

HÅNDBOK I KVALITETS- EVALUERING IPS SUPPORTED EMPLOYMENT

Deborah R. Becker

Sarah J. Swanson

Copyright © 2008, 2015. Ingen del av denne publikasjonen kan reproduseres, lagres i et gjenfinningssystem eller overføres i noen som helst form eller på noen som helst måte uten skriftlig tillatelse fra rettighetshaveren.

HÅNDBOK I KVALITETS- EVALUERING IPS SUPPORTED EMPLOYMENT

En veiledning i bruk av IPS-kvalitetsskalaen

Deborah R. Becker
Sarah J. Swanson
Sandra L. Reese
Gary R. Bond
Bethany M. McLeman

Dartmouth Psychiatric Research Center

**Tredje utgave
Desember 2015**

Oppdatert med endringer innført i 4:e utgave (des 2019)

1. Det er kun i kapitel 9 endringer er lagt in - markert med rødt.
2. Har også gått gjennom ordliste (s 128), men ingen endringer der.

INNHold

Forord til den norske utgaven	iv
FORORD	v
INNLEDNING	vi
Innledning til IPS-kvalitetsskalaen	1
Oversikt over IPS Supported Employment.....	1
Oversikt over IPS-kvalitetsskala.....	3
Informasjonskilder	4
Hva er det som vurderes?.....	5
Analyseenhet.....	5
Hvor lang tid det tar å gjennomføre evalueringen	5
Hvem er det som vurderer?	6
Manglende data	7
Andre grupper	7
Utdanning med støtte (Supported Education)	8
Evalueringsrapporten	8
Forberedelse til evalueringsbesøk	9
Tidspunkt for evaluering.....	9
Organisasjonens kontaktperson	10
Eksempel på tidsplan for IPS-kvalitetsevaluering	10
Informasjon til organisasjonens ansatte	10
Liste over informasjon som må innhentes fra stedet	11
Liste over aktiviteter/intervjuer som må berammes i forbindelse med kvalitetsevalueringen	12
Eksempel på tidsplan for IPS-kvalitetsevaluering	14
Taushetsplikt.....	15
Debriefing etter kvalitetsevalueringen	15
Gjennomføre evalueringsbesøket.....	16
Oversikt.....	16
Veiledning for samtaler med deltakere og familiemedlemmer	18
Tilpass begrepsbruken etter organisasjonen	19
Gjennomføre evalueringsbesøket	19
Konsensusvurdering.....	20

Utføre evalueringer når IPS-tjenester og behandlingstjenester gis av ulike organisasjoner	25
Erfaringskonsulenter.....	27
Skrive rapporten.....	29
Støtte organisasjonens ledelse i å bruke rapporten til å forbedre tjenester	33
Evalueringspunkter i IPS.....	35
Bemanning	35
1. Deltakerportefølje	35
2. Ansatte som yter arbeidsrettede tjenester	37
✓ 3. Jobbspesialistene utfører alle faser i den arbeidsrettede oppfølgingen.....	41
Organisasjon	44
✓ 1. Integrering av arbeidsrettede tjenester med behandling av psykiske lidelser gjennom teamarbeid	44
✓ 2. Integrering av arbeidsrettede tjenester med behandling av psykiske lidelser gjennom hyppig kontakt med teammedlemmer	47
3. Samarbeid mellom jobbspesialister og NAV-veiledere.....	53
✓ 4. Jobbspesialistteam	55
5. Rollen til metodeveilederen	58
✓ 6. Ingen eksklusjonskriterier	64
✓ 7. Organisasjonen har fokus på ordinært arbeid	69
8. Støtte til Supported Employment fra ledergruppen	74
Tjenester.....	81
1. Arbeidsrettet økonomisk veiledning	81
2. Åpenhet.....	86
3. Fortløpende karriereveiledning.....	90
✓ 4. Rask oppstart av jobbsøk	93
5. Individuelt tilpasset jobbsøk	97
✓ 6. Jobbutvikling – hyppig arbeidsgiverkontakt	101
✓ 7. Jobbutvikling – kvalitet i kontakt med arbeidsgivere	104
✓ 8. Stor bredde i typer jobber	107
✓ 9. Stor bredde i typer arbeidsgivere	109
10. Ordinært arbeid	112
✓ 11. Individuelt tilpasset oppfølging	115

12. Tidsubegrenset oppfølging.....	119
13. Tjenester som er basert i lokalsamfunnet.....	122
14. Aktivt engasjement og oppsøkende arbeid fra integrert behandlingsteam	124
ORDLISTE.....	128
KVALITETSVERKTØY.....	132
Evaluators sjekkliste for evalueringsbesøk.....	133
Eksempel på brev vedrørende forberedelser til evalueringsbesøket.....	134
IPS-KVALITETSSKALA 1/7/08.....	136
Eksempel nr. 1 på skjema for journalgjennomgang	152
Eksempel på IPS-evalueringsrapport.....	156
Spørsmål til kvalitetsintervjuet, etter gruppe interessenter.....	175
Datainnsamlings- og kvalitetsforbedringsprosesser for god IPS-kvalitet.....	200
EKSEMPLER PÅ TJENESTESKJEMAER	204
Karriereprofil	205
Logg for arbeidsgiverkontakt.....	220
Eksempel på jobbutviklingsplan	222
Eksempel på plan for utdanningsstøtte	223
Jobbstøtteplan	224

✓ Oppdateringer/endringer i 4:e utgave

Endringene er dokumentert i dokumentet "Revideringer i utgave 4 av håndboken"

Forord til den norske utgaven

IPS i Norge har i flere år hatt en positiv utvikling både når det gjelder resultater og hvor mange som har tilgang til IPS-tjenesten i dag. Som evidensbasert praksis er IPS-kvalitetskala sentral i arbeidet med å fortsette utviklingen av gode tjenester og resultater. IPS-metodikken bygger på bred forskning med gjennomgående gode resultater der kvalitetsens betydning for resultatene tydelig løftes frem.

Forfatterne Deborah R. Becker, Sarah J. Swanson, Sandra L. Reese, Gary R. Bond og Bethany M. McLeman tilhører den faglige kjernen i utviklingen av IPS som evidensbasert modell.

Oversettelsen av denne viktige og etterspurte håndboka har vært et prioritert arbeid for NAV, Helsedirektoratet og NAPHA. Ressurssentrene for IPS i Bodø, Vestland, Innlandet og Øst-Viken, har hatt det operative ansvaret for dette arbeidet. Dette arbeidet hadde vært umulig uten støtte fra flere personer i fagmiljøet som har lest gjennom og kvalitetssikret oversettelsen.

Det har viktig å opprettholde den metodiske integriteten i denne oversettelsen. Forskingen og erfaringen i Norge har vist at vi klarer å bygge tjenester av god kvalitet også i norsk kontekst selv om det til tider kan være utfordrende. Vi har forsøkt å holde oss så tett opptil originalteksten som mulig og samtidig tilpasset oversettelsen til norske lesere i en norsk kontekst.

Kommentar til den norske utgaven

- Vi har oppdatert referanser til nettsteder. I Norge er det en ressursside på www.NAPHA.no om IPS der det også finnes linker til de forskjellige ressurssentrene i Norge.
- Vi har justert verdiene i et av eksemplene i kapittel 9 punkt tjenester 6 slik at det blir tydeligere.

FORORD

Håndbok i kvalitetsevaluering IPS Supported Employment gir informasjon om hvordan man utfører en god kvalitetsevaluering av IPS-tjenester ved hjelp den 25-punkts IPS-kvalitetsskalaen (2008). Denne 25-punkts skalaen definerer de kritiske komponentene i evidensbasert Supported Employment, også kjent som individuell jobbstøtte eller IPS (Individual Placement and Support).

Denne tredje utgaven av håndboken til Dartmouth Psychiatric Research Center inneholder rettinger, avklaringer, ytterligere eksempler, nye instruksjoner om vurdering av enkelte punkter, og noen nye verktøy og dokumenter for evaluatorene og IPS-tjenester. Denne håndboken er delvis et svar på spørsmål fra IPS-evaluatorene om hvordan de skal bruke kvalitetsskalaen til å vurdere spesifikke situasjoner som ikke er behandlet i tidligere utgaver av håndboken.

Merk at IPS-skalaen fra 2008 ikke er endret. Ingen av punktene er endret, og det er heller ikke noen av kvalitetsalternativene. I stedet har vi endret denne håndboken slik at det skal bli lettere å gjennomføre kvalitetsevalueringer, vurdere de ulike punktene og utarbeide evalueringsrapporter.

Vi setter pris på alle kommentarene og anbefalingene vi har fått fra personer som har vært involvert i IPS Supported Employment over tid. Vi vil særlig takke medlemmer av det internasjonale IPS-læringsmiljøet, herunder IPS-evaluatorene, IPS-kursleder, ledere av behandlingstjenester innen psykisk helse og ledere av tjenester for arbeidsrettet rehabilitering, erfaringskonsulenter og familiemedlemmer som har vært med på IPS-kvalitetsevalueringer og kommet med anbefalinger om hvordan prosessen kan forbedres.

Vi mener at den reviderte Håndbok i kvalitetsevaluering IPS Supported Employment vil gi bedre graderinger og riktig informasjon, noe som i sin tur vil gi bedre tjenester. Til syvende og sist handler det om å forbedre situasjonen i arbeidslivet for personer med alvorlige psykiske lidelser eller andre lidelser.

Deborah R. Becker
Sarah Swanson
Sandra Langfitt Reese
Gary R. Bond
Bethany M. McLeman

INNLEDNING

Takk for at du bruker Håndbok i kvalitetsevaluering IPS Supported Employment. Uansett om du er en metodeveileder som skal forberede en evaluering, en ny evaluator som trenger informasjon om IPS-kvalitet, eller en med lang erfaring som bruker håndboken som oppslagsverk, håper vi at håndboken vil gjøre det lettere for deg å forstå kvalitetsskalaen. Vårt mål er særlig å gi evaluatorene informasjon som gjør at de kan vurdere IPS-evalueringspunkter på en pålitelig og konsekvent måte. For eksempel skal skåren 2 på et punkt for en tjeneste i Illinois bety det samme som samme skår for en organisasjon i Kentucky eller en organisasjon i Oslo i Norge.

Håndboken gir informasjon om hva som er formålet med en kvalitetsskala, hvordan man planlegger en kvalitetsevaluering, hvordan man utfører evalueringen, hvordan man vurderer de 25 punktene, hvordan man skriver evalueringsrapporten, og hvordan man gir teknisk bistand om forbedring av tjenesten til organisasjonens ledelse.

Denne håndboken inngår som en del av *Evidence-Based Supported Employment Fidelity Kit*. Pakken inneholder også IPS-kvalitetsskalaen, DVD-en *Successful Supported Employment Fidelity Reviews*, skjemaer man kan bruke til å registrere informasjon om ulike evalueringspunkter mens man ser på DVD-en, to eksempler på evalueringsrapport, og to eksempler på IPS-handlingsplan. Pakken kan fås ved å kontakte Dartmouth Psychiatric Research Center på www.ipsworks.org. IPS-kvalitetsskalaen, denne oppdaterte håndboken og andre verktøy er også tilgjengelige på nettstedet. Merk at det finnes en online IPS-kvalitetsmal som kan være til hjelp ved utarbeidelse av evalueringsrapporter.

Begreper

Den evidensbaserte praksisen IPS Supported Employment blir noen ganger kalt «IPS» og noen ganger «Supported Employment» («SE»). I den norske versjonen av denne håndboken brukes konsekvent «IPS».

Vi har forsøkt å begrense antallet akronymer som brukes i denne håndboken. I den engelske versjonen av kvalitetsskalaen brukes blant annet disse akronymene:

- ACT (Assertive Community Treatment, aktivt oppsøkende behandling i lokalmiljøet)
- CEO (Chief Executive Officer, administrerende direktør – en annen betegnelse på daglig leder)
- EBP (Evidence-based Practice, evidensbasert praksis)
- IPS (Individual Placement and Support, individuell jobbstøtte – en spesifikk type Supported Employment som er evidensbasert)

- MH (Mental Health, psykisk helse)
- SE (Supported Employment)
- SSA (Social Security Administration; i den norske versjonen av håndboken brukes betegnelsen NAV)
- QA (Quality Assurance, kvalitetssikring)
- VA (Veterans Administration, amerikansk organ som administrerer velferdsprogrammer for krigsveteraner og deres familier og etterlatte)
- VR (Vocational Rehabilitation, delstatlige organer for arbeidsrettet rehabilitering; i den norske versjonen av håndboken brukes betegnelsen NAV)

Se ordlisten på slutten av denne håndboken for ytterligere beskrivelser. Her følger noen betegnelser som brukes hyppig:

Kvalitetsalternativ: En beskrivelse knyttet til en numerisk skår for et evalueringspunkt.

Komponent (i forbindelse med evalueringspunkter): Noen evalueringspunkter er definert med fire eller fem kriterier. Disse kriteriene kalles komponenter.

IPS: Individual Placement and Support, individuell jobbstøtte. IPS er en spesifikk type Supported Employment som er evidensbasert.

IPS-25: Merkelappen som i noen publikasjoner brukes på IPS-kvalitetsskalaen.

Erfaringskonsulent: Mange IPS-tjenester har nå stillinger for personer med egen opplevelse av å leve med psykiske lidelser. De som har disse stillingene, kalles ofte erfaringskonsulenter, ansatte med brukererfaring eller likepersoner. I denne håndboken brukes begrepet erfaringskonsulent. Arbeidsoppgavene deres varierer fra tjeneste til tjeneste.

Jobbspesialist: Betegnelsen som brukes i denne håndboken om den som hjelper personer med å få utdanning og jobbopplæring, finne jobber, lykkes på jobben og bygge en karriere.

På engelsk brukes også betegnelser som IPS specialist og supported education and employment specialist. I den norske versjonen av håndboken brukes konsekvent jobbspesialist.

Metodeveileder: Den som er ansvarlig for jobbspesialistteamet. Andre betegnelser som noen ganger brukes for denne stillingen, er teamleder, koordinator og tjenesteleder. I den norske versjonen av håndboken brukes konsekvent metodeveileder.

Behandlingsteam for psykiske lidelser (eller bare behandlingsteam): IPS er mest brukt for personer som har alvorlige psykiske lidelser. Sammensetningen av behandlingsteamene varierer, men teamene har gjerne behandlere, pasientansvarlige (case managers), sykepleiere, psykiatere osv. De ansatte fungerer som et team og møtes

regelmessig for å koordinere tjenester. På disse møtene deltar også jobbspesialister og erfaringskonsulenter. Det er en tendens til at man i økende grad tilbyr IPS-tjenester til andre pasientgrupper, som for eksempel de som betjenes av boligjenester, eller pasienter med andre funksjonsnedsettelse. I stedet for et behandlingsteam for psykiske lidelser har man da for eksempel et booppfølgingsteam eller et team bestående av pasientansvarlige (case managers) for den spesifikke gruppen funksjonshemmede.

Delstatlig organ for arbeidsrettet rehabilitering (VR): I USA finnes det i hver delstat, samt i District of Columbia og i de amerikanske territoriene kontorer for arbeidsrettet rehabilitering som skal hjelpe personer med funksjonsnedsettelse tilbake til jobb. Rådgiverne ved disse kontorene samarbeider med jobbspesialister om å bistå personer som ønsker å arbeide. I Norge har NAV både i kommuner og fylker opplegg for arbeidsrettet rehabilitering for personer med funksjonsnedsettelse. NAV-veiledere betjener i samarbeid med jobbspesialister personer som ønsker å arbeide.

Skjemaer og kvalitetsverktøy

I den siste delen av denne håndboken er det to avdelinger med ressurser for evaluatore og eksempler på arbeidsskjemaer. De nyeste versjonene av disse dokumentene er tilgjengelige på www.ipsworks.org.

Hvorfor kvalitetsevaluere?

Det er tid- og arbeidskrevende å evaluere etter IPS-kvalitetsskalaen. Selv når evaluatorene forklarer at tilbakemeldinger om IPS-kvalitet er ment å være konstruktive og ikke bedømmende, er det menneskelig at medlemmene av et jobbspesialistteam føler seg bedømt. Da er det naturlig å spørre seg: «Er det verdt bryet med kvalitetsevalueringer? Trenger vi dem?»

Ja! Kvalitetsevalueringer er verdt å gjennomføre fordi de hjelper IPS-tjenester med å forbedre sine tjenester, noe som i sin tur forbedrer deltakernes liv. Over et dusin studier har undersøkt forholdet mellom IPS-kvalitet og arbeidsdeltakelse, og alle har funnet generelt bedre resultater i tjenester med høy IPS-kvalitet.

Kvalitetsevalueringer er den beste måten å forbedre kvaliteten i tilbudet. Med de konkrete tilbakemeldingene kvalitetsevalueringen gir, kan de ansatte i jobbspesialistteamet foreta de endringer som skal til for å øke IPS-kvaliteten. På grunnlag av store studier (herunder innsatsen fra IPS-læringsmiljøet), kan vi trygt si at tjenester har mulighet til å oppnå høy IPS-kvalitet hvis organisasjonens ledelse er villig til å gjennomføre positive endringer.

En ytterligere grunn til at lederne bør gi sin tilslutning til kvalitetsevalueringprosessen, er at den inngår som en del av det videre arbeidet med kontinuerlig kvalitetsforbedring.

Ledere som fatter beslutninger på grunnlag av data, og som følger utviklingen, vil lettere oppnå høy standard og gode resultater.

KAPITTEL

1

Innledning til IPS-kvalitetsskalaen

Individuell jobbstøtte (Individual Placement and Support, IPS) er en spesifikk type arbeidsrettet tjeneste. Forskning har vist at denne formen for Supported Employment er den mest effektive tilnærmingen når det gjelder å hjelpe personer med alvorlige psykiske lidelser som ønsker å ha ordinære jobber. Siden forskning konsekvent har vist at IPS er mer effektivt enn andre typer arbeidsrettede tjenester, kalles tilnærmingen en evidensbasert praksis.

En kvalitetsskala er et verktøy som måler implementeringsnivået for en evidensbasert praksis. IPS-kvalitetsskalaen definerer hvilke elementer i IPS som er kritiske når det gjelder å skille mellom tjenester der modellen er fullt ut implementert, og tjenester der den ikke er det. Forskning viser at tjenester som ligger høyt på skalaen, kan forventes å være mer effektive enn tjenester som ligger lavt på skalaen. IPS-kvalitetsskalaen er en rettesnor for metodeveiledere og utøvere i deres arbeid med å forbedre resultatene med hensyn til arbeidsdeltakelse.

Et viktig bruksområde for kvalitetsskalaen er kvalitetsforbedring. Ved å følge utviklingen i en tjeneste kan metodeveileder identifisere områder der man kan utvikle og forbedre seg ytterligere. Etter å ha gjennomført et evalueringsbesøk gir evaluatorene tilbakemeldinger til organisasjonens ledelse og faglig ansatte i form av en utfylt IPS-kvalitetsskala og en rapport med observasjoner, vurderinger og anbefalinger om forbedring av tjenesten. Med utgangspunkt i denne rapporten utarbeider lederne ved organisasjonen og metodeveileder en handlingsplan for områdene som ikke er fullt ut implementert.

Oversikt over IPS Supported Employment

IPS er en godt definert tilnærming som brukes til å hjelpe personer med psykiske lidelser med å finne og beholde en ordinær jobb. Ordinært arbeid er definert som arbeid ute i samfunnet som alle kan søke på, og som ikke er reservert personer med funksjonsnedsettelse. Ordinært arbeid kan være deltids- eller fulltidsarbeid, og begrepet inkluderer også selvstendig næringsvirksomhet. Lønnen skal ikke være lavere enn vanlig lønn (minstelønn) eller lavere enn lønnen som mottas for det samme arbeidet av personer

som ikke har funksjonsnedsettelse. Hvor lenge arbeidsforholdet varer, avhenger av arbeidsgiverens behov og arbeidstakerens preferanser. For at det skal kunne være snakk om ordinært arbeid, må det arbeide både personer med og personer uten funksjonsnedsettelse på arbeidsplassen. Arbeid som erfaringskonsulent er ordinært arbeid, siden egen opplevelse av å leve med psykiske lidelser er en jobb kvalifikasjon.

IPS Supported Employment er en vellykket tilnærming som har vært brukt i forskjellige typer organisasjoner (offentlige sentre for behandling av psykiske lidelser, rehabiliteringstjenester, bostøttetjenester), i ulike geografiske settinger (i byer, på landet, langs grenser) og i ulike arbeidsmarkeder. IPS er en vellykket tilnærming for mennesker fra ulike kulturer og har vært implementert i mange ulike land.

IPS-modellen er basert på en teamtilnærming. IPS-tjenester er bemannet med jobbspesialister, som har hyppige møter med behandlingsteamet (som består av for eksempel pasientansvarlige (case manager), behandlere og psykiatere) for å integrere IPS-tjenester med behandling av psykiske lidelser. Noen jobbspesialistteam har, avhengig av lokale regler og ressurser, erfaringskonsulenter. En viktig rolle for erfaringskonsulenter er å dele sine erfaringer og slik inspirere andre til å arbeide og bygge karrierer. Også NAV samarbeider tett med jobbspesialister for å sørge for at personer mottar koordinerte tjenester.

Jobbspesialister hjelper alle som gir uttrykk for at de ønsker å jobbe. Alle som er interessert i å arbeide, er kvalifisert til å motta IPS-tjenester, uavhengig av om vedkommende er definert som jobbklar eller ikke. Faktorer som stoffmisbruk, symptomer på psykiske lidelser, fortid med voldelig atferd, kognitiv svikt, behandlingsavbrekk, bostedsløshet, arbeidserfaring, befatning med rettsapparatet, personlig fremtoning hindrer ikke deltakelse.

Støtnadsveiledning, også kalt arbeidsrettet økonomisk veiledning, er en del av prosessen når en person skal bestemme seg for om han/hun skal begynne å arbeide eller ikke. Jobbspesialister sikrer at deltakere tilbys omfattende og individuelt tilpasset støtnadsveiledning, innbefattet informasjon om hvordan arbeid vil kunne påvirke ytelsene/støtnadene de mottar. Formålet er at personer skal kunne ta gjennomtenkte beslutninger vedrørende jobbstart eller endringer i lønn og arbeidstid. I alle situasjoner oppmuntres personer til å vurdere hvordan det å arbeide og bygge en karriere kan være den raskeste måten å unngå fattigdom og støtnadsavhengighet på.

Jobbspesialister hjelper personer med jobbsøk med én gang de har takket ja til IPS, i stedet for å kreve avklaring og opplæring eller midlertidig praksis før ansettelse, for eksempel i form av arbeidstreningsgrupper, kortvarige jobber der formålet er å vurdere ferdigheter, overgangsarbeid, eller arbeid i bedrifter drevet av organisasjonen eller i vernede bedrifter.

Når en person har fått jobb, gir jobbspesialisten og medlemmene av behandlingsteamet støtte så lenge personen ønsker det og har nytte av hjelpen. Målet er at hver enkelt skal arbeide så selvstendig som mulig og gå ut av IPS-porteføljen når han/hun har funnet seg til rette i og lykkes i arbeidslivet. Jobbstøtte gis ofte utenfor arbeidsplassen og kan inkludere hjelp fra andre faglig ansatte, familiemedlemmer, erfaringskonsulenter, kolleger og overordnede.

Noen prøver ut flere jobber før de finner en jobb de liker. Hver jobb betraktes som en positiv læringserfaring. Hvis en jobb passer dårlig, tilbyr jobbspesialisten seg å hjelpe personen med å finne en ny jobb med utgangspunkt i erfaringene vedkommende har gjort seg. IPS Supported Employment er basert på en filosofi om at alle valg og beslutninger i forbindelse med arbeid, videre utdanning, teknisk opplæring og støtte må tas på grunnlag av den enkeltes preferanser, sterke sider og erfaringer. Innen IPS oppfordres alle til å søke jobb og utføre arbeid så selvstendig som mulig, og jobbspesialistene tilbyr den støtten som måtte være nødvendig for å hjelpe personer videre i arbeidslivet.

Jobbspesialister tilbyr hjelp med karriereplanlegging. For noen vil karriereutviklingen dreie seg om å finne en jobb som de mener vil være mer givende og meningsfylt. For andre vil karriereutviklingen handle om yrkesrettet opplæring eller utdanning gjennom kompetansegivende eller kvalifiserende utdanningsprogrammer. Støtte til utdanning og teknisk opplæring er en del av IPS og av interesse for unge mennesker og voksne som ønsker å komme videre i karrieren sin og tjene mer.

Oversikt over IPS-kvalitetsskala

IPS-kvalitetsskalaen er delt inn i tre deler: bemanning, organisasjon og tjenester. Hvert punkt vurderes i henhold til en 5-punkts Likert-skala fra 1 (ingen implementering) til 5 (full implementering); verdier mellom disse ytterpunktene representerer stadig større grad av implementering. Svaralternativene er forankret i atferd og identifiserer målbare elementer i praksisen. Tjenester hvor IPS er fullt ut implementert i henhold til skalaens kriterier, har vist seg å ha en høyere andel deltakere i ordinært arbeid enn tjenester med lavere implementeringsgrad.

Evalueringspunktene er beskrevet mer detaljert i kapittel 9, men her følger en liste over punktene i de tre delene av skalaen. Noen av punktene vurderes ut fra tilstedeværelse eller fravær av fire (eller fem) komponenter. Punktene som bruker vurderingsmetoden med komponenter, er merket med en asterisk (*) nedenfor.

BEMANNING

Deltakerportefølje

Ansatte som yter arbeidsrettede tjenester

Jobbspesialistene utfører alle faser i den arbeidsrettede oppfølgingen

ORGANISASJON

Integrering av arbeidsrettede tjenester med behandling av psykiske lidelser gjennom teamarbeid

Integrering av arbeidsrettede tjenester med behandling av psykiske lidelser gjennom hyppig kontakt med teammedlemmer*

Samarbeid mellom jobbspesialister og NAV-veiledere

Jobbspesialistteam

Rollen til metodeveilederen*

Ingen eksklusjonskriterier

Organisasjonen har fokus på ordinært arbeid*

Støtte til Supported Employment fra ledergruppen*

TJENESTER

Arbeidsrettet økonomisk veiledning

Åpenhet*

Fortløpende karriereveiledning

Rask oppstart av jobbsøk

Individuelt tilpasset jobbsøk

Jobbutvikling – hyppig arbeidsgiverkontakt

Jobbutvikling – kvalitet i kontakt med arbeidsgivere

Stor bredde i typer jobber

Stor bredde i typer arbeidsgivere

Ordinært arbeid

Individuelt tilpasset oppfølging

Tidsubegrenset oppfølging

Tjenester som er basert i lokalsamfunnet

Aktivt engasjement og oppsøkende arbeid fra integrert behandlingsteam*

I denne håndboken er evalueringspunktene uthevet med fet skrift som i listen over.

Informasjonskilder

Evaluatorene bruker flere kilder for å sikre at graderingene blir valide. Evaluatorene kan for eksempel finne informasjon om hvorvidt tjenestene er basert i lokalsamfunnet, ved å gå igjennom jobbspesialistens kalender, ved å spørre deltakerne hvor de møter jobbspesialisten, og ved å notere tjenestestedskoder fra notater i deltakerjournaler. Av informasjonskilder kan nevnes intervjuer med personale, deltakere, familiemedlemmer, lærere, NAV-veiledere og stønadsveiledere; observasjoner av behandlingsteam møter og møter i jobbspesialistteamet; observasjon av jobbspesialister når de er i møte med arbeidsgivere for å bygge relasjoner; gjennomgang av dokumentasjon (f.eks. jobblister, data om resultater osv.); og journalgjennomgang.

Hva er det som vurderes?

Graderingene er basert på nåværende aktiviteter og tjenesteorganisering, ikke hva som er planlagt eller tenkt utført. Et eksempel: For å få full uttelling for punkt nr. 4 under Organisasjon, **Jobbspesialistteam**, er det ikke nok at organisasjonens ledelse har *planer* om å organisere jobbspesialistene i et jobbspesialistteam. Organisasjonen vurderes i stedet etter hvordan jobbspesialistene fungerer *på tidspunktet for* evalueringsbesøket. I tillegg til å foreta en vurdering av det aktuelle punktet i kvalitetsskalaen skal evaluatorene i rapporten kommentere organisasjonens planer om å opprette et jobbspesialistteam.

Analyseenhet

Skalaen skal brukes til å evaluere samsvar med IPS Supported Employment på organisasjons- og teamnivå; den skal ikke brukes til å vurdere den enkelte fagperson.

Hvor lang tid det tar å gjennomføre evalueringen

Evalueringen utføres ved et besøk ved organisasjonen i henhold til en forhåndsbestemt timeplan. Det tar minst halvannen dag å gjennomføre evalueringen. To evaluators som arbeider side om side under evalueringen, trenger kanskje to dager på å gjennomføre besøket. To evaluators som utfører noen aktiviteter uavhengig av hverandre, klarer kanskje å utføre hele jobben på halvannen dag. (Nye evaluators som bare har vært med på noen få evalueringer, bør observere en mer erfaren evaluator under hele besøket.) Størrelsen på organisasjonen kan også påvirke hvor lang tid det tar å gjennomføre et evalueringsbesøk. Hvis organisasjonen for eksempel har fem behandlingsteam, forventes det at evaluatorene observerer to eller tre møter under besøket, noe som gjør at det tar lengre tid å gjennomføre besøket enn hvis organisasjonen har implementert IPS med ett behandlingsteam.

Datainnsamlingsprosedyrene inkluderer

- observasjoner av teammøter (både behandlingsteam og jobbspesialistteam)
- gruppeintervju med medlemmer av ledergruppen, som for eksempel organisasjonens klinikksjef, daglig leder, medisinsk ansvarlig og/eller QA-leder
- individuelle intervjuer med metodeveilederen, noen behandlere (f.eks. pasientansvarlige, case managers), en som utfører medisinerer (f.eks. psykiater), jobbspesialistene, en erfaringskonsulent, en stønadsspesialist og en kontaktperson i NAV
- individuelle intervjuer med noen deltakere eller et gruppeintervju med et lite antall personer som har deltatt i IPS-tjenester
- individuelt intervju med minst ett familiemedlem, men helst intervjuer med flere familiemedlemmer
- observasjoner av jobbspesialister som utfører jobbutvikling (dvs. har møter

med arbeidsgivere i lokalmiljøet i forbindelse med søk etter jobber)

- gjennomgang av data fra organisasjonen og tjenesten, herunder informasjon om jobbstarter i IPS-tjenesten, referater fra organisasjonens QA-møter, logger for arbeidsgiverkontakt, handlingsplan for IPS-kvalitet eller plan for implementering av IPS tjenesten, data samlet inn av metodeveilederen om hvor lang tid det tar fra inntak i programmet til første møte med en arbeidsgiver, osv.
- journalgjennomganger

Når en organisasjon har flere jobbspesialistteam (et team er en gruppe jobbspesialister som rapporterer til én enkelt metodeveileder), utfører evaluatorene en egen evaluering for hvert team, men intervjuer vanligvis organisasjonens ledelse bare én gang i året.

Evalueringsbesøket utføres ved personlig oppmøte for å sikre valide graderinger. Siden evalueringsprosessen er ressurskrevende, har noen spurt om det hadde vært mulig med telefonintervjuer. **Vi anbefaler ikke telefonintervjuer til erstatning for ansikt-til-ansikt-intervjuer på stedet.** Men hvis man forbereder evalueringen og samler inn så mye informasjon som mulig av relevans for vurderingen av punktene, kan evaluatorene gjennomføre kvalitetsevalueringen mer effektivt.

Hvem er det som vurderer?

Kvalitetsevalueringen bør gjennomføres av personer som har erfaring med og har fått opplæring i intervjuteknikk og datainnsamling (inkludert journalgjennomgang). I tillegg må evaluatorene forstå filosofien bak og de kritiske elementene i IPS Supported Employment. For at resultatene skal bli så pålitelige som mulig, anbefaler vi at kvalitetsevalueringene utføres av minst to evaluatorene. Alle evaluatorene må ha gjennomgått teoretisk og praktisk opplæring i gjennomføring av IPS-evalueringsbesøk. Erfarne evaluatorene bør jobbe sammen med evaluatorene med mindre erfaring. Vi anbefaler at evalueringsteamene, dersom det er mulig, inkluderer deltakere som har fått opplæring i evalueringssøk, og/eller familiemedlemmer, fordi disse representerer et unikt perspektiv. Vi anbefaler maks fire evaluatorene per sted, avhengig av størrelsen på tjenesten, slik at organisasjonens daglige arbeid forstyrres så lite som mulig.

De som ønsker å bli IPS-evaluatorene, bør ha følgende grunnleggende ferdigheter og erfaring:

- *Kunnskap om IPS Supported Employment.* For eksempel opplæring av minst to dagers varighet i løpet av siste år, arbeidserfaring fra en IPS-tjeneste eller erfaring som mottaker av IPS-tjenester, eller erfaring som IPS-kursleder.
- *Øvelse i bruk av kvalitetsskalaen.* Se DVD-en «Successful Supported Employment Fidelity Reviews». De enkelte videoene fra DVD-en ligger ute på nettstedet under «Resources». DVD-en inngår i *Evidence-Based Supported Employment Fidelity Kit*, som også kan bestilles fra nettstedet. IPS-evaluatorene ser hele videoen og samler inn informasjon og vurderer punkter ved hjelp av registreringsskjemaene, som også

inngår i *Evidence-Based Supported Employment Fidelity Kit*.

- *Erfaring med å observere en IPS-kvalitetsevaluering.* En IPS-evaluator må observere minst ett evalueringsbesøk, lytte til evaluatorene når de foretar konsensussskåring, og lytte til en erfaren evaluators gjennomgang av en rapport med en organisasjon. Når han/hun har gjort det, er han/hun kvalifisert til å utføre en evaluering sammen med en mer erfaren evaluator.

Selv om det beste er å bruke evaluatorene som ikke har noen tilknytning til organisasjonen hvis IPS-tjeneste skal evalueres, er det også mulig å gjennomføre en grundig kvalitetsevaluering med valide kvalitetsgraderinger med organisasjonens personell som evaluatorene. Men da er det viktig å gjøre det man kan for å sikre at evalueringen blir så objektiv som mulig (at graderingen av hvert enkelt punkt baseres på dokumenterte fakta), og at man unngår interessekonflikter. Omstendighetene vil være avgjørende for beslutningene på dette området, men vi oppfordrer organisasjonens ledelse til å velge en evalueringsprosess som fremmer objektive graderinger ved at man velger ut to ansatte som ikke er sentrale i leveringen av tjenesten, som for eksempel ansatte som arbeider med kvalitetssikring eller bedriftens etterlevelse av lover og regler. Når det gjelder ekstern evaluering, er det en klar fordel å bruke evaluatorene som er kjent med organisasjonen og IPS-tjenester, men som samtidig er uavhengige. Målet i denne prosessen er å velge objektive og kompetente evaluatorene, som får teoretisk og praktisk opplæring i IPS-kvalitetsevalueringer. Metodeveiledere får noen ganger opplæring som evaluatorene og er med på å evaluere andre organisasjoners IPS-tjenester. Andre eksempler på evaluatorene er IPS-kursledere, behandlere, NAV-veiledere og heltids evaluatorene.

Manglende data

Det er meningen at hele kvalitetsskalaen skal fylles ut. Alle punkter skal vurderes. Det er viktig at evaluatorene får innhentet den informasjon som trengs til hvert punkt. Evaluatorene noterer svarene intervjuobjektene gir. Hvis evaluatorene ikke får innhentet den nødvendige informasjonen under evalueringsbesøket, må de samle den inn senere, enten per telefon eller gjennom et nytt besøk. Hvis evaluatorene ikke finner den informasjonen de trenger for å vurdere et punkt, er standardverdien 1. Selv om et punkt tilsynelatende er irrelevant for en organisasjon, skal det likevel vurderes. Hvis en organisasjon for eksempel ikke har et behandlingsteam, skal punktet **Integrering av arbeidsrettede tjenester med behandling av psykiske lidelser gjennom hyppig kontakt med teammedlemmer** gis skåren 1 eller 2, avhengig av om andre komponenter i dette kriteriet er til stede. Hvis de beskrivende alternativene i skalaen ikke reflekterer det evaluatorene observerer, skal evaluatorene fokusere på det sentrale meningsinnholdet i punktet (se begrunnelse for hvert punkt i kapittel 9). Skår 5 = fullt ut implementert. Skår 4 = adekvat implementert. Skår 1–3 = Kriteriet er i varierende grad ikke implementert.

Andre grupper

IPS-kvalitetsskalaen har vært brukt for personer med alvorlige psykiske lidelser. Skalaen blir også brukt for andre mottakere av IPS-tjenester, for eksempel personer med posttraumatisk stresslidelse, ryggmargsskade, traumatisk hjerneskade og autismspekterforstyrrelse.

Utdanning med støtte (Supported Education)

Det å hjelpe personer med å fremme karrieren sin gjennom ytterligere utdanning og teknisk opplæring har alltid vært sett på som en del av IPS, men denne delen av IPS er sannsynligvis underutnyttet, og den måles ikke med IPS-kvalitetsskalaen. Utdanning er en vanlig aktivitet for unge voksne, ungdom i overgangsfasen, og unge som opplever psykose for første gang, men mange eldre personer er også interessert i å fremme arbeidsmulighetene sine gjennom videreutdanning og -opplæring.

Det er utarbeidet flere skalaer som beskriver utdanning med støtte, men disse skalaene er ikke validert ennå. Et hovedspørsmål som må besvares gjennom forskning, gjelder bemanningsmønster: Bør tjenesten ha egne jobbspesialister som arbeider med utdanning med støtte, eller bør jobbspesialistene yte både arbeids- og utdanningsrettede tjenester?

Evalueringsrapporten

Evalueringsrapporten er dokumentet der evaluatorene forklarer og tolker skårene de har gjort, og der de trekker frem sterke og svake sider ved tjenesten.

Rapporten bør være informativ, faktabasert og konstruktiv. Hvem som mottar denne rapporten, vil avhenge av formålet, men det vil typisk være viktige administrative ledere som er involvert i evalueringsbesøket (som organisasjons daglige leder, metodeveileder).

Formålet med rapporten er ikke bare å formidle resultater, men også å gi organisasjonen tilbakemeldinger både om det de gjør bra, og om det som kan gjøres bedre. Rapporten hjelper organisasjonens ledelse og ansatte med å forstå hvordan tjenestene er eller ikke er i samsvar med den evidensbaserte tilnærmingen. Til det formålet tar evaluatorene med faktaopplysninger om hvordan tjenestene gis. Dette kan være sitater (anonyme), en liste over porteføljestørrelser, informasjon fra deltakerjournaler, som for eksempel antall besøk i lokalsamfunnet i et utvalg av journaler osv. Evaluatorene beskriver hvordan tjenester med høyere IPS-kvalitet vil være sammenlignet med gjeldende tjenester.

En detaljert beskrivelse av rapporten, og instruksjer om hvordan den utarbeides, er gitt i kapittel 7.

KAPITTEL

2

Forberedelse til evalueringsbesøk

Lag en tidsplan for IPS-kvalitetsevalueringen. Kvalitetsevalueringer krever grundig koordinering og god kommunikasjon. Det er derfor nyttig å liste opp alle aktiviteter som må gjennomføres før, under og etter besøket. Tidsplanen kan for eksempel inneholde en frist for når metodeveilederen skal sende et utkast til agenda for evalueringsbesøket til evaluatorene, og en dato for et møte etter evalueringsbesøket der evaluatorene kommer sammen for å vurdere evalueringspunktene.

Tidspunkt for evaluering

Den første evalueringen ved en organisasjon utgjør sammenligningsgrunnlaget (baseline) for senere evalueringer. For IPS-tjenester som nylig er opprettet, venter man fra seks til ni måneder etter oppstart (dvs. til etter at man har ansatt og lært opp personale) før man gjennomfører den første evalueringen. Formålet med å vente er å gi organisasjonen tid til å gi opplæring og til å gjøre nødvendige organisatoriske endringer. Det er dessuten best å evaluere tjenesten når de ansatte har rukket å hjelpe noen ut i jobb. Ellers vil noen av evalueringspunktene automatisk få lave graderinger.

Evalueringsbesøk kan flyttes hvis det er utskifting av personale før et planlagt besøk. En metodeveileder og én eller to jobbspesialister slutter sju uker før et planlagt evalueringsbesøk. Evaluatorene avtaler ny tid for evalueringsbesøket med organisasjonens ledelse, for at rapporten og anbefalingene skal være relevante for det nye jobbspesialistteamet.

Organisasjonens kontaktperson

Etablere en kontaktperson hos IPS-organisasjonen som kan arrangere besøket og formidle formålet med og omfanget av evalueringsbesøket til tjenestens medarbeidere. Det er vanligvis metodeveilederen som inntar denne rollen. Planlegg besøket i god tid, og ta for eksempel hensyn til andre gjøremål jobbspesialister og andre medarbeidere er opptatt med. Spør metodeveilederen hvem som skal motta evalueringsrapporten. Som et minstekrav bør rapporten sendes til den som har bedt om kvalitetsevalueringen (f.eks. daglig leder), og til metodeveilederen.

Eksempel på tidsplan for IPS-kvalitetsevaluering

10. okt.	Ansv. evaluator: Send utkast om evalueringsaktiviteter til kontaktperson i organisasjonen, og be om tidsplan for besøket. Be samtidig om nødvendig dokumentasjon.
5. nov.	Ansv. evaluator: Kontakt ansvarlig kontaktperson i organisasjonen på nytt hvis tidsplanen ikke er sendt. Gå igjennom tidsplanen, og forsikre dere om at alle nødvendige aktiviteter er tatt med. Kontakt ansvarlig kontaktperson
11. nov.	Ansv. evaluator: Ring kontaktpersonen i organisasjonen for å fullføre tidsplanen og bekrefte besøket.
13.–14. nov.	Evalueringsbesøk.
16. nov.	Alle evaluatorene møtes (om nødvendig på telefon) og foretar skåring. Evaluatorene fyller ut kvalitetsskalaen med sine egne, foreløpige graderinger før dette møtet.
20. nov.	Første rapportutkast (skrevet av ansvarlig evaluator) sendes til alle evaluatorene for tilbakemelding og redigering.
27. nov.	Endelig rapport sendes til organisasjonen.
10. des.	Evaluatorene snakker med de ansatte i organisasjonen som ba om evalueringen, for å oppsummere funn, diskutere anbefalinger og svare på spørsmål.

Informasjon til organisasjonens ansatte

Evalueringsteamet informerer alle som skal intervjues eller observeres, om målene for kvalitetsevalueringen. Evaluatorene bør også informere de ansatte i tjenesten om hvem som vil få rapporten, og hva slags informasjon som vil bli gitt i den.

De mest vellykkede kvalitetsevalueringene er de der både evaluatorene og organisasjonens ansatte ønsker å bruke evalueringsprosessen til å finne ut i hvilken grad den evidensbaserte praksisen er implementert. Hvis ledere eller ansatte frykter at rapporten vil inneholde negative funn eller lave skårer, eller at de vil miste finansiering som følge av rapporten, kan det gå ut over kvaliteten på informasjonen. Det beste er å

sørge for at alle parter er interessert i at informasjonen blir så riktig og fullstendig som mulig. En evaluator begynner hvert intervju med å si: «Formålet med denne evalueringen er å hjelpe flere med å få seg jobb.»

Liste over informasjon som må innhentes fra stedet

Før evalueringen må evaluatorene be metodeveilederen om å forberede følgende informasjon som evaluatorene trenger ved evalueringen:

- navn på de ansatte i jobbspesialistteamet, med opplysninger om hvorvidt de er i heltidsstillinger, når de først ble ansatt i sin nåværende rolle, og hvor store deltakerporteføljer de er tildelt. Be også metodeveilederen om å opplyse om hvor (i hvilket behandlingsteam og/eller ved hvilken behandlingsinstitusjon) hver person i deltakerporteføljen mottar behandling for psykiske lidelser.
- en liste over arbeidsplasser der deltakere har jobbet, med stillingsbetegnelser, datoer for jobbstart, eventuelle sluttdatoer, angivelser av jobbtype (f.eks. ordinær jobb, overgangsarbeid, arbeidspraksis i skjermet eller vanlig bedrift, stillinger reservert personer med funksjonsnedsettelse, frivillig arbeid) og navn på bedrifter. Hvis færre enn ti personer er i arbeid (for et team på to eller flere jobbspesialister): Be om en liste over jobbstarter for de siste seks månedene. Hvis færre enn fem personer er i arbeid (for en IPS-tjeneste med bare én jobbspesialist): Be om en liste over jobbstarter for de siste seks månedene.
- en liste over utdanningsinstitusjoner og tekniske utdanningssteder IPS-deltakere har gått på de siste seks månedene, inkludert start-/sluttdato for deltakelsen, og fagområde
- antallet personer som har deltatt i praksisbasert vurdering/avklaring de seks siste månedene. (*Praksisbaserte vurderinger/avklaringer* er kortvarige utplasseringer i en organisasjon eller i lokalsamfunnet. Formålet er å evaluere arbeidsatferd som for eksempel oppmøte, evne til å fullføre oppgaver, sosial kompetanse osv. Disse vurderingene kan også evaluere personens evne til å utføre en bestemt type arbeid.) Merk at praksisbaserte vurderinger/avklaringer ikke er i samsvar med IPS-tilnærmingen.
- antall deltakere som har deltatt i kartlegging av arbeidsevne de seks siste månedene (*kartlegging av arbeidsevne* er en serie tester og arbeidsprøver som måler akademisk nivå, praktiske evner, kort- og langtidsminne, bevegelse, yrkesmessige interesser, evne til å skille mellom ting osv.). Merk at kartlegging av arbeidsevne ikke er i samsvar med IPS-tilnærmingen.
- en oversikt over ubesatte stillinger i jobbspesialistteamet de seks siste månedene
- dokumentasjon på hvor jobbspesialistene tilbyr tjenester, f.eks. på kontoret, ute i lokalsamfunnet
- organisasjonens informasjonsbrosjyre
- brosjyrer (eller beskrivelser) om alle arbeidsrettede tjenester organisasjonen tilbyr

- kopi av en eventuell IPS-handlingsplan eller plan for implementering av IPS tjenesten
- utfylte kontaktskjemaer for arbeidsgivere for hver jobbspesialist fra de to siste månedene
- eventuelle feltveiledningslogger (eller notater fra en metodeveileder som har gjennomført arbeidsgiverkontakter sammen med jobbspesialister)
- tilgang til minst 10 deltakerjournaler for gjennomgang: to journaler for personer uten jobb som har blitt tatt ut av IPS Supported Employment-tjenesten i løpet av de siste seks månedene fordi de ikke har møtt til avtaler; minst fem journaler for personer som har begynt å arbeide, og som fortsatt er i IPS-tjenesten; og minst tre journaler for personer som for tiden søker arbeid eller er under utdanning.

Liste over aktiviteter/intervjuer som må berammes i forbindelse med kvalitetsevalueringen

Tidsplanen bør inkludere følgende aktiviteter:

- Møt metodeveilederen for en kort orientering til organisasjonen (15 minutter).
- Observer møte i jobbspesialistteamet (1 time).
- Observer minst ett behandlingsteam møte (1 time).

Merk: Hvis en organisasjon har flere behandlingsteam, observerer evaluatorene mer enn ett teammøte. For eksempel: Hvis en organisasjon har fem behandlingsteam, bør evaluatorene prøve å observere to eller tre teammøter.

- Intervju medlemmer av IPS-organisasjonens ledelse, herunder daglig leder, QA-leder og klinikkssjef (30 minutter).
- Intervju en psykiater eller den medisinske ansvarlige (15 minutter).
- Intervju minst tre pasientansvarlige (case managers) / behandlere hver for seg (30 minutter). Unngå å intervju de samme pasientansvarlige (case managers) / behandlerne ved hvert evalueringsbesøk.
- Observer minst to jobbspesialister når de oppsøker arbeidsgivere for å avtale møter og møter arbeidsgivere for å få informasjon om bedriften (fra én time til 90 minutter per jobbspesialist). Unngå om mulig å observere den samme jobbspesialisten som ved forrige evalueringsbesøk. Be om at jobbspesialistene sørger for at de skal ha minst ett møte med en arbeidsgiver under evalueringsbesøket med det formål å innhente informasjon om bedriften. Om nødvendig kan tidsplanen for evalueringen tilpasses etter disse møtene.
- Intervju jobbspesialister hver for seg for å samle inn data som ikke innhentes gjennom observasjoner (30 minutter).
- Intervju en liten gruppe deltakere (5–7 personer) som har mottatt arbeidsrettede tjenester (30 minutter).
- Intervju et par familiemedlemmer (30 minutter per person). Gjennomfør intervjuet per telefon hvis dette er nødvendig av hensyn til familien.

- Les et utvalg på minst ti journaler for personer som har mottatt IPS-tjenester.
- Intervju en NAV-veileder og/eller en NAV-leder som samarbeider med IPS-tjenesten (30 minutter).
- Intervju en som gir arbeidsrettet økonomisk veiledning / stønadsveiledning (30 minutter).
- Intervju én eller to erfaringskonsulenter som gir støttetjenester til den arbeidsrettede tjenesten, hvis tjenesten har slike medarbeidere (30 minutter per person).
- Intervju metodeveilederen (30 minutter).

Mange jobbspesialistteam har nå erfaringskonsulenter. Evaluatorene intervjuer erfaringskonsulenter hver for seg og stiller dem spørsmål om arbeidsoppgavene deres og om hvordan disse forholder seg til jobbspesialistteamet. Arbeidsoppgavene til erfaringskonsulentene varierer fra tjeneste til tjeneste. Se kapittel 6 for mer informasjon om IPS-kvalitet og erfaringskonsulenter.

Hvis organisasjonen har mer enn ett jobbspesialistteam, må det gjennomføres en egen vurdering for hvert team. Et team består av en gruppe jobbspesialister som rapporterer til én metodeveileder. Evaluatorene intervjuer bare medlemmer av den administrative ledelsen (daglig leder, QA-leder, klinikkssjef) én gang i året og bruker dette intervjuet og vurderingsinformasjon til alle evalueringsrapportene ved denne organisasjonen.

I delen Kvalitetsverktøy i denne håndboken har vi tatt med et eksempel på et første informasjonsbrev som vi anbefaler at evalueringsteamet sender til organisasjonens kontaktperson, der man skisserer hvilken dokumentasjon og hvilke aktiviteter som kreves i forbindelse med evalueringsbesøket. Dette første brevet til organisasjonens kontaktperson avklarer forventninger og sikrer at jobbspesialistteamet er forberedt til besøket.

For å sikre objektivitet bør journalgjennomgangen baseres på en prosedyre med tilfeldig utvalg. Det kan være praktisk at organisasjonen selv tar seg av utvelgelsen av journalene som skal gjennomgås, under ledelse av metodeveilederen eller en annen egnet leder i organisasjonen. Mappene evaluatorene skal undersøke, bør legges til side før evalueringsbesøket. Be om at det tas med tre journaler for personer som skal intervjues, to journaler for personer som ikke lenger mottar IPS-tjenester (disse journalene kan gi informasjon om hvilken tilnærming teamet har til aktivt oppsøkende arbeid), fem journaler for personer som har begynt å arbeide de siste seks månedene (disse journalene er nødvendige når man skal rangere punktet **Tidsubegrenset oppfølging**), og tre journaler for personer som søker jobb eller er under utdanning. Antallet deltakerjournaler som legges til side for gjennomgang, bør helst overstige disse minsteantallene.

Det kan være noen punkter på agendaen som ikke kan gjennomføres. Hvis organisasjonen for eksempel ikke tilbyr teambasert behandling, kan ikke evaluatorene observere et behandlingsteam møte og vurdere punktet **Integrering av arbeidsrettede tjenester med behandling av psykiske lidelser gjennom hyppig kontakt med**

teammedlemmer. Hvis dette er tilfellet, velger evaluatorene en lavere skår, på grunnlag av objektiv dokumentasjon av hvilke komponenter som er oppfylt.

Et annet eksempel er når metodeveilederen ikke klarer å finne familiemedlemmene som har sagt seg villige til å la seg intervju. Evaluatorene bør følge opp med å spørre om jobbspesialistene rutinemessig ber om å få ta med familiemedlemmer eller andre støttepersoner i hver enkelt deltakers jobbutviklingsplan.

Om mulig bør besøket legges til den ukedagen da behandlingsteamet (-ene) møtes, siden det ofte er vanskelig å flytte disse møtene. Hvis møtet i jobbspesialistteamet ikke naturlig finner sted under det planlagte besøket, må man spørre metodeveilederen om det er mulig å flytte møtet slik at det finner sted under besøket. Hvis tjenesten holder til i nærheten av evaluatorenes arbeidssted, kan man alternativt be om å få besøke et møte i jobbspesialistteamet uken før evalueringsbesøket.

Be om et utkast til tidsplan for evalueringen før besøket. Besøkene forløper problemfritt hvis timeplanen inkluderer aktivitetene som er angitt ovenfor, de involverte personenes navn og stilling, og tidsrammer. Hvis timeplanen ikke er fullstendig, må man ta kontakt med metodeveilederen og be om spesifikke endringer i timeplanen. Navn på deltakere skal ikke tas med i timeplanen. Nedenfor er det gitt et eksempel på en timeplan for et team med to erfarne evaluatorene.

Eksempel på tidsplan for IPS-kvalitetsevaluering

FØRSTE DAG

- 08.30 Metodeveileder og klinikkssjef: Oversikt over organisasjonen og IPS-tjenesten
- 09.00 Observasjon av behandlingsteam møte
- 10.00 Intervjuer med tre pasientansvarlige (case managers) (evaluatorene gjennomfører hvert sitt intervju)
- 10.30 Intervju med organisasjonens daglige leder, QA-leder og klinikkssjef (gruppeintervju)
- 11.15 Gruppeintervju med deltakere (individuelle intervjuer hvis dette etterspørres)
- 12.15 Lunsj
- 13.00 Journalgjennomgang
- 14.30 Intervju med en leder for behandlingsteam
- 15.00 Intervju med stønadsveileder
- 15.30 Observasjon av jobbspesialister mens de utfører jobbutvikling (evaluatorene observerer forskjellige jobbspesialister og ber hver av dem om å besøke mer enn én arbeidsgiver)
- 17.00 Arbeidsdagen avsluttes

ANDRE DAG

- 09.00 Observasjon av møte i jobbspesialistteamet
- 10.00 Intervju med metodeveileder
- 10.45 Intervju med medisinsk ansvarlig
- 11.00 Familieintervju (én evaluator)

- Intervju med NAV-veileder (én evaluator)
- 11.30 Intervju to jobbspesialister (evaluatorene gjennomfører hvert sitt intervju)
- 11.30 Journalgjennomgang
- 13.00 Gjennomgangen avsluttes

Taushetsplikt

Spør metodeveilederen før besøket om evaluatorene må signere taushetserklæringer for å få tilgang til informasjon om deltakere. Fjern deltakernavn fra alle dokumenter som tas med fra organisasjonen (f.eks. jobblisten).

Debriefing etter kvalitetsevalueringen

På slutten av den andre dagen, etter at evalueringsbesøket er gjennomført, kan det hende at organisasjonens ledelse ber evaluatorene om å si hvilket førsteinntrykk de har fått av tjenesten. Vi anbefaler at evaluatorene forklarer at det er for tidlig å si hva det generelle inntrykket er, siden evaluatorene verken har diskutert informasjonen som er samlet inn, eller kommet frem til enighet om skårer og anbefalinger. Evaluatorene forklarer at de vil sende en rapport innen et par uker og følge opp med en telefonkonferanse eller et fysisk møte for å gå igjennom rapporten og svare på spørsmål.

KAPITTEL

3

Gjennomføre evalueringsbesøket

Oversikt

Den generelle strategien under evalueringsbesøket er å samle inn informasjon fra så mange kilder som mulig. Hvis dataene fra alle disse kildene stemmer overens, kan evaluatorene være sikrere på at graderingene deres er valide. Erfaringen viser imidlertid at kildene noen ganger kan peke i ulike retninger. Hvis de ulike kildene ikke sier det samme (hvis for eksempel en jobbspesialist gir uttrykk for en høyere andel lokalbaserte tjenester enn det som dokumenteres i deltakerjournalene), bør evaluatorene se etter andre informasjonskilder som kan gi en forståelse av forskjellen. Når evaluatorene går igjennom deltakerjournaler, ser de for eksempel etter hvor tjenestene utøves, og de spør også deltakerne hvor de møter jobbspesialistene sine. Graderingene skal så langt som mulig være basert på objektiv informasjon fra flere kilder, f.eks. deltakerjournaler, behandlere, jobbspesialister og metodeveiledere, administrative ledere, deltakere og familiemedlemmer.

Noen ganger oppstår det uventede endringer i timeplanen under besøket. Noen kan for eksempel være syke og utilgjengelige for intervju, eller en klinisk krisesituasjon kan hindre en psykiater i å møte evaluatoren som planlagt. Som besøkende til organisasjonen må evaluatorene være høflige og fleksible når det oppstår uventede endringer.

Hvis det viser seg å være umulig å gjennomføre en aktivitet under besøket, kan evaluatorene tilby å flytte disse aktivitetene til uken etter. Hvis for eksempel en stønadsveileder uventet er fraværende under besøket, kan evaluatorene spørre metodeveilederen om det kan arrangeres et telefonintervju med stønadsveileder uken etter. Hvis en evaluator forsøker å observere en jobbspesialist mens denne utfører jobbutvikling, men kommer frem til at den planlagte aktiviteten faktisk er et arbeidsgiverbesøk der formålet er å følge opp en deltaker som er ansatt i bedriften (jobbstøtte), bør evaluatoren be om å få observere en fysisk arbeidsgiverkontakt knyttet til en deltaker som ikke er i arbeid. Hvis denne aktiviteten ikke kan gjennomføres, får **Jobbutvikling – kvalitet i kontakt med arbeidsgivere** skåren 1 (se s. 107 for en beskrivelse av punktet og informasjon om vurdering).

Organisasjonen har en viktig rolle når det gjelder å håndtere uforutsette problemer når det gjelder tidspunktet for evalueringsbesøket. Metodeveilederen kan for eksempel ha reserveplaner i tilfelle noe må avlyses i siste liten. Det er viktig at IPS-evaluatorene får utnyttet tiden sin full ut, og at de blir eksponert for så mye informasjon som mulig. Jo mer fullstendig informasjon evaluatorene mottar, desto riktigere blir kvalitetsevalueringen.

Første trinn i kvalitetsevalueringen er å ha et møte med metodeveilederen og andre i organisasjonens ledelse for å få en oversikt over organisasjonen og tjenesten. Evaluatorene bør begynne med å gå igjennom formålet med besøket og timeplanen for dagen. På begynnelsen av hvert intervju eller før hver observasjon (f.eks. når et teammøte skal observeres eller en jobbspesialist observeres) forklarer de kort formålet med evalueringsbesøket. Evaluatorene forklarer at navn på deltakere ikke vil være inkludert i rapporten, og at individuelle jobbspesialister og andre faglig ansatte ikke vil bli registrert med navn. Se DVD-en «Successful Supported Employment Fidelity Reviews» for eksempler på hvordan evaluatorene kan beskrive evalueringsprosessen for ansatte som skal intervjues eller observeres.

Evaluatoren unngår utsagn og spørsmål som får respondentene til å gi svarene evaluatoren ønsker, i stedet for svar som gjenspeiler den faktiske praksisen på stedet. Ikke spør slik: «Jobber du med arbeidsrettede tjenester hele tiden?» Spør for eksempel heller slik: «Fortell om forrige gang du hjalp en deltaker med noe som ikke var knyttet til jobb eller utdanning.» Intervjuene skal ha mer preg av samtale enn strukturert intervju. Evaluatorene bruker gode intervjueteknikker (bruker åpne spørsmål, reflekterende utsagn) som oppmuntrer intervjuobjektene til å dele informasjon. Informasjonen blir ikke nødvendigvis hentet inn i den rekkefølgen punktene er oppført i IPS-kvalitetsskalaen.

Denne håndboken inneholder eksempler på spørsmål for hvert evalueringspunkt. En liste over eksempler på spørsmål, organisert etter grupper av interessenter, er inkludert i *Evidence-Based Supported Employment Fidelity Kit* og i delen Kvalitetsverktøy mot slutten av denne håndboken. Gå igjennom listen over eksempelspørsmål før dere avslutter et intervju, og forsikre dere om at viktige temaer er dekket.

Evaluatorene observerer én eller flere jobbspesialister mens disse har relasjonsbyggende fysiske møter med arbeidsgivere. Evaluatorene bruker reisetiden til å stille jobbspesialisten spørsmål om tjenesten. For eksempel kan evaluatoren spørre jobbspesialisten hvor ofte hun deltar på behandlingsteam møter.

Evaluatorene skal kun observere og ikke delta når de er til stede på teammøter og jobbutviklingsmøter med arbeidsgivere. De avstår fra å komme med forslag. Deres rolle er å samle inn informasjon om tjenestens nåværende praksis og å vurdere evalueringspunktene. Teknisk bistand gis *etter* at evalueringsrapporten er gjennomgått med organisasjonens medarbeidere.

Etter den første dagen av evalueringsbesøket diskuterer evaluatorene hvilken informasjon som ble samlet inn med tanke på vurdering av de ulike punktene. Med utgangspunkt i kvalitetsskalaen og denne håndboken bestemmer de hvilken informasjon de må samle inn eller kontrollere i løpet av den andre dagen av besøket.

Veiledning for samtaler med deltakere og familiemedlemmer

Her følger et forslag til hvordan evaluatorene kan innlede en samtale med en deltaker eller et familiemedlem.

«Takk for at du har tatt deg tid til å møte meg i dag. Jeg heter (NAVN) og jobber for (EVALUATORENS ORGANISASJON). Vi samarbeider med (NAVNET PÅ TJENESTEN SOM SKAL EVALUERES) og ønsker å finne ut mer om hvordan de tilbyr tjenester til personer som er interessert i å arbeide eller bygge videre på karrieren sin.

Informasjonen du gir, vil bli brukt til å utarbeide anbefalinger til hvordan tjenesten kan forbedres, slik at de som ønsker å jobbe, kan få enda bedre støtte. Møtet vil bli på mellom 15 og 30 minutter, og vi kommer til å snakke om tjenestene (DU / FAMILIEMEDLEMMET DITT) har mottatt.

Det er frivillig å være med på dette intervjuet. Du trenger ikke å delta hvis du ikke vil. Om du deltar eller ikke, vil ikke påvirke tjenestene (DU/FAMILIEMEDLEMMET) mottar. Det vi skal snakke om i dag, er konfidensielt, og du kommer til å være anonym. Det betyr at ingen informasjon som kan identifisere deg, vil bli registrert eller tatt med i oppsummeringsrapporten om besøket vårt til denne organisasjonen. Det eneste unntaket er hvis du forteller at du kan komme til å skade deg selv eller andre. Da må vi diskutere situasjonen, og det kan hende at jeg er lovpålagt å bringe det du sier, videre.

Hvis det er noe du ikke vil svare på, trenger du ikke å svare, og vi kan avslutte intervjuet når som helst. Fordelen ved å delta i dette intervjuet er at informasjonen vi får fra deg, kan hjelpe oss med å forbedre arbeids- og utdanningsrettede tjenester for de som mottar slike tjenester her. Lurer du på noe før vi begynner?»

Tilpass begrepsbruken etter organisasjonen

Bruk begreper som er kjent av organisasjonens ansatte. Da blir kommunikasjonen bedre. Hvis de ansatte for eksempel bruker ordet *deltaker* for en person som mottar IPS arbeidsrettede tjenester, bør dere bruket det ordet. På samme måte: Hvis behandlerne kalles *klirikere*, bør den tittelen brukes.

Be om tillatelse fra dem du møter under evalueringsbesøket, til å ta notater. Hvis du tar notater, blir det lettere å vurdere punkter og utarbeide oppsummeringsrapporten.

Hvis ulike kilder sier forskjellige ting om hvordan tjenesten fungerer på et bestemt område, må man spørre metodeveilederen, andre medarbeidere eller deltakere, slik at man får et riktig bilde. Når det gjelder evalueringspunktet **Ingen eksklusjonskriterier**, kan det for eksempel hende at jobbspesialistene rapporterer at alle pasienter har tilgang til arbeidsrettede tjenester, mens noen av journalene viser at personer med forverring av symptomer frarådes å legge planer om å jobbe. Da ber evaluatorene metodeveilederen og jobbspesialistene om hjelp til å forstå journalene.

Gjennomføre evalueringsbesøket

Se etter manglende informasjon. Det er meningen at hele kvalitetsskalaen skal fylles ut. Alle evalueringspunkter må vurderes – ingen kan merkes med «ikke aktuelt». Hvis informasjonen ikke ble innhentet samtidig med evalueringsbesøket, må evaluatorene samle den inn så snart som mulig etter evalueringsbesøket.

Før du forlater stedet, bør du fortelle metodeveilederen at organisasjonen vil motta IPS-kvalitetsskalaen utfylt og en rapport innen to eller tre uker. Ca. én uke etter at rapporten er sendt, møter evaluatorene metodeveilederen (og andre angitt av organisasjonen) i en forhåndsavtalt telefonkonferanse for å diskutere rapporten.

Takk alle dere har intervjuet eller observert i løpet av dagen.

KAPITTEL

4

Konsensusvurdering

Følg opp manglende opplysninger, f.eks. ved å kontakte metodeveilederen. Evaluatorene bør vurdere punktene i IPS-kvalitetsskalaen hver for seg i løpet av en dag eller to etter besøket. Evaluatorene bør deretter sammenligne skårene sine, diskutere forskjeller mellom skårer og komme frem til enighet i løpet av en uke etter besøket. De bør diskutere sterke sider som bør nevnes i rapporten, og anbefalinger om forbedringer. Evaluatorene klassifiserer en observasjon om implementeringen av tjenesten under det mest egnede evalueringspunktet. Til slutt summerer evaluatorene skårene for hvert punkt og fastslår hvilken grad av implementering som er oppnådd. Et skårskjema til hjelp i den forbindelse er tatt med etter IPS-kvalitetsskalaen. I modulen om konsensusvurdering i DVD-en «Successful Supported Employment Fidelity Reviews» kan man se hvordan to evaluatorene kommer til enighet om skåre.

Det kan hende at evaluatorene synes enkelte punkter er vanskelige å vurdere. Her er noen tips til hvordan man kan komme frem til riktig skåre:

1. Les de ulike kvalitetsalternativene én gang til. Ikke stol på hukommelsen. Gi aldri en tjeneste skårer uten å ha hele kvalitetsskalaen og denne håndboken for hånden.
2. Hvis et punkt er vanskelig å vurdere, bør du slå opp punktet i denne veiledningen og se om det er gitt eksempler som kan være til hjelp. Hvis ikke bør du lese begrunnelsen for eller beskrivelsen av punktet for å se om dette kan belyse hvilke elementer som er kritiske.
3. Husk at forskjellen mellom skårene 1 og 2 ikke er spesielt viktig, siden disse skårene betyr at punktet ikke er implementert. Evaluatorene bør ikke bruke for mye tid på å diskutere om de skal gi 1 eller 2, eller om de skal gi 2 eller 3. Forskjellen mellom skårene 3 og 4 og mellom 4 og 5, derimot, **er** viktig. Når det gjelder disse graderingene, bør evaluatorene være grundige og ta i betraktning alle tilgjengelige informasjonskilder.
4. Bruk objektiv informasjon der det er mulig. Når man skal vurdere punktet **Stor bredde i typer jobber**, for eksempel, er det ikke nok bare å lese raskt igjennom listen over jobber. Man må metodisk telle jobbtypene som gjentas på listen.

5. Bruk mer enn én informasjonskilde hvis det ikke er mulig å få tak i objektiv informasjon. Hvis jobbspesialistene for eksempel sier at deltakerne har mulighet til å møte en person som gir arbeidsrettet økonomisk veiledning (en stønadsveileder) på stedet, leser evaluatorene skriftlige stønadsveiledningsrapporter og går igjennom en liste over personer som har fått stønadsveiledning (hvis en slik liste er tilgjengelig). De spør deltakerne hvordan de fikk vite hvordan ytelsene/stønadene deres vil påvirkes av arbeidsinntekt, og snakker med NAV-veilederen om kvaliteten på stønadsveiledningen.
6. Ulike informasjonskilder kan noen ganger gi motstridende informasjon. En metodeveileder rapporterer for eksempel at hun gir alle nye jobbspesialister feltveiledning (dvs. ledsager og veileder jobbspesialistene når de møter arbeidsgivere). Men én jobbspesialist som har vært i stillingen i tre måneder, rapporterer at hun ikke har fått noen feltveiledning, mens en annen jobbspesialist har hatt feltveiledning med metodeveilederen bare én gang. Det er sannsynlig at jobbspesialistene husker å ha snakket med arbeidsgivere sammen med metodeveilederen. Metodeveilederen kan ha planlagt mer feltveiledning enn hun faktisk har gjennomført. Hvis det ikke er noen dokumentasjon på at det har funnet sted feltveiledning, vurderer evaluatorene punktet **Rollen til metodeveilederen** på grunnlag av det jobbspesialistene sier.
7. Noen alternativer krever at flere komponenter er til stede. Eksempel: Når et jobbspesialistteam har to heltidsansatte jobbspesialister som rapporterer til én metodeveileder, og som møtes ukentlig for å diskutere fremgang for deltakere og utveksle jobbmuligheter, er de fleste av kriteriene for punktet **Jobbspesialistteam** oppfylt. Men for å få skåren 5 må jobbspesialistene også dekke opp for hverandre mht. deltakerporteføljer. Alle elementene i et alternativ må være til stede; ellers må evaluatorene velge en lavere skår.
8. Jobbspesialister i samme jobbspesialistteam kan utføre jobbene forskjellig. For noen punkter kan evaluatorene beregne gjennomsnittet av skårene for hver jobbspesialist for å få en samlet vurdering av punktet. Hvis porteføljene for eksempel er på 30, 20 og 25 deltakere, er den gjennomsnittlige porteføljestørrelse 25, og dermed blir skåren 4. Se punktbeskrivelsene i kapittel 9 for å se hvilke punkter som vurderes på denne måten.
9. En gradering skal holdes konstant fra én evaluering til den neste hvis det ikke skjer noen endringer. Hvis for eksempel en organisasjon har fått skåren 3 for punktet **Ingen eksklusjonskriterier** og evaluatorene ved neste evalueringsbesøk slår fast at det ikke har vært gjort noen endringer, skal punktet ha skåren 3 også denne gangen. Evaluatorene skal ikke gi en lavere skår fordi organisasjonen ikke har gjort noen endringer. Et unntak er når evaluatorene har gitt feil skår i en tidligere evaluering (se nr. 11).
10. Erkjenn feil i tidligere vurderinger, og gi en så riktig skår som mulig. Av og til oppdager evaluatorene at de har gitt en uriktig skår i en tidligere evalueringsrapport. Da kommer evaluatorene med en kommentar i

evalueringsrapporten der de erkjenner den feilaktige skåren fra den tidligere evalueringen, og de bruker den riktige skåren fra da av.

11. Vurder alle punktene ved hjelp av alternativene i kvalitetsskalaen. Skalaen krever at man velger et helt tall. Selv om et punkt er vanskelig å vurdere, må evaluatorene derfor velge en skår. Hvis jobbspesialistene for eksempel i gjennomsnitt har 5,6 arbeidsgiverkontakter per uke, skal det etter regelen rundes ned – til 5 kontakter. På skalaen for punktet, som har fem alternativer, vil det ikke være riktig å gi skåren 4,5. Skåren blir 4.
12. Ikke juster skårer for lokale faktorer. Av og til forklarer tjenestens medarbeidere eller organisasjonens administrative ledere at tjenestene må leveres på en annen måte på grunn av lokale forhold. Denne informasjonen kan refereres til i fremstillingen, men evaluatorene gir skårer ved hjelp av skalaen uten justeringer.

Flere evalueringspunkter er bare basert på dokumentasjon. For disse punktene må evaluatorene be om å få se dokumentasjonen. For eksempel krever punktet **Støtte til Supported Employment fra ledergruppen** at evaluering av IPS Supported Employment-tjenesten er en del av ledelsens kvalitetssikringsprosess. Hvis det ikke er mulig gjennom rapporter eller møtetreferater å vise at IPS-tjenesten er omfattet av kvalitetssikringsprosessen, kan ikke organisasjonen få skåren 5 for **Støtte til Supported Employment fra ledergruppen**. Her er en liste over nødvendig dokumentasjon:

Dokumentasjon/data som må innhentes fra organisasjonen:

- kvalitetssikringsrapporter eller møtetreferater som inneholder en gjennomgang av tjenestekomponenter basert på IPS-kvalitetsskalaen (punktet **Støtte til Supported Employment fra ledergruppen**)
- kvartalsvise data om andelen som har ordinær jobb av voksne personer med alvorlige psykiske lidelser som betjenes av organisasjonen (punktet **Organisasjonen har fokus på ordinært arbeid**)
- inntaksskjemaer med spørsmål om interesse for arbeid (punktet **Organisasjonen har fokus på ordinært arbeid**)
- årlige behandlingsplaner, vurderinger av psykisk helse eller andre årlige oppfølgingsskjemaer, med spørsmål om interesse for arbeid (punktet **Organisasjonen har fokus på ordinært arbeid**)

Dokumentasjon/data som må innhentes fra IPS Supported Employment-tjenesten:

- Antall dager fra deltakerens første avtale med en jobbspesialist til den første fysiske kontakt mellom deltakeren eller jobbspesialisten og en arbeidsgiver. Hvis metodeveilederen ikke registrerer denne informasjonen, gir ikke evaluatorene en høyere skår enn 4 på punktet **Rask oppstart av jobbsøk**.
- Stillingsbetegnelser for alle jobber som for tiden innehas av IPS-deltakere
stillingsbetegnelser for jobber som er formidlet de siste seks månedene (**Stor bredde i typer jobber**)

- Navn på bedrifter for alle jobber som er formidlet de siste seks månedene (**Stor bredde i typer arbeidsgivere**)
- Komplette karriereprofiler med informasjon fra ulike kilder (behandlere, familiemedlemmer, dokumentasjon fra utdanningssteder og/eller journaler fra psykisk helsevern) og oppdatert med all ny yrkeserfaring og utdanning (punktet **Fortløpende karriereveiledning**)
- Logger for arbeidsgiverkontakt for hver jobbspesialist fra de to siste månedene før evalueringsbesøket (punktet **Jobbutvikling – hyppig arbeidsgiverkontakt**)
- Jobbutviklingsplaner i deltakerjournaler (punktet **Individuelt tilpasset jobbsøk**)
- Jobbstøtteplaner i deltakerjournaler (punktet **Individuelt tilpasset oppfølging**)
- Dokumentasjon i deltakerjournaler av forsøk på å oppsøke personer som ikke lenger deltar i tjenesten (punktet **Aktivt engasjement og oppsøkende arbeid fra integrert behandlingsteam**)

Noen former for dokumentasjon er nyttig, men ikke påkrevd. Her er noen eksempler:

- Møtereferater fra møter mellom NAV og jobbspesialistteamet kan anbefales, men skårer påvirkes ikke av at det ikke foreligger referater.
- Kopier av feltveiledningslogger er nyttige for metodeveiledere, men ikke påkrevd for at man skal kunne få høy skår på punktet **Rollen til metodeveilederen**.
- Møtereferater for IPS-styringsgrupper er nyttige å gå igjennom, men ikke påkrevd for at man skal kunne vurdere **Støtte til Supported Employment fra ledergruppen**.
- Journalnotater som viser at det har vært kommunikasjon mellom behandlere og jobbspesialister, kreves ikke for at man skal kunne få en høy skår på punktet **Integrering av arbeidsrettede tjenester med behandling av psykiske lidelser gjennom hyppig kontakt med teammedlemmer**.
- Det er nyttig å lagre stønadsveiledningsrapporter i deltakerjournaler, men det er ikke nødvendig for punktet **Arbeidsrettet økonomisk veiledning**.
- Dokumentasjon vedrørende samtaler med deltakere om hvorvidt de skal være åpne overfor arbeidsgivere (f.eks. journalnotater, skjema om åpenhet overfor arbeidsgiver) er nyttig for å forstå hvordan spørsmål om åpenhet behandles mht. punktet **Åpenhet**.
- Punktet **Tjenester som er basert i lokalsamfunnet** krever ikke at tjenester samler inn data om hvor mye tid jobbspesialistene bruker i lokalsamfunnet.

Noen graderinger foretas bare på grunnlag av jobbspesialistteamet, mens andre foretas på grunnlag av hele organisasjonen eller en spesifikk stilling. For eksempel vurderes punktet **Ingen eksklusjonskriterier** ut fra praksisen til alle medarbeidere i organisasjonen som jobber med pasienter. Flere eksempler kan ses i tabellen nedenfor:

Evalueringspunkt	Bruk informasjon fra
Integrering av arbeidsrettede tjenester med behandling av psykiske lidelser gjennom hyppig kontakt med teammedlemmer	Jobbspesialister, erfaringskonsulenter, behandlere, metodeveilederen og behandlingsledere.
Samarbeid mellom jobbspesialister og NAV-veiledere	Ansatte i jobbspesialistteamet og NAV-veiledere.
Ingen eksklusjonskriterier	Alle faglig ansatte ved organisasjonen, inkludert behandlere, ansatte i jobbspesialistteamet, personer i organisasjonen som arbeider med inntak, psykiatere, sykepleiere, representanter for tjenesten som har skaffet bolig til deltakeren, medarbeidere fra andre arbeidsrettede tjenester, medarbeidere i dagbehandlingstilbud, deltakere og familiemedlemmer som er intervjuet.
Organisasjonen har fokus på ordinært arbeid	Alle organisasjonens ledere og medarbeidere, deltakere og familiemedlemmer som er intervjuet.
Støtte til Supported Employment fra ledergruppen	Organisasjonens administrative ledere, inkludert daglig leder / administrerende direktør, QA-leder, klinikkssjef og medisinsk ansvarlig. Dessuten metodeveilederen, jobbspesialister, erfaringskonsulenter og behandlere.
Arbeidsrettet økonomisk veiledning	Støtnadsveiledere, jobbspesialister, deltakere og NAV-veiledere.
Aktivt engasjement og oppsøkende arbeid fra integrert behandlingsteam	Jobbspesialister og ansatte i behandlingsteamet.

KAPITTEL

5

Utføre evalueringer når IPS-tjenester og behandlingstjenester gis av ulike organisasjoner

Det anbefales at IPS Supported Employment-tjenestene er en del av den samme organisasjonen som tilbyr tjenester innen psykisk helsevern, men dette er ikke alltid gjennomførbart. En IPS-tjeneste kan for eksempel være en del av en organisasjon som driver med arbeidsrettede tjenester eller rehabilitering, og som ikke har noen tilknytning til den lokale behandlingsinstitusjonen der IPS-deltakerne mottar behandlingstjenester. I slike tilfeller bør evaluatorene evaluere begge organisasjonene under evalueringsbesøket og følge retningslinjene i dette kapitlet.

I evalueringsrapporten anbefaler evaluatorene at jobbspesialistens kontor plasseres i den organisasjonen som tilbyr helsetjenester, i stedet for i organisasjonen der personalet i IPS-tjenesten arbeider. Med andre ord bør jobbspesialistene *bare* ha kontor ved behandlingsinstitusjonen, selv om metodeveilederen har kontor hos rehabiliteringsorganisasjonen. Formålet er å sørge for god koordinering mellom IPS og psykiske helsetjenester (eller andre helsetjenester).

Noen evalueringspunkter vurderes på grunnlag av informasjon fra begge organisasjonene. For eksempel vil evaluatorene lese journaler fra begge organisasjonene og intervju medarbeidere fra begge organisasjonene. Se tabellen nedenfor.

Evalueringspunkt	Evalueringsaktiviteter som er relatert til evalueringspunktene
Integrering av arbeidsrettede tjenester med behandling av psykiske lidelser gjennom hyppig kontakt med teammedlemmer	Intervju jobbspesialister og behandlere. Observer minst ett behandlingsteam møte ved behandlingsinstitusjonen. Les journaler som en mulig kilde til informasjon om hvorvidt arbeids-/utdanningsrettede tjenester og behandlingstjenester er integrert.

Ingen eksklusjonskriterier	Intervju jobbspesialister, erfaringskonsulenter, metodeveileder og andre faglig ansatte ved behandlingsinstitusjonen, inkludert klinisk ansvarlig(e), pasientansvarlige (case managers) eller behandlere, psykiatere eller medisinsk ansvarlig. Gjennomgå journaler fra behandlingsinstitusjonen for å fastslå om behandlerne oppmuntrer alle til å arbeide.
Organisasjonen har fokus på ordinært arbeid	Gjennomgå journaler fra behandlingsinstitusjonen for finne ut om pasientene minst én gang i året blir spurt om de er interessert i arbeid. Se etter oppslag eller skriftlig informasjon om arbeid og IPS-tjenester både hos behandlingsinstitusjonen og hos organisasjonen som tilbyr arbeidsrettede tjenester. Fastslå om medarbeiderne ved behandlingsinstitusjonen legger til rette for at deltakerne kan utveksle arbeidserfaringer med andre pasienter/deltakere og med personalet minst to ganger i året. Fastslå om behandlingsinstitusjonen minst hvert kvartal måler andelen i ordinært arbeid av alle personer med alvorlige psykiske lidelser som mottar behandlingstjenester, og formidler denne informasjonen til de ansatte. Spør de ansatte ved behandlingsorganisasjonen hvor stor prosentandel av dem med alvorlige psykiske lidelser ved deres organisasjon det er som er i ordinært arbeid.
Støtte til Supported Employment fra ledergruppen	Spør daglig leder ved BEGGE organisasjonene og klinikkjef ved behandlingsinstitusjonen hvordan IPS-tjenester skiller seg fra andre arbeidsrettede tjenester (prinsippene for IPS Supported Employment). Gjennomgå kvalitetssikringsprosessen ved BEGGE organisasjonene for å fastslå om IPS-kvaliteten overvåkes. Spør om det deltar medlemmer fra BEGGE organisasjoners ledergruppe i IPS-styringsgruppen. Det bør helst være mer enn én person fra hver organisasjon. Finn ut hvordan daglig leder ved BEGGE organisasjonene formidler hvordan IPS hjelper organisasjonen med å utføre sitt oppdrag, og hvordan de formulerer spesifikke mål for IPS og/eller arbeid hvert år. Spør om metodeveilederen formidler informasjon om det som hindrer og legger til rette for IPS-tjenesten, til daglig leder ved organisasjonen som tilbyr arbeidsrettede tjenester, minst to ganger i året, og også på møter i styringsgruppen.

KAPITTEL

6

Erfaringskonsulenter

Erfaringskonsulenter har fått en viktigere rolle i IPS de siste årene. Erfaringskonsulenter er ansatte i jobbspesialistteamet som har livserfaringer som ligner livserfaringene til de som mottar IPS-tjenester. Likepersoner har gode forutsetninger for å gi håp til andre ved å fortelle hvordan de overvandt hindre og nådde sine karrieremål.

Arbeidsoppgavene til erfaringskonsulenter varierer fra sted til sted. Noen erfaringskonsulenter hjelper andre med å vurdere arbeid. Ved én behandlingsinstitusjon møter en erfaringskonsulent for eksempel alle organisasjonens nye pasienter. Hun forteller hvordan hun fant jobben hun elsker, på tross av juridiske problemer, rusmiddelproblemer og år ute av arbeidslivet. Hun beskriver også IPS-tjenesten, slik at potensielle deltakere vet hvilke tjenester som er tilgjengelige, når de føler at de er klare til å arbeide. Andre erfaringskonsulenter er medlemmer av et jobbspesialistteam og bidrar til at jobbspesialistteamet når sine mål mer effektivt. De hjelper til med å trekke personer inn i IPS-tjenesten, snakker med personer om deres kort- og langsiktige karrieremål, hjelper personer med å holde oppe håpet om arbeid, hjelper personer med å skaffe seg legitimasjon, hjelper personer med å lære seg reiseruter til en jobb, hjelper jobbsøkere med jobbsøknader, og gir annen støtte. Det er antakelig mange ulike stillingsbeskrivelser for erfaringskonsulenter rundt om i verden. Likepersonens rolle er å gi enda bedre IPS-tjenester, ikke å erstatte jobbspesialisten.

Mange behandlingsinstitusjoner ansetter også erfaringskonsulenter innenfor andre tjenester enn IPS. Denne håndboken behandler ikke disse stillingene. Eksemplene på spørsmål som er listet opp i evalueringspunktene for erfaringskonsulenter for kvalitetsevalueringen, er ment for erfaringskonsulenter som er en del av jobbspesialistteamet, med mindre noe annet er angitt.

Noen IPS-tjenester ansetter personer med egen opplevelse av å leve med psykiske lidelser som jobbspesialister. De som innehar disse stillingene, har det samme ansvaret og den samme lønnen som andre jobbspesialister i teamet. Forskjellen er at de av og til kan formidle personlige erfaringer som kan hjelpe studenter/elever og arbeidstakere i deltakerporteføljene deres. Erfaringene deres ses på som en ekstra kvalifikasjon for

jobben. Når vi skriver om erfaringskonsulenter, mener vi ikke jobbspesialister som tilfeldigvis har egen opplevelse av å leve med psykiske lidelser.

Hvis erfaringskonsulentene yter hele spekteret av arbeidsrettede tjenester til en deltakerportefølje (erfaringskonsulentene opererer som jobbspesialister), bruker evaluatorene informasjon fra erfaringskonsulenter på samme måte som informasjon fra jobbspesialister når de vurderer punkter. For eksempel inkluderer de erfaringskonsulentenes porteføljestørrelse når de beregner skåren for evalueringspunktet **Porteføljestørrelse**. Da må evaluatorene også spørre hvorfor ansatte i erfaringskonsulentstillinger ikke rett og slett ansettes som jobbspesialister.

Som en hovedregel skal inkludering av erfaringskonsulenter i teamet vanligvis ikke påvirke kvalitetsskåren i noen retning, siden IPS-kvalitetsskalaen ikke måler erfaringskonsulentrollen. Fremtidige oppdateringer av denne skalaen bør inkludere erfaringskonsulenters rolle med utgangspunkt i forskningsresultater.

Evalueringsrapporten bør gjøre rede for de positive bidragene til erfaringskonsulentene som er ansatt i teamet. For eksempel er en erfaringskonsulent som møter nye pasienter i organisasjonen, med på å gjøre IPS mer tilgjengelig, og dette bør noteres under punktet **Ingen eksklusjon**. Hvis en erfaringskonsulent derimot fungerer på en slik måte at det går ut over IPS-kvaliteten, bør også dette noteres. Hvis en erfaringskonsulent for eksempel råder deltakere til å begynne med frivillig arbeid fordi det etter hennes erfaring er utfordrende med ordinært arbeid, bør dette noteres i rapporten under punktet **Fortløpende karriereveiledning**. Selv om mange medarbeidere i IPS-tjenester rapporterer at erfaringskonsulenter forbedrer tjenestene, er ikke slike medarbeidere nødvendigvis for at tjenesten skal kunne sies å være i samsvar med IPS Supported Employment. Husk at en fullverdig jobbspesialist med egen opplevelse av å leve med psykiske lidelser behandles på samme måte som enhver annen jobbspesialist i kvalitetsevalueringprosessen.

KAPITTEL

7

Skrive rapporten

Evalueringsteamet avgjør hvem som skal skrive det første utkastet til evalueringsrapport. Det vil typisk være ansvarlig evaluator som inntar denne rollen, og som innen en uke eller to etter evalueringen sender utkastet til de andre evaluatorene, slik at de kan kommentere og komme med forslag. En elektronisk mal for evalueringsrapporter, der det er gitt eksempler på kommentarer og anbefalinger for vanlige situasjoner, er tilgjengelig på www.ipsworks.org.

Det er viktig at man fullfører vurderingen og skriver i det minste et utkast til rapport kort tid etter besøket, mens man har besøket i friskt minne.

En endelig versjon av evalueringsrapporten bør sendes til organisasjonens kontaktperson innen 2–3 uker etter evalueringsbesøket (jo tidligere desto bedre). Organisasjonen har størst nytte av tilbakemeldingen når den får de så raskt som mulig etter besøket. Evalueringsprosessen blir mindre nyttig når en rapport blir forsinket, siden det allerede kan ha blitt gjort endringer når rapporten mottas, eller fordi det etter planen skal gjennomføres en ny kvalitetsevaluering kort tid etter at rapporten er mottatt.

Som nevnt i kapittel 1 er det i evalueringsrapporten at evaluatorene forklarer skårene de har gitt, og trekker frem sterke og svake sider ved tjenesten. Rapporten bør være informativ, faktabasert og konstruktiv. Hvem som mottar denne rapporten, vil avhenge av formålet, men det vil typisk være viktige administrative ledere som er involvert i evalueringsbesøket (som organisasjons daglige leder, metodeveileder).

Formålet med rapporten er ikke bare å formidle resultater, men også å gi organisasjonens medarbeidere anerkjennelse og oppmuntring for det de gjør bra, og å identifisere områder der man kan forbedre seg. Rapporten hjelper organisasjonens ledelse og ansatte med å forstå hvordan tjenestene er eller ikke er i samsvar med den evidensbaserte tilnærmingen. Til det formålet tar evaluatorene med faktaopplysninger om hvordan tjenestene gis. Dette kan være sitater (anonyme), en liste over porteføljestørrelser, informasjon fra journaler, som for eksempel antall besøk i lokalsamfunnet i et utvalg av journaler osv. Evaluatorene beskriver hvordan tjenester med høyere IPS-kvalitet vil være sammenlignet med gjeldende tjenester.

Evaluatorene må kunne dokumentere skårene – det er ikke nok bare å vise til et generelt inntrykk. Bevisbyrden ligger på evaluatorene. Hvis for eksempel skåren for punktet **Tjenester som er basert i lokalsamfunnet** er 3, forklarer evaluatorene at selv om jobbspesialistene rapporterte at de var ute i lokalsamfunnet 65 % av tiden, viste jobbspesialistenes arbeidsplaner fra den siste tiden at de tilbrakte mindre enn 40 % av tiden ute, og journaler viste at jobbspesialistene vanligvis møtte deltakerne på kontoret. Evaluatorene bruker flere eksempler og sitater fra dem de har intervjuet (uten å oppgi navn), til støtte for skårer i evalueringsrapporten.

Kom med anbefalinger for alle punkter som får lavere skår enn 5 (dvs. god implementering). Det er også nyttig å ta med anbefalinger for punkter som er fullt ut implementert, hvis det er planer om å endre måten tjenesten leveres på. For eksempel:

«Skrinlegg planer om å utvikle en markedsførerstilling i jobbspesialistteamet. Fortsett heller å kreve at hver jobbspesialist yter jobbutviklingstjenester til deltakerne i sin portefølje. Gi jobbspesialistene videreopplæring i bygging av relasjoner med arbeidsgivere.»

Spesifikke og målbare anbefalinger er best. For eksempel:

«Diskuter de mulige fordelene og risikoene ved åpenhet om en funksjonsnedsettelse med alle som betjenes av tjenesten.»

«La deltakere og familiemedlemmer være medlemmer av IPS-styringsgruppen.»

Metodeveiledere vil også reagere mer positivt på anbefalinger som gjelder ting de har kontroll over, og som de ser på som realistiske. Når det er et stort gap mellom gjeldende praksis og kvalitetskriteriene, kan anbefalinger om små skritt i riktig retning av god IPS-kvalitet være mer oppnåelige enn omfattende endringer.

Se eksemplet på evalueringsrapport på slutten av denne håndboken (i delen Kvalitetsverktøy) for flere eksempler.

Siden noen av lederne i organisasjonen kanskje ikke leser hele dokumentet, er det lurt å begynne rapporten med en oppsummering av kvalitetsevalueringen. Begynn med tjenestens sterke sider eller positive endringer siden forrige evaluering. Beskriv så noen viktige forbedringsområder. Det kan være mer effektivt å fremheve noen få viktige anbefalinger i oppsummeringen enn å ha en lang liste over anbefalte endringer. Oppgi til slutt evaluatorenes kontaktinformasjon. Hvis evaluatorene også er IPS-kursledere og -rådgivere, kan de tilby seg å hjelpe organisasjon med de neste trinnene i implementeringen eller driften av tjenesten.

Evidence-Based Supported Employment Fidelity Kit inneholder to eksempler på evalueringsrapport. Et annet eksempel er i tatt med i delen Kvalitetsverktøy på slutten av

denne håndboken. Ta deg tid til å lese disse rapportene for å få bedre forståelse for hvordan man kan kommentere og komme med anbefalinger i ulike situasjoner.

Hvis det foretas flere evalueringer av én og samme IPS-tjeneste, er det nyttig å lage et regneark som kan brukes til å generere grafer over skårer for hvert enkelt punkt og over skåren for den totale kvaliteten over tid. Disse grafene kan deretter brukes i evalueringsrapporten. Foreslå for metodeveilederne at de kan bruke disse grafene under møter i ledelsen eller styringsgruppen for å vise utviklingen og identifisere forbedringsmuligheter.

Ved vurdering av punktene som inneholder fire eller fem komponenter, bør det angis hvilke komponenter som oppfyller kravene, og hvilke komponenter som krever økt innsats. Nedenfor er det gitt et eksempel på hvordan man kan rapportere et evalueringspunkt med komponenter.

7. Organisasjonen har fokus på ordinært arbeid	
Organisasjonen bruker flere arbeidsfremmende strategier. Organisasjonens inntaksprosedyre inkluderer spørsmål om interesse for ordinært arbeid. Organisasjonen har skriftlig informasjon (f.eks. brosjyrer, oppslagstavler, plakater) om jobbmuligheter og arbeidsrettede tjenester. Fokus bør være på programmer som tilbyr tjenester til voksne med alvorlige psykiske lidelser. Organisasjonen legger til rette for arenaer der deltakerne kan utveksle arbeidserfaringer med andre pasienter/deltakere og med personalet. Organisasjonen måler andelen personer i ordinært arbeid, og deler denne informasjonen med organisasjonens ledelse og ansatte.	Skår – 3
☒ Organisasjonens inntaksprosedyre inkluderer spørsmål om interesse for arbeid.	
☐ Organisasjonen spør om interesse for arbeid ved alle årlige (eller halvårlige) vurderinger eller gjennomganger av behandlingsplanen.	
☒ Organisasjonen benytter skriftlig informasjon (f.eks. brosjyrer, oppslagstavler, plakater) om arbeid og arbeidsrettede tjenester i resepsjonen eller i venterom.	

- ☒ Organisasjonen støtter opplegg minst to ganger per år der deltakerne kan dele arbeidserfaringer med andre pasienter/deltakere og med personalet (f.eks. arbeidsfokuserte arrangementer for hele organisasjonen, opplæring i arbeidstiden, likepersongrupper, artikler i nyhetsbrev, foredragsholdere for behandlingsgrupper osv.).
- ☐ Organisasjonen måler andelen deltakere i ordinært arbeid minst hvert kvartal og deler resultatene med organisasjonens ledelse og personale.

Kommentarer:

Den årlige behandlingsplanen og vurderingen inkluderer ikke standardiserte spørsmål om interesse for arbeid. Organisasjonen måler hvert år andelen, av alle voksne med alvorlige psykiske lidelser, som er i ordinært arbeid, men deler ikke denne informasjonen med de ansatte. Definisjonen av vanlig som brukes av organisasjonen, er dessuten «alle typer betalt arbeid».

Anbefalinger:

- Legg til spørsmål om interesse for arbeid i den årlige behandlingsplanen og/eller den årlige vurderingen av psykisk helse.
- Mål andelen av alle voksne med alvorlige psykiske lidelser som er i *ordinært arbeid*. Ordinært arbeid er ikke jobber som er reservert for personer med funksjonsnedsettelse. Ordinært arbeid lønnes med minimum minstelønn (samme lønn som andre får når de utfører det samme arbeidet). Arbeidstakeren betales direkte av arbeidsgiveren. Det er ikke en tjenesteytende organisasjon eller en rehabiliteringsorganisasjon som har tilsyn med den ansatte, eller som betaler lønnen. Ordinært arbeid er ikke tidsbegrenset av rehabiliterings- eller behandlingsinstitusjonen.
- Del informasjon om andelen deltakere i ordinært arbeid med organisasjonens ledelse og ansatte hvert kvartal.

KAPITTEL

8

Støtte organisasjonens ledelse i å bruke rapporten til å forbedre tjenester

Organisasjonenes ledelse har ofte spørsmål om skårer eller anbefalinger i evalueringsrapporten. Evaluatorene avtaler et møte eller en telefonsamtale med personer fra organisasjonen en uke eller to etter at rapporten er levert. Da får de involverte tid til å gå igjennom rapporten og finne ut hvilke punkter de ønsker å diskutere. Noen foretrekker å fokusere på områder med lav skår, mens andre ønsker å gå kort inn på hvert punkt på skalaen. Sett av minst en time til samtalen om rapporten. Bruk møtet til å anerkjenne tiltak som er satt i verk for å forbedre IPS-kvaliteten, og kom med forslag til forbedringer for spesifikke punkter. For eksempel:

«Vi observerte at oppfølgingstjenestene har blitt bedre siden forrige evaluering. Teamet samarbeider under møtene i jobbspesialistteamet om å finne strategier som er basert på deltakernes sterke sider og tilpasset hver enkelt. De ber også behandlingsteamet om innspill.»

«Vi la merke til at fem personer jobber for ett og samme rengjøringsfirma. Selv om dette er ordinært arbeid, virket det ikke som om de var individuelt tilpasset. For eksempel sa en av dem vi intervjuet, at han ikke likte å vaske. Noen søkte på forskjellige typer jobber samtidig, og det var uklart for oss hvordan preferansene til disse personene samsvarte med jobbene det ble søkt på. Hva tror dere det kan komme av at individuelt tilpasset jobbsøk ikke ser ut til å fungere som det skal?»

«Når pasienter forteller om sine arbeidserfaringer og sin karriereutvikling, blir mange ansatte og pasienter entusiastiske når det gjelder IPS. Det er årsaken til at denne komponenten er med i punktet Organisasjonen har fokus på ordinært arbeid. I én organisasjon ble historiene laminert og hengt opp på venterommet. Et annet sted holdt deltakere som arbeidet, foredrag i behandlingsgrupper, f.eks. grupper for trening i sosial kompetanse eller terapigrupper.»

«Mange metodeveiledere finner at de lykkes bedre med å trekke unge mennesker inn i tjenesten når de gjør en ekstra innsats. De endrer for eksempel venterom slik at de har materiell utarbeidet bare for unge mennesker, eller legger vekt på å møte personer på utdanningsstedet eller på de stedene i nærmiljøet der det er sannsynlig at de tilbringer tid.»

Evaluatorene oppfordrer organisasjonens ledelse til å utarbeide et utkast til IPS-handlingsplan på grunnlag av anbefalinger i rapporten. *Evidence-Based Supported Employment Fidelity Kit* inneholder eksempler på handlingsplaner. Det diskuteres handlingsplaner på møtene i IPS-styringsgruppen, slik at gruppens medlemmer kan foreslå strategier for å forbedre implementeringen av IPS. Minn organisasjonens ledelse på at det er en sammenheng mellom god IPS-kvalitet og gode resultater med hensyn til arbeidsdeltakelse.

KAPITTEL

9

Evalueringspunkter i IPS

Denne delen inneholder konkret informasjon om hvert evalueringspunkt, informasjon om hvordan evaluatorene innhenter informasjon for hvert punkt, eksempler på hvordan man vurderer ulike situasjoner, og eksempler på spørsmål som evaluatorene kan stille de ulike aktørene. I tillegg til intervjuer samles det inn informasjon gjennom observasjon av behandlingsteam møter, av møtet i jobbspesialistteamet og av jobbutvikling, og ved gjennomgang av deltakerdokumentasjon og annen dokumentasjon.

Bemanning

1. Deltakerportefølje

Hver jobbspesialist har individuelle deltakerporteføljer. Porteføljestørrelsen for hver heltidsansatt jobbspesialist er maksimalt 20 deltakere.

Mulige kilder til informasjon for dette punktet:

- Porteføljeoversikt fra jobbspesialister
- Porteføljeoversikt fra metodeveilederen
- Intervjuer med jobbspesialistene
- Intervjuer med metodeveileder

Begrunnelse: Forskning har vist at jobbspesialister med store deltakerporteføljer har vanskelig for å holde jevnlig kontakt med deltakerne og oppfylle andre kvalitetskriterier. Porteføljer på 20 deltakere eller mindre er håndterbare og gjør at jobbspesialistene kan yte effektive arbeidsrettede tjenester til personer i ulike faser av arbeidet med å nå arbeids- og utdanningsmål.

Evaluatorene undersøker om alle jobbspesialistene har egen deltakerportefølje. I noen tjenester har ikke jobbspesialistene egne deltakerporteføljer. De møter personer etter hvert som disse viser interesse, og når deltakere slutter å vise interesse for arbeid, møter de dem ikke. I andre tjenester har jobbspesialistteamet en deltakerportefølje, og alle jobbspesialistene arbeider med teamets deltakerportefølje. Hvis jobbspesialisten ikke har

en egen porteføljeoversikt og ikke møter deltakere regelmessig, og ikke fyller ut dokumentasjon for personer i deltakerporteføljen (f.eks. jobbutviklingsplan, karriereprofil), indikerer det en gradering på 3 eller lavere. Jobbspesialistene har ikke inaktive deltakerporteføljer.

Be jobbspesialistene om porteføljeoversikt. Be også metodeveilederen om porteføljeoversikt. Hvis det er forskjeller mellom oversiktene, ber du teamet om hjelp til å forklare dette.

Mange jobbspesialister har både en porteføljeoversikt over personer som deltar i tjenesten, og en liste over personer som ikke møter dem regelmessig. Jobbspesialister bør bare ha én porteføljeoversikt. Følgende retningslinjer vil bidra til klarere definisjoner av deltakerporteføljene i en IPS-tjeneste:

- En person som blir forsøkt oppsøkt minst én gang i måneden, regnes som en del av jobbspesialistens deltakerportefølje, selv om forsøkene på å oppsøke personen ikke har lyktes.
- En person som mottar månedlige tjenester fra jobbspesialisten, skal regnes som en del av jobbspesialistens deltakerportefølje.
- En deltaker som er i arbeid, og som ringer jobbspesialisten av og til (mindre enn én gang per måned) for å si hei og oppdatere jobbspesialisten om jobben, skal ikke betraktes som en del av deltakerporteføljen.
- En persons IPS-sak skal avsluttes når det har gått tre måneder uten tjenester eller forsøk på oppsøkende arbeid. Hvis en person for eksempel ikke kan arbeide på seks måneder på grunn av et helseproblem, avsluttes IPS-saken til vedkommende, og personen er ikke lenger en del av deltakerporteføljen.
- Hvis en person har blitt henvist til en jobbspesialist, men ikke møtt jobbspesialisten ennå, er denne personen ikke en del av deltakerporteføljen.

Eksempler

Porteføljestørrelsen vil vanligvis variere fra jobbspesialist til jobbspesialist. Det kan for eksempel være 25, 19 og 20 personer per jobbspesialist. Den gjennomsnittlige porteføljestørrelsen er da 21 personer, og derfor er graderingen 4 ($25 + 19 + 20 = 64$. 64 delt på $3 = 21$).

Porteføljene er små (f.eks. på 10 personer). Evaluatorene kommenterer i evalueringsrapporten at jobbspesialistene ikke utnyttes fullt ut, og anbefaler å øke porteføljestørrelsene. De gir likevel skåren 5 på dette punktet, siden porteføljestørrelsen tilfredsstiller kravet om 20 eller færre personer.

Metodeveilederen har en deltakerportefølje, men porteføljen til metodeveilederen telles ikke med i denne beregningen når de beregner gjennomsnittet av jobbspesialistenes porteføljestørrelser. De følger dette prinsippet selv når metodeveilederen bruker halvparten av tiden sin eller mer som jobbspesialist.

Eksempler på spørsmål til jobbspesialister

Hvor mange personer har du i din portefølje?

Har du en porteføljeoversikt jeg kan få se på?

Er det noen i din portefølje som er inaktive? Hvordan definerer du inaktiv?

Er disse deltakerne medregnet i det totale antallet i din portefølje?

Er du ansvarlig for å utarbeide jobbutviklingsplaner for inaktive deltakere?

Hvordan avgjør du når en IPS-sak bør avsluttes?

Eksempler på spørsmål til metodeveiledere

Har du en oppdatert porteføljeoversikt for alle jobbspesialistene? Kan jeg i så fall få se på disse porteføljeoversiktene?

Har dere venteliste?

Hvorfor er porteføljene så små? Har du snakket med behandlerne om årsakene til at de ikke henviser flere?

Hva er retningslinjene for når en persons deltakelse i IPS-tjenesten avsluttes?

Slik beregner du skåren for dette punktet:

Legg sammen antallet personer som er tildelt hver jobbspesialist, og del på antallet jobbspesialistressurser (heltid = 1, halv stilling = 0,5 osv.).
Vurder ved hjelp av alternativene 1–5 i kvalitetsskalaen.

2. Ansatte som yter arbeidsrettede tjenester

Jobbspesialistene yter bare arbeidsrettede tjenester.

Mulige kilder til informasjon for dette punktet:

Intervjuer med behandlere

Intervjuer med jobbspesialister

Intervjuer med erfaringskonsulenter
Intervjuer med metodeveileder
Intervju(er) med en klinisk ansvarlig
Intervjuer med deltakere
Journalgjennomganger

Begrunnelse: Ansatte med doble roller (både arbeidsrettede og kliniske oppgaver) fokuserer ofte på nødsituasjoner knyttet til psykisk helse, kriser knyttet til bolig osv., og har ikke tid til å etablere kontakt med arbeidsgivere eller utvikle andre ferdigheter som trengs for å bli effektive jobbspesialister.

Når evaluatorene snakker med ulike personer under evalueringsbesøket, ser de etter ting som tyder på at jobbspesialistene har ikke-arbeidsrettede oppgaver. For eksempel kan en behandler rapportere at jobbspesialisten leder en kvinnegruppe eller hjelper en person med å finne bolig.

Jobbspesialistene sørger for at behandlingsteamet har fokus på arbeid, men kan bidra på lik linje med de øvrige teammedlemmene, for eksempel ved å overlevere medikamenter når de møter en deltaker for å snakke med henne om jobben hennes. Men jobbspesialisten har en beskyttet stilling, og skal ikke bruke mer enn et par timer per uke (4–5 % av en heltidsstilling) på ikke-arbeidsrettede aktiviteter. Dette prinsippet gjelder også for rollene til ansatte i ACT-team.

De fleste jobbspesialister rapporterer at de av og til hjelper til med koordineringsaktiviteter. Evaluatorene stiller oppfølgingsspørsmål for å avgjøre hvor mye tid som brukes til dette.

«Når skjedde det sist at du koordinerte tjenester? Hjalp du en pasientansvarlig (case manager) med noe i forrige uke? Hva gjorde du? Hva med denne uken?

De leser også journalnotater i deltakerjournaler for å finne ut hvilke typer tjenester som gis.

En annen strategi er å be jobbspesialistene, med utgangspunkt i kalenderne sine, om å beskrive aktivitetene sine fra forrige uke. I modulen «Job Development Observation» på DVD-en i Evidence-Based Supported Employment Fidelity Kit kan man se en evaluator bruke denne strategien.

Ved små behandlingsinstitusjoner (institusjoner som betjener fra 60 til 140 personer) gir ledelsen noen ganger jobbspesialisten andre oppgaver fordi IPS-tjenesten ikke er stor nok til en hel IPS-portefølje. En jobbspesialist deler for eksempel tiden sin mellom koordineringstjenester og arbeidsrettede tjenester. I dette tilfellet gir evaluatorene graderingen 1 for punktet **Ansatte som yter arbeidsrettede tjenester**. Selv om det kan være praktisk med en slik delt stilling, er kvalitetskriteriene de samme; de tilpasses ikke

ulike situasjoner. (I dette eksemplet vil evaluatorene også velge en lavere skår for punktet **Jobbspesialistteam**, siden det bare er én jobbspesialist.)

Utdanningsstøtte er en del av arbeidsrettede tjenester når utdanningsprogrammet er relevant for personens karrieremål. Hvis en jobbspesialist for eksempel gir støtte mens en person får opplæring i flebotomi, reduserer ikke evaluatorene skåren. Men hvis en jobbspesialist gir støtte til en person som deltar på et kunstkurs som ikke fremmer personens karriere, regnes ikke denne støtten som arbeidsrettede tjenester.

Jobbspesialister som arbeider med unge mennesker, kan bruke en betydelig del av tiden sin på utdanningsstøtte.

Mange jobbspesialistteam ansetter erfaringskonsulenter som kan bistå med motivasjon og støtte. Hvis erfaringskonsulentene utfører ikke-arbeidsrettede tjenester, blir ikke skåren for dette punktet redusert.

Jobbspesialister har rutinemessig møter med behandlere og de av deres pasienter som ikke har søkt om stønader og ytelser. Formålet med møtene er å hjelpe til med å vurdere arbeid i stedet for trygd. Jobbspesialistene beskriver hvordan de hjelper personer med arbeid og utdannings-/opplæringsprogrammer. Dette er en arbeidsrettet tjeneste.

Eksempler

I et team med tre jobbspesialister arbeider én heltids jobbspesialist én dag i uken i dagbehandlingen, mens de to andre heltids jobbspesialistene *bare* gir arbeids- og utdanningsrettet bistand. Derfor bruker den første jobbspesialisten 80 % av sin tid på arbeidsrettede tjenester, og de to andre jobbspesialistene bruker 100 % av sin tid på arbeidsrettede tjenester. Evaluatorene finner gjennomsnittet: $80 + 100 + 100 = 280$. 280 delt på $3 = 93,33$ (eller 93 %). Punktet vurderes til 4.

En jobbspesialist bruker én dag i uken på å gjennomføre skriftlige arbeidsrelaterte tester og resten av uken på IPS-aktiviteter. Skåren for dette punktet blir 5, siden alle aktivitetene er relatert til arbeid, selv om arbeidsrelaterte tester ikke er i samsvar med IPS-tjenester. Men evaluatorene gir ikke skåren 5 på punktet **Fortløpende karriereveiledning**.

Et eksempel på god IPS-kvalitet er en jobbspesialist som rapporterer at hun av og til hjelper til med koordineringsaktiviteter (mindre enn 5 % av arbeidsuken). Hun sier at en deltaker i forrige uke ba om hjelp med dokumentasjon til bolig tjenesten hans. Journalgjennomganger indikerer også at hun bruker nesten all tiden sin på arbeids- og utdanningsrettede aktiviteter. Punktet vurderes til 5.

En jobbspesialist leder av og til en gruppe for personer med rusmiddelproblemer når andre faglig ansatte ikke er tilgjengelige. I løpet av to måneder har hun ledet gruppen tre ganger. Alle andre aktiviteter er arbeidsrettede. Evaluatorene gir graderingen 5, siden mindre enn 4 % av tiden hennes er brukt på ikke-arbeidsrettet aktivitet. (Antall arbeidstimer per måned for en heltids jobbspesialist = 160. To måneder = 320. Tid brukt på grupper var ca. 4,5 timer de siste to månedene. $4,5$ delt på $320 = 0,01$ eller 1 %.)

En jobbspesialist rapporterer at hun hjelper personer med bolig og andre grunnleggende behov, fordi: «Hvis folk ikke har bolig og mat, kan de ikke arbeide.» Evaluatorene forklarer i rapporten at IPS bruker en teamtilnærming der det er pasientansvarlige (case managers) som hjelper personer med livssituasjonene sine, mens jobbspesialistene fokuserer på arbeid. Skåren er basert på hvor mye tid jobbspesialistene bruker på ikke-arbeidsrettede aktiviteter, uavhengig av om det er en annen stilling tilgjengelig for hjelp med slike tjenester. Derfor anslår evaluatorene at begge jobbspesialistene bruker ca. 50 % av tiden sin på arbeidsrettede tjenester. Punktet vurderes til skår 2.

Eksempler på spørsmål til jobbspesialister

Har du ansvaret for andre oppgaver i organisasjonen enn arbeid og utdanning? Hjelper du til med grupper, dagbehandling eller transport til legetimer? Hvor ofte? Utførte du noen av disse aktivitetene i forrige uke?

Blir du noen gang bedt om å koordinere tjenester? Har du for eksempel blitt bedt om å hjelpe noen med å handle mat, hjelpe noen med å finne bolig, kjøre noen til legetimer, håndtere psykiske kriser, hjelpe noen med å søke på stønader og ytelser? Når skjedde dette sist? Hvor ofte skjer dette?

Er det noen i din deltakerportefølje som ikke har noen tilordnet pasientansvarlig (case manager)? Hva skjer når denne personen har behov for koordinering av tjenester?

Jeg vil gjerne vite mer om jobben din og om hvordan en vanlig arbeidsdag er for deg. Kan du vise meg i kalenderen hva du gjorde forrige tirsdag? Når begynte du å jobbe den dagen? Hva gjorde du først? Hvor var det møtet? Hva gjorde du deretter? Når var det?

Hender det at pasientansvarlige (case managers) har så mye å gjøre at du må hjelpe til? Kan du gi meg et eksempel? Når skjedde dette sist?

Eksempler på spørsmål til pasientansvarlige (case managers) / behandlere

Hender det at jobbspesialistene hjelper til med oppgaver som å kjøre personer til legen, hjelpe noen med å skaffe bolig, følge noen på butikken osv.? Når skjedde dette sist? Hjelper de til regelmessig?

Eksempler på spørsmål til erfaringskonsulenter

Beskriv oppgavene dine. Hvordan skiller dine oppgaver seg fra oppgavene til jobbspesialisten?

Eksempler på spørsmål til metodeveiledere

Hva slags arbeid utfører erfaringskonsulenter? (Evaluatorene spør for å få en forståelse av hvordan erfaringskonsulentene passer inn i jobbspesialistteamet, men de reduserer ikke skåren hvis erfaringskonsulentene utfører ikke-arbeidsrettede oppgaver.)

Når skjedde det sist at en jobbspesialist hjalp en deltaker med noe som ikke var direkte knyttet til utdanning, det å skaffe seg en jobb eller det å beholde en jobb?

Slik beregner du skåren for dette punktet:

Finn ut hvor mye av tiden, i prosent, hver jobbspesialist bruker på arbeidsrettede tjenester. Legg sammen prosentandelene, og del på antallet jobbspesialister. Vurder ved hjelp av alternativene 1–5 i kvalitetsskalaen.

3. Jobbspesialistene utfører alle faser i den arbeidsrettede oppfølgingen

Hver jobbspesialist utfører alle faser av den arbeidsrettede oppfølgingen, inkludert inntak, innledende og forpliktende samarbeid, karriereveiledning, jobbutvikling, veiledning på arbeidsplassen og oppfølging, før tjenesten trappes ned til mindre intensiv jobbstøtte fra en annen behandler i den psykiske helsetjenesten.

Mulige kilder til informasjon for dette punktet:

- Intervjuer med jobbspesialistene
- Intervjuer med erfaringskonsulenter
- Intervjuer med deltakere
- Journalgjennomgang
- Intervjuer med behandlere
- Observasjon av møte i jobbspesialistteamet og behandlingsteam møte

Begrunnelse: Studier har vist at det er når deltakere blir bedt om å gå over fra én jobbspesialist til en annen, at det er mest sannsynlig at de faller ut av tjenestene, for eksempel når ulike personer utfører ulike deler av den arbeidsrettede tjenesten (f.eks. jobbutvikling og jobbstøtte). Mange deltakere setter pris på det personlige forholdet de utvikler til jobbspesialisten og ønsker ikke å gå over til en annen jobbspesialist. Også arbeidsgivere ser ut til å foretrekke å samarbeide med én enkelt jobbspesialist gjennom hele ansettelsesprosessen.

Evaluatorene hører etter under intervjuene og teammøtene og prøver å finne ut hvilke tjenester jobbspesialistene utfører. Noen metodeveiledere setter ulike ansatte til å utføre ulike deler av tjenesten, slik at deltakerne må forholde seg til mer enn én jobbspesialist. Ett teammedlem utfører for eksempel jobbutvikling for alle, mens et annet teammedlem

tar seg av inntak, karriereveiledning og utdannings- og jobbstøtte. Denne tilnærmingen er ineffektiv fordi deltakere noen ganger faller ut av tjenestene når det forventes at de går over fra én jobbspesialist til en annen. Jobbspesialister yter dessuten individuelt tilpassede tjenester til personer de kjenner godt, men i dette eksemplet kan det hende at den som bare utfører jobbutvikling, ikke kjenner alle deltakerne godt.

Et unntak fra prinsippet om at jobbspesialistene skal utføre alle faser i den arbeidsrettede oppfølgingen, er at man kan ha en egen person som gir arbeidsrettet økonomisk veiledning (en stønadsveileder) til alle deltakerne i IPS Supported Employment-tjenesten. Begrunnelsen for dette unntaket er at arbeidsrettet økonomisk veiledning krever spesiell opplæring og løpende oppdatering av kunnskaper. De færreste organisasjoner kan tilby alle sine jobbspesialister den opplæringen som skal til.

Eksempler

En metodeveileder (eller en annen utpekt person) er ansvarlig for å ta imot alle nye deltakere som henvises til IPS-tjenesten, før deltakeren tilordnes en jobbspesialist. I dette tilfellet blir ikke skåren høyere enn 4, fordi det ikke er jobbspesialisten som er ansvarlig for innledende kontakt. Ingen deltakere skal behøve å møte flere personer for å motta IPS-tjenesten. Inntaket av den henviste personen bør gjennomføres av den tildelte jobbspesialisten.

Én person i teamet har hovedansvaret for jobbutvikling. Metodeveilederen forklarer at én person er markedsfører for tjenesten, men at jobbspesialistene også utfører jobbutvikling for arbeidssøkere i sine respektive deltakerporteføljer. Evaluatorene finner ut om alle jobbspesialistene utfører jobbutvikling ukentlig (for eksempel om de har seks fysiske kontakter med ansettelsesansvarlige hver uke). Hvis de gjør det og evaluatorene mener at markedsføreren bare utfyller jobbspesialistene, kan skåren bli 5. Men evaluatorene prøver også å finne ut om markedsføreren utfører deltakerspesifikk jobbutvikling, eller om han bare arbeider med jobbmuligheter. Det er sannsynligvis vanskelig for markedsføreren å yte individuelt tilpasset jobbutvikling for mange personer han eller hun ikke kjenner godt. Skåren for **Individuelt tilpasset jobbsøk** kan derfor påvirkes av markedsførerstillingen.

Én jobbspesialist utfører alle seks faser av den arbeidsrettede tjenesten (skår 5). En annen jobbspesialist utfører fire faser: inntak, innledende og forpliktende samarbeid, karriereveiledning og oppfølging (skår 3). En tredje jobbspesialist utfører bare jobbutvikling (skår 3). Beregning: $5 + 3 + 3 = 11$ delt på $3 = 3,6$. Skåren blir 3 (fordi den beregnede verdien for en skår rundes ned).

Jobbspesialister henviser personer til andre arbeidsrettede tjenester (f.eks. andre arbeidsrettede tjenester ved sentret eller i nærheten) i stedet for å yte tjenestene direkte. Evaluatorene gir skåren **2. 1**

Eksempler på spørsmål til jobbspesialister

Hvis en person henvises til deg, vil du være den første personen fra

jobbspesialistteamet som møter denne personen?

Hvem er det som jobber med karriereprofilene til deltakerne i din deltakerportefølje? Jobbsøkeraktivitetene? Opplæring på arbeidsplassen, hvis det kreves? Jobb- eller utdanningsstøtte?

Hender det at du henviser personer til andre arbeidsrettede tjenester? Hvilke? Hvor mange ganger de siste tre månedene? Hvordan ville du gå frem for å avgjøre om vedkommende bør henvises til en annen tjeneste?

Eksempler på spørsmål til erfaringskonsulenter

Hvilke IPS-tjenester utfører du? Er det noen andre som også utfører disse tjenestene?

Når vil en person møte deg alene og ikke en jobbspesialist samtidig?

Eksempler på spørsmål til metodeveilederen

Finnes det noen spesielle roller i jobbspesialistteamet? Har noen av jobbspesialistene ansvaret for en spesiell oppgave, for eksempel jobb utvikling?

Hender det at ditt team henviser personer til andre arbeidsrettede tjenester? Kan du gi meg et eksempel på en gang dette hendte?

Eksempler på spørsmål til deltakere

Hvem var den første personen fra IPS-tjenesten du møtte? Hvem hjalp deg med å finne en jobb?

Hvem ga jobbstøtte? Hvem hjalp deg med å velge en karriere? Hvem hjalp deg med utdanning eller opplæring?

Slik beregner du skåren for dette punktet:

Bestem skåren for hver jobbspesialist med alternativene 1–5.
Legg sammen skårene, og del på antallet jobbspesialister. Rund ned (f.eks. 3,6 -> 3).
Vurder ved hjelp av alternativene 1–5 i kvalitetsskalaen.

Organisasjon

1. Integrering av arbeidsrettede tjenester med behandling av psykiske lidelser gjennom teamarbeid

Jobbspesialistene deltar i opptil to behandlingsteam, som omfatter minst 90 prosent av jobbspesialistens deltakerportefølje.

Mulige kilder til informasjon for dette punktet:

- Data fra metodeveilederen
- Intervjuer med metodeveileder
- Intervjuer med jobbspesialister
- Intervju med ledere for behandlingsteam
- Intervju med organisasjonens klinikkssjef

Begrunnelse: Det er en grense for hvor mange personer hver jobbspesialist kan koordinere tjenester med hvis han skal lykkes med de andre oppgavene sine. Jobbspesialistene deltar i ukentlige møter i jobbspesialistteamet, ukentlige behandlingsteammøter for hvert team de er tilknyttet, og månedlige møter med NAV. I tillegg må de kommunisere med behandlere og NAV-veiledere mellom møtene. For at jobbspesialistene skal kunne håndtere alle disse oppgavene, er tjenestene organisert slik at jobbspesialistene bare forholder seg til et lite antall henvisende team og organisasjoner, som de får de fleste av sine deltakere fra.

Jobbspesialistene forventes å bruke mye av sin tid til møter med deltakere og arbeidsgivere i lokalmiljøet. De forventes også å koordinere tjenester med NAV-veiledere og behandlere og med andre kolleger i samme jobbspesialistteam. For at jobbspesialistene skal kunne håndtere alle disse oppgavene, er tjenestene organisert slik at jobbspesialistene bare forholder seg til et lite antall henvisende team og organisasjoner, som de får de fleste av sine deltakere fra.

Fastsett skår for dette punktet basert på prosentvis andel av jobbspesialistens portefølje som kommer fra et til to behandlingsteam. Skåres ikke basert på antall behandlingsteam som jobbspesialisten mottar henvisninger fra. Om en jobbspesialist mottar henvisninger fra 4 behandlingsteam, men 90% av henvisningene kommer fra 2 team så er skåren 5.

Ansatte fra fontenehus og andre brukerstyrte sentre og lokale rehabiliteringstjenester som koordinerer tjenester med andre behandlingsinstitusjoner, kan være ute av stand til å forbedre skåren for dette punktet fordi de ikke kontrollerer hvordan tjenesten er organisert i de andre behandlingsinstitusjonene. For eksempel kan jobbspesialister ved fontenehus koordinere arbeidsrettede tjenester med behandlere i en organisasjon som ikke organiserer behandlerne i behandlingsteam (skår 1).

Eksempler

En organisasjon har tre behandlingsteam og én jobbspesialist. Jobbspesialisten deltar på hvert teammøte og mottar henvisninger fra alle tre teamene. 30 prosent av deltakerporteføljen er fra det første teamet, 30 prosent fra det andre teamet, og 40 prosent fra det tredje teamet. *Skåren for dette punktet er 3, siden jobbspesialisten har 70% av sin portefølje fra 2 er tilknyttet tre eller flere team...behandlingsteam.*

En jobbspesialist har åtte deltakere i sin portefølje fra team A, ni deltakere fra team B og to deltakere fra team C. Skåren for dette punktet er 4, fordi 89 prosent av deltakerporteføljen er fra to team. Beregn skåren: Totalt antall personer i porteføljen = 19. Antallet personer fra team A og B = 17. $17 \text{ delt på } 19 = 0,89$ eller 89 %.

En IPS-tjeneste er en del av en rehabiliteringsorganisasjon. Henvisninger til IPS kommer fra behandlere ved flere organisasjoner som ikke har noen tilknytning til rehabiliteringsorganisasjonen. Skåren blir 1.

Et jobbspesialistteam har tre jobbspesialister. Én jobbspesialist er tilknyttet to behandlingsteam, som vedkommende får 90% av sin deltakerportefølje fra (skår 5). En annen jobbspesialist får henvisninger fra tre behandlingsteam og har syv deltakere fra hvert team – 66% av porteføljen er fra to behandlingsteam (skår 3). Den tredje jobbspesialisten får henvisninger fra to behandlingsteam og 25% av deltakerporteføljen er henvist fra NAV og har ingen behandling fra noen av de to behandlingsteamene (skår 4). Skår blir 4 ($5+3+4 = 12$ delt på $3 = 4$).

~~En jobbspesialist får henvisninger fra NAV-veiledere, et behandlingssenter og et behandlingsteam innen psykiske helsetjenester. Skåren blir 2, fordi henvisningene kommer fra tre ulike team (selv om ikke alle teamene er behandlingsteam). Men hvis 90 % av deltakerporteføljen kommer fra behandlingsteamet innen psykiske helsetjenester, blir skåren 5.~~

En behandlingsinstitusjon har 25 behandlere (pasientansvarlige / case managers og behandlere) som henviser til IPS-tjenesten, men behandlerne er ikke organisert i team. I dette tilfellet blir skåren 2. Evaluatorene anbefaler at organisasjonen organiserer behandlerne i team, ~~og at de tilordner en jobbspesialist til hvert team.~~

Et fontenehus tilbyr IPS som del av sitt tjenestetilbud. Fontenehuset tilbyr generelt ikke behandling av psykiske lidelser, og ved dette fontenehuset er de tre jobbspesialistene hver tilknyttet to behandlingsteam ved et nærliggende behandlingssenter, som de får 90 % av deltakerporteføljen sin fra. Evaluatorene gir skåren 5.

En organisasjon har bare seks behandlere, og disse er ikke organisert i team. Siden det er et lite antall behandlere, er det sannsynlig at jobbspesialisten enkelt kan koordinere arbeidet sitt med dem (de kan anses for å være ett team). Evaluatorene anbefaler at de seks behandlerne, deres leder og jobbspesialisten møtes hver uke. Skåren blir 5. Men så lenge behandlerne ikke har ukentlige møter, blir skåren for punktet **Integrering av arbeidsrettede tjenester med behandling av psykiske lidelser gjennom hyppig kontakt med teammedlemmer** (neste punkt) redusert.

Merk: Jobbspesialistteam som betjener andre grupper (f.eks. personer med ryggmargsskade eller annen fysisk funksjonsnedsettelse), vil ha kontakt med andre behandlingstjenester enn behandlere av psykiske lidelser. Når det her vises til behandlingsteam for psykiske lidelser, skal dette leses som behandlingsteamet for den aktuelle gruppen

Eksempler på spørsmål til jobbspesialister

Hvem henviser til deg? Noen andre?

Hvem innenfor behandlingsinstitusjonen henviser deltakere til din portefølje?

Hvor mange deltakere i din portefølje er ikke tilknyttet noen behandler i organisasjonen?

La oss gå igjennom deltakerporteføljen din. Hvem mottar ikke behandlingstjenester fra Team A eller B (teamene du er tilknyttet)?

Eksempler på spørsmål til metodeveilederen

Er jobbspesialistene tilknyttet behandlingsteam? Hvilke jobbspesialister samarbeider i så fall med hvilke team?

Mottar jobbspesialistteamet henvisninger fra andre kilder enn behandlingsteamene? Hvor mange?

Eksempler på spørsmål til klinikksjefen

Er behandlerne organisert i team? Beskriv i så fall teamene.

Slik beregner du skåren for dette punktet:

Bestem skåren for hver jobbspesialist med alternativene 1–5.
Legg sammen skårene, og del på antallet jobbspesialister. Rund ned (f.eks. 3,6 -> 3).
Vurder ved hjelp av alternativene 1–5 i kvalitetsskalaen.

2. Integrering av arbeidsrettede tjenester med behandling av psykiske lidelser gjennom hyppig kontakt med teammedlemmer

Jobbspesialistene deltar aktivt i ukentlige møter i behandlingsteamet (kan ikke erstattes av administrative møter), der enkeltdeltakere og deres jobbmuligheter diskuteres og beslutninger fattes i fellesskap. Jobbspesialistens kontor er plassert i nærheten av (eller deles med) ansatte i behandlingsteamet. Dokumentasjon av behandling og de arbeidsrettede tjenestene er integrert i samme pasientjournal. Jobbspesialistene hjelper teamet med å holde fokus på arbeid også for personer som ennå ikke er henvist til arbeidsrettede tjenester.

Komponenter i dette punktet:

- Jobbspesialisten deltar på ukentlige møter med behandlingsteamet.
- Jobbspesialisten deltar aktivt i behandlingsteamets møter, der beslutninger fattes i fellesskap.
- Dokumentasjon av de arbeidsrettede tjenestene (f.eks. karriereprofil, jobbutviklingsplan, journalnotater) integreres i deltakerens behandlingsjournal.
- Jobbspesialistens kontor er plassert i nærheten av (eller deles med) ansatte i behandlingsteamet.
- Jobbspesialisten hjelper teamet med å ha fokus på arbeid for personer som ennå ikke er henvist til arbeidsrettede tjenester.

Mulige kilder til informasjon for dette punktet:

Observasjon av behandlingsteam møter
Journalgjennomgang
Rundtur i organisasjonen
Intervjuer med jobbspesialister
Intervju med erfaringskonsulent
Intervjuer med behandlere
Intervju med ledere av behandlingsteam

Begrunnelse: Hyppig kontakt gjør det lettere for behandlere og jobbspesialister å arbeide som et team og hjelpe personer med deres arbeidsmål. Med god integrasjon mottar ikke deltakerne motstridende meldinger fra ulike tjenesteytere. Målet er at alle skal samarbeide som et team for å hjelpe hver enkelt person med å nå sine arbeids- og utdanningsmål.

Et behandlingsteam består av en gruppe ansatte, som for eksempel pasientansvarlige (case managers), medisineringsansvarlige, erfaringskonsulenter, jobbspesialister og andre som møtes regelmessig for å diskutere deltakeres fremgang og komme med anbefalinger som kan gjøre at deltakeren fungerer bedre og får bedre livskvalitet.

Merk: Jobbspesialistteam som betjener andre grupper (f.eks. personer med ryggmargsskade eller annen fysisk funksjonsnedsettelse), tar kontakt med andre behandlingstjenester enn behandlere av psykiske lidelser. Når det her vises til behandlingsteam for psykiske lidelser, skal dette leses som behandlingsteamet for den aktuelle gruppen.

Observer ett eller flere behandlingsteam møter, avhengig av antallet behandlingsteam i organisasjonen. Hvis en organisasjon for eksempel har ti behandlingsteam og IPS er implementert i sju av disse teamene, observerer evaluatorene tre eller fire team møter. Hvis en organisasjon har fem behandlingsteam, observerer evaluatorene to eller tre team møter. Legg besøket til et tidspunkt som gjør at evaluatorene kan være til stede under behandlingsteam møter.

Fontenehus og lokale rehabiliteringstjenester kan koordinere behandlingen av psykiske lidelser med andre behandlingsinstitusjoner. Målet er å koordinere tjenester i så stor grad som mulig, «*Evaluatorene bør om mulig observere møter i aktuelle behandlingsteam for å vurdere hvordan IPS er integrert der.*»

KOMPONENT 1: Jobbspesialisten deltar på ukentlige møter med behandlingsteamet.

Evaluatorene spør hvor ofte jobbspesialistene er til stede på møtet, og om de deltar på hele møtet.

Hvis behandlingsteamet møtes daglig, slik for eksempel ACT-team gjør, må jobbspesialisten delta på ett eller to møter i uken for å få poeng for denne komponenten.

Agendaen for behandlingsteam møtet kan påvirke skåren. Noen organisasjoner har individuelle saksdrøftingsmøter, som i sin helhet er viet én eller to personer. I disse tilfellene gir evaluatorene ikke poeng for denne komponenten. Møtene må være strukturert slik at jobbspesialisten kan be om hjelp hvis en deltaker har problemer på jobben, og slik at pasientansvarlige (case managers) kan diskutere nye henvisninger i god tid, osv. Administrative møter eller møter som bare avholdes for å diskutere personer som gjennomgår kriser, er dessuten ikke tilstrekkelig med tanke på denne komponenten.

Dette punktet kan likevel få graderingen 5, selv om medisineringsansvarlige ikke deltar på behandlingsteam møter. Evaluatorene kan anbefale strategier som jobbspesialistene kan bruke for å utveksle informasjon. Jobbspesialisten kan for eksempel delta på møter med psykiater, iblant være med deltakeren til hans/hennes avtale med en medisineringsansvarlig eller stikke innom psykiaterens kontor for en rask oppdatering.

En jobbspesialist bør ha ukentlige møter med team som har henvist minst tre personer til hans eller hennes deltakerportefølje. Hvis et team bare har henvist én eller to personer, bør han/hun delta på møter minst to ganger per måned. Teamene kan være en del av behandlingsinstitusjonen som implementerer IPS. Hvis organisasjonen er et fontenehus

eller en lokal rehabiliteringstjeneste som ikke tilbyr behandling av psykiske lidelser, har jobbspesialistene kontakt med behandlere ved en annen organisasjon.

Merk: Når kommunikasjonen mellom jobbspesialisten og behandlerne ikke er dokumentert (fordi organisasjonen ikke krever dokumentasjon av kommunikasjon i journalnotater), får evaluatorene informasjon fra andre kilder. De spør behandlerne hvor ofte jobbspesialisten deltar på møtene deres, hvordan de kommuniserer mellom møter, osv. Evaluatorene ber også jobbspesialistene om å gi eksempler på situasjoner der de har samarbeidet med behandlere om å hjelpe noen med arbeid eller utdanning. De spør jobbspesialistene om de kan kommunisere med behandlerne så ofte som de trenger.

Eksempler

En IPS-tjeneste har to erfaringskonsulenter, men disse kan ikke delta på møter i behandlingsteam, fordi lederne i organisasjonen vil ivareta deltakernes personvern. Evaluatorene anbefaler at erfaringskonsulentene inkluderes på møtene, for at tjenestene skal bli bedre integrert, og for at erfaringskonsulentene skal bli behandlet på samme måte som andre ansatte i jobbspesialistteamet. Skåren påvirkes ikke.

Jobbspesialistene rapporterer at de bytter på å delta på behandlingsteam møter, og at de formidler informasjon om hverandres deltakere under disse møtene. Her gis det ikke poeng for den første komponenten, siden jobbspesialistene ikke deltar på ukentlige møter i alle teamene de er tilknyttet. Begrunnelsen er at jobbspesialisten som kjenner en person godt, er best egnet til å svare på spørsmål, be om hjelp, og komme med ideer knyttet til personens mål.

Det er tre behandlingsteam i en organisasjon. Alle teamene har samme jobbspesialist, som deltar på teammøtene etter et rotasjonsprinsipp (forskjellig team hver uke). Evaluatorene gir ikke poeng for denne komponenten, fordi jobbspesialisten ikke deltar på ukentlige møter i *hvert* behandlingsteam, selv om han/hun deltar i ett møte per uke. Normen er at jobbspesialisten skal delta i et møte hver uke med hvert team som har henvist minst tre personer til hans eller hennes deltakerportefølje. Hvis et team har henvist færre enn tre personer, bør jobbspesialisten delta på møter minst to ganger per måned.

En jobbspesialist samarbeider med to behandlingsteam. Begge teamene har møter klokken 9.00 tirsdag morgen. Jobbspesialisten deltar under første halvdel av møtet i team A og under andre halvdel av møtet i team B. Evaluatorene gir ikke poeng for den første komponenten, fordi jobbspesialisten ikke er til stede på hele møtet. De anbefaler å endre tidspunktet for ett av møtene.

En jobbspesialist møter hver uke representanter for tjenestene som har skaffet bolig til to deltakere i hennes deltakerportefølje. Evaluatorene gir ikke poeng for den første komponenten, siden jobbspesialisten ikke møter deltakerens primærkontakt (f.eks. pasientansvarlig / case manager eller behandler). Men hvis de som skaffer deltakeren bolig, fungerer som primære pasientansvarlige (case managers), *gir* evaluatorene poeng for den første komponenten.

Jobbspesialistene er tilknyttet to behandlingsteam. Ett team møtes hver uke, og jobbspesialistene deltar på alle disse møtene. De andre teamene møtes hver måned.

Evaluatorene gir ikke poeng for den første komponenten, siden jobbspesialistene ikke deltar på ukentlige møter i hvert team. De anbefaler ukentlige møter for begge team.

To jobbspesialister fra et fontenehus er tilknyttet hvert sitt behandlingsteam ved et lokalt behandlingssenter. De får 90 % eller flere av henvisningene sine fra disse to teamene. Begge jobbspesialistene deltar på ukentlige behandlingsteam møter ved den lokale organisasjon. Evaluatorene gir poeng for denne komponenten.

KOMPONENT 2: Jobbspesialisten deltar aktivt i behandlingsteamets møter, der beslutninger fattes i fellesskap.

En indikasjon på god integrering er når ansatte i behandlingsteamet hjelper jobbspesialister med å tenke ut strategier som kan bidra til at deltakerne når sine arbeidsmål. For eksempel sa en behandler dette til jobbspesialisten: «John sluttet i den forrige jobben fordi han var usikker på hvor godt han presterte. Det kan være til hjelp for ham hvis de overordnede kommer med hyppige tilbakemeldinger.

Observer om teamet diskuterer seg frem til ideer jobbspesialisten kan foreslå overfor deltakeren, eller om jobbspesialisten bare rapporterer fra deltakerporteføljen sin. Gir behandlerne informasjon som er relevant for individuelt tilpassede jobbsøk, eller diskuterer de hva slags jobbstøtte som kan være nyttig? Utveksler de informasjon om en persons arbeidserfaring eller utdanning? Diskuterer teamet seg frem til løsninger som kan hjelpe personer ut i arbeid? Har jobbspesialisten for eksempel, hvis en person har problemer med symptomer på jobb, spurt pasientansvarlig (case manager) om mestringsstrategier som kan hjelpe vedkommende? Kommer en behandler med forslag til hvordan en person kan konsentrere seg bedre om studiene? Hjelper jobbspesialisten deltakeren med å vurdere disse forslagene gjennom felles beslutningstaking?

Eksempler

En jobbspesialist rapporterer under behandlingsteam møtet om at personer hun betjener, har hatt fremgang, men teamet diskuterer ikke hvordan man kan hjelpe deltakerne med å nå sine mål. Evaluatorene gir ikke poeng for den andre komponenten.

Evaluatorene observerer behandlere og jobbspesialisten mens de diskuterer seg frem til mulige strategier for å hjelpe en person med å forbedre sitt forhold til sin overordnede. ~~Jobbspesialisten rapporterer om at han og deltakeren har diskutert de ulike strategiene.~~ Dette er et eksempel på felles beslutningstaking, og evaluatorene gir poeng for den andre komponenten.

KOMPONENT 3: Dokumentasjon av de arbeidsrettede tjenestene (f.eks. karriereprofil, jobb utviklingsplan, journalnotater) integreres i deltakerens behandlingsjournal.

En integrert arbeids- og behandlingsjournal er én måte behandlerne kan holde seg informert på når det gjelder pasientenes arbeidsmål. Når de leser deltakerjournaler, ser evaluatorene etter arbeidsrelaterte dokumenter, som karriereprofilen, jobbsøknings-/jobbstøtte-/utdanningsplaner, og arbeidsrelaterte journalnotater.

I noen IPS-tjenester har jobbspesialistene egen arbeidsfiler (f.eks. karriereprofil, CV osv.). Denne måten å føre journal på kan ha ulemper. Hvis jobbdokumentasjonen ikke oppbevares i pasientjournalen, kan informasjon noen ganger gå tapt i forbindelse med utskifting av personale. Hvis organisasjonens retningslinjer tillater det, kan jobbspesialistene også ha *kopier* av arbeidsrelaterte dokumenter i en arbeidsfil.

Eksempel

Arbeidsrelaterte journaler er atskilt fra behandlingsjournaler, men det foreligger planer om å integrere journalene når elektronisk pasientjournal er på plass. Evaluatorene gir ikke poeng for denne komponenten, men bemerker at planer om å integrere journaler vil bedre IPS-kvaliteten.

KOMPONENT 4: Jobbspesialistens kontor er plassert i nærheten av (eller deles med) ansatte i behandlingsteamet.

Plasseringen av kontoret kan påvirke hvor hyppig behandlere og jobbspesialister kommuniserer med hverandre. Hvis kontorene er i separate bygninger, gir ikke evaluatorene poeng for denne komponenten. Selv om jobbspesialister og behandlerne befinner seg i samme bygning, kan det hende at kontorene ligger i forskjellige etasjer eller fløyer, slik at kommunikasjonen likevel er begrenset. Evaluatorene kommer med anbefalinger om at jobbspesialistene bør ha arbeidsplass i den samme bygningen og *i nærheten* av behandlingsteamene de er tilknyttet.

Plasseringen av kontoret til erfaringskonsulenten påvirker ikke skåren, men evaluatorene kan anbefale at det plasseres i nærheten av behandlingsteamene, slik at tjenestene blir bedre integrert.

Eksempler

Kontorene til behandlere er gruppert etter team i første og andre etasje hos behandlingsinstitusjonen. Jobbspesialistenes kontorer er i tredje etasje i bygningen. Evaluatorene gir ikke poeng for denne komponenten.

Jobbspesialisten er ansatt av en rehabiliteringsorganisasjon. Vedkommende har et kontor ved denne organisasjonen og i tillegg kontorplass hos sitt behandlingsteam ved behandlingsinstitusjon. Han tilbringer det meste av kontortiden sin hos behandlingsinstitusjon. Evaluatorene gir poeng for denne komponenten. Evaluatorene gir poeng selv om jobbspesialisten ikke har et eget personlig kontor sammen med teamet han er tilknyttet ved behandlingsinstitusjon, så lenge kontorplassen er tilgjengelig når han er der.

KOMPONENT 5: Jobbspesialisten hjelper teamet med å ha fokus på arbeid for personer som ennå ikke er henvist til arbeidsrettede tjenester.

Denne komponenten er vanskelig å observere direkte under et evalueringsbesøk, fordi dette kanskje ikke er tidspunktet der det passer at en jobbspesialist, eller en erfaringskonsulent, foreslår arbeid for en pasient som ikke får IPS-tjenester, i et behandlingsmøte. Men evaluatorene kan vurdere dette punktet ved å be behandlere og deres teamleder om eksempler på at jobbspesialisten og/eller erfaringskonsulenten har foreslått arbeid for personer uten jobb.

Eksempler

Ca. halvparten av behandlerne som ble intervjuet, ga et eksempel på en gang da jobbspesialisten eller erfaringskonsulenten hadde foreslått arbeid for en pasient som ikke allerede var henvist til IPS-tjenesten. Evaluatorene gir poeng for denne komponenten.

Ledelsen ved et fontenehus og en behandlingstjenestestasjon, der de fleste fontenehusmedlemmene får behandling for psykiske lidelser, har inngått en avtale om at jobbspesialistene kan delta på ukentlige behandlingsteam møter. Evaluatorene observerer møtene, og det viser seg at jobbspesialistene deltar aktivt i den felles beslutningstakingen og foreslår IPS for personer som ikke er i arbeid. Behandlings- og arbeidsjournaler er ikke integrert. Jobbspesialistenes primære kontor plass er ved fontenehuset. Evaluatorene gir skåren 3.

Eksempler på spørsmål til jobbspesialister

Deltar du på behandlingsteam møter? Hvor ofte?

Er du vanligvis til stede under hele møtet?

Representerer du andre jobbspesialister på møtene eller bare deg selv?

Hva er formålet med å delta på møtene? Er møtene nyttige for deg? Hvorfor / hvorfor ikke?

Kan du gi noen eksempler på hvordan behandlere har hjulpet personer med utdannings- og arbeidsmål?

Hvordan kommuniserer du med medisineringsansvarlige (psykiatere, pleiepersonell)? Har dette vært effektivt?

Eksempler på spørsmål til erfaringskonsulenter

Deltar du på behandlingsteam møter? Hvilke? Hvor ofte? Er du til stede under hele møtet?

(Skåren påvirkes ikke av om det deltar erfaringskonsulenter på behandlingsteam møter eller ikke, men evaluatorene kan anbefale at de deltar ukentlig, for at tjenestene skal bli bedre integrert.)

Deler behandlerne ideer med hverandre om hva som kan hjelpe en person med å nå karrieremålene sine?

Hva er din rolle på behandlingsteam møtene?

Hvordan hjelper du behandlerne med å huske at de må snakke med pasientene sine om arbeid? Hender det at du foreslår arbeid for personer som ikke er i arbeid? (Hvis erfaringskonsulenter anbefaler arbeid for personer som ikke er i arbeid, gir evaluatorene poeng for denne komponenten.)

Eksempler på spørsmål til behandlingsledere eller klinikere

Hva skjer hvis en jobbspesialist og en pasientansvarlig (case manager) er uenige om hvorvidt en deltaker bør slutte å jobbe, slutte å lete etter jobb osv.?

Husker du en gang da du (eller en annen pasientansvarlig, case manager) hjalp en jobbspesialist med å finne en egnet jobb eller gi god jobbstøtte?

Kan du komme på et eksempel på en gang da en jobbspesialist eller erfaringskonsulent foreslo arbeid for en person som ikke allerede var henvist til IPS-tjenesten?

Slik beregner du skåren for dette punktet:

Bestem det totale antallet komponenter som er til stede på evalueringstidspunktet.
Det totale antallet gir skåren på dette punktet.

3. Samarbeid mellom jobbspesialister og NAV-veiledere

Jobbspesialister og NAV-veiledere har hyppig kontakt for å diskutere felles deltakere og finne frem til personer som kan henvises.

Mulige kilder til informasjon for dette punktet:

- Intervjuer med NAV-veiledere
- Intervjuer med jobbspesialister
- Intervju med metodeveilederen
- Møtereferater (hvis slike er tilgjengelige)

Begrunnelse: Både NAV-veiledere og jobbspesialister vil at de arbeidsrettede tjenestene skal gi gode resultater med hensyn til arbeidsdeltakelse. Deltakerne har stor nytte av kombinerte tjenester og ekspertise fra begge typer tjenestetilbydere.

Regelmessige møter gir muligheter til å feire suksesser og diskutere seg frem til løsninger som kan hjelpe personer med å nå målene sine. Både NAV-veiledere og jobbspesialister har kunnskap og erfaring som er viktig når man skal hjelpe personer med karrierene deres, og begge parter bør være involvert i planleggingen. Møtene er fysiske, og deltakerne kan være til stede eller ikke til stede. Når deltakerne ikke er til stede, diskuterer NAV-veilederen og jobbspesialisten seg frem til mulige løsninger som de kan presentere for personen senere. Det er i siste instans deltakeren som bestemmer hvilken strategi som skal prøves.

Det er forskjellige måter å samarbeide på. Noen metodeveiledere inviterer NAV-veiledere til møtet i jobbspesialistteamet, andre avholder månedlige møter der man snakker om personer som både NAV-veilederen og jobbspesialistteamet har i sin portefølje. Noen steder deltar NAV-veiledere på behandlingsteam møter én gang i måneden slik at de kan snakke med alle som hjelper deres deltakere med utdanning og arbeid.

Eksempler

En utpekt NAV-veileder er til stede på møtene i jobbspesialistteamet én eller to ganger i måneden. NAV-veilederen mottar alle, eller de fleste, henvisningene fra IPS-tjenesten. Skåren blir 5.

Jobbspesialister drar til NAV-kontoret minst én gang i måneden for å møte veilederne som gruppe og diskutere deltakeres situasjon. Skåren blir 5.

En utpekt NAV-veileder mottar de fleste IPS-henvisningene og er til stede på behandlingsteam møtet hver måned. Under møtet kan han snakke med behandleren, erfaringskonsulenten og jobbspesialisten fra behandlingsteamet som arbeider med den enkelte. Skåren blir 5.

NAV-veilederen og jobbspesialisten møter hver enkelt som betjenes, hver måned. Skåren blir 5. Evaluatorene kan bemerke at denne prosessen er svært tidkrevende hvis de fleste IPS-deltakere har åpne saker hos NAV, og foreslå en annen strategi som vil gjøre jobbspesialisten i stand til å fokusere på å hjelpe personer direkte med å skaffe seg jobb.

Eksempler på spørsmål til jobbspesialistteamet

Deltar du på møter med NAV-veiledere?

Hvordan hjelper NAV-veilederne personer i jobbspesialistteamet?

Hvordan jobber alle sammen med deltakerne for å utarbeide jobbutviklingsplanen?

Eksempler på spørsmål til NAV-veiledere

Hvor ofte møter du jobbspesialistene? I hvilken sammenheng?

Hvordan jobber alle sammen med deltakerne for å utarbeide jobbutviklingsplanen?

Hvordan kan samarbeidet forbedres?

Slik beregner du skåren for dette punktet:

Finn ut hvor hyppig det er kommunikasjon mellom jobbspesialistene og NAV-veilederne. Vurder ved hjelp av alternativene 1–5 i kvalitetsskalaen.

4. Jobbspesialistteam

Jobbspesialistteamet består av minst to heltidsansatte jobbspesialister og en metodeveileder. De har ukentlige deltakerbaserte gruppeveiledninger i henhold til IPS-modellen, hvor de finner frem til strategier, utveksler jobbmuligheter og diskuterer deltakere. De dekker ved behov opp for hverandre mht. deltakerporteføljer.

Mulige kilder til informasjon for dette punktet:

Observasjon av møtet i jobbspesialistteamet

Intervjuer med jobbspesialister

Intervjuer med erfaringskonsulenter

Intervjuer med metodeveileder

Begrunnelse: Et team der alle arbeider med det samme, kan utveksle ideer og informasjon og dekke opp for hverandre. Derimot har en enkelt jobbspesialist i et team av behandlere ingen til å hjelpe seg med å tilegne seg ferdigheter, for eksempel innen bygging av relasjoner med arbeidsgivere.

Stillingsbetegnelsene metodeveileder, jobbspesialistteamleder, IPS-koordinator og leder for IPS-tjenesten brukes om hverandre om samme stilling.

Når det er god IPS-kvalitet på dette punktet, møter metodeveilederen alle jobbspesialistene ukentlig som gruppe for å gå igjennom deltakeres arbeidsmål og fremdrift når det gjelder å nå disse målene. Jobbspesialistene utveksler ideer om hva som

kan hjelpe personer med å nå målene sine. Teammedlemmene utveksler også jobbmuligheter under møtet, og de presenterer av og til arbeidsgivere for hverandre. Jobbspesialistene har egne deltakerporteføljer, men støtter og dekker opp for hverandre ved behov.

Se modulen «SE Unit Meeting» på DVD-en «Supported Employment Fidelity», og tenk over evaluatorenes inntrykk.

Eksempler

En behandlingsinstitusjon i et tynt befolket område betjener flere kommuner. Hver kommune har en jobbspesialist, og det er den samme personen som veileder alle jobbspesialistene. Evaluatorene foreslår ukentlige møter i jobbspesialistteamet, enten telefonmøter eller fysiske møter. Når denne ordningen eksisterer, anses gruppen for å være ett enkelt jobbspesialistteam. Hvis behandlere dekker opp for jobbspesialisten når hun er utilgjengelig (de hjelper for eksempel til med en jobbsøknad mens jobbspesialisten er borte fra jobben), er skåren for punktet **Jobbspesialistteam 4**.

Jobbspesialistene møtes ukentlig, men møtene går for det meste med til diskusjoner av administrative saker eller raske oppdateringer om hver person som betjenes. Skåren blir ikke høyere enn 3, fordi formålet med møtet er at teammedlemmene skal gi hverandre støtte, ved å komme opp med mulige løsninger, utveksle jobbmuligheter og feire suksesser.

Metodeveilederen har ikke kunnskap om IPS-prinsipper og -praksis. Vedkommende forklarer for eksempel at for personer med aktive rusmiddelproblemer er ikke IPS tilgjengelig, og han foreslår at jobbspesialistene avslutter saker etter at personene har vært ansatt i 90 dager. Evaluatorene gir ikke en høyere skår enn 3, fordi veiledningen ikke er basert på evidensbasert praksis.

En liten organisasjon i et tynt befolket område har bare én jobbspesialiststilling, og metodeveilederen har ikke noen deltakerportefølje. Skåren blir 1. Evaluatorene forklarer at det er vanskelig for en jobbspesialist å utføre jobben sin uten en jobbspesialistkollega å be om hjelp fra, utveksle jobbmuligheter med og dele ansvar med. Med mindre organisasjonen betjener færre enn 60 personer med alvorlige psykiske lidelser, oppfordrer evaluatorene organisasjonen til å opprette en jobbspesialiststilling til.

Jobbspesialistteamet består av én jobbspesialist og én heltids metodeveileder. Metodeveilederen har en portefølje på **ti** personer. Siden metodeveilederen fungerer både som metodeveileder og jobbspesialist, kan han utveksle jobbmuligheter med jobbspesialisten og ved behov dekke opp for jobbspesialisten. Skåren blir 3.

Et jobbspesialistteam består av én jobbspesialist og én metodeveileder som ikke har portefølje – den andre oppgaven til vedkommende er å lede et behandlingsteam. Skåren blir 1.

To jobbspesialister i et ACT-team har kontorplass sammen med ACT-teamet og deltar på møter i ACT-teamet to ganger i uken. De to jobbspesialistene deltar også på det ukentlige møtet i jobbspesialistteamet, der man diskuterer deltakeres situasjon og

utveksler jobbmuligheter, og de hjelper andre jobbspesialister ved behov. Jobbspesialistene får feltveiledning i jobb utvikling fra metodeveilederen. ACT-veilederen og metodeveilederen møtes sammen med jobbspesialistene for å gi månedlig personlig veiledning. Skåren blir 5.

Eksempler på spørsmål til jobbspesialister

Hvem rapporterer du til?

Kan du gi et eksempel på en gang da du hjalp en annen jobbspesialist, eller da noen hjalp deg?

Hvor ofte møter du de andre jobbspesialistene? Hva gjør dere under disse møtene? Hvordan er møtene nyttige?

Gi et eksempel på når du sist delte et jobbmuligheter med noen andre i teamet.

Var møtet vi observerte i dag, et typisk møte?

Eksempler på spørsmål til erfaringskonsulenter

Var møtet vi observerte i dag, et typisk møte?

Dekker du opp for andre jobbspesialister mht. deltakerporteføljer når de er fraværende eller har dobbeltbooket? (Dette kan forbedre skåren, for eksempel i tilfeller der det bare er én jobbspesialist, men der erfaringskonsulenten kan steppe inn.)

Er møtene basert på sterke sider? Hvorfor / hvorfor ikke? (Denne informasjonen kan også være relatert til punktene **Individuelt tilpasset jobbsøk**, **Individuelt tilpasset oppfølging**, **Ingen eksklusjonskriterier** eller **Fortløpende karriereveiledning**.)

Eksempler på spørsmål til metodeveiledere

Hvordan samarbeider jobbspesialistene?

Hvor ofte avholdes teammøtene?

Hvordan er en vanlig agenda for et teammøte?

Slik beregner du skåren for dette punktet:

Finn ut hvor mange ansatte det er i jobbspesialistteamet, hvor hyppig det avholdes deltakerbasert gruppeveiledning, og om hver enkelt kan få hjelp med deltakerporteføljene når det er nødvendig.
Vurder ved hjelp av alternativene 1–5 i kvalitetsskalaen.

5. Rollen til metodeveilederen

Jobbspesialistteamet ledes av en metodeveileder. Jobbspesialistenes ferdigheter utvikles og styrkes gjennom resultatbasert ledelse. Alle de fem nøkkelrollene til metodeveilederen er til stede.

Komponenter i dette punktet:

- Én heltidsansatt metodeveileder har ansvaret for maksimalt ti jobbspesialister. Metodeveilederen har ikke annet oppfølgingsansvar. (Metodeveiledere med ansvar for færre enn ti jobbspesialister kan bruke en tilsvarende andel av sin tid på andre oppfølgingsaktiviteter. En metodeveileder med ansvar for fire jobbspesialister kan for eksempel ha dedikert halve stillingen til metodeveilederrollen.)
- Metodeveilederen gjennomfører ukentlige veiledninger som skal evaluere deltakernes situasjon og finne frem til nye strategier og ideer for å støtte deltakerne i arbeidslivet.
- Metodeveilederen kommuniserer med leder for behandlingsteamene for å sikre at tjenestene integreres med hverandre, for å løse problemer i forbindelse med gjennomføring av programmet (f.eks. henvisningsproblemer eller overføring av oppfølging til behandlere) og for å holde fokus på verdien av arbeid. Metodeveilederen deltar hvert kvartal på et møte i hvert behandlingsteam.
- Metodeveilederen blir med nye jobbspesialister, eller jobbspesialister som har problemer med jobbutvikling, ut i felten hver måned for å styrke kompetansen ved å observere, vise hvordan arbeidet skal utføres, og gi tilbakemelding på ferdigheter, f.eks. under møter med arbeidsgivere i forbindelse med jobbutvikling.
- Metodeveilederen evaluerer deltakernes måloppnåelse sammen med jobbspesialistene og setter opp mål for å forbedre programmets resultater minst hvert kvartal.

Mulige kilder til informasjon for dette punktet:

Intervjuer med metodeveileder
Gjennomgang av (eventuelle) feltveiledningsnotater
Intervjuer med jobbspesialister
Intervju med erfaringskonsulenter
Intervjuer med behandlere og ledere for behandlingsteam

Begrunnelse: Effektive metodeveiledere er nøkkelen til vellykkede tjenester. Metodeveiledere fyller en rekke funksjoner, som instruktør for jobbspesialister, bindeledd til NAV, talsperson for arbeidsrettede tjenester i organisasjonen, kvalitetsforbedringsansvarlig for IPS-tjenesten (resultatbasert ledelse), organisator av styringsgruppen, og medansvarlig for implementering og drift av tjenesten.

Siden dette punktet handler om én person i organisasjonen, er det spesielt viktig at evaluatorene trekker frem noen av metodeveilederens sterke sider i rapporten. En skår på 3 eller lavere viser ikke nødvendigvis at metodeveilederen har dårlige ferdigheter, men kan være en indikator på andre problemer, som at vedkommende har for mange andre oppgaver, noe som med stor sannsynligvis vil påvirke en rekke nøkkelkomponenter.

Evaluatorene kan foreslå veiledningsverktøy som feltveiledningslogger og skjemaer for datainnsamling. Det er gitt noen eksempler mot slutten av denne håndboken, i delen Eksempler på tjenesteskjemaer.

KOMPONENT 1: Én heltidsansatt metodeveileder har ansvaret for maksimalt ti jobbspesialister. Metodeveilederen har ikke annet oppfølgingsansvar. (Metodeveiledere med ansvar for færre enn ti jobbspesialister kan bruke en tilsvarende andel av sin tid på andre oppfølgingsaktiviteter. En metodeveileder med ansvar for fire jobbspesialister kan for eksempel ha dedikert halve stillingen til metodeveilederrollen.)

Formålet med den denne komponenten er å sikre at metodeveilederen har tid til å utføre jobben sin på en god måte. God metodeveiledning er avgjørende for at IPS-tjenester skal gi gode resultater med hensyn til arbeidsdeltakelse.

Det er nyttig at metodeveilederne har en liten deltakerportefølje hvis de ikke har hatt erfaring som jobbspesialist. Hvor stor porteføljen bør være, vil avhenge av hvor mange jobbspesialister de har tilsyn med. Hvis metodeveilederen for eksempel er ansvarlig for 10 jobbspesialister, bør hun bare ha én person i sin deltakerportefølje. Hvis hun bare veileder én jobbspesialist, kan en deltakerportefølje på 15 personer være overkommelig. Hvis en metodeveileder har en deltakerportefølje som er stor med tanke på hennes mange andre oppgaver, gir evaluatorene ikke poeng for denne komponenten, og de anbefaler at metodeveilederen reduserer deltakerporteføljen sin.

Hvis metodeveilederen ikke har en deltakerportefølje, kan evaluatorene anbefale at metodeveilederen yter tjenester til et lite antall personer for å holde seg oppdatert om utfordringene med å implementere IPS. Men de gir poeng for denne komponenten selv om metodeveilederen ikke har noen deltakerportefølje.

Eksempler

En metodeveileder er ansvarlig for 12 jobbspesialister. Evaluatorene gir ikke poeng for denne komponenten.

En metodeveileder er ansvarlig for en IPS-tjeneste med åtte jobbspesialister og er også ansvarlig for klinisk ledelse av et ACT-team. Hun veileder fem pasientansvarlige (case managers) i ACT-teamet, leder daglige ACT-teammøter, og holder øye med resultatene av ACT-teamets arbeid. Evaluatorene gir ikke poeng for denne komponenten, siden det er svært vanskelig for en metodeveileder å hjelpe to tjenester med å utvikle seg samtidig som nye ansatte skal læres opp, resultater skal følges, tjenester skal koordineres med NAV, kvalitetsplaner skal implementeres, osv. Metodeveilederen har en nøkkelrolle, og organisasjonens ledelse bør sikre at hun er i stand til å gjøre jobben sin på en god måte.

En metodeveileder er ansvarlig for én jobbspesialist og et team på fem pasientansvarlige (case managers). Evaluatorene gir poeng for denne komponenten.

KOMPONENT 2: Metodeveilederen gjennomfører ukentlige veiledninger som skal evaluere deltakernes situasjon og finne frem til nye strategier og ideer for å støtte deltakerne i arbeidslivet.

Metodeveilederen må gjennomføre ukentlig veiledning for at det skal kunne gis poeng for denne komponenten. Enten individuell veiledning eller gruppeveiledning (møter i jobbspesialistteamet) er tilstrekkelig for denne komponenten. Men evaluatorene kan anbefale at metodeveilederne gir personlig veiledning i tillegg til gruppeveiledning. Nye jobbspesialister har ofte nytte av ukentlig personlig veiledning, mens erfarne jobbspesialister ofte setter pris på personlig veiledning minst én eller to ganger i måneden. Hvis en jobbspesialist har fått få personer ut i jobb, kan evaluatorene anbefale ukentlig individuell veiledning (veiledning på kontoret eller ute i felten), uavhengig av hvor lenge personen har vært ansatt.

Eksempler

En metodeveileder har ukentlige individuelle møter med jobbspesialister der man går igjennom deltakeres situasjon, men jobbspesialistteamet møtes ikke som gruppe. Evaluatorene gir poeng for denne komponenten, men skåren for punktet **Jobbspesialistteam** reduseres, siden det ikke er noen teammøter.

En metodeveileder setter ikke av tid til ukentlige teammøter eller personlig veiledning, men har daglig kontakt med teammedlemmene og diskuterer deltakeres situasjon etter hvert som nye ting inntreffer. Evaluatorene gir ikke poeng for denne komponenten, siden improviserte samtaler ikke kan erstatte fokusert planlegging og utveksling av ideer. Uten møter har samtaler dessuten en tendens til å fokusere på problemer og ignorere det som går bra, og hvem som vil dra nytte av videre karriereutvikling.

KOMPONENT 3: Metodeveilederen kommuniserer med leder for behandlingsteamene for å sikre at tjenestene integreres med hverandre, for å løse problemer i forbindelse med gjennomføring av programmet (f.eks. henvisningsproblemer eller overføring av oppfølging til behandlere) og for å holde fokus på verdien av arbeid. Metodeveilederen deltar hvert kvartal på et møte i hvert behandlingsteam.

Formålet med at metodeveiledere skal delta på behandlingsteam møter, er å være et forbilde for av en teamtilnærming. Hvis jobbspesialisten for eksempel forteller at en person snart skal begynne å arbeide, ber metodeveilederen teammedlemmene om å komme med ideer til jobbstøtte.

Eksempel

En metodeveileder deltar på ett behandlingsteam møte hvert kvartal. Jobbspesialistene i teamet hennes samarbeider med fire behandlingsteam. Evaluatorene gir ikke poeng for denne komponenten, siden hun ikke deltar på hvert teammøte, hvert kvartal.

KOMPONENT 4: Metodeveilederen blir med nye jobbspesialister, eller jobbspesialister som har problemer med jobbutvikling, ut i felten hver måned for å styrke kompetansen ved å observere, vise hvordan arbeidet skal utføres, og gi tilbakemelding på ferdigheter, f.eks. under møter med arbeidsgivere i forbindelse med jobbutvikling.

For at man skal kunne få poeng for denne komponenten, må alle nye jobbspesialister få feltveiledning i forbindelse med møter de har med arbeidsgivere for å få informasjon om arbeidsplassen og anbefale jobbsøkere. Feltveiledningen fortsetter til jobbspesialistene har de ferdighetene som skal til for å bygge relasjoner med arbeidsgivere.

For at det skal kunne gis poeng for denne komponenten, må metodeveilederen gjøre feltveiledningen selv og ikke delegere den til andre ansatte. For eksempel kan metodeveilederne be erfarne teammedlemmer om å vise hvordan man bygger relasjoner med arbeidsgivere, men metodeveilederne gjør også dette selv og veileder jobbspesialistene direkte.

Feltveiledning bidrar til at jobbspesialistene utvikler ferdigheter på en rekke områder. For eksempel kan evaluatorene under punktet **Aktivt engasjement og oppsøkende arbeid fra integrert behandlingsteam** kommentere at feltveiledning kan hjelpe jobbspesialister som har problemer med å engasjere og få med nye deltakere inn i tjenesten.

Punktet **Rollen til metodeveilederen** fokuserer imidlertid bare på feltveiledning for bygging av arbeidsgiverrelasjoner, siden dette er en ferdighet mange jobbspesialister har vanskelig for å lære, og som også er viktig for at de arbeidsrettede tjenestene skal gi resultater med hensyn til arbeidsdeltakelse.

For at det skal kunne gis poeng for denne komponenten, må metodeveilederne gi månedlig feltveiledning til alle som er nye, eller som har vanskeligheter med jobbutvikling. Hvis for eksempel færre enn 40 % av deltakerne i en jobbspesialists portefølje er i arbeid, eller hvis en jobbspesialist har færre enn tre jobbstarter hvert kvartal, gir metodeveilederen månedlig feltveiledning.

Eksempler

En metodeveileder gir alle nye teammedlemmer månedlig feltveiledning i jobbutvikling. Når jobbspesialistene har minst tre jobbstarter per kvartal og opprettholder minst 45 % sysselsatte deltakere i sin deltakerportefølje, gir hun feltveiledning hvert kvartal. Hun

dokumenterer ikke feltveiledningen. Evaluatorene gir poeng for denne komponenten og foreslår at hun begynner å føre feltveiledningslogger. I delen Eksempler på tjenesteskjemaer i denne håndboken er det gitt noen eksempler på logger.

En metodeveileder rapporterer at hun blir med nye medarbeidere på møter med arbeidsgivere én gang i måneden de første tre månedene. Evaluatorene observerer jobbutvikling og erfarer at de ansatte ikke har de ferdighetene som trengs for å bygge arbeidsgiverrelasjoner. De gir ikke poeng for denne komponenten og anbefaler månedlig feltveiledning.

En metodeveileder sier at han ikke gir feltveiledning i bygging av arbeidsgiverrelasjoner fordi han ikke har erfaring på dette området selv. Evaluatorene gir ikke poeng for denne komponenten. De bemerker at han vil få erfaring ved å dra ut sammen med medarbeiderne sine og bli i stand til å gi mer effektiv veiledning, ved at han vet hvordan man bygger relasjoner med arbeidsgivere.

KOMPONENT 5: Metodeveilederen evaluerer deltakernes måloppnåelse sammen med jobbspesialistene og setter opp mål for å forbedre programmets resultater minst hvert kvartal.

Når det gjelder dette punktet, evaluerer metodeveilederen deltakerresultater (f.eks. jobbstarter, antallet og prosentandel personer i arbeid, antall/prosentandel personer i utdanningstjenester osv.) sammen med teamet *og/eller* den enkelte jobbspesialist hvert kvartal. Metodeveilederen hjelper også til med å fastsette mål for forbedring. Hvis en jobbspesialist for eksempel har hjulpet to personer med å begynne i jobb hvert kvartal, kan målet hennes være å hjelpe tre personer med å begynne i jobb hvert kvartal. Eller hvis et team har 34 % deltakere i arbeid, kan målet være å øke andelen til 40 % i løpet av seks måneder.

Eksempler

En metodeveileder evaluerer deltakernes måloppnåelse sammen med teamet, ser etter tendenser og setter opp mål for forbedrede tjenester. Vedkommende rapporterer at han følger med på antallet henvisninger til tjenesten, antallet personer som får ordinært arbeid, antallet/andelen personer som holder på en jobb i 90 dager, og antallet personer i jobb som går ut av IPS-porteføljen. Vedkommende registrerer også antall personer som mottar utdanningsstøtte. Metodeveilederen sier: «Vi har lagt merke til at antallet personer som holder på en jobb i minst 90 dager, har gått ned de siste kvartalene. Vi har snakket om det i teamet. Jeg har bedt alle om å diskutere jobbstøtte på det ukentlige teammøtet, og jeg har gått igjennom skriftlige jobbstøtteplaner. Vårt mål er at 70 % av de som begynner i jobb, skal holde på jobben i minst 90 dager.» Evaluatorene gir poeng for denne komponenten.

En metodeveileder holder øye med resultatene av de arbeidsrettede tjenestene og formidler dataene til teamet, men fastsetter ikke mål for forbedring. Evaluatorene gir ikke poeng for denne komponenten. De foreslår at metodeveilederen hjelper teamet og den enkelte jobbspesialisten med å sette seg mål. De gir eksempler på mål, som for

eksempel: «Øk antallet jobbstarter til minst tre per kvartal innen januar», og «Engasjer minst 80 % av de som henvises til IPS-tjenesten».

Eksempler på spørsmål til jobbspesialister

Møter du metodeveilederen din for personlig veiledning (eller gruppeveiledning)? Hvor ofte? Hva gjør dere under disse møtene?

Hvordan lærte du hvordan man bygger relasjoner med arbeidsgivere? Har det hendt at metodeveilederen din har møtt arbeidsgivere sammen med deg? Når skjedde dette sist?

Får du informasjon om IPS-tjenestenes resultater? Hvordan får du denne informasjonen? Har teamet ditt noen mål når det gjelder å forbedre resultater? Hva er målene, og hvordan har dere tenkt å nå dem?

Hender det at metodeveilederen din hjelper deg med å sette deg resultatmål? Kan du gi meg et eksempel?

Eksempler på spørsmål til erfaringskonsulenter

Får du informasjon om resultater av IPS-tjenestene? Hvordan får du denne informasjonen? Har tjenesten noen mål når det gjelder å forbedre resultater?

Hvilke mål har du og din metodeveileder satt for dine resultater? (Hvis erfaringskonsulentene ikke har mål for forbedring av resultater, kan evaluatorene likevel gi poeng for denne komponenten, men de kan også anbefale at metodeveilederen hjelper erfaringskonsulentene, på samme måte som han/hun hjelper teammedlemmene, med å fastsette og nå mål.)

Eksempler på spørsmål til pasientansvarlige (case managers) / behandlere

Hender det at metodeveilederen deltar på møter i ditt behandlingsteam? Hvordan er dette nyttig? Når skjedde dette sist?

Eksempler på spørsmål til metodeveilederen

Hva er dine ansvarsområder i organisasjonen? Hvem er du ansvarlig for å veilede? Sitter du i noen arbeidsgrupper/utvalg? Har du andre jobber i organisasjonen? Har du en egen deltakerportefølje?

Hvordan bruker du informasjon om resultater av tjenesten? Forsøker du å forbedre et spesifikt resultat akkurat nå? Kan du fortelle meg hvordan du jobber med det? Har hver enkelt jobbspesialist mål for forbedring? Kan du gi noen eksempler?

Hvordan lærer nye jobbspesialister om jobbutvikling? (Hvis metodeveilederen sier at vedkommende er med jobbspesialistene på møter med arbeidsgivere: Spør hva som skjer når de drar ut sammen. Spør også om metodeveilederen fører logger over denne feltveiledningen som du kan få se på.) Hva gjør du hvis en jobbspesialist har et lavt antall jobbstarter?

Hvordan gir du veiledning? Hvor ofte? Hvis det varierer fra jobbspesialist til jobbspesialist: Hvordan bestemmer metodeveilederen hvor mye veiledning hun skal gi hver enkelt jobbspesialist?

Hvordan koordinerer du IPS med behandlings- eller boligtjenester? Hva slags forhold har du til andre teamledere i organisasjonen? Hvordan får du tilbakemeldinger om IPS-tjenesten fra andre teamledere og ansatte? Hvordan får du informasjon om endringer i organisasjonens tjenestetilbud?

Slik beregner du skåren for dette punktet:

Bestem det totale antallet komponenter som er til stede på evalueringstidspunktet. Vurder ved hjelp av alternativene 1–5 i kvalitetsskalaen.

6. Ingen eksklusjonskriterier

Alle som er interessert i å arbeide, har tilgang til arbeidsrettede tjenester, uavhengig av om de er definert som jobbklare eller ikke. Faktorer som stoffmisbruk, symptomer, fortid med voldelig atferd, kognitiv svikt, behandlingsavbrekk eller personlig fremtoning hindrer ikke deltakelse. Dette gjelder også når man er tatt inn i den arbeidsrettede tjenesten. Jobbspesialistene tilbyr seg å hjelpe til med å finne ny jobb når et arbeidsforhold er avsluttet, uansett årsak til at arbeidsforholdet ble avsluttet, eller antall jobber man har hatt. Hvis NAV har avklaringskriterier, skal ikke behandlingsinstitusjonen bruke disse for å ekskludere noen. Deltakere screenes ikke formelt eller uformelt.

Mulige kilder til informasjon for dette punktet:

- Intervjuer med behandlere
- Intervjuer med jobbspesialister
- Intervjuer med erfaringskonsulenter
- Befaring av områder som er tilgjengelige for publikum (se etter instruksjoner om hvordan man henviser seg selv til IPS)

Intervju med medisineringsansvarlig
Journalgjennomgang (evaluatorene leser notater for å finne ut når en person uttrykte interesse for arbeid, og når han ble henvist til IPS)
Intervjuer med deltakere
Intervjuer med familiemedlemmer

Begrunnelse: Behandlere og jobbspesialister kan ikke si med sikkerhet hvem som vil lykkes i arbeidslivet, men interesse for arbeid har vært vist å være en faktor som tilsier at man vil lykkes. Personer som ønsker å arbeide, overvinner mange slags problemer, og jobbspesialister hjelper til med å finne en jobb som passer godt med tanke på den enkeltes ferdigheter, erfaringer, preferanser og behov. Et viktig prinsipp for IPS er at alle som ønsker å arbeide, skal ha tilgang til IPS-tjenester.

Mange ansatte og ledere rapporterer at IPS er tilgjengelig for alle som uttrykker interesse for arbeid, men at potensielle deltakere i enkelttilfeller kan bli silt ut. En pasientansvarlig (case manager) kan for eksempel unnlate å spørre en person om interessen for å jobbe, eller foreslå at en person tar tak i rusproblemet sitt før han eller hun begynner å tenke på en jobb. Det vil fra tid til annen skje at noen oppfordres til å vente med å begynne å arbeide, og heller fokusere på behandling, men dette er *ikke* i samsvar med punktet **Ingen eksklusjonskriterier**. I stedet kommer henvisningene til IPS fra flere personer i organisasjonen, dvs. pasientansvarlige (case managers), behandlere, miljøarbeidere i bolig, erfaringskonsulenter, deltakere (selvhenvvisning) og psykiatere.

Jobbspesialistene hjelper personer med mer enn én jobb hvis det er behov for det. Når NAV-veiledere ikke kan godkjenne mer enn ett jobbforsøk, tilbyr jobbspesialistene seg likevel å hjelpe til med en ny jobb med én gang, og de gir deltakeren håp ved å si at det han/hun lærte i den siste jobben, vil bidra til at han/hun lykkes i neste.

Evaluatorene undersøker om alle har tilgang til IPS. Når tjenesten finansieres av NAV, spør evaluatorene om NAV-veiledere kan betjene personer med aktive rusmiddelproblemer, personer som nylig har mistet jobben, eller personer som nylig har vært avvist fra arbeidsrettede tjenester. De spør om det er andre midler tilgjengelig for å dekke tjenester til personer som ikke har åpne saker hos NAV.

Når IPS-tjenesten ikke er en del av behandlingsinstitusjonen, må evaluatorene ha møter med behandlere (eller andre nøkkelpersoner) for å forstå hvordan behandlerne snakker med pasientene om arbeid. Evaluatorene drar til den aktuelle behandlingsinstitusjonen for å gjennomføre disse intervjuene.

Hvis det er venteliste til IPS-tjenesten, gir ikke evaluatorene en høyere skår enn 4 for dette punktet. Begrunnelsen er at når det er ventelister, vil noen behandlere slutte å henvise, og noen deltakere vil miste interessen for arbeid. Evaluatorene anbefaler at organisasjons ledelse øker tjenestens kapasitet.

Evaluatorene leser journalnotater fra behandlere (herunder medisineringsansvarlige) for å finne ut om medlemmene av behandlingsteamet snakker med personer om arbeid og karriere. Denne ene informasjonskilden bestemmer ikke skåren for dette punktet.

Eksempler

~~En behandlingssinstitusjon betjener 1200 personer med alvorlige psykiske lidelser hvert år, men IPS-tjenesten betjener bare 40 personer. Det er tvilsomt om alle pasienter blir oppfordret til å vurdere arbeid. Hvis de hadde blitt det, ville evaluatorene helt sikkert ha hørt om en lang venteliste. Evaluatorene anbefaler å opprette nye jobbspesialiststillinger og kommer med en kommentar om tilgangen til IPS. Evaluatorene kan gi skåren 2, avhengig av hvilke andre opplysninger som foreligger.~~

En overgangsarbeidstjeneste og en bedrift drevet av organisasjonen (som ansetter deltakere) drives parallelt med IPS Supported Employment-tjenesten. Evaluatorene hører at behandlere henviser personer til arbeidstreningstjenester for at de skal få arbeidserfaring og utvikle god arbeidsatferd. Behandlerne forklarer at det er deltakerens valg som bestemmer hvilken arbeidsrettet tjeneste som velges, men evaluatorene vet at personer ofte føler at tjenesteytere oppfordrer dem til å gå i den ene eller den andre retningen, selv når man får anledning til å «velge». Noen har blitt så vant til å velge noe institusjonen tilbyr, at de trenger oppmuntring for å velge en ordinær jobb. Evaluatorene spør personer som har deltatt i arbeidstreningstjenester, om de ville ha foretrukket å begynne i en ordinær jobb med én gang. De spør dem også hvordan personene valgte hvilken tjeneste de ville delta i. Evaluatorene gir ikke høyere skår enn 3.

Behandlerne krever avholdenhet før de henviser personer til IPS. Evaluatorene gir ikke høyere skår enn 3.

Jobbspesialistene fraråder behandlere å henvise personer som har hatt befatning med rettsapparatet. Evaluatorene gir ikke høyere skår enn 3.

Når tjenestene ikke har mekanismer som gjør at deltakerne kan henvise seg selv til IPS, eller deltakerne og familiemedlemmene deres ikke vet at de kan henvise seg selv, blir skåren ikke høyere enn 4. Evaluatorene spør deltakere og behandlerne hvordan potensielle deltakere finner ut at de kan henvise seg selv, og hvordan de kan henvise seg selv.

Når jobbspesialistene avslutter saker for personer som ikke har lyktes i jobbene sine (for eksempel hvis en person ble sagt opp på grunn av dårlig oppmøte), blir skåren ikke høyere enn 3.

Eksempler på spørsmål til jobbspesialister

Hvem bør henvises til IPS? Hvem bør ikke henvises til IPS? Hva med personer med rusmiddelproblemer? Personer som har en historie med voldelig atferd? En som ikke møter til avtaler med behandleren?

Hva gjør du hvis en person slutter i en jobb uten varsel fordi han ikke liker jobben?

Hjelper du en person som har mistet en jobb på grunn av symptomer, med å finne en

annen jobb? Hvilke neste trinn ville du anbefalt?

Kan du yte tjenester til personer som ikke har åpne saker hos NAV? (Hvis svaret er nei: «Er det noen NAV-veilederne ikke kan betjene?»)

Er det noen pasientansvarlige (case managers) eller behandlere som henviser personer oftere enn andre? Inneholder porteføljeoversikten din navnet på de som har henvist deltakerne til deg?

Eksempler på spørsmål til erfaringskonsulenter

Er det noen begrensninger når det gjelder hvem som kan henvises til IPS-tjenesten?

Hvem kan henvise en person til IPS? Kan personer henvise seg selv? Vet de som mottar behandling for alvorlige psykiske lidelser, hvordan man henviser seg selv?

Hvem bør henvises til IPS? Hvem bør ikke henvises til IPS?

Hva kan gjøres for å forbedre samsvaret med Ingen eksklusjonskriterier i denne organisasjonen?

Eksempler på spørsmål til pasientansvarlige (case managers), behandlere og medisineringsansvarlige

Når er det rette tidspunktet for å snakke med noen om jobb?

Når ville du *ikke* anbefalt noen en ordinær jobb?

Hender det at personer må igjennom arbeidstrening/-utprøving før de kan tas inn i IPS-tjenesten? Har organisasjonen tjenester for slike tilfeller? Hvor ofte har du henvist til disse tjenestene de siste seks månedene?

Hender det at du er bekymret for at en jobb kan forverre et rusmiddelproblem fordi personen vil få høyere inntekt? Hva gjør du i slike tilfeller?

Hva gjør du hvis du jobber med en person som har dårlig personlig hygiene, men sier at han vil ha en jobb?

Hvilken strategi har du når du jobber med personer som sier at de er interessert i en jobb, men som ikke tar medisinene sine som de skal?

Hender det at du foreslår arbeid for personer som er i femti- eller sekstiårene eller eldre?

Hva gjør at du begynner å snakke med personer om arbeid?

Har du noen gang jobbet med en som var bostedsløs, men som ønsket seg jobb?

Har det hendt at du har anbefalt noen å slutte å fokusere på arbeid og heller konsentrere seg om behandlingen? Fortell om dette.

Hvor mange personer i din deltakerportefølje er med i IPS-tjenesten?

Hvis tjenesten har en venteliste: Har du fortsatt å henvise?

Hvem i din deltakerportefølje er interessert i jobb? Har du henvist disse personene?

Eksempler på spørsmål til metodeveiledere

Hvordan blir deltakere henvist til IPS-tjenesten? Hvor lang tid tar det?

Kan hvem som helst henvise til tjenesten?

Hvordan finner de som får et behandlingstilbud av organisasjonen, ut at de kan henvise seg selv til IPS?

Hvem bør henvises til IPS? Hvem bør ikke henvises til IPS?

Har det blitt henvist personer til deg i løpet av de siste månedene som ikke burde vært henvist? Fortell i så fall om dette.

Eksempler på spørsmål til behandlingsledere

Se spørsmål til pasientansvarlige (case managers), behandlere og medisineringsansvarlige.

Vet du hvor mange personer i hver portefølje som er i jobb?

Hvordan veileder du behandlere som ikke har mange deltakere som er i jobb?

Eksempler på spørsmål til deltakere

Husker du når noen i denne organisasjonen spurte om du var interessert i jobb? Var tidspunktet rett? Ville du vært interessert i å høre om jobbmuligheter tidligere?

Hvordan fikk du vite om IPS-tjenesten?

Deltok du i en annen arbeidsrettet tjeneste før du møtte NN (jobbspesialistens navn)? Hvordan fikk du vite om tjenesten? Hvordan bestemte du deg for å bli med i denne tjenesten?

Har du noen gang blitt anbefalt å vente med å begynne å jobbe?

Eksempler på spørsmål til administrative ledere i organisasjonen

Er organisasjonens IPS-tjeneste i stand til å hjelpe de fleste som ønsker å jobbe?

Slik beregner du skåren for dette punktet:

Undersøk hvor stor grad av ekskludering organisasjonen har (hvis ekskludering forekommer). Vurder ved hjelp av alternativene 1–5 i kvalitetsskalaen.

7. Organisasjonen har fokus på ordinært arbeid

Organisasjonen fremmer ordinært arbeid ved hjelp av flere strategier. Organisasjonens inntaksprosedyre inkluderer spørsmål om interesse for arbeid. Organisasjonen har skriftlig informasjon (f.eks. brosjyrer, oppslagstavler, plakater) om arbeid og arbeidsrettede tjenester. Fokus bør være på programmer som tilbyr tjenester til voksne med alvorlige psykiske lidelser. Organisasjonen legger til rette for arenaer der deltakerne kan utveksle arbeidserfaringer med andre pasienter/deltakere og med personalet. Organisasjonen måler andelen deltakere i ordinært arbeid og deler denne informasjonen med organisasjonens ledelse og ansatte.

Komponenter i dette punktet:

- Organisasjonens inntaksprosedyre inkluderer spørsmål om interesse for arbeid.
- Organisasjonen spør om interesse for arbeid ved alle årlige (eller halvårlige) vurderinger eller gjennomganger av behandlingsplanen.
- Organisasjonen benytter skriftlig informasjon (f.eks. brosjyrer, oppslagstavler, plakater) om arbeid og arbeidsrettede tjenester i resepsjonen eller i venterom.
- Organisasjonen støtter opplegg minst to ganger per år der deltakerne kan dele arbeidserfaringer med andre pasienter/deltakere og med personalet (f.eks. arbeidsfokuserte arrangementer for hele organisasjonen, opplæring i arbeidstiden, likepersongrupper, artikler i nyhetsbrev, foredragsholdere for behandlingsgrupper osv.).
- Organisasjonen måler andelen deltakere i ordinært arbeid minst hvert kvartal og deler resultatene med organisasjonens ledelse og personale.

Mulige kilder til informasjon for dette punktet:

Rundtur i organisasjonen
Intervjuer med deltakere
Intervjuer med behandlere
Intervjuer med erfaringskonsulenter
Intervjuer med jobbspesialister
Journalgjennomganger
Intervju med organisasjonens ledelse
Gjennomgang av data: kvartalsvise opplysninger om andelen deltakere med alvorlige psykiske lidelser som er i arbeid

Begrunnelse: Ingen eksklusjonskriterier måler om personer som er interessert i arbeid, har tilgang til IPS Supported Employment. Punktet **Organisasjonen har fokus på ordinært arbeid** innebærer at personer skal få anledning til å vurdere om de ønsker å arbeide. Noen personer som ikke har vært i arbeid på lenge, kanskje mange år, trenger oppmuntring til å finne ut hvordan en jobb kan passe inn i livene deres. Andre trenger å bli gitt tro på at de vil kunne lykkes og trives i en jobb.

Når organisasjoner har flere behandlingsteam, foretas graderingen for enheten/teamet jobbspesialistene er tilknyttet. Evaluatorene anvender ikke komponentene på behandlingsteam som ikke har er tildelt en jobbspesialist.

Når IPS-tjenesten ikke befinner seg ved behandlingsinstitusjonen, men er en del av en adskilt rehabiliteringsorganisasjon, anvender evaluatorene komponentene i dette punktet på behandlingsinstitusjonen (se kapittel 5). Evaluatorene besøker behandlingssinstitusjonen for å lese henvisninger (eller andre standardiserte skjemaer som brukes ved inntak) og behandlingsplaner (eller andre standardiserte skjemaer som brukes minst én gang i året). Evaluatorene besøker områder i bygningen som er tilgjengelige for publikum, og ser etter oppslag som oppmuntrer personer til å vurdere arbeid, eller informasjon om IPS-tjenesten.

KOMPONENT 1 og 2: Organisasjonens inntaksprosedyre inkluderer spørsmål om interesse for arbeid. Organisasjonen spør om interesse for arbeid ved alle årlige (eller halvårlige) vurderinger eller gjennomganger av behandlingsplanen.

Evaluatorene leser deltakerjournaler (inntaksskjemaer og årlige oppfølgingskjemaer) og undersøker om personer blir stilt standardiserte spørsmål om interesse for arbeid når de begynner med tjenestene, og minst hvert år etter det. Årsaken til at spørsmålene bør være standardiserte (skrevet på skjemaene), er at behandlerne ikke utilsiktet skal kunne spørre om arbeid på en avfeierende måte, for eksempel slik: «Du vil vel ikke arbeide?»

Det er ikke nok å spørre personen om arbeid han har hatt. Behandlerne diskuterer om person ønsker å arbeide *nå eller i fremtiden*.

Eksempler på spørsmål om interesse for arbeid

Hvis du arbeider nå: Er du fornøyd med jobben?

Er du interessert i å arbeide?

Har du vurdert utdanning eller teknisk opplæring?

Vil du ha informasjon om hvordan dine stønader og ytelser ville blitt påvirket av en jobb?

Vil du høre hvorfor andre velger arbeid fremfor stønader og ytelser?

Vil du ha informasjon om tjenester som hjelper personer med jobb og karriere?

Har du vurdert å begynne å arbeide?

Hva ville fordelene vært med å ha en jobb?

Hva er du bekymret for når det gjelder det å skulle jobbe?

KOMPONENT 3: Organisasjonen benytter skriftlig informasjon (f.eks. brosjyrer, oppslagstavler, plakater) om arbeid og arbeidsrettede tjenester i resepsjonen eller i venterom.

Minst ett område i bygningen som er tilgjengelig for publikum, skal ha materiell om arbeid slik at deltakere og familiemedlemmer vet at de kan få hjelp med jobb og karriere.

Eksempler

Det er plassert ut plakater og brosjyrer om IPS i og nær IPS-kontorene. Det er ikke informasjon om arbeid andre steder i bygningen. Evaluatorene gir ikke poeng, siden formålet med denne komponenten er å reklamere for jobbhjelp til personer som ikke allerede er involvert i IPS.

Evaluatorene ser en oppslagstavle med eksempler på jobber personer i IPS-tjenesten har funnet. Tavlen er i resepsjonen, og telefonnummeret til metodeveilederen er oppgitt, slik at personer kan henvise seg selv til IPS. Evaluatorene gir poeng for denne komponenten.

IPS-tjenester blir bare tilbudt personer som får langvarig behandling for psykiske lidelser, og ikke personer som kommer til organisasjon for veiledning av kortere varighet. Det er bare reklamemateriell for IPS i områder i bygningen der det gis langvarige tjenester. Evaluatorene gir poeng for denne komponenten.

KOMPONENT 4: Organisasjonen støtter opplegg minst to ganger per år der deltakerne kan dele arbeidserfaringer med andre pasienter/deltakere og med personalet (f.eks. arbeidsfokusede arrangementer for hele organisasjonen, opplæring i arbeidstiden, likepersongrupper, artikler i nyhetsbrev, foredragsholdere for behandlingsgrupper osv.).

Det å høre fra erfaringskonsulenter som arbeider, hjelper mange med å beholde håpet om å få en jobb. Behandlerne har også nytte av å høre hva slags forandringer arbeid gir i personers liv. De ansatte sørger for at deltakere som er i arbeid, kan dele sine historier med pasienter som ikke arbeider, og med personalet minst to ganger i året.

Eksempler

Jobbspesialistteamet arrangerer to ganger i året en frokost der man feirer at personer har kommet ut i jobb. Alle organisasjonens pasienter inviteres, for å høre presentasjoner fra personer som er i arbeid. Behandlerne deltar ikke. Evaluatorene gir ikke poeng for denne komponenten, for behandlerne bør også høre historiene. De anbefaler at behandlerne deltar på frokosten og tar med seg de av sine pasienter som kan være interessert i jobb.

De administrative lederne rapporterer at de ikke legger til rette for at personer skal kunne dele sine erfaringer med arbeid og utdanning, fordi «de fleste pasienter blir kjent med hverandre over tid i grupper og på venterommet. De snakker om jobbene sine med hverandre.» Evaluatorene gir ikke poeng for denne komponenten, siden de administrative

lederne ikke kan vite at mange får høre om arbeid.

Evaluatorene leser skriftlige nedtegnelser av arbeidserfaringer fra organisasjonens pasienter, som ligger tilgjengelig i venterommet. Behandlerne rapporterer at det kommer personer som er i arbeid, til teammøtene deres hvert kvartal for å snakke om jobbene sine og hvorfor de valgte å jobbe. Evaluatorene gir poeng for denne komponenten.

KOMPONENT 5: Organisasjonen måler andelen deltakere i ordinært arbeid minst hvert kvartal og deler resultatene med organisasjonens ledelse og personale.

Denne komponenten gjelder alle personer med alvorlige psykiske lidelser som betjenes av organisasjonen, ikke bare de som mottar IPS-tjenester. Formålet er å øke bevisstheten om hvor mange personer det er som ikke er i arbeid. For at det skal kunne gis poeng, må organisasjons ledelse ha formidlet minst en firedel av arbeidsdataene til organisasjons administrative ledere og ansatte.

Evaluatorene spør organisasjonens ledelse om de hvert kvartal registrerer antallet/andelen personer med alvorlige psykiske lidelser som har ordinært arbeid. De spør også behandlerne hvor stor andel av dem med alvorlige psykiske lidelser som er i arbeid. Hvis behandlerne ikke får informasjon om antallet/prosentandelen personer som er i arbeid, har ikke innsamlingen av data økt bevisstheten, og det gis ikke poeng. (Hvis behandlerne ikke husker nøyaktig hvor mange det er, kan evaluatorene likevel gi poeng så lenge behandlerne husker å ha fått informasjonen.)

Når evaluatorene får vite at ulike typer arbeid (f.eks. frivillig arbeid, vernet arbeid, overgangsarbeid, ordinært arbeid) ikke holdes fra hverandre i dataene som samles inn eller rapporteres, tar de med definisjonen på ordinært arbeid (se Ordliste) i kommentarene sine.

Eksempel

Et eksempel på god IPS-kvalitet er når metodeveilederne fordeler porteføljeoversikter til pasientansvarlige (case managers) i begynnelsen av måneden og ber dem om å sette ring rundt navnet til de som har hatt en ordinær jobb den siste måneden. Behandlere får definisjonen av ordinært arbeid hver gang. Lederne sender et notat med resultatene: «15 prosent av dem med alvorlige psykiske lidelser som vi betjener, er i jobb. Det er 2 prosentpoeng mer enn i forrige kvartal. Målet vårt er 18 % innen neste år.» QA-lederen besøker behandlingsteammer for å diskutere resultatet.

Eksempler på spørsmål til pasientansvarlige (case managers), behandlere

Hvordan definerer dere ordinært arbeid?

Hvor mange av dem med alvorlige psykiske lidelser som betjenes av denne organisasjonen, er det som har ordinært arbeid?

Har de som er i arbeid, fått mulighet til å dele sine historier (i nyhetsbrev, på arrangementer, i behandlingsgrupper osv.)?

Når du jobber med den årlige oppfølgingen (eller behandlingsplanen), hva gjør du når noen ytrer ønske om å jobbe? Hva gjør du hvis vedkommende sier at han ikke er sikker på om han ønsker å arbeide?

Hvor stor andel av dem med alvorlige psykiske lidelser i din organisasjon er det som har en ordinær jobb?

Eksempler på spørsmål til administrative ledere i organisasjonen

Når organisasjonen måler andelen deltakere med ordinært arbeid, hvilke deltakere er inkludert i beregningen?

Hvordan definerer dere ordinært arbeid?

Hvordan blir informasjon om ordinært arbeid samlet inn? Hvor ofte?

Hvordan blir informasjon om andelen personer i ordinært arbeid formidlet til personalet?

Har deltakerne hatt mulighet til å dele sine «tilbake på jobb»-erfaringer med andre pasienter/deltakere og med de ansatte siden forrige kvalitetsevaluering? Fortell om dette.

Innhenter dere informasjon om andre typer arbeid (f.eks. skjermede arbeidsplasser eller jobber som er reservert personer med funksjonsnedsettelse?) Blir disse jobbene holdt atskilt fra ordinært arbeid?

Hvor mange av dem med alvorlige psykiske lidelser er det som har ordinært arbeid? Er det satt noen mål om en økning i dette antallet?

Eksempler på spørsmål til erfaringskonsulenter

Hva kan gjøres for å øke bevisstheten blant behandlerne om viktigheten av arbeid? (Formålet med å spørre er at erfaringskonsulentene kan ha gode forslag de kan dele i rapporten.) Evaluatorene spør ikke for å endre den endelige skåren.

Hvordan får deltakerne vite om IPS-tjenestene? Finnes det bedre strategier når det gjelder å reklamere for IPS?

Slik beregner du skåren for dette punktet:

Bestem det totale antallet komponenter som er til stede på evalueringstidspunktet. Vurder ved hjelp av alternativene 1–5 i kvalitetsskalaen.

8. Støtte til Supported Employment fra ledergruppen

Organisasjonens ledergruppe (f.eks. administrerende direktør / daglig leder, driftsleder, QA-leder, økonomisjef, klinikkssjef, medisinsk ansvarlig, personalsjef) bidrar til å implementere og drive IPS Supported Employment. Alle fem nøkkelementer for støtte fra ledergruppen er til stede.

Komponenter i dette punktet:

- Daglig leder og klinikkssjef viser at de har kunnskap om prinsippene i IPS.
- Organisasjonens QA-prosess inkluderer en eksplisitt evaluering av IPS-tjenesten eller kriteriene i tjenesten minst hver 6. måned ved å bruke IPS-kvalitetsskalaen eller til høy IPS-kvalitet er nådd, og deretter minst hvert år. Organisasjonens QA-prosess bruker resultatene fra kvalitetsevalueringen til å forbedre implementeringen og driften av IPS Supported Employment.
- Minst én representant for ledergruppen deltar aktivt i møter i IPS-styringsgruppen, som avholdes minst hvert halvår for tjenester med god kvalitet og minst hvert kvartal for tjenester som ennå ikke har oppnådd god kvalitet. «Styringsgruppen» er en bredt sammensatt gruppe av interessenter, som skal være ansvarlig for gjennomgang av kvaliteten, implementeringen av tjenesten og leveringen av tjenesten. Gruppen utarbeider skriftlige handlingsplaner som tar sikte på å utvikle eller opprettholde tjenester av god kvalitet.
- Organisasjonens administrerende direktør / daglige leder informerer om hvordan IPS-tjenester støtter organisasjonens formål, og definerer klare og spesifikke mål for IPS og/eller ordinært arbeid for alt personale i organisasjonen de første seks månedene og videre minst én gang per år (dvs. i kickoff-samlinger, i møter med hele organisasjonen, i nyhetsbrev osv.). Denne oppgaven delegeres ikke til en annen leder.
- Metodeveilederen formidler informasjon om hva som hindrer og fremmer evidensbasert praksis, til ledergruppen (inkludert administrerende direktør) minst to ganger per år. Ledergruppen hjelper metodeveilederen med å identifisere problemer og sette i verk tiltak for å løse dem.

Mulige kilder til informasjon for dette punktet:

Intervjuer med medlemmer av ledergruppen (f.eks. administrerende direktør, klinikkssjef og QA-leder)
Intervjuer med metodeveileder
Gjennomgang av kvalitetssikringsrapport eller møtereferater
Intervjuer med behandlere
Intervjuer med jobbspesialister
Intervjuer med erfaringskonsulenter
Gjennomgang av møter i styringsgruppen
Gjennomgang av handlingsplan / strategisk plan

Merk: Stillingsbetegnelsene kan variere mellom organisasjoner og systemer.

Administrative ledere kan ha titler som sykehusdirektør, administrerende direktør og personalsjef, og avdelingsledere kan ha titler som leder for psykisk helsevern, leder ved

avdeling for atferdsvansker osv. I noen organisasjoner kalles daglig leder administrerende direktør. Det kan dessuten variere hvilke stillingsbetegnelser som brukes for medlemmene av ledergruppen i organisasjoner som betjener andre grupper.

Begrunnelse: Formålet med dette punktet er å sikre at implementeringen og driften av IPS ikke delegeres til jobbspesialistteamet. Implementeringsstudier har vist at organisasjonens ledelse er kritisk for vellykket implementering av en evidensbasert praksis.

Evaluatorene gjennomfører et kort gruppeintervju med flere administrative ledere, for eksempel daglig leder / administrerende direktør, QA-leder og klinikkssjef. Denne gruppen rapporterer om aktiviteter som hele ledergruppen har vært med på. Det er ikke nødvendig at evaluatorene møter alle medlemmene i ledergruppen.

Store organisasjoner kan ha mer enn ett jobbspesialistteam (et jobbspesialistteam består av én eller flere jobbspesialister som rapporterer til én enkelt metodeveileder). I slike tilfeller blir IPS-evalueringsbesøk gjennomført for enkeltteam, men det er bare nødvendig å intervju organisasjonens ledergruppe én gang i året. Informasjon fra intervjuet av ledergruppen kan brukes til kvalitetsevalueringen av hvert jobbspesialistteam dette året.

Når IPS Supported Employment-tjenesten ikke er en del av behandlingsinstitusjonen, gjelder noen av komponentene i dette punktet både organisasjonen der IPS-tjenesten befinner seg, og behandlingsinstitusjonen, mens andre komponenter bare gjelder organisasjonen der IPS Supported Employment-tjenesten befinner seg. Se listen nedenfor.

- **Første komponent:** Daglig leder for begge organisasjoner må vise at de har grunnleggende forståelse av IPS Supported Employment, for at evaluatorene skal kunne gi poeng for denne komponenten.
- **Andre komponent:** Evaluatorene får informasjon om kvalitetssikringsprosessen i begge organisasjoner.
- **Tredje komponent:** Minst én leder fra hver organisasjon må delta i ledelsesforumet (noen ganger kalt møter i styringsgruppen) for at man skal kunne få poeng for denne komponenten.
- **Fjerde komponent:** Begge lederne må si at de støtter ordinært arbeid og IPS Supported Employment, for at det skal kunne gis poeng.
- **Femte komponent:** Denne komponenten gjelder organisasjonen der jobbspesialistene er ansatt.

Se modulen «Executive Director Interview» på DVD-en «Supported Employment Fidelity». Evaluatorene innhenter spesifikk informasjon om hvordan ledergruppen fremmer IPS Supported Employment.

KOMPONENT 1: Daglig leder og klinikkssjef viser at de har kunnskap om prinsippene i IPS.

For at dette kriteriet skal være oppfylt, må topplederne ha en så god generell forståelse av IPS-modellen at de forstår hva som er den generelle filosofien, og hvilke ressurser og hva slags praksis som må til for at IPS-tjenesten skal fungere. Det forventes ikke at toppledelsen kjenner detaljene i bruken av IPS.

De fleste toppledere har vanskeligheter med å beskrive alle de åtte IPS-prinsippene. Når de kan beskrive noen prinsipper, gir evaluatorene poeng for denne komponenten. Begrunnelsen for denne komponenten er at IPS-tjenester er mer bærekraftige når de øverste lederne forstår hvordan IPS skiller seg fra andre arbeidsrettede tjenester. Hvis de forstår at personer som ønsker å arbeide, bør få hjelp med en ordinær jobb med én gang, er det for eksempel mer sannsynlig at de vil hjelpe til med å fase ut arbeidstreningstjenester ved organisasjonen.

Eksempel

En daglig leder fremhever noen prinsipper når han/hun beskriver tjenesten. Hun sier: «Tjenesten hjelper personer med ordinære jobber med én gang, og tjenesten er tilgjengelig for alle som ønsker å arbeide. Jeg er glad for at vi er i ferd med å implementere enda en evidensbasert praksis i organisasjonen vår.» Evaluatorene gir poeng for denne komponenten.

KOMPONENT 2: Organisasjonens QA-prosess inkluderer en eksplisitt evaluering av IPS-tjenesten eller kriteriene i tjenesten minst hver 6. måned ved å bruke IPS-kvalitetsskalaen eller til høy IPS-kvalitet er nådd, og deretter minst hvert år. Organisasjonens QA-prosess bruker resultatene fra kvalitetsevalueringen til å forbedre implementeringen og driften av IPS Supported Employment.

Formålet med denne komponenten er å oppmuntre organisasjonens ledelse til å hjelpe til med å overvåke og forbedre IPS-kvalitetsskårene. Evaluatorene gir poeng hvis kvalitetssikringsprosessen dekker noen evalueringspunkter eller totalresultatet.

Eksempler

Evaluatorene leser organisasjonens kvalitetssikringsrapporter og finner ut at kvalitetssikringsgruppen har fulgt med på den totale IPS-kvalitetsskåren, og skåren for punktet **Ingen eksklusjonskriterier**, de siste 18 månedene. Rapportene viser til hvordan IPS-styringsgruppen har bidratt til å bedre IPS-kvaliteten. Evaluatorene gir poeng for denne komponenten.

QA-lederen rapporterer at gruppen har diskutert mål for oppfølging og forbedring av tiltak for å øke IPS-kvaliteten, men IPS-kvalitet er ikke rapportert i kvalitetssikringsprosessen så langt. Evaluatorene gir ikke poeng for denne komponenten.

KOMPONENT 3: Minst én representant for ledergruppen deltar aktivt i møter i IPS-styringsgruppen, som avholdes minst hvert halvår for tjenester med god kvalitet og minst hvert kvartal for tjenester som ennå ikke har oppnådd god kvalitet. «Styringsgruppen» er en bredt sammensatt gruppe av interessenter, som skal være ansvarlig for gjennomgang av kvaliteten, implementeringen av tjenesten og leveringen av tjenesten. Gruppen utarbeider skriftlige handlingsplaner som tar sikte på å utvikle eller opprettholde tjenester av god kvalitet.

Personer i overordnede stillinger kan godkjenne organisatoriske endringer. For eksempel kan overordnede ledere utarbeide planer for å implementere ukentlige behandlingsteammøter. Eksempler på personer som bør være med i styringsgruppen, er klinikkjef, QA-leder og/eller driftsleder. Organisasjonens ledelse, sammen med metodeveilederen, setter ned styringsgrupper som skal gjennomgå evalueringsrapporter og utarbeide handlingsplaner for bedre IPS-kvalitet. De vurderer også hvordan man kan gjøre IPS mer tilgjengelig, oppmuntre flere til å vurdere arbeid, samarbeide med lokale utdanning- og opplæringsprogrammer osv. Gruppen består av forskjellige interessenter (f.eks. deltakere, familiemedlemmer, behandlingsledere, jobbspesialister, og NAV-veiledere). Medlemmene av gruppen vil kanskje ikke utarbeide tiltak for alle evalueringspunkter som har fått lavere skår enn 5, men de utarbeider en plan de mener er gjennomførbar. Evaluatorene ber om å få se en kopi av den siste kvalitetsplanen. Eksempler på handlingsplaner er tilgjengelige i delen Kvalitetsverktøy mot slutten av denne håndboken.

Eksempler

Daglig leder (adm. dir.) deltar på ett møte i styringsgruppen hvert år, og QA-lederen deltar hvert kvartal. Evaluatorene gir poeng for denne komponenten.

KOMPONENT 4: Organisasjonens administrerende direktør / daglige leder informerer om hvordan IPS-tjenester støtter organisasjonens formål, og definerer klare og spesifikke mål for IPS og/eller ordinært arbeid for alt personale i organisasjonen de første seks månedene og videre minst én gang per år (dvs. i kickoff-samlinger, i møter med hele organisasjonen, i nyhetsbrev osv.). Denne oppgaven delegeres ikke til en annen leder.

Støtte fra daglig leder er avgjørende for god implementering av tjenesten. Hvis administrative ledere og faglig ansatte ikke tror at IPS er viktig for daglig leder, kan det hende at de lar være å gjøre vanskelige endringer.

Eksempel

De faglig ansatte rapporterer at daglig leder snakket om IPS og arbeid for seks måneder siden på kickoff-samlingen. Evaluatorene gir poeng for denne

komponenten.

Behandlerne rapporterer at daglig leder besøkte deres behandlingsteammøter for noen måneder siden. De sa at hun snakket om hvordan det å ha en jobb kan gjøre det lettere å overkomme ulike problemer. Evaluatorene gir poeng for denne komponenten.

KOMPONENT 5: Metodeveilederen formidler informasjon om hva som hindrer og fremmer evidensbasert praksis, til ledergruppen (inkludert administrerende direktør) minst to ganger per år. Ledergruppen hjelper metodeveilederen med å identifisere problemer og sette i verk tiltak for å løse dem.

Møter mellom metodeveilederen og organisasjonens daglige leder kan inkludere andre personer, for eksempel klinikksjefen, og kan være på så lite som 20 minutter. Det som er viktig, er at den som kjenner tjenesten best, kan formidle suksesser og be om hjelp direkte. Ved å gjøre det hjelper han daglig leder med å huske IPS-tjenesten og være opptatt av resultatene av den.

Evaluatorene ber om eksempler på hvordan ledergruppen har bidratt til å løse problemer i forbindelse med tjenesten. Ledergruppen kan for eksempel ha flyttet midler for å opprette en ny jobbspesialiststilling for å redusere ventelisten. Et annet eksempel kan være at daglig leder har bedt om et møte med en regional NAV-leder for å drøfte hvordan organisasjonen bedre kan samarbeide med NAV.

Eksempler

Ledelsen i noen organisasjoner rapporterer at selv om metodeveilederen ikke har direkte tilgang til ledergruppen, så rapporterer vedkommende til noen som kan videreformidle informasjon om IPS til administrative ledere. En slik ordning er ikke tilstrekkelig. I stedet bør metodeveilederen ha direkte tilgang til medlemmer av ledergruppen minst to ganger i året, slik at vedkommende kan snakke med de som kan hjelpe hennes tjeneste.

Ledergruppen inviterer metodeveilederen til å delta på en del av deres møte to ganger i året. Metodeveilederen sa at hun rapporterer om tjenestens suksesser og utfordringer, og at hun ber om hjelp ved behov. Som et resultat av møtene gikk daglig leder med på at behandlingsteamene skulle møtes ukentlig i stedet for månedlig. Medisinsk ansvarlig sa at hun hadde snakket med psykiaterne om viktigheten av arbeid, siden metodeveilederen rapporterte at psykiaterne ikke alltid støttet IPS.

Evaluatorene gir poeng for denne komponenten.

En IPS-tjeneste er implementert i en rehabiliteringsorganisasjon som ikke tilbyr behandling av psykiske lidelser. Jobbspesialistene koordinerer tjenester med behandlerne ved den lokale behandlingsinstitusjonen. Metodeveilederen møter rehabiliteringsorganisasjonens ledergruppe to ganger i året for å drøfte statusen for IPS-tjenesten. Hun møter ikke ledergruppen ved behandlingsinstitusjonen. Evaluatorene gir poeng. Merk: Det er ikke et krav at metodeveilederen møter ledergruppen ved behandlingsinstitusjonen, men ett medlem av ledergruppen fra

behandlingsinstitusjonen deltar i IPS-styringsgruppen ved rehabiliteringsorganisasjonen (tredje komponent i dette punktet) og får informasjon om utfordringer med implementeringen.

Eksempler på spørsmål til medlemmer av ledergruppen

Daglig leder og klinikkssjef: Beskriv IPS-tjenesten. Hvordan skiller IPS seg fra andre arbeidsrettede tjenester? (Hvis en av disse personene overlater ansvaret for å svare til metodeveilederen eller en annen person, skal evaluatorene omformulere seg og på ny rette spørsmålet til daglig leder og klinikkssjef.)

Hvilke endringer har dere gjort for å bedre IPS-kvaliteten? Hvilke endringer vil dere gjøre i fremtiden?

(Til daglig leder): Har du hatt anledning til å snakke med de ansatte i organisasjonen om IPS Supported Employment? Hvordan formidler du målet om ordinært arbeid? (Evaluatorene: Hvis noen andre forsøker å svare for daglig leder om hva han eller hun har gjort, må dere rette spørsmålet til daglig leder igjen.)

(Til daglig leder): Hender det at du snakker direkte med metodeveilederen?

Er IPS-kvalitet en del av kvalitetssikringsprosessen? Omfatter for eksempel kvalitetssikringsprosessen overvåking av kvalitetsskårer? Inkluderer kvalitetssikringsprosessen måloppnåelsen til deltakerne i IPS Supported Employment-tjenesten? Hadde det vært mulig å få se en fersk kvalitetssikringsrapport (eller den delen av rapporten som handler om IPS)?

Har dere en styringsgruppe eller et ledelsesforum for IPS? Hvem deltar på møtene? Hva har det vært fokusert på under møtene? Hvor ofte møtes gruppen? Er noen fra ledergruppen med i styringsgruppen?

Hvordan formidler metodeveilederen informasjon om tjenesten til ledergruppen? Hvordan har ledergruppen bidratt til implementeringen og driften av tjenesten?

Beskriv forholdet mellom NAV-veilederne og jobbspesialistene. Har ledergruppen bidratt til å styrke samarbeidet?

Eksempler på spørsmål til metodeveilederen

Har du tilgang til ledelsen i denne organisasjonen (for eksempel daglig leder, QA-leder, medisinsk ansvarlig) hvis du trenger hjelp med IPS-tjenesten? Hvordan har de vært til hjelp? Forstår de utfordringene med hensyn til implementering og drift av tjenestene og med hensyn til tjenestens resultater?

Har dere en styringsgruppe eller et ledelsesforum for IPS? Hvem deltar på møtene? Hva har det vært fokusert på under møtene? Er de nyttige? Hvor ofte møtes gruppen?

Finnes det en handlingsplan? Er det mulig å få se på en kopi?

Prioriterer daglig leder ordinært arbeid for organisasjonens deltakere?

Eksempler på spørsmål til de ansatte i jobbspesialistteamet og behandlingsteamet og til erfaringskonsulenter som ikke er en del av IPS-tjenesten

Mener daglig leder at arbeidsrettede tiltak er en viktig del av tjenestene i denne organisasjonen? Hva gir deg det inntrykket?

Hva er forskjellen mellom en «ordinær jobb» og andre typer arbeid?

Slik beregner du skåren for dette punktet:

Bestem det totale antallet komponenter som er til stede på evalueringstidspunktet.
Vurder ved hjelp av alternativene 1–5 i kvalitetsskalaen.

Tjenester

1. Arbeidsrettet økonomisk veiledning

Alle deltakere tilbys hjelp med å få omfattende, individuell arbeidsrettet økonomisk veiledning før de begynner i en ny jobb, og deretter når de skal fatte beslutninger om endringer i arbeidstid og lønn. Arbeidsrettet økonomisk veiledning inkluderer trygdeytelser, medisinsk hjelp, subsidierte medikamenter, bostøtte, ytelser/stønader relatert til partnere og barn, pensjoner fra tidligere ansettelse og alle andre mulige inntektskilder.

Deltakere får informasjon og hjelp med å melde inntekter til NAV samt hjelp med bostøtte, grunn- og hjelpestønad, yrkesskadeerstatning, skattetrekk osv., avhengig av hvilke ytelser/stønader deltakeren mottar.

Mulige kilder til informasjon for dette punktet:

Journalgjennomganger
Intervju med stønadsveiledere
Gjennomgang av stønadsveiledningsrapporter
Intervjuer med jobbspesialister
Intervjuer med NAV-veiledere
Intervjuer med deltakere
Intervjuer med behandlere

Begrunnelse: For å kunne ta beslutninger om arbeid trenger jobbsøkere og arbeidstakere riktig informasjon om sin personlige situasjon. Mange velger å ikke arbeide fordi de frykter å miste stønader og ytelser. Andre ønsker å jobbe nok til at de kan forsørge seg selv, og bli uavhengig av ytelser og stønader. Komplette informasjon om hvordan en persons økonomiske situasjon vil bli påvirket av at han begynner å arbeide, er avgjørende.

Arbeidsrettet økonomisk veiledning (også kjent som stønadsveiledning) hjelper personer med å ta informerte valg. I IPS har personer tilgang til komplett, riktig informasjon om hvordan uføreytelser og andre stønader/ytelser fra det offentlige vil bli påvirket hvis de begynner å jobbe igjen.

IPS-kvaliteten blir ikke påvirket av om de som yter arbeidsrettet økonomisk veiledning, er ansatt av organisasjonen som yter IPS-tjenester, eller av en annen organisasjon. Det som er viktig, er at deltakerne kan få veiledning om stønader og motta riktig, komplett informasjon. Stønadsveiledere bør få intensiv opplæring med hyppige oppdateringer.

De som yter arbeidsrettet økonomisk veiledning, skal kunne

- si hva personens samlede inntekt vil bli hvis vedkommende begynner å jobbe del- eller heltid

- gi informasjon om ulike inntektskilder (uføretrygd, grunn- og hjelpestønad, sosialhjelp, bostøtte og annet)
- gi informasjon om hvordan arbeidsinntekt påvirker ytelser/stønader relatert til partnere og barn
- hjelpe deltakere med å lage en plan for å bli uavhengig av ytelser og stønader, hvis de ønsker dette
- hjelpe deltakere med å benytte seg av ordninger som innebærer at man kan kombinere arbeid med trygd
- gi personer individuelt tilpasset informasjon om hvordan stønadene deres (og den samlede inntekten) vil bli påvirket av ulik inntekt
- hjelpe til mer enn én gang (hvis en person for eksempel har flere spørsmål eller må ta en avgjørelse om en jobb)

Det er ikke nødvendig at alle deltakere møter en stønadsveileder. Noen mottar ikke ytelser/stønader og har ikke behov for informasjon om stønader, mens andre ikke ønsker å møte en stønadsveileder. Dette kan spesielt være tilfellet for tjenester rettet mot unge mennesker, siden unge mennesker gjerne oppmuntres til å prøve arbeid og ikke ha trygd som førstevalg.

Individuelt tilpasset planlegging vil si å gi deltakerne informasjon om deres individuelle situasjon, slik at de kan ta informerte valg. For eksempel: «Hvis du tjener 10 000 kroner i måneden, vil du miste bostøtten, men barnetrygden vil ikke bli berørt, og månedsinntekten blir XXX kroner. Hvis du tjener 20 000 kroner i måneden ...»

Evaluatorene gir ikke høyere skår enn 2 når den arbeidsrettede økonomiske veiledningen bare består av å forklare rettigheter.

Når en jobbspesialist gir stønadsveiledning, spør evaluatorene hva slags opplæring han har fått, og om han får videreopplæring. De spør om jobbspesialisten kan gi informasjon om en rekke forskjellige ytelser/stønader, og om han kan hjelpe når en deltaker har en ektefelle eller en person han/hun forsørger, som også mottar stønader (siden disse stønadene kan bli påvirket av personens arbeidsinntekt).

Eksempler

Organisasjonens ledelse rapporterer at behandlerne gir personer grunnleggende informasjon om hvordan trygdeytelsene deres vil bli påvirket av arbeid. Behandlerne får informasjon om stønader ved å lese informasjon fra NAV. Evaluatorene gir ikke høyere skår enn 3.

Jobbspesialistene rapporterer at de henviser de fleste deltakerne til stønadsveiledning, men mindre enn 20 % av tjenestens deltakere møter en stønadsveileder. Evaluatorene gir skåren 2 og anbefaler at jobbspesialistene eller familiemedlemmer hjelper deltakere med å møte til avtaler.

De oppfordrer også metodeveilederen til å følge med på hvor mange som benytter seg

av stønadsveiledning, inntil jobbspesialistene rutinemessig følger opp henvisningen.

Evaluatorene kommer frem til at stønadsveiledningen som tilbys, er tilstrekkelig for de som mottar én type ytelser/stønader, men ikke for de som mottar en annen. De gir ikke høyere skår enn 3.

Jobbspesialistene henviser bare til stønadsveiledning før personen begynner i jobb, og hjelper ikke deltakerne med å skaffe seg mer informasjon når de skal ta beslutninger om endringer mht. lønn og arbeidstid.

Evaluatorene gir ikke høyere skår enn 4.

Når jobbspesialister ikke hjelper noen som arbeider, med månedlig rapportering (med å sende informasjon om arbeidsinntekt til NAV eller andre steder personen mottar ytelser fra), gir ikke evaluatorene høyere skår enn 4. Det forventes ikke at jobbspesialistene hjelper alle som arbeider, med å oppgi inntekt, siden noen oppgir inntekten sin selv. Men noen har nytte av å sitte sammen med en som kan hjelpe, når de skal oppgi inntekt, og noen har nytte av å bli minnet på at de må oppgi arbeidsinntekt.

Evaluatorene får vite at personer venter en måned eller lenger på å få møte en stønadsveileder. De tar med en kommentar om at noen deltakere kan miste motet og interessen for arbeid fordi de må vente på stønadsveiledning. Skåren reduseres imidlertid ikke, med mindre ventetiden er så lang at personer må fatte beslutninger om jobber uten god informasjon.

En stønadsveileder kommer til organisasjonen hver måned for å gi arbeidsrettet økonomisk veiledning til personer som mottar trygdeytelser. Personer som mottar andre typer stønader, møter stønadsveilederen enkeltvis. Evaluatorene gir ikke en høyere skår enn 3.

En stønadsveileder kommer til organisasjon hver måned for å fortelle familiemedlemmer om trygdeordningens arbeidsinsentiver. Deltakerne møter stønadsveiledere individuelt og kan ta med seg familiemedlemmer eller andre støttepersoner på de individuelle møtene. Dette er i samsvar med god IPS-kvalitet.

Eksempler på spørsmål til jobbspesialister

Hva slags stønadsveiledning er tilgjengelig for deltakere i denne tjenesten? Hvem gir veiledning om ytelser og stønader?

Hvordan holder dere orden på hvilke deltakere som faktisk får stønadsveiledning, og hvilke som ikke møter en stønadsveileder?

Hva gjør dere hvis noen ikke møter opp til en veiledningsavtale med stønadsveileder?

Hvor mange i din deltakerportefølje er det som har mottatt stønadsveiledning?

Vet du om deltakerne blir informert om hva som kan skje med deres samlede inntekt hvis de jobber deltid eller heltid? Får de skriftlige eksempler som de kan se på senere?

Hender det at du hjelper deltakere med å oppgi inntekter? Kan du gi meg et eksempel?

Har du noen gang hjulpet noen med å motta stønadsveiledning en andre eller tredje gang på grunn av endringer i inntekten?

Eksempler på spørsmål til erfaringskonsulenter

Hender det at du blir med personer når de skal møte stønadsveilederen? Er informasjonen klar og komplett?

Får de fleste i IPS-tjenesten stønadsveiledning?

Hvordan kan stønadsveiledningen forbedres?

Gir stønadsveilederen deltakerne skriftlig informasjon som de kan lese igjennom senere? Er informasjonen nyttig?

Eksempler på spørsmål til den som yter arbeidsrettet økonomisk veiledning

Kan du gi informasjon om andre stønader enn folketrygdytelser? Kan du for eksempel hjelpe til med vurderinger knyttet til forsikringer og tjenstepensjoner? Kan du gi god informasjon om hvordan deltakerens inntekt vil påvirke andre i familien hvis deltakeren har en partner eller forsørgeransvar? Kan du gi informasjon om sosiale stønader som sosialhjelp og bostøtte?

Hvordan har du fått opplæring i arbeidsrettet økonomisk veiledning? Har du deltatt i opplæring (eller videreopplæring) det siste året? Fortell om dette.

Gir du deltakerne skriftlig informasjon om deres personlige situasjon? Er det mulig å få se et eksempel på en slik rapport?

Møter du personer ansikt til ansikt eller per telefon?

Kan du gi deltakerne informasjon om hvordan de vil komme økonomisk ut av deltids- eller heltidsarbeid? Kan du gi individuelt tilpasset informasjon, eller forteller du bare hvilke arbeidsmotiverende ordninger som finnes?

Hvor lang tid tar det fra en person blir henvist til deg, til vedkommende får møte deg?

Eksempler på spørsmål til deltakere

Har noen spurt deg om du er interessert i å få vite hvordan det vil påvirke stønadene dine hvis du begynner å jobbe igjen? Hva skjedde deretter?

Snakket den personen som ga deg informasjon om stønader, om alle inntektskildene du har? For eksempel trygdeytelser, forsikring, tjenstepensjon, sosialhjelp eller bostøtte? Spurte hun hvor mye penger du mottar fra hver inntektskilde?

Ga personen som informerte deg, noen eksempler? Fikk du for eksempel vite hva som vil skje hvis du jobber deltid eller heltid?

Var informasjonen nyttig? Var den forståelig?

Fikk du med deg noe skriftlig da du gikk fra møtet, som kunne hjelpe deg med å huske detaljene? Var dokumentet spesifikt for deg og de stønadene du mottar, eller var det en

oversikt over regler som gjelder for alle som mottar stønader?

Fortalte noen deg hvordan du skulle oppgi inntektene dine etter at du hadde begynt å jobbe igjen? Fortalte de deg hvordan du oppgir hver enkelt inntektskilde?

Var det noen som hjalp deg med å oppgi inntektene dine til NAV eller andre myndigheter? Ville du hatt hjelp?

Eksempler på spørsmål til pasientansvarlige (case managers) og behandlere

Hva gjør du hvis inntekten til en deltaker som er i arbeid, endrer seg når hun går ut av IPS-tjenesten? Kan du henvise personen til stønadsveiledning? Har du gjort det noen gang?

Får de fleste deltakerne i IPS-tjenesten god informasjon om hvordan stønadene deres vil påvirkes av arbeidsinntekt?

Får de fleste deltakerne i IPS-tjenesten god informasjon om hvordan stønadene deres vil påvirkes av arbeidsinntekt?

Eksempler på spørsmål til NAV-veiledere

Hvordan mottar deltakerne informasjon om arbeid og stønader? Er denne tjenesten tilgjengelig for alle som trenger den? Mottar deltakerne nyttig informasjon som er tilpasset deres individuelle situasjon?

Slik beregner du skåren for dette punktet:

Fastslå hvor mye hjelp deltakerne får til omfattende arbeidsrettet økonomisk veiledning. Vurder ved hjelp av alternativene 1–5 i kvalitetsskalaen.

2. Åpenhet

Jobbspesialistene gir deltakerne informasjon og hjelp med å fatte gjennomtenkte beslutninger om hva som skal formidles til arbeidsgiveren om egne vansker eller tilretteleggingsbehov.

Komponenter i dette punktet:

- Jobbspesialistene krever ikke at alle deltakere skal informere om sine psykiske vansker på arbeidsplassen for å motta tjenester.
- Jobbspesialistene diskuterer med deltakerne mulige fordeler og ulemper ved å informere arbeidsplassen om egne vansker eller tilretteleggingsbehov før deltakeren eventuelt informerer om dette. Jobbspesialistene beskriver hvordan det å informere kan påvirke tilrettelegging, samt jobbspesialistens rolle i forhold til kommunikasjon med arbeidsgiveren.
- Jobbspesialistene diskuterer spesifikk informasjon som kan formidles (f.eks. informasjon om at man mottar behandling for psykiske lidelser, om egen funksjonsnedsettelse, om problemer med angst eller en periode utenfor arbeidslivet osv.) og gir eksempler på hva som kan fortelles til arbeidsgivere.
- Jobbspesialistene diskuterer åpenhet ved mer enn én anledning (f.eks. hvis deltakere ikke har funnet noen jobb etter to måneder, eller hvis deltakere forteller om problemer på jobben).

Mulige kilder til informasjon for dette punktet:

Journalgjennomganger
Intervjuer med deltakere
Intervjuer med jobbspesialister (inkl. simulerte samtaler om åpenhet)
Intervjuer med metodeveiledere
Intervjuer med familiemedlemmer
Intervjuer med behandlere

Begrunnelse: Mange jobbsøkere er urolige for å bli stigmatisert på grunn av sin psykiske lidelse, eller de ønsker å komme seg videre i livet uten å fokusere på problemer eller funksjonsnedsettelser. Andre setter pris på at jobbspesialistene taler deres sak når de søker på jobber, vurderer mer utdanning eller opplæring og/eller ber om tilrettelegging. Kjernen i dette punktet er at personer skal kunne velge om de vil opplyse om problemene sine, hvilke opplysninger de vil gi, og hvem de ønsker å gi opplysninger til. Jobbspesialistene hjelper hver enkelt med å vurdere egne valg og retter seg etter deltakerens preferanse.

Det er tatt med et skjema om åpenhet («Plan for kontakt med arbeidsgivere») i Eksempler på tjenesteskjemaer mot slutten av denne håndboken. Når jobbspesialistene bruker dette skjemaet eller et annet skjema sammen med deltakerne sine, gir, evaluatorene skåren 3 eller høyere. Når jobbspesialistene bruker et omfattende skjema om åpenhet og det er tydelig at de prøver å få frem deltakerens perspektiver på mulige fordeler eller ulemper

ved åpenhet i stedet for å komme med sine egne synspunkter, gir evaluatorene 4 eller høyere. For at de skal kunne gi skåren 5, må evaluatorene også finne tegn på at jobbspesialistene diskuterer åpenhet med noen personer mer enn én gang.

KOMPONENT 1: Jobbspesialistene krever ikke at alle deltakere skal informere om sine psykiske vansker på arbeidsplassen for å motta tjenester.

Alle jobbsøkere og arbeidstakere blir spurt om sine preferanser når det gjelder å være åpen overfor arbeidsgivere om funksjonsnedsettelsen (eller at han/hun er involvert i IPS-tjenesten). Elever/studenter blir om nødvendig spurt om de vil informere utdanningsstedets administrasjon og undervisningspersonell om funksjonsnedsettelsen.

Eksempler

Noen jobbspesialister rapporterer at de ikke er villige til å hjelpe til med jobbutvikling med mindre deltakerne er villige til å være åpne. Andre i teamet gir deltakerne mulighet til å velge, men oppfordrer personer til å være åpne overfor arbeidsgiverne. Evaluatorene gir ikke poeng for denne komponenten.

Én jobbspesialist sier: «Det er opp til deltakerne å velge om de vil være åpne eller ikke, men personer ønsker ikke å være åpne, for de er urolige for å bli stigmatisert.» De to jobbspesialistene i jobbspesialistteamet anslår at 90 % av deltakerne deres ikke ønsker å være åpne om at de har en funksjonsnedsettelse. Hvis ikke evaluatorene blir overbevist om at jobbspesialistene diskuterer åpenhet på en upartisk måte, får de ikke poeng for denne komponenten.

Evaluatorene spør deltakerne om de husker å ha snakket med jobbspesialisten om hvorvidt jobbspesialisten skal kontakte arbeidsgivere på deres vegne. Noen rapporterer at de vil at jobbspesialistene skal snakke med arbeidsgivere på vegne av dem, men at de ikke visste om denne muligheten. Evaluatorene gir ikke poeng for denne komponenten.

KOMPONENT 2: Jobbspesialistene diskuterer med deltakerne mulige fordeler og ulemper ved å informere arbeidsplassen om egne vansker eller tilretteleggingsbehov før deltakeren eventuelt informerer om dette. Jobbspesialistene beskriver hvordan det å informere kan påvirke tilrettelegging, samt jobbspesialistens rolle i forhold til kommunikasjon med arbeidsgiveren.

For å få poeng må jobbspesialistene på en upartisk måte hjelpe deltakerne med å tenke over fordeler og ulemper med åpenhet. De ber deltakeren om å snakke om fordeler og ulemper fra sitt ståsted og lar være å komme med sine egne meninger.

Eksempel

Evaluatorene har samtaler med jobbspesialistene enkeltvis og ber jobbspesialistene bli med på et rollespill der jobbspesialistene skal diskutere åpenhet med en deltaker (spilt av evaluatoren). Tre av de fire jobbspesialistene spør «deltakeren» hva hun tenker om

mulige fordeler og risikoer. «Er du urolig for at det kan få konsekvenser hvis du opplyser en mulig arbeidsgiver om funksjonsnedsettelsen din? Hvilke fordeler tror du det kan ha å være åpen?» Den fjerde jobbspesialisten sier at han forteller personer at han kan hjelpe dem med å finne arbeid fortare hvis han kan snakke med arbeidsgivere på vegne av dem, men at noen arbeidsgivere kanskje ikke ønsker å ansette personer som har psykiske helseproblemer. Evaluatorene gir poeng for denne komponenten, siden det meste av teamet utfører denne oppgaven på en god måte. De kommer også med anbefalinger om opplæring og veiledning for å sikre at jobbspesialistene handler mer ensartet. Rapporten sier ikke noe om hvilke jobbspesialister som trenger mer hjelp.

KOMPONENT 3: Jobbspesialistene diskuterer spesifikk informasjon som kan formidles (f.eks. informasjon om at man mottar behandling for psykiske lidelser, om egen funksjonsnedsettelse, om problemer med angst eller en periode utenfor arbeidslivet osv.) og gir eksempler på hva som kan fortelles til arbeidsgivere.

Selv om jobbspesialistene skal være sannferdige overfor arbeidsgivere, kan de gå med på at noen opplysninger skal være private. Hvis en arbeidsgiver ønsker informasjon som jobbspesialisten ikke har tillatelse til å gi, forklarer hun at hun ikke har tillatelse til å gi denne typen personopplysninger, og/eller tilbyr seg å ta med seg jobbsøkeren slik at arbeidsgiveren kan spørre ham/henne direkte.

Eksempel

En jobbspesialist sier til deltakerne sine: «Jeg forteller arbeidsgiverne at jobbsøkerne jeg kjenner, har hatt psykiske helseproblemer, som for eksempel depresjon eller angst, men at de er klare til å arbeide og har en rekke ferdigheter og evner. Jeg kommer ikke til å opplyse om diagnosen din, medisiner eller behandlingshistorie. Hvordan synes du det høres ut? Dette er et eksempel på god IPS-kvalitet.

KOMPONENT 4: Jobbspesialistene diskuterer åpenhet ved mer enn én anledning (f.eks. hvis deltakere ikke har funnet noen jobb etter to måneder, eller hvis deltakere forteller om problemer på jobben).

Jobbspesialistene diskuterer åpenhet med personer på ulike tidspunkter. For eksempel ønsker noen arbeidssøkere å ta en ny beslutning om åpenhet for hver bedrift som kontaktes. Hvis en jobbsøker har sett etter jobber i over to måneder, kan jobbspesialisten spørre om han vil gjøre endringer i jobbsøket, for eksempel endre beslutningen om åpenhet om funksjonsnedsettelsen.

Eksempel

Jobbspesialistene gir eksempler på situasjoner der de har tatt opp åpenhet ved mer enn én anledning. For eksempel: «Jeg arbeidet med en person som ikke ønsket å opplyse om at hun samarbeidet med meg, før hun begynte å få problemer på jobben. Vi snakket om at

jeg kanskje kunne hjelpe til med å be om tilrettelegging, og hun bestemte seg for å prøve det.» Dette eksemplet indikerer god IPS-kvalitet.

Eksempler på spørsmål til jobbspesialister

Hvis du skulle hjelpe meg med å søke jobb, hvordan ville du beskrive problemstillingen rundt åpenhet overfor arbeidsgiver? Hva om jeg sa at jeg ikke var sikker på om jeg ville være åpen eller ikke? Hva om jeg sa at jeg ikke ville informere om mine psykiske helseproblemer?

Hender det at du snakker om åpenhet ved mer enn én anledning? Hva er det som i så fall utløser en ny samtale om åpenhet? Kan du gi meg et eksempel?

Jeg antar at noen deltakere i din deltakerportefølje synes det er greit med åpenhet, og andre ikke. Omtrent hvor stor andel av deltakerne i din deltakerportefølje velger å være åpne?

Eksempler på spørsmål til erfaringskonsulenter

Hender det at du hjelper deltakerne med å vurdere om de skal informere om en funksjonsnedsettelse eller ikke? Hva sier du i disse samtalene? Hva ville du sagt til en som var usikker på om hun skulle være åpen overfor potensielle arbeidsgivere?

Eksempler på spørsmål til deltakere

Snakker jobbspesialisten din med arbeidsgivere på vegne av deg for å påvirke dem til å ansette deg? Ble du spurt om du ønsket at jobbspesialisten skulle gjøre det?

Kan du huske å ha snakket med jobbspesialisten din om åpenhet – om hvorvidt du vil at arbeidsgiverne skal få vite at du mottar tjenester fra ABC behandlingsinstitusjon? Hva husker du om den samtalen?

Har jobbspesialisten din kontakt med arbeidsgiveren din nå? Hvordan bestemte du at jobbspesialisten kunne snakke med arbeidsgiveren din (eller ikke)?

Eksempler på spørsmål til metodeveiledere

Hvordan gir dere nye jobbspesialister opplæring i å snakke om åpenhet overfor arbeidsgiver?

Har dere noen viktige retningslinjer jobbspesialistene bør følge når de diskuterer åpenhet overfor arbeidsgiver med deltakere?

Slik beregner du skåren for dette punktet:

Bestem det totale antallet komponenter som er til stede på evalueringstidspunktet.
Vurder ved hjelp av alternativene 1–5 i kvalitetsskalaen.

3. Fortløpende karriereveiledning

Innledende karriereveiledning gjennomføres over 2–3 møter, men oppdateres hele tiden med ny informasjon. En karriereprofil som inkluderer informasjon om preferanser, erfaringer, kompetanse, gjeldende tilpasning, sterke sider, personlige kontakter osv., oppdateres etter hver ny yrkeserfaring. Det er fokus på problemløsning gjennom vurdering av miljøet og vurdering av mulighetene for tilpasninger. Informasjonskilder er blant annet deltakeren, behandlingsteamet, kliniske journaler, og, med deltakerens tillatelse, pårørende og tidligere arbeidsgivere.

Mulige kilder til informasjon for dette punktet:

Journalgjennomganger
Data fra intervjuene med
metodeveilederen Intervjuer
med deltakere
Intervjuer med jobbspesialister
Intervjuer med
erfaringskonsulenter Intervjuer
med familiemedlemmer
Intervjuer med behandlere

Begrunnelse: I IPS Supported Employment lærer personer om sine styrker og preferanser på samme måte som andre gjør – ved å inneha ordinære jobber. Arbeidet med karriereprofilen leder frem til en individuelt tilpasset utdannings- og jobbutviklingsplan. Karriereprofilen oppdateres hver gang deltakeren får ny arbeidserfaring eller mer utdanning

Jobbspesialistene utfører typisk tjenestene noe forskjellig. Evaluatorene samler så mye informasjon som mulig, vurderer hver enkelt jobbspesialist og regner deretter ut gjennomsnittet.

Kjernen i dette punktet er at deltakerne ikke blir bedt om å delta i kartlegging av arbeidsevne (f.eks. skriftlige arbeidsrelaterte tester, interestetester og arbeidsprøver), praksisbaserte vurderinger/avklaringer (som midlertidig arbeid), arbeidstreningsgrupper, frivillig arbeid, kortvarig ansettelse i vernet bedrift eller andre former for vurdering/avklaring før de kan motta hjelp med å få seg en ordinær jobb. Jobbspesialisten bruker i stedet noen uker på samtaler med deltakeren, pasientansvarlig (case manager), psykiater, miljøarbeider i bolig og, med tillatelse fra deltakeren, familiemedlemmer og tidligere arbeidsgivere og lærere. Formålet er ikke å avgjøre arbeidsevnen, men å finne ut hva personen liker, hvilke ferdigheter og hva slags erfaring han har, og hva som vil

hjelp ham med å nå målene sine. Teammedlemmene tenker for eksempel over hvilke arbeidsmiljøer som gjør det lettere for personer å overvinne rusmiddelproblemer. I noen situasjoner vurderer de også tilrettelegging på arbeidsplassen, som for eksempel deltidsarbeid. Informasjonen samles i en karriereprofil. Karriereprofilen oppdateres etter hver ny jobb- og utdanningserfaring, slik at disse erfaringene blir tatt vare på.

Støtte til utdanning og opplæring er i samsvar med god IPS-kvalitet selv om fullføring av et utdanningsprogram vil utsette jobbsøket. Jobbspesialister hjelper til med utdannings- og opplæringsprogrammer som er relevante for et karrieremål og tilgjengelige for alle (ikke reservert for personer med funksjonsnedsettelse).

Når personer er i praksis, bruker evaluatorene ekstra tid på å få informasjon om disse stillingene. De spør hvordan stillingen er relevant for personens arbeidsmål – utfører deltakeren arbeid som er relevant for det vedkommende ønsker å gjøre? De spør om personen får lønn eller utdanningspoeng. Er denne typen praksis tilgjengelig for personer som ikke har funksjonsnedsettelse? De spør om det er nødvendig å fullføre en periode med praksis for å bli ansatt på det området personen har valgt. Endelig spør de personen hva vedkommende synes om sin praksis. Liker deltakeren arbeidet, og bedrer det vedkommendes sjanser for å nå sine karrieremål? Hvis praksisen i all hovedsak er frivillig arbeid, reduserer evaluatorene skåren ut fra hvor mange det er som er i frivillig arbeid (se alternativene for dette punktet i kvalitetsskalaen).

Eksempler

Hvis de fleste deltar i kartlegging av arbeidsevne, uansett årsak (f.eks. med mandat fra en NAV-veileder eller fordi den arbeidsrettede tjenesten har en ansatt som kartlegger arbeidsevne), gir evaluatorene skåren 1 for dette punktet. Hvis en liten prosentandel av deltakerne i IPS Supported Employment-tjenesten blir bedt om å være med på slike evalueringer, kan evaluatorene velge en høyere skår. Hvis for eksempel 20 prosent av personene i en IPS-tjeneste gjennomførte en evaluering i løpet av de siste seks månedene, kan evaluatorene gi dette punktet graderingen 3.

Jobbspesialistene bruker ikke rutinemessig arbeidsrelaterte tester eller praksisbaserte vurderinger/avklaringer, men evaluatorene hører om to situasjoner der personer tok del i praksisbaserte vurderinger/avklaringer (kortsiktige, betalte, arbeidserfaringer) fordi de fikk høre at NAV-veiledere tilbød denne tjenesten, og fordi de mente at den ville være nyttig. Evaluatorene gir skåren 5 fordi antallet praksisbaserte vurderinger/avklaringer var lite, og fordi jobbspesialistene ikke oppfordret til vurderinger/avklaringer.

Når jobbspesialistene ikke bruker en omfattende karriereprofil som den som er tatt med i delen Eksempler på tjenesteskjemaer mot slutten av denne håndboken, gir evaluatorene skåren 3 eller lavere.

Når jobbspesialistene ikke kartlegger all arbeidserfaring i karriereprofilen, gir evaluatorene skåren 3 eller lavere, selv om det er en CV i deltakerens journal. I dette tilfellet samler ikke jobbspesialisten inn informasjon om hva personen likte eller mislikte med tidligere jobber, hvorfor arbeidsforholdet tok slutt, hvordan personen fant disse jobbene, hvordan personen håndterte de psykiske helseproblemene sine på jobben, hvordan vedkommende kom overens med kolleger og overordnede, osv.

Når de fleste profilene ikke inneholder informasjon fra andre kilder enn personen selv, som for eksempel familiemedlemmer, behandlere, miljøarbeidere i bolig osv., blir skåren eller 3 lavere.

Jobbspesialistene oppdaterer karriereprofilen med informasjon hver gang en person begynner i en jobb, slutter i en jobb, eller går i gang med ny utdanning. Hvis det ikke foretas slike oppdateringer, gir evaluatorene punktet skåren 4 eller lavere. Eksempler på skjemaer for oppdatering av profilen (Jobbstartrapport, Jobbsluttrapport, Rapport om utdanningserfaring) er tatt inn i delen Eksempler på tjenesteskjemaer mot slutten av denne håndboken.

For at de skal kunne gi skåren 5, trenger evaluatorene dokumentasjon på at jobbspesialistteamet hjelper personer med å trekke lærdommer av jobb-/utdanningserfaringer. Hva likte personen med jobben/opplæringen? Hva ville ha bidratt til at man fant en bedre egnet jobb? Bedre støtte?

Eksempler på spørsmål til jobbspesialister

Hvor lang tid tar det å fylle ut karriereprofilen? Hva skjer etter at du har fylt den ut? Bruker du den til å få ideer til jobbsøket, til jobbstøtte? Oppdateres den med ny informasjon?

Hva er informasjonskildene for profilen?

Har dere deltakere som kunne ha hatt nytte av en kartlegging av arbeidsevne eller praksisbasert vurdering/avklaring? Forklar.

Hvor mange i din deltakerportefølje har gjennomgått en kartlegging av arbeidsevne eller praksisbasert vurdering/avklaring i løpet av de siste seks månedene?

Hender det at du foreslår frivillig arbeid for å skaffe deg et inntrykk av deltakerens arbeidsatferd og -ferdigheter?

Eksempler på spørsmål til erfaringskonsulenter

Hender det at du foreslår vurderinger for å hjelpe personer med å forberede seg på den rette jobben, eller for å finne ut om vedkommende er klar for å arbeide? Hender det at noen i organisasjonen kommer med slike forslag?

Eksempler på spørsmål til metodeveiledere

Registrerer dere hvor mange som har deltatt i kartlegging av arbeidsevne eller praksisbasert vurdering/avklaring?

Registrerer dere antall personer i frivillig arbeid? Hvorfor ønsker noen å delta i frivillig arbeid?

Hvordan innhenter jobbspesialistene informasjon for å få ideer om jobbtype og mulig jobbstøtte?

Er det noen av deltakerne som er i praksis? Hvilke kriterier bruker dere for å skille mellom praksis og frivillig arbeid?

Eksempler på spørsmål til NAV-veiledere

Hender det at du foreslår en kartlegging av arbeidsevne eller praksisbasert vurdering/avklaring for noen? Under hvilke omstendigheter gjør du det? Hvor ofte?

Eksempler på spørsmål til deltakere

Hva snakket du og jobbspesialisten om første gang dere møttes? Hva skjedde etter det første møtet?

Ble du bedt om å gjennomføre noen form for testing av arbeidsevne?

Slik beregner du skåren for dette punktet:

Finn ut hvor grundig den innledende karriereveiledningen (som ikke skal omfatte en evaluering av arbeidsevne) er, og hvor hyppig organisasjonen oppdaterer karriereprofilen. Vurder ved hjelp av alternativene 1–5 i kvalitetsskalaen.

4. Rask oppstart av jobbsøk

Ansettelsesvurdering og deltakerens eller jobbspesialistens første personlige kontakt med en arbeidsgiver med fokus på en ordinær jobb skjer innen 30 dager (én måned) etter inntak i programmet.

Mulige kilder til informasjon for dette punktet:

Data fra metodeveilederen

Journalgjennomganger
Intervjuer med deltakere
Intervjuer med jobbspesialister
Intervjuer med erfaringskonsulenter
Intervjuer med familiemedlemmer

Begrunnelse: Formålet med dette evalueringspunktet er å sikre at deltakerne får hjelp med å kontakte arbeidsgivere direkte i forbindelse med ordinært arbeid, i stedet for å delta i langvarig arbeidsrettet veiledning, arbeidstreningsgrupper eller skjermet arbeid. Når jobbsøket skal begynne, bestemmes av personen, ikke av krav fra tjenesten. Når personer sier at de ønsker å arbeide, fokuserer jobbspesialistene på personens mål og begynner å se etter jobber med én gang. Personen ønsker kanskje å søke jobber med én gang eller få informasjon om ulike typer arbeid. Når en person ønsker å begynne på et utdanningsprogram, besøker jobbspesialisten og den potensielle eleven utdanningsinstitusjonene med én gang. Besøk til utdanningssteder kan for eksempel inkludere innhenting av informasjon om hvilke tjenester som tilbys, og samtaler med rådgivere om stipendordninger og om hva som skal til for å bestå de ulike utdannings- og opplæringstilbudene.

For å beregne hvor raskt jobbsøket begynner, bruker man datoen for deltakerens første møte med jobbspesialisten som dato for inntak i tjenesten.

Evaluatorene snakker med deltakere og jobbspesialister for å finne ut når jobbsøket starter. De leser også deltakerjournaler og teller antallet dager fra deltakerens første møte med en jobbspesialist til jobbspesialistens og/eller jobbsøkerens første arbeidsgiverkontakt. Når de beregner skåren for dette punktet, må evaluatorene bruke personer som nylig har blitt tatt inn i IPS-tjenesten. Hvis en IPS-deltaker for eksempel er tatt med i beregningen for rask oppstart av jobbsøk, skal han/hun ikke tas med i senere kvalitetsevalueringer i beregningen av skåren på dette punktet.

Evaluatorene spør metodeveilederen om han registrerer antallet dager fra deltakeren møter en jobbspesialist for første gang, til den første arbeidsgiverkontakten. Hvis metodeveilederen ikke registrerer denne informasjonen, gir evaluatorene ikke høyere skår enn 4. Hvis metodeveilederen registrerer denne informasjonen, sammenligner evaluatorene eksempler på det som er dokumentert, med det de leser i deltakerjournaler, for å sikre at informasjonen er riktig. Hvis det er motstrid mellom kildene, ber de metodeveilederen hjelpe dem med å forstå forskjellene.

Evaluatorene bestemmer medianverdien for antall dager før første arbeidsgiverkontakt i stedet for å bruke aritmetisk middelværdi (ifølge kvalitetsskalaen skal evaluatorene bruke «gjennomsnittet», som vanligvis tolkes som middelværdien). Årsaken til at vi bruker medianen, er at vi da unngår at noen få ekstreme tilfeller endrer skåren betydelig. For å beregne medianen rangeres eksemplene etter antall dager (i stigende rekkefølge). Medianen er tallet i midten av listen. Hvis det er oppført et like antall dager, legger du sammen de to tallene i midten og deler dem på to.

Når man skal vurdere dette punktet, regner man bare med fysiske arbeidsgiverkontakter. Kontakter per telefon eller e-post tas ikke med i beregningen. Hvis en jobbspesialist for eksempel snakket med en arbeidsgiver på telefon 21 dager etter at jobbsøkeren kom inn i IPS-tjenesten, og møtte denne arbeidsgiveren 34 dager etter at jobbsøkeren kom inn i tjenesten, noterer evaluatorene 34 dager for dette eksemplet. Evaluatorene kan i kommentarene sine forklare at jobbspesialistene noen ganger ringer eller sender e-post til arbeidsgivere, men at fysiske kontakter er best når man skal bygge relasjoner.

I de fleste tilfeller dreier arbeidsgiverkontakter seg mest om jobbsøk. Av og til hjelper jobbspesialistene personer med å innhente informasjon om ulike typer jobber ved å besøke arbeidsplasser, snakke med ansatte og observere personer i arbeid. Dette er i samsvar med god IPS-kvalitet, og disse eksemplene tas med i beregningen.

Fysisk kontakt kan gjennomføres av jobbspesialisten, deltakeren eller både jobbspesialisten og deltakeren sammen. Et eksempel er når en jobbspesialist blir med en jobbsøker på et møte med en ansettelsesansvarlig for å følge opp en jobbsøknad.

Når en person sier at han vil at jobbspesialisten skal snakke med arbeidsgivere på hans vegne, men jobbspesialisten ikke har gjort det, teller evaluatorene antallet dager fra det første møtet med IPS til dagen for evalueringsbesøket og tar dette antallet dager med i beregningen.

De kan også kommentere deltakeres preferanser under **Individuelt tilpasset jobbsøk**.

Eksempler

Metodeveilederen registrerer ikke hvor lang tid det går før første kontakt med arbeidsgiver.

Evaluatorene leser journaler og finner følgende:

3 11 26 28 (29 31) 33 35 43 84

Evaluatorene rangerer eksemplene etter antall dager (i stigende rekkefølge). Det er et like antall eksempler, så de regner ut gjennomsnittet av de to midterste tallene (legger sammen de to tallene og deler på 2: $29 + 31 = 60$. 60 delt på $2 = 30$). Medianen er 30 dager. Siden metodeveilederen ikke registrerer denne informasjonen, gir evaluatorene skåren 4.

Eksempler på antall dager før første kontakt med arbeidsgiver:

2 6 7 8 21 22 (33) 39 44 50 55 57 94

Medianen (tallet i midten) er 33, så skåren blir 4.

Metodeveilederen registrerer antall dager mellom første møte med IPS og første fysiske kontakt med arbeidsgiver. På hvert teammøte spør han om noen har møtt en ny deltaker i løpet av uken, om noen har gjennomført en første arbeidsgiverkontakt på vegne av en jobbsøker i løpet av uken, og om det i løpet av uken har vært noen jobbsøkere som har kontaktet en (første) arbeidsgiver på egen hånd. Dataene han gir evaluatorene om tiden etter forrige kvalitetsevaluering, er listet opp nedenfor:

3 7 9 11 15 17 19 (25 28) 29 31 31 32 36 48 52

Medianverdien for antall dager er 26,5. Siden metodeveilederen registrerer dataene, blir skåren 5.

En IPS-tjeneste krever at personer med rusmiddelproblemer deltar i behandlingsgrupper før de tas inn i IPS Supported Employment-tjenesten. Selv om evaluatorene reduserer skåren for punktet **Ingen eksklusjonskriterier**, kan de likevel vurdere punktet **Rask oppstart av jobbsøk** ut fra medianverdien for antall dager mellom det første møtet med en jobbspesialist og den første fysiske kontakten med en arbeidsgiver.

Evaluatorene får vite at personer ofte venter i to eller tre måneder etter henvisning før de får møte en jobbspesialist for første gang. De kommenterer denne informasjonen i rapporten og anbefaler at jobbspesialistene tar kontakt raskere, men de reduserer ikke skåren for punktet **Rask oppstart av jobbsøk**.

Eksempler på spørsmål til deltakere

Omtrent hvor lang tid tok det før du begynte å kontakte arbeidsgivere med tanke på jobb etter at du møtte jobbspesialisten for første gang? Hvis det tok mer enn én måned: Hvorfor tok det så lang tid? Var tempoet riktig for deg?

Eksempler på spørsmål til familiemedlemmer

Hvor raskt hjalp jobbspesialisten ditt familiemedlem med å kontakte arbeidsgivere?

Vet du hva som avgjorde når jobbsøket skulle begynne?

Eksempler på spørsmål til jobbspesialister

Hva skjer etter at du har møtt en deltaker for første gang? Beskriv de første møtene.

Omtrent hvor lang tid tar det før jobbsøket begynner? Forekommer det unntak fra denne regelen? Hvorfor forekommer disse unntakene?

Slik beregner du skåren for dette punktet:

(median)

Bestem det gjennomsnittlige antallet dager mellom inntaket i IPS-tjenesten og første fysiske kontakt med en arbeidsgiver for hver jobbspesialist. Legg sammen det gjennomsnittlige antallet dager for hver jobbspesialist, og del på antallet jobbspesialister. Vurder ved hjelp av alternativene 1–5 i kvalitetsskalaen.

5. Individuelt tilpasset jobbsøk

Jobbspesialistene kontakter arbeidsgivere med tanke på å finne en jobb som samsvarer med deltakerens preferanser (med hensyn til hva hver enkelt liker, og deres personlige mål) og behov (inkludert erfaring, evner, helse osv.) i stedet for å ta hensyn til stillingsmarkedet (dvs. jobber som er lett tilgjengelige). Det utarbeides en individuell jobbutviklingsplan, som oppdateres med informasjon fra karriereprofilskjemaet samt ny arbeidserfaring og ny kompetanse.

Mulige kilder til informasjon for dette punktet:

- Intervjuer med deltakere
- Journalgjennomganger
- Observasjon av møtet i jobbspesialistteamet
- Observasjon av behandlingsteam møtet (-møtene)
- Intervjuer med jobbspesialister
- Intervjuer med erfaringskonsulenter
- Intervjuer med NAV-veiledere
- Intervjuer med familiemedlemmer
- Intervju med metodeveileder

Begrunnelse: Jobbspesialister får informasjon om jobber som er i samsvar med interessene den enkelte har oppgitt. De tar også andre faktorer i betraktning, som for eksempel arbeidserfaring, utdanning og opplæring, ferdigheter og talenter. De snakker med hver enkelt om tidligere arbeidserfaringer – hva personen likte, hva som bidro til at vedkommende lyktes, hva som ikke gikk bra, hvordan vedkommende gikk overens med kolleger og overordnede, hvordan vedkommende fant jobber, og hvorfor vedkommende sluttet i de ulike stillingene. De hjelper deltakerne med å komme på jobber som gjør at deres sterke sider kommer til sin rett, og at eventuelle problemer blir så små som mulig, slik alle andre som er ute etter jobb, ser etter en jobb som passer bra. De forstår at det er personens sterke sider som vil hjelpe vedkommende med å lykkes på jobben, men også at personer ikke ønsker å gjenta negative erfaringer fra tidligere. Noen jobbpreferanser er ikke knyttet til jobbtype, men i stedet til arbeidssted, lønnsnivå, arbeidsmiljø, arbeidsskift og andre faktorer. Jobbspesialistene lytter til hva som er viktigst for den enkelte.

Når personer ikke ønsker at jobbspesialistene skal snakke med arbeidsgivere på deres vegne, innhenter jobbspesialistene (med jobbsøkerens tillatelse) på egen hånd informasjon om hvilke krav som stilles for ulike jobber, hva slags arbeidsgivere som finnes lokalt, og hvilke behov arbeidsgiverne har, og deler denne informasjonen med jobbsøkere.

Jobbspesialistene innhenter informasjon om lokale utdannings- og opplæringsprogrammer. De får for eksempel informasjon om typene programmer, om lengden på programmene, og om hvorvidt programmene er praktiske eller teoretiske. De kan si hvor mange det er som

får jobb av elevene som har gjennomført programmene, og hva slags muligheter som finnes for å få dekket utdanningskostnader. Jobbspesialisten tilbyr seg å ta personen med på besøk til utdannings- eller opplæringssteder eller opplæringsprogrammer som tilbyr utdanning eller opplæring på områder personen er interessert i. For å hjelpe noen med å velge yrke, kan de hjelpe vedkommende med å avtale møter med personer som arbeider på feltet, og som kan gi informasjon, og snakke med markedsrådgivere eller veiledere på NAV.

Jobbspesialistene hjelper hver enkelt deltaker med å utarbeide en skriftlig jobbutviklingsplan (eller utdanningsplan), der det angis hvilke preferanser personen har, og hva han/hun vil gjøre for å finne en jobb. Hvis alle jobbutviklingsplaner sier at «deltakeren skal se etter en deltidsjobb», er ikke planene individuelt tilpasset i det hele tatt. Det er en god regel at de ansatte i jobbspesialistteamet skal kunne si hvilken jobbsøker en plan tilhører, uten å måtte se navnet på vedkommende. Det er gitt eksempler på jobbutviklingsplan i delen Eksempler på tjenesteskjemaer på slutten av denne håndboken. Den individuelle jobbutviklingsplanen er oppdatert med informasjon fra karriereprofilen og med ny arbeids-/utdanningserfaring.

Når en jobbsøker sier at han vil ta en hvilken som helst jobb, hjelper jobbspesialisten deltakeren med å komme på jobber han vil like, og som vil passe godt. Noen ganger er det nyttig å ha en diskusjon om hvilke typer jobber vedkommende aldri kunne tenkt seg. Jobbspesialistene avstår fra å anbefale jobber som er tilgjengelige på jobbmarkedet, men som ikke er relevante for personens jobbutviklingsplan. Unntatt i situasjoner der personer er i ferd med å bli bostedsløse, eller i andre kritiske situasjoner, fokuserer jobbspesialistene på individuelle jobbsøk.

Evaluatorene prøver ikke å evaluere om arbeidsgiverkontakter *deltakere* har hatt, har vært individuelt tilpasset, hvis det er deltakerne som har tatt initiativ til kontakten. Men hvis jobbspesialisten oppfordrer en deltaker til å kontakte en bedrift «fordi de ser etter folk» (eller av en annen grunn som ikke har noe med deltakerens preferanse å gjøre), bør evaluatorene ta denne informasjonen i betraktning.

Eksempler

Når det ikke er noe som tyder på at det finnes dokumenterte jobbutviklingsplaner, gir evaluatorene ikke en høyere skår enn 3.

Jobbspesialistene baserer de fleste jobbsøk på angitte arbeidsmål uten å foreta noen videre undersøkelse. De hjelper ikke personer med å identifisere egnede jobber ut fra sterke sider, erfaringer fra tidligere jobber, personlighet, hva personen liker, (eventuelle) symptomer, (et eventuelt) stoffmisbruk osv. De prøver ikke å formidle informasjon om jobber personer kanskje ikke vet om allerede. Evaluatorene gir ikke høyere skår enn 2.

Jobbutviklingsplanene inneholder mål som «kundeservice, kjøkkenarbeid eller vaktmesterarbeid». Evaluatorene spør hvorfor personer ser etter jobber av mange slag og ikke jobber som passer til interessene deres, personligheten deres osv.

Jobbspesialistene oppfordrer personer som har hatt befatning med rettsapparatet, til å ta en hvilken som helst jobb for å få arbeidserfaring. Evaluatorene gir ikke en høyere skår enn 3, for selv om befatning med rettsapparatet kan begrense jobbmulighetene i noen land, skal jobbspesialistene likevel hjelpe personer med å vurdere hvilke jobber de er kvalifisert for, og som de vil like. De antar ikke at de vet hvilke arbeidsgivere som vil ansette personer som har hatt befatning med rettsapparatet, men hjelper jobbsøkerne med å undersøke muligheter ved å besøke arbeidsgivere og snakke med dem om deres sterke sider og forklare hvordan de er i ferd med å endre livet sitt til det bedre.

Eksempler på spørsmål til deltakere

Hvordan bestemte du deg for å søke på den jobben du nettopp har søkt på (ELLER den jobben du har nå)?

Hva slags jobbtyper ser du og jobbspesialisten etter? Hvorfor tror du at denne typen jobb vil passe bra for deg?

Hva slags jobb ville du likt?

Hva er dine sterke sider og ferdigheter? Hvordan er disse relatert til jobbene du søker på (eller jobben du har)?

Eksempler på spørsmål til erfaringskonsulenter

Hjelper du personer med å finne ut hvilke jobber som passer?

Hender det at noen har urealistiske jobbpreferanser? Hva gjør du i disse situasjonene?

Hender det at du hjelper personer med å se på andre slags jobber enn dem de har hatt før? Kan du fortelle meg om det?

Eksempler på spørsmål til jobbspesialister

Hvordan bestemte du deg for hvilke arbeidsgivere du skulle kontakte for NN (deltakerens navn)? Hvordan bestemte du deg for jobbtype?

Hvilke jobber anbefaler du personer som ikke har arbeidet på mange år?

Hvilke jobber anbefaler du personer som har hatt befatning med rettsapparatet?

Kan du fortelle meg om en som trengte en helt bestemt type jobb? Hvordan bidro du til at den personen fant den riktige jobben?

Hender det at du foreslår jobber for deltakerne? Hvordan bestemmer du deg for hvilken type jobb du vil foreslå?

Hjelper pasientansvarlig (case manager) eller psykiateren deg og deltakerne dine med å finne egnede jobber? Kan du gi meg et eksempel?

Hvis jobbspesialisten sier at hun har hjulpet en deltaker med å se etter en bestemt type arbeid fordi vedkommende har jobbet med dette tidligere: Hjalp du deltakeren med å se på andre jobbtyper? Hvordan gjorde du det?

Hvorfor ville denne deltakeren jobbe med akkurat_____?

Eksempler på spørsmål til NAV-veiledere

Hjelper jobbspesialistene dine pasienter med å søke på stillinger som er relatert til deres preferanser, ferdigheter og behov?

Kan du fortelle meg om en som trengte en helt bestemt type jobb? Hvordan hjalp du og jobbspesialisten personen med å finne den rette stillingen?

Vet jobbspesialistene om et bredt utvalg jobbtyper i lokalsamfunnet? Vet de om de fleste utdannings- og opplæringsprogrammer i området?

Kan du hjelpe til med mål knyttet til utdanning og opplæring?

Eksempler på spørsmål til familiemedlemmer

Kan du fortelle meg om jobben familiemedlemmet ditt har (eller søker på)? Er det den rette stillingen for vedkommende? Hvorfor / hvorfor ikke? Hva slags stilling ville passet bedre?

Eksempler på spørsmål til metodeveiledere

Fortell oss om forrige gang du hjalp en jobbspesialist med å komme på gode jobbmuligheter for en jobbsøker. Hvilke forslag kom du med? Hvorfor tror du dine forslag vil være attraktive for jobbsøkeren?

Har du møtt de fleste som betjenes av jobbspesialistene?

Vet du om de fleste utdannings- og opplæringsprogrammer i området? Hvordan fikk du vite om hva som er tilgjengelig?

Slik beregner du skåren for dette punktet:

Finn ut hvor mange prosent av kontaktene mellom jobbspesialister og arbeidsgivere som har vært basert på yrkesvalg som reflekterer deltakerens preferanser. Vurder ved hjelp av alternativene 1–5 i kvalitetsskalaen.

6. Jobbutvikling – hyppig arbeidsgiverkontakt

Hver jobbspesialist har minst seks ansikt-til-ansikt-møter med arbeidsgivere per uke på vegne av deltakere som leter etter arbeid. (Regn ut gjennomsnittet for alle jobbspesialistene, og bruk den skåren som kommer nærmest på kvalitetsskalaen.) En kontakt med en arbeidsgiver skal regnes med også når jobbspesialisten møter samme arbeidsgiver mer enn én gang i samme uke, og uansett om deltakeren er til stede eller ikke. Både deltakerspesifikke og bransjespesifikke kontakter kan regnes med. Jobbspesialister dokumenterer antall arbeidsgiverkontakter per uke på et registreringsskjema.

Mulige informasjonskilder:

Gjennomgang av logger for arbeidsgiverkontakt

Data fra metodeveilederen

Intervjuer med jobbspesialister

Begrunnelse: Noen jobbspesialister er engstelige for å ta kontakt med arbeidsgivere og unngår kanskje denne delen av jobben. Hvis de må oppi antallet fysiske arbeidsgiverbesøk de foretar hver uke, blir det lettere for jobbspesialistene å holde fokuset på besøk til arbeidsgivere. Metodeveilederne bruker kontaktloggene til å hjelpe jobbspesialistene med å vurdere hvilke arbeidsgivere som bør besøkes på nytt, og til å finne ut hvilke jobbspesialister som trenger hjelp med jobbutvikling.

I IPS Supported Employment oppmuntres deltakerne til å delta så mye som mulig i jobbsøkingen. Mange med alvorlige psykiske lidelser eller andre utfordringer er flinke til å få kontakt med arbeidsgivere, finne ut hva arbeidsgiverne har behov for, og markedsføre seg selv overfor arbeidsgiverne. Mange er også flinke til å forklare hvordan de har overvunnet problemene sine, når dette er relevant for jobben. Men når personer ikke fullfører jobbsøkingsoppgaver på egen hånd, tilbyr jobbspesialistene seg alltid å hjelpe. Jobbspesialistene insisterer ikke på at de bare vil hjelpe hvis personen fullfører oppgaver mellom møtene.

Jobbutviklingen gjennomføres ved at man kontakter arbeidsgivere og innhenter informasjon om arbeidsgiverne i området. For å bygge kunnskap om hva arbeidsgiveren trenger, har jobbspesialistene minst seks fysiske kontakter med ansettelsesansvarlige. Jobbutviklingen gjennomføres vanligvis sammen med eller til støtte for en bestemt person.

For å kunne vurdere dette punktet leser evaluatorene kontaktskjemaer for arbeidsgivere fra de to siste månedene for hver jobbspesialist. Logger for arbeidsgiverkontakt brukes til å registrere møter med arbeidsgivere. Det er tatt med et eksempel på logg for arbeidsgiverkontakt i delen eksempler på tjenesteskjemaer i denne håndboken.

Evaluatorene leser skjemaer for *hver* jobbspesialist, fordi det kan variere hvor mange arbeidsgiverkontakter jobbspesialistene har. De finner ut følgende:

- om kontaktene var med en som har ansettelsesmyndighet (disse oppføringene tas med ved beregning av antallet arbeidsgiverkontakter)
- om oppføringene gjelder e-post- eller telefonkontakter (disse oppføringene tas ikke med ved beregning av antallet arbeidsgiverkontakter)
- om kontaktene ble gjennomført av deltakerne uten at jobbspesialisten var til stede (kontakter der bare deltakeren er til stede, regnes ikke med når man skal beregne antallet arbeidsgiverkontakter)
- om noen av kontaktene ble gjennomført av jobbspesialisten og jobbsøkeren sammen (disse oppføringene tas med når man skal beregne antallet arbeidsgiverkontakter, fordi jobbspesialisten var til stede)
- om metodeveilederen gjennomgår kontaktloggene månedlig (i samsvar med god IPS-kvalitet)

Det sentrale i kontakten med arbeidsgivere mht. dette punktet er jobbutvikling. Evaluatorene teller ikke arbeidsgiverkontakter som finner sted etter at deltakeren har begynt å jobbe og har begynt å motta støtte i form av oppfølging. De tar heller ikke med arbeidsgiverkontakter som har blitt gjennomført for andre formål, for eksempel for å be om sponning/gaver til organisasjonen.

Logger for arbeidsgiverkontakt skal inneholde informasjon om hvorvidt kontaktpersonen i bedriften har ansettelsesmyndighet, og om kontakten var fysisk.

Gå igjennom logger for de to siste månedene for hver jobbspesialist. Ikke baser dere på informasjon fra metodeveilederen om det gjennomsnittlige antallet kontakter gjennomført av jobbspesialistene. Når man har slått fast om kontaktene oppfyller de ovennevnte kravene eller ikke, teller man antallet kontakter for hver jobbspesialist. Utelat jobbspesialister som har vært i stillingen i mindre enn én måned. For å finne gjennomsnittsansallet deler du det totale antallet kontakter på antallet jobbspesialister med en ansettelsestid på mer enn én måned. Til slutt deles det gjennomsnittlige antallet på antallet uker (åtte uker for perioden på to måneder).

Eksempler

En jobbspesialist har jobbet i åtte uker uten å ha hatt fravær av betydning og har gjennomført 42 arbeidsgiverkontakter i den perioden. En annen jobbspesialist har to uker fravær i den samme perioden og hadde 24 arbeidsgiverkontakter. Antall uker: $8+6 = 14$. Antall arbeidsgiverkontakter: $42+24=66$ kontakter delt på 14 uker = 4,7. Evaluatorene runder ned til 4 og gir skår 3.

Når det ikke er mulig å avgjøre om arbeidsgiverkontaktene var fysiske, eller om jobbspesialisten snakket med en person med ansettelsesmyndighet, må man gå igjennom noen av loggene sammen med metodeveilederen. Hvis metodeveilederen ikke kan gi noen tilleggsinformasjon om kontaktene, skal dette punktet få graderingen 2. I dette tilfellet ble ikke loggene fullstendig fylt ut, og metodeveilederen kunne ikke registrere

antallet arbeidsgiverkontakter.

Hvis det gjennomsnittlige antallet fysiske arbeidsgiverkontakter per uke ligger mellom to og tre, skal skåren være 2. Rund alltid ned.

Det er to jobbspesialister; en gjennomførte 42 arbeidsgiverkontakter på 8 uker og den andre 36 i løpet av 8 uker. $42+36=78$. 78 delt på to (Antall jobbspesialister) = 39. 39 delt på 8 (Antall uker) = 4,875 som rundes ned til 4 og gir en skår på 3.
~~gjennomsnitt. Det totale antallet kontakter ble delt på 16 uker, fordi evaluatorene så på logger for to jobbspesialister over en periode på åtte uker.~~

Jobbspesialistene registrerer kontakter ukentlig, men metodeveilederen går ikke igjennom loggene; evaluatorene gir ikke høyere skår enn 2 selv om jobbspesialistene i gjennomsnitt har seks kontakter per uke. Årsaken er at metodeveilederen må vite om noen i teamet trenger hjelp med å sette av tid til å besøke bedrifter.

Jobbspesialistene rapporterer at de tar med telefonsamtaler og henvendelser fra deltakeren (uten jobbspesialisten) i kontaktloggene. Siden evaluatorene ikke vet hvilke kontakter som ble gjennomført per telefon, og hvilke som ble gjort av jobbspesialistene, gir de ikke høyere skår enn 2.

Eksempler på spørsmål til jobbspesialister

Tar du med telefonsamtaler i loggene for jobbutvikling (arbeidsgiverkontakt)?

Vil det bli tatt med i loggen hvis en deltaker møter en arbeidsgiver uten at du er med?

Går metodeveilederen din igjennom loggene dine sammen med deg?

Hvis du møter en person som ikke har ansettelsesmyndighet, men som gir god informasjon om hvordan personer ansettes, og hvilke stillinger som er tilgjengelige, blir denne kontakten tatt med i dine logger for arbeidsgiverkontakt?

Har du vært borte fra jobben i en uke eller lenger i løpet av de siste to månedene?

Eksempler på spørsmål til metodeveiledere

Evaluerer du loggene for arbeidsgiverkontakt? Hvor ofte? Hvordan vet du om en kontakt var med en som har ansettelsesmyndighet?

Hva gjør du hvis noen stadig har vanskeligheter med å knytte kontakter med arbeidsgivere?

Hva er det gjennomsnittlige antallet arbeidsgiverkontakter jobbspesialistene knytter hver uke?

Har noen jobbspesialister vært fraværende i en uke eller mer i løpet av de to siste månedene?

Slik beregner du skåren for dette punktet:

Legg sammen antallet arbeidsgiverkontakter jobbspesialistene har hatt de siste to månedene (åtte ukene), og del på antallet jobbspesialister. Del dette tallet på det totale antallet uker. Vurder ved hjelp av alternativene 1–5 i kvalitetsskalaen.

7. Jobbutvikling – kvalitet i kontakt med arbeidsgivere

Jobbspesialistene bygger relasjoner med arbeidsgivere gjennom flere personlige besøk for å kartlegge arbeidsgiverens behov, formidle hva IPS-tjenester kan tilby arbeidsgiveren, og beskrive sterke sider hos deltakeren som kan samsvare med arbeidsgiverens behov. (Regn ut gjennomsnittet for alle jobbspesialistene, og bruk den skåren som kommer nærmest på kvalitetsskalaen.)

Mulige kilder til informasjon for dette punktet:

- Observasjon av jobbspesialister i møte med arbeidsgivere
- Gjennomgang av logger for arbeidsgiverkontakt
- Intervju med metodeveilederen
- Intervjuer med jobbspesialister
- Intervjuer med NAV-veiledere
- Gjennomgang av arbeidsgiverlister

Begrunnelse: Jobbspesialisten innhenter informasjon om arbeidsgiveres behov og preferanser slik at vedkommende kan introdusere dem for de rette kandidatene. Flere fysiske besøk viser at jobbspesialisten er pålitelig (kommer tilbake som lovet), og at vedkommende ønsker en langvarig relasjon med arbeidsgiveren.

Alle kvalitetsevalueringer bør inkludere *observasjoner* av jobbspesialister i møte med arbeidsgivere med sikte på jobbutvikling. Hvis det er mer enn én jobbspesialist, observerer evaluatorene begge jobbspesialistene, for de bør ikke vurdere punktet på grunnlag av bare én person. Hvis det er fem jobbspesialister, observerer de arbeidsgiverkontakter gjennomført av minst tre jobbspesialister. I påfølgende evalueringer ber evaluatorene om å få observere andre jobbspesialister. ✓

Fokuset i arbeidsgiverkontaktene som ble observert under evalueringsbesøket, er på bygging av arbeidsgiverrelasjoner (jobbutvikling) og ikke på støtte til deltakere i arbeid.

Når de avtaler evalueringsbesøket, ber evaluatorene om å få observere jobbspesialister mens de oppsøker arbeidsgivere for å avtale et møte, og mens de er i møte med

✓ *Evaluators som er mindre kjent med strategier for relasjonsbygging med arbeidsgivere kan dra nytte av å bruke sjekkliste for å registrere sine observasjoner når de observerer en jobbspesialists møte med en arbeidsgiver. Se «Observasjon av arbeidsgivermøte».*

arbeidsgivere for å få informasjon om bedriften. Når de går igjennom utkastet til tidsplan for evalueringen, minner de metodeveilederen på at de ønsker å observere begge typer besøk. Når det ikke er mulig for jobbspesialistene å ha møter med arbeidsgivere for å få informasjon om bedriften under evalueringsbesøket, gir ikke evaluatorene høyere skår enn 4, for de vet ikke hvordan jobbspesialistene bygger relasjoner hvis de ikke kan observere prosessen.

Evaluatorene ber jobbspesialistene om å introdusere dem for arbeidsgiverne som en kollega. De deltar ikke i samtalen med mindre arbeidsgiveren stiller dem spørsmål. Evaluatorens rolle er å observere.

Hvis det ikke er mulig å observere bygging av arbeidsgiverrelasjoner, blir skåren 1. Evaluatorene baserer seg ikke på jobbspesialistenes beskrivelser av hvordan de utfører jobbutvikling. Evaluatorene kan tilby seg å komme tilbake til organisasjonen uken etter for å observere arbeidsgivermøter hvis tidsplanen deres tillater det.

Noen jobbspesialister har lister over arbeidsgivere de besøker over tid. Listene inneholder datoen da jobbspesialisten besøkte bedriften. Arbeidsgiverlister kan være nyttig informasjon om løpende arbeidsgiverrelasjoner.

Eksempler

Evaluatoren blir med en jobbspesialist ut som skal ha et 15 minutter langt møte med en arbeidsgiver for å lære om bedriften og hva slags medarbeidere bedriften ønsker. Jobbspesialisten stiller spørsmål om ulike stillinger og hva slags kandidater arbeidsgiveren mener passer inn i bedriften. Dette eksemplet er i samsvar med skåren 5.

Evaluatoren blir med en jobbspesialist som skal ut og møte en arbeidsgiver i 15 minutter for å legge frem informasjon om tjenesten. (Med mindre arbeidsgiveren har bedt om informasjonen, er dette eksemplet ikke i samsvar med høyere skårer enn 3.)

Evaluatoren blir med en jobbspesialist som skal ut og møte en arbeidsgiver for å følge opp en jobbsøknad en deltaker har sendt. (I samsvar med god IPS-kvalitet.)

Evaluatoren observerer en jobbspesialist som har et møte med en arbeidsgiver for å beskrive en jobbsøker som svarer til arbeidsgiverens ansettelsespreferanser. (I samsvar med god IPS-kvalitet.)

Evaluatoren observerer en jobbspesialist som ber en arbeidsgiver om et møte for å innhente informasjon om bedriften. (I samsvar med god IPS-kvalitet.)

Jobbspesialistene har fysiske møter med i gjennomsnitt to arbeidsgivere per måned. Evaluatorene gir skåren 1, for det spiller ikke noen rolle om jobbspesialistene har de ferdighetene som skal til for å bygge relasjoner hvis de sjelden treffer arbeidsgivere.

Arbeidsgiverkontakter går mest ut på at jobbspesialisten spør arbeidsgiveren om jobbmuligheter. Evaluatorene gir skåren 2.

En evaluator observerer en jobbspesialist som møter en arbeidsgiver for å få informasjon om bedriften. Jobbspesialisten fokuserer på å oppmuntre arbeidsgiveren til å dele

informasjon, ved å stille spørsmål som: «Hva slags person lykkes i denne jobben? Har dere noen ledige stillinger som jeg kanskje ikke har hørt om? Hvordan er en typisk dag for en svømmeinstruktør?» Denne jobbspesialisten praktiserer jobbutvikling med god IPS-kvalitet. Evaluatorene regner ut gjennomsnittet av denne skåren (5) og skårene til kollegene. Evaluatorene gir skåren 4 til én av de andre jobbspesialistene og 5 til den tredje jobbspesialisten. $5 + 4 + 5 = 14$. Del 14 på 3 (jobbspesialister) = 4,6. Punktet vurderes til 4.

Jobbspesialistene rapporterer at de ikke kan møte arbeidsgivere uten at deltakeren er til stede, fordi det ikke er midler til slike møter. Evaluatorene gir ikke høyere skår enn 3. De anbefaler at organisasjonens ledelse og/eller styringsgruppen diskuterer hvilke midler som er tilgjengelige for at jobbspesialistene skal kunne bygge relasjoner med arbeidsgivere når det ikke er noen deltaker til stede.

Evaluatorene observerer at jobbspesialister sjelden kommer tilbake etter å ha innhentet informasjon om bedriften hvis ikke bedriften går til ansettelse. Metodeveilederen er enig i at jobbspesialistene har vanskeligheter med å opprettholde relasjoner med arbeidsgivere. Evaluatorene gir ikke høyere skår enn 4. De anbefaler at hver jobbspesialist har en liste over arbeidsgivere (20–25) som de besøker hver 6.–8. uke. Arbeidsgiveren kan opprinnelig ha blitt kontaktet på vegne av en bestemt deltaker, men jobbspesialisten kan likevel opprettholde kontakten selv om den opprinnelige deltakeren ikke lenger er årsaken til kontakten.

Eksempler på spørsmål til jobbspesialister

Hvordan går du frem når du henvender deg til en arbeidsgiver for første gang? Hva sier du? Hva forsøker du å oppnå under den første kontakten? Hva skjer deretter?

Fortell meg om en arbeidsgiver du har kontaktet nylig. Hvordan gikk du frem? Hva hendte? Har du planer om å følge opp overfor denne arbeidsgiveren?

Eksempler på spørsmål til metodeveilederen

Hvordan vet du om jobbspesialistene følger opp overfor arbeidsgivere ved flere anledninger?

Hjelper du jobbspesialistene med å planlegge hvilke arbeidsgivere de skal besøke, og hva formålet med besøket skal være? Fortell oss om det.

Eksempler på spørsmål til deltakere

Hvordan hjelper jobbspesialisten til med å finne jobber?

Slik beregner du skåren for dette punktet:

Legg sammen skårene, og del på antallet jobbspesialister. Rund ned (f.eks. 3,6 -> 3).
Vurder ved hjelp av alternativene 1–5 i kvalitetsskalaen.

8. Stor bredde i typer jobber

Jobbspesialistene hjelper deltakerne med å finne ulike typer jobber.

Mulige kilder til informasjon for dette punktet:

Data fra metodeveilederen

Journalgjennomganger

Intervjuer der man spør jobbspesialister om deltakeres arbeidsoppgaver, om nødvendig

Begrunnelse: Jobbspesialister hjelper deltakere med å vurdere en lang rekke stillinger de er kvalifisert for, og som er relatert til preferansene deres. Hvor individuelt tilpasset en IPS-tjeneste er, vises gjennom mangfoldet i jobbene personer velger. Jobbspesialister unngår å formidle samme type arbeid til alle uten å ta hensyn til den enkeltes preferanser.

Evaluatorene ber om å få se en liste over jobber for deltakere som for tiden er i ^{ordinært} arbeid. Evaluatorene skal ikke ta med jobber personer har fått før de kom inn i IPS-tjenesten. Hvis det er færre enn 10 jobber, ber de om å få se en liste over jobbstarter de siste seks månedene (slik at det blir nok jobber til at man kan fastslå hvor stor bredde det er i typer jobber). Hvis antallet eksempler de siste seks månedene er under 10 for en stab på minst to jobbspesialister (eller færre enn fem jobber hvis det bare er én jobbspesialist), gir evaluatorene dette punktet skåren 1, fordi utvalget er for lite.

Hvis stillingsbetegnelsene ligner på hverandre, spør evaluatorene jobbspesialistene hvilke arbeidsoppgaver de ulike stillingene omfatter, for å finne ut om jobbene er av samme type. Hvis jobblisten for eksempel inneholder betegnelser som vaktmesterarbeid, vedlikehold og renhold, kan evaluatorene spørre hvilke arbeidsoppgaver som utføres. Hvis det i alle tilfellene hovedsakelig dreier seg om støvsuging, støvtørking og renhold av bad, regner evaluatorene disse jobbene for å være av samme type.

Hvis en jobbtype er representert to ganger, blir ikke skåren påvirket. Hvis en jobbtype er oppgitt tre eller flere ganger, derimot, *blir* skåren påvirket. Tre eller flere forekomster av

den samme jobbtypen er ikke i samsvar med kravet om stor bredde i typer jobber. Se eksempler nedenfor.

Eksempler

Det er to jobbspesialister i jobbspesialistteamet. Ti personer har blitt ansatt i følgende stillinger:

Svømmeinstruktør	Regnskapsfører
Fakturamedarbeider	Hundelufter
Kassemedarbeider	Butikkmedarbeider
Oppvasker	Butikkmedarbeider
Oppvasker	Butikkmedarbeider

Oppvasker er bare oppført to ganger, så evaluatorene kan telle begge jobbene. Men butikkmedarbeider er oppført tre ganger. Evaluatorene stryker den tredje oppføringen av butikkmedarbeider (se nedenfor).

Svømmeinstruktør	Regnskapsfører
Fakturamedarbeider	Hundelufter
Kassemedarbeider	Butikkmedarbeider
Oppvasker	Butikkmedarbeider
Oppvasker	Butikkmedarbeider

Det er ni jobber som kan regnes med i beregningen av bredde, og ti jobber til sammen. 9 delt på 10 = 0,9 (90 %). Skåren blir 5.

Det er to jobbspesialister i jobbspesialistteamet. Elleve personer har blitt ansatt i følgende stillinger:

Husholder	Gatekjøkkenmedarbeider
Sjåfør	Truckfører
Sjåfør	Montør
Barnehageassistent	Havnearbeider
Barnehageassistent	
Barnehageassistent	
Barnehageassistent	

Sjåfør er bare oppført to ganger, så evaluatorene teller begge jobbene. Barnehageassistent er oppført fire ganger, så evaluatorene teller de første to og stryker de siste to.

Husholder	Gatekjøkkenmedarbeider
Sjåfør	Truckfører
Sjåfør	Montør
Barnehageassistent	Havnearbeider
Barnehageassistent	
Barnehageassistent	
Barnehageassistent	

Det er ni jobber som kan regnes med i beregningen av bredde, og elleve jobber til sammen. $9 \text{ delt på } 11 = 0,81$ (81 %). Skåren blir 4.

Det er én jobbspesialist i jobbspesialistteamet. De siste månedene har det vært deltakere som har begynt i disse stillingene:

Kontormedarbeider
Kundeservicemedarbeider
Lærerassistent
Bibliotekar

Det er stor bredde i typer jobber, men det er ikke et stort nok utvalg til at man kan vurdere dette punktet. Skåren blir 1.

Slik beregner du skåren for dette punktet:

Finn ut hva slags jobber organisasjonens IPS-deltakere har for tiden. Del antallet jobber som kan regnes med i beregningen av bredde, på det totale antallet jobber. Husk at det bare kan regnes med to forekomster av en og samme jobbtype når man skal beregne bredde i typer jobber. Vurder ved hjelp av alternativene 1–5 i kvalitetsskalaen.

9. Stor bredde i typer arbeidsgivere

Jobbspesialistene hjelper deltakerne med å finne jobber hos ulike arbeidsgivere.

Mulige kilder til informasjon for dette punktet:

Data fra metodeveilederen
Journalgjennomgang
Intervjuer der man spør jobbspesialister om arbeidsgivere som har ansatt deltakere, om nødvendig

Begrunnelse: Jobbspesialistene arbeider med hele spekteret av arbeidsgivere i lokalmiljøet, slik at de kan hjelpe deltakerne med å finne ✓ jobber som svarer til den enkeltes behov og preferanser. Når flere deltakere fra IPS-tjenesten arbeider i samme bedrift, er det dessuten en risiko for at de vil bli stigmatisert, eller at en person som ikke ønsker å være åpen om funksjonsnedsettelsen, følger seg ubekvem. Jobbspesialister kan av og til anbefale mer enn én person overfor én og samme bedrift (spesielt i forskjellige avdelinger), men de

✓ ordinære

oppdager også at jo bredere nettverket av arbeidsgivere er, desto lettere blir det for dem å yte individuelt tilpassede tjenester.

Evaluatorene ber om en liste over bedrifter der personer arbeider. Hvis det er færre enn 10 deltakere som er i arbeid, ber de om å få se en liste over jobbstarter de siste seks månedene (slik at det blir nok arbeidsgivere til at man kan fastslå hvor stor bredde det er i typer arbeidsgivere). Evaluatorene skal ikke ta med jobber personer har fått før de kom inn i IPS. Hvis antallet eksempler de siste seks månedene er under 10 for en stab på minst to jobbspesialister (eller færre enn fem jobber hvis det bare er én jobbspesialist), gir de dette punktet skåren 1, fordi utvalget er for lite.

Når en arbeidsgiver er oppført to ganger, teller evaluatorene arbeidsgiver to ganger. Når en arbeidsgiver er oppført tre eller flere ganger, bør evaluatorene spørre om listen inneholder ulike arbeidssteder for én og samme arbeidsgiver. For eksempel: Hvis butikken XYZ er oppført tre ganger, stiller de spørsmål om hvorvidt alle tre arbeider på samme arbeidssted. Hvis tre personer ikke arbeider i samme XYZ-butikk, påvirkes ikke skåren.

Se eksemplene nedenfor.

Eksempler

Det er to jobbspesialister i jobbspesialistteamet. Tolv personer er ansatt ved disse bedriftene:

Åsen seniorsenter
Åsen seniorsenter Burgerhjørnet
Burgerhjørnet
Burgerhjørnet
Karis hundelufting
Åsen sykehus
Ola Olsens bilverksted
ABC forsikring
Lilleby sparebank
Kåres skredderverksted
Opplæringsmateriell AS

Åsen seniorsenter er bare oppført to ganger, og evaluatorene teller derfor arbeidsgiveren to ganger. Burgerhjørnet er oppført tre ganger; evaluatorene teller to av oppføringene for denne arbeidsgiveren, men ikke den tredje (se nedenfor):

Åsen seniorsenter
Åsen seniorsenter
Burgerhjørnet
Burgerhjørnet
Burgerhjørnet
Karis hundelufting

Åsen sykehus
Ola Olsens bilverksted
ABC forsikring
Lilleby sparebank
Kåres skredderverksted
Opplæringsmateriell AS

Det er tolv arbeidsgivere totalt og elleve arbeidsgivere som kan regnes med i beregningen av bredde. $11 \text{ delt på } 12 = 0,91$ (91 %). Skåren blir 5.

Det er to jobbspesialister i jobbspesialistteamet. Det var bare sju deltakere som var i arbeid da evaluatorene besøkte tjenesten. Men i løpet av de siste seks månedene har det vært ytterligere fem jobbstarter, slik at det totalt blir tolv jobber (se nedenfor):

Dal Radio & TV AS
Sentrum stormagasin
Sentrum stormagasin
Sentrum stormagasin
Sentrum stormagasin
Lilleby ishall
Åsen barneskole
Trygves kafé
Låven antikviteter
Klassiske biler AS
Lilleby apotek
Åsen dagligvarer

Sentrum stormagasin er oppført fire ganger. Evaluatorene teller to av oppføringene og stryker butikkens to siste oppføringer (se nedenfor):

Dal Radio & TV AS
Sentrum stormagasin
Sentrum stormagasin
Sentrum stormagasin
Sentrum stormagasin
Lilleby ishall
Åsen barneskole
Trygves kafé
Låven antikviteter
Klassiske biler AS
Lilleby apotek
Åsen dagligvarer

Av de tolv arbeidsgiverne er det ti som kan regnes med ved beregningen av bredde. $10 \text{ delt på } 12 = 0,83$ (83 %). Skåren blir 4.

Slik beregner du skåren for dette punktet:

Finn ut hvor mange arbeidsgivere det er til sammen, og hvor mange arbeidsgivere det er som kan regnes med ved beregningen av bredde (den samme arbeidsgiveren kan ikke regnes med mer enn to ganger). Del antallet arbeidsgivere som kan regnes med, på det totale antallet arbeidsgivere. Vurder ved hjelp av alternativene 1–5 i kvalitetsskalaen.

10. Ordinært arbeid

Jobbspesialistene finner fast ordinært arbeid i stedet for midlertidige utplasseringer f.eks. gjennom praksisplasser o.l. Ordinært arbeid er jobber som lønnes med minimum minstelønn, som alle kan søke på, og som ikke er reservert for personer med funksjonsnedsettelse. (Sesongjobber og jobber i bemanningsbyråer som andre samfunnsborgere bruker, regnes som ordinært arbeid.)

Mulige kilder til informasjon for dette punktet:

- Data fra metodeveilederen
- Journalgjennomgang
- Observasjon av møtet i jobbspesialistteamet
- Intervjuer med jobbspesialister
- Observasjon av jobbspesialister i møte med arbeidsgivere
- Intervjuer med deltakere og familiemedlemmer
- Intervjuer med NAV-veiledere

Begrunnelse: Deltakerne sier at de er interessert i ordinære jobber snarere enn stillinger som er reservert for personer med funksjonsnedsettelse. På denne måten blir deltakerne en del av lokalsamfunnet og føler ikke at de blir stigmatisert på grunn av den psykiske lidelsen.

Evaluatorene ber om en liste over jobbtyper og bedrifter der personer arbeider. Hvis det er færre enn 10 deltakere som er i arbeid, ber de om å få se en liste over jobbstarter de siste seks månedene, slik at det blir nok jobber til at man kan beregne andelen ordinært arbeid. Evaluatorene skal ikke ta med jobber personer har fått før de kom inn i IPS-tjenesten. **Hvis antallet eksempler de siste seks månedene er mindre enn 10 for en stab på minst to jobbspesialister (eller færre enn fem for en enkelt jobbspesialist), lytter evaluatorene, under møtet i jobbspesialistteamet, etter eksempler på jobbtyper jobbspesialistene hjelper deltakere med å søke på, og de noterer**

eksempler som er dokumentert i deltakerjournaler. Hvis alt tyder på at jobbspesialistene hjelper personer med å finne ordinært arbeid, får tjenesten skåren 5.

Selvstendig næringsvirksomhet er ordinært arbeid. For å skille selvstendig næringsvirksomhet fra tilfeldig arbeid, som ikke er ordinært arbeid, spør evaluatorene om personen oppgir inntekten til myndighetene og skatter av den. Hvis selvstendig næringsdrivende rapporterer at de er misfornøyd med arbeidstiden eller lønnen, kommer evaluatorene med en kommentar under punktet **Individuelt tilpasset jobbsøk.**

Arbeid som erfaringskonsulent er ordinært arbeid. Disse stillingene er riktignok forbeholdt personer med egen opplevelse av å leve med psykiske lidelser, men gjennomlevd erfaring med psykisk lidelse er en kvalifikasjon som kreves for jobben.

Hvis noen arbeider for bemanningsbyråer (dvs. byråer som formidler arbeidstakere til bedrifter i området på midlertidig basis), spør evaluatorene hvorfor disse jobbene ble valgt. Noen velger sesongarbeid fordi de for eksempel ønsker å jobbe innen bygg og anlegg eller landskapsarkitektur, noe som samsvarer med ordinært arbeid. Andre arbeider i stillinger som begynner som midlertidige stillinger og blir permanente stillinger. Hvis alle som jobber i disse stillingene, uavhengig av funksjonsnedsettelse, begynner som midlertidig ansatte, er jobbene ordinært arbeid. Hvis nye arbeidstakere ved en fabrikk for eksempel bare ansettes gjennom et bemanningsbyrå og deretter ansettes permanent etter 90 dager, er disse stillingene ordinære stillinger. Når mer enn noen få personer har midlertidige jobber, spør evaluatorene om midlertidigheten er i samsvar med personens preferanse.

Når personer er i frivillig arbeid, spør evaluatorene hvorfor de ikke arbeider i ordinære stillinger. Hvis jobbspesialistene foreslår frivillig arbeid når de mener at personer trenger arbeidserfaring før en ordinær jobb, kommer evaluatorene med en anbefaling i evalueringsrapporten om at jobbspesialistene hjelper personer med å søke ordinært arbeid kort tid etter at de har kommet inn i tjenesten. Antallet personer som er i frivillig arbeid, kan påvirke skåren for dette punktet.

Noen jobber lønnes over minstelønn, men er ikke ordinært arbeid fordi de er reservert for personer med funksjonsnedsettelser og organisert i arbeidslag. Et eksempel kan være en renholdsbedrift som ansetter personer med funksjonsnedsettelser. Et annet eksempel er en person som arbeider på tidsbegrenset basis i en tjeneste som hjelper personer med å få arbeidserfaring, som for eksempel rengjøring i et legesenter i seks måneder. I dette tilfellet er varigheten av jobben begrenset av regler for rehabiliteringstjenesten, ikke av arbeidsgiveren.

I noen land finnes det regler om at en viss andel av de ansatte i visse virksomheter skal være kvalifiserte personer med funksjonsnedsettelser. En person med en funksjonsnedsettelse som tilsettes i en stilling som er underlagt slike regler, kan sies å ha fått en ordinær jobb forutsatt at jobben tilfredsstiller de andre kravene til ordinært arbeid (det betales minstelønn eller mer, og samme lønn som andre får som utfører de samme

arbeidsoppgavene, og arbeidsgiveren betaler den ansatte direkte og ikke gjennom en rehabiliteringstjeneste).

I noen land kan det offentlige betale en del av lønnen til arbeidstakere med funksjonsnedsettelse i et begrenset tidsrom. Når dette tidsrommet er over, er ikke arbeidsgiveren forpliktet til å ansette personen permanent. Av den grunn regnes ikke slike subsidierte jobber som fast ordinært arbeid.

Eksempler

Elleve personer er i arbeid. Ni av jobbene er ordinære, og to er frivillig arbeid. 9 (ordinært arbeid) delt på 11 (alle jobber) = og 0,82 (82 %). Skåren blir 3.

IPS-tjenesten har én jobbspesialist, som begynte i stillingen for seks måneder siden. Tre deltakere er i arbeid, og det har vært ytterligere to jobbstarter i løpet av de siste seks månedene. Fire personer har fått ordinært arbeid, og én har fått arbeid i en vernet bedrift som primært ansetter personer med funksjonsnedsettelse. Fire (ordinært arbeid) delt på 5 (alle jobber) = 0,8 (80 %). Skåren blir 3.

Eksempler på spørsmål til jobbspesialister

Jeg la merke til at noen jobber for bemanningsbyråer. Kan du fortelle meg om deltakeren som jobber i Bemanningstjenester AS? Hvordan valgte vedkommende den jobben? Hva med deltakeren som jobber i ...?

Jeg la merke til at en deltaker jobber med renhold i en bedrift som heter «Sentrum helsesenter». Er det en jobb hvem som helst kan søke på?

Sue jobber som frivillig. Kan du fortelle meg om det?

Hva er en ordinær jobb?

Eksempler på spørsmål til erfaringskonsulenter

Hva er en ordinær jobb? Hva slags andre jobber har deltakerne? Hender det at du foreslår jobber som ikke er ordinært arbeid?

Jeg la merke til at en deltaker jobber med renhold i en bedrift som heter «Sentrum helsesenter». Er det en jobb hvem som helst kan søke på?

Eksempler på spørsmål til deltakere

Hvorfor valgte du frivillig arbeid? Ville du heller hatt en lønnet jobb? Har noen tilbudt seg å hjelpe deg med å finne lønnet arbeid?

Hvordan liker du å jobbe for bemanningsbyrået? Var det den typen arbeid du håpet på?

Til de som har jobb nå: Er det en tidsbegrenset ansettelse, eller kan du beholde jobben så

lenge arbeidsgiveren er fornøyd med jobben du gjør?

Har noen spurt deg om dine langsiktige karrieremål?

Slik beregner du skåren for dette punktet:

Finn ut hvor mange av jobbene IPS-deltakerne har, som er ordinært arbeid. Del antallet ordinære jobber på antallet IPS-deltakere i arbeid (i løpet av de siste seks månedene). Vurder ved hjelp av alternativene 1–5 i kvalitetsskalaen.

11. Individuelt tilpasset oppfølging

Deltakerne mottar støtte som er tilpasset jobben, deltakerens preferanser, arbeidserfaring, behov osv. Støtten ytes av en rekke personer, blant annet av ansatte i behandlingsteamet (f.eks. i form av endret medisiner, trening i sosial kompetanse, oppmuntring), pårørende, venner, kollegaer (dvs. naturlig støtte) og av jobbspesialisten. Jobbspesialisten støtter også arbeidsgiveren hvis deltakeren ber om dette (f.eks. med informasjon om opplæring og tilrettelegging på arbeidsplassen). Jobbspesialisten tilbyr hjelp med karriereutvikling, dvs. hjelp med utdanning, en mer attraktiv jobb eller arbeidsoppgaver som samsvarer bedre med deltakerens preferanser.

Mulige kilder til informasjon for dette punktet:

Observasjon av møtet i jobbspesialistteamet Intervjuer med deltakere
Journalgjennomgang
Observasjon av behandlingsteam møte(r) Intervjuer med jobbspesialister
Intervjuer med erfaringskonsulenter
Intervjuer med NAV-veiledere Intervjuer med familiemedlemmer
Intervju med metodeveileder

Begrunnelse: Å hjelpe personer å lykkes i jobber og utdannings-/opplæringsprogrammer er like viktig som å hjelpe dem med å finne en jobb. Støtten er individuelt tilpasset fordi forskjellige arbeidstakere har forskjellige behov og preferanser knyttet til det å arbeide og gjennomføre en utdanning.

Mens evaluatorene leser deltakerjournaler, noterer de typene jobb- og utdanningsstøtte som tilbys. Når man intervjuer deltakere, jobbspesialister, erfaringskonsulenter, behandlere, familiemedlemmer, og NAV-veiledere, er det viktig at man prøver å finne ut hva slags støtte som tilbys personer i arbeid og elever/studenter. Evaluatorene spør hvorfor det ble gitt ulik støtte til ulike personer. De hører også om jobbstøtte når de observerer møtet i jobbspesialistteamet og behandlingsteam møtene.

Jobbstøtten er relatert til personens arbeidserfaring, preferanser, sterke sider, symptomer, støtte og andre faktorer. Hvis en person for eksempel har vanskeligheter med å stå opp om morgenen, kan en jobbspesialist tilby telefonvekking, hjelpe personen med å skaffe seg vekkerklokke, diskutere om en venn eller et familiemedlem kan hjelpe til med å vekke ham, eller hjelpe ham med å finne en telefonvekketjeneste han kan kjøpe. Eksempler på annen støtte kan være møter der man snakker om jobben, hjelp til innrapportering for ytelser/stønader, møte med en veileder der man diskuterer endringer i inntekt, hjelp med å be om opprykk på jobben, tilrettelegging av familiemøter, møte med personen og hans/hennes overordnede for å diskutere arbeidsprestasjoner, observasjon av personen på jobben for å utarbeide strategier for effektivitet, kjøring til jobb av personer med angstproblemer, opplæring i hvordan man kommer seg til arbeidsplassen, koordinering av tjenester med NAV-veilederen, hjelp til å forstå informasjonsmateriell osv. Støtte fra behandlingsteamet kan for eksempel være justering av medisiner, budsjettering, trening av sosial kompetanse, oppmuntring i forbindelse med jobben osv.

Utdanningsstøtte er relatert til den enkeltes preferanser, eksisterende utdanning, styrker relatert til å gjennomføre en utdanning, utfordringer knyttet til funksjonsnedsettelse osv. Eksempler på støtte kan være møter med lærere og familiemedlemmer der man utarbeider en plan for å fullføre videregående utdanning, hjelp til å innhente informasjon om utdanningsprogrammer i nærheten, møter med rådgivere på utdanningsstedene, hjelp med å søke på stipender, hjelp med å utarbeide planer for studiene, hjelp til å finne informasjon om teknikker for tidsplanlegging, søknader om tilrettelegging av undervisning eller prøver osv.

Det kreves at det foreligger skriftlige jobb-/utdanningsstøtteplaner for at man skal kunne **gi skår 4 eller 5**. Jobbstøtteplaner skisserer hvilken jobbstøtte jobbspesialisten gir, og hva personen skal gjøre for å lykkes med arbeidet eller utdanningen. Helst skal planene også angi hvilken støtte som gis av behandlere, NAV-veilederen og familiemedlemmer.

Noen jobbspesialister skriver en jobbstøtteplan mens de utarbeider jobbutviklingsplanen. Hvis planen ikke blir oppdatert med faktorer knyttet til stillingen og personens situasjon når vedkommende tilbys en jobb, gir ikke evaluatorene høyere skår enn 3.

Hjelp med karriereutvikling og støtte ved utdanning er en del av IPS arbeidsrettede tjenester. Karriereutvikling kan for eksempel gå ut på å hjelpe til med utdanning eller opplæring som er relevant for karrieren, hjelpe personen med å be om forfremmelse, eller

hjelpen personen med å finne en jobb som er mer attraktiv enn den jobben personen har nå. Evaluatorene må finne eksempler på karriereutvikling for å kunne gi graderingen 5.

Evaluatorene merker seg indikasjoner på at støtten ikke er individuelt tilpasset. Hvis for eksempel 70 prosent av deltakerne som er i arbeid, mottar veiledning på arbeidsplassen (jobbspesialisten gir jobbopplæring mens personen arbeider), eller hvis nesten alle mottar besøk på arbeidsplassen, er ikke støtten individuelt tilpasset. Jobbspesialistene bør kunne gi noen eksempler på individuelt tilpasset støtte. For eksempel: «Forrige gang han jobbet, mistet han jobben første dagen. Selv om den første dagen hans på den nye jobben var en lørdag, bestemte jeg og metodeveilederen min at jeg skulle jobbe den dagen.» Oppfølgingsplaner skal være tilpasset hver enkelt persons sterke sider og behov.

Eksempler

Jobbspesialistene kan ikke gi eksempler på hvordan behandlere har gitt jobb- eller utdanningsstøtte. Evaluatorene observerer et behandlingsteam møte der jobbspesialisten forteller at en person har fått ansettelse. Teammedlemmene diskuterer ikke mulig støtte. Deltakere rapporterer at de bare får støtte til utdanning og arbeid fra jobbspesialistene. Evaluatorene gir ikke høyere skår enn 3.

Jobbstøtte gis for det meste per telefon. Jobbspesialistene sier til de som arbeider, at de kan ringe hvis det oppstår problemer, i stedet for å avtale møter. Evaluatorene gir ikke høyere skår enn 2.

Ca. halvparten av deltakerne som er i arbeid, får støtte per telefon. Jobbspesialistene sier til de som arbeider, at de kan ringe hvis de får problemer. Når jobbspesialistene bruker denne tilnærmingen for **minst** halvparten av de som er i arbeid, gir ikke evaluatorene høyere skår enn 3.

Evaluatorene hører og leser om situasjoner der personer har hatt vanskeligheter med en jobb, men der jobbspesialisten ikke har tilbudt seg å endre eller intensivere støtten. De gir ikke høyere gradering enn 3, fordi jobbstøtten ikke er individuelt tilpasset.

De fleste deltakere i arbeid takker nei til oppfølging. Evaluatorene spør hvordan jobbspesialistene gjør jobbstøtte tilgjengelig for personer, og får vite at jobbspesialistene ikke tilbyr seg å møte deltakere som er i arbeid, på steder eller tidspunkter som passer deltakerne. De forteller ikke deltakere som er i arbeid, hva de kan tilby for å hjelpe dem med å lykkes. Evaluatorene gir ikke høyere skår enn 2. (Merk: I tjenester som betjener unge mennesker, er det vanligere at deltakere som kommer i arbeid, takker nei til jobbstøtte, iallfall i første omgang.)

Erfarne jobbspesialister kan gi eksempler på at de har hjulpet personer med å slutte i jobber og finne mer attraktive stillinger. To av jobbspesialistteamets deltakere får hjelp i form av utdanningsstøtte. Evaluatorene gir skåren 5. Hvis det ikke er noen eksempler på at man har hjulpet personer til nye karrieremuligheter, gir evaluatorene skåren 4.

Eksempler på spørsmål til deltakere

Hvordan hjelper jobbspesialisten deg i jobben? Er det den typen hjelp du trenger eller ønsker?

Hvordan hjelper pasientansvarlig (case manager) eller behandleren deg i jobben?

Har noen tilbudt seg å hjelpe deg med dine langsiktige karrieremål?

Hvordan hjalp din jobbspesialist deg med å velge utdannings-/opplæringsprogram?
Hva slags støtte ga han mens du var under utdanning eller opplæring?

Har du noen gang hatt problemer med jobben? Hjalp jobbspesialisten din deg?

Eksempler på spørsmål til jobbspesialister

Har noen i din deltakerportefølje begynt i en jobb i løpet av de siste månedene? Hvor ofte møter du ham? Hvilke andre typer støtte har du tilbudt deltakeren? Har du snakket med behandlingsteamet om hva slags jobbstøtte som vil være fornuftig? Hva slags støtte har behandlingsteamet gitt?

Hvor stor andel av de som er i arbeid, har jobbstøtte?

Hvordan beslutter dere hva slags jobbstøtte dere vil tilby?

Ber du om hjelp fra medisineringsansvarlig når personen har problemer med symptomer eller bivirkninger på jobb?

Er det noen i din deltakerportefølje som gjennomfører utdanning? Hvordan hjelper du deltakeren med dette?

Har du noen gang hjulpet noen med å finne en bedre jobb? Kan du gi meg et eksempel?

Har du noen gang hjulpet noen med å be om opprykk eller overføring til en mer attraktiv stilling i firmaet?

Spørsmål til erfaringskonsulenter

Gir du jobbstøtte? Hva slags støtte? Gir du noen jobbstøtte nå?

Gir du utdanningsstøtte? Hva slags støtte?

Oppmuntrer du personer til å vurdere karriereutviklingsplaner?

Hender det at behandlerne foreslår at noen bør få jobb- eller utdanningsstøtte?

Spørsmål til familiemedlemmer

Hva slags jobb- eller utdanningsstøtte har jobbspesialisten gitt ditt familiemedlem? Er det den støtten som skal til? Hvorfor / hvorfor ikke?

Spørsmål til NAV-veiledere

Hva slags jobbstøtte gir jobbspesialister personer som er i arbeid? Kan du gi et eksempel fra den senere tid på støtte gitt til en som er i arbeid?

Er støtten etter din mening tilpasset den enkeltes preferanser og behov?

Hjelper du til med å utarbeide jobbstøtteplaner?

Slik beregner du skåren for dette punktet:

Finn ut hvilke forskjellige typer støtte deltakerne får i ansettelsesprosessen. Vurder ved hjelp av alternativene 1–5 i kvalitetsskalaen.

12. Tidsubegrenset oppfølging

Jobbspesialistene har i gjennomsnitt ett personlig møte i løpet av den siste uken før jobbstart, innen tre dager etter jobbstart, hver uke den første måneden og minst hver måned i ett år eller mer etter at deltakerne har vært i fast jobb en periode, hvis deltakerne ønsker dette. Deltakerne overføres til nedtrappet jobbstøtte fra behandlere etter å ha vært i jobb en stund. Jobbspesialistene kontakter deltakerne innen tre dager etter å ha blitt informert om tap av jobb.

Mulige kilder til informasjon for dette punktet:

- Intervjuer med deltakere
- Journalgjennomgang
- Observasjon av møtet i jobbspesialistteamet
- Intervjuer med jobbspesialister
- Intervjuer med erfaringskonsulenter
- Intervjuer med NAV-veiledere
- Intervjuer med familiemedlemmer
- Intervju med metodeveileder

Begrunnelse: Det er et visst belegg for å si at tap av jobb er mest sannsynlig kort tid etter jobbstart. Derfor bør det gis mer støtte til personer som nettopp har kommet ut i jobb. Når deltakere har vært i jobb i en lengre tid (i gjennomsnitt ca. ett år) og rapporterer at de er

fornøyd med jobbene sine, kan det hende at de ikke lenger ønsker og trenger jobbstøtte fra jobbspesialistteamet. Da er det behandlerne som gir støtte.

Når jobbspesialistene ikke dokumenterer jobbstøtten de gir, gir ikke evaluatorene høyere skår enn 3. Noen jobbspesialister dokumenterer hver interaksjon i form av notater, mens andre registrerer tjenestene de yter, i en ukentlig oppsummering.

Evaluatorene leser minst fem journaler for personer som har begynt i jobb de siste seks månedene, for å finne ut hva slags støtte som gis når en person starter i en jobb. De snakker med personer som er i arbeid, om støtten de mottar, og de snakker med jobbspesialister og metodeveilederen om jobbstøtte.

IPS-tjenester er individuelt tilpasset og basert på deltakernes preferanser, så det vil være noe variasjon når det gjelder hvor ofte deltakerne møter jobbspesialisten etter at de har kommet ut i jobb.

Evaluatorene ser etter om det er tilbudt fysiske møter like før og like etter at deltakere har begynt i en jobb. De teller antall ukentlige møter med en jobbspesialist i løpet av den første måneden i jobb.

Evaluatorene spør jobbspesialistene og metodeveilederen om tjenesten har retningslinjer for støtte i løpet av deltakernes første måned i jobben. Hvis det ikke finnes noen retningslinjer, vil det likevel være et eksempel på god IPS-kvalitet hvis journaler og intervjuer viser at det finner sted hyppige fysiske møter like før og etter at deltakere begynner i ny jobb, og hver uke den første måneden.

Deltakerne overføres fra jobbspesialistteamet når de liker jobben sin og ikke lenger føler at de trenger IPS-tjenester. De fleste deltakere får jobbstøtte fra en jobbspesialist i ca. ett år.

Eksempler

Deltakere som er i arbeid, overføres nesten alltid fra jobbspesialistteamet når de har vært i jobben i ett år. Evaluatorene spør etter begrunnelsen som ble brukt i de enkelte tilfellene, og det viser seg at tjenesten automatisk avslutter sakene på det tidspunktet. Evaluatorene gir ikke høyere skår enn 4, fordi varigheten av jobbstøtten ikke er individuelt tilpasset.

Et team av jobbspesialister som betjener unge voksne, overfører de fleste som er i arbeid, fra jobbspesialistteamet før det har gått ett år. Jobbspesialistene forklarer at de oppmuntrer de som er i arbeid, til å fortsette å møte dem, men mange unge mennesker mener at jobbstøtte ikke er nødvendig. De legger til at noen av de som mister jobben, ber om mer langvarig støtte neste gang. Behandlerne oppmuntrer også de som kommer i arbeid, til å vurdere hvordan jobbstøtte kan være nyttig. Evaluatorene reduserer ikke skåren for dette punktet, for det er deltakerne som bestemmer at jobbstøtten skal ha kortere varighet.

Etter å ha vært i jobben i 90 dager, mottar de fleste deltakerne jobbstøtte i form av en telefonsamtale. Evaluatorene gir ikke høyere skår enn 2.

Eksempler på spørsmål til jobbspesialister

Kan du fortelle meg om de siste par personene som har skaffet seg jobb? Hvor lang tid tok det etter at de begynte å jobbe, før du møtte dem ansikt til ansikt? Hvordan støttet du disse personene den første måneden de var i jobb? Var det andre som ga støtte?

Fortell meg om noen av de siste deltakerne som ble overført fra jobbspesialistteamet. Hvor lenge hadde de vært i jobb? Ble de overført på riktig tidspunkt? Var alle delaktige i beslutningen?

Hvordan vet du når tidspunktet er riktig for å avslutte oppfølgingen?

Eksempler på spørsmål til erfaringskonsulenter

Kan du fortelle meg om en som har blitt tilbudt en jobb i løpet av de siste par månedene? Hva slags støtte har vedkommende fått?

Kan du fortelle meg om en deltaker som er i arbeid, og som nylig har blitt overført fra jobbspesialistteamet? Hvorfor ble han overført? Hvor lenge hadde han vært i jobb? Var det det rette tidspunktet for ham å slutte med IPS-tjenester på?

Eksempler på spørsmål til deltakere

Når begynte du i denne jobben?

Hvor ofte møter du jobbspesialisten?

Møtes dere ansikt til ansikt eller per telefon?

Slik beregner du skåren for dette punktet:

Finn ut hvor hyppig jobbspesialistene møter deltakerne ansikt til ansikt.
Vurder ved hjelp av alternativene 1–5 i kvalitetsskalaen.

13. Tjenester som er basert i lokalsamfunnet

Arbeidsrettede tjenester som innledende og forpliktende samarbeid, jobbsøk og oppfølging ytes i naturlige lokalmiljøer av alle jobbspesialister. (Regn ut gjennomsnittet for alle jobbspesialistene basert på total skjemalagt arbeidstid per uke, og bruk den skåren som kommer nærmest på kvalitetsskalaen.)

Mulige kilder til informasjon for dette punktet:

- Intervjuer med deltakere
- Journalgjennomganger
- Intervjuer med familiemedlemmer
- Intervjuer med jobbspesialister
- Gjennomgang av jobbspesialistenes kalendere
- Intervjuer med behandlere

Begrunnelse: Forskning har vist at jobbspesialister som utfører sine oppgaver på et annet sted enn kontoret, får flere deltakere ut i arbeid.

Evaluatorene finner informasjonen de trenger for å vurdere dette punktet, fra en rekke kilder. Når organisasjonene har biler som jobbspesialistene kan bruke, kan evaluatorene be om å få se på utkvitteringsloggene som én kilde til informasjon om hvor mye tid jobbspesialistene tilbringer ute i lokalsamfunnet. Evaluatorene tar notater mens de går igjennom deltakerjournaler for å finne ut hvor hyppig møter med deltakere finner sted ute i lokalsamfunnet. De ber også jobbspesialistene om å ta med seg kalenderne sine og går igjennom noen arbeidsdager, time for time, og spør hvor hver enkelt aktivitet fant sted. DVD-en i *Evidence-Based Supported Employment Fidelity Kit* inneholder et eksempel på et slikt intervju. Som praktisk øvelse tar evaluatorene notater for senere å fastslå hvor mye tid jobbspesialisten har tilbrakt ute i lokalsamfunnet.

Gjennomgå arbeidsplaner fra den siste tiden. Evaluatorene finner den gjennomsnittlige tiden hver jobbspesialist tilbringer borte fra kontoret, og kommer frem til skåren ved å beregne gjennomsnittet av disse gjennomsnittene. Et eksempel: Én jobbspesialist er ute av kontoret 50 % av tiden, en annen er ute 55 % av tiden, og den tredje er ute 65 % av tiden. $50 + 55 + 65 = 170$. $170 \text{ delt på } 3 = 56,6$. Skåren blir 4.

En vanlig misforståelse om dette punktet er at man må gjennomføre 65 % av møtene med deltakerne ute i lokalsamfunnet for at IPS-kvaliteten skal kunne sies å være bra. Egentlig må jobbspesialistene tilbringe minst 65 % av den *totale arbeidstiden* borte fra kontoret for at IPS-kvaliteten skal kunne sies å være bra. Jobbspesialister som arbeider 40 timer i uken, tilbringer mellom 5 og 5,5 timer per dag ute i lokalsamfunnet. Jobbspesialister som jobber deltid, jobber en tilsvarende andel av tiden ute i lokalsamfunnet. Det forventes for eksempel at en jobbspesialist som jobber 20 timer i uken, tilbringer 65 prosent av 20 timer per uke ute i lokalsamfunnet (13 timer).

Eksempler på steder ute i lokalsamfunnet kan være, bedrifter, biblioteker (der man kan sende inn elektroniske søknader), utdanningssteder, kafeer, private hjem og månedlige møter for jobbspesialister i området. Også tid tilbrakt på reise mellom ulike steder regnes som tid tilbrakt på steder ute i lokalsamfunnet. Når de tilbyr seg å møte deltakere på offentlige steder, spør jobbspesialistene deltakeren om det er greit for dem å møtes på slike steder.

Av og til legger metodeveilederne jobbspesialistteam møter og personlig veiledning til steder ute i lokalsamfunnet for å øke andelen tid som brukes ute i lokalsamfunnet. Denne praksisen er ikke i samsvar med intensjonen i punktet **Tjenester som er basert i lokalsamfunnet**. Andre ting som ikke regnes som tid brukt ute i lokalsamfunnet, er for eksempel bruk av kontorer tilhørende IPS-organisasjonen for møter med personer, føring av deltakerjournal eller lignende.

Når en organisasjon driver bo-/boligtjenester og disse har kontorer i leilighetsbygningene, regnes tid tilbrakt i møter med deltakere i kontorer eller møterom ved bo-/boligtjenesten ikke som tid ute i lokalsamfunnet.

Eksempel

Evaluatorene intervjuer fire jobbspesialister som har tatt med seg kalenderne sine. De dagene man har sett på, tilbrakte jobbspesialistene 50 %, 56 %, 67 % og 70 % av tiden borte fra kontoret. I gjennomsnitt tilbrakte jobbspesialistene 60 % av tiden ute i lokalsamfunnet. Deltakerjournaler viste at 72 % av møtene med deltakere fant sted ute i lokalsamfunnet, noe som støtter opp under funnene fra gjennomgangen av tidsplaner. Evaluatorene gir skåren 4 for dette punktet.

Eksempler på spørsmål til jobbspesialister

Takk for at du tok med deg kalenderen din. Jeg vil gjerne få en bedre forståelse for hvordan jobben din er. Kan du for eksempel vise meg hva du gjorde i forrige uke? Hva gjorde du på mandag? Hvor møtte du deltakeren for å jobbe med karriereprofilen? Hva gjorde du deretter? Hva gjorde du på tirsdag?

Er det noen som helst vil møte deg på kontoret? Er det vanlig? Hvordan tilbringer du tiden på kontoret?

Eksempel på spørsmål til metodeveileder

Hvilke strategier har teamet brukt for å øke tiden man bruker ute i lokalsamfunnet?

Hva gjør du for å hjelpe jobbspesialister som du mener kanskje er for mye på kontoret?

Eksempler på spørsmål til deltakere

Hvor møter du vanligvis jobbspesialisten?

Hvor vil du helst møte jobbspesialisten?

Eksempel på spørsmål til familiemedlemmer

Hvor møter vanligvis jobbspesialisten familiemedlemmet ditt?

Eksempel på spørsmål til behandlere

Hvor finner du vanligvis jobbspesialisten når du trenger ham?

Slik beregner du skåren for dette punktet:

Finn ut hvor stor prosentandel av skjemalagt arbeidstid hver jobbspesialist tilbringer ute i lokalsamfunnet. Legg sammen prosentandelene for alle jobbspesialistene, og del på antallet jobbspesialister. Vurder ved hjelp av alternativene 1–5 i kvalitetsskalaen.

14. Aktivt engasjement og oppsøkende arbeid fra integrert behandlingsteam

Tjenester avsluttes ikke på grunn av brutte avtaler eller tidsbegrensninger. Systematisk dokumentasjon av forsøk på oppsøkende arbeid. Engasjement og oppsøkende arbeid fra de ansatte i det integrerte teamet. Flere besøk i hjem/lokalsamfunn. Koordinerte besøk fra jobbspesialist og ansatt i det integrerte teamet. Kontakt med pårørende når det er hensiktsmessig. Gruppen stanser det oppsøkende arbeidet når det er helt tydelig at deltakeren ikke lenger ønsker å jobbe eller motta arbeidsrettede tjenester.

Mulige kilder til informasjon for dette punktet:

- Intervjuer med deltakere
- Journalgjennomganger (for personer som sluttet å møte til avtaler, og/eller som har fått avsluttet saken sin)
- Observasjon av møtet i jobbspesialistteamet
- Observasjon av behandlingsteam møtet (-møtene)
- Intervjuer med jobbspesialister
- Intervjuer med erfaringskonsulenter
- Intervjuer med familiemedlemmer
- Intervju med metodeveileder

Begrunnelse: Årsakene til at personer slutter å møte til IPS-avtaler, varierer. Én person kan ha problemer med å huske avtaler, mens en annen er engstelig med tanke på arbeid.

Problemer med barnevakt, begrensede transportmuligheter, bekymringer knyttet til mulig tap av stønader, eller lave forventninger til de arbeidsrettede tjenestene kan også resultere i at man lar være å komme til møter. For å hjelpe personer med å overvinne disse problemene prøver jobbspesialistene å møte deltakerne fysisk for å få informasjon om problemet. De samarbeider med behandlerne og familiemedlemmer (med tillatelse) for å gjøre tjenesten tilgjengelige for personen.

Hvis en deltaker sier at han ikke vil jobbe lenger, kan jobbspesialisten avslutte saken, men behandleren bør oppmuntres til å diskutere arbeid med vedkommende av og til.

Evaluatorene ber jobbspesialistene om å snakke om noen personer som har forlatt tjenesten. De ber jobbspesialistene om å beskrive strategiene de har brukt for å få disse personene tilbake til tjenesten.

Evaluatorene ber om å få lese minst to deltakerjournaler for personer som har gått ut av IPS-tjenesten uten å ha kommet i jobb. De leser journalnotater fra de siste månedene med IPS-tjenester for å finne ut om jobbspesialisten har drevet oppsøkende arbeid, og hva slags forsøk som ble gjort på å få personen tilbake til tjenestene.

Evaluatorene ber om en liste over personer som ikke er sett på 30 dager, inkludert minst to personer som ikke er i arbeid. Evaluatorene spør hva teamet gjør for å komme i kontakt med disse personene.

Et «koordinert besøk med ansatt i det integrerte teamet» viser at jobbspesialisten og behandleren koordinerer besøk, men ikke nødvendigvis at begge er til stede under møtet med deltakeren. En pasientansvarlig (case manager) kan for eksempel fortelle jobbspesialisten at hun skal møte en person klokken 14.00, og at jobbspesialisten sannsynligvis vil finne denne deltakeren i venterommet før møtet. Det kan også bety at jobbspesialisten og pasientansvarlig (case manager) drar sammen for å møte en deltaker.

Når organisasjonens retningslinjer tillater at jobbspesialistene sender tekstmeldinger til deltakere, teller evaluatorene tekstmeldinger som én type forsøk på oppsøkende arbeid.

For at dette punktet skal kunne sies å være fullt ut implementert, må seks strategier være på plass:

1. Tjenester avsluttes ikke på grunn av brutte avtaler eller tidsbegrensninger
2. Systematisk dokumentasjon av forsøk på oppsøkende arbeid.
3. Engasjement og oppsøkende arbeid fra de ansatte i det integrerte teamet.
4. Flere besøk i hjem/lokalsamfunn.
5. Koordinerte besøk fra jobbspesialist og ansatt i det integrerte teamet.
6. Kontakt med pårørende når det er hensiktsmessig.

Når det i to måneder forgjeves har vært gjort (flere slags) forsøk på å få en person tilbake til tjenesten, kan jobbspesialisten avslutte saken uten at dette har noen negative virkninger for skåren for **Aktivt engasjement og oppsøkende arbeid fra integrert behandlingsteam**.

Eksempler

Noen jobbspesialister rapporterer at når en person unnlater å møte til avtaler, ringer de noen ganger og sender et brev før de avslutter samarbeidet med vedkommende. De dokumenterer sine forsøk på å oppsøke personer. Evaluatorene gir skåren 2.

Jobbspesialistene rapporterer at de bruker fem eller seks av strategiene for oppsøkende arbeid, men de har ikke tatt kontakt med familiene, for de har ikke deltakerens tillatelse. Evaluatorene gir skåren 4. I evalueringsrapporten kommer evaluatorene med anbefalinger når det gjelder hvordan jobbspesialistene kan slå fast hvem som skal regnes som familiemedlemmer, og hvordan de kan be familien om å involvere seg.

Evaluatorene får vite at jobbspesialistene bruker alle de seks typene forsøk på oppsøkende arbeid, og at de også snakker med ansatte i behandlingsteamet for å finne ut hvordan man kan få kontakt med personer som ikke har møtt til avtaler. Etter noen måneder med forgjeves forsøk avslutter jobbspesialistene personens sak. Evaluatorene gir graderingen 5.

Eksempler på spørsmål til jobbspesialister

Hva gjør du når noen begynner å la være å møte til avtaler (eller ikke møter til første avtale)? Kan du gi meg et eksempel på noen som har vært dårlig til å møte til avtaler med deg?

Når avslutter du personens sak?

Dokumenterer du forsøk på å få tak personer som ikke møter til avtaler?

Har du noen gang tatt kontakt med et familiemedlem for å finne ut hvorfor deltakeren ikke møtte til avtalen, eller for å spørre hvordan man kan få kontakt med vedkommende igjen?

Eksempler på spørsmål til erfaringskonsulenter

Hva gjør du når noen ikke møter til avtaler med deg?

Når avsluttes en IPS-sak som følge av at deltakeren har unnlatt å møte til avtaler?

Eksempler på spørsmål til metodeveileder

Har tjenesten retningslinjer for hva man gjør hvis deltakeren unnlater å møte til avtaler?

Når bør en jobbspesialist avslutte saken hvis personen har unnlatt å møte til avtaler?

Eksempler på spørsmål til behandlere

Hva gjør du hvis en person lar være å møte til avtaler med jobbspesialisten?

Hvordan hjelper du personer med å komme i kontakt med en jobbspesialist for første gang?

Slik beregner du skåren for dette punktet:

Finn ut hvor mange av de seks identifiserte strategiene for engasjement og oppsøkende arbeid som er til stede på evalueringstidspunktet. Vurder ved hjelp av alternativene 1–5 i kvalitetsskalaen.

ORDLISTE

Akkordlønn: Lønn bestemt ut fra resultatet av arbeidet.

Aktivt oppsøkende behandling i lokalmiljøet (ACT): En teamtilnærming med delte deltakerporteføljer og hyppige tverrfaglige møter, intensive, lokalbaserte tjenester og fokus på hjelp med å mestre dagliglivet. Et ACT-team tilbyr omfattende, lokalbasert psykiatrisk behandling, rehabilitering og støtte til personer med alvorlige psykiske lidelser. Tjenestene inkluderer tjenestekoordinerings, innledende og løpende vurderinger, psykiske helsetjenester, hjelp med jobb og bolig, støtte til familie og utdanning, og rusbehandling, samt andre tjenester og støtteordninger som er avgjørende for at en person skal fungere godt i samfunnet.

Arbeidsinsentiver: Ordninger som gjør at personer med funksjonsnedsettelse kan motta trygdeytelser og ulike typer hjelp selv om de arbeider. For mer informasjon gå til nav.no.

Arbeidstrening i gruppe: Også kalt arbeidslag. Brukes typisk om opplegg der en gruppe personer med funksjonsnedsettelse arbeider under tilsyn av en ansatt i en arbeidsrettet tjeneste. Dette regnes ikke som ordinært arbeid selv om arbeidet utføres ute i samfunnet eller lønnen er lik eller høyere enn minstelønn.

Behandlingsteam (eller tverrfaglig team): En gruppe behandlere, satt sammen av for eksempel behandlere, pasientansvarlige (case managers), sykepleiere, rusbehandlere, medisineringsansvarlige, erfaringskonsulenter og/eller andre. Kan også inkludere jobbspesialister, NAV-veiledere, boligspesialister og andre.

Bemanningsbyrå: En organisasjon som formidler arbeidstakere på kortsiktig basis til bedrifter som trenger kvalifisert arbeidskraft; noen ganger gis bedriften mulighet til å ansette personen permanent.

Delstatlig organ for arbeidsrettet rehabilitering (VR): I USA finnes det i hver delstat, samt i District of Columbia og i de amerikanske territoriene kontorer for arbeidsrettet rehabilitering som skal hjelpe personer med funksjonsnedsettelse tilbake til jobb. Rådgiverne ved disse kontorene samarbeider med jobbspesialister om å bistå personer som ønsker å arbeide. I Norge har NAV både i kommuner og fylker opplegg for arbeidsrettet rehabilitering for personer med funksjonsnedsettelse. NAV-veiledere hjelper i samarbeid med ansatte i IPS-tjenester personer med å finne inntektsgivende arbeid i henhold til hver enkelt persons sterke sider, ressurser, prioriteringer, problemer, funksjonsevne, kapasitet, interesser og informerte valg. NAV-kontorene har kunnskap om nedsatt arbeidsevne og arbeid og kan noen ganger hjelpe til med finansiering av for eksempel arbeidstøy eller utdanning.

Evidensbasert praksis: En veldefinert praksis validert gjennom grundig forskning utført av ulike forskere. Praksisen har vist seg å være effektiv, trygg og kostnadseffektiv. Praksisen har retningslinjer som beskriver kritiske komponenter.

Feltveiledning: Støtte og opplæring til jobbspesialistene mens de utfører oppgavene sine. Metodeveilederen møter for eksempel en jobbspesialist og en deltaker mens de jobber med deltakerens karriereprofil, for å vise, eller for å observere jobbspesialistenes lytteferdigheter. Metodeveiledere blir med jobbspesialister ut i lokalsamfunnet for å vise hvordan man bygger relasjoner med arbeidsgivere, for å observere jobbspesialistene når de møter arbeidsgivere, og for å gi tilbakemeldinger.

Gruppebasert jobbavklaring: Slik avklaring varierer i innhold, men fokuserer typisk på opplæring om arbeidslivet, betydningen av punktlighet, god personlig hygiene, håndtering av symptomer i forbindelse med en jobb osv. Gruppebasert jobbavklaring i forkant av jobbsøk er ikke en del av IPS Supported Employment og ikke positivt korrelert med gode resultater med hensyn til arbeidsdeltakelse.

Handlingsplan: En skriftlig plan som skisserer trinnene i det kvalitative arbeidet med å gjøre en tjeneste mer i samsvar IPS Supported Employment. Planene angir hvilke spesifikke tiltak som må settes i verk, hvem som er ansvarlig(e), og når det anslås at arbeidet vil være ferdig.

Jobbspesialist: Stillingen som også er kjent som IPS-spesialist eller jobb- og utdanningsspesialist. I Norge benyttes i all hovedsak jobbspesialist.

Jobbspesialistteam: Jobbspesialistene og deres metodeveileder utgjør jobbspesialistteamet. De utgjør en gruppe som diskuterer deltakernes situasjon relatert til mål om utdanning og arbeid, utarbeider styrkebaserte anbefalinger og utveksler informasjon om kontakter med arbeidsgivere. De støtter og dekker opp for hverandre mht. porteføljer ved fravær.

Karriereprofil: Et dokument (tidligere kalt en yrkesprofil), hvor jobbspesialisten registrerer arbeidspreferanser, tidligere arbeidserfaring, utdanning, sterke sider, befatning med rettsapparatet og annen informasjon som er relevant for en persons arbeids- eller utdanningsmål.

Kartlegging av arbeidsevne: Brukes vanligvis om en serie tester og arbeidsprøver som måler akademisk nivå, praktiske evner, kort- og langtidsminne, bevegelse, yrkesmessige interesser, evne til å skille mellom ting osv. Kartlegging av arbeidsevne er ikke i samsvar med IPS Supported Employment.

Kvalitetsskala: En kvalitetsskala er et verktøy som måler i hvilken grad en evidensbasert praksis er implementert. IPS-kvalitetsskalaen definerer de kritiske elementene i IPS Supported Employment og gjør at man kan skille mellom tjenester som følger denne evidensbaserte tilnærmingen, og tjenester som ikke gjør det.

Minstelønn: Den laveste timelønnen arbeidsgiveren kan betale sine arbeidstakere. Det er ingen lovfestet generell minstelønn i Norge, men det er innført minstelønn i flere bransjer for å hindre at utenlandske arbeidstakere får dårligere lønns- og arbeidsvilkår enn det som er vanlig i Norge. I Norge er minstelønn bestemt gjennom tariffavtaler.

Ordinært arbeid: Deltids- og fulltidsjobber som alle kan søke på, til forskjell fra jobber som er reservert personer med funksjonsnedsettelse; begrepet omfatter likevel stillinger underlagt nasjonale regler for innkvotering av kvalifiserte personer med funksjonsnedsettelse.

Ordinært arbeid lønnes med minimum minstelønn, og deltakerne mottar den samme lønnen som andre som utfører det samme arbeidet. De ansatte på arbeidsplassen er ikke bare personer med funksjonsnedsettelse. Jobbene har ingen kunstige tidsbegrensninger fastsatt av den tjenesteytende organisasjonen. Lønnen utbetales direkte fra arbeidsgiveren til den ansatte.

Organisasjonens inntaksprosedyre: Som en del av inntaksprosedyren bruker mange organisasjoner et skjema for registrering av bakgrunnsinformasjon når en person begynner å motta tjenester. I noen organisasjoner oppdateres inntaksskjemaet, eller vurderingen, hvert år.

Pasientansvarlig (case manager): Personen som vurderer hvilke tjenester en person trenger, og henviser ham/henne til hjelp. Denne personen kan også gi hjelp direkte med bolig, familieintervensjon og andre ting det måtte være behov for.

Praksisbaserte vurderinger/avklaringer: Kortvarige utplasseringer som gjennomføres for å evaluere arbeidsatferd (oppmøte, evne til å fullføre oppgaver, sosial kompetanse osv.). Slike utplasseringer kan også brukes til å evaluere personens evne til å utføre en bestemt type arbeid.

Praksisbaserte vurderinger/avklaringer er ikke i samsvar med IPS Supported Employment.

Primærkontakt: Andre begreper for omtrent det samme: omsorgskoordinator, tjenestekoordinatorer, pasientansvarlig (case manager). Denne personen henviser til og koordinerer boligjenester, behandling av psykiske lidelser og andre tjenester.

Rehabiliteringsorganisasjon: Organisasjon eller senter som yter arbeidsrettede tjenester og eventuelt andre typer ikke-behandlingsrelaterte tjenester, som for eksempel sosiale aktiviteter eller bostøtte.

Samtidige lidelser: Kalles noen ganger «dobbel diagnose». Eksempelvis samtidighet av alvorlig psykisk lidelse og rusmiddelproblemer.

Styringsgrupper: Kalles noen ganger rådgivende komiteer eller ledelsesforum. En gruppe IPS Supported Employment-interessenter som møtes for å diskutere implementeringstiltak og for å definere mål for bedre implementering og drift av tjenesten. Slike styringsgrupper består typisk av metodeveileder, deltakere i tjenesten,

familiemedlemmer, NAV-veiledere og -ledere, organisasjonens daglige leder, QA-leder, klinikkssjef og andre ledere, representanter for det lokale næringslivet, lokale utdanningsmyndigheter osv.

Styrkebasert tilnærming: Jobbspesialistene fokuserer på personens ferdigheter, interesser, erfaring og evner til å utføre en jobb og på hans/hennes behov. Deltakernes situasjon drøftes med respekt. Jobbspesialistene fokuserer på det som er viktigst for deltakeren, og formidler håp når det gjelder å nå mål.

Støtnadsveiledning: Det å gå igjennom, sammen med personen, alle stønader (trygdeytelser og andre ytelser) en person mottar, og finne ut hvordan arbeidsinntekt vil påvirke slike stønader. Kalles også arbeidsrettet økonomisk veiledning.

Tjenestekoordinator: Person som vurderer hvilke tjenester personer trenger eller ønsker, og henviser dem til hjelp. Kan også gi hjelp direkte med bolig, familieintervensjon og andre ting. Andre begreper for omtrent det samme: omsorgskoordinator, pasientansvarlig (case manager).

Tjenester for førstegangpsykose: Team av behandlere og jobbspesialister som gir intensiv støtte til unge mennesker som opplever en psykose for første gang. Behandlere gir opplæring om psykose og behandling av psykose, og jobbspesialistene bistår med støtte til utdanning og arbeid. Det hender at teamene også omfatter erfaringskonsulenter.

Ungdom i overgangsfasen: Personer i alderen 16–24 år som står i fare for ikke å fullføre utdanningen, og som kan ha behov for støtte i overgangen til et liv der de bor og arbeider selvstendig. Tjenester for ungdom i overgangsfasen kan være hjelp til å skaffe bolig, hjelp til å søke om sosial- og trygdeytelser, og veiledning og hjelp med å skaffe seg utdanning og arbeid. Noen tjenester betjener bare ungdommer med funksjonsnedsettelse, mens andre tjenester betjener en bred gruppe unge.

Vernet arbeid: Vernede bedrifter ansetter personer med funksjonsnedsettelse for å oppfylle kontrakter med andre bedrifter. Personer med funksjonsnedsettelse kan for eksempel bli lønnet på akkordbasis / fast lavlønn for å montere sprøytemunnstykker for en bedrift som produserer hageslanger.

Vernede bedrifter er ikke i samsvar med IPS Supported Employment.

Yrkesprofil: Dokumentet som også kalles karriereprofil. Se over.

Åpenhet: Det å informere arbeidsplassen om funksjonsnedsettelse (eller andre personlige forhold). Noen velger å informere om sine utfordringer for å kunne be om tilrettelegging (som støtte fra en jobbspesialist) eller fordi de ønsker å fremheve som en styrke at de har overvunnet problemer og er tilbake i arbeid. Andre velger å ikke være åpen om sine utfordringer, fordi de er urolige for å bli stigmatisert, eller fordi de mener at funksjonsnedsettelsen ikke er relevant for arbeidet som skal utføres.

KVALITETSVERKTØY

De nyeste versjonene av kvalitetsverktøyene er tilgjengelige på
www.ipsworks.org.

Evaluators sjekklister for evalueringsbesøk

☐	Papir og penner
☐	IPS-kvalitetsskala
☐	Eksempler på intervju spørsmål
☐	Håndbok i kvalitetsevaluering IPS Supported Employment, oppdatert 2015
☐	Skjemaer for journalgjennomgang
☐	Data sendt av metodeveileder før evalueringsbesøket

Eksempel på brev vedrørende forberedelser til evalueringsbesøket

10. desember 20XX

Kari Andersen
Metodeveileder
[Organisasjon]
[Gateadresse]
[Postnummer, poststed]

Kjære Kari

Takk for at du vil hjelpe oss med evalueringsbesøket. I dette brevet kommer vi med et forslag til timeplan for besøket og en liste over dokumenter vi trenger for å gjennomføre evalueringen. Ola Hansen og jeg ser frem til å treffe dere 15. og 16. januar.

Under besøket trenger vi tilgang til dokumentene som er listet opp nedenfor. Vi vil gjerne ha beskjed hvis det er noen av disse dokumentene dere ikke har, for det kan hende at dere har informasjon i en annen form som vi kan bruke isteden.

- En liste over bedrifter der deltakere jobber i dag, med stillingsbetegnelser, datoer for jobbstart og navn på bedrifter. Hvis færre enn 10 personer er i jobb, vil vi gjerne ha en liste over deltakere som har begynt å jobbe de seks siste månedene. Ta med alle typer stillinger, også praksis, frivillig arbeid osv.
- Oversikt over ledige jobbspesialist- og metodeveilederstillinger de seks siste månedene.
- Brosjyrer om (eller beskrivelser av) alle arbeidsrettede tjenester organisasjonen tilbyr.
- Kopier av jobbutviklingsloggene for de siste to månedene fra hver enkelt jobbspesialist.
- IPS-handlingsplanen eller plan for implementering av IPS tjenesten.
- Feltveiledningslogger for bygging av arbeidsgiverrelasjoner for hver jobbspesialist (to måneder).
- Den nyeste kvalitetssikringsrapporten (eller den delen av rapporten som gjelder IPS Supported Employment).
- Møtereferater fra IPS-styringsgruppen eller -ledelsesforumet.
- Porteføljeoversikter for alle jobbspesialister. Noter hvilket behandlingsteam hver enkelt person på listen er tilknyttet.

Det er en del aktiviteter som må gjennomføres under evalueringsbesøket for at vi skal kunne evaluere tjenestene ved hjelp av kvalitetsskalaen. Det hadde vært fint om dere kunne legge til rette for disse aktivitetene og sende oss et forslag til timeplan minst to uker før besøket. Timeplanen kan for eksempel se slik ut:

FØRSTE DAG

Aktivitet	Tidspunkt	Evaluatorer
Orientering til organisasjonen (gis ofte av metodeveilederen, og kan inkludere andre)	8.30	Begge evaluatorene
Observasjon av et møte i et jobbspesialistteam	9.00	Begge evaluatorene
Observasjon av behandlingsteammøte Team A	10.00	En evaluator (den andre leser deltakerjournaler)
Intervju med organisasjonens daglige	11.15	Begge evaluatorene

leder, QA-leder og klinikksjef		
Møte med en psykiater, medisineringsansvarlig eller medisinsk ansvarlig	11.45	Begge evaluatorene
Lunsj	12.00	Begge evaluatorene
Intervjuer med minst tre pasientansvarlige (case managers) (ikke de samme som ved forrige evaluering)	12.30	Evaluatorene intervjuer hver sin pasientansvarlig (case manager) i ca. 20 minutter.
Observasjon av minst to møter mellom jobbspesialister og arbeidsgivere (jobbutvikling)	13.15	Evaluatorene observerer hver sin jobbspesialist mens de gjennomfører minst to arbeidsgiverkontakter hver.
Intervju med to jobbspesialister som ikke ble observert under arbeidsgivermøter	14.45	Evaluatorene intervjuer hver sin pasientansvarlig (case manager) i ca. 30 minutter.
Intervju med en liten gruppe deltakere (5–7 personer) som har fått IPS arbeidsrettede tjenester	15.15	Én evaluator (mens den andre intervjuer familiemedlemmer – se nedenfor)
Intervju med én eller to familiemedlemmer av personer som har mottatt IPS-tjenester	15.15	Se over.
Intervju med en NAV-veileder og/eller en NAV-leder	16.00	Én evaluator (den andre leser deltakerjournaler)

ANDRE DAG

Intervju med stønadsveileder	8.30	Begge evaluatorene
Observasjon av behandlingsteam møte Team B	9.00	Én evaluator (den andre leser deltakerjournaler)
Intervju med metodeveilederen	10.00	Begge evaluatorene
Intervju med leder for behandlingsteam	10.45	Begge evaluatorene
Fullføring av gjennomgangen av	11.00	Begge evaluatorene

Ha 15 deltakerjournaler tilgjengelige for gjennomgang. Ta med journaler for deltakerne vi skal intervju, fem journaler for deltakere som er i arbeid, eller som har vært i arbeid nylig, og minst to journaler for deltakere som har sluttet å møte til avtaler. Ta med journaler for to deltakere hvis noen i tjenesten deltar i opplærings- eller utdanningsprogrammer.

Takk for hjelpen med evalueringsbesøket, Kari! Vi skjønner at dette innebærer en del arbeid for dere, men vi ønsker at rapporten skal gi et så riktig bilde som mulig, slik at flere deltakere kan nå sine arbeidsrelaterte mål. Ring oss hvis du lurer på noe i forbindelse med dette brevet.

Vennlig hilsen

Anne Larsen
[Organisasjon]
Anne.Larsen@xxxxx.no

IPS-KVALITETSSKALA

1/7/08

Vurdert av:

Sted:

Dato: Totalresultat:

Veiledning: Sett ring rundt ett alternativnummer for hvert kriterium.

Kriterium

Datakilde*

Alternativ

BEMANNING

- | | | | |
|---|-----|---|---|
| 1. <u>Deltakerportefølje:</u> Hver jobbspesialist har individuelle deltakerporteføljer. Porteføljestørrelsen for hver heltidsansatt jobbspesialist er maksimalt 20 deltakere. | MIS | 1 | 41 eller flere deltakere per jobbspesialist. |
| | DOC | = | |
| | INT | 2 | Mellom 31 og 40 deltakere per jobbspesialist. |
| | | = | |
| | | 3 | Mellom 26 og 30 deltakere per jobbspesialist. |
| | | = | |
| | | 4 | Mellom 21 og 25 deltakere per jobbspesialist. |
| | | = | |
| | | 5 | 20 eller færre deltakere per jobbspesialist. |
| | | = | |
| 2. <u>Ansatte som yter arbeidsrettede tjenester:</u>
Jobbspesialistene yter bare arbeidsrettede tjenester. | MIS | 1 | Jobbspesialistene yter arbeidsrettede tjenester mindre enn 60 prosent av tiden. |
| | DOC | = | |
| | INT | 2 | Jobbspesialistene yter arbeidsrettede tjenester 60–74 prosent av tiden |
| | | = | |
| | | 3 | Jobbspesialistene yter arbeidsrettede tjenester 75–89 prosent av tiden. |
| | | = | |
| | | 4 | Jobbspesialistene yter arbeidsrettede tjenester 90–95 prosent av tiden |
| | | = | |
| | | 5 | Jobbspesialistene yter arbeidsrettede tjenester 96 prosent eller mer av tiden |
| | | = | |

*Se forklaring etter skalaen

- 3 Jobbspesialistene utfører alle faser i den arbeidsrettede oppfølgingen: Den enkelte jobbspesialist utfører alle faser av den arbeidsrettede oppfølgingen, inkludert inntak, innledende og forpliktende samarbeid, karriereveiledning, jobb utvikling, veiledning på arbeidsplassen og oppfølging før tjenesten trappes ned til mindre intensiv jobbstøtte fra en annen behandler i den psykiske helsetjenesten. (Merk: Det forventes ikke at den enkelte jobbspesialist skal gi råd om stønader til sine deltakere. Henvisning til en stønadsveileder er i tråd med kvalitetsmålet, se punkt nr. 1 under «Tjenester».).

MIS
DOC
INT

- 1 Jobbspesialisten henviser kun til leverandører og andre programmer som yter arbeidsrettet oppfølging
=
2 Jobbspesialisten har en deltakerportefølje, men henviser deltakere til andre arbeidsrettede tjenester.
=
3 Jobbspesialisten utfører fra én til fire faser i den arbeidsrettede oppfølgingen (f.eks. inntak, innledende og forpliktende samarbeid, karriereveiledning, jobb utvikling, veiledning på arbeidsplassen og oppfølging).
=
4 Jobbspesialisten utfører fem faser av den arbeidsrettede oppfølgingen, men ikke hele tjenesten.
=
5 Jobbspesialisten utfører alle de seks fasene av den arbeidsrettede oppfølgingen.
=

ORGANISASJON

1. Integrering av arbeidsrettede tjenester med behandling av psykiske lidelser gjennom teamarbeid: Jobbspesialistene deltar i inntil to behandlingsteam, som omfatter minst 90 prosent av jobbspesialistens deltakerportefølje

MIS
DOC
INT
OBS

- 1 Jobbspesialistene er en del av en arbeidsrettet tjeneste som fungerer uavhengig av behandling av psykiske lidelser.
=
2 Jobbspesialistene er tilknyttet tre eller flere behandlingsteam for psykiske lidelser. ELLER deltakerne betjenes av behandlere som ikke er organisert i team. ELLER jobbspesialistene er tilknyttet ett eller to team, som omfatter mindre enn 50 prosent av jobbspesialistens deltakerportefølje.
=
3 Jobbspesialistene er tilknyttet ett eller to behandlingsteam, som omfatter minst 50–74 prosent av jobbspesialistens deltakerportefølje.
=
4 Jobbspesialistene er tilknyttet ett eller to behandlingsteam, som omfatter minst 75–89 prosent av jobbspesialistens deltakerportefølje
=
5 Jobbspesialistene er tilknyttet ett eller to behandlingsteam, som omfatter 90–100 prosent av jobbspesialistens deltakerportefølje.
=

2. Integrering av arbeidsrettede tjenester med behandling av psykiske lidelser gjennom hyppig kontakt med teammedlemmer: Jobbspesialistene deltar aktivt i ukentlige møter i behandlingsteamet (kan ikke erstattes av administrative møter), der enkelt deltakere og deres jobbmuligheter diskuteres og beslutninger fattes i fellesskap. Jobbspesialistens

MIS
DOC
INT
OBS

- 1 Ett eller ingen elementer er til stede.
=
2 To elementer er til stede.
=
3 Tre elementer er til stede.
=

kontor er plassert i nærheten av (eller deles med) ansatte i behandlingsteamet. Dokumentasjon av behandling og de arbeidsrettede tjenestene er integrert i samme pasientjournal. Jobbspesialistene hjelper teamet med å holde fokus på arbeid også for personer som ennå ikke er henvist til arbeidsrettede tjenester.

- 4 Fire elementer er til stede.
=
5 Fem elementer er til stede.
=

Alle fem nøkkelementer er til stede.

- Jobbspesialisten deltar på ukentlige møter med behandlingsteamet.
- Jobbspesialisten deltar aktivt i behandlingsteamets møter, der beslutninger fattes i fellesskap.
- Dokumentasjon av de arbeidsrettede tjenestene (f.eks. karriereprofil, jobbutviklingsplan, journalnotater) integreres i deltakerens behandlingsjournal.
- Jobbspesialistens kontor er i nærheten av (eller deles med) ansatte i behandlingsteamet.
- Jobbspesialisten hjelper teamet med å ha fokus på arbeid for personer som ennå ikke er henvist til arbeidsrettede tjenester.

3. Samarbeid mellom jobbspesialister og NAV-veiledere: Jobbspesialister og NAV-veiledere har hyppig kontakt for å diskutere felles deltakere og finne frem til personer som kan henvises.

DOC
INT
OBS
ISP

- 1 Jobbspesialister og NAV-veiledere har deltakerrelaterte kontakter (på telefon, på e-post, ved personlig møte) sjeldnere enn hvert kvartal for å diskutere felles deltakere og henvisninger. ELLER jobbspesialister og NAV-veiledere kommuniserer ikke.
=
2 Jobbspesialister og NAV-veiledere har deltakerrelatert kontakt (på telefon, på e-post, ved personlig møte) minst hvert kvartal for å diskutere felles deltakere og henvisninger.
=
3 Jobbspesialister og NAV-veiledere har deltakerrelaterte kontakter (på telefon, på e-post, ved personlig møte) hver måned for å diskutere felles deltakere og henvisninger.
=
4 Jobbspesialister og NAV-veiledere har planlagte, personlige møter minst hvert kvartal, ELLER har deltakerrelaterte kontakter (på telefon, på e-post, ved personlig møte) hver uke for å diskutere felles deltakere og henvisninger.
=
5 Jobbspesialister og NAV-veiledere har planlagte, personlige møter minst hver måned og har deltakerrelaterte kontakter (på telefon, på e-post, ved personlig møte) hver uke for å diskutere felles deltakere og henvisninger.

4. Jobbspesialistteam: Jobbspesialistteamet består av

- 1 Jobbspesialistene er ikke del av et jobbspesialistteam.

minst to heltidsansatte jobbspesialister og en metodeveileder. De har ukentlige deltakerbaserte gruppeveiledninger i henhold til IPS-modellen, hvor de finner frem til strategier, utveksler jobbmuligheter og diskuterer deltakere. De dekker ved behov opp for hverandre mht. deltakerporteføljer.	MIS INT OBS	=	2	=	Jobbspesialistene har samme metodeveileder, men møtes ikke som en gruppe. De dekker ikke opp for hverandre mht. deltakerporteføljer.
		=	3	=	Jobbspesialistene har samme metodeveileder og diskuterer deltakere med hverandre ukentlig. De dekker om nødvendig opp for hverandre mht. deltakerporteføljer. ELLER hvis et program implementeres i et landlig område, der jobbspesialistene er geografisk atskilt med én jobbspesialist på hvert sted, møtes jobbspesialistene 2–3 ganger per måned til telefonkonferanse med sin metodeveileder.
		=	4	=	Minst to jobbspesialister og en metodeveileder danner et jobbspesialistteam som avholder regelmessig 2–3 planlagte møter per måned for deltakerbasert gruppeveiledning for å finne frem til strategier, utveksle jobbmuligheter og diskutere deltakere. De dekker ved behov opp for hverandre mht. deltakerporteføljer. ELLER hvis et program implementeres i et landlig område, der jobbspesialistene er geografisk atskilt med én jobbspesialist på hvert sted, møter jobbspesialistene 2–3 ganger per måned sin metodeveileder ansikt til ansikt eller gjennom telefonkonferanse, og behandlere er tilgjengelige for å hjelpe jobbspesialisten med aktiviteter som å bringe deltakere til arbeidsplassen eller hente jobbsøknader.
5. Rollen til metodeveilederen: Jobbspesialistteamet ledes av en metodeveileder. Jobbspesialistenes ferdigheter utvikles og styrkes gjennom resultatbasert ledelse. Alle de fem nøkkelpunktene til metodeveilederen er oppfylt.	MIS INT DOC OBS	=	1	=	Én eller ingen rolle er oppfylt.
		=	2	=	To roller er oppfylt.
		=	3	=	Tre roller er oppfylt.
		=	4	=	Fire roller er oppfylt.
		=	5	=	Fem roller er oppfylt.

Metodeveilederens fem nøkkelroller:

- En heltidsansatt metodeveileder har ansvaret for maksimalt ti jobbspesialister. Metodeveilederen har ikke annet oppfølgingsansvar. (Metodeveiledere med ansvar for færre enn ti jobbspesialister kan bruke en tilsvarende andel av sin tid på andre oppfølgingsaktiviteter. En metodeveileder med ansvar for fire jobbspesialister kan for eksempel ha dedikert halve stillingen til metodeveilederrollen.)
- Metodeveilederen gjennomfører ukentlige IPS-veiledninger som skal evaluere deltakernes situasjon, samt finne frem til nye strategier og ideer for å støtte deltakerne i arbeidslivet.
- Metodeveilederen kommuniserer med leder for behandlingsteamene for å sikre at tjenestene integreres med hverandre, for å løse problemer i forbindelse med gjennomføring av programmet (f.eks. i henvisningsprosessen eller ved overføring av oppfølging til behandlere) og for å holde fokus på verdien av arbeid. Metodeveilederen deltar hvert kvartal på et møte i hvert behandlingsteam.
- Metodeveileder blir med nye jobbspesialister, eller jobbspesialister som har problemer med jobbutvikling, ut i felten hver måned for å styrke kompetansen ved å observere, vise hvordan arbeidet skal utføres, og gi tilbakemelding på ferdigheter, f.eks. under møter med arbeidsgivere i forbindelse med jobbutvikling.
- Metodeveileder evaluerer deltakernes måloppnåelse sammen med jobbspesialistene og setter opp mål for å forbedre programmets resultater minst hvert kvartal.

6. . Ingen eksklusjonskriterier: Alle som er interessert i å arbeide, har tilgang til arbeidsrettede tjenester, uavhengig av om de er definert som jobbklare eller ikke. Faktorer som stoffmisbruk, symptomer, fortid med voldelig atferd, kognitiv svikt, behandlingsavbrekk eller personlig fremtoning hindrer ikke deltakelse. Dette gjelder også når man er tatt inn i den arbeidsrettede tjenesten. Jobbspesialistene tilbyr seg å hjelpe til med å finne ny jobb når et arbeidsforhold er avsluttet, uansett årsak til at arbeidsforholdet ble avsluttet, eller antall jobber man har hatt. Hvis NAV har avklaringskriterier, skal ikke behandlingsinstitusjonen bruke disse for å ekskludere noen. Deltakere screenes ikke formelt eller uformelt.

DOC
INT
OBS

- 1 Det finnes formelle retningslinjer for å ekskludere deltakere som ikke er klare for jobb (f.eks. på grunn av stoffmisbruk, fortid med voldelig atferd, lavt funksjonsnivå osv.).
- 2 De fleste deltakerne får ikke tilgang til arbeidsrettede tjenester fordi de ikke anses for å være klare for jobb (f.eks. på grunn av stoffmisbruk, fortid med voldelig atferd, lavt funksjonsnivå osv.).
- 3 Enkelte deltakere har ikke tilgang til arbeidsrettede tjenester fordi de ikke anses for å være klare for jobb (f.eks. på grunn av stoffmisbruk, fortid med voldelig atferd, lavt funksjonsnivå osv.).
- 4 Det er ikke noe som tyder på eksklusjon, verken formelt eller uformelt. Det er ikke store variasjoner i hvor henvisningene kommer fra. Jobbspesialistene tilbyr seg å hjelpe til med å finne ny jobb når et arbeidsforhold er avsluttet, uansett årsak til at arbeidsforholdet ble avsluttet, eller antall jobber man har hatt.
- 5 Alle som er interessert i å arbeide, har tilgang til arbeidsrettede tjenester. Behandlere oppmuntrer pasienter til å vurdere arbeid, og henvisninger til arbeidsrettede tjenester kommer fra flere hold. Jobbspesialistene tilbyr seg å

hjelpe til med å finne ny jobb når et arbeidsforhold er avsluttet, uansett årsak til at arbeidsforholdet ble avsluttet, eller antall jobber man har hatt.

7. Organisasjonen har fokus på ordinært arbeid:
Organisasjonen fremmer ordinært arbeid ved hjelp av flere strategier. Organisasjonens inntaksprosedyre inkluderer spørsmål om interesse for arbeid. Organisasjonen har skriftlig informasjon (f.eks. brosjyrer, oppslagstavler, plakater) om jobbmuligheter og arbeidsrettede tjenester. Fokus bør være på programmer som tilbyr tjenester til voksne med alvorlige psykiske lidelser. Organisasjonen legger til rette for arenaer der deltakerne kan utveksle arbeidserfaringer med andre pasienter/deltakere og med personalet. Organisasjonen måler andelen deltakere i ordinært arbeid og deler denne informasjonen med organisasjonens ledelse og ansatte.

DOC
INT
OBS

- 1 Ett eller ingen elementer er til stede.
=
2 To elementer er til stede.
=
3 Tre elementer er til stede.
=
4 Fire elementer er til stede.
=
5 Fem elementer er til stede.
=

Organisasjonen fremmer ordinært arbeid ved hjelp av flere strategier:

- Organisasjonens inntaksprosedyre inkluderer spørsmål om interesse for arbeid.
- Organisasjonen spør om interesse for arbeid ved alle årlige (eller halvårslige) vurderinger eller gjennomganger av behandlingsplanen.
- Organisasjonen benytter skriftlig informasjon (f.eks. brosjyrer, oppslagstavler, plakater) om arbeid og arbeidsrettede tjenester i resepsjonen eller i venterom.
- Organisasjonen støtter opplegg minst to ganger per år der deltakere kan dele arbeidserfaringer med andre pasienter/deltakere og med personalet (f.eks. arbeidsfokusede arrangementer for hele organisasjonen, opplæring i arbeidstiden, likepersongrupper, artikler i nyhetsbrev, foredragsholdere for behandlingsgrupper osv.).
- Organisasjonen måler andelen deltakere i ordinært arbeid minst hvert kvartal og deler resultatene med organisasjonens ledelse og personale.

8. Støtte til Supported Employment fra ledergruppen:
Organisasjonens ledergruppe (f.eks. administrerende direktør / daglig leder, driftsleder, QA-leder, økonomisjef, klinikkssjef, medisinsk ansvarlig, personalsjef) bidrar til å implementere og drive IPS Supported Employment. Alle fem nøkkelelementer for støtte fra ledergruppen er til stede.

DOC
INT
OBS

- 1 Ett element er til stede.
=
2 To elementer er til stede.
=
3 Tre elementer er til stede.
=

4 Fire elementer er til stede.

=

5 Fem elementer er til stede.

=

- Daglig leder og klinikkssjef viser at de har kunnskap om prinsippene i IPS.
- Organisasjonens QA-prosess inkluderer en eksplisitt evaluering av IPS-tjenesten eller kriteriene i tjenesten minst hver 6. måned ved å bruke IPS-kvalitetsskalaen eller til god kvalitet er nådd, og deretter minst hvert år. Organisasjonens QA-prosess bruker resultatene fra kvalitetsevalueringen til å forbedre implementeringen og driften av IPS Supported Employment.
- Minst én representant for ledergruppen deltar aktivt i møter i IPS-styringsgruppen, som avholdes minst hvert halvår for tjenester med god kvalitet og minst hvert kvartal for tjenester som ennå ikke har oppnådd god kvalitet. Styringsgruppen er en bredt sammensatt gruppe av interessenter, som skal være ansvarlig for gjennomgang av kvaliteten, implementeringen av tjenesten og leveringen av tjenesten. Gruppen utarbeider skriftlige handlingsplaner som tar sikte på å utvikle eller opprettholde tjenester av god kvalitet.
- Organisasjonens administrerende direktør / daglig leder informerer om hvordan IPS-tjenester støtter organisasjonens formål, og definerer klare og spesifikke mål for IPS og/eller ordinært arbeid for alt personale i organisasjonen de første seks månedene og videre minst én gang per år (dvs. i kickoff-samlinger, i møter med hele organisasjonen, i nyhetsbrev osv.). Denne oppgaven delegeres ikke til en annen leder.
- Metodeveilederen formidler informasjon om hva som hindrer og fremmer evidensbasert praksis, til ledergruppen (inkludert administrerende direktør) minst to ganger per år. Ledergruppen hjelper metodeveilederen med å identifisere problemer og sette i verk tiltak for å løse dem.

TJENESTER

1. **Arbeidsrettet økonomisk veiledning:** Alle deltakere tilbys hjelp med å få omfattende, individuell arbeidsrettet økonomisk veiledning før de begynner i en ny jobb, og deretter når de skal fatte beslutninger om endringer i arbeidstid og lønn. Arbeidsrettet økonomisk veiledning inkluderer trygdeytelser, medisinsk hjelp, subsidierte medikamenter, bostøtte, ytelser/stønader relatert til partnere og barn, pensjoner fra tidligere ansettelse og alle andre mulige inntektskilder. Deltakere får informasjon og hjelp med å melde inntekter til NAV samt hjelp med bostøtte, grunn- og hjelpestønad, yrkesskadeerstatning, skattetrekk osv., avhengig av hvilke ytelser/stønader deltakeren mottar.

DOC
INT
OBS
ISP

- 1 Arbeidsrettet økonomisk veiledning er ikke automatisk eller lett tilgjengelig gjennom organisasjonen for de fleste deltakerne.
- 2 Jobbspesialisten gir deltakeren informasjon om hvor vedkommende kan finne informasjon om arbeidsrettet økonomisk veiledning.
- 3 Jobbspesialisten diskuterer endringer i stønader som skyldes jobbstatus, med hver enkelt deltaker.
- 4 Jobbspesialisten eller en annen behandler tilbyr deltakerne hjelp med å få omfattende, individuell arbeidsrettet økonomisk veiledning av en person som er opplært i slik veiledning, før deltakerne begynner i en jobb.
- 5 Jobbspesialisten eller en annen behandler tilbyr deltakerne hjelp med å få omfattende, individuell arbeidsrettet økonomisk veiledning av en person som er opplært i slik veiledning, før deltakerne begynner i en ny jobb. De legger også til rette for arbeidsrettet økonomisk veiledning når deltakerne må fatte beslutninger om endringer i arbeidstid og lønn. Deltakeren får informasjon om og hjelp til å rapportere inntekter til NAV, hjelp med bostøtte osv., avhengig av hva personen har krav på.

2. **Åpenhet:** Jobbspesialistene gir deltakerne informasjon og hjelp med å fatte gjennomtenkte beslutninger om hva som skal formidles til arbeidsgiveren om egne vansker eller tilretteleggingsbehov.

DOC
INT
OBS

- 1 Ingen elementer er til stede.
 - 2 Ett element er til stede.
 - 3 To elementer er til stede.
 - 4 Tre elementer er til stede.
 - 5 Fire elementer er til stede.
- Jobbspesialistene krever ikke at alle deltakere skal informere om sine psykiske vansker på arbeidsplassen for å motta tjenester.
 - Jobbspesialistene tilbyr å diskutere med deltakerne mulige fordeler og ulemper ved å informere arbeidsplassen om egne vansker eller tilretteleggingsbehov før deltakeren eventuelt informerer om dette. Jobbspesialistene beskriver hvordan det å

informere kan påvirke tilrettelegging, samt jobbspesialistens rolle i forhold til kommunikasjon med arbeidsgiveren.

- Jobbspesialistene diskuterer spesifikk informasjon som kan formidles (f.eks. informasjon om at man mottar behandling for psykiske lidelser, om egne psykiske vansker, om problemer med angst eller en periode utenfor arbeidslivet osv.) og gir eksempler på hva som kan fortelles til arbeidsgivere.
- Jobbspesialistene diskuterer åpenhet ved mer enn én anledning (f.eks. hvis deltakere ikke har funnet noen jobb etter to måneder, eller hvis deltakere forteller om problemer på jobben).

3. Fortløpende karriereveiledning: Innledende karriereveiledning gjennomføres over 2–3 møter, men oppdateres hele tiden med ny informasjon. En karriereprofil som har med informasjon om preferanser, erfaringer, kompetanse, gjeldende tilpasning, sterke sider, personlige kontakter osv., oppdateres etter hver ny yrkeserfaring. Det er fokus på problemløsning gjennom vurdering av miljøet og vurdering av mulighetene for tilpasninger. Informasjonskilder er blant annet deltakeren, behandlingsteamet, kliniske journaler, og, med deltakerens tillatelse, pårørende og tidligere arbeidsgivere.

DOC
INT
OBS
ISP

- 1 Karriereveiledning gjennomføres før personen hjelpes med jobb, med vekt på kontorbaserte vurderinger, standardiserte tester, intelligens tester og arbeidsprøver.
- 2 Karriereveiledning utføres gjennom en trinnvis prosess som inkluderer arbeidsutprøving (f.eks. arbeidsgrupper i forbindelse med et dagsprogram), frivillig arbeid eller vernede arbeidsplasser (f.eks. attføring eller arbeid i vernede bedrifter).
- 3 Jobbspesialister hjelper deltakerne med å finne ordinært arbeid direkte, uten systematisk vurdering av interesser, erfaringer, sterke sider osv., og analyserer ikke systematisk tap av jobb (eller problemer på jobben) for å dra lærdom av dette.
- 4 Innledende karriereveiledning gjennomføres over 2–3 møter der interesser og sterke sider kartlegges. Jobbspesialister hjelper deltakerne med å lære av hver yrkeserfaring, og samarbeider dessuten med behandlingsteamet om å analysere tap av jobb, problemer på jobben og suksessfaktorer. De dokumenterer ikke disse erfaringene i karriereprofilen, ELLER karriereprofilen oppdateres ikke regelmessig.
- 5 Innledende karriereveiledning gjennomføres over 2–3 møter, og informasjonen dokumenteres i et karriereprofilskjema, som inkluderer preferanser, erfaringer, kompetanse, gjeldende tilpasning, sterke sider, personlige kontakter osv. Karriereprofilskjemaet brukes for å finne jobbtyper og arbeidsmiljøer. Det oppdateres etter all ny yrkeserfaring. Det er fokus på problemløsning gjennom vurdering av miljøet og vurdering av mulighetene for tilpasninger. Informasjonskilder er blant annet deltakeren, behandlingsteamet, kliniske journaler, og, med deltakerens tillatelse, pårørende og tidligere arbeidsgivere. Jobbspesialister hjelper deltakerne med å lære av hver yrkeserfaring, og samarbeider dessuten med

behandlingsteamet om å analysere tap av jobb, problemer på jobben og suksessfaktorer.

4. Rask oppstart av jobbsøk: Ansettelsesvurdering og deltakerens eller jobbspesialistens første personlige kontakt med en arbeidsgiver med fokus på en ordinær jobb skjer innen 30 dager (én måned) etter inntak i programmet.

DOC
INT
OBS
ISP

- 1 Deltakerens eller jobbspesialistens første personlige kontakt med en arbeidsgiver med fokus på en ordinær jobb skjer i gjennomsnitt 271 dager eller mer (> 9 md.) etter inntak i programmet.
=
2 Deltakerens eller jobbspesialistens første personlige kontakt med en arbeidsgiver med fokus på en ordinær jobb skjer i gjennomsnitt mellom 151 og 270 dager (5–9 md.) etter inntak i programmet.
=
3 Deltakerens eller jobbspesialistens første personlige kontakt med en arbeidsgiver med fokus på en ordinær jobb skjer i gjennomsnitt mellom 61 og 150 dager (2–5 md.) etter inntak i programmet.
=
4 Deltakerens eller jobbspesialistens første personlige kontakt med en arbeidsgiver med fokus på en ordinær jobb skjer i gjennomsnitt mellom 31 og 60 dager (1–2 md.) etter inntak i programmet.
=
5 IPS-tjenesten registrerer kontakter med arbeidsgivere, og deltakerens eller jobbspesialistens første personlige kontakt med en arbeidsgiver med fokus på en ordinær jobb skjer i gjennomsnitt innen 30 dager (én måned) etter inntak i programmet.

5. Individuelt tilpasset jobbsøk: Jobbspesialistene kontakter arbeidsgivere med tanke på å finne en jobb som samsvarer med deltakerens preferanser (med hensyn til hva hver enkelt liker, og deres personlige mål) og behov (inkludert erfaring, evner, helse osv.) i stedet for å ta hensyn til stillingsmarkedet (dvs. jobber som er lett tilgjengelige). Det utarbeides en individuell jobbutviklingsplan, som oppdateres med informasjon fra karriereprofilskjemaet samt ny arbeidserfaring og ny kompetanse.

DOC
INT
OBS
ISP

- 1 Mindre enn 25 prosent av jobbspesialistens kontakt med arbeidsgivere er basert på yrkesvalg som avspeiler deltakerens preferanser, sterke sider, symptomer osv. i stedet for stillingsmarkedet.
=
2 25–49 prosent av jobbspesialistens kontakter med arbeidsgivere er basert på yrkesvalg som avspeiler deltakerens preferanser, sterke sider, symptomer osv. i stedet for stillingsmarkedet.
=
3 50–74 prosent av jobbspesialistens kontakter med arbeidsgivere er basert på yrkesvalg som avspeiler deltakerens preferanser, sterke sider, symptomer osv. i stedet for stillingsmarkedet.
=
4 75–89 prosent av jobbspesialistens kontakter med arbeidsgivere er basert på yrkesvalg som avspeiler deltakerens preferanser, sterke sider, symptomer osv. i stedet for stillingsmarkedet, og i samsvar med gjeldende jobbutviklingsplan.
=
5 90–100 prosent av jobbspesialistens kontakter med arbeidsgivere er basert på yrkesvalg som avspeiler deltakerens preferanser, sterke sider, symptomer, erfaringer fra tidligere jobber osv. i stedet for stillingsmarkedet, og i samsvar

med gjeldende jobbutviklingsplan. Hvis deltakerne har begrenset yrkeserfaring, informerer jobbspesialistene om ulike jobbtyper i lokalsamfunnet.

6. **Jobbutvikling – hyppig arbeidsgiverkontakt:** Hver jobbspesialist har minst seks ansikt-til-ansikt-møter med arbeidsgivere per uke på vegne av deltakere som leter etter arbeid. (Regn ut gjennomsnittet for alle jobbspesialistene, og bruk den skåren som kommer nærmest på kvalitetsskalaen.) En kontakt med en arbeidsgiver skal regnes med også når jobbspesialisten møter samme arbeidsgiver mer enn én gang i samme uke, og uansett om deltakeren er til stede eller ikke. Både deltakerspesifikke og bransjespesifikke kontakter kan regnes med. Jobbspesialister dokumenterer antall arbeidsgiverkontakter per uke på et registreringsskjema.

DOC
INT

- 1 Jobbspesialisten har færre enn to ansikt-til-ansikt-møter med arbeidsgivere per uke som er knyttet opp mot enkeltdeltakere.
=
2 Jobbspesialisten har to ansikt-til-ansikt-møter med arbeidsgivere per uke knyttet opp mot enkeltdeltakere ELLER bruker ikke noe registreringssystem.
=
3 Jobbspesialisten har fire deltakerspesifikke ansikt-til-ansikt-møter med arbeidsgivere per uke, og bruker et registreringsskjema som vurderes av metodeveileder for jobbspesialistene hver måned.
=
4 Jobbspesialisten har fem deltakerspesifikke ansikt-til-ansikt-møter med arbeidsgivere per uke, og bruker et registreringsskjema som vurderes av metodeveileder for jobbspesialistene hver uke.
=
5 Jobbspesialisten har seks eller flere deltakerspesifikke ansikt-til-ansikt-møter med arbeidsgivere per uke, eller to møter med arbeidsgivere multiplisert med antall personer som leter etter arbeid, når det er færre enn tre personer som søker jobb i jobbspesialistens deltakerportefølje (f.eks. nystartet program). Jobbspesialistene bruker dessuten et registreringsskjema som vurderes av metodeveileder for jobbspesialistene hver uke.

7. **Jobbutvikling – kvalitet i kontakt med arbeidsgivere:** Jobbspesialistene bygger relasjoner med arbeidsgivere gjennom flere personlige besøk for å kartlegge arbeidsgiverens behov, formidle hva IPS-tjenester kan tilby arbeidsgiveren, og beskrive sterke sider hos deltakeren som kan samsvare med arbeidsgiverens behov. (Regn ut gjennomsnittet for alle jobbspesialistene, og bruk den skåren som kommer nærmest på kvalitetsskalaen.)

DOC
INT
OBS

- 1 Jobbspesialistene møter arbeidsgivere når de hjelper deltakeren med å levere jobbsøknaden, ELLER jobbspesialistene møter sjelden arbeidsgivere.
=
2 Jobbspesialistene kontakter arbeidsgivere for å spørre om ledige jobber og formidler deretter disse mulighetene til deltakerne.
=
3 Jobbspesialistene følger opp stillingsannonser ved å presentere seg, beskrive programmet og be arbeidsgiveren om å intervju deltakeren.
=
4 Jobbspesialistene møter personlig arbeidsgivere, enten det er annonsert ledige jobber eller ikke, fremhever deltakerne ved å beskrive deres sterke sider og ber arbeidsgiveren om å intervju deltakeren.
=
5 Jobbspesialistene bygger relasjoner med arbeidsgivere gjennom flere personlige besøk for å kartlegge arbeidsgiverens behov, formidle hva IPS-tjenester kan tilby arbeidsgiveren, og beskrive sterke sider hos deltakeren som kan samsvare med arbeidsgiverens behov.

8. <u>Stor bredde i typer jobber</u> : Jobbspesialistene hjelper deltakerne med å finne ulike typer jobber.	DOC INT OBS ISP	1	Jobbspesialistene hjelper deltakerne med å finne ulike typer jobber i mindre enn 50 prosent av tilfellene.
		=	
		2	Jobbspesialistene hjelper deltakerne med å finne ulike typer jobber i 50–59 prosent av tilfellene.
		=	
		3	Jobbspesialistene hjelper deltakerne med å finne ulike typer jobber i 60–69 prosent av tilfellene.
9. <u>Stor bredde i typer arbeidsgivere</u> : Jobbspesialistene hjelper deltakerne med å finne jobber hos ulike arbeidsgivere.	DOC INT OBS ISP	=	
		4	Jobbspesialistene hjelper deltakerne med å finne ulike typer jobber i 70–84 prosent av tilfellene.
		=	
		5	Jobbspesialistene hjelper deltakerne med å finne ulike typer jobber i 85–100 prosent av tilfellene.
		=	
9. <u>Stor bredde i typer arbeidsgivere</u> : Jobbspesialistene hjelper deltakerne med å finne jobber hos ulike arbeidsgivere.	DOC INT OBS ISP	1	Jobbspesialistene hjelper deltakerne med å finne jobber hos ulike arbeidsgivere i mindre enn 50 prosent av tilfellene.
		=	
		2	Jobbspesialistene hjelper deltakerne med å finne jobber hos ulike arbeidsgivere i 50–59 prosent av tilfellene.
		=	
		3	Jobbspesialistene hjelper deltakerne med å finne jobber hos ulike arbeidsgivere i 60–69 prosent av tilfellene.
10. <u>Ordinært arbeid</u> : Jobbspesialistene finner fast ordinært arbeid i stedet for midlertidige utplasseringer f.eks. gjennom praksisplasser o.l. Ordinært arbeid er jobber som lønnes med minimum minstelønn, som alle kan søke på, og som ikke er reservert for personer med funksjonsnedsettelse. (Sesongjobber og jobber i bemanningsbyråer som andre samfunnsborgere bruker, regnes som ordinært arbeid.)	DOC INT OBS ISP	=	
		4	Jobbspesialistene hjelper deltakerne med å finne jobber hos ulike arbeidsgivere i 70–84 prosent av tilfellene.
		=	
		5	Jobbspesialistene hjelper deltakerne med å finne jobber hos ulike arbeidsgivere i 85–100 prosent av tilfellene
		=	
10. <u>Ordinært arbeid</u> : Jobbspesialistene finner fast ordinært arbeid i stedet for midlertidige utplasseringer f.eks. gjennom praksisplasser o.l. Ordinært arbeid er jobber som lønnes med minimum minstelønn, som alle kan søke på, og som ikke er reservert for personer med funksjonsnedsettelse. (Sesongjobber og jobber i bemanningsbyråer som andre samfunnsborgere bruker, regnes som ordinært arbeid.)	DOC INT OBS ISP	1	Jobbspesialistene kan tilby en permanent, ordinær jobb i mindre enn 64 prosent av tilfellene, ELLER det er for tiden færre enn ti slike jobber.
		=	
		2	Jobbspesialistene kan tilby en permanent, ordinær jobb i omtrent 65–74 prosent av tilfellene.
		=	
		3	Jobbspesialistene kan tilby en fast ordinær jobb i omtrent 75–84 prosent av tilfellene.
10. <u>Ordinært arbeid</u> : Jobbspesialistene finner fast ordinært arbeid i stedet for midlertidige utplasseringer f.eks. gjennom praksisplasser o.l. Ordinært arbeid er jobber som lønnes med minimum minstelønn, som alle kan søke på, og som ikke er reservert for personer med funksjonsnedsettelse. (Sesongjobber og jobber i bemanningsbyråer som andre samfunnsborgere bruker, regnes som ordinært arbeid.)	DOC INT OBS ISP	=	
		4	Jobbspesialistene kan tilby en fast ordinær jobb i omtrent 85–94 prosent av tilfellene.
		=	

		5 =	Av de ordinære jobbene som deltakerne er ansatt i, er 95 prosent eller mer permanente
11. Individuelt tilpasset oppfølging: Deltakere mottar jobbstøtte som er tilpasset jobben, deltakerens preferanser, tidligere arbeidserfaring, ulike behov osv. Støtten ytes av en rekke personer, blant annet av ansatte i behandlingsteamet (f.eks. i form av endret medisinerings, trening i sosial kompetanse, oppmuntring), pårørende, venner, kollegaer (dvs. naturlig støtte) og av jobbspesialisten. Jobbspesialistene støtter også arbeidsgiveren hvis deltakeren ber om dette (f.eks. med informasjon om opplæring og tilrettelegging av arbeidsplassen). Jobbspesialisten tilbyr hjelp med karriereutvikling, dvs. hjelp med utdanning, en mer attraktiv jobb eller arbeidsoppgaver som samsvarer bedre med deltakerens preferanser.	DOC INT OBS ISP	1 = 2 = 3 = 4 = 5 =	De fleste deltakere mottar ingen støtte etter at de har begynt i en jobb. Rundt halvparten av deltakerne som er i jobb, mottar begrenset støtte, hovedsakelig fra jobbspesialisten. De fleste deltakerne som er i jobb, mottar begrenset støtte, hovedsakelig fra jobbspesialisten Deltakerne mottar støtte som er tilpasset jobben, deltakerens preferanser, arbeidserfaring, behov osv. Jobbspesialistene støtter arbeidsgiveren hvis deltakeren ber om dette. Deltakerne mottar støtte som er tilpasset jobben, deltakerens preferanser, arbeidserfaring, behov osv. Jobbspesialisten støtter også arbeidsgiveren hvis deltakeren ber om dette (f.eks. med informasjon om opplæring og tilrettelegging på arbeidsplassen). Jobbspesialisten hjelper deltakere med å gå videre til bedre jobber, og hjelper til med videreutdanning eller sertifiserte opplæringsprogrammer. Organisasjonen har tilbud om ulike typer støtte, inkludert utvidet støtte fra ansatte i behandlingsteamet.
12. Tidsbegrenset oppfølging: Jobbspesialistene har i gjennomsnitt ett personlig møte i løpet av den siste uken før jobbstart, innen tre dager etter jobbstart, hver uke den første måneden og minst hver måned i ett år eller mer etter at deltakerne har vært i fast jobb en periode, hvis deltakerne ønsker dette. Deltakerne overføres til nedtrappet jobbstøtte fra behandlere etter å ha vært i jobb en stund. Jobbspesialistene kontakter deltakerne innen tre dager etter å ha blitt informert om tap av jobb.	DOC INT OBS ISP	1 = 2 = 3 = 4 = 5 =	Jobbspesialisten har ingen personlig kontakt med deltakeren etter den første måneden etter jobbstart. Jobbspesialisten har personlig kontakt med mindre enn halvparten av deltakerne som er i jobb, i minst fire måneder etter jobbstart. Jobbspesialisten har personlig kontakt med minst halvparten av deltakerne som er i jobb, i minst fire måneder etter jobbstart. Jobbspesialisten har i gjennomsnitt kontakt med deltakere som er i jobb, hver uke den første måneden etter jobbstart og minst hver måned i ett år eller mer etter at deltakerne har vært i fast jobb en periode, hvis deltakerne ønsker dette. Jobbspesialistene har i gjennomsnitt ett personlig møte i løpet av den siste uken før jobbstart, innen tre dager etter jobbstart, hver uke den første måneden og minst hver måned i ett år eller mer etter at deltakerne har vært i fast jobb en periode, hvis deltakerne ønsker dette. Deltakerne overføres til nedtrappet jobbstøtte fra behandlere etter å ha vært i jobb en stund.

			Jobbspesialistene kontakter deltakerne innen tre dager etter å ha blitt informert om tap av jobb.
13. <u>Tjenester som er basert i lokalsamfunnet:</u> Arbeidsrettede tjenester som innledende og forpliktende samarbeid, jobbsøk og oppfølging ytes i naturlige lokalmiljøer av alle jobbspesialister. (Regn ut gjennomsnittet for alle jobbspesialistene basert på total, skjemalagt arbeidstid per uke, og bruk den skåren som kommer nærmest på kvalitetsskalaen.)	DOC INT OBS	1 = 2 = 3 = 4 = 5 =	Jobbspesialistene bruker 30 prosent eller mindre av sin skjemalagte arbeidstid i lokalsamfunnet. Jobbspesialistene bruker 30–39 prosent av sin totale skjemalagte arbeidstid i lokalsamfunnet. Jobbspesialistene bruker 40–49 prosent av sin totale skjemalagte arbeidstid i lokalsamfunnet. Jobbspesialistene bruker 50–64 prosent av sin totale skjemalagte arbeidstid i lokalsamfunnet. Jobbspesialistene bruker 65 prosent eller mer av sin totale skjemalagte arbeidstid i lokalsamfunnet.
14. <u>Aktivt engasjement og oppsøkende arbeid fra integrert behandlingsteam:</u> Tjenester avsluttes ikke på grunn av brutte avtaler eller tidsbegrensninger. Systematisk dokumentasjon av forsøk på oppsøkende arbeid. Engasjement og oppsøkende arbeid fra de ansatte i det integrerte teamet. Flere besøk i hjem/lokalsamfunn. Koordinerte besøk fra jobbspesialist og ansatt i det integrerte teamet. Kontakt med pårørende når det er hensiktsmessig. Gruppen stanser det oppsøkende arbeidet når det er helt tydelig at deltakeren ikke lenger ønsker å jobbe eller motta arbeidsrettede tjenester.	MIS DOC INT OBS	1 = 2 = 3 = 4 = 5 =	Belegg for at to eller færre strategier for engasjement og oppsøkende arbeid er benyttet. Belegg for at tre strategier for engasjement og oppsøkende arbeid er benyttet. Belegg for at fire strategier for engasjement og oppsøkende arbeid er benyttet. Belegg for at fem strategier for engasjement og oppsøkende arbeid er benyttet. Belegg for at alle seks strategier for engasjement og oppsøkende arbeid er benyttet: i) Tjenester avsluttes ikke på grunn av brutte avtaler og tidsbegrensninger. ii) Systematisk dokumentasjon av forsøk på oppsøkende arbeid. iii) Engasjement og oppsøkende arbeid fra de ansatte i det integrerte teamet. iv) Flere besøk i hjem/lokalsamfunn. v) Koordinerte besøk fra jobbspesialist og ansatt i det integrerte teamet. vi) Kontakt med pårørende når det er hensiktsmessig.

*Datakilder:

MIS	Ledelsesinformasjonssystem (Management Information System)
DOC	Dokumentgjennomgang: klinisk journal, organisasjonsretningslinjer og -prosedyrer
INT	Intervju med deltakere, jobbspesialister, behandlere, NAV-veiledere, pårørende, arbeidsgivere
OBS	Observasjon (f.eks. teammøte, observasjon av jobbspesialister)
ISP	Individuell plan (Individualized Service Plan)

2/14/96
6/20/01, Oppdatert
1/7/08, revidert

Skårskjema for IPS-kvalitetsskalaen

Bemanning		
1.	Deltakerportefølje	Skår:
2.	Ansatte som yter arbeidsrettede tjenester	Skår:
3.	Jobbspesialistene utfører alle faser i den arbeidsrettede oppfølgingen	Skår:
Organisasjon		
1.	Integrering av arbeidsrettede tjenester med behandling av psykiske lidelser gjennom teamarbeid	Skår:
2.	Integrering av arbeidsrettede tjenester med behandling av psykiske lidelser gjennom hyppig kontakt med teammedlemmer	Skår:
3.	Samarbeid mellom jobbspesialister og NAV-veiledere	Skår:
4.	Jobbspesialistteam	Skår:
5.	Rollen til metodeveilederen	Skår:
6.	Ingen eksklusjonskriterier	Skår:
7.	Organisasjonen har fokus på ordinært arbeid	Skår:
8.	Støtte til Supported Employment fra ledergruppen	Skår:
Tjenester		
1.	Arbeidsrettet økonomisk veiledning	Skår:
2.	Åpenhet	Skår:
3.	Fortløpende karriereveiledning	Skår:
4.	Rask oppstart av jobbsøk	Skår:
5.	Individuelt tilpasset jobbsøk	Skår:
6.	Jobbutvikling – hyppig arbeidsgiverkontakt	Skår:
7.	Jobbutvikling – kvalitet i kontakt med arbeidsgivere	Skår:
8.	Stor bredde i typer jobber	Skår:
9.	Stor bredde i typer arbeidsgivere	Skår:
10.	Ordinært arbeid	Skår:
11.	Individuelt tilpasset oppfølging	Skår:
12.	Tidsubegrenset oppfølging	Skår:
13.	Tjenester som er basert i lokalsamfunnet	Skår:
14.	Aktivt engasjement og oppsøkende arbeid fra integrert behandlingsteam	Skår:
Totalt:		

115–125	= Meget god kvalitet
100–114	= God kvalitet
74–99	= Godkjent kvalitet
73 og mindre	= Ikke IPS

Eksempel nr. 1 på skjema for journalgjennomgang

	Journal nr. 1	Journal nr. 2	Journal nr. 3
Ansatte som yter arbeidsrettede tjenester Yter jobbspesialisten bare arbeidsrettede tjenester? Hvor mye tid er viet andre aktiviteter? <u>Noter eksempler på ikke-arbeidsrettede tjenester som ytes.</u>			
Jobbspesialistene utfører alle faser i den arbeidsrettede oppfølgingen Utfører jobbspesialisten alle faser i den arbeidsrettede tjenesten (inntak, innledende og forpliktende samarbeid, karriereveiledning, jobbutvikling, veiledning på arbeidsplassen og oppfølging)?			
Ingen eksklusjonskriterier Betjener jobbspesialisten personer • med alvorlig psykisk lidelse (diagnose, aktive symptomer)? • med rusmiddelproblemer? • med flere jobber, uansett hva som er grunnen til tapet av jobb?			

Organisasjonen har fokus på ordinært arbeid Inneholder inntaksskjemaet spørsmål om interesse for arbeid? Inneholder årlige oppfølgingsskjemaer (f.eks. vurderinger av psykisk helse, behandlingsplaner) spørsmål om interesse for arbeid?			
Arbeidsrettet økonomisk veiledning Er det noe som tyder på at deltakeren ble tilbudt stønadsveiledning? Får noen av deltakerne hjelp med å oppgi inntekter?			
Åpenhet Er det noe som tyder på at man har snakket om åpenhet? Mer enn én gang? Noter hva som ble diskutert.			
Fortløpende karriereveiledning Er det en karriereprofil i journalen? Er den komplett? Mer enn 2 eller 3 jobber som personen har hatt? Har den blitt oppdatert hver gang deltakeren har fått ny yrkeserfaring?			

Fortløpende karriereveiledning Er det noe som tyder på at personen har blitt bedt om å gjennomføre en kartlegging av arbeidsevne (skriftlig test) eller praksisbasert vurdering/avklaring?			
Rask oppstart av jobbsøk Antallet dager mellom første kontakt med jobbspesialisten og (jobbspesialistens og/eller deltakerens) første fysiske arbeidsgiverkontakt.			
Individuelt tilpasset jobbsøk Sammenheng mellom arbeidsinteresser og arbeidsgiverkontakter. Hjalp jobbspesialisten personen med å se på andre muligheter hvis alt tidligere arbeid har vært av samme slag? Hvordan forholder jobbsøket seg til personens sterke sider, personlighet, behov osv.? Skriftlig jobbutviklingsplan? Er den tilpasset akkurat denne personen? Peker planen på de konkrete tingene personen skal gjøre for å nå målene sine?			

Individuelt tilpasset oppfølging Hva slags oppfølging ble gitt? Hvem ga støtte? Var støtten i samsvar med deltakerens behov? Oppfølgingsplan i journalen? Er den tilpasset akkurat denne personen?						
Tidsubegrenset oppfølging Hvor ofte ble det gitt støtte ansikt til ansikt den første uken? Den første måneden? De første tre månedene?						
Tjenester som er basert i lokalsamfunnet Plukk ut en måned fra den siste tiden. Hvor mange timer ble tilbrakt ute i lokalsamfunnet? Og på kontoret?	Organisasjon	Lokalsamfunn	Organisasjon	Lokalsamfunn	Organisasjon	Lokalsamfunn
Engasjement og oppsøkende arbeid Har personen begynt å la være å møte opp til avtaler? Hvordan har jobbspesialisten prøvd å få personen tilbake til tjenesten? Har behandlingsteamet hjulpet til?						
Andre notater:						

Eksempel på IPS-evalueringsrapport

Dato: 7. juni 2025

Til: Berit Hansen, daglig leder, Fiktiv Organisasjon
Trond Fredriksen, klinikkssjef, Fiktiv Organisasjon
Janne Berg, metodeveileder, Fiktiv Organisasjon

Fra: Jan Jansen, Organisasjon X
Britt Larsen, Organisasjon Y
Signe Olsen, Organisasjon Z

Formål:

Organisasjonens ledelse har bedt om denne kvalitetsevalueringen for å sikre god implementering av den evidensbaserte praksisen IPS Supported Employment. Det var det samme evaluatorteamet som gjennomførte det første IPS-evalueringsbesøket for sju måneder siden (sammenligningsgrunnlaget).

Beskrivelse av tjenesten:

Fiktiv Organisasjon tilbyr behandlings- og koordineringstjenester til 2000 mennesker med alvorlige psykiske lidelser hvert år. Behandlerne er organisert i fem team. IPS-tjenesten ble etablert for ca. ett år siden.
Tre jobbspesialister og en heltidsansatt metodeveileder hjelper personer med å få seg jobb.

Metode:

Organisasjonen ble besøkt av evaluatorene 20. og 21. mai 2025. De intervjuet organisasjons daglige leder, klinikkssjef, QA-leder, metodeveileder, sju deltakere, to familiemedlemmer, to ledere for behandlingsteam, fem pasientansvarlige (case managers), tre jobbspesialister, to NAV-veiledere og én stønadsveileder. De observerte to behandlingsteam møter og ett møte i jobbspesialistteamet. Evaluatorene observerte også to jobbspesialister mens disse hadde møter med til sammen fem arbeidsgivere for å bygge relasjoner (jobb utvikling). Evaluatorene leste ti deltakerjournaler og dokumentasjon for IPS-tjenesten som metodeveilederen hadde stilt til rådighet.

Oppsummering:

Evalueringsspunkter der det har funnet sted betydelige forbedringer siden den første evalueringen:

1) Ingen eksklusjonskriterier. Behandlerne snakker med personer om arbeid uavhengig av rusmiddelproblemer, tidligere arbeidserfaring, symptomer eller andre faktorer. Jobbspesialistene er entusiastiske når det gjelder å arbeide med personer som ønsker hjelp med jobb og utdanning. NAV-rådgiverne har endret sin praksis og godkjenner nå jobbforøk uansett om personen det gjelder, har fullført behandling av rusproblemet sitt eller ikke.

Støtte til Supported Employment fra ledergruppen. IPS har blitt en del av organisasjonens kvalitetssikringsprosess, og daglig leder formidler sin entusiasme for arbeid med alle faglig ansatte.

Åpenhet. Jobbspesialistene lar nå deltakerne velge om de vil gi personopplysninger til arbeidsgivere eller ikke.

Jobbutvikling – hyppig arbeidsgiverkontakt og Jobbutvikling – kvalitet i kontakter med arbeidsgivere. Jobbspesialistteamet gjennomfører i gjennomsnitt seks arbeidsgiverkontakter per uke per jobbspesialist. Teammedlemmene arbeider med jobbutvikling to og to. Det har gitt dem bedre ferdigheter og selvtillit.

Noen forbedringsområder:

Integrering av arbeidsrettede tjenester med behandling av psykiske lidelser. To jobbspesialister er hver tilknyttet tre behandlingsteam. De kan ikke delta på hvert teammøte hver uke, så de bytter på å delta. Siden de dekker så mange team, er det dessuten en venteligste for IPS. Evaluatorene ber organisasjonens administrative ledere om å se på muligheter for å opprette minst én ny jobbspesialiststilling.

På grunn av ventelisten (se over) gir ikke jobbspesialistene jobbstøtte til personer i arbeid i mer enn seks måneder. Se Tidsubegrenset oppfølging.

Individuelt tilpasset jobbsøk. I noen få tilfeller har deltakere blir oppmuntret til å godta jobber hos arbeidsgivere som har sterke relasjoner med IPS-tjenesten, i stedet for jobber som passet godt med tanke på deltakernes interesser, karrieremål, behov osv. Se Individuelt tilpasset jobbsøk og Stor bredde i typer arbeidsgivere.

Evaluatorene kommer til å ringe metodeveileder Janne Berg for å avtale et møte for å diskutere denne rapporten.

IPS-EVALUERINGSRAPPORT

Bemanning

1. Deltakerportefølje

Hver jobbspesialist har individuelle deltakerporteføljer. Porteføljestørrelsen for hver heltidsansatt jobbspesialist er maksimalt 20 deltakere.	Gradering: 5
---	--------------

Informasjonskilder: Intervjuer med jobbspesialister, data fra IPS-tjenesten

Kommentarer: Porteføljene var på 19, 18 og 19 deltakere. Den gjennomsnittlige porteføljestørrelsen per jobbspesialist var 18.

2. Ansatte som yter arbeidsrettede tjenester

Jobbspesialistene yter bare arbeidsrettede tjenester.	Gradering: 5
---	--------------

Informasjonskilder: Intervjuer med jobbspesialister, intervjuer med deltakere, journalgjennomganger, intervjuer med behandlere, observasjon av møter i jobbspesialistteamet

Kommentarer: Evaluatorene observerte ett eksempel på at en jobbspesialist hjalp en deltaker med legetimer. Ellers var alle tjenester jobbspesialistteamet utførte, arbeidsrettede.

3. Jobbspesialistene utfører alle faser i den arbeidsrettede oppfølgingen

Hver jobbspesialist utfører alle faser av den arbeidsrettede oppfølgingen, inkludert inntak, innledende og forpliktende samarbeid, karriereveiledning, jobbutvikling, veiledning på arbeidsplassen og oppfølging, før tjenesten trappes ned til mindre intensiv jobbstøtte fra en annen behandler i den psykiske helsetjenesten. (Merk: Det forventes ikke at den enkelte jobbspesialist skal gi råd om stønader til sine deltakere. Henvvisning til en stønadsveileder er i tråd med kvalitetsmålet, se punkt nr. 1 under «Tjenester».)	Gradering: 5
--	--------------

Informasjonskilder: Intervjuer med jobbspesialister, intervjuer med deltakere, journalgjennomganger, observasjon av møter i jobbspesialistteamet

Kommentarer: Hver jobbspesialist utfører hele spekteret av arbeidsrettede tjenester, herunder innledende og forpliktende samarbeid, utfylling av karriereprofil, jobbsøk, veiledning på arbeidsplassen og annen jobbstøtte.

Organisasjon

1. Integrering av arbeidsrettede tjenester med behandling av psykiske lidelser gjennom teamarbeid

Hver jobbspesialist er tilknyttet ett eller to behandlingsteam, som omfatter minst 90 prosent av jobbspesialistens deltakerportefølje.	Gradering: 2
--	--------------

Informasjonskilder: Intervjuer med jobbspesialister, data fra metodeveileder

Kommentarer: Én jobbspesialist er tilknyttet to team og får alle sine henvisninger fra disse teamene. To jobbspesialister er tilknyttet tre team hver. De får et betydelig antall henvisninger fra alle de tre teamene.

Jobbspesialistene må koordinere tjenester med behandlere og NAV-rådgivere og tilbringe det meste av tiden sin borte fra kontoret. Koordinering av tjenester kan bli altfor tungvint hvis jobbspesialistene blir bedt om å samarbeide med mer enn ett eller to behandlingsteam.

Anbefalinger

Hver jobbspesialist bør bare være tilknyttet ett behandlingsteam.

Opprett en ny jobbspesialiststilling som kan dekke to behandlingsteam.

2. Integrering av arbeidsrettede tjenester med behandling av psykiske lidelser gjennom hyppig kontakt med teammedlemmer

Jobbspesialistene deltar aktivt i ukentlige møter i behandlingsteamet (kan ikke erstattes av administrative møter), der enkelt deltakere og deres jobbmuligheter diskuteres og beslutninger fattes i fellesskap. Jobbspesialistens kontor er plassert i nærheten av (eller deles med) ansatte i behandlingsteamet. Dokumentasjon av behandling og de arbeidsrettede tjenestene er integrert i samme pasientjournal. Jobbspesialistene hjelper teamet med å holde fokus på arbeid også for personer som ennå ikke er henvist til arbeidsrettede tjenester.	Gradering: 3
---	--------------

Informasjonskilder: Intervjuer med jobbspesialister, intervjuer med behandlere, intervju med behandlingsveileder, observasjon av behandlingsteam møte

- ☐ Jobbspesialisten deltar på ukentlige møter med behandlingsteamet.
- ☒ Jobbspesialisten deltar aktivt i behandlingsteamets møter, der beslutninger fattes i fellesskap.
- ☒ Dokumentasjon av de arbeidsrettede tjenestene (f.eks. karriereprofil, jobbutviklingsplan, journalnotater) integreres i deltakerens behandlingsjournal.
- ☐ Jobbspesialistens kontor er plassert i nærheten av (eller deles med) ansatte i behandlingsteamet.
- ☒ Jobbspesialisten hjelper teamet med å ha fokus på arbeid for personer som ennå ikke er henvist til arbeidsrettede tjenester.

Kommentarer: Jobbspesialistene bytter på å delta på behandlingsteam møtene. De rapporterer at de ikke har tid til å delta på tre behandlingsteam møter hver uke (se forrige punkt), og at noen av møtene avholdes samtidig.

Når jobbspesialistene deltar på møtene, deltar de aktivt i diskusjoner om hvordan man kan hjelpe personer med deres utdannings- og arbeidsmål. Behandlere og jobbspesialister utveksler ideer til løsninger basert på den enkeltes sterke sider og interesser.

Hver deltaker har en journal ved organisasjon der både behandlings- og arbeidsrelaterte dokumenter er med.

Behandlerne ga eksempler på at jobbspesialister har foreslått arbeid for personer som ikke mottar IPS-tjenester.

Jobbspesialistene dekker to eller tre behandlingsteam hver. De har bare tilgang til kontorplass hos ett av disse teamene.

Anbefalinger

Se anbefalinger for Integrering av arbeidsrettede tjenester med behandling av psykiske lidelser gjennom teamarbeid.

Krev at jobbspesialister deltar på ukentlige møter i hvert behandlingsteam de er tilknyttet.

Flytt jobbspesialistenes kontorer slik at de kan arbeide i nærheten av sitt behandlingsteam medlemmer.

3. Samarbeid mellom jobbspesialister og NAV-veiledere

Jobbspesialister og NAV-veiledere har hyppig kontakt for å diskutere felles deltakere og finne frem til personer som kan henvises.	Gradering: 4
--	--------------

Informasjonskilder: Intervjuer med jobbspesialister, intervju(er) med NAV-veileder(e), intervju med metodeveileder

Kommentarer: NAV-veiledere og jobbspesialister møtes som en gruppe hvert kvartal for å diskutere felles saker.

Anbefaling

Møt lokal NAV-leder, og diskuter strategier for å forbedre samarbeidet. Be om månedlige møter for å diskutere deltakeres mål og årlige mål for deltakernes måloppnåelse.

4. Jobbspesialistteam

Jobbspesialistteamet består av minst to heltidsansatte jobbspesialister og en metodeveileder. De har ukentlige deltakerbaserte gruppeveiledninger i henhold til IPS-modellen, hvor de finner frem til strategier, utveksler jobbmuligheter og diskuterer deltakere. De dekker ved behov opp for hverandre mht. deltakerporteføljer.	Gradering: 5
---	--------------

Informasjonskilder: Intervjuer med jobbspesialister, intervjuer med metodeveiledere, observasjon av møter i jobbspesialistteamet

Kommentarer: Jobbspesialistene og metodeveilederen møtes ukentlig. Av møtene som ble observert av evaluatorene, gikk det frem at teamet feirer suksesser, diskuterer nylige forsøk på å inngå samarbeid med arbeidsgivere, og utveksler tanker om ulike deltakeres situasjon.

5. Rollen til metodeveilederen

Jobbspesialistteamet ledes av en metodeveileder. Jobbspesialistenes ferdigheter utvikles og styrkes gjennom resultatbasert ledelse. Alle de fem nøkkelrollene til metodeveilederen er til stede.	Gradering: 3
--	--------------

Informasjonskilder: Intervjuer med jobbspesialister, intervju med metodeveileder, gjennomgang av feltveiledningslogger, gjennomgang av mål for jobbspesialistteam og resultatrapporter

- ☒ En heltidsansatt metodeveileder har ansvaret for maksimalt ti jobbspesialister. Metodeveilederen har ikke annet oppfølgingsansvar. (Metodeveiledere med ansvar for færre enn ti jobbspesialister kan bruke en tilsvarende andel av sin tid på andre oppfølgingsaktiviteter. En metodeveileder med ansvar for fire jobbspesialister kan for eksempel ha dedikert halve stillingen til metodeveilederrollen.)
- ☒ Metodeveilederen gjennomfører ukentlige IPS-veiledninger som skal evaluere deltakernes situasjon, samt finne frem til nye strategier og ideer for å støtte deltakerne i arbeidslivet.
- ☐ Metodeveilederen kommuniserer med leder for behandlingsteamene for å sikre at tjenestene integreres med hverandre, for å løse problemer i forbindelse med gjennomføring av programmet (f.eks. i henvisningsprosessen eller ved overføring av oppfølging til behandlere) og for å holde fokus på verdien av arbeid. Metodeveilederen deltar hvert kvartal på et møte i hvert behandlingsteam.
- ☒ Metodeveilederen blir med nye jobbspesialister, eller jobbspesialister som har problemer med jobbutvikling, ut i felten hver måned for å styrke kompetansen ved å observere, vise hvordan arbeidet skal utføres, og gi tilbakemelding på ferdigheter, f.eks. under møter med arbeidsgivere i forbindelse med jobbutvikling.
- ☐ Metodeveilederen evaluerer deltakernes måloppnåelse sammen med jobbspesialistene og setter opp mål for å forbedre programmets resultater minst hvert kvartal.

Kommentarer: Metodeveilederen er ansvarlig for veiledning av tre jobbspesialister. Hun har også en portefølje på fire deltakere. Alle oppgavene hennes er relatert til IPS-tjenesten.

Metodeveilederen har ikke deltatt på behandlingsteam møter hvert kvartal for å sikre at tjenester er integrert. Hun har ikke møter med behandlingsledere der man diskuterer hvordan behandlerne arbeider sammen.

Metodeveilederen har gjort en utmerket jobb når det gjelder å hjelpe teamet med å lære seg hvordan man bygger relasjoner til arbeidsgivere, og hun gir fortsatt hver jobbspesialist feltveiledning hver måned.

Metodeveilederen holder ukentlige møter i jobbspesialistteamet (se *Jobbspesialistteam*).

Metodeveilederen samler inn resultater fra teamet og for den enkelte jobbspesialist. Hun deler resultatene med teamet, men har ikke hjulpet teammedlemmene med å fastsette mål for forbedring.

Anbefalinger

Metodeveileder: Delta på behandlingsteam møter minst hvert kvartal for å sikre at jobbspesialistene føler at de kan gi uttrykk for sine ideer og meninger. Finn måter å trekke teammedlemmene med i diskusjoner om utdannings- og jobbutviklingsplaner.

Metodeveileder: Hjelp teammedlemmene med å sette seg mål for å forbedre deltakernes måloppnåelse. Et eksempel på et teammål kan være «Øk antallet jobbstarter fra 10 til 11 hvert kvartal». Evaluer fremgangen i måloppnåelsen hvert kvartal, og revider målene ved behov. Et eksempel på et mål for en enkelt jobbspesialist kan være «Engasjer minst 80 % av personene som blir overført til din portefølje», eller «Øk antallet deltakere i din portefølje som er i arbeid, fra åtte til ni innen utgangen av neste kvartal».

6. Ingen eksklusjonskriterier

Alle som er interessert i å arbeide, har tilgang til arbeidsrettede tjenester, uavhengig av om de er definert som jobbklare eller ikke. Faktorer som stoffmisbruk, symptomer, fortid med voldelig atferd, kognitiv svikt, behandlingsavbrekk eller personlig fremtoning hindrer ikke deltakelse. Dette gjelder også når man er tatt inn i den arbeidsrettede tjenesten. Jobbspesialistene tilbyr seg å hjelpe til med å finne ny jobb når et arbeidsforhold er avsluttet, uansett årsak til at arbeidsforholdet ble avsluttet, eller antall jobber man har hatt. Hvis NAV har avklaringskriterier, skal ikke behandlingsinstitusjonen bruke disse for å ekskludere noen. Deltakere screenes ikke formelt eller uformelt.	Gradering: 4
--	--------------

Informasjonskilder: Intervjuer med jobbspesialister, intervjuer med deltakere, intervjuer med behandlere, observasjon av intervjuer med familiemedlemmer

Kommentarer: Behandlerne sa at de oppmuntrer alle sine deltakere til å vurdere arbeid. En pasientansvarlig (case manager) sa: «Hvis en person har et rusproblem, kan det være lettere for ham å se hvordan rusmidlene påvirker livet hans, hvis han kommer i arbeid.» En jobbspesialist sa: «Det spiller ingen rolle om en person har symptomer på sykdommen sin. Det er en jobb der ute for alle.» Ett familiemedlem rapporterte at andre arbeidsrettede tjenester hadde avvist sønnen hennes tidligere fordi han ikke brukte medisiner for å håndtere symptomene sine, men at IPS-tjenesten hadde hjulpet ham med å finne jobb.

Ifølge Håndbok i kvalitetsevaluering IPS Supported Employment (Dartmouth 2015) skal evaluatorene ikke gi skåren 5 hvis tjenesten har en venteliste, siden deltakerne da kan miste håpet om å få seg jobb. Behandlerne slutter dessuten ofte å henvise når de vet at det er en venteliste til IPS.

Anbefalinger

Opprett en ny jobbspesialiststilling.

7. Organisasjonen har fokus på ordinært arbeid

Organisasjonen fremmer ordinært arbeid ved hjelp av flere strategier. Organisasjonens inntaksprosedyre inkluderer spørsmål om interesse for arbeid. Organisasjonen har skriftlig informasjon (f.eks. brosjyrer, oppslagstavler, plakater) om jobbmuligheter og arbeidsrettede tjenester. Fokus bør være på programmer som tilbyr tjenester til voksne med alvorlige psykiske lidelser. Organisasjonen legger til rette for arenaer der deltakerne kan utveksle arbeidserfaringer med andre pasienter/deltakere og med personalet. Organisasjonen måler andelen deltakere i ordinært arbeid og deler denne informasjonen med organisasjonens ledelse og ansatte.	Gradering: 3
---	--------------

Informasjonskilder: Intervjuer med jobbspesialister, intervjuer med deltakere, journalgjennomganger, intervjuer med behandlere, intervjuer med organisasjonens administrative ledere, observasjon av organisasjonens lokaler

- ☐ Organisasjonens inntaksprosedyre inkluderer spørsmål om interesse for arbeid.
- ☒ Organisasjonen spør om interesse for arbeid ved alle årlige (eller halvårlige) vurderinger eller gjennomganger av behandlingsplanen.
- ☒ Organisasjonen benytter skriftlig informasjon (f.eks. brosjyrer, oppslagstavler, plakater) om arbeid og arbeidsrettede tjenester i resepsjonen eller i venterom.
- ☒ Organisasjonen støtter opplegg minst to ganger per år der deltakerne kan dele arbeidserfaringer med andre pasienter/deltakere og med personalet (f.eks. arbeidsfokuserte arrangementer for hele organisasjonen, opplæring i arbeidstiden, likepersongrupper, artikler i nyhetsbrev, foredragsholdere for behandlingsgrupper osv.).
- ☐ Organisasjonen måler andelen deltakere i ordinært arbeid minst hvert kvartal og deler resultatene med organisasjonens ledelse og personale.

Kommentarer: Organisasjonens inntaksskjema har spørsmål om arbeidserfaring, men spør ikke brukerne om de er interessert i å arbeide nå.

Organisasjonens administrative ledere har begynt å registrere hvor stor andel av de voksne med alvorlige psykiske lidelser det er som er i arbeid, men denne informasjonen blir ikke formidlet til de ansatte. Hvis man formidler informasjon til de ansatte om hvor stor andel av brukerne det er som kommer i arbeid, får behandlerne en bedre forståelse av hvordan innsatsen deres kommer til nytte, og de blir oppfordret til å fortsette å snakke om arbeid.

Anbefalinger

Revider organisasjonens inntaksprosedyre, og ta inn spørsmål om interesse for arbeid.

Eksempler på spørsmål: Er du interessert i arbeid? Kjenner du til noen ordninger som innebærer at personer kan arbeide og likevel motta trygd? Vil du vite mer om våre arbeidsrettede tjenester? Dokumenter disse samtalen i deltakerjournalen.

Formidle hvor stor andel av voksne med alvorlige psykiske lidelser det er som er i arbeid.

8. Støtte til Supported Employment fra ledergruppen

Organisasjonens ledergruppe (f.eks. administrerende direktør / daglig leder, driftsleder, QA-leder, økonomisjef, klinikkssjef, medisinsk ansvarlig, personalsjef) bidrar til å implementere og drive IPS Supported Employment. Alle fem nøkkelementer for støtte fra ledergruppen er til stede.	Gradering: 4
---	--------------

Informasjonskilder: Intervjuer med jobbspesialister, intervju med medlem av ledergruppen, intervju med adm. dir., gjennomgang av QA-rapporter, gjennomgang av referater fra møter i styringsgruppen

- ☒ Daglig leder og klinikkssjef viser at de har kunnskap om prinsippene i IPS.
- ☒ Organisasjonens QA-prosess inkluderer en eksplisitt evaluering av IPS-tjenesten eller kriteriene i tjenesten minst hver 6. måned ved å bruke IPS-kvalitetsskalaen eller til høy IPS-kvalitet er nådd, og deretter minst hvert år. Organisasjonens QA-prosess bruker resultatene fra kvalitetsevalueringen til å forbedre implementeringen og driften av IPS Supported Employment.
- ☒ Minst én representant for ledergruppen deltar aktivt i møter i IPS-styringsgruppen, som avholdes minst hvert halvår for tjenester med god kvalitet og minst hvert kvartal for tjenester som ennå ikke har oppnådd god kvalitet. Styringsgruppen er en bredt sammensatt gruppe av interessenter, som skal være ansvarlig for gjennomgang av kvaliteten, implementeringen av tjenesten og leveringen av tjenesten. Gruppen utarbeider skriftlige handlingsplaner som tar sikte på å utvikle eller opprettholde tjenester av god kvalitet.
- ☒ Organisasjonens administrerende direktør / daglige leder informerer om hvordan IPS-tjenester støtter organisasjonens formål, og definerer klare og spesifikke mål for IPS og/eller ordinært arbeid for alt personale i organisasjonen de første seks månedene og videre minst én gang per år (dvs. i kickoff-samlinger, i møter med hele organisasjonen, i nyhetsbrev osv.). Denne oppgaven delegeres ikke til en annen leder.
- ☐ Metodeveilederen formidler informasjon om hva som hindrer og fremmer evidensbasert praksis, til ledergruppen (inkludert administrerende direktør) minst to ganger per år. Ledergruppen hjelper metodeveilederen med å identifisere problemer og sette i verk tiltak for å løse dem.

Kommentarer: Daglig leder og klinikkssjef forstår hvordan IPS Supported Employment skiller seg fra andre arbeidsrettede tilnærminger.

Organisasjonens kvalitetssikringspersonale gikk igjennom resultatene i den første evalueringsrapporten og utarbeidet tiltak som skulle forbedre implementeringen og driften av IPS. Mye av handlingsplanen var gjennomført da evaluatorene besøkte organisasjon i forbindelse med denne evalueringen.

Klinikkjefen deltar i møter i styringsgruppen for IPS hvert kvartal. Det er mange kategorier deltakere til stede på møtene (metodeveileder, én jobbspesialist, deltakere, ett familiemedlem og to NAV-veiledere). Gruppen møtes hver måned for å fokusere på strategier som kan forbedre IPS-kvaliteten og hjelpe jobbspesialister med å etablere kontakt med arbeidsgivere.

Daglig leder snakket om viktigheten av arbeid på IPS-kickoff-samlingen for sju måneder siden. I tillegg er alle medarbeiderne sikre på at lederne prioriterer å hjelpe personer med å komme i arbeid.

Metodeveilederen har ikke regelmessige møter med ledergruppen for å diskutere resultater og utfordringer i tjenesten. Klinikksjefen rapporterte at hun har møter med organisasjonens ledelse og deler relevant informasjon om tjenesten. Vi oppfordrer metodeveilederen til å møte organisasjonens ledelse to ganger i året, herunder organisasjon daglige leder, siden metodeveilederen er den personen som kjenner tjenesten best.

Anbefaling

Ledergruppe: På minst to møter i året må det tas inn i agendaen at metodeveilederen snakker om det som går bra i tjenesten, og eventuelt ber om hjelp.

Tjenester

1. Arbeidsrettet økonomisk veiledning

Alle deltakere tilbys hjelp med å få omfattende, individuell arbeidsrettet økonomisk veiledning før de begynner i en ny jobb, og deretter når de skal fatte beslutninger om endringer i arbeidstid og lønn. Arbeidsrettet økonomisk veiledning inkluderer trygdeytelser, medisinsk hjelp, subsidierte medikamenter, bostøtte, ytelser/stønader relatert til partnere og barn, pensjoner fra tidligere ansettelser og alle andre mulige inntektskilder. Deltakere får informasjon og hjelp med å melde inntekter til NAV samt hjelp med bostøtte, grunn- og hjelpestønad, yrkesskadeerstatning, skattetrekk osv., avhengig av hvilke ytelser/stønader deltakeren mottar.	Gradering: 4
---	--------------

Informasjonskilder: Intervjuer med jobbspesialister, intervjuer med deltakere, journalgjennomgang, intervju(er) med NAV-veileder(e), intervju med stønadsveileder

Kommentarer: NAV-veiledere tilbyr tilgang til stønadsveiledere som kan gi omfattende og individuelt tilpasset stønadsveiledning, men bare deltakere med aktive NAV-saker kan benytte seg av tjenesten. Ca. 75 % av deltakerne i IPS-porteføljen har en åpen NAV-sak.

Anbefaling

Utvikle strategier som gjør at personer kan få stønadsveiledning selv om de ikke samarbeider med en NAV-rådgiver. Finn for eksempel ut om det er mulig å få hjelp fra stønadsveiledere fra NAV. Vurder å gi en av organisasjonens medarbeidere opplæring som stønadsveileder.

2. Åpenhet

Jobbspesialistene gir deltakerne informasjon og hjelp med å fatte gjennomtenkte beslutninger om hva som skal formidles til arbeidsgiveren om egne vansker eller tilretteleggingsbehov.	Gradering: 4
--	--------------

Informasjonskilder: Intervjuer med jobbspesialister, intervjuer med deltakere, journalgjennomganger

- ☒ Jobbspesialistene krever ikke at alle deltakere skal informere om sine psykiske vansker på arbeidsplassen for å motta tjenester.
- ☐ Jobbspesialistene tilbyr seg å diskutere fordeler og ulemper ved åpenhet med deltakerne før deltakerne informerer arbeidsplassen om egne vansker eller tilretteleggingsbehov. Jobbspesialistene beskriver hvordan det å informere kan påvirke tilrettelegging, samt jobbspesialistens rolle i forhold til kommunikasjon med arbeidsgiveren.
- ☒ Jobbspesialistene diskuterer spesifikk informasjon som kan formidles (f.eks. informasjon om at man mottar behandling for psykiske lidelser, om egne psykiske vansker, om problemer med angst eller en periode utenfor arbeidslivet osv.) og gir eksempler på hva som kan fortelles til arbeidsgivere.
- ☒ Jobbspesialistene diskuterer åpenhet ved mer enn én anledning (f.eks. hvis deltakere ikke har funnet noen jobb etter to måneder, eller hvis deltakere forteller om problemer på jobben).

Kommentarer: Deltakerne husket å ha blitt spurt om sine preferanser når det gjelder åpenhet, og sa at jobbspesialistene respekterte valget deres. Under evalueringsbesøket ga jobbspesialistene eksempler på hvordan de snakker med deltakere om hvorvidt man bør være åpen om funksjonsnedsettelsen sin overfor arbeidsgivere. De beskrev hvordan noen jobbsøkere velger å være åpne overfor noen arbeidsgivere, men ikke for andre. De ga også eksempler på at jobbsøkere har skiftet mening om åpenhet etter å ha blitt ansatt. Selv om jobbspesialistene respekterer den enkeltes preferanser når det gjelder åpenhet om funksjonsnedsettelse, sa de at de oppfordrer jobbsøkerne til å opplyse om funksjonsnedsettelsen, fordi de mener at det er lettere å skaffe jobber da. Jobbspesialistene rapporterte ikke om at de hadde spurt hver enkelt om hva *de* mener om mulige kostnader og fordeler ved åpenhet.

Anbefalinger

Be deltakerne om å komme med sine meninger om mulige risikoer og fordeler ved åpenhet i stedet for å komme med råd til deltakerne.

Bruk et skjema om åpenhet overfor arbeidsgiver, slik at det blir lettere for jobbspesialistene å snakke om åpenhet med deltakerne sine. Et eksempel på et slikt skjema er tilgjengelig på www.ipsworks.org.

3. Fortløpende karriereveiledning

Innledende karriereveiledning gjennomføres over 2–3 møter, men oppdateres hele tiden med ny informasjon. En karriereprofil som har med informasjon om preferanser, erfaringer, kompetanse, gjeldende tilpasning, sterke sider, personlige kontakter osv., oppdateres etter	Gradering: 4
--	--------------

hver ny yrkeserfaring. Det er fokus på problemløsning gjennom vurdering av miljøet og vurdering av mulighetene for tilpasninger. Informasjonskilder er blant annet deltakeren, behandlingsteamet, kliniske journaler, og, med deltakerens tillatelse, pårørende og tidligere arbeidsgivere.	
---	--

Informasjonskilder: Intervjuer med jobbspesialister, intervjuer med deltakere, journalgjennomganger, intervjuer med familiemedlemmer, intervju med NAV-veileder

Kommentarer: Jobbspesialistene bruker en omfattende karriereprofil for å få informasjon om den enkeltes arbeids- og utdanningsmål, arbeidserfaring, hobbyer, støtte, kultur osv. De tar med informasjon fra behandlingsteamet og familiemedlemmer (med deltakerens tillatelse). Profilen blir ikke oppdatert med nye jobber eller ny utdanning.

Ved å oppdatere profilen sammen med deltakeren kan man analysere årsakene til at vedkommende lyktes eller ikke lyktes med arbeid eller utdanning. Hvis profilen blir oppdatert, blir det dessuten mulig for fremtidige behandlere og jobbspesialister å finne ut hva som har hjulpet personen tidligere.

Anbefaling

Oppdater profilen med alle nye jobber og all ny utdanning. Eksempler på oppdateringer til karriereprofilen er tilgjengelige på www.ipsworks.org.

4. Rask oppstart av jobbsøk

Ansettelsesvurdering og deltakerens eller jobbspesialistens første personlige kontakt med en arbeidsgiver med fokus på en ordinær jobb skjer innen 30 dager (én måned) etter inntak i programmet.	Gradering: 4
---	--------------

Informasjonskilder: Intervjuer med deltakeren, journalgjennomganger

Kommentarer: Antallet dager før jobbspesialistens eller jobbsøkerens første fysiske kontakt med en arbeidsgiver: 7, 9, 13, 14, 18, 25, 19, 31, 37 og 72. Medianverdien for antall dager før første kontakt med arbeidsgiver var 21,5.

Anbefaling

Metodeveileder: Registrer antallet dager fra deltakerens første møte med jobbspesialisten til jobbspesialistens og/eller deltakerens første fysiske arbeidsgiverkontakt. Da sikrer man at man kan følge opp når personer ikke får hjelp med rask oppstart av jobbsøk.

5. Individuelt tilpasset jobbsøk

Jobbspesialistene kontakter arbeidsgivere med tanke på å finne en jobb som samsvarer med deltakerens preferanser (med hensyn til hva hver enkelt liker, og deres personlige mål) og behov (inkludert erfaring, evner, helse osv.) i stedet for å ta hensyn til stillingsmarkedet (dvs. jobber som er lett tilgjengelige). Det utarbeides en individuell jobbutfviklingsplan, som oppdateres med informasjon fra karriereprofilskjemaet samt ny arbeidserfaring og ny kompetanse.	Gradering: 4
--	--------------

Informasjonskilder: Intervjuer med jobbspesialister, intervjuer med deltakere, journalgjennomganger, intervjuer med behandlere, observasjon av møter i jobbspesialistteamet, intervju(er) med NAV-veileder(e), intervjuer med familiemedlemmer

Kommentarer: I noen situasjoner kunne jobbspesialistene hjelpe personer med svært bestemte jobbpreferanser, som at jobben måtte være i gangavstand fra hjemmet, eller at jobben var på mindre enn 15 timer i uken. Dette var gode eksempler på individuelt tilpassede jobbsøk. I noen få tilfeller ble deltakerne oppfordret til å ta jobber som var lett tilgjengelige. Av én deltakerjournal gikk det frem at fordi personen hadde begått en kriminell handling, oppfordret man henne til å søke jobb på en fabrikk der man hadde ansatt personer fra IPS-tjenesten tidligere. En deltaker som ble intervjuet, sa at han hadde blitt oppfordret til å takke ja til en jobb i et stormagasin som regelmessig samarbeidet med tjenesten: «Jobbspesialisten min sa at det er vanskelig å finne jobber.»

Anbefalinger

Avstå fra å oppfordre personer til å ta jobber bare fordi de er lett tilgjengelige. Let i stedet etter jobber som er relatert til hver enkelt deltakers personlige interesser, karrieremål, preferanser og behov relatert til en funksjonsnedsettelse eller et annet problem.

Hjelp personer som har hatt befatning med rettsapparatet, med å forklare hva som har skjedd tidligere, og hvordan de nå arbeider med å komme videre i livet. Øv på disse forklaringene sammen med jobbsøkeren. Hjelp til med å innhente referanser. Mer informasjon om å hjelpe jobbsøkere som har hatt befatning med rettsapparatet, er tilgjengelig på www.ipsworks.org.

6. Jobbutvikling – hyppig arbeidsgiverkontakt

Hver jobbspesialist har minst seks ansikt-til-ansikt-møter med arbeidsgivere per uke på vegne av deltakere som leter etter arbeid. (Regn ut gjennomsnittet for alle jobbspesialistene, og bruk den skåren som kommer nærmest på kvalitetsskalaen.) En kontakt med en arbeidsgiver skal regnes med også når jobbspesialisten møter samme arbeidsgiver mer enn én gang i samme uke, og uansett om deltakeren er til stede eller ikke. Både deltakerspesifikke og bransjespesifikke kontakter kan regnes med. Jobbspesialister dokumenterer antall arbeidsgiverkontakter per uke på et registreringsskjema.	Gradering: 5
--	--------------

Informasjonskilder: Intervjuer med metodeveiledere, gjennomgang av logger for arbeidsgiverkontakt

Kommentarer: Evaluatorene leste logger for arbeidsgiverkontakt for to måneder for hver jobbspesialist (146 logger). Det gjennomsnittlige ukentlige antallet kontakter per jobbspesialist var seks.

Anbefaling

Sørg for at *hver* jobbspesialist gjennomfører i gjennomsnitt seks arbeidsgiverkontakter per uke.

7. Jobbutvikling – kvalitet i kontakt med arbeidsgivere

Jobbspesialistene bygger relasjoner med arbeidsgivere gjennom flere personlige besøk for å kartlegge arbeidsgiverens behov, formidle hva IPS-tjenester kan tilby arbeidsgiveren, og beskrive sterke sider hos deltakeren som kan samsvare med arbeidsgiverens behov. (Regn ut gjennomsnittet for alle jobbspesialistene, og bruk den skåren som kommer nærmest på kvalitetsskalaen.)	Gradering: 4
--	--------------

Informasjonskilder: Intervjuer med jobbspesialister, intervjuer med metodeveiledere, observasjon av jobbspesialister som gjennomfører arbeidsgiverkontakter

Kommentarer: Evaluatorene observerte to jobbspesialister mens de var i møte med arbeidsgivere for å bygge relasjoner. De observerte til sammen fem arbeidsgiverkontakter. Jobbspesialistene oppsøker ledere for å be om et 20 minutter langt møte. De kommer tilbake for å få informasjon om lederens preferanser med hensyn til ansettelser og om bedriftens behov. Under den planlagte avtalen stiller jobbspesialistene åpne spørsmål og oppmuntrer arbeidsgiveren til å snakke om bedriften. De sa at de typisk følger opp arbeidsgiveren etter noen dager for å takke ham eller henne for møtet, og, eventuelt, for å diskutere en jobbkandidat.

Jobbspesialistene opprettholder ikke relasjoner med arbeidsgivere over tid. Når en arbeidsgiver ikke har noen ledig jobb etter de to eller tre første besøkene, holder ikke jobbspesialistene rutinemessig kontakten med disse arbeidsgiverne. Selv om det ikke ville vært mulig å fortsette å besøke alle arbeidsgivere regelmessig, er det en bedre strategi å ha en liste over 20 arbeidsgivere som er interessert i å samarbeide med IPS-tjenesten. Besøk disse arbeidsgiverne hver 4.–6. uke for å holde ved like relasjonene og få informasjon om fremtidige jobbmuligheter, også når personen man opprinnelig hadde i tankene, ikke lenger er interessert i arbeidsgiveren.

Anbefaling

Ha en oversikt over arbeidsgivere dere kan ha langvarige relasjoner til. Be hver jobbspesialist om å ha en liste over 20 arbeidsgivere som de skal besøke hver 4.–6. uke. Gå igjennom listene når du veileder jobbspesialistene, oppmuntre dem til å foreta nye besøk, og hjelp dem med å tenke igjennom hva de skal si til arbeidsgiverne.

8. Stor bredde i typer jobber

Jobbspesialistene hjelper deltakerne med å finne ulike typer jobber.	Gradering: 4
--	--------------

Informasjonskilder: Data fra IPS-tjenesten, intervjuer med jobbspesialister

Kommentarer: Data fra en liste over jobber som for tiden innehas av deltakere i IPS-tjenesten, ble brukt til å vurdere dette punktet. Jobbtypene var erfaringskonsulent, kassemedarbeider (3 personer), rengjørere (3 personer), hundesteller, resepsjonist,

kontomedarbeider og møbelsnekker. Ni jobbtyper delt på 11 jobber er 0,81 (81 %). Ifølge Håndbok i kvalitetsevaluering IPS Supported Employment (Dartmouth 2015) skal evaluatorene bare telle to forekomster av én og samme jobbtype.

Anbefalinger

Hjelp hver deltaker med å søke jobber med utgangspunkt i sterke sider og personlige preferanser.

Fortsett å innhente informasjon om lokale jobber ved å besøke bedrifter og næringsråd o.l. og ved å snakke med NAV-veiledere.

9. Stor bredde i typer arbeidsgivere

Jobbspesialistene hjelper deltakerne med å finne jobber hos ulike arbeidsgivere.	Gradering: 5
--	--------------

Informasjonskilder: Intervjuer med jobbspesialister, data fra IPS-tjenesten

Kommentarer: Av de elleve personene som er i jobb, arbeider tre for et lokalt rengjøringsfirma. Ti eksempler på arbeidsgivere delt på 11 jobber = 0,9 (90 %). Ifølge Håndbok i kvalitetsevaluering IPS Supported Employment (Dartmouth 2015) skal evaluatorene bare telle to forekomster av én og samme arbeidsgiver.

Anbefaling

Ikke baser dere på arbeidsgivere som har ansatt personer før. Ha i stedet møter med flere slags arbeidsgivere, slik at dere dekker interessene, erfaringen, preferansen og behovene til deltakerne i IPS-porteføljen.

10. Ordinært arbeid

Jobbspesialistene finner fast ordinært arbeid i stedet for midlertidige utplasseringer f.eks. gjennom praksisplasser o.l. Ordinært arbeid er jobber som lønnes med minimum minstelønn, som alle kan søke på, og som ikke er reservert for personer med funksjonsnedsettelse. (Sesongjobber og jobber i bemanningsbyråer som andre samfunnsborgere bruker, regnes som ordinært arbeid.)	Gradering: 5
--	--------------

Informasjonskilder: Data om IPS-tjenesten, intervjuer med metodeveiledere

Kommentarer: Alle jobbene var ordinære.

11. Individuelt tilpasset oppfølging

Deltakerne mottar støtte som er tilpasset jobben, deltakerens preferanser, arbeidserfaring, behov osv. Støtten ytes av en rekke personer, blant annet av ansatte i behandlingsteamet (f.eks. i form av endret medisiner, trening i sosial kompetanse, oppmuntring), pårørende, venner, kollegaer (dvs. naturlig støtte) og av jobbspesialisten. Jobbspesialisten støtter også arbeidsgiveren hvis deltakeren ber om dette (f.eks. med informasjon om opplæring og tilrettelegging på arbeidsplassen). Jobbspesialisten tilbyr	Gradering: 5
---	--------------

hjelp med karriereutvikling, dvs. hjelp med utdanning, en mer attraktiv jobb eller arbeidsoppgaver som samsvarer bedre med deltakerens preferanser.	
---	--

Informasjonskilder: Intervjuer med jobbspesialister, intervjuer med deltakere, journalgjennomganger, observasjon av møter i jobbspesialistteamet

Kommentarer: Jobbstøtteplaner var individuelt tilpasset og relatert til den enkeltes sterke sider, preferanser og tidligere arbeidserfaring. Planene inneholder konkrete tiltak som jobbspesialisten og deltakeren skal gjennomføre for å sikre at deltakeren lykkes i jobben. Jobbspesialistene yter jobbstøtte av mange slag på grunnlag av den enkeltes preferanser, behov og nåværende jobb. Deltakerne rapporterte at jobbstøtten de fikk, var nyttig. Én person var spesielt takknemlig for hjelpen hun hadde fått med å snakke med en arbeidsgiver.

Typene støtte evaluatorene fikk informasjon om, var for eksempel møter for å diskutere jobben, støtte til arbeidsgiver, hjelp med å finne ut hvordan man kommer seg til jobben med buss, hjelp med arbeidsklær og -verktøy, hjelp med å lære nye arbeidsoppgaver, hjelp med å oppgi inntekt til NAV, støtte per telefon, hjelp med å be om tilrettelegging, og familiemøter.

12. Tidsubegrenset oppfølging

Jobbspesialistene har i gjennomsnitt ett personlig møte i løpet av den siste uken før jobbstart, innen tre dager etter jobbstart, hver uke den første måneden og minst hver måned i ett år eller mer etter at deltakerne har vært i fast jobb en periode, hvis deltakerne ønsker dette. Deltakerne overføres til nedtrappet jobbstøtte fra behandlere etter å ha vært i jobb en stund. Jobbspesialistene kontakter deltakerne innen tre dager etter å ha blitt informert om tap av jobb.	Gradering: 3
--	--------------

Informasjonskilder: Intervjuer med jobbspesialister, intervjuer med metodeveiledere, intervjuer med deltakere, journalgjennomganger, intervjuer med familiemedlemmer

Kommentarer: Jobbspesialistene har regelmessige møter med deltakere som er i arbeid, i løpet av de første månedene deltakerne er i jobb. For eksempel rapporterte én deltaker at hun hadde møtt sin jobbspesialist ukentlig hjemme. Et familiemedlem opplyste at en jobbspesialist møtte hennes sønn daglig de første to ukene han jobbet, og hun mente at dette hadde hjulpet ham med å beholde jobben. Metodeveilederen rapporterte at hun rutinemessig gjennomgår jobbstøtteplaner og følger opp når det ikke er angitt intensiv støtte for deltakere som har nye jobber.

Jobbspesialistene sa at de typisk avslutter saker når personer har vært i arbeid i seks måneder, siden det er personer på venteliste for å komme inn i IPS-tjenesten. Metodeveilederen var enig i at de fleste saker blir avsluttet etter at personen har vært i arbeid i seks måneder.

Anbefaling

Tilby jobbstøtte i ca. et år i gjennomsnitt. Hold sakene åpne så lenger personene trenger og ønsker jobbstøtte.

13. Tjenester som er basert i lokalsamfunnet

Arbeidsrettede tjenester som innledende og forpliktende samarbeid, jobbsøk og oppfølging ytes i naturlige lokalmiljøer av alle jobbspesialister. (Regn ut gjennomsnittet for alle jobbspesialistene basert på total skjematisk arbeidstid per uke, og bruk den skåren som kommer nærmest på kvalitetsskalaen.)	Gradering: 5
--	--------------

Informasjonskilder: Intervjuer med deltakere, journalgjennomganger, intervjuer med behandlere, gjennomgang av jobbspesialisters kalendere

Kommentarer: Det var deltakere som rapporterte at de vanligvis møtte jobbspesialisten sin et sted ute i lokalsamfunnet. Behandlerne rapporterte at de sjelden treffer jobbspesialistene i kontorbygningen. Evaluatorene ba jobbspesialistene om å beskrive noen av arbeidsdagene sine ved hjelp av kalenderne sine. Ifølge disse samtalene tilbrakte jobbspesialistene i gjennomsnitt 70 % av tiden sin ute i lokalsamfunnet.

14. Aktivt engasjement og oppsøkende arbeid fra integrert behandlingsteam

Tjenester avsluttes ikke på grunn av brutte avtaler eller tidsbegrensninger. Systematisk dokumentasjon av forsøk på oppsøkende arbeid. Engasjement og oppsøkende arbeid fra de ansatte i det integrerte teamet. Flere besøk i hjem/lokalsamfunn. Koordinerte besøk fra jobbspesialist og ansatt i det integrerte teamet. Kontakt med pårørende når det er hensiktsmessig. Gruppen stanser det oppsøkende arbeidet når det er helt tydelig at deltakeren ikke lenger ønsker å jobbe eller motta arbeidsrettede tjenester.	Gradering: 4
--	--------------

Informasjonskilder: Intervjuer med jobbspesialister, journalgjennomganger, intervjuer med behandlere, intervjuer med familiemedlemmer, intervjuer med deltakere

- ☒ Tjenester avsluttes ikke på grunn av brutte avtaler eller tidsbegrensninger.
- ☒ Systematisk dokumentasjon av forsøk på oppsøkende arbeid.
- ☒ Engasjement og oppsøkende arbeid fra de ansatte i det integrerte teamet.
- ☒ Flere besøk i hjem/lokalsamfunn.
- ☐ Koordinerte besøk fra jobbspesialist og ansatt i det integrerte teamet.
- ☒ Kontakt med pårørende når det er hensiktsmessig.

Kommentarer: Jobbspesialistene bruker flere forskjellige strategier for å få deltakere tilbake til tjenesten. De koordinerer ikke besøkene med pasientansvarlige (case managers), siden besøket da ikke vil kunne faktureres av både behandleren og jobbspesialisten.

Anbefaling

Vurder koordinerte besøk med en kort overlapp, slik at både behandleren og jobbspesialisten kan fakturere det meste av tiden. For eksempel kan en jobbspesialist delta på de siste 15 minuttene av et møte mellom en pasientansvarlig og en bruker.

Bemanning		
1.	Deltakerportefølje	Skår: 5
2.	Ansatte som yter arbeidsrettede tjenester	Skår: 5
3.	Jobbspesialistene utfører alle faser i den arbeidsrettede	Skår: 5
Organisasjon		
1.	Integrering av arbeidsrettede tjenester med behandling av psykiske	Skår: 2
2.	Integrering av arbeidsrettede tjenester med behandling av psykiske lidelser gjennom hyppig kontakt med	Skår: 3
3.	Samarbeid mellom jobbspesialister og NAV-veiledere	Skår: 4
4.	Jobbspesialistteam	Skår: 5
5.	Rollen til metodeveilederen	Skår: 3
6.	Ingen eksklusjonskriterier	Skår: 4
7.	Organisasjonen har fokus på ordinært arbeid	Skår: 3
8.	Støtte til Supported Employment fra ledergruppen	Skår: 4
Tjenester		
1.	Arbeidsrettet økonomisk veiledning	Skår: 4
2.	Åpenhet	Skår: 4
3.	Fortløpende karriereveiledning	Skår: 4
4.	Rask oppstart av jobbsøk	Skår: 4
5.	Individuelt tilpasset jobbsøk	Skår: 4
6.	Jobbutvikling – hyppig arbeidsgiverkontakt	Skår: 5
7.	Jobbutvikling – kvalitet i kontakt med arbeidsgivere	Skår: 4
8.	Stor bredde i typer jobber	Skår: 4
9.	Stor bredde i typer arbeidsgivere	Skår: 5
10.	Ordinært arbeid	Skår: 5
11.	Individuelt tilpasset oppfølging	Skår: 5
12.	Tidsubegrenset oppfølging	Skår: 3
13.	Tjenester som er basert i lokalsamfunnet	Skår: 5
14.	Aktivt engasjement og oppsøkende arbeid fra integrert	Skår: 4
Totalt:		103

115–125 = Meget god kvalitet

100–114 = God kvalitet

74–99 = Godkjent kvalitet

73 og mindre = Ikke IPS

Spørsmål til kvalitetsintervjuet, etter gruppe interessenter

Disse spørsmålene er organisert etter type interessant (f.eks. jobbspesialist, metodeveileder, familiemedlem osv.) og tar opp de ulike evalueringspunktene. Spørsmålene er bare ment som forslag til hjelp når man skal strukturere intervjuene. For å få den informasjonen som trengs til å vurdere alle evalueringspunktene, anbefaler vi at alle evaluatorene (dvs. erfarne evaluatore og mindre erfarne evaluatore) bruker disse spørsmålene som en rettesnor i kvalitetsevalueringen.

Evaluatorene bør velge spørsmål til erfaringskonsulenter ut fra ansvaret de har (stillingsbeskrivelsene kan variere fra sted til sted).

Tilpass begrepsbruken i spørsmålene etter begrepsbruken i organisasjonen. For eksempel: Hvis jobbspesialistteamet er integrert med et booppfølgingsteam i stedet for et behandlingsteam, må «behandlingsteam» byttes ut med «booppfølgingsteam».

Eksempler på spørsmål til jobbspesialister

Spørsmål:	Evalueringspunkt
Hvor mange personer har du i din portefølje?	Deltakerportefølje
Har du en porteføljeoversikt jeg kan få se på?	Deltakerportefølje
Er det noen i din portefølje som er inaktive? Hvordan definerer du inaktiv? Er disse deltakerne medregnet i det totale antallet i din portefølje?	Deltakerportefølje
Er du ansvarlig for å utarbeide jobbutviklingsplaner for inaktive deltakere?	Deltakerportefølje
Hvordan avgjør du når en IPS-sak bør avsluttes?	Deltakerportefølje
Har du ansvaret for andre oppgaver i organisasjonen enn arbeid og utdanning? Hjelper du til med grupper, dagbehandling eller transport til legetimer? Hvor ofte? Utførte du noen av disse aktivitetene i forrige uke?	Ansatte som yter arbeidsrettede tjenester
Blir du noen gang bedt om å koordinere tjenester? Har du for eksempel blitt bedt om å hjelpe noen med å handle mat, hjelpe noen med å finne bolig, kjøre noen til legetimer, håndtere psykiske kriser, hjelpe noen med å søke på stønader og ytelser? Når skjedde dette sist? Hvor ofte skjer dette?	Ansatte som yter arbeidsrettede tjenester
Er det noen i din deltakerportefølje som ikke har noen tilordnet pasientansvarlig (case manager)? Hva skjer når denne personen har behov for koordinering av tjenester?	Ansatte som yter arbeidsrettede tjenester

Jeg vil gjerne vite mer om jobben din og om hvordan en vanlig arbeidsdag er for deg. Kan du vise meg i kalenderen hva du gjorde forrige tirsdag? Når begynte du å jobbe den dagen? Hva gjorde du først? Hvor var det møtet? Hva gjorde du deretter? Når var det?	Ansatte som yter arbeidsrettede tjenester
Hender det at pasientansvarlige (case managers) har så mye å gjøre at du må hjelpe til? Kan du gi meg et eksempel? Når skjedde dette sist?	Ansatte som yter arbeidsrettede tjenester
Hvis en person henvises til deg, vil du være den første personen fra jobbspesialistteamet som møter denne personen?	Jobbspesialistene utfører alle faser i den arbeidsrettede oppfølgingen
Hvem er det som jobber med karriereprofilene til deltakerne i din deltakerportefølje? Jobbsøkeraktivitetene? Opplæring på arbeidsplassen, hvis det kreves? Jobb- eller utdanningsstøtte?	Jobbspesialistene utfører alle faser i den arbeidsrettede oppfølgingen
Hender det at du henviser personer til andre arbeidsrettede tjenester? Hvilke? Hvor mange ganger de siste tre månedene? Hvordan ville du gå frem for å avgjøre om vedkommende bør henvises til en annen tjeneste?	Jobbspesialistene utfører alle faser i den arbeidsrettede oppfølgingen
Hvem henviser til deg? Noen andre?	Integrering av arbeidsrettede tjenester med behandling av psykiske lidelser gjennom teamarbeid
Hvem innenfor behandlingsinstitusjonen henviser deltakere til din portefølje?	Integrering av arbeidsrettede tjenester med behandling av psykiske lidelser gjennom teamarbeid
Hvor mange deltakere i din portefølje er ikke tilknyttet noen behandler i organisasjonen?	Integrering av arbeidsrettede tjenester med behandling av psykiske lidelser gjennom teamarbeid
La oss gå igjennom deltakerporteføljen din. Hvem mottar ikke behandlingstjenester fra Team A eller B (teamene du er tilknyttet)?	Integrering av arbeidsrettede tjenester med behandling av psykiske lidelser gjennom teamarbeid

Deltar du på behandlingsteam møter? Hvor ofte?	Integrering av arbeidsrettede tjenester med behandling av psykiske lidelser gjennom hyppig kontakt med teammedlemmer
Er du vanligvis til stede under hele møtet?	Integrering av arbeidsrettede tjenester med behandling av psykiske lidelser gjennom hyppig kontakt med teammedlemmer
Representerer du andre jobbspesialister på møtene eller bare deg selv?	Integrering av arbeidsrettede tjenester med behandling av psykiske lidelser gjennom hyppig kontakt med teammedlemmer
Hva er formålet med å delta på møtene? Er møtene nyttige for deg? Hvorfor / hvorfor ikke?	Integrering av arbeidsrettede tjenester med behandling av psykiske lidelser gjennom hyppig kontakt med teammedlemmer
Kan du gi noen eksempler på hvordan behandlere har hjulpet personer med utdannings- og arbeidsmål?	Integrering av arbeidsrettede tjenester med behandling av psykiske lidelser gjennom hyppig kontakt med teammedlemmer
Hvordan kommuniserer du med medisineringsansvarlige (psykiatere, pleiepersonell)? Har dette vært effektivt?	Integrering av arbeidsrettede tjenester med behandling av psykiske lidelser gjennom hyppig kontakt med teammedlemmer
Hvor mange NAV-veiledere arbeider med personer som er i din deltakerportefølje? Hvor ofte møter du hver enkelt av disse veilederne? Hvor møter du dem?	Samarbeid mellom jobbspesialister og NAV-veiledere
Hvordan hjelper NAV-veilederne personer i din deltakerportefølje?	Samarbeid mellom jobbspesialister og NAV-veiledere

Hvordan jobber alle sammen med deltakerne for å utarbeide jobbutfviklingsplanen?	Samarbeid mellom jobbspesialister og NAV-veiledere
Hvem rapporterer du til?	Jobbspesialistteam
Kan du gi et eksempel på en gang da du hjalp en annen jobbspesialist, eller da noen hjalp deg?	Jobbspesialistteam
Hvor ofte møter du de andre jobbspesialistene? Hva gjør dere under disse møtene? Hvordan er møtene nyttige?	Jobbspesialistteam
Gi et eksempel på når du sist delte et jobbmuligheter med noen andre i teamet.	Jobbspesialistteam
Var møtet vi observerte i dag, et typisk møte?	Jobbspesialistteam
Møter du metodeveilederen din for personlig veiledning (eller gruppeveiledning)? Hvor ofte? Hva gjør dere under disse møtene?	Rollen til metodeveilederen
Hvordan lærte du hvordan man bygger relasjoner med arbeidsgivere? Har det hendt at metodeveilederen din har møtt arbeidsgivere sammen med deg? Når skjedde dette sist?	Rollen til metodeveilederen
Får du informasjon om IPS-tjenestenes resultater? Hvordan får du denne informasjonen? Har teamet ditt noen mål når det gjelder å forbedre resultater? Hva er målene, og hvordan har dere tenkt å nå dem?	Rollen til metodeveilederen
Hender det at metodeveilederen din hjelper deg med å sette deg resultatmål? Kan du gi meg et eksempel?	Rollen til metodeveilederen
Hvem bør henvises til IPS? Hvem bør ikke henvises til IPS? Hva med personer med rusmiddelproblemer? Personer som har en historie med voldelig atferd? En som ikke møter til avtaler med behandleren?	Ingen eksklusjonskriterier
Hva gjør du hvis en person slutter i en jobb uten varsel fordi han ikke liker jobben?	Ingen eksklusjonskriterier
Hjelper du en person som har mistet en jobb på grunn av symptomer, med å finne en annen jobb? Hvilke neste trinn ville du anbefalt?	Ingen eksklusjonskriterier
Kan du yte tjenester til personer som ikke har åpne saker hos NAV? (Hvis svaret er nei: «Er det noen NAV-veilederne ikke kan betjene?»)	Ingen eksklusjonskriterier
Er det noen pasientansvarlige (case managers) eller behandlere som henviser personer oftere enn andre? Inneholder porteføljeoversikten din navnet på de som har henvist deltakerne til deg?	Ingen eksklusjonskriterier

Mener daglig leder at arbeidsrettede tiltak er en viktig del av tjenestene i denne organisasjonen? Hva gir deg det inntrykket?	Støtte til Supported Employment fra ledergruppen
Hva er forskjellen mellom en «ordinær jobb» og andre typer arbeid?	Støtte til Supported Employment fra ledergruppen
Hva slags stønadsveiledning er tilgjengelig for deltakere i denne tjenesten? Hvem gir veiledning om ytelser og stønader?	Arbeidsrettet økonomisk veiledning
Hvordan holder dere orden på hvilke deltakere som faktisk får stønadsveiledning, og hvilke som ikke møter en stønadsveileder?	Arbeidsrettet økonomisk veiledning
Hva gjør dere hvis noen ikke møter opp til en veiledningsavtale med stønadsveileder?	Arbeidsrettet økonomisk veiledning
Hvor mange i din deltakerportefølje er det som har mottatt stønadsveiledning?	Arbeidsrettet økonomisk veiledning
Vet du om deltakerne blir informert om hva som kan skje med deres samlede inntekt hvis de jobber deltid eller heltid? Får de skriftlige eksempler som de kan se på senere?	Arbeidsrettet økonomisk veiledning
Hender det at du hjelper deltakere med å oppgi inntekter? Kan du gi meg et eksempel?	Arbeidsrettet økonomisk veiledning
Har du noen gang hjulpet noen med å motta stønadsveiledning en andre eller tredje gang på grunn av endringer i inntekten?	Arbeidsrettet økonomisk veiledning
Hvis du skulle hjelpe meg med å søke jobb, hvordan ville du beskrive problemstillingen rundt åpenhet overfor arbeidsgiver? Hva om jeg sa at jeg ikke var sikker på om jeg ville være åpen eller ikke? Hva om jeg sa at jeg ikke ville informere om mine psykiske helseproblemer?	Åpenhet
Hender det at du snakker om åpenhet ved mer enn én anledning? Hva er det som i så fall utløser en ny samtale om åpenhet? Kan du gi meg et eksempel?	Åpenhet
Jeg antar at noen deltakere i din deltakerportefølje synes det er greit med åpenhet, og andre ikke. Omtrent hvor stor andel av deltakerne i din deltakerportefølje velger å være åpne?	Åpenhet
Hvor lang tid tar det å fylle ut karriereprofilen? Hva skjer etter at du har fylt den ut? Bruker du den til å få ideer til jobbsøket, til jobbstøtte? Oppdateres den med ny informasjon?	Fortløpende karriereveiledning

Hva er informasjonskildene for profilen?	Fortløpende karriereveiledning
Har dere deltakere som kunne ha hatt nytte av en kartlegging av arbeidsevne eller praksisbasert vurdering/avklaring? Forklar.	Fortløpende karriereveiledning
Hvor mange i din deltakerportefølje har gjennomgått en kartlegging av arbeidsevne eller praksisbasert vurdering/avklaring i løpet av de siste seks månedene?	Fortløpende karriereveiledning
Hender det at du foreslår frivillig arbeid for å skaffe deg et inntrykk av deltakerens arbeidsatferd og -ferdigheter?	Fortløpende karriereveiledning
Hva skjer etter at du har møtt en deltaker for første gang? Beskriv de første møtene.	Rask oppstart av jobbsøk
Omtrent hvor lang tid tar det før jobbsøket begynner? Forekommer det unntak fra denne regelen? Hvorfor forekommer disse unntakene?	Rask oppstart av jobbsøk
Hvordan bestemte du deg for hvilke arbeidsgivere du skulle kontakte for NN (deltakerens navn)? Hvordan bestemte du deg for jobbtype?	Individuelt tilpasset jobbsøk
Hvilke jobber anbefaler du personer som ikke har arbeidet på mange år?	Individuelt tilpasset jobbsøk
Hvilke jobber anbefaler du personer som har hatt befatning med rettsapparatet?	Individuelt tilpasset jobbsøk
Kan du fortelle meg om en som trengte en helt bestemt type jobb? Hvordan bidro du til at den personen fant den riktige jobben?	Individuelt tilpasset jobbsøk
Hender det at du foreslår jobber for deltakerne? Hvordan bestemmer du deg for hvilken type jobb du vil foreslå?	Individuelt tilpasset jobbsøk
Hjelper pasientansvarlig (case manager) eller psykiateren deg og deltakerne dine med å finne egnede jobber? Kan du gi meg et eksempel?	Individuelt tilpasset jobbsøk
Hvis jobbspesialisten sier at hun har hjulpet en deltaker med å se etter en bestemt type arbeid fordi vedkommende har jobbet med dette tidligere: Hjalp du deltakeren med å se på andre jobbtyster? Hvordan gjorde du det?	Individuelt tilpasset jobbsøk
Hvorfor ville denne deltakeren jobbe med akkurat__?	Individuelt tilpasset jobbsøk
Tar du med telefonsamtaler i loggene for jobbutvikling (arbeidsgiverkontakt)?	Jobbutvikling – hyppig arbeidsgiverkontakt

Vil det bli tatt med i loggen hvis en deltaker møter en arbeidsgiver uten at du er med?	Jobbutvikling – hyppig arbeidsgiverkontakt
Går metodeveilederen din igjennom loggene dine sammen med deg?	Jobbutvikling – hyppig arbeidsgiverkontakt
Hvis du møter en person som ikke har ansettelsesmyndighet, men som gir god informasjon om hvordan personer ansettes, og hvilke stillinger som er tilgjengelige, blir denne kontakten tatt med i dine logger for arbeidsgiverkontakt?	Jobbutvikling – hyppig arbeidsgiverkontakt
Har du vært borte fra jobben i en uke eller lenger i løpet av de siste to månedene?	Jobbutvikling – hyppig arbeidsgiverkontakt
Hvordan går du frem når du henvender deg til en arbeidsgiver for første gang? Hva sier du? Hva forsøker du å oppnå under den første kontakten? Hva skjer deretter?	Jobbutvikling – kvalitet i kontakt med arbeidsgivere
Fortell meg om en arbeidsgiver du har kontaktet nylig. Hvordan gikk du frem? Hva hendte? Har du planer om å følge opp overfor denne arbeidsgiveren?	Jobbutvikling – kvalitet i kontakt med arbeidsgivere
Jeg la merke til at noen jobber for bemanningsbyråer. Kan du fortelle meg om deltakeren som jobber i Bemanningstjenester AS? Hvordan valgte vedkommende den jobben? Hva med deltakeren som jobber i ...?	Ordinært arbeid
Jeg la merke til at en deltaker jobber med renhold i en bedrift som heter «Sentrum helsesenter». Er det en jobb hvem som helst kan søke på?	Ordinært arbeid
Sue jobber som frivillig. Kan du fortelle meg om det?	Ordinært arbeid
Hva er en ordinær jobb?	Ordinært arbeid
Har noen i din deltakerportefølje begynt i en jobb i løpet av de siste månedene? Hvor ofte møter du ham? Hvilke andre typer støtte har du tilbudt deltakeren? Har du snakket med behandlingsteamet om hva slags jobbstøtte som vil være fornuftig? Hva slags støtte har behandlingsteamet gitt?	Individuelt tilpasset oppfølging
Hvor stor andel av de som er i arbeid, har jobbstøtte?	Individuelt tilpasset oppfølging
Hvordan beslutter dere hva slags jobbstøtte dere vil tilby?	Individuelt tilpasset oppfølging
Ber du om hjelp fra medisineringsansvarlig når personen har problemer med symptomer eller bivirkninger på jobb?	Individuelt tilpasset oppfølging
Er det noen i din deltakerportefølje som gjennomfører utdanning? Hvordan hjelper du deltakeren med dette?	Individuelt tilpasset oppfølging

Har du noen gang hjulpet noen med å finne en bedre jobb? Kan du gi meg et eksempel?	Individuelt tilpasset oppfølging
Har du noen gang hjulpet noen med å be om opprykk eller overføring til en mer attraktiv stilling i firmaet?	Individuelt tilpasset oppfølging
Kan du fortelle meg om de siste par personene som har skaffet seg jobb? Hvor lang tid tok det etter at de begynte å jobbe, før du møtte dem ansikt til ansikt? Hvordan støttet du disse personene den første måneden de var i jobb? Var det andre som ga støtte?	Tidsubegrenset oppfølging
Fortell meg om noen av de siste deltakerne som ble overført fra jobbspesialistteamet. Hvor lenge hadde de vært i jobb? Ble de overført på riktig tidspunkt? Var alle delaktige i beslutningen?	Tidsubegrenset oppfølging
Hvordan vet du når tidspunktet er riktig for å avslutte oppfølgingen?	Tidsubegrenset oppfølging
Takk for at du tok med deg kalenderen din. Jeg vil gjerne få en bedre forståelse for hvordan jobben din er. Kan du for eksempel vise meg hva du gjorde i forrige uke? Hva gjorde du på mandag? Hvor møtte du deltakeren for å jobbe med karriereprofilen? Hva gjorde du deretter? Hva gjorde du på tirsdag?	Tjenester som er basert i lokalsamfunnet
Er det noen som helst vil møte deg på kontoret? Er det vanlig? Hvordan tilbringer du tiden på kontoret?	Tjenester som er basert i lokalsamfunnet
Hva gjør du når noen begynner å la være å møte til avtaler (eller ikke møter til første avtale)? Kan du gi meg et eksempel på noen som har vært dårlig til å møte til avtaler med deg?	Aktivt engasjement og oppsøkende arbeid fra integrert behandlingsteam
Når avslutter du personens sak?	Aktivt engasjement og oppsøkende arbeid fra integrert behandlingsteam
Dokumenterer du forsøk på å få tak personer som ikke møter til avtaler?	Aktivt engasjement og oppsøkende arbeid fra Integrert behandlingsteam
Har du noen gang tatt kontakt med et familiemedlem for å finne ut hvorfor deltakeren ikke møtte til avtalen, eller for å spørre hvordan man kan få kontakt med vedkommende igjen?	Aktivt engasjement og oppsøkende arbeid fra integrert behandlingsteam

Eksempler på spørsmål til metodeveilederen

Spørsmål:	Evalueringspunkt
Har du en oppdatert porteføljeoversikt for alle jobbspesialistene? Kan jeg i så fall få se på disse porteføljeoversiktene?	Deltakerportefølje
Har dere venteliste?	Deltakerportefølje
Hvorfor er porteføljene så små? Har du snakket med behandlerne om årsakene til at de ikke henviser flere?	Deltakerportefølje
Hva er retningslinjene for når en persons deltakelse i IPS-tjenesten bør avsluttes?	Deltakerportefølje
Hva slags arbeid utfører erfaringskonsulenter? (Evaluatorene spør for å få en forståelse av hvordan erfaringskonsulentene passer inn i jobbspesialistteamet, men de reduserer ikke skåren hvis erfaringskonsulentene utfører ikke-arbeidsrettede oppgaver.)	Ansatte som yter arbeidsrettede tjenester
Når skjedde det sist at en jobbspesialist hjalp en deltaker med noe som ikke var direkte knyttet til utdanning, det å skaffe seg en jobb eller det å beholde en jobb?	Ansatte som yter arbeidsrettede tjenester
Finnes det noen spesielle roller i jobbspesialistteamet? Har noen av jobbspesialistene ansvaret for en spesiell oppgave, for eksempel jobb utvikling?	Jobbspesialistene utfører alle faser i den arbeidsrettede oppfølgingen
Hender det at ditt team henviser personer til andre arbeidsrettede tjenester? Kan du gi meg et eksempel på en gang dette hendte?	Jobbspesialistene utfører alle faser i den arbeidsrettede oppfølgingen
Er jobbspesialistene tilknyttet behandlingsteam? Hvilke jobbspesialister samarbeider i så fall med hvilke team?	Integrering av arbeidsrettede tjenester med behandling av psykiske lidelser gjennom teamarbeid
Mottar jobbspesialistteamet henvisninger fra andre kilder enn behandlingsteamene? Hvor mange?	Integrering av arbeidsrettede tjenester med behandling av psykiske lidelser gjennom teamarbeid
Hvor mange NAV-veiledere arbeider med personer som er i din deltakerportefølje? Hvor ofte møter du hver enkelt av disse veilederne? Hvor møter du dem?	Samarbeid mellom jobbspesialister og NAV-veiledere

Hvordan hjelper NAV-veilederne personer i din deltakerportefølje?	Samarbeid mellom jobbspesialister og NAV-veiledere
Hvordan jobber alle sammen med deltakerne for å utarbeide jobbutviklingsplanen?	Samarbeid mellom jobbspesialister og NAV-veiledere
Hvordan samarbeider jobbspesialistene?	Jobbspesialistteam
Hvor ofte avholdes teammøtene?	Jobbspesialistteam
Hvordan er en vanlig agenda for et teammøte?	Jobbspesialistteam
Hva er dine ansvarsområder i organisasjonen? Hvem er du ansvarlig for å veilede? Sitter du i noen arbeidsgrupper/utvalg? Har du andre jobber i organisasjonen? Har du en egen deltakerportefølje?	Rollen til metodeveilederen
Hvordan bruker du informasjon om resultater av tjenesten? Forsøker du å forbedre et spesifikt resultat akkurat nå? Kan du fortelle meg hvordan du jobber med det? Har hver enkelt jobbspesialist mål for forbedring? Kan du gi noen eksempler?	Rollen til metodeveilederen
Hvordan lærer nye jobbspesialister om jobbutvikling? (Hvis metodeveilederen sier at vedkommende er med jobbspesialistene på møter med arbeidsgivere: Spør hva som skjer når de drar ut sammen. Spør også om metodeveilederen fører logger over denne feltveiledningen som du kan få se på.) Hva gjør du hvis en jobbspesialist har et lavt antall jobbstarter?	Rollen til metodeveilederen
Hvordan gir du veiledning? Hvor ofte? Hvis det varierer fra jobbspesialist til jobbspesialist: Hvordan bestemmer metodeveilederen hvor mye veiledning hun skal gi hver enkelt jobbspesialist?	Rollen til metodeveilederen
Hvordan koordinerer du IPS med behandlings- eller boligjenester? Hva slags forhold har du til andre teamledere i organisasjonen? Hvordan får du tilbakemeldinger om IPS-tjenesten fra andre teamledere og ansatte? Hvordan får du informasjon om endringer i organisasjonens tjenestetilbud?	Rollen til metodeveilederen
Hvordan blir deltakere henvist til IPS-tjenesten? Hvor lang tid tar det?	Ingen eksklusjonskriterier
Kan hvem som helst henvise til tjenesten?	Ingen eksklusjonskriterier
Hvordan finner de som får et behandlingstilbud av organisasjonen, ut at de kan henvise seg selv til IPS?	Ingen eksklusjonskriterier

Hvem bør henvises til IPS? Hvem bør ikke henvises til IPS?	Ingen eksklusjonskriterier
Har det blitt henvist personer til deg i løpet av de siste månedene som ikke burde vært henvist? Fortell i så fall om dette.	Ingen eksklusjonskriterier
Har du tilgang til ledelsen i denne organisasjonen (for eksempel daglig leder, QA-leder, medisinsk ansvarlig) hvis du trenger hjelp med IPS-tjenesten? Hvordan har de vært til hjelp? Forstår de utfordringene med hensyn til implementering og drift av tjenestene og med hensyn til tjenestens resultater?	Støtte til Supported Employment fra ledergruppen
Har dere en styringsgruppe eller et ledelsesforum for IPS? Hvem deltar på møtene? Hva har det vært fokusert på under møtene? Er de nyttige? Hvor ofte møtes gruppen?	Støtte til Supported Employment fra ledergruppen
Finnes det en handlingsplan? Er det mulig å få se på en kopi?	Støtte til Supported Employment fra ledergruppen
Prioriterer daglig leder ordinært arbeid for organisasjonens deltakere?	Støtte til Supported Employment fra ledergruppen
Hvordan gir dere nye jobbspesialister opplæring i å snakke om åpenhet overfor arbeidsgiver?	Åpenhet
Har dere noen viktige retningslinjer jobbspesialistene bør følge når de diskuterer åpenhet overfor arbeidsgiver med deltakere?	Åpenhet
Registrerer dere hvor mange som har deltatt i kartlegging av arbeidsevne eller praksisbasert vurdering/avklaring?	Fortløpende karriereveiledning
Registrerer dere antall personer i frivillig arbeid? Hvorfor ønsker noen å delta i frivillig arbeid?	Fortløpende karriereveiledning
Hvordan innhenter jobbspesialistene informasjon for å få ideer om jobbtype og mulig jobbstøtte?	Fortløpende karriereveiledning
Er det noen av deltakerne som er i praksis? Hvilke kriterier bruker dere for å skille mellom praksis og frivillig arbeid?	Fortløpende karriereveiledning
Fortell oss om forrige gang du hjalp en jobbspesialist med å komme på gode jobbmuligheter for en jobbsøker. Hvilke forslag kom du med? Hvorfor tror du dine forslag vil være attraktive for jobbsøkeren?	Individuelt tilpasset jobbsøk
Har du møtt de fleste som betjenes av jobbspesialistene?	Individuelt tilpasset jobbsøk

Vet du om de fleste utdannings- og opplæringsprogrammer i området? Hvordan fikk du vite om hva som er tilgjengelig?	Individuelt tilpasset jobbsøk
Evaluerer du loggene for arbeidsgiverkontakt? Hvor ofte? Hvordan vet du om en kontakt var med en som har ansettelsesmyndighet?	Jobbutvikling – hyppig arbeidsgiverkontakt
Hva gjør du hvis noen stadig har vanskeligheter med å knytte kontakter med arbeidsgivere?	Jobbutvikling – hyppig arbeidsgiverkontakt
Hva er det gjennomsnittlige antallet arbeidsgiverkontakter jobbspesialistene knytter hver uke?	Jobbutvikling – hyppig arbeidsgiverkontakt
Har noen jobbspesialister vært fraværende i en uke eller mer i løpet av de to siste månedene?	Jobbutvikling – hyppig arbeidsgiverkontakt
Hvordan vet du om jobbspesialistene følger opp overfor arbeidsgivere ved flere anledninger?	Jobbutvikling – kvalitet i kontakt med arbeidsgivere
Hjelper du jobbspesialistene med å planlegge hvilke arbeidsgivere de skal besøke, og hva formålet med besøket skal være? Fortell oss om det.	Jobbutvikling – kvalitet i kontakt med arbeidsgivere
Hvilke strategier har teamet brukt for å øke tiden man bruker ute i lokalsamfunnet?	Tjenester som er basert i lokalsamfunnet
Hva gjør du for å hjelpe jobbspesialister som du mener kanskje er for mye på kontoret?	Tjenester som er basert i lokalsamfunnet
Har tjenesten retningslinjer for hva man gjør hvis deltakeren unnlater å møte til avtaler?	Aktivt engasjement og oppsøkende arbeid fra integrert behandlingsteam
Når bør en jobbspesialist avslutte saken hvis personen har unnlatt å møte til avtaler?	Aktivt engasjement og oppsøkende arbeid fra integrert behandlingsteam

Eksempler på spørsmål til ansatte fra den psykiske helsetjenesten behandlere (pasientansvarlige (case managers), behandlere)

Spørsmål:	Evalueringspunkt
Hender det at jobbspesialistene hjelper til med oppgaver som å kjøre personer til legen, hjelpe noen med å skaffe bolig, følge noen på butikken osv.? Når skjedde dette sist? Hjelper de til regelmessig?	Ansatte som yter arbeidsrettede tjenester

Hva skjer hvis en jobbspesialist og en pasientansvarlig (case manager) er uenige om hvorvidt en deltaker bør slutte å jobbe, slutte å lete etter jobb osv.?	Integrering av arbeidsrettede tjenester med behandling av psykiske lidelser gjennom hyppig kontakt med teammedlemmer
Husker du en gang da du (eller en annen pasientansvarlig, case manager) hjalp en jobbspesialist med å finne en egnet jobb eller gi god jobbstøtte?	Integrering av arbeidsrettede tjenester med behandling av psykiske lidelser gjennom hyppig kontakt med teammedlemmer
Kan du komme på et eksempel på en gang da en jobbspesialist eller erfaringskonsulent foreslo arbeid for en person som ikke allerede var henvist til IPS-tjenesten?	Integrering av arbeidsrettede tjenester med behandling av psykiske lidelser gjennom hyppig kontakt med teammedlemmer
Hender det at metodeveilederen deltar på møter i ditt behandlingsteam? Hvordan er dette nyttig? Når skjedde dette sist?	Rollen til metodeveilederen
Når er det rette tidspunktet for å snakke med noen om jobb?	Ingen eksklusjonskriterier
Når ville du <i>ikke</i> anbefalt noen en ordinær jobb?	Ingen eksklusjonskriterier
Hender det at personer må igjennom arbeidstrening/-utprøving før de kan tas inn i IPS-tjenesten? Har organisasjonen tjenester for slike tilfeller? Hvor ofte har du henvist til disse tjenestene de siste seks månedene?	Ingen eksklusjonskriterier
Har du noen gang vært bekymret for at en jobb kan forverre et rusmiddelproblem fordi personen vil få høyere inntekt? Hva gjør du i slike tilfeller?	Ingen eksklusjonskriterier
Hva gjør du hvis du jobber med en person som har dårlig personlig hygiene, men sier at han vil ha en jobb?	Ingen eksklusjonskriterier
Hvilken strategi har du når du jobber med personer som sier at de er interessert i en jobb, men som ikke tar medisinene sine som de skal?	Ingen eksklusjonskriterier
Hender det at du foreslår arbeid for personer som er i femti- eller sekstiårene eller eldre?	Ingen eksklusjonskriterier
Hva gjør at du begynner å snakke med personer om arbeid?	Ingen eksklusjonskriterier

Har du noen gang jobbet med en som var bostedsløs, men som ønsket seg jobb?	Ingen eksklusjonskriterier
Har det hendt at du har anbefalt noen å slutte å fokusere på arbeid og heller konsentrere seg om behandlingen? Fortell om dette.	Ingen eksklusjonskriterier
Hvor mange personer i din deltakerportefølje er med i IPS-tjenesten?	Ingen eksklusjonskriterier
Hvis tjenesten har en venteliste: Har du fortsatt å henvise?	Ingen eksklusjonskriterier
Hvem i din deltakerportefølje er interessert i jobb? Har du henvist disse personene?	Ingen eksklusjonskriterier
Hvordan definerer dere ordinært arbeid?	Organisasjonen har fokus på ordinært arbeid
Hvor mange av dem med alvorlige psykiske lidelser som betjenes av denne organisasjonen, er det som har ordinært arbeid?	Organisasjonen har fokus på ordinært arbeid
Har de som er i arbeid, fått mulighet til å dele sine historier (i nyhetsbrev, på arrangementer, i behandlingsgrupper osv.)?	Organisasjonen har fokus på ordinært arbeid
Når du jobber med den årlige oppfølgingen (eller behandlingsplanen), hva gjør du når noen ytrer ønske om å jobbe? Hva gjør du hvis vedkommende sier at han ikke er sikker på om han ønsker å arbeide?	Organisasjonen har fokus på ordinært arbeid
Hvor stor andel av dem med alvorlige psykiske lidelser i din organisasjon er det som har en ordinær jobb?	Organisasjonen har fokus på ordinært arbeid
Mener daglig leder at arbeidsrettede tiltak er en viktig del av tjenestene i denne organisasjonen? Hva gir deg det inntrykket?	Støtte til Supported Employment fra ledergruppen
Hva er forskjellen mellom en «ordinær jobb» og andre typer arbeid?	Støtte til Supported Employment fra ledergruppen
Hva gjør du hvis inntekten til en deltaker som er i arbeid, endrer seg når hun går ut av IPS-tjenesten? Kan du henvise personen til stønadsveiledning? Har du gjort det noen gang?	Arbeidsrettet økonomisk veiledning
Får de fleste deltakerne i IPS-tjenesten god informasjon om hvordan stønadene deres vil påvirkes av arbeidsinntekt?	Arbeidsrettet økonomisk veiledning
Hvor finner du vanligvis jobbspesialisten når du trenger ham?	Tjenester som er basert i lokalsamfunnet

Hva gjør du hvis en person lar være å møte til avtaler med jobbspesialisten?	Aktivt engasjement og oppsøkende arbeid fra integrert behandlingsteam
Hvordan hjelper du personer med å komme i kontakt med en jobbspesialist for første gang?	Aktivt engasjement og oppsøkende arbeid fra integrert behandlingsteam

Eksempler på spørsmål til ansatte i psykisk helsetjeneste

Spørsmål:	Evalueringspunkt
Når er det rette tidspunktet for å snakke med noen om jobb?	Ingen eksklusjonskriterier
Når ville du <i>ikke</i> anbefalt noen en ordinær jobb?	Ingen eksklusjonskriterier
Hender det at personer må igjennom arbeidstrening/-utprøving før de kan tas inn i IPS-tjenesten? Har organisasjonen tjenester for slike tilfeller? Hvor ofte har du henvist til disse tjenestene de siste seks månedene?	Ingen eksklusjonskriterier
Hender det at du er bekymret for at en jobb kan forverre et rusmiddelproblem fordi personen vil få høyere inntekt? Hva gjør du i slike tilfeller?	Ingen eksklusjonskriterier
Hva gjør du hvis du jobber med en person som har dårlig personlig hygiene, men sier at han vil ha en jobb?	Ingen eksklusjonskriterier
Hvilken strategi har du når du jobber med personer som sier at de er interessert i en jobb, men som ikke tar medisinerne sine som de skal?	Ingen eksklusjonskriterier
Hender det at du foreslår arbeid for personer som er i femti- eller sekstiårene eller eldre?	Ingen eksklusjonskriterier
Hva gjør at du begynner å snakke med personer om arbeid?	Ingen eksklusjonskriterier
Har du noen gang jobbet med en som var bostedsløs, men som ønsket seg jobb?	Ingen eksklusjonskriterier
Har det hendt at du har anbefalt noen å slutte å fokusere på arbeid og heller konsentrere seg om behandlingen? Fortell om dette.	Ingen eksklusjonskriterier
Hvor mange personer i din deltakerportefølje er med i IPS-tjenesten?	Ingen eksklusjonskriterier
Hvis tjenesten har en venteliste: Har du fortsatt å henvise?	Ingen eksklusjonskriterier
Hvem i din deltakerportefølje er interessert i jobb? Har du henvist disse personene?	Ingen eksklusjonskriterier

Eksempler på spørsmål til en behandlingsleder eller en klinikkssjef

Spørsmål:	Evalueringspunkt
Er behandlerne organisert i team? Beskriv i så fall teamene.	Integrering av arbeidsrettede tjenester med behandling av psykiske lidelser gjennom teamarbeid
Hva skjer hvis en jobbspesialist og en pasientansvarlig (case manager) er uenige om hvorvidt en deltaker bør slutte å jobbe, slutte å lete etter jobb osv.?	Integrering av arbeidsrettede tjenester og behandling av psykiske lidelser gjennom hyppig kontakt med teammedlemmer
Husker du en gang da du (eller en annen pasientansvarlig, case manager) hjalp en jobbspesialist med å finne en egnet jobb eller gi god jobbstøtte?	Integrering av arbeidsrettede tjenester og behandling av psykiske lidelser gjennom hyppig kontakt med teammedlemmer
Kan du komme på et eksempel på en gang da en jobbspesialist eller erfaringskonsulent foreslo arbeid for en person som ikke allerede var henvist til IPS-tjenesten?	Integrering av arbeidsrettede tjenester og behandling av psykiske lidelser gjennom hyppig kontakt med teammedlemmer
Vet du hvor mange personer i hver portefølje som er i jobb?	Ingen eksklusjonskriterier
Hvordan veileder du behandlere som ikke har mange deltakere som er i jobb?	Ingen eksklusjonskriterier

Eksempler på spørsmål til erfaringskonsulenter (erfaringskonsulenter som er en del av jobbspesialistteamet)

Spørsmål:	Evalueringspunkt
Beskriv oppgavene dine. Hvordan skiller dine oppgaver seg fra oppgavene til jobbspesialisten?	Ansatte som yter arbeidsrettede tjenester
Hvilke IPS-tjenester utfører du? Er det noen andre som også utfører disse tjenestene?	Jobbspesialistene utfører alle faser i den arbeidsrettede oppfølgingen
Når vil en person møte deg alene og ikke en jobbspesialist samtidig?	Jobbspesialistene utfører alle faser i den arbeidsrettede oppfølgingen

Deltar du på behandlingsteam møter? Hvilke? Hvor ofte? Er du til stede under hele møtet? (Skåren påvirkes ikke av om det deltar erfaringskonsulenter på behandlingsteam møter eller ikke, men evaluatorene kan anbefale at de deltar ukentlig, for at tjenestene skal bli bedre integrert.)	Integrering av arbeidsrettede tjenester med behandling av psykiske lidelser gjennom hyppig kontakt med teammedlemmer
Deler behandlerne ideer med hverandre om hva som kan hjelpe en person med å nå karrieremålene sine?	Integrering av arbeidsrettede tjenester med behandling av psykiske lidelser gjennom hyppig kontakt med teammedlemmer
Hva er din rolle på behandlingsteam møtene?	Integrering av arbeidsrettede tjenester med behandling av psykiske lidelser gjennom hyppig kontakt med teammedlemmer
Hvordan hjelper du behandlerne med å huske at de må snakke med pasientene sine om arbeid? Hender det at du foreslår arbeid for personer som ikke er i arbeid? (Hvis erfaringskonsulenter anbefaler arbeid for personer som ikke er i arbeid, gir evaluatorene poeng for denne komponenten.)	Integrering av arbeidsrettede tjenester med behandling av psykiske lidelser gjennom hyppig kontakt med teammedlemmer
Deltar du på møter med NAV-veiledere?	Samarbeid mellom jobbspesialister og NAV-veiledere
Hvordan hjelper NAV-veilederne personer i jobbspesialistteamet?	Samarbeid mellom jobbspesialister og NAV-veiledere
Hvordan jobber alle sammen med deltakerne for å utarbeide jobbutviklingsplanen?	Samarbeid mellom jobbspesialister og NAV-veiledere
Var møtet vi observerte i dag, et typisk møte?	Jobbspesialistteam
Dekker du opp for andre jobbspesialister mht. deltakerporteføljer når de er fraværende eller har dobbeltbooket? (Dette kan forbedre skåren, for eksempel i tilfeller der det bare er én jobbspesialist, men der erfaringskonsulenten kan steppe inn.)	Jobbspesialistteam
Er møtene basert på sterke sider? Hvorfor / hvorfor ikke? (Denne informasjonen kan også være relatert til punktene Individuelt tilpasset jobbsøk , Individuelt tilpasset oppfølging , Ingen eksklusjonskriterier eller Fortløpende karriereveiledning .)	Jobbspesialistteam

Får du informasjon om resultater av IPS-tjenestene? Hvordan får du denne informasjonen? Har tjenesten noen mål når det gjelder å forbedre resultater?	Rollen til metodeveilederen
Hvilke mål har du og din metodeveileder satt for dine resultater? (Hvis erfaringskonsulentene ikke har mål for forbedring av resultater, kan evaluatorene likevel gi poeng for denne komponenten, men de kan også anbefale at metodeveilederen hjelper erfaringskonsulentene, på samme måte som han/hun hjelper teammedlemmene, med å fastsette og nå mål.)	Rollen til metodeveilederen
Er det noen begrensninger når det gjelder hvem som kan henvises til IPS-tjenesten?	Ingen eksklusjonskriterier
Hvem kan henvise en person til IPS? Kan personer henvise seg selv? Vet de som mottar behandling for alvorlige psykiske lidelser, hvordan man henviser seg selv?	Ingen eksklusjonskriterier
Hvem bør henvises til IPS? Hvem bør ikke henvises til IPS?	Ingen eksklusjonskriterier
Hva kan gjøres for å forbedre samsvaret med Ingen eksklusjonskriterier i denne organisasjonen?	Ingen eksklusjonskriterier
Hva kan gjøres for å øke bevisstheten blant behandlerne om viktigheten av arbeid? (Formålet med å spørre er at erfaringskonsulentene kan ha gode forslag de kan dele i rapporten.) Evaluatorene spør ikke for å endre den endelige skåren.	Organisasjonen har fokus på ordinært arbeid
Hvordan får deltakerne vite om IPS-tjenestene? Finnes det bedre strategier når det gjelder å reklamere for IPS?	Organisasjonen har fokus på ordinært arbeid
Hender det at du blir med personer når de skal møte stønadsveilederen? Er informasjonen klar og komplett?	Arbeidsrettet økonomisk veiledning
Får de fleste i IPS-tjenesten stønadsveiledning?	Arbeidsrettet økonomisk veiledning
Hvordan kan stønadsveiledningen forbedres?	Arbeidsrettet økonomisk veiledning
Gir stønadsveilederen deltakerne skriftlig informasjon som de kan lese igjennom senere? Er informasjonen nyttig?	Arbeidsrettet økonomisk veiledning
Hender det at du hjelper deltakerne med å vurdere om de skal informere om en funksjonsnedsettelse eller ikke? Hva sier du i disse samtalene? Hva ville du sagt til en som var usikker på om hun skulle være åpen overfor potensielle arbeidsgivere?	Åpenhet
Hender det at du foreslår vurderinger for å hjelpe personer med å forberede seg på den rette jobben, eller for å finne ut om vedkommende er klar for å arbeide? Hender det at noen i organisasjonen kommer med slike forslag?	Fortløpende karriereveiledning
Hjelper du personer med å finne ut hvilke jobber som passer?	Individuelt tilpasset jobbsøk

Hender det at noen har urealistiske jobbpreferanser? Hva gjør du i disse situasjonene?	Individuelt tilpasset jobbsøk
Hender det at du hjelper personer med å se på andre slags jobber enn dem de har hatt før? Kan du fortelle meg om det?	Individuelt tilpasset jobbsøk
Hva er en ordinær jobb? Hva slags andre jobber har deltakerne? Hender det at du foreslår jobber som ikke er ordinært arbeid?	Ordinært arbeid
Jeg la merke til at en deltaker jobber med renhold i en bedrift som heter «Sentrum helsesenter». Er det en jobb hvem som helst kan	Ordinært arbeid
Gir du jobbstøtte? Hva slags støtte? Gir du noen jobbstøtte nå? Hva slags støtte gir du?	Individuelt tilpasset oppfølging
Gir du utdanningsstøtte? Hva slags støtte?	Individuelt tilpasset oppfølging
Oppmuntrer du personer til å vurdere karriereutviklingsplaner?	Individuelt tilpasset oppfølging
Hender det at behandlerne foreslår at noen bør få jobb- eller utdanningsstøtte?	Individuelt tilpasset oppfølging
Kan du fortelle meg om en som har blitt tilbudt en jobb i løpet av de siste par månedene? Hva slags støtte har vedkommende fått?	Tidsubegrenset oppfølging
Kan du fortelle meg om en deltaker som er i arbeid, og som nylig har blitt overført fra jobbspesialistteamet? Hvorfor ble han overført? Hvor lenge hadde han vært i jobb? Var det det rette tidspunktet for	Tidsubegrenset oppfølging
Hva gjør du når noen ikke møter til avtaler med deg?	Aktivt engasjement og oppsøkende arbeid fra integrert behandlingsteam
Når avsluttes en IPS-sak som følge av brutte avtaler?	Aktivt engasjement og oppsøkende arbeid fra integrert behandlingsteam

Eksempler på spørsmål til personer som bruker IPS-tjenester (deltakere)

Spørsmål:	Evalueringspunkt
Hvem var den første personen fra IPS-tjenesten du møtte? Hvem hjalp deg med å finne en jobb?	Jobbspesialistene utfører alle faser i den
Hvem ga jobbstøtte? Hvem hjalp deg med å velge en karriere? Hvem hjalp deg med utdanning eller opplæring?	Jobbspesialistene utfører alle faser i den
Husker du når noen i denne organisasjonen spurte om du var interessert i jobb? Var tidspunktet rett? Ville du vært interessert i å høre om jobbmuligheter tidligere?	Ingen eksklusjonskriterier
Hvordan fikk du vite om IPS-tjenesten?	Ingen eksklusjonskriterier
Deltok du i en annen arbeidsrettet tjeneste før du møtte NN (jobbspesialistens navn)? Hvordan fikk du vite om tjenesten? Hvordan bestemte du deg for å bli med i denne tjenesten?	Ingen eksklusjonskriterier
Har du noen gang blitt anbefalt å vente med å begynne å jobbe?	Ingen eksklusjonskriterier
Har noen spurt deg om du er interessert i å få vite hvordan det vil påvirke stønadene dine hvis du begynner å jobbe igjen? Hva skjedde deretter?	Arbeidsrettet økonomisk veiledning
Snakket den personen som ga deg informasjon om stønader, om alle inntektskildene du har? For eksempel trygdeytelser, forsikring, tjenestepensjon, sosialhjelp eller bostøtte? Spurte hun hvor mye penger du mottar fra hver inntektskilde?	Arbeidsrettet økonomisk veiledning
Ga personen som informerte deg, noen eksempler? Fikk du for eksempel vite hva som vil skje hvis du jobber deltid eller heltid?	Arbeidsrettet økonomisk veiledning
Var informasjonen nyttig? Var den forståelig?	Arbeidsrettet økonomisk veiledning
Fikk du med deg noe skriftlig da du gikk fra møtet, som kunne hjelpe deg med å huske detaljene? Var dokumentet spesifikt for deg og de stønadene du mottar, eller var det en oversikt over regler som gjelder for alle som mottar stønader?	Arbeidsrettet økonomisk veiledning
Fortalte noen deg hvordan du skulle oppgi inntektene dine etter at du hadde begynt å jobbe igjen? Fortalte de deg hvordan du oppgir hver enkelt inntektskilde?	Arbeidsrettet økonomisk veiledning
Var det noen som hjalp deg med å oppgi inntektene dine til NAV eller andre myndigheter? Ville du hatt hjelp?	Arbeidsrettet økonomisk veiledning
Snakker jobbspesialisten din med arbeidsgivere på vegne av deg for å påvirke dem til å ansette deg? Ble du spurt om du ønsket at jobbspesialisten skulle gjøre det?	Åpenhet

Kan du huske å ha snakket med jobbspesialisten din om åpenhet – om hvorvidt du vil at arbeidsgiverne skal få vite at du mottar tjenester fra ABC behandlingsinstitusjon? Hva husker du om den samtalen?	Åpenhet
Har jobbspesialisten din kontakt med arbeidsgiveren din nå? Hvordan bestemte du at jobbspesialisten kunne snakke med arbeidsgiveren din (eller ikke)?	Åpenhet
Hva snakket du og jobbspesialisten om første gang dere møttes? Hva skjedde etter det første møtet?	Fortløpende karriereveiledning
Ble du bedt om å gjennomføre noen form for testing av arbeidsevne?	Fortløpende karriereveiledning
Omtrent hvor lang tid tok det før du begynte å kontakte arbeidsgivere med tanke på jobb etter at du møtte jobbspesialisten for første gang? Hvis det tok mer enn én måned: Hvorfor tok det så lang tid? Var tempoet riktig for deg?	Rask oppstart av jobbsøk
Hvordan bestemte du deg for å søke på den jobben du nettopp har søkt på (ELLER den jobben du har nå)?	Individuelt tilpasset jobbsøk
Hva slags jobbtyper ser du og jobbspesialisten etter? Hvorfor tror du at denne typen jobb vil passe bra for deg?	Individuelt tilpasset jobbsøk
Hva slags jobb ville du likt?	Individuelt tilpasset jobbsøk
Hva er dine sterke sider og ferdigheter? Hvordan er disse relatert til jobbene du søker på (eller jobben du har)?	Individuelt tilpasset jobbsøk
Hvordan hjelper jobbspesialisten til med å finne jobber?	Jobbutvikling – kvalitet i kontakt med arbeidsgivere
Hvorfor valgte du frivillig arbeid? Ville du heller hatt en lønnet jobb? Har noen tilbudt seg å hjelpe deg med å finne lønnet arbeid?	Ordinært arbeid
Hvordan liker du å jobbe for bemanningsbyrået? Var det den typen arbeid du håpet på?	Ordinært arbeid
Til de som har jobb nå: Er det en tidsbegrenset ansettelse, eller kan du beholde jobben så lenge arbeidsgiveren er fornøyd med jobben du gjør?	Ordinært arbeid
Har noen spurt deg om dine langsiktige karrieremål?	Ordinært arbeid
Hvordan hjelper jobbspesialisten deg i jobben? Er det den typen hjelp du trenger eller ønsker?	Individuelt tilpasset oppfølging
Hvordan hjelper pasientansvarlig (case manager) eller behandleren deg i jobben?	Individuelt tilpasset oppfølging
Har noen tilbudt seg å hjelpe deg med dine langsiktige karrieremål?	Individuelt tilpasset oppfølging
Hvordan hjalp din jobbspesialist deg med å velge utdannings-	Individuelt tilpasset

/opplæringsprogram? Hva slags støtte ga han mens du var under utdanning eller opplæring?	oppfølging
Har du noen gang hatt problemer med jobben? Hjalp jobbspesialisten din deg?	Individuelt tilpasset oppfølging
Når begynte du i denne jobben?	Tidsubegrenset oppfølging
Hvor ofte møter du jobbspesialisten?	Tidsubegrenset oppfølging
Møtes dere ansikt til ansikt eller per telefon?	Tidsubegrenset oppfølging
Hvor møter du vanligvis jobbspesialisten?	Tjenester som er basert i lokalsamfunnet
Hvor vil du helst møte jobbspesialisten?	Tjenester som er basert i lokalsamfunnet

Eksempel på spørsmål til familiemedlemmer

Spørsmål:	Evalueringspunkt
Hvor raskt hjalp jobbspesialisten ditt familiemedlem med å kontakte arbeidsgivere?	Rask oppstart av jobbsøk
Vet du hva som avgjorde når jobbsøket skulle begynne?	Rask oppstart av jobbsøk
Kan du fortelle meg om jobben familiemedlemmet ditt har (eller søker på)? Er det den rette stillingen for vedkommende? Hvorfor / hvorfor ikke? Hva slags stilling ville passet bedre?	Individuelt tilpasset jobbsøk
Hva slags jobb- eller utdanningsstøtte har jobbspesialisten gitt ditt familiemedlem? Er det den støtten som skal til? Hvorfor / hvorfor ikke?	Individuelt tilpasset oppfølging
Hvor møter vanligvis jobbspesialisten familiemedlemmet ditt?	Tjenester som er basert i lokalsamfunnet

Eksempler på spørsmål til NAV-veiledere

Spørsmål:	Evalueringspunkt
Hvor ofte møter du jobbspesialistene? I hvilken sammenheng?	Samarbeid mellom jobbspesialister og NAV-veiledere
Hvordan jobber alle sammen med deltakerne for å utarbeide jobb utviklingsplanen?	Samarbeid mellom jobbspesialister og NAV-veiledere

Hvordan kan samarbeidet forbedres?	Samarbeid mellom jobbspesialister og NAV-veiledere
Hvordan mottar deltakerne informasjon om arbeid og trygd? Er denne tjenesten tilgjengelig for alle som trenger den? Mottar deltakerne nyttig informasjon som er tilpasset deres individuelle situasjon?	Arbeidsrettet økonomisk veiledning
Hender det at du foreslår en kartlegging av arbeidsevne eller praksisbasert vurdering/avklaring for noen? Under hvilke omstendigheter gjør du det? Hvor ofte?	Fortløpende karriereveiledning
Hjelper jobbspesialistene dine pasienter med å søke på stillinger som er relatert til deres preferanser, ferdigheter og behov?	Individuelt tilpasset jobbsøk
Kan du fortelle meg om en som trengte en helt bestemt type jobb? Hvordan hjalp du og jobbspesialisten personen med å finne den rette stillingen?	Individuelt tilpasset jobbsøk
Vet jobbspesialistene om et bredt utvalg jobbtyper i lokalsamfunnet? Vet de om de fleste utdannings- og opplæringsprogrammer i området?	Individuelt tilpasset jobbsøk
Kan du hjelpe til med mål knyttet til utdanning og opplæring?	Individuelt tilpasset jobbsøk
Hva slags jobbstøtte gir jobbspesialister personer som er i arbeid? Kan du gi et eksempel fra den senere tid på støtte gitt til en som er i arbeid?	Individuelt tilpasset oppfølging
Er støtten etter din mening tilpasset den enkeltes preferanser og behov?	Individuelt tilpasset oppfølging
Hjelper du til med å utarbeide jobbstøtteplaner?	Individuelt tilpasset oppfølging

Eksempler på spørsmål til organisasjonens ledelse / medlemmer av ledergruppen

Spørsmål:	Evalueringspunkt
Er organisasjonens IPS-tjeneste i stand til å hjelpe de fleste som ønsker å jobbe?	Ingen eksklusjonskriterier
Når organisasjonen måler andelen deltakere med ordinært arbeid, hvilke deltakere er inkludert i beregningen?	Organisasjonen har fokus på ordinært arbeid
Hvordan definerer dere ordinært arbeid?	Organisasjonen har fokus på ordinært arbeid
Hvordan blir informasjon om ordinært arbeid samlet inn? Hvor ofte?	Organisasjonen har fokus på ordinært arbeid

Hvordan blir informasjon om andelen personer i ordinært arbeid formidlet til personalet?	Organisasjonen har fokus på ordinært arbeid
Har deltakerne hatt mulighet til å dele sine «tilbake på jobb»-erfaringer med andre pasienter/deltakere og med de ansatte siden forrige kvalitetsevaluering? Fortell om dette.	Organisasjonen har fokus på ordinært arbeid
Innhenter dere informasjon om andre typer arbeid (f.eks. skjermede arbeidsplasser eller jobber som er reservert personer med funksjonsnedsettelse?) Blir disse jobbene holdt atskilt fra ordinært arbeid?	Organisasjonen har fokus på ordinært arbeid
Hvor mange av dem med alvorlige psykiske lidelser er det som har ordinært arbeid? Er det satt noen mål om en økning i dette antallet?	Organisasjonen har fokus på ordinært arbeid
Daglig leder og klinikkssjef: Beskriv IPS-tjenesten. Hvordan skiller IPS seg fra andre arbeidsrettede tjenester? (Hvis en av disse personene overlater ansvaret for å svare til metodeveilederen eller en annen person, skal evaluatorene omformulere seg og på ny rette spørsmålet til daglig leder og klinikkssjef.)	Støtte til Supported Employment fra ledergruppen
Hvilke endringer har dere gjort for å bedre IPS-kvaliteten? Hvilke endringer vil dere gjøre i fremtiden?	Støtte til Supported Employment fra ledergruppen
(Til daglig leder): Har du hatt anledning til å snakke med de ansatte i organisasjonen om IPS Supported Employment? Hvordan formidler du målet om ordinært arbeid? (Evaluatorene: Hvis noen andre forsøker å svare for daglig leder om hva han eller hun har gjort, må dere rette spørsmålet til daglig leder igjen.)	Støtte til Supported Employment fra ledergruppen
(Til daglig leder): Hender det at du snakker direkte med metodeveilederen?	Støtte til Supported Employment fra ledergruppen
Er IPS-kvalitet en del av kvalitetssikringsprosessen? Omfatter for eksempel kvalitetssikringsprosessen overvåking av kvalitetsskårer? Inkluderer kvalitetssikringsprosessen måloppnåelsen til deltakerne i IPS Supported Employment-tjenesten? Hadde det vært mulig å få se en fersk kvalitetssikringsrapport (eller den delen av rapporten som handler om IPS)?	Støtte til Supported Employment fra ledergruppen
Har dere en styringsgruppe eller et ledelsesforum for IPS? Hvem deltar på møtene? Hva har det vært fokusert på under møtene? Hvor ofte møtes gruppen? Er noen fra ledergruppen med i styringsgruppen?	Støtte til Supported Employment fra ledergruppen
Hvordan formidler metodeveilederen informasjon om tjenesten til ledergruppen? Hvordan har ledergruppen bidratt til implementeringen og driften av tjenesten?	Støtte til Supported Employment fra ledergruppen

Beskriv forholdet mellom NAV-veilederne og jobbspesialistene. Har ledergruppen bidratt til å styrke samarbeidet?

Støtte til Supported Employment fra ledergruppen

Eksempler på spørsmål til den som yter arbeidsrettet økonomisk veiledning

Spørsmål:	Evalueringspunkt
Kan du gi informasjon om andre stønader enn folketrygdytelser? Kan du for eksempel hjelpe til med vurderinger knyttet til forsikringer og tjenestepensjoner? Kan du gi god informasjon om hvordan deltakerens inntekt vil påvirke andre i familien hvis deltakeren har en partner eller forsørgeransvar? Kan du gi informasjon om sosiale stønader som sosialhjelp og bostøtte?	Arbeidsrettet økonomisk veiledning
Hvordan har du fått opplæring i arbeidsrettet økonomisk veiledning? Har du deltatt i opplæring (eller videreopplæring) det siste året? Fortell om dette.	Arbeidsrettet økonomisk veiledning
Gir du deltakerne skriftlig informasjon om deres personlige situasjon? Er det mulig å få se et eksempel på en slik rapport?	Arbeidsrettet økonomisk veiledning
Møter du personer ansikt til ansikt eller per telefon?	Arbeidsrettet økonomisk veiledning
Kan du gi deltakerne informasjon om hvordan de vil komme økonomisk ut av deltids- eller heltidsarbeid? Kan du gi individuelt tilpasset informasjon, eller forteller du bare hvilke arbeidsmotiverende ordninger som finnes?	Arbeidsrettet økonomisk veiledning
Hvor lang tid tar det fra en person blir henvist til deg, til vedkommende får møte deg?	Arbeidsrettet økonomisk veiledning

Datainnsamlings- og kvalitetsforbedringsprosesser for god IPS-kvalitet

Evalueringspunkt	Datainnsamlings- eller kvalitetsforbedringsprosess	Hyppighet
☐ Integrering av arbeidsrettede tjenester med behandling av psykiske lidelser: Dokumentasjonen for arbeidsrettede tjenestene er integrert i behandlingsjournalene.	Behandlingsjournalen skal minst inneholde karriereprofilen, journalnotater og jobbutviklingsplaner.	For hver person som betjenes av IPS-tjenesten
☐ Metodeveilederens rolle: Metodeveilederen samler inn deltakernes måloppnåelse, evaluerer måloppnåelse med de ansatte, og hjelper dem med å utarbeide mål for forbedring.	Eksempler på data samlet inn av metodeveilederen kan være antall jobbstarter for tjenesten og for den enkelte jobbspesialist, antall/prosentandel deltakere i utdanningsprogrammer, og antall/prosentandel deltakere i arbeid for teamet og for den enkelte jobbspesialist.	Kvartalsvis
☐ Organisasjonen har fokus på ordinært arbeid: Andelen i ordinært arbeid av alle personer med alvorlige psykiske lidelser som betjenes av organisasjonen. Herunder faller også de som ikke betjenes av IPS-tjenesten.	Behandlingsinstitusjonens ledelse samler inn arbeidsdata og formidler resultater til behandlingsledere og behandlere. De teller alle personer med alvorlige psykiske lidelser (dvs. alle i målgruppen) som har arbeidet i kvartalet som har gått, også de som bare har arbeidet én dag.	Kvartalsvis
☐ Organisasjonen har fokus på ordinært arbeid: Organisasjonens inntaksprosedyre inkluderer spørsmål om arbeid.	Når personer begynner å motta tjenester ved organisasjonen, blir de spurt om interesse for arbeid. Det er ikke tilstrekkelig med informasjon om arbeidserfaring. Eksempler på spørsmål: Hvilke tanker har du om å begynne å arbeide? Vil du ha informasjon om hvorvidt dine stønader og ytelser vil bli påvirket av en jobb? Vil du	For alle som har alvorlige psykiske lidelser (eller en annen målgruppe) som mottar tjenester

	ha informasjon om en tjeneste som hjelper personer med å begynne å jobbe igjen? Svarene dokumenteres i organisasjonens inntaksskjema eller i karriereprofilen.	ved behandlingsinstitusjon
☐ Organisasjonen har fokus på ordinært arbeid: Folk blir løpende spurt om de er interessert i arbeid.	Spørsmål om interesse for arbeid (se over) er med i et deltakerskjema som deles ut hvert år.	Årlig eller oftere
☐ Støtte til IPS fra ledergruppen: QA-gjennomgang av IPS-kvalitet	Organisasjonens kvalitetssikringsprosess evaluerer den samlede IPS-kvalitetsskåren eller skårer for bestemte evalueringspunkter for å bedre kvaliteten.	Hver sjetten måned til man har oppnådd god kvalitet, deretter årlig
☐ Fortløpende karriereveiledning: Jobbspesialistene bruker noen uker på å innhente informasjon om hver enkelt persons arbeidsrelaterte mål, utdanning, arbeidserfaring osv. De dokumenterer dette i karriereprofilen.	Karriereprofilen oppdateres hver gang deltakeren begynner i en jobb, slutter i en jobb, eller får mer utdanning. Eksempler på skjemaer for oppdatering av profilen er tilgjengelige på www.ipsworks.org . De som bidrar med informasjon til profilen, vil for eksempel være jobbsøkeren eller eleven/studenten, behandlere og (med tillatelse) familiemedlemmer, tidligere arbeidsgivere og lærere.	For hver person som betjenes av IPS-tjenesten
☐ Rask oppstart av jobbsøk: Antallet dager fra første IPS-møte til jobbspesialistens og/eller deltakerens første fysiske arbeidsgiverkontakt	Noen metodeveiledere samler inn data ved å spørre etter informasjon på det ukentlige møtet i jobbspesialistteamet: «Var det noen som møtte en deltaker for første gang denne uken?» «Var det noen av dere som startet et jobbsøk denne uken, ved at enten du eller deltakeren hadde fysisk kontakt med en arbeidsgiver (eller lærer)?» «Begynte noen deltakere som er under utdanning, med å søke jobber?»	For hver deltaker i IPS-tjenesten
☐ Individuelt tilpasset jobbsøk: Jobbspesialister og deltakere utarbeider i fellesskap individuelt	Jobbutviklingsplanen er individuelt tilpassede (tilpasset den enkeltes preferanser og behov når det gjelder en jobb) og spesifikke (angir nøyaktig hva man skal gjøre for at deltakeren skal komme i jobb, og	For hver person som betjenes av IPS-tjenesten

tilpassede, skriftlige
jobb utviklingsplaner.

hvem som skal gjøre det). Eksempler på jobb utviklingsplan er
tilgjengelige på www.ipsworks.org.

☐ **Jobb utvikling – hyppig
arbeidsgiverkontakt:**

Jobb spesialistene har seks fysiske
kontakter med arbeidsgivere
(knyttet til jobb utvikling) hver
uke.

Jobb spesialistene dokumenterer arbeidsgiverkontakter i logger som
leveres inn til metodeveilederen hver uke. Loggene angir om
personene jobb spesialistene har møtt, har ansettelsesmyndighet.
Loggene angir også om aktiviteten var relatert til å hjelpe noen med å
finne jobb, eller om den gjaldt jobb støtte eller noe annet.

Ukentlig

☐ **Stor bredde i typer jobber og
arbeidsgivere:**

Metodeveilederen har en liste
over jobb starter med
stillingsbetegnelser.

Mange IPS-tjenester bruker jobb startskjemaer når de skal oppdatere
karriereprofilen (www.ipsworks.org). Jobb spesialistene gir en kopi til
metodeveilederen når en person begynner å jobbe. Metodeveilederne
noterer datoen for jobb start, stillingsbetegnelsen og navnet på
arbeidsgiveren. Hvis bedriften er et franchiseselskap (som en kjede av
fast-food-restauranter eller dagligvarebutikker), kan metodeveilederen
også angi om deltakerne arbeider ved forskjellige arbeidssteder.

For hver jobb start

☐ **Individuelt tilpasset oppfølging:**

Jobb spesialister og deltakere
utarbeider i fellesskap individuelt
tilpassede, skriftlige
jobb utviklingsplaner.

Skriftlige jobb støtteplaner er tilpasset den enkeltes preferanser og
behov når det gjelder støtte (dvs. basert på arbeidserfaring, nåværende
problemer osv.). Planene angir hvilke tjenester som skal gis, og hvor
ofte de skal gis.

For hver person som
betjenes av IPS-
tjenesten

Anbefalt, men ikke påkrevd:

☐ **Metodeveilederens rolle:**

Veiledning av jobb spesialisten ute i
felten i utvikling av
arbeidsgiverrelasjoner

Eksempler på feltveiledningsskjemaer er tilgjengelige på
www.ipsworks.org.

For hver ny
jobb spesialist og for de
som ønsker å bli bedre
på jobb utvikling

☐ **Arbeidsrettet økonomisk veiledning:**

Dokumentasjon fra en stønadsveileder om personens individuelle situasjon er tatt med i personens arbeidsrelaterte journal.

Jobbspesialistene ber om at en kopi av rapporten gis til deltakeren, forutsatt at den er individuelt tilpasset og ikke bare en kopi av et dokument som forklarer rettigheter generelt.

For hver person som får arbeidsrettet økonomisk veiledning (stønadsveiledning)

☐ **Åpenhet:**

Jobbspesialistene diskuterer hver persons preferanser når det gjelder åpenhet overfor arbeidsgivere om funksjonsnedsettelsen.

Av skjemaer som brukes til å dokumentere disse diskusjonene, kan nevnes karriereprofilen og planen for henvendelser til arbeidsgivere (skjema om åpenhet overfor arbeidsgiver). Eksempler på skjemaer er tilgjengelige på www.ipsworks.org.

For hvert jobbsøk

EKSEMPLER PÅ TJENESTESKJEMAER

De nyeste versjonene av kvalitetsverktøyene er tilgjengelige på
www.ipsworks.org.

Karriereprofil

Henvisning til IPS Supported Employment

Forside

Henvisningsdato: Klikk her for å skrive inn tekst.

Navn: Klikk her for å skrive inn tekst.

Adresse: Klikk her for å skrive inn tekst.

E-post: Klikk her for å skrive inn tekst.

Telefonnummer (-numre): Klikk her for å skrive inn tekst.

Den beste måten å nå personen på: Klikk her for å skrive inn tekst.

Pasientansvarlig (case manager) / behandler: Klikk her for å skrive inn tekst.

NAV-veileder: Klikk her for å skrive inn tekst.

☐ Henvisning sendt til NAV

Andre leverandører av helsetjenester / sosiale tjenester: Klikk her for å skrive inn tekst.

Hva sier personen om arbeid? Hvorfor ønsker han/hun å arbeide nå? Hva slags jobb ønsker han/hun?

Klikk her for å skrive inn tekst.

.....

Er personen interessert i å ta mer utdanning nå for å komme videre i karrieren sin?

Klikk her for å skrive inn tekst.

.....

Ta med litt informasjon om personens lidelse (diagnose, symptomer osv.). Hvordan kan personens lidelse (og/eller rusmiddelbruk) påvirke jobb eller utdanning?

Klikk her for å skrive inn tekst.

.....

Nevn noen av personens sterke sider (erfaring, opplæring, personlighet, støtte osv.).

Klikk her for å skrive inn tekst.

.....

Hva slags jobb (type jobb, arbeidstid osv.) tror du ville passe godt?

Klikk her for å skrive inn tekst.

.....

Den som henviser

Tittel

Karriereprofil

Dette skjemaet fylles ut av jobbspesialisten i løpet av de første ukene etter møtet med personen. Informasjonskilder er blant annet deltakeren, behandlingsteamet, deltakerjournaler, og, med deltakerens tillatelse, pårørende og tidligere arbeidsgivere. Profilen skal oppdateres med hver ny jobb- og utdanningserfaring, med skjemaer for jobbstart, jobbslutt og utdanningserfaring.

Jobbmål

Hva er drømmejobben din? Hva slags arbeid har du alltid ønsket deg?
Klikk her for å skrive inn tekst.

Hva er dine langsiktige karrieremål?
Klikk her for å skrive inn tekst.

Hva slags jobb tror du at du ønsker å ha nå?
Klikk her for å skrive inn tekst.

Hva er det som appellerer til deg med denne typen arbeid?
Klikk her for å skrive inn tekst.

Hva slags jobb(er) vet du at du ikke vil ha?
Klikk her for å skrive inn tekst.

Kjenner du noen som er i arbeid? Hva slags jobber har de? Hva synes du om disse jobbene?
Klikk her for å skrive inn tekst.

Er det noe du er bekymret for når det gjelder å begynne å arbeide? Hvorfor vil du arbeide?
Klikk her for å skrive inn tekst.

Utdanning

Er du interessert i å ta utdanning eller yrkesrettet opplæring nå for å fremme karrieren din?
Klikk her for å skrive inn tekst.

Utdanning

Har du fullført videregående utdanning?

☐ Nei

☐ Ja

Hvis nei: Ville du vært interessert i hjelp med å fullføre videregående utdanning?

☐ Nei

☐ Ja

☐ Ikke aktuelt

Tok du yrkesrettet videregående opplæring?

☐ Nei

☐ Ja

Har du noen gang fullført en læretid (som rørlegger, sveiser, elektriker osv.)?

☐ Nei

☐ Ja

Hvilket år i så fall? Klikk her for å skrive inn tekst.

Tok du noen jobbrelevante kurs i militæret?

☐ Nei

☐ Ja

☐ Ikke aktuelt

Beskriv opplæringen, herunder antall år, og angi hva slags kvalifikasjoner du oppnådde. Klikk her for å skrive inn tekst.

Andre utdannings- eller opplæringstjenester

☐ Ikke aktuelt

Opplæringsinstitusjonens navn:

Klikk her for å skrive inn tekst.

Sted:

Klikk her for å skrive inn tekst.

År:

Klikk her for å skrive inn tekst.

Type vitnemål eller kvalifikasjonsbevis som ønskes:

Klikk her for å skrive inn tekst.

Klikk her for å skrive inn tekst.

Utdanning, opplæring eller kurs som er fullført:

Klikk her for å skrive inn tekst.

Hvis programmet ikke ble fullført: Hvorfor ble det ikke det?

Klikk her for å skrive inn tekst.

Likte mest med programmet:

Klikk her for å skrive inn tekst.

Likte minst med programmet:

Klikk her for å skrive inn tekst.

Type økonomisk støtte (eventuelt):

Klikk her for å skrive inn tekst.

Opplæringsinstitusjonens navn:

Klikk her for å skrive inn tekst.

Sted:

Klikk her for å skrive inn tekst.

År:

Klikk her for å skrive inn tekst.

Klikk her for å skrive inn tekst.

Type vitnemål eller kvalifikasjonsbevis som ønskes:	Klikk her for å skrive inn tekst.
Utdanning, opplæring eller kurs som er fullført:	Klikk her for å skrive inn tekst.
Hvis programmet ikke ble fullført: Hvorfor ble det ikke det?	Klikk her for å skrive inn tekst.
Likte mest med programmet:	Klikk her for å skrive inn tekst.
Likte minst med programmet:	Klikk her for å skrive inn tekst.
Type økonomisk støtte (eventuelt):	Klikk her for å skrive inn tekst.
Opplæringsinstitusjonens navn:	Klikk her for å skrive inn tekst.
Sted:	Klikk her for å skrive inn tekst.
År:	Klikk her for å skrive inn tekst.
Type vitnemål eller kvalifikasjonsbevis som ønskes:	Klikk her for å skrive inn tekst.
Utdanning, opplæring eller kurs som er fullført:	Klikk her for å skrive inn tekst.
Hvis programmet ikke ble fullført: Hvorfor ble det ikke det?	Klikk her for å skrive inn tekst.
Likte mest med programmet:	Klikk her for å skrive inn tekst.
Likte minst med programmet:	Klikk her for å skrive inn tekst.
Type økonomisk støtte (eventuelt):	Klikk her for å skrive inn tekst.
Har du kopier av vitnemål og bekreftelser på kvalifikasjoner?	
☐ Nei ☐ Ja	
Klikk her for å skrive inn tekst.	
Er du interessert i å ta en bestemt utdanning eller opplæring for å kunne jobbe med noe spesielt?	
☐ Nei ☐ Ja	
Klikk her for å skrive inn tekst.	

Hvis personen ikke er interessert i ytterligere utdanning eller teknisk opplæring nå, hopper du over det neste settet med spørsmål og stiller i stedet spørsmål om arbeidserfaring.

Hva slags jobb er du interessert i å få?
 Klikk her for å skrive inn tekst.

Vet du om et opplærings-/utdanningsprogram du kunne tenkt deg å ta?
Klikk her for å skrive inn tekst.

Hva er det med dette feltet som interesserer deg?
Klikk her for å skrive inn tekst.

Vet du om det finnes slike jobber i nærheten? Hvordan er utsiktene til å få jobb på dette området?
Klikk her for å skrive inn tekst.

Når ønsker du å begynne på utdannings- eller opplæringsprogrammet?
Klikk her for å skrive inn tekst.

Hvor lenge ønsker du å at utdanningen eller opplæringen skal vare? Hvor lenge ser du for deg at du vil være under utdanning eller opplæring?
Klikk her for å skrive inn tekst.

Ville du vært interessert i å besøke noen lokale programmer (universiteter og høyskoler, institusjoner som tilbyr yrkesrettet voksenopplæring, osv.) og få informasjon om de ulike utdannings- og opplæringstilbudene?
Klikk her for å skrive inn tekst.

Er du interessert i å bli med i en fagforening? Vet du hvilke krav som stilles for at man skal kunne bli medlem? Vil du besøke fagforeningen for å få mer informasjon? Klikk her for å skrive inn tekst.

Er det andre muligheter for jobbopplæring eller utdanning du gjerne vil vite mer om?
Klikk her for å skrive inn tekst.

Utdanningserfaring

La oss snakke om hvilke erfaringer du har med utdanning.

			Kommentarer (f.eks. om problemer eller sterke sider personen hadde)
Bli ropt opp	☐ Ok	☐ Problem	Klikk her for å skrive inn tekst.
Sosiale situasjoner	☐ Ok	☐ Problem	Klikk her for å skrive inn tekst.
Ta prøver	☐ Ok	☐ Problem	Klikk her for å skrive inn tekst.
Utbytte av timene	☐ Ok	☐ Problem	Klikk her for å skrive inn tekst.

Utbytte av å lese	☐ Ok	☐ Problem	Klikk her for å skrive inn tekst.
Utbytte av praktisk arbeid	☐ Ok	☐ Problem	Klikk her for å skrive inn tekst.
Konsentrasjon	☐ Ok	☐ Problem	Klikk her for å skrive inn tekst.
Hukommelse	☐ Ok	☐ Problem	Klikk her for å skrive inn tekst.
Bruke datamaskiner	☐ Ok	☐ Problem	Klikk her for å skrive inn tekst.

Hadde du en individuell utdanningsplan da du gikk på skolen? Inneholdt den ulike strategier som skulle hjelpe deg med å lære? Hvilke strategier var det?
Klikk her for å skrive inn tekst.

Tok du fag som skulle gi uttelling på senere utdanningstrinn? Hvilke?
Klikk her for å skrive inn tekst.

Har noen fortalt deg at du har lærevansker? Hva vet du om det?
Hvilke tilrettelegginger har hjulpet deg tidligere?
Klikk her for å skrive inn tekst.

Hvilke sterke sider har du når det gjelder utdanning?
Klikk her for å skrive inn tekst.

Hvilke språk kan du?
Klikk her for å skrive inn tekst.

Plan for utdanning og opplæring

Hva trenger du for å kunne begynne på utdanningen?

- | | | |
|---|---|---|
| ☐ Tilgang til datamaskin | ☐ Dataferdigheter | ☐ Et stille sted å gjøre skolearbeid |
| ☐ Reisekort | ☐ Bøker/rekvisita | ☐ Psykisk helsehjelp |
| ☐ Økonomisk støtte | ☐ Barnepass | ☐ Eldreomsorg |
| ☐ Hjelp med reisevei | ☐ Hjelp med skolearbeidet | |
| ☐ Hjelp med å finne frem på campus | ☐ Mer støtte fra familie/venner | |
| ☐ Hjelp til å snakke med lærere | ☐ Annet: Klikk her for å skrive inn tekst. | |

Kommentarer: Klikk her for å skrive inn tekst.

Hvilke midler har du til dekning av utdanningskostnader? Til bøker? Til andre utdanningskostnader?

Klikk her for å skrive inn tekst.

Har du noen gang mottatt økonomisk støtte for å ta utdanning? Har du noen gang fått et stipend? Hva slags? Har du noen gang brutt reglene for et stipend eller mislighold et studielån?

Klikk her for å skrive inn tekst.

Trenger du noen form for tilrettelegging av klasserommet?

Klikk her for å skrive inn tekst.

Hva slags annen støtte kan hjelpe deg med å lykkes med utdanning eller opplæring?

Klikk her for å skrive inn tekst.

Arbeidserfaring

Den siste jobben

☐ Ikke aktuelt – personen har ingen arbeidserfaring

Stillingsbetegnelse:

Klikk her for å skrive inn tekst.

Arbeidsgiver:

Klikk her for å skrive inn tekst.

Arbeidsoppgaver:

Klikk her for å skrive inn tekst.

Startdato:

Klikk her for å skrive inn tekst.

Sluttdato:

Klikk her for å skrive inn tekst.

Arbeidstimer per uke:

Klikk her for å skrive inn tekst.

Hvordan fant du denne jobben?

Klikk her for å skrive inn tekst.

Hva likte du med denne jobben?

Klikk her for å skrive inn tekst.

Hva mislikte du?

Klikk her for å skrive inn tekst.

Hvordan var din overordnede?

Klikk her for å skrive inn tekst.

Kollegene dine?

Hvorfor sluttet du?

Klikk her for å skrive inn tekst.

Annen informasjon om jobben:

Klikk her for å skrive inn tekst.

Den nest siste jobben

☐ Ikke aktuelt – personen har bare hatt én jobb

Stillingsbetegnelse:

Klikk her for å skrive inn tekst.

Arbeidsgiver:

Klikk her for å skrive inn tekst.

Arbeidsoppgaver:	Klikk her for å skrive inn tekst.
Startdato:	Klikk her for å skrive inn tekst.
Sluttdato:	Klikk her for å skrive inn tekst.
Arbeidstimer per uke:	Klikk her for å skrive inn tekst.
Hvordan fant du denne jobben?	Klikk her for å skrive inn tekst.
Hva likte du med denne jobben?	Klikk her for å skrive inn tekst.
Hva mislikte du?	Klikk her for å skrive inn tekst.
Hvordan var din overordnede?	Klikk her for å skrive inn tekst.
Kollegene dine?	
Hvorfor sluttet du?	Klikk her for å skrive inn tekst.
Annen informasjon om jobben:	Klikk her for å skrive inn tekst.

Jobben før det

☐ Ikke aktuelt – personen har bare hatt to jobber

Stillingsbetegnelse:	Klikk her for å skrive inn tekst.
Arbeidsgiver:	Klikk her for å skrive inn tekst.
Arbeidsoppgaver:	Klikk her for å skrive inn tekst.
Startdato:	Klikk her for å skrive inn tekst.
Sluttdato:	Klikk her for å skrive inn tekst.
Arbeidstimer per uke:	Klikk her for å skrive inn tekst.
Hvordan fant du denne jobben?	Klikk her for å skrive inn tekst.
Hva likte du med denne jobben?	Klikk her for å skrive inn tekst.
Hva mislikte du?	Klikk her for å skrive inn tekst.
Hvordan var din overordnede?	Klikk her for å skrive inn tekst.
Kollegene dine?	
Hvorfor sluttet du?	Klikk her for å skrive inn tekst.
Annen informasjon om jobben:	Klikk her for å skrive inn tekst.

Bruk flere ark hvis personen har hatt flere jobber.

Militærtjeneste

☐ Ikke aktuelt – personen har ikke vært i militæret

Forsvarsgren:	Klikk her for å skrive inn tekst.
Datoer:	Klikk her for å skrive inn tekst.

Opplæring eller arbeidserfaring: [Klikk her for å skrive inn tekst.](#)

Kvalifikasjonsbevis: [Klikk her for å skrive inn tekst.](#)

Kulturell bakgrunn

Bruk dette manuskriptet når du skal presentere settet med spørsmål for personen.
«Organisasjonen vår har som mål å hjelpe personer med forskjellige kulturelle bakgrunner og med forskjellige erfaringer. Disse spørsmålene skal hjelpe meg med å forstå din bakgrunn og kultur, slik at vi kan planlegge arbeidet med å skaffe deg jobb.»

Hva er viktigste for deg når det gjelder din bakgrunn og kultur (etnisitet, kjønn, økonomisk status osv.)?

[Klikk her for å skrive inn tekst.](#)

Hvilke språk snakker du? Hvilket språk foretrekker du?

[Klikk her for å skrive inn tekst.](#)

Hvilke merkedager og høytider markerer du? Er det noen familietradisjoner du fortsatt praktiserer? Hvordan vil du at familien din skal involveres i prosessen med å hjelpe deg med å skaffe og beholde en jobb?

[Klikk her for å skrive inn tekst.](#)

Er det viktig for deg om din overordnede er mann eller kvinne?

[Klikk her for å skrive inn tekst.](#)

Har du noen gang følt deg diskriminert eller urettferdig behandlet i forbindelse med jobbsøk eller i en jobb? Kan du fortelle meg om det?

[Klikk her for å skrive inn tekst.](#)

Psykisk helse

Har noen fortalt deg at du har en psykisk lidelse? Hva har de i så fall sagt?

[Klikk her for å skrive inn tekst.](#)

Hvordan påvirker den psykiske lidelsen deg?

[Klikk her for å skrive inn tekst.](#)

Hva er det første du legger merke til når sykdommen blusser opp?

Klikk her for å skrive inn tekst.

Hvordan lever du med symptomene?

Klikk her for å skrive inn tekst.

Hvilke medisiner tar du, og når tar du dem?

Klikk her for å skrive inn tekst.

Hvordan fungerer medisinerne for deg?

Klikk her for å skrive inn tekst.

Fysisk helse

Hvordan er din fysiske helse? Har du noen helseproblemer?

Klikk her for å skrive inn tekst.

Har du noen problemer med noe av dette?

Stå i lengre perioder

☐ Nei

☐ Ja

Kan du stå oppreist i mer enn en time?

☐ Nei

☐ Ja

Sitte

☐ Nei

☐ Ja

Hvor lenge kan du sitte?

Klikk her for å skrive inn tekst.

Gå i trapper?

☐ Nei

☐ Ja

Hvor mange etasjer? Hvor ofte?

Klikk her for å skrive inn tekst.

Løfte

☐ Nei

☐ Ja

Hvor mye kan du løfte?

Klikk her for å skrive inn tekst.

Utholdenhet

☐ Nei

☐ Ja

Hvor mange timer kan du arbeide hver dag?

Klikk her for å skrive inn tekst.

Hver uke?

Klikk her for å skrive inn tekst.

Hva er den beste tiden på døgnet for deg?

Klikk her for å skrive inn tekst.

Kognitiv helse

Har du noen problemer med hukommelsen?

Klikk her for å skrive inn tekst.

Med å konsentrere deg?
Klikk her for å skrive inn tekst.

Med å gjøre ting raskt (psykomotorisk hastighet)?
Klikk her for å skrive inn tekst.

I så fall: Hva har hjulpet deg med disse problemene tidligere?
Klikk her for å skrive inn tekst.

Forberedelser til jobb

Har du klærne du trenger til en jobb? Til intervjuer?
Klikk her for å skrive inn tekst.

Har du en vekkerklokke eller en måte å bli vekket på når du skal på jobb?
Klikk her for å skrive inn tekst.

Har du to typer legitimasjon? Bankkort med bilde, pass e.l.?
Klikk her for å skrive inn tekst.

Hvordan vil du komme deg til jobben?
Klikk her for å skrive inn tekst.

Mellommenneskelige ferdigheter

Vil du ha en jobb som involverer arbeid med publikum?
Klikk her for å skrive inn tekst.

Hvor bor du, og hvem bor du sammen med?
Klikk her for å skrive inn tekst.

Hvem tilbringer du tid sammen med? Hvor ofte ser du eller snakker du med dem?
Klikk her for å skrive inn tekst.

Hvem kan hjelpe oss med å få ideer til jobber du vil kunne like?
Klikk her for å skrive inn tekst.

- ☐ Det er avtalt et møte med denne personen for å diskutere jobber.
Hvis ikke: Hvorfor ikke? Klikk her for å skrive inn tekst.
-

Hvem vil kunne gi deg god støtte etter at du har kommet ut i jobb?
Klikk her for å skrive inn tekst.

Noen andre?
Klikk her for å skrive inn tekst.

Stønader

Mottar du noen av disse stønadene?

- ☐ Uføretrygd ☐ Grunnstønad ☐ Hjelpstønad ☐ Stønad A ☐ Stønad B
☐ Stønad C ☐ Stønad D
☐ Ektefelle eller barn mottar stønader
☐ Sosialhjelp ☐ Bostøtte ☐ Andre stønader: Klikk her for å skrive inn tekst.
☐ Usikker på hvilke ytelser han/hun mottar
☐ Ingen ytelser

Styrer du pengene dine selv?
Klikk her for å skrive inn tekst.

- ☐ Det er henvist til stønadsveileder.
Hvis ikke: Hvorfor ikke? Klikk her for å skrive inn tekst.

Åpenhet

(eller bruk skjemaet «Plan for kontakt med arbeidsgivere»)

Forklar at alle som deltar i arbeidsrettede tjenester, kan velge om jobbspesialisten skal kontakte arbeidsgivere på hans/hennes vegne eller ikke.

Hva slags fordeler kan det være med at jobbspesialisten kontakter arbeidsgivere på vegne av deg?
Klikk her for å skrive inn tekst.

Hva ville vært noen av ulempene?
Klikk her for å skrive inn tekst.

Er det noen ting du **ikke** vil at jobbspesialisten skal opplyse arbeidsgivere om?
Klikk her for å skrive inn tekst.

Vet du om du vil at jobbspesialisten skal sette i gang og kontakte arbeidsgivere på vegne av deg? (Du kan når som helst ombestemme deg):
Klikk her for å skrive inn tekst.

Hvis du har bestemt at jobbspesialisten ikke skal kontakte arbeidsgivere: Hva vil du at han eller hun skal gjøre for å hjelpe deg med å finne en jobb?

- | | | |
|---|---|---|
| ☐ Hjelp med jobbmuligheter | ☐ Hjelp til å fylle ut søknader | ☐ Hjelp til å skrive en CV |
| ☐ Skyss til jobbintervjuer | ☐ Hjelp til å øve på jobbintervjuer | |
| ☐ Hjelp med å følge opp søknader | ☐ Annet: Klikk her for å skrive inn tekst. | |
-

Rusmiddelbruk

Hvor mye alkohol drikker du?
Klikk her for å skrive inn tekst.

Hvor ofte?
Klikk her for å skrive inn tekst.

Er det noen bestemt tid av dagen?
Klikk her for å skrive inn tekst.

Hvilke stoffer bruker du, eller hvilke stoffer har du brukt?
Klikk her for å skrive inn tekst.

Hvor ofte?
Klikk her for å skrive inn tekst.

Befatning med rettsapparatet

Har du noen gang blitt arrestert?
Klikk her for å skrive inn tekst.

Har du noen gang blitt dømt for et lovbrudd?
Klikk her for å skrive inn tekst.

Dom 1:	År:	Klikk her for å skrive inn tekst.
Klikk her for å skrive inn	Straff:	Klikk her for å skrive inn tekst.

Dom 2:	År:	Klikk her for å skrive inn tekst.
Klikk her for å skrive inn	Straff:	Klikk her for å skrive inn tekst.
Dom 3:	År:	Klikk her for å skrive inn tekst.
Klikk her for å skrive inn	Straff:	Klikk her for å skrive inn tekst.
Dom 4:	År:	Klikk her for å skrive inn tekst.
Klikk her for å skrive inn	Straff:	Klikk her for å skrive inn tekst.
Dom 5:	År:	Klikk her for å skrive inn tekst.
Klikk her for å skrive inn	Straff:	Klikk her for å skrive inn tekst.
Dom 6:	År:	Klikk her for å skrive inn tekst.
Klikk her for å skrive inn	Straff:	Klikk her for å skrive inn tekst.

Hadde du noen problemer i livet da du begikk lovbruddet? Hvilke? [Klikk her for å skrive inn tekst.](#)

Står du under friomsorgens tilsyn? Spesifiser. [Klikk her for å skrive inn tekst.](#)

Navn på tilsynsfører:	Klikk her for å skrive inn tekst.	Tilsynsførers
telefonnummer:	Klikk her for å skrive inn tekst.	
Har du en kopi av rullebladet ditt?	☐ Nei	☐ Ja
Ønsker du en kopi av det?	☐ Nei	☐ Ja

Daglig aktivitet

Hvordan ser en typisk dag ut for deg fra du står opp, til du legger deg?
[Klikk her for å skrive inn tekst.](#)

Er det noen steder i lokalmiljøet du liker å oppsøke?
[Klikk her for å skrive inn tekst.](#)

Er du med i noen lag eller foreninger?
[Klikk her for å skrive inn tekst.](#)

Hvilke hobbyer eller interesser har du?
[Klikk her for å skrive inn tekst.](#)

Når på døgnet pleier du vanligvis å sove?
[Klikk her for å skrive inn tekst.](#)

Nettverk (pårørende, venner, tidligere arbeidsgivere, andre)
Klikk her for å skrive inn tekst.

Informasjon fra pårørende, tidligere arbeidsgivere og andre
Klikk her for å skrive inn tekst.

_____ Dato: _____
For organisasjonen

_____ Dato: _____
Deltakerens signatur

Logg for arbeidsgiverkontakt

Jobbspesialist: _____ Deltaker: _____

Bedrift/sted:

Dato for kontakt: _____ Kontaktpersonens navn:

Har vedkommende ansettelsesmyndighet? Ja ☐ Nei ☐; Usikker ☐

☐ Første besøk ☐ Andre besøk ☐ Tredje besøk ☐ Fjerde besøk ☐ Løpende relasjon

Informasjon innhentet om bedriften og andre notater:

Resultat / plan for oppfølging

Signatur metodeveileder

Dato

Eksempel på jobbutviklingsplan

Jobbsøker: Anne M.

Jobbpreferanser -> list opp fra viktigst til minst viktig:

(Preferansene kan for eksempel gjelde type arbeid, antall arbeidstimer, arbeidssted, type arbeidsmiljø, arbeidsskift eller andre faktorer.)

- 1) Arbeide med barn – bruke kvalifikasjonene sine til å arbeide i SFO.
- 2) Ikke mer enn én bussreise fra hjemmet
- 3) Foretrekker minst 25 timer i uken

Skal jobbspesialisten innhente informasjon om jobber på vegne av jobbsøkeren (åpenhet)?

☒ Ja ☐ Nei.

Men jobbspesialisten skal ikke oppgi Annes navn, for hun ønsker ikke å dele informasjon om sin psykiske helse med arbeidsgivere. Jobbspesialisten skal bare innhente informasjon om ulike arbeidsplasser. Hvis ja: Hvor mange bedrifter skal jobbspesialisten besøke hver måned? 2–3.

Skal jobbspesialisten og jobbsøkeren søke jobber sammen?

☒ Ja; ☐ Nei.

Hvis ja: Hvor ofte skal de møtes for å gjøre dette hver måned? Minst tre ganger hver måned.

Skal jobbsøkeren gjøre noe for å finne jobber utenfor møtene med jobbspesialisten?

☒ Ja; ☐ Nei.

I så fall hva? Anne skal kontakte sin gamle arbeidsgiver og forhøre seg om mulighetene for å få jobb igjen eller en referanse. Hun skal også gå på jobbintervjuer på egen hånd og se etter jobbmuligheter på nettet.

Hvilke bedrifter skal jobbspesialisten og/eller jobbsøkeren henvende seg til først?

XYZ SFO (Anne)

ABC SFO

XYZ skole

ABC kole

XYZ fritidsklubb

ABC fritidsklubb

KFUK-KFUM



Jobbsøkerens signatur

9. mai 2027

Dato



Jobbspesialistens underskrift

9. mai 2027

Dato

Eksempel på plan for utdanningsstøtte

Personens mål: «Jeg ønsker å kombinere jobb og stønader. Jeg vil gjerne ha noe innen medisin, men jeg vil ikke gå mer enn et år eller to på skole. Jeg vurderer å bli tannpleier, men det kan godt hende at det er andre ting jeg kunne like også.»

Mål	Delmål	Ansvarlig(e):	Hyppighet:	Måldato:
Hans skal bestemme seg for et program som passer til hans interesser, og sende inn en søknad.	Hans og jobbspesialisten skal møte NAV-veilederen for å få informasjon om jobber innen medisin som krever kort opplæring (opplæring med en varighet på ett år eller mindre).	Hans Lotte Sørensen Jan Andersen	1–2 ganger	Januar 2019
	Hans og jobbspesialisten skal besøke XYZ høyskole for å snakke med en rådgiver om skolens tilbud om kortvarige kurs innen medisin.	Hans Lotte Sørensen	Én gang	Februar 2019
	Hans og jobbspesialisten skal undersøke hvilke stipender og støtteordninger som er tilgjengelige for disse kursene.	Hans Lotte Sørensen	1–2 ganger	Februar 2019
	Hans skal ta opptaksprøvene som er obligatoriske for alle som skal begynne på skolen. Jobbspesialisten skal hjelpe Hans med å finne ut hvor prøvene avholdes, og hvordan han kan melde seg på en prøve.	Hans Lotte Sørensen	Én gang	Mars 2019
	Hans skal søke på det programmet ved høyskolen han finner ut at han foretrekker. Jobbspesialisten skal hjelpe ham ved behov.	Hans Lotte Sørensen	Én gang	Mars 2019

Lotte Sørensen

25.12.18

Jobbspesialistens signatur

Dato

Hans

25.12.18

Deltakerens signatur

Dato

Jobbstøtteplan

Arbeidstaker: Tom A. Arbeidsgiver: XYZ landskapsarkitekter Dato: 15. mars 2025

1. Plan for å komme seg på jobb: Buss
Reserveplan for å komme seg på jobb: Tom kan gå til jobben på 25 minutter om nødvendig.
2. Hvilke sterke sider gjør at arbeidstakeren kan lykkes i jobben? Tom er en hardtarbeidende person og er sterk. Han liker å være ute og jobbe med planter. Han har hatt lignende jobber tidligere. Han er en samvittighetsfull arbeidstaker.
3. Hva ønsker arbeidstakeren å få ut av jobben? (For eksempel: treffe nye mennesker, kjøpe bil, ha noe å gjøre, få mer å rutte med).
Toms mål er å gjøre opp gammel gjeld og kjøpe seg ny bil. Han kjeder seg dessuten hjemme. Tom liker å ha noe å gjøre og å hjelpe andre.
4. Hva ønsker arbeidstakeren hjelp til i den nye jobben (for eksempel stå opp i tide, takle angst, få tilbakemeldinger fra sjefen, få et godt forhold til kollegene, lære seg jobben, skaffe seg verktøyet/klærne han trenger til jobben, osv.)?
I sin forrige jobb hadde Tom vanskeligheter med å forstå kollegene sine når de spøkte med ham. Han mener at det vil være nyttig å møtes og snakke om det som skjedde på jobben, for å få et annet perspektiv. Han mente også at det var nyttig å ha møter med sjefen for å snakke om hvordan det gikk i jobben.
5. Skal jobbspesialisten ha kontakt med personens overordnede? ☒ ja; ☐ nei.

Hvis ja: Angi hva slags kontakt det skal være, og hvor hyppig kontakten skal være:
Annenhver uke de første to månedene (se neste side).
Signert samtykke til at jobbspesialisten kan gi opplysninger til arbeidsgiveren? ☒ ja, ☐ nei.
6. Hvem andre kan gi jobbstøtte?
☒ Familiemedlem: Mor ☐ Venn: _____
☒ Pasientansvarlig (case manager) (eller annen primærkontakt): _____
☐ Annen omsorgsarbeider: _____, ☐ Noen andre: _____
Hvordan skal denne personen hjelpe? Tom har et nært forhold til moren. Vi skal møtes og snakke om hvordan det går i jobben, én gang i måneden de første to månedene, og deretter hvert kvartal.
Signert samtykke til at det kan gis opplysninger til denne personen? ☒ ja, ☐ nei.

(fort. neste side)

7. Jobbstøtte

Type støtte	Hvor	Når / hvor ofte	Hvem
Skyss til jobben.	Bil	Daglig den første uken	Jobbspesialist og Tom
Møter for å snakke om jobben og kolleger	Hjemme hos Tom	Ukentlig de første to månedene	Jobbspesialist og Tom
Møter med personens overordnede for å snakke om hvordan det går i jobben	XYZ landskapsarkitekter	Etter to uker og deretter månedlig i to måneder, deretter hvert kvartal	Jobbspesialist , Tom, overordnet
Møter med Toms mor	Hjemme hos Toms mor	Månedlig i to måneder, deretter hvert kvartal	Tom, moren hans, jobbspesialist

Notater/oppdateringer:



Jobbspesialist

15.3.25

Dato



Arbeidstaker

15.3.25

Dato