

Veileder

**ROM – en modell for brukermedvirkning
på tjeneste- og systemnivå**



Forkortelsen **ROM** står for de grunnleggende verdiene **respekt, omsorg og medvirkning**



Lille Grensen 5 > 0159 Oslo
Telefon: 488 96 215 > vfb@vfb.no > vfb.no

På Voksne for Barn sin nettside kan du lese
om våre tiltak, og hvordan vi jobber for at
alle barn i Norge skal ha trygge
oppvekstvilkår og god psykisk helse.

vfb.no

Utgiver: Voksne for Barn©2024

I redaksjonen: Hanne Skarsvaag, Karin Källsmyr og Rune Berglund Steen

Foto: Fra film om ROM

Illustrasjonsfoto og elementer: Canva

Layout: Heidi Kristiansen

Innhold

FORORD	4
 DEL 1: TEORIGRUNNLAG OG METODE	
Om ROM	6
Teorigrunnlag	7
Metodegrunnlag	9
 DEL 2: ETABLERING AV ROM	
Forankring og drift av ROM	12
Koordinatorers rolle og oppgaver i etablering og forankring	14
Evaluerings og planlegging	16
 Del 3: GJENNOMFØRE OG LEDE ROM-SAMLINGER	
Begrepsavklaringer, mål og målgruppe	22
Forberedelse	24
Struktur og innhold.....	27
Gjennomføre ROM-samlingen.....	31
 STØTTEMATERIELL	 39
1. Om ROM	
2. Skriv til fagpersoner og deltakere	
3. Skriv om bruken av læringsnotatet	

Forord

Brukermedvirkning er en lovpålagt rettighet og en nødvendig forutsetning når vi skal utvikle gode og treffsikre tjenester. Både kommuner og helseforetak er pålagt å jobbe systematisk med brukermedvirkning på individ-, tjeneste- og systemnivå.

Voksne for Barn er opptatt av at både brukere og pårørende får mulighet til å påvirke og ha innflytelse i utviklingen av tjenester innenfor helse-, omsorgs- og oppvekstsektoren.

Vi har derfor utviklet en modell som skal sikre systematisk arbeid med brukermedvirkning, i samarbeid med tjenester som ønsker å bli enda bedre på brukermedvirkning, nemlig ROM – en modell for brukermedvirkning på tjeneste- og systemnivå.

«ROM» står for respekt, omsorg og medvirkning, som er grunnleggende verdier for å kunne dele erfaringer og lære av hverandre.

I veilederen har vi beskrevet hvordan ROM skal forankres og gjennomføres for å sikre tjenesteutvikling basert på brukererfaring og brukerkunnskap. Voksne for Barn er glad for at så mange kommuner og helseforetak er modige og setter medvirkning i fokus, og vi håper veilederen blir et nyttig verktøy.

Lykke til med arbeidet!



Truls Wickholm
Generalsekretær i Voksne for Barn

DEL 1

Teorigrunnlag og metode



Om ROM

ROM er en modell for brukermedvirkning på tjeneste- og systemnivå, som er utviklet over flere år og eies av Voksne for Barn.

I dag har vi ROM innenfor ulike tjenester på helse- og oppvekstfeltet, som ROM Ung, ROM Psykisk helse og rus, ROM Tilrettelagte tjenester og ROM Barnevern. Modellen er universell og kan brukes i alle sektorer som tilbyr tjenester innenfor helse- og oppvekst.

Voksne for Barn er en ideell medlemsorganisasjon som siden 1960 har jobbet for at alle barn i Norge skal ha en god psykisk helse og trygge oppvekstsvilkår.

For å få til det trenger vi *trygge voksne* som kan være der når det trengs, og som har kunnskap til å ta gode beslutninger på barn og unges vegne.



Teorigrunnlag

ROM bygger på noen grunnleggende teoretiske prinsipper og metoder for å sikre at modellen fører til reell medvirkning.

Forkortelsen ROM står for verdiene **respekt, omsorg og medvirkning**, som er grunnleggende verdier for å kunne dele erfaringer og lære av hverandre.

Et helsefremmende perspektiv – salutogenese

Ordet «salutogenese» betyr «helsens opprinnelse». I dette perspektivet er en opptatt av å se på hva som gjør at mennesker, på tross av livets utfordringer, beholder og utvikler god psykisk helse.

I norsk sammenheng har professor Arne Holte arbeidet mye med det helsefremmende perspektivet. Han har blant annet laget **“De syv psykiske helserettighetene”**.

1. Identitet og selvrespekt: følelse av at man er verdt noe.
2. Mening i livet: følelse av å være del av noe større enn en selv.
3. Mestring: følelse av at det er noe man får til.
4. Tilhørighet: følelse av å høre til hos noen.
5. Trygghet: kunne føle, tenke og utfolde seg uten å være redd.
6. Deltakelse: følelse av inkludering.
7. Fellesskap: følelse av tilhørighet, at man har noen å dele med.

I ROM jobber vi med utgangspunkt i alle de syv punktene over.

Empowerment

Empowerment kan oversettes med «myndiggjøring» eller «styrking», og går ut på å mobilisere og styrke den enkeltes egne krefter.

Empowerment innebærer at folk blir i stand til å definere sine egne problemer ut fra sin egen situasjon, og finne sine egne løsninger i fellesskap med andre.

For å få til dette, kreves en brukerorientert tankegang, der man legger vekt på medvirkning og deltakelse og bruker metoder som henter fram deltakernes ressurser, erfaringer og kunnskap.

ROM-modellen bidrar til myndiggjøring ved å hente ut den enkeltes erfaringer og kunnskap, både for ansatte og deltakere.

Positiv psykologi

Martin Seligman er professor i psykologi og regnes ofte som grunnlegger av fagfeltet positiv psykologi.

I denne tradisjonen rettes oppmerksomheten mot psykisk helse og velvære, snarere enn mot psykisk lidelse og behandling. Begreper som lykke, *livskvalitet*, *mestring* og *resiliens* står sentralt i positiv psykologi.

Seligman har introdusert begrepet "PERMA" for å definere hva det er som gjør at vi har det bra.

Bokstavene står for

- **Positive emotions – positive følelser**
- **Engagement – engasjement**
- **Relationships – relasjoner**
- **Meaning – mening**
- **Achievement – mestring**

ROM har som mål å bidra til både positive følelser, engasjement, gode relasjoner, opplevelse av mening og mestring.



Metodegrunnlag

Målet med ROM er tjenesteutvikling gjennom å innhente erfaringskunnskap og ta kunnskapen aktivt i bruk i utvikling av nye tjenester.

ROM-modellen er basert på løsningsfokuserte metoder og anerkjennende kommunikasjon. I opplæringen som ROM-leder går vi gjennom noen grunnleggende prinsipper i gruppeledelse. Vi tar for oss hvordan man leder en gruppe med utgangspunkt i et tema, og hvordan vi skal få frem den erfaringskunnskapen vi er interessert i.

Løsningsfokuserte metoder (LØFT)

- LØFT har sine røtter i positiv psykologi. Forenklet innebærer denne tilnærmingen å sette søkelys på det som fungerer og bygge gode løsninger.
- I LØFT fokuseres det på hva deltagerne ønsker å oppnå, og hva deres «ønskede fremtid» er.
- I ROM bruker vi LØFT-metodikk til å hjelpe deltakerne til å identifisere hva de ønsker å forandre og utvikle, og hva de selv og fagpersoner/tjenestene allerede gjør som fungerer bra og som man bør gjøre mer av fremover.

Når man blir bevisst hvordan man tidligere har brukt fungerende mestringsstrategier i vanskelige situasjoner, kan man bruke disse på nytt i nye situasjoner og ved flere anledninger.

Slik starter man en prosess mot en «ønsket fremtid».

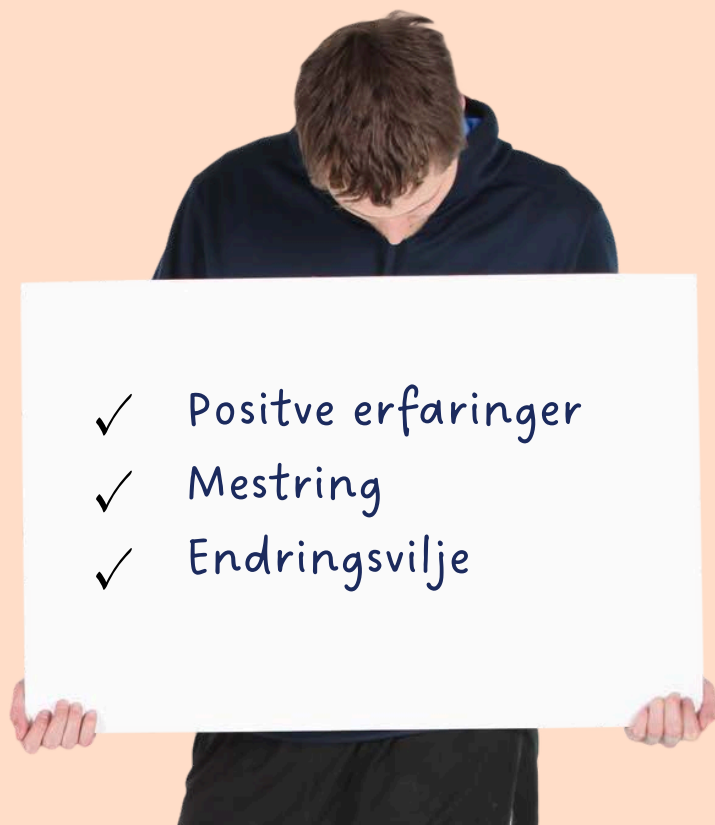
Anerkjennende kommunikasjon

I ROM-modellen bruker vi anerkjennende kommunikasjon som metode. Appreciative inquiry (AI) har også sine røtter i positiv psykologi og er en utviklingsmetode som, i likhet med LØFT, tar utgangspunkt i brukernes beste erfaringer og suksesshistorier.

Grunnlaget for metoden er at den ansvarlige for en prosess har som mål at alle deltakere skal oppleve å bli sett og hørt, og at meningsytringer blir møtt anerkjennende og positivt.

Det er lange tradisjoner for å se etter problemer, undersøke disse, finne feil som kan reduseres og styre virksomheten slik at man unngår feilene. AI har det motsatte fokuset, fordi man tror at den beste tilnærmingen for å løse problemer er å ta utgangspunkt i det som fungerer. Det betyr ikke at man ikke anerkjenner det som kan være vanskelig eller problematisk, men at hovedfokus og retning i kommunikasjonen er på det man ønsker å oppnå eller forandre.

Forskning viser at man lærer best av situasjoner hvor man har lyktes. Det som fungerer godt, forsterkes, og det utløses kreativitet og endringsvilje.



DEL 2

Etablering av ROM



Forankring og drift av ROM

Når ROM skal etableres er det avgjørende med en plan for både forankring og drift av tiltaket.

En forutsetning for en god implementering av ROM-modellen er at tiltaket er godt forankret i ledelsen, og at det frigjøres ressurser til å drive ROM.

For å etablere ROM inngår tiltaksarrangør en avtale med Voksne for Barn, som er eier av tiltaket. I avtalen fremgår det hvor det lokale ROM-et skal etableres, for eksempel som et samarbeidsprosjekt mellom et helseforetak, kommunale tjenester i opptaksområdet og Voksne for Barn. Videre fremgår det også hva man får, og hva man som samarbeidspart forplikter seg til.

Det er viktig å raskt utpeke en koordinator som skal ha hovedansvar for drift og koordinering av ROM. Voksne for Barn veileder og støtter koordinatoren i forankringsarbeidet.

Målet er at alle ansatte skal ha et eierskap til og en god forståelse av hva ROM er, hvorfor vi skal bruke ROM og hva den enkeltes rolle er.

Voksne for Barn utvikler materiell og deltar på forespørsel i ledermøter og fagdager for å presentere modellen. Ledelsen må være tydelig på at det skal settes av tid og ressurser til å gjennomføre modellen.

Det er gratis å bruke ROM, men ansatte må få mulighet til å delta på opplæring, årlig erfaringssamling og til å gjennomføre de oppgaver som ligger til de ulike rollene i ROM.

Det må settes av tid til å aktivt bruke kunnskapen fra ROM i evaluerings- og utviklingsarbeid i tjenesten.

Koordinator har ansvar for at fagpersoner som deltar på ROM-samlinger får læringsnotatene fra samlingen, slik at de kan dele erfaringer og læring fra ROM med egen tjeneste.

Vi vet at det er viktig for deltakerne som bruker av sin tid og deler av sin erfaringer og få tilbakemelding på hvordan deres kunnskap har bidratt til læring og utvikling av tjenestene. For å kunne oppnå dette, er det viktig å dokumentere endringer og tjenesteutvikling som gjøres som et resultat av kunnskapen vi får fra ROM.



Koordinators rolle og oppgaver i etablering og forankring

ROM-koordinator har hovedansvaret for å koordinere og drifte tiltaket lokalt og er Voksne for Barn sin kontaktperson.

Koordinator sine oppgaver er å

- Forankre arbeidet med ROM lokalt i ledelse og blant andre ansatte
- Være Voksne for Barns kontaktperson
- Rekruttere ROM-ledere og ROM-verter
- Innkalle Voksne for Barn til samarbeidsmøte en gang i halvåret (juni/desember), for å planlegge ROM-samlinger for neste halvår (dato, tema)
- Delta på digitalt koordinatormøte en gang i halvåret
- Delta på årlig fysisk erfaringssamling
- Invitere ROM-verter til samling
- Påmelding av ROM-ledere og ROM-verter til årlig erfaringssamling
- Lage invitasjon og invitere deltakere til lokale ROM-samlinger
- Organisere det praktiske i forbindelse med ROM-samlinger
- Sende læringsnotat til Voksne for Barn, fagpersoner og deltakere
- Rapportere til Voksne for Barn i juni og desember om: antall ROM-samlinger og deltakere/fagpersoner, tema, konkret tjenesteutvikling med eksempler

Rekruttering og oppfølging av ROM-ledere og ROM-verter

For å arrangere ROM-samlinger trengs det ROM-ledere. Ved oppstart av ROM etableres et team bestående av koordinator og ROM-ledere. Det er koordinators hovedansvar å sørge for at det til enhver tid er nok ROM-ledere.

Noen ROM velger også å rekruttere frivillige med egen erfaring, som har rollen som ROM-verter. ROM-vertene har som oppgave å ta imot deltakerne og passe på at alle føler seg velkommen og inkludert. ROM-verter kan delta på formøte om de ønsker det.

Koordinator har hovedansvar for å rekruttere ROM-ledere og ROM-verter. For at gjennomføringen av ROM-modellen skal ha god stabilitet, anbefaler vi å rekruttere minimum seks ROM-ledere. Voksne for Barn gir opplæring, veiledning og gjennomfører sertifisering av ROM-lederne. Opplæringen planlegges og gjennomføres i tett samarbeid mellom Voksne for Barn og koordinator.

Opplæring, veiledning og sertifisering av ROM-ledere

Alle ROM-ledere gjennomgår en heldagsopplæring før de kan lede ROM.

Voksne for Barn er ansvarlig for å gjennomføre opplæringen, og holde veilederen oppdatert. Voksne for Barn samarbeider med koordinator om logistikk og det praktiske. Opplæringen inneholder:

- teoretisk forankring og metodegrunnlag
- hvordan drifte ROM lokalt?
- hvordan gjennomføre en ROM-samling?
- hvordan forvalte og bruke erfaringskunnskapen fra ROM og sikre tjenesteutvikling?

Opplæringen er i høy grad basert på «learning by doing-prinsippet». Voksne for Barn er ansvarlig for sertifiseringen av ROM-ledere. Dette gjennomføres ved at en sertifisert ROM-leder og co-leder leder en ROM-samling.

Materiell

Voksne for Barn er ansvarlig for å utvikle og oppdatere materiell til drift av ROM, som veilederen og maler for invitasjon og brosjyre.

Tiltaksarrangør skal bruke maler som er utviklet av Voksne for Barn, og skal alltid vise til Voksne for Barn som tiltakseier og bruke organisasjonens logo.

Alt materiell finnes på Voksne for Barns nettside, vfb.no under fanen ROM, med egen innlogging. Koordinator får brukernavn og passord til innlogging.

Evaluering og planlegging

En gang i halvåret avholdes evaluerings- og planleggingsmøte med Voksne for Barn, koordinator og ROM-ledere.

Koordinator er ansvarlig for å kalle inn til evalueringsmøte i juni og desember hvor vi sammen planlegger det kommende halvåret (dato/tema), evaluerer de ROM-samlinger man har gjennomført, legger en plan for rekruttering og oppsummerer den konkrete tjenesteutviklingen som har skjedd med eksempler.

For å få til god lokal forankring er det viktig og informere om ROM og læringsutbytte fra ROM-samlinger på fellesmøter på arbeidsplassen. For å få frem relevant og nyttig brukerkunnskap er det avgjørende at alle ansatte får mulighet å komme med forslag til temaer og problemstillinger som de ønsker skal inn på ROM-samlingene. I tillegg er det viktig å planlegge for hvordan man skal ta i bruk læringsnotatene og nyttiggjøre seg den kunnskapen som kommer frem på ROM-samlingene.

Koordinator har en viktig oppgave i å passe på at ROM blir synlig i planer og aktiviteter.

Evaluering

For å forsikre oss om at vi gjør noe som er meningsfylt og nyttig, både for deltagere og fagpersoner, evaluerer vi hver ROM-samling ved hjelp av et digitalt spørreskjema utarbeidet av Voksne for Barn i samarbeid med tiltaksarrangør.

Koordinator får en lenke til spørreskjemaet og QR-koder som deles med deltakerne på hver ROM-samling. Utskrift av QR-koden ligger fysisk fremme på ROM-samlingen. Evalueringen er anonym.

En gang i året gjennomfører Voksne for Barn en evaluering av tiltaket hvor koordinatorene og ROM-ledere blir bedt om å besvare spørsmål i et digitalt spørreskjema som sendes ut av Voksne for Barn.



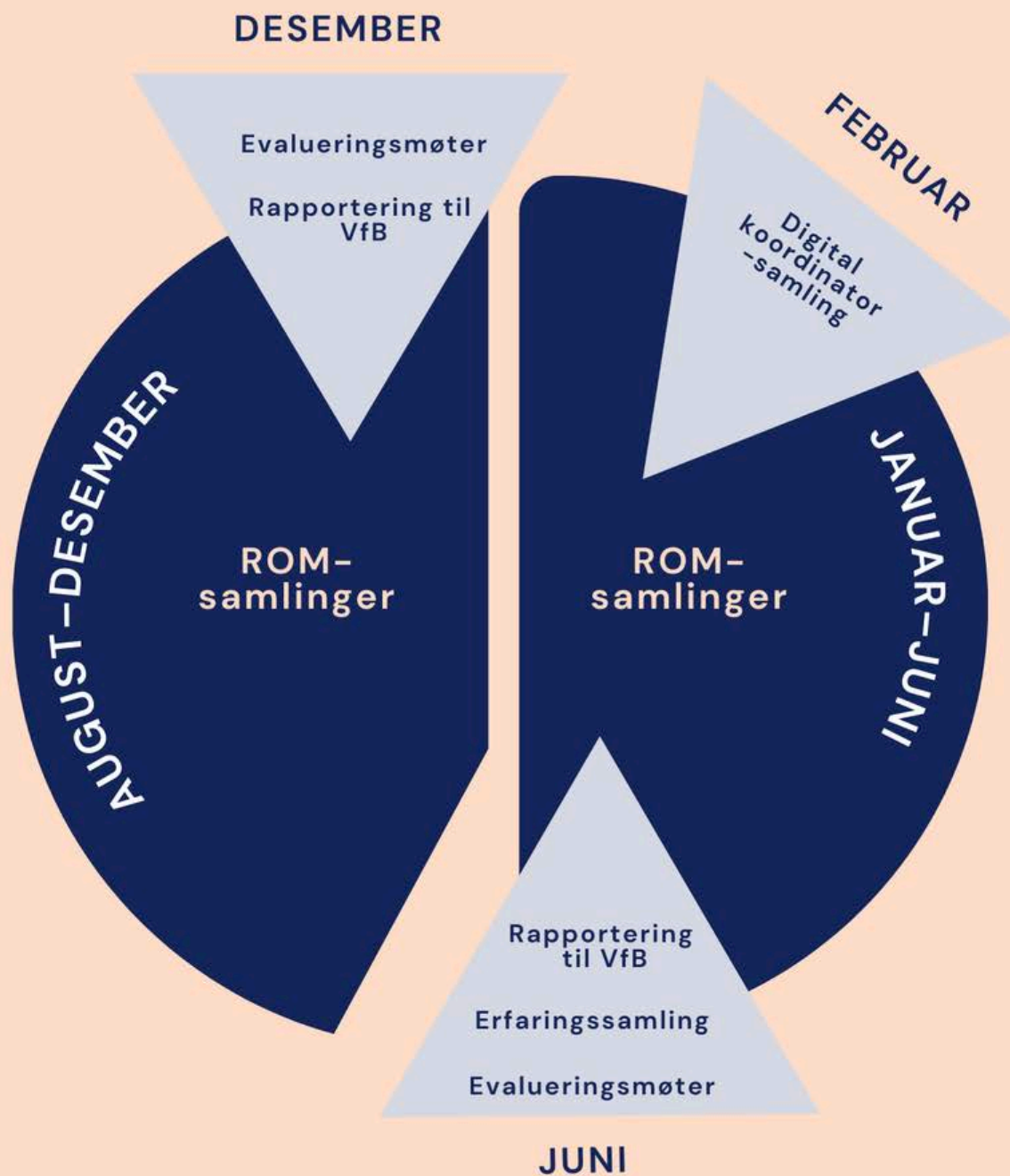
Mal rapportering

Koordinator er ansvarlig for å rapportere til Voksne for Barn, vår (frist 30. juni) og høst (frist 30. desember) på følgende:

- hvilken type ROM
- antall ROM-samlinger totalt med dato og tema
- antall fagpersoner totalt
- antall deltakere totalt
- antall tjenester representert totalt
- antall ROM-ledere og ROM-verter
- oppnådd tjenesteutvikling som er et resultat av arbeidet med ROM, gjerne med eksempler
- innspill til Voksne for Barn om hva vi skal løfte på systemnivå

Rapporteringen er viktig for at Voksne for Barn skal kunne bruke kunnskapen fra ROM i medvirkningsarbeid på systemnivå, kunne søke om videre finansiering av ROM og for å synliggjøre resultater og et viktig arbeid.

Årshjul ROM



Hvordan oppnå god læring for tjenesteutvikling

ROM har som overordnet mål å bidra til at tjenestene skal bli så gode og treffsikre som mulig, med utgangspunkt i den erfarings- og brukerkunnskapen som frembringes på ROM.

For å oppnå dette, har både koordinator og den enkelte ROM-leder en nøkkelrolle og et ansvar for å lage gode rutiner for at kunnskapen deles og aktivt tas med i all tjenesteutvikling. Av erfaring vet vi at det er viktig å involvere flest mulig i valg av tema/problemstillinger i planleggingen av ROM-samlinger.

“Hva er det vi trenger innsikt i og kunnskap om for å bli enda bedre på det vi gjør og treffe bedre på tjenestene vi tilbyr?”

I forkant av hver ROM-samling er det derfor nyttig å ta en runde blant alle ansatte og kollegaer og spørre hva de ønsker å få vite mer om, relatert til det aktuelle temaet, uansett om man skal være med på samlingen eller ikke.

Fra hver ROM-samling skrives det et læringsnotat, hvor det tydelig skal komme frem hva man tar med seg tilbake til egen tjeneste for videre oppfølging. Notatet skal deles og brukes aktivt i alle relevante fora og med alle relevante aktører. Koordinator er ansvarlig for at notatet blir delt med alle deltakere og relevante tjenester, samt Voksne for Barn.

Læringsnotatene danner et viktig kunnskapsgrunnlag for organisasjonens politiske påvirkningsarbeid og brukes aktivt, blant annet av våre brukerrepresentanter, ved utarbeidelse av høringssvar, medieutspill og ved utviklingen av kompetansehevende tiltak i regi av organisasjonen.

Se mal for læringsnotat under kapittel 3.

En dynamisk modell

ROM er utviklet av Voksne for Barn i samarbeid med tjenester i både kommuner og helseforetak. For å sikre at det er en modell som fungerer, har vi jevnlig møter med koordinatorene som drifter ROM lokalt.

I tillegg inviterer vi alle koordinatorene, ROM-ledere og ROM-verter til en årlig fysisk erfaringssamling, hvor vi deler både utfordringer og suksesshistorier. Erfaringene er viktige for å videreutvikle modellen i tråd med både behov og muligheter i de ulike tjenestene, og behov og ønsker hos deltagere.

Koordinator er ansvarlig for at relevante erfaringer blir kommunisert til Voksne for Barn og andre som bruker ROM.



A series of horizontal dotted lines for writing, consisting of 20 lines.

DEL 3

Gjennomføre og lede ROM-samlinger



Begrepsavklaring, mål og målgruppe

Det er ulike tjenester på ulike nivå innen kommune og stat som bruker ROM-modellen. Pårørende og brukere i de ulike tjenestene identifiserer seg gjerne med forskjellige begrep, som pårørende, bruker, forelder, fosterforelder, elev eller ungdom.

Alle er likeverdige deltakere på ROM, men for være tydelige på hvem som er hvem vil vi i fortsettelsen av veilederen definere personer som har en rolle på ROM i to ulike grupper, nemlig fagpersoner og deltakere.

Deltakere

Vi bruker begrepet deltakere om de som deltar på ROM fordi de har relevant pårørende og/eller brukererfaring.

Fagpersoner

Vi bruker begrepet fagpersoner om de som deltar på ROM fordi de har relevant kunnskap fra tjenestene de jobber i.

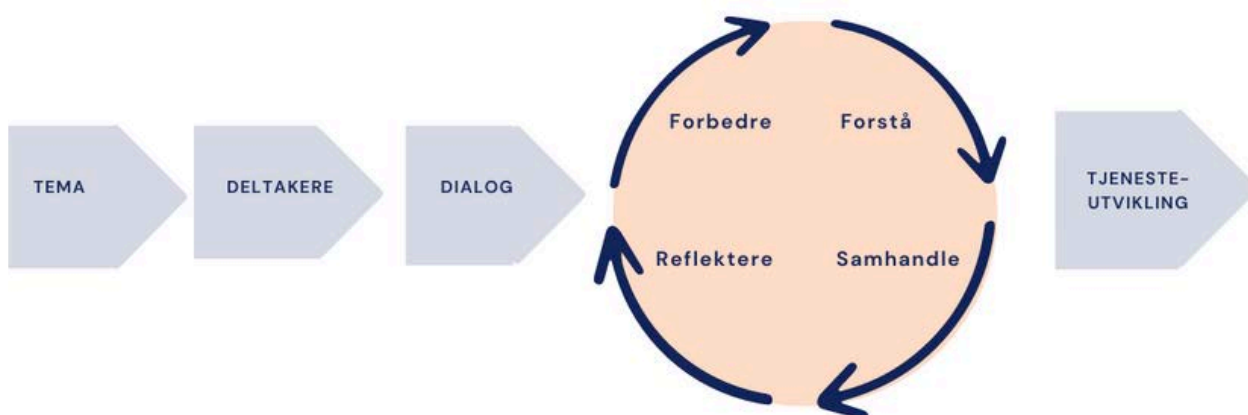


Mål

Målet med ROM er tjenesteutvikling og bedre tjenester til de som trenger hjelpetiltak. På ROM jobber vi systematisk med medvirkning på tjeneste- og systemnivå. ROM legger til rette for likeverdige møter mellom fagpersoner og deltagere for å hente frem erfaringskunnskap, problemstillinger og løsningsforslag rundt aktuelle temaer. Dialogen på ROM gir økt kunnskap og en felles tverrfaglig og tverretatlig forståelse som skal brukes i tjenesteutvikling og føre til bedre tjenester til de som trenger det.

Tjenesteutvikling skjer ved at

- erfaringskunnskapen fra ROM dokumenteres i et læringsnotat som tas med tilbake til tjenestene og brukes aktivt i tjenesteutvikling
- fagpersoner som deltar på ROM bringer kunnskapen videre til kollegaer på personalmøter, ledermøter og andre arenaer
- ROM bidrar til økt tverrfaglighet og tverretatlig samarbeid for fagpersoner som jobber med samme målgruppe



Målgruppe

Målgruppen er todelt, deltakerne (brukere av tjenester) og fagpersoner, ledere og andre myndighetspersoner som enten jobber i tjenestene eller er med å utforme tjenestene.

ROM-modellen er universell og kan brukes i alle tjenester og sektorer som er i kontakt med pårørende eller brukere av tjenester som ønsker å jobbe aktivt med medvirkning.

Forberedelse

Før tiltaket ROM kan etableres er det noen praktiske premisser som må være på plass slik at vi sikrer en god forankring hos tiltaksarrangør.

Tiltaksarrangør skal før oppstart inngå en skriftlig avtale med Voksne for Barn om drift av tiltaket ROM.

Etter avtaleinngåelsen gjennomfører Voksne for Barn en opplæring av ROM-lederne, som deretter blir sertifisert. Det bør minst være fire ROM-ledere per ROM tiltak.

Alle ROM følges opp av Voksne for Barn.





Praktiske oppgaver og huskeliste i forkant av ROM

I forkant av en ROM-samling er det noen praktiske oppgaver som må løses, og som koordinator har ansvar for å delegere.

- Bestemme tema, dato og hvem gjør hva for hver ROM-samling
- Lage en invitasjon og oversikt over sesongens ROM-samlinger som distribueres til relevante samarbeidsparter
- Rekruttere deltakere som har relevant erfaring relatert til tema
- Ta imot påmeldinger
- Avtale med fagperson og pårørende/bruker/foreldre om å holde en kort innledning til tema
- Finne egnet sted for ROM-samlinger, helst en fast plass med fast ukedag/tidspunkt
- Gjøre klart lokale, sette stoler i en sirkel, lage kaffe/te, handle inn enkel servering
- Ta med navnelapper
- Legge frem QR koder for evaluering
- Sende ut epost til påmeldte deltakere og minne om dato og tema

Tema

Hver ROM-samling har et forhåndsbestemt tema. Valg av tema vil variere ut ifra hva det enkelte tjenestestedet trenger å vite mer om og hva deltakerne er opptatt av.

Deltakerne som kommer på ROM-samling har ofte opplevd mye vanskelig.

Det er derfor viktig at vi er tydelige på at det er deres *erfaringskunnskap* om hva vi kan gjøre bedre, mer av eller annerledes, vi er ute etter på ROM-samling. Dette må også gjenspeiles i valg av tema, og hvordan man kommuniserer rundt tema.

Påmelding

For å lage gode ROM-samlinger er det viktig å rekruttere både deltakere og fagpersoner som har erfaring knyttet til forhåndsbestemt tema. Det er årsaken til at vi ønsker at deltakerne skal være påmeldt, men det er ikke et krav. Den som tar imot påmelding informerer om tidsramme for samlingen, tid, sted, formål og at alle deltakerne har en gjensidig taushetsplikt.

Rekruttering

Rekruttering er et kontinuerlig arbeid, både når det gjelder rekruttering av fagpersoner og deltakere. Vi anbefaler at man lager en plan for rekruttering, og har rekruttering til neste ROM-samling som fast tema på ettermøte.

Plan for rekruttering bør inneholde

- annonsering i media, sosiale medier internt og eksternt.
- hvordan rekruttere deltakere?
- hvem sender ut påminnelse om ROM-samling til deltakere?
- hvilke fagmiljø rekrutterer vi fagpersoner fra?

Struktur og innhold

Det er viktig at ROM-samlingene følger en fast struktur, både i forhold til tid, sted og gjennomføring.

Hver ROM-samling varer ca 3 timer og består av

- formøte 30 minutter
- dialog 2 x 45 minutter pluss en 15 minutters pause
- ettermøte 30 minutter

Det er lov å tilpasse lengde på dialogen ut ifra målgruppen og deres behov fra 45 minutter til 1 time.

Det er viktig at man ikke går utover forhåndsbestemt tidsramme så deltakerne ikke opplever det som belastende å delta på ROM-samling.

I pausen er det enkel servering.

Det er en fordel om ROM-samlingene arrangeres på samme tid og sted for å skape forutsigbarhet. For eksempel første mandag i måneden i et fast lokale som er tilgjengelig både med bil og kollektiv trafikk.



Fag- og deltakerinnlegg

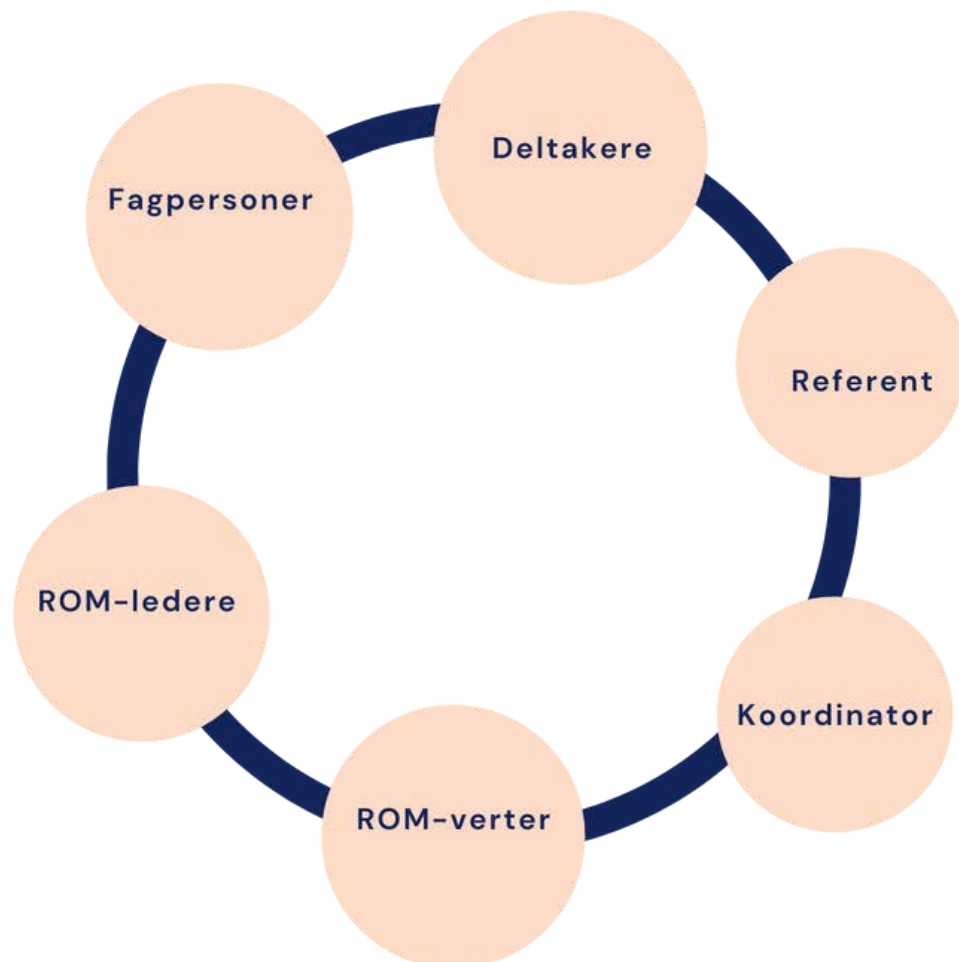
Alle ROM-samlinger starter med et fag- og et deltakerinnlegg for å fokusere inn på tema. Innleggene skal være på maks fem minutter.

Innledning fra fagperson og deltaker kan inneholde egne erfaringer omkring det aktuelle temaet, eller noe man er nysgjerrig på eller ønsker å vite mer om. Det kan være en kort historie, erfaring eller egne tanker og refleksjoner knyttet til tema, eller åpne spørsmål som kan sette i gang dialogen. Det skal ikke være en teoretisk presentasjon.

Rekkefølgen på hvem som holder innleggene skal avtales på forhånd, men dersom deltaker ønsker å være først/sist, tar man hensyn til det.

Roller og oppgaver på ROM-samling

Når man arrangerer ROM-samling trengs det personer til ulike roller og oppgaver som er forhåndsbestemt.



Koordinator

ROM-koordinator har hovedansvaret for å koordinere og drifte ROM lokalt. Koordinator må ikke delta på ROM-samlingene, men er Voksne for Barn sin kontaktperson, og den som rapporterer til Voksne for Barn. For mer om koordinator sine oppgaver, se del 2 og "koordinator sin rolle i etablering og forankring".

ROM-leder og co-leder

Hver ROM-samling har en leder og en co-leder. For å drifte ROM mest mulig bærekraftig er det behov for minimum seks personer som ruller på å lede, co-lede og på å skrive læringsnotat. Voksne for Barn gjennomfører opplæring og sertifisering i samarbeid med den lokale tiltaksarrangøren.

ROM-leder er ansvarlig for å lede dialogen og sikre at det er en likeverdig, konstruktiv og respektfull kommunikasjon, og at samtalen dreier seg om dagens tema og at alle som ønsker det får mulighet for å dele.

Co-leder bistår ROM-leder i samlingen, blant annet med å passe på tiden og se til at alle blir godt ivaretatt. Co-leder er også ansvarlig for å lede for- og ettermøtet.

Fagpersoner

Fagpersonene er rekruttert fra tjenestene med bakgrunn i sin faglige kompetanse. Fagpersonene kan i tillegg ha brukererfaring enten som pårørende eller bruker av tjenester. Det er fint å dele av egne erfaringer, men man må være tydelig på hvilken rolle man til enhver tid inntar.

Deltakere

Deltakerne på ROM er pårørende til noen som bruker tjenester, eller selv bruker av tjenester.

Referent

Det skrives et læringsnotat fra hver ROM-samling. Referenten skriver læringsnotatet og deler det med koordinatoren, som videreformidler læringsnotatet til Voksne for Barn, fagpersoner og deltakerne på ROM-samlingen.

ROM-verter

ROM-verter er frivillige med egenerfaring, og har som oppgave å ivareta deltakerne før, under og etter dialogen.

ROM-verter rekrutteres av tiltaksarrangør og får oppfølging av tiltaksarrangør og Voksne for Barn.

ROM-vertene kan bidra selvstendig som støtteperson på ROM-samlingene.

Gjennomføre ROM-samlingen

ROM ledes av leder og co-leder. De har ulike roller og skal sammen jobbe for å få til et godt ROM med en god struktur, hvor alle deltakerne opplever å bli møtt med respekt og får mulighet til å dele erfaringer.

Leder og co-leder skal passe på at gruppen holder seg til tema, med et *her og nå* og *fremover-fokus*, og sørge for at vi får frem erfaringskunnskapen.

Formøtet

Hver ROM-samling begynner med et formøte for fagpersoner og ROM-verter. Formøtet ledes av co-leder og varer i 30 minutter. Formøtet er i et annet rom enn den påfølgende dialogen. På formøtet møtes fagpersoner og ROM-verter for å forbedre seg på tema og eventuelle problemstillinger knyttet til tema og den rollen man har på ROM-samlingen.



Co-leder minner alle fagpersoners om at vi har et felles ansvar for å sikre en god dialog ved å aktivt lytte, stille gode, åpne spørsmål og dele av egne erfaringer.

På formøte skal co-leder

- Ønske velkommen og presentere tema
- ta en kort runde hvor alle får presentert seg og delt tanker og spørsmål de har til dagens tema. Er det for eksempel noe man er spesielt opptatt av å få mer kunnskap om på dagens ROM-samling?
- de som skal holde fag- og deltakerinnlegg får mulighet til dele innlegget sitt på formøtet dersom de ønsker det
- minner om at mobiler skal være avslått og lagt vekk under dialogen
- minner om at det er viktig at man så langt som mulig ikke forlater ROM mens det pågår, om det er behov for å gå ut fra ROM-samlingen, avtaler man det i forkant
- opplyser om at på ROM er det en likeverdig dialog og ikke en diskusjon, og minner om at det er viktig at fagpersoner ikke går i forsvar

Dialogen

ROM ledes av leder og co-leder og varer i 90 minutter, pluss en pause på 15 minutter. Det er viktig at co-leder er en tydelig ordstyrer, slik at alle som vil si noe får komme til orde. Noter ned rekkefølgen på dem som har bedt om ordet. Det er viktig at man holder tiden og informerer om lengden på dialogen og pausen. ROM-leder skal også sørge for at deltakerne holder seg til dagens tema.



Om man avviker fra tema, kan man ta i bruk ulike strategier for å hente seg tilbake til tema:

- oppsummere
- vise til tema ved å peke på flipover/tavle der tema står skrevet
- gjenta tema og stille åpne spørsmål om hva deltakerne ønsker mer av/annerledes i tjenestene fremover

Dersom gruppen mister fokus på løsninger her og nå og fremover og er mer opptatt av det som har skjedd i fortiden og det som ikke virker, så kan ROM-leder lede dialogen tilbake til nåtid.

Det kan gjøres ved å spørre om:

- hva som kunne vært gjort annerledes?
- hva de trenger mer av fra tjenestene her og nå og fremover?
- hva som fungerte
- hva kan vi lære av det som skjedde og hvordan kan vi bruke den læringen i fremtiden?

Det kan være noen deltakere som tar ordet mer enn andre. Still åpne spørsmål og henvend deg til hele gruppen for å få mer flere. Om noen tar ordet for lenge eller avviker fra tema er det lov for ROM-leder å bryte inn. Det kan også oppstå uenighet mellom deltakerne og fagpersoner. Dersom dette skjer skal ROM-leder minne om at på ROM-samling har vi dialog og ikke diskusjon.

Dialogen avsluttes med en kort runde hvor ROM-leder spør hvordan det har vært å delta på ROM i dag. Slik får man også inkludert de som kanskje ikke har sagt noe i løpet av ROM-samlingen.



Veiledning til åpning og avrundning av dialogen



Åpne dialogen

- Ønske velkommen til ROM-samling, takke for at deltakerne er kommet og presentere dagens tema
- Minne alle om at de må slå av telefonen og legge den bort
- Informere om at målet med ROM-samlingen er å innhente erfaringskunnskap som skal brukes i utvikling av tjenester, for å få bedre tjenester med fokus på *her og nå og fremover*
- Presentere strukturen på ROM: 2 x 45 minutter, med en 15 minutters pause
- Ingen skal føle seg presset til å si noe, og det er lov å gi ordet tilbake til ROM- leder
- På ROM har vi dialog og ikke diskusjon
- På ROM har alle en gjensidig taushetsplikt
- Ta en kort presentasjonsrunde hvor man sier hva man heter og hvilken rolle man har på dagens ROM-samling (fagperson eller deltaker)
- Introdusere innleder (avklar på forhånd hvem som holder innlegg først (fagperson eller deltaker)
- Etter innleggene er det fri dialog. Still åpne spørsmål for å sette gruppen i gang om ingen tar ordet
- Når det er ca 15 minutter igjen av ROM -samlingen, avslutter vi med en runde hvor alle får si noe om hvordan det har vært å delta i dag

Avslutte dialogen

- Informere om at fagpersonene nå skal ha et ettermøte for å oppsummere hvordan kunnskapen fra dagens ROM skal bringes tilbake til tjenestene
- Minne om å evaluere dagens ROM-samling ved bruk av QR-kode
- Informere om dato, sted og tema for neste ROM-samling
- Takke deltakerne for at de kom og delte viktige erfaringer og kunnskap
- Skriv ned din mailadresse for å få tilsendt læringsnotatet

Ettermøtet

Ettermøtet ledes av co-leder, varer i 30 minutter og starter umiddelbart etter at dialogen er over. Ettermøtet er i et annet rom enn samlingen. På ettermøtet skal vi

- ta en runde rundt bordet så alle fagpersoner får sagt hvordan det har vært å delta på ROM-samling, og hva de tar med tilbake til egne tjenester
- oppsummere kunnskap fra dialogen og konkretisere hvordan man tar erfaringskunnskapen fra ROM tilbake til tjenestestedene man representerer
- avslutte med å minne om tidspunkt for neste ROM-samling og tema, og minne om rekrutteringsjobben som skal gjøres til neste ROM og hvem som gjør hva

Co-leder minner om at det er viktig at alle fagpersonene deler læringsnotat og kunnskapen fra ROM for å sikre tjenesteutvikling, og rapporterer inn til koordinator om konkrete endringer som vi kan rapportere eksempler på tjenesteutviklingen inn til Voksne for Barn.

Minner om at alle fagpersoner fyller ut evalueringsskjema.

Læringsnotat

Hensikten med å skrive læringsnotat fra hver ROM-samling er å dokumentere erfaringskunnskap, innspill og forslag fra deltakerne som skal brukes aktivt i utvikling av tjenestene.

Læringsnotatet kan for eksempel brukes på personal- og ledermøter på egen arbeidsplass i forbindelse med evaluering- og utviklingsarbeid. Det er derfor viktig at det skrives på en måte som gjør det mulig å forstå uten at man selv har deltatt på ROM-samlingen.

Læringsnotatene skal få frem hva man har lært om mulige utfordrings- og utviklingsområder, og hva man vil ta med seg videre til egen arbeidsplass om hvordan vi kan jobbe annerledes for å bedre tjenestene. Notatene skrives på en måte slik at den enkeltes anonymitet ivaretas og skal deles med alle som har deltatt på ROM-samlingen og med Voksne for Barn.

Voksne for Barn bruker fortløpende læringsnotatene fra alle ROM i sitt politiske påvirkningsarbeid.

Viktig! All kunnskap som kommer frem fra ROM må skrives anonymisert, da læringsnotatet deles med alle deltakere på ROM og med Voksne for Barn.

Mal læringsnotat

Kveldens tema:

Antall totalt:

Antall fagpersoner:

Antall deltakere:

Representerte tjenester:

ROM-leder:

Co-leder:

Referent:

Oppsummering av innledning deltaker:

Oppsummering av innledning fagperson:

Ny kunnskap fra dialogen:

- Eksempler på utfordringer og problemområder
- Eksempler på god praksis
- Hva man ønsker mer av?
- Hva trenger vi fra tjenestene som man ikke får nå og hvordan?
- Nyttige råd/tips om tilgjengelige tjenester og tilbud
- Sitater som kan brukes i rapporter/høringer med mer

Fra ettermøtet

- Hva tar fagpersonene med seg tilbake til egen arbeidsplass ?
- Hvor og hvordan skal kunnskapen fra læringsnotatet deles?
- Konkretiser forpliktende handlinger og hva og av hvem som skal følges opp/videreformidles videre og hvordan?
 - Forpliktende handlinger
 - Hva bør gjøres noe med på systemnivå (Voksne for Barn, politikere)



Praktiske oppgaver og huskeliste i etterkant av ROM

I etterkant av en ROM-samlingen er det noen praktiske oppgaver som må løses, og som koordinator har ansvar for å delegere.

- Sende ut læringsnotat til alle fagpersoner, deltakere og Voksne for Barn.
- Følge opp fagpersonene med en epost ca. en måned etter ROM-samling for å kartlegge hvordan læringsnotat er tatt i bruk. Etterspørre konkrete eksempler på tjenesteutvikling som et resultat av ROM.
- Fortløpende dokumentere eksempler på tjenesteutvikling i egen oversikt som skal rapporteres til Voksne for Barn i juni/desember, og deles med deltakerne i en kort oppsummering på siste ROM i juni/desember.

Evaluering av ROM

Rom evalueres av både fagpersoner og deltakere ved bruk av digitale spørreskjema. Evalueringen er anonym og gjøres ved bruk av QR koder. Evalueringsskjemaet inneholder spørsmål om gjennomføring, deltakelse og ønsker for tema til nye ROM-samlinger. I tillegg evaluerer Voksne for Barn tilfredshet og måloppnåelse av tiltaket gjennom spørreskjema og evalueringsmøter med koordinatorene og ROM-ledere.





A series of horizontal dotted lines for writing, consisting of 20 lines.

Støttemateriell



Informasjonsskriv om ROM-modellen

Om ROM

ROM er en modell for brukermedvirkning på tjeneste- og systemnivå, utviklet av Voksne for Barn. I dag har vi ROM for ulike tjenester innen helse- og omsorgssektoren, som *ROM Ung*, *ROM Psykisk helse og rus*, *ROM Tilrettelagte tjenester* og *ROM Barnevern*. Modellen er universell og kan brukes innenfor alle sektorer som tilbyr tjenester innenfor helse- og oppvekstfeltet. ROM drives lokalt i samarbeid med kommuner og helseforetak, med opplæring og oppfølging fra Voksne for Barn.

Mål

Bidra til tjenesteutvikling og bedre tjenester til de som trenger det ved å tilby en arena hvor pårørende og brukere kan medvirke på tjeneste- og systemnivå.

Hvordan

Fagpersoner og pårørende møtes og deler erfaringer og kunnskap. Det skrives et læringsnotat fra ROM-samlingen som deles med fagpersoner og ledere i tjenestene. Gjennom å samle fagpersoner som jobber med samme målgruppe bidrar modellen til tverrfaglig kompetanseheving og medvirkning satt i system, som igjen fører til tjenesteutvikling og bedre tjenester for mennesker i en utfordrende livssituasjon.

Målgruppe

Pårørende og/eller brukere av tjenester, og fagpersoner i tjenester innenfor helse- og oppvekstfeltet.

For mer informasjon se vfb.no

Informasjonsskriv til fagpersoner og deltakere på ROM

Velkommen til ROM-samling!

Tusen takk for at du vil delta og dele av din erfaringskunnskap.

ROM er en modell for brukermedvirkning på tjeneste- og systemnivå, utviklet av Voksne for Barn. Modellen er universell og kan brukes innenfor alle sektorer som tilbyr tjenester innenfor helse- og oppvekstfeltet.

ROM drives lokalt i samarbeid med kommuner og helseforetak, med opplæring og oppfølging fra Voksne for Barn, og målet med ROM er tjenesteutvikling og bedre tjenester til de som trenger det.

Hva gjør vi på ROM?

Fagpersoner og deltakere møtes og deler erfaringer og kunnskap. Erfaringene skrives ned i et læringsnotat som deles med alle.

Lengde og sted

Hver ROM-samling varer i ca. 3 timer og inneholder

- Formøte: 30 minutter.
- Dialog: 45 minutter, pluss en 15 minutters pause.
- Ettermøte: 30 minutter.

Man kan tilpasse lengden på dialogen utfra målgruppen og dens behov.

I pausen serveres kaffe/te/mineralvann og enkel bevertning.

Innledning fra fagperson og deltaker

Alle ROM-samlinger begynner med en innledning fra fagperson og deltaker.

Hensikten med innledningen er å sette deltakerne inn i dagens tema. Innledningen er på maks 5. minutter og kan for eksempel være en opplevelse, en erfaring eller noe man er nysgjerrig på å vite mer om omkring tema.

Informasjonsskriv til fagpersoner om bruk av læringsnotat

Velkommen til ROM-samling! il ROM-samling!

ROM er en modell for brukermedvirkning på tjeneste- og systemnivå, utviklet av Voksne for Barn. Modellen er universell og kan brukes innenfor alle sektorer som tilbyr tjenester innenfor helse- og oppvekstfeltet.

På hver ROM-samling er det et forhåndsbestemt tema. Det er fint om du i forkant av din deltakelse på ROM kan høre med dine kollegaer om det er noe spesielt de er nysgjerrig på eller ønsker å vite mer om knyttet til tema. Det kan for eksempler være spørsmål om bruk av et konkret lovverk, tilfredshet rundt nye rutiner eller tjenester eller generelt holdninger til tjenestene.

Fra hver ROM-samling skrives det et *læringsnotat*. Hensikten med læringsnotatet er å sikre at erfaringskunnskap, innspill og forslag fra deltakerne blir aktivt brukt i utviklingen av tjenestene i fremtiden. Læringsnotatet kan du dele på personal- og ledermøter på egen arbeidsplass i forbindelse med evaluering- og utviklingsarbeid av tjenestene.

Læringsnotatet kan også fremmes på seminarer, foredrag eller andre arenaer når du vil løfte frem hva og hvordan din tjeneste jobber med medvirkning. Vi er helt avhengig av at fagpersoner som deltar er med på å spre og bruke læringsnotatet for å sikre at det blir tjenesteutvikling som et resultat av ROM. Læringsnotat er anonymisert.

Voksne for Barn bruker fortløpende læringsnotatene fra alle ROM-samlinger i sitt politiske påvirkningsarbeid.



A series of horizontal dotted lines for writing, spanning the width of the page.

**«På ROM blir jeg hørt. Jeg opplever at
mine erfaringer betyr noe for
fagpersonene som deltar, og at de bruker
erfaringene våre i hvordan de jobber»**

Deltaker ROM



Ta kontakt med Voksne for Barn for mer informasjon
vfb.no