

FÆLLES SPROG – OG MODTAGERNE AF HJEMMEHJÆLP

Lone Petersen og Marianne Schmidt

Hvordan oplever ældre mennesker kvaliteten af hjemmehjælpen, når hjælpen er organiseret efter standarden *Fælles sprog*, hvis formål er at ensrette hjælpen? Forfatterne har spurgt modtagerne af hjælp, om de oplever hjælpen som meningsfuld og relevant – en ikke uvæsentlig pointe i et velfærdssamfund, hvor individet er i centrum for de fleste reformprogrammer. Artiklen bygger på en policyanalyse af Fælles sprog og hjemmehjælp. Undersøgelsen viser at Fælles sprog reducerer de ældres forskelligheder og bidrager derved til, at de objektiviseres og depersonaliseres.

Lone Petersen og Marianne Schmidt er begge sygeplejersker, cand.scient.soc. og ansat som konsulenter i Københavns kommune, Sundhedsforvaltningen i henholdsvis Bestil-lerstaben og i Ældrekontor, Østerbro.

Gerontologi og samfund 2004; 20, 2: 31-33

FÆLLES SPROG SOM REDSKAB

»Fælles sprog« er et dokumentations- og styringsredskab, som efterhånden er adopteret i op mod 80% af landets kommuner. Forklaringen på Fælles sprogs relative succes er formentlig, at Fælles sprogs model for funktionsvurdering legitimerer, at ydelsestildelingen sker med afsæt i en individuel behovsvurdering, og at det tidsafgrænsede ydelseskatalog legitimerer, at borgerne er garanteret en minimums ydelse. Hermed rammer Fælles sprog ind i bærende principper for den socialpolitiske indsats på området og formår at balancere i velfærdsparadokset: På en og samme tid at skulle yde en *individualiseret enhedsomsorg*.¹

ÆLDRE BORGERES PERSPEKTIV

I en tidligere diskursanalyse af Fælles sprog har vi konkluderet, at med Fælles sprog får omsorgen trange vilkår i hjemmehjælpen.²⁻³ Med udgangspunkt i denne analyse har vi foretaget en empirisk undersøgelse (*se ramme*), hvor fokus er ældre borgers oplevelser af hjemmehjælpen, når hjælpen er bevilget med afsæt i Fælles sprog.

Et karakteristikum ved bottom-up forskning er åbenhed over for, hvem der betragtes som relevante aktører i policyprocessen.⁴ Vi har valgt at definere *ældre borgere som modtager hjemmehjælp* som relevante aktører. Det er dokumenteret, at modtagere af hjemmehjælp insisterer på ikke at blive mødt som passive modtagere. Skrøbelige ældre er kompetente og velorienterede, svage ældre er udmærket i stand til at formulere ønsker og krav til social- og sundhedsvæsenet, og der er ikke belæg for at sige, at ældre mennesker er mindre aktivt problemløsende end yngre mennesker.⁵⁻⁹ Derudover har borgerne en lovsikret ret til valg af hjælper og klageadgang, hvilket ideelt set giver mulighed for at påvirke udfaldet af hjælpen.

Alle deltagere i vores undersøgelse fremtrådte ansvarlige og kompetente i forhold til ønsker om hjælp. De udtrykte alle et ønske om at klare sig selv så længe som muligt og først bede om hjælp, når de ikke kunne klare opgaverne selv. Alle udtrykte også en ansvarlighed over for forbrug af offentlige midler. Det skal nævnes, at ingen af deltagerne af sig selv problematiserede den »tildelte tid«.

Dette på trods af, at vi selv havde en antagelse om, at det havde en stor betydning. Så stor, at vi udvalgte deltagerne ud fra en kategorisering foretaget med udgangspunkt i tildelt tid.

OBJEKTIVERING OG DEPERSONALISERING

Overordnet kan man sige, at de ældre borgers oplevelser af hjemmehjælpen er meget forskellige, fordi de ældre borgere er meget forskellige. En for mange ikke overraskende konklusion. Problemet er imidlertid, at det ser ud til, at Fælles sprog reducerer forskelligheder og derved bidrager til, at borgerne objektiviseres og depersonaliseres. En proces, hvorved borgernes egne mål og værdier ikke tydeliggøres, men forbliver skjulte, og mulighederne for en individuelt tilpasset hjælp vanskeliggøres.¹⁰

Reduktion af forskelligheder sker på flere niveauer. Når borgers situation i funktionsvurderingen opsplittes i *ni funktionsområder og fire grader af selvhjulpethed*, opløses sammenhænge og helheder til en række behov, der kan modsvares af kommunens ydelses-

Konsulent Marianne Schmidt
Sygeplejerske, cand. scient. soc.
Københavns Kommune
Sundhedsforvaltningen, Ældrekontor
2100 København Ø
marianneschmidt.suf@ipost.kk.dk



Titler	Bevilling	Brugernes hovedproblem
Den »strategiske« bruger	120 min. / 2 uge praktisk bistand	At undgå hjemmehjælp til personlig pleje
Den »misforståede« bruger	60 min. / 1 uge praktisk bistand	At kommunikere med systemet
Den »hjælpeløse« bruger	55 min. / 1 uge praktisk bistand	At systemet er uigennemskueligt
Den »samarbejdsvillige« bruger	120 min. / 2 uge praktisk bistand	At miste den gensidige tillid til hjælperne og systemet
Den »heldige« bruger	166 min. / 1 uge	At hjælpen er et lotterispil
Den »klemte« bruger	171 min. / 1 uge	Ikke at kunne leve op til reglerne for bevilling af rengøringshjælp
Den »taktiske« bruger	93 min. / 1 uge	At miste den gode relation til sin hjælper
Den »nøjsomme« bruger	179 min. / 1 uge	At blive skåret ned i hjælpen
Den »erfarne« bruger	219 min. / 1 uge	At skulle dø på sygehuset
Den »nye« bruger	365 min. / 1 uge	At have fået for lidt hjemmehjælp til at få en ældrebolig
Den »umyndiggjorte« bruger	1033 min. / 1 uge	At systemet og hjemmehjælperne bestemmer over en
Den »mediterende« bruger	354 min. / 1 uge	Akkord og kontrol medfører meningsløs hjælp
Den »forsømte« bruger	396 min. / 1 uge	Ikke at kunne sætte ord på egne behov

Figur 1. Oversigt over policy-fortællinger, incl. tildelt tid til hjemmehjælp pr. uge.

katalog. I denne proces skrives behov, der ikke kan modsvares af ydelseskataloget, ud af bevillingen til hjemmehjælp.

Det, at borgerne objektiveres og depersonaliseres, medfører, at de efterlades forvirrede og frustrerede og med en hjælp, der til tider rammer helt forkert. Forvirring og frustration kommer bl.a. til udtryk ved, at mange af borgerne ikke kan gennemskue systemet. Med Fælles sprog tildeles hjælpen på baggrund af en funktionsvurdering foretaget af en visitorator. Visitorator har kompetencen til at bevilge eller give afslag på hjælp. Det vil sige, at visitorator fungerer som »gatekeeper«.¹¹

Undersøgelsen viser, at de ældre har svært ved at genkalde sig mødet med visitorator og sjældent forbinder den hjælp, de får, med visitorators besøg. Det truer borgernes retssikkerhed, når de ikke ved, hvem der har kompetencen til at bevilge eller afslå hjælp. De ved derfor heller ikke, hvor de skal henvende sig, hvis deres behov ændrer sig. Når hjælpen i nogle tilfælde rammer forkert, oplever borgerne det som meningsløst.

MODTAGERNES RESSOURCER

Analysen af de narrative interview viser at, det fordrer ressourcer hos borgerne, hvis output skal matche problemerne i borgernes virkelighed. Eller sagt med andre ord, at borgernes ressourcer og evne til tilpasning er

afgørende for, om hjælpen opleves meningsfuld og relevant. Når borgernes ressourcer er afgørende for oplevelsen af hjælpen, får Fælles sprog svært ved at leve op til egen målsætning om, at hjælpen skal tildeles dem med størst behov, forudsat at borgere med størst behov er de svageste borgere.

CENTRALE TRÆK I FORTÆLLINGERNE

I policyfortællingerne beskriver vi borgernes forskellige oplevelser via en række hovedproblemer og titler (se figur 1). Hovedproblemer og titler er konstrueret ud fra vores fortolkning af de ældres oplevelser. Hovedproblemerne illustrerer det, man i en narrativ tilgang kalder det *empiriske plot* (grundtema i den ældres fortælling), og titlerne udtrykker de ældres ressourcer og muligheder for at agere i situationen.⁸

Nogle oplever, at de har svært ved at kommunikere med systemet, at hjælpen er et lotterispil, at man kan risikere at hjælpen skæres ned, at det er systemet og hjemmehjælperne, der bestemmer over én, og at man skal kunne sætte ord på egne behov for at få en adækvat hjælp. Vi kan se, at der er borgere, som forholder sig taktisk og strategisk, nogle er samarbejdsvillige og erfarne, nogle heldige eller klemte, hjælpeløse, umyndiggjorte eller forsømte og mediterende.

Disse titler udtrykker imidlertid ikke, at nogle er mere aktivt problemløsende end andre, men at ældres situation og ressourcer er meget forskellige, og at nogle borgere efterlades hjælpeløse, umyndiggjorte og forsømte. Titlerne er således udtryk for en indsigt i borgernes forskellige måder at anskue og forstå egen situation. En indsigt, som kommer til syne, når borgerne får lov at sætte dagsordenen, frem for at lade virksomhedens dagsorden være styrende.⁹

DEN KONKRETE HJÆLPESITUATION

Når det er borgernes ressourcer og mulighed for ageren, der er afgørende for oplevelsen af hjælpen, tyder det på, at reduktion af forskelligheder ikke alene foregår i visitationssituationen. Man kunne nemlig tro eller håbe på, at objektivering og depersonaliseringen blev opløst i den konkrete hjælpesituation, altså i mødet mellem hjælpemodtager og hjemmehjælper. Men det ser ud til, at hjemmehjælpernes mulighed for at praktisere en situationsorienteret hjælp er meget ringe, når hjælpen tildeles ud fra et standardiseret ydelseskatalog.

Når man skal vurdere Fælles sprogs egnet som redskab til at sikre en individuelt tilpasset hjælp, er det fristende at diskutere, om borgernes forskellighed reduceres mest i forbindelse med funktionsvurderingen el-

UNDERSØGELSENS DATAMATERIALE

Undersøgelsen er foretaget i en kommune, der anvender Fælles sprog, og baserer sig på en narrativ policy analyse i et bottom-up-perspektiv.⁴ Dvs. at der i undersøgelsen er fokus på de ældres oplevelser af hjemmehjælpen i relation til anvendelsen af et politisk reformprogram (policy) som Fælles sprog.

Med udgangspunkt i 13 policy-fortællinger diskuteres det, hvordan Fælles sprog understøtter eller er i konflikt

med den socialpolitiske målsætning om, at hjemmehjælpen skal udformes som en individuelt tilpasset hjælp. Kilderne til fortællingerne er dels 13 narrative interview med hjemmehjælpsmodtagere, som er over 67 år, og dels modtagernes skriftlige bevilling af hjemmehjælp. Disse papirer består af funktionsvurderingen af modtagerne af hjemmehjælp, begrundelse for tildeling af hjælp, bevilling af ydelser og vejledende tid for ydelserne samt total tid pr. uge.

ler i forbindelse med tildeling af ydelser. En diskussion, der dog må betragtes som en idealtypisk fremstilling, da det ikke er muligt at foretage en vurdering af en borger, uden at være påvirket af organisationens ressourcer og ydelsesarsenal.^{3,11} Derudover skal hjemmehjælpsydelser tildeles på baggrund af en individuel behovsvurdering.¹² Det betyder, at det vil være i strid med lovgivningen på området, hvis tildeling af ydelser foregår uden en funktionsvurdering.

Funktionsvurderingen kan med sine ni vurderingsområder alt andet lige være et fagligt løft af visitationsproceduren. Omvendt kan man sige, at hvis funktionsvurderingsmodellen anvendes som dataindsamlingsredskab – i det der kaldes et »agency agenda approach«, frem for at gå åbent til brugernes livshistorie og egen opfattelse af situationen – i det der kaldes et »user approach«⁹, reduceres forskellighederne. Med hensyn til det tidsafgrænsede, standardiserede ydelseskatalog er det svært at forestille sig, at det kan tilgodese borgernes forskellighed, al den stund at *standarder er en principbeslutning om at reducere forskelligheder*.

VIDEREUDVIKLING AF FÆLLES SPROG

Fælles sprogcentret i Kommunernes Landsforening har i marts 2002 præsenteret

projektet »Videreudvikling af Fælles sprog – kommunikationsudvikling på træningsområdet«. Hensigten med dette Fælles sprog II er at forbedre og udbrede ideen bag det første Fælles sprog. Fælles sprog er især blevet kritiseret for:

- At borgerens egen vurdering af situationen ikke tydeliggøres
- At borgerens egen motivation ikke fremmes
- At redskabet er for sygeplejefagligt orienteret
- At redskabet ikke kan anvendes inden for træningsområdet.

Intentionen fra KL's side er, at Fælles sprog II ikke kun er en overbygning, men en videreudvikling af det eksisterende Fælles sprog. Det er dog ikke ligetil at se en afgørende forskel. Det nye sprog er i sin konstruktion identisk med det første og ændrer dermed ikke ved de grundlæggende strukturer. Man kan derfor fristes til at sige, at Fælles sprog II er en videreudvikling af standardiseringen af omsorgsarbejdet. ■

LITTERATUR

1. Højlund H, Højlund C. Velfærdsparadoks og kommunikation. GRUS 2000, 61:18-39.
2. Petersen L, Schmidt M. Fælles sprog forringer plejen. Sygeplejersken 2000, 50:24-28.

3. Petersen L, Schmidt M. Projekt Fælles sprog. København: Akademisk Forlag 2003.
4. Bogason P, Sørensen E. Bottom-up analyser – en introduktion. I: Bogason P, Sørensen E (red.). Samfunds forskning bottom-up, teori og metode. Roskilde Universitetsforlaget 1998
5. Lewinter M. Spreading the burden of gratitude – elderly between family and state. København: Sociologisk Institut 1999.
6. Helset A. Hjemmehjælp for gamle mennesker – er der et problem med kvaliteten? I: Thorsen K, Wærness K (red.). Bliver omsorgen borte? Oslo: Ad Notam Gyldendal 1999.
7. Eliasson R. Forskningsetik och perspektiv. Lund: Studentlitteratur 1995.
8. Reff Pedersen A. Den udfoldende praksis. Policyfortællinger om pleje og behandling af svage gamle i social- og sundhedssektoren. Roskilde Universitetsforlag 2000.
9. Richards S. Bridging the divide, elders and the assesment process. British Journal of social Work 2000, 30; 1:37-49.
10. Petersen L, Schmidt M. Systemet begrænser ældres eget valg. Sygeplejersken 2002, 22:26-30.
11. Hasenfeld Y. Power in Social Work Practise, part 5. Human Services as Complex Organisations. San Fransisco: Sage Publications 1992.
12. Lov om social Service. Bekendtgørelse af lov om social service. København: Socialministeriet, gældende 17/1, 2000.