

Inger Lise Skog Hansen og Rebecca Nybru Gleditsch

Rask og riktig hjelp til barn, unge og familier


Kartlegging av Oslohjelpa i bydel Alna, Bjerke og Søndre Nordstrand



Oslo

Områdesatsingene i Oslo
Delprogram oppvekst og
utdanning





Rask og riktig hjelp til barn, unge og familier. Kartlegging av Oslohjelpa i bydel Alna, Bjerke og Søndre Nordstrand

Oslohjelpa ble initiert av byrådet i 2018, og bydelene ble forventet å ha en operativ Oslohjelp fra første halvår 2020. Dette er et gratis lavterskeltilbud med mål om at barn, unge og deres familier får rask og riktig hjelp når de har behov for det. En dør inn, rask tilgang til hjelp, helhetlig tilnærming og tverrfaglighet er sentrale prinsipper for tiltaket. Innbyggere kan komme uten henvisning og diagnose, det er behovet som skal styre tilgangen til hjelp. Oslohjelpa skulle utvikles med utgangspunkt i de eksisterende tjenestene i bydelene og behovene lokalt. Dette medfører at tilbudet kan se ulikt ut i bydelene.

I denne rapporten presenteres resultatene fra en kartlegging av Oslohjelpa i bydel Alna, Bjerke og Søndre Nordstrand. Prosjektet er gjennomført for de tre bydelene og knyttet til deres deltakelse i Områdesatsingene i Oslo, Delprogram oppvekst og utdanning.

Innhold

Forord	3
Sammendrag	5
1 Innledning	10
1.1 Bakgrunn og tilnærming	11
1.2 Gangen i rapporten.....	16
2 Metode og datagrunnlag	17
2.1 Del 1: Dokumentanalyse	17
2.2 Del 2: Casestudie.....	17
2.3 Del 3: Spørreundersøkelse	20
2.4 Del 4: Nettverkssamling	22
3 Oslohjelpa i tre bydeler	23
3.1 Oslohjelpa i Alna	23
3.2 Oslohjelpa i Bjerke	27
3.3 Oslohjelpa i Søndre Nordstrand.....	31
3.4 Bydelene har flere gruppetilbud og kurs.....	35
3.5 Oslohjelpa på tvers av de tre bydelene	36
4 Oslohjelpa sett fra brukerne	45
4.1 Innbyggere ber om hjelp når de er bekymret.....	45
4.2 Innbyggers møte med Oslohjelpa.....	46
4.3 Hvilken hjelp har brukerne fått?.....	49
4.4 Det særskilte ved Oslohjelpa.....	51
5 Oslohjelpa sett fra andre tjenester	54
5.1 Oslohjelpa er et lavterskeltilbud i bydelen.....	54
5.2 Hvem andre tjenester tenker er Oslohjelpas målgruppe.....	55
5.3 Andre tjenesters samarbeid med Oslohjelpa	56
5.4 Hvilken rolle skal Oslohjelpa ha?	59
5.5 Mange tjenester med tilbud som overlapper med Oslohjelpa	62
6 Lav terskel, hva er det?	66
6.1 Oslohjelpa-telefonen for lav terskel til hjelp	66
6.2 Innbyggere som ikke får den hjelpen de trenger	66
6.3 Ulike terskler til hjelp.....	71
7 Oslohjelpas lovgrunnlag	73
7.1 Ingen lovpålagt tjeneste, men et lovpålagt tilbud	74
7.2 Andre lovgrunnlag som kan relateres til Oslohjelpa	76
8 En ressursmessig prioritering i bydel	78
8.1 Finansiering av Oslohjelpa.....	78
8.2 Behov for bedre styringsdata for vurdering av ressursinnsats.....	79
9 Avslutningskapittel	81
9.1 På tvers av tjenester og forvaltningsnivåer.....	81

9.2 En utfordrende posisjon i grenseflatene.....	83
9.3 Punkter til videre refleksjon om Oslohjelpas utvikling	83
Referanser.....	86
Vedlegg 1: Oslohjelpas utvikling.....	88
Vedlegg 2: Eksempel lovpålagt tjeneste	90
De lovpålagte tjenestene med definerte faglige føringer.....	90
Vedlegg 3: Spørreskjema.....	91

Forord

I denne rapporten presenteres resultatene fra en kartlegging av Oslohjelpa i bydel Alna, Bjerke og Søndre Nordstrand. Prosjektet er gjennomført for de tre bydelene og knyttet til deres deltakelse i Områdesatsingene, Delprogram oppvekst og utdanning. Oslo kommune ved bydel Bjerke er formell oppdragsgiver. Prosjektet er gjennomført i perioden mars til september 2024.

I tilbudsinvitasjonen ble det presentert at hensikten med kartleggingen var å få et kunnskapsbasert grunnlag for tjenestenes utviklingsarbeid, hva Oslohjelpa bør prioritere, og hvordan utvikle tjenestene og arbeidsmåtene på en slik måte at flest mulig familier med behov for hjelp og veiledning får god hjelp, så tidlig som mulig. Vi håper rapporten kan bidra til dette.

Kartleggingen er basert på en omfattende datainnsamling i bydelene, med intervjuer både av ansatte i Oslohjelpa og en rekke tilgrensede tjenester og med innbyggere som har benyttet tilbudet. Det er gjennomført en spørreundersøkelse til tjenester på oppvekstområdet, og det har blitt arrangert workshops i alle bydelene for å diskutere resultater.

Inger Lise Skog Hansen fra Fafo har vært prosjektleder for kartleggingen. Hun har deltatt i alle deler av prosjektet og har vært ansvarlig for å skrive rapporten. Rebecca Nybru Gleditsch ved Fafo har deltatt aktivt i datainnsamlingen, med særlig ansvar for gjennomføring av spørreundersøkelsen og analyse av resultatene fra denne, samt fremstilling av tabeller og figurer som er presentert i rapporten. Hun har gjort flere intervjuer med ansatte i bydel Bjerke og deltatt på workshop i bydel Bjerke og Alna. Terje Olsen ved Fafo har gjort to intervjuer med personer som har fått oppfølging i Oslohjelpa og deltatt på den siste nettverkssamlingen med bydelene. Han har også hatt en viktig rolle som ressursperson for teamet gjennom hele prosessen og som kvalitetssikrer av rapporten. Emil Cappelen Bjørn i Samfunnsøkonomisk analyse har hatt ansvar for å hente inn informasjon om midler som er bevilget til utvikling og drift av Oslohjelpa i bydelene, og ressursbruk i bydelene. Han har bidratt med fremstillingene av dette i kapittel 8.

I bydelene har vi møtt mange engasjerte ansatte som har delt sine erfaringer med oss. Tusen takk til dere! Takk til alle som brukte tid på å svare på spørreundersøkelsen og ikke minst alle som valgte å legge inn utdypende kommentarer om sine erfaringer med Oslohjelpa. Takk til alle som deltok med et åpent sinn på workshop og bidro til gode refleksjoner om tilbudet og hvordan lykkes med å sikre alle barn, unge og familier rask og riktig hjelp.

En særlig takk går til de foreldrene som stilte opp til intervju og fortalte om sine erfaringer med Oslohjelpa. Flere av dere poengterte at dere ville bidra til at flere barn, unge og foreldre får den hjelpen de har behov for, når de trenger det. At dere valgte å dele informasjon om deres situasjon, hvorfor dere tok kontakt med Oslohjelpa og erfaringer med tilbudet, har en uvurderlig verdi for kartleggingen. Det har bidratt til å gi oss innsikt i hva Oslohjelpa kan være, og ikke minst hvordan familier kan oppleve hjelpeapparatet.

Prosjektutviklerne i delprogram oppvekst og utdanning i de tre bydelene har fungert som en interessert og aktiv referansegruppe for prosjektet. De har bidratt med tilgang til dokumenter om tilbudet, formidlet kontakter i bydelene og bidratt til å rekruttere informanter i tjenestene. De har også i siste del av prosjektet arrangert en nettverkssamling for representanter for bydelene for å drøfte læringspunkter fra kartleggingen og utviklingsmuligheter for tiltaket.

Takk til Leila Marina Centioni Bottaro som har hjulpet oss med flere av illustrasjonene som er benyttet i rapporten, og til Sofie Steensnæs Engedal i Fafos informasjonsavdeling som har hatt ansvar for teknisk ferdigstillelse av rapporten.

Oslo, oktober 2024

Inger Lise Skog Hansen (prosjektleder)

Sammendrag

I denne rapporten presenteres resultatene fra en kartlegging av Oslohjelpa i bydel Alna, Bjerke og Søndre Nordstrand.

Oslohjelpa ble initiert av byrådet i 2018, og bydelene ble forventet å ha en operativ Oslohjelp fra første halvår av 2020. Dette er et gratis lavterskeltilbud med mål om at barn, unge og deres familier får rask og riktig hjelp når de har behov for det. En dør inn, rask tilgang til hjelp, helhetlig tilnærming og tverrfaglighet er sentrale prinsipper for tiltaket. Hjelpen skal ta utgangspunkt i det innbyggerne har behov for. Systematikk for tilbagemelding fra de som mottar hjelp skal bidra til riktig hjelp, og at hjelp som ikke virker, avsluttes. Innbyggere kan komme uten henvisning og diagnose, det er behovet som skal styre tilgangen til hjelp. Oslohjelpa skulle utvikles med utgangspunkt i de eksisterende tjenestene i bydelene og behovene lokalt. Dette medfører at tilbudet kan se ulikt ut i bydelene.

Problemstillingen for kartleggingen er som følger:

- ▶ Hvordan og i hvilken grad bidrar Oslohjelpa til å sikre at barn, unge og deres familier med behov for hjelp får riktig bistand så tidlig som mulig?

Kartleggingen har hatt fire temaer:

1. kommunale og nasjonale rammer for Oslohjelpa
2. hvordan Oslohjelpa er iverksatt i de tre bydelene og hvordan det fungerer
3. behovet for Oslohjelpa i de tre bydelene
4. hva som er Oslohjelpas samarbeidsflater med andre tjenester og tilbud

Hoveddelen handler om hvordan Oslohjelpa er iverksatt og fungerer i de tre bydelene, både fra et bruker- og tjenesteperspektiv.

Kartleggingen er gjennomført med et bredt metodisk opplegg: a) dokumentstudier, b) casestudier i hver av de tre bydelene, inkludert en workshop, c) spørreundersøkelse til tilgrensede tjenester, og d) en nettverkssamling for de tre bydelene for å drøfte resultater og læringspunkter. Casestudien inkluderte 50 kvalitative intervjuer med ansatte i Oslohjelpa, brukere av tiltaket og ansatte i tilgrensede tjenester.

Resultater

Oslohjelpa i de tre bydelene har høy helse-, sosialfaglig og pedagogisk kompetanse. Oslohjelpa gir lav terskel til høy fagkompetanse uten vedtak, diagnose eller definerte problemer. Tiltaket er organisatorisk forankret innenfor oppvekstavdelingene og området forebyggende helsetjenester / psykisk helse. Det varierer hvor mange stillingsressurser det er i tiltaket i de tre bydelene. I Alna er det 9,5 årsverk, i Bjerke 4,9 og i Søndre Nordstrand 6,5. Alle erfarer økt pågang. I bydel Alna var det 424 henvendelser i 2023, i Bjerke 212 og i Søndre Nordstrand 402.

I alle bydeler er det en Oslohjelpatelefon hvor innbyggere kan ta kontakt direkte. I tillegg kan innbyggere ta kontakt pr. e-post. I Bjerke og Søndre Nordstrand kommer de fleste

henvendelser direkte fra innbyggere, i Alna om lag halvparten direkte og den andre halvdel via andre tjenester. I Alna får innbyggere som regel første oppfølgingsamtale etter en uke, mens det i de to andre bydelene er ventetid på opptil fire uker.

Målgruppen er barn, unge 0–18 år og deres familier, men det er variasjon mellom de tre bydelene når det gjelder hvilken aldersgruppe som i størst grad utgjør brukergruppen. I alle bydeler er gravide inkludert i målgruppen.

Oslohjelpa gir oftest hjelp til foreldre/foresatte – hjelp til barn og unge gis ofte i form av veiledning, støtte og ulike former for bistand til foreldre.

Tilbudet består av individuelle støttesamtaler og veiledning. I tillegg har de flere kurs og grupper for foreldre, barn som pårørende og unge. Oslohjelpa gir egen oppfølging av innbyggere, men er også los videre til andre tjenester. De kobler på og involverer andre tjenester ved behov. Koordinering av tjenestetilbud forekommer.

Bistand/drøfting/veiledning av andre tjenester i bydelen er en del av tilbudet, men det er variasjon mellom de tre bydelene i hvor omfattende del av tilbudet dette er. Oslohjelpa i de tre bydelene har psykolog som del av tiltaket og kan henvise til BUP/spesialisthelse-tjeneste.

Samarbeid med andre tjenester varierer mellom bydelene. Mest utbredt er samarbeid med helsestasjon, men det samarbeides også mye med barnehager og skoler.

Brukerperspektiver

Innbyggere som er intervjuet, fremhever betydningen av lett tilgang til høy kompetanse. For nær alle har enten helsestasjon, barnehage, skole, skolehelsetjeneste og BUP vært inngang til hjelp fra Oslohjelpa.

Få kjente til Oslohjelpa før de ble gjort oppmerksomme på det av andre tjenester de har kontakt med. Helsestasjon, barnehage, skole, skolehelsetjeneste og BUP har formidlet informasjon eller bidratt til kontakt med Oslohjelpa.

Et viktig punkt ved tiltaket for brukerne er at de har blitt møtt med åpenhet og anerkjennelse av de bekymringer eller utfordringer de erfarer. Helhetlig tilnærming, at barn, unge og familie blir sett i et relasjonelt perspektiv, blir fremhevet. At det er fleksibel og individuell tilpasset hjelp med utgangspunkt i familiens behov, og at flere familiemedlemmer kan motta hjelp (foreldre, barn/unge, søsken / barn som pårørende), fremheves også.

I tillegg til individuelle samtaler, veiledning og gruppetilbud, har flere også mottatt støtte i møte med andre tjenester og hjelp til å håndtere familiens samlede livssituasjon.

Tilgrensede tjenesters perspektiver

Oslohjelpa er relativt godt kjent blant tjenester i de tre bydelene, men tjenesteutøverne erfarer at tilbudet ikke er særlig kjent blant innbyggerne.

Oslohjelpa oppfattes som et lavterskeltilbud, primært for foreldre/foresatte. Oslohjelpa kan hjelpe foreldre som har utfordringer og gi støtte i foreldrerollen. Flere fremhever betydningen av lav terskel for tilgang til høy kompetanse og hjelp.

Mange ansatte i tilgrensede tjenester opplyser brukere om tilbudet og oppfordrer de til å ta kontakt, men det er mindre vanlig å ta kontakt med Oslohjelpa på vegne av brukere.

De fleste som samarbeider med Oslohjelpa erfarer at samarbeidet fungerer godt. Det blir samtidig pekt på at tilbudet er lite definert, og det blir etterlyst mer informasjon om innhold i tilbudet og når det er aktuelt å involvere Oslohjelpa. Det blir av flere pekt på behov for bedre strukturer for samarbeid.

Det er mye overlapp mellom Oslohjelpa og andre tjenesters tilbud. Flere erfarer at Oslohjelpa gir mulighet for å kunne utøve mer fleksibilitet og gir mer individuell tilpasset oppfølging enn det er rom for i egne tjenester.

Flere tar opp behovet for bedre avklaring av Oslohjelpas rolle og samarbeidsflatene mellom tilbudet og andre tjenester for barn, unge og foreldre.

Lav terskel

Mange ansatte erfarer at det er barn, unge og familier som ikke får den hjelpen fra bydelen som de trenger. Noen av årsakene som fremheves, er manglende kjennskap til hjelpetilbudene, svake norskferdigheter, lav tillit til offentlige tjenester generelt og særlig bekymring for at kontakt med hjelpeapparatet kan representere involvering av barnevernet.

Muligheten for selv å ta kontakt med Oslohjelpa er ikke ensbetydende med lav terskel for alle. Kartleggingen viser at det kan være flere ulike terskler til hjelp: kjennskap til tilbudet hos innbyggerne, kompetanse til å oppsøke hjelp hos de som har behov for det, kapasitet i Oslohjelpa til å gi rask hjelp, tillit til hjelpeapparatet, og anerkjennelse av eget behov for hjelp.

Tjenester som møter alle barn, unge og familier er viktige for å formidle kunnskap om og bygge tillit til tjenesteapparatet. Helsestasjon, barnehage og skole er arenaer som kan være viktige for å åpne opp Oslohjelpa for flere.

Nasjonale føringer

Oslohjelpa er ikke en lovpålagt tjeneste, men det tjenestetilbudet Oslohjelpa gir i de tre bydelene er lovpålagte oppgaver som bydelen (kommunen) skal sørge for. Tilbudets mest sentrale lovgrunnlag slik det praktiseres i dag er helse- og omsorgstjenesteloven, folkehelseloven og barnevernsloven.

Tilbudet Oslohjelpa i de tre bydelene kan karakteriseres som forebyggende arbeid og helsefremmende virksomhet, men også oppfølging, behandling og samhandling med andre for å fremme god livskvalitet og livsmestring hos barn, unge og familier. Virksomheten harmoniserer i stor grad med føringene i Nasjonal veileder for psykisk helsearbeid for barn og unge.

Oslohjelpa må også sees i lys av barnevernsreformen (oppvekstreformen) og kommunenes styrkede ansvar for å forebygge at barn og unge utsettes for omsorgssvikt eller utvikler atferdsproblemer. Kommunen skal samordne tjenestetilbudet sitt med mål om å bidra til dette.

Oslohjelpa som tiltak kan sees i lys av en rekke andre lovpålagte oppgaver for kommunene regulert i blant annet sosialtjenesteloven og opplæringsloven. I denne kartleggingen er det føringene for virksomheten slik den praktiseres i disse tre bydelene i dag som er belyst.

Ressursinnsats

Oslohjelpa har i liten grad vært fulgt av øremerkede midler til utvikling og drift av tiltaket. Tiltaket er utviklet med utgangspunkt i eksisterende tjenestetilbud og er en ressursmessig prioritering i bydelene.

Det er variasjon mellom de tre bydelene hvorvidt de har separate regnskapsdata for Oslohjelpa og hvor mye dokumentasjon og styringsdata som er tilgjengelig.

Overordnede vurderinger

Kartleggingen viser at Oslohjelpa bidrar til rask og riktig hjelp for mange. Brukerne som er intervjuet erfarer at de har fått hjelp som har hatt stor betydning for deres livssituasjon og de utfordringene deres familie og barn har erfart. Oslohjelpas tilnærming gir mulighet for tidlig innsats og helhetlig oppfølging. Både brukere og andre tjenester fremhever helhetlig tilnærming, individuell tilpasning og fleksibilitet som viktige særtrekk ved god hjelp fra Oslohjelpa. Oslohjelpa har ofte et familieperspektiv. De gir hjelp til familier, barn og unge, men den primære brukergruppen i Oslohjelpa er foreldre. Mye av virksomheten går ut på å hjelpe barn og unge ved å gi foreldre riktig hjelp.

Andre tjenester i bydelene spiller en viktig rolle for kjennskap til tilbudet og for at innbyggere kommer i kontakt med Oslohjelpa. For å virkeliggjøre lavterskel for flere innbyggere i de tre bydelene, må Oslohjelpa fungere godt i samspill med andre tjenester i bydelen.

Oslohjelpa fremstår som en tjeneste som opererer i grenseflatene til andre tjenester. Tiltaket kan være utsatt for mye forventningspress fra grenseflatene mellom andre tjenester. De fleste andre tjenester har lovpålagte oppgaver og definerte rammer, og Oslohjelpa er en av få tjenester med mulighet for stor grad av fleksibilitet og tilpasning til brukeres behov. Mange tjenester involverer Oslohjelpa når det er behov for mer eller annen hjelp enn de selv kan gi. Oslohjelpas henvendelser kan påvirkes av ressurssituasjonen i andre tjenestene og er sårbar for oppgaveskyvning.

Punkter til refleksjon om videre utvikling av tilbudet:

- Oslohjelpa er i begrenset grad kjent blant innbyggere i bydelene. Andre tjenester spiller en vesentlig rolle for mange innbyggers tilgang til hjelp fra Oslohjelpa. Grunndeen om at innbyggere selv skal ta kontakt med Oslohjelpa når de ønsker hjelp, utfordres av dette. Det er behov for å utvikle samarbeidet med andre tjenester for å bidra til at flere får rask tilgang til hjelp.
- Det er uklart for mange tjenester og instanser hva som er Oslohjelpas rolle, funksjoner og tilbud. Oslohjelpa bør ha en tydeligere definering av eget hjelpetilbud for å fungere godt i samarbeid med andre tjenester.

- Oslohjelpa spiller i varierende grad en dobbeltrolle i bydelene: Det er et eget tjenestetilbud tilgjengelig for foreldre/barn/unge, men også en pool med kompetanse som kan benyttes av andre tjenester. Bydelene og Oslohjelpa bør foreta en diskusjon om hvordan tjenestens ressurser skal benyttes og avklare forventninger til bidrag med veiledning og kompetanse i andre tjenester.
- Kartleggingen viser at et særtrekk ved Oslohjelpa som særlig verdsettes av brukere, er at de har en helhetlig tilnærming til familiens situasjon og større grad av fleksibilitet enn andre tjenester. Samtidig øker pågangen til tilbudet; i noen bydeler er det flere ukers ventetid. Det er behov for en vurdering i bydelene av hvordan de kan opprettholde og ivareta Oslohjelpas tilnærming i møte med innbyggere uten at det fører til ventetid på hjelp.
- Kartleggingen viser at Oslohjelpa følger opp et bredt spekter av saker, noen av dem er komplekse og hvor det gis oppfølging over lang tid. Hvordan skal balansen være mellom selv å følge opp familier med eget tjenestetilbud og hjelpe innbyggere videre til riktig hjelp? Opprettholdelse av Oslohjelpa som et lavterskeltilbud med rask tilgang til hjelp krever en avklaring av hvor lenge de skal følge opp saker selv og når de bør overføres til andre instanser.
- Mer strukturert samarbeid med barnehage og skole kan gi hjelp til flere: Barnehager og skoler er arenaer som møter alle barn og unge. Samarbeidet varierer i dag mellom de tre bydelene. Noen av bydelene er mer involvert i samarbeid på systemnivå enn andre. Disse arenaene gir en mulighet for å komme raskere inn med riktig hjelp til barn, unge og familier.
- Merkevaren Oslohjelpa er byomfattende, men hvordan tilbudet fungerer, varierer mellom bydelene. For skolene som ikke følger bydelsgrensene betyr dagens praksis at hvilket samarbeid de kan forvente å få til med Oslohjelpa, varierer. Dette reiser spørsmålet om hvorvidt det bør være noen flere fellesnevner for tilbudet. Det har vært tatt opp hvorvidt Oslohjelpa i bydelene kan samarbeide om noen tilbud, for eksempel foreldreveiledningskurs på ulike språk. Samtidig er nettopp Oslohjelpas forankring i bydelenes tjenestetilbud og på bydelens arenaer noe flere mener er vesentlig for at innbyggere benytter tilbudet.
- Kartleggingen har vist at de tre bydelene i begrenset grad har gode styringsdata for Oslohjelpa. Bydelene bør utvikle systematikk for dokumentasjon av virksomheten slik at de kan ha et godt grunnlag for vurdering av ressursinnsats og prioriteringer i tilbudet.

1 Innledning

Oslo kommune innførte i 2019 tiltaket Oslohjelpa i alle bydeler. Tiltaket ble initiert i 2018 med tiltaket «På vei mot Oslohjelpa – tidlig innsats i barnehagene» (Oslo kommune, 2018). Dette er et gratis lavterskeltilbud med mål om at barn, unge og deres familier får rask og riktig hjelp når de har behov for det. En dør inn, rask tilgang til hjelp og utnyttelse av bydelens samlede kompetanse er blant føringene i grunnlagsdokumentet for Oslohjelpa (Oslo kommune, 2018). Sentrale prinsipper er helhetlig tilnærming, tverrfaglighet, og anerkjennelse av barn og foresattes egne perspektiver. Hjelpen skal ta utgangspunkt i det innbyggerne har behov for. Systematikk for tilbakemelding fra de som mottar hjelp skal bidra til riktig hjelp, og at hjelp som ikke virker, avsluttes. Bydelene ble forventet å ha en operativ Oslohjelp fra første halvår 2020.

Fra byrådet ble det beskrevet at Oslohjelpa skulle utvikles med utgangspunkt i de eksisterende tjenestene i bydelene og behovene lokalt. Dette medfører at tilbudet kan se ulikt ut i bydelene. I denne rapporten presenterer vi resultatene fra en kartlegging av tilbudet i bydelene Alna, Bjerke og Søndre Nordstrand. Problemstillingen for kartleggingen er som følger:

- Hvordan og i hvilken grad bidrar Oslohjelpa til å sikre at barn, unge og deres familier med behov for hjelp får riktig bistand så tidlig som mulig?

Tilbudsutlysningen inkluderte en rekke problemstillinger som oppdragsgiver ønsket belyst. Disse grupperte vi inn i fire tema:

1) Kommunale og nasjonale rammer for Oslohjelpa. Hva er de nasjonale reguleringene og veiledningene for at barn, unge og familier skal få den hjelpen de trenger, når de trenger det? Hvordan er Oslohjelpa innrammet i kommunens strategier på området? Hvilke føringer for Oslohjelpa er definert i grunnlagsdokumenter og tildelingsbrev til bydelene? Hvilke forventninger er definert i grunnlagsdokumenter og tildelingsbrev?

2) Hvordan Oslohjelpa er iverksatt og fungerer i de tre bydelene. Dette inkluderer organisering, mandat, målgruppe, ressurser, fagkompetanse, arbeidsmetoder og samarbeid. Hvordan har Oslohjelpa i bydelene formidlet informasjon om tilbudet, og hvordan følger de opp de som tar kontakt, samt hvordan dokumenterer de virksomheten sin?

3) Behovet for Oslohjelpa i de tre bydelene. Hvem vurderer ulike tjenester og etater i bydelene at har behov for Oslohjelpas bistand, hvem tar kontakt med Oslohjelpa og hva kjennetegner deres bistandsbehov? Hvordan har de innbyggerne som tar kontakt med Oslohjelpa fått vite om tilbudet, og hvordan opplever de oppfølgingen de har mottatt? Hvilken hjelp får innbyggerne i Oslohjelpa som de ikke kan få bistand til av andre tjenester?

4) Hva er Oslohjelpas samarbeidsflater med andre tjenester og tilbud? Hvordan er grenseoppgangen til andre lavterskeltilbud til ulike lovpålagte tjenester? Hva er eventuelle overlapp mellom Oslohjelpa og andre tilbud til barn, unge og familier i bydelene? Hvilken kjennskap har andre tjenester og tilbud i bydelene til Oslohjelpa, og hva er deres

erfaringer med kontakt og samarbeid med tilbudet? Hvem er det som eventuelt ikke fanges opp av det samlede tilbudet i bydelene og ikke får tilgang til den hjelpen de trenger?

Kartleggingen er utformet og gjennomført for å belyse disse temaene. Hoveddelen handler om hvordan Oslohjelpa er iverksatt og fungerer i de tre bydelene, både fra et bruker- og tjenesteperspektiv. Vi vil starte med å gå nærmere inn på bakgrunn og rammer for tilbudet.

1.1 Bakgrunn og tilnærming

I grunnlagsdokumentet for Oslohjelpa beskrives tiltaket som et svar på at «mange familier opplever at de må oppsøke mange ulike virksomheter og instanser for å få den hjelpen de trenger, og at det ofte tar lang tid før de får hjelp» (Oslo kommune, 2018). Da tiltaket ble initiert var det først avgrenset til barn 0–6 år, og knyttet til tidlig innsats i barnehagene.

I tildelingsbrev til bydelene for 2020 står det at bydelene skal ha på plass «en operativ Oslohjelpetjeneste rettet mot barn i alderen 0–6 år i løpet av 1. halvår 2020». Tilbudet beskrives slik: «Oslohjelpa er et tverrfaglig lavterskeltilbud som skal være lett tilgjengelig for innbyggerne og bygge på eksisterende tiltak i bydelen. Bydelenes tjenester skal arbeide sammen og sikre at barn og deres familier får rask og riktig hjelp, og ansattes kompetanse skal brukes til det som er viktig for familien» (Oslo kommune, 2020). I tildelingsbrevet for 2021 var målgruppen utvidet til barn, unge og deres familier (Oslo kommune, 2021).

Formål – presentert i grunnlagsdokumentet (Oslo kommune, 2018):

Gi bedre hjelp enn før

En dør inn for familiene – tjenestene skal arbeide sammen

Rask og riktig hjelp til familier med sammensatte behov

Bruker kan komme uten henvisning og diagnose, det er behovet som avgjør

Hjelpen gis der barna er, i barnehagen

Ansattes kompetanse skal brukes til det som er viktig for barna og deres familie

Ansatte må være opptatt av det som hjelper – økt livskvalitet for innbyggerne

I grunnlagsdokumentet skriver byrådsavdelingen at «tiltaket kan sees på som en begynnelse for å etablere Oslohjelpa inspirert av Stangehjelpa i alle bydelene» (Oslo kommune, 2018). Stangehjelpa er et gratis psykisk helsetilbud etablert i Stange kommune (Valla, 2016). Ansatte jobber i tverrfaglige team, som innbyggerne i kommunen selv kan ta kontakt med for å få hjelp, uten henvisning og ventelister (Valla, 2016; Stange kommune, 2023).

I beskrivelsen av tilbudet i grunnlagsdokumentet står det blant annet:

Det skal være en dør inn til der hjelpen finnes, familiene skal møte tverrfaglig kompetanse slik at de får riktig hjelp raskt. For å få dette til må bydelene ha en mer behovsdrivet arbeidsform, hvor barn og familiens behov er i sentrum for alt arbeid.

Bydelene må sørge for at tjenestene er organisert i tråd med målsettingen om en dør inn, rask hjelp og god utnyttelse av bydelens samlede kompetanse. Med denne satsingen så etterstreber vi profesjonsnøytralitet, i dette ligger et felles ansvar for innbyggerne.

Tjenesten skal se de som trenger hjelp i relasjon til sin familie, sitt nettverk og sine tidligere erfaringer. For å bygge et best mulig tilbud skal barn og foresatte melde tilbake om de opplever bedring med den hjelpen de får. Med kontinuerlig tilbakemelding fra de som får hjelp kan tjenestene være i stadig utvikling og trygg på at ressursene benyttes på riktig måte. Dette fordrer kompetanse på ulike tilnærminger og/eller verktøy som eksempel FIT (Feedback Informed Treatment). Barn og foresatte har mye kunnskap om sitt liv og må bli hørt, trodd på og tatt på alvor.

Vi kan oppsummere dette som mål om brukerperspektiv og medvirkning, lav terskel for hjelp, helhetlig tilnærming i møte med innbyggere, tverrfaglighet, ressurseffektiv og samordnet innsats i bydelen for å gi rask og riktig hjelp til barn, unge og familier.

Styringsdialog om Oslohjelpa

Oslohjelpa er fra starten forankret i byrådsavdeling for oppvekst og kunnskap. Etter nytt byråd i 2023, i byrådsavdeling for utdanning.

Byrådsavdelingen koordinerer to ledersamlinger i året.

Det har vært gitt midler fra kommunen til nettverk mellom bydelene for de som jobber i Oslohjelpa, tre bydeler har ansvar for å lede hvert sitt nettverk (fem bydeler i hvert nettverk). Lederne for nettverkene rapporterer til byrådsavdelingen.

Føringene for organisering og innhold i Oslohjelpa er lite spesifisert i tildelingsbrev eller andre dokumenter. Bydelene har hatt stor autonomi i utvikling av tilbudet. Det har fra starten vært påpekt at tilbudet skal bygge på eksisterende tjenester. Føringene har i hovedsak vært konsentrert om prinsipper for tjenesteutøvelse og samhandling med innbyggere. Nettverkene har vært en arena for arbeidsmåter og utvikling av tilbudet.

Oslohjelpa er inspirert av Stangehjelpa (psykisk helsehjelp). Byrådsavdelingen har fram til 2023 benyttet psykolog Birgit Valla, tidligere leder for Stangehjelpa, som veileder for tilbudet. Veiledningen har vært gitt i nettverkssamlingene, og med utgangspunkt i grunnprinsippene for tilbudet. Fra 2023 må bydelene ifølge informanter i byrådsavdelingen eventuelt selv velge å benytte Valla som veileder i arbeidet.

Fra 2023 er Oslohjelpa fra byrådsavdelingen sett i lys av arbeidet med oppvekstreformen, inkludert endringene i velferdslovgivningen om samarbeid og samordning for å styrke oppfølgingen av utsatte barn og unge.

Oslohjelpa inngår sammen med andre innsatser på oppvekstområdet i kommunens strategidokument Strategi for å fremme gode oppvekstvilkår i Oslo (Oslo kommune, 2023).

Oslohjelpa kan utover dialog i ledersamlingene tas opp av byrådsavdelingen i sektordirektørmøter med bydelene, og være et tema i et etablert oppvekstforum for oppvekstsjefene.

Styringsdialog mellom bydeler og rådhuset om Oslohjelpa er som følger (utover tildelingsbrevene):

- Nettverkssamling to ganger i året for ledere av Oslohjelpa. Arrangert av byrådsavdelingen.
- Oppvekstforum for oppvekstdirektører i bydelene.
- Bydelene skal rapportere på Oslohjelpa i årsberetningene. Gjennomgangen av disse rapportene generelt er begrenset. Alle de tre bydelene rapporterer om at de har tjenesten og antall henvendelser, men ut over dette er det kun Alna som har mer informasjon om innhold i tjenesten og hvem som benytter tilbudet.

Forebygging og sammensatte problemer

Det er mye kunnskap om at problemer i oppveksten kan påvirke livssjansene videre i livet. At hjelpebehov ikke fanges opp og tilpasset hjelp ikke settes inn på riktig tidspunkt, kan ha store konsekvenser. I studier av ungt utenforskap er det ofte påpekt at mange ikke har fått de tjenestene de har behov for tidlig nok, og at manglende samarbeid ofte er tilfellet når hjelpeapparatet svikter (Hansen et al., 2020; Fyhn et al., 2021; Strand et al., 2020; Melby et al., 2017; Collett & Bragdø, 2016; Lo et al., 2016). Flere tilsyn etter alvorlige saker som angår barn og unge viser at tilstrekkelig kapasitet og kompetanse i tjenestene er viktig, men svikt i tjenestetilbudet innebærer ofte manglende samarbeid, felles forståelse i hjelpeapparatet, systematikk for deling av nødvendig informasjon og oppfølging av sammensatte behov (Barne- og likestillingsdepartementet, 2017; Hansen et al., 2020; Riksrevisjonen, 2021; Statsforvaltaren i Vestland, 2024).

Å lykkes med bedre tidlig innsats og helhetlig oppfølging kan vurderes som et såkalt gjenstridig problem (Hansen et al., 2020b; Rittel & Webber, 1973; Difi, 2014). Mange kan ha ansvar, og utfordringene kan forstås på ulike måter avhengig av hvilket politikkområde eller hvilken tjeneste man ser det fra. Å løse utfordringene vil ofte forutsette at det tas et helhetlig perspektiv. Spesialiserte tjenester legger grunnlaget for faglig kvalitet og målrettede tjenester ved behov, men innebærer også en fare for et fragmentert tjenesteapparat, og at ingen tar ansvar for helheten. Spesialiserte tjenester har gjerne definerede kriterier for tilgang, som krav til vurderinger, vedtak og henvisninger. Det kan føre til at barn og unge ikke får den hjelpen de har behov for, tidlig nok. Å realisere målsettinger om tidlig innsats og helhetlig oppfølging utfordrer på mange måter den etablerte tjenestestrukturen.

Mer samarbeid og oppvekstreform

En rekke tiltak og satsinger de siste årene har hatt som mål å styrke den forebyggende innsatsen, fremme tidlig innsats og helhetlig oppfølging. I 2014 initierte regjeringen det statlige 0–24-samarbeidet. Det statlige 0–24-samarbeidet økte oppmerksomheten om bedre tverrsektorielt samarbeid som forutsetning for å lykkes med tidlig innsats og helhetlig oppfølging av utsatte barn og unge (www.0-24-samarbeidet.udir.no). I etterkant er det innført flere endringer i velferdslovgivningen for å styrke tjenestenes plikt til samarbeid og samordning på oppvekstområdet (jf. Prop. 100 L, (2020–2021) *Endringer i velferdstjenestelovgivning (samarbeid, samordning og barnekoordinator)*). Den helhetlige tilnærmingen, mål om forebygging og bedre samarbeid gjenspeiler seg også i ny barnevernslov som trådte i kraft i fjor (Prop. 133 L (2020–2021), Innst. 625 L (2020–2021)). Barnevernsreformen omtales flere steder som en oppvekstreform, fordi den innebærer større vektlegging av kommunenes ansvar for forebyggende arbeid og tidlig innsats.¹ Kommunens ansvar for å forebygge omsorgssvikt er presisert i lovteksten (§15-1):

«Kommunen skal fremme gode oppvekstvilkår gjennom tiltak for å forebygge at barn og unge utsettes for omsorgssvikt eller utvikler atferdsproblemer. Kommunen skal sørge for å samordne sitt tjenestetilbud til barn og familier.

Kommunestyret skal vedta en plan for kommunens forebyggende arbeid etter første ledd. Planen skal beskrive hva som er målene for arbeidet, hvordan arbeidet skal organiseres og fordeles mellom etatene i kommunen, og hvordan etatene skal samarbeide» (Barnevernsloven § 15-1).

Oslohjelpa som del av større satsing i Oslo

I Oslo er barnevernslovens pålegg om en plan for kommunens forebyggende arbeid fulgt opp i Strategi for å fremme gode oppvekstvilkår i Oslo (Oslo kommune, 2023). Her setter kommunen som mål at de skal arbeide forebyggende, tverrfaglig og sektorovergripende for å sikre barn og unge en god og trygg oppvekst. Planen har to strategiske veivalg: 1) Kommunen skal sikre at virksomhetene har kunnskap, strukturer og handlingskompetanse som gjør dem i stand til å identifisere risikoutsatte barn og unge på et tidlig tidspunkt. 2) Kommunen skal sikre tverrfaglig tverrsektorielt samarbeid til det beste for barn, unge og deres familier.

Strategien tar også opp implikasjonene av endringene i velferdstjenestelovgivning (se over). Formålet med lovendringene er å styrke oppfølgingen av utsatte barn og unge og deres familier gjennom økt samarbeid mellom velferdstjenestene (inkludert skole). Lovendringene inkluderer en rekke ulike særlover og gir nye bestemmelser om samarbeid mellom tjenester, samarbeidsplikt utover oppfølging av konkrete tjenestemottakere, og innføring av en rett til barnekoordinator for familier som har eller venter barn med alvorlig sykdom, skade eller nedsatt funksjonsevne, og med behov for langvarige sammensatte tjenester. Endringene innebærer en harmonisering av reglene om individuell plan

¹ Se https://bufdir.no/Barnevern/reform/om_reformen/

mellom ulike områder. De forutsetter i likhet med endringene i barnevernsloven nye praksiser i kommunene og større oppmerksomhet om samarbeid, samordning og tidlig innsats.

Iverksetting av de strategiske planene skal forankres i andre satsinger og planer på oppvekstfeltet. Oslohjelpa nevnes eksplisitt som en av disse.

Oslohjelpa ble initiert i en periode med flere satsinger på oppvekstområdet i Oslo. Oslohjelpa knyttes til prinsippene i Barnehjernernevet og Mitt liv.² Dette er kommunens og byråds satsing med mål om å forebygge, oppdage og hjelpe barn som opplever omsorgssvikt, vold og seksuelle overgrep (Kallander et al., 2021). Det er utviklet en kompetanseplattform som ressurs for alle ansatte som møter barn og unge i jobben sin (Korus Oslo³).

I grunnlagsdokumentet for Oslohjelpa (Oslo kommune, 2018) står det at tilbudet skal bygge på blant annet verdier, prinsipper og arbeidsformer nedfelt i Barnehjernernevet og Mitt Liv:

- Alt arbeid med barn skal være preget av et positivt og kjærlig syn på barn. Alle barn skal vite at de har minst én voksen som er glad i dem.
- Barn og unge har mye kunnskap om livet sitt. Tjenestene skal samarbeide med barna og deres familier i alle forhold som berører dem. Barna og familiene skal føle at de eier sin egen situasjon og er aktive deltakere i sitt eget liv.
- Barn og unge trenger kjærlighet og må bli trodd på og tatt på alvor.
- Foreldrene skal vite hvor viktige de er for barnets helse og utvikling.
- Alle ansatte som arbeider med barn og deres familier skal vite hvor viktig det er for barn å ha det trygt, ha noen som er glad i dem og at de blir hørt og sett.
- Barn og familier skal hver dag møte ansatte med høy etisk og faglig kompetanse.
- Alle ansatte skal ha et felles kunnskapsgrunnlag. Kunnskapsgrunnlaget nedfelt i strategien for Barnehjernernevet, Mitt Liv og Levekårsatsingen skal være gjeldende. I tillegg skal utvikling av pedagogisk kompetanse stå sentralt i arbeidet.

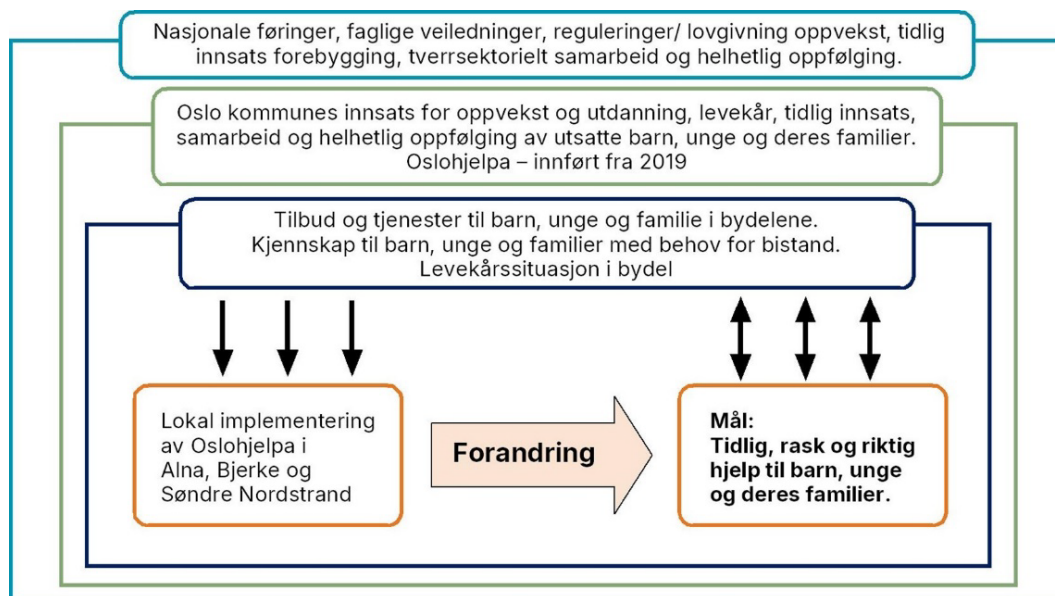
Grunnleggende prinsipper er å møte barn med åpenhet og varme, og anerkjenne deres perspektiver og rettigheter. Målet er å komme inn tidlig og gi riktig hjelp. En annen satsing i samme periode er Nye familier. Dette er et helsefremmende og forebyggende hjemmebesøksprogram med mål om å styrke mestringsevne og trygghet hos foreldrene gjennom tidlig innsats (Oslo kommune, 2019). Nye familier er nå del av helsestasjonstilbudet for gravide og nye foreldre fram til barnet fyller to år. Tilbudet gis primært til foreldre som får sitt første barn, eller sitt første barn i Norge. Dette illustrerer at Oslohjelpa ikke er en isolert innsats, men samvirker med en rekke andre innsatser og føringer på oppvekstområdet (se figur 1.1). Flere typer målrettede satsinger og tiltak kunne nevnes, som ekstra grunnbemanning i enkelte barnehager i levekårsutsatte områder i Oslo (Bråten et al., 2024), og en rekke prosjekter og tiltak i de tre bydelene som del av Områdesatsingen, delprogram Oppvekst og utdanning.

² <https://forandringsfabrikken.no/mitt-liv-oppvekst-2/>

³ <https://barnehjernernevet.korusoslo.no/>

I figur 1.1 presenterer vi en analytisk illustrasjon av at Oslohjelpa fungerer i et samspill med nasjonale og kommunale føringer for tilbud til barn, unge og familier, og hvor det er mange innsatser som virker inn mot de samme målene. Dessuten påvirkes Oslohjelpas lokale implementering og måloppnåelse av levekårssituasjonen i den enkelte bydel og tjenestenes kjennskap til innbyggernes behov. Tilsvarende vil også effekter av Oslohjelpa i form av rask og riktig hjelp til barn, unge og familier kunne påvirke tjenestene i bydelens kjennskap til hvem som har behov for bistand, deres innretning av tjenestene, og på sikt levekårssituasjonen i bydelen.

Figur 1.1 En kontekstuell forståelse av Oslohjelpa som del av innsatsen i bydel



1.2 Gangen i rapporten

I kapittel to presenterer vi hvordan kartleggingen er gjennomført, før vi i kapittel tre gir en presentasjon av Oslohjelpa i de tre bydelene. Deretter presenterer vi først Oslohjelpa sett fra brukernes perspektiv (kapittel fire), og videre gjennom brillene til andre tjenester i bydelene (kapittel fem). Oslohjelpa presenteres som et lavterskeltilbud. I kapittel seks går vi nærmere inn på hva lavterskel vil si og hva som eventuelt kan være terskler for tilgang til hjelp i de tre bydelene. Oslohjelpa er ingen lovpålagt tjeneste, men de tilbudene og oppgavene Oslohjelpa utfører, er forankret i flere lover og nasjonale føringer. Dette ser vi nærmere på i kapittel sju. I kapittel åtte viser vi at Oslohjelpa krever prioriteringer av ressurser i bydelene, før vi i siste kapittel tar opp noen felles lærings- og refleksjonspunkter for videre utvikling av Oslohjelpa som bidrag til tidlig innsats, rask og riktig hjelp til barn, unge og familier.

2 Metode og datagrunnlag

Formålet med kartlegging av Oslohjelpa er å etablere et kunnskapsgrunnlag for tjenestenes utviklingsarbeid, hva Oslohjelpa bør prioritere, og hvordan utvikle tjenestene og arbeidsmåtene på en slik måte at flest mulig familier med behov for hjelp og veiledning får god hjelp, så tidlig som mulig. For å belyse problemstillingene i prosjektet har vi hatt et bredt metodisk opplegg med a) dokumentstudier, b) casestudier i hver av de tre bydelene med kvalitative intervjuer og workshop, c) spørreundersøkelse til tilgrensede tjenester, og d) en nettverkssamling for de tre bydelene.

En referansegruppe bestående av prosjektutviklere i de tre bydelene og Utdanningsetaten knyttet til Delprogram oppvekst og utdanning, har vært tett involvert i alle faser av datainnsamlingen og prosjektet.

2.1 Del 1: Dokumentanalyse

For å besvare forskningsspørsmålene knyttet til Oslohjelpas mandat, føringer og organisering har vi gjennomført en dokumentanalyse.

Prosjektutviklerne har bidratt til å innhente relevante dokumenter om Oslohjelpa. I tillegg har vi gjennom nøkkelintervjuer med ledere for Oslohjelpa og ansatte i byrådsavdeling for utdanning og målrettede søk, generert informasjon om føringer og rammer for Oslohjelpa.

Sentrale kilder har vært:

- Tildelingsbrev til bydelene (2019-2023)
- Grunnlagsdokument for Oslohjelpa
- Strategier og politiske dokumenter for oppvekstfeltet i Oslo
- Nasjonale føringer for oppvekstfeltet med relevans for Oslohjelpa, reformer og faglige veiledere

Hensikten med dokumentanalysene har vært å se Oslohjelpa i lys av andre innsatser for tidlig og helhetlig oppfølging av barn, unge og familier, og i lys av nasjonale reguleringer og føringer.

En del av prosjektet var å analysere og beskrive ressursbruken for Oslohjelpa i bydelene. Samfunnsøkonomisk analyse (SØA) har hatt hovedansvaret for denne delen. De har etterspurt budsjett og regnskapstall for Oslohjelpa for perioden 2019–2023. Dette var kun tilgjengelig for bydel Søndre Nordstrand. De to andre bydelene hadde ikke separate regnskapstall for Oslohjelpa.

2.2 Del 2: Casestudie

En casetilnærming er særlig egnet i tilfeller hvor det er komplekse sammenhenger, mange aktører og tjenester som er involvert.

Casestudien i hver av bydelene er lagt opp slik at den skal gi innsikt i hvordan Oslohjelpa er organisert, implementert og fungerer i de tre bydelene.

I de tre bydelene er det til sammen gjennomført 50 intervjuer, dette inkluderer sju fokusgruppeintervjuer med ansatte i Oslohjelpa, intervjuer med ledere for Oslohjelpa og brukere av tilbudet. I tillegg er det gjort intervjuer med ledere innenfor avdeling oppvekst i linjen over Oslohjelpa, og intervjuer med andre tjenester på oppvekstfeltet i bydelen (se tabell 2.1 for oversikt). Samfunnsøkonomisk analyse har i tillegg foretatt tre intervjuer på ledernivå i den enheten eller avdelingen Oslohjelpa er organisert, for å innhente informasjon om ressursbruk.

Utover dette er det foretatt et intervju i Utdanningsetaten med prosjektutvikler for delprogram oppvekst og utdanning og med rådgiver som har fulgt opp Oslohjelpa tidligere, samt ett felles intervju med en ansatt fra byrådsavdeling for utdanning og en ansatt fra byrådsavdeling for sosiale tjenester (dette er rådgivere som har eller har hatt ansvar for å følge opp Oslohjelpa).

Alle intervjuer er gjennomført ved bruk av en semistrukturert intervjuguide. Notater fra intervjuene er skrevet ut og tematisk analysert.

Tabell 2.1 Informanter/intervjuer hver bydel

	Alna	Bjerke	Søndre Nordstrand
Ledere linje over Oslohjelpa	Leder Fagsenter	Leder forebygging	Avdelingsdirektør oppvekst
Leder Oslohjelpa	1	1	2 (vikar + leder)
Fokusgruppe ansatte i Oslohjelpa (inkludert hjemmeveiledningsteam)	2 (delt inn med psykolog og sosionom i én gruppe, og de øvrige profesjonene i en annen gruppe)	3 (tverrfaglig team, psykolog/familieterapeut, hjemmeveiledningsteam)	2 (Oslohjelpa og hjemmeveiledningsteam)
Brukere	6	4	3
Andre tjenester	8: Helsestasjon x 2, skolehelsetjeneste, barnevern, NAV, styrket innsats i barnehage, barnehage, skole	6: Helsestasjon, skolehelsetjeneste, barnevern, NAV, skole, fleksibelt oppfølgingsteam (FOT) ung	9: Helsestasjon, skolehelsetjeneste, fagsenter barnehage, barnevern, NAV, barnehage, skole, frivillighet, BUP
Totalt antall intervjuer	18	15	17

Om fokusgruppeintervjuene

Det er gjennomført fokusgruppeintervjuer med ansatte i Oslohjelpa i bydelene. Dette har vært en hensiktsmessig metode for å få innsikt i ansattes erfaringer med og refleksjoner omkring tilbudet.

Brukerintervjuene

Det er gjennomført 13 brukervintervjuer. Dette er foresatte i familier som har mottatt tjenester fra Oslohjelpa. Det er ansatte i Oslohjelpa som har formidlet informasjon om kartleggingen til brukere av tilbudet og spurt om de kunne være interessert i å delta. De fleste har selv sendt en henvendelse til prosjektleder i Fafo og sagt at de ønsket å delta.

Vi har da etablert kontakt og avtalt tidspunkt for intervju. I fem tilfeller har Oslohjelpa fått samtykke fra bruker til å formidle deres telefonnummer til prosjektleder for kartleggingen. Fafo har da tatt kontakt med bruker på sms og avtalt tidspunkt for intervju. Alle bortsett fra tre intervjuer er gjennomført på telefon. Tre intervjuer er gjennomført enten på kafé eller på et lånt kontor i bydelen. Forskerne har vært fleksible med hensyn til tidspunkt, og flere intervjuer er gjennomført etter arbeidstid og på kvelden. Intervjuene har vart fra 25 minutter til en time.

Det tok lang tid å få rekruttert brukere, og ideelt burde det vært flere brukerintervjuer i kartleggingen. Samtidig har vi stor forståelse for at mange kanskje vegrer seg for å si ja til å bli intervjuet. Rekrutteringen var basert på at ansatte formidlet informasjon om kartleggingen og forespurte brukere om å delta. I en travel hverdag ute i bydelene har dette tatt litt tid. De siste brukerintervjuene ble gjennomført i august. De 13 som har deltatt, har alle understreket at de ønsker å delta for å formidle informasjon om tilbudet og bidra til at flere blir kjent med det. Dette innblikket i erfaringene til brukerne av tilbudet er verdifull for kartleggingen. Ideelt skulle vi som nevnt hatt flere brukerintervjuer. Mange av brukerne av Oslohjelpa har opplevd strev i hverdagen og kanskje hatt kontakt med mange tjenester hvor de har fortalt om sin situasjon. Å si ja til å snakke om sitt hjelpebehov enda en gang, til en ny person, er sannsynligvis noe flere ikke ønsker å gjøre. Vi har ingen mulighet for å vurdere hvorvidt vårt utvalg av informanter fra brukerne gjenspeiler bredden i brukergruppen. Samtidig vil vi i analysene peke på at det er relativt stort samsvar mellom brukernes beskrivelse av sin situasjon og hjelpebehov, og ansattes formidling av hvem som benytter tilbudet.

Andre tjenester

I hver bydel har vi intervjuet en rekke ansatte i andre tjenester som samarbeider med Oslohjelpa. Disse er rekruttert via ansatte i Oslohjelpa eller av prosjektutviklerne. Det er noe variasjon i hvor tett samarbeid de ulike tjenestestedene og informantene har med Oslohjelpa. Hensikten med disse intervjuene var å få innsikt i andre tjenesters kjennskap til Oslohjelpa, hvordan de synes den fungerer og om det er behov for tilbudet.

Kartleggingsskjema

I tillegg til de kvalitative intervjuene med lederne av Oslohjelpa og fokusgruppene med ansatte, har vi benyttet et kartleggingsskjema for å innhente systematisk informasjon om Oslohjelpa i hver bydel. Her innhentet vi informasjon om ansatteressursene i tilbudet, antall henvendelser, gruppetilbud og eventuelle andre systematiserte data om bruk av tilbudet. Det er noe variasjon i hvilken type systematisert informasjon som er tilgjengelig i bydelene. Kartleggingsskjemaet ble distribuert ved bruk av det digitale spørreundersøkelsesverktøyet Walr og sendt til leder for Oslohjelpa i de tre bydelene per e-post i mai 2024.

Workshop i hver bydel

Etter den første fasen med gjennomførte intervjuer og kartlegging av Oslohjelpa, arrangerte vi en workshop i hver bydel. Det ble gjennomført workshop i Søndre Nordstrand i juni, mens workshop i de to øvrige bydelene etter dialog med prosjektutviklerne ble utsatt til august. Hensikten med workshopene var å legge fram foreløpige resultater

fra kartleggingen og drøfte disse med deltakerne. Workshopene var en arena for å drøfte hvilke utfordringer bydelene har når det gjelder behovet for bistand til barn, unge og familier, hvem som har behov for et tilbud som Oslohjelpa, hvorvidt tilbudet når disse gruppene, og eventuelle utviklingsbehov. Et mål med workshopene var å se Oslohjelpa i lys av det samlede tilbudet til barn, unge og familier i en bydel. Workshopene ble gjennomført i samarbeid med prosjektutviklerne i bydelen. Prosjektutviklerne inviterte deltakere fra Oslohjelpa og andre tjenester i bydelen. I hver bydel ble ledere og ansvarlige innenfor ulike tjenester på oppvekstområdet invitert. Det var noe variasjon mellom bydelene i hvem som deltok, men det var en bred rekruttering fra blant annet helsestasjon, skolehelsetjeneste, fagsenter for barnehager, barnehager, barnevern, NAV, førstelinje kontaktpunkt, frivillighet/fritid, skole. Det er kun i Søndre Nordstrand at skole var representert i workshopen. Alna hadde den bredeste deltakelsen, med flere deltakere fra barnehager i tillegg til ulike tjenesteområder i bydelen.

I Alna deltok om lag 30 personer i workshopen, i Bjerke og Søndre Nordstrand ti-tolv personer.

2.3 Del 3: Spørreundersøkelse

For å undersøke Oslohjelpa i lys av andre tjenester til barn, unge og familier er det gjennomført en digital spørreundersøkelse til relevante tjenester i bydelene, samt skole, PPT og BUP. Rekrutteringen til spørreundersøkelsen er foretatt via Oslohjelpa i bydelene og med bistand fra prosjektutviklerne. De innhentet kontaktinformasjon (e-post) til ansatte i relevante samarbeidende tjenester for Oslohjelpa i bydelene. Spørreundersøkelsen ble gjennomført i juni 2024 ved bruk av det digitale spørreundersøkelsesverktøyet Walr. Undersøkelsen ble sendt ut via e-post. Etter avtale ble undersøkelsen i noen tilfeller utsendt til leder/kontaktpersoner, slik at den kunne videresendes til aktuelle respondenter i disse tjenestene. Dette betyr at det er ikke mulighet for å vurdere svarprosent på undersøkelsen. Til sammen 161 respondenter begynte undersøkelsen, tre personer svarte nei på det første spørsmålet om hvorvidt de samtykket til å delta, mens 158 fullførte hele undersøkelsen. Det ble sendt ut to påminnelser på e-post.

Spørreskjemaet ble bearbeidet i flere runder før utsending, drøftet med prosjektutviklere og sendt ut til ansatte i bydelene for pilotering. Undersøkelsen inkluderte både lukkede spørsmål med faste svaralternativer og åpne spørsmål med mulighet for at respondentene kunne beskrive sine erfaringer og vurderinger mer åpent. Skjemaet inkluderte spørsmål om innretting av Oslohjelpa i bydelen, tjenestetilbud, målgrupper, tilgjengelighet, behov og samarbeid.

Respondentene fordeler seg på ulike tjenestesteder i de tre bydelene. Som tabell 2.2 viser, er det noe høyere antall respondenter i bydel Alna (40,5 prosent). Denne bydelen har særlig et høyere antall ansatte i barnehage og barnevern som har besvart undersøkelsen, men også noen flere i skolehelsetjeneste. Tre respondenter har i skjemaet ikke krysset av for tilknytning til en spesifikk bydel, og disse er ekskludert fra kjøringer av analyser på bydelsnivå. Det gjelder én respondent i BUP, én i PPT og én i barnehage. Andel respondenter fra ulike tjenester er presentert i tabell 2.3. Det er flest respondenter i barnehage, barnevern og helsestasjon/skolehelsetjeneste. Litt over en tredel av respondentene har lederansvar (37 prosent, ikke vist).

For enkelte tjenester er det få respondenter, og resultatene vises derfor ikke fordelt på tjeneste. Resultatene vises i all hovedsak samlet og ikke fordelt på enkeltbydeler. Der hvor det er markerte forskjeller mellom bydelene, vil dette presenteres.

Tabell 2.2 Andel svar fordelt på bydel. Antall og prosent av utvalget

	Antall	Andel av utvalget (%)
Alna	64	40,5
Bjerke	44	27,8
Søndre Nordstrand	47	29,7
Bydel ikke oppgitt	3	1,9
Total	158	100

Tabell 2.3 Andel svar fordelt på tjeneste (flere valg mulig)

	Antall	Andel (%) av utvalget
Barnehage	38	24
Skole	10	6
Helsestasjonstjenesten	11	7
Skolehelsetjenesten / Helsestasjon for ungdom	29	18
Barnevern	33	21
Fritidstilbud / nærmiljøtilbud	11	7
NAV	9	6
PPT	9	6
BUP	2	1
Ambulante team for spesifikke grupper	2	1
Psykiske helsetjenester for barn og unge	2	1
Pedagogisk fagsenter / andre støttetjenester på oppvekstfeltet	9	6
Andre	5	3
Total	170	

2.4 Del 4: Nettverkssamling

I siste fase av prosjektet arrangerte prosjektutviklere i de tre bydelene en nettverkssamling om Oslohjelpas rolle og utviklingsmuligheter. Fafo la fram hovedpunkter fra kartleggingen som grunnlag for refleksjon og drøfting av læringspunkter, rolle og utviklingsmuligheter særlig i lys av oppvekstreformen. Innspill fra samlingen er benyttet som data for drøftingene av læringspunkter og utviklingsmuligheter i kapittel ni.

3 Oslohjelpa i tre bydeler

Vi skal i dette kapittelet gi en presentasjon av Oslohjelpa i hver bydel som en inngang til nærmere drøftinger av tilbudet. Vi presenterer forankring av tilbudet i bydel, organisering, målgruppe, kompetanse, informasjon om tilbudet, tilbud og tjenester, samarbeid, journalføring og antall henvendelser. Sist i kapittelet gir vi en skjematisk fremstilling av hovedtrekk ved de tre bydelene og Oslohjelpa. Oslohjelpa i de tre bydelene er utviklet på litt ulike måter, men har samtidig flere likhetstrekk når det gjelder kompetanse og tilbud. I alle de tre bydelene er de et tilbud innenfor avdeling oppvekst, men utover det litt ulikt organisert. I figur 3.1. ser vi en framstilling av organisering, kompetanse og ressurser i Oslohjelpa i de tre bydelene.

Figur 3.1 Oslohjelpa i de trebydelene per juni 2024, kapasitet (stillinger) og kompetanse

Oslohjelpa per juni 2024 Avdeling oppvekst og lokalsamfunn/velferd/nærmiljø		
Alna (9,5) Team i enhet Fagsenter barn og unge.	Bjerke (7,9) Avd. under seksjon forebyggende tjenester barn og unge.	Søndre Nordstrand (11,6) Seksjon under helse.
Oslohjelpa-team (9) <ul style="list-style-type: none">▪ Psykolog/psykologspesialist (3,6)▪ Spesialpedagog▪ Miljøterapeut▪ Familierapeut▪ Familieveileder Felles leder med Koordinerende team (+ meste hjemme), Bedre sammen (NAV og barnevern). Leder (0,5)	Oslohjelpa-team (3) <ul style="list-style-type: none">▪ Psykolog (2)▪ Familierapeut (1) Tverrfaglig team (0,9) <ul style="list-style-type: none">▪ Barnevern, helsestasjon, fagsenter, koordinerende enhet, NAV. Hjemmeveiledningsteam (3) <ul style="list-style-type: none">▪ Vernepleier, spesialpedagog, familierapeut Leder (1)	Oslohjelpa-team (6) <ul style="list-style-type: none">▪ Psykolog (2)▪ Familierapeut (2)▪ Spesialpedagog (1)▪ Klinisk barnevernspedagog (1) Hjemmeveiledningsteam (4,6) <ul style="list-style-type: none">▪ Familierapeut, vernepleier m/helseped, vernepleier nevroped, spesialpedagog (2) Leder (1)

3.1 Oslohjelpa i Alna

Oslohjelpa i bydel Alna er et av flere tilbud i fagsenteret for barn og unge (se figur 3.2). Tilbudet er utviklet med utgangspunkt i et tidligere psykisk helseteam for barn og unge i fagsenteret.

Figur 3.2 Oslohjelpas organisatoriske forankring i Alna



Fagsenteret er en av resultatenehetene under avdeling oppvekst og lokalsamfunn (øvrige er barnehager, barnevern, helsestasjon og skolehelsetjeneste, kultur, møteplasser og frivillighet (bl.a. ungdomskubbene)). Oslohjelpa er et av flere team og støttefunksjoner i fagsenteret som gir tilbud til familier, barn og unge som trenger ekstra oppfølging. Fagsenteret er også koordinerende enhet for barn og unge (se figur 3.2).

Da bydelene fikk i oppdrag å etablere Oslohjelpa, ble dette en egen satsing innenfor fagsenterets daværende psykiske helseteam for barn og unge (etablert i 2006) (se vedlegg 1.) I dette teamet ble det etablert et eget innsatsteam overfor barnehagene, med to stillingsressurser bemannet av tre pedagoger. De kunne bistå med forebyggende arbeid i barnehagene, og ut fra den enkelte barnehages behov bidra med veiledning, kompetanseheving og foreldrearbeid. Innsatsen skulle blant annet gjøre foreldreveiledning mer tilgjengelig i barnehagene. Fra 2020 ble psykisk helseteam som helhet gjort om til Oslohjelpa. Forventningene til Oslohjelpa fra kommunen ble vurdert som å harmonere med tjenester ivaretatt av dette teamet. Fra 2021 har Oslohjelpa i Alna hatt familier, barn og unge 0–18 år som målgruppe. I fokusgruppe med informanter i Oslohjelpa beskriver de utviklingen slik:

Vi fikk Oslohjelpa-telefonen, og så skiftet vi navn. Vi gjorde egentlig mye av det samme som mandatet til Oslohjelpa. Og så ble vi selvfølgelig litt større. (...)

Vi har alltid vært lavterskel, alltid for familier, alltid hatt sånn åpen dør, men kanskje det ble litt tydeligere med Oslohjelpa (fokusgruppeintervju, ansatte i Oslohjelpa i Alna).

Ansatte påpeker i intervjuene at fagsenteret og det som tidligere var psykisk helseteam for barn og unge, er forankret i mange av de samme prinsippene som Oslohjelpa. Lav terskel og enkel tilgang til hjelp, utgangspunkt i brukernes behov, tverrfaglighet og helhetlig tilnærming. Fagsenteret skal både gi veiledning og hjelp til barn, unge og familier

(primært foresatte), og samarbeide med andre tjenester om støtte til barn, unge og familier.

Fagsenteret består i dag av tre team i tillegg til Oslohjelpa:

- Koordinerende team: følger opp familier (barn og unge) som har Individuell plan, koordinator og barnekoordinator. I koordinerende team ligger også tilbudet Mestre hjemme, et tilbud om hjemmeveiledere for familier som har barn med autisme eller utviklingshemming.
- Bedre sammen: håndterer komplekse saker, hvor minst én forelder er uten arbeid. Teamet består av én ansatt fra barnevern og to ansatte fra NAV.
- Tidlig innsats: drifter åpen barnehage – hvor prosjektet Språk i familien har sin base, har logoped for førskolebarn og språkpedagoger for barn uten barnehageplass.

Felles mottaksteam for henvendelser til fagsenteret og Oslohjelpa

Fagsenteret har det siste året hatt et felles mottaksteam for hjelp fra alle tilbud. Her sitter representanter for alle team (to fra Oslohjelpa), og alle henvendelser som er kommet til fagsenteret, drøftes anonymt her før de fordeles til det mest relevante teamet. Der som det vurderes hensiktsmessig, kan ansatte fra flere team involveres.

Fagsenteret har utviklet et henvendelsesskjema som primært er tenkt for andre tjenester som ønsker å henvise brukere til senteret, men som også kan benyttes av personer som ønsker hjelp. Dette er altså et skjema for fagsenterets tilbud generelt og ikke spesifikt laget for Oslohjelpa. Mottaksteamet gjør en vurdering av hvem som kan gi den mest relevante oppfølgingen. I intervjuer med andre tjenester er det enkelte informanter som sier de har benyttet skjemaet og skrevet i det at deres henvendelse gjelder Oslohjelpa spesifikt. Skjemaet inkluderer et samtykke fra foresatt til at instansen som sender henvendelsen og fagsenteret kan samarbeide.

Alle ansatte ved fagsenteret har felles personalmøter, men det er også egne teammøter og egne systemer for kollegaveiledning i Oslohjelpa.

Høy tverrfaglig kompetanse

I Oslohjelpa er det tverrfaglig høy kompetanse. Bydelens psykologressurser er forankret her (for tiden 3,6 stillinger). I tillegg er det familierapeuter, miljøterapeuter og familieveileder. Dette er ansatte som har ulike fagbakgrunn før videreutdanning og spesialisering. Det er pedagog, barnevernspedagog, helsesykepleier og sosionom. Til sammen er det ni stillinger, samt en felles leder med koordinerende team og prosjektet Bedre sammen.

Informasjon om Oslohjelpa på nett

Søker en etter Oslohjelpa i bydel Alna på nett, kommer en rett til fagsenter for barn og unge sine sider⁴. Fagsenteret presenteres som å gi råd og veiledning til barn, ungdom (0–18 år) og foreldre som har behov for støtte og oppfølging. Lenger ned på nettsidene

⁴ <https://www.oslo.kommune.no/helse-og-omsorg/barn-ungdom-og-familie/barnevern-og-foreldreveiledning/familiesenter-og-familiehus/fagsenter-for-barn-og-unge-bydel-alna/#gref>

informeres det om at Oslohjelpa tilbyr samtaler og forebyggende psykisk helsehjelp til barn, unge, foreldre og familier, og med en lenke til kommunens sentrale nettsted for Oslohjelpa. Under gruppetilbudene presenteres flere ulike tilbud, og under dette er det lagt inn en lenke til en egen brosjyre for Oslohjelpa i Alna. Oslohjelpa som selvstendig tilbud i bydelen er relativt lite synlig på nett.

«Er du bekymret for barnet eller ungdommen din?
Er du ung og trenger noen å snakke med?
Oslohjelpa tilbyr samtaler og støtte i foreldrerollen.
Ta kontakt så finner vi sammen ut hva som er riktig hjelp for deg og din familie.»
(Utdrag fra brosjyre for Oslohjelpa i Alna.)

Oslohjelpa presenteres i brosjyren som et samtaletilbud, og et tilbud om kurs og grupper for foreldre, for søsken og for unge. Det poengteres rask hjelp uten krav til henvisning eller skjemaer, og at de samarbeider med barnehager, skoler og andre aktuelle tjenester.

Hvilke typer tilbud

Oslohjelpa i Alna gir individuelle støttesamtaler og veiledning, bidrar ute i andre tjenester og har flere ulike gruppetilbud (disse presenteres samlet i oversiktstabell på slutten av kapitlet).

- Individuelle støttesamtaler og oppfølging
- Foreldreveiledning, familierapi
- Ulike gruppetilbud (foreldre, ungdom, barn som pårørende/søsken)
- Kartlegging av behov og los til andre tjenester
- Koordinering av tilbud rundt familien

I brosjyren for Oslohjelpa i Alna står det blant annet:

«Å hjelpe barn handler ofte om å hjelpe foreldrene først. Derfor retter mye av tilbudet vårt seg mot foreldre».

Intervjuene med ansatte gjenspeiler denne tilnærmingen, hvor de blant annet sier: «Vi jobber mye med foreldre og foreldreveiledning og hvordan vi kan styrke foreldrene». Dette er dreier seg både om individuelle samtaler og om flere ulike grupper hvor foreldre kan få hjelp og verktøy for å mestre foreldrerollen og hverdagen i familien bedre.

Ansatte beskriver at henvendelsene til Oslohjelpa og oppfølgingen de gir er sammensatt. Det dreier seg om alt fra samspill mellom barn og foreldre, tilknytning, samspill i familien, uro for barn og unge, atferd, psykiske helseplager, skolevegring, gravide og foreldre som strever etter fødsel. En del av henvendelsene de følger opp innebærer utfordringer som kan karakteriseres som alvorlige.

Oslohjelpa i Alna har individuelle samtaler og veiledning på kontoret, men de har også hjemmebesøk, de møter brukere andre steder, hos andre tjenester, og de deltar i møter på for eksempel skolen.

I 2023 hadde Oslohjelpa i Alna 424 henvendelser som er journalført. De benytter journalsystemet Gericca (helse- og omsorg).

Om lag halvparten av alle henvendelser til Oslohjelpa kommer via andre tjenester (210 av 424 i 2023).

Det er ingen tidsavgrensning på hjelp fra Oslohjelpa i Alna.

De har ikke ventetid på hjelp. Alle får første oppfølgingssamtale innen ei uke.

Samarbeid på systemnivå:

- Psykologene er til stede på ungdomsskolene i bydelen en gang i uka, samt på helsestasjon for ungdom (HFU). Det er utviklet en egen samarbeidsrutine for Oslohjelpa og skolehelsetjenesten. Psykologenes oppfølging av elever på skolene og ungdom i HFU journalføres i skolehelsetjenestens journalsystem. Ved behov blir det etablert en henvendelse til Oslohjelpa for ytterligere oppfølging, av ungdom eller familie.
- Psykologene bidrar med veiledning i andre tjenester, spesifikt i helsestasjonen.
- Oslohjelpa deltar i nærværsteam på fire barneskoler i bydelen som ledd i prosjektet Sosialagentene.⁵ Deltakelsen skal utvides til flere skoler. Det er arrangert foreldreveiledningskurs i samarbeid med skolene (dette samarbeidet presenteres nærmere i kapittel 5).
- Oslohjelpa er til stede i Åpen barnehage.

3.2 Oslohjelpa i Bjerke

Oslohjelpa i bydel Bjerke er i dag todelt, bestående av et tverrfaglig team og en psykolog- og familieveiledertjeneste. På kartleggingstilbudspunktet inkluderte det også et hjemmeveiledningsteam. Både organiseringen og målgruppen har endret seg siden 2018, da bydelen først fulgte opp føringene fra byrådet ved å legge Oslohjelpa til barnehageavdelingen (se vedlegg 1). Fra 2019 ble Oslohjelpa flyttet til helse og Bjerke familiesenter, og et tverrfaglig team ble kjernen i tilbudet. Tilbudet har i dag den innretningen som presenteres i figur 3.3.

⁵ <https://www.oslo.kommune.no/fag-og-utviklingsprosjekter/omradesatsingenes-prosjekter/sosialagentene/#gref>

Figur 3.3 Oslohjelpas organisatoriske forankring i Bjerke



Oslohjelpas tverrfaglige team ble opprettet med ressurser fra ulike tjenester i bydelen (barnevern, helsestasjon, fagsenter, koordinerende enhet, NAV). Teamet møtes én gang i uka for å følge opp henvendelser til Oslohjelpa og ha møter med brukere. Alle tjenestene deltar med 20 prosent stilling inn i Oslohjelpa, og NAV deltar med 10 prosent (til sammen 0,9). I tillegg ble det tilknyttet en familieterapeut i 40 prosent stilling. Målgruppen var familier og barn 0–12 år. I 2022 ble tilbudet utvidet med et psykolog- og familie-veiledningstilbud, bemannet av to psykologer og en familieterapeut. Målgruppen ble utvidet til barn og unge 0–18 år og deres familier. Tilbudet ble da en del av seksjon forebyggende helsetjenester for barn og unge. I 2023 fikk Oslohjelpa prosjektmidler til utvikling av et hjemmeveiledningsteam (inspirert av tilbudet i Søndre Nordstrand). Tilbudet startet opp høsten samme år, og var en del av Oslohjelpa fram til august i år (2024). Høsten 2023 fikk Oslohjelpa ansatt en egen leder for tilbudet.

Inntaksmøte

Det er inntaksmøte for Oslohjelpa hver mandag. Inntaksmøtet gjennomføres av leder og psykolog- og familieveiledningstjenesten. Det er disse som har fulle stillinger i Oslohjelpa. De gjennomgår alle henvendelser og fordeler henvendelsene etter hvilket behov som kommer fram i saken; om dette skal følges opp av psykologene, familieterapeut eller tverrfaglig team. Oslohjelpa kan også (på kartleggingstidspunkt) fordele saker til hjemmeveiledningsteamet der dette passer inn i deres definerte målgruppe. Hjemmeveiledningsteamet får også henvendelser direkte, og da tar de kontakt med vedkommende for en informasjonssamtale med kartlegging.

Tverrfaglig team

Det tverrfaglige teamet møtes en gang i uka (torsdager) for samtaler med brukere og fagmøter. I tillegg til de ansatte fra ulike tjenester i bydelen (barnevern, helsestasjon, fagsenter, koordinerende enhet, og NAV ved behov), deltar familieveileder på hvert møte og psykologene på faste dager. Her tilbys samtaler og veiledning primært til foresatte, men også barnesamtaler når dette anses nødvendig.. Det beskrives av ansatte at det er stor bredde i brukernes behov og utfordringer. Noen har avgrensede utfordringer, mens andre kan ha mer komplekse behov. Rammene for tilbudet er satt til tre–fem samtaler. Det påpekes av ansatte i tilbudet at det gjøres vurderinger av hvorvidt det er

behov for mer hjelp enn dette. Familiene kan ved behov få videre oppfølging fra psykolog eller familieveileder. Tverrfaglig team kan bidra til at andre tjenester involveres ved behov, bistå bruker overfor andre tjenester, samt eventuelt hjelpe eller løse brukere videre til relevant hjelp fra andre tjenester. I intervjuer sier en ansatt:

De skal jo ikke være hos oss, vi skal prøve å gi dem noen gode verktøy og få dem videre ut i systemet. Noen ganger holder vi litt mer på dem, men det er rammene (ansatt i Oslohjelpa).

Det tverrfaglige teamet er ikke dimensjonert for å ha oppfølging av familier over lang tid.

Psykolog- og familieveiledning

Psykolog- og familieveiledningen består av to psykologer og én familieterapeut. Både psykologene og familieterapeuten er involvert i tverrfaglig team slik det er vist over. Psykolog- og familieveiledningsteamet gir individuelle støttesamtaler og veiledning. De tar saker hvor det er behov for mer omfattende veiledning enn det det tverrfaglige teamet kan bistå med.

Psykologene avgrensar sakene til milde og moderate psykiske helseproblemer. De tar hele målgruppen familier, foresatte, barn og unge 0–18 år. Samtidig kommer det fram av intervjuene at gravide og foresatte med barn 0–2 år blir prioritert. Det kan være saker hvor det foreligger en bekymring for svangerskaps- og fødselsdepresjon.

Det tilbys opp til ti samtaler med psykolog eller familieterapeut. I likhet med for det tverrfaglige teamet understrekes det at det utøves fleksibilitet i håndtering av tidsavgrensningen. Det vektlegges i intervju at for at hjelpen skal være effektiv, ønsker de å kunne gi samtaler med kort tid imellom, maks to uker. Ved kapasitetsproblemer har de måttet la det gå tre uker.

Hjemmeveiledningsteam

Dette var et prosjektfinansiert⁶ tilbud fra 2023 til 2024. Hjemmeveiledningsteamet er fra august 2024 ikke lenger en del av Oslohjelpa. Vi tar likevel med noen hovedpunkter fra kartleggingen: Teamet følger opp familier med barn opp til 10 år som har særskilte behov. I starten var dette definert til barn med nevroutviklingsforstyrrelser. Dette er senere utvidet til barn med særskilte behov for også å inkludere barn hvor det ikke foreligger en diagnose. Hjemmeveiledningsteamet består av tre stillinger, hvorav én er rekruttert til teamet og to er utlånt fra andre avdelinger i bydelen (fagsenter og aktivitetssenter for utviklingshemmede). Teamet har som vist en spesifikk målgruppe og skiller seg slik fra de øvrige delene av Oslohjelpa. Teamet gir helhetlig oppfølging og veiledning til foresatte, det er veiledning hjemme, men også bistand og støtte utover dette, i samarbeid med barnehage, skole og eventuelle andre tjenester, og bistand til at ulike tiltak er koordinert og trekker i samme retning. Hjemmeveiledningstilbudet er ikke tidsavgrenset, men fleksibelt og individuelt tilpasset.

Hjemmeveiledningsteamet får henvendelser fordelt fra inntaksteamet i Oslohjelpa, men like mye fra andre tjenester og instanser. Dersom foresatte henvender seg direkte til

⁶ Midler fra Helsedirektoratet.

hjemmeveiledningsteamet, tar teamet kontakt med dem for en informasjonssamtale og kartlegging av situasjonen. De kan også foreta hjemmebesøk, eller observere i skole og barnehage, for å se barnet i ulike sammenhenger.

Informasjon om Oslohjelpa på nett⁷

På Oslohjelpas nettsider i bydel Bjerke beskrives tilbudet som et tverrfaglig team som jobber sammen for å gi riktig hjelp så raskt som mulig. Videre at de samarbeider med andre tjenester i bydelen for barn og unge, og at det er den enkeltes behov som avgjør hva slags hjelp og hvem som skal hjelpe. Det presenteres fem ulike målgrupper for tilbudet.

Oslohjelpa er et forebyggende tilbud til bydelens barn og unge fra 0-18 år og deres familier, som skal ivareta og fremme psykisk og fysisk trivsel og god helse.

Oslohjelpa er for deg som

Er mellom 0-18 år og opplever å ha det vanskelig (hjemme eller på skolen)

Er gravid og opplever å ha det vanskelig i svangerskapet

Er bekymret for et barn/ungdoms utvikling, trivsel eller atferd

Har et barn med funksjonsnedsettelse og trenger veiledning i hjemmet

Opplever utfordringer i familien

(Nettpresentasjon av Oslohjelpa i Bjerke⁸)

I tillegg til identifisering av målgruppene for Oslohjelpa, vises en oversikt over hva Oslohjelpa tilbyr (gruppetilbud og kurs, familiesamtaler, individuelle samtaler, hjelp til samarbeid med andre tjenester og fagpersoner).

Hvilken type tilbud

Tilbudene i Oslohjelpa i Bjerke er som vist todelt.

I tillegg tilbys det flere kurs gjennom Oslohjelpa (se felles presentasjon av kurs og grupper i en tabell senere i dette kapitlet).

I intervjuer presenterer de ansatte et bredt spekter av henvendelser til Oslohjelpa. Det er en del henvendelser fra gravide som gjelder bekymring for svangerskapsdepresjon eller psykiske plager etter fødsel, søvn, barns utvikling, grensesetting, samspill og tilknytning, atferd, ADHD, psykiske helseproblemer, angst, skolevegring. Det framgår at det i stor grad eller hovedsakelig er foreldre/foresatte som tar kontakt, ikke barn og ungdom. Psykologene har noen støttesamtaler med ungdom.

I 2023 oppgir Oslohjelpa at de hadde 212 henvendelser (i tillegg 20 familier med oppfølging fra hjemmeveiledningsteamet ved utgangen av 2023)⁹. De fleste henvendelsene

⁷ <https://www.oslo.kommune.no/helse-og-omsorg/barn-ungdom-og-familie/oslohjelpa/oslohjelpa-bydel-bjerke/#gref>

⁸ <https://www.oslo.kommune.no/helse-og-omsorg/barn-ungdom-og-familie/oslohjelpa/oslohjelpa-bydel-bjerke/#gref>

⁹ Bydel Bjerke påpeker at det er usikkerhet rundt tallene fra 2023 og hvorvidt de inkluderer alle saker som er fulgt opp. I årsberetning fra Bjerke for 2023 er det rapportert 192 henvendelser og at 20 av disse er

kommer direkte fra innbyggere selv. I 2023 kom 27 av 212 henvendelser via andre tjenester.

Henvendelser journalføres i systemet CGM, et eget system for helse med en egen modul for helsestasjon.

Oslohjelpe i Bjerke har en veiledende tidsavgrensning på tre til fem samtaler med tverrfaglig team og inntil ti samtaler med psykolog- og familierapeut.

På kartleggingstidspunktet er det opp til fire ukers ventetid til første samtale.

Samarbeid på systemnivå

Oslohjelpe i Bjerke har begrenset aktivitet på systemnivå. Det må sees i sammenheng med relativt begrensede ressurser i teamet fram til 2023. Psykologene gjør derimot en del innsats på systemnivå.

- Veiledning av andre tjenester, primært på helsestasjon. For tiden er det særlig veiledning knyttet til satsingen Tidlig inn.
- Én psykolog er fast til stede på helsestasjon for ungdom en gang i uka (20 prosent av sin stilling i helsestasjonen for ungdom). Oppfølging her journalføres ikke i Oslohjelpe.
- Psykologene deltar i bydelens kriseteam.
- Representert i samarbeidsmøter mellom tjenester innenfor oppvekstområdet (av typen Flyt-møter).

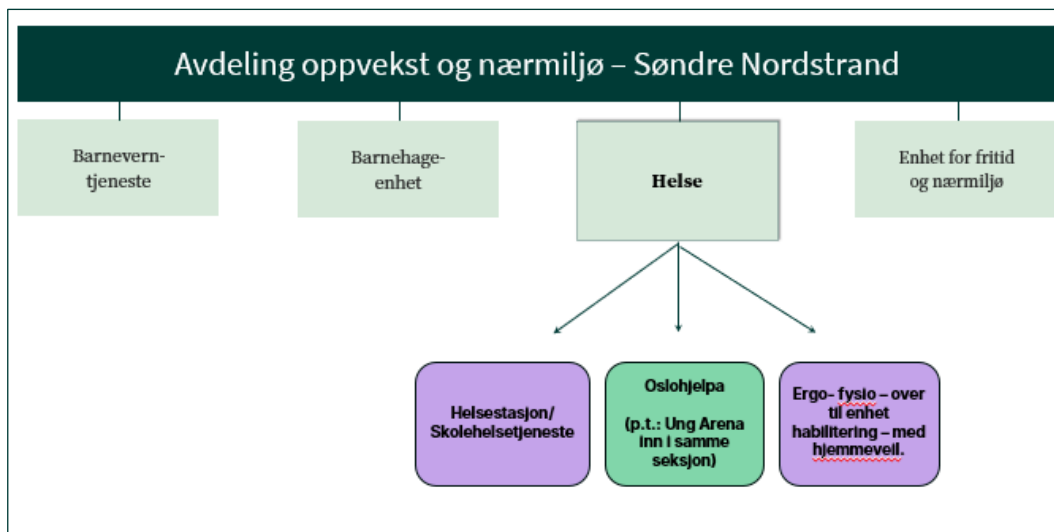
3.3 Oslohjelpe i Søndre Nordstrand

Oslohjelpe i bydel Søndre Nordstrand er i dag organisert i en egen seksjon i enheten helse under oppvekstavdelingen. Inntil nylig (på kartleggingstidspunktet) har tilbudet også inkludert et eget hjemmeveiledningsteam. Oslohjelpe i bydelen er videreutviklet fra et tidligere familiesenter, og de gir oppfølging til familier i bydelen med barn i alderen 0–18 år (for utvikling se vedlegg 1).

Kriteriet er jo bare at du har barn fra 0–18, eller er gravid, og bor i bydelen, så kan du få hjelp fra oss (ansatt i Oslohjelpe).

hjemmeveiledningsteamet. I kartleggingsskjemaet i datainnsamlingen har bydelen oppgitt 232 henvendelser i 2023, og dette er lagt til grunn. Vi har da lagt til grunn at 20 av disse er hjemmeveiledningsteamet.

Figur 3.4 Organisering av Oslohjelpa i bydel Søndre Nordstrand



Det opprinnelige familiesenteret presenteres av flere i bydelen som basert på mange av de samme prinsippene som Oslohjelpa, en dør inn, lav terskel og brukerorientert. Flere framhever den familieterapeutiske tradisjonen med en systemisk relasjonell tilnærming til familiene som oppsøkte senteret. Denne tilnærmingen er det mange som opplever at er videreført i Oslohjelpa.

Oslohjelpa var først i enhet hjelpetjenester, sammen med Ung Arena, Pedagogisk fagsenter og Innsats ung, men ble i 2021/22 flyttet over til enhet helsetjenester. Under helse kom de i samme enhet som helsestasjonen og skolehelsetjenesten. Tilbudet er også samlokalisert. Målgruppen ble gradvis utvidet, fra 0–12 år i 2020 og til 0–18 år fra 2021. I denne enheten er også helsestasjonen og skolehelsetjenesten. Fra 2020 til høsten 2024 har Oslohjelpa i bydelen også inkludert et eget hjemmeveiledningsteam. Dette er et tilbud utviklet i bydelen med ambulerende veiledning for foreldre til barn med nedsatt funksjonsevne, særskilt barn med nevrologiske utviklingsforstyrrelser og atferdsproblemer. Etter ny organisering høsten 2024, er I hjemmeveiledningsteamet tatt ut av Oslohjelpa og inn i en ny seksjon for habilitering sammen med fysio- og ergotjenester for barn og unge. I denne prosessen flyttes Ung Arena til seksjon Oslohjelpa, og de vil få felles leder.

Fra familiesenter til Oslohjelp

En av informantene i Oslohjelpa sier i intervju at det som var nytt fra familiesenteret, var at de fikk Oslohjelpa-telefonen. Det ga innbyggerne mulighet for å ringe. Samtidig fikk de journalføring, noe de ikke hadde hatt tidligere, og de fikk psykolog. Slik ble tilbudet tydeligere definert som en helsetjeneste. Enkelte informanter peker på at ved overgangen til Oslohjelpa ble tilbudet noe mindre lavterskel nettopp på grunn av journalføring, men også fordi det ikke lenger inkluderte en mulighet for bare å komme innom familiesenteret for å snakke med noen.

Tverrfaglig kompetanse

I dag er Oslohjelpa i Søndre Nordstrand et tilbud med syv ansatte (hvorav den ene er leder). Det er to psykologer, to familieterapeuter, en spesialpedagog og en klinisk

barnevernspedagog. En av psykologene i Oslohjelpa jobber tett opp mot helsestasjonen og jordmortjenesten i bydelen.

Hjemmeveiledningsteamet har på kartleggingstidspunktet fem ansatte (se figur 3.1). Teamet har, som Oslohjelpa, høy tverrfaglig kompetanse. Det består av familierapeut, spesialpedagoger og to vernepleierne med videreutdanning i henholdsvis nevropedagogikk og helsepedagogikk.

Inntaksmøte

Oslohjelpa har teammøte en gang i uka, hvor de fordeler saker som er kommet inn. I møtet foretas en tverrfaglig vurdering av sakene slik at brukere kobles med den ansatte som har best kompetanse til å følge opp deres sak. Den som ringer til bruker for å avtale første møte, er den ansatte som brukeren kommer til å møte senere. Basert på informasjonen som foreligger fra første samtale, vurderes det hvilken oppfølging og tilbud som vil være mest hensiktsmessig.

Informasjon om Oslohjelpa på nett¹⁰

Oslohjelpa i Søndre Nordstrand har egne nettsider. Her gis det informasjon om tilbudet og hvordan innbyggere kan ta kontakt. Det er også en informasjonsfilm hvor ansatte og brukere forteller om tilbudet. Filmen finnes i versjoner med teksting på henholdsvis urdu, somali, arabisk, polsk og engelsk.

På nettsidene er det også navn på alle som jobber i tjenesten, deres stilling og kontaktopplysninger.

Presentasjon av tilbudet på nett:

Alle familier kan i perioder ha bekymringer eller utfordringer og noen ganger strever barn og foreldre med livene sine. Da kan det være godt å snakke med noen. I Oslohjelpa Søndre Nordstrand kan barn og foreldre, som ønsker det, få støtte og veiledning. Å hjelpe barn handler ofte om å hjelpe foreldre først, så mye av tilbudet vårt retter seg mot foreldre. I Oslohjelpa møter du ulike fagpersoner med mye kompetanse på å veilede familier.

Våre tilbud:

Samtaler med barn, ungdom, gravide, familier og par
Foreldreveiledning og -kurs
Samtalegrupper
Støtte og samarbeid rundt barnet/ungdommen i barnehage og skole

(Presentasjon av Oslohjelpa Søndre Nordstrand på nett¹¹)

¹⁰ <https://www.oslo.kommune.no/helse-og-omsorg/barn-ungdom-og-familie/oslohjelpa/oslohjelpa-bydel-sondre-nordstrand/#gref>

¹¹ <https://www.oslo.kommune.no/helse-og-omsorg/barn-ungdom-og-familie/oslohjelpa/oslohjelpa-bydel-sondre-nordstrand/#gref>

Tilbudet i hjemmeveiledningsteamet

Tilbudet i hjemmeveiledningsteamet er støttesamtaler og veiledning i hjemmesituasjoner, men også bidrag i samarbeid med barnehage og skole. Det er utviklet en egen håndbok for hjemmeveiledning på bakgrunn av prosjektet (Bydel Søndre Nordstrand, 2023¹²). Teamet er ikke lenger en del av Oslohjelpa, men vi presenterer noen funn fra kartleggingen:

Teamet er fleksibel med hensyn til hvilke arenaer de følger opp familien. De ansatte jobber to ettermiddager i uka. Det er utviklet et eget foreldreveiledningskurs for denne målgruppen. Teamet vektlegger at de bidrar med avklaring og til å rydde vekk stressfaktorer for familien før de begynner å jobbe med endringsarbeid. De er opptatt av at alle som er involvert i familiens liv trekker i samme retning, og de gir derfor en del bistand til koordinering.

Hjemmeveiledningsteamet er basert på frivillighet og bygger på mange av de samme prinsippene som Oslohjelpa i samspillet med familiene som mottar oppfølging. Innbyggere kan ta kontakt selv, men teamet mottar mange henvendelser fra andre tjenester og spesialisthelsetjeneste. Når henvendelsene kommer fra andre instanser, erfarer teamet at familienes utfordringer og behov ofte er alvorlige. Innsatsen er gjerne omfattende. Det er vanlig at brukerne får oppfølging i 1–1,5 år. De har en stor andel brukere med minoritetsbakgrunn. Det er utstrakt bruk av tolk i møter.

Tilbud i Oslohjelpa

Oslohjelpa i bydelen er i dag primært foreldreveiledning og familieterapi. Det er i hovedsak foreldre som mottar oppfølging. De har mange henvendelser om små barn og fra småbarnsforeldre. Ifølge deres egne registreringer er det mange henvendelser hvor barna er under skolealder (60 prosent). De oppgir at de gjennomfører en del barnesamtaler, men har få unge som mottar oppfølging. De har hatt en økning i ungdomsforeldre som tar kontakt og ønsker veiledning, og de har tilbudt et eget kurs for tenåringsforeldre (Hold meg – slipp meg). De har de siste årene gitt oppfølging til flere gravide og til nybakte foreldre. I likhet med de øvrige bydelene, erfarer de flere henvendelser om skolevegring.

I tillegg til individuelle støttesamtaler og veiledning har de en del kurstilbud (se felles fremstilling i oversiktstabell på slutten av kapitlet). Tjenesten oppgir at de oftere gir egne tilbud, og egne tilbud i samarbeid med andre tjenester, enn å lose de som henvender seg videre til andre tjenester. I egen registrering er flest henvendelser kategorisert som familieveiledning, dernest er det mange som registreres som å handle om barneatferd, deretter følger psykisk helse, familieproblematikk, parforhold, brudd og utfordrende livssituasjon. Det er forholdsvis få saker registrert som skole, og få som vold eller rus.

¹² https://img8.custompublish.com/getfile.php/5199628.2298.iiabjwailtmbim/H%C3%A5ndbok_Hjemmeveiledning.pdf?return=www.nkbuf.no

I 2023 har Oslohjelpa i Søndre Nordstrand 402 henvendelser. I tillegg hadde hjemmeveiledningsteamet dette året 70 henvendelser. Henvendelser journalføres i Ad curis, et eget journalsystem for helse, inkludert kommunale forebyggende tjenester.

Det er ingen tidsavgrensning på oppfølging. Ansatte oppgir at brukerne kan ha fra to samtaler til oppfølging opp til to år. Det er flere brukere som mottar oppfølging i en periode, deretter avslutter, og så tar kontakt igjen ved nye livsbelastninger. På kartleggings-tidspunktet har Oslohjelpa fire ukers ventetid mellom inntak og første avtale. Dette er den lengste ventetiden de har hatt og oppgis å skyldes fravær og ressursituasjonen i tjenesten.

Samarbeid på systemnivå

Oslohjelpa i Søndre Nordstrand oppgir at de har en del samarbeid med helsestasjon og barnehager, men begrenset systematisk samarbeid med skolene. De har generelt få rutiner rundt samarbeid med andre tjenester. I hovedsak er det samarbeid ut fra enkeltsaker – ut fra brukernes helhetlige behov.

- I workhop i bydelen blir det oppgitt at informasjonsfilmen vises for ansatte i barnehager og skole en gang i året.
- Oslohjelpa har kontaktpersoner i barnehager i bydelen og på helsestasjonen.
- Det arrangeres jevnlig drøftingsmøter (hver sjettede uke) med barnehagene hvor Oslohjelpa, helsestasjon og barnevern deltar. Barnehagene kan ta opp saker her.
- Oslohjelpa deltar i nærmiljøteam ved en 1–7-skole i bydelen (forsøksprosjekt).
- Har deltatt i utvikling av Barne- og familiehagen ved to barnehager i bydelen¹³ (en 40 prosent stilling). Dette er et prosjekt for bedre samarbeid og tillit mellom bydel og innbyggere med utgangspunkt i barnehagene. Oslohjelpa har bidratt med veiledning av ansatte for å øke kunnskapen om tjenestene i bydelen og tilliten til dem, samt med foreldreveiledning.
- Ofte til stede på Vi sees kafé, et lavterskeltilbud ved en frivillighetssentral i bydelen.
- Jevnlige Flyt-møter på ledernivå innenfor oppvekstområdet, her deltar primært seksjonsledere, men også BUP.
- Leder for Oslohjelpa deltar i Innsats Mortensrud.

3.4 Bydelene har flere gruppetilbud og kurs

I tillegg til samtaler og individuell oppfølging av enkelte familier, barn, unge og foresatte, har Oslohjelpa i alle bydelene flere ulike kurs og gruppetilbud.

Tabell 3.1. Oversikt over gruppetilbud og kurs i bydel Alna, Bjerke og Søndre Nordstrand.

Gruppetilbud	Bydel
ICDP (<i>International Child Development Programme</i>): Generelt foreldreveiledningsprogram som tilbys i gruppe.	Alna, Bjerke, Søndre Nordstrand
COS (<i>Circle of Security</i>): Generelt foreldreveiledningskurs i gruppe, ofte omtalt som trykthetssirkelen. COS-P (parenting) COS-V (videomateriale benyttes som illustrasjoner).	Alna, Bjerke, Søndre Nordstrand

¹³ <https://www.oslo.kommune.no/fag-og-utviklingsprosjekter/omradesatsingenes-prosjekter/barne-og-familiehagen/#toc-1>

Gruppetilbud	Bydel
<i>TIK (Tuning into kids)</i> : Generelt foreldreveiledningsprogram i gruppe.	Bjerke
<i>PMTO (Parent Management Training – Oregon Model)</i> : Mer spesifikt foreldre-veiledningsprogram, for foreldre hvor det er observert atferdsvansker hos barnet. Tilbys individuelt og i grupper.	P.t. kun Alna
<i>TIBR (Tidlig Intervensjon for Barn i Risikogrupper)</i> : Mer spesifikt foreldre-veiledningsprogram, tilbys individuelt og i grupper.	Alna
<i>Hold meg – slipp meg</i> : Foreldreveiledningskurs for tenåringsforeldre, utviklet av Nesodden kommune.	Søndre Nordstrand
<i>Godt samliv</i> : Samlivskurs, særlig for førstegangsførelde.	Bjerke
<i>SIBS (Søsken)</i> : Forebyggende gruppetilbud for søsken (og en forelder) til barn med nedsatt funksjonsevne (inkludert nevrouviklingsforstyrrelser, psykisk lidelse).	Søndre Nordstrand
<i>Mestringsgruppe (barn som pårørende)</i> : Samtalegruppetilbud for barn som pårørende til foreldre med psykiske helse- og rusproblemer.	Søndre Nordstrand
<i>Barn som pårørende (søsken)</i> : Søsken til barn med nedsatt funksjonsevne eller ulike helseproblemer.	Alna
<i>Hundegruppe (unge)</i> : Gruppetilbud for barn og unge over 12 år med behov for støtte til sosialt nettverk og kontakt med andre.	Alna

Alle bydelene har tilbudt foreldreveiledningsprogrammet ICDP og COS. Bjerke har også TIK. Det er kun Alna som for tiden har grupper basert på PMTO (foreldremestringsprogram), men også ansatte i Oslohjelpa i de øvrige bydelene har kompetanse til å gi individuell foreldreveiledning etter dette programmet. Alna og Søndre Nordstrand har også gruppetilbud for barn som pårørende og søsken. Søndre Nordstrand har hatt et eget kurs for foreldre og pårørende som har barn med nevrouviklingsforstyrrelser og atferdsproblemer. Denne bydelen har også et kurs for tenåringsforeldre utviklet av Nesodden kommune, kalt Hold meg – slipp meg. Bjerke er den eneste bydelen som har et samlivskurs, særlig rettet mot førstegangsførelde. Alna er den eneste bydelen som har et eget gruppetilbud for ungdom (hundegruppe) – utviklet for unge som har behov for et sosialt nettverk og kontakt. Tilbudet består av turer og sosiale aktiviteter med støtte fra miljøterapeut. Informanter beskriver hvordan utvikling av ulike kurs og gruppetilbud ofte følger av hvilke henvendelser de får og identifisering av behov hos innbyggere.

Alna er den eneste bydelen som har hatt foreldreveiledningskurs på flere ulike språk, blant annet urdu, arabisk og ukrainsk. De samarbeider på tidspunktet for kartlegging også med andre instanser i bydelen om et eget foreldreveiledningskurs for flyktninger fra Ukraina.

3.5 Oslohjelpa på tvers av de tre bydelene

Hvem er Oslohjelpa for?

Det kan være vanskelig for ansatte å være konkrete når det gjelder hva Oslohjelpa er og for hvem. Tilbudet har ingen klart definert målgruppe utover barn, unge og deres familier. Det er ingen krav til at hjelpebehovet må være definert, innbyggere selv tar kontakt

med det de erfarer at de har behov for hjelp med. Samtidig viser kartleggingen at tilbudet i alle bydeler er organisatorisk forankret som en forebyggende helsetjeneste. Og behovet for «hjelp» er ofte knyttet til utfordringer hos barn og unge, atferd, psykiske helseproblemer, samspill mellom foreldre og barn, samspill i familien og mestring av hverdagen når et familiemedlem har sosiale eller helsemessige problemer. Tilbudet har høy kompetanse, psykologer i tilbudet og stor vekt på foreldreveiledning og familierapi. I intervjuer med ansatte har det vært mange refleksjoner om hvem som benytter tilbudet, og hva som er årsaken til at de ber om hjelp. En felles betegnelse som går igjen i alle bydelene er «strev».

Strev...

Er jo gjerne de som tar kontakt, de som strever med et eller annet i familien. Og da litt som vi sier i den videoen om du har sett den, syke barn, redde barn, det kan være rus, skolevegring, det kan være foreldre som krangler så mye at det går utover barna – hvordan de har det i familien. Relasjonelle problemer mellom barn og voksne, men at det streves – et eller annet strev ...

Det vi også ser er at det er en del psykisk strev blant voksne – og at det på en eller annen måte spiller seg ut i en familie, på ulikt vis – så det er noe ... men folk har jo et eller annet strev når de tar kontakt – det kan av og til være litt sånn at vi trenger å finne ut av hvor er vi hen i verden, det er så mange instanser inne, og er helt fortvilt, alt er på hue, til oi, jeg trenger en time for å se – nå har det låst seg litt med gutten min hjemme. Bredt spekter. Men kommer med et strev – lite eller stort. På mange ulike plan.
(informant i Oslohjelpa, Søndre Nordstrand)

Strev fremstår som en samlebetegnelse for ulike utfordringer og problemer som barn, unge og familier erfarer. Dette kunne også omtales som psykiske helseproblemer, relasjonelle problemer, atferdsproblemer og familieutfordringer. Noen ganger kan begrepet se ut å bli benyttet for å unngå å få inn i en nærmere definering av målgruppens problembilde.

Ut fra tilbakemeldingene fra ansatte i Oslohjelpa er det få henvendelser som dreier seg primært om økonomiske utfordringer eller andre levekårsproblemer i familien. Oslohjelpa har ikke dette som et område de følger opp selv. Samtidig kan det være viktig at familien får hjelp med dette for at familien skal få det bedre og kunne ivareta barn og unges behov. Å løse økonomiske og praktiske utfordringer kan være viktig for at foreldre skal kunne jobbe med bedre samspill i familien eller kunne støtte barns utvikling på en god måte. Dette perspektivet er ivaretatt i Oslohjelpas helhetlige tilnærming, men ut fra kartleggingen er det lite direkte råd og veiledning på disse områdene. Ut fra intervjuene ser det ut som dette inngår i hjelpebehov hvor de kobler på andre tjenester eller hjelper innbyggere videre til riktig etat eller tjeneste. Oslohjelpas primære innsatsområde er forebyggende psykisk helsehjelp, støtte og veiledning til foreldre, barn og unge for å fremme barns utvikling og mestring.

Oslohjelpa får et bredt spekter av henvendelser. I alle bydeler sier de at i enkelte saker er litt veiledning og noen samtaler tilstrekkelig, mens andre saker er mer komplekse og alvorlige.

Økt etterspørsel etter psykolog, men Oslohjelpa gjør en tverrfaglig vurdering hva er riktig oppfølging

I alle bydeler er det informanter som tar opp at det er økende etterspørsel etter psykologhjelp, særlig for unge. Det er også gjort erfaring med henvendelser hvor det presiseres at det er ønske om psykolog. Psykolog i tilbudet gir også mulighet for at innbyggere kan bli henvist til distriktpsikiatrisk senter (DPS) eller barne- og ungdomspsykiatrien (BUP). Psykologressursene i bydelene er begrenset, og følgelig må det vurderes hvilke saker de skal prioritere og involveres i. Samtidig framholder bydelene den tverrfaglige vurderingen i inntaksteam av hva som vil være den mest relevante bistanden. Annen kompetanse i Oslohjelpa kan være bedre eller like godt egnet til å møte de hjelpebehovene som innbyggerne har beskrevet.

Alle bydelene har en telefon (Oslohjelpa-telefonen) hvor innbyggere kan ta kontakt. Ansatte i Oslohjelpa har ansvaret for å svare på telefonen. De som ringer, får snakke med en fagperson i tjenesten. De ansatte har generelt andre oppgaver mens de har «telefonvakt», men en praksis om at dersom de ikke kan ta telefonen, så ringer de raskt tilbake. Innbyggere kan også ta kontakt via e-post, og de blir da kontaktet etter få dager.

Deretter avtales som hovedregel en første samtale for å avklare behov (kartlegging) og videre oppfølging. I alle bydelene er det vektlagt at den første kontakten skal gi såpass mye informasjon at innbyggeren i det første møtet treffer den/de som mest sannsynlig skal følge dem opp videre.

Helhetlig og tverrfaglig tilnærming

I alle bydelene har Oslohjelpa tverrfaglig kompetanse i tilbudet. Vektleggingen av en systemisk og helhetlig tilnærming er uttalt av mange ansatte i Oslohjelpa, og erfares å være viktig for å kunne bidra til riktig hjelp.

I kartleggingen har vi vist at den helhetlige tilnærmingen med utgangspunkt i familiens situasjon er et særtrekk ved Oslohjelpa. Kartleggingen viser hvordan Oslohjelpa kan påvirkes av ressursituasjonen i andre tjenester. I nasjonale føringer er det sterkere føringer om betydningen av helhetlig tilnærming, brukerorientering og samarbeid. Mange i Oslohjelpa tar opp at andre tjenester burde ha mer rom for å ta et mer helhetlig perspektiv.

Skulle ønske at NAV og barnevern og alle andre hadde litt mer tid og ressurser til å tenke helhet. For oss er det forventet – eller det vi kan gjøre – forholde oss til helhet – denne familien, barn, unges behov.

[...]

For meg handler det om hva som er faglig bra, når man møter en ungdom / har en samtale og det viser seg at barnet er mobbet på skolen, så må man jo snakke med skolen / jobbe med skolen og klasse miljø, og med foreldrene, hvordan skal de forholde seg til dette. For meg er dette en faglig tankegang om at systemet rundt også må jobbe – og

imot den gammeldagse tankegangen om barn i terapi (*stor tilslutning i gruppen, forskers anmerkning*) – individuell terapi. Vi må jobbe på alle nivå.

Vi er en av de få tjenestene som er rigget for å kunne jobbe slik. Da fordrer det at vi fortsatt blir rigget for det – for det krever noe annet – at vi ikke har fulle timeplaner med samtaler ...

(Utdrag fokusgruppeintervju i Oslohjelpa)

I én bydel beskriver ansatte i Oslohjelpa at de tidligere hadde en metafor om å jobbe som en blekksprut, de sprer seg ut mellom ulike andre tilbud og tjenester for sikre helhet og kontinuitet i tilbudet til brukerne. Nettopp denne helhetlige tilnærmingen, på tvers av etablerte tjenester og forvaltningsnivåer er særegent ved Oslohjelpa.

Flest henvendelser fra innbyggere direkte, men økende fra andre tjenester

Et særtrekk ved Oslohjelpa er at innbyggere kan ta direkte kontakt selv, uten henvisning eller definerte hjelpebehov. Det er også flest henvendelser fra innbyggere selv, bortsett fra i Alna hvor det er om lag like mange henvendelser fra innbyggere selv og fra andre tjenester på vegne av innbyggere. Det er generelt en økende andel henvendelser fra ulike andre tjenester som tar kontakt på vegne av innbyggere. Av intervjuene går det fram at slike henvendelser kommer fra et bredt spekter av tjenester, som barnehager, skoler, skolehelsetjeneste, barnevern, BUP, men oftest fra helsesykepleiere.

I Alna har man utviklet et henvendelsesskjema som andre tjenester kan benytte for å ta kontakt med Oslohjelpa (fagsenteret) på vegne av brukere. Det kan forklare at det er den bydelen hvor det kommer flest henvendelser via andre tjenester. 210 av 424 henvendelser i 2023 kom fra en annen tjeneste på vegne av bruker. Søndre Nordstrand har ikke oppgitt antall på dette. I Bjerke oppgir de at 27 av 232 henvendelser i 2023 kom fra en annen tjeneste, på vegne av bruker.

Prioritering og avgrensning – utgangspunkt i barna

Oslohjelpa er et hjelpetilbud for barn, unge og deres familier. Som vist, er det i alle bydelene ofte foresatte som mottar hjelp. Hjelp til foreldre skal ha utgangspunkt i barna deres, barns behov og situasjon. Når henvendelsen primært gjelder foreldres egne utfordringer, for eksempel deres psykiske helseproblemer, er praksis å hjelpe dem videre til riktig hjelp. Det samme gjelder foreldre som sliter i parforholdet og har behov for parterapi. Samtidig er ikke denne avgrensningen enkel. Foreldres utfordringer påvirker ofte barna. Å få tilgang til riktig hjelp for foreldre kan ta tid. Da kan det i noen sammenhenger vurderes som riktig at foreldrene får oppfølging i Oslohjelpa for å unngå at dette ender med å påvirke barna.

Inkludering av gravide i tilbudet har vært drøftet i bydelene; skal Oslohjelpa gi hjelp før barnet er kommet til verden? I alle bydelene er dette blitt en del av Oslohjelpa, med utgangspunkt i ansvaret for forebygging. I Bjerke og Søndre Nordstrand har samarbeid med helsestasjon/jordmortjeneste vært særlig prioritert når det gjelder rask hjelp ved tegn på svangerskaps- og fødselsdepresjon, og ved utfordringer i tilknytning til og samspill med små barn.

Hvilke ulike «kategorier» av bekymringer og utfordringer som følges opp i Oslohjelpa, presenteres gjerne som behovsstyrt. Tilbudet utvikles ut fra behovene som meldes inn. Tilbudet om hjemmeveiledning i bydelene ble for eksempel etablert som en følge av identifiserte behov. Det samme gjelder at gravide ble inkludert.

Oslohjelpa er i stor grad et direkte oppfølgingstilbud. Det vil si at det dreier seg om individuelle samtaler, grupper og bistand i møte med andre instanser, heller enn en los inn i andre tjenester.

Rask og riktig hjelp er en viktig målsetting for Oslohjelpa. Samtidig er det i to av bydelene blitt flere ukers ventetid på riktig hjelp. Enkelte informanter påpeker at Oslohjelpa ikke er en akuttjeneste. Innbyggerne som tar kontakt, får raskt snakke med noen, deretter er det litt ulike prosedyrer for kartlegging av behov og avtale om videre oppfølging. Dersom ventetiden mellom første samtale og time for oppfølging blir for lang, er det vanskelig å presentere tilbudet som et lavterskeltilbud til rask og riktig hjelp.

Lite bruk av systematiske tilbakemeldingsverktøy

Grunnlagsdokumentet for Oslohjelpa poengterer at tilbakemeldingssystemer skal sikre at brukeren får riktig hjelp som virker, og at hjelp som ikke virker, avsluttes. Det oppfordres til å benytte systematiske tilbakemeldingsverktøy, og det pekes særlig på verktøyet FIT (Feedbackinformerte tjenester). Ingen av bydelene har implementert felles systemer for systematisk tilbakemelding. I alle bydelene er det ansatte i tjenesten som sier at de har forsøkt FIT, men de erfarer at dette ikke har fungert hos dem. Det tas blant annet opp at det kan være krevende å skulle ta i bruk verktøyet i møter med brukeren, og at det ikke fungerer så godt i det relasjonelle arbeidet de driver. Samtidig er det enkelte ansatte som benytter FIT (det gjelder særlig Alna og Søndre Nordstrand) og som mener at dette gir verdifull informasjon i samarbeidet med bruker. Ansatte i én bydel sier at de før koronapandemien inntraff i 2020 var i gang med felles opplæring og utvikling av praksis for bruk av FIT, men at satsingen falt sammen under nedstengingsperioden.

I Bjerke har de laget et eget kort skjema for innhenting av brukererfaringer med tilbudet som gis, som brukerne kan fylle ut om de ønsker.

Generelt er ansatte i Oslohjelpa opptatt av at de har tett individuell dialog med brukerne, og den grunnleggende tilnærmingen er å ta brukernes perspektiver og erfaringer på alvor. Det skal være styrende for hjelpen de gir. Dette erfares også å gi informasjon om hvorvidt den hjelpen som gis er nyttig for brukeren.

Hjelpen starter med «hva kan vi hjelpe dere med. Skal vi prøve å tenke sammen?» Det forplikter oss til å hele tiden sjekke ut (fra fokusgruppe, ansatte i Oslohjelpa).

Generelt hos informantene er det en holdning om at måten de jobber på er ut fra brukernes premisser. Brukerperspektivet står sterkt i Oslohjelpa. Likevel er det verdt å reflektere over hvorvidt det er behov for mer systematikk rundt tilbakemeldinger på hjelpen som gis. En av informantene tar opp at selv om de erfarer at de har gode rutiner på å snakke med brukerne om hvordan hjelpen fungerer, har de også opplevd at FIT har gitt tilbakemeldinger de ikke hadde fanget opp. Andre sier at de har andre måter for å sikre at bruker er med på å vurdere om hjelpen er riktig. Noen sier for eksempel at de

ofte leser opp journalnotatet fra forrige samtale for å sikre at de har en felles forståelse med bruker om hva de ble enige om og at de gir hjelp som brukeren opplever er relevant.

Tabell 3.2: Samlet oversikt over Oslohjelpa i tre bydeler

	Alna	Bjerke	Søndre Nordstrand
Om bydelen			
Antall innbyggere	50 378	36 460	39 069
Andel personer under 18 år	21 %	22 %	24 %
Andel husholdninger med barn (2023)	26 %	28 %	32 %
Andel av barn under 18 år i husholdninger med vedvarende lavinntekt (EU 60)	23 %	18 %	27 %
Andel norskfødte barn u/16 år hvor en eller begge foreldre har innvandrerbakgrunn	70 %	50 %	70 %
Oslohjelpa i bydelen			
Antall årsverk	9,5	4,9 ¹⁴ (inntil høst 2023 – 3,9)	7
Antall henvendelser 2023	424	212	402
Antall henvendelser pr. årsverk 2023	45	53 ¹⁵	57
Ventetid første avtale	Ikke mer enn 1 uke	Opptil 4 uker	3–4 uker
Begrensing tid / antall oppfølging	Ingen	Som hovedregel inntil 3-5 timer tverrfaglig team, inntil 10 timer psykolog. Utøves fleksibilitet ved behov.	Ingen
Type kompetanse	Spesialpedagog, miljøterapeut, familieterapeut, familieveileder. Psykolog/psykologspesialist (3,6).	Familieterapeut, psykolog (2), ressurser fra barnevern, helsestasjon, pedagogisk fagsenter, koordinerende enhet, NAV.	Familieterapeut, spesialpedagog, klinisk barnevernspedagog, psykolog (2).
Brukere	Hovedsakelig foresatte, men også unge. Noen barnesamtaler.	Hovedsakelig foresatte, noen unge samtaler hos psykolog.	Hovedsakelig foresatte. I hovedsak saker knyttet til mindre

¹⁴ Leder for Oslohjelpa ansatt høst 2023, inntil da kun 3,9.

¹⁵ Oslohjelpa i Bjerke fikk inn egen leder høsten 2023. Ut fra tilbakemeldinger er antall henvendelser delt på 4 – ikke 4.9.

	Alna	Bjerke	Søndre Nordstrand
	Bredde i alder. Mange skolealder.	Prioriterer gravide/småbarn. Generelt mange saker som involverer yngre barn, mindre ungdom. Fåttall barnesamtaler.	barn / færre i skolealder. Noen barnesamtaler. Få samtaler med unge.
Journalssystem	Gerica (system pleie- og omsorg).	CGM (Helse – eget system helsestasjon).	Ad curis (for helse, inkl. kommunale forebyggende tjenester)
Systematiske tilbakemeldingsverktøy (FIT ¹⁶ eller andre verktøy/systemer)	Nei. Noen ansatte benytter FIT – ikke konsekvent.	Nei. Har eget skjema brukere kan benytte for å formidle erfaringer.	Nei. Noen ansatte benytter FIT – ikke konsekvent.
Samarbeid			
Del av overordnet samarbeid andre tjenester oppvekstområdet i bydel.	Via fagsenter: Leder fagsenter deltar i samarbeidsmøte alle tjenester barn og unge.	Psykolog i Oslohjelpa deltar på FLYT-møter på oppvekstområdet / tjenester barn og unge, ofte også med BUP.	Leder Oslohjelpa i FLYT-møte alle tjenester i bydel på oppvekstområdet / barn og unge + BUP.
Andel henvendelser via andre tjenester	Halvparten (210 av 424)	Liten andel (27 av 212)	Ikke oppgitt eksakt tall. I intervju sier at de fleste henvendelser direkte fra bruker.
Samarbeid med helsestasjon systemnivå	Psykolog bidrar med veiledning.	Psykolog bidrar med veiledning.	Kontaktpersoner ved helsestasjonen. En psykolog jobber tett med helsestasjon og jordmortjenesten. Oslohjelp og helsestasjonen er samlokalisert.
Samarbeid med barnehage systemnivå	Til stede i åpen barnehage fast en gang i måneden, oftere ved behov.		Kontaktpersoner i barnehagene. Månedlige drøftingsmøter (hver 6. uke) med barnehagene sammen med barnevern og helsestasjon. Prosjekt barne- og familiehagen i to barnehager i bydelen; gitt veiledning til ansatte og foreldreveiledning.
Samarbeid med skolehelsetjeneste på systemnivå	Psykolog på alle ungdomsskolene en gang i uka. Utviklet samarbeidsrutine: Oslohjelpas oppfølging her journalføres i helsestasjonssystemet.		

¹⁶ Feedback Informed Treatment

	Alna	Bjerke	Søndre Nordstrand
Samarbeid helsestasjon for ungdom systemnivå	Psykolog til stede en gang i uka, journalføres helsestasjonssystemet.	Psykolog en gang i uka (20 %) – journalføres helsestasjonssystemet.	
Samarbeid skole på systemnivå	Deltar nærværsteam på fire barneskoler, under utvidelse til flere.		Deltar nærværsteam på en skole.
Annet	Samarbeid flere tjenester rundt enkeltsaker.	Samarbeid flere tjenester rundt enkeltsaker.	Samarbeid flere tjenester rundt enkeltsaker Deltar på Vi sees kafe, tilbud for foreldre – frivillighets-sentralen Bjørndal.
Informasjon og tilgjengelighet			
Flere språk enn norsk	Gruppetilbud foreldre-veiledning arabisk, urdu, ukrainsk. Bruk av tolk.	Bruk av tolk.	Bruk av tolk. Informasjonsfilm tilgjengelig på arabisk, engelsk, polsk, somali, urdu.
Informasjon på nett	Informasjon som et av tilbudene under fagsenteret for barn og unge. Lenke til brosjyre om tilbudet, kompetanse og telefonnummer. Telefonnummer til Oslohjelpa-telefonen ikke på hovedsiden.	Egne nettsider med presentasjon av tilbud og kompetanse, telefonnummer Oslohjelpa-telefonen.	Egne nettsider med informasjon om tilbudet (inkludert video tekstet flere språk), Oslohjelpa-telefonen, oppgir også navn ansatte, kompetanse/stilling og e-post/telefonnummer.
Informasjon til andre tjenester	Deltatt med informasjon på møter med helsestasjon og barnevern.	Deltar nyansattkurs i bydel med informasjon om tilbudet.	Ingen spesifikke tiltak utover samhandling.

Oppsummering

Et lavterskeltilbud for de som opplever noen form for utfordring som har betydning for barn og unges livsmestring, livskvalitet, helse og utvikling.

Psykisk helsehjelp – bredt definert, men varierer mellom de tre bydelene hvor uttalt dette er.

Målgruppen er familier med barn 0–18 år, men det er variasjon mellom de tre bydelene om prioritering og nedslagsfelt.

Ofte hjelp til foreldre/foresatte – hjelp til barn, unge og familier ved å gi veiledning, støtte og ulike former for bistand til foreldre.

Individuelle støttesamtaler og veiledning.

Kurs og grupper for foreldre, barn som pårørende og unge.

Lav terskel til høy fagkompetanse uten vedtak, diagnose eller definerte problemer.

Psykologressurser som del av tilbudet.

Helhetlig tilnærming.

Egen oppfølging og eget tjenestetilbud, men også los videre til andre tjenester. Kobler på og involverer andre tjenester ved behov.

Koordinering av tjenestetilbud forekommer.

Bistand/drøfting/veiledning av andre tjenester i bydel en del av tilbudet, men variasjon mellom de tre bydelene i hvor omfattende del av tilbudet dette er.

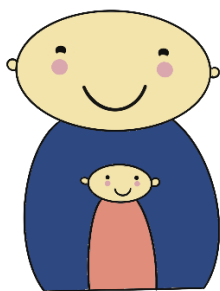
Kan henvise til BUP/spesialisthelsetjeneste.

Samarbeid med andre tjenester varierer mellom bydelene. Mest utbredt er samarbeid med helsestasjon, men også barnehager og skoler.

4 Oslohjelpa sett fra brukerne

I kartleggingen har vi intervjuet til sammen 13 brukere i de tre bydelene. Vi har ingen mulighet for å si at de er representative for Oslohjelpas brukere, men intervjuene gir et innblikk i hvem som benytter tilbudet, hvilken hjelp som gis og erfaringene med dette. I dette kapitlet ser vi nærmere på Oslohjelpas tilbud gjennom brukernes briller.

«Alt er fint nå, så jeg har nesten glemt hva det er vi startet med». Forelder i en familie hvor foreldrene har mottatt PMTO¹⁷ individuell foreldreveiledning etter bekymring for atferd hos barnet og samspill i familien.



«Problemet er ikke borte, men vi håndterer det på en veldig mye bedre måte. Det er ikke så intenst lenger. Det kastes ikke og ødelegges ikke så mye ting hjemme. Og det har roet seg». Forelder i familie til et barn med nedsatt funksjonsevne. Oslohjelpa har hjulpet dem med å få oversikt over sin situasjon og sitt hjelpebehov, henvist til BUP og til utredning av barnet. De har fått individuell foreldreveiledning, støttesamtaler og gruppetilbud for bedre å mestre foreldrerollen i møte med barnet, hverdagen i familien og oppfølging av skolen.

4.1 Innbyggere ber om hjelp når de er bekymret



Alle informantene beskriver at de har fått kontakt med Oslohjelpa på et tidspunkt hvor de har vært fortvilet eller svært urolige.

De fleste informantene (11 av 13) er mødre. Flere av dem presiserer at de snakker på vegne av foreldrene. De fleste er del av en familie med to foreldre. Årsakene til at de har tatt kontakt eller kommet i kontakt med Oslohjelpa, er et bredt spekter av ulike former for bekymring og utfordringer. For noen er det ulike former for utfordringer samtidig. I

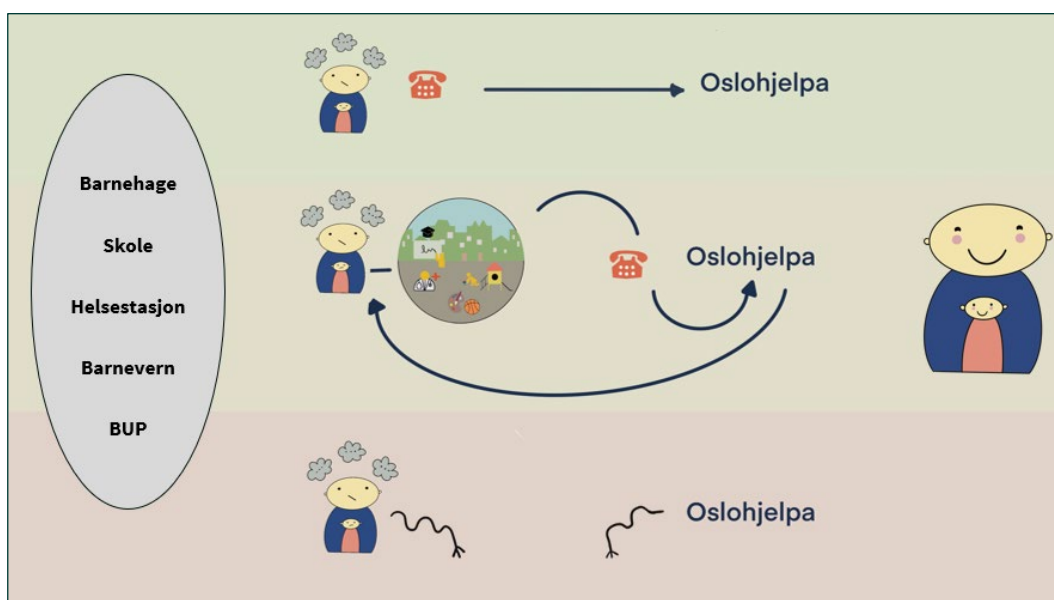
¹⁷ Foreldreveiledningsprogrammet Parent Management Training Oregon.

oversikten under gir vi noen hovedtrekk ved situasjonen bak involveringen av Oslohjelpa:

- Urolig for barn og ungdom i familien; utvikling, samspill, atferd, søvn, selvskading, angst, skolevegring.
- Familieutfordringer, foreldre eller barn som strever og hvor dette har konsekvenser for samspill i familien.
- Sammensatte utfordringer med strev knyttet til mestring av hjemmesituasjon, skole, hverdagsliv i familier hvor et barn strever eller har en nedsatt funksjonsevne.
- Psykiske helseplager hos mor i svangerskapet eller etter fødsel (svangerskaps- eller fødselsdepresjon).
- Familieutfordringer, samliv og samspill etter å ha fått barn nummer to.

4.2 Innbyggeres møte med Oslohjelpa

Figur 4.1 Ulike scenarier for inngang til Oslohjelpa. 1) Innbygger tar selv kontakt, 2) andre tjenester bistår i å etablere kontakt og 3) kontakt uteblir fordi innbygger ikke klarer å ta kontakt



I utgangspunktet er ideen med Oslohjelpa at foreldre, barn og unge selv skal ta kontakt, på Oslohjelpa-telefonen eller på e-post. Flere ansatte i Oslohjelpa sier at de har ønsket å holde på at det er innbyggerne selv som tar kontakt når de ønsker hjelp. Som vist i kapittel tre, er det samtidig slik at det er en økende andel henvendelser til Oslohjelpa fra andre tjenester på vegne av innbyggere. Brukerintervjuene viser at kontakten med Oslohjelpa sjelden er rett fram. Andre tjenester spiller en vesentlig rolle for at foreldre i første omgang får vite om Oslohjelpa og at de kommer i kontakt med tilbudet. I figur 4.1 illustrerer vi ulike scenarier for etablering av kontakt med Oslohjelpa: At innbygger selv tar kontakt, at andre tjenester er direkte involvert i å etablere kontakt, og at det ikke etableres kontakt fordi innbygger ikke mestrer dette og eventuelt ikke får bistand til å etablere kontakt.

Andre tjenester fungerer på ulike måter som en inngang til Oslohjelpa. Det kan være at det er informert om tilbudet på foreldremøte i barnehagen eller på skolen, eller at det har vært informasjon om tilbudet på helsestasjonen. Familiene som er intervjuet

beskriver at de ikke har visst hvor de skal henvende seg for å få hjelp, eller hvorvidt det finnes et hjelpetilbud for dem. Alle har fått informasjon om Oslohjelpa via andre tjenester og instanser.

En informant sier at hun så et oppslag på helsestasjonen om tilbudet, deretter gikk hun hjem og googlet hva Oslohjelpa var. Ut fra informasjonen på nettet tenkte hun at de var i målgruppen og sendte en e-post. En annen forelder forteller at det var informasjon om Oslohjelpa på et foreldremøte på skolen, og at hun tok med hjem en brosjyre med kontaktopplysninger til Oslohjelpa. Så ringte hun dem noen dager senere. For de fleste informantene har andre tjenester oppfordret dem til å ta kontakt med Oslohjelpa. Dette er foreldre som har ringt til skolehelsetjenesten fordi de er bekymret for at barnet deres har psykiske helseplager og eller er urolige fordi barnet deres har utfordringer med å mestre skolehverdagen, eller det er mødre som har vært hos jordmor eller helsesykepleier og fortalt om bekymringer og plager. Noen har i møte med barnehagen eller skolen fått vite at Oslohjelpa kan hjelpe dem i deres situasjon. Det er også informanter som sier at BUP har fortalt dem om tilbud i Oslohjelpa og bedt dem om å ta kontakt.

De 13 familienes første kontakt med Oslohjelpa

Fem foreldre har fått informasjon om Oslohjelpa via helsestasjon (helsesykepleier / 1 jordmor). I to tilfeller formidlet helsesykepleier kontakt, slik at Oslohjelpa tok kontakt med foreldrene.

To foreldre fikk informasjon av skolehelsetjenesten / helsesykepleier på skolen. Den ene ble oppfordret til å ta kontakt, men sier selv at kontakten ville vært etablert raskere dersom dette ikke var blitt lagt over på dem. De vegret seg og ventet med å ta kontakt.

Tre foreldre ble oppfordret av BUP om å ta kontakt. Den ene er usikker på om det var BUP eller skolen som tipset om at de burde kontakte Oslohjelpa.

Én forelder sier det var skolen som foreslo Oslohjelpa. Skolen formidlet kontakt på vegne av familien, og de ble oppringt av Oslohjelpa.

Én forelder fikk informasjon om Oslohjelpa på foreldremøte, tok med en brosjyre hjem og ringte dem senere.

Én familie fikk informasjon på foreldremøte i barnehagen. Første kontakt ble etablert ved hjelp av pedagogisk leder i barnehagen.

Av de 13 familiene som er intervjuet i kartleggingen, var det kun to av informantene hadde hørt noe om Oslohjelpa før de fikk informasjon via andre tjenester. Begge sier at de kjente lite til hva tilbudet var. De øvrige hadde aldri hørt om Oslohjelpa før de fikk informasjon av en annen tjeneste de var i kontakt med.

I fire tilfeller har helsestasjon og skole bidratt til kontakt med Oslohjelpa. I tre tilfeller har de formidlet kontakt slik at Oslohjelpa har tatt kontakt med foreldrene. I ett tilfelle har skolen bidratt til et møte med flere tjenester, hvor også Oslohjelpa deltok. Dette ble starten på en videre oppfølging fra Oslohjelpa.

Én informant sier at det hadde vært fordelaktig for dem dersom helsesykepleier på skolen ikke bare hadde oppfordret dem til å ta kontakt med Oslohjelpa, men også bidratt til et første møte. At ansvaret for å ta kontakt ble lagt på dem selv, ble en barriere for rask hjelp:

Jeg ventet litt – for jeg tenkte det går seg til. Det er ingenting som er konstant, alt er i endring, så drøyer litt til. Så ble det ikke noe greie på det – og da tok jeg en telefon til Oslohjelpa. (...) Hvis hun (skolehelsetjenesten) hadde fått noen til å kontakte meg, så hadde det vært lettere å si ja takk til hjelp, enn når jeg måtte gå noen runder med meg selv, og bestemme meg for å spørre om hjelp på en måte.

En av de foresatte som selv har funnet fram til Oslohjelpa etter et oppslag på helsestasjonen, sier at hun skulle ønske barnehagen hadde snakket med dem om tilbudet tidligere. Informanten sier at de tok opp med barnehagen i etterkant at de bør informere mer om Oslohjelpa:

Vi har jo hatt vanlige foreldresamtaler. Men er ikke blitt anbefalt Oslohjelpa. Vi har derimot i etterkant, etter at vi har vært i kontakt med Oslohjelpa, sagt til barnehagen, at om dere ser andre foreldre som strever, så kanskje dere skal anbefale eller tipse om at Oslohjelpa finnes. Da sa de det at ja, vi vet det. Og vi pleier å gjøre det... Men så tenkte jeg at ja, men jeg vet hva vi har slitt med – og dere har aldri fulgt opp det med oss.

Informanten mener at de utfordringene de strevde med, var synlige for barnehagens ansatte. Samtidig er det ikke sikkert at de ansatte har vurdert at dette var noe Oslohjelpa burde involveres i. Vi skal komme tilbake til at det er ansatte i andre tjenester, også barnehage, som i forbindelse med kartleggingen har sagt at det er behov for mer informasjon om Oslohjelpa og hva de kan hjelpe med.

Informantene framhever ofte at når de har fått kontakt med Oslohjelpa, så har de erfart stor imøtekommenhet.

Innbyggere erfarer å bli møtt med åpenhet og annerkjennelse av deres behov

Første kontakt med Oslohjelpa og første møte har for mange informanter vært preget av annerkjennelse og imøtekommenhet, slik disse to informantene beskriver:

Fikk et skjema som jeg fylte ut – for å ta kontakt første gang. Og så gikk det noen dager, og da fikk jeg en veldig hyggelig telefon. Som var veldig sånn, det var første gang jeg følte jeg ble sett og hørt – egentlig. På at vi stod i noe – at ikke barn bare er barn.

På første bli-kjent-møte, vi opplevde å bli veldig godt mottatt. De hadde gode spørsmål. Og vi fikk presentere oss selv og barna, si litt om oss og hva utfordringene er – snakke litt om barna. De snakket litt om hva de kan tilby. Opplevde at det var slik at vi snakket sammen – om utfordringer og mulige løsninger.

De fleste har fått rask kontakt med Oslohjelpa. Noen av informantene har vært nødt til å vente noen uker fra første kontakt til første avtale. En familie måtte vente nær fire uker før de fikk første møte, men sier at siden det var avklart at de skulle få kvalifisert hjelp til barnet sitt, så gikk det bra. En informant som måtte vente flere måneder på oppfølging fra hjemmeveiledningsteamet, opplevde det som en krevende periode. I dette tilfellet

kunne kanskje en veiledningssamtale med Oslohjelpa ha bidratt til at familien fikk noe hjelp som gjorde at de mestret venteperioden bedre. Lang ventetid reiser også spørsmål om prioritering. Intervjuene med brukerne viser at en rask første kontakt og avklaring av at de kan få hjelp, er viktig. De som har måttet vente noen uker på første møte, har som følge av denne raske innledende responsen og en avtale om første møte, mestret litt ventetid.

4.3 Hvilken hjelp har brukerne fått?

Brukerne beskriver et bredt spekter av hjelp fra Oslohjelpa. I de aller fleste sakene er det foreldre som har fått ulike former for hjelp. Hjelpen inkluderer gjerne individuelle støttesamtaler og veiledning, noen med psykolog, og flere med andre ansatte i Oslohjelpa. Enkelte mottar flere ulike hjelpetilbud i tillegg til individuell veiledning. I én sak var det primært en ungdom som har fått individuelle samtaler med psykolog, i to andre saker har store barn/unge fått individuelle samtaler med psykolog. Det er flere saker der barn/unge har deltatt i ulike grupper (barn som pårørende, søsken, hundegruppe).

Hvilken hjelp brukere har mottatt

Foreldre har fått individuelle støttesamtaler og veiledning, med familierapeut eller psykolog (11 av 13 saker).

Barn/ungdom har fått individuelle samtaler med psykolog (3).

Barn/ungdom har fått delta i ulike grupper (5).

Foreldrekurs og grupper for voksne.

Hjemmeveiledning.

Koordinering, hjelp til sammenheng i tjenestetilbud.

Støtte og bistand i møte med andre tjenester.

Kartlegging av situasjon og behov, involvering av andre tjenester, losing til andre tjenester. Henvvisning til BUP.

Ni av 13 saker er sammensatte og flere med omfattende utfordringer. Involverer ofte ulike former for oppfølging, og oppfølging over tid.

Fire saker er oppfølging over en relativt avgrenset periode (to til ti samtaler).

Åtte av 13 saker inkluderer at et barn i familien har en form for nedsatt funksjonsevne. I noen tilfeller er Oslohjelpa inngang til utredning i BUP og diagnostisering, i andre tilfeller er diagnose eller nedsatt funksjonsevne kjent ved kontakt med Oslohjelpa. De fleste av disse sakene dreier seg om at et barn eller en ungdom i familien har en nevroutviklingsforstyrrelse. Som nevnt over, har noen etter kontakt med Oslohjelpa blitt henvist til BUP, mens andre var henvist til BUP før Oslohjelpa ble kontaktet. I noen av disse tilfellene er det BUP som har oppfordret til at Oslohjelpa blir involvert. Det er primært Oslohjelpa som gir oppfølging, det er kun to av sakene hvor familien mottar hjemmeveiledning. I to av sakene hvor et barn i familien har nedsatt funksjonsevne, har familien fått hjelp til at barnet/ungdommen er blitt utredet i BUP og diagnostisert med en psykisk lidelse.

Fem saker dreier seg om henholdsvis bekymring for svangerskapsdepresjon/fødselsdepresjon, familieutfordringer knyttet til nytt barn (barn nummer to), og samspill med små barn.

Kun tre av informantene har kjent innvandrerbakgrunn (to er ikke født i Norge).

Brukerne har behov for en annen eller mer hjelp enn det andre tjenester gir

Alle informantene som har mottatt hjelp fra Oslohjelpa har som vist vært i kontakt med andre tjenester. Flere av familiene er oppfordret til å ta kontakt med Oslohjelpa av andre tjenester. Det er også noen som har kontakt med andre tjenester for mer målrettet oppfølging, kanskje samtidig som de mottar hjelp fra Oslohjelpa. Ofte skyldes involveringen av Oslohjelpa at brukerne har behov for mer oppfølging, men også en annen type oppfølging enn det andre tjenester på oppvekstområdet kan tilby. Et eksempel er en forelder som sier at BUP ikke har foreldreveiledning. Det er barnet eller ungdommen som er under utredning, og foreldre får ingen eller begrenset oppfølging for å mestre foreldrerollen i denne situasjonen. Det er også informanter som sier at de har blitt oppfordret av BUP til å ta kontakt med Oslohjelpa for foreldreveiledning og mer støtte til å mestre hverdagen.

Helsestasjonen er et tilbud som møter alle barn og foreldre. Flere av informantene har fått informasjon og blitt oppfordret til å ta kontakt med Oslohjelpa av helsesykepleier eller jordmor. En av dem forklarer hvorfor Oslohjelpa ble et alternativ.

Helsestasjon er fint, men dette var litt forbi det stadiet de kan hjelpe. Kan snakke om ting med dem, men jeg trengte noe mer spesialist. Jordmor er kjempeflink – vi kan snakke om mange ting, snakket om problemstillingene – jeg tok med meg appen som hun informerte om. Men det førte ikke fram (informant, mottatt hjelp i graviditet).

En annen informant beskriver sine vurderinger slik:

Helsestasjon – jeg hadde ikke spurt dem om hjelp. De kontrollene: De så litt på barnet og hadde noen generelle spørsmål. De har en standardisert liste. En som spurte, «hvordan er det med din psykiske eller fysiske helse». Det er ikke noe å svare på – jeg sa bare «det er fint». Det er fokus på barnet og de har veldig mye på blokka. Tror ikke de kunne tatt tak i det. De måtte nok henvist til noe annet. De tar ikke noe av det. Det er ikke for meg (informant, mottatt hjelp i småbarnsperioden).

Også en annen informant beskriver at konsultasjonene på helsestasjonen er standardiserte og at det er liten tid, og sier at hun opplever at det ikke er rom for det personlige: «Oslohjelpa er noe DU trenger og ikke generelt».

Noen saker vi har blitt kjent med involverer at flere tjenester gir hjelp samtidig. Det er foreldre som mottar hjelp fra psykiske helsetjenester for voksne i bydelen, men som i tillegg får hjelp fra Oslohjelpa med samspill i familien, atferd hos barn og at barn får spesifikk oppfølging som pårørende til foreldre som strever. En informant beskriver at familien er så glad fordi de nå har fått et godt tilbud rundt seg. Det er oppfølging fra både barnevern, skolen, BUP og Oslohjelpa. Oslohjelpa erfares å være den tjenesten som er tettest på familien og som hjelper dem både med veiledning og med å ivareta sine perspektiver i møte med andre instanser, bidrar til koordinering og håndtering av

vanskelige situasjoner. At det er enkelt å ta kontakt med Oslohjelpa i situasjoner som oppstår, er viktig for denne familien.

4.4 Det særskilte ved Oslohjelpa

Når informantene skal beskrive hva som har vært bra med Oslohjelpa, blir det ofte pekt på at de har blitt lyttet til og tatt på alvor. En forelder beskriver det slik:

Det var noen ting hun sa første gang vi møtte henne, som var sånn at hun ser oss, og hun forstår hva det er vi sier. Det var noen ting som bare lettet. Her – nå, er det noen som forstår.

Mange tar opp at de har fått hjelp som har hatt stor betydning for familien deres. For enkelte har Oslohjelpa vært en inngang til videre spesialisert hjelp, utredning og behandling i BUP. Andre har fått hjelp til å håndtere en krevende hverdag. Oslohjelpa har for noen bidratt med hjelp til flere familiemedlemmer. Det er gitt hjelp ikke bare til barn og unge som henvendelsen primært gjelder, men også til søsken eller til barn som har foreldre som strever. Som vist innledningsvis i kapittelet, er det noen som har fått en hjelp som gjør at de mestrer hverdagen bedre, at barnet går på skolen, at de har bedre livskvalitet enn tidligere, selv om de fortsatt strever mye. Både tilbud om søskengrupper / barn som pårørende-gruppe og hundegruppen i Alna får gode tilbakemeldinger nettopp fordi de har bidratt til bedre livskvalitet og mestring for barn som sliter.

Noen av sakene vi har blitt kjent med, har en tydelig forebyggende karakter med tanke på barns oppvekstforhold. Det er for eksempel kvinner som har fått hjelp for å forebygge eller behandle depresjon og psykiske plager i svangerskap eller etter fødsel. Det samme kan sies om veiledning og støttesamtaler for bedre mestring av foreldrerollen til småbarnsforeldre som er urolige eller opplever noe strev i samspill med barn eller familien. Dette har gjerne dreid seg om oppfølging i mer avgrensede perioder.

På spørsmål om hva som skiller Oslohjelpa fra andre tjenester, er det flere som peker på at det er lett å ta kontakt og at det gis rask oppfølging. Videre at det ikke er krav om en definert tilstand eller diagnose. Noen poengterer også at det behøver ikke være *veldig* alvorlig. En av foreldrene sier:

Om vi hadde sagt at vi trenger noen å snakke med og først fått hjelp om tre måneder, så kunne det vært det samme. Jeg trenger hjelp når jeg spør. Tenker ikke slik at behov for hjelp fram i tid. Det er avgjørende at det er enkelt – det var det som gjorde at det var dem vi kontaktet. Også at vi fikk familieterapeut – om vi hadde tatt kontakt med en psykolog, så ville det vært veldig voldsomt. Godt – og forebyggende. Oppbyggende som foreldre – det tilbudet vi har fått.

Lav terskel til høy kompetanse er verdsatt av flere, men også betydningen av at det foretas en vurdering av hva som vil være riktig kompetanse i det enkelte tilfellet. Noen har behov for samtaler med psykolog, for andre er det mer relevant at de får samtale med en familieterapeut eller andre. En del beskriver at de som jobber i Oslohjelpa har

kompetanse til å gi riktig hjelp i deres situasjon. Flere tar opp betydningen av Oslohjelpas helhetlige tilnærming, slik denne informanten beskriver:

De har sett familien – og helheten. Hvordan situasjonen i familien påvirker det barnet som ikke har nedsatt funksjonsevne. Følger opp – hele familien. Familieperspektivet ser ut til å være sterkt.

At tjenesten har sett deres families situasjon, er gjennomgående i de fleste intervjuene. Det følges opp i beskrivelser av hvor viktig det har vært å bli møtt med en individuell vurdering – at deres samlede situasjon har blitt sett og vært utgangspunkt for den hjelpen de har fått. En av informantene beskriver sine erfaringer av hva de har verdsatt, slik:

Det at de kan ha en individuell tilnærming. Du havner ikke inn i et pakkeforløp som er sånn og sånn og sånn. De lytter til deg, og så snakker de med deg ut fra hva du har på hjertet. I motsetning til BUP, hvor det er litt sånn, ok, da er det xx, da skal du gjennom sånn og sånn, så kan vi ta og krysse her på dette skjemaet, og da... da har vi det i boks – det var litt mer der – men det er min opplevelse av det, da.

Flere vektlegger en helhetlig tilnærming, at Oslohjelpa har bidratt til koordinering av og kontinuitet i hjelpetilbudet de mottar. De beskriver en tjeneste som har større rom for individuell tilpasning og fleksibilitet enn andre tjenester de har vært i kontakt med – at de har mer tid, og at de kan gi oppfølging utenfor kontoret, gå tur, gi hjelp hjemme, på skolen osv. Enkelte av informantene har erfart at barna deres også har fått oppfølging på skolen, og de opplever dette som verdifullt. Det kan være fordi barnet har fått tilgang til samtaler i skoletiden, men det anses også som verdifullt i seg selv at en ansatt i Oslohjelpa har sett barnet innenfor rammene av skolehverdagen.

Brukerne er misfornøyde dersom de ikke blir møtt med anerkjennelse og en helhetlig tilnærming

Foresatte som ikke opplever at de blir forstått av ansatte, er naturlig nok mindre fornøyde. Relasjonen til tjenesteutøver har betydning. En av informantene forteller at de etter en samtale med Oslohjelpa følte at de utfordringene de hadde fortalt om, ikke ble forstått. «Jeg følte at vi ble litt dømt», sier informanten, «at det dårlige samspillet var vår skyld». Senere har disse foreldrene fått oppfølging fra andre ansatte og opplever at de har fått god hjelp i foreldrerollen og samspillet med barna.

Et annet eksempel er en familie som opplevde at deres samlede situasjon ikke ble tatt i betraktning. En ungdom ble vurdert å ha alvorlige psykiske helseplager og fikk hjelp med en henvisning til BUP. Det ble ikke initiert støttesamtaler til foreldre eller ungdom i ventetiden. Foreldrene var urolige for hvordan de skulle følge opp ungdommen og den situasjonen de var kommet i. Foreldrene kunne selv bedt om mer hjelp, men de påpeker at Oslohjelpa burde ha tenkt at familien kunne trengt mer støtte for å mestre den situasjonen de stod i.

Et tredje eksempel er de informantene som har erfart at de har måttet vente lenge på hjelp. Det dreier seg om noen få som har måttet vente lenge mellom inntak og første avtale.

Dette illustrerer nettopp betydningen av de særtrekkene ved Oslohjelpa som mange brukere er fornøyd med: Å bli møtt med åpenhet og forståelse, betydningen av helhetlig tilnærming og kontinuitet i tjenestetilbudet, og rask hjelp.

Oppsummering – brukerperspektiv på hva som er bra med Oslohjelpa

Lett tilgang til høy kompetanse.

Helhetlig tilnærming, barn, unge og familie i et relasjonelt perspektiv.

Fleksibel og individuell tilpasset hjelp – utgangspunkt i familiens behov.

Ulike tilbud og tilnærminger, flere familiemedlemmer kan motta hjelp (foreldre, barn/unge, søsken / barn som pårørende).

Støtte i møte med andre tjenester, hjelp til å håndtere den samlede livssituasjonen.

Oppfølging ikke bare på kontor, men ute, på skole, hjemme osv.

Lett å ta kontakt med ansatte ved behov når det først er etablert kontakt.

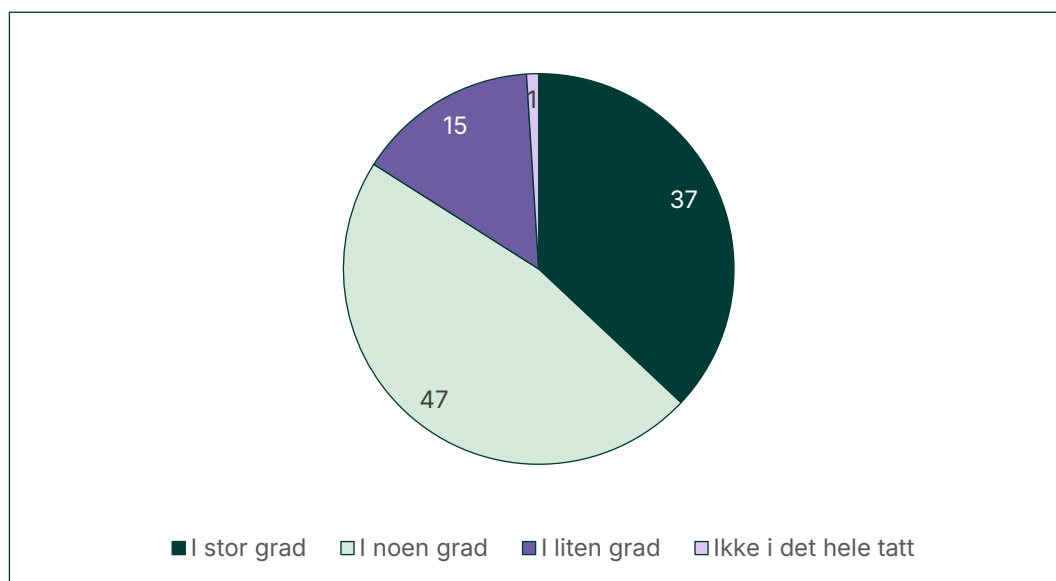
5 Oslohjelpa sett fra andre tjenester

I dette kapitlet skal vi vise noen hovedtrekk fra andre tjenesters vurderinger av og erfaringer med Oslohjelpa. I hvilken grad kjenner andre tjenester i de tre bydelene til tilbudet, hvem vurderer de er målgruppen for Oslohjelpa og når vurderer de eventuelt at det er aktuelt å informere innbyggere om dette tilbudet? Hvordan er samarbeidet med Oslohjelpa, og hvilken rolle vurderer andre tjenester at Oslohjelpa bør ha i bydelens tjenestetilbud for barn, unge og familier?

5.1 Oslohjelpa er et lavterskeltilbud i bydelen

Kartleggingen viser at Oslohjelpa som tilbud er relativt kjent blant andre tjenester i bydelen. De vi har intervjuet, er alle personer som på en eller annen måte har hatt et samarbeid eller kontakt med Oslohjelpa. Spørreundersøkelsen har gått bredere ut i tjenesteapparatet, og her svarer nær halvparten at de kjenner til Oslohjelpa i noen grad, knapt fire av ti i stor grad. Det er nesten ingen som svarer at de slett ikke kjenner til tilbudet.

Figur 5.1 I hvor stor grad kjenner du til Oslohjelpas tilbud i din bydel? I prosent. N = 158.



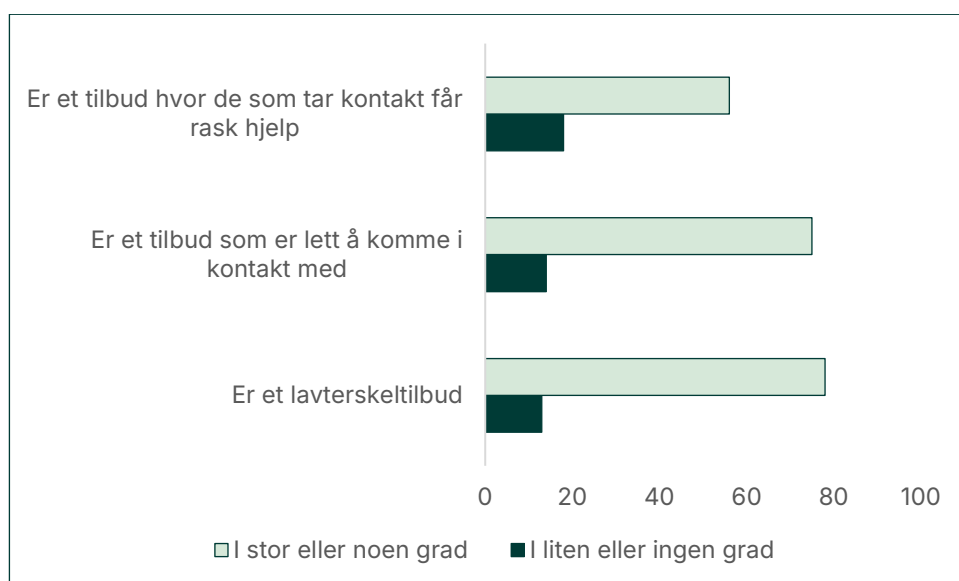
Det er noen forskjeller mellom bydelene her. Det kan skyldes at undersøkelsen er gått bredere ut i noen bydeler enn andre. Samtidig må det bemerkes at seks av ti som har svart i Søndre Nordstrand, sier at de kjenner til tilbudet i stor grad. Andelen er betydelig mindre i de to andre bydelene. Dette kan være fordi Oslohjelpa er en videreføring av familiesenteret i bydelen, og derfor hadde et mer forankret utgangspunkt for tjenesten. I Alna er det flere som tar opp behov for en tydeligere avgrensning av Oslohjelpa opp mot de øvrige tilbudene i fagsenteret for barn og unge. I Bjerke har tilbudet lenge i hovedsak vært det tverrfaglige teamet og kun fra og med 2023 inkludert psykolog og familieveiledningsteam. Dette kan være noen av årsakene til at kjennskapen til tilbudet er ulik hos tjenestene. Undersøkelsen gjenspeiler tilbakemeldingen fra de kvalitative intervjuene; andre tjenester i bydelene etterlyser generelt en tydeliggjøring av hva som er Oslohjelpas rolle, oppgaver og tilbud. I spørreundersøkelsen har en av respondentene i

det åpne feltet skrevet at de har behov for mer informasjon om hvordan Oslohjelpa jobber og hva de får til. En annen respondent skriver: «De må være mer synlige og ha tettere dialog. Fortelle mer konkret om tilbudet». En tredje:

Vi trenger Oslohjelpa. Men de må være tydeligere og synligere for innbyggerne.

Åtte av ti respondenter mener karakteriseringen «lavterskel» passer for Oslohjelpa. Det er nær like mange som mener Oslohjelpa er lett å komme i kontakt med, mens noe over halvparten mener det er et tilbud hvor de som tar kontakt, får rask hjelp (56 prosent). I noen av bydelene er det som vist noe ventetid, og dette gjenspeiles her. Det overordnede bildet er likevel at mange erfarer at Oslohjelpa er et lavterskeltilbud som er lett å komme i kontakt med, og hvor de som tar kontakt, får relativt rask hjelp.

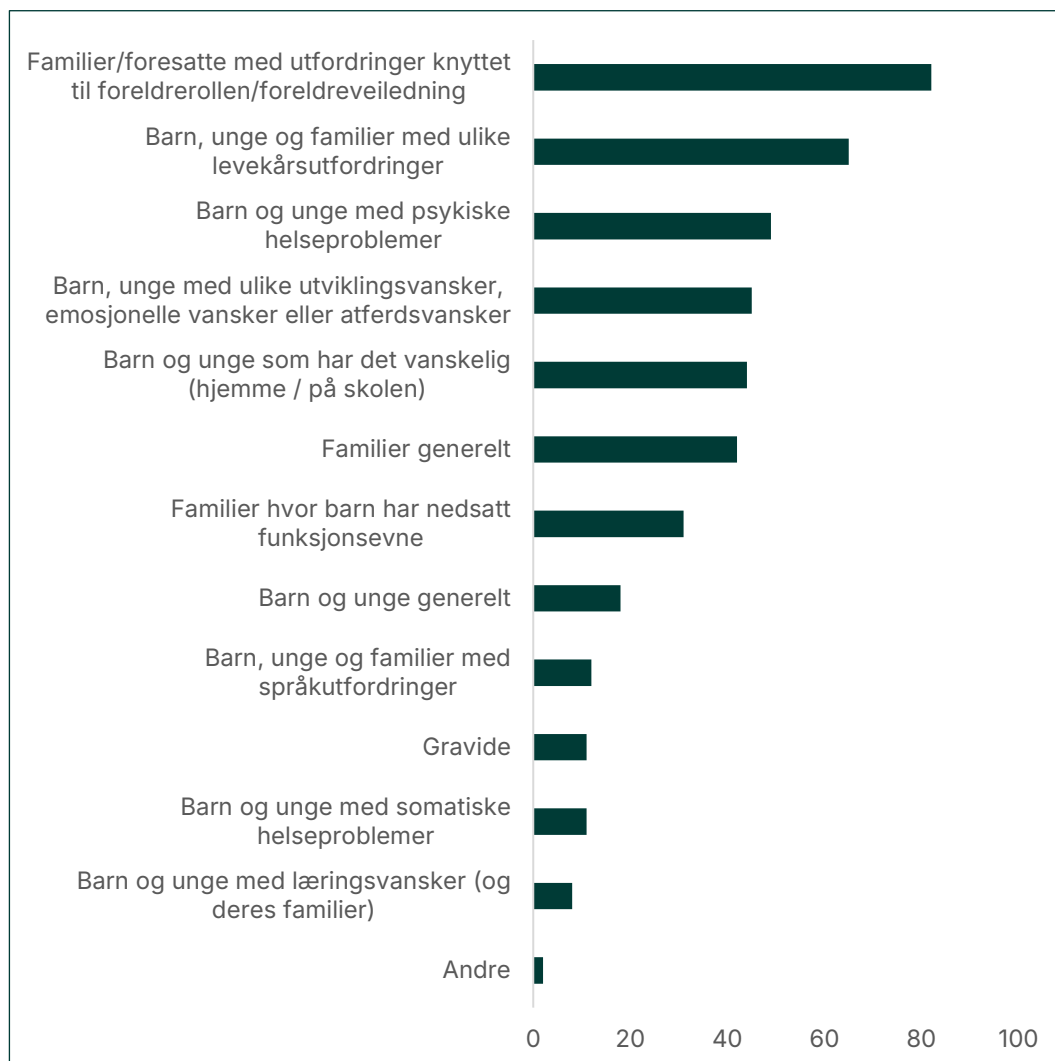
Figur 5.2 I hvor stor grad mener du følgende karakteristika passer med Oslohjelpa? I prosent. N = 158.



5.2 Hvem andre tjenester tenker er Oslohjelpas målgruppe

Andre tjenester tenker primært på Oslohjelpa som et tilbud for foreldre og om støtte i foreldrerollen. Mer enn åtte av ti respondenter sier at en målgruppe for Oslohjelpa er familier / foresatte med utfordringer knyttet til foreldrerollen / behov for foreldreveiledning. Seks av ti opplever også at barn, unge og familier med ulike levekårsutfordringer er en målgruppe. Nær halvparten oppgir barn og unge med psykiske helseproblemer som målgruppe, mens noen færre oppgir barn med ulike utviklingsvansker, emosjonelle vansker eller atferdsvansker.

Figur 5.3 Hvem opplever du er Oslohjelpas målgruppe? Flere valg mulig. I prosent. N = 158.



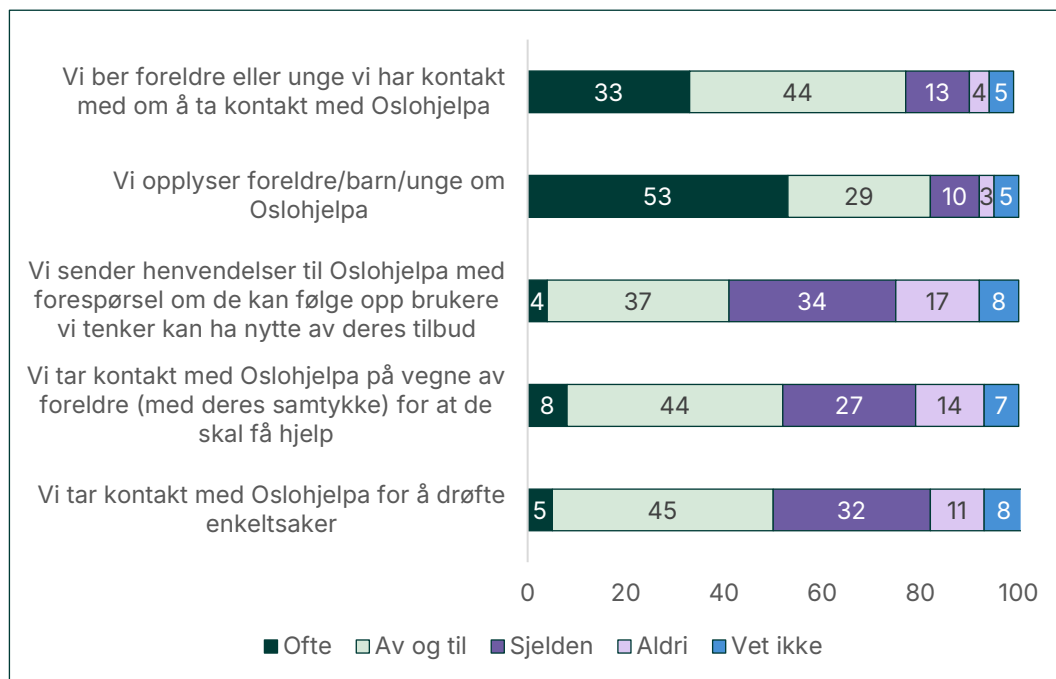
Vi har tidligere vist at Oslohjelpa i alle bydelene har fått flere henvendelser fra gravide, men som vi ser her, er denne målgruppen mindre opplagt og kjent for andre tjenester i bydelene. Samtidig er det i intervjuer med helsestasjon / jordmødre i bydelene presisert at Oslohjelpa er en viktig instans nettopp for gravide som har psykiske helseplager i svangerskapet. I de kvalitative intervjuene er det flere som ønsker en tydeliggjøring av hvilke målgrupper Oslohjelpa har.

5.3 Andre tjenesters samarbeid med Oslohjelpa

Vi har vist at for mange brukere er andre tjenester, barnehager og skoler viktige for at de skal få informasjon om Oslohjelpa og tilgang til rask og riktig hjelp. I intervjuene med andre tjenester i bydelene sier de fleste at når de gir informasjon om Oslohjelpa til sine brukere, er det få som kjenner til tilbudet fra før. Kartleggingen indikerer at Oslohjelpa etter hvert er relativt kjent i tjenestene, men fortsatt i begrenset grad blant innbyggerne. Dette gjenspeiler seg også i spørreundersøkelsen. Knappt fire av ti sier at det i noen eller i stor grad (få) er kjent for innbyggere hva Oslohjelpa kan bidra med. Det medfører at andre tjenester blir viktige for å skape kjennskap til tilbudet. Vi har spurt ansatte i andre tjenester om når de tar kontakt med Oslohjelpa. Drøyt åtte av ti sier at de ofte eller av og

til opplyser brukere om Oslohjelpa, nær like mange sier at de også ofte eller noen ganger ber foreldre eller unge som de har kontakt med om å kontakte Oslohjelpa. Drøyt halvparten sier at de av og til tar kontakt med Oslohjelpa på vegne av foreldre (med samtykke) for at de skal få hjelp. Det er også knapt halvparten som sier at de av og til tar kontakt med Oslohjelpa for å drøfte enkeltsaker.

Figur 5.4 Ved hvilke anledninger tar du/dere kontakt med Oslohjelpa? I prosent. N = 158.



Det er kun Alna som har utviklet et standardisert henvendelsesskjema for andre tjenester.

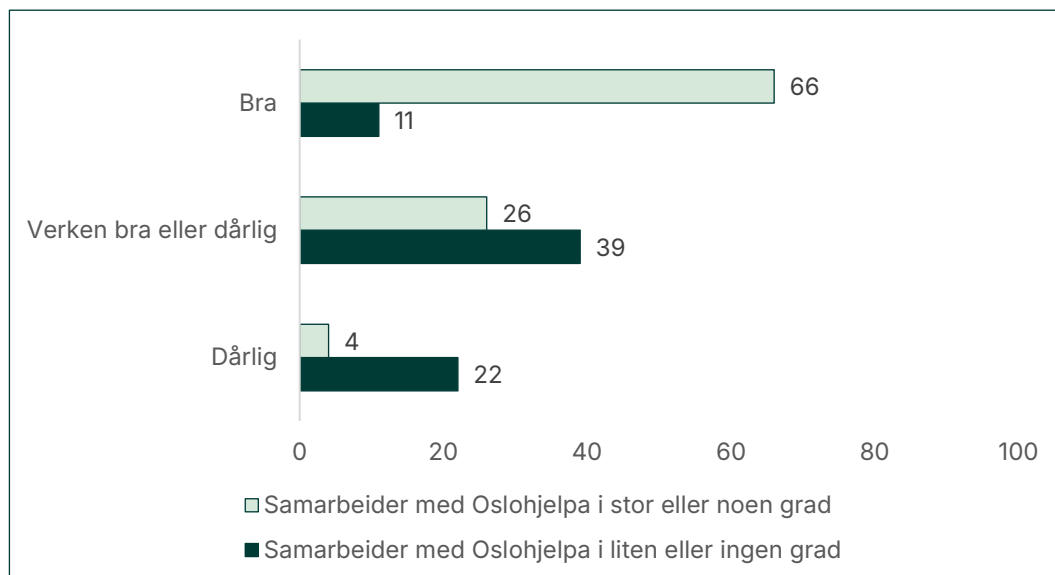
De åpne tilbakemeldingene gir ytterligere innblikk i samarbeidsformer og involvering av Oslohjelpa. Det er flere eksempler på at ulike tjenester kjenner Oslohjelpa fra samarbeidsarenaer, felles møter, at de har et strukturert samarbeid, og at det da er lettere å involvere Oslohjelpa når de opplever at det er relevant. Et slikt eksempel kommer fra PPT i en bydel:

PPT samarbeider med Oslohjelpa i bydel xx i forbindelse med enkelte individsaker. Da kontaktes vi av eller kontakter Oslohjelpa for å utveksle informasjon, med foresattes samtykke. I noen tilfeller kan vi sette foresatte i kontakt med Oslohjelpa eller informere om tilbudet.

De fleste som har svart på spørreundersøkelsen er ansatte i tjenester som har noe samarbeid med Oslohjelpa (sju av ti). To av ti svarer at de samarbeider med Oslohjelpa i stor grad, mens drøyt halvparten sier at de samarbeider i noen grad. Det er også nær to av ti som svarer at de i liten grad samarbeider med Oslohjelpa, og 4 prosent (sju respondenter) har ikke noe samarbeid med Oslohjelpa. En av respondentene fra NAV i spørreundersøkelsen utdyper spørsmålet om samarbeid og skriver: «... det er så sjelden at det er rart å kalle det 'samarbeid'. Tilbudet deres ligger ikke fremst i pannebrasken, dessverre ikke ofte jeg kommer på de som et hjelpealternativ».

De fleste som har samarbeid med Oslohjelpa, 65 prosent, opplever at dette fungerer bra. En respondent skriver i kommentarfeltet: «Opplever de som kompetente når vi får de inn i en sak. Lett å samtale med».

Figur 5.5 Hvordan opplever du at samarbeidet mellom din tjeneste og Oslohjelpa fungerer? Fordelt på grad av samarbeid med Oslohjelpa. I prosent. N = 158.



Det er flere (48 av 158) som har benyttet anledningen i spørreskjemaet til å utdype sine vurderinger. Når det gjelder relasjon til og samarbeid med Oslohjelpa, er det et vidt spekter av tilbakemeldinger. Flere forteller om et samarbeid som de opplever fungerer godt, at de har tett dialog. Ofte framhever de da at det er samarbeidsarenaer og strukturer for samarbeidet. Noen påpeker betydningen av at Oslohjelpa er ute på deres tjenestested (åpen barnehage, helsestasjon for ungdom, skolehelsetjeneste, skole). Andre tilbakemeldinger er mer kritiske. De går gjerne på lite informasjon om tilbudet, for lite dialog og felles møteplasser, at tilbudet har begrenset kapasitet og at begrenset kapasitet hemmer samarbeid. En respondent påpeker dette med kapasitet slik:

Oslohjelpas tilgjengelighet handler mest om kapasitet. Når det er stor pågang og de ikke har nok ressurser, påvirker dette hvor fort de klarer å ta imot nye henvendelser. Tjenesten er veldig bra med dyktige folk, men de er overbelastet.

Et par respondenter oppgir at de opplever tilbudet som lukket og at det er vanskelig å få til samarbeid. I et par kritiske tilbakemeldinger er det pekt på at Oslohjelpas brukerorientering forvaltes på en måte som hemmer samarbeid. At de «er på lag» med bruker og kritisk til andre tjenester i bydelen. Det påpekes at de opplever at Oslohjelpa i møter ikke bidrar til dialog og samarbeid for å finne gode løsninger nettopp på grunn av denne tilnærmingen. Det er respondenter som tar opp at vektleggingen av at brukere må «ønske» hjelp og selv be om det, hemmer samarbeidet med Oslohjelpa. Disse respondentene ønsker større oppmerksomhet om hvordan Oslohjelpa kan bidra til at innbyggere som har behov for hjelp, ønsker å motta hjelp fra dem.

Ønske om mer flyt i samarbeidet mellom Oslohjelpa og andre tjenester

Noen etterlyser mer flyt i samarbeidet mellom Oslohjelpa og dem selv. Det er for eksempel respondenter i barnevernet som etterlyser mer samarbeid om saker som ikke er så alvorlige at de trenger oppfølging i barnevernet, men hvor familien har behov for noe oppfølging og hjelp. Det er også respondenter fra barnehage som i kommentarer etterlyser bedre flyt:

Det må være mer tydelig hva Oslohjelpa gjør, og hvordan de følger opp familien. Det er også viktig for barnehagen å få en tilbakemelding om det. Det er viktig å ha denne dialogen for å sikre at oppfølgingen pågår / er fullført / har eller ikke har fungert, og om man fortsatt er bekymret for familien eller veien videre. Per nå er det altfor dårlig.

Andre igjen kommenterer at samarbeidet er personavhengig, og tilføyer at dette er i likhet med alle andre tjenester. Vi har også vist at brukere peker på at det kan være personavhengig hvorvidt relasjonen fungerer med Oslohjelpa.

Som vist i figur 5.5. er de fleste som samarbeider med Oslohjelpa fornøyd. Mange tar opp at det er lett å få kontakt, men ikke minst er de fornøyd med tilnærmingen i Oslohjelpa, med deres fleksibilitet og med muligheten for individuell tilpasning. En av informantene beskriver sitt inntrykk slik:

Jeg synes at det er fantastisk for alle foreldre i denne bydelen at vi har Oslohjelpa her. Mitt inntrykk er at de som velger å få hjelp av Oslohjelpa er veldig fornøyd. Det er ofte veldig kort tid fra de tar kontakt til de kommer inn. Og så synes jeg at de som jobber her er veldig fleksible og forsøker å tilpasse seg sånn at de kan hjelpe de som trenger hjelp (samarbeidstjeneste).

I spørreskjemaet er det en respondent som formulerer sin ros til Oslohjelpa på denne måten:

Enkelt å samarbeide med Oslohjelpa. Sender ofte en e-post på vegne av familien, de blir kontaktet og følges opp. Kunnskapsrike og imøtekommende mennesker som strekker seg langt for familiene og kollegaer. Opplever at familiene er veldig fornøyd med oppfølgingen og opplever tilbudet som nyttig og godt. Opplever enkelt å rekruttere familier til Oslohjelpa på grunn av menneskene som jobber der (respondent i andre tjenester).

5.4 Hvilken rolle skal Oslohjelpa ha?

I kartleggingen viser vi at Oslohjelpa er inne i et bredt spekter av saker. De jobber tverrfaglig, de kan ofte ha et mer helhetlig perspektiv enn andre tjenester og jobbe på tvers av ulike tjenester og forvaltningsnivåer. De fleste andre tjenester opplever at Oslohjelpa er lavterskel, men lavterskel til høy kompetanse. Noen er opptatt av at Oslohjelpa involveres når de ser at brukere de har kontakt med trenger mer enn de har rom for å gi i sin tjeneste. Et eksempel er en helsesykepleier som i intervju forteller at de i helsestasjonsprogrammet tilbyr inntil tre ekstra støttesamtaler. Dette kan være samtaler som ikke

nødvendigvis handler om barnet, men samtale og veiledning til foreldre. Om foreldre har behov for mer, er det krevende for dem å prioritere. Som vist, forteller også brukere at de har blitt oppfordret av helsesykepleier om å ta kontakt med Oslohjelpa siden de har behov for mer hjelp enn helsesykepleier kan gi, men også behov for en annen type kompetanse. En helsesykepleier forteller om avveiningen hen står i når mor eller far på en helsesjekk av barnet tar opp andre ting, psykiske helseproblemer, ting som har skjedd tidligere som kanskje påvirker samspillet med barnet. Helsesykepleier sier at det er vanskelig å prioritere dette når de har mange andre oppgaver som haster, som direkte gjelder oppfølging av barna.

Andre forteller hvordan involvering av Oslohjelpa i deres tjeneste har medført et annet perspektiv, et sterkere familieperspektiv. Et slikt eksempel er innsatsteamene på fire skoler i bydel Alna (se boks) og en skole i Søndre Nordstrand. Dette er også et eksempel på hvordan Oslohjelpa kan bidra på systemnivå ute på andre arenaer.

Ute der barn og unge er:

Innsatsteam i skolen

I Alna er det fire barneskoler hvor de som del av prosjektet Sosialagentene¹⁸ har opprettet innsatsteam på skolene, hvor også Oslohjelpa deltar. En av disse skolene er Tveita skole. Det har gitt «førstehåndskompetanse rundt bordet», sier skolen. Her sitter skolens ledelse og sosiallærer, helsesykepleier, barnevern, fritidsklubb, Oslohjelpa og BUP. De møtes en gang i måneden, og drøfter (avklart taushetsplikt) enkeltsaker som gjelder elever og familier som strever, men også generelle temaer som skolemiljø og skolevegning. Oslohjelpa har bidratt med en annen form for kompetanse inn på skolen, og bidratt til å åpne bydelens tjenester for dem.

Flere sårbare barn og familier får raskere og riktigere hjelp enn før. «Vi venter ikke og ser an lenger», sier skolen. Denne modellen har ifølge skolen bidratt til færre bekymringsmeldinger til barnevernet. Skolen erfarer at de lykkes bedre med forebygging og tidlig innsats. Når de via andre systemer på skolen fanger opp at barn har behov for hjelp i forbindelse med samlivsbrudd, eller andre utfordringer, så kan de nå bidra til riktig hjelp – at de som trenger det får noen å snakke med.

Oslohjelpa har som del av innsatsteamet vært på foreldremøte og informert om tilbudet, og at foreldre selv kan ta kontakt. De er presentert i en brosjyre om innsatsteamet. Oslohjelpa har i samarbeid med skolen arrangert et smakebitkurs (foreldreveiledning) på skolen.

Skolen erfarer at det er foreldre som trenger veiledning i foreldrerollen, eller støtte i forbindelse med at de har barn med spesielle behov, som ikke selv vil be om hjelp. Terskelen er for høy. Et kurs på skolen senket terskelen for disse foreldrene.

¹⁸ <https://aktuelt.oslo.kommune.no/sosialagenter-i-elevenes-tjeneste>

Andre tjenester stiller spørsmål ved Oslohjelpas oppfølging av brukere over lang tid

I kartleggingen ser vi at andre tjenester reflekterer over hvilken rolle Oslohjelpa skal ha. Skal de jobbe forebyggende, skal de gi oppfølging slik at familier mestrer hverdagen sin bedre? Skal de hjelpe familier videre til andre tilbud dersom de har behov for oppfølging over lengre tid, eller skal de selv følge opp familier som har behov for dette? En informant sier at det er bra at Oslohjelpa kan følge opp familier over lengre tid ved behov, men setter spørsmålstegn ved hvorvidt tjenesten har tilstrekkelige systemer for dokumentering og evaluering av den innsatsen de gir. Informanten mener det er behov for større oppmerksomhet om dette når familier mottar hjelp over flere år. Det er informanter som setter spørsmålstegn ved at Oslohjelpa i deres bydel, etter deres erfaring, ikke tar komplekse saker. Andre stiller spørsmål ved hvorvidt Oslohjelpa når de tar komplekse saker, i for liten grad kobler på andre tjenester. Vi gjengir to slike refleksjoner som er delt i kommentarfeltet i spørreundersøkelsen:

Jeg har i møte opplevet at kolleger i Oslohjelpa sitter litt lenge på saken fremfor å henvise videre til BUP ved angst og eller skolevegringsproblematikk (respondent i kategori barnehage/skole).

Er det en enkel sak, så får brukere god hjelp, men er det en kompleks sak med en sårbar familie eller barn/ungdom, så oppleves det ikke så enkelt å få hjelp da de fort kan bli henvist videre i systemet til fastlege eller andre tjenester. Da oppleves ikke tilbudet som et reelt lavterskeltilbud. Ventetiden kan også oppleves lang for mange som trenger hjelp her og nå. Mitt inntrykk er at psykologene ikke ønsker å bruke tiden sin på å henvise til BUP, men for mange sårbare brukere er det en stor terskel å skulle gå via fastlege, ofte pga. dårlig råd og betaling av egenandel og at ungdom ikke ønsker å bruke samme fastlege som foreldrene sine (respondent i tilgrensende tjeneste).

Flere tjenester tar opp avveiningen mellom Oslohjelpa som en pool av kompetanse de kan involvere versus mer kapasitet i egen tjeneste. Flere er opptatt av at Oslohjelpa må mer ut på arenaer hvor barn, unge og familier er, for å bedre tilgjengeligheten til tilbudet. Skoler som har erfaring med at Oslohjelpa er representert i innsatsteam på skolen, sier for eksempel at dette har bedret tilgangen til hjelp for flere. Det samme gjelder tilstedeværelse i skolehelsetjeneste, åpen barnehage eller på helsestasjon for ungdom.

Bekymring for at tilbudet ikke når alle

Mange er opptatt av at det er innbyggere i bydelene som har lite kjennskap til tjenestetilbudet, men også mange med generelt liten tillit til tjenestetilbudet, som i dag ikke får den hjelpen de har behov for. Et lavterskeltilbud som i hovedsak er basert på at brukere selv tar kontakt og primært er tilgjengelig i arbeidstiden, innebærer en terskel for deler av befolkningen. Det blir uttrykt bekymring for hvorvidt tilbudet er mer tilpasset ressurssterke familier som klarer å sette ord på hva som er vanskelig og utfordrende, og som selv søker hjelp, enn familier med mindre ressurser. Det er også tatt opp eksempler hvor ansatte i for eksempel helsestasjon har brukt mye tid på å motivere brukere, for

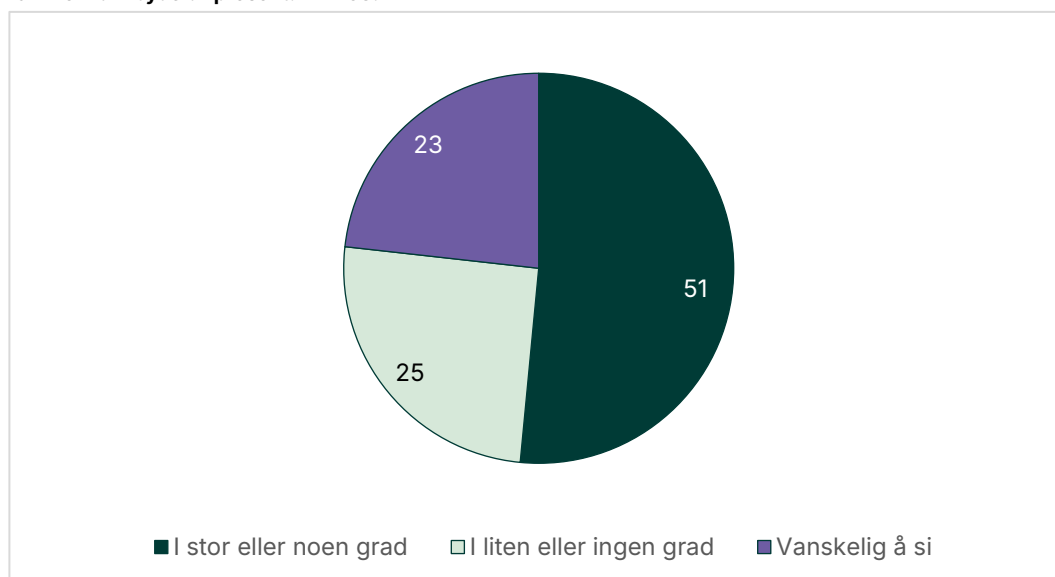
eksempel ungdom til å søke hjelp, men hvor saken har blitt avvist fordi det er andre hjelpeinstanser inne.

De tre bydelene har innrettet Oslohjelpa litt ulikt og med ulike ressurser og rom for oppfølging. Intervjuene med andre tjenester i bydelene viser, uavhengig av dette, behovet for en tydeligere definering av Oslohjelpas rolle, oppgaver og funksjon innenfor oppvekstfeltet i bydelene.

5.5 Mange tjenester med tilbud som overlapper med Oslohjelpa

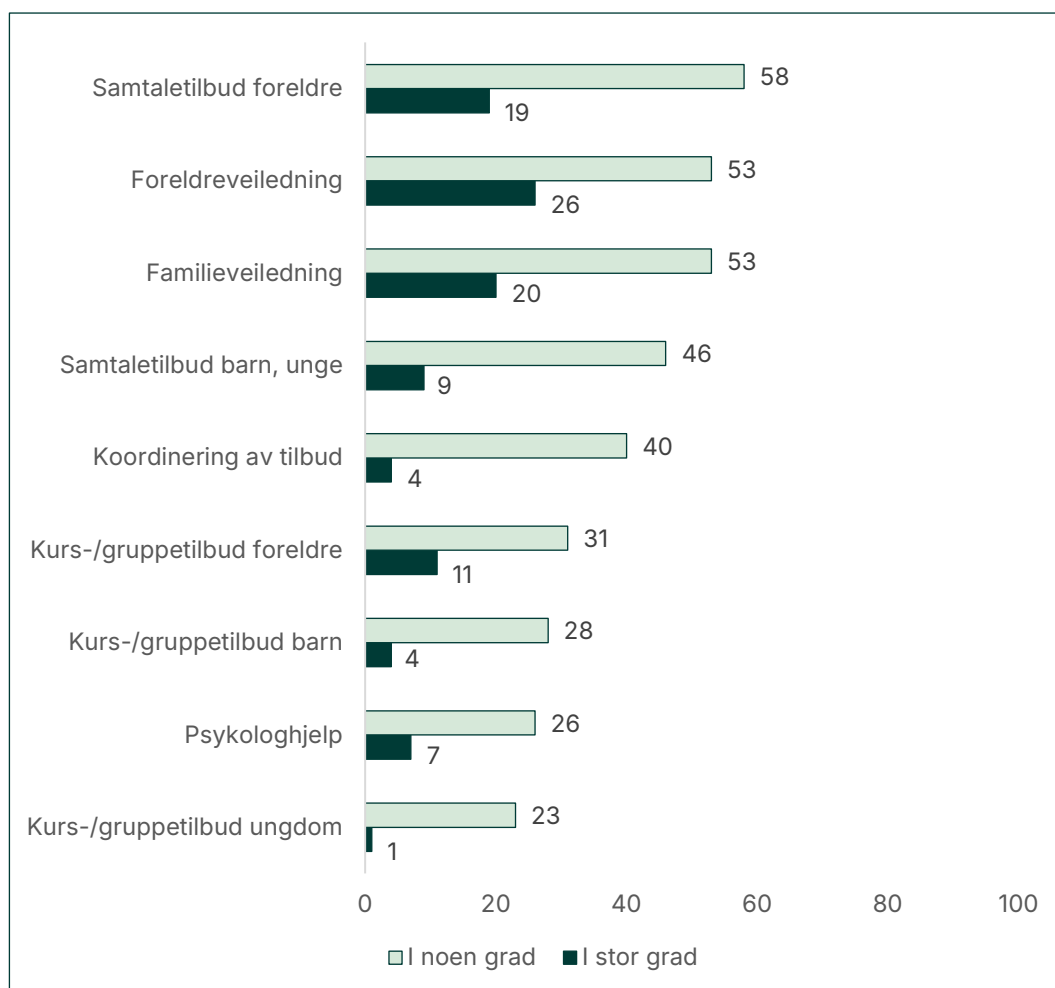
Det er en flere tilgrensede tjenester til Oslohjelpa i bydelene. Oslohjelpa kan defineres som å være i randsonen av disse tjenestene, og Oslohjelpas kompetanse kan benyttes til å utfylle deres ansvarsområder. Det gjelder ikke bare tjenestene på oppvekstfeltet, helsestasjon, barnevern, pedagogisk fagsenter, PPT, men også NAV. I NAV er ansvaret for barneperspektiv i tjenesten blitt sterkere de siste årene. Det er også NAV-kontorer med egne familieteam. Dette gjenspeiler seg i spørreundersøkelsen til ulike tjenester i bydelene, hvor mange svarer at de opplever at det er noe overlapp mellom deres tjeneste og Oslohjelpa.

Figur 5.6 Opplever du at det er overlapp mellom tilbudet i din tjeneste og Oslohjelpas tilbud til barn, unge og familier i din bydel? I prosent. N = 158.



De fleste som sier at det er overlapp, har svart at det er det i noen grad. Figur 5.x viser på hvilke områder de som har oppgitt at det er overlapp mener dette er.

Figur 5.7 På hvilket område er det overlapp? I prosent. (N=81)



I figuren ser vi at det er flest som opplever at det er noe overlapp når det gjelder samtaletilbud til foreldre, foreldreveiledning og familieveiledning. Kartleggingen har vist at dette er blant kjernetilbudene i Oslohjelpa. Eksempelvis er det mange i barnehage og skole som har oppgitt at de har samtaletilbud til foreldre, skolen har også oppgitt at de har samtaletilbud til barn og unge. De har også noe overlapp på at de tilbyr litt foreldreveiledning. Det er likevel blant ansatte i helsestasjon, skolehelsetjeneste og barnevern at det på flest områder rapporteres om noe overlapp.

Dette gjenspeiler andre funn i kartleggingen om at andre tjenester involverer Oslohjelpa når det er behov for mer av de tilbudene de selv gir, men også når det er behov for noe annet. En sterkere fagkompetanse på områder, og en annen tilnærming.

Behov for å avklare rolle og samarbeidsflater

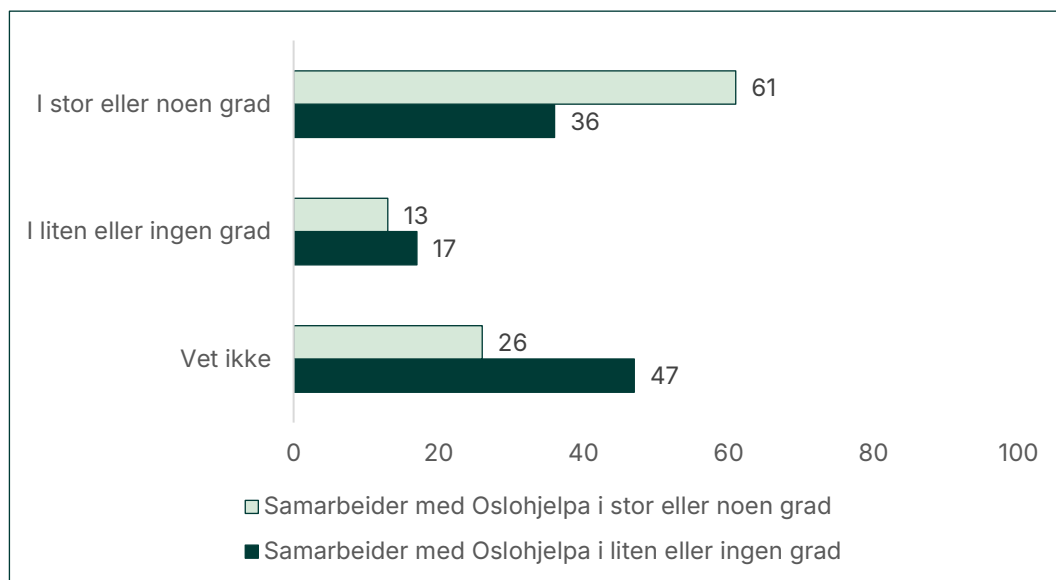
Flere tar opp behovet for avklaring av samarbeidet mellom dem og Oslohjelpa. Det er eksempler på informanter i barnevernet som ønsker at Oslohjelpa skal ta flere saker hvor det ikke er behov for barnevernstiltak, men oppfølging og veiledning. Barnevernet er også opptatt av Oslohjelpas forebyggende rolle, at de kan bidra til at behov fanges opp tidlig og unngå behov for barnevernstiltak. Videre er det helsestasjonen som vil at Oslohjelpa skal ta mer foreldreveiledning, og oppfølging av gravide. Det er tjenester som mener at Oslohjelpa må ha mer tilbud til unge, og noen som mener at Oslohjelpa

skal gi mer veiledning og praktisk hjelp til familier om å søke støtte og få tilgang til andre tjenester. Barnehager og skoler ønsker mer av Oslohjelpas kompetanse til stede hos seg. Det er en rekke eksempler på hvordan andre tjenesters rammer påvirker hvilke behov som kanaliseres til Oslohjelpa. Et eksempel er pedagogisk fagsenter, som i intervjuer sier at de selvsagt gir foreldrerådgivning i henhold til det spesialpedagogiske vedtaket som er fattet. De gir veiledning til foreldre i barnehage knyttet til oppfølging av den innsatsen de har iverksatt, men de har ikke mulighet og kapasitet til å gi foreldreveiledning utover det. De kan ikke bidra til hjemmesituasjonen eller andre utfordringer i familiesituasjonen. Tilbudet er avgrenset. I intervju med ansatte i helsestasjonen beskrives det også hvordan ressursituasjonen i andre tjenester påvirker deres involvering av Oslohjelpa. Et eksempel er at de kan komme til kort i møte med foreldre som har psykiske plager. Det finnes rask psykisk helsehjelp i bydelen, men tilbudet er begrenset. Det gjelder at de har begrenset kapasitet, men også at behandlingstilbudet erfars i begrenset grad å være tilpasset de behovene de identifiserer. På samme måte er familieverntjenesten også begrenset, og med ventetid. Det betyr at for å gi foreldrene i disse familiene rask hjelp, forsøker de å involvere Oslohjelpa.

Individuell og fleksibel tilnærming

Kartleggingen viser at noe av det særegne ved Oslohjelpa er muligheten for individuell tilpasning og fleksibilitet. I figur 5.8 ser vi at seks av ti i andre tjenester opplever at Oslohjelpa har mulighet for å tilpasse tjenestetilbudet til brukernes behov.

Figur 5.8 I hvor stor grad opplever du at Oslohjelpa er en tjeneste med stor mulighet for å tilpasse tjenestetilbudet til brukernes behov? Fordelt på grad av samarbeid med Oslohjelpa. I prosent. N = 158.



Stor grad av individuell tilnærming avhenger av mulighet for fleksibilitet. I spørreundersøkelsen er det blant de som samarbeider med Oslohjelpa, sju av ti som opplever at Oslohjelpa er en tjeneste med mulighet for stor grad av fleksibilitet.

Oppsummering av andre tjenesters vurdering av Oslohjelpa

Oslohjelpa er relativt godt kjent blant tjenester i de tre bydelene.

Et lavterskeltilbud, primært for foreldre/foresatte. Oslohjelpa kan hjelpe foreldre som har utfordringer og gi støtte i foreldrerollen. Flere fremhever betydningen av lav terskel for tilgang til høy kompetanse og hjelp.

Mange opplyser brukere om tilbudet og oppfordrer de til å ta kontakt, men det er mindre vanlig å ta kontakt med Oslohjelpa på vegne av brukere.

Erfarer at Oslohjelpa i liten grad er kjent blant innbyggere. Når tjenestene informerer sine brukere om tilbudet, har få hørt om det tidligere.

De fleste som samarbeider med Oslohjelpa erfarer at samarbeidet fungerer godt. Samtidig blir det tatt opp behov for mer informasjon om tilbudet og bedre strukturer for samarbeid for at det skal være god flyt mellom tjenestene.

Det er mye overlapp mellom Oslohjelpa og andre tjenesters tilbud. Oslohjelpa erfares av flere å ha mulighet for å kunne utøve mer fleksibilitet, gi mer individuell tilpasset oppfølging enn det er rom for i andre tjenester.

Flere tar opp behovet for bedre avklaring av Oslohjelpas rolle og samarbeidsflatene mellom tilbudet og andre tjenester for barn, unge og foreldre.

6 Lav terskel, hva er det?

Kartleggingen viser at Oslohjelpa oppfattes som et lavterskeltilbud av mange. Det er mulig for innbyggere selv å ta kontakt, og de får relativt rask hjelp. Kartleggingen viser samtidig at det er stor oppmerksomhet i bydelene om at Oslohjelpa kanskje ikke er så lett tilgjengelig eller oppfattes som å ha like lav terskel for alle. Vi har sett at brukerne av Oslohjelpa i stor grad har fått vite om den via andre tjenester. Noen har hatt behov for hjelp fra andre tjenester for å få kontakt. Idealet om at alle skal ta kontakt selv – fordi de ønsker og er motivert for hjelp – er ikke like lett å omsette i praksis. I dette kapittelet skal vi se litt nærmere på hvem det ifølge informanter i bydelene er som kanskje ikke får den hjelpen de trenger, og hvilke barrierer innbyggere kan erfare i møte med Oslohjelpa.

6.1 Oslohjelpa-telefonen for lav terskel til hjelp



Åpen dør..... eller en dør inn. Ofte framstilt som at det er det som er lav terskel – i praksis ikke det. Det er en offentlig tjeneste som har en inngang... Det vesentlige her er at folk kan ta kontakt selv. Ingen krav til vedtak eller diagnoser (ansatt i Oslohjelpa).

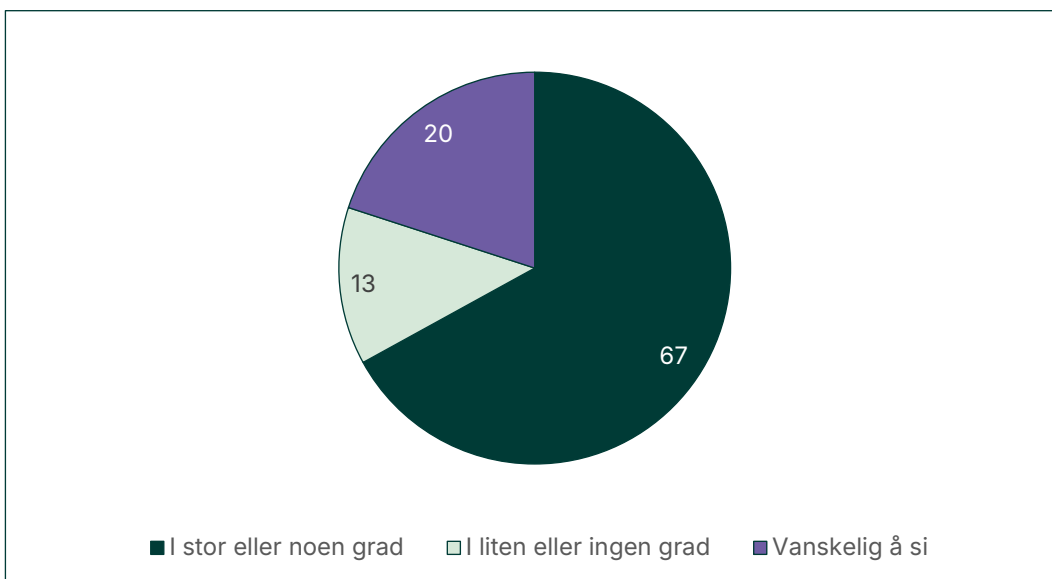
Oslohjelpa-telefonen er en fellesnevner for tilbudet. I alle bydeler er det et telefonnummer innbyggere kan ringe for å få kontakt med Oslohjelpa. Oslohjelpa-telefonen er åpen hver dag, innenfor gitte klokkeslett.

Ingen av bydelene har resepsjon eller et fysisk sted hvor innbyggerne bare kan møte opp for å få hjelp. «En dør inn» og lav terskel vil si at innbyggere selv kan ringe eller sende e-post til Oslohjelpa, uten noen form for henvisning eller vedtak, og ved henvendelse raskt få kontakt med høy fagkompetanse.

6.2 Innbyggere som ikke får den hjelpen de trenger

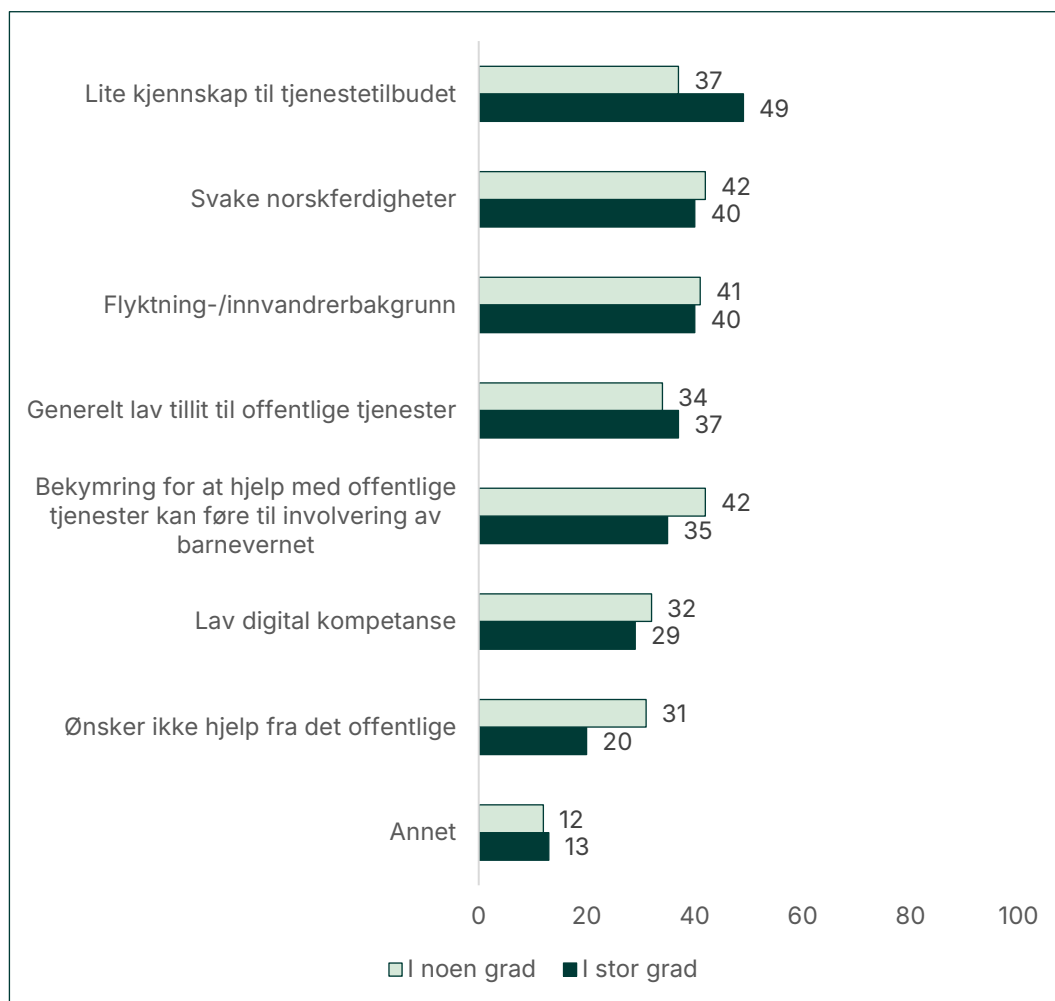
Det er mange informanter som er bekymret for at det er barn, unge og familier som ikke får den hjelpen de har behov for. I spørreundersøkelsen til tilgrensede tjenester i bydelene er det nær sju av ti som erfarer at det er noen som ikke får den hjelpen fra bydelene som de har behov for.

Figur 6.1 Erfarer du/dere at det er barn, unge og/eller familier som i dag ikke får den hjelpen fra bydelen som de har behov for? I prosent. N = 158.



I de kvalitative intervjuene har vi hørt at flere tar opp at de er bekymret for familier som har lite kjennskap til hjelpeapparatet, som kanskje er nye i Norge. Oslohjelpa forutsetter kjennskap til tilbudet, for mange familier kan det være avgjørende at andre tjenester de har kontakt med informerer dem om tilbudet. I spørreundersøkelsen har vi undersøkt hva respondentene erfarer at kjennetegner de som ikke får den hjelpen de trenger. I figur 6.2 viser vi at nær ni av ti mener i stor eller noen grad at et viktig kjennetegn ved dem man ikke når, er at de har lite kjennskap til hjelpetilbudet, mer enn åtte av ti peker på svake norskerferdigheter og like mange på bekymring for at kontakt med hjelpeapparatet kan føre til involvering av barnevernet. Syv av ti peker på en generell lav tillit til offentlige tjenester.

Figur 6.2 Hva kjennetegner disse barna og/eller familiene? I prosent. N = 106.



De tre bydelene i kartleggingen er bydeler med kjente levekårsutfordringer, inkludert en større andel barn i lavinntektsfamilier (Fløtten, Kavli & Bråten, 2023). Alle bydelene har en høy andel innbyggere med flyktning- og innvandrerbakgrunn. Andelen er særlig høy i Alna og Søndre Nordstrand. I bydelene er mange respondenter opptatt av hvordan de kan bidra til å skape kjennskap til tjenestene i befolkningen og bedre tilgangen for flere. Det er viktig på oppvekstområdet. Dette er barnerike bydeler. Alle har en høyere andel barnefamilier enn gjennomsnittet i Oslo, og høyest er andelen i Søndre Nordstrand, hvor 32 prosent av husholdningene har ett eller flere barn.¹⁹

70 prosent av alle norskfødte barn under 16 år i Alna og Søndre Nordstrand har én eller to foreldre med innvandrerbakgrunn. I Bjerke gjelder dette 50 prosent. Om vi kun ser på barn med to foreldre med innvandrerbakgrunn, gjelder det henholdsvis 48 prosent av alle norskfødte barn under 16 år i Alna, 43 prosent i Søndre Nordstrand og 32 prosent i Bjerke (data hentet fra bydelsfakta.oslo.kommune.no²⁰). Dette innebærer at språk kan være en dimensjon i møte med foreldre og barn i bydelen, og at ikke alle foreldre har god kjennskap til det norske hjelpeapparatet. Betydningen av å nå ut med informasjon

¹⁹ <https://bydelsfakta.oslo.kommune.no/>

²⁰ <https://bydelsfakta.oslo.kommune.no/bydel/alna/innvandrerbefolkningen>

via de tjenestene som møter barn, unge og familier, blir framhevet av mange i kartleggingen.

Tenker vi har veldig mange med store behov, og mer og mer ... helt ærlig. Bruker tolk ... men – de som har veldig dårlig språkkompetanse, der er vi nesten helt avhengig av en annen tjeneste som kobler oss på – hjelper dem å ta kontakt – at de får vite om oss. Og – da bruker tolk.

Tenker at hvis du forstår systemet dårlig – og språket dårlig. Da er vi litt avhengig av å ha en barnehage eller skoler som kjenner Oslohjelpa godt – og kan være en inngang (ansatt i fokusgruppe med Oslohjelpa).

Oslohjelpas grunnprofil, med å skulle være lett tilgjengelig på telefon, har noen utfordringer i møte med innbyggere som kanskje har liten kjennskap til hjelpeapparatet, svake norskerferdigheter og kanskje liten tillit til offentlige tjenester.

Tillit og kjennskap via andre arenaer

Det er mye oppmerksomhet om disse problemstillingene i bydelene. Flere har ulike initiativer og tiltak for å nå ut bedre til brede lag av befolkningen. Et tiltak som har gitt interessante perspektiver, er Barne- og familiehagen i Søndre Nordstrand.²¹ Dette er et prosjekt som nettopp har som mål å møte en mangfoldig befolkning, bidra til økt kjennskap og tillit til tjenestene i bydelene. Dette skjer med utgangspunkt i to barnehager i bydelen og hvor disse åpnes mer opp for befolkningen i nærmiljøet. Her har Oslohjelpa bidratt i utviklingen av tiltaket, både med kompetanse til ansatte og foreldreveiledning. Ansatte i barnehagen kjenner foreldrene, og som kartleggingen har vist, kan arenaer som barnehagene være en viktig inngang til Oslohjelpa. Det er to interessante observasjoner flere i bydelen har delt med oss. For det første at i motsetning til de fleste tjenester i bydelen, så har barnehagen en høy andel ansatte med minoritetsbakgrunn. Det betyr at det er mange mulige ambassadører for hjelpeapparatet inn i brede lag i bydelen. Men – den andre observasjonen var at også ansatte i barnehagene hadde lite kjennskap og begrenset tillit til hjelpeapparatet. Dette betydde at en viktig oppgave for Oslohjelpa i dette prosjektet har vært å skape kjennskap til tjenestene og mer tillit til hjelpeapparatet hos ansatte. Et annet eksempel knyttet til dette, er åpen barnehage. De har hatt en ansatt med minoritetsbakgrunn som har drevet aktivt oppsøkende arbeid i nærmiljøet for å informere om tilbudet til foreldre og skape en trygg inngang til barnehagen. Å få personer som har tillit hos foreldre med på laget, er viktig dersom Oslohjelpa skal bli tilgjengelig for flere. Det tidligere eksemplet fra Tveita skole illustrerer den samme muligheten for å nå ut til flere.

Kartleggingen viser at Oslohjelpa som tjeneste i begrenset grad har tilgjengelig informasjon på andre språk, tilbud på andre språk, og i varierende grad er representert ute på arenaer hvor barn, unge og familier er. I noen bydeler har Oslohjelpa oppsøkt for eksempel moské, bydelsmødre og møteplasser for innbyggere for å øke kjennskapen til

²¹ <https://www.oslo.kommune.no/fag-og-utviklingsprosjekter/omradesatsingenes-prosjekter/barne-og-familie-hagen/#gref>

tilbudet. Manglende kjennskap og potensielt manglende tillit til hjelpeapparatet er en terskel for tilgang til hjelp fra Oslohjelpa.

Ventetid

Kartleggingen viser at det er økende ventetid i Oslohjelpa i to av bydelene. Kartleggingen viser at flere er bekymret for tilbudets omdømme dersom det blir for lang ventetid.

Og – en bekymring, min bekymring eller ugne følelse er at ryktet skal begynne å gå om at der er det lang tid å vente ... – andre hjelpetjenester begynne å snakke om det. At det ikke er noe vits... (informant, Oslohjelpa).

Kapasiteten i Oslohjelpa kan slik bli en terskel for hjelp.

Kompetanse

Kartleggingen viser at mange erfarer at det forutsettes noe kompetanse for selv å kunne ta kontakt med Oslohjelpa. For innbyggere som har ressurser til selv å reflektere og definere egne hjelpebehov, er en tjeneste hvor innbyggere selv kan ta kontakt, uten vedtak eller definerte problemer, et lavterskeltilbud. For de som har liten kjennskap til hjelpeapparatet, kanskje svake norskerdigheter eller lav digital kompetanse, er det ikke like enkelt.

Lavterskel for å lykkes med tidlig innsats

Lavterskeltilbud kan knyttes til målet om tidlig innsats. Flere opplever at Oslohjelpa spiller en rolle for å lykkes med tidlig innsats i bydelene.

Oslohjelpa før det baller på seg

Mange trenger svært lite hjelp – om de først blir møtt når de trenger det. Om de må vente – da kan ting balle på seg. Strev, litt ekstra trykk, da kan de komme til Oslohjelpa og få verktøy for å håndtere det.

(...) Jeg tenker at familier kan stå i veldig mye selv, og greie veldig mye selv av kriser og ting og tang, men det er liksom når livet butter litt, hvor man tenker at dette her. Nå trenger jeg litt hjelp. Jeg trenger ikke BUP eller barnevern eller de store, men litt ekstra hjelp for å komme over bøygene eller for å greie det – å være forebyggende før det tipper helt. Før man kanskje må til spesialisthelsetjenesten. Da tenker jeg vi har et veldig godt tilbud. Og da er det jo fint at man kan komme raskt inn, og det skal være lett å komme i kontakt med oss (fra fokusgruppe med Oslohjelpa).

Foreldre som strever, må vite hvor de skal henvende seg. Om barnehagen, skolen, fritidsklubben eller helsestasjonen fanger opp at noen strever, må det være et sted å henvende seg. Lite kjennskap til hva andre tjenester kan bidra med, kan være en potensiell barriere for tidlig identifisering av barn og unge med behov for oppfølging (se figur 7.3).

Figur 6.3 Hva vil du si er de viktigste årsakene til at det kan være vanskelig å lykkes med tidlig identifisering av barn og unge med behov for oppfølging i din bydel / bydelen du følger opp? I prosent. N = 158.

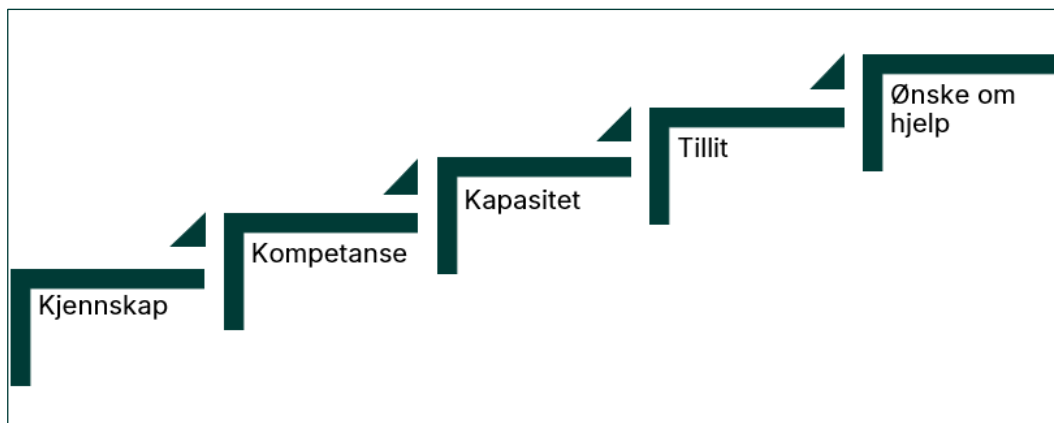


Rollen som en tjeneste som er bred og kan bistå i utfordringer som ikke nødvendigvis er definert, gir mulighet for rask og riktig hjelp. Som vist i dette kapittelet, krever ambisjonen om å være et lavterskeltilbud innsats på flere nivåer. Kartleggingen indikerer at lavterskel til Oslohjelpa er avhengig av ambassadører ute i tjenesteapparatet på oppvekstområdet. Tidlig innsats forutsetter at alle som møter familier, barn og unge, er på lag. Ofte formulerer bydelene dette selv som at det er «flyt mellom tjenestene».

6.3 Ulike terskler til hjelp

Basert på kartleggingen har vi identifisert flere ulike terskler for hjelp fra Oslohjelpa, og oppsummerer dem i figur 6.4.

Figur 6.4 Mulige terskler for hjelp fra Oslohjelpa



Flere studier av innbyggers tilgang til nødvendig hjelp har vist at det kan være mange barrierer for hjelp. Identifiserte behov fører ikke nødvendigvis til at de som trenger hjelp får de tjenestene de har behov for. Jacobsen et al. (1982) har pekt på tre terskler for tilgang til nødvendig helsehjelp, registrering av behov, kompetanse (til å vite hva man skal etterspørre og hvordan be om det), og effektivitet (kapasitet i tjenestetilbudet til å innvilge / gi hjelp). Dette er parallelt til de identifiserte barrierene for hjelp fra Oslohjelpa. I tillegg er det kjent at tillit kan være en vesentlig barriere for hjelp særlig for ulike sårbare grupper (Hansen & Olsen, 2023; Edland-Gryt & Skatvedt, 2014).

At innbyggere selv har ansvar for å identifisere eget hjelpebehov og be om hjelp, vil slik kartleggingen viser, ekskludere mange innbyggere i de tre bydelene. Realisering av lav terskel krever bredere strategier i de tre bydelene.

Oppsummering

Muligheten for selv å ta kontakt med Oslohjelpa er ikke ensbetydende med lav terskel for alle.

Flere i ulike tjenester erfarer at det er barn, unge og familier som ikke får den hjelpen de trenger. Noen av årsakene som fremheves, er manglende kjennskap til hjelpetilbudene, svake norskferdigheter, lav tillit til offentlige tjenester generelt og særlig bekymring for at kontakt med hjelpeapparatet kan representere involvering av barnevernet.

Tjenester som møter alle barn, unge og familier er viktige for å formidle kunnskap om og bygge tillit til tjenesteapparatet. Helsestasjon, barnehage, skole er arenaer som kan være viktig for å åpne opp Oslohjelpa for flere.

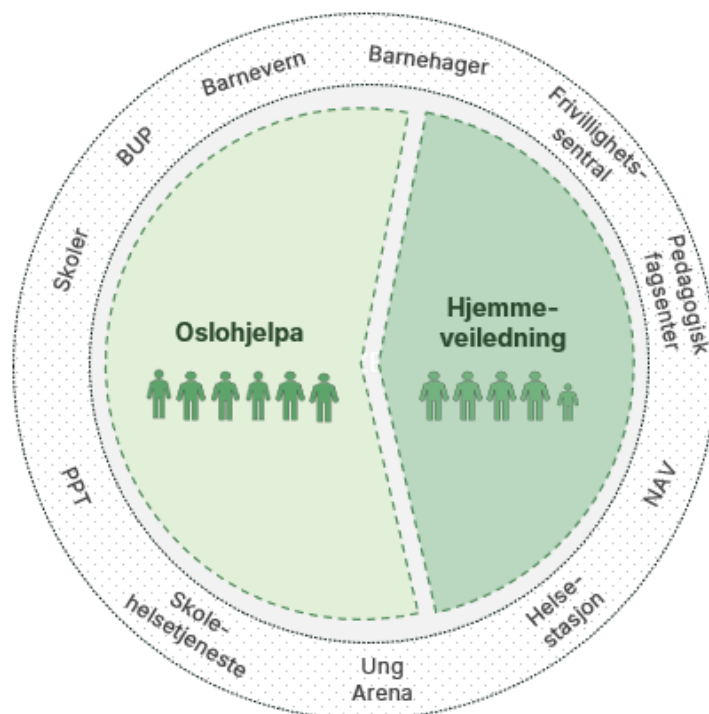
Kartleggingen viser at det kan være flere ulike terskler til hjelp fra Oslohjelpa; kjennskap til tilbudet hos innbyggerne, kompetanse til å oppsøke hjelp hos de som har behov for det, kapasitet i Oslohjelpa til å gi rask hjelp, tillit til hjelpeapparatet, og anerkjennelse av eget behov for hjelp.

7 Oslohjelpas lovgrunnlag

Norge har en omfattende oppvekstpolitikk for å bidra til at barn og unge har gode levekår og utviklingsmuligheter, kan ta utdanning og delta i aktiviteter sammen med andre. Barn har også formaliserte rettigheter i henhold til Norges ratifisering av FNs barnekonvensjon (Barneombudet²²). Det gjelder rett til sosial trygghet, til helsehjelp, til utdanning, til å delta i fritidsaktiviteter og til å bli hørt. I dette kapitlet ser vi nærmere på lovgrunnlaget for det tjenestetilbudet og tilbudet Oslohjelpa representerer.

En rekke lovpålagte tjenester ivaretar viktige funksjoner for å sikre barns livssituasjon og levekår, omsorg, helse, utvikling og utdanning. De aller fleste barn i Norge går i barnehage. Det er skoleplikt, og de fleste norske barn går på en offentlig nærskole. Det er tjenester for å sikre spesialpedagogisk hjelp og tilrettelegging i barnehage og skole for de som trenger det. Helsestasjonen gir tilbud fra før fødsel og gjennom barneårene, skolehelsetjeneste og helsestasjon for ungdom til de som er eldre. Barneverntjenesten skal beskytte barn mot omsorgssvikt og gi hjelp til barn, ungdom og familier som har det vanskelig. Slik kan vi fortsette, ulike ordninger og tiltak for særskilte grupper, avlastning, støttekontakt, familievern og barne- og ungdomspsykiatrien (BUP) i spesialisthelsetjenesten. Poenget er at hjelpetjenesten Oslohjelpa virker inn i en kontekst hvor det finnes en rekke tilbud og tjenester. I figuren er bydel Søndre Nordstrand vist som et eksempel.

Figur 7.1. Oslohjelpa i Søndre Nordstrand som del av oppvekstfeltet generelt i bydelen



²² <https://www.barneombudet.no/vart-arbeid/barnekonvensjonen>

7.1 Ingen lovpålagt tjeneste, men et lovpålagt tilbud

Oslohjelpa er ingen direkte lovpålagt tjeneste. Hvordan skal man definere det hjelpetilbudet Oslohjelpa gir? Tilbudet er bredt, det inkluderer bistand på mange ulike områder, og er vanskelig å definere innenfor de ordinære tjenestene. Likevel er det i stor grad rammet inn som en helsetjeneste, og med journalføring. De gir bistand, veiledning og støtte til at foreldre kan mestre foreldrerollen og slik bidra til at barn får den trygghet og omsorg de trenger for å utvikle seg. De gir veiledning og familierapi for få samspillet i familien til å fungere, slik at de kan mestre livsbelastninger som påvirker barn og unges oppvekstvilkår, og til syvende og sist til at barn får den oppfølging, de tjenestene og den hjelpen de trenger. I varierende grad bidrar Oslohjelpa med direkte samtalehjelp og støtte til større barn og unge. Dette ivaretas i hovedsak av psykologressursene.

Tilbudet i Oslohjelpa kan karakteriseres som forebyggende arbeid og helsefremmende virksomhet, men også oppfølging, behandling og samhandling med andre for å fremme god livskvalitet og livsmestring hos barn og unge og familier. Flere av aktivitetene og funksjonene er lovpålagte i henhold til helse- og omsorgstjenesteloven, folkehelseloven og nye bestemmelser i barnevernsloven om større kommunalt ansvar for forebyggende arbeid. Oslohjelpa kan også sees i lys av en forsterket kommunal plikt til å følge opp samarbeid og samordning innenfor oppvekstområdet (Nasjonal veileder for samarbeid om tjenester til barn, unge og deres familier – velferdstjenestelovgivningen). Plikten innebærer samarbeid både på systemnivå og i enkeltsaker.

Nasjonale og kommunale føringer for Oslohjelpa

Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester

Barnevernsloven (oppvekstreformen)

Folkehelseloven

Pasient- og brukerrettighetsloven

Nasjonal veileder for psykisk helsearbeid barn og unge

Nasjonal veileder samarbeid om tjenester til barn, unge og deres familier (velferdstjenestelovgivningen)

Barnehjernerne

Strategi for god oppvekst i Oslo

Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester har som mål blant annet å bidra til 1) å forebygge, behandle og tilrettelegge for mestring av sykdom, skade, lidelse og nedsatt funksjonsevne, 2) fremme sosial trygghet, bedre levevilkårene for vanskeligstilte, bidra til likeverd og likestilling og forebygge sosiale problemer (Helse- og omsorgstjenesteloven § 1-1, 1-2).

Ansvar for å tilby nødvendige helse- og omsorgstjenester inkluderer en bredt definert pasient- og brukergruppe, som ikke bare inkluderer somatisk og psykisk sykdom, nedsatt funksjonsevne, men sammen med skade og sykdom også sosiale problemer (Helse- og omsorgstjenesteloven § 3-1). Ansvar for helsefremmende og forebyggende arbeid er presisert i lovverket (§ 3-2 og 3-3). Det gjelder også plikt til samarbeid og samordning for at brukere skal få et helhetlig og samordnet tjenestetilbud (§ 3.4). Nødvendig pårørendestøtte til personer med særlig tyngende omsorgsoppgaver blant annet

med opplæring og veiledning, er forankret i loven (§ 3-6). Dessuten krav til at tjenestetilbudene skal være forsvarlige (§ 4).

Videre kan vi inkludere bestemmelser i folkehelse-loven som støtter opp under de samme målene om forebygging og helsefremmende virksomhet.

På området barn og unge, understreker nye bestemmelser i barnevernsloven kommunens brede ansvar for å fremme gode oppvekstsvilkår gjennom tiltak for å forebygge at barn og unge utsettes for omsorgssvikt eller utvikler atferdsproblemer. Kommunen skal samordne tjenestetilbudet sitt med mål om å bidra til dette. Som vist i kapittel én skal kommunestyret (her bydelsutvalget) vedta en plan for kommunens forebyggende arbeid (Barnevernsloven § 15-1). I likhet med øvrig velferdstjenestelovgivning er det i barnevernsloven tydeliggjort at kommunen har et samarbeid og samordningsansvar, med mål om å sikre helhetlig oppfølging til de som trenger det (§ 15-8).

Lavterskeltilbud til barn, unge og foreldre er ikke definert i lov, men kommunens ansvar for forebygging og helsefremming er tydelig definert i lovverket. Ivaretagelse av dette ansvaret forutsetter at innbyggere har lett tilgang til hjelp ved behov, at det er systemer for at riktig hjelp blir initiert ved uro hos barn eller identifiserte behov. Mye av virksomheten i Oslohjelpa harmonerer med beskrivelsene av psykisk helsearbeid for barn og unge slik de er presentert i Nasjonal veileder for psykisk helsearbeid barn og unge.

«Kommunen skal sørge for tilgjengelig og tverrfaglig psykisk helsetjeneste som gir tidlig hjelp og behandling til barn og unge med psykiske plager, begynnende rusmiddelproblemer og reaksjoner på belastende livshendelser. Tjenesten bør ha et familieperspektiv og tilby foreldrestøtte.

Tjenestetilbudet skal være kommunens psykiske helsetjeneste til barn og unge og komme i tillegg til andre helse- og omsorgstjenester som helsestasjon- og skolehelsetjenesten og fastlegeordningen».

- Helsedirektoratet (2023): Nasjonal veileder for psykisk helsearbeid barn og unge, kap. 4.

Begrunnelse: Helse- og omsorgstjenesteloven § 3-1, 3-2, 3-3, 3-4, 4-1.

Mye av Oslohjelpas virksomhet kan defineres som psykisk helsearbeid (jfr. Helsedirektoratet, 2023). Fra 2020 har kommunene også hatt plikt til å knytte til seg psykolog for å ivareta sitt ansvar for helse- og omsorgstjenester til innbyggerne (Helse- og omsorgstjenesteloven § 3-2). I alle bydelene har de valgt å legge psykologressursene på oppvekstområdet inn i Oslohjelpa.

Ansatte i Oslohjelpa, særlig psykologene, påpeker ofte at de ikke gir behandling. Samtidig tilbyr de individuelle samtaler og gir støtte slik at de som mottar hjelp bedre kan mestre de livsbelastningene de erfarer. En av informantene i Oslohjelpa beskriver det slik:

Nå er vi ikke definert som en psykisk helsetjeneste, men det fungerer vi jo som siden vi har kompetansen her. Og mye handler jo om psykisk helse. Det er jo et stort og vidt begrep. Sånn at vi sier ikke noe feil om vi sier at vi opererer innenfor det landskapet veldig ofte. Oftest gjennom foreldre da. Men – det er raskt slik at det som disse tjenestene hjelper med er noe som er vanskelig. Og hjelper med å snakke ... snakke med dem... – og da blir det raskt psykisk helsehjelp.

7.2 Andre lovgrunnlag som kan relateres til Oslohjelpa

Det vil være andre nasjonale føringer og lovgrunnlag som kan og kanskje bør sees i relasjon til Oslohjelpas rolle og virksomhet i bydelene. I denne oversikten har vi tatt opp særskilt de nasjonale føringene som direkte kan sees som førende for Oslohjelpas virksomhet slik den fungerer i bydelene i dag. Om en ser videre på Oslohjelpas rolle og videre utvikling, kan det være flere andre nasjonale føringer for kommunenes ansvarsområde som kan være relevant. Det er ikke rom i denne kartleggingen til å gi en fullstendig oversikt over dette, men vi vil her ta opp to lovgrunnlag som er blitt tatt opp av personer som har bidratt i kartleggingen:

Sosialtjenesteloven

I gjennomgang av resultater fra kartleggingen har representanter for delprogram oppvekst og utdanning stilt spørsmål ved hvorfor ikke Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen (sosialtjenesteloven) er inkludert i de nasjonale føringene for Oslohjelpa som er redegjort for her. I kartleggingen er ikke sosialtjenesteloven blitt tatt opp av informanter fra Oslohjelpa som et lovgrunnlag som direkte gir føringer for deres virksomhet. Det er likevel slik at sosialtjenesteloven gir kommunen (og bydelene) et ansvar som også kan sees i sammenheng med Oslohjelpas rolle i bydelene. Sosialtjenesteloven gir kommunene (og bydelene i Oslo) et ansvar for å bidra til å bedre levekårene for vanskeligstilte, til sosial og økonomisk trygghet, til at utsatte barn og unge og deres familier får et helhetlig og samordnet tjenestetilbud, samt bidra til likeverd og likestilling og forebygge sosiale problemer (jfr. sosialtjenesteloven § 1). Kommunen i arbeids- og velferdsforvaltningen skal samarbeide med andre sektorer, forvaltningsnivåer og tjenesteytere dersom samarbeid er nødvendig for å gi en person et helhetlig og samordnet tjenestetilbud (sosialtjenesteloven § 13). Og kommunen skal gi opplysning, råd og veiledning som kan bidra til å løse eller forebygge sosiale problemer (§ 17).

I alle bydelene er det i NAV egne familieteam eller team som har ansvar for oppfølging av lavinntektsfamilier. Det er i varierende grad samarbeid mellom Oslohjelpa og NAV. Som vist i kapittel fem, blir det av informanter i NAV tatt opp at det ville være bra med mer samarbeid for blant annet å følge opp forsterkede krav til barneperspektiv i NAV. Det er noen informanter i NAV som ønsker at Oslohjelpa skal gi mer lavterskel veiledning til brukere om NAVs ulike ordninger og hjelp med for eksempel å fylle ut skjema. Dette er ikke en type hjelp Oslohjelpa ivaretar i dag. I Bjerke er det en person fra NAV som har 10 prosent stilling inn i deres tverrfaglige team i Oslohjelpa. I Alna er det et eget prosjekt i fagsenteret for barn og unge, Bedre sammen, hvor NAV og barnevernet samarbeider om oppfølging av familier med komplekse behov og hvor en forelder ikke er i arbeid. Dette teamet har samme leder som Oslohjelpa. Utover dette er ikke

sosialtjenesteloven en del av det lovgrunnlaget som tjenesten Oslohjelpa forholder seg til. Tjenesten er som vist i kartleggingen i hovedsak innrammet som en forebyggende helsetjeneste.

Opplæringsloven

Også andre lovverk kan sees som relatert til Oslohjelpas virkeområde, for eksempel Lov om grunnskoleopplæringa og den videregående opplæringa (opplæringsloven). Endringene i velferdstjenestelovgivningene har forsterket også skolens plikt til samarbeid og samordning for å bidra til et helhetlig og samordnet tjenestetilbud til elever som har behov for det (opplæringsloven § 24-1). På samme måte vil en i opplæringsloven også se at det er lovfestet at elever har rett til rådgivning, ikke bare om utdanningsrelaterte spørsmål, men også sosiale og personlige forhold (opplæringsloven § 16-2). Også forpliktelsene knyttet til et trygt og godt psykososialt skolemiljø (opplæringsloven § 12-4) kan sees i relasjon til Oslohjelpas kompetanse og rolle innenfor forebyggende psykisk helsearbeid.

Det er i varierende grad et systematisert samarbeid mellom skolene og Oslohjelpa i de tre bydelene. I kartleggingen har vi vist at det er erfaringer fra skoler som har et samarbeid med skolene på systemnivå at dette kan bidra til at skolen får inn et annet perspektiv og kompetanse i sin virksomhet, som har betydning for oppfølging av elever, for samarbeid med foresatte og mulighet for å lykkes bedre med tidlig innsats. Oslohjelpa erfares av en av skolene å ha vært medvirkende til bedre samarbeid med øvrige tjenestetilbud for barn og unge i bydelen.

Oppsummering

Oslohjelpa er ikke en lovpålagt tjeneste, men det tjenestetilbudet de gir i de tre bydelene er lovpålagte tilbud som bydelen (kommunen) skal sørge for. Tilbudets mest sentrale lovgrunnlag slik det praktiseres i dag er helse- og omsorgstjenesteloven, folkehelseloven og barnevernsloven.

Tilbudet i Oslohjelpa i de tre bydelene kan karakteriseres som forebyggende arbeid og helsefremmende virksomhet, men også oppfølging, behandling og samhandling med andre for å fremme god livskvalitet og livsmestring hos barn og unge og familier. Virksomheten harmonerer i stor grad med føringene i Nasjonal veileder for psykisk helsearbeid for barn og unge.

Oslohjelpa må også sees i lys av barnevernsreformen (oppvekstreformen) og kommunenes styrkede ansvar for å forebygge at barn og unge utsettes for omsorgssvikt eller utvikler atferdsproblemer. Kommunen skal samordne tjenestetilbudet sitt med mål om å bidra til dette.

Oslohjelpa som tiltak kan også sees i lys av en rekke andre lovpålagte oppgaver for kommunene regulert i blant annet sosialtjenesteloven og opplæringsloven. I denne oversikten har vi kun sett på virksomheten slik den praktiseres i disse tre bydelene i dag.

8 En ressursmessig prioritering i bydel

Kartleggingen av Oslohjelpa inkluderer å beskrive ressursbruken for Oslohjelpa i bydelene. Vi har i kapittel tre beskrevet antall stillinger (årsverk) og kompetanse i tilbudet. I dette kapitlet ser vi nærmere på hvilke midler som har vært bevilget til bydelene for å utvikle og ha en operativ Oslohjelp, samt et eksempel på ressursbruk på tiltaket i en av bydelene (basert på regnskapstall). Samfunnsøkonomisk analyse har hatt ansvar for å innhente disse dataene. Det er kun Søndre Nordstrand som har spesifikke regnskapstall for Oslohjelpa.

Vi vil i kapitlet også se nærmere på styringsdata som kan være nyttig for å ha mulighet til å gjøre ressursmessige vurderinger av innsatsen i Oslohjelpa opp mot andre tjenestemråder i bydelen.

8.1 Finansiering av Oslohjelpa

Da Oslohjelpa ble initiert ble det påpekt i grunnlagsdokument og tildelingsbrev at tiltaket skulle utvikles med utgangspunkt i eksisterende tjenester i bydelene.

Her vil vi først vise hvor mye midler som er bevilget til bydelene for å utvikle og ha en operativ Oslohjelp. Gjennomgang av tildelingsbrev og opplysninger fra bydelene har gitt følgende oversikt over øremerkede midler til Oslohjelpa eller øremerkede midler til tjenester der Oslohjelpa inngår i perioden 2021–2023.

Tabell 8.1 Midler til Oslohjelpa. Tall i tusen kroner

	2021	2022	2023
Kommunaldirektørens sak nr.: 09/21 – budsjettjustering – midler til Oslohjelpa	367		
Kommunaldirektørens sak nr.: 02/ 2022 – budsjettjustering – midler til videreføring av arbeidet med Oslohjelpa		335	
Kommunaldirektørens sak nr.: 05/23 – budsjettjustering – midler til videreføring av arbeidet med Oslohjelpa			335
Budsjettjustering – fordeling av midler fra revidert budsjett 2021 til styrking av helsestasjons- og skolehelsetjenesten, helsestasjon for ungdom og Oslohjelpa	695		
Ettervirkninger av pandemien, styrking av helsestasjoner, skolehelsetjenesten mv. (endret TI) SAK1 2022		1 915	
Ettervirkninger av pandemien, styrking av helsestasjoner, skolehelsetjenesten mv. SAK1 2023			1 289
Sum	1 062	2 250	1 624

Kartleggingen viser at Oslohjelpa i de tre bydelene er en tjeneste med høy fagkompetanse (se kapittel tre). Antall årsverk i Oslohjelpa, varierer mellom de tre bydelene. Alna har 9,5 årsverk, Bjerke 4,9 og Søndre Nordstrand 6,5 (leder beregnet som 0.5 etter

inkludering av Ung Arena)²³. Vi har kun mottatt regnskapsdata for Oslohjelpa fra bydel Søndre Nordstrand. Vi benytter disse til å beregne hvilken andel av totale utgifter til Oslohjelpa de øremerkede tildelingene utgjør.

For Søndre Nordstrand utgjør de øremerkede midlene til Oslohjelpa direkte om lag 2 prosent av utgiftene til Oslohjelpa i 2023. Dersom vi også inkluderer midlene som er øremerket til helsestasjons- og skolehelsetjenesten, helsestasjon for ungdom og Oslohjelpa sammen (se tabell 8.1), og antar at disse midlene er fordelt flatt på de ulike tjenestene i tråd med de økonomiske utgiftene bydelen hadde med disse tjenestene, blir andelen 5 prosent. Her viser regnskapet at utgiftene til Oslohjelpa utgjorde 24 prosent av summen av utgiftene til disse tjenestene (Oslohjelpa, helsestasjon, skolehelsetjeneste, helsestasjon for ungdom) samlet i bydel Søndre Nordstrand i 2023.

Tabell 8.2 Midler til Oslohjelpa som andel av totale utgifter til tjenesten i Søndre Nordstrand. Prosent

	2021	2022	2023
Andel av totale utgifter, kun direkte øremerkede	5	4	2
Andel av totale utgifter, inkl. midler til styrking av helsestasjons- og skolehelsetjenesten, helsestasjon for ungdom og Oslohjelpa	6	8	5

Kilde. Bydel Bjerke, SSB tabell 12362, Bydel Søndre Nordstrand

Selv om antall årsverk Oslohjelpa i de tre bydelene varierer, så illustrer beregningen for Søndre Nordstrand at Oslohjelpa er utviklet med utgangspunkt i ressurser fra allerede etablerte tjenester i bydelene. Driften av en operativ Oslohjelp i bydelene er basert på en prioritering av ressurser i bydelene.

8.2 Behov for bedre styringsdata for vurdering av ressursinnsats

For å kunne si noe kvalitativt om ressursinnsats i Oslohjelpa, kan vi for eksempel relatere ressursbruken til antall barn og unge i bydelen. Antall heltidsstillinger pr. 1000 innbygger i alderen 0-17 år²⁴ er 0,9 i Alna, 0,6 i Bjerke og 0,7 i Søndre Nordstrand. Et annet bilde er antall henvendelser pr. årsverk. I kapittel tre (tabell 3.2.) viste vi at antall henvendelser pr. årsverk er 45 i Alna, 53 i Bjerke og 57 i Søndre Nordstrand. Samtidig gir dette et begrenset bilde av virksomheten og ressursinnsats.

Det har i kartleggingen vært vanskelig å få konkrete tall på både antall henvendelser og antall årsverk som skal beregnes inn i Oslohjelpa fra noen av bydelene. Som vist, er det også variasjon i tilgang til separate regnskap for tiltaket. Antall henvendelser pr. årsverk kan også være misvisende for ressursinnsats, i og med at det er betydelig variasjon mellom de tre bydelene når det gjelder hvor mye innsats som brukes på gruppetilbud, på veiledning av andre tjenester, på samarbeid, og på tilstedeværelse i for eksempel skolehelsetjeneste, helsestasjon for ungdom og innsatsteam i skoler. Denne ressursinnsatsen er i varierende grad dokumentert i Oslohjelpa. Det er også variasjon mellom

²³ Her har vi ikke tatt med hjemmeveiledningsteamene som var en del av tilbudet i Bjerke og Søndre Nordstrand inntil i høst. Utviklingen av disse tilbudene har i stor grad vært prosjektfinansierte og stillinger hentet fra andre tjenester i bydelen.

²⁴ Antall i aldersgruppen hentet fra SSB tabeller 10826

bydelene i hvor mange brukere som mottar oppfølging over lengre tid. Vi har ikke fått konkrete tall på dette. Generelt er det grunnlag for å vurdere hvilke styringsdata bydelene har behov for som grunnlag for å vurdere egen ressursinnsats.

Fra byrådsavdeling for utdanning har vi fått tilsendt en mal for rapportering om Oslohjelpa i bydelenes årsberetning for 2023. Denne malen inkluderer flere punkter som kan gi viktig styringsinformasjon. Gjennomgangen av årsberetningene for bydelene viser at de i begrenset og varierende grad har fulgt denne malen i rapporteringen sin.

Oslohjelpa (navn bydel) 2023 (mal fra byrådsavdeling for Utdanning for rapportering fra bydel)

Om tjenesten

(Hvordan organisert, hvem er tjenesten for, hvordan jobber dere, hvor er dere lokalisert)

Henvendelser til Oslohjelpa i 2023

(antall henvendelser videreført ved årsstart, nye henvendelser i 2023, antall saker som er avsluttet i 2023, omfang på sakene)

Om de som tok kontakt i 2023

(Hvem har tatt kontakt og hva har de tatt kontakt for)

Hvem har informert dem om Oslohjelpa

(Barnehage, skole, andre tjenester)

Tiltak arrangert av Oslohjelpa i 2023

(Hvilke kurs/veiledning/kompetanseheving er gjennomført i 2023)

Har Oslohjelpa samarbeidet med skolene i 2023

(Hva innebærer samarbeidet, hvilke skoler samarbeider dere med)

Andre tjenester Oslohjelpa samarbeider med

(tjenester i bydel, andre tjenester)

Tilbakemeldingsstyrt tjeneste

(hvordan jobber dere tilbakemeldingsstyrt, hvilken type system)

Hvordan er Oslohjelpa forankret i bydelen

(ledelsen, de andre tjenestene, samarbeid med andre tjenester)

Systemer for å kunne rapportere på disse punktene vil gi bydelene et bedre grunnlag for å vurdere egen tjeneste.

Oppsummering

Oslohjelpa har i liten grad vært fulgt av øremerkede midler til utvikling og drift av tiltaket. Tiltaket er utviklet med utgangspunkt i eksisterende tjenestetilbud og er en ressursmessig prioritering i bydelene.

Det er variasjon mellom de tre bydelene hvorvidt de har separate regnskapsdata for Oslohjelpa og hvor mye dokumentasjon det er av egen virksomhet.

Det er behov for å utvikle bedre styringsdata for å vurdere ressursinnsatsen i tilbudet og ha grunnlag for videre utviklingsarbeid.

9 Avslutningskapittel

Kartleggingen viser at Oslohjelpa bidrar til rask og riktig hjelp for mange. Brukerne som er intervjuet, erfarer at de har fått hjelp som har hatt stor betydning for deres livssituasjon og de utfordringene deres familie og barn har erfart. Oslohjelpas tilnærming gir mulighet for tidlig innsats og helhetlig oppfølging. Både brukere og andre tjenester framhever helhetlig tilnærming, individuell tilpasning og fleksibilitet som viktige særtrekk ved god hjelp fra Oslohjelpa. Oslohjelpa har ofte et familieperspektiv. De gir hjelp til familier, barn og unge, men den primære brukergruppen i Oslohjelpa er foreldre. Mye av virksomheten går ut på å hjelpe barn og unge ved å gi foreldre riktig hjelp.

Oslohjelpa er ingen lovpålagt tjeneste, men tiltaket ivaretar en rekke oppgaver som bydelene skal sørge for. Tilbudet er bredt definert som et lavterskeltilbud som dreier seg om psykisk helsearbeid til familier, barn og unge. Oslohjelpa er et tilbud med høy helse-, sosialfaglig og pedagogisk kompetanse. Alle de tre bydelene har psykolog i tilbudet og særlig kompetanse på foreldreveiledning og familierapi.

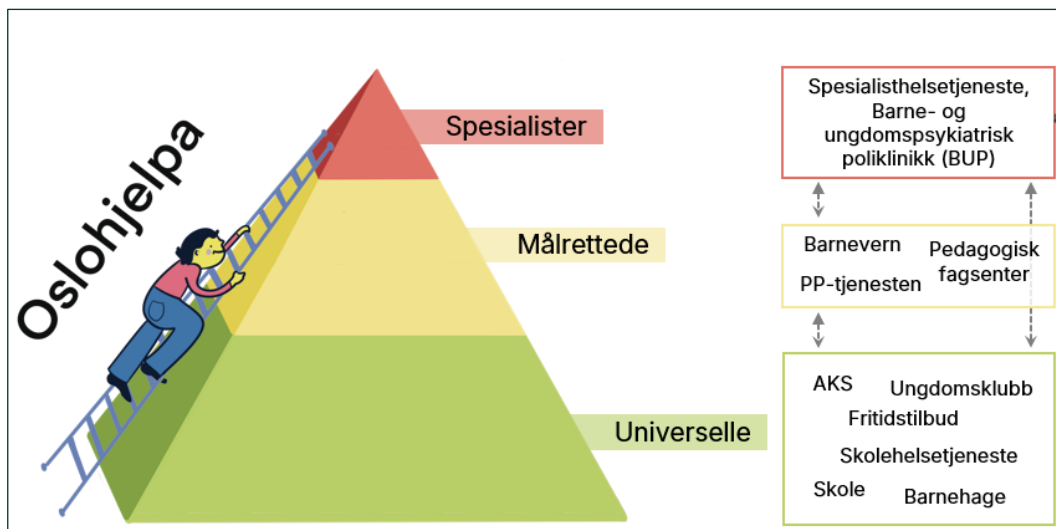
Kartleggingen viser at andre tjenester i bydelene spiller en viktig rolle for innbyggernes kjennskap til tilbudet og for at de kommer i kontakt med Oslohjelpa. Mulighet for å ta kontakt med Oslohjelpa selv gir lav terskel til høy kompetanse for en del, men ikke for alle. For å virkeliggjøre lavterskel for flere innbyggere i de tre bydelene må Oslohjelpa fungere godt i samspill med andre tjenester i bydelen.

I dette siste kapitlet vil vi først drøfte nærmere noen særtrekk ved Oslohjelpa, før vi avslutningsvis vil vi drøfte noen forhold som bør vurderes i videreutviklingen av tilbudet.

9.1 På tvers av tjenester og forvaltningsnivåer

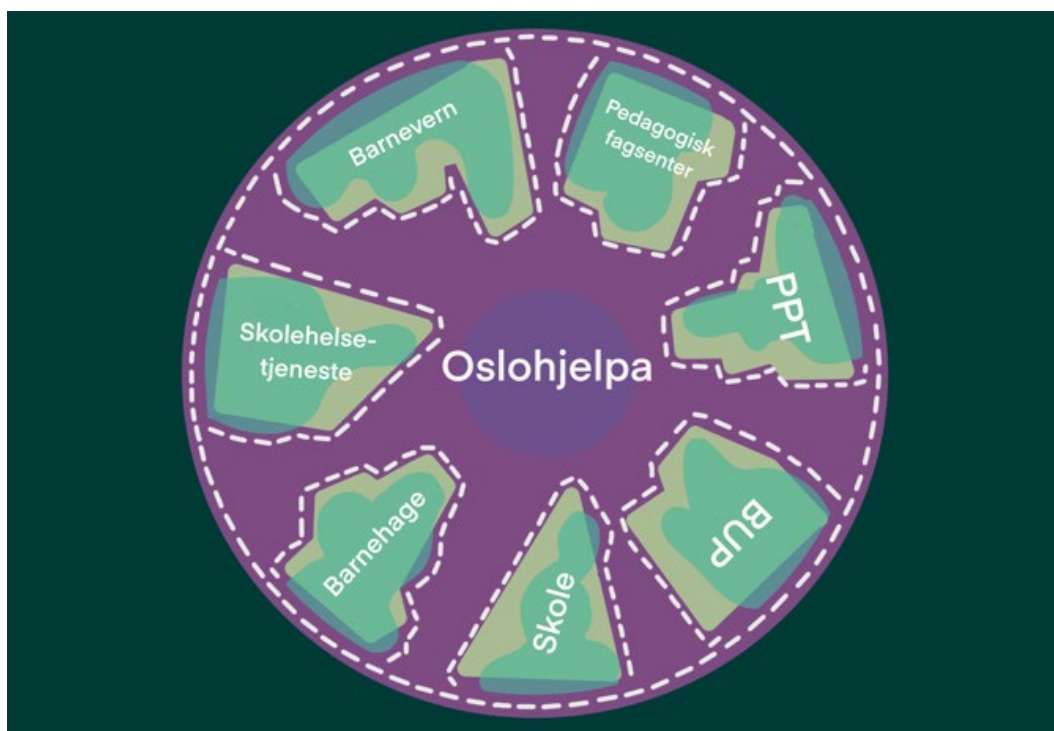
Oslohjelpa følger opp et bredt spekter av saker. Kartleggingen viser at det ikke bare er det som kan karakteriseres som milde og moderate saker, men at Oslohjelpa også noen ganger er involvert i oppfølging av familier hvor utfordringene kan betegnes som alvorlige. I noen saker er noe veiledning tilstrekkelig for at innbyggerne som tar kontakt har fått den hjelpen de trenger, mens andre krever mer omfattende innsats. Et særtrekk er Oslohjelpas helhetlige tilnærming. De samarbeider mange ganger med andre tjenester i bydel, med skoler, og de har kontakt med tjenester på ulike forvaltningsnivåer. Oslohjelpa i alle bydelene har samarbeid med BUP. Med psykologene inne i Oslohjelpa har de også henvisningsmulighet. Oslohjelpa opererer slik på flere nivåer.

Figur 9.1 Oslohjelpa på flere nivåer



Et annet særtrekk er at Oslohjelpas tjenester ligger tett opp til mange andre tjenestetilbud i bydelene. Kartleggingen viser at et særtrekk ved Oslohjelpa er deres mulighet for å være mer fleksible og i større grad enn andre tjenester ha rom for individuell og helhetlig oppfølging av innbyggere. I kartleggingen ser vi at Oslohjelpa fremstår som en tjeneste som opererer i grenseflatene til andre tjenester.

Figur 9.2. Oslohjelpa i grenseflatene og randsonen av andre tjenester på oppvekstområdet



9.2 En utfordrende posisjon i grenseflatene

Kartleggingen viser at Oslohjelpa kan være utsatt for mye press i grenseflatene mellom andre tjenester. Dette synliggjøres i den samstemte etterlysningen av bedre avklaring av Oslohjelpas rolle og funksjon i bydelene. En informant i en tilgrensende tjeneste beskriver Oslohjelpa som å være i en form for messias-posisjon. Informanten gir et godt bilde på noe vi har sett i kartleggingen: Oslohjelpa er utsatt for et betydelig forventningspress. Alle tjenester har forventninger til hva de skal gjøre. Det er mange som har meninger om hva de burde prioritere, og ofte kan dette være knyttet til frustrasjon over hva de selv ikke har kapasitet til å utføre, eller behov de registrerer blant egne brukere eller i innbyggergruppen, og da kan Oslohjelpa bli svaret. De fleste andre tjenester har lovpålagte oppgaver, definerte rammer, og Oslohjelpa er en av få tjenester med mulighet for stor grad av fleksibilitet og tilpasning til brukeres behov. Vi har vist at mange tjenester involverer Oslohjelpa når det er behov for mer eller annen hjelp enn de selv kan gi. Oslohjelpas henvendelser kan påvirkes av ressursituasjonen i andre tjenester, og er sårbar for oppgaveskyvning.

9.3 Punkter til videre refleksjon om Oslohjelpas utvikling

Kartleggingen reiser en rekke problemstillinger for videre refleksjon om Oslohjelpas utvikling i bydelene. Spørsmålet er hvordan tilbudet kan benyttes mest mulig effektivt innenfor det samlede tilbudet til barn, unge og familier i bydelene. Noen hovedpunkter fra kartleggingen som må tas med i vurderingen:

- Oslohjelpa er i begrenset grad kjent blant innbyggere i bydelene. Andre tjenester spiller en vesentlig rolle for mange innbyggers tilgang til hjelp fra Oslohjelpa. Grunnen om at innbyggere selv skal ta kontakt med Oslohjelpa når de ønsker hjelp, utfordres av dette. Det er behov for å utvikle samarbeidet med andre tjenester for å bidra til at flere får rask tilgang til hjelp.
- Det er uklart for mange tjenester og instanser hva som er Oslohjelpas rolle, funksjoner og tilbud. Oslohjelpa bør ha en tydeligere definering av eget hjelpetilbud for å fungere godt i samarbeid med andre tjenester.
- Oslohjelpa spiller i varierende grad en dobbeltrolle i bydelene: Det er et eget tjenestetilbud tilgjengelig for foreldre/barn/unge, men også en pool med kompetanse som kan benyttes av andre tjenester. Bydelene og Oslohjelpa bør foreta ha en diskusjon om hvordan tjenestens ressurser skal benyttes og avklare forventninger til bidrag med veiledning og kompetanse i andre tjenester.
- Kartleggingen viser at et særtrekk ved Oslohjelpa som særlig verdsettes av brukere, er at de har en helhetlig tilnærming til familiens situasjon og større grad av fleksibilitet enn andre tjenester. Samtidig øker pågangen til tilbudet, i noen bydeler er det flere ukers ventetid. Det er behov for en vurdering i bydelene av hvordan de kan opprettholde ivareta Oslohjelpas tilnærming i møte med innbyggere uten at det fører til ventetid på hjelp.
- Kartleggingen viser at Oslohjelpa følger opp et bredt spekter av saker, noen av dem er komplekse og hvor det gis oppfølging over lang tid. Hvordan skal balansen være mellom selv å følge opp familier med eget tjenestetilbud og hjelpe innbyggere videre

til riktig hjelp? Opprettholdelse av Oslohjelpa som et lavterskeltilbud med rask tilgang til hjelp krever en avklaring av hvor lenge de skal følge opp saker selv og når de bør overføres til andre instanser.

- Kartleggingen har vist at Oslohjelpa i begrenset grad har gode styringsdata for Oslohjelpa. Bydelene bør utvikle systematikk for dokumentasjon av virksomheten slik at de kan ha et godt grunnlag for vurdering av ressursinnsats og prioriteringer i tilbudet.

I alle bydelene er det en pågående prosess med å følge opp oppvekstreformen med egne planer for det forebyggende arbeidet. Å avklare flyt mellom ulike tjenester er en viktig del av dette. Ut fra dialogen med bydelene om resultater fra kartleggingen, vil vi avslutte med noen refleksjoner på bakgrunn av dette.

Flyt mellom tjenestene

Flere av informantene i bydelene, både Oslohjelpa og andre tjenester, tar opp behovet for gode strukturer for flyt mellom tjenestene. Det forutsetter god kjennskap til hverandre, at roller og funksjoner avklares. Det er behov for å tydeliggjøre Oslohjelpas rolle og funksjoner overfor andre tjenester, kanskje mer enn å definere spesifikke målgrupper. Posisjonen i grenseflatene mellom ulike tjenester gjør at Oslohjelpa påvirkes av ressursituasjonen i andre tjenester. Hvor høyt press andre tjenester erfarer, kan ha betydning for i hvilken grad de involverer Oslohjelpa. Oslohjelpa er sårbar for oppgaveskyvning. Det betyr at det å avklare Oslohjelpas rolle og funksjoner er viktig.

Flere tar opp behov for at det må konkretiseres mer overfor andre tjenester når Oslohjelpa er et aktuelt tilbud og hvilken hjelp de kan gi. Det er for eksempel barnehager som ønsker mer informasjonsmateriell om Oslohjelpa for å vite når det er relevant å involvere dem. Flere ønsker mer informasjon ut, en brosjyre eller et skriv de kan ha i barnehage og skole, om hva Oslohjelpa er.

Merkevaren Oslohjelpa betyr ikke det samme i alle bydeler

Det er noen som stiller spørsmål ved hvorvidt Oslohjelpa som eget tilbud er hensiktsmessig. Det er behov for den typen hjelp og funksjoner som Oslohjelpa ivaretar, men skal det fortsatt ha overskriften «Oslohjelpa»? Det er noen som opplever at navnet er fremmedgjørende; hva er egentlig Oslohjelpa? Hva er det slags hjelp? Kartleggingen viser at Oslohjelpa etter hvert er blitt kjent i bydelene. Det er kanskje uklart akkurat hvilken rolle og oppgaver de har, men Oslohjelpa begynner å bli innarbeidet på oppvekstområdet. Flere og flere innbyggere har hatt kontakt med Oslohjelpa og snakker til andre foreldre om tilbudet. Å øke kjennskap og bygge tillit er avgjørende for at et slik lavterskeltilbud skal kunne fungere. Eksempelvis har bydel Søndre Nordstrand brukt mange år på å innarbeide Oslohjelpa – som en videreutvikling av det tidligere familiesenteret. Nå har Oslohjelpa vært virksom i mer enn fem år, de er relativt godt kjent i tjenestetilbudet i bydelen, og mange familier har hatt kontakt med dem.

Merkevaren Oslohjelpa er byomfattende, men hvordan tilbudet fungerer, varierer mellom bydelene. I bydelene er det flere som etterlyser noen flere føringer for hva Oslohjelpa skal være. Det er familier som flytter mellom bydeler, men også ansatte som bytter jobb mellom bydeler. Hva Oslohjelpa er i ulike bydeler, kan være forskjellig. For skolene, som ikke følger bydelsgrensene, kan dette bety at hvilket samarbeid de kan

forvente å få til med Oslohjelpa varierer veldig. Det reiser spørsmålet om hvorvidt det bør være noen flere fellesnevnerer for tilbudet. Det har vært tatt opp hvorvidt Oslohjelpa i bydelene kan samarbeide om noen tilbud, for eksempel foreldreveiledningskurs på ulike språk. Samtidig er nettopp Oslohjelpas forankring i bydelenes tjenestetilbud og på bydelens arenaer noe flere mener er vesentlig for at innbyggere benytter tilbudet.

Mer strukturert samarbeid med barnehage og skole kan gi hjelp til flere

Barnehager og skoler er arenaer som møter alle barn og unge. Samarbeidet varierer i dag mellom de tre bydelene. Noen av bydelene er mer involvert i samarbeid på systemnivå enn andre. Disse arenaene gir en mulighet for å komme raskere inn med riktig hjelp til barn, unge og familier. PPT tar opp at de har noe erfaring med at Oslohjelpa bidrar inn i R-team sammen med dem og skolene. I kartleggingen har vi vist hvordan det finnes noen former for drøftingsmøter med barnehagene, deltakelse i innsatsteam på skolene og psykologer fra Oslohjelpa i skolehelsetjenesten. Oslohjelpas kompetanse og familietilnærming utfyller barnehagene og skolenes mulighet for å bidra til tidlig innsats for at barn og unge får den hjelpen de trenger for å ha en god oppvekst og mestre skolen. Ikke minst gir disse arenaene en mulighet for å bygge tillit til hjelpeapparatet i bydelene.

Referanser

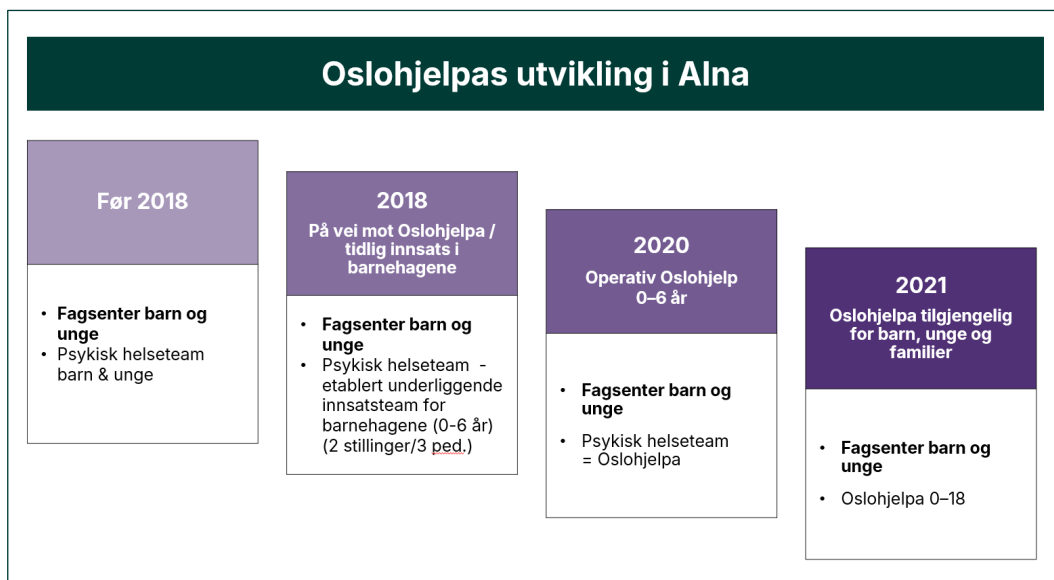
- Barne- og likestillingsdepartementet (2017). NOU 2017: 12, Svikt og svik — Gjennomgang av saker hvor barn har vært utsatt for vold, seksuelle overgrep og omsorgssvikt. BLD.
- Bråten, M., R.S. Jensen & J. Svalund (2024). *Forsøk med ekstra grunnbemanning i utvalgte barnehager i Oslo kommune – sluttrapport*. (Fafo-rapport 2024:13.) Fafo.
- Bydel Søndre Nordstrand (2023). Håndbok for hjemmeveiledning – barn med nedsatt funksjonsevne. Bydel Søndre Nordstrand. https://img8.custompublish.com/getfile.php/5199628.2298.iibjwailt-bim/H%C3%A5ndbok_Hjemmeveiledning.pdf
- Collett, D. L. & Bragdø, A. (2016). Lindesneslosen – et individuelt oppfølgingsprosjekt blant utsatte ungdom. *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*, 13(1-2), 171-177.
- Difi. (2014). *Mot alle odds? Veier til samordning i norsk forvaltning*. Difi-rapport 2014:07. Difi.
- Edland-Gryt, M., & Skatvedt, A. H. (2014). Om tilgjengelighet og hindringer i lavterskelsetting. *Rus & samfunn*, 8(6), 14-16.
- Fløtten, T., Kavli, H.C. & Bråten, B. (2023). *Oslo er fortsatt en delt by. Levekår, trygghet og tillit*. Fafo-notat 2023:11
- Fyhn, T., Radlick, R., & Sveinsdottir, V. (2021). *Unge som står utenfor arbeid, opplæring og utdanning. (NEET). En analyse av unge i NEET-kategorien*. (Rapport 2-2021.) NORCE Helse.
- Hansen, I. L. S., Jensen, R. S., & Hansen, H. C. (2020). *Mind the gap!. Nordic 0–24 Collaboration on Improved Services to Vulnerable Children and Young People*. (Fafo-rapport 2020:21.) Fafo.
- Hansen I.L.S., Jensen R.S., Fløtten T. (2020). *Trøbbel i grenseflatene. Samordnet innsats for utsatte barn og unge*. (Fafo-rapport 2020:02.) Fafo.
- Hansen, I.L.H. & Olsen, T. (2023). Når velferdstjenestene ikke strekker til: Oppfølging av personer med rus- og psykiske helseproblemer. I T. Fløtten, H.C. Kavli & S. Trygstad (red.), *Ulikhetens drivere og dilemmaer* (s 211-225). Universitetsforlaget.
- Helsedirektoratet (2023). *Psykisk helsearbeid barn og unge. Nasjonal veileder*. Helsedirektoratet. <https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/psykisk-helsearbeid-barn-og-unge>
- Helsedirektoratet (2017). *Nasjonal faglig retningslinje for det helsefremmende og forebyggende arbeidet i helsestasjon, skolehelsetjeneste og helsestasjon for ungdom* [nettdokument]. Oslo: Helsedirektoratet (siste faglige endring 30. juni 2023, lest 03. september 2024). Tilgjengelig fra <https://www.helsedirektoratet.no/retningslinjer/helsestasjons-og-skolehelsetjenesten>
- Helsedirektoratet (2022). *Veileder om samarbeid om tjenester til barn, unge og deres familier* [nettdokument]. Oslo: Helsedirektoratet (siste faglige endring 02. august 2024, lest 12. september 2024). Tilgjengelig fra <https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/samarbeid-om-tjenester-til-barn-unge-og-deres-familier><https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/samarbeid-om-tjenester-til-barn-unge-og-deres-familier>
- Innst. 625 L (2020-2021). *Innstilling fra familie- og kulturkomiteen om Lov om barnevern (barnevernsloven) og lov om endringer i barneloven*.
- Kindt, M. T., & Strand, A. H. (2020). *Hele mennesker–delte tjenester. Utenforskap blant unge i utsatte boområder*. (Fafo-rapport 2020:12). Fafo.
- Lo, C., Anvik, C., & Olsen, T. (2016). *Mellom linjene? En kunnskapsstatus om ungdom med sammensatte behov for offentlige velferdstjenester*. (Arbeidsnotat 1011/2016.) Nordlandsforskning.
- Lov om barnevern (barnevernsloven). Hentet 20. februar 2024 fra <https://lovdata.no/nav/lov/2021-06-18-97/kap3>
- Melby, L., Ådnanes, M., Kaasbøll, J., Kasteng, F. & Ose, S. O. (2017). *Evaluering av samhandlingstiltak rettet mot utsatte barn og unge. Suksesskriterier på veien mot mer helhetlig tjenestetilbud*. (Rapport 2017.00418.) SINTEF Teknologi og samfunn

- Oslo kommune (2018). Grunnlagsdokumentet. På vei mot Oslohjelpa – tidlig innsats i barnehagen. https://byr-journal.pj.360online.com/Download/DownloadFile/?journalid=2017-6284-5&variant=P&version=1&sequence=2&filereference=3307745_176.DOCX
- Oslo kommune. (2019). Byrådets forslag til budsjett 2019 og økonomiplan 2019-2022.
- Oslo kommune (2021). Tildelingsbrev 2021 - bydelene. Oslo kommune: Byrådsavdeling for helse, eldre og innbyggertjenester.
- Oslo kommune (2022). Tildelingsbrev 2022 - bydelene. Oslo kommune: Byrådsavdeling for helse, eldre og innbyggertjenester.
- Oslo kommune (2023). Tildelingsbrev 2022 - bydelene. Oslo kommune: Byrådsavdeling for helse, eldre og innbyggertjenester.
- Oslo kommune (2023). Strategi for å fremme gode oppvekstvilkår i Oslo. Sak til bystyret: Strategi for å fremme gode oppvekstvilkår i Oslo. Byrådssak 154/23.
- Prop. 100 L (2020-2021). Endringer i velferdstjenestelovgivningen (samarbeid, samordning og barnekoordinator). Proposisjon til Stortinget (forslag til lovvedtak).
- Prop. 133 L (2020-2021). Lov om barnevern (barnevernsloven) og lov om endringer i barnevernsloven. Proposisjon til Stortinget (forslag til lovvedtak).
- Riksrevisjonen. (2021). Riksrevisjonens undersøkelse av psykiske helsetjenester. Dokument 3:13 (2020-2021).
- Rittel, H.W.J. & Webber, M.M. (1973). Dilemmas in a general theory of planning. *Policy Science* 4(2), 155-169. Doi: <https://doi.org/10.1007/BF01405730>
- Stange kommune. (2023). Årsrapport 2022. Stange kommune. Hentet fra: https://pub.framsikt.net/2022/stange/mr-202212-%C3%A5rsrapport_2022/#/
- Stange kommune (2023). Stanghehjelpa. Hentet fra: <https://www.stange.kommune.no/helse-og-mestring/psykisk-helse-og-rus/stanghehjelpa/>
- Statsforvalteren i Vestland (2023). Tvillingane fekk ikkje forsvarleg helsehjelp. Nettsak: <https://www.statsforvalteren.no/vestland/barn-og-foreldre/barnevern/tvillingane-fekk-ikkje-forsvarleg-helsehjelp/> Publisert 21.02.2024.
- Valla, B. (2016). Endringsbransjen. *Tidsskrift for norsk psykologforening*, 53(7), 548-556.

Vedlegg 1: Oslohjelpas utvikling

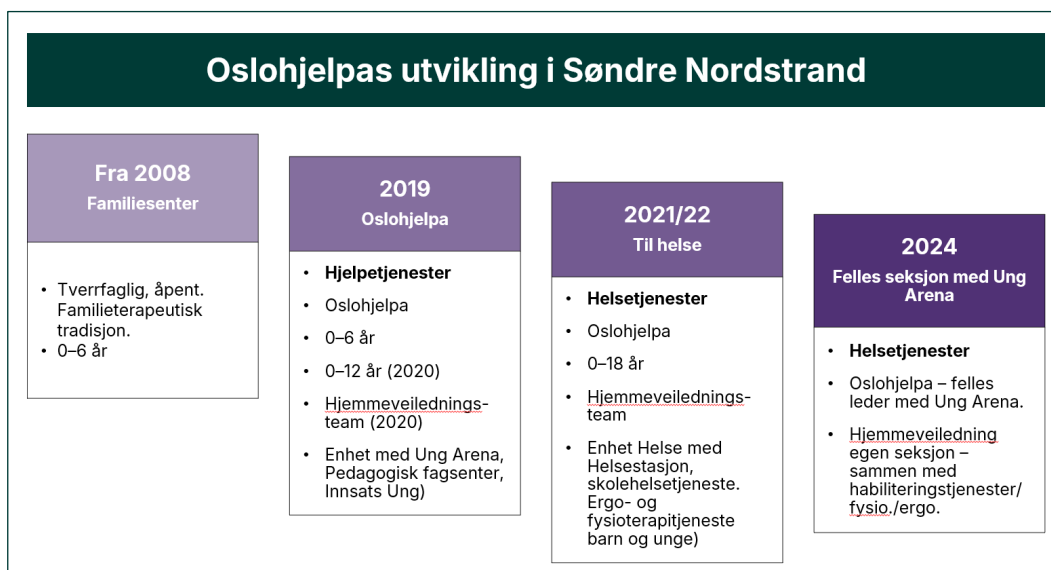
I dette vedlegget presenterer vi en skjematisk utvikling av Oslohjelpa i de tre bydelene, fra første initiering fra byrådet i 2018 til i dag.

Alna:



Bjerke:





Vedlegg 2: Eksempel lovpålagt tjeneste

De lovpålagte tjenestene med definerte faglige føringer

Oslohjelpa samarbeider med mange tjenester i bydelene. En av de tjenestene som det ofte refereres til, er Helsestasjonen. Vi kan bruke det som et eksempel på en lovpålagt tjeneste, som i motsetning til Oslohjelpa har definerte føringer for hva de skal tilby og prioritere.

Helsestasjon, skolehelsetjeneste og helsestasjon for ungdom

De nasjonale faglige retningslinjene for helsestasjon, skolehelsetjeneste og helsestasjon for ungdom (Helsedirektoratet, 2017) beskriver føringer for disse tilbudene. Her er noen hovedtrekk:

Helsestasjonene skal følge opp barnets helse og sosiale utvikling, og innkalle alle barn til kontroll. De er et standardisert helsestasjonsprogram fra 0 til 5 år. Dette programmet inkluderer 14 konsultasjoner, inkludert et hjemmebesøk til nyfødte. I Oslo er i tillegg hjemmebesøksprogrammet Nye familier en del av tilbudet. Nye familier er primært for foreldre som får første barn sammen, eller får første barn i Norge. Programmet inkluderer hjemmebesøk i uke 28 i svangerskapet og fram til barnet er to år. Intervjuer med informanter i helsestasjonene viser at det er litt ulikt hvor lang erfaring bydelene har med tilbudet, men at dette tilbudet gir en mulighet for tidlig identifisering og oppfølging av sårbare familier.

Når en går inn i den faglige veilederen for helsestasjon, skolehelsetjeneste og helsestasjon for ungdom, så vil en se at det inkluderer tilbud som veiledning i foreldrerolle, samspill i familie, oppmerksomhet om psykisk helse, oppfølging av barn og unges helsemessige utfordringer, inkludert psykososiale forhold. Det inkluderer også for skolehelsetjenesten å bidra inn i skolen både på systemnivå og i samarbeid om oppfølging av enkeltelever. Spesifikt skal skolehelsetjenesten er at de skal sørge for at alle barn skal få tilbud om en helsesamtale og en somatisk undersøkelse i 1. klasse, og alle en helsesamtale på 8. trinn. Alle kommuner skal også tilby et gratis helsestasjonstilbud for ungdom opp til 20 år.

Vedlegg 3: Spørreskjema

Q001

Arbeider du i en tjeneste som gir tilbud og/eller tjenester til barn, unge og familier i bydel Alna, Bjerke eller Søndre Nordstrand?

Ja, <u>bydel Alna</u>	<input type="radio"/>	1
Ja, <u>bydel Bjerke</u>	<input type="radio"/>	2
Ja, <u>bydel Søndre Nordstrand</u>	<input type="radio"/>	3
Nei, <u>ingen</u> av disse	<input type="radio"/>	4

Q002

Har du lederansvar?

Ja, <u>lederansvar</u>	<input type="radio"/>	1
Nei, <u>ikke lederansvar</u>	<input type="radio"/>	2

Q003

Hvilken type tjeneste jobber du i? Flere svar mulig.

<u>Barnehage</u>	<input type="checkbox"/>	1
<u>Skole</u>	<input type="checkbox"/>	2
<u>Helsestasjonstjenesten</u>	<input type="checkbox"/>	3
<u>Skolehelsetjenesten / Helsestasjon for ungdom</u>	<input type="checkbox"/>	4
<u>Barnevern</u>	<input type="checkbox"/>	5
<u>Familievern</u>	<input type="checkbox"/>	6
<u>Fritidstilbud / nærmiljøtilbud</u>	<input type="checkbox"/>	7
<u>NAV, sosiale tjenester, ulike team underlagt NAV</u>	<input type="checkbox"/>	8
<u>PPT</u>	<input type="checkbox"/>	9
<u>BUP</u>	<input type="checkbox"/>	10
<u>Ambulante team for spesifikke grupper</u>	<input type="checkbox"/>	11
<u>Psykisk helsetjenester for barn og unge</u>	<input type="checkbox"/>	12
<u>Pedagogisk fagsenter eller andre støttetjenester på oppvekstfeltet</u>	<input type="checkbox"/>	13
<u>Andre</u>	<input type="checkbox"/>	14

Q004

I hvor stor grad kjenner du til Oslohjelpas tilbud i din bydel?

I <u>stor</u> grad	<input type="radio"/>	1
I <u>noen</u> grad	<input type="radio"/>	2
I <u>liten</u> grad	<input type="radio"/>	3
Ikke i det hele tatt	<input type="radio"/>	4

Vanskelig å si	<input type="radio"/>	5
----------------	-----------------------	---

Q005

I hvilken grad samarbeider du/dere med Oslohjelpa i din tjeneste?

I stor grad	<input type="radio"/>	1
I noen grad	<input type="radio"/>	2
I liten grad	<input type="radio"/>	3
Ikke i det hele tatt	<input type="radio"/>	4
Vanskelig å si	<input type="radio"/>	5

Q006

Hvordan er samarbeidet med Oslohjelpa organisert? Flere svar mulig

Vi har faste møter med Oslohjelpa	<input type="checkbox"/>	1
Vi har regelmessig kontakt med Oslohjelpa	<input type="checkbox"/>	2
En person i vår tjeneste er kontaktperson for Oslohjelpa	<input type="checkbox"/>	3
En person i Oslohjelpa er kontaktperson for vår tjeneste	<input type="checkbox"/>	4
Oslohjelpa deltar på møter hos oss	<input type="checkbox"/>	5
Vi tar kontakt med Oslohjelpa ved behov	<input type="checkbox"/>	6
En ansatt i Oslohjelpa har arbeidssted hos oss til avtalte tider	<input type="checkbox"/>	7
Det er utviklet en skriftlig rutine for samarbeid mellom vår tjeneste/ansatte og Oslohjelpa	<input type="checkbox"/>	8
Det er laget et skjema for henvendelser til Oslohjelpa om familier (barn/unge/foreldre) som har behov for hjelp	<input type="checkbox"/>	9
Annet	<input type="checkbox"/>	10

Q007

Dersom du ønsker å utdype samarbeidet med Oslohjelpa kan du gjøre det her:

	Open	1
--	------	---

Q008

Ved hvilke anledninger tar du/dere kontakt med Oslohjelpa?

	Oft	Av og til	Sielden	Aldri	Vet ikke	
	1	2	3	4	5	
Vi tar kontakt med Oslohjelpa for å drøfte enkeltsaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1
Vi tar kontakt med Oslohjelpa på vegne av foreldre (med deres samtykke) for at de skal få hjelp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	2
Vi sender henvendelser til Oslohjelpa med forespørsel om de kan følge opp brukere vi tenker kan ha nytte av deres tilbud	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	3

Vi opplyser foreldre / barn / unge om Oslohjelpe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	4
Vi ber foreldre eller unge vi har kontakt med om å ta kontakt med Oslohjelpe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	5

Q009

Hvordan opplever du at samarbeidet mellom din tjeneste og Oslohjelpe fungerer?

Veldig bra	<input type="checkbox"/>	1
Bra	<input type="checkbox"/>	2
Verken bra eller dårlig	<input type="checkbox"/>	3
Dårlig	<input type="checkbox"/>	4
Veldig dårlig	<input type="checkbox"/>	5
Vet ikke	<input type="checkbox"/>	6
Eventuelle kommentarer til hvordan samarbeidet fungerer:		
Beskriv:	Open	7

Q010

Hva erfarer du at Oslohjelpe kan tilby? Flere valg mulig

	I stor grad	I noen grad	I liten grad	Ikke i det hele tatt	Vet ikke	
	1	2	3	4	5	
Samtaletilbud barn, unge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
Samtaletilbud foreldre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2
Foreldreveiledning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3
Familieveiledning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4
Kurs-/gruppetilbud barn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5
Kurs-/gruppetilbud til ungdom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6
Kurs-/gruppetilbud foreldre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7
Koordinering av tilbud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8
Psykologhjelp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	9

Q011

Vil du si at det i bydelen du jobber i/forholder deg til er:

	I stor grad	I noen grad	I liten grad	Ikke i det hele tatt	Vet ikke	
	1	2	3	4	5	
Tydlig hva som er Oslohjelpas kompetanse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1
Tydlig hva som er Oslohjelpas rolle og oppgaver	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	2

Kjent for innbyggere / barn, unge og familier at de kan kontakte Oslohjelpa ved behov	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	3
Lett for foreldre / foresatte å ta kontakt med Oslohjelpa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	4
Lett for barn / unge å ta kontakt selv med Oslohjelpa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	5
Kjent for barn, unge og familier hva Oslohjelpa kan bidra med	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	6

Q012

Det er enighet om betydningen av tidlig identifisering av barn og unge som har behov for oppfølging slik at de kan få den hjelpen de har behov for før problemene utvikler seg og blir mer omfattende.

Hva vil du si er de viktigste årsakene til at det kan være vanskelig å lykkes med tidlig identifisering av barn og unge med behov for oppfølging i din bydel / bydelen du følger opp?

Kryss av for inntil 3 alternativer.

Manglende oppmerksomhet i tjenestene om å identifisere bekymringsfulle forhold som kan indikere at barn og unge opplever problemer på ulike måter	<input type="checkbox"/>	1
Manglende rutiner for å melde bekymring til riktig instans	<input type="checkbox"/>	2
Manglende kjennskap i tjenestene til hva andre tjeneste/aktører kan bidra med for barn og unge med ulike utfordringer	<input type="checkbox"/>	3
Manglende kjennskap til ansvar for å melde bekymring når man observerer at barn og unge har utfordringer som tilsier behov for bistand fra andre tjenester	<input type="checkbox"/>	4
<u>Manglende ressurser</u>	<input type="checkbox"/>	5
Begrensninger i lovverket knyttet til samhandling, for eksempel håndtering av taushetsplikt	<input type="checkbox"/>	6
Bydelen har ingen utfordringer med tidlig identifisering av barn og unge	<input type="checkbox"/>	7
Ingen av disse alternativene gjelder for min bydel / aktuell bydel	<input type="checkbox"/>	8

Q013

Hvordan vil du, på generelt nivå, karakterisere situasjonen i bydelen når det gjelder innsatsen for å lykkes med å gi raskt og riktig hjelp til barn, unge og familier?

<u>Svært bra</u>	<input type="radio"/>	1
Bra	<input type="radio"/>	2
<u>Verken bra eller dårlig</u>	<input type="radio"/>	3
<u>Dårlig</u>	<input type="radio"/>	4
<u>Svært dårlig</u>	<input type="radio"/>	5
Vet ikke	<input type="radio"/>	6

Q014

Hva vil du si er de største utfordringene i arbeidet for å fremme mer samordnet innsats om utsatte barn og unge i din bydel?

Kryss av for inntil 3 alternativer

Manglende oppmerksomhet i tjenestene om å følge opp behov som ikke vurderes som innenfor eget ansvarsområde.	<input type="checkbox"/>	1
Manglende kjennskap i tjenestene til hva ulike profesjoner og tjenester kan bidra med i oppfølging av utsatte barn og unge.	<input type="checkbox"/>	2

Manglende felles møtepunkter / arenaer for samarbeid mellom tjenestene.	<input type="checkbox"/>	3
Manglende etablerte systemer og rutiner for samordnet innsats.	<input type="checkbox"/>	4
Ingen har et tydelig ansvar for å koordinere tjenester til brukerne.	<input type="checkbox"/>	5
Manglende oppmerksomhet på ledernivå om behovet for samordning og samarbeid.	<input type="checkbox"/>	6
Begrensede ressurser til å inngå i samarbeid med andre tjenester dersom dette ikke direkte angår brukere som enheten har et tydelig ansvar for å følge opp.	<input type="checkbox"/>	7
<u>Regelverk, taushetsplikt</u>	<input type="checkbox"/>	8
Bydelen har ingen utfordringer i arbeidet for å fremme mer samordnet innsats om utsatte barn og unge	<input type="checkbox"/>	9
Ingen av disse alternativene gjelder for min bydel.	<input type="checkbox"/>	10

Q015

Hvem opplever du er Oslohjelpas målgruppe? Flere svar mulig

Barn, unge og familier med ulike levekårsutfordringer	<input type="checkbox"/>	1
Barn og unge med psykiske helseproblemer	<input type="checkbox"/>	2
Barn og unge med somatiske helseproblemer	<input type="checkbox"/>	3
Familier/foresatte med utfordringer knyttet til foreldrerollen/foreldreveiledning	<input type="checkbox"/>	4
Familier hvor barn har nedsatt funksjonsevne	<input type="checkbox"/>	5
Barn, unge og familier med språkutfordringer	<input type="checkbox"/>	6
Barn og unge med læringsvansker (og deres familier)	<input type="checkbox"/>	7
Barn, unge med ulike utviklingsvansker, emosjonelle vansker eller atferdsvansker	<input type="checkbox"/>	8
Barn og unge som har det vanskelig (hjemme / på skolen)	<input type="checkbox"/>	9
Barn og unge generelt	<input type="checkbox"/>	10
Familier generelt	<input type="checkbox"/>	11
<u>Gravide</u>	<input type="checkbox"/>	12
Andre	<input type="checkbox"/>	13
<u>Kommentar</u>	Open	14

Q016

Opplever du at det er overlapp mellom tilbudet i din tjeneste og Oslohjelpas tilbud til barn, unge og familier i din bydel?

Ja, i <u>stor</u> grad	<input type="radio"/>	1
Ja, i <u>noen</u> grad	<input type="radio"/>	2
<u>Nei</u> , i liten grad	<input type="radio"/>	3
Nei, ikke i det hele tatt	<input type="radio"/>	4
<u>Vanskelig å si</u>	<input type="radio"/>	5

Q017

På hvilken måte er det overlapp i tilbudene?

	I stor grad	I noen grad	I liten grad	Ikke i det hele tatt	Vet ikke	
	1	2	3	4	5	
Samtaletilbud barn, unge	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1
Samtaletilbud foreldre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	2
Foreldreveiledning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	3
Familieveiledning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	4
Kurs-/gruppetilbud barn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	5
Kurs-/gruppetilbud ungdom	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	6
Kurs-/gruppetilbud foreldre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	7
Koordinering av tilbud	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	8
Psykologhjelp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	9

Q017

I hvilken grad mener du følgende karakteristika passer med Oslohjelpa?

	I stor grad	I noen grad	I liten grad	Ikke i det hele tatt	Vet ikke	
	1	2	3	4	5	
Er et lavterskeltilbud	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1
Er en tjeneste med stor grad av fleksibilitet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	2
Er et tilbud som er lett å komme i kontakt med	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	3
Er et tilbud hvor de som tar kontakt får raskt hjelp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	4
Er en tjeneste med stor mulighet for å tilpasse tjenestetilbudet til brukernes behov	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	5

Q018

Erfarer du/dere at det barn, unge og/eller familier som i dag ikke får den hjelpen fra bydelen som de har behov for?

Ja, i stor grad	<input type="radio"/>	1
Ja, i noen grad	<input type="radio"/>	2
Nei, i liten grad	<input type="radio"/>	3
Nei, ikke i det hele tatt	<input type="radio"/>	4
Vanskelig å si	<input type="radio"/>	5

Q019

Hva kjennetegner disse barna, og/eller familiene?

	I stor grad	I noen grad	I liten grad	Ikke i det hele tatt	Vet ikke	
	1	2	3	4	5	

<u>Flyktning-/innvandrerbakgrunn bakgrunn</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
<u>Lite kjennskap til tjenestetilbudet</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2
Generelt lav tillit til offentlige tjenester	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3
<u>Lav språkkompetanse</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4
<u>Lav digital kompetanse</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5
Ønsker ikke hjelp fra det offentlige	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6
Bekymring for at hjelp med offentlige tjenester kan føre til involvering av barnevernet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7
Annet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8

Q020

Ønsker du å utdype?

Open 1

Q021

I hvor stor grad opplever du...

	I <u>stor</u> grad	I <u>noen</u> grad	I <u>liten</u> grad	Ikke i det hele tatt	Vet <u>ikke</u>	
	1	2	3	4	5	
At innbyggerne i bydelen kjenner til Oslohjelpa og hva de kan tilby?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1
At det er lett for innbyggerne i bydelen å ta kontakt med Oslohjelpa og få oppfølging?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	2

Q022

Hvor godt avklart mener du ansvars- og oppgavefordelingen er mellom din tjeneste og Oslohjelpa i bydelen?

<u>Veldig godt</u>	<input type="radio"/>	1
<u>Litt godt</u>	<input type="radio"/>	2
<u>Både og</u>	<input type="radio"/>	3
<u>Litt dårlig</u>	<input type="radio"/>	4
<u>Veldig dårlig</u>	<input type="radio"/>	5
Vet <u>ikke</u>	<input type="radio"/>	6

Q023

Beskriv med dine egne ord hva du opplever som dårlig avklart.

Open 1

Q024

I hvilken grad erfarer du at Oslohjelpa bidrar til at barn, unge og familier i deres målgruppe får riktig og rask hjelp ved behov?

I <u>stor</u> grad	<input type="radio"/>	1
I <u>noen</u> grad	<input type="radio"/>	2
I <u>liten</u> grad	<input type="radio"/>	3
Ikke i det hele tatt	<input type="radio"/>	4
Vet <u>ikke</u>	<input type="radio"/>	5

Q025

En av Oslohjelpas ambisjoner er å være et lavterskel tilbud til barn, unge og deres familier. Hvordan opplever du at dette fungerer i din bydel?

+

<u>Veldig godt</u>	<input type="radio"/>
<u>Litt godt</u>	<input type="radio"/>
<u>Både og</u>	<input type="radio"/>
<u>Litt dårlig</u>	<input type="radio"/>
<u>Veldig dårlig</u>	<input type="radio"/>
Vet <u>ikke</u>	<input type="radio"/>

Q026

Har du kommentarer til hvordan Oslohjelpa fungerer i din bydel?

	Open 1
--	----------

Q027

Hvis du er ferdig med besvarelsen kan du krysse av for det her og undersøkelsen lukkes. Hvis du vil gå tilbake for å gjøre endringer må du derfor gjøre det før du krysser av her.

Jeg er ferdig med undersøkelsen.	<input type="radio"/>	1
----------------------------------	-----------------------	---



Fafo

Institutt for arbeidslivs- og velferdsforskning

Borggata 2B, Oslo

Postboks 2947 Tøyen, 0608 Oslo

Sentralbord: 22 08 85 00

E-post: fafo@fafo.no

fafo.no