

# Kvalitet i arbeidet med psykisk utviklingshemma i bufellesskap i Bergen kommune

## Mange vegar til betre kvalitet ?

Mange vil meine at berre vi tilset dei beste fagfolka og klarer å behalde dei, vil vi få kvalitet i tenesta. Andre trur at det er nok å følgje lov og forskrifter for å få god kvalitet. Atter andre meiner at brukarane og deira pårørande veit best kvar skoen trykkjer, slik at om ein strekkjer seg mest mogleg for å gje brukarane det dei vil ha, då er ein sikra kvalitet.

I Bergen kommune meiner vi at vi må ha ei breiare tilnærming for å få god kvalitet innfor dei ressursane som er til disposisjon. Vi må få til eit forpliktande samarbeid med brukar/brukarrepresentantar for å få kunnskap om deira oppleving og syn på innhaldet i tenestene.

Vi må ta på alvor dei faglege rådene frå medarbeidarar som kjenner tenestene og dei faglege rammene for arbeidet. Vi må ha kunnskap om og følgje dei lover og forskrifter som regulerer tenestene, og følgje med på politiske styrings-signal. Det er viktig å sameine dei ulike faktorane for å få god kvalitet, og vere i kontinuerleg dialog for å forbetre tenesta.

## Bakgrunn for kvalitetsutviklinga i Bergen kommune:

Bystyret gjorde vedtak om at tenesta skulle evaluerast ved fleire høve etter ansvarsforma. Både i 1994, 1996 og 1998 vart det sett i gang evaluering og laga rapportar om tenesta. Dei to første rapportane tok for seg trivselen for brukarane og den siste hadde hovudfokus på arbeidsmiljøet for tenesteytarane. Siste undersøking vart utført av Nordlandsforskning og levert hausten 1999. Sjølv om undersøkinga hadde fokus på arbeidsmiljøet, vart fleire manglar ved tenesta avdekkja.

Undersøkinga avdekkja uklære mål for tenesta, manglande fagprofil og manglande klare signal om kva som faktisk skal styre arbeidet med utviklingshemma i bufellesskap. I tillegg vart det peika på kor viktig kompetanseutvikling og god fagleg leiing er for tenesta. Undersøkinga viste og eit stort behov for vegleiing og oppfølging. Samanhengen mellom felles faglege mål og

tilsette sin trivsel i arbeidssituasjonen var tydeleg.

Då rapporten førelåg, handla politikarane fort. Det vart sett ned ei arbeidsgruppe som skulle lage felles mål for tenesta og finne måtar for internt å kontrollere at måla vart følgd. Av tiltak for å betre arbeidsmiljøet, skulle ein prioritere dei som gav betre tenestekvalitet.

## Våre kvalitetsmål:

Arbeidsgruppa vart samansett av fagfolk i tenesta frå Bergen kommune, organisasjonane i arbeidslivet og interesseorganisasjonane. Arbeidsgruppa skulle lage felles retningslinjer for kvalitet og oppnå stabilitet og rett kompetanse hjå tenesteytarane.

Vi starta arbeidet med å utvikle kvalitetsmål. I dette arbeidet brukte vi både dei tidlegare evalueringsrapportane, rundskriv 1-41/98 til Lov om sosiale tenester m v, rundskriv 1-13/97 om kvalitet i pleie og omsorgstjenestene og Kommunenes Sentralforbund: Tjenestekvalitet ved hjelp av indikatorar. I tillegg hadde vi med oss dei politiske signala om fornying av offentleg sektor der brukartilpassinga var viktig. Mest av alt brukte vi interesseorganisasjonane og fagfolka sin klokskap og skjov i forhold til utvikling av tenesta.

Seks kvalitetsmål vart valt. Fire kvalitetsmål rettar seg mot brukarbehov. To av kvalitetsmåla retta mot tenesteytarane sitt behov for kunnskap, kompetanse og tilrettelegging av støtteapparat.

Agenda Utredning og Utvikling i samar-

beid med arbeidsgruppa arrangerte møte med pårørande/hjelpeverjer for å drøfte kvalitet. Kvalitet vart drøfta både på fritt grunnlag og i høve til arbeidsgruppa sine valte kvalitetsmål. Det var stor oppslutning om møte og mange gode innspel til forbetring som vart innarbeidd i kvalitetsmåla. Noko av det viktigaste som kom fram var pårørande/hjelpeverjer sin frustrasjon i forhold til manglande kontakt, innsyn og medbestemming i tenesta. Dette vart gitt tyngde i det vidare arbeidet med kvalitetsutviklinga.

## «Sannhetens øyeblikk»

Det er ikkje lett å lage kontrollpunkt for tenester til utviklingshemma. Det er ikkje noko statisk produksjon der ein kan for-kaste eit dårleg sluttprodukt. Sluttproduktet er «sannhetens øyeblikk» der tenesta blir levert. Viktigaste innsatsen for eit godt sluttprodukt ligg i det støtteapparatet og den fagkunnskapen som blir lagt til rette for tenesteytarane i forkant av tenesteleveringa. Kontinuerleg attendemelding frå brukar/brukarrepresentantar om opplevd kvalitet på tenesta, er viktige innspel til forbetring.

Kvaliteten på tenesta skal heller ikkje vere personavhengig. Det er ikkje haldbart om kvaliteten blir borte når nøkkelpersonar i ei avdeling sluttar. Det må vere ein systematikk i kvalitetsutviklinga som sikrar at Bergen kommune held fram med kvalitetsarbeidet, sjølv om viktige eldsjeler blir borte.

## Kvalitetsmåling gjennom internkontrollsystem:

Arbeidsgruppa laga difor eit internkontrollsystem som skulle fanga opp brukar/pårørandekompetansen, system for kontinuerleg kvalitetsutvikling og faglig utvikling av tenesteytarane.

Hovudprinsippa i internkontrollen:

- \* Felles kvalitetsmål for alle bufellesskap
- \* Obligatoriske møter med representantar for brukarane minst ein gong årleg
- \* Brukarrepresentantane gir innspel i forhold til kvalitetsmål og på fritt grunnlag
- \* Oppsummering av innspel frå brukarrepresentantane
- \* Møte med fagadministrasjonen i bydelen der tiltak i forhold til brukarbehov og til-

» Vi må ta på alvor dei faglege rådene frå medarbeidarar som kjenner tenestene.



**Brit Olin Styve**  
er sosionom og arbeider i  
Arbeidsmiljøseksjonen, Bergen  
kommune.  
(Tor Visnes).

- settebehov blir prioritert.
- \* Tre til fem tiltak for kvalitetsforbedring for året.
  - \* Kartlegging av real/spesialkompetanse i bufellesskapet. Kva har ein mykje av og kan dele kompetanse med andre bufellesskap, og kva må ein skaffe av kompetanse for å betre kvaliteten.
  - \* Årleg rapportering til Byrådsavdeling for Helse og Sosial på kvalitetsstatus og tiltak
  - \* Byrådsavdeling for Helse og Sosial lagar overordna handlingsplan på bakgrunn av rapporteringane.

### Tiltaksplan for kompetanse og aktivitet:

Kvalitetsmål og internkontrollsystemet kjem ikkje i gong av seg sjølv. Det må leggest inn både tid, kompetanse og ressursar når arbeidsmåtene skal endrast. Det vart difor laga ein tiltaksplan som inneheld både forventna aktivitet i dei ulike ledda i organisasjon, kompetanse, utviklingsprosjekt og ressursar til dei ulike aktivitetane. Nokre midlar er løyvde av fylkesmannen, men storparten er interne midlar i Bergen kommune, ca 1,5mill. for 2001

Byrådsavdeling for Service, Utvikling og

Tekniske tenester har parallelt sett i gong eit større prosjekt kalla «Læringsplassen». Dette prosjektet handlar om læring på arbeidsplassen og overføring av læring mellom kollegaer i ein kontinuerleg prosess. Eit bufellesskap frå kvar bydel er eit av delprosjekta i «Læringsplassen». Del-takarane i prosjektet skal bl.a. prøve ut kvalitetsmåla og aktiviteten frå tiltaksplanen. Dei bufellesskapa som er med har og fått opplæring i eit kommunikasjonsverktøy. Løysingsfokusert tilnærming til organisasjonsutvikling og samarbeid (Løft) er ein kommunikasjonsmetode. Dette verktøyet skal setje dei tilsette betre i stand til kommunikasjon omkring kvaliteten i bufellesskapa. Dei som lærer metoden, må ta ansvar for å lære opp andre på arbeidsplassen. Dei bufellesskapa som kan metoden, må lære opp tilsette i andre bufellesskap i bydelen. Blant dei ni bufellesskapa som no får ekstra kunnskap og hjelp til å gjennomføra kvalitetsdrøftingane med pårørende/ hjelpeverjer, vil det utvikle seg

mange måtar å løyse læringsoppgåvene på. Metodar for læring må veljast etter det som passar tenesteytarane og brukarane i kvart enkelt bufellesskap. Dei ulike arbeidsmåtene skal munne ut i ei idébok som skal kunna brukast av andre, internt og eksternt.

» **Kvaliteten på tenesta skal heller ikkje vere personavhengig.**

### Vedtatt politikk:

Kvalitetsmål, internkontroll og rapportering vart vedtatt i Bystyret i Bergen kommune 28.05.01.

Dette er no gjeldane politikk for all tenesteyting til utviklingshemma som bur i bufellesskap. Første rapportering på aktiviteten skal skje i mars 2002.

Det vil sikkert bli prøving og feiling når tilsette og pårørende/hjelpeverjer skal prøve ut nye måtar å samarbeide, evaluere utførte tenester og rapportere på aktivitet. Denne hausten blir den store prøven. Klarer vi å få denne arbeidsmåten i system, har vi tatt eit stort skritt mot meir nøgde brukarar og tenesteytarar.



# Bokanmeldelse



Per Lorentzen (2001)  
Uvanlige barns språk Oslo:  
Universitetsforlaget  
ISBN: 82-15-00061-4

«Per Lorentzen trekker i denne boken opp et faglig alternativ i forhold til å utvikle nye ferdigheter og bedre fungering hos disse barna som ikke bygger på «særtrening» og tradisjonelle opplæringsmåter», skriver forlaget selv om boken. Forfatteren tar sitt utgangspunkt i personlige erfaringer som veileder, terapeut og forelder, og han trekker fram teoretiske perspektiv i sine refleksjoner fram mot en alternativ spesialpedagogisk tilnærming. Lorentzen er opptatt av hvordan man kan sikre at barnets egen «stemme» blir hørt. Han påpeker at kommunikasjon og mening skapes i fellesskap mellom barnet og fagpersonene innenfor samspill og delte opplevelser.

I boken bruker Lorentzen mange eksempler fra situasjoner sammen med datteren Kaja som er født døvblind. I utviklingen av hans tilnærming til kommunikasjon, skriver han, handlet det om å flytte oppmerksomheten fra forestillingen om at Kajas handlinger inneholdt en mening og en betydning jeg måtte skjønne eller lære henne å gjøre mer lesbar for andre, til at handlingene hennes rommet muligheter til å bli meningsfulle og forståelig for

oss begge gjennom samspill og gjensidighet. (s38)

Gjennom samspillsituasjoner og leker kom opplevelsen av at begge skjønte at «jeg gjør sånn fordi du gjør sånn». Invitasjoner og reaksjonene på dem i samspillet kom i fokuset.

Slik praktisk-rasjonell kunnskap retter oppmerksomheten mot de hverdagslige utvekslinger som er så vanlige at vi normalt ikke får øye på dem eller deres betydning for læring. En viktig endring som dette perspektivet medførte, var at jeg i disse samspillsituasjonene begynte å tenke på og forholde meg til det som skjedde underveis i samværet med henne. Samværet skjedde ikke ut fra noe jeg allerede hadde tenkt. (s39)

Felles aktivitet er sentralt her. Individuelle handlinger er noe en person gjør og kan begrunne. Naturlige hendelser er slikt som skjer rundt en, utenfor ens kontroll og direkte påvirkning. Felles aktivitet er en tredje kategori som låner trekk fra begge de andre kategoriene. Her er åpenhet og deltakernes aktive utforming av et situasjonsinnhold mens samhandlingen pågår (s126). Fellesaktivitet hører til dialogsituasjoner, i slike situasjoner er [d]en andres øyeblikk-til-øyeblikk-handlinger (...) like mye bestemmende for våre handlinger som de grepene eller den abstrakte forståelsen en selv stiller med i situasjonen. Det er slike

felles aktiviteter som best fremmer utfoldelse av kreativitet og nyskaping. (s127)

Lorentzens eksempler har mye til felles også med David Goode's beskrivelser i «A World Without Words» (1994) – en bok som Lorentzen for øvrig også anbefaler.

Det er en dialogisk kommunikasjonsmodell Lorentzen bygger opp. Det handler om å se den andre som grunnleggende lik seg selv. Fokuset flyttes fra det formelle ved kommunikasjonssystemene til den sosiale organiseringen mellom lærer og elev. Posisjonen som observatør og tilrettelegger, på den annen side, stiller seg utenfor den andres aktiviteter og dermed den andres opplevelser. Samspillsposisjonen gjør det er enklere å etablere felles oppmerksomhet og å gi barnet tilgang til yringsformer som det selv kan strekke seg etter. Poenget er at kommunikasjon ikke er en ferdighet som andre individuelle ferdigheter. Kommunikasjon befinner seg i samspillet.

Lorentzens refleksjoner omkring kommunikasjon er interessante, og de faglige utfordringene som springer ut av dem er spennende. Boken anbefales.

Helge Folkestad  
stipendiat

Avdeling for helse og sosialfag, HiB