

Sammendrag av presentasjon NyttBlikk
Kongsberg 11.09.18
Erfaringer v/Björg Røstbø

«Hva skjer med kvaliteten og kontinuiteten i tjenestetilbudet når en lykkes med å skape heltidskultur?»

Kontaktinformasjon:

Björg Røstbø

E-post: bjorg.rostbo@haugnett.no

Mobil: 92666574

Innledning

En grunnleggende forståelse

- Alle kommuner ønsker å yte gode tjenester til sine innbyggere
- Alle ansatte ønsker å gjøre en god jobb
- Alle pårørende ønsker å bidra positivt.

Men, måten vi organiserer tjenesten på har stor betydning for kvalitet, kontinuitet og innhold i tjenestetilbudet. Særlig får dette konsekvenser for våre mest sårbare innbyggere.

En brukerhistorie

Denne brukerhistorien handler om en sårbar ung innbygger i Haugesund kommune med

- mange alvorlige diagnoser
- med omfattende behov for tjenester og individuell tilrettelegging
- som opplevde betydelig bruk av tvang og makt i det kommunale tjenestetilbudet
- som måtte forholde seg til et stort antall tjenesteytere
- som etter hvert ble svært fysisk og psykisk syk
- som stadig ble mer ressurskrevende

Men, også om en mor som ønsker å aktivt bidra til

- at datteren skulle få et godt og meningsfullt liv
- at tjenestetilbudet skal være en attraktiv og god arbeidsplass for de som arbeidet for henne
- at kommunens skal være stolt over kvalitet og innhold i tjenestetilbudet – kommunens omdømme

Status i det kommunale tjenestetilbudet år 2010

- en krevende innbygger med et omfattende tjenestebehov
- store organisatoriske og faglige utfordringer
- mange små deltidsstillinger
- stort antall tjenesteytere involvert i tjenestetilbudet
- høy turnover
- 40 -60 % sykefravær hos de som arbeidet i dette tjenestetilbudet
- omfattende bruk av vikarer
- mangelfull ledelse – mange uformelle ledere
- mangelfull faglig kvalitet i tjenestetilbudet
- omfattende bruk av tvang og makt
- et krevende samarbeid mellom de ulike aktørene

Grunnlaget for endringen

Kommunens erkjennelse av at vi ikke lykkes, og en anbefaling om å organisere tjenestetilbudet som en brukerstyrt personlig assistanse (BPA). Tillit til at jeg som mor kunne tilrettelegge et bedre tilbud innen rammen av en BPA-ordning for dermed å kunne starte med «blanke ark».

Begrunnelsen i vedtaket var å forebygge bruk av tvang og makt.

Et tjenestetilbud organisert som BPA-ordningen for denne brukeren ble drøftet med Fylkesmannen. Fylkesmannen satte krav om at det ved rekruttering måtte tas hensyn til kompetansekravet i loven knyttet til tvang og makt.

Ny organisering og innhold i tjenestetilbudet fra mai 2010

De viktige spørsmålene:

1. Hvilke behov har brukeren for å kunne leve et godt og meningsfullt liv?
2. Hvordan kan tjenesten organiseres for å sikre
 - økt kvalitet og kontinuitet i tjenestetilbudet
 - forebygge bruk av tvang og makt
 - trivsel og et godt arbeidsmiljø
 - reduksjon i sykefravær og turnover

Viktige forutsetninger for å kunne lykkes

1. Organisering
 - hele stillinger for ansatte som arbeider dag
 - redusere antall tjenesteytere
 - kontinuitet og forutsigbarhet i hverdagen
 - en arbeidstidsordning som underbygger dette
2. Rekruttering
 - en annen modell som underlag for rekrutteringen
 - brukers behov for å leve et godt og meningsfullt liv
 - faglig kompetanse – kompetansekrav
 - Interesse og personlig engasjement
 - ønske om å være med på «tenke nytt»
3. En tydelig ledelse
 - trygg veiviser i et nytt og ulendt terreng
 - tydelig på forutsetninger og forventninger
 - se og verdsette innsatsen den enkelte gjør
 - involvering og medvirkning
 - ivareta/vise omsorg når dagene er krevende/tunge

Rekruttering

- Lyste ut 8 hele stillinger med «Nordsjøturnus»
- Det kom inn 41 søkere til stillingene!

Ansettelse

- 2 vernepleiere
- 1 barnevernspedagog
- 1 sykepleier
- 1 agronom/sosionom
- 1 frisør
- 1 barne- og ungdomsarbeider
- 1 uten fagutdanning

Samtlige hadde erfaring fra å arbeide med personer med utviklingshemning/innbyggere med spesielle behov.

Det ble lagt vekt på personlig engasjement, interesser, vilje til å lære av/tenke nytt, faglig kompetanse (jfr. krav fra fylkesmannen).

Bemanning: 2:1 på dag, 1:1 bemanning på natt.

Viktige forutsetninger

En viktig forutsetning for endring i kvalitet og innhold i tjenestetilbudet var å tørre å tenke nytt - «tråkke nye stier».

I hovedsak handlet dette om vår forståelse av:

1. Verdier og holdninger
 - om å leve et godt og meningsfullt liv
 - respekt, godhet, og retten til selvbestemmelse
 - om å arbeide for og ikke med brukeren
 - fagspråket vi bruker i tjenesten
 - kontroll vs tillit
 - et inkluderende felleskap
 - den viktige relasjonen

Kvalitet og innhold i tjenesten

”Det du tror om meg, slik du er mot meg, hvordan du ser på meg, slik blir jeg.”

Skriften på veggen samt brukerens behov for å kunne leve «et godt og meningsfullt liv» ble lagt til grunn for en ny modell for organisering og rekruttering.

Eks. på brukerens interesser og behov:

- godhet og omsorg som et bærende prinsipp
- fin og velstelt på håret
- fint kledd
- kontakt med dyr
- kommunikasjonsstøtte (tegn-til-tale, bilde/pictogram)
- forutsigbarhet og trygghet (dagsplan)
- meningsfulle aktiviteter inne og ute
- fellesskap og gode relasjoner til menneskene rundt seg
- praktisk bistand i hjemmet (husmor)
- vaktmestertjenester
- velferdsteknologi
- bilder og annen dokumentasjon av livet hun lever

Forebygging av bruk av tvang og makt

For å forebygge bruk av tvang og makt, legges det stor vekt på

1. Opplæring
 - kjennskap til helse- og omsorgsloven kap.9 og Pasient- og brukerrettighetsloven kap. 4A
 - forebygging og alternativ tilnærming
 - rettssikkerhet og krav til dokumentasjon
2. Oppfølging og veiledning
 - Rutine ved bruk av tvang og makt
 - Teammøter
 - Assistentmøter
3. HMS og ivaretagelse av brukeren
 - brukeren
 - medarbeiderne

Hvordan kan en vite at endring er en forbedring?

For å kunne dokumentere om endring er en forbedring, er det fra år 2010 målt på følgende indikatorer:

- Antall tjenesteytere
- Antall hele stillinger dagtid
- Turnover
- Medarbeidertilfredshet
- Sykefravær
- Bruk av tvang og makt
- Kostnader/ressursbehov

Erfaringer og resultater år 2017

Kommunen

- kommunalt vedtak med gode rammer for tjenestetilbudet
- en kommune som følger opp sitt overordnende ansvar for tjenestetilbudet
 - o jevnlig møter med kommunen
 - o årlig evaluering før nytt vedtak fattes
- en kommune som gleder seg over resultatene dette har gitt
- en kommune som ønsker å lære av de erfaringer vi gjør

Indikatorer

- Antall hele stillinger:
 - o Samtlige assistenter som arbeider dagtid arbeider i tilnærmet hele stillinger
- Antall tjenesteytere:
 - o Reduksjon på 50 % i fht. det kommunale tjenestetilbudet
- Medarbeidertilfredshet: Høy
- Turnover: Liten, men positiv turnover
 - o 6 av de 8 som ble rekruttert i 2010 arbeider fortsatt i tjenestetilbudet
- Sykefravær:
 - o 2016: 2,4%
 - o 2017: 1 %
- Ressursbehov/ reduserte kostnader (2013 – 2017)
 - o Redusert timebehov: 4256 timer siden 2010
 - o Tilbakebetalt til kommunen: kr. 1 6411 (ubrukke timer i forhold til bevilgede timer)
 - o Reduksjon i antall timer i vedtaket: 9 t/uke (468 per år) fra 2015

Lederrollen

- god kjennskap til mine medarbeidere
 - mulighet for å se og verdsette den enkelte
 - mulighet for å fordele ansvar og oppgaver etter medarbeidernes kompetanse og interesseområde
 - trygghet for at alle har fått nødvendig informasjon
 - trygghet for at alle har fått god opplæring
 - kontinuitet i arbeidet
 - arbeidsplassen har et godt omdømme
- Her er det godt å være leder!

Medarbeidere

- tilhørighet og eierskap
- faglig og personlig engasjement
- faglig og personlig utvikling
- trygghet til å kunne tenke nytt

- ansvar og oppgaver fordeles etter egen kompetanse og interesseområdet
 - lojalitet
 - kontinuitet i arbeidet
 - felles fokus og mål
 - refleksjon og videreutvikling
 - trivsel og et positivt arbeidsmiljø
 - stolthet over egen arbeidsplass
- «Vi har verdens beste arbeidsplass!»

Bruker

1. Faglig kvalitet i tjenestetilbud

- individuell tilrettelegging
- respekt og retten til selvbestemmelse
- kontinuitet, forutsigbarhet og trygghet
- den gode relasjonen
- et inkluderende fellesskap

2. Erfaring og resultater

- bedret livskvalitet
- en betydelig bedret fysisk og psykisk helse
- økt tilknytning og positiv relasjon til de som arbeider for henne
- trygge og forutsigbare dager
- bedre kommunikasjonsferdigheter
- betydelig reduksjon av tvang og makt
- en opplevelse av at «verden er god»

Oppsummering

Heltidskultur - og en arbeidstidsordning som bygger opp om dette, er en kritisk suksessfaktor for å kunne skape trivsel, kontinuitet og faglig god kvalitet i tjenestetilbudet!