



UNIVERSITETET I
NORDLAND

HANDELSHØGSKOLEN I BODØ • HHB

MASTEROPPGAVE

**Støttekontaktordningen
– brukermedvirkning og brukertilfredshet**

Maja Kristine Mathisen

BE323E

MBA HHB Tromsø

Høst 2012



ABSTRACT

The theme of this master thesis is how to organize an assistant service for children (0 – 17 years) with disabilities in the municipality of Alta. The concepts patient participation and patient satisfaction will be the focus in this thesis. These children have a need for a support person in activities in their leisure, and according to laws they can require that the municipality finds an assistant who follow them in their leisure. Information is collected through a questionnaire survey from those who have granted a support person, or applied for a support person. It have also been conducted interviews with a patient and a patient organization

The municipality has a complex organization. The department with responsibility for assistant in leisure can be organized in different departments in the municipality, and are usually organized by the Health and Social Services. Directorate of health in Norway recommends an organization in this threefold solution:

- an individual support person
- a group activity
- an offer in a voluntary organization

Patient participation and patient satisfaction are terms that are central in Norwegian legislation. Every patient of the public health services shall participate in the design of their own services. The patient shall also be satisfied with the service and the contact with the public health service. There have also been major changes in the personal support services in relation to leisure recent years. Personal support usually has been organized as an individually measure, but there are also other ways to organize this measure.

Patient participation is dual. At the individual level, the patient participates in the design of their services. At the system level the municipality cooperate with for example patient organizations. The municipality have to fine good systems who includes the patient participation in both individual and system level.

This study shows a connection between patient satisfaction and organization of the individual service. The patient is usually satisfied as long as they have a support person, or if the service is organized in one of the other ways in the threefold solution. It is therefore necessary for the

municipality to recruit and guide people who can work as a support person. The study does not show a connection between patient participation and patient satisfaction. It seems like the patient is satisfied as long as the individual service is active.

My thesis concludes with that in the future, work in the support person service it is necessary to continue the good cooperation between the departments in the municipality. It is also necessary to create cooperation with patient organizations. The support person service has to use good methods that include the patient in the planning of the service. All this presupposes that the department which organizes the assistant service has enough time and resources to follow up the individual patient.

FORORD

Denne masteroppgaven er den avsluttende delen av studiet Master of Business Administration ved Universitetet i Nordland. I oppgaven har jeg valgt å fokusere på et tema som er relevant for min yrkesbakgrunn og min arbeidsplass. Jeg har siden jeg var ferdig utdannet i 2005, arbeidet tett med barn og unge med nedsatt funksjonsevne. I løpet av denne tiden har jeg møtt mange flotte og initiativrige barn og unge som på grunn av nedsatte funksjonsevne ikke har mulighet til å drive med fritidsaktiviteter på lik linje med sine jevnaldrende. Mange av barna og ungdommene har i tillegg et lite sosialt nettverk, og blir sittende alene hjemme på fritiden. Støttekontakt er et lovpålagt kommunalt tiltak som kan hjelpe disse til en god og meningsfull fritid, og som kan gi barna og ungdommene muligheter på lik linje med sine jevnaldrende.

Arbeidet med masteroppgaven har vært interessant og lærerikt. Jeg har fått anledning til å fordype meg i tema som engasjerer meg og som er relevante for mitt daglige arbeid. Dette har vært en fordel når studier skal kombineres med fulltidsjobb. Jeg vil takke min arbeidsplass, Barn- og ungetjenesten/ Habiliteringstjenesten i Alta kommune, for å få anledning til å bruke dem som "case" i min oppgave, samt den fleksibilitet jeg har hatt med tanke på oppgaveskriving. I tillegg vil jeg takke alle de som har svart på brukerundersøkelsen, og en spesiell takk til informantene som velvillig har latt seg intervju. Takk til gode kollegaer for fine diskusjoner, oppmuntring og motivasjon underveis i oppgaveskrivingen.

Jeg vil takke min veileder Espen Isaksen ved Universitetet i Nordland for god og grundig veiledning.

Sist, men ikke minst, vil jeg takke min kjære samboer, familie og venner for all støtte og oppmuntring gjennom en hektisk høst med oppgaveskriving.

Maja Kristine Mathisen

Alta, desember 2012

SAMMENDRAG

I denne oppgaven er det fokus på støttekontaktordningen for barn og unge med nedsatt funksjonsevne i Alta kommune. Problemstillingen er som følger:

Hvordan kan Alta kommune organisere støttekontaktordningen til barn og unge med nedsatt funksjonsevne med tanke på brukervedvirkning og brukertilfredshet?

Støttekontakt er et lovpålagt tiltak som gis til personer som av ulike grunner har behov for tilrettelegging i forhold til kultur og fritid. Tiltaket har eksistert i Norge i over femti år og er et viktig tiltak for mange barn og unge med nedsatt funksjonsevne. Antall brukere som har behov for støttekontakt øker jevnlig på landsbasis, og også i Alta kommune. Tradisjonelt har tiltaket blitt organisert som en individuell støttekontakt som har fulgt den enkelte bruker på fritiden. Man har de siste årene sett at det er nødvendig å finne alternative måter å organisere tiltaket på, og det anbefales fra Helsedirektoratet å organisere tiltaket innenfor denne tredelte løsningen:

- Individuell støttekontakt
- Tilbud i gruppe med aktivitetsleder
- Et tilrettelagt tilbud i samarbeid med en frivillig organisasjon

Kommunen er en stor og omfattende organisasjon, og støttekontakt er bare et av mange tiltak og tjenester som den enkelte kommune er pålagt å tilby sine innbyggere og brukere. Støttekontaktordningen kan være organisert under forskjellige sektorer og virksomheter i de ulike kommunene. I Alta kommune har Habiliteringstjenesten ansvar for å tildele støttekontakt i henhold til lov om kommunale helse- og omsorgstjenester til barn og unge med nedsatt funksjonsevne. Habiliteringstjenesten er organisert under Oppvekst- og kultursektoren.

Brukermedvirkning er et begrep som blir vektlagt i stor grad i det offentlige hjelpeapparatet. Bruker skal medvirke i utformingen av sitt tjenestetilbud, og brukere skal også være representert på systemnivå i den offentlige forvaltningen. Bruker skal være tilfreds med det tilbudet som blir innvilget og med kontakten med det offentlige hjelpeapparatet. Brukertilfredshet er derfor et sentralt begrep. Å ivareta brukervedvirkning og brukertilfredshet er viktige oppgaver for den offentlige forvaltningen.

For å finne svar på problemstillingen er det gjennomført en brukerundersøkelse i støttekontaktordningen i Habiliteringstjenesten, samt intervju med to av de viktigste interessentene til støttekontaktordningen; bruker og brukerorganisasjon. Resultatet viser at hovedvekten av brukerne er fornøyde med organiseringen av støttekontakttiltaket, og mange er også åpne for å finne andre måter å organisere tilbudet på. I drøftingen er det fokus på følgende punkter:

- brukermedvirkning på individnivå (et individuelt tilpasset støttekontakttiltak)
- brukermedvirkning på systemnivå (samarbeid med brukerorganisasjoner)
- brukertilfredshet i støttekontaktordningen
- rekruttering og oppfølging av støttekontakter

For å sikre brukermedvirkning på individnivå er det viktig bruker er medvirkende i utformingen og organiseringen av støttekontakttiltaket. Tiltaket kan organiseres innenfor den skisserte tredelte løsningen, og bruker må få god informasjon om at de finnes flere måter å organisere tiltaket på. Det bør også tas i bruk metoder for å sikre brukermedvirkning. Her er metoden som er utviklet av Fritid med Bistand aktuell. Dette er en metode med stort innslag av brukermedvirkning. Organisering av den enkelte brukers tiltak kan være et tidkrevende arbeid og forutsetter at det er avsatt nok ressurser i støttekontaktordningen. På systemnivå kan brukermedvirningen ivaretas ved et tett samarbeid med brukerorganisasjoner og kommunens brukerråd.

Brukertilfredshet i støttekontaktordningen er også todelt. Den enkelte bruker skal være tilfreds med organiseringen av sitt individuelle støttekontakttilbud, og de skal også være tilfredse med kontakten med det offentlige hjelpeapparatet. Dette er spesielt viktig for barn og unge med nedsatt funksjonsevne, der hele familien skal ivaretas som en helhet og der både barnet/ ungdommen og foreldrene er brukere med ulike behov. Støttekontaktordningen må finne gode rutiner som ivaretar den enkelte familien. Dette innebærer at det er avsatt tilstrekkelig med ressurser i ordningen, og at saksbehandler møter barnet og familie på en respektfull måte. Samhandling på tvers av sektorer og virksomheter i kommunen er også viktig for å ivareta brukertilfredsheten. For bruker skal det være enkelt å finne frem i det offentlige hjelpeapparatet.

Studien viser ingen direkte sammenheng mellom brukermedvirkning og brukertilfredshet. Det virker som om brukertilfredsheten er ivarettatt så lenge støttekontaktvedtaket er iverksatt, det vil si om det er en person i oppdrag som støttekontakt eller om bruker har fått et tilbud i gruppe eller en frivillig organisasjon. Dette er uavhengig av om bruker har fått medvirke i utformingen og organiseringen av tiltaket. Studien viser at det er en sammenheng mellom brukertilfredshet og om vedtaket om støttekontakt er iverksatt. Det å finne en støttekontakt kan være en utfordring. Mange opplever at de må finne støttekontakt selv og at støttekontakten slutter etter kort tid. Rekruttering og oppfølging av tiltakspersoner som kan være i oppdrag som støttekontakt er derfor en svært viktig arbeidsoppgave for støttekontaktordningen. Støttekontakter er ofte personer uten faglig bakgrunn, og de har derfor behov for tett oppfølging og veiledning for å klare å stå i oppdraget over tid. Dette forutsetter at det er avsatt tid og ressurser til å følge opp de som er i oppdrag som støttekontakt. Det bør også arbeides for at støttekontaktene får en høyere godtgjøring enn det de har i dag.

INNHOLDSFORTEGNELSE

ABSTRACT	1
FORORD.....	3
SAMMENDRAG	4
INNHOLDSFORTEGNELSE.....	7
OVERSIKT OVER TABELLER	8
OVERSIKT OVER FIGURER.....	8
1. INNLEDNING	9
1.1 Bakgrunn for valg av tema	9
1.2 Problemstilling	11
1.3 Begrepsavklaring.....	12
1.4 Oppgavens oppbygning.....	13
2. LITTERATUR	14
2.1 Støttekontaktordningen	14
2.1.1 Organisering av støttekontaktordningen	15
2.1.2 Organisering av det individuelle støttekontakttiltaket	16
2.1.3 Støttekontakter – rekruttering og oppfølging av tiltakspersoner.....	17
2.1.4 Fritid med bistand – en metode for brukermedvirkning i støttekontaktordningen..	18
2.1.5 Utfordringer i støttekontaktordningen.....	18
2.2 Organisasjonsteori for offentlige organisasjoner	19
2.2.1 Generell innføring i organisasjonsteori	19
2.2.1 Organisasjonsteori for kommunal sektor	20
2.2.1 Mål, strategi og interesser i offentlig sektor.....	23
2.2.2 Endringer i offentlig sektor	24
2.3 Brukermedvirkning	25
2.3.1 Brukermedvirkning på individnivå	26
2.3.2 Brukermedvirkning på systemnivå.....	27
2.3.3 Barn og unges medvirkning	28
2.3.4 Modeller og metoder for brukermedvirkning på individnivå.....	30
2.4 Brukertilfredshet.....	30
2.4.1 Brukerorienterte teorier	31
2.4.2 Relasjonelle teorier.....	31
2.4.3 Strukturorienterte teorier	32
2.4.4 Kartlegging av brukertilfredshet - brukerundersøkelser	32
2.5 Oppsummering litteratur	33
3. METODE	35
3.1 Valg av metode.....	35
3.2 Kvantitativ metode - brukerundersøkelse og spørreskjema	35
3.2.1 Gjennomføring av brukerundersøkelsen	36
3.2 Interessentanalyse.....	37
3.3 Kvalitativ metode - ustrukturert intervju.....	38
3.3.1 Gjennomføring av intervju	39
3.4 Metodekritikk	39
4. ALTA KOMMUNE.....	41
4.1 Oppvekst- og kultursektoren	42
4.2 Barn- og ungetjenesten.....	43
4.3 Habiliteringstjenesten.....	43
4.4 Oppsummering	45

5. RESULTAT	46
5.1 Brukerundersøkelse	46
5.2 Intervju med bruker	49
5.3 Intervju med brukerorganisasjon.....	51
5.4 Oppsummering	52
6. DRØFTING	54
6.1 Brukermedvirkning på individnivå	54
6.1.1 Individuell støttekontakt.....	54
6.1.2 Gruppetilbud med aktivitetsleder	55
6.1.3 Tilrettelagt tilbud i en frivillig organisasjon.....	56
6.1.4 Modeller og metoder for brukermidvirkning på individnivå.....	56
6.1.5 Barn og unges medvirkning	57
6.2 Brukermedvirkning på systemnivå.....	59
6.3 Brukertilfredshet i støttekontaktordningen.....	62
6.4 Rekruttering og oppfølging av støttekontakter.....	67
7. AVSLUTNING	71
LITTERATURLISTE.....	75
VEDLEGG 1: BRUKERUNDERSØKELSE STØTTEKONTAKT/ FRITID.....	81
VEDLEGG 2: INTERVJUGUIDE BRUKER.....	84
VEDLEGG 2: INTERVJUGUIDE BRUKER.....	85

OVERSIKT OVER TABELLER

Tabell 1: Mottakere av støttekontakt i Norge 2008-2011.....	15
Tabell 2: antall vedtak om støttekontakt i Alta kommune 2008-2011.....	42
Tabell 3: Habiliteringstjenesten 2008-2011.....	44
Tabell 4: Brukerundersøkelsen spørsmål 1.....	46
Tabell 5: Brukerundersøkelsen spørsmål 4.....	47
Tabell 6: Brukerundersøkelsen spørsmål 7.....	48

OVERSIKT OVER FIGURER

Figur 1: Politisk organisering i Alta kommune oktober 2011.....	21
Figur 2: Forskningsmodell.....	34
Figur 3: Støttekontaktordningens interessenter.....	38
Figur 4: Organisasjonskart Alta kommune 2012.....	41
Figur 5: Revidert forskningsmodell.....	71

1. INNLEDNING

1.1 Bakgrunn for valg av tema

Tema i denne oppgaven er brukermedvirkning og brukertilfredshet i organiseringen av støttekontaktordningen for barn og unge med nedsatt funksjonsevne i Alta kommune. Formålet er å undersøke hvordan man kan organisere den enkeltes støttekontakttiltak og støttekontaktordningen slik at bruker får medvirke og er tilfreds.

Det finnes mange definisjoner av begrepet *fritid*. Oppsummert kan man kalle fritiden for den tiden av døgnet da man ikke sover, spiser, arbeider eller lignende. Denne tiden omfatter den tiden der man mer eller mindre selv bestemmer hva man skal gjøre, og fritiden blir gjerne fylt av lysbetonte aktiviteter og sosialt samvær med andre. Det er i denne tiden man har mulighet til å dyrke sine interesser, og samle energi til å stå i de daglige utfordringer man møter i skole, arbeid og lignende. I dagens samfunn er det stort fokus på hva vi kan gjøre i ferier og fritid. I media er det for eksempel stort fokus på hvor vi kan reise i ferier, hvilke konserter vi kan dra på og hvilke treningsprogram som er bra å følge. Det er imidlertid mange som av ulike grunner ikke klarer å følge opp fritiden på lik linje med den allmenne befolkningen. Med god hjelp og tilrettelegging kan man imidlertid klare å oppnå mye på fritiden, noe vi blant annet har sett i tv-serien ”Uten grenser” med Lars Monsen.

Det offentlige hjelpeapparatet skal tilby velferdsordninger som skal gi økonomisk og sosial trygghet for de som har behov for det (Arbeidsdepartementet, 2003). Støttekontakt er en av disse velferdsordningene. Støttekontakt er et lovpålagt tiltak som brukes i forhold til personer som av ulike grunner har behov for ekstra oppfølging i forhold til kultur og fritid (Soldal, 2003). Hensikten med tiltaket er at den enkelte skal få mulighet til å oppleve en god og meningsfull fritid sammen med andre. Tiltaket har ingen aldersgrense, og det er et svært viktig tiltak for mange barn og unge med nedsatt funksjonsevne. Kartlegginger viser at fritidstilbud til barn og unge med nedsatt funksjonsevne har vært et underprioritert område (Kunnskapsdepartementet, 2008). Disse barna og ungdommene er ofte ensomme og har færre venner enn funksjonsfriske barn og ungdom, og fritiden er en viktig sosialiseringarena for alle barn og ungdom. Barn og unge med nedsatt funksjonsevne er også mer utsatt for psykiske plager enn andre, noe som er godt dokumentert i litteraturen (von Tetzcher et al., 2008). Med mulighet til å oppleve en meningsfull fritid og ha et velfungerende nettverk rundt seg, kan

man blant annet forhindre at psykiske plager oppstår. Det er også dokumentert i litteratur at deltakelse i kulturelle aktiviteter på fritiden kan føre til økt selvfølelse og følelse av mestring, samt bedre helse og livskvalitet (Høiseth, 2012).

Utfordringen for kommunene er å utforme støttekontakttiltaket basert på den enkeltes, behov, forutsetninger, ønsker og drømmer. Det er derfor stort fokus på utvikling av arbeid på feltet ”Støttekontakt, kultur- og fritidsdeltakelse”. Utgangspunktet for denne satsningen er blant annet Stortingsmelding nr. 25 (2005-2006): ”Mestring, muligheter og mening” (Helse- og omsorgsdepartementet, 2006), og et landsomfattende tilsyn med kommunenes avlastnings- og støttekontaktjenester som ble gjort i 2007 (Helsetilsynet, 2008). Det overordnede politiske målet innen feltet, er full deltakelse og likestilling for alle, jamfør Stortingsmelding nr 40 (Arbeidsdepartementet, 2003). Stortingsmelding nr 40 beskriver støttekontakt som et viktig tiltak i det forebyggende arbeidet, gjennom at brukeren og pårørende får en bedre fritid og får utvidet sitt sosiale nettverk.

Prosjektet ”Fritid for alle” ble gjennomført på landsbasis i perioden 2007-2010 (Midtsundstad, 2011). Prosjektet ble ledet av Anders Midtsundstad og Rune Øyen, og det overordnede målet var å sikre at flere kommuner kan tilby støttekontakt innenfor en eller flere av disse tre hovedløsningene:

- Individuell støttekontakt
- Deltakelse i aktivitetsgruppe
- Et individuelt tilbud i samarbeid med en frivilling organisasjon

Prosjektrapporten ”Fritid for alle – fra prosjekt til praksis” viser at 90 prosent av kommunene som deltok i prosjektet tilbyr deltakelse i en aktivitetsgruppe, mens 50 prosent sikrer et individuelt tilbud i samarbeid med en frivillig organisasjon (Midtsundstad, 2011). Anders Midtsundstad er fortsatt aktiv i dette arbeidet, og aktiviteten på nettstedet www.fritidforalle.no viser at det er mange kommuner og bydeler, samt frivillige organisasjoner, som har fokus på tilrettelegging av fritid for personer med nedsatt funksjonsevne. Anders Midtsundstad har også utviklet metoden Fritid med Bistand, som vil bli presentert i kapittel 2.1.4. Det er også opprettet en videreutdanning, ”Organisering og veiledning av støttekontakter, avlastere og frivillige”, ved Høgskolen i Bergen som har fokus på dette området. Årlig arrangeres konferansen ”Fri tid for alle”, en konferanse for alle som arbeider med eller har interesse i arbeidet med tilrettelegging av fritid. Det er også dannet et nordisk nettverk, ”Aktiv Fritid for

Alle” som setter fokus på deltakelse i ordinære fritidsorganisasjoner for mennesker med nedsatt funksjonsevne. I dette nettverket er blant annet kommuner og frivillige organisasjoner fra Norge, Danmark og Sverige representert (www.fritidforalle.no).

Alta kommune var med i prosjektet ”Fritid for alle”, og kommunen blir trukket fram som et eksempel på en kommune som gjør et positivt arbeid med tanke på utvikling av støttekontaktordningen. Som ansatt i kommunen anser jeg også at man har en positiv utvikling av støttekontaktordningen. Likevel kan ordningen på enkelte områder fortsatt utvikles, spesielt med tanke på å finne gode metoder som ivaretar at brukervedvirkning. Det er også viktig å sikre samhandling mellom de ulike sektorene og virksomhetene som har ansvar for støttekontaktordningen i kommunen. Gjennom å undersøke støttekontaktordningen i Alta kommune, kan man også gi råd om hvordan ordningen kan organiseres i andre kommuner.

1.2 Problemstilling

Jeg ønsker å se nærmere på hvordan støttekontaktordningen for barn og unge med nedsatt funksjonsevne er organisert i Alta kommune, både med tanke på organiseringen av den enkeltes tiltak og hvordan selve ordningen er organisert i kommunen. Dette er store og omfattende tema, og det er nødvendig å avgrense problemstillingen noe. Stortingsmelding nr. 40 legger vekt på aktiv deltakelse i samfunnet (Arbeidsdepartementet, 2003). Den enkelte skal få mulighet til å delta aktivt i utformingen av det tjenestetilbudet det offentlige tilbyr. Dette kalles brukervedvirkning, og det har vært stort fokus på dette i den offentlige politikken de senere år, også innenfor støttekontaktordningen. En bruker skal også være tilfreds med de tjenester kommunen tilbyr, og ikke minst samarbeidet med kommunen. Enkelte hevder at brukervedvirkning vil føre til brukertilfredshet (Haukelien et al., 2011). På bakgrunn av dette har jeg utarbeidet problemstillingen:

Hvordan kan Alta kommune organisere støttekontaktordningen til barn og unge med nedsatt funksjonsevne med tanke på brukervedvirkning og brukertilfredshet?

For å finne svar på denne problemstillingen har det blitt gjennomført en brukerundersøkelse blant barn og unge med nedsatt funksjonsevne i Alta kommune som har innvilget støttekontakt. Det er også gjort intervjuer med to aktuelle interessenter til

støttekontaktordningen. Det er dermed brukt en kvantitativ og en kvalitativ metode for å finne svar på problemstillingen.

1.3 Begrepsavklaring

Følgende begreper må defineres og avklares nærmere:

Alta kommune:

Alta kommune er en kommune i Finnmark med ca 20 000 innbyggeren. En nærmere presentasjon av Alta kommune vil bli gitt i kapittel 4.

Organisere:

Begrepet organisering er i denne oppgaven todelt:

1. Organisering av den enkelte brukers støttekontakttiltak
2. Organisering av støttekontaktordningen i kommunen

Støttekontaktordningen:

Støttekontakt er et tiltak som brukes i forhold til alle aldersgrupper og som er hjemlet i flere lovverk. I denne oppgaven vil kun omhandle støttekontakt til barn og unge med nedsatt funksjonsevne som er tildelt støttekontakt i henhold til helse- og omsorgstjenesteloven. Begrepet støttekontakt vil bli presentert i kapittel 2.1.

Barn og unge (ungdom):

Personer i alderen 0-17 år.

Nedsatt funksjonsevne:

Med nedsatt funksjonsevne menes tap av eller skade på en kroppsdel eller i en av kroppens funksjoner. Dette kan for eksempel dreie seg om nedsatt bevegelses-, syns - eller hørselsfunksjon, nedsatt kognitiv funksjon, eller ulike funksjonsnedsettelse på grunn av allergi, hjerte- og lungesykdommer (Barne- og likestillingsdepartementet, 2008; Arbeidsdepartementet, 2003). Nedsatt funksjonsevne og funksjonshemming er ikke det samme. En funksjonshemming oppstår når det foreligger et gap mellom individets forutsetninger og omgivelsenes utforming eller krav til funksjon. I denne oppgaven vil begrepet nedsatt funksjonsevne i hovedsak bli brukt. Bakgrunnen for dette er at man ikke

behøver å være funksjonshemmet for å få ha behov for en støttekontakt eller tilrettelegging av fritiden.

Bruker:

En bruker er en som søker eller mottar tjenester fra det offentlige (eller private) hjelpeapparatet. I dette tilfellet vil det være barn og unge og deres familier. En nærmere presentasjon av bruker vil bli gitt i kapittel 2.3.

Brukermedvirkning:

Det finnes mange definisjoner på brukermidvirkning. Oppsummert kan man si at bruker skal være med i utformingen av sitt eget tjenestetilbud, både på individnivå og på systemnivå. En nærmere presentasjon av brukermidvirkning vil bli gitt i kapittel 2.3.

Brukertilfredshet:

Brukertilfredshet er brukers tilfredshet med tjenestene han eller hun mottar, samt kontakten med det offentlige (eller private) hjelpeapparatet. En nærmere presentasjon av brukertilfredshet vil bli gitt i kapittel 2.4.

1.4 Oppgavens oppbygning

Oppgaven vil følge en tradisjonell oppbygning i forhold forskningsrapporter. I kapittel 2 vil litteratur som er relevant for å løse problemstillingen presenteres. Det vil bli gitt informasjon om hva støttekontakt er, og hvordan støttekontaktordningen kan organiseres i kommunen. Det vil videre være fokus på organisering av offentlig (kommunal) sektor og begrepene brukermidvirkning og brukertilfredshet vil bli utdypet. I kapittel 3 vil det bli gitt en presentasjon av metoden som er brukt for å løse oppgavens problemstilling, mens det i kapittel 4 vil bli gitt en kort presentasjon av Alta kommune. Et sammendrag av funnene som er gjort i undersøkelsen vil presenteres i kapittel 5. I kapittel 6 vil resultatene drøftes i forhold til relevant litteratur, før oppgaven avsluttes i kapittel 7.

2. LITTERATUR

I dette kapitlet vil det være en gjennomgang av litteratur som er relevant for å løse oppgavens problemstilling. Først vil begrepet støttekontakt bli presentert. Det vil være fokus på hvordan dette tiltaket kan organiseres, både med tanke på den individuelle tilretteleggingen av tiltaket og organisering av støttekontaktordningen i kommunen. Det er videre nødvendig å se nærmere på kommunen som organisasjon og hvordan offentlige organisasjoner fungerer. Begrepene brukervedvirking og brukertilfredshet blir presentert avslutningsvis.

2.1 Støttekontaktordningen

Støttekontakt er et tiltak som har blitt brukt i Norge siden 1955 (Soldal, 2003). Det startet opprinnelig som et tiltak i forhold til barn og unge som hadde behov for spesiell hjelp og støtte, og etter hvert så man at dette ikke bare var denne brukergruppen som kunne ha behov for dette tiltaket. Oslo bystyre vedtok i 1973 å bruke tiltaket også i forhold til voksne klienter. I 1993 ble tiltaket hjemlet i lov om sosiale tjenester og lov om barnevernstjenester, etter å ha vært i bruk i nesten 40 år. Lov om sosiale tjenesters formål var blant annet å fremme økonomisk og sosial trygghet, bedre levevilkårene for vanskeligstilte og bidra til at den enkelte fikk mulighet til å ha en aktiv og meningsfull tilværelse i fellesskap med andre. Støttekontakt ble i loven nevnt som et av de tiltakene de sosiale tjenestene i kommunen skulle omfatte, og støttekontakt skulle være et tiltak for personer som hadde behov for ekstra tilrettelegging på grunn av funksjonshemming, alder eller sosiale problemer. Støttekontakt skal være et tiltak for å hjelpe den enkelte til en meningsfull fritid og sosialt samvær (Helsetilsynet, 2008). Den 1. januar 2012 ble lov om sosiale tjenester endret til lov om kommunale helse- og omsorgstjenester m.m. (helse- og omsorgstjenesteloven). Denne loven er en del av samhandlingsreformen, der målsettingen er å forbygge mer, behandle tidligere og samhandle bedre (Helsedirektoratet, 2011).

Kommunens ansvar for helse- og omsorgstjenester er nå nedfelt i helse- og omsorgstjenesteloven. Denne lovens formål er blant annet å forebygge, behandle og tilrettelegge for mestring av skade, sykdom, lidelse og nedsatt funksjonsevne, samt sikre at den enkelte får mulighet til å ha en aktiv og meningsfylt tilværelse i fellesskap med andre. I lovens § 3-2 er det definert hvilke helse- og omsorgstjenester kommunen har plikt til å tilby personer som har krav på nødvendige helse- og omsorgstjenester på grunn av sykdom, skade,

rusmiddelproblem, sosiale problemer eller nedsatt funksjonsevne. I lovens § 3-2 nr 6 bokstav b, beskrives støttekontakt som en orm for personlig assistanse til personer som av ulike grunner har behov for bistand i hverdagen. I henhold til lovens merknader, kan støttekontakt organiseres som assistanse til deltakelse i fritidsaktiviteter, bistand til organisert deltagelse i aktivitetsgrupper og individuelt tilbud i samarbeid med frivillige organisasjoner. Støttekontakt kan også gis ut fra et forebyggende perspektiv, der tanken er å redusere eller utsette et mer omfattende hjelpebehov.

Støttekontakt er fortsatt hjemlet i lov om barnevernstjenester, og dette er dermed et tiltak som dermed brukes innenfor flere brukergrupper i kommunen. Barn og unge med nedsatt funksjonsevne kan få hjelp i henhold til begge lovverkene, men det er mest vanlig at de blir tildelt hjelp i henhold til helse- og omsorgstjenesteloven. Det vil derfor være fokus på støttekontakt tildelt etter helse- og omsorgstjenesteloven i det følgende, selv om det er mange likhetstrekk ved tildelingen av støttekontakt i de ulike lovverkene.

Tabell 1: Mottakere av støttekontakt i Norge, 2008-2011

	2008	2009	2010	2011
I alt	25 692	28 154	28 954	29 453

I 2011 var det totalt 29 453 personer i Norge som hadde innvilget støttekontakt i henhold til lov om sosiale tjenester, nå helse- og omsorgstjenesteloven (Statistisk sentralbyrå, 2012). Som man kan se av tabell 1 har antallet som får støttekontakt økt jevnt de siste årene. Det viser seg at det er flest som får innvilget støttekontakt i store kommuner, og geografisk sett er det flest som har støttekontakt i kommuner i Nord-Norge (Soldal, 2003). Kartlegginger viser at faktorer som kommunestørrelse og økonomi kan ha betydning for omgang av fritidstilbud i den enkelte kommune (Kunnskapsdepartementet, 2008). Støttekontakt er et tiltak som ofte brukes ovenfor barn og unge, og nesten fire av ti tjenestemottakere i alderen 0-17 år har innvilget støttekontakt i tillegg til andre tiltak fra det kommunens helse- og sosialtjeneste (Gabrielsen et al., 2011).

2.1.1 Organisering av støttekontaktordningen

I henhold til Kommuneloven av 1992 står kommunen relativt fritt til å organisere sine tiltak og tjenester. Det er derfor opp til den enkelte kommune å velge hvor og hvordan de vil

organisere støttekontaktordningen Dette blir ofte omtalt som én tjeneste i kommunen, men ordningen er ofte organisert i flere og ulike sektorer og virksomheter, og for eksempel etter brukers alder, diagnose eller distriktet de tilhører (Midtsundstad, 2011). Vanligvis ligger støttekontakt som blir tildelt i henhold helse- og omsorgstjenesteloven under kommunens helse- og/ eller sosialetat, mens støttekontakt som blir tildelt i henhold til lov om barnevernstjenester kan være organisert under oppvekstetaten (Soldal, 2003). I noen få kommuner har kulturetaten overtatt ansvaret for organiseringen av tiltaket. Det er både fordeler og ulemper med alle måter å organisere tilbudet på. Det blir imidlertid ansett som hensiktsmessig å samarbeide på tvers av etater og ansvarsområder i kommunen, og samarbeid med kultur- og fritidssektor er spesielt viktig. Denne sektoren kan også være med å mobilisere frivillige organisasjoner, lag og foreninger.

Søknad om støttekontakt rettes til den sektor eller avdeling som har ansvar for støttekontaktordningen i søkers bostedskommune, og tildelingen skjer på bakgrunn av en skjønnsmessig vurdering ut fra definerte kriterier gitt i loven. Enkelte kan ha behov for en støttekontakt i en overgangsfase, mens andre har behov for støttekontakt i mange år. Saksbehandler må forholde seg til saksbehandlingsregler som er gitt i forvaltningsloven. Dersom søknaden innvilges må det vurderes hvilket omfang tiltaket skal ha, og hvordan det skal organiseres. Det skal være tett dialog mellom saksbehandler og den som søker om støttekontakt i forhold til hvordan tiltaket skal være organisert. I følge statistikk for 2010 ligger det gjennomsnittlige omfanget på 3,8 timer pr uke, og 77 prosent av de som har innvilget støttekontakt har mellom to og fem timer pr uke (Gabrielsen et al., 2011).

2.1.2 Organisering av det individuelle støttekontakttiltaket

Støttekontakt er en form for personlig assistanse som skal bistå personer som har behov for tilrettelegging av kultur og fritid. Det vanligste er som nevnt at tiltaket blir organisert som en individuell støttekontakt, noe som innebærer at den enkelte bruker får en støttekontakt som følger den opp på fritiden. Ikke alle har behov for, eller ønsker en individuell støttekontakt som følger dem opp på fritiden, og det har derfor vært ønskelig å finne alternativer til de som ønsker en annen organisering av støttekontakttilbudet (Soldal, 2003). Sosial- og helsedirektoratet utgav i 2007 en publikasjon som skulle styrke arbeidet på feltet ”Støttekontakt – kultur og fritidsdeltakelse” i kommunene. I publikasjonen ble det nevnt at det er en utfordring å utforme et fritidstilbud basert på det enkelte menneskets ønsker, behov,

forutsetninger og drømmer. Publikasjonen gir informasjon om hvordan støttekontakttiltaket kan organiseres innenfor en eller flere av følgende løsninger:

1. Individuell støttekontakt
2. Deltakelse i en aktivitetsgruppe
3. Et individuelt tilbud i samarbeid med en frivillig organisasjon

Sosial- og helsedirektoratet (2007) peker på at de fleste ønsker en av disse løsningene, eller en kombinasjon av løsningene, og at det uansett skal utformes et vedtak om støttekontakt i henhold til loven tiltaket er hjemlet i. Det blir presisert at utformingen av tiltaket skal bygge på den enkelte brukers ønsker og behov, bruker skal altså ha stor grad av medvirkning i utformingen av tiltaket.

2.1.3 Støttekontakter – rekruttering og oppfølging av tiltakspersoner

Saksbehandler har som regel hovedansvar for både behandling av søknader om støttekontakt, og iverksetting av de vedtak som innvilges. Med iverksetting av vedtak menes å finne ut hvordan støttekontakttiltaket skal organiseres. Dette innebærer blant annet å rekruttere personer som kan være i oppdrag som støttekontakt, og dette kan være en utfordrende jobb. Soldal (2003) beskriver at mange kommuner opplever rekruttering av støttekontakter som den store flaskehalsen i arbeidet, noe som blant annet blir begrunnet med lite ressurser til dette arbeidet. Dette fører til at foreldre og pårørende av bruker blir bedt om å rekruttere hjelpere selv, noe som igjen setter dem og nettverket deres i en vanskelig situasjon. Soldal (2003) viser til en undersøkelse gjennomført av Bliksvær i 1997. Denne viser at i 76 prosent av tilfellene skaffer familien støttekontakt selv. Soldal (2003) hevder videre at ofte ønsker ikke brukere eller deres pårørende å mase på saksbehandler for å få fremmet sine rettigheter.

Soldal (2003:14) har følgende definisjon på hva en støttekontakt er:

”En støttekontakt er en medarbeider, vanligvis uten profesjonell bakgrunn, som er lønnet av kommunen. Gjennom samvær og ulike fritidsaktiviteter skal støttekontakten bidra til at mennesker med behov for hjelp, støtte og kontakt får en trygg og meningsfull fritid. Samværet skal gi mulighet for personlig vekst. Brukerens behov er utgangspunktet for om samværet organiseres enkeltvis eller i grupper. Støttekontakten arbeider ut fra en avtale med kommunen. Avtalen regulerer innhold i og omfanget av arbeidet.”

Støttekontakter er som regel personer uten fagutdanning, og de har derfor behov for tett oppfølging og veiledning fra saksbehandler i kommunen (Soldal, 2003). I nevnte

undersøkelse av Bliksvær, kommer det frem at bare 29 prosent av kommunene gir støttekontaktene regelmessig veiledning. Siden det ikke er krav om fagutdanning i arbeidet som støttekontakt, anses det som et oppdrag som er preget av medmenneskelighet og personlig engasjement.

2.1.4 Fritid med bistand – en metode for brukermedvirkning i støttekontaktordningen

De senere år har metoden Fritid med Bistand (FmB) vært sentral i støttekontaktordningen. FmB ble utviklet av Anders Midtsundstad i 1998. Gjennom flere prosjekter i Kristiansand kommune, har metoden blitt prøvd ut og videreutviklet, og den tilbys nå i en rekke av landets kommuner og bydeler. I følge FmBs hjemmeside er målet med metoden at man skal sikre at mennesker skal kunne fungere og delta på sine premisser og etter egne ønsker i selvvalgte fritidsaktiviteter. Midtsundstad og Øyen (2006) definerer FmB som en mulighetsmodell der den enkelte gjennom veiledning og opplæring i en prosess gis hjelp til å inkludere seg selv. FmB tar utgangspunkt i den enkelte brukers ønsker og behov, og bygger på prinsippet om empowerment. Empowerment kan forstås som en prosess hvor mennesker bygger opp evnen til å handle på egne vegne, og på denne måten styrker selvbildet sitt. Selve metoden har seks trinn (www.fritidmedbistand.no):

1. Uforpliktende informasjonsmøte
2. Kartlegging av interesser, ønsker og drømmer hos deltakeren
3. Kartlegging av fritidsaktivitetens innhold
4. Deltakeren velger aktivitet
5. Finne en tilrettelegger
6. Inkludering og evaluering

Man kan merke seg at i metoden benyttes begrepet *deltaker* i stedet for bruker. Bakgrunnen for dette er at bruker skal være medvirkende i hele prosessen frem mot et tilrettelagt fritidstilbud. For at FmB skal bli en suksess må kommunen sikre at det er avsatt tilstrekkelig med tid og ressurser til oppfølgingen av deltakeren. Det har også vist seg at FmB kan være mer økonomisk lønnsom for den enkelte kommune. Det er for eksempel rimeligere for kommunen å finne et tilbud i samarbeid med en frivillig organisasjon eller i en aktivitetsgruppe, enn å innvilge en individuell støttekontakt.

2.1.5 utfordringer i støttekontaktordningen

I 2007 gjennomførte landets fylkesmenn tilsyn med støttekontaktordningen i 66 av landets kommuner (Helsetilsynet, 2008). Tilsynet ble ført med kommunens tildeling av støttekontakt i

henhold til lov om sosiale tjenester. I 61 av 66 kommuner ble de avdekket svikt på et eller flere områder. Det ble konkludert med at mange kommuner ikke oppfylte lovens krav når det gjelder informasjon, tildeling og iverksetting av tiltaket. Mye av kritikken gikk på at kommunen ikke informerte godt nok om dette tiltaket, blant annet i forhold til hvem som kan ha rett til å få det. Det blir også gitt kritikk for lang saksbehandlingstid, altså at det går lang tid fra kommunen får søknad om støttekontakt til vedtaket er iverksatt, og rutiner med tanke på forsvarlig saksbehandling. En annen svakhet er at mange kommuner ikke klarte å legge til rette for gode, fleksible og individuell løsninger for den enkelte bruker. I tillegg gav ikke kommunene god nok opplæring og oppfølging av de som er engasjert i oppdrag som støttekontakt. Dette er faktorer som er like aktuelle i dag. Soldal (2003) hevder at støttekontakt er et av de mest brukte tiltakene i norsk sosialtjenesten, men det er også det minst omtalte tiltaket. Det er en tjeneste som er lavt prioritert i norske kommuner, og det har ved flere anledninger blitt satt i gang kampanjer og satsninger for å høyne nivået på kvaliteten og bruken av tjenesten (Bliksvær og Gjertsen, 2007). Prosjektet "Fritid for alle", som er beskrevet i kapittel 1.1, er et eksempel på en slik satsning.

2.2 Organisasjonsteori for offentlige organisasjoner

En organisasjon kan defineres som "et sosialt system som er bevisst konstruert for å løse spesielle oppgaver og realisere bestemte mål" (Jacobsen og Thorsvik, 2007:13). En organisasjon kan være en bedrift, en kommune eller en frivillig organisasjon som organiserer fritidsaktiviteter for barn og unge.

2.2.1 Generell innføring i organisasjonsteori

Organisasjoner består av mennesker, og det er menneskene i organisasjonen som skaper organisasjonen. I følge Jacobsen og Thorsvik (2007) er menneskers atferd er sentrale tema i organisasjonsteori. Dette innebærer hvordan menneskene i organisasjonen tenker og handler, og hvilke holdninger de har. Menneskene i organisasjonen kan utvikle felles mønstre av meninger og holdninger som gir seg utslag i hvordan måten de handler på, altså organisasjonskulturen. Dette kalles *uformelle trekk* ved organisasjonen. Menneskers atferd påvirkes av konteksten de befinner seg i, og det er derfor nødvendig å se på hvordan organisasjonens struktur, mål og strategier er. Dette kalles *formelle trekk* ved organisasjonen (Jacobsen og Thorsvik, 2007). Organisasjonens struktur kan beskrives som organisasjonens arkitektur. Denne bestemmer hvordan organisasjonen ser ut, og kan vises i et

organisasjonskart. Organisasjonsstrukturen viser til en formell vedtatt arbeidsdeling, gruppering av oppgaver på ulike nivå, fordeling av autoritet og systemer for styring, koordinering og kontroll av arbeidet som skal utføres i organisasjonen. Det er allment antatt at struktur og kultur er like viktig for hvordan organisasjoner fungerer. Alle organisasjoner har mål og strategier de forholder seg til. Mål er en beskrivelse av hva organisasjonen ønsker å oppnå, og strategier er en beskrivelse av hvordan organisasjonen skal nå disse målene, altså veien mot målet (Jacobsen og Thorsvik, 2007).

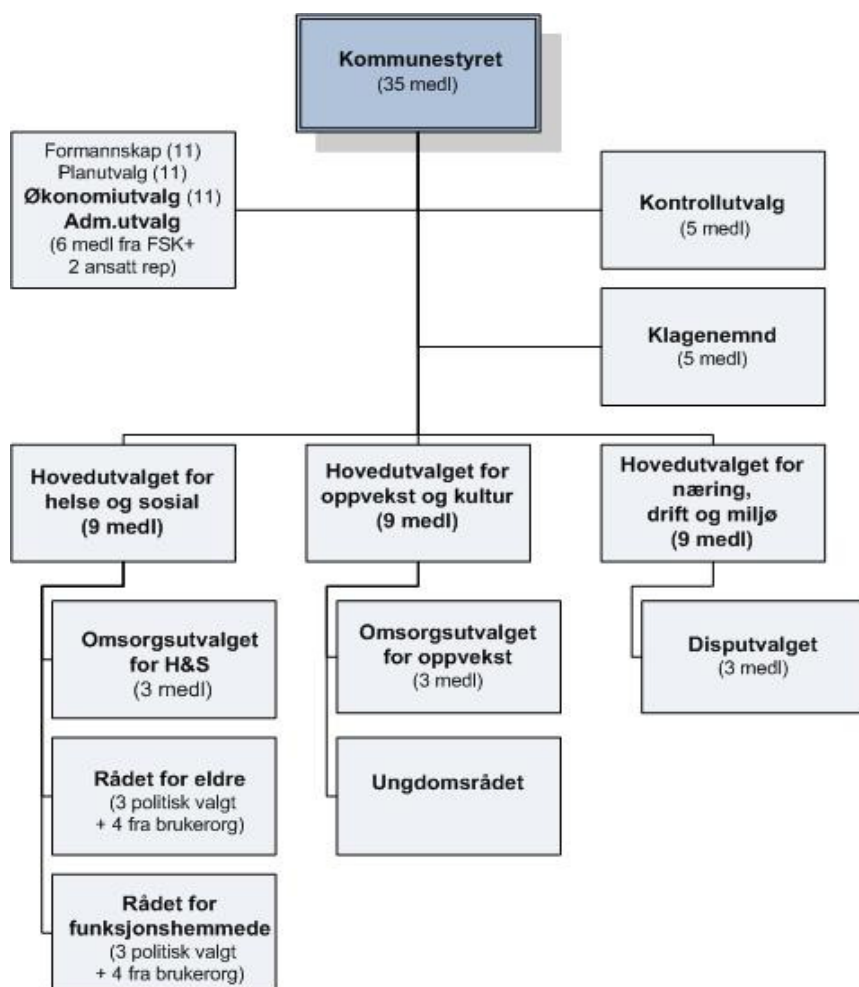
En organisasjon er videre avhengig av *omgivelsene* rundt seg. Omgivelsene kan defineres som alle forhold utenfor en organisasjon som kan ha en potensiell effekt på organisasjonen (Jacobsen og Thorsvik, 2007). I omgivelsene finner vi organisasjonens interesser. Interesser er personer eller grupper som har interesse i en bedrifts eller organisasjons handlinger fordi det påvirker deres personlige mål (Roos et al., 2010). Det er viktig for den enkelte organisasjon å ha oversikt over hvem interessentene er, og hvordan de kan påvirke organisasjonens arbeid. En interessentanalyse er derfor en viktig del av organisasjonens strategiske arbeid. I tillegg til interessentene vil en rekke andre samfunnsmessige forhold ha betydning for den enkelte organisasjon, som for eksempel økonomisk og politisk utvikling på nasjonalt og internasjonalt nivå. Organisasjonen er avhengig av omgivelsene rundt seg for å overleve. Denne avhengigheten skaper usikkerhet for organisasjonen. Til sist påvirkes også organisasjonen og menneskene i den av *ledelsen*. Dette skjer både i forhold til de formelle og uformelle trekkene ved organisasjonen (Jacobsen og Thorsvik, 2007).

Det er en del ulikheter mellom organiseringen av offentlig sektor og privat sektor (Jacobsen og Thorsvik, 2007). Dette gjelder både organisering av offentlig sektor på nasjonalt nivå (staten) og på lokalt nivå (fylkeskommunen og kommunen).

2.2.1 Organisasjonsteori for kommunal sektor

Hagen og Sørensen (2006) definerer kommunen som en offentlig myndighet som har ansvar for et geografisk avgrenset område innenfor nasjonalstatens grenser, og kommunen har ansvar for å løse en eller flere offentlige oppgaver i dette området. Alle vil komme i kontakt med kommunen i ulike faser av livet, og kommunen er svært viktig i det norske samfunnet. Den står for 22 prosent av sysselsettingen av den yrkesaktive befolkningen og den legger beslag på store ressurser. Kommunene og helsesektoren er blant annet de viktigste leverandører av velferdstjenester til landets befolkning (Ramsdal og Skorstad, 2004). I følge Hagen og

Sørensen (2006) er en vellykket kommunal organisering avhengig av at staten har satt hensiktsmessige rammebetingelser for kommunen, og at de interne institusjonene er tilpasset organisasjonens mål. I henhold til kommuneloven kan kommunen velge den organiseringen som den passer best. Kommuner kan enten være organisert etter formannskapsprinsippet eller det parlamentariske prinsipp (Hagen og Sørensen, 2006). De fleste norske kommuner er organisert etter formannskapsprinsippet.



Figur 1: Politisk organisering i Alta kommune oktober 2011

Figur 1 viser den politiske organiseringen i Alta kommune i oktober 2011 (www.alta.kommune.no). Denne kommunen er organisert etter formannskapsprinsippet, og illustrasjonen viser et nokså typisk organisasjonskart over den politiske organiseringen i en kommune organisert etter dette prinsippet. Her ser man at kommunestyret er den politiske ledelsen i en kommune organisert etter formannskapsprinsippet.

Jacobsen (2000) definerer kommunens administrasjon og deres stab som ledelsen i kommunen. Kommunens administrasjon skal være ikke være en politisk aktør, men en nøytral instans som skal hjelpe politikerne til å treffe de beste beslutningene. Administrasjonen skal ideelt sett bestå av formelt utdannede spesialister på sine områder, og disse skal opptre med bakgrunn i sin profesjonalitet. Administrasjonen utarbeider rammer for tjenesteytingen i kommunen, de utreder saker som skal til politisk behandling og de konkretiserer politiske vedtak. Administrasjonen bør være politisk nøytrale og lojale mot den politiske ledelsen som har makten på et gitt tidspunkt, og det bør være et klart skille mellom politikk og administrasjon.

Kommunens administrasjon blir ledet av rådmannen, som er kontaktpunktet mellom politisk ledelse og administrasjon. I følge Jacobsen (2000) er det et skille mellom administrasjonen og tjenesteyterne i en kommune. Tjenesteytere er i hovedsak de som arbeider med iverksetting av offentlige tjenester. Dette kan være en lærer som står for praktisk undervisning i en skole, en saksbehandler i støttekontaktordningen eller en støttekontakt som arbeider på oppdrag for kommunen. Det er altså mennesker med ulik bakgrunn og fra ulike profesjoner som står for tjenesteytingen i en kommune. Det er vanskelig å lage et klart skille mellom administrasjon og tjenesteytere i kommunen. Mange tjenesteytere bruker en god del av sin tid til administrasjon, det vil si utredning og ledelse, spesielt jo lenger ned i stillingshierarkiet man beveger seg. Et kjennetegn ved organisering av offentlig sektor, og spesielt kommuner, er at den formelle organisasjonsstrukturen er preget av spesialisering og arbeidsdeling. Dette kalles en byråkratisk organisasjonsform, og denne har sterke innslag av hierarki, arbeidsdeling og rutiner (Christensen et al., 2009). Arbeidsdeling innebærer at organisasjonens oppgaver blir gruppert i ulike enheter og knyttet til konkrete posisjoner. Organisasjonsformen er også preget av rutiner, det vil si at det er regler og prosedyrer for hvem som skal utføre oppgavene og hvordan de skal utføres. De fleste kommuner organiserer seg i henhold til formåls-/ sektorprinsippet eller klientprinsippet. Formåls- eller sektorprinsippet innebærer en fordeling av saker med tanke på oppgavens formål, for eksempel egne sektorer eller etater for landbruk, helse, skole eller lignende. En organisering i henhold til klientprinsippet innebærer at alle saker som angår en bestemt del av befolkningen samles i samme organisasjonsenhet. På denne måten kan man oppnå et helhetlig perspektiv. En egen sektor eller etat for barn og unge kan være et eksempel på slik organisering (Christensen et al., 2009).

2.2.1 Mål, strategi og interessenter i offentlig sektor

Målsettingsstruktur er en annen ulikhet mellom offentlig og privat sektor. Det offentlige har ofte en kompleks målsetting, der målene kan være både tvetydige og uklare (Gabrielsen, 1986). I det offentlige, og spesielt i arbeid med mennesker, vil kvaliteten på arbeidet som utføres og tjenestene som ytes være det viktigste. Dette kan være vanskelig å måle i forhold til hvordan man for eksempel ut fra et regnskap kan se om en organisasjon har nådd sine målsettinger. Kommunen har ikke som mål å tjene penger. Det hevdes at det er en uklar sammenheng mellom mål og midler i spesielt tjenesteytende organisasjoner (Jacobsen og Thorsvik, 2007). Det kan derfor være vanskelig å utforme klare og sammenhengende mål i offentlig sektor. Strategi er en beskrivelse av hva man tenker å gjøre for å nå målene, og beskriver veien mot målene. Kommuneleien pålegger kommunene å planlegge langsiktig, og kommunen skal utarbeide en samordnet og strategisk plan for den kommunale virksomheten.

Interessentanalyse er som nevnt tidligere en viktig del av det strategiske arbeidet til en organisasjon. Offentlig sektor er spesielt avhengig av interessentenes støtte for å sikre langsiktige og levedyktige organisasjoner, politiske planer og programmer. De har også et spesielt ansvar for å ivareta samfunn og nasjon (Roos et al., 2010). Det er derfor nødvendig at offentlige organisasjoner foretar en interessentanalyse i det strategiske arbeidet. I følge Andersen (2005) er ikke alle interessenter like viktige, og det vil derfor ikke være hensiktsmessig å gi alle samme grad av oppmerksomhet. Andersen (2005) beskriver videre at det er vanlig at graden av oppmerksomheten kan bestemmes ut fra egenskapene interessentene besitter. Han deler disse egenskapene inn i makt, rettmessighet og pågåenhet. En interessent med kun en av egenskapene krever liten oppmerksomhetsgrad og kalles en latent interessent. En interessent med to av kjennetegnene kalles interessent med forventninger, og disse krever middels stor oppmerksomhet. Disse interessentene forventer en viss grad av spesialbehandling. En definitiv interessent er en som har alle kjennetegnene, og disse må vies stor oppmerksomhet. Ideelt sett bør alle interessenter som kan være relevante identifiseres (Roos et al., 2010).

For de fleste organisasjoner er kundene den viktigste interessentgruppen. I kommunal sektor vil da brukerne som mottar tjenester fra det offentlige hjelpeapparatet være blant de viktigste interessentene (Roos et al., 2010). Det er derfor viktig å analysere hvem brukerne er og hvordan deres atferd er. Brukerne vil aldri være homogene, og de vil alltid ha ulike behov, stille ulike krav og det er derfor relevant å konsentrere seg om et utvalg brukere (Roos et al.,

2010). Barn og unge som på grunn av nedsatt funksjonsevne har behov for støttekontakt, kan defineres som en egen brukergruppe. Disse har alle spesielle behov som tilsier at de behøver hjelp til å ivareta sine interesser, og mange har krav på dette i henhold til ulike lovverk. Dersom de ikke får denne hjelpen de har behov for, kan de bruke ulike typer av makt for å få gjennomslag for sine krav. De kan for eksempel oppsøke media, de kan klage til Fylkesmannen eller de kan kontakte kommunenes politikere. De har videre rettmessighet, noe som Andersen (2005) definerer som at interessentens handlinger er ønskelige eller passende innenfor det eksisterende sosiale systemet av normer og verdier. Til sist kan denne interessenten kreve en umiddelbar reaksjon for at tiltaket skal i gangsettes. Det er viktig for brukeren at de får de tjenester de har krav på. Bruker kan representeres av pårørende, og i noen tilfeller av en brukerorganisasjon.

2.2.2 Endringer i offentlig sektor

De siste årene har det skjedd en del endringer i organiseringen av offentlig sektor. Det blir blant annet stilt større krav til at kommunene skal ha fokus på å være effektive tjenesteytende organisasjoner (Ramsdal og Skorstad, 2004). Fra å være preget av en hierarkisk organisering, har nå flere kommuner endret sin organisering til en flatere struktur. Noen kommuner er mindre moderniseringsvillig, men man ser at det ofte skjer omstillinger også i kommuner som velger å holde på den tradisjonelle organiseringen (Ramsdal og Skorstad, 2004). New Public Management er et samlebegrep på de moderniserings- og omstillingsprosesser som har funnet sted i offentlig sektor i den vestlige verden de siste tiårene (Ramsdal og Skorsvik, 2004). Dette kan betegnes som en "privatisering fra innsiden" av offentlig sektor. Tanken bak er at det utvikles konsepter og modeller for anvendelse i offentlig sektor som bygger på likheter med den private sektoren (Øgård 2000), og det er snakk om endringer i organisasjonens struktur, kultur og styringsform. Kjekshus (2005) kaller New Public Management for en markedsbasert tenkemåte, der offentlig sektor må ta mer hensyn til marked og brukere. Et av kjennetegnene til denne reformen er at det skal være et økt brukerperspektiv i offentlig sektor (Ramsdal og Skorsvik, 2004, Øgård, 2000). Øgård (2000) mener at det skal legges til rette for økt innflytelse og medvirkning fra innbyggerne, med andre ord økt brukerinnflytelse. Brukerens ønsker skal ivaretas med tanke på kvalitet, tilgjengelighet og omfang på tjenester. Brukeren skal ha en aktiv rolle som tjenestemottaker (Ramsdal og Skorsvik, 2004). Den økte brukerinnflytelsen får svært ulike uttrykk i ulike deler av den offentlige virksomheten, og grunnen til dette er at brukerne i offentlig sektor er svært ulike. Brukerne kan være alt fra en som har behov for hjelp fra sosialtjenesten, til en bedrift som har behov for tjenester fra

kommunen. I følge Ramsdal og Skorsvik (2004) foretar den aktive bruker rasjonelle valg gjennom sin relasjon til det offentlige, og fremstår som premiss og ideal for de moderniseringsstrategier som det legges opp til.

Det beskrives også flere ufordringer i forhold til at det skal være mer fokus på brukermedvirkning. Et eksempel er hvordan man skal sikre individuell brukermedvirkning samtidig som man har budsjettmessige grenser for tjenestene som skal ytes (Ramsdal og Skorsvik, 2004). Skal man måle kvaliteten på tjenesten på bakgrunn av den individuelle brukertilfredsheten? Ramsdal og Skorsvik (2004) stiller spørsmål om økt brukermedvirkning og -innflytelse vil føre til avmakt og redusert valgfrihet for enkelte brukere. Haukelien et al. (2011) viser til at økt brukermedvirkning kan skape økte og urealistiske forventninger hos brukerne. Det er imidlertid vanskelig å komme med argumenter som taler imot at man ikke skal ha fokus på økt brukerorientering og brukermedvirkning.

2.3 Brukermedvirkning

Brukermedvirkning har vært sentralt i moderniseringsprosessene i offentlig sektor de senere år, og det er viktig når man skal ta i bruk metoden FmB. I helse- og sosialsektoren, både på lokalt og sentralt nivå, har brukermedvirkning vært et svært relevant tema i mange år.

Det finnes mange definisjoner av hva en *bruker* er. I pasient- og brukerrettighetslovens § 1-3 bokstav f, blir en bruker definert som en person som anmoder om eller mottar tjenester omfattet av helse- og omsorgstjenesteloven som ikke er helsehjelp utført av helsepersonell. Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon (FFO) har definert en bruker som en person som på grunn av funksjonshemming har et særlig behov for tjenester eller tilrettelegging fra offentlige eller private tjenesteleverandører. Andreassen (2005) definerer en bruker som en person som trenger, søker eller mottar hjelp fra helsetjenesten og hjelpeapparatet. I de tilfeller der bruker ikke er i stand til å ivareta sine brukerrettigheter må pårørende regnes som brukere. Andre begreper som også kan brukes er pasient og klient. Begrepet bruker blir imidlertid assosiert med noe med offensivt og aktivt enn det som for eksempel ligger til klientbegrepet, som kan oppfattes som en nedverdiggende og passiv rolle (Humerfelt, 2005). Brukerne er altså representert ved både mennesker som selv er brukere eller pårørende av disse (Andreassen, 2005, von Tetzchner et al., 2008). Dette er spesielt aktuelt når brukere ikke i stand til å

representere seg selv, som for eksempel kan være tilfelle når brukeren er et barn eller en ungdom med funksjonshemming.

Medvirkning defineres også på ulike måter i litteraturen (Thrana, 2008). Begrepet er knyttet til ord som deltakelse, innflytelse og medbestemmelse. I medvirkning ligger en aktivitet, man virker med i forhold til noen og begrepet er knyttet til relasjon mellom parter (Humerfelt, 2005). Hensikten med deltakelse og medvirkning er at man skal få fram hva saken dreier seg om og at de ulike hensynene og interessene blir inkludert i beslutningsgrunnlaget.

Brukermedvirkning er dermed en konstruert begrep, satt sammen av de to begrepene bruker og medvirkning. Det kan defineres som den innflytelsen bruker skal ha i forhold til hjelpeapparatet. Andreassen (2005) beskriver brukermedvirkning som et begrep som benyttes om ulike metoder og organisasjonsformer som skal bidra til at helsetjenesten og hjelpeapparatet lytter til brukers erfaringer og lar brukers perspektiver prege utformingen av hjelpen. Alle mennesker har rett til å medvirke til å utforme sitt eget liv. Brukermedvirkning er sentralt i norsk helse- og sosialforvaltning, og ble lovfestet på systemnivå i år 2000 (Andreassen, 2005). I følge Helsedirektoratet (2011) er ikke brukermedvirkning noe som tjenesteapparatet kan velge å forholde seg til, og blant annet pasient- og brukerrettighetsloven regulerer enkeltindividets rett til å medvirke ved gjennomføring av helse- og omsorgstjenester. Brukermedvirkning er en rett som brukeren har, men ikke en plikt (Haukelien et al., 2011).

Brukermedvirkningen er todelt. Den enkelte har rett til å medvirke i og gjøre valg om sin egen situasjon og hvilken helsehjelp som skal gis. Samtidig har man som bruker også rett til å ha innflytelse på beslutninger om utforming og utbygging av helsetjenestene på lokalt og sentralt nivå (Andreassen, 2005). Dette omtales som:

- brukermedvirkning på individnivå
- brukermedvirkning på systemnivå

2.3.1 Brukermedvirkning på individnivå

Brukermedvirkning på individnivå brukes om den enkeltes rettigheter og muligheter til å påvirke sitt individuelle hjelpetilbud (Andreassen, 2005). Haukelien et al. (2011) kaller brukermedvirkning på individnivå som den innflytelse den enkelte bruker får i forhold til sitt tjenestetilbud. Det vil si medvirkning i forhold til valg, utforming og anvendelse av de tilbud

som til enhver tid er tilgjengelig. I følge Thrana (2008) kan også brukermedvirkning på individnivå være at enkeltbrukere blir trukket inn i beslutningsprosessen på et administrativt nivå i lokalsamfunnet. Individuell medvirkning handler hovedsakelig om brukers rettigheter og valgmuligheter i utforming av sitt eget tjenestetilbud.

Thrana (2008) deler individuell brukermedvirkning inn i tre hovednivåer. Det første nivået er å motta informasjon og dette er den laveste graden av medvirkning. Her har brukeren en passiv rolle, og man kan da diskutere om dette er medvirkning siden brukeren skal ha en aktiv rolle. Det andre nivået er det å bli hørt, noe som knytter tettere mulighet til å påvirke beslutninger som skal tas. Her skal det være en dialog mellom bruker og hjelpeapparatet. Tredje og siste nivå er at bruker skal ha medbestemmelse og deltakelse i de beslutninger som skal tas.

2.3.2 Brukermedvirkning på systemnivå

Brukermedvirkning på systemnivå er når brukere av offentlige tjenester, hjelpeapparatet eller helsetjenesten får være med å utforme helse- og sosialtjenestens tilbud. Brukermedvirkning på dette nivået kalles også kollektiv brukermedvirkning eller representerende medvirkning (Andreassen, 2005). Brukermedvirkning på systemnivå betyr at medvirkningen dreier seg om systemet rundt de individuelle hjelperelasjonene, om hjelpeapparatets utforming og rammebetingelser og om helse- og sosialpolitikken. Representerende virkning betyr at det ofte er talspersoner og brukerrepresentanter som uttaler seg på vegne av brukerne. Videre involveres brukergruppen inn i en form for kollektiv handling og samhandling med hjelpeapparatet. Brukermedvirkning på kollektivt nivå omfatter altså innflytelse på politisk nivå, både nasjonalt, lokalt og administrativt nivå (Thrana, 2008). Her er brukernes interesseorganisasjoner sentrale. Helse- og omsorgstjenestelovens § 3-10 omfatter brukermedvirkning på systemnivå. Dette er en overordnet bestemmelse som pålegger kommunen å ta med representanter for pasienter og brukere ved utformingen av kommunens helse- og omsorgstjeneste. Loven pålegger videre at virksomheter som yter helse- og omsorgstjenester etablerer systemer for innhenting av pasienter og brukeres erfaringer og synspunkter. Videre skal det legges til rette for samarbeid med brukergruppens organisasjoner og frivillige organisasjoner som arbeider med de samme oppgaver som helse- og omsorgstjenesten. Haukelien et al. (2011) har også valgt å kategorisere brukermedvirkning på politisk nivå. Dette innebærer involvering av brukergrupper og brukerorganisasjoner i politiske prosesser. Dette skjer i form av representativ deltakelse og brukerhøringer.

I kommunene har det først og fremst vært et eldreråd og et råd for funksjonshemmede som har representert brukerne (Andreassen, 2005). I 2005 ble kommuner og fylkeskommuner pålagt å opprette råd eller annen representasjonsordning for funksjonshemmede, og fra 2007 ble dette hjemlet i en egen lov: lov om råd for menneske med nedsatt funksjonsevne. Noen kommuner har også egne brukerråd for psykisk helsevern.

Funksjonshemmede og kronisk syke har også sine egne organisasjoner som representerer dem i samfunnet. Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon (FFO) er eksempel på en slik organisasjon. FFO er en paraplyorganisasjon for de fleste organisasjoner av kronisk syke og funksjonshemmede (Andreassen, 2005). Organisasjonen er et talerør for brukerinnflytelse, og de har opptrer ofte på vegne av helse- og sosialtjenestens brukere. Interessepolitisk arbeid har vært og er den viktigste oppgaven for FFO (Andreassen, 2005). FFO brukes i stor grad som høringsinstans og inviteres til å representere brukere i ulike sammenhenger. Norsk forbund for Utviklingshemmede er et annet eksempel på en interesseorganisasjon for brukere. Pasientombudet er også en representant for brukerne (Andreassen, 2005). Pasientombudet formidler brukererfaringer og er et talerør for brukerne. Videre kan kommunens ansatte og ledere argumentere på vegne av brukerne. Det anses imidlertid som en fordel at de som skal uttale seg på vegne av brukerne, kommer fra brukerfellesskap og brukerorganisasjoner (Andreassen, 2005).

2.3.3 Barn og unges medvirkning

Barn og unge er også brukere av offentlige tjenester, og de har rett til å være med å medvirke i utformingen av sitt eget liv. Dette gjelder også barn og unge som har behov for bistand fra det offentlige hjelpeapparatet til å oppleve en aktiv og meningsfull fritid. Det viser seg at en del ungdommer med nedsatt funksjonsevne synes foreldrene blander seg inn i det sosiale livet utenfor hjemmet i større grad enn det som er nødvendig. Foreldrene gjør som regel dette for å hjelpe og støtte ungdommen, mens ungdommen føler det som kontroll (von Tetzchner et al., 2008). En doktorgradstudie viser at barn med funksjonsnedsettelse ønsker å være aktiv sammen med jevnaldrende, og har tro på at de klarer å delta. Men i en del situasjoner blir barnas medvirkning og mening ikke etterspurt (Nyquist, 2012). Det er derfor nødvendig å finne gode metoder for at barn og unge skal få mulighet til å medvirke i utformingen av sitt eget tilbud, og dermed bli mer selvstendig i forhold til oppfølgingen av sin egen fritid. Litteratur om barn og brukermedvirkning er hovedsakelig skrevet med tanke på barn og unge

som er innenfor barnevernet, men dette er også relevant i forhold til barn og unge med nedsatt funksjonsevne.

FNs barnekonvensjon har bidratt til å sette barns rettigheter på politisk dagsorden (Strandbu, 2011). Dette er et helhetlig dokument som blant annet inneholder sivile, politiske, økonomiske og kulturelle rettigheter som er viktige og nødvendige for å sikre barns utvikling. Denne ble ratifisert i Norge i 1991, og dette betyr at Norge plikter å følge konvensjonen. FNs barnekonvensjon består av 54 artikler. Artikkel 12 lyder som følger (Barne- og familiedepartementet, 2003):

”Partene skal garantere et barn som er i stand til å gjøre danne seg egne synspunkter, retten til fritt å gi uttrykk for disse synspunkter i alle forhold som vedrører barnet, og tillegge barnets synspunkter behørig vekt i samsvar med dets alder og modenhet.

For dette formål skal barnet særlig gis anledning til å bli hørt i enhver rettslig og administrativ saksbehandling som angår barnet, enten direkte eller gjennom en representant eller et egnet organ, på en måte som er i samsvar med saksbehandlingsreglene i nasjonalrett”.

Barn og unge har altså rett til å medvirke i utformingen av sitt eget tilbud. De skal ha styring over eget liv, de skal bli selvstendige, uavhengige og selvhjulpne (Thrana, 2008). Teorier innenfor utviklingspsykologi fremhever også betydningen av at barn og unge blir sett og hørt, og blir gitt mulighet til å ha innflytelse over sitt eget liv. Det er opp til de voksne i nær relasjon til barnet å la de få muligheten til å medvirke i de valg og beslutninger som skal tas. I alle beslutninger er barnets beste et grunnleggende prinsipp (Strandbu, 2011).

Pasient- og brukerrettighetslovens § 6-2 henviser til at barn kan opptre som en part i en sak dersom det har fylt 12 år og forstår hva saken gjelder. Retten til medvirkning er altså knyttet til alder og modenhet. De som er ansvarlig for barnet skal vurdere i hvor stor grad barnet er i stand til å uttale seg. Samtidig er det ulike hensyn å ta i forholdet mellom barns rettigheter og hensynet til barnets beste (Thrana, 2008). I henhold til norsk lov ble alderen for barns rett til å delta i saker som angår dem senket fra tolv til sju år i 2004 (Strandbu, 2011). Hensikten med dette var å styrke barns rett til deltakelse, og samtidig sikre større samsvar mellom barnekonvensjonen og norske lover. Det er frivillig for barnet å uttale seg, de skal få mulighet

til å formidle informasjon, tanker og meninger, noe som kan ha betydning for utfallet i en sak. Et argument som taler mot barn og unges deltakelse, er at de ikke alltid vet sitt eget beste, og derfor kan ta dårlige beslutninger.

2.3.4 Modeller og metoder for brukermedvirkning på individnivå

Litteraturen viser til flere metoder for å sikre brukermedvirkning, spesielt rettet mot individnivået. Thrana (2008) har presentert følgende modell for brukermedvirkning:

1. Informasjon om rettigheter og videre planer
2. Bruker blir tatt med på råd
3. Samarbeid og partnerskap mellom bruker og forvaltning
4. Beslutningsmyndighet delegeres fra forvaltning til bruker
5. Kontroll. Her har bruker fullstendig kontroll over beslutningen, og dette kan kalles brukerstyring.

Denne modellen skal vise en økende grad av medvirkning fra første til femte nivå, og skal beskrive det dynamiske forholdet mellom de ulike nivåene. Hansen et al. (2005) viser til at brukere kan oppleve at de har vært med og utøve medbestemmelse kun med utgangspunkt i de to første nivåene. Når brukerne opplever at deres interesser blir ivaretatt, kan de samtidig oppleve brukermedvirkning. Metoden FmB som er presentert under kapittel 2.1, er også en modell for hvordan man kan legge til rette for brukermedvirkning. Strandbu (2011) presenterer en egen modell for barn og unges medvirkning. Denne er nokså lik modellen som er presentert ovenfor, og beskriver prosessen for barn og unges deltakelse. I litteraturen kan man også finne andre metoder å arbeide etter for å ivareta brukermedvirkning på individnivå.

Begrepene brukermedvirkning og brukertilfredshet er i nær sammenheng, men brukermedvirkning er ikke ensbetydende med brukertilfredshet. At en bruker får medvirke i utforming av sitt tjenestetilbud vil ikke si at brukeren dermed er tilfreds med tilbudet han eller hun får.

2.4 Brukertilfredshet

Å måle brukernes grad av fornøydhet eller tilfredshet brukes som en viktig kvalitetsindikator på tjenester som gis innenfor det offentlige hjelpeapparatet (Kateraas, 2010, Haukelien et al., 2011). Andreassen og Lunde (2001) definerer brukertilfredshet som brukerens subjektive vurdering av en opplevelse. Denne opplevelsen blir ofte forankret i et referansepunkt, for

eksempel i forhold til brukers normer eller forventninger. Kateraas (2010) viser i sin forskning til litteratur av blant annet Olaug Lian. I følge Lian (2005) er det å spørre om tilfredshet en måte å evaluere tjenesten på. Lian (2005) henviser til ulike teorier som kan forklare brukertilfredshet. Disse teoriene klassifiseres i tre hovedgrupper:

- brukerorienterte teorier
- relasjonelle teorier
- strukturorienterte teorier

2.4.1 Brukerorienterte teorier

Brukerorienterte teorier går ut på at graden av tilfredshet ikke er et uttrykk for kvaliteten på tjenestene, men avspeiler noe ved brukeren (Lian, 2005). En bruker vil gjerne evaluere ulike aspekter av tjenestene som gis, samtidig som den vil evaluere tjenesten som en helhet (Kateraas, 2010). Forventninger er en variabel som kan forklare variansen i brukertilfredsheten. Forventninger kan være den tro eller den informasjon en bruker har om for eksempel det å få en støttekontakt eller et tilrettelagt fritidstilbud. Tiden det tar fra bruker søker om støttekontakt til tiltaket er organisert, kan være en faktor som kan påvirke brukertilfredsheten. I følge Lian (2005) er personlighet også en faktor som kan påvirke brukertilfredshet. Personlighet er noe man har, og teorier om personlighet benyttes til å forklare hvorfor et individ handler eller oppfører seg på bestemte måter. Generell kunnskap om ulike personlighetstyper kan være nyttig å bruke i møtet med brukere. Dette vil være nyttig i forhold til å forstå brukernes adferd, og kan gi innsikt i hvordan man best mulig kan opptre i møte med de ulike brukerne. Evnen til å sette seg inn i hva en opplevelse betyr for den andre, og det å kunne kommunisere om dette, kan være av avgjørende betydning i samhandling mellom bruker og hjelper (Kateraas, 2010). Brukertilfredsheten kan bli påvirket i positiv retning dersom det er en god kontakt mellom bruker og hjelper. Dette vil da gjelde både i forholdet mellom bruker og den saksbehandler som skal tildele støttekontakt, og mellom bruker og støttekontakt. Brukertilfredsheten kan også påvirkes av andre forhold hos brukeren, som for eksempel økonomiske, sosiale og helsemessige faktorer (Lian, 2005).

2.4.2 Relasjonelle teorier

Brukertilfredshet handler ikke bare om å forstå enkeltindividet. Lian (2005) henviser til at faktorer som ligger mellom bruker og fagperson kan være en forklaringsfaktor for brukertilfredshet. Her er forholdet mellom individ og kontekst, og samspillet mellom disse viktig. Bruker kan uttrykke tilfredshet med forholdet til hjelper, for eksempel med tanke på

tidsbruk, kommunikasjon, informasjon og kontinuitet (Lian, 2005).. Noen relasjoner er stabile, regelmessige og nære, mens andre relasjoner er sporadiske og mindre viktige. Møtet mellom en bruker og en saksbehandler kan variere fra å være sporadiske til å være mer regelmessige. Dette avhenger av kompleksiteten i den enkelte brukersak.

2.4.3 Strukturorienterte teorier

De strukturorienterte teorier handler om måten tjenestene er organisert på i den enkelte organisasjon, noe som antas å ha betydning for brukerens tilfredshet (Lian, 2005). Å ha gode og hensiktsmessige planer og strukturer for både arbeidsdeling og koordinering er to sentrale elementer i dette perspektivet. Alle oppgaver som betraktes som nødvendige for å nå organisasjonens målsettinger, må innpasses og tilpasses til de øvrige elementene i bedriftens struktur. På denne måten kan brukertilfredshet påvirkes av hvordan den strukturelle rammen for formidlingen er med tanke på for eksempel informasjon og ansvarsdeling. En undersøkelse gjennomført etter at fastlegereformen ble innført i 2001, viser at befolkningen er blitt mer tilfredse med kontakten med lege etter at denne reformen ble innført (Grytten et al. 2004). Dette ble begrunnet med bedre tilgjengelighet på lege. Ut fra dette kan man tolke at brukertilfredsheten øker dersom bruker har en fast person i det offentlige hjelpeapparatet å forholde seg til. En teori er derfor at en bruker vil være tilfreds med kontakten med hjelpeapparatet dersom den har en fast saksbehandler å forholde seg til. Bruker kan også være mer tilfreds med selve støttekontakttiltaket dersom den slipper å forholde seg til en stadig utskiftning av støttekontakter.

2.4.4 Kartlegging av brukertilfredshet - brukerundersøkelser

Brukertilfredshet kartlegges ofte i brukerundersøkelser. Brukerundersøkelser kan gjennomføres i den enkelte sektor eller avdeling i kommunen, som for eksempel støttekontaktordningen, eller det kan gjennomføres store og omfattende undersøkelser der ikke bare brukere av det offentlige hjelpeapparatet deltar. Et eksempel på dette er Innbyggerundersøkelsen som ble gjennomført i 2010 (Direktoratet for forvaltning og IKT, 2010). Denne undersøkelsen var todelt, der del 1 ble besvart av innbyggere med og uten erfaring med de ulike virksomhetene, og del 2 ble besvart av brukere. Målsettingen med denne undersøkelsen var å få et bedre kunnskapsgrunnlag for å vurdere utvikling av offentlige tjenester på tvers av sektorer, og gi kunnskap som kan bidra til å videreutvikle offentlige virksomheter på sikt. På samme måte kan en sektor eller en avdeling i en kommune gjennomføre brukerundersøkelser for å innhente kunnskap om hvordan man skal tilrettelegge

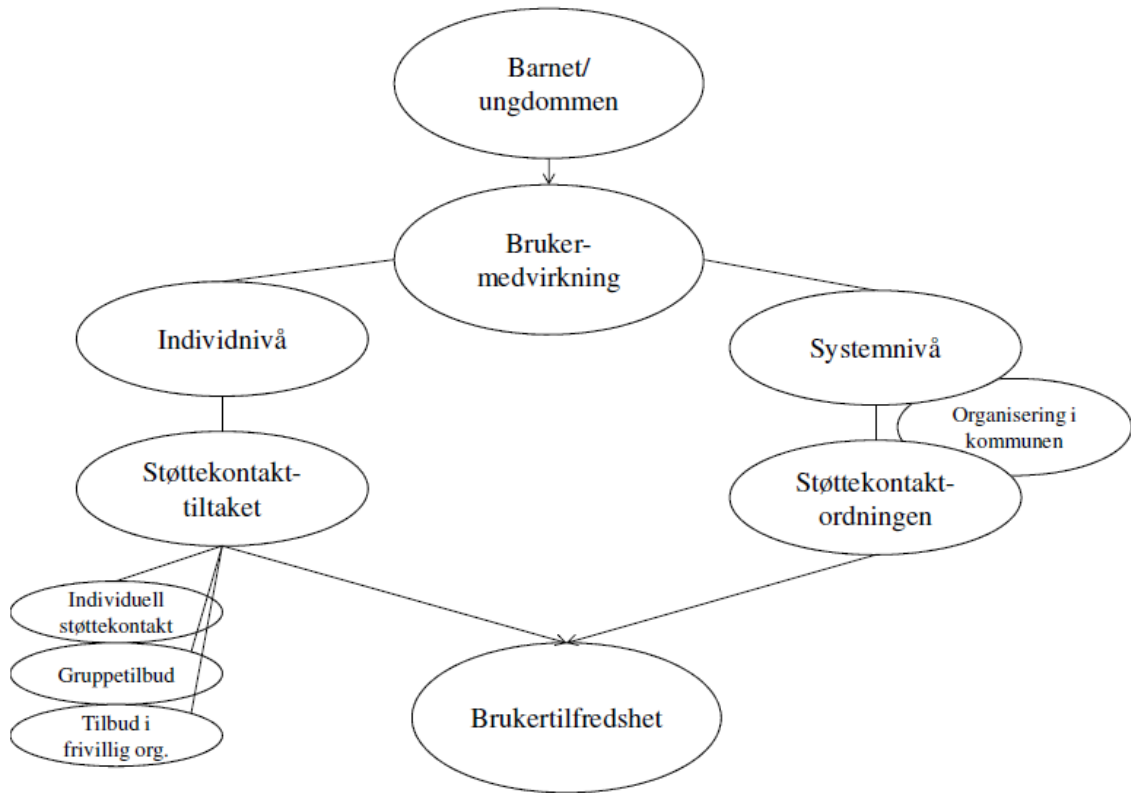
og organisere tjenestene i den aktuelle etaten eller avdelingen. En brukerundersøkelse viser imidlertid brukers subjektive oppfatning av tilbudet, og sier ikke så mye om organisasjonen fungerer. Brukerundersøkelser kan likevel gi en pekepinn på hva en organisasjon eventuelt bør endre for å oppnå god brukertilfredshet.

Etter gjennomgang av litteratur har jeg ikke funnet at det er gjort noe forskning med tanke på brukertilfredshet i støttekontaktordningen på landsbasis.

2.5 Oppsummering litteratur

Målet med oppgaven er å finne en løsning på hvordan man kan oppnå brukermedvirkning og brukertilfredshet i organiseringen av støttekontaktordningen for barn og unge med nedsatt funksjonsevne. Etter en gjennomgang av aktuell litteratur har jeg valgt å dele brukermedvirkning på individnivå og på systemnivå. Den enkelte bruker skal delta aktivt i utformingen av sitt eget tiltak, og skal også være med å medvirke i organiseringen av støttekontaktordningen på systemnivå. Hovedmålet er at brukerne skal være tilfredse med det individuelle støttekontakttiltak, og de skal være tilfredse med kontakten med støttekontaktordning. Ut fra denne teorien har jeg utarbeidet en forskningsmodell vist i figur 2 (side 34).

I forskningsmodellen er utgangspunktet bruker, altså barnet eller ungdommen. Bruker skal medvirke i utformingen av sitt støttekontakttiltak. Brukermedvirkningen delt inn på individ- og systemnivå. På individnivå er bruker medvirkende i utformingen av sitt støttekontakttiltak. Støttekontakttiltaket kan organiseres innenfor den tredelte løsningen der individuell støttekontakt, gruppetilbud og et tilrettelagt tilbud i samarbeid med en frivillig organisasjon (FmB) er de aktuelle alternativene. På systemnivå kan brukerrepresentanter (brukerorganisasjoner eller brukerråd) være med å påvirke utformingen av støttekontaktordningen. Støttekontaktordningens organisering i kommunen er også aktuell på systemnivå. Både det individuelle støttekontakttiltaket og støttekontaktordningen skal være organisert på en slik måte at det fører til brukertilfredshet.



Figur 2: Forskingsmodell

3. METODE

I dette kapitlet vil det bli gitt en innføring i metoden som er brukt for å finne løsning på oppgavens problemstilling.

3.1 Valg av metode

Habiliteringstjenesten gjennomførte vinteren 2012 en brukerundersøkelse blant de som hadde innvilget eller søkt om støttekontakt. Målet var å undersøke hva brukerne tenker om støttekontaktordningen og organisering av fritidstilbud i Habiliteringstjenesten. Det var ønskelig å få innspill om hvordan de ønsker at støttekontakttiltaket skal være organisert, og om det er interesse for å opprette nye tilbud rettet mot fritiden. Dette danner grunnlaget for oppgavens problemstilling. For å finne svar på problemstillingen var det imidlertid ikke tilstrekkelig med kun resultatet fra brukerundersøkelsen, og jeg måtte derfor finne andre metoder for å innhente mer informasjon. Det ble da gjort en analyse av støttekontaktordningens interessenter, og valgte å intervju de to interessentene jeg tenkte var mest relevant for å finne svar på problemstillingen. I denne oppgaven er det dermed brukt en kombinasjon av en kvalitativ og en kvantitativ metode, og i det følgende vil jeg se nærmere på de to ulike forskningsmetodene. Kvalitative metoder kjennetegnes med at de går i dybden, mens kvantitative metoder går mer i bredden (Repstad, 1998).

3.2 Kvantitativ metode - brukerundersøkelse og spørreskjema

Brukerundersøkelsen ble gjennomført i form av et spørreskjema (vedlegg 1). Spørreskjema er en vanlig måte for å samle inn kvantitative data (Johannessen et al., 2010). Informasjon som blir innhentet ved hjelp av spørreskjemaer kan regnes som objektiv og pålitelig så lenge man spør om konkrete opplysninger. Spørsmål kan imidlertid tolkes på ulike måter av respondentene, og dette kan føre til at informasjonen ikke blir korrekt. Johannessen et. al. (2010) mener at spørreskjemaer er en godt egnet og hensiktsmessig metode, men at informasjonen ikke nødvendigvis gir et riktig inntrykk av virkeligheten. Formålet med å gjennomføre kvantitative brukerundersøkelser kan blant annet være å få kunnskap om hvor tilfredse brukere av et tilbud er. Dette kan bidra til å utvikle brukermedvirkning og styrke kvaliteten i tjenestetilbudet.

I brukerundersøkelsen var det fokus på hvor tilfredse brukerne var med tiltaket, og om de ønsker tilbudet organisert på en annen måte. Når man skal utforme et spørreskjema må man vurdere nøye hvilke spørsmål man ønsker å ha med. Man må ta utgangspunkt i en problemstilling, og spørsmålene må utformes på en slik måte at man best mulig kan få svar på denne problemstillingen. Et spørreskjema kan ha ulike grader av strukturering. Brukerundersøkelsen som ble gjennomført kan betegnes som et semistrukturert spørreskjema, noe som er en kombinasjon av åpne og lukkede svar (Johannessen et al., 2010, Halvorsen, 2008). Åpne svaralternativer gir mulighet til å fange opp informasjon utover de oppgitte spørsmålene og svaralternativene. Ulempen ved å bruke slike åpne spørsmål er at ikke alle klarer å uttrykke seg skriftlig, og dette kan føre til at spørsmålene ikke blir besvart. Man ser i etterkant av at brukerundersøkelsen er gjennomført at dette er tilfelle. Flere har ikke svart der det er gitt mulighet for åpne og skriftlige tilbakemeldinger.

I et spørreskjema skal man unngå spørsmål som er for vanskelig og akademisk utformet (Johannessen, et al., 2010). Spørsmålene og svarene må være bygd opp av begreper som er allment kjent for respondentene, noe som var tilfelle i brukerundersøkelsen. Spørsmålene var enkle og hadde ikke innhold av begreper som kan være vanskelig å forstå. I spørreundersøkelser kan det være vanlig å be om bakgrunnsopplysninger som kjønn, alder og lignende. I brukerundersøkelsen ble ikke respondentene bedt om å oppgi denne type bakgrunnsinformasjon, da man ønsket at undersøkelsen skulle være anonym. Habiliteringstjenesten var i kontakt med Datatilsynet for godkjenning av undersøkelsen, og tilbakemeldingen fra Datatilsynet var at undersøkelsen ikke var i en kategori som behøver godkjenning fra dem.

3.2.1 Gjennomføring av brukerundersøkelsen

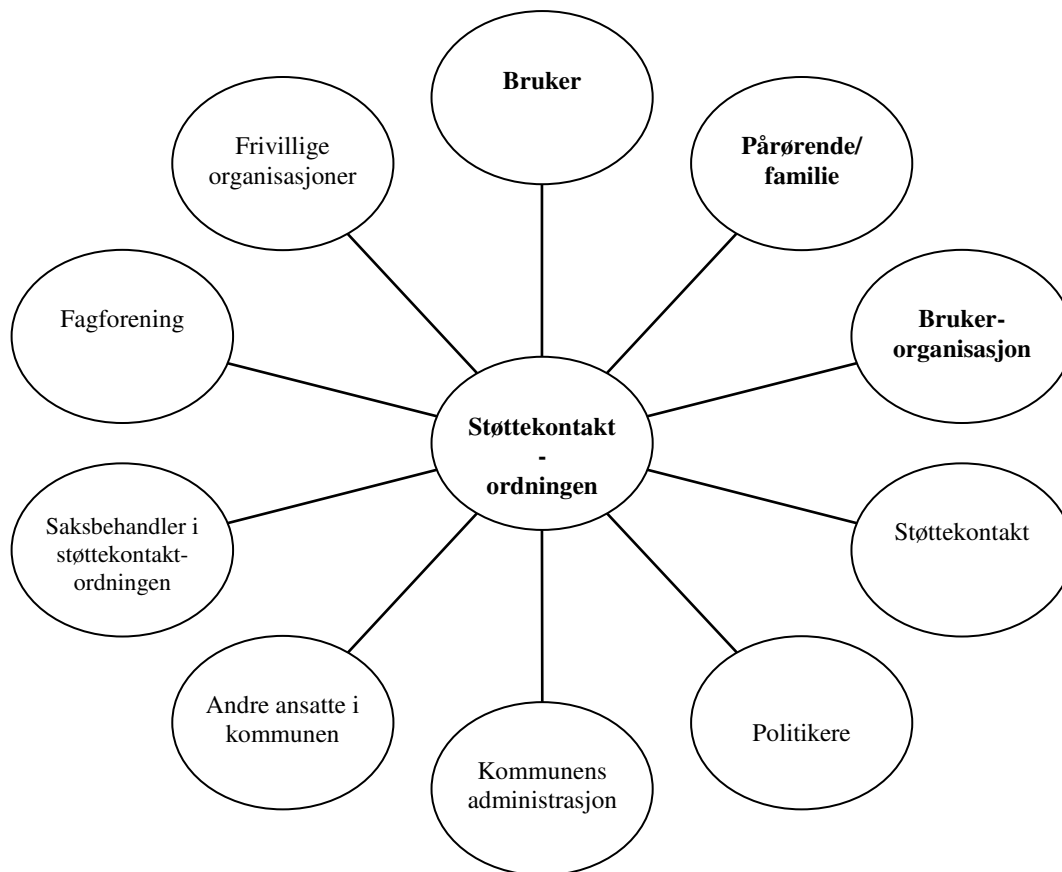
Brukerundersøkelsen består av åtte spørsmål som er utarbeidet av de som arbeider i Habiliteringstjenesten. Vedlagt undersøkelsen ble det lagt et informasjonsskriv. I informasjonsskrivet ble det opplyst om bakgrunn for undersøkelsen, og hva man ønsket å oppnå med å gjennomføre denne undersøkelsen. Respondentene ble også informert om at undersøkelsen var anonym og at svarene ville bli behandlet fortrolig. De ble videre informert om at resultatet fra undersøkelsen ville bli brukt i denne oppgaven. Undersøkelsen ble sendt til bruker med post, og det var gitt en svarfrist på tre uker. Vedlagt undersøkelsen ble det lagt en ferdigfrankert konvolutt som skulle brukes ved innsending av svaret. Dette ble gjort for å sikre at flest mulig responderte på undersøkelsen.

Det ble sendt ut 70 spørreskjema til brukere som enten hadde innvilget eller hadde søkt om støttekontakt i Habiliteringstjenesten. Spørreskjemaet ble sendt ut i uke 10-2012, og det ble bedt om at skjemaet skulle være returnert innen utgangen av uke 13-2012. Det ble innenfor svarfristen returnert så få skjema at det ble sendt ut en påminnelse. Etter at påminnelse ble sendt ut fikk man tilbakemelding fra en foresatt om at barnet ikke hadde behov for tjenester i forhold til fritid, og at de derfor ikke ville returnere skjemaet. En annen foresatt synes det var vanskelig å svare på spørsmålene, da disse var lite relevante i forhold til barnets behov. Da spørreundersøkelsen ble avsluttet i uke 18-2012, var det totalt returnert 38 av 70 skjema, det vil si at det var en svarprosent på 54 prosent.

3.2 Interessentanalyse

For å finne en løsning på problemstillingen var det som nevnt ikke tilstrekkelig å ta utgangspunkt i resultatet fra brukerundersøkelsen. Jeg valgte derfor å foreta en kartlegging av støttekontaktordningens interessenter. Det finnes ulike måter å identifisere interessenter på, og det er utviklet ulike verktøy og modeller for å analysere hvem interessentene til en organisasjon er (Roos et. al, 2010). I dette tilfellet var det hensiktsmessig å lage en forenkelt oversikt over interessentene, og man kan da lage et interessentkart. Interessentkartet kan ha ulik grad av kompleksitet. Det kan være en enkel oversikt over de som blir berørt av det som organisasjonen gjør, eller det kan være et sammensatt kart med grupperinger og segmenteringer av individer og grupper som påvirker eller påvirkes av virksomheten (Kommunikasjonsforeningen, 2010). Kartet kan enten være overordnet for en hel virksomhet, eller konkret for en enkel sak.

Figur 3 (side 38) viser en analyse over interessentene til støttekontaktordningen. Her kan man se at støttekontaktordningen har mange interessenter. Jeg valgte å konsentrere meg om de to interessentene som jeg anså som relevante for finne en løsning på problemstillingen. Dette er *bruker*, som jeg anser som den viktigste interessenten til støttekontaktordningen. Som nevnt i kapittel 2.2.1 er dette en interessant av stor betydning. I dette tilfelle er bruker representert av sine *pårørende*, da bruker er et mindreårig barn. Den andre interessenten er representant for en *brukerorganisasjon*. Med tanke på å finne svar på problemstillingen er også saksbehandler som har ansvar for støttekontaktordningen og støttekontakt er viktige interessenter. Andre ansatte i kommunen er også interessenter, men i mindre grad. Noen interessenter er mindre viktige, som for eksempel fagforeninger.



Figur 3: Støttekontaktordningens interessenter

3.3 Kvalitativ metode - ustrukturert intervju

I oppgaven er intervju brukt som metode for å innhente informasjon hos de to utvalgte interessentene. Dette var som nevnt nødvendig for å kunne gå i dybden av problemstillingen. Et intervju kan defineres som både kvalitativt og kvantitativt, avhengig av intervjuets oppbygning og form (Halvorsen, 2008). Et ustrukturert intervju med åpne spørsmål, er omtrent identisk med et uformelt intervju. Det ble gjennomført et ustrukturert intervju med de to informantene. Denne type intervju er en mye brukt kvalitativ metode (Halvorsen, 2008). Intervju er en relevant metode når man ønsker å undersøke fenomener som har skjedd og det ikke er mulig å observere dette. I dette tilfellet ville jeg undersøke hva informantene tenkte om støttekontaktordningen for barn og unge med nedsatt funksjonsevne i Alta kommune, noe som er vanskelig å observere. Jeg ønsket å få en dypere forståelse for hva informantene tenkte om støttekontaktordningen enn det som kom frem under brukerundersøkelsen. Samtidig ønsket jeg ikke et formelt intervju der alle spørsmål var utarbeidet på forhånd, da jeg tenkte at dette kunne hindre at all informasjon kom frem.

Ustrukturerte intervju bygger gjerne på en intervjuguide som er utarbeidet på forhånd (Halvorsen, 2008). Denne intervjuguiden har naturlig nok utgangspunkt i temaer og åpne spørsmål som er relevante for å få svar på problemstillingen. Det er åpnet for en viss fleksibilitet i intervjuet, og man kan tilpasse intervjuet til den enkelte informant. Dette var nødvendig i denne studien, da de to informantene hadde ulik bakgrunn og dermed ulik tilnærming i forhold til de spørsmålene som ble stilt. På denne måten får man belyst problemstillingen fra ulike synsvinkler og får en helhetlig forståelse (Halvorsen, 2008). Det ble derfor utarbeidet to ulike intervjuguider, hver tilpasset den enkelte informants bakgrunn (vedlegg 2 og 3).

3.3.1 Gjennomføring av intervju

Informantene ble kontaktet med spørsmål om de kunne tenke seg å bidra i intervjuet. De fikk spørsmål om å delta i intervjuet både muntlig og pr e-post. De fikk også informasjon om bakgrunnen for intervjuet. Begge informantene stilte seg positive til dette. Det ene intervjuet ble gjennomført på min arbeidsplass, mens det andre intervjuet ble gjennomført på informantens arbeidsplass. Begge intervjuene tok i underkant av en time.

Av hensyn til brukere og pårørende er informantene anonymisert.

3.4 Metodekritikk

Med reliabilitet menes det hvor pålitelige målingene er (Halvorsen, 2008). Man kan stille spørsmål om svarene fra brukerundersøkelsen er pålitelige, og om svarene er representativ for alle brukerne. Svarprosenten på 54 prosent er forholdsvis høy, og man kan være fornøyd med at så mange har valgt å svare på undersøkelsen. Man kan også stille seg undrende til at nesten halvparten *ikke* har svart på brukerundersøkelsen, spesielt med tanke på at utvalget ikke er spesielt stort. Som nevnt fikk man tilbakemelding om at en foresatt synes det var vanskelig å svare på spørsmålene da de var lite relevante i forhold til barnets behov, og man kan tenke seg at flere kan ha tenkt dette. En annen teori kan være at de som ikke er tilfredse med støttekontaktordningen har unnlatt å svare på undersøkelsen. Igjen kan de som er tilfredse med tiltaket ha unnlatt å svare på undersøkelsen, fordi de ikke ønsker endringer i organiseringen av tiltaket. Det kan også være at svarprosenten ville vært høyere dersom man hadde gitt mulighet til å svare elektronisk på undersøkelsen. Det er videre viktig å ta hensyn til at det er foreldre/ foresatte som har svart på vegne av sine barn som har innvilget eller søkt

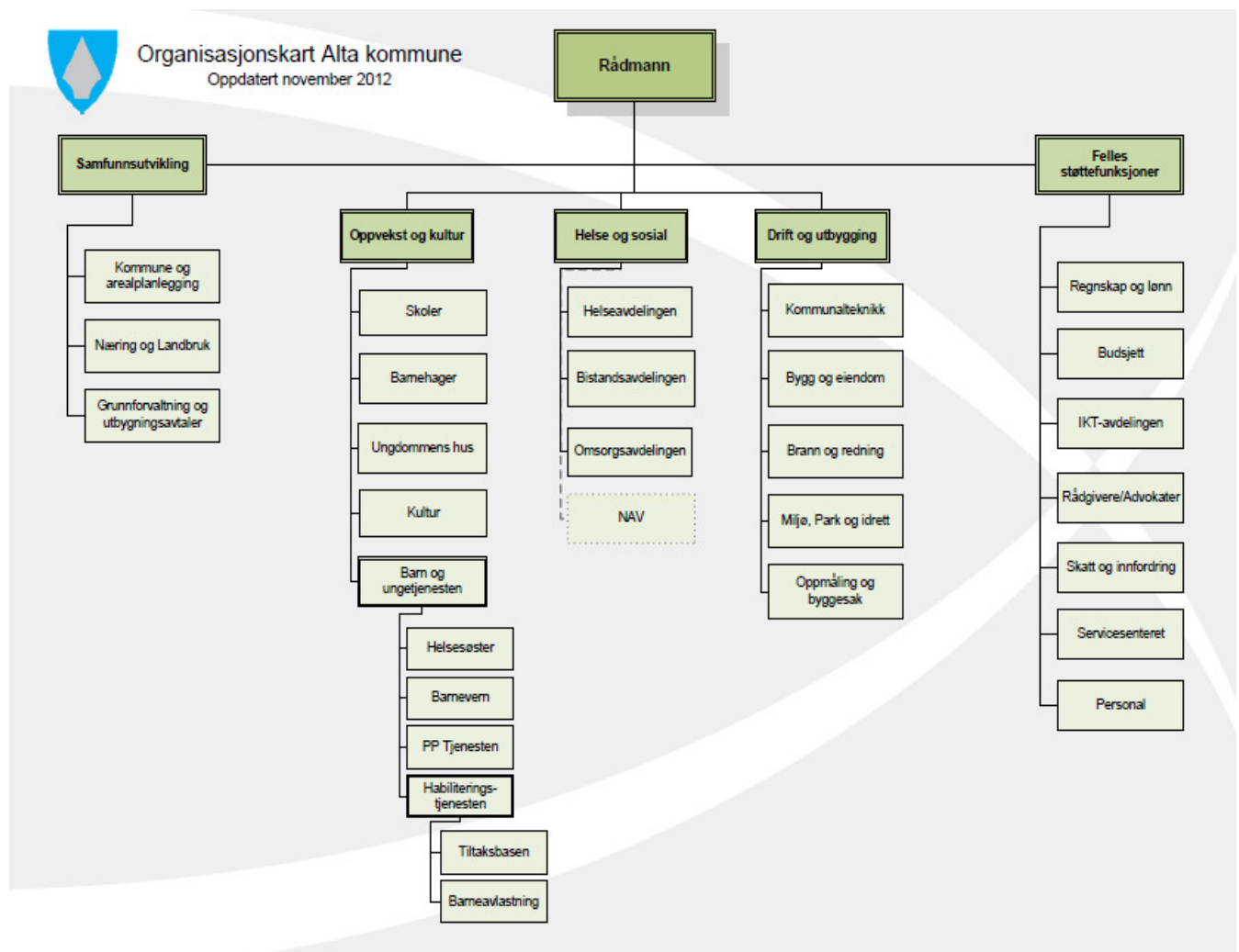
om støttekontakt. Kanskje ville svarene blitt annerledes dersom barnet eller ungdommen selv hadde svart på undersøkelsen. Siden undersøkelsen er anonym kan det godt være at flere har svart på denne, uten at man har mulighet til å undersøke dette nærmere.

Man kan også finne faktorer ved det kvalitative intervjuet som kunne vært gjort annerledes. Det er klart at den utvalgte brukeren ikke er representativ for alle brukerne i Habiliteringstjenesten, og optimalt sett kunne det ha vært gjort intervju med flere brukere. Halvorsen (2008) mener at en ulempe med intervjudata er at de er individualistiske, noe som vil si at man betrakter individet som en isolert sosial enhet. Dette kan jeg støtte meg til. Informanten som representerer bruker vil legge frem sitt individuelle syn på hvordan støttekontaktordningen for barn og unge med nedsatt funksjonsevne fungerer i Alta kommune i dag. Denne informantens syn vil ikke være representativt for alle de brukerne som er i kontakt med støttekontaktordningen. I tillegg representerer bruker foresatte til et barn som er bruker av støttekontaktordningen. Selv om man kan se på både barnet og foresatte som brukere, ville man fått andre svar dersom man intervjuet barnet. På grunn av barnets alder og modenhet var dette ikke aktuelt. Man kan også anse at spørsmålene som ble stilt er av til dels personlig karakter, og at det kan være vanskelig for informanten å svare på de tingene som de tenker er negative i forhold til støttekontaktordningen. Det ble derfor valgt ut en informant som jeg tror sier sin ærlige mening, selv om denne kan være negativ i forhold til kommunens arbeid. Brukerorganisasjonen ble representert ved en informant som skulle informere om brukerorganisasjonens syn og erfaringer på det aktuelle området. Man kan tenke at det vil være vanskelig for en som blir intervjuet og ikke komme med noen personlige erfaringer, noe som informanten også gjorde. Det er derfor viktig at intervjuer kan skille den informasjonen. Ideelt sett kunne flere interessenter av støttekontaktordningen blitt intervjuet. På grunn av oppgavens begrensede omfang ble dette valgt bort. I etterkant ser jeg at det ville vært spesielt interessant å intervjuer en annen ansatt i støttekontaktordningen, og noen i kommunens ledelse.

4. ALTA KOMMUNE

I dette kapitlet vil det bli gitt en kort presentasjon av Alta kommune. Opplysninger er hentet fra Alta kommunes årsmeldinger for 2008-2011, kommunal planstrategi for 2012-2015, kommuneplanens samfunnsdel "Alta vil" 2004-2015 og kommunens hjemmeside.

Alta er en kommune i Finnmark fylke. Kommunen har ca 20 000 innbyggere, og er med tanke på innbyggertall den største kommunen i Finnmark. Kommunen har opplevd en jevn folketilvekst de siste årene, både i forhold til fødselsoverskudd og netto tilflytting. Alta har en ung befolkning der 24,7 prosent av befolkningen er i aldersgruppen 0-16 år, mot landsnivået på 21,1 prosent. I 2011 hadde Alta kommune 1456 ansatte fordelt på 1244 årsverk. Kommunen er organisert med et rådmannsnivå og har fem kommunalledere. Under dette nivået er det etablert 60 virksomhetsområder med hver sin virksomhetsleder.



Figur 4: Organisasjonskart Alta kommune, 2012

Kommunen har i følge plan- og styringsdokumentet ”Alta vil” som overordnet visjon og motto. Dette skal uttrykke positivitet, pågangsmot og vilje til å arbeide for at kommunen skal bli et bedre sted og bo og arbeide i. Innbyggerne skal ha gode arbeids- og velferdstilbud og sikkerhet for omsorg i livets ulike faser.

Støttekontaktordningen i henhold til lov om kommunale helse- og omsorgstjenester, er fordelt på to sektorer og tre ulike virksomheter i kommunen:

- Habiliteringstjenesten har ansvar for aldersgruppen 0-17 år
- Bistandsavdelingen har ansvar for aldersgruppen 18-66 år
- Omsorgsavdelingen har ansvar for de over 67 år

Tabell 2: antall vedtak om støttekontakt i Alta kommune, 2008-2011

	2008	2009	2010	2011
Vedtak støttekontakt	211	212	231	240

I tabell 2 kan vi se at det er en jevn økning i antall vedtak om støttekontakt i Alta kommune. Tallene er hentet fra Statistisk Sentralbyrå. I tillegg tildeler Barnevernstjenesten støttekontakt i henhold til lov om barnevernstjenester. Disse vedtakene er ikke tatt med i statistikken. Habiliteringstjenesten som tildeler støttekontakt for aldersgruppen 0-17 år tilhører Oppvekst- og kultursektoren, som er en forholdsvis ny sektor.

4.1 Oppvekst- og kultursektoren

Oppvekst- og kultursektoren er en av sektorene i kommunen. Den er en forholdsvis ny sektor, etter en sammenslutning av den tidligere barn- og ungesektoren og kultur- og landbrukssektoren. Sektoren har ansvar for kommunale skoler og barnehager, Ungdommens hus, Kultur og Barn- og ungetjenesten. Sektoren har en sektorleder som har støtte i en sektoradministrasjon, og det er i alt 33 virksomheter med 720 årsverk i sektoren. De ulike virksomhetene er lokalisert på ulike steder i kommunen. Sektorleder og sektoradministrasjon er lokalisert sammen i kommunens rådhus. Oppvekst- og kultursektoren har en egen overordnet virksomhetsplan med ulike fokusområder og virksomhetsmål. Et av fokusområdene er ”God barndom i Alta”, og herunder ”Samordnende og helhetlige tjenester

til barn og unge”. I 2011 hadde sektoren som mål å implementere ”Fritid med bistand” i Barn- og ungetjenesten.

4.2 Barn- og ungetjenesten

Barn- og ungetjenesten består av i alt 44 årsverk fordelt på Barnevernstjenesten, Helsesøstertjenesten, PP-tjenesten og Habiliteringstjenesten. I tillegg har tjenesten medansvar for to avlastningsenheter og fem skolebaser for barn og unge med nedsatt funksjonsevne, samt bosetting av en del mindreårige flyktninger. Tjenesten har en egen leder, og de ulike avdelingene har en egen faglig rådgiver. Virksomheten ble opprettet i 2008 og var resultatet av en omstilling kommunen. Bakgrunn for denne omstillingen var blant annet at behovet for samhandling mellom ulike tjenester var stort, og det var ønskelig med større fokus på forebyggende arbeid. Barn- og ungetjenesten har en egen virksomhetsplan som evalueres årlig.

4.3 Habiliteringstjenesten

Habiliteringstjenesten yter hjelp til barn og unge i aldersgruppen 0-17 år med nedsatt funksjonsevne, og deres familier. Dette er i hovedsak tiltak i henhold til helse- og omsorgstjenesteloven, og innebærer tiltak som avlastning, omsorgslønn og støttekontakt. Habiliteringstjenesten har dermed ansvar for Alta kommunes støttekontaktordning for barn og unge med nedsatt funksjonsevne. Det er ansatt en faglig rådgiver og to saksbehandlere i Habiliteringstjenesten. Den ene saksbehandleren skal arbeide rettet mot feltet tilrettelagt fritid for barn og unge med nedsatt funksjonsevne og for de mindreårige flyktningene som er bosatt i kommunen. I tillegg er personalet i de to ulike avlastningsboligene organisert under Habiliteringstjenesten. Begge avlastningsboligene har tilrettelagte fritidstilbud for aktuelle brukere, noe som vil si at barnet eller ungdommen har et ettermiddagstilbud i avlastningsboligen der de ansatte der har ansvar for å tilrettelegge fritiden i dette tidsrommet. Habiliteringstjenesten har videre ansvar for rekruttering, oppfølging og veiledning av tiltakspersoner som er i oppdrag for tjenesten. Dette er for eksempel støttekontakter og private avlastere.

Tabell 3: Habiliteringstjenesten, 2008-2011

	2008	2009	2010	2011
Brukere	91	125	184	163
Vedtak støttekontakt	61	64	63	76
Timer pr. uke	4,8	4,8	4,8	4,7

I 2011 var det registrert 163 brukere i Habiliteringstjenesten, og 76 av disse hadde vedtak om støttekontakt. Som man ser av tabell 3 har det vært en jevn økning i vedtak om støttekontakt i perioden 2008-2011. I oversikten er de som har fått avslag på søknad om støttekontakt ikke tatt med. Hittil i 2012 er det 72 stykker som har, eller har hatt innvilget støttekontakt i Habiliteringstjenesten, noe som indikerer et fortsatt stort behov for tilrettelagt fritid for denne brukergruppen. Man ser også at antall brukere har økt de siste årene, mens det har vært en liten nedgang i antall brukere fra 2010 til 2011. Timeantall som blir innvilget holder seg imidlertid stabilt, og er noe høyere enn landsgjennomsnittet som er på 3,8 timer pr uke (Gabrielsen et al., 2011). Når brukeren blir 18 år blir tiltak og tjenester overført til Bistandsavdelingen, som er organisert under Helse- og sosialsektoren.

Fokus på fritid og alternativ måter å organisere støttekontakttiltaket på, har vært sentralt i Habiliteringstjenesten siden oppstart i 2008. En saksbehandler har deltatt aktivt i utviklingsprosjektet "Fritid for alle", og er nettverkskoordinator for kommunene som har deltatt fra Nord-Norge. Det er et tett samarbeid mellom Habiliteringstjenesten og Bistandsavdelingen med tanke på utvikling og organisering av støttekontaktordningen. Dette tverrsektorielle samarbeidet førte blant annet til at Alta kommune fikk Fylkesmannens samhandlingspris i 2010. Det er imidlertid lite samarbeid med Barnevernstjenesten og Omsorgsavdelingen med tanke på støttekontaktordningen.

I løpet av 2012 er det opprettet flere nye fritidstilbud til barn og unge med nedsatt funksjonsevne i Alta kommune. Det ene er "Fotball for utviklingshemmede", og dette tilbudet er et samarbeid mellom Alta idrettsforening, Bistandsavdelingen og Habiliteringstjenesten. Alta idrettsforening tok initiativ til dette samarbeidet. Høsten 2012 hadde "Onsdagsklubben Junior" oppstart, og dette er et gruppetilbud/ treffpunkt for barn og unge med utviklingshemming i alderen 9-17 år. Habiliteringstjenesten har ansvar for dette tilbudet. I

tillegg har Kulturskolen i Alta kommune tatt initiativ til å opprette et tilbud om dans til barn med spesielle behov. Det er også flere aktiviteter for voksne med nedsatt funksjonsevne i kommunen. Dette viser at det skjer en del i kommunen med tanke på tilrettelegging av fritid for mennesker med nedsatt funksjonsevne.

4.4 Oppsummering

Alta kommune har en politisk organisering i henhold til formannskapsmodellen, og kommunens tjenesteyting er organisert i henhold til sektorprinsippet. De ulike sektorene er organisert både i henhold formålsprinsippet og klientprinsippet. Alta er en kommune med stor grad av hierarki, og det er mange virksomheter under den enkelte sektor.

Støttekontaktordningen i kommunen er organisert under to ulike sektorer, og fire ulike virksomheter. Som på landsbasis ser man ser en økende andel brukere av støttekontakt i kommunen. Alta kommune har en ung befolkning, og man ser også at det er stadig flere barn og unge med nedsatt funksjonsevne som har behov for støttekontakt. Habiliteringstjenesten har ansvar for støttekontaktordningen til barn og unge (0-17 år) med nedsatt funksjonsevne, og tjenesten er organisert under Oppvekst- og kultursektoren. Det eksisterer et tverrsektorielt samarbeid mellom Habiliteringstjenesten og Bistandsavdelingen, som er organisert under Helse- og sosialsektoren.

5. RESULTAT

I dette kapitlet vil resultat fra brukerundersøkelsen og intervjuene bli presentert. Resultatene vil drøftes i kapittel 6.

5.1 Brukerundersøkelse

I det følgende vil resultatet fra brukerundersøkelsen bli presentert. Det vises til kapittel 3.2 og vedlegg 1 for nærmere informasjon om brukerundersøkelsen.

Tabell 4: Brukerundersøkelsens spørsmål 1

Spørsmål 1: Mottar du tjenester fra Alta kommune i dag?			
Støttekontakt	Fritidstilbud	Støttekontakt og fritidstilbud	Nei, men har søkt
27	4	2	5

Tabell 4 viser om bruker har støttekontakt eller annen form for tilrettelagt fritid som er organisert gjennom Habiliteringstjenesten. Fritidstilbud kan være ettermiddagsopphold i en av Habiliteringstjenestens avlastningsboliger.

I spørsmål 2 skal bruker oppgi hvor mange timer støttekontakt og/ eller fritidstilbud som er innvilget pr uke. Gjennomsnittet er 4,5 timer pr uke, og dette er noe høyere enn landsgjennomsnittet som er på 3,8 timer pr uke (Gabrielsen et al., 2008). Av de som oppgir at de ikke har noen timer støttekontakt eller fritidstilbud er det noen som har søkt om det, mens andre har innvilget dette. Dette kan være de som har vedtak om støttekontakt eller fritidstilbud, men der tiltaket ikke er iverksatt enda.

I spørsmål 3 skal det oppgis hvilke aktiviteter timene brukes til. Her er det oppgitt mange ulike aktiviteter. Noen bruker støttekontakten sin til følge på organiserte fritidsaktiviteter som for eksempel fotball og taekwondo, andre får bistand fra støttekontakten sin til å være fysisk aktiv og noen gjør kulturelle aktiviteter. Det blir presisert at de fleste bruker støttekontakten til sosial trening. Det blir også trukket frem at de timene det er innvilget støttekontakt innebærer avlastning for foreldre og øvrig familie.

Tabell 5: Brukerundersøkelsens spørsmål 4

Spørsmål 4: Hvor fornøyd er du med tilbudet du får i dag?				
Svært fornøyd	Fornøyd	Misfornøyd	Svært misfornøyd	Vet ikke
18	12	2	4	1

Tabell 5 viser brukertilfredshet med støttekontaktilbudet. Totalt 30 stykker er svært fornøyd eller fornøyd med tilbudet de har i dag, mens seks stykker er misfornøyd eller svært misfornøyd. De resterende vet ikke eller har ikke svart på spørsmålet. De som er svært fornøyd og fornøyd begrunner dette med at de har engasjerte støttekontakter som tar initiativ til tilrettelagte aktiviteter. Brukeren får et fullverdig sosialt liv og får mulighet til å opparbeide seg et nettverk. Det er viktig at det er god kjemi mellom støttekontakten og brukeren. Noen er fornøyd med tilbudet fordi vedtaket er iverksatt og det er en person i oppdrag som støttekontakt. De vet at det kan være vanskelig å finne personer som ønsker å være støttekontakt. Flere trekker fram at de er fornøyd med organiseringen av tilbudet, og at de tenker at støttekontaktordningen er fleksibel med tanke på barnet og familiens behov.

De som er misfornøyd eller svært misfornøyd begrunner dette med mangel på støttekontakter og lite ressurser i støttekontaktordningen. En trekker frem at det er ønskelig med et tilbud som er bedre tilpasset det enkelte barnet, og det vil være hensiktsmessig med et gruppetilbud der barn med samme funksjonsnivå kan møtes. En er misfornøyd med tildelt timeantall, mens en har innvilget støttekontakt og ønsker ikke å benytte seg av tilbudet. Det ser ut som om det er en sammenheng mellom tilfredshet og antall timer som er innvilget hver uke. De som er svært fornøyd eller fornøyd har i snitt innvilget 4,5 timer pr uke, mens de som er misfornøyd eller svært misfornøyd har i snitt innvilget 3,3 timer pr uke.

I spørsmål 5 er temaet organisering av støttekontakttiltaket. Her er det åpnet for å kombinere flere måter å organisere tiltaket på innenfor den tredelte løsningen. Ni stykker ønsker individuell støttekontakt. Av disse er det fire stykker som ikke ønsker noen annen organisering av tiltaket. Tretten stykker ønsker et gruppetilbud med aktivitetsleder, av disse er det syv stykker som har individuell støttekontakt og som heller ønsker tilbudet organisert som et gruppetilbud med aktivitetsleder. Syv stykker ønsker et tilrettelagt tilbud i frivillig organisasjon/ lag/ forening, av disse er det kun tre stykker som i hovedsak kunne tenke seg

dette og ikke en annen organisering. Fem stykker ønsker treningskompis, som er en alternativ organisering av individuell støttekontakt, enten alene eller kombinert med andre løsninger. Det er elleve stykker som ønsker en organisering innenfor alle løsningene. Syv stykker har ikke svart på dette spørsmålet.

I spørsmål 6 skal brukeren svare på hvordan fritidsinteresser de har og hva de ønsker å drive med på fritiden. Her er det nevnt opp mange alternativer på fritidsaktiviteter. Dette spørsmålet vil ikke bli utdypet nærmere i oppgaven.

Tabell 6: Brukerundersøkelsens spørsmål 7

Spørsmål 7: Ønsker du veiledning i forhold til fritid/ fritidsaktiviteter?			
Ja	Ja, sammen med andre	Nei	Ikke svart
5	16	13	4

I spørsmål 7 stilles det spørsmål om bruker ønsker veiledning i forhold til fritidsaktiviteter. Nesten halvparten ønsker veiledning i forhold til fritid og fritidsaktiviteter, enten alene eller sammen med foreldre/ foresatte eller støttekontakt. Av de som er svært fornøyde eller fornøyde med tilbudet er det femten stykker som ønsker veiledning, mens elleve stykker ikke ønsker dette. Tre stykker har ikke svart på dette spørsmålet. Fem av de seks som er misfornøyd eller svært misfornøyd ønsker veiledning i forhold til fritidsaktiviteter.

I spørsmål 8 er det åpnet for andre kommentarer. Kun ni stykker har kommet med kommentarer her. Det kommer tilbakemelding om at det er bra at Habiliteringstjenesten tenker å utvide tilbudet i forhold til støttekontaktordningen, og at det er flott med flere tilbud til funksjonshemmede barn. Disse barna har prøvd ut ulike aktiviteter uten hell, og behøver ekstra oppfølging på fritiden i forhold til det som er forventet hos jevnaldrende. En kommer med ønske om en felles møteplass for barn og ungdom med spesielle behov.

Fire stykker trekker frem at støttekontakter har altfor dårlig betalt, noe som de mener fører til at kvaliteten på arbeidet de utfører blir dårlig. Støttekontaktene utfører en krevende, viktig og betydningsfull jobb, og bør få betalt deretter. Det er også kommet kommentarer på at

utgiftsdekningen som støttekontaktene har er for lav. En har trukket frem at skolen må tas med på råd når det er snakk om fritidsaktiviteter. Det er ikke utdypet hvorfor de tenker dette.

Oppsummert kan man si at jevnt over virker det som brukerne er fornøyde med det tilrettelagte fritidstilbudet de har fra Habiliteringstjenesten. De som er mindre fornøyde begrunner dette med mangel på personer som kan være støttekontakt, altså manglende iverksetting av vedtaket. Noen er også misfornøyd med antall timer de er innvilget. Man kan som nevnt stille spørsmål om forholdet mellom iverksetting av tiltak og brukertilfredshet. Videre ser man at halvparten av de som har besvart spørreundersøkelsen ønsker mer veiledning i forhold til tilrettelagte fritidsaktiviteter. Flere er åpne for andre måter å organisere tiltaket på, og noen ønsker seg andre tilbud enn individuell støttekontakt.

5.2 Intervju med bruker

Informanten har et barn med nedsatt funksjonsevne og har hatt kontakt med det offentlige hjelpeapparatet siden barnet ble født. Informanten har hatt kontakt med Habiliteringstjenesten siden 2008, og har erfaring med tilbudet som ble gitt i Alta kommune før Habiliteringstjenesten ble opprettet. Informanten har også vært bosatt i en annen kommune, og hatt kontakt med det kommunale hjelpeapparatet der. Behovet for en tilrettelagt fritid og støttekontakt oppsto når barnet begynte på skolen. Informanten tok da kontakt med saksbehandler i kommunen og fikk hjelp til å søke om støttekontakt. Det som i utgangspunktet var formålet med dette, var ønsket om at barnet skulle ha følge til organisert fritidsaktivitet i lag og foreninger. Det opplevdes vanskelig for begge parter at foresatt alltid skulle følge opp de ulike fritidsaktivitetene sammen med barnet. Informanten beskriver at dette var vanskelig primært for barnets del, da det ble svært avhengig av sine foreldre i aktivitet. Samtidig hadde foreldre behov for litt avlastning.

Informanten forteller om en endring i støttekontaktordningen etter at Habiliteringstjenesten ble opprettet i 2008. Det ble mer fokus på tilrettelegging av fritid for barn med spesielle behov, og det ble også opprettet flere tilbud. Informanten forteller at det tidligere var kun en saksbehandler i kommunen som hadde ansvar for oppfølging av fritid i forhold til alle barna med nedsatt funksjonsevne, og at denne av forståelige grunner ikke hadde kapasitet til å arbeide like målrettet med tilrettelegging av fritid for denne gruppen. Familien opplever fortsatt utfordringer i forhold til å finne egnede støttekontakter til barnet. Det har vært noen

utskiftninger av støttekontakter, og nå har støttekontakten barnet har hatt gjennom en lengre periode flyttet. Dette merkes i det daglige, også fordi vedtak om støttekontakt også har en avlastende effekt for foreldre. Det er derfor viktig at kommunen har gode ordninger som også ivaretar foreldre og familien.

På spørsmål om i hvilken grad foreldre får være med på å utforme barnets tilbud, svarer informanten at de har fått være med å uttrykke sine behov i prosessen, og føler at de til en viss grad har blitt hørt. Foreldrene bruker mye tid på å lete etter tilbud som passer for barnet, og undersøker om dette kan tilrettelegges i forhold til barnets behov. Det er ønskelig at aktivitetene skal være mest mulig lysbetonte, og det har vært forsøkt ut tilbud i ulike frivillige organisasjoner. Barnet er med å utforme tilbudet i den grad at h(n) velger bort den aktiviteten h(n) ikke ønsker å gjøre. Barnet synes at aktiviteter er nytt og spennende med det samme, men etter at ”nyhetens interesse” har lagt seg, opplever foreldrene at barnet ikke lenger ønsker å delta på aktiviteten. Dette kan ha en sammenheng med barnets diagnose og utfordringer, men det kan også ha en sammenheng med hvordan tilbudet er tilrettelagt. Det er store individuelle forskjeller på barna, og ikke alle passer til det samme tilbudet. Barnet har ikke vært med på møter med kommunen når det gjelder fritid. Dette kan også ses i sammenheng med barnets alder.

Informanten synes det blir vanskelig å svare på om de har vært tatt med på råd når det gjelder organiseringen av støttekontaktordningen i Alta kommune. De føler at de til en viss grad blir hørt, og at det er positivt at kommunen har klart å finne støttekontakter til barnet selv om disse har blitt byttet ut noen ganger. Informanten bemerker at større / kommuner har flere tilbud til barn med spesielle behov. Informanten tenker at det er foreldrene sitt ansvar å følge opp barna sine på fritiden. Det vil si at foreldre også skal følge barnet til de aktiviteter som kommunen tilbyr. Kommunen har ved flere anledninger forsøkt å opprette gruppetilbud for barn med nedsatt funksjonsevne, og flere av disse tilbudene har blitt avsluttet på grunn av manglende deltakelse.

Barnet og foresatte er medlemmer i en brukerorganisasjon, og deltar aktivt i lokallagets arbeid. Det er i denne brukerorganisasjonen fokus på gruppeaktiviteter som i hovedsak er rettet mot voksne, noe informanten anser som naturlig da voksne med nedsatt funksjonsevne ikke i mange tilfeller ikke har noen til å tale sin sak. Brukerorganisasjonen samarbeider med

andre frivillige organisasjoner når det gjelder tilrettelegging av disse gruppeaktivitetene, og informerer om aktivitetene gjennom planer som blir sendt ut til de aktuelle brukerne.

Informanten kommer flere ganger i løpet av samtalen inn på støttekontaktens lønn. Informanten mener at støttekontakter og andre tiltakspersoner som er på oppdrag for kommunen har altfor lav godtgjøring, og tror at dette har en del å si for kvaliteten på tjenesten som blir utført. Kommunen mister gode tiltakspersoner på grunn av den lave godtgjøringen.

Informanten vil heretter bli omtalt som *informant 1*.

5.3 Intervju med brukerorganisasjon

Informanten er fylkessekretær for Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon (FFO), avdeling Finnmark. FFO Finnmark 6782 medlemmer (september 2012), og på landsbasis er det ca 335 000 medlemmer. FFO er som nevnt i litteraturkapitlet en paraplyorganisasjon som totalt har 72 medlemsorganisasjoner. Her finner man blant annet Blindforbundet, Astma- og allergiforbundet og Foreningen for hjertesyke barn.

Informanten beskriver at hun kjenner ikke til at det har vært noe samarbeid mellom kommunen og FFO i forhold til støttekontaktordningen, hverken i forhold til barn eller voksne med nedsatt funksjonsevne. Informanten har mottatt henvendelser fra brukere vedrørende andre saker som gjelder barn og ungdom med nedsatt funksjonsevne, som for eksempel oppfølging på skole, men ikke i forhold til fritidstilbud. Informanten har heller ikke kjennskap til hvordan støttekontaktordningen er organisert i Alta kommune, og heller ikke ulike løsninger i forhold til å tilpasse det individuelle støttekontaktilbudet. Informanten tenker at individuell støttekontakt kan fungere for mange personer, men er også åpen for andre løsninger i forhold til å organisere den enkeltes tilbud. Informanten har barn med nedsatt funksjonsevne i sin nære familie, og har derfor litt kjennskap til tilrettelegging av fritid for disse barna. Det beskrives at denne familien er fornøyd med hjelpen de får fra Habiliteringstjenesten, og at de føler seg imøtekommet og ivaretatt. Dette er noe av det viktigste, tenker informanten.

Informanten var som nevnt inne på at det ikke har vært noe samarbeid mellom kommunen og FFO med tanke på støttekontaktordningen. Informanten tenker at dette er nødvendig hvis man

skal kunne opprette gode fritidstilbud til personer med nedsatt funksjonsevne. FFO har kontaktinformasjon til alle sine medlemmer, og kan spre informasjon om nye fritidstilbud til mange. Andre kommuner i Finnmark kan bli inspirert av hva man for eksempel kan få til i Alta kommune, og omvendt. Informanten kommer også inn på økonomi. I Norge finnes det mange legater og fond man kan søke på for å få økonomisk støtte til å tilrettelegge og opprette fritidstilbud til personer med nedsatt funksjonsevne. Kommunen kan ikke søke på disse midlene selv. De må gå gjennom brukerorganisasjoner for å kunne søke om støtte. Det er da helt nødvendig at det er et samarbeid mellom kommunen og brukerorganisasjonen, og at brukerorganisasjonen holdes informert om hva som skjer i kommunen.

Alta kommunes råd for funksjonshemmede har en brukerrepresentant som er fra en medlemsorganisasjon som ligger under FFO, og informanten er kritisk til hvordan denne representanten har blitt valgt inn i brukerrådet. Informanten mener at det er et vanlig problem at helseforetak og kommuner velger de representanter de helst vil ha til brukerrådet.

Informanten vil heretter bli omtalt som *informant 2*.

5.4 Oppsummering

Brukerundersøkelsen viser at hovedtyngden er tilfreds med organiseringen av tiltaket de har i dag. Dette begrunnes blant annet med at de har initiativrike støttekontakter som følger dem godt opp på fritiden. Den andelen som ikke er fornøyd begrunner dette med at de har fått et vedtak som ikke er iverksatt, at det er lite ressurser i støttekontaktordningen og tilbudet er ikke bra nok individuelt tilpasset. Det kan ut fra dette stilles spørsmål i forhold til sammenhengen mellom brukertilfredshet og iverksetting av innvilgede tjenester. Flere ønsker en annen organisering av tiltaket enn det de har i dag, noe som tyder på at brukerne er åpne for endringer i støttekontakttiltaket. Mange ønsker også veiledning fra Habiliteringstjenesten med tanke på aktuelle fritidsaktiviteter.

Informanten 1 er også fornøyd med tilbudet barnet har, og føler seg godt ivaretatt av Habiliteringstjenesten. Informanten mener at det er svært viktig at familien som helhet blir godt imøtekommet og ivaretatt av kommunen, og at kommunen er fleksibel i forhold til barnets individuelle behov. Informanten mener videre at

Informant 2 opplever at det er lite samarbeid med kommunens støttekontaktjeneste, og tenker at et samarbeid er helt nødvendig for å sikre et godt tilbud til den enkelte bruker. Det er også viktig at kommuner og andre offentlige instanser velger brukerrepresentanter til ulike råd på korrekt måte.

Etter å ha sett på resultatet i forhold til forskningsmodellen som er presentert avslutningsvis i litteraturkapitlet, kommer jeg frem til at følgende punkter må drøftes nærmere for å finne en løsning på problemstillingen:

- brukermedvirkning på individnivå (et individuelt tilpasset støttekontakttiltak)
- brukermedvirkning på systemnivå (samarbeid med brukerorganisasjoner)
- brukertilfredshet i støttekontaktordningen
- rekruttering og oppfølging av støttekontakter

6. DRØFTING

I drøftingen vil det være fokus på hvordan man kan organisere det individuelle støttekontakttiltaket med tanke på brukermedvirkning på individnivå. Videre vil jeg se på hvordan man kan brukermedvirkning på systemnivå. Det vil også drøftes hvordan man skal organisere støttekontaktordningen for å oppnå brukertilfredshet. Begrepene vil drøftes i forhold til resultat fra spørreundersøkelse og intervju, faktaopplysninger om Alta kommune og relevant litteratur.

6.1 Brukermedvirkning på individnivå

I brukerundersøkelsen kommer det frem at over halvparten av brukerne ønsker veiledning med tanke på tilrettelagte fritidsaktiviteter. Flere av brukerne har allerede innvilget tiltak i forhold til fritid, og ønsker eller er åpne for en annen organisering av tiltaket. Flere av dem som har tiltaket organisert som en individuell støttekontakt, er åpne for å organisere tiltaket på en andre måte. Det ønskes hovedsakelig en organisering innenfor den tredelte løsningen som er presentert i kapittel 2.1. Dette kan tolkes dit hen at den enkelte bruker i større grad ønsker å få mer informasjon om ulike måter å organisere tiltaket på, samt medvirke i utformingen av tiltaket

6.1.1 Individuell støttekontakt

Fjorten stykker (37 prosent) ønsker tiltaket organisert som individuell støttekontakt, og fire av disse ønsker ingen annen organisering av tiltaket. Dette tyder på at flere fortsatt ønsker den tradisjonelle løsningen der en individuell støttekontakt følger dem opp på fritiden. Informant 2 er også inne på at individuell støttekontakt vil være den eneste løsningen for mange brukere. På grunn av individuelle behov vil det alltid være noen som ikke fungerer i et gruppetilbud eller har ønsker om å være i en frivillig organisasjon, og individuell støttekontakt vil da være alternativet for disse. Man kan stille spørsmål ved at så mange ønsker denne tradisjonelle løsningen. En av grunnene kan være at bruker ikke har fått informasjon om at det finnes andre måter å organisere tiltaket på. Bruker er avhengig av å få denne informasjon fra de som arbeider i støttekontaktordningen. Dette innebærer at de som arbeider her må ha kjennskap til at det finnes alternative måter å organisere støttekontakttiltaket på. For mange brukere kan det være en trygghet å ha en fast person som følger opp fritiden, og et tilbud i for eksempel en frivillig organisasjon kan være vanskelig å forholde seg til.

Det å ha en individuell støttekontakt innebærer at støttekontaktordningen må arbeide aktivt med å rekruttere og følge opp aktuelle tiltakspersoner, en problemstilling som vil bli utdypet nærmere i kapittel 6.4.

Den individuelle støttekontakten blir ofte brukt som ledsager når barna er med i organiserte fritidsaktiviteter, noe som bekreftes i intervjuet med informant 1. Dette var den primære årsaken til at de søkte om støttekontakt. Ideelt sett kunne kommunen i disse tilfellene inngått et samarbeid med den aktuelle frivillige organisasjonen, som beskrevet nærmere kapittel 6.1.3.

6.1.2 Gruppetilbud med aktivitetsleder

Tretten stykker (34 prosent) ønsker støttekontakttiltaket organisert som et gruppetilbud med aktivitetsleder. Sju av disse har allerede en individuell støttekontakt, men vil heller ha tilbud i en gruppe sammen med andre. Et gruppetilbud med aktivitetsleder kan være spesifikt for en aktivitet som flere brukere har interesse for. Hvis det er flere barn eller unge som er interessert i for eksempel klatring, kan man opprette et gruppetilbud med en eller flere aktivitetsledere. Aktivitetslederen(e) har gjerne erfaring fra den spesifikke aktiviteten, og kan veilede medlemmene i gruppa. Denne blir rekruttert på samme måte som en individuell støttekontakt, men får som regel noe høyere godtgjøring. Å opprette gruppetilbud forutsetter en grundig kartlegging av brukers behov, funksjonsnivå og interesser. Saksbehandler i støttekontaktordningen har som regel oversikt over alle brukerne, og kan se hvem som kan passe sammen i grupper. Alt dette må selvfølgelig gjøres i samarbeid med barnet/ ungdommen og deres foreldre. Med et gruppetilbud får brukeren mulighet til å bli kjent med andre som er i samme situasjon, og deltakerne i gruppa har mulighet til å være sammen på fritiden på eget initiativ. På sikt vil det også være lønnsomt for kommunen, da man kan ansette en person i oppdrag fremfor flere personer.

En annen måte å organisere gruppetilbud på er at man finner en aktivitet der flere brukere med noenlunde likt funksjonsnivå får tilbud om å delta. Dette blir et treffpunkt der bruker får mulighet til å bli kjent med andre. Et slikt tilbud blir ofte ikke vedtaksfestet, men det blir tatt hensyn til at tilbudet finnes når man vurderer støttekontakttilbudet til den enkelte. ”Onsdagsklubben junior” som startet opp høsten 2012 er et eksempel på et slikt gruppetilbud. Dette tilbudet ble opprettet på bakgrunn av tilbakemeldingene fra brukerundersøkelsen, der man så at mange ønsket et tilbud i gruppe med aktivitetsleder.

6.1.3 Tilrettelagt tilbud i en frivillig organisasjon

Sju stykker (18 prosent) ønsker støttekontakttiltaket organisert som et tilrettelagt tilbud i en frivillig organisasjon, men det er kun tre stykker tenker at bare denne løsningen er aktuell. Kommunen kan inngå samarbeid med frivillige organisasjoner, som igjen kan tilrettelegge et tilbud for den enkelte bruker. Den frivillige organisasjonen kan få en godtgjøring fra kommunen for å tilrettelegge for det enkelte barnet i organisasjonen. Som nevnt bruker mange den individuelle støttekontakten som ledsager til organiserte fritidsaktiviteter. De fleste organisasjoner som tilrettelegger fritidsaktiviteter, er drevet av frivillighet og har som regel stramme økonomiske rammer. Det kan derfor være vanskelig å tilrettelegge for et barn som krever ekstra oppfølging. Hvis den frivillige organisasjonen inngår et samarbeid med kommunen kan de få noe økonomisk godtgjøring for å tilrettelegge for det enkelte barnet. Det vil da være rimeligere å betale den frivillige organisasjonen, enn å lønne en støttekontakt, noe som vil være lønnsomt for kommunen på sikt. I tillegg får det enkelte barnet drive med aktiviteter sammen med jevnaldrende, og på denne måten kunne bli inkludert i det sosiale miljøet i organisasjonen. For støttekontaktordningen er det nødvendig å opprette et godt samarbeid med frivillige organisasjoner i kommunen. Det er samtidig viktig å tenke på at dette alternativet ikke er aktuelt for alle brukere. For enkelte brukere vil det ikke være hensiktsmessig å være medlem i en frivillig organisasjon, og individuell støttekontakt eller tilbud i en mindre aktivitetsgruppe er det beste for disse.

Elleve stykker (29 prosent) ønsker en kombinasjon av alle alternativene. Dette kan være aktuelt for flere brukere. En bruker kan for eksempel ha behov for både en individuell støttekontakt og et gruppetilbud, uten at støttekontakten nødvendigvis følger bruker til gruppeaktiviteten. Resultatet fra spørreundersøkelsen stemmer godt overrens med den trenden man har sett i landets kommuner de senere år. Brukerne er åpne for en endring i støttekontakttilbudet sitt.

6.1.4 Modeller og metoder for brukermedvirkning på individnivå

Hvordan skal man da legge til rette for individuell brukermedvirkning i utformingen av tiltaket? Informant 1 svarer at de som foreldre har fått uttrykt sine behov i prosessen og at de til en viss grad føler seg hørt. Når man skal finne et individuelt tilpasset støttekontakttiltak kreves det en grundig kartlegging av brukers behov. Bruker må være delaktig i denne prosessen, og kan ikke fraskrive seg ansvar (Andreassen, 2005). Det må derfor utarbeides

gode metoder for hvordan saksbehandler kan kartlegge brukers ønsker, og hvordan bruker skal medvirke i prosessen.

Litteraturen viser at det er utviklet ulike modeller for hvordan man kan ivareta individuell brukermedvirkning. En av disse er metoden som er utarbeidet av FmB, og som er presentert under i kapittel 2.1.4. Dette er en god og oversiktlig metode som kan brukes i forhold til den enkelte bruker. Det er også utarbeidet andre metoder som tilrettelegger for brukermedvirkning (Thrana, 2008, Strandbu, 2011). Forutsetningen er at saksbehandler tilegner seg kunnskap om de ulike metodene som finnes og arbeider systematisk etter disse. Den enkelte støttekontaktordningen kan også utarbeide egne arbeidsbeskrivelser og rutiner som sikrer brukermedvirkning. Det bør blant annet utarbeides gode rutiner for hvordan man skal kartlegge brukers behov når man mottar en søknad om støttekontakt. Et eksempel på dette kan være at man bruker FmB sin metode til alle som søker om støttekontakt. Dette innebærer at bruker får medvirke i utformingen av sitt tiltak, samtidig som det blir gjort en grundig kartlegging av brukers behov. For å få til dette må det avsettes tid til å følge opp den enkelte bruker, noe som igjen krever at det er tilstrekkelig med ressurser i støttekontaktordningen. Kommunens politikere og administrasjon bør ha kjennskap til støttekontaktordningen, og forså hvor viktig det er at det er avsatt nok ressurser til at man kan arbeide systematisk for å oppnå brukermedvirkning.

Kunnskapsdepartementet (2008) hevder at det finnes flere ansatte i den kommunale forvaltningen som skaper gode tilbud innenfor de økonomiske rammene som er gitt, men denne gruppen opplever ofte at de ønsker å skape mer enn det som er mulig innenfor de eksisterende rammer

6.1.5 Barn og unges medvirkning

Barn og unges medvirkning i utformingen av støttekontakttiltaket er et annet perspektiv som er viktig å drøfte. Dette kom også frem under intervjuet med informant 1. Barn og unge med nedsatt funksjonsevne har ofte problemer med å uttrykke hvilke fritidsaktiviteter de ønsker å delta i. Som foreldrene til et barn med nedsatt funksjonsevne, må man da bruke tid på å finne lysbetonte fritidsaktiviteter som man tenker kan være positivt for barnet, og videreformidle ønsket om tilrettelegging i denne aktiviteten til saksbehandler i kommunen. Informant 1 uttaler følgende:

”Barnet utformer fritidstilbudet i den grad at h(n) velger bort det h(n) ikke ønsker å gjøre...”

Informanten forteller at barnet har prøvd ut flere ulike fritidsaktiviteter, men mister interessen etter kort tid. Dette beskrives av foreldre som en vanlig problemstilling for barn med nedsatt funksjonsevne. Alle mennesker vil i løpet av barne- og ungdomsårene prøve ut ulike aktiviteter før de finner sitt interessefelt. Man kan derfor anse at dette er innenfor normalvariasjonen i forhold til den allmenne befolkningen. På den andre siden kan man tenke at barnet ikke finner sin plass i en frivillig organisasjon for at det ikke er godt nok tilrettelagt her. Barn med nedsatt funksjonsevne har alle individuelle behov, men et fellestrekk kan for eksempel være at de ikke kan ta i mot instruksjon på lik linje med andre. Det blir derfor vanskelig å følge aktiviteten, og de får ikke til det de skal gjøre. De strekker seg langt for å klare å delta i aktiviteten, men mister mange ganger motivasjonen og slutter i aktiviteten. Det er derfor viktig at den frivillige organisasjonen, eventuelt i samarbeid med kommunen, klarer å legge til rette for det enkelte barnet. Foreldre har også en viktig rolle med å motivere barna til å fortsette i aktiviteten.

Informanten kommer også inn på at større kommuner har et større og bredere tilbud til mennesker med nedsatt funksjonsevne, noe man også bekreftes i kartlegginger av fritidstilbud til barn og unge med nedsatt funksjonsevne (Kunnskapsdepartementet, 2008). Informanten ser at det kan være vanskelig å finne felles aktiviteter for barn med nedsatt funksjonsevne i Alta kommune, da mange av barna har ulike behov og interesser. Tøssebro og Lundebby (2002) hevder at dagens barn med nedsatt funksjonsevne vokser opp ”etter normaliseringa”, der idealene om integrering og normalisering har satt seg. Integrering og normalisering har satt sitt preg på politikken ovenfor funksjonshemmete de siste tiårene. Integreringstanken er sterk i Norge, og mange er negative til segregerte tiltak. Idealet er at alle skal ha de samme tilbudene uavhengig av funksjonsevne, og at organisasjoner, også frivillige, skal tilrettelegge for alle. Dette kan derimot virke mot sin hensikt. Mange ønsker å gjøre aktiviteter sammen med ”likesinnede”, og barn og unge med nedsatt funksjonsevne uttrykker at de ønsker valgmuligheter med tanke på sitt fritidstilbud (Kunnskapsdepartementet, 2008). Dette er ikke en homogen gruppe, og de har ønsker i likhet med funksjonsfriske barn. Støttekontaktordningen må derfor tilrettelegge i henhold til den enkelte brukers behov, og ta hensyn til at brukere har ulike ønsker når det gjelder utformingen av støttekontakttiltaket sitt.

Ideelt sett skal barnet eller ungdommen selv delta i utformingen og organiseringen av støttekontakttiltaket. På grunn av alder og diagnose er det mange som ikke har mulighet til dette, men jo eldre barna er, jo mer deltakende skal de også være i organiseringen. Dette finner vi også igjen i pasient- og brukerrettighetsloven og i FNs barnekonvensjon. I henhold til pasient- og brukerrettighetslovens § 6-2 kan barn opptre som en part i en sak dersom det har fylt 12 år og forstår hva saken gjelder. Fra sju års alder skal også barn ha mulighet til å komme med meninger vedrørende saker som angår dem. De som er ansvarlig for barnet skal vurdere i hvor stor grad barnet er i stand til å uttale seg. Mange barn og unge med nedsatt funksjonsevne har på grunn av modenhet og kognitivt nivå ikke mulighet til å medvirke i utformingen og organiseringen av støttekontakttiltaket, heller ikke etter at de har fylt 12 år. Inntil de eventuelt er i stand til å delta i utformingen av tiltaket, vil det være de personene som står barnet nærmest som må innhente informasjon om hva barnet ønsker å gjøre på fritiden. Dette er i hovedsak foreldre eller foresatte, men det kan også være andre familiemedlemmer eller noen i det kommunale hjelpeapparatet. Støttekontaktordningen må sørge for at de barn og unge som har mulighet til å medvirke i organiseringen av tiltaket, får mulighet til dette. Dette krever at de som arbeider i støttekontaktordningen innhenter opplysninger vedrørende barnets eller ungdommens funksjonsnivå, og undersøker om de har mulighet til å aktivt delta i organiseringen av tiltaket ved hjelp av metoder for brukervedvirkning. Samtidig er det ulike hensyn å ta i forholdet mellom barns rettigheter og hensynet til barnets beste (Thrana, 2008), noe som krever at de som står barnet nærmest også må være involvert i organiseringen av den enkeltes støttekontakttiltak.

6.2 Brukervedvirkning på systemnivå

Brukervedvirkning på systemnivå er når brukere får være med å utforme helse- og sosialtjenestens tilbud (Andreassen, 2005). Her er gjerne brukerne representert ved brukerorganisasjoner eller lignende. Informant 2 uttaler:

”Kommunen vet ikke hvilken vei de skal gå, men vi er avhengige av en henvendelse for å kunne hjelpe kommunen. Vi når flere, vi har andre virkemidler. Vi behøver bare litt informasjon som vi kan spre videre. Vi sitter også med oversikt over midler og fond som kan søkes. Det økonomiske er viktig.”

Informanten 2 kommer inn på at brukerorganisasjoner og brukerrepresentanter er en viktig interessant ikke bare for støttekontaktordningen, men for hele kommunen. Informant 2 kjenner ikke til at det har vært noe samarbeid mellom FFO og kommunen med tanke på støttekontaktordningen, og har heller ikke kjennskap til hvordan ordningen er organisert i kommunen. Det er derfor nødvendig å opprette et samarbeid mellom den enkelte støttekontaktordning og brukerorganisasjoner.

Brukermedvirkning på systemnivå i støttekontaktordningen vil være todelt. De som arbeider i støttekontaktordningen kan ha et direkte samarbeid med den enkelte brukerorganisasjon, eller man kan inngå et samarbeid med kommunens råd for funksjonshemmede. Det kan også være relevant å samarbeide med kommunens eldreråd, da det er flere eldre som har innvilget støttekontakt. Kommunens ledelse er i henhold til *lov om råd eller anna representasjonsordning i kommunar og fylkeskommunar for menneske med nedsatt funksjonsevne m.m.*, pålagt å opprette og samarbeide med kommunens råd for funksjonshemmede. Dette innebærer at det holdes jevnlige møter i rådet for funksjonshemmede.

Et direkte samarbeid med den aktuelle brukerorganisasjonen kan være den enkleste løsningen for de som arbeider i støttekontaktordningen. Dette kan innebære at brukerorganisasjonen blir invitert på jevnlige samarbeidsmøter med de som arbeider i støttekontaktordningen. En annen måte å samarbeide med brukerorganisasjoner kan være og fortløpende informere om aktiviteter og kurs som arrangeres, eller om det opprettes nye fritidstilbud som er rettet mot barn med nedsatt funksjonsevne. Dette kan skje ved at brukerorganisasjonen får informasjon på e-post. En brukerorganisasjon som FFO har mange medlemmer som kan ha interesse av et tilrettelagt fritidstilbud, og brukerorganisasjonen kan hjelpe kommunen med å få i gang hensiktsmessige fritidstilbud til disse. Informant 2 sier:

”Hvorfor tar dere ikke kontakt med FFO? Vi har oversikt over mange brukere og kan nå ut til mange. Det koster meg ingenting å sende en e-post med informasjon ut til alle medlemmene.”

FFO kan enkelt spre informasjon om hva som rører seg i kommunens støttekontaktordning til alle medlemmene, også til de som ikke har innvilget eller søkt om støttekontakt. Det kan være brukere som ikke vet at tiltaket eksisterer, og som på denne måten kan få informasjon om

dette. FFO kan også formidle informasjon til de som bor utenfor kommunen. På denne måten kan andre kommuner hente inspirasjon og opprette nye tilrettelagte fritidstilbud for denne brukergruppen. Som tidligere nevnt kan også FFO være behjelpelig med å søke midler fra ulike fond og legater dersom det er behov for økonomisk støtte til å opprette og vedlikeholde fritidstilbudet, noe det i mange tilfeller er behov for. Det er derfor viktig at brukerorganisasjoner blir informert om det som skjer i støttekontaktordningen i kommunen. På samme måte kan man underrette rådet for funksjonshemmede, slik at de komme med innspill i forhold til arbeidet som blir gjort i forhold til en tilrettelagt fritid for barn med nedsatt funksjonsevne. Haukelien et al. (2011) stiller spørsmål ved om brukervedvirkning på systemnivå er utformet på en måte som gir reell brukervedvirkning. Slik situasjonen er i kommunens støttekontaktordning for barn og unge med nedsatt funksjonsevne i dag, er det ikke lagt til rette for brukervedvirkning på systemnivå som gir bruker en reell medvirkning. Det er derfor nødvendig å opprette samarbeid med brukerorganisasjoner og rådet for funksjonshemmede.

Det kan altså være hensiktsmessig for støttekontaktordningen i kommunen å samarbeide direkte med aktuelle brukerorganisasjoner, mens kommunens politiske ledelse og administrasjon samarbeider med det kommunale rådet for funksjonshemmede på mer overordnede saker. Det kommunale rådet for funksjonshemmede er som nevnt noe som alle kommuner er pålagt å ha. På Alta kommunes hjemmeside kan man finne en oversikt over medlemmene i rådet. Pr i dag består dette av fire brukerrepresentanter og tre politikere. Hvilke brukerorganisasjoner disse representerer fremkommer ikke. Rådet har planlagt syv møter i 2012. I årsmeldingen fra 2011 vises det til at det er behandlet en sak fra helse- og sosialsektoren, og ingen saker fra barn- og ungesektoren (nå oppvekst- og kultursektoren). Det er heller ikke behandlet noen saker rettet mot disse sektorene i 2012. Dette kan tyde på at det er lite samarbeid mellom de sektorene og avdelingene som har ansvar for tildeling av støttekontakt og kommunens råd for funksjonshemmede. Informant 2 uttaler:

”De ulike helseforetakene plukker ut sine egne brukerrepresentanter uten å gå den rette veien. De plukker ut dem de helst vil ha.”

FFO har en representant i Alta kommunes råd for funksjonshemmede. Informanten er kritisk med tanke på hvordan denne representanten er valgt inn i rådet. I følge informanten velger kommunen ofte den representanten de helst vil ha, og sender ikke ut forespørsel til alle

brukerorganisasjoner. Dette er en vanlig problemstilling i kommuner og helseforetak. Informanten hevder at dette er uheldig, da den brukerrepresentant i kommunens råd for funksjonshemmede lett vil representere seg selv og ikke hele gruppen. Årsaken til dette kan man finne igjen i litteraturen. Det kan være en utfordring for kommunen å rekruttere representanter til brukerråd, og dette kan være grunnen til at denne representanten ikke er valgt inn på rett måte. Samtidig bemerkes det at kommunen ikke viser spesielt stor fantasi i forhold til å rekruttere deltakere (Haukelien et al., 2011). I følge Andreassen (2005) er det viktig at brukerrepresentant hentes fra brukerorganisasjoner og brukerfellesskap. På denne måten vil representanten representere hele brukergruppen, og ikke bare seg selv og den enkelte brukerorganisasjon. Kunnskapsdepartementet (2008) anbefaler at rådet for funksjonshemmende må styrke fokuset på barn og unge med nedsatt funksjonsevne.

6.3 Brukertilfredshet i støttekontaktordningen

Brukermedvirkning og brukertilfredshet er som nevnt to begrep er i nær tilknytning til hverandre. I spørreundersøkelsen oppgir 30 av 38 stykker (79 prosent) at det er svært fornøyd eller fornøyd med støttekontakt-/ fritidstilbudet de har. Hvis man tar utgangspunkt i dette resultatet kan man si at brukertilfredsheten med støttekontaktordningen i Habiliteringstjenesten er god. Det er imidlertid ikke stilt spørsmål om hva bruker tenker om kontakten med Habiliteringstjenesten, og hvordan de får mulighet til å medvirke i utformingen og organiseringen av sitt eget tilbud. Over halvparten av de som besvarte undersøkelsen ønsker veiledning i forhold til fritidsaktiviteter. Dette kan indikere at mange føler at de ikke har fått den informasjonen de har behov for da de søkte tjenester, uten at dette har noen sammenheng med brukertilfredsheten.

Brukertilfredshet i støttekontaktordningen handler ikke bare om at bruker skal være tilfreds med det fritidstilbudet som blir innvilget. Kontakten og kommunikasjonen med det offentlige hjelpeapparatet er en sentral del av det helhetlige tilbudet. Ofte er støttekontakt et av flere tiltak som blir innvilget den enkelte bruker. Informant 1 uttaler:

”Vi som foreldre behøver også å bli sett og vi behøver omsorg fra noen. Vi behøver hjelp til å hjelpe våre barn...”

Informant 1 presiserer at det er viktig å bli godt imøtekommet i kontakten med det offentlige hjelpeapparatet. Det å leve med en nedsatt funksjonsevne vil medføre spesielle utfordringer og erfaringer på alle områder i livet, også i møtet med hjelpeapparatet. Dette gjelder ikke bare barnet, men også foreldrene som representerer barnet, gjerne langt inn i voksenalder. Barnets og foreldrenes livssituasjon er sterkt vevd inn i hverandre, og familien vil møte andre utfordringer enn det som er forventet når man får et friskt barn (Tøssebro og Lundeby, 2002). I Norge skal barn og unge med nedsatt funksjonsevne vokse opp som en del av lokalsamfunnet. Barna skal helst vokse opp hjemme, men det offentlige har et betydelig ansvar for å yte hjelp slik at dette er mulig. Dette gjelder både praktisk og økonomisk hjelp.

Man kan anse både barnet eller ungdommen med nedsatt funksjonsevne og foreldrene som brukere av støttekontaktordningen, der begge parter skal være tilfredse med tilbudet som blir innvilget. Barnet skal oppleve glede og mestring i fritiden, og på denne måten være tilfredse. Foreldre skal være tilfredse med tilbudet barnet får, men skal også føle seg ivaretatt av det offentlige hjelpeapparatet. Forholdet til hjelpeapparatet blir ofte beskrevet som det mest stressende i omsorgen for et barn med nedsatt funksjonsevne (Tøssebro og Lundeby, 2002). Foreldre blir en administrator i barnets liv, og mange opplever en kamp med hjelpeapparatet for å få den hjelp familien har krav på. Andre foreldre har igjen positiv erfaring med hjelpeapparatet. Jevnt over uttrykkes det imidlertid mye frustrasjon fra foreldre når det gjelder møtet med hjelpeapparatet (Tøssebro og Lundeby, 2002). Dette kan man kanskje forvente. I utgangspunktet ønsker familier å leve som en vanlig familie uten ekstraordinær kontakt med det offentlige. Det å motta hjelp blir også en byrde. Det er derfor nødvendig at det offentlige hjelpeapparatet, i dette tilfellet Habiliteringstjenesten, møter barnet og familien på en god måte.

Grad av brukers tilfredshet kan som nevnt i kapittel 2 være knyttet til tre ulike teorier. Dette er brukerorienterte teorier, relasjonelle teorier og strukturorienterte teorier (Lian, 2005). De *brukerorienterte* teoriene avspeiler blant annet personlige forhold ved brukeren (Lian, 2005). Barn og unge med nedsatt funksjonsevne er ulike individer med ulike preferanser, ønsker og behov. Det samme er foreldrene deres. Barnet har en nedsatt funksjonsevne som i ulik grad påvirker deres hverdag. Det kan være vanskelig for barnet å gi en subjektiv tilbakemelding på tilfredsheten med det fritidstilbudet de har med tanke på alder og kognitivt nivå i forhold til funksjonsnedsettelsen. Barnet vil kunne gi en tilbakemelding på selve aktiviteten, og ikke i like stor grad kontakten med hjelpeapparatet. Det er i hovedsak foreldrene som har den

direkte kontakten med det offentlige hjelpeapparatet. Også personlige forhold ved foreldrene vil påvirke deres grad av brukertilfredshet. Foreldre til barn med nedsatt funksjonsevne har som regel en hektisk hverdag, der de er i kontakt med store deler av hjelpeapparatet, blant annet for å medvirke i organiseringen av de tiltakene barna og familien er innvilget. I tillegg har de omsorgsansvar for barnet som krever med enn sine jevnaldrende. Noen foreldre kan også være i sorg over å ha fått et barn som er annerledes og som vil kreve ekstra oppfølging fra det offentlige hjelpeapparatet (Tøssebro og Lundeby, 2002). Dette kan påvirke foreldres møte med hjelpeapparatet. Også andre faktorer, som boforhold og økonomi, kan ha innvirkning. Å delta i fritidsaktiviteter i Norge i dag koster penger. Noen foreldre kan ha forventninger om at kommunen skal dekke de økonomiske kostnadene de vil få i forbindelse med å opprette et fritidstilbud, noe som ikke alltid er tilfelle. Støttekontakt er et vederlagsfritt tilbud, men bruker må selv betale for aktiviteter og i de fleste tilfeller medlemskap i frivillig organisasjoner. For å sikre en god brukertilfredshet må de som arbeider i støttekontaktordningen ha kunnskap om ulike mennesketyper og personligheter, og møte det enkelte individ i den situasjonen den er i.

Forventninger er også en aktuell variabel i de brukerorienterte teoriene (Lian, 2005). Det er da snakk om forventninger barnet og foreldre har i møtet med det offentlige hjelpeapparatet. Man forventer at søknad skal bli behandlet innefor en rimelig tidsfrist, og at en støttekontakt eller et annet tilrettelagt fritidstilbud skal være klart når søknaden er ferdigbehandlet. Dette er ikke alltid tilfelle. Det er som nevnt en utfordring å finne støttekontakter, noe som fører til at bruker får et vedtak som ikke blir iverksatt og dermed er situasjonen den samme som før det ble søkt om støttekontakt. Det enkelte barnet eller ungdommen blir i ulik grad informert om at det blir søkt om støttekontakt, og forventer at de vil få et fritidstilbud innen kort tid. Skuffelsen kan være stor når de oppdager at dette ikke er tilfelle. Saksbehandler har i henhold til lov plikt til å overholde tidsfrister og behandle søknaden så snart som mulig. I offentlig forvaltning kan man i perioder oppleve store arbeidsmengder, og bruker må kanskje vente i opptil flere måneder før søknaden blir behandlet. Selv om mange har forståelse for at det er saksbehandlingstid i møtet med det offentlige hjelpeapparatet, vil ikke dette være positivt for brukertilfredsheten.

Dette kommer man igjen inn på i den *relasjonelle* teorien. Denne knyttes opp mot forholdet mellom hjelper og bruker (Lian, 2005). Her er variabler som tidsbruk, kommunikasjon og informasjon aktuelle. Også Tøssebro og Lundeby (2002) er inne på dette. Foreldre må

forholde seg til en rekke enkeltpersoner i den offentlige forvaltningen, og forhold som faglig dyktighet, personkjerne og flyt i kommunikasjonen vil være av betydning for opplevelsen av møtet med det offentlige hjelpeapparatet, og dermed brukertilfredsheten. Informanten som representerte bruker var inne på dette. Før Habiliteringstjenesten ble opprettet i 2008 var det kun en person som hadde ansvar for oppfølging av støttekontaktordningen. Etter at Habiliteringstjenesten ble opprettet og det ble ansatt flere personer, ble det lettere å komme i kontakt med hjelpeapparatet. Informant 1 synes også at det ble mer fokus på en fritid for barn med nedsatt funksjonsevne, og det ble lettere for foreldre å medvirke i utformingen av tilbudet. Dette virket positivt på brukertilfredsheten. I følge Tøssebro og Lundeby (2002) opplever foreldre forskjellig behandling i ulike nivåer av hjelpeapparatet. Dette er gjerne personavhengig. Når familien har fått hjelp er de gjerne fornøyde, men veien frem til å få denne hjelpen kan være tung og problematisk. Så lenge bruker føler at de er ivaretatt og sett av hjelpeapparatet, er de gjerne tilfredse med den hjelpen de får, de opplever brukertilfredshet. Dette er igjen avhengig av personlige forhold ved brukeren.

Tøssebro og Lundeby (2002) viser til at foreldre har ulike erfaringer i møtet med kommunen. Noen opplever en positiv holdning fra kommunen, mens andre møter negative holdninger og manglende vilje til å hjelpe. Et negativt første møte med hjelpeapparatet kan sitte lenge i, og gjøre det videre samarbeidet vanskelig. Dette legger ikke grunnlag for god brukertilfredshet. Saksbehandler i kommunen må derfor forsøke å behandle søknader så raskt som mulig, gi den informasjonen som er nødvendig og ha en god kommunikasjon med bruker gjennom hele saksbehandlingsprosessen.

Lian (2005) kommer også inn på at det finnes ulike typer relasjoner mellom bruker og hjelpeapparatet, noe som er avhengig av kompleksiteten i den enkelte brukersak. Noen brukere har innvilget omfattende hjelp fra det offentlige, ikke bare støttekontakt. Enkelte barn med nedsatt funksjonsevne har oppfølging av fysioterapeut, de har innvilget tjenester i forhold til barnehage/ skole, foreldre har innvilget avlastende støttetiltak i hjemmet og lignende. Det er klart at disse familiene vil ha en tettere kontakt med hjelpeapparatet enn de som kun har innvilget støttekontakt. Dette er tilfelle med informanten 1. Forholdet til saksbehandler vil være et annet enn i de tilfeller der det kun er innvilget støttekontakt. Det blir ansett at brukertilfredsheten kan få en positiv virkning hvis bruker har en fast kontaktperson i møtet med det offentlige. Dette bringer oss over på de strukturorienterte teoriene i forhold til brukertilfredshet.

I de *strukturorienterte* teorier er måten tjenesten er organisert på aktuell. Måten kommunen organiserer tjenestene sine på antas å ha betydning for pasientenes tilfredshet (Lian, 2005). Dette innebærer blant annet hvor og hvordan kommunen har valgt å organisere sin støttekontaktordning. Informant 1 beskriver at det var enkelt å finne frem i hjelpeapparatet når det ble aktuelt å søke om støttekontakt til barnet. Dette var fordi de kjente systemet godt fra før, og visste hvem de skulle henvende seg til. Det kan i mange tilfeller være en utfordring for foreldre å finne frem i hjelpeapparatet med tanke på hvem som har ansvar for de ulike tjenestene. Dette gjelder både hvilket nivå av den offentlige forvaltningen de skal kontakte når de har behov for hjelp, og hvilken sektor eller avdeling i kommunen som har ansvar for de ulike hjelpeordningene (Tøssebro og Lundeby, 2002). Kommunen har ansvar for å informere om de lovpålagte tjenestene innbyggerne har krav på. Dette gjelder ikke bare hvilke tjenester det kan søkes på, men også hvor man kan søke om dette. Kommunen skal også legge til rette for samarbeid på tvers av etater, slik at bruker kan få informasjon via andre nivå i det offentlige hjelpeapparatet. For eksempel kan det nivået som diagnostiserte barnet ta kontakt med den aktuelle avdelingen i kommunen og informere om det er et barn som har behov for støttekontakt. Bruker kan også få informasjon om at det kan være aktuelt å søke støttekontakt hos andre etater i det kommunale hjelpeapparatet. Dette kan for eksempel være skole, helsesøster eller fysioterapeut, som anbefaler foreldre å få hjelp til å tilrettelegge barnets fritid. Dette fordrer et godt samarbeid innad i kommunen, og kan være en god måte å ivareta brukeren på.

Tøssebro og Lundeby (2002) viser til at støttekontakt er en ordning som ikke er hyppig brukt hos barn i førskolealder (0-6 år). Dette ses i sammenheng med barnets alder. Førskolebarn følges som regel opp av foreldrene på fritiden, men mange ser behovet for støttekontakt når barnet blir eldre. Dette stemmer også godt overrens med det informant 1 beskriver. Det var først ved skolealder at støttekontakt ble et aktuelt tiltak for familien. Likevel opplevde de utfordringer i forhold til å finne personer som kunne være støttekontakt. Foreldre kan oppleve at det er manglende økonomiske ressurser i eller mangel på personale i kommunen (Tøssebro og Lundeby, 2002). Mangel på personale oppleves som det mest belastende. Det hjelper lite å ha et tilbud som kun eksisterer på papiret, hvis man ikke har noen til å gjøre jobben. Dette gjelder for eksempel mangel på støttekontakter. Informant 1 uttaler følgende:

”... det er viktig at foreldre til barn med spesielle behov følger opp de tilbudene som kommunen tilbyr..”

Informanten anser at det er foreldres ansvar å følge opp sine barn på fritiden, selv om barnet har behov for en tilrettelagt fritid. Det vil si at foreldre skal følge barnet til de aktiviteter som kommunen tilbyr. Alta kommune og andre frivillige organisasjoner i kommunen har ved flere anledninger forsøkt å opprette gruppetilbud for barn med nedsatt funksjonsevne, og flere av disse tilbudene har blitt avsluttet på grunn av manglende deltakelse. Dette kan tolkes dit hen at foreldre ikke har overskudd og kapasitet til å følge barnet på fritidsaktiviteter. Kommunen har derfor et særskilt ansvar for å bistå foreldre med praktisk og økonomisk hjelp i det daglige. Ved at kommunen innvilger hjelpetiltak direkte rettet mot foreldre og familie, kan altså foreldre klare å stå i omsorgsarbeidet og på denne måten klare å følge opp barnas fritid. Samtidig vil det å ha innvilget støttekontakt oppleves avlastende for foreldre, vel og merke så lenge det er noen i dette oppdraget. Dette er en måte å imøtekomme barn med nedsatt funksjonsevne og deres familier.

Avslutningsvis er det viktig å understreke at støttekontakt er et tiltak som er rettet til den enkelte bruker, i dette tilfellet barnet eller ungdommen, og det er denne som i hovedsak skal være tilfreds med tiltaket og utformingen av dette.

6.4 Rekruttering og oppfølging av støttekontakter

I brukerundersøkelsen ser man en sammenheng mellom brukertilfredshet og om det er noen i oppdrag som støttekontakt. Det er også kommentert at kommunen ikke ivaretar de som er i oppdrag som støttekontakt, med tanke på oppfølging/ veiledning og godtgjøring. Dette begrunnes med lite ressurser i støttekontaktordningen. De som er tilfredse med tiltaket, begrunner dette med at de har engasjerte støttekontakter som tar initiativ til aktiviteter. Personkjemi blir også nevnt som en faktor som er viktig for den enkeltes tilfredshet. Selv om man nå forsøker å finne andre alternativer til organisering av støttekontakttiltaket, er det mange som fortsatt vil ha behov for den tradisjonelle løsningen med en individuell støttekontakt. Det å ha en individuell støttekontakt forutsetter at det er en tiltaksperson i oppdrag for kommunen som følger den enkelte bruker opp på fritiden. Informant 2 uttaler:

”Individuell støttekontakt fungerer for mange.”

Rekruttering av tiltakspersoner med tanke på personlige egenskaper og godtgjøring er tema kom frem både i spørreundersøkelsen og begge intervjuene. For å oppnå brukertilfredshet må

det være en person som er i oppdrag som støttekontakt, og arbeidet med å rekruttere og følge opp tiltakspersoner er et viktig ledd i arbeidet med å ivareta brukertilfredsheten. Brukerundersøkelsen viser at de som er misfornøyde med tilbudet, er de som mangler støttekontakt. Det er også kommet kommentarer på at enkelte brukere er fornøyde med tilbudet nettopp fordi det er funnet en tiltaksperson som er i oppdrag. Informant 1 uttaler:

”Vi fikk beskjed om å skaffe støttekontakt selv (...) vi sto liksom der med lua i hånden og ba om hjelp. Det føles ikke godt.”

Informanten kommer inn på noe som er en vanlig problemstilling i alle kommuner. Det er vanskelig å finne egnede personer som ønsker å være i oppdrag som støttekontakt, og den enkelte bruker blir ofte bedt om finne støttekontakt selv. Soldal (2003) mener at ofte orker ikke bruker og deres pårørende mase på kommunen for å søke om støttekontakt. Bruker og pårørende opplever det som en belastning å spørre noen i sitt nettverk om de kunne tenke seg å være støttekontakt. Man kan hevde at dette er en form for brukermedvirkning, der bruker selv får bestemme hvem som skal være støttekontakt. Enkelte ungdommer synes det er fint å få være med å velge sin egen støttekontakt, men ikke alle er enige i dette.

Kommunen har ansvar for å rekruttere personer som kan være støttekontakt, og mange kommuner opplever dette som en stor flaskehals i arbeidet (Soldal, 2003). Støttekontakter blir ofte rekruttert blant bekjente av bruker eller av de som arbeider i støttekontaktordningen, og det er ofte skoleelever eller studenter som påtar seg oppdrag som støttekontakt. Dette er gjerne skoleelever eller studenter innenfor helse- og sosialfag. Dette kan være flotte tiltakspersoner som viser stort personlig engasjement for oppgaven de har påtatt seg, men svakheten er at disse ofte flytter fra kommunen etter kort tid og bruker står igjen uten støttekontakt. Andre støttekontakter slutter for at de synes oppgaven blir for krevende, og mange synes at godtgjøringen er lav med tanke på det arbeidet de utfører. Dette er en vanlig problemstilling i alle kommuner (Soldal, 2003). Det kan oppleves belastende for bruker og stadig måtte fortelle sin historie og bli kjent med nye personer, og dette vil ikke være positivt for brukertilfredsheten. Det er derfor viktig at kommunen har gode rutiner med tanke på å følge opp de som er i oppdrag som støttekontakt. På denne måten vil de være best mulig rustet til å stå i oppdraget over lengre tid. I følge Soldal (2003) viser undersøkelser at bare 29 prosent av kommunene gir støttekontakter regelmessig veiledning. De resterende kommuner gir støttekontakten veiledning ved behov. Støttekontakten kan oppleve denne manglende

veiledningen som mangel på interesse fra kommunens side, og slutter fordi de ikke blir sett og hørt.

Kunnskapsdepartementet (2008) kommer også inn på denne problemstillingen. Deres kartlegging viser at det er utfordringer knyttet til rekruttering og oppfølging av støttekontakter. Ofte kan det være vanskelig å matche bruker og støttekontakt, da de bør ha felles interesser og personkjemi. Det er også vanskelig å rekruttere kvalifiserte støttekontakter, og det er vanskelig å rekruttere menn. Mange støttekontakter faller også fra etter kort tid, noe som begrunnes med at det ofte er studenter som påtar seg oppdrag som støttekontakt. Kartleggingen viser også at støttekontakter har lav godtgjøring. Informant 1 uttaler:

”Lønn er viktig. Høy lønn forplikter mer.”

Informanten kommer inn på at støttekontaktens godtgjøring er for lav, og mener at kommunen mister mange gode tiltakspersoner på grunn av dette. Informanten tenker videre at kvaliteten på tjenesten blir dårlig på bakgrunn av den lave godtgjøringen. Resultatet fra brukerundersøkelsen viser også at flere synes at støttekontakter har for dårlig betalt med tanke på det viktige arbeidet de gjør, og at dette påvirker kvaliteten på tjenesten som blir utført. Noen støttekontakter faller inn under ordinære tilsetningsforhold, men i de fleste tilfeller foreligger det et oppdragsforhold mellom kommunen og støttekontakten (Høien, 2002). Høien (2002) definerer en oppdragstaker som en person som påtar seg arbeidsoppgaver for en oppdragsgiver uten å stå i et arbeidsforhold og uten å være selvstendig næringsdrivende. Det å være oppdragstaker innebærer andre rettigheter i forhold til for eksempel godtgjøring, sykepenger og andre yrkesforsikringer. Det pågår nå en diskusjon om støttekontakter skal defineres som oppdragstakere eller arbeidstakere (Sivilombudsmannen, 2012). Det vil ha en del konsekvenser for kommunen dersom forholdet til støttekontakten endres til å bli et arbeidstakerforhold.

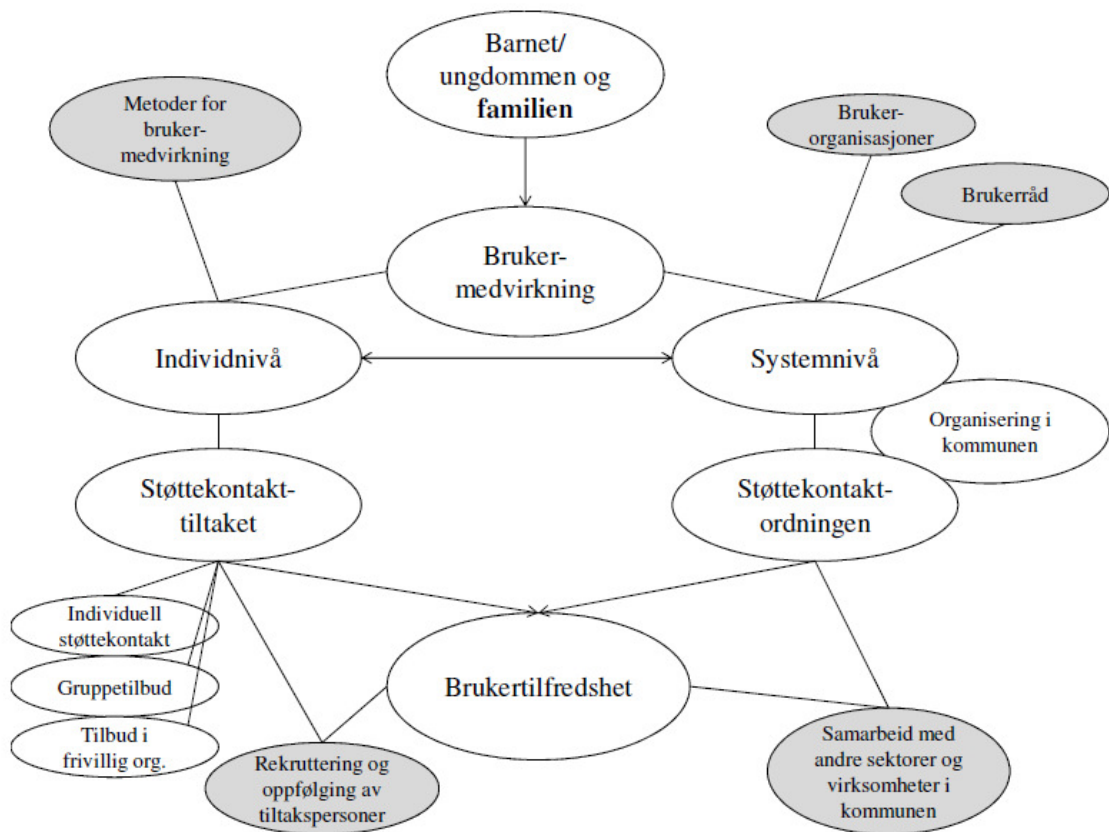
Støttekontakter godtgjøres normalt etter Kommunens Sentralforbund sine satser. Det blir gitt en fast timegodtgjøring, og det blir som regel ikke gitt overtidsbetaling eller kvelds- og helgetillegg. I tillegg får støttekontakten dekket inntil en viss sum av utgifter i forhold til aktiviteter og transport. I tilfeller der bruker er spesielt krevende eller det blir satt krav til at støttekontakten må ha spesiell kompetanse, kan godtgjøringen settes noe høyere. I Alta

kommune får støttekontaktene godtgjøring etter faste satser, og disse følger ikke Kommunenes Sentralforbund sine satser. Satsene ble vedtatt i administrasjonsutvalget i 2006, og har ikke vært endret etter dette. Det vil si at støttekontaktene ikke har fulgt den lønnsutviklingen andre arbeidstakere i kommunen har hatt de siste seks årene. Det er derfor nødvendig at Habiliteringstjenesten i samarbeid med de andre avdelingene som har ansvar for støttekontaktordningen, arbeider med å få bedre arbeidsvilkårene for støttekontakter.

Støttekontaktforeningen på Jæren er en interesseorganisasjon for støttekontakter, fritidsassistenter, treningskontakter og avlastere som arbeider på oppdrag for kommunen. Foreningen arbeider med å bedre arbeidsvilkårene for den nevnte gruppen, og de samarbeider tett med kommunene i det aktuelle området (Støttekontaktforeningen på Jæren, 2012). Bakgrunnen for at foreningen ble opprettet var at flere støttekontakter følte seg ensomme og umotiverte i arbeidet, og de ønsket at arbeidet som støttekontakt skulle få høyere status. Habiliteringstjenesten inviterte i samarbeid med Bistandsavdelingen, representanter for støttekontaktforeningen til Alta vinteren 2012. Alle støttekontakter og andre oppdragstakere i kommunen ble invitert til en temakveld der foreningen informerte om sitt arbeid. Oppdragstakerne ble oppmuntret til å danne en egen forening i Alta som kan arbeide for bedre arbeidsvilkår for oppdragstakere i kommunen. Det er oppdragstakerne selv som må ta initiativ til å danne en slik forening, dette er ikke noe kommunen kan gjøre. Det er pr i dag ikke opprettet en slik forening i Alta.

7. AVSLUTNING

Avslutningsvis i kapittel 2 presenterte jeg en forskningsmodell. Etter en gjennomgang av resultat og drøfting, viser det seg at det er flere hensyn som må tas når man skal ha fokus på brukermedvirkning og brukertilfredshet i organiseringen av støttekontaktordningen for barn med nedsatt funksjonsevne. Jeg har derfor revidert forskningsmodellen:



Figur 5: Revidert forskningsmodell

Barnet/ ungdommen representerer fortsatt brukerbegrepet i modellen, men i den reviderte modellen er også *familien* tatt med. Spesielt informant 1 vektlegger at hele familien påvirkes dersom det enkelte barnet eller ungdommen har en funksjonsnedsettelse og behov for et tilrettelagt fritidstilbud. For å ivareta brukertilfredsheten i organiseringen av støttekontaktordningen for barn og unge med nedsatt funksjonsevne, er det derfor viktig å møte familien på en helhetlig måte. Samtidig er det viktig å ha fokus på at selve støttekontakttiltaket er rettet mot det enkelte barnet eller ungdommen, og det er de som skal være tilfreds med organiseringen av tiltaket.

Brukermedvirkning på individnivå handler om den enkeltes brukers medvirkning i organiseringen av sitt eget støttekontakttiltak. Litteraturen viser at det er utarbeidet flere *metoder* som kan brukes for å ivareta brukermedvirkningen. En av disse er metoden FmB. For å ivareta brukermedvirkning i organiseringen av den enkelte brukers støttekontakttiltak er det nødvendig at de som arbeider i støttekontaktordningen tar i bruk disse metodene. Det er også viktig at barnet eller ungdommen, ut fra sine forutsetninger, får mulighet til å medvirke i utformingen og organiseringen av støttekontakttiltaket. Dette forutsetter at det er avsatt ressurser i støttekontaktordningen, slik at man har tilstrekkelig med tid til å følge opp den enkelte bruker.

Brukermedvirkning på systemnivå omhandler blant annet om samarbeidet støttekontaktordningen må ha med *brukerorganisasjoner* og *brukerråd*. For støttekontaktordningen vil det være hensiktsmessig å samarbeide med de ulike bruker- og interesseorganisasjonene. Samarbeidet kan bestå av jevnlig møter, og en god informasjonsflyt mellom støttekontaktordningen og brukerorganisasjonene. Det må opprettes gode rutiner med tanke på dette samarbeidet, noe som igjen krever at det er avsatt nok ressurser i støttekontaktordningen. Kommunens politikere og ledelse kan samarbeide med det kommunale rådet for funksjonshemmede på et mer overordnet nivå. Dette er også et viktig ledd i arbeidet med å ivareta brukermedvirkning i organisering av støttekontaktordningen.

Samarbeid med andre sektorer og virksomheter i kommunen som har ansvar for støttekontaktordningen er også et relevant for å ivareta brukermedvirkning og brukertilfredshet. Støttekontaktordningen kan være organisert i ulike sektorer og virksomheter i kommunen, noe som kan påvirke organisering og utforming av den enkeltes tiltak. Det er derfor nødvendig med et samarbeid mellom de ulike virksomhetene som har ansvar for støttekontaktordningen. Det er også viktig at støttekontaktordningen samarbeider med andre virksomheter i kommunen, dette kan for eksempel være skoler, helsesøstertjenesten og lignende.

Brukermedvirkning på individnivå og systemnivå påvirker hverandre. Organiseringen av det individuelle tiltaket vil være avhengig av det arbeidet som blir gjort på systemnivå. Dersom støttekontaktordningen har et godt samarbeid med brukerorganisasjoner og andre virksomheter i kommunen, kan det være enklere å lage og opprettholde nye fritidstilbud rettet mot denne gruppen. Studien viser ikke om det er en sammenheng mellom organiseringen av

støttekontakttiltaket og organisering av støttekontaktordningen i kommunen. Det kunne imidlertid vært interessant å undersøke om organiseringen av støttekontaktordningen i kommunen, har noe å si for hvordan støttekontakttiltaket organiseres og utformes, noe som litteraturen antyder (Soldal, 2003).

Utgangspunktet i forskningsmodellen var at dersom brukermedvirkning blir ivaretatt i organiseringen i støttekontaktordningen, både på individnivå og systemnivå, så vil det føre til brukertilfredshet. Studien viser derimot ingen direkte sammenheng mellom brukermedvirkning og brukertilfredshet. Det virker som om bruker er tilfreds så lenge støttekontakttiltaket er iverksatt og fungerer etter hensikten, uavhengig om de har fått medvirke i organiseringen av tiltaket. Det viser seg derimot at det er en sammenheng mellom brukertilfredshet og om det er noen i oppdrag som støttekontakt. Det er derfor viktig at kommunen har gode rutiner i forhold til rekruttering og oppfølging av personer som ønsker å være støttekontakter. Det er nødvendig å bruke tid på å finne gode rekrutteringsarenaer, og synliggjøre at å arbeide som støttekontakt er et attraktivt arbeid. I tillegg må man sørge for at de personer som påtar seg oppdrag som støttekontakt, får nok støtte og veiledning til at de klarer å stå i oppdraget over lengre tid. Dette gjelder hovedsakelig for de som har en individuell støttekontakt, men det er også viktig at støttekontaktordningen har god oppfølging av eventuelle aktivitetsledere i gruppetilbud og kontaktpersoner i frivillige organisasjoner.

I det videre arbeidet i støttekontaktordningen i Habiliteringstjenesten er det viktig å synliggjøre at brukerne er åpen for en annen organisering av støttekontakttiltaket enn det som hittil har vært vanlig. Det er nødvendig å ha dette fokuset hver gang man møter en ny bruker eller skal evaluere støttekontakttiltaket til en eksisterende bruker. Habiliteringstjenesten må benytte seg av metoder som sikrer brukermedvirkning når støttekontakttiltaket skal organiseres og utformes. I tillegg må Habiliteringstjenesten lage gode rutiner med tanke på samarbeid med brukerorganisasjoner. Dette kan gjøres ved å invitere jevnlig samarbeidsmøter, og fortløpende informere brukerorganisasjoner om hva som skjer i støttekontaktordningen. Dette bør være nedfelt i en egen plan for støttekontaktordningen.

Habiliteringstjenesten har som nevnt et godt samarbeid med Bistandsavdelingen som tilhører Helse- og sosialsektoren. Dette tverrsektorielle samarbeidet må opprettholdes. Det bør også opprettes et samarbeid med Barnevernstjenesten, som også tildeler støttekontakt. Det må også opprettes samarbeid med frivillige organisasjoner i Alta kommune, noe som vil gjøre det

enklere å inkludere barn og unge med nedsatt funksjonsevne i ordinære fritidsaktiviteter. Dette samarbeidet kan være enklere å få til etter at oppvekst og kultur nå er organisert i samme sektor.

Det arbeides stadig på nasjonalt nivå i forhold til utvikling av støttekontaktordningen, og det er funnet gode metoder for å involvere bruker på veien til et tilrettelagt fritidstilbud. Det er også et økende fokus på brukermedvirkning i dagens forvaltning, og dette fokuset vil øke i årene som kommer. Selv om det nasjonalt sett er stort fokus på støttekontaktordningen, finnes det lite forskning på området og dette er et område som bør prioriteres. For eksempel kan det gjøres større undersøkelser med tanke på brukertilfredshet i støttekontaktordningen på landsbasis. Støttekontakt er et tiltak som fortsatt vil øke i Norge i årene som kommer. I dag er det et stort fokus på folkehelse, og støttekontakt er et viktig forebyggende tiltak som kan ha stor innvirkning på den enkeltes brukers livskvalitet og videre forløp i det offentlige hjelpeapparatet.

LITTERATURLISTE

Alta kommunes hjemmeside: www.alta.kommune.no

Alta kommune (2007): *Alta vil*. Nedlastet 15. mars 2012 fra <http://www.alta.kommune.no/kommuneplanens-samfunnsdel.74158.no.html>

Alta kommune (2012): *Årsmeldinger i perioden 2008 til 2011*. Nedlastet 25. juli 2012 fra <http://www.alta.kommune.no/arsmeldinger.77669.no.html>

Alta kommune (2012). *Kommunal planstrategi for Alta 2012-2015*. Nedlastet 16. oktober 2012 fra <http://www.alta.kommune.no/kommunal-planstrategi-for-alta-2012-2015-vedtatt.5074567-77668.html>

Alta kommune (2007): *Plan for psykisk helsevern i Alta kommune 2007-2010*. Nedlastet 16. oktober 2012 fra <http://www.alta.kommune.no/andre-planer.109067.no.html>

Andersen, E. S. (2005). *Prosjektledelse – et organisasjonsperspektiv*. Bekkestua: NKI Forlaget.

Andreassen, T. A. (2005). *Brukermedvirkning i helsetjenesten*. Oslo: Gyldendal Norsk forlag.

Andreassen, T.W. og Lunde, T.K. (2001). *Offentlige tjenester – prinsipper for økt brukerorientering*. Oslo: Universitetsforlaget AS

Arbeidsdepartementet (2003). *St.meld.nr. 40. Nedbygging av funksjonshemmedes barrierer. Strategier, mål og tiltak i politikken for personer med nedsatt funksjonsevne*. Nedlastet 24. november 2012 fra <http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/dok/regpubl/stmeld/20022003/stmeld-nr-40-2002-2003-.html?id=197129>

Barne- og familiedepartementet (2003). *FNs konvensjon om barnets rettigheter*. Nedlastet 10. november 2012 fra http://www.regjeringen.no/upload/kilde/bfd/bro/2004/0004/ddd/pdfv/178931-fns_barnekonvensjon.pdf

Barne- og likestillingsdepartementet (2006). *Deltakelse og innflytelse fra barn og ungdom – informasjon og veiledning for arbeidet i kommunene*. Rundskriv Q-27/2006 B. Nedlastet 15. august 2012 fra

http://www.regjeringen.no/upload/BLD/Rundskriv/Rundskriv_Deltagelse_og_innflytelse_barn_og_ungdom.pdf

Barne- og likestillingsdepartementet (2008). Ot.prp. nr 44. Om lov om forbud mot diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne (diskriminerings- og tilgjengelighetsloven). Nedlastet 09. november 2012 fra

<http://www.regjeringen.no/pages/2062912/PDFS/OTP200720080044000DDDPDFS.pdf>

Bliksvær, T. og Gjertsen, H. (2007). *Kompetanseløft for støttekontaktordningen. Evaluering av videreutdanning i organisering og veiledning av støttekontakter, avlastere og frivillige*.

Nordlandsforskning NF-rapport nr. 7/2007. Nedlastet 23. oktober 2012 fra

http://www.fritidforalle.no/media/9762/rapp_07_07.pdf

Christensen, T., Egeberg, M., Larsen, H.O., Læg Reid, P. og Roness, P.G. (2009). *Forvaltning og politikk*. Oslo: Universitetsforlaget

Direktoratet for forvaltning og IKT (2010). Innbyggerundersøkelsen del 2. Difi-rapport

2010:14. Nedlastet 11. oktober 2012 fra: <http://www.difi.no/filearchive/difi-rapport-2010-14-innbyggerundersokelsen-del-2.pdf>

Garbielsen, B., Otnes, B., Sundby, B., Kalcic, M. og Stand, P. (2011). *Individbasert statistikk for pleie- og omsorgstjenesten i kommunene (IPLoS)*. Rapporter 33/2011. Statistisk sentralbyrå. Nedlastet 23. oktober 2012 fra:

http://www.ssb.no/emner/03/02/rapp_201133/rapp_201133.pdf

Gabrielsen, R. (1986). *Særtrekk ved offentlig ledelse*. Norsk statsvitenskapelig tidsskrift 3/1986.

Grytten, J., Skau, I. og Carlsen, F. (2004): Brukertilfredshet i allmennlegetjenesten før og etter fastlegereformen. *Tidsskrift for Den norske Legeforening*. Nr 5 2004, 124. Nedlastet 11. oktober 2012 fra: <http://tidsskriftet.no/lts-pdf/pdf2004/652-4.pdf>

Hagen, T. P. og Sørensen, R. J. (2006). *Kommunal organisering*. Oslo: Universitetsforlaget.

Halvorsen, K. (2008). *Å forske på samfunnet En innføring i samfunnsvitenskapelig metode*. Oslo: J.W. Cappelens Forlag as.

Hansen, H., Humerfelt, K., Kjellevold, A. og Willumsen, E. (2005). *Brukermedvirkning: retorikk eller realisme*. I Willumsen (red). *Brukerens medvirkning!* Oslo: Universitetsforlaget AS

Haukelien, H., Møller G. og Vike, H (2011): *Brukermedvirkning i helse- og omsorgssektoren*. TF-rapport nr 284. Nedlastet 27. oktober 2012 fra:

http://www.ks.no/PageFiles/18040/094016_Rapport_Brukermed.pdf

Helsetilsynet (2008). *Avlastning og støttekontakt – tjenester med betydning for et bedre liv!* Rapport nr 4. Nedlastet 15. august 2012 fra

http://www.helsetilsynet.no/upload/Publikasjoner/rapporter2008/helsetilsynetrapport4_2008.pdf

Helse- og omsorgsdepartementet (2006). *St.meld.nr 25. Mestring, muligheter og mening. Framtidas omsorgsutfordringer*. Nedlastet 12. oktober 2012 fra

<http://www.regjeringen.no/Rpub/STM/20052006/025/PDFS/STM200520060025000DDDPD FS.pdf>

Helsedirektoratet (2011). *Samhandlingsreformen*. Nedlastet 4. desember 2012 fra

<http://helsedirektoratet.no/samhandlingsreformen/Sider/default.aspx>

Humerfelt, K. (2005). Begrepene brukermedvirkning og brukerperspektiv – honnørord med lavt presisjonsnivå. I Willumsen (red). *Brukerens medvirkning!* Oslo: Universitetsforlaget AS

Høyen, B. (2002). *Støttekontakter, fosterhjem, avlastere m.v. Kommunen som oppdragsgiver*. Oslo: Kommuneforlaget

Høiseth, Jannicke (2012). *Verdifull fritid for alle? En kvalitativ studie av fritidstilbud for utviklingshemmede*. Masteroppgave i sosiologi. Universitetet i Oslo. Nedlastet 22. oktober 2012 fra <http://www.duo.uio.no/publ/iss/2012/161875/hoiseth.pdf>

Jacobsen, D. I. og Thorsvik, J. (2007). *Hvordan organisasjoner fungerer*. Bergen: Fagbokforlaget

Jacobsen, D. I. (2000). Forholdet mellom politikk og administrasjon på lokalt nivå – ulike bilder av situasjonen. I Johnsen, Loe, og Vabo (red). *Styring og medvirkning i lokalforvaltningen*. Oslo: Cappelen Akademisk Forlag.

Johannessen, A., Tufte, P. A. og Christoffersen, L. (2010). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. Oslo: Abstrakt forlag.

Kateraas, L.H. (2010). *Brukertilfredshet og livskvalitet hos brukere av elektrisk rullestol*. Masteroppgave i Helsefagvitenskap. Universitetet i Oslo. Nedlastet 12. oktober 2012 fra: <http://www.duo.uio.no/publ/sykepleie/2010/110355/Master-Kateraas.pdf>

Kjekshus, L. E. (2005). Vil reformen med statlige, regionale helseforetak føre til effektivitetsforbedringer i norske sykehus – hva sier aktuelle teorier og erfaringer så langt? *Norsk vitenskapelig tidsskrift*, 21: 53-76.

Kommunikasjonsforeningen (2010). *Strategisk bruk av interessentkart*. Nedlastet 11.oktober 2012 fra <http://www.kommunikasjon.no/fagstoff/vert%C3%B8y-og-tips/kommunikasjonsplan/strategisk-bruk-av-interessentkart>

Kunnskapsdepartementet (2008). *Kartlegging av fritidstilbudet til barn og unge med nedsatt funksjonsevne*. Nedlastet 10. desember 2012 fra <http://www.ramboll-management.no/~media/FA4B3463A8FF42D794DFA7EEB234EE3A.ashx>

Lian, O. (2005). Forskningsmessige utfordringer i studier av pasienttilfredshet. I Foss, C. og Ellefsen, B., red, *Helsetjenesteforskning. Perspektiver, metoder og muligheter*. Oslo: Universitetsforlaget

Midtsundstad, A. (2011). *Fritid for alle – fra prosjekt til praksis*. Nedlastet 4. juni 2012 fra <http://www.fritidforalle.no/media/71010/sluttrapport%20fra%20utviklingsprosjektet%20fritid%20for%20alle.pdf>

Midtsundstad og Øyen (2006). *Fra normalisering til empowerment. Sosialarbeiderens rolle*. Paper presentert på FORSA seminaret 2006, Helsingfors. Nedlastet 11.oktober 2012 fra <http://www.fritidforalle.no/media/23022/fra%20normalisering%20til%20empowerment%20forsa%2006.pdf>

Nyquist, Astrid J. (2012). *Jeg kan delta. Barn med funksjonsnedsettelse og deltakelse i fysisk aktivitet – en multimetodestudie i en habiliteringskontekst*. Doktorgradstudie Norges Idrettshøgskole

Repstad, P. (1998). *Mellom nærhet og distanse: kvalitative metoder i samfunnsfag*. Oslo: Universitetsforlaget

Ramsdal, H. og Skorstad, E. J. (2004). *Privatisering fra innsiden*. Bergen: Fagbokforlaget.

Roos, G., von Krogh, G. og Roos, J. (2010). *Strategi – en innføring*. Bergen: Fagbokforlaget.

Sivilombudsmannen (2012). *Støttekontakter – arbeidstaker eller oppdragstaker*. Nedlastet 9. desember 2012 fra: <http://www.sivilombudsmannen.no/uttalelser/stoettekontakt-arbeidstaker-eller-opdragstaker-article2414-114.html>

Soldal, K. A. (2003). *Støttekontakter soveputer eller ressurser i velferdssamfunnet?* Bergen: Fagbokforlaget.

Sosial- og helsedepartementet (05/2007): *Sammen med andre – Nye veier for støttekontakttjenesten*. Nedlastet 23. oktober 2012 fra: <http://www.fritidforalle.no/media/2310/shdir2.pdf>

Sosial og helsedirektoratet (2007). *St.meld. nr. 25 (2005-2006): Mestring, muligheter og mening. Framtidas omsorgsutfordringer*. Nedlastet 4. juni 2012 fra <http://www.regjeringen.no/Rpub/STM/20052006/025/PDFS/STM200520060025000DDDDPD FS.pdf>

Statistisk sentralbyrå (2012): *Antall mottakere av avlastning, støttekontakt, omsorgslønn og brukerstyrt personlig assistanse. Alder. 2002-2011*. Nedlastet 23. oktober 2012 fra <http://www.ssb.no/emner/03/02/pleie/tab-2012-07-04-08.html>

Strandbu, A. (2011). *Barnets deltakelse. Hverdagslige og vanskelige beslutninger*. Oslo: Universitetsforlaget.

Støttekontaktforeningen på Jæren: www.stottekontaktforeningen.no

Thrana, H. M. (2008). *Vil jeg bestemme? Om barn og ungdoms medvirkning*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.

Tøssebro, J. og Lundeby, H (2002). *Å vokse opp med funksjonshemming – de første årene*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS

von Tetzcher, S., Hesselberg, F. og Schjørbeck, H. (2008). *Habilitering. Tverrfaglig arbeid for mennesker med utviklingsmessige funksjoner*. Oslo: Gyldendal Akademisk

Øgård, M. (2000). New Public Management – markedet som redningsplanke? i Baldersheim og Rose red *Det kommunale laboratorium* Bergen: Fagbokforlaget.

Lover:

Lov om barnevernstjenester (barnevernloven) (1992). Nedlastet 25. oktober 2012 fra <http://lovdata.no/all/hl-19920717-100.html>

Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester m.m. (helse- og omsorgstjenesteloven) (2012). Nedlastet 25. oktober 2012 fra <http://www.lovdata.no/all/hl-20110624-030.html#map0>

Lov om kommuner og fylkeskommuner (kommuneloven) (1993). Nedlastet 25. oktober 2012 fra http://lovdata.no/cgi-wift/wiftldles?doc=/app/gratis/www/docroot/all/nl-19920925-107.html&emne=KOMMUNELOV*&

Lov om pasient- og brukerrettigheter (pasient- og brukerrettighetsloven) (2012). Nedlastet 25. oktober 2012 fra <http://www.lovdata.no/all/hl-19990702-063.html>

Lov om råd eller anna representasjonsordning i kommunar og fylkeskommunar for menneske med nedsatt funksjonsevne m.m. (2005). Nedlastet 25. oktober 2012 fra: <http://www.lovdata.no/all/nl-20050617-058.html>

VEDLEGG 1: BRUKERUNDERSØKELSE STØTTEKONTAKT/ FRITID

Brukerundersøkelse Barn- og ungetjenesten i Alta kommune Støttekontakt- og fritidsordningen

Alta kommune ønsker å innhente kunnskap om hvordan våre tjenestemottakere ser på tjenester som ytes innenfor området støttekontakt og fritid. Bakgrunnen for dette er at vi ønsker å ha mer fokus på fritid som arena for utvikling, mestring og glede. Vi ønsker å kunne tilby tilrettelagte aktiviteter innenfor mange ulike arenaer, men er avhengig av at det er interesse og engasjement hos dere som deltakere.

Resultatet av denne undersøkelsen skal brukes til å forbedre våre tilbud og tjenester, og for å kunne tilpasse tilbudet bedre til dere som tjenestemottakere. Dersom vi anser at det er grunnlag for det, vil vi forsøke å starte opp nye fritidstilbud etter deres ønsker.

I spørreskjemaet ber vi deg svare på spørsmål angående tilbudet du har i dag (Pkt 1- 4). Vi ønsker også at du sier noe om dine ønsker for et framtidig fritidstilbud (Pkt 5- 7).

Undersøkelsen er anonym, så det skal ikke oppgis navn eller identitet.

De som skal behandle svarene i denne undersøkelsen er ansatt i Barn- og ungetjenesten/ Habilitering og er underlagt taushetsplikt.

Resultatet fra undersøkelsen vil bli benyttet i en masteroppgave i studiet Master of Business Administration (MBA) ved Universitetet i Bodø. Hensikten med denne oppgaven er å drøfte hvordan organiserer støttekontakttjenesten i Alta kommune. Dersom du har spørsmål vedrørende dette kan du ta kontakt med Maja K. Mathisen på tlf 453 96939.

Dersom du i ønsker å motta veiledning i forhold til din fritid, ber vi deg ta kontakt med Barn- og ungetjenesten/ Habilitering.

Svarfrist er 01.04.2012

Tusen takk for hjelpen!

Med vennlig hilsen

Barn- og ungetjenesten/ Habilitering

xxxx xxxxxxxx
Fagleder

Maja K. Mathisen
Fagkonsulent

xxxx xxxxxxxx
Fagkonsulent

Spørreskjema støttekontakt/ fritid

1. Mottar du tjenester fra Alta kommune pr i dag?

- Ja, Støttekontakt
- Ja, Støttekontakt og andre tjenester
- Nei, har søkt om følgende tjenester: _____

2. Hvor mange timer støttekontakt har du pr i dag? _____

3. Hvilke aktiviteter brukes timene til? _____

4. Hvor fornøyd er du med tilbudet du får i dag?

- Svært fornøyd
- Fornøyd
- Misfornøyd
- Svært misfornøyd
- Vet ikke

Begrunn svaret: _____

5. Dersom tilbudet skulle vært organisert på en annen måte, hva kunne du tenke deg?

- Støttekontakt
- Gruppetilbud, med aktivitetsleder
- Et tilrettelagt tilbud i frivillig organisasjon/ lag/ forening
- Treningskompis
- Annet: _____

6. Hvilke fritidsinteresser har du? (sett ring rundt de aktuelle)

Håndball Fotball Kunst Kampsport Data/PC Skøyter Dans

Treningscenter Klatring Bøker/lesing Politisk aktivitet Røde kors

Speider Sykling Film Foto Friluftsliv Fiske Sang

Jakt Volleyball Gå tur Ski Boccia Håndarbeid Turn

Skyting Musikk Paintball Uteaktivitet Ridning Hund/ katt Sjakk

Skihopping Ungdomsklubb Alpint/ Bi-/sitski Annet: _____

7. Ønsker du veiledning i forhold til fritid/ fritidsaktiviteter?

- Ja
- Ja, sammen med støttekontakt/ foresatte
- Nei

8. Har du kommentarer ut over spørsmålene i undersøkelsen?

Takk for ditt svar!

VEDLEGG 2: INTERVJUGUIDE BRUKER

Intervjuguide bruker

Veiledende spørsmål

1. Hvor lenge har ditt barn hatt støttekontakt eller fritidstilbud som er organisert gjennom Habiliteringstjenesten?
2. Hvordan kom du i kontakt med Habiliteringstjenesten?
3. Hvordan opplever du kontakten med Habiliteringstjenesten? Saksbehandlingstid? Tilgjengelig saksbehandler? utfordringer?
4. Hva tenker du om tilbudet ditt barn har i dag?
5. Er det noe du ønsker endret ved dagens tilbud? Annen organisering? Andre tilbud?
6. I hvilken grad har du fått mulighet til å være med å utforme tilbudet ditt barn har i dag?
7. I hvilken grad er barnet/ ungdommen med på utformingen av sitt eget tilbud? Har de for eksempel vært med på møte med kommunen? Er det samsvar mellom det tilbudet barnet ønsker og det de har fått?
8. Har du blitt tatt med på råd når det gjelder utviklingen og organiseringen av støttekontaktordningen i Alta kommune?
9. Er barnet/ familien medlem i en brukerorganisasjon?
10. Har du hatt kontakt med en brukerorganisasjon vedrørende organisering av støttekontakttilbudet til ditt barn?

VEDLEGG 2: INTERVJUGUIDE BRUKER

Intervjuguide brukerorganisasjon

Veiledende spørsmål

1. Har din organisasjon kjennskap til hvordan tiltaket støttekontakt er organisert i Alta kommune?
2. Har din organisasjon kjennskap til Habiliteringstjenestens organisering av støttekontakttilbud og/eller organisering av fritidstilbud til barn og unge med spesielle behov?
3. Hvis ja: Hva tenker din organisasjon om organisering av støttekontaktordningen i Alta kommune i dag?
4. Har din organisasjon vært i kontakt med Habiliteringstjenesten i forhold til organisering av fritidstilbud/ støttekontaktordningen?
5. Hvis ja: hvem tok kontakt? Hvordan oppleves samarbeidet med Habiliteringstjenesten?
6. Har brukere tatt kontakt med organisasjonen for å få hjelp i forhold til organisering av sitt fritidstilbud eller støttekontaktordningen?
7. Har din organisasjon blitt tatt med på råd i forhold til utforming av andre tilbud i kommunen?
8. Er din organisasjon representert i kommunens råd for funksjonshemmede?
9. Hvis ja: hvordan oppleves samarbeidet med kommunens råd for funksjonshemmede?