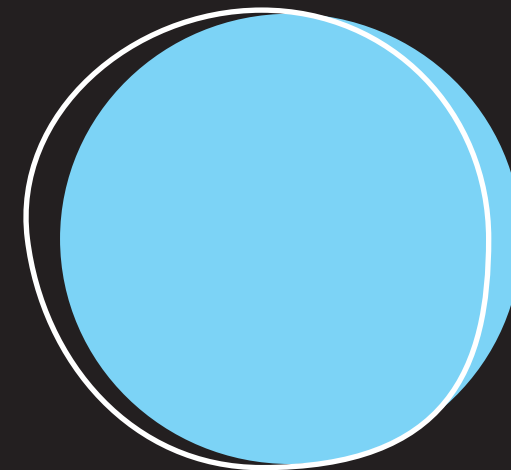


# Ung Arena

Modellbeskrivelse

# Innhold



<b>03</b>	Forord	<b>14</b>	Hva skjer på Ung Arena?
<b>04</b>	Innledning	<b>14</b>	Hvordan kommer ungdommer i kontakt med oss?
<b>05</b>	Verdier og prinsipper	<b>16</b>	Vi jobber på tre nivåer
<b>06</b>	Formål	<b>20</b>	Tilgjengelighet
<b>06</b>	Kunnskapsgrunnlag	<b>21</b>	Hvem er vi?
<b>07</b>	Hva kjennetegner ungdomstiden?	<b>26</b>	Samarbeid med andre tjenester og sømløse overganger
<b>08</b>	Virkningsfulle tjenester	<b>27</b>	Samskaping og lokal tilpasning
<b>11</b>	Hva vil ungdom ha?	<b>29</b>	Personvern og anonymitet
<b>12</b>	Brukermedvirkning	<b>30</b>	Journalføring og registrering
<b>13</b>	Målgruppe	<b>31</b>	Avslutning

[www.ungarenaoslo.no](http://www.ungarenaoslo.no)

Utgitt av Ung Arena Oslo, Oslo kommune,  
mars 2020

**Design og illustrasjon:**

Rachel Dahlby Løkka,  
Konsulenttjenester,  
Utviklings- og kompetanseetaten

**Trykkproduksjon:**

Andvord Grafisk AS

**Papir:**

Amber Graphic

**Foto:**

Bildearkiv Ung Arena Sør, Vest og  
Sentrum, Ilja C. Hendel, Miranda  
Sulejmanova, Torbjørn Mohn-Haugen,  
Elevate, Jessica Da Rosa, Priscilla Du  
Preez, Unsplash.com



# Forord

Hensikten med dette dokumentet er å beskrive Ung Arena-modellen og hvordan vi i Oslo kommune har jobbet med å utvikle og prøve ut denne modellen. Gjennom å beskrive hva essensen av Ung Arena er, ønsker vi å gi inspirasjon til fagfolk, politikere, ungdom og andre som skal i gang med å skape tilsvarende tilbud. Bydel Gamle Oslo og Fylkesmannen i Oslo og Viken samarbeidet i 2015 om opprettelse av et lavterskeltilbud for barn og unge med fokus på psykisk helse og rus.

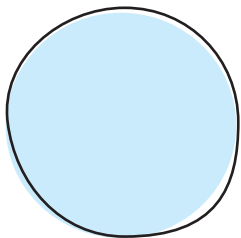
Det var et mål at det nye tilbudet som skulle utvikles i bydelen skulle være noe annet enn de eksisterende tilbudene til målgruppen. Tilbudet skulle være nyskapende og tilrettelagt for ungdom med psykiske helseproblemer og andre viktige forhold i ungdomslivet. September 2016 var den offisielle åpningen av Ung Arena etter flere måneder med forarbeid. For å kunne finansiere drift ble det søkt om midler fra Helsedirektoratet, og dermed forpliktet Ung Arena seg til å jobbe frem en modell som styrker tilbudet til barn og unge gjennom å etablere helhetlige, samtidige og virksomme tjenester fra ulike nivåer og sektorer. Slik ble det til at Ung Arena nå har utviklet og prøvd ut en ny arbeidsform og modell for ungdom på psykisk helse, rus, og voldsfeltet.

Fylkesmannen har bidratt i utviklingen av tilbudet og i forbindelse med finansiering. Gamle Oslo samarbeidet med Mental Helse for å få brukernes innsikt og ønsker inkludert i det nye tilbudet. Det ble gjennomført en studietur til blant annet Danmark for å se på en australsk modell som heter Headspace. Det ble gjennomført flere workshops med lokale ungdom med fokus på ungdomsvennlig tjenstedesign og et stort ønske om å utvikle en egen modell tilpasset norske ungdommer.



Foto: Elevate, via unsplash.com





Det eksisterer nå tre Ung Arena-sentre som alle har vært med på å utvikle modellen:

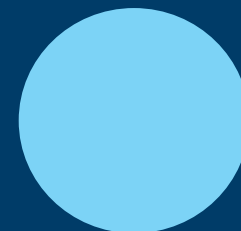
- Ung Arena Oslo Sentrum (Bydel Gamle Oslo)
- Ung Arena Oslo Sør (Bydel Søndre Nordstrand)
- Ung Arena Oslo Vest (Bydel Frogner, Ullern, Vestre Aker og Nordre Aker)

Å jobbe med utviklingen av Ung Arena som en ny modell og arbeidsform har vært spennende, utfordrende og lærerikt. Vi har tilegnet oss masse kunnskap, opplevelser og erfaringer gjennom hele prosessen, fra forarbeidet i hver enkelt bydel, til vårt daglige arbeid med ungdom, medvirkning og med dette dokumentet. Vi vil rette en stor takk til alle som har vært med på å heie oss frem, som har vist tillit, blitt inspirert og bidratt med økonomisk støtte for å kunne virkeliggjøre tilbudet. En spesiell takk går også til våre samarbeidspartnere, kollegaer, og alle de flotte ungdommene som har brukt og medvirket i Ung Arena-modellen.

# Innledning

Ung Arena er et tiltak for å svare på barn og unges behov for å ha noen å snakke med og bistå med råd og veiledning innen psykisk helse og rus, samt tilrettelegging av praktisk hjelp i en tid med store psykiske, fysiske og sosiale omveltninger. Vi vet at mange barn og unge ikke får den hjelpen de trenger fordi de opplever at tjenestene er vanskelig tilgjengelige, de oppleves stigmatiserende, og de er for lite brukerorienterte (Ellinghaus et al., 2020; Gondek et al., 2017; Salaheddin & Mason, 2016). Ung Arena har et sterkt ønske om å imøtekomme barn og unges behov på deres premisser. Tilbudet vårt bygger på forskning om hva som "virker" for barn og unge, på erfaringsbasert kunnskap og ikke minst på hva de unge selv har sagt at de ønsker seg av hjelpeapparatet. Videre i dokumentet går vi nærmere inn på våre verdier og prinsipper, hva vi ønsker å oppnå og hvordan vi helt konkret jobber.

Dokumentet har blitt til i fellesskap på tvers av tre sentre i Oslo. I utarbeidelsen av teksten har fagpersoner, erfaringskonsulenter og frivillige jobbet sammen for å beskrive Ung Arena-modellen. Det har også kommet gode innspill fra ungdommene som har vært hos oss. Vi har hatt flere workshops hvor vi har reflektert rundt hvem vi er, hva våre verdier er og hvordan vi jobber i det daglige. Basert på dette har flere av deltakerne skrevet tekster, slik at teksten er et resultat av mange forfatteres arbeid. Sintef har bidratt i workshops, i skrivning og sammenstilling av tekst, samt i ferdigstillingen av dokumentet.





Noen å  
SNAKKE  
med!

## Verdier og prinsipper

I utviklingen av Ung Arena har vi erfart at ungdommene legger stor vekt på verdier og relasjonene med de ansatte og frivillige når de skal vurdere hva som er viktig med tilbudet. Ungdommene fremhever ofte de relasjonelle kvalitetene – altså hvordan vi møter dem – som helt sentralt. Av verdier er det særlig trygghet, tilhørighet, fellesskap, likeverd og aksept som blir trukket frem. Dette er verdier som også forskning fremhever som viktige for at unge skal søke hjelp (se f.eks. Anderson, Howarth, Vainre, Jones, & Humphrey, 2017 og Gondek et al., 2017). Vi jobber for å ivareta disse verdiene gjennom følgende prinsipper:

- 1.** Brukermedvirkning: Tilbudet skal gis på ungdommers egne premisser. Dette innebærer både en grunnholdning og en systematisk involvering av ungdommene både på individ- og systemnivå. Vi er opptatt av å anerkjenne og respektere ungdommene slik de er, og tilpasse hjelpen etter deres egne ønsker og behov. De unge skal ha høy grad av innflytelse på eget liv og på hjelpen de mottar. Ungdommenes innspill tas på alvor og er førende for aktivitet og videreutvikling av tjenesten.
- 2.** Lavterskel: Det skal være lav terskel for å ta kontakt, oppsøke tjenesten og få den hjelpen man trenger. Tilbudet er gratis, med mulighet for både avtaler og drop-in samtaler for å få hjelp på dagen. Ingen problemer anses som for store eller små. I tilfeller ved behov kan ungdommer henvises videre, eller hjelpes videre til andre tjenester.
- 3.** Anonymitet: Ungdommen kan besøke Ung Arena, få omvisning og informasjon uten at det registreres navn på vedkommende. Tilgang på personlig oppfølging og samtaler tilpasses også i forhold til ungdommens ønske om anonymitet, for eksempel ved samtaler utenom vanlig åpningstid.
- 4.** Ung til ung/erfaringskonsulenter: Vi har ansatt unge erfaringskonsulenter, og de fungerer som brobyggere mellom ungdommer og fagpersoner/tjenestene, samt at de tenker nytt rundt utviklingen av tjenesten. Når unge som har egen erfaring med ulike typer problematikkk møter annen ungdom, bidrar dette til å senke terskelen. De er rollemodeller og formidler håp i situasjoner som kan oppleves fastlåste.
- 5.** Frivillige: Frivillige er en integrert del av bemanningen. Avhengig av bakgrunn og kompetanse, kan frivillige hjelpe til med daglig drift, ha samtaler og oppfølging av ungdom, sosialt samvær, bidra med å holde presentasjoner eller kurs og stå på stand.
- 6.** Samlokalisering av ulike tjenester: Flere tjenester er samlokalisert med Ung Arena, og vi har en visjon om å samlokalisere alle aktuelle tjenester for ungdom, slik at disse blir lettere tilgjengelige. På denne måten kan ungdom både få informasjon og kjennskap til det som finnes av tilbud, men også tilpasset og helhetlig oppfølging ved ett sted. Hvilke tjenester som er til stede vil være avhengig av lokale behov hos ungdommene, samt tjenestenes organisering, lokalisering og kapasitet.
- 7.** Sømløse overganger: Vi ønsker å bidra til å skape gode overganger mellom tjenestene. Vi har blant annet tett samarbeid og skriftlige samarbeidsavtaler med lokalt psykisk helsevern. Vi kan henvise direkte, samarbeide med fastlege, følge og delta på avtaler, koordinere samarbeidsmøter, være supplement til behandling eller følge opp i overgangsfaser.
- 8.** Fast kontaktperson: Vi legger til rette for at ungdommene får en fast kontaktperson på Ung Arena. Ungdommene kan også selv velge hvem de vil snakke med og strukturen på samtalen. Dette bidrar til å sikre trygghet og tillit, noe ungdommene beskriver som avgjørende i sårbare faser.

# Formål

Ung Arena er et gratis kommunalt lavterskeltilbud innen psykisk helse og rus for barn og unge mellom 12 og 25 år. Vi er et helhetlig helse- og sosialfaglig tilbud, hvor barn og unge kan få hjelp på ulike områder i livet.

Vi er ulikt organisatorisk plassert i kommunen, men vi jobber for å nå alle i målgruppen. Tilbudet er utviklet i samarbeid med unge, og gis ut ifra deres behov. Ung Arenas tilbud er fleksibelt og omfatter blant annet drop-in samtaler, oppfølging, praktisk hjelp og kontakt via sosiale medier. Til barn og unge beskriver vi Ung Arena som "et sted du kan komme og snakke om det du har på hjertet."

## Kunnskapsgrunnlag

Ung Arena-modellen bygger på et solid kunnskapsgrunnlag og er i tråd med forskning og politiske føringer og strategier som vektlegger verdien av tidlig innsats, behov for bedre koordinering av eksisterende tjenester, samt viktigheten av lett tilgjengelige tjenester for at ungdom kan nyttiggjøre seg dem (Departementene, 2016; Departementene, 2017). Vi setter all-



Foto: Ung Arena bildearkiv

tid barn og unges egne behov og ønsker i sentrum og vektlegger derfor sterkt ungdommenes medvirkning i utviklingen av tilbudet.

# Hva kjennetegner ungdomstiden?

## Våre mål er å:

- Senke terskelen for å be om hjelp for ungdom 12-25 år
- Fange opp tidlig og gi rett hjelp til de som er i risiko for problemer med rus og psykiske vansker
- Øke samarbeidet mellom tjenestene
- Bidra til bedre psykisk helse og økt trivsel i hverdagen til barn og unge
- Se hele mennesket og jobbe ut ifra et helhetsfokus

Vi vet at tiden det tar å utvikle seg fra barn til voksne, altså ungdomstiden, er lengre enn man tidligere tenkte. Ungdomstiden er en viktig periode i livet, og det er også en brytningsfase.

I tillegg til den kognitive utviklingen, skjer det fysiske og sosiale forandringer (Choudhury, Charman, & Blakemore, 2008). Veivalgene som gjøres i denne perioden har stor betydning for fremtiden. Mange av de kjente arenaene forsvinner, grunnlaget for sin egen identitet kan endres, og omveltningene kan for mange oppleves krevende (Departementene, 2016).

Ungdom kan noen ganger få stort ansvar og bli møtt med høye forventninger om at de skal klare mye selv. Samtidig mangler ungdommen livserfaringer mange voksne har. Derfor må de møtes som ungdom og som individer som er på forskjellige modningsnivå.

Ungdomstiden er en sårbar tid i et menneskes liv. Noen generelle trekk er at unge i denne tiden er mer sårbare for stress og endringer enn voksne, de kan være impulsive, og de har ikke ferdigutviklet evnen til planlegging og til å gjøre gjennomtenkte vurderinger (Choudhury et

al., 2008). Samtidig har tenåringshjernen en enorm kapasitet til å lære. Det betyr at gode møter og samhandling med fagpersoner kan bli positiv læring. Det å få muligheten til å lære noe om seg selv og sin egen prosess er derfor veldig gunstig for videre kognitiv og emosjonell utvikling og for veien videre inn i voksenlivet (Oslo kommune & Fylkesmannen i Oslo og Viken).

I løpet av ungdomstiden vil mange ungdommer oppleve et eller annet som er vanskelig og belastende. Dette kan dreie seg om vanskelige familieforhold, et brudd med en kjæreste, bruk av rusmidler eller at de opplever noe traumatisk. Ofte oppstår alvorlige psykiske lidelser når en er ung, men de fleste ungdommer har ikke psykiske lidelser som skal behandles. Alle unge har imidlertid et behov for å bli sett og forstått og å ha noen å snakke med. Forskning viser imidlertid at unge kan vegre seg mot å søke hjelp på grunn av økt behov for privatliv og selvstendighet samt en følelse av sårbarhet (Cauce et al., 2002).



# Virkningsfulle tjenester

Regjeringens strategi for å fremme ungdoms psykiske helse fremhever at det er et mål å "skape mer helsefremmende oppvekstmiljøer, drive mer forebygging, mer tidlig innsats og etablere lett tilgjengelige lavterskeltilbud." (Departementene, 2017). Det er også viktig å fremme psykisk helse og rusforebyggende arbeid på lokalt nivå, det vil si i ungdommenes nærområde (ibid.)

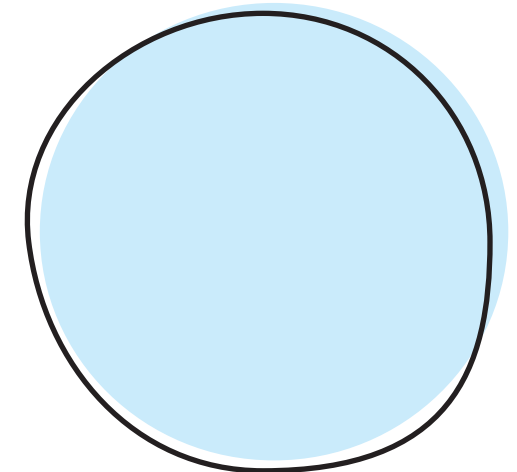
De viktigste arenaene for forebyggende og helsefremmende arbeid for å styrke barn og unges psykiske helse er der barn og unge befinner seg til daglig, det vil si utenfor helsetjenestene (Skogen, Smith, Aarø, Siqveland, & Øverland, 2018). Ung Arena svarer ut mange av disse ambisjonene ved å være et lavterskeltiltak i nærmiljøet. Tidlig innsats er særlig viktig i arbeid med barn og unge, siden dette er et tidspunkt hvor psykiske lidelser gjerne debuterer (Dyregrov, 2010). Et av målene til Ung Arena er å fange opp

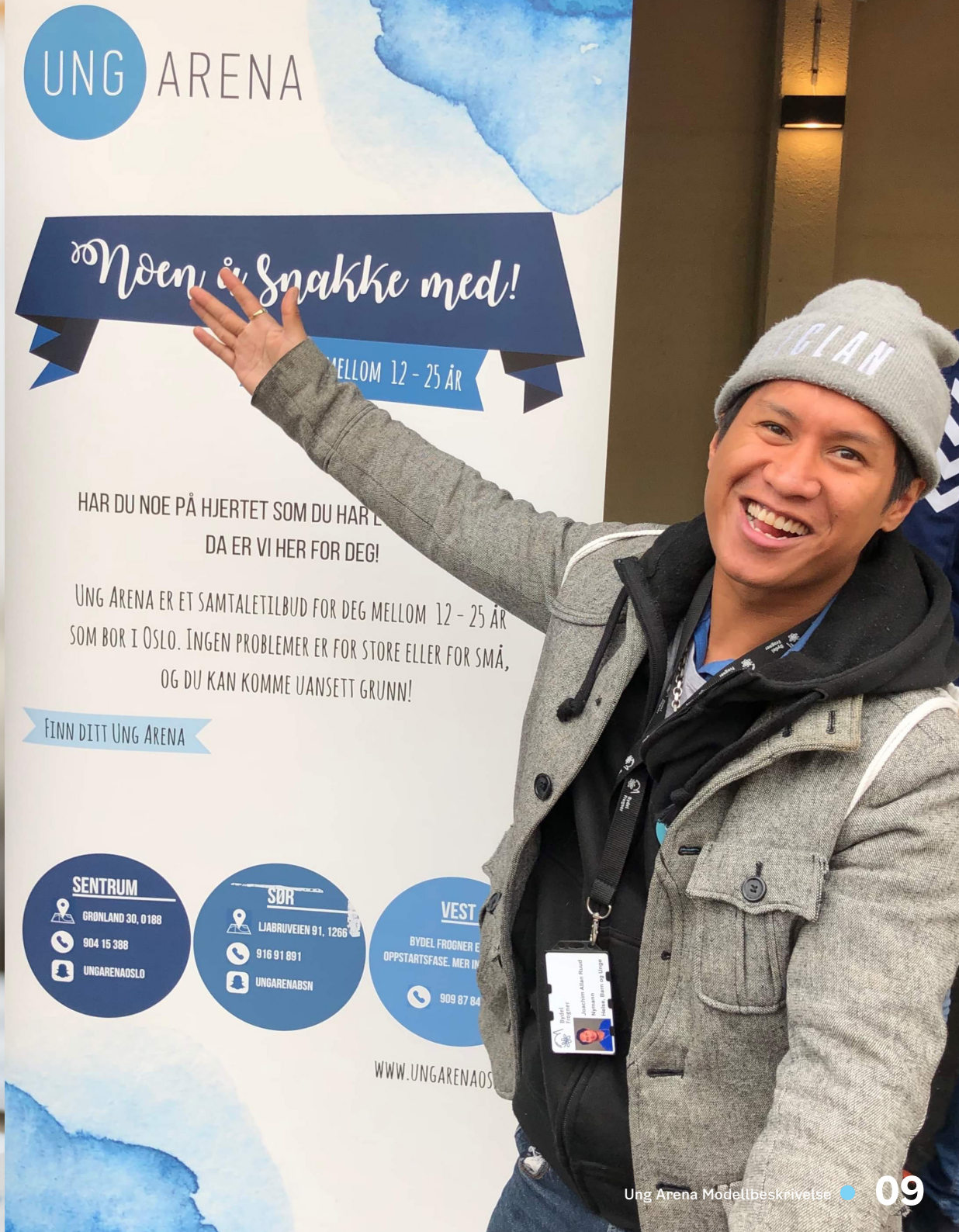
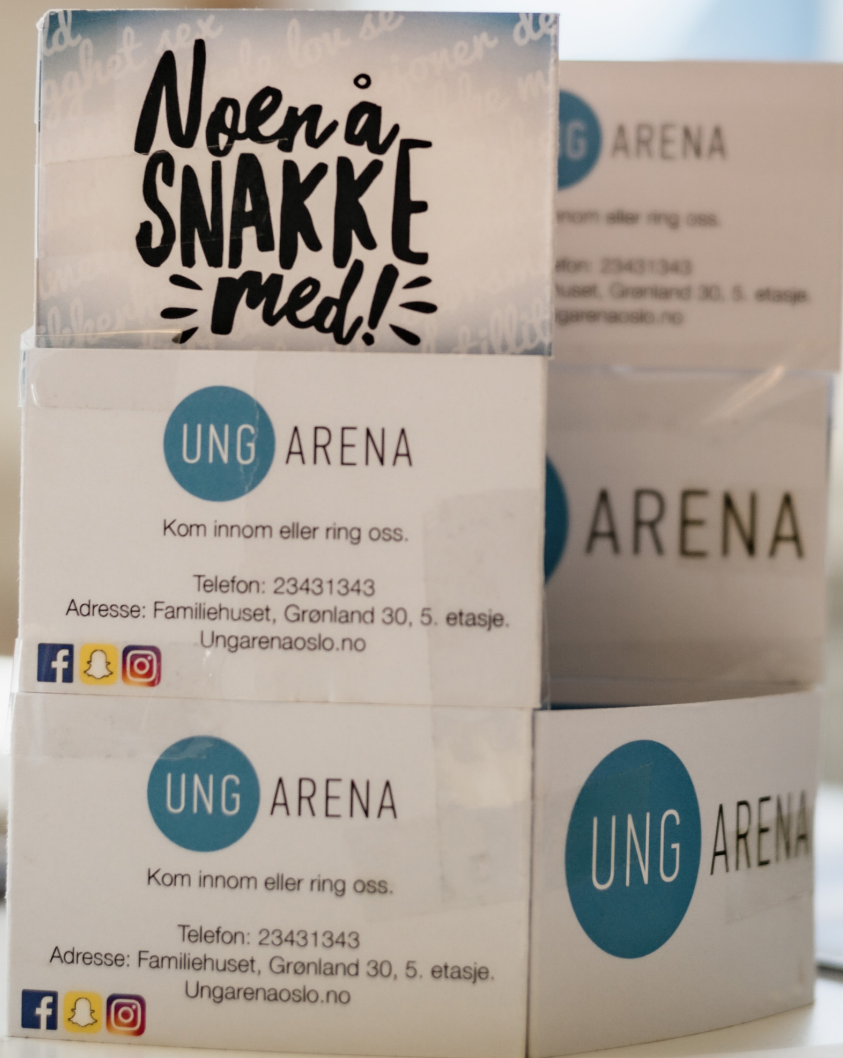
ungdommer før problemene blir for store, og målet er å tilby hjelp på lavest mulig nivå, så raskt som mulig.

Når ungdom trenger hjelp, særlig med psykisk helse problematikk, er det nødvendig med tverrfaglig og tverrsektorielt samarbeid. For de som har sammensatte utfordringer er det i tillegg nødvendig å koordinere de tilbudene de unge får. Vi vet at det i dag finnes mange tjenester som jobber for å fremme god psykisk helse hos barn og unge, men det er velkjent at det er et problem å skape god sammenheng i tilbudet som gis. Mange unge kan oppleve at de tjenestene de får er fragmenterte og henger dårlig sammen (Departementene, 2017). Dette har resultert i at det er i igangsatt prosjekter (Melby, Ådnanes, Kaasbøll, Kasteng, & Ose, 2017) og arbeid for å skape bedre koordinering på tvers av tjenestene, men det er fortsatt en vei å gå.

Ung Arena har også som mål å bidra til at ungdommene opplever at tjenestene henger bedre sammen. I tillegg er bemanningen på Ung Arena tverrfaglig sammensatt. Flere studier viser også at det kan oppleves som stigmatiserende å søke hjelp, noe som kan forhindre at ungdom får den hjelpen de trenger (Nearchou et al., 2018; Salaheddin & Mason, 2016). Forskning viser også at barn og unge kan

oppleve at psykiske helsetjenester ikke tar hensyn til deres perspektiver, erfaringer og kunnskap. Det kan medføre at tiltakene og tjenestene ikke gir de ønskede effektene (Ellinghaus et al., 2020; Gondek et al., 2017). Kort sagt; lite innflytelse fra de unge på hvordan tjenestene skal være, gir dårlige tjenester. Ved å være en inkluderende tjeneste for all ungdom som har behov for noen å snakke med, ønsker Ung Arena å være med å redusere stigmaet som kan være knyttet til psykisk helsehjelp. Samtidig har Ung Arena som et styrende prinsipp at brukerne skal ha stor innflytelse på tilbudet som gis. Til sammen gir det et godt tilbud til ungdom.









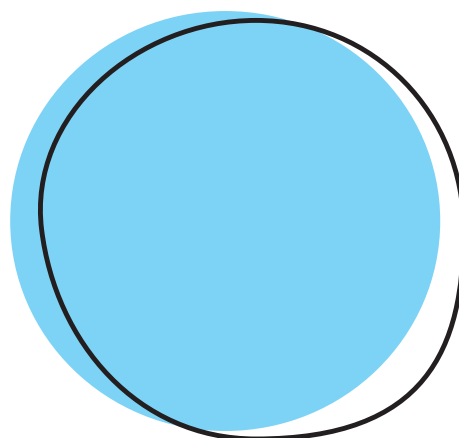


# Hva vil ungdom ha?

Forskningen kan si oss noe om hva som er utfordringer med dagens tjenestetilbud og hva som på overordnet plan kan være gode løsninger (McGorry, Bates, & Birchwood, 2013). Men hva kjennetegner de tjenestene ungdom selv synes er gode?

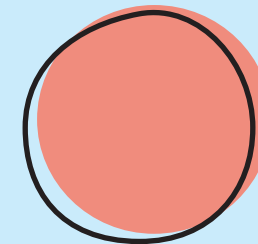
Arbeidet med ungdomsvennlige tjenester, gir oss kunnskap om dette (Oslo kommune & Fylkesmannen i Oslo og Viken). Vi ser også at deres oppfatninger i stor grad samsvarer med hva forskningen peker på som fasilitatorer og barrierer for å skape gode tjenester. Noen av de viktigste momentene som kom fram i workshops med ungdom, fagpersoner og forskere var at ungdom rett og slett vil bli møtt på en medmenneskelig måte. De vil bli møtt av medmennesker, gjerne av en erfaringskonsulent, noen som tror på dem, som har tid og er tålmodig. Ungdommene og fagpersonene hadde et sterkt ønske om ett sted hvor mange relevante tjenester er samlet. Dette vil gi mulighet for et mer helhetlig tjenestetilbud, og det vil gi mulighet for styrket samarbeid på tvers av fagdisipliner, enheter og velferdstilbud. Slik kan ungdommene få

helhetlig hjelp med økonomiske, psykiske, seksuelle, sosiale og praktiske utfordringer. De fleste forslagene til en ungdomsvennlig velferdstjeneste må ikke nødvendigvis koste så mye i kroner og øre, men de koster noe i innsats fra fagpersoner, ledere og administrasjonen å gjennomføre.



## En ungdomsvennlig velferdstjeneste kjennetegnes av:

- Høy grad av innflytelse på eget liv og på tjenestene
- Erfaringskompetanse brukes systematisk som ressurs (gjerne en erfaringskonsulent)
- Drop-in og oppfølgingstimer hele døgnet
- Oppfølging på ungdommens egne arenaer
- At det er rom for alle vanskelige forhold i livet
- At tjenesten er lett tilgjengelig
- De som jobber i tjenestene er fleksible
- Hjelp til praktiske ting
- Tjenester bruker sosiale medier til kommunikasjon
- Fysisk miljø/lokaler er tilpasset behovet til ungdomsgruppen
- Rettigheter i lov og barnekonvensjonen
- Samarbeid på tvers av tjenester, i samråd med ungdommen
- Fokus på det ungdom får til og deres ressurser



# Brukermedvirkning

I utviklingen av tjenester til unge er det sentralt at deres stemme høres og tas hensyn til (Departementene, 2016). Det vil si at brukerne av tjenestene har en rett til å medvirke, og tjenestene har en plikt til å involvere brukerne. Siden brukermedvirkning er en lovfestet rettighet, er det ikke noe tjenesteapparatet kan velge å forholde seg til eller ikke. Tjenesten skal involvere brukere i utredning, behandling og valg av tjenestetilbud. I utformingen av Ung Arena ble det derfor blant annet tatt utgangspunkt i prinsipper som er nedfelt i FNs barnekonvensjon (Barne- og familiedepartementet, 1991 [2003]). FNs barnekonvensjon er en del av norsk grunnlov.

Krav om brukermedvirkning er nedfelt i barnekonvensjonen og i lover som helse og omsorgstjenesteloven mfl. Dette innebærer at barn og unge har en lovfestet rett til medbestemmelse og innflytelse i saker som gjelder dem. Ungdom har rett til å bli hørt når de møtes av velferdstjenestene, være aktivt deltagende i beslutninger som angår dem og de har krav på gode helsetjenester. Barnekonvensjonen regulerer i denne sammenheng ungdommers rett til å få vurdert hva som er ungdommens beste (Artikkel 3), retten til å ytre seg (Artikkel 12) og til å bli hørt (Artikkel 13). Det er i dag etablert kunnskap

at brukermedvirkning fører til økt tilfredshet med tjenestene. Brukermedvirkning bidrar til økt treffsikkerhet i forhold til utformingen og gjennomføringen av tilbud. I tillegg har brukermedvirkning en egenverdi i at personer som søker hjelp – som andre personer – gjerne vil styre over viktige deler av eget liv, motta hjelp på egne premisser og bli sett og respektert for den de er. Dersom brukeren kan påvirke omgivelsene gjennom å gjøre egne valg, kan det påvirke selvbildet på en positiv måte og dermed styrke brukerens motivasjon og bedring. I motsatt fall kan den hjelpe-løsheten mange brukere opplever bli forsterket (Helsdirektoratet, 2017).

Medvirkning og involvering av brukerne i utformingen av tjenestene kan gjennomføres på ulike måter. Ung Arena legger stor vekt på brukermedvirkning, og har det som ett av sine styrende prinsipper. Ungdommene spiller derfor en viktig rolle i å utvikle tilbudet. For Ung Arena sin del betyr det at sentrene er i stadig utvikling ut ifra nyoppståtte behov. Og selv om alle Ung Arena-sentrene jobber ut ifra de samme verdiene og basert på samme metodikk, formes også måten å jobbe på av lokale forhold, for eksempel satsningsområder i kommunen eller bydelen, og ikke minst gjennom medvirkning fra lokal ungdom og brukerne av tilbudet.

## Barnekonvensjonen sikrer ungdom som individ og gruppe rettigheter som:

- Hva som er ungdommens beste blir vurdert og dokumentert (Art. 3)
- Ungdom har rett til å ytre seg i saker som angår dem (Art. 12)
- Ungdom skal bli hørt og deres synspunkter lagt vekt på når de uttaler seg (Art. 13)
- Ungdom får informasjon og stoff gjennom massemedier, særlig de som har som formål å fremme sosial, åndelig og moralsk velferd og fysisk og psykisk helse (Art. 17)
- Ungdom skal nyte godt av den høyeste oppnåelige helsestandard og behandlingstilbud for sykdom og rehabilitering. (Art. 24) (Oslo kommune & Fylkesmannen i Oslo og Viken)

## Målgruppe

Ung Arena er til for alle barn og unge mellom 12 og 25 år. Dette omfatter de mest sårbare årene i livet, og unge opplever flere overgangsfaser og endringer, både fysisk og psykisk i prosessen fra å gå fra barn til voksen og i løsrivelsen til et mer selvstendig voksenliv (jf. Choudhury et al., 2008). Ung Arena skal være et forebyggende lavterskeltilbud (jf. prinsipp 2). Det betyr at vi kan møte alle unge i målgruppa, fra de som er med på én temakveld, via de som har behov for noen å snakke med i en avgrensa periode, til de som har store og sammensatte behov. Vi er spesielt opptatt av å nå de som er i risiko for å utvikle psykososiale utfordringer, og som ikke benytter seg av de ordinære tjenestene. For å nå disse mener vi det er avgjørende å ha svært lav terskel og et tilbud som er åpent for alle. Vi er et byomfattende tilbud. Det betyr at uavhengig av hvor du bor i Oslo, kan du komme til et av sentrene våre, selv om du bor på en annen kant av byen.

Erfaringer fra sentrene viser at temaene ungdommene henvender seg til Ung Arena om inkluderer psykiske vansker, ensomhet, depresjon, konflikt, vanskelig livssituasjon, bolig, angst, traumer, vold/overgrep, rusmiddelproblematikk, skolefravall, mobbing, spiseforstyrrelser og usikkerhet rundt seksualitet/sekseuell helse (Ung Arena, 2018)

Foto: Jessica Da Rosa, via unsplash.com





# Hva skjer på Ung Arena?

*Det første jeg møter i resepsjonen er et stort varmt smil og en god klem, dersom jeg trenger det. Dette gjelder uansett hvem som sitter i resepsjonen. Det skaper en trygghet som alle burde føle på. Den tryggheten endrer rett og slett hele dagen på en så positiv og varm måte. Deretter får jeg spørsmål om jeg har samtale, eller om jeg bare vil sitte og henge.*

*Dersom jeg har samtale, sier de ifra videre til den jeg har samtale med. Om ikke, så sitter vi og prater litt til. Vi prater om stort og smått, diskuterer litt innimellom, men det jeg synes er mest gøy, er å prate om det som er spennende. Dersom jeg har spørsmål så får jeg også svar på det. Jeg får også tilbud om verdens beste kakao, men nå som jeg er kjent på huset så fikser jeg det selv, og innimellom så fikser jeg til de andre, siden jeg først står der. Videre går jeg enten til samtale - dersom det er i skoletiden får jeg en lapp med på skolen så fraværet blir gyldig. Eller, dersom jeg ikke har samtale, sitter jeg i fellesarealet og prater med de voksne. Og dersom jeg trenger hjelp med leksene, så gjør de så godt de kan.*

*Jeg vet at uansett hva jeg lurer på, uansett hva jeg føler, så kan jeg alltid spørre de på Ung Arena og det er det som gjør Ung Arena trygt og en bra plass å være på.*

(Jente 16 år)

## Hvordan kommer ungdommer i kontakt med oss?

Vi jobber aktivt for å spre informasjon om tilbudet vårt. Dette gjør vi gjennom bruk av sosiale medier, og ved å dele ut informasjonsmateriell i ulike miljøer. Vi drar på skolebesøk og har stands og presentasjoner på ulike arrangementer og konferanser, og vi inviterer fagmiljøer på informasjonsmøter hos oss.

Ungdommer kan ta kontakt med oss på flere måter:

- Sosiale medier/chat: Vi har en hjemmeside med egen chat. Her kan ungdommer kontakte oss under åpningstiden for å avtale et møte, eller stille enkle spørsmål. Det går også an å ta kontakt gjennom sosiale medier.
- Drop-in: Ungdommer kan komme rett på døra og få en person å snakke med.
- Telefon: Vi har en mobiltelefon som ungdommer kan ringe og sende SMS til.

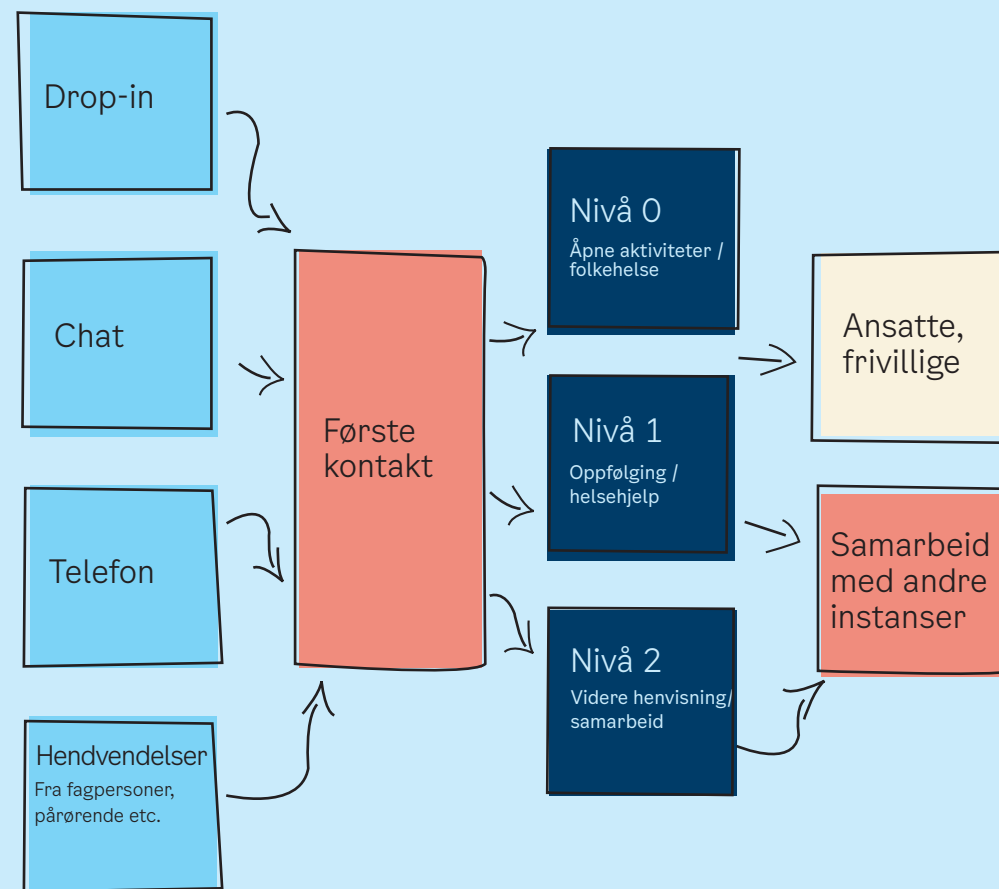
- Henvendelse via andre: Den første kontakten kan også skje gjennom en fagperson på skolen, i NAV eller i barnevernet. Andre ganger kan kontakten etableres gjennom et familiemedlem eller en venn.

Når ungdommen har etablert den første kontakten, kan vi gi hjelp på tre forskjellige nivåer (åpne aktiviteter, helsehjelp og samarbeid/henvisning til andre tjenester), ut ifra ungdommens behov og ønsker.





# Flytskjema



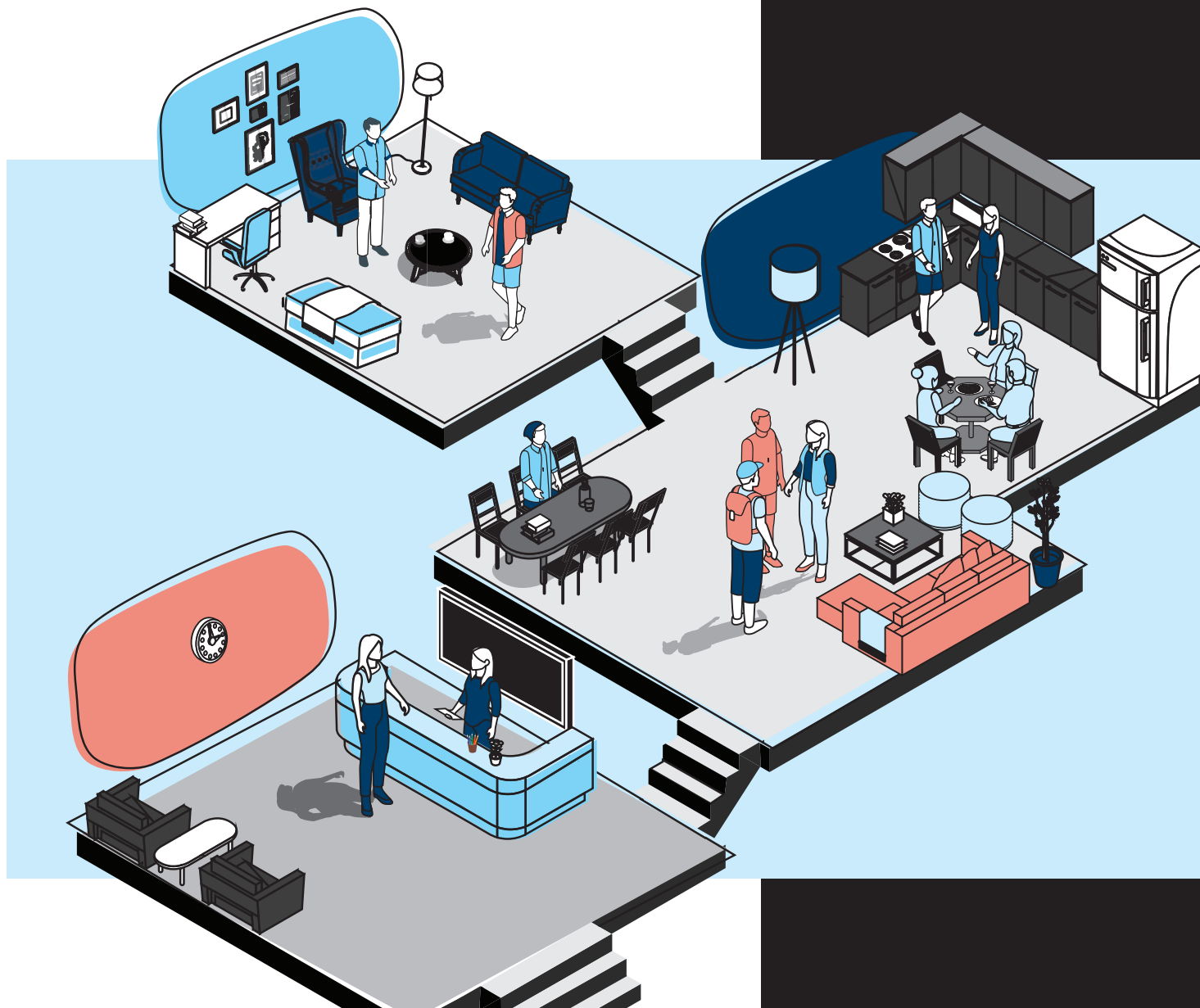
# Vi jobber på tre nivåer

På Ung Arena jobber vi helsefremmende og forebyggende og gir både grupperettede og individuorienterte tilbud. Det eneste kriteriet for å komme eller få hjelp er at ungdommen selv ønsker det. Hjelpen som gis kan beskrives ut ifra tre nivåer, der det laveste nivået - nivå 0 - er åpne aktiviteter rettet mot all ungdom. På nivå 1 - det midterste nivået - jobber vi med individuell oppfølging, mens på nivå 2 henviser vi til andre, mer spesialiserte tjenester, eller samarbeider med andre. Mange unge benytter seg av Ung Arena som et supplement til annen behandling eller oppfølging (jf. prinsipp 7).

## Nivå 0 Åpne aktiviteter

(Folkehelse)

Vi vet at mange som har behov for hjelp ikke oppsøker de ordinære helsetjenestene (Dunne, Bishop, Avery, & Darcy, 2017; Salaheddin & Mason, 2016). For å senke terskelen for disse ungdommene er det avgjørende at tilbudet er åpent for alle. Vi etterstreber at hele ungdomsbefolkningen skal få informasjon og vite om tilbudet. Det å vite at man lett kan få hjelp er i seg selv en beskyttende





faktor når man opplever noe vanskelig. Når tilbudet er åpent for alle reduserer dette også stigma (jf. prinsipp 2). Vi jobber derfor mye med å spre informasjon om tilbudet til alle ungdommer gjennom blant annet skolebesøk. Vi deler også kunnskap om psykisk helse gjennom åpne temakvelder eller større foredrag.

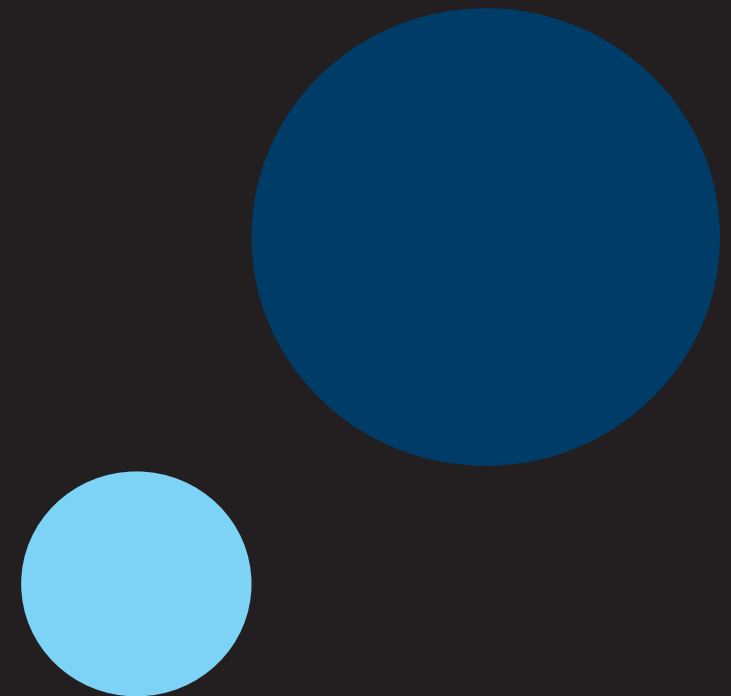
På dette nivået kan ungdom være anonyme (jf. prinsipp 3). Ungdommene kan komme på besøk, få informasjon og bli kjent, før de eventuelt ber om (eller blir tilbudt) hjelp. Ofte kan det være lettere å snakke med noen mens man gjør noe annet, som å spille spill eller lage mat sammen. Veien til samtale kan derfor gå gjennom åpne aktiviteter. Innholdet i samtaler på dette nivået er knyttet til generelle temaer, samt råd og veiledning som kan gjelde alle. Hvis det kommer opp personlige eller sensitive tema, oppfordrer vi til å avtale en individuell samtale for å snakke mer, gjerne der og da. Det samme gjelder hvis ansatte eller frivillige blir bekymret for en ungdom. Vi vil da ta ungdommen til side og utforske nærmere. Er det grunnlag for bekymring dokumenterer vi det i journal, ungdommen informeres om dette, og vi sørger for videre oppfølging.

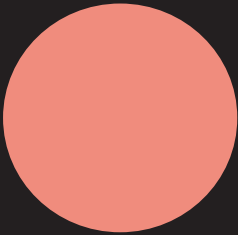
Sosialt samvær: Ungdom kan komme til Ung Arena for ha sosialt samvær, inkludert å snakke med andre ungdommer og ansatte/frivillige (jf. prinsipp 4). I denne settingen har vi altså helsefremmende samtaler i mer uformell form i fellesarealet. Gjennom slike uformelle samtaler ser vi også at ungdommer kan bli gode støttespillere for hverandre. For noen er dette en mulighet for å trene på sosialt samvær og dermed motvirke ensomhet. Selv om ungdom kan være på Ung Arena hovedsakelig for å ha sosialt samvær, har vi et sterkt fokus på samtale. Det er noe av det som skiller Ung Arena fra andre møteplasser og fritidsklubber. Samtidig ser vi at mange som har mer komplekse utfordrin-

ger, er under oppfølging eller har blitt henvist til andre instanser også bruker Ung Arena som et sted for sosialt samvær.

Praktisk hjelp: Vi bistår ungdom som kommer til Ung Arena med praktisk hjelp. Det kan omfatte hjelp til å søke jobb, skrive cv, søke på skoler, lån av utstyr, finne bolig, følge til avtaler eller visninger, få bankkonto og få juridisk bistand. Noe av hjelpen gis av våre erfaringskonsulenter, mens andre ganger bruker vi eksterne ressurser og samarbeidspartnere som for eksempel NAV, Barnas Jurist og Elev- og lærlingombudet. NAV har en særlig viktig rolle både med jobbveiledning, og med bolig- og økonomiveiledning. Gjennom at flere aktører er samlet på Ung Arena har vi mulighet til å samordne hjelpen som gis, samtidig som ansatte og frivillige lærer mer om de ulike systemene og områdene sammen med ungdommene.

Kunnskapsdeling: Vi bruker mye tid på å dele kunnskap med ungdommer, pårørende og andre fagpersoner. Vi jobber med å spre kunnskap om det som er viktig for den psykiske helsa, samtidig som vi ufarliggjør det å oppsøke helsehjelp. Vi drar på skolebesøk og har undervisning og snakker med ungdom. Vi arrangerer frokostsamlinger hvor vi sprer informasjon, og vi deltar på ulike arrangementer og står på stand. Vi har også temakvelder i egne lokaler om ulike temaer og tiltak som kan påvirke eller bidra til bedre psykisk helse. Videre er vi aktivt til stede på sosiale medier for å nå ut til ungdom på deres egen arena.





*Jeg synes Ung Arena er annerledes enn andre hjelpetilbud fordi man kan ta litt initiativet selv, og man kan snakke om hva man vil. Jeg fikk vite om Ung Arena gjennom et annet tilbud jeg brukte. Jeg begynte på Ung Arena fordi jeg sliter en del og her er det lav terskel. Det jeg synes er fint med å bruke Ung Arena er at det er greit å snakke med noen andre enn foreldrene mine. Det er et trygt sted hvor man kan være seg selv, og jeg kan snakke med ansatte som kan ha lignende erfaringer. Her kan man ta ting i sitt tempo, og ingen presser deg til å ha de vanskelige samtalene med en gang, sånn som man kan oppleve hos en «vanlig» psykolog som med en gang spør «hva sliter du med?».*

*På Ung Arena kan jeg komme enten for samtaler, eller for å være sammen med andre. Jeg tar meg ofte en kakao, og det føles trygt her.*

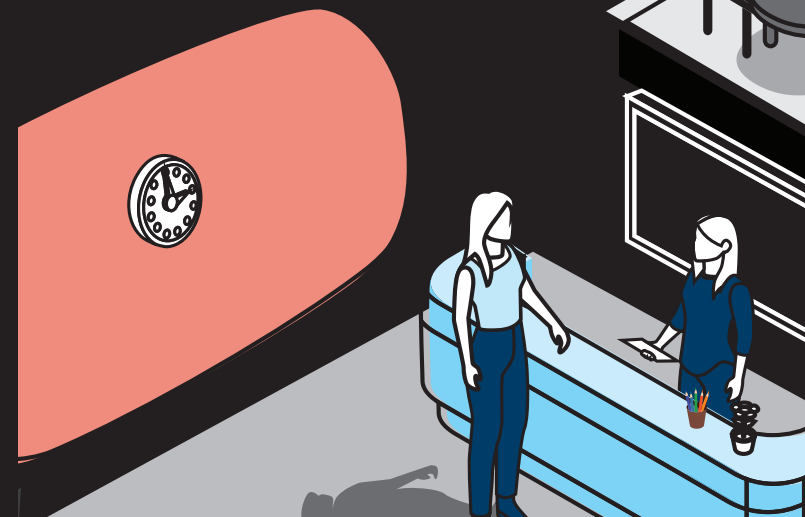
(Gutt, 17 år)

## Nivå 1 Oppfølging

(Helsehjelp)

På dette nivået har vi individuelle oppfølgingssamtaler med ungdommer. Dette anses som helsehjelp og dokumenteres etter krav i helsepersonelloven. Individuelle samtaler: Vi tilbyr både drop-in samtaler og planlagte samtaler. Samtalene ved Ung Arena er ikke basert på en spesifikk metode eller terapeutisk tilnærming. Vi tar utgangspunkt i ungdommens egen opplevelse og problemstillinger (jf. prinsipp 1). De fleste samtalene skjer på senteret, men dersom ungdommen ønsker det, kan vi ha samtaler hjemme hos ungdommen, på skolen, på kafé eller mens man går en tur.

Samtalene er hovedsakelig rettet mot å være støttesamtaler knyttet til det ungdommen opplever og hva som er viktig for dem. Samtalene gjennomføres av erfaringskonsulenter, frivillige eller fagpersoner, avhengig av ungdommens utfordringer og ønsker. Det skal alltid være med en fagperson eller erfaren frivillig i første samtale, og kontaktpersonen får løpende veiledning ved behov. Da gjennomføres en enkel kartlegging og videre oppfølging avtales sammen





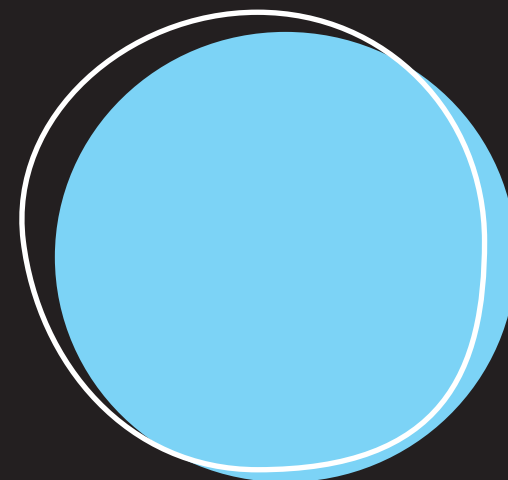
med ungdommen. Ungdommer som går i oppfølging og har jevnlig samtaler oppfordres også til å benytte seg av de åpne aktivitetene (nivå 0).

## Nivå 2 Videre henvisning

(Samarbeid)

En del ungdommer har behov for mer hjelp enn vi kan gi på Ung Arena. Veien videre til mer spesialiserte tjenester skal være enkel for dem som har behov og rett til dette (jf. prinsipp 7). Ansatte på Ung Arena må derfor ha god oversikt over ulike tjenester og tilbud. På dette nivået jobber vi for å skape sømløse overganger til spesialisthelsetjenesten. Det kan også være behov for andre tjenester, eller annen type oppfølging lokalt (barnevern, ruskonsulent, NAV, familievern etc.). Ofte tilbyr vi å følge til første samtale med en ny aktør, eller det første møtet kan foregå på Ung Arena. Selv om vi har en viktig rolle knyttet til å løse ungdommer videre til riktig instans, eller skrive henvisning til spesialisthelsetjenesten, består dette arbeidet mest i å legge til rette for godt samarbeid, både mellom ungdom og andre hjelpere og mellom tjenester.

Ungdommen kan holde kontakt med Ung Arena så lenge de selv ønsker det, og vi kan derfor fungere som ungdommens støtte i slikt samarbeid (jf. prinsipp 8). Noen ungdommer velger å opprettholde en oppfølging på Ung Arena, andre velger å kun benytte seg av åpne aktiviteter, mens andre igjen vil ta kontakt ved behov.





# Tilgjengelighet

*Jeg oppdaget Ung Arena via Facebook og ble med på en åpen aktivitet de hadde i høst. Etter at jeg fikk vite hva Ung Arena var, har jeg kommet hit for samtaler. Jeg har vært i kontakt med andre som har prøvd å hjelpe meg, så det var fint å komme til Ung Arena for å få råd om hvordan de andre instansene fungerer.*

*For meg er Ung Arena et viktig sted for å treffe folk som kan høre på hva jeg har å si. Det kan være vanskelig å være ungdom, og ungdomsmiljøet der jeg bor har mange rykter. På Ung Arena kan jeg snakke om det jeg vil, uten å føle meg dømt. Her er det trygt og koselig å komme. Jeg føler at jeg kan være meg selv her. Om jeg vil ha det rolig, eller om jeg vil få ut litt energi så kan jeg komme hit. De ansatte her tar meg godt imot og er hyggelige.*

*(Gutt, 16 år)*

Vi jobber målrettet for at tilbudet ved et Ung Arena-senter skal ha god tilgjengelighet gjennom å ha en lav terskel for at ungdom skal kunne ta kontakt med oss (jf. prinsipp 2). Vi erfarer at ungdom vektlegger dette høyt.

- Vi skal være både fysisk, psykisk og digitalt tilgjengelige.
- Senterets åpningstider tilpasses målgruppen. Vi har åpent flere ettermiddager/kvelder i uka. Vi forsøker å ha lokaler nær et kollektivknutepunkt, slik at det er lett for ungdom å komme seg hit.
- Tilbudet og aktiviteter er synlige på nett, både gjennom nettsider og sosiale medier. Gjennom å være aktive på sosiale medier som Snapchat, Facebook og Instagram er hensikten å senke terskelen for å oppsøke Ung Arena og be om hjelp.
- Vi er opptatt av at alle som kommer til Ung Arena skal bli godt tatt imot. De skal møtes med et smil, føle seg sett, ivaretatt og trygge. Dette gjelder både ungdommer, foresatte eller andre samarbeidspartnere som kommer på besøk. Nye

ungdommer som kommer får informasjon og en omvisning, mens de som har vært på senteret før eller har en avtale blir registrert i fagsystemet.

- Vi etterstreber å ha kapasitet og tid til å gi et tilbud til ungdommer som kommer på drop-in. Alle som kommer får tilbud om samtale, enten samme dag, eller så fort det lar seg gjøre. Ingen ungdommer blir avvist når de kommer.
- Vi jobber for at tilbudet skal være tilpasset ungdommen, heller enn at ungdommen må tilpasse seg tilbudet. Dette gjør vi blant annet gjennom å være «arenafleksible.» Det betyr at vi kan møte ungdommen på deres premisser og vi kan møte dem andre steder enn i våre egne lokaler.

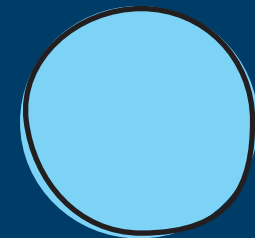




Foto: Miranda Sulejmanova

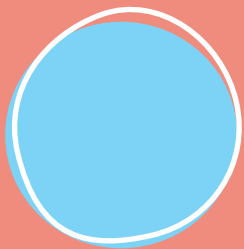
# Hvem er vi?

## Tverrfaglig sammensatt team

Ansatte ved Ung Arena-sentrene består av et tverrfaglig sammensatt team av fagpersoner og erfaringskonsulenter. Vi har også tilknyttet oss frivillige, studenter og ressurser fra andre tjenester.

Vi har erfaring med at sammensetningen av teamet er avgjørende for å skape et godt møte med ungdommene og samarbeid med andre tjenester. Vi har hatt fokus på å speile ungdommene som kommer i kontakt med oss, med tanke på kjønn, fag, erfaringer, alder, personlighet, etnisitet og språk (jf. prinsipp 4, 5, 8).

Alle ansatte ved Ung Arena har ulike fag- og erfaringsbakgrunn, og dette ser vi på som noe av styrken til Ung Arena. Vi har ansatte som er sosionom, sykepleier, psykolog, pedagog og ergoterapeut, samt ansatte med barnevernsfaglig bakgrunn og familierapeut. Mange av de ansatte har også videreutdanning (psykisk helse, barn og unge, samfunnspsykologi eller folkehelse) eller egne erfaringer som gir styrke i arbeidet med ungdommene. Noen av erfaringskonsulentene har også relevant fagutdanning.



Det viktigste er å ha en bredde i ansatt-teamet ved hvert senter, hvor de ansatte utfyller hverandre når det gjelder kompetanse og væremåte, slik at de i størst mulig grad gjenspeiler mangfoldet i befolkningen og behovene hos ungdommene. Når man arbeider i et tverrfaglig team, er det viktig med kunnskapsdeling og erfaringsutveksling. Alle sentrene i Oslo har egne veiledninger internt for ansatte, frivillige og studenter, i tillegg til felles kompetanseheving på tvers.

## Unge erfaringskonsulenter

Unge erfaringskonsulenter har en viktig rolle på Ung Arena. De representerer en annen type kunnskap og erfaring enn fagpersoner har (jf. prinsipp 4). Mens fagpersoner er ansatt på bakgrunn av sin utdanning og arbeidserfaring, er erfaringskonsulentene ansatt på bakgrunn av sine personlige erfaringer. Det kan for eksempel være erfaring med psykiske vansker, rus, som pårørende eller som minoritet. Erfaringskonsulentene kommer fra forskjellige miljøer og kjenner til ulike ungdomskulturer. På Ung Arena jobber fagpersoner og unge erfaringskonsulenter sammen. Fag og erfaringskompetanse likestilles i størst mulig grad, og deres kompetanse utfyller hverandre. Unge erfaringskonsulenter bidra også i å sikre reell ungdomsmedvirkning i tjenesten.

### Erfaringskonsulentene bidrar med:

- Gir nye perspektiver inn i tjenestene
- Kultur- og holdningsendring i teamet
- En mer personlig kommunikasjon med ungdommen enn fagpersoner
- Å være brobygger mellom fagpersoner og ungdom
- Gir håp til ungdommene

Erfaringskonsulentene bidrar til å senke terskelen for å få hjelp (jf. prinsipp 2). De er brobyggere mellom ungdommer og fagpersoner, samt at de bidrar til mer ungdomsvennlige tjenester og sikrer brukermedvirkning (jf. prinsipp 1). Hovedansvaret deres er å ta imot ungdom, bidra i sosialt samvær og ha mer uformell kontakt. Noen av erfaringskonsulentene har egne samtaler og oppfølging med ungdom under veiledning. Bruken av erfaringskonsulenter betyr likemannsarbeid; at unge snakker med unge (jf. prinsipp 4). Erfaringskonsulentene henter inn fagpersoner ved behov, og de må ha god kjennskap til andre aktuelle hjelpetjenester og framsnakke disse. Unge erfaringskonsulenter har også oppgaver knyttet til sosiale medier og markedsføring og det utadrettede arbeidet (for eksempel foredrag for andre fagpersoner og ungdommer, som presentasjoner på skoler).

Erfaringskonsulenter arrangerer også aktiviteter og temakvelder. Erfarne erfaringskonsulenter kan også få oppgaver knyttet til opplæring og veiledning av frivillige og studenter.

## Psykolog

Psykologen har egne samtaler og oppfølging og kan behandle milde til moderate psykiske lidelser. Psykologen har ofte oppfølgingsansvar i mer komplekse og tidkrevende saker. Psykologen har også hovedansvar for å bistå i vurderinger knyttet til alvorlighetsgrad og eventuelt behov for henvisning til spesialisthelsetjenesten for ungdom med mer sammensatte utfordringer. Slik sikres de sømløse overgangene med andre tjenester (jf. prinsipp 7). Å ha psykolog tilknyttet Ung Arena er også viktig for kvalitetssikring av tilbudet.

Psykologen bidrar til dette gjennom veiledning av andre fagpersoner og erfaringskonsulenter, gjennom å holde kurs og kompetanseheving internt og i å utarbeide rutiner. Psykologen eller annen fagperson deltar også på utadretta arbeid, presentasjoner eller temakvelder sammen med en erfaringskonsulent. Ved Ung Arena Oslo Sør har psykologen ansvar for samarbeidet med skolehelsetjenesten og er til stede på ungdomskolene i bydelen to dager per uke.



På Ung Arena har jeg vært i flere samtaler med både psykolog og en erfaringskonsulent. Dette har hjulpet meg mye, det hjelper meg å reflektere om ting, se på ting i større perspektiver. Jeg ble koblet opp med en erfaringskonsulent som har lignende erfaringer som meg selv, og det har vært veldig nyttig, jeg har lært og utviklet meg mye gjennom å dele erfaringer.

Det er så rart hvordan hun og jeg har samme erfaringer. Jeg føler hun tar godt vare på meg, hun tar mine utfordringer på alvor. Jeg føler meg sett, hørt og viktig. Etter flere samtaler med henne har jeg blitt mer sikker i meg selv, fått mer selvtillit og troa på meg selv. Når ting er ekstra vanskelig pleier vi å møtes ofte, og noen ganger mindre når jeg føler jeg takler hverdagen. Hun er veldig fleksibel og tilstede, dette gjør meg trygg på henne. Hun er der når jeg trenger henne. Jeg føler jeg har godt av å være her, det hjelper meg å håndtere mine problemer i større grad. Når vi snakker sammen blir alt så mye enklere.

Når jeg ser at hun har klart seg så godt får jeg håp om at jeg også blir sterkere av mine erfaringer

(Jente, 18 år)

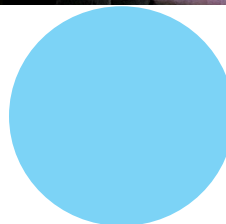


Foto: Ung Arena bildearkiv

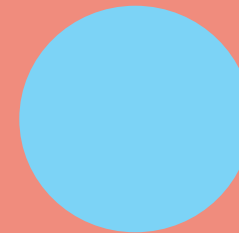




## Samarbeid mellom erfaringskonsulent og fagperson

Erfaringskonsulent og psykolog gjennomførte første samtale sammen. Ungdommen slet med nedstemthet, og hadde spørsmål rundt psykisk helse og mulige diagnoser. Psykologen snakket om psykisk helse og psyko-  
edukasjon, og gjorde psykologfaglige vurderinger. Erfaringskonsulenten snakket med ungdommen om temaer som identitet, selvbilde, tilhørighet og hverdagsmestring. Dette opplevdes meningsfullt for ungdommen, og erfaringskonsulenten holdt i oppfølgingen videre. Psykologen var med på et par samtaler innimellom, når det oppsto spørsmål om å kartlegge omfanget av de psykiske utfordringene, og for å vurdere en henvisning. Erfaringskonsulenten og psykologen utfylte hverandres rolle med å ha fokus på ulike måter å tilnærme seg overlappende tematikk. Erfaringskonsulenten og psykologen hadde løpende dialog om hvordan de sammen kunne bistå med adekvat hjelp.

(Fortalt av fagperson).



## Ledelse

Leder har overordnet ansvar for utvikling og fremdrift av prosjektet, samt fag-, økonomi- og personalansvar. Dette gjelder samarbeid med andre tjenester i bydelene og andre aktuelle aktører, gjennom samarbeidsavtaler, styringsgruppe, arbeidsgrupper og involvering av ressurser fra andre tjenester. Leder har ansvar for å sikre brukermedvirkning på systemnivå og gjennomføring av jevnlig ungdomspanel, inkludert å sikre gode prosesser slik at alle stemmer blir hørt og at innspill følges opp i praksis. Å sikre trivsel, trygghet og faglig forsvarlighet er en viktig lederoppgave. Vi har sett at det er avgjørende for å oppnå målene for Ung Arena å prioritere arbeid med trivsel, trygghet og ivaretagelse av de ansatte på sentrene. Dette fremstår som spesielt viktig med et variert og tverrfaglig sammensatt team, hvor flere er unge erfaringskonsulenter med lite eller ingen tidligere arbeidserfaring. Rekruttering, veiledning og oppfølging av frivillige er også en sentral oppgave for leder. Leder er også en fagperson som er tilgjengelig for veiledning i senterets åpningstid, og bør derfor ha relevant fagutdanning.

## Ungdomskordinator

Det kreves mye koordinering knyttet til arbeidet som gjøres ved Ung Arena, og vi har derfor sett behovet for å ha en fagperson (med relevant helse- eller sosialfaglig utdanning) som har ansvar for koordineringen. Dette innebærer å koordinere alt av aktiviteter som foregår på senteret, ta imot henvendelser fra ungdom, fagpersoner eller pårørende og sørge for at alle som kommer får et egnet tilbud og noen å snakke med. Koordineringen innebærer også å sørge for at aktiviteten blir dokumentert i vårt fagsystem. Koordinatoren har også ansvar for gjennomføring av det utadretta arbeidet, og det praktiske samarbeidet med andre tjenester og aktører. I egenskap av fagperson har også koordinatoren samtaler og oppfølging av ungdom.

## Frivillige

Frivillige er en del av bemanningen på Ung Arena (jf. prinsipp 5). Med frivillige menes det personer som kan bidra i arbeidet uten å være ansatt. De frivillige kan være alt fra studenter til personer som er særlig egnet gjennom at de har god kjennskap til ungdomsmiljøer og/eller har nær relasjon til enkelte i målgruppen.

Vi etterstreber en bredest mulig bakgrunn hos de frivillige. De frivillige jobber ut ifra et «likemannsprinsipp» og skal være en trygg voksen som møter - og lytter til - ungdommen. De frivillige kan ha eller være i mer eller mindre relevante utdanninger, og bidrar ut fra sin kompetanse. Eksempler på oppgaver de frivillige gjør er samtaler, veiledning (dersom man har kompetanse til det), matlaging, arrangering av aktiviteter og generelt bistå i miljøet. Noen frivillige følger opp faste ungdommer.

For å sikre et godt tilbud til ungdommene som kommer til Ung Arena og samtidig være en god arbeidsplass for de som jobber her, har vi erfart at grunnbemanningen bør bestå av minimum 1 årsverk leder, 1 årsverk fagperson/koordinator, 1 årsverk psykolog og 1 årsverk erfaringskonsulent (kan eventuelt deles på flere stillinger). Denne sammensetningen av team betyr at tjenestetilbudet kan skreddersys til den enkelte ungdom. For å gi et dekkende tilbud i tråd med målene og prinsippene beskrevet over, er det behov for å koble på ressurser fra andre tjenester og benytte frivillige medarbeidere som kan ha oppfølging av ungdom.





# Samarbeid med andre tjenester og sømløse overganger

På Ung Arena samarbeider vi med mange tjenester, og vi kan henvise til andre tjenester. Målet vårt er å skape sømløse overganger til andre tjenester der som ungdommen har behov for det (jf. prinsipp 7).

Ung Arena har blant annet et etablert samarbeid med BUP som gjør overganger fra førstelinje til spesialisthelsetjenesten (og omvendt) enkel. Videre er samlokalisering et viktig virkemiddel for å skape godt samarbeid og gode overganger mellom tjenester. Vi deler lokaler med tjenester som NAV, Barnas Jurist og Helsestasjon for Ungdom. Det betyr at ungdom kan komme til ett sted for å få hjelp. Det er viktig for mange ungdommer at hjelpen finnes på et og samme sted. Ungdommene ønsker gjerne hjelp «her og nå». Hvis en ungdom, for eksempel, kommer på Ung Arena for å ta HPV-vaksine, men samtidig trenger noen å snakke med om utfordringer rundt økonomi og jobb, kan vi raskt koble på både en helsesøster, erfaringskonsulent og NAV. Da får både ungdommen tatt vaksinen, snakket om det som er vanskelig og bli koblet på riktige instanser.

Vi ønsker å være en brobygger til andre tjenester, så hvis de unge trenger hjelp fra noen som ikke er på huset, viser vi dem veien videre. Men vi "slipper ikke taket" før ungdommen ønsker det. Vi ser viktigheten av

å framsnakke andre tjenester og forklare hva de kan tilby. Videre legger vi vekt på at hvilke samarbeidspartnere vi har, skal springe ut fra ungdommenes behov. Vi passer på at vi alltid informerer ungdommen før vi involverer andre. Ungdommen skal være delaktig i beslutninger om å koble på andre tjenester så langt det lar seg gjøre.

## Vi bistår ungdommene i deres kontakt med andre tjenester på flere måter:

- Vi deltar i møter sammen med ungdommene
- Arrangerer temakvelder eller aktiviteter i samarbeid med relevante tjenester
- Vi forklarer hva en tjeneste kan tilby og oppretter kontakt
- Vi oversetter "tungt" eller vanskelig språk
- Vi er med på å bygge opp en god relasjon til andre tjenester igjen for de som har dårlige erfaringer

*Under en samtale med en ungdom blir jeg som erfaringskonsulent bekymret for ungdommen, men kjenner at dette er litt utenfor mitt fagfelt. Jeg forteller ungdommen at jeg er bekymret og at jeg alle ikke vet hvordan vi skal gjøre det, og at jeg derfor tror det er lurt å ta en samtale med psykologen fordi jeg vil hjelpe ungdommen på best mulig måte. Ungdommen var enig i den avgjørelsen, og i samarbeid med psykologen fant vi ut at ungdommen skulle få henvisning til avtalespesialist og kontakte Familievernet på egenhånd - eller sammen med oss - om det var ønskelig. Sammen med ungdommen fulgte jeg opp, støttet i møter og var et bindeledd i samarbeid med ulike tjenester.*

*Ungdommen opplevde at denne måten vi på Ung Arena jobber på skaper trygghet og forutsigbarhet i hverdagen, gjennom å støtte vedkommende i en sårbar situasjon og følge opp så lenge hen selv ønsker*

(Fortalt av erfaringskonsulent.)



# Samskaping og lokal tilpasning

tvers av de ulike sentrene. Dette gjelder alt fra utvikling av tjenstedesign før oppstart, utforming av tilbudene underveis, drift, ansettelsesprosesser, utvikling av kommunikasjonsstrategier og prosjektorganisering. Tilbudet videreutvikles hele tiden i tråd med behov og ønsker i målgruppen og tjenestene forøvrig.

var med tilbudet, og det er et åpent felt for feedback. Det er en balanse mellom å få nyttige og systematiske tilbakemeldinger og hensynet til at undersøkelsen må være kort. Ungdommene selv er svært tydelige på at de ikke vil bli møtt med lange spørreskjemaer. På noen sentre har vi begynt å prøve ut KOR/FIT som tilbakemeldingsverktøy i samtaler. På den måten gir vi ungdommen en mulighet til å gi en systematisk tilbakemelding til oss, og vi kan endre og tilpasse hjelpen i tråd med tilbakemeldingene.

Både egen erfaring fra Ung Arena og forskning (Bakken, 2018) viser at det er lokale variasjoner i problematikk og behov hos ungdommer. I møte med ulike ungdomsråd opplever vi at ungdom i Oslo generelt er opptatt av de samme temaene og har mange av de samme utfordringene. Samtidig erfarer vi at det er noen forskjeller, for eksempel ut ifra sosioøkonomisk og kulturell bakgrunn. Det er derfor behov for lokale tilpasninger i hvordan sentrene er organisert og jobber. Når man skal starte opp et Ung Arena senter er det derfor hensiktsmessig å ta utgangspunkt i hva ens lokale ungdomsbefolkning har behov for av tilbud og tiltak.

I Ung Arena gjennomsyner brukermedvirkning tenkningen og innretningen av tjenesten (jf. prinsipp 1). Både Ung Arena-modellen og hvert senter har blitt utviklet gjennom samskaping mellom ungdom, unge erfaringskonsulenter og fagpersoner, men også med arbeidsgrupper fra ulike tjenester, ledelse i bydelene og på

## Samskaping med ungdom

Ungdom medvirker i utforming og utvikling av tilbudet på individuelt nivå, i brukerpanel, i arbeids- og styringsgrupper og ved å være erfaringskonsulenter. Hvert Ung Arena senter er etablert på bakgrunn av lokale ungdommers uttalte behov, ønsker og innspill. I forarbeidet har ungdom vært involvert i å utvikle tilbudet og utforme lokalet. Ønsket om lett tilgjengelige og samlokaliserte tjenester har kommet fra de unge selv.

**Individuell tilbakemelding:** Medvirkning kan ses på som et kontinuerlig arbeid, og en av de viktigste formene for medvirkning skjer gjennom de daglige tilbakemeldingene fra ungdom som bruker senteret. Det kan være tilbakemeldinger ansikt til ansikt, eller gjennom sosiale medier. Vi har også utarbeidet en enkel anonym brukerundersøkelse. Her etterspør vi om ungdommene fikk den hjelpen de trengte, hvor fornøyd de

**«Det er ikke noe poeng å lage en tjeneste til barn og unge uten å vite hva de ønsker seg»**

(fagperson)



Foto: Ilija C. Hendel

## Samskaping med eksterne samarbeidspartnere

I forarbeidene og i drift sikres samskapingen med eksterne samarbeidspartnere gjennom arbeidsgrupper, referansegrupper og styringsgrupper på tvers av enheter, bydeler og organisasjoner for å lage gode samhandlende tjenester. Regelmessige samarbeidsmøter og frokostmøter bidrar til samhandling med øvrige tjenester og dialog med nye samarbeidspartnere og andre interesserte. Samarbeidsavtaler utarbeides for involverte tjenester og de mest sentrale samarbeidspartnere. Ung Arena Oslo Vest har fire bydeler som er eier av prosjektet. Arbeidsgruppen består av to faste representanter fra hver bydel, som den enkelte bydel mener er mest egnet for å debattere emner som rus, psykisk helse og utenforskap. Arbeidsgruppen møtes hver 6 mandag. Det er koordinator og leder fra Ung Arena som er til stede på møtet.

Koordinator har ansvar for innkalling, saksliste og referat. Arbeidsgruppen er en arena for å se på samarbeid på tvers av bydelene, oppdatere hverandre på utviklingstrekk, trender og tendenser, samt bli bedre kjent med hverandre på tvers. Dette er spesielt viktig for et Ung Arena senter der det er flere bydeler som står som eiere.

## Ungdomspanel:

Hvert senter har etablert Ungdomspanel. Det brukes til å gi direkte innspill på hvordan det er å være ung, på en annen måte enn hva for eksempel statistikk kan fortelle oss i fagteamet. Ungdomspanelet har som rolle å gi innspill på hvordan tilbudet skal være, hvordan lokalene skal utformes, metodevalg, samt aktiviteter og tiltak som skal gjennomføres på Ung Arena. Ungdomspanelet skal også gi innspill på

åpningstider, og de tar generelt stilling til løpende problemstillinger tjenesten står ovenfor. Panelet er sammensatt av ungdom med forskjellig bakgrunn. Det er viktig for fagteamet at alle blir sett, hørt og respektert på møtene. Vi spiser middag sammen før møtet, og ungdommene får honorar. Innkalling, saksliste og referat blir sendt ut i for-/etterkant. Når det er møte med Ungdomspanelet deltar fagpersoner mest som bisittere og referenter og lar ungdommene styre møtet. Ungdommene har gjerne andre innfallsvinkler til ting, og vi ser for eksempel at de kan snu en overskrift på en temakveld fra «sosial angst» til «er du hypp på å bli god på smalltalk?».





## Personvern og anonymitet

Å bevare ungdommenes anonymitet og ivareta taushetsplikt (jf. prinsipp 3) er avgjørende for at unge skal ha tillit til tjenestene. Vi er opptatt av å utvikle gode holdninger og kunnskap blant ansatte, frivillige og ungdommene selv. Vi informerer alltid om regler for taushetsplikt i første samtale med ungdommen. Vi forteller også om deres rettigheter og muligheter (for eksempel innsyn i egen journal), og deres rett til å klage på en tjeneste.

Som en tjeneste som tilbyr helsehjelp er vi underlagt Helsepersonelloven (Helse- og omsorgsdepartementet ([2000], 2019)). Dette innebærer at når en ungdom er i oppfølging må nødvendig kontaktinformasjon registreres og samtykker innhentes. Er ungdommen under 16 år skal foresatte samtykke til helsehjelp, hvis det ikke er svært gode grunner for å la være.

Er ungdommen under 18 år, og det er til barnets beste, kan informasjon deles, først og fremst med foreldre. Samtykke skal innhentes ved samarbeid med andre instanser. Det kan også oppstå situasjoner der vi ser oss nødt til å informere andre personer/tjenester. Men her gjelder også prinsipp 1; at hjelpen skal skje på ungdommens premisser. Vi etterstreber alltid at ungdommen skal være delaktig i beslutningene som tas, og de informeres hvis bekymringer må tas videre og får muligheten til å gi innspill på hva og hvordan. Mye av kommunikasjonen med ungdom foregår på SMS. For å ivareta anonymitet, unnlater vi å skrive noe som er personidentifiserende eller sensitivt på SMS. Deretter flytter vi relevant informasjon over til fag-/journalssystemet. Det er kun de som har en aktiv rolle ovenfor ungdommen som har tilgang til journalen, og dermed begrenser vi unødig deling av informasjon om ungdommene.

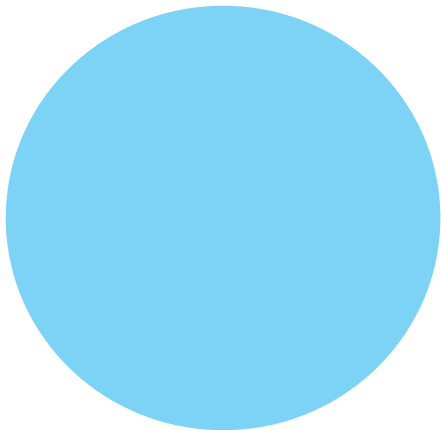
## Å delta i Ungdomspanel (Ungdommer forteller)

*Det å være en del av ungdomspanelet er utrolig givende. Jeg digger det, helt på ekte! Det å se seg over skulderen og møte mennesker med ulikt perspektiv enn seg selv, men med tilsvarende ønske om å hjelpe andre, er ganske rått. Mulig det er litt klisjé. Men virkelig, det å vite at man bruker stemmen sin til noe som kan bety noe for noen, er ikke til å kimse av.*

(Jente, 16 år)

*Først vil jeg starte med å si hvor koselig alle møtene med panelet er. Første dag det skulle være panel ble jeg overrasket over hvor avslappet det var. Jeg forventet meg at det skulle være litt strengt og føles som et jobbmøte, men slikt var det ikke heldigvis. Alle har det gøy og blir kjent med hverandre samtidig som vi jobber med å få Ung Arenas navn ut. Det er fint å dele sin mening om ulike temaer, og se at Ung Arenas ansatte tar det videre med seg. De skal jo nå ut til ungdommer, derfor er det viktig at de får råd fra andre ungdommer om hva som skal forbedres. Jeg er stolt av å si jeg jobber i Ung Arenas panel fordi jeg synes budskapet deres er så utrolig viktig. Det er godt at ungdommer kan komme til et trygt sted og snakke om deres følelser og få hjelp.*

(Gutt, 17 år)



SMS-er blir slettet når oppfølgingen av en ungdom er avsluttet. Vi forsøker å tilrettelegge og anvende lokalene på best mulig måte, for at det skal være mulig å være anonym, og det er et viktig fokus i planlegging av nye lokaler. På den måten kan ungdommene være anonyme foran de andre ungdommene.

### Journalføring og registrering av aktivitet

Vi yter helsehjelp på Ung Arena og har derfor plikt etter helsepersonelloven til å føre journal for å sikre forsvarlig pasientbehandling. Journalen skal også sikre at helsepersonellens yrkesutøvelse skal kunne etterprøves. Gjennom journalføring dokumenterer vi hva vi gjør (tiltak, behandling) og hva vi snakker med ungdommen om. Journalnotatene bidrar også til at kolleger kan sette seg inn i saker og eventuelt overta oppfølging. Ungdommene kan få lese sin egen journal og få dokumentasjon på hva vi har hjulpet dem med.

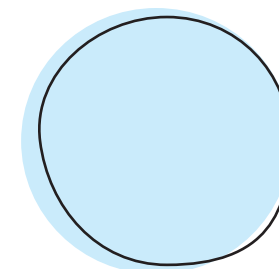
Siden ungdom kan komme til Ung Arena og delta i åpne aktiviteter uten å ha oppfølging, møter vi noen dilemmaer mellom ivaretagelse av anonymitet og kravet om dokumentasjon. Er de uformelle samtalenene i fellesområdet helsehjelp? Hvis vi får sensitiv informasjon, men ikke har samtykke fra foresatte eller har informert ungdommen om journalføring kan vi da doku-

mentere informasjonen? Hva gjør vi hvis vi får vite om alvorlige ting, men ungdommene nekter oss å kontakte foresatte eller i det hele tatt å gi oss informasjon om pårørende? Det er nødvendig med kontinuerlig refleksjon og bevissthet rundt slike etiske problemstillinger. Samtidig må ikke for rigide tolkninger av lover og retningslinjer hindre oss i å gi god hjelp på ungdommens premisser.

Et godt fagsystem er også avgjørende for å få gode rapporter og vise til statistikk og tall knyttet til arbeidet som gjøres. Vi registrerer derfor også aktivitet som ikke er knyttet til enkeltungdommer, som besøk, omvisning, sosialt samvær, samarbeidsmøter, temakvelder, undervisning for ansatte og henvendelser på sosiale medier og chat.



Foto: Ung Arena bildearkiv



# Avslutning

Forskning viser at ungdom ønsker seg tjenester som er forebyggende, optimistiske og har en helhetlig tilnærming. Tjenesten bør også være for alle ungdommer for å minske stigmatisering som kan være knyttet til å søke hjelp. Videre er det helt sentralt at for å lykkes med et tilbud må brukerne – det vil si ungdommene – involveres i tjenesteutviklingen.

Målet er å få tilbudet inn i ordinær drift. Det vil skape større forutsigbarhet for ungdommene som kommer til sentrene og for de som jobber der. Ung Arena-modellen og tanke settet har spredd seg rundt til flere norske kommuner. Det tyder på at modellen fyller et behov hos ungdom og ses på som en løsning blant ansatte i kommunen. Siden Ung Arena har vært i drift i en begrenset tidsperiode vet vi ennå for lite om de langsiktige effektene av modellen. Det er nødvendig å undersøke effektene av denne måten å jobbe på nærmere, men løpende tilbakemeldinger fra ungdommene i dag viser at de i stor grad er tilfredse med tilbudet og at det supplerer andre tjenestetilbud. Tilbakemeldinger fra tjenester vi jobber sammen med tyder også på at Ung Arena er et viktig tilskudd til de tradisjonelle tilbudene.

Felles beslutningstaking mellom de unge og de ansatte er også viktig når man skal bestemme hva slags tilbud en ungdom trenger (McGorry et al., 2013). Ung Arena jobber ut ifra en slik tankegang, og har formulert verdier og prinsipper som reflekterer denne tankegangen. De samme verdiene og prinsippene er styrende for alt arbeid som gjøres på Ung Arena. Ung Arena i Oslo har startet opp som et prosjekt og er finansiert med prosjektmidler.

## Referanser

- Anderson, J. K., Howarth, E., Vainre, M., Jones, P., & Humphrey, A. (2017). A scoping literature review of service-level barriers for access and engagement with mental health services for children and young people.
- Bakken, A. (2018). Ungdata 2018. Nasjonale resultater. Oslo: NOVA, OsloMet.
- FNs konvensjon om barnets rettigheter (FNs barnekonvensjon), (1991 [2003]).
- Cauce, A. M., Domenech-Rodríguez, M., Paradise, M., Cochran, B. N., Shea, J. M., Srebnik, D., & Baydar, N. (2002). Cultural and contextual influences in mental health seeking: a focus on ethnic minority youth. *Journal of consulting and clinical psychology*, 70(1), 44.
- Choudhury, S., Charman, T., & Blakemore, S. J. (2008). Development of the teenage brain. *Mind, Brain, and Education*, 2(3), 142-147.
- Departementene. (2016). # Ungdomshelse - regjeringens strategi for ungdomshelse 2016-2021. Oslo.
- Departementene. (2017). Mestre hele livet. Regjeringens strategi for god psykisk helse (2017-2022). Oslo: Helse- og omsorgsdepartementet .
- Dunne, T., Bishop, L., Avery, S., & Darcy, S. (2017). A review of effective youth engagement strategies for mental health and substance use interventions. *Journal of Adolescent Health*, 60(5), 487-512.
- Dyregrov, A. (2010). Supporting traumatized children and teenagers: A guide to providing understanding and help: Jessica Kingsley Publishers.
- Ellinghaus, C., Truss, K., Liao Siling, J., Phillips, L., Eastwood, O., Medrano, C., & Bendall, S. (2020). "I'm tired of being pulled from pillar to post": A qualitative analysis of barriers to mental health care for trauma exposed young people. *Early Intervention in Psychiatry*. doi: 10.1111/eip.12919
- Gondek, D., Edbrooke Childs, J., Velikonja, T., Chapman, L., Saunders, F., Hayes, D., & Wolpert, M. (2017). Facilitators and barriers to person centred care in child and young people mental health services: A systematic review. *Clinical psychology & psychotherapy*, 24(4), 870-886.
- Helsedirektoratet. (2017). Brukermedvirkning. Hentet fra: <https://www.helsedirektoratet.no/tema/brukermedvirkning>
- Helse- og omsorgsdepartementet. (2019) [2000] Lov om helsepersonell m.v. (helsepersonelloven). LOV-2019-04-10-11.
- McGorry, P., Bates, T., & Birchwood, M. (2013). Designing youth mental health services for the 21st century: examples from Australia, Ireland and the UK. *The British Journal of Psychiatry*, 202(s54), s30-s35.
- Melby, L., Ådnanes, M., Kaasbøll, J., Kasteng, F., & Ose, S. O. (2017). Evaluering av samhandlings tiltak rettet mot utsatte barn og unge. Suksesskriterier og barrierer på vei mot et mer helhetlig tjenestetilbud. SINTEF-rapport 2017: 00418. Trondheim: Sintef.
- Nearchou, F. A., Bird, N., Costello, A., Duggan, S., Gilroy, J., Long, R., . . . Hennessy, E. (2018). Personal and perceived public mental-health stigma as predictors of help-seeking intentions in adolescents. *Journal of adolescence*, 66, 83-90.
- Oslo kommune, & Fylkesmannen i Oslo og Viken. Ungdomsvennlig.no. Hentet fra <http://www.ungdomsvennlig.no/> (lesedato: 10.1.2020)
- Salaheddin, K., & Mason, B. (2016). Identifying barriers to mental health help-seeking among young adults in the UK: a cross-sectional survey. *British Journal of General Practice*, 66(651), e686-e692. doi:10.3399/bjgp16X687313
- Skogen, J. C., Smith, O. R., Aarø, L. E., Siqveland, J., & Øverland, S. (2018). Barn og unges psykiske helse: Forebyggende og helsefremmende folkehelse tiltak. En kunnskapsoversikt. Oslo: Folkehelseinstituttet. [http://www.forebygging.no/Global/barn\\_og\\_unge\\_psykiske\\_helse\\_forebyggende%202018.pdf](http://www.forebygging.no/Global/barn_og_unge_psykiske_helse_forebyggende%202018.pdf)
- Ung Arena. (2019). Årsrapport 2018. Oslo: Bydel Gamle Oslo.





Noen å  
SNAKKE  
med!