

Tor Slettebø og  
Gurid Aga Askeland



DIAKONHJEMMET HØGSKOLE

RAPPORT 2013/12

# KVALITETSKRITERIER I SOSIALFAGLIG ARBEID

*Utprøving av Klient- og resultatstyrt praksis  
(KOR) i Arbeids- og velferdsforvaltningen,  
barneverntjenesten, habiliteringstjenesten og  
kriminalomsorgens friomsorg*

**Denne rapporten er utgitt av:**

Diakonhjemmet Høgskole

Postboks 184, Vinderen

N-0319 Oslo

<http://www.diakonhjemmet.no>

Rapport: 2013/12

ISBN 978-82-8048-139-9

**Elektronisk distribusjon:**

Diakonhjemmet Høgskole, Oslo

**Omslag:**

Aud Gloppen, Blæst Design

**Opphavsrettigheter:**

Forfatterne har opphavsrettigheter til rapporten.

Nedlastning for privat bruk er tillatt.

Mangfoldiggjøring, videresalg av deler eller hele rapporten er ikke tillatt uten avtale med forfatterne eller Kopinor

## Forord

Dette prosjektet er utført i samarbeid mellom Fellesorganisasjonen (FO), prosjektdeltakere i arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV), barnevernet, kriminalomsorgens friomsorg, habiliteringstjenesten og Diakonhjemmet Høgskole, Institutt for sosialt arbeid og familierapi. Diakonhjemmet Høgskole har hatt det overordnede ansvaret for gjennomføringen av evalueringen. Prosjektet har vært finansiert av FO.

Prosjektet startet våren 2012, og utprøvingen av skjemaene foregikk i hovedsak høsten 2012. Det har vært avholdt et arbeidsseminar i mars 2013 hvor erfaringene på tvers av delprosjektene i de ulike forvaltningene ble oppsummert.

Evalueringen av bruk av KOR skjemaene har vært gjennomført av prosjektdeltakerne selv på bakgrunn av et evalueringsskjema utarbeidet av prosjektleder og -medarbeider ved Diakonhjemmet Høgskole.

Den foreliggende rapporten er ført i pennen av Tor Slettebø og Gurid Aga Askeland, men bygger også på prosjektdeltakernes egne erfaringer fremkommet gjennom skriftlige og muntlige fremlegg underveis i prosjektet. Rapporten har vært lest og kommentert av prosjektdeltakerne.

Vi vil takke alle prosjektdeltakerne og våre kolleger i FO for et spennende samarbeid.

Oslo, 1. oktober 2013

Tor Slettebø

Gurid Aga Askeland



# Innhold

Forord.....	3
Sammendrag .....	7
Hovedproblemstillingen .....	7
Bakgrunn og formål.....	7
KOR - skjemaene.....	7
Metode og utvalg.....	7
Resultater .....	8
1. Innledning.....	11
1.1 Bakgrunn for prosjektet.....	11
1.2 Formålet med prosjektet.....	12
1.3 Organisering av prosjektet.....	12
1.4 Oppbygning av rapporten.....	13
2. Brukermedvirkning som kvalitetsindikator på sosialfaglig arbeid .....	14
2.1 Klient- og resultatstyrt praksis (KOR) .....	14
2.2 Hva er Klient- og resultatstyrt praksis? .....	15
2.3 Utfylling av skjemaene .....	18
2.4 KOR - modellen i ulike velferdstjenester .....	19
KOR – barneverntjenesten.....	19
KOR - psykisk helsevern.....	20
KOR – familievernet .....	20
KOR - i rusbehandling .....	21
KOR – andre tjenester .....	22
3. Opplegg for evalueringen .....	23
3.1 Rekruttering av tjenester og lokal utprøving.....	23
3.2 Lokal registrering og vurdering .....	23
4. Rapportering fra de ulike delprosjektene .....	25
4.1 Barnevernet .....	25
Undersøkelser og hjelpetiltak.....	25
Familieveiledning i hjelpetiltakssaker .....	27
Oppstarts- og nettverksmøter .....	28
4.2 Friomsorgen .....	30
Friomsorgskontoret i Akershus.....	31
Friomsorgen Oslo.....	33

4.3	Arbeids- og velferdsforvaltningen .....	34
	NAV – KVP og oppfølging av langtidsklienter .....	34
	NAV – familielos for familier med etnisk minoritetsbakgrunn og KVP .....	36
4.4	Habiliteringstjenesten.....	38
5.	Prosjektdeltakernes oppsummering.....	41
	Vurdering av de ulike skjemaene.....	41
	Introduksjon av skjema .....	42
	Brukerreaksjoner .....	43
	Sosialfaglig arbeid .....	43
	Senere bruk .....	45
6.	Drøfting, konklusjon og videreføring .....	47
	Konklusjon .....	53
7.	Litteratur.....	55
8.	Vedlegg.....	59
	Ulike KOR – skjemaer .....	59
	Evalueringskjema benyttet i prosjektet.....	59

## **Sammendrag**

**Hovedproblemstillingen** for dette prosjektet har vært:

Kan og på hvilken måte kan skjemaene i Klient- og resultatstyrt praksis (KOR) anvendes som kvalitetsindikatorer på sosialfaglig innsats i barnevernet, friomsorgen, habiliteringstjenesten og i NAV?

### **Bakgrunn og formål**

Bakgrunnen for prosjektet har vært FO's behov for å utvikle kvalitetsindikatorer for sosialfaglig arbeid og som kan bidra til å øke kvaliteten på det sosialfaglige arbeidet i de ulike sosialfaglige virksomhetene som inngår i prosjektet. Dette er fagområder der KOR - modellen har vært lite eller ikke utprøvd tidligere. KOR har for det meste vært anvendt innen institusjoner og etater som har drevet med ulike former av behandling. KOR - skjemaene representerer en systematisk form for individuell brukermedvirkning hvor brukerne inviteres til å gi en tilbakemelding til profesjonelle hjelpere om hvordan de opplever relasjonene til sosialarbeiderne, og om hjelpen de mottar bidrar til å få det bedre. Hensikten med tilbakemeldingen er at sosialarbeiderne kan justere den faglige innsatsen i tråd med brukernes erfaringer og behov. I prosjektet har vi ønsket å få svar på hvilke erfaringer sosialarbeiderne har hatt med bruk av skjemaene i disse ulike tjenestene. Hvordan har de opplevd å anvende denne formen for brukerfeedback, hvordan har de tatt i bruk kunnskapene de har fått, hva har vært utfordringene og ønsker de å fortsette å bruke skjemaene etter utprøvsperioden?

### **KOR - skjemaene**

KOR – skjemaene, skjema for brukernes vurdering av relasjonen og skjema for brukernes vurdering av endringer i livssituasjonen, er utviklet med utgangspunkt i brukernes opplevelse av relasjonen til behandleren og opplevelse av bedring i kontakten med hjelpeapparatet. På denne måten kan fagfolkene få systematisk tilbakemelding på om hvordan behandlingen virker for den enkelte klient, og dette gir grunnlag for å endre og tilpasse innholdet i hjelpetilbudet.

### **Metode og utvalg**

Rekrutteringen av deltakere i prosjektet ble gjort med i nært samarbeid med FO, og valg av tjenester skulle gjenspeile bredden av de faggrupper som FO organiserer. Før utprøvsperioden av KOR – skjemaene ble satt i gang, deltok de fleste av deltakerne på et opplæringsseminar.

Utprøvingen skjedde lokalt ved at deltakerne skulle forsøke ut skjemaene selv og evaluere den enkelte sak ved hjelp av et evalueringsskjema. Prosjektledelsen har fulgt opp med veiledning lokalt, men det har også vært avholdt flere arbeidsseminarer. Utprøvingen foregikk i hovedsak høsten 2012. Det ble også avholdt et sluttseminar hvor deltakerne presenterte sine erfaringer med utprøvingen av KOR. Evalueringsrapporten bygger på data innhentet under veiledningen ved det enkelte kontor, evalueringsskjemaet i enkeltsaker og deltakernes presentasjoner av egne erfaringer og synspunkter. Evalueringen er avgrenset til de ansattes erfaringer og synspunkter på KOR. Evalueringen er basert på 67 enkeltsaker (som kan omfatte alt fra en person til flere familiemedlemmer), 24 oppstarts- og nettverksmøter og to grupper (seks deltakere som har deltatt på 11 gruppemøter).

## Resultater

Det er stor variasjon mellom tjenestene når det gjelder omfang, grad av utprøving av KOR – skjemaene og resultater.

Deltakerne mente at skjemaet som kartlegger brukernes erfaringer med relasjonen til fagfolkene er nyttig og kan anvendes i de ulike tjenestene. Dette skjemaet gir fagfolkene en utdypende tilbakemelding ut fra brukernes erfaringer og synspunkter, og det kan gi gode muligheter for å kvalitetssikre det sosialfaglige arbeidet.

Mange av dem som i hovedsak arbeider med forvaltningsmessige oppgaver fant at skjemaet som kartlegger brukernes opplevelse av endring av sin situasjon var vanskelig å benytte fordi spørsmålene var formulert ut fra en terapeutisk kontekst. Mangel på regelmessige samtaler over tid ved flere av virksomhetene gjorde det uhensiktsmessig å ta i bruk skjemaene på en systematisk måte. De tjenestene som hadde størst nytte av endringsskjemaet var friomsorgen og den delen av barneverntjenesten som arbeidet med familie- og nettverksarbeid, men også de som arbeidet med ungdommer i NAV. De mente at bruk av endringsskjemaet ga verdifull informasjon til sosialarbeideren og bidro til en god struktur på samtalen. Skjemaene var også en nyttig påminnelse om at alle brukerne skal medvirke, noe som særlig ble nevnt blant ansatte i barnevernet som lett kan overse barn og unges medvirkning. De ansatte som arbeidet med undersøkelsessaker i barnevernet, familier og kvalifiseringsprogrammet i NAV mente at endringsskjemaet hadde liten verdi fordi forvaltningsoppgavene ikke harmonerte med spørsmålene som ble stilt i skjemaet. Videre bestod ikke kontakten av regelmessige samtaler over tid.



I habiliteringsstjenesten var det bare skjemaet for brukernes (foreldrenes) vurdering av relasjonen som ble utprøvd. Det hadde sammenheng med at brukerne ikke ble fulgt opp over tid, ofte blir det bare en samtale. Når det gjelder fremtidig bruk, var det frømsorgen som uttrykte klarest at de ønsket å fortsette med bruk av KOR, men de som driver med familieoppfølging i barnevernet var også interessert i å bruke skjemaene videre.

De ulike erfaringene med bruk av skjemaene kan skyldes at skjemaene ikke er egnet til å beskrive brukererfaringer i en forvaltningskontekst, men det kan også være forhold som knytter seg til fagfolkene selv og til selve implementeringen av forsøket. I ettertid kan en se at fagfolkene burde ha fått bedre opplæring og støtte i bruk av KOR. Prosjektet kunne ha vært bedre forankret i den enkelte virksomhet slik at erfaringer med KOR i større grad ble etterspurt og anvendt lokalt, for eksempel i faglig veiledning. En annen viktig forutsetning for at KOR – modellen skal ha verdi i en sosialfaglig kontekst er at kontakten med brukerne går over tid og at den er basert på samtaler.



# 1. Innledning

## 1.1 Bakgrunn for prosjektet

Fellesorganisasjonen, som er et fag- og profesjonsforbundet for barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere, har over flere år vært opptatt av å utvikle kvalitetskriterier for sosialfaglig arbeid. Som motsats til vektleggingen av å utvikle kvantifiserbare mål og indikatorer på suksess i velferdssektoren, har FO ønsket å utarbeide evalueringskriterier som tar høyde for betydningen av det faglige arbeidet og kvaliteten av de tjenestene brukerne mottar.

Høsten 2012 tok FO et initiativ til et prosjekt der målet var å utvikle evalueringskriterier for sosialt arbeid. Det ble sendt ut en likelydende forespørsel om forskningsbistand til fire høgskoler/universiteter/forskningsinstitusjoner. Målet med prosjektet var at tilbyder skulle produsere en kunnskapsoversikt om hva som er utviklet på området og hva som er blitt prøvd ut i praksis, eller et forslag til et prosjekt hvor det skisseres hvordan FO kan jobbe videre med problemstillingen. Det ble lagt vekt på at tilbyder selv kunne komme med forslag til hvordan oppdraget kunne løses innenfor en økonomiske ramme på kr 60.000,-. Prosjektet skulle gjenspeile bredden i feltene hvor barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere jobber.

Diakonhjemmet Høgskole, Institutt for sosialt arbeid og familierapi (ISF), var den eneste institusjonen som responderte på henvendelsen fra FO. I skissen for løsningsmodell presiserte ISF at utvikling av kvalitetskriterier i sosialfaglig arbeid må ta utgangspunkt i det som kan beskrives som kjernen i denne sosialfaglige tilnærmingen, nemlig relasjonen mellom de profesjonelle og brukerne, og at den faglige innsatsen må kunne vise til resultater for brukerne. Av denne grunn ble Klient og resultatstyrt praksis (KOR) og vurderingsskjemaene som benyttes i denne modellen valgt som utgangspunkt for arbeidet i FO-prosjektet. KOR – skjemaene er utviklet som et metodisk verktøy for å kartlegge for det første brukernes erfaringer med relasjonen til den profesjonelle og for det andre resultater av innsatsen.

KOR – modellen er utviklet i og benyttes for det meste i tjenester som tilbyr frivillig behandling, for eksempel i familievernet og barne- og ungdomspsykiatrien. Av denne grunn er det naturlig at utprøvingen av KOR også byr på problemer når denne modellen skal anvendes i en annen kontekst enn det den er utviklet for.

## **1.2 Formålet med prosjektet**

Hovedspørsmålet for prosjektet er om og på hvilken måte målinger ved bruk av skjemaene i KOR modellen kan anvendes som kvalitetsindikatorer på sosialfaglig innsats i de ulike virksomhetene.

Prosjektet har hatt flere formål. Det overordnede formålet har vært å finne ut om KOR modellen som redskap kan bidra til å øke kvaliteten på det sosialfaglige arbeidet i ulike sosialfaglige tjenester som barneverntjenesten, friomsorgen, habiliteringstjenesten og i NAV. Dette er fagområder der KOR - modellen har vært lite eller ikke utprøvd tidligere. Hensikten med utprøvingen var derfor å registrere hvilke erfaringer ~~har~~ sosialarbeiderne gjør seg ved bruk av skjemaene i disse tjenestene? På hvilken måte kan skjemaene være et hjelpemiddel til å vurdere kvalitet på den sosialfaglige innsatsen? Hvordan påvirkes erfaringene av kontekstuelle forhold?

## **1.3 Organisering av prosjektet**

Prosjektet har vært initiert av FO, og ledet av Diakonhjemmet Høgskole, Institutt for sosialt arbeid og familierapi, i nært samarbeid med lokale tjenester: Barneverntjenesten i Bærum, friomsorgen i Oslo og Akershus, Habiliteringstjenesten ved Nordre Aasen og NAV tjenesten ved Grünerløkka og Stovner.

Ved Diakonhjemmet Høgskole har Tor Slettebø vært prosjektleder og Gurid Aga Askeland prosjektmedarbeider. Slettebø og Askeland har fordelt veiledningen delprosjektene seg imellom.

Styringsgruppa for prosjektet har bestått av representanter fra FO: Mimmi Kvisvik, Inger Karset og Beate C. Basing, samt prosjektleder.

Deltakere i delprosjektene har vært:

Arbeids- og velferdsforvaltningen :

NAV Grünerløkka: Mari Skrede og Alexander Bergli

NAV Stovner: Monica Libak Aaser, Pepa Mihaylova Panov og Kristin Lømo

Barneverntjenesten i Bærum: Vigdis Busch Helgesen, Monica Winger, Elisabeth Strøm, Madeleine Steinvik og Gro Sannes.

Friomsorgen i Akershus: Marianne Lindstad, Cecilie Johansen Opsahl og friomsorgen i Oslo Julie Øfstedal.

Habiliteringstjenesten: Marianne Høigaard, Ida Lohne og Gunnhild Febakke

Prosjektet startet opp i januar 2012 og ble avsluttet våren 2013.

## **1.4 Oppbygning av rapporten**

I kapittel 2 beskrives Klient- og resultatstyrt praksis og noen erfaringer fra hvordan modellen har vært anvendt i barnevernet, familievernet, rusbehandling, friomsorgen og i andre sosialfaglige tjenester. Kapittel 3 omhandler organiseringen av prosjektet og opplegget for evalueringen. I kapittel 4 presenteres erfaringene fra de ulike delprosjektene, og kapittel 5 er en oppsummerende drøfting av hovedfunn og forslag til videre arbeid.

I rapporten benyttes begrepene bruker og klient om hverandre. Deltakere i prosjektet er både sosionomer, barnevernspedagoger og vernepleiere. I presentasjon og bearbeiding av materialet skiller vi ikke mellom de ulike profesjonene, men kaller alle for prosjektdeltakere eller sosialarbeidere.

## **2. Brukermedvirkning som kvalitetsindikator på sosialfaglig arbeid**

Dette kapitlet gir en kort beskrivelse av Klient- og resultatstyrt praksis, og beskriver erfaringer fra praktisering av KOR i andre velferdstjenester.

### **2.1 Klient- og resultatstyrt praksis (KOR)**

KOR - modellen har vært utviklet innen det kliniske forskningsfeltet og hvor oppmerksomheten har vært rettet mot hva som fungerer i terapi og i behandling. KOR bygger på en erkjennelse av at to av de viktigste faktorene for resultat av behandling og som predikerer et godt behandlingsresultat, er klientens opplevelse av relasjonen til behandleren og klientens opplevelse av bedring i behandlingsforløpet. Forskning har vist at dersom behandleren får systematisk tilbakemelding på klientens vurdering av endring av belastninger og opplevelse av den terapeutiske relasjonen, kan dette høyne kvaliteten på behandlingstilbudet (Tuseth mfl, 2006). Behandleren trenger å vite om behandlingen virker for den enkelte klient, og på bakgrunn av dette tilpasse hjelpetilbudet til den enkelte.

Innen psykisk helsevern har det i de siste årene vært lagt stor vekt på betydningen av å sette klientens perspektiv og forståelse i sentrum. En av grunnene til dette er at klientenes opplevelse av behandlingen de mottar ofte er svært forskjellig fra behandlerens forståelse (Aamodt, Aamodt og Jørgensen 2002). Det er av betydning at behandlingsmetodene som anvendes er bra for klientene, og det er viktig å få kunnskap om behandlingen har den ønskede effekten for den enkelte klient. For at tiltakene skal kvalitetssikres, trengs det rutiner for systematisk bruk av resultatmål på behandlingseffekten. Undersøkelser har dokumentert at klientens vurdering av tidlig endring i behandling, dvs innen avslutning av fjerde samtale, signifikant predikerer behandlingsresultatet (Tuseth, 2007). Det betyr at dersom klienten ikke opplever en begynnende endring på dette tidspunktet, kan dette redusere sannsynligheten for ønsket bedring på et senere tidspunkt i behandlingen.

I behandlingsforskningen har det utviklet seg en ny retning, kalt KOR - modellen, som kontinuerlig vektlegger klientens opplevelse av endring og klientens opplevelse av den terapeutiske relasjonen (Tuseth mfl, 2006). Bruk av måleinstrumenter som gir terapeuten systematisk tilbakemelding på klientens vurdering av den terapeutiske alliansen og behandlingsresultatet, gir en betydelig økning i effektiviteten av behandlingen, uansett metode (Lambert et al, 2003).

Det er utviklet flere modeller for å evaluere den terapeutiske alliansen. En forutsetning for at fagfolkene skal ta i bruk evalueringsskjemaer i praksis, er at disse må være raske å fylle ut, lette å forklare og oppleves som meningsfulle og relevante for både behandler og klient (Duncan & Miller, 2000).

Grunnen til at det i den senere tid har vært lagt større vekt på å involvere klientene som reelle medarbeidere i helse- og sosialtjenester, er flere. Spørsmålene knyttet til forbedring av behandlingsresultater, brukermedvirkning og brukerrettigheter ligger i tiden, men i tillegg har forskning vist at, for eksempel, i familievernet, i psykisk helsevern og i rusomsorgen viser klientenes bedring liten eller ingen sammenheng med den profesjon behandleren tilhører, behandlingsnivå og behandlingsform. For å lykkes med behandling er man avhengig av kvaliteten som skapes i samarbeidet mellom behandleren og av klientens eget arbeid. Dessuten er de to viktigste faktorene som best predikerer hvilke klienter som gjennomfører behandlingen og som oppnår bedring, klientens egen vurdering av samarbeidet mellom seg og terapeuten, og klientens opplevelse av tidlig fremgang i behandlingen (Duncan og Miller, 2004). Duncan og Millers forskning har vist at når behandlere får tilbakemelding på klientenes vurdering av samarbeidet og på om hjelpen virker, kan den gjennomsnittlige bedringsprosenten øke med hele 65 prosent (op.cit). Følgelig legger de vekt på brukermedvirkning i planleggingen, utførelsen og evalueringen av behandlingstilbudene, og at en fokuserer på om behandlingen virker, i stedet for på hvilken form for behandling som ytes.

## **2.2 Hva er Klient- og resultatstyrt praksis?**

Scott Miller har lenge vært opptatt av faktorer som kan forklare hvorfor behandling virker. Scott Miller og Barry Duncan og deres kolleger ved Institute for the Study of Therapeutic Change (ISTC) har utviklet KOR - modellen. Scott Miller arbeidet i over fire år sammen med Insoo Kim Berg og Steve de Shazer og fikk gjennom dette arbeidet godt kjennskap til Løsningsfokusert endringsarbeid (LØFT) og forskning om LØFT. Dette er en behandlingsmodell som mange ansatte innen helse- og sosialfaglige tjenester i Norge kjenner godt. Gjennom forskning ble Scott kjent med at LØFT ikke synes å være mer effektiv enn andre modell (Intervju med Scott Miller i Millham, 2011). Han utviklet en hypotese om at det ikke bare var behandlerens modeller, metoder og teknikker eller valgte teoretiske retninger som forklarer resultatene. Dette bidro til å øke hans interesse for å se på faktorer som, uavhengig av metodisk tilnærming, bidrar til god og virksom behandling.

I faget sosialt arbeid fremstår relasjonen mellom bruker og sosialarbeid som en helt sentral bærebjelke for å få til endring og utvikling. Både tidligere forskning (Uggerhøj, 1996)

og nyere (Llobet, 2013) viser at denne relasjonen er av større betydning enn hvilke modeller og metoder sosialarbeideren arbeider etter. Lamberts (i Duncan Sparks, 2008:24) viser til at klientens indre og ytre ressurser utgjør 40 prosent av de virksomme faktorene for et vellykket behandlingsopplegg. Tredve prosent er knyttet til relasjonen til behandleren, 15 prosent er knyttet til metodisk tilnærming og de resterende 15 prosent er knyttet til håp og forventninger om forandring. I sosialt arbeid er vi i tillegg til relasjonen også opptatt av at det må være en balanse mellom håp og ubehag for at det skal skje en forandring (Johnson og Yanka, 2010).

Gjennom forskning er det dokumentert at enkelte behandlere synes å oppnå bedre resultater enn andre. Med dette utgangspunkt, utviklet Scott og hans kolleger en hypotese om at det ikke var behandlingsmodellen som er avgjørende, men at det som fungerer er at behandleren integrerer brukerfeedback i behandlingen. Denne formen for behandling ble kalt ”deliberate practice”(Scott i Millham, 2011). , eller hva vi kan kalle forhandlingsbasert praksis på norsk Scott sitt utgangspunkt er derfor at enhver behandling må ta utgangspunkt i en modell som behandleren kan og tror på, men at behandleren samtidig må innhente klientens feedback på om innsatsen virker. Dette gir behandleren anledning til å reflektere over behandlingsinnsatsen, samtidig som det gir føringer for hvordan behandlingen kan forbedres.

Barry Duncan og Scott Miller og deres kolleger har utviklet et system med to enkle skåringsskalaer for systematisk informasjon om for det første klientens vurdering av den terapeutiske relasjonen og for det andre av endring av klientens opplevelse og situasjon (Hubble, Duncan & Miller, 1999, Duncan & Miller, 2000, Duncan, Miller & Sparks, 2004). Disse benyttes aktivt i behandlingen. Disse skalaene kalles ”Client Directed Outcome Informed Therapy (CDOI) eller Klient- og resultatstyrt praksis KOR på norsk. Skalaene i KOR er utviklet med utgangspunkt i etablerte og omfattende måleinstrumenter med høy grad av validitet og reliabilitet. Skalaene er utarbeidet slik at de er lette å forstå, og de gir umiddelbar mening for både klient og terapeut. Ideen er at de skal være enkle, og derfor tar liten tid å utfylle. Skalaene kan benyttes uavhengig av behandlingsmodell, og skjemaene fylles ut av klienter i hver behandlingstime som en integrert del av behandlingsprosessen.

Endringsskalaen (ORS skjemaet) fylles ut ved starten av hver time for å kunne vurdere endringer etter den forrige behandlingen. Dette skjemaet måler de viktigste dimensjonene relatert til psykisk helse og psykisk lidelse, personlig opplevelse av velvære/ubehag, fungering i nære relasjoner og sosial fungering.



Allianseskalaen, som viser relasjonen mellom klient og behandler (SRS skjemaet) bygger på Bordins klassiske definisjon av terapeutisk allianse (Bordin, 1979), og skjemaet fylles ut ved slutten av hver time for å vurdere om relasjonen har fungert hensiktsmessig for behandlingen. Det er tre elementer som er grunnleggende for en god terapeutisk allianse: Et positivt emosjonelt bånd mellom klient og terapeut, enighet om mål og enighet om midler for å nå målet. Overordnet dette er brukeren sin egen endringsteori, dvs hva brukeren mener må til for at endring skal finne sted.

I tillegg er det utviklet CORS (Child Outcome Rating Scale) og CSRS (Child Session Rating Scale) som tilsvarende ORS og CSRS for voksne, og som gir barn anledning til selv å evaluere behandlingsprosess og opplevelse av endring. Det er også laget skalaer basert på tegninger for mindre barn under seks år. Det er imidlertid lite forskning på bruk av evalueringsskjemaer for barn (Tuseth, 2007). Det er også utviklet skalaer for vurdering av gruppesamlinger (GSRS) for voksne og barn, men ikke skalaer for vurderinger av endringer mellom gruppesamlingene.

Skalaene bidrar til å klarlegge hva som det er viktig å jobbe videre med, og på hvilken måte en skal jobbe for å oppnå målene. De gir terapeuten fortløpende tilbakemelding på klientens vurdering av den terapeutiske relasjonen og av oppnådd endring i behandling. Målet er å legge til rette for at klienten aktivt skal medvirke i sin egen behandling og ha tro på egne ressurser.

I Norge har det vært arrangert flere seminarer med blant annet Barry Duncan og Scott Miller, og stadig flere terapeuter, fagteam og behandlingssteder har tatt i bruk KOR - modellen i sitt kliniske arbeid (Tuseth mfl., 2006). I 2002 ble "Nettverk for resultat- og klientstyrt behandling" etablert, og miljøet består av terapeuter i det norske fagfeltet som har tatt i bruk KOR.

Skjemaene har vært oversatt til norsk av psykolog Morten Anker, og ble i første rekke utprøvd på klienter som har vært til behandling ved familievernkontorer.

I det følgende presenteres skjemaene i en generell form. Som nevnt er disse skjemaene rettet mot behandlingsfeltet. Dette er noe som det må tas høyde for når skjemaene utprøves i andre fagområder og hvor fagfolkens rolle kan variere. Da det er tatt patent på skjemaene, har vi i dette prosjektet brukt skjemaene slik de er oversatt til norsk, uten tilpasning til de ulike virksomhetene.

Først presenteres skjemaet for brukernes evaluering av samtalen, og deretter brukernes vurdering av oppnådd endring i det faglige arbeidet. Brukernes skåringer på skjemaene overføres deretter til et oversiktsskjema over alle skåringene i behandlingsforløpet.

Oversiktsskjemaet gir en mulighet for å følge utviklingen til brukeren hva gjelder klientens opplevelse av kontakten med den profesjonelle og om innsatsen har ført til endringer av opplevelsen.

### **2.3 Utfylling av skjemaene**

I et behandlingsforløp fylles skjemaene ut fortløpende og i møtet med terapeuten. Utfyllingen kan også skje på andre måter, for eksempel ved at andre enn behandleren innhenter informasjonen.

Brukerne krysser av på spørsmålene i skjemaene ved å merke av på en linje tilsvarende 10 cm hvor de plasserer sin vurdering. Ved å legge en linjal over linjen vil en derfor få en skåre for hvert av spørsmålene. Samlet skåre på hvert av skjemaene føres deretter over på et oversiktsskjema.

Ved å studere oversiktsskjemaet for brukerens feedback får man et bilde av hvordan forløpet i kontakten utvikler seg. Ofte vil en se at utviklingen ikke alltid går i rette linjer, men at det ofte er to skritt frem og ett tilbake. Når en ser utviklingen over flere samtaler, blir det lettere å se en helhetlig tendens mot en bedret eller forverret situasjon for brukeren.

Tallene og den grafiske fremstillingen benyttes som utgangspunkt for samtalen videre. Endringsskalaen er en måte å følge utviklingen i brukernes egenopplevde belastning på og endringen av denne. I tillegg til en generell opplevelse, skåres det også på variabler knyttet til hvordan en selv har det, til partner og familie og arbeid, skole og venner. Avkrysningen gir mulighet for å kommentere skalaene på ulike måter, og en kan ta for seg den enkelte skåre etter tur. For eksempel; ”Jeg ser at det ikke er det personlige som plager deg mest, men at du sliter sosialt. Kan du si noe mer om dette?”. En kan videre begynne å kommentere hva som er vanskeligst eller det som oppleves som mest positivt for brukeren. Oversiktsskjemaet gir også en mulighet for å se hvordan brukeren skårer nå, sammenlignet med tidligere. Oversikten gir muligheter for å dreie samtalen inn på temaer om hva som skal til for at brukeren skal få det bedre på livsområder som oppleves som vanskelig.

Skalaen for samtalevurdering handler om brukerens vurdering av samtalen. I hvilken grad opplever brukeren seg hørt, forstått og respektert. Videre spørres det om samtals mål og tema, om tilnærming, om det er noe som mangler osv. Skårene her gir anledning til å stille spørsmål om hva som skal til for at samtalerne kan bli bedre, hvordan de kan bli bedre rettet mot temaer som brukeren ønsker å snakke om, er vi på riktig spor osv.

Skjemaene gir muligheter for å berømme brukeren for innsatsen når det har skjedd endringer, samtidig som mangel på endring gir rom for å forandre retningen på arbeidet.

Skjemaene gir en ramme for innledning og avslutning av en samtale. De kan bidra til å utvikle felles oppmerksomhet, felles mål og arbeidsmåter. Modellen gir også mulighet for å samle systematisk kunnskap om brukernes nytte av den sosialfaglige innsatsen, og kan derfor bidra til kvalitetsutvikling for både sosialarbeidere og virksomhetene de arbeider innenfor. Skjemaene gir også et godt grunnlag for veiledning av den enkelte behandler.

## **2.4 KOR - modellen i ulike velferdstjenester**

I Norge har KOR vært prøvd ut innen helsetjenester for barn og unge med psykiske problemer, barnevernet, familievernet og delvis i rusomsorgen. Det er også gjort forsøk med bruk av KOR i andre tjenester, men det foreligger begrenset med skriftlig materialet om disse erfaringene.

### **KOR – barneverntjenesten**

Vi er kjent med at KOR - skjemaene benyttes i stadig flere barneverntjenester, men erfaringene er i liten grad beskrevet og evaluert. Et unntak er et KS – prosjekt som har tatt i bruk flere av skjemaene i KOR, men som har endret ordlyden i skjemaene. Våren 2010 inngikk Kommunesektorens organisasjon (KS) et samarbeid med Oslo kommune om å iverksette et pilotprosjekt hvor hjelpetiltak i barnevernet skulle evalueres. Prosjektet startet høsten 2010 og varte i halvannet år. I alt ti barneverntjenester deltok i prosjektet (Christiansen, Thomsen og Hellem, 2012). Prosjektet hadde som mål å utvikle metoder for å evaluere hjelpetiltak. Det ble utviklet to skjemaer som skulle tas i bruk i evalueringssmøter. Det ene var et skjema som tok utgangspunkt i tiltaksplanenes delmål og hvor de involverte skulle vurdere endringer som hadde skjedd. Det andre skjemaet «Hva synes du?» er en tilbakemelding fra barn, unge og foreldre om deres synspunkter på egen involvering og samarbeid med barneverntjenesten og deres tilfredshet med hjelpen de mottok. Dette skjemaet har mange likhetstrekk med KOR skjemaet «Skala for samtalevurdering – barn og unge (CSRS)». I alt ble 790 saker evaluert. Evalueringen av forsøkene viser at denne evalueringsmetodikken ga økt brukerdeltakelse blant både foreldre og barn, men at det fortsatt var mange barn som ikke ble involvert. Et annet funn var at skalering og angivelse av endring ved bruk av tallverdier førte til en konkretisering av hva endringen skulle innebære. Samtidig var det mange som ønsket alternative måter å registrere endring på. Fagfolkene oppga også at bruk av skjemaene strukturerte og fokuserte samtalen, men at skjemaene ikke alltid var lett å introdusere. Mange hadde behov for mer metodestøtte (Christiansen mfl, 2012).

## **KOR - psykisk helsevern**

KOR- modellen prøves også ut innen psykisk helsevern, særlig innen barn- og ungdomspsykiatriske tjenester, særlig i regionene øst og sør (Tuseth mfl., 2007). Det er uklart hvor mange behandlere og behandlingenheter som benytter seg av KOR. En kartlegging fra 2007 har vist at en eller flere terapeuter ved 23 BUP-enheter i ovennevnte regioner har tatt i bruk modellen (op cit). Skjema med skalering av brukernes opplevelse av egen situasjon og av samtalen ble benyttet på tvers av profesjoner. Det var flest psykologer som anvendte skalaene, men også sosionomer, barnevernspedagoger, sykepleiere og pedagoger. Terapeutene som brukte tilnærmingen representerte et stort spekter av terapeutiske modeller og behandlingsmetoder, og de fleste oppga at de arbeidet innen flere forståelsesformer.

Skaleringen ble ikke benyttet som en egen terapeutisk metode, men for å øke vekten på brukerens forståelse og aktive medvirkning i behandling og økt oppmerksomhet på endring og resultat av innsatsen. Evalueringen viste at de som benyttet seg av KOR ga uttrykk for overveiende positive erfaringer (Tuseth mfl., 2007). Skalaene ga et felles grunnlag for terapeuten og klienten til å drøfte samhandlingsprosessen og resultatet. De la stor vekt på at KOR bidro til at klientens perspektiv på behandlingen ble tatt på alvor, og at klienten fikk en mer aktiv rolle i egen behandling. De hevdet at arbeidet ble mer systematisk og målrettet, og var til hjelp for å vurdere om man er på rett vei i behandlingen, eller om det er behov for å endre tilnærming, prøve ut andre tiltak eller eventuell skifte behandler.

Undersøkelser internasjonalt har vist at barn ned i en alder av 12 år har benyttet seg av endringsskjemaet og skjemaer for vurdering av samtalen, og at dette har gitt gode resultater (Duncan, Sparks, Miller, Bohanske & Claud, 2006). I Norge har KOR - modellen vært anvendt i arbeidet med barn og unge med psykiske problemer. Brukerfeedback i helsetjenester til barn og unge har vist seg å være en vesentlig forutsetning for å lykkes med behandling (Duncan, Scott, Miller og Sparks, 2007). Disse erfaringene synes også å bygge opp under føringene som ligger i FNs barnekonvensjon som understreker betydningen av barn og unges deltakelse på alle nivåer.

## **KOR – familievernet**

I familievernet har de lenge vært opptatt av å utvikle kvalitetsindikatorer som hjelpemiddel for styringsinformasjon og kvalitetsforbedring gjennom blant annet regelmessige tilbakemeldinger fra brukerne om behandlingsforløpet (Skauli, 2009, 2010, Sundet, 2009). Det legges vekt på den enkelte klients vurdering av om behandlingen møter de ønsker, krav og forventninger de har. Flere undersøkelser har vist at brukernes feedback på behandlingen i seg selv har en positiv effekt på behandlingsresultatet, og når klientenes tilbakemeldinger blir

benyttet i samtalene, får nesten to tredeler av personene en klinisk signifikant bedring (Skauli, 2009).

I tillegg til skjemaene basert på voksne, er det utviklet tilsvarende skjemaer for barn og disse gir dem mulighet til å evaluere behandlingsprosess og opplevelse av endring. Evalueringsskjemaene for barn og voksne er nå i bruk ved ulike typer behandlingstilbud innen psykisk helsevern for barn og unge, ved enkelte institusjoner innen barnevern og rusbehandling og i familievernet.

På bakgrunn av erfaringer med systematisk tilbakemeldinger fra klienter om behandlingsprosess og resultat av arbeidet, har familievernet besluttet å ta i bruk KOR - modellen ved alle familievernkontorene i Norge fra og med 01.01.2013. Siden modellen opphavlig var utviklet for familievernet, er det også her hvor det har vært forsket mest på virkningen av den (Tuseth, mfl 2006, Skauli, 2006, Anker mfl., 2009, Sundet, 2009).

### **KOR - i rusbehandling**

I forskning om hva som virker i rusbehandlingen (alkohol), er det også slått fast at valg av modell og metode har liten sammenheng med gode resultater (Imel, Wampold og Miller, 2008). Det er i stor grad hvordan klienten involveres i behandlingen som representerer den beste indikatoren på om man lykkes (Miller, Mee-Lee, Plum & Hubble, 2005).

I behandlingen av mennesker med rusavhengighet her i landet har det historisk sett vært lagt lite vekt på brukermedvirkning, men her finnes det også eksempler på at brukermedvirkning har fått økt oppmerksomhet (Gjerme, Lømo og Lundgaard, 2007). Rusavhengighet skiller seg fra andre psykiske lidelser gjennom den sterke fysiske avhengigheten som alkohol, narkotika og medikamenter skaper. Parallelt med den fysiske avhengigheten, utvikles det også en psykologisk avhengighet som har sammenheng med hvilken betydning rusen får i den enkeltes liv. Som følge av avhengighet forsøker den enkelte å skjule og å opprettholde rusing, mens den enkeltes identitet, selvoppfatning og ønsker for fremtiden, får mindre plass. For å styrke rusavhengiges egen stemme (i motsetning til russtemmen), benyttes KOR - skalaene i arbeidet med behandling av voksne med alvorlig rusavhengighet (Gjerme mfl., 2007). Gjerme m.fl.(2007) hevder at brukermedvirkning i rusbehandling ikke bare er mulig, men at det er nødvendig for å yte god behandling. Grunnen til dette er en erkjennelse av at det bare er klienten som kan endre seg selv. Gjennom KOR-modellen skapes det mulighet for klienten til å utforme sin egen behandling på en måte som har vist seg å gi positive resultater.

### **KOR – andre tjenester**

KOR - modellen kan også legges til grunn i faglig veiledning av klientarbeid (Ulvestad, 2007). Denne formen for veiledning bygger på tre tinn: Innhenting av klientens feedback på relasjonen til behandleren og opplevelse av egen situasjon. Denne feedbacken inkorporeres deretter som et materiale for veiledning. Dette fører til at klientens stemme blir hørt i veiledningen, og veileder får utforske klientens perspektiv og forståelse av situasjonen, og av hva som kan være virksomt, samt korrigerer av kurs på behandlingen.

### **3. Opplegg for evalueringen**

#### **3.1 Rekruttering av tjenester og lokal utprøving**

Rekruttering av tjenester som ville prøve ut KOR – modellen og skjemaene skjedde i nært samarbeid med FO. Ved rekruttering av tjenester ble det lagt vekt på at organisasjonene skulle representere bredden av de faggruppene som FO organiserer: Barnevernspedagoger, sosionomer og vernepleiere.

FO kom med forslag til ulike tjenester. Disse ble kontaktet av Diakonhjemmet Høgskole som orienterte nærmere om innholdet i prosjektet. Parallelt ble ansatte ved ulike tjenester invitert av FO til å delta i en opplæring i bruk av KOR - skjemaene i slutten av april 2012. Seminaret var ledet av Thor Fjellstad, RBUP Vestlandet. Dette var ikke knyttet direkte opp mot prosjektet, og derfor var heller ikke alle prosjektdeltakerne til stede på seminaret. Derimot ble det opplyst at prosjektdeltakerne skulle få en egen opplæring.

I slutten av mai 2012 ble det arrangert et oppstartseminar ved Diakonhjemmet Høgskole med prosjektdeltakerne, styringsgruppen fra FO, samt prosjektleder og -medarbeider ved Diakonhjemmet. For prosjektdeltakerne som ikke hadde deltatt på seminaret med Thor Fjellstad, var dette den første og eneste innføringen de fikk i KOR - modellen og bruk av skjema.

På seminaret ble det utviklet samarbeidsplaner mellom deltakerne i de lokale prosjektene og prosjektveilederne fra Diakonhjemmet for høsten 2012. Det ble gjort avtaler om regelmessige veiledningstimer. Omfanget av veiledningstimer i de lokale prosjektene har variert og har vært basert på behov. Prosjektveiledningen har vært rettet mot både organiseringen av prosjektet og det faglige arbeidet knyttet til utprøving av skjemaene. Ved de lokale virksomhetene har det vært organisert mindre prosjektgrupper, fra to til fem deltakere.

I begynnelsen av mars 2013 ble det avholdt et arbeidsseminar hvor deltakerne fra de ulike delprosjektene oppsummerte og drøftet sine erfaringer fra utprøvingen av KOR - modellen. Det ble skrevet referat fra arbeidsseminaret, og dette inngår som en del av det empiriske materialet evalueringen bygger på.

#### **3.2 Lokal registrering og vurdering**

Utprøving og vurdering av innhold og bruk av skjemaene har skjedd fortløpende. Bruk av ORS og SRS skjemaene skulle skje fortløpende for nye klienter. Det var forventet at den enkelte prosjektdeltaker skulle fylle ut skjemaer i om lag ti saker i forsøksperioden. Det har

vært noe tilfeldig om, og hvilke skjema som har vært brukt. Noen oppgir å ha glemt det, andre har funnet at det ikke har passet. Det har også variert hvorvidt både ORS og SRS skjemaene har vært brukt i samme sak. Skjemaene har vært forsøkt uten å endre på teksten i originalskjemaene.

For å registrere erfaringene med utprøvingen av skjemaene, fylte prosjektdeltakerne inn ett evalueringsskjema for hver sak ved avslutning av prosjektperioden. Dette skjemaet var utarbeidet av prosjektleder og – medarbeider.

Evalueringen er basert på en prosessrettet tilnærming hvor prosjektmedarbeiderne har deltatt på regelmessige møter lokalt i delprosjektene. På disse møtene er erfaringer blitt drøftet og oppsummert underveis. I tillegg bygger evalueringen på en gjennomgang av alle evalueringsskjemaene som er fylt ut for hver sak. På bakgrunn av en foreløpig analyse av evalueringsskjemaene, utviklet prosjektmedarbeiderne foreløpige konklusjoner. Disse ble lagt frem for alle prosjektdeltakerne til felles drøfting i avslutningsfasen av prosjektet, våren 2013. På dette seminaret oppsummerte og drøftet deltakerne også sine erfaringer med utprøvingen av KOR – skjemaene. Utkast til rapport har også vært lest og kommentert av prosjektdeltakerne.

I alt har skjemaene vært anvendt i 67 saker. Sakene kan omfatte alt fra enkeltklienter til familier. De har også vært anvendt i seks oppstartsmøter i barnevernet, samt i atten nettverksmøter. I tillegg har skjema for gruppevurdering vært anvendt to grupper, hhv åtte og seks deltakere og som har møttes om lag 10 ganger.



## 4. Rapportering fra de ulike delprosjektene

I denne delen av rapporten beskrives datagrunnlaget for evalueringen av KOR - modellen. I kapitlet presenteres først erfaringene fra barnevernet, etterfulgt av friomsorgen, NAV og habiliteringstjenesten.

Avsnittene er strukturert etter temaene som har ligget til grunn for evalueringen. Prosjektdeltakerne har gjort av den enkelte sak:

- I hvilke saker har skjemaene blitt benyttet
- Hvilke skjemaer har vært tatt i bruk
- Etnisitet blant brukerne
- Introduksjon av skjemaene og brukernes reaksjoner
- Hvordan bruk av skjemaene har påvirket det sosialfaglige arbeidet
- Vurderinger av om de vil benytte seg av skjemaene etter avslutning av prosjektet

### 4.1 Barnevernet

KOR - modellen har vært forsøkt i barneverntjenesten i Bærum kommune innenfor tjenester som har vært knyttet til undersøkelse, oppfølging av hjelpetiltak, i oppstarts- og nettverksmøter og i veiledningssamtaler. Skjemaene er blitt prøvd ut både når det gjelder barn og voksne. De har prøvd ut skjema for vurdering av endring og skjema for vurdering av samtalen/relasjonen, men i ulikt omfang. I alt fire saksbehandlere har deltatt i prosjektet, samt en som er ansatt med ansvar for fagutvikling i tjenesten.

Først presenteres erfaringene med bruk av KOR i samtaler med enkeltindivider og familier, og deretter erfaringer med bruk av modellen i evaluering av grupper: Oppstarts- og nettverksmøter.

#### Undersøkelser og hjelpetiltak

Bruken av KOR i førstegangssamtaler i undersøkelser og samtaler i hjelpetiltakssaker omfattet i alt syv saker. Problemene i familien dreide seg om psykiske problemer, samspill barn/foreldre, bekymring for vold mellom foreldre, levekårsproblemer, behov for avlastning.

I dette delprosjektet var det samtalskjemaene for voksne (SRS) og for barn og unge (CSRS og YCSRS) som ble forsøkt. Grunnen til at endringsskjemaene ikke ble benyttet, var at prosjektdeltakerne møtte familiene bare noen få ganger. Mye av kontakten foregikk dessuten mellom samtale, telefoner, deltakelse i ansvarsgruppemøter osv.

Endringsskjemaene ble ikke benyttet i undersøkelsessakene fordi spørsmålene var lite egnet

til hva som ligger i formålet med å gjennomføre en undersøkelse. Av de syv sakene var det ulike nasjonaliteter representert: Norge, Russland, Tyskland, Marokko, Tsjetsjenia, Iran og Somalia.

Skjemaene ble presentert for brukerne på ulike måter, men som oftest i slutten av samtalen. Skjemaet ble introdusert med begrunnelse om at de deltok i et prosjekt, og hvor brukernes tilbakemeldinger på tjenestene skulle vektlegges. Det ble understreket at utfyllingen av skjemaet var frivillig, og at det var utviklet egne og tilpassede skjemaer for barn og ungdom.

Foreldrene stilte seg positive til å svare på skjemaene, men hadde få spørsmål om hvorfor og hva skjemaene skulle brukes til. Barna syntes det var 'spennende og gøy' å fylle ut og føle seg inkludert og deltakende'. Barna forstod raskt hvordan skjemaet fungerte. Noen av brukerne trengte hjelp til å forstå innholdet i spørsmålene på skjemaet for vurdering av relasjonen.

Prosjektdeltakerne mente at bruk av skjemaene i undersøkelsessakene og hjelpetiltakssakene som de arbeidet med, i liten grad har påvirket det sosialfaglige arbeidet. De har hatt mest utbytte av å bruke samtalskjemaene med barna fordi det bidro til å inkludere og involvere denne brukergruppen mer enn det som var vanlig. Skjemaene hadde vekket barnas nysgjerrighet. De lurte på hva saksbehandler ville gjøre hvis noen laget et surt/trist fjes. Ved annengangsbesøk hadde barna funnet frem fargeblyanter og var klar for å fargelegge skjemaene.

Prosjektdeltakerne er usikre på om foreldrene har svart åpent og ærlig på spørsmålene. I hvor stor grad var svarene preget av asymmetrien i maktforholdet mellom brukerne og fagfolkene? I så måte bidro skjemaene til å skape større bevissthet rundt rollen som barnevernsarbeider. Prosjektdeltakerne har også kjent et visst ubehag ved at brukerne skulle evaluere dem. En fordel med bruk av skjemaene er at de dokumenterer at fagfolkene har snakket med barn og foreldre. I flere av sakene var det bare ett møte, og det var derfor umulig å registrere utviklingen over tid.

Hovedinntrykket fra utprøvingen i disse sakene var at samtalskjemaene for voksne ble opplevd som kunstig, og at prosjektdeltakerne foretrakk å oppsummere samtalene muntlig ved slutten av avtalen. Får man ærlige svar når brukerne skal fylle ut skjemaet i rommet hvor også saksbehandler befinner seg? På en annen side kan bruk av skjemaet bidra til at foreldrene føler seg mer sett av barnevernet. I følge prosjektdeltakerne var den viktigste erfaringen med utprøving av skjemaene at de var blitt kjent med alternative måter å involvere barna på.

## **Familieveiledning i hjelpetiltakssaker**

Dette dreide seg om fire saker med hjelpetiltak og handlet om samtaler med par, samboere, eller skilte foreldre. I noen av samtalene var barna til stede, men det ble også foretatt samtaler alene med barn. I familieveiledningen har både skjemaene for samtalevurdering og endringsvurdering for barn (YCSRS, CSRS og CORS og voksne (SRS V. 3.0 og ORS) vært forsøkt. De fleste av brukerne har vært etnisk norske. Det har ikke vært behov for bruk av tolk.

Skjemaene ble presentert og begrunnet med at barnevernet ønsket å prøve ut skjemaene fordi de deltok i et prosjekt som hadde til hensikt å få barnevernet til å evaluere arbeidet de gjør. Målet ble beskrevet som et ønske om å utvikle et bedre barnevern. Det forelå ingen fastlagte rutiner for hvordan dette skulle gjøres, men som regel ble endringskjemaet fylt ut ved starten av en samtale og samtalskjemaet ved slutten av samtalen.

De fleste av brukerne sa seg interessert i å fylle ut skjemaene, men enkelte lot være å fylle ut skjemaene som følge av språkvansker. I ett tilfelle kan fars ønske om ikke å fylle ut skjemaet være knyttet til en mistanke om at han har dysleksi. En annen oppga at utfylling av slike skjemaer gjorde henne så stresset, og hun sa: «Jeg liker ikke skjemaer. Jeg får det ikke til, vet ikke hva jeg skal svare». Dette bidro til å bekrefte prosjektdeltakerne inntrykk av at mor har et veldig dårlig selvbilde, selvinnsikt og selvtilit.

Barna synes ofte det var morsomt å fylle ut skjemaet. De tøyset litt rundt utfyllingen, men ga inntrykk av at de følte seg betydningsfulle og at de ble sett. Utfyllingen av skjemaet syntes også å gi barn en opplevelse av mestring. Da saksbehandler ved en anledning glemte å gi et skjema for samtalevurdering til barnet, ble dette påpekt av barnet selv og som ba om å få et skjema til utfylling.

Utfyllingen av skjemaet ga også informasjon om kontakten mellom barn og foreldre, for eksempel at et av barna måtte justere seg ut fra blikk-kontakt med moren.

Tatt i betraktning maktubalansen i relasjonen mellom brukerne og fagfolkene, kan det spørres om brukerne kunne ha avslått å svare på skjemaene. Ingen av brukerne ga uttrykk for at det var veldig glade for å kunne fylle ut skjemaet. I ett tilfelle ble skjemaet avvist av foreldrene med begrunnelse om at de ikke orket å fylle det ut, men så fylte de ut skjemaet etter neste samtale. De oppga på dette tidspunktet at skjemaet hadde vært lett å fylle ut.

Skjemaet for endringsvurdering ble benyttet aktivt til å sammenligne utviklingen i den enkelte sak, på kort og lang sikt. Skaleringen ble benyttet til å ta opp spørsmål rundt de ulike temaene, for eksempel hva skal til for at du skårer høyere? Skjemaene ble benyttet til å planlegge samtalene fremover. Endringskjemaet har gitt en anledning til å oppdage små

endringer i arbeidet med familier. «Det oppleves som seriøst når brukerne får anledning til å gi en tilbakemelding på hva som er godt og vanskelig i kontakten».

Bruk av skjemaene har ført til en bevisstgjøring av egne holdninger, praksis og kommunikasjon. «Det er viktig å våge å ta inn over seg hva brukerne mener om tjenestene våre. Er vi målrettet nok? Er det slik at brukerne kan nyttiggjøre seg tilbudet vi gir?».

Bruk av skjemaene har gitt prosjektdeltakerne anledning til å justere temaer som har vært tatt opp, mål osv. Det har også åpnet opp for mange nye samtaler. Utfyllingen har vært et slags «gratis tema», et nøytralt tema som styrker relasjonen ved at prosjektdeltakeren har åpnet seg opp «for hugg».

Bruk av skjemaene har gitt brukerne anledning til å oppnå en høyere grad av medvirkning, og det har synliggjort forskjeller i vurderingene til ulike familiemedlemmer. Det er ikke gitt at alle synes det samme, og det er heller ikke alltid at fagfolkene gir alle familiemedlemmene like mye oppmerksomhet. «Skjema tydeliggjør forskjellene mellom mor og far». I mange tilfeller har bruk av skjemaene åpnet opp for å trekke barnas erfaringer og vurderinger inn i arbeidet med familien. Skjemaet fungerte som en påminnelse om at vi var i kontakt med familien ut fra barnets behov.

Tilbakemeldingene er overveldende gode, dvs skåringene på skjema for samtalevurdering. Det kan stilles spørsmål ved hvordan resultatene kan tolkes. Hovedinntrykket er likevel at bruk av skjemaene gir den enkelte fagperson en verdifull bekreftelse på den faglige innsatsen.

Bruk av skjemaene har resultert i en tydeligere evaluering av egen praksis og den sosialfaglige innsats, og av tiltakene som har vært satt i gang. Skjemaene har fungert som en dokumentasjon på hva som har vært gjort for å inkludere brukernes stemme i sakene.

For de yngste barna, som benytter seg av skala for samtalevurdering (YCSRS), var det vanskelig å registrere utviklingen over tid fordi kontakten var av begrenset karakter.

Prosjektdeltakerne opplevde at bruk av KOR - skjemaene og evaluering av tjenestene er nyttig og nødvendig for både brukere og de ansatte, men KOR er også bare ett alternativ blant flere. Det er en utfordring at mye av kontakten med brukerne foregår over telefon, og da kan det være vanskelig å benytte seg av begge skjemaene.

Bruk av KOR har ikke vært et tema i egen faglig veiledning.

### **Oppstarts- og nettverksmøter**

Skjemaene for vurdering av gruppesamtale for barn og voksne har også vært forsøkt i oppstartsmøter og i nettverksmøter i Bærums barneverntjeneste. Oppstartsmøtene har til

hensikt å henlegge, konkludere med tiltak eller utvide en undersøkelse i barnevernet.

Bakgrunnen for en undersøkelse er ofte atferdsproblemer hos barnet, rus og psykiatri hos foreldrene og andre forhold i hjemmet. Nettverksmøtene har til hensikt å sikre samarbeid og koordinering av tiltak og planer i saker som omhandler ett eller flere barn. Sakene gjaldt både § 4.4 og § 4.12 saker, det vil si saker som omhandler hjelpetiltak i hjemmet og omsorgsplasseringer utenfor hjemmet. I

oppstartsmøter og i nettverksmøter er det brukt skjemaer for gruppevurdering for barn (GCSRSO) og for gruppevurdering for voksne (GSRS). I alt har skjemaene vært forsøkt i seks familier med oppstartsmøter, 12 familier med ett nettverksmøte og seks familier med to eller flere møter. Antallet deltakere som har fylt ut vurderingsskjemaet for gruppesamling har variert. De fleste av brukerne har vært etnisk norske.

Skjemaene ble introdusert som et ledd i barneverntjenestens arbeid med å evaluere det barnevernfaglige arbeidet og ut fra et ønske om å utvikle et bedre barnevern. Det er også blitt nevnt at tjenesten deltok i et samarbeidsprosjekt er med Diakonhjemmet Høgskole. Som regel ble skjemaene introdusert på slutten av møtene.

De som deltok på oppstartsmøtene responderte positivt på utfyllingen av skjemaet, men det var også et nettverk som opplevde seg undervurdert ved å måtte svare på skjemaet. Likevel ønsket de å fylle ut skjemaet av «høflighet» for prosjektet. En opplevde at han ikke ble tatt på alvor ved at han kun ønsket å gi uttrykk for sine erfaringer ved å formidle dette muntlig. Flere av brukerne har etterspurt plass for kommentarer på skjemaene.

Ved enkelte anledninger er utfylte skjemaer lagt på gulvet i ringen av deltakere slik at alle har sett hverandres scorere. Dette har gitt anledning til å be om utfyllende svar. Da har de fått svar som «Liker ikke store forsamlinger», «ville bare si at jeg savnet en etat i dette møtet, men det manglet et kommentarfelt på skjemaet», «Svarer med høy score fordi vi faktisk liker dette». Skjemaene bidro til å synliggjøre gruppens ansvar for å skape gode løsninger og gode møter. «Det tvinger oss til å ta mer hensyn til nettverkets tanker, meninger og innspill». Dessuten bidrar de til å løfte frem alle deltakernes stemmer i evalueringen av møtene. Det var som regel samsvar mellom svarene på skjemaet og opplevelser fra selve møtet. Selv om det kunne være en høy temperatur på selve møtet, var det likevel en bra score. En skriftlig evaluering bidrar som oftest til en god avslutning på møtet.

Bruk av skjemaene har gitt brukerne anledning til å medvirke mer, selv om møtene også har vært evaluert tidligere. Skjemaene bidrar også til en dokumentasjon på arbeidet faktisk er blitt evaluert.

Prosjektdeltakernes holdninger til bruk av skjemaene var viktig; «Mye handler om relasjonen, om min tro på at dette er ok». Det var lettere å anvende skjemaene når en føler seg trygg i rollen. De hadde erfart at praksisstudenter, som hadde forsøkt å bruke skjemaet, hadde følt seg utrygge fordi de har følt på sin egen utilstrekkelighet. En av deltakerne uttrykker «Gikk over egen terskel ved å spørre så tydelig etter deltakernes evaluering av møtet».

Tilbakemeldingene bidro til å «ta oss ned fra eksperthylla og gjør oss til mer samarbeidspartnere». Evalueringen av oppstarts- og nettverksmøter er viktig fordi et vesentlig element i dette arbeidet er å sikre at alle ses og høres og at alle skal føle at de er like viktige.

Prosjektdeltakerne var usikre på om oppstarts- og nettverksmøtene vil bli evaluert ved hjelp av KOR - skjemaene i fremtiden. Dette skyldes at det finnes flere måter å evaluere møtene på.

Det er ulike erfaringer med bruk av skjemaene i barneverntjenesten og opplevelsen av nytte er forskjellig. Skjemaene for barn har vært opplevd som nyttig. Barna har respondert positivt på det å jobbe sammen med saksbehandlerne om skjemaer. Dette bidrar til at barna får en følelse av å bli vurdert som kompetente og viktige.

Presentasjon og bruk av skjema er blitt følt som kunstig, særlig overfor voksne. Dette gjelder særlig i arbeidet med undersøkelse og oppfølging av hjelpetiltak. Dette har antageligvis sammenheng med at skjemaene er utviklet i et terapeutisk felt hvor relasjon og opplevelse av endring måles ved hver samtale. I oppfølgingen av hjelpetiltak oppleves det som mer aktuelt å måle effekter av den innsatsen som settes inn. Bruk av skjemaene bør derfor knyttes opp mot et evalueringstidspunkt i saken.

Erfaringene fra bruk av skjemaene i nettverksmøter er ulike. Det er en stor jobb å administrere og gå gjennom materialet, men skjemaene oppleves som nyttige i noen saker. Når det gjelder erfaringene fra familieveiledningsarbeid i avdeling for tiltak er erfaringene overveiende positive.

## **4.2 Friomsorgen**

KOR - skjemaene er blitt benyttet i ulike sosialfaglige saker som friomsorgen arbeider med: Samfunnsstraff, prøveløslatelse med møteplikt, hjemmesoning (uten fotlenke) og program for ruspåvirket kjøring.

Utprøvingen av KOR har skjedd i samarbeid med to prosjektdeltakere ansatt ved Akershus friomsorgskontor på Lillestrøm. En saksbehandler som arbeider bruker KOR -

modellen ved Friomsorgskontoret i Oslo har delvis deltatt på veiledningsmøtene og har evaluert bruk av modellen på linje med de andre prosjektdeltakerne.

### **Friomsorgskontoret i Akershus**

Friomsorgen har tatt i bruk mange av skjemaene; skala for endringsvurdering for voksne (ORS), skala for samtalevurdering for voksne (SRS), skala for endringsvurdering for barn og unge (CORS), skala for samtalevurdering for barn og unge (CSRS) og skala for vurdering av gruppesamling (GSRS). ORS og SRS skjemaene ble benyttet på alle voksne, mens CORS og CSRS ble benyttet på en voksen mann med lave kognitive evner og som også hadde en personlighetsforstyrrelse i tillegg til alkoholproblemer. GSRS skjemaer ble benyttet for menn som deltok i programmet mot ruspåvirket kjøring.

I alt ble KOR forsøkt på 25 saker (individualsamtaler med klienter), og åtte klienter som deltok i en gruppe for personer som var dømt til program for ruspåvirket kjøring. Hovedtyngden av brukerne var klienter som hadde fått samfunnsstraff.

Med unntak av en mann med tyrkisk bakgrunn, var alle etnisk norske. I gruppe for ruspåvirket kjøring var det bare etnisk norske mannlige deltakere.

I starten var prosjektdeltakerne mest opptatt av å informere klientene om at de deltok i et prosjekt og at de var engasjert i det KOR står for. Etter hvert ble de mer opptatt av å vektlegge hensikten og hvordan de bruker skjemaene fremfor å bruke ordet KOR.

En presentasjon av KOR har vært:

I løpet av din straffegjennomføring skal vi ha en del samtaler. I denne forbindelse pleier vi å bruke et samtaleverktøy som heter KOR. Dette gjør at innholdet i samtalen tar utgangspunkt i det du er opptatt av, samtidig som du får en mulighet til å gi meg kontinuerlig tilbakemeldinger på hvordan du opplever samtalen. Du vil fylle ut et ark på begynnelsen av samtalen og ett på slutten. Er dette noe du er villig til å være med på?

Klientene reagerte positivt på forespørselen om å fylle ut skjemaene, men enkelte opplevde det som vanskelig å vite hvordan de skulle skåre på skjemaene. Enkelte mente at det var vanskelig å skille mellom «mellommenneskelig» (partner, familie og nære relasjoner) og «sosialt» (arbeid, skole og venner) – på skjema for endringsvurdering – voksne (ORS).

Klienter som ikke var motiverte for å prate eller ønske endringer, utdypet i liten grad sine egne skåringer. Klienter med behandlingserfaring og de som var motiverte for endring, viste seg å være positivt innstilt til bruk av KOR.

Enkelte klienter har kommet med følgende uttalelser:

Nå ser jeg hensikten med skjemaene. Det kommer jo så tydelige frem at jeg har hatt en utvikling. (En dame, møteplikt)

Skulle ønske jeg kunne hatt KOR fra starten av. Jeg liker å jobbe strukturert og målrettet. Det hjelper meg å evaluere. (En mann, ruspåvirket kjøring)

Prosjektdeltakerne mente at bruk av KOR bidro til å skape forutsigbarhet og trygghet i arbeidet. Det klargjorde rollen til fagfolkene, hva som var forventet av den individuelle samtalen, og hva innholdet i denne skal være. KOR ga struktur til samtalen og hjalp saksbehandlerne til å møte brukerne der brukerne er.

Klientenes tilbakemelding på samtaleformen bidro til å gi prosjektdeltakerne større trygghet og økt mestringfølelse i jobben. De skapte større grad av bevissthet om progresjonen i samtale. De ga en god mulighet for å ta opp tråden fra den siste samtalen og følge dette opp i den neste. De samme erfaringene er også gjort med bruk av KOR i åpne nettverksmøter (Jørgensen m.fl., 2012).

Deltakerne i friomsorgen er tydelige på at de ønsker å fortsette med bruk av KOR - skjemaene. Grunnene oppgis å være:

- Er målrettet og strukturert samtale
- Tydeliggjøring av nytten av samtale
- Bruk av skalaene bevisstgjør egenutvikling under straffegjennomføringen
- Godt grunnlag for å utarbeide en fremtidsplan
- Skaper mer fokus både for oss og for klienten
- Skaper engasjement hos saksbehandleren
- Gjør fagfolkene mer bevisst på samtaleteknikker

Det er også noen utfordringer ved bruk av KOR i friomsorgen. Skjemaene er ikke alltid godt tilpasset de andre temaene som de må ta opp med domfelte. KOR har også vist seg å være vanskelig å bruke med klienter som går på metadon. Når samtalen flyter av seg selv, oppleves de ulike kategoriene som like og går over i hverandre.

I friomsorgen vil de gjerne ha et kurs for alle som ønsker å jobbe med KOR. I denne sammenheng er det ønskelig at Kriminalomsorgens utdanningscenter (KRUS) involveres for å sikre forankring innad i kriminalomsorgen. Det ble foreslått at KOR bør bli benyttet som et forskningsverktøy for å måle effekten av de individuelle samtale.



## **Friomsorgen Oslo**

Ved friomsorgen i Oslo har de forsøkt ut skjemaene ORS og SRS skjemaene i arbeidet med åtte saker og hvor det har vært fra ett til fire møter. Flesteparten av de individuelle samtale har dreid seg om samfunnsstraff, men også saker om innskjerping. Skjema for vurdering av gruppesamling (GSRS) har vært forsøkt i en gruppe med seks deltakere som har vært med på 11 gruppemøter i forbindelse med program mot ruspåvirket kjøring. Klientene har hatt norsk, dansk, polsk og chilensk etnisk bakgrunn.

Skjemaene er blitt introdusert med at de deltar i et prosjekt som har hatt som mål å forbedre praksis gjennom økt grad av brukermedvirkning. Klientene har gitt positiv tilbakemelding på skjemaene, men saksbehandlerne har inntrykk av at enkelte av dem har fylt ut skjemaet for å ”tilfredsstille saksbehandler”. De fleste har ikke vist stor entusiasme, men sett det som naturlig med slike evalueringer. Flere av prosjektdeltakerne har bemerket at det er for mange skjemaer som det forventes at de skal fylle ut. KOR - skjemaet kom også i tillegg til andre tilbakemeldingsskjemaer som benyttes i friomsorgen. Ingen av klientene har motsatt seg å bruke KOR - skjemaene. Hovedinntrykket var at de fleste av de domfelte opplevde at det var greit å svare på skjemaene, samtidig som de var usikre på om de hadde noen effekt. Få så at bruk av skjemaene kunne påvirke straffegjennomføringen og dens innhold.

Spørsmålene har for det meste fungert bra, selv om ordlyden i dem kan oppleves av noe fremmedgjørende fordi de har en terapeutisk vinkling.

Skjemaene brukt i samtale med enkeltklienter er blitt benyttet som utgangspunkt for å planlegge innholdet i samtale, for å kartlegge endringer fra forrige gang og for å innhente informasjon om hvordan brukerne har det på ulike livsområder. I arbeidet med enkelte klienter har det vært en utfordring å få dem til å utdype ‘svarene’ på skjemaene. Svarene er også blitt brukt som en indikator på og evaluering av hvordan brukerne opplever kontakten med saksbehandleren. Ved flere anledninger åpnet skjemaene opp for samtaler som ellers ikke hadde kommet i stand. Der hvor det har vært flere samtaler, har bruk av skjemaene kunnet vise endring over tid. Bruk av skjemaene og nytten av disse har variert fra sak til sak.

En av prosjektdeltakerne oppsummerte sine erfaringer med KOR - skjemaene slik.  
Bruk av KOR bidrar til:

- Å registrere endring over tid i klientens situasjon
- Økt innsikt i klientens liv, bedre kjent med brukerens livssituasjon
- Å etablere et godt utgangspunkt for samtaler

- Åpne opp i samtaler for temaer som ellers ikke ville vært tatt opp
- Evaluere samtaler og faglig bistand

Denne oppsummeringen viser hvordan KOR – skjemaene, i enkelte sammenhenger, i meget stor grad kan bidra til å kvalitetssikre det sosialfaglige arbeidet.

### **4.3 Arbeids- og velferdsforvaltningen**

Sosialtjenesten ved to NAV kontorer har deltatt i prosjektet, opphavlig med tre deltakere ved hvert kontor. Ved det ene kontoret har to trukket seg underveis og en ny har kommet med i stedet. Fra det andre kontoret har vi mottatt skjema bare fra en prosjektdeltaker. Til sammen har skjemaene blitt presentert i 24 saker. Ved begge kontorer er både ORS og SRS skjemaene benyttet.

#### **NAV – KVP og oppfølging av langtidsklienter**

Ved dette kontoret (Grünerløkka) er skjemaene blitt benyttet for syv personer. I tillegg ble ytterligere fire personer invitert med, men ønsket ikke å delta, og er derfor ikke registrert på noe skjema. På dette kontoret ble begge skjemaene (SRS og ORS) benyttet i de nevnte syv saker. Tre saker var i forbindelse med kvalifiseringsprogrammet (KVP), to saker gjaldt kurs og overgangsstønad og ytterligere to saker gjaldt økonomisk hjelp og jobbsøking/praksis for ungdom. Det er ikke opplyst hva som var tema i de fire sakene der brukerne ikke ønsket å delta. Fire av brukere var norske og tre hadde utenlandsk bakgrunn: norsk-eritreisk, irakisk, pakistansk.

ORS og SRS skjemaene ble brukt i samtale med brukere som hadde hatt oppfølging fra NAV over lengre tid. Skjemaene ble presentert ved at kontoret var med i et forskningsprosjekt i samarbeid med Diakonhjemmet Høgskole. Deretter forklarte prosjektdeltakerne hvorfor og hvordan utfylling av skjemaene kunne være et nyttig verktøy for brukerne selv for kartlegging av deres egen situasjon, og også nyttig for saksbehandlerne. Begge prosjektdeltakerne syntes at det var vanskelig å forklare skjemaene og begrepene, særlig for noen brukere med annen etnisk bakgrunn enn norsk. Men brukerne som allerede hadde gitt sitt tilsagn om å delta, var likevel positive. Bare en bruker har begrunnet avslaget med at han ikke så hensikten. Fra kontoret er det oppsummert:

I starten var det utfordrende for så å si alle brukerne å forstå hensikten. Ved å gi brukerne en god forklaring på hvordan og hvorfor skjemaene kunne være nyttige, sa alle seg villige til å svare.

Fire brukere fylte ut ORS skjema på to forskjellige tidspunkt. Disse fire var alle etnisk norske. Skårene varierte for den enkelte, men viser fra liten til stor forbedring for flere av temaene for samtlige. I tre andre saker er ORS skjema fylt ut en gang for hver bruker. SRS skjemaet er fylt ut for en samtale med hver bruker.

De fire brukerne som fylte ut ORS skjema to ganger, har sett nytten av det ved at det har ført til refleksjon rundt og forandret syn på egen situasjon. For de andre tre på dette kontoret blir det oppgitt at en har svart helt likt på alle spørsmål, og prosjektdeltakeren undrer seg på om vedkommende har forstått skjemaet. For en annen har det vært vanskelig å forklare begrepene og for en tredje har spørsmålene fungert greit.

Bruk av skjemaene kan i følge en prosjektdeltaker ved dette kontoret gi struktur til samtale om tema som har mye å si for hverdagen til brukeren. ORS-skjemaet har blitt brukt til å få brukeren til å reflektere over sitt eget liv og ulike tema. Skjemaene har åpnet opp for konkrete oppfølgingsspørsmål og diskusjon om positive og negative ting. Ved å sette av tid til skjemaene kan en gå dypere inn i de enkelte temaene.

Prosjektdeltakeren som arbeidet med brukere i kvalifiseringsprogrammet erfarte at ORS skjema kan brukes til å måle endringer fra start til seks måneders oppsummering og ved avslutning. Den andre prosjektdeltakeren ved samme kontoret, fant at skjemaene ikke har påvirket arbeidet nevneverdig, men ser at de kan være et verktøy for oppstartning av samtalen.

Ved dette kontoret kan prosjektlederne eventuelt tenke seg å bruke endringsskjemaet (ORS) videre. De ville gjerne sett at det kunne foretas endringer av skjemaet. Dette for å tilpasse skjemaet til den store andelen brukere med minoritetsbakgrunn. I dag skjer evaluering av samtaler bare muntlig med dem som blir fulgt opp tett. Dette til tross for at det blir pekt på at det både lokalt og i NAV for øvrig er utarbeidet utallige skjemaer, også evalueringsskjemaer:

En tanke vi har gjort oss på NAV [...] er om det for ungdom kan virke litt omstendelig. Ved at vi jobber såpass tett med de ulike ungdommene var det flere av ungdommene som gav uttrykk for at de ikke skjønnte hvorfor de trengte å fylle ut flere papirer. Ungdommene har et poeng, da vi ved å jobbe så pass tett, merker fort hvis det er endringer i deres livssituasjon. Mange av ungdommene vi jobber tett med er også nokså tydelige på hvordan de synes samtalen og samarbeidet er.

KOR-skjemaene kan derfor være noe som kan være et godt arbeidsverktøy for brukere en møter sjelden. Brukerne man derimot følger tett kan oppleve bruken av skjemaer kun som mer papir de må fylle ut. Det vi derimot så ved andregangs utfylling av skjemaet for endringsarbeid var at man kunne gå tilbake til tidligere utfylte skjema for å se ”svart på hvitt” om det hadde skjedd noen endring. Dette fordi brukerne ikke husket hvordan de hadde fylt ut skjemaet første gang.

### **NAV – familielos for familier med etnisk minoritetsbakgrunn og KVP**

Ved NAV kontoret på Stover ble KOR presentert i 21 saker. Vi har ikke mottatt skjema fra prosjektdeltakerne som arbeidet med kvalifiseringsprogrammet. De har derimot gitt uttrykk for sine erfaringer gjennom en felles oppsummering fra kontoret. Prosjektdeltakeren som har sendt inn skjema, er familielos for store barnefamilier med etnisk minoritetsbakgrunn.

Syv av de 21 sakene gjaldt helhetlig oppfølging av store barnefamilier med annen etnisk bakgrunn enn norsk. I disse familiene møter familielosen noen ganger et og andre ganger flere familiemedlemmer. De syv sakene inkluderte derfor 12 personer. Fire av disse personene ønsket imidlertid ikke å fylle ut skjema etter å ha fått en orientering om KOR. Skjemaene ble derfor benyttet aktivt i alt tre saker.

Samtlige brukere som det foreligger skjema for har utenlandsk bakgrunn; afghansk og somalisk. I samtalene med disse har det vært nødvendig med tolk.

En av de tre prosjektdeltakere på dette kontoret opplyste at bruk av skjemaene inngikk i et forskningsprosjekt med Diakonhjemmet. En deltaker fant at det virket forstyrrende med informasjon om prosjektet, og at denne informasjonen ikke var nyttig for brukeren. Det ble i stedet lagt fram som om bruk av skjema var noe prosjektdeltakeren pleide å gjøre og ikke som noe nytt. Hensikten med å bruke KOR - skjemaene ble forklart med at det skulle sikre best mulig samarbeid og hjelp. En av prosjektdeltakerne utarbeidet en mal ord for ord for presentasjon av skjemaene. Malen ble brukt i samtlige saker av alle tre deltakerne. Det var ”greit å ha noe konkret å huske når man selv ikke er trygg i det man skal presentere – sikre at man husker alt”. Det var godt med en mal i starten, men ved øvelse ble det mindre behov for å bruke malen.

KOR - skjemaene ble ved dette kontoret oversatt til de forskjellige brukernes språk. Men det gjorde det ikke lettere. Brukerne ville likevel heller ha skjemaene på norsk og få dem oversatt av tolk. På den måten fikk de også forklart nærmere hva som ligger i de ulike begrepene. ”Jeg tror mine klienter, med afghansk og somalisk bakgrunn, er fremmede for bruk av skriftlige tilbakemeldinger og bruk av skjemaer. Det føles fremmed og rart for dem.” Brukerne som hadde gått med på å delta, blir oppgitt å ha vært positive.

Spørsmålene om relasjon og mål og tema har fungert bra. Når det gjelder tilnærming/metode, har prosjektdeltakeren på spørsmål om hva det betyr, forklart det som ”måten vi snakker sammen på”. Prosjektdeltakeren uttalte generelt om metodespørsmålet for samtlige saker:

Her har flere klienter skåret lavt, og ved nærmere spørsmål kommer det da ofte frem hva de har savnet/ikke er fornøyd med. Ofte har det da vært ting som ikke er knyttet til den aktuelle samtalen, men for eksempel det at klienten ikke har jobb, eller at klienten opplever at han har for lite penger.

Av de tre sakene ble ORS skjemaet benyttet i to av familiene, med til sammen tre voksne og et barn fylte ut YCORS skjemaet. Flere brukere har fylt ut SRS flere ganger.

Det ble satt av tid til at SRS skjemaet skulle bli brukt ved avslutning av samtalen. Likevel har det ikke alltid fungert, da brukeren har tatt opp nye spørsmål ved avslutningen, eller at tolken har måttet gå eller andre skulle bruke samtalerommet.

ORS-skjemaet ble opplevd som vanskelig og uhensiktsmessig. Dette var et inntrykk fra før prosjektet startet, og har blitt forsterket gjennom forsøksperioden. Brukerne krysset av for at de hadde det bra på alle livsområder. De så ikke hensikten, og uttrykte at spørsmålene på ORS-skjemaet er ”rare ting” å bli spurt om på NAV. Derfor ble ORS lite brukt, i følge en prosjektdeltaker som uttaler:

Min opplevelse er at jeg som en del av NAV kommer til alle avtaler med en eller annen form for ”oppdrag” fra arbeidsgiver, det være seg økt inntekt eller språkopplæring, og det at jeg allerede har et oppdrag virker forstyrrende i forhold til ORS. Min opplevelse er at ORS krever såpass mye oppfølging og arbeid i dybden på det grafene spør om at det ikke oppleves riktig i min setting.

Jeg har tidligere arbeidet i spesialisthelsetjenesten (psykiatri) og ser at ORS i den settingen hadde vært meget egnet – både i forhold til kartlegging av ulike livsområder og i forhold til sosialt arbeid.

Prosjektdeltakeren uttalte at SRS skjemaet sikrer at brukeren blir spurt om sin opplevelse av samtalen, ”det er viktig”. Det krever ikke bare planlegging og strukturering av tiden, men også gode tolker. Når tolken har gjort det før, går det lettere. Ved å bruke SRS har prosjektdeltakeren fått en viss form for innsikt i brukerens erfaringer når vedkommende sier: ”du spør annerledes enn andre” eller noe liknende.

For å benytte ORS, kreves avsatt tid og strukturert samtale.

I min setting opplever jeg ikke at ORS gir meg bedre innsikt i klientens erfaringer. Jeg opplever at tradisjonelle arbeidsmåter – med åpne spørsmål på de ulike livsområdene, gir meg bedre innsikt enn hva ORS gjør. Men vil presisere at jeg tror dette handler om at mine klienter har en ikke-vestlig kulturbakgrunn og oppleves som uvante med å forholde seg til skriftlig rapportering/tilbakemelding.

Flere av brukerne var analfabeter. Det har vært forsøkt med barneskjema for voksne, men dette fungerte ikke godt, også her med en kulturell begrunnelse.

De tre prosjektdeltakerne ga i sin samlede evaluering klart uttrykk for at KOR-skjemaene ikke vil bli benyttet i framtiden. For kvalifiseringsprogrammet var begrunnelsen at det krever opplæring og tid. Det ble videre framhevet at opplæringen i KOR var mangelfull og ikke tilstrekkelig forberedt fra Diakonhjemmet sin side. Familielosen sluttet å bruke skjemaene i prosjektperioden (Nysæther og Aaser 2013). Hennes begrunnelse var at KOR-skjemaene ikke bidro til større grad av brukermedvirkning i NAV-sammenheng, og at en heller må sikre brukermedvirkning på andre måter som ved å være lydhør overfor brukerne og aktivt spørre om deres ønsker og opplevelser.

Prosjektdeltakeren som arbeidet med familier med annen etnisk bakgrunn enn norsk opplevde at arbeidet gjennom tolk gjorde det vanskelige å bruke skjemaene da hun aldri kan være sikker på at tolken hadde forstått hensikten og oversatte korrekt. ”Det blir vanskelig å tolke kroppsspråk og reaksjoner hos klienten når jeg ikke vet hva som ble sagt når reaksjonen/endringen skjer”.

Det byråkratiske systemet i NAV har ett mål, mens skjemaet åpner for en mer omfattende relasjon som gir inntrykk av terapi. Prosjektdeltakere stilte på den ene siden spørsmål ved om brukerne da blir tatt seriøst, og på den andre siden påpeker at dette kan skape frustrasjon hos sosialarbeideren.

#### **4.4 Habiliteringstjenesten**

Habiliteringstjenesten arbeider med barn og deres foreldre. I prosjektet deltok tre vernepleiere i spesialisthelsetjenesten. Til sammen har disse brukt skjemaene i 13 saker. Arbeidet deres er lagt opp slik at de primært har samtale med foreldrene ved innkomst og ved avslutning av behandlingsopplegget. Dette går over tid og har ført til at i utprøvsperioden har det, med unntak av i ett tilfelle, bare vært en samtale for hver registrert sak.

Ti av 13 saker gjaldt spisevansker. I to av sakene var det anført samspill, atferd og motoriske problemer, den ene i siste gruppen var også oppført med spisevansker. I to av sakene var det bare oppgitt innkomstsamtale.

De fleste har registrert at sakene gjelder familie selv om barnet var den som har ført til kontakten. I tre av sakene har samtalen vært med en av foreldrene, og i ni saker har begge foreldrene vært til stede. I fem av sakene var det oppført at samtalen gjelder et oppstartsmøte uavhengig av om saken var registrert på enkeltindivid eller familie.

I alle 13 sakene har SRS skjemaet blitt brukt, mens prosjektdeltakerne ikke fant ORS-skjemaet hensiktsmessig siden det bare er snakk om en samtale.

I syv av 13 saker har begge foreldre fylt ut hver sitt skjema. På de fleste skjemaene svarer begge foreldre likt. Alle svar ligger i øverste sjikt mot topp skåre. Unntakene er en mann som har skåret noe lavere på 'generelt', og et par som begge skårer noe lavere på metode.

En av prosjektdeltakerne forklarer de høye skårene med at det ser ut til at de har funnet en god form på inntakssamtalene.

Av de 13 sakene gjelder ni etniske nordmenn, en er polsk og tre par er norsk-spansk, norsk-eritreisk og norsk-pakistansk. I seks av sakene ble bruken av skjemaene begrunnet med at prosjektdeltakerne var med i et prosjekt for å forbedre brukermedvirkning. Tre introduserte skjemaet i løpet av samtalen og fire ved slutten. En introduserte det ved oppfølging av en gammel sak.

Det ble ikke tydelig skilt mellom hvordan prosjektdeltakerne opplevde introduksjonen og reaksjonene til brukerne. De aller fleste syntes det gikk greit. To par med blandet etnisk bakgrunn måtte ha litt ekstra forklaring. Prosjektdeltakerne var til stede i samme rom som foreldrene når de fylte ut skjema. En mor var skeptisk til dette. Hun lurte på om de da ville få riktig svar.

I seks tilfeller har skjemaet blitt brukt for å sjekke at foreldrene har følt seg hørt og sett og for å få tilbakemelding om informasjonen har vært tilstrekkelig på ulike områder. Ytterligere seks opplyser bare at skjema er brukt ved avslutning av utredning eller ved oppfølgingssamtale. I en sak oppgir en prosjektdeltaker at skjemaet ble brukt til å vurdere egen atferd i samtalen og situasjonen, og hvordan vektleggingen av innholdet var.

I ni av sakene tilkjenner prosjektdeltakerne at bruk av skjema har ført til refleksjon og bevisstgjøring av egen praksis. En utdyper det med at hun har blitt bevisst på i "enda større grad å lytte til foreldrenes oppfatning av situasjonen og ivareta deres behov ift barnet." En annen skriver at "Hvis jeg hadde fått tilbakemeldinger om noe som kunne endres på, så hadde det vært interessant".

I to av sakene ble det opplyst at det ikke har påvirket arbeidet i nevneverdig grad, grunnlagt med at en samtale ikke blir gjentatt i samme form, og det derfor er vanskelig å måle forskjeller.





## 5. Prosjektdeltakernes oppsummering

Til arbeidsseminaret i mars 2013 var prosjektdeltakerne bedt om å forberede en presentasjon av felles erfaringene i sin virksomhet med utgangspunkt i noen tilsendt tema. Disse temaene er de samme som kapittel 4 er strukturert etter.

Før de fem presentasjonene fant sted, ble deltakerne delt inn i to grupper på tvers av virksomhetene. På bakgrunn av en foreløpig evaluering av innsendte skjemaer fra prosjektdeltakerne, hadde prosjektleder og – medarbeider utviklet noen påstander om bruk av KOR i delprosjektene. Disse påstandene var utgangspunkt for gruppediskusjonene.

- Brukernes reaksjoner på skjemaene er uavhengig av presentasjonsmåten
- Spørsmålene er for terapeutiske for vårt arbeidsfelt
- Brukerne har hatt god nytte av skjemaene
- Bruk av KOR er avhengig av sosialarbeidernes holdninger
- Bruk av skjemaene er merarbeid og gir ingen faglig læring og utvikling

Begrunnelsen for gruppediskusjonen var at dette kunne få fram utfyllende informasjon til evalueringen, og der prosjektdeltakerne kunne inspirere hverandre til nye synsvinkler. En av prosjektdeltakerne og i tillegg henholdsvis prosjektleder og - medarbeider skrev referat fra gruppediskusjonene.

Deltakerne opplevde det forskjellig hvorvidt bruk av KOR - skjemaene førte til merarbeid. Noen mente at det ble underkommunisert fra begynnelsen at KOR tar tid, og et flertall mente at det har vært noe merarbeid, særlig mye på slutten ved oppsummering i samleskjema og når skalaer (grafer) skal utfylles. Det har derfor vært lett å nedprioritere dette. Enkelte av deltakerne oppga at de ville vært usikre på om de ville ha deltatt i prosjektet dersom de på forhånd hadde visst hvor mye arbeid og tid som har gått med. Andre ga uttrykk for at de positive resultatene var verdt merarbeidet.

### Vurdering av de ulike skjemaene

Deltakerne mente at SRS-skjemaet kan brukes alle steder, men at ORS har begrenset bruksverdi i en forvaltningssammenheng. Barneskjemaet ivaretar at barn får en stemme i familie- og barnevernssaker. ”Å bruke skjemaene i forhold til barn er nyttig, fordi det faktisk viser at en har snakket med barna”. Mange mente at sammenlagte skårer har liten nytteverdi, men få av dem hadde benyttet seg av muligheten av å prøve dette fordi de ikke hadde klientsamtaler over tid.

De som benyttet seg av tolk opplevde at skjemaene var vanskelig å bruke. Enkelt var usikre på om ikke-norsktalende fikk med seg hva som stod på skjemaene som de skulle fylle ut, men andre mente at dette også kunne gjelde brukere med norsk som morsmål.

Det ble også stilt spørsmål ved hva brukerne svarer på et ORS-skjema. Enkelte mente av svarene blir veldig generelle. Noen prosjektdeltakere fant at spørsmålene gikk over i hverandre, for eksempel forskjellen mellom vurdering av mellommenneskelige forhold og sosiale forhold.

En etterlyste et endringsskjema for evaluering av gruppearbeid. Hun ønsket å få kartlagt hva som har skjedd mellom møtene, om nettverksmøtene hadde ført til endringer. Andre mente at skjemaene burde ha vært lagt inn i et dataprogram.

### **Introduksjon av skjema**

Mange mente at hvordan KOR og skjemaene blir presentert var avgjørende for hvordan opplegget ble mottatt, om brukerne ble positivt innstilt til å delta. Sosialarbeidernes holdninger til og kunnskaper om KOR og denne formen for brukerfeedback, var derfor viktige forutsetninger for graden av suksess. KOR er mer enn papirskjemaer, det er en arbeidsmåte i relasjonsarbeid. Mye tyder på at jo flinkere sosialarbeiderne er til å bruke skjemaene, desto mer nytte vil brukerne ha av dem. Presentasjonen og bruk av KOR er avhengig av den enkelte fagperson, om vedkommende er trygge i sin rolle, og om de har lang erfaring.

Jeg er blitt mer positiv til skjemaene etter hvert. Det går enklere å bruke dem, men så er jeg også blitt tydeligere på hvordan skjemaene skal fylles ut.

Det kan være vanskelig å introdusere nye skjemaer. Brukerne kan bli irriterte. ”Mitt inntrykk er at ungdommer sier klart fra hva de mener. Hvorfor skal vi bruke skjema når vi snakker godt sammen?”. Det var ikke bare ungdommer som stilte seg kritiske. En familie som hadde deltatt i et nettverksmøte var provosert over å måtte fylle ut evalueringsskjemaet. Hvorfor skulle de utsettes for dette? De lurte på i hvilken sammenheng skjemaene skulle brukes.

Presentasjonen må være enkel. Utfylling av skjema må skje som en del av den avsatte samtale tiden, og ikke etterpå. I et nettverksmøte ble det oppfattet som devaluering av møtet da skjemaene ble presentert helt til slutt.

Mange presenterte skjemaene som en del av et forskningsprosjekt i samarbeid med Diakonhjemmet Høgskole, og at poenget var læring for sosialarbeiderne. Brukerne reagerte positivt på at fagfolkene ønsket å forbedre praksis. En av prosjektdeltakerne sa: ”Jeg hadde den sammen presentasjonen hver gang, og det gikk greit, men det var vanskelig å vite hva

brukerne egentlig mener». De fleste var enige om at bruk av skjemaene var avhengig av hvordan disse ble presentert for brukerne.

## **Brukerreaksjoner**

”Å etterspørre brukernes opplevelse, er å ta dem på alvor.”, men prosjektdeltakerne var usikre på hvordan de skulle tolke svarene de fikk. Mange lurte på om brukerne var ”høflige” mot dem, og om de ga ”ærlige” svar. ”Det er et problem at mange av brukerne er så høflig og takknemlige”. Å bygge opp tillitsfulle relasjoner tar tid og er en forutsetning for ærlige tilbakemeldinger. Noen knytter dette opp til en diskusjon om makt. Hva vil konsekvensene bli dersom de uttrykker seg kritiske?

Vi har benyttet både ORS og SRS, og det har vært veldig bra. Vi vil fortsette å bruke dem. Usikker på hvor mye de svarer av høflighet. Men tilstedeværelsen av makt gjør at en må drøfte validiteten i svarene vi får. Det er stort sett topp skåre hele tiden. Hvordan skal vi tolke dette?

Kan det være slik at brukerne svarer positivt fordi de ønsker seg en god relasjon? Makten skremmer mange og legger sterke føringer for svarene vi mottar.

Andre stilte spørsmål ved om avkryssingene må forstås som at brukerne har fått det de forventet at forvaltningsapparatet kunne bidra med.

Har inntrykk av at en god del av deltakerne har fylt ut skjemaet for å være høflige. De oppgir ofte at det er greit slik det er, og at de ikke trenger en evaluering av møtene. Det er vanskelig å vite hvem som svarer ærlig på hva de synes om utfyllingen av skjemaene.

De drøftet om avkryssingen henger sammen med at brukerne ikke har forstått spørsmålene. Det ble også stilt spørsmål ved hva en svarer på, særlig ved ORS-skjemaet, da det er store tema og svarene må derfor bli generelle. Ingen har spurt brukerne selv om hvordan de svarer på KOR - skjemaene. Dette burde kanskje ha vært gjort, ble det antydnet.

## **Sosialfaglig arbeid**

Flere mente at spørsmålene var for terapeutiske til å kunne brukes i de forvaltningsvirksomhetene hvor prosjektdeltakerne arbeidet, men det var også enkelte som mente at KOR, særlig ORS skjemaet, har satt søkelys på de ulike målene som også gjelder for endringsarbeid i en forvaltningskontekst. Enkelte hadde opplevd at brukere som hadde vært i terapeutiske relasjoner tidligere, lettere forstod poenget med skjemaene. Det er en utfordring at skjemaene, særlig ORS skjemaet, er utviklet for bruk i saker og relasjoner mellom sosialarbeidere og brukere som går over tid. Dette samsvarer ikke med den virkeligheten som mange av prosjektdeltakerne befinner seg i. Selv om spørsmålene i ORS skjemaet ikke

nødvendigvis direkte er knyttet til terapi, kan de stå i kontrast til de tiltakene og endringene som for eksempel Nav og brukerne forventer at det blir arbeidet med.

Ikke alle var enig i at skjemaene var for terapeutiske og fant spørsmålene på både ORS og SRS relevante.

Jeg opplever at skjemaene bidrar til å klargjøre målsettingen med arbeidet, selv om kontakten med oss er pålagt. Vi er nødt til å ha disse samtale, og spørsmålet er hvordan vi kan bruke disse bedre. På en annen side, makten er til stede i alle relasjoner, enten kontakten er pålagt eller ikke.

Prosjektdeltakerne som hadde anvendt KOR i undersøkelsessaker, fant at SRS skjemaet var mest aktuelt i slike typer saker, men også samtalskjemaet for barn (YCSRS) fordi utfyllingen av dette engasjerte barna i samtale. Det ble en påminnelse om betydningen av barns deltakelse. Det er vanskelig å bruke skjemaene i relasjoner hvor kontakten foregår i andre sammenhenger enn samtaler på kontoret. Typisk for undersøkelsessaker er at arbeidet ikke kjennetegnes av langvarige relasjoner hvor en kan kartlegge endringer over tid. Dessuten er kontakten basert på SMS, deltakelse i ansvarsgruppemøter, telefonkontakt, og ikke alltid mange lange samtaler. Det kan også være vanskelig å få til å utvikle en god relasjon i undersøkelsessakene fordi en undersøkelse som oftest er noe familiene selv ikke ønsker.

Til tross for at det kan være en utfordring å få brukerne til å utdype hva som ligger i avkryssingen på skjemaene, hadde flere erfart det som svært nyttig når de hadde fått det til. I slike situasjoner hadde brukerne gitt tilbakemeldinger og ny informasjon og de hadde avdekket temaer som sosialarbeidere ellers ikke ville ha fått vite noe om. I slike tilfeller ga brukerne uttrykk for at de var tilfredse over å ha bidratt konstruktivt i samhandlingen og at de hadde hatt nytte av skjemaet.

I frimsorgen anses både ORS og SRS skjemaene som nyttige, selv om også disse prosjektdeltakerne lurer på hvor ærlige klientene har vært. De mente at klientene må få en mulighet for å gi en tilbakemelding. De har opplevd at ORS har gitt dem mye nyttig informasjon, og skjemaene har bidratt til å skape en god struktur på samtale. Som regel har de introdusert skjemaene i den første samtale, men først tatt dem i bruk i den andre samtale. Da har også situasjonen vært mer avklart. Enkelte av klientene har også der vært skeptiske til å fylle ut skjemaene og dele informasjon med fagfolkene.

I kontakt med ungdommer over kort og lengre tid i NAV, kan sosialarbeiderne i noen tilfeller bli 'nærmeste pårørende'. ORS skjemaet var nyttig fordi det ga en anledning til å peke på endringer som har skjedd, noe som ikke alltid er lett å registrere. Skjemaene hjalp ungdommen til å huske på alt som faktisk har skjedd. Ungdommene kan trenge å visualisere

alt som har skjedd av endringer.

De som arbeidet i barnevernet var i tvil om nytten, men skjema rettet mot barn hjalp dem til å bringe barnas synspunkter inn i arbeidet, og skjemaene viser at de faktisk har snakket med barna. Barna følte seg sett, og de satte pris på aktiviteten knyttet til det å måtte fylle ut et skjema.

I habiliteringstjenesten var de usikre på betydningen av skjemaene, men de ser at de åpner opp for en anledning til å gi en utdypende tilbakemelding. Habiliteringstjenesten valgte ikke å prøve ut ORS – skjemaet fordi de manglet muligheter for å følge opp foreldrene over tid.

De fleste prosjektdeltakerne støttet konklusjonen om at KOR – skjemaene gir gode muligheter for faglig læring. De åpner for refleksjon og for å dvele ved temaer som brukerne er opptatt av. Det er i seg selv nyttig at de åpner for større fokus på brukernes opplevelser. En annen erfaring er at skjemaene kan gi sosialarbeiderne økt bevissthet om at brukeren kan oppleve situasjonen som vanskelig på ett område, mens den er bra på et annet.

SRS-skjemaet kan føre til en bevisstgjøring av selve samtalen, og hva som er en god samtale, og at det sikrer at sosialarbeideren får spurt om hvordan samtalen har virket. En av prosjektdeltakerne beskrev utbyttet slik: ”Nå trenger jeg ikke en leder som forteller meg at jeg gjør en god jobb, nå får jeg direkte tilbakemelding.”

## **Senere bruk**

Mange av prosjektdeltakerne er i tvil om de vil fortsette å bruke skjemaene. Det er oppgitt ulike grunner til dette. Enkelte mente at endringsskjemaet ikke egner seg i en forvaltningskontekst hvor innslaget av kontroll i stor grad er til stede. Dette gjelder kanskje mest i undersøkelsessaker i barnevernet og i arbeidet med brukere i NAVs kvalifiseringsprogram. Men innvendingene var også knyttet til at enkelte av skjemaene, for eksempel ORS skjemaet, fordrer kontaktforhold som går over tid, noe som ikke alltid er tilfelle, for eksempel i barnevernets undersøkelsessaker og samtaler i Habiliteringstjenesten. Flere av prosjektdeltakerne oppga at det allerede er mange skjemaer som brukerne skal fylle ut. Er det etisk forsvarlig å utsette brukerne for enda flere skjemaer? Bruk av KOR-skjemaene må vurderes opp mot mange av de andre skjemaene som benyttes, og å benytte KOR trenger en tydelig begrunnelse overfor brukerne.

Flere stilte seg også positive til videre bruk. Dette fremkommer tydeligst blant prosjektdeltakerne i frimorsorgen. Disse har benyttet seg av både individskjemaene ORS og SRS og skjemaene for gruppesamlinger (GSRS), samt skåringsgrafskjemaet som har kartlagt

endringer over tid. Deres klienter er tvunget til kontakt. Kontakten går over tid, og slik sett har skjemaene bidratt til struktur på samtalene og til kartlegging av endringer. Enkelte som har brukt skjemaene i langvarige kontakter i hjelpetiltakssaker i barnevernet stilte seg også positivt til å fortsette med bruk av KOR. Skjemaet for vurdering av gruppesamlinger viste seg å være anvendelig i oppstartsmøter og nettverksmøter, men videre bruk må ses i sammenheng med skjemaene som allerede er utviklet og tatt i bruk på feltet.

På bakgrunn av utprøvingen i de ulike virksomhetene som Arbeids- og velferdsetaten (Nav), barnevernet, fromsorgen og habiliteringstjenesten, kan vi kort oppsummere at det var i fromsorgen hvor det ble uttrykt klare et ønske om å fortsette å benytte seg av KOR - modellen. Skjemaene synes også aktuelle i barnevernets arbeid med familieveiledning i sakene med hjelpetiltak. Bruk av skjemaene for evaluering av oppstarts- og nettverksmøter (GSRS) ble også evaluert positivt fordi de ga alle deltakerne anledning til å medvirke, men her finnes det også evalueringsskjemaer som allerede er i bruk.

## 6. Drøfting, konklusjon og videreføring

Et av formålene med prosjektet har vært å prøve ut KOR - skjemaer i ulike tjenester der KOR - modellen tidligere ikke har vært benyttet. I KOR - modellen står individuell brukermedvirkning og oppbygning av relasjonen mellom sosialarbeider og bruker som sentrale prinsipper i endringsarbeidet. KOR - modellen utfordrer tradisjonelle tilnærminger hvor fagfolk fremstår som eksperter, og skjemaene inkluderer brukerne i stor grad i eget endringsarbeid ved kontinuerlig tilbakemelding på både innhold og relasjon i samtalen.

Utprøvingen av KOR – skjemaene viser at denne modellen har et stort potensiale for å kvalitetssikre det sosialfaglige arbeidet når det gjelder å: målrette og strukturere samtaler, skape bevissthet om samtaleteknikker, bevisstgjøre brukerne på egen utvikling, planlegge det videre arbeidet og skape engasjement hos fagfolkene. Disse erfaringene synes å være i tråd med andre undersøkelser (Christiansen mfl, 2012). Videre er det mange som har vist til at bruk av skjemaene dokumenterer at de har innhentet brukerens erfaringer i sakene de arbeider med. Men forsøket har også vist at mulighetene for å legge til rette for bruk av KOR varierer mellom virksomhetene.

Forutsetningen og den organisasjonsmessige konteksten for utprøvingen har vært forskjellig i virksomhetene som har deltatt i prosjektet. Skjemaene har vært prøvd ut i sosialt arbeid med enkeltpersoner, barn, familier, men også i gruppearbeid som oppstarts- og nettverksmøter, samt gruppearbeid med domfelte. KOR har derfor vært forsøkt ut i svært ulike tjenester og saksområder, og i ulikt omfang. Den systematiske tilnærmingen i delprosjektene har også variert. Enkelte har anvendt både skjemaer for endringsvurdering (ORS) og skjemaer for samtalevurdering (SRS), samt oversiktsskjemaet som gir en samlet oversikt over utviklingen i den enkelte sak. Andre har bare benyttet seg av SRS og ORS for barn (CORS), mens andre igjen har forsøkt ut skjemaet for gruppevurdering for voksne (GSRS) og for barn (YCSRS). Vår videre drøfting bygger på prosjektdeltakernes egen oppsummering på et evalueringsskjema som vi utarbeidet til bruk i hver sak, på synspunkter og erfaringer som kom frem i gruppediskusjonen på arbeidsseminaret og våre egne refleksjoner som prosjektleder og -medarbeider.

Utprøvingen av KOR har funnet sted i mange tjenester som har hatt et stort innslag av forvaltningsoppgaver, og ikke behandlingsoppgaver slik KOR – modellen er utviklet for. Likevel er endringsarbeid også en viktig oppgave for ansatte i disse forvaltningstjenestene. Det har vært en utfordring å overføre en modell fra en organisatorisk kontekst til en annen. Lokale tilpasninger ble vurdert, men forkastet da KOR – modellen er lisensbasert, og i avtalen

om utprøving av skjemaene gis det ikke anledning til å endre ordlyden i skjemaene.

De strukturelle rammene styrer mye av innholdet i det sosialfaglige arbeidet ved de ulike virksomhetene. Hvorvidt disse virksomhetene tilbyr tjenester som brukerne står fritt til å benytte, har variert. Undersøkelser i barnevernet og friomsorgen bygger på tvang, men innslaget av tvang og frivillighet varierer også her som i de andre virksomhetene. Det er dessuten vanskelig å komme utenom den maktposisjonen en sosialarbeider har i kraft av kunnskap, rolle og funksjon. En asymmetrisk relasjon vil kunne påvirke brukernes vurderinger av endringer, relasjonen til sosialarbeideren og samtalen, noe prosjektdeltakerne også påpeker. Dette kan også være en av grunnene til at brukerne jevnt over har skåret veldig høyt på kontakten med fagfolkene. Høye skåringer kan være et uttrykk for at de er redde for negative konsekvenser hvis de uttrykker seg kritisk, eller det kan være et uttrykk for at brukerne har små forventninger. På en annen side kan det også være uttrykk for de opplever relasjonen til fagfolkene som god, og at de er tilfredse med hjelpen de har mottatt.

Prosjektdeltakerne fylte ut et evalueringsskjema for hver sak, men utfyllingen av disse skjemaene har for det meste vært kort og lite klargjørende. Når brukernes avkryssinger stort sett ligger øverst på skalaen alt ved første samtale, kan det ved første øyekast gi inntrykk av liten mulighet for å registrere utvikling. Det gjelder både ORS og SRS. Det interessante er likevel de små variasjonene. En god allianse er skåre på 39-40, alt under 39 er dermed noe en må jobbe for å forbedre. Deltakerne i dette prosjektet ville nok hatt et bedre grunnlag for å vurdere nytten av KOR dersom de hadde fått mer kunnskap, opplæring og tid til å trene på hvordan de kan introdusere skjemaene til brukerne og hvordan forstå og anvende skårene. Når KOR – lignende modeller har vært forsøkt i barnevernet for øvrig, har det også vært etterlyst behov for mer brukerstøtte (Christiansen mfl, 2012).

Det er derfor vanskelig å konkludere verdien av KOR – skjemaene og dermed modellen uten en mer systematisk utfylling av skjemaene i delprosjektene. Erfaringene som det i denne rapporten pekes på, må derfor beskrives som tendenser.

Prosjektdeltakerne i deler av barnevernet, samt i habiliteringstjenesten har for det meste benyttet SRS. Her har flertallet av brukerne skåret høyt på samtalevurderingen, men det store innslaget av enkeltsamtaler har forhindret fagfolkene å kartlegge endring over tid. Av den grunn har de ikke fått anledning til å prøve ut de sentrale intensjonene som ligger i KOR – modellen. I friomsorgen har de sett variasjoner på begge skjemaene, og det har gitt nyttig innsikt i utviklingen i den enkelte sak. Langtidsoppfølgingen av enkeltklienter i friomsorgen har medvirket til at skjemaene har vært bedre egnet til utprøving her enn i de andre virksomhetene.



I tråd med funn fra andre undersøkelser (Christiansen mfl 2012), opplevde flere av prosjektdeltakerne det som vanskelig å introdusere og forklare overfor brukerne hva som lå i enkelte av spørsmålene. Særlig, men ikke bare, gjaldt dette for brukere som hadde norsk som annet språk. De av brukerne som hadde hatt erfaring med terapi, opplevde det som lettere for å fylle ut skjemaene. Spørsmålene i skjemaene ligger dessuten tettere opp mot en terapeutisk uttrykksmåte enn de formuleringer som anvendes i forvaltningsapparatet. At brukerne kan ha hatt vansker med å forstå, kan på den ene siden ha bidratt til at noen ikke ønsket å delta, men det kan også ha ført til feil når de skulle krysse av på skjemaene. Det kan derfor stilles spørsmål ved validiteten av svarene.

Innslaget av forvaltningsorientering, det vil si en mer saksbehandlingsorientert tilnærming, i enkelte av tjenestene, kan også ha påvirket muligheten for å utvikle gode relasjoner mellom fagfolk og brukere. En undersøkelse (Tangen, 2010) viser til at utformingen av venterom i NAV skal være mest mulig lik på samtlige kontorer. Brukerne legger fram sine ærender stående i mottaket, og samtalene mellom dem og fagfolkene er preget av korte møter. Intensjonen er at brukerne skal være aktive og selvstendig søke løsninger, og at fagfolkene skal inngå i aktiv samhandling med dem i mottaket. I praksis skjer det en passivisering av brukerne. De strukturelle rammene kan derfor påvirke innholdet i og kvaliteten på det sosialfaglige arbeidet negativt fordi de ikke i tilstrekkelig grad ivaretar mulighetene for å utvikle tillit og relasjoner mellom brukerne og fagfolkene. Dette anses som en forutsetning for å lykkes i det videre samarbeidet. Spørsmålene i ORS- og SRS- skjemaene bygger på en forståelse av betydningen av helhetlig forståelse av brukernes situasjon, og at hjelpen skal bidra til en bedre livssituasjon. Likeledes framheves relasjonens betydning for endring. Da dette er i tråd med en forståelse av endringsarbeid i sosialt arbeid, skulle det tilsi at bruk av skjemaene ville være en hjelp til å holde fast i en faglig tilnærming også innenfor byråkratiske rammer. Spørsmålene i KOR – skjemaene innebærer at brukerne er blitt møtt med et mer helhetlig perspektiv enn det forvaltningsorganene selv legger opp til, og slik sett har de bidratt til å løfte frem helhetssynet i det sosialfaglige arbeidet.

Sosialarbeidernes holdninger til KOR - modellen har vært avgjørende for hvordan skjemaene ble introdusert, men også deres engasjement og motivasjon til å bruke tid til prosjektet og til å se verdien av systematisk brukerfeedback. Ikke alle har sett behovet for å ta i bruk enda flere verktøy for å innhente brukernes erfaringer og synspunkter for å forbedre den faglige innsatsen og for kvalitetsutvikling av tjenestene. Enkelte mente at det er uetisk å utsette brukerne for enda flere skjemaer.

Variierende grad av utprøving av KOR kan også ha sammenheng med den enkeltes yrkeserfaring. Noen følte seg fremmedgjort overfor skjemaene og skaleringen. Å innhente brukernes direkte tilbakemelding på eget arbeid, slik KOR - modellen legger opp til, forutsetter at sosialarbeiderne er trygge på egen rolle og identitet. De fleste prosjektdeltakerne presenterte opplegget med at skjemaene var en del av et forskningsprosjekt i samarbeid med Diakonhjemmet Høgskole. Selv om dette var riktig og en viktig opplysning, kan dette også forstås som et uttrykk for at de ikke helt hadde forstått hensikten med prosjektet, nemlig å utvikle det sosialfaglige arbeidet. Flere oppga at presentasjonen av KOR – skjemaene gikk lettere etter hvert som de fikk mer erfaring med bruk av skjemaene og følgelig ble tryggere på å anvende dem. Mye tyder på at faglig trygghet i bruk av modellen er en forutsetning for at brukerne også skal bli fortrolige med å fylle ut KOR – skjemaene.

En forutsetning for en vellykket utprøving av KOR - modellen, er god opplæring. Her er det grunn til å stille spørsmål om opplæringen som ble tilbudt var tilstrekkelig. Noen av deltakerne fikk en dags seminarinnføring med en erfaren KOR - bruker og i tillegg en repetisjon ved prosjektleder og – medarbeider. Andre fikk en enda kortere innføring. Slik fungerer det ofte i praksis når nye modeller blir innført, noe som krever mye av deltakerne om de skal lykkes. Alle delprosjektene fikk veiledning underveis av prosjektleder og – medarbeider, men heller ikke vi hadde praktisk erfaring med KOR - modellen og skjemaene. I denne forbindelse kan det nevnes at, i opplæringen av bruk av KOR i familievernet, får en terapeut ved hvert av kontorene en opplæring som KOR - koordinator, samt tid til å administrere KOR - arbeid og veilede kolleger på kontoret. Alle de ansatte ved kontorene deltar på et opplæringsseminar, og tre samlinger med gruppeveiledning av erfarne KOR - terapeuter og godkjente veiledere. Denne sammenligningen viser hvor begrenset implementeringsstrategien har vært i utprøvingen av KOR i sosialfaglige tjenester.

Implementering av nye arbeidsmåter krever forankring i virksomheten og ledelsen. Når prosjektdeltakere ikke ønsker å fortsette med skjemaene til tross for faglig utbytte, kan det stilles spørsmål ved om dette kan ha sammenheng med mangel på lokal forankring og prioritering i den enkelte virksomhet. Et annet inntrykk som bekrefter denne antagelsen er at skjemaene ikke ble benyttet som et redskap i den ordinære veiledningen av fagfolkene. Brukermedvirkning innebærer noe mer enn å ta i bruk skjemaer og rutiner. De må anvendes aktivt i utviklingen av bedre tjenester. Skauli (2010) hevder at skal slike intervensjoner ha effekt, må de integreres i samtalene og bli synlige i praksis. Vi må således våge å stille oss åpne og usikre overfor brukerne og søke aktivt tilbakemeldinger på vår egen rolle og vårt eget arbeid.

I beskrivelse av KOR - modellen blir det understreket at etter fire møter med registrering på skjema vil være tilstrekkelig for å få en oversikt over om det har skjedd en endring, og om behandlingen har en hensikt (Tuseth, 2007). Det gjelder både brukerens opplevelse av egen situasjon (ORS) og opplevelse av samtalen (SRS). En vil kunne lese ut av skjemaene/skårene om det har skjedd forandringer. Dersom ikke brukeren opplever bedring i sin situasjon, kan det være grunn til å stoppe behandlingen. Dette kan også være en grunn til å vurdere om en annen fagperson skal overta kontakten. Med noen unntak, var det få av prosjektdeltakerne som hadde hatt fire samtaler med samme person eller familie. De fleste har registrert en samtale, og noen to. Det er derfor vanskelig å tolke ut av skjemaene om det hadde skjedd varig forbedring i brukernes situasjon og utvikling i samtale. Unntakene gjaldt i hovedsak delprosjektet i friomsorgen hvor de prøvde ut KOR - modellen mer systematisk enn i de andre delprosjektene. I friomsorgen har de brukt både OSR- og SRS-skjemaene på flere brukere over tid. De kan vise til større sosialfaglig utbytte, og de har også gitt uttrykk for et ønske om å fortsette å bruke skjemaene utover prosjektperioden. I friomsorgen er klientene pålagt å delta i samtaler og grupper over tid for om mulig å få til en endring i livssituasjonen bort fra kriminalitet. Dette kan ligne på innholdet og relasjonen i behandlingssituasjon, som KOR - modellen er utviklet for, enn det som finner sted i de andre virksomhetene i prosjektet. Det kan også være grunn til å tro at et system med faste avtaler over tid gjør det enklere å introdusere og bruke skjemaene. Dette synes å ha bidratt til større utbytte for både prosjektdeltakerne og brukerne.

De ansatte i friomsorgen brukte også mer tid på å introdusere KOR -modellen enn ansatte i de andre virksomhetene hadde muligheter til. Dette hadde sammenheng med at de kunne presentere opplegget i den første samtalen for deretter ta den i bruk i den påfølgende. På den motsatte fløyen har vi habiliteringstjenesten som bare har en eller to samtaler med lang tids mellomrom. De erfarte at skjemaene kan gi en enkelt tilbakemelding, men at modellen ikke kan vise en endring over tid. Dette er heller ikke et mål med deres samtaler.

De fleste av deltakerne rapporterer om betydningen av å innhente systematisk brukerfeedback for å utvikle kvaliteten på det sosialfaglige arbeidet, men utprøvingen skjedde i varierende grad og omfang. Noen er blitt mer oppmerksom på å etterspørre brukernes erfaringer og opplevelser og på å bruke denne tilbakemeldingen til å utvikle bedre tjenester. For andre har utprøvingen av KOR ført til større grad av bevissthet og refleksjon over temaene i samtale med brukerne, og til å strukturere og planlegge samtaler. Men for andre igjen har KOR - modellen virket fremmed og lite hensiktsmessig, fordi den i liten grad henvender seg til brukere og fagfolk som ikke arbeider i behandlingsapparatet. Motstanden

kan også bunne i fagfolkenes manglende tro på brukernes erfaringsbaserte kunnskaper sett opp mot fagfolkenes kunnskaper. En annen kritisk faktor kan være at sosialt endringsarbeid har fått liten oppmerksomhet innen forvaltningsvirksomhetene som følge av stort arbeidspress, og en prioritering av slike oppgaver gir liten uttelling for den enkelte som arbeider der.

De som er mest positivt innstilt til KOR – modellen er de som har jobbet i friomsorgen, med ungdommer i NAV, med oppstart- og nettverksmøter og familieveiledning i barnevernet. Felles for disse er at de alle har hatt samtaler med brukerne som har gått over tid og hvor det har vært mulig å kartlegge endringsprosesser. Vi spør oss om de positive tilbakemeldingene fra prosjektdeltakerne i disse delprosjektene har stilt seg mer positive fordi oppgavene har gjort det lettere å anvende KOR – modellen, eller om det kan være andre forklaringer? Kan det være en sammenheng mellom personlige og faglige egenskaper og kravene som stilles ved bruk av KOR - modellen? De som har vært mest positive til KOR er også de som har forsøkt bredden av muligheter som ligger i modellen, men her er det vanskelig å peke på hvilken betydning modellen har versus kjennetegn ved fagfolkene. Endring av praksis er krevende. Når det gjelder KOR er det behov for mer forskning om nytteverdien i de sosialfaglige virksomhetene som inngår i dette pilotprosjektet. I tillegg må en ta høyde for at ikke alle praktikere er like interessert i å ta nyvinninger i bruk. For å gjennomføre en bestemt metode eller tiltak i praksis, forutsettes det at iverksettingen er planlagt og målrettet, og ikke en tilfeldig praksisendring. I dette prosjektet har det vært friomsorgen som har lyktes mest. Dette har sammenheng med at de har kunnet forsøke ut KOR i mer eller mindre fullverdig versjon av modellen. Dette har vært gjort uten at det vært utviklet egnede støttestrukturer for nye praksiser i organisasjonen. For å få vite mer om forutsetninger for gjennomføring av KOR, ville det derfor ha vært interessant om man hadde kartlagt i hvilken grad de ulike organisasjonene har åpenhet og kultur for utprøving av nye praksis- og evalueringsformer, i hvilken grad ny praksis støttes av ledelsen, om motivasjon og støtte blant personalet til å gå i gang med nye forsøk. Som tidligere nevnt er opplæring en viktig forutsetning, men veiledning underveis er også viktig. På en annen side kan motstand til KOR ha sammenheng med at modellen i for liten grad er tilpasset forvaltningsorganisasjoner, noe som igjen kan medføre motstand og lite engasjement. Ulike undersøkelser har vist at forhold som påvirker impementeringskvalitet har sammenheng med faktorer som langsiktig finansiering, prioritert ressursbruk, positivt arbeidsklima, felles beslutning om iverksetting av et bestemt intervensjonsprogram, koordinert innsats og samarbeid med andre etater og instanser, oppgavespesifisering, ledelse, 'ildsjeler'

administrativ støtte, programformidlernes kompetanse, opplæring, veiledning og praktisk-teknisk assistanse (Sørli, Ogden, Solholm og Olseth, 2010). Dette er forhold som det kunne ha vært tatt større høyde for i prosjektet. Andre forhold som kan ha påvirket resultatene av forsøket, kan ha vært graden av arbeidsstress og utilfredshet i arbeidssituasjonen.

## **Konklusjon**

Hovedformålet med prosjektet har vært å finne ut om og på hvilken måte målinger ved bruk av skjemaene i KOR- modellen kan anvendes som kvalitetsindikatorer på sosialfaglig innsats i ulike tjenester. Da forutsetningene for å prøve ut KOR - skjemaene har vært forskjellig i de ulike virksomhetene, kan vi vanskelig trekke entydige konklusjoner for alle virksomhetene som har forsøkt KOR - skjemaene.

Erfaringer fra dette prosjektet har vist at det ikke er enkelt å overføre modeller utarbeidet og tilpasset ett arbeidsområde til et hvilket som helst annet. Den samme erfaringen er også gjort av andre med KOR i åpne nettverksmøter (Jørgensen m.fl. 2012). Når utprøving og utbyttet varierer, kan dette ha sammenheng med strukturelle rammer og kjennetegn ved arbeidsoppgaver og funksjoner i den enkelte virksomhet. På denne bakgrunn egner ikke alle skjemaene i KOR – modellen seg til å innhente brukernes tilbakemeldinger på deres opplevelse av endring i egen livssituasjon og relasjonen til fagfolkene i alle prøveprosjektets tjenester. Men det må også tas høyde for at vanskeligheter med implementeringen kan skyldes egenskaper ved fagfolkene selv, for eksempel mangel på faglig trygghet til å etterspørre brukerfeedback.

Likevel har alle deltakerne opplevd at utprøvingen av KOR har vært nyttig, om enn i varierende grad ifølge prosjektdeltakerne. Det tyder på at brukerfeedback kan ha en positiv innvirkning på utvikling av det sosialfaglige arbeidet. Utbyttet både for sosialarbeiderne og brukerne ser ut til å være størst der samtalene har likhetstrekk med terapi, som KOR - modellen opprinnelig er utarbeidet for, og der det er faste avtaler over tid.

Erfaringene fra dette prosjektet tyder på at KOR - modellen har størst verdi som kvalitetssikring av det sosialfaglige arbeidet i frimsorgens arbeid med enkeltindivider og i gruppearbeid, samt i arbeidet med familieveiledning i hjelpetiltakssaker i barnevernet, og i evalueringen av oppstartsmøter, nettverksmøter og gruppearbeid. I disse sakene kan KOR – skjemaene benyttes, men aller helst er det ønskelig å tilpasse skjemaene noe og åpne opp for kommentarer.

Når det gjelder andre oppgaver i NAV, i barnevernet og i habiliteringstjenesten, er det behov for en mer systematisk utprøving og evaluering av skjemaene før det kan trekke klare konklusjoner. Mye tyder på at innholdet i skjemaene for brukerfeedback i mye større grad må utvikles og tilpasses den organisasjonsmessige konteksten hvor skjemaene skal prøves ut og evalueres, men gjerne med de samme temaene som inngår i KOR - skjemaene.

En forutsetning for å lykkes med utprøving av nye tiltak og for et kvalitativt faglig utbytte er at sosialarbeideren er motivert, engasjert og har mottatt god opplæring. Videre er forankring i systemet og lederskap nødvendig for at opplegget skal implementeres på en systematisk måte.

Avslutningsvis vil vi konkludere med at KOR – modellen er en verdifull og nyttig kvalitetsindikator på sosialfaglig innsats, men at det forutsetter at den anvendes på områder hvor sosialt endringsarbeid vektlegges, at samtalen går over tid som gir mulighet for å bygge gode relasjoner, at det gis tilstrekkelig opplæring på forhånd og metodestøtte underveis og at arbeidet med systematisk brukerfeedback forankres i ledelsen og organisasjonen. Bruk av KOR må også avveies opp mot andre skjemaer som allerede er i bruk i ulike tjenester, behovet for å justere og tilpasse skjemaet de ulike organisatoriske kontekstene og mulighetene for at brukerne skal få anledning til å skrive utfyllende kommentarer på skjemaene. Ikke minst er det viktig at bruk av brukerfeedback i sosialfaglige tjenester forskes mer på, og hvor forskningen også inkluderer brukernes erfaringer med brukervedvirkning.

Vi vil anbefale at FO tar initiativ til å arrangere en konferanse om bruk av brukerfeedback som kvalitetskriterium i sosialfaglig arbeid. Målet med konferansen må være å oppsummere erfaringer som foreligger fra ulike forsøk i sosialfaglige tjenester og finne frem til en felles beskrivelse av status på feltet.

## 7. Litteratur

- Anker, M, Duncan, B, & Sparks, J. (2009) 'Using Client Feedback to Improve Couple Therapy Outcomes: A Randomized Clinical Trial in a Naturalistic Setting'. *Journal of Consulting and Clinical Psychology* 77, 693-704.
- Beresford, P. (2002) 'User Involvement in Research and Evaluations: Liberation or Regulation'. *Social Policy and Society*. Vol.1, nr. 2, 95-105.
- Bordin, E.S. (1979) The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research, and Practice*, 16, s. 252-260.
- Bø, Inge (2000). *Barnet og de andre*. Oslo, Universitetsforlaget.
- Duncan, B.L., Solovey, A., Rusk, G. (1992) *Changing the rules: a client-directed approach*. New York: Guilford.
- Duncan, B.L., Miller, S. D. (2004) *The Heroic Client. A Revolutionary Way to Improve Effectiveness Through Client-Directed, Outcome-Informed Therapy* San Francisco, Jossey-Bass.
- Duncan, B. Sparks, J. Miller, S. Bohanske, R. Claud, D. (2006). Giving youth a voice: A preliminary study of the reliability and validity of a brief outcome measure for children. *Journal of Brief Therapy*, 5, 5-22.
- Duncan, B.J., S. S.D. Miller & J. Sparks (2007) Common Factors and the Uncommon Heroism og Youth. *Psychotherapy in Australia*, Vol. 13, NO 2, 34- 43.
- Duncan, B. L. og Sparks, J. A. (2008): *I fellesskap for endring. En håndbok i klient- og resultatstyrt praksis*. Gyldendal Akademisk.
- Duncan, B.L, Miller, S.D, B. Wampold & M. Hubble (editors), (2009): *The Heart & Soul of Change: Delivering What Works in Therapy*
- Duncan, B. L (2007) Forord, I Ulvestad, Henriksen, Tuseth og Fjeldstad (red.) Klienten – den glemte terapeut. Oslo, Gyldendal Akademisk
- Fjeldstad, T. (red.) (2007). *Klienten – den glemte terapeut. Brukerstyring i psykisk helsearbeid*. Gyldendal Akademisk.
- Gjerme, H., B. Lømo og R. Lundgaard (2007) ' Brukermedvirkning i rusbehandling – er det mulig? I Ulevestad, Henriksen, Tuseth og Fjeldstad (red.) *Klienten – den glemte terapeut*. Oslo, Gyldendal Akademisk
- Helse- og omsorgsdepartementet (2011) *Lov om folkehelsearbeid*, Prop. 90 L (2010.2011)
- Hubble, M.A., Duncan, B. L., Miller, S. D. (1999). *The Heart and Soul of Change. What Works in Therapy*. Washington DC: American Psychological Association.
- Hubble M.A., Duncan, B. L., Miller, S. D. (1997). *Escape from Babel. Toward a Unifying Language for Psychotherapy Practice*. New York: W. W. Northon and Company.
- Hunnes, K. (2010) Brukarmedverknad – kvalitetsutvikling eller kvalitetskontroll? Ei kvalitativ undersøkning vedr.brukarmedverknad i Familievernet. Masteroppgave i helse- og sosial fag – meistring og myndiggjering. Høgskolen i Volda.
- Imel, Z.E., B. E. Wampold & S. D. Miller (2008) Distinctions Without a Difference: Direct Comparisons of Psychoterapies for Alcohol Use Disorders. *Psychology and Addictive Behaviours*. Vol. 22, no. 4, 533-543.
- Johnson, L. C. & S. J. Yanka (2010) *Social Work Practice: A Generalist Approach*. 10. Utg.

- Jørgensen, A. W., Larsen, B. B. Kristensen, L. og Oppland, T. (2012) 'Åpne samtaler i nettverksmøte + KOR = Sant?'. *Tidsskrift for psykisk helse*, no 3.  
[http://www.idunn.no/ts/tph/2012/03/aapne\\_samtaler\\_i\\_netterverksmoete\\_kor\\_sant?highlight=#highlight](http://www.idunn.no/ts/tph/2012/03/aapne_samtaler_i_netterverksmoete_kor_sant?highlight=#highlight) (lest 31.05.2013)
- Lambert, M.J. (1992). Psychotherapy Outcome Research: Implications for integrative and eclectic therapists. I Norcross, J.C & Goldfried, M. R. (ed.) *Handbook of Psychotherapy and behavior change*. Fifth edition. New York: John Wiley & Sons.
- Llobet, M. (2013) *Users' perception and evaluation of social intervention practice: An innovative approach for assessing subjects' experiences*. Paper 3<sup>rd</sup> ENSACTJOINT European Conference 16.-19. april.
- Mandelid L. J. (2003) 'Dodofugl-dommen og psykoterapeuters credo.' *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*, nr.4, 2003.
- Millham, A. (2011) It's not the right way: How deliberate practice can improve performance – an interview with Scott Miller. *Context*, february, p.34 - 37
- Miller, S.D., D. Mee-Lee, B. Plum & M.A. Hubble (2005) Making Treatment Count: Client-Directed, Outcome-Informed Clinical
- Miller, S. D., Hubble M.A., Duncan, B. L. (2007) 'Supershrinks. What's the secret of their success?' *Psychotherapy Networker*, November 12.
- Nysæther, M. og Aaser, M. L. (2013) *Statusrapport 2012. Prosjektfamilielos*. HPM Husbankens Prosjektutviklingsmodell.
- Rønnestad, M. H. (2000). 'Noen retningslinjer og betraktninger om "the Dodobirdverdict": "Everybody has won and all must have prices' *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*, vol. 37.
- Rønnestad, H og D. E. Orlinsky (2006) 'Terapeutisk arbeid og profesjonell utvikling: En internasjonal studie'. *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*, Vol 43, nr. 11, s. 1175-1178.
- Skauli, G. Ø (2009) *Evidensbasert praksis i familievern*. En litteraturgjennomgang av forskning på parterapi. Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet.
- Skauli, G.Ø. (2010) 'Faglig frihet og brukermedvirkning - gjensidige forutsetninger?' *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*, vol. 47, nummer 4, side 306-307.
- Sundet, Rolf (2009) 'Collaboration. Family and Therapist Perspective of Helpful Therapy'. *Journal of Marital & Family Therapy*
- Sundet, Rolf (2009): *Client directed, outcome informed therapy in an intensive family therapy unit - A study of the use of research generated knowledge in clinical practice*. Doktoravhandling, Psykologisk Institutt, UiO.
- Sørli, M-A, Ogden, T., Solholm, R. og A.R. Olseth (2010) 'Implementeringskvalitet – om å få tiltak til å virke: En oversikt'. *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*, Vol. 47, nr. 4, s. 315-321.
- Tuseth, A. G. (2007) 'Når klienten styrer behandlingen' *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*, Vol 44, nr. 10, s. 1218 – 1219.
- Tuseth, A.G.(2007) Med 40 års klinisk forskning som veiviser. I Ulvestad mfl (red.) Klienten – den glemte terapeut. Oslo, Gyldendal Akademisk



- Tuseth, A-G., Sidsel Sverdrup, Haldis Hjort, Christine Friestad (2006)  
*Å spørre den det gjelder. Erfaringer med bruk av Klient- og resultatstyrt behandling i psykisk helsearbeid.* RBUP rapport.
- Uggerhøy, L (1996) 'Profesjonelle personligheder' I Sandbæk, M. og G. Tveiten (red.)  
Sammen med familien. *Arbeid i partnerskap med barn og familier.* Oslo,  
Kommuneforlaget
- Ulvestad, A. K., Henriksen, A. K., Tuseth A. G., Fjeldstad, T. (2007). *Klienten – den glemte terapeut. Brukerstyring i psykisk helsearbeid.* Gyldendal Akademisk.
- Ulvestad, A. K (2007) Flerstemt veiledning i Ulvestad, A. K., Henriksen, A. K., Tuseth A. G., T. Fjeldstad *Klienten – den glemte terapeut. Brukerstyring i psykisk helsearbeid.* Gyldendal Akademisk.
- Valla, B. (2010) Brukers medvirkning i psykoterapi – behov for kompetanseutvikling.  
*Tidsskrift for Norsk Psykologiforening*, Vol 47, nr. 4, s. 309-314.
- White, M. 2000: *Reflections on Narrative Practice: Essays & Interviews.* Dulwich Centre Publications, Adelaide.
- Aamodt, I, L.G. Aamodt og B. Jørgensen (2002) Familier med store psykososiale belastninger. *Nordisk sosialt arbeid*, nr. 4, s. 1991-2000.



## **8. Vedlegg**

**Ulike KOR – skjemaer**

**Evalueringsskjema benyttet i prosjektet**

## IMPORTANT!

By downloading this file you have indicated your complete agreement and willingness to abide by the terms of the **ORS, SRS, CORS, CSRS, YCORS/SRS, and GSRS Binding License Agreement**

- 1. Licensee:** By signing below, you are hereby licensed by PCOMS International, Inc (hereafter PCOMS) to use the ORS, SRS, CORS, CSRS, YCORS/SRS, and GSRS (hereafter the measures) for your individual use only. Any use of these measures by an agency, group practice, clinic, managed behavioral care organization, or government requires separate application for a group license and payment of appropriate fees. [Click here to apply for or obtain information regarding a group license.](#)
- 2. ORS, SRS, CORS, CSRS, YCORS/SRS, and GSRS:** The measures mean any and all paper and pencil or electronic versions of the outcome and process measures, progress and process tracking systems, outcome and process screening, and outcome and process prognosis measurement.
- 3. License:** Subject to the terms and conditions of this agreement, PCOMS grants to the licensee a license to use the measures in connection with the licensee's bona fide health care practice. The administration and scoring manual, and any and all electronic versions or scoring products associated with the measures may NOT be copied, transmitted, or distributed by the licensee. Paper and pencil versions of the measures may be copied for use in connection with the licensee's bona fide health care practice.
- 4. Modifications:** The licensee may NOT modify, translate into other languages, change the context, wording, or organization of the measures or create any derivative work based on them. The licensee may put the measures into other written, non-electronic, non-computerized, non-automated formats provided that the content, wording, or organization are not modified or changed. The licensee may modify the item line length so that each prints out 10 cm.
- 5. Copies, Notices, and Credits:** Any and all copies of the measures made by the licensee must include the copyright notice, trademarks, and other notices and credits on measures. Such notices may not be deleted, omitted, obscured or changed by the licensee. Since you are obtaining the license for individual use only, you may NOT distribute copies of the measures.
- 6. Use, distribution, and Changes:** The measures may only be used and distributed by the licensee in connection with licensee's bona fide health care practice and may not be used or distributed for any other purpose.
- 7. Responsibility:** Before using or relying on the measures, it is the responsibility of the licensee to read and understand their purpose and clinical application as found in publications such as *Heroic Clients, Heroic Agencies, or On Becoming a Better Therapist*. It is also the responsibility of the licensee to ascertain their suitability for any and all uses made by the licensee. The measures are not diagnostic tools and should not be used as such. The measures are not substitutes for an independent professional evaluation. Any and all reliance on the measures by the licensee is at the licensee's sole risk and is the licensee's sole responsibility. Licensee indemnifies PCOMS and its officers, directors, employees, representatives, and authors of the measures against, and hold them harmless from, any and all claims and law suits arising from or relating to any use of or reliance on the measures and related products provided by PCOMS. This obligation to indemnify and hold harmless includes a promise to pay any and all judgments, damages, attorney's fees, costs and expenses arising from any such claim or lawsuit.
- 8. Disclaimer:** Licensee accepts the measures and associated products "as is" without any warranty of any kind. PCOMS disclaims any and all implied warranties, including implied warranties of merchantability, fitness for a particular purpose, and non-infringement. PCOMS does not warrant that the measures are without error or defect. PCOMS shall not be liable for any consequential, indirect, special, incidental or punitive damages. The aggregate liability of PCOMS for any and all causes of action (including those based on contract, warranty, tort, negligence, strict liability, fraud, malpractice, or otherwise) shall not exceed the fee paid by the licensee to PCOMS. This license agreement, and sections 7 and 8 in particular, define a mutually agreed upon allocation of risk. The fee reflects such allocation of risk.
- 9. Construction:** The language used in this agreement is the language chosen by the parties to express their mutual intent, and no rule of strict construction shall be applied against any party.
- 10. Entire agreement:** This agreement is the entire agreement of the parties relating to the measures.
- 11. Governing Law:** This agreement is made and entered into in the State of Florida and shall be governed by the laws of the State of Florida. In the event of any litigation or arbitration between the parties, such litigation or arbitration shall be conducted in Florida and the parties hereby agree and submit to such jurisdiction and venue.
- 12. Modification:** This agreement may not be modified or amended.
- 13. Transferability:** This agreement may not be transferred, bartered, loaned, assigned, leased, or sold by the licensee.
- 14. Violations:** Violations of any provision or stipulation of this agreement will result in immediate revocation of this license. Punitive damages may be assessed.

## Skala for endringsvurdering – voksne (ORS)

Navn _____	Alder (År): _____
ID nr. _____	Kjønn: M / K
Samtale nr. _____	Dato: _____

Kan du hjelpe oss å forstå hvordan du har hatt det den siste uken (eller etter siste samtale) inkludert dagen i dag, ved å vurdere disse områdene i livet ditt?

Et merke mot venstre betyr dårlig og mot høyre betyr bra.

**OBS! FOR BEHANDLERE: FOR Å SIKRE NØYAKTIG SKÅRING, TA UTSKRIFT PÅ DIN EGEN SKRIVER OG SJEKK AT SKALALINJENE ER 10 CM LANGE. GJØR ENDRINGER PÅ SKALAEN INNTIL LINJENE SKRIVES UT I RIKTIG LENGDE. SLETT DERETTER DENNE MELDINGEN**

### Personlig:

(Hvordan jeg har det med meg selv)

I-----I

### Mellommenneskelig:

(Partner, familie, og nære relasjoner)

I-----I

### Sosialt:

(Arbeid, skole, venner)

I-----I

### Generelt:

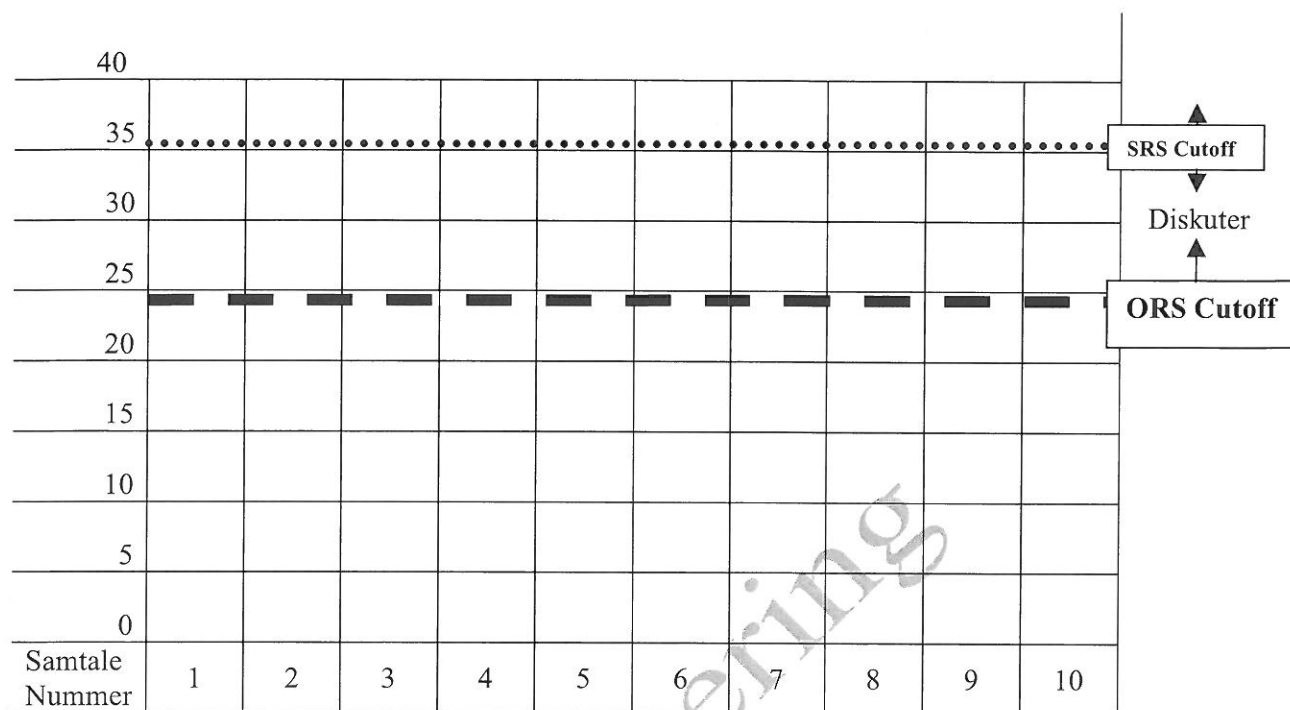
(Generell opplevelse av hvordan jeg har det)

I-----I

Heart and Soul of Change Project

[www.heartandsoulofchange.com](http://www.heartandsoulofchange.com)

© 2000, Scott D. Miller and Barry L. Duncan  
Norsk oversettelse ved KOR-nettverket, Morten Anker. ([morten.anker@bufetat.no](mailto:morten.anker@bufetat.no))



Norsk oversettelse ved KOR-nettverket, Morten Anker. ([morten.anker@bufetat.no](mailto:morten.anker@bufetat.no))

## Skala for samtalevurdering – voksne (SRS V.3.0)

Navn _____ Alder (År): _____
ID nr. _____ Kjønn: M / K
Samtale nr. _____ Dato: _____

Kan du gi en vurdering av samtalen i dag ved å sette et merke på linjene slik det best passer din egen opplevelse.

### Relasjonen:

Jeg opplevde *ikke* at jeg ble hørt, forstått og respektert.

I-----I

Jeg opplevde at jeg ble hørt, forstått og respektert.

### Mål og tema:

Vi snakket *ikke* om det jeg ville snakke om, og arbeidet *ikke* med det jeg ville arbeide med.

I-----I

Vi snakket om det jeg ville snakke om og arbeidet med det jeg ville arbeide med.

### Tilnærming eller metode:

Måten vi arbeider på passer *ikke* så godt for meg.

I-----I

Måten vi arbeider på passer godt for meg.

### Generelt:

Det manglet noe i samtalen i dag.

I-----I

Som helhet var samtalen i dag bra for meg.

Heart and Soul of Change Project

[www.heartandsoulofchange.com](http://www.heartandsoulofchange.com)

© 2002, Scott D. Miller, Barry L. Duncan, & Lynn Johnson

Norsk oversettelse ved KOR-nettverket, Morten Anker. ([morten.anker@bufetat.no](mailto:morten.anker@bufetat.no))

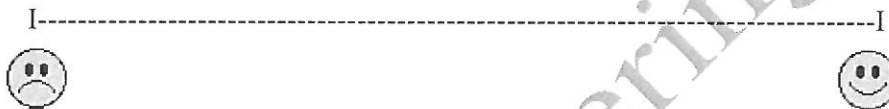
## Skala for endringsvurdering – barn og unge (CORS)

Navn _____	Alder (År): _____
ID nr. _____	Kjønn: M / K _____
Samtale nr. _____	Dato: _____
Hvem fyller ut skalaen? Kryss av: Barnet _____	Foresatt _____
Hvis foresatte fyller ut; hva er din relasjon til barnet? _____	

Hvordan har du det? Hvordan går det i livet ditt? Kan du å hjelpe oss å forstå ved å sette et merke på linjene nedenfor. Det går bedre jo nærmere du setter merket det blide fjeset, og det går dårligere jo nærmere du setter merket det sure fjeset. *Dersom du er foresatt, fyll da ut skalaen slik du tenker barnet har det.*

### Meg selv

(Hvordan jeg har det)



### Familien

(Hvordan jeg har det i familien min)



### Skolen, venner

(Hvordan jeg har det på skolen og med venner)



### Alt i alt

(Hvordan jeg har det alt i alt)



Heart and Soul of Change Project

[www.heartandsoulofchange.com](http://www.heartandsoulofchange.com)









© 2003, Barry L. Duncan, Scott D. Miller, & Jacqueline A. Sparks  
Norsk oversettelse ved KOR-nettverket, Anne-Grethe Tuseth. ([anne.tuseth@r-bup.no](mailto:anne.tuseth@r-bup.no))



## Skala for samtalevurdering - barn og unge (CSRS)

Navn _____	Alder (År): _____
ID nr. _____	Kjønn: M / K
Samtale nr. _____	Dato: _____

Hvordan var det å være her i dag? Kan du sette en strek på linjene nedenfor for å vise oss hva du synes.

_____	<b>Å bli hørt</b>		_____
hørte ikke så godt på meg.	I-----I	hørte godt på meg.	
			
Det vi gjorde og snakket om var ikke så viktig for meg.	<b>Hvor viktig</b>		Det vi gjorde og snakket om var viktig for meg.
I-----I		I-----I	
			
Jeg likte ikke det vi gjorde i dag.	<b>Det vi gjorde</b>		Jeg likte det vi gjorde i dag
I-----I		I-----I	
			
Jeg ønsker å gjøre noe annet.	<b>Alt i alt</b>		Jeg håper vi kan gjøre noe lignende neste gang.
I-----I		I-----I	
			

Heart and Soul of Change Project

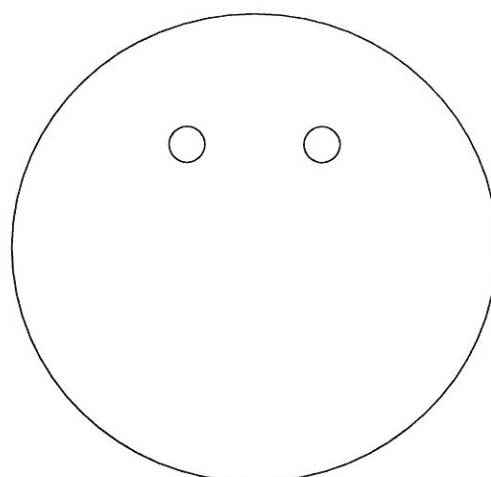
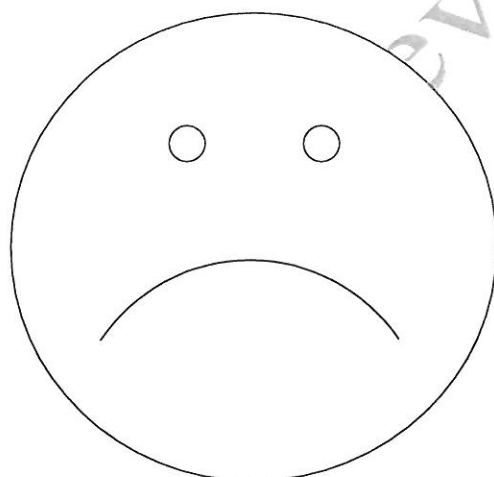
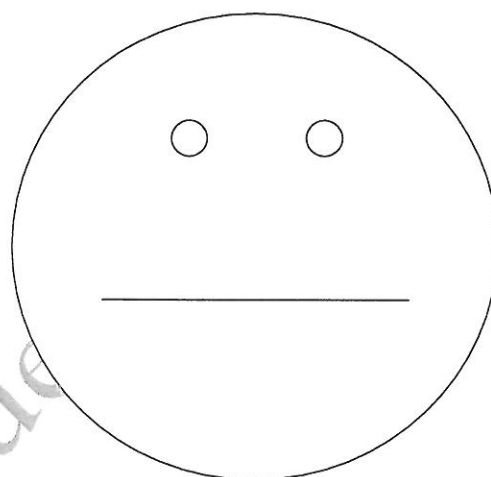
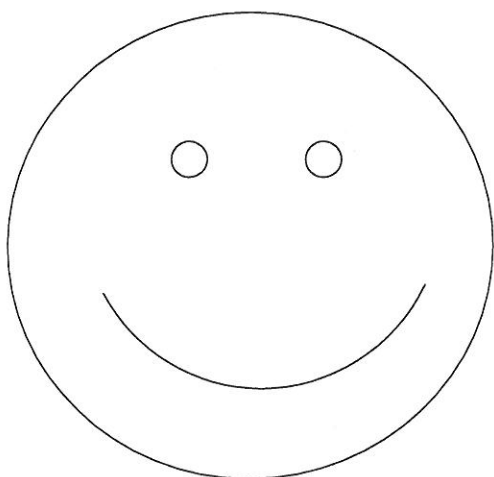
[www.heartandsoulofchange.com](http://www.heartandsoulofchange.com)

© 2003, Barry L. Duncan, Scott D. Miller, Jacqueline A. Sparks  
Norsk oversettelse ved KOR-nettverket, Anne-Grethe Tuseth. ([anne.tuseth@r-bup.no](mailto:anne.tuseth@r-bup.no))

## Skala for endringsvurdering – små barn (YCORS)

Navn \_\_\_\_\_ Alder (År): \_\_\_\_\_  
ID nr. \_\_\_\_\_ Kjønn: M / K  
Samtale nr. \_\_\_\_\_ Dato: \_\_\_\_\_

Kan du velge et ansikt som viser hvordan du har det for tiden, eller tegne et ansikt nederst som passer akkurat for deg?



Heart and Soul of Change Project

[www.heartandsoulofchange.com](http://www.heartandsoulofchange.com)

© 2003, Barry L. Duncan, Scott D. Miller, Andy Huggins, and Jacqueline A. Sparks  
Norsk oversettelse ved KOR-nettverket, Andy Huggins.

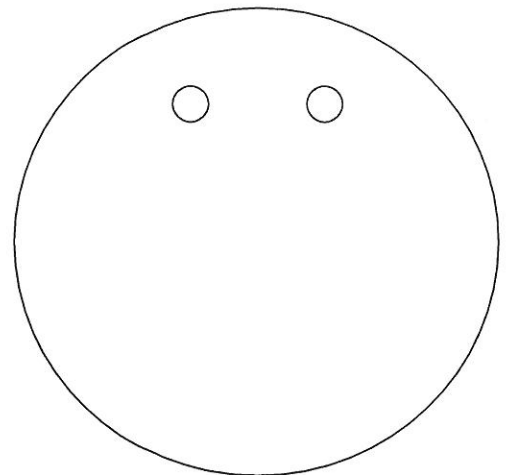
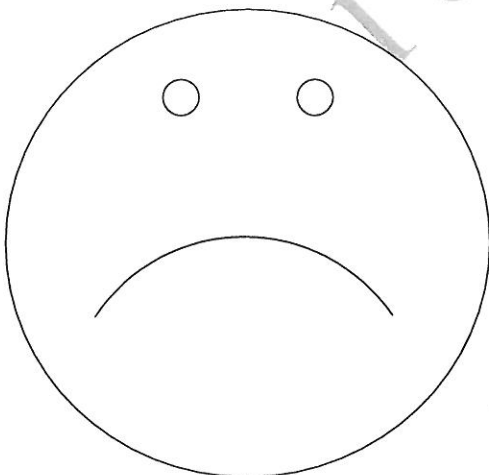
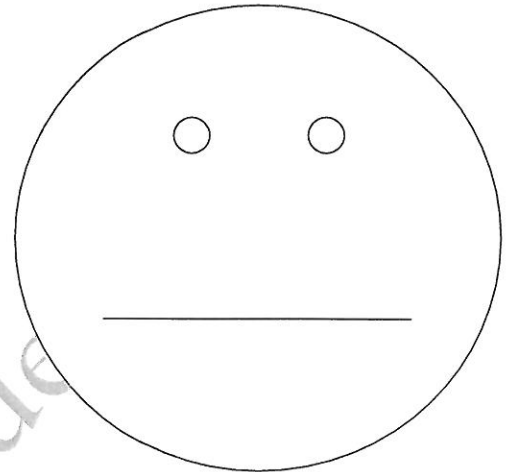
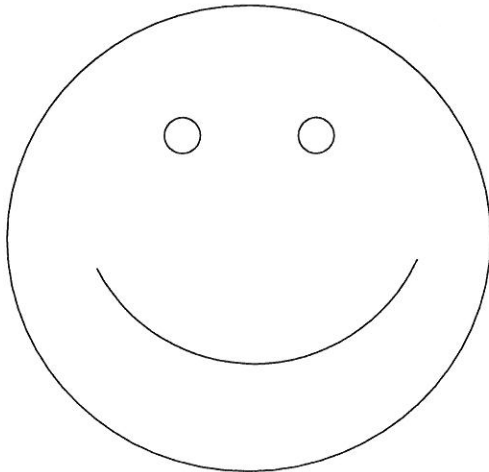
[Andy.Huggins@sykehuset-innlandet](mailto:Andy.Huggins@sykehuset-innlandet)

Lisensiert kun for personlig bruk

## Skala for samtalevurdering – små barn (YCSRS)

Navn _____	Alder (År): _____
ID nr. _____	Kjønn: M / K
Samtale nr. _____	Dato: _____

Kan du å velge et ansikt som viser hvordan det var å være her i dag, eller tegne et ansikt nederst som passer akkurat for deg?



Heart and Soul of Change Project

[www.heartandsoulofchange.com](http://www.heartandsoulofchange.com)

© 2003, Barry L. Duncan, Scott D. Miller, Andy Huggins, & Jacqueline Sparks  
Norsk oversettelse ved KOR-nettverket, Andy Huggins.

[Andy.Huggins@sykehuset-innlandet](mailto:Andy.Huggins@sykehuset-innlandet)

Lisensiert kun for personlig bruk

## Skala for gruppevurdering (GSRS)

Navn _____	Alder: _____
ID nr _____	Kjønn: M / F
Gruppe nr _____	Dato: _____

Kan du gi en vurdering av gruppen i dag ved å sette et merke på linjene slik det best passer din egen opplevelse.

### Relasjon

Jeg følte meg ikke forstått, respektert, og/eller akseptert av gruppelederen og/eller gruppen.

I-----I

Jeg følte meg forstått, respektert og akseptert av gruppelederen og gruppen.

### Mål og Tema

Vi arbeidet ikke med eller snakket om det jeg ønsket å arbeide med og snakke om.

I-----I

Vi arbeidet med og snakket om det jeg ønsket å arbeide med og snakke om.

### Tilnærming eller metode

Gruppelederens og/eller gruppens arbeidsmåte passer ikke så godt for meg.

I-----I

Gruppelederens og gruppens arbeidsmåte passer godt for meg.

### Generelt

Det var noe som manglet i gruppen i dag – jeg følte meg ikke som en del av gruppen.

I-----I

Som helhet var gruppen i dag bra for meg – jeg følte meg som en del av gruppen.

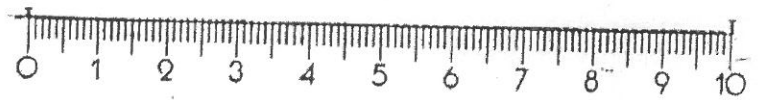
The Heart and Soul of Change Project

[www.heartandsoulofchange.com](http://www.heartandsoulofchange.com)

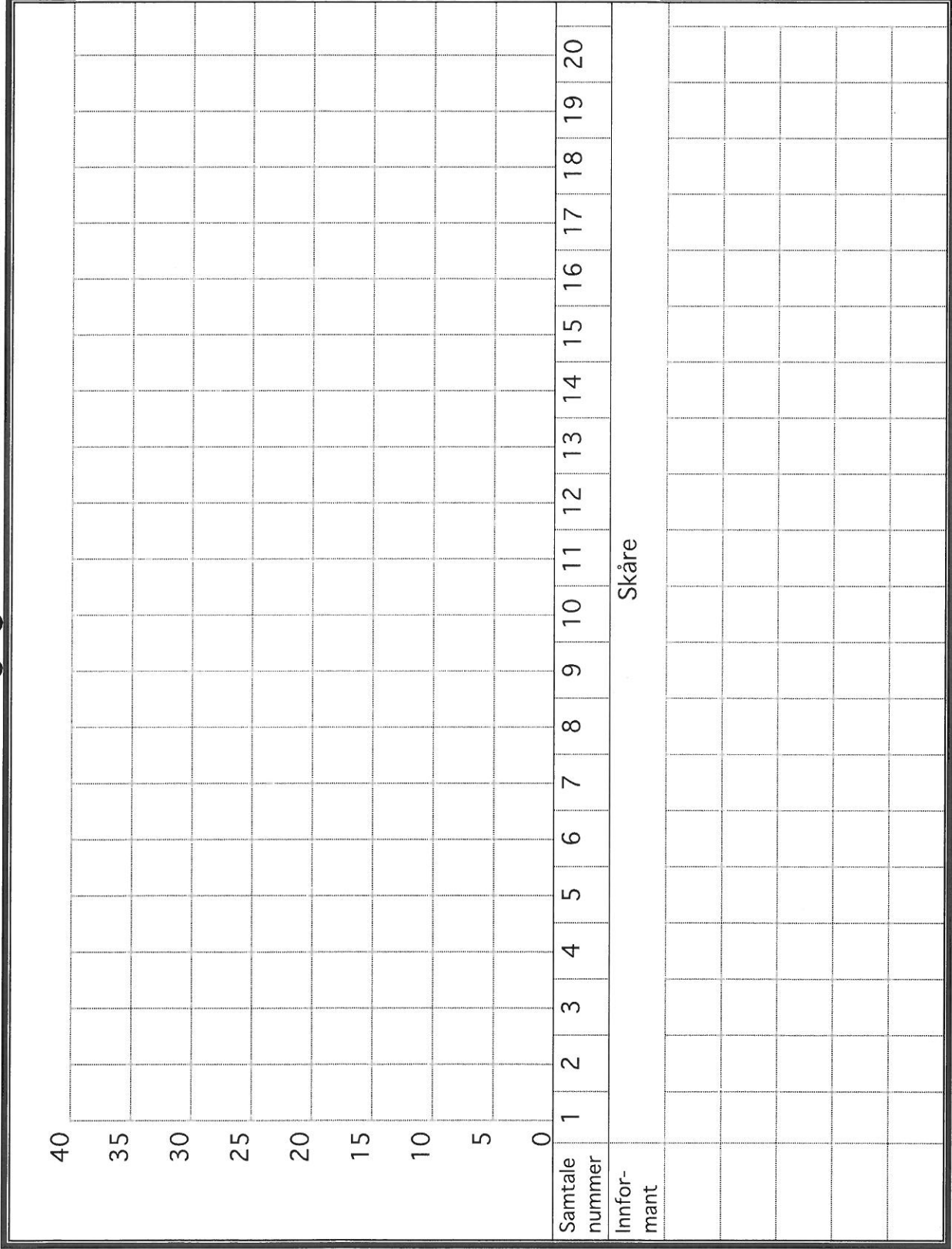
© 2007, Barry L. Duncan and Scott D. Miller

Norsk oversettelse ved KOR-nettverket, Anne-Grethe Tuseth. ([anne.tuseth@r-bup.no](mailto:anne.tuseth@r-bup.no))

# Linjal for ORS/SRS



# Skåringsgraf for KOR-skalaene



Merk av ORS og SRS for hver samtale. Bruk forskjellige farger for ulike personer.

Norsk oversettelse ved KOR-nettverket, Morten Anker. ([morten.anker@bufetat.no](mailto:morten.anker@bufetat.no))



## Klient og resultatstyrt praksis – evaluering av KOR skjemaene

Det skal fylles ut ett skjema for hver sak selv om saken omfatter flere personer. Fyll gjerne ut med supplerende opplysninger på baksiden av arket. I dette samleskjemaet stilles det spørsmål om erfaringene fra bruk av alle skjemaene. Du må derfor velge hvilket skjema som er aktuelle i den enkelte sak. Spørsmål 1-6 skal besvares i alle sakene, mens de andre vil være avhengig av hvilke skjemaer du har benyttet deg av.

1. Hvilket saksområde har skjemaene blitt benyttet?

Barnevern	
NAV	
Frimsorgen	
Habliteringstjenesten	

2. I hva slags sak er skjemaene blitt benyttet?

Arbeid med:

Enkeltindivider	
Familie	
Ansvarsgruppe	
Nettverksmøte	
Oppstartsmøte	

3 Hvilken etnisitet tilhører brukerne?

.....

4. Hva gjelder saken?

.....

.....

5. Hvilke rutiner finnes for å introdusere skjemaene, hvordan ble det gjort?

.....

.....

.....

6. Hvordan opplevde du å introdusere skjemaene, og hva var reaksjonene til brukerne?

.....

.....



7. Ønsket brukeren/brukerne å ta i bruk dette skjemaet?

Ja	Nei
----	-----

Hvis nei, hva var begrunnelsen?

.....

.....

.....

8. Hvordan har spørsmålene fungert?

Personlig.....

Mellommenneskelig.....

Sosialt.....

Generelt.....

9. Hva bruker du skjemaet til?

.....

.....

.....

10. Hvordan har bruk av skjemaet påvirket det sosialfaglige arbeidet (forberede møter, strukturere på samtalene, innsikt i brukernes (ulike) erfaringer, evaluere arbeidet, innsikt i egen styrke/utfordringer osv.

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Klient- og resultatstyrt praksis (KOR) er et eksempel på individuell brukermedvirkning. KOR er tatt i bruk i familievernet, men også innen andre deler av helse- og sosialtjenestene.

I dette prosjektet har KOR vært forsøkt ut i barnevernet, friomsorgen, habiliteringstjenesten og i NAV. Spørsmålet har vært om KOR kan anvendes som kvalitetsindikator på sosialfaglig innsats i disse tjenestene.

Prosjektet har vært utført av prosjektmedarbeidere i de ulike tjenestene. Arbeidet har vært evaluert av Tor Slettebø og Gurid Aga Askeland.

FO har finansiert prosjektet.

ISBN 978-82-8048-139-9

Diakonhjemmet Høgskole har røtter tilbake til 1890, og er en virksomhet under stiftelsen Det Norske Diakonhjem. Høgskolen har 2500 studenter og 200 ansatte, fordelt på studiesteder i Oslo og Rogaland.

Høgskolens faglige fokus er diakoni, verdier og profesjonell praksis.

Formidlingen er en viktig del av samfunnsoppdraget til Diakonhjemmet Høgskole. Publikasjonene fra høgskolen skal bidra til dette ved å skape dialog med praksisfelt og samfunn. I tillegg skal formidlingen være med på å omsette FoU-resultater i praksis.