

Ketil Bråthen og Anette Brunovskis

---

# **Evaluering av Blå Kors' gatenære tiltak og Steg for Steg**

En underveisrapportering

**Fafo-notat**

2021:05



Ketil Bråthen og Anette Brunovskis

**Evaluering av Blå Kors' gatenære tiltak  
og Steg for Steg**  
En underveisrapportering

Fafo-notat 2021:05

Fafo-notat 2021:05

© Fafo 2021

ISSN 0804-5135

# Innhold

---

<b>Forord</b> .....	<b>4</b>
<b>Sammendrag</b> .....	<b>5</b>
<b>1 Innledning</b> .....	<b>6</b>
1.1 Underveisrapportering.....	6
1.2 Mer om de to tiltakene .....	7
1.3 Gangen i notatet .....	8
<b>2 Metode og data</b> .....	<b>9</b>
2.1 De gatenære tiltakene.....	9
2.2 Steg for Steg .....	10
<b>3 Boligsosialt arbeid ved Kontaktsenteret i Oslo</b> .....	<b>12</b>
3.1 Blå Kors Kontaktsenter .....	12
3.2 Boligsosialt arbeid ved Kontaktsenteret.....	13
3.3 Tiltaket er under oppbygging .....	22
<b>4 Varmestua i Fredrikstad</b> .....	<b>24</b>
4.1 Sosionomtjenesten.....	24
4.2 Alternativ fritid .....	27
Tidgiverne ønsker å bidra .....	27
4.3 Samhandlingsavtale med kommunen .....	28
4.4 Hva mener gjestene? .....	30
4.5 Utviklingen av Varmestua pågår fremdeles.....	31
<b>5 Steg for Steg Oslo og Bergen</b> .....	<b>32</b>
5.1 Steg for Steg Oslo.....	32
5.2 Steg for Steg Bergen .....	33
5.3 Veien til hverdagskompetansen.....	33
5.4 Oppdragsbasert frivillighet.....	34
5.5 Rekruttering, opplæring og oppfølging av tidgiverne .....	35
5.6 Ulike typer oppdrag – ulike utfordringer? .....	37
5.7 Veilederne og deltagerne .....	38
5.8 Samarbeid med andre og planer for framtidig arbeid .....	40
5.9 Oppsummering .....	42
<b>6 Avsluttende diskusjon</b> .....	<b>44</b>
6.1 Tiltakene er under utvikling.....	44
6.2 Samarbeid internt og eksternt .....	45
6.3 Tidgivere som sentral ressurs.....	46
6.4 Koronasituasjonen fra mars 2020 .....	47
<b>Vedlegg 1</b> .....	<b>48</b>
<b>Litteratur</b> .....	<b>50</b>

# Forord

---

Fafo har fått i oppdrag av Blå Kors å gjennomføre en følgeevaluering av «de gatenære tiltakene» og Steg for Steg. Følgeevalueringen har pågått siden høsten 2018 og avsluttes sommeren 2021. I den første rapporten fra dette oppdraget gjorde vi en studie av innrettingen av de to tiltakene samt en behovsanalyse av disse i lys av andre tilbud på rusfeltet. I dette notatet som er den andre rapporteringen, ser vi nærmere på Steg for Steg i Oslo og Bergen, samt det gatenære tiltaket Varmestua i Fredrikstad og det boligsosiale arbeidet ved Kontaktsenteret i Oslo. Ketil Bråthen er prosjektleder for evalueringen og har gjennomført datainnsamlingen og skrevet dette notatet i samarbeid med Anette Brunovskis.

Tusen takk til ansatte, tidgivere, deltakere, gjester og samarbeidspartnere som har stilt opp til intervjuer og delt sine vurderinger med oss. Vi har også hatt stor nytte av engasjerte og imøtekommende lokale virksomhetsledere i planleggingen av casebesøk og intervjuer.

En stor takk til Stig Søderstrøm, nasjonal leder for Blå Kors Steg for Steg og Hverdagskompetanse, for godt samarbeid og forståelse når arbeidet med dette notatet har trukket ut i tid. Vi vil også takke Jostein Hågan, Nasjonal leder Gatenære tilbud, og Anders Leinebø, fagsjef for Steg for Steg, for interessante diskusjoner og kommentarer til dette notatet. Kollega Inger Lise Skog Hansen ved Fafo har kvalitetssikret dette notatet og har kommet med konstruktive innspill og svært gode kommentarer. Takk også til Fafos informasjonsavdeling for tilrettelegging av notatet for publisering.

Oslo, februar 2021

Anette Brunovskis og Ketil Bråthen

# Sammendrag

---

Fafo gjennomfører i perioden 2018-2021 en følgeevaluering av Blå Kors' to tiltak, «de gatenære tiltakene» og Steg for Steg. De gatenære tiltakene er lavterskeltilbud som retter seg mot personer i aktiv rus, ofte med sammensatte utfordringer og en marginalisert livsførsel. Steg for Steg retter seg mot personer som har sluttet å ruse seg eller er i en prosess for å slutte å ruse seg.

Dette notatet er en underveisrapportering der hensikten er å se nærmere på utviklingen ved Steg for Steg i Oslo og Bergen, ved det gatenære tiltaket ved Varmestua i Fredrikstad og det boligsosiale arbeidet ved Kontaktsenteret i Oslo. Felles for de fire tilbudene er at de alle er under kontinuerlig utvikling. Ett er forholdsvis nytt og inkluderer foreløpig få deltagere (boligsosialt arbeid ved Kontaktsenteret), mens de tre andre har holdt på i lengre tid. Likevel er det slik at alle tilbudene er i utvikling og utvides. Siden forrige rapportering i 2019 har flere ansatte og nye roller kommet til, opplæringspakken endres, og man søker flere samarbeidspartnere både innad i og utenfor egen organisasjon.

Flere ansatte vi har snakket med er opptatt av å utvikle samarbeid med aktører i og utenfor Blå Kors-systemet. Nye samarbeidsavtaler kan føre til en større rekruttering av tidgivere og gjester, samt gjøre tilbudene enda bedre. Det finnes allerede flere eksempler på at samarbeid med ulike deler av det øvrige hjelpeapparatet har stor betydning for gjestene og deltagerne. Gjester og deltakere vi har snakket er gjennomgående fornøyde med tilbudene de mottar gjennom tilbudene til Blå Kors

De frivillige tidgiverne er en viktig ressurs i både de gatenære tilbudene og i Steg for Steg. Tidgiverne fører til at det er flere mennesker som har tid og mulighet til å følge opp den enkelte gjest eller deltager. I tillegg til mer praktiske oppgaver bidrar tidgiverne med samvær med andre, og de gir mulighet for normalitet i liv som ofte er preget av det motsatte. Tidgiverinvolvering medfører et kontinuerlig behov for oppmerksomhet om rekruttering, informasjon, opplæring og oppfølging av tidgiverne. Tidgivere inngår i mellommenneskelige relasjoner hvor det kan være flytende overganger mellom det å være en venn og en målrettet tidgiver. Følgelig er det fremdeles viktig med oppmerksomhet om hensikt og rammer for tidgiverfunksjonen.

# 1 Innledning

---

Fafo har fått i oppdrag av Blå Kors å gjennomføre en følgeevaluering av deres to tiltak, «de gatenære tiltakene» og Steg for Steg. Blå Kors' to tiltak er rettet mot å nå personer i to ulike situasjoner. De gatenære tiltakene er lavterskeltilbud som retter seg mot personer i aktiv rus, ofte med sammensatte utfordringer og en marginalisert livsførsel. Tilbudet Steg for Steg retter seg mot personer som har sluttet å ruse seg eller er i en prosess for å slutte å ruse seg. For de gatenære tiltakene er målet å bidra til bedre livskvalitet for den enkelte, motivere til endring, men ikke nødvendigvis rusfrihet. For Steg for Steg er det et eksplisitt mål å bidra til at de som deltar, klarer å leve et rusfritt liv og ha god livskvalitet. Det er velkjent at det er utfordringer på rusfeltet, dette gjelder særlig tilbud til personer med omfattende og sammensatte problemer og ikke minst innsats knyttet til å fremme sosial inkludering og deltagelse (Hansen, Tofteng, Flatval & Holst 2020). Begge de to tiltakene til Blå Kors er rettet mot områder av samfunnet med kjente utfordringer.

Fafos følgeevalueringsoppdrag har pågått fra høsten 2018 og avsluttes sommeren 2021. I den første fasen av oppdraget gjorde vi en studie av innrettingen av de to tiltakene samt en behovsanalyse av disse i lys av andre tilbud på rusfeltet (Hansen, Bråthen, Aagesen & Lien 2019). Dette inkluderte utarbeiding av en kunnskapsstatus om behovene for tjenester og oppfølging på rusfeltet med utgangspunkt i offentlige dokumenter og forskning. Et hovedfunn var at ensomhet og manglende sosial inkludering går igjen i flere studier om personer med rusproblemer. Gjennomgangen peker på at den store utfordringen for mange er mangelen på støtte og hjelp til aktivitet, arbeid og et sosialt nettverk. Det å gå fra et liv konsentrert om rusbruk til å etablere et nytt rusfritt liv er en stor endring. Det er behov for å utvikle kompetanse og mestringsstrategier for å fungere i denne nye tilværelsen. Et annet sentralt funn var betydningen av å styrke den enkeltes tro på egen mestring for å fremme endring.

Som del av den første rapporten ble det også gjort feltarbeid ved Blå Kors Kontaktsenter Oslo, Varmestua i Fredrikstad og Steg for Steg i Oslo, Bergen og Kristiansand. Rapporten inkluderte en presentasjon av innrettingen av disse tilbudene og en vurdering basert på intervjuer med ansatte, tidgivere og brukere.

## 1.1 Underveisrapportering

Dette notatet er en underveisrapportering fra følgeevalueringen. Siden den forrige rapporteringen har det foregått et omfattende utviklingsarbeid i både de gatenære tiltakene og Steg for Steg. Dette er knyttet til at antall ansatte har økt, nye roller har kommet til, og arbeidsmetoder er videreutviklet. Steg for Steg har siden sist i tillegg etablert seg og startet opp i Drammen, Fredrikstad og Stavanger. Blant de gatenære tiltakene har det også vært flere endringer, tilbudet til gjestene ved både Kontaktsenteret i Oslo og Varmestua i Fredrikstad har blitt utvidet. I den forrige rapporten ble det vist til enkelte forhold med forbedringspotensial, disse ser ut til å ha bidratt til utvikling av tilbudene. Dette gjelder blant annet rolleavklaringer og rekruttering av tidgivere.



Hensikten med denne underveisrapporteringen er å vise utviklingen så langt for Steg for Steg i Oslo og Bergen, ved det gatenære tiltaket ved Varmestua i Fredrikstad og det boligsosiale arbeidet ved Kontaktsenteret i Oslo. I notatet har vi derfor først og fremst konsentrert oss om den første av de to følgende overordnede problemstillingene for følgeevalueringen:

- 1 Hvordan bidrar Blå Kors sitt tilbud til å fremme sosial inkludering og bedre livsmestring hos personer med rusproblemer?
- 2 Hvordan utfyller Blå Kors sitt tilbud det offentlige tjenestetilbudet til personer med rusproblemer?

Underveis drøfter vi trekk ved tilbudene som kan være nyttige å reflektere over i arbeidet med videre utvikling av tilbudene. Dette notatet føres i pennen om lag ti måneder etter at datainnsamlingen ble avsluttet. Datainnsamlingens avslutningsfase falt sammen i tid med at koronapandemien rammet Norge. Dette har dessverre medvirket til at notatet utgis senere enn planlagt. Funnene gir derfor i hovedsak et bilde av tiltakenes tilstand slik de så ut i første del av 2020. Betydningen av koronapandemien for tiltakenes innretning diskuteres ikke særskilt, selv om forhold knyttet til nedstengingen blir tatt opp under diskusjonen av Varmestuas samarbeid med ulike kommunale tjenester.

Håndtering av koronapandemien vil være et tema i sluttrapporten. Det samme vil ulike samarbeidsrelasjoner. Etter avtale med oppdragiver vil samarbeid innad i Blå Kors tas opp i sluttrapporten. Særlig vil samarbeidet mellom Steg for Steg og Blå Kors Divisjon Behandling bli behandlet særskilt i sluttrapporten som utgis sommeren 2021.

## 1.2 Mer om de to tiltakene

De to tiltakene til Blå Kors har ulik målgruppe og innretning. Tiltakene er utdypende beskrevet i den første rapporten, men vi gir her en kort redegjørelse for hovedtrekk ved tiltakene og hvilke deler av tiltakene vi er særlig opptatt av i dette notatet.

De gatenære tiltakene har hovedvekt på kafédrift, motivasjonsarbeid og sosionomtjeneste og er lavterskeltilbud for personer i aktiv rus. Rehabiliteringstilbudet Steg for Steg er et tilbud for personer som er i en prosess for å slutte å ruse seg, eller som har sluttet å ruse seg og har behov for støtte for å leve et liv uten rus. For begge tiltakene er en viktig del av tilbudet å bidra til meningsfylt aktivitet, styrking av sosialt nettverk, arbeid og sosial inkludering. Personer som er frivillige i de to tiltakene, betegnes av Blå Kors som tidgivere, mens de som deltar i tiltakene, betegnes som gjester (gatenære tilbud) eller deltagere (Steg for Steg).

### Gatenære tiltak

Det gatenære tiltaket Kontaktsenteret er veletablert i Oslo og har eksistert i 40 år. Kontaktsenteret har om lag 50 tidgivere og rundt 200 daglige gjester. Ved tilbudet i Oslo er det flere ansatte, deriblant to sosionomer. Det er også etablert et motivasjonsteam bestående av tidgivere som er engasjert i å følge opp gjester og bruke en utviklet motivasjonsmetodikk. Disse tilbudene ble diskutert grundig i den forrige rapporten (Hansen mfl. 2019:33–39).

I dette notatet er vi særlig opptatt av et nytt boligsosialt prosjekt ved Kontaktsenteret i Oslo. Prosjektet går ut på å tilby gjester som er uten bolig eller har vanskelige boforhold, en «pakke» bestående av opplæring (boligskole), egen bolig og senere oppfølging i boligen.

Det gatenære tiltaket Varmestua har eksistert i Fredrikstad siden 2002. Varmestua har om lag 100 gjester daglig, og det er tilknyttet ca. 35 tidgivere. Varmestua har gradvis utvidet sine tiltak siden vi besøkte dem første gang i 2018. De siste årene har det kommet til et sosionomteam og et fritidstilbud kalt alternativ fritid. Disse tilbudene er beskrevet i den første rapporten sammen med den øvrige virksomheten ved Varmestua (Hansen mfl. 2019:42–43). Nytt i denne runden er et miljøteam som delvis er opprettet etter modell fra motivasjonsteamet ved Kontaktsenteret i Oslo og en samhandlingsavtale med Fredrikstad kommune. Etableringen av miljøteamet illustrerer en ytterligere utvikling av Varmestua fra å være et kafétilbud som utviser omsorg og serverer mat, til også å inkludere vektlegging av å fremme motivasjon og endringsarbeid blant gjestene. Miljøteamet er utviklet etter inspirasjon fra motivasjons-teamet ved Kontaktsenteret i Oslo.

### **Steg for Steg**

I den første rapporten viste vi at innretningen av Steg for Steg varierte noe mellom tilbudene i henholdsvis Oslo, Bergen og Kristiansand. I dette notatet har vi sett nærmere på utviklingen av tilbudet i Oslo og Bergen i perioden etter siste rapport. Steg for Steg har eksistert i Oslo i flere år, men var tidligere hovedsakelig et brukerstyrt og gruppebasert tilbud. I grunnlagsrapporten beskrev vi at tilbudet var endret i tråd med det generelle konseptet Steg for Steg i Blå Kors (Hansen mfl. 2019:54). Det vil si at det gir deltagere tilbud om individuell oppfølging for å styrke den enkeltes deltagelse på ordinære arenaer og i utvikling av sosiale nettverk. Endringen fra å være et gruppebasert tilbud startet for alvor fra høsten 2018 og er siden blitt utviklet og utvidet – i form av både aktiviteter og tilbud. Det er også blitt flere ansatte og tidgivere.

Steg for Steg i Bergen startet opp første halvår i 2018. Da vi gjennomførte de første intervjuene i Bergen i forbindelse med behovsanalysen, var tilbudet relativt nytt og fortsatt under etablering. Tilbudet i Bergen er i likhet med Oslo individuelt rettet og ønsker å styrke den enkeltes utvikling og nettverk. Siden oppstart av evalueringen og den første rapporten har det vært et betydelig utviklingsarbeid og flere endringer. Tilbudet har fått nye lokaler i Bergen sentrum, de har fått flere tidgivere og flere deltagere. Det er også ansatt flere, blant annet en tidgiverkoordinator. I Bergen har de i tillegg jobbet med utvikling av et næringslivssamarbeid. Det kan for øvrig nevnes at Steg for Steg i Kristiansand har vært individuelt rettet i lengre tid, og de har over flere år bygget opp et omfattende tilbud med egne aktiviteter og en egen Småjobbsentral inkludert i virksomheten Steg for Steg (Hansen mfl. 2019:48).

### **1.3 Gangen i notatet**

I neste kapittel redegjør vi for metodene som er brukt i evalueringen, og de dataene som ligger til grunn for notatet. I kapittel 3 presenterer vi tilbudet på Varmestua i Fredrikstad, mens vi i kapittel 4 går nærmere inn på det boligsosiale prosjektet ved Kontaktsenteret i Oslo. Kapittel 5 omhandler tiltaket Steg for Steg, med nærmere diskusjon av tiltakene slik de har utviklet seg i henholdsvis Oslo og Bergen. Avslutningsvis følger oppsummerende diskusjon av hovedfunnene i dette notatet.

## 2 Metode og data

---

Dette notatet bygger på kvalitative data som er innhentet gjennom intervjuer og dokumentstudier. Det er gjennomført casestudier for å belyse det boligsosiale arbeidet ved Kontaktsenteret i Oslo og utviklingen ved Varmestua i Fredrikstad. Videre har vi gjort casestudier av Steg for Steg i Oslo og Bergen. I de neste avsnittene vil vi gjøre nærmere rede for datainnsamlingen og metodene som er benyttet. Det samlede evalueringsopplegget er for øvrig meldt til NSD, Norsk senter for forskningsdata, og er godkjent for gjennomføring.

### 2.1 De gatenære tiltakene

I dette avsnittet redegjør vi for datainnsamlingen ved Kontaktsenteret i Oslo og Varmestua i Fredrikstad.

#### **Boligsosialt arbeid ved Kontaktsenteret**

Fafos forskere i prosjektet har gjennomført syv intervjuer med involverte i det boligsosiale arbeidet ved Kontaktsenteret i Oslo. I januar 2020 startet vi arbeidet med å ha innledende samtaler med en ansatt ved Kontaktsenteret som fungerer som koordinator for det boligsosiale prosjektet. Denne kommunikasjonen var nyttig for å få oversikt over hva prosjektet går ut på, og hvem som er involvert, og for å få tilgang til relevante dokumenter. Senere, i februar 2020, ble vedkommende intervjuet. I tillegg har vi intervjuet en annen ansatt tilknyttet prosjektet samt en tidgiver fra motivasjonsteamet ved Kontaktsenteret, som også er tilknyttet det boligsosiale prosjektet. Intervjuet med den ansatte og tidgiveren ble gjennomført som et gruppeintervju. Vi har gjennomført individuelle intervjuer med fire brukere som har blitt bosatt gjennom prosjektet og er aktive deltagere i aktivitetene i regi av prosjektet. I tillegg har vi intervjuet en samarbeidspartner av det boligsosiale arbeidet. Denne samarbeidspartneren arbeider i en av Oslos bydeler og har hatt mye kontakt med en av prosjektets ansatte i forbindelse med bosetting av en bruker i den aktuelle bydelen.

I intervjuene var vi opptatt av å få mer informasjon om oppstarten, oppbygningen og organiseringen av prosjektet samt om rollene til de ansatte og tidgivere. En del av de samme spørsmålene ble stilt samarbeidspartneren. I brukerintervjuene var vi særlig interessert i få innsikt i deres erfaring med det boligsosiale arbeidet, men også informasjon om hva prosjektet hadde betydd for deres situasjon. Brukerne vi intervjuet, ble rekruttert av ansatte ved Kontaktsenteret. Rent praktisk ble dette gjort ved at Fafos sendte et informasjonsskriv som ble delt ut til potensielle informanter i det boligsosiale arbeidet. I dette skrevet ble det gitt en del informasjon om Fafos evaluering, hvorfor vi ønsket å snakke med dem, hvorledes informasjonen fra intervjuer ville benyttes, samt at det selvsagt var frivillig å delta.

Hvert av de individuelle intervjuene varte mellom 30 og 60 minutter, mens gruppeintervjuet med ansatte og tidgiver varte i om lag 90 minutter. I alle intervjuer ble det benyttet en semistrukturert intervjuguide der vi hadde satt opp spørsmål og temaer for intervjuene på forhånd. Tanken er at disse temaene og spørsmålene er en

oversikt over hva som skal belyses i intervjuet, men at spørsmålsformuleringene tilpasses, og at guiden gir rom for å forfølge særskilte forhold som kommer opp i hver samtale (Yin 2003). Samtlige intervjuer ble tatt opp på bånd og senere skrevet ut.

### **Varmestua i Fredrikstad**

I desember 2019 tilbrakte to forskere én dag ved Varmestua i Fredrikstad. Denne dagen intervjuet vi tre ansatte ved Varmestua, herunder en ansatt tilknyttet sosionomtjenesten. I tillegg intervjuet vi to tidgivere sammen i et gruppeintervju. Begge tidgiverne hadde tilknytning til miljøteamet, men hadde også erfaring med både kafédrift og diverse aktivitetstilbud ved Varmestua. I tillegg intervjuet vi fire brukere individuelt. Brukerintervjuene ga god innsikt i deres motivasjon for å møte opp, men også deres erfaringer og syn på ulike tilbud som har vokst fram på Varmestua siden 2018. Dagen da Fafos besøkte Varmestua, fikk vi anledning til å oppholde oss i kafeen og slik se med egne øyne hvordan en vanlig dag på Varmestua foregår. Brukerintervjuene varte i om lag 30 minutter hver, mens intervjuene med ansatte og tidgivere varte i om lag 90 minutter.

I samtlige intervjuer ble det benyttet en semistrukturert intervjuguide med noen på forhånd spesifiserte spørsmål, i tillegg ble alle bortsett fra ett intervju tatt opp og senere transkribert. En av brukerinformantene ønsket ikke at samtalen ble tatt opp. I dette intervjuet ble det derfor kun tatt notater underveis. Til sammen ga disse intervjuene oss et godt innblikk i organiseringen og tjenestetilbudet samtidig som vi fikk et innblikk i hvordan Varmestua hadde utviklet seg siden Fafos første besøk i 2018.

Alle gjestene ved Varmestua som vi har intervjuet, ble rekruttert gjennom Fafos kontaktpersoner ved de to tilbudene. I forkant av vårt besøk ved Varmestua oversendte vi et informasjonsbrev som vår kontaktperson delte ut til potensielle informanter. I dette skrevet ble det gitt informasjon om Fafos evaluering, hvorfor vi ønsket å snakke med dem, hvorledes informasjonen fra intervjuer ville benyttes, samt at det selvsagt var frivillig å delta.

Senere på vinteren og våren 2020 var vi på nytt i kontakt med Varmestua med spørsmål generert som følge av analyse av materialet. Vi fikk svar på noen spørsmål som hadde kommet opp siden sist.

## **2.2 Steg for Steg**

### **Bergen**

I januar 2020 besøkte to forskere Steg for Steg i Bergen. I forkant av dette besøket hadde vi gjennomført et innledende intervju med virksomhetslederen for Steg for Steg per telefon. Dette var et nyttig intervju for å danne et inntrykk av endringer i organisering og tjenestetilbud siden forrige besøk. Under besøket i Bergen gjennomførte vi individuelle intervjuer med fire deltagere på om lag 30 minutter hver. Videre intervjuet vi tre ansatte sammen – to veiledere og en tidgiverkoordinator. Denne dagen tilbrakte vi hele arbeidsdagen i Steg for Stegs lokaler, og vi fikk slik sett et inntrykk av hvordan en mer eller mindre vanlig arbeidsdag forløp ved tilbudet i Bergen.

I tillegg intervjuet vi én aktør som samarbeider en del med Steg for Steg i Bergen. Dette var en ansatt i et kommunalt rehabiliteringstilbud for personer med rusrelaterte utfordringer. Steg for Steg og denne samarbeidsaktøren hadde et pågående samarbeid og noen felles brukere/deltagere.

## **Oslo**

I januar og februar 2020 gjennomførte vi et gruppeintervju med lederen og en tidgiverkoordinator ved Steg for Steg i Oslo. Videre har vi snakket med fire deltagere i Steg for Steg Oslo. I tillegg har vi intervjuet en person hos en samarbeidspartner av Steg for Steg Oslo. Denne samarbeidspartneren driver et tilbud med rusbehandling og arbeider særlig med pasienter som nærmer seg slutten av behandlingsoppholdet og trenger en gradvis overgang til et rusfritt liv ute i samfunnet. Denne samarbeidspartneren hadde en del erfaring med Steg for Stegs tilbud som følge av at brukere har deltatt i Steg for Steg.

## **Nærmere om intervjuene i Bergen og Oslo**

I alle intervjuer ble det benyttet en semistrukturert intervjuguide der vi hadde satt opp spørsmål og temaer for intervjuene på forhånd. Samtlige intervjuer ble tatt opp på bånd og senere skrevet ut. Samtlige intervjuer ble gjennomført i Steg for Stegs lokaler i henholdsvis Bergen og Oslo, foruten de to intervjuene med samarbeidspartnerne, som ble foretatt per telefon. Gruppeintervjuene varte i mellom én og to timer, mens de individuelle intervjuene med deltagerne varte i mellom 30 og 60 minutter. Alle informantene har blitt rekruttert gjennom Fafos kontaktpersoner ved Steg for Steg-tiltakene i de to byene. Alle deltagerne fikk et skriv med informasjon om hensikten med Fafos evaluering, hvordan intervjuene ville bli brukt i evalueringen, og at det selvsagt var frivillig å delta.

I Bergen og Oslo ble det ikke lagt opp til å intervjuer tidgivere i Steg for Steg som en del av arbeidet med dette notatet. Datainnsamlingen var ment å være mer avgrenset enn ved forrige rapport. I stedet var meningen at vi skulle intervjuer flere samarbeidspartnere av Steg for Steg i Oslo og Bergen. Dette har vi forsøkt, men det har vært vanskelig å få til slike intervjueravtaler.

I tillegg til datainnsamlingen det er redegjort for over, har Fafos forskere holdt flere innlegg basert på den første rapporten fra dette evalueringsoppdraget (Hansen mfl. 2019). På disse arrangementene har det også vært såkalte «sofasamtaler» der tidgivere og deltagere har fortalt om sine erfaringer med Steg for Steg. Refleksjoner og informasjon som har framkommet på disse arrangementene, inngår i det samlede datamaterialet. Fafo var dessuten tilhører på et frokostseminar i regi av Steg for Steg i Oslo i november 2019. Der ble det holdt flere faglige innlegg fra Steg for Stegs ansatte samt interessante presentasjoner av Steg for Stegs arbeid og videre planer. I februar 2020 laget forfatterne av denne rapporten en kort presentasjon av foreløpige funn fra evalueringen for Steg for Stegs virksomhetsledere. I etterkant av denne presentasjonen fikk vi flere nyttige innspill og kommentarer som vi har tatt med oss inn i arbeidet med notatet.

# 3 Boligsosialt arbeid ved Kontaktsenteret i Oslo

---

## 3.1 Blå Kors Kontaktsenter

En stor andel av gjestene ved Kontaktsenteret i Oslo er godt voksne menn. Det er personer med ulike former for rusproblematikk, både alkohol og ulike illegale rusmidler.<sup>1</sup> Målet med tilbudet er å gi mat og drikke til rusavhengige samt motivere og hjelpe gjestene til avrusing og rehabilitering. Et sentralt element ved kafétilbudet og matserveringen er derfor å hjelpe personer med rusproblemer videre inn i hjelpeapparatet. I den første rapporten fra evalueringen viste vi blant annet at Kontaktsenteret for mange er et sted å få mat og omsorg, men også for å bli sett. Videre fant vi at sosionomtjenesten og motivasjonsteamet er viktige og representerer en mulighet for å komme i posisjon til å skape tro på endring, hjelpe videre mestring av livet og formidle kontakt med relevante systemer (Hansen mfl. 2019:41).

Det er syv fast ansatte ved Kontaktsenteret. Det er ansatt to sosionomer i full stilling for å drive en egen sosionomtjeneste. Dette tilbudet er ment å være til hjelp for gjester som har vanskeligheter med å orientere seg i det kommunale hjelpeapparatet og i kontakt med NAV. En sentral oppgave er derfor å lage og følge opp avtaler med hjelpeapparatet samt bidra med å finne løsninger på ulike utfordringer gjestene har. Dette kan være forhold som helsehjelp, aktiviteter, økonomi og bolig. Det nye boligsosiale prosjektet som startet opp i 2019, kan ses som en videreutvikling av tilbudet til sosionomtjenesten. Det er dette tilbudet som står i fokus i dette kapitlet og vil diskuteres i de neste avsnittene.

I forrige rapport viste vi at tidgiverne hadde en vesentlig rolle ved Kontaktsenteret i Oslo. Det er om lag 50 tidgivere som er tilknyttet som frivillige ved Kontaktsenteret. Relevant for det boligsosiale arbeidet er at tidgivere er involvert i en egen velkomstgruppe og i et motivasjonsteam. Motivasjonsteamet kan beskrives som sosionomtjenestens forlengede arm og en buffer i møte med gjestene. Med dette menes at teamet tar seg av en del forespørsler og behov fra gjestene som kan løses uten sosionomtjenestens involvering. Mange av tidgiverne ved Kontaktsenteret har erfaring med rus og psykiske helseplager, enten selv eller som pårørende. Flere står utenfor arbeidslivet og har tidgiverrollen som en hovedaktivitet. Noen har også arbeidsavklaringspenger og er derfor tidgivere som en aktivitet for stønaden etter avtale med NAV og Blå Kors. Kontaktsenteret er helt avhengig av tidgiverne for å kunne opprettholde matservering til alle som er innom hver dag (Hansen mfl. 2019).

Som vi skal gå nærmere inn på i de kommende avsnittene, er det to ansatte ved Kontaktsenteret og tidgivere fra motivasjonsteamet som utgjør det boligsosiale arbeidet. Tidgiverne har en rolle i å identifisere mulige kandidater til prosjektet, men også i booppfølgingen i boligen i tiden etter at brukeren er bosatt.

---

<sup>1</sup> Kontaktsenterets målgruppe er rusavhengige og bostedsløse med tilknytning til Oslo.

## 3.2 Boligsosialt arbeid ved Kontaktsenteret

Våren 2019 gikk startskuddet for prosjektet om boligsosialt arbeid. Dette prosjektet er forankret i sosionomtjenesten ved Kontaktsenteret, og det er én ansatt derfra som er særlig involvert i arbeidet. Den andre personen har en annen administrativ funksjon ved Kontaktsenteret. Begge er tilknyttet prosjektet i 50 prosent stilling og jobber resten av tiden i de øvrige aktivitetene til Kontaktsenteret. I tillegg er tidgivere tenkt som en sentral ressurs i det boligsosiale arbeidet. Gjennom oppstarten av det boligsosiale arbeidet har man valgt å benytte seg av tidgivere fra det såkalte motivasjonsteamet ved Kontaktsenteret. Dette teamet består av i underkant av ti tidgivere, der brorparten selv har egenerfaring fra rusbehandling eller har hatt behov for oppfølging eller støtte i vanskelige livssituasjoner.

Det var tre medlemmer fra dette motivasjonsteamet som også var tidgivere i det boligsosiale arbeidet. Casestudien av det boligsosiale prosjektet viser at i rekruttering av tidgivere til det boligsosiale arbeidet har de ansvarlige i prosjektet vektlagt evne til å vise omsorg, empati og respekt – altså en stor grad av personlig egnethet. Ved å bruke motivasjonsteamet som rekrutteringsarena har de dessuten rekruttert tidgivere som har gjennomført kurs i motivasjonssamtale (jf. Hansen mfl. 2019:33–34). Personlige kvaliteter som framheves, er evne til omsorg og empati og til å få kontakt med brukere og respekt for hva det betyr å gi støtte i hjemmet til folk, på deres private arena. Tanken er å utvide tidgiverbasen i prosjektet med personer utenfra motivasjonsteamet etter hvert som flere personer bosettes.

Målet med det boligsosiale arbeidet ved Kontaktsenteret er å gi hjelp til bolig, bosetting og oppfølging i bolig til gjester ved Kontaktsenteret som har behov for dette. Mer presist er målgruppen bostedsløse gjester ved Kontaktsenteret med utfordringer knyttet til rusavhengighet. Hovedmålet for prosjektet er ifølge konseptbeskrivelsen følgende:

- motivere og dyktiggjøre rusavhengige og bostedsløse til etablering og trivsel i egen bolig
- fremme en trygg og stabil overgang fra behandling til etablering i egen bolig

Det har i tillegg blitt formulert følgende delmål:

- tilby boligskole av høy kvalitet som gir adekvat grunnlag for bosetting av personer i målgruppen
- tilby motivasjon, oppfølging og sosionomtjeneste som veileder og knytter kontakter med relevant hjelpetilbud
- tilby booppfølging som gir beboerne hjelp til å mestre og trives i sin bosituasjon
- økt livskvalitet og rusfrihet for deltagerne
- motivere til deltagelse i aktiviteter og nettverksbygging med både interne og eksterne aktiviteter (Blå Kors 2019a)

Av konseptbeskrivelsen ser vi med andre ord at målene med prosjektet er å hjelpe nåværende eller tidligere rusavhengige og bostedsløse med å etablere og trives i egen bolig. Dette skal blant annet foregå gjennom å tilby en boligskole samt tilby booppfølging og motivasjonssamtaler til beboerne.

I den samme konseptbeskrivelsen kan vi dessuten lese mer om målgruppen og hvordan deres behov og utfordringsbilde oppleves fra Kontaktsenterets side:



## «Rus og psykiske helseutfordringer

Hovedmålgruppen er bostedsløse med utfordringer knyttet til rus og ofte sammensatt med psykisk helseutfordringer. Det er avgjørende om det foreligger framtidsutsikter og motivasjon for å komme ut i aktivitet, jobb, behandling eller tiltak hos Nav. Boevnen til personen er også av betydning. Personen må være motivert og, eller kunne bli, kapabel til å bo i egen leilighet ved å følge vårt opplegg. Rusavhengigheten og psykisk helseutfordringer må da være av den grad hvor overstående kriterier oppfylles.

### Bostedsløse

30 - 40 % av gjestene ved Blå Kors Kontaktsenteret i Oslo er bostedsløse. Mange har vanskeligheter med å skaffe seg bosted og dette av ulike årsaker. Flere har økonomiske utfordringer, opplever fordommer hos utleiery, mangler referanser, er uviten om hjelp fra Nav eller har rett og slett redusert boevne etter flere år på gata. Vi ønsker å kunne hjelpe bostedsløse som har gått over lengre tid uten å finne seg bolig. Flere har overlevd ved å bo på sofaen til ulike bekjente eller ukjente i mange år. Dette er en faktor som fort kan medføre økt rusmisbruk og manglende motivasjon for å ta tak i egen livssituasjonen.» (Blå Kors 2019a)

Som utdragene over viser, er prosjektets målgruppe primært bostedsløse med utfordringer knyttet til rus og/eller psykisk helse. Prosjektets hensikt er å hjelpe personer i denne målgruppen som er motiverte for endring. I intervjuer med ansatte vises det til at brukerundersøkelsene som er gjennomført ved Kontaktsenteret, viser at det er en stor andel, opp til 40 prosent, som selv oppgir ikke å ha et sted å bo, som bor ute, i garasjer eller på parkeringsplasser. De har med andre ord identifisert et behov for å bistå gjestene med å få en ordentlig bosituasjon.

Informantene viser til at det å være en del av Blå Kors-systemet gir en fordel i arbeidet. Blå Kors har blant annet en egen eiendomsavdeling, og det er inngått et samarbeid som gjør at det boligsosiale prosjektet ved Kontaktsenteret får tilgang til boliger disponert av Blå Kors. Dette gir mulighet for at det boligsosiale prosjektet kan framleie leiligheter til deltagere og ha dette som en del av en større pakke med boligskole og oppfølging.

Per februar 2020 var fire personer «aktive» i prosjektet, og to personer mottok noe booppfølging.<sup>2</sup> Kontakt med prosjektet i januar 2021 viser at ytterligere to personer er bosatt. Det er derfor seks aktive brukere. At personer er aktive, innebærer at personene var bosatt, de hadde altså fått et sted å bo og mottok en form for oppfølging som en del av det boligsosiale arbeidet. Ambisjonen til prosjektet er å gradvis øke dette antallet framover. Kjennskapet til at en stor andel av gjestene ikke har et sted å bo, tilsier at det kunne være mange flere inne i prosjektet.

Intervjuene med ansatte og brukere viser at de som deltar i prosjektet, har svært ulik bohistorikk. To var bostedsløse, de hadde ikke noe sted å bo og ble vurdert som å i stor grad bo ute. De øvrige hadde et sted å bo, men dette var midlertidige eller lite egnede boforhold. I et av tilfellene var det snakk om en lite egnet kommunal bolig. Fra prosjektets side er det også en beskrivelse av ulikheter i det de betegner som personenes boevne. Begrepet *boevne* kan diskuteres, men dette viser ofte til en vurdering av brukerens ferdigheter knyttet til å mestre det å bo i egen bolig. Noen ble vurdert som å ha behov for grunnleggende opplæring, råd og veiledning i rydding, vasking og

---

<sup>2</sup> Per januar 2021 er ytterligere to personer bosatt, og man har derfor seks aktive brukere i prosjektet.



innkjøp. Dette medfører at det er forholdsvis store ulikheter i hvilken opplæring, hjelp og støtte personer i målgruppen har utover det å få hjelp med å skaffe seg en bolig.

### **Faglig grunnlag for det boligsosiale arbeidet**

I intervjuer og av konseptbeskrivelsen framkommer det at det faglige grunnlaget for det boligsosiale arbeidet hviler på følgende tre konsepter eller modeller: Housing First, recovery og brukermedvirkning. I beskrivelsen utdyper de at de legger til grunn prinsippene fra Housing First om at det å ha et sted å bo er en menneskerett, at den første prioriteringen er å finne et egnet sted å bo for de som deltar, og at de skal ha en reell medbestemmelse når det gjelder hvilken type oppfølging de ønsker.<sup>3</sup> Det argumenteres videre i konseptbeskrivelsen for at dersom man skal lykkes med positive endringer i livet, må grunnleggende behov være dekket. Av den grunn er det å få en bolig svært betydningsfullt for å klare å nå andre og mer komplekse mål, som rusfrihet og arbeid. Det legges dessuten vekt på at tilbudet skal være recovery-basert:

«Tilnærmingen i recovery er at mennesker kan leve meningsfulle og tilfredsstillende liv, selv om man har problemer eller lidelser. Det handler om brukers personlige og individuelle reise for å komme seg, med økt ansvar og styring for eget liv. Helhetlig tilnærming med tanke på bolig, arbeid, meningsfull fritid osv. er vesentlig i denne tenkningen.» (Blå Kors 2019a)

I konseptbeskrivelsen er Blå Kors også opptatt av at skadereduksjon er å redusere helsemessige, sosiale og økonomiske skader forbundet med rusavhengighet. Det vektlegges derfor at oppfølgingen som gis som en del av prosjektet, er knyttet til både det å ivareta selve boforholdet, og nabolagshensyn, og til det å bidra til å unngå at brukerne selv kommer i vanskelige situasjoner.

I tillegg presiseres det i konseptbeskrivelsen at brukermedvirkningen i det boligsosiale arbeidet blant annet skal ivaretas ved at det er planlagt å oppnevne en brukerrepresentant som er talerør mellom brukere som deltar i prosjektet, og ledelse, samt allmannamøter der brukerne av tilbudet får komme med innspill og forslag til endringer.

### **Boligframskaffing i det boligsosiale prosjektet**

Intervjuene viser at det å framskaffe boliger som er lokalisert i trygge og rolige områder, er vektlagt. Det vektlegges dessuten at boligene bør ligge spredt, slik at man unngår å samle mange personer med rusutfordringer i en bygård. Det er også ønskelig at den bosatte skal bygge opp nye nettverk og få trening i sosiale normer i «ordinære» boområder. Sosionomtjenesten på Kontaktsenteret har mye erfaring med å hjelpe til med å søke kommunal bolig og leiligheter på det private markedet. Som en del av prosjektet er det også inngått et samarbeid med Blå Kors Eiendom som bistår med ledige utleieboliger. Disse leies ut til prosjektet som så framleier videre til personene som skal bosettes.

### **Boligskolen**

Alle som skal inkluderes i det boligsosiale arbeidet ved Kontaktsenteret, skal i utgangspunktet gjennomføre kurspakken som kalles boligskolen. I utgangspunktet skal det meste av kursingen skje før innflytting. Boligskolen er lagt opp som et opplæringsopplegg over tre ganger. Tanken er at man skal gi innføring i ulike sider ved det

<sup>3</sup> For mer om Housing First-modellen, se Barvik og Flåto (2018) og Hansen (2017).

å være ansvarlig for et eget leieforhold, samt hvordan man skal bo. En oversikt over innholdet i boligskolen er lagt som vedlegg 1 til dette notatet. Det første kurset handler om forberedelser fram mot bosetting. Da går man særlig nøye gjennom husleiekontrakten og hvilke rettigheter og plikter man har som leietaker. Videre går man gjennom ulike muligheter man har når det gjelder økonomiske stønader, som etableringsstøtte, bostøtte mv. I intervjuene med ansatte ble det understreket at ikke alle deltagere hadde deltatt på hele eller overhodet noen deler av boligskolen. Ikke alle hadde gjennomgått alle delene før innflytting, noe hadde man gjennomgått litt etter hvert. Til nå ser det ut til å ha vært en fleksibel praksis når det gjelder hvem som bør gjennom hvilke deler. De hadde blant annet erfart at språk kunne være en begrensning for deltagelse. Kurset forutsetter norskkunnskaper, og ikke alle brukerne har det. Intervjuene viser at det derfor har vært praktisert stor grad av tilpasning av opplegg ut fra brukernes behov. Der det ikke har vært hensiktsmessig å følge opplegget i boligskolen, har det blitt gitt tettere individuell oppfølging hjemme hos bruker. En av de ansatte sier:

Jeg har prøvd å utføre de punktene i boligskolen fysisk hjemme hos han, rett og slett. Så det blir jo ofte at man tilpasser det litt fra person til person. Jeg ser at behovet er så forskjellig. Noen kan veldig fint å bo, og disse kursene ville egentlig bare vært unødvendig informasjon for de. Så det er litt at jeg tilpasser det litt også nå i starten.

Denne fleksibiliteten med hensyn til hvem som skal delta på hva, og til hvilket tidspunkt, gir mulighet for å tilpasse tilbudet til brukernes behov og situasjon. Det kan være viktig for å nå en bred målgruppe. Intervjuer med brukerne viser at boligskolen for noen har vært et godt tilbud. Det som tas opp i intervjuene, er blant annet innsikt i forhold knyttet til det å leie som de ikke kjente til, og refleksjoner rundt det å bo. Noe av det som blir tatt opp, er praktisk kunnskap om leieansvar og betaling av husleie og andre regninger. Andre ting som blir tatt opp, er rengjøring, innkjøp og forhold til naboer.

### **Booppfølging**

En del av prosjektet er å tilby oppfølging av de bosatte i egen bolig. Hensikten er at denne oppfølgingen skal tilpasses den enkeltes behov og hva vedkommende selv ønsker. I den tidligere nevnte konseptbeskrivelsen understrekes dette:

«[...] det er opp til deltakeren hvor mye oppfølging han/hun vil ha. Dette er meget viktig for å ivareta selvbestemmelsesretten. Fokuset bør rettes mot hvilken bosituasjon som er best egnet for den enkelte ut fra de problemer og ressurser han/hun har. Kartleggingssamtaler er derfor nødvendig for å kunne avdekke de ulike behovene og ressursene, samt utarbeide en plan for alle tjenestene som oppfølgingen skal inneholde. Her vil det være viktig å fokusere på rutiner og eventuelt lage en ukeplan sammen med deltakeren. Overgangen fra å være bostedsløs til å ta egen bolig i bruk kan være krevende. Alt fra praktiske utfordringer, sosiale utfordringer og helseutfordringer er viktig å ta tak i.» (Blå Kors 2019a)

I intervjuer med ansatte kom det tydelig fram at det ikke foreligger noen ambisjon om å yte en mer eller mindre daglig ambulant oppfølging over tid, slik bydeler og kommuner gjør i tilfeller som krever det. Typisk er oppfølgingen tett i ukene etter bosettingen, slik at den bosatte får etablert rutiner og kommet i stand. Senere er det

snakk om sjeldnere besøk der man snakker om hvordan det går, og om det er ulike forhold den bosatte har behov for. Det ble for øvrig understreket av de ansatte at ingen av de bosatte i prosjektet mottar tjenester i hjemmet fra det offentlige hjelpeapparatet, som hjemmesykepleie, praktisk bistand eller andre ambulante oppfølgingstjenester.

I samtalene med brukere, ansatte og tidgivere framkom det at det var først og fremst en del praktiske utfordringer de bosatte ønsket hjelp til, og veiledning og støtte. Det handlet blant annet om økonomistyring, diverse søknader, rydding, vasking og innkjøp. Noen ønsket også hjelp til mer sosiale forhold som ensomhet og aktiviteter i fritiden mv. Praktiske forhold knyttet til søknader og økonomi var det gjerne de ansatte i Blå Kors som tok seg av, mens andre forhold som innredning, vasking og rydding var også tidgiverne involvert i. Det var ikke tidgiverne som utførte dette arbeidet, men de kom med råd og bidro til å motivere den bosatte brukeren. En av tidgiverne fortalte om en person som han hadde vært med hjem til flere ganger, og som hadde store problemer med å holde orden. Det handlet både om hygieniske forhold og at det ble kaos i leiligheten:

Han bare kaster ting på gulvet og mat og [...] han gjør ikke noen ting, noe sånn husarbeid i det hele tatt. Det bare hopper seg opp rundt han. Så hos han er det bare å fortelle han at «nå bør du rydde opp litt på gulvet og kanskje vaske kjøkkenbenken», sånn helt basic greier.

Innledningsvis viste vi til at tidgiverne ved Kontaktsenteret ofte har erfaringskompetanse, og at dette kan være en ressurs i møte med brukerne (Hansen mfl. 2019:36–37). Casestudien av det boligsosiale prosjektet viser at dette er tilfelle også her. Tidgivere med erfaringskompetanse kan ha større forutsetning for å sette seg inn i brukers situasjon og vite hva som skal til for å motivere til handling. En tidgiver beskriver det på denne måten:

Og så prata jeg litt med han om det, for jeg har jo vært tilfeldigvis misbruker selv, og av og til bodd steder hvor det ikke har sett ut, og når du har det sånn, så er det jævlig digg om du faktisk har ryddet opp. Og han var enig i det også. Nei, jeg har inntrykk av at det ble litt bedre og bedre hos han etter hvert. [...] etter hvert så blei han litt stolt for han hadde rydda og syns nesten [...] han sa hele tiden at det var stas at vi skulle komme, da.

I intervjuene med ansatte og brukere stilte vi en del spørsmål rundt hyppigheten av hjemmebesøk. For noen bosatte var det snakk om besøk et par ganger per måned, mens for andre ble det sjeldnere etter hvert som de var bosatt og etablert. Hyppigheten av oppfølgingen ble besluttet i samråd med den bosatte. I intervjuet med tidgiveren ble det hevdet at det ikke alltid er hyppigheten av besøk som er det viktigste, men heller tanken og vissheten om at noen bryr seg og kommer innom iblant. Noen av brukerne har sjelden eller aldri besøk, og tilknytningen til Blå Kors og det boligsosiale prosjektet har derfor stor verdi. For noen er ensomhet et problem. Tidgiveren understreket i intervjuet hvordan det å vite at det skal komme noen innom, kan ha betydning for mestring av eget boforhold i seg selv.

### **Bruk av tidgivere i det boligsosiale arbeidet**

Ut fra intervjuene ser vi at tidgiverne har en viktig rolle for å bidra til god samhandling med brukeren i bosettingsprosessen – den uformelle delen som går ut på å prate med og støtte brukeren i bosettingsprosessen, å bidra til å skape en god relasjon.

Dette er i overenstemmelse med arbeidet som utføres i motivasjonsteamet mer generelt. Tidligere har vi beskrevet arbeidet til motivasjonsteamet som relasjonsskapende motivasjonsarbeid for å vekke håp om at det kan være mulig å komme ut av et liv preget av rusavhengighet og sosiale problemer. Tidgiverne i motivasjonsteamet holder fram at egenerfaringen de besitter, ofte skaper en større åpenhet for å snakke med dem enn med profesjonelle uten egenerfaring med rusavhengighet (Hansen mfl. 2019). Som vi påpekte over, har ikke tidgiverne noen rolle relatert til kontakt med det offentlige apparatet som NAV og lignende. En tidgiver understreket nettopp dette og sa følgende om egen rolle:

[...] jeg bare er med og skravler og sånn liksom. Jeg har ikke noe med papirgreiene å gjøre.

En av de ansatte i prosjektet mente at denne mer «uformelle» rollen tidgivere inntok, ofte var nyttig å støtte seg på i samtalene med brukerne. Det kunne være kompliserte saker, og det å ha noen til stede kunne gjøre at praten med brukerne «gled» litt enklere.

På hjemmebesøkene er de alltid to fra boligprosjektet, ofte en ansatt og en tidgiver. Dette handler både om at de har ulike roller overfor brukerne, og om at de har en retningslinje om at de av sikkerhetshensyn bør være to ved hjemmebesøk. Dette gjelder særlig i starten av bosettingsprosessen der man ikke kjenner den bosatte så godt. Av intervjuene vi gjennomførte i februar 2020, kommer det fram at denne praksisen med to hadde vært vanskelig å opprettholde:

Men så har det dessverre dabbet litt av når Kontaktsenteret stengte og motivasjonsteamet ikke fikk jobbe som motivasjonsteam. Så da har det også påvirket litt det boligsosiale også. Så da har jeg sett også at jeg har utført mange av besøkene alene rett og slett fordi det har vist seg å være veldig trygt og greit.

I samtalen peker den ansatte på at arbeidet har stoppet litt opp som følge av at Kontaktsenteret har vært stengt i forbindelse med renovering. Et par av tidgiverne i prosjektet har falt litt ut av det boligsosiale arbeidet. Dette har medført at man ikke lenger alltid har med en tidgiver ut på hjemmebesøk. Dette er fordi de til dels har vært opptatt med andre oppgaver, men også fordi det er etablert en relasjon med brukerne, og at det derfor ikke vurderes som avgjørende å reise ut to sammen.

### **Hvordan inkluderes deltagerne i det boligsosiale tilbudet?**

I våre intervjuer med ansatte, tidgivere og brukere var vi opptatt av å finne ut mer om hvordan folk ble en del av det boligsosiale arbeidet: Var det gjennom å gjøre en henvendelse, eller ble kandidatene mer eller mindre «plukket opp» gjennom den øvrige aktiviteten ved Kontaktsenteret? Våre casestudier tyder på at begge innganger er vanlige; noen kommer og forteller om sin vanskelige situasjon i samtaler med ansatte eller tidgivere på Kontaktsenteret og ønsker hjelp, andre igjen identifiseres gjennom mer generelle samtaler med ansatte eller tidgivere. Det er like fullt samtalene ansatte og tidgivere har med gjester på Kontaktsenteret, som er den primære måten å identifisere kandidater på. Tidgiveren som tilhørte motivasjonsteamet, fortalte i intervjuet om hvordan man typisk kunne identifisere behov hos gjester på Kontaktsenteret. Det kunne være situasjoner der motivasjonsteamet hadde forholdvis dype og inngående samtaler med gjester om deres situasjon. I disse samtalene hadde det flere ganger kommet fram indikasjoner på at gjesten hadde en utfordrende boligsituasjon. Dette ble også bekreftet av andre informanter, altså at potensielle kandidater til det

boligsosiale arbeidet identifiseres og sluses inn gjennom samtaler med motivasjonsteamet. I et av intervjuene snakkes det om en konkret sak som hadde følgende forløp:

[Person x] ja, han fanget vi opp. Jeg lurte på om motivasjonsteamet pratet litt med han, og så ble han vist videre til sosionomtjenesten. Han har vært innom [person x på Kontaktsenteret], og så ble han overført til meg for å snakke om litt bolig. Og så kartla jeg han, og først var jeg litt usikker på motivasjonen hans, det måtte gå en god stund. Men så fant jeg ut at han her er det riktig å plassere – han er motivert.

Som vi ser av sitatet over, er det viktig å være i målgruppen, men også motivasjon må være på plass. Dette er, som vi tidligere har sett, i tråd med konseptbeskrivelsen; brukeren selv skal ha et ønske, og for de ansattes del må det framstå som realistisk å kunne lykkes med bosetting av den aktuelle personen.

### ***Noen kom inn som følge av et lite hensiktsmessig boforhold***

I tillegg til gjester som er bostedsløse og/eller har rusutfordringer, er gjester med lite adekvate boforhold blitt inkludert som en del av det boligsosiale arbeidet. Det kan dreie seg om gjester som er i en situasjon med «bråkete» naboer, eller utfordrende bomiljøer som preges av kjøp og salg av rusmidler. Særlig det sistnevnte kan være utfordrende for gjester som selv er i en prosess med å trappe ned på bruken eller slutte helt med rusmidler. Det er erfaringer med gjester som bor i svært belastede bomiljøer, og som utvikler/forsterker psykiske helseplager som følge av hendelser i nabolaget. Det kan være utrygghet som følge av voldsepisoder, salg av narkotika, kriminalitet og hyppige politibesøk. Ansatte er opptatt av betydningen av bomiljø for en god bosituasjon for deltagerne. Deres erfaring er at en del gjester bor i bomiljøer som gjør det krevende å få til bedre livsmestring:

Så har vi også sett at en gjentakende ting er jo at de blir jo eksponert for mye rus og kriminalitet, og det er mye kjøp og salg i disse boområdene. Så det har vært en ting vi også har fokusert på, at vi ønsker å få de ut derfra. Fordi vi ser at de er i fare for å falle tilbake til rus. Det har også vært noen selvmordstanker også hos enkelte, så derfor har vi utvidet det litt til den målgruppen også.

Som det framkommer av sitatet over, er det snakk om en tildelt kommunal bolig som blir vurdert som lite hensiktsmessig for den aktuelle brukeren, både av brukeren og Blå Kors. I et par slike tilfeller har Blå Kors bidratt med å finne en ny bolig for noen av gjestene og jobbet videre med deres situasjon som en del av prosjektet.

### **Ingen samarbeidsavtaler med bydeler/kommuner**

Som en del av det boligsosiale arbeidet har man ordnet med flere ulike avtaler og rutiner for å kunne framskaffe boliger. Riktignok har man ingen avtaler med spesifikke kommuner / bydeler i Oslo. Dette betyr at hvis en person tilhørende en spesifikk bydel eller kommune skal inkluderes i prosjektet, har man ikke noen fast kontaktperson i vedkommendes kommune/bydel som man kan ta kontakt med. Da må de ansatte i Blå Kors oppsøke instanser som NAV. Også brukerne vi snakket med, oppga å tidligere ha bodd i forskjellige bydeler i Oslo. Det betyr i tillegg at man fra Blå Kors' side ikke har noen faste kontaktpersoner man kjenner i bydelen, som gjør at man kan komme raskt i posisjon overfor kommunen/bydelen for å drøfte sitt syn. Det at man derfor må begynne på nytt hver gang i bydelene, ble framholdt som litt tungvint, men

man opplever stort sett velvilje og det å bli tatt imot positivt og lyttet til av de ulike bydelene der brukerne hører til.

Også i noen tilfeller så har jeg tatt en telefon til saksbehandlere og forklart litt opplegget og sånn som med han [person x], da ringte jeg inn og sa at han har klaget mange ganger på boligen sin, han har søkt to–tre ganger om å flytte, få byttet bolig, og nå har vi et tilbud til han, og vi ønsker å få han flytta.

Videre fulgte vår informant opp med at man i slike tilfeller deretter hjelper brukeren med å si opp det nåværende leieforholdet og hjelper til med søknad om nytt depositum og eventuelle andre søknader det er behov for. I noen tilfeller har det krevd litt ekstra arbeid, for når brukere flytter til en ny bydel, kan det skje feil i «overføringen», slik informanten her er inne på:

Og så er det litt forskjellig hvor raskt den overføringen går. Noen ganger så må man fortsette litt med den gamle bydelen, det kan være litt tregt, det kan ta fra noen uker til tre måneder – det har jeg opplevd. Så ja, da må man nesten følge litt med når denne overføringen skjer. Det har tatt tid, det har det. Jeg har sett at det har vært litt utfordrende for selve beboeren. Der har jo jeg bistått mye i kontakten for å hjelpe til i kommunikasjonen. Men det har gått egentlig ganske greit, det er bare det at det har tatt litt tid fra NAV-kontoret sin side, og det nye NAV-kontoret som etterspør dokumenter som ikke det gamle NAV-kontoret har sendt over. Så det har vært mye der. Så da har jeg bistått som en person i midten som sier at «det NAV-kontoret mangler det av dere, dere må sende det til dem». Det blir en del sånt arbeid for å få overført.

Senere i intervjuet gjorde informanten det klart at det kun var snakk om økonomiske forhold som NAV har ansvar for, som bydelene måtte ordne med i forbindelse med flytting. Ingen av personene Blå Kors har jobbet med innenfor rammen av det boligsosiale arbeidet, mottar andre tjenester i hjemmet. Dette har trolig medført at overføringene mellom bydelene i en del tilfeller har gått enklere enn om en rekke aktører på kommune-/bydelsnivå var involvert.

### **Bydel: «Blå Kors var viktig i dette tilfellet»**

Mangelen på faste avtaler med bydeler/kommuner gjorde rekrutteringen av mulige samarbeidspartnere for intervju vanskelig – «det er liksom ikke noen faste vi har kontakt med» slik en av våre informanter formulerte det. Likevel fikk vi et navn på en sosialkonsulent ansatt i en av Oslos sentrumsbydeler. Vedkommende hadde hatt samarbeid med Blå Kors i et par saker tidligere, hvorav i én sak særlig tett. Denne saken dreide seg om en gjest på Blå Kors Kontaktsenter som hadde kommet i kontakt med sosionomtjenesten. Vedkommende var uten fast bopel og hadde vært det gjennom en årrekke. Personen hadde dessuten ingen kontakt med hjelpeapparatet, men mottok en fast trygdeytelse. I møtet med sosionomtjenesten ved Kontaktsenteret ble det klart at personen hadde en del helseutfordringer, og det ble innledet en dialog med han om å framskaffe et permanent bosted. En representant for det boligsosiale arbeidet tok deretter kontakt med bydelen der personen hørte hjemme, og gikk i dialog om mulige boligløsninger. De første møtene hadde funnet sted i Kontaktsenterets lokaler i Mariboegate. Dette var et sted gjesten hadde tillit til, og han hadde tilgang til personer han stolte på i møte med bydelens representanter. I intervjuet med bydelsrepresentanten var vedkommende tydelig på at Blå Kors hadde «fanget opp» en



person som ikke var kjent i systemet, og som hadde lite tillit til det offentlige tjenesteapparatet. Informanten fra bydelen var i intervjuet også opptatt av at denne personen ved hjelp av Blå Kors hadde fått hjelp med en rekke forhold, for eksempel bolig og innflytting, men at hjelpen også hadde bidratt til å få etablert en kontakt med bydelen.

### **Kompliserte og utfordrende liv**

Som en del av datainnsamlingen har vi intervjuet fire deltagere i det boligsosiale arbeidet til Kontaktsenteret. Dette er fire unike historier, som illustrerer behovet for individuelt tilpasset oppfølging. Noen har levd tilnærmet ordinære familieliv inntil livskriser av ulikt slag har inntruffet, mens andre har et forholdsvis langt liv med utfordringer knyttet til rus og/eller psykisk helse. Fellesnevneren for de vi har intervjuet, er at de på et tidspunkt har vært uten fast bopel, eller de har hatt et lite egnet bosted. Livet som bostedsløs har også tatt ulike former. Noen forteller at de i perioder har sovet på sofaer hos venner og familie, noen har bodd på hybelhus, og noen har hatt kortere og lengre perioder hvor de av ulike årsaker har bodd utendørs i parker og skogholt.

Alle brukerne har kommet i kontakt med det boligsosiale arbeidet til Blå Kors gjennom å være gjest på Kontaktsenteret. Nesten alle forteller at de har oppsøkt Kontaktsenteret ganske regelmessig for å spise, varme seg og få et avbrekk fra livet utenfor. De har hatt god/ofte kontakt med både motivasjonsteamet og sosionomtjenesten. Alle fortalte at det var gjennom samtaler med ansatte eller tidgivere i motivasjonsteamet at forhold knyttet til bolig hadde kommet opp. Noen hadde fortalt ganske direkte om sine utfordringer, mens andre fortalte at dette ble et tema litt etter hvert i samtalene de hadde hatt ved Kontaktsenteret. Dette tyder derfor på at Kontaktsenteret også har blitt en arena for identifisering av boligsosiale utfordringer blant sine gjester.

### **Deltagerne er fornøyde og takknemlige**

De intervjuede gir uttrykk for at de er fornøyde med hjelpen de har fått av Blå Kors og deres boligsosiale arbeid. Flere roser hjelpen de har fått med å finne bosted eller ny bolig, og forteller at dette har vært svært viktig for dem. En av informantene sa det slik:

Det var veldig vanskelig for meg å skaffe meg bolig. Skrive søknader og sønn. Det var mye rusmisbruk rundt meg. Vanskelig å komme ut av det hvis man har dette rundt seg. Der jeg bodde, var jeg ikke bra. Jeg krever ikke mye, men det var ikke lett å få noe hjelp av kommunen til dette.

En annen informant omtalte Blå Kors som «engler» og fortalte om et vanskelig liv hvor han hadde vært uten bolig over en lang periode. I bosettingsprosessen hadde Blå Kors hjulpet med det meste: leie, søknader til NAV samt en del praktiske råd i boligforholdet jmfør boligskolens temaer. Han vurderte at hjelpen fra Blå Kors hadde vært avgjørende for å komme seg videre i livet. Å få et eget sted blir av en av informantene beskrevet som å ha gitt framtidshåp. Betydningen av bolig som grunnleggende levekårs gode blir veldig klart i disse intervjuene. Prosjektet har gitt tilgang til et sted å bo, men også noen som har gitt hjelp til oppfølging på flere områder av livet. I forrige rapport viste vi at kontakt med mestringssteamet ved Kontaktsenteret for mange ga livshåp og framtidstro, og det boligsosiale tilbudet bygger ut dette tilbudet med bidrag til bedre livsmestring og motivasjon til endring (Hansen mfl. 2019).

Mange av gjestene ved Kontaktsenteret har omfattende utfordringer. Vi har tidligere vist at det boligsosiale prosjektet har vektlagt den enkeltes motivasjon til endring som grunnlag for rekruttering. Casestudien viser også at de i prosjektet har erfart at manglende motivasjon sammen med omfattende utfordringer er for krevende å håndtere for dem. I ett tilfelle hadde ansatte i det boligsosiale arbeidet sett at en bosatt hadde behov for mer hjelp enn de kunne gi. Det var et komplekst tilfelle der også beboerens motivasjon for å klare seg selv var dalende, og oppgavene ble krevende. I dette tilfellet valgte man å jobbe mer opp mot bydelen for å få dem på banen med sine muligheter for hjelp og tjenester. Til tross for at vedkommende gikk ut av tilbudet ved Kontaktsenteret, så ikke den ansatte på dette som et nederlag for prosjektet. I intervjuet var den ansatte tydelig på at man hadde fått støttet og bosatt denne beboeren som hadde vært i en vanskelig situasjon, og at de senere hadde fått hjulpet vedkommende videre inn i det kommunale systemet. Informanten forklarte videre at det viktigste var å bistå personer med å få et godt sted å bo, ikke beholde dem som aktive i prosjektet.

### **3.3 Tiltaket er under oppbygging**

I dette kapitlet har vi sett nærmere på det boligsosiale arbeidet til Blå Kors Kontaktsenter. Dette arbeidet er under oppbygging og har slik sett ikke lang erfaring. Det er både ansatte og tidgivere fra motivasjonsteamet ved Blå Kors Kontaktsenter som er involvert i tiltaket. De ansatte har ansvar for de mer formelle sidene ved tilbudet, som fremskaffing av bolig, boligskole og samarbeid med kommune eller bydel. Tidgiverne har en mer uformell, men like fullt betydningsfull rolle knyttet til relasjonsbygging og veiledning. I arbeidet med fremskaffing av boliger framholdes samarbeidet med Blå Kors Eiendom som viktig.

De bosatte har noe ulik inngang til prosjektet. Noen var bosatt i en kommunal bolig der de opplevde det som vanskelig å bo, mens andre var bostedsløse. Fellesnevneren er at de bosatte alle er gjester på Kontaktsenteret og er motiverte for å endre livene sine. Slik sett er det litt «tilfeldig» hvem som kommer inn prosjektet; målgruppen er ganske bred, og personenes utgangspunkt er ulike.

De forholdvis store ulikhetene mellom personene som bosettes, medfører at et standardisert opplegg som for eksempel en boligskole som alle deltagere må gjennom, er lite formålstjenlig. Våre intervjuer tyder heller ikke på at «kravet» om å gjennomgå boligskolen praktiseres strengt per i dag. De bosatte tilbys det de har behov for. Det samme gjelder booppfølgingen – det er den enkelte som definerer eget behov for bistand i samråd med ansatte ved Kontaktsenteret. All den tid man har valgt en forholdvis bred definisjon av hva som skal være prosjektets målgruppe, må man i neste omgang også være nokså fleksibel i dimensjoneringen av innsatsen til hver enkelt bosatt. En annen mulighet er å snevre inn prosjektets målgruppe i framtiden og dermed også ha mulighet til å tilby en mer standardisert pakke til deltagerne i det boligsosiale prosjektet.

Det boligsosiale arbeidet har så langt ingen samarbeidsavtaler med eller kontaktpersoner i noen av Oslos bydeler. Dette innebærer at man starter «på nytt» hver gang det tas opp en ny person i prosjektet, med hensyn til bydelen/kommunen personen skal flyttes til og fra. Likevel framholdes det fra ansatte at dette er et arbeid som stort sett går greit.

Tidgiverne representerer en viktig ressurs i dette prosjektet. Tidgiverne er alle også med i motivasjonsteamet og kjenner derfor gjennom denne tilknytningen allerede til



en del av de bosatte. I tillegg gjør tidgiverne en viktig jobb med oppfølgingen i hjemmet til de som bosettes.

Brukerne setter stor pris på hjelpen med å finne bolig, en del nevner også opplæringen gjennom boligskolen og støtten de får gjennom oppfølgingen i hjemmet. Flere av de bosatte trenger en god del hjelp og støtte til forskjellige ting etter at de er bosatt, andre igjen trenger vesentlig mindre. Det er med andre ord ganske ulike hjelpebehov hos de bosatte. Dette skyldes, som tidligere påpekt, i stor grad at de bosatte kommer inn i det boligsosiale arbeidet med ganske ulike utgangspunkter og boevne. For å kunne frigjøre mest mulig ressurser til de som trenger mye hjelp, eventuelt for å kunne inkludere enda flere personer i det boligsosiale prosjektet med samme ressurstilgang som i dag, er en mulighet å knytte nærmere kontakt med Steg for Steg. En del av oppgavene som sorterer under oppfølging i dag, for eksempel hjelp med økonomi, innkjøp, nettverk mv., er oppgaver som tidgivere i Steg for Steg har mye erfaring med å utføre. Tilsvarende kunne deltakere i Steg for Steg som trenger støtte til ulike forhold i hjemmet som overlapper med det boligsosiale arbeidet, få tilbud om å delta i boligskolen eller andre deler av prosjektet.

Man kan også tenke seg at prosjektet lager samarbeidsavtaler med behandlingstiltakene i Blå Kors-systemet og slik kan rekruttere potensielle deltagere som er i eller er i ferd med å avslutte et behandlingsopplegg. Senere kan rekrutteringsgrunnlaget også utvides til å gjelde andre eksterne behandlingstiltak, kriminalomsorgen og eventuelt bydeler/kommuner man har et etablert samarbeid med.

## 4 Varmestua i Fredrikstad

---

Per første kvartal 2020 besto tilbudet på Varmestua, i tillegg til tilbudet med matserving, omsorg og sosialt samvær, også av en sosionomtjeneste, herunder et ny-etablert miljøteam bestående av tidgivere og et fritids- og aktivitetstilbud kalt alternativ fritid der tidgiverne har en sentral rolle. De to sistnevnte tilbudene har kommet som følge av et ønske om å utvide Varmestuas faglige tjenestetilbud, og det er basert på erfaringer fra sosionomtjenesten ved Kontaktsenteret i Oslo. Siden forrige gang Fafo besøkte Varmestua, har man fått på plass og gjort seg flere erfaringer med en samarbeidsavtale med Fredrikstad kommune samt etablert et miljøteam. Denne samarbeidsavtalen og miljøteamet vil vies særlig plass i dette kapitlet.

Stiftelsen Blå Kors Fredrikstad har blitt tildelt prosjektmidler fra Helsedirektoratet over flere år for å etablere og drifte disse tilbudene på Varmestua. Det er fem ansatte i tilbudet som til sammen utgjør 3,3 årsverk. Stillingene er fordelt på følgende måte:

- daglig leder av Varmestua, 100 prosent stilling
- sosionom i sosionomtjenesten, 100 prosent stilling
- prosjektleder for sosionomtjenesten og alternativ fritid, 30 prosent stilling
- prosjektmedarbeider i alternativ fritid, 60 prosent stilling
- prosjektmedarbeider i alternativ fritid, 40 prosent stilling

Intervjuene viser at det er noe bekymring knyttet til muligheten for å opprettholde alle tilbudene i framtiden. Flere av stillingene er finansiert gjennom prosjektmidler. Tilbudene erfarer som vellykkede, og det er generell tiltro til at det skal være mulig å videreføre det utvidede tilbudet i en eller annen form.

Det er om lag 35 tidgivere i Fredrikstad. Disse spiller en svært viktig rolle i kafédriften samt i aktivitetstilbudene som tilbys. Vi har vist at flere av tidgiverne involvert i motivasjonsarbeidet i Oslo har erfaringskompetanse. Dette er ikke tilfelle i Fredrikstad. Det er ikke kjennskap til at noen av tidgiverne har egenerfaring med rus og psykiske helseplager. Varmestuas brukerundersøkelser og intervjuer med ansatte avdekker at Varmestuas gjester primært er norske menn i 40–50 årsalderen. Mange av gjestene har dessuten benyttet seg av tilbudet over flere år, gjerne flere ganger per uke.

Under presenterer vi nærmere aktivitetene utover kafédriften ved Varmestua slik de så ut i starten av 2020.

### 4.1 Sosionomtjenesten

Sosionomtjenesten ble opprettet i 2018 etter modell fra Kontaktsenteret i Oslo og har som formål å øke det sosialfaglige innholdet i driften ved Varmestua. I intervjuer framkommer det at man gjennom sosionomtjenesten har som mål å utvide tilbudet om omsorg og mat til også å inkludere støtte til bedring av den enkeltes livssituasjon og motivere til endring hos de som er klar for det (Hansen mfl. 2019:41–42). Sosionomtjenesten ved Varmestua har definert følgende mål:

- bedre levekår for brukergruppen gjennom å vektlegge informasjon og ivaretagelse av brukernes sosiale rettigheter
- tilby et faglig kompetent hjelpetilbud der gjestene blir veiledet og motivert til å igangsette og følge opp endringsprosesser og tiltak for økt livskvalitet, redusert rusbruk og/eller mål om rusfrihet
- møte brukergruppen «der de er», i et miljø som er betydningsfullt og frivillig oppsøkt av gjestene

Sosionomtjenesten skal være behovstilpasset, slik at det er gjestene selv som beskriver og definerer sine hjelpebehov. Varmestua representerer derfor en arena for å treffe målgruppen der de er. Dette gir sosionomtjenesten mulighet for å etablere en relasjon til gjestene og kunne være et bindeledd og døråpner inn i det øvrige hjelpeapparatet i kommunen. Målgruppen for tjenesten er alle gjester ved Varmestua, både faste og mer sporadiske gjester, som melder om et behov og et ønske om å motta bistand fra sosionomtjenesten.

Sosionomtjenesten vurderes å ha blitt en populær tjeneste blant Varmestuas gjester. Både brukerintervjuer og intervjuer med ansatte og tidgivere understreker at mange henvender seg til sosionomen og opplever å få hjelp med ulike problemstillinger. Dette kan være problemstillinger som kan løses der og da, som hjelp med utfylling av et skjema, eller forhold som krever at man kobler på deler av det kommunale tjenesteapparatet.

### **Miljøteam er etablert**

I forrige rapport viste vi at et «motivasjonsteam» inspirert av et team med samme navn på Kontaktsenteret i Oslo var under planlegging i Fredrikstad (Hansen mfl. 2019:42–43). Tanken var den gang at man som en del av sosionomtjenesten på Varmestua skulle opprette et team bestående av fem tidgivere som skulle få opplæring og veiledning i en metodikk for å drive motivasjons- og endringsarbeid. Opprettelsen av dette teamet hadde vært gjenstand for en del arbeid og diskusjoner. En del av dette handlet om hvordan man kunne lage et team som passet for Varmestua, heller enn å importere en modell fra Oslo. I intervjuene ble det blant annet vist til at hadde skjedd mye og vært en stor utvikling av tjenestetilbudet på Varmestua de siste årene, og at man derfor burde være litt varsomme med å lansere for mye nytt. Tidligere var Varmestua et sted der man kunne spise og slå av en prat, mens man på forholdsvis kort tid hadde fått en rekke nye aktivitetstilbud og sosionomtjeneste. Det ble derfor framholdt i våre intervjuer at endringene ikke må bli for mange på kort tid, slik at gjestene synes det blir overveldende og derfor ikke ønsker å benytte seg av tilbudene. Videre ble det i intervjuer pekt på at man i en innledende fase hadde vært opptatt av at de utpekte tidgiverne måtte forholde seg til en spesifikk samtalemetodikk i sitt arbeid i teamet. Man hadde latt seg inspirere av «motivasjonssamtalen» slik den praktiseres på Kontaktsenteret i Oslo (Hansen mfl. 2019:37). Etter interne diskusjoner hadde man likevel valgt å gå tilbake på dette da tilbudet bli iverksatt. Nettopp fordi teamet består av tidgivere, var man fra Varmestuas side usikre på hvor «metodisk» man skulle omtale arbeidet som ble utført. Tanken var heller at teamet skulle ha dedikert tid til kun å jobbe ute i miljøet i kafeen, og ikke bruke tid på servering og matlaging. Det ble derfor bestemt å kalle teamet for et miljøteam heller enn et motivasjonsteam, slik man først hadde tenkt jamfør modellen fra Kontaktsenteret i Oslo (Hansen mfl. 2019:36–37). En av informantene fortalte også at man i Fredrikstad har tilgang på færre faste tidgivere på Varmestua sammenlignet med for eksempel Kontaktsenteret i Oslo, og at man derfor var opptatt av å gi medlemmene i miljøteamet dedikert tid til

å snakke med gjestene ute i kafeen. Disse samtalene skulle dessuten være en naturlig del av miljøet og være gode «øyeblikkssamtaler» heller enn å være et uttalt tilbud om en bestemt type oppfølging av en motivator.

Det ble derfor utviklet et opplæringsopplegg for tidgiverne i teamet, som blant annet dreide seg om kunnskap om hva som kjennetegner avhengighet, men det var også en innføring i kommunikasjonsverktøy. Det ble blant annet lagt vekt på hvordan man kan stille gode spørsmål – være undrende og åpen, men også på hva motivasjon og endring innebærer, og på hvordan taushetsplikten skal ivaretas. Et annet viktig tema som ble understreket av både ansatte og tidgivere i miljøteamet, var at man ikke skal gi råd, men heller legge til rette for at gjestene skal forsøke å finne egne løsninger for sitt liv.

Våre informanter påpekte at dette ikke betydde at man jobbet veldig annerledes enn måten man jobber på i motivasjonsteamet ved Kontaktsenteret i Oslo. En av de ansatte sa at det handler mer om en slags lokal tilpasning. Flere framhevet at det viktige med miljøteamet er at man har tilgjengelige tidgivere som samtalepartnere, som har fått opplæring i det flere omtalte som grunnleggende kommunikasjonsverktøy. Det ble videre vist til at man i disse hverdagssamtalene legger mye potensielt endrings- og motivasjonsprat, og at samtalene slik sett kunne ses på som «[...] helt vanlig miljøarbeid krydra med noen verktøy», slik en av de ansatte formulerte seg. Arbeidet med å utvikle miljøteamet i Fredrikstad viser tydelig betydningen av lokal kontekst og behovet for at tilbud må tilpasses og justeres for å passe inn i lokale omgivelser.

### **Rekruttering til miljøteamet – egnethet og innsats**

Etter en del forarbeid om våren var miljøteamet i full drift med fem medlemmer fra høsten 2019. Det ble satt opp en arbeidsplan der alle fem dagvakter var bemannet med et medlem fra miljøteamet. Utover høsten og vinteren valgte to medlemmer å forlate driften til fordel for «ordinære» tidgiveroppgaver ved Varmestua. I starten av 2020 besto derfor miljøteamet av tre tidgivere. Et moment som kom tydelig fram i våre intervjuer med både ansatte og tidgivere, er at det kreves en del av den enkelte, både av innsats og personlige egenskaper, for å være en del av miljøteamet. Dette er for øvrig i overensstemmelse med hva som er tilfelle i motivasjonsteamet ved Kontaktsenteret i Oslo (Hansen mfl. 2019). Flere informanter pekte på at man må trives med å sitte og snakke med folk, gjerne i en god stund av gangen, man må være en god lytter samt tåle å stå i tidvis krevende situasjoner. Videre ble det fra ansatte pekt på at som medlem i miljøteamet må man forplikte seg til å delta i opplæring og løpende veiledning i tillegg til å kunne ta vakter på Varmestua forholdsvis hyppig, slik at arbeidsplanen kan dekkes. Dette handler til dels om viktigheten av teamets tilstedeværelse, men også om å sikre god kontinuitet i teamet. Hyppigheten av tilstedeværelse ble knyttet til det å komme i posisjon overfor gjestene, og informantene var opptatt av at man må kjenne et menneske for å få til gode samtaler. Samtidig kom det fram at forventningen om hyppige vakter og arbeidets karakter hadde gjort rekrutteringen til miljøteamet mer komplisert enn først antatt. I tillegg hadde man mistet to av de opprinnelige medlemmene. I intervjuene ble det derfor lagt vekt på at man framover skulle sikre god rekruttering til teamet gjennom mer informasjon blant både nye og eksisterende tidgivere om hvilke muligheter en plass i miljøteamet innebærer. En informant vektla blant annet at man burde kommunisere at dette kan bli mer stillesittende arbeid enn mye av det mer praktiske arbeidet i kafeen. God informasjon til potensielle tidgivere var noe som også kom opp som et poeng i flere intervjuer, nemlig at god informasjon er helt vesentlig for å lykkes med all rekruttering av tidgivere til

Varmestua mer generelt. Det ble også understreket av flere at Fredrikstad er en forholdvis liten by, og at rekrutteringsgrunnlaget for tidgivere således er vesentlig mindre enn det er i for eksempel Oslo og Bergen. For å hindre at det rekrutteres tidgivere som kanskje ikke helt forstår hva rollen som tidgiver i Varmestua generelt eller miljøteamet spesielt innebærer, og dermed velger å slutte, må man legge vekt på gode rekrutteringsprosesser for å få tak i tidgivere framover.

Dersom det framover likevel skulle vise seg vanskelig å rekruttere tidgivere til mer «spesialiserte» oppgaver som miljøteamet, kan det også være grunn til å se nærmere på hvilke krav som stilles til tidgiverne, for eksempel med hensyn til oppmøtehyppighet. Kanskje er det å forplikte seg til ukentlige vakter på Varmestua for mye for mange som også har familieforpliktelser, jobb, studier eller andre aktiviteter i hverdagen. I slike tilfeller må viktigheten av kontinuitet i miljøteamet veies opp mot tilgangen til tidgivere som ønsker en tilknytning til dette teamet.

## 4.2 Alternativ fritid

Alternativ fritid startet opp i 2018 og ble omtalt i den forrige rapporten (Hansen mfl. 2019:41).

Aktivitetene har vært mange og varierte og har vært både av kreativ, fysisk og mer underholdende art. Aktivitetene har vært gruppebaserte, riktignok i noe ulike størrelser. Hensikten med tilbudet er å kunne tilby gjestene ved Varmestua et variert, meningsfullt og inkluderende aktivitetstilbud. Noen av tilbudene er faste, som musikkafé og matlagingsgruppe, mens andre aktiviteter er mer varierte, som kinobesøk, bowling, skogsturer osv. (Blå Kors 2019b).

Både intervjuer og brukerundersøkelsen gjennomført ved Varmestua viser at aktivitetene gjennom alternativ fritid er godt kjente og populære blant en del av gjestene. Ansatte og tidgivere sier i intervjuene at de har fått tilbakemeldinger om at tilbudene favner ulike interesser. De tre gjestene vi intervjuet, kjente til aktivitetstilbudene, men ingen av dem hadde benyttet seg av disse. Da vi spurte om hvorfor det var slik, fikk vi litt ulike svar, men svarene tyder på at det var knyttet til usikkerhet om hva tilbudene egentlig består av, og hvilke andre gjester som deltok. Disse svarene peker i retning av at det kan være behov for ytterligere informasjon om tilbudene, men også «trygging» av potensielle deltagere om hva deltagelse innebærer. Samtidig er det sentralt å understreke at ikke alle av dagens gjester ønsker å delta i andre aktiviteter enn den sosiale omgangen som foregår i kafeen i forbindelse med måltidene.

## Tidgiverne ønsker å bidra

De to tidgiverne vi intervjuet i Fredrikstad, var også en del av motivasjonsteamet. Deres hovedmotivasjon for å være tidgiver bunner i et ønske om å kunne være til hjelp og å kunne gjøre noe for andre som er i en vanskelig situasjon. En del av de om lag 35 tidgiverne har hatt denne rollen over flere år, mens andre igjen har kommet til den siste tiden etter at Varmestua har blitt videreutviklet. Dette er i overensstemmelse med hva Hansen mfl. (2019:44) fant. I denne rapporten framkom det blant annet at mange av tidgiverne ved Varmestua er godt voksne kvinner som har hatt denne rollen gjennom en årrekke. Fra 2018 har derimot flere yngre tidgivere, av begge kjønn, kommet til. Disse personene har gjerne tidgiverrollen ved siden av jobb eller studier. En del av de «nye» tidgiverne er gjerne engasjert i alternativ fritid i tillegg til det tradisjonelle arbeidet i kafeen. En av tidgiverne fortalte følgende om hvordan vedkommendes rolle hadde endret seg noe over tid i takt med utviklingen på Varmestua mer generelt:

[...] jeg begynte for noen år siden i kantina til å begynne med. Men så ble jo Varmestua i stor endring, og jeg syns jo det er spennende, da. Og det dukket jo opp både alternativ fritid og flere andre ting som jeg også ble nysgjerrig på. Da ble jeg litt sånn potet, at nå bruker de meg der de føler de kan bruke meg. Og jeg er jo med på [...] ja, jeg vet ikke helt om jeg får med meg alt, men jeg har vært i kafeen, og så er det jo da miljøteam, det er vel det jeg syns er mest givende, og jeg utvikler meg mest gjennom miljøteamet, da. For det er vel det som er mest utfordrende, for da skal du ha direkte kontakt med gjestene i form av hva dem er i behov av. Og det er jo veldig forskjellig, og det er masse forskjellig på samme gjest fra dag til dag hvor åpne de er, og hvilket ben de har stått opp med om morgningen, liksom.

Begge de intervjuede tidgiverne var meget fornøyde med sin rolle i miljøteamet og opplæringen i samtaleteknikk de hadde fått av ansatte ved Varmestua. De la vekt på at det hadde vært veldig interessant å få mer innsikt i ulike samtaleverktøy, og den dedikerte tiden ute i kafeen ga ofte rom for gode samtaler med gjestene. Informanten la dessuten til at flere tidgivere ved Varmestua burde få opplæring i kommunikasjon, selv om de ikke var en del av miljøteamet.

Gjennomgående viser våre intervjuer at tidgiverne har denne rollen fordi de ønsker å bidra i samfunnet, og at Varmestua er et godt sted å gjøre en ekstra innsats for andre. Både tidgivere og ansatte ved Varmestua viser til at man siden forrige Fafo-rapport fra 2019 har fått på plass flere skriftlige rutiner for tilbud og ansvarsfordelinger. Det ble dessuten vist til at ansatte og tidgivere nå er omfattet av en forsikringsordning når man er på jobb, enten på Varmestua eller for eksempel ute på tur i regi av alternativ fritid. Denne forsikringen vil dekke kostnader ved eventuelle skader e.l. Dette var noe enkelte oppgir å ha etterlyst, og som de nå uttrykker tilfredshet ved at er på plass.

### 4.3 Samhandlingsavtale med kommunen

I Hansen mfl. (2019) ble det vist til at Varmestua nylig hadde inngått en samarbeidsavtale med følgende aktører:

- Avdeling psykisk helse og rusmestring, etaten friskliv og mestring
- Feltpleien, virksomhet for medisinske tjenester
- NAV Fredrikstad

Denne avtalen kom i stand som følge av at man hadde erfart at en del av gjestene ved Varmestua har sammensatte bistandsbehov og ofte utfordringer med å nyttiggjøre seg alminnelige, offentlige helse- og velferdsordninger. Det å få på plass et forpliktende samarbeid mellom Varmestua og noen av de mest relevante kommunale tjenestene for målgruppen ble derfor framhevet som viktig av ansatte ved Varmestua. Hansen mfl. (2019:43) skrev følgende om hvordan dette samarbeidet var tenkt:

«Som følge av denne avtalen skal sosionomtjenesten, og i enkelte tilfeller tidgivere, ved Varmestua kunne bistå gjester i kontakten med hjelpeapparatet og følge opp på brukerens arenaer, eksempelvis i tverrfaglige møter, individuelle samtaler, i institusjoner, legetimer, hjemmebesøk osv. Videre skal kommunen bruke Varmestua aktivt som samarbeids- og mestringsarena, for eksempel til å avholde individuelle samtaler og samarbeidsmøter samt bidra til at gjestene kan delta på aktivitetstilbud. Som følge av denne samhandlingsavtalen er det opprettet et tverrsektorielt forum. Her skal sosionomen ved Varmestua delta

på månedlige samhandlingsmøter sammen med representanter for de andre avtalepartnerne.»

### **Samarbeidet med kommunen er godt**

Da Fafo besøkte Varmestua i forrige runde, vinteren 2018, hadde de få konkrete erfaringer å vise til, men like fullt store forhåpninger om at denne avtalen ville være av stor betydning (Hansen mfl. 2019). Da vi igjen besøkte Varmestua, hadde avtalen vart i over ett år, og både Varmestua og Fredrikstad kommune hadde gjort seg flere erfaringer. Gjennomgående framholdes det fra både representanter fra Fredrikstad kommune og Varmestua at avtalen oppleves å fungere godt både på overordnet ledernivå og på tjenestenivå. På overordnet nivå holdes det samhandlingsmøter der partene oppdaterer hverandre på ulike forhold som organisasjonsendringer, nye eller eventuelle endringer i tjenestetilbud, planer osv. Dette ble vist til som sentralt, fordi det hindrer at endringer kommer brått på, og man rekker derfor å forberede seg. En av de ansatte på Varmestua la til at denne lederforankringen er viktig for å «framsnakke» og å gjøre Varmestua godt kjent i de kommunale tjenestene. Varmestua hadde i den forbindelse opplevd å bli dratt inn i aktuelle arrangementer o.l. i tilknytning til rusmiljøet i byen, som de tidligere ikke var en del av. Dette ble sett på som veldig positivt.

### **Enklere kontakt på tjenestenivå**

Det gode samarbeidet ble også understreket av to av de kommunale ansatte vi snakket med. Disse representerte henholdsvis et ambulant FACT-team og kommunens rustjenester. De to viste til at de i sitt daglige arbeid ofte var i kontakt med Varmestua, og at de hadde muligheten til å låne samtalerom der for å kunne holde møter med brukere som også var gjester. En av informantene fra kommunen sa det slik:

Fordelen er tilgjengeligheten. Det er mange som er slitne og lei NAV og kommune. Varmestua kan tilby noe annet. Der spiller vi hverandre gode. Lederforankringen har gjort veien mellom oss kortere. For oss på lavere nivå har vi fått denne direkte linken – vi kan veldig lett ringe hverandre. Vi kan ha litt utveksling av informasjon. De kan ringe oss: Er det for eksempel en person som ikke har vært på Varmestua på en stund, da kan de spørre om vi vet om han har det bra. Eller jeg kan be de på Varmestua si fra til en bestemt bruker og be han ringe meg når han dukker opp. Den linken er genial, det senker terskelen. Brukeren synes ofte dette er trygt, tror jeg. Vi har tatt opp dette samarbeidet med en del brukere, sånn at dette er i orden sånn taushetspliktmessig.

Til tross for et positivt syn på samarbeidet mellom Varmestua og kommunen fra begge parter betyr det ikke at samarbeidet ikke kan videreutvikles ytterligere. Både fra Varmestuas side og kommunen ble det nevnt at man kunne samarbeidet tettere om flere brukere, og at man kunne bli enda flinkere på å spille på hverandre framover.

I denne sammenheng bør det nevnes at Fafo var i kontakt med Varmestua våren 2020, etter at koronapandemien brøt ut. Vi stilte spørsmål til vår kontaktperson om hvordan tilbudet på Varmestua var under den nasjonale nedstengingen i mars–april 2020. Vi fikk da opplyst at også Varmestua var stengt. Man hadde derfor snudd seg rundt og ringt alle gjester man hadde klart å oppdrive kontaktinformasjon på, og spurt hvordan de hadde det. Til tross for at de aller fleste hadde stor forståelse for situasjonen, var det mange som oppga å savne tilbudet med matsservering og sosial kontakt. Varmestuas ansatte benyttet seg derfor av sitt allerede etablerte samarbeid



med Fredrikstad kommune og laget et team bestående av ansatte fra rustjenesten i kommunen og Varmestua som reiste hjem til en rekke personer. De som fikk besøk, var dels gjester som man gjennom kjennskap visste at hadde behov for besøk, samt uttrykte ønsker gjennom de innledende telefonsamtalene, dels var det en del brukere av rustjenesten i kommunen. I tillegg oppsøkte de et kjent samlingssted i byen for personer med rusproblemer. Personene som fikk besøk, fikk muligheten til å slå av en prat med personer de kjenner, tilbud om å motta mat, hygieneartikler og brukertutstyr samt informasjon om smittevernstiltak. Dette eksempelet viser hvordan ideelle aktører som Varmestua i samarbeid med kommunale tjenester kan bidra når kriser og uventede hendelser oppstår.

#### 4.4 Hva mener gjestene?

Matsserveringen var lenge det primære tilbudet ved Varmestua og er fremdeles en viktig årsak til at gjestene besøker Varmestua. Dette ser vi blant annet av brukerundersøkelsene som er gjennomført, og av samtaler med ansatte og gjester. Langt på vei er Varmestua også det eneste tilbudet med en slik matsservering i Fredrikstad. Vi har tidligere vist at det sosiale aspektet ved å møte opp på Varmestua også er viktig for mange gjester (Hansen mfl. 2019). Som en del av datainnsamlingen ved Varmestua i denne runden har vi intervjuet tre gjester. Alle er å anse som mer eller mindre faste gjester og brukere av tilbud som sosionomtjenesten. På bakgrunn av intervjuene med gjestene på Varmestua kan vi se at det er spesielt følgende forhold som er av stor betydning:

- det sosiale fellesskapet i kafeen
- matsserveringen
- måten man blir møtt på, og at de ansatte og tidgiverne som er til stede, er hyggelige
- hjelpen man får av ansatte og tidgivere

Våre informanter framholder at maten som serveres, er en del av motivasjonen for å besøke Varmestua. Likevel nevner alle at det sosiale fellesskapet mellom gjestene og ansatte, samt den støtten og hjelpen de får ved Varmestua, er mye viktigere enn maten i seg selv. Av sitatene over ser vi at gjestene vi snakket med, også ser på det å komme til Varmestua som en god rutine, og at det er med på å strukturere hverdagen deres; man har et mer eller mindre fast gjøremål noen ganger hver uke. Samtidig trekkes det sosiale fellesskapet fram som viktig – det å kunne møte kjente og slå av en prat oppleves som verdifullt. Men også hjelpen man kan få av tidgivere, ansatte og gjennom sosionomtjenesten, blir pekt på av de tre vi snakket med. Samtlige roste hjelpen de hadde fått av ansatte og tidgivere til ulike ting, særlig ble sosionomens hjelp i forbindelse med NAV og økonomi trukket fram. En av gjestene formulerte det slik:

Det har mye med økonomi å gjøre. Får hjelp av [person x] med økonomi. Dette kan jeg ikke noe om. Jeg har fått hjelp av NAV også, men er så strengt å snakke med dem. Når man kommer inn på NAV, så får du staten midt i trynet. Selv om hun jeg har på NAV akkurat nå, hun er flink, hun altså. Men Blå Kors har hjulpet meg masse med å få dette i orden.

En av de andre gjestene vi intervjuet, snakket også en del om hjelpen vedkommende hadde fått med diverse søknader til NAV og om ulike økonomiske forhold. Samtidig var den samme informanten tydelig på at ansatte ved Varmestua hadde motivert han til å forsøke å endre på livet sitt og se etter nye muligheter. Informanten fortalte blant



annet om at han hadde fått hjelp med å finne et sted han kunne søke om rusbehandling.

### **Tidgiverne viser «ekte» omsorg**

Informantene snakket i intervjuene om at de satte stor pris på hjelpen de fikk gjennom Varmestua, både fra ansatte og tidgivere. En av dem vi snakket med, trakk særlig fram tidgiverne og viste til at han syntes det var fint at noen ville stille opp og gjøre noe for han slik de ansatte gjør, men også de som gjør jobben uten å få betalt for det. Hjelpen han fikk fra Varmestua, var derfor annerledes enn for eksempel fra kommunen, fordi «de fra kommunen får betalt for jobben de gjør, mens de her gjør det fordi de vil», slik han selv formulerte det. Følelsen av å motta hjelp med «ekte omsorg» er noe vi gjenfinner i Fafos forrige rapport, og som flere av brukerne i ulike deler av Blå Kors-systemet trekker fram som et positivt element ved de tjenestene de mottar (Hansen mfl. 2019).

## **4.5 Utviklingen av Varmestua pågår fremdeles**

Hansen mfl. (2019) viste til at det har foregått en profesjonalisering og betydelig utvidelse av tilbudet ved Varmestua de siste årene. Det har kommet til flere ansatte, blant annet en sosionom og ansatte ved fritidstilbudet alternativ fritid. I tillegg har det kommet til en del flere tidgivere, og alle tidgivere får opplæring samt tilbud om å delta på flere årlige fagsamlinger. Dette er fremdeles en passende beskrivelse.

De ansatte vi intervjuet, opplever også utviklingen på Varmestua som positiv og mener tjenestene som ytes gjestene, har blitt flere og bedre. Våre data viser at tidgivere er fornøyde med kursene som tilbys, og at opplæringstilbudet gjerne også kan utvides. Det gjelder for eksempel muligheten for alle tidgivere til å lære mer om kommunikasjonsverktøy. Dette er derfor noe man kan ta med seg inn i den videre utviklingen av Varmestua.

Gjestene vi har intervjuet, bekrefter inntrykket av at Varmestua er et populært tilbud. Gjестene uttrykker stor takknemlighet over det arbeidet ansatte og tidgivere legger ned for Varmestuas gjester. Forholdvis nye tiltak som sosionomtjenesten og alternativ fritid er populære tiltak. Våre intervjuer tyder likevel på at det kan være behov for ytterligere informasjon om hva alternativ fritid faktisk innebærer, og det å trygge og ufarliggjøre tilbudet overfor potensielle deltagere.

I den første rapporten (Hansen mfl. 2019) ble det vist til flere planer som ansatte den gang så fram til å iverksette på Varmestua. Dette gjelder særlig samarbeidsavtalen med kommunen og opprettelsen av det som har blitt miljøteamet. I denne runden kan vi konstatere at disse planene nå er aktive: Samarbeidsavtalen med kommunen er virksom, og man har rekruttert inn tidgivere og opprettet miljøteamet. Ansatte så vel som tidgivere er i intervjuer positive til disse endringene og mener dette gir et enda bedre tilbud til gjestene. Likevel kan dette samarbeidet, som tidligere påpekt, utvikles ytterligere. Dette gjelder både med hensyn til den enkelte gjest eller bruker og det at Varmestua og Fredrikstad kommune kan søke videre samarbeid og spille hverandre gode på flere områder framover. I dette kapitlet har vi sett at dette samarbeidet ble særlig synlig i eksempelet fra den sosiale nedstengingen i mars–april 2020, som også rammet Varmestua og en rekke kommunale tjenester. Som følge av allerede etablerte kontaktflater og eksisterende samarbeid kunne rustjenesten og Varmestuas personell raskt snekre sammen et ambulansetilbud til flere av de som hadde et særlig behov for sosial kontakt, matutdeling mv., i en periode som rammet en allerede marginalisert gruppe hardt.

# 5 Steg for Steg Oslo og Bergen

---

I dette kapitlet gir vi en gjennomgang av tiltaket Steg for Steg (SFS) i Oslo og Bergen. Det er mange likhetstrekk mellom erfaringene i de to byene, men også noen forskjeller, som blant annet hvor etablert tiltakene er, og hva som tilbys. SFS i Oslo og Bergen har de siste årene utviklet sine tilbud i tråd med den nasjonale konseptbeskrivelsen. Dette innebærer et tilbud om individuell rehabilitering til personer med utfordringer knyttet til avhengighet og psykisk helse, hvor aktivitet, normalitet og frivillighet står sentralt. I den første runden av denne evalueringen var SFS Bergen ganske nystartet. Det har dermed skjedd ganske mye siden sist, og tiltaket har gjort seg en del erfaringer, endret noen av arbeidsmåtene og spisset ambisjonene for hvordan de vil jobbe framover.

I dette kapitlet beskriver vi først hovedtrekkene i SFS i Oslo og Bergen og hovedtrekkene i hva som er nytt siden første runde av denne evalueringen, før vi går gjennom noen felles erfaringer og mål.

## 5.1 Steg for Steg Oslo

I januar 2020 hadde SFS Oslo omtrent 55 tidgivere og 60 deltagere. Dette er omtrent en dobling fra forrige intervjurunde i januar 2019, da det var 25 tidgivere og 35 deltagere. En viktig endring fra forrige rapport er at det er blitt ansatt en tidgiverkoordinator, som kom på plass i mai 2019. Dette har vært et ledd i å profesjonalisere og organisere virksomheten og å jobbe målrettet med hvordan den skal utvikles og utvides framover. Ved å ansette en tidgiverkoordinator er det blitt en tydeligere arbeidsdeling i SFS og i mindre grad at «alle gjør alt». Tidgiverkoordinatoren har innført prosedyrer for oppfølging av tidgiverne og har vanligvis mer begrenset kontakt med deltagerne, men tar også veiledning med deltagere når det er behov for det.

Et viktig satsingsområde for SFS Oslo har vært å gjøre seg kjent for å etablere samarbeid med andre aktører, og dette fortsetter å være et høyt prioritert område framover. Særlig blir det lagt vekt på å gjøre seg kjent slik at så mange potensielle deltagere som mulig kan få informasjon om tilbudet på et tidlig tidspunkt. Samarbeid med behandlingsinstitusjoner har vært prioritert. Det er blant annet pågående prosesser for mer systematisk samarbeid med enheter innenfor Divisjon behandling i Blå Kors. Det er også initiativer for samarbeid med andre deler av hjelpeapparatet i bydeler og behandlings- og rehabiliteringstilbud i regi av andre aktører.

I intervjuene ble det særlig trukket fram at samarbeidet med Blå Kors Poliklinikk fungerte godt, og at dette var et samarbeid som hadde blitt styrket siden forrige runde. Poliklinikken ligger i samme lokaler som Steg for Steg, og den såkalte «dørstokkmila» – vegring for å ta kontakt den første gangen – kan dermed bli redusert, både i konkret og overført betydning. Potensielle SFS-deltagere som er under oppfølging fra Poliklinikken, kan enkelt følges over gangen og få en introduksjon til de som jobber i Steg for Steg, og hva tilbudet går ut på. Det er også enklere for de to tilbudene å ha tett kontakt underveis. SFS Oslo trakk fram at en del deltagere som kom til dem fra Poliklinikken, for eksempel hadde mindre behov for veiledning fra SFS siden de allerede hadde oppfølging på poliklinikken, og slik sett kom til SFS «ferdig kartlagt».

Dette kan også gi en kontinuitet mellom ulike deler av tilbudet deltagerne mottar fra Blå Kors, ved at de ikke må sette i gang en ny veilederrelasjon, men at SFS gjennom sin aktivitet kan bidra med å fylle et behov som allerede er identifisert av Poliklinikken. Samarbeid mellom SFS Oslo og Divisjon Behandling, herunder Poliklinikken, vil for øvrig drøftes mer inngående i oppdragets sluttrapport.

## 5.2 Steg for Steg Bergen

På intervju tidspunktet i januar 2020 hadde SFS Bergen mellom 35 og 40 deltagere. De anslo at det var 40 tidgivere, men at dette kunne variere. Det er noen flere enn ved utgangen av 2018, da det var 24 deltagere og 28 tidgivere.

Steg for Steg Bergen har i likhet med Oslo ansatt en tidgiverkoordinator. Stillingen ble besatt i april 2019 og var i full virksomhet fra juni samme år. Tidgiverkoordinatoren har lignende oppgaver som i Oslo, rekruttering og oppfølging av tidgivere. Både i Oslo og Bergen betyr denne endringen i staben at det er klarere hvem som gjør hva, og det er lettere å organisere og konsentrere innsatsen på de ulike områdene. Også SFS Bergen har utvidet antallet tidgivere, og de planla å jobbe mer med dette i løpet av 2020.

En stor og viktig endring for SFS Bergen siden sist er flyttingen til nye lokaler. Den nye adressen ligger sentralt i Bergen og er lett tilgjengelig. Den fysiske utformingen av lokalene gir et inviterende og innbydende inntrykk, med en luftig og åpen løsning. Informantene opplever at dette har mye å si for hvor lett det er å stikke innom og ta en prat. Den sentrale beliggenheten og lokalene legger veldig godt til rette for uformelle besøk og muligheten for å komme innom og hilse på. Lokalene har en bakgård hvor det er mulig å sitte, og sittegrupper i kjelleren. Det er også skjermede rom i øverste etasje om man vil snakke sammen privat.

I likhet med i Oslo er samarbeid med eksterne aktører høyt prioritert for SFS Bergen. Dette kommer vi tilbake til. I tillegg til det faglige samarbeidet med aktører på rusfeltet har Steg for Steg i Bergen hatt et målrettet arbeid mot næringslivet i byen. Dette arbeidet handler både om å gjøre Blå Kors synlig og kjent og å kunne gi et godt og utvidet tilbud til deltagerne. Blant annet har Salgs- og reklameforeningen i Bergen arrangert en fotballcup med bedriftslag, hvor det ble samlet inn omtrent 100 000 kroner til Blå Kors. Dette ga muligheter for å leie inn foredragsholdere, ha flere aktiviteter eller tilbud for deltagerne samt gjøre andre ting som kunne bidra positivt for deltagerne. Et bedriftsnettverk arrangerte også en åpen påskekonert, mens en enkeltbedrift donerte et førstehjelpskurs til en verdi av 25 000 kroner for involverte i SFS.

## 5.3 Veien til hverdagskompetansen

Steg for Steg Bergen og Oslo har en felles ambisjon om å bidra på veien mot det noen av informantene kaller et «A4-liv» eller et «helt vanlig liv», hvor begrepet *hverdagskompetanse* står sentralt: den tause kunnskapen de aller fleste ikke tenker så mye over at de har, men som er viktig for å klare seg i hverdagslivet. Det kan være å føle seg komfortabel og trygg i det offentlige rom, som å gå på en kafé eller kino, etablere nye fritidsaktiviteter, ta telefoner til offentlige kontorer eller holde orden på økonomien sin. Mer trygghet for deltagerne på egen hverdagskompetanse har hele tiden vært et sentralt mål i SFS, og dette blir også grundig behandlet i den første evalueringsrapporten (Hansen mfl. 2019:61). Evalueringen viser at tilbudene fortsetter å utvikle sin virksomhet i tråd med dette målet. Både i Oslo og Bergen er det sterk vektlegging av at tilbudene skal støtte opp under økt hverdagslivsmestring.

## 5.4 Oppdragsbasert frivillighet

Både i Bergen og Oslo er den *oppdragsbaserte frivilligheten* en viktig del av den individuelle tilpasningen i Steg for Steg. Dette begrepet er nytt siden forrige rapport. Oppdragsbasert frivillighet viser til flere aspekter ved hvordan SFS jobber, og hva tiltaket tilbyr. For det første peker det på en prosess hvor SFS jobber sammen med hver deltager for å kartlegge og spesifisere akkurat hva det er deltagerne vil utvikle seg videre på, og hvordan de kan komme dit. Målet blir utformet som et oppdrag til en tidgiver. Oppdraget klargjør at det er et mål med kontakten, og at det er bestemte aktiviteter som inngår i oppdraget. For det andre viser oppdragsbasert frivillighet også til kommunikasjonen mellom SFS og tidgiverne. Ved å formulere innsatsen de skal gjøre, som et oppdrag, bidrar det til å klargjøre hva som er forventningene til tidgiverne, og hvilken rolle de skal ha. Når oppdragene er avgrenset, kan det også tenkes å senke terskelen for noen tidgivere til å bidra, nettopp fordi det blir mer oversiktlig hva man skal gjøre, og hvor lenge.

Utforming av konseptet oppdragsbasert frivillighet kommer som følge av et erkjent behov for å konkretisere hvordan kontakten mellom deltagere og tidgivere skal foregå og følges opp. Det kunne bli litt uklart både for tidgivere og deltagere akkurat hva som skulle komme ut av kontakten mellom dem. En informant oppsummerte noen av erfaringene fra tidligere:

Det ble mye turgåing, men det endte jo ikke med noe. Det ble ikke konkretisert hva man skulle oppnå, og vi hadde en opplevelse av at det ble litt vanskelig både for tidgiver og deltager å skjønne hva de var der for. Og om «er vi venner, eller er vi ikke venner?» Så det var flere ting.

Ved at tidgivere gjør konkrete ting sammen med deltageren, får deltageren trening i ulike aktiviteter eller oppgaver de kan oppleve som vanskelige i utgangspunktet. Tanken er å legge til rette for deltagerens egen mestring ved at man gjør helt vanlige ting sammen med noen andre, man prøver det ut og dermed senker terskelen for å mestre dette senere på egen hånd. Det er en hensikt med aktivitetene som gjennomføres. Oppdraget bidrar til å tydeliggjøre dette. En av informantene beskriver hvordan definering av oppdrag er med på å tydeliggjøre den rollen Steg for Steg skal ha, og kontrasterer det med det å være støttekontakt:

For at vi ikke skulle bli en støttekontakt, så må veilederne kartlegge behovene, med et mål. Og etter den kartleggingssamtalen skal det munne ut i et oppdrag.

Oppdraget betyr at det blir konkretisert hva deltageren ønsker å oppnå, og hvordan tidgiveren kan bidra til å nå dette målet, og ikke minst over hvor lang tid. Oppdragets innhold og varighet blir utformet av deltager og tidgiver i samarbeid med en veileder. Oppdraget blir også skrevet ned. Etter at oppdraget er avsluttet, eller etter tre måneder for mer langvarige oppdrag, gjør Steg for Steg, deltageren og tidgiveren en vurdering av hvordan det har gått. Dette har flere funksjoner, det gir grunnlag for å vurdere om tiltakene er hensiktsmessige, om relasjonen mellom tidgiver og deltager fungerer, om deltager har andre behov enn tidligere. Vurderingen gir mulighet for å gjøre justeringer dersom deltageren fremdeles har behov for å trene mer på det som inngår i oppdraget, og forlenge det. Vurderingen kan gi mulighet for å sette i gang nye oppdrag ut fra brukerens behov eller for å bytte tidgiver dersom relasjonen ikke har fungert optimalt eller det nye oppdraget tilsier at en annen tidgiver vil være mer relevant. Oppdragsbasert frivillighet er en målretting av aktivitet og innsats i Steg for

Steg og gir en mulighet for en dynamisk kvalitetssikring av hvorvidt tilbudet til den enkelte deltager er hensiktsmessig med tanke på de målene de har satt seg.

## 5.5 Rekruttering, opplæring og oppfølging av tidgiverne

Økt profesjonalisering av virksomheten gir seg også uttrykk i prosessene rundt rekruttering og opplæring av tidgiverne. I likhet med det vi påpekte i forrige rapport, finner vi at rekrutteringen av tidgivere skjer på ulike måter, men en viktig kanal er fremdeles tjenesten frivillig.no (Hansen mfl. 2019:59). I den forrige rapporten ble betydningen av «matching» mellom deltager og tidgiver framhevet. Dette innebærer at man finner tidgivere og deltagere som passer sammen med hensyn til alder, kompetanse, interesser mv. (Hansen mfl. 2019:55–56). Det har vært en høy representasjon av yngre kvinner blant tidgiverne i Steg for Steg, og flere har vært under utdanning i ulike yrker innenfor helsefaglig eller sosialt arbeid. Vi kan anta at mange følgelig har hatt et særlig engasjement og en spesiell motivasjon for å gå inn i rollen som tidgiver. Samtidig er flertallet av deltagerne voksne menn, og for mange/flere av oppdragene ser SFS at det er en mismatch mellom tidgivere og deltagere både når det gjelder kjønn, alder og interesser. Selvsagt er det ingen forutsetning med samme kjønn eller samme alder for å etablere en god match mellom tidgiver og deltager i et spesifikt oppdrag, men informanter i tiltakene ser at det hadde vært hensiktsmessig om de hadde flere voksne menn blant tidgiverne. Siden forrige rapport har derfor Blå Kors hatt en stor kampanje spesielt rettet mot menn for å rekruttere tidgivere. I kampanjen har de vektlagt å vise fram innholdet i SFS ved å gi eksempler på aktuelle aktiviteter som tidgivere kan tenkes å utføre sammen med deltagere. Dette kan ha gjort det tydeligere og lettere å forstå hva rollen som tidgiver kan være. Både SFS Bergen og Oslo hadde sett effekter av denne kampanjen, og flere menn har meldt seg som tidgivere.

Tidgiverkoordinatorenes rolle er sentral i rekrutteringen av tidgiverne, og koordinatorene gjør nå oppgaver som tidligere ble utført av lederne og veilederne. Etter at en person har meldt interesse for å bidra som tidgiver i SFS, blir det arrangert en samtale eller et intervju, hvor koordinatorene ønsker å få et innblikk i hva vedkommende har av forventninger til rollen, og hva de kan bidra med. I noen tilfeller kan det også bli arrangert et intervju nummer to dersom det er mer tidgiverkoordinatoren ønsker å få oversikt over. Intervjuet (eller intervjuene) blir etterfulgt av referanse-sjekk. I intervjuet kartlegger også koordinatoren hvor mye den aktuelle tidgiveren har mulighet til å stille opp. Fra SFS' side er det ønskelig å ha en viss stabilitet og forutsigbarhet i hvor mye tidgiverne har anledning til å delta dersom de skal ha oppdrag med en deltager. Derfor blir det sett som en fordel dersom tidgiveren har anledning til å delta i alle fall i et år. Dersom tidgiveren ikke har anledning til å forplikte seg, eller for eksempel vet at de kommer til å flytte, kan de fremdeles bidra som tidgiver hos Blå Kors, men gjerne på andre, mer sporadiske og praktisk orienterte måter. Tidgiverne som skal inngå i et frivillig oppdrag, bør være tilgjengelige over tid. Det vil også ta noe tid fra de blir rekruttert, til de er ferdige med å gjennomgå opplæringen og man har funnet et oppdrag som matcher.

Som vi var inne på over, kan tidgiverens rolle, hvor de hverken skal være en «vanlig venn» eller en «støttekontakt», være litt krevende å få helt grep på. Det er heller ikke meningen at tidgiveren skal innta en rådgiverrolle i forholdet til deltageren. Det blir dermed et viktig element i rekrutteringen å få et overblikk over hva som er tidgiverens egen forståelse og forventninger til hva han eller hun skal bidra med, og hva slags motivasjon vedkommende har for å delta. Koordinatorene er veldig klare på at det

ikke nødvendigvis er alle som *vil* være tidgivere, som *bør* være det, og i alle fall ikke i en én-til-én-relasjon med en deltager.

Den fremste kvalifikasjonen en tidgiver skal ha i SFS, er hverdagskompetansen og evnen til å finne en god balanse i relasjonen til en deltager. Det blir dermed viktig å få et inntrykk av hvor tidgiveren er i sitt eget liv. I rekrutteringen blir det lagt vekt på at personen ikke må ha en egen sårbarhet, spesielt når det gjelder rus og psykiske problemer. Dette handler både om at personen må ha en stabil livssituasjon som gjør at de greier å holde avtaler og å ha en stødig tilstedeværelse i møte med deltagerne, og om at de ikke sklir over i en for involvert hjelperrolle. Dette betyr ikke at egen sårbarhet diskvalifiserer en fra å bidra i Steg for Steg. Tidgivere kan ha en egen erfaring med sårbarhet i ulike former, inkludert egenerfaring med rusproblemer, det kan være en ressurs, men den det gjelder, må ha et avklart forhold til egen sårbarhet og hvordan egenerfaring eventuelt kan ha betydning i rollen som tidgiver. Det er en håndfull tidgivere med egenerfaring med rus i SFS Bergen (ikke i Oslo). Det er ikke egenerfaringen som skal være det sentrale i rollen deres som tidgiver, men hverdagskompetansen. Samtidig peker de ansatte i Bergen på at det å ha en tidgiver med egenerfaring kan representere en trygghet for deltagerne, tidgiveren har kanskje større forståelse av hva som kan være vanskelig. Egenerfaringen skal likevel ikke brukes på en måte som gjør at man framstår som en rådgiver, eller slik at tidgiveren begynner å gi anbefalinger som strekker seg ut over det oppdraget man er blitt enige om. Rollen som tidgiver og inkludering av erfaringskompetanse er et tema i den første evalueringsrapporten (Hansen mfl. 2019:59–60).

Å være bevisst på egen rolle som tidgiver er viktig generelt. Dette er noe som gjelder for alle, uavhengig av egenerfaring, og en informant trakk fram at rolleforståelsen også kunne endre seg eller «glippe litt» underveis i relasjonen med en deltager. Derfor er det viktig å følge opp tidgiverne på en god måte og passe på at ikke rolleforståelsen sklir ut over tid:

Jeg tenker litt på dette her med at noen av tidgiverne våre plutselig ender opp med å bli litt sånn grenseløse. Før de møter en deltaker, så har de kontroll, og så blir det emosjoner der – de blir følelsesmessig trigget på et eller annet i møtet med deltageren. Det kan jo i ytterste tilfelle være en utfordring. Og det er ikke så lett å oppdage eller for dem selv å oppdage før de faktisk har det første møtet med en deltaker. Så det kan jo være det der. Fordi jeg husker helt i begynnelsen her måtte vi avvise noen fordi [...] de ville på en måte i gåseøyne «ut og redde verden».

Dette sitatet understreker behovet for å gi tidgiverne en grundig opplæring, men også oppfølging i prosessen med utøvelse av tidgiverrollen. Å møte mennesker som kanskje har en svært vanskelig livssituasjon eller står i en endringsprosess, kan være krevende, uavhengig av om man har egenerfaring med rus og psykiske helseproblemer. Samtidig kan det å ha egenerfaring gjøre at man blir ekstra sårbar, og møter med mennesker som går gjennom noe som minner om det du selv har opplevd, kan trigge tanker og følelser som man kanskje har lagt bak seg. I den første evalueringsrunden ble det etterspurt mer systematisk opplæring av tidgiverne, for å sikre kvalitet og profesjonalitet i tilbudet til deltagerne.

Opplæringen foregår nå ved at tidgiverne får kurs etter at de er blitt tatt inn i SFS. Etter at tidgiverne er tatt inn i prosjektet, får de en lenke og innlogging til et interaktivt nettkurs Blå Kors har utviklet. Her får tidgiverne en innføring i hva som er forventet av dem, og de skal også svare på spørsmål. Når de har gjennomført og bestått dette kurset, får de et diplom, før de blir invitert til et totimers kurs med oppmøte hos



Blå Kors. En viktig funksjon for dette kurset er å gi anledning til diskusjon rundt temaer som kan være utfordrende, og situasjoner hvor rollene kan bli flytende, og å reflektere over hvordan man ville handlet i gitte situasjoner. Her er det ikke minst viktig for SFS å understreke at tidgiverne ikke skal gå ut over den rollen de er blitt enige om at de skal ha, men heller ha en lav terskel for å ta kontakt med eller henvise til veilederne. Tidgiverne skriver til slutt under på en tidgiverkontrakt med taushets-erklæring og etiske retningslinjer samt et samtykkeskjema for bildetaking og sosiale medier. Det er dermed mye som er likt rent innholdsmessig som tidligere, men det ligger en endring i at det er en klarere rollefordeling i SFS når det gjelder inntak og oppfølging av tidgiverne. Ved at tidgiverkoordinatorene har en klart definert rolle som nettopp noen som skal koordinere tidgiverne, blir oppfølgingsansvaret også klarere.

## 5.6 Ulike typer oppdrag – ulike utfordringer?

En hovedregel er at én tidgiver bare skal ha ett oppdrag med én deltager – det vil si at man ikke fortsetter med et nytt oppdrag med den samme tidgiveren. Denne regelen er utformet for å ivareta hensikten med relasjonen mellom deltager og tidgiver: Målet er ikke at SFS skal gi deltageren en ny venn, men at tidgiverne skal fungere som en *midlertidig nettverkserstatter*, som er et annet nøkkelbegrep i arbeidsmåten til SFS. I intervjuene med ansatte framkom det at tankegangen bak dette begrepet er å understreke at tidgiveroppdraget skal være avgrenset i tid, og at hensikten er at den enkelte deltager skal finne sitt eget nettverk, egne aktiviteter, arbeid, bolig etc. Det ble dessuten framholdt at denne avgrensingen gjør det enklere å spisse «bestillingen» til tidgiverne om hva deres oppdrag går ut på, og hvilken tidgiver som kan passe til et slikt oppdrag. I intervjuene ble det også hevdet at begrepet *midlertidig nettverkserstatter* og denne måten å jobbe på gjorde det enklere å forklare for eksterne potensielle samarbeidspartnere akkurat hva SFS var, og hvordan tilbudet skiller seg fra andre typer tilbud. Det finnes en god del tilbud om fritidsaktiviteter og møteplasser, mens SFS er noe annet og har andre ambisjoner ved å tilrettelegge for at hver deltager skal konsentrere seg om det som er viktig for dem, for å komme videre:

Nettopp det gir veldig gjenklang når vi er ute og presenterer oss i møte med for eksempel NAV, saksbehandlere og andre som på en måte møter oss litt med undring og litt sånn avventende i holdning, i forhold til hva er vi, opp mot alle de andre tilbudene. Og nettopp det – du kan gjøre dét, og så kan du gjøre dét – så det er ikke trening hver onsdag og klatring hver torsdag og svømming om fredagen. Nei. Dette er noe annet. Aktivitetene avhenger jo av hva som etterspørres.

Denne oppdragsbaserte måten å jobbe på er dermed en spissing og videreutvikling av den individuelle tilpasningen eller skreddersømmen som har vært sentral i SFS hele tiden, og som også er omtalt i kapitlet om SFS i den første evalueringsrapporten (Hansen mfl. 2019). Tilbudet skal tilpasses den enkeltes behov, og oppdragene kan dermed bli veldig ulike og endres over tid. I dette ligger det også at det kan være ulike utfordringer ved rolleforståelse og grensesetting i relasjonene, avhengig av hva slags type oppdrag det er snakk om.

Noen oppdrag er svært konkrete: hjelpe med å sette opp et husholdningsbudsjett, vise hvordan man lager en CV, eller for eksempel å gå på trening sammen. I denne typen oppdrag er det veldig klart hva som er rollen til tidgiver og deltager, og at man har dette felles målet å jobbe mot. I andre typer oppdrag kan grensene opp mot et

«vanlig vennskap» lettere bli utfordret. Noen av deltagerne har for eksempel behov for å trene på å føle seg trygge i det offentlige rom, som for eksempel når man går på en kafé eller er ute og handler. Her kan grensene blir noe mer utydelige over tid, fordi det blir en del av oppdraget å ha en vennskapelig samtale, mer enn at man utfører en konkret oppgave sammen. Noen av intervjuene våre tyder på at det kan være grunn til å følge opp denne typen oppdrag litt ekstra grundig med tanke på grensesetting, for jo mer personlig kontakt man har, desto mer krevende er det å holde på målsettingen om den midlertidige nettverkserstatningen. Det blir også pekt på i et av intervjuene med de ansatte i SFS at det i utgangspunktet ikke er noe galt i at en deltager og en tidgiver blir venner, men at det da er naturlig å avslutte oppdraget i regi av SFS.

## 5.7 Veilederne og deltagerne

Veilederne i Steg for Steg har en viktig rolle i å følge opp særlig deltagerne, men også tidgiverne, over tid. Det er en klar rollefordeling mellom tidgiverne og veilederne, og dette er også noe som inngår i opplæringen av tidgiverne – at tidgiverne ikke skal være rådgivere, og at veilederne har i oppgave å trygge både tidgivere og deltagere.

SFS er et tilbud til personer som har sluttet å ruse seg, eller som er i en prosess for å slutte å ruse seg. Forholdet til Steg for Steg avsluttes ikke ved et eventuelt tilbakefall, men da vil tidgivere kobles av og veilederne ta ansvar for oppfølging. Det er en viktig del av SFS at deltagerne blir ivaretatt også dersom de har et tilbakefall av avhengigheten. Samtidig er det avklart at da endres oppfølgingen og hvem som er involvert. Deltageren vil da forholde seg til veileder og ikke lenger ha en tidgiver, til situasjonen er mer stabil. Dette gir en trygghet og en kontinuitet i kontakten. I likhet med intervjuene med deltagere i de andre tiltakene i Blå Kors som vi skriver om i dette notatet, uttrykte også informantene her at de satte særlig pris på at SFS representerte noe annet enn for eksempel NAV eller andre institusjoner de måtte forholde seg til, som stilte mange krav og ble opplevd som mer firkantet. Også veilederne i SFS kunne utfordre deltagerne noen ganger, men de ble opplevd mer som «passe pushy». Det ligger heller ikke noe vedtak eller noe «ris bak speilet» i deltagelsen i SFS, samtidig som det gir muligheter for å jobbe med mange forskjellige ting som deltagerne kunne kjenne behov for.

Veilederne har en ganske omfattende rolle i forholdet til deltagerne, avhengig av hvilke behov de har. Som sitatet under viser, har veilederne noen ganger en mer langvarig relasjon til deltagerne hvor de kan spille en viktig rolle i hvordan deltagerne ser og forstår sin egen utvikling:

Vi anerkjenner mestringspunktene. Sånn at om en deltager har hatt en utfordrende periode og begynner med katastrofetanker og glemmer all mestring som er gjort underveis [...] Det var for eksempel en som hadde det sånn, og som vi hadde en avtale med. Da vi ringte, tok han telefonen med en gang. Og da kan jeg si: «Hvordan var det i sommer? For da tok du aldri telefonen.» Og det å ta telefonen har mye å si, for tar de telefonen, så kan ting begynne å skje, de kan lage avtaler, eller NAV kan få tak i dem om det er noe. Så da kan vi være med og minne på hva som har endret seg, og bekrefte og se dem. Det er lett å henge seg opp i alt det negative og alt det vonde og all historikken. Men hva har du faktisk fått til?

Det kan noen ganger være vanskelig for deltagerne å se hvor stor framgang de har gjort, særlig hvis de har en litt mørk periode eller opplever motgang. Veilederne kan ha en viktig rolle som en slags «minnebank» eller som noen som er i posisjon til å



minne om de konkrete framskrittene deltageren har gjort. Utformingen av oppdragene og vurderingen i etterkant av hvordan det har gått med mestringen av det man skulle trene på, gir også en mulighet for å gjøre framgangen mer synlig for deltageren, dersom de synes det kan være vanskelig å se selv.

Veilederne kan også hjelpe deltagerne ved å være et korrektiv til hvordan de forstår seg selv, og hva de sliter med. Flere av deltagerne vi intervjuet, la vekt på dette og forklarte at de ofte knyttet ting de opplevde som vanskelige i hverdagen, til bakgrunnen som rusavhengig eller til traumatiske hendelser i livet. De kunne dermed føle seg annerledes enn andre, og veien til «A4-livet» kunne derfor føles veldig lang eller til og med umulig. En veileder forklarte hvordan deltagerne noen ganger kunne få en aha-opplevelse, for eksempel etter det første møtet med en tidgiver, som også kunne være litt nervøs eller sjenert i starten:

[Noen ganger kan deltagerne komme til oss og si] «Tidgiveren var jo nervøs! Jeg trodde det bare var meg!» og har en følelse av at «alle andre er jo supermennesker» og «jeg er svak». «Men er ikke det helt menneskelig?» kan vi si da. Og bare å få det perspektivet på det, det er jo hverdagskompetanse, fordi alle nye situasjoner kan være utfordrende for mange som har forskjellige måter å løse dem på. Og bare det å se det, at «å ja, det er ikke bare meg. Det er ikke bare fordi jeg har vært rusavhengig. Det er mange som har sine ting.» Det er en stor styrke i hvordan vi jobber, tror jeg.

Flere av deltagerne fortalte at det betydde mye for dem når de snakket med en veileder som kunne være litt personlig og si «vet du, sånn har jeg det også noen ganger – det er ikke noe unormalt i dét». En normalisering av vonde følelser eller usikkerhet var dermed en viktig del av å kunne bevege seg videre.

Noen av deltagerne i SFS hadde ikke en tidgiver, men en langvarig kontakt med en veileder. Det kan virke som det er en liten konflikt i SFS når målet er at deltagerne skal få hjelp til å komme videre og ut av avhengighetsidentiteten og over i det såkalte «A4-livet». En av de ansatte sa:

Vi møter individet der hvor de er, men vi må være fokusert på hverdagskompetanse. Det er der vi liksom skiller oss litt ut som Steg for Steg. Vi bruker også ordet A4: «Jeg ønsker et A4-liv». Da er det, for meg, da, men alt til sin tid, men da er det ikke riktig at man skal gå i veiledning i det uendelige hvis man ønsker et A4-liv. Men vi må finne den broen, ikke sant. Ingen skal dyttes ut for tidlig, ingen skal miste muligheten til å komme til oss og ha det trygt. Men hvis målet er å nå et A4 liv, så er jo A4-livet ikke her inne, hvis dere skjønner?

Dette sitatet peker på et viktig dilemma: SFS kan gi en trygghet som er en sentral del av veien mot et A4-liv, men SFS kan ikke være *del* av et A4-liv. På den annen side er det nettopp tryggheten i å vite at man ikke blir «kastet ut» av SFS, som ser ut til å være viktig for flere av deltagerne, og som bidrar til at de orker eller tør å ta steget videre og trene på ting de trenger til hverdagskompetansen. En av de ansatte sa:

Det som du spurte om, om vi skal tidsstyre det eller begrense det – jeg håper ikke det. Jeg håper ikke det skal bli tidsstyrt hvor lenge folk kan delta. Fordi for noen mennesker, hvis det ligger en dato der, så bygger de en motstand, om det er to måneder eller to år eller ti år, det blir en sperre på at «nå må jeg få det til». Og hvis det blir sånn, så stopper det utviklingen deres. Så jeg tenker det at de deltakerne vi har i systemet i dag, de er ikke her om fem år, for da er de i gang med sitt. Eller så har de tatt en avgjørelse på at dette var ikke noe for dem. Men

det at vi har det sånn, at vi sier det er ingen tidsbegrensning her, det er ingen henvisning, det er [...] og så sier vi samtidig «det er frivillig for deg å bruke oss».

Det å ikke sette en tidsbegrensning kan dermed være en viktig faktor i å senke frykten hos deltagerne for å mislykkes og å legge forholdene bedre til rette for at de opplever en mestring de kan bygge videre på. Samtidig kan det ligge en utfordring i å vurdere hvor omfattende og langvarige spesielt veilederrelasjonene bør være. Når vi spurte deltagerne om hvor lenge de så for seg eller ønsket å være med i SFS, var det noen som sa «alltid» og ga uttrykk for at de aldri ville slutte. Dette kan selvfølgelig være noe som endrer seg over tid og med mer trygghet på egne evner til å håndtere hverdagslivet. Samtidig kan det være en viss motsetning mellom hva (noen) deltager kan ønske seg av varig kontakt, og at SFS har et mål om å få dem videre og bli tryggere på sin egen evne til å takle hverdagslivet på egen hånd. Hvorvidt det skal være en tidsbegrensning, er et tema vi vil komme tilbake til i evalueringens sluttrapport.

I tråd med den individuelle skreddersømmen som står i fokus hos SFS, er det ikke nødvendigvis så problematisk om noen av deltagerne fortsetter å ha en langvarig relasjon til veiledere og til SFS generelt. Spørsmålet blir om det blir et hinder for å bevege seg videre, eller om det gir en trygghet, som gjør utvikling og endring lettere. Der det i relasjonen med tidgivere blir understreket at dette skal være en midlertidig nettverkserstatte og ikke et nytt nettverk, framstår det fra deltagerintervjuene som veilederne i noen tilfeller fungerer som et veldig viktig *supplerende nettverk*. Deltagerne inngår ikke i noen behandlingsrelasjon med veilederne, samtidig som veilederne kan gi gode, medmenneskelige råd med en inngående kjennskap til hva som kan oppleves vanskelig.

På den ene siden handler lengden på relasjonene om å gjøre gode vurderinger på individnivå og se hva som er nyttig for den enkelte deltager. På den andre siden handler dette også om hva slags planer SFS har for det videre arbeidet og for utvidelse av virksomheten, noe vi kommer tilbake til i neste avsnitt. Hvis SFS vil at flere samarbeidspartnere skal informere potensielle deltagere og utvide hvor mange deltagere og tidgivere de skal ha, og mange av deltagerne samtidig ønsker seg en langvarig oppfølging fra veilederne, kan dette gi kapasitetsproblemer og kanskje medføre noen endringer i hvordan SFS kan drives. Det er dermed ulike avveininger som må gjøres, som handler både om arbeidsmåter slik SFS fungerer nå, og om hvordan det vil fungere med eventuelle endringer i SFS' omfang og nedslagsfelt.

## **5.8 Samarbeid med andre og planer for framtidig arbeid**

En viktig prioritet for SFS både i Bergen og Oslo er å nå ut til flere samarbeidspartnere, slik at tilbudet blir mer kjent og mer brukt. Ikke minst er det gjort arbeid innad i Blå Kors og i samarbeid med nasjonalledelsen for å øke samarbeidet internt. Dette vil vi studere nærmere i den siste delen av dette evalueringsoppdraget.

Utvidelse av samarbeidet med eksterne partnere var under utvikling på intervju-tidspunktet, og inntrykket var at det var varierende i begge byene hvor tett og systematisk samarbeidet med andre var – noe samarbeid var godt etablert og foregikk med avtaler og faste rammer, mens en del annet samarbeid framsto mer sporadisk. Et generelt inntrykk var at samarbeidet fungerte spesielt godt og ble ønsket velkommen der SFS tydelig supplerte det arbeidet som samarbeidspartnerne gjorde. Som en del av behovsanalysen av Steg for Steg ble det gjort et gruppeintervju med personer fra ulike deler av hjelpeapparatet i Bergen kommune (Hansen mfl. 2019). Hensikten med dette intervjuet var å få deltagernes vurderinger av hvilke tilbud som finnes knyttet

til sosial inkludering av personer med rusproblemer, utfordringer og behov på området. Vi var dessuten opptatt av deres vurdering av Steg for Stegs rolle i et slik arbeid. Av denne behovsanalysen framkommer det at det er et stort behov for et tiltak som Steg for Steg, og tilbudet kan sies å tette et hull i tjenestekjeden. Videre framgår det av behovsanalysen at den sterkeste merverdien i Steg for Steg er tilgangen til tidgivere som kan bidra til å fremme sosial inkludering og bygge hverdagslivskompetanse hos deltagerne. Dette er særlig sentralt for personer i overgangen fra døgnbehandling til et nytt liv ute i kommunen (Hansen mfl. 2019:70–71).

Vi nevnte innledningsvis samarbeidet i Oslo med Blå Kors' egen poliklinikk, som i tillegg til å være samlokalisert med SFS kjente tiltaket godt og derfor lett kunne se hvilke av deres brukere som kunne ha nytte av tilbudet. Det å bli kjent og å ha en tilstedeværelse var også viktig i et annet samarbeid som ble trukket fram i Oslo, med Tyrili. Her var en tidgiver fra SFS til stede på en fellesmiddag en gang i uken og på ukessamtaler hvor elevene kunne ta opp utfordringer. Dette ble en måte å både gjøre SFS kjent for Tyrili-elevne på og plukke opp hva slags oppdrag det kunne være aktuelt å tilby. På samme måte har SFS Bergen avtale med Crux behandlingssenter, hvor SFS er til stede på fast avtalte tidspunkter. Dette gjør at SFS og tilbudet med tidgiverne blir kjent for de som bruker disse stedene, men også for de som jobber der. Dette er bare noen eksempler, og det finnes flere andre aktører som SFS har etablert samarbeid med.

Samarbeidet med eksterne aktører involverer ulike grader av formalisering og institusjonalisering av hvordan man skal jobbe sammen. Der det er faste avtaler og etablerte rutiner for kontakt, som i eksemplene over, blir også samarbeidet over tid mer forutsigbart, og man kan jobbe fram en felles erfaring med hvordan SFS kan supplere hvert enkelt tilbud. I andre tilfeller kan samarbeidet med ulike aktører framstå som noe mer nettverksbasert, ved at det for eksempel er ruskonsulenter som kjenner til og henviser til SFS. Disse samarbeidene kan være mer sårbare for utskiftninger og mer tidkrevende å opprettholde. For at SFS skal bli et kjent tilbud som blir mer brukt, kan det være viktig ikke bare at ulike aktører blir klare over at tilbudet finnes, men at man har en erfaring med hvordan det fungerer på lengre sikt. Nettopp fordi SFS tilbyr noe mer og noe annet enn «bare» å være et fritidstilbud, og fordi deltagerne også forholder seg til en veileder hos SFS over tid, kan det tenkes at det kan være noe mer uklart for en del andre aktører akkurat hvor SFS «passer inn» i tjenestekjeden. Som en av informantene våre sa: «Vi skal jo ikke være noe NAV light» – og akkurat dette vil det være viktig at også andre aktører forstår.

I begge byene hadde vi samtaler om hva planene for SFS var framover. Informantene våre understreket at det var viktig for SFS å komme i posisjon og bli kjent for mulige deltagere på et så tidlig tidspunkt som mulig, og med så mange aktører som mulig, og at målet var å få langt flere deltagere og tidgivere enn i dag. Derfor blir det også viktig å ha et blick på hva som er den mest effektive måten å få etablert, og ikke minst opprettholdt, slike samarbeid. Hvis samarbeidet blir veldig personavhengig, blir det veldig tidkrevende å opprettholde, og det kan bli ganske ustabil. Det å få på plass avtaler med fast tilstedeværelse eller andre faste møtepunkter med aktuelle partnerinstitusjoner eller -organisasjoner vil gi en kontinuitet, men også en institusjonell hukommelse hos samarbeidspartnerne over tid om hva SFS bidrar med i hvert enkelt tilfelle. Det er dessuten verdt å reflektere over at selv om SFS har eksistert i en del år, har det skjedd vesentlige endringer i arbeidsmåten og tilbudet, selv bare nå i fasen mellom den første evalueringsrunden og denne midtveisrapporten. Det er dermed naturlig at det kan ta litt tid å etablere varige samarbeid: Jo flere som opplever at SFS har bidratt med noe positivt i livene til mennesker de jobber med, jo flere vil

etter all sannsynlighet fortsette å anbefale tiltaket, både til potensielle deltagere og i egne profesjonelle nettverk.

Veien videre: Hva skal Steg for Steg være? De ansatte i SFS formidlet veldig klart at de opplevde at det var i overgangene mellom ulike faser i rusbehandling folk kunne være spesielt sårbare. For eksempel ble det nevnt hvor viktig det kunne være å komme i posisjon til å gi informasjon om tilbudet til noen som var på vei inn i behandling. En informant forklarte:

Det optimale for meg, det var jo om vi kunne få snakket med mennesker som er på vei *inn* i en rusbehandling. Og trygge og forklare de hva som møter dem, og kanskje er det noen utfordringer, som hvor skal jeg bo i etterkant, hva med økonomi, hva har jeg krav på? Kanskje vi sammen med en tidgiver kan begynne å nøste opp i de tingene sånn at når du er på vei inn i en rusbehandling, så kan du konsentrere deg 100 prosent om den og ikke sitte der inne med en haug med tanker om «hvor skal jeg bo, hva med økonomi, hvordan går det med hunden min, hvordan går det med fuglen?» Det er masse ting. Og det er små ting som gjør at du forsvinner ut av det fokuset du trenger i en behandling.

Gjennom den individuelle skreddersømmen kommer SFS tett på hva som er deltagerens behov, og det blir dermed også veldig synlig hvor hullene i rusbehandlingen er. I intervjuene ble det blant annet tatt opp hvordan man skulle ønske seg at behandlingsløpet kunne sett ut, og at SFS i en ideell verden kunne spilt en rolle for å trygge folk underveis og bidra til kontinuitet i forløpet, slik det også beskrives i pakkeforløpet for rusbehandling. Nettopp fleksibiliteten og det at SFS representerer noe annet enn statlige og kommunale institusjoner, er helt klart den store styrken ved tilbudet sett med deltagerens øyne og noe som betyr mye for deltagerne. Evnen til fleksibilitet og tilpasning kan imidlertid også bli en utfordring på den måten at rammene kan flyte ut: Hva er det SFS skal være virkelig gode og unike på? Fleksibiliteten gjør at SFS kan fylle mange hull i dagens rusomsorg og tilbakeføringstilbud, men hvis man forsøker å være for mye på en gang, eller for eksempel etablerer samarbeid med for mange aktører samtidig, er det også en risiko å «smøre seg for tynt»: Det kan oppstå utfordringer med å spisse egen kompetanse og å kunne formidle tydelig akkurat hva SFS gjør, og hvordan det er annerledes enn andre tilbud. Dette vil sannsynligvis være en vedvarende utfordring for et tiltak hvor en av hovedstyrkene nettopp er fleksibiliteten.

## 5.9 Oppsummering

SFS Oslo og Bergen har etter den første evalueringsrapporten fortsatt arbeidet med å tilby individuell skreddersøm i tilbudet sitt. Viktige endringer siden sist er vekten på oppdragsbasert frivillighet og en klargjøring av roller innad i hvert SFS-tiltak gjennom ansettelsen av tidgiverkoordinatorer. Begrepet *midlertidig nettverkserstatter* er også nytt siden sist og representerer en klargjøring av forventninger til tidgiverrollen. I begge byene har det vært en vekst i antallet tidgivere og deltagere, og både klargjøringen av tidgiverrollen og den store rekrutteringskampanjen har bidratt til at det er flere menn blant tidgiverne enn sist. Det blir lagt mye vekt på å jobbe videre med eksterne og interne samarbeidspartnere. Målet er å nå ut til flere deltagere og tidgivere, og det er planer om vekst i virksomheten sammen med en fortsatt profesjonalisering av måten SFS jobber på. En ambisjon som blir trukket fram, er at SFS skal bli

sett som en naturlig del av et rehabiliteringstilbud, slik at for eksempel en ruskonsulent mer eller mindre rutinemessig tenker på hvordan SFS kan bidra underveis i prosessen for mennesker de jobber med.

Informantene våre, både blant de ansatte og deltagerne, trekker fram at SFS' store styrke er at de representerer noe annet enn det regulære behandlingsapparatet eller NAV, som vi har vært inne på flere ganger underveis i denne rapporten også for andre deler av Blå Kors' tilbud. Man kan komme til SFS eller andre tiltak i Blå Kors uten «å få staten midt i trynet», som en informant uttrykte det. Fleksibiliteten i tilbudet og den individuelle tilpasningen er høyt verdsatt. Samtidig gir dette særpreget grunnlag for noen refleksjoner om mulige dilemmaer i hvordan veien skal gå videre for SFS.

Det første mulige dilemmaet ligger i å finne en god balanse mellom på den ene siden å bli proffere og mer strømlinjeformet og på den andre greie å beholde nettopp det som gjør SFS unikt og høyt verdsatt. Så langt i evalueringsperioden er det blitt lagt vekt på at SFS skal kunne inngå som en supplerende del av en behandling eller ettervern. Mer arbeid med strømlinjeforming og planlegging har også vært en respons på tidligere erfaringer, som tilsa at det ikke alltid var helt klart hva som kom ut av deltagelse i SFS – jamfør sitatet tidligere i dette kapitlet om at «det ble mye turgåing». Det var også planer om en betydelig utvidelse av hvor mange SFS ville nå fram til, og profesjonaliseringen og klargjøringen av arbeidsoppgaver blir dermed en nødvendig del av denne prosessen. Et mulig dilemma her blir om tilbudet vil oppleves som like fleksibelt og personlig for deltagerne dersom for eksempel rollen til veilederne gir dem mindre tid til den mer uformelle oppfølgingen eller å ta en kaffeprat. Mindre tid til den enkelte, eller eventuelt at SFS blir mye større og dermed kan oppleves mer upersonlig, kan være en konsekvens dersom virksomheten blir betydelig utvidet.

Det andre mulige dilemmaet er relatert til ønsker eller planer om utvidelse av virksomheten og til å nå fram til flere i ulike stadier av rusbehandling eller rehabilitering. Det kan være viktig å ha et blikk på hvorvidt ambisjonsnivået blir riktig, og SFS kan neppe dekke inn alle hullene i rusomsorgen. Som vi var inne på over, gjør den individuelle skreddersømmen og det at veilederne følger deltagerne over (noen ganger lang) tid, kanskje også at manglene i rusomsorgen blir ekstra tydelige, og man kan se for seg hvordan SFS med sin fleksible tilnærming kunne ha bidratt i ulike stadier og på ulike måter. Samtidig må dette veies mot hva det er realistisk at veilederne kan følge opp, og hvor man kan gjøre den største innsatsen.

## 6 Avsluttende diskusjon

---

I de gatenære tiltakene møter Blå Kors personer i aktiv rus og tilbyr mat og omsorg. Gjennom disse tilbudene ønsker man også å skape motivasjon for endring. I Steg for Steg tilbys støtte til personer som har sluttet å ruse seg, i en prosess mot sosial inkludering i et rusfritt hverdagsliv. Til tross for at tiltakene er rettet mot personer i ulike livssituasjoner, har diskusjonen vist at det også er noe overlapp mellom brukergruppene i deler av de to tiltakene. I det boligsosiale arbeidet ved Kontaktsenteret har vi for eksempel møtt beboere som tidligere har levd strevsomme liv med mer eller mindre rusbruk, men som nå ønsker endringer i livet, og som er motiverte for å leve rusfritt i egen bolig og trenger støtte i denne prosessen. Mens de gatenære tiltakene ønsker å bidra til håp og motivasjon for endring, befinner Steg for Steg seg i den «andre enden» og gir støtte til personer som er i en endringsprosess og ønsker støtte til sosial inkludering i et rusfritt hverdagsliv. Det er et potensial for samarbeid mellom enhetene, men også for å inkludere behandlingstilbudene i Blå Kors. Dette kan åpne muligheter for synergieffekter av det samlede tilbudet i Blå Kors og bidra til tryggere og mer helhetlige overganger for brukere og deltagere som er motiverte for et rusfritt liv. Dette vil vi ta opp videre i evalueringsforløpet, men særlig vil vi se på mulighetene for samarbeid mellom Steg for Steg og Divisjon Behandling.

### 6.1 Tiltakene er under utvikling

Felles for de fire tilbudene (Varmestua, Kontaktsenterets boligsosiale arbeid, Steg for Steg i Oslo og Bergen) som er diskutert i dette notatet, er at de alle er under kontinuerlig utvikling. Ett er forholdsvis nytt og inkluderer foreløpig få deltagere (boligsosialt arbeid ved Kontaktsenteret) og har flere planer for framtiden, mens de tre andre har holdt på i lengre tid. Likevel er det slik at alle tilbudene er i utvikling og utvides, flere ansatte og nye roller har kommet til, opplæringspakkene endres, og man søker flere samarbeidspartnere både innad i og utenfor egen organisasjon. Særlig samarbeidet med andre aktører i og utenfor Blå Kors-systemet er vektlagt i alle tiltakene, og vi kommer tilbake til det.

Flere steder i notatet viser vi til at det har skjedd en økt strømlinjeforming av rutiner og arbeidsoppgaver som medfører en økt profesjonalisering av de ulike tilbudene. Dette vurderes å være en god ting av både ansatte og tidgivere. Likevel er det, som diskutert i forrige kapittel, viktig å være oppmerksom på det mulige dilemmaet som ligger i å finne balansen mellom på den ene siden å bli proffere og mer strømlinjeformet og på den andre siden greie å beholde nettopp det som gjør tilbudene til noe annet enn det ordinære hjelpeapparatet, det som gjør dem både unike og høyt verdsett av deltagere og gjester. Strømlinjeforming og planlegging har også vært en respons på tidligere erfaringer med blant annet uklare roller og hensikt med tilbud. Dilemmaet knytter seg derfor til om tilbudene vil framstå som like personlige og fleksible for gjester og deltagere dersom tidgivere og ansatte får proffere og mer spesifiserte oppgaver. Blir det da mindre tid til uformelle samtaler og oppfølging? Dette er en problemstilling vi vet det allerede er oppmerksomhet om i tiltakene. For eksempel ble det i kapitlet om Varmestua vist til ansatte som argumenterer for at det ikke må



bli for mange nye tilbud på kort tid, da vil man nemlig kunne risikere at gjestene ikke kjenner seg igjen.

## 6.2 Samarbeid internt og eksternt

Felles for både de gatenære tiltakene og Steg for Steg er at de bare i noen grad har etablerte interne så vel som formelle samarbeidsavtaler med kommunale tjenester og andre tilbud på rusfeltet. Flere informanter påpeker også et ønske om å utvide antall samarbeidspartnere i framtiden. De er tydelige på at tilbudet som gis, er å anse som et supplement til det ordinære tjenestetilbudet og ikke er ment å erstatte eksisterende tilbud. Det er flere eksempler på at samarbeid med ulike deler av det øvrige hjelpeapparatet har stor betydning for gjestene og deltagerne.

I casestudien av det boligsosiale arbeidet på Kontaktsenteret i Oslo trekkes samarbeidet med Blå Kors Eiendom fram som svært positivt. Dette samarbeidet har gjort det mulig å framskaffe gode boliger på en effektiv måte når man skal bosette brukere som inkluderes i prosjektet. For det boligsosiale arbeidet kan nye samarbeidsavtaler eller mer etablerte kontaktpunkter inn mot Oslos bydeler / andre kommuner der målgruppen er bosatt, være et bidrag til å gjøre arbeidet med bosetting smidigere enn hva det er i dag. Det boligsosiale arbeidet ved Kontaktsenteret gir en mulighet for å identifisere personer med behov for bolig og boligsosial oppfølging. For noen vil det være tilstrekkelig å bistå dem med å få kontakt med boligkontor og oppfølgingstjenester i egen bolig, for andre er det behov for mer bistand. Det kan gi en mulighet for at Blå Kors rendyrker sitt opplegg med boligskole og støtte i bosettingsprosessen, mens bydel eller kommune har et større bidrag når det gjelder å finne egnet bolig og eventuelle behov for helse- og omsorgstjenester. Det kan også gi grunnlag for en felles avklaring av hvorvidt det er brukere Blå Kors bør ta et større ansvar for å støtte i prosessen.

Videre kan man se for seg at et slikt samarbeid kan være en naturlig utvidelse av rekrutteringsgrunnlaget til det boligsosiale arbeidet, at også kontaktpersoner i bydeler/kommuner kan foreslå personer som kunne egne seg i det boligsosiale arbeidet. En annen mulighet er å koble det boligsosiale arbeidet tettere til Steg for Steg i Oslo. En del av dagens oppfølgingstjenester kan muligens utføres av Steg for Stegs tidgivere og slik sett øke kapasiteten i det boligsosiale prosjektet, og rekrutteringsgrunnlaget for deltagere i prosjektet vil da kunne utvides til også å omfatte passende personer som er deltagere i Steg for Steg.

Varmestuas samarbeidsavtale med Fredrikstad kommune trekkes fram av informantene som velfungerende. Denne avtalen er også formalisert ved at den er forankret på ledernivå i henholdsvis Blå Kors og Fredrikstad kommune. Både fra Varmestuas og kommunens side påpekes det at avtalen gjør det enklere å «bruke hverandre» i samarbeidet om felles brukere. Det vises samtidig til at samarbeid kan utvides, og at Varmestuas tilbud kan bli mer kjent i kommunen. Den formelle samarbeidsavtalen trekkes også fram som viktig for at Varmestua og Fredrikstad kommunen raskt kunne gå sammen om å etablere et team for å følge opp trengende gjester ambulant da koronapandemien rammet Norge og medførte at mange av de ordinære tilbudene måtte holde stengt i mars–april 2020.

Av diskusjonene i kapittel 5 framkommer det at man innenfor Steg for Steg er opp-tatt av å opprettholde arbeidet med å få på plass flere samarbeidspartnere og holde de man har, «varme». Primært tenker vi her på samarbeidspartnerne som andre aktører på rusfeltet, som behandlingsinstitusjoner og det kommunale tjenesteapparatet. Ved for eksempel å bli enda bedre kjent blant kommunale aktører, som i bydelens



eller kommunens rustjenester, vil man trolig kunne nå enda flere potensielle deltagere enn i dag.

Dersom Steg for Steg får på plass flere avtaler som gjør at de på et tidlig tidspunkt kan komme inn i behandlingsløpet og skape relasjon og knytte kontakt med potensielle deltagere som er til rusbehandling, kan det sikres bedre overganger mellom rusbehandling og et rusfritt liv ute i kommunene. Tidligere forskning har vist at nettopp disse overgangene er sårbare, og at mange pasienter oppgir å ha et liv preget av kjedsomhet og lite sosialt nettverk (Hansen mfl. 2019:22–23). Slik som påpekt innledningsvis i dette kapitlet, vil en tettere kobling mellom behandlingsinstitusjoner både i og utenfor Blå Kors-systemet kunne sikre tryggere overganger for pasientene/deltagere og øke rekrutteringen av deltagere til Steg for Steg. Dette er for øvrig et tema som vil diskuteres mer inngående i sluttrapporten.

### 6.3 Tidgivere som sentral ressurs

Tidgiverne er en viktig ressurs i både de gatenære tilbudene og i Steg for Steg. Tidgiverne fører til at det er flere mennesker som har tid og mulighet til å følge opp den enkelte gjest eller deltager. I de gatenære tiltakene er deres innsats helt avgjørende for å kunne drifte tilbudene om matservering og alt praktisk rundt dette, som oppvask og klargjøring av mat mv. Men tidgiverne tilbyr også mye mer, de bidrar med samvær med andre, og de gir mulighet for normalitet i liv som ofte er preget av det motsatte.

Å være en støttespiller og en å gjøre aktiviteter og vanlige ting med er den viktigste funksjonen for tidgiverne i Steg for Steg. I Steg for Steg er samvær med tidgivere en inngang til et ordinært hverdagsliv og utvikling av det som kan omtales som «hverdagskompetanse». Siden Fafos forrige rapport fra 2019 har Steg for Steg i både Oslo og Bergen ansatt en egen person med ansvar for tidgivere. Denne rollen har fått tittelen tidgiverkoordinator og er hovedansvarlig for rekrutteringen, opplæringen og oppfølgingen av tidgiverne i sine respektive tiltak. Dette har ifølge våre informanter hatt en positiv betydning for tiltakene. Man har fått en større profesjonalitet i tidgiverarbeidet, både i forkant av «rekruttering» og i oppfølgingen av den viktige oppgaven de utfører. Begrepet *oppdragsbasert frivillighet* viser til en tydeliggjøring av hensikten med tidgiverarbeidet innenfor Steg for Steg. Begrepet innebærer en konkretisering av oppgavens innhold og varighet både overfor tidgiveren og deltageren. Vi har likevel sett at dette kan være en krevende balanse som blant annet avhenger av oppdragets karakter. Dette understreker at det fremdeles er viktig å rette oppmerksomhet mot tidgiverrollen, hva den innebærer, og hvordan man bør opptre i ulike situasjoner.

Også de gatenære tiltakene har gjort seg ulike erfaringer i tidgiverarbeidet. Ved Varmestua har man erfart at det var vanskeligere enn man trodde å rekruttere tidgivere til miljøteamet, både blant eksisterende og nye tidgivere.

I det boligsosiale arbeidet ved Kontaktsenteret har man valgt å benytte tidgivere som allerede har en tilknytning til motivasjonsteamet. Fordelen med dette er at man har fått tidgivere med mye erfaring og opplæring, og som i mange tilfeller også kjenner til de bosatte fra tidligere arbeid i miljøet på kafeen. Da kafédriften ble satt på vent som følge av ikke-planlagt renoveringsarbeid deler av senhøsten og vinteren 2019, lå også en del av tidgiverarbeidet nede. Da vi intervjuet i det boligsosiale prosjektet i februar 2020, var fremdeles ikke alle de opprinnelige tidgiverne kommet tilbake til dette arbeidet.

Diskusjonene både her og i den forrige rapporten understreker tydelig tilbudenes styrke ved å ha tidgivere som en sentral ressurs. Samtidig ser vi at det finnes en potensiell sårbarhet gjennom brudd i kontinuiteten når tidgivere slutter. Flere informanter peker på viktigheten av å styrke informasjonen til potensielle tidgivere og styrke rekrutteringsprosessen og oppfølgingen. Dette har man et godt stykke på vei løst gjennom å opprette funksjonen tidgiverkoordinator innenfor Steg for Steg i Bergen og Oslo.

Diskusjonene i de foregående kapitlene viser at det å være tidgiver er relativt forskjellig i de fire tilbudene. Dette gjelder for eksempel forventninger til hyppigheten i tidgiverens innsats og forskjeller i oppgaver og roller i møte med gjestene og deltagergruppen man arbeider med. Denne bredden i både oppgaver og brukergrupper er viktig å være oppmerksom på både på tvers av og internt i de fire tilbudene når kursopplegg og metoder knyttet til utøvelse av tidgiverroller utarbeides. Tidgiverinvolvement medfører et kontinuerlig behov for oppmerksomhet om rekruttering, informasjon, opplæring og oppfølging av tidgiverne. Tidgivere inngår i mellommenneskelige relasjoner hvor det kan være flytende overganger mellom det å være en venn og en målrettet tidgiver. Følgelig vil det alltid være viktig med oppmerksomhet om hensikt og rammer for tidgiverfunksjonen. Tidgiverens rolle og innsats, både i Steg for Steg og de gatenære tiltakene, vil drøftes ytterligere i oppdragets sluttrapport.

## **6.4 Koronasituasjonen fra mars 2020**

Da koronapandemien rammet Norge i mars 2020, medførte dette en nasjonal nedstenging, som også rammet ideelle aktører på rusfeltet. I dette notatet har vi ikke gått særlig inn i og studert hvordan nedstengingen og smittevernstiltak har påvirket Blå Kors-tilbudene som beskrives i denne rapporten. Det vi derimot vet, er at mange av gjestene/deltagerne vi har snakket med og har blitt fortalt om i løpet av denne runden med datainnsamling, er svært avhengig av hjelpen og støtten de mottar fra Blå Kors. Korona-tiltakene kan derfor ha vært av stor betydning for hvordan deltagerne og gjestene har hatt det i tiden siden mars 2020. I den fjerde statusrapporten fra evaluering av opptrappingsplanen for rusfeltet blir koronasituasjonen våren 2020 beskrevet som en stresstest av de kommunale tjenestene rettet mot personer med rus og/eller psykiske helseproblemer (Hansen mfl. 2020). Her vises det også til at i mange kommuner førte situasjonen til bedre og mer samarbeid mellom kommune og ideelle aktører for å nå ut med nødvendige tilbud til brukerne. I avslutningsrapporten fra denne følgeevalueringen vil vi gå nærmere inn på hvordan Blå Kors' tilbud har navigert seg gjennom denne «testen», og se nærmere på hvilke grep som har blitt gjort underveis, samt hvilken betydning det har hatt for gjester og deltagere.

# Vedlegg 1

---

## **Blå Kors Kontaktsenter Boligskole**

1. Forberedelser til bosetting
  - Formelle endringer
  - Gjennomgang av en standard husleiekontrakt
  - Diverse søknader for støtteordninger
  - Møblering og interiør
  
2. Praktiske og sosiale sider ved å bo
  - Husordensregler
  - Godt bomiljø
  - Inneklima
  - Naboforhold
  - Praktisk rengjøring og vedlikehold
  
3. Hverdagsøkonomi – hjelp til selvhjelpskurs i personlig økonomi
  - Bruk av budsjett
  - Faste og variable utgifter
  - Balanse inntekt og utgifter
  - Betaling av regninger
  - Konsekvenser av utestående
  
4. Ernæring og spisevaner – *Hellstrøm rydder opp – hjemme*
  - Episoden legger grunnlag for videre samtale og refleksjoner
  - Hva er sunn mat?
  - Gøy og enkelt
  - Enkle oppskrifter med utgangspunkt i brosjyrer fra Rema 1000, Kiwi, Matprat, etc.
  - Bruk av matplan og handleliste
  - Fremme måltidsrytme
  
5. Nettverksbygging og aktiviteter
  - Sosial arena
  - Sosial trening
  - Kjenne på egne interesser
  - Matche egne interesser med aktiviteter på BKK og eksterne
  
6. Brannvern – Norsk brannvernforening
  - Brannsikker bolig
  - Filmsnutt

- Krav til boligen
  - Tips for å unngå brann
  - Brannøvelse
7. Jobsøking og CV
- Hva kan man tenke seg å jobbe med?
  - Realistisk holdning til egne forutsetninger
  - Hvordan lages en CV
  - Jobsøkerangst
  - Jobbintervju
8. Selvledelse og vanedannelse

# Litteratur

---

- Barvik, H. & Flåto, M. (2018). *Housing First i Norge. En oppsummering av kunnskap om Housing First-tiltak i Norge*. Bolig for velferd: rapport 1/2018.
- Blå kors (2019a). *Konseptbeskrivelse boligtiltak*. Blå kors Kontaktsenter.
- Blå kors (2019b). *Prosjektbeskrivelser Varmestua*. Blå kors, Varmestua i Fredrikstad.
- Hansen, I. L. S. (2017). *Fra bostedsløs til varig bolig. Evaluering av forsøk med Housing first i Bergen og Sandnes*. Fafo-rapport 2017:06
- Hansen, I. L. S., Bråthen, K., Aagesen, Aa. & Lien, L. (2019). *Bedre livsmestring og sosial inkludering. En behovsanalyse av Blå Kors' gatenære tiltak og Steg for Steg*. Fafo-rapport 2019:10
- Hansen, I. L. S., Tofteng, M., Flatval, V. S. & Holst, L. S. (2020). *Evaluering av opptrappingsplanen for rusfeltet. Fjerde statusrapport*. Fafo-rapport 2020:29
- Yin, R. K. (2003). *Case Study Research – Design and Methods*. Sage.



# Evaluering av Blå Kors' gatenære tiltak og Steg for Steg

Dette er den andre rapporteringen fra Fafos følgeevaluering av Blå Kors' gatenære tiltak og rehabiliteringstilbudet Steg for Steg. Evalueringen pågår i perioden 2018–2021. Dette notatet tar for seg Steg for Steg i Oslo og Bergen, samt de gatenære tilbudene Varmestua i Fredrikstad og det boligsosiale arbeidet ved Kontaktsenteret i Oslo.



Borggata 2B  
Postboks 2947 Tøyen  
N-0608 Oslo  
[www.fafo.no](http://www.fafo.no)

Fafo-notat 2021:05  
ID-nr.: 10342