

Gunnhild Vist, Edgar Marthinsen, Kristin Aasen og Arve Wold

Fagtekstprosjektet: Ny dokumentasjonsstruktur for faglig arbeid

Kvalitetssikring og vitenskapelig-
gjøring av og med praksis

 NTNU Samfunnsforskning AS Postadresse: NTNU Dragvoll 7491 Trondheim Besøksadresse: Dragvoll Allé 38 B Telefon: 73 59 63 00 Telefaks: 73 59 62 24 E-post: kontakt@samfunn.ntnu.no www.ntnusamfunnsforskning.no Foretaksnr. NO 986 243 836		Rapport	
		TITTEL Fagtekstprosjektet: Ny dokumentasjonsstruktur for faglig arbeid Kvalitetssikring og vitenskapliggjøring av og med praksis	
		FORFATTER(E) Gunnhild Vist, Edgar Marthinsen, Kristin Aasen og Arve Wold	
		BIDRAGSYTER(E) Helsedirektoratet	
RAPPORT 2010	GRADERING Åpen	OPPDRAGSGIVERS REF.	
ISBN 978-82-7570-234-8		PROSJEKTNR. 2108-2	ANTALL SIDER (OG VEDLEGG) 93+19
PRIS (eksl. porto og ekspedisjonsomkostninger)		PROSJEKTLEDER (NAVN, SIGN.) Edgar Marthinsen	
DATO Desember 2010			
SAMMENDRAG HUSK Midt-Norge har sammen med praksisfeltet utviklet en ny struktur for dokumentasjon av arbeid i sosial-, helse- og velferdsenheter, kalt fagtekststrukturen. Arbeidet har vært en del av HUSK Midt-Norges aktivitet i Fagtekstprosjektet. Målsettingene med Fagtekstprosjektet har vært å utvikle et alternativ til den tradisjonelle journalføringen, slik at dokumentasjonspraksis kan bygge opp under økt kvalitetssikring, faglig utvikling samt styring- og evaluering i enkeltsaker og for enhetene. Fagtekstprosjektet ble initiert av både forskning og praksis. Det startet i 2007 og vil pågå ut 2011. I denne rapporten gjøres det rede for prosjektaktiviteten knyttet til utviklingen av fagtekststrukturen. Dette arbeidet har foregått i et samarbeid mellom HUSK Midt-Norge og ulike kommunale enheter og NAV. Fagtekststrukturen er nå tatt i bruk i Helse- og velferdskontor og Oppfølgingsenheter i Trondheim kommune.			
STIKKORD	Dokumentasjon, evaluering, styring, fagutvikling, sosialt arbeid, aksjonsforskning, organisasjonsutvikling, kommunal sektor, NAV		

Forord

Fagtekstprosjektet er et samarbeidsprosjekt mellom HUSK Midt-Norge og praksisenheter innen sosial- og helsetjenester og NAV i Midt-Norge, og er en del av HUSK Midt-Norges prosjektaktivitet "Kvalitetssikring og vitenskapeliggjøring av praksis". Fagtekstprosjektet har dreid seg om å utvikle fagtekststrukturen som en ny skrive- og dokumentasjonsstruktur for det faglige arbeidet som gjøres i praksisenhetene, som et alternativ til de tradisjonelle journalene.

Fagtekstprosjektet har ønsket å se på tekstproduksjon i praksis i en større sammenheng og har målsettinger knyttet til tre perspektiv; et kvalitetssikringsperspektiv, et kunnskapsperspektiv og et evaluerings- og styringsperspektiv. Samtidig har vi i utviklingsarbeidet vært opptatt av at den nye dokumentasjonsstrukturen skulle imøtekomme behov på to nivå. På individnivå for å bidra til bedre oversikt i enkeltsaker. En bedring som vil kunne bidra til en heving av kvaliteten på tjenestene som tilbys klientene. På enhetsnivå slik at dokumentene som utarbeides innenfor strukturen, om det faglige arbeidet, skal kunne generere informasjon om aktiviteten ved enhetene, som igjen kan brukes som grunnlag for evaluering og styring av enhetens virksomhet. Fokuset på faglige refleksjoner om arbeidet og fokus på hvordan en skal utvikle gode faglige tekster om arbeidet har også vært sentralt i prosjektet. Å oppnå dette vil også kunne bidra til kvalitetssikring av tjenestene. Prosjektet startet i 2007 og vil videreføres ut HUSK sin forsøksperiode ut 2011.

Formålet med denne rapporten er å gi en beskrivelse av Fagtekstprosjektet så langt. Vi vil gi en presentasjon av bakgrunnen for prosjektet, for teoretisk forankring og metodiske valg. Fagtekstprosjektet har foregått i og sammen med praksis. Som det vil komme fram i rapporten har prosjektarbeidet vært prosessorientert. Utviklingen av en dokumentasjonsstruktur som alternativ til de tradisjonelle journalene har fått en sentral plass i prosjektet. Strukturen, som har fått navnet fagtekststrukturen, blir presentert og vi gir en beskrivelse av sentrale prosesser i dette arbeidet.

I helse- og velferdsenheter i Trondheim kommune er fagtekststrukturen tatt i bruk og strukturen er blitt en del av enhetenes praksis. Disse enhetene har utrednings og oppfølgingsansvar overfor klienter med sammensatte behov. I Trondheim kommune ligger disse enhetene utenfor NAV, men oppgaver som de ivaretar kan i andre kommuner like gjerne bli ivarettet i NAV. Vi opplever interesse for Fagtekstprosjektet og

fagtekststrukturen fra ulike hold. Vi ser det derfor nyttig og nødvendig å skrive en prosjektrapport nå, selv om prosjektet går videre.

Gjennom prosjektperioden har mange vært involvert i større eller mindre grad. Edgar Marthinsen er leder for HUSK Midt-Norge og prosjektleder i Fagtekstprosjektet. Gunnhild Vist er prosjektmedarbeider i HUSK Midt-Norge og har hatt driftsansvar for prosjektet. Sammen har de trukket i trådene for å holde arbeidet i gang. Prosjektmedarbeider i HUSK Midt-Norge, Kristin Aasen, har i perioder deltatt i arbeidet ute i praksisenhetene, men ikke minst bidratt med innspill og støtte i diskusjoner om prosjektet. Arve Wold jobber i Helse- og velferd Oppfølging Midtbyen og Østbyen i Trondheim kommune. Han har vært med som medlem i en av prosjektgruppene og i de to siste årene som deltidsansatt i HUSK Midt-Norge for å være med og drive prosjektet i den fasen hvor Trondheim kommune overtar ansvaret for driften av fagtekststrukturen i enhetene. Fagtekstprosjektet inngår i praksisperspektivet i HUSK Midt-Norge hvor også Alf Rune Hasselø og Nina Skjefstad har bidratt med konstruktive innspill i prosessen. Praktikers og lederes deltakelse i de mange samarbeidsenhetene har vært av stor betydning for at prosjektet har blitt mulig. Det har vært fra tre til seks aktive prosjektgrupper i enhetene som har inkludert omkring 20 personer i utviklings- og utprøvningsarbeidet. Med kartleggingsperioden har til sammen 13 enheter vært inkludert. Prosjektrapporten er i all hovedsak ført i pennen av Gunnhild Vist, med innspill fra og diskusjoner med sine medforfattere.

Prosjektarbeidet er finansiert av flere aktører. HUSK Midt-Norge, Høgskolen i Sør-Trøndelag og de delaktige praksisenhetene. Samarbeidskommunene har bidratt gjennom at ansatte har brukt av sin arbeidstid til deltakelse i prosjektarbeidet, delvis støttet av tilskudd fra HUSK Midt-Norge.

Vi vil takke ledere og medarbeidere i de kommunene og enhetene vi har samarbeidet med. Spesielt vil vi takke de ansatte i prosjektgruppene som har brukt av sin arbeidstid til arbeidsmøter og tatt fagtekststrukturen i bruk i sin arbeidshverdag, for så å dele sine erfaringer og komme med innspill i arbeidsdiskusjonene i prosjektet.

Trondheim, desember 2010
Gunnhild Vist og Edgar Marthinsen

Innholdsfortegnelse

Forord.....	iii
1. Innledning.....	1
1.1 Bakgrunn og målsettinger.....	1
1.2 Rapportens oppbygging.....	2
1.3 Kvalitetssikring og vitenskapeliggjøring.....	2
2. Fagtekstprosjektet - et prosjekt i HUSK Midt-Norge.....	5
3. Bakgrunn for prosjektet	7
3.1 Målsettinger for Fagtekstprosjektet.....	11
4. Kunnskapsforståelse og metodisk tilnærming.....	13
5. Sammen med praksis. Fra “privat skrivepraksis” til strukturert fagtekst.....	21
6. Kartleggingsfasen. Ingen enhetlig struktur på skriving om oppfølging.....	25
6.1 Idè-dugnad	27
7. Fagtekststrukturen – en ny dokumentasjonsstruktur	29
7.1 De fire Fagtekstdokumentene	30
7.1.1 Fagtekst-kartlegging.....	30
7.1.2 Fagtekst-plan	35
7.1.3 Fagtekst-evaluering	39
7.1.4 Fagtekst-rapport	42
8. Livsområder - en mulig systematisering av faglig fokus.....	45
8.1 De elleve livsområdene	46
9. Fagtekstforsøket – prosessorientert innovasjon	51
9.1 ”Vi bygger båten mens vi ror”	51
9.1.1 Avstand mellom tekst og den teksten omhandler.....	55
9.2 Vi etablerer flere parallelle prosjekt	56
9.3 Fagtekstprosjektet videreføres med fokus på skrivestrukturen	59
10. Erfaringer med fagtekststrukturen	65
11. Mot et større overblikk – aktuelle diskusjoner	69
11.1 Hvor står prosjektet i forhold til målsettingene?	69
11.2 “Et prosjektknippe i møte med en forvaltningsreform”	72
11.3 “The friendly outsider” og engasjerte “insiders”	77
11.4 It-system og dokumentasjon.....	79
11.5 Systematisering av kunnskap - vitenskapeliggjøring	81
11.6 Fagtekststrukturen relevant for NAV	81
12. Aktuelle kunnskapsbehov framover.....	87
Referanser	89

1. Innledning

1.1 Bakgrunn og målsettinger

Denne rapporten omhandler Fagtekstprosjektet som har pågått i helse- og velferdsenheter, sosiale enheter og NAV kontor. Prosjektet ble utviklet i løpet av 2006/2007 i samarbeid med daværende leder i Arbeid og Kompetanse (AK) i Trondheim kommune, Gjermund Ringsrød. Målene med prosjektet var å bidra til å utvikle journalskrivingen slik at den både kunne bidra til å lette overgangen av en sak mellom ulike medarbeidere, en muliggjøring av evaluering av både enkeltsaker og virksomheten, samt at brukerfokus og brukervedvirkningen kunne økes. Fagtekstprosjektet bygde videre på erfaringer fra sosialfaglig tekst i barnevern, og er i løpet av prosjektperioden lagt under prosjektoverbygningen *Kvalitetssikring og vitenskapeliggjøring av og med praksis*. Rådmannen, ved kommunaldirektør for helse og velferd, sendte ut et brev i desember 2006 (ref 06/44101/) om videreutviklingen av forvaltningstjenestene. Det ble der lagt vekt på metodeutvikling og utvikling av evalueringskompetansen i tjenestene og samhandling med NAV. Målet var at medarbeiderne skulle kjenne oppgavene sine og kunne sikre at brukerne fikk god og målrettet oppfølging. Forut for dette arbeidet hadde flere arbeidsgrupper vært i gang med ulike utredninger blant annet en som hadde sett på journalskrivingen i AK. Denne gruppen hadde sett på hvordan journaler ble ført og brukt forskjellig i ulike deler av virksomheten. Det sies der at *journalnotatene skal være et godt redskap også for kollegaer om brukers mål, progresjon og som en kvalitetssikring ved korte og lange sykemeldingsperioder(...) informasjons-system for andre avdelinger og samarbeidspartnere i kommunen*¹. Det ble også i notatet lagt vekt på at en må *bruke minst mulig tid på å finne frem til informasjonen vi trenger*. Det ble lagt vekt på at en burde vite hva som var skjedd og hva som var planen med oppfølging av brukere. Det ble påpekt at gode journaler hadde vært til stor hjelp ved klagesaker og hvor det var tvil om vedtak. I forhold til både interne utredninger og aktuell politikk for utvikling av tjenestene var det naturlig å sette i gang et fagutviklingsprosjekt om bedre journaler. Det hadde i flere år vært gode erfaringer med utvikling av bedre journaler i barnevern-tjenestene og det hadde vært flere innspill til å sette i gang liknende prosjekter for sosialtjenestene. Fagtekstprosjektet i sosialtjenestene startet med en kartlegging av skrivepraksiser i enheter i og utenfor NAV, særlig med tanke på om noe av de kvalitetene var ute etter allerede forelå fra før.

¹ (møtereferat Gruppe 2, 20.11.06).

1.2 Rapportens oppbygging

Rapporten begynner med en presentasjon av HUSK-prosjektet og dets strategiske mål, hvordan Fagtekstprosjektet er et prosjekt i tråd med disse målene (del 2) samt bakgrunnen for og målsettingene med Fagtekstprosjektet (del 3). Videre i rapporten følger en gjennomgang av prosjektets kunnskapsforståelse og metodisk tilnærming (del 4). Det gis så en begynnende presentasjon av prosjektet (del 5), før vi går inn i grundigere beskrivelser av kartleggingsfase (del 6). Deretter følger en presentasjon av oppbyggingen av fagtekststrukturen (del 7) og en gjennomgang av livsområdene som fagtekststrukturen er bygd opp rundt (del 8). Vi beskriver videre arbeidsprosessen i forsøksarbeidet (del 9) og sentrale erfaringer med fagtekststrukturen (del 10). Den siste delen av rapporten omhandler aktuelle diskusjoner (del 11). Her drøftes noen av de utfordringer som vi har møtt og suksessfaktorer vi mener å se. Rapporten avsluttes med å skissere aktuelle kunnskapsbehov fremover (del 12).

Fagtekstprosjektet har foregått i en flerfaglig og tverretattlig kontekst. Det betyr at den faglige forankringen og aktivitetene til prosjektet i praksisfeltet har vært kompleks. Fagtekstprosjektet er imidlertid et HUSK prosjekt og er dermed teoretisk forankret i sosialt arbeid som akademisk disiplin. Dette innebærer at denne rapporten er skrevet ut fra et teoretisk ståsted hvor faget sosialt arbeid er sentralt som rammeverk for de analyser som er gjort. I tillegg er Fagtekstprosjektet også forankret teoretisk innenfor organisasjonsutvikling og aksjonsforskning.

1.3 Kvalitetssikring og vitenskapeliggjøring

Kvalitetssikring og vitenskapeliggjøring av og med praksis er den overbyggende tittelen og samtidig ramme for fire prosjekter i HUSK Midt-Norge. Det er *Fagtekstprosjektet*, *Management*, *Arbeidsevnevurderingen i NAV* samt *Å skrive med bruker*. Dette er fire prosjekt som har vokst ut av det som opprinnelig startet som Fagtekstprosjektet. Felles for disse prosjektene er at forskningen og prosjektvirksomheten skal bidra til økt kvalitetssikring og vitenskapeliggjøring av praksis.

Vi mener å se at fagtekststrukturen bidrar til økt kvalitetssikring ved at den:

- Bidrar til kortere saksbehandlingstid
- Bidrar til systematisering, innsyn og oversikt både på individnivå og på systemnivå
- Bidrar til å utvikle systemets hukommelse (retensjon).

Vi mener også å se at Fagtekstprosjektet har bidratt til en økt vitenskapeliggjøring av praksis ved at:

- Prosjektet har bidratt til en systematisering og artikulering av taus kunnskap
- Prosjektet bidrar til å styrke praksis i forskningen og forskning i praksis
- Den utviklede fagtekststrukturen kan ta vare på dokumentasjon og dermed kunnskap om aktivitet i praksis, som kan gi grunnlag for videre vitenskapelige studier.

2. Fagtekstprosjektet - et prosjekt i HUSK Midt-Norge

Høgskole- og universitetssosialkontoret, HUSK, er et nasjonalt samarbeidsprosjekt mellom høgskoler og universiteter, kommuner og brukerorganisasjoner. Samarbeidet omhandler utvikling av og forskning på sosiale tjenester og NAV, med mål om å bedre kvaliteten på og styrke kunnskapen om sosialt arbeid. Prosjektet varer i perioden 2006-2011 og finansieres av Arbeids- og velferdsdirektoratet. I tillegg til HUSK Midt-Norge² er det HUSK-prosjekt i Oslo³, Agder⁴ og Stavanger⁵. Det er utviklet et stort mangfold av ulike prosjekter i de fire HUSK-regionene. Mer informasjon om disse finnes i HUSK-katalogen⁶, utgitt av prosjektledelsen i Arbeids- og velferdsdirektoratet.

HUSK har tre strategiske mål:

- *Å fremme strukturer og arenaer for forpliktende og likeverdig samarbeid mellom praksisfeltet, forskning, utdanning og brukere*
- *Å styrke praksisbasert forskning*
- *Å styrke kunnskap som grunnlag for praksisutøvelse.*

I disse målene gjenspeiles en forståelse av at kunnskapsutvikling ikke kan foregå i forskningen om praksis, men i et samarbeid mellom involverte parter for å få kunnskap for praksis. I dette ligger en forventning til forskningen om å utvikle forskeres rolle til å bistå og forbedre praktikers skaping av kunnskap, framfor at forskeren ser seg selv som utvikler av kunnskap som praktikere så skal ta i bruk (Fook 2001). Samtidig utfordres praksisfeltet til å ta tak i behovet for kunnskap og å forplikte seg til å bidra i utviklingen av kunnskapen om egen virksomhet. Etableringen av HUSK-prosjektene kan slik sees i lys av en større trend hvor kompetanseoppbygging og utvikling innen sosialtjenesteområdet styrkes både i Norden (Ljunggren (red.) 2005) og i Europa (Karvinen-Niinikoski 2005). I følge Printz og Ljunggren (2005) er metodeutvikling, evaluering samt å integrere forskning og praksis tilbakevendende tema innenfor satsningene i Norden.

Fagtekstprosjektets aktivitet tar opp iseg alle de tre strategiske målene i HUSK. Praksisfeltet og forskning har inngått i forpliktende samarbeid blant annet ved at medarbeidere som har driftet prosjekter har vært ansatt i Trondheim kommune, mens

² <http://www.husk-midtnorge.no> (27.10.10)

³ <http://www.hio.no/index.php/hio/content/view/full/56493> (27.10.10)

⁴ http://www.uia.no/div/sentre/praxis-soer/-sosial_husk (27.10.10)

⁵ <http://www.husk-stavanger.no> (27.10.10)

⁶ <http://www.kommune.nav.no/binary?download=true&id=243843> (27.10.10)

deres arbeid har foregått i HUSK Midt-Norges prosjektvirksomhet. Utviklingsarbeidet hvor prosjektmedarbeiderne har jobbet sammen med praktikere i prosjektgrupper, har også utgjort et forpliktende samarbeid. Samtidig har prosjektgruppene utgjort en arena for utveksling og utvikling av kunnskap.

I Fagtekstprosjektet er det i hovedsak praksisfeltet og forskningen som har vært aktører. På bakgrunn av sin kjennskap til prosjektet har sosionomutdanningen ved Høgskolen i Sør-Trøndelag trukket inn aktører fra Fagtekstprosjektet for undervisning om skriving og dokumentasjon i sosialt arbeid.

Med bakgrunn i at HUSK skal være et partnerskap mellom forskning, utdanning, praksis og brukere har vi fått spørsmål om hvordan klienter⁷ er blitt involvert i prosjektet. Fagtekstprosjektet har vært et prosjektarbeid med en direkte innretning på å utvikle nye strukturer for praksisfeltet. Et samarbeid med praksisfeltet har dermed vært naturlig. Som det vil komme fram i rapporten har dette arbeidet foregått svært prosessorientert og i en kompleks organisatorisk kontekst. I prosjektets tidlige faser ble klienter involvert knyttet til diskusjon om prosjektets utforming. I forlengelsen av dette ble det klart at Fagtekstprosjektets omfang tilsa en oppstyking, og tre delprosjekter ble skilt ut. Ett av disse delprosjektene fikk et klart fokus på dokumentasjon sammen med klienter, kalt *"Skrive med bruker"*. Som det ligger i navnet har dette delprosjektet hatt et klart klientfokus.

Fagtekstprosjektet har vært i tråd med en styrking av praksisbasert forskning⁸, blant annet fordi arbeidet har foregått i og sammen med praksis. Tekstene som skrives i dokumentasjonsstrukturen som Fagtekstprosjektet har utviklet vil kunne gi enhetene bedre oversikt over, og dermed bedre kunnskap om egen virksomhet. Praksisutøvelsen i enhetene kan dermed bli mer basert på dokumentert kunnskap. Fagtekststrukturen bidrar til at det faglige arbeidet som utøves i praksisfeltet dokumenteres i et enhetlig system, noe som igjen gjør dette arbeidet mer tilgjengelig for systematisk forskning.

⁷ Begrepene klient, bruker og deltaker er omdiskuterte begrep som også i noen grad brukes om hverandre i praksisfeltet. I deler av prosjektperioden har vi brukt begrepet "bruker" i vår omtale av de som mottar den hjelp og oppfølging som enhetene vi samarbeider med yter. I en av prosjektgruppene i Fagtekstprosjektet, hvor blant annet begrepet brukt i skrivemalene ble diskutert, var praktikerne klare på at de foretrekker begrepet "klient" framfor begrepet "bruker". Vi har derfor valgt å bruke klientbegrepet i denne rapporten.

⁸ Hva som kjennetegner praksisbasert forskning forstås på ulike vis. Et internasjonalt miljø av forskere og praktikere, Salisbury International Forum, (<http://www.socsci.soton.ac.uk/spring/news/int-prac-res2008/>) har utarbeidet The Salisbury Statement on practice research (http://www.socsci.soton.ac.uk/spring/salisbury/The_Salisbury_Statement_on_practice_research_May_2009.pdf) hvor de gir noen rammer for forståelser av praksisbasert forskning og presenterer et utgangspunkt for videre diskusjoner. Forståelser av dette vil også bli gjort rede for i en bok med erfaringer fra ulike HUSK-prosjekt. Bokens tittel er ennå ikke bestemt, men den redigeres av Asbjørn Johannessen, Anne Marie Støkken og Sidsel Natland. Boken utgis i løpet av 2011.

3. Bakgrunn for prosjektet

For et stort flertall av sosialarbeidere har det å skrive stor plass i deres arbeidshverdag. Det er et mangfold av tekster som skrives: vedtak, journal, brev, rapporter, referat, individuelle planer, saksframlegg, tiltaksplaner og handlings planer. Noen av disse tekstene, som vedtak og tiltaksplaner i barnevernet, har en juridisk regulering som har betydning for at tekstene faktisk skrives samt for utforming og innhold. Andre tekster, og da kanskje særlig journalene, kan være svært ulikt utformet.

Tekster tar "stor plass" i praksisfeltet på flere måter. En side av dette er at det å skrive er tidkrevende arbeid for mange praktikere. Skrivning tar også plass i praktikernes arbeidshverdag i form av at de er opptatte av *hvordan* de skal skrive, noe som har kommet fram i Fagtekstprosjektet. Praktikere kan også ha dårlig samvittighet for at de ikke er à jour med det skriftlige arbeidet (Marthinsen og Arntzen 1999). Et annet aspekt ved tekstens "plass" i praksisfeltet er at det som skrives kan være av stor betydning for den eller de det skrives om. Dette kommer tydelig til uttrykk knyttet til skrivning av vedtak, hvor vedtaket er en skriftliggjøring av en enhets beslutning om å innvilge eller avslå noe som klienter har søkt om. Eller vedtaket kan innebære et pålegg eller en inngripen i enkeltpersoners liv.

Tekster som skrives innenfor andre format enn vedtak kan også ha stor betydning for de personene som tekstene omhandler. I saker hvor det skiftes saksbehandler kan den nye saksbehandleren påvirkes av det som allerede er skrevet i saken. Dette kan ha betydning for hvordan det videre arbeidet med klienten vil fortone seg. Det kan også være skrevet svært lite i saker. Ved en av enhetene som har deltatt i Fagtekstprosjektet kunne de fortelle at de jobbet med en klagesak. De formidlet at det var skrevet lite i denne saken og at mye informasjon og kunnskap om saken "var i hodene til de ansatte". En kan anta at dette eksempelet på langt nær er enestående for hvordan situasjonen er i praksisfeltet. For ansatte kan det bety at de får et manglende grunnlag å bygge det videre arbeidet ut fra. Mer alvorlig er at klienter i slike tilfeller møter et hjelpesystem uten hukommelse, slik at de vil oppleve å starte forfra gjentatte ganger (Lødemel og Johannessen (red.) 2005; Skjefstad 2007). Det belyser videre at manglende dokumentasjon i saker kan svekke klienters rettssikkerhet. Om kunnskap om arbeidet sitter i de ansattes hoder istedenfor å være skrevet ned vil dette også være av betydning for enhetenes mulighet for evaluering og styring både i enkeltsaker og på enhetsnivå.

"Behovet for å få synliggjort det vi gjør i en skiftende verden er tydeligere enn noen gang"
Praktiker i Fagtekstprosjektet

På tross av den sentrale plassen språk og kommunikasjon har i sosialt arbeid er kunnskapen om og ferdigheter i dokumentasjon og skriftlig kommunikasjon gitt lite oppmerksomhet i utdanningene og innen praksisfeltet (Healy og Mulholland 2007; Rai og Lillis 2009), noe som kan framstå som et paradoks. Praktikere opplever at de ikke har tilstrekkelig kompetanse på skriving og det hersker usikkerhet om hvilke form, innhold og funksjon journaler skal ha (Askeland og Molven 2006).

Siden begynnelsen på 1990-tallet har Trondheim kommune hatt samarbeid med forskningsmiljø i sosialt arbeid ved Barnevernets utviklingssenter, NTNU og NTNU Samfunnsforskning. Det har vært en rekke prosjekter hvor klientarbeid og organisering har vært i fokus, både innenfor barnevernområdet og sosiale tjenester (Clifford, Marthinsen og Samuelsen 1996; Marthinsen og Drugli 1996; Marthinsen og Arntzen 1998; Marthinsen og Arntzen 1999; Marthinsen og Clifford 1998; Marthinsen og Moe 1999). Flere av disse studiene avdekket at det skriftlige arbeidet ved enhetene, med sitt fokus på kronologi og forvaltning av rettigheter gjennom vedtak, ikke var strukturert for å skape grunnlag for fagutvikling og intern evaluering. På bakgrunn av denne kunnskapen ble det i 1998 igangsatt et prosjekt for å prøve ut nye former for journalføring i kombinerte barnevern- og pedagogisk-psykologiske⁹ tjenester i Trondheim kommune¹⁰. Prosjektet fikk navnet Fagtekstprosjektet og utviklet en modell for dokumentasjon av arbeidet ved enhetene (Marthinsen og Arntzen 1999; Hedne 2006). I prosjektet ble det avdekket at skrivepraksisen ved de involverte enhetene dekket flere behov samtidig, og utgjorde flere system som tjente ulike formål.;

- 1. Praktikerne skrev for å organisere arbeidshverdagen og sikre seg mot forglemmelser*
- 2. Praktikerne merket seg forhold de mente var av betydning, men som var uavklarte og som de senere vurderte om de skulle skrive inn i dokumenter som klienten hadde innsyn i*
- 3. Praktikerne dokumenterte aktiviteter i sakene som telefoner som ikke var besvart, at klienten møtte opp på kontoret ol, gjerne med tanke på eventuell senere juridisk gransking av saksgangen og arbeidet, og*
- 4. Praktikerne sikret dokumentasjon av den formelle forvaltningen hvor lovanvendelse sto sentralt.*

(Marthinsen og Arntzen 1999, s. 10)

⁹ Pedagogisk-psykologisk er senere omtalt som pp.

¹⁰ Disse enhetene het ved oppstart av dette Fagtekstprosjektet i 1999 Hjelpetjenester, men endret i 2004 navn til Barne- og familietjenester.

Dette viste at enhetene produserte oppstykkede historier om klientenes møter med hjelpesystemene. Noe som støttes av studier som har avdekket at innholdet i journaler kan være tilfeldig, skrevet i s tikkordsform, vise øyeblikksbilder og der med bli ufullstendige (Askeland og Molven 2006).

Prosjektleder for Fagtekstprosjektet, Edgar Marthinsen, var også prosjektleder for Fagtekstprosjektet i barne- og familieenhetene i Trondheim kommune. Forståelsen av behovet for et fagtekstprosjekt innen sosialområdet bygger dermed på kunnskap fra prosjektet på barnevern- og pp-området. Selv om målsettingene for prosjektene har vært sammenfallende har gjennomføringen av de to prosjektene blitt forskjellige. Fagområdenes ulike organisatoriske rammer har vært av betydning for dette. Men kanskje mer viktig for at prosjektene har blitt ulike er de forskjellige kontekstene prosjektene har foregått i, hvor NAV-reformen har hatt spesielt stor betydning for vårt prosjekt. Videre har forskjellene i de juridiske rammene for arbeidet innenfor de to enhetene hatt betydning. Det kommunale barnevernets arbeid reguleres av Lov om barneverntjenester (bvl). I dette lovverket framkommer klare frister for når beslutninger i ulike faser av en barnevernssak skal tas, og lovverket pålegger barneverntjenestene å utarbeide tiltaksplaner og omsorgsplaner. Disse juridiske føringene legger premisser også for dokumentasjonen av barnevernssaker, noe som har vært førende for hvordan Fagtekst innenfor dette feltet er blitt utviklet. Tilsvarende føringer er ikke lagt for enheter som jobber etter Lov om sosiale tjenester (sotjl), noe som har gjort det lite hensiktsmessig å legge seg tett opp mot Fagtekstmodellen for barnevern- og pp-området i utviklingen av Fagtekststrukturen i dette prosjektet. Fokus på faglighet i tekst er imidlertid sammenfallende for de to prosjektene.

Hverken barneverntjenesteloven, sosialtjenesteloven og heller ikke forvaltningsloven pålegger praktikere å journalføre sitt arbeid. Det har imidlertid utviklet seg en tradisjon for å skrive journaler innenfor disse fagområdene (Marthinsen 2003, s 279). Dette er annerledes for helsepersonell, inkludert sykepleiere, som i kraft av sin profesjon er lovpålagt å skrive journaler. Dette er regulert av Lov om helsepersonell m.v. (hlspl). Pålegget er imidlertid ikke knyttet til journalens struktur. Lovreguleringer har dermed ikke vært styrende for utviklingsarbeidet i Fagtekstprosjektet¹¹.

De siste ti årene har det vært økende fokus på evalueringsvirksomhet i og av offentlig virksomhet (Foss 2000; Halvorsen 2004). Det økende fokuset har i stor grad vært knyttet

¹¹ Regler om god forvaltningsskikk jfr. forvaltningsloven samt pålegg knyttet til yrkesetikk, relevans og forståelighet og så videre jfr. helsepersonelloven § 40 gjelder selvfølgelig også for tekster skrevet innenfor fagtekststrukturen.

til reformer i offentlig sektor, hvor grunnidéene eller styringsidealene i reformene ofte omtales under betegnelse som "managementfilosofien", "New Public Management", "marked og management", "den politiske bedrift" og liknende (Foss 2000, s. 21). Kravene til etterrettelighet har dermed vært økende også for tjenestene innenfor helse- og sosialområdet. Dette finner en igjen i Sosial- og helsedirektoratets "Nasjonale strategi for kvalitetsforbedring i Sosial- og helsetjenesten, ... og bedre skal det bli" (2005) hvor ett av innsatsområdene for å nå målet om god kvalitet i tjenestene er å "Følge med og evaluere tjenestene" (ibid, s. 34). En kan videre se effektivitet som et sentralt omdreiningspunkt, i betydning gode og billige tjenester i forhold til behov og tilgangen på ressurser. Virksomhetene vil dermed utfordres på å gjøre rede for hvilke tiltak som tilbys og som "virker", og hva som må endres for at tjenestene skal bli mer effektive. For ledere kan dette komme til uttrykk ved at de må kunne redegjøre for hvilket arbeid som gjøres ved enheten for å underbygge behov for tildeling av ressurser. Sosialt arbeids område utfordres i så måte ved at sosialt arbeid i for liten grad klarer å redegjøre for resultater av sin innsats og å vise sammenhenger mellom intervensjonene som gjøres og resultatene av dem (Denvall 2005; Grønningsæter 2009). Om evaluering er en hensiktsmessig respons på kravet om etterrettelighet og treffsikkerhet innenfor virksomheter innen helse- og velferdssektoren er en levende diskusjon. Ikke minst knyttet til hvordan aktivitet innenfor slike virksomheter kan evalueres (Halvorsen 2004). Innspill om slike problemstillinger fra enhetsledere HUSK Midt-Norge var i kontakt med i forkant av prosjektet, var medvirkende til igangsettelsen av og fokuset i Fagtekstprosjektet.

Sosial- og helsedirektoratets initierte i 2003 kartleggingsverktøyet KIS (Kartlegging i sosialtjenesten)¹². De overordnede målsettingene for KIS har vært at brukere skal bli i bedre stand til å vurdere sin egen arbeidsevne, aktiv brukarmedvirkning i kartleggingsforløpet, styrke relasjonsarbeidet mellom bruker og ansatt, forbedre prioriteringene og formidlingen av innsatsområder i sosialtjenesten, samt å styrke samordningen og koordineringen av innsatsen overfor brukere (Rambøll management 2007). Av målene går det fram at dette er målsettinger på individnivå, for klienten og den ansatte, men også på systemnivå ved at bruk av KIS skal bidra til forbedring i prioritering samt koordinering og samordning. I evalueringen av implementeringen framkommer det at bruk av KIS oppfattes som et prosessverktøy, at KIS har bidratt til større systematikk i kartlegging i sosialtjenestene og at kommunene har fått ny kunnskap om klientene (ibid). Det er imidlertid verdt å merke seg at det ikke er lagt inn som målsetting at bruk av KIS skal bidra til bedre dokumentasjon av det arbeidet som gjøres i enhetene. En vil dermed kunne si at KIS er et verktøy som underbygger et driftsfokus i praksisfeltet mer enn et

¹² http://www.shdir.no/vp/multimedia/archive/00017/Skjema_for_egenkartl_17090a.pdf (16.12.10)

fokus på dokumentasjon. Bruk av KIS vil ikke kunne ta vare på historien om klientenes møter med tjenestene eller om enhetenes faglige arbeid i og med at KIS har et kartleggingsfokus.

Arbeids- og velferdsdirektoratet og Sosial og helsedirektoratet har bygget på KIS i utviklingen av egenvurderingsskjemaet¹³ som er en del av arbeidsevnevurderingen i NAV. Arbeidsevnevurderingen ble tatt i bruk i NAV høsten 2008, men ble obligatorisk i NAV-kontorene da den nye NAV-loven trådte i kraft i mars 2010. Arbeidsevnevurderingen er blitt tillagt mange funksjoner. Den ble blant annet innført som en felles metodikk for NAV-kontorene, som et svar på behovet for "en ny, felles faglig plattform og metodikk i arbeids- og velferdsforvaltningen" (AV-dir og SH-dir 2007, s. 13). Videre er arbeidsevne-vurderingen et viktig verktøy for både forvaltningen og kanskje i større grad for klienter, da den skal danne grunnlag som inngangsvilkår for tildeling av både ytelser fra Folketrygden og for ulike tiltak og virkemidler (opcit). Utviklingen av arbeidsevne-vurderingen i NAV var i og for seg ikke en del av bakgrunnen for igangsettelsen av Fagtekstprosjektet, men har gjennom prosjektperioden kommet til å utgjøre en betydelig faktor for spørsmål og oppmerksomhet i prosjektarbeidet.

3.1 Målsettinger for Fagtekstprosjektet

I invitasjonen til deltakelse i Fagtekstprosjektet skrev leder for Arbeid og Kompetanse¹⁴, Gjermund Ringsrød, følgende: *HUSK vil gjerne få invitere til deltakelse i et prosjekt hvor vi skal utvikle Fagtekstprosjektet. Kort fortalt er dette å utvikle en ny måte å skrive våre notater/journal på slik at de i større grad kan fortelle oss hva som virker og hva som ikke virker av det som vi holder på med. Spesielt i forbindelse med å dokumentere vår virksomhet som blir mer og mer viktig. I tillegg er det sentralt for oss å gjøre mer av det som har en effekt og kutte ut ting som ikke gir positiv endring i klientenes liv* (mail av 30.04.07).

Høsten 2007 ble følgende målsetting presentert for enhetene¹⁵:

Å se tekstproduksjon i en større sammenheng, med tanke på å bedrive mulighetene for faglig evaluering av arbeidet gjennom fokus på:

¹³ <http://www.nav.no/binary?download=true&id=328986> (16.12.10).

¹⁴ Arbeid og kompetanse var en kommunal tiltaksenhet. Den er nå blitt nedlagt. Flere av de som jobbet ved denne enheten jobber nå i NAV med kvalifiseringsprogrammet.

¹⁵ Som tidligere nevnt er disse målsettingene sammenfallende med de målene som ble satt for prosjektet Fagtekst i barne- og familietjenestene i Trondheim kommune. Se Marthinsen og Arntzen (1999).

- forstående arbeid og omfanget av det
- om arbeidet blir utført innenfor tid og plan
- i hvor stor grad de forventede målene blir nådd
- å gi mulighet til større faglig refleksjon om arbeidet
- å skrive journaler slik at de gir sammenheng og oversikt over hva som er gjort
- å skille mellom datobasert kort logg og "den lange teksten" om det faglige arbeidet
- legge større vekt på de faglige vurderinger som blir gjort underveis.

Fagtekstprosjektet hadde på denne måten målsettinger knyttet til flere nivå. Å utvikle en dokumentasjonsstruktur som kan bidra til bedre oversikt i enkeltsaker gjennom å bli mer etterrettelig og mindre sårbar ved eventuelt skifte av saksbehandler, og slik bidra til å heve kvaliteten på tjenestene som tilbys klientene, handler om mål på individuelt nivå. Ut over målsettingene på individuelt nivå ønsket vi at Fagtekstprosjektet skulle utvikles slik at dokumentasjonen skal kunne gi oversikt og grunnlag for evaluering, og på den måten utgjøre styringsdata basert på faglig innsikt og som supplement til data om økonomi og omfang av tjenester. I målsettingene lå det også ønske om å løfte fram det faglige innholdet i arbeidet som utføres i enhetene, kvalitetssikring og fagutvikling.

Av målene kan en dermed se at Fagtekstprosjektet innehar et faglig perspektiv, et kvalitetssikringsperspektiv og et evaluerings- og styringsperspektiv. I Sosial- og helsedirektoratets (2005) nasjonale strategi for kvalitetssikring i Sosial- og helsetjenesten "... og bedre skal det bli" finner vi igjen disse perspektivene i strategidokumentets visjon. Direktoratet skriver at sosial- og helsetjenesten i Norge "må hele tiden:

- *Tilstrebe å utnytte den beste tilgjengelige kunnskapen*
- *Undersøke om det vi gjør faktisk bidrar til å nå våre mål*
- *Endre kurs hvis så ikke er tilfelle*
- *Ta hensyn til brukernes behov og ønsker når tjenestene skal evalueres og forbedres"* (Sosial- og helsedirektoratet 2005, s. 19).

Sett opp mot disse visjonene kan en si at Fagtekstprosjektet som prosjekt imøtekommer og vil kunne jobbe i tråd med visjonen Sosial- og helsedirektoratet har for sosial- og helsetjenestene.

I redegjørelsen for hvordan vi har jobbet i prosjektet vil det framkomme at Fagtekstprosjektet har vært omfattende og prosessorientert. Det har betydd at vi har sett behov for endringer i gjennomføringen og justeringer av målsettingene. Dette vil vi komme tilbake til underveis i rapporten.

4. Kunnskapsforståelse og metodisk tilnærming

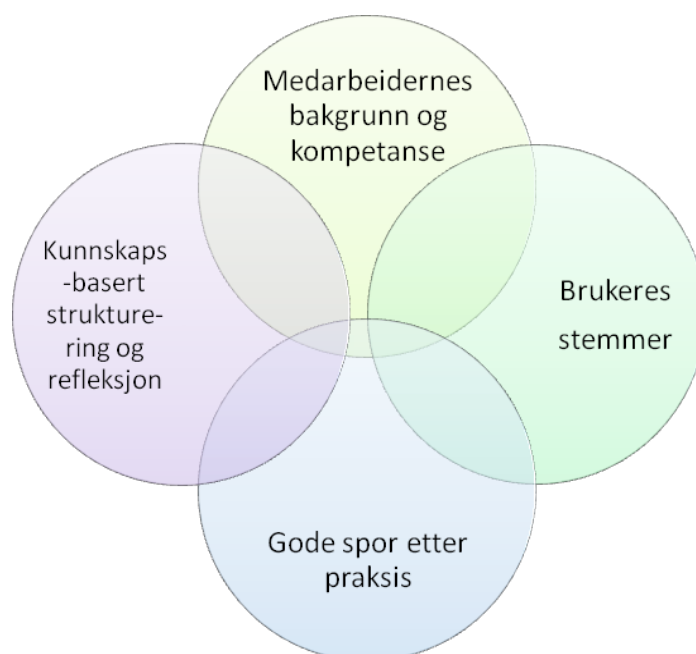
I og med at Fagtekstprosjektet er et prosjekt i HUSK Midt-Norge er prosjektet forankret i HUSK Midt-Norges faglige forankring, slik den er gjort rede for i *Plan for etablering og drift av Høgskole- og universitetssosialkontor (HUSK) for Midt-Norge 2006-2010* (HUSK MN 2006). I planen påpekes det at vi står overfor det som omtales som en “epistemologisk endring” (HUSK MN 2006, s. 5; Karvinen 2001, s. 117) innenfor forståelsen av kunnskapsgrunnlaget i sosialt arbeid. Med dette hevdes det at det innenfor sosialt arbeid er behov for grunnleggende endringer i hvordan en kan forstå hvordan kunnskap kan og bør utvikles på en hensiktsmessig måte innenfor faget, praksis og forskningen. Under vil vi komme noe mer inn på hvordan aktører i vitenskapelige debatter om profesjonsutøvelse og om sosialt arbeid påpeker og argumenterer i forhold til hvordan de mener kunnskapsoverføring foregår innenfor praktisk anvendte fagområder. Videre hvordan nye forståelser av kunnskapsutvikling vil utfordre og endre forholdet mellom og posisjonene til praksis og forskning, samt hvordan det argumenteres for behov for endringer for å få til bedret kunnskapsutvikling som kan gjøres mer nyttig for praksis. Den relativt korte introduksjonen som gis under er på langt nær utfyllende for hvordan diskusjonene rundt disse temaene går i praksis og forskning. Men det gir en vei inn slik at vi kan gi en presentasjon av hvilke forståelser som vi har jobbet ut fra i Fagtekstprosjektet.

Sosialt arbeid har vært gjenstand for kritikk (Parton og O’Byrne 2000) og har, som andre former for profesjonalitet, blitt utfordret ved at rammene for profesjonsutøvelsen er i stadig endring (Karvinen 2001). På bakgrunn av store økonomiske, teknologiske og kulturelle endringer som samfunnet står overfor trengs endrede forståelser av profesjonelt arbeid og ekspertise, hevder Karvinen (2001). Det argumenteres derfor for behov for nye måter å arbeide på innenfor komplekse, mangfoldige og nye kontekster, og refleksiv kompetanse betraktes som stadig mer nødvendig (Karvinen 2001; Fook 1996). Refleksiv kompetanse i profesjonell praksis vil da innebære kritisk analyse av eget arbeid og erfaringer. Schön (2001) var tidlig inne på dette ved å påpeke at organisasjoner er i stadig endring og kan best utvikles dersom de ansatte i organisasjonene er bevisste egne handlinger. Ved å argumentere for behov for refleksiv kompetanse gis samtidig praktikerens kunnskap, erfaringer og opplevelser økt legitimitet og tyngde som verdifull kunnskap (Karvinen 2001; Fook 1996). Innenfor praksisorienterte tradisjoner er forståelsen den at kunnskap skapes og videreføres i praktisk handling, og at “ekspert” og “novise”, “lærer” og “svenn” er partnere i en felles lærings- og skapelsesprosess. (Karvinen 2001; Molander 1996). Denne formen for kunnskap har sine røtter i

praktisk virke og ikke i vitenskapelige og teoretiske tradisjoner, og har i stor grad blitt vurdert underlegen i forhold til teoretisk kunnskap (Fook 2001; Molander 1996). I Fook (2001) finner vi argumenter for å forene praksisbasert kunnskap og vitenskapelig kunnskap i forskning. Her argumenteres det for at praksisbasert kunnskap vil være mer relevant og overførbart for praksisfeltet, enn kunnskap som har generaliserbarhet som mål. Nye forståelser av kunnskap, ekspertise og kunnskapsutvikling endrer dermed forholdet mellom praksis og forskning. Forskningen må bevege seg fra en posisjon som kunnskapsleverandør, til å arbeide for å støtte og forsterke praktikernes kunnskapende kapasitet (Fook 2001; Karvinen 2001). Dette innebærer videre at praktikere må oppfordres til å ta forskningsbasert kunnskap i bruk i sin arbeidshverdag (Karvinen-Niinikoski 2005; Fook 1996) og skoles til å tenke forskning. Videre forventes praksis å ta tak i utfordringer og oppgaver der de opplever å ha kunnskapsbehov i tjenestene, samt å bidra til vitenskapliggjøring i samarbeid med forskningen og utdanning (Fook 2001; Karvinen 2001; Marthinsen 2004).

Avslutningsvis i Karvinens artikkel argumenterer hun for behovet for at sosialt arbeid må bevege seg i retning av refleksiv ekspertise. Hun skriver: *“En av de stora utmaningarna i utbildningen och forskningen i socialt arbete, är att skapa en grunn för denna utveckling, att producera medel och modeller för den reflexiva kompetensen”* (2001, s. 125). Her framkommer at Karvinen, som andre, argumenterer for at det i forskning og kunnskapsutvikling, også i sosialt arbeid, er viktig å introdusere refleksiv praksis og en forening av praksisbasert kunnskap og vitenskapelig kunnskap. Mens *hvordan* dette skal gjøres og oppnås framstår som store utfordringer, slik det framkommer i sitatet. Dette illustrerer utfordrende spenningsfelt. På den ene siden argumenteres det for behov for endrede måter å utvikle kunnskap på, samt behov for endrede posisjoner for både praksis og forskning. Mens det på den andre siden er manglende grunnlag for, metoder for og erfaringer med hvordan dette skal gjøres og oppnås. Mye av prosjektaktiviteten i HUSK Midt-Norge har foregått i slike spenningsfelt. Vi har jobbet i tråd med forståelser av utvikling av kunnskap og ekspertise som beskrevet over, noe som kommer fram i følgende sitat fra plan for etablering og drift av HUSK Midt-Norge (HUSK MN 2006, s.11): *“HUSK-prosjektet vil legge seg på en forståelse av kunnskap og kunnskaping som tar hensyn til at kunnskapsprosesser ikke bare hører hjemme innen de etablerte vitenskaper eller i den formaliserte forskning”*. Samtidig har prosjektaktiviteten vært preget av å være forsøksvirksomhet i og med at vi gjennom prosjektene har prøvd ut måter å arbeide på for å oppnå den form for kunnskapssamarbeid og kunnskapsutvikling det er argumentert for her.

På bakgrunn av vår faglige forankring har vi i HUSK Midt-Norges praksisperspektiv¹⁶, i løpet av prosjektperioden, utviklet en modell som skisserer hvilke forhold vi så langt anser bør være ivare tatt for at en vitenskapeliggjøring av sosialt arbeids praksis skal være mulig.



I modellen presenteres hvilke aktører som etter en slik forståelse bør være delaktige og samarbeide i en prosess for vitenskapliggjøring. Dette er brukere¹⁷, praktikere, forskningen og utdanningen. De ulike forutsetninger som bør være til stede for en vitenskapeliggjøring av praksis er;

1. *Gode spor etter praksis*, ved at praksis sin aktivitet må være systematisk og faglig godt dokumentert
2. *Kunnskapsbasert strukturering og refleksjon*, gjennom en anvendelse av forskningens prinsipper og metoder i og sammen med praksis, samt at det skapes rom for og legges metodisk til rette for refleksjon
3. *Medarbeidernes bakgrunn og kompetanse*, som betyr en anerkjennelse av praksiskunnskap som verdifull som kunnskapsgrunnlag i utviklingen av vitenskapelig kunnskap
4. *Brukeres stemmer* bør komme til uttrykk gjennom aktiv deltakelse.

¹⁶ HUSK Midt-Norge har delt sin prosjektvirksomhet inn i tre perspektiver; Brukerperspektivet, Minoritetsperspektivet og Praksisperspektivet. Fagtekstprosjektet ligger inn under praksisperspektivet.

¹⁷ I modellen brukes brukerbegrepet. Andre steder rapporten har vi valgt å bruke klientbegrepet i og med at praktikerne som har deltatt i prosjektgruppene i Fagtekstprosjektet foretrekker klientbegrepet.

Modellen gjenspeiler en forståelse av at kunnskapsutvikling ikke kan foregå i forskningen om praksis, men i et samarbeid mellom involverte parter for å få kunnskap for praksis. Dette særlig gjennom opprettelse og utvikling av felles læringsarenaer for de involverte aktørene. Modellen skal imidlertid ikke forstås slik at alle aktører skal involveres på samme måte og at alle prosjekter skal utvikles og gjennomføres likt. Den kan sees på som en begynnende utvikling og beskrivelse av måter å jobbe med vitenskapeliggjøring av praksis, og en begynnende systematisering av erfaringer vi har gjort oss fra prosjektvirksomheten innenfor HUSK Midt-Norges praksisperspektiv.

At Fagtekstprosjektet er et HUSK-prosjekt har hatt betydning for de metodiske valgene vi har tatt. Som en måte å operasjonalisere den kunnskapsforankringen arbeidet har bygd på har vi valgt å bringe inn teori om organisasjonsutvikling og aksjonsforskning. Vi har ansett denne teoretiske innrammingen som hensiktsmessig blant annet fordi den har en forståelse av organisasjoner som dynamiske og i stadig endring, samt at organisasjoner forstås som resultat av læringsprosesser og at organisasjoner dermed kan lære (Klev og Levin 2002; Greenwood og Levin 2007). Disse fortolkningene av organisasjon er av betydning for at det teoretiske rammeverket skal kunne brukes opp mot den praksis-verden som Fagtekstprosjektet har foregått i. Praksis står i stadige organisatoriske og innholdsmessige endringer. Dette har de siste årene blitt forsterket for den delen av praksis som Fagtekstprosjektet har orientert seg mot i forbindelse med NAV-reformen. Å finne måter å drive prosjektarbeid innenfor teorier med forståelse av organisasjoner som dynamiske har derfor vært av stor betydning. Med HUSK Midt-Norges fokus på læring og kunnskapsutvikling har det også vært vesentlig å finne teoretiske rammeverk som anerkjenner at organisasjoner kan lære. Et annet aspekt ved valget av teori om organisasjonsutvikling og aksjonsforskning var denne litteraturens fokus på betydningen av aktiv deltakelse fra og i de organisasjonene hvor endring skulle foregå og kunnskap utvikles, i og med at aktiviteten i Fagtekstprosjektet skulle foregå i praksis.

Fagtekstprosjektet kan både forstås som et organisasjonsutviklingsprosjekt (Klev og Levin 2002) og som et aksjonsforskningsprosjekt (Greenwood og Levin 2007; Coghlan og Brannick 2005). I praksis- og forskningsfeltet er det stor variasjon i hv ordan organisasjonsutvikling og aksjonsforskning som metodiske overbygninger eller arbeidsformer forstås og brukes. Det er heller ikke enkle eller umiddelbart klare grenseoppganger mellom organisasjonsutvikling og aksjonsforskning. I begge disse måtene å arbeide med utvikling på, slik vi har valgt å forstå dem, vektlegges et deltakeraspekt ved at utviklingsprosessene skal foregå *sammen med* medlemmer i organisasjoner, ansatte i enheter eller beboere i nabolag hvor utviklingen skal foregå. De som kjenner behovene og problemene skal være med å definere problemstillingene og på å utvikle løsningene.

Fokus på å finne løsninger løfter fram et handlingsaspekt, hvor handling har som hensikt å bidra til endring. Ut over å finne løsning på ident ifiserte problemer skal utviklingsprosessene i tillegg legges til rette for kunnskapsutviklingsprosesser for de involverte, og for at de involvertes egne kapasiteter til endring og utvikling bygges opp (Klev og Levin 2002; Greenwood og Levin 2007).

Et skille mellom organisasjonsutvikling og aksjonsforskning kan en finne ved at aksjonsforskning i større grad setter fokus på kunnskap og kunnskapsutvikling (Klev og Levin 2002; Greenwood og Levin 2007). I tillegg til å skape endring ønsker man innen aksjonsforskningen å produsere vitenskapelig kunnskap. Det er et mål at utviklings- og forskningsarbeidet skal utgjøre demokratiserende prosesser gjennom at berørte parter involveres i beslutningstaking og styring av prosessene, samt at eierskapet til løsninger og kunnskap som utvikles, ikke forbeholdes forskningen, men forankres hos de involverte.

I Fagtekstprosjektet har vi støttet oss til prinsipper i aksjonsforskning. Aksjonsforskning er da ikke forstått som en forskningsmetode, men som en kunnskapsgenererende prosess og en måte å utvikle konkrete og ønskede resultater for de involverte aktører (Greenwood og Levin 2007). Samtidig har vi hentet inspirasjon fra organisasjonsutvikling (Klev og Levin 2002), kanskje særlig knyttet til forståelse av arbeidsprosessen i fasene hvor vi har utviklet og prøvd ut fagtekststrukturen. Klev og Levin beskriver organisasjonsutviklingsarbeid som en kontinuerlig pågående læringsprosess bestående av fem sekvenser:

1. *kollektiv refleksjon for å utvikle handlingsalternativer*
2. *eksperimentering for å nå ønskede mål*
3. *kollektiv refleksjon over oppnådde resultater*
4. *individuelle refleksjoner for respektive innbyggere og eksterne*
5. *tilbakemelding til og ny læring på felles læringsarenaer (ibid, s. 79).*

Utviklings- og utprøvningsarbeidet i Fagtekstprosjektet har i stor grad foregått i sekvenser slik de er framstilt over. I prosjektgruppemøter har praktikere og prosjektmedarbeidere fra HUSK Midt-Norge diskutert og reflektert sammen. Praktikerne har tatt i bruk og prøvd dokumentmalene til fagtekststrukturen i sin arbeidshverdag. Erfaringer og behov for forbedringer er tatt med tilbake til prosjektgruppene hvor vi i felles diskusjoner har gjort endringer, eller besluttet at noe skal bevares slik det er utviklet. Dette har vært prosesser gjennom hele prosjektperioden og prosjektgruppemøtene har utgjort arenaer for gjensidig læring. I rapporten vil vi beskrive nærmere hvordan disse prosessene har vært.

I Fagtekstprosjektet har HUSK Midt-Norge bidratt til å legge til rette for en arbeidsprosess hvor praktikere og HUSK-medarbeidere har samarbeidet. Prosjektmedarbeider fra HUSK Midt-Norge har hatt en rolle som tilrettelegger for lærings- og utviklingsprosessen, en rolle Greenwood og Levin på en treffende måte har gitt navnet "The friendly outsider" (op.cit, s.115). Tilretteleggingen har bestått i at prosjektmedarbeider har tatt ansvar for å holde arbeidsprosessen i gang ved å organisere og styre prosjektgruppemøtene, bidratt til informasjonsflyt mellom møtene samt utformet og sendt ut fagtekstmalene etter hvert som de er blitt utviklet. Prosjektmedarbeideren må i slike prosesser evne å både være nær og samtidig ha distanse til det feltet utviklingsarbeidet foregår i. I Fagtekstprosjektet har nærheten til praksis blitt ivaretatt ved å innta en åpen posisjon til praktikers arbeidsfelt, oppgaver, kunnskap og arbeidssituasjon. Nærheten til praksis er også forsøkt ivaretatt ved at prosjektgruppemøtene er blitt holdt i praksisenhetenes lokaler. På den måten har prosjektmedarbeiderne fått kontakt med enhetene vi har samarbeidet med. Dette valget har også hatt en mer praktisk side, ved at praktikerne har brukt mindre tid knyttet til prosjektgruppemøtene i og med at aktiviteten har foregått i enhetenes lokaler. For å sikre best mulig oppslutning om prosjektgruppemøtene har praktikerne også bestemt tidspunkt for møtene.

Samtidig med nærhet til praksis har prosjektmedarbeiderne fra HUSK Midt-Norge hatt en distanse til feltet. Prosjektmedarbeider som har hatt driftsansvar gjennom størstedelen av prosjektperioden har ikke selv jobbet i direkte klientkontakt, og har dermed stått utenfor det "driftsmoduset" som praktikere opplever å stå i i sin arbeidshverdag. En outsider-posisjon har gjort det mulig å få et overblikk over prosessene, diskusjonene og innspillene i prosjektet, som igjen har vært av betydning for muligheten for å legge til rette for best mulig progresjon i arbeidet. Denne distansen har vært av avgjørende betydning for å holde et svært prosessorientert arbeid i gang i komplekse kontekster. Videre har distansen og posisjonen utenfor praksis gitt prosjektmedarbeiderne mulighet til å komme med spørsmål og innspill til arbeidet fra en annen posisjon enn det praktikerne selv har hatt, noe som kan ha bidratt til en konstruktiv dynamikk i arbeidet. Med denne distanserte og samtidig nære og sentrale posisjonen har prosjektmedarbeideren hatt en aktiv rolle i arbeidsprosessen, og dermed tatt del i formingen av handlingene i prosjektet og kunnskapen som er utviklet. En erkjennelse av forskerens aktive rolle i prosessene og kunnskapsutviklingen i forskningsprosjekter er sentral også i aksjonsforskning (Greenwood og Levin 2007).

I kvalitativ forskning vurderes studier i forhold til mål om pålitelighet, troverdighet, overførbarhet og bekræftbarhet (Johannessen m. fl. 2010, s. 229). Troverdighet og

overførbarhet omtales også som ulike former for validitet. "Validitet i kvalitative undersøkelser dreier seg om i hvilken grad forskeres framgangsmåter og funn på en riktig måte reflekterer formålet med studien og representerer virkeligheten", hevder Johannessen m.fl. (2010, s. 230). Forskere må stille spørsmål om hva kunnskapen de har utviklet er gyldig om og relevant for, og under hvilke betingelser (Malterud 2003). Spørsmål om gyldighet og relevans må stilles gjennom hele forskningsprosessen. I aksjonsforskning ser det ut til at kravene om gyldighet (credibility) og relevans suppleres med en målsetting om at kunnskapen som utvikles skal være nyttig, eller "workable" som Greenwood og Levin (2007, s. 100) betegner det. Det som her betegnes som "workability" har likhetstrekk med "pragmatisk validitet" (Malterud 2003, s. 184). Det sentrale knyttet til begge begrepene er at kunnskaps gyldighet er avhengig av at kunnskapen kan tas i bruk av noen. For Greenwood og Levin (2007) blir det et poeng at kunnskap som er utviklet og prøvd ut av aktører i den kontekst kunnskapen skal brukes i, i større grad er gyldig eller "credible" enn kunnskap som valideres kun innenfor et akademisk miljø. Med utgangspunkt i en slik forståelse vil det bety at den dokumentasjonsstrukturen og kunnskapen som vi har utviklet i Fagtekstprosjektet har en høy grad av gyldighet i og med at praktikerne har hatt en sentral rolle i utviklingen og utprøvingen av strukturen, og at den er utviklet i den konteksten hvor den skal brukes.

Ved at praktikerne som har deltatt i prosjektgruppene har hatt stor innflytelse på utviklings- og utprøvingsarbeidet i prosjektet har de fått et sterkt eierskap til arbeidet og til strukturen vi har jobbet oss fram til. Fagtekststrukturen er blitt en struktur som praktikerne og prosjektet, med rette, kan kalle sin egen. Praktisk delaktighet i prosessene, eierskap til løsningene og kjennskap til strukturen vil kunne forenkle implementeringen av strukturen i enhetene. Dette er en styrke ved at organisasjonsutvikling involverer de som kjenner behovene (Klev og Levin 2003).

I denne rapporten vil vi i hovedsak presentere prosessene knyttet til utviklingen og utprøvingen av fagtekststrukturen. Som vist over har dette arbeidet gått i tråd med sekvensene i læringsprosesser i organisasjonsutvikling. Samtidig kan en se disse fasene i Fagtekstprosjektet forstås som aksjonsdeler av et aksjonsforskningsprosjekt. Gjennom prosjektet og i forbindelse med skrivingen av denne rapporten har HUSK Midt-Norge vært opptatt av å bruke erfaringer som grunnlag for teoretisk og analytisk arbeid. Dette som et bidrag til kunnskapsutvikling. De omfattende aksjonene som utviklingsarbeidet i prosjektet har vært danner også et grunnlag for mulige videre forskningsarbeid. Noe av dette kommer vi inn på i del 10.

5. Sammen med praksis. Fra “privat skrivepraksis” til strukturert fagtekst

I de foregående delene har vi presentert bakgrunnen for Fagtekstprosjektet, hvilke mål som var satt da prosjektet startet og vi har vært inne på kunnskapsforståelsen som prosjektet er forankret i, samt metodisk tilnærming. De neste delene vil omhandle selve prosjektarbeidet og vi vil presentere fagtekststrukturen som er et resultat av arbeidet i prosjektet.

Behovet for og ønsket om et Fagtekstprosjekt kom som tidligere nevnt i stor grad fra praksisfeltet selv. Prosjektarbeidet har derfor foregått i og sammen med praksis. Samarbeidsenhetenes organisering har vært av betydning for hvordan prosjektarbeidet har gått framover og for hvordan fagtekststrukturen er blitt. Praksisfeltet for sosiale tjenester og NAV er komplekst organisert og har de siste årene stått i store endringer, særlig knyttet til gjennomføringen av NAV-reformen. For de ansatte har endringene ført til merarbeid og usikkerhet. Usikkerheten og uroen har påvirket prosjektarbeidet, men på tross av dette har noen av enhetene som har vært med fra starten evnet å delta hele veien. Flere praktikere fra disse enhetene har formidlet at de har ansett fagtekst som et så nyttig verktøy at de har investert mye i å holde utviklingsarbeidet i gang, på tross av at prosjektet har pågått i en utfordrende tid i enhetene. Den troen som har vært på prosjektet, både i fagfeltet og i HUSK Midt-Norge, har inspirert oss til å holde det i gang og gitt tro på at det vi har vært i ferd med å utvikle ville overleve omorganiseringer og endringer.

Utviklingsarbeidet i Fagtekstprosjektet har pågått i perioden august 2007 til utgangen av 2010. Arbeidet har vært prosessorientert, og vi kan si at vi har vært gjennom fire faser. Den første fasen var høsten 2007 da vi gjennomførte en kartlegging for å gjøre oss kjent med gjeldende skrivepraksiser i flere enheter. Prosjektets andre fase var den begynnende utviklingsfasen, eller forsøksfasen, som i stor grad handlet om å gå inn i dialog om utforming av prosjektarbeidet i enhetene. I den tredje fasen ble arbeidsfokuset og utviklingsarbeidet mer avgrenset og definert mot å utvikle en fagtekstskrivestruktur. Sommeren 2009 besluttet vi i prosjektgruppene å sette punktum for arbeidet med å utvikle strukturen, siden praktikerne anså det vi hadde jobbet fram som nyttig og hensiktsmessig for sitt arbeid. Den fjerde fasen har dermed bestått i å holde kontakt med praksisenhetene i deres begynnende implementering av fagtekststrukturen.

Totalt har 13 enheter vært involvert i Fagtekstprosjektet. Det har vært seks helse- og velferdsenheter i Trondheim kommune, to NAV-kontor i Trondheim, to mindre kommuner, en kommunal tiltaksenhet og et kommunalt tiltaksforetak. Hos noen er det bare gjennomført kartlegging, noen har vært med gjennom hele prosjektperioden, mens andre har vært inne i prosjektet og falt fra underveis. Det har også vært dialog med tjenester for å komme i gang, uten at det har blitt realisert. Utviklingsarbeidet har foregått i prosjektgruppemøter ved de ulike enhetene, bestående av ansatte fra enhetene og prosjektmedarbeidere fra HUSK Midt-Norge. Informasjonsmøter i enheter og diskusjonsmøter med enhetsledere har kommet i tillegg. Ved to anledninger, først etter kartleggingsfasen og senere ett stykke ut i forsøksfasen, har vi samlet prosjektgruppene, ledere og andre samarbeidsparter til arbeidsseminar for diskusjon og beslutninger om videre framdrift. Siden prosjektarbeidet også skulle utgjøre en arena for fagutvikling, har vi gjennom hele prosessen vært åpne for ønsker om faglige diskusjoner og faglige innspill. De involverte fra praksis er blitt invitert til å delta på forelesninger som er blitt holdt i masterkurset "Sosialt arbeid og NAV" (HIST), på HUSK Midt-Norges regionale todagers-seminar om "Kunnskapens vilkår i praksisfeltet" og på HUSK-forum¹⁸. Ansatte fra prosjektgruppene var også med og diskuterte sine erfaringer med HUSK ekspertgruppe¹⁹ i desember 2008.

Gjennom rapporten presenterer vi hvilke enheter vi har samarbeidet med i de ulike fasene i prosjektet. Det har vært til dels svært ulike enheter. Bak i rapporten har vi lagt ved et vedlegg som beskriver enhetene nærmere med prosjektgrupper, hvordan enhetene har vært organiserte og hvilke endringer de har gått igjennom i løpet av prosjektperioden. Denne beskrivelsen gir et bilde av konteksten for prosjektarbeidet. Det er imidlertid verdt å knytte noen kommentarer til organiseringen i Trondheim kommune. Trondheim kommune har i løpet av den siste tiårsperioden innført en bestiller/utfører modell innen helse- og velferdsområdet. Tidligere sosialtjenester er blitt organisert inn i *helse- og velferdstjenester*. Enhetene er blitt noe endret fra bestiller/utfører-modellen ble innført og fram til nå, men siden januar 2009 har kommunen hatt fire *Helse- og velferdskontor* og to *Helse- og velferd Oppfølging*. Søknader om bistand vurderes i helse- og velferdskontorene, som finner riktig utøverenhet og fatter vedtak om tjenester. Oppfølgingstjenesten er en av flere utførerenheter. Hver Oppfølgingstjeneste mottar vedtak fra to Helse- og velferdskontor. Enhetene som er beskrevet over ble besluttet organisert utenfor NAV da Trondheim kommune etablerte NAV-kontor i 2008 og 2009.

¹⁸ HUSK-forum er et møteforum som er åpent for alle aktører i HUSK Midt-Norge. I disse møtene informeres det om HUSK-aktiviteter og det er åpent for at tema kan bli presentert og diskutert.

¹⁹ HUSK-prosjektet har knyttet til seg en ekspertgruppe bestående av forskere innen sosialt arbeid fra ulike nordiske forskningsmiljø, representant fra Forskningsrådet, representant fra Velferdsalliansen samt ansatte i Arbeids- og velferdsdirektoratet.

Ettersom kommunen valgte en såkalt minimumsløsning i NAV er kun økonomisk sosialhjelp²⁰ og gjeldsrådgivning lagt inn i NAV. Det betyr at Helse- og velferdskontorene ikke lenger har arbeidsoppgaver knyttet til vurdering av behov for økonomisk sosialhjelp. Flere av arbeidsoppgavene som gjøres innenfor helse- og velferdsenhetene i Trondheim kommune vil i andre kommuner kunne skje innenfor NAV.

Det har vært et mål at praksisfeltet skulle ha nærhet til og ei erforhold til Fagtekst-prosjektet og at samarbeidet mellom prosjektmedarbeiderne i HUSK Midt-Norge og de ansatte i prosjektgruppene skulle bære preg av gjensidighet og forpliktelse. Som vi har vært inne på har praksisfeltet stått i store endringsprosesser i perioden prosjektet har pågått, noe som har gjort det nødvendig å tilpasse arbeidet til situasjonen i praksis. Vi har derfor valgt å gi rom for diskusjoner og tema i prosjektgruppemøtene som har ligget utenfor prosjektets fokus, men som har vært av betydning for praktikerne. Endringene og presset praktikerne har stått overfor har ført til både forfall i møter og frafall fra prosjektet. Dette har vært en utfordring knyttet til progresjonen i prosjektet.

Prosjektmedarbeider Gunnhild Vist i HUSK Midt-Norge har vært “the friendly outsider”²¹ og hatt ansvar for framdrift i prosjektet. Gjennom den mest aktive perioden fram til sommeren 2009 hadde hun kontakt med prosjektgruppene samt forberedte og deltok på alle prosjektgruppemøtene, arbeidsseminarene og informasjonsmøtene med praksis. En slik sentral rolle gjorde det mulig å formidle erfaringer prosjektgruppene imellom og å samkjøre informasjon ut til samarbeidsenhetene. Fagtekstmalene har blitt utviklet stegvis sammen med et informasjonsskriv som følger malene, i tråd med diskusjonene og beslutningene i prosjektgruppene. En sentral posisjon som prosjektansvarlig gir stor påvirknings- og styringsmulighet og det har derfor vært viktig å stille spørsmål, og også krav, til prosjektgruppene om innspill i prosessen. Regelmessig e-post til alle involverte om endringer og forslag har ligget til grunn for diskusjon i prosjektgruppene.

²⁰ Utbetalingen av økonomisk sosialhjelp er samlet til ett *Sentralt betalings-kontor* (SBK).

²¹ Greenwood og Levin (2007, s. 115). Se også del 3 om kunnskapsforankring og metodisk tilnærming.

6. Kartleggingsfasen. Ingen enhetlig struktur på skriving om oppfølging

Høsten 2007 gjennomførte Gunnhild Vist og Kristin Aasen en kartlegging i elleve enheter i og utenfor Trondheim kommune²² for å få kjennskap til former for journalskriving og annen tekstproduksjon som var gjeldende i praksis. Vi ønsket å se spesielt etter hvorvidt gjeldende skrivepraksis kunne ivareta og opprettholde en sammenhengende historie om klientens møte med tjenestene og i hvilke grad det faglige innholdet i arbeidet ble dokumentert. Ved noen av enhetene deltok vi i enhetens fellesmøter/fagmøter for å informere om prosjektet og diskutere med de ansatte. Ved alle enhetene snakket vi med ansatte om tema knyttet til dokumentasjon av faglig arbeid, rutiner, datasystem samt om deres oppfatninger av styrker og svakheter ved eksisterende skrivepraksiser. Noen av de ansatte brukte hele dager på å bistå oss i kartleggingen. Ved noen enheter ble det sett på klienter sine mapper, i papirform og/eller elektronisk²³. Kartleggingen ble gjennomført ut fra en enkel intervjuguide²⁴ som bidro til at vi fikk belyst de samme tema ved de ulike kartleggingsbesøkene.

Kartleggingen viste at journalen ikke så ut til å ivareta dokumentasjon og tydeliggjøring av det faglige arbeidet i enkelt saker. Journalen hadde i stor grad form som logg og inneholdt mer eller mindre sammenhengende oversikt over kontakt, vedtak, møter, telefoner, at klienten ikke var møtt til avtale osv. Ved én enhet ble skjemaet Kartlegging i sosialtjenesten (KIS) brukt nokså rutinemessig, men KIS ble i svært liten grad brukt ved de andre enhetene. I noen av oppfølgingsenhetene i Trondheim kommune kunne vi se noe bruk av Individuell Plan (IP).

Innholdet i oppfølgingsarbeid samt mål for og resultater av innsats var sjelden dokumentert. Det faglige innholdet i arbeidet var sjelden drøftet og hvilke faglige vurderinger som har ligget bak beslutninger som er tatt kom ikke eksplisitt til uttrykk. De skriftlige dokumentene kunne en i liten grad gjøre rede for hvordan situasjonen for klienten ble vurdert. Evalueringer og drøfting av resultater forekom bare unntaksvis og ikke systematisk. Det er interessant å se at tilsvarende manglende dokumentasjon er funnet i prosjektet Fagtekstprosjektet i Barne- og familietjenestene

"Kunnskapen om klientene blir igjen i hodene på folk"
Praktiker i Fagtekstprosjektet

²² Oversikt over enheter hvor det ble gjennomført kartleggingsbesøk er vedlagt bak i rapporten.

²³ Både Vist og Aasen har i hele utviklingsperioden vært ansatt i Trondheim kommune, i hhv Arbeid og kompetanse og i helse- og velferd. Begge har dermed undertegnet taushetsplikterklæring i enheter hvor prosjektet pågikk.

²⁴ Intervjuguiden er vedlagt i rapporten.

(Trondheim kommune 2000) samt i en kartlegging gjennomført i forbindelse med HUSK-prosjektet *71-familier*. I sistnevnte prosjekt fant de faktiske feil registrert i familienes dokumenter, vedtak med manglende begrunnelser, og det var vanskelig å finne faglige resonnement og der med vurderinger som lå bak ytelser som ble gitt (Trondheim kommune og HUSK MN 2009) ²⁵. Mål for arbeidet, prosessorienteringen i klientarbeidet og de faglige grep som benyttes synes dermed å være overlatt til den enkelte praktikers erindring. Dette er sammenfallende med undersøkelser som viser at klienter kan ha en opplevelse av at det er planer og mål for arbeidet som gjøres, men at planene og målene ikke skreves ned (Marthinsen og Skjefstad 2007). Ved skifte av saksbehandler, eller i sykmeldingsperioder, kan det bli krevende å sette seg inn i saker, i og med at informasjonen er oppstykket, og det kan bli vanskelig å bygge videre på det arbeidet som er gjort. Klienter kan som resultat av dette oppleve å stadig måtte starte samarbeidet med det offentlige på nytt. Praktikere som har deltatt i Fagtekstprosjektet har formidlet at de erfarte denne sårbarheten i sitt arbeid.

Kartleggingen avdekket videre at det eksisterer ulike skrivepraksiser innenfor enhetene, så vel som mellom dem. Det gjelder både hva som skrives og hvor det skrives. For enhetene i Trondheim

"Når jeg kommer på jobb må jeg huske tre bruker-ider og tre ulike passord"
Sosialarbeider i NAV

kommune kan noe av denne variasjonen forklares med at enhetene brukte ulike datasystem, i motsetning til i Klæbu kommune hvor de hadde ett datasystem knyttet til det sosialfaglige arbeidet. Noen enheter i Trondheim kommune brukte flere datasystem, hvor informasjon knyttet til ytelser av økonomisk sosialhjelp skulle skrives i ett system (Oskar), mens informasjon relatert til behov for bistand ut over økonomisk sikring ble skrevet i et annet (Gerica). Ikke alle enhetene hadde tilgang på de samme systemene, og det var ulike forståelser av hvem som hadde lesetilgang og skrive-tilgang til disse ulike datasystemene. I enheter med både Oskar og Gerica ble disse systemene brukt ulikt. I enhetene i Trondheim kommune var opplysninger om klienter ikke sjelden lagret i flere datasystem og i flere papirarkiv. Et eksempel på dette kan hentes fra en enhet hvor informasjon vedrørende vedtak om økonomisk sosialhjelp var arkivert i ett arkiv, om vedtak og lignende knyttet til oppfølgingsbehov arkivert i et annet, mens vedtak på kommunal bolig var arkivert i et tredje arkiv. Tilsvarende erfaring er kommet fram i forsøk på rekonstruksjon av saker i en kommunal tiltaksenhet, som viste at en måtte gå til opptil fire ulike kilder for å samle informasjon om hva som var gjort i oppfølgingsarbeid med klienter (Marthinsen og Skjefstad 2007). I løpet av prosjektperioden ble det også gjort

²⁵ Momenter kan også finnes igjen som bakgrunn for et arbeid som er igangsatt i Trondheim kommunen for å understøtte helhetlig pasientforløp for enheter som bruker datasystemet Gerica. Sluttnotat for arbeidsgruppen er pr. desember 2010 under utarbeidelse.

endringer i hvilke datasystem enhetene i Trondheim kommune skulle bruke og ha tilgang til. Det kommunale foretaket Stavne Gård hadde eget datasystem og egne, og noe mer faste, dokumentasjonsrutiner enn de kommunale enhetene. Dette kunne i noen grad tilskrives at foretaket var en oppdragstaker fra NAV, og at deres rapportering i stor grad ble gjort i henhold til kravspesifikasjoner gitt fra NAV.

Under kartleggingsbesøkene i enhetene fikk vi et klart inntrykk av at praktikere var opptatt av det skriftlige arbeidet som ble gjort. Mange formidlet at de brukte mye tid til å produsere tekst, men flere var usikre på nytteverdien av de tekstene som ble produsert. Ansatte stilte spørsmål om eksisterende rapporteringsrutiner kunne si noe om prosessene i sakene og i hvor stor grad rutinene kunne ivareta informasjon om kvaliteten i arbeidet. Flere ansatte, særlig i Trondheim kommune, var opptatt av behovet for en mer enhetlig praksis for journalskriving, og flere påpekte behov for andre og mer egnede datasystemer som bedre kan ivareta helhetlig og faglig dokumentasjon av arbeidet.

6.1 Idè-dugnad

Da kartleggingen var gjennomført ble det skrevet en oppsummering og vurdering av skrivepraksis²⁶. De enhetene som hadde vært involvert i kartleggingen ble invitert til en "ide-dugnad" sammen med HUSK Midt-Norge. Vi ønsket å drøfte resultat og å få innspill til å sette i gang et forsøk for å utvikle og prøve ut en ny skrivestruktur. Ansatte fra syv enheter deltok på ide-dugnaden og av disse hadde seks vært med i kartleggingsfasen. I tillegg var systemansvarlig for datasystemet Oskar i Trondheim kommune med. Funn og vurderinger ble formidlet og følgende spørsmål ble drøftet i grupper:

Datasystemer; Hva slags utfordringer/løsninger ser dere? Geric/Arena. Hvor skal loggen være? Hvor skal den lange teksten være?

De ansatte påpekte igjen at det var en del usikkerhet knyttet til bruk av datasystemene. Hvem skulle ha tilgang på hva? Hvordan skulle taushetsplikten ivaretas? De formidlet usikkerhet rundt hvilke datasystem som skulle brukes i tiden framover, og hvor de skulle dokumentere kartlegginger som NAV etter hvert kom til å kreve²⁷. Og hva med planer? Det var ønske om å finne løsninger slik at Fagtekstprosjektet kunne kobles til de ulike datasystemene, at teksten kunne finnes igjen under en "fagtekstknapp". De var også opptatt av at det var behov for bedre oversikt i databildet. Videre påpekte de behov for at

²⁶ Vedlagt rapporten.

²⁷ Arbeidsevnevurdering begynte å komme på dagsorden som et av NAVs viktige verktøy for iverksetting av kvalifiseringsprogrammet.

det ble utviklet en mer enhetlig praksis i skrivingen, at det ble felles regler for hva som skal skrives hvor. Var det mulig å lage felles maler som kunne ligge i dat asystemet? Dette ville være en forutsetning for å skape en sammenhengende historie om den faglige oppfølgingen.

Tekstens kvalitet. Hva skal til for at teksten i større grad skal synliggjøre det faglige arbeidet?

Diskusjonen ble ført med utgangspunkt i tre perspektiv:

Fagtekstprosjektet som:

- styringsredskap
- faglig refleksjon og bedre dokumentasjon av eget sosialfaglig arbeid
- kvalitetssikring for deltakerne/klientene.

De ansatte påpekte her behov for opplæring og veiledning samt et mer bevisst forhold til taushetsplikt, etikk og språkbruk med tanke på at klientene skal kunne lese journalene. Forslag om å skrive sammen med klienten ble drøftet. Vi fikk innspill om at tekstene også bør synliggjøre samarbeid mellom profesjoner. For å få effektiv og raskt oversikt over oppfølgingsarbeidet bør logg over aktivitet skilles fra den mer prosessorienterte faglige, lengre teksten. Det ble stilt spørsmål om Fagtekstprosjektet kan utvikles som egen metode. Og det ble foreslått å se på erfaringer fra bruk av KIS-kartlegging.

I diskusjonen på ide-dugnaden ble det understreket at utviklingen av Fagtekstprosjektet burde skje i nært samarbeid med praksis. Det ble avtalt at den første fasen av forsøket skulle dreie seg om å diskutere seg fram til løsninger i de ulike enhetene om en hensiktsmessig utvikling av Fagtekstprosjektet. Samtidig ble det understreket at enhetene hadde behov for et samlende system og lik skrivepraksis, noe som betydde at det ikke måtte gis rom for utvikling av ulike skrivestrukturer i prosjektet. Det ble under ide-dugnaden og i tiden etter gjort mer konkrete avtaler med enheter om deltakelse i Fagtekstforsøket.

Før vi gjør rede for det videre arbeidet i prosjektet vil vi i de neste to delene presentere fagtekststrukturen som består av fire Fagtekstdokumenter (Del 6), samt livsområdene som de fire dokumentene er bygd opp med (Del 7).

7. Fagtekststrukturen – en ny dokumentasjonsstruktur

Skrivestrukturen Fagtekstprosjektet består av fire dokument; *Fagtekst-kartlegging*, *Fagtekst-plan*, *Fagtekst-evaluering* og *Fagtekst-rapport*. Sammen med de ansatte i prosjektgruppene er det utviklet skrivemaler for hvert av disse dokumentene. De fire fagtekstdokumentene er alle strukturert rundt elleve temaoverskrifter, som vi har valgt å kalle *livsområder*. Dokumentmalene og livsområdene har vært gjenstand for diskusjoner, utprøvinger og endringer. I mai 2009 tok vi valget om at dokumentmalene var ferdig utviklet. Dokumentmalene som presenteres i rapporten ble tatt i bruk i mai 2009. Vi vil her gjøre rede for fagtekststrukturen og vi vil presentere sentrale momenter og innspill fra praktikerne som har vært av betydning for at fagtekststrukturen er blitt utviklet slik den er.

”Den lange teksten”

I de tidlige diskusjonene med samarbeidsenhetene om hvordan en alternativ skrivestruktur burde utformes, ble betydningen av at strukturen må følge og kanskje også tydeliggjøre arbeidsprosessen sentral. Ideen om en struktur bestående av dokumenter knyttet til kartlegging, planlegging, evaluering og rapportering oppsto derfor tidlig.

Fagtekststrukturen legger til rette for at dokumentasjonen av arbeidet kan følge prosessene i den enkelte sak. Malene til de fire dokumentene er alle bygd opp med de samme livsområdene. Malene gir rom for utforming av tekst knyttet til livsområdene. På den måten kan fagtekststrukturen ivareta behovet for både beskrivelser av faktiske forhold og faglige vurderinger i enkeltsaker. Ved å bygge de fire dokumentene rundt de samme livsområdene kan ønsket om en sammenhengende tekst om det faglige arbeidet imøtekommes. Noe som kan gi bedre oversikt over arbeidet. Bare de livsområdene som trer fram som aktuelle utredes. Dette skjer i samarbeid med klienten.

Kartleggingen gjennomføres for å avdekke klientens behov, ressurser og ønsker. Hva det skal jobbes med, hvordan og med hvilke faglige mål tydeliggjøres i en *plan*. Planen skal også vise hvilke tidsperiode dette arbeidet skal foregå i. I saker hvor klienten har mange og sammensatte behov kan det være nyttig å velge noen områder hvor innsatsen skal prioriteres i planperioden. I *evalueringen* gjøres det rede for hva som er gjort i planperioden, hvilke mål som er nådd, hva som har vært av sentrale momenter for at arbeidet har lyktes eller ikke, om det har oppstått endringer i situasjonen og lignende. Evalueringen skal videre vise hvilke behov og muligheter som foreligger videre i saken. Er det behov for videre arbeid, og eventuelt i forhold til hvilke områder? Er det videre arbeidet i saken sentrert om de samme livsområdene eller er det andre områder som det

er mer hensiktsmessig og nødvendig å gripe fatt i? Trengs en ny kartlegging, eller kan saken avsluttes? Om saken videresendes til andre skrives en *rapport*. Dokumentene i fagtekststrukturen vil kunne vise til hverandre og dokumentene vil utgjøre en sammenhengende dokumentasjon om klienters kontakt med enhetene, hvilke arbeid som er gjort, hvilke mål som er satt og beskrivelser av faglige vurderinger av hva som best kan bidra til en bedring i klientens situasjon.

Teksten som skapes om arbeidet gjennom bruk av fagtekststrukturen kaller vi "den lange teksten". Og det er et poeng at dette skal være en tekst som skilles fra og supplerer en logg som viser aktiviteten i sakene.

7.1 De fire Fagtekstdokumentene

Som nevnt over består fagtekststrukturen av fire dokumenter; Fagtekst-kartlegging, Fagtekst-plan, Fagtekst-evaluering og Fagtekst-rapport. Under vil hver enkelt dokumentmal presenteres. Malene avsluttes ulikt. Utformingen er gjort med tanke på at dokumentene skal kunne vise til hverandre og også andre aktuelle dokumenter i saken. De 11 livsområdene vil bli presentert i rapportens del 7.

7.1.1 Fagtekst-kartlegging

Å gjøre seg kjent med en klients situasjon, behov, ressurser og ståsted anses som en forutsetning for å lykkes med klientarbeidet i sosialt arbeid (Shulman 2003). At kartlegging er av betydning for et godt kvalitativt arbeid er også uttrykt fra politisk hold gjennom utviklingen av kartleggingsverktøyet KIS på 1990-tallet og den sentrale plassen arbeidsevnevurdering og egenkartleggingsskjema nå får i NAV. Hva som er en god kartlegging, hva som er et hensiktsmessig og godt kartleggingsredskap, samt i hvor stor grad kartlegging skal gjøres med bruk av standardiserte rutiner, metoder eller verktøy er imidlertid levende diskusjoner i praksisfeltet.

I utviklingen av dokumentet Fagtekst-kartlegging har det i prosjektgruppene i stor grad vært enighet om at en god kartlegging er nødvendig i praktikernes arbeid. I arbeidet med utformingen av kartleggingsdokumentet har vi vært opptatt av hvordan dette skal bli et verktøy som kan gi oversikt i enkeltsaker og samtidig gi rom for tekstliggjøring. Ved å strukturere kartleggingen rundt livsområder gir dokumentet rammer for hva praktikerne bør være oppmerksomme på i kartleggingen og livsområdene bidrar til en oversiktlig tekst.

I diskusjoner med praktikere har det kommet fram spørsmål og usikkerhet om det er nødvendig eller riktig å kartlegge klienters situasjon på så mange områder som livsområdelista legger opp til. Noen har vært inne på at dette kan bli for tidkrevende mens andre har vært opptatt av etiske aspekt knyttet til at det ikke skal kartlegges bredere enn nødvendig for det arbeidet som skal gjøres i saken. Dette er diskusjoner vi også finner igjen i litteraturen (Egelund og H illgaard 1993). Som de andre dokumentmalene legger Fagtekst-kartlegging opp til et bredt perspektiv i arbeidet, ut fra en forståelse av betydningen av et helhetssyn i klientarbeidet (ibid). I mange saker vil klienter imidlertid ha behov for bistand i forhold til kun noen av livsområdene. I slike saker kan det gi klienter en positiv opplevelse å se beskrivelse av at de mestrer flere områder av egen tilværelse. Dette kan bidra til ressursfokus i arbeidet.

Under utviklingsarbeidet av kartleggingsmalen ble det av ansatte uttrykt ønske om at dokumentet skulle avslutte i form av en oppsummering. Et av argumentene for dette var at den oppsummerende teksten også kunne brukes som begrunnelse i vedtak om oppfølging, noe som forenkler praktikerens skrivning i vedtaket. Samtidig vil en sammenheng mellom kartlegging og vedtak tydeliggjøres. Mer avgjørende grunner for dette ønsket var imidlertid at det i en slik oppsummering, konklusjon og målsetting kunne trekkes ut sentrale momenter fra kartlegginger som kunne være omfattende. På bakgrunn av diskusjoner rundt disse ønskene avsluttes derfor kartleggingsmalen slik:

”Oppsummering, konklusjon og målsetting for det videre arbeidet:

- klientens ønsker
- faglige vurderinger av sentrale behov
- kompetansebehov ”

Disse punktene i dokumentmalen vil kunne bidra til å tydeliggjøre faglige vurderinger. Den som skriver kan derfor ikke kun skrive en ren deskriptiv tekst om observerte og kartlagte fenomen og tema, men utfordres til å artikulere faglige vurderinger som gjøres av sentrale behov. Dette i tråd med målsettingen om at tekstene i fagtekststrukturen skal gjenspeile det faglige arbeidet. Videre vil klientens stemme komme til uttrykk ved at klientens ønsker kort redegjøres. Her kan formidles hva klienten har bedt om bistand til, noe som kan si noe om hvilke forventninger klienten har til enheten. Klientens ønsker trenger ikke alltid være sammenfallende med ansattes faglige vurderinger. Ulike forventninger til, forståelse av og mål med samarbeidet vil kunne påvirke muligheten til å komme i posisjon i oppfølgingsarbeidet og muligheten til å lykkes i å bidra til en bedret situasjon for klienten. Med disse punktene i Fagtekst-kartleggingen vil eventuelle ulike forståelser komme til uttrykk. Punktet kompetansebehov er tatt inn som en måte å

imøtekomme behov formidlet fra prosjektenhetene i Trondheim kommune. I helse- og velferdsenhetene har de medarbeidere med både sosialfaglig og helsefaglig kompetanse. Fra oppfølgingsenhetene var det et ønske om at kartleggingene som blir gjort ved Helse- og velferdskontorene antydte hvilke kompetansebehov de anså nødvendig i det videre oppfølgingsarbeidet i oppfølgingsenhetene. Dette blant annet for å gjøre fordelingen av henviste oppfølgingssaker lettere.

Kartleggingsdokumentet er den av de fire malene som i størst grad er blitt tatt i bruk av de ansatte i prosjektenhetene.

Trondheim, mai 2009

FAGTEKST-KARTLEGGING, skrivemal basert på livsområdene.

Med bakgrunn i endringer i skrivemalene er det utarbeidet nytt informasjonsskriv av mai 2009 for beskrivelse av forståelser av de ulike livsområdene.

1. Familiesituasjon

- nærmeste pårørende
- barn
- tiltak/ samarbeidsparter i forhold til barna

2. Sosiale relasjoner og nettverk

3. Inntektsikring - økonomi

4. Bosituasjon

5. Arbeid og skolegang – læringsevne og erfaringer

6. Helse: fysisk, psykisk, rus

7. Identitet – sosial framtrede.

8. Selvhjelpsfunksjoner – mestring i hverdagen

9. Aktiviteter, interesser, hobbyer

10. Klientens erfaringer med og forventninger til forvaltningen/ hjelpesystemet.

11. Ressurser i nærområdet/ samarbeidende instanser

- fastlege

Oppsummering, konklusjon og målsetting for det videre arbeidet:

- klientens ønsker
- faglige vurderinger av sentrale behov
- kompetansebehov

Det vil med bakgrunn i kartleggingen utarbeides en Fagtekst-plan.

7.1.2 Fagtekst-plan

Når en Fagtekst-kartlegging er gjennomført utarbeides det en Fagtekst-plan. Som nevnt tidligere vil en i kartlegginger ønske å få et godt og bredt bilde av klienters situasjon som grunnlag for arbeidet som skal gjøres. En vil i mange saker erfare at det ikke er oppfølgingsbehov på områder som er kartlagt, og i komplekse og omfattende saker vil det være nødvendig å gjøre noen valg av hvilke områder det er nødvendig og hensiktsmessig å ta tak i først. Områdene det skal lages plan i forhold til vil derfor bli færre enn de områdene det er kartlagt på. Fagtekst-plan vil dermed bli et noe "smalere" dokument enn kartleggingsdokumentet. Plandokumentet kan fungere som en klargjøring av mål knyttet til kunnskap fra kartleggingen. Et eksempel kan være at kartleggingen i en sak kan vise at en klient har et begrenset familiært nettverk. Plandokumentet kan da vise en målsetting om å gjenopprette kontakt med klientens bror, med en beskrivelse av hvordan det vil bli jobbet sammen med klienten for å nå dette målet. Dette eksempelet gir på en enkel måte bilde av hvordan dokumentene Fagtekst-kartlegging og Fagtekst-plan vil inneholde ulike tekster, men samtidig bygge på hverandre og vise til hverandre.

I utviklingen av Fagtekst-plan har vi hatt diskusjoner rundt hvordan dette skulle utvikles og brukes opp mot andre plandokument, som Individuell Plan (IP) og LAR²⁸-planer. I prosjektenhetene kunne slike planer bli brukt, og praktikerne var opptatt av at Fagtekst-plan ikke skulle påføre dem ekstraarbeid i tillegg til disse planene. De var imidlertid vel så opptatt av at Fagtekst-plan trengte en annen form enn de planmalene de kjente så langt. Utformingen og funksjonen til Fagtekst-plan ble også diskutert opp mot bruk av SamPro²⁹. Vi kom fram til at IP og SamPro har andre funksjoner og mål enn de vi hadde for planen i fagtekststrukturen, hvor blant annet målsettinger om dokumentasjon av arbeid og tydeliggjøring av faglige vurderinger var sentrale.

Da utkastene til de fire dokumentmalene ble introdusert ble et sentralt spørsmål knyttet til plandokumentet aktualisert: Vil Fagtekst-plan best fungere som et internt arbeidsverktøy for den ansatte eller som et samarbeidsredskap i relasjon til klienten? I denne diskusjonen ble momenter rundt innsyn, etikk, samarbeidsrelasjon og behov for skriftliggjøring av eget arbeid løftet fram. Et argument for å ha Fagtekst-plan som et arbeidsverktøy for den ansatte, er at å introdusere flere dokumenter for klienten kan bli for mye, særlig om det også skal lages en IP i saken. For klienten kan en IP være tilstrekkelig, mens de ansatte var opptatt av at de i sitt arbeid kan ha behov for en skriftlig tydeliggjøring av målsettinger i arbeidet ut over hva de opplever å få fram ved bruk av IP.

²⁸ LAR er forkortelse for legemiddellassistert rehabilitering.

²⁹ SamPro er et nettbasert system for utarbeiding og kommunikasjon av IP http://www.helsemidt.no/templates/StandardMaster_86706.aspx. (02.11.10)

Det ser ut til at det er liten tradisjon for bruk av skriftlige planer i arbeidet ved enhetene vi har samarbeidet med, noe både i kartleggingsfasen og samarbeidet med prosjektgruppene har vist. En skriftliggjøring kan bidra til en tydeliggjøring av planer og mål i arbeidet. Fagtekst-plan vil kunne gi praktikerne en mulighet til, og samtidig krav om å tydeliggjøre disse planene skriftlig. Noe som kan bidra til kvalitetssikring både for den enkelte ansatte og særlig ved bytte av saksbehandler. Praktikerne hadde også argumenter for å bruke plandokumentet som del av relasjonsarbeidet med klientene. Dette kan bidra til en klargjøring av felles mål for arbeidet. I noen saker kan dette fungere, mener de. Mens i andre kan det skape konflikt i samarbeidet dersom en skal utforme en plan både klient og ansatt kan bli enige om. De viser da til saker hvor klienter kan ha alvorlige psykiske lidelser eller rusproblem. I prosjektet ser vi at Fagtekst-plan kan brukes både som internt arbeidsdokument³⁰ og som et redskap i klientsamarbeidet. De momentene som ble løftet fram i prosjektperioden bør holdes oppe videre i oppfølgingen av bruken av fagtekststrukturen. Som en konsekvens av diskusjonene har vi valgt å ikke legge inn at klienten skal signere planen i som fast rutine. Dersom planen blir brukt som arbeidsverktøy for den ansatte vil en mal med innlagt plass for klientsignatur kunne bli misvisende. Det ligger imidlertid mulighet for å legge inn klientsignatur i de sakene planen brukes ut over å være et arbeidsredskap for den ansatte.

Som vist avsluttes skrivemalen til Fagtekst-plan med muligheter til å vise til andre aktuelle planer i saken, hvor eventuell kriseplan kan finnes og om klienten har kopi av denne. Kriseplanen det her vises til er en plan Helse- og velferd Oppfølgingsenhetene i Trondheim kommune utformer i saker hvor klienten har alvorlige psykiske lidelser. Kriseplanen inneholder informasjon om hva som skal gjøres og hvem som skal kontaktes dersom det oppstår en krisesituasjon. For ansatte som bruker slike kriseplaner var det av betydning at Fagtekst-planen skulle vise til kriseplanen.

I planmalen er det lagt inn felt hvor en klargjør hvor lang planperioden skal være, ved at det er lagt inn dato for evaluering. Dette er gjort for å tydeliggjøre behovet for evaluering, samtidig som det kan bidra klargjørende både for praktikere og klienter hvor lang tid en ser for seg å bruke i arbeidet for å nå oppsatte mål.

³⁰ Juridiske aspekt knyttet til innsyn, bruk av interne arbeidsdokument og lignende aktualiseres i her. Innenfor rammene av Fagtekstprosjektet har det ikke vært rom for å gå nærmere inn på hvordan dette praktiseres ved enhetene, men vi ser at det her ligger sentrale spørsmål som det bør tas tak i.

Trondheim, mai 2009

FAGTEKST-PLAN, skrivemal basert på livsområdene.

Med bakgrunn i endringer i skrivemalene er det utarbeidet nytt informasjonsskriv av mai 2009 for beskrivelse av forståelser av de ulike livsområdene.

1. Familiesituasjon

2. Sosiale relasjoner og nettverk

3. Inntektsikring - økonomi

4. Bosituasjon

5. Arbeid og skolegang – læringsevne og erfaringer

6. Helse: fysisk, psykisk, rus.

7. Identitet – sosial framtrede.

8. Selvhjelpsfunksjoner – mestring i hverdagen

9. Aktiviteter, interesser, hobbyer

10. Klientens erfaringer med og forventninger til forvaltningen/ hjelpesystemet.

11. Ressurser i nærområdet/ samarbeidende instanser

Det foreligger kriseplan: ☐ Ja, datert..... ☐ Nei

Foreliggende kriseplan kan finnes i:.....

Klienten har kopi av kriseplan Ja ☐ Nei ☐

Følgende andre plandokument er aktuelle:.....

Fagtekstplanen skal evalueres (dato)

Kontaktperson

7.1.3 Fagtekst-evaluering

For å få erfaring med dokumentmalen til Fagtekst-evaluering tok ansatte i prosjektgruppene den i bruk i saker hvor de så et naturlig og hensiktsmessig "stoppunkt" i arbeidet. Dette har gjort det mulig å diskutere utformingen av og gjøre oss erfaringer med malen i løpet av utviklingsperioden, uten at det var brukt Fagtekst-kartlegging og Fagtekst-plan i saken. To grunner har særlig ligget bak dette valget. Det ene har vært tidshensyn. Vi anså at det ville ta for lang tid å vente med å prøve ut evalueringsmalen til vi fikk saker hvor både kartleggingsmalen og planmalen var brukt, ettersom slike arbeidsprosesser kan ta tid i oppfølgingsarbeid. Den andre grunnen til å ta evalueringsmalen i bruk på denne måten var at noen av de ansatte i prosjektgruppene, særlig fra oppfølgingsenhetene, hadde det de kalte "fulle lister", noe som betydde at de sjelden fikk nye klienter. Det betydde at de ikke hadde saker hvor det ville være naturlig å gjennomføre en kartlegging, men de så det hensiktsmessig å gjennomføre en evaluering i saker for å kunne ha et godt grunnlag for å sette opp en plan. Denne måten å prøve ut evalueringsmalen i utviklingsperioden ga oss derfor noen erfaringer.

I utgangspunktet evalueres de livsområder som det i Fagtekst-planen kommer fram at det er blitt satt mål for og jobbet med. I evalueringen vil det være mulig å få fram hvordan arbeidet har foregått, hva en erfarer å ha lyktes med og hva en ikke har oppnådd som planlagt. Det er rom for å belyse om spesielle situasjoner har oppstått som har påvirket arbeidet, og om andre livsområder er aktualisert i perioden. De seks avkryssingspunktene som er satt opp som en avslutning i evalueringsmalen er valgt for å kunne angi videre retning i saken. Dette for å bidra til å gi oversikt i saken og samtidig som en bevisstgjøring for den som utfører og skriver evalueringen om hvilke fase arbeidet videre bør gå i. I første punktet, hvor en angir om ny plan skal utarbeides, er det også lagt inn plass til å angi hvilke nummer den nye planen har i saken. I kartleggingsfasen i prosjektet kunne vi se at det i saker som hadde gått over lengre tid ikke alltid var lett å få oversikt over de ulike dokumentene i forhold til hverandre. Det kunne for eksempel ligge flere LAR-planer i en sak. Datoene for planene var ikke alltid kronologiske eller sammenhengende, det kunne da oppstå usikkerhet om noen planer manglet i arkivet. Ved å legge inn både dato i Fagtekst-evalueringen og henvise til nummer på eventuell ny plan vil dette gi en oversikt som er av stor betydning i sakene.

Trondheim, mai 2009

FAGTEKST-EVALUERING, skrivemal basert på livsområdene.

Med bakgrunn i endringer i skrivemalene er det utarbeidet nytt informasjonsskriv av mai 2009 for beskrivelse av forståelser av de ulike livsområdene.

1. Familiesituasjon

2. Sosiale relasjoner og nettverk

3. Inntektsikring - økonomi

4. Bosituasjon

5. Arbeid og skolegang – læringsevne og erfaringer

6. Helse: fysisk , psykisk, rus

7. Identitet – sosial framtrede

8. Selvhjelpsfunksjoner – mestring i hverdagen

9. Aktiviteter, interesser, hobbyer

10. Klientens erfaringer med og forventninger til forvaltningen/ hjelpesystemet

11. Ressurser i nærområdet/ samarbeidende instanser

Oppsummering og konklusjon:

På grunnlag av evalueringen vil det;

- ☐ utarbeides ny plan, plan nr.....
- ☐ gjennomføres ny/videre kartlegging
- ☐ utarbeides rapport, som sendes til.....
- ☐ fattes nytt vedtak
- ☐ saken avsluttes
- ☐ annet

Dato og underskrift.....

7.1.4 Fagtekst-rapport

Fagtekst-rapporten er den av dokumentmalene som vi har minst erfaring med. Og i tråd med ansattes antakelser ser vi at rapporten er det av de fire dokumentene som blir minst brukt. Vi ser likevel behov for en mal for Fagtekst-rapport. Ansatte som i sitt arbeid henviser klienter til andre instanser, som rusinstitusjoner eller andre behandlingsinstitusjoner, formidler behovet for et slikt dokument. Både i saker hvor klientsamarbeidet avsluttes i den kommunale enheten i forbindelse med henvisning til annen instans, og i saker hvor kommunen skal ha kontakt med klienten parallelt med opphold i eller i samarbeid med andre instanser. Fagtekst-rapporten kan i slike situasjoner brukes til å formidle relevant informasjon til samarbeidsenheter og den kan utgjøre en beskrivelse av arbeid som er gjort og mål som er nådd i saker som skal avsluttes ved enheten.

Trondheim, mai 2009

FAGTEKST-RAPPORT, skrivemal basert på livsområdene.

Med bakgrunn i endringer i skrivemalene er det utarbeidet nytt informasjonsskriv av mai 2009 for beskrivelse av forståelser av de ulike livsområdene.

1. Familiesituasjon

2. Sosiale relasjoner og nettverk

3. Inntektsikring - økonomi

4. Bosituasjon

5. Arbeid og skolegang – læringsevne og erfaringer

6. Helse: fysisk, psykisk, rus

7. Identitet – sosial framtrede

8. Selvhjelpsfunksjoner – mestring i hverdagen

9. Aktiviteter, interesser, hobbyer

10. Klientens erfaringer med og forventninger til forvaltningen/ hjelpesystemet

11. Ressurser i nærområdet/ samarbeidende instanser

Denne rapporten sendes til

Dato, underskrift

8. Livsområder - en mulig systematisering av faglig fokus

De fire dokumentene i fagtekststrukturen er bygd opp rundt 11 temaområder, som vi har valgt å kalle livsområder. Livsområdene er en omarbeidelse av Common Assessment Framework (CAF). CAF er utviklet innen barnevernfeltet i Storbritannia og utgjør et standardisert verktøy for kartlegging av barn, unge og deres familier sin situasjon. Det er utviklet som del av en kvalitetssikring av førstelinjetjenestene i barnevernfeltet³¹. Områdene som i Storbritannia var utviklet for kartlegging av barn, unges og familiers situasjon har vi omarbeidet til å kunne brukes i kartlegging og oppfølgingsarbeid med voksne innenfor helse- og sosialområdet. Vi har valgt å kalle temaområdene livsområder. Livsområdene ble introdusert i utviklingsarbeidet i Fagtekstprosjektet som et samlende utgangspunkt for arbeidet med å utforme de nye malene til kartlegging, plan, evaluering og rapport. Livsområdene utgjorde samtidig en inngang til refleksjoner over hvordan faglige vurderinger kan løftes fram i det skriftlige arbeidet. Fra ansatte i helse- og velferdsenhetene i Trondheim kommune kom det ønske om et mer samordnet fokus og lik praksis for det skriftlige arbeidet i enhetene. Introduksjonen av livsområdene ble dermed også en måte å samkjøre utarbeidelsen av den nye skrivestrukturen i prosjektgruppene i de ulike enhetene.

Livsområdelista besto av ti områder da vi tok den i bruk i prosjektgruppene våren 2008. Gjennom diskusjoner i prosjektgruppene og erfaringer de ansatte gjorde har lista endret seg. Vi har jobbet med forståelser av begrepene som blir brukt i livsområdene, diskutert hva de ulike områdene omhandler og slått sammen og delt områder etter hvert som arbeidet har pågått. Tydeliggjøring av et familieperspektiv som inkluderer eventuelle barn sin situasjon har vært et sentralt moment i de endringene som er gjort. Praktikere som har brukt malene har også vært opptatt av at den opprinnelige rekkefølgen på livsområdene ikke var hensiktsmessig og naturlig ved bruk av skrivemalene som støtte i samtaler med klienter. Livsområdenes rekkefølge i skrivemalene er derfor blitt endret underveis. Områder som omhandler familiesituasjon, bolig, økonomi samt arbeid og skolegang utgjør nå starten av skrivemalene. Dette er områder det kan være greit å starte samtaler med. Områder som det kan være mer utfordrende å ta tak i, og som praktikerne erfarte at det var bedre å ta opp senere i samtalen, er nå lengre nede i malene. Livsområdelista skal imidlertid ikke sees som en styrende samtalemal hvor spørsmål skal stilles og tema snakkes om i den rekkefølge som livsområdene har. Praktikere har erfart at de kan bli noe "låst" i samtalen de første gangene de har tatt

³¹ Mer informasjon om dette kan finnes på

<http://www.dcsf.gov.uk/everychildmatters/strategy/deliveringservices1/caf/cafframework/> (02.11.10)

karteggingmalen i bruk. Det har da vært viktig å understreke at livsområdene er tenkt som en støtte i samtalen for å sikre at sentrale tema tas opp i arbeidet med klientene, men at samtaler skal gjennomføres på en god måte uavhengig av rekkefølgen på livsområdene i malene. Sorteringen av opplysningene knyttet til de ulike livsområdene vil derimot kunne skje i forbindelse med skriving av opplysningene inn i et Fagtekst-dokument.

De elleve livsområdene vil bli presentert under. Teksten i *kursiv* er likelydende med det som er skrevet om livsområdene i et informasjonsskriv om fagtekststrukturen³². Til noen av livsområdene er det her knyttet kommentarer, hovedsakelig om diskusjoner vi har vært igjennom i arbeidet.

8.1 De elleve livsområdene

1. Familiesituasjon

I tillegg til en beskrivelse av klientens familie og relasjoner til disse vil det her være sentralt å få med opplysninger om klienten har barn, og noe om hvordan barnas situasjon er.

- familie og familienettverk
- eventuelle barns situasjon
- eventuell kontakt med hjelpeapparatet
- eventuelle tiltak i forhold til andre familiemedlemmer
- hjelpebehov i forhold til barna?

Diskusjonen om behovet for et klart familieperspektiv har spesielt vært knyttet til dette punktet. Ansatte har vært opptatt av at familieperspektivet må tydeliggjøres, og formidlet at enheter som jobber med voksne klienter i større grad trenger en slik tydeliggjøring i sitt arbeid.

2. Sosiale relasjoner og nettverk

For noen kan sosiale relasjoner utenfor familien ha stor betydning, mens andre kan ha manglende nettverk som får betydning for deres situasjon. Hva sier klienten om ressurser og utfordringer knyttet til dette?

3.inntekt – økonomi

³² Informasjonsskrivet er vedlagt i rapporten.

4. Bosituasjon

Dette området handler om hvorvidt klienten har egnet bolig, trenger ny bolig eller er uten bolig. Evnen til å bo kan eventuelt beskrives under område 8.

5. Arbeid og skolegang – læringsevne og erfaringer

Dette punktet vil få ulike perspektiv/tidshorisonter avhengig av hvilke tekst det skal inn i. I en kartlegging vil historikk rundt klientens arbeid, skolegang og læringserfaringer bli relevante. I planer derimot kan her-og-nå-perspektiv være mer hensiktsmessig, samt fokus på hva som skal skje framover.

6. Helse: fysisk, psykisk, rus

En kort beskrivelse av klientens helse. Er klientens syn og hørsel sjekket? Har klienten rusavhengighet? Om en kjenner til diagnoser som kan være av betydning for arbeidet kan dette skrives her, men en skal være forsiktig med å bruke diagnosebegrep om en selv ikke har medisinsk kompetanse til å stille dem.

I kartlegginger hvor klienten misbruker rusmidler eller har psykiske problemer kan følgende tema være nyttig å få beskrevet:

- rus; Typer rusmidler

Når oppsto rusproblemet/ begynte med rusmidler

Overdoser

Hvilke behandling eller hjelpetiltak har klienten tidligere hatt?

- psykiske problemer; Tidligere behandling

Medikamenter

Innleggelser

Utviklingen av skrivemalene til fagtekstdokumentene har i stor grad foregått i enheter som har klienter med til dels betydelige oppfølgingsbehov på grunn av rusproblemer eller psykiske lidelser. Ansatte i prosjektgruppene var derfor opptatt av at temaene rus og psykisk helse måtte komme klart fram i dokumentmalene. Både som en del av det å gjøre temaene mindre tabubelagt og for å huske å ta de opp i saker hvor de i utgangspunktet ikke er iøynefallende. Underpunktene knyttet til rus og psykiske problemer har de ønsket inn i malene ut fra erfaringer med å ha jobbet med klienter som har vært i hjelpesystemet over lang tid. Ofte finnes det svært lite opplysninger om slike forhold selv om de er av stor betydning for den aktuelle klientens livssituasjon.

7. Identitet – sosial framtdren

- selvfølelse, selvilde
- følelsmessig og sosial situasjon – privat og i forhold til andre
- oppførsel og atferd i hverdagen
- kommunikasjonsferdigheter/evner

Klienten og den ansatte, kan ha ulike forståelser av klientens situasjon og fungering på flere av disse temaene. Dette kan beskrives her.

Sosial framtdren handler om det inntrykket en person gir i møte med andre, hvordan personen oppleves i møte med andre. Det er her av betydning at det kommer klart fram at beskrivelsen er den som skriver sine vurderinger og tolkninger av klientens framtdren.

Dette er ett av de punktene vi har hatt flest diskusjoner omkring - særlig knyttet til bruk av begrepene identitet og sosial framtdren. Noen har opplevd det vanskelig å ta disse begrepene i bruk i samtaler med klienter, mens andre har erfart at det å bruke begrepene i samtaler har løftet fram aspekter som tidligere ikke er kommet opp. Flere av de ansatte har vært opptatt av behovet for å holde på disse begrepene i dokumentmalene, fordi dette er områder de jobber mye med i oppfølgingsarbeidet. Ved å ta begrepene i bruk og ha de med i det som skrives om arbeidet, tydeliggjøres også dette aspektet i det arbeidet de gjør. Samtidig har flere vært inne på hvordan spørsmål om identitet og sosial framtdren kan kombineres med lettere formulerte spørsmål som: "Hvordan opplever du deg selv?", "Hvordan tror du andre vil beskrive deg?", "Hvem er det viktig for deg å være?", "Hva opplever du som betydningsfullt for deg å framstå som?".

8. Selvhjelpsfunksjoner – mestring i hverdagen

Dette sammenfaller i noen grad med beskrivelse av egenomsorgsfunksjoner. ADL kan derfor være nyttig. ADL fanger imidlertid i liten grad opp beskrivelse av brukers evne til å ivareta seg selv i forhold til andre, som å sette egne grenser. En beskrivelse av brukers evne til omsorg for seg selv og andre kan komme her.

9. Aktiviteter, interesser, hobbyer

Som punkt 5 kan også dette punktet få ulik tidshorisont avhengig av hvilke tekst det skal skrives inn i.

10. Klientens erfaringer med og forventninger til forvaltningen/ hjelpesystemet

- klientens erfaringer og forventninger, og forståelse av bakgrunnen for kontakten med enheten.
- klientens strategier for å mestre egen situasjon som arbeidsledig, sosialhjelpsmottaker og lignende.
- klientens holdninger til å være arbeidsledig, sosialhjelpsmottaker, klient ved tiltaksenhet og lignende. Er dette noe de skammer seg over?
- hvilke tanker har klienten om framtida knyttet for eksempel til arbeidslivet, egen helse, egen tilværelse, sin økonomiske situasjon og lignende.

Tidligere erfaringer med forvaltningen og hjelpesystemet kan være av betydning for hvilke forventninger klienter har av det samme eller nye deler av hjelpesystemet, og betydning for hvordan klientene forholder seg i kontakten med saksbehandlere og system. Studier viser at dette er tema som i for liten grad tas opp i samtaler mellom klienter og saksbehandlere, noe som fører til at klienters strategier og mestring av sin livssituasjon ikke belyses tilstrekkelig (Ebsen og Guldager 2002). Dette kan igjen påvirke hjelperelasjonen. Med denne bakgrunn har vi valgt å ta dette inn som eget livsområde i fagtekststrukturen.

11. Ressurser i nærområdet

Ressurser og muligheter i nærmiljøet, strukturelle forhold. I noen saker kan det være hensiktsmessig å skrive hvilken fastlege klienten har her.

Ikke alle livsområder er relevante for alle klienter. Systematisk bruk av lista som ei sjekkliste kan imidlertid sikre at sentrale områder i klienters livssituasjon blir undersøkt, samtidig som det bidrar til en mer lik praksis overfor de ulike klientene innenfor samme enhet. Livsområdene kan også på en god måte systematisere og synliggjøre hva det jobbes med i større eller mindre grad i de ulike sakene. Praktikere som har erfaring med å bruke fagtekstmalene og livsområdene har formidlet at det er en fordel om "ikke-aktuelle" livsområder også kommenteres i de skriftlige dokumentene. Dette kan gjøres ved å skrive at området er ivaretatt, ikke er tatt i ennå eller liknende. Livsområder kan også være tematisk overlappende. I teksten kan dette ivaretas ved henvisninger til beskrivelser eller vurderinger gjort knyttet til andre livsområder.

Flere har i løpet av utviklingsperioden påpekt at de har fått "aha-opplevelser" når de har brukt livsområdelista i enkeltsaker og tenkt på områder de kanskje burde undersøkt også i andre saker. Disse erfaringene kan stå som eksempler på hvordan praktikere gjennom å reflektere mens de arbeider, eller senere reflekterer over det arbeidet de har gjort,

oppnår kunnskap som de kan bringe med seg videre i sitt arbeid. En slik måte å reflektere over eget arbeid og lære av de erfaringene en gjør, er sentralt i blant andre Schöns (1983) forståelse av hvordan kunnskap utvikles blant praktikere innenfor mange fagfelt.

9. Fagtekstforsøket – prosessorientert innovasjon

I del 6 har vi presentert fagtekststrukturen slik den er blitt utviklet og tatt i bruk. I det følgende vil vi belyse selve gjennomføringen av utviklingsarbeidet. Etter kartleggingsfasen og idé-dugnaden, som ble beskrevet i del 5, gikk vi inn i en utviklingsperiode. Denne delen av prosjektet startet i januar 2008 og utgjorde prosjektets fase to og tre. Som vi har vært inne på tidligere, dreide fase to seg i stor grad om å finne hensiktsmessige utforminger av prosjektet i de ulike enhetene. Underveis i arbeidet så vi at prosjektet tok opp i seg for mange elementer i en kompleks praksiskontekst. Tre tema som ble aktualisert i denne fasen ble derfor løftet ut av Fagtekstprosjektet og etablert i tre parallelle prosjekter. Fase tre i Fagtekstprosjektet fikk dermed et mer avgrenset fokus på å utvikle en ny dokumentasjonsstruktur.

9.1 "Vi bygger båten mens vi ror"

"Vi bygger båten mens vi ror" er tittelen på en masteroppgave hvor Hedne (2006) ser på hvilke forhold som kan fremme produksjon av sosialfaglig tekst i Barne- og familietjenester i Trondheim kommune³³. Vi låner tittelen her fordi bildet av en båt som bygges samtidig som den er sjøsatt er beskrivende for prosesser i Fagtekstprosjektet. Vi har startet åpent, med relativt blanke ark og vi har arbeidet prosessorientert. Og vi har "sjøsatt" fagtekst ved at praktikerne har tatt utviklingsarbeidet inn i sin arbeidshverdag før vi hadde klare formeninger om hvordan resultatet av utviklingsarbeidet skulle bli.

Totalt seks enheter ble med i utviklingsarbeidet da vi startet opp. I Trondheim kommune var dette Helse- og velferd Forvaltning Midtbyen³⁴, Helse- og velferd Oppfølging Midtbyen samt Helse- og velferd Oppfølging Lerkendal. I tillegg var det kommunale foretaket Stavne Gård, Klæbu kommune og Malvik KAV³⁵ og NAV med. Malvik KAV og NAV hadde ikke deltatt i kartleggingsperioden, men tok kontakt med HUSK Midt-Norge med et ønske om å delta i utviklingsarbeidet.

Begynnelsen av denne fasen besto i stor grad av kontaktetablering og informasjon om prosjektets mål, samt avklaring sammen med samarbeidsenhetene om arbeidsform og fokus. Med seks så vidt ulike enheter ble arbeidet satt i gang i et komplekst

³³ Hedne var delaktig i implementeringen av Fagtekst i Barne- og familietjenester i Trondheim kommune. Han gjorde sin masterstudie i etterkant av prosjektet. Vi har kort kommentert dette prosjektet tidligere i rapporten, i del 2. Se også Marthinsen og Arntzen (1999) og Trondheim kommune (2000).

³⁴ Som vi tidligere har vært inne på er helse- og velferdeenhetene i Trondheim kommune blitt endret i løpet av prosjektperioden. De er omorganisert og har fått nye navn. En beskrivelse av enhetene er vedlagt i rapporten.

³⁵ Forkortelsen KAV står for Kvalifisering, arbeid og velferd, og var en kommunal enhet som på dette tidspunktet også omfattet sosialtjenesten.

organisatorisk landskap. Dette ga oss et bredt nedslagsfelt, samtidig som det representerte utfordringer i at enhetene ikke hadde like behov og ønsker knyttet til utvikling av ny dokumentasjonsstruktur. Det ble opprettet prosjektgrupper i hver av enhetene, og å etablere disse på en god måte var viktig. I prosjektgruppene brukte vi tid på å finne fram til hvordan Fagtekstprosjektet kunne utvikles på en hensiktsmessig måte i de ulike enhetene. For HUSK Midt-Norge var det den første tiden av betydning å bli kjent med enhetene; deres oppgaver, personalgruppe, organisering av arbeidet som skulle dokumenteres, rutiner, dataverktøy, samarbeidsenheter og liknende.

Arbeidet sammen med prosjektgruppene hadde utgangspunkt i prosjektets tre perspektiver; Fagtekstprosjektet som grunnlag for:

- Styringsredskap (et evaluerings- og styringsperspektiv)
- Faglig refleksjon og bedre dokumentasjon av faglig arbeid (et kunnskapsperspektiv) og
- kvalitetssikring for klientene (et kvalitetssikringsperspektiv).

Som en operasjonalisering ble utviklingsarbeidet knyttet til følgende målsettinger:

- Skille "logg" og "den lange teksten"
- Tydeliggjøre det faglige arbeidet
- Kortere avstand mellom tekst og den som teksten handler om
- Bidra til å gi enhetene redskap for egnevaluering
- Gi "tellekanter" på områder som ikke omhandler økonomiske ytelser.

I den første målsettingen ligger et ønske om å utvikle en dokumentasjonsstruktur som kan beskrive behov, planer, faglige vurderinger, det faglige arbeidet og lignende som "den lange teksten" og at denne teksten ligger parallelt med en datobasert logg hvor aktiviteten i sakene kort listes opp. Loggen vil da kunne gi en rask oversikt over aktivitet i form av telefonsamtaler, møter, klientsamtaler, brev og lignende, mens "den lange teksten" gir oversikt over innholdet i det arbeidet som er gjort. Med "tellekanter" i den siste målsettingen mener vi måter å registrere arbeid i saker på enkle måter som går ut over det å ha statistikk over antall klienter, antall måneder klienter får stønad, hvilke stønad som gis og stønadsnivå osv.

Mange ansatte i prosjektgruppene var opptatte av behovet for nye dokumentasjonsstrukturer. Flere mente at rutinene for dokumentasjon av det faglige arbeidet ikke var gode nok. De formidlet at mye informasjon og kunnskap om klienter "blir igjen i den

ansattes hode” uten at det skrives ned. Og lite av det faglige arbeidet dokumenteres. Vi møtte engasjement i forhold til behovet for økt bevissthet om kvaliteten på det som skrives og for en styrking av det som av en ble kalt ”det faglige blikket” i det skriftlige arbeidet. I helse- og velferdsenhetene i Trondheim kommune, med både sosialfaglige og helsefaglige ansatte var de opptatt av at fagområdene har ulike tradisjoner for å skrive, og for hva og hvordan det skrives. I prosjektarbeidet ble det derfor lagt vekt på å utvikle en skrivestruktur som vil kunne være lik og samtidig hensiktsmessig for både sosial- og helseområdet i disse enhetene. På grunn av organiseringen av Helse- og velferdsenhetene i Trondheim kommune i bestiller- og utførerenheter var det samtidig av betydning å få fram en ens struktur for både bestiller- og utførerenhetene. Fra Helse- og velferd Oppfølgingsenhetene ble det formidlet ønske om klarere bestillinger og grundigere kartlegginger som bakgrunn for eller vedlegg til henvisningsvedtakene fra Helse- og velferd Forvaltning. Vi jobbet derfor mot å finne en felles struktur for helse- og velferdsenhetene, som i tillegg til de målene som var satt om kvalitetssikring og tydeliggjøring av det faglige arbeidet, også ville imøtekomme behov for bedring av kommunikasjon mellom helse- og velferdsenhetene.

Også i Klæbu, som var i gang med å etablere NAV-kontor, og i Malvik, som ennå ikke var blitt NAV-kontor, men som i prosjektgruppa hadde ansatte både fra NAV og fra den kommunale sosialtjenesten, var det ønske om at Fagtekstprosjektet skulle bidra til en utvikling mot en felles dokumentasjonspraksis på tvers av de ulike skrivetradisjonene. Her brukte vi av den grunn vesentlig tid på å diskutere hensiktsmessig utvikling av ny skrivestruktur opp mot de eksisterende, og etter hvert nye, verktøyene i NAV. I lengre perioder fikk vi stilt flere spørsmål enn det vi fikk fram av svar. Blant annet fordi det var knyttet usikkerhet til hvordan de skulle jobbe med kartlegging og dokumentasjon i NAV, at utviklingen av de nye verktøyene i NAV tok tid, og fordi de ansatte brukte tid på å lære nye datasystem og arbeidsverktøy som ble introdusert i NAV.

I forlengelsen av diskusjoner rundt hvordan den nye skrivestrukturen skulle utvikles og være samlende for enheter, kom spørsmålet om hvor denne teksten skulle skrives. Som beskrevet tidligere i rapporten jobbet de ansatte i flere datasystem, og ansatte i samme prosjektgruppe kunne jobbe i ulike datasystem uten tilgang på hverandres system. Hvor skulle de da skrive? Og hvordan skulle vi få lagt skrivestrukturen vi utviklet inn i systemene? Vi så at systemene som enhetene brukte, og i stor grad fortsatt bruker, ikke kunne ta opp i seg en dokumentasjonsform som ivaretar de mål som fagtekst ønsket å ivareta. Fra de ansatte ble det formidlet forventninger om at HUSK Midt-Norge i forbindelse med prosjektet skulle ha ambisjoner om og posisjon til å påvirke utviklingen av datasystemene både i kommunene og i staten, slik at systemene skulle bli mer

hensiktsmessig for den form for dokumentasjon som Fagtekstprosjektet legger opp til. Mangfoldet av datasystemer, endringene i hvilke systemer som til enhver tid ble brukt av de ansatte, samt at vi ikke sto i posisjon til å utvikle systemene slik vi så behov for, gjorde at vi startet arbeidet med å utvikle fagtekststrukturen uavhengig av datasystem. Utviklingsarbeidet av fagtekstmalene foregikk av den grunn i "papirform". De ansatte skrev tekstene i den begynnende nye strukturen inn i de datasystemene de allerede brukte, på de områdene hvor de vanligvis ville skrevet journalnotat eller liknende. Dette sikret at tekstene som ble skrevet sammenheng med Fagtekstprosjektet ble lagret og arkivert i de eksisterende klientsystemene.

Det ble tidlig avklart at vi ønsket å utvikle en skrivestruktur som kunne følge arbeidsprosessen med klientene. Forslaget om å legge opp til en struktur med kartlegging, plan, evaluering og rapport kom derfor tidlig. Hvordan disse dokumentene skulle utformes ble dermed fokus for mye av arbeidet i denne delen av utviklingsarbeidet. Skulle vi bruke noe av eksisterende verktøy? Hva fantes av eksisterende verktøy? Skulle vi lage noe nytt? Vi valgte å introdusere livsområdelista som en samlende faktor i arbeidet, i den forstand at utviklingsarbeidet i enhetene gikk ut fra samme utkast og det ble vurdert hvordan dette kunne være nyttig i deres dokumentasjonsarbeid. Ved den kommunale virksomheten Stavne Gård erfarte de at dette utviklingsarbeidet ikke var nyttig eller hensiktsmessig i deres enhet. Sammen med dem forsøkte vi derfor å finne andre relevante aspekter å knytte til prosjektet. Ved de andre enhetene jobbet vi med tilpassing og utprøving av lista opp mot utforming av dokumentmalene. I januar 2008 ble de første forslagene til skrivemaler for et kartleggingsdokument, et plandokument, et evalueringsdokument og et rapportdokument laget, strukturert rundt livsområdelista. De ansatte i prosjektgruppene tok dokumentutkastene i bruk i saker de jobbet med og formidlet erfaringer og diskuterte behov for endringer i prosjektgruppemøtene. Gjennom hele denne fasen av prosjektet var det av betydning å diskutere hvordan det vi utviklet skulle bli anvendbart og nyttig for de ansatte i hverdagen.

Flere av de ansatte som var med i prosjektet hadde også tidligere deltatt i utviklingsarbeid. De formidlet et sterkt ønske om at Fagtekstprosjektet måtte bidra til å utvikle noe som kom til å være og tas i bruk ut over prosjektperioden. De hadde tidligere erfart at løsninger eller forslag som var jobbet fram i utviklingsprosjekter ikke var tatt i bruk, og at arbeidet de hadde vært med på dermed hadde blitt opplevd som nærmest bortkastede "blaff". Ansatte formidlet at det ville bli vanskelig å motivere seg til å delta i Fagtekstprosjektet dersom dette også kun kom til å bli et slikt "blaff". Dette var viktige innspill som vi har tatt på alvor. Det ble med dette understreket betydningen av å jobbe fram løsninger som de ansatte opplevde nyttig og hensiktsmessig for på best mulig måte

sikre at fagtekststrukturen skulle bli noe som ville bli tatt i bruk og overleve prosjektperioden³⁶. En annen faktor som var av betydning for de ansattes tro på at prosjektet skulle utgjøre en reel forbedring i deres arbeid, var å få lagt skrivestrukturen inn i et av datasystemene de brukte. Vi opprettet derfor kontakt med de ansvarlige for driften av de aktuelle datasystemene i Trondheim kommune, og etablerte på et tidlig tidspunkt en dialog rundt ønsker og muligheter.

9.1.1 Avstand mellom tekst og den teksten omhandler

Ett av målene i Fagtekstprosjektet har vært å jobbe mot en bedring av dokumentasjon av det faglige arbeidet som del av en kvalitets sikring av tjenestene for klientene. Å få kortere avstand

”Det er ikke så mye tradisjon for å vise teksten til bruker”
Praktiker i Fagtekstprosjektet

mellom tekstene som den ansatte skriver og den som tekstene omhandler, var derfor et mål i utviklingsarbeidet. Flere ansatte var opptatt av at klientene i større grad burde visst hva som står skrevet om dem. Men i diskusjonene kom det fram usikkerhet om hvordan dette skulle gjøres på en god måte. Dette løftet fram relevante spørsmål i forhold til hvordan fagtekststrukturen skulle utformes. Kan deler av teksten skrives av klienten selv? Hvordan ligger kontor og arbeidsarealene til de ansatte til rette for det? Hvordan vil klienters deltakelse i skriving påvirke relasjonen mellom klient og ansatt, og påvirke det som skrives? Hvordan skal vi skrive i de saker hvor klient og ansatt ikke nødvendigvis er enige eller vurderer situasjoner på samme måte? En ansatt stilte spørsmålet ”Hvem sin historie skal vi skrive?”. Hvordan få fram begge ”stemmene”? Skal dokumentmalene utformes slik at alle skal signeres av bruker? Hvilke interesse har klienten i å bruke tid på tekst? Ut fra kartleggingen i Fagtekstprosjektet og uttalelser fra ansatte kan det se ut til at klienter i liten grad har kjennskap til hvilke opplysninger som ligger om dem i hjelpesystemene. Ut fra kontakten med de ansatte sitter vi igjen med inntrykk av at få klienter ber om å få lese mappene sine.

Med bakgrunn i dette og de spørsmålene som var løftet fram i prosjektgruppe-diskusjonene ønsket vi å diskutere Fagtekstprosjektet med deltakere³⁷ i Dialoggruppa ved tiltaksenheten Arbeid og kompetanse i Trondheim kommune. Deltakere i Arbeid og kompetanse kunne på frivillig basis delta i Dialoggruppa som, på det tidspunktet vi i Fagtekstprosjektet var i kontakt

”Jeg føler meg ikke komfortabel med teksten om meg selv”
Bruker i Dialoggruppa

³⁶ I rapportens del 10 vil vi gå inn i en diskusjon rundt utfordringer og suksessfaktorer og på strategier vi har sett som hensiktsmessige for å lykkes i prosjektarbeidet.

³⁷ Ved den kommunale enheten Arbeid og kompetanse i Trondheim kommune valgte de å bruke deltakerbegrepet framfor klientbegrepet (Skjefstad 2007 og Aasen 2009). Denne enheten er nå lagt ned og delvis lagt under NAV.

med dem, tilbød en møtearena på faste tidspunkt hver uke. Der kunne deltakerne ta opp tema til diskusjon og bidra til å påvirke aktiviteten ved enheten. Fem deltakere var til stede da vi hadde møte med Dialoggruppa. De viste interesse for temaet vi tok opp og for prosjektet. Antakelsen om og erfaringene vi var blitt formidlet om at klienter i liten grad blir presentert for eller spør etter det som skrives i journalene deres, ble bekreftet i samtalen med deltakerne. Kun to av dem hadde lest sin egen mappe. En fortalte at ønsket om å lese mappa hadde kommet etter at han hadde blitt kjent med Fagtekstprosjektet i HUSK Midt-Norge³⁸. En av de andre deltakerne hadde vurdert å be om å få lese mappa si, mens en var klar på at hun ikke ville orke å se hva som var skrevet om henne. De som hadde lest sine mapper i Helse- og velferd Forvaltning³⁹ fortalte at de ikke kjente seg igjen i det som var skrevet. En sa han ikke kunne se at dokumentene gjenspeilet den endringen og bedringen han selv opplevde å ha gått igjennom de siste årene. Han opplevde at han i teksten framsto som en han var tidligere. Han hadde også sett faktiske feil i mappa, ved at det sto at han hadde vært innlagt ved en psykiatrisk institusjon, noe som ikke var tilfelle og han var usikker på hva han skulle gjøre med det. At det skrives feil informasjon i klientmapper kan oppstå ved at den som skriver blander sammen saker, gjerne fordi journaler skrives på bakgrunn av notater eller basert på den ansattes minne (Marthinsen og Arntzen 1999). Dette kan unngås med større grad av åpenhet om de tekster som skrives.

9.2 Vi etablerer flere parallelle prosjekt

Med positiv erfaring fra "Idé-dugnaden" etter kartleggingsarbeidet så vi det nyttig å samle involverte og aktuelle samarbeidsparter til et arbeidsseminar om de temaene som var blitt aktualisert i utviklingsarbeidet og diskutere videre progresjon for prosjektet. I juni 2008 arrangerte vi derfor et heldags arbeidsseminar hvor ansatte og ledere fra prosjektenhetene, ledere av enheter vi ønsket å inngå samarbeid med, deltakere fra Dialoggruppa ved enheten Arbeid og kompetanse og systemansvarlige fra Enhet for service og internkontroll i Trondheim kommune, deltok sammen med HUSK Midt-Norge.

På arbeidsseminaret fikk vi diskutert arbeidet så lang, den komplekse konteksten arbeidet foregikk i, tema som var aktualisert samt behov for avgrensning og justering for å sikre en videre god og målrettet gjennomføring. En oppsummering av prosjektperioden så langt viste at det var engasjement for og tro på Fagtekstprosjektet. Utviklingsarbeidet

³⁸ HUSK Midt-Norge og Arbeid og kompetanse har i hele HUSK-perioden hatt samarbeid om flere prosjekter. Flere av deltakerne ved Arbeid og kompetanse har på ulike vis vært involvert i flere av HUSK Midt-Norges prosjekter, noe som gjør at flere er kjent med HUSK Midt-Norge sine aktiviteter.

³⁹ Helse- og velferd Forvaltning kunne på dette tidspunkt være henvisningsenhet for deltakere i Arbeid og kompetanse.

hadde imidlertid vært betydelig preget av endringene og omorganiseringene enhetene sto i, både i forbindelse med og uavhengig av NAV-reformen. Både vi i HUSK Midt-Norge og ansatte i enhetene opplevde organisasjoner i stress. Ansatte opplevde det utfordrende å jobbe med utviklingsarbeid og nytenkning i en periode med mye endringer. Prosjektgruppemøtene ble også preget av at de ansatte hadde behov for å snakke om de endringene de sto overfor før arbeidet knyttet til prosjektet kom i gang. Disse samtalene forsinket progresjonen og skapte uklarheter for de involverte, samtidig var de av betydning for å kunne tilpasse prosjektet til de endrede forutsetningene. Utfordringene og spørsmålene knyttet til it-systemer hadde også tatt mye fokus, og her lå det mange ubesvarte spørsmål i forhold til det videre arbeidet i prosjektet. Behovet for å finne måter å legge Fagtekstprosjektet tettere opp mot NAV ble videre diskutert. Spesielt med et blikk på innføringen av arbeidsevnevurderingen i NAV, for å se på mulige paralleller og ulikheter mellom en begynnende fagtekststruktur og arbeidsevnevurderingen. Men også i forhold til fokuset på kvalitativt godt innhold i tekster som skrives, noe som er aktuelt både i NAV og i de kommunale tjenestene som blir liggende utenfor NAV. Arbeidet knyttet til målsettingen om å finne alternative "tellekanter" og måter å registrere aktiviteten ved enhetene, ut over det som omhandler inntektssikring, var bare delvis tatt tak i så langt i Fagtekstprosjektet. I noen av enhetene var dette blitt tematisert ved å introdusere matriser hvor aktiviteten ved enheten og områdene det jobbes med i enkeltsaker kunne registreres. Dette som begynnende utvikling av redskap som kan synliggjøre hva enhetene jobber med og har kompetanse på. Men i det komplekse bildet prosjektet hadde foregått i så langt hadde dette fått for liten plass.

Med bakgrunn i diskusjoner før, under og etter arbeidsseminaret utviklet vi en skisse til tre mulige nye prosjekter, som tematisk var vokst ut fra Fagtekstprosjektet. Vi så dermed mulighet for å kunne igangsette tre noe mindre prosjekter som kunne gå parallelt med en videreføring av Fagtekstprosjektet. De fire prosjektene ble gitt ulike fokus under en overbygning som omhandler av et mer langsiktig prosjekt om kvalitetssikring og vitenskapliggjøring av de sosiale tjenestene i og utenfor NAV.

Fire parallelle prosjekt:

1. Fagtekstforsøket ble videreført med et mer avgrenset arbeidsfokus. Arbeidet skulle sentreres om utvikling og utprøving av en ny skrivestruktur, men med fortsatt fokus på kvalitetsinnhold og å finne løsninger på de tekniske utfordringene i samarbeidsenhetene.
2. Å skrive med bruker: I dette prosjektet ble det skissert et ønske om å se på hvordan klienter kan trekkes inn i å skrive om arbeidet som gjøres i deres sak. Vi så temaet fortsatt som aktuelt i Fagtekstprosjektet. Men som eget delprosjekt

ønsket vi å sette spesiell fokus på hvordan det å skrive sammen med klienter kunne prøves ut, kanskje særlig knyttet til tett og langsiktig oppfølgingsarbeid. Vi var nysgjerrige på hvilke behov klienter opplever å ha for "den lange teksten" om arbeidet som gjøres. Aktuelle spørsmål som ble stilt var: Kan klienter skrive deler av teksten? Hvilke plass skal teksten ha i arbeidet som ansatt og klient gjør i oppfølgingsarbeid? Hvordan få fram både enhetens og klienters stemme i teksten? Hvordan få til at klienter får et eierforhold til teksten om seg selv? Kvalitet på tekstene ble sett som sentral her. Tiltaksenheten Arbeid og kompetanse ble sett som en interessant enhet for dette prosjektet, med deltakelse av noen ansatte. Vi formidlet ideene om delprosjektet til prosjektleder for Brukerperspektivet i HUSK Midt-Norge, førsteamanuensis Inger Marii Tronvoll ved ISH/NTNU, (inger.tronvoll@svt.ntnu.no). Tronvoll har sammen med Per Johansen i Trondheim kommune intervjuet ansatte og brukere i tiltaksenheten Arbeid og kompetanse i Trondheim kommune. De ansatte som er blitt intervjuet ble valgt ut fordi de hadde som praksis å skrive sammen brukere. Enheten Arbeid og kompetanse er blitt nedlagt. Det jobbes derfor med å få prosjektet i gang i andre enheter i kommune og i NAV.

3. Arbeidsevnevurderingen i NAV: Dette prosjektet så vi aktuelt på grunn av Arbeidsevnevurdering sin sentrale plass i NAV. Det var aktuelt fordi det kunne bringe fram nyttig kunnskap om utviklingen av praksiser rundt bruk av Arbeidsevnevurderingen i NAV. Det ble også vurdert aktuelt sett opp mot kartleggingsverktøyet vi jobbet for å utvikle i Fagtekstprosjektet og opp mot bruken av livsområdene. Interessante spørsmål vi stilte var; Hvem utfører arbeidsevnevurderingene? I NAV eller av oppdragstakere? Hvilke "verktøy" brukes som del av arbeidsevnevurderingen? Hvem vurderes? Prosjektet kom i gang våren 2009 og foregår nå i samarbeid med NAV-kontorene i Skaun, Verdal og Trondheim Midtbyen. Forskningsleder i HUSK Midt-Norge, Edgar Marthinsen, er prosjektansvarlig. Anne Aasback, HUSK Midt-Norge, og Ann Kristin Alseth, Høgskolen i Sør-Trøndelag, er prosjektmedarbeidere. Heidi Pedersen i HUSK Midt-Norge er prosjektleder, og kan kontaktes på mail heidi.pedersen@samfunn.ntnu.no.
4. Management: Med utgangspunkt i livsområdene hadde vi jobbet sammen med Helse- og velferd Oppfølging Midtbyen/Østbyen om å utvikle måter å registrere aktivitet ved enheten og over metoder som brukes i arbeidet, på områder som ikke omhandler inntektssikring. Prosjektet er gjennomført i samarbeid med en oppfølgingsenhet i Trondheim kommune. Forskningsleder Edgar Marthinsen i HUSK Midt-Norge er prosjektleder. Prosjektmedarbeider i HUSK Midt-Norge er Kristin Aasen. Det er blitt utarbeidet en projektrapport, som delrapport til

prosjektet "Kvalitetssikring og vitenskapeliggjøring av og med praksis" i 2009 (Aasen 2009).

Som del av HUSK Midt-Norges bidrag inn i en gjensidig kunnskapsutvikling i prosjektene ønsket vi å samle deltakere i disse fire prosjektene i felles arbeidssamlinger for å ta opp faglige innspill av relevans for prosjektet. Ønsket var at arbeidssamlingene skulle kunne utgjøre det Marthinsen (2004) kaller læringsrom. I og med at prosjektene har kommet i gang på ulike tidspunkt har dette vært vanskelig å få til. Involverte i de fire prosjektene ble alle invitert HUSK Midt-Norges regionale to-dagers konferanse om "Kunnskapens vilkår i praksisfeltet" i februar 2009.

9.3 Fagtekstprosjektet videreføres med fokus på skrivestrukturen

Avgrensingen i fokuset i det videre utviklingsarbeidet besto i at Fagtekstprosjektet fra høsten 2008 jobbet spesifikt med utviklingen av fagtekststrukturen. Målsettingen med å skille databasert logg fra den lange faglige teksten ble opprettholdt. Også perspektivene i Fagtekstprosjektet om tekst som styringsredskap, som bidrag til faglig refleksjon og bedre dokumentasjon av faglig arbeid og som redskap for kvalitetssikring for klienter var sentrale. Vi ønsket også å gå videre inn i diskusjoner som var kommet opp tidligere vedrørende tekstens plass i forhold til samarbeidspartnere og som del i å sikre kommunikasjon om felles klienter mellom helse- og velferdsenheter i Trondheim kommune. Arbeidet i denne fasen var preget av to spor. Det ene dreide seg om å stå i dialog med enheter som vi ønsket å få inkludert i prosjektet. Det andre sporet handlet om å gå videre sammen med enhetene vi allerede samarbeidet med i arbeidet med å utvikle og prøve ut fagtekststrukturen.

Så langt i utviklingsarbeidet hadde hatt prosjektgrupper i hver av de involverte enhetene. Ved inngangen av denne fasen så vi det hensiktsmessig å slå sammen prosjektgrupper i Trondheim kommune i enheter innenfor samme bydel. Vi ønsket derfor å ha ansatte fra Helse- og velferdskontor⁴⁰ og Helse- og velferd Oppfølging i felles prosjektgrupper i bydelene Midtbyen og Lerkendal. I tillegg ønsket vi å rekruttere ansatte fra NAV-kontorene i de samme bydelene til å delta. Et av argumentene for dette var at disse enhetene i stor grad jobber med de samme klientene og dermed har behov for god kommunikasjon seg imellom. Å inkludere NAV-kontorene ville kunne gjøre prosjektet mer komplisert, men samtidig mer i kontakt med NAV-reformen. Dette anså vi viktig i og med at NAV som velferdsforvaltning i stor grad setter premisser for arbeidet innen

⁴⁰ De enhetene som tidligere er blitt omtalt som Helse- og velferd Forvaltning hadde på dette tidspunktet fått nye navn, Helse- og velferdskontor.

sosialområdet i mange kommuner. Men vi lyktes kun delvis med å få dette til, da vi ikke kom i posisjon til å få inkludert NAV-kontorene i de to bydelene. To faktorer kan sies å være avgjørende for dette. Det ene var at NAV-kontorene i Trondheim var i etableringsfasen på dette tidspunktet. De kommuniserte stort arbeidspress og store endringer, og fant det derfor vanskelig å finne plass til prosjektarbeid. Den andre faktoren var trolig mer knyttet til uklarhet og usikkerhet rundt hvilke rolle NAV-ansatte skulle ha i prosjektgruppene. Fokuset i prosjektgruppearbeidet dreide seg om skrivestrukturen i Fagtekstprosjektet. I NAV ville denne strukturen ikke kunne bli tatt i bruk da de har eget it-system, egne maler og rutiner. NAV-kontorene vi var i kontakt med i Trondheim så dermed ikke at det for deres enhet, på det tidspunktet, var hensiktsmessig å gå inn i prosjektet med det fokuset som utviklingsarbeidet hadde. I denne fasen av forsøket har vi derfor hatt samarbeid med prosjektgrupper i Malvik KAV og NAV samt prosjektgruppe med ansatt fra Helse- og velferds kontor Midtbyen og Helse og velferd Oppfølging Midtbyen og tilsvarende for ansatte i Helse- og velferds kontor Lerkendal og Helse og velferd Oppfølging Lerkendal. Prosjektgruppene i Midtbyen og på Lerkendal ble etablert på ulike tidspunkt, men jobbet opp mot de samme temaene. Totalt har 23 ansatte deltatt i prosjektgruppearbeidet i denne fasen av utviklings- og utprøvingsarbeidet.

Det mest sentrale sporet i forsøket var imidlertid videreføringen av utviklingsarbeidet med fagtekststrukturen. Noen av de ansatte hadde brukt dokumentmalene i flere saker. De tok anonymiserte fagtekster med til diskusjon i prosjektgruppene for å formidle erfaringer med bruken av malene og for å se på selve teksten. I prosjektgruppene i helse- og velferdsenhetene ble det klart at Helse- og velferdskontoret som bestillerenhet i størst grad hadde behov for kartleggingsdokumentet som verktøy knyttet til utredning av klienters behov, og som vedlegg til vedtak om oppfølging. Helse og velferd Oppfølging ville kunne fortsette på den faglige teksten gjennom å ta i bruk evaluering, plan og rapport. Denne avklaringen besvarte spørsmålet som var stilt tidligere i prosjektet om hver enhet skulle ha hver sin Fagtekstprosjektet, eller om ulike enheter heller burde ha ulike deler av fagteksten. I enhetene i Trondheim kommune landet vi altså på det siste. Det ble også gjort avtaler disse enhetene imellom om hvor i deres felles it-system fagtekstene skulle skrives og om hvordan de ansatte i enhetene skulle kommunisere beskjed om at det var skrevet i fagtekststrukturen i enkelsaker. Utfordringer knyttet til kommunikasjon mellom enhetene om felles klienter ble på denne måten imøtekommet på en måte de ansatte opplevde hensiktsmessig. I disse prosjektgruppene fikk vi også løftet diskusjoner rundt hvilke krav enhetene kunne stille til fagtekstene som ble sendt mellom dem. Det var kjent i disse enhetene at det var store ulikheter i hvordan informasjon om klienter ble formidlet mellom enhetene. Videre var det erkjent at oppfølgingsenhetene erfarte å få enten for lite informasjon i forbindelse med

henvisninger av nye saker, eller for detaljerte bestillinger som de ikke kunne imøtekomme. Det forekom at oppfølgingsenhetene returnerte henvisningsvedtak til helse- og velferdskontorene på grunn av mangelfulle opplysninger, ble det fortalt. Ved at de ansatte tok anonymiserte fagtekster de hadde skrevet med inn i prosjektgruppene fikk vi diskutert hvordan vi kunne få til forbedringer i forhold til disse utfordringene. Erfaringsutvekslingen mellom de to enhetene i prosjektgruppene ble i denne sammenhengen nyttig. I prosjektgruppene fikk de ansatte formidlet motivasjon ved å se at strukturen ble tatt i bruk og positive erfaringer med fagtekststrukturen. Dette var innspill som bidro til å øke motivasjonen for å jobbe videre med prosjektet. De erfarte at det de utviklet bedring i arbeidshverdagen i enhetene. De kunne fortelle at ingen saker som var kartlagt i Fagtekstprosjektet i forbindelse med vedtak om oppfølging var blitt returnert fra oppfølgingsenhetene på grunn av manglende informasjon. Vi opplevde dermed at vi var sporet av å jobbe oss fram til skriveformer som utgjorde bedring for de ansatte, og som hindret forsinkelse for klienter i og med at sakspapirer ikke lengre ble sendt flere ganger mellom enhetene for å få tilstrekkelig informasjon.

På tross av engasjement for Fagtekstprosjektet og positive erfaringer med å ta dokumentmalene i bruk ble det i forsøksperioden skrevet færre tekster enn vi på forhånd hadde ønsket. Progresjonen i forsøket gikk derfor ikke så raskt som vi på forhånd hadde sett for oss. Ved flere anledninger ble det derfor i prosjektgruppene tatt opp hva som utgjorde barrieren for å få skrevet tekster i den nye strukturen. De organisatoriske endringene enhetene sto i ble trukket fram av flere, ved flere anledninger. En av de ansatte uttrykte det på denne måten: *"Det skjer da noe hele tiden, vet du. Noen går, vi vet aldri, noen kommer"*. En annen sa det slik: *"Nye ting kommer før vi får opplæring. Det er veldig mye nytt. Vi får litt småpanikk hver gang det kommer noe nytt"*. Å tenke utvikling i en jobbsituasjon med mye pålagte endringer utgjorde en utfordring for de ansatte. I tillegg formidlet de at det å ta fagtekstmalene i bruk også krevde noe ekstra av dem i begynnelsen, ved at de måtte "tenke nytt", noe som igjen gjorde at de vegret seg mot å begynne med skrivinga. En ansatt formidlet at malene med livsområdene ikke passet med hans måte å jobbe på, og han formidlet usikkerhet om hvordan han skulle ta malene i bruk i sitt arbeid med klientene. Vi var også inne på at det for noen kunne ligge en barriere i å skrive tekster som kunne bli tatt fram for diskusjon i prosjektgruppa. Vi stilte videre spørsmål om det at de ikke får skrevet et større antall fagtekster betydde at skrivemalen vi var i ferd med å utvikle ikke var hensiktsmessig. Dette mente de ansatte ikke var tilfelle. *"Barrieren sitter i hodet"*, mente de.

De ulike prosjektgruppedeltakerne erfarte imidlertid hensiktsmessigheten ved skrivemalene noe ulikt, avhengig av hvilke enhet de jobbet i. De ansatte i helse- og

velferdsenhetene i Trondheim kommune formidlet at de begynnende fagtekstmalene bidro til avklaring og bedring i deres arbeidssituasjon. For de ansatte i Malvik KAV og NAV var dette mer uklart. Som ved NAV-enhetene i Trondheim kunne ansatte i Malvik NAV ikke ta skrivemalene i bruk i sin arbeidshverdag i og med at NAV hadde egne verktøy og et IT-system som ikke kunne ta fagtekststrukturen opp i seg. For de kommunalt ansatte i Malvik KAV var det derimot mer aktuelt å ta strukturen i bruk. Selv om deltakerne i prosjektgruppa i Malvik KAV og NAV hadde ulik mulighet til å ta fagtekststrukturen i bruk var de opptatte av behovet for kvalitetssikringsperspektivet i prosjektet, og de mente å se mange fellestrekk med verktøyene de tok i bruk i NAV. I prosjektgruppa i Malvik ble fokuset i denne fasen derfor noe annerledes enn i helse- og velferdsenhetene i Trondheim. Vi brukte tid på å diskutere prosjektenes mål og muligheter opp mot NAV. I arbeidet stilte vi spørsmål som: Hva ligger i oppfølgingsarbeid? Hvor bredt skal en kartlegge? Hvordan kan NAVs kartlegging og en fagtekst utfylle hverandre? For hvilke klienter kan fagtekststrukturen bli aktuell når sosialtjenesten legges inn i NAV? Spørsmålene var flere enn svarene da det ennå var uklart hvordan NAV-etableringen i Malvik kom til å bli. Prosjektgruppemøtene i Malvik ble preget av diskusjoner knyttet til denne usikkerheten. For å sikre fokus på arbeidet med skriveerfaringene i fagtekststrukturen besluttet vi derfor å ha prosjektgruppemøter kun med de kommunalt ansatte i sosialtjenesten, da de var de eneste som i sitt arbeid kunne ta malene i bruk. Hvert andre møte hadde vi derfor i full prosjektgruppe og hvert annet med de kommunalt ansatte. Dette bidro til at vi fikk mer fokus på diskusjoner rundt fagtekststrukturen, men arbeidet ble sårbart da det var kun to kommunalt ansatte i prosjektgruppa, hvorav kun én var i full stilling. Vi klarte ikke å holde denne prosjektgruppen i gang ut over sommeren 2009. Dette kan ha flere årsaker. Sammen med prosjektgruppen ble det vanskelig å finne hensiktsmessige arbeidsmåter og tema i prosjektet. HUSK Midt-Norge kan også i perioder ha gitt mangelfull oppfølging. Prosjektarbeidet i Malvik KAV og NAV gikk dermed i oppløsning.

Slutføringen av utviklingen av fagtekststrukturen ble gjennomført sammen med Helse- og velferdsenhetene i Trondheim kommune. Dette fordi HUSK Midt-Norge ikke hadde kommet i posisjon til å inkludere NAV-kontor i Trondheim og ikke hadde klart å finne et arbeidsfokus som kunne være bærekraftig for et videre prosjektsamarbeid med Malvik KAV og NAV. Sommeren 2009 besluttet vi, sammen med prosjektgruppene i helse- og velferdsenhetene, å sette punktum for utvikling- og utprøvingsarbeidet med dokumentmalene og diskusjonene om livsområdene. Vi erfarte at vi hadde kommet fram til en dokumentasjonsstruktur som fulgte arbeidsprosessene i klientarbeidet og utformingen av livsområdene som temaoverskrifter var gjennomdiskutert. Vi mente at vi var kommet i havn med å utvikle en hensiktsmessig struktur for dokumentasjon av faglig arbeid i

oppfølgingsarbeid. Det videre fokuset i prosjektet ble å få tatt strukturen i bruk av flere ansatte i enhetene, ut over de som hadde deltatt i prosjektgruppen. Dokumentmalene i strukturen ble lagt inn i det kommunale datasystemet Gericahøsten 2009.

Fagtekststrukturen er i løpet av det siste ett og et halvt året tatt i bruk i alle helse- og velferdsenhetene, med unntak av én. HUSK Midt-Norge har fulgt denne prosessen ved at prosjektmedarbeider Arve Wold har hatt kontakt med enhetene. Arve Wold har jobbet i 20 % stilling i HUSK Midt-Norge for å gjøre denne oppfølgingen. Den resterende stillingsandelen har han i Helse- og velferd Oppfølging Midtbyen. Dette er en enhet som har deltatt i Fagtekstprosjektet gjennom hele prosjektperioden. Wold har dermed både egen praktisk erfaring med å bruke fagtekststrukturen, praktikerne ved hans enhet har tatt strukturen i bruk og han har nær kontakt med de andre helse- og velferdsenhetene.

10. Erfaringer med fagtekststrukturen

Erfaringene som her beskrives er blitt formidlet til HUSK Midt-Norge gjennom utviklingsperioden og gjennom oppfølgingen av implementeringen av fagtekststrukturen. I og med at det er enhetene i Trondheim kommune som har tatt strukturen i bruk er erfaringene med strukturen også hentet fra disse enhetene.

Tilbakemeldingene er at de ansatte er fornøyde. De erfarer at det er lettere å finne fram til opplysninger i saker. Strukturen utgjør en måte å holde orden i sakene på og den bidrar til å sikre at relevante opplysninger innhentes og tas vare på. Vi ser ut til å ha kommet et godt stykke nærmere enhetenes ønske om mer like dokumentasjonsrutiner i enhetene, og bedret kommunikasjon mellom bestillerenhetene Helse og velferdskontor og utførerenhetene Oppfølging. Fagtekststrukturen bidrar dermed til at enhetene gir hverandre bedre grunnlag for å utøve faglig godt arbeid med felles klienter.

I prosjektgruppene er det formidlet positive erfaringer med måten fagtekstdokumentene var bygd opp, med bruk av livsområdepunktene. Livsområdene bidrar til oversiktighet, tydeliggjøring og en systematisering av informasjon i saker. De ivaretar helhetssyn i komplekst saker. Dette har også vært erfaringer fra barneverntjenesten i Molde hvor fagtekststrukturen med livsområdene har vært brukt i samme perioden⁴¹. Livsområdefokuset har også i barnevern muliggjort en bedre innsikt i hva sammensatte saker består av, og i hvor mange som har sammenfallende problematikk. Dette viser at fagtekststrukturen kan være relevant både i sosialtjeneste og i barnevernet. En ansatt i ene prosjektgruppa i Fagtekstprosjektet mente at hun ved å bruke kartleggingsdokumentet kartla tema hun også tidligere pleide å kartlegge, men hun opplevde at opplysningene ble mer systematisert i fagtekstdokumentet. Flere har vært inne på det samme. Flere formidler at de har brukt kartleggingsmalen som støtte i samtaler med klienter. Dette hjalp dem å huske områder de skulle komme inn på i løpet av samtalen. De formidler at de ikke skriver like mye under de ulike livsområdene i de enkelte sakene. De områdene som det ikke skal jobbes med, eller som de ikke har gått inn på i arbeidet ennå, knytter de en kommentar til for å vise at temaet ikke er aktuelt, vil bli tatt fatt i senere og dermed ikke glemt å. Flere har opplevd at det kan være vanskelig å skille eller systematisere hvilke opplysninger eller vurderinger som skal skrives under de ulike livsområdene. Områdene kan noen ganger oppleves overlappende. Dette har de løst ved at de i teksten under enkelte livsområder har vist til andre aktuelle livsområder. Noen livsområder er blitt

⁴¹ Marthinsen har bistått Molde barneverntjeneste med å ta i bruk og utvikle fagtekst med livsområdefokus i tilknytning til driften av prosjektet Det nye barnevernet (Fauske m.fl. 2009)

opplevd lettere å skrive om enn andre. Områdene *"Identitet - sosial framturen"*, *"Selvhjelpsfunksjoner – mestring i hverdagen"* og *"Ressurser i nærområdet"* er formidlet som de mer krevende å skrive om. Dette kan henge sammen med at det er disse områdene, og særlig de to første, som forutsetter noe mer faglige formuleringer enn de mer deskriptive områder som arbeidserfaring, bolig og helse. Utfordringene kan også henge sammen med at de nevnte områdene kan være utfordrende å snakke med klienter om. Dette kan være områder, og kanskje også begrep, som de ansatte kanskje i liten grad har snakket med klienten om og skrevet om tidligere. Noen ansatte har formidlet det uvant å ta opp med klienten tema knyttet til *"Klientens erfaringer med og forventninger til forvaltningen/ hjelpesystemet"*. De har formidlet at de opplever det er lite tradisjon for å spørre om dette, noe som kanskje aktualiserer behovet for å ha dette livsområdet med.

I tillegg til å fungere som hjelp til å husketema som de vil ta opp med klientene, har ansatte formidlet at dokumentmalene også kan bidra til å legitimere tema i samtaler. *"Det blir mer "lovlig" å spørre om ting"*, sa en av de ansatte. Å bygge ned tabu rundt å ta opp tema om rusmiddelbruk og om psykiske helse var også argumenter som lå bak å ta inn punktene i dokumentmalene. Også punkter om familiesituasjon ble tatt inn for å øke bevisstheten om behovet for å belyse disse temaene. Erfaringer som ansatte har formidlet belyser at vi kan ha oppnådd det vi ønsket med å legge disse temaene inn i fagtekstdokumentene.

Livsområdelista inneholder tema og begrep som kan være nye og uvante, både for praktikerne og for klientene, noe vi har vært inne på tidligere. Praktikerne i prosjektgruppene har imidlertid formidlet at de ikke har opplevd motstand eller usikkerhet hos klientene når disse områdene og begrepene er blitt tatt i bruk i samtaler. Noen har derimot erfart at de nye temaene eller begrepene har åpnet opp for nye innganger i samtaler med klienter. En forteller at han i samtale med en klient tok opp temaet identitet og sosial fremturen, og han brukte disse begrepene i samtalen. Klientens respons på disse temaene kom i form av *"Dette har jeg ikke tenkt på før"*, noe som tyder på at temaene og bruken av begrepene bidro til å løfte fram undring og nye tanker hos klienten. I følge praktikerne har klienter sagt om kartleggingene at *"det virker profesjonelt"* og at klientene synes de er blitt møtt på en måte som gir dem selv innsikt.

Fagtekststrukturen vil trolig egne seg best i arbeid med klienter med et oppfølgingsbehov knyttet til komplekse livssituasjoner, og hvor en har målsetting om og ser muligheter for endring i situasjonen. Strukturen er videre egnet i oppfølgingsarbeid som har et bredere fokus enn klienters deltakelse på arbeidsmarkedet eller ut over behov for inntektssikring.

Av ansatte som jobber med eldre hjelpe- og/eller pleietrengende erfares det for omfattende å ta hele strukturen i bruk. Kartleggingsdokumentet oppleves imidlertid hensiktsmessig også i denne type saker, da den gir mulighet for å få oversikt over livssituasjonen også til disse brukerne.

Som beskrevet tidligere er det kartleggingsdokumentet vi har fått flest erfaringer med i prosjektperioden. I noen saker vil også oppfølgingsenhetene ha behov for å gjennomføre en egen kartlegging. Noen ganger fordi Oppfølging i nye saker må gå dyptere inn i kartleggingen som er utført av helse- og velferdskontoret. I prosjektperioden fikk vi også et eksempel på at kartleggingsdokumentet ble nyttig overfor en klient som hadde vært i hjelpesystemene over år. En ansatt i en oppfølgingsenhet jobbet med en klient som hadde et 15 år langt rusmisbruk bak seg. De skulle bistå klienten i å søke om plass i rusbehandling og så behov for å samle informasjon om klienten. Den ansatte formidlet at selv om, og kanskje fordi, denne klienten hadde vært i ulike hjelpesystem over flere år var det betydelige mangler i dokumentasjonen av hans situasjon og hvilke hjelpetilbud han tidligere hadde hatt. Hun valgte derfor å gjennomføre en Fagtekst-kartlegging for å kunne få et helhetlig bilde av situasjonen og historien slik at de kunne få et godt grunnlag for å søke om videre behandling.

Når nye arbeidsmetoder skal tas i bruk kan det oppleves tidkrevende og utfordrende i begynnelsen. Det er også formidlet fra ansatte i Fagtekstprosjektet. Noen har opplevd det tidkrevende å skrive de første fagtekstene. Hva som har gjort dette vanskelig og tidkrevende har vi ikke spurt praktikerne nærmere om. Det er imidlertid nærliggende å tro at praktikerne i dette prosjektet kan ha erfaringer som er lik det Hedne (2006) mener å se i sin studie. Her påpekes det at utfordringer knyttet til å skrive, det som i hans studie kalles, *den sosialfaglige teksten* (ibid, s. 71) i stor grad er knyttet til manglende tid til å skrive. Her hevdes det at det er mer tidkrevende å skrive sosialfaglige tekster enn å skrive rent beskrivende tekster. Dersom det er tilfelle at det er mer tidkrevende å skrive faglige tekster kan en stille spørsmål om det å skrive i fagtekststrukturen bidrar til en bedring i arbeidssituasjonen for praktikere som allerede erfarer å jobbe i tidspress. Bildet av at det tar mer tid å skrive fagtekster er imidlertid ikke entydig. Mot slutten av utviklingsarbeidet har ansatte sagt at de ettersom en tids bruk opplever å ha fagtekststrukturen i "ryggraden". Å skrive i fagtekststrukturen kan dermed være mer tidkrevende i begynnelsen, slik innlæring av nye måter å jobbe på ofte er. Samtidig skal vi ikke se bort fra at det å skrive fagtekst oppleves mer krevende nettopp fordi vi i her ønsker oss andre former for tekst enn det som tradisjonelt er skrevet i journalene. Gjennom prosjektperioden er målet om at faglige vurderinger skal komme tydeligere til uttrykk i tekstene blitt kommunisert og diskutert i prosjektgruppene. Mange, og til dels

store spørsmål aktualiseres knyttet til denne målsettingen; Hvordan skal dette oppnås? Hvordan kan faglighet artikuleres? Hvilke fag, i flerfaglige enheter? Så langt i prosjektet har vi ikke gått spesifikt inn på disse spørsmålene, så vi er ikke nærmere svar på dette ennå. Men praktikerne som har deltatt kan ha tatt med seg tanker fra diskusjoner om dette i sin utprøving av fagtekstdokumentene og derfor utfordret egen skriving. Et sitat gjengitt fra Hednes studie antyder at det å skrive fagtekst ikke er lett; *“Det er nesten mye enklere å skrive journalnotat, for da kan du bare bla- bla- bla... Du kan skrive uten å tenke. For å skrive en god fagtekst må du på en måte tenke mer, og det er slitsomt i seg sjøl. (fagansvarlig)”* (2006, s. 85).

I helse- og velferdsenhetene formidles det positivt og motiverende å se at flere og flere saker nå skrives i fagtekststrukturen. De ansatte gir uttrykk for at de ser resultat av det prosjektarbeidet de har vært med på, og de ser at bruken av fagtekststrukturen bidrar til bedring i kommunikasjonen mellom enhetene og til bedre dokumentasjon i sakene. De har fortalt at ingen saker som er henvist fra Helse- og velferdskontoret til Oppfølging, med en fagtekst-kartlegging som vedlegg til henvisningsvedtaket, er blitt returnert til Helse- og velferdskontoret på grunn av manglende opplysninger i saken. Noe som ikke har vært uvanlig tidligere. Det betyr at bruk av fagtekst-kartlegging har bidratt til raskere saksgang for klientene. I Oppfølgingsenhetene har de også erfart at fagtekst-kartleggingene gir godt grunnlag til å vurdere behov i og for å prioritere de henviste sakene når de skal fordeles i enheten.

11. Mot et større overblikk – aktuelle diskusjoner

I denne delen ønsker vi å løfte fram og drøfte noen av erfaringene vi har fra utviklingsarbeidet i Fagtekstprosjektet. Vi vil belyse noen av utfordringene vi har møtt og noen suksessfaktorer vi synes å se. Og vi vil se på prosjektet i en litt større sammenheng og kanskje særlig på relevans for NAV. Først tar vi ett skritt tilbake og ser på hvordan Fagtekstprosjektet står så langt i forhold til de målsettingene som ble satt ved prosjektstart.

Når denne rapporten ferdigstilles står vi både ved en avslutting og ved en begynnelse. Utviklingssamarbeidet mellom HUSK Midt-Norge og praksisfeltet avsluttes. Men fagtekststrukturen "lever videre" i enheter i Trondheim kommune og oppfølgingen av bruken og eventuell videre utvikling av strukturen ivaretas av kommunen. HUSK Midt-Norge ønsker i 2011 å igangsette en studie hvor forskningen vil ha særlig fokus på innholdet og uttrykksmåter i tekster som er skrevet i fagtekststrukturen.

11.1 Hvor står prosjektet i forhold til målsettingene?

Som vist innledningsvis i rapporten ble følgende mål for prosjektet presentert høsten 2007:

Å se tekstproduksjon i en større sammenheng, med tanke på å bedre mulighetene for faglig evaluering av arbeidet gjennom fokus på:

- forestående arbeid og omfanget av det
- om arbeidet blir utført innenfor tid og plan
- i hvor stor grad de forventede målene blir nådd
- å gi mulighet til større faglig refleksjon om arbeidet
- å skrive journaler slik at de gir sammenheng og oversikt over hva som er gjort
- å skille mellom datobasert kort logg og "den lange teksten" om det faglige arbeidet
- legge større vekt på de faglige vurderinger som blir gjort underveis.

De tre første målene, som omhandler fokus på forestående arbeid og omfanget av det, på om arbeidet blir utført innenfor tid og plan og i hvor stor grad de forventede målene blir nådd, er alle mål innenfor det vi tidligere har skissert som et evaluerings- og styringsperspektiv i prosjektet. Evaluerings- og styringsbehovet ved enhetene er knyttet til to nivå. Det er på individnivå i enkeltsaker og på enhetsnivå. Så langt kan vi si at arbeidet i Fagtekstprosjektet har ført oss delvis i mål sett opp mot disse målsettingene. Ved bruk av strukturen systematisk i enkeltsaker vil praktikere, ledere og klienter det

jobbes med ha et oversiktlig og godt skriftlig grunnlag for å evaluere arbeidet på individnivå. I og med at de fire dokumentene er lagt inn i en prosessorientert struktur vil en kunne se hvilke behov som er avdekket (i kartleggingen), hvilke mål som er satt, hva som er besluttet gjort for å nå dem og innenfor hvilke forventede tidsrom (i planen), samt hva man har oppnådd i forhold til oppsatte mål (i evalueringen). Evaluerings- og styringsgrunnlaget på individnivå er dermed styrket ved bruk av fagtekststrukturen.

Fagtekststrukturen vil kunne generere dokumentasjon som kan legge til rette for styring og evaluering også på enhetsnivå, forutsatt at strukturen tas i bruk bredt i organisasjonene. Livsområdeinndelingen av dokumentmalene støtter opp om dette. Ved for eksempel å hente ut fagtekster i et større antall saker vil man kunne se hvilke livsområder som det jobbes mye eller mindre innenfor ved enheten, ut fra hva og hvor mye praktikerne skriver knyttet til områdene. Er det for eksempel beskrevet og vurdert behov og arbeidsmål knyttet til "helseområdet" eller til "identitet og sosial framtid" i et stort antall saker? Sliter mange med boligsituasjon, mens mange har økonomien sikret? Systematiseringen av informasjonen og de faglige vurderingene under livsområdene vil dermed bedre mulighetene til å få oversikt over sakskomplekset ved enhetene. Fagtekststrukturen kan dermed tilby enheter en mulighet til å oppnå større grad av oversikt over den faglige aktiviteten ved enheten og på den måten kunne bidra til å utvikle kvalitetsmål for enhetens aktivitet som ikke er knyttet til økonomioversikt og økonomistyring ved enhetene⁴². Og enhetene vil kunne bruke denne oversikten og kunnskapen i styring og evaluering av egen virksomhet. En prosessorientert gjennomgang slik vi beskrev over knyttet til enkeltsaker vil også være mulig å gjennomføre på enhetsnivå, ved å hente ut et visst volum av fagtekster. På denne måten vil det være mulig å besvare spørsmål knyttet til hvilke behov som avdekkes, mål som settes, faglig arbeid som gjøres samt spørsmål om måloppnåelse også på enhetsnivå. En slik gjennomgang vil kunne gi mulighet for oversikt, ikke bare over hva det jobbes med, men også over hvordan det jobbes i sakene. Denne oversikten vil videre kanskje kunne si noe om hva av det som gjøres som virker, og hva som ikke virker, slik Ringsrød var opptatt av da Fagtekstprosjektet ble initiert i 2007. Vi har ikke fått prøvd ut dette i prosjektperioden, men vi mener å se at det ligger muligheter her. Bruk av strukturen gir en mer felles skrivepraksis i enhetene og mer oversiktlig og strukturert skriftlig dokumentasjon av arbeidet, noe som legger et nødvendig og nyttig grunnlag for å kunne ta tekstene som skrives i bruk med et fokus på evaluering og styring også på enhetsnivå.

⁴² Dette kan sees i sammenheng med arbeidet som ble gjort i delprosjektet Management som hadde spesifikt fokus på behov for styringsredskaper for enheter innenfor sosial-, helse- og velferdsområder. Se Aasen (2009).

To av prosjektmålene omhandlet å få tekstproduksjon med fokus på å skrive journaler slik at de gir sammenheng og oversikt over hva som er gjort, samt å skille mellom datobasert kort logg og "den lange teksten" om det faglige arbeidet. Å oppnå dette vil kunne ivareta sakens historie i og klientens møte med hjelpesystemene. Her mener vi å ha kommet langt. Fagtekststrukturen er bitt et supplement til journalene. Det betyr at journalene kan utgjøre loggen som viser aktiviteten i saker, som oversikt over møter, telefonsamtaler, samtaler osv. Fagtekstdokumentene har fått egne journalkoder i datasystemet Gerica, hvor malene er lagt inn. På denne måten har vi lyktes i å skille loggen og den lange teksten som skal omhandle det faglige arbeidet. Praktikerne vet at journalkoden i Gerica som heter fagtekst inneholder en annen form for tekst enn det de andre journalkodene gjør. Ved å hente ut kun dokumentene som er skrevet inn i journalkoden fagtekst, kan praktikerne få en sammenhengende tekst om arbeidet. Sammenhengen i tekstene styrkes også ved at de ulike dokumentene i fagtekststrukturen viser til hverandre. På denne måten bidrar fagtekststrukturen både til å ivareta den lange teksten, samtidig som praktikerne raskt kan finne faglig og relevant informasjon om saken ved å slippe å lete i et ofte stort antall journalnotat, men ved å hente ut fagtekstene i saken.

En forutsetning for å kunne hente ut gevinster ved bruk av fagtekststrukturen slik det er skissert over, er at praktikerne skriver faglig gode tekster innenfor strukturen. I målsettingene som ble satt ved prosjektstart framkommer ønske om at det knyttet til tekstproduksjon bør være mulighet til større faglig refleksjon om arbeidet, og på å legge større vekt på de faglige vurderinger som blir gjort underveis. Disse målsettingene kan knyttes til kunnskapsperspektivet i prosjektet. I prosjektet har vi operasjonalisert disse målsettingene ved å ha som mål at tekstene som skrives i fagtekststrukturen skal gjenspeile det faglige arbeidet. Dette har vært tema som praktikerne som har deltatt har vært opptatt av. Dette er målsettingen en må jobbe med og ha en bevissthet på kontinuerlig i arbeidet som gjøres og i det som dokumenteres. Å komme i mål med dette vil bety å ha oppnådd rom for faglig refleksjon, både knyttet til det praktiske arbeidet ved enhetene og knyttet til hva og hvordan det skrives. Eller sagt på en annen måte, å komme i mål vil være å ha klart å utvikle rom for refleksiv praksis (Karvinen 2001; Fook 2001; Karvinen-Niinikoski 2005), i enheter som kan omtales som lærende organisasjoner (Senge 1990)⁴³ og ansatte som har det Marthinsen (2004) betegner som "a mind for learning". Å oppnå dette er langsiktige prosesser og vi kan ikke hevde at vi har oppnådd dette i løpet av prosjektperioden. Men vi kan si å være på sporet ved at prosjektet har

⁴³ Lærende organisasjoner og organisatorisk læring er bitt honnørord og blir i liten grad problematisert, hevder Støkken (2009). Hva lærende organisasjoner er, hvilke forutsetninger som må være til stede for at organisasjoner kan lære eller bli lærende eller hvordan dette kan oppnås er diskusjoner vi ikke har rom for å komme inn på her.

tilbudt de involverte mulighet og rom for faglig refleksjon om eget arbeid og om skriftlig dokumentasjon. Som det kommer fram i rapporten har prosjektgruppemøtene ved praksisenhetene og prosjektsamlingene utgjort arenaer for dette. Vi kan ha oppnådd en større bevisstgjøring rundt skriftlig dokumentasjon hos praktikere som har deltatt, og at tekster de har skrevet i strukturen har blitt bedre og mer hensiktsmessige tekster enn de tradisjonelle journalene. At saker som henvises fra Helse- og velferdskontor med en prosjektkartlegging sammen med henvisningsvedtaket ikke er returnert fra Oppfølging med ønske om bedre dokumentasjon i saken kan tyde på det. Fagtekststrukturen gir økt systematikk i dokumentasjonen, men kan i seg selv ikke sikre bedre faglige tekster. Her er det flere sider som vi fremdeles vet for lite om. Det viser at det er behov for både videre studier og videre arbeid i og sammen med praksis. Senere i rapporten skisseres mulige spor videre.

11.2 “Et prosjektknippe i møte med en forvaltningsreform”⁴⁴

Utviklingsarbeidet i fagtekstprosjektet har foregått i praksisfeltet samtidig som de kommunene vi har samarbeidet med på ulike måter har stått i etableringen av NAV-kontor. NAV-reformen har fått

“Enhver omorganisering krever at man er rettet innover før man igjen kan vende blikket utover – og vi har vært i dette lenge”

Praktiker i Fagtekstprosjektet

stor betydning for prosjektarbeidet. Store endringer for de ansatte har ført til mye uro i organisasjonene. Nye kollegaer, nye arbeidsoppgaver, etatsopplæring i nye datasystem, flere stønadsordninger og opplæring i arbeidsmetodikk knyttet til Arbeidsevnevurderingen tok dermed mye fokus for de ansatte ifølge av prosjektgruppene. NAV som organisasjon var under utvikling, mye var uferdig og nye ting ble introdusert til de ansatte over tid. Fokus på prosjektarbeid ble vanskelig for de ansatte. Dette kunne føre til at prosjektgruppemøter med HUSK Midt-Norge ble avlyst. Disse faktorene var av betydning for at vi ikke klarte å holde prosjektaktiviteten i gang i ett av NAV-kontorene, mens vi av mange av de samme årsakene ikke kom i posisjon til å inngå prosjektsamarbeid med andre NAV-kontor. I tillegg til uroen som endringene skapte for organisasjonene og praktikerne har vi sett at NAV som organisatorisk ramme ikke utgjorde det spillerommet som Fagtekstprosjektet trengte i form av mulighet til selv å skape ideer for endring og verktøy for bruk i praksisenhetene. Verktøyene vi etter hvert i prosjektet ønsket å utvikle kom i en viss grad i konkurranse med fokuset på og rammene for de verktøy og metoder som var besluttet skulle tas i bruk innenfor NAV. Praktikerne i NAV-kontorene skulle sette seg inn i bruken av Arena, egenvurderingsskjemaet, ressursprofil og aktivitetsplan. I og med at dette er verktøy som utvikles av Arbeids- og

⁴⁴ Overskriften er inspirert av en artikkel av Støkken (2009).

velferdsdirektoratet og har svært sentral plass i NAV-kontorenes arbeid med klienter, passet vårt mål om å utvikle noe eget ikke helt inn i disse rammene.

Den uroen som praksis har stått i i prosjektperioden har vært langt mer enn en bevegelse mot ønsket bedring og på langt nær en bevegelse som organisasjonene selv har hatt styring på. Det var ikke bare i NAV-kontoret det var utfordringer med å holde prosjektaktiviteten i gang. Organisatoriske endringer og endringer i oppgaver har også preget de kommunale enhetene i Trondheim kommune. Høyt sykefravær og stort arbeidspress i enhetene har ført til forfall fra prosjektgruppemøtene og at prosjektdeltakere har sluttet eller andre har begynt når prosjektet har vært i gang en stund. På grunn av kollegers sykdom eller stort arbeidspress i enheten er praktikere blitt pålagt arbeidsoppgaver, eller de har påtatt seg arbeid og der med meldt forfall til prosjektgruppemøtene. Andre ganger har akutte situasjoner oppstått og forhindret dem i å delta i prosjektmøter. Trondheim kommune har de siste årene stått oppe i mange omorganiseringer innenfor helse- og sosialområdene. Det betyr at mange ansatte har høy reformkompetanse, men at flere også er noe reformtrøtte. Dette har ført til at deler av prosjektene nærmest har fungert som debriefing for praktikerne og det har påvirket framdriften i prosjektet.

Framdriften i prosjektet har i tillegg blitt påvirket av at praktikerne i liten grad har hatt anledning til å reflektere over eller diskutere tema og problemstillinger knyttet til prosjektarbeidet mellom prosjektgruppemøtene. De har prøvd ut dokumentmalene i sin arbeidshverdag, men har formidlet at de i liten grad har hatt tid til å reflektere over erfaringer og spørsmål ved å kunne skrive ned tanker de har gjort seg for eksempel med bruk av dokumentmalene. Refleksjonen over erfaringer har dermed i all hovedsak foregått i prosjektgruppemøtene. Det har betydd at vi i starten på møtene ofte har måttet "plukke opp tråden" fra foregående prosjektgruppemøte og nøste tilbake til erfaringer fra utprøvingssituasjoner osv., for så å komme videre. En praktiker som har deltatt gjennom hele prosjektperioden var inne på dette under et prosjektgruppemøte sommeren 2009. Hun sa hun i liten grad klarte å tenke på prosjektet mellom møtene, og hun opplevde å begynne litt på nytt hver gang hun kom til prosjektgruppemøtene. Videre sa hun at hun i en travel hverdag kunne tenke at hun ikke hadde tid til å gå i disse møtene. Men, sa hun til slutt, etter hvert møte hadde hun følt at vi var kommet litt videre og at det var et viktig arbeid hun var med på.

Erfaringene vi har gjort oss i Fagtekstprosjektet belyser hvordan prosjektarbeid, kunnskapsutvikling og utviklingsarbeid som foregår i og sammen med praksisfeltet står i konkurransen om de ansattes tid og oppmerksomhet. Også andre HUSK-prosjekt har erfart

dette. I en artikkel belyser Støkken (2009) utfordringer de har møtt i et HUSK-prosjekt i Agder. Et poeng hun trekker fram knyttet til utfordringer som HUSK har erfart i møtet mellom NAV-reformen og deltakelse i HUSK-prosjekt, er at NAV-reformen er en forvaltningsreform som styres fra statlig hold og som kommunene og de berørte enhetene ikke kommer utenom. HUSK-prosjektene, derimot, er kunnskapsutviklingsprosjekter, hvor målsettinger og aktivitetene utvikles lokalt, og hvor deltakelse er frivillig. Deltakelse i frivillig aktivitet kan da bli presset av pålagte endringsprosesser. Et moment, som kanskje er av vel så stor relevans for Fagtekstprosjektet er hvilke former for støtte praktikere som deltar i prosjektarbeid eller som tar utdanning samtidig som de arbeider i praksis, trenger og erfarer å få. Støkken presenterer fire former for støtte: moralsk, økonomisk og faglig støtte samt praktisk tilrettelegging. Vi vil her gå noe inn på hver av de fire formene da det kan belyse noen av de utfordringene vi har stått i og noen av momentene vi ser ut til å ha lyktes bedre med i Fagtekstprosjektet.

Vi kan hevde at den *moralske støtten* til å delta i Fagtekstprosjektet har vært til stede i og med at enhetene selv har besluttet å delta etter en åpen invitasjon fra HUSK Midt-Norge. Ledere har ut fra tro på prosjektet og interesse for det besluttet at egen enhet skal delta, noe som har gjort det legitimt å bruke tid og krefter på deltakelse i en travel arbeidshverdag. Forankringen i ledelsen ved enhetene har dermed vært god. Vi har også hatt forståelsen av at praktikerne som har deltatt har blitt med ut fra et ønske om det. Praktikerne har dermed hatt moralsk støtte fra sine ledere til å delta i prosjektet. Interessen og motivasjonen blant praktikerne og den moralske støtten de har hatt fra lederne har vært viktig for prosjektgjennomføringen. Ved en av enhetene vi inngikk samarbeid med var motivasjonen sterk hos leder som ønsket at mange ansatte ved enheten skulle delta i prosjektet. Men på tross av dette brukte denne enheten lang tid på å få etablert prosjektgruppe. Deler av personalgruppa formidlet til ledelsen og til HUSK Midt-Norge innvendinger mot prosjektet. Dette er et eksempel på at moralsk støtte fra ledelsen, som ofte ses på som en premiss for prosjektdeltakelse, i seg selv ikke er tilstrekkelig. Om den moralske støtten mangler fra toneangivende kolleger eller en del av kollegiet vil deltakelse vanskeliggjøres for de som ønsker det.

Enhetene har gitt praktikerne som har deltatt i prosjektet anledning til å bruke av sin arbeidstid både til prosjektgruppemøter og til prosjektsamlinger. De er dermed gitt en form for *økonomisk støtte* fra sine arbeidsplasser, noe som har lagt til rette for prosjektdeltakelse. På et tidspunkt i prosjektperioden sto vi i fare for at enheter skulle trekke seg fra prosjektaktivitetene. Signalene fra ledere var at de hadde tro på prosjektet, men at de økonomiske- og personellmessige rammene for enhetene var så stramme at de vanskelig kunne forsvare å delta videre. For å unngå at prosjektet med dette skulle

stoppe opp valgte HUSK Midt-Norge å støtte flere enheter økonomisk en periode for at enhetene kunne styrke personalet slik at videre deltakelse kunne bli mulig. Det var her snakk om midler til frikjøp av medarbeidere, hvor ett distrikt fikk en ramme på 100.000 kroner og ved et annet distrikt ble en medarbeider frikjøpt i 20 % i halvannet år.

Praktikernes prosjektdeltakelse er trukket inn i deres daglige arbeidet gjennom deres utprøvningsarbeid. Prosjektaktiviteten sammen med HUSK Midt-Norge var knyttet til prosjektgruppemøter og noen fagsamlinger. Omtrent 20 pr aktikere som deltok i Fagtekstprosjektet ble invitert til et to-dagers fagseminar som handlet om prosjektarbeid og kunnskapsutvikling i praksis. Fagseminaret ble arrangert av HUSK Midt-Norge og programmet var satt opp ut fra erfaringer og inns pill fra HUSK Midt-Norges prosjektaktivitet. Utgifter til deltakelse på seminaret ble dekket av HUSK Midt-Norge. Kun 2-3 praktikere fra Fagtekstprosjektet deltok, og det var også få praktikere tilknyttet andre prosjekter til stede. Praktikere har vært invitert til åpne forelesninger i regi av HUSK Midt-Norge samt HUSK-forum og konferanser. Dette har de i begrenset grad benyttet seg av. Det har vist seg generelt vanskelig å trekke praktikere ut av arbeidet til mer åpne faglige aktiviteter. En forklaring kan være at det er liten tradisjon for å gå ut fra jobben for å delta på slike arrangement uten at man har permisjon, da slike aktiviteter ikke regnes som en del av kjerneoppgavene på de fleste arbeidsplasser. Det læringsrommet som HUSK Midt-Norge har tilbudt praksisfeltet bryter således med tradisjonen. At praktikere ikke kommer til slike arrangement kan også være et uttrykk for en avstand som flere mener finnes mellom forskningen og praksisfeltet i blant annet sosialt arbeid (Salonen 2005; Rud m.fl 2005) Prosjektarbeid, kunnskapsutvikling- og utveksling med forskning, utdanning og praksis som samarbeidende aktører blir dermed "grenseoverskridende" aktiviteter hvor en jobber for å bygge ned mental og fysisks avstand (Salonen 2005). Og dette kan være utfordrende, slik vi har sett det i Fagtekstprosjektet.

Både Støkken (2009) og Svensson m. fl. (2005) belyser at beslutningen om å delta i prosjekt og kunnskapsutvikling på egen arbeidsplass i stor grad ligger på den enkelte ansatte, og at egen interesse tillegges stor betydning i denne beslutningen. Dette tillegger praktikerne stort ansvar for prosjektarbeid og utvikling i og med at utviklingsarbeid på denne måten ikke ser ut til å bli kollektive prosjekter ved enhetene (Støkken 2009). Samtidig tyder det på at praktikers autonomi har betydning for deres valg i forhold til hva de velger å delta på og hva de velger bort. Hva praktikerne i Fagtekstprosjektet har deltatt på kan dermed forstås som praktikernes egne valg. Men lite deltakelse i prosjektaktiviteter ut over prosjektgruppemøtene kan like gjerne være et uttrykk for manglende *tilrettelegging* for deltakelse i prosjekt. Tilrettelegging er den tredje formen for støtte som Støkken (op.cit) presenterer. Tilrettelegging vil da bety at den

ansatte får tilrettelagt sine arbeidsoppgaver slik at de passer opp mot deltakelse i prosjektaktivitet, eller at andre avlaster eller overtar oppgaver for den ansatte slik at det gis rom og tid til prosjektdeltakelse. Det kan se ut til at praktikere som har deltatt i Fagtekstprosjektet ikke har hatt den tilretteleggingen av sin arbeidssituasjon som de hadde trengt for å kunne delta i prosjektet best mulig. Praktikerne som har deltatt i prosjektgruppene jobber alle i direkte klientkontakt. De har noe mulighet til å legge opp arbeidsdagene sine, men med mottaksoppgaver, saksbehandling og oppfølgingsansvar for flere klienter er denne fleksibiliteten begrenset. Å kombinere full arbeidsmengde med prosjektarbeid kan dermed bli vanskelig, og behov for å bli fritatt fra oppgaver kan melde seg. Men som vi har vært inne på har enheter vært under press, noe som kan forklare at tilstrekkelig tilrettelegging for prosjektdeltakelse har vært vanskelig. Den pressede situasjonen for enhetene og dermed også for kolleger, samt lojalitet til klientene som de er der for å hjelpe kan dermed gjøre det vanskelig for praktikere å prioritere prosjektarbeid framfor å ivareta de oppgaver de har på jobb. Det betyr at moralsk og økonomisk støtte til prosjektdeltakelse ikke er tilstrekkelig dersom tilretteleggingen ikke blir tilstrekkelig og hensiktsmessig. Dette er erfaringer som løftes fram fra tilsvarende prosjektvirksomhet (Støkken 2009; Svensson m.fl. 2005).

Mulighet for tilrettelegging for kunnskapsutvikling og prosjektvirksomhet dreier seg også om at organisasjonene eller enhetene hvor utviklings- eller prosjektaktiviteten skal foregå har hensiktsmessig infrastruktur, eller at det foreligger mulighet til å gjøre endringer i eksisterende infrastrukturer. Dette er en form for tilrettelegging som Støkken (2009) ikke er inne på, men som vi gjennom erfaringer fra blant annet Fagtekstprosjektet ser er av betydning. I Fagtekstprosjektet ble denne formen for tilrettelegging aktualisert da det ble løftet fram tanker om å prøve ut at praktikere skulle skrive om oppfølgingsarbeidet sammen med klienter⁴⁵. I flere av enhetene hvor denne tanken ble diskutert har de ansatte sine arbeidsplasser i åpne kontorlandskap mens samtalerom skal brukes til klientsamtaler. I disse samtalerommene er det ikke skrivebord eller datamaskiner. Datamaskinene står i kontorlandskapet og er stasjonære maskiner som er koblet opp mot sikrede områder for å sikre trygg lagring av klientinformasjon. Av blant annet hensyn til taushetsplikt kan klientene ikke sitte i kontorlandskapene for å skrive sammen med praktikerne, og på grunn av at det ikke er tilrettelagt for skiving i samtalerommene vil det også der bli vanskelig å skrive sammen. Dette viser hvordan innovativ prosjektvirksomhet eller ønske om endringer i praksis kan begrenses av infrastruktur som de fysiske forholdene i enhetene. Slike forhold har enhetene ofte begrensede muligheter til å påvirke eller endre. IT-systemene som brukes i enhetene er et annet

⁴⁵ Dette ble prøvd ut i delprosjektet "Skrive med bruker" og ikke i Fagtekstprosjektet, men ideen kom opp i Fagtekstprosjektets tidlige faser.

eksempel. Kommuner og andre offentlige etater har vanligvis inngått langsiktige avtaler med selskap som har utviklet de IT-systemene som brukes i enhetene. Det er også ofte kostbart å få gjort endringer i systemene. Manglende mulighet til å tilrettelegge på slike områder kan komme av at ledere i enhetene ikke selv har myndighet til å beslutte endringer og det kan komme av manglende vilje til å prioritere endringer i infrastruktur. Dette kan utgjøre hinder for at løsninger eller kunnskap som er kommet som resultat av utviklings- eller prosjektvirksomhet kan tas i bruk i enhetene. Eller det kan føre til at nye rutiner eller arbeidsformer som innføres faktisk fører til mindre hensiktsmessige løsninger eller merarbeid for praktikere. Et eksempel på at dette kan ha skjedd finner vi i en studie om innføring av elektronisk pasientjournal, hvor de fant at leger bruker mer tid på journalarbeid etter innføringen av elektronisk pasientjournal enn de gjorde før innføringen⁴⁶.

Den fjerde formen for støtte Støkken (2009) trekker fram er *faglig støtte*, i form av at den ansatte som deltar i prosjekt eller opplæring, kan benytte sin arbeidsplass til faglige diskusjoner eller som utgangspunkt for slike diskusjoner. Dette kan vi hevde har vært ivarettatt i Fagtekstprosjektet i og med at prosjektaktiviteten har vært nær praktikernes arbeidshverdag. At prosjektgruppene har bestått av flere ansatte ved hver enhet har også bidratt som faglig støtte. Fagseminarene og forelesningene har også utgjort faglig støtte, selv om vi ikke har lyktes i å få ønsket uttelling av dette.

11.3 “The friendly outsider” og engasjerte “insiders”

Praksis har vært preget av store forandringer som har gitt ekstraarbeid for praktikerne, skapt uro og gjort at mange praktikere “har vendt blikket innover” en periode. I denne form for enheter opplever mange praktikere et illelegg å stå i en spenning eller lojalitetskonflikt mellom klienter og kunder som de jobber med og administrative rutiner og system, noe som er et organisatorisk kjennetegn i det som betegnes som menneskebehandler organisasjoner (Støkken 2009, 49). Og som vi har vært inne på kan en tilsvarende konflikt eller spenning oppleves i forhold til deltakelse i prosjektvirksomhet og andre former for kompetanseutvikling. Med dette som bakteppe kan det se ut til at det har vært en nødvendighet og en suksess at ansvaret for å holde utviklingsprosessene i gang har ligget utenfor praksis. Prosjektansvarlig fra HUSK Midt-Norge har vært nær praksis, men ikke vært en del av alle prosessene i praksis. Det har utgjort en nyttig posisjon for å kunne ha en form for oversikt og for å tenke framdrift i prosessene. Vi tror det har vært viktig at HUSK Midt-Norge, som “the friendly outsider” (Greenwood og Levin 2007, s. 115), ikke har kommet med svarene og løsningene, men

⁴⁶ <http://www.idg.no/computerworld/article109063.ece?service=print> (21.12.10).

samtidig har spilt inn ideer. HUSK Midt-Norge ser dermed ut til å ha mestret balansen mellom nærhet og distanse til feltet, og evnet å strukturere et åpent fokus i en samlende retning innenfor en kompleks praksiskontekst. At vi har valgt å gi prosjektarbeidet tid kan også se ut til å ha hatt betydning. I perioder kan både praksis og HUSK Midt-Norge ha stilt seg undrende til framdriften i prosjektet. Er vi i bevegelse? Går vi rett veg? Hvem sin veg går vi? Selv om vi kan ha vært utålmodige og kanskje også tvilende ser vi at det å ha gitt utviklingsprosessen tid har vært formålstjenlig.

Gjennom hele prosjektet har vi vært opptatt av at det vi ville utvikle skulle være hensiktsmessig for praksis, anvendbart i praksis og forankret i praksis. For å få til det har vi vært nødt til å forsøke å forstå praksis. Med en praksiskontekst som har vært i stadig endring har det betydd at vi gjennom hele perioden har måttet orientere oss om hva som er nytt, hva som er stabilt og undret oss over omstendigheter vi ennå ikke har kjent til. Vi har stilt oss spørsmål om hva som er gyldig i dag, hva har endret seg siden sist, hva ser ut til å komme framover. Dette for å kunne unngå at det vi ønsket å utvikle ikke kom til å være nyttig på et senere tidspunkt. Vi har derfor valgt å bruke tid på å få praksis beskrevet av praktikerne. Store deler av prosjektgruppemøtene har blitt brukt til å høre hva praktikerne har vært opptatt av, også knyttet til tema som ikke direkte har vært knyttet til prosjektarbeidet. De innspill og tema som har kommet opp i dette rommet har gitt prosjektmedarbeideren kunnskap om praktikernes arbeidshverdag og den kan ha hatt betydning for at praktikerne har opplevd styring av og eierforhold til prosjektgruppemøtene, som igjen kan ha hatt betydning for motivasjonen til å delta. Diskusjoner som tilsynelatende har vært utenomsmakk har også hatt en funksjon hvor praktikere har fått formidlet utfordringer og frustrasjoner. Med tanke på at dette har vært et prosjekt som har samarbeidet med flere typer enheter på samme tid, kan en si at en "outsider"-posisjon for den som har hatt framdriftsansvaret har vært en forutsetning for å få prosjektet gjennomført. Igjen ser vi parallelle erfaringer fra Støkken sitt HUSK-prosjekt i Agder, hvor en av de deltakende i det prosjektet sier: "Det er godt når Universitetet i Agder trekker i trådene" (2009, s. 50).

I Fagtekstprosjektet har "the friendly outsider" samarbeidet med engasjerte "insiders". En viktig suksessfaktor for at prosjektet har lyktes så godt er deltakelsen og utholdenheten til engasjerte og dedikerte praktikere i prosjektgruppene. Deres kompetanse, ønske om bedring for egen praksis, engasjement for sine enheter, for sine fag og ikke minst for klientene har vært veldig betydningsfullt i prosjektet. Det praktikerne brakte inn i prosjektet muliggjorde en utvikling av en bærekraftig struktur som praksis ser ut til å ha et klart eierskap til. Det kan se ut til at praktikerne i prosjektgruppene har toneangivende posisjoner i sine enheter, noe som kan ha bidratt til positivt engasjement om

Fagtekstprosjektet. Dette kan ha hatt stor betydning for gjennomføringen av prosjektarbeidet. Den aktive deltakelsen praktikerne har hatt i prosjektet og deres kjennskap og eierskap til fagtekststrukturen, kan også ha hatt betydning for at det ikke har vært behov for omfattende implementeringsprosesser for å få strukturen i bruk av alle ansatte i enhetene.

11.4 It-system og dokumentasjon

På NRK fortelles at NAV-ansatte har åtte datasystem å forholde seg til, og at de må bruke fire system som ikke snakker sammen for å få behandlet en sak om sykemelding. Manglende satsing på it-systemer skaper problemer for NAV-reformen og andre offentlige reformer, hevdes det (NRK 21.10.10⁴⁷). IT-systemer har også utgjort utfordringer i Fagtekstprosjektet. De enhetene som vi i løpet av prosjektperioden har hatt samarbeid med har hatt ulike datasystem. Noen av systemene, som NAV-systemet Arena og det kommunale systemet Gerica, ble brukt av flere enheter, mens andre, som Stave Gård sitt system og Sosio, kun ble brukt av enkeltenheter i prosjektet. Alle enhetene hadde i større eller mindre grad flere it-system å forholde seg til og flere enheter fikk i løpet av prosjektperioden nye system å jobbe i eller mistet tilgang til system de tidligere hadde jobbet i. Endringene i bruk av og tilgang til systemer var knyttet til overgangen til NAV, andre organisatoriske endringer og endrede oppgaver. For prosjektet utgjorde dette mangfoldet av it-systemer utfordringer med å få kjennskap til it-systemene for å finne hensiktsmessige løsninger for prosjektarbeidet, og om prosjektets forståelse av godt dokumentasjonsarbeid var mulig å bygge inn i it-systemene. Mangfoldet av it-system og endringene i forhold til bruk av dem i løpet av prosjektperioden hadde også betydning for prosjektet ved at det i prosjektgruppene ble stilt spørsmål og formidlet usikkerhet knyttet til de nye systemene de visste ville komme ved omleggingen til NAV-kontor. Vi så at arbeidet med en alternativ dokumentasjonsstruktur best kunne gjennomføres med bruk av penn og papir. Dette ga oss frihet til å utforme en struktur ut fra argument om faglige behov, hensiktsmessighet, prosessorientering og etikk, samt at det lot oss løsne oss fra premisser som lå i it-systemene. Vi begynte bokstavelig talt med blanke ark. Da strukturen etter hvert tok form søkte vi etter muligheter for å få lagt den inn i systemet til enhetene. I ettertid ser vi at denne strategien kan ha andre styrker også. Strukturen vi har utviklet kan legges inn i alle it-system hvor det er mulighet for å legge inn word-baserte dokumentmaler. På den måten vil fagtekststrukturen har et bredt bruksfelt i og med at det ikke kreves spesielle program eller krevende tilrettelegging i it-systemene for å få tatt den i bruk.

⁴⁷ <http://www.nrk.no/nyheter/norge/1.7345351> (21.10.10)

Slike Gericas fungerer og måtene fagtekstmalene nå er lagt inn vil ikke systemet kunne gi muligheter for å hente ut tekstblokker fra flere fagtekster for å se på enkelte livsområder med tanke på evaluering eller styring på enhetsnivå. For å få dette til må systemene endres. Systemene vil heller ikke kunne gi praktikerne en påminnelse om når for eksempel en fagtekst-plan er i ferd med å gå ut og at det er tid for evaluering. De datoene som skrives inn i planen må praktikerne selv skrive inn i egne kalendre slik at sakene kan følges opp som planlagt. Dette er en svakhet med systemene både fordi det blir mer å passe på for praktikerne og i situasjoner hvor andre enn de som vanligvis jobber i saken må overta. Den planlagte progresjonen kan dermed glemmes, noe som i sin tur kan svekke tilliten til hjelpesystemet og hindre god faglig arbeid.

Systemene har i større eller mindre grad former for brevmal, maler for vedtak, standardtekster, ulike journalkoder, registreringsbokser og avkryssingsfelt. Etter ulike møter med ansatte i NAV er vi blitt kjent med at det i Arena er områder som må fylles ut for at veileder i NAV skal kunne komme videre i saken, som for eksempel å utbetale stønader. Funksjonene er trolig utviklet som en kombinasjon av støtte for at ting skal gjøres likt i ulike saker, for at veilederne ikke skal glemme, men kanskje også som en form for kontroll. NAV-ansatte har formidlet at de i travle perioder ikke har tid til å fylle tekstområder med tekst, men kun setter et par kryss i feltene for at systemet skal "tilfredsstilles" slik at veilederne kan komme videre. Dette er et eksempel på hvordan systemer kan være styrende for praktikerens arbeid, men det løfter også fram spørsmål om hvilke funksjon datasystemene skal ha. Her finnes ikke entydige svar, da ulike enheter har ulike oppgaver og dermed trenger system med ulike funksjoner. Og ikke minst har ulike klienter hvor det i større eller mindre grad er behov for å dokumentere med tanke på langsiktig oppfølgingsbehov. Men det kan se ut til at utviklingen av systemene i liten grad er gjort med tanke på hjelpesystemenes behov for dokumentasjon eller med tanke på prosessorientert faglig oppfølgingsarbeid. I slikt arbeid vil det være behov for å kunne se prosesser i saker over tid, og å ha rom for å skrive enkeltdokument uten at de "låses". Praktikere vil for eksempel kunne ha behov for å utforme en fagtekst-kartlegging eller en fagtekst-evaluering over noe tid, før det settes en dato og teksten ferdigstilles. Det vil stille krav til systemet en prosessorientert skriving gjøres i. Om systemene kun har fritekstområder som "låser" dokumentet på visse tidspunkt vil en slik form for skriving ikke være mulig.

I Fagtekstprosjektet har it-systemene utfordret arbeidet, men vi har kommet i mål i den forstand at vi har funnet tekniske løsninger slik at fagtekststrukturen er blitt tatt i bruk i Helse- og velferdsenhetene. Det kan se ut til å være en lang veg igjen før de it-systemene som brukes innenfor de fagområdene som prosjektet har hatt som

nedslagsfelt er bygd opp på en måte som støtter opp under dokumentasjon, evaluering og styring av faglige arbeidsprosesser.

11.5 Systematisering av kunnskap - vitenskapeliggjøring

En vesentlig faktor for at vi ser ut til å ha lyktes med fagtekststrukturen er at den har fått en utforming som erfares relevant for praksis. Livsområdene som er tatt inn i dokumentene belyser områder praktikerne mener må være med for å kunne belyse sammensatte situasjoner. Praktikerne har diskutert seg fram til hvilke begrep som kan brukes i dokumentmalene. Strukturen med fire dokument kan følge arbeidsprosessen i praksis og bidrar til en mer felles skrivepraksis ved enhetene, samtidig ivaretas praktikerens faglige selvstendighet siden det er lagt opp til skriving av faglig fritekst under hvert livsområde.

En kan si at fagtekststrukturen er en systematisering av kunnskap som praktikerne allerede hadde. Fagtekstprosjektet har gitt arenaer og rom for at denne kunnskapen har blitt tydeliggjort, utprøvd og systematisert. På den måten kan en si at praktikerens taue kunnskap (Molander 1996; Schön 2001) om dokumentasjon, kartlegging, evaluering, prosessorientering og etikk er blitt systematisert og eksplisitt uttalt gjennom oppbyggingen av fagtekststrukturen. Mye av det fagtekststrukturen bygger på er dermed ikke nytt for mange praktikere, noe vi erfarer når vi presenterer strukturen. Det nye er den gjennomarbeidede formen fagtekststrukturen har fått og at den er en systematisering av kunnskap som tidligere ikke har hatt en tilsvarende form. Gjennom utprøving i prosjektet er denne kunnskapens gyldighet blitt utfordret, og vi vil hevde at fagtekststrukturen utgjør "workable" (Greenwood og Levin 2007, s. 100) kunnskap ved at strukturen er blitt tatt i bruk i praksis.

I tillegg til å være en systematisering av taue kunnskap gir fagtekststrukturen en ramme for å systematisere den kunnskapen som praktikerne får i enkeltsaker i sitt daglige arbeid. Systematisk bruk av strukturen kan hindre at kunnskap om klienter blir taue i den forstand at den blir igjen i hodene til praktikerne. Og den kan bidra til tydeliggjøring av faglig kunnskap ved at dette kommer fram i tekstene som skrives. Etter hvert som enhetene skriver flere og flere tekster i fagtekststrukturen kan disse tekstene også danne grunnlag som materiale i vitenskapelige studier.

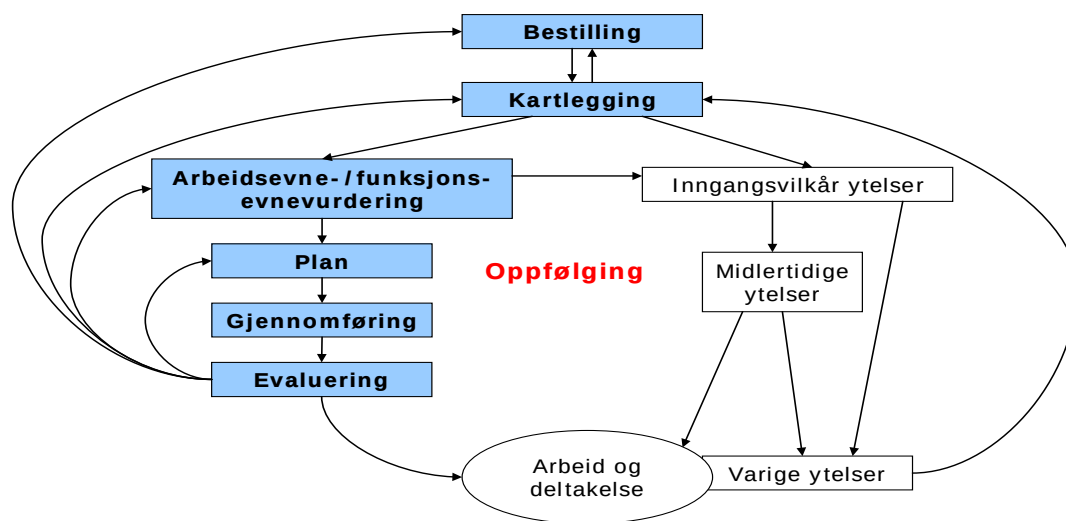
11.6 Fagtekststrukturen relevant for NAV

Helse- og velferdsenheter hvor fagtekststrukturen er utviklet og tatt i bruk er kommunale enheter som er organisert utenfor NAV, med ansvar for bistand og

oppfølging av personer som har bistandsbehov ut over økonomisk sikring. Denne type enheter og de typer oppgaver som disse har, kan i andre kommuner være en del av NAV. NAV som arbeids- og velferdsforvaltning er en stor organisasjon med en sentral posisjon innenfor velferdssystemet i Norge, og på grunn av sitt brede ansvarsområde er NAV et tjenestesystem som svært mange av landets befolkning har kontakt med i kortere eller lengre perioder av livet. Fagtekststrukturen kan være relevant for NAV i og med at NAV i mange kommuner har ansvar for oppfølging av klienter med tilsvarende bistandsbehov som klienter i Helse- og velferdsenhetene har. Det er derfor interessant å se fagtekststrukturen opp mot NAV sin strategi for oppfølging samt mot arbeidsevnevurderingen som er et element i denne strategien.

Strategi for oppfølging av brukere i NAV ble vedtatt av Arbeids- og velferdsdirektoratet i samarbeid med Sosial- og helsedirektoratet⁴⁸ i 2007 (AV-dir og SH-dir 2007). Figuren nedenfor viser det som omtales som oppfølgingsområder i et bistandsløp (op.cit, s. 14). Om oppfølgingsområdene som er markert med blått i figuren forsås som faser i en arbeidsprosess har oppfølgingsstrategien klare fellestrekk med prosessorienteringen i fagtekststrukturen. Både i oppfølgingsstrategien og i fagtekststrukturen kan vi finne igjen kartlegging, plan og evaluering. Oppbyggingen av NAV sin oppfølgingsstrategi har likhetstrekk med prosessorienteringen i fagtekststrukturen. Det viser at forståelser av prosessorientert oppfølging er beslektet innenfor flere fag- og tjenesteområder. Ulikheter kommer imidlertid til syne når en tar i betraktning at fagtekststrukturen i seg selv ikke er en strategi, metode eller modell for hvordan oppfølgingsarbeid skal gjennomføres. Fagtekststrukturen er en dokumentasjonsstruktur som med sin oppbygging harmonerer med en prosessorientering som praktikere har i sitt oppfølgingsarbeid. Når vi nå går nærmere inn i diskusjoner om deler av NAV sin strategi for oppfølging av klienter er det derfor viktig å holde fast på dokumentasjonsorienteringen som ligger i fagtekststrukturen.

⁴⁸ Senere er sosialområdet flyttet fra Sosial- og helsedirektoratet over til Arbeids- og velferdsdirektoratet.



I utviklingen av fagtekststrukturen har det vært en sentral målsetting at det skal være mulig å ivareta en sammenhengende tekst eller historie om det faglige arbeidet som gjøres i enkelt saker, herunder en sammenhengende tekst om klienters situasjon, endringer og møter med hjelpesystemene. I fagtekststrukturen er dette muliggjort på flere måter. Blant annet er det utarbeidet maler for dokumentasjon som er knyttet til de sentrale fasene i arbeidet. Videre er fagtekstdokumentene bygd opp slik at de utgjør en naturlig sammenheng og viser til hverandre, samt at fagtekstdokumentene lett kan skilles fra de andre typene av dokumenter i it-systemet det er lagt inn i. Fokuset på dokumentasjon og behov for at oppfølgingsenheter trenger en "hukommelse" om arbeidet, ser ikke ut til å være vektlagt i utviklingen av oppfølgingsstrategien i NAV og av arbeidsevneevalueringen og i de verktøy som skal brukes som del av denne. Informasjon som framkommer i egenvurderingsskjema⁴⁹, som skal fylles ut av klienter i sammenheng med en arbeidsevneevaluering, skal legges inn i it-systemet Arena. Ressursprofiler som utarbeides skrives i det samme systemet. Det samme gjelder aktivitetsplaner. Fra en posisjon med sterkt fokus på dokumentasjon og langsiktighet, kan det se ut til at tekstene i NAV kun vil gi øyeblikksbilder av klienters situasjon og systemets vurderinger. Det betydelige arbeidet som er lagt ned i utvikling av metodikk, verktøy og maler knyttet opp mot kartlegging og avklaring ser heller ikke ut til å være fulgt opp med tilsvarende fokus på systemer for revurdering av arbeidsevneevalueringen. Oppfølgingsstrategien i NAV

⁴⁹ Egenvurderingsskjemaet kan finnes på www.nav.no/binary?download=true&id=328986 (16.12.10)

med de verktøyene som er utviklet for å støtte under for den vil slik vi ser det vanskelig kunne underbygge skriving som vil utgjøre en framstilling av kontinuitet i arbeidet som gjøres, slik dokumenter i fagtekststrukturen vil gjøre. Dette synliggjør ulike perspektiv for fagtekststrukturen og for skrive- eller dokumentasjonsverktøyene i NAV.

Arbeidsevnevurderingen kan betegnes som et nav i NAV⁵⁰. Det er ikke umiddelbart lett å få grep på hvordan arbeidsevnevurderingen skal forstås. Den presenteres både som en modell⁵¹, som en prosess (AV-dir og SH-dir 2007, s. 12 og 22) og som en konklusjon (op.cit, s. 25 og 32). Arbeidsevnevurderingen utgjør et sentralt inngangsvilkår og grunnlag for vurdering av innvilgelse av økonomiske ytelser⁵², som grunnlag i vurdering av virkemiddel overfor klienter, den skal gi ramme og forutsigbarhet for arbeidet, være et redskap for å skape dialog og relasjon mellom klient og den ansatte i NAV, og ikke minst gi forvaltningen et trygt faglig ståsted og trygg kompetanse samt et faglig grunnlag for bl.a. systematisk skjønnsutøvelse (AV-dir og SH-dir 2007a). At arbeidsevnevurderingen presenteres i så mange og til dels svært ulike termer gjør det vanskelig å fortolke hva arbeidsevnevurderingen egentlig er. Det som imidlertid kommer klart til uttrykk er et tydelig fokus på arbeid eller aktivitet som mål for arbeidet som gjøres i forbindelse med arbeidsevnevurderingen. Arbeidsfokuset kommer for eksempel til uttrykk i egen-vurderingsskjemaet som skal utfylles av klienter. Det andre punktet som skal fylles ut har teksten; "Mitt ønske om arbeid eller aktivitet"⁵³. I skjemaet spørres det ikke etter klientens ønsker på andre områder i tilværelsen, noe som kommuniserer at arbeid og aktivitet vurderingens hovedfokus. Her ser vi et klart skille mellom NAVs oppfølgingsstrategi, metodiske forståelse og verktøy og fagtekststrukturen. I fagtekststrukturen er det ikke lagt føringer for hvilke områder det skal være spesielt fokus på eller hvilke retninger arbeidet skal føres inn i. Det er dialogen med klientene, klientenes ønsker og behov samt praktikerens faglige vurderinger som danner utgangspunkt og grunnlag for hva som dokumenteres i strukturen og hva det velges å settes fokus på.

Vi vil hevde at det overfor noen av NAVs klienter vil være en fordel å kunne supplere, og kanskje også erstatte en arbeidsevnevurdering med bruk av fagtekststrukturen. I sluttrapporten om arbeidsevnevurderinger i NAV (AV-dir og SH-dir 2007, s. 22) kommenteres det i en fotnote at det kan være klienter i NAV som vil ha behov for omfattende bistand som ikke handler om arbeid eller aktivitet, og at disse ikke skal tilbys arbeidsevnevurdering, men tilbys annen oppfølging. I slike saker, som ofte er

⁵⁰ Seksjonssjef Thorgerir Hernes i Arbeid- og velferdsdirektoratet har gitt denne betegnelsen av arbeidsevnevurderingens betydning i NAV. <http://kommune.nav.no/kommunenavet.805368099.cms> (20.12.10)

⁵¹ Se <http://kommune.nav.no/kommunenavet.805368099.cms> (20.12.10)

⁵² Dette gjelder både i forhold til ytelser fra Folketrygden og ytelser etter Lov om sosiale tjenester i NAV.

⁵³ [www.nav.no/ binary?download=true&id=328986](http://www.nav.no/binary?download=true&id=328986) (16.12.10)

sammensatte og kan gå over tid, vil fagtekststrukturen være hensiktsmessig å bruke. Men også i andre saker ser vi at fagtekststrukturen kan være å foretrekke, eller kan supplere som verktøy i NAV. Kanskje særlig overfor klienter som skal vurderes opp mot et kvalifiseringsprogram eller andre hvor uførepensjon vurderes. Begge disse gruppene må slik det er nå igjennom en arbeidsevnevurdering. Når arbeidsevnevurderingen brukes i forhold til vurdering om kvalifiseringsprogram er det vesentlige å fastslå om klientens arbeidsevne er vesentlig nedsatt, og hva nedsettelsen skyldes⁵⁴. Det betyr at de som tilbys tiltak eller oppfølging knyttet til et kvalifiseringsprogram er blitt vurdert til å ha vesentlig nedsatt arbeidsevne. Mange av de som deltar i kvalifiseringsprogrammet kan ha store tilleggsbelastninger ut over mangel på arbeid og inntekt. Hovedmålgruppen for kvalifiseringsprogrammet er de som tidligere ble omtalt som langtidsmottakere av sosialhjelp. En studie viser at blant langtidsmottakere av sosialhjelp er det en tydelig tendens til opphopninger av barrierer i forhold til arbeidslivet, der halvparten har vesentlige hindringer mot å komme i arbeid (Van der Wel 2006). Å bli kategorisert som en person med vesentlig nedsatt arbeidsevne kan for flere av disse bli nok en opplevelse av nederlag eller erfaring med ikke å strekke til. En kan derfor argumentere for at dette er en gruppe mennesker som skulle sluppet å møte et system som gjennom sine metoder, verktøy og begrepsbruk kan videreføre slike opplevelser. Med et mer åpent og mindre styrende utgangspunkt, et sterkere fokus på faglig dokumentasjon og ut en et kategoriserende begrepsapparat eller forutsetninger mener vi at det i mange av disse sakene ville vært bedre å bruke verktøy som fagtekststrukturen.

Gjennom kontakt med NAV-kontor i forbindelse med HUSK Midt-Norges ulike prosjektaktiviteter er vi blitt kjent med at oppfølgingsstrategien og arbeidsevnevurderingen, med sine maler og verktøy, forstås og brukes ulikt. Vi ser også at det i kjølevannet av erfaringer som formidles og ut fra diskusjoner som kommer opp løftes fram interessante og til dels store problemstillinger til diskusjon. Tidligere i rapporten har vi vært inne på at det vokste tre delprosjekter ut fra Fagtekstprosjektet. Ett av disse er prosjektet *Arbeidsevnevurderinga i NAV*. Når dette prosjektet er kommet noe lenger og vi i Fagtekstprosjektet også har tatt noen skritt videre vil det være spennende å se mer inngående på fagtekststrukturen i møte med NAV. Det vi allerede har avdekket er et engasjement blant ansatte både i kommunen og i NAV-kontor for at det som skrives skal være god tekst. Mange stiller spørsmål om de skriver nok, for mye eller for lite. Dette er det interessant å gå videre på.

⁵⁴ <http://kommune.nav.no/Sentral/Sosial+tjenester/Kvalifiseringsprogrammet/Verkt%C3%b8y/248015.cms>
(20.12.10)

12. Aktuelle kunnskapsbehov framover

Fagtekststrukturen legger til rette for at informasjon om arbeidet i praksisenhetene blir systematisert og tilgjengelig både i enkeltsaker og på enhet snivå. Etter hvert som fagtekststrukturen er blitt tatt i bruk av flere og flere ansatte i Helse- og velferdsenhetene i Trondheim kommune dannes det et grunnlag for å kunne gå inn i dette materialet med tanke på evaluering og styring av arbeidet i enhetene. HUSK Midt-Norges prosjekt Management avdekket et behov for forskning på og utvikling av styringsredskap for kommunale oppfølgingsenheter (Aasen 2009, s. 37). Fagtekststrukturen kan ha potensial som verktøy for å aggregere informasjon om aktiviteten i enhetene. Det vil derfor være interessant med et forskningsprosjekt som tar utgangspunkt i kunnskapen fra prosjektet Management og samtidig tar i bruk fagtekststrukturen som verktøy. Behov for endringer i it-system for å kunne underbygge potensialene som ligger her vil da aktualiseres og bli nødvendig å ta tak i.

Vi har lyktes med å få lagt fagtekststrukturen inn i it-systemet ved de enhetene som har tatt strukturen i bruk på en måte slik at bruken av strukturen utgjør en faktisk forbedring i praksis. Men løsningen er ikke optimal. Erfaringer fra prosjektet har vist at it-systemer som brukes i praksisfeltet i for liten grad er bygd opp på en måte som støtter opp under dokumentasjon av faglige arbeidsprosesser. Det store antallet it-systemer som brukes innenfor enkelte enheter, inkludert NAV, gjør det vanskelig for praktikerne å få samlet informasjon om klienter. Dette kan svekke kvaliteten på den bistanden som gis. Erfaringer fra prosjektet bygger opp under at satsingen på it-systemer knyttet til offentlige reformer (NRK 21.10.10⁵⁵) og organisasjonsendringer er mangelfulle. Her er det behov for videre forskning og utvikling.

I prosjektet har vi møtt mange praktikere som var opptatt av at tekster som skrives i praksis bør ha god kvalitet. Et av målene i prosjektet har da også vært å tydeliggjøre det faglige arbeidet, og at tekster som skrives skal gjenspeile det faglige arbeid og faglige vurderinger. I og med at strukturen gir praktikerne rom til å utforme tekster om sitt faglige arbeid, vil det være interessant å se nærmere på uttrykksmåter i tekstene og hvordan faglighet kommer til uttrykk. HUSK Midt-Norge vil i 2011 igangsette en studie av tekster som er skrevet i fagtekststrukturen med fokus på dette. Denne studien vil kunne gi et nyttig grunnlag for eventuelt videre forskning og prosjektarbeid sammen med praktikere

⁵⁵ <http://www.nrk.no/nyheter/norge/1.7345351> (21.10.10)

hvor “et faglig blikk”⁵⁶ i skriving kan tematiseres. Strukturens rom for å utforme tekster kan over tid også føre til at det utvikler seg ulike praksiser for hvordan det skrives. Det kan derfor være av betydning at implementeringen og bruken i praksisenhetene følges opp over tid. Erfaring fra bruken av fagtekst i barne- og familieenheter viste at det over tid har utviklet seg ulike rutiner i og mellom enhetene for hvordan fagteksten blir brukt (Hedne 2006, s. 67). Det kan være av interesse for Trondheim kommune å følge med på dette i og med at kommunen nå har overtatt ansvaret for videre implementering og drift av fagtekststrukturen.

Vi har argumentert for at fagtekststrukturen kan brukes som et supplement, og i noen saker også erstatte egenvurderingen og arbeidsevnevurderingen i NAV. For å prøve dette ut ser vi det som interessant å gjennomføre et forsøk hvor praktikere i NAV kan bruke fagtekststrukturen i et antall saker hvor det vurderes relevant, mens det i tilsvarende saker overfor tilsvarende antall klienter brukes egenvurderingsskjema og arbeidsevnevurderingen gjennomføres. Dette kan utformes som en følgestudie hvor praktikere og klienter sine erfaringer med de ulike verktøyene kan studeres.

⁵⁶ En av praktikerne i prosjektet var opptatt av behovet for det hun omtalte som “et faglig blikk” i skriving i praksis.

Referanser

Arbeids- og velferdsdirektoratet og Sosial- og helsedirektoratet (2007): *Arbeidsevnevurderinger i NAV. Sluttrapport*. Ligger som pdf-dokument som link fra www.kommune.nav.no/Kommunenavet/805368099.cms (20.12.10).

Arbeids- og velferdsdirektoratet og Sosial- og helsedirektoratet (2007a): *Arbeidsevnevurderinger i NAV. Sammendrag*. Ligger som pdf-dokument som link fra www.kommune.nav.no/Kommunenavet/805368099.cms (20.12.10).

Askeland, Gurid Aga og Olav Molven (2006): *Dokument i klientarbeid*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Clifford, Graham, Edgar Marthinsen og Anne Sofie Samuelsen (1996): *Hjelpetjenesten, en virksomhetsanalyse av Nardo distrikt i Trondheim*. Rapport nr. 42, NOSEB, Trondheim.

Coghlan, David og Teresa Brannick (2005): *Doing action research in your own organization*. 2nd ed. London: SAGE Publications.

Denvall, Verner (2005): "Utväreringskunnande – nya kompetenskrav för socialtjänsten" i Salonen, T. (red) *Rena rama Sociorama. Kunskapsutveckling mellan socialtjänst och universitet*. Rapportserie i socialt arbete, no.3, Växjö universitet.

Ebsen, Frank og Jens Guldager (2002): "Kommunal klassificering af langtidsledige." i Järvinen M, J.E. Larsen og N. Mortensen (2002) *Det magtfulde møde mellem system og klient*. Aarhus Universitetsforlag.

Egelund, Tine og Lis Hillgaard (1993): *Social rådgivning og social behandling*. København: Munksgaard.

Fauske, Halvor, Willy Lichtwarck, Edgar Marthinsen, Elisabeth Willumsen, Graham Clifford og Bente Heggem Kojan (2009): *Barnevernet på ny kurs? Det nye Barnevernet et forsknings- og utviklingsprosjekt i barnevernet*. Nordlandsforskning rapport nr. 8/2009.

Fook, Jan (1996): "The reflective researcher: Developing a reflective approach to practice" i Fook, J. (red.) *The Reflective researcher: social workers' theories of practice research*. Allen & Unwin PTY Ltd, St Leonards, NSW.

Fook, Jan (2001): "Linking Theory, Practice and Research" i *Critical Social Work* 2 (1).

Foss, Olaf (2000): "Evaluering – samfunnsforskning i politikens tjeneste" i Foss, O. og Mønnesland, J. (red) *Evaluering av offentlig virksomhet. Metoder og vurderinger*. Pluss-serie 4-2000, 2. utgave, NIBR.

Greenwood, Davydd J. og Morten Levin (2007): *Introduction to Action Research*. 2. utgave, SAGE Publications Ltd.

Grønningsæter, Arne Backer (2009): "NoSo er 50 år – hva skjer med sosionomprofesjonen?" i Grønningsæter, A.B. (red) *Sosialt arbeid. Tilbakeblikk – utfordringer – visjoner*. Fellesorganisasjonen (FO).

Halvorsen, Anne (2004): "Evaluering av sosialt arbeid – mer enn måling og kontroll" i *Nordisk sosialt arbeid* 45 (4): 356-368.

Healy, Karen og Joan Mulholland (2007): *Writing Skills for Social Workers*. SAGE Publications Ltd.

Hedne, Jon Ole (2006): "Vi bygger båten mens vi ror!" – En undersøkelse av journalføringens betingelser i barnevernet i Trondheim kommune. Master of Public Administration. Copenhagen Business School, København.

HUSK Midt-Norge (2006): *Plan for etablering og drift av Høgskole- og universitetssosialkontor (HUSK) for Midt-Norge 2006-2010*. <http://www.husk-midt norge.no/> (16.12.10).

Johannessen, Asbjørn, Per Arne Tufte og Line Christoffersen (2010): *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. 4. utgave. Oslo: abstrakt forlag.

Karvinen, Synnöve (2001): "Sosialt arbeid på veg til reflexive expertis" i Tronvoll, I.M. og E. Marthinsen (red.) *Sosialt arbeid, refleksjoner og nyere forskning*. Trondheim: Tapir.

Karvinen-Niinikoski, Synnöve (2005): "Research orientation and expertise in social work – challenges for social work education" i *European Journal of Social Work* 8 (3): 259-271.

Klev, Roger og Morten Levin (2009): *Forandring som praksis. Endringsledelse gjennom læring og utvikling*. 2. utgave, Bergen: Fagbokforlaget.

Ljunggren, Synnöve (red.) (2005): *Empiri Evidens Empati. Nordiska röster om kunskapsutveckling i socialt arbete*. NORDEN (Nordiska ministerrådet) og Nopus.

Lødemel, Ivar og A sbjørn Johannessen (red.) (2005): *Tiltaksforsøket: mot en inkluderende arbeidslinje?* HiO-rapport nr. 1.

Malterud, Kirsti (2003): *Kvalitative metoder i medisinsk forskning – en innføring*. 2. utgave. Oslo: Universitetsforlaget.

Marthinsen, Edgar og May Britt Drugli (1996): *En undersøkelse av barneverntjenesten i Trondheim. En gjennomgang av 1000 meldinger*. Arbeidsrapport. NOSEB, Trondheim.

Marthinsen, Edgar og Ketil Arntzen (1998): *Styringsinformasjon for hjelpetjenesten i Trondheim kommune*. Arbeidsrapport nr. 5. Barnevernets utviklingssenter, Trondheim.

Marthinsen, Edgar og Graham Clifford (1998): *Mellom forsorg og sosialt arbeid*. Rapport nr. 5. Barnevernets utviklingssenter, Trondheim.

Marthinsen, Edgar og Ragnar Bang Moe (1999): *Langtidsbrukere av sosialhjelp ved Byåsen sosialtjeneste i 1998. Utsikter til arbeid, trygd eller fortsatt sosialhjelp?* Arbeidsrapport nr. 8. Barnevernets utviklingssenter, Trondheim.

Marthinsen, Edgar og Ketil Arntzen (1999): *"Fagtekstprosjektet" Forsøk med nye former for journalføring i hjelpetjenesten i Trondheim kommune*. Arbeidsrapport nr. 9. Barnevernets utviklingssenter, Trondheim.

Marthinsen, Edgar (2003): *Sosialt arbeid og symbolsk kapital i et senmoderne barnevern*. Rapport nr. 9 i skriftserien til Barnevernets utviklingssenter i Midt-Norge.

Marthinsen, Edgar (2004): "A mind for learning – merging education, practice and research" i *Social Work and Social Sciences Review*. 11 (2): 55-66.

Marthinsen, Edgar og Nina Skjefstad (red.) (2007) *Tiltaksarbeid i sosialtjenesten og NAV – tett på!* Oslo: Universitetsforlaget AS.

Molander, Bengt (1996): *Kunskap i handling*. Göteborg: Daidalos.

Parton, Nigel og Patrick O'Byrne (2000): "What Do We Mean by Constructive Social Work?" i *Critical Social Work*. 1 (2) <http://www.uwindsor.ca/criticalsocialwork/what-do-we-mean-by-constructive-social-work> (17.12.10).

Printz, Anders og Synnöve Ljunggren (2005): "Inledning" i Ljunggren, Synnöve (red.) (2005): *Empiri Evidens Empati. Nordiska röster om kunskapsutveckling i socialt arbete*. NORDEN (Nordiska ministerrådet) og Nopus.

Rai, Lucy og Theresa Lillis (2009): *Getting it right/ write: An exploration of professional social work writing*. PBPL paper 46, The Open University.

Rambøll management (2007): *Evaluering av arbeid med implementering av et nasjonalt kartleggingsverktøy KIS – Sluttrapport*.
http://www.helsedirektoratet.no/vp/multimedia/archive/00015/Sluttrapport_KIS-1_15995a.pdf (16.12.10).

Rud, Mons Georg, Simon Innvær, Geir Smeslund og Asbjørn Steiro (2005): "BAKST-prosjektet" i Ljunggren, Synnöve (red.) *Empiri Evidens Empati. Nordiska röster om kunskapsutveckling i socialt arbete*. NORDEN (Nordiska ministerrådet) og Nopus.

Salonen, Tapio (2005): *Forord og Sociorama – ett bestående varumärke?* i Salonen. T (red.) *Rena rama Sociorama*. Rapport nr. 3, Växjö universitet.

Schön, Donald A. (2001): *Den reflekterende praktiker. Hvordan professionelle tænker, når de arbejder*. Århus: Forlaget Klim.

Senge, Peter M. (1009): *The fifth discipline: the art and practice of the learning organization*. New York: Doubleday.

Shulman, Lawrence (2003): *Kunsten å hjelpe individer og familier*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Skjefstad, Nina Schiøll (2007): *“Du kommer ikke for å få noe, men for å finne noe.” Tiltaksarbeid i sosialtjenesten*. Masteroppgave i sosialt arbeid. Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap NTNU, Trondheim.

Sosial- og helsedirektoratet (2005): *....og bedre skal det bli! Nasjonal strategi for kvalitetsforbedring i Sosial- og helsetjenesten*. Veileder 15-1162.

Støkken, Anne Marie (2009): “Er det rom for kompetanseoppbygging i sosialtjenesten?” i *Fontene forskning* 3 (1): 41-53.

Svensson, Kerstin, Rickard Ulmestig og Eva Johnsson (2005): *Kommer man videre om man går i cirkel? – Erfarenheter av och uppfatningar om Socioramacirklar, en arbetsmetod inom Sociorama Kronoberg*. Fou rapport nr. 7, FoU Välfärd Söndra Småland.

Trondheim kommune (2000): *Fagtekst II. En ny ekspedisjon inn i et farvann preget av høy saksgang, spennende utfordringer og lav journalføring*.

Trondheim kommune og HUSK Midt-Norge (2009): *Evalueringsrapport “71 familier” – Aktiv fattigdomsbekjempelse i Heimdal bydel*.

Van der Wel, Kjetil (2006): *Funksjonsevne blant langtidsmottakere av sosialhjelp*. HiO-Rapport nr. 29.

Aasen, Kristin (2009): *Managementprosjektet. Styringsredskaper i helse- og velferd, oppfølgingstjenesten i Trondheim kommune*. Rapport, NTNU Samfunnsforskning AS.

Beskrivelse av samarbeidsenheter i Fagtekstprosjektet

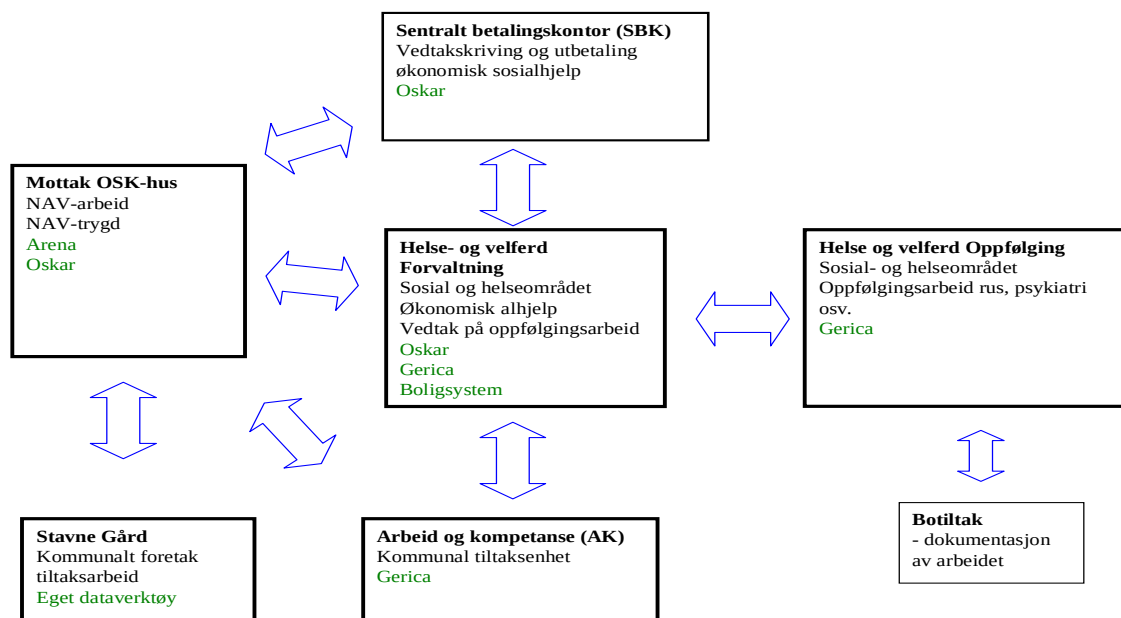
Helse- og velferdsenheter i Trondheim kommune

I 2004 ble det som tidligere var sosialtjenesten og servicekontor slått sammen til Helse- og velferdsenheter med arbeidsområde knyttet til Lov om sosiale tjenester og Lov om helsetjenesten i kommunene. Enhetene ble på samme tid organisert etter en bestiller-utfører-modell. Helse og velferd Forvaltning utgjorde utreder- og bestillerenhet mens Helse- og velferd Oppfølging ble en utførerenhet. Helse- og velferd Forvaltning jobbet også med klienter med behov for økonomisk sosialhjelp, mens vedtaksmyndigheten på dette området og utbetalingen av økonomisk sosialhjelp lå til Sentralt betalingskontor (SBK). Hver av de fire bydelene fikk Helse- og velferd Forvaltning og Helse- og velferd Oppfølging. Sentralt betalingskontor ble organisatorisk tilknyttet et av Helse- og velferd Forvaltningskontorene, men behandlet saker fra alle bydelene. Det ble etablert et Offentlig Servicekontor (OSK) i hver bydel som besto av NAV arbeid og trygd, Barne og familietjenesten og Helse- og velferdsenhetene OSK-husene hadde felles mottak.

I januar 2008 ble det gjort endringer i denne organiseringen. Helse- og velferd Forvaltning skiftet navn til Helse- og velferdskontor. Oppgaver knyttet til økonomisk sosialhjelp og gjeldsrådgivning samt noen av de ansatte ble ført over til SBK, andre til NAV. Dette som en forberedelse til etableringen av NAV-kontor høsten 2008/vinteren 2009. Helse- og velferds-kontorene fikk nye oppgaver, blant annet behandling av boligsøknader. De fire enhetene Helse og velferd Oppfølging ble ved denne omleggingen administrativt slått sammen til to, men var en periode fortsatt i lokalisert som fire enheter. To av Oppfølgingsenhetene fikk med denne omleggingen nye ledere. Oppfølgingsenhetenes organisering, oppgaver og ansvarsområde ble mindre berørt av omleggingen. Noe senere ble de sammenslåtte oppfølgingsenhetene også samlokalisert.

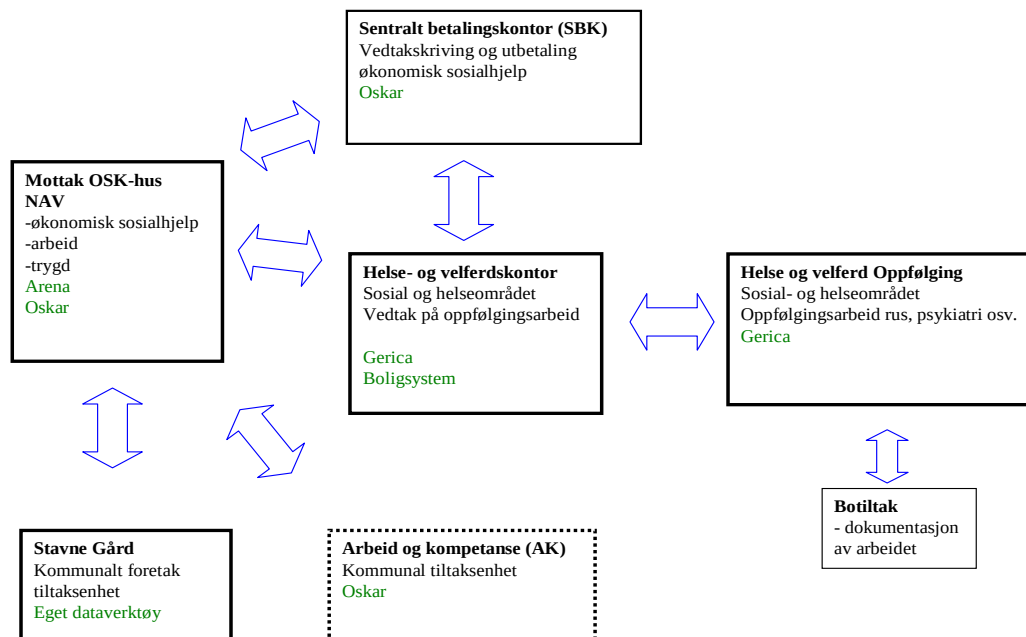
Trondheim fikk etablert fire NAV-kontor i perioden siste kvartal 2008 og første kvartal 2009. Trondheim kommune har valgt å gå inn i NAV med minimumsløsningen, ved å legge kun behandling av økonomisk sosialhjelp, gjeldsrådgivning og kvalifiseringsprogrammet inn i NAV. Helse- og velferdsenhetene ligger derfor utenfor NAV. NAV- kontorenes mottak er lagt inn i mottakene i OSK-husene.

Med organiseringen som er beskrevet over, vil flere enheter komme til å arbeide med klienter som har behov for både økonomisk sosialhjelp og oppfølgingstjenester. Klienter med sammensatte behov vil dermed trenge bistand fra flere enheter samtidig. Dette fører til store kommunikasjonsbehov om klientarbeidet. De ulike enhetene bruker ulike it-systemer. Disse systemene kommuniserer ikke med hverandre, og ulike opplysninger skal dokumenteres i ulike system. Det betyr at enheter som arbeider med felles klienter ikke alltid har tilgang til samme informasjon om klienten, noe som kan ha betydning for samarbeidet. Med endringene som er gjort i enhetenes organisasjoner er det også gjort endringer i hvilke datasystem de skal bruke og har tilgang til. Figur 1 under viser et kart over enhetene, deres datasystem og henvisningsrutiner ved starten av Fagtekstprosjektet høsten 2007. Figur 2 viser hvordan dette så ut etter etableringen av NAV-kontor ved årsskiftet 2008-2009.



Figur 1.

Når organisasjonskartet tegnes opp avdekkes klare utfordringer i kommunikasjon mellom enhetene, og det ser ut til å være uklare oppgave- og beslutningsfordelinger (Notat feb 08)



Figur 2

Som figurene viser har enhetene fått endrede oppgaver, endrede datasystem og noen endrede henvisningsmuligheter.

På figurene er enhetene Arbeid- og kompetanse og Stavne Gård tegnet inn. Arbeid- og kompetanse (AK) var en kommunal tiltaksenhet i Trondheim kommune. Da ideen om behovet for et Fagtekstprosjekt vokste fram, var dette i nær dialog med ledelse i denne enheten. Det har i prosjektperioden vært et ønske om å få etablert prosjektgruppe i AK. AK sto i prosjektperioden i store organisatoriske endringer og stor usikkerhet. Vi lyktes derfor ikke med å få Fagtekstprosjektet i gang i AK. AK er nå lagt ned.

Stavne Gård vil bli nærmere presentert under, etter en presentasjon av de Helse- og velferdsenhetene som har deltatt i Fagtekstprosjektet.

Helse- og velferds kontor Midtbyen

Prosjektgruppa ved Helse- og velferds kontor Midtbyen ble etablert da fagtekstforsøket begynte i januar 2008. Ved oppstart besto gruppa av fire sosialfaglig utdannede, hvor tre jobbet med saker innen sosialområdet, mens en med saker på helseområdet. På grunn av sykmeldinger og stort arbeidspress var én ute av prosjektgruppen en periode. I prosjektets første forsøksfase ble arbeidsmøtene holdt med denne prosjektgruppen alene. Prosjektgruppen ble i forsøksfase to slått sammen med prosjektgruppen på Helse- og velferd Oppfølging Midtbyen.

Helse- og velferd Oppfølging Midtbyen

Også denne prosjektgruppen ble etablert ved fagtekstforsøkets begynnelse. Gruppa besto av fire helsefaglig ansatte som i all hovedsak jobber med oppfølgingsarbeid knyttet til helseområdet. I løpet av prosjektperioden er en av de som ble med fra begynnelsen gått ut av gruppa og en sosialfaglig utdannet er kommet inn. Som med prosjektgruppa ved Helse- og velferds kontor Midtbyen ble arbeidsmøtene med denne gruppa gjennomført ved denne enheten i forsøkets første fast, og som nevnt over ble gruppene i bydel Midtbyen slått sammen høsten 2008.

Helse- og velferd Oppfølging Midtbyen ble etter omleggingen i januar 2008 slått sammen med Helse- og velferd Oppfølging Østbyen. Enheten heter derfor Helse- og velferd Oppfølging Midtbyen og Østbyen, og har felles leder. I prosjektet har vi hatt samarbeidet med ansatte i Midtbyen.

Helse- og velferds kontor Lerkendal

Ved denne enheten ble ansatte med i prosjektgruppe sammen med ansatte ved Helse og velferd Oppfølging Lerkendal våren 2009. Enheten ble invitert inn i prosjektet etter at vi så det hensiktsmessig å samle ansatte ved enheter innen samme bydel i felles grupper høsten 2008. På grunn av behov for avklaring om kapasitet ved enheten, og samtidig avklaring om NAV-kontoret i bydelen skulle være med, kom denne prosjektgruppen i gang i forsøksarbeidet våren 2009. Gruppen besto av fire sosialfaglig ansatte som hovedsakelig jobber med saker innen sosialområdet. Enheten var organisert i datoteam med både helse- og velferdssaker knyttet til hvert team.

Helse og velferd Oppfølging Lerkendal

Enheten deltok i perioder fra 2008. Fem ansatte fra enheten deltok i prosjektgruppe sammen med ansatte ved Helse- og velferds kontor Lerkendal fra våren 2009. Dette var fire sosialfaglig ansatte og en helsefaglig ansatt.

Stavne Gård KF

Stavne Gård er et kommunalt foretak som på prosjekttidspunktet ble driftet på oppdrag fra NAV, Trondheim kommune og Staten. Stavne Gård hadde flere avdelinger. Fagtekstprosjektet etablerte en prosjektgruppe i enheten i januar 2008 bestående av tre ansatte fra tre ulike avdelinger. Enheten hadde eget datasystem som var uavhengig av de kommunale datasystemene. Som foretak fikk de bestillinger fra NAV om hva innholdet i deres arbeid med deltakerne skulle være. Da Fagtekstprosjektet i andre fase avgrenset arbeidsfokuset til utvikling og utprøving av ny skrivestruktur lyktes vi ikke med å finne et sammenfallende fokus for videre prosjektarbeid. Arbeidet i prosjektgruppen ble derfor avsluttet sommeren 2008.

Malvik kommune

Prosjektgruppa i Malvik kommune ble etablert våren 2008. Kommunen hadde etablert enheten Kvalifisering, arbeid og velferd (KAV) og gått inn i et begynnende samarbeid med ansatte i NAV-arbeid og NAV-trygd. Dette som en forberedelse til at kommunen skal etablere NAV-kontor siste halvår i 2009. Enhetslederne i Malvik KAV ønsket at Fagtekstforsøket skulle nå bredt i organisasjonen. Prosjektgruppen ble derfor bestående av fire ansatte De var fra NAV-arbeid og NAV-trygd og fra den kommunale enheten KAV. Selv om NAV-kontor ikke var etablert hadde de ansatte i NAV-arbeid og NAV-trygd tatt i bruk Arena som journalsystem. De kommunalt ansatte i KAV brukte kommunalt journalsystem på sosialområdet. De NAV-ansatte fulgte opplæring i arbeidsevnevurdering i løpet av prosjektperioden, og begynt å ta dette i bruk. Spørsmål og diskusjoner rundt den kommende etableringen av NAV-kontor tok vesentlig fokus i denne prosjektgruppen. For å få løftet fokuset på arbeidet med utvikling av skrivestruktur valgte vi å dele prosjektgruppen. På hvert annet prosjektgruppemøte var hele prosjektgruppen samlet. Vi diskuterte da Fagtekstprosjektet opp mot NAV. De andre prosjektgruppemøtene ble brukt på å diskutere utvikling av fagtekststrukturen sammen med de to ansatte som arbeid på sosialområdet.

Klæbu kommune

På det tidspunktet Fagtekstforsøket startet var Klæbu kommune i etableringen av NAV-kontor. Ønsket var derfor å få satt sammen en prosjektgruppe bestående av ansatte i NAV og ansatte i det kommunale oppfølgingsarbeidet. Prosjektgruppen besto av en sosialfaglig ansatt fra NAV samt to ansatte, en sosialfaglig og en helsefaglig, fra Oppfølgingsteam i kommunen. Systemene Arena og Velferd ble brukt til dokumentasjon av arbeid i NAV. Etableringen av NAV-kontor i Klæbu kommune førte til store endringer for de ansatte. De formidlet kort etter oppstart i prosjektgruppa at de hadde stort arbeidspress og var sårbare ved sykefravær. Vi kom derfor ikke i posisjon til å gå videre med Fagtekstprosjektet i Klæbu.

HUSK Midt-Norge
Fagtekstprosjektet

Enheter det er gjennomført kartleggingsbesøk i:

Trondheim kommune, Helse og velferd;

Lerkendal forvaltning	10.09.07
Lerkendal oppfølging	19.09.07

Østbyen forvaltning	10.10.07
Østbyen oppfølging	11.09.07

Midtbyen forvaltning	02.10.07
Midtbyen oppfølging	30.08.07

Heimdal forvaltning	04.09.07
Heimdal oppfølging	avventet mail fra enhet

Stavne gård, Lademoen "Vilje viser vei"	21.09.07
Arbeid med bistand	05.11.07
Arbeidspraksis i skjermet virksomhet	05.11.07

Arbeid og kompetanse	01.11.07
----------------------	----------

Klæbu kommune, sosialtjenesten	05.09.07
--------------------------------	----------

Intervjuguide

(Hvordan blir det tekst av det sosiale arbeidet, og hva står om det?)

1. Datasystem

- Hvilke datasystemer brukes?
- Hvilke datasystemer har man fullt eller delvis tilgang til? (skrive/lese).
- Hvem på din enhet bruker hva?

2. Groupwise

- Hvem bruker dette?
- Hvordan brukes det?

3. KIS.

- Brukes det?
- Legges det inn på data?
- Beholder klientene kartleggingen, tar de den med seg videre?

4. Rutiner.

- (Hvordan er det mulig å følge en klients løp gjennom de offentlige skriftsystemene?)
- Inntak.
- Oppfølging.
- Handling (vedtak, IP, handlingsplaner, osv)
- Utskriving.

5. Begreper.

- Hva kaller folk teksten sin?

6. Styringsdata.

- Blir alle klientene registrert på data (jobber man med klienter som ikke registreres?)
- Kan leder ha oversikt over klientstrømmen?

7. Evalueringer.

- registreres de på data?



**FAGTEKST – i sosialt arbeid i NAV og i helse-og sosialtjenesten.
OPPSUMMERING FRA KARTLEGGING AV SKRIVEPRAKSIS**
Trondheim og Klæbu kommune.

Fagtekstprosjektet har som mål å utvikle en mer strukturert måte å skrive journal på for å få en mer sosialfaglig fokusert tekst som gir informasjon om arbeidet med den enkelte og mer brukerdeltakelse. Et annet mål er at journalen ved hjelp av denne måten å skrive på i større grad kan gi evalueringsdata og vise hva som fungerer og hva som ikke fungerer.

I perioden september og oktober 2007 ble det gjennomført kartleggingsbesøk i Klæbu kommune og i 11 enheter i Trondheim kommune. Formålet med undersøkelsen i de ulike enhetene var å skape en oversikt over dagens skrivepraksis i de to kommunene. Ved noen av enhetene har vi deltatt på enhetenes fellesmøter eller fagmøter og informert om og diskutert Fagtekst med de ansatte. Ved alle enhetene har enkelte av de ansatte brukt hele eller deler av arbeidsdager på å formidle informasjon til oss om sin enhet. Og ved de fleste enhetene har vi sett på borgere sine mapper, i papirform og /eller på data. Vi benytter anledningen til å takke de ansatte ved enhetene som har tatt imot oss. Kartleggingen har gitt oss et bredt bilde av dagens skrivepraksis.

Kartleggingen ble gjennomført ut fra en helt enkel intervjuguide som omhandler hva slags datasystemer som brukes, de rutiner i enhetene som knyttes opp mot utredning – planer for arbeidet – oppfølging – evaluering. Målsetningen var å avdekke om den skrivepraksis som det arbeides ut fra i dag kan skape og opprettholde en sammenhengende historie om borgernes møte med tjenestene. Derest om tekstproduksjonen i dag kan organiseres på en slik måte at den dokumenterer det faglige innholdet i det arbeid som utføres.

Oppsummeringen er strukturert slik at den først gir en kort oversikt over de hovedinntrykk vi sitter igjen med etter kartleggingen. Deretter er innholdet strukturert i henhold til intervjuguiden som ble utformet i forkant av kartleggingsfasen.

HOVEDINNTRYKK

Journaler brukes i dag hovedsaklig for ikke å glemme. Journalen, slik den skrives i dag, ser ikke ut til å ivareta behovet for å dokumentere det sosialfaglige innholdet i arbeidet. Den har nok først og fremst blitt utformet slik at forvaltningstjenesten skal kunne dokumentere sine aktiviteter i forhold til lovanvendelse. Journalen har mer form som en logg, og inneholder mer eller mindre sammenhengende oversikt over kontakt, vedtak, møter, telefoner, ikke møtt osv. Den gir i svært liten grad et oversiktlig bilde over kartlegging, planer, oppfølging, evaluering eller resultat av arbeidet, og man makter ikke i dag å produsere en sammenhengende historie om borgernes møte med helse- og sosialtjenestene.

Vårt inntrykk er at det ved enhetene som er undersøkt er mange ulike skrivepraksiser, og at det ikke finnes noen enhetlig strategi for hvordan dette arbeidet skal utføres verken internt i den enkelte enhet eller mellom enhetene i de ulike bydelene. Dette gir rom for en utstrakt skyggepraksis, dvs at medarbeiderne utvikler sin egen skrivepraksis. Mange av de medarbeiderne vi har snakket med uttrykker klart et ønske om en mer helhetlig skrivepraksis. En skrivepraksis som gir bedre oversikt over hva slags arbeid som har vært utført, hvilke samarbeidspartnere enhetene har hatt, hvilke faglige vurderinger som har vært gjort, og hvilke resultater som er oppnådd. Flere medarbeidere formidler et ønske om et bedre datasystemer å skrive i.

Tiltaksenheten Stavne Gård har en noe annen skrivepraksis. Ved denne enheten gjennomføres det skriftlige arbeidet i form av en systematisk utredning-plan-kontrakt-oppfølgning-evaluering etter standardiserte skjemaer. Her beskrives et klart fokus på arbeidsevne og sosial fungering, fremgang og resultat. Enheten har også et skille mellom logg og ”den lange historien”. Dette systemet kan sies å ligge nært opp til en Fagteksttankegang. Til gjengjeld har Stavne et eget, lukket datasystem. Med unntak av noen enkeltansatte innen Stavne Gård, har enheten ikke tilgang til resten av kommunens datasystemer, og visa versa. Stavne rapporterer periodisk (hver 3. mnd) og ved avslutning av tiltaksperioder til NAV-arbeid. Sett slik kan man si at Stavne er kommet lengst i forhold til tekstproduksjon i forhold til samarbeid med NAV. Erfaringene som ligger i f.h.t.skriverutiner ved Stavne Gård bør man videre i Fagtekstprosjektet søke å trekke veksler på. Rapportene som Stavne Gård skriver til NAV gjøres ut fra NAV sine kravspesifikasjoner. Kartleggingen viser at også Stavne Gård i større grad kan dokumentere det sosialfaglige arbeidet ved enheten. Således har også Stavne muligheter til å kunne trekke veksler på Fagtekst.

Ellers har vi et inntrykk av at enhetene kan ha behov for flere typer styringsinformasjon. De fleste enheter kan produsere rapporter/oversiktstall over økonomi, klientstrøm, ventetid, oversikt over vedtak og klagesaker, og over hvor mange som kommer seg ut i arbeid, praksis eller skolegang. Enhetene kan imidlertid i liten grad gi dokumentert informasjon om det sosiale arbeidet som utføres, man kan ikke si hva det er man gjør som virker, eventuelt ikke virker. Ansatte stiller selv spørsmål om eksisterende rapporteringsrutiner kan si noe om prosessene i sakene, og i hvor stor grad de kan si noe om kvaliteten på arbeidet.

Vi ble underveis gjort oppmerksom på et tidligere tekstprosjekt i Trondheim kommune (2001-2002). Det ble kalt BEST = Bedre sosiale tjenester, og omhandlet et prosjekt for bedre dokumentasjon av det sosiale arbeidet. Mye av innholdet i rapporten har likhetstrekk med det vi synes å se etter kartleggingen i Fagtekst, så det har vært gjort forsøk på et tilsvarende prosjekt tidligere. Med tanke på ønske om å implementere Fagtekst, kan man spørre det er som gjør at det ser ut til å være vanskelig å få implementert slike løsninger i kommunen. Ved mange av enhetene som ble kartlagt ga de ansatte uttrykk for at stadige omorganiseringer og manglende oppfølging i ettertid bidrar sterkt til at nye praksiser fragmenteres og ikke fungerer over tid. Det ble hevdet at man burde ha en ansatt på høyere nivå som følger opp og ser til at disse prosjektene ikke renner ut i sanden, særlig i perioder da det er mye fokus på organisatoriske endringer.

Gjennom kartleggingen av skrivepraksis kommer det klart frem at medarbeiderne i kommunen bruker relativt mye av sin arbeidstid på å produsere tekst. usikre på nytteverdien av den teksten som blir produsert, og vi anser at dette bør være et klart satsningsområde for beslutningstakerne i kommunen. Særlig med tanke på kommunenes ansvar for å oppfylle sin del av regjeringens pågående NAV reform, som handler om bedre, mer treffsikre og mer

samordnede tjenester for borgerne. En slik samordning vil kreve at enhetene i større grad enn i dag må kunne dokumentere og kommunisere innholdet i sitt arbeid. http://www.regjeringen.no/upload/kilde/asd/bro/2005/0002/ddd/pdfv/240252-ny_arbeids-og_velferdsforvaltning.pdf

Sårbarheten ved manglende skriftliggjøring av arbeidet med borgerne kommer godt til syne når en medarbeider slutter eller blir langtidssykemeldt. Da kan det være vanskelig å fremskaffe tekst som rekapitulerer hva som har vært gjort, i form av vurderinger, hva slags mål man har hatt og hvor langt man har kommet i prosessen. Slike erfaringer formidles også av de ansatte. Dermed kan borgerne oppleve å stadig måtte starte samarbeidet med de offentlige systemene på nytt og på nytt. Borgerne har ofte en forventning til at de opplysninger de har gitt til et offentlig system blir tatt vare på, og at det foreligger systemer som gjør det mulig å bygge videre på andres arbeid. Vårt inntrykk er at ansatte i enhetene er opptatte av kvaliteten på det skriftlige arbeidet, og at de ønsker å forebygge at borgerne må gi samme informasjon flere ganger. Det kan imidlertid se ut til at dette i dag ikke er lett å oppnå innenfor de rammene de ansatte gjør sitt skriftlige arbeid.

ORGANISERING

Trondheim kommune er en stor kommune inndelt i fire bydeler. Undersøkelsen utført av prosjektmedarbeiderne i Fagtekst viser at pågående og fremtidige omorganiseringer preger de ansatte i kommunen sterkt i deres hverdag. Dette kom til uttrykk gjennom de mange diskusjonene vi har hatt med de ansatte.

Vi fikk en klar oppfatning av at de ansatte opplever at det arbeides ulikt i de fire bydelene. Både når det gjelder innhold og organisering av tjenestene. Ved noen enheter organiseres arbeidet med borgerne ut fra datofordeling, mens ved andre fordeles saker ut fra medarbeidernes interesseområder og kompetanse.

Et eksempel på dette er ansatte som uttrykte at de ulike oppfølgingstjenestene i bydelene har utviklet seg i ulike retninger og hatt ulike fokus og interesseområder. Dette handler blant annet om enhetsledernes fokus, sier de. Fra kommunens side er det nå ønskelig at oppfølgingsenhetene i større grad tilbyr samme tjenester. Prosjektmedarbeiderne har i denne sammenhengen fått en oppfatning av at man ønsker Fagtekst velkommen da man ser det som en mulighet til å få noe mer forutsigbarhet, oversiktlig og mer enhetlig struktur over arbeidet.

DATASYSTEM

Klæbu kommune har nylig tatt i bruk dataprogrammet Velferd. Informasjon som tidligere er blitt lagret i et annet system er nå lagt over i Velferd. I dette systemet utløses økonomisk sosialhjelp, her skrives vedtak, journal brevmaler ligger inne og her føres postjournal. Det er tre personer som bruker Velferd i Klæbu kommune i dag.

I Trondheim er bildet over datasystemer noe mer komplekst. I Mottak skal informasjon relatert til økonomiske saker skrives i datasystemet Oskar. Dette fordi Forvaltningsenhetene fatter vedtak på økonomisk sosialhjelp i Oskar. Med unntak av saker som kun omhandler økonomiske ytelser, skal alle enheter føre journal i datasystemet Gerica. Fram til nå har noen av forvaltningsenhetene skrevet journal i Oskar, noe de er blitt pålagt å gå bort i fra. Enhetene Arbeid og Kompetanse og Oppfølgingstjenesten bruker Gerica som skrive/lesesystem, mens noen ansatte har lesetilgang i Oscar. Stavne har et eget, lukket datasystem, og de har ikke tilgang til eller kontakt med verken Oscar eller Gerica. Med et slikt mangfold i datasystemer er det i utgangspunktet utfordrende å skape enhetlige tekstsystemer. Kartleggingen viser at

dagens journalsystem produserer en oppstykket historie om brukernes møte med tjenestene. Det er også et visst sprik mellom bydelene og enhetene om hvilke datasystemer man benytter seg av, og hvordan systemene brukes.

På grunn av mangfoldet i datasystem kan det være hensiktsmessig å utvikle tekstsystemer som kan fungere mer uavhengig av hvilke datasystemer som benyttes.

Fra ansatte gis det uttrykk for at Gerica som datasystem er en hindring for at man skal kunne produsere en mer sammenhengende historie om hvordan det arbeides faglig sammen med brukerne. Det sies fra flere hold at det å kunne skille mellom logg og den lange historien er noe de ansatte har ønsket i flere år. Det kommer frem klare ønsker fra enhetene om bedre skriftlighet. De ansatte ser behovet for fagrefleksjoner rundt *hvordan* de skriver tekst og om *hvorfor* de skriver. Videre formidles behov for reflektert bruk av kartlegginger, planer og evalueringer, og man ser ikke at dette kan oppnås i det datasystemet som brukes i dag. En av de ansatte sa det slik: *"Gerica er som en stor logg, den lange teksten forsvinner"*.

Flere av de ansatte vi har snakket med mener det er behov for en avklaring og en enighet om hvilke type tekst som skal skrives hvor i de ulike kodene i Gerica. Og en avklaring på hvilke enheter som skriver i hvilke kode, og hvilke enheter som kan lese hva. Her er det mange ulike oppfatninger blant de ansatte. Prosjektmedarbeiderne opplever at det råder en svært ulik oppfattelse i kommunen om hvordan Gerica fungerer. Særlig i forhold til hvem som kan lese hva, og hvor. De ulike forståelsene av lese og skrivetilgang påvirker hvordan enhetene skriver. En ansatt ved en oppfølgingstjeneste sa: *"Vi har et journalsystem som lekker som ei sil"*. Denne ansattes forståelse av Gerica som et utrygt dataverktøy har betydning for hva hun velger å dokumentere i f.h.t. sitt arbeid.

Det kan produseres og lagres samme informasjon om borgerne i både Oskar og i Gerica samtidig. I tillegg lagres dokumenter i papirmapper ved flere enheter. Et eksempel på parallelle systemer kan hentes fra en bydel der de har et tredelt arkivsystem; ett for saker fattet i Oscar, ett for saker fattet i Gerica og ett for vedtak om kommunal bolig. Her er det stor sannsynlighet for dobbeltarbeid og uoversiktighet. Sett med et blikk utenfra kan det bli uklart hvordan dette løses når brukere flytter inn og ut av de ulike bydelene. En kan stille spørsmål om nødvendige dokumenter.

UTREDNING OG INNHENTNING AV INFORMASJON

Verken forvaltningstjenesten eller oppfølgingstjenesten har i særlig grad systematiske kartlegginger eller utredninger ut over de punktene som ligger i datasystemene. Disse omhandler navn, fødselsnummer, bosted, telefon, kontaktpersoner, sivilstand og hvilke tjenester som er aktivt inne. Ved noen av enhetene er det satt i gang arbeid med målsetting å utarbeide kartleggingsverktøy. I det daglige arbeidet gjennomføres avklaringssamtaler hos forvaltningstjenesten og i noen tilfeller sammen med NAV. Forvaltningstjenesten/NAV fatter vedtak og bestiller tjenester hos de andre tjenesteyterne, oppfølgingstjenesten og/eller tiltaksenhetene, ut fra de rettigheter og behov borgerne er i stand til å dokumentere/kommunisere.

Ansatte ved flere enheter var opptatt av at kartleggingen i enhetene bør bedres. Flere peker på utfordringene i å utarbeide riktige kartleggingsverktøy, med tanke på hvilke enheter som skal kartlegge og hva som skal kartlegges. Noen mente kartleggingsskjema bør ligge inne i dataverktøyet, og at kartleggingsskjemaet KIS ikke brukes fordi dette ikke ligger inne i Gerica.

Arbeid og kompetanse (AK) bruker KIS og Stavne har utviklet eget kartleggingssystem. Disse to er begge tiltaksenheter i Trondheim kommune.

- **KIS fokus:** Kartlegging i sosialtjenesten. Arbeidsevnevurdering er sentralt i dette verktøyet, og skal brukes dersom det er behov for bistand av et visst omfang for å nå målet om arbeid og deltakelse. Sosial- og helsedirektoratet har utarbeidet dette kartleggingsverktøyet som skal styrke brukeres forutsetninger til å vurdere egen arbeidsevne. KIS er et dialog-, samhandlings- og prosessverktøy som omfatter borgernes ressurser, utfordringer og muligheter.
[http://www.shdir.no/vp/multimedia/archive/00017/Generell informasjon 17085a.pdf](http://www.shdir.no/vp/multimedia/archive/00017/Generell_informasjon_17085a.pdf)
- **Stavne fokus:** Stavne har utviklet sitt eget kartleggingsverktøy. Verktøyet er som KIS, et dialog-, samhandlings- og prosessverktøy. Det skal også avklare om man får plass hos Stavne. Dette har også arbeidsevne som fokus, men er litt mer problemorientert, og fokuserer ikke i like stor grad på ressurser som KIS gjør. Hos Stavne har man også i kartleggingsskjemaet større fokus på rus, rus-helse og kriminalitet.

RUTINER

Vi har funnet ulike typer handlingsplaner og kontrakter for samarbeid mellom enheter og oppfølging. Det er i stor grad vedtak på kommunale tjenester eller vedtak på økonomisk sosialhjelp som danner grunnlaget for de planer og kontrakter som skrives. I noen tilfeller er det også vilkårsetting i forbindelse med vedtak som utgjør den formelle kontrakten mellom borgeren og tjenestene. Det kan se ut til at vurderingene som gjøres av brukernes behov kommuniseres til bruker gjennom vedtaket.

Hos *Oppfølgingstjenesten* har vi funnet noe bruk av Individuell plan (IP). Vi er noe mer usikre på hvor systematisk IP brukes i *Forvaltningstjenesten*. De tilfellene vi har støtt på, har man begynt på en IP, men ikke fullført planen i Geric. Det er mulig man bruker papirversjoner, men vi har ikke funnet disse igjen i papirmappene. De ansatte sier at dette er et arbeid som det satses på å forbedre.

Ved *Forvaltning Helse* styres mye av arbeidet av de vedtak som er fattet, og de tjenester som er bestilt. Når et vedtak nærmer seg utløpstid vurderes det om nytt vedtak skal fattes og om tjenesten skal opprettholdes eller endres. Her er det selve vedtaket som utgjør og inneholder plan og kontrakt mellom tjenesteyteren(e) og borgeren. De ansatte opplyser at det er sjelden de har innledende kontakt direkte med borgerne som mottar deres tjenester. I de fleste tilfellene er det kontakt med pårørende eller andre deler av hjelpeapparatet (f.eks St. Olavs hospital) som er utgangspunktet for utredning og bestilling av tjenester/fatte vedtak.

I AK og på *Stavne Gård* har man mange ulike kontrakter eller arbeids/samarbeidsavtaler, De ulike avtalene skal skredderss i forhold til de ulike tiltakene (APS, AB, VVV, IAP, Delta, AS, Mentor osv).

Evaluering / Styringsverktøy

Kartleggingen har vist at den evalueringen som gjøres i de ulike sakene i for liten grad blir synlig i tekstene om arbeidet. Det kan se ut til å være behov for å tydeliggjøre dette.

Som nevnt tidligere kan enhetenes verktøy for innrapportering av arbeidet ved enhetene i liten grad beskrive kvaliteten i det arbeidet som er gjort og prosessene i arbeidet. Fagtekst har som mål at disse aspektene ved enhetenes arbeid i større grad synliggjøres gjennom endret skrivepraksis.

OM DET SOSIALE ARBEIDET

Sosialt arbeid handler i stor grad om prosesser. Shulman, (1999, 2003) har utarbeidet det han kaller en interaksjonsmodell, en modell som beskriver de prosesser og de ferdigheter en sosialarbeider bør være bevisst på i sitt samarbeid med borgerne og systemene rundt dem.

Metoder er fremgangsmåter, og Shulman deler dem inn i arbeidsfaser. Arbeidsprosessen i Shulmans interaksjonsmodell består av to integrerte prosesser. Problemløsningsprosessen og den relasjonelle prosessen, som sammen utgjør en endringsprosess. Den hjelper sosialarbeideren til å arbeide systematisk sammen med klienten for å nå et felles mål. Arbeidsprosessen er delt i fire faser, som ikke er skarpt avgrenset. Fasene glir over i hverandre. Hele samarbeidet mellom sosialarbeider og klient, og hvert enkelt møte, følger disse fasene, (Shulman 2003).

Forberedelsesfasen

Shulmans interaksjonsmodell er en av få modeller som har en forberedelsesfase innlemmet i seg. Hensikten med fasen er at sosialarbeideren skal opparbeide en forberedende empati for klientens situasjon, for på den måten å bli bedre i stand til å fange opp og forstå det klienten formidler direkte og indirekte (Havnen og Sayer, I: Marianne Zahl 2003)

Kontaktsfasen/Åpningsfasen

Hensikten med fasen er å opparbeide en god arbeidsrelasjon, og å forhandle frem en kontrakt. For å oppnå dette er det viktig å skape tillit og å oppnå en felles forståelse av virkeligheten.

Arbeidsfasen.

I arbeidsfasen tar vi opp igjen de fire fasene, og nå bruker vi dem som en fremgangsmåte til hvert enkelt møte mellom sosialarbeider og klient.

Hensikten med arbeidsfasen er samarbeid om endring, og målet er at klienten må bestemme seg for å ta sin del av ansvaret for problemløsningen.

Overførings/Avslutningsfasen.

Hensikten med denne fasen er at samarbeidet skal avsluttes på en slik måte at klienten kan fortsette videre uten hjelp, med mindre hjelp eller med annen hjelp. Man skal avslutte samarbeidet i forhold til sak og relasjon, og samtidig søke å se fremover.

Dette er kun ett, av mange bilder på de *endringsprosesser* sosialt arbeid berører, og som kan kalles fagets kjernevirksomhet. I dag blir dette sosiale arbeidet i svært liten grad dokumentert i de tekstsistemene de ansatte har til rådighet. Et eksempel kan hentes fra tiltaksarbeid ved AK. Her har man fokusert på at konteksten der det sosiale arbeidet utføres er viktig, noe som kommer til syne ved at man i tillegg til arbeidstrening(sosialpolitikk) har valgt å fokusere på mat og det sosiale mulighetsrommet rundt dette med måltider. Både fordi mange ikke spiser før de kommer på jobb, eller spiser usunt. Men også for å skape et godt miljø i en kontekst der folk kan trene på sosiale settinger og få økt sin kompetanse på dette området i trygge omgivelser(sosialt arbeid). Det er her (arbeidspraksis og rundt måltider) mye av det sosiale arbeidet i hverdagen foregår sammen med borgerne. Men disse prosessene og utfallet av dem blir sjelden gjenspeilet i den tekst som produseres om arbeidet. For å kunne si noe om innholdet i det sosiale arbeidet og ikke bare om pengebruken og hvor mange som er kommet seg ut i jobb er det viktig at slike vurderinger og utfallet av dem blir dokumentert.

Fagtekstmetoden tar tak i både arbeids- og relasjonsprosessen ved at den fokuserer på og muliggjør dokumentasjon av innholdet i arbeidet i tillegg til de faglige refleksjoner og

vrderinger som ligger til grunn for de planer og kontrakter man inngår sammen med borgerne. Ved å systematisere og skille mellom logg og den lange historien kan man i større grad enn i dag få frem den lange historien om borgernes møter med de offentlige systemene. Metoden sammenfaller med faglige modeller og tilnærmingers oppbygning (som f.eks Shulmans Interaksjonsmodell, Oppgaveorientert tilnærming, Løft m.fl) gjennom en bevisst refleksjon og dokumentasjon rundt utredning, planer/mål, gjennomføring og evaluering/resultat. Dette kan danne grunnlag for faglig evaluering på flere nivåer:

- Refleksjon over eget arbeid. Evaluering av enkeltsaker og den enkelte ansatte.
- Styringsdata på enhetsnivå. Muliggjør at enheter kan kommunisere/dokumentere volum av det sosiale arbeidet. Hva det er som virker/ikke virker.
- Kvalitetssikring for brukerne.

I overgangen til NAV vil det bli nødvendig å synliggjøre det faglige sosiale arbeidet som legges inn i de nye samlede enhetene. Dette stiller klare krav til en ny måte å dokumentere arbeidet. Fagtekst ønsker å bidra i dette arbeidet.

Trondheim, 11.12.07

Kristin Aasen og Gunnhild Vist
Prosjektmedarbeidere Fagtekst



Trondheim, mai 2009

LIVSOMRÅDER I FAGTEKST

Informasjonsskriv som veileder til fortolkning og bruk av livsområdene

I Fagtekstprosjektet jobber HUSK Midt-Norge i samarbeid med ulike enheter i praksis med å utvikle og utarbeide en ny skrivepraksis for dokumentasjon av det faglige arbeidet som gjøres i enhetene. Som del av dette prosjektet introduseres en Fagtekst-skrivestruktur bestående av en Fagtekst-kartlegging, Fagtekst-plan, Fagtekst-evaluering og Fagtekst-rapport. Det er utviklet skrivemaler til disse dokumentene, som er strukturert rundt elleve livsområder.

Utvikling av skrivemaler og erfaring med livsområdelista

Livsområdene er utviklet med utgangspunkt i Common Assessment Framework (CAF). Vi ser at det kan være nyttig og hensiktsmessig å bruke disse livsområdene som utgangspunkt for skriftlig arbeid knyttet til kartlegging, i planarbeid, evalueringer og rapporter. Ved bruk av livsområdene kan en få en bred beskrivelse av klienters⁵⁷ situasjon, og utvikle kvalitetsmål for det faglige arbeidet som ikke er knyttet til økonomi. At de samme livsområdene utgjør strukturen i alle dokumentene i Fagtekst kan videre bidra til å sikre kontinuitet i arbeidet.

De elleve livsområdene omhandler ulike tema. Dette skrevet er utarbeidet som en veileder for hvordan livsområdene kan fortolkes og brukes. Listen ble tatt i bruk i april 2008. Sammen med ansatte i enheter som deltar i Fagtekstprosjektet har vi diskutert erfaringer med bruk av livsområdene og foretatt justeringer og endringer. Da lista ble tatt i bruk i 2008 hadde vi ti livsområder. Området "Familiesituasjon - sosial nettverk" er siden delt i to. Tydeliggjøring av et familieperspektiv som også inkluderer eventuelle barns situasjon var et sentralt moment i at "Familiesituasjon" ble skilt ut som eget område. Denne delingen blir en videreføring av diskusjonene om behovet for et klarere barneperspektiv som førte til endringer i skrivemalene i november 2008. Det andre området etter delingen er "Sosiale relasjoner og nettverk".

Praktikere som har brukt malene har vært opptatt av at den opprinnelige rekkefølgen ikke var hensiktsmessig og naturlig ved bruk av skrivemalen som støtte i samtaler med klienter. Livsområdenes rekkefølge i skrivemalene er derfor blitt endret. Områder som omhandler familiesituasjon, bolig, økonomi samt arbeid og skolegang utgjør starten av skrivemalene. Dette er områder det kan være greit å starte samtaler med, mente praktikere. Områder som det kan være mer utfordrende å ta tak i og som de erfarer er bedre å ta opp ut i samtalen er nå lengre nede i skrivemalen.

⁵⁷ I tidligere skriv om livsområdene har vi brukt begrepet "bruker" i vår omtale av de som mottar den hjelp og oppfølging som enhetene vi samarbeider med yter. I en av prosjektgruppene i Fagtekstprosjektet, hvor blant annet begrep brukt i skrivemalene ble diskutert, var praktikerne klare på at de mener begrepet "klient" er bedre å bruke enn "bruker". Vi har derfor valgt å bruke klientbegrepet i dette skrevet.

Listen over livsområdene og bruken av skrivemalene har vært jobbet med over en lengre periode. Vi ser likevel at det kan komme justeringer og endringer fortsatt.

Fortolkning og bruk av livsområdene

Ikke alle livsområdene er relevante i forhold til alle klienter. Systematisk bruk av lista som ei sjekkliste kan imidlertid sikre at klienters situasjon er ivaretatt på de ulike områdene. Det kan også på en god måte synliggjøre hvilke områder det jobbes med i større eller mindre grad i de ulike sakene, og ved de ulike enhetene. For å tydeliggjøre at noen områder ikke er aktuelle i enkeltsaker, formidler praktikere som har tatt livsområdene i bruk i sitt skriftlige arbeid at det er en fordel at også de ”ikke aktuelle”-områdene kort kommenteres. Gjerne med at området er ivaretatt, ikke er tatt tak i ennå eller lignende. Noen ganger kan områdene være tematisk overlappende. Praktikere erfarer da at det er nyttig å henvise til andre områder der de ser at de kan komme til å gjenta beskrivelse av situasjon eller opplysninger.

I beskrivelsen under de ulike områdene søker en å få besvart to sentrale spørsmål:

- 1) Hva skal/kan det jobbes med videre sammen med klienten? (utgangspunkt i ressurser og endringspotensiale)
- 2) Hva må det tas hensyn til i det videre arbeidet med klienten? (utfordringer og begrensninger)

I diskusjoner med praktikere har det kommet fram spørsmål og usikkerhet om det er nødvendig eller riktig å kartlegge klienters situasjon på så mange områder som livsområdelista legger opp til. Noen har vært inne på at dette kan bli for tidkrevende mens andre har vært opptatt av at en skal ikke kartlegge bredere enn nødvendig for det arbeidet som skal gjøres i saken. I løpet av prosjektperioden har vi sett at Fagtekst-strukturen nok egner seg best i forhold til klienter som har behov for en eller annen form for oppfølging, og hvor en har behov for og ser muligheter for endring i situasjonen til klienten. I denne type arbeid vil det være nødvendig å ha et bredt bilde av klientens situasjon for å kunne yte faglig god oppfølging. Livsområdene blir dermed nyttige. Som nevnt over vil det i mange saker være behov for bistand i forhold til kun noen av livsområdene. I slike saker kan det gi klienter en positiv opplevelse å se beskrivelse av at de mestrer flere områder av egen tilværelse. Dette både forutsetter og kan bidra til ressursfokus i arbeidet.

I tillegg til en beskrivelse knyttet til hvert livsområde ser vi at det på sikt kan være nyttig å knytte forslag til aktuelle ”verktøy” som kan brukes. Dette kan være kartleggingsverktøy el.l. Vi ser videre på hvordan Fagtekst sin struktur og skrivemaler kan fungere sammen med og kanskje som supplement til modeller og maler som etter hvert er tatt i bruk i NAV.

Livsområdene:

1. Familiesituasjon

I tillegg til en beskrivelse av klientens familie og relasjoner til disse vil det her være sentralt å få med opplysninger om klienten har barn, og noe om hvordan barnas situasjon er.

- familie og familienettverk
- eventuelle barns situasjon
- eventuell kontakt med hjelpeapparatet
- eventuelle tiltak i forhold til andre familiemedlemmer
- hjelpebehov i forhold til barna?

2. Sosiale relasjoner og nettverk

For noen kan sosiale relasjoner utenfor familien ha stor betydning, mens andre kan ha manglende nettverk som får betydning for deres situasjon. Hva sier klienten om ressurser og utfordringer knyttet til dette?

3.inntekt - økonomi

4. Bosituasjon

Dette området handler om hvorvidt klienten har egnet bolig, trenger ny bolig eller er uten bolig. Evnen til å bo kan eventuelt beskrives under område 8.

5. Arbeid og skolegang – læringsevne og erfaringer

Dette punktet vil få ulike perspektiv/tidshorisonter avhengig av hvilke tekst det skal inn i. I en kartlegging vil historikk rundt klientens arbeid, skolegang og læringserfaringer bli relevante. I planer derimot kan her-og-nå-perspektiv være mer hensiktsmessig, samt fokus på hva som skal skje framover.

6. Helse: fysisk, psykisk, rus

En kort beskrivelse av klientens helse. Er klientens syn og hørsel sjekket? Har klienten rusavhengighet? Om en kjenner til diagnoser som kan være av betydning for arbeidet kan dette skrives her, men en skal være forsiktig med å bruke diagnosebegrep om en selv ikke har medisinsk kompetanse til å stille dem.

I kartlegginger hvor klienten misbruker rusmidler eller har psykiske problemer kan følgende tema være nyttig å få beskrevet:

- rus; Typer rusmidler

 - Når oppsto rusproblemet/ begynte med rusmidler?

 - Overdoser

 - Hvilke behandling eller hjelpetiltak har klienten tidligere hatt?

- psykiske problemer; Tidligere behandling

 - Medikamenter

 - Innleggelser

7. Identitet – sosial framtrede

- selvfølelse, selvilde

- følelsmessig og sosial situasjon – privat og i forhold til andre

- oppførsel og atferd i hverdagen

- kommunikasjonsferdigheter/evner

Klienten og den ansatte kan ha ulike forståelser av klientens situasjon og fungering på flere av disse temaene. Dette kan beskrives her.

Sosial framtrede handler om det inntrykket en person gir i møte med andre, hvordan personen oppleves i møte med andre. Det er her av betydning at det kommer klart fram at beskrivelsen er *den som skriver sine vurderinger og tolkninger* av klientens framtrede.

8. Selvhjelpsfunksjoner – mestring i hverdagen

Dette sammenfaller i noen grad med beskrivelse av egenomsorgsfunksjoner. ADL kan derfor være nyttig. ADL fanger imidlertid i liten grad opp beskrivelse av klientens evne til å ivareta seg selv i forhold til andre, som å sette egne grenser. En beskrivelse av klientens evne til omsorg for seg selv og andre kan komme her.

9. Aktiviteter, interesser, hobbyer

Som punkt 5 kan også dette punktet få ulik tidshorisont avhengig av hvilke tekst det skal skrives inn i.

10. Klientens erfaringer med og forventninger til forvaltningen/ hjelpesystemet

- klientens erfaringer og forventninger, og forståelse av bakgrunnen for kontakten med enheten.
- klientens strategier for å mestre egen situasjon som arbeidsledig, sosialhjelpsmottaker og lignende.
- klientens holdninger til å være arbeidsledig, sosialhjelpsmottaker, klienten ved tiltaksenhet og lignende. Er dette noe de skammer seg over?
- hvilke tanker har klienten om framtida knyttet for eksempel til arbeidslivet, egen helse, egen tilværelse, sin økonomiske situasjon og lignende.

11. Ressurser i nærområdet

Ressurser og muligheter i nærmiljøet, strukturelle forhold. Hvilke fastlege klienten har, kan det i noen saker være hensiktsmessig å skrive her.

Alle skrivemalene i Fagtekststurkturen inneholder de livsområdene som er vist over, i samme rekkefølge. Ut over livsområdene er malene utformet noe ulikt. Det er et mål at tekstene skal vise til hverandre som bidrag til kontinuitet i arbeidet.

Fagtekst-kartlegging avsluttes med et punkt for "Oppsummering, konklusjon og målsetting for det videre arbeidet". Det kan her være viktig å få med ønsker som klienten har formidlet og en klargjøring av faglige vurderinger av sentrale behov. I denne redegjørelsen er det av betydning at det av teksten framgår hva som er henholdsvis klientens formidling og hva som er den ansattes vurderinger. Oppsummeringen bør videre si noe om hvilke kompetanse som vil være nødvendig i det videre arbeidet.

Edgar Marthinsen og Gunnhild Vist
HUSK Midt-Norge, Fagtekstprosjektet



ISBN 978-82-7570-234-8

HUSK
HØGSKOLE OG UNIVERSITETSSOSIALKONTOR MIDT
NORGE

Dragvoll allé 38 B
7491 Trondheim
Norge

Tel: 73 59 63 00
Fax: 73 59 66 24

 **NTNU**
Samfunnsforskning AS