

#Psykt bra mangfold

Fontenehusene som en inkluderings- og integreringsarena



Innhold

3	Innledning: #Psykt bra mangfold
4	Introduksjonsprogrammet
5	Hva er dette dokumentet?
6	Oppstart og planlegging
7	Samarbeidspartnere
8	Etablere prosjektgrupper
9	Metode
10, 11	Hva er tjenstedesign?
12	Hypoteseworkshop
13	Medlemsreisen
14	Fase 1
22	Fase 2
25	Fase 3
28	Fase 4
29	Prosjektets første år
30	Tilbakemeldinger
33	Appendix



#Psykt bra mangfold

Fontenehuset Rygge (FHR) gjennomfører prosjektet, #Psykt bra mangfold, med mål om at flere innvandrere og nyankomne flyktninger skal oppleve styrket psykisk helse, er integrert gjennom eget og fontenehusets nettverk, øke arbeids- og studieinkludering og at Fontenehuset benyttes nasjonalt som en supplerende arena i introduksjonsprogrammet.

Moss Kommune er prosjekteier og Fontenehuset Rygge er prosjektleder.

FHR er et sosialt arbeids- og studiefellesskap hvor metode og mål er sosiale relasjoner og arbeid. Gjennom den arbeidsrettede dagen erfarer medlemmene mening, mestring, motivasjon og økt selvbilde sammen med andre. FHR er både et arbeids- og læringsfellesskap hvor den enkelte får støtte til å leve fullverdige liv, realisere egne ressurser og nå sitt potensiale. Støtten gis i fellesskap og medlemskap er frivillig, gratis og uten tidsbegrensning og henvisning. Målet er å bedre medlemmenes psykiske helse, samt bidra til at de når økonomiske, sosiale, utdanningsrettede og yrkesmessige mål, og også unngår sykehusinnleggelser eller annen langvarig bistand. Medlemmer og medarbeidere er kollegaer og arbeider "side om side" for å drifte organisasjonen. Prosjektet prøver ut den studie- og arbeidsrettede fontenehusmodellen som komplementær og supplerende komponent for inkludering og integrering av nyankomne flyktninger og innvandrere. Ved å integrere fontenehusmodellen i introduksjonsprogrammet kan både inkludering og læringsutbytte øke. Deltagelsen i arbeidsfellesskapet på Fontenehuset gir deltagerne mulighet til å bygge selvillit, øke sitt nettverk, sine norskkunnskaper og utøve ulike oppgaver sammen med andre medlemmer/medarbeidere.

#Psykt bra mangfold er også et samarbeid med Fontenehuset Asker (FHA) som opprettet tilsvarende prosjekt i 2020.

Prosjektet er et to-årig prosjekt, med oppstart august 2020 og varighet ut 2021. #Psykt bra mangfold er finansiert av IMDi.



Introduksjonsprogrammet

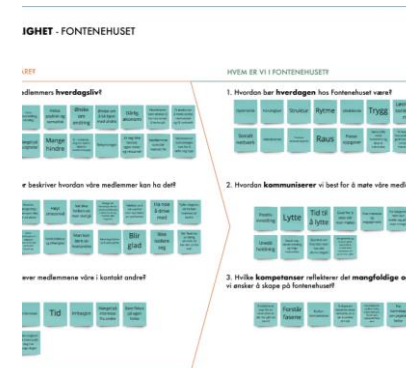
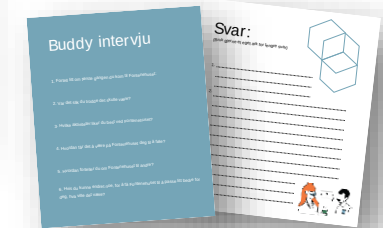
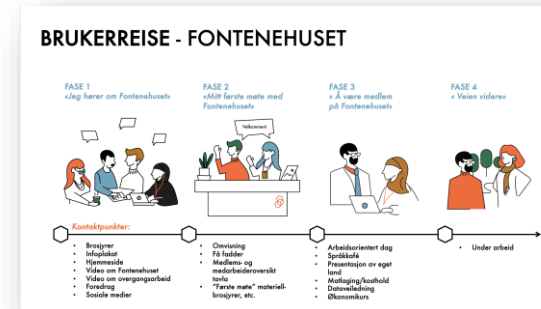
- En flyktning kan komme til Norge på egenhånd som asylsøker eller bli hentet til Norge som overføringsflyktning, etter internasjonale avtaler. Asylsøkere oppholder seg på et asylmottak i påvente av behandling av asylsøknaden og påfølgende bosetting i kommune, mens en overføringsflyktning allerede har godkjent flyktningstatus ved innreise, og bosettes direkte i en kommune.



- Flyktninger er i en sårbar situasjon de første årene etter ankomst til Norge. Alle som én har ufrivillig fått livet revet opp ved roten, og må starte livet på ny på bar bakke i et nytt land. Mange har vært på flukt i lang tid gjennom mange land. Mange har også familier de bekymrer seg for, som er igjen i hjemlandet eller som fremdeles er på flukt. Alle flyktninger kommer fra krig eller politisk forfølgelse.
- Etter at flyktningstatus er innvilget, har flyktninger og deres familiegjenforente som kommer til Norge rett og plikt til å delta i introduksjonsordningen, slik at de oppnår grunnleggende kvalifisering og kan delta i arbeidslivet. Årlig fullfører 3-4000 mennesker introduksjonsprogrammet i kommunen de er bosatt i.
- Varigheten av introduksjonsprogrammet etter ny integreringslov fra januar 2021, er på mellom 3 måneder og 3 år – avhengig av behov. Det er mulig å forlenge utover 3 år, avhengig av utdanningsnivå, alder og sluttmaal. Introduksjonsprogrammet gir en generell innføring i nødvendig kunnskap for livet i Norge, som f.eks. samfunns-kunnskap, norsk, personlig økonomi, med mer. Livet i Norge kan være svært annerledes organisert enn det folk kjenner til fra sitt eget hjemland. Introduksjonsprogrammet består av en blanding av undervisning, norskopplæring, arbeidspraksis og norskpraksis (de to sistnevnte som to ulike typer praksis). Flyktninger og deres familiegjenforente har svært ulike utgangspunkt med tanke på å lære norsk og kvalifisere seg til arbeid. Noen har aldri gått på skole og kan ikke lese og skrive, mens andre har doktorgrader fra anerkjente universitet.

Hva er dette dokument?

- Dette er en dokumentasjon av fase 1, 2 og 3 i prosjektet #Psyk bra mangfold. Dokumentet vil etter hvert reformuleres og ende med en veileder for andre som vil starte #Psyk bra mangfold.
- Du vil videre få innblikk i prosesser og erfaringer hittil i prosjektet, hvordan vi har arbeidet i praksis og funnet verktøy vi har benyttet oss av underveis.
- Du vil også finne brosjyre og plakat om Fontenehustilbudet og en video fra FHR som har blitt utviklet i prosjektperioden.





Oppstart og planlegging



Samarbeidspartnere

Fontenehuset Rygge og Moss Kommune (enhet bolig, integrering og krisesenter) søkte midler fra IMDi i fellesskap i februar 2020. Samme uke som oppstart hadde FHR og Flyktningstjenesten et felles oppstartsmøte. I fellesskap etablerte vi for hvordan ta kontakt med FHR vedrørende potensielle deltakere i prosjektet som kan ha behov for et fontenehus.

Korona-situasjonen skapte utfordringer for prosjektet når det gjaldt å besøke klassene i Moss Voksenopplæring, som gjennomfører introduksjonsprogrammet i Moss Kommune. FHR utarbeidet derfor, i samarbeid med Storybold Reklamebyrå, en video om tilbudet vårt for å kunne tilby noe visuelt til interesserte deltakere.

Fontenehuset Asker hadde fra starten av kontakt med virksomhet Inkludering og mangfold i Asker kommune. Det ble holdt et informasjonsmøte om prosjektet for de ansatte og de ble oppfordret til å rekruttere kandidater. I Asker er det Folkeuniversitetet som gjennomfører Introduksjonsprogrammet. For å orientere bredt i alle klassene på Folkeuniversitetet ble det holdt infomøter om Fontenehuset i samtlige klasser.

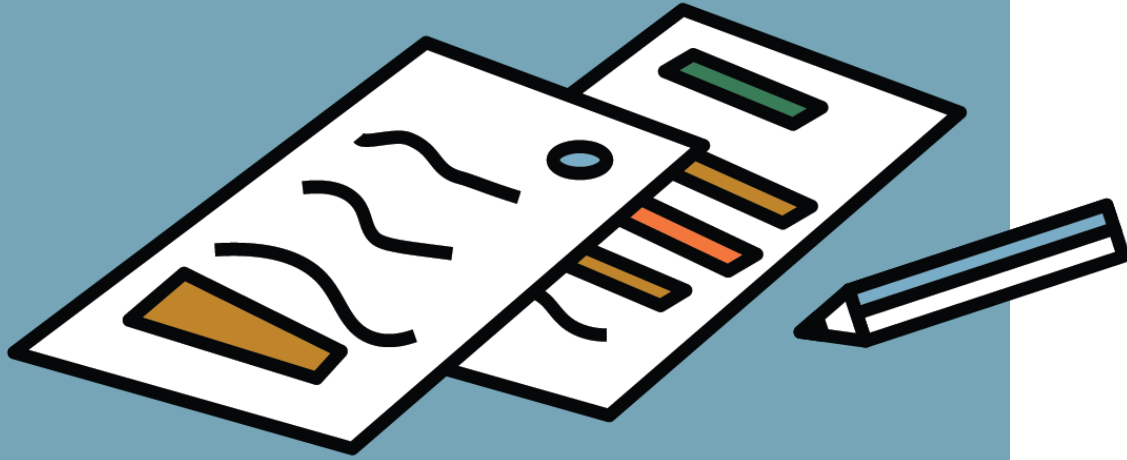


Etablere prosjektgrupper

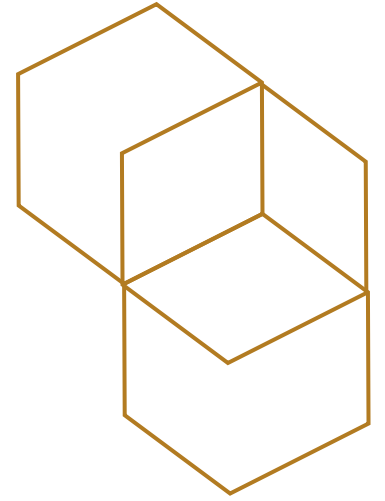
Vi var to Fontenehus som gikk sammen om dette arbeidet, Rygge og Asker. På hvert av husene ble det etablert en prosjektgruppe bestående av medarbeidere og medlemmer med ulik etnisk bakgrunn.

I tillegg til interne prosjektgrupper på FHR og FHA, har eksterne fagressurser bidratt underveis i form av referansegrupper. Eksempelvis programrådgivere, lærere, praksiskoordinator, fysioterapeut, andre frivillige organisasjoner, NAV og Fontenehus Norge (FHN) har bidratt i utviklingen av prosjektet.





Metode



Det ble anskaffet ekstern bistand på metoden tjenestedesign fra byrået EGGS Design. De hadde tidligere gjennomført et prosjekt for Oslo kommune der de kartla den første fasen i Norge for nyankomne flyktninger og vi syntes dette var relevant erfaring å ta med inn i prosjektet vårt. Vi ønsket å gå nærmere inn i forløpet et nytt medlem er gjennom før og under medlemskapet på et Fontenehus. Hvordan opplever de det? Hvordan kan vi bli bedre til å planlegge og tilrettelegge? Her syntes vi tjenestedesign som metode passet godt.

Det første vi gjorde var å ha et møte, der vi ble mer kjent med metoden tjenestedesign. Her deltok begge prosjektgruppene, eksterne fagressurser og samarbeidspartnere fra Moss Kommune og Asker Kommune.

Hva er tjenstedesign?

Tjenstedesign er en del av designfaget, som brukes for å lage tjenester. Eksempler på tjenester hvor tjenstedesign ofte benyttes er pasientforløp i helsevesenet, tjenester hos familievernkontor eller skattekontor, kundeforhold til bank, osv.

En tjeneste er abstrakt i sin form, og med tjenstedesign orkestrerer man møtet mellom tjenesten og dens brukere. Selve møtet mellom en tjeneste og brukere kan foregå på ulike måter. Det kan være i form av tilsendt informasjon, telefonhenvendelser, en app der brukere kan samhandle med virksomheten, et møte med en saksbehandler eller rådgiver, deltakelse i aktiviteter og mye mer. Disse kaller vi **kontaktpunkter**. For å sikre at alle disse kontaktpunktene og menneskene involvert møter brukerne på noenlunde samme måte, beskrives det ofte en **tjenstepersonlighet**, gjerne sammen med **tjensteprinsipper**. Disse fungerer litt som en grafisk profil, de gir retning og beskriver takt og tone man ønsker at brukeren møtes med (**tone-of-voice**). Det ligger til tjenstedesignfaget å utforme disse kontaktpunktene, og å forstå hva det er en bruker kan ha behov for av en tjeneste.



Forts. hva er tjenstedesign?

For å klare å beskrive disse møtene og tidsforløpet mens man benytter en tjeneste, tegner man ofte en **brukerreise**. En brukerreise er i sin enkleste form en tidslinje, der de viktigste treffpunktene med tjenestene er tegnet inn og beskrevet. Det er laget en brukerreise for dette prosjektet også, men her har vi kalt den **medlemsreise**.

En **blueprint** er en utvidet versjon av en brukerreise, der man har tilføyd flere lag og gir en nærmest skjematisk fremstilling av både brukerreise og hva virksomheten må gjøre organisatorisk internt for å kunne levere på brukerreisen.

Helt grunnleggende i designfaget ligger at det man skaper skal møte reelle brukerbehov, og at brukeren settes i sentrum for utviklingen av en løsning. I tjenstedesign er man derfor opptatt av å virkelig **forstå brukernes behov, kontekst og situasjon**. Man gjør **innsiktsarbeid** i brukernes liv, ved å for eksempel observere brukere i møte med tjenesten, intervju brukere eller teste ulike mulige løsninger på brukerne før man eventuelt realiserer disse. Man er opptatt av å samskape med brukere, teste mulige løsninger og pilotere tjenester med ekte brukere, før man lanserer de i stor skala. Dette reduserer risiko og sikrer at tjenesten fungerer godt for sluttbrukere.

Designmetodikk, inkludert tjenstedesign, benyttes ofte som en metode for innovasjon.



Hypotese workshop

Vi startet arbeidet med en hypoteseworkshop, hvor vi sammen i prosjektgruppen fikk skrevet ned mange hypoteser på hva vi tror kan være en god medlemsreise for flyktninger og innvandrere som medlemmer og mulige medlemmer på et fontenehus. Vi identifiserte også hva vi tror er viktige fremmere og hemmere i inkluderingsarbeidet.

Spørsmål vi stilte oss var:

- Hvilke hindre for inkludering tror vi ligger der?
- Hvilke kulturelle faktorer fremmer og hindrer inkludering?
- Hvordan kan vi skape en inkluderende kultur internt?
- Hvilke strukturelle rammer må vi være obs på?
- Hvilke risiko og fallgruver ser vi?
- Hvordan ønsker vi at medlemsreisen skal se ut?
- Hvilken informasjon trenger medlemmer og mulig medlemmer å få?
- Hvilken språkbruk og ordlyd tror vi er viktig i møte med medlemmer og mulig medlemmer?
- Hva skal til for at medlemmer og mulig medlemmer opplever at tilbudet er relevant og at de føler seg inkludert?
- Hvilke aktiviteter bør vi ha og hva kan vi videreutvikle?



Medlemsreisen

Vi bearbeidet innspillene fra hypoteseworkshopen, og begynte å lage en medlemsreise for målgruppen slik vi ønsket at den skulle være. Målet var å beskrive hvordan dette skulle oppleves for nye medlemmer i #Psykt bra mangfold. Det var en samskapende prosess, med medlemmer og medarbeidere side om side.

Vi delte medlemsreisen inn i fire ulike faser, slik beskrevet i illustrasjonen. Vi gikk så inn i hver fase mer i detalj, med fokus på fase 1 og 2, og begynte å drøfte hva det å samskape den ønskede opplevelsen innebar helt konkret av aktiviteter, gjøremål og kontaktpunkter. I første omgang var vi opptatt av det konkrete, som aktiviteter, faddersamtaler, kontaktpunkter og praktiske spørsmål.

Å arbeide i fellesskap med medlemsreisen har bidratt til at prosjektet har jobbet strukturert både med hvordan rekruttere, ta i mot, følge opp og videreutvikle prosjektet og tilbudet knyttet opp mot mål og mennesker. Medlemsreisen kan ses på som et verktøy for hvordan de første fasene for medlemmer er, samtidig som i dette prosjektet benyttes det som et verktøy for utvikling av #Psykt bra mangfold.



MEDLEMSREISE - FONTENEHUSET



Fase 1: «Jeg hører om Fontenehuset»

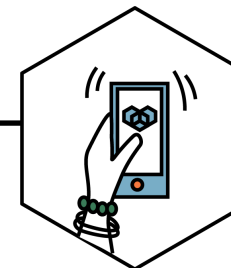
“Jeg får høre om Fontenehuset der jeg er, og forstår hvilken verdi det kan ha for meg å bli medlem der.”

- Potensielt medlem



Enkelte kontaktpunkter:

- Brosjyrer
- Infoplakat
- Hjemmeside
- Video om fontenehuset
- Foredrag
- Sosiale medier
- Kommunen



MEDLEMSREISE - FONTENEHUSET



Fase 2: «Mitt første møte med Fontenehuset»

“Jeg opplever å bli tatt imot på en god måte! De ønsker å bli kjent med hvem jeg er og hvilke mål jeg har. I tillegg får jeg en god introduksjon til huset og informasjon om hva jeg kan forvente av medlemskapet og hva som forventes av meg.”

- Nytt medlem



Enkelte kontaktpunkter:

- Omvisning
- Første dag på huset
- Får en fadder
- Kartlegger mål

MEDLEMSREISE - FONTENEHUSET



Fase 3: «Å være medlem på Fontenehuset»

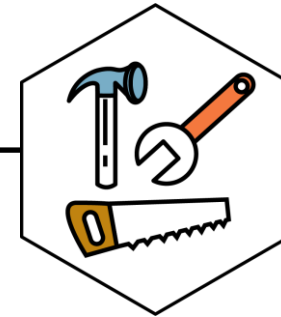
“Jeg opplever at arbeidet på fontenehuset er relevant for meg. Det er gøy å delta og bidra til arbeidet og jeg opplever at fellesskapet er inkluderende for alle.”

- Medlem



Enkelte aktiviteter:

- Arbeidsorientert dag (språk og arbeid i praksis)
- Presentasjon av eget land og region i Norge gjennom aktiviteter som mat, dans, historiefortelling
- Mat og kosthold
- Dataveiledning
- Fritidsprogram
- Økonomikurs / veiledning
- Boligstøtte
- Jobb og studiestøtte



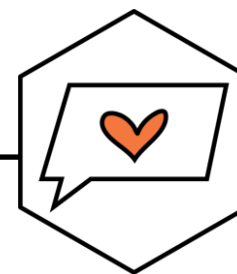
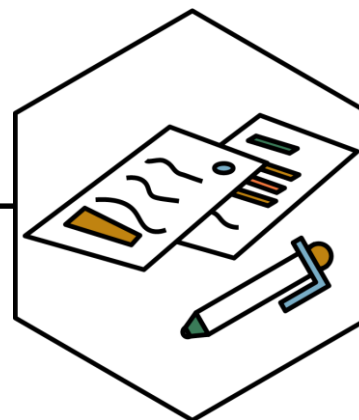
MEDLEMSREISE - FONTENEHUSET

Fase 4: «Veien videre»



Enkelte kontaktpunkter:

- Under arbeid





*«Jeg hører om
Fontenehuset»*

Fase 1

I denne fasen jobbet vi med å gjøre forberedelser internt før oppstart av prosjektet. Det ble jobbet med kontaktpunkter, rutiner og inkluderende praksis.

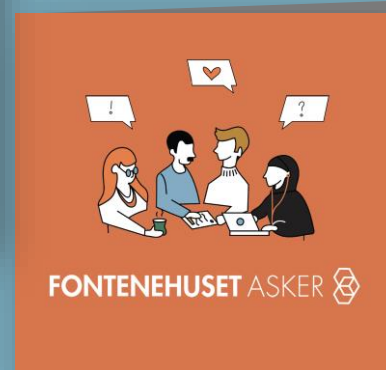
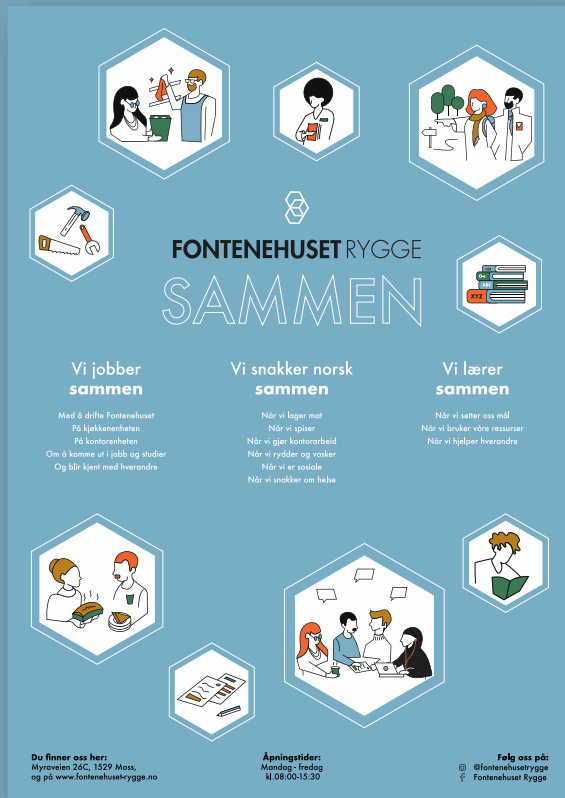


Kontaktpunkter

Helt konkret bestemte vi oss bl.a. for å jobbe med disse kontaktpunktene:

- Brosjyre om Fontenehuset
- Informasjonsplakat
- Lage en egen presentasjon i Powerpoint om Fontenehuset
- Video om Fontenehuset
- Sosiale medier

Ved å jobbe systematisk i fellesskap med disse kontaktpunktene bidro dette til videreutvikling av rutiner vi har i vår arbeidsorienterte dag og tilpasset informasjonen om tilbudet til å gjelde #Psykt bra mangfold.



Inkluderende praksis

Et viktig tema i det å forme en ønsket medlemsreise og sikre god oppstart i prosjektet, var å gå inn i hvordan møtet med Fontenehuset oppleves av målgruppen selv. I det vi sa at vi ønsket at det skulle oppleves inkluderende, ble det også naturlig å utforske hva det å være inkluderende betyr i praksis. Hva kjennetegner en sosial setting som oppleves inkluderende? Og hva kjennetegner det motsatte? Vi hadde en workshop rundt temaet likestilling og inkludering generelt, hvor vi snakket om alt fra hvilke kommentarer som er med på å opprettholde kjønnsrollemønstre eller aldersforskjeller, til hva som kjennetegner aktiv inkludering av mennesker, ulike legninger, funksjonsnivå, kulturer, farger og variasjoner.

Det var veldig bevisstgjørende på hvilke væremåter vi har med oss inn i hverdagen, og hvordan vi ønsker at Fontenehuset skal være. På dette tidspunktet hadde både FHR og FHA flere deltakere i prosjektet som selv bidro i drøftingen og oppstartsfasen.

INKLUDERING - FONTENEHUSET

#3 Gruppeoppgave



1. Hva tenker vi på når vi sier likestilling, inkludering, ikke-diskriminering (kjønn, legning, kulturell bakgrunn, funksjonsnedsettelse)?

Aksept	Forståelse for ulikheter/repekt	Åpenhet	Forståelse	Se mennesket (ikke bakgrunn eller bagasje)	Fadder rollen er viktig	Legge bort egne antakelser	Mange nye perspektiver, ressurser og muligheter i inkludering (kønning, m.m.)	Berikelse
Kan være ubehagelig å bli utfordret.	Egen oppvekst (kultur) påvirker hvordan man tenker og holdninger.	Ønske om å lære av hverandre	Ikke et mål å være mest mulig like	Fokus på fellesnevnerne: Vi bruker alle Fontenehuset	Å bli utfordret på egen forståelse			

1. Hvilke **tanker og følelser** har vi egentlig, når vi møter nye folk for første gang?

Tanker som fremmer:		Hvem er du? Nysgjerrighet	Vi gjerne vite mer; bakgrunn, hva har du jobbet med, osv.	Nysgjerrighet	Ønske om å 'connecte'	Framtidige muligheter (hva kan man få ut av det)	Hvilke ressurser har personen? Er du handy?	Hva drømmer folk om?	Genuine interesse ved å møte nye og andre mennesker	Glede av å se at andre vokser og lykkes
Tanker som hindrer:		Skepsis	Fordommer	Språk	Egen usikkerhet	Om man selv er passiv i dialogen	Har ikke tid	Det krever noe av en	Usikkerhet ovenfor hverandre	
		Haytore systemisk prioritering av tid til nye møter kan løse det, intervjuløst.	Man har ikke tid til det som trengs.	Alle har å gjøre, og det er ikke noe som hindrer. Det er bare en del av livet. Man kan lære seg å håndtere det som trengs.	Alle tankene som hindrer, kan snus og brukes som fremmere.	Kulturforskjell	Fremmedhet	Redd for at det kan bli for mye for en selv, at det kan bli en forkløpelse	Aldersforskjell	

1. Gi eksempler på handlinger (uttalte og ikke-uttalte) som **hindrer** inkludering og likestilling?

Å bare snakke norsk (eller annet språk) hindrer inkludering.	Kjennetegn: Har hendi at kvinner kan ikke få hjelp av menn.	Ikke alle er opptatt med de yngre i det, sammenheng av hva kommer tidlig på morgenen.	Redselen for å gjøre noe feil i en relasjon.	"Mannspolering": (i utvidet forstand) kjælden / snakk	"Dette spørme du kanskje ikke så mye av... (sag i borte mening, men uttrykker en fordom).	IT - typisk gutter som blir spurt.	Åpne perspektiver i språket ("hun" eller "han" du skal gifte deg med"	Usikkerhet
--	---	---	--	---	---	------------------------------------	---	------------

1. Gi eksempler på handlinger (uttalte og ikke-uttalte) **fremmer** inkludering og likestilling?

Hilse og si ha det	Forklare	Bruke navnet på hverandre blir mer personlig	Nysgjerrig holdning. La initiativ ved nye mennesker	Se hverandre når noen sitter alene	Spørre om hvordan han/hun har gjort en ting som interesserer, vise at det andre kan noe (du ikke kan, så så)	Invitere inn, uansett hva man holder på med
Spørre om å gjøre ting sammen	Ønske om å bruke hverandre / hjelpe hverandre	Tørre å prøve seg på et annet språk	Felleskapet - alle har en felle av å VILLE bli inkludert (Blekket av fellesskapet)	Smil	Skryte av hverandre, så god jobb du gjør	

Tjenestepersonlighet

For å klare å fange opp og beskrive hvordan vi ønsker at omgangstonen og atmosfæren på Fontenehuset skal være, begynte vi å sette stikkord på hva som kunne være tjenestepersonligheten til våre to Fontenehus (hvem vi er og hvordan vi utøver vår praksis). Mange store bedrifter har en slik beskrivelse av sine tjenester, slik at kunder kan oppleve å bli møtt på noenlunde samme måte av ulike kundebehandlere eller i ulike situasjoner. Når du ringer en bank, ønsker du kanskje å bli møtt av en kunderådgiver som er profesjonell og som er interessert i å finne løsninger for deg. Da kan det være hensiktsmessig å beskrive denne personen som en «kunnskapsrik lærer». Når du ringer legekontoret, derimot, ønsker du kanskje heller å bli møtt på en omsorgsfull måte. Da kan det tenkes at du ønsker å møte en «bestemortype». Hvilken tjenestepersonlighet ville være riktig for Fontenehusene våre? Innspillene som kom var nokså entydige i retning av coach, venn, motivator. Det var en spennende og bevisstgjørende øvelse, som på en god måte oppsummerte økten. Øvelsen bidrar til økt fokus på hensiktsmessig og anerkjennende kommunikasjon som understøtter ønsket «tjenestepersonlighet».

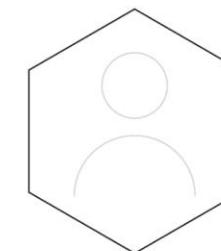
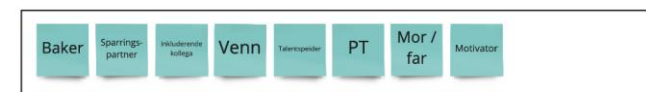
Denne øvelsen bidro også til at deltakere ble kjent med tilbudet vårt gjennom å lytte på andres oppfatninger av Fontenehuset.

TJENESTEPERSONLIGHET - FONTENEHUSET

#1 Individuell oppgave

1. Hvis Fontenehuset var en person, hvem ville det vært ideelt sett?
(Eks. En bestefar, tante, venn, trener, nabo etc.)

Tegn gjerne personen og karaktertrekk!



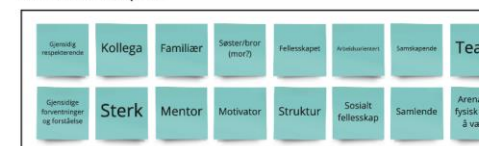
2. Hva er de 3 viktigste personlige egenskapene fontenehuset har/ burde ha?
(Eks: Glad, frempå, sprudlende, klok, oppmerksom osv.)



3. Hvilke andre egenskaper har/ burde fontenehuset ha?



4. Beskriv relasjonen





*«Mitt første møte
med Fontenehuset»*

Fase 2

I denne fasen var vårt fokus å rekruttere deltakere til prosjektet og å skape rammene for et godt første møte med omvisning.



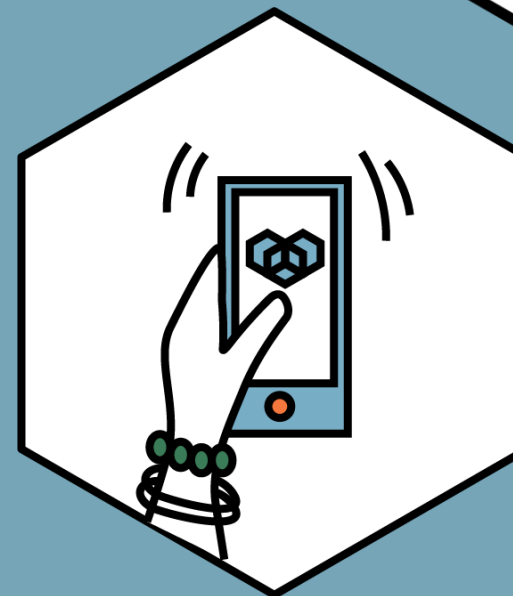
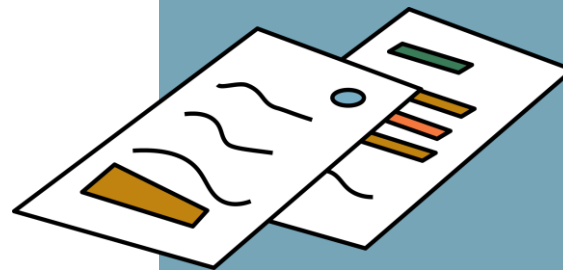
Rekruttering

For deltakere i dette prosjektet er særlig språkpraksis relevant for å utvikle norskkunnskapene sine i et fellesskap med andre norskspråklige. Behovet for å gjøre dette samtidig med å få en meningsfull hverdag, og kombinere ulike behov for støtte. Dette kan bidra til økt psykisk og fysisk helse.

Som en del av introduksjonsprogrammet skal deltakerne ha både språk- og arbeidspraksis i tillegg til undervisningen. Gjennom dette samarbeidsprosjektet har deltakere i introduksjonsprogrammet fått godkjent deltakelse på Fontenehuset som praksis/alternativ skolegang.

Rekruttering og informasjon om prosjektet og FHR har blitt kommunisert gjennom kontaktperson i Flyktningstjenesten, andre programrådgivere og lærere i Moss Voksenopplæringen. FHR utviklet en video om tilbudet vårt slik at den har og kan bli brukt i samtaler med deltakere som er interessert.

FHR er godt vant med å dra ut for å fortelle om tilbudet vårt, koronarestriksjoner har ført til at besøk i de ulike klassene i Moss Voksenopplæring har blitt utsatt. Alle programrådgivere og lærere er derfor informert om å ta kontakt med FHR hvis de har potensielle deltakere. Vi har fått gode tilbakemeldinger på at denne ordningen fungerer godt.



Første møte: omvisning

Det første møtet med Fontenehuset er avgjørende for om du ønsker å bli mulig medlem og/eller medlem. Vi har derfor definert og videreutviklet noen rutiner for dette besøket. Når programrådgivere, lærere eller personen selv i dette prosjektet har tatt kontakt med oss, får man en standard omvisning på huset. Både Asker og Rygge har erfart at på omvisninger med tolk i tillegg, er det viktig å gi den informasjonen som er viktigst: hva kan du få ut av å være her, og hva kan vi tilby deg.

Vi vet også at det for mange kan være en terskel å skulle oppsøke nye steder alene for første gang. Vi tilbyr derfor å møte personer for å ta følge til Fontenehuset første gang, når vi er rundt og presenterer Fontenehuset i for eksempel introduksjonsprogrammet og hos andre samarbeidspartnere.

Vi har laget helt tydelige rutiner for hvordan det første møtet med Fontenehuset bør foregå. Som Fontenehus er vi opptatt av å inkludere nye mulige medlemmer fra det første møtet, og derfor har det vært viktig å videreutvikle fadderrollen slik at nye mulige medlemmer føler seg velkommen og inkludert.





**«Å være medlem
på Fontenehuset»**

Fase 3

I denne fasen piloterer vi medlemsreisen vi har definert. Samtidig med pilotering, jobber vi for å få frem innsikt i hvordan den oppleves, evaluere og sammen forbedre den.

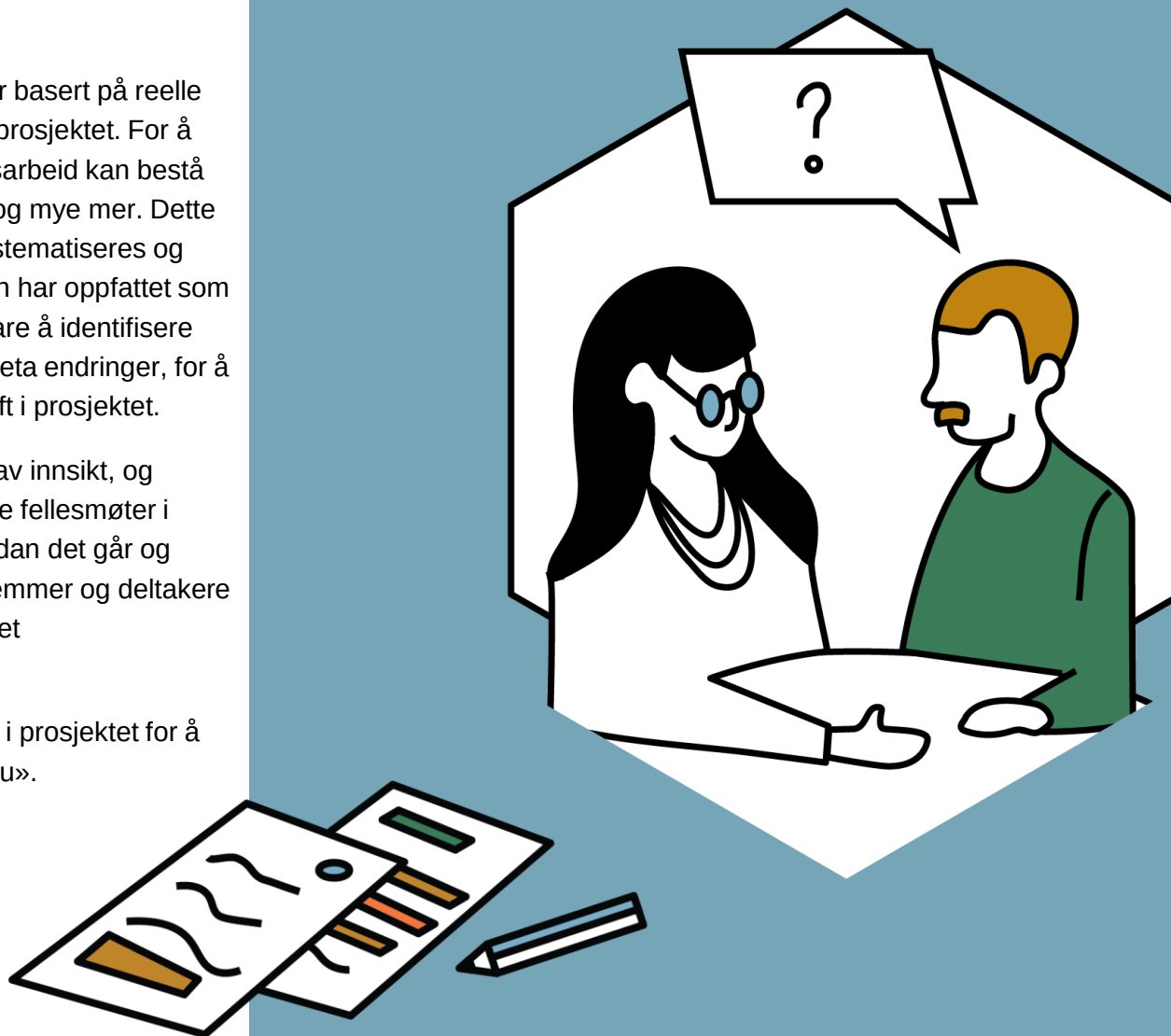


Piloting

Noe av kjernen i en tjenstedesigntilnærming, er å utforme tjenester basert på reelle brukerbehov. For oss var dette viktig for å bruke til senere faser av prosjektet. For å vite hva disse kan være, er det viktig å gjøre innsiktsarbeid. Innsiktsarbeid kan bestå av intervjuer, samtaler, observasjoner, spørreskjema, bildedagbok og mye mer. Dette kan gi mange fragmenterte og løsrevne innsikter, som siden må systemiseres og analyseres. Det kan gjøres så rett fram som å oppsummere det man har oppfattet som viktigste innsikter, og forsøke å gruppere de på ulike måter, for å klare å identifisere sammenhenger og avhengigheter. Basert på innsikt kan man så foreta endringer, for å bedre møte de avdekkede medlemsbehovene, og sikre god fremdrift i prosjektet.

Vi hadde en workshop, der vi gikk gjennom noen tips til innhenting av innsikt, og gjorde noen praktiske øvelser i intervjuteknikk. Vi gjennomførte faste fellesmøter i prosjektgruppen, der vi forsøker å «zoome ut» litt, ta status på hvordan det går og endre eller justere på ting der det er klokt. Mulig medlemmer, medlemmer og deltakere i prosjektet er en del av prosjektgruppen, slik at vi sammen får formet inkluderingsarbeidet.

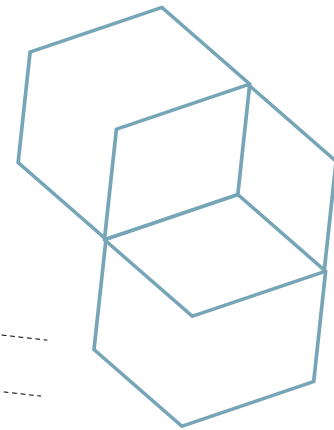
Videre i prosjektet skal vi gjennomgå undersøkelser blant deltakere i prosjektet for å innhente erfaringer og opplevelser, og gjennomføre «buddy-intervju».



Buddy intervju

Svar:

(Bruk gjerne et eget ark for lengre svar)



- 1.
- 2.
- 
- 





«*Veien videre*»

Fase 4

Den siste fasen, som handler om veien videre etter og underveis et aktivt medlemskap på Fontenehuset, gjenstår å samskape med prosjektdeltakerne når vi kommer dit i tidsforløpet. Dette vil derfor oppdateres senere, når prosjektet har kommet dit selv.

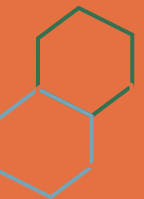
Vi har brukt arbeidet med medlemsreisen som en støtte til arbeidet i prosjektet, denne fasen kan sammenlignes med den avsluttende fasen i prosjektarbeidet hvor undersøkelser og buddy-intverju skal gjennomføres, og selve samarbeidet med kommunen evalueres og justeres om nødvendig. I siste fase vil dokumentasjonen av #Psykt bra mangfold reformuleres og ende med en veileder for andre som vil starte tilsvarende prosjekt.



Prosjektets første år



- FHR har innen august 2021 tolv deltakere i prosjektet
- Deltakere i prosjektet er mulig medlemmer og/eller medlemmer
- Deltakerne benytter seg av FHR 1-4 ganger i uken for å supplere introduksjonsprogrammet for å øke nettverk, bedre norskkunnskapet, styrke psykisk og fysisk helse, og øke jobb- og studieinkludering
- I den arbeidsorienterte dagen på FHR benytter deltakerne seg av det sosiale arbeidsfellesskapet gjennom å jobbe side om side med andre mulig medlemmer og medlemmer, og medarbeidere. Benytter seg av #SMS (studier med støtte-program) på FHR hvor vi tilbyr en-til-en norskundervisning med lærer. Benytter seg av tilbud til trening og fysioterapeut i samarbeid med Bedre Hjerter.
- FHR samarbeider med lærere fra Moss Voksenopplæring for å komplementere og supplere innhold i undervisningen
- FHR gjennomfører kvartalsvis samarbeidsmøter med Moss Kommune for tilbakemeldinger, evaluering og mulig justeringer
- FHR har nasjonalt fokus for å informere andre fontenehus i Norge om samarbeid og bistå med mentorfunksjon ved oppstart av #Psykt bra mangfold, slik at fontenehusene benyttes nasjonalt som en supplerende arena i introduksjonsprogrammet
- FHR, FHA, FHN, samarbeidspartnere og EGGS Tjenestedesign har utviklet dette dokumentet, brosjyre, infoplakat, illustrasjoner, presentasjoner, verktøy og video
- Fontenehuset Ullensaker har fått bevilget midler fra IMDi og startet opp #Psykt bra mangfold i 2021. Videre i prosessen deltar FHU i utviklingen av veilederen



Tilbakemeldinger fra samarbeidet



«Mange av deltakerne på Folkeuniversitetet kommer fra land hvor forståelsen og åpenheten rundt psykisk helse er liten. Vårt samarbeid med Fontenehuset Asker har bidratt til å løfte fram dette. Tilbakemeldingene fra de som har brukt Fontenehuset som del av introduksjonsprogram, er at det er en viktig arena for å kunne møtes og å jobbe sammen i fellesskap».

Matilde Hassel, praksiskoordinator

«Vi har samarbeidet med Fontenehuset Rygge fra høsten 2020. Deres tilbud har vært helsefremmende og lærerikt for mange av våre deltakere, spesielt de som har hatt vanskeligheter med å tilpasse seg undervisningen i skole og som har helsemessige utfordringer. Vi ser at de fleste opplever en slags empowerment i deres hverdag ved å delta på disse aktivitetene i regi av Fontenehuset Rygge. Det har også vært fint å samarbeide med både Kenneth og Maya på Fontenehuset Rygge, de har vært tilgjengelige, lyttet til de behovene vi ser våre deltakere har og tar imot våre deltakere. Det vi ser frem til er at de kan videreutvikle aktivitetene, slik at våre deltakere som ikke kan på dagtid kan delta på ettermiddag/kveldstid».

Nicole Muhimpundu, programrådgiver



Vil du vite mer?

Fontenehuset Rygge:

- Adresse Myraveien 26C, 1529 Moss
- Telefon: 69 54 20 10
- Mobil: 90 74 29 00
- E-post: maya@fontenehuset-rygge.no (kontaktperson FHR og nasjonalt)
- post@fontenehuset-rygge.no



Appendix

- Medlemsreise
- Brosjyre og plakat
- Oppgave #1 Tjenestepersonlighet
- Oppgave #2 Tjenestepersonlighet
- Oppgave #3 Inkludering
- Buddy intervju
- Være sammen video FHR

