

FIT: Feedback informerte tjenester

Ved Kenneth Haugjord, Psykolog, Kristiansand kommune

5 DESEMBER 2017

FAG- OG ERFARINGSKONFERANSE , Arr: Fylkesmannen i Aust- og Vest-Agder



Agenda og avgrensning

- A) Hva FIT/Feedback informerte tjenester
- B) Fag og fagpolitiske argumenter for bruken av FIT
- C) FIT-kultur og evaluerings-kultur
- D) Erfaringer og Implementering



A) Kort fortalt, hva er FIT ?

- Et evalueringsverktøy og et klinisk verktøy
 - Utviklet av Barry L. Duncan og Scott D. Miller og deres kollegaer ved Institute for the study of therapeutic Change (ISTC).
- To skjema. ORS og SRS
 - ORS: feedback på endring/ Hvordan har du det ?
 - SRS : Feedback på allianse/ Hvordan var samtalen?
- FIT bygger på oppsummert forskning av hva som er virksomme faktorer i terapeutisk endringsarbeid, og legger vekt på fellesfaktorene



ORS

Klienten fyller ut skjemaet i starten av samtalen



Kan du hjelpe oss å forstå hvordan du har hatt det den siste uken (eller etter siste samtale) inkludert dagen i dag, ved å vurdere disse områdene i livet ditt? Et merke mot venstre betyr dårlig og mot høyre betyr bra.

Personlig

(Hvordan jeg har det med meg selv)

Mellommenneskelig

(Partner, familie og nære relasjoner)

Sosialt

(Arbeid, skole, venner)

Generelt

(Generell opplevelse av hvordan jeg har det)



ORS for voksne ▾

Lagre

Avbryt



KRISTIANSAND
KOMMUNE

Hvordan har du det? Hvordan går det i livet ditt? Kan du å hjelpe oss å forstå ved å sette et merke på linjene nedenfor. Det går bedre jo nærmere du setter merket det blide fjeset, og det går dårligere jo nærmere du setter merket det sure fjeset.



Meg selv
(Hvordan jeg har det)



Familien
(Hvordan jeg har det i familien min)



Skolen, venner
(Hvordan jeg har det på skolen og med venner)



Alt i alt
(Hvordan jeg har det alt i alt)



ORS for barn ▲

Lagre

Avbryt


SRS

Klienten fyller ut dette skjemaet etter samtalen



Kan du gi en vurdering av samtalen i dag ved å sette et merke på linjene slik det best passer din egen opplevelse.

Jeg opplevde ikke at jeg ble hørt, forstått og respektert.	Relasjonen	Jeg opplevde at jeg ble hørt, forstått og respektert.
Vi snakket ikke om det jeg ville snakke om, og arbeidet ikke med det jeg ville arbeide med.	Mål og tema	Vi snakket om det jeg ville snakke om og arbeidet med det jeg ville arbeide med.
Måten vi arbeider på passer ikke så godt for meg.	Tilnærming eller metode	Måten vi arbeider på passer godt for meg.
Det manglet noe i samtalen i dag.	Generelt	Som helhet var samtalen i dag bra for meg.

 SRS for voksne ▲ Lagre Avbryt

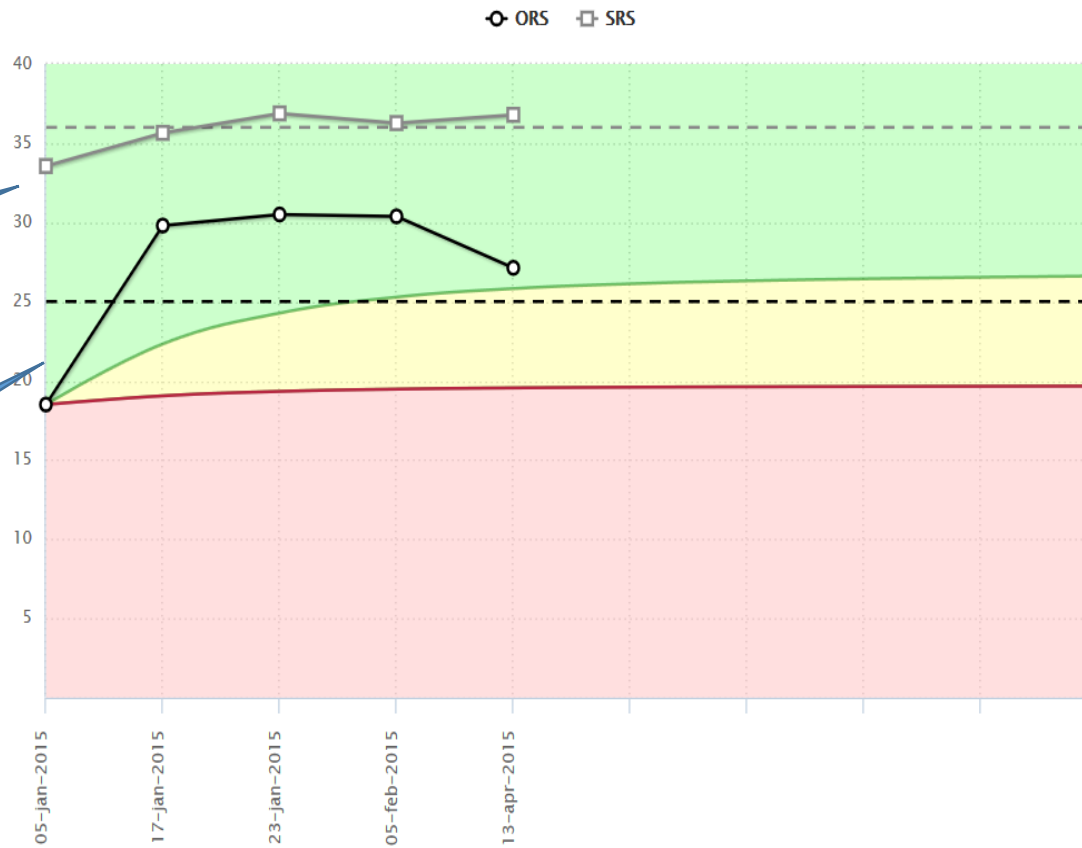


KRISTIANSAND
KOMMUNE

Grafen

SRS skåre

ORS skåre



ORS		SRS	
Personlig	6.99	Relasjonen	9.02
Mellommenneskelig	6.28	Mål og tema	9.07
Sosialt	7.11	Tilnærming eller metode	9.16

• Klinisk verktøy

- Brukermedvirkning på individnivå
- Brukeren blir sentral i endringsprosessen
- Tydeliggjør endring eller stagnasjon
- Skaper engasjement
- Setter agenda. Hva skal vi bruke tiden på

• Evalueringsverktøy

- Meg som terapeut
- Det aktuelle samarbeide
- Tjenestenivå – hvor gode er vi egentlig?



B) Hvorfor FIT/ Brukermedvirkning

- Nasjonale føringer
- Menneskerettigheter, etiske og demokratiske prinsipper
- Faglig begrunnelse

<http://www.napha.no/content/13883/Recovery>

- God samfunnsøkonomi



Nasjonale føringer

Brukermedvirkning, mestring og recovery



St.meld. nr. 1
(2008–2009)

Samhandlingsreform
Rett behandling – på rett sted



Meld. St. 26
(2014–2015)
Melding til Stortinget

Fremtidens primærhelsetjeneste
– nærhet og helhet



Departementene

Strategi

Mestre hele livet

Regjeringens strategi for god psykisk helse (2017–2022)



Sammen om mestring:

(Veileder i lokalt psykisk helsearbeid og rusarbeid for voksne)

Klient- og resultatstyrt praksis (KOR/FIT) er den best dokumenterte metoden for systematiske tilbakemeldinger fra brukeren

Primærhelsemelding:

«Ingen beslutning om meg uten meg»

utvikle verktøy og metoder som ivaretar dette



Hva sier «de vise»

- «Det viktigste er å jobbe for å skape et engasjement hos personen som søker hjelp»(Sitat: Scott Miller)
- «Det viktigste vi gjør for ungdommen når de søker hjelp er å jobbe med «sense of agency»»(sitat: Pete Fonagy)
- Sense of agency: Følelse av kontroll og påvirkning på det man gjør, føler og tenker. «Kan fint inngå i begrepet myndiggjøring»



Jobbe kunnskapsbasert?

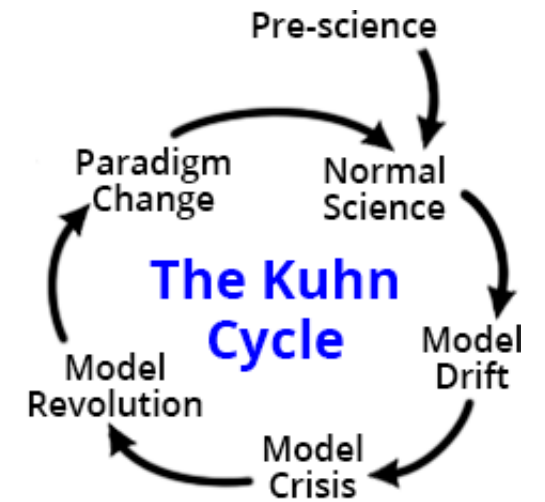


Samfunnsøkonomien

- Brukermedvirkning kan være det mest avgjørende for en bærekraftig utvikling av psykiske helsetjenester
 - Sannsynlig at det er i brukermedvirkningen man finner «det faglige gull»
- Myndiggjøring, respekt, ydmykhet, er verdier som handler om å synliggjøre brukerens egne ressurser og videreutvikle disse også mtp fremtidig vansker.



Konklusjon: En endret psykisk helsetjeneste ?



Frank and Ernest



C) Skape en FIT kultur

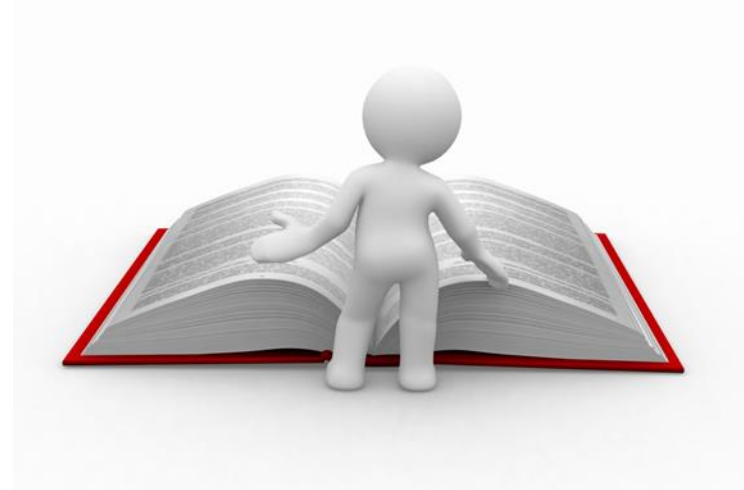
- 1) utforske og videreutvikle brukermedvirkning på individnivå og på systemnivå
- 2) Utvikle systemer for å ta i mot feedback og bruke feedback
 - Hvordan bruker vi all innsamlet data til å utvikle bedre tjenester ?
- 3) Tar tid å bygge kultur og må jobbes med over tid.



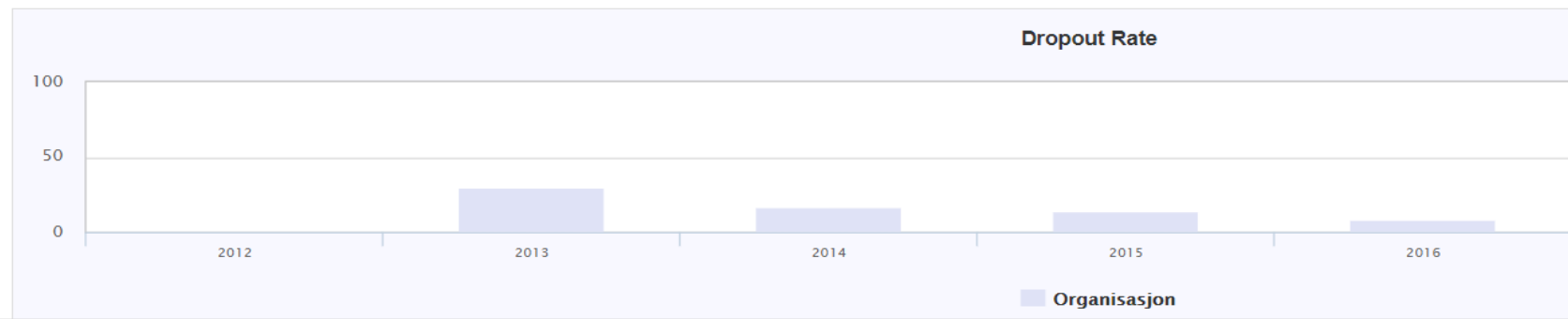
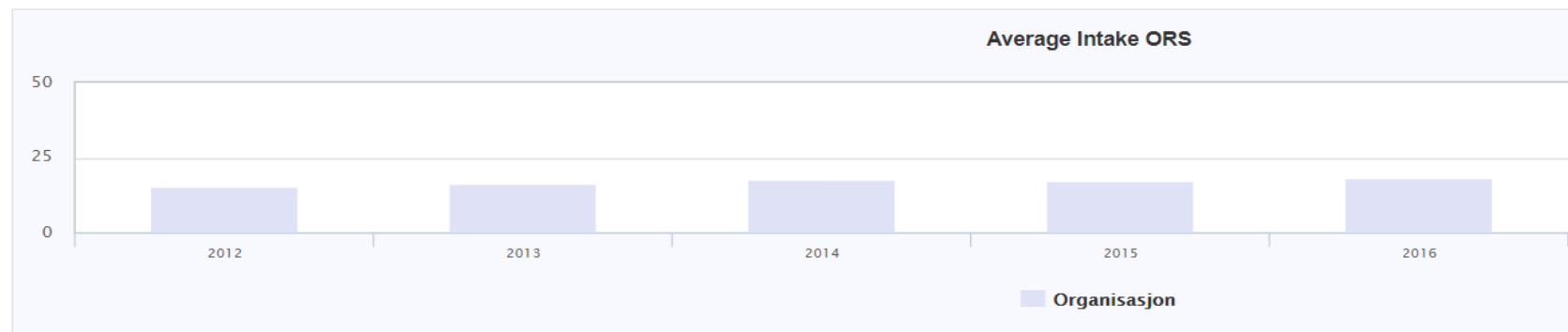
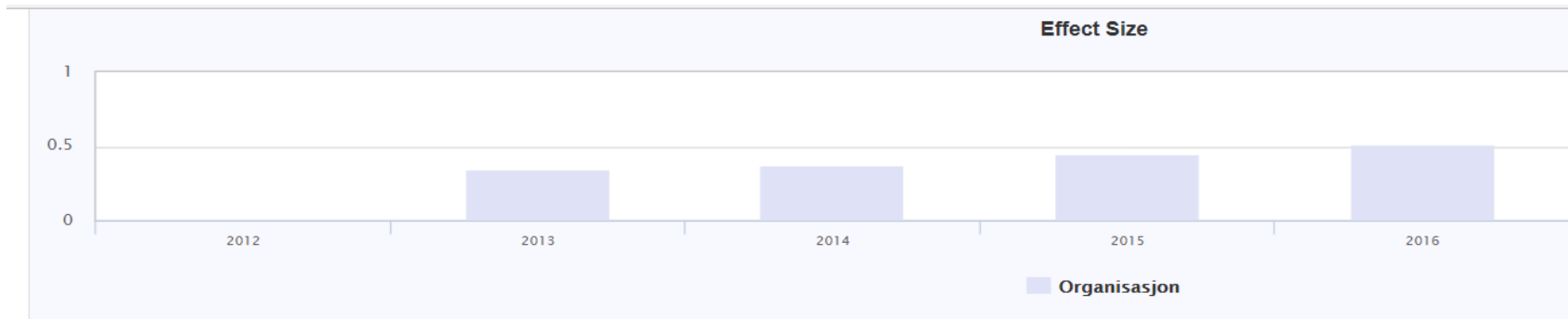
Sitater: «FIT kultur»

- «Det er nesten som røykeloven. Nå er det helt naturlig at det er slik, helt naturlig for meg å bruke FIT. Før hadde vi jo egentlig ikke anelse om hva vi holdt på med, for vi spurte jo ikke brukerne systematisk slik vi gjør nå, avslutter Egelid.»(napha artikkel)
- https://www.napha.no/fit_likeverd_kristiansand/
- Viktig å jobbe langsiktig





Organisasjon Kristiansand Kommune. oppfølgingstjenester	Aktiv	Passiv
Clients with Treatment Episodes	1181	567
Collateral Raters	5	9
Episodes	1136	589
Sessions	9055	5415



Statistikk

Organisasjon

Filter

Episode

Etiketter

- Inkluderer bare klienter som har alle etiketter som er valgt nedenfor
- Inkluderer klienter som har minst en av etikettene som er valgt nedenfor

- bolig
- God start
- oppfølgingsteam
- RPH
- unghelse
- ungteam

Beregn



D) Erfaringer og Implementering av FIT i Kristiansand



- Oppstart høst 2012 i psykiatrisk sykepleietjeneste
- 2013 høsten innfasing i de «nye» tverrfaglige oppfølgingsteam
- 2014 innfasing i ungdomstjenesten og ungdomshelsetjenesten
- I tillegg benyttes FIT i noen grad innen tjenester på aktivitetssentre, energiverket, Huset.
- God start og arbeidsforberedende tiltak
- Vært forsøk i boliger
- Forsøk i tjenester til UH
- Rask psykisk helsehjelp



Oppstart i psykiatrisk sykepleietjeneste

Etablering av FIT nettverk

Økt fokus på FIT i veiledning i de ulike teamene

Medarrangør i FIT-veilederseminar i Kristiansand

2012

2013

2014

2015

2016

2017

Innfasing i nye oppfølgingsteam etter omorganisering

Innfasing i ungdomstjenesten, og utprøves i andre tjenester

Ansatte på FIT-veilederopplæring

Samarbeid med andre kommuner



Positive erfaringer



- Mange gode tilbakemeldinger
- Etterspørres av brukere
- Gir retning i hjelpen og spør om andre ting enn tidligere
- Kvalitetssikring
- Passer godt til den kommunale metode



Utfordringer

- Brukere som er lei av skjemautfylling
- Gir brukeren ærlige tilbakemelding?
- Brukermedvirkning kan bryte med forventninger til tjenesten !

Annet utilsiktet ..myndiggjøring/ansvar

- Utilsiktet sten til byrden?
- Annet utilsiktet... Forholdet mellom myndiggjøring og ansvarliggjøring
 - Sten til byrden ?



Motstand hos hjelperen

- Merarbeid – mye annet vi også skal gjøre
 - Direkte registrering på nettside/app vesentlig for å oppleve nytte
- Passer ikke inn i arbeidsform
 - Anser ikke seg selv om terapeut
- Forstår ikke nytten av FIT
- Opprettholdelse av engasjement over tid



Viktig å tenke på i implementeringshensyn

- Viktig å ha noen tanker om hvordan det er å bli evaluert, positivt og negativt.
- Veiledning
- Balansepunkt mellom frivillighet og tvang
- Viktig at det er et positivt engasjement hos ansatte for å oppnå ønsket effekt/engasjement hos bruker/pasient
- Kultur-bygging tar tid



Veiledning

- Saks-veiledning i gruppe eller individuelt med FIT som utgangspunkt
- Individuell veiledning med mulighet til å reflektere og få veiledning på egen utvikling som hjelper



FIT-nettverk

- Involverte parter:
 - Kommuner
 - UIA
 - Sykehus
 - FM
 - NAPHA/RVTS
- Hensikt:
 - Opprettholde engasjement
 - Dele erfaringer
 - Kunnskapsutveksling
 - <https://www.napha.no/content/20584/Vil-vite-at-hjelpen-hjelper>
 - Ta kontakt med kenneth.haugjord@kristiansand.kommune.no





FIT – Veilederopplæring

15.-17. januar 2018 kl. 9-16

Scandic Bystranda Kristiansand

SCOTT D. MILLER, USA OG
SUSANNE BARGMANN, DANMARK

Språk: Engelsk, dansk, svensk

Pris: Kr. 4.900,-

Målgruppe: Ansatte i helserelatert virksomhet som aktiv bruker FIT og som er aktuell som veileder eksternt eller internt i egen virksomhet. Ved mange påmeldte vil en prioritere ut fra en regional



Skipper og Los på samme skute





Kristiansand kommune

Telefon 38 07 50 00

postmottak@kristiansand.kommune.no

kristiansand.kommune.no