

**KVALITETSSKALAEN I IPS**  
**07.01.2008**

**Evaluator:**

**Organisasjon:**

**Dato:**

**Totalskåre:**

**Veiledning:** For hvert kriterium setter du en ring rundt én verdi.

Kriterium

Datakilde\*

Verdi

**ANSATTE**

1. Størrelse på portefølje: Jobbspesialistene har individuelle porteføljer. Den maksimale størrelsen på porteføljen til en fulltidsansatt jobbspesialist er 20 klienter.

ADM,  
DOK, INT

1 = 41 eller flere klienter per jobbspesialist.

2 = 31 – 40 klienter per jobbspesialist.

3 = 26 – 30 klienter per jobbspesialist.

4 = 21– 25 klienter per jobbspesialist.

5 = 20 eller færre klienter per jobbspesialist.

2. Ansatte som yter arbeidsrettede tjenester: Jobbspesialistene yter bare arbeidsrettede tjenester.

ADM, DOK  
INT

1 = Jobbspesialistene yter arbeidsrettede tjenester mindre enn 60 % av tiden.

2 = Jobbspesialistene yter arbeidsrettede tjenester 60 – 74 % av tiden.

3 = Jobbspesialistene yter arbeidsrettede tjenester 75 – 89 % av tiden.

4 = Jobbspesialistene yter arbeidsrettede tjenester 90 – 95 % av tiden.

5 = Jobbspesialistene yter arbeidsrettede tjenester 96 % eller mer av tiden.

### 3. Jobbspesialistenes arbeidsoppgaver:

Jobbspesialistene jobber med alle fasene av de arbeidsrettede tjenestene, inkludert inntak, aktiv involvering, utarbeiding av karriereprofil, jobb-utvikling, veiledning på arbeidsplassen og oppfølging før nedtrapping til mindre omfattende jobbstøtte fra en ansatt i psykiske helsetjenester. (Obs! Det forventes ikke at jobbspesialistene skal gi ytelses- og stønadsveiledning til klientene. Henvisning til en godt kvalifisert økonomisk rådgiver vitner om høy kvalitet, se punkt 1 under «Tjenester».)

ADM, DOK,  
INT, OBS

- 1 = Jobbspesialisten henviser bare til arbeidsrettede tjenester hos andre tiltaksarrangører og programmer.
- 2 = Jobbspesialisten har en portefølje, men henviser klienter til andre programmer som tilbyr arbeidsrettede tjenester.
- 3 = Jobbspesialisten jobber med én til fire faser av de arbeidsrettede tjenestene (dvs. inntak, aktiv involvering, utarbeiding av karriereprofil, jobb-utvikling, veiledning på arbeidsplassen og oppfølging).
- 4 = Jobbspesialisten jobber med fem faser av de arbeidsrettede tjenestene, men ikke alle.
- 5 = Jobbspesialisten jobber med alle seks fasene av de arbeidsrettede tjenestene (dvs. inntak, aktiv involvering, utarbeiding av karriereprofil, jobb-utvikling, veiledning på arbeidsplassen og oppfølging).

## ORGANISERING

### 1. Integrering av arbeidsrettede tjenester med psykiske helsetjenester gjennom samarbeid:

Jobbspesialistene er tilknyttet opptil to behandlingsteam som yter psykiske helsetjenester, og herfra kommer minst 90 % av jobbspesialistens portefølje.

ADM, DOK,  
INT, OBS

- 1 = Jobbspesialisten inngår i et arbeidsrettet program som eksisterer uavhengig av psykiske helsetjenester.
- 2 = Jobbspesialisten er tilknyttet tre eller flere behandlingsteam som yter psykiske helsetjenester. ELLER: Klientene betjenes av enkeltbehandlere som ikke er organisert i team. ELLER: Jobbspesialistene er tilknyttet ett eller to team, og herfra kommer under 50 % av jobbspesialistens portefølje.
- 3 = Jobbspesialisten er tilknyttet ett eller to behandlingsteam som yter psykiske helsetjenester, og herfra kommer minst 50–74 % av jobbspesialistens portefølje.
- 4 = Jobbspesialisten er tilknyttet ett eller to behandlingsteam som yter psykiske helsetjenester, og herfra kommer minst 75–89 % av jobbspesialistens portefølje.
- 5 = Jobbspesialisten er tilknyttet ett eller to behandlingsteam som yter psykiske helsetjenester, og herfra kommer 90–100 % av jobbspesialistens portefølje.

2. Integrering av arbeidsrettede tjenester med psykiske helsetjenester gjennom hyppig kontakt mellom teammedlemmene: Jobbspesialistene deltar aktivt på ukentlige møter i behandlingsteamet (ikke erstattet av administrative møter) der man diskuterer klientene og deres yrkesmål og praktiserer felles beslutningstaking. Jobbspesialistens kontor ligger i nærheten av (eller deles med) medlemmene av behandlingsteamet som yter psykiske helsetjenester. Dokumentasjon på psykiske helsetjenester og arbeidsrettede tjenester er integrert i samme klientjournal. Jobbspesialistene hjelper teamet med å vurdere arbeid for klienter som ennå ikke er henvist til IPS.

ADM, DOK  
INT, OBS

1 = Ett eller ingen er oppfylt.

2 = To er oppfylt.

3 = Tre er oppfylt.

4 = Fire er oppfylt.

5 = Fem er oppfylt.

Alle de fem sentrale punktene er oppfylt.

- Jobbspesialisten deltar hver uke på møter i behandlingsteamet som yter
- Jobbspesialisten deltar aktivt på møter i behandlingsteamet, der man praktiserer felles beslutningstaking.
- Dokumentasjon på arbeidsrettede tjenester (dvs. utarbeiding av karriereprofil, karriereplan, notater om utvikling) er integrert i klientjournalen i psykiske helsetjenester.
- Jobbspesialistens kontor ligger i nærheten av (eller deles med) medlemmene av behandlingsteamet som yter psykiske helsetjenester.
- Jobbspesialisten hjelper teamet med å vurdere arbeid for klienter som ennå ikke er henvist til IPS.

3. Samarbeid mellom jobbspesialister og NAV-veiledere: Jobbspesialistene og NAV-veilederne har hyppig kontakt for å diskutere felles klienter og potensielle henvisninger.

DOK, INT  
OBS, ITP

1 = Jobbspesialistene og NAV-veilederne kommuniserer (telefon, e-post, personlig henvendelse) mindre enn én gang i kvartalet for å diskutere felles klienter og henvisninger. ELLER: Jobbspesialistene og NAV-veilederne har ingen kontakt med hverandre.

2 = Jobbspesialistene og NAV-veilederne kommuniserer (telefon, e-post, personlig henvendelse) minst én gang i kvartalet for å diskutere felles klienter og henvisninger.

3 = Jobbspesialistene og NAV-veilederne kommuniserer (telefon, e-post, personlig henvendelse) hver måned for å diskutere felles klienter og henvisninger.

4 = Jobbspesialistene og NAV-veilederne har faste møter (ansikt til ansikt) minst én gang i kvartalet, ELLER kommuniserer (telefon, e-post, personlig henvendelse) hver uke for å diskutere felles klienter og henvisninger.

4. Arbeidsrettet team: Minst to fulltidsansatte jobbspesialister og én metodeveileder utgjør det arbeidsrettede teamet. Hver uke har de gruppeveiledning i henhold til IPS-metoden for å utvikle strategier og tipse hverandre om ledige stillinger. De vikarierer for hverandre ved behov.

ADM, INT,  
OBS

5 = Jobbspesialistene og NAV-veilederne har faste møter (ansikt til ansikt) minst én gang i måneden og kommuniserer (telefon, e-post, personlig henvendelse) hver uke for å diskutere felles klienter og henvisninger.

1 = Jobbspesialistene inngår ikke i et arbeidsrettet team.

2 = Jobbspesialistene har samme metodeveileder, men arbeider ikke som en gruppe. De vikarierer ikke for hverandre.

3 = Jobbspesialistene har samme metodeveileder og diskuterer klienter seg imellom hver uke. De vikarierer for hverandre ved behov. ELLER: Hvis programmet tilbys i utkantstrøk og jobbspesialistene holder til på ulike steder, har jobbspesialistene og metodeveilederen telefonkonferanse to til tre ganger i måneden.

4 = Minst to jobbspesialister og én metodeveileder utgjør et arbeidsrettet team med to til tre faste møter per måned. Disse møtene brukes til gruppeveiledning der de utvikler strategier, tipser hverandre om ledige stillinger og diskuterer klienter. De vikarierer for hverandre ved behov. ELLER: Hvis programmet tilbys i utkantstrøk og jobbspesialistene holder til på ulike steder, møtes jobbspesialistene og metodeveilederen ansikt til ansikt eller via telefonkonferanse to til tre ganger i måneden. Ansatte i psykiske helsetjenester kan hjelpe jobbspesialisten med oppgaver som å gi klienter skyss til arbeid eller hente jobbsøknader.

5 = Minst to fulltidsansatte jobbspesialister og én metodeveileder utgjør et arbeidsrettet team. Hver uke har de gruppeveiledning i henhold til IPS-metoden for å utvikle strategier og tipse hverandre om ledige stillinger. De vikarierer for hverandre ved behov.

5. Metodeveilederens rolle:

Det arbeidsrettede teamet ledes av en metodeveileder. Jobbspesialistenes ferdigheter utvikles og forbedres gjennom resultatbasert veiledning. Alle de fem sentrale rollene til metodeveilederen er oppfylt.

ADM, INT,  
DOK, OBS

1 = Ett eller ingen er oppfylt.

2 = To er oppfylt.

3 = Tre er oppfylt.

4 = Fire er oppfylt.

5 = Fem er oppfylt.

De fem sentrale rollene til metodeveilederen:

- Én fulltidsansatt metodeveileder har ikke ansvar for mer enn ti jobbspesialister. Metodeveilederen har ikke andre former for veiledningsansvar. (Metodeveiledere med ansvar for færre enn ti jobbspesialister kan bruke en viss andel av tiden sin på andre veiledningsaktiviteter. En metodeveileder som har ansvar for fire jobbspesialister, kan for eksempel jobbe med IPS-veiledning halvparten av tiden.)
- Metodeveilederen gir ukentlig IPS-veiledning der man diskuterer klienter og utvikler nye strategier og ideer for å hjelpe klientene i arbeidslivet.
- Metodeveilederen kommuniserer med teamlederne for psykiske helsetjenester for å sikre at tjenestene er integrert, for å løse eventuelle problemer i programmet (for eksempel i henvisningsprosessen eller i overføringen av oppfølgingsansvar til ansatte i psykiske helsetjenester) og for å understreke verdien av arbeid. Deltar hvert kvartal på ett møte i hvert behandlingsteam.
- Metodeveilederen blir hver måned med jobbspesialister som er nye eller har problemer med jobbutvikling, ut i felten for å forbedre ferdighetene deres gjennom å observere, demonstrere og gi tilbakemelding på ferdigheter, f.eks. å oppsøke arbeidsgivere for å drive jobbutvikling.
- Minst én gang i kvartalet gjennomgår metodeveilederen klientresultatene sammen med jobbspesialistene og fastsetter mål for å forbedre resultatene i programmet.

6. Ingen ekskludering: Alle klienter som er interessert i arbeid, har tilgang til IPS uavhengig av faktorer knyttet til vurdering av jobbklarhet, rusmisbruk, symptomer, tidligere voldelig atferd, kognitiv svikt, manglende oppmøte til behandling og personlig fremtreden. Dette gjelder også når klienten mottar IPS-tjenester. Jobbspesialistene hjelper klienten med å finne en ny jobb når en jobb tar slutt, uansett hva årsaken er, eller hvor mange jobber klienten har hatt. Hvis noen av samarbeidspartnerne har utvalgsriterier, skal likevel ikke IPS-programmet bruke dem til å ekskludere noen. Ingen klienter skal ekskluderes, verken formelt eller uformelt.

DOK, INT  
OBS

- 1 = Det finnes formelle retningslinjer som sier at klienter som ikke er egnet for arbeidslivet (pga. rusmisbruk, tidligere voldelig atferd, lavt funksjonsnivå, osv.), kan ekskluderes av jobbspesialister, sosialarbeidere eller andre ansatte.
- 2 = De fleste klienter får ikke tilgang til IPS-tjenester, fordi man antar at de ikke er egnet for arbeidslivet (pga. rusmisbruk, tidligere voldelig atferd, lavt funksjonsnivå, osv.).
- 3 = Noen klienter får ikke tilgang til IPS-tjenester, fordi man antar at de ikke er egnet for arbeidslivet (pga. rusmisbruk, tidligere voldelig atferd, lavt funksjonsnivå, osv.).
- 4 = Ingen bevis på at klienter ekskluderes, verken formelt eller uformelt. Henvisninger kommer ikke fra mange ulike kilder. Jobbspesialistene hjelper klienten med å finne en ny jobb når en jobb tar slutt, uansett hva årsaken er, eller hvor mange jobber klienten har hatt.
- 5 = Alle klienter som er interessert i å arbeide, har tilgang til IPS. Ansatte i psykiske helsetjenester oppfordrer klienter til å vurdere arbeid, og henvisninger til IPS kommer fra mange ulike kilder. Jobbspesialistene hjelper klienten med å finne en ny jobb når en jobb tar slutt, uansett hva årsaken er, eller hvor mange jobber klienten har hatt.

7. Programmets fokus på ordinært, lønnet arbeid: ADM, INT, OBS  
Programmet forsøker å skaffe klientene ordinært, lønnet arbeid ved hjelp av mange ulike strategier. Ved inntak i programmet blir klientene spurt om de er interessert i arbeid. Programmet informerer skriftlig (f.eks. via brosjyrer, oppslags-tavler og plakater) om arbeid og IPS. Fokus bør være på programmer som tilbyr tjenester til voksne med alvorlige psykiske lidelser. Programmet gir klientene muligheter til å fortelle andre klienter og ansatte om sine erfaringer med arbeid. Programmet måler andel klienter i ordinært, lønnet arbeid og formidler denne informasjonen til de respektive organisasjonenes ledelse og ansatte.

1 = Ett eller ingen er oppfylt.

2 = To er oppfylt.

3 = Tre er oppfylt.

4 = Fire er oppfylt.

5 = Fem er oppfylt.

Programmet forsøker å skaffe klientene ordinært, lønnet arbeid ved hjelp av mange ulike strategier:

- Ved inntak i psykiske helsetjenester blir alle klienter spurt om de er interessert i arbeid.
- Psykiske helsetjenester stiller spørsmål om interesse for arbeid på alle årlige (eller halvårige) evalueringer eller gjennomganger av behandlingsplaner.
- Programmet informerer skriftlig (f.eks. via brosjyrer, oppslagstavler og plakater) om arbeid og IPS i lobbyen og andre venteområder.
- Programmet gir klientene muligheter til å fortelle andre klienter og ansatte om sine erfaringer med arbeid (f.eks. arbeidsanerkjennende arrangementer, internopplæring, samtalegrupper, artikler i organisasjonens nyhetsbrev, presentasjoner i behandlingsgrupper, osv.) minst to ganger i året.
- Programmet måler andel klienter i ordinært, lønnet arbeid minst hvert kvartal og formidler resultatene til de respektive organisasjonenes ledelse og ansatte.

8. Ledelsens støtte til IPS: Representanter for ledelsen i organisasjonene (f.eks. øverste leder, avdelingsleder, kvalitetssjef, økonomisjef, klinisk leder, medisinsk leder, personalsjef) bidrar til implementering og opprettholdelse av IPS. Alle de fem sentrale punktene for ledelsen er oppfylt.

DOK, INT, OBS

1 = Ett er oppfylt.

2 = To er oppfylt.

3 = Tre er oppfylt.

4 = Fire er oppfylt.

5 = Fem er oppfylt.

- Øverste ledelse viser kunnskap om prinsippene i IPS.
- Organisasjonens prosess for kvalitetssikring omfatter en grundig evaluering av IPS-programmet, eller deler av programmet, minst hvert halvår. Når programmet har oppnådd god kvalitet, foretas evalueringen hvert år. Den er basert på kvalitetsskalaen for IPS. Organisasjonens prosess for kvalitetssikring tar utgangspunkt i resultatene fra kvalitetsevalueringen for å styrke implementeringen og opprettholdelsen av IPS.
- Minst én representant for ledelsen deltar aktivt på møter i styringsgruppen for IPS. Disse møtene holdes minst én gang i halvåret for programmer med god kvalitet, og minst én gang i kvartalet for programmer som ennå ikke har oppnådd god kvalitet. Styringsgruppen er en bredt sammensatt gruppe interessenter som har ansvar for kvalitetsevaluering, implementering av programmet og systemet for tjenesteyting. Styringsgruppen utarbeider skriftlige handlingsplaner for å oppnå eller opprettholde tjenester av høy kvalitet.
- Øverste leder i de ulike organisasjonene forteller hvordan IPS-tjenestene støtter organisasjonens visjon, og formidler klare og tydelige mål for IPS og/eller ordinært, lønnet arbeid overfor alle organisasjonens ansatte i løpet av de første seks månedene og minst én gang i året (f.eks. på IPS-kickoff, på allmøter og i organisasjonens nyhetsbrev). Dette punktet delegeres ikke til en annen leder.
- Metodeveilederen for IPS-programmet informerer ledelsen (inkludert øverste leder) om hva som hindrer og støtter IPS, minst to ganger i året. Ledelsen hjelper metodeveilederen for programmet med å identifisere og implementere løsninger for å unngå hindringer.

## TJENESTER

1. Arbeidsrettet økonomiveiledning: Alle klienter får tilbud om omfattende og individuelt tilpasset arbeidsrettet økonomiveiledning før de begynner i ny jobb, og når de må fatte beslutninger om endringer i stillingsprosent og lønn. Arbeidsrettet økonomiveiledning omfatter trygdeytelser, stønad til legemidler, bostøtte, sosialstønad og eventuelle andre kilder til inntekt. Klientene får informasjon om hjelp med å rapportere inntekt til NAV, boligprogrammer osv., avhengig av klientens ytelser og stønader.

DOK, INT  
OBS, ITP

- 1 = Arbeidsrettet økonomiveiledning er ikke lett tilgjengelig for de fleste klientene i organisasjonen.
- 2 = Jobbspesialisten gir klienten informasjon om hvor han kan få arbeidsrettet økonomiveiledning.
- 3 = Jobbspesialisten snakker med alle klienter om hvordan ytelser og stønader påvirkes av arbeid.
- 4 = Jobbspesialisten eller en ansatt i psykiske helsetjenester tilbyr klientene hjelp med å få omfattende og individuelt tilpasset arbeidsrettet økonomiveiledning fra en kvalifisert person før de begynner i jobb.
- 5 = Jobbspesialisten eller en ansatt i psykiske helsetjenester tilbyr klientene hjelp med å få omfattende og individuelt tilpasset arbeidsrettet økonomiveiledning fra en kvalifisert person før de begynner i jobb. De hjelper også klientene med å få arbeidsrettet økonomiveiledning når de må fatte beslutninger om endringer i stillingsprosent

eller lønn. Klientene får informasjon om og hjelp til hvordan de kan rapportere inntekt til NAV, boligprogrammer osv., avhengig av klientens ytelser og stønader.

2. Åpenhet: Jobbspesialistene gir klientene nøyaktig informasjon om og hjelper dem med å fatte en veloverveid beslutning om hvor mye de vil fortelle arbeidsgiveren om sine særskilte utfordringer.

DOK, INT  
OBS

1 = Ingen er oppfylt.

2 = Ett er oppfylt.

3 = To er oppfylt.

4 = Tre er oppfylt.

5 = Fire er oppfylt.

- Jobbspesialistene krever ikke at alle klienter må være åpne om sin psykiske lidelse på arbeidsplassen for å kunne motta tjenester.
- Jobbspesialistene tilbyr seg å diskutere mulige fordeler og ulemper ved åpenhet på arbeidsplassen med klientene. Jobbspesialistene forklarer hvordan åpenhet henger sammen med muligheter for tilrettelegging samt jobbspesialistens rolle i kommunikasjonen med arbeidsgiveren.
- Jobbspesialistene tar opp spesifikk informasjon man kan være åpen om (f.eks. at man mottar psykiske helsetjenester, at man har en psykisk lidelse, at man sliter med angst, at man har vært arbeidsledig lenge, osv.), og gir eksempler på hva man kan si til arbeidsgiveren.
- Jobbspesialistene snakker om åpenhet ved mer enn én anledning (f.eks. hvis klientene ikke har fått jobb etter to måneder, eller hvis klientene forteller om problemer på jobben).

3. Kontinuerlig arbeid med karriereprofilen: Utarbeiding av karriereprofil begynner med to til tre møter, og profilen oppdateres kontinuerlig med ny informasjon fra erfaring i ordinært, lønnet arbeid. Et karriereprofil-skjema som omfatter informasjon om preferanser, erfaring, ferdigheter, nåværende tilrettelegging, sterke sider, personlig nettverk, osv., oppdateres

DOK, INT,  
OBS, ITP

1 = Det foretas en innledende yrkeskartlegging, med vekt på kontorbasert evaluering, standardiserte tester, intelligens tester og arbeidsutprøving.

2 = Utarbeiding av karriereprofil kan foregå trinnvis gjennom en tilnærming som omfatter aktiviteter i forkant av jobbsøkingen (f.eks. arbeid i et dagprogram, frivillig arbeid eller spesielt tilpasset arbeid (f.eks. varig tilrettelagt arbeid (VTA), arbeidspraksis i skjermet virksomhet (APS), virksomheter som praktiserer positiv særbehandling, bedrifter med egne avdelinger for funksjonshemmede).



etter hver nye jobberfaring. Man forsøker å løse problemer ved hjelp av arbeidsmiljøevalueringer og vurdering av rimelig tilrettelegging. Kilder til informasjon omfatter klienten, behandlingsteamet, klientjournaler og (med klientens tillatelse) familiemedlemmer og tidligere arbeidsgivere.

4. Hurtig jobbsøk for å skaffe ordinært, lønnet arbeid: Utarbeiding av karriereprofil starter, og første personlige henvendelse til en arbeidsgiver (ved klienten eller jobbspesialisten) om ordinært, lønnet arbeid foretas, innen 30 dager (én måned) etter at klienten ble med i programmet.

DOK, INT,  
OBS, ITP

- 3 = Jobbspesialistene hjelper klientene med å lete etter ordinært, lønnet arbeid uten først å foreta en systematisk gjennomgang av interesser, erfaring, sterke sider, osv. De foretar heller ingen rutinemessige analyser når klienten mister jobben (eller har problemer på jobben) for å lære av erfaringen.
  - 4 = Utarbeiding av karriereprofil begynner med to til tre møter der man snakker om interesser og sterke sider. Jobbspesialistene hjelper klientene med å lære av alle jobberfaringer og samarbeider med behandlingsteamet om å foreta analyser når klientene mister jobben, har problemer på jobben eller lykkes på jobben. De dokumenterer ikke erfaringene i karriereprofilen. ELLER: Karriereprofilen oppdateres ikke regelmessig.
  - 5 = Utarbeiding av karriereprofil begynner med to til tre møter, og informasjonen registreres i et karriereprofilskjema som omfatter preferanser, ferdigheter, nåværende tilrettelegging, sterke sider, personlig nettverk, osv. Karriereprofilskjemaet brukes til å identifisere jobbtyper og arbeidsmiljøer. Det oppdateres for hver nye jobberfaring. Man forsøker å løse problemer ved hjelp av arbeidsmiljøevalueringer og vurdering av rimelig tilrettelegging. Kilder til informasjon omfatter klienten, behandlingsteamet, klientjournaler og (med klientens tillatelse) familiemedlemmer og tidligere arbeidsgivere. Jobbspesialistene hjelper klientene med å lære av alle jobberfaringer og samarbeider med behandlingsteamet om å foreta analyser når klientene mister jobben, har problemer på jobben eller lykkes på jobben.
- 1 = Første personlige henvendelse til en arbeidsgiver (ved klienten eller jobbspesialisten) om ordinært, lønnet arbeid foretas i gjennomsnitt minst 271 dager (> 9 mnd.) etter at klienten ble med i programmet.
  - 2 = Første personlige henvendelse til en arbeidsgiver (ved klienten eller jobbspesialisten) om ordinært, lønnet arbeid foretas i gjennomsnitt 151 – 270 dager (5–9 mnd.) etter at klienten ble med i programmet.
  - 3 = Første personlige henvendelse til en arbeidsgiver (ved klienten eller jobbspesialisten) om ordinært, lønnet arbeid foretas i gjennomsnitt 61 – 150 dager (2–5 mnd.) etter at klienten ble med i programmet.
  - 4 = Første personlige henvendelse til en arbeidsgiver (ved klienten eller jobbspesialisten) om ordinært, lønnet arbeid foretas i gjennomsnitt 31 – 60 dager (1 – 2 mnd.) etter at klienten ble med i programmet.
  - 5 = Første personlige henvendelse til en arbeidsgiver (ved klienten eller jobbspesialisten) om ordinært, lønnet arbeid foretas i gjennomsnitt innen 30 dager (én måned) etter at klienten ble med i programmet.

<p>5. <u>Individuelt tilpasset jobbsøk</u>: Jobbspesialistene tar kontakt med arbeidsgivere for å finne frem til jobber med utgangspunkt i klientenes preferanser (når det gjelder interesser og personlige mål) og behov (inkludert erfaring, evner, symptomer, helse osv.) fremfor arbeidsmarkedet (dvs. lett tilgjengelige jobber). Det utarbeides en individuelt tilpasset plan for jobbsøking, og den oppdateres med informasjon fra karriereprofilen og nye erfaringer fra jobb/utdanning.</p>	<p>DOK, INT OBS, ITP</p>	<p>1 = Under 25 % av jobbspesialistenes henvendelser til arbeidsgivere tar utgangspunkt i klientenes preferanser, sterke sider, symptomer osv. fremfor arbeidsmarkedet.</p> <p>2 = 25 – 49 % av jobbspesialistenes henvendelser til arbeidsgivere tar utgangspunkt i klientenes preferanser, sterke sider, symptomer osv., fremfor arbeidsmarkedet.</p> <p>3 = 50 – 74 % av jobbspesialistenes henvendelser til arbeidsgivere tar utgangspunkt i klientenes preferanser, sterke sider, symptomer osv., fremfor arbeidsmarkedet.</p> <p>4 = 75 – 89 % av jobbspesialistenes henvendelser til arbeidsgivere tar utgangspunkt i klientenes preferanser, sterke sider, symptomer osv., fremfor arbeidsmarkedet, og er i tråd med karriereplanene.</p> <p>5 = 90 – 100 % av jobbspesialistenes henvendelser til arbeidsgivere tar utgangspunkt i klientenes preferanser, sterke sider, symptomer, erfaringer fra tidligere jobber osv., fremfor arbeidsmarkedet, og er i tråd med karriereplanene / planene for jobbsøking. Når klienter har begrenset arbeidserfaring, gir jobbspesialistene dem informasjon om flere ulike jobbmuligheter i lokalsamfunnet.</p>
<p>6. <u>Jobbutvikling – hyppig kontakt med arbeidsgivere</u>: Hver jobbspesialist foretar minst seks personlige henvendelser til arbeidsgivere hver uke på vegne av klienter som søker arbeid. (Ranger hver jobbspesialist, regn deretter ut gjennomsnittet, og rund av til nærmeste verdi på skalaen.) Det regnes som henvendelser til en arbeidsgiver også når en jobbspesialist møter samme arbeidsgiver flere ganger samme uke, og uansett om klienten er til stede eller ikke. Klientspesifikke og generelle henvendelser teller med. Jobbspesialistene bruker et ukeskjema for å dokumentere henvendelser til arbeidsgivere.</p>	<p>DOK, INT</p>	<p>1 = Jobbspesialisten foretar færre enn to personlige henvendelser til arbeidsgivere på vegne av klienter hver uke.</p> <p>2 = Jobbspesialisten foretar to personlige henvendelser til arbeidsgivere på vegne av klienter hver uke. <u>ELLER</u>: Jobbspesialisten har ikke noe system for å dokumentere antall henvendelser.</p> <p>3 = Jobbspesialisten foretar fire personlige henvendelser til arbeidsgivere på vegne av klienter hver uke, og dokumenterer henvendelsene i et skjema som gjennomgås av metodeveilederen hver måned.</p> <p>4 = Jobbspesialisten foretar fem personlige henvendelser til arbeidsgivere på vegne av klienter hver uke, og dokumenterer henvendelsene i et skjema som gjennomgås av metodeveilederen hver uke.</p> <p>5 = Jobbspesialisten foretar minst seks personlige henvendelser til arbeidsgivere på vegne av klienter hver uke, eller to henvendelser ganget med antall arbeidssøkende klienter hvis jobbspesialisten har ansvar for færre enn tre arbeidssøkende klienter (f.eks. nytt program). I tillegg dokumenterer jobbspesialisten henvendelsene i et skjema som gjennomgås av metodeveilederen hver uke.</p>

<p>7. <u>Jobbutvikling – kvalitet på kontakt med arbeidsgivere</u>: Jobbspesialister bygger relasjoner til arbeidsgivere gjennom flere planlagte personlige besøk for å finne ut mer om arbeidsgiverens behov, fortelle hva IPS-programmet kan tilby arbeidsgiveren, og beskrive klientens sterke sider med utgangspunkt i hvilke egenskaper arbeidsgiveren er ute etter. (Ranger hver jobbspesialist, regn deretter ut gjennomsnittet, og rund av til nærmeste verdi på skalaen.)</p>	<p>DOK, INT, OBS</p>	<p>1 = Jobbspesialisten oppsøker arbeidsgivere når hun hjelper klienten med å levere jobbsøknader. <u>ELLER</u>: Jobbspesialisten oppsøker sjelden arbeidsgivere.</p> <p>2 = Jobbspesialisten kontakter arbeidsgivere for å spørre om ledige stillinger og forteller deretter klientene om dem.</p> <p>3 = Jobbspesialisten følger opp utlyste stillinger ved å presentere seg, beskrive programmet og spørre arbeidsgiveren om å intervju klienten.</p> <p>4 = Jobbspesialisten oppsøker arbeidsgivere personlig uansett om de har ledige stillinger eller ikke, legger inn et godt ord for klientene ved å beskrive de sterke sidene deres, og spør arbeidsgivere om å intervju klienter.</p> <p>5 = Jobbspesialisten bygger relasjoner til arbeidsgivere gjennom flere planlagte personlige besøk for å finne ut mer om arbeidsgiverens behov, fortelle hva IPS-programmet kan tilby arbeidsgiveren, og beskrive klientens sterke sider med utgangspunkt i hvilke egenskaper arbeidsgiveren er ute etter.</p>
<p>8. <u>Variasjon i jobbtper</u>: Jobbspesialistene hjelper klientene med å få ulike typer jobber.</p>	<p>DOK, INT, OBS, ITP</p>	<p>1 = Jobbspesialistene hjelper klientene med å få ulike typer jobber mindre enn 50 % av tiden.</p> <p>2 = Jobbspesialistene hjelper klientene med å få ulike typer jobber 50 – 59 % av tiden.</p> <p>3 = Jobbspesialistene hjelper klientene med å få ulike typer jobber 60 – 69 % av tiden.</p> <p>4 = Jobbspesialistene hjelper klientene med å få ulike typer jobber 70 – 84 % av tiden.</p> <p>5 = Jobbspesialistene hjelper klientene med å få ulike typer jobber 85 – 100 % av tiden.</p>
<p>9. <u>Variasjon i arbeidsgivere</u>: Jobbspesialistene hjelper klientene med å få jobb hos ulike arbeidsgivere.</p>	<p>DOK, INT, OBS, ITP</p>	<p>1 = Jobbspesialistene hjelper klientene med å få jobb hos ulike arbeidsgivere mindre enn 50 % av tiden.</p> <p>2 = Jobbspesialistene hjelper klientene med å få jobb hos ulike arbeidsgivere 50 – 59 % av tiden.</p> <p>3 = Jobbspesialistene hjelper klientene med å få jobb hos ulike arbeidsgivere 60 – 69 % av tiden.</p> <p>4 = Jobbspesialistene hjelper klientene med å få jobb hos ulike arbeidsgivere 70 – 84 % av tiden.</p> <p>5 = Jobbspesialistene hjelper klientene med å få jobb hos ulike arbeidsgivere 85 – 100 % av tiden.</p>

<p>10. <u>Ordinært, lønnet arbeid</u>: Jobbspesialistene tilbyr muligheter for ordinært, lønnet arbeid av permanent karakter i stedet for midlertidig eller tidsbegrenset arbeid, f.eks. arbeidspraksis. Klienter i ordinært arbeid får minstelønn eller mer. Dette er jobber som alle kan søke på, og som ikke er spesielt tilpasset personer med særskilte utfordringer. (Sesongarbeid og jobber via vikarbyråer som personer uten særskilte utfordringer bruker, regnes som ordinært, lønnet arbeid.)</p>	<p>DOK, INT, OBS, ITP</p>	<p>1 = Jobbspesialistene tilbyr muligheter for ordinært, lønnet arbeid mindre enn 64 % av tiden. <u>ELLER</u>: Det er færre enn 10 jobber.</p> <p>2 = Jobbspesialistene tilbyr muligheter for ordinært, lønnet arbeid cirka 65 – 74 % av tiden.</p> <p>3 = Jobbspesialistene tilbyr muligheter for ordinært, lønnet arbeid cirka 75 – 84 % av tiden.</p> <p>4 = Jobbspesialistene tilbyr muligheter for ordinært, lønnet arbeid cirka 85 – 94 % av tiden.</p> <p>5 = Minst 95 % av det ordinære, lønnede arbeidet som klientene har, er av permanent karakter.</p>
<p>11. <u>Individuelt tilpasset oppfølging</u>: Klientene får ulike typer støtte i en jobb som er i tråd med egne preferanser, arbeidshistorikk, behov osv. Støtte gis av flere ulike personer, blant annet medlemmer av behandlingsteamet (f.eks. justering av medisiner, opplæring i sosiale ferdigheter, oppmuntring), familie, venner, kolleger (dvs. naturlig støtte) og jobbspesialisten. Jobbspesialisten gir også støtte til arbeidsgiveren (f.eks. informasjon om klientens behov og tilrettelegging på arbeidsplassen) hvis klienten ønsker det. Jobbspesialisten tilbyr hjelp med karriereutvikling, dvs. hjelp med utdanning, en mer attraktiv jobb eller mer spennende arbeidsoppgaver.</p>	<p>DOK, ITP, OBS, ITP</p>	<p>1 = De fleste klientene får ingen oppfølging etter at de har begynt i jobb.</p> <p>2 = Cirka halvparten av klientene i arbeid får begrenset støtte, hovedsakelig fra jobbspesialisten.</p> <p>3 = De fleste klienter i arbeid får begrenset støtte, hovedsakelig fra jobbspesialisten.</p> <p>4 = Klientene får ulike typer støtte i en jobb som er i tråd med egne preferanser, arbeidshistorikk, behov osv. Jobbspesialistene gir også støtte til arbeidsgiveren hvis klienten ønsker det.</p> <p>5 = Klientene får ulike typer støtte i en jobb som er i tråd med egne preferanser, arbeidshistorikk, behov osv. Jobbspesialisten gir også støtte til arbeidsgiveren (f.eks. veiledning og tilrettelegging på arbeidsplassen) hvis klienten ønsker det. Jobbspesialisten hjelper klientene med å skaffe seg mer attraktive jobber og med utdannings- eller opplæringstilbud. Arbeidsplassen tilbyr ulike typer støtte, blant annet utvidet oppfølging fra medlemmer av behandlingsteamet.</p>
<p>12. <u>Oppfølging uten tidsbegrensning</u>: Jobbspesialistene møter klientene ansikt til ansikt uken før de begynner i ny jobb, innen tre dager etter at de har begynt i ny jobb, hver uke den første måneden og minst én gang i måneden frem til klientene har hatt en stabil jobb i gjennomsnittlig ett år eller mer, og hvis klientene selv ønsker det.</p>	<p>DOK, INT, OBS, ITP</p>	<p>1 = Jobbspesialisten møter ikke klienten ansikt til ansikt etter den første måneden i ny jobb.</p> <p>2 = Jobbspesialisten møter under halvparten av klientene ansikt til ansikt de første fire månedene eller mer i ny jobb.</p> <p>3 = Jobbspesialisten møter minst halvparten av klientene ansikt til ansikt de første fire månedene eller mer i ny jobb.</p> <p>4 = Jobbspesialisten møter klientene ansikt til ansikt hver uke den første måneden i ny jobb, og minst én gang</p>

Jobbstøtten til klientene trappes ned og overtas av en ansatt i psykiske helsetjenester når klientene har en stabil jobb. Jobbspesialistene kontakter klienter som har mistet jobben, innen tre dager etter at de har fått høre om det.

i måneden frem til klientene har hatt en stabil jobb i gjennomsnittlig ett år eller mer, og hvis klientene selv ønsker det.

5 = Jobbspesialisten møter klientene ansikt til ansikt uken før de begynner i ny jobb, innen tre dager etter at de har begynt i ny jobb, hver uke den første måneden og minst én gang i måneden frem til klientene har hatt en stabil jobb i gjennomsnittlig ett år eller mer, og hvis klientene selv ønsker det. Jobbstøtten til klientene trappes ned og overtas av en ansatt i psykiske helsetjenester når klientene har en stabil jobb. Jobb-spesialisten kontakter klienter som har mistet jobben, innen tre dager etter at hun har fått høre om det.

13. Tjenester i lokalsamfunnet: Alle jobbspesialister yter arbeidsrettede tjenester, for eksempel aktiv involvering, jobb utvikling og oppfølging i naturlige omgivelser i lokalsamfunnet. (Ranger hver jobbspesialist basert på vedkommendes totale arbeidstid per uke, regn deretter ut gjennomsnittet, og rund av til nærmeste verdi på skalaen.)

DOK, INT  
OBS

1 = Jobbspesialisten bruker 30 % eller mindre av arbeidstiden sin i lokalsamfunnet.

2 = Jobbspesialisten bruker 30–39 % av arbeidstiden sin i lokalsamfunnet.

3 = Jobbspesialisten bruker 40–49 % av arbeidstiden sin i lokalsamfunnet.

4 = Jobbspesialisten bruker 50–64 % av arbeidstiden sin i lokalsamfunnet.

5 = Jobbspesialisten bruker minst 65 % av arbeidstiden sin i lokalsamfunnet.

14. Aktiv involvering og oppsøkende virksomhet ved integrert behandlingsteam: Tjenestene avsluttes ikke hvis klienten uteblir fra avtaler, eller på grunn av forhåndsbestemte tidsbegrensninger. Oppsøkende virksomhet dokumenteres systematisk. Det integrerte behandlingsteamet bruker aktiv involvering og oppsøkende virksomhet. Flere besøk hjemme hos klienten/i lokalsamfunnet. Samordnede besøk ved jobbspesialisten og et annet medlem av det integrerte behandlingsteamet. Kontakt med familien ved behov. Når det er klart at klienten ikke lenger ønsker å arbeide eller fortsette i IPS-programmet, avslutter teamet den oppsøkende virksomheten.

ADM, DOK,  
INT, OBS

1 = Evidens for bruk av to eller færre strategier for aktiv involvering og oppsøkende virksomhet.

2 = Evidens for bruk av tre strategier for aktiv involvering og oppsøkende virksomhet.

3 = Evidens for bruk av fire strategier for aktiv involvering og oppsøkende virksomhet.

4 = Evidens for bruk av fem strategier for aktiv involvering og oppsøkende virksomhet.

5 = Evidens for bruk av alle seks strategier for aktiv involvering og oppsøkende virksomhet: i) Tjenestene avsluttes ikke hvis klienten uteblir fra avtaler, eller på grunn av forhåndsbestemte tidsbegrensninger. ii) Oppsøkende virksomhet dokumenteres systematisk. iii) Det integrerte behandlingsteamet bruker aktiv involvering og oppsøkende virksomhet. iv) Flere besøk hjemme hos klienten / i lokalsamfunnet. v) Samordnede besøk ved jobbspesialisten og et annet medlem av det integrerte behandlingsteamet. vi) Kontakt med familien ved behov.

\*Datakilder:

ADM Administrativt informasjonssystem.

DOK Dokumentgjennomgang: journaler, organisasjonens retningslinjer og prosedyrer.

INT Intervjuer med klienter, jobbspesialister, ansatte i psykiske helsetjenester,  
NAV-veiledere, familiemedlemmer, arbeidsgivere.

OBS Observasjon (f.eks. teammøte, observasjon av jobbspesialister).

ITP Individuelt tilpasset plan.

14.02.1996

20.06.2001, oppdatert

07.01.2008, revidert

## Skåringskjema for kvalitetsskalaen i IPS

Ansatte		
1.	Størrelse på portefølje	Skåre:
2.	Ansatte som yter arbeidsrettede tjenester	Skåre:
3.	Jobbspesialistenes arbeidsoppgaver	Skåre:
Organisering		
1.	Integrering av arbeidsrettede tjenester med psykiske helsetjenester gjennom teamarbeid	Skåre:
2.	Integrering av arbeidsrettede tjenester med psykiske helsetjenester gjennom hyppig kontakt mellom teammedlemmene	Skåre:
3.	Samarbeid mellom jobbspesialister og NAV-veiledere	Skåre:
4.	Arbeidsrettet team	Skåre:
5.	Metodeveilederens rolle	Skåre:
6.	Ingen ekskludering	Skåre:
7.	Programmets fokus på ordinært, lønnet arbeid	Skåre:
8.	Ledelsens støtte til IPS	Skåre:
Tjenester		
1.	Arbeidsrettet økonomiveiledning	Skåre:
2.	Åpenhet	Skåre:
3.	Kontinuerlig arbeid med karriereprofilen	Skåre:
4.	Hurtig jobbsøk for å skaffe ordinært, lønnet arbeid	Skåre:
5.	Individuelt tilpasset jobbsøk	Skåre:
6.	Jobbutvikling – hyppig kontakt med arbeidsgivere	Skåre:
7.	Jobbutvikling – kvalitet på kontakt med arbeidsgivere	Skåre:
8.	Variasjon i jobbtyper	Skåre:
9.	Variasjon i arbeidsgivere	Skåre:
10.	Ordinært, lønnet arbeid	Skåre:
11.	Individuelt tilpasset oppfølging	Skåre:
12.	Oppfølging uten tidsbegrensning	Skåre:
13.	Tjenester i lokalsamfunnet	Skåre:
14.	Aktiv involvering og oppsøkende virksomhet ved integrert behandlingsteam	Skåre:
	Totalt:	

115–125 = svært god kvalitet

100–114 = god kvalitet

74–99 = tilfredsstillende kvalitet

73 og under = ikke IPS