Et godt hjem – en bærekraftig bolig

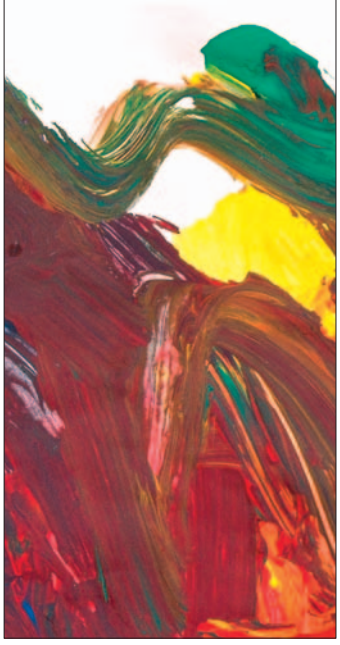
Kvalitetssikring gjennom tverretatlig samarbeid og bruk av fagadministrasjon

STEINAR NEVLAND
Avdeling for voksenhabilitering, Ullevål universitetssykehus

GRETHE SKRETTEBERG
Oslo Voksenopplæring Åsen

KNUT SLÅTTA
Torshov kompetansesenter

ESPEN URSIN
Oslo Voksenopplæring Åsen



Våre møter med den kommunale virkeligheten forteller oss at den gode boligen ofte er vanskelig å virkeliggjøre. Ikke sjelden møter vi sterkt funksjonshemmede mennesker som har en hjemmetilværelse med lite innhold ut over det rutinemessige, og med tjenesteytere som har mangelfull kunnskap om hvordan de kan hjelpe den enkelte til kontakt og kommunikasjon. Slike livsbetingelser er uforenlige med velferdssamfunnets ambisjoner om et verdig liv for alle landets borgere. Svikt i offentlig tjenestetilbud vil ha mange negative konsekvenser for den enkelte, – vi kan spesielt nevne psykiske belastninger i form av depresjon og angst.

Når tjenesteyternes virksomhet utelukkende dreier seg om å ivareta grunnleggende fysiske behov, og ikke livskvalitetsbehov av mer sosial art, vil det kunne få alvorlige negative konsekvenser for tjenestemottager. Den funksjonshemmede tvinges inn i destruktiv passivitet og isolasjon ved at tjenesteytere unnlater å skape betingelser for kommunikasjon, deltagelse og livsutfoldelse.

Enkelte ganger ser vi at sviktende kvalitet erkjennes av både ledere og tjenesteytere, men uten at dette nødvendigvis skaper forandring. For at forandring skal være mulig må man vite hvordan en alternativ virkelighet kan se ut og hvilke endringer av faglig og organisatorisk art som kan bidra til positiv endring.

I denne artikkelen vil vi rette søkelyset på noen viktige spørsmål: Hva må til for at mennesker uten talespråk og med kontinuerlige bistandsbehov kan få et hjem som oppfattes som godt og trygt? Hvilke organisatoriske grep er nødvendig for å hjelpe tjenesteytere til en praksis som skaper god livskvalitet? Hvordan skape et livsmiljø som hjelper den funksjonshemmede til å forstå

og bli forstått og til aktiv deltagelse i hverdagslivet?

Vi er spesielt opptatt av hvilken rolle tverretatlig samarbeid og bruk av fagadministrative systemer kan ha for å sikre kvalitet over tid. Dette vil vi belyse bl.a. ved å beskrive erfaringene fra et prosjekt i Oslo hvor siktemålet var å skape et stabilt og godt hverdagsliv for en kvinne med omfattende funksjonshemminger. Vi vil beskrive et fagadministrativt system – FAS – som ble innført, og vi vil redegjøre for de tverretatlige tiltak som ble iverksatt for å sikre faglig og etisk forsvarlige tjenester.

Fagadministrative Systemer (FAS) – et verktøy for kvalitetssikring av tjenester

Et av de vanligste organisatoriske feilgrepene som kommunene gjør er å løse boligenes turnuskabaler ved å la et stort antall tjenesteytere gå i små stillingsbrøker. Selv om en slik løsning kan fortone seg som økonomisk rasjonell vil den være til hinder for at tjenesteyterne i felleskap kan utvikle god kvalitet rundt tjenestemottakeren (Jacobsen 2007). Gode tjenester krever at den som er ansatt får tid til å bli godt kjent med den funksjonshemmede, slik at personlige relasjoner og god praksis kan utvikles. Skal den gode bolig kunne realiseres er det også slik at personalet må ha tid til samtale og drøftinger for å utvikle den kunnskap og de holdninger som trengs. Omfattende bruk av små stillingsbrøker står derfor i direkte motsats til kommunenes ambisjoner om gode tjenester. Statens Råd for Funksjonshemmede sier det slik:

Mange små stillingsbrøker og mangel på fagkompetanse kan medføre dårlig kvalitet i tjenestene og mangel på helhet og sammenheng i hverdagen. Rådet mener at det er behov for spesiell oppmerksomhet på bruken av små stillingsbrøker og mangel på kompetanse i kommunene. (Rapport fra høringskonferansen om levekårene for utviklingshemmede og rådets anbefalinger om tiltak, 2007)

En annen åpenbar trussel mot kvaliteten i boliger kan være stor «turnover». Tilfeldigheter og mangelfull praksis kjennetegner boliger som ofte bytter ut sine tjenesteytere og sine ledere. Årsakene til den bekymringsfulle situasjonen som her beskrives tror vi har sammenheng med at planleggere har tatt for lett på behovet for systematikk når det gjelder organisering og fagutvikling i boliger hvor det ytes tjenester til mennesker med omfattende behov. Man har undervurdert hvor mye kunnskap som trengs for å hjelpe den funksjonshemmede til et godt hverdagsliv og man har undervurdert betydningen av å skape tid, rom og rammer for faglig veiledning og etisk refleksjon blant tjenesteyterne.

I FAFO-rapport nr 269 «Suksess og nederlag i pleie og omsorgstjenestene» påpekes det at mange av problemene med å utvikle gode tjenester og motiverte tjenesteytere skyldes mangelfull kommunikasjon; både horisontalt og vertikalt i organisasjonen» (Moland 1999). Skal den gode boligen kunne realiseres må derfor kommunen sikre at det er gode kommunikasjonslinjer mellom ulike kommunale instanser og aktører.

Vi vil ta til orde for at ledere som har ambisjoner om å utvikle og å opprettholde kvalitet i tjenester vil være nødt til å tenke tverretatlig og til å implementere systemer som sikrer informasjonsflyt og faglig utvikling. Et eksempel på et slikt system er FAS. FAS brukes daglig ved Avdeling for voksenhabilitering i Oslo.

FAS er et system som er utviklet av konsulenter i habiliteringstjenesten (Laursen, Skavhaug m.fl, personlig kommunikasjon). FAS har til hensikt å sikre god praksis rundt tjenestemottager. Systemet legger til rette for god personuavhengig

informasjonsflyt. Den enkelte tjenesteyter kan søke eksakt informasjon, og få tilgang til denne på en rask og effektiv måte.

Systemet kan betraktes som en konkret tilsvar på anbefalingene som ligger i rundskriv IS 10/2004 Lov om sosiale tjenester kapittel 4A, side 86: *Et kortfattet informasjonssystem som gjør det mulig for den enkelte tjenesteyter å raskt sette seg inn i aktuell situasjon ved tjenestestedet… bør fokusere på eventuelle endringer… tjenesteyter kan da hente seg den informasjonen vedkommende trenger for å jobbe akkurat den dagen*.

FAS er tuftet på antagelsen om at skriftlig informasjon er mer etterrettelig og tilgjengelig enn muntlig informasjon. En annen sentral antagelse er behovet for kontinuerlig evaluering av informasjonsflyt og sikring av at informasjonsrutiner følges. Avvik skal raskt oppdages og rutiner og tiltak følges opp og forbedres.

Det er også viktig å erkjenne at både tjenestemottager og tjenesteytere endrer seg over tid og at det må gjøres grep som sikrer at man jevnlig starter opp nyskapingsarbeid knyttet til tjenesteytingens innhold. Opprettholdelse av tjenesteyternes energi og kunnskap er avhengig av planlagt revitalisering (Bollingmo, 2004).

FAS består av 3 deler, – meldingsskjema, rapportbok og fagperm.

Meldingsskjema

I meldingsskjema skrives meldinger inn med dato, en kode for type melding og signatur fra den som har skrevet meldingen. I meldingsskjema kodes informasjon som 1. Tiltak. 2. Helse og 3. Spesielle hendelser.

Rapportbok

Kodene 1, 2 og 3 brukes i rapportbok. I rapportbok beskrives meldingen nærmere og det gis en referanse til hvor man finner informasjonen som meldingen omhandler.

Varige hendelser legges inn i fagperm, mens informasjon av kortvarig verdi kun beskrives i rapportbok.

I rapportboken sorteres informasjon under:

1. Tiltak:
Her skal det noteres endringer i for eksempel tiltak, behandling, og opplæringsprogram. Nye tiltak skal beskrives og det skal også noteres ned når tiltak avsluttes. Det skal henvises til fagperm hvis det er behov for informasjon utover det som kommer frem i rapportboken.

2. Helse:
Her skal det noteres endringer i medisinering eller vesentlige endringer i helsetilstand. Det skal ikke skrives detaljert, men kun henvises til hvor tjenesteyter kan finne utførlig informasjon (jf. taushetsplikt, journalforskrift m.m.)

3. Spesielle hendelser:
Her skal det noteres hendelser som tjenestemottager har verdsatt spesielt, eller som vedkommende har reagert spesielt negativt på. Her kan også hendelser som har en begrenset varighet eller nytteverdi beskrives. Her kan noteres opplysninger uten at det henvises videre til medisin-kardeks eller fagperm, men taushetsplikt skal ivaretas.

Fagperm

I fagperm samles og beskrives de rutiner, tiltak og økologiske tilrettelegginger som tjenesteytingen til enhver tid består av. Informasjon sorteres og presenteres ved at det som brukes daglig står fremst, og det som brukes mer sjelden skal stå lengre bak. I fagpermen skal det kun stå informasjon som har relevans for tjenestemottager per dags dato. Materiale av historisk interesse skal fjernes fra fagpermen. Fjernet materiale av interesse kan i kort versjon oppsummeres under historikk.

FAS i praksis

FAS brukes ved at all ny informasjon skrives inn som melding i meldingsskjema, kodes og beskrives nærmere i rapportbok og samles og fremstilles i fagperm.

Et spesielt signerings og kontrollsystem sikrer at alle tjenesteytere får den informasjon de trenger. Under overlapping skal ansvarsvakt sjekke ut om alle har lest eventuelle nye meldinger og om noen har behov for ytterligere avklaringer eller veiledning.

Det er et absolutt krav at tjenesteytere som kommer på jobb skal se etter endringer i fagpermen ved hjelp av meldingsskjema og rapportbok, før man involverer seg i samarbeid eller samtaler med kollegaer. Dette er viktig og krever at kollegiet snakker om hvordan man ønsker påminnelser fra kollegaer hvis man trenger korrektiv feedback på å følge retningslinjer i FAS.

For å sikre at all informasjon flyter som den skal er det nødvendig å oppnevne en egen FAS-koordinator på den enkelte bolig. Koordinator for FAS skal jevnlig sjekke at rutiner følges, at meldinger signeres og informasjon jevnlig oppdateres. Koordinator bør ideelt sett være en tjenesteyter som ikke direkte er knyttet til den tjenestemottager FAS er laget for og bør rapportere til ansvarlig leder, og til kollegiet på åpne fellesmøter.

For å sikre felles forståelse og ens praksis kan det også være formålstjenlig å lage en opplæringsvideo som viser hvordan FAS brukes.

FAS – et element i målrettet miljøarbeid

FAS kan betraktes som et hjelpemiddel som skal styre og understøtte god praksis hos tjenesteytere. Systemet som sådan er imidlertid ikke tilstrekkelig til å skape kvalitet i hverdagslivet for funksjonshemmede mennesker, – i tillegg trengs en reflektert og målrettet arbeidsform som setter livskvalitet i sentrum. Vellykket implementering av FAS er nært knyttet opp til en arbeidsprosess bestående av fem trinn. Disse omtales ofte som metoderekka i målrettet miljøarbeid.

1. Kartlegging av tjenestemottakers behov.
2. Identifikasjon av konkrete mål som har betydning for tjenestemottakers livskvalitet.
3. Iverksettelse av tiltak på bakgrunn av konkrete og prioriterte mål.
4. Innhenting og oppsummering av data som viser tiltakenes effekt.
5. Evaluering av tiltak på bakgrunn av oppsummerte data.

Metoderekka er en arbeidsprosess så vel som en fremgangsmåte og egner seg spesielt godt til å framskaffe gyldig informasjon om effekten av tiltak der mange tjenesteytere er involvert, og der tiltaket strekker seg over noe tid.

Virkemidler for god livskvalitet

Skal hverdagslivet for sterkt funksjonshemmede mennesker være trygt, innholdsrikt og givende må kommunene sørge for at tjenesteyternes praksis er profesjonell og koordinert. FAS, eller tilsvarende systemer, er nødvendige virkemidler for å få dette til.

Et annet virkemiddel for god livskvalitet er tverretatlig samarbeid. Sjansen for gode resultater øker dersom kommune eller tjenestested evner å dra veksler på faglige ressurser som er tilgjengelige. Habiliteringstjenester og voksenopplæring kan for eksempel være viktige samarbeidspartnere.

I det følgende vil vi redegjøre for erfaringene rundt et samarbeidsprosjekt i en bolig i Bjerke bydel i Oslo. Siktemålet var å høyne livskvaliteten

for en sterkt funksjonshemmet kvinne. Tverretatlig samarbeid og implementering av FAS inngikk som viktige elementer i prosjektet.

Bjørg og hennes livssituasjon

Bjørg var en 44 år gammel kvinne med egen leilighet i en gruppebolig. Diagnosen fortalte at hun hadde dyp utviklingshemming og en alvorlig cerebral parese. Funksjonshemmingen var av en slik art at hun trengte hjelp i alle hverdagens gjøremål.

Bjørg var en stille person som krevde lite fra andre. Sjelden ga hun uttrykk for hvordan hun hadde det, hva hun likte og hva hun ønsket. Det var vanskelig å tolke hennes mimikk og væremåter, og hun syntes å ha små forventninger til personer som var sammen med henne. Når hun møtte nye mennesker eller ble presentert for nye aktiviteter lukket hun vanligvis øynene og snudde seg bort. Dette resulterte i at hun ofte ble oppfattet som vanskelig å være sammen med. Bjørg stod sent opp om morgenen, hvilte midt på dagen og ble lagt tidlig på kvelden. Hun hadde ikke noen form for organisert tilbud utenfor hjemmet, og tilbrakte hele dagen hjemme.

Bjørgs funksjonshemming stilte store krav til personalets kompetanse og til deres evne til å tilrettelegge en meningsfull hverdag for henne. De hadde fått lite opplæring i arbeid med voksne med store bistandsbehov, og ga uttrykk for at de ikke visste hva de skulle gjøre ut over gi henne basale omsorgsytelser. De tok henne med på turer, men ut over dette fikk hun få tilbud. Situasjonen ble ikke bedre av at personalgruppa var preget av stadige utskiftninger.

Utskiftningene gjorde at personalet ikke greide å følge opp aktivitetsforslag og veiledning som kom fra Bjørgs lærere fra voksenopplæringen.

Ny giv: Tverretatlig samarbeid og innsats

I boligen var det kommet en ny leder som så behovet for å skape et mer positivt livsinnhold for Bjørg. Tjenesteyterne ønsket også å forbedre situasjonen. De opplevde at jobben de gjorde kunne vært bedre, – men de hadde vanskelig for å se hva som kunne endres.

For å forbedre Bjørgs livssituasjon ble det tatt initiativ til en tverretatlig satsning. Siktemålet var å bedre livskvaliteten for Bjørg ved å tilrettelegge for mestring og deltagelse, øke personalets kompetanse og å kvalitetssikre innholdet i tjenester i daglig praksis.

Leder for tjenestestedet tok sammen med voksenopplæringen kontakt med resultatsjef i bydel. Resultatsjefen forankret initiativet på administrativt nivå og sikret derved satsningen en vertikal forankring i organisasjonen. Det ble søkt om bistand fra Avdeling for voksenhabilitering, og familien ble invitert til å være med. Voksenopplæring og voksenhabilitering var involvert i arbeidet vedrørende Bjørg etter vanlige søknadsrutiner og henvisning om bistand.

Videre ble et spesialpedagogisk kompetansesenter forespurt om å delta i drøftingen av ulike problemstillinger knyttet til forståelsen av hva som representer et godt livsinnhold for Bjørg.

Samarbeidet rundt Bjørg tok utgangspunkt i følgende fire problemstillinger:

- Hva er et godt hverdagsliv for Bjørg?
- Hvordan kan aktiviteter og situasjoner tilrettelegges for at hun skal bli mer delaktig i egen hverdag?
- Hvordan kan personalet legge til rette for og ivareta god kommunikasjon og samhandling?
- Hvordan kan tjenestetilbudet kvalitetssikres slik at Bjørg opplever forutsigbarhet og trygghet?

Det ble dannet ulike team som arbeidet med å utvikle tilbudet til Bjørg. Voksenhabiliteringen samarbeidet med boligleder og fagansvarlig om utvikling og innføring av FAS. Voksenopplæringen arbeidet sammen med fagansvarlig og personalet om å utvikle nye deltagelses- og kommunikasjonsmuligheter for Bjørg og de arbeidet med kompetanseheving i personalgruppa.

Med jamne mellomrom ble et arrangert samlinger hvor boligleder, boligveileder, lærere og konsulent fra habiliteringstjenesten fikk mulighet til å dele erfaringer og til å diskutere strategier for framtidig arbeid.

Resultatsjefen hadde også en viktig rolle, – idet hun sørget for at den felles satsningen ble synliggjort for bydelens sentrale ledelse. Hun skapte rom for innsats og hun gav anerkjennelse til tjenesteyterne rundt Bjørg.

Habiliteringstjenestens rolle: Kompetansebygging med FAS som ramme

Klargjøring av arbeidsoppgaver og ansvarsområder

FAS hjelper tjenesteytere til å jobbe strukturert og målrettet, og sikrer at den enkelte tjenesteyter kjenner sine arbeidsoppgaver og sitt ansvarsområde. Forståelsen for dette skapes både gjennom direkte veiledning og gjennom informasjon og drøfting på boligmøter.

I Bjørgs bolig hadde man lenge hatt boligmøter fast på turnus hver tredje uke, men møtene var mangelfulle. De manglet fast agenda og det ble ikke gjennomført evaluering av tiltak og mål. Når leder var fraværende medførte det ofte avlysning av møtene eller at man småpratet om løst og fast.

I hverdagen sto den enkelte tjenesteyter ofte alene om vanskelige avgjørelser. Opplæring var tilfeldig og mangelfull. Det foregikk liten eller ingen overlapping mellom vakter og det fantes ingen sjekkliste som da skulle brukes. Det var etablert ansvarsvakt, men det var en lite respektert og verdsatt oppgave.

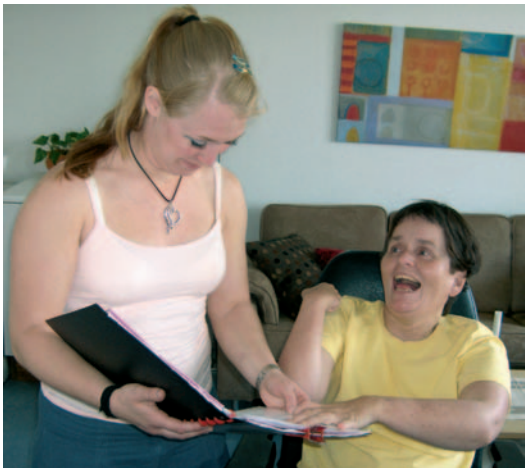
Tiltakene som ble iverksatt for å avhjelpe disse problemene var følgende:

- Systematisk veiledning av tjenesteytere som skulle ha ansvarsvakt.
- Utarbeidelse av sjekkliste for overlapping og beskrivelse av ansvarsvakten sine oppgaver.
- Innføring av rutiner for ledelse av fagmøter.
- Tjenestetilbudet hadde mangelfulle skriftlige beskrivelser av arbeidsoppgaver og ansvarsområder for den enkelte tjenesteyter. Dette medførte bl.a. at pedagogisk støttemateriale som var utarbeidet av voksenopplæringssentret var ukjent for mange tjenesteytere. Det var derfor høyst tilfeldig hvordan aktiviteter ble tilrettelagt og gjennomført.

For å få orden på dette ble eksisterende rutiner og aktivitetsbeskrivelser samlet sammen og strukturert i en fagperm. Tjenesteyterne fikk i arbeidsoppgave å utforme beskrivelser som manglet.

Bjørg i fokus

Siden Bjørgs personlighet, historie, interesser og måter å uttrykke seg på var lite kjent blant personalet ble det viktig å sette fokus på Bjørg som person. Dette ble gjort ved å sette Bjørgs ve og vel i sentrum for diskusjoner og ved å lage materiell som presenterte henne på sympatiske måter gjennom bilder og tekst. Det ble lagt vekt på å innføre aktiviteter som matchet alder, kjønn og interesser noe som ytterligere tydeliggjorde og alminneliggjorde Bjørg.



Bjørg og Elisabeth kikker på fagpermen.

Faste rutiner på boligmøtene

Parallelt med innføring av FAS ble det iverksatt andre endringstiltak. Det ble for eksempel satt fokus på at tjenesteytere skal blir sett når arbeid er korrekt utført, og fulgt opp når arbeidet ikke er korrekt utført. Innholdet i boligmøtene ble endret slik at arbeidsmiljø og fagutvikling kom fast på agendaen. Det ble satt av fast tid til å diskutere fag og evaluere fag. Sist men ikke minst fikk ledere og tjenesteytere veiledning og oppfølging. For å sikre at boligmøtene ikke var avhengig av at leder var tilstede ble det utarbeidet faste punkter til dagsorden. Ansvar for møteledelse og referatskriving ble avtalt i forkant og ble gjennomført uavhengig av leders tilstedeværelse.

Arbeidsmiljø ble satt på agendaen

I 2003 trykket Fontene artikkelen «Gull i arbeidsmiljø». Den forteller om betydningen av ros, deltagelse og åpenhet i tjenesteytergruppa. Prinsippene herifra ble drøftet på boligmøtene. Det ble laget gruppekontrakt med klare spilleregler og klargjøring av hvilke forventninger man hadde til hverandre. Det ble laget en tavle der spørsmål i forbindelse med fag kunne fremmes og spørsmålene ble tatt opp jevnlig på boligmøter. Arbeidet ble bygd på antagelsen om at hvis ikke tjenesteyterne kan ta vare på hverandre kan de heller ikke ta vare på Bjørg.

Klargjøring av roller

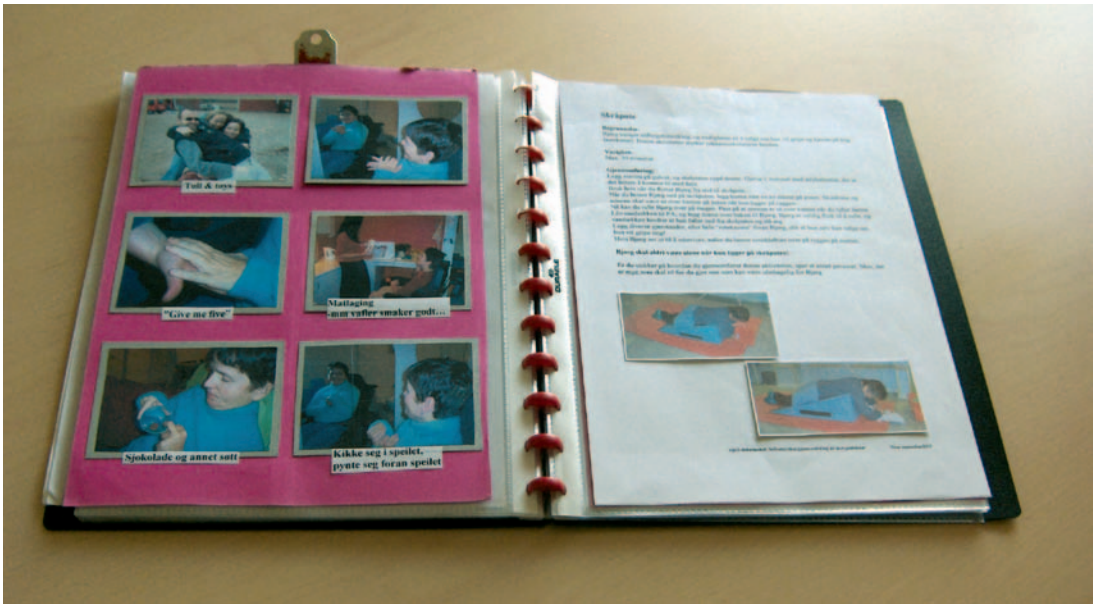
Etter hvert ble det tydelig at den enkelte tjenesteyters rolle måtte defineres klarere for å sikre faglig kontinuitet og for å forebygge konflikter og usikkerhet i tjenesteytergruppa. Det ble laget egne beskrivelser av rollen og oppgavene til ansvarsvakt. Tjenesteyterne måtte så kvalifisere seg til å kunne være ansvarsvakt og det ble laget en egen instruks for hvordan ansvarsvakt gjennomfører overlapping. For å sikre at oppgavene og ansvaret til ansvarsvakt ble gjennomført ble den delegerte myndigheten fra leder til ansvarsvakt tydeliggjort. Oppgavene og forventningene til primærkontakt ble også grundig diskutert og deretter beskrevet.

Sentrale stikkord for leder

Ledere må evne å se kunnskapene og ferdighetene til den enkelte tjenesteyter og å finne ut hvilke ressurser og interesser som man kan spille på i miljøarbeidet. I Bjørgs bolig hadde enkelte tjenesteytere problemer med å innordne seg en kvinnelig leder og dette ble løst ved at de fikk direkte tilbakemelding om forventet oppførsel og om hvilke profesjonelle ferdigheter som ble forventet. Det var helt avgjørende at leder ble direkte, tydelig og tilstedeværende i forhold til utførelse av fag. Konflikt er det samme som å ikke håndtere uenighet.

Livskvalitet og profesjonelt miljøarbeid på dagsorden

På boligmøtene ble det satt fokus på lovverk, og på hvilke utfordringer og muligheter man står ovenfor når målet er å skape et godt liv for Bjørg.



I permen finnes bl.a. beskrivelser av god praksis i ulike situasjoner og aktiviteter.

Det ble lagt til rette for erfaringsdeling og for faglige drøftinger. Gradvis gav dette en økt bevissthet om oppgavene og om arbeidets kompleksitet, noe som økte tjenesteyternes stolthet over arbeidet som ble utført.

Voksenopplæringens rolle: hjelp til utvikling av nye deltagelses- og kommunikasjonsmuligheter i hverdagslivet

Pedagogene fra Voksenopplæringssentret arbeidet sammen med personalet i boligen for å skape nye deltagelses- og kommunikasjonsmuligheter for Bjørg. Et viktig mål var å komme bort fra en «pleieholdning» til å ha et fokus på Bjørg sine muligheter for deltagelse. Tilbudet fra voksenopplæringen ble gitt som en såkalt «pedagogisk ressurs». Dette innebærer at pedagoger fra voksenopplæringen fungerte som veiledere og samarbeidet med personalgruppa. Sammen med fagansvarlig og personale som kjente Bjørg godt dannet de et «kommunikasjonsteam».

Områder for kommunikasjonsteamets arbeid:

- I samarbeid med tjenesteytere ble det utviklet attraktive aktiviteter som kunne gjennomføres sammen med Bjørg.
- Tjenesteytere fikk veiledning i hvordan man på gode måter kunne samhandle og kommunisere med Bjørg.
- Det ble avholdt kurs og arbeidsseminarer og det ble lagt til rette for diskusjoner på personalmøter. Temaet var livsutfoldelse, alternativ kommunikasjon og tilrettelegging for deltagelse.
- Det ble utarbeidet støttemateriell for god praksis. Dette skulle brukes i opplæring av tjenesteytere.

Voksenopplæringen og tjenesteytere igangsatte kartlegging og utprøving med Bjørg for å finne fram til hva som skulle til for å skape situasjoner med god kommunikasjon og aktiv samhandling. Utprøvingen viste at det ikke var vanskelig å skape

slike situasjoner. Man måtte ta seg god tid, by på et interessant innhold og være en sensitiv, engasjert og fortolkende kommunikasjonspartner.

Når Bjørg ble invitert inn i denne typen situasjoner viste hun mye våkenhet og glede. Det var også tydelig at hun raskt ervervet nye ferdigheter. Hun ble mer aktiv og tilkjennega begeistring over egen mestring. Hun syntes å foretrekke noen situasjoner framfor andre, og hun ga uttrykk for at hun trivdes bedre sammen med tjenesteytere som var aktive og sosiale framfor andre som var mer tilbakeholdne.

Deltagelse i hverdagslige aktiviteter

Bjørg viste under kartleggingen at hun kunne bruke bryterhjelpemidler til å påvirke omgivelsene. Gjennom enkel tilrettelegging i boligen kunne hun dermed styre video, være med på å lage enkle matretter, poppe popkorn med mer. Aktivitetene ble gjennomført sammen med personalet og innebar mye samhandling og kommunikasjon. Etter hvert som personalet ble kjent med hjelpemidlene, begynte de å finne nye og varierte situasjoner hvor Bjørg kunne delta ved å benytte en bryter.

Det ble også utarbeidet et bevegelsesprogram for Bjørg og en annen beboer. Dette programmet innebar øvelser som ivaretok fysiske funksjoner og var et godt utgangspunkt for sosial hygge, samhandling og kommunikasjon.

En annen aktivitet som ble skapt for Bjørg var «sminkegruppe». Bjørg fikk hjelp til å invitere kvinner fra andre boliger til å ta del i en slik gruppe. De møttes jevnlig hjemme hos hverandre og hadde hyggelige sosiale treff hvor de pyntet seg, ble sminket og drakk kaffe. Etter hvert ble det naturlig for Bjørg å være med på innkjøp av mat, klær og lignende og det ble vanlig med et besøk på kafé i ny og ne.

Bjørg lager eplekake.

Støttemateriell for god praksis

Sammen med personalet ble det utarbeidet ulike typer støttemateriell for god praksis. Dette var hefter med tekst og bilder som beskrev hvordan ulike aktiviteter kunne gjennomføres. Hensikten var at dette materiellet skulle brukes i opplæring og veiledning, og at det skulle være en integrert del av FAS.

Boligpersonalet hadde stor nytte av materiellet og det bidro til at Bjørg fikk bedre oppfølging enn tidligere. Det inngikk som et element i den generelle kompetanseoppbyggingen på boligen.

Summen av ulike kompetansehevingstiltak gjorde personalet tryggere når de var sammen med Bjørg, og de gav uttrykk for at de gjennom aktivitetene fikk flere og bedre holdepunkter for kommunikasjon. De ble flinkere til å involvere Bjørg i ting som skjedde, både i faste aktiviteter, rutinesituasjoner og i improviserte hendelser. Fra å være en passiv tilskuer i eget hjem, tok hun i langt større grad del i det som skjedde. Dette styrket i sin tur personalets selvbilde og tro på egne krefter.

En annen ting ved boligens positive utvikling var at de opptrådte mer inkluderende i forhold til Bjørgs pårørende. Familien ble i økende grad involvert i livet hennes.

Bjørgs aktivitetsperm.

Erfaringer

Et år etter at det tverretatlige samarbeidet rundt Bjørg var igangsatt var kvalitetsendringene tydelige. Bjørg som person, og hennes muligheter for aktiv deltagelse i hverdagslivet sto i fokus. Alle omkring henne var genuint opptatt av hennes ve og vel. Personalet opplevde at de hadde fått tydeligere roller og oppgaver og at det de gjorde i større grad ble sett og verdsatt. Som gruppe betraktet framsto de som mer dynamiske, fleksible og kreative enn det som tidligere var tilfelle.

Kvaliteten i tjenestene viste seg å være motstandsdyktige mot endringer i rammebetingelser da det på et senere tidspunkt ble gjennomført en større ombygning av boligen og endringer i boligens organisering. Dette innebar påkjenninger for personalet, – noe som ledet til økt turnover, men som allikevel ikke ødela for Bjørg. Hennes tilbud var overraskende stabilt, men det var i denne perioden begrenset rom for fornyelse av innholdet i hverdagen.

FAS – permene ble videreutviklet og ytterligere tilpasset Bjørgs livssituasjon. En ny fagkonsulent videreførte skoleringen av personalet. Kompetanseheving og økt refleksjonsnivå rundt egen praksis sto i fokus for konsulentens innsats.

Bjørg blir syk

I diskusjoner som ble avholdt på personalmøter viste personalet langt høyere evne til faglig og etisk refleksjon enn hva de gjorde ved oppstart av arbeidet. Dette ble særlig tydelig når Bjørgs helsetilstand etter hvert ble dramatisk endret, med sykehusinnleggelse og påfølgende redusert almenntilstand. Bl.a. vegret hun seg mot å innta mat og drikke. Personalet uttrykte frustrasjon over at de ikke hadde en omforent forståelse av Bjørgs nye væremåter og over at de hadde problemer med å vite hvordan de kunne møte henne best mulig nå når hun var syk.

Personal og ledelse var enige om at sykdommen tilsa at det nå var nødvendig å rette et sær-

skilt fokus på Bjørg sine behov i en ny livssituasjon. Fagkonsulenten igangsatte sammen med voksenopplæring og personal et arbeid som tok sikte på å se med nye øyne på Bjørgs behov og muligheter. En rekke tiltak ble gjennomført:

- Arbeidsseminar med refleksjon og faglige diskusjoner omkring kommunikasjon, samhandling og helsemessig ivaretakelse.
- Diskusjon med og veiledning av personalet i det daglige arbeidet.
- En «kommunikasjonsgruppe» med personale fra bolig og voksenopplæring. Gruppa skulle diskutere og lage et opplæringshefte med gode beskrivelser av hvordan Bjørg kommuniserte og hvordan personalet kunne være gode kommunikasjonspartnere.
- Utarbeidelse av nye beskrivelser for samhandling i hverdagsaktiviteter.
- Få ny vurdering av rammene for tjenestetilbudet fra bydel.
- Søke om bistand fra voksenhabiliteringen mht. å finne gode løsninger på ernæringsproblematikk. Tjenesteyterne var sterkt bekymret for om en planlagt magesonde (PEG) ville redusere Bjørgs tilgang på gode opplevelser i måltidene.

Etter en sykdomsperiode på 6 måneder døde Bjørg i desember 2007. Familie og tjenesteytere stod tilbake i sorg.

Den bærekraftige boligen

Historien om Bjørg viser at kvalitet kan skapes og opprettholdes når gode krefter samarbeider og drar lasset i samme retning. Selv om mennesker med store kontinuerlige bistandsbehov byr på komplekse utfordringer når det gjelder helse, kommunikativ tilgjengelighet og deltagelse i dagliglivet, så er det like fullt mulig å skape gode livsbetingelser. Ulike offentlige instanser besitter ulik kompetanse, og det er viktig at kommunene har kjennskap til hvilke aktører som kan være behjelpelige når løsninger skal finnes.

Siktemålet for kommunene er å skape tjenester som er av en slik karakter at beboere og pårørende kan være sikre på at kvalitet er til stede, – og at den opprettholdes over tid. Kvaliteten må være bærekraftig, den må hvile på et systemisk fundament som genererer og opprettholder kunnskap og engasjement hos tjenesteyterne.

Vi har pekt på at tverretatlig samarbeid medvirker til kvalitet i tjenestetilbudet og at FAS kan være et svært nyttig hjelpemiddel for å kvalitetssikre hverdagslivet til den funksjonshemmede. FAS bidrar til at tjenesteytere deler informasjon, at de har kunnskap om hvordan deltagelse og kommunikasjon kan understøttes og at de besitter gode medmenneskelige kvalifikasjoner. God kvalitet krever fokus på både rammer og innhold i tjenesteyting.

Referanser

Gull i arbeidsmiljø, reportasje i Fontene nr. 2, 2003.

Bollingmo, L., Høyum, K. og Johnsen, B.-E. *Det er mitt liv. Brukermedvirkning og nye hjelperoller i habilitering og rehabilitering.* Universitetsforlaget, 2004.

Laursen, Skavhaug m. fl,. FAS, Personlig kommunikasjon, 2002.

Jacobsen, T., *Vi vil, vi vil, men får vi det til?* Rapport IS-1456 Sosial- og helsedirektoratet 2007.

Lov om sosiale tjenester Kap 4A. Rundskriv IS-10, Sosial- og helsedirektoratet 2004

Moland, L. E., *Suksess og nederlag i pleie- og omsorgstjenestene. Kvalitet, effektivitet og miljø.* Fafo-rapport 269, 1999.

Rapport fra høringskonferansen om levekårene for utviklingshemmede og rådets anbefalinger om tiltak, Statens råd for funksjonshemmede, 2007.

Vi vil få takke Bjørgs familie for tillatelse til å skrive om henne.

Kontaktperson i prosjekt «Bærekraftig bolig»:
espen.ursin@vo-asen.oslo.no