

Hvorfor strukturere tjenestetilbud til menn

Tankemodell og metode

Denne artikkelen er første del av til sammen to artikler, hvor jeg legger frem en tankemodell og en metode. Mennesker med utviklingshemning eller autisme har det til felles, at de er ualminnelig prisgitt sine nærpersoners tanker, holdninger og handlinger. I vårt arbeid med å bidra til verdige dagligliv også for dem, er vi avhengig av gode verktøy som favner både tanke og handling. Mitt ønske er å presentere noen slike. Denne artikkelen beskriver tanker jeg mener bør ligge til grunn for ethvert tjenestetilbud til denne gruppen. Neste artikkel, i SOR Rapport nr. 1/2004, beskriver konkret metodikk i tilrettelegging av strukturerte tjenestetilbud med høy grad av brukermedvirkning, med praktiske eksempler på gjennomføring av planmøte med tjenestemottakere på forskjellig funksjonsnivå.

Mitt erfaringsgrunnlag er i hovedsak bofellesskap og liknende mellomstore sosiale systemer som involverer mange tjenesteytere. Tankemodellen preges av det. Det betyr ikke at den ikke har gyldighet i mindre systemer – som for eksempel en familie – men at tankene jeg legger frem til en viss grad må leses inn i den sammenheng hvor de er tenkt, og så tilpasses situasjonen hvor de ønskes brukt. En modell er nødvendigvis en forenkling, skapt for å demonstrere et prinsipp. Forenkling krever generalisering. Mitt mål er slett ikke at enhver person med kognitiv funksjonshemning skal defineres ut fra min modell. Jeg har derimot et håp om at modellen skal være tøyelig nok til å kunne tilpasses hver person med kognitiv funksjonshemning og deres livssituasjon, uten helt å miste sin form.

Det er mange som har bidratt til det jeg her legger frem, uten at de av den grunn skal behøve å gå god for innholdet: Overlege Ivar Mæhle ved Habiliteringstjenesten i Helse Bergen. Wencke Heggøy, hjelpepleier 1 samme sted, som i løpet av ti glitrende små minutter ga tankene mine en ny retning og ny dimensjon. Deltakerne i «kursprosjekt 2» samme sted. Tonny Hope, den første pårørende jeg forhandlet frem et kommunalt tjenestetilbud med. Daværende soneleder Liv Erichsen, som lot meg gjøre det. Luke Moynahan, som generøst ville dele sitt be-

grep «Turnusland» med meg. Og ikke minst de tre vernepleierne som har lest og kommentert denne artikkelen underveis: Sølvi Linde, Bente N. Owren og Geir Ove Eide.

Om tankemodellen

Utgangspunktet er tre grunnleggende forhold:

- Personer med utviklingshemning eller autisme har generelt behov for forhøyet grad av struktur og forutsigbarhet i dagliglivet.
- Måten tjenestetilbud til denne gruppen organiseres kan i seg selv være en betydelig leverandør av omskiftelighet og uforutsigbarhet for tjenestemottakerne.
- Personer med utviklingshemning har nå lovfestet rett til en høy grad av selvbestemmelse og brukermedvirkning i dagliglivet, gjennom Lov om sosiale tjenester, §6A.

En grunnleggende utfordring i tilrettelegging av tjenestetilbudene blir da: Hvordan skape forhøyet grad av struktur i tjenestemottakers dagligliv, i en tjenesteorganisering hvor mange faktorer motvirker nettopp dette, på en måte som ivaretar tjeneste-

mottakers rett til selvbestemmelse?

En tankemodell kan aldri fange opp alle faktorer. Det er heller ikke hensikten. For selvsagt har tjenestemottakere andre behov enn forhøyet grad av struktur. Og selvsagt må tjenesteytere ha flere egenskaper enn evnen til å arbeide tydelig og forutsigbart. Tankemodellen tar her snevre utsnitt av en kompleks helhet, og presenterer en utfordring: Hvordan ser et gitt tjenestetilbud ut, i dette

» Hvordan skape forhøyet grad av struktur i tjenestemottakers dagligliv

perspektivet?

Behovet for struktur

Noe av grunnlaget for vår funksjon som sosiale individer, handler om at vi kjenner oss igjen i hendelsene i vårt dagligliv. At vi opplever å forstå hva som foregår. At folk rundt oss opptrer omtrent slik vi forventer. At vi oppfatter nok av «reglene» i hver situasjon til å kunne handle, og i hovedsak lykkes. At vi har kontroll over det som skjer med oss. Kort sagt: Vi mennesker har generelt behov for at verden ikke skal være et kaotisk og uforståelig sted – hvor ting bare skjer rundt oss, og med oss, uten at vi forstår hvorfor, eller kan øve innflytelse på det som skjer.

Et sentralt begrep i denne forbindelse er *struktur*. Hva kjennetegner høy grad av struktur i dagliglivet? Min definisjon er slik: *Ved høy grad av struktur vil dagliglivet i hovedsak bestå av repeterende, faste mønstre av hendelser som er lett forståelige, gjenkjennelige og forutsigbare for personen det gjelder.* Tilsvarende vil det i dagligliv med lav grad av struktur være overvekt av lite forståelige og lite gjenkjennelige hendelser, med liten grad av forutsigbarhet. Graden av struktur kan ut fra denne definisjonen vurderes ut fra tre faktorer:

- *Er hver av dagliglivets hendelser lett forståelige?*
- *Opptrer disse forståelige hendelsene så likt hver gang at de lett gjenkjennes når de inntreffer igjen?*
- *Opptrer disse forståelige og gjenkjennbare hendelsene i så repeterende mønstre at det er lett å forutsi dem? Eller kan de forutses gjennom lett tilgjengelig og lett forståelig informasjon?*

» En modell er nødvendigvis en forenkling, skapt for å demonstrere et prinsipp



Thomas Owren er vernepleier, ansatt i Bergen Kommune, Åsane bydel og har FOs veiledergodkjenning. Han har arbeidet i flere bofellesskap, og har yrkeserfaring fra både kommunal tjenesteyting og habiliteringstjeneste.

Mennesker med utviklingshemning eller autisme?

Med andre ord: Forstå hva som skjer i hver situasjon, gjenkjenne situasjonene når de inntreffer igjen, og kunne forutsi situasjonene før de inntreffer. Spørsmålet om nok variasjon blir dermed først interessant når dagliglivet er forståelig, gjenkjennelig, og forutsigbart nok til å gi et godt grunnlag for trygghet og mestring. Eksakt hvor behovene til hver enkelt av oss befinner seg på denne akse mellom repetisjon og variasjon vil selvfølgelig variere: Noen må hoppe i fallskjerm for å føle at de lever. Andre av oss liker best å kunne finne tøflene på fast plass under sengeteppet hver morgen.

Et annet sentralt begrep er *generalisering*. To kaffekopper kan være svært forskjellige. De er likevel begge kaffekopper, har samme funksjon, og brukes på samme måte. Og ferdighetene i bruk av kaffekopp kan overføres til stadig nye varianter av arten. Når det gjelder hendelser i dagliglivet blir spørsmålet: Hvor like må to situasjoner være, før jeg oppfatter dem som det samme? Ingen av dagliglivets situasjoner er identiske. Likevel vil de ofte likne nok til at jeg kan identifisere dem og forstå hva som forventes. I hvilken grad jeg mestrer hver ny situasjon, vil da blant annet avhenge av min evne til å oppfatte likhetstrekk med tidligere situasjoner, og ta i bruk tidligere opparbeidete ferdigheter.

Et tredje sentralt begrep er *motivasjon*. At en aktivitet er forståelig, gjenkjennbar og forutsigbar gjør den ikke automatisk positiv og ønskelig. Men sannsynligheten for at jeg ønsker å delta vil kunne øke kraftig, om en potensielt positiv aktivitet også synes forståelig, gjenkjennbar og forutsigbar for meg.

Mennesker med psykisk utviklingshemning eller autisme er alle forskjellige fra hverandre. Mer forskjellige enn folk flest, tenker jeg ofte. Men generelt vil personer

med disse diagnosene ha mindre evne enn folk flest til å tåle, oppfatte, velge ut, tolke, sortere, lagre og bearbeide sanseinntrykk og informasjon. Med dette følger også nedsatt evne til å generalisere. Dette gir et generelt behov for at dagliglivet og dagliglivets situasjoner tilrettelegges i mer ordnede mønstre og med større tydelighet enn hos folk flest. I tillegg vil det kunne gi behov for at de situasjonene som skal kunne gjenkjennes som like, tilrettelegges slik at de gjennomføres med større likhet enn folk flest ville hatt behov for.

Hos en del er disse behovene så store at de kan ha vansker med å fungere i «normale situasjoner» med «normalt» strukturnivå.

Resultatet kan være forskjellige former for utfordrende atferd, enten det dreier seg om uro, vold og trusler på den ene siden, eller passivitet og hjelpavhengighet på den andre.

Tjenestetilbud til denne gruppen bør dermed generelt tilrettelegges slik at de kompensere for funksjonshemning også på dette om-

rådet. Slik jeg ser det vil dette alltid være et relevant hensyn, ikke bare der det er innlysende at lav grad av struktur skaper problemer: Hverdagen vår skal være et godt sted å være. Den skal ikke til enhver tid strekke oss til yttergrensene av hva vi tåler.

Organiseringen av tjenestene – livet i turnusland

Personer med utviklingshemning eller autisme vil ofte motta tjenester fra mange forskjellige tjenesteytere. I bofellesskap hvor tjenestemottakerne har mer enn lett tilsynsbehov, vil som regel hver tjenestemottaker måtte forholde seg til 10 – 20 ulike tjenesteytere i

løpet av hver måned. Erfaringsmessig vil tjenesteytere ha en tendens til utføre slike tjenester på ganske forskjellige måter, om det ikke arbeides aktivt og kontinuerlig med tiltak for å motvirke dette. Sett i lys av diskusjonen om behovet mennesker med utviklingshemning eller autisme har for forhøyet grad av struktur, er dette problematisk. For noen tjenestemottakere vil det kunne være svært problematisk.

Det å bo der andre har sin arbeidsplass er spesielt. Slik jeg ser det, er det særlig tre faktorer som kan vanskeliggjøre livet i «Turnusland», om man er avhengig av mye bistand i dagliglivet:

- Den iboende karakter miljøfaglige tjenester har,
- At tjenesteytere som arbeider i turnus er vanskeligere å koordinere, og
- At tiltak for å koordinere tjenesteytingen ofte ikke prioriteres.

Miljøfaglig arbeid er arbeid som kan utføres på mange måter. Det vil som regel finnes mange handlingsalternativer av høy kvalitet. Og hva som er den mest riktige handlingen i en gitt situasjon kan variere sterkt, både ut fra situasjonen og tjenestemottakerens egne handlinger. Det er ikke mulig å

forutsi alle mulige situasjoner. Miljøarbeid må dermed i mange tilfeller være mer styrt av overordnede prinsipper og mål, enn av detaljerte prosedyrer. Dette gjør at tjenesteytere som i fellesskap skal levere et tjenestetilbud ikke bare må etablere en felles forståelse av mål og prinsipper i arbeidet med tjenestemottaker, men også felles utøvelse av skjønner, ut fra felles normer.

Oftest vil et tjenestetilbud inneholde bistand til gjennomføring av dagliglivets gjøremål. Det at tjenesteytingen utspiller seg i dagliglivets vante situasjoner, kan komplisere etableringen av lik, personuavhengig tjenesteyting. Allerede før vi møter tjenestemottaker første gang, har vi oppfatninger av hvordan gulv vaskes, hvor ofte det trengs, hvordan man dusjer, hvordan man motiverer andre, hvordan man møter konflikt. Og oppfatningene hos de forskjellige vil kunne være svært ulike. I vår tolkning av tjenestetilbudet vi skal yte vil hver av oss ha med seg egne erfaringer fra tilsva-

„ Vi mennesker har generelt behov for at verden ikke skal være et kaotisk og uforståelig sted

„ hva som er den mest riktige handlingen i en gitt situasjon kan variere sterkt

„ Tjenestetilbud til denne gruppen bør dermed generelt tilrettelegges slik at de kompensere for funksjonshemning også på dette området

ende situasjoner i eget dagligliv. Mange vil også ha erfaringer fra tilsvarende situasjoner med andre tjenestemottakere. Det vil derfor alltid være et relevant spørsmål hva som til enhver tid egentlig styrer personalets atferd.

Turnus er en praktisk måte å organisere døgnkontinuerlige tjenester på. Men den medfører nødvendigvis at de forskjellige ikke er på jobb samtidig. Da ser de heller ikke hverandres tjenesteutførelse. I mange tilfeller vil det være mer enn en tjenesteyter på jobb om gangen. Hvem som jobber sammen vil også variere, men alle vil ikke nødvendigvis ha vakter sammen med alle andre. Det behøver heller ikke være slik at de som arbeider samtidig observerer særlig mye av hverandres utførelse. En årsak til dette er at mye arbeid i bofellesskap utføres alene med tjenestemottaker i dennes leilighet. Andre som er på jobb vil som regel ha oppgaver annetsteds. Det er dermed en del faktorer som hemmer «naturlig» koordinering av personalatferd gjennom observasjon og modellering.

Andre midler til å koordinere tjenesteyterne – som verbal utveksling og skriftlige retningslinjer – blir da desto viktigere. Relevante spørsmål blir: I hvilken grad utveksler tjenesteyterne konkret informasjon om arbeidet de utfører? I hvilken grad koordineres de av det som utveksles? Og hvor mange av tjenesteyterne er reelt involvert i diskusjonen om det faglige grunnlaget for tjenestene, utarbeiding av mål for hver tjenestemottaker, og de konkrete metodene i tjenesteytingen? Når det gjelder bofellesskap vil det være en sjeldenhet at samtlige tjenesteytere samles. Dette gjør det vanskelig å ta opp problemstillinger i plenum, og svekker tjenesteyternes mulighet til å nå frem til enighet og felles forpliktelse. I de fleste bofellesskap gjennomføres jevnlig personalmøter, men disse samler som regel kun deler av personalgruppen om gangen. Videre spredning av informasjon baseres da på møtereferat og beskjedbøker, som forutsettes lest etter hvert som de øvrige kommer på jobb.

Som hovedmetode til koordinering av tjenesteyternes arbeid, fungerer dette i min erfaring svært lite tilfredsstillende. Erfaringsmessig vil det være vanskelig nok å spre selv enkel informasjon på denne måten. Som middel til å skape felles oppfatninger om hvilke tjenester som skal utføres, hvordan de bør utføres, og hvorfor de bør utføres slik fremstår metoden som direkte utilstrekkelig.

De neste relevante spørsmålene blir da: Foreligger skriftlige retningslinjer for

hvordan arbeidet skal utføres? Blir disse fulgt? Erfaringsmessig kan dette være svært varierende. De fleste steder vil det foreligge skriftlige retningslinjer, men ofte synes det å være slik at det som er skriftliggjort bare representerer *en* av mange parallelle tilnærminger som utøves i praksis. Ofte har bare en liten del av tjenesteyterne vært involvert i utarbeidingen av retningslinjene. Dermed gjenspeiler ikke retningslinjene noen reell enighet i personalgruppen, og hvor forpliktet resten oppfatter seg vil kunne variere sterkt. Mine egne erfaringer tilsier at tjenesteytere i bofellesskap i praksis ofte kan være like styrt av egne oppfatninger og muntlige overleveringer fra hverandre, som av de skriftlige retningslinjer som måtte foreligge.

Dette trenger ikke bety at hver tjenesteyter har lav kompetanse: Jeg opplever ofte at hver enkelt tjenesteyter kan utføre arbeid med utmerket kvalitet, men at det totale tilbudet likevel blir uhensiktsmessig for tjenestemottaker fordi man arbeider så ulikt. Dette problemet er i utgangspunktet kompetanseuavhengig: Det er ikke bedre med 20 faglærte som arbeider lite koordinert, enn 20 ufaglærte som arbeider lite koordinert. En enkel metafor vil være en gruppe roere i båt: Selv om alle ror intenst og så godt de kan, kommer de ikke langt, så lenge de ror mot forskjellige mål, og i utakt.

Når så en tjenestemottaker mottar tjenester fra 10 – 20 ulike tjenesteytere hver måned, risikerer han eller hun altså å måtte forholde seg til eksempelvis 10 – 20 ulike morgensituasjoner, 10 – 20 ulike måltidssituasjoner, 10 – 20 ulike reaksjonsmåter i konfliktsituasjoner, 10 – 20 ulike oppfatninger om tjenesteyters rolle, 10 – 20 ulike oppfatninger om tjenestemottakers rettigheter: Hvis det ikke har

vært arbeidet aktivt og kontinuerlig med å strukturere tilbudet, og etablere felles forståelse og utøvelse blant samtlige tjenesteytere. Et slikt dagligliv ville kunne være problematisk for de fleste, uansett kognitiv funksjon. Slik kan selve organiseringen av tjenestene i seg selv bli til alvorlig hinder for å levere tjenester som samsvarer med en tjenestemottakers behov for struktur, oversikt og forutsigbarhet. Struktur er slett ikke det eneste et menneske med utviklingshemning eller autisme har behov for. Men i mange tilfeller vil lav grad av struktur i dag-

liglivet også blokkere for muligheten til dekke andre behov.

Min påstand er at dagens organisering av tjenestene i mange tilfeller resulterer i tjenestetilbud preget av mangelfull koordinering, at dette generelt fører til at mye godt arbeid og mange gode krefter skusles bort, og at det i mange tilfeller bidrar til å *skape* problemer både for dem som mottar tjenestene og for dem som yter dem. Eksempelvis forverring av forskjellige former for utfordrende atferd hos tjenestemottaker – som uro, vold og trusler, eller passivitet og hjelpavhengighet. Våre tjenestemottakere stiller ikke bare krav til hver enkelt av oss som tjenesteytere: De stiller i mange tilfeller vel så store krav til vår evne og vilje til å samarbeide.

» Våre tjenestemottakere stiller ikke bare krav til hver enkelt av oss som tjenesteytere

En ny tid: selvbestemmelse og medvirkning

Kapittel 6A i Lov om sosiale tjenester trådte i kraft 1. januar 1999. Her slås det fast at tjenestetilbudet

til personer med psykisk utviklingshemning så langt som mulig skal utformes i overensstemmelse med deres selvbestemmelsesrett¹. Tjenestemottaker skal bestemme så mye som mulig selv. I rundskrevet til loven følges dette opp med å spesifisere en del konkrete rettigheter¹¹. En av dem er fravær av tvang: Inngrep med elementer av tvang og makt skal kun finne sted som siste utvei for å avverge umiddelbar vesentlig skade på tjenestemottaker selv, andre personer, eller materielle ting. Og kan man løse konflikten på annet vis, så skal man det. Også der dette kommer i konflikt med faglige hensyn. Det stilles i tillegg en rekke andre forutsetninger for slike inngrep. En annen rett som nevnes er retten til å ikke bli utnyttet, med bruk av tegnøkonomi som eksempel: Tjenesteyting hvor tjenestemottakers tilgang til egne penger, eiendeler eller rettigheter gjøres betinget av ønsket oppførsel har dermed vært ulovlig siden 1999.

Når vi nå skriver 2003 bør det ikke herske tvil om at mennesker med psykisk utviklingshemning faktisk har rett til å bestemme selv, der dette ikke fører til vesentlig skade, eller kommer i konflikt med andres rettigheter. Dette vil også gjelde der tjenesteytere, hjelpeverge eller pårørende oppfatter valgene de gjør som uheldige. Man kan spissformulere dette: Mennesker med utviklingshemning har også rett til å gjøre dumme valg. Også der de ikke selv forstår konsekvensene. Snart fem år etter at kap. 6A trådte i kraft, synes denne kunnskapen fortsatt å være forbausende lite integrert hos mange av oss som tilrettelegger tjenester i bofellesskap: Fortsatt vil man mange steder med den

» Når det gjelder bofellesskap vil det være en sjeldenhet at samtlige tjenesteytere samles

største selvfølge begrunne inngrep i tjenestemottakers selvbestemmelsesrett med «fornuft» og tjenestemottakers «eget beste».

Tjenestetilbudet skal ivareta tjenestemottakers selvbestemmelsesrett. På den annen side skal vi som tjenesteytere yte reelle og konkrete tjenester til tjenestemottaker. Konsekvensen av 6A bør ikke være å «la det skure». I mange tilfeller vil aktiv påvirkning, veiledning, verbal og fysisk ledelse, og hjelp til å ta valg være viktige komponenter i daglig tjenesteyting til mennesker med utviklingshemning eller autisme. Men avgjørende momenter blir i hvilken form påvirkningen opptrer, hvordan tjenestemottaker stiller seg til vår påvirkning, og at vi på et visst punkt faktisk godtar tjenestemottakers endelige avgjørelse, der avgjørelsen ikke rokkes av vår på-

virkning, og ikke gir fare for vesentlig skade.

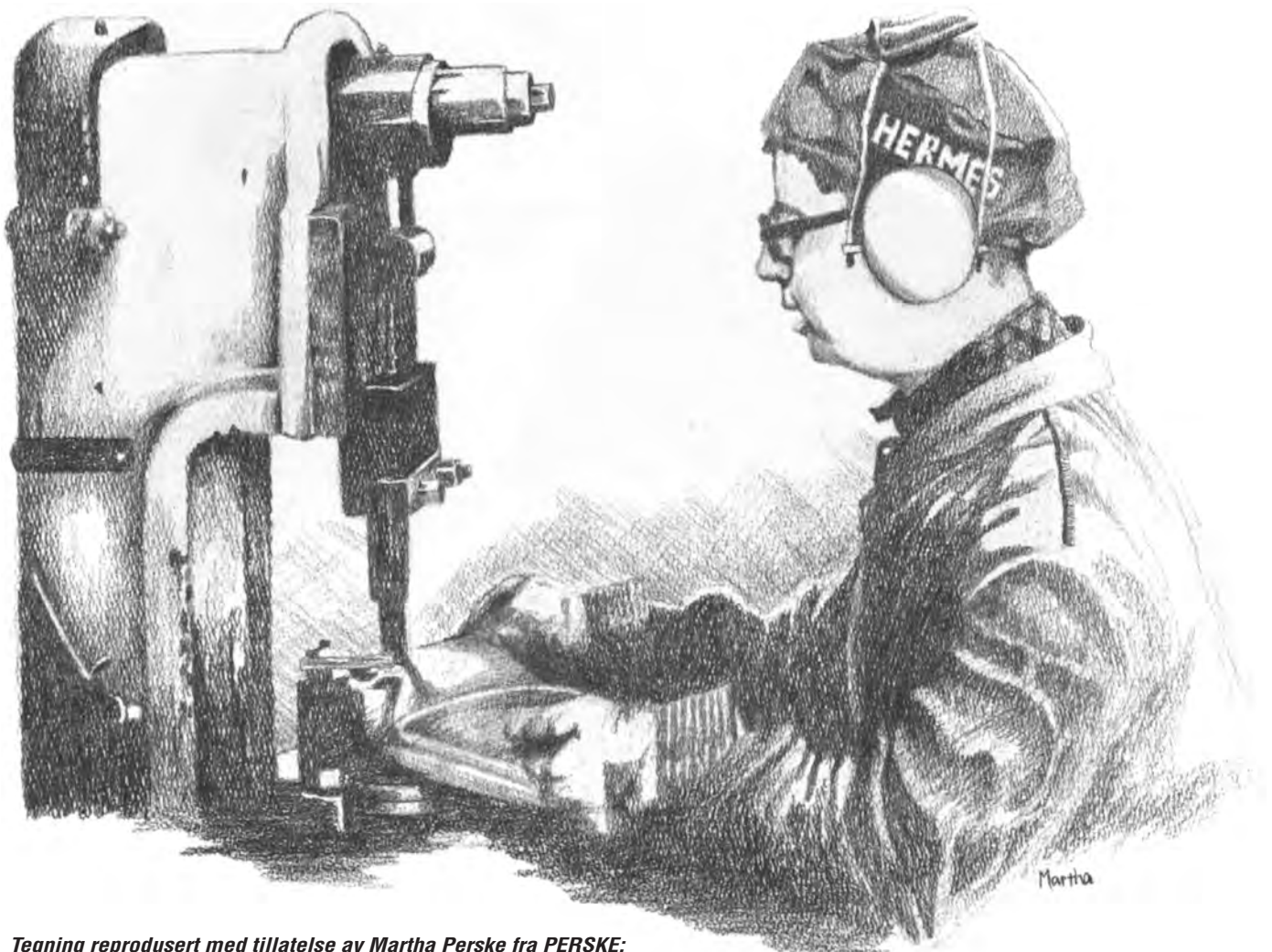
I ethvert tilbud som virkelig skal være et tilbud, må tilbudet kunne avslås. Det avgjørende blir da hvordan vi presenterer vårt tilbud om bistand i hver situasjon, og hvordan tjenestemottaker responderer. I den grad målet er å påvirke tjenestemottaker til noe denne ikke selv har funnet på, for eksempel å gjennomføre en dusj, blir vår utfordring å presentere tilbudet slik at tjenestemottaker synes det er god idé, og blir med. Røkke-utvalget stilte fire kriterier for vurdering av tvang og makt: Grad av påvirkning, grad av motstand, grad av ubehag og grad av sosial validitetⁱⁱⁱ.

Det er disse kriteriene vi må ha med oss inn i enhver situasjon og samhandling med tjenestemottaker: Hva gjør vi? Hvordan reagerer tjenestemottaker?

Er vår handling ubehagelig for tjenestemottaker? Er dette en sosialt akseptert måte å oppføre seg overfor andre voksne mennesker i vårt samfunn?

I mai 2001 vedtok Bergen Bystyre retningslinjer for kvalitetsutvikling og kvalitetssikring i bofellesskap^{iv}. Her ble det spesifisert seks kvalitetsmål for utviklingshemmete i bofellesskap i Bergen Kommune, hver med flere delmål. Delmål 2.1 lyder: «Den enkelte tjenestemottaker, pårørende eller verge/hjelpeverge skal tas med på råd ved utforming eller endring av tjenestetilbudet». Det presiseres også at tjenestemottaker ikke bare skal høres, men faktisk skal ha vesentlig innflytelse på det endelige resultatet. Dermed skal i utgangspunktet alle tjenestetilbud i bofellesskap i Bergen Kommune utformes i samråd med tjenestemottaker eller dennes representant. I min erfaring skjer dette fortsatt bare unntaksvis. Relevante spørsmål blir da: Hva er egentlig innholdet i det tjenestetilbudet som ytes? Hvem har bestemt dette? Hva styrer egentlig personalets atferd? Hvilke mål arbeides det mot? Og hvem har vært med på å definere disse målene?

„ I mange tilfeller vil aktiv påvirkning, veiledning, verbal og fysisk ledelse, og hjelp til å ta valg være viktige komponenter i daglig tjenesteyting



Tegning reproduisert med tillatelse av Martha Perske fra PERSKE: PENCIL PORTRAITS 1971–1990 (Nashville: Abingdon Press, 1998).

En avtale om tjenestetilbud må nødvendigvis springe ut fra flere hensyn: Tjenestemottakers uttrykte mål og ønsker, hjelpeverges mål og ønsker på vegne av tjenestemottaker, pårørendes ønsker, vedtatte samfunnsnormer for slik tjenesteyting, overordnede rammer og mål for tjenestene, tilgjengelige ressurser, faglige hensyn, og tilgjengelig fagmetodikk. Og ut fra miljøarbeidets iboende karakter, bør avtalen om tjenestetilbud spesifisere både *hva* som skal utføres og *hvordan*. Utformingen av et tjenestetilbud må slik være et resultat av forhandling, og avveining mellom flere hensyn. I min erfaring vil det som regel være mulig å komme til enighet om utformingen av tjenestetilbudet, med en viss porsjon kompromissvilje og kreativitet hos alle aktører. Også der avstanden synes å være stor. Når utgangspunktet er at hjelpeverge og pårørende skal ha vesentlig innflytelse på tjenestetilbudet, blir vår første oppgave å finne ut hva de er opptatt av, på vegne av tjenestemottaker. Neste oppgave blir så å forene deres tanker og ønsker med faglige og praktiske hensyn. Det å involvere pårørende og hjelpeverge i både utfordringer og arbeidet med å finne løsninger, legger et grunnlag for samarbeid, og fore-

” å involvere pårørende og hjelpeverge i både utfordringer og arbeidet med å finne løsninger, legger et grunnlag for samarbeid

bygger konflikt. Slik jeg ser det, vil en konsekvens av 6A være at fagpersoner nå i langt større grad enn tidligere må være i stand til å både forklare og «selge» metodene de ønsker å bruke for faglig «utenforstående». Klarer de ikke å skape forståelse og aksept for en metode med utgangspunkt i tjenestemottakers beste, vil de sannsynligvis heller ikke kunne ta den i bruk. Etter mitt skjønn er dette både en ønskelig og nødvendig kvalitetssikring av tjenestetilbud, og en god målestokk for metoders sosiale validitet. Selv om dette i noen tilfeller fra et faglig perspektiv klart kan begrense tilbudet man kan gi tjenestemottaker, fordi metoden som ønskes iverksatt ikke aksepteres av tjenestemottaker, hjelpeverge eller pårørende.

Formelt kan man tenke seg at partene i en slik avtale om et tjenestetilbud er kommunen på den ene siden, tjenestemottaker på den andre. I praksis vil avtalen ofte være resultat av et samspill over tid mellom hjelpeverge, pårørende, bruker, faglig ansvarlig, primærkontakt/miljøterapeut, og ikke minst personalet som skal utføre tjenestene i det daglige. Hvor mye hjelpeverge og pårørende kan og vil engasjere seg, vil nok variere. Jeg ser det slik at vi på tjen-

esteytersiden uansett har et klart ansvar for å invitere til samarbeid, og tilrettelegge for høyest mulig grad av deltakelse og engasjement.

Avtalen om tjenestetilbud bør være så detaljert at det fremstår som en beskrivelse av ønsket personalatferd: Altså en samling faste, daglige rutiner for personalet, samt retningslinjer for spesielle situasjoner. Dette kan samles i en *tjenesteperm*, altså en oversikt over de tjenester tjenestemottaker skal tilbys. Noen kaller dette *brukerperm*. En slik tjenesteperm vil i praksis fungere som arbeidsinstruks for personalet, og bør i kortfattet form inneholde all den informasjon de trenger i sin daglige tjenesteyting. En tjenesteperm vil erstatte tidligere tiders «prosedyrepermer» og «miljøpermer». Et vesentlig poeng er jo nettopp at det ikke skal foreligge prosedyrer eller rutiner i tjenesteytingen som ikke er tilgjengelig for tjenestemottaker og hjelpeverge. I en slik tjenesteperm må det gå frem hvilke tjenester som skal ytes i alle aktuelle daglige situasjoner. Eksempelvis: Hva skal kommunens tjenestetilbud til Ole være når han blir sint og slår etter oss under tannpussen? Hvordan kan vi lettest hindre skade, dempe konflikten, og forebygge bruk av tvang og makt i situasjonen? Hovedfokus må nødvendigvis være på tilrettelegging og forebygging. Dernest må vi ha en plan for håndtering av de situasjoner som likevel oppstår. Denne planen må ivareta både Oles rettigheter og behov, og andres rettigheter og behov. Også våre.



Tegning reproduisert med tillatelse av Martha Perske fra PERSKE: PENCIL PORTRAITS 1971–1990 (Nashville: Abingdon Press, 1998).

Tegning reproduisert med tillatelse av Martha Perske fra PERSKE: PENCIL PORTRAITS 1971-1990 (Nashville: Abingdon Press, 1998).



Når en tjenestemottaker med kognitiv svikt skal bestemme så mye som mulig selv, må tjenestetilbudet legge til rette for dette. De daglige rutinene bør inneholde faste situasjoner hvor tjenestemottaker deltar i planlegging. Dette kalles ofte *planmøte*. I planmøtet utveksler tjenesteyter og tjenestemottaker informasjon, forhandler, og planlegger dagen i fellesskap. Dette er slett ikke bare for de best fungerende: Planmøte kan tilrettelegges for tjenestemottakere på alle funksjonsnivå, og kan være et sentralt virkemiddel i forebygging av alle former for utfordrende atferd. Hvor ofte det bør legges opp til planmøter avhenger av tjenestemottakers funksjonsnivå: Behovet kan variere fra ukentlig, til mange ganger daglig. Mange tjenestemottakere vil trenge hjelpemidler for å delta i slik planlegging, og planmøter må gjennomføres på en måte tjenestemottaker forstår og kan nyttiggjøre seg. Neste artikkel, i SOR Rapport nr. 01/2004, inneholder mer om planmøte som metode, og beskriver også praktisk tilrettelegging for tjenestemottakere på svært forskjellige funksjonsnivå.

„ De daglige rutinene bør inneholde faste situasjoner hvor tjenestemottaker deltar i planlegging

Sammenheng mellom avtale og praksis

Til slutt: Når det så foreligger en avtale med tjenestemottaker/hjelpesveger/pårørende om utformingen av et tjenestetilbud, må det kunne forventes sammenheng mellom det som er avtalt, og det arbeidet tjenesteyterne utfører i det daglige. Min påstand er at hvis tjenesteytere skal kunne oppfylle en avtale om et tjenestetilbud, må tjenesteytingen være koordinert: Tilbudet må ha en grunnleggende likhet, uavhengig av hvem som er på jobb. Selv om det er helg. Selv om det er ferietid. Hvor mange steder kan man med hånden på hjertet si at det er slik? Jeg har tre ønsker for fremtiden, når det gjelder tjenesteytingen i bofellesskap og liknende tjenestesteder: For det første skulle jeg ønske at tjenestestedene i fremtiden på en helt annen måte enn i dag legger til rette for kontinuerlig og reell involvering av alt personale som inngår i tjenestetilbudet. Også vikarer og helgeansatte. Felles forståelse og lik personlatferd kan ikke vedtas: Det må skapes. For

det andre skulle jeg ønske at vi fagpersoner som tilrettelegger tjenestetilbud i langt større grad tar innover oss de grunnleggende intensjonene i kapittel 6A, og skaper tjenestetilbud som ivaretar tjenestemottakers behov for både struktur og selvbestemmelse. For det tredje skulle jeg ønske at pårørende og hjelpeveger i et helt annet omfang enn tidligere stiller *krav*: De skal kunne forvente å være med i utformingen av tjenestetilbudet. De skal kunne forvente gode, koordinerte tjenestetilbud som ivaretar tjenestemottakers integritet og rett til selvbestemmelse. Og de skal kunne forvente tjenestetilbud som ikke i seg selv er kilder til overbelastning, uro og utrygghet for tjenestemottaker.

Noter

- i Lov om sosiale tjenester, §6A-1 Formål
- ii Rundskriv I-41/98 til lov om sosiale tjenester, Generelle merknader, s. 22-24
- iii NOU 1991:20 Rettssikkerhet for mennesker med psykisk utviklingshemning
- iv Bergen Bystyre, sak 0178/01: «Kvalitetsutvikling og kvalitetssikring i bofellesskap».