



GUIDE: UTVIKLING AV SAMHANDLINGSFORLØP

Innledning

Mange tjenester er involvert i oppfølgingen av innbyggere med ulike plager. Ansvaret for kartlegging og tiltak kan være delt mellom kommune og spesialisthelsetjeneste. Tjenestene kan oppleves uoversiktelige og fragmenterte for de som trenger hjelp. For at tjenestene skal oppleves helhetlige, må tjenestene samarbeide og samordne seg på tvers av sektorer og nivåer.

Samhandlingsforløp er et verktøy for å skape mer helhetlige og sammenhengende tjenester. I Barn og unges helsetjeneste er det utviklet samhandlingsforløp for psykiske helseplager hos barn og unge. Modellen er generell og kan benyttes innen alle fagområder der det er behov for koordinering mellom tjenester. Guiden kan brukes som støtte og hjelp i prosjekter som ønsker å utvikle samhandlingsforløp.

Bakgrunn

Barn og unges helsetjeneste startet som et samhandlingsprosjekt i Helse Fonna. Flere regioner har tatt i bruk metodikk fra Barn og unges helsetjeneste og bidratt til videreutvikling av modellen.

Målet er at barn og unge skal få rett hjelp hos riktig tjeneste og at tiltakene fra ulike tjenester henger sammen slik at det oppleves som et helhetlig tilbud for barnet/ungdommen det gjelder og familien.

I de lokale prosjektene arbeides det med:

- Å forankre utviklingsarbeidet og involvere brukere og fagfolk i en felles satsing.
- Å skape arenaer for samhandling og kulturbygging der brukere og fagfolk møtes på tvers av tjenester.
- Å utvikle og ta i bruk samhandlingsforløp som verktøy.
- Å sette inn tiltak for å lage et mer sammenhengende hjelpetilbud til barn og unge lokalt .

Avgrensninger

Guiden beskriver ulike faser som anbefales å gjennomføre for å utvikle og ta i bruk samhandlingsforløp uavhengig av fagfelt.

Innholdet tar utgangspunkt i prosessene som Helse Fonna har gjennomført, supplert med erfaringer fra Helse Stavanger, Helse Bergen, Helse Førde og Helse Møre og Romsdal.



Hovedfaser

Guiden er delt inn i fire hovedfaser:



For hver fase er det definert aktiviteter, tips og råd og lenker til verktøy, rapporter og eksempler fra andre prosjekter Stegene må alltid tilpasses lokale forhold og behov.

Avklare behov og etablere prosjekt

Avklare
behov og
etablere
prosjekt

Mange innbyggere møter utfordringer og trenger hjelp og støtte fra en eller flere tjenester. For at hjelpen de får skal være sammenhengende og helhetlig, må tjenestene ha god kjennskap til hverandre og det må være tydelig hvem som kan hjelpe med hva.

Før man går i gang med et prosjekt er det viktig at man har et klart bilde av de lokale utfordringene og at man lager en prosjektorganisering som svarer på det lokale behovet.

Forankre og
involvere

Utvikle
Samhandlings-
forløp

Ta i bruk
samhandlings-
forløp

Behovet i Barn og unges helsetjeneste



Steg

Avklare behov

Formulere målet for prosjektet

Etablere prosjekt

Etablere styringsgruppe eller
referansegruppe

Lære av andre

Avklare behov

Formulere målet for prosjektet

Etablere prosjekt

Etablere styringsgruppe eller referansegruppe

Lære av andre

Avklare
behov og
etablere
prosjekt

Forankre og
involvere

Utvikle
samhandlings-
forløp

Ta i bruk
samhandlings-
forløp

Avklare behov

Kartlegg det lokale utfordringsbildet for å tydeliggjøre behovet for prosjektet. Still spørsmålet: Hvilke utfordringer har vi i samhandlingen lokalt som gjør at prosjektet oppleves som viktig.

Kartlegg det lokale utfordringsbilde

Det er gjennomført et bredt innsiktsarbeid nasjonalt som dokumenterer samhandlingsutfordringene i helsetjenester. Det kan være klokt å bygge på innsikten fra disse rapportene i beskrivelsen av det lokale utfordringsbildet (se Tips og råd).

Det finnes per i dag ingen validerte kartleggingsverktøy som kan brukes for å få innsikt i hvordan samhandlingen fungerer lokalt. For å finne de konkrete utfordringsområdene kan man benytte lokal statistikk, tall og fakta. En kan også arrangere workshop der fagfolk jobber med å identifisere og kategorisere de lokale utfordringer i samhandlingen.

Noen eksempler på relevant statistikk er:

- Tall på bruk av hjelpetjenester i kommunen.
- Tall på henvisninger og avslagsprosent til spesialisthelsetjenesten.
- Henvisningsrater og pasientgrunnlag fra de ulike kommunene i opptaksområdet, se gjerne på antall pasienter per 1000 innbyggere.
- Helsedata basert på undersøkelser i kommunene.

Basert på tallmaterialet oppsummerer man det lokale utfordringsbildet. Det viktige er at man peker på hvilke gevinster som kan oppnås gjennom prosjektet og lager en plan for hvordan prosjektet skal svare på utfordringsbildet.



Tips og råd

Rapporter som er relevante som grunnlagsdokument for barn og unge:

- [Samarbeid om tjenester til barn, unge og deres familier – Helsedirektoratet](#)
- [Sluttrapport StimuLab 2021 — Livshendelsen - Alvorlig sykt barn](#)
- [Ungdom med uavklart tilstand – Ukom](#)
- [Psykisk helsearbeid for barn og unge – Helsedirektoratet](#)
- [Sammen om barn og unges psykiske helse – Helsedirektoratet](#)
- [Dokument 3:13 \(2020–2021\) \(riksrevisjonen.no\)](#)



Eksempler og verktøy

- Flere prosjekter har utviklet enkle spørreskjema som de har sendt ut i forkant av prosjektet og som gir et nyansert bilde av de lokale utfordringene:
 - [Spørreskjema Helse Førde](#)
 - [Spørreskjema Møre og Romsdal](#)
- [I Helse Vest er det publisert en rapport på bakgrunn av NPR tall som viser henvisningsrater til BUP fra hver kommune og avslagsprosent.](#)



Avklare behov

Formulere målet for prosjektet

Etablere prosjekt

Etablere styringsgruppe eller referansegruppe

Lære av andre

Avklare behov og etablere prosjekt

Forankre og involvere

Utvikle samhandlingsforløp

Ta i bruk samhandlingsforløp

Formulere målet for prosjektet

Bli enige om hva som er målet for prosjektet. Still spørsmålet: Hvorfor skal vi utvikle samhandlingsforløp her hos oss? Er samhandlingsforløp den riktige løsningen på utfordringsbildet? Og hva vil vi oppnå?

Hvorfor samhandlingsforløp?

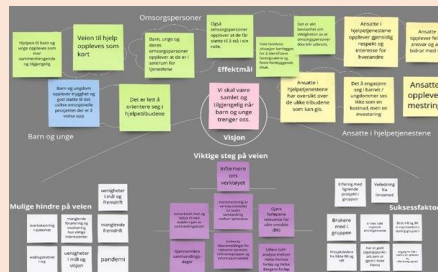
For å lykkes med et endringsprosjekt må man gi seg tid til å vurdere hva som er riktig løsning på de lokale utfordringene man har identifisert. En utfordring med mange prosjekter er at man ofte går rett på løsningen, uten å kartlegge utfordringer og identifisere hva som trengs av endringer.

Samhandlingsforløp er en god metode når det er behov for å tydeliggjøre roller og ansvar mellom mange involverte tjenester på tvers av kommune og foretak. For at skal oppleves som nyttig må det være komplekse utfordringer der mange instanser er involvert og der fokus er på koordinering og samordning av ulike tjenester.

Ved enklere forløp uten at så mange tjenester er involvert, eller der ansvar og roller allerede er definert, må man vurdere om samhandlingsforløp er riktig løsning på utfordringsbildet. Mange av stegene beskrevet i denne guiden kan være relevante uten at det betyr at resultatet skal være samhandlingsforløp.

Hva vil vi oppnå med prosjektet?

Før man går i gang med prosjektet må man definere mål og delmål som beskriver tydelig hva man ønsker å endre. Målet må ta utgangspunkt i det lokale utfordringsbildet og knytte løsningen direkte til dette. Til høyre er eksempel på hvordan mål og del er beskrevet i Helse Bergen.



Tips og råd

- Lag så konkrete mål som mulig. I Helse Fonna var et sentralt mål for prosjektet å redusere avslagsprosent ved henvisninger til spesialisthelsetjenesten.
- Det kan være lurt å lage en enkel presentasjon som oppsummerer utfordringsbildet og målene for prosjektet. Benytt presentasjonen for å forankre prosjektet blant både ledere, brukere av tjenesten og interessenter.
- Det er viktig å sikre at alle som er involvert i prosjektet har en felles forståelse av utfordringsbildet og de konkrete målene med prosjektet. Gjennomfør gjerne en workshop med prosjektgruppen for å konkretisere visjonen og hovedmål for arbeidet.

Eksempler og verktøy

- [Kort presentasjon Mål med Barn og unges helsetjeneste](#)
- [Prosjekterfaring: Barn og unges helsetjeneste i Bergen | Innomed](#)
- [Prosjektpresentasjon av Bergen prosjektet: presentasjon-av-Sammen-for-barn-og-unge-til-ungdomsrep](#)



Avklare behov

Formulere målet for prosjektet

Etablere prosjekt

Etablere styringsgruppe eller referansegruppe

Lære av andre

Avklare behov og etablere prosjekt

Forankre og involvere

Utvikle samhandlingsforløp

Ta i bruk samhandlingsforløp

Etablere prosjekt

For å sikre kvalitet og fremdrift i prosjektet er det viktig å etablere en prosjektgruppe og velge ut en prosjektleder. Det bør også utarbeides en enkel prosjektplan som beskriver aktiviteter for prosjektperioden.

Prosjektgruppe og prosjektledelse

Å være prosjektleder kan være en ensom oppgave. Noen av prosjektene under paraplyen «Barn og unges helsetjeneste» har derfor hatt to prosjektledere. Det kan være en prosjektleder som er god på prosjektmetodikk og en som er god på fag, eller en prosjektleder fra spesialisthelsetjenesten og en fra kommunen. Poenget er å utfylle hverandres kompetanse og ha noen å dra lasset sammen med.

Prosjektgruppen bør ha representanter fra både kommuner, foretak og brukere. Dette vil bidra til å skape en helhetlig tilnærming og sikre at ulike perspektiver blir tatt med i arbeidet. Samtidig bør ikke prosjektgruppen være for stor. Størrelsen avgjøres basert på behovet for bred forankring. Prosjektgruppen bør ha regelmessige møter og fordele arbeidsoppgaver og roller.

Utarbeid en prosjektplan

Prosjektplanen bør ha følgende hovedoverskrifter og struktur:

- Beskrivelse av det lokale utfordringsbildet
- Hovedmål for prosjektet og delmål
- Prosjektorganisering med styringsgruppe, prosjektgruppe og nettverk med ressurspersoner
- Milepæler og leveranser i prosjektperioden
- Fremdriftsplan for prosjektperioden
- Kommunikasjonsplan



Tips og råd

- I Helse Fonna hadde vi en stor prosjektgruppe med representanter fra både kommuner og foretak, og en liten administrativ prosjektledergruppe med ansvar for den daglige driften av prosjektet.
- I Helse Møre og Romsdal har de delt prosjektet inn i fire områder. Prosjektgruppen består av en kommunal representant og en fra BUP fra hvert av de fire områdene, i tillegg til brukerrepresentanter.
- Det er viktig å sikre brukerinvolvering i prosjektgruppen. Her kan brukerorganisasjoner eller representant fra ungdomsråd i sykehus eller kommune inviteres til å delta.



Eksempler og verktøy

- Prosjektorganisering Barn og unges helsetjeneste i Møre og Romsdal
- [Mal for prosjektpresentasjon](#)
- [Film fra Helse Fonna – Ester kvalitetskonferansen](#)
- Prosjektbeskrivelser til inspirasjon: [Bergen kommune - Sammen om barn og unge i Bergen \(Avsluttet januar 2022\)](#)



Avklare behov

Formulere målet for prosjektet

Etablere prosjekt

Etablere styringsgruppe eller referansegruppe

Lære av andre

Avklare behov og etablere prosjekt

Forankre og involvere

Utvikle samhandlingsforløp

Ta i bruk samhandlingsforløp

Etablere styringsgruppe eller referansegruppe

Om satsingen organiseres som et prosjekt, er det naturlig å ha en styringsgruppe eller referansegruppe som har overordnet ansvar for prosessen og kan være med å gjøre prioriteringer.

Velge styringsgruppe eller referansegruppe

Ved oppstart av prosjektet bør en ta stilling til om det er behov for en styringsgruppe som har beslutningsmyndighet eller om det er tilstrekkelig med en referansegruppe som gir råd og veiledning i prosessen. En styringsgruppe har vanligvis det overordnede ansvaret for prosjektet og skal ta viktige beslutninger om prioriteringer, ressurser og fremdrift. Styringsgruppe er særlig relevant for utviklingsprosjekter der det skal brukes mye ressurser på tvers av organisasjoner.

Det anbefales å bruke etablerte strukturer som Faglig samarbeidsutvalg for barn og unge i Helsefelleskapsstrukturen eller andre underutvalg for barn og unge med representanter fra både kommuner og spesialisthelsetjenesten.

Det er viktig å sikre bred involvering i styrings eller referansegruppen, som bør bestå av representanter fra kommuner, foretak og brukere. Det er også klokt å involvere både strategisk ledelse i kommune og foretak, fagpersoner i ulike tjenester for barn og unge, samt ha med brukerrepresentanter for å sikre forankring på alle nivåer og hos alle interessenter av prosjektet.

Dersom det planlegges flere mindre prosjekter i samme foretak, er det lurt å etablere en helhetlig organisering på tvers av prosjektene. Erfaringer fra flere prosjekter har vist at det er en fordel å ha en helhetlig tenkning for hele regionen, med en felles styringsgruppe, referansegruppe og en overordnet prosjektgruppe.



Tips og råd

- I Helse Fonna prosjektet ble det både etablert en styringsgruppe og en referansegruppe. Styringsgruppen bestod av helse og omsorgssjefer i noen av kommunene og klinikkdirektører fra foretaket, samt brukerutvalg i sykehuset. Som referansegruppe benyttet man Faglig samarbeidsutvalg for Barn og unge i Helsefelleskapsstrukturen. Utvalget har bred representasjon for tjenestene for barn og unge i kommuner og spesialisthelsetjenesten og både ungdom og foreldrerepresentanter. Kombinasjonen av strategisk ledelse, fagpersoner i tjenestene og bred brukerrepresentasjon var nyttig da det sikret forankring på ulike nivå.
- I Helse Stavanger ble det etablert en bred referansegruppe med BUP, kommunale representanter og brukerrepresentanter.
- I Møre og Romsdal er Faglig samarbeidsutvalg for barn og unge styringsgruppe for prosjektet.



Eksempler og verktøy

- Les mer om hvordan Barn og unges helsetjeneste nå er forankret i Helsefelleskapsstrukturen i Helse Fonna: [FSU barn og unge \(fousam.no\)](https://www.fousam.no)



Avklare behov

Formulere målet for prosjektet

Etablere prosjekt

Etablere styringsgruppe eller referansegruppe

Lære av andre

Avklare behov og etablere prosjekt

Forankre og involvere

Utvikle samhandlingsforløp

Ta i bruk samhandlingsforløp

Lære av andre

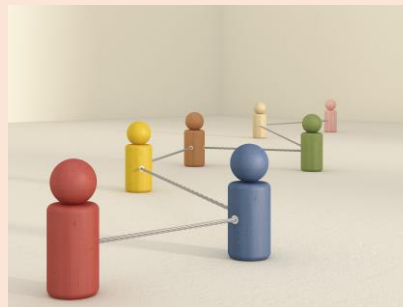
Delings og læringskultur betyr mye i prosjektarbeid. Ved å bygge på andres erfaringer og kompetanse, kan man få gode råd og tips og kan unngå å gjøre feil andre har gjort.

Søk støtte og veiledning til prosessen

Ved oppstart av prosjekt er det viktig å sette seg inn i tilsvarende prosjekter som er gjennomført andre steder og lære av dem. Det finnes mye relevant informasjon på nett og man kan få tilgang på prosjektbeskrivelser og prosjektrapporter.

Det er flere måter å søke støtte og veiledning på.

- Ta gjerne kontakt med prosjektledere som har erfaringer med lignende prosesser og be om å få høre om deres erfaringer.
- Dersom dere kjenner tilsvarende prosjekter i samme region eller i andre regioner kan man etablere et nettverk for erfaringsdeling og ha regelmessige møter for å lære av hverandre underveis i prosessen.
- Foretaket og kommunene har ofte ressurser som kan bistå med veiledning til prosjekter, eksempelvis fra samhandlingsavdeling eller forskning og innovasjon.
- Inviter gjerne kunnskapssentre og statsforvalter til å være ressurspersoner for prosjektgruppen og til å bidra i prosessen. De kan også ha kompetanse til å veilede prosjektene eller bli med i prosjektgruppen for å gi bistand.



Tips og råd

- InnoMed har veiledet flere store samhandlingsprosjekter. Les prosjekterfaringer og finn relevante verktøy og guider tilgjengelig på InnoMed sine nettsider.



Eksempler og verktøy

- [Film: Ester kvalitetskonferansen](#)
- Film med beskrivelse av hele prosessen i Helse Fonna: [Ester Marie Stornes Espeset - Samhandlingsforløp på tvers av kommune og spesialisthelsetjeneste - YouTube](#)
- [Prosjekterfaring: Barn og unges helsetjeneste i Bergen | InnoMed](#)
- [Relevante verktøy og guider tilgjengelig på InnoMed sine nettsider](#)



Forankre og involvere

Avklare behov og etablere prosjekt

Forankre og involvere

Utvikle samhandlingsforløp

Ta i bruk samhandlingsforløp

Forankring er avgjørende for å lykkes med et prosjekt, og skjer gjennom systematisk og strategisk involvering av alle berørte parter. For å sikre god forankring fra oppstart er det klokt å bruke tid på å kartlegge hvem som er interessenter for prosjektet, og når og hvordan de skal informeres og involveres. Det er også viktig å jobbe med en tydelig kommunikasjonsstrategi gjennom hele prosjektperioden.

Hvem skal involveres og hvordan?



Steg

Forankre prosjektet i Helsefelleskapsstrukturen

Involvere brukere i prosjektet

Involvere ledere underveis

Opprette nettverk av ressurspersoner

Være offensiv i kommunikasjonen

Forankre prosjektet i Helsefelleskapsstrukturen

Involvere ledere underveis

Involvere brukere i prosjektet

Opprette nettverk av ressurspersoner

Være offensiv i kommunikasjonen

Forankre prosjektet i Helsefelleskapsstrukturen

Alle samhandlingsprosjekt mellom kommuner og spesialisthelsetjeneste bør være forankret i helsefelleskapsstrukturen. I helsefelleskapene møtes representanter fra helseforetak, kommuner, fastleger og brukere for å planlegge og utvikle tjenestene sammen.

Avklare behov og etablere prosjekt

Forankre og involvere

Utvikle samhandlingsforløp

Ta i bruk samhandlingsforløp

Hva betyr å forankre i helsefelleskapsstrukturen?

Helsefelleskapene tar utgangspunkt i en tredelt struktur – partnerskapsmøte, strategisk samarbeidsutvalg og faglige samarbeidsutvalg. Brukerrepresentanter og fastleger involveres på alle nivå – både i det strategiske arbeidet og i utvikling av konkrete prosedyrer og pasientforløp. De ulike helsefelleskapene i landet er noe ulikt organisert.

Helsefelleskapene har 4 prioriterte satsingsområdene. De fleste har derfor etablert faglige samarbeidsutvalg for barn og unge, psykisk helse og rus, kroniske sykdommer og skrøpelige eldre der representanter for tjenestene møtes for å drøfte tilbudet på tvers av kommuner og spesialisthelsetjeneste.

Ved oppstart av et prosjekt, bør man derfor ta kontakt med relevant faglig samarbeidsutvalg og drøfte hvordan prosjektet skal forankres i Helsefelleskapsstrukturen og hvilken rolle det faglige samarbeidsutvalget skal ha i prosjektet.



ARBEIDSDELING I HELSEFELLESKAP

Brukere og fastleger deltar på alle nivå



Tips og råd

- I Helse Fonna er Barn og unges helsetjeneste forankret i Faglig samarbeidsutvalg for barn og unge, og videre utvikling av prosjektet er et av tre hovedsatsingsområder for samarbeidsutvalget.
- I Helse Bergen er helsefelleskapet delt i fire områdeutvalg. Det lokale prosjektet i Bergen ble derfor forankret i lokalt samarbeidsutvalg som hadde representanter for Bergen kommune og foretaket.
- I Helse Møre og Romsdal er Faglig samarbeidsutvalg barn og unge styringsgruppe for prosjektet.



Eksempler og verktøy

- Les mer om hensikten med helsefelleskap: [Helsefelleskap - Helse direktoratet](#)
- Les mer om helsefelleskapet i Helse Fonna: [Helsefelleskapet i Helse Fonna \(fousam.no\)](#)
- Les mer om hvordan Barn og unges helsetjeneste nå er forankret i Helsefelleskapsstrukturen i Helse Fonna her: [FSU barn og unge \(fousam.no\)](#)



Forankre prosjektet i Helsefelleskapsstrukturen

Involvere ledere underveis

Involvere brukere i prosjektet

Opprette nettverk av ressurspersoner

Være offensiv i kommunikasjonen

Avklare behov og etablere prosjekt

Forankre og involvere

Utvikle samhandlingsforløp

Ta i bruk samhandlingsforløp

Involvere ledere underveis

For å lykkes med prosjekter og utviklingsarbeid, må arbeidet alltid forankres hos ledere i alle involverte tjenester og nivåer. Det er viktig å sikre god lederforankring fra oppstart og gjennom alle faser av prosjektet.

Hvordan involvere ledere?

At prosjektet er godt forankret i ledelsen regnes som den viktigste faktoren for å lykkes med utviklingsarbeid.

Bruk god tid på å kartlegge ledelsesstrukturer og ledernetverk og lag en plan for hvordan de skal involveres. Ta kontakt med relevante nettverk og fora og be om å få være med på aktuelle møter for å informere om prosjektet.

Aktuelle lederforum:

- **For kommunene:** kommunalsjefer, helseledere, kommuneoverleger, NAV, psykisk helsetjeneste, barnehagestyrere, skoleledere, PPT ledere, barnevernledere og avdelingsledere for helsestasjon og skolehelsetjenesten.
- **For spesialisthelsetjenesten:** ledergruppen for aktuelle avdelinger i foretaket, direktørgruppa og styret i foretaket.
- **Samhandling:** Strategisk samarbeidsutvalg og Faglig samarbeidsutvalg i helsefelleskapsstrukturen er aktuelle lederfora på tvers.
- **Fastleger:** Foretakene har ordning med Praksiskoordinator for fastleger, som har et overordnet ansvar for samhandling med fastlegene. Det er klokt å forankre arbeidet i PKO.

Prosjektet kan også invitere til egne strategiske samlinger for ledere for å sikre forankring både før prosjektstart og underveis i prosjektperioden.



Tips og råd

- Helse Møre og Romsdal arrangerte et lanseringswebinar for å sikre forankring hos kommunalsjefer og ledere på alle nivå i de ulike tjenestene som arbeider med barn og unge og psykisk helse i kommuner, Helse Møre og Romsdal, Statsforvalter og brukerorganisasjoner.
- De inviterte også til nytt lederseminar når prosjektet var kommet i gang og man ønsket å forankre videre implementering i ledelsen i alle kommuner.



Eksempler og verktøy

- [Forankringsverktøy – KS](#)



Forankre prosjektet i Helsefelleskapsstrukturen

Involvere ledere underveis

Involvere brukere i prosjektet

Opprette nettverk av ressurspersoner

Være offensiv i kommunikasjonen

Avklare behov og etablere prosjekt

Forankre og involvere

Utvikle samhandlingsforløp

Ta i bruk samhandlingsforløp

Involvere brukere i prosjektet

Involver brukere i prosjektet for å engasjere og sikre at forbedringene som drøftes er nyttig for de som skal bruke tjenestene.

Hvordan involvere brukere?

For å få en god brukerinvolvering i hele prosjektet, bør man involvere brukerrepresentanter på alle nivåer av prosjektet; prosjektgruppen, styrings-/referansegruppen og på alle arrangementer i prosjektperioden.

Start med å få oversikt over hvilke formelle brukerorganisasjoner som finnes lokalt og ta kontakt for å drøfte hvordan de kan involveres. De fleste sykehus har egne ungdomsråd og brukerråd som har erfaring fra tjenestene.

Ulike måter å involvere brukerrepresentanter:

- Ha med faste brukere i både prosjektgruppe og styrings/referansegruppe.
- Intervju brukere for å få innsikt i det lokale utfordringsbilde, eksempelvis en-til-en intervjuer eller fokusgruppeintervjuer.
- Involvere brukere og andre interessenter i samhandlingsdager og arrangementer i prosjektperioden.
- Gjennomfør spørreundersøkelser for å få informasjon om brukernes erfaringer med tjenestetilbudet til barn og unge lokalt.

Det kan være ensomt å være brukerrepresentant. Det er derfor klokt å involvere flere brukerrepresentanter på arrangementer og i arbeidsgrupper.

Man bør også ha egne møter med brukerrepresentantene og sikre ivaretagelse underveis i prosessen.



Tips og råd

- I prosjektet i Helse Fonna knyttet vi kontakt med Brukerrådet, Ungdomsrådet, Autismeforening, ADHD forening, samt ungdom og foreldre som hadde erfaring med tjenestene. I prosjektperioden fulgte en person i prosjektgruppen opp alle brukere i forkant og etterkant av arrangementer for å sikre god ivaretagelse.
- Helse Stavanger har hatt brukere med i referansegruppe og hatt innlegg fra brukere på alle arrangementer. Det var også brukere med i gruppearbeidet på samhandlingsdagene.
- Helse Møre og Romsdal har en brukerrepresentant med i prosjektgruppen. Dette har sikret innspill fra brukergruppen og forankring ut mot brukere.



Eksempler og verktøy

- Møre og Romsdal har hatt egen workshop for brukere og pårørende: [Workshop for brukarar og pårørende - Helse Møre og Romsdal](#)
- Kompetansesenter for brukererfaring og tjenesteutvikling har mye nyttig informasjon om hvordan involvere brukere: [KBT \(kbtkompetanse.no\)](#)
- Aktuelle rapporter fra Barneombudet:
 - [Rapport fra ekspertgruppe: Å eie sin egen historie – Barneombudet](#)
 - [Barnerettighetsvurderinger-og-medvirkning.pdf \(barneombudet.no\)](#)



Forankre prosjektet i Helsefelleskapsstrukturen

Involvere ledere underveis

Involvere brukere i prosjektet

Opprette nettverk av ressurspersoner

Være offensiv i kommunikasjonen

Avklare behov og etablere prosjekt

Forankre og involvere

Utvikle samhandlingsforløp

Ta i bruk samhandlingsforløp

Opprette nettverk av ressurspersoner

For å sikre god forankring av prosjektet i alle involverte kommuner og tjenester bør man opprette et nettverk av ressurspersoner.

Hvordan etablere nettverk?

Et godt råd er å etablere et nettverk med en eller to ressurspersoner fra hver kommune og avdeling i sykehuset som kan være ambassadører for prosjektet.

For å opprettholde forankring bør man involvere ressurspersonene aktivt gjennom hele prosjektperioden. En enkel måte er å invitere til samlinger på Teams. Da slipper man å tenke på reisevei.

Det er viktig at ressurspersonene i hver kommune har et tydelig mandat fra ledelsen til å både motta informasjon og sende videre innad i kommunen. Det er klokt å etablere nettverket så tidlig som mulig i prosjektperioden, slik at man har bred forankring før man starter utviklingsarbeidet.

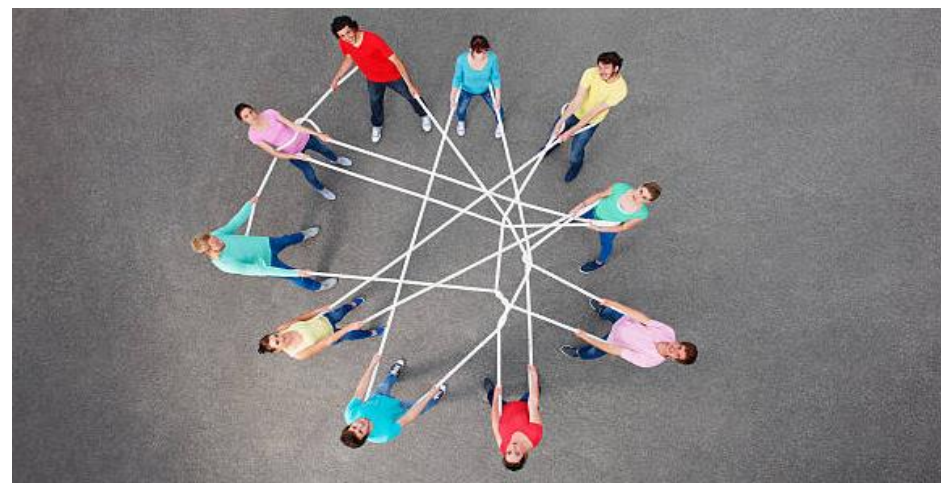
Man bør også bruke ulike etablerte nettverk på tvers av kommunene for å informere om prosjektet og sikre forankring, som f.eks. nettverk for barnehagestyrere, skoleledere, helsestasjon og skolehelsetjeneste, PPT ledere, barnevernsledere og helseledere.

Dersom det ikke finnes tilsvarende nettverk, kan man innkalle til egne møter i prosjektet for å informere og få innspill underveis i prosjektperioden.



Tips og råd

- I Møre og Romsdal har man valgt å ha lokale nettverksmøter med kontaktpersoner for BUP og alle kommunene tilhørende den lokale BUPen. Dette har sikret god forankring av prosjektet underveis i prosjektperioden.
- I Helse Fonna hadde vi ikke et tilsvarende nettverk i prosjektperioden, men valgte å heller benytte eksisterende nettverk, eksempelvis nettverk for BTI prosjektledere. Underveis i implementeringsperioden er det kommet frem et tydelig behov for å etablere et nettverk av ressurspersoner. Disse vil få et særlig ansvar for implementering i egen kommune og vil bidra i videre forvaltning av det faglige innholdet.



Forankre prosjektet i Helsefelleskapsstrukturen

Involvere ledere underveis

Involvere brukere i prosjektet

Opprette nettverk av ressurspersoner

Være offensiv i kommunikasjonen

Avklare behov og etablere prosjekt

Forankre og involvere

Utvikle Samhandlingsforløp

Ta i bruk samhandlingsforløp

Være offensiv i kommunikasjonen

Det er lurt å gjøre en innsats for å få oppmerksomhet på prosjektet. Vær utadrettet og bruk ulike kanaler for å synliggjøre prosjektet i media.

Hvordan sikre god kommunikasjon?

Det er viktig å ha en tydelig kommunikasjonsstrategi for prosjektet. Det å nå ut med god informasjon om satsingen skaper eierskap til prosessen og engasjement.

Kommunikasjonsavdeling i sykehuset eller kommunene kan bidra i arbeidet med å lage en kommunikasjonsstrategi og med å lage tiltak for å nå ut med informasjon.

Bruk sosiale medier aktivt. Man kan bruke foretakets eller kommunenes kontoer, eller man kan etablere egne informasjonskanaler for prosjektet. Det å publisere nyheter om arrangementer eller ting som skjer i prosjektet kan skape engasjement og interesse.

Lokale aviser kan inviteres til arrangementer eller man kan lage pressemeldinger med egne bilder som sendes til lokale medier. Kommunikasjonsavdelinger i sykehus/kommuner kan lage artikler som kan sendes ut til lokale medier.



Tips og råd

- Flere av prosjektene har etablert en gruppe på Facebook der de har publisert oppdateringer om prosjektet, informasjon om prosessen, bilder og videoer fra arrangementer. Et eksempel er facebookgruppa: «Sammen om barn og unge i Helse Fonna regionen» hvor det jevnlig publiseres saker som er relevant for fagfolk i tjenestene.
- I Møre og Romsdal har de laget en nettside for prosjektet der de publiserer nyhetssaker underveis og der alle kan lese om hva som skjer i prosjektperioden: [Barn og unges helseteneste - Helse Møre og Romsdal \(helse-mr.no\)](http://Barn.og.unges.helseteneste-Helse.Møre.og.Romsdal.helse-mr.no).



Eksempler og verktøy

- [Et kart over tjenestene i en krevende tid \(psykopp.no\)](http://Et.kart.over.tjenestene.i.en.krevende.tid.psykopp.no)
- [Artikkel: Lasse Alexander Honningsvåg \(26\) har følt seg som en kasteball på jakt etter god hjelp i psykiatrien i Norge.](http://Artikkel.Lasse.Alexander.Honningsvåg.26.har.følt.seg.som.en.kasteball.på.jakt.etter.god.hjelp.i.psykiatrien.i.Norge.)
- [KSU.NO - Kristiansund kommune deltar i nettverksarbeidet «Barn og unges helsetjeneste»](http://KSU.NO-Kristiansund.kommune.deltar.i.nettverksarbeidet.«Barn.og.unges.helsetjeneste»)
- [Helsetopp tar av seg hatten for Helse Fonna-prosjekt for barn og unge \(dagensmedisin.no\)](http://Helsetopp.tar.av.seg.hatten.for.Helse.Fonna-prosjekt.for.barn.og.unge.(dagensmedisin.no))



Utvikle samhandlingsforløp

Avklare behov og etablere prosjekt

Det viktigste målet med å utvikle samhandlingsforløp er å skape arenaer for kulturbygging og dialog der brukere og fagfolk møtes på tvers av tjenester. Gjennom erfaringsdeling og gruppearbeid skapes en felles forståelse av utfordringsbildet og hvorfor vi trenger å samordne tilbudet lokalt.

Prosesen med å utvikle samhandlingsforløp bør organiseres som arbeidssamlinger med bred representasjon. Det bør også være arbeid mellom samlingene. De viktigste stegene i prosessen er kartlegge nåværende flyt, sortere utfordringsbilde, utarbeide struktur og innhold i nytt forløp og gjennomgå innspill og konkludere vedrørende nytt forløp.

Forankre og involvere

Samlinger i prosjektperioden



Steg

Kulturbygging og dialog

Kartlegge nåværende flyt

Sortere utfordringer og beslutte tiltak

Avklare innhold i samhandlingsforløp

Høring og innspillrunde

Gjennomgå innspill og konkludere

Utvikle samhandlingsforløp

Ta i bruk samhandlingsforløp

Kulturbygging og dialog

Kartlegge nåværende flyt

Sortere utfordringer og beslutte tiltak

Avklare innhold i samhandlingsforløp

Høring og innspillrunde

Gjennomgå innspill og konkludere

Kulturbygging og dialog

Avklare behov og etablere prosjekt

Det viktigste målet med arbeidssamlingene er kulturbygging og dialog og dette bør gjennomsyre alle detaljer. Bruk god tid på å planlegge prosessen og gjør alle nødvendige forberedelser.

Forankre og involvere

Utvikle samhandlingsforløp

Ta i bruk samhandlingsforløp

Hvordan skape kulturbygging og dialog?

Prosesen med å utvikle samhandlingsforløp bør organiseres som arbeids-samlinger med bred representasjon. Hensikten med arbeidssamlingene er å skape arena for kulturbygging og dialog. Gjennom erfaringsdeling og gruppearbeid skapes en felles forståelse av utfordringsbildet og hvorfor vi trenger å samordne tilbudet til barn og unge lokalt. Det er viktig med bred deltakelse fra ulike tjenester.

Oppnevning av representanter til arbeidssamlinger bør gå via ledelse i kommuner og foretak. Deltakelse bør være forpliktende. Lag en invitasjonstekst som er tydelig på målsetting for prosjektet og arbeidssamlingene. Bygg samhandlingskultur allerede i invitasjonsteksten, og legg vekt på samskaping på tvers av brukere, kommuner og spesialisthelsetjeneste (skap et «vi»).

Aktuelle deltakere til arbeidssamlingene:

- **Brukerrepresentanter:** bruker og ungdomsråd i kommune og foretak, brukerorganisasjoner
- **Kommunene:** helsestasjon og skolehelsetjeneste, psykisk helse og rustjenester, barneverntjeneste, PPT, NAV, koordinerende enhet, fysio- og ergoterapitjeneste, avlastningstjenester.
- **Spesialisthelsetjenesten:** aktuelle avdelinger i psykisk helsevern og somatikk.
- **Fastleger:** fastleger, kommuneoverlege eller praksiskoordinator (PKO) lege.

Hvor mange som skal inviteres til å være med på samlingene er avhengig av om det skal være en arbeidsgruppe eller flere som arbeider parallelt.



Tips og råd

- Velg lyse lokaler med plass til at deltakerne kan sitte rundt bord. Det legger rette for gruppearbeid, samtaler og dialog rundt bordene.
- Tenk på detaljer som kan gi samlingen et løft (fin ramme, god mat, pausemat) og at det er plass for deltakerne til å mingle underveis i dagen.
- Det kan være vanskelig å få fastleger til å være med på slike arbeidssamlinger. Et tips er å invitere kommuneoverleger og PKO legene i sykehuset.



Eksempler og verktøy

- [Les mer om tjenstedesing på KS sine nettsider](#)
- [Planlegg prosjektet ved hjelp av KS sitt veikart for tjenstedesign](#)
- PP om organisering av arbeidsgrupper i Helse Fonna og hvordan representasjon ble gjennomført



Kartlegge nåværende flyt

Hovedhensikten er å gjennomføre en grundig kartlegging av nåværende flyt og brukerreisen internt i kommuner og i overgang mellom kommuner og foretak.

Avklare behov og etablere prosjekt

Forankre og involvere

Utvikle samhandlingsforløp

Ta i bruk samhandlingsforløp

Hvorfor gjøre dette?

En viktig forutsetning for en god prosess er at alle involverte har en felles forståelse av utfordringsbildet og hensikten med å utvikle samhandlingsforløp. Derfor er det viktig å bruke god tid på å kartlegge dagens brukerreise.

Ved å systematisk dokumentere brukerreisen, avdekkes «hull» og problemområder, overlapp i ansvarsområder og muligheter for forbedringer. Fagfolk i ulike tjenester får mulighet til å reflektere sammen over hva de faktisk gjør i dag og sammen se det helhetlige tilbudet på tvers av alle tjenestene.

Hvordan gjøre dette?

Tegn en tidslinje på et langt stykke papir (papirrull) eller white board. Identifiser alle tjenester som er involvert.

Ta for dere hele forløpet, fra det oppstår bekymring for et barn eller ungdom, til det er gjennomført kartlegging i kommunale tjenester, overgang til spesialisthelsetjenesten, oppfølging i kommunale tjenester og frem til hjelpetilbudet avsluttes.

Skriv ned alle stegene i brukerreisen på post-it lapper og fest disse kronologisk langs tidslinjen.

- Bruk gule lapper for å beskrive brukerens reise gjennom tjenestene
- Bruk blå lapper for å beskrive hva som gjøres i de ulike tjenestene
- Bruk røde lapper for å identifisere utfordringer og flaskehalsen som må løses
- Bruk grønne lapper for å identifisere løsninger

Oppsummer funnene skriftlig.



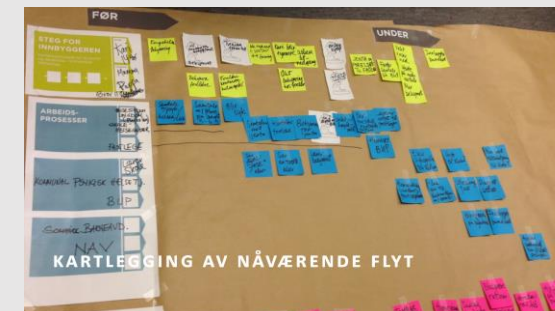
Tips og råd

- Kjøp inn post-it lapper i forskjellige farger og tusjer til hvert bord. Det trengs gule, blå, røde og grønne post-it lapper.
- Alle grupper får utdelt en papirrull eller har tilgang på en stor white board.
- Lag en god tidsramme for samlingen
- Server kaffe/te ved oppstart, lunsj og evt. annen pausemat.



Eksempler og verktøy

- [Hvordan fasilitere en workshop - Få tips, tricks og maler for workshopfasilitering](#)
- [Dagens tjenestereise - KS](#)



Avklare behov og etablere prosjekt

Forankre og involvere

Utvikle samhandlingsforløp

Ta i bruk samhandlingsforløp

Sortere utfordringer og beslutte tiltak

Hensikten er å sortere utfordringer som er identifisert og beslutte hvilke tiltak man vil jobbe videre med. Tiltak velges ut fra hvilke løsningsforslag som er realistiske og som forventes å kunne gi effekt innenfor prosjektets rammer.

Hvordan gjøre dette:

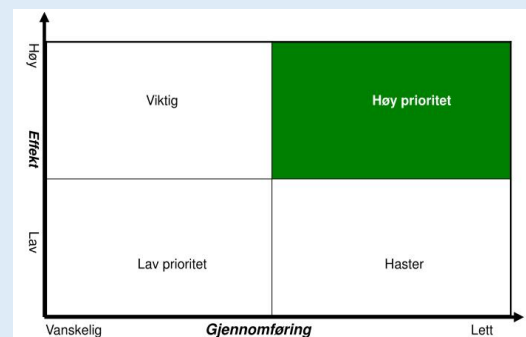
I brukerreisen er det kommet frem en rekke utfordringer og forslag til forbedringer av dagens flyt. Nå er målet å sortere forslagene for å bli enige om hvilke man vil jobbe videre med i prosjektet.

Bruk prioriteringsmatrise. Matrisen er et verktøy for å vurdere ideer og tiltak man har identifisert.

- Plasser ideene eller tiltakene i matrisen.
- Vurder hvor stor effekt man tror tiltaket har, og hvor krevende det blir å innføre.
- Ha en kort samtale om ideen/tiltaket og beslutt deretter hvor i matrisen den skal plasseres.
- Ideene som plasseres øverst til høyre er ideer man raskt bør teste/innføre, mens ideene nederst til venstre ofte er mer komplekse og krever et større arbeid for at det skal bli vellykket.

Når man har blitt enige om hvilke tiltak som er realistiske og forventes å gi effekt innen prosjektets rammer, oppsummeres disse i et dokument.

De valgte tiltak danner grunnlag for utarbeiding av konkret samhandlingsforløp i neste samling.



Tips og råd

- Alle bord må ha tilgang på 1 flipover på stativ eller flipoverblokk med selvheftende ark som kan henges på veggen
- Print ut prioriteringsmatrise i stort format.



Eksempler og verktøy

- [Hvordan fasilitere en workshop - Få tips, tricks og maler for workshopfasilitering](#)
- [Sorteringsmatrise mal](#)



Kulturbygging og dialog

Kartlegge nåværende flyt

Sortere utfordringer og beslutte tiltak

Avklare innhold i samhandlingsforløp

Høring og innspillrunde

Gjennomgå innspill og konkludere

Avklare innhold i samhandlingsforløp

Avklare behov og etablere prosjekt

Hensikten er å bli enige om det sentrale innholdet i fremtidig samhandlingsforløp og lage utkast som kan brukes til høring. Innholdet baseres på prioriteringsmatrise fra forrige samling.

Forankre og involvere

Hvordan gjøre dette:

Lag en mal for innhold i samhandlingsforløpene som deltakerne sammen fyller ut. Malen må inneholde punktene som er viktige at dokumenteres i et forløp. Ha særlig fokus på å beskrive overganger.

Forslag til punkter i mal er:

- Kort beskrivelse av tjenestens rolle i forløpet
- Kartlegging i tjenesten
- Tiltak som gis i tjenesten
- Henvisning til andre tjenester
- Samarbeid med andre tjenester

I utvikling av samhandlingsforløp er noen prinsipper sentrale. Disse er at forløpene:

- Bygger på relevante faglige retningslinjer og kunnskapsoppsummeringer
- Har korte og konsise beskrivelser av de ulike tjenestenes rolle og ansvar
- Har fokus på overganger mellom tjenestene.
- Bygger videre på relevante samhandlingsmodeller i kommunene som eksempelvis bedre tverrfaglig innsats modellen (BTI) ([Hva er BTI? - tidliginnsats.forebygging.no](https://www.tidliginnsats.forebygging.no))

Ta i bruk samhandlingsforløp



Tips og råd

- En sentral verdi i utvikling av samhandlingsforløp er at tjenestene selv beskriver sin faglige virksomhet. Det er derfor viktig at alle tjenester som inngår i forløpene involveres i arbeidet med tekster.
- Dersom man jobber med flere forløp parallelt, kan det være lurt å la deltakerne gi hverandre innspill på arbeidet underveis. Konkret kan dette gjøres som en kafebordøvelse der deltakerne går på besøk til hverandres bord og gir innspill til utkast som er laget.



Eksempler og verktøy

- [Se eksempler på tekst fra samhandlingsforløp utviklet i barn og unges helsetjeneste](#)
- [Matrise for utvikling av tekster \(PDF\)](#)



Høring og innspillsrunde

Hensikten med høringsrunder er å få bred involvering i utviklingsarbeidet og sikre god forankring underveis for å legge til rette for implementering.

Avklare behov og etablere prosjekt

Forankre og involvere

Utvikle samhandlingsforløp

Ta i bruk samhandlingsforløp

Forberedelse til høringsrunde

Det er viktig å forankre arbeidet med det faglige innholdet hos ledere og sentrale fagpersoner i både kommune og spesialisthelsetjeneste for å sikre innspill fra alle relevante tjenester.

Høringen kan arrangeres som høringsseminarer der folk deles inn i grupper og jobber med det faglige innholdet. Gruppearbeidet kan organiseres på ulike måter. Noen prinsipper for inndeling av gruppene er:

- **Tematiske grupper** der deltakerne deles inn i tverrfaglige grupper som jobber med et forløp hver, gjerne ut fra interesse/kompetanse.
- **Tjenestegrupper** der deltakerne deles i grupper etter hvilken tjeneste de jobber i og ser på tekster for egen tjeneste.
- **Kommunegrupper** der lederne eller sentrale fagpersoner i den enkelte kommune gjennomgår et eller flere forløp.
- **Kombinert opplegg** der man eksempelvis har kommune/tjenestegrupper først og deretter tematiske inndelte grupper.

Høringen kan også foregå mindre organisert, via utsending av tekster på email og der det gis en frist for skriftlige innspill. Da er det opp til hver kommune/avdeling hvordan man organiserer det og hvor mange som involveres i høringen.



Tips og råd

- Ressurspersonene i hver kommune bør involveres i høringsrunder og kan få ansvar for høringsrunder internt i hver kommune. Arranger gjerne egne nettverksmøter med ressurspersonene i forbindelse med høringsrunder.
- Flere prosjekter har brukt en trafikklysmodell der kommunene/avdelingene har gitt tilbakemelding om tekstene kan brukes slik de er (grønt lys) eller må tilpasses (gult lys). Se eksempler og verktøy.
- I Helse Stavanger arrangerte den enkelte kommune selv høringsrunder. Prosjektledelse hadde møte med sentrale ledere i kommunen for å få tilbakemelding på innholdet og drøfte tilpasninger.



Eksempler og verktøy

- Det er utviklet ulike metodikk som kan brukes for å systematisere høringsinnspillene på tekster.
 - [Matrise for arbeidssamling \(PDF\)](#)
 - [Matrise for arbeidssamling med eksempel og kasus \(PDF\)](#)
- For å tydeliggjøre innholdet i forløpene kan man utvikle enkle kasus som gjør tekstene mer relevante og setter fokus på tematikken:
 - [Korte kasusbeskrivelser for hvert forløp \(PDF\)](#)
 - [Lang kasusbeskrivelse spiseforstyrrelser \(PDF\)](#)



Avklare behov og etablere prosjekt

Forankre og involvere

Utvikle samhandlingsforløp

Ta i bruk samhandlingsforløp

Gjennomgå innspill og konkludere

Hensikten er å drøfte innspill som er kommet på høringsrunde og ta stilling til hvilke som skal tas med i de endelige forløpene.

Hvordan gjøre dette:

Arbeidsgruppen oppsummerer alle innspillene fra høringsrunden og gjennomgår dem i fellesskap. Bruk gjerne sorteringsmatrise for å jobbe systematisk med innspill til hver tjeneste. Ha fokus på de sentrale prinsippene for utvikling av forløp.

Det er viktig at innholdet i forløpene gjenspeiler tilbudet på tvers av store og små kommuner og ulike avdelinger i foretaket. Prøv å gjøre anbefalingene generelle nok, slik at de er gjeldende på tvers. Ved konkrete eksempler på kartleggingsverktøy og metoder så bør man beskrive dette som «kan tiltak».

Noen anbefalinger om innhold:

- Bruk helhetlig språk på tvers av tjenester
- Gjenbruk tekst der det er mulig for å få mest mulig likt format
- Vurder om anbefalinger skal beskrives som «må», «skal», «bør» eller «kan».
- Sikre at alle overganger mellom tjenester er godt beskrevet.

Forvaltning

Det er viktig å avklare hvem som tar ansvar for videre forvaltning av innholdet når forløpene skal implementeres, og særlig i overgang mellom prosjekt og drift. Under eksempler er forvaltningsmodell for Barn og unges helsetjeneste beskrevet. I Barn og unges helsetjeneste deles forløp mellom ulike foretak via Felles Nasjonal løsning for Specialisthelsetjeneste (FNSP). Velger man en slik modell, kan man samarbeide på tvers av regioner om å utvikle forløp.



Tips og råd

- Ha en redaksjon bestående av dedikerte fagfolk som jobber med tekstutkast til forløp og konkluderer hvilke faglige innspill som skal tas med.
- Sett av nok tid og ressurser til å gjøre redaksjonsarbeidet. Dette er en krevende fase.
- Del tekstene inn i generell og spesifikk informasjon som gjelder tilstandsbilde og tjeneste.
- Lag en generell mal for hva alle tekster for alle tjenester bør inneholde, og lag en spesifikk mal for hver tjeneste.



Eksempler og verktøy

- [Matrise for utvikling av tekster \(PDF\)](#)



Ta i bruk samhandlingsforløp

Avklare behov og etablere prosjekt

Forankre og involvere

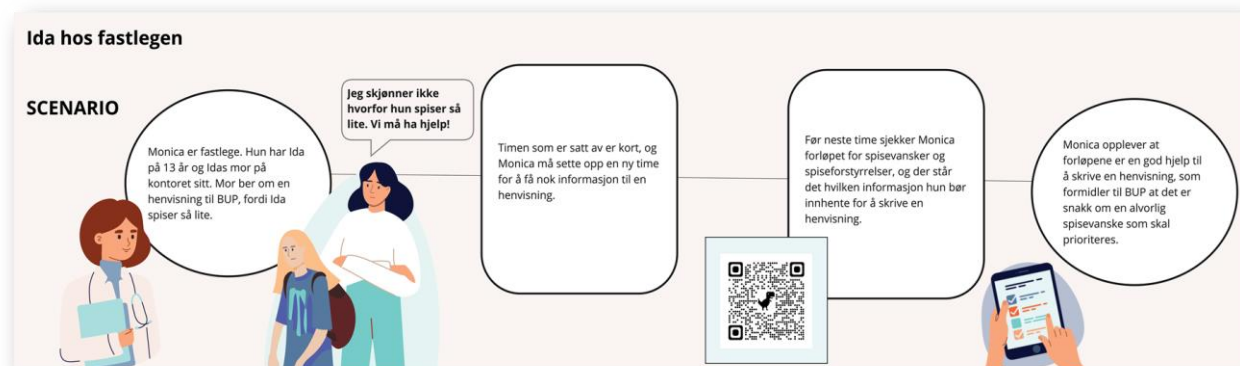
Utvikle samhandlingsforløp

Ta i bruk samhandlingsforløp

Målet er at samhandlingsforløpene skal bli kjent og tatt i bruk av fagfolk som jobber i tjenestene. Tiltakene vil handle om å informere om samhandlingsforløpene og øke kompetanse blant fagfolk.

Å ta i bruk samhandlingsforløp er ikke nok for at tjenestene skal oppleves som helhetlige og sammenhengende. Det trengs også at man blir enige om og gjennomfører konkrete tiltak for å samordne tilbudet bedre.

Scenario om bruk av forløp



Steg

Gjøre samhandlingsforløpene kjent

Bli enige om tiltak

Lage oversikt over tjenestetilbudet

Måle gevinster og evaluere resultater

Gjøre samhandlingsforløpene kjent

Bli enige om tiltak

Lage oversikt over tjenestetilbudet

Måle gevinster og evaluere resultater

Gjøre samhandlingsforløpene kjent

Målet er at samhandlingsforløpene skal bli kjent og tatt i bruk av fagfolk som jobber i tjenestene. Tiltakene vil handle om å informere om samhandlingsforløpene og øke kompetanse blant fagfolk.

Avklare behov og etablere prosjekt

Forankre og involvere

Utvikle samhandlingsforløp

Ta i bruk samhandlingsforløp

Implementeringstiltak

Det er viktig å publisere samhandlingsforløpene på en nettside som er lett å finne og at man gjør den kjent blant fagfolk. De fleste velger å publisere den på foretakets nettside, og at kommunene legger link til nettsiden på sine egne sider.

Ulike tiltak kan gjennomføres for å gjøre samhandlingsforløpene kjent og tatt i bruk. Noen eksempler er:

- **Felles implementeringssamlinger på tvers av flere kommuner.** Inviter ledere for tjenestene og sentrale fagfolk i kommuner og foretak. Kombiner gjerne med kompetansehevingstiltak med utgangspunkt i samhandlingsforløpene.
- **Lokale implementeringssamlinger i hver kommune.** Inviter ledere for tjenestene og nøkkelpersoner i kommunen. Informer om samhandlingsforløpene og bli enige om tiltak for å gjøre samhandlingsforløpene kjent ute i tjenestene i kommunen.
- **Kompetansehevingstiltak.** Med utgangspunkt i tema for samhandlingsforløpene kan det arrangeres kompetansehevingstiltak for fagfolk som jobber i tjenestene. Tiltakene bør være basert på kartlegging av hvor det trengs mer kompetanse.



Tips og råd

- Helse Fonna hadde en stor Kick-off samling der alle kommuner var invitert og lokale samlinger i hver kommune med sentrale ledere for tjenestene.
- Helse Stavanger arrangerte lokale implementeringssamlinger med fokus på tverrfaglige drøftinger.
- Bergen kommune prosjektet gjennomførte implementeringsdag for hvert byområde med representanter fra de ulike tjenestene.



Eksempler og verktøy

- Helse Vest laget en film om Barn og unges helsetjeneste som kunne brukes for å gjøre prosjektet kjent: [Barn og unges helsetjeneste on Vimeo](#)
- Ved lansering av Barn og unges helsetjeneste i Helse Fonna ble det laget en film som kunne brukes på arrangementer: [Barn og unges helsetjeneste - YouTube](#)
- Ved lansering i Helse Stavanger ble det laget en video som kort beskriver prosjektet i Helse Stavanger: [God samhandling skaper barn og unges helsetjeneste - YouTube](#)
- I Bergen kommune prosjektet ble det laget en Informasjonspakke om prosjektet: [Bergenkommune - Hjelpetjenester for barn og unge](#)



Gjøre samhandlingsforløpene kjent

Bli enige om tiltak

Lage oversikt over tjenestetilbudet

Måle gevinster og evaluere resultater

Bli enige om tiltak for å gjøre tjenestene mer sammenhengende

Utarbeid tiltak basert på innsikten som er samlet inn. Vurder idéer og tiltak på løsninger og prioriter disse ut fra gjennomførbarhet og antatte gevinster.

Avklare behov og etablere prosjekt

Forankre og involvere

Utvikle samhandlingsforløp

Ta i bruk samhandlingsforløp

Hvordan gå frem for å bli enige om tiltak?

Gjennom innsikt som er samlet inn i prosjektperioden fremkommer tydelige utfordringsområder og behov. Det er viktig å bli enige om konkrete tiltak som kan føre til forbedringer. Ulike måter å gjøre dette på er:

- **Ideutviklingsworkshop** - For å bli enige om tiltak kan man arrangere en ideutviklingsworkshop. Det er viktig er å lage konkrete og målbare tiltak som kan testes ut i etterkant av workshopen. Under eksempler og verktøy finner dere en PP fil som beskriver prosessen med en slik workshop.
- **Prioritering av tiltak** – Vurder forslagene til tiltak og gjør en prioritering ut fra gjennomførbarhet og antatte gevinster. Her kan man bruke prioriteringsmatrise. Bli enig om hvilke tiltak dere ønsker å pilotere og hvor de skal testes ut.
- **Utprøving av tiltak** - Bli enige om hvem som skal inngå i utprøvingen og ansvarsdeling, samt hvor lenge man skal teste tiltaket før evaluering. Et aktuelt tiltak kan være avklaringsmøter i kommunen i forkant av henvisning til BUP, veiledning eller faste samhandlingsmøter.
- **Evaluering av tiltak** - Tiltakene evalueres fortløpende under utprøvingen og etter en bestemt tidsperiode.



Tips og råd

- Helse Møre og Romsdal gjennomførte ideutviklingsworkshops for hvert av de fire områdene for å komme frem til og prioritere tiltak de ønsket å gjennomføre for å løse de identifiserte utfordringene i samhandlingen.
- I Helse Bergen ble man enige om å etablere faste møter mellom de ulike BUPene og deres kommuner/bydeler, samt etablering av 1 ½ linje tjeneste for innsats i grenseflatene mellom kommune og spesialisthelsetjenesten.
- I prosjektet ved BUP Voss ble man enige om faste møtepunkt mellom kommunale tjenester og BUP, videreutvikle tilbudet med veiledning fra BUP, og lage oversikter over det lokale tilbudet i de ulike kommunene.



Eksempler og verktøy

- [InnoMed Ideutviklingsworkshop](#)
- [Idé og problemløsning - KS](#)



Gjøre samhandlingsforløpene kjent

Bli enige om tiltak

Lage oversikt over tjenestetilbudet

Måle gevinster og evaluere resultater

Lage oversikt over tjenestetilbudet

Et tiltak kan være å lage oversikt over tjenestetilbudet. Dette kan gjøres på ulike måter, enten ved å utvikle gode nettsider som beskriver tilbudet til innbyggerne eller å utvikle skriftlig materiale eller lokale "kart".

Avklare behov og etablere prosjekt

Forankre og involvere

Utvikle samhandlingsforløp

Ta i bruk samhandlingsforløp

Oversikt over tjenestetilbudet

Innbyggerne etterspør en dør inn til tjenestene og et helhetlig tjenestetilbud der det er enkelt å finne frem til rett hjelp. Et viktig tiltak er derfor å lage oversikter over det lokale tilbudet. Informasjonen må presenteres på lett tilgjengelige måter og nå bredt ut til innbyggerne. Aktuelle informasjonskanaler er kommunenes og foretakets nettsider.

For å kartlegge det helhetlige tilbudet kan man bruke matrise for arbeidssamlinger (se eksempler og verktøy)

Sammenkartet

En metode for å lage en oversikt over tilbudet er å utvikle Sammenkart. Kartet kan brukes både som verktøy under Samhandlingsdager og på Implementeringssamlinger for å visualisere tilbudet.

Målet er å få til gode diskusjoner om:

- Sette innbyggernes behov i sentrum
- Lage gode forløp på tvers av tjenester
- Koordinere oss når vi skal arbeide sammen?



Tips og råd

- I Helse Stavanger ble det utviklet et eget Sammenkart for hver kommune som gir oversikt over det lokale tilbudet til barn og unge.
- Helse Fonna har laget et felles kart for regionen med fargekoder fra tiltakspyramiden (se bilde).
- Helse Bergen laget et generelt Sammenkart som ble delt ut til tjenestene som et implementeringsverktøy.
- Kartet kan også fungere som en brosjyre for pasienter og pårørende, eller henges opp på venterom og i vestibyler.
- Sammenkartet kan enkelt tilpasses ulike fagområder og tilbud



Eksempler og verktøy

- [Matrise arbeidssamlinger](#) (PDF)
- For mer informasjon om Sammenkartet og hvordan du går frem for å bestille: [Sammen \(sammenkartet.no\)](#)
- PP-fil som viser hvordan Sammenkartet er brukt i Barn og unges helsetjeneste i Stavanger: [PowerPoint-presentasjon \(statsforvalteren.no\)](#)



Gjøre samhandlingsforløpene kjent

Bli enige om tiltak

Lage oversikt over tjenestetilbudet

Måle gevinster og evaluer resultater

Måle gevinster og evaluere resultater

Endringer i samhandling er komplisert å måle. Det finnes få tall som gir oss et godt bilde av hvordan samhandlingen faktisk fungerer. For å evaluere gevinstrealisering i prosjektet må man derfor ta utgangspunkt i de målinger man har tilgjengelig og gjøre enkle spørreundersøkelser for å få mer informasjon.

Avklare behov og etablere prosjekt

Forankre og involvere

Utvikle samhandlingsforløp

Ta i bruk samhandlingsforløp

Hvordan måle gevinster av arbeidet?

I Helse Fonna rapporterer både kommuner og spesialisthelsetjeneste om at arbeidet med Barn og unges helsetjeneste har ført til endringer i samhandling, at roller og ansvarsområder er blitt tydeligere og at det gir mer effektive forløp for barn og unge.

Etter implementering er avslagsprosent på henvisninger til spesialisthelsetjenesten redusert, særlig gjelder det henvisninger fra kommunale tjenester. Avslag på henvisninger gis i dag nesten utelukkende til fastleger som ikke forholder seg til sjekklister for henvisning i samhandlingsforløpene.

Følgende måleparametre kan følges over tid:

- Avslagsprosent i spesialisthelsetjenesten.
- Brukertilfredshet med samhandling målt ved brukererfaringsundersøkelser
- Fagfolks vurdering av samhandling mellom tjenester målt ved bruk av enkle spørreskjema som sendes ut til tjenestene
- Tall meldinger sendt til kommune om behov for IP og koordinator

For å kunne følge hvordan det går med avslagsprosent har Helse Vest laget en rapport på bakgrunn av NPR tall som viser henvisningsrater fra hver kommune og avslagsprosent. Rapporten er bare tilgjengelig internt i Helse Vest, men under verktøy finnes en PP fil som viser eksempler på datauttrekk.



Tips og råd

- Gevinstrealisering handler om å skape en felles forståelse for hva man ønsker å oppnå med prosjektet.
- For å vurdere gevinstrealisering, må man ta utgangspunkt i utfordringsbildet man identifiserte i oppstarten av prosjektet. Se på hvilken statistikk dere fant og vurder om disse kan brukes for å evaluere gevinster av arbeidet.
- Gjennom dokumentasjon av gevinster kan man vise hva prosjektet har oppnådd underveis i prosjektet og ved avslutning.
- I Helse Fonna var det å redusere avslagsprosent et sentralt mål for prosjektet. Grunnet pandemieffekt med uvanlig stor økning i henvisningsrater, har det vært vanskelig å måle faktisk gevinstrealisering i implementeringsperioden.



Eksempler og verktøy

- [Faglig rapport BUP i Helse Vest \(PDF\)](#)
- [Erfaringer og resultater fra Fonna prosjektet \(Film\)](#)



Oppsummering

Guiden beskriver fire hovedfaser som anbefales å gjennomføre for å implementere barn og unges helsetjeneste. For hver fase er det definert ulike steg i prosessen. Hver steg inneholder aktiviteter, tips og råd og lenker til verktøy, rapporter og eksempler fra andre prosjekter som har erfaring med barn og unges helsetjeneste.

Hovedfaser

Steg

