sammen var 16 ansatte involvert. Eksisterende behandler/veileder var ansvarlig for å tilby tiltaket til bruker og koble på ny behandler/veileder og kalle inn til møte.

Til piloten ble det laget en «oppskrift» for hvordan tiltaket *Det første møtet* skulle gjennomføres. «Oppskriften» inneholdt instruksjon til forberedelser, selve gjennomføringen av møtet og arbeidet i etterkant. En viktig del av *Det første møtet* er å forberede brukeren på møtet gjennom å sette opp agendaen for møtet sammen med eksisterende behandler/veileder. I forkant av møtet blir de enige om, fra brukerens side, hva som oppleves som viktig å snakke om og brukeren ikke ønsker å dele.



Refleksjon rundt pilotert konsept

Når *Det første møtet* går som planlagt og alle involverte parter ser verdien av å gjennomføre på denne måten ser det ut til å gi brukeren en bedre overgang.

Ansatte som deltok i piloten mente at selve møtet ble bedre fordi det er mer planlagt og alle stiller forberedt, både med tanke på hvem som skal delta, og hva man skal snakke om.

At brukeren er med å samskape agendaen og har eierskap til rammene for møtet ble trukket frem som en suksessfaktor. De mente at det i større grad gjør at brukeren forstår formålet med møtet og opplever at møtet er på hens premisser, som igjen fører til at brukeren føler på en sterkere forpliktelse til å møte opp.

De ansatte opplevde også at brukerne «åpnet seg» raskere enn forventet. Flere av brukerne snakket om vanskelige ting allerede i *Det første møtet*.

Når det gjelder ansattperspektivet ble det trukket frem at *Det første møtet* gir følelse av å være likeverdige partnere, at man blir mer bevisst på hva man gjør og hvorfor man gjør det (selvom mange allerede jobber på denne måten) og at det er nyttig å møte den andre fra samarbeidende organisasjon.

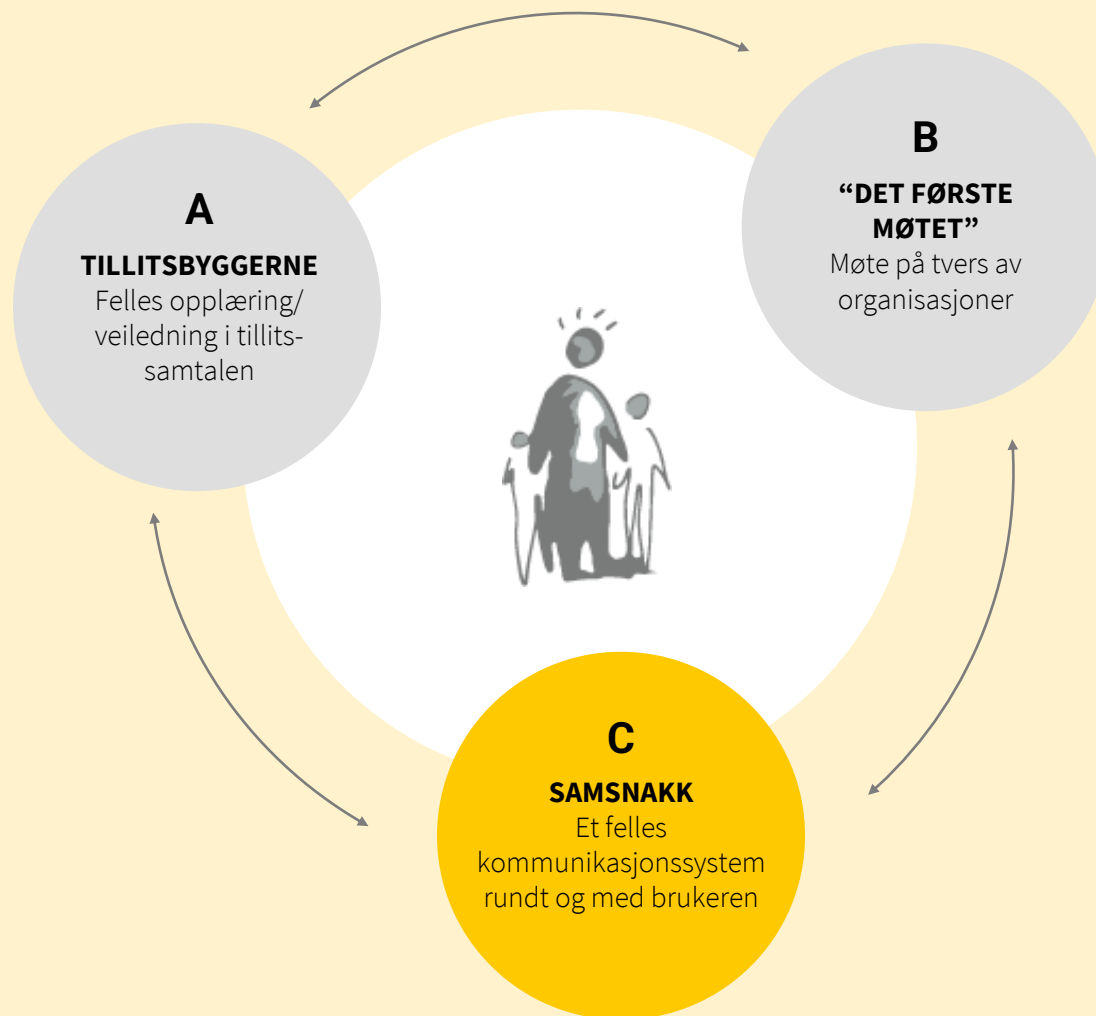
Læringspunkter om konseptet

- Det er avgjørende at alle involverte aktører forstår sin rolle og sitt ansvar, og forstår formålet med tiltaket.
- Lederne må etterspørre samhandling og vise at de lar ansatte prioritere å investere tid i *Det første møtet*. Dette er helt avgjørende for at ansatte som er presset på tid, og som ikke er vant til å jobbe på denne måten, skal prioritere det fremfor andre oppgaver de blir målt på.

- Vi må følge «oppskriften» - når vi gjør det likt blir det enklere å gjennomføre og forstå hva som forventes av deg avhengig av om du er eksisterende behandler/veileder eller den nye som skal kobles på.
- Onboarding er viktig. Særlig har det vært vanskelig å koble på ny behandler/veileder fordi hen ikke har hatt kjennskap til tiltaket på samme måte som den som har blitt rekruttert til piloten.
- Hvem som styrer dialogen rundt *Det første møtet* avviker fra noen eksisterende kommunikasjonsmønstre. Det må derfor være tydelig for alle hvor dialogen skal gå.
- Det er mer krevende å finne ledig tid i kalenderen når vi er flere som skal møtes. Å kunne utvise fleksibilitet overfor kolleger i andre tjenester er avgjørende for å lykkes.

Dette må vi lære mer om:

- Hvordan onboarding skal skje best mulig.
- Hva som skal til for å sørge for at *Det første møtet* faktisk kommer i stand og gjennomføres etter oppskriften.
- Om alle brukere skal tilbys *Det første møtet* eller om det er grupper som vil ha særlig nytte.
- I dag er det mest naturlig at kommunen tar ansvar for at *Det første møtet* skjer fordi de er tettest på brukerne, men de vet ikke alltid at brukerne skal starte med en ny tjeneste. Hvordan kan vi sørge for å informere hverandre om overgangene?



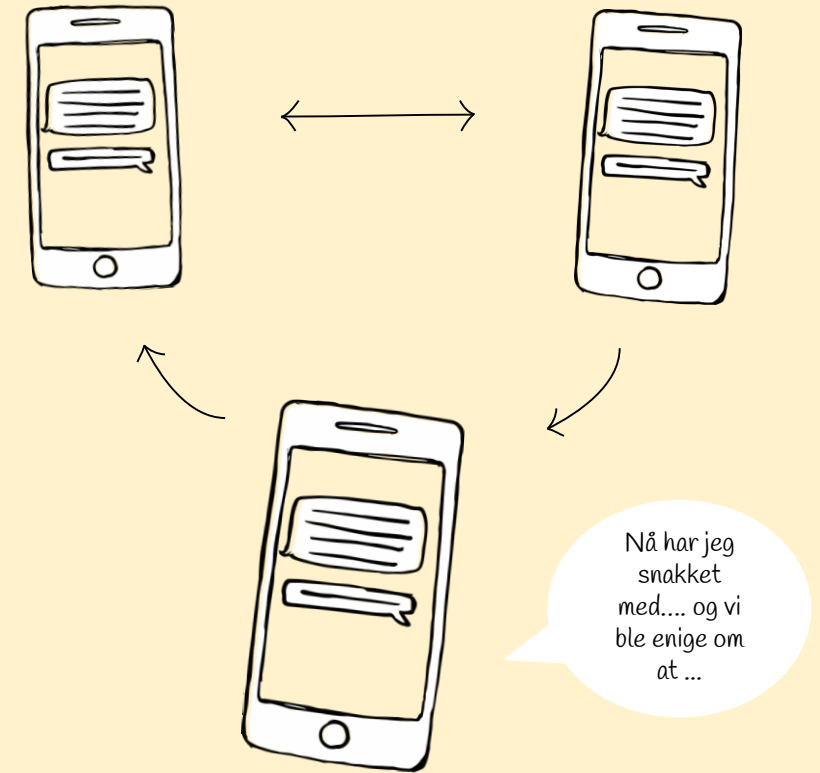
C

Samsnakk

Et felles kommunikasjonssystem der ansatte på tvers av organisasjoner og roller, raskt kan utveksle koordinerende informasjon om og med enkeltbrukere.

- Hensikten er å holde hverandre oppdatert i det daglige om den enkelte brukers situasjon og at man tar tak i hendelser som påvirker behandlingen underveis.
- En chatteløsning, på mobile løsninger, som inkluderer involverte aktører rundt en bruker gjør kommunikasjonen effektiv uten at aktørene må være tilgjengelig samtidig.
- Systemet er dynamisk slik at man kan opprette nytt digitalt brukerrom og ta systemet i bruk uten store prosesser rundt dette.
- Det er ingen forutsetning at bruker er aktiv i dialogen, men kan ta del eller bruke det for å ha oversikt hvis hen vil.

Hovedmålet med tiltaket er å gjøre koordinering på tvers av organisasjoner mer effektiv for å gi brukerne et best mulig tjenestetilbud og at brukerne slipper å koordinere systemet selv.

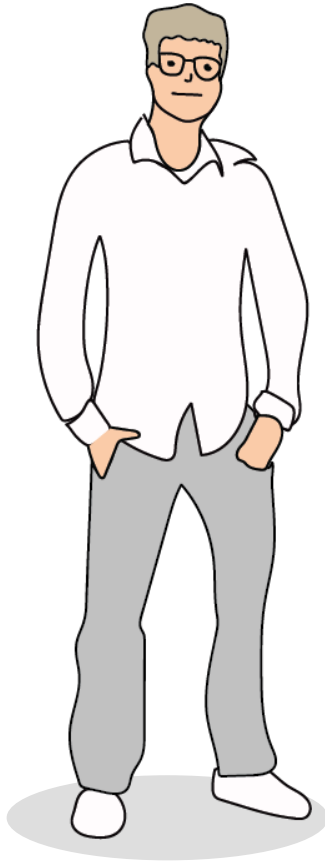


Et felles kommunikasjonssystem
rundt & med brukeren

Slik kan **Samsnakk** se ut

Et scenario fra brukerens og ansattes perspektiv

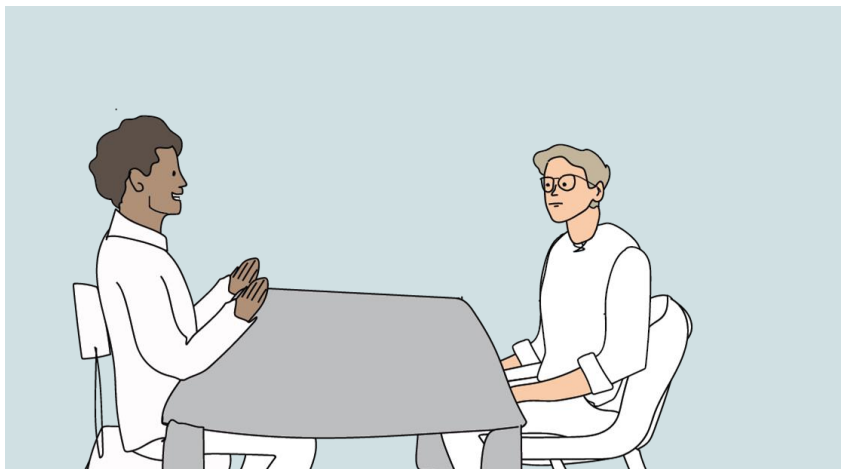
Et scenario fra en brukers og ansattes perspektiv



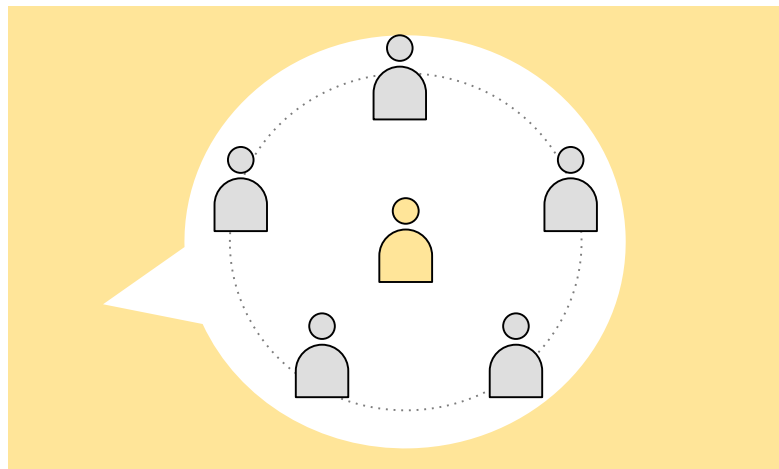
Are har mistet jobben. I tillegg har han over lengre tid hatt utfordringer på hjemmebane som har gjort at han sliter psykisk og har utviklet et rusproblem. Han har jevnlig kontakt med fastlegen, og får nå også hjelp fra kommunepsykologen mens han venter på svar på en henvisning til DPS. Nav skal kobles inn for å hjelpe han å komme tilbake i jobb.

Are opplever situasjonen som krevende. Det begynner å bli mange aktører å forholde seg til, og det er utfordrende å holde oversikt over hvilke rettigheter han har og hvilke tilbud som finnes og som er tilpasset han.

Kommunepsykologen informerer om felles kommunikasjonsløsning



Kommunepsykologen ser at situasjonen begynner å bli uoversiktlig for Are og foreslår at de oppretter et rom i «Samsnakk».



Dette er en chatteløsning for aktørene rundt Are hvor de kan utveksle koordinerende informasjon angående hans sak. Are kan aktivt delta om han vil.

Are signerer samtykke

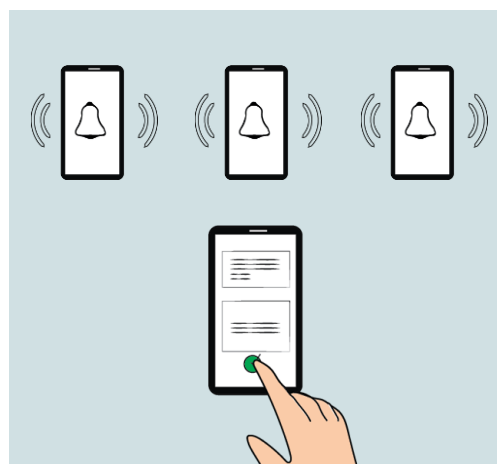


Are samtykker, og synes det er godt å vite at han har en kanal hvor han enkelt kan nå de ulike aktørene. Selv ønsker han ikke å delta aktivt akkurat nå, men synes det er godt å slippe og være mellomledet.

Kommunepsykologen oppretter chatterom

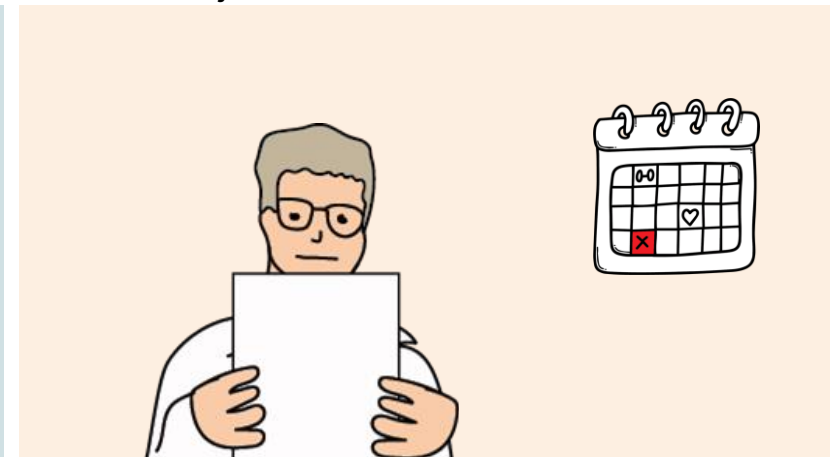


Kommunepsykologen oppretter chatterommet og legger til Frida Fastlege, Are (bruker) og Vera Veileder i NAV. Nye aktører vil kobles på chatterommet fortløpende.



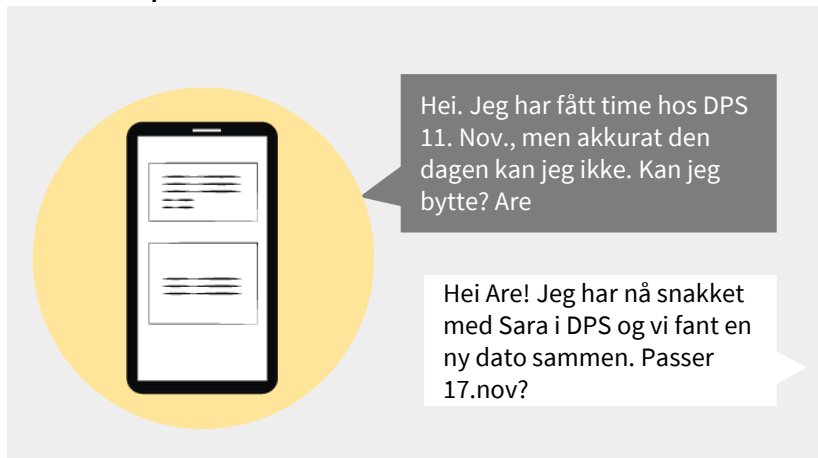
Når en av aktørene sender en melding får de andre at varsel på mobilen.

Senerere: Invitasjon til Det første møtet



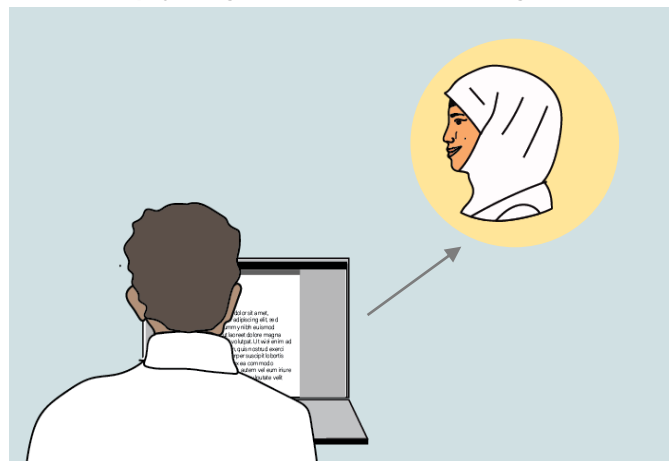
Are har mottatt svar på henvisningen, og har fått time til Det første møtet i overgangen til DPS. Men Are har ikke mulighet på det oppsatt tidspunktet.

Are stiller spørsmål



Han logger seg derfor inn i chatterommet for å spørre om det er mulig å flytte timen. Kort tid etter får han tilbud om nytt tidspunkt.

Kommunepsykologen inviterer Sara DPS i digitalt rom



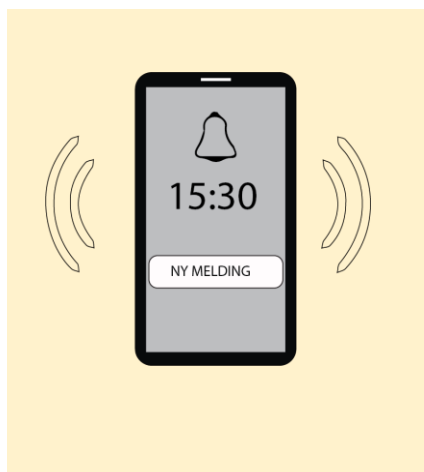
Kommunepsykologen inviterer også psykologen Sara på DPS inn i Ares "rom" i Samsnakk

Etter det første møtet oppdaterer Psykolog på DPS



Etter "Det første møtet" vurderer psykologen på DPS at Are ikke er helt klart for jobbrelaterte tiltak. Hun oppdaterer Vera Veileder i NAV om at avtalen hun har med Are må drøyes et par uker.

Vera varsles



Vera i NAV svarer



Vera Veileder i NAV ser meldingen, svarer at det går fint, og utsetter møtet hun har med Are.

En enklere hverdag for både ansatt og bruker



Kommunepsykologen synes kommunikasjonen rundt Are flyter bra. Det at han kan få og gi beskjeder når han selv har mulighet, sparer han for mye tid og frustrasjon. Are synes det er deilig at aktørene rundt han snakker sammen, og han opplever å ha oversikt over hva som skal skje videre.

Dette skjedde da vi prøvde ut **Samsnakk**



Kort beskrivelse av piloten

Samsnakk ble testet på 4 Brukere. To ansatte i Askøy kommune satte opp samarbeidende team i en kommunikasjonsløsning rundt hver av brukerne. De deltok selv i to piloteringer hver. I piloten ønsket vi å teste ut hvordan et lavterskel kommunikasjonssystem kan fungere for å utveksle koordinerende informasjon rundt og med bruker. Vi valgte å ta i bruk Visma Sampro, som er en informasjonssikker løsning som var lett tilgjengelig ettersom Askøy kommune benytter dette i dag. I løsningen ble det opprettet et chatrom for hver av brukerne (pasientene). Bruker måtte godkjenne alle som skulle kunne delta i dialogen. For å få tilgang måtte deltakerne i piloten logge seg på løsningen i nettleser med BankID. Piloten pågikk i 4 uker, men enkelte av uttestingene ble forhindret og fikk kun testet ut mindre deler av denne perioden.

Refleksjon rundt pilotert konsept

Når ansatte forstår formålet med en felles kommunikasjonsløsning og løsningen tas i bruk, ser konseptet ut til å ha potensiale, men i piloteringen viste det seg å være mer utfordrende å få aktørene koblet på i piloteringen enn antatt.

Det var satt av fire uker til å pilotere løsningen, men mye av avsatt tid ble brukt til onboarding. Det var kun en av piloteringene som lyktes med å gjennomføre etter planen. Denne ble gjennomført av et team som samarbeider godt fra før. I de andre piloteringene slet de med å komme ordentlig i gang. Noen synes det var litt tungvint å opprette rom, gjøre riktige innstillinger og logge inn underveis. På den positive siden samtykket alle brukerne til at det kunne opprettes et digitalt "chat" rom hvor ansatte fra involverte tjenester kunne dele koordinerende informasjon. Alle brukerne logget seg inn og var inne underveis.

Piloten bekreftet store utfordringer i samhandling på tvers av aktører (som kjent fra innsikten innhentet i starten av dette prosjektet). En kommunikasjonsløsning i seg selv vil ikke kunne løse opp i disse utfordringene. For å lykkes er det en forutsetning at alle parter tar det i bruk og er tilgjengelige og aktive i dialogen. Løsningen må prøves ut på flere og i en lengre periode for å lære mer om faktisk bruk og nyttheten.

Læringspunkter om konseptet

- Aktørene må sammen forplikte seg til bruke løsningen og det må forankres i ledelsen. Aktørene må stå sammen i den investeringen det krever for at alle skal lære seg et nytt system og å jobbe på en annen måte.
- Løsningen må være og oppleves som sikker.

- Det er avgjørende at systemet er brukervennlig for ansatte og brukere.
 - ... lett tilgjengelig i form av en app på mobil
 - ... enkel å logge seg på og navigere i brukere man har tilgang til
 - ... ferdig mtp innstillinger slik at f.eks. alle får varsler
- Det må bli en vane for behandlerne å bruke kommunikasjonssystemet
- Et integrert system med det en av aktørene allerede har kan være positivt på flere måter, f.eks. At det kan bidra til at individuell plan blir mer brukt og levende.

Dette må vi lære mer om:

- Hva skal til for at ansatte tar løsningen i bruk?
- Hvordan sikre en god onboarding av de som skal delta i dialogen.
- Hvordan gjør vi ansatte komfortable med og trygge på å kommunisere på denne måten? Trenges det å etablere etikk rundt hvordan vi bruker løsningen?
- Hva tenker brukerne om å være del av en slik løsning?
- Hvor er det lurt å starte, om vi skal prøve tiltaket en gang til?
- Hvilke brukere er dette aktuelt for?

Refleksjon rundt organisatorisk læring fra de tre pilotene

Det er noe overordnet organisatorisk læring som går igjen i alle de tre pilotene som har vært gjennomført;

a) Når tiltak gjennomføres slik de er planlagt fungerer de godt og gir positive opplevelser både for ansatte og brukere i form av bedre kjennskap til hverandre og økt tillit

- Økt kjennskap til brukerens behov
- Økt forståelse for hverandres situasjon
- Økt tillit til hverandre

b) Utfordringen er å få tiltakene til å skje slik de er planlagt.

Dette dreier seg i stor grad om kommunikasjon og

- å få tak i eller få svar fra de riktige deltakerne til tiltaket
- å få informert tilstrekkelig til at deltakerne forstår hva som forventes av dem

c) Det står ikke på vilje til bedre samhandling, holdninger eller manglende fleksibilitet fra behandlernes side, men likevel er det vanskelig å få til i praksis. Det ser ut som det kan være konkrete hindringer i organisatorisk praksis som gjør at tiltakene ikke gjennomføres som planlagt.

Vi må utforske nærmere:

- Ser vi de positive opplevelsene ansatte og brukere har hatt i gjennomføring av pilotene også oppnås ved gjentatt pilotering?
- Vil tiltakene føre til ønsket måloppnåelse og gevinst?
- Hva som skal til for at ansatte forplikter seg til å delta og svare på henvendelser fra kolleger i samarbeidende organisasjoner. Her kan det eksempelvis gjøres en kartlegging av hva som er til hinder og hva som skal til for å oppnå svar og forpliktelse.
- Hvordan sørger vi for at ansatte blir tilstrekkelig informert om hva tiltaket går ut på og hva som forventes av dem.