

«Omsorgsfeltets hviskelek»



Trygghet når du trenger det mest



Problemstilling

Er det samsvar mellom den standard som er definert i lover, forskrifter og rundskriv og den praksis vi finner ved å intervjuere tjenesteytere på det kommunale omsorgsnivået?

Hvilke konsekvenser får et eventuelt avvik?

Trygghet når du trenger det mest



Hva har vi sett på

- Samsvarer kart og terreng?
 - Dokumenter på de ulike nivåene (gjennomgang av dokumenter)
 - Kunnskap hos tjenesteytere (intervju)
 - Holdninger hos tjenesteytere (Intervju)
- Vi har ikke observert eller studert selve utøvelsen av omsorgsyrket.

Trygghet når du trenger det mest



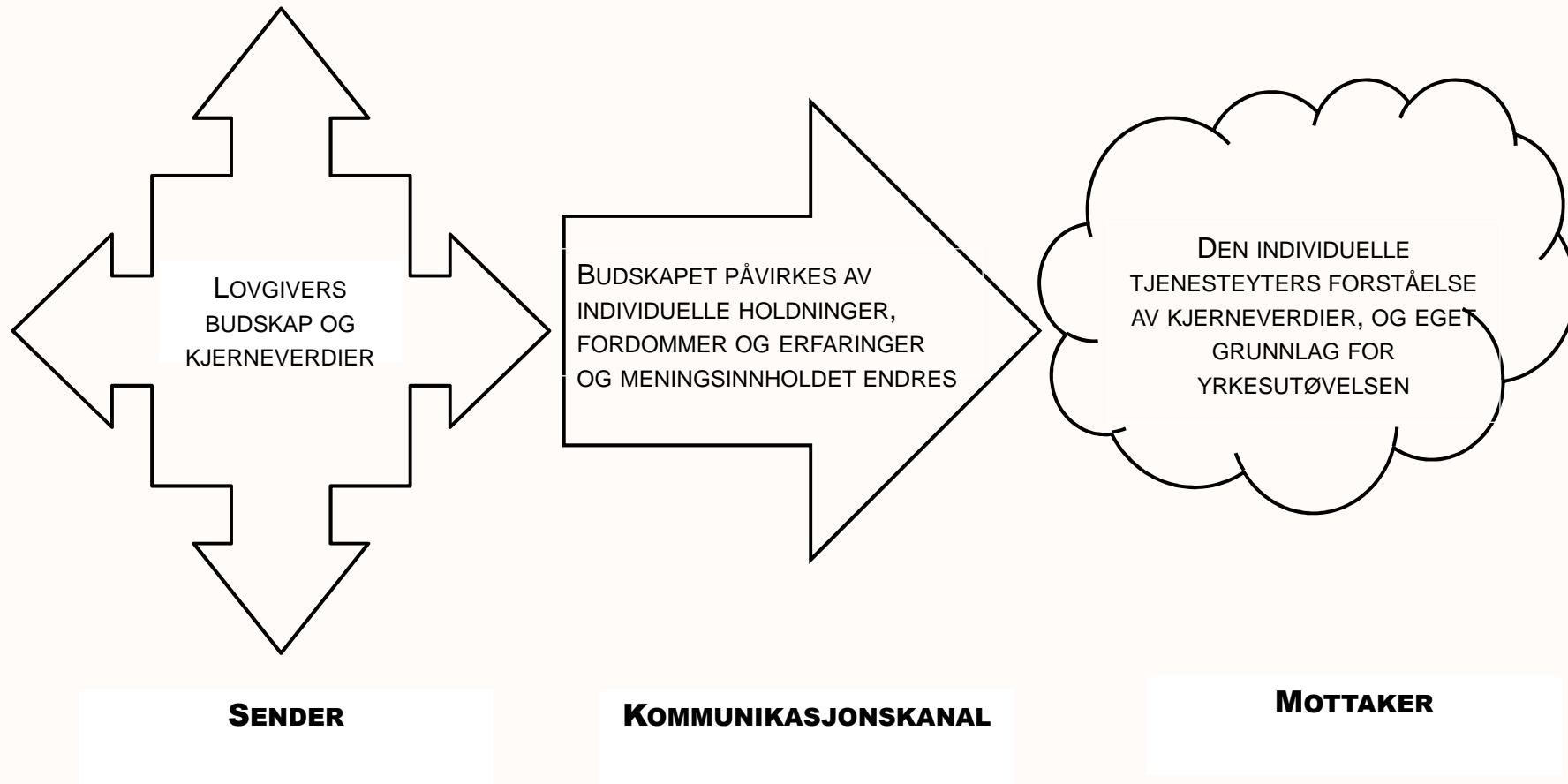
Begrunnelse

Å yte profesjonell omsorg er utfordrende. Vi har derfor ønsket å se på om dette er et felt som styres av overordnede verdier og mål.

Trygghet når du trenger det mest



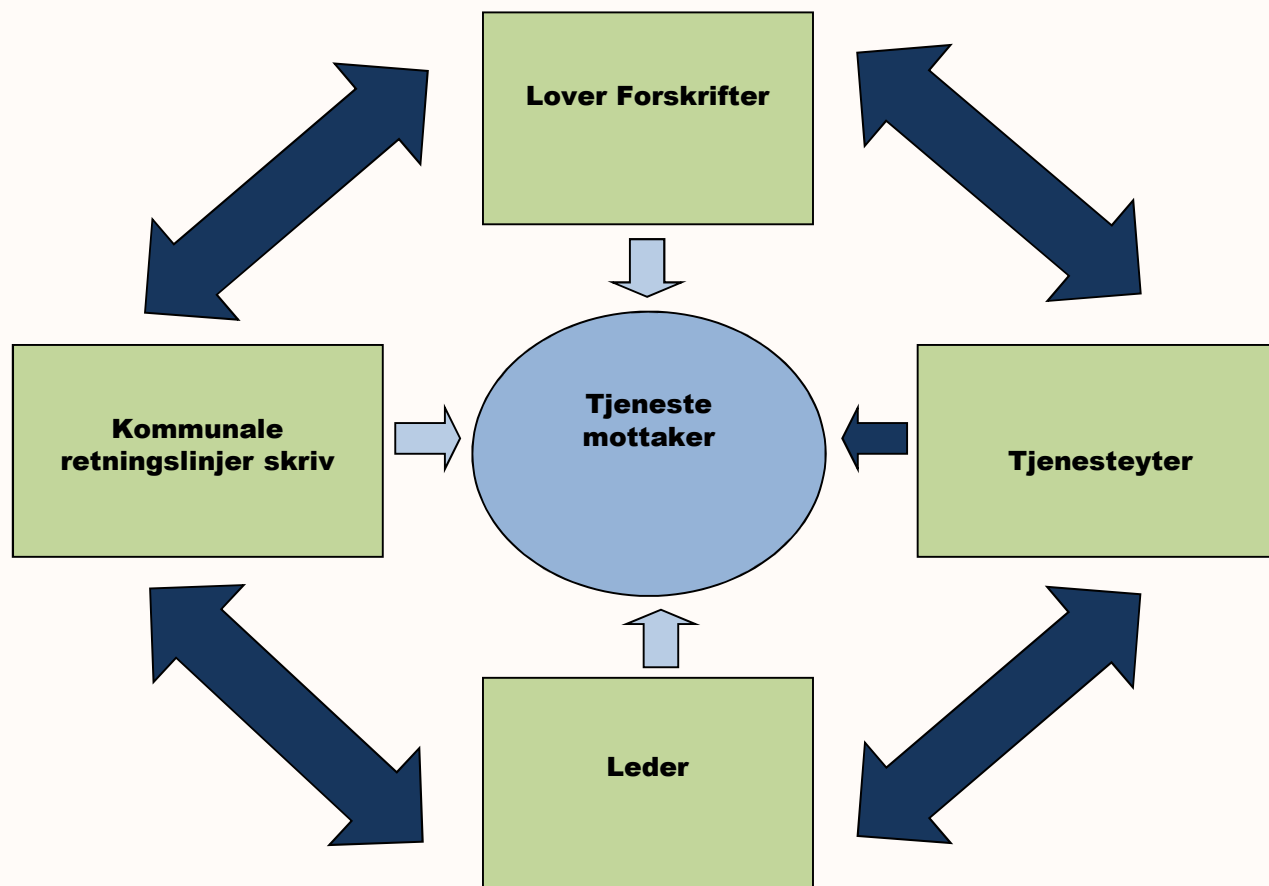
Kommunikasjonsmodell



Trygghet når du trenger det mest



Modellen



Trygghet når du trenger det mest



Standard for god omsorg

Den kvaliteten det på nasjonalt nivå er enighet om at omsorgstjenestene overfor mennesker med utviklingshemming i Norge skal ha

Trygghet når du trenger det mest



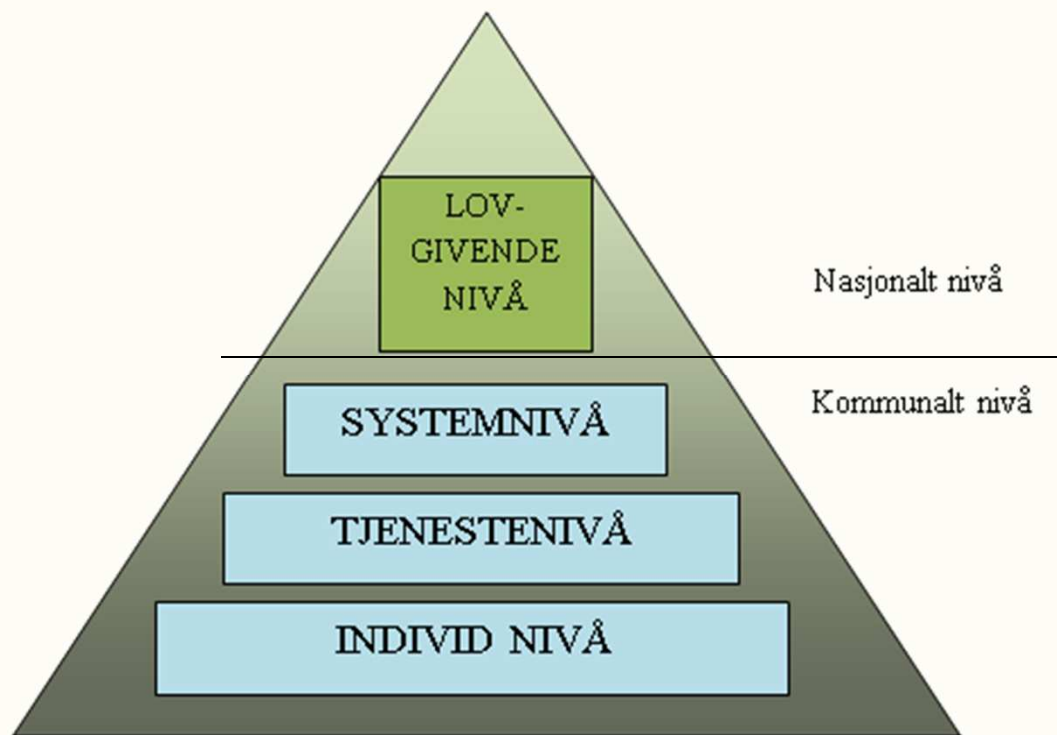
Teorigrunnlaget

- Forankring i teori
- Andre forhold som kan påvirke omsorgspraksisen i kommunene

Trygghet når du trenger det mest



Nivå



Trygghet når du trenger det mest



Metodikk

- Begrenset utvalg.
 - Tre kommuner valgt på bakgrunn av innbyggertall
 - 16 informanter, valgt tilfeldig
 - Utenfor eget fylke
- Intervju
 - Høyt fokus på å trygge informantene
 - Intervjuguide som ramme for intervjuene for å gjennomføre dem noenlunde likt.
 - Èn av oss intervjuet og èn noterte og kom med oppfølgings spørsmål.

Trygghet når du trenger det mest



Kvalitativ metode (forts).

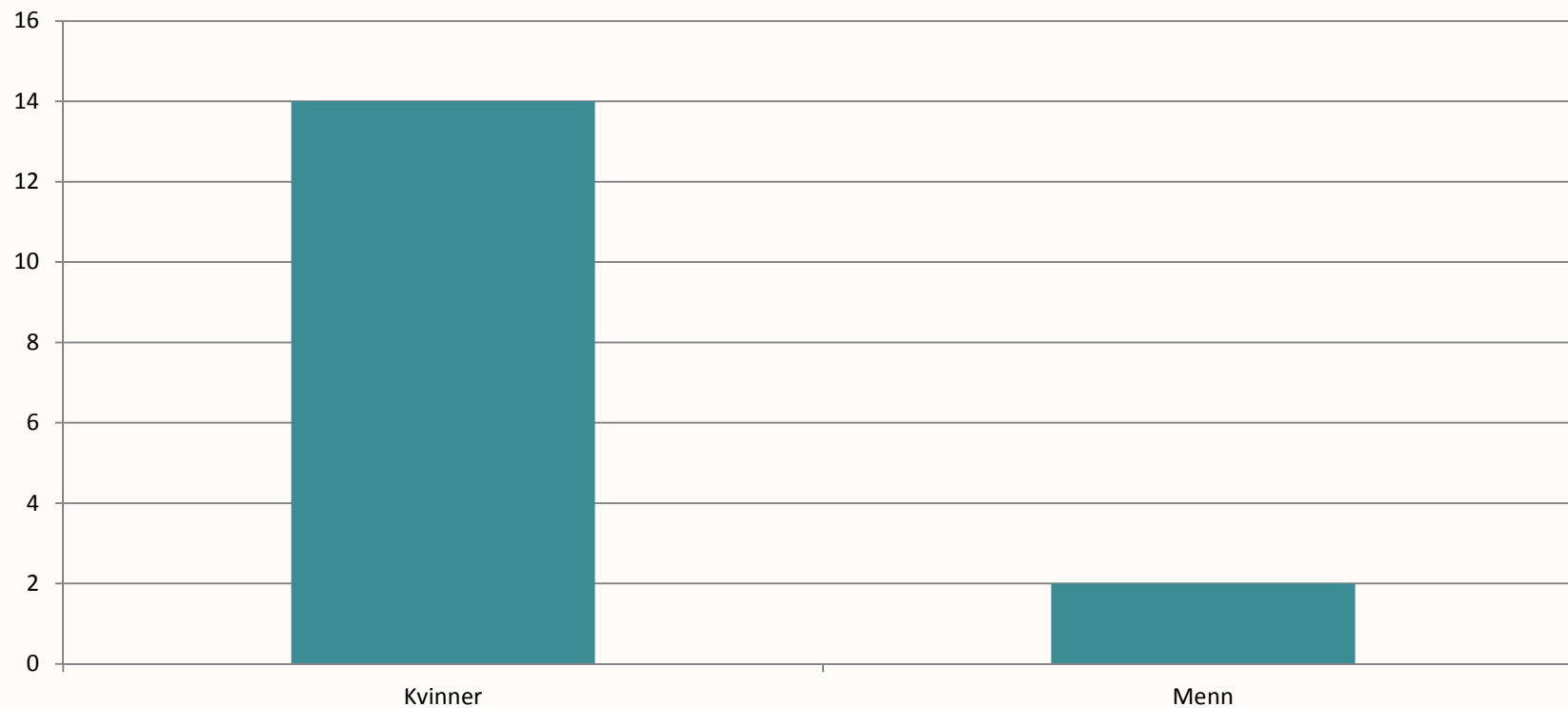
- Data registrering.
 - Lydopptak
 - Skriftlige notater.
- Data bearbeiding.
 - Transkribering av lydfiler for hånd
 - Maskinskriving
 - Sammenfatting av essensen i hvert intervju.
 - Sammenfatning av hver kommune.

Trygghet når du trenger det mest



Informantene

Kjønn

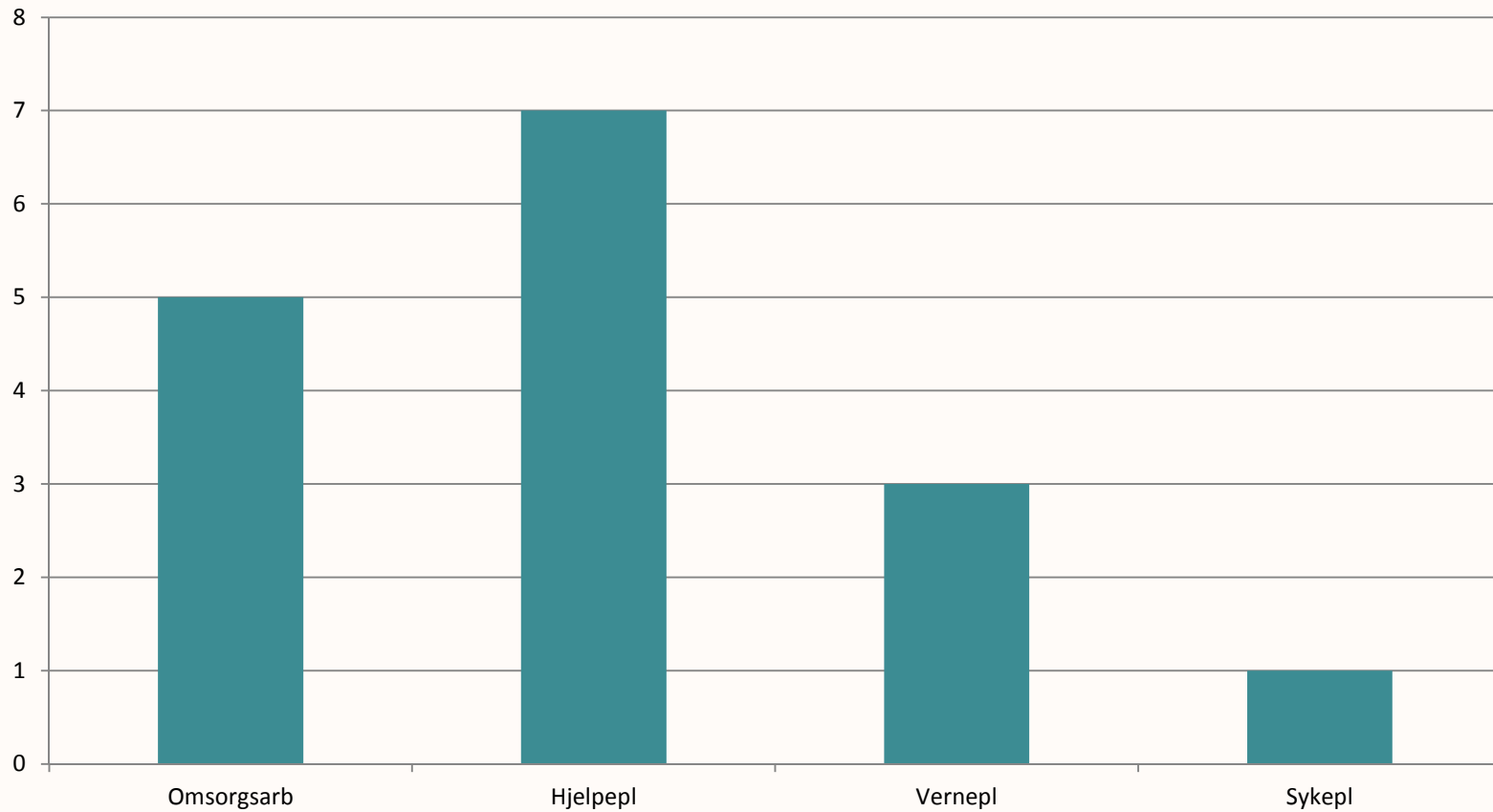


Trygghet når du trenger det mest



Informantene

Utdanning

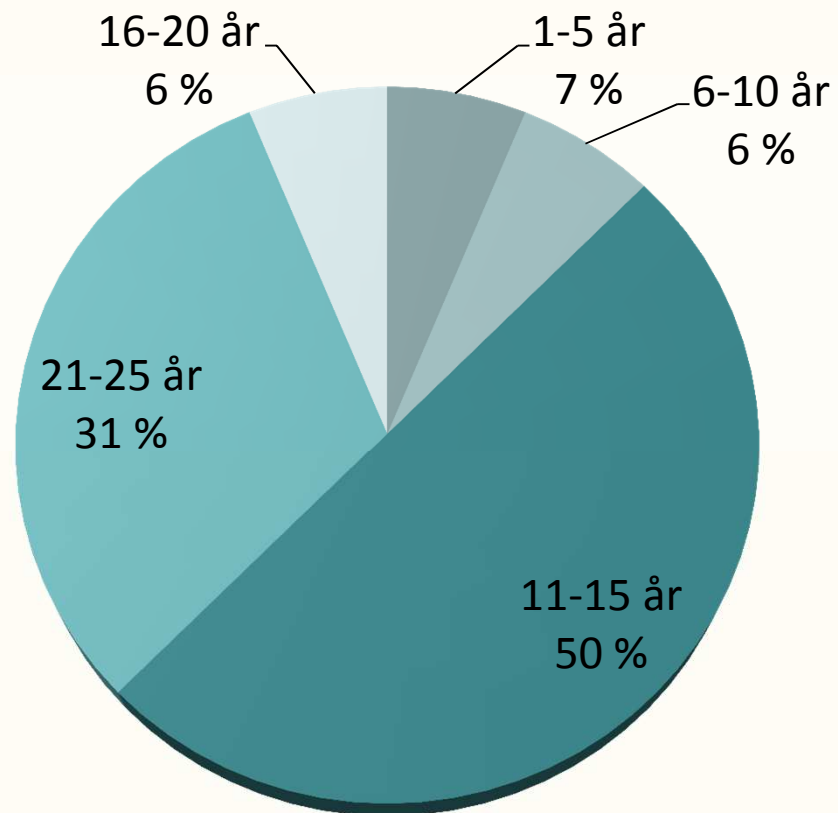


Trygghet når du trenger det mest



Informantene

Yrkeserfaring



Trygghet når du trenger det mest



Nasjonalt nivå

- Lover og forskrifter
 - Standarden er satt høyt når det gjelder:
 - Verdier
 - Holdninger
 - Standarden er formulert generelt visjonært
 - Uklart beskrevet hvor ansvar for kontroll og oppfølging skal ligge

Trygghet når du trenger det mest



Funn Lokalt nivå

- System nivå
 - 2 av 3 kommuner kunne vise til styrings/ strategi dokumenter med relativt generelle og vage mål og visjoner
 - Alle kommunene beskrev en budsjett situasjon med «kamp om» de økonomiske midlene.
 - Store og uoversiktlige enheter.
 - Tendenser til samlokalisering av inntil 12-14 tjenestemottakere.
 - Stor avstand mellom system- og tjenestenivå.
 - Begrepet «PU» brukt om både bolig, enhet og sektor.

trygghet når du trenger det mest



Funn lokalt nivå

- Tjenestenivå
- Uklare linjer opp mot systemnivå.
 - Usikkerhet når det gjelder hvor ulike beslutninger tas.
 - Faglige
 - Administrative
 - Enkeltvedtak
 - Usikkerhet når det gjelder ulike roller i enheten
 - F.eks primærkontaktrollen.
 - Manglende planer og definerte mål

Trygghet når du trenger det mest



Funn Lokalt nivå (forts).

- Tjenestenivå.
 - Arbeidsplassen benevnes som tjenestemottakers adresse.
 - Begreper som «pu bolig», «pu omsorg» benyttes.
 - Relativt lite formalisert kontakt mellom enheter og soner.

Trygghet når du trenger det mest



Funn lokalt nivå (forts).

- Individnivå
 - Omsorgsfulle tjenesteytere som jobber mye alene.
 - Høy grad av refleksjon i samtale med oss, spesielt når det gjelder lovverk knyttet til tvang/ makt.
 - Mangelfull styring fra system og tjeneste nivå.
 - Stor grad av egenutviklet praksis (Street-level bureaucracy).
 - Mangelfull kontroll av praksis.
 - Høy grad av «paternalisme»

Trygghet når du trenger det mest



Konklusjon

- Lovverket gir en god, men generell definisjon av standarden for god omsorg.
- Standarden i liten grad operasjonalisert på lokalt nivå.
- Lovverk og forskrifter lite kjent av ansatte på tjeneste- og individnivå (med unntak av «4A»).
- Stor grad av Street-level bureaucracy
- Planer og felles strategier erstattet av tilfeldig egen praksis
- Mangelfull kontroll fra system og tjeneste nivå
- Mye real- og lite formal kompetanse.

Trygghet når du trenger det mest



Anbefalinger

- Sikre informasjonsflyt
- Sikre faglig forsvarlighet ved å:
 - Etablere arena for faglig refleksjon.
 - Øke andelen av fagutdannet personell.
 - Ha fokus på etisk refleksjon
- Kvalitetssikring og kontroll av tjenestene ved å:
 - Definere standard for god omsorg
 - Dokumentere samsvar mellom standard og praksis
 - Gi tilbakemelding til tjenesteyterne

Trygghet når du trenger det mest



Støttespillere

Økonomi:

Helsedirektoratet, FO, SSHF

Veiledning:

Agderforskning

Referansegruppe:

To representanter fra Kristiansand kommune

Representant fra Fylkesmannen

Avdelingsleder Voksenhabilitering

Trygghet når du trenger det mest

