

Masteroppgave

Masterstudium i rehabilitering og habilitering

14. mai 2020

Koordinatorrollen – det muliges kunst?

En kvalitativ studie om erfaringer med å være koordinator for barn og unge med behov for langvarige, sammensatte og tverrfaglige tjenester

Inger Lise Rorgemoen
Kandidat nr.: 611
Emnekode: MAREH5900

Antall ord: 30076

Fakultet for helsevitenskap
OSLO METROPOLITAN UNIVERSITY
STORBYUNIVERSITETET

Forord

Nå har de snart gått fire år siden jeg begynte på masterutdanningen, og to år siden arbeidet med masteroppgaven startet. Det har vært en lang, interessant og lærerik periode, men også krevende og tidvis frustrerende.

At oppgaven nå skal leveres, er veldig godt og litt rart. Det er flere som fortjener en takk når jeg nå er kommet til veis ende med dette arbeidet. Jeg vil først og fremst rette en takk til de atten deltagerne som så velvillig har delt sine erfaringer og refleksjoner med meg. Uten dem hadde det ikke blitt noen oppgave. Liv Randi Roland fortjener en stor takk for at hun var med på alle intervjuene som min sekretær. Hun har også bidratt med kloke refleksjoner og uvurderlig støtte underveis. Jeg vil også takke min veileder, professor Wenche Schrøder Bjorbækmo, for konstruktive tilbakemeldinger underveis. Jeg retter også en varm takk til mine gode kolleger i Habiliteringstjenesten, som har støttet og oppmuntret meg gjennom hele prosessen, og min arbeidsgiver som har gjort det mulig å gjennomføre studiet. Sist, men ikke minst, vil jeg takke familien min, som med stor tålmodighet har heiet meg fram og støttet meg hele veien, men som nok også har gledet seg til at jeg skulle bli ferdig.

Lillehammer 14.mai 2020

Inger Lise Rorgemoen

Sammendrag

Retten til individuell plan og koordinator er nesten 20 år gammel. Forskning viser at brukere løfter frem koordinatoren som avgjørende, og fremhever hvor viktig koordinatorfunksjonen er for dem. Det er derimot lite forskning som har undersøkt erfaringer koordinatorene selv har med rollen, og det er dette som er tematikken i denne masterstudien. Problemstillingen er; *«Hvordan erfares det å være koordinator for barn og unge med langvarige, sammensatte og tverrfaglige behov?»*

Undersøkelsen har kvalitativt design. For å besvare studiens problemstilling ble det gjennomført tre fokusgruppeintervjuer. 18 personer med erfaring som koordinører, fra ni forskjellige kommuner, deltok i intervjuene. Gjennom analyse av det genererte materialet, ble resultatene delt inn i fire hovedkategorier; å være koordinator, koordinatoren og relasjonen til barnet og familien, koordinatoren og systemet og til sist, koordinatoren mellom barken og veden. Som teoretisk rammeverk for analyse og drøfting, er rolleteori, med Goffmanns dramaturgiske metaforer, og Lipskys teori om bakkebyråkratene, anvendt.

Resultatene viser at koordinatorordningen fortsatt fremstår som noe uklar, på tross av at den er over 20 år gammel. Det fremkommer at koordinatorrollen ikke er så lett å lære ved formell kunnskap alene. Den kan ses på som et håndverk, der kunnskap gjennom erfaring overleveres mellom dem som har samme funksjon eller skal spille den samme rollen. Resultatene viser at rollen oppleves mer utfordrende for dem som har kort erfaring. Uklare forventninger til hva rollen innebærer kan bidra til at samarbeid med andre etater og nivåer i kommunene oppleves utfordrende. Lojaliteten koordinatorene har til familiene er sterk, og et helhetsperspektiv synes å være normgivende for rollen. Studien viser også at koordinatorene i noen grad gjør tilpasninger for å begrense omfanget av arbeidet, blant annet ved å forenkle arbeidet med individuell plan

Abstract

The right to an individual plan, and a coordinator has been around for almost 20 years. Research shows that the client experiences the role of the coordinator as vital. However, the topic of this research, namely the experiences of the coordinator themselves, remain under researched. The thesis' research question is: *What is it like to be a coordinator for children and teenagers with protracted, complicated and interdisciplinary needs?*

The thesis' research design is qualitative. 3 focus group interviews were conducted in order to answer the research question. 18 people from 9 different municipalities, all of them with experience as a coordinator, participated. The results of the interviews generated four categories of analysis, namely 'to be a coordinator', 'the coordinator and their relationship to the child and their family', 'the coordinator and the system', and finally 'the coordinator – stuck between a rock and a hard place'. Goffman's idea of dramaturgical metaphors and Lipsky's theory of street level bureaucracy make up the thesis' theoretical framework.

The thesis demonstrates that, despite it being almost 20 years old, the coordinator scheme remains somewhat unclear. The role of being a coordinator is something which cannot be taught and internalized by theoretical knowledge alone. Rather, it should be understood as a craft, where embodied knowledge is transmitted between those who act in the same function. The thesis further demonstrates that the role of the coordinator is especially challenging for those with less experience in the field. A lack of clarity as to what is expected as a coordinator leads to challenges of cooperation between the municipalities' different sections and levels. The coordinators feel a strong sense of loyalty to the families they work with, and a holistic approach constitutes a strong norm in their work. Finally, the thesis' research show that coordinators make adjustments in order to limit their workload, e.g. by simplifying their work on individual plans for the client.

Innholdsfortegnelse

Forord	2
Sammendrag	3
Abstract	4
1. Innledning	7
1.1. Sentrale dokumenter som omhandler koordinatorfunksjonen	8
1.2. Tidligere forskning	11
1.3. Problemstilling.....	14
1.4. Oppgavens oppbygging.....	15
2. Teori	17
2.1. Rolleteori	17
2.1.1. Forventninger og normer	18
2.1.2. Goffmans dramaturgiske metaforer	19
2.2. Street level bureaucracy	21
2.2.1. Arbeidssituasjonen til bakkebyråkraten	22
2.2.2. Skjønnsutøvelse	24
2.2.3. Bakkebyråkraten og ledelsen	25
2.2.4. Bakkebyråkraten og brukeren	25
2.2.5. Bakkebyråkratens mestringsstrategier	26
3.0. Forskningsdesign og metode	27
3.1. Fokusgruppeintervju	27
3.1.1. Utvalgsriterier	28
3.1.2. Rekruttering	29
3.1.3. Kort presentasjon av informantene	29
3.1.4. Gjennomføring av intervjuene og datainnsamling	30
3.1.5. Transkribering.....	31
3.2. Analyse	32
3.3. Meg selv som forsker.....	33
3.4. Etske refleksjoner.....	34
4.0. Resultater	36
4.1. Å være koordinator.....	36
4.1.1. Hva det gir	37
4.1.2. Personlig egnethet eller kunnskap og kompetanse?	38
4.1.3. Forventninger til egen rolleutøvelse	40
4.1.4. Formell opplæring og betydningen av gode kolleger	43
4.2. Koordinatoren og relasjonen til familien.....	45
4.3. Koordinatoren og systemet	49
4.3.1. Å ta på seg koordinatorrollen	49
4.3.2. Ledelsens betydning for utøvelse av koordinatorrollen	50
4.3.3. Kommunal organisering av betydning for koordinatorfunksjonen	53
4.3.4. Koordinerende enhet og individuell plan	56
4.4. Koordinatoren mellom barken og veden.....	58

5.0.	Diskusjon	62
5.1.	<i>Å spille en koordinatorrolle</i>	62
5.1.1.	<i>Å ta på seg rollen som koordinator eller å bli pålagt rollen</i>	62
5.1.2.	<i>Å lære seg koordinatorrollen</i>	64
5.1.3.	<i>Å være i koordinatorrollen</i>	68
5.2.	<i>Koordinatoren i spennet mellom familien og systemet</i>	71
5.2.1.	<i>Det relasjonelle forholdet til familien.....</i>	72
5.2.2.	<i>Det relasjonelle forholdet til kolleger og samarbeidspartnere.....</i>	76
5.2.3.	<i>Koordinatoren i det kommunale systemet – vilkår og muligheter</i>	79
6.0.	Avslutning.....	83
6.1.	<i>Oppsummerende kommentarer</i>	83
6.2.	<i>Gyldighet, pålitelighet og generaliserbarhet</i>	85
6.3.	<i>Refleksjoner rundt oppgaven</i>	86
	Litteraturliste	88
	Vedlegg.....	92
Vedlegg 1	<i>Intervjuguide.....</i>	92
Vedlegg 2	<i>Informasjonsskriv og samtykkeerklæring</i>	93
Vedlegg 3	<i>NSD Godkjenning – Forenklet vurdering med vilkår</i>	96

1. Innledning

På slutten av 90-tallet kom det flere stortingsmeldinger som satte fokus på at tjenestetilbudet til brukere med behov for sammensatte og koordinerte tjenester var fragmentert og lite koordinert. Det ble påpekt at pårørende ofte brukte mye tid på å koordinere tjenester, for at brukeren skulle få et tilpasset tilbud. Stortinget ba i 1999 Sosial- og helsedepartementet om å utarbeide et lovverk som skulle regulere individuell plan som verktøy, for å bedre samordning mellom tjenesteytere. Formålet med dette var at pårørendes skulle slippe ansvaret med å koordinere tjenester og tiltak, og at dette ansvaret skulle flyttes over på tjenesteytere og hjelpeapparat (Helsedirektoratet, 2010). Retten til individuell plan og koordinator ble lovfestet i 2001, og samme år ga sosial- og helsedirektoratet ut den første veilederen som omhandlet individuell plan. Pålegget om at kommunene skal ha en koordinerende enhet for planlegging av habiliterings- og rehabiliteringstilbud kom også i forskrift i 2001 (Sosialdepartementet, 2001).

Mange barn og unge med habiliteringsbehov mottar tjenester og hjelp fra mange fagpersoner, på flere linjenivå i helsetjenestene, og på tvers av flere fagområder i kommunene. Mange foreldre erfarer at det nesten er en fulltidsjobb å holde oversikt over, og koordinere alt. Individuell plan, ansvarsgrupper og koordinator er etablerte tiltak som nettopp skal hjelpe familier til å få et mer oversiktlig og forutsigbart tjenestetilbud, med klar ansvarsfordeling mellom tjenesteytere. Koordinatorfunksjonen trekkes av mange familier frem som helt avgjørende i dette arbeidet, og beskrives mange steder som en «krumtapp» i habiliteringsarbeidet. Koordinatorere er et bindeledd mellom familien og hjelpeapparatet, men også mellom ulike tjenesteytere. Det er gjennom koordinering av tiltak den nødvendige helheten skapes i habiliteringsarbeidet, derfor er koordinatorrollen så sentral (Breimo, Normann, Sandvin & Thommesen, 2015).

Den nye definisjonen av habilitering og rehabilitering som trådte i kraft 1. mai 2018 presiserer hvordan samarbeidet mellom brukere, pårørende og ulike tjenesteytere, på ulike arenaer, utgjør selve kjernen i habiliterings- og rehabiliteringsbegrepet.

Habilitering og rehabilitering skal ta utgangspunkt i den enkelte pasients og brukers livssituasjon og mål.

Habilitering og rehabilitering er målrettede samarbeidsprosesser på ulike arenaer mellom pasient, bruker, pårørende og tjenesteytere. Prosessene kjennetegnes ved koordinerte, sammenhengende og kunnskapsbaserte tiltak.

Formålet er at den enkelte pasient og bruker, som har eller står i fare for å få begrensninger i sin fysiske, psykiske, kognitive eller sosiale funksjonsevne, skal gis mulighet til å oppnå best mulig funksjons- og mestringsevne, selvstendighet og deltagelse i utdanning og arbeidsliv, sosialt og i samfunnet.

(Helse- og omsorgsdepartementet, 2011, sist endret 2018).

Definisjonen sier at det er samarbeidsprosessene mellom bruker, pårørende og tjenesteytere som er habilitering og rehabilitering. Selve begrepet rehabilitering dreier seg nå mer fra å være et faglig begrep, til å bli et begrep som omhandler en organisatorisk aktivitet (Sandvin, 2012). I dette arbeidet har koordinatoren en svært sentral og betydningsfull rolle.

Det er dette som danner grunnlaget for min forskningsinteresse, og jeg ønsker i denne masteroppgaven å utforske nettopp koordinatorrollen. Studien har som hensikt å undersøke hvordan fagpersoner i kommunen erfarer rollen som koordinator for barn og ungdom med behov for langvarige, tverrfaglige og koordinerte tjenester.

1.1. Sentrale dokumenter som omhandler koordinatorfunksjonen

Koordinatorrollen er i dag omtalt i en rekke offentlige dokumenter, der betydningen av koordinatorfunksjonen er vektlagt. Det er disse dokumentene som danner det politiske bakteppet for koordinatorfunksjonen slik den er ment å fungere i dag. Det er derfor både interessant og relevant å se hva dagens gjeldende lovverk sier om dette.

I Helse- og omsorgstjenesteloven §7-2 står det at kommunene skal tilby koordinator til brukere og pasienter med behov for langvarige og koordinerte tjenester. Dette dreier seg om en stor brukergruppe, og omfatter alle som har behov for sosial, psykososial og medisinsk habilitering og rehabilitering. Loven sier også i §7-1 at det er kommunens ansvar å oppnevne koordinator, og ha ansvar for utarbeidelse av individuell plan for de pasienter og brukere som

har behov for tjenester fra både kommunen og spesialisthelsetjenesten (Helse- og omsorgstjenesteloven, 2011). Helsepersonelloven §38 a. pålegger alt helsepersonell å melde til koordinerende enhet i kommunene om pasienters og brukeres behov for individuell plan og koordinator (Helsepersonelloven, 2001, sist endret 2019).

Spesialisthelsetjenesteloven sier også noe om plikten til å tilby koordinator og individuell plan. I denne loven står det eksplisitt i §2-5 a. at koordinatoren skal være helsepersonell, og at koordinatortjenester skal tilbys pasienter som har behov for komplekse eller langvarige og koordinerte tjenester på 2. linjenivå (Spesialisthelsetjenesteloven, 2001, sist endret 2020). Denne loven spesifiserer imidlertid også at det er kommunen som har ansvar for at planarbeidet settes i gang, og koordineres, for de pasientene som omfattes av både spesialisthelsetjenesteloven og kommunehelsetjenesteloven.

Pasient- og brukerrettighetsloven §2-5 gir rett til individuell plan i samsvar med lovverket nevnt over, men sier ingenting om retten til koordinator (Pasient- og brukerrettighetsloven, 2001, sist endret 2020). Koordinatoren er i lovverket knyttet tett opp mot individuell plan, men i forskrift om habilitering og rehabilitering, individuell plan og koordinator §21 presiseres det at kommunen skal tilby pasienter og brukere med behov for langvarige og koordinerte tjenester koordinator, uavhengig av om personene ønsker individuell plan eller ikke (Helse- og omsorgsdepartementet, 2011, sist endret 2018). Av samme forskrift, i §6, fremkommer også at alle kommuner er pålagt å ha en koordinerende enhet. Det er denne enheten som skal ha det overordnede ansvar for både individuell plan og koordinatører. Videre sier forskriften at ansvaret for å oppnevne koordinatører, og gi nødvendig opplæring og veiledning til dem som påtar seg denne rollen, ligger til koordinerende enhet (Helse- og omsorgsdepartementet, 2011, sist endret 2018).

For å kunne analysere og drøfte erfaringer koordinatorene har, vil det være helt sentralt å ha som utgangspunkt hva lover og forskrifter sier om hva denne rollen er ment å skulle innebære, eller hvilken funksjon den er tenkt å skulle fylle. Innledningsvis i dette avsnittet har jeg presentert sentralt lovverk som omhandler koordinatørrollen. Jeg vil i det følgende fokusere litt nærmere på hva forskriften for habilitering og rehabilitering, individuell plan og koordinator med tilhørende veileder sier om dette mer eksplisitt.

Forskrift for habilitering og rehabilitering individuell plan og koordinator sier at ansvarsoppgaven til en koordinator er å sørge for nødvendig oppfølging av den enkelte bruker og sikre samordning av tjenestetilbudet og fremdrift i arbeidet med individuell plan (Helse- og omsorgsdepartementet, 2011, sist endret 2018). Bruker defineres her som den som mottar tjenester. I veilederen som tilhører forskriften står det i kapittel 13.1:

Koordinator er en tjenesteyter som skal sikre nødvendig oppfølging og samordning av tjenestetilbudet samt framdrift i arbeidet med individuell plan. Koordinator oppnevnes i forbindelse med individuell plan, men skal også tilbys selv om vedkommende takker nei til individuell plan. Formålet med koordinator er det samme som for individuell plan (Helsedirektoratet, 2015, sist endret 2018).

Formålet med koordinatoren er ifølge den samme veilederen å

- *sikre at pasient og bruker får et helhetlig, koordinert og individuelt tilpasset tjenestetilbud*
- *sikre pasient og brukers medvirkning og innflytelse*
- *styrke samhandlingen mellom tjenesteyter og pasient og bruker og eventuelt pårørende*
- *styrke samhandlingen mellom tjenesteyterne på tvers av fag, nivåer og sektorer* (Helsedirektoratet, 2015, sist endret 2018)

Hvordan kan dette forstås? Umiddelbart får man inntrykk av at det er en stor og nærmest altomfattende oppgave å skulle være koordinator. Slik det er beskrevet må formålene med koordinatoren oppfattes som ambisiøse, og fundert på en tanke om hva som ville være det ideelle og optimale sett fra et brukerperspektiv. Koordinatoren er tenkt å skulle ivareta relasjonen og forholdet knyttet direkte til brukeren, men også mellom brukeren og andre tjenesteytere på et mikronivå. Videre beskrives oppgaver på systemnivå som kan knyttes til strukturelle og institusjonelle forhold i velferdssystemet. Det fremkommer naturlig nok ikke at det er koordinatoren som personlig er ansvarlig for å ivareta dette, men det brukes i veilederen ord som «sikre» og «styrke» knyttet til formålet med koordinatorfunksjonen.

Hvis vi går litt nærmere inn på begrepsbruken i veilederen, vil begrepet «sikre» i denne sammenheng kunne forstås som å «sørge for» eller «ha ansvar for». Dette vil da bety at det er

koordinatoren som har ansvar for at tilbudet til brukeren er helhetlig, koordinert og individuelt tilpasset. Samtidig skal koordinatoren sørge for at brukeren og familien sikres medvirkning og innflytelse med hensyn til de tjenester som skal gis. Begrepet «styrke» forstår jeg i denne sammenhengen som «å forbedre» eller «støtte». Koordinatoren skal altså forbedre samhandlingen mellom brukeren og tjenesteapparatet eller tjenesteyteren. Videre skal koordinatoren også forbedre samhandlingen mellom aktører på tvers av både fag, nivåer og sektorer. Det betyr altså at en av koordinatorens oppgave er å forbedre samhandling relatert til en bruker på tvers av ulike sektorer i den kommunale organisasjonen, og mellom ulike ledelsesnivå. Dette må kunne sies å være ambisiøst.

Denne studien har som sitt mål å utforske erfaringer til koordinatorene for barn og unge med habiliteringsbehov. Felles for denne gruppen er at de tilbringer mye av hverdagen sin i barnehage eller skole. Alle barn i Norge har opplæringsplikt jfr. §2-1 i opplæringsloven. De aller fleste barn i Norge oppfyller denne plikten ved å gå på skole. Dette gjelder også barn med behov for langvarige og koordinerte tjenester. Hva som står om individuell plan og koordinator i lovverket som omfatter opplæring er derfor også både relevant og interessant.

Opplæringsloven §15-5 sier at skolen plikter å medvirke i arbeidet med en individuell plan. Opplæringslovens §15-8 og Friskoleloven §3-6b forplikter skolen til å samarbeide med relevante instanser ved oppfølging av barn og unge som har utfordringer knyttet til helsemessige, personlige, emosjonelle eller sosiale forhold (Friskolelova, 2003, sist endret 2019; Opplæringslova, 1998, sist endret 2019). Det påpekes i lovteksten at retten til individuell plan, og da også koordinator, er hjemlet i annet lovverk og forskrift. Skolen forplikter seg altså til å samarbeide med relevante instanser, men har ikke et selvstendig ansvar knyttet til verken individuell plan eller koordinator slik lovteksten er utformet. Dette er en viktig del av det politiske bakteppet når koordinatorrollen skal utforskes.

1.2. Tidligere forskning

Med bakgrunn i de lover og forskrifter som er referert i forrige avsnitt, er det ikke tvil om at koordinatoren er ansett å skulle fylle en nøkkelrolle for å koordinere tjenester for personer med langvarige, sammensatte og tverrfaglige behov. Det er derfor viktig å få kunnskap om hvordan det erfarer å ha en slik rolle.

For å finne relevant forskning på området utarbeidet jeg en liste over aktuelle søkeord som kunne knyttes til oppgavens tematikk og problemstilling. Det ble gjort søk i flere databaser, både norske, nordiske og engelske, som CINAHL, SweMed+ og Medline. Jeg fikk hjelp fra bibliotekar, både på OsloMet og i Sykehuset Innlandet, for å sikre at jeg søkte i alle aktuelle databaser, og at jeg fant det som kunne være relevant. Dette var til god hjelp og støtte. Søkeord som ble brukt alene eller i kombinasjon var bl.a. *koordinator*, *Case coordinator*, *Case Manager*, *Care Manager*, *Personlig ombud*, *habilitering*, *child/-ren*, *family/families* og *rehabilitation*. I tillegg til søk i databaser har jeg gjennomgått litteraturlister i aktuelle bøker, masteroppgaver og PhD oppgaver for å finne artikler relevante for oppgavens problemstilling.

Gjennom søket fant jeg at det er skrevet mye om betydningen av koordinatorfunksjonen fra et brukerperspektiv (Breimo, Normann, Sandvin & Thommesen, 2015; Haugen, Wendelborg & Hedlund, 2012; Næss & Grue, 2012). Boka «Individuell plan – samspill og unoter» (Breimo et al., 2015), er resultatet av et forskningsprosjekt i regi av fakultet for samfunnsvitenskap ved Universitetet i Nordland i 2015. Ord som «krumtapp» og «nøkkelfunksjon» og brukes her for å beskrive hvilken betydning koordinatorene har for brukerne.

Det er også flere studier som har sett på betydningen av individuell plan for brukerne i rus og psykiatri og slagbehandling, der betydningen av koordinatorrollen er beskrevet (Almvik & Haugen, 2009; Kvambekk & Langhammer, 2017; Sangnæs, 2013). Blant annet er oppnevning av personlig koordinator løftet frem som sentralt, for å sikre kontinuitet og brukermedvirkning for pasienter med behov for flere tjenester.

Felles for den forskningen jeg har funnet, der koordinatorfunksjonen omtales fra et brukerperspektiv, er at den oppleves som sentral og avgjørende for å gode individuelt tilpassede løsninger der brukermedvirkning er i hovedfokus. Det påpekes at koordinator spiller en avgjørende rolle for hvordan arbeidet med individuell plan og ansvarsgrupper fungerer for brukerne. Behovet for kontinuitet i tjenestene løftes også frem som sentralt.

I rapporten «Jeg har en plan!» fra 2009, ble det innhentet tilbakemeldinger fra praksisfeltet med hovedfokus på individuell plan. Der fremkom det som ett av tre hovedmomenter at koordinatorrollen måtte løftes fram, og at en myndiggjøring av koordinatoren var nødvendig. Praksisfeltets anbefaling var at koordinatorenes mandat måtte forankres på høyt nivå i organisasjonen for å gi rollen legitimitet (Bakke, 2009). I NOVA rapporten «Habilitering som

koordinerende tiltak», påpekes det at det i liten grad finnes enhetlig praksis rundt arbeidet med koordinator og individuell plan. I de konkluderende kommentarene påpekes det at det fremstår som en lang veg å gå fra politikk til praksis på dette feltet (Næss & Grue, 2012).

Jeg fant en studie som omhandlet utfordringer når foresatte skal medvirke på tjenestetilbudet til eget barn. Der fremkom det at flere koordinatører vegrer seg for å påta seg rollen fordi rollen oppleves som krevende og lite attraktiv, i tillegg til at den kommer på toppen av annet arbeid. Studien påpeker tydelige politiske aspekter ved denne funksjonen, og stiller spørsmål om det er politisk vilje til å bruke ressurser på rollen som koordinator (Tveit & Lansing, 2012).

Jeg har funnet lite forskning av nyere dato som har sitt fokus på koordinatorrollen. Jeg har heller ikke funnet mye forskning som tar utgangspunkt i koordinatorperspektivet spesielt, og som har som sitt forskningsobjekt å studere erfaringer koordinatorer selv har i habiliteringsfeltet. Det lille jeg har funnet er studentoppgaver på masternivå (Krpo, 2014; Riiser, 2011; Sangnæs, 2013; Sjøli, 2012). Dette kan tyde på at koordinatorfunksjonen i Norge i liten grad har vært vektlagt som forskningsobjekt så langt.

Koordinatorrollen, slik den praktiseres i Norge, må sies å være særnorsk. Det finnes tilsvarende ordninger som koordinatorfunksjonen i andre land, men de er organisert på en annen måte enn i Norge. *Case manager* eller *case coordinator* er det engelske ordet som best kan sammenlignes med den norske koordinatorrollen. I USA er dette en egen yrkestittel som er omtrent 70 år gammel. Hensikten med en *case manager* er å tilpasse hjelp og støtte til mennesker med funksjonsnedsettelse (Socialstyrelsen, 2009). Case management beskrives som en samarbeidsprosess, som bistår brukere med å få de relevante og tilgjengelige ressurser som er nødvendige for å nå identifiserte mål (Treadwell et al., 2015). Jeg har funnet en koreansk/amerikansk studie (Joo & Huber, 2018), som oppsummerer kvalitativ forskning på *case management*. Den påpeker at selv om det finnes god dokumentasjon for at *case management* gir gode resultater for brukerne, er det få internasjonale studier som har hatt perspektivet til dem som innehar rollen som *case manager* som forskningsobjekt. Dette var nettopp fokus i kunnskapsoppsummeringen til Joo og Huber (2018), der man så på forskning som var gjort i løpet av de siste ti årene. Gjennom denne kunnskapsoppsummeringen ble det identifiseres fem temaer som utfordrende for arbeidet med å implementere *case management*; uklart omfang av arbeidet, mangfoldige og komplekse saker, liten opplæring, dårlig

samarbeid med andre tjenesteytere, og til sist, utfordringer knyttet til samarbeid med brukeren. Det påpekes at denne kunnskapsoppsummeringen omhandlet case management generelt, og ikke er knyttet til med barn med habiliteringsbehov spesielt. En annen systematisk oversikt (Hillis, Brenner, Larkin, Cawley & Connolly, 2016), har søkt å kartlegge hvilke kjernekomponenter som inngår i rollen som *care coordinator* for barn med komplekse behov, og hvilke faktorer som påvirker disse komponentene i praksis. Kjernekomponentene som ble identifisert var koordinering av tiltak, planlegging og kartlegging, spesialiststøtte, emosjonell støtte, logistikk og administrasjon samt faglig utvikling. Faktorer som påvirker disse komponentene er politiske og sosioøkonomiske forhold, organisatoriske og strukturelle forhold, kvalifikasjonene, ferdighetene og erfaringen til koordinatoren, samt samspillet mellom koordinatoren og familien. Selv om *case manager* og *care coordinator* ikke er direkte sammenlignbare med den norske koordinatorfunksjonen er det likevel fellestrekk som gjør at disse funnene er interessante.

1.3. Problemstilling

En koordinator skal være et bindeledd mellom tjenesteapparatet og familien, og samtidig koordinere ulike tjenesteytere på tvers av ulike fag og linjenivå. Kravene til rollen som koordinator knyttes ikke til et spesifikt yrke eller fagprofesjon, men i stor grad til personen som innehar rollen. Det vil derfor være både viktig og interessant å utforske de erfaringer personer som innehar en slik rolle sitter med. Formålet med denne studien er nettopp å få mer kunnskap om de erfaringer personer som innehar koordinatorrollen har med henblikk på interaksjon med familien og ulike fagprofesjoner. Jeg ønsker også å undersøke hvilke dilemmaer som kan oppstå både i møtet med familiene og det systemet koordinatoren selv representerer. Studien søker også å belyse organisatoriske og institusjonelle forhold som har betydning for hvordan koordinatorrollen utspilles i praksis, og hvilke utfordringer rolleinnhaverne vektlegger som betydningsfulle for dette arbeidet. Studien kan gjennom dette bidra med økt kunnskap om hva koordinatører erfarer, og hva de mener at kreves for å kunne mestre koordinatorrollen til det beste for familier med barn og unge med behov for langvarige og koordinerte tjenester.

Problemstillingen for denne studien er;

Hvordan erfares det å være koordinator for barn og unge med behov for langvarige, sammensatte og tverrfaglige tjenester?

I boka Individuell plan - samspill og unoter (Breimo et al., 2015) fremkommer det flere viktige refleksjoner og erfaringer knyttet til koordinatorrollen. En koordinators viktigste oppgave er å se helheten i personens situasjon og behov og sikre brukermedvirkning. Koordinatorer beskrives som det kritiske element med tanke på hvor godt en individuell plan fungerer, fordi rolleinnhaverens innstilling og utforming av rollen er essensiell i dette arbeidet. Det poengteres også at koordinatorrollen krever noe annet og mer enn det å være profesjonsutøver. Kombinasjonen av både å være profesjonsutøver og koordinator for den samme brukeren gir nærhet og kjennskap og løftes frem som viktig. Et dilemma som fremheves, er koordinatorens dobbeltrolle der han på den ene siden skal være brukerens talsperson og på den andre siden representere tjenesteapparatet og evt. også vedtaksmyndigheter. Videre påpeker Breimo et al. (2015) at koordinatoren gjennom sin funksjon «personifiserer» helhetsperspektivet som står sentralt i de fleste velferdsprofesjoner. Disse refleksjonene har vært med å på å danne grunnlag for undertema og spørsmål i intervjuguiden.

1.4. Oppgavens oppbygging

Kapittel 1 gir en introduksjon til temaet, redegjør for sentrale dokumenter av betydning for koordinatorfunksjonen, og refererer relevant forskning på feltet. Problemstillingen blir også presentert.

Kapittel 2 tar for seg det teoretiske rammeverket som er valgt for å belyse oppgavens tematikk. Dette er Lipskys teori om bakkebyråkratiet, og rolleteori med Goffmans dramaturgiske metaforer. Ved presentasjonen av det teoretiske rammeverket har jeg benyttet både primær og sekundærlitteratur.

Kapittel 3 presenterer metoden som er brukt for å belyse oppgavens problemstilling, forskningsdesignet og etiske refleksjoner.

Kapittel 4 presenterer resultatene av undersøkelsen.

Kapittel 5 inneholder drøfting av de to sentrale forholdene som fremkom av analysene. Dette er «å spille en koordinatorrolle» og «å stå i spennet mellom familien og systemet».

Kapittel 6 tar for seg oppsummerende og avsluttende kommentarer og vurdering av studiens gyldighet, pålitelighet og generaliserbarhet.

2. Teori

Jeg vil presentere de to teoriene som er valgt hver for seg. Det første perspektivet er rolleteori som vektlegger hvordan interaksjon mellom mennesker danner normer og kulturer i et samfunn (Tjora, 2017). Goffman er en av de mest innflytelsesrike på området, og beskriver med sin teatermetafor hvordan sosialt liv utspiller seg som roller på en scene. Dette perspektivet er relevant, fordi min studie nettopp vil undersøke hvordan rollen eller posisjonen som koordinator erfares og utformes av den enkelte. Det andre perspektivet er Lipskys teori om bakkebyråkratene som fokuserer på hvordan politikk utspiller seg i praksis. Denne teorien bidrar med fortolkning av hvordan koordinatorene opplever og erfarer de rammebetingelser som styrer utøvelsen av koordinatorrollen. Den søker også å forstå og forklare hvilke mekanismer som ligger til grunn for at ansatte i førstelinjen, i møte med brukere av velferdstjenestene, har noen sammenfallende karakteristika med hensyn til sin arbeidssituasjon.

Disse to teoriene utfyller og supplerer hverandre og vurderes som relevante, fordi studien søker å belyse to sentrale elementer knyttet til koordinatorfunksjonen. Det ene er hvilke erfaringer deltagerne har om seg selv i rollen som koordinator, og hvordan den utspiller seg i praksis. Det andre er å utforske de erfaringer deltagerne har av koordinatorfunksjonen i velferdssystemet.

2.1. Rolleteori

Rolleteori er utviklet for å forstå menneskers handlinger innenfor sosiale strukturer. Rolle, innen symbolsk interaksjonisme, kan beskrives som det settet av forventninger som knyttes til en spesifikk posisjon. Interaksjonistisk sosiologi beskriver hvordan samfunnet bygges opp av interaksjon på mikroplan mellom mennesker og små grupper. Symbolsk interaksjonisme vektlegger småskalainteraksjon og blir på denne måten mikrososiologi (Fangen, 2010; Garsjø, 2001; Tjora, 2017). Det er denne formen for interaksjonisme som er relevant i denne studien, hvor erfaringer med koordinatorrollen skal utforskes.

En rolle kan derfor defineres som en sosial posisjon som har visse forventninger knyttet til seg. En sosial posisjon menes i denne sammenheng som et individs sosialt bestemte plass (eller

plasser) i et samfunn (Johannessen, Rafoss & Rasmussen, 2018). Vi har alle flere sosiale posisjoner knyttet til oss, og det er forventet en viss oppførsel knyttet til de ulike posisjonene. Eksempler på slike posisjoner kan være mor, håndballspiller, brannmann eller søster. Noen roller eller sosiale posisjoner velges fritt, mens andre er fastlagt i betydningen at de er knyttet til etnisitet, kjønn eller familie. Man velger ikke om man vil være noens datter eller inneha en bestemt etnisitet. Det man kan velge er for eksempel et yrke eller en hobby (Johannessen et al., 2018).

2.1.1. Forventninger og normer

Rolleteori kalles også for et norm- og forventningsperspektiv (Garsjø, 2001). Dette perspektivet beskriver nettopp hvordan egen og andres atferd er et produkt av et sett med forventninger som ligger til en bestemt rolle og gjennom det bidrar til å utvikle rolleforståelse. *Forventning*, knyttet til rolleteori, kan forstås som det aktøren selv opplever som krav til egen og andres atferd i en gitt setting. En forventning sier altså noe om en persons forestilling om hva som kreves av handling og atferd (Garsjø, 2001). Normbegrepet løftes også frem som sentralt i teori om roller. En *norm* defineres som en regel som sier noe om forventet atferd (Tjora, 2018). Det beskriver hvordan forventninger over tid skaper en *norm* for hvordan en rolle skal utøves, eller hva som forventes av rollen (Garsjø, 2001; Johannessen et al., 2018). Når det knyttes et sett med forventninger til en bestemt sosial posisjon, betyr det at det ikke er personen selv som definerer innholdet i rollen, men at forventningene er forutbestemt. Man må altså skille mellom den sosiale posisjonen og den personen som innehar den (Johannessen et al., 2018). En person som er mor, forventes å «spille rollen» som mor etter de normer og forventninger som ligger til morsrollen i det samfunnet hun lever.

Normer kan altså forstås som de reglene som gjelder når en gitt rolle skal spilles eller utøves. Det finnes formelle normer og uformelle normer. De formelle normene er skriftliggjort i form av lover eller regler, og Norges Lover er kanskje det beste eksemplet på formelle normer (Johannessen et al., 2018). De uformelle normene er alle de uskrevne reglene for hva man gjør eller ikke gjør i ulike situasjoner. Disse uformelle normene opprettholdes gjennom samhandling og *sanksjoner* mellom personer i hverdagslige settinger. Sanksjoner kan forstås som positive reaksjoner når en norm følges, eller negative reaksjoner dersom normer brytes (Johannessen et al., 2018). En rolle vil derfor være definerende for rolleinnhaverne ved at

den begrenser eller muliggjør handlinger ut fra de normene og sanksjonene som knyttes til den.

2.1.2. Goffmans dramaturgiske metaforer

Erving Goffman viser med sin teori hvordan våre handlinger og samhandling er sosiale konstruksjoner som definerer alt vi gjør, og hvordan samfunnsstrukturer skapes i samhandling mellom mennesker (Eriksen & Frøshaug, 1998; Goffman, Risvik & Risvik, 1992).

Goffman bruker i sin teori begreper hentet fra teaterverden for å beskrive det som skjer i møtet mellom mennesker i ulike situasjoner. Jeg vil i det følgende gå litt nærmere inn på noen av de mest sentrale begrepene Goffman bruker i sin teatermetafor.

Fasade er begrepet Goffman bruker for sosial posisjon eller status. Han beskriver fasaden som «den del av en persons opptreden som stadig fremtrer på en generell og fastlagt måte» (Goffman et al., 1992, s. 27). Fasaden uttrykker alle de elementene den som opptrer bevisst eller ubevisst tar i bruk for å definere en situasjon på scenen. Dette betyr at fasaden representerer alle de tingene en person gjør for å «spille rollen» for dem som ser på. Fasaden blir på den måten et uttrykk for den teatermasken en person har på seg når han er på scenen, spiller en rolle og opptrer. En koordinatorrolle kan ses på som en slik fasade eller status.

Fronstage/backstage er den teatermetaforen Goffman er aller mest kjent for. Den beskriver den «forvandlingen» som skjer med en person når han forlater publikum på scenen, *frontstage*, og kommer inn bak kulissene, *backstage*, og plutselig opptrer på en helt annen måte. *Frontstage* blir et fasadeområde der en bestemt rolle utspilles, og *backstage* blir det området som ikke synes for et publikum. Goffman sier at det overalt i samfunnet trekkes skillelinjer mellom *frontstage* og *backstage*, eller mellom fasade, altså det som er synlig for andre, og baksiden der det relevante publikum ikke er tilstede. Han eksemplifiserer dette med å beskrive vekslingen mellom rollene som vertinne og hushjelp;

Når hun serverer middag for venner, må hun utføre det skitne arbeidet på kjøkkenet på en slik måte at hun kan skifte frem og tilbake mellom rollene som hushjelp og vertinne,

og hun må forandre aktivitet, manerer og temperament idet hun går ut og inn av spisestuen (Goffman et al., 1992, s.104).

En *opptreden* er, slik Goffman (1992) beskriver det, knyttet til den aktiviteten en person foretar seg innenfor et gitt tidsrom, sammen med en bestemt gruppe personer som har en viss innflytelse. En opptreden foregår *frontstage*, og vil i eksemplet over være når vertinnen opptrer foran sitt publikum som i dette tilfelle er vennene hennes. En opptreden kan derfor forstås som den måten vi forholder oss til andre på i en gitt setting. Det kan også forstås som den tilpasningen vi alltid gjør i samhandling med andre. Knyttet til koordinatorrollen vil en opptreden for eksempel både kunne være når koordinatoren samhandler med familien eller koordinatorbarnet hjemme hos familien, og når hun leder et ansvarsgruppemøte med mange deltagere på et møterom i kommunen. Hva som er *frontstage* vil hele tiden bero på hvilken situasjon rolleinnhaveren er i, og hvem som er det *relevante publikum*. *Frontstage*-situasjonene knyttes altså til hvem som er det aktuelle publikum (Johannessen et al., 2018).

Et annet begrep fra Goffmans teatermetafor er *script* (Kivisto & Pittman, 2013). Dette skriptet dannes av de normene som jeg har vært inne på tidligere, altså de fastlagte forventningene til en bestemt rolle. Dette skriptet forteller rolleinnhaveren hvordan rollen skal spilles og kan forstås som den kunnskapen som ligger til grunn for rolleutøvelsen. Slike skript brukes av oss alle i dagliglivet og kan forstås som «oppskrifter» på samhandling i ulike situasjoner. Et eksempel er når noen spør «hvordan går det?» De fleste vil da svare «takk, bare bra» for det er det vi har lært er forventet og vanlig å svare. Dette er implementert i dagliglivet som en selvfølge, og Goffman hevder at alle benytter seg av ulike «velbrukte» skript i det daglige. Skriptet kan altså forstås som den oppskriften en person anvender når en bestemt rolle skal spilles *frontstage*. Manuskriptet, slik det brukes på teater, følges nærmest slavisk. Slik er det imidlertid ikke med de skriptene vi bruker i det daglige i sosialt samspill. Det foregår en viss improvisasjon, og på denne måten kan skriptene forstås mer som en disposisjon enn som et helt ferdig manus. Det hender også at skriptet for en rolle ikke nødvendigvis er gjensidig, i den forstand at den ene parten i en samhandlingen kan følge et skript som den andre parten ikke nødvendigvis følger eller kan (Kivisto & Pittman, 2013). Dette kan skje når ikke alle aktører kjenner til skriptene for den aktuelle rollen som spilles.

Når en rolle spilles kan den som opptrer gå helt og fullt opp i den, være overbevist i sin fremføring, og på denne måten være svært *oppriktig*. Den andre ytterlighet er at han opptrer

uten egentlig å tro på sitt eget budskap, eller er spesielt opptatt av det inntrykket han etterlater. En person som ikke tror på sitt eget spill, eller er spesielt opptatt av hva publikum tenker om han, kaller Goffman (1992) er en *kyniker*. Kynikeren kan, slik Goffman sier, også være en person som «later som» uten egentlig å tro på egen opptreden, fordi han mener det er til publikums beste. Disse to måtene å opptre på befinner seg i hver sin ende av et kontinuum. Det er likevel ikke slik at man befinner seg i den ene eller andre enden av dette kontinuumet, det kan veksle. Over tid kan kynikeren få et mindre kritisk blikk på sin egen opptreden og slik bevege seg mot å bli mer oppriktig. På samme måte som den oppriktige, i gitte situasjoner eller perioder, kan bli mer kynisk (Goffman et al., 1992).

Inntrykkskontroll (på engelsk: *impression management*) er begrepet Goffman bruker for å beskrive hvordan en person forsøker å kontrollere det inntrykket andre har av ham mer eller mindre bevisst. Når en person spiller en rolle, og står på scenen og opptrer, vil han ønske å fremstå på en bestemt måte. Han vil forsøke å kontrollere det inntrykket han gir sitt publikum (Johannessen et al., 2018). På denne måten kan vi si at det foregår en kontinuerlig forhandling om statusinnhold, og hvordan rollen skal utføres i fasadeområdet, altså presenteres utad. På bakrommet, når en ikke er i en bestemt situasjon f.eks. som koordinator, men hjemme eller i andre sosiale sammenhenger, vil det på tilsvarende måte ikke være nødvendig med samme grad av kontroll. Man kan slappe mer av og legge strategier for senere rollespill (Eriksen & Frøshaug, 1998).

2.2. Street level bureaucracy

Som jeg tidligere har begrunnet i oppgaven, vurderes Michael Lipskys teori å være relevant. Hans perspektiv om bakkebyråkrater, eller *street level bureaucrats*, gir et godt grunnlag for å kunne analysere hvordan rammebetingelser og handlingsrom påvirker koordinatorne i deres arbeid.

For å forstå hva begrepet bakkebyråkrater innebærer, må vi først se på hva et byråkrati er. Et byråkrati kan enten forstås som en styreform på linje med et demokrati, eller som en betegnelse på offentlig forvaltning. Den tyske samfunnsforskeren Max Weber utviklet teorien om «det rasjonelle byråkratiet» som beskriver hvordan byråkratiet er den politiske ledelsens maktmiddel. Ifølge Weber kjennetegnes offentlig forvaltning i et politisk demokratisk styresett ved at de ansatte arbeider ut fra gitte lover og regler (Grindheim, 2008). Dette kalles

også et «top down» perspektiv, fordi det beskriver hvordan offentlig ansattes avgjørelser og handlinger styres ut fra de lover og regler som politikere har utformet.

Lipskys teori vektlegger oppfatningen og erfaringen til offentlig ansatte på det laveste nivået i organisasjonen (Dickinson, 2011). Dette blir derfor et «bottom up» perspektiv.

Bakkebyråkrater betegner de offentlig ansatte som, gjennom sitt arbeid, er i direkte kontakt med brukerne av tjenester. Typiske eksempler på bakkebyråkrater er lærere, helsearbeidere, politi og sosialarbeidere. De fleste koordinatorene representerer dette nivået i kommunen og kan derfor defineres som bakkebyråkrater. Et bakkebyråkrati kan vi forstå som betegnelsen på en virksomhet eller etat som gir tjenester til brukerne.

Lipsky (2010) hevder at det er mange fellestrekk og strukturelle likheter ved bakkebyråkratenes arbeid som gjør at man kan sammenligne dem på tross av ulike profesjoner. Regelmessig kontakt med brukere av offentlige tjenester, og stor grad av skjønnsutøvelse, definerer ifølge Lipsky bakkebyråkraten. Jeg vil i det følgende se på de karakteristiske fellestrekkene som betegner bakkebyråkratenes arbeid.

2.2.1. Arbeidssituasjonen til bakkebyråkraten

Ifølge Lipsky (2010) har arbeidssituasjonen til bakkebyråkraten flere typiske kjennetegn.

Det første er at *ressursene* alltid oppleves for små sammenlignet med de oppgavene bakkebyråkraten er satt til å løse. Lipsky (2010) peker på flere faktorer som bidrar til opplevelse av ressursmangel. Stor saksmengde sett i forhold til det ansvarsområde bakkebyråkraten har, og de arbeidsoppgavene hver sak krever, bidrar til at det er faktisk er umulig å utføre de arbeidsoppgavene de er tenkt å skulle utføre med den arbeidsmengden de har. Forholdene en bakkebyråkrat må fatte avgjørelser under er ofte preget av begrenset med tid og for lite informasjon. Dette kan føre til at beslutninger fattes på et spinkelt eller feil grunnlag, og at kvaliteten på arbeidet som utføres ikke blir av optimal kvalitet.

Et annet aspekt knyttet til mangel på ressurser kan være at de som er ansatt mangler opplæring eller erfaring til å kunne utføre de oppgavene som kreves. Ledelsen i en etat kan oppfatte at de har en gruppe ansatte som sammen utfører gitte oppgaver, men fordi arbeidsoppgavene er brukerrettet, og den enkelte ansatte har sin egen saksportefølje, oppleves

det ikke nødvendigvis slik av de som skal utføre arbeidet. Den enkelte ansatte har selvstendig ansvar for sine saker, og opplever ikke at de står sammen med kollegene om å løse dem. Ved manglende opplæring og erfaring vil ikke kvaliteten på arbeidet bli god, fordi økende saksmengde bidrar til enda større grad av selvstendige avgjørelser. På denne måten vil ressursmangel virke selvforsterkende på manglende eller lite optimal kvalitet. Opplevelse av stadig større krav til dokumentasjon og skrivearbeid i form av planer og skjema kan også ta mye tid fra klientrettet arbeid (Lipsky, 2010).

Det andre er at *etterspørselen* etter tjenester vil alltid øke når nye tilbud utvikles og tilbys. Etterspørselen etter tjenester har en tendens til å øke i samme takt som at nye tilbud og tjenester etableres. Etater som kan betegnes som bakkebyråkratier, synes å være i en kronisk tilstand av ressursmangel. Dette hevder Lipsky (2010) skyldes den mekanismen at nye tilbud som etableres vil øke etterspørselen etter det samme tilbudet. Dette vil i sin tur vil generere behov for etablering av enda flere tjenester. Når det gjelder etterspørsel etter helsetjenester, synes det ikke som om det er noen grense for hvor mye en gitt befolkning kan etterspørre og absorbere. I et typisk bakkebyråkrati hevder Lipsky (2010) at man ved ressursmangel heller vil foretrekke å etablere nye tilbudet framfor å øke kvaliteten på det tilbudet man har. Han forklarer dette med at økning av ressurser ikke fører til bedre kvalitet på tilbudet. Dette begrunnes med at nye medarbeidere ikke vil kunne håndtere flere saker enn de som er ansatt fra før. Dette vil derfor bare resultere i at flere brukere kan få tilbud, men uten at tilbudet i seg selv får bedre kvalitet (Lipsky, 2010).

Det tredje er at *målsettingene* fra ledelse og oppdragsgivere kan oppleves som vage, tvetydige eller motstridende. Slik Lipsky (2010) hevder, vil slike målsettinger ofte bære preg av det ideelle eller det idealiserte, noe som gjør dem uhåndgripelige og vanskelige å tilnærme seg. En av årsakene til at mål blir tvetydige, kan være at de motsetningene som eksisterte da de ble utformet ble bagatellisert eller skjult. En annen årsak kan være at målobjektet har endret seg, men at målsettingene ikke er endret som følge av dette. En tredje årsak til tvetydige mål, kan være knyttet til usikkerhet rundt hva som vil være den beste løsningen på en utfordring. I en slik situasjon vil det være større rom for variasjon og tilpasning i tilnærmingen til et sakskompleks (Lipsky, 2010).

Det fjerde er at *måloppnåelse* kan være vanskelig, om ikke umulig, å vurdere eller måle.

Å vurdere ytelser eller tjenester i offentlig sektor kan ikke sammenlignes med hvordan en bedrift måler profitt. Når det som produseres er ytelser og tjenester til brukerne av velferdssystemet, og mye av det er basert på skjønnsmessige vurderinger, er det svært vanskelig å vurdere kvaliteten eller effekten av tilbudene eller tiltakene. Det blir for mange variabler å hensynta til at evalueringer blir riktige eller realistiske. Arbeidssituasjonen til den typiske bakkebyråkraten er mer fristilt enn andre med tanke på kontroll og tilsyn. Dette mener Lipsky (2010) kan forklares med de rådene normene som er knyttet til denne type arbeid. Personer som innehar denne type arbeid har også en forventning om at de kan utvise skjønn og har en viss frihet i å utføre arbeidet. Dette forklarer også hvorfor vurdering av måloppnåelse er utfordrende.

2.2.2. Skjønnsutøvelse

Et vesentlig trekk ved bakkebyråkratenes arbeid er, i følge Lipsky (2010), utøvelse av skjønn. Han beskriver at det fra bakkebyråkratenes ståsted handler om å gi tjenester til brukerne på den måten de opplever best, innenfor de rammene de har til rådighet (Dickinson, 2011). Samtidig har bakkebyråkratene et stort handlingsrom, og kan gjennom det opptre både som portvoktere for tjenester og som advokat for brukere (Lipsky, 2010). Bakkebyråkratene står således i spenningsfeltet mellom pasienter og brukeres behov på den ene siden og tilgjengelige ressurser og regelverk på den andre (Lipsky, 2010). Karakteristisk for denne type arbeid er at yrkesutøvere i møtet med brukere må gjøre vurderinger og fatte beslutninger der og da. Bakkebyråkraten møter varierte sakskompleks som det ikke finnes retningslinjer eller spesifikke regler for. Dette gjør at det kontinuerlig må gjøres skjønnsmessige vurderinger av hva som er best.

Det å utvise godt skjønn vil av de fleste forstås som en avgjørelse som er tatt på et grunnlag av tilgjengelig informasjon og etter en nøye vurdering. Denne litt folkelige definisjonen av skjønn er noe annet en profesjonell skjønnsutøvelse. Faglig skjønn kan beskrives som avgjørelser tatt på bakgrunn av kjente og overførbare teorier innenfor et gitt fagfelt, og at det derfor kan gis faglig begrunnelser for avgjørelsen (Grimen & Molander, 2008). Det er også en moralsk og etisk side ved faglig skjønnsutøvelse som bør tillegges vekt for fullt ut forstå hva det innebærer å utvise faglig skjønn. Denne moralsk-etiske siden ved skjønnsutøvelsen omfatter tre elementer (Nortvedt, 2006). For det første handler det om god dømmekraft. Det

innebærer at den som skal fatte en avgjørelse har tilstrekkelig kunnskap om det grunnlaget beslutningen skal fattes på. En annen ting som vektlegges for å utvise faglig skjønn er moralsk sensitivitet. Dette omfatter empati, etiske vurderinger og erfaring. Til sist er det avgjørende for god profesjonell skjønnsutøvelse å ha evnen til å handle på en moralsk kompetent og god måte gjennom å vise omtanke og medmenneskelighet for den det gjelder (Nortvedt, 2006).

2.2.3. Bakkebyråkraten og ledelsen

Lipsky (2010) trekker frem flere utfordringer som kan oppstå mellom bakkebyråkraten og ledelsen, fordi målet for arbeidet som skal utføres kan oppleves og vurderes ulikt. Forholdet mellom bakkebyråkratene og ledelsen kan fremstå preget av motsetninger. Der bakkebyråkraten ønsker stor grad av autonomi i sin yrkesutøvelse, vil arbeidsgiver eller ledelse kunne ønske minst mulig grad av autonomi hos den enkelte. Der ledelsen fokuserer på resultater og ressurser, vil bakkebyråkraten fokusere på en håndterlig arbeidshverdag.

Når skjønnsutøvelse er en stor del av arbeidet til en bakkebyråkrat, og ressursene er små, hevder Lipsky (2010) det lett vil utvikles strategier for å gjøre arbeidet håndterlig. Dette kan være snarveier og forenklinger som er helt nødvendige for å få jobben gjort. Disse tilpasningene i praksis vil ofte foregå uten at ledelsen sanksjonerer dem. Et annet aspekt som kan være utfordrende, er når ledelsen forsøker å begrense graden av skjønnsutøvelse og autonomi hos ansatte i frontlinjen for å kontrollere f.eks. ressursbruk. Dette vil ifølge Lipsky (2010) kunne oppleves som illegitimt av bakkebyråkratene og til en viss grad overses av den ansatte.

2.2.4. Bakkebyråkraten og brukeren

Brukere av offentlige velferdstjenester kalles *nonvoluntary* av Lipsky (2010). Det betyr at de i liten grad har valgmuligheter med hensyn til hvem som skal levere de tjenestene som etterspørres. Med dette menes at offentlige velferdsordninger tilbyr tjenester som brukerne ikke kan få andre steder. Det er frivillig å motta tjenestene, men denne frivilligheten kan diskuteres når det ikke finnes andre alternativer. Brukerne av velferdstjenester er på denne måten prisgitt de tjenesteyterne de møter. Dette gjør dem sårbare, fordi leverandøren av velferdstjenester i liten grad risikerer noe ved å få brukere som ikke er fornøyde. På denne

måten har bakkebyråkratene mye makt og kontroll over brukerne. Et annet aspekt knyttet til relasjonen mellom bruker og bakkebyråkrat, er hvordan bakkebyråkraten forventes å være mer enn bare en godhjertet forvalter av velferdstjenester. Brukere kan ha en helt klar forventning om at bakkebyråkraten skal opptre som advokat for dem i møtet med velferdsapparatet og bistå dem med å få best mulig tjenester innenfor de eksisterende rammene.

2.2.5. Bakkebyråkratens mestringsstrategier

I følge Lipsky (2010) er det typisk for bakkebyråkratene at de opplever et stort press, og at de gjør så godt de kan innenfor de rammene de har til rådighet. For å håndtere arbeidshverdagen utvikler de ulike mestringsstrategier i sitt møte med brukerne av velferdstjenestene. Dette gjør de på flere måter. For det første vil bakkebyråkraten kunne utvikle måter å arbeide på som begrenser tilgangen brukerne har på tjenester. Dette kan for eksempel være å gjøre seg lite tilgjengelig eller ved å sette av lite tid til å møte brukeren. Bakkebyråkraten kan også foretrekke noen klienter fremfor andre og på denne måten rangerer brukerne eller overføre klienten til andre instanser. For det andre vil bakkebyråkraten gjennom sin praksis kunne modifisere oppgaver som oppleves uhåndterlige, prioritere noen oppgaver fremfor andre, eller senke kravene til eget arbeid på en måte som ikke nødvendigvis er i tråd med de offisielle målene til virksomheten. På denne måten kan en yrkesutøver gå fra å ha en svært idealistisk innstilling, som er typisk for nyutdannede, til å få en mer pragmatisk innstilling til arbeidet. En strategi kan også være å bevisst unnlate å bruke skjønn i sine vurderinger, men strengt forholde seg til de reglene som er utformet. En tredje mestringsstrategi kan være at bakkebyråkraten, gjennom grovmasket kategorisering av brukere, gjør en avveining av hvem som trenger tjenestene mest eller vil ha best utbytte av de tiltakene som settes i verk (Hvinden, 1994; Lipsky, 2010).

Bakkebyråkraters arbeidssituasjon, og den utstrakte betydningen av skjønnsutøvelse som en del av arbeidet, forklarer derfor at politikk slik den er utformet og politikk slik den utøves i praksis kan bli svært forskjellig. Dette gapet mellom politikk slik den er tenkt og hvordan det ser ut når den implementeres i praksis er velkjent og har vært diskutert i lang tid (Dickinson, 2011). De rutinene bakkebyråkratene utarbeider, og de verktøyene de utvikler for å kunne utføre oppgavene sine, blir på denne måten praktisk politikk på bakkeplan.

3.0. Forskningsdesign og metode

I dette kapitlet vil jeg gjøre rede for metodevalg og begrunnelsen for denne. Jeg vil videre beskrive prosessen fra utvalgsriterier med hensyn til informanter og gjennomføring av intervjuene, til analyse av det genererte materialet. Til slutt vil jeg reflektere over relevante forskningsetiske sider ved studien.

For å få kunnskap om det feltet jeg har valgt som tema og belyse studiens problemstilling, vurderes det som mest relevant å bruke intervju som kilde til å generere empiriske data. Hensikten med studien er å utforske de erfaringer koordinatorene har, og deres refleksjoner og tanker om det å inneha denne rollen. Det kvalitative forskningsintervjuet har nettopp til hensikt å avdekke informantenes egne oppfatninger, motiver, meninger og tenkemåte (Aadland, 2011). Det er derfor godt egnet til å forstå og utforske det enkelte intervjuobjekts subjektive opplevelse og erfaring (Kvale, Brinkmann, Anderssen & Rygge, 2015).

I kvalitativ forskning vil forskeren selv alltid være medskaper i de data som genereres. Kunnskap produseres i interaksjonen mellom forsker og intervjuobjekt (Fangen, 2010; Kvale et al., 2015). Min egen rolle som forsker vil jeg komme tilbake til i avsnitt 3.3.

3.1. Fokusgruppeintervju

Det finnes ulike typer intervjuer, og jeg valgte i denne studien å bruke fokusgruppeintervju. Når studiens hensikt er å få fram erfaringer koordinatorene har med rollen vurderte jeg at en intervjuform, der flere koordinatorene kan sitte sammen og snakke, lettere ville kunne få fram ulike erfaringer og meninger. Et gruppeintervju gir også mulighet til å assosiere og reflektere sammen. Fokusgrupper egner seg godt i situasjoner der målet er å få fram felles synspunkter, erfaringer og handlinger (Malterud, 2012).

Fokusgruppeintervjuer bruker, og vektlegger, interaksjon mellom deltagerne til å generere empiriske data, og metoden er derfor nært knyttet til symbolsk interaksjonisme (Tjora, 2017). Vitenskapsteoretisk er dette en metode som er forankret i sosialkonstruktivismen. Sosialkonstruktivismen er en retning innenfor sosiologien, som har som sitt utgangspunkt at mennesker forstår virkeligheten rundt seg i en kontinuerlig tolkning av erfaringer og opplevelser (Aadland, 2011).

Fokusgruppeintervjuer betegnes som en ikke-styrende intervjustil og har som mål å få frem informantenes syn på tema som undersøkes (Kvale et al., 2015). Informantene i et fokusgruppeintervju vil nettopp kunne inspirere og stimulere hverandre til å utforske et fenomen de alle kjenner (Tjora, 2017). Et gruppesamspill kan også gjøre det lettere å ta opp tabubelagte eller mer følsomme tema og kan gjøre det enklere å uttrykke enkelte synspunkter (Kvale et al., 2015). Koordinatorrollen er ikke tydelig definert og kan i stor grad formes av den som innehar den. Et fokusgruppeintervju vil derfor være egnet for å se om deltagerne i fellesskap kommer frem til noen fellestrekk de mener kjennetegner rollen, eller om de har felles erfaringer om hva som skal til for å lykkes som koordinator. Eventuelle uenigheter, eller divergens i oppfatningene, vil også kunne komme frem.

Et fokusgruppeintervju bør bestå av minimum seks og maksimum ti personer. Gruppen må være liten nok til at deltagerne føler seg trygge og stor nok til at ulike meninger og oppfatninger kan komme fram (Kvale et al., 2015; Tjora, 2017). En fokusgruppe styres av en moderator, som har som oppgave å sørge for at alle kommer til orde og bidra til at samtalen i størst mulig grad forankres til det temaet som skal belyses (Malterud, 2011). Det kan også være hensiktsmessig å ha med en sekretær som kan bistå moderatoren med bl.a. og fange opp ting som ikke kommer frem på lydfilen (Malterud, 2011).

Moderators rolle i et fokusgruppeintervju er å fasilitere gruppen til å samhandle. I en fokusgruppe genereres derfor tre ulike typer data, individuelle data, gruppedata og interaksjonsdata (Duggleby, 2005; Tjora, 2017). God samhandlingsflyt preges av at gruppedeltagerne gir hverandre assosiasjoner som bidrar til å bringe fram refleksjoner og nye innspill deltagerne imellom (Malterud, 2012). Når det er god samhandlingsflyt, kan interaksjonen mellom deltagerne i seg selv gi en ekstra dimensjon, og det er dette som utgjør interaksjonsdata.

3.1.1. Utvalgsriterier

Med bakgrunn i oppgavens tematikk, ønsket jeg et utvalg der deltagerne er koordinatører for barn og unge med langvarige, tverrfaglige og sammensatte behov. Det var viktig å snakke med koordinatører som hadde erfaringer de ønsket å dele, og som hadde noe de ønsket å formidle. Det ble derfor vurdert hensiktsmessig å bruke et strategisk utvalg da jeg skulle rekruttere deltagere til studien. Et strategisk utvalg brukes nettopp når man ønsker

informanter som antas å kunne uttale seg på en reflektert måte om det fenomenet som ønskes undersøkt (Tjora, 2017). Videre var det viktig for meg å få empiriske data med godt potensial for analyse. Gruppene måtte derfor settes sammen på en slik måte at de kunne bidra med ulike erfaringer (Malterud, 2012). Jeg ønsket derfor både informanter som har lang erfaring med koordinatorrollen og informanter som er relativt nye i rollen. Det var også viktig for meg at informantene kom fra kommuner av ulik størrelse for å sikre variasjon i utvalget.

3.1.2. Rekruttering

Rekruttering av deltagerne foregikk gjennom egen arbeidsplass, ved at mine kolleger tok kontakt med personer som de visste har en koordinatorfunksjon. Noe jeg reflekterte mye over, var at jeg ved å la kolleger rekruttere deltagere med stor sannsynlighet ville få potensielle deltagere til studien som jeg kjente fra før. Slik jeg vurderte det kunne det både være fordeler og ulemper ved å kjenne personene fra tidligere. Det ville lettere kunne skape en åpen og trygg dialog. Samtidig ville det være utfordrende fordi jeg gjennom mitt kjennskap til dem ville kunne påvirke hva de følte det var «trygt» å si. Jeg kom likevel frem til at jeg ikke ønsket å utelukke aktuelle deltagere fordi jeg kjente til dem fra før. Hovedbegrunnelsen for dette var at det i et fokusgruppeintervju er interaksjonen og meningsutvekslingen mellom gruppedeltagerne som er i fokus og ikke relasjonen til intervjueren. Jeg tok selv kontakt via mail med de personene som var positive til å delta i studien for å gi mer utfyllende informasjon. Videre ble det innhentet skriftlig, informert samtykke fra de som ønsket å delta i studien. Se vedlegg 2.

3.1.3. Kort presentasjon av informantene

Til studien fikk jeg rekruttert tilsammen 18 deltagere. Deltagerne representerer ni ulike kommuner på Østlandet. Begge kjønn er representert, og deltagerne har en aldersspredning fra ca. 25 til ca. 65 år, der de fleste deltagerne er fra 50 år og oppover. Deltagerne har ulik erfaring med hvor lenge de har vært koordinatører, fra ett til nesten tretti år. Yrkesgruppene som er representert er ergoterapeuter, fysioterapeuter, helesykepleiere og vernepleiere. Noen av informantene jobber i samme kommune og kjenner hverandre. To av informantene i det siste intervjuet hadde tidligere jobbet i samme kommune.

3.1.4. Gjennomføring av intervjuene og datainnsamling

Det ble gjennomført tre fokusgruppeintervjuer med seks deltagere i hvert intervju.

Informantene ble plassert i gruppe etter geografisk tilhørighet. Dette ble gjort av pragmatiske hensyn, slik at de skulle slippe å reise så langt. Intervjuene ble gjennomført tre ulike steder, ett på et folkebibliotek, ett på et helse- og omsorgssenter og ett på en helsestasjon. Alle intervjuene varte ca. 90 minutter og ble tatt opp på diktafon. Det ble også benyttet en ekstra lydopptager som reserve. Jeg hadde med meg en sekretær som hjalp til med det praktiske og tekniske. Under selve intervjuet var hun primært observatør, men stilte også utdypende spørsmål og noterte refleksjoner underveis.

Det var i forkant av intervjuene utarbeidet en intervjuguide med hovedtema og underspørsmål for å sikre at jeg fikk den informasjon jeg ønsket. Intervjuguiden for fokusgruppeintervjuene ble bygget opp med utgangspunkt i fem hovedtyper spørsmål; åpningsspørsmål, introduksjonsspørsmål, overgangsspørsmål, nøkkelspørsmål og avslutningsspørsmål (Nøtnæs, 2001). Se vedlegg 1.

Intervjuguiden ble mest brukt som en rettesnor for å sikre at intervjuene dekket ønsket tematikk, og som en sikkerhet for meg hvis intervjuet skulle gå helt «i stå». En slavisk bruk av intervjuguiden vil lett kunne begrense samtalen og stoppe eventuelle interessante sidespor (Malterud, 2012). Åpningsspørsmålet og introduksjonsspørsmålet ble brukt i alle intervjuene som en «oppvarmingsrunde» rundt bordet. Alle fokusgruppene ble også avsluttet med en runde rundt bordet, der deltagerne fikk si noe om hvilke refleksjoner og tanker de satt igjen med etter intervjuet.

Jeg erfarte i det første intervjuet at deltagerne hadde mye å formidle og var aktive, men som moderator var jeg ikke god nok til å få dialogen til å flyte dem imellom. Informantene ba om ordet ved å rekke opp hånden, og jeg fikk/tok mer rollen som ordstyrer. Dette påvirket sannsynligvis samhandlingsflyten noe i intervjuet og gjorde det kanskje litt mindre spontant. I de neste to intervjuene gikk dette bedre, og jeg informerte deltagerne om at jeg ønsket at de, så lenge de ikke snakket i munnen på hverandre, kunne ta ordet når som helst.

Under det første intervjuet fremkom det at ektefellen til den ene deltageren var leder for en av de andre deltagerne. Dette kan selvfølgelig også ha påvirket hva denne informanten opplevde det som «trygt» å si.

Jeg erfarte at tematikken i de tre intervjuene ble litt ulik. Ettersom intervjuene forløp, var det noen temaer som ble mer sentrale enn andre. Ved å ikke begrense informantene for mye kunne de gå noe mer i dybden på den tematikken de var opptatt av. Dette resulterte i at noen av resultatene som presenteres senere i oppgaven i all hovedsak bygger på informasjon fra ett av intervjuene.

3.1.5. Transkribering

Det ble brukt lydopptak av intervjuene som grunnlag for transkripsjonen. Disse ble oppbevart i tråd med retningslinjer fra norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD) og OsloMet om datalagring og vil bli slettet når studien er ferdig og eksamen bestått.

Transkripsjonen kan ses på som en fortolkningsprosess, der det må gjøres flere overveielser på veien, for å gjøre talespråk om til tekst (Kvale et al., 2015). Jeg ønsket å transkribere materialet selv fordi det ville gi en nærhet til teksten og innholdet. Videre valgte jeg å benytte ordrett transkripsjon fordi man, før man går i gang med analysen, ofte ikke vet hvilket detaljnivå som er interessant (Tjora, 2017). En fullstendig transkripsjon sikrer flere detaljer som kan vise seg å være viktige i analysearbeidet. Det vil si at pauser, nøling, halve setninger osv. er tatt med i transkripsjonen. Det jeg imidlertid gjorde var å omskrive typiske dialektuttrykk til bokmål for å ivareta informantenes anonymitet. Jeg mener likevel å kunne forsvare dette som ordrett transkripsjon fordi meningsinnholdet er ivaretatt.

Jeg erfarte, da jeg skulle i gang med analysearbeidet, at den ordrette transkripsjonen bidro til å gjøre teksten «levende» for meg igjen. Ved gjennomlesning av transkripsjonene var det lett å huske hvordan utsagnene ble uttrykt, hvilket tonefall som ble brukt, og hvilket emosjonelt uttrykk utsagnene hadde for tilhørerne. Dette ga en ekstra dimensjon og tilfang til analysearbeidet som jeg opplevde som veldig nyttig.

3.2. Analyse

Målet med dette prosjektet har vært å utforske de erfaringene kommunalt ansatte har med å være koordinatører. Det essensielle i denne studien er å få innblikk i, og kunnskap om, deltageres erfaringer og oppfatninger. Det har derfor vært hensiktsmessig å analysere materialet med tanke på mening. Som analysemetode var det naturlig å bruke tematisk analyse. Jeg har latt meg inspirere av ulike metodelitteratur og endte opp med å bruke de første fire trinnene i stegvis deduktiv-induktiv metode, SDI, slik Tjora (2017) beskriver det. Denne metoden fokuserer på meningsinnhold og beskriver hele analyseprosessen fra rådata til utvikling av nye konsepter eller teorier (Tjora, 2017). Metoden er *induktiv* fordi den tar utgangspunkt i data, men også *deduktiv* fordi den gjennom systematiske tilbakekoblinger går fra det mer teoretiske til det empiriske.

Det første jeg gjorde var å lese gjennom det transkriberte materialet uten å notere eller kommentere noe, men bare for å danne meg et helhetsinntrykk. Deretter gikk jeg gjennom materialet på nytt og laget empirinære koder som kunne relateres til problemstillingen. For meg var det viktig å benytte en metodikk som kunne hjelpe meg å ikke trekke forhastede slutninger, men som nettopp kunne hjelpe meg å beholde en induktiv strategi og nærhet til, og tro på, materialet. I SDI er det induktive et hovedanliggende. En empirinær koding bidrar til å redusere den påvirkningen enhver forsker er utsatt for av både teorier og forventninger (Tjora, 2017).

Jeg brukte programmet NVivo 12 i kodingen av materialet, men brukte det kun som et verktøy for å holde orden på alle kodene. Jeg laget selv alle kodene. Målet med kodingen var å ekstrahere essensen i materialet og komprimere det. Jeg testet hver kode ved å bruke kodetesten slik Tjora (2017) beskriver den. Koder som kunne vært laget *før* selve kodingen ble forkastet, og de resterende kodene ble testet ved at de skulle gjenspeile konkret innhold og ikke tematikk. Ved å kode empirinært erfarte jeg at det var lettere å fristille meg som forsker, og ikke lete etter det jeg selv var opptatt av i materialet. Slik Tjora (2017) sier, er det lett å ha med seg variabeltenkning i den innledende analysen av materialet, og derfor vil man lett vil kunne tenke i tematikk, noe som strider mot det induktive prinsippet i metoden. Jeg erfarte at det var en spennende prosess å fokusere på hva deltagerne *faktisk sa* enn å, allerede tidlig i analyseprosessen, begynne å tolke eller forstå hva de *snakket om*. Som fersk forsker erfarte

jeg derfor at SDI var en god metode å bruke tidlig i analysen. Etter å ha kodet hele materialet empirinært, endte jeg opp med i underkant av 300 koder.

I det videre arbeidet ble kodene gruppert etter innbyrdes tematisk sammenheng. De kodene som da til sist ikke hadde naturlig tilhørighet til noen annen gruppe ble plassert i en rest-gruppe. På dette stadiet i prosessen begynte det å utpeke seg temaer som kunne være aktuelle for videre analyse. Etter at denne delen av arbeidet var gjort, gikk jeg gjennom alle kodene i de enkelte gruppene på nytt for å forsikre meg om at de var plassert i den gruppen som var mest passende. Noen av kodene kunne passet i flere grupper. Så begynte prosessen med å analysere frem hovedkategorier i materialet med utgangspunkt i problemstillingen. I denne delen av analysearbeidet brukte jeg tverrgående analyse, der jeg fokuserte på meningsbærende enheter på tvers av gruppeintervjuene og så på likheter og forskjeller mellom dem.

Tverrgående analyse egner seg til å sammenfatte informasjon fra flere deltagere og passer for analyser der målet er å studere ulikheter, fellestrekk og variasjoner av en gruppes erfaringer og opplevelser (Malterud, 2012).

3.3. Meg selv som forsker

For å redegjøre for eget ståsted som forsker, vil jeg først presentere kort egen bakgrunn og ståsted med hensyn til oppgavens tematikk. Jeg har jobbet i en habiliteringstjeneste på spesialisthelsetjenestenivå i snart 20 år, både som fysioterapeut og leder. Gjennom disse årene har jeg møtt mange fagpersoner som har en rolle som koordinator i tillegg til sine ordinære arbeidsoppgaver, og også noen som er koordinatorene på full tid. Koordinatorene i kommunene er viktige samarbeidspartnere for oss i habiliteringstjenesten, og vi erfarer hvor betydningsfulle de er for familiene vi møter. Det er dette som er bakgrunnen for min interesse for feltet og danner mitt ståsted og utgangspunkt som forsker.

Som uerfaren forsker har det vært viktig for meg, gjennom hele prosessen med studien, å være bevisst egen forståelse og ikke minst egen forforståelse. Å forstå noe vil alltid være å forstå ut fra noe. Vi kan forstå andre bare med utgangspunkt i oss selv og egne erfaringer og tanker, og det er dette som danner for-forståelse (Røkenes & Hanssen, 2002). Før jeg gikk i gang med intervjuene noterte jeg ned egne tanker om koordinatorrollen, og hva jeg tenkte var utfordrende med den, slik at jeg underveis i prosessen har kunnet gå tilbake til dette. En utfordring som har vært krevende, men også svært bevisstgjørende, har vært å unngå å «go

native». Dette begrepet brukes når forskere identifiserer seg sterkt med deltagerne i studien og tar deres perspektiv uten å greie og holde god profesjonell avstand (Kvale et al., 2015). Det at jeg kjenner noen av informantene har gjort dette spesielt utfordrende og er noe jeg har reflektert mye over.

Det har vært spennende og utfordrende å ta inn de ulike perspektiver og nyanser som informantene har bidratt med og samtidig prøve å skille de fra min egen forforståelse. Jeg opplevde at den valgte analysemetoden, i de første trinnene av analysen, gjorde det lettere å få profesjonell avstand til materialet. I løpet av arbeidet med oppgaven har jeg erfart flere ganger at resultatene har overrasket meg, i den forstand at koordinatorene har vektlagt ting og forfektet andre syn enn jeg hadde forventet på forhånd. Dette har fremkommet tydelig når jeg har lest gjennom det jeg selv noterte før jeg gikk i gang med studien.

3.4. Etiske refleksjoner

I denne studien er det fagpersoners erfaringer som er forskningsobjekt. En forutsetning for å få så ærlige svar eller beskrivelser som mulig er at deltagerne opplever tillit og respekt for sine synspunkter (Malterud, 2011). Det vil likevel være færre etiske utfordringer i denne studien sammenlignet med studier der deltagerne er pasienter. I denne studien er de som blir intervjuet profesjonelle og i kraft av det ikke så sårbare. Det vil likevel alltid være et asymmetrisk forhold mellom forsker og deltagere (Jensen & Ulleberg, 2011), men i et fokusgruppeintervju er det deltagernes relasjon til hverandre som er sentral, og forskerens rolle blir derfor annerledes og ikke så fremtredende.

Deltagerne ble rekruttert fra min egen arbeidsplass ved at mine kolleger tok kontakt med personer i kommunen som de visste har koordinatorerfaring. Ved at rekrutteringen foregikk på den måten fikk jeg noen informanter som jeg kjenner fra før. Det er vanskelig å vite om det er informasjon deltagerne ville delt lettere om jeg var en helt fremmed, men slik intervjuene spilte seg ut var mitt inntrykk at de ikke følte seg bundet av det. Min opplevelse var snarere at det var en avslappet og god stemning nettopp fordi jeg kjente noen av informantene fra før. Deltagerne ga inntrykk av at de var glade for at noen ønsket å fokusere på deres rolle som koordinatører, og gjennom å delta i fokusgruppeintervjuene fikk de møte noen som ønsket å lytte til deres perspektiv. Jeg er likevel bevisst på at den informasjonen som fremkom i intervjuene, og det koordinatorene valgte å dele, er et resultat av dynamikken i gruppene med

meg som moderator. Det kan derfor ikke antas å være et fullstendig bilde av alle aspekter ved den enkelte deltagers erfaring med koordinatorrollen.

For å ivareta informantenes anonymitet, har jeg gitt dem fiktive navn. Jeg har også fjernet småord og formuleringsmåter som kan identifisere deltagerne i sitatene som presenteres i resultatkapittelet. Deltagernes profesjon er ikke nevnt noe sted i oppgaven annet enn i kapittel 3.1.3. der informasjon om deltagerne presenteres kort.

Studien ble meldt til Norsk senter for forskningsdata (NSD) og fikk forenklet godkjenning med vilkår. Se vedlegg 3.

4.0. Resultater

I dette kapittelet vil studiens funn vil bli presentert. Funnene vil underbygges av utdrag fra materialet. Ved presentasjon av resultatene har jeg valgt å la utdragene fra informantene stå i kursiv for å tydeliggjøre hva de har sagt og skille dette klart fra den øvrige teksten. Informantenes fiktive navn etterfølges av et tall, 1, 2 eller 3, som angir hvilket av fokusgruppeintervjuene de deltok i.

Etter koding og kategorisering av materialet har jeg analysert meg frem til følgende fire hovedkategorier, med underkategorier, som vil bli presentert i dette kapittelet:

- Å være koordinator
 - Hva det gir
 - Personlig egnethet eller kunnskap og kompetanse?
 - Forventninger til egen rolleutøvelse
 - Formell opplæring og betydningen av gode kolleger

- Koordinatoren og relasjonen til familien

- Koordinatoren og systemet
 - Hvem kan være koordinator
 - Forholdet til ledelsen
 - På langs og på tvers av etater og skiller
 - Koordinerende enhet (KE) og individuell plan (IP)

- Koordinatoren mellom barken og veden
 - Lojaliteten går begge veier
 - De sårbare overgangene

4.1. Å være koordinator

Alle deltagerne i denne studien har helsefaglig bakgrunn. De er samstemte i at det passer til deres fagområde å ha koordinatoransvar, og mange av dem opplever det som en naturlig del

av arbeidet sitt. Det fremkommer av resultatene at mange av deltagerne i denne studien kjenner på et eget ansvar og en form for eierskap knyttet til koordinatorfunksjonen.

4.1.1. Hva det gir

Flere av deltagerne i studien forteller at oppgaven som koordinator oppleves naturlig og relevant for det faget de har. Noen av dem erfarer også at koordinatorrollen beriker dem som fagpersoner, og gjør dem til bedre utøvere av sitt eget fag, fordi rollen som koordinator gir dem tilgang til kunnskap og innsikt de eller ikke ville fått. Flere trekker også frem at koordinatorrollen gjør at de får en mer helhetlig tilnærming til barnet og familien. Hanne (1) forteller om det på denne måten:

Hvor hadde jeg vært som fagperson hvis jeg ikke hadde hatt med meg den koordinatorrollen opp gjennom hele veien? Det å ha fått lov til å være koordinator ved siden av å være fagperson har gjort at jeg tror kanskje jeg har blitt flinkere til å se helheten rundt de barna jeg jobber med. Du blir kjent med en familie på en helt annen måte - barnets hverdagsliv, noe som jeg tenker er et veldig viktig utgangspunkt når man skal i gang med andre tiltak.

Dette kan tolkes som at de normer og forventninger som ligger til koordinatorrollen forstås å gi legitimitet til å forholde seg til familien og barnet på andre måter enn det rollen som fagperson gjør. Det Hanne sier antyder hvordan koordinatorrollen og rollen som fagperson kan ha potensiale til å berike hverandre, fordi forventningene som ligger til ulike roller er forskjellige. Knut (1), som jobber i koordinerende enhet, beskriver koordinatorjobben som noe av det man kanskje vokser mest på som fagperson. Han beskriver en form for ydmykhet med tanke på hva man får ta del i, og lære, som koordinator når han sier:

Altså, det er så stort da, du blir kjent med hvordan alt egentlig henger sammen. Dette med systemene rundt, dette med at du må ned på den brukeren du er koordinator for, å bygge en relasjon i en eller annen form som, for det første er veldig ulikt hvem du møter og det er veldig spennende. Du må bruke tid til å bli kjent med, å ville gå litt inn i foreldrene ofte for min del da, av disse barna, og det er jo og veldig ulike inngangsvinkler en må lære seg å ta der. Du lærer deg veldig godt denne totalen og ser hvordan systemene fungerer og snakker sammen da, og hvor mange små og enkle

praktiske grep du kan gjøre som koordinator som løser veldig mye av frustrasjoner i hverdagen til folk da, som har litt særskilte behov.

Når Knut bruker ordene å gå ned på den brukeren han er koordinator for, kan vi forstå det som et uttrykk for hvordan han opplever og forstår sin rolle som koordinator å innebære nettopp å fronte brukerens perspektiv. Det kan også tolkes som en slags undring over hva han ser når han forsøker å se med familiens øyne. Gjennom dette perspektivet får han tilgang til en annen type innsikt enn ved utøvelse av en profesjonsrolle der ansvarsområdet kan være mer avgrenset og spesifikt. Som Koordinator har han en mer åpen tilnærming til familien og barnet. Dette kan tyde på at koordinatorrollen oppleves å være mer fristilt enn rollen som fagutøver. Rollen som koordinator gir gjennom dette de ansatte et annet perspektiv, og andre måter å se det systemet de selv jobber i.

4.1.2. Personlig egnethet eller kunnskap og kompetanse?

Når det gjelder synet på hvilken kunnskap og kompetanse man trenger for å kunne mestre en jobb som koordinator, har deltagerne litt ulike meninger. Dette temaet ble drøftet i alle fokusgruppene, og det fremkom ulike oppfatninger om hvilken type kompetanse som vurderes å være viktig for å kunne utøve rollen som koordinator. Torvald (3) forteller om det på denne måten:

Jeg ser på koordinatorrollen som et veldig systemisk arbeid. Når man blir ansatt, så blir man jo ansatt som helsesykepleier eller PP rådgiver eller terapeut av noe slag, og koordinatorfunksjonen er noe helt annet mener jeg. Det er ikke noe som ligger til å være fysioterapeut eller ergoterapeut eller vernepleier eller helsesykepleier det. Det er noe mye større, og en skal ha veldig stor kompetanse, både på individ og systemnivå, for å gjøre det på en ordentlig måte. Jeg mener at dette er så komplekst arbeid at du bør ha ja, hvert fall opp på masternivå for å ta det.

At koordinatorrollen beskrives som «noe mye større» enn utøvelsen av et spesifikt fag er interessant. Slik Torvald uttrykker seg, forstår vi at han opplever koordinatorrollen som noe som ligger et nivå over og utover den rollen en fagutøver har. Dette gir en forståelse av koordinatorfunksjonen som mer overgripende, i betydningen at det krever oversikt og kompetanse på et nivå over eller utenfor profesjonskunnskap. Det kommer i intervjuene fram

at deltagerne har ulikt syn på om dette krever formell utdanning. Knut (1) mener at det er kunnskap om systemet og relasjonen til brukeren som er det viktigste for å kunne utøve rollen som koordinator på en god måte og ikke nødvendigvis formell utdanning:

Jeg tenker mer at for meg er det viktigste dette med god kjennskap til systemet. Hvordan ting henger sammen. Ja, det er på en måte det aller viktigste. Og det med relasjonskompetansen, dette med å kunne forstå seg på folk, da. At det liksom trumfer egentlig.....ja. For det er jo noen som mener at for å være koordinator så må du være treårig høyskoleutdanna og den er ikke jeg helt enig i, i den rollen da faktisk.

Når Knut sier at det viktigste er å «forstå seg på folk», kan det tolkes som et uttrykk for at han vektlegger personlig egnethet for å kunne ivareta en rolle som koordinator, og at dette ikke nødvendigvis er knyttet til utdanningsnivå. Hva som ligger i det å «forstå seg på folk» er derfor interessant. Slik Knut kan tolkes, trekker han frem evnen til empati og medmenneskelighet som en grunnleggende egenskap hos den enkelte, og ikke noe som nødvendigvis er knyttet til verken profesjon eller utdanning. Med dette synet vil det altså være personlig egnethet som er sterkest vektlagt for å kunne fylle rollen som koordinator. Grethe (1) har et litt annet syn på dette og argumenterer slik:

Jeg tror jo, i motsetning til Knut da, at vi må ha noe høyskole, du skal ha noen år på baken som praktiserende i tillegg, sånn at du får kunnskap om alt det vi har sagt her som ligger rundt. Vi har lært noe om det på vår grunnutdanning, om relasjoner og om samarbeid, om lovverk, om alt det som ligger til grunn for alt det vi skal hjelpe de foreldre å forstå. Det lærer vi noe om i våre grunnutdannelser. Så jeg mener at vi må ha en høyskole.

I tillegg til å fremheve hvordan grunnutdanningen gir et faglig fundament, trekker Grethe frem erfaring som en viktig del av det kunnskapsgrunnlaget hun mener er vesentlig for å kunne utøve rollen som koordinator. Erfaring er nettopp den kunnskapen man får gjennom egne opplevelser, og vektlegges av mange av deltagerne som noe som gjør rollen enklere å håndtere. Erfaring er et vesentlig element i den tause kunnskapen slik Frida (3) forteller:

Og så er det den unike kompetansen hver og en har som ikke er så lett synlig. Det er ikke sånn to pluss to er fire. Og det samme tenker jeg med den koordinatorbiten, den

kompetansen er så mye mer enn nettopp den der da. Du vet ikke helt hvordan du skal få forklare at det går godt, hvis du skjønner, så da tenker jeg litt sånn som utøver av faget mitt så får jeg ikke alltid forklart hvorfor det går så godt, men jeg vet at det er fordi jeg er har yrket mitt, og fordi jeg er flink! Og det kan en si når en er snart seksti år, men da tenker jeg som koordinator at det er litt det samme, jeg vet at det går godt i den saken. Det hadde jeg ikke kunnet forvente av den nye helsesykepleieren som kom rett i fra skolen.

Det er altså to hovedtrekk som utpeker seg i materialet med hensyn til hvilken kompetanse man bør besitte som koordinator. Det ene er at koordinatorene må ha konkret og inngående kunnskap om velferdssystemet, hvordan kommunale tjenester er organisert, og hvilke tilbud som finnes. Det andre er relasjonskompetanse som kan beskrives som den kompetansen ansatte har for å samhandle og forstå mennesker man møter i yrkessammenheng på en god og hensiktsmessig måte (Røkenes & Hanssen, 2002). Samtidig fremkommer det ulike meninger blant deltagerne hvorvidt dette krever formell utdanning eller ikke. Koordinatorrollen blir sett på som noe større og mer overordnet enn rollen som fagutøver. Betydningen av skjønnsutøvelse som en del av kunnskapsgrunnlaget vektlegges som betydningsfullt. Resultatene indikerer også at de koordinatorene som har lang erfaring føler seg tryggere med tanke på utøvelse av rollen enn de som har lite erfaring.

4.1.3. Forventninger til egen rolleutøvelse

Når man tar på seg en koordinatorrolle, vil den bli møtt med ulike forventninger. Forventningene kan ligge hos flere parter, barnet og familien, den kommunale ledelsen og kolleger. Koordinatorene har også selv forventningene til egen rolleutøvelse, og hva som kreves av dem for å kunne utføre oppgaven som koordinator på en god måte. Dette ble tematisert i alle intervjuene, og deltagerne var opptatt av hvordan de i utøvelsen av koordinatorrollen kjenner at de må fremstå på bestemte måter. At de nettopp må spille en rolle, og opptre på en måte som ikke nødvendigvis oppleves helt naturlig. Anne (2) sier:

Du må liksom være litt "oppesen", altså være litt PÅ. Selv om det kanskje er litt sånn "fake it until you make it".

Utsagnet kan tolkes som at hun må spille rollen (Goffman et al., 1992; Johannessen et al., 2018) som koordinator, uten helt å oppleve seg troverdig selv, og at det handler om å øve seg *fake it til «rollen sitter» make it*. Dette er det flere av deltagerne som opplever som krevende. Spesielt ansvarsgruppemøter trekkes frem av flere som noe de gruer seg til og som krever noe ekstra. Olea (2) forteller:

Jeg tenker litt på det her med det personlig.....altså det å være litt myndig, eller det har kanskje noe med å være trygg eller altså, fordi at en ting er å skulle liksom ha en relasjon til brukeren, men du skal jo møte hele dette systemet som er veldig masse sterke krefter. Det handler jo om å styre, å kunne sette grenser og si stopp og, for noen ønsker å si fryktelig mye, og det er jo noe å holde seg innenfor noen tidsrammer, men også temaer som det skal snakkes om. Å våge å si ifra.

Her beskriver Olea hvordan det kan oppleves vanskelig når hun må ta styring og holde roret i en situasjon der hun må møte «masse sterke krefter». Olea skiller tydelig på rollen hun har i forhold til barnet og familien, og den rollen hun har til resten av systemet. Man kan, slik Olea ordlegger seg, forstå det som at hun mener at samhandling med barnet og familien ikke krever de samme egenskapene som kreves i møtet med resten av systemet. Dette kan muligvis være fordi relasjonen til familien ligner mer på det hun gjør i sitt ordinære arbeid, og derfor er noe hun er trygg og komfortabel med. Det «å møte resten av systemet» i en koordinatorrolle var tematisert av flere av deltagerne som noe som kunne være vanskelig. En profesjonsutøver kjenner i en koordinatorrolle på andre forventninger til hvordan rollen skal spilles. Det som ble løftet frem som spesielt utfordrende var nettopp å måtte ta styring eller ledelse over andre fagpersoner og yrkesgrupper. Kanskje også personer på et høyere ledelsesnivå og i andre etater. Ord som «myndig», «politi», «oppesen» og «autoritær» ble brukt av deltagerne for å beskrive hvordan de opplever at de må opptre i møtet med andre ansatte. Karoline (2) forteller om det på denne måten:

Jeg føler at jeg kanskje, i og med at jeg er med på å styre møter og sånne ting, at jeg på en måte er litt talsperson for familien eller brukere, og at jeg på den måten prøver i hvert fall å gjøre meg litt autoritær på en måte, og at noe av det jeg prøver å hele tida ha i panna mi som koordinator er liksom "hva mener dere", dra inn bruker og familie sånn at ikke de skal bli tilsidesatt da, av profesjonene rundt.

Her kommer det tydelig frem hvordan Karoline har en helt klar forventning til sin egen rolleutøvelse ved at hun skal være familiens talsperson og representere dem i møtet med resten av hjelpeapparatet. Hun løfter frem brukerperspektivet som noe veldig sterkt, og som en slags gullstandard for hennes utførelse av koordinatorrollen. Når hun må «gjøre seg autoritær», kan det tolkes som at hun i rollen som koordinator må fronte familiens syn og tanker i møtet med egne kolleger på en annen måte enn hun hadde trengt som profesjonsutøver. Det kan også uttrykke en opplevelse av at hun i rollen må fremstå på måte som ikke nødvendigvis faller helt naturlig for henne, men at det er noe hun opplever at rollen krever. Når hun sier at hun «i hvert fall prøver», blir det tydelig hvordan hun tenker at det kan være vanskelig å spille rollen som koordinator på den måten hun selv tenker at den bør. Deltagerne beskriver tydelig hvordan de tar rollen som familiens representant og kan kjenne på egen kropp hva det gjør med dem når familier blir møtt på mindre gode måter. Dette sier Karoline (2):

Det er mange ganger at jeg kan føle, jeg blir så frustrert over systemet. Når jeg som fagperson da blir frustrert over ting som skjer, måten de (familiene) blir møtt på av kollegene mine eller av andre rundt så, å sitte da å holde maska, og på en måte prøve å finne en slags middelveg som du ikke føler du kan stå for nesten i det hele tatt at det du.... Det er en skikkelig kamp noen ganger.

Her er det spesielt interessant hvordan Karoline i rollen som koordinator identifiserer seg med familien, og at hun gjennom det perspektivet ser sine egne kolleger med brukerens øyne. Måten hun uttrykker seg på, synliggjør at hun som koordinator ikke bare har en forventning til seg selv som familiens representant, men at hun *er* familiens representant og ser hjelpeapparatet med dere øyne. Kampen hun beskriver kan være uttrykk for en rollekonflikt mellom rollen som koordinator på den ene siden og rollen som fagutøver og representant for velferdstjenestene på den andre. Ved å vektlegge brukerperspektivet som en naturlig del av rolleutøvelsen vil det kunne oppstå utfordringer med å forsvare holdninger eller meninger hos kolleger, på tross av at man selv er en fagutøver og gjennom det selv en representant for hjelpeapparatet.

Når det gjelder forventninger til egen rolleutøvelse, er de mest sentrale funnene at deltagerne ofte kan oppleve at de må fremstå på en måte som ikke alltid føles naturlig, men som de opplever at rollen som koordinator krever. Dette gjelder spesielt i de situasjonene de skal «ta

styring» over kolleger eller andre samarbeidspartnere. Et annet sentralt funn, er at koordinatorene fremhever brukerperspektivet som svært viktig, og som noe de legger stor vekt på i sin utøvelse av rollen.

4.1.4. Formell opplæring og betydningen av gode kolleger

Ett av temaene som ble belyst i alle intervjuene var hvilken opplæring deltagerne har fått i sin kommune med tanke på å utøve koordinatorrollen. Hvordan koordinatorene hadde tilegnet seg kunnskap om rollen før de fikk den var litt ulikt. Noen av deltagerne, som er utdannet i løpet av de siste årene, forteller at de har lært mye om koordinatorfunksjonen og individuell plan på grunnutdanningen. Noen av informantene sier at de har lest seg opp på, og støttet seg til sentrale dokumenter og føringer, og prøvd seg fram i forhold til hvordan de skal utøve rollen som koordinator i mangelen på annen opplæring. Det var også representativt for flere av kommunene at det hadde vært noe opplæring i starten, da ordningen med IP kom, men at det har blitt mindre av det, eller blitt helt borte de senere årene. Frida (3) husker det slik:

Og så var det en sped begynnelse da jeg begynte, et opplegg, en opplæringspakke for koordinatorene som en gjeng av oss som hadde koordinatorfunksjon hadde. Vet ikke hvor mange økter det var tenkt å være, men det ble vel stoppet mer eller mindre halvveis.

Deltagerne i studien har ulik erfaring med hensyn til hvor lenge de har vært koordinatorene. Noen av informantene er relativt ferske, mens andre har svært lang erfaring. Nettopp fordi dette med manglende opplæring var noe de aller fleste kunne fortelle om, ble verdien av å opparbeide erfaring med rollen trukket frem som sentralt slik Ine (3) sier: «(..)aldri hatt noe opplæring tror jeg. Annet enn at det på en måte har gått seg til på grunn av lang erfaring». En fersk koordinator, uten kunnskap om og kjennskap til de normer og forventninger som ligger til rollen, blir kastet ut på dypt vann. En fagperson som ikke vet hva som forventes av en koordinator vil derfor ikke kunne utføre oppgaven eller spille koordinatorrollen med troverdighet. Anne (2) forteller om det på denne måten:

Den rollen, det må en jo bare føle seg fram til egentlig hvordan en skal takle. Det er jo ikke noen formell opplæring heller hos oss i vår kommune. Så det er som dere andre

sier, at en må føle seg litt fram og kanskje.... det blir jo litt sånn som du er som person på en måte, hvordan du styrer det, og hva du legger vekt på som koordinator.

Mangelen på opplæring kan også forstås som manglende kjennskap til de forventninger som både brukere og kolleger har om hvordan rollen skal spilles, og hvilke regler og forventninger som avgjør om en koordinator gjør jobben på riktig måte. Anne trekker frem hvordan hennes personlige egenskaper påvirker måten hun utøver rollen på. Dette forstås som at hun selv forhandler noe om innholdet i rollen, og på den måten former hun rollen slik at den passer for henne.

På samme måte som deltagerne i studien nesten samstemte forteller om liten grad av formell opplæring, trekker de frem betydningen av støtte fra kolleger, som også har erfaring som koordinatorene, som svært betydningsfull for sin utøvelse av koordinatorrollen. Det fremkommer i materialet at det er av kolleger de får den opplæringen og støtten de trenger i det daglige for å kunne utøve rollen på en god måte. Celine (2) forteller:

For vi har endel koordinatorsamlinger, vi har en som er ansvarlig for det her i kommunen og han ordner en del samlinger og sånt, men jeg synes aldri de er like relevante som å prate med dem som jobber med akkurat det samme som jeg gjør, da. Det synes jeg er det aller nyttigste.

Verdien av å drøfte koordinatorrollen med andre som har samme funksjon trekkes fram som svært viktig for koordinatorene. Dette kan tyde på at koordinatorfunksjonen ikke nødvendigvis er å så lett å tilegne seg ved formell kunnskap alene, men at den må ses på som et håndverk der kunnskap gjennom erfaring overleveres mellom dem som har samme funksjon eller skal spille den samme rollen. Et sentralt funn med hensyn til opplæring er hvordan nesten alle forteller at opplæring fra kommunens side har vært svært begrenset eller helt fraværende. Det er gjennom erfaring de fleste har tilegnet seg kunnskap om hvordan rollen skal utøves, og betydningen av å ha kolleger som har samme funksjon løftes frem som avgjørende.

4.2. Koordinatoren og relasjonen til familien

Når man er koordinator for et barn under 18 år, er samarbeidet med familien svært sentralt. Dette forholdet ble tematisert i alle intervjuene, og var noe deltagerne er opptatt av. De fleste opplever det som viktig å ha et profesjonelt forhold til familien. Samtidig blir betydningen av tillit fremhevet som avgjørende for hvordan samarbeidet med familien skulle være, slik Olea (2) beskriver det:

Men det at de har tillit til deg som fagperson, person..... Brukeren må ha en tillit, ellers så må det jo bli veldig vanskelig. De må jo ha tro på at den som er koordinator skal klare å gjøre koordinatorrollen på en måte som ivaretar dem på en god måte. Ellers så tenker jeg at det vil jo bli vanskelig, ja.

Utøvelse av koordinatorrollen er en oppgave som er annerledes enn det å være en fagutøver. En sentral del av det å være koordinator er å representere familien og koordinatorbarnet slik det er beskrevet i tidligere avsnitt. Med dette som utgangspunkt vil tillit være en bærebjelke i forholdet mellom koordinatoren og familien. Koordinatoren må altså opptre på en slik måte at tilliten blir skapt, og familien får tro på at hun kan håndtere å være deres koordinator. Skillet mellom venn og profesjonell kan kompliseres av at koordinatorene er avhengige av familienes tillit for å kunne gjøre en god jobb. Dette kan forklare årsaken til at flere av deltagerne nettopp beskriver hvordan de opplever det utfordrende å definere grensene for hva som ligger til en koordinatorfunksjon. Et eksempel kan være med hensyn til hvor mye man skal gjøre for familien av praktiske ting. Karoline (2), som ikke har så lang erfaring som koordinator, forteller at hun kunne «*hentet posten*» for familien hvis hun ikke hadde satt tydelige grenser. Marit (1), som har noe lenger erfaring med koordinatorrollen, er derimot relativt tydelig på hva hun mener om akkurat det: «*For det er ikke min jobb å gjøre alle de praktiske tingene som familien ikke helt får til sjøl – faktisk*». Det fremkommer i materialet at de koordinatorene som har lengst erfaring gjennomgående gir uttrykk for at de lettere avgrensner hva de opplever at tilhører jobben deres enn de som er nye.

Et annet aspekt som ble trukket frem, er at koordinatorene ved å være trygge og kompetente i rollen som fagpersoner også får tillit hos familien og foreldrene med hensyn til å kunne ivareta rollen som koordinator. Celine (2) sier;

Jeg tror kanskje at det er en litt sånn faglig trygghet som gjør at man blir spurt heller enn at de synes jeg er, jeg er jo ikke noen nær venn av dem. Altså det er jo en trygg relasjon fordi jeg er en trygg fagperson tror jeg.

Dette kan tyde på at det å inneha en trygg og god relasjon til familien som fagperson kan bidra til at familien også får tillit til at rollen som koordinator håndteres på en god måte.

Å avklare forventninger, i begynnelsen av samarbeidet med familien, ble av flere trukket frem som avgjørende for å få samarbeidet til å fungere bra. Tiril (1), som har vært koordinator i mange år, beskriver det slik;

Når vi har det første møtet, eller i hvert fall ett av de første, så synes jeg at det er SÅ viktig å lande litt forventninger og unngår litt det du sa i stad om at det forventes at jeg skal gjøre alt. Det her med.... det her å gå inn i hva som forventes, hva gjør jeg og hva gjør jeg ikke, og rett og slett få det litt sånn planta fra starten av er erfaringa mi at det lønner det seg så å bruke tid på.

Dette kan forstås som at det ikke vil være forventningene fra familien som er styrende for hvordan hun utfører sin koordinatoroppgave, men at hun har en helt klar oppfatning av hva som ligger til hennes rolle i forkant. Dette løfter frem en interessant problemstilling med hensyn til hvem sine forventninger som skal være bestemmende for hvordan en koordinatorrolle skal utspilles i praksis. Betydningen av å skape en god relasjon til familiene kan på denne måten utfordre de forventningene koordinatoren selv har til utøvelse av egen rolle som koordinator.

Et annet forhold som ble trukket fram, er hvordan noen av deltagerne opplever at det kan være vanskelig i de sakene der flere i familien har behov, og hvordan de som koordinatører skal håndtere det. Dette fremkom som særlig utfordrende i de sakene der familien har fremmedkulturell bakgrunn. Mange av utfordringene er ikke nødvendigvis knyttet til barnet, men andre forhold som berører hele familien som for eksempel utfordringer knyttet til økonomi og bolig. Koordinatoren kan kjenne på forventninger fra familiene om at de skal være en «redningsplanke», men med liten reell myndighet til å gjøre noe med det, eller kjenne

at det er deres ansvarsområde. Det fremkommer at flere av deltagerne berøres personlig når familiene har det vanskelig. Marit (1) forteller;

Nei, jeg synes det er vanskelig. Jeg har en nå som er kjempevanskelig hvor jeg er koordinator for gutten, og tjenestene rundt gutten fungerer jo egentlig ganske bra, men tjenestene mor og søstre får fra NAV fungerer jo ikke nødvendigvis, men jeg er jo ikke koordinator for de. Og jeg kan ikke fikse det! Hva skal jeg gjøre, da? Det berører meg jo.... Og det å liksom gå hjem da, på fredagen, etter et møte med de, det er sånn.....ja..... jeg skal ut å spise i helga, det skal ikke de! Nei – hvordan kan du hjelpe de? Når du ikke kan styre NAV, du kan ikke liksom trylle, da.

Sitatet tematiserer noe som flere av deltagerne var opptatt av, nemlig hvordan man som koordinator kommer i tett kontakt med en hel familie og får tilgang og nærhet til de utfordringene de står i. Det kan bety at det relasjonelle forholdet koordinatorene får til familiene er nærmere og tettere, og mer omfattende, enn den relasjonen de får som fagperson. Det kan være uttrykk for en sterkere identifisering (Røkenes & Hanssen, 2002) med familien, og at relasjonen oppleves mer personlig og utfordrende med tanke på profesjonell avstand enn i rollen som fagperson.

Tillit fra familien løftes frem som et sentralt element i relasjonen mellom familien og koordinatoren. Hvordan denne tilliten skapes blir en del av rolleforhandlingen hos koordinatoren. Trygghet i rollen som fagutøver fremkommer som viktig for den tilliten som skapes. Det synes som de koordinatorene med lang erfaring fremstår tryggere også med tanke på innholdet i koordinatorrollen. De har funnet sin måte å gjøre rollen i den betydning at forhandlingen om rolleinnhold er mer avklar. Funnene tyder på at deltagerne med kortere erfaring i større grad opplever at de må «bli likt» av familien, og at dette gjør det mer utfordrende å avgrense rollen.

Et annet funn i studien tyder på at koordinatorene får tilgang og nærhet til familiene på en måte som gjør relasjonen mer personlig. Forhandlinger om innholdet i rollen kompliseres av dette nære forholdet, og det kan bli mer utfordrende for koordinatorene. Flere av informantene reflekterer rundt hvordan organisering av koordinatorfunksjonen i kommunene kan bidra til at barna og familiene opplever manglende kontinuitet, og hvordan dette skaper en sårbarhet for familiene. Deltagerne i studien er samstemte i at kontinuitet er avgjørende

for at tjenestene skal oppleves trygge og gode for familiene. Det fremkommer ulik organisering av tjenestene med hensyn til hvilke aldersgrupper de ulike fagpersonene jobber med og er koordinatorene for. Karen (2) beskriver det slik:

I helsesøstertjenesten da, er du kanskje helsesøster for spe- og småbarn, så er det noen andre som jobber innen skolen, ikke sant, og noen andre igjen i ungdomsskolen og at de overgangene der er egentlig, i denne sammenhengen, litt sånn kunstig, da.

Flere av koordinatorene opplever det på samme måte. De forteller om en praksis med mer flytende grenser med hensyn til alder på det barnet eller ungdommen de er koordinator for, nettopp for å unngå at familien må bytte koordinator for ofte. Dette gjør de på tross av at det, for de fleste av dem, er klare retningslinjer for at det er alderen på barnet eller ungdommen som er avgjørende for hvem som kan og skal være koordinator. Det kan derfor synes som koordinatorene lager fleksible løsninger, fordi de ser at det fungerer for familiene, og at dette gjøres på tross av hvordan kommunen har organisert sine tjenester. På denne måten tar koordinatorene til en viss grad regien og innretter seg på den måten de mener tjener barnet og familien best. Knut forteller:

Vi har eksempelvis fysio- og ergoterapitjenesten som følger dem lenger, og kanskje lenger enn det egentlig er gitt at de må, men det krever en del goodwill i fra dem, og det er jo det det hviler på.

Oppsummert viser resultatene at det relasjonelle forholdet koordinatorene har til familiene erfares å være avhengig av nærhet og tillit. Det fremkommer en ulikhet mellom deltagerne med hensyn til hvor lett de synes det er å avgrense oppgavene de skal bistå familiene med, og det kan synes som om erfaring med rollen spiller en stor rolle for hvordan de utfører koordinatoroppgavene. De med lang erfaring er mer tydelige på at avklaring av forventninger i starten er viktig. De deltagerne som både har en faglig relasjon til barnet og familien og samtidig en rolle som koordinator opplever det som en styrke, fordi de gjennom den faglige relasjonen får en ekstra nærhet til barnet. Det kan også synes som om en koordinatorrolle gir en sterkere binding til familien enn en rolle som fagperson, og at noen av koordinatorene identifiserer seg med familiens utfordringer. For å skåne familiene for vanskelige overganger, og for å sikre kontinuitet, forteller flere at de lempet på reglene med hensyn til når det skal skiftes koordinator for å imøtekomme familiens behov.

4.3. Koordinatoren og systemet

4.3.1. Å ta på seg koordinatorrollen

Slik det fremkommer tidligere i kapitlet, er det ingen av de 18 deltagerne i denne studien som selv kan velge om de ønsker å være koordinator. Samtlige forteller at dette er en oppgave de er pålagt, og som de må ta på seg. Antallet saker den enkelte koordinator har ansvar for varierer mye, men det kom tydelig frem at for mange saker ble nærmest umulig å håndtere, slik Karen (1) sier: «...har vært oppe i 14 på samme tid. Det var helt drepent, så det var ikke bra». Å ta på seg koordinatoransvar oppleves av flere som et press som det vanskelig å stå imot eller avvise. Flere av deltagerne har imidlertid fått oppgitt et maksimalt antall saker av sine ledere, som de kan være koordinator for. Dette oppleves som bra, og som noe som avhjelper situasjonen, og gjør det legitimt å si «nei».

Når det gjelder hvilke faggrupper som blir pålagt, eller tar på seg en slik rolle, er det litt ulikt i kommunene. I de fleste av kommunene som er representert i denne studien, er det fysioterapeuter, ergoterapeuter og helsesykepleiere som i hovedsak får tildelt oppgaven som koordinator. «Vi er veldig få å fordele det på, så vi blir på en måte litt pressa på det og» forteller Karoline (2). Det fremkommer også utsagn som kan tolkes som at disse yrkesgruppene kjenner på et spesielt ansvar med hensyn til å ta på seg koordinatoroppgaven for barn og unge slik Lene (2) supplerer: «Det er fysio/ergo da, som blir litt sånn, jeg vet ikke hva som skjer, men i hvert fall så tar vi mange oppgaver innenfor det».

Gjennomgående etterlyser deltagerne en mer tydelig holdning fra sine ledere vedrørende hvem som faktisk kan og skal ta på seg denne oppgaven i kommunen. Karen (1) sier:

Ja, fordi at det ender jo opp med at det blir på helsesøstertjenesten, på barn og unge da, så er det helsesøstertjenesten og ergo- og fysioterapitjenesten som dette blir fordelt på, da. Det er veldig mange som sier at det her er ikke vårt bord. Og det trenger vi å lande – veldig, for det er mye frustrasjon rundt det.

Selv om noen av koordinatorene gir uttrykk for frustrasjon knyttet til uklarhet rundt hvem som kan være koordinører, er det andre av informantene som erfarer at dette er i endring.

Det fremkommer at flere av kommunene som er representert i min studie har bestemt at ansatte i skole/barnehage også skal kunne ha en koordinatorfunksjon, selv om det ikke er nedfelt i lovverket. Det kan tyde på at dette er et resultat av en tilpasning der man har sett at koordinatoroppgaven er så omfattende at den enkelte ansatte ikke kan ha for mange. Det er derfor gjort endringer og tilpasninger på kommunalt nivå for å få koordinatorordningen til i praksis.

4.3.2. Ledelsens betydning for utøvelse av koordinatorrollen

Alle informantene gir uttrykk for at ledelsen har stor betydning for hvordan de som koordinatører gis mulighet til å utøve rollen sin. Ledelsens holdning og kunnskap med tanke på hvordan koordinatorene gis rammer og mulighet til å utføre den oppgaven de er satt til ble tematisert i alle tre intervjuene. Frida uttrykker hvordan hun opplever at nærmeste leder vet for lite om hva koordinatorrollen går ut på:

Jeg synes jeg har en god sjef å snakke med, men tenker at han egentlig ikke har den kompetansen eller den erfaringen som jeg skulle ønske han hadde hatt når jeg skulle drøfte det med noen.

Dette er det flere av deltagerne som har erfart. Karen (1) forteller:

Og det er jo der den der øverste ledelsen ikke har peiling kanskje, på hvor masse tid – hva er det dette her krever egentlig.

Dette utsagnet kan tolkes som frustrasjon over at de som har ansvar for ressurser og organisatoriske rammer oppleves å ikke ha kunnskap eller vise forståelse for hvor omfattende dette arbeidet er i praksis. Det er flere av deltagerne som deler dette inntrykket. Mangelen på opplevd ledelsesforankring blir beskrevet som slitsom og belastende. Lene (2), som har lang erfaring med koordinatorrollen, sier også noe om dette: «*Selvsagt litt til dels sånn frustrert over at kommunen ikke..... kommuneledelsen ikke.... at det ikke er forankra på noen måte*».

Hun forteller videre:

Hvor mange år skal vi vente på å få en bedre struktur? Ikke bare jeg, da, men flere av oss har trykket i fra nedsiden og oppover nå i tretti år eller noe sånt. Litt slitsomt, men prøvd å holde liksom faget høyt med rehabilitering tenker jeg i det hele tatt da.

Lene kan her tolkes som at hun, som koordinator med lang erfaring, har sett behov for endringer og utvikling som hun opplever ikke har blitt møtt eller anerkjent fra ledelsesnivå. Ordene hun bruker kan forstås som et uttrykk for hvordan «de som har skoen på» og kjenner hvor den trykker ser behov for bedre struktur og endrede rammer, og at de ikke opplever at dette fanges opp eller anerkjennes av nivåer høyere opp i organisasjonen.

Et annet aspekt vedrørende lederes involvering og forståelse for koordinatoroppgaven, er at det har betydning for hvordan den enkelte koordinator opplever at han eller hun gis mulighet til å utføre oppgavene vedkommende er satt til. Karen (1) sier:

Hvis du blir møtt med at: «jammen dette – nå går du jo langt utover koordinators ansvar». Hvis du stadig blir møtt med det så dreper jo det veldig mye initiativ og, ja, det du kanskje opplever som kvalitet for det du holder på med, da.

Slik Karen uttrykker seg her, får vi inntrykk av at hun som koordinator trenger fleksibilitet og frihet til å utføre oppgaven hun har tatt på seg for å kunne imøtekomme behovene til de ulike barna og deres familier. Utsagnet kan tolkes som en oppfatning av at hun mener at hun selv må kunne avgjøre hvordan oppgaven best skal kunne løses, og at nettopp autonomien som ligger til rollen er det som gjør at en koordinator kan lage individuelle løsninger for den enkelte familie, og på den måten gi tjenester med god kvalitet.

Flere av informantene gir uttrykk for at de trenger ledere som viser forståelse for den rollen og oppgaven det er å skulle være koordinator. De uttrykker et behov for frihet til å utøve rollen på den måten de mener er best. Samtidig fremkommer en tydelig ambivalens også i forhold til dette, for flere etterlyser også klarere mandat for rollen. Flere av koordinatorene erfarer det utfordrende å vite hva som defineres inn i en slik rolle. Karoline (2) sier:

Ting er så individuelt og forskjellig så det er vel det som gjør det vanskelig å ha noe rutine og noe konkret oppskrift, men samtidig så er det det jeg ønsker.

Dette kan tolkes som et hjertesukk over en rolle som oppleves utfordrende og uklar. Knut (1) supplerer:

Ja, for det støtter jeg veldig oppunder. Og det ser en så godt iblant det jeg mener er en koordinator som gjør en god jobb kontra en koordinator som gjør en dårlig jobb er at de koordinatorene som har fleksibilitet og frihet til å utøve rollen sin gjennom sin leder, altså står fritt, de gjør en god jobb, men de som blir kontrollert, og som på en måte skal ha godkjennelse for hver time de går ut døra og hva de gjør, de gjøre en dårlig jobb, for de tør på en måte ikke å involvere seg nok i sakene.

To av deltagerne hadde også erfart situasjoner der de hadde frontet familiens behov i møte med andre instanser i kommunen, og opplevd at det hadde fått konsekvenser i form av at de ikke ble tatt med på råd eller involvert i avgjørelser vedrørende barnet i etterkant. Slik forteller Tiril (1) om det:

Når en på en måte står litt opp og prøver å tale bruker sin sak, der en prøver å få i gang et samarbeid, så har jeg opplevd at jeg i etterkant ikke har blitt så involvert fra ledelsen som jeg ble tidligere. Altså jeg føler litt at... jeg følte meg litt sånn forstyrrende da, hvis du skjønner. Det har jeg et par eksempler på som jeg, ja, som ikke opplevdes så ålreit.

Her fremkommer det at Tiril har hatt en opplevelse av å ha blitt sanksjonert av ledelsen når hun har utført sin oppgave som koordinator på den måten hun mener hun skal. En mulig forståelse av dette er at reaksjonen fra ledelsen, slik Tiril har opplevd det, skyldes at det ikke er sammenfallende normer og forventninger hos henne som koordinator og hos ledelsen. Der ulike aktører har ulike forventninger kan det oppstå en intrarollekonflikt (Johannessen et al., 2018).

Det er to forhold som utpeker seg når de viktigste funnene som knyttet til deltagerne forhold til ledelsen skal oppsummeres. Det første er at det knyttes usikkerhet til i hvilken grad ledelsen kjenner til og anerkjenner omfanget av det arbeidet det innebærer å være koordinator. Det andre er at deltagerne trenger og ønsker frihet og autonomi fra sine ledere i utførelsen av

arbeidet som koordinator, og at det har stor betydning for hvordan de selv opplever kvaliteten på det arbeidet de gjør.

4.3.3. Kommunal organisering av betydning for koordinatorfunksjonen

I det følgende vil jeg presentere hvilken betydning deltagerne tillegger organisatoriske og institusjonelle forhold for hvordan de som koordinatører gis mulighet til å utøve rollen sin.

Overgangen til voksenlivet ble av flere av koordinatorene fremhevet som den mest utfordrende. Dette var en av hovedgrunnene til at en kommune har valgt å ansette en koordinator på fulltid. Grethe (1) har en slik jobb og sier:

....det er ikke noen naturlig sammenheng mellom de ulike etatene, og da er det koordinatoren som kan dra dem (les: barn og unge med behov for langvarige og koordinerte tjenester) inn i systemet. Kjempeviktig.

Slik Grethe kan forstås her, mener hun at kommunen mangler gode systemer for å holde oversikt over hvilke brukere som vil trenge tiltak framover. Videre kan utsagnet tolkes som at hun mener at koordinatorene vil kunne avdekke åpenbare «fallgruver» i kommunens organisering av tjenester og gjennom det bidra til utvikling av bedre kvalitet.

Et annet funn er hvordan informantene opplever at måten velferdstjenestene er organisert på kan være til hinder for gode og sømløse tjenester for barna og deres familier. Koordinatorene, som skal representere familiene, erfarer hvordan silotenkning og skott mellom de kommunale etatene vanskeliggjør arbeidet. Grethe (1) forteller:

Vi blir «the pain in the ass» altså, fordi man stiller noen spørsmål som man ikke liker at blir stilt og det likes jo ikke hvis man....., det går på tvers av....., at man må dele økonomi med de andre enhetene fordi at det er disse vanntette skotta og det... Man prater så stort i alle kommuner, men i hvert fall i vår kommune, at vi må ta grep og vi skal samarbeide, og vi skal ikke ha silo... Vi har aldri hatt så høye siloer med svære gjerder på toppen som vi har nå.

Slik dette utsagnet kan forstås, tar Grethe nærmest en rolle som rebell fordi det ut fra koordinatorperspektivet blir synlig hvordan organiseringen av velferdstjenestene ikke

fungerer optimalt og sømløst i praksis. En annen av informantene, Celine (2), trekker frem hvordan man, på tross av rammer og mulige begrensninger som ligger i måten de kommunale tjenestene er delt inn på, kan få til samarbeid. Da handler det mer om den enkelte ansattes velvilje til å strekke seg enn den faktiske organiseringen av tjenestene:

Men så ønsker jeg litt av andre av og til, at man kanskje, at det er det umuliges kunst eller hva skal man si. At man er litt fleksibel, at flere ser litt flere muligheter selv om vi har rammer da. Strekke seg litt utenfor noen rammer av og til så får vi det til. Så blir det bra.

En mulig måte å forstå Celine på her, er at hun har akseptert og erkjent at organiseringen av tjenestene ikke er optimal. Hun gir samtidig uttrykk for en positiv innstilling, kanskje mer på tross av enn på grunn av de fastlagte rammer og strukturer som finnes. Fleksibilitet og smidighet løftes her frem som fundamentalt for å få til samarbeid og gode løsninger. Skal man tolke Celine langt, sier hun at gode løsninger finnes, om tjenesteyterne er villige til å gå utenom de fastlagte rammene og strukturene når det er nødvendig.

Et tredje forhold, som flere av koordinatorene trekker frem som utfordrende, handler om samarbeidet mellom helse og skole/barnehage. Noen av deltagerne i denne studien har erfart at skole og barnehage tar «mye plass», og at dette oppleves utfordrende for dem som skal se barnet og familiens behov 24 timer i døgnet, 7 dager i uka.

Anita (3) sier:

Ungen er på skolen, eller den er i barnehagen noen timer, og der er jo veldig systemer og veldig ordna og IOPer og greier altså, og så er det ganske mange timer hjemme, og natta og, ja, så det blir tatt litt lett på liksom noen ganger synes jeg.

Her fremkommer det interessante spørsmål som vedrører «hvem som ser helheten» rundt barnet og familien. Slik flere av deltagerne i alle intervjuene problematiserte, oppleves det utfordrende å få skole og barnehage til å være med på å tenke «24/7».

Noen av koordinatorene stiller spørsmål ved om dette kan handle om ulikheten i utdanningene slik Olea sier:

For jeg har og den erfaringen litt, at når skole og barnehage har vært koordinatorene så blir det liksom veldig mye innafor der da, og de kanskje, jeg vet ikke, kanskje noe med den utdanningen de har, at de er kanskje enda mer.....det er veldig personavhengig, så en skal ikke ta alle over en kam, men jeg synes kanskje det har lett for å bli kanskje litt mer sånn smalt.

En av koordinatorene trakk frem at barnet ikke får den ordinære hjem/skole oppfølgingen som andre barn får, og at ansvarsgruppemøtene blir dominert av utfordringer og saker som er skolerelatert. Karoline (2) forteller:

Og det føler jeg jo og da, at du har en kamp mot andre instanser, her eksemplet er skole, for jeg ser at det blir ikke, det er ikke noe vanlig oppfølging da, med foreldre, og det skal bli brukt på ansvarsgruppemøtet. Og så tar det veldig mye plass på ansvarsgruppemøtet, og så må vi da sitte der å mene veldig mye om skole. Og så er det heller ingen kanskje i møtet som kan bestemme noe, for det at det er en assistent eller det er noen andre som ikke kan si noe om det. Og da blir det jo og sånn veldig ufornuftig bruk av tid, da.

Her er det to forhold som fremkommer. Det ene er at flere av deltagerne i studien opplever at skole/barnehage tar mye plass i ansvarsgruppemøtene, og at det oppleves utfordrende for koordinatorene. Det ble av flere deltagere problematisert at de har en opplevelse av de opplever at skole/barnehage har et smalere fokus. Når Karoline bruker uttrykket «kamp mot andre instanser», kan det tolkes nettopp som en erfaring av at koordinatoren opplever seg alene med hensyn til å ivareta et helhetsperspektiv. Det andre forholdet, som ble problematisert som utfordrende av flere av deltagerne, er når det i et ansvarsgruppemøte bare sitter andre personer som også er på det laveste organisatoriske nivået i kommunen. Som koordinator opplever Karoline at hun verken har makt eller myndighet til å fatte avgjørelser på vegne av andre ansatte.

Med henblikk på strukturelle og organisatoriske forhold som løftes frem som betydningsfulle for koordinatorenes arbeid, er det spesielt to ting som fremkommer i materialet. Det ene er at koordinatorene utviser stor fleksibilitet for å få til gode løsninger for familiene på tross av rammer og strukturer i den kommunale organiseringen. Det andre forholdet som utpeker seg

er hvor utfordrende det kan oppleves for koordinatorene å skulle samarbeide på tvers av ulike etater og instanser, men også med kolleger.

4.3.4. Koordinerende enhet og individuell plan

Koordinatorfunksjonen er i de fleste kommuner knyttet tett opp til arbeidet med individuell plan (IP). Koordinerende enhet (KE) er den instansen i kommunen som skal innvilge retten til IP og koordinator. Det er derfor relevant å belyse deltagerens tanker om dette. Det fremkommer ulikheter mellom de ni kommunene som er representert i denne studien, både med tanke på hvor langt arbeidet med KE er kommet, og hvor godt KE er etablert som fungerende enhet i kommunene. Lene (2) sier:

Vi har koordinerende enhet som er lagt til et tildelingskontor, og de har jo ikke tid til å være koordinerende enhet, for det er ikke prioritert foreløpig».

Olea (2) forteller om KE i sin kommune:

Nå har jo vi også fått en sånn koordinerende enhet heter det vel, så nå skal det jo søkes om ansvarsgruppe og koordinator og..., men det er jo veldig nytt så det er jo veldig sånn i startfasen her, da.

Måten koordinatorene snakker om KE på kan tyde på at ordningen fortsatt oppleves som ny, og at den i flere kommuner ikke er etablert som godt innarbeidet i praksis.

Når det gjelder individuell plan, er den knyttet tett sammen med koordinatorrollen i noen av kommunene som er representert i denne studien, men ikke i alle. Hvordan koordinatorene erfarer arbeidet med individuell plan er også forskjellig. De fleste deltagerne gir uttrykk for at de mener at IP som verktøy er både viktig og nyttig. Det fremkommer likevel i materialet en tydelig ambivalens hos koordinatorene med hensyn til arbeidet med IP. Flere av dem opplever dette arbeidet som tungt og krevende. De gir uttrykk for at det er en stor jobb og et ansvar å ta på seg. Noen av informantene forteller at IP oppleves som en relativt stor tilleggsbelastning, slik Karen (1) forteller om det å skulle si «ja» til en koordinatorrolle:

Altså det er, jeg tror det og er en av grunnen for at det er litt sånn tungt å si ja til, eller å ta på seg koordinatorjobben, det at det her «individuell plan spøkelse» eller det at, du vet at da følger det med.

Å bruke et begrep som «individuell plan spøkelse» kan forstås som et uttrykk for hvordan en koordinator kan oppleve å bli overveldet av en oppgave, og at arbeidet med IP kan være en årsak til at noen ikke vil, eller ser seg i stand til, å påta seg koordinatoransvar. Frida (3) uttrykker hvordan hun opplever å skulle ta på seg ansvaret for en individuell plan:

Nå er jeg heldigvis sånn at jeg får veldig lite dårlig samvittighet for ting etter hvert, har vært med så lenge, men samtidig er det ille at den familien som ønsker en individuell plan, da er det i alle fall sånn at den informasjonen får de ikke av meg for det at det vet jeg utløser enormt mye arbeid.

Slik Frida kan forstås unngår hun helt bevisst å informere brukere om en rettighet, fordi hun vet at det blir helt uhåndterlig for henne i etterkant. Det kan tyde på en mer eller mindre bevisst strategi fra koordinatorens side for å avgrense arbeidsoppgaver slik at arbeidshverdagen blir håndterlig. Flere av informantene forteller at det i deres kommuner arbeides med å forenkle de individuelle planene nettopp med den hensikt at arbeidet ikke skal være så omfattende, og at terskelen både for å skrive dem, og å følge dem opp, skal bli lettere. Berit (3) har noen litt andre erfaringer med IP i samarbeid med foreldre:

Min erfaring er det at foreldre, de gir egentlig blaffen i den individuelle planen, i hver fall i de ansvarsgruppene der jeg har vært så har det ikke vært veldig interesse. Det har vært liksom det, for å være helt ærlig, mest det at det har vært et sånt pålegg, altså de skal ha det. Men foreldrene har ikke etterspurt det og mast på hvordan ligger det an med IP nå, det tror jeg ikke...

Dette utsagnet kan forstås som et uttrykk for at hun selv heller ikke vektlegger IP som et viktig verktøy i samhandling med barnet og familien. Årsakene til dette kan være flere, men en tolkning kan være at hun ved å vise til manglende interesse fra foreldrene rundt IP kan forsvare å ikke igangsette dette arbeidet fordi det er omfattende og ressurskrevende. Manglende interesse fra familien rundt IP kan på denne måten bli en legitimering av å ikke

oppfylle brukeres rettigheter, men fra koordinatorens perspektiv vil dette kunne handle om strategier for å håndtere arbeidshverdagen.

Sentrale funn vedrørende koordinerende enhet tyder på at det fortsatt ikke er godt etablert som struktur i mange kommuner, men at det i de kommunene som har fått det til oppleves å være en god støtte for de som skal ivareta en koordinatorrolle. Når det gjelder individuell plan, viser funn i materialet at det kan oppleves som belastende og et stort arbeid for den enkelte koordinator å ha ansvaret for den, og at forenklinger med hensyn til IP er vanlig.

4.4. Koordinatoren mellom barken og veden

Selv om de fleste av deltagerne opplever det som både utviklende og berikende å være koordinator, er det også flere som samtidig erfarer at det er krevende og noe de må håndtere i tillegg til den jobben de i utgangspunktet er ansatt for. Olea (2) sier:

Det er jo spennende, det er en tillitserklæring også å kunne få lov å følge familier. Så det gir jo mye bra, men det er jo krevende, og det er mange andre oppgaver som skal fylles».

Et tydelig funn er nettopp denne ambivalensen mange av koordinatorene beskriver. På den ene siden opplever de koordinatorjobben som noe bra, og som noe som tilfører dem noe ekstra, men samtidig er det en tilleggsoppgave de ikke kan si nei til. Koordinatorene har en helt klar oppfatning av at det de gjør som koordinatører er viktig for familiene, men at ressursknappheten gjør at det er en svært utfordrende oppgave å håndtere. Noen av deltagerne kan tolkes å være nærmest unnskyldende når de forteller hvor krevende det er. Dette kan forstås som et uttrykk for at de opplever det vanskelig å fortelle at en ordning som de ser er veldig god for barnet og familien oppleves utfordrende, og tidvis uhåndterlig, for dem som ansatte. Ina (3) forteller om sin hverdag som koordinator:

Det er passer veldig godt inn i faget mitt å være koordinator, men samtidig så er det noe med at det er jo på en måte i tillegg til andre oppgaver, og tidvis er det mye koordinatorjobb på de jeg har fordi de som vi får, i fysio- og ergotjenesten hos oss, det er jo de mest sammensatte, kompliserte sakene.

Her trekkes utfordringen det er å balansere to profesjonelle roller frem, en som fagutøver og en som koordinator. Dette var felles for mange av deltagerne og ble løftet frem som noe som var vanskelig å håndtere. Dette kan beskrives som en interrollekonflikt (Johannessen et al., 2018) der det blir utfordrende for koordinatorene å avgjøre hvor stor del av arbeidshverdagen de ulike rollene skal ha. Graden av kompleksitet i sakene har også stor betydning for hvordan rollen oppleves. Gjennomgående var deltagerne samstemte i at det er svært stor forskjell på de «enkle» sakene og de mer kompliserte og tidkrevende. Frida (3) sier det på denne måten:

Men så fort det utløser noe mer, og det er komplekse saker, da med masse kontakt med kanskje Rikshospitalet, Habiliteringstjenesten, en skal gjøre et eller annet, da kan en bli svett, for da går det ut over det andre.

Ressursknapphet gjør at oppgaver må prioriteres, og flere av deltageren forteller at de har en opplevelse av å ikke kunne fylle rollen som koordinator på den måten de selv mener at den skal utføres. Forventningene til egen rolleutøvelse står på denne måten i sterk kontrast til de rammebetingelser de arbeider under, og dette skaper store utfordringer. Frida (3), som har jobbet i to forskjellige kommuner, og har lang erfaring som koordinator forteller:

I forhold til tidligere så tenker jeg at det var mer sånn at det jeg ønska å være koordinator, og det lå litt mer til stillingen som en selvfølghet. Da jobbet jeg i en annen kommune og så var det ingen opplæring da. Men jeg leste meg opp og gjorde så godt jeg kunne. I kommunen jeg jobber nå, der må jeg nesten bare si det at jeg tar dem fordi jeg må, sånn som det er organisert. Kanskje bare være ærlig på det.

Måten Frida uttrykker seg på her kan forstås som at hun tidligere hadde en idealistisk holdning til oppgaven, og en ambisjon om å gjøre en god jobb, på tross av manglende opplæring. Dette fremstår som en kontrast til hvordan hun opplever sin koordinatorrolle nå. Dette kan antyde at det ideelle har måttet vike plassen for realiteten. Utsagnet kan tolkes som at ønsket om å gjøre en forskjell ikke oppleves på samme måte nå som i den jobben hun hadde tidligere. Årsaken til at det er slik forklarer hun med måten koordinatorfunksjonen er organisert på i kommunen. «Sånn som det er organisert» kan være en hentydning til de institusjonelle og strukturelle forholdene som styrer den enkelte ansatte, og hvilket handlingsrom koordinatorene har for å kunne utføre oppgaven slik de mener den bør.

Deltagerne gir i all hovedsak uttrykk for at de opplever koordinatorjobben som berikende, og de uttrykker stor grad av forståelse for rollens betydning for barna og familiene. Det fremkommer også hvordan koordinatorene opplever at rollen som koordinator bidrar til å gjøre dem til bedre fagutøvere. Samtidig fremheves et tydelig dilemma med hensyn til hvor krevende rollen som koordinator er, og hvordan dette skal balanseres opp mot andre oppgaver.

Som koordinator er man formelt ansatt i en kommune. Som koordinator er man også «ansatt» av familien for å representere dem og være deres talsperson og advokat. Hvor lojaliteten skal ligge, og hvordan koordinatorene håndterer utfordringen det er å skulle balansere dette i utøvelse av koordinatorrollen, kan være vanskelig. Dette ble tematisert i alle intervjuene, og er noe koordinatorene opplever som utfordrende. Et tydelig funn i materialet er nettopp hvordan koordinatorene i stor grad har brukerperspektivet som en tydelig integrert del av sin oppfatning av koordinatorrollen. Samtidig fremkommer det mange «men» i betydningen av at dette likevel ikke er så enkelt. Brukerperspektivet fremkommer tydelig som noe som står sterkt hos deltagerne. De forteller om det som en grunnleggende holdning, eller et premiss, i sin koordinatorfunksjon. Med dette perspektivet på den ene siden, og rollen som kommunalt ansatt på den andre kan det bli utfordrende, og disse rollene kommer i konflikt. Som ansatte er koordinatorene også veldig klar over, og kjent med, de rammene og begrensningene som ligger i organisasjonen, og hva som er mulig å få til. Olea (2) beskriver hvordan hun opplever denne utfordringen:

Det kan oppleves vanskelig for meg som en lojal ansatt i kommunen synes jeg, og kan vær en utfordring noen ganger i forhold til hvor langt skal du gå noen ganger for å støtte foreldre. Selvfølgelig støtte foreldre, men samtidig være lojal mot andre som samtidig har noen rammer som de må holde seg til ressursmessig, og kanskje jeg er litt uenig i hvordan ting, hvor firkanta kanskje ting er i tilbudet som blir gitt, da.

Dette sitatet er representativt for det mange av deltageren formidlet. De erkjenner at rammer og ressursmessige forhold legger begrensninger for hva som er mulig å få til av gode løsninger for familiene, selv om de opplever det som «firkanta» og lite fleksibelt. Det antydes av deltagerne i denne studien at hensynet og lojaliteten til barnet og familien tidvis står sterkere enn lojaliteten til kommunen. Dette kan forstås ut fra en tenkning der ulike sosiale systemer på ulike nivåer påvirker hverandre (Breimo et al., 2015; Bronfenbrenner, 1979).

Familien kan, sammen med koordinatoren, oppfattes som et sosialt system, andre samarbeidspartnere et annet. Et tredje sosiale system kan være ledelsesnivået i kommunen. Med dette perspektivet kan lojaliteten koordinatoren opplever til barnet og familien forklares ved at familien sammen med koordinatoren danner en enhet som står sammen mot «resten», og at det i utøvelse av koordinatorrollen er systemet bestående av familien og koordinatoren som vektlegges sterkest.

Deltagerne i denne studien har overveiende samme oppfatning av hvordan de i rollen som representanter for barna og familiene tar deres perspektiv og fremstår samstemte om dette. Samtidig er de selv også medlemmer av andre sosiale systemer i kommunen, og koordinatoren blir på et vis stående midt i det som kan forstås som en konflikt eller uoverensstemmelse mellom de ulike sosiale systemene. Denne ambivalensen kan skyldes at normer og forventninger til koordinatorrollen i de ulike nivåene i organisasjonen ikke er sammenfallende. Det fremkommer også en usikkerhet hos noen av deltagerne med hensyn til hvor vidt lederne deres har nok kunnskap om hva rollen innebærer.

5.0. Diskusjon

Tematikken i denne oppgaven er å belyse de erfaringer fagpersoner har med å ha en koordinatorfunksjon. I resultatene, presentert i forrige kapittel, fremkommer to hovedtemaer som jeg ønsker å drøfte videre i lys av oppgavens teoretiske perspektiv. Disse to temaene er; «å spille en koordinatorrolle» og «å stå i spennet mellom familie og system». Det første temaet knytter seg til hvordan de presenterte resultatene tydeliggjør at en slik rolle læres, fremforhandles, formes og utøves av den enkelte. Det andre hovedtemaet jeg vil drøfte knytter seg til hvordan resultatene synliggjør hvordan koordinatorene, for å utøve sin rolle på ulike måter, opplever å stå i spennet mellom familien og systemet rundt.

5.1. Å spille en koordinatorrolle

I det følgende vil jeg drøfte hvordan deltagerens opplevelse av å inneha en rolle som koordinator kan forstås i lys av rolleteori (Garsjø, 2001; Johannessen et al., 2018), og Goffmanns (1992) teatermetaforer om frontstage og backstage.

Funnene i studien viser at de som innehar en rolle som koordinator opplever at det er noe annet enn å være yrkesutøver av et spesifikt fag. Personer som innehar samme profesjonsutdanning kan utøve rollen ulikt, fordi de omstendighetene de befinner seg i krever og forventer ulike ting (Røkenes & Hanssen, 2002). På samme måte kan også ulike yrkesgrupper jobbe ganske likt, der det er bestemte ting eller funksjoner som skal ivaretas, selv om de som skal utføre oppgavene har ulik fagbakgrunn. Koordinatorrollen er et godt eksempel på en slik funksjon. Det finnes sentrale føringer for hva som forventes at koordinatoren utføre, men det kan være mange forskjellige profesjoner, med til dels svært ulik fagbakgrunn, som innehar rollen. Breimo et al. (2009) antydte i sin studie at koordinatorrollen ikke hadde funnet en fast form, og at det var usikkert om den noen gang ville få det.

Resultatene som har fremkommet i min studie tyder på at koordinatorrollen fortsatt fremstår som noe uklart.

5.1.1. Å ta på seg rollen som koordinator eller å bli pålagt rollen

Slik deltagerne i denne studien formidler, oppleves det ikke nødvendigvis som frivillig å ta på seg rollen som koordinator. Det er heller ikke nødvendigvis slik at det er de koordinatorene

som brenner mest for oppgaven som får den. Ifølge lovverket, er det koordinerende enhet (KE) i hver kommune som skal tildele koordinator og IP til de som søker om det (Helse og omsorgsdepartementet, 2011, sist endret 2018). Utfordringen for dem som har ansvar for koordinatorordningen kommer når behovet for koordinatører er større enn det antall ansatte som oppgaven naturlig kan fordeles på. Etterspørselen etter tjenesten kan fremstå som større enn tilbudet, og diskusjonen om hvem som kan og skal ta på seg ansvaret diskuteres. Når ansatte opplever at de blir presset til å ta en oppgave de ikke opplever å ha kapasitet til å ta på seg, er det lett å tenke at dette både går ut over kvaliteten på tilbudet som gis, og også motivasjonen til den som er ansvarlig for tiltaket, altså koordinatoren (Tveit og Lansing 2012). Slik det fremkommer i forrige kapittel, har flere av koordinatorene fra sine ledere fått oppgitt en øvre grense for hvor mange de kan være koordinator for. Koordinatorene slipper derfor å bruke eget skjønn i møte med brukere, og kan henvise til regler utenfor deres kontroll. Dette kan forstås som en måte å begrense egne arbeidsoppgaver på, og er nettopp en av de strategiene Lipsky (2010) sier bakkebyråkratene bruker for å kunne håndtere egen arbeidshverdag. På denne måten kan den enkelte koordinator lettere si «nei» til å ta på seg oppgaven.

Lovverket som omfatter skole og barnehage pålegger ikke ansatte innenfor opplæringssektoren koordinatoransvar, men forplikter dem til samarbeid vedrørende individuell plan (Opplæringslova, 1998, sist endret 2019). Når likevel flere av kommunene som er representert i studien min har bestemt at skole og barnehage ikke kan si nei til å ta koordinatoransvaret, kan dette tyde på at det er en bevisst strategi for å spre ansvaret på flere. Denne utfordringen kan ses på som en del av hvordan hele velferdspolitikken er utformet. Intensjonen om gode tjenester fra sentralt hold, gjennom lover, forskrifter og veiledere, gir brukeren av velferdstjenestene rettigheter som åpenbart vil gi bedre kvalitet på tilbudet dersom det gjennomføres slik det er intendert. Utfordringen blir derimot tydelig når det oppstår et åpenbart gap mellom intendert politikk og praksis slik den utspiller seg mellom tjenesteapparat og bruker. Dette er et velkjent fenomen i velferdsstaten ifølge Vike (2004) og fremkommer også tydelig med tanke på koordinatorordningen. Lovverket forplikter kommunene til å tilby koordinator, men denne studien viser at det er for få ansatte å dele dette ansvaret på. Resultatene viser at det i hovedsak er fysioterapeuter, ergoterapeuter og helsesykepleiere som opplever at de får og tar mye koordinatoransvar. Koordinatorene etterlyser en mer tydelig avklaring på hvem som faktisk kan og skal ha et slikt ansvar i

kommunene. Slik Lipsky (2010) påpeker, er det et typisk kjennetegn for bakkebyråkratene at de opplever at det aldri er ressurser nok til å dekke etterspørselen etter tjenester.

5.1.2. Å lære seg koordinatorrollen

I det følgende vil jeg drøfte hvordan koordinatorene lærer og fremforhandler innholdet i koordinatorrollen.

Rolleteorien (Garsjø, 2001; Goffman et al., 1992; Johannessen et al., 2018) gir en inngang til å forstå hvordan statusen eller posisjonen som koordinator formes og læres av den enkelte gjennom både formelle og uformelle forventninger. På samme måte som man kan diskutere hvorvidt koordinatoren er en formell rolle, kan man drøfte i hvilken grad man kan si at det er formelle forventninger til en koordinatorrolle.

Slik en skuespiller lærer seg et manuskript før en rolle skal spilles på teater, må en koordinator lære seg skriptet som ligger til denne rollen. En rolle kan, som tidligere beskrevet, defineres som det sett av forventninger som stilles til en bestemt funksjon eller posisjon (Johannessen et al., 2018). Lover og forskrifter omtaler *hensikten* og *formålet* med koordinator, men det finnes ikke lovverk som regulerer *innholdet* i en koordinatorfunksjon. I den grad koordinatorrollen er formalisert, vil dette være i form av lokale stillingsbeskrivelser knyttet til den enkelte kommune. Slik resultatene viser, varierer det endel hva som foreligger av slike beskrivelser i kommunene. På denne måten ser vi at skriptet, jfr. Goffmans teatermetafor (Kivisto & Pittman, 2013) for koordinatorrollen, ikke fremstår med en tydelig form, men at det derimot finnes ulike skript som er formet lokalt med utgangspunkt i noen sentrale føringer. Dette vil jeg komme tilbake til.

Resultatene er relativt entydige med tanke på at det finnes svært lite eller nesten ingen formell opplæring av koordinatorene i de kommunene som er representert i min studie. Det betyr at det koordinatorene har av formelle rolleforventninger knyttes til lover og forskrifter utarbeidet sentralt. Funnene antyder at det er mindre grad av opplæring i kommunene nå enn tidligere. Dette kan tyde på at det var mer opplæringen i kommunal regi da koordinatorordningen var relativt ny enn det det er nå. Slik det påpekes i forrige avsnitt, har noen av koordinatorene som utdannes nå hatt om individuell plan og koordinator i studiet sitt. Man kan ut fra dette anta at de som utdannes nå har en basiskunnskap fra sin grunnutdanning om hva dette

arbeidet dreier seg om, og hva som er tjenestemottagernes rettigheter med bakgrunn i lover og forskrifter. Det som imidlertid framtrer som tydelig, er at koordinatorene har god kjennskap til det som finnes av sentrale dokumenter som omhandler koordinatorfunksjonen, noe som er det nærmeste man kommer formelle forventninger fra sentralt hold. Det er også interessant å merke seg at noen av koordinatorene ikke synes å vektlegge det lille som finnes av opplæring i egen kommune, og ikke opplever det som «bra nok», men i stor grad selv setter høye krav til standard for egen utøvelse av koordinatorrollen med utgangspunkt i lover og forskrifter.

Joo og Huber (2018) trekker i sin systematiske oversiktsartikkel frem mangel på opplæring som en barriere for personer som har en rolle som case manager. Blant annet fremheves at fagpersoner med rollen som case manager føler seg «kastet inn i rollen», og at opplæringen som blir tilbudt ikke oppleves som nyttig. Selv om rollen som case manager og koordinator ikke er direkte sammenlignbare, handler begge rollene om å koordinere tjenester for personer med komplekse behov, der flere tjenesteytere er aktuelle. Det er derfor interessant å stille spørsmål ved om det i det hele tatt er mulig å ha et helt tydelig skript eller helt klare normer for hva som forventes av en slik rolle som ikke er profesjonsspesifikk.

Basiskunnskap eller formell kunnskap alene kan ikke sies å være nok for å lære seg en ny funksjon eller en ny rolle. Med utgangspunkt i Goffmans teatermetafor (1992) kan vi tenke oss koordinatoren plassert i et scenebilde. Bak scenen vil koordinatoren lære seg det manuskriptet som definerer hvordan rollen som koordinator skal spilles. Dersom skriptet ikke er ferdig eller oppleves utydelig kan det bli det vanskelig å lære. Dette skriptet dannes av både de formelle (der de finnes) og uformelle forventninger som ligger til koordinatorrollen og gjennom eksplisitt og implisitt læring. Den eksplisitte læringen forstås som det å få konkret beskjed om hvordan rollen skal utøves, jamfør forrige avsnitt om de formelle forventningene som finnes. Den implisitte læringen foregår gjennom observasjon eller tilpasning til rollen og er på denne måten mer intuitiv (Johannessen et al., 2018). De uformelle forventningene og den implisitte læringen foregår i den kulturen koordinatoren skal spille sin rolle, og sammen med andre som har samme funksjon. Dette kan forklare hvorfor deltagerne løfter frem betydningen av å snakke med andre som har samme funksjon som svært betydningsfullt. Celine (2) beskriver nettopp hvordan hun opplever at det mest nyttige for henne er å snakke med dem som har samme funksjon som henne, og at samlinger og kurs ikke oppleves som like relevant. Ved drøfting og samhandling med andre som har samme rolle, får koordinatorene innblikk i den kulturen og de uformelle forventningene som ligger til rollen i

den kommunen koordinatoren er ansatt. Uformelle forventninger og lokale tilpasninger kan derfor bety at det er avgjørende for hver og en som skal ha en koordinatorrolle å gjøre den til sin egen.

Resultatene i studien viser at flere av koordinatorene synes det er utfordrende å vite nettopp hva som ligger til deres rolle. Et aspekt vedrørende hvordan koordinatorrollen læres er derfor hvordan rollen formes gjennom forhandlinger. Det å gjøre rollen til *sin egen* vil bety at den enkelte må finne sin måte å være koordinator på. Gjennom forhandlinger vil noen forventninger beholdes og noen forkastes, og gjennom det vil rolleinnhaveren kunne sette sitt personlige preg på rollen (Johannessen et al., 2018). På denne måten forhandles det fram et rolleinnhold for den enkelte. Denne forhandlingen blir en del av skriptet for den enkeltes opptreden som koordinator. Når koordinatorene opplever at de skulle ønske det fantes en oppskrift for hvordan rollen skal spilles, kan det forstås nettopp som at skriptet som ligger til rollen er uklart, og at det ikke finnes en felles oppfatning eller norm for hvordan rollen skal utøves. Anne (2) forteller hvordan hun må føle seg fram og forme rollen ut fra hvordan hun er som person, og at det vil være litt ulikt hvordan den enkelte styrer sakene og hva de legger vekt på.

Knyttet til teorien om frontstage og backstage (Goffman et al., 1992) er rolleforhandlingene, og læringen av rollen, noe som foregår bak scenen, ute av syne for dem som skal være tilskuere når koordinatoren gjør sin opptreden i rollen. Når koordinatoren er frontstage og spiller koordinatorrollen, antyder funn i studien at koordinatorene kan oppleve at de i denne situasjonen nettopp må «spille spillet» og opptre på måter de ikke opplever er helt naturlig for dem som personer. Begrep som ble brukt for å beskrive hvordan de måtte fremstå som koordinatører var blant annet «politi», «oppesen» og «autoritær». Denne masken eller fasaden som en fagperson tar på seg når han eller hun skal spille rollen som koordinator kan kjennes fremmed. Anne (2) sier nettopp at hun opplever at hun må «fake it until you make it». Hun må prøve seg fram med tanke på hvordan hun skal utøve rollen som koordinator for å kunne gi sitt publikum det inntrykket hun ønsker å etterlate. Når rollen spilles for et publikum må det gjøres med troverdighet. Koordinatoren vil i en slik opptreden forsøke å kontrollere det inntrykket publikum får (Goffman et al., 1992; Johannessen et al., 2018). Når koordinatoren går av scenen og kommer backstage, vil det være lettere å innrømme at det handler om å *late som* fram til rollen sitter. Dette kan også forstås som den ambivalensen som kan oppleves mellom å være oppriktig, med en autentisk tilstedeværelse i rollen, og en mer

distansert og kanskje mer kynisk holdning til rollen som skal spilles (Kivisto & Pittman, 2013). Resultatene viser at spesielt de koordinatorene som har minst erfaring opplever det vanskelig og utfordrende å fremstå med den autoriteten og tryggheten som de opplever at rollen krever. Når de kommer bak scenen, og det relevante publikum ikke ser dem, opplever de at de står fritt til å drøfte hvordan det er å være frontstage. En slik backstage-situasjon kan være når koordinatoren møter kolleger som har erfaring med den samme rollen, og de sammen kan utveksle erfaringer med selve rollen som koordinator. På denne måten kan vi si at det foregår en kontinuerlig forhandling om rolleinnholdet, og at dette er en viktig del av den inntrykkskontrollen en utøver av koordinatorrollen forsøker å ha. Resultatene antyder, kanskje ikke helt uventet, at dette oppleves mer utfordrende for de som har mindre erfaring, og at rolleforhandlingene er mer fremtredende hos dem.

Resultatene viser at det er to typer kunnskap som trekkes frem som sentrale for å kunne utøve koordinatorrollen. Det ene er kunnskap om lover og regler og som kan knyttes til de formelle normene. God kunnskap om dette bidrar, slik resultatene viser, til større trygghet hos koordinatorene, og gjennom dette opplever de å kunne fremstå mer tydelige, ikke bare i møte med familiene, men også med samarbeidspartnere i kommunen. Den andre kompetansen som trekkes frem er relasjonskompetanse som kan knyttes til de mer uformelle normene. Relasjonskompetanse handler om å *forholde* seg til den andre, noe som er noe annet enn å *gjøre* noe med den andre. I samhandling med andre mennesker vil en fagperson bruke sin egen personlighet som en faglig ressurs. Dette vil si at bevissthet rundt personlige egenskaper, erfaringer, verdier og holdninger trekkes frem som en betydningsfull del ved relasjonskompetansen (Røkenes & Hanssen, 2002). Relasjonskompetanse kan altså forstås å være en del av yrkeskompetansen, men er samtidig knyttet til det som omtales som personlig egnethet, slik Knut (1) sier; «*man må kunne forstå seg på folk*». Forskning viser at koordinatorens evne til å samhandle på en god måte har stor betydning for brukere (Breimo et al., 2015; Haugen et al., 2012; Næss & Grue, 2012). I skjønnsutøvelsen, som utgjør en stor del av bakkebyråkratens arbeid (Lipsky, 2010), er nettopp det empatiske og medmenneskelige elementet sentralt.

Hvordan man lærer å være koordinator, har man altså ikke noe fasitsvar på. Den enkelte koordinator må gjøre jobben til *sin* gjennom fremforhandling av rolleinnhold. Denne fremforhandlingen baserer seg både på de formelle forventningene som ligger til lover og forskrifter, men også de uformelle forventningene som ligger til rolleutøvelsen. Funn i denne

studien kan antyde at roller som er så vidt lite definerte som koordinatorrollen for en stor del læres uformelt i den kulturen rollen skal utøves i samarbeid med andre som har erfaring. Rollen vil på denne måten derfor skapes i det relasjonelle rommet koordinatoren til enhver tid befinner seg i.

5.1.3. Å være i koordinatorrollen

De aller fleste deltagerne i studien hadde koordinatorrollen i tillegg til en rolle som fagutøver. Et av funnene i studien er at koordinatorene opplever at rollen som fagperson og rollen som koordinator beriker hverandre. Tiril (1) undrer seg over hvor hun hadde vært som fagperson hvis hun ikke hadde hatt med seg rollen som koordinator opp gjennom. Med dette får vi en forståelse av at roller kan utfylle og styrke hverandre. Slik rolleteorien sier, har alle personer i et samfunn knyttet flere roller eller sosiale posisjoner til seg (Eriksen & Frøshaug, 1998; Goffman et al., 1992; Johannessen et al., 2018). De ulike rollene har ulike sett med regler om forventet atferd, som tilsammen utgjør skriptet for rollen (Kivisto & Pittman, 2013). De ulike posisjonene som fagutøver og koordinator oppleves å ha ulike forventninger og normer knyttet til seg. Dette kan forstås ut fra hvordan oppskriften for koordinatorfunksjonen oppfattes av dem som har rollen. Koordinatorene opplever at de er i en annen posisjon til både å stille spørsmål og å se egne kolleger, egen arbeidsplass og hele det kommunale velferdsapparatet med brukernes øyne. Gjennom det fremforhandlede rolleinnholdet kan fagutøvere på denne måten oppleve at de i rollen som koordinator gis legitimitet til å «fristille» seg fra de forventningene som knyttes til rollen som fagutøver. Erfaringen de tilegner seg gjennom posisjonen som koordinator kommer på denne måten til nytte i utøvelsen av rollen som fagutøver. Dette tydeliggjør også hvordan ansatte som innehar ulike profesjonelle roller kan veksle mellom dem nærmest automatisk, fordi de har innarbeidet og fremforhandlet innholdet knyttet til de ulike rollene på en slik måte at de går inn og ut av dem med en form for selvfølgelighet. Karoline (2) forteller at hun ikke ville «blandet seg så mye inn» som fagperson som hun gjør som koordinator, og det antyder nettopp hvordan de ansatte ikke bare skiller klart mellom de ulike profesjonelle rollene de har, men også hvordan de er bevisste på det fremforhandlede rolleinnholdet knyttet til de ulike rollene, og hvordan de kan veksle mellom dem.

På samme måte som at roller kan berike hverandre, kan de samme rollene komme i konflikt. Den rollekonflikten deltagerne opplever med hensyn til å skulle balansere rollen som koordinator og rollen som fagutøver betegnes som en interrollekonflikt (Johannessen et al., 2018). Resultatene fra studien er ganske entydige på at dette oppleves fra alle deltagerne som har begge rollene knyttet til sin ansettelse i kommunen. At koordinatorrollen kommer i tillegg til alt annet ble tematisert av mange av deltageren. Denne interrollekonflikten kan bli spesielt tydelig når det er kompliserte og mer tidkrevende saker koordinatoren må håndtere. Slike interrollekonflikter kan gi opphav til en privatisering av utfordringen, der både dårlig samvittighet og opplevelse av press merkes av den enkelte koordinator, men egentlig skyldes årsaker som ligger utenfor deres kontroll (Røkenes & Hanssen, 2002). En ansatt kan ha så komplekse og omfattende saker som koordinator at det går ut over resten av arbeidet som fagutøver. Dersom det ikke finnes etablerte rutiner for hvordan dette skal håndteres, blir det opp til den enkelte ansatte å løse utfordringen. På denne måten blir interrollekonflikten noe som eies av den enkelte uten at det finnes strukturer i organisasjonen som kan avhjelpe situasjonen. Hvordan koordinatorene løser dette kan ses i lys av Lipskys teori (2010) der han beskriver ulike mestringsstrategier som bakkebyråkraten tar i bruk for å håndtere stor arbeidsmengde og begrensede ressurser. Dette vil jeg komme nærmere inn på senere.

Koordinatorrollen gir med sine normer tilgang til en annen kunnskap og innsikt – det er dette som gjør koordinatorrollen til «noe mye større» som flere av deltagerne sa. Dette kan forstås som at koordinatorene, i kraft av det normative som ligger til rollen, i stor grad vektlegger et helhetsperspektiv i møte med brukeren. Selve begrepet *helhetsperspektiv* er et honnørord som brukes mye innenfor helse- og sosialsektoren uten at det har en helt klar definisjon (Garsjø, 2001). Et helhetsperspektiv kan knyttes til både enkeltindivider, men også til et mer organisatorisk nivå. Et holistisk ideal erkjenner at mennesker som enkeltindivider ikke kan reduseres til tanker og kropper, men må ses på som en uløselig sammenbinding av kropp, ånd, følelser og tanker. På individnivå vil et holistisk ideal derfor omfatte hele mennesket og livet selv (Breimo et al., 2015).

Ser man på et helhetsperspektiv i en organisatorisk sammenheng, vil dette synet kunne forankres i en erkjennelse av at utfordringer og problemer må ses på som komplekse og sammensatte, der ulike faktorer både avhenger av hverandre og er sammenbundet. En slik forståelse av et helhetsperspektiv kan derfor ses på som systemteoretisk, nettopp fordi kompleksiteten i utfordringene fremkommer når man ser hvordan ulike systemer på ulike nivå

påvirker og avhenger av hverandre (Breimo et al., 2015). Garsjø (2001) hevder at helhetssynet også er et ambisiøst velferdspolitisk mål, der hensikten er å ha velferdssystemer som ivaretar mennesker med ulike behov i alle faser av livet. Slik formålet med koordinatorfunksjonen er utformet (Helsedirektoratet, 2015, sist endret 2018), kan man vanskelig se for seg andre funksjoner knyttet til enkeltmedarbeidere, på det laveste nivået i den kommunale organisasjonen, med et større ansvar for å ivareta et slikt helhetsperspektiv enn koordinatoren. Oppgaven er ikke bare å sikre at barnet og familien mottar et helhetlig, koordinert og individuelt tilpasset tilbud, men også å styrke samhandling på tvers av fag, nivåer og sektorer.

Slik resultatene viser, opplever flere av koordinatorene at de i kraft av rollen får en annen *innsikt* i barnet og familiens liv og behov. *Innsikt* kan defineres som å se sammenhenger man tidligere ikke har sett (Svartdal, 2019). Jeg har tidligere vært inne på hvordan personlige egenskaper kan ses på som en profesjonell ressurs knyttet til relasjonskompetanse. Innsikt i familiens behov vil derfor kunne forstås som den enkelte koordinators evne, vilje eller mulighet til å se sammenhenger i det tjenestetilbudet eller de behovene barnet og familien har. Innsikt vil på denne måten kunne knyttes nærmere til den uformelle kompetansen den enkelte koordinator opparbeider i rollen. Hvis det er slik, kan man spørre om koordinatorrollen er noe man best tilegner seg nettopp ved innsikt, og at det er den uformelle kompetansen og de uformelle normene som i størst grad er styrende for hva som er en god koordinator.

Resultatene i min studie antyder at samarbeidet med skole og barnehage, for endel av koordinatorene, kan oppleves som utfordrende. Det som spesielt trekkes frem er at koordinatorene kjenner på et ansvar for å etablere helhetlige og gode tiltak som ivaretar barnet og familien «24/7», men at det oppleves utfordrende å få skole og barnehage til å være med på en slik tankegang. Skole og barnehage kan fra koordinatorenes side oppleves å ha hovedfokus på sitt virksomhetsområde. Dette eksemplifiserer hvordan helhetsperspektivet som koordinatorene forfekter oppleves utfordrende i møtet med andre systemer. Dette kan handle om at idealet om helhet operasjonaliseres ulikt av de ulike aktørene, og avstanden mellom idealet som helhet og ansvaret som skal ivaretas av de ulike tjenesteutøverne er stort (Breimo et al., 2015). Det at koordinatorrollen oppleves som «noe mye større» kan derfor også forstås med utgangspunkt i det helhetsperspektivet som ligger som en tydelig norm til hvordan rollen skal utøves, både med hensyn til barnet og familien på individnivå, men også til helhet i en organisatorisk forståelse på systemnivå.

Når det gjelder lederinvolvering, uttrykker koordinatorene ambivalens. De vil bli sett, anerkjent og ha tydelige rammer for arbeidet, samtidig som vil de ha autonomi og frihet til å utøve rollen på den måten de selv mener er best. Resultatene kan tyde på at de koordinatorene som har lengst erfaring også er de som i minst grad ønsker lederinvolvering med hensyn til hvordan de skal utøve rollen. Dette kan forstås med utgangspunkt i Goffman (1992) og hvordan skriptet som ligger til rollen fremstår mer tydelig for de som har lang erfaring. Rolleinnholdet har funnet sin form, og den enkelte ansatte har etablert en praksis gjennom fremforhandling av rolleinnhold der det er en balansegang mellom de ulike rollene. Resultatene kan også tyde på at det skjer en dreining hos koordinatorene, fra uerfaren til erfaren, og fra ønske om tydelige rammer til mindre grad av rammer, og større behov for autonomi etterhvert som den enkelte opparbeider trygghet og erfaring med rollen. Denne ambivalensen er også beskrevet som et typisk kjennetegn for bakkebyråkratens arbeid, der den ansatte nettopp blir stående i spenningsfeltet mellom de krav ledelsen har i den byråkratiske strukturen og behovene til klientene som krever autonome, skjønnsbaserte avgjørelser fra koordinatorens side (Djupvik & Eikås, 2016).

Rollen som koordinator og rollen som fagperson kan altså både berike hverandre og fremstå som konfliktfylt. Den innsikten som koordinatorrollen gir, kan oppleves til hjelp for rollen som fagperson. Når koordinatoroppgavene blir store og komplekse, kan det derimot oppstå interrollekonflikter som må håndteres av den enkelte, og på denne måten kan konflikten bli privatisert. Videre kan det stilles spørsmål ved om helhetsperspektivet, som synes å ligge sterkt normgivende for rollen som koordinator, også kan være kilde til utfordringer knyttet til samarbeid med andre fagpersoner. Grad av erfaring fremstår som avgjørende, både med hensyn til hvordan koordinatorene sjonglerer mellom de ulike rollene, men også med hensyn til hvor tydelig rolleinnholdet fremstår for den enkelte.

5.2. Koordinatoren i spennet mellom familien og systemet

Resultatene fra studien viser at koordinatorene står i et spenningsfelt og et krysspress mellom ulike aktører. De ulike aktørene kan være familien, kolleger, ledelsen og andre samarbeidspartnere på andre nivå eller som representanter for andre etater.

I veilederen for habilitering, rehabilitering, individuell plan og koordinator står det at et av formålene med koordinatoren er å sikre og styrke samhandling med både tjenesteytere og

pasient samt styrke samhandling mellom tjenesteytere på tvers av ulike nivå og sektorer (Helsedirektoratet, 2015, sist endret 2018). Dette betyr at koordinatoren, i kraft av sin funksjon, må samarbeide med mange parter. Det relasjonelle forholdet koordinatoren har til de ulike samarbeidspartene er derfor interessant å drøfte.

5.2.1. Det relasjonelle forholdet til familien

Å ivareta brukerperspektivet i samhandling med mottagere av velferdstjenester er sterkt vektlagt. Slik resultatene i denne studien antyder, fremstår dette som en integrert del av hvordan koordinatorene selv oppfatter sin egen rolle. Jeg ønsker i det følgende å drøfte hvordan dette kan forstås.

Betydningen av å ha en koordinator som kan bidra til kontinuitet, trygghet og tillit løftes fram som betydningsfullt av brukere (Almvik & Haugen, 2009; Breimo et al., 2015).

Som koordinator skal man representere brukeren. Det følger av både forskrift og veileder (Helsedirektoratet, 2010; Helse- og omsorgsdepartementet, 2011, sist endret 2018). Som koordinator er også et av formålene å sikre brukerens rettigheter i møte med velferdsapparatet. For å kunne sikre brukerens rettigheter, og representere barnet og familien, må koordinatoren kjenne familien og de behovene de har. Når det gjelder det relasjonelle forholdet mellom koordinatoren og familien, viser denne studiens resultater at det er to forhold som spesielt vektlegges med tanke på dette. Det ene er brukerperspektivet, som koordinatorene løfter fram som sentralt, det andre er den grunnleggende tilliten familien må ha til koordinatoren. Disse to forholdene vil jeg se på hver for seg.

Breimo et al. (2015) fant i sin studie at koordinatorenes tilpasning til rollen kunne deles i to hovedtyper. Den ene var utøvelse av koordinatorrollen som en rent administrativ funksjon, den andre var at koordinatorene så på seg selv som brukerens representant i systemet. I min studie fremkommer det at de fleste av koordinatorene opplever seg som brukernes representanter i systemet, og de har en grunnleggende tanke om at de skal ivareta brukerperspektivet i sin utøvelse av rollen. Dette kan forstås som en del av de forventningene som ligger til rollen (Garsjø, 2001). Relasjonen til barnet og familien fremkommer hos mange av deltagerne som sterkt, i betydningen at koordinatorene ser med «familiens øyne» på hjelpeapparatet og de utfordringene familiene står i.

Slik funnene i denne studien antyder, vil en koordinator, gjennom sin relasjon til familien, forsøke å se og oppfatte velferdstjenesten gjennom familiens øyne. Dette kan forstås som at ivaretagelse av brukerperspektivet er sterkt normgivende for utøvelse av koordinatorrollen. Koordinatorrollen gir tilgang til et annet perspektiv. Resultatene som fremkommer i studien antyder at ivaretagelse av brukerperspektivet, slik det oppleves av deltagerne, ikke står til forhandling, men ligger mer som et premiss til utøvelse av rollen. Med Goffmans teatermetafor (1992) som utgangspunktet, kan man derfor tenke at koordinatoren sammen med familien danner et system bak scenen, og at det er alle de andre aktørene som er det relevante publikum (Johannessen et al., 2018) som koordinatoren skal møte frontstage. Når Karen sier: «...en ting er å skulle liksom ha en relasjon til brukeren, men du skal jo møte hele dette systemet som er veldig masse sterke krefter» kan det uttrykke nettopp hvordan koordinatoren opplever at de selv og familien danner et system og andre samarbeidsparter et annet.

Tillit er det andre sentrale forholdet som trekkes frem som betydningsfullt for relasjonen mellom familien og koordinator. Som relasjonelt fenomen skapes tillit først og fremst ved at en person har *tiltro* til en annen person eller institusjon (Gulbrandsen, 2019). Med Goffmans (1992) metaforer om frontstage og backstage kan tilliten, som skal bygges mellom familien og koordinatoren, ses på som noe som foregår backstage. En koordinator må, i møtet med familien, opptre på en slik måte at tillit skapes. Tillit bygger også på prinsippet om frivillighet, noe som betyr at den som skal gi tillit gjør det med frivillighet (Gulbrandsen, 2019). Koordinatoren må altså opptre på en slik måte at tilliten blir skapt, og familien får tro på at hun kan håndtere å være deres koordinator. De fleste familier har ikke mulighet til å velge hvem som skal være deres koordinator, de får tildelt en. I relasjonen mellom en koordinator og familien kan man derfor tenke at koordinatoren må legge større vekt på å bygge tillit gjennom å gi familien *tiltro*. Det å etablere en god relasjon til familien gjør at en fagperson i en koordinatorrolle lett kan ta på seg flere oppgaver enn strengt tatt nødvendig, fordi det styrker relasjonen og opplevelsen av å «bli likt» som koordinator. Et bilde på dette er at koordinatoren i sin uerfarenhet «danser» rundt familien samtidig som rolleforhandlingene går høyt i koordinatoren slik Karoline sier: «...jeg tror jeg kunne gjort veldig mye for de jeg er koordinator for». Dette kan også forstås med utgangspunkt i hvordan skriptet for rollen (Goffman et al., 1992; Kivisto & Pittman, 2013) kan fremstå uklart, og derfor gjør det mer utfordrende å avgrense hva som ligger til rollen og ikke. Dette kan være en medvirkende

årsak til at flere av deltagerne nettopp beskriver hvordan de opplever det utfordrende å definere grensene for hva som ligger til en koordinatorfunksjon.

Slik koordinatorordningen fungerer i praksis, fremkommer det i resultatene at koordinator ofte tildeles barnet og familien. Det ligger på den måten liten grad av frivillighet i forholdet mellom en familie og koordinatoren. Dette er i tråd med hvordan Lipsky (2010) karakteriserer brukerne av velferdstjenester som *non-voluntary*, altså ikke frivillige. I følge Lipsky vil forholdet mellom bakkebyråkratene og brukerne derfor kunne bli preget av at det ikke får konsekvenser for bakkebyråkraten om han ikke gjør en god jobb, fordi brukerne ikke har mulighet til å velge noen andre til å levere den aktuelle tjenesten. Dette stemmer i liten grad med resultatene i min studie, der det derimot fremkommer at de fleste av koordinatorene har et genuint ønske om å gjøre en god jobb for familien, blant annet ved vektleggingen av å etablere en god relasjon.

Koordinatoren får, slik det tidligere er beskrevet, innsikt i helheten rundt en familie og dette kan oppleves utfordrende. Et helhetssyn kan ikke se individet løsrevet fra sin kontekst, men må forstås i sammenheng med sine omgivelser (Garsjø, 2001). Et helhetsperspektiv anerkjenner problemer som komplekse (Breimo et al., 2015), og det er dette koordinatorene får innsikt i gjennom sin rolle. I det intersubjektive møtet mellom koordinatoren, barnet og familien deles erfaring mellom likeverdige parter. Dette opplevelsesfellesskapet mellom fagperson og bruker kan ha fellestrekk som gjør at de forstår hverandre med utgangspunkt i felles kultur eller allmennmenneskelige faktorer (Røkenes & Hanssen, 2002). Resultatene indikerer at koordinatorene i stor grad opplever et personlig engasjement i familiens situasjon og opplever det utfordrende å få så inngående kjennskap til de utfordringene familien står i. Et aspekt vedrørende relasjonen til koordinatorbarnet og familien knytter seg derfor til *identifisering*. Dette skjer når fagpersoner i møte med brukere identifiserer seg med brukerens utfordringer på en måte som har en følelsesmessig komponent. Fagpersoner med stor grad av identifisering vil kunne fungere godt overfor brukerne, men belastningen vil over tid kunne slite dem helt ut (Røkenes & Hanssen, 2002). Knyttet til grad av identifisering kan resultatene tyde på er det en forskjell på deltagerne med hensyn til hvor lenge de har vært koordinatorer. Når Heidi (3) sier: «...*nå er jeg heldigvis sånn at jeg får veldig lite dårlig samvittighet for ting etter hvert...*» eksemplifiserer dette hvordan hun ikke lenger identifiserer seg så sterkt med familien som hun gjorde før. Måten hun har skapt avstand til familiene ved å ikke ha dårlig samvittighet kan forstås med utgangspunkt i Goffmans (1992) kontinuum på

rollen som vandrer mellom å være oppriktig og kynisk. Oppriktigheten kan knyttes til stor grad av identifisering, og det å leve seg inn i rollen som koordinator, der brukerperspektivet kan få en personlig dimensjon. Kynisk tolkes ikke her i betydningen hensynsløs, men kynisk i betydningen mindre grad av innlevelse og tro på rollen. Slik Goffman (1992) sier vil ikke en kynisk person nødvendigvis føre sitt publikum bak lyset av egeninteresse, men heller fordi han mener det er til publikums beste. På denne måten kan en koordinator spille rollen slik skriptet sier, og publikum vil tro på rollen, men uten oppriktigheten som rommer den personlige dimensjonen. Lipsy (2010) sier at det er en naturlig utvikling i bakkebyråkratens karriere at man starter ut som nyutdannet med stor idealisme og innlevelse med brukernes utfordringer. Etterhvert vil bakkebyråkraten innta en mer pragmatisk innstilling med utgangspunkt i de realitetene som omrammer arbeidshverdagen (Hvinden, 1994). Relasjonen koordinatorerne har til familien vil på denne måten få en profesjonell form slik Celine sier: *«jeg er profesjonell, jeg er ikke vennen din»*.

Et tredje aspekt som knytter seg til relasjonen mellom familien og koordinatoren er skjønnsutøvelsen som Lipsky (2010) sier utgjør en stor del av bakkebyråkratens arbeid. Skjønnsutøvelsen kan være med på forklarer hvordan og hvorfor koordinatorerne gjennomgående kan beskrives som «å være på barnet og familiens side». Resultatene i studien tyder på at koordinatorerne i stor grad viser forståelse for de utfordringene familiene står i slik det tidligere er beskrevet. Den nære relasjonen som oppstår gjør at koordinatorerne i sine vurderinger tillegger den empatiske og medmenneskelige delen av skjønnets stor betydning. Dette bidrar til at koordinatoren fatter beslutninger som er til brukerens «fordel», og at koordinatorerne tar autonome beslutninger for eksempel med hensyn til å følge barnet lenger enn de egentlig skal.

Det antydes av deltagerne i denne studien at hensynet og lojaliteten til barnet og familien tidvis står sterkere enn lojaliteten til kommunen. Dette sammenfaller med funnene Breimo et al. fant i sin studie fra 2004. Dette kan forstås ut fra en tenkning der ulike sosiale systemer påvirker hverandre og interagerer. Økologisk systemteori beskriver hvordan ulike systemer på ulike nivåer påvirker hverandre. Mikrosystemet består av familie og nære venner, mesosystemet betegner samhandlingen mellom to mikrosystemer (Breimo et al., 2015; Bronfenbrenner, 1979). Med dette perspektivet kan familien sammen med koordinatoren ses på som ett system. Dette forklarer hvordan koordinatorerne opplever at de er representanter for familiene i møtet med resten av det kommunale apparatet. Det kan da ligge en implisitt

forventning fra både familien, men også fra koordinatoren selv, om at koordinatoren er på familiens «lag». Ut fra denne tenkningen kan man se på koordinatoren som en del av mikrosystemet rundt familien, og hvordan dette systemet interagerer med andre mikrosystem i hjelpeapparatet og velferdstjenestene rundt familien i et mesosystem. Hvordan dette påvirker samarbeidet med kolleger og andre samarbeidspartene vil jeg se nærmere på i neste underkapittel.

Det kan altså synes som det relasjonelle forholdet koordinatorene har til familiene preges av en normativ forventning om at brukerperspektivet står svært sterkt som en del av oppskriften for utøvelse av koordinatorrollen. Erfaring med rollen framstår som avgjørende for hvordan koordinatorene håndterer å avgrense hva som ligger til rollen. Studiens resultater antyder at koordinatorene med liten erfaring opplever dette som betydelig mer utfordrende. De opplever det mer utfordrende å balansere mellom personlig nærhet og profesjonell distanse i utøvelse av rollen. Den betydelige skjønnsutøvelsen som kjennetegner bakkebyråkratenes arbeid kan være en medvirkende årsak til at koordinatorenes lojalitet til familiene tidvis står sterkere enn til arbeidsgiver.

5.2.2. Det relasjonelle forholdet til kolleger og samarbeidspartnere

Det relasjonelle forholdet til kolleger og andre samarbeidspartnere i kommunen fremkommer som svært betydningsfullt for arbeidet til en koordinator. Hvordan dette erfarer av koordinatorene, og hvordan det kan forstås, er derfor interessant å se nærmere på. En rolle spilles alltid i interaksjon med noen. Systemteoretisk forståelse av koordinatorens plass og tilhørighet i ulike systemer på ulike nivåer kan belyse hvorfor og hvordan dette spenningsfeltet oppstår.

Slik det fremkommer av forskriften med veileder, er et av formålet med koordinatoren å bidra til å styrke samhandlingen mellom tjenesteyter og familien, samt å styrke samhandlingen mellom tjenesteyterne på tvers av fag, nivåer og sektorer (Helse- og omsorgsdepartementet, 2011, sist endret 2018; Helsedirektoratet, 2015, sist endret 2018). Dette fremstår som relativt ambisiøst for en ansatt på det nederste organisatorisk nivået i kommunen å skulle håndtere. Resultatene i studien indikerer at forholdet og relasjonen til «resten av systemet» erfarer som utfordrende. Blant annet fremkommer det som en viktig del av det som forventes av koordinatoren å skulle ta styring og kontroll der flere fagpersoner møtes. Dette beskrives av deltagerne som en selvsagt forventning til det å ha en koordinatorrolle, og noe som er en

tydelig norm for rollen, men samtidig noe de tidvis opplever som en stor utfordring. Situasjonen som karakteriserer denne utfordringen best er ansvarsgruppemøter. På et slikt møte kan det være representanter for ulike etater og organisatoriske nivåer. I systemteoretisk forståelse vil en koordinator i en slik setting representere minst to ulike systemer som skal interagere. Koordinatoren kan i disse situasjonene representere to mikrosystemer gjennom å inneha to roller. En som koordinator for familien og en som ansatt i kommunen. Dette vil kunne kalles en intrarollekonflikt, der ulike aktører har ulike forventninger til samme rolle (Johannessen et al., 2018). Ansatte i kommunen kan oppfatte koordinatoren som deres representant, mens familien oppfatter koordinatoren som sin advokat i møtet med hjelpeapparatet.

Et tydelig funn i min studie er nettopp dette spenningsfeltet som oppstår når fagpersoner i rollen som koordinatore har en grunnleggende forventning til seg selv som representant for familien og ønsker å være deres advokat i møtet med kolleger og et velferdsapparat som de ikke har noen formell myndighet over. Slik Lipsky (2010) sier, er dette et grunnleggende trekk ved bakkebyråkratens arbeidssituasjon, og det kan forklares med manglende myndiggjøring av koordinatorfunksjonen. I rapporten «Jeg har en plan!» (Bakke, 2009) løftes det frem som et sentralt moment for å lykkes med arbeidet med individuell plan og koordinator at koordinatorrollen myndiggjøres. I dette ligger det at koordinatoren må lyttes til og respekteres når de initierer samarbeid på tvers av etater og nivåer. Rapporten poengterer at det er *«et ledelsesansvar å tilrettelegge forholdene for koordinatorene, slik at de har mulighet for å gjøre denne viktige jobben på en tilfredsstillende måte»*. En annen studie peker på at god koordinering knyttet til barn med habiliteringsbehov vil gi godt samarbeid under forutsetning av at de involverte parter verdsetter både samarbeid, og at de ser på selve koordineringen som nyttig (Eklund Nilsen & Jensen, 2012). Dette kan nettopp knyttes til hvordan koordinatorene må lyttes til og respekteres gjennom en kultur der rollen verdsettes gjennom en form for status. Slik resultatene i studien antyder, opplever de fleste koordinatorene liten grad av ledelsesforankring knyttet til koordinatorrollen. Det kan derfor synes som myndiggjøringen av rollen ikke er vektlagt i den kommunale organiseringen, og at dette gjør det utfordrende.

Et annet poeng er også at manglende myndiggjøring av koordinatoren kan knyttes til hvordan Lipsky (2010) hevder at det typiske for bakkebyråkratens arbeidssituasjon er at målsettingen fra ledere og arbeidsgivere er vage og utydelige. Målsettinger vil ofte være preget av det

ideelle, noe som kan gjøre dem uhåndterlige og vanskelige å tilnærme seg. Formålet for koordinatorrollen, slik det er formulert i veilederen (Helsedirektoratet, 2015, sist endret 2018), kan nettopp oppfattes som det ideelle. Dette trekkes også fram av Joo og Huber (2018) som en utfordring for ansatte med rollen som case manager. Hensikten med rollen, og målsettingen, oppleves som uklar av dem som skal utføre arbeidet i praksis. Det fremheves i denne studien at det aldri har vært en klar oppskrift på hvordan rollen skal utøves, på tross av at rollen som case manager er snart 40 år gammel.

Samarbeidet med kolleger når man har på «koordinatorhatten» kan altså være utfordrende av flere årsaker. Rolleavklaringen i samarbeidet kan være uklart i betydningen av at ulike aktører i samarbeidet kan ha ulike forventninger til rollen som koordinator. Dette kan skyldes uklare målsettinger for selve rollen. Det kan se ut som om dette ikke er unikt for koordinatorrollen slik den fungerer i Norge, men karakteriserer tilsvarende roller også i andre land. Et annet sentralt moment er at det på tross av et åpenbart behov for myndiggjøring av rollen ser ut til at dette ikke har endret seg i særlig grad på tross av at ordningen må anses å være veletablert. Dette kan forklare hvorfor samarbeid med andre aktører på tvers av etater og nivåer kan oppleves utfordrende.

Slik det tidligere er beskrevet, viser resultatene at det er utfordrende å skulle balansere mellom ulike roller som kommunalt ansatt. Når ressursene oppleves små og arbeidsmengden stor vil bakkebyråkraten, slik Lipsky (2010) hevder, utvikle kompenserende strategier for å få en overkommelig hverdag. Å stå i presset mellom familienes behov og de kravene som stilles gjennom både formelle og uformelle forventninger til koordinatorne kan oppleves belastende. Når Torvald (3) sier at han bare gjør jobben som koordinator på den måten han har tid til å gjøre det, synliggjør dette tilpasningen som kan skje når idealismen viker plass for en mer nøktern og pragmatisk innstilling. Arbeidsmålene justeres ned, og en bakkebyråkrat kan også komme til å legge lista lavere enn det som er intendert fra overordnede myndigheter (Hvinden, 1994).

På en arbeidsplass kan det vokse frem en kultur og en praksis som kanskje verken er i tråd med gjeldende lovverk eller god yrkesetikk, men som et resultat av en mestringsstrategi for å håndtere arbeidshverdagen (Djupvik & Eikås, 2016). Et av resultatene som fremkom i studien viser hvordan koordinatorene på ulike måten unngår å igangsette arbeidet med individuell plan, eller toner behovet ned, for ikke å «drukne» i arbeidsoppgaver. Man kan spørre seg om dette

er årsaken til at det i flere kommuner blant annet jobbes for å forenkle arbeidet med individuell plan på systemnivå. Dette kan nettopp forstås ut fra hvordan mestringsstrategier og forenklinger fra den enkelte koordinator kan føre til endring av praksis, og på den måten også endret politikk på grasrotnivå.

5.2.3 Koordinatoren i det kommunale systemet – vilkår og muligheter

I dette avsnittet vil jeg drøfte hvordan institusjonelle og organisatoriske forhold har betydning for koordinatorfunksjonen.

Resultatene viser at normene og forventningene til en koordinatorfunksjon fortsatt fremstår som uklare, på tross av at ordningen er over 20 år gammel. Annen internasjonal forskning kan også tyde på at tilsvarende roller som den norske koordinatoren har en uklar definisjon, og at det mangler konsensus på hva en slik rolle skal inneholde selv om kjernekomponenter som trekkes fram er koordinering av tjenestebehov, planlegging, informasjon og praktisk og emosjonell støtte til familiene (Hillis et al., 2016; Joo & Huber, 2018).

«Vi blir «*the pain in the ass*» altså» sier Grethe. Denne uttalelsen kom da hun beskrev hvordan hun i rollen som koordinator, overfor arbeidsgiver, påpeker manglende systemer og rutiner i egen kommune med hensyn til å ivareta familienes behov. Som bakkebyråkrat og frontkjemper, kan koordinatoren på denne måten oppleve seg som en slags «varsler» med hensyn til hvordan organisatoriske og strukturelle forhold i det kommunale systemet snarere kan være til hinder enn til hjelp for familiene. Som koordinator for barn og unge med behov for langvarige og koordinerte tjenester, er et helhetsperspektiv med hensyn til brukeren sentralt. Et slikt perspektiv må inkludere mer enn individet selv, det må omfatte hele livet til brukeren (Breimo et al., 2015). Når koordinatoren ser behovet brukerne har, og forfekter et helhetsperspektiv i den betydningen Breimo et al. (2015) legger til grunn, vil det kunne forklare hvordan en koordinator oppdager og synliggjør nettopp hvilke barrierer og utfordringer som hindrer god koordinering og samhandling i det kommunale systemet. På denne måten kan man også se på koordinatoren som en ressurs for ledere i kommunene. Kanskje en ressurs som burde løftes og benyttes mer? I kraft av den oversikten koordinatorene har, med hensyn til hvordan strukturelle og organisatoriske forhold fungerer eller ikke fungerer, vil en koordinator kunne identifiserer barrierer og fallgruver i kommunens

måte å møte barn og familier på. På denne måten vil en koordinator kunne oppleve å være en ressurs snarere enn å oppleve seg som en «pain in the ass».

Slik resultatene i studien viser, er det liten grad av formell opplæring for koordinatorene i kommunene representert i denne studien. Koordinatorene forteller også at de, i mangel på opplæring, i stor grad har støttet seg på sentrale dokumenter når de har prøvd å forme rollen. Det vil bety at tanken om det ideelle, slik det fremkommer i sentrale dokumenter, blir det koordinatorene setter som standard for sin utøvelse av rollen. Slik Lipsky (2010) hevder, vil det ikke være mulig for en bakkebyråkrat å skulle gjennomføre intendert politikk med de ressursene som er til rådighet. Politikk slik den er tenkt og politikk slik den ser ut i praksis kan ofte være to ulike ting. Dette kan kalles et *implementeringsgap* (Dickinson, 2011). Førstelinjens ansatte har ofte store faglige ambisjoner, og sammen med statlige krav og føringer skapes det et krysspress der arbeidsgiver ikke kan avse de ressursene som er nødvendige for å gjennomføre politikk slik den er intendert (Eide & Damsgaard, 2012; Vike, 2004). Forventningene til egen rolleutøvelse blir på denne måten stående i sterk kontrast til de rammebetingelser bakkebyråkraterne arbeider under, og dette skaper utfordringer. Karen (1) forteller hvordan hun tenker at ledelsen i hennes kommune ikke har peiling på hverken hvor mye tid, eller hva jobben som koordinator egentlig krever. Dette synliggjør hvordan utfordringer kan oppstå i velferdssystemet når et «top down» perspektiv møter et «bottom up» perspektiv. Med et «top down» perspektiv vil politikk utformet sentralt gi en retning på implementering fra de øverste organene i samfunnet og nedover i en organisasjon (Grindheim, 2008). Vike (2004) hevder at velferdsstatens ambisjoner er overveldende og at de ansatte i førstelinjen presses til å yte mer under betingelser som blir mer og mer utfordrende. Et «bottom up» perspektiv, som Lipsky representerer, vil være mer nyansert og dynamisk der utformet politikk må finne sin form gjennom praksis (Dickinson, 2011).

Resultatene antyder at det foreligger en usikkerhet hos koordinatorene med hensyn til hva ledelsen i kommunene har av både kunnskap og forståelse for hva det innebærer å fylle en slik rolle. Denne usikkerheten kan bidra til at koordinatorene «tar saken i egne hender» og gjør jobben på den måten de mener er best. Dette forklarer Lipsky (2010) med hvordan både autonomien og skjønnsutøvelsen som karakteriserer bakkebyråkraterens arbeid, gjør at forsøk fra ledelsen på å begrense dette vil kunne oppleves som illegitimt av bakkebyråkraterne og til en viss grad overses. Resultatene antyder at koordinatorene nettopp gjør tilpasninger for å kunne legge til rette og imøtekomme behovet til familiene. Et eksempel på dette er hvordan

de er mer fleksible med hensyn til alderen på dem de er koordinatorene for, slik at kontinuiteten opprettholdes, og familiene spares for belastende overganger og skifter. Dette gjøres uten at det er organisatorisk forankret. Celine (2) sier: «*Det går fordi vi er fleksible*», og det synliggjør nettopp hvordan koordinatorene handler med den autonomien og skjønnsutøvelsen som Lipsky (2010) sier karakterisere bakkebyråkratens arbeid.

Det er få andre roller på det laveste nivået i kommunen som har som en av sine primær oppgaver å sørge for at det er samhandling, og gis koordinerte tilbud til brukere av velferdstjenestene. Som frontlinjearbeider får koordinatorene et godt innblikk i hvordan velferdstjenestenes organisering fungerer i praksis. En koordinator kan på denne måten både oppdage og påpeke åpenbare mangler eller utfordringer i den kommunale organiseringen av tjenestene. Med bakgrunn i systemtenkningen til Bronfenbrenner (1979) vil koordinatoren, som del av et mikrosystem bestående av seg selv og familien, kunne tillate seg å stille spørsmål ved institusjonelle og organisatoriske utfordringer i *kraft av* å være koordinator. Selve koordinatorrollen kan med dette utgangspunktet gi legitimitet til å stille spørsmål ved hvordan de kommunale systemene er innrettet, og dette vil i seg selv bidra til det krysspreset koordinatoren står i mellom familien og resten av det kommunale systemet.

Forholdet mellom bakkebyråkraterne og ledelsen kan fremstå preget av motsetninger slik Lipsky (2010) hevder. Resultatene viser at noen av koordinatorene har opplevd å bli sanksjonert av sine ledere når de har utført koordinatorrollen på en måte som har krysset forventningene ledelsen har hatt til hva som er koordinatorens ansvarsområde og handlingsrom. Dette kan forstås som en intrarollekonflikt der ulike aktører kan ha motstridende forventninger til den samme rollen (Johannessen et al., 2018). Hvilke forventninger kolleger og ledere har til hva en koordinatorrolle innebærer, vil være med på å definere og regulere relasjonen koordinatoren har til ansatte i egen virksomhet. Denne konflikten kan knyttes til rolleteorien (Goffman et al., 1992; Kivisto & Pittman, 2013) om hvordan skriptet til koordinatorrollen fortsatt er uklart og kan oppfattes ulikt fra ulike aktører. Konflikten kan også knyttes til hvordan Lipsky (2010) sier at der ledelsen ofte er mest opptatt av å begrense og kontrollere ressurser, er bakkebyråkraten opptatt av autonomi til å utføre de oppgavene han er satt til. Knut (1) forteller nettopp hvordan han tenker at en koordinator som får frihet og fleksibilitet fra lederen sin til å utøve rollen på den måten han mener er best vil gjøre en god jobb, i motsetning til en koordinator som ved stor grad av kontroll nettopp ikke vil tørre å involvere seg i sakene på samme måte.

Jeg har tidligere beskrevet hvordan forskning vektlegger betydningen av koordinatoren, og at koordinatorfunksjonen løftes fram som det springende element for å få til gode løsninger for brukere av velferdstjenestene. Slik jeg redegjorde for innledningsvis i oppgaven, er det ifølge lover og forskrifter (Helse- og omsorgsdepartementet, 2011, sist endret 2018; Helse- og omsorgstjenesteloven, 2011) koordinerende enhet i kommunene som har ansvar for både tildeling av koordinator og opplæring av nye koordinatorene. Slik resultatene viser, varierer erfaringene koordinatorene har med koordinerende enhet i egen kommune. Ordningen oppleves fortsatt som ny i noen kommuner, og i andre kommuner har koordinatorene inntrykk av at dette ikke er et prioritert område. Hvorfor det fortsatt oppleves slik etter 20 år kan man undres over. Vike (2004) hevder at velferdsstaten har overveldende ambisiøse planer, men at politikere har unngått å ta ansvar for det. Lokalt vil politikere, og også administrative ledere, påvirkes av den store mengden oppgaver de skal løse med begrensede ressurser og oppleve dette problematisk, men slik Vike (2004) sier har de gode muligheter til å sende dilemmaet videre nedover i organisasjonen, og på denne måten blir det bakkebyråkratenes utfordring. Dette kan knyttes til hvordan Lipsky (2010) sier at en av utfordringene med målsetningsarbeid i offentlig sektor kan preges av at det er usikkerhet knyttet til hvilke løsninger som vil fungere best, og at problemene derfor har en tendens til å «sendes» nedover i organisasjonen. En naturlig konsekvens av dette blir derfor til dels stor variasjon med tanke på hvordan ulike kommuner og virksomheter løser disse utfordringene.

6.0. Avslutning

Denne studien har hatt til hensikt å bidra med kunnskap om hvilke erfaringer kommunalt ansatte har med å være koordinatorene for barn og unge med behov for langvarige, sammensatte og tverrfaglige tjenester. Jeg vil i dette kapittelet oppsummere det jeg anser å være studiens viktigste funn, og reflektere over hvilken relevans studien kan ha for fagfeltet. Jeg vil også vurdere studiens gyldighet, pålitelighet og generaliserbarhet.

6.1. Oppsummerende kommentarer

Gjennom tre fokusgruppeintervjuer har atten personer, fra ni forskjellige kommuner, delt sine erfaringer om hvordan de opplever sin rolle som koordinator.

Det fremkommer at det ikke finnes noe fasitsvar på hvordan koordinatorrollen læres, men at rollen i stor grad formes av den som innehar den. Den formelle opplæringen synes å være svært begrenset i de kommunene som er representert i studien, og koordinatorene støtter seg i stor grad til sentrale dokumenter med hensyn til hvordan de former rollen. Det skal dog tilføyes at det er et lite antall kommuner som er representert i studien, og at opplæringen i kommunene i Norge derfor generelt kan være annerledes enn resultatene i denne studien viser. Det fremkommer at kollegial støtte i utøvelse av koordinatorrollen vurderes å ha stor betydning og mulig vurderes som mer betydningsfullt enn generell opplæring. Studien antyder også at roller, som er så vidt lite definerte som nettopp koordinatorrollen, for en stor del utformes i den kulturen der rollen utøves, og at det er opp til den enkelte å gjøre rollen til «sin». Dette støttes også av oppsummert internasjonal forskning på tilsvarende roller (Hillis et al., 2016; Joo & Huber, 2018).

Når det gjelder hvem som kan pålegges å ta på seg koordinatoransvar, etterlyser deltagerne i studien et klarere svar på dette. Studien viser at det i hovedsak er ergoterapeuter, fysioterapeuter, helsesykepleiere og noen vernepleiere som har oppgaven i dag, og de opplever selv at det er en naturlig del av det faget de har. Kunnskap om systemet de selv jobber i, og personlig egnethet for oppgaven, trekkes frem som betydningsfullt, men det fremkommer ingen entydig formening om dette krever formell utdanning. En svakhet ved denne studien er at det ikke er deltagere med koordinatorerfaring fra skole og barnehage. Det er derfor vanskelig å si noe om hva andre yrkesgrupper enn de som er representert ville sagt

om sine erfaringer. Hvorvidt rollen som koordinator passer bedre for noen faggrupper enn for andre kan derfor være interessant å utforske videre.

De fleste deltagerne i denne studien har koordinatorrollen i tillegg til å være fagutøvere. Funnene peker på at dette oppleves utfordrende å håndtere arbeidshverdagen, spesielt når saker er komplekse. Det som spesielt bør trekkes frem, er hvordan koordinatorene, gjennom det helhetsperspektivet som synes å være sterkt normativt for rollen, lett kan oppleve at utfordringene blir privatisert, og at de blir alene om å håndtere dem uten tilstrekkelig støtte i ledelsen. Det er også viktig å trekke frem hvordan forventningene til koordinatorene ikke alltid oppleves samstemte, og at det kan oppstå intrarollekonflikter fordi rolleinholdet ikke er tydelig for alle involverte aktører. Studien viser også at de som har lengre erfaring med rollen opplever det enklere både å definere rolleinhold, men også avgrense og tydeliggjøre hva de kan bidra med som koordinatører. De deltageren som har kortest erfaring er helt tydelige på at de opplever rollen som utfordrende på flere måter, og at det kan være et tungt ansvar. På bakgrunn av dette kan man stille spørsmål ved om koordinatorrollen kanskje kunne læres gjennom en form for fadderordning, der de som har lang erfaring kunne bistå fagpersoner som er nye i rollen.

Når det gjelder det relasjonelle forholdet koordinatorene har til barnet og familiene, fremheves det at tillit fra familien vektlegges sterkt fra koordinatorene. Koordinatorene synes også i stor grad å være på «familiens side», og lojaliteten til familien står sterkt. Samtidig er ikke dette bildet entydig. Studiens resultater antyder at det skjer en dreining fra uerfaren til erfaren, der koordinatorene med kortest erfaring gir uttrykk for at relasjonen til familiene bærer preg av personlig nærhet, og også større grad av identifisering, enn det som ser ut til å være tilfelle hos dem som har lenger erfaring. Å håndtere balansegangen mellom personlig nærhet og profesjonell distanse fremstår derfor som betydningsfullt. Innsikten i kompleksiteten i sakene, og nærheten koordinatorene får til familiene, vil kunne være en belastning, og støtte fra kolleger og ledelse fremstår som svært avgjørende for at koordinatorene skal kunne både stå i sakene over tid.

Samarbeid med kolleger kan oppleves utfordrende. Dette kan skyldes at ulike aktører i samarbeidet kan ha ulike forventninger til rollen som koordinator og at målsettingen for arbeidet ikke framstår tydelig for den enkelte. Som en del av mestringsstrategien for å håndtere oppgaven som koordinator, fremkommer det at det i flere kommuner arbeides for å

forenkle individuell plan. Dette kan ses på som en erkjennelse av at ambisjonsnivået ikke harmonerer med de ressursene som er tilgjengelig.

Innholdet i en koordinatorrolle fremstår fortsatt som uklart på tross av en ordning som er snart 20 år gammel. Dette er i tråd med annen forskning på tilsvarende roller, og kan tyde på at det er utfordrende å finne en helt tydelig oppskrift på hvordan rollen skal utøves.

Helhetsperspektivet, som koordinatorene overveiende synes å fremheve, setter dem i en særstilling med hensyn til å avdekke strukturelle og organisatoriske barrierer i egen kommune knyttet til oppfølging og tilrettelegging av tilbud for barna og familiene de er koordinører for. Koordinerende enhet vil kunne ha en nøkkelfunksjon i dette arbeidet, men resultatene tyder på at det fortsatt er en vei å gå før koordinerende enhet både har funnet sin form og får den tyngden og autoriteten som kreves for å kunne løfte koordinatorrollen slik den bør.

6.2. Gyldighet, pålitelighet og generaliserbarhet

Gyldighet i kvalitativ forskning kan knyttes til hvorvidt det man finner etter en undersøkelse faktisk belyser eller er svar på de spørsmålene som ble stilt (Tjora, 2017). Gyldigheten eller validiteten i en studie beror derfor på den *håndverksmessige kvaliteten* på gjennomføringen av studien (Kvale et al., 2015) og handler slik Tjora (2017) sier om *intern logikk* gjennom hele forskningsprosessen. Kvale og Brinkmann (2015) beskriver validering av kvalitative studier i sju faser. Jeg har brukt disse som støtte og hjelp gjennom hele prosessen og som grunnlag for de valg som er gjort underveis.

Gjennom hele forskningsprosessen har jeg vært bevisst på hvordan min egen forforståelse og de valg jeg har gjort påvirker studiens gyldighet. Jeg har etter beste evne forsøkt å tilføre oppgaven transparens, gjennom hele tiden å begrunne og redegjøre for de valg som er tatt underveis.

Når det gjelder oppgavens pålitelighet, og resultatenes konsistens og troverdighet, vil dette alltid være preget av forskerens subjektivitet. I en fortolkende tradisjon er nøytralitet hos forskeren umulig (Tjora, 2017). Med denne erkjennelsen har jeg gjennom analysen reflektert over hvordan min forforståelse har hatt betydning for de fortolkninger jeg har gjort.

Generaliserbarhet handler om i hvilken grad resultatene vurderes å være overførbare (Tjora, 2017). Malterud (2017) hevder at metoden og gjennomføringen av studien vil kunne si noe om i hvilken utstrekning den kunnskapen som er framkommet kan vurderes å ha betydning for nærliggende fagfelt, og også i hvilken utstrekning kunnskapen kan vurderes å ha overførbarhet. Tjora (2017) beskriver tre former for generalisering: naturalistisk, moderat og konseptuell. Den konseptuelle generaliseringen betegner forskning som har som mål å *utvikle innsikt knyttet til et fenomen* (Tjora, 2017, s. 240). En slik type generalisering «hever blikket», og ser om forskningen kan bidra med kunnskap av mer allmenngyldig karakter. I denne studien har jeg forsøkt, gjennom refleksivitet og transparens i alle deler av oppgaven, å gi leseren mulighet for å vurdere hvorvidt resultatene kan tenkes å være overførbare, ikke bare til andre koordinatorene i andre kommuner, men også hvorvidt studien kan vurderes å ha relevans for andre roller og funksjoner på det laveste nivået i en organisasjon, der fagpersoner er i direkte kontakt med brukere av velferdstjenester.

6.3. Refleksjoner rundt oppgaven

I arbeidet med denne oppgaven har det reist seg flere spørsmål underveis. Spørsmål som vedrører styrker og svakheter ved studien, og ting som jeg kanskje burde gjort annerledes. Fokusgruppeintervjuene ga et stort og rikt materiale. Av hensyn til oppgavens omfang har det samtidig vært viktig å gjøre avgrensninger. Temaer jeg kunne berørt, men som ble valgt vekk, kan være aktuelle for videre forskning. Jeg vil her spesielt trekke fram hvordan koordinatorene håndterer det, når barnet og foreldrene har ulike meninger. Dette ble tematisert i intervjuene, men ikke tatt med i de videre analysene. Et annet tema som jeg så vidt har berørt, men som ville vært interessant å utforske nærmere, er fordeler og ulemper med å ha koordinatorene som er ansatt for å vareta rollen på fulltid, og ikke har den i tillegg til å være fagutøver.

Noe annen ting som kunne styrket oppgaven, slik jeg vurderer det nå, er at jeg skulle hatt med deltagere fra skole og/eller barnehage. Samarbeidet med skole og barnehage fremkom som utfordrende for koordinatorene. Jeg vet at det finnes både lærere og rektorer som har rollen som koordinator. Ved å ha deltagere fra denne sektoren kunne jeg fått frem andre nyanser og synspunkt. Dette ville vært interessant å utforske nærmere, og kan også være aktuelt for videre forskning.

Når det gjelder oppgavens teoretiske rammeverk, valgte jeg å bruke to perspektiver. Jeg har reflektert over hvorvidt dette er en styrke eller svakhet ved oppgaven. Det jeg vurderer som en styrke, er at jeg mener teoriene utfyller hverandre godt med hensyn til oppgavens tematikk. På denne måten gir de et bedre grunnlag for diskusjonen. Svakheten ved å bruke begge teoriene, er at jeg ikke har fått samme mulighet til å fordype meg i en av dem. Ved å velge ett teoretisk perspektiv kunne jeg avgrenset oppgaven enda mer, og på den måten bearbeidet stoffet på en mer grundig og inngående måte. Jeg ender likevel med å forsvare min anvendelse av begge perspektivene. Problemstillingen er åpen, og jeg mener bruk av begge teoriene har tilført analysen og diskusjonen interessante og viktige refleksjoner.

Litteraturliste

- Almvik, A. & Haugen, K. F. (2009). Drømmehjelpe finnes den? *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*, (04), 330-338. Hentet fra <https://www-idunn-no.ezproxy.hioa.no/tph/2009/04/art08>
- Bakke, T. (2009). *Jeg har en plan. Tilbakemelding fra 6 regionale konferanser i 2008 om individuell plan*. Oslo: Helsedirektoratet.
- Breimo, J. P., Normann, T., Sandvin, J. T. & Thommesen, H. (2015). *Individuell plan: samspill og unoter*. Oslo: Gyldendal.
- Bronfenbrenner, U. (1979). *Ecology of Human Development - Experiments by Nature & Design (Paper)*. S.I: Harvard University Press.
- Dickinson, H. (2011). Implementing policy. I J. Glasby (Red.), *Evidence, policy and practice - Critical perspectives in health and social care*. Bristol, UK; Portland, OR, USA: Policy Press.
- Djupvik, A. R. & Eikås, M. (2016). *Organisert velferd: organisasjonskunnskap for helse- og sosialarbeidarar* (3. utg. utg.). Oslo: Samlaget.
- Duggleby, W. (2005). What About Focus Group Interaction Data? *Qualitative Health Research*, 15(6), 832-840. Hentet fra <https://doi.org/10.1177/1049732304273916>
- Eide, K. & Damsgaard, H. L. (2012). Utfordringer i velferdsstatens yrker ; slik nyutdannede profesjonsutøvere ser det. *Fontene forskning: et tidsskrift fra Fellesorganisasjonen (FO)*, (1), 69-81. Hentet fra <https://fonteneforskning.no/forskningsartikler/utfordringer-i-velferdsstatens-yrker-6.19.264688.6c9d66c12a>
- Eklund Nilsen, A. C. & Jensen, H. C. (2012). Cooperation and coordination around children with individual plans. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 14(1), 1-14. Hentet fra <https://doi.org/10.1080/15017419.2010.507376>
- Eriksen, T. H. & Frøshaug, O. B. (1998). *Små steder - store spørsmål : innføring i sosialantropologi* (2. utg. utg.). Oslo: Universitetsforl.
- Fangen, K. (2010). *Deltagende observasjon* (2. utg. utg.). Bergen: Fagbokforl.
- Friskolelova. (2003, sist endret 2019). *Lov om frittstående skolar*. Kunnskapsdepartementet. Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2003-07-04-84?q=friskoleloven>
- Garsjø, O. (2001). *Sosiologisk tenkemåte : en introduksjon for helse- og sosialarbeidere* (2. utg. utg.). Oslo: Gyldendal akademisk.

- Goffman, E., Risvik, K. & Risvik, K. (1992). *Vårt rollespill til daglig : en studie i hverdagslivets dramatik* (Ny utg. utg.). Oslo: Pax.
- Grimen, H. & Molander, A. (2008). Profesjon og skjønn. I(s. s. 179-196). Oslo: Universitetsforl., cop. 2008.
- Grindheim, J. E. (2008). MAKT & BYRÅKRATI. *Stat & Styring*, (04), 58-59.
- Gulbrandsen, T. (2019). Hva er tillit? Hentet 27. februar 2020 fra <https://sosiologen.no/essay/essay/hva-er-tillit/>
- Haugen, G., Wendelborg, C. & Hedlund, M. (2012). *Det går ikke an å bruke seg sjøl både på retta og vanga : om helsebelastning, sårbarhet og forebygging i familier med barn med funksjonsnedsettelse*. Trondheim: NTNU Samfunnsforskning AS. Hentet fra <https://samforsk.no/Sider/Publikasjoner/Det-går-ikke-an-å-bruke-seg.aspx>
- Helse- og omsorgsdepartementet. (2011, sist endret 2018). *Forskrift om habilitering og rehabilitering, individuell plan og koordinator*. Helse- og omsorgsdepartementet. Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2011-12-16-1256>
- Helse- og omsorgstjenesteloven. (2011). *Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester m.m.* Hentet fra https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2011-06-24-30#KAPITTEL_7
- Helsedirektoratet. (2010). *Individuell plan 2010 - Veileder til forskrift om individuell plan*. Hentet fra <https://www.fylkesmannen.no/globalassets/fm-rogaland/dokument-fmro/helse-og-sosial/brosjyrar-og-rettleiarar/is-1253-individuell-plan.pdf>
- Helsedirektoratet. (2015, sist endret 2018). *Veileder om rehabilitering, habilitering, individuell plan og koordinator*. Hentet fra <https://helsedirektoratet.no/retningslinjer/rehabilitering-habilitering-individuell-plan-og-koordinator>
- Helsepersonelloven. (2001, sist endret 2019). *Lov om helsepersonell m.v.* Helse- og omsorgsdepartementet. Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-64>
- Hillis, R., Brenner, M., Larkin, P. J., Cawley, D. & Connolly, M. (2016). The Role of Care Coordinator for Children with Complex Care Needs: A Systematic Review. *Int J Integr Care*, 16(2), 12. Hvinden, B. (1994). Legen en bakkebyråkrat? *Tidsskrift for den norske legeforening*, nr. 12, 1451-4. <https://doi.org/10.5334/ijic.2250>
- Johannessen, L. E. F., Rafoss, T. W. & Rasmussen, E. B. (2018). *Hvordan bruke teori? : nyttige verktøy i kvalitativ analyse*. Oslo: Universitetsforl.
- Joo, J. Y. & Huber, D. L. (2018). Barriers in Case Managers' Roles: A Qualitative Systematic Review, 40(10), 1522-1542. <https://doi.org/10.1177/0193945917728689>

- Kivisto, P. & Pittman, D. (2013). Goffman's Dramaturgical Sociology. I P. Kivisto (Red.), *Illuminating Social Life - Classical and Contemporary Theory Revisited*. USA: SAGE Publications.
- Kvale, S., Brinkmann, S., Anderssen, T. M. & Rygge, J. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju* (3. utg., 2. oppl. utg.). Oslo: Gyldendal akademisk.
- Kvambekk, A. K. & Langhammer, B. (2017). *Fysioterapeuter i rollen som koordinator i et forskningsprosjekt: Utforming av rollen i forhold til kunnskap og erfaring i møter med slagrammede deltagere - En kvalitativ studie*. I: Høgskolen i Oslo og Akershus.
- Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services* (30th anniversary expanded ed. utg.). New York: Russell Sage Foundation.
- Malterud, K. (2012). *Fokusgrupper som forskningsmetode for medisin og helsefag*. Oslo: Universitetsforl.
- Nortvedt, P. (2006). *Etisk skjønn og moralsk dømmekraft*. I(s. 62-81). Oslo: Gyldendal akademisk, 2006.
- Næss, A. & Grue, L. (2012). *Habilitering som koordinerende tiltak : erfaringer fra tre brukergrupper*. Oslo: Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring. Hentet fra <http://www.hioa.no/Om-OsloMet/Senter-for-velferds-og-arbeidslivsforskning/NOVA/Publikasjoner/Rapporter/2012/Habilitering-som-koordinerende-tiltak>
- Nøtnæs, T. (2001). *Innføring i bruk av fokusgrupper*. Oslo: Statistisk sentralbyrå, Seksjon for statistiske metoder og standarder. Hentet fra https://www.ssb.no/a/publikasjoner/pdf/notat_200124/notat_200124.pdf
- Opplæringslova. (1998, sist endret 2019). *Lov om grunnskolen og den videregående opplæringa*. Kunnskapsdepartementet. Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1998-07-17-61>
- Pasient- og brukerrettighetsloven. (2001, sist endret 2020). *Lov om pasient- og brukerrettigheter*. Helse- og omsorgsdepartementet. Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-63?q=pasientrettighetsloven>
- Røkenes, O. H. & Hanssen, P.-H. (2002). *Bære eller breste: kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker*. Bergen: Fagbokforl.
- Sandvin, J. T. (2012). Rehabilitering som koordinering og samhandling. I Solvang, P.K., Slettebø, Å. (Red.), *Rehabilitering*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

- Sangnæs, B. (2013). *Individuell plan. En rød tråd, eller et stykke papir i samhandling?* (Masteroppgave). Høgskolen i Hedmark, Elverum. Hentet fra <https://brage.bibsys.no/xmlui/bitstream/handle/11250/132580/Sangnæs.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Socialstyrelsen. (2009). *Ett nytt yrke tar form - personlig ombud, PA*. Stockholm: Socialstyrelsen. Hentet fra https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2009-126-41_200912641.pdf
- Sosialdepartementet. (2001). *Forskrift om habilitering og rehabilitering*. Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/LTI/forskrift/2001-06-28-765>
- Spesialisthelsetjenesteloven. (2001, sist endret 2020). *Lov om spesialisthelsetjenesten m.m.* Helse- og omsorgsdepartementet. Hentet fra https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-61/KAPITTEL_2#KAPITTEL_2
- Svartdal, F. (2019). Store Norske Leksikon. Hentet 6. april 2020 fra <https://snl.no/innsikt>
- Tjora, A. (2017). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis* (3. utg. utg.). Oslo: Gyldendal akademisk.
- Tjora, A. (Red.). (2018). *norm*. Hentet fra <https://snl.no/norm>
- Tveit, A. D. & Lansing, D. (2012). utfordringer når foresatte skal medvirke på tjenestetilbudet til eget barn. *Nordic Studies in Education*, (03-04), 321-332.
- Vike, H. (2004). *Velferd uten grenser : den norske velferdsstaten ved veiskillet*. Oslo: Akribe.
- Aadland, E. (2011). *"Og eg ser på deg-" : vitenskapsteori i helse- og sosialfag* (3. utg. utg.). Oslo: Universitetsforl.

Vedlegg

Vedlegg 1 Intervjuguide

Type spørsmål	Tema
Åpningsspørsmål	Kan dere si litt om hvem dere er, hvor lenge dere har vært koordinatorene og hvor mange dere er koordinatorene for?
Introduksjonsspørsmål	Kan hver av dere si litt om hvorfor dere sa «ja» til å være koordinatorene og hvilken opplæring dere fikk i forkant?
Overgangsspørsmål	Kan dere si noe generelt om erfaringer med det å være koordinatorene – med selve koordinatorenefunksjonen?
Nøkkelspørsmål	<ul style="list-style-type: none">• Hvilke kunnskaper og hvilken kompetanse vektlegger dere som sentrale for å kunne ivareta rollen som koordinatorene?• Hvilken betydning tillegger dere en god relasjon til brukeren/familien og hva må til for å opprettholde denne relasjonen?• Hvilke forventninger har dere møtt fra brukeren og andre samarbeidspartnere når dere har påtatt dere rollen som koordinatorene?• Har det oppstått dilemmaer, og i tilfelle hvilke, i arbeidet som koordinatorene dere dere både kan inneha funksjon som brukernes «advokat» og samtidig ha en «portvakt-posisjon» i forhold til brukeren og familien?
Avslutningsspørsmål	Hvilke refleksjoner sitter hver og en av dere igjen med etter denne samtalen?

Vil du delta i forskningsprosjektet

"Koordinatorrollen – det muliges kunst?»

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å undersøke hvordan fagpersoner i kommunen erfarer rollen som koordinator for barn og unge med behov for langvarige, sammensatte og tverrfaglige tjenester. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Koordinatorrollen er ansett å skulle fylle en nøkkelrolle for å koordinere tjenester for personer med langvarige, sammensatte og tverrfaglige behov. Det er gjort mye forskning på brukeres/pasienters erfaringer med en koordinator, men lite forskning på hvordan det erfares for fagpersoner å inneha en slik rolle.

En koordinator skal være et bindeledd mellom tjenesteapparatet og familien og samtidig koordinere ulike tjenesteytere på tvers av ulike fag og linjenivå. Det vil derfor være både viktig og interessant å utforske de erfaringer personer som innehar denne rollen sitter med.

Formålet med studien er å bidra med økt kunnskap om hva koordinatører erfarer og hvilke utfordringer en slik rolle møter. Studien har også til formål å si noe om hva koordinatører mener at kreves for å kunne mestre rollen til det beste for barn og unge med behov for langvarige og koordinerte tjenester og deres familier.

Undersøkelsen er en del av masterstudiet i habilitering og rehabilitering ved OsloMet.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

OsloMet, institutt for fysioterapi, er ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Til denne studien ønsker vi deltagere som er koordinatører for barn og unge med langvarige, tverrfaglige og sammensatte behov. Vi ønsker både informanter som har lang erfaring med koordinatorrollen og informanter som er relativt nye i rollen.

Til denne studien ønskes det tilsammen mellom 10 til 15 deltagere.

Hva innebærer det for deg å delta?

Deltagelse i studien vil innebære å delta i et fokusgruppeintervju sammen med tre til fem andre koordinatører. Intervjuet vil vare ca. 90 minutter. Tidspunkt og sted for intervjuet vil bli avtalt nærmere. Intervjuet vil primært bli gjennomført innenfor ordinær arbeidstid. Det vil bli brukt lydopptager under intervjuet.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta ber jeg deg underskrive på vedlagt

Samtykkeerklæring. Du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle opplysninger om deg vil ved presentasjon av funn og skrivning av selve masteroppgaven bli anonymisert. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

- Lydopptaket vil bli lagret på en kryptert minnepenn som vil oppbevares innelåst. Lydfilen vil bli transkribert av studenten og alle deltagere i studien vil bli anonymisert i det skriftlige materialet.
- Lydfilen vil kun være tilgjengelig for studenten og veileder ved OsloMet

I den ferdige masteroppgaven vil ingen av informantene kunne bli identifisert av andre.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Prosjektet skal etter planen avsluttes 1. juli 2020. Alle personopplysninger og lydopptak vil bli slettet ved prosjektslutt, dvs når eksamen er bestått.

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg,
- å få rettet personopplysninger om deg,
- få slettet personopplysninger om deg,
- få utlevert en kopi av dine personopplysninger (dataportabilitet), og
- å sende klage til personvernombudet eller Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra OsloMet har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Hvor kan jeg finne ut mer?

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- OsloMet ved førsteamanuensis Wenche Bjorbækmo wenche.bjoarbakmo@oslomet.no eller student Inger Lise Rorgemoen ilror@me.com
- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS, på epost (personverntjenester@nsd.no) eller telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Wenche Bjorbækmo
Prosjektansvarlig
(Forsker/veileder)

Inger Lise Rorgemoen
Student

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet «Koordinatorrollen – det muligst kunst?» og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i fokusgruppeintervju

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet, ca. 1. juli 2020

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

NSD NORSK SENTER FOR FORSKNINGSDATA

NSD sin vurdering

Prosjekttittel

Koordinatorrollen - det muliges kunst?

Referansenummer

641900

Registrert

15.11.2018 av Inger Lise Rorgemoen - s900655@oslomet.no

Behandlingsansvarlig institusjon

OsloMet - storbyuniversitetet / Fakultet for helsevitenskap / Institutt for fysioterapi

Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)

Wenche Bjorbækmo, bjorbaek@oslomet.no, tlf: 40556577

Type prosjekt

Studentprosjekt, masterstudium

Kontaktinformasjon, student

Inger Lise Rorgemoen, ilror@me.com, tlf: 97736300

Prosjektperiode

01.01.2019 - 31.12.2020

Status

07.12.2018 - Vurdert med vilkår

Vurdering (1)

07.12.2018 - Vurdert med vilkår

FORENKLET VURDERING MED VILKÅR

Etter gjennomgang av opplysningene i meldeskjemaet med vedlegg, vurderer vi at prosjektet har lav personvernulempe, ettersom det ikke inkluderer sårbare grupper og ikke behandler særlige kategorier eller personopplysninger om straffedommer og lovovertridelser. Prosjektet har rimelig varighet og er basert på samtykke. Vi gir derfor prosjektet en forenklet vurdering med vilkår.

Du har et selvstendig ansvar for å følge vilkårene og sette deg inn i veiledningen i denne vurderingen. Dersom du følger vilkårene og prosjektet gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet, vil behandlingen av personopplysninger være i samsvar med personvernlovgivningen.

VILKÅR

Vår vurdering forutsetter:

1. At du gjennomfører prosjektet i tråd med kravene til informert samtykke
2. At du ikke innhenter særlige kategorier eller personopplysninger om straffedommer og lovovertridelser
3. At du følger behandlingsansvarlig institusjon (institusjonen du studerer/forsker ved) sine retningslinjer for datasikkerhet
4. At du laster opp revidert(e) informasjonsskriv på utvalgssiden(e) i meldeskjemaet og trykker «bekreft innsending», slik at du og behandlingsansvarlig institusjon får korrekt dokumentasjon. NSD foretar ikke en ny vurdering av det reviderte informasjonsskrivet.

1. KRAV TIL INFORMERT SAMTYKKE

De registrerte skal få skriftlig og/eller muntlig informasjon om prosjektet og samtykke til deltakelse. Du må påse at informasjonen minst omfatter:

- Prosjektets formål og hva opplysningene skal brukes til
- Hvilken institusjon som er behandlingsansvarlig
- Hvilke opplysninger som innhentes og hvordan opplysningene innhentes
- At det er frivillig å delta og at man kan trekke seg så lenge studien pågår uten at man må oppgi grunn- Når prosjektet skal avsluttes og hva som skal skje med personopplysningene da: sletting, anonymisering eller videre lagring
- At du/dere behandler opplysninger om den registrerte basert på deres samtykke
- Retten til å be om innsyn, retting, sletting, begrensning og dataportabilitet (kopi) - Retten til å klage til Datatilsynet
- Kontaktopplysninger til prosjektleder (evt. student og veileder) - Kontaktopplysninger til institusjonens personvernombud

På nettsidene våre finner du mer informasjon og en veiledende mal for informasjonsskriv:
http://www.nsd.uib.no/personvernombud/hjelp/informasjon_samtykke/informere_om.htm
|

Det er ditt ansvar at informasjonen du gir i informasjonsskrivet samstemmer med dokumentasjonen i meldeskjemaet.

2. TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 31.12.2020.

3. FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1. f) og sikkerhet (art. 32).

Dersom dere benytter en databehandler i prosjektet, må behandlingen oppfylle kravene til bruk av databehandler, jf. art 28 og 29.

For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må dere følge interne retningslinjer og/eller rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon.

NSD SIN VURDERING

NSDs vurdering av lovlig grunnlag, personvernprinsipper og de registrertes rettigheter følger under, men forutsetter at vilkårene nevnt over følges.

LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Forutsatt at vilkår 1 og 4 følges, er det NSD sin vurdering at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse som kan dokumenteres og som den registrerte kan trekke tilbake. Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a.

PERSONVERNPRINSIPPER

Forutsatt at vilkår 1 til 4 følges, vurderer NSD at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen om

- lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen
- formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke behandles til nye, uforenlige formål
- dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet
- lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet

DE REGISTRERTES RETTIGHETER

Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: åpenhet (art. 12), informasjon (art. 13), innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18), underretning (art. 19) og dataportabilitet (art. 20).

Forutsatt at informasjonen oppfyller kravene i vilkår 1, vurderer NSD at informasjonen om behandlingen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13.

Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned.

MELD ENDRINGER

Dersom den planlagte behandlingen av personopplysninger endrer seg, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. På våre nettsider informerer vi om hvilke endringer som må meldes. Vent på svar før endringer gjennomføres.

OPPFØLGING AV PROSJEKTET

NSD vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare status for behandlingen av personopplysninger.

Lykke til med prosjektet!

Kontaktperson hos NSD: Lasse Raa

Tlf. personverntjenester: 55 58 21 17 (tast 1)