

Opplæring og veiledning av oppdragstakere i tilrettelagt fritid



Av Heidi Smedsrud Hansen

Innhold

1. Innledning	s. 3
1.0 Tema og bakgrunn	s. 3
1.1 Problemstilling og avgrensning	s. 4
1.2 Metode	s. 5
1.3 Gangen videre	s. 5
2. Teoretiske perspektiver på opplæring og veiledning	s. 6
2.0 Å være støttekontakt/oppdragstaker	s. 6
2.1 Lovpålagte oppgaver i lovpålagte tjenester	s. 6
2.2 Opplæring og veiledning for støttekontakter	s. 8
3. Opplæring og veiledning i praksis – min skisse	s. 10
3.0 Tre elementer	s. 10
3.1 Samlinger og personlig oppfølging	s. 10
3.2 Brosjyre/Håndbok	s. 11
3.3 Nettside for oppdragstakere	s. 11
4. Drøfting	s. 12
4.0 Med plikt til å lære opp	s. 12
4.1 Hvordan lære opp	s. 13
5. Avslutning	s. 16
Litteraturliste	s. 17
Vedleggsliste	s. 18

1. Innledning

Jeg er ansatt i en bykommune med drøye 60000 innbyggere. Min arbeidsplass ligger i virksomhet Kultur, avdeling Fritid, gruppe Tilrettelagt fritid. Her er jeg en av dem som har ansvaret for å tilrettelegge fritid, for de i kommunen som har vedtak om dette, etter Lov om sosiale tjenester eller Lov om barnevernstjenester.

Innenfor dette feltet er kommunen organisert i en bestiller-/utførermodell der to bestillerkontorer, Kontor for tjenestetildeling for de over 18 år og Senter for oppvekst for de under, fatter vedtak og bestiller tjenester hos oss. Kultur, avdeling Fritid er dermed ansvarlig for utførerdelen av tjenesten. Det ligger ikke noe eget budsjett hos oss i forhold til disse tjenestene, men vi fakturerer bestillerkontorene for våre kostnader i forbindelse med de tiltakene vi setter i gang.

1.0 Tema og bakgrunn

I Tilrettelagt fritid jobber vi etter den tredelte løsningen for støttekontakttjenesten som er skissert i brosjyren ”Sammen med andre – nye veier for støttekontakttjenesten” (Sosial- og helsedirektoratet 2007). Det vil si at vi tilbyr våre brukere tjenester på tre nivåer:

- Et individuelt tilbud i samarbeid med en frivillig organisasjon (Fritid med bistand)
- Deltakelse i en aktivitetsgruppe
- Individuell støttekontakt

I forbindelse med dette har vi en rekke forskjellige personer som ivaretar ulike funksjoner på oppdrag hos oss. Vi har individuelle støttekontakter, treningskontakter, gruppeledere og aktivitetskontakter inn mot Fritid med bistand, til sammen rundt 230 personer. Per i dag har vi imidlertid ikke noen organisert opplæring og veiledning av disse personene og det er dette som blir tema for oppgaven min, nemlig **opplæring og veiledning av våre oppdragstakere**.

Gjennom mitt arbeid og selvfølgelig gjennom min deltakelse på dette studiet ser jeg et behov for å strukturere og organisere en slik opplæring og veiledning. Det er flere årsaker til dette. Den første og viktigste er våre brukeres rett til en tjeneste der vi gjør det vi kan for å sikre innhold og kvalitet. Jeg mener at adekvat opplæring av oppdragstakere er et skritt på denne veien.

For det andre vil dette trygge oppdragstakerne i sine roller, motivere og inspirere til videre arbeid, samt gi alle de samme mulighetene til å utføre sine oppdrag på en god måte.

En positiv bieffekt er også at det vil lette arbeidet for oss som administrerer ordningen. Vi vil ha et verktøy som forteller oss hvordan vi kan utføre vårt opplærings- og veiledningsansvar på en best mulig måte, og det vil gjøre arbeidsdagene våre mer forutsigbare.

Jeg ønsker å bidra til en positiv utvikling av støttekontaktordningen i min kommune og jeg ønsker å skrive om noe vi vil få praktisk nytte av.

1.1 Problemstilling og avgrensning

På bakgrunn av dette har jeg kommet fram til følgende problemstilling:

Hvordan legge til rette for et opplæringsprogram for oppdragstakerne i Tilrettelagt fritid i min kommune?

Jeg har innledningsvis beskrevet mitt arbeidssted og gruppen Tilrettelagt fritid slik at dennes funksjon bør være klar. Jeg har også sagt noe om hvem våre oppdragstakere er, men vil komme mer inn på dette under kapittel 2.0. For å tydeliggjøre rollene oppdragstakerne i min kommune kan ha legger jeg ved som vedlegg utdrag fra vår nettside (se vedlegg 1). Når det gjelder opplæringsprogram forutsetter jeg at veiledning også er en viktig del av en opplæring og dermed inkluderes i dette begrepet.

Jeg kommer ikke til å komme inn på de økonomiske aspektene ved opplæringen, kun konstatere at vi er avhengige av våre bestillers gode vilje når det gjelder finansiering av i hvert fall deler av dette. Det er klart at vi i stor grad vil kunne benytte egne ressurser, men når det gjelder for eksempel lønn til oppdragstakere for oppmøte, eller honorar for eventuelle innslag, er det noe vi må kunne fakturere bestiller.

Mitt håp er at jeg ved å rette et faglig fokus mot dette kan skape forståelse for at opplæring og veiledning er noe det er hensiktsmessig å investere i.

1.2 Metode

Metode i denne oppgaven er i utgangspunktet noen egne erfaringer og bruk av relevant litteratur. Som hovedmaterialet har jeg valgt Kristin Andresen Soldals bok ”Støttekontakter –

soveputer eller ressurser i velferdssamfunnet?” og Helsetilsynets rapport ”Avlastning og støttekontakt – tjenester med betydning for et bedre liv”.

1.3 Gangen videre

Jeg ønsker i denne oppgaven for det første å belyse viktigheten av en tilfredsstillende opplæring og veiledning. For det andre ønsker jeg å legge rammene for en slik opplæring og veiledning, samt utforme noen konkrete arbeidsredskap som mitt arbeidssted kan ha nytte av. Slik vil jeg belyse min problemstilling.

Dermed har jeg valgt å dele oppgaven i tre deler, en del der jeg presenterer relevant litteratur, en der jeg presenterer min skisse – hvordan jeg ser for meg opplæringen og veiledningen i min kommune, samt en del der jeg drøfter litteraturen opp mot denne skissen.

2. Teoretiske perspektiver på opplæring og veiledning

Jeg vil altså her komme inn på ulike teori knyttet til opplæring og veiledning i forhold til våre oppdragstakere. Først mener jeg imidlertid det er viktig å si noe mer om hvem våre oppdragstakere faktisk er og hvilken funksjon de er engasjert for å ivareta.

2.0 Å være støttekontakt/oppdragstaker

Støttekontakt har vært et benyttet tiltak i Norge siden 1955, først i forhold til vanskeligstilte barn, deretter utviklingshemmede og senere også andre grupper. En lovfesting av tiltaket kom imidlertid ikke før i 1993, da i henholdsvis Lov om sosiale tjenester og Lov om barnevernstjenester (Soldal 2003).

Kristin Andresen Soldal definerer en støttekontakt slik:

En støttekontakt er en medarbeider, vanligvis uten profesjonell bakgrunn, som er lønnet av kommunen. Gjennom samvær og ulike fritidsaktiviteter skal støttekontakten bidra til at mennesker med behov for hjelp, støtte og kontakt får en trygg og meningsfull fritid. Samværet skal gi mulighet for personlig vekst (...)

(Soldal, 2003 s. 14)

Som nevnt jobber vi i min kommune etter den tredelte løsningen for støttekontakttjenesten og har dermed oppdragstakere med ulike betegnelser i ulike funksjoner. Soldals definisjon på en støttekontakt er imidlertid gyldig også for alle våre oppdragstakere. De er vanligvis uten profesjonell bakgrunn og er engasjert for å ivareta et annet menneskes fritid og behov for sosial kontakt.

2.1 Lovpålagte oppgaver i lovpålagte tjenester

Tjenesten støttekontakt er altså lovpålagt og det er også kommunens plikt i forhold til opplæring av oppdragstakere. Det står i Lov om sosiale tjenester at ”kommunen har ansvaret for nødvendig opplæring av sosialtjenestens personell”(Lov om sosiale tjenester § 2-3). Støttekontakter og dermed våre oppdragstakere er en stor del av sosialtjenestens personell. I min kommune har vi som nevnt rundt 230 oppdragstakere i ulike oppdrag. Kristin Andresen Soldal skriver i en artikkel i Embla i 2006 at støttekontakt er et av de mest brukte tiltakene i sosialtjenesten og barnevernstjenesten (Soldal 2006). Tall fra Statistisk sentralbyrå viser at det i 2009 var over 32000 personer som var mottakere av støttekontakt (Fritid for alle 2010 a). Soldal skriver at det i merknadene til Lov om sosiale tjenester blir lagt vekt på at behovet for opplæringstilbud til alle grupper av arbeidstakere i sosialtjenesten er stort, også de som ikke forutsettes å ha gjennomgått noen særskilt utdanning som for eksempel hjemmehjelpere, støttekontakter og avlastere. Støttekontakter er altså nevnt spesielt i denne sammenhengen. Samtidig skriver hun at opplæring av støttekontakter ikke har høy prioritet og at variasjonen mellom kommunene er stor (Soldal 2003). Et interessant poeng kan være at det ikke bare er kommunene som har forpliktelser i forhold til opplæring, ansatte er også forpliktet til å delta i opplæring som blir bestemt og som anses som nødvendig for å holde kompetansen og kvalifikasjonene ved like (Helsetilsynet 2008).

Helsetilsynet gjennomførte i 2007 et landsomfattende tilsyn med avlastnings- og støttekontakttjenester etter sosialtjenesteloven. Her ble 66 kommuner undersøkt i forhold til om de sikrer forsvarlig tildeling av avlastnings- og støttekontakttiltak til personer og familier med behov for dette. Tilsynet omfattet imidlertid også om kommunene sikret avlastere og støttekontakter nødvendig kunnskap og ferdigheter til å utføre de oppgavene de fikk på en forsvarlig måte. I godt over halvparten av kommunene fant fylkesmennene at de ikke gjorde dette. Faktisk fikk 37 kommuner avvik og/eller merknader når det gjaldt å sikre kunnskap og ferdigheter hos avlastere og støttekontakter. Av tilsynet kom det blant annet fram at kommunene mangler rutiner som sikrer jevnlig kontakt og oppfølging av støttekontakter og avlastere mens oppdraget pågår og at det ofte er opp til oppdragstakerne å ta kontakt ved behov, noe de sjelden gjør (Helsetilsynet 2008).

Soldal skriver også om mangelen på opplæring i kommunene. ”Dette er overraskende når man tenker på at det å være støttekontakt kan være utfordrende og kreve mye ansvar”, skriver hun (Soldal 2003, s. 36-37). Helsetilsynets rapport bekrefter dette:

Avlastnings- og støttekontaktjenester blir ofte utført av personer uten formell utdanning, og gitt i situasjoner hvor avlaster/støttekontakt og tjenestemottaker er alene. En del tjenestemottakere kan ha problemer med å uttrykke ønsker og behov, og formidle klager på forhold som ikke fungerer. Mange har funksjons-hemminger og/eller sykdom som må følges opp.

(Helsetilsynet 2008, s. 5)

I etterkant av nevnte tilsyn har Helsedirektoratet gitt høgskolen i Bergen og Mediesenteret i oppdrag å utarbeide en nasjonal digital opplæringspakke for støttekontakter. Kristin Andresen Soldal er en av de som leder dette arbeidet som er ventet å være ferdig i løpet av våren 2011. Denne opplæringspakken vil ha fokus på generelle temaer med relevans for både nye og etablerte støttekontakter og lages for potensielle og etablerte støttekontakter, kursholdere og veiledere (Nettverkssamling november 2010). Materialet er under utarbeidelse og ikke offisielt enda, men det ville være kunstig å skrive en oppgave knyttet til opplæring og veiledning uten å nevne dette.

2.2 Opplæring og veiledning for støttekontakter

Kristin Andresen Soldal har jobbet med opplæring og veiledning av støttekontakter også tidligere og skriver i sin bok fra 2003 at støttekontakten har behov for både informasjon og opplæring. Når det gjelder informasjon går det konkret på den enkelte bruker og oppdraget støttekontakten er engasjert for å utføre. Opplæringen kan være mer generell om det å være støttekontakt, men kan også omhandle spesielle emner som er aktuelle for noen støttekontakter. Det er viktig å være klar over hva støttekontaktene skal læres opp til før man setter i gang med et opplæringsopplegg, lærerens oppgave er først og fremst å legge til rette for en læringssituasjon der deltakerne får anledning til å reflektere over egne motiv, holdninger og væremåte, samt kople ny informasjon til det de allerede kan og har erfart. Man skal ha respekt for at deltakerne er kompetente mennesker som gjennom refleksjon og ettertanke kan tilegne seg nye måter å tenke på. Soldal skriver også at det kan dreie seg om at deltakerne skal bli trygge på at det de allerede kan stort sett er bra nok i forhold til oppgaven som støttekontakt. I utgangspunktet er støttekontaktene rekruttert fordi de ønsker å være medmennesker (Soldal 2003).

Soldal viser til at erfaringer fra kurs for støttekontakter og liknende viser at kurset fungerer best når kurslederen har et gjennomtenkt pedagogisk grunnsyn. Altså et syn om at kunnskap er noe som blir bygget opp ved at kursdeltaker er aktiv og blir oppmuntret til å kombinere eksisterende kunnskap med ny informasjon. I boka si kommer Soldal med konkrete eksempler

på hva et generelt kurs for støttekontakter kan inneholde, men hun sier også at det kan være aktuelt å arrangere spesielle kurs for ulike grupper av hjelpere. Disse kursene kan skreddersys slik at kursdeltakeren er best mulig rustet for oppgaven (Soldal 2003).

Kurs og samlinger kan også brukes for å beholde etablerte oppdragstakere. En undersøkelse fra Umeå universitet viser at erfaringsutveksling med andre støttekontakter/kontaktpersoner var blant de høyeste ønskene blant de som deltok i undersøkelsen. Det er også viktig i en slik opplæring å trekke inn folk som kjenner kulturlivet i kommunen og aktuelle aktiviteter som støttekontakter og brukere kan delta på sammen (Soldal 2003).

Om oppfølging av støttekontaktene skriver Soldal at det er viktig å lage seg rutiner der man er i jevnlig kontakt med disse. Støttekontakter som ”får seile sin egen sjø” i lang tid har stor risiko for å slutte og terskelen for å ta kontakt med veileder blir høyere jo lenger tid som går (Soldal). Helsetilsynet skriver også noe om dette i sin tilsynsrapport under kapittelet ”Vurderinger og anbefalinger”:

Kommunene må for eksempel sikre jevnlig kontakt og rapportering fra avlastere og støttekontakter om tjenestene de gir. Informasjonen må ansvarlige i kommunene bruke i nødvendig forbedringsarbeid og kvalitetssikring, både knyttet til den enkelte tjenestemottaker og tjenesten generelt.

(Helsetilsynet 2008)

3. Opplæring og veiledning i praksis – min skisse

Jeg vil i det følgende si kort hvordan jeg tenker opplæringen og veiledningen av våre oppdragstakere gjennomført.

3.0 Tre elementer

Jeg ser for meg et opplegg for våre oppdragstakere bestående av tre elementer:

- 1) Samlinger og personlig oppfølging.
- 2) Brosjyre/håndbok.
- 3) Aktivt bruk av internett og våre nye nettsider.

Samlingene og den personlige oppfølgingen er naturligvis det som vil være den viktigste delen av opplæringen, mens håndboken og nettsidene er ment som et supplement.

3.1 Samlinger og personlig oppfølging

Jeg ønsker å lage en ramme som bygger på flere faste kontaktpunkter i løpet av et år. Jeg vil systematisere dette slik at kontakten med oppdragstakerne ikke blir tilfeldig, men gir like muligheter til alle, se vedlegg 2.

Som det kommer fram av dette vedlegget, vil det være flere kontaktpunkter i løpet av det første året som støttekontakt, da i oppstartsfasen av ordningen, enn i de påfølgende årene.

For de nye oppdragstakerne har vi allerede noen etablerte møter før og under oppstartsfasen;

- Intervju
- Oppstartsmøte med bruker/foresatte, representant fra Kultur og oppdragstaker
- Møte for praktisk info og underskriving av avtale

Disse er et viktig ledd i å trygge støttekontakten og det vil være hensiktsmessig å beholde disse. I tillegg ønsker jeg en telefonoppfølging 3-6 uker etter siste møte for å sikre at ordningen faktisk er i gang og at det fungerer. Deretter følger:

- Samling nye støttekontakter (For mitt forslag til innhold i samlingen se vedlegg 3.)
- Telefonoppfølging (evt. individuell veiledning)
- Temasamling felles/gruppe
- Telefonoppfølging (evt. individuell veiledning)

For de etablerte oppdragstakerne tenker jeg i utgangspunktet fire kontaktpunkter i løpet av et år:

- Samling støttekontakter
- Telefonoppfølging (evt. individuell veiledning)
- Temasamling felles/gruppe
- Telefonoppfølging (evt. individuell veiledning)

Det er viktig å åpne for individuell veiledning underveis der det er behov for det. I forbindelse med dette og denne oppgaven har jeg laget et skjema for telefonoppfølging av oppdragstakere og ordningen (brukere/foresatte/kontaktpersoner), se vedlegg 4. Dette skjemaet er ment å skulle gi en bedre oversikt over hva som fungerer og hva som ikke gjør det i en ordning, samt avdekke der ytterligere veiledning er ønskelig.

3.2 Brosjyre/håndbok

Jeg tenker også at det vil være hensiktsmessig å lage en håndbok for våre oppdragstakere og jeg konstaterer at Sandnes kommune er en av de som har kommet oss i forkjøpet. Med sin introduksjonsperm for fritidskontakter gir de sine oppdragstakere et verdifullt arbeidsverktøy (Fritid for alle 2010 b). Noe tilsvarende dette ser jeg for meg også her i kommunen hvor innholdet kan være mye av det samme som vi går igjennom på introduksjonssamlingen samt praktiske ting som timelister, rapportskjemaer osv.

3.3 Nettside for oppdragstakere

I tillegg til dette er jeg, med flere, i ferd med å utvikle nye nettsider for Tilrettelagt fritid i min kommune. Her har vi opprettet en egen side for våre oppdragstakere hvor de blant annet skal finne praktiske opplysninger, litt om etikk, hva det vil si å være oppdragstaker hos oss, forslag til aktiviteter osv. Også her vil vi kunne formidle mye av det vi går igjennom på samlingene og gjøre nyttig informasjon tilgjengelig for våre mange oppdragstakere.

Ved hjelp av disse tre elementene håper jeg vi skal kunne tilby våre nye og gamle oppdragstakere et godt opplegg for opplæring og oppfølging, samt gi dem mulighet til å trives i oppdrag og forutsetninger for å utføre det på en god måte.

4. Drøfting

I kapittelet for teori har jeg vist at støttekontakt er et utbredt tiltak i norske kommuner, men at det er stor variasjon mellom kommunene i Norge både om og hvordan opplæring blir gjennomført (Soldal 2003). Jeg har referert fra Kristin Andresen Soldal som skriver at det er overraskende at halvparten av alle kommuner ikke gjennomfører noen form for opplæring, tatt i betraktning at det å være støttekontakt kan være utfordrende og ansvarsfylt (Soldal 2003). Min kommune er en av de som ikke har hatt noen rutine for opplæring, riktignok har det vært gjennomført støttekontaktsamlinger tidligere, men det har aldri vært satt i noe system. I denne drøftingen vil jeg først komme inn på hvorfor det er så viktig å ha en slik opplæring på plass, deretter vil jeg si noe mer om hvordan denne opplæringen vil la seg gjennomføre i min kommune og hvorfor jeg har valgt å gjøre det på den måten jeg har skissert.

4.0 Med plikt til å lære opp

Jeg skriver at jeg ser et behov for en strukturert opplæring og veiledning i forhold til våre oppdragstakere. Dette går jo da både på det ansvaret og de utfordringene en kan møte som oppdragstaker hos oss. Våre oppdragstakere er engasjert for å ivareta fritiden til mennesker som av ulike årsaker ikke klarer dette selv. Jeg har gjennom teorien forsøkt å vise at det kan være knyttet mye ansvar og til dels store utfordringer til rollen som støttekontakt, da særlig med tanke på at dette ofte er mennesker uten formell utdanning eller annen relevant kompetanse (Soldal 2003 og Helsetilsynet 2008). Eksempelvis har vi blant våre oppdragstakere alt fra pensjonister til elever ved videregående skole, snekkere, ingeniører, butikkmedarbeidere og uføretrygdede. Med andre ord et stort mangfold av personer med ulik bakgrunn og kompetanse. Vi har selvfølgelig også barne- og ungdomsarbeidere, sykepleiere og førskolelærere (for eksempel) blant våre oppdragstakere, men hovedvekten ligger på personer som ikke har tidligere formell erfaring fra disse og andre relevante områder. Personene som mottar tjenesten støttekontakt hos oss er i alderen seks til nitti år og er tilknyttet for eksempel barnevern, habilitering, rusomsorg, psykiatri eller eldreomsorg. Som det står referert fra tilsynsrapporten fra 2008 kan en del av disse, av ulike årsaker, ha problemer med å uttrykke ønsker og behov blant annet (Helsetilsynet 2008). Dette og ulike diagnoser/problemstillinger stiller noen krav til reaksjoner og handlemåter som vi ikke kan forvente at våre oppdragstakere uten videre skal være forberedt på.

Som tidligere referert er opplæring av våre oppdragstakere faktisk noe vi er pålagt ved lov å gjøre (Lov om sosiale tjenester). Vi som jobber i dette feltet har en plikt, overfor gjeldende lover og regler, til å legge til rette for at våre oppdragstakere mottar den opplæringen, oppfølgingen og veiledningen de har behov for til en hver tid. Dette er noe kommunene og vi som jobber i dem ikke kan komme unna.

I tillegg til dette lovpålagte ansvaret mener jeg, på bakgrunn av det jeg har skrevet ovenfor, at vi som utførere og ansvarlige for innholdet i ordningen, også har en moralsk plikt til å sørge for at denne opplæringen kan gjennomføres. Vi er ansvarlig for at de tjenestene vi tilbyr våre brukere er av tilfredsstillende kvalitet. Som jeg skrev innledningsvis mener jeg at adekvat opplæring og oppfølging av våre oppdragstakere er et skritt på denne veien. Faktisk tror jeg ikke vi har muligheten til å sikre denne kvaliteten uten å ha et system og faste rammer som sikrer at alle oppdragstakere får det samme, den samme muligheten til å utføre sitt oppdrag på en god måte, samt mulighet for ytterligere veiledning og oppfølging ved behov.

4.1 Hvordan lære opp

Både Soldal og Helsetilsynet sier også noe om viktigheten av å lage rutiner og systemer for opplæring og veiledning (Soldal 2003 og Helsetilsynet 2008). På bakgrunn av dette har jeg altså utviklet noen rammer og verktøy som jeg mener min kommune kan ha nytte av.

For det første har jeg laget et årshjul hvor jeg har satt opp noen faste kontaktpunkter i løpet av året (Vedlegg 2). For de etablerte oppdragstakerne er det snakk om en gang i kvartalet og jeg tenker at dette er et minimum av den kontakten en burde ha både med tanke på å trygge oppdragstakeren i oppdraget, men også for å ha en viss kontroll med at ordningen faktisk fungerer og at brukeren får det han eller hun har krav på. Ved å skape en slik relasjon til oppdragstakeren vil det også være enklere for denne å ta kontakt utenom dersom det skulle være noe han eller hun ønsker hjelp og veiledning til, jf det Soldal sier om at det blir vanskeligere å ta kontakt jo lenger tid som går mellom møtene (Soldal 2003).

For de nye oppdragstakerne er årshjulet det samme i de tre siste kvartalene, men det første kvartalet innebærer flere kontaktpunkter og utveksling av informasjon. Støttekontakten har behov for både praktisk informasjon og informasjon om den konkrete bruker/oppdrag (Soldal 2003), særlig i oppstarten, og dette mener jeg sikres gjennom de kontaktpunktene jeg har skissert. Jeg sier ikke noe mer om dette her, men viser til kapittel 3.1 samt vedlegg 2. Så har jeg laget et skjema for telefonoppfølging. Her er en side forbeholdt oppdragstakeren og en brukeren, evt. pårørende eller andre som kan svare der brukeren ikke er i stand til dette. Her får både oppdragstaker og bruker anledning til å uttale seg og det gir begge en mulighet til å ta et opp hvis noe er vanskelig. Ved å systematisere det slik blir for det første alle oppdragstakere og brukere hørt i hvert fall to ganger i året og vi som saksbehandlere har et verktøy som gjør at vi vet hva vi skal spørre om samt gis et likt grunnlag for evaluering av ordningen. For det andre er det ment å avdekke der ytterligere veiledning er nødvendig. Ofte tar ikke oppdragstakeren kontakt (Soldal 2003), men ved å aktivt oppsøke og spørre om de har behov vil det være lettere for dem å komme med sine tanker og ønsker. Det kan godt hende det viser seg at vi ikke er de rette til å veilede videre på bakgrunn av det som tas opp i disse oppfølgingsamtalene, men da er det vår oppgave å formidle kontakt med noen som kan. En slik kontakt vil også føre til at oppdragstakeren føler seg ivaretatt og forhåpentligvis mindre alene i oppdraget sitt.

Videre ser jeg for meg to samlinger for våre oppdragstakere i løpet av året (Fortsatt vedlegg 2). For de nye støttekontaktene en oppstartssamling, for de etablerte støttekontaktene en ”påfyllssamling”. Formålet med en slik samling vil være å trygge oppdragstakerne i sin rolle, gi viktig informasjon, inspirere til å ta fatt på eller videreføre oppgaven, samt gi mulighet for å møte andre oppdragstakere slik at nettverk kan bygges og erfaringsutveksling muliggjøres. Erfaringsutveksling er jo også noe en kan tenke seg at oppdragstakerne ønsker å ta del i, på bakgrunn av den undersøkelsen Soldal referer i sin bok (Soldal 2003).

Oppstartssamlingen for de nye oppdragstakerne bør avholdes hvert halvår slik at alle nye oppdragstakere får muligheten til å delta i løpet av det første halve året deres og den bør gjøres obligatorisk. Det vil si at den bør implementeres i oppdragsavtalen og inngå som en del av oppdraget. Som jeg nevnte i teorikapittelet har de ansatte eller oppdragstakerne også plikt til å delta på nødvendig opplæring (Helsetilsynet 2008).

Som Soldal skriver er det viktig å være gjennomtenkt både med tanke på innhold og pedagogikk i forhold til disse samlingene, samt ha respekt for hva deltakerne allerede har med seg i bagasjen (Soldal 2003). Dette mener jeg også er essensielt. En må vite hva en ønsker å oppnå før en setter i gang. Jeg har laget et forslag til innhold som jeg mener vil være relevant for våre oppdragstakere (se vedlegg 3), og relevans er et viktig poeng her. Dersom oppdragstakerne skal ønske å delta på en slik opplæring, og ønske å komme tilbake neste gang, må innholdet oppleves relevant for den jobben de skal gjøre. De må kunne gå hjem med følelsen av ”å sitte igjen med noe”. I den forbindelse er det viktig også å være lydhør overfor oppdragstakernes ønsker og sette av tid til innspill og ideer. Soldal skriver jo også at resultatet ofte blir best der kursdeltaker får muligheten til å være aktiv og kombinere eksisterende kunnskap med ny informasjon (Soldal 2003). Refleksjon og åpne spørsmål, mulighet til samtale og erfaringsutveksling på disse samlingene, vil gi mulighet for dette.

Som nevnt tidligere utarbeider blant annet Soldal i disse dager materiale for opplæring av støttekontakter, som er ment å gjøres tilgjengelig for alle som arbeider med dette feltet, og dette vil vi naturligvis benytte oss av også i vår kommune og på disse samlingene. Samtidig tror jeg det er viktig å vinkle noe av samlingen også på det som er lokalt og spesielt i vår kommune, for eksempel når det gjelder hva som finnes av kulturtilbud og aktiviteter. Dette skriver også Soldal noe om i forhold til å trekke inn folk som kjenner kulturlivet i kommunen i en opplæring (Soldal 2003).

En ”påfyllssamling”, altså for de allerede etablerte oppdragstakerne, kan inneholde en del av det samme eller ha et bestemt tema for kvelden, men kanskje med større fokus på det sosiale og muligheten til å dele erfaringer oppdragstakere i mellom.

I tillegg til disse to store fellessamlingene kan jeg på sikt tenke meg tilbud om en temasamling til i løpet av året, men da i mindre omfang/grupper. Her kan oppdragstakere møtes på bakgrunn av felles interesser eller problemstillinger i deres oppdrag. Jf ”skreddersydde” kurs som Soldal snakker om (Soldal 2003). Dette kan for eksempel arrangeres som en form for gruppeveiledning, men også med et bestemt tema som utgangspunkt. Dette vil gi ytterligere mulighet for å møtes og lære av hverandre.

I tillegg til disse kontaktpunktene mener jeg at vi har alt å vinne på å gjøre informasjon så tilgjengelig som mulig for våre oppdragstakere. Dette mener jeg vi langt på vei kan gjøre ved hjelp av nettet og en brosjyre/håndbok som deles ut ved inngåelse av oppdragsavtale. Ved å gjøre oss saksbehandlere og informasjon om det å være støttekontakt lett tilgjengelig legger vi grunnlaget for en kvalitetssikret tjeneste for våre brukere.

5. Avslutning

Jeg har hatt to mål for denne oppgaven, det første var å belyse viktigheten av opplæring og veiledning for våre oppdragstakere og det andre var å lage en skisse for et opplegg som vi kan få praktisk nytte av i min kommune. Gjennom dette arbeidet har jeg belyst min problemstilling, nemlig hvordan legge til rette for et opplæringsprogram for oppdragstakerne i Tilrettelagt fritid i min kommune.

Ved å se på den utvalgte litteraturen fra Kristin Soldal og Helsetilsynet mener jeg for det første at det kan være liten tvil om at opplæring er både viktig og nyttig, ja faktisk helt nødvendig for å sikre kvalitet i de tjenestene vi skal tilby. I tillegg er vi faktisk forpliktet ved lov å legge til rette for opplæring, oppfølging og veiledning av våre oppdragstakere.

Videre mener jeg at et system og en struktur på denne opplæringen er helt nødvendig for i det hele tatt å kunne gjennomføre den. Dette er også viktig for å gi alle våre oppdragstakere de

samme mulighetene til å utføre sine oppdrag på en tilfredsstillende måte og som en følge av dette gi alle våre brukere muligheten til å motta tjenester av tilfredsstillende kvalitet.

I min skisse har jeg fokusert på en systematisk og oversiktlig struktur der faste kontaktpunkter med oppdragstaker sikres gjennom året. Dette er for å bidra til trygghet og kvalitetssikring og for å bygge en relasjon til oppdragstaker som gjør at avstanden til oss saksbehandlere blir mindre.

Ved å følge denne strukturen mener jeg vi i min kommune har et godt utgangspunkt for å kunne oppfylle kravene i loven, samt trygge våre oppdragstakere i sine oppdrag for på den måten sikre våre brukere den kvaliteten og det innholdet de har krav på i tjenestene de mottar fra oss.

Litteraturliste

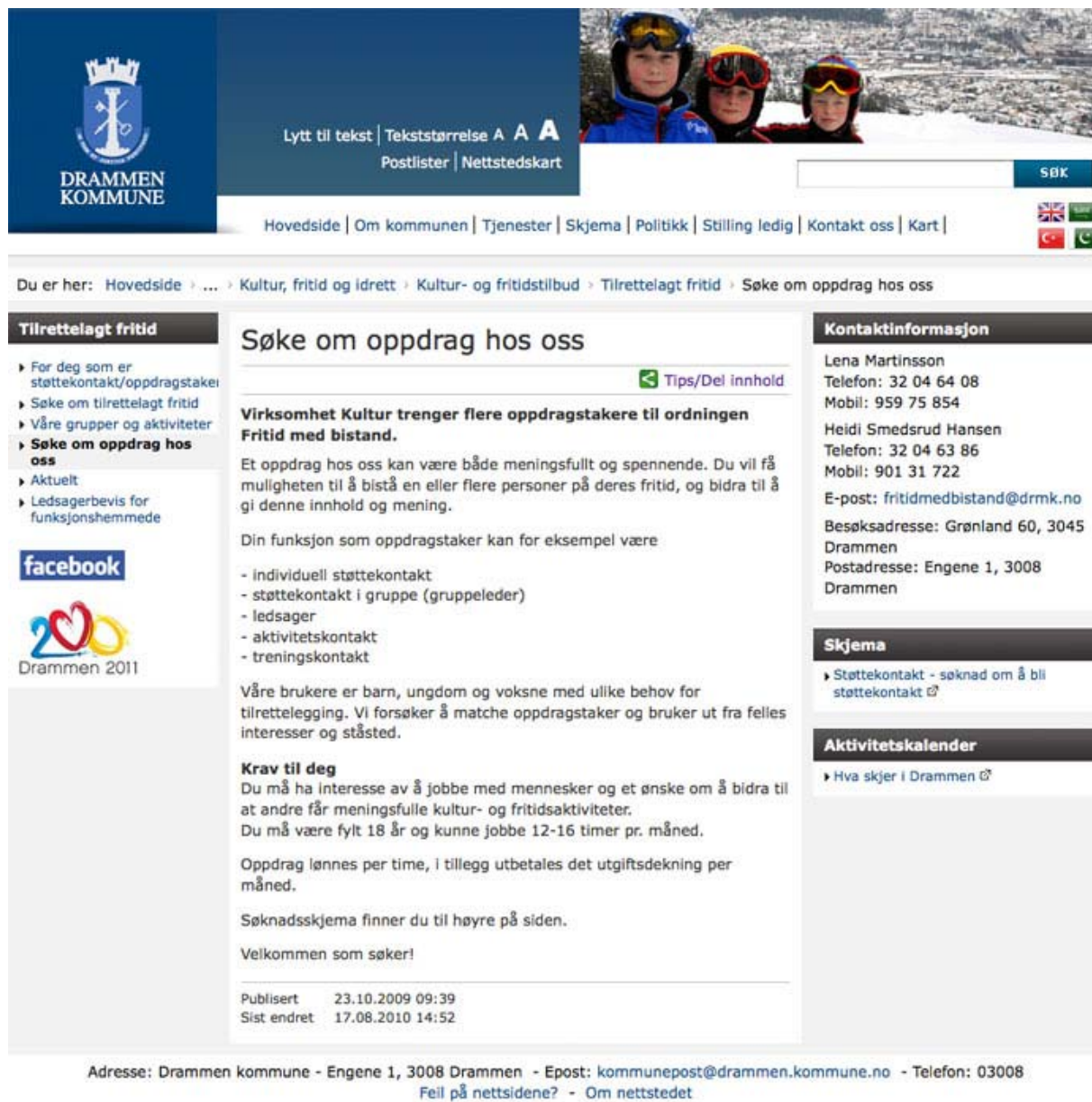
- Fritid for alle (2010) a *Liten økning i bruk av støttekontakt fra 2008 til 2009*
(Internett): <http://www.fritidforalle.no/saker-til-forsiden/liten-oekning-i-bruk-av-stoettekontakt-fra-2008-til-2009.aspx> (Lest 18.11.2010)
- Fritid for alle (2010) b *Introduksjonsperm* (Internett):
<http://www.fritidforalle.no/saker-til-forsiden/introduksjonsperm.aspx> (Lest 18.11.2010)
- Helsetilsynet (2008) *Avlastning og støttekontakt – tjenester med betydning for et bedre liv, Oppsummering av landsomfattende tilsyn i 2007 med avlastnings- og støttekontakttjenester etter sosialtjenesteloven*, Statens helstilsyn
- Lov av 13.12.1991 nr. 81 om sosiale tjenester § 2-3 (Internett):
<http://www.lovdatabank.no/all/nl-19911213-081.html> (Lest 18.11.2010)
- Nettverkssamling november 2010 (09.11.2010) på Borge Hotell for nettverket for Buskerud, Vestfold og Telemark, innlegg v/ sosialkonsulent Lena Martinsson
- Soldal, Kristin Andresen (2006) *Gode hjelpere* (Internett):
<http://www.hib.no/aktuelt/konferanse/dokumenter/erfaringskonf/soldal.htm> (Lest 19.10.2010)
- Soldal, Kristin Andresen (2003) *Støttekontakter – soveputer eller ressurser i velferdssamfunnet*, Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS

- Sosial- og helsedirektoratet (2007) *Sammen med andre – nye veier for støttekontaktjenesten*, (Brosjyre) Sosial- og helsedirektoratet

Vedleggsliste

- Vedlegg 1: Utdrag fra vår nettside – om det å være oppdragstaker hos oss
- Vedlegg 2: Årshjul – oversikt over kontaktpunkter for oppdragstakerne – illustrasjon av skissen
- Vedlegg 3: Forslag til innhold på en støttekontaktsamling (oppstartssamling)
- Vedlegg 4: Skjema for telefonoppfølging av støttekontaktordning

Vedlegg 1



The screenshot shows the website for Drammen Kommune. At the top left is the logo for Drammen Kommune. To its right is a navigation menu with links: 'Lytt til tekst', 'Tekststørrelse A A A', 'Postlister', and 'Nettstedskart'. Below this is a search bar with a 'SØK' button. A secondary navigation bar contains links: 'Hovedside', 'Om kommunen', 'Tjenester', 'Skjema', 'Politikk', 'Stilling ledig', 'Kontakt oss', and 'Kart'. There are also social media icons for Facebook, Twitter, and YouTube.

The main content area is titled 'Søke om oppdrag hos oss'. It features a sidebar on the left with a 'Tilrettelagt fritid' section containing links like 'For deg som er støttekontakt/oppdragstaker', 'Søke om tilrettelagt fritid', 'Våre grupper og aktiviteter', 'Søke om oppdrag hos oss', 'Aktuelt', and 'Ledsagerbevis for funksjonshemmede'. Below this is a Facebook logo and a 'Drammen 2011' logo.

The main text area contains the following information:

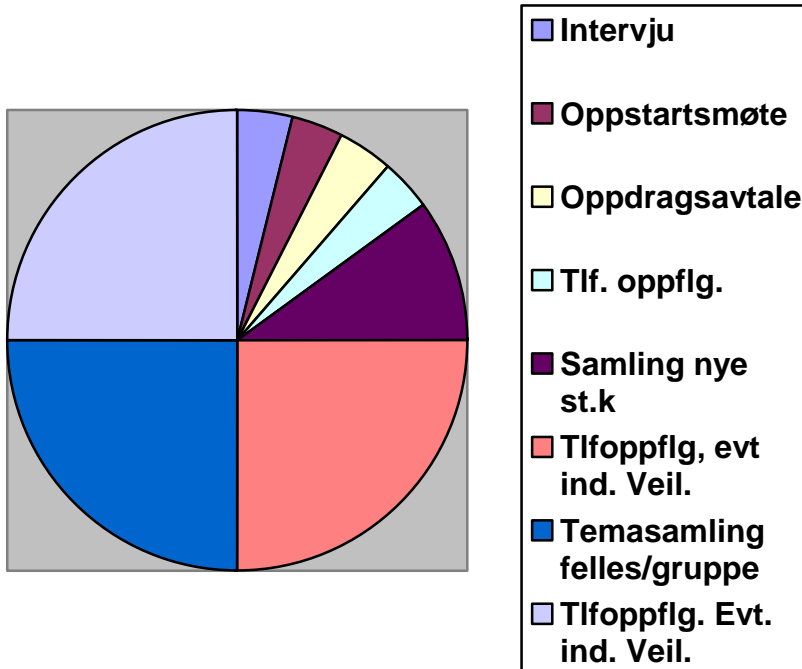
- Søke om oppdrag hos oss** (with a 'Tips/Del innhold' link)
- Virksomhet Kultur trenger flere oppdragstakere til ordningen Fritid med bistand.**
- Et oppdrag hos oss kan være både meningsfullt og spennende. Du vil få muligheten til å bistå en eller flere personer på deres fritid, og bidra til å gi denne innhold og mening.
- Din funksjon som oppdragstaker kan for eksempel være:
 - individuell støttekontakt
 - støttekontakt i gruppe (gruppeleder)
 - ledsager
 - aktivitetskontakt
 - treningskontakt
- Våre brukere er barn, ungdom og voksne med ulike behov for tilrettelegging. Vi forsøker å matche oppdragstaker og bruker ut fra felles interesser og ståsted.
- Krav til deg**
Du må ha interesse av å jobbe med mennesker og et ønske om å bidra til at andre får meningsfulle kultur- og fritidsaktiviteter.
Du må være fylt 18 år og kunne jobbe 12-16 timer pr. måned.
- Oppdrag lønnes per time, i tillegg utbetales det utgiftsdekning per måned.
- Søknadsskjema finner du til høyre på siden.
- Velkommen som søker!

At the bottom of the page, there is a metadata section: 'Publisert 23.10.2009 09:39' and 'Sist endret 17.08.2010 14:52'.

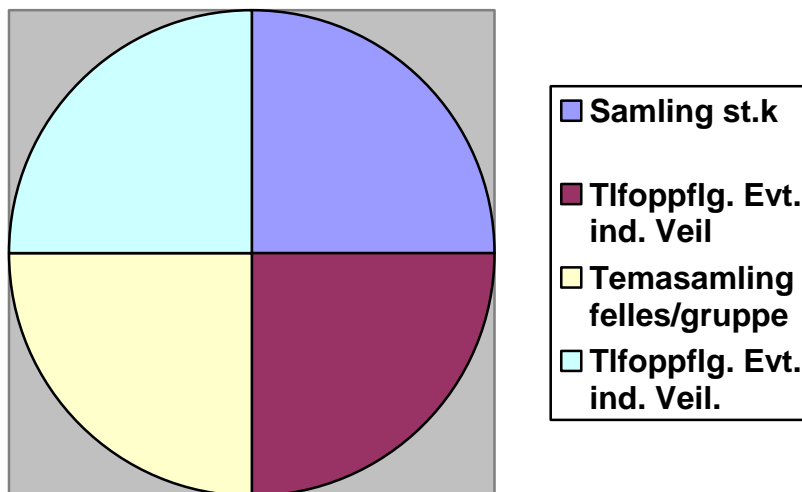
At the very bottom of the page, there is a footer with contact information: 'Adresse: Drammen kommune - Engene 1, 3008 Drammen - Epost: kommunepost@drammen.kommune.no - Telefon: 03008 Feil på nettsidene? - Om nettstedet

Vedlegg 2

Kontaktpunkter år 1 – nye støttekontakter:



Kontaktpunkter år 2, 3, 4 osv. – etablerte støttekontakter:



I tillegg kommer selvfølgelig veiledning og oppfølging ved behov, men ved å sette det opp slik ønsker jeg å vise at idealet er i hvert fall kontakt en gang i kvartalet.

Vedlegg 3

Forslag til innhold på støttekontaktsamling (oppstart)

- Velkommen som oppdragstaker. (Introduksjon til støttekontaktordningen i kommunen, praktisk informasjon, lovverk, hva vil det si å være støttekontakt/oppdragstaker, hva forventes av deg og hva forventes ikke, hva kan du forvente av oss – klargjøring av roller...)
- Litt om fritid, hva som skal ivaretas, informasjon om hva som finnes av aktiviteter i og utenfor Virksomhet Kultur, muligheter i kommunen, hva kan vi som fritidskonsulenter bidra med...
- Hva betyr ordningen for de som er brukere av den? (Til inspirasjon, brukererfaring og erfaringer fra en støttekontakt)
- Vanlige diagnoser, gjennomgang eks. Epilepsi, ADHD, Asberger, Tourettes, Ulike psykiske lidelser, Downs syndrom osv...
- Fokus på muligheter og ikke begrensninger...

Til en slik kveld kan vi bruke egne lokaler og mye egne ressurser samt andre ressurspersoner i kommunen, hovedkostnaden blir således lønnen til oppdragstakerne som deltar.

Vedlegg 4

Telefonoppfølging av støttekontaktordning

Dato: _____

Barn/Bruker:	
Vedtak til:	
Foresatt/Kontaktperson:	
Støttekontakt:	
Avtale til:	

Spørsmål til barn/bruker/foresatt/kontaktperson:

Hva brukes støttekontaktordningen til og hvordan fungerer det?

Er støttekontakten punktlig, følger opp avtaler osv? Hvordan fungerer kommunikasjonen med støttekontakt?

Er det noe du/dere ønsker annerledes eller fungerer det slik at dere vil fortsette som det er i dag? Er behovet for støttekontakt det samme i dag som da ordningen startet?

Er det noe du/dere ønsker hjelp fra Kultur i forhold til? (Aktiviteter, samtale med st.k el.l)

Spørsmål til støttekontakt/oppdragstaker:

Hva brukes støttekontaktordningen til og hvordan fungerer det?

Følger barn/foresatte/bruker opp avtaler, hvordan fungerer samarbeidet og kommunikasjonen dere i mellom?

Hvordan fungerer oppgaven som støttekontakt/gruppeleder el.l for deg?

Er det noe du har behov for veiledning eller opplæring i forhold til? (Kultur- og fritidsaktiviteter, kommunen og hjelpeapparatet, diagnoser/funksjonshemminger osv.)

Underskrift saksbehandler:
