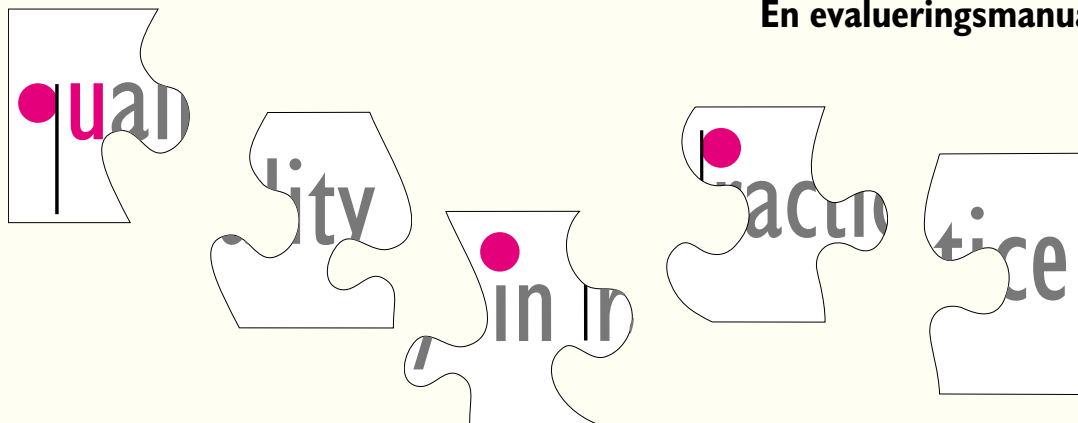
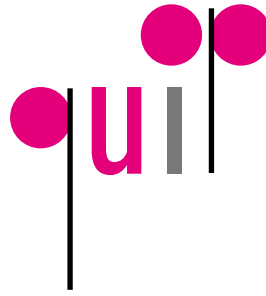


Aktørenes perspektiv på kvalitet i Supported Employment

En evalueringsmanual





Aktørenes perspektiv på kvalitet i Supported Employment

En evalueringsmanual

**Yvonne Giedenbacher
Michael Stadler-Vida
Charlotte Strümpel**

Prosjektet ble gjennomført med støtte fra Europakommisjonen.

**Redigering: Willem Stamatiou
Grafisk design: Barbara Waldschütz
DTP: Barbara Waldschütz**

© European Centre for Social Welfare Policy and Research, 2003

All rights reserved.

**Utgiver: European Centre, Vienna
Trykkeri: Bicskei Grafika, Budapest**

Innholdsfortegnelse

Innledning	6
Arbeidssøkere/arbeidstakere	15
Arbeidsgivere	27
Økonomisk og politisk besluttende myndigheter	41
Tilretteleggere	51
Tiltaksarrangører	83
Aktørenes synspunkter	93
Perspektiver på kvalitet i SE	105
Partnere	118

Takk til bidragsyttere

Vi vil gjerne benytte anledningen til å takke alle som har bidratt til gjennomføring av QUIP prosjektet og til utvikling av denne manualen.

Først og fremst takker vi alle de europeiske prosjektpartnerne (se egen liste på manualens siste sider). En spesiell takk går til "manualgruppa" - Illona Baján, Francesc Pareja og Grete Wangen som bidro med nyttige og raske tilbakemeldinger til hvert av kapitlene i manualen.

5

Vi vil også gjerne takke vår eksterne evaluator Stefan Doose for hans engasjement og verdifulle bidrag til prosjektet.

Deretter takker vi alle arbeidssøkere/arbeidstakere, tilretteleggere, myndighetspersoner og andre ressurspersoner som har deltatt i intervjuer og gruppediskusjoner samt på den avsluttende konferansen i Budapest. Det er disse som har gitt de mest verdifulle bidragene til utvikling av kvalitetskriteriene som danner utgangspunktet for denne manualen.

En spesiell takk til samtlige tilretteleggere som i tillegg har vært viktige støttespillere for prosjektpartnerne underveis. Uten dem hadde ikke QUIP prosjektet blitt gjennomført.

Innledning

Hva er 'quality in practice'?

Noen ord om et toårig prosjekt

Grunntanken i prosjektet 'Quality in Practice: Stakeholders' View of Supported Employment (SE) Initiatives' har vært at en vellykket SE prosess er avhengig av et funksjonelt partnerskap mellom de forskjellige aktører (stakeholders) i prosessen:

- Arbeidssøkere/arbeidstakere med yrkeshemming/funksjonshemming
- Tilretteleggere i SE tiltak
- Tiltaksarrangører for SE tiltak
- Arbeidsgivere
- Økonomisk og politisk besluttende myndigheter.

Organisasjoner fra land med forskjellige utviklingsnivåer for SE ble invitert til å delta i det toårige prosjektet: To EU medlemsland (Østerrike, Storbritannia), to EU søkerland (Tsjekkia, Ungarn) samt Norge ble partnere i prosjektet. Spania ble etter hvert med som assosiert partner. Prosjektet ble finansiert gjennom "Leonardoprogrammet" i den Europeiske kommisjonen.

Prosjektets hovedmål har vært:

- Å utvikle de metodiske tilnærmingene i SE i de forskjellige europeiske landene
- Å definere kvalitative suksesskriterier for SE tjenester, og
- Å utvikle redskap for kontinuerlig evaluering av og utvikling av SE tjenester.

Det overordnede målet med prosjektet har imidlertid vært å definere kvalitetskriterier i SE sett fra de forskjellige aktørers ståsted.

For å oppnå dette har en rekke forskjellige forskningsmetoder blitt utviklet og anvendt gjennom prosjektet:

Gruppediskusjoner, spørreskjemaer og kvalitetsfokuserede intervjuer med de forskjellige aktørene. Dette har blitt fulgt opp gjennom diskusjoner mellom forskere og praktiske SE partnere på europeiske prosjektmøter, gjennom e-post og telefon, og på en konferanse med alle aktørene samlet i Budapest, i oktober 2002.

I hvert land har ett SE tiltak vært i fokus for de undersøkelser som har blitt gjennomført. Et nasjonalt forskningsinstitutt i hvert land har stått for gjennomføringen av undersøkelsene. Prosjektet har vært inndelt i fem faser, hver fase tilegnet de respektive aktørene.

Undersøkellesmetodene ble utviklet for å gjøre det mulig for hver enkelt aktør å definere hvilke kvalitetskriterier som er relevante for dem i deres spesifikke situasjon. Etter hver fase ble de nasjonale resultatene samlet i en sammenlignende analyse, hvor likheter og forskjeller mellom tiltakene ble trukket frem og belyst.

Resultatene fra datainnsamlingen i hvert land ble gjennomgått av de nasjonale teamene (forskere og praktikere fra hvert land). Målet var å identifisere de viktigste kvalitetskriteriene basert på synspunktene til de forskjellige aktø-

rene. Samtlige kriterier ble gjennomgått, diskutert og gruppert på et arbeidsseminar. Resultatene av dette arbeidet (sammen med diskusjonene på den avsluttende konferansen i Budapest), utgjør en liste med kvalitetskriterier (109). Disse kriteriene er utgangspunktet for denne manualen og et annet tilknyttet produkt, plakaten "Perspektiver på kvalitet i Supported Employment (SE)".

Hvorfor bør jeg benytte denne manualen?

Å se med andres øyne

Målgruppen for denne manualen er Supported Employment tiltak som er villige til å evaluere sitt daglige arbeid og kontinuerlig forbedre kvaliteten på sine tjenester. Manualen har til hensikt å gi redskaper for kvalitetsmåling og kvalitetsutvikling. Du vil få presentert en rekke evalueringsmetoder og kommentarer på hvordan disse kan anvendes på en effektiv måte. Intensjonen er at disse redskapene ikke bare skal muliggjøre en kontinuerlig evaluering av SE tiltak, men også involvere de viktigste aktørene med sine respektive syn på hva som er høy kvalitet på SE prosessen. Dette vil kunne involvere aktørene mer aktivt, og øke bevisstheten slik at man definerer seg mer som partnere i en prosess enn som selgere/kjøpere av et produkt.

I prosessen med å samle og utvikle kvalitetskriteriene slik de ble definert fra

de forskjellige aktørene i SE gjennom QUIP prosjektet, ble det klart at det ikke finnes ett enkelt syn på SE som sådan. Hver aktør ser på SE ut fra sin respektive situasjon og posisjon innen SE. For eksempel: Tilretteleggerne kan ha synspunkter på at god organisering av tiltaket er avgjørende for en vellykket SE tjeneste og det daglige arbeidet med arbeidssøkere. Myndighetene på sin side, har et relativt vidt syn på SE, da de betrakter tiltaket fra en viss avstand og fordi de mangler detaljkunnskap om spesifikke sider ved SE tjenesten.

Kvalitetskriteriene innsamlet i QUIP prosjektet ble gruppert ut fra

- En generell oppfatning av at kvaliteten på tjenestene kunne måles ut fra tre nivåer (struktur –prosess – resultat) og
- På "spesialitetene" i SE innenfor disse tre nivåene.

Hver aktørgruppe kan gi informasjon om en eller flere deler av SE. En evaluering av kvaliteten på SE tiltaket ved hjelp av de ulike aktørene bør derfor kunne gi et tydelig og helhetlig bilde av tjenesten. Å se på denne prosessen som et puslespill er kanskje en god metafor. Et puslespill består som kjent av deler, som hver for seg ikke har så stor betydning, men som sammen gir et meningsfylt og fargerikt bilde.

SE tiltakene står fritt i å vurdere om de ønsker å få et helhetlig bilde av tjenesten gjennom å få frem synspunktene til flere aktører i SE-prosessen, eller om de vil

konsentrere seg om enkelte aktørers ståsted. Dette vil igjen avhenge av hva det enkelte tiltak oppfatter som spesielt viktig å konsentrere seg om til enhver tid.

Kvalitetsutvikling: Forpliktende engasjement og ressurser

Å se på kvalitet på SE tiltaket fra hver enkelt aktørs ståsted, krever et forpliktende engasjement fra de forskjellige medlemmer av en SE-organisasjon (bedriftsledelse, tilretteleggere, osv.). Det er derfor viktig at det blir avsatt tid og ressurser til kvalitetsutviklingsprosessen og til å kunne benytte de verktøy som er tilgjengelige i denne manualen.

En felles innsats må legges til grunn for arbeidet. Dette innebærer at hele teamet bør delta, både i forberedelser og gjennomføring av de ulike evalueringsmetodene, diskusjoner om metoder og resultater, og i arbeidet med å utvikle og gjennomføre utviklingsplaner. Det er også viktig at ledelsen viser aktiv deltakelse og engasjement i kvalitetsutviklingsprosessen.

En fra teamet bør ha hovedansvar for kvalitetsutviklingsprosessen. I større team kan det være hensiktsmessig å etablere en "kvalitetsgruppe" bestående av 2 til 4 personer. Hovedansvarlig(e) skal utføre/delegere de oppgavene som må gjøres.

Hvis økonomien tillater det, anbefales det å engasjere en ekstern medarbeider til å gjennomføre intervjuer og tilrettelegge for og lede arbeidsseminarer. Hovedansvarlig(e) i teamet må fungere

som bindeledd mellom teamet og den eksterne medarbeideren.

Hvordan er manualen bygget opp?

Fra prosjekt til produkt

Manualen ble som tidligere nevnt utviklet ut fra en erkjennelse om at hver enkelt aktør kan bidra med en eller flere biter i puslespillet "Supported Employment". Hvert kapittel er tilegnet en aktørgruppe og tilhørende kvalitetskriterier for hver gruppe, slik de ble identifisert gjennom undersøkelsene i QUIP prosjektet. Ved å bruke denne strukturen, er målet å få svar på følgende spørsmål: "Hvilken aktør kan fortelle meg noe om hvilket kvalitetskriterium?"

Manualen består derfor av følgende kapitler:

- Arbeidssøkere / arbeidstakere
- Arbeidsgivere
- Økonomisk og politisk besluttende myndigheter
- Tilretteleggere
- Tiltaksarrangører
- Sammenfatning av de respektive aktørers synspunkter
- Liste over kvalitetskriterier

Hvert kapittel presenterer verktøy for å få tilbakemelding fra aktørene når det gjelder forskjellige sider ved SE, samt for å utvikle nye ideer til hvordan kvaliteten på SE på ulike områder kan forbedres.

Rekkefølgen på kapitlene er ikke tilfeldig, men ble valgt ut fra hvem som er de viktigste aktørene i SE. De tre aktørene som kan ses på som "kunder" (arbeidssøker/arbeidstaker, arbeidsgiver og økonomisk og politisk besluttede myndigheter) kommer først og de to gruppene som kan vurderes som "leverandører" av SE (tilretteleggere og tiltaksarrangører) kommer til slutt. Det er allikevel viktig å nevne at de synspunktene som har kommet fram gjennom QUIP prosjektet er at alle aktører på en eller annen måte er "produsenter" av SE. Derfor finnes det i manualen også et kapittel om hvordan de ulike synspunktene kan sammenfattes.

Det er en viktig forskjell mellom de metodene som ble benyttet gjennom QUIP prosjektet og de som presenteres i denne manualen. I prosjektet ble verktøyene brukt til å identifisere og "utvikle" kvalitetskriterier basert på de ulike aktørenes uttalelser. Metodene som presenteres her er ment å gi brukere av manualen muligheter til å kunne finne ut om de kvalitetskriteriene som ble definert gjennom prosjektet, svarer med de som kommer fram gjennom tiltakenes egne undersøkelser.

Det er ikke et mål i seg selv at kriteriene som ble definert i prosjektperioden skal fremstå som "sannheter" og som tiltakene kan benytte for å definere "god" og "dårlig praksis" kategorier. Manualen skal bidra til å skape en kvalitativ og åpenhertig tilnærming for å innhente tilbakemeldinger og ideer for en kontinuerlig forbedring av tjenesten.

Gjennom evalueringsprosessen er det også åpnet for å kunne finne og peke på nye kvalitetskriterier, som ikke er kommet fram gjennom QUIP prosjektet.

Hvordan brukes manualen?

Hvordan du finner fram

Hvert kapittel introduserer deg til ulike verktøy for å evaluere SE tjenesten med utgangspunkt i en aktørgruppe og dennes synspunkter på SE. Verktøyene er tilpasset de ulike behovene de forskjellige aktørgruppene har, på bakgrunn av erfaringer som ble gjort i prosjektet.

Verktøyene er ikke bare utviklet for å imøtese behovene til hver enkelt aktørgruppe, men også behovene til SE tiltakene. Dette gjøres ved å tilby gode verktøy og informasjon om hvordan verktøyene kan anvendes på en effektiv og hensiktsmessig måte. Derfor vil kapitlene også gi deg

- Innledende kommentarer (hensikt med kapitlet, relevante kvalitetskriterier, osv.)
- Informasjon om hvordan du kan bruke verktøyene (beskrivelse, fordeler/ulempes, faktorer det er viktig å ta hensyn til, bearbeiding av resultater, osv.)
- Antatt tidsbruk. Der hvor det er mulig vil vi angi en minste anbefalt tidsramme. Det er selvfølgelig vanskelig å definere hvor mye tid som er nødvendig for å innhente og

analysere resultatene av verktøyene, fordi det avhenger av hvor lange intervjuene er og hvor detaljert og grundig resultatanalysen blir gjort.

- Nyttige tips, basert på erfaringer fra QUIP teamet.

Du trenger ikke gå gjennom hele manualen dersom du tenker å jobbe med en aktørgruppe. Du kan åpne det kapitlet som omhandler den aktørgruppen du er interessert i å finne ut mer om, og begynne å jobbe derfra. Hvis du ønsker å skaffe deg en oversikt over alle de tilgjengelige metodene og de forskjellige kvalitetskriteriene som skal evalueres ved hjelp av de forskjellige aktører, vil vi anbefale at du leser hele manualen først.

Intern eller ekstern evaluering

Alle verktøyene er i prinsippet utviklet på en slik måte at det er mulig å evaluere sin interne virksomhet uten hjelp fra en ekstern konsulent. På den annen side kan metodene også brukes av "utenforstående" og integreres i en systematisk ekstern evaluering. Noen ganger kan det allikevel være fornuftig å engasjere eksterne konsulenter: Å se ting "utenfra" kan hjelpe til å oppdage og belyse hva som fungerer bra og hva som bør endres og utvikles, elementer som ellers har lett for å bli glemt eller "skjøvet under teppet" i en hektisk hverdag. Det bør også tas i betraktning at det er lettere å få fram relevant informasjon og kritiske bemerkninger når intervjuet blir gjennomført av en utenforstående enn dersom intervjuet blir gjennomført av arbeidssøkerens tilrettelegger.

Dersom dere engasjerer en ekstern konsulent, bør vedkommende være kjent med SE og aktivitetene som SE innebærer.

Hvordan bruke verktøyene

De fleste kapitlene inneholder flere evalueringsverktøy. Verktøyene kan benyttes hver for seg eller i kombinasjon med andre, avhengig av hva du ønsker å undersøke, tid og økonomi. Kapitlet om tilretteleggere, for eksempel, presenterer tre forskjellige verktøy: en sjekklister, et spørreskjema og to arbeidsseminarer. Dersom alle metodene blir benyttet, dekker du samtlige kvalitetskriterier som er blitt definert av tilretteleggergruppen.

Hvert kapittel diskuterer ulike kombinasjonsløsninger og fordeler og ulemper ved de forskjellige verktøyene. For eksempel: Å organisere og gjennomføre et arbeidsseminar for arbeidssøkere krever mye forberedelser. På den annen side gir denne metoden ikke bare verdifull innsikt i arbeidssøkernes syn på kvaliteten på SE, men kan også være en flott mulighet for arbeidssøkere til å bli kjent med andre og å definere seg selv som viktige aktører.

Å gjennomføre intervjuer og arbeidsseminarer

Antall intervjuer som gjennomføres er selvfølgelig avhengig av størrelsen på SE tiltaket, antall arbeidssøkere/arbeidstakere som mottar bistand, samt hvilke ressurser som er tilgjengelige i kvalitetsutviklingsprosessen. De som er ansvarlige for prosessen ("kvalitetsgruppen") bør ta beslutninger om omfanget sammen med de andre i teamet.

Når det gjelder valg av intervjuobjekter anbefales en god blanding av representanter for de forskjellige aktørgruppene (for eksempel arbeidssøkere/arbeidstakere som befinner seg på ulike nivåer i SE prosessen eller arbeidsgivere fra forskjellige sektorer). Når det gjelder arbeidsseminarene, kan det i noen tilfelle være nyttig å ha en mest mulig homogen gruppe for å legge til rette for en god arbeidsatmosfære.

Dersom informanten tillater det, er det mulig å ta lydopptak av intervjuer og arbeidsseminarer. Man kan også gjøre notater under intervjuet eller på arbeidsseminaret. Ulempen ved det sistnevnte alternativet er at intervjuer/tilrettelegger ikke får mulighet til å konsentrere seg godt nok om det som faktisk foregår i intervjuet/på arbeidsseminaret. I gruppeintervju kan det være en fordel at man er to personer, en som stiller spørsmål og en som gjør notater. En bærbar PC er et godt hjelpemiddel som letter etterarbeidet.

Husk på at hvert verktøy – enten det er et spørreskjema, et personlig intervju eller et arbeidsseminar – må introduseres på en god måte for deltakerne. Du vil sannsynligvis oppnå flere interessante resultater dersom du etablerer en god atmosfære av trygghet og tillit og når deltakerne kjenner til hensikten med aktiviteten og har en klar forståelse for hva resultatene skal brukes til. Deltakerne/intervjuobjektene må få nødvendig informasjon på forhånd, om ting som for eksempel:

- Hva er tiltakets hensikter med undersøkelsene?
- Hvorfor er tiltaket interessant i akkurat den spesielle deltakerens synspunkter?
- Ønsker å få fram ærlige og kritiske synspunkter
- Hva vil skje med resultatene som kommer frem?
- Vil respondentenes svar være anonyme?
- Vil de få tilbakemelding på resultatene? (hvis ja, når og hvordan)
- Verdsette at han/hun deltar
- For arbeidsseminarer: understreke hvor viktig det er at deltakerne er aktivt med

Samle og evaluere resultater

Når du skal evaluere resultatene av de metoder som er foreslått her, er det viktig å huske på følgende:

- Resultatene fra undersøkelser med aktørgrupper må sammenlignes for å finne ut av hva som forener og hva som skiller. Aspekter som vurderes forskjellig fra de ulike aktørene eller som er omstridte, er sannsynligvis viktige områder som det bør jobbes videre med.
- Med verktøyene som presenteres i manualen vil du få informasjon om aktørens synspunkter på SE tiltaket og hvordan tjenestene utføres. Det er viktig å sammenligne deres synspunkter med tilgjengelig faktakunnskap og tiltakets egne oppfatninger og synspunkter.
- Det anbefales å lage en kortfattet og enkel oppsummering av undersøkelsen for hver enkelt aktørgruppe, som gjøres tilgjengelig for alle deltakerne.

Hvordan bruke resultatene

Vær klar over at de undersøkelsene som blir foreslått i manualen bare utgjør en del av kvalitetssikringsprosessen.

Som et resultat av undersøkelsene bør prosessen fortsette. Det er viktig å ikke avslutte prosessen etter at undersøkelsene er foretatt. Utvikling av SE tiltakets tjenester bør være en integrert del av denne prosessen.

Etter å ha samlet og evaluert resultatene fra undersøkelsene skal følgende gjøres:

- Informere teamet og deltakerne om foreliggende resultater av undersøkelsene fra hver aktørgruppe.
- Ta beslutninger om forbedringsområder som er kommet fram gjennom undersøkelsene.
- Sett opp en prioritert liste over forbedringsområder og angi tid for når forbedringene skal være gjort.

Begreper som benyttes for aktørene

I denne manualen benyttes følgende begreper for å beskrive aktørene:

Arbeidssøker/arbeidstaker

Vi bruker arbeidssøker og arbeidstaker for å beskrive en person som mottar bistand for å få og beholde en jobb på det ordinære arbeidsmarkedet. Dersom det ikke er helt klart om vedkommende er ansatt enda, benyttes begge begreper.

Arbeidsgiver

Vi benytter begrepet arbeidsgiver om en person eller en bedrift som ansetter en arbeidstaker som mottar bistand til å få og beholde en ordinær jobb. Dette kan være en bedriftsleder, en overordnet eller andre som er ansvarlig for arbeidstakeren i virksomheten. Det kan også dreie seg om arbeidsgivere som tilbyr arbeidstrening eller hospitering i en kortere periode.

Økonomisk og politisk besluttende myndigheter

Dette begrepet benyttes for å beskrive personer som er ansvarlige for å utvikle og gjennomføre relevante politiske og økonomiske virkemidler for SE. I noen land kan myndighetene ha en og samme funksjon, mens det i andre land kan være at de to oppgavene er atskilt.

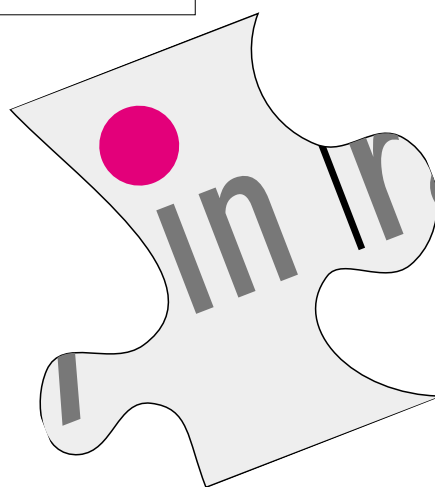
Tilrettelegger

Vi benytter begrepet tilrettelegger for ansatte som er involvert i alle faser av SE prosessen i forbindelse med å bistå en yrkeshemmet person til å få og beholde en jobb på det ordinære arbeidsmarkedet.

Tiltaksarrangør

Dette begrepet benyttes for å beskrive en person som har arbeidsgiveransvar for tilretteleggere i SE tiltak.

Arbeidssøkere/arbeidstakere

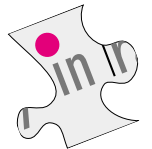


Mål for dette kapitlet:

- Å vurdere kvalitet sett fra arbeidssøkerens/arbeidstakerens perspektiv
- Å fokusere på hans/hennes syn på egen jobb
- Å undersøke hans/hennes syn på SE prosessen
- Å oppmuntre til erfaringsutveksling mellom arbeidssøkere

Innledende kommentarer

Arbeidssøkere/
arbeidstakere



I dette kapitlet skal vi ha fokus på interessene til arbeidssøkerne/arbeidstakerne. Gjennom QUIP prosjektet ble det tydelig at arbeidssøkerne var spesielt opptatt av

- Resultatet av SE, som for dem betyr en verdsatt jobb på det ordinære arbeidsmarkedet, og
- SE prosessens hovedtrekk (for eksempel medbestemmelse).

17

På bakgrunn av disse konklusjonene vil vi her presentere to verktøy. Disse verktøyene ble utviklet med tanke på å finne ut om forventningene til denne SE partneren blir møtt av SE tiltaket og hvordan tjenestene kan bli bedre.

Verktøyene kan benyttes hver for seg eller i kombinasjon. De er ikke veldig forskjellige når det gjelder evalueringsfokus, men de oppfyller delvis forskjellige mål. Spørreskjemaet kan være et utgangspunkt for dybdeanalyse av arbeidssøkerens/arbeidstakerens oppfatning av SE prosessen og arbeidsseminaret gir muligheter for arbeidssøkere/arbeidstakere til å utveksle erfaringer og synspunkter.

Hvordan bruke verktøyene

Arbeidssøkere/ arbeidstakere



De følgende verktøy dekker forskjellige sider ved SE prosessen.

”Spørreskjemaet om kvalitet på SE og arbeidsstedet”

[Verktøy 1.]

tar for seg arbeidssøkerens/arbeidstakerens oppfatning av SE prosessen og av hans/hennes arbeidsplass. Spørreskjemaet er utgangspunkt for et intervju eller samtale med arbeidssøker/arbeidstaker. Det starter med noen “oppvarmingsspørsmål” for deretter å fokusere på den første kontakten med tiltaket, Supported Employment prosessen og bistanden arbeidssøkeren/arbeidstakeren mottar fra sin tilrettelegger. I tillegg er det spørsmål som fokuserer på arbeidstakerens jobb og bistanden han/hun mottar på arbeidsplassen, samt hva han/hun liker og ikke liker ved jobben.

18

Spørreskjemaet kan brukes i alle faser av SE prosessen og som et verktøy for oppfølging underveis. Arket med “Tilleggsinformasjon om arbeidssøkeren/arbeidstakeren” skal fylles ut av tilretteleggeren før intervjuet/samtalen finner sted. Disse opplysningene gir informasjon om hvor i SE prosessen arbeidssøkeren/arbeidstakeren befinner seg og om det er spesielle ting intervjueren trenger å være spesielt oppmerksom på i intervjuet. Hensikten er at intervjueren kan tilpasse seg behovene til arbeidssøkeren.

VIKTIG

Intervjuene skal ikke gjennomføres av arbeidssøkerens personlige tilrettelegger. Gjennom QUIP prosjektet opplevde vi at det var vanskelig for arbeidssøkere å komme med kritikk av SE tiltaket og tilretteleggerne. Vi anbefaler derfor bruk av eksterne konsulenter som ikke er del av SE tjenesten til å gjennomføre intervjuene. Dersom dette ikke er mulig, bør intervjueren være en ansatt som ikke har hatt direkte kontakt med arbeidssøkeren/arbeidstakeren.

Spørsmålet om SE prosessen (spørsmål 2.3) er veldig generelt og åpner for å gi arbeidssøkeren mulighet til å snakke om de tingene han/hun anser som spesielt viktig i prosessen. Dersom det er viktige sider som ikke blir aktivt berørt av ham/henne, kan intervjuerne bruke listen over kvalitetskriterier for å kunne få flere detaljerte opplysninger. Hvis SE tjenesten er spesielt interessert i enkelte deler av prosessen, kan intervjueren konsentrere seg om disse.



VIKTIG

Spørsmål markert med [AS!] vil også bli berørt på arbeidsseminarene og det er opp til tiltaket og/eller intervjueren om de ønsker å bruke disse spørsmålene i intervjuet. Dersom det ikke er planer om å ha et arbeidsseminar, bør spørsmålene uansett tas med i intervjuet.

Dersom arbeidssøkeren/arbeidstakeren tillater det, kan intervjuet tas opp på bånd. Resultatene kan analyseres av en ekstern konsulent, av en gruppe eller en enkeltperson innen SE tiltaket. Resultatene bør gjennomgås, diskuteres med ansatte og ledere i organisasjonen og alle bør ha mulighet til å komme med innspill og nye ideer.

Å samle på sitater/utsagn fra intervjuene for å illustrere viktige og/eller interessante temaer, har vist seg å være nyttig i QUIP prosjektet. SE tiltaket kan bruke disse sitatene som "motto", eller i sammenheng med markedsføring av tiltaket (for eksempel i brosjyremateriell, plakater, presentasjoner).

TID

Et intervju tar mellom 30 til 45 minutter. Etterarbeidet (gjennomgang av opptak eller notater, oppsummering av resultater osv.) kan ta mellom en til tre timer per intervju, avhengig av hvilken metode som er brukt og i hvilken detalj resultatene blir analysert.

Det er nødvendig å sette av tid til å diskutere og gjennomgå resultater og konklusjoner med ansatte i SE tiltaket.

NYTTIGE TIPS

Dersom arbeidssøkeren ønsker det, kan hans/hennes tilrettelegger være tilstede i "oppvarmingsperioden" av intervjuet for å skape trygghet og etablere en god atmosfære.

For å unngå misforståelser og uklare forventninger, er det viktig å informere den du intervjuer om hva som er din rolle og hva som er hensikten med intervjuet

Tilpass intervjuet til arbeidssøkerens forutsetninger, spesielt med tanke på språkbruk. Arket med "Tilleggsinformasjon om arbeidssøkeren/arbeidstakeren" vil gi deg informasjon om hvordan du best kan håndtere intervjusituasjonen.



Arbeidsseminaret “Personlige mål, god SE virksomhet og mulige forbedringer”

[Verktøy 2]

tar for seg arbeidssøkernes/arbeidstakernes personlige mål, samarbeid med tilrettelegger og mulige forbedringer i SE prosessen. Det blir foreslått en rekke metoder som skal bidra til at arbeidssøkerne/arbeidstakerne blir aktivt involvert i seminaret. Arbeidsseminaret er en mulighet for deltakerne til å bli kjent med hverandre og å se på seg selv ikke bare som individuelle ”brukere”, men som en gruppe mennesker med (sammenfallende eller ulike) behov, ideer og meninger. Det presenteres også et verktøy for å få arbeidssøkerens/arbeidstakerens tilbakemelding på hvordan de opplevde seminaret.

VIKTIG

Det bør ideelt sett være andre enn arbeidssøkernes/arbeidstakernes tilretteleggere som leder arbeidsseminaret.

Den som leder arbeidsseminaret har ansvar for at alle deltakerne blir involvert i diskusjonene. Det er derfor viktig at vedkommende har en viss erfaring med å tilrettelegge for gruppearbeid/aktivitet og han/hun må være tålmodig og fleksibel.

Enkelte av deltakerne kan ha spesielle behov (for eksempel enkel språkbruk, bruk av bilder/symboler, tegnspråk, angst). Lederen av arbeidsseminaret må få informasjon om dette i god tid før seminaret, slik at det kan legges til rette for disse behovene.

Resultatene fra arbeidsseminaret skal dokumenteres på flipover ark eller lignende og det bør tas notater underveis. Dette er spesielt viktig dersom man kun gjennomfører seminaret uten en forutgående intervjurunde.

Arbeidsseminaret fokuserer i hovedsak på SE prosessen. Spesielt dersom man kun gjennomfører arbeidsseminaret uten forutgående intervjuer, bør arbeidstakernes synspunkter på egne jobber bli inkludert som en del av seminaret.



TID

Arbeidsseminaret bør ha en varighet på inntil tre timer (inkludert en eller to kaffepauser). Til forberedelser og etterarbeid (skrive oppsummering/referat, formidle resultater osv.) trengs minimum en halv dag.

▶ **NYTTIGE TIPS**

Hvis det er mulig, bør det være to personer som leder/tilrettelegger seminaret fordi diskusjonen må dokumenteres på en ordentlig måte og noen deltakere vil trenge spesiell oppmerksomhet og/eller støtte.

For å unngå misforståelser og uklare forventninger, bruk tid på å informere deltakerne om hva som er seminarlederens rolle og hva som er hensikten med seminaret.

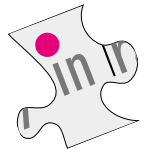
Sett av tid til uformell informasjonsutveksling (for eksempel under kaffepauser).

Dersom noen av deltakerne allerede er blitt intervjuet, er det lurt å gjennomføre seminarene rett etter intervjuene. På denne måten kan det bli lettere for deltakere å tenke nøye gjennom sine holdninger til SE prosessen.

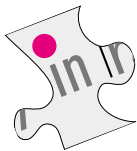
Diskusjonsgruppene bør bestå av tre til fem personer.

Vær nøye med gruppesammensetningen. Det kan være fornuftig å dele inn gruppene etter hvor den enkelte føler seg hjemme (for eksempel alder, type arbeidsplass eller type yrkeshemming). Mange vil føle større trygghet i en homogen gruppe enn i en heterogen gruppe. Gruppesammensetningen kan derfor påvirke resultatet av gruppearbeidet.

**Arbeidssøkere/
arbeidstakere**



[Arbeidssøkere/ arbeidstakere]



Tilleggsinformasjon om arbeidssøkeren (skal fylles ut av arbeidssøker og tilrettelegger)

- Hvor lenge har du deltatt i SE?
- Hvor langt har du kommet i prosessen med å finne en jobb? (Bli kjent, søke jobb, under opplæring/trening i jobb, er ansatt, får oppfølging etter ansettelse)
- Er det spesielle ting intervjueren bør ta hensyn til når han/hun intervjuer deg?

Oppvarming

Bli kjent med hverandre (navn, alder, nåværende jobb, osv.)

Gi informasjon om intervjuerens rolle og hensikten med intervjuet

22

Prosess og kvalitet på SE

1.1 På hvilken måte ble du med som deltaker i “navn på SE tiltaket”?

Hvorfor valgte du å bli deltaker i (SE)?

1.2 Hva håpet du å oppnå ved å være med i “navn på (SE)tiltak”? [AS!]

Har du nådd målene dine?

1.3 Kan du beskrive hvordan samarbeidet med “navn på tilrettelegger” har foregått fra du først fikk kontakt og til nå?

Til intervjuer: For tilleggsspørsmål, se listen over kvalitetskriterier.

Trekk ved SE prosessen

- Kontaktetablering og informasjonsutveksling
- Yrkesrettet kartlegging og planlegging
- Jobbsøking
- Arbeidstrening og opplæring
- Bistand og samarbeid på arbeidsplassen

1.4 Er det noe som gjør det vanskelig for deg og få og beholde en jobb?

Hvis ja, hva er det som gjør det vanskelig?

Hjelper tilretteleggeren deg i forhold til disse vanskene slik at det blir lettere for deg å få og beholde jobben?

[Arbeidssøkere/
arbeidstakere]



1.5 Hva liker du ved samarbeidet med "navn på tilrettelegger"? [AS!]

Hva liker du ikke ved samarbeidet med "navn på tilrettelegger"? [AS!]

Hvordan kan samarbeidet med "navn på tilrettelegger" bli bedre? [AS!]

Beskrivelse av jobben

For intervjueren: for tilleggsspørsmål, se listen over **kvalitetskriterier** (side??)

23

2.1 Hvor jobber du?

Fortell om hva du gjør på jobben

2.2 Er det noen som hjelper deg på jobben?

Hvis ja, hvem hjelper deg?

Hva slags hjelp får du på jobben?

2.3 Hva liker du og hva liker du ikke ved jobben din?

[Arbeidssøkere/ arbeidstakere]



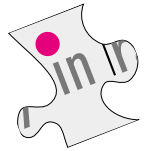
Trinn :: Velkommen < 10' >

Mål ::	Metoder, spørsmål	< Verktøy og hjelpemidler >
<p>1) Skape en god arbeidsatmosfære</p> <p>2) Å bli kjent med hverandre</p>	<p>1) L presenterer seg</p> <p>2) Gi informasjon om seminaret (mål, organisering, osv.)</p> <p>3) Deltakerne presenterer seg selv</p> <p>///</p> <p><i>Kommentarer: LEDE=L</i></p> <p><i>L skriver navnene på deltakerne på post-it lapper og plasserer dem på plakaten/tavlen</i></p> <p><i>Dersom det er nødvendig, kan tilrettelegger(ne) være tilstede under velkomstdelen for å bidra til å etablere en god atmosfære.</i></p> <p><i>Husk å gi informasjon om hensikten med seminaret på en måte som er tilpasset deltakerne</i></p>	<p>< Verktøy og hjelpemidler ></p> <p>1) Forberedte flipover ark (velkommen, mål for seminaret, gjennomføring og planlagt tidsramme)</p> <p>2) Post-it lapper</p>

Trinn :: Personlige mål < 20' >

Mål ::	Metoder, spørsmål	< Verktøy og hjelpemidler >
<p>Å få kjennskap til deltakernes personlige mål</p>	<p>1) Hva håpet du å oppnå som deltaker i ”navn på tiltak”?</p> <p>2) Har du nådd disse målene?</p> <p>3) Har du satt deg mål som enda ikke er nådd?</p> <p>4) Hva er grunnen til at disse målene ikke er nådd?</p> <p>Deltakerne skriver ned sine egne mål på post-it lapper, markerer dem med + (oppnådd) eller – (ikke oppnådd), L setter dem sammen på flip-over arket og skriver ”grunner” ved siden av dem.</p> <p>///</p> <p><i>Kommentarer: Gi tilstrekkelig med tid til at deltakerne får skrevet ned sine ideer og tanker</i></p> <p><i>Kanskje noen trenger din hjelp til å få skrevet ned sine tanker eller uttrykt dem muntlig i stedet</i></p>	<p>< Verktøy og hjelpemidler ></p> <p>1) Forberedte flip-over ark (med en “+” og en “-avdeling)</p> <p>2) Post-it lapper med “+” og “-“</p>

[Arbeidssøkere/
arbeidstakere]



Trinn :: Samarbeid med tilrettelegger < 20' >

Mål ::

Å definere SE prosessen og å evaluere samarbeidet mellom arbeidssøker og tilrettelegger

Metoder, spørsmål

- 1) Hva slags hjelp får du fra tilretteleggeren din?
- 2) Hva liker du ved samarbeidet med din tilrettelegger?
- 3) Hva liker du ikke ved samarbeidet med din tilrettelegger?

Idédugnad i plenum – L skriver stikkord på flip-over ark.



Kommentarer: Forsikre deg om at alle deltar aktivt i diskusjonene

< Verktøy og hjelpemidler >

- 1) Forberedte flip over ark

Trinn :: Perspektiver < 20' >

Mål ::

Å kartlegge mulige utviklingsområder

Metoder, spørsmål

Hvordan kan samarbeidet med tilrettelegger bli bedre?
Deltakerne skriver ned sine ideer på post it lapper, L setter lappene opp på flip over ark



*Kommentarer: Gi tilstrekkelig med tid til at deltakerne får skrevet ned sine ideer og tanker
Kanskje noen trenger din hjelp til å få skrevet ned sine tanker eller uttrykt dem muntlig istedet*

< Verktøy og hjelpemidler >

Forberedte flip-over ark, post-it lapper

Trinn :: Avslutning < 10' >

Mål ::

Å få tilbakemelding på gjennomføring av seminaret

Metoder, spørsmål

Hver deltaker uttrykker en positiv og en negativ side ved seminaret i plenum.
L skriver kommentarene på flipover ark (stikkord)

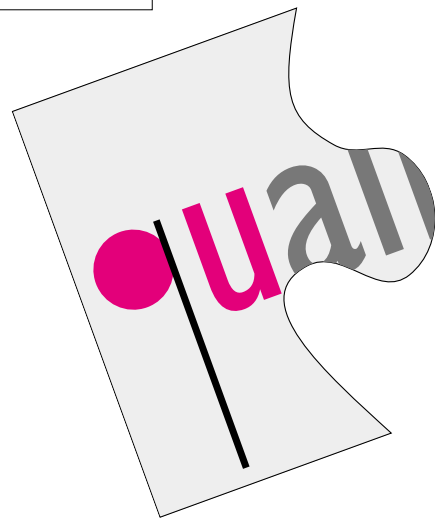


Kommentarer: Se til at alle deltar aktivt

< Verktøy og hjelpemidler >

Forberedte flipover-ark

Arbeidsgivere



Mål for dette kapitlet

- Å se på kvalitet fra arbeidsgiverens perspektiv
- Å fokusere på arbeidsgivers syn på den ansatte
- Å finne ut av arbeidsgivers syn på spesifikke sider ved SE prosessen
- Å vurdere kvaliteten på arbeidstakerens arbeidssituasjon

Innledende kommentarer

Arbeidsgivere



Dette kapitlet fokuserer på arbeidsgiveres syn på SE tiltaket. I QUIP prosjektet kom det fram at arbeidsgiverne først og fremst var opptatt av

- Resultater av Supported Employment, og
- Spesifikke sider ved SE prosessen.

29

På bakgrunn av dette er det blitt utviklet verktøy for å måle hvorvidt arbeidsgivernes forventninger til kvalitet er blitt nådd, identifisere mulige forbedringsområder og å vurdere kvaliteten på arbeidstakerens arbeidsplass.

Hvordan bruke verktøyene

Arbeidsgivere



De følgende verktøy er utviklet for å måle hvor fornøyd arbeidsgiverne er med den bistanden de mottar fra SE tiltaket, å innhente ideer om hvordan kvaliteten på tjenesten kan forbedres, og å se nærmere på betingelsene ved arbeidstakerens jobb. Begrepet "Arbeidsgiver" må ses i en større sammenheng. Avhengig av størrelsen på arbeidsplassen, kan en "arbeidsgiver" også være en arbeidsleder eller avdelingssjef. Før dere tar i bruk et verktøy, bør det tenkes gjennom hvem i bedriften som faktisk er i stand til å svare på de forskjellige spørsmålene. I mange tilfeller kan det også være nyttig å intervju en eller flere av arbeidstakerens kolleger.

Fordi arbeidsgivere ikke har mye tid å avse til dette, presenterer vi her verktøy som kan fylles ut relativt raskt av arbeidsgiveren selv. På den annen side, dersom SE tiltaket ønsker å få mer detaljert kunnskap om synspunktene til arbeidsgiverne eller ønsker å bidra til at arbeidsgivere kan få utvekslet erfaringer seg imellom, kan det være nyttig å arrangere intervjuer eller gruppediskusjoner med arbeidsgivere.

30

"Spørreskjemaet om arbeidsgiveres syn på samarbeid med SE tiltaket"

[Verktøy 1]

har som mål å få fram informasjon om samarbeidet mellom arbeidsgiver og tilrettelegger. Det fokuserer på de sidene ved samarbeidet som arbeidsgiver synes er viktigst, slik som: Informasjon, typer bistand, kontakt med tilrettelegger, bistand med formaliteter, tilretteleggers problemløsningsferdigheter og deres generelle tilfredshet med SE tiltaket.

Spørreskjemaet fylles ut av arbeidsgiveren selv. Det er også mulig å bruke skjemaet som utgangspunkt for et intervju. Uansett hvordan man skaffer seg informasjon, er det viktig at resultatene blir gjennomgått og analysert grundig og diskutert med tilretteleggerne (for eksempel på et personalmøte).

VIKTIG

Dersom du bruker spørreskjemaene, skal disse sendes til arbeidsgiverne av teamleder i tiltaket, de skal ikke leveres ut eller innhentes av tilretteleggere, da dette kan påvirke svarene. Dersom intervjuer foretas, skal disse ikke gjennomføres av tilretteleggere som har direkte kontakt med arbeidsgiveren. Hvis mulig, bør en ekstern konsulent engasjeres.



OBS!

Tilretteleggerne må ikke få inntrykk av at hensikten med intervjuet er å kontrollere det arbeidet de gjør. Tilretteleggerne må involveres aktivt i å bestemme hvilke spørsmål som skal stilles og komme med ideer om hvilke sider som spesielt bør belyses i forhold til de enkelte arbeidsgivere. Teamets leder må være veldig tydelig på at hensikten er å forbedre SE tjenestene totalt sett. Dersom det dukker opp problemstillinger som bør tas opp med individuelle tilretteleggere, skal dette gjøres i en personlig samtale, ikke på fellesmøter.



TID

Det tar mellom fem og ti minutter å fylle ut skjemaet, avhengig av hvor nøye arbeidsgiver svarer på de åpne spørsmålene. Det trengs noen timer (avhengig av antall spørreskjemaer) å gjennomgå resultatene og presentere dem for tilretteleggerne.



NYTTIGE TIPS

Hvis du gjennomfører intervjuer kan du legge til noen åpne spørsmål som tar for seg temaer av spesiell interesse for tiltaket.

For å unngå stigmatisering, ikke bruk begreper som “funksjonshemming” eller “yrkeshemmet arbeidstaker”, men navn på vedkommende.

For å oppmuntre til å gi kritikk er det viktig at arbeidsgiveren får mulighet til å fylle ut skjemaet anonymt.

Skjemaet ”Rask tilbakemelding fra arbeidsgiver”

[Verktøy 2]

fokuserer på samarbeidet mellom arbeidsgiver og tilrettelegger. Det er hovedsakelig et verktøy som gjør det mulig for arbeidsgiver å gi rask tilbakemelding på den bistand han/hun mottar fra SE tiltaket. Det er ikke laget for å utdype detaljer rundt samarbeidet, men for å gi tiltaket tidlige signaler på hvor fornøyd arbeidsgiveren er og på eventuelle ønskede forbedringstiltak. Denne undersøkelsen er ikke veldig tidkrevende for arbeidsgiveren, og kan gjennomføres en gang per år.



VIKTIG

Spørreskjemaet kan sendes per post eller leveres arbeidsgiveren direkte. En tilrettelegger får ansvar for å samle inn skjemaene og oppsummere resultatene på et av-

Arbeidsgivere



talt tidspunkt. Resultatene kan presenteres på et personal/teammøte og brukes som utgangspunkt for diskusjon. Dersom arbeidsgiveren melder fra om ting han/hun er misfornøyd med og som anses viktige for videre samarbeid, bør det gjennomføres et (uformelt) intervju med arbeidsgiver, gis veiledning til tilrettelegger, osv.



TID

Arbeidsgiveren bruker omlag 5 minutter på å fylle ut skjemaet. Det trengs noen timer (avhengig av antall skjemaer) til å gjennomgå, analysere og drøfte resultatene av undersøkelsene.

32

'Sjekklisten over arbeidstakerens jobb'

[Verktøy 3]

fokuserer på arbeidstakerens arbeidsbetingelser. Dette er et verktøy for å innhente informasjon om ansettelsesforholdene til arbeidstakeren når det gjelder lønn, inkludering og naturlig bistand.



VIKTIG

Hvis det som kommer fram i undersøkelsen gir grunn til bekymring, bør bedring av arbeidsforholdene være et tema for videre kvalitetsforbedrende tiltak, for eksempel kan man arrangere et seminar om dette temaet.



TID

Det vil ikke ta mer enn fem minutter å fylle ut sjekklisten. Det trengs noe tid (avhengig av antall sjekklister) for å analysere og presentere resultatene for de ansatte i SE tiltaket.



NYTTIGE TIPS

Det kan være tids/arbeidsbesparende å sende/levere sjekklisten sammen med et eller begge spørreskjemaene.

Dersom det er flere enn en arbeidstaker med spesielle behov på arbeidsplassen, er det viktig å be arbeidsgiver fylle ut en sjekkliste per arbeidstaker.

Navn

[Arbeidsgivere]



Bedrift

I. Hva var forventningene dine til SE tiltaket før dere begynte samarbeidet?

33

Er forventningene dine blitt nådd?

- Ja
- Delvis
- Nei

Hvilke forventninger er ennå ikke blitt nådd (kan også være nye forventninger som har kommet til etter oppstart av samarbeid med SE-tiltaket) ?

2. Tilfredsstillt arbeidstakeren dine krav?

- Ja
- Delvis
- Nei

Gi utfyllende kommentarer/informasjon:

3. Har du mottatt tilstrekkelig bistand og informasjon for å kunne inkludere arbeidstakeren på en vellykket måte (arbeidstakeren er en del av arbeidsfellesskapet, lærer, utvikler seg og utfører arbeidsoppgavene)?

[Arbeidsgivere]



- Ja
- Delvis
- Nei
- Ingen bistand nødvendig

Hvordan kan bistanden og informasjonen bli bedre?

34

4. Har det oppstått noen problemer i forbindelse med (den nye) arbeidstakeren?

- Ja
- Nei

Hvis ja: Hvilke problemer kunne ikke løses innenfor de ordinære problemløsningsrutinene til bedriften?

Hvordan ble problemene håndtert?

Var du fornøyd med bistanden fra SE tiltaket i forbindelse med problemene?

- Ja
- Delvis
- Nei

Gi utfyllende kommentarer/informasjon:

5. Hva slags bistand mottar du fra SE tiltaket?

[Arbeidsgivere]



Hvordan vil du vurdere den bistanden du mottar/har mottatt?

- Veldig bra
- Bra
- Tilstrekkelig
- Dårlig
- Veldig dårlig

Hvordan kan bistanden bli bedre?

35

Får du nok bistand med nødvendige formaliteter i forbindelse med (den nye) arbeidstakeren?

- Ja
- Delvis
- Nei
- Bistand trengs ikke

Mottar arbeidstakerens kollegaer informasjon og bistand fra SE tiltaket?

- Ja
- Delvis
- Nei

Gi utfyllende kommentarer/informasjon:

6. Hvor ofte er du i kontakt med tilretteleggeren?

[Arbeidsgivere]



Er kontakthypigheten tilstrekkelig for dine behov?

- Ja
- Nei

Gi utfyllende kommentarer/informasjon:

7. Hvordan vil du beskrive ditt forhold til tilretteleggeren?

- Veldig bra
- Bra
- Tilfredsstillende
- Dårlig
- Veldig dårlig

Gi utfyllende kommentarer/informasjon:

36

8. Hvor fornøyd er du med SE tiltaket totalt sett?

- Veldig fornøyd
- Fornøyd
- Middels fornøyd
- Misfornøyd
- Veldig misfornøyd

Gi utfyllende kommentarer/informasjon:

Hva kan forbedres?

Hva kan du bidra med for å bedre samarbeidet med SE tiltaket?

9. Vil du anbefale SE tiltaket til andre arbeidsgivere?

- Ja
- Nei

Gi utfyllende kommentarer/informasjon:

[Arbeidsgivere]



10. Har du andre kommentarer/opplysninger du vil tilføye?

”Skjemaet arbeidsgiver kortversjon”

[Verktøy 2]

[Arbeidsgivere]



1. Hvor fornøyd er jeg med SE tiltaket?

- Veldig fornøyd
- Fornøyd
- Middels fornøyd
- Misfornøyd
- Veldig misfornøyd

2. Dette liker jeg ved samarbeidet med SE tiltaket/tilretteleggeren:

38

3. Dette liker jeg dårlig ved samarbeidet med SE tiltaket/tilretteleggeren:

4. SE tiltaket bør bli bedre på.....

5. Jeg vil også gjerne si at.....

Sjekkliste over arbeidstakerens jobbsituasjon

[Verktøy 3]

[Arbeidsgivere]

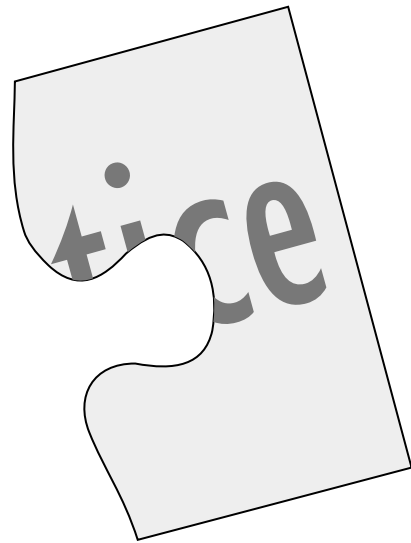


1. Har arbeidstakeren en gyldig arbeidskontrakt/avtale?
 Ja Nei Vet ikke
2. Har han/hun en langsiktig arbeidskontrakt/avtale?
 Ja Nei Vet ikke
3. Er arbeidstakerens lønn på samme nivå som hans/hennes kollegaer som utfører samme type jobb?
 Ja Nei Vet ikke
4. Har han/hun tilgang på typiske bedriftsgoder (arbeidsklær, rabattordninger osv.)?
 Ja Nei Vet ikke
5. Tror du at arbeidstakeren føler at hun/han har kontroll over egen arbeidssituasjon?
 Ja Nei Vet ikke
6. Får arbeidstakeren regelmessig tilbakemeldinger fra kollegaer og overordnede?
 Ja Nei Vet ikke
7. Fins det muligheter for forfremmelser/mer ansvar/flere oppgaver i arbeidstakerens jobb?
 Ja Nei Vet ikke
8. Tror du at arbeidstakeren får bistand fra sine kollegaer ved behov?
 Ja Nei Vet ikke
9. Tror du det er et godt forhold mellom arbeidstakeren og kollegaene?
 Ja Nei Vet ikke
10. Tror du at arbeidstakeren er inkludert i arbeidsfellesskapet?
 Ja Nei Vet ikke

39

11. Tilleggsopplysninger, kommentarer, forklaringer:

Økonomisk og politisk besluttende myndigheter



Hensikt med dette kapitlet

Å se på de økonomiske og politisk besluttende myndigheters fokus på kvaliteten på SE tiltaket

Å få fram hvordan myndighetene ser på samarbeidet med SE tiltaket

Å finne ut av hvilke forbedringer som anbefales av myndighetene

Innledende kommentarer

Økonomisk og
politisk
besluttende
myndigheter



Dette kapitlet fokuserer på myndighetenes syn på SE tiltaket.

Det har blitt utviklet et verktøy for å evaluere om myndighetenes forventninger til kvalitet generelt sett er oppnådd og for å identifisere eventuelle forbedringsområder. Gjennom QUIP prosjektet kom det fram at myndighetene først og fremst har et fokus på:

- Resultater av SE og
- Rammebetingelser.

Det følgende verktøyet fokuserer på myndighetenes syn på samarbeidet med SE tiltaket.

Hvordan bruke verktøyet

Økonomisk og politisk besluttede myndigheter



Verktøyet er utarbeidet for å få fram myndighetenes syn på samarbeid med SE tiltaket og for å innhente ideer om hvordan kvaliteten på samarbeidet kan utvikles videre.

'Spørreskjemaet: Samarbeid med SE tiltaket'

er laget for å bli fylt ut av en myndighetsrepresentant (for eksempel en ansatt på Aetat) som samarbeider direkte med tiltaket. Skjemaet kan også brukes som utgangspunkt for et intervju som gjennomføres av en tilrettelegger/tiltaksarrangør eller en ekstern konsulent. I begge tilfeller må resultatene analyseres grundig og diskuteres med alle ansatte i tiltaket (for eksempel på et personalmøte).

44

Spørreskjemaet kan utvides ved å ta inn spørsmål som omhandler myndighetenes syn på konkrete kvalitetskriterier, spesielt de strukturelle sidene ved SE (tilretteleggerens kompetanse, arbeidsvilkår, tilgjengelighet for arbeidssøkere). Listen over kvalitetskriterier vil gi deg en oversikt over mulige temaer. Det kan være spesielt interessant å diskutere disse temaene i et intervju.

VIKTIG

Fordi myndighetene ofte har en kontrollfunksjon, kan noen representanter oppleve det vanskelig å svare på alle spørsmålene. SE tiltaket må gjøre det klart at resultatene av undersøkelsen kun er ment som utgangspunkt for en utvikling av tiltakets eget arbeid. Myndighetspersonen bør derfor ikke bli intervjuet i egenskap av "tjenestemann" eller "statsansatt" som skal representere det offisielle synet til den organisasjonen de jobber for, men heller som partner i et direkte samarbeid med tiltaket.



TID

Det vil ta ca. ett kvarter å fylle ut skjemaet, avhengig av hvor nøye spørsmålene blir besvart. Et intervju vil ta om lag en halv time å gjennomføre.



NYTTIGE TIPS

Dersom dere bruker intervjuer, kan dere legge til noen åpne spørsmål som dekker områder av spesiell interesse for SE tiltaket (for eksempel om hvor fornøyd myndighetene er med resultatene av nyutvikling i tiltaket). Kapitlet "Å sammenfatte aktørenes synspunkter" tilbyr verktøy som gir partnerne mulighet til å presentere nye ideer eller komme med anbefalinger som de sannsynligvis ikke vil presentere i et intervju. Ved å gjennomføre et arbeidsseminar med andre aktører tilstede, gis det muligheter for å skape en åpen atmosfære slik at det er mer sannsynlig at deltakerne vil presentere ideer eller viktige temaer.

Navn

[Økonomisk og politisk besluttende myndigheter]

I. Organisasjon



I. Hva er dine forventninger til tiltaket?

Hvilke av disse forventningene er blitt oppnådd?

45

Hvilke forventninger har tiltaket ikke oppnådd?

2. Hvilke resultater (ikke bare rent kvantitative) forventer du av tiltaket?

[Økonomisk og politisk besluttende myndigheter]



Hvilke av disse resultater blir oppnådd?

Hvilke resultater blir ikke oppnådd?

46

3. Hvordan vurderer du samarbeidet med tiltaket totalt sett?

- Veldig bra
- Bra
- Tilstrekkelig
- Dårlig
- Veldig dårlig

Hva fungerer bra i samarbeidet?

4. På hvilken måte kan samarbeidet bli bedre?

Hva kan du selv bidra med for å bedre samarbeidet?

[Økonomisk og politisk besluttende myndigheter]



...og hva kan andre bidra med?

47

5. Hva er de sterke sidene ved SE tiltaket?

På hvilken måte kan disse sterke sidene utvikles?

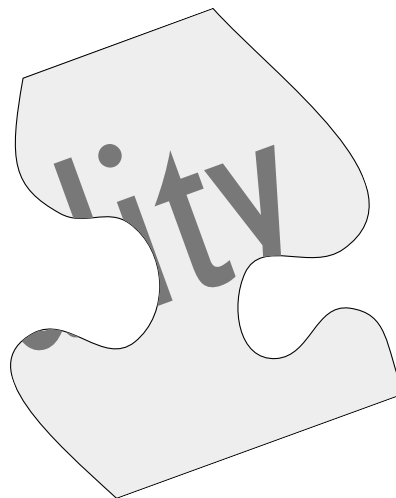
[Økonomisk og politisk besluttende myndigheter]



6. Hvilke utviklingsområder ser du som viktige i tiltaket?

7. Har du noen gode råd eller øvrige kommentarer du gjerne vil gi tiltaket?

Tilretteleggere



Hensikten med dette kapitlet

Å se på kvalitet sett fra tilretteleggerens perspektiv

Å fokusere på tilretteleggerens synspunkter på de organisatoriske rammene for SE tiltaket

Å finne ut av tilretteleggerens syn på hva som er viktige trekk ved SE prosessen

Å oppmuntre til diskusjon mellom tilretteleggere

Innledende kommentarer

Tilretteleggere



Dette kapitlet fokuserer på tilretteleggerens synspunkter på SE tiltaket. Et av resultatene fra QUIP prosjektet var at tilretteleggerens synspunkter fokuserer på

- De organisatoriske rammene for tiltaket som viktig grunnlag for høy kvalitet på arbeidet som utføres
- Generelle mål for SE slik som en arbeidsplass (av høy kvalitet) for arbeidssøkerne, et godt forhold til relevante aktører (for eksempel arbeidssøkere og arbeidsgivere), identifisering av naturlig bistand, medbestemmelse og sosial inkludering, og
- De fleste elementer i SE prosessen for øvrig.

53

På bakgrunn av dette, vil denne manualen tilby tre forskjellige verktøy for å evaluere om forventninger til kvalitet sett fra de relevante partnerne blir møtt og å identifisere mulige forbedringsområder.

Verktøyene utfyller hverandre tematisk fordi de har forskjellig fokus og – brukt i sammenheng med hverandre - dekker de fleste viktige kvalitetskriteriene. De kan også brukes enkeltvis og uavhengig av hverandre dersom tiltaket av ressursmessige hensyn bestemmer seg for å fokusere på spesielle områder/temaer.

Fordi tilretteleggerne er involvert i alle sider ved SE prosessen, tiltakets rammer og resultater og har den mest fullstendige oversikten over SE, er de verktøyene som anbefales de som er mest omfattende og tidkrevende med den hensikt å få et mest mulig utfyllende og helhetlig bilde av SE sett fra tilretteleggerens ståsted.

Hvordan bruke verktøyene

Tilretteleggere



De følgende verktøy dekker forskjellige sider ved hele SE prosessen.

'Sjekklisten for egnevaluering og egenrefleksjon'

[Verktøy 1] har til hensikt å få fram opplysninger om samarbeidet mellom tilrettelegger og arbeidssøker og andre relevante aktører i den individuelle SE prosessen. Sjekklisten fokuserer på en konkret arbeidssøker/arbeidstaker og samarbeidet og kommunikasjonen med denne personen og hans/hennes omgivelser.

54

Sjekklisten er ikke et verktøy for kontroll av tilretteleggerens arbeid, men er ment for å gi ham/henne en mulighet til å reflektere over egen arbeidsprosess i detalj. Dersom tilretteleggeren har tid til det, bør det fylles ut en sjekkliste for hver arbeidssøker/arbeidstaker som tilretteleggeren jobber med. Dersom dette ikke er mulig, bør det i alle fall fylles ut en sjekkliste for inntil tre arbeidssøkere som kan fungere som eksempler. Sjekklisten kan brukes ved alle faser i den individuelle SE prosessen eller som et verktøy for oppfølging for å reflektere på ulike sider ved prosesskvalitet. Selv om sjekklisten bare fylles ut for to eller tre personer per tilrettelegger vil det stimulere til tilretteleggerens selvrefleksjon. Dersom tilretteleggeren ønsker det, kan resultatene som kommer fram diskuteres med kollegaer på interne møter i teamet.

VIKTIG

Alle temaer i sjekklisten begynner med "Jeg". Men noen av punktene som berøres er utenfor tilretteleggerens direkte kontroll. Der hvor det er tilfelle, må tilretteleggeren markere dette tydelig ved utfylling av sjekklisten.

I enkelte tiltak har man fordelt hovedansvaret for ulike deler av SE prosessen på forskjellige tilretteleggere. Dersom det er noen temaer som ikke passer med tilretteleggerens jobb, skal vedkommende fylle ut rubrikken "0 uaktuelt".

NYTTIGE TIPS

Gjør det helt klart overfor tilretteleggerne at sjekklisten ikke er et verktøy for kontroll av deres arbeid.

Tilretteleggerne trenger og få avsatt god tid til å fylle ut sjekklisten og for å reflektere grundig over innholdet som kommer fram.

Dersom resultatene skal diskuteres på interne møter er det viktig å skape en god, trygg og åpen atmosfære slik at viktige og omstridte temaer kan komme fram.

'Spørreskjemaet vedrørende organisatoriske rammer og kommunikasjon med kollegaer i tiltaket'

[Verktøy 2]

fokuserer på tilretteleggerens syn på de organisatoriske rammene han/hun jobber innenfor. Det vektlegger viktigheten av en god organisering for å kunne gjøre en god jobb. Tilretteleggerne har muligheten til å evaluere sine egne arbeidsvilkår, utvikle ideer for mulige forbedringer og å melde fra om sine vurderinger til lederen av tiltaket. Spørreskjemaet kan også brukes av tiltaksarrangørene.

En kollega eller en ekstern konsulent bør påta seg lederansvar når det gjelder undersøkelsene blant tilretteleggerne basert på spørreskjemaet. Han/hun må ta ansvar for å levere ut skjemaene, innhente dem innen en gitt tidsfrist, analysere dem og dele resultatene med de andre i teamet. For å gjøre resultatene så tydelige som mulig er det nødvendig å presentere dem skriftlig til teamet og å diskutere de viktigste og mest omstridte temaene på et internt møte. Resultatene av undersøkelsen kan også gi et godt grunnlag for gjennomføring av Arbeidsseminar I. (se nedenfor).

Fordi det tar noe tid både å svare på spørreskjemaet og å innhente svarene og analysere dem, bør denne undersøkelsen gjennomføres kun en gang per år. Hele teamet må gis muligheten til å være med på en slik undersøkelse og en (eller flere) (for eksempel teamleder) må være ansvarlig for å innhente og analysere resultatene og å dele dem med de andre.

NYTTIGE TIPS

- ▶ Det må gjøres klart at det forventes ærlige og kritiske tilbakemeldinger på organisering og at slike tilbakemeldinger aksepteres av ledelsen og hele teamet.

Dersom det er ønskelig kan svarene leveres anonymt.

Det må settes av tilstrekkelig tid og rom for refleksjon og hvordan teamet kan iverksette forbedringer og hvordan hvert enkelt teammedlem kan bidra.

Tilretteleggere





[Verktøy 3+4]

er utviklet først og fremst for å stimulere til erfaringsutveksling mellom teammedlemmene. Seminarene gir mulighet til å diskutere tiltakets overordnede mål/forretningsidé, metoder for å nå disse og for å drøfte hvordan tiltaket som helhet utfører jobben det er satt til. Arbeidsseminarene er verktøy for organisasjonsutvikling og for å gi åpning for å utvikle nye kvalitetskriterier for virksomheten. De to arbeidsseminarene har forskjellige mål. Arbeidsseminar 1 har som mål å samle personalets syn på organisering av tiltaket og på hvilke kvalifikasjoner og ferdigheter som er viktige hos en tilrettelegger. Arbeidsseminar 2 er utviklet for å innhente personalets syn på hva som utgjør høy kvalitet på SE og på tiltakets generelle overordnede mål.

En eller to av personalet eller eksterne konsulenter skal være ansvarlig for gjennomføring av arbeidsseminaret, lede diskusjonene og legge fram resultater. Han/hun må sikre at det oppsatte programmet blir fulgt, at hver deltaker blir aktivt involvert i diskusjonene og at omstridte temaer ikke fører til utrivelige konflikter mellom deltakerne. Ideelt bør seminarlederne ha en viss kunnskap/erfaring med kommunikasjon og tilrettelegging av diskusjoner og konfliktløsning. Resultatene må dokumenteres ordentlig gjennom diskusjonen (helst av en annen person enn den som leder diskusjonen) og må bli diskutert med deltakerne på et etterfølgende personalmøte.

 **TID**

Arbeidsseminaret er det verktøyet som er mest tidkrevende. Det må settes av tid til forberedelser når det gjelder organisering, ca. en halv dag for hver deltaker på seminaret og minst en halv dag for etterarbeid (skrive referater, formidle resultatene osv.)

 **OBS!**

Det bør tas i betraktning at et slikt arbeidsseminar kan utløse uventede reaksjoner og avdekke gamle eller nye konflikter. På den annen side kan seminarene også være en god måte å bedre samarbeidet personalet i mellom, forholdet mellom tilretteleggerne og ledelse, og tydeliggjøre hva arbeidet som tilrettelegger består i. Eventuelle sitater som kommer fram i diskusjonene kan brukes som motto for tiltaket og bli brukt i markedsføring av tjenestene som tilbys.

**OBS!**

Beslutningen om tiltaksarrangør skal delta på seminaret kan bare tas på bakgrunn av situasjonen til de enkelte tiltakene og ønskene fra de ansatte. På den ene siden kan det være fornuftig å inkludere ham/henne i diskusjonen, fordi det stimulerer til utveksling av synspunkter på tvers av hierarkiet. På den annen side kan det forhindre noen teammedlemmer fra å uttrykke sine kritiske synspunkter på en tydelig måte.

**NYTTIGE TIPS**

Sikre at hver deltaker får satt av tilstrekkelig tid for å delta i hele seminaret. Det må gis muligheter for å kunne diskutere i grupper, sjekk derfor at dere har grupperom tilgjengelig og nødvendig materiell (flipover ark, penner osv.).

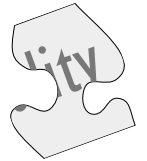
Tilrettelegg for at hver deltaker blir aktivt involvert i diskusjonene.

Diskusjonsgruppene bør bestå av fire til åtte personer.

Seminarene bør ikke vare lenger enn fire timer. Sett av tid til en eller to kaffepauser.

Bruk forskjellige metoder på seminaret (gruppediskusjoner, idédugnader i plenum, individuelt arbeid osv.)

Resultatene fra arbeidsseminaret må dokumenteres nøye. Det bør være en person som skriver stikkord på flipover ark og en annen som fører opp sitater/viktige ut-sagn som kommer frem.

[Tilretteleggere]

Gi deg selv karakterer! Vurder arbeidet ditt!

(Se listen over kvalitetskriterier.)

[Tilretteleggere]



- | | |
|---------------------|------------------------|
| 0 Uaktuelt | 3 Nokså bra |
| 1 Veldig bra | 4 Dårlig |
| 2 Bra | 5 Veldig dårlig |

Trekk ved SE prosessen

Jeg involverer arbeidssøkeren/arbeidstakeren fra begynnelse til slutt i SE prosessen. Jeg bistår ham/henne i å treffe egne beslutninger.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Jeg trekker med hans/hennes familie, venner og profesjonelt nettverk i alle faser, med utgangspunkt i hans/hennes egne ønsker.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Jeg gir god informasjon og kommuniserer og samarbeider bra med alle partnere.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Jeg bidrar til at SE prosessen er klar og trygg for alle partnere.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Jeg sikrer fortrolighet gjennom SE prosessen.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Jeg anvender en fleksibel og individrettet tilnærming.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Etablering av kontakt og utveksling av informasjon

Jeg ønsker arbeidssøkeren (og arbeidsgiveren) velkommen i en åpen og inviterende atmosfære.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Jeg gir hensiktsmessig informasjon om SE tiltaket og om arbeidsmarkedet.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Jeg tilpasser SE prosessen til de individuelle behovene hos hver enkelt arbeidssøker.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Yrkeskartlegging- og planlegging

Jeg innhenter og bearbeider relevant informasjon om arbeidssøkerens yrkesforutsetninger sammen med arbeidssøkeren og andre personer.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Jeg gir arbeidssøkeren muligheter til "jobbsmak" og arbeidspraksis i ordinært arbeidsliv.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Jeg kartlegger og planlegger sammen med arbeidssøkeren og med utgangspunkt i hans/hennes interesser og ferdsigheter.

Jeg bidrar til at hver enkelt arbeidssøker får utviklet en individuell og fleksibel handlingsplan.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Jobbsøking

Jeg gir bistand til at arbeidssøkeren skal finne den jobben som best mulig samsvarer med hans/hennes interesser og ferdigheter.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Jeg informerer arbeidssøkeren om forskjellige typer arbeid og arbeidsplasser.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Jeg tilbyr arbeidssøkeren hensiktsmessig bistand for å finne en jobb.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Jeg analyserer og vurderer sammen med arbeidssøkeren mulige arbeidsplasser når det gjelder arbeidsoppgaver, bedriftskultur og bistandsbehov.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Jeg gir bistand til at arbeidsgiveren skal finne en arbeidstaker som samsvarer med hans/hennes krav.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Trening på jobben og ytterligere opplæring

Jeg tilbyr arbeidstakeren individuelt tilrettelagt arbeidstrening i bedriften.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Jeg tilbyr arbeidstakeren muligheter for trening og opplæring utenom jobben for eksempel trening på generelle ferdigheter og selvutvikling.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Jeg identifiserer og evaluerer arbeidstakerens trenings-, opplærings- og utdanningsbehov regelmessig.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Bistand og samarbeid på arbeidsplassen

Jeg gir profesjonell personlig bistand til arbeidstakeren.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Jeg involverer kolleger og arbeidsgiver aktivt i prosessen med å inkludere arbeidstakeren.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Jeg bistår med å tilpasse og tilrettelegge arbeidsplassen, eventuelt ved hjelp av tekniske hjelpemidler.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Jeg innhenter og gir regelmessig tilbakemeldinger til alle involverte partnere.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

[Tilretteleggere]



[Tilretteleggere]



Jeg gir relevant informasjon og bistand med formaliteter i forbindelse med arbeidstakerens jobb.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Jeg forhandler mellom arbeidstaker, kolleger og arbeidsgiver når det er nødvendig.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Jeg oppnår gode relasjoner med arbeidssøkere.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Jeg oppnår gode relasjoner med arbeidsgivere.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Jeg trapper ned bistanden systematisk og planlagt.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Jeg involverer arbeidstakeren og kolleger aktivt for å organisere naturlig bistand.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Jeg holder kontakt med arbeidsgiveren og arbeidstakeren, basert på en felles oppfølgingsavtale.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Jeg gir bistand til arbeidstakerens karriereutvikling.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Arbeidstakerens jobb

En lønnet jobb på det ordinære arbeidsmarkedet

Arbeidstakeren har en gyldig arbeidskontrakt.

Ja Nei

Arbeidstakerens lønn er adekvat.

Ja Nei

Arbeidstakeren har en stabil jobb med fast arbeidskontrakt.

Ja Nei

Jobbmatch

Jeg har inntrykk av at det er en positiv atmosfære på arbeidsplassen.

Ja Nei

Jeg har inntrykk av at arbeidsgiveren er fornøyd.

Ja Nei

Jeg har inntrykk av at arbeidstakeren opplever mestring.

Ja Nei

Jeg har inntrykk av at arbeidstakeren har en verdsett jobb med klart definerte oppgaver.

Ja Nei

Karriereutvikling

Yrkeskartleggingen og den ideelle jobbmatch blir fortløpende oppdatert.

Ja Nei

Arbeidstakerens endrede ønsker blir regelmessig registrert.

Ja Nei

Kollegastatus

Jeg har inntrykk av at arbeidstakeren mottar naturlig bistand på arbeidsplassen.

Ja Nei

Jeg har inntrykk av at arbeidstakeren deltar aktivt i arbeidsfellesskapet.

Ja Nei

Jeg har inntrykk av at arbeidstakeren har et godt forhold til sine kolleger.

Ja Nei

[Tilretteleggere]



[Tilretteleggere] Refleksjon over egne svar



Gå gjennom svarene dine etter at du har fylt ut skjemaet.

På hvilke punkter gjør jeg det veldig bra?

62

Hva er de viktigste forbedringsområdene?

Hvordan kan jeg gå fram for å forbedre disse punktene?



I. Organisatoriske rammer

For tilretteleggere:

Hvordan bør organiseringen være for at du skal kunne få gjort en god jobb?

For tiltaksarrangører:

Hvordan bør organiseringen av tiltaket være?

Virksomhetsidé/overordnet mål

- Veldig viktig
- Viktig
- Nøytral
- Ikke veldig viktig
- Overhodet ikke viktig
- Vet ikke

Standarder for jobbutførelse

- Veldig viktig
- Viktig
- Nøytral
- Ikke veldig viktig
- Overhodet ikke viktig
- Vet ikke

Klare retningslinjer

- Veldig viktig
- Viktig
- Nøytral
- Ikke veldig viktig
- Overhodet ikke viktig
- Vet ikke

Klart definerte metoder

- Veldig viktig
- Viktig
- Nøytral
- Ikke veldig viktig
- Overhodet ikke viktig
- Vet ikke

Offisiell arbeidsbeskrivelse for tilretteleggere

- Veldig viktig
- Viktig
- Nøytral
- Ikke veldig viktig
- Overhodet ikke viktig
- Vet ikke

Klare kompetanse- og ansvarsforhold

- Veldig viktig
- Viktig
- Nøytral
- Ikke veldig viktig
- Overhodet ikke viktig
- Vet ikke

Effektiv administrasjon

- Veldig viktig
- Viktig
- Nøytral
- Ikke veldig viktig
- Overhodet ikke viktig
- Vet ikke

Nyttige og enkle dokumentasjonssystemer

- Veldig viktig
- Viktig
- Nøytral
- Ikke veldig viktig
- Overhodet ikke viktig
- Vet ikke

[Tilretteleggere]



64

Adekvat lønn

- Veldig viktig
- Viktig
- Nøytral
- Ikke veldig viktig
- Overhodet ikke viktig
- Vet ikke

Varige arbeidskontrakter

- Veldig viktig
- Viktig
- Nøytral
- Ikke veldig viktig
- Overhodet ikke viktig
- Vet ikke

Faglig selvstendighet med enhetlig metodisk arbeidsform

- Veldig viktig
- Viktig
- Nøytral
- Ikke veldig viktig
- Overhodet ikke viktig
- Vet ikke

Hensiktsmessig infrastruktur

- Veldig viktig
- Viktig
- Nøytral
- Ikke veldig viktig
- Overhodet ikke viktig
- Vet ikke

Regelmessig informasjons- og erfaringsutveksling i teamet

- Veldig viktig
- Viktig
- Nøytral
- Ikke veldig viktig
- Overhodet ikke viktig
- Vet ikke

Regelmessig faglig veiledning

- Veldig viktig
- Viktig
- Nøytral
- Ikke veldig viktig
- Overhodet ikke viktig
- Vet ikke

Muligheter for opplæring og faglig videreutvikling

- Veldig viktig
- Viktig
- Nøytral
- Ikke veldig viktig
- Overhodet ikke viktig
- Vet ikke

Deltakelse i planlagte etter-og videreutdanninger og kurs innen fagområdet

- Veldig viktig
- Viktig
- Nøytral
- Ikke veldig viktig
- Overhodet ikke viktig
- Vet ikke

Tett og tydelig ledelse

- Veldig viktig
- Viktig
- Nøytral
- Ikke veldig viktig
- Overhodet ikke viktig
- Vet ikke

Klare retningslinjer for å definere målgrupper

- Veldig viktig
- Viktig
- Nøytral
- Ikke veldig viktig
- Overhodet ikke viktig
- Vet ikke

God tilgjengelighet for arbeidssøkere

- Veldig viktig
- Viktig
- Nøytral
- Ikke veldig viktig
- Overhodet ikke viktig
- Vet ikke

Regelmessig gjennomgang og evaluering av SE tjenestens strategi

- Veldig viktig
- Viktig
- Nøytral
- Ikke veldig viktig
- Overhodet ikke viktig
- Vet ikke

[Tilretteleggere]



Regelmessig innhenting av data og tilbakemeldinger fra alle partnere

- Veldig viktig
- Viktig
- Nøytral
- Ikke veldig viktig
- Overhodet ikke viktig
- Vet ikke

Klare rutiner for behandling og oppfølging av klager

- Veldig viktig
- Viktig
- Nøytral
- Ikke veldig viktig
- Overhodet ikke viktig
- Vet ikke

Målinger av hvor fornøyde partnerne er

- Veldig viktig
- Viktig
- Nøytral
- Ikke veldig viktig
- Overhodet ikke viktig
- Vet ikke

Effektivt samarbeid med tiltakets arbeidsgiverorganisasjon (tiltaksarrangør)

- Veldig viktig
- Viktig
- Nøytral
- Ikke veldig viktig
- Overhodet ikke viktig
- Vet ikke

[Tilretteleggere] På hvilke av disse områdene ser du behov for forbedringer? Og på hvilken måte bør forbedringer skje? Gi dine kommentarer!



Virksomhetsidé/overordnet mål

- Forbedringer trengs
- Ingen forbedringer trengs
- Vet ikke

Det trengs ingen forbedringer fordi/...Hvordan kan det forbedres?

Standarder for jobbutførelse

- Forbedringer trengs
- Ingen forbedringer trengs
- Vet ikke

Det trengs ingen forbedringer fordi/...Hvordan kan det forbedres?

Klare retningslinjer

- Forbedringer trengs
- Ingen forbedringer trengs
- Vet ikke

Det trengs ingen forbedringer fordi/...Hvordan kan det forbedres?

Klart definerte metoder

- Forbedringer trengs
- Ingen forbedringer trengs
- Vet ikke

Det trengs ingen forbedringer fordi/...Hvordan kan det forbedres?

[Tilretteleggere]



Offisiell arbeidsbeskrivelse for tilretteleggere

- Forbedringer trengs
- Ingen forbedringer trengs
- Vet ikke

Det trengs ingen forbedringer fordi/....Hvordan kan det forbedres?

Klare kompetanse- og ansvarsforhold

- Forbedringer trengs
- Ingen forbedringer trengs
- Vet ikke

Det trengs ingen forbedringer fordi/....Hvordan kan det forbedres?

Effektiv administrasjon

- Forbedringer trengs
- Ingen forbedringer trengs
- Vet ikke

Det trengs ingen forbedringer fordi/....Hvordan kan det forbedres?

Nyttige og enkle dokumentasjonssystemer

- Forbedringer trengs
- Ingen forbedringer trengs
- Vet ikke

Det trengs ingen forbedringer fordi/....Hvordan kan det forbedres?

[Tilretteleggere]



Adekvat lønn

- Forbedringer trengs
- Ingen forbedringer trengs
- Vet ikke

Det trengs ingen forbedringer fordi/...Hvordan kan det forbedres?

Varige arbeidskontrakter

- Forbedringer trengs
- Ingen forbedringer trengs
- Vet ikke

Det trengs ingen forbedringer fordi/...Hvordan kan det forbedres?

Faglig selvstendighet med enhetlig metodisk arbeidsform

- Forbedringer trengs
- Ingen forbedringer trengs
- Vet ikke

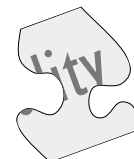
Det trengs ingen forbedringer fordi/...Hvordan kan det forbedres?

Hensiktsmessig infrastruktur

- Forbedringer trengs
- Ingen forbedringer trengs
- Vet ikke

Det trengs ingen forbedringer fordi/...Hvordan kan det forbedres?

[Tilretteleggere]



Regelmessig informasjons- og erfaringsutveksling i teamet

- Forbedringer trengs
- Ingen forbedringer trengs
- Vet ikke

Det trengs ingen forbedringer fordi/....Hvordan kan det forbedres?

Regelmessig faglig veiledning

- Forbedringer trengs
- Ingen forbedringer trengs
- Vet ikke

Det trengs ingen forbedringer fordi/....Hvordan kan det forbedres?

Muligheter for opplæring og faglig videreutvikling

- Forbedringer trengs
- Ingen forbedringer trengs
- Vet ikke

Det trengs ingen forbedringer fordi/....Hvordan kan det forbedres?

Deltakelse i planlagte etter-og videreutdanninger og kurs innen fagområdet

- Forbedringer trengs
- Ingen forbedringer trengs
- Vet ikke

Det trengs ingen forbedringer fordi/....Hvordan kan det forbedres?

[Tilretteleggere]



Tett og tydelig ledelse

- Forbedringer trengs
- Ingen forbedringer trengs
- Vet ikke

Det trengs ingen forbedringer fordi/...Hvordan kan det forbedres?

Klare retningslinjer for å definere målgrupper

- Forbedringer trengs
- Ingen forbedringer trengs
- Vet ikke

Det trengs ingen forbedringer fordi/...Hvordan kan det forbedres?

God tilgjengelighet for arbeidssøkere

- Forbedringer trengs
- Ingen forbedringer trengs
- Vet ikke

Det trengs ingen forbedringer fordi/...Hvordan kan det forbedres?

Måling av hvor fornøyde partnerne er

- Forbedringer trengs
- Ingen forbedringer trengs
- Vet ikke

Det trengs ingen forbedringer fordi/...Hvordan kan det forbedres?

[Tilretteleggere]



Regelmessig gjennomgang og evaluering av SE tjenestens strategi

- Forbedringer trengs
- Ingen forbedringer trengs
- Vet ikke

Det trengs ingen forbedringer fordi/....Hvordan kan det forbedres?

Klare rutiner for behandling og oppfølging av klager

- Forbedringer trengs
- Ingen forbedringer trengs
- Vet ikke

Det trengs ingen forbedringer fordi/....Hvordan kan det forbedres?

Effektivt samarbeid med tiltakets arbeidsgiverorganisasjon (tiltaksarrangør)

- Forbedringer trengs
- Ingen forbedringer trengs
- Vet ikke

Det trengs ingen forbedringer fordi/....Hvordan kan det forbedres?

[Tilretteleggere]

2. Samarbeid med forskjellige partnere



Hvordan vil du vurdere tiltakets samarbeid med de forskjellige partnerne?

Med arbeidsgivere

- | | | |
|----------------------------------|-------------------------------------|---|
| <input type="radio"/> Veldig bra | <input type="radio"/> Bra | <input type="radio"/> Tilfredsstillende |
| <input type="radio"/> Dårlig | <input type="radio"/> Veldig dårlig | <input type="radio"/> Vet ikke |

Med besluttsende myndigheter

- | | | |
|----------------------------------|-------------------------------------|---|
| <input type="radio"/> Veldig bra | <input type="radio"/> Bra | <input type="radio"/> Tilfredsstillende |
| <input type="radio"/> Dårlig | <input type="radio"/> Veldig dårlig | <input type="radio"/> Vet ikke |

Med finansieringsmyndigheter

- | | | |
|----------------------------------|-------------------------------------|---|
| <input type="radio"/> Veldig bra | <input type="radio"/> Bra | <input type="radio"/> Tilfredsstillende |
| <input type="radio"/> Dårlig | <input type="radio"/> Veldig dårlig | <input type="radio"/> Vet ikke |

Med andre SE tiltak

- | | | |
|----------------------------------|-------------------------------------|---|
| <input type="radio"/> Veldig bra | <input type="radio"/> Bra | <input type="radio"/> Tilfredsstillende |
| <input type="radio"/> Dårlig | <input type="radio"/> Veldig dårlig | <input type="radio"/> Vet ikke |

Med andre samarbeidspartnere

(sosialkontor, arbeidskontor, helsetjenester osv.)

- | | | |
|----------------------------------|-------------------------------------|---|
| <input type="radio"/> Veldig bra | <input type="radio"/> Bra | <input type="radio"/> Tilfredsstillende |
| <input type="radio"/> Dårlig | <input type="radio"/> Veldig dårlig | <input type="radio"/> Vet ikke |

- | | | |
|----------------------------------|-------------------------------------|---|
| <input type="radio"/> Veldig bra | <input type="radio"/> Bra | <input type="radio"/> Tilfredsstillende |
| <input type="radio"/> Dårlig | <input type="radio"/> Veldig dårlig | <input type="radio"/> Vet ikke |

[Tilretteleggere]

På hvilke områder og hvordan kan samarbeidet forbedres?



Med arbeidsgivere:

Med besluttede myndigheter:

Med finansieringsmyndigheter:

Med andre SE tiltak:

Med øvrige samarbeidspartnere:

[Tilretteleggere]



3. PR/markedsføring

Hvordan vil du vurdere arbeidet med markedsføring og PR i tiltaket deres?

- | | | |
|----------------------------------|-------------------------------------|---|
| <input type="radio"/> Veldig bra | <input type="radio"/> Bra | <input type="radio"/> Tilfredsstillende |
| <input type="radio"/> Dårlig | <input type="radio"/> Veldig dårlig | <input type="radio"/> Vet ikke |

Hvordan kan dette arbeidet forbedres?

74

[Tilretteleggere]



Trinn :: Velkommen < 20' >

Mål ::

- 1) Å skape en god atmosfære
- 2) Å innhente informasjon om deltakernes forventninger

Metoder, spørsmål

- 1) L ønsker alle deltakerne velkommen og gir en kort beskrivelse av hva som er målet for seminaret og hvordan seminaret er lagt opp
- 2) Alle deltakerne skal kort presentere hvilke forventninger de har til seminaret

/
Kommentarer til L : Skriv deltakernes forventninger på flipover ark

< Verktøy og utstyr >

Forberedte flipover ark
(Velkommen, mål, opplegget for seminaret og planlagt gjennomføringstid)

Trinn :: Diskusjon „Den perfekte tilrettelegger“ < 45' >

Mål ::

- 1) Å innhente og organisere personalets synspunkter på organisasjonens rammer
- 2) Å diskutere positive og negative sider ved organiseringen
- 3) Å innhente nye ideer og forslag til forbedringer

Metoder, spørsmål

- 1) L ber alle deltakerne om å gi tre svar på spørsmålet "hva er den ideelle organiseringen av SE tiltaket for at tilretteleggerne skal kunne gjøre en god jobb?"
- 2) Svarene skrives opp på Post it lapper og markeres med "+" for "det som fungerer bra" og med "-" for "det som ikke fungerer bra". L samler inn Post it lappene og organiserer dem tematisk
- 3) Plenum: Forslag til forbedringer for de temaene som tidligere er markert med "-"

/
Kommentarer til L : Forsikre deg om at alle tar del i diskusjonene (organisering av svarene og forslag til forbedringer) og skriv ned alle forbedringsforslag på flipover ark.

< Verktøy og utstyr >

Flipover ark og Post it lapper

[Tilretteleggere]



Trinn :: Diskusjon "Den perfekte tilrettelegger" (formelle kvalifikasjoner, ferdigheter og videreutdanning) < 60' >

Mål ::	Metoder, spørsmål	< Verktøy og utstyr >
<p>1) Å innhente og organisere tilretteleggerens synspunkter på hva som er nødvendige kvalifikasjoner og ferdigheter hos en tilrettelegger</p> <p>2) Å diskutere positive og negative temaer knyttet til kvalifikasjoner og ferdigheter</p> <p>3) Å få ideer til forbedringer</p>	<p>1) L ber deltakerne gå sammen parvis eller tre for å lage en plakat over temaet "Den perfekte tilrettelegger":</p> <p>2) "Hvilke kvalifikasjoner trenger en tilrettelegger for å kunne gjøre en god jobb?". Gruppene skal diskutere:</p> <p>3) "Hva er viktig, hva er mindre viktig?" Gruppene skal presentere resultatene i plenum.</p> <p>4) Plenums-diskusjon: Forslag til forbedringer</p> <p>/ <i>Kommentarer til L : Forsikre deg om at alle deltakerne er inkludert i plenums-diskusjonen og at alle deltar med å skrive ned "forbedrings forslag" på flipover ark.</i></p>	<p><i>Flipover ark, tegnemateriell</i></p>

[Tilretteleggere]



Trinn :: Perspektiver “Ønsk deg tre ting” < 20’ >

Mål ::

For å diskutere mulige forbedringer

Metoder, spørsmål

Idédugnad over spørsmålet: “Hva ville jeg forandre når det gjelder organisering av tiltaket og/eller i de tjenester vi tilbyr?”
L skriver stikkord på flipover ark

< Verktøy og utstyr >

Flip over ark



Kommentarer til L : Forsikre deg om at samtlige tar del i diskusjonene

Trinn :: Avslutning < 15’ >

Mål ::

Å få tilbakemelding på seminaret

Metoder, spørsmål

Hver deltaker presenterer en positiv og en negativ opplevelse ved seminaret

< Verktøy og utstyr >

Flip over ark



Kommentarer til L : L skriver ned kommentarer på flip over ark(stikkord)

[Tilretteleggere]



Trinn :: Velkommen < 20' >

Mål ::

- 1) Å skape en god atmosfære
- 2) Å innhente informasjon om deltakerenes forventninger

Metoder, spørsmål

- 1) L ønsker alle deltakerne velkommen og gir en kort beskrivelse av hva som er målet for seminaret og hvordan seminaret er lagt opp
- 2) Alle deltakerne skal kort presentere hvilke forventninger de har til seminaret



Kommentarer til L : Skriv ned deltakernes forventninger på flipover ark

< Verktøy og utstyr >

1) Forberedte flipover ark (Velkommen, mål, opplegget for seminaret og planlagt gjennomføringstid)

Trinn :: Å definere hva "Kvalitetstjenester" er < 20' >

Mål ::

- 1) Å innhente og organisere tilretteleggerens synspunkter på hva som utgjør en tjeneste av høy kvalitet

Metoder, spørsmål

- 1) L ber deltakerne gi tre svar på spørsmålet "Etter min oppfatning betyr en tjeneste av høy kvalitet....." Svarene skrives ned på Post it lapper, samles og organiseres sammen med deltakerne



Kommentarer til L : Forsikre deg om at samtlige deltar i diskusjonene. Dersom noe er uklart må du la deltakerne få anledning til å forklare innholdet på lappene sine

< Verktøy og utstyr >

Flip over ark med spørsmålene, post it lapper

[Tilretteleggere]



Trinn :: Diskusjon "Kvalitet på våre tjenester" < 90' >

Mål ::

1) Å diskutere positive og negative temaer i tilknytning til kvalitet på tjenestene som gis.

2) Å diskutere hva som skal til for å gjøre forbedringer og hva som er indikatorer på at man har nådd forbedringsmålene

3) Å få nye ideer til forbedringer

Metoder, spørsmål

1 + 2) Deltakerne går sammen parvis eller tre. De skal diskutere følgende:
 – "Hvilke kvalitetsmål har vi allerede nådd i vårt tiltak?"
 – "Hvor kommer vi til kort?"
 – "Hva må til for å bli bedre der vi kommer til kort?" Og
 – "Hvordan vet vi at vi har nådd målene?" Svarene skrives ned på flip over ark

3) Plenum: Idédugnad over temaene "Hva trenger vi (tilretteleggere) fra andre (tiltaksarrangør osv.) for å nå våre mål? Hva kan vi selv gjøre?" L skriver ideene på flip over ark



Kommentarer til L : Se til at alle deltakerne er inkludert i plenums-diskusjonen og skriv ned ideene (stikkord) på flip over ark.

< Verktøy og utstyr >

Flip over ark, tegnemateriell

[Tilretteleggere]



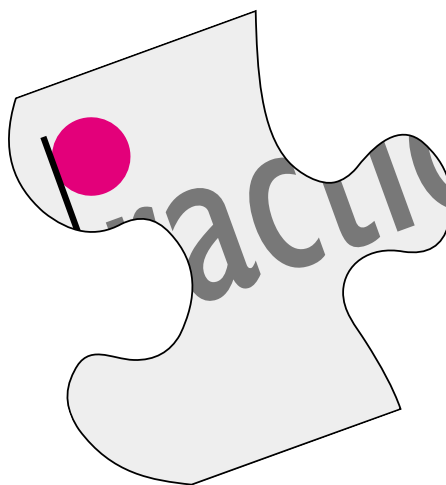
Trinn :: Perspektiver “Hvor ønsker vi å være om tre år?” < 30' >

Mål :: Å diskutere mulige forbedringer	Metoder, spørsmål Idédugnad over spørsmålet: “Hvor ønsker vi å være om tre år?” L skriver stikkord på flip over ark. / <i>Kommentarer til L : Forsikre deg om at samtlige er med på diskusjonene og at alle skriver ned svarene i form av stikkord</i>	< Verktøy og utstyr > Flipover ark med spørsmålet
--	--	---

Trinn :: Avslutning < 15' >

Mål :: Å få tilbakemelding om gjennomføring av seminaret	Metoder, spørsmål Hver deltaker uttrykker en positiv og en negativ erfaring med seminaret / <i>Kommentarer til L : L skriver stikkord fra kommentarene på flip over ark</i>	< Verktøy og utstyr > Flip over ark
--	--	---

Tiltaksarrangører



Hensikten med dette kapitlet

Å se på kvalitet ut fra tiltaksarrangørens perspektiv

Å fokusere på hans/hennes synspunkter på organiseringen av tiltaket

Å oppmuntre til erfaringsutveksling mellom tilretteleggerne og tiltaksarrangører

Innledende kommentarer

Tiltaksarrangører



Dette kapitlet fokuserer på tiltaksarrangørens synspunkter på SE tiltaket. Tiltaksarrangørene er hovedsakelig opptatt av og føler ansvar for

- Organisatoriske rammer og organisasjonens nettverksarbeid
- Strategiske beslutninger

Manualen tilbyr to forskjellige verktøy med ulikt fokus, men som utfyller hverandre for å belyse tiltaksarrangørens oppfatning av kvalitet på SE tjenesten.

Hvordan bruke verktøyene

Tiltaksarrangører



De følgende verktøy er nyttige for å stimulere tiltaksarrangørene til å reflektere over tjenestekvaliteten og mulige forbedringer og for å få fram deres oppfatning av hvilken organisering som legger til rette for en SE tjeneste av høy kvalitet.

'Spørreskjemaet om organisering, samarbeid og kommunikasjon mellom partnerne i tiltaket' (også besvart av tilretteleggerne)

fokuserer på synspunkter på organisering av tiltaket han/hun er ansvarlig for og aktivitetene forbundet med nettverksarbeid og ekstern kommunikasjon. På denne måten får tiltaksarrangøren en mulighet til å reflektere og foreslå mulige forbedringer.

86

Tiltaksarrangøren besvarer samme spørreskjema som tilretteleggerne. Han/hun kan sammenligne sine ideer med tilretteleggerens ideer. Det kan være interessant å se om det er samsvar eller motsetninger i synspunktene fra aktører som ser tiltaket fra forskjellige vinkler. Resultatene bør diskuteres på et personalmøte og kan danne utgangspunkt for et arbeidsseminar for å gå dypere inn i materialet, dersom dette synes nødvendig.

Tiltaksarrangøren kan selvfølgelig reflektere over spørsmål knyttet til organisering av tiltaket når han/hun mener det er nødvendig.

VIKTIG

Når resultater blir diskutert på personalmøter er det viktig å drøfte mulige motsetninger på en åpen og vennlig måte. Det bør oppmuntres til en åpen og aktiv diskusjon hvor alle gis muligheter til å uttrykke sine meninger og ideer.

Tiltaksarrangør bør la tilretteleggerne få se svarene han/hun gir på spørreskjemaet.

Det er viktig at tiltaksarrangør er ærlig overfor seg selv og tilretteleggerne.

Proessen bør ikke stoppe ved refleksjonsfasen, men det bør planlegges konkrete tiltak for å implementere de forbedringstiltak prosessen har påpekt.

TID

Det vil ta 15 til 30 minutter å svare på spørreskjemaet, avhengig av hvor nøye de åpne spørsmålene blir besvart.

NYTTIGE TIPS

Hvis resultatene fra spørreskjemaene blir diskutert på et personalmøte, bør diskusjonene bli ledet av en som er akseptert av alle deltakerne på møtet.

‘Refleksjonsspørreskjemaet’

har til hensikt å stimulere tiltaksarrangørene til å reflektere over kvaliteten på tiltakets tjenester og avdekke mulige forbedringsområder. Spørsmålene sporer til å tenke gjennom de generelle målene for tiltaket, avdekke styrker og svakheter og i hvilken retning tiltaket bør gå. Resultatene trenger ikke nødvendigvis bli analysert på en systematisk måte. De kan benyttes som evaluering av eget arbeid eller – dersom noen av svarene viser seg å være spesielt interessante – bli diskutert videre for eksempel på et arbeidsseminar med tilretteleggerne.

Tiltaksarrangører



TID

Det tar omlag 30 minutter for å gi grundige og gjennomtenkte svar på spørsmålene.

[Tiltaksarrangører] **I. Når jeg tenker på SE prosessen i vårt tiltak...**



synes jeg at disse oppgavene/fasene er viktigst....

Jeg betrakter disse oppgavene/fasene som vanskeligst...

88

2. Når jeg tenker på SE strukturen i vårt tiltak

Anser jeg disse temaene som viktigst...

Jeg synes disse temaene er vanskeligst...

3. Hva er de sterke sidene hos tiltaket?

[Tiltaksarrangører]



Hvordan kan vi sikre at disse sterke sidene blir videreutviklet i fremtiden?

Hvordan kan jeg bidra til at så skjer?

Hva trenger vi hjelp til fra andre (for eksempel personalet, Aetat, arbeidsgivere)?

4. Hva er de viktigste svakhetene ved SE tiltaket vårt?

[Tiltaksarrangører]



Hvordan kan vi overkomme disse svakhetene i fremtiden?

Hvordan kan jeg bidra til at så skjer?

90

Hva trenger vi hjelp til fra andre (for eksempel personalet, Aetat, arbeidsgivere)?

5. Jeg definerer "høy kvalitet" på SE slik...

Gir vårt tiltak tjenester av høy kvalitet som definert over?

Hvor finnes det forbedringspotensialer?

[Tiltaksarrangører]



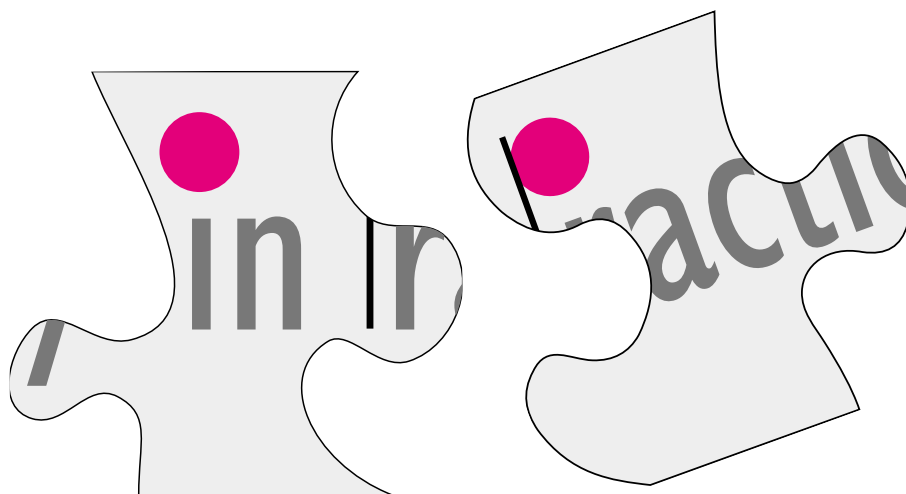
Hvordan kan jeg bidra til dette?

91

Hva trenger vi hjelp til fra andre?

6. Tenk gjennom en ideell framtid: Hvor ønsker du at vi skal være om fem år?

Å sammenfatte aktørenes synspunkter



Hensikten med dette kapitlet

Å finne likheter og forskjeller i perspektivene til de forskjellige aktørene i SE for å bedre ivareta deres ulike behov

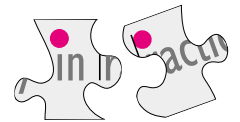
Å øke forståelsen mellom aktørene

Å oppnå reelle partnerskap mellom aktørene

Å få fram anbefalinger om hvordan SE tjenesten kan forbedres

Innledende kommentarer

Å sammenfatte
aktørenes
synspunkter



Dette kapitlet fokuserer på å sammenfatte kvalitetsperspektivene sett fra de forskjellige aktørene i SE. Dette temaet er en viktig del av manualen, dersom man ønsker å få et mest mulig helhetlig og sammenhengende bilde av kvalitetsperspektivene i SE.

Å sammenfatte aktørenes ulike synspunkter kan gjøres på forskjellige nivåer og ved bruk av forskjellige fremgangsmåter:

95

- Det kan være som avslutning av en lengre prosess hvor man først har sett på aktørenes ulike syn enkeltvis, ved at arbeidet med de foregående kapitlene sammenfattes og analyseres, og at man ut fra opplysningene som har kommet fram fra spørreskjemaene og verktøyene som er benyttet, trekker konklusjoner.
- Det kan gjøres ut fra aktørers involvering i en spesiell del av SE tjenestens virksomhet, uten å gå gjennom de øvrige kvalitative undersøkelser som denne manualen beskriver.
- Det kan gjennomføres som en regional, nasjonal og/eller internasjonal utveksling mellom aktører fra forskjellige SE tiltak, forskjellige regioner eller land og bidra til å forbedre kvalitet på et bredere nivå.

Verktøyene og hvordan benytte dem

Å sammenfatte aktørens synspunkter



De følgende tre verktøy dekker forskjellige måter å sammenfatte aktørens kvalitetsperspektiver.

'Arbeidsseminar: Oppsummere aktørens synspunkter'

[Verktøy 1]

har som mål å samle informasjon som har kommet fram gjennom foregående undersøkelser av hver enkelt aktørgruppe. Seminaret gir muligheter for å diskutere resultatene av undersøkelsene, å sammenligne de ulike synspunkter og til å belyse konsekvenser for arbeidet til SE tjenesten samt finne utviklingsområder.

96

Et slikt arbeidsseminar er den beste måten å trekke ut informasjon fra de individuelle undersøkelsesfasene, arbeidsseminarer og intervjuer, og er nyttig for å presentere resultatene av det tidligere arbeidet til tiltakets tilretteleggere. Her foreslås en rekke forskjellige metoder for å få alle deltakere til å bli aktivt involvert i diskusjonene på seminaret.

Deltakere bør hovedsaklig være representanter fra en spesifikk aktørgruppe, samt tilretteleggere og teamledere fra ulike tiltak (kvalitetsteamet dersom noen tiltak har opprettet et slikt). Representanter fra andre aktørgrupper kan tas med dersom dette anses hensiktsmessig.

VIKTIG

Be deltakerne om å gå nøye gjennom resultatene fra evalueringen. Disse resultatene vil utgjøre grunnlaget for seminaret.

Dersom det er mulig bør en utenforstående lede seminaret. I noen tilfeller er det enklere og mer fornuftig at det er noen innen organisasjonen som leder seminaret. Uansett må lederen sørge for at alle deltakere blir aktivt involvert i diskusjonene. Vedkommende bør derfor ha en viss erfaring med å tilrettelegge for gruppediskusjoner og han/hun må være tålmodig og fleksibel.

Enkelte deltakere kan ha spesielle behov som må ivaretas (for eksempel enkelt språk, bruk av symboler), dette må seminarlederen være informert om på forhånd.

Resultatene fra seminaret skal føres opp på flip over ark el. Det kan også være nyttig å gjøre notater eller ta opptak av seminaret på lydbånd.

TID

Seminaret tar omtrent 4 timer (inkludert en eller to kaffepauser). Til forberedelser og etterarbeid (referatskriving, kommunisere de endelige resultatene), trengs minst 4 timer.

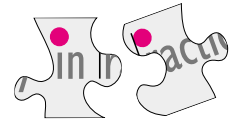
▶ **NYTTIGE TIPS**

Hvis mulig bør det være to personer som leder seminaret for å kunne få dokumentert diskusjonene på en ordentlig måte og fordi noen deltakere trenger mer oppmerksomhet enn andre.

Sett av tid til uformelle samtaler/erfaringsutveksling (for eksempel kaffepauser/lunsj).

Diskusjonsgruppene bør bestå av fire til åtte personer.

**Å sammenfatte
aktørens
synspunkter**



'Arbeidsseminaret: Møtet mellom aktørene'

[Verktøy 2]

gir muligheter for alle de som er involvert i SE til å komme sammen og bli hørt og utveksle erfaringer. For mange vil en slik konferanse være den første mulighet til å bli kjent med andre aktører og lære om hverandres syn på SE.

97

Det er noe mindre ressurskrevende å arrangere denne type seminar enn å utdype hver aktørs synspunkter hver for seg. Seminaret kan også være en god start for å gi ny inspirasjon til et SE tiltak. Arbeidsseminaret bør allikevel kombineres med andre metoder for å sikre et best mulig resultat av undersøkelsene og anstrengelsene man gjør.

Anbefalingene som kommer fram på seminaret kan benyttes for å lage en oppfølgingsplan som aktivt involverer deltakerne som fremtidige partnere i SE.

ⓘ **VIKTIG**

Vær nøye med sammensetningen av deltakere: for eksempel noen deltakere med god erfaring med SE, noen med dårlige erfaringer, folk som er nye i SE sammenheng og de med lang erfaring. Forsøk å samle like mange fra hver aktørgruppe (unngå at det kommer 10 tilretteleggere, og kun 1 arbeidssøker og 1 arbeidsgiver) .

Resultatene fra seminaret skrives opp på flip over ark o.l. Det kan også være nyttig og føre tilleggsnotater eller ta opptak av seminaret på lydbånd.

⌚ **TID**

Seminaret tar omlag 4 timer (inkludert en eller to kaffepauser). Til forberedelser og etterarbeid trengs minst 4 timer.

Å sammenfatte aktørenes synspunkter



NYTTIGE TIPS

Dersom det er mulig, bør to personer lede seminaret, fordi det er viktig å få dokumentert diskusjonene og fordi noen deltakere trenger mer oppmerksomhet og støtte enn andre.

Legg til rette for en god atmosfære og aktiv deltakelse fra hver deltaker: Bruk et bordoppsett som letter kommunikasjonen mellom deltakerne. Sett av tilstrekkelig tid til at alle får sagt det de ønsker og blir lyttet til. Bruk enkelt språk.

Sett av tid til uformelle samtaler (for eksempel kaffepauser, lunsj, middag, sosialt samvær, aktiviteter, osv).

Planlegg nøye hvordan arbeidstakere og arbeidsgivere skal inkluderes i seminaret. De bør få egne invitasjoner og spesiell informasjon om forskjellige temaer gjennom seminaret som tilretteleggerne tar for gitt.

Del ut deltakerbevis og/eller en liten gave som minne om seminaret eller til bruk i egen CV.

En annen mulighet for å sammenfatte aktørenes synspunkter, er å arrangere en

'Konferanse om kvalitet i SE'

En slik konferanse kan organiseres og finansieres i et samarbeid med de forskjellige partnerne (myndigheter, arbeidsgivere og andre SE tiltak) og kan være ett skritt for å oppnå bedre partnerskap mellom aktørene i SE. I motsetning til arbeidsseminarene som kan planlegges noen uker i forveien, er forberedelsene til en konferanse ressurskrevende når det gjelder penger, tid (ca. et halvt år må avsettes til planlegging), menneskelige ressurser, osv. På den annen side gir en konferanse mange fordeler og et bredere perspektiv enn de andre foreslåtte aktivitetene:

- SE tiltaket kan involvere nye aktører
- Tiltaket kan bli synligere i markedet
- Tiltaket kan bedre og utvide sitt kontaktnett
- SE tjenesten i en region eller et land kan forbedres og utvikles

For å gi deg en ide om hvordan en slik konferanse kan se ut har vi lagt ved programmet til den avsluttende konferansen i forbindelse med QUIP prosjektet.

[Å sammenfatte
aktørenes
synspunkter]



Trinn :: Velkommen og innledning < 20' >

Mål ::

- 1) Å skape en god arbeidsatmosfære
- 2) Å presentere mål og opplegg for seminaret

Metoder, spørsmål

- 1) L ønsker alle deltakerne velkommen og gir en kort beskrivelse av mål og opplegg for seminaret
- 2) Alle deltakerne gir en kort presentasjon av hvilke forventninger de har til seminaret



Kommentarer til L: Deltakernes forventninger skrives på flip over ark

< Verktøy og utstyr >

- 1) Forberedte flip over ark (velkommen, mål, opplegg og planlagt tidsramme)

Trinn :: Hva er de mest interessante resultatene fra evalueringen som har foregått? < 30' >

Mål ::

- 1) Å diskutere resultatene av evalueringen og å sammenligne dem med deltakernes egne synspunkter

Metoder, spørsmål

- Idédugnad over spørsmålet:
"Hva synes jeg er de mest interessante resultatene av evalueringen?"



Kommentarer til L: Skriv stikkord fra diskusjonen på flip over ark
Forsikre deg om at alle deltar i diskusjonen!

< Verktøy og utstyr >

- Flip over ark

Trinn :: Hva er viktig sett fra aktørenes synspunkter? < 90' >

Mål ::

- 1) Å sammenligne og diskutere forskjeller og likheter i synspunktene fra de forskjellige aktørene
- 2) Å presentere resultatene fra diskusjonen

Metoder, spørsmål

- 1) L deler deltakerne inn i mindre grupper. Gruppene skal lage en plakat over spørsmålet: "Forskjeller og likheter i synspunktene til de forskjellige aktørene"
- 2) Presentasjon av resultatene i plenum



Kommentarer til L: Forsikre deg om at alle deltar i plenumsdiskusjonen.

< Verktøy og utstyr >

- Flip over ark,
tegnemateriell

[Å sammenfatte aktørenes synspunkter]



Trinn :: SE tiltaket i praksis. Konkrete forslag til forbedringer. < 60' >

Mål ::	Metoder, spørsmål	< Verktøy og utstyr >
Å utvikle og diskutere mulige forbedringer	<p>1) Deltakerne skriver ned sine konkrete ideer på Post it lapper, L setter lappene på tavle/flip over</p> <p>2) Deltakerne diskuterer resultatene i plenum</p> <p>/ Kommentarer til L: Sett av tilstrekkelig med tid for at deltakerne skal kunne få skrevet ned sine ideer. Kanskje noen trenger din hjelp til å få skrevet ned ideene sine eller uttrykke dem muntlig i stedet.</p>	Forberedte flip over ark, post-it lapper

Trinn :: Avslutning < 15' >

Mål ::	Metoder, spørsmål	< Verktøy og utstyr >
Få tilbakemelding på seminaret	<p>Hver deltaker uttrykker (minst) en positiv og en negativ erfaring med seminaret</p> <p>/ Kommentarer til L: L skriver stikkord fra evalueringen på flip over ark</p>	Flip over ark

[Å sammenfatte
aktørenes
synspunkter]



Trinn :: Velkommen og bli kjent < 30' >

Mål ::

- 1) Presentasjon av mål og opplegg for seminaret
- 2) Å skape en god arbeidsatmosfære

Metoder, spørsmål

- 1) L ønsker deltakerne velkommen og presenterer mål og opplegg for seminaret
- 2) Deltakerne gir en kort presentasjon av seg selv: Navn, yrke/jobb, tilknytning til SE tiltaket.
- 3) Deltakerne presenterer kort sine forventninger til seminaret



Kommentarer til L: 3) L skriver ned all informasjonen på post it lapper ("koffertar") og fester dem på de forberedte arkene

< Verktøy og utstyr >

- 1) Forberedte flip over ark: Velkommen, mål og opplegg for seminaret
- 3) Forberedte plakater "Mine forventninger" + post it lapper

Trinn :: Historier om kvalitetskriterier < 30' >

Mål ::

Å få fram viktige kvalitetskriterier sett fra aktørenes side og gi dem liv ("historier")

Metoder, spørsmål

Hver deltaker gir ett eksempel ("historie") i forbindelse med spørsmålet: "For meg betyr dette god kvalitet på SE..."



Kommentarer til L: Forsikre deg om at alle som ønsker får fortalt en "historie"

< Verktøy og utstyr >

Forberedt plakat: "God kvalitet på SE"

[Å sammenfatte
aktørenes
synspunkter]



Trinn :: QUIP plakaten (kvalitetskriterier) < 45' >

Mål ::

Deltakerne
evaluerer
kvalitetskriteriene
som kom fram i
QUIP prosjektet

Metoder, spørsmål

- 1) L presenterer Kvalitets-plakaten (og hvordan deltakerne skal gå fram)
"Hva er hensikten med Kvalitets-plakaten?"
- 2) L gir konkrete eksempler på kvalitetskriterier
- 3) L deler ut klistremerker (en farge for hver aktørgruppe)
- 4) Deltakerne velger hver sine tre viktigste kriterier og markerer disse på
plakaten med sine klistremerker
- 5) Resultatene diskuteres i plenum

< Verktøy og utstyr >

Kvalitets-plakaten.
Små runde klistremerker
(en farge per
aktørgruppe)



Kommentarer til L: L deler ut klistremerkene

L skriver ned stikkord fra plenums-diskusjonen på flip over ark

Trinn :: Anbefalinger < 60' >

Mål ::

Utvikle forbedrings-
forslag og
anbefalinger

Metoder, spørsmål

L deler deltakerne inn i mindre grupper. Hver gruppe skal lage en plakat
over spørsmålet: "Hvilke konsekvenser får våre ideer for SE tiltaket?"

< Verktøy og utstyr >

Plakater

En fra hver gruppe presenterer resultatene fra gruppearbeidet.



Kommentarer til L: Vær nøye med hvordan gruppene er satt sammen. Sørg for
å gi hjelp til de som trenger det (for eksempel fra tilretteleggere)

Trinn :: Avslutning < 15' >

Mål ::

Å få tilbakemelding
på seminaret

Metoder, spørsmål

Hver deltaker uttrykker minst en positiv og en negativ erfaring med semi-
naret

< Verktøy og utstyr >

Flip over ark



Kommentarer til L: L skriver stikkord fra evalueringen på flip over ark

Eksempel: Informasjonsbrosjyren og program for QUIP konferansen

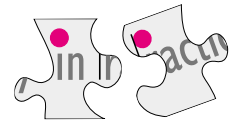
'Bringing Stakeholders' Views Together'

(Budapest, 10.-12. oktober, 2002)

"Quality in Practice – Stakeholders' View of Supported Employment Initiatives" er et evalueringsprosjekt innenfor rammen av Leonardo programmet i den Europeiske kommisjonen. Prosjektet gjennomføres av 12 partnere fra fem land. Prosjektets hovedmålsetting er

- Å definere relevante kvalitetskriterier i Supported Employment sett fra de forskjellige aktørenes (stakeholders) side (tilretteleggere, arbeidssøkere, arbeidsgivere, tiltaksarrangører, myndigheter)
- Å definere kvalitative suksesskriterier for Supported Employment
- Å utvikle verktøy for kontinuerlig evaluering av Supported Employment prosjekter/tiltak

Å sammenfatte
aktørenes
synspunkter



Den avsluttende konferansen, som finner sted i Budapest fra 10 til 12. oktober, er tenkt som et redskap for prosjektteamet for å presentere resultater og har til hensikt å

- Diskutere og få tilbakemeldinger på resultatene fra prosjektet
- Tilrettelegge for erfaringsutveksling og nettverksarbeid nasjonalt og mellom partnerlandene
- Å utvikle (internasjonale og nasjonale) anbefalinger
- Å øke bevisstheten om Supported Employment i Ungarn
- Å involvere alle deltakerne på konferansen aktivt

[103]

Målgruppene for konferansen er alle som er direkte involvert med eller interessert i Supported Employment (tilretteleggere, arbeidssøkere/arbeidstakere, arbeidsgivere, tiltaksarrangører, myndigheter osv.). Konferansen vil foregå på engelsk, men det vil bli gitt oversettelse for å sikre full deltakelse og aktivt engasjement. Opplegget for konferansen vil også tilrettelegge for aktivitet: To forskjellige arbeidsseminarer vil gi hver enkelt en mulighet til å snakke og å ta del i diskusjonene. Det legges opp til livlige plenumspresentasjoner som vil gjøre det mulig for deltakerne å presentere sine synspunkter og dele resultatene seg i mellom.

De to seminarene er:

- "Å sammenfatte aktørenes synspunkter (per land)" og
- "Aktørenes stemmer – Sammenligning av synspunkter på tvers av landene"

Seminarenes hovedmålsetting er:

- Å innhente synspunkter på kvalitet i Supported Employment
- Å knytte disse synspunktene og ideene til de foreliggende QUIP resultatene
- Å gi anbefalinger

'Bringing Stakeholders' Views Together'

(Budapest, 10.-12. oktober, 2002)

Å sammenfatte
aktørenes
synspunkter



[104]

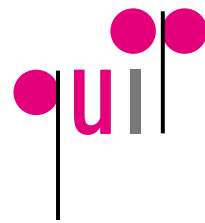
Fredag, 11. oktober 2002

- 09:30 Åpning
- 09:45 Innledende tale om *Kvalitet på Supported Employment*
- 10:45 Kaffepause
- 11:00 *Aktørenes fortellinger* – tre aktører presenterer sine eksempler på god Supported Employment praksis
- 11:45 *QUIP fortellinger* – Presentasjon av QUIP prosjektet, resultater og produkter
- 12:15 Introduksjon til seminarene og diverse informasjon
- 12:30 Lunsj
- 13:30 "Å sammenfatte aktørenes kvalitetsperspektiver (per land)"
– Nasjonale seminarer

Lørdag, 12 oktober 2002

- 09:30 *Perspektiver i nåtid og fremtid* - Presentasjon av resultatene fra de nasjonale seminarene
- 10:30 "Aktørenes stemmer – Å sammenligne synspunkter på tvers av landene"
– Internasjonale seminarer
- 12:00 Lunsj
- 14:00 "Aktørenes stemmer – Å sammenligne synspunkter på tvers av landene s",
Del 2
- 15:00 Kaffepause
- 15:30 *La stemmene høres* – Presentasjon av resultatene fra de internasjonale seminarene
- 16:30 *Fortellinger fra utsiden* – Synspunkter fra ekstern evaluator av QUIP prosjektet
- 17:15 Avslutning

**Perspektiver på kvalitet
i supported employment**



Perspektiver på kvalitet i supported employment

“Perspektiver på kvalitet i Supported Employment (SE)”

Perspektiver



skal gi en detaljert oversikt over de viktigste kvalitetskriteriene i SE sett fra de forskjellige aktørene (stakeholders). Disse kvalitetskriteriene utgjør et av de viktigste resultatene fra QUIP prosjektet og er brukt som utgangspunkt for utvikling av verktøyene som blir presentert i denne manualen.

I følge internasjonale standarder for diskusjoner om kvalitet, har kriteriene blitt delt inn i tre grupper:

“Resultater av SE”

viser til resultatene av Supported Employment, hovedsaklig en jobb (av en viss kvalitet) på det ordinære arbeidsmarkedet.

“SE Prosessen”

viser til hvordan samarbeidet mellom tilrettelegger, arbeidssøker og andre relevante partnere (for eksempel arbeidsgivere) bør organiseres.

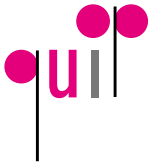
I gruppen “SE Struktur”

hører kriteriene som omhandler rammene for SE tjenesten på ulike nivåer (nasjonalt, regionalt, organisatorisk, osv.).

Kriteriene overlapper hverandre og er gjensidig avhengig av hverandre. Derfor er en vellykket SE prosess avhengig av en kombinasjon av samtlige kriterier i alle de tre gruppene.

Kvalitetskriteriene er laget som en plakat, som interesserte SE tiltak kan henge på veggene som en inspirasjonskilde og påminnelse om viktige kvalitetskriterier å strekke seg etter, og/eller kan den brukes i informasjonsøyemed. Forsiden, med stikkordene, gir en kort oversikt over kvalitetskriteriene. På baksiden finner du en mer detaljert versjon, som gir eksempler på hva som faktisk ligger bak stikkordene på forsiden.

Manualen inneholder også en enkel tekstversjon av kvalitetskriteriene, som enkelt kan kopieres og deles ut i forbindelse med diskusjoner og/eller som informasjonsmateriell.



Listen danner ikke bare utgangspunkt for de verktøyene som foreligger og som blir beskrevet tidligere i manualen, men kan også brukes for å drøfte nye temaer/ problemstillinger som dukker opp underveis i evalueringsprosessen. Her er noen

Eksempler:

- Plakaten med kvalitetskriteriene kan brukes i tilretteleggerens arbeidsseminar. Deltakerne kan velge en eller flere områder de anser som spesielt viktige og diskutere disse med de andre.
- Listen kan også være utgangspunkt for et intervju med arbeidssøkere om temaene prosess og kvalitet på SE. Det åpne spørsmålet 1.3 om samarbeid mellom tilrettelegger og arbeidssøker kan spesifiseres ved å ta opp noen av temaene som diskuteres under "SE prosessen" i kvalitetskriteriene.
- På et møte om å "Sammenfatte aktørenes synspunkter" kan plakaten brukes til å vurdere viktigheten av de forskjellige kvalitetskriteriene for de forskjellige aktørene. En mulighet er å dele ut små klistremerker (en farge for hver aktørgruppe) for så å la deltakerne velge sine tre viktigste kvalitetskriterier, for deretter å sette av tid til diskusjon. Dette kan være en god måte å få livlige diskusjoner om forskjellige oppfatninger og vurderinger.

I. RESULTATER AV SE

[Perspektiver]



1. Arbeidssøkeren får og beholder en lønnet jobb på det ordinære arbeidsmarkedet

- a. Det foreligger en **gyldig arbeidskontrakt** mellom arbeidsgiver og arbeidstaker.
- b. Arbeidstakerens **lønn er adekvat**. Det betyr samme lønnsnivå som kolleger som utfører tilsvarende jobb. Arbeidstaker har vanlig tilgang til bedriftsgoder.
- c. Arbeidstakeren har en **stabil jobb**. Dette betyr fast arbeidskontrakt eller en midlertidig arbeidskontrakt hvor målet er å oppnå fast jobb.

[I09]

2. Arbeidstakeren har en jobb som samsvarer med hans/hennes ønsker, ferdigheter og forutsetninger (jobbmatch).

Dette betyr at jobben svarer til arbeidstakerens interesser, gir mulighet for egenutvikling og positive utfordringer.

- a. Arbeidsplassen har en **positiv atmosfære**. Med dette menes en atmosfære preget av tillit, trygghet, arbeidsglede, tilfredsstillelse og velvære.
- b. Arbeidsgiveren **er fornøyd**. Dette betyr at arbeidsgiveren anser arbeidstakeren for å være en verdsatt ansatt og er oppriktig interessert i hans/hennes utvikling.
- c. **Arbeidstakeren opplever mestring**. Det betyr at han/hun arbeider selvstendig, ber om hjelp ved behov og tar ansvar for seg selv.
- d. Arbeidstakeren har en **verdsatt jobb med klart definerte oppgaver**. Dette betyr at arbeidstakeren er klar over hva som kreves av ham/henne og mottar jevnlig tilbakemeldinger fra kolleger og overordnede.

3. Arbeidstakeren er en verdsatt kollega og et fullverdig medlem av arbeidsfellesskapet.

- a. Arbeidstakeren mottar **naturlig bistand**. Dette betyr at han/hun får støtte fra kolleger og arbeidsgiver.
- b. Arbeidstakeren er en likeverdig kollega og **deltar aktivt i arbeidsfellesskapet**.
- c. Arbeidstakeren har et **godt forhold til sine kolleger**.
- d. Arbeidstakeren har **muligheter for å delta på sosiale aktiviteter i tilknytning til jobben** på linje med sine kolleger.

[Perspektiver]



4. Arbeidstakeren har muligheter for karriereutvikling.

Dette betyr at han/hun kan få utviklet seg hos nåværende arbeidsgiver, eller få mulighet til å skifte til en jobb som gir bedre utviklingsmuligheter.

5. Arbeidssøkeren kan ha andre muligheter

selv om han/hun ikke klarer eller ønsker å finne en jobb på det ordinære arbeidsmarkedet. Avklaring av arbeidssøkerens yrkesvalgmuligheter kan være et mulig - men ikke i seg selv et tilsiktet - resultat av SE. Målet for SE er å finne og beholde en jobb på det ordinære arbeidsmarkedet og SE tjenesten skal ikke bli misbrukt som en avklaringsinstans.

[II0]

II. SE PROSESSEN

I. Trekk ved SE prosessen

1. Arbeidssøkeren er involvert fra begynnelse til slutt i prosessen.

Systematisk samarbeid med ham/henne er sentralt for å oppnå suksess. Han/hun er selv ansvarlig for egen karriereutvikling, derfor er det **arbeidssøkeren som tar alle beslutninger**, med støtte fra tilrettelegger.

2. Dersom arbeidssøkeren ønsker det, skal familie, venner og profesjonelt nettverk trekkes med i alle faser av SE prosessen. Dette innebærer å informere og å ønske deres ideer og støtte velkommen.

3. SE har **fokus på partnerskap**. De viktigste partnerne er arbeidssøkere/arbeidstakere som trenger bistand for å få og beholde en jobb, arbeidsgivere og kolleger. Partnerne verdsettes og behandles med respekt. Dette betyr at de blir tatt på alvor, blir lyttet til og akseptert.

4. Utgangspunktet for en vellykket SE prosess er **god informasjon, kommunikasjon og samarbeid for og med alle partnere**. Informasjonen skal være lett forståelig for alle partnere.

5. SE prosessen gir **klarhet og trygghet for alle partnere**. Alle partnere vet hva som foregår i alle faser av prosessen, hva som skal skje videre og hva som forventes av dem.

6. **Fortrolighet** er sikret gjennom SE prosessen. Informasjon om arbeidssøkeren og om bedriften blir behandlet konfidensielt. Alle opplysninger behandles etter gjeldende forskrifter med hensyn til lagring, oppbevaring og tilgang.

7. SE tjenesten har en **fleksibel og individrettet tilnærming**. Dette betyr individuelt tilpassede støttetiltak både til arbeidssøker og arbeidsgiver og at SE tjenesten **responderer raskt ved behov**.

8. SE tjenesten sikrer en **sammenhengende bistand**. Dersom det er mulig og arbeidssøkeren ønsker det, får han/hun bistand av samme tilrettelegger i hele prosessen.

[Perspektiver]



2. Etablering av kontakt og utveksling av informasjon

[III]

1. Arbeidssøker og arbeidsgiver ønskes **velkommen av SE tjenesten i en åpen og inviterende atmosfære**.

2. Arbeidssøker og arbeidsgiver mottar **hensiktsmessig informasjon** om SE tjenesten og om arbeidsmarkedet.

3. **Arbeidssøkeren ønsker selv å bli involvert i SE prosessen**. Det betyr at han/hun ønsker å finne en jobb på det ordinære arbeidsmarkedet.

4. Tjenestene som SE tilbyr arbeidssøker er **nøyte beskrevet og klart definert gjennom en serviceavtale**. Serviceavtalen tar med alle viktige sider og klargjør hva de forskjellige partene er ansvarlige for gjennom SE prosessen.

5. **SE prosessen er individuelt tilpasset hver enkelt arbeidssøker**. Arbeidssøkeren skal ha mulighet til å velge tilrettelegger, omfang og form på bistanden.

3. Yrkeskartlegging og- planlegging

1. I SE prosessen **innhentes og bearbeides relevant informasjon om arbeidssøkeren sammen med arbeidssøkeren** og andre personer. Målet er å identifisere arbeidssøkerens motivasjon, interesser, holdninger, ressurser og bistandsbehov, og gjennom dette finne realistiske mål for karriereutvikling.

2. Prosessen bør inkludere "jobbsmak" og andre **alternativer for arbeidserfaring i ordinært arbeidsliv**.

[Perspektiver]



3. **Kartlegging og planlegging tar utgangspunkt i arbeidssøkerens interesser og ferdigheter.**

4. En **individuell, fleksibel plan utvikles sammen med hver enkelt arbeidssøker.**

4. Jobsøking

1. **Arbeidssøkeren får bistand til å finne den jobben som best mulig** samsvarer med hans/hennes interesser og ferdigheter.

2. **Arbeidssøkeren blir informert om forskjellige typer arbeid** og arbeidsplasser.

3. Arbeidssøkeren blir tilbudt **hensiktsmessig bistand for å finne en jobb.** Dette omfatter blant annet bistand til å velge jobb, til å søke jobber, til jobbintervjuer og til forhandling om en mulig jobb.

4. Tilretteleggeren **analyserer og vurderer** arbeidsoppgaver, bedriftskultur og kravene fra arbeidsgiver på mulige arbeidsplasser opp mot arbeidssøkerens bistandsbehov og ønsker.

5. **Arbeidsgiveren får bistand til å finne en arbeidstaker som samsvarer med hans/hennes krav.** Arbeidsgiveren får klar informasjon om den tilgjengelige støtten i forbindelse med å ansette en arbeidstaker med yrkeshemming.

5. Trening på jobben og ytterligere opplæring

1. Arbeidstakeren blir tilbudt **individuell tilrettelagt arbeidstrening i bedriften** ved hjelp av tilrettelegger og/eller arbeidskolleger.

2. Arbeidstakeren har i tillegg **muligheter for trening og opplæring utenom jobben**, for eksempel trening på generelle arbeidsferdigheter og selvutvikling.

3. Arbeidstakerens **trenings, opplærings- og utdanningsbehov blir regelmessig identifisert og evaluert.**

[112]

6. Bistand og samarbeid på arbeidsplassen

[Perspektiver]



1. Arbeidstakeren, kolleger og arbeidsgiver får hensiktsmessig og fleksibel bistand på arbeidsplassen.

- a. Arbeidstakeren får **individuell tilpasset bistand** for å lære og utføre arbeidsoppgavene, og for å bli inkludert i bedriftskulturen og i arbeidsfellesskapet.
- b. **Kolleger og arbeidsgiver involveres aktivt** i prosessen og får nødvendig bistand og informasjon for å inkludere den nye kollegaen.
- c. Arbeidsgiver, arbeidstaker og tilrettelegger **deler ansvar for prosessen**. Dette betyr at risikoen er fordelt mellom partene.

[113]

2. Dersom det er nødvendig skal arbeidsplassen **tilpasses og tilrettelegges, eventuelt ved hjelp av tekniske hjelpemidler**.

3. **Tilretteleggeren søker informasjon og gir regelmessig tilbakemeldinger til alle involverte partnere**, og er tilgjengelig ved behov.

4. Arbeidstaker og arbeidsgiver får **relevant informasjon om og bistand med formaliteter** i forbindelse med arbeidstakerens jobb. Dette kan inkludere informasjon om hvordan tilrettelegge for funksjonshemming, om lovverket i forbindelse med ansettelsen og om andre aktuelle støtteressurser.

5. Tilretteleggeren kan **forhandle mellom arbeidstakeren, kolleger og arbeidsgiver**. Tilretteleggeren reagerer raskt i tilfelle problemer, og gir bistand til alle involverte parter for å unngå konflikter eller å løse dem så tidlig som mulig.

6. Tilretteleggeren søker å oppnå en **god relasjon** med arbeidstaker og arbeidsgiver og holder regelmessig kontakt.

7. **Bistanden ytes bare så lenge det er nødvendig**. Tilretteleggeren trapper ned bistanden over tid og i takt med arbeidstakerens mestring.

- a. **Nedtrapping av bistand er planlagt og systematisk**.
- b. **Arbeidstakeren og kolleger er aktivt involvert for å organisere naturlig bistand** i bedriften.
- c. Arbeidsgiver og arbeidstaker kan alltid kontakte SE tjenesten ved behov. **Bistand over tid er tilgjengelig så lenge det er nødvendig**.

[Perspektiver]



8. SE tjenesten etablerer **et oppfølgingsystem for arbeidsgiver og arbeidstaker**. Tilretteleggeren holder kontakt med arbeidstaker og arbeidsgiver over tid. Oppfølgingsnivå bestemmes partene i mellom.

9. **Bistand til karriereutvikling**. Arbeidstakeren får bistand til å få en bedre posisjon innen bedriften eller til å få ny jobb dersom ønskelig eller nødvendig.

- a. **Risikofaktorer i forbindelse med** forventede endringer i nåværende jobb blir fortløpende oppdatert.
- b. **Yrkeskartleggingen** og den ideelle jobbmatch **blir fortløpende oppdatert**.
- c. Arbeidstakerens eventuelle **endrede ønsker blir regelmessig registrert**.

[114]

III. SE STRUKTUR

I. Tilretteleggeres egenskaper og kvalifikasjoner

1. Tilretteleggeren har **faglig kunnskap**. Det betyr at han/hun har utdanning innen SE, har god arbeidslivkunnskap og kjenner til SEs posisjon innen attførings- og rehabiliteringssystemet.

2. Tilretteleggeren har **yrkeserfaring**.

3. Tilretteleggerens **ferdigheter og egenskaper** omfatter for eksempel kommunikasjons- og samarbeidsferdigheter, tålmodighet, vennlig opptreden, fleksibilitet, kreativitet, arbeidsdisiplin, empati, problemløsningsferdigheter, pålitelighet, evne til selvrefleksjon og selvtillit.

2. SE tjenesten og dens organisatoriske rammer

1. SE tjenesten har en **virksomhetsidé** som bygger på prinsippet om samfunnsmessig inkludering gjennom arbeid for personer med funksjonshemming.

2. SE tjenesten har **organisatoriske rammebetingelser**, som muliggjør en effektiv SE prosess.

- a. Det finnes **standarder for utførelse av jobben**, retningslinjer, definerte prosesser og metoder samt en arbeidsbeskrivelse for tilretteleggere.
- b. Det er **klare kompetanse- og ansvarsforhold** innen organisasjonen.
- c. Det **administrative** arbeidet innen organisasjonen er **effektivt**. Det innebærer at dokumentasjonssystemer og administrasjon er hensiktsmessige for å ivareta tilretteleggenes utførelse av SE prosessen.

[Perspektiver]



3. SE tjenesten har **gode arbeidsvilkår for tilretteleggere** som forutsetning for lav utskifting (turnover) av ansatte. Dette innebærer at SE tjenesten er en faglig og økonomisk enhet som tilbyr sine ansatte adekvat lønn, varige arbeidskontrakter, samt en hensiktsmessig infrastruktur.

4. SE tjenesten har en **effektiv intern kommunikasjon og informasjonsutveksling** som muliggjør og videreutvikler teamarbeid. Dette betyr at det foregår en regelmessig informasjons- og erfaringsutveksling innen organisasjonen, og at de ansatte regelmessig mottar faglig veiledning.

[I15]

5. SE tjenesten sikrer muligheter for **opplæring og faglig videreutvikling av tilretteleggere**. Dette betyr at tilretteleggerne får veiledning og deltar i planlagte etter- og videreutdanninger og kurs innen fagområdet.

6. Det er **klare retningslinjer for å definere målgrupper** for arbeidet i SE tjenesten. SE er forbeholdt arbeidssøkere som trenger omfattende bistand for å få og beholde en jobb i det ordinære arbeidslivet.

7. Det er **god tilgjengelighet for arbeidssøkere**. Det innebærer at det ikke foreligger noen hindringer for tilgang til tjenesten verken i fysisk eller psykisk betydning.

8. **Kvaliteten** på og effektiviteten av det faglige arbeidet utført av ansatte i SE tjenesten blir **evaluert regelmessig og forbedret og videreutviklet dersom nødvendig**.

- a. **Data og tilbakemeldinger blir innhentet regelmessig** fra alle berørte aktører (stakeholders).
- b. SE tjenestens strategi for arbeidet blir regelmessig gjennomgått og evaluert.
- c. Det foreligger **klare rutiner** for behandling og oppfølging av **klager**.
- d. Det medfører at SE tjenesten **forbedrer kvaliteten på sin service, og utvider tilbudet** til andre målgrupper.

9. **Samarbeidet** med SE **tjenestens arbeidsgiverorganisasjon (tiltaksarrangør) er effektivt** og ivaretar prinsipper og praksis i SE arbeidet.

[Perspektiver]

3. Nettverksarbeid



1. SE tjenesten jobber **aktivt med å bygge relasjoner med** etablerte og kjente bedrifter. Dette innebærer å finne og å involvere **nye arbeidsgivere**, og å opprettholde kontakten med bevisste, interesserte og engasjerte arbeidsgivere.

2. SE tjenesten engasjerer seg i å bygge **nettverk med andre SE tjenester og andre tiltak/tjenester**. Dette innebærer å utvikle samarbeid med øvrig hjelpeapparat på systemnivå, samt i forbindelse med hver enkelt arbeidssøkers støttebehov, og å delta på arenaer til slike nettverk.

[II6]

3. SE tjenesten engasjerer seg i **PR arbeid, markedsføring og ekstern kommunikasjon**. Dette innebærer å påvirke samfunnet til å integrere mennesker med funksjonshemming. Det innebærer videre å fremstå som et godt eksempel for andre og å jobbe mot fordommer. I tillegg innebærer det å bedre omdømmet og øke kunnskapen om SE blant arbeidsgivere og i samfunnet forøvrig.

4. SE tjenesten **samarbeider med besluttende myndigheter**. Dette betyr at SE tjenesten bidrar til utvikling av nasjonale politiske og juridiske rammer for SE og for inkludering av funksjonshemmede.

5. SE tjenesten engasjerer seg i **lokalt, regionalt, nasjonalt og internasjonalt nettverksarbeid**. Dette innebærer at SE aktivt bygger relasjoner med aktuelle organisasjoner, for eksempel selvhjelpsgrupper, interesseorganisasjoner eller landsdekkende organisasjoner for SE.

4. Nasjonale og regionale rammer for SE

1. Det eksisterer et **hensiktsmessig nasjonalt lovverk for SE** og for inkludering av funksjonshemmede i lokalsamfunnet. Dette betyr at det foreligger retningslinjer og forskrifter for finansiering av SE og et system for opplæring av tilretteleggere. Lovverketskal sikre at **inkludering av mennesker med funksjonshemming i lokalsamfunnet er et prioritert satsningsområde**.
2. Det finnes en **langsiktig og varig finansieringsordning for SE**.
3. **Prinsipper og praksis i SE er faglig anerkjent** lokalt, regionalt og nasjonalt.
4. SE tjenesten er **lett tilgjengelig for arbeidssøkere**. Dette betyr at SE er en del av det totale tilbudet til Aetat. En arbeidssøker blir informert om SE gjennom ansvarlige etater og kan benytte tjenestene uten å måtte vente unødige lenge.
5. Det foreligger et **nasjonalt utdanningssystem for SE**.

[Perspektiver]



[117]

Partnere

Østerrike

Michael Stadler-Vida
Charlotte Strümpel
Yvonne Giedenbacher
**European Centre for Social Welfare
Policy and Research**
Berggasse 17
A-1090 Wien
Tel: 0043131945 0526
Faks: 00431319450559
Epost: stadler@euro.centre.org
Web: www.euro.centre.org

Walter Lackner
Lebenshilfe Ennstal
Schulgasse 616
A-8970 Schladming
Tel: 0043368723487
Faks: 00433687234 874
Epost: office@lebenshilfe-ennstal.at
Web: www.lebenshilfe-ennstal.at

Karoline Binder
Arbeitsassistentz Liezen
Admonter Straße 13
A-8940 Liezen
Tel: 0043361226126
Faks: 00433612261264
Epost: aass.lebenshilfe@aon.at

Tsjekkia

Pavla Baxova
Iva Frysova
Rytmus
Bruselská 16
CZ-12000 Praha 2
Tel/Faks: 00420224251610
eller 00420224255819
Epost: rytmus@bohem-net.cz
Web: www.rytmus.org

Milan Polivka
**Research Institute of Labour and
Social Affairs**
Palackého náměstí 4
CZ-12800 Praha 2
Tel: 00420224972113
Faks: 0042024972873
Epost: milan.polivka@vupsv.cz

Ungarn

Ilona Jakab Baján
Salva Vita Foundation
Népszínházu. 17
H-1081 Budapest
Tel/Faks: 003612108991
eller 00361210 0927
Epost: mczoboly@mail.datanet.hu

Miklós Csiszar
Kálmán Szabo
**Hungarian Quality Development
Centre for Industry and Trade
(FTPI)**
Munkacsy M.u. 16
H-1063 Budapest
Tel: 003613320362
Faks: 003613317549
Epost: csiszar@mail.neti.hu

Norge

Yngve Moxness
Arbeid med Bistand Romerike
Industriveien 14
NO-2020 Skedsmokorset
Tel: 004764836638
Faks: 004764836639
Epost: yngve.moxness@norasonde.no

Grete Wangen
Høgskolen i Akershus
P.b. 423
NO-2001 Lillestrøm
Tel: 004764849293
Faks: 004764849001
Epost: grete.wangen@hiak.no
Web: www.hiak.no

Øystein Spjellkavik
AFI AS
P.b. 6954 St. Olavs plass
NO-0130 Oslo
Tel: 004722461670
Faks: 004722568918
Epost: oeystein.spjellkavik@afi-wri.not
Web: www.afi.no

Storbritannia

Brian Gregory
Into Employment
(Essex County Council)
16a High Street
Billericay, Essex
CM129BQ, UK
Tel: 00441277632394
Faks: 00441277632394
Epost: briangregory@essexcc.gov.uk
Web: www.intoemployment.co.uk

Tony Phillips
Mark Brooks
Tony Williamson
Realife Partnership
3, The Courtyard, Windhill
Bishop's Stortford, Herts
CM232ND, UK
Tel: 00441279504735
Faks: 00441279757658
Epost: realife@enterprise.net

Spania

Gloria Canals Sans
Montse Domènech
Francesc Pareja
Projecte Aura
Rda. General Mitre, 174
E-08006 Barcelona
Tel: 003493417667
Faks: 0034934184317
Epost: aurabarcelona@infonegocio.com

Fernando Bellver
AESE
Consell Insular de Mallorca
C/General Riera, 67
E-07010 Palma de Mallorca
Tel: 0034971763325
Faks: 0034971760475
Epost: fbellver@conselldemallorca.net

Salvador Martínez
Aspandem
Tel: 0034952787650
Epost: aspandem@jet.es

Ekstern evaluator

Stefan Doose
Lindenstr. 5
D-23558 Lübeck
Tel: 00494518804777
Faks: 00494518804744
Epost: stefan.doose@t-online.de

Denne evalueringsmanualen er tiltenkt SE tiltak som er interessert i å evaluere arbeidet de gjør. Manualen er produkt av et toårig internasjonalt prosjekt som hadde som mål å definere relevante kvalitetskriterier i SE sett fra de forskjellige aktørene i SE prosessen. Manualen inneholder redskap for å måle kvalitet og kvalitetsutvikling. Manualen presenterer forskjellige evalueringsmetoder og merknader til hvordan metodene kan brukes effektivt. Hensikten er ikke bare å muliggjøre en kontinuerlig evaluering av SE tiltakene, men også å involvere hovedaktørene slik at de slipper til med sine respektive syn på SE prosessen. For mer informasjon om QUIP prosjektet, se www.quip.at.

