

Struktur og selvbestemmelse:

Tilrettelegging av tjenestetilbud til mennesker med utviklingshemming eller autisme



Thomas Owren er vernepleier med videreutdanning i veiledning og FOs veiledergodkjenning. Han har yrkeserfaring fra en rekke bofellesskap og fra arbeid i habiliteringstjenesten. Han er for tiden ansatt i Habiliteringstjenesten, Helse Bergen.

Første del av denne artikkelen sto i SOR Rapport 6/2003. Den handlet om nødvendigheten av forhøyet grad av struktur i tjenestetilbud til mennesker med utviklingshemming eller autisme, samt avtalearbeid med tjenstemottaker, hjelpeverge og pårørende. Andre del tar sitt utgangspunkt i et tilsynelatende dilemma: På den ene siden har mange tjenstemottakere behov for forhøyet grad av struktur og forutsigbarhet i dagliglivet. På den annen side har de nå lovfestet rett til høy grad av selvbestemmelse. Denne artikkelen handler om hvordan kommunale tjenestetilbud konkret kan tilrettelegges for å ivareta begge disse hensynene.

Tjenstemottakere med utviklingshemming eller autisme er en svært uensartet gruppe, med store forskjeller i funksjon og behov. Denne artikkelen beskriver en generell mal, som vil kunne brukes i utarbeidingen av ethvert tjenestetilbud. Hva det enkelte tjenestetilbud konkret skal inneholde vil på den annen side nødvendigvis variere sterkt, ut fra tjenstemottakers funksjon, mål, ønsker, vilje og atferd i dagliglivet.

Min tenkning rundt strukturbehov og metoder i strukturering er både unnfanget og ernært ved Habiliteringstjenesten i Hordaland. Metodikken som beskrives stammer derfra, men preges også av min videreutvikling. Jeg står ellers i gjeld til noen ganske uvanlige mennesker som har stått sentralt i min læringsprosess angående tilrettelegging for selvbestemmelse. Her kalles de Karianne, Odd, Annlaug og Eivind. Og Mia.

Mia er en voksen dame med utviklingshemming, stor pondus og skarp tunge, som elsker Theodorakis og danser zorba i leiligheten sin hver fredag. En gang for mange år siden hadde hun fått en *dagsplan*, og jeg skulle hjelpe henne å følge den. På dagsplanen sto skrevet, en gang for alle, alt Mia skulle gjøre – hver time på dagen,

hele uken gjennom. Når jeg skulle hjelpe henne med å følge planen, kunne det ofte høres slik ut: Jeg banker på døren hennes. Mia lukker ikke opp, men brøler innenfra leiligheten: «Dra te' helvete!». Jeg sier: «Å, Mia, klokken er fem, det er tid for oppvask» med min mest innsmigrende stemme. Mia brøler: «Dra te' helvete! Jeg vil ikke vaske opp nå!». Jeg sier: «Jammen, du må følge dagsplanen din, Mia». Hun brøler: «Gå vekk». Jeg sier: «Skal jeg komme igjen om en liten stund, da?». Hun brøler: «Dra te' helvete, og kom aldri igjen». Slikt gjør inntrykk på en ung vernepleiestudent.

En hovedutfordring i tilretteleggingen av tjenestetilbud i bofellesskap kan ut fra erfaringene med Mia formuleres slik:

- 1) Skape forhøyet grad av struktur i tjenestemottakers dagligliv,
- 2) I et sosialt system hvor mange faktorer virker *de*-strukturerende,
- 3) På måter som ivaretar tjenestemottakers motivasjon og rett til selvbestemmelse.

Et tjenestetilbud må bygge på konkrete mål. Hvilke behov har tjenestemottaker? Hvilken rolle skal vi som tjenesteytere ha? Man bør på et tidlig stadium i utviklingen av tjenestetilbudet avklare hvilke mål som skal ligge til grunn for personalets arbeid, og hvilken personalatferd i det daglige som reelt fremmer disse. Dette gir også grunnlag for å definere hva tjenestetilbudet *ikke* skal innholde: Hvor går grensene for den bistanden man skal yte? Både samfunnets syn på utviklingshemmete og grunnlaget for tjenesteytingen har gjennomgått store endringer de siste årtier. Dermed bør man vokte seg vel for å ta målene i tjenesteytingen for gitt, eller tillate personalet å gjøre det i sin daglige praksis.

Et hovedpoeng i første del av artikkelen var at avtalen om hva som skal inngå i tjenestetilbudet

bør springe ut fra samarbeid over tid mellom faglig ansvarlig, fagpersoner og andre ressurspersoner i personalgruppen, tjenestemottaker selv, hjelpeverge og pårørende. I dette ligger ikke bare avklaring av hvilke mål som skal ligge til grunn, men også at de konkretiseres så mye at man kan utlede praktiske føringer for personalets daglige virksomhet.

Et tjenestetilbud vil aldri kunne defineres en gang for alle. Tjenestemottakers funksjon, behov og ønsker vil endres, mål vil nås, og rammene for tjenesteytingen vil være i utvikling. På den annen side bør det til enhver tid foreligge en nøyaktig beskrivelse av hva tjenestetilbudet skal bestå av. Hovedverktøyet til dette kaller jeg en *tjenesteperm*.

Tjenesteperm

Her beskrives tjenestetilbudet så konsist og konkret at permen kan fungere som arbeidsinstruks for personalet. Permen konkretiserer alle avtaler om tjenestetilbudet, og synliggjør for alle parter eksakt hva som er avtalt. Den fungerer også som strukturerende middel i tjenestemottakers dagligliv, ved at alt personale lar sin daglige praksis styres av det som står der. Tjenestepermen representerer en videreutvikling av tidligere tiders «prosedyrepermer», «miljøpermer» og «brukerpermer» på flere måter:

- Den foreligger i tjenestemottakers leilighet, og kanskje bare der.
- Innholdet er avtalt med tjenestemottaker og dennes representant.
- Avtalene er gjort i full åpenhet om mål, metoder og virkemidler.
- Endringer kan bare gjøres i samråd med tjenestemottaker og dennes representant.
- Alt innhold er formulert i ordelag som ivaretar tjenestemottakers verdighet.

- Permen beskriver personalets oppgaver og ønsket personalatferd overfor tjenestemottaker, ikke hva tjenestemottaker skal gjøre eller ikke gjøre.
- Hver side er detaljert nok til å kunne fungere som arbeidsbeskrivelse: Et nytt personale skal i prinsippet kunne ta med seg side 8 inn på badet, og klare å skape en gjenkjennbar morgensituasjon for tjenestemottaker.
- Permen inneholder også konkrete anvisninger på hva dette personalet skal gjøre i enhver krevende situasjon man vet kan oppstå inne på badet.
- Innholdet skal sikre tjenestemottakers rettigheter. Skal tjenestetilbudet være et *tilbud*, må også tjenestemottaker til enhver tid kunne avslå.
- Den er komplett: Det er ingen andre prosedyrer eller avtaler i bruk som regulerer tjenesteytingen til tjenestemottaker.
- Den er til enhver tid oppdatert, og brukes ikke til å oppbevare «rusk og rask» fra den daglige driften. Noen har ansvar for at permen alltid er oppdatert.

EN TJENESTEPERM BØR INNEHOLDE:

- A. Nødvendig informasjon om tjenestemottaker
- B. Personalatferd i situasjoner som kan oppstå
- C. Avtalte faste rutiner for personalet
- D. Rutiner for gjennomføring av planmøte
- E. Idébanker for aktiviteter

Fenomenet «dagsplan» som strukturerende middel i tjenestemottakers dagligliv er dermed omdannet til en kombinasjon av avtalte faste rutiner for personalet (som dekker deler av dagen) og faste planmøter (hvor tjenesteyter og tjenestemottaker sammen planlegger resten av tiden). Denne kombinasjonen gjør det mulig å ivareta behovene for både forutsigbarhet og selvbestemmelse: Det foreligger til enhver tid en strukturert plan, men tjenestemottaker har til enhver tid påvirkning på denne, og er fortløpende med på å bestemme innholdet.

Innholdet i Eivinds tjenesteperm (eksempel og mal for tjenesteperm):

- A. 1. Om Eivind og denne permen
- 2. Tjenestetilbudet til Eivind
- 3. Kommunikasjon og samhandling
- 4. Toalett og hygiene
- B. 5. Forebygging av trusler og vold i det daglige
- 6. Varselsignaler: hvordan avverger du vold?
- 7. Hva gjør du hvis Eivind bruker vold?
- C. 8. Faste rutiner på tidligvakt – arbeidsdager
- 9. Faste rutiner på tidligvakt – fridager
- 10. Faste rutiner på seinvakt – alle dager
- 11. Faste rutiner på nattevakt – alle dager
- D. 12. Planmøte
- 13. Ukeplanmøte
- E. 14. Husarbeid i Eivinds leilighet
- 15. Idébank – inneaktiviteter
- 16. Idébank – uteaktiviteter

Hvert punkt skal være så kort og konsist at det får plass på en side, unntatt 8, 9 og 10, som kanskje må ha to sider hver. Hvert nytt punkt står på en egen side. Dette gir maksimal oversiktighet, og gjør det lett å oppdatere permen. Hva som skal stå under hvert punkt, og hvor detaljert innholdet må være, vil avhenge av den enkelte tjenestemottakers funksjon og behov. Hovedfokus i Eivinds perm er forebygging av vold, varselsignaler for vold, og anvisning av personalatferd når Eivind bruker vold. Hos andre kan hovedfokus være somatiske problemstillinger, selvhjelp, aktivisering, eller annet. Resten av artikkelen er en gjennomgang av punktene i tjenestepermen.

A. Nødvendig informasjon om tjenestemottaker

1. Om tjenestemottaker

Grunnleggende personalia, praktisk informasjon og kontaktinformasjon: Navn. Alder. Diagnoser. Kort om hva diagnosene medfører i tjenestemottakers dagligliv. Hjelpesveger. Pårørende. Sosialt nettverk. Fastlege. Andre aktuelle instanser. Hvem er primærkontakt? Hva har primærkontakten ansvar for? Fins det andre ressurspersoner?

2. Om tjenestetilbudet og denne permen

Hvem har vært involvert i utarbeidingen av tjenestepermen? Her bør det fremgå at innholdet i permen representerer avtaler om hvordan personalet skal utføre det daglige arbeidet med tjenestemottaker. Tjenestepermen blir dermed også arbeidsinstruks: Personalet vil være forpliktet til å følge den inntil endring er vedtatt og avklart med alle involverte parter, inkludert tjenestemottaker og dennes representant. På den annen side vil tjenestetilbudet alltid måtte være under utvikling, og her vil de som utøver tilbudet i det daglige både ha ansvar og en viktig rolle: Det bør

fremgå at alt personale til enhver tid er velkomne til å ta opp tanker, ideer og problemstillinger med faglig ansvarlig og på personalmøter.

3. Kommunikasjon og samhandling

Hver ny tjenesteyter må nødvendigvis gjennom en bli-kjent-prosess med tjenestemottaker. På den annen side risikerer tjenestemottakere med store bistandsbehov å måtte forholde seg til hundrevis av tjenesteytere i løpet av sin levetid, og bør skjermes fra den verste «prøvingen og feilingen» fra hver av dem. Det bør derfor foreligge gode grunnleggende retningslinjer for hensiktsmessig kommunikasjon og samhandling med tjenestemottaker, slik at tjenesteyter og tjenestemottaker kan få et best mulig utgangspunkt. I tjenesteytingen til personer med utfordrende atferd, er ofte vårt sterkeste virkemiddel å påvirke tjenestemottaker til hensiktsmessig atferd gjennom tilrettelegging av vår.

4. Bistandsbehov i forbindelse med toalettbesøk og toalett hygiene

Hvilke ferdigheter og bistandsbehov har tjenestemottaker i denne forbindelse? Hvordan bør bistanden gis? Er det spesielle hensyn som må tas?

B. Personalatferd ved spesielle situasjoner som kan oppstå

5. Informasjon om spesielle situasjoner som kan oppstå

Problemstillingene vil variere fra tjenestemottaker til tjenestemottaker, og kan handle om dennes atferd, medisinske forhold, praktiske forhold, eller annet. Hvilke spesielle situasjoner kan erfaringsmessig oppstå? Hvordan pleier disse å arte seg? Kan de forebygges? Hva er hovedprinsippene i slik forebygging? Hvordan skal personalet konkret forholde seg i sitt daglige arbeid for å unngå at slike situasjoner oppstår?

6. Hvordan kan disse situasjonene forutses, avverges eller dempes?

Hvordan kan vi vite at noe er i emning? Finnes det tidlige tegn på at noe kan komme til å skje? Hva skal personalet gjøre når de oppfatter slike? Ofte kan vi «snu» en situasjon med enkle midler, om vi oppfatter hva som skjer tidlig nok, og handler hensiktsmessig. Dess tidligere ute vi er, dess flere muligheter har vi. Jo nærmere vi kommer punktet hvor ting «skjærer seg», jo færre muligheter. Det er ofte lettere å forebygge noe enn å håndtere det.

Hva som egentlig skal stå under dette punktet vil variere: Det finnes like mange problemstillinger som det finnes tjenestemottakere. Hovedpoenget er å gi personalet informasjon og konkrete rutiner som gjør dem i stand til å oppfatte at noe er i emning og avverge det, eller dempe virkningen av det.

7. Hvordan skal personalet forholde seg dersom en slik situasjon likevel oppstår?

Hvilke planer skal man legge for de situasjoner man vet kan oppstå? Et hovedprinsipp er at personalet skal ha de verktøy de trenger i sitt daglige arbeid, inkludert enkle og konkrete anvisninger for hvordan de skal handle i de krevende situasjonene som kan oppstå. Disse må gjøre dem i stand til å opptre faglig forsvarlig og juridisk korrekt. Tjenestemottaker Per slår tjenesteyter Kari. Hvordan skal hun håndtere situasjonen? Hva skal hun si og gjøre? Foreligger ingen plan, vil det ofte være tilfældigheter og den usunne fornuften som rå. Det er ofte lite hensiktsmessig. Det bør foreligge en konkret plan, som ivaretar rettighetene og behovene til både Kari, Per og andre som er tilstede.

Både faglig og folkelig har man tradisjonelt lagt læringsmål til grunn for personalets håndtering av slike situasjoner: Per skulle lære noe.

For eksempel at han ikke bør slå. I dag er situasjonen en annen: Per bor i egen leilighet, og mottar kommunale tjenester på lik linje med andre innbyggere. Tjenestene skal utformes i tråd med hans rett til selvbestemmelse. Både hans person, eiendeler og rettigheter har spesi- fikk lovbeskyttelse. Det gir ham ikke rett til å slå, men det er svært begrenset hvilke konsekvenser Kari kan iverksette for å gjøre det mindre sannsynlig at han slår en annen gang. Hvis det å slå er noe Per ofte gjør, bør hovedstrategien heller være effektive forebyggende rutiner i den daglige samhandlingen, tilstrekkelig opplæring av alt personale, og gode planer for hvordan personalet skal reagere når han slår. Før Kari går inn døren hans, bør hun vite hvordan hun kan både forebygge og forutse at han slår, hvordan hun kan unngå å bli truffet, og hvordan hun skal opptre dersom hun faktisk blir slått. Blir hun slått, vil det sannsynligvis være tre hovedmål for hennes reaksjon: Unngå videre opptrapping av situasjonen, ivareta alles sikkerhet og verdighet, og unngå å opptre straffende. Kommunens tjenestetilbud til Per inkluderer neppe verken bebreidelse eller andre straffende reaksjoner. Vi er generelt ikke ansatt for å oppdra våre voksne tjenestemottakere. Min påstand er at man i dag i det aller meste av tjenesteytingen til mennesker med utviklingshemming eller autisme må skille håndteringen av utfordrende atferd fra spørsmålet om læring. Eventuelle læringsmål må i de fleste tilfeller inngå som del av de forebyggende strategiene og tilretteleggingene i tjenestemottakers dagligliv.

Hvis det i den daglige tjenesteytingen kan oppstå nødsituasjoner hvor det er aktuelt å bruke tvang og makt for å avverge skade, jmf. Sosialtjenestelovens kapittel 4A-5, bokstav a), kan ikke dette nedfelles i planen, men det bør stå noe om betingelsene og prinsippene for bruken av tvang og makt i slike situasjoner.

Andre problemstillinger i tjenestemottakers dagligliv gir helt andre fokus: Hva gjør tjenesteyter når Per biter seg til blods? Eller får epileptisk anfall?

C. Avtalte faste rutiner for personalet i deler av dagen

Fokus i tjenestepermen er hva personalet skal gjøre. Det kan stå i en morgenrutine at vi skal vekke Eivind kl. 8, men ikke «Eivind skal stå opp kl. 8». Det bør derimot stå noe om hvordan vi best går frem for å påvirke ham til det. Den forhøyete graden av struktur fremkommer dermed ikke ved at han nødvendigvis utfører de samme handlinger til samme tid hver dag. Den fremkommer ved at vi som tjenesteytere hver dag presenterer likelydende tilbud, forslag og påvirkninger på noenlunde samme måte, til noenlunde faste tider og i noenlunde faste mønstre. Eivind selv står til enhver tid fritt i hvordan han velger å forholde seg. På den annen side bør ikke utformingen av forslagene og måten de presenteres på være tilfeldig: Rutinene bør utformes slik at det er sannsynlig at tjenestemottaker vil være med på dem. Hjelp til å stå opp kan med en tjenestemottaker handle om enkle vekketjenester, med en annen småprat om vær og frokost, og med en tredje oppfordring i instruksform: «Eivind, stå opp!».

Faste rutiner om morgenen kan med noen tjenestemottakere være en enkel beskrivelse av når de skal vekkes, at de selv finner klær og dusjer, og at personalet pleier å hjelpe til med å smøre matpakke og finne medisin. Med andre tjenestemottakere kan morgenrutinene være en detaljert redegjørelse for en fast handlingskjede, hvor man punkt for punkt beskriver vekking, toalett, dusj, tørking, påkledning, barbering eller sminking, frokost, tannpuss og planmøte, samt bistandsbehov og egnete prompt i hvert ledd.

De faste rutinene må ta utgangspunkt i tjenestemottakers ønsker, vilje og motivasjon, enten disse uttrykkes direkte, formidles via nærpå personer, eller må utledes og tolkes ut fra tjenestemottakers atferd. Karianne kan uttrykke konkrete ønsker selv, og si: «Slik vil jeg ha det om morgenen». Disse ønskene bør veie tungt, selv om rutinene i sin endelige utforming også må ta andre hensyn. Odds mor og hjelpeverge kan si: «Slik vil jeg han skal ha det om morgenen. Slik har han i alle år vært vant til at det gjøres». Da er det naturlig at man prøver ut dette, for å vurdere hva som kan overføres direkte, hva som kan tilpasses, og hvor det må tenkes nytt. Grunnlaget kan også være at personalet ut fra sine erfaringer med Eivind sier: «Denne rekkefølgen og måten er det som er lettest å lede ham til om morgenen, og da virker han også mest fornøyd».

Faste avtalte rutiner i det daglige arbeidet kan i svært få tilfeller være grunnlag for å utøve press eller tvang. Tjenesteyter kan pålegges å følge faste rutiner i sin samhandling med tjenestemottaker, men vil sjelden i sin tur kunne fremme disse som krav overfor tjenestemottaker. Tjenesteyter er som oftest henvist til å foreslå, påvirke, lirke, lede, og motivere. Faste rutiner vil dermed alltid ha en viss karakter av mål: *Slik* bør vi tilstrebe at Odds morgen blir. Hender det ofte at morgenen ikke blir slik, kan det tyde på at de oppsatte rutinene ikke er hensiktsmessig utformet, og bør endres.

Overfor noen er det riktig å presentere forslag i kravliknende utsagn: «Odd, stå opp!». Da er det viktig at tjenesteyter ikke forveksler forslagene sine med krav det kan settes makt eller press bak. Som tjenesteytere kan vi ønske oss så mye vi vil at Odd skal stå opp, men det er ikke sikkert vi får ønsket oppfylt. Gjør vi ikke det, blir det viktig å beholde fleksibiliteten, endre strategi, og unngå å låse situasjonen.

Skal noe kunne fungere som fast rutine i hverdagen bør det ha relativt høy sannsynlighet

for å lykkes i praksis: Også personale i mindre stillinger og vikarer med mindre kjennskap til tjenestemottaker må kunne gjennomføre dem. Fokus bør være på å gi tjenestemottaker mulighet til faste vaner i hverdagen. I utgangspunktet bør derfor ikke rutiner ha ambisiøse mål. Klarer man å etablere gode, faste vaner hos både personale og tjenesteytere, er dette ofte et bedre utgangspunkt for videre utvikling, enn rutiner som bare kan utføres av noen få.

Hvilke deler av dagen som bør beskrives i faste rutiner og hvor detaljert beskrivelsen bør være vil variere. Erfaringsmessig er det noen situasjoner som ofte med fordel kan beskrives i faste rutiner: Morgen- og kveldsstell, vaktskifter, starten på seinvakt, samt alle situasjoner hvor det jevnlig oppstår utfordrende atferd og konflikt. Faste rutiner for personalet i noen deler av dagen står sentralt i å etablere forhøyet grad av struktur i tjenestemottakers dagligliv. Ofte er det også et viktig virkemiddel i forebygging av utfordrende atferd. En «tommelfingerregel» er at enhver situasjon hvor det ofte oppstår konflikt og utfordrende atferd sannsynligvis bør struktureres mer. Dette betyr i praksis ofte å gjøre gjennomføringen mer ensartet, uavhengig av hvilket personale som er på jobb. I mange tilfeller vil dette også være en forutsetning for å kunne tilrettelegge en situasjon ut fra tjenestemottakers behov og ønsker, og ikke ut fra tilfeldigheter og hver enkelt tjenesteyters vaner og for godtbeholdende.

Faste avtalte rutiner er «flergangsavtaler», som løper til en av partene ønsker avtalen endret. De vil ikke kunne endres uten samråd med de andre partene. Ønsket om endring kan da komme både fra tjenestemottaker og dennes representant, eller fra tjenesteyterne som ønsker å utføre noe på en annen måte. At en språksvak tjenestemottaker vegrer seg mot noe, eller bestemte måter å gjøre noe på, vil også kunne tolkes som uttrykk for ønske om endring.

D. Planmøterutiner: Hvordan resten av tiden planlegges

Faste, avtalte rutiner strukturerer noen deler av dagen. I planmøtene struktureres resten av tiden, ofte mesteparten av dagen. De faste rutinene bør si noe om når planmøtene skal være. Ofte er siste punkt i hver faste rutine et planmøte hvor man planlegger hva som skal skje videre i dagen. I planmøtet lager personale og tjenestemottaker en konkret «engangsavtale» for en større eller mindre del av den tiden de skal være sammen. Siste punkt på planen hver gang skal være neste planmøte. Går planen frem til neste faste rutine, er det denne som blir siste punkt.

Min påstand er at effektive planmøter kan tilrettelegges med alle tjenestemottakere, uansett funksjonsnivå og funksjonshemming. Og at alle tjenestemottakere med daglig bistandsbehov vil kunne ha nytte av daglige planmøter, hvis disse er riktig tilrettelagt. Ut fra min erfaring vil dette ofte kunne ha positiv effekt på mange områder i tjenestemottakers dagligliv. Ikke minst kan planmøter brukt på riktig måte bidra til god samhandling mellom tjenestemottaker og tjenesteyter.

Bruken av planmøte har flere mål:

- Gi tjenestemottaker oversikt og forutsigbarhet
- Øke dennes selvbestemmelse i det daglige
- Sikre at tjenesteyter etterspør tjenestemottakers ønsker
- Gjøre innholdet i tjenestemottakers dag mindre tilfeldig
- Øke tjenestemottakers motivasjon for aktiviteter
- Forebygge utfordrende atferd i det daglige
- Gi partene «en tredje vei» i konfliktsituasjoner

Avtalen må gjøres i en form tjenestemottaker forstår og kan forholde seg til. Midlene til dette faller i tre kategorier: Skriftlige, billedlige og konkrete.

Legger man opp til en skrevet avtale, kan dette gjøres på flere måter: Noen tjenestemottakere skriver selv, etter hvert som man blir enige. Ofte er det hensiktsmessig at tjenesteyter skriver. Avtaleskjemaet kan tilpasses med større rubrikker og større skrift. Noen tjenestemottakere leser ordbilder. Da kan man bruke laminerte ordbilder, som festes med borrelås på en tavle.

Billedlige midler kan være bildesymboler eller fotografier. Begge deler har en vedvarenhet som det talte ord ikke har: Man kan raskt få oversikt over mange alternativer, og kan flytte blikket frem og tilbake. *Pictogrammer* egner seg godt til bruk i planmøtesammenheng. Dette er detaljfattige og tydelige symbolkort som både er lett å ta i bruk, og lett å oppdatere. Noen tjenestemottakere vil trenge mer spesifikke bilder, for eksempel fotografier av dem selv i aktuelle aktiviteter. Dette er generelt mer arbeidskrevende. Bildene må ofte være nøye planlagt. Eksakt hva bildet viser kan være svært viktig: Hvilke detaljer er styrende for tjenestemottakers forståelse? Hvor spesifikt må bildet være? Hvis bildet viser biltur i fars bil, kan det også fungere som symbol for tur i andre biler?

Noen tjenestemottakere vil ha behov for konkrete objekter som symbol for aktiviteter, såkalte *konkreter* eller *referanseobjekter*. Tjenestemottaker forstår kanskje ikke bilder, eller har synshandikapp. Slike kommunikasjonssystemer lager man selv, individuelt tilpasset tjenestemottaker. Der det er mulig bør referanseobjektene være ting tjenestemottaker allerede forbinder med aktiviteten. En gaffel og en badebukse kan for eksempel være referanseobjekter for aktivitetene *spise* og *bade*. Andre er mindre innlysende. Av og til må man bare velge et passende objekt, og bruke det konsekvent over tid, slik at tjenestemottaker kobler det til aktiviteten gjennom konkret erfaring.

Med noen tjenestemottakere kan man lage avtale om hele vaktene. Med andre avtales til enhver tid bare de neste to eller tre aktivitetene. Med mange er 2–3 planmøter per vakt hensiktsmessig. Når de er enige om en plan, bruker tjenesteyter og tjenestemottaker den aktivt gjennom hele den tiden den skal strukturere. I mange tilfeller går man tilbake til planen etter hver aktivitet, og krysser ut eller tar bort aktiviteten man er ferdig med, og benevner neste. Avtalen fra planmøtet strukturerer *tid*, ikke bare aktiviteter: Det er ofte like viktig at planen gir oversikt over pauser eller egenaktivitet.

Avtalearbeidet i planmøter fungerer ikke bare som en hjelp til strukturering. Det fungerer også som hjelp til *re*-strukturering: Man lager en plan. Noe kommer i veien, eller tjenestemottaker ombestemmer seg. Da går man tilbake til planen og endrer eller reforhandler den. Hovedmålet er at det til enhver tid foreligger en struktur og en plan. Da blir det mindre viktig om det spesifikke innholdet endres noen ganger. Slik får tjenestemottaker både ansvar og valgmuligheter, og man kan unngå at situasjonen låses. Man kan definere høyere eller lavere terskel for å gå tilbake til planen og endre den: Overfor noen vil det være riktig å bruke litt tid og prøve å opprettholde den opprinnelige planen. Overfor andre vil det tvert imot være meget hensiktsmessig å reforhandle planen ved første tegn på motvilje. Planmøtene og avtalearbeidet kan også på denne måten være et viktig virkemiddel i forebygging av utfordrende atferd.

Det prinsipielle spørsmålet i ethvert planmøte er: Hvilke tjenester ønsker du som tjenestemottaker fra meg som tjenesteyter i dag? I praksis spør man ikke slik. Spørsmålet blir ofte: «Hva har du lyst til? Hva vil du vi skal gjøre i dag?» Slik kan det uttrykkes overfor mange tjenestemottakere. Overfor andre blir dette spørsmålet for åpent. Hvordan man spør, og hvor ledende man

bør være, vil være svært forskjellig. Enkelte er så uvant med å velge, eller har så store kommunikasjonsvansker, at spørsmålet må uttrykkes ved at man presenterer forslag, og så tolker graden av samtykke gjennom tjenestemottakers kroppslige uttrykk, eller hvor villig denne er til å la seg lede gjennom utførelsen av planen etterpå. For noen kan man tenke seg at bare det å få informasjon om hva som skal skje kan være et første skritt til egenkontroll og selvbestemmelse. På den annen side vil jeg poengtere at de aller fleste ut fra min erfaring både kan delta aktivt, uttrykke ønsker og gjøre effektive valg, om situasjonen tilrettelegges på en måte som er riktig for dem.

Planmøtet skal være en *positiv* situasjon. Tjenesteyter skal også her hjelpe tjenestemot-

taker til å lykkes. Ofte kan tjenesteyter ha en viktig rolle i forhold til å foreslå rekkefølge på aktivitetene, også med tanke på balanseforholdet mellom mer og mindre lystbetonte aktiviteter.

Er det lett å få tjenestemottakere med på planmøter? Jeg har gjennomført planmøter med mange og svært ulike tjenestemottakere. Min opplevelse er at det nær sagt aldri er vanskelig. Og hvorfor skulle det være det? Få befolkningsgrupper i Norge har vært så umyndiggjort som mennesker med utviklingshemming eller autisme. Riktig tilrettede planmøter i tjenestemottakers dagligliv er en kilde til oversikt, innflytelse og makt i egen hverdag. Planmøter bør alltid gjennomføres med god tid, og med stor ro og høytidelighet: Medbestemmelse er en viktig sak.

Planmøter med Karianne

Karianne er en ung voksen kvinne med lett utviklingshemming. Hun har godt verbalspråk, og både leser og skriver. Hun har mange ferdigheter i dagliglivets aktiviteter, men trenger tilstedeværelse fra personalet i mange av dem. Hun har planmøte med personale flere ganger om dagen, både for å strukturere dagen, og for å få gjort alt hun ønsker og bør. Hun og personalet har planmøte 3 ganger på hverdager: Etter hun kommer hjem fra sin halvdagsjobb kl. 11, etter vaktskifte kl. 15, og midt på seinvakten, omtrent kl. 19. På fridager har hun planmøte også etter frokost/tannpuss, slik at hun på fridager har 4 planmøter. I planmøtene sitter hun og personalet sammen ved spisebordet og blir enige om hva som skal skje de neste timene. Hun skriver selv punktene inn på planmøteskjemaet etter hvert som hun og personalet blir enige. Tid hvor hun skal være alene blir også ført på planen, som «pause». Etter hver aktivitet krysser hun av på planen for utført aktivitet. Dette passer hun på selv. Karianne er positiv til planmøtene, og deltar aktivt. Personalet bidrar til at planen har en hensiktsmessig balanse mellom mer og mindre lystbetonte aktiviteter. Personalets erfaring er at disse planmøtene gjør det lettere å få Karianne med på de mindre lystbetonte aktivitetene. De erfarer også at hun generelt er mer i aktivitet, og at de selv disponerer tiden bedre.

Hver mandag har Karianne ukeplanmøte med primærkontakten sin. Da setter de opp ukeplan, hvor de skriver inn alle spesielle ting som skal skje i løpet av uken, og alle Kariannes faste fritidsaktiviteter. Så fordeles de mindre lystbetonte huslige gjøremålene jevnt utover uken, så det ikke blir så mye på hver dag. Det som skiller denne ukeplanen fra tidligere tiders «dagsplan», er at den «reforhandles» og skrives på ny hver uke. Det gir Karianne større reell mulighet til reell innflytelse på planen, enn om den skulle vært ferdigskrevet en gang for alle. Det øker også klart hennes motivasjon for å tørke støv, at hun har vært med på å bestemme når det skal skje.

På tvers over bordet festes en 50 cm lang stripe med borrelås. Det legges opp til fortløpende planmøter dagen igjennom, med 2 – 3 aktiviteter på hvert planmøte. Man finner konkrete objekter – referanseobjekter – som kan symbolisere de av dagliglivets aktiviteter man anser som spesielt viktig å gi forutsigbarhet om, siden de fungerer som start- og utgangspunkt for relativt etablerte og vante handlingskjeder. Noen eksempler: «Gå på tur» (= kongle), «spise mat» (= gaffel) og «pusse tenner» (= tannbørste). Man limer små biter med borrelås bak på hvert objekt, slik at de kan festes på stripen på bordet. Før planmøtet fester man de 2 – 3 objektene man skal bruke bortover på denne stripen, i den rekkefølge man skal utføre aktivitetene. Personalet følger så Odd bort til bordet. Man ber om å få låne hånden hans, og leder ham til å kjenne på hvert objekt, mens man benevner det: «Først skal vi spise middag (kjenner på gaffel), så skal vi pusse tenner (kjenner på tannbørste)».

Man legger i utgangspunktet ikke opp til å presentere valg. Det antas at dette vil forvirre Odd. Man ønsker å etablere planmøtene i dagliglivet hans og se om dette gjør ham i stand til å forutsi aktiviteter, før man vurderer å presentere valg. Planmøtene fungerer dermed som ren informasjon. Dette anses som en klar forbedring av hans mulighet til oversikt over hendelsene i hverdagen, og dermed som et første skritt til større medvirkning og selvbestemmelse.

Planmøter med Annlaug

Annlaug er en voksen kvinne med Down Syndrom. Hun har godt verbalspråk, men bruker det ofte ikke. Hun kan lese og skrive noen få ord. Når hun snakker, er det ofte med så lav stemme at det er vanskelig å høre hva hun sier. Ofte svarer hun ikke på spørsmål. Hun viser betydelig passivitet i hverdagen, særlig når det er andre til stede. Hun møter sjelden andres blikk, og gjemmer ofte ansiktet ned i gensen når hun er sammen med andre. Hun kan være svært aktiv når hun er alene. Da snakker hun også ofte med seg selv, med normalt stemmevolum. Man antar at hun har betydelig grad av sosial angst. I tillegg til annen behandling ønsker man å tilrettelegge for planmøter med Annlaug. Man velger å bruke pictogram, ikke minst fordi man da kan presentere flere alternativer, og ha alle alternativene synlig samtidig. Man lager til en liten tavle med en stripe borrelås nedover på langs, og plass til 5 – 6 pictogrammer. Pictogrammene limes på tynn kartong, med kontaktpapir foran, og en bit borrelås bakpå. Mål for planmøtet er at Annlaug skal komme til planmøtebordet, at hun skal kunne formidle ønsker aktivt, og at hun skal utføre effektive valg blant de aktiviteter som er mulig akkurat da. Man legger planmøtene til kjøkkenbordet.

Planmøtet forløper slik: Man går bort til sofaen der hun sitter, uten å se på henne, og sier: «Annlaug, nå vil jeg at vi skal ha et planmøte. Nå går jeg bort til bordet, så kommer du når du er klar». Man går bort til kjøkkenbordet, setter seg slik at man sitter bortvendt fra henne, og skjerner ansiktet med den hånden som vender mot henne. Mens man venter, legger man med andre hånden ut pictogrammer for alle aktivitetene som er mulig de neste timene, 10–20 i alt. Man venter passivt,

uten å si noe. Annlaug kan sitte opptil 10 minutter før hun kommer. Da reiser hun seg sakte, med ansiktet bortvendt, og begynner å gå sakte mot bordet. Man ser fortsatt ikke på henne, og forsetter å skjerme ansiktet. Når hun kommer bort til bordet, setter hun seg ned. Hun skjermer også ansiktet. Man sier: «Fint at du kom, Annlaug. Hva vil du gjøre i dag?», uten å se på henne. Hun peker på et pictogram, fortsatt taus. Man plukker det opp, setter det øverst på tavlen, og sier: «Du vil begynne med å lage middag. Bra! Hva vil du gjøre etterpå, da?» Annlaug peker på et annet pictogram. Slik fortsetter planmøtet, uten at personalet og Annlaug noen gang ser på hverandre. Underveis kan personalet også komme med forslag, og veilede på rekkefølge. Når man er ferdig med planmøtet, forholder man seg på samme måte: Man sier hva man skal, uten å se på henne, og så går man først. Hun venter passivt en stund, og kommer så etter. Oppfordringer gjentas ikke: Man lar henne hver gang komme i eget tempo, når hun er klar.

Planmøter med Eivind

Eivind er en ung voksen mann med diagnosen autisme. Han har ingen verbalspråk. Hjemme viser han hyppig fysisk utagerende atferd. Personalet der bruker faste handlingskjeder og planmøte med pictogram med ham, men opplever det problematisk: Under planmøter står de side om side med Eivind foran en tavle på veggen. De opplever ofte fysiske angrep også i denne situasjonen, og gjennomfører derfor ofte planmøtet svært raskt. Det er ikke alltid Eivind ser på tavlen under planmøtet. Man ønsker å strukturere dagen hans ytterligere, samt begrense mengden stimuli han utsettes for: Det skal skje minst mulig på en gang rundt Eivind. Det legges opp til et svært stimulusfattig miljø med høy grad av tydelighet. Man tilrettelegger en leilighet til ham med å ta bort mest mulig inventar. I stuen står kun en sofa, to stoler og et stereoanlegg. Veggene er nakne. Soverommet inneholder kun en seng. Det legges opp til at det skal foregå lite verbal aktivitet rundt Eivind, og at alle henvendelser til ham skal ha svært forhøyet tydelighet: Han har til enhver tid to personale til stede, men kun en av disse skal samhandle med Eivind om gangen. Den andre er der av sikkerhetshensyn og for å tilrettelegge arbeidet. Personalet skal i utgangspunktet ikke snakke sammen. De eneste henvendelsene til Eivind skal være verbal instruks, samt verbal ros. Tar han kommunikative initiativ, besvares disse. Alt som formidles til ham skal underbygges med tegn-til-tale. Det blir også lagt vekt på hyppig bruk av pauser: Man ønsker å se ham falle til ro motorisk, før man starter neste aktivitet. Man legger opp til planmøte ved et mellomstort bord, som kun brukes til dette. Der skal man sitte på hver sin langsida. Bordflaten er naken og tom. Det er en skuff på personalets side. Før hvert planmøte legger personalet klar i skuffen de pictogrammene som skal brukes.

Planmøtene forløper slik: Man sier: «Eivind, nå skal vi ha planmøte. Kom!» og viser tegn for planmøte. Eivind setter seg ned ved planmøtebordet. Det legges vekt på ro: Alt skjer sakte. Man tar seg god tid og setter seg godt til rette. Man venter til han er motorisk rolig og løfter blikket. De eneste hjelpebetingelsene for å løfte blikket er at man sitter og venter, og ser på ham. Når øye-

kontakt oppnås, sier man: «Først skal du dusje», viser tegnet for dusje, og legger pictogrammet ned på bordet. Han dunker på det med fingeren. Dette har en godkjenningssfunksjon. Om det er noe han ikke vil, skyver han det bort. Man venter til han løfter blikket igjen, fortsatt uten annen hjelp enn å vente, og sier: «Så skal du tørke deg», viser tegnet, og legger pictogrammet ned. Han dunker på det med fingeren. Slik fortsetter man til man har lagt frem hele den aktivitetskjedene man skal gjennom. Så sier man, mens man viser tegn: «Først skal du dusje. Kom!».

Det er et hovedprinsipp at man returnerer til planmøtebordet etter hver aktivitet, setter seg ned, tar seg god tid, får blikkontakt, og sier: «Da er du ferdig med ...», putter pictogrammet ned i skuffen, og benevner neste aktivitet. Eivind er vant til å utføre valg på faste punkt i de faste handlingskjedene. «Velge» markeres med et eget pictogram. Da presenteres tre pictogram, som han velger mellom. Han har ellers en plakat hengende i leiligheten, med bilde av pictogrammer for en del av dagliglivets aktiviteter – drikke, toalett, tur, musikk og annet. Her kan han til enhver tid gi uttrykk for spontane ønsker gjennom å gå bort til tavlen og peke på et pictogram.

Tilretteleggingen for Eivind fungerer godt. Han viser langt mer motorisk ro i hverdagen. Antall fysiske angrep på personalet går kraftig ned. Han gir mer øyekontakt, både spontant og i planmøter. Det konkluderes at han har behov for både langt sterkere struktur og tydelighet i dagliglivet enn tidligere antatt, samt behov for betydelig skjerming i forhold til mengden ytre stimuli.

I mange tilfeller bør man planlegge også på ukenivå. Dette må vurderes ut fra tjenestemottakers tidsbegrep og funksjon i hverdagen. For mange vil det være av stor betydning å vite hva som skal skje neste torsdag. For andre vil det kun skape forvirring. Ukeplanen bør gjennomgås, reforhandles og skrives på nytt hver uke. Da fanger den fleksibelt opp alle store og små begivenheter året gjennom, og tjenestemottaker får større reell medvirkning. Man tilrettelegger ukeplan i skriftlig, billedlig eller konkret form, på samme måte som i planmøtet. Ukeplanlegging med tjenestemottaker kan med fordel gjøres av fast personale, gjerne primærkontakt. Når det foreligger ukeplan, blir det å sjekke denne en del av de daglige planmøtene: Er det noe spesielt som skal skje i dag?

E. Idébank for aktiviteter – til hjelp i planmøtene

Forskjellige personale vil ha ulike kjennskap til tjenestemottaker, ulike interesser, og ulike forutsetninger. Ofte er mange forskjellige tjenesteytere involvert i et tjenestetilbud. Ikke alle vil ha like god oversikt over hvilke aktivitetsmuligheter som finnes i tjenestemottakers hverdag. Denne kan i mange tilfeller ikke komme med forslag selv, og vil ofte ikke selv ha oversikt over alle muligheter. Det kan være svært hensiktsmessig å utarbeide idébanker til bruk i planmøtet: Aktiviteter inne, aktiviteter ute, aktiviteter som krever god kjennskap til tjenestemottaker, og aktiviteter alle kan utføre. Hva liker tjenestemottaker å gjøre? Er det viktige ting man må vite angående hver aktivitet? Hvordan gjennomføres de ulike aktivitetene? Det

er også mulig å organisere slike idébanker i kategorier, og bruke disse som ledd i kvalitetssikring av tjenestetilbudet: «På formiddag skal Ole tilbys minst en aktivitet fra idébank A. På ettermiddag skal Ole tilbys minst en aktivitet fra idébank A, samt en fra idébank B. Skriv i rapporten hva dere gjorde.» Dette kan både bidra til at det skjer mer i tjenestemottakers hverdag, og at det skjer på dennes premisser.

Til sist

Dagens tjenesteyter utøver sitt arbeid i et flytende skjæringspunkt mellom faglige idealer, konkrete arbeidsinstruksjoner og tjenestemottakers ønsker og vilje. Dette er krevende balansekunst. Selvbestemmelse er sjelden bare å «la Per bestemme selv». Mange trenger også hjelp på dette området. Det å bistå Per i et valg, uten å ta valget for ham, krever både faglig innsikt og refleksjon. Dette forutsetter igjen opplæring, oppfølging og veiledning.

I siste rekke blir tjenesteapparatets utfordring å utforme tjenestetilbud som er tilpasset tjenestemottaker, og som denne både godtar og ønsker å delta i. Dette er uavhengig av om tjenestetilbudet handler om å banke på til faste tidspunkt og

spørre om tjenestemottaker trenger hjelp til noe i dag, eller det handler om omfattende tilrettelegging hvor tjenestemottaker ledes gjennom dagen ved hjelp av verbal instruks, håndledning og positiv forsterkning, og hvor etablering av instrukskontroll inngår som nødvendig ledd i den daglige omsorgen. Min påstand er at tjenestetilbud i begge ytterpunkt alltid kan tilrettelegges i tråd med prinsippene om selvbestemmelse, rettssikkerhet, faglig og etisk holdbarhet. Slik jeg ser det er problemet sjelden at det ikke fins gode løsninger: Problemet er som regel å få satt dem i system blant tjenesteyterne som utfører den daglige bistanden. I en del tilfeller kan dette skyldes manglende forståelse for tjenestemottakers uvanlige behov.

De fleste mennesker med utviklingshemming eller autisme har behov for tilpasset bistand. Noen har behov for svært tilpasset bistand. Viljen og evnen til å møte tjenestemottaker på dennes faktiske behov blir derfor avgjørende, innenfor stadig mer normale rammer for tjenesteyting. Normalisering er å tilpasse det normale. Å legge det normale til grunn, uten å ta hensyn til tjenestemottakers spesielle behov, vil i mange tilfeller kunne være det aller største overgrepet.