



Östersund
23.04.2017
Karl Johan Johansen
Sture Espwall

UTVÄRDERING AV PROJEKTET ”TJÄNSTINNOVATION GENOM UTVECKLING AV BÄTTRE SAMORDNING MELLAN TJÄNSTER OCH BRUKARE”

Bakgrunn

Prosjektet ”Tjänstinnovation genom utveckling av bedre samordning mellom tjenester og brukere” rettar seg mot den økande efterfrågan av stødsatser for marginaliserte i velferdssamhället. For at skapa ett hållbart velferdssystem som tar hänsyn till tjänstemottagare (brukare) sina behov og tilgang till resurser måste man finna nya sätt att utforma velferdstjänster på.

Prosjektet er et Interregprosjekt i ”Sverige-Norge 2014-2020” programmet. Det startet om 14. Juni 2016 og avsluttes 15. Juni 2019. Det er et samarbeid mellom de seks kommunene Trondheim, Östersund, Timrå, Åre, Stjørdal og Melhus samt KBT, TISIP og Mittuniversitetet. Hver av kommunene har sine egne prosjekter, men samarbeider om å utveksle erfaringer rundt hvordan tjenesteinnovasjon kan gjennomføres.

”Kompetansesenter for Brukererfaringer og Tjenesteutvikling” - KBT er en utviklingsaktør med ansvar for å bistå utviklingsarbeidet i de tre norske kommunene samt samle inn data i prosjektet på norsk side. TISIP er en forskningsstiftelse med tilknytning til NTNU og har det overordnede lederansvaret i prosjektet sammen med Östersund kommune. De to sistnevnte har også det formelle eieransvaret for prosjektet.

Prosjektets økonomiske ramme ligger under det nivå hvor det er nødvendig med en ekstern evaluator. Det gjennomføres derfor en intern evaluering hvor Mittuniversitetet, som en

medsøkende part, har en særskilt rolle knyttet til utvärdering av prosjektet. Mittuniversitetet har den koordinerende rolle i dette arbeidet sammen med TISIP. Sistnevnte har et ansvar for å bidra til å fremskaffe nødvendig dokumentasjon til evalueringen av prosjektet sammen med de øvrige deltakerne.

Mål med prosjektet

I prosjektet syftar man till att driva innovation av tjänster genom utveckling av relationer mellan tjänsteleverantörer och tjänstemottagare i form av nya avtal, roller och användning av tekniska och organisatoriska lösningar. jfr. projektbeskrivning og beslut fra Interreg sekretariatet.

De overordnede mål kan oppsummeres i følgende punkter:

- Utveckla og forbedra tjänster som verkar förebyggande och rehabiliterande i målgruppen
- Utvärdera och dokumentera utvecklingsarbete och ge respons undervägs
- Utvärdera och dokumentera hur nya lösningar fungerar

Det vises forøvrig til prosjektbeskrivelsen som har angitt mer spesifikke mål.

Målgrupp

Prosjektet rikt sig mot:

- Personer med psykiska funktionshinder och/eller drogproblem som mottar tjänster i de deltagande kommuner
- Tjänsteleverantörer inom de områden og kommuner som prosjektet rikt seg mot

Problemstillinger for utvärderingen

En sentral hensikt/åsikt med prosjektet er å involvere brukerne/tjenestemottakerne i ulike deler av innovasjonsprosessen og legge tilrette for såkalt brukerdreven innovasjon. Med utgangspunkt i dette er følgende problemstillinger sentrale i utvärderingen.

- Er tjenestemottakerne involvert i innovasjonsarbeidet og eventuelt på hvilken måte?
- Hvilke andre aktører enn brukerne/tjenestemottakerne er involvert i innovasjonsarbeidet?
- Hvordan har man kommet fram til hvilke tjenesteinnovasjoner man vil satse på å utvikle?
- Hvordan har de enkelte kommunene utformet innovasjonsarbeidet?
- Har man møtt noen spesielle barrierer i å involvere brukerne/tjenestemottakerne?
- Hvordan har innovasjonene forløpt skritt for skritt? (arenaer/prosess/virkemidler?)

- Hvilke eventuelle forbedringer har innovasjonene bidratt til?
- Hvilke likheter og ulikheter har det vært mellom de ulike kommunene og innovasjonsprosjektene underveis?
- Hvordan har man samarbeidet om innovasjon på tvers av kommunene og landegrensene?

Design

Utvæderingen av prosjektet vil skje gjennom en kombinasjon av to ulike tilnærminger.

- Måling av resultat i forhold til oppsatte mål og indikatorer
- Beskrivning og analyse av innovasjonsprosessen

Den første tilnærming tar sikte på å avklare om prosjektet har oppnådd spesifikke kvantifiserbare og eksakt definerte resultat i prosjektbeskrivelse og beslutning. Lagesrapporter, enkät og intervjuer av prosjektansvarlige i kommunene vil kunne gi nødvendig informasjon om dette.

Den andre tilnærmingen er av mer kvalitativ art med fokus på å forklare hvordan prosessen har forløpt og hvordan man har lyktes med brukerinvolveringen og samarbeidet i prosjektet, samt hvilke utfordringer og barrierer man har støtt på og hvordan man har taklet dette. Her vil man kunne få informasjon fra prosjektdokumenter, egenrapportering fra de involverte samt gruppesamtaler på nettverksamlinger og evt. individuelle intervjuer.

Som angitt, ovenfor vil man fokusere på om man har lyktes med å anvende en eklektisk og dialogbasert metod for å lykkes med brukardriven innovation, og fokusere på hvordan brukare/tjenestemottakere har fått diskutere praktiske erfaringer og løsninger med tjenesteutøvere/tjänsteleverantörer har fått på ulike arenor.

Innsamling av data

Utvæderingen vil som angitt basere seg på ulike typer data som er samlet inn. Dette er:

- Sentrale dokumenter i prosjektet
- Enkäter hvor deltakerne rapporterer opplysninger og refleksjoner
- Intervju med prosjektledere i kommunene (kan gjennomføres på nettverksamlingene)
- Gruppesamtaler mellom deltakere (kan gjennomføres på nettverksamlingene)

Innsamlingen vil finne sted på 3 «måletidspunkter» i prosjektet: ett år etter oppstart, videre etter to år samt 3 år etter, dvs. ved prosjektets slutt. Cirka en gang pr. halvår gjennomføres det en nettverkssamling. Dette er en viktig arena for innsamling av data til utvärderingen.

Det tas ikke sikte på å samle inn konfidensielle personopplysninger som krever godkjenning av etisk komité.

Oppgaver/ansvarsmatrise

For å gjennomføre evalueringen er det en rekke aktiviteter/oppgaver som må gjennomføres. Vi har stilt disse opp i en matrise nedenfor.

Oppgaver	Ansvarsområder			
	Miun	TISIP	Kommuner	KBT
Planlegging	x	x		
Koordinering	x	x		
Beskriving av utgangspunkt		x	x	x
Dokumentinnsamling		x		x
Samstilling av skriftlig materiale		x		x
Enkät/spørreskjema	x	x		
Egenrapportering		x	x	x
Gjennomføring av Intervjuer	x			x
Gjennomføring av gruppesamtaler	x			x
Analyse av datamateriale	x	x		
Rapportskriving(artikkelskriving)	x	x		

Framdriftsplan for utvärderingen

Aktivitet	2016	2017		2018		2019
Planlegging	x					
Koordinering	x	x	x	x	x	x
Dokumentinnsamling	x	x	x	x	x	x
Dokumentasjon av utgangsläget	x	x				
Egenrapportering		x		x		x
Enkät/spørreskjema		x		x		x
Intervjuer			x		x	
Samstilling og analyse			x		x	x
Rapportskriving/artikkelskriving					x	x

Status i utvärderingen

I forbindelse med dødsfall har det blitt forsinkelser i evalueringsarbeidet. Foreløpig er disse forsinkelser godt mulig å ta igjen uten at det går utover kvaliteten på evalueringen, men det er

viktig å komme i gang med fortsettelsen av evalueringsarbeidet så snart som mulig.

Det første året har gått med til å etablere prosjektet og starte opp utviklingsarbeidet, men vi er nå i en fase med viktige valg og hvor vi ser at prosessen i de enkelte kommuner har ulike forløp. Konteksten og omstendighetene rundt dette er viktig å fange opp og dokumentere for å forstå det videre forløp i kommunene.

Det planlegges en nettverkssamling i begynnelsen av juni 2017. I tilknytning til denne bør det foretas en del innsamling av data/dokumentasjon. Forutsatt at dette skjer vil vi kunne være ajour med evalueringsprosessen i løpet av juni.