



Oslo kommune  
Velferdsetaten

# VELFERDSETATEN

KOMPETANSEHEFTE NR. 3



## Kompetansehefte

Etikk og profesjonelle ferdigheter

# Kompetansehefte III

---

Etikk og profesjonelle ferdigheter

*Utarbeidet av*

Svein Erik Flåtten  
Mette Langnes  
Elin Simonsen  
Camilla Søreide  
Camilla Wickstrøm

Velferdsetaten 2018

# Innhold

Innledning .....	7
------------------	---

## Kompetansenivå 1

– Grunnleggende kunnskap .....	8
1.1. Etikk og profesjonelle ferdigheter .....	8
1.2. Etikk, etiske problemer og etiske dilemma .....	8
1.4. Oslo kommunes verdigrunnlag – BRER .....	10
1.5. Lovgrunnlag .....	11
1.6. Forventninger til deg som tjenesteyter .....	13
1.7. Profesjonell yrkesutøvelse .....	14
1.8. Sosiale medier og mobilbruk .....	16
1.9. Alkohol og andre rusmidler .....	16
1.10. Hvordan skape et godt arbeidsmiljø .....	17
1.11. Varsling .....	18
1.12. Den enkelte brukers historie .....	19
1.13. Brukermedvirkning .....	19
1.14. Selvbestemmelse .....	20
1.15. Å jobbe i andres hjem .....	21
1.16. Bruker i fokus .....	22
1.17. Pårørendes perspektiv .....	22
1.18. Samarbeid med pårørende .....	23
1.19. Hvordan måle etikk og profesjonelle ferdigheter? .....	24

## Kompetansenivå 2

– Viderekommen kunnskap .....	26
2.1. Etikk, moral, verdier og normer .....	26
2.2. Ulike typer etikk .....	26
2.3. Etisk navigasjonshjul .....	27
2.4. Arbeidsglede og arbeidsmoral .....	28
2.5. Kommunikasjon .....	29
2.6. Maktforholdet mellom bruker og hjelper .....	31
2.7. Empowerment og normalisering .....	31
2.8. Økonomi .....	32
2.9. Beboerøkonomi .....	33

### Kompetansenivå 3

– Utvidet kunnskap .....	34
3.1 Yrkesetikk og yrkesetiske retningslinjer fra forbundene .....	34
3.2 Lovgrunnlag .....	35
3.3 Lovgrunnlag for brukermedvirkning .....	36
3.4 Etske refleksjoner rundt kartlegging, tiltak og registrering .....	38
3.5 Kollegasamtaler og veiledning .....	39
3.6 Til slutt .....	40

<b>Referanseliste .....</b>	<b>42</b>
-----------------------------	-----------

### Vedlegg

Vedlegg 1: Etske regler for ansatte i Oslo kommune .....	44
Vedlegg 2: Retningslinker for sosiale medier i Velferdsetaten .....	46
Vedlegg 3: Brukermedvirkning seksjon tilrettelagte boliger. ....	48



# Innledning

Dette er det tredje kompetanseheftet fra Velferdsetatens seksjon for Tilrettelegte boliger (TBO). Tidligere er det utgitt hefter med temaene Hol. Kap 9 og Atferdsanalyse. Disse heftene er en del av seksjonens satsing for å styrke kunnskap og kompetanse hos våre medarbeidere, ved bruk av interne fagressurser. Vi har mange dyktige og kunnskapsrike medarbeidere som gjennom dette arbeidet bidrar med sin kompetanse. Heftets innhold er utarbeidet av medarbeidere ved Holtet Bosenter og Verksted, Ullevålsveien 34 og Bolig Schu.

Etikk og profesjonelle ferdigheter er et omfattende og viktig kompetansefelt. I hvilken grad hver enkelt av oss har kompetanse, ferdigheter og evne til refleksjon innen dette feltet, er i høy grad avgjørende for hvor gode tjenester vi leverer til våre brukere. For å kvalitetssikre innholdet i dette heftet, har vi derfor bedt om hjelp fra pårørende til noen av våre brukere. Deres tilbakemeldinger har vært til stor hjelp, og har bidratt med nye perspektiver. Vi retter herved en stor takk til de som har bidratt!

I Velferdsetatens tiltak for utviklingshemmede er det en målsetting å ha et høyt felles kompetansenivå om etikk og profesjonelle ferdigheter. Dette innebærer at alle medarbeidere, uavhengig av formell kompetanse og faglig bakgrunn, må ha kunnskap og evne til å foreta gode etiske refleksjoner og ta gode faglige avgjørelser. Slik kan hver enkelt av oss bidra til at våre tjenester holder et høyt faglig nivå og er av høy kvalitet.

Som et bidrag til å bygge denne kompetansen kommer dette kompetanseheftet. Hensikten med heftet er å gi en grunnleggende innføring i de deler av kompetansefeltet som vurderes som spesielt viktig i tjenestene som ytes i TBO. Temaet er inn delt i tre kompetansenivå, der ditt stillingsforhold avgjør hvilket nivå det er forventet at du skal mestre. Vi oppfordrer deg til å lese heftet og bruke det som et oppslagsverk når du står i en krevende situasjon. Bruk gjerne heftet som utgangspunkt for diskusjoner om etikk og profesjonelle ferdigheter på arbeidsplassen. Vi håper det du leser her bidrar til din personlige faglige utvikling, og kanskje inspirerer deg til å utforske kunnskapsområdet videre.

# Kompetansenivå 1

## – Grunnleggende kunnskap

Det er forventet at alle ansatte i Tilrettelagte boliger – Tiltak for utviklingshemmede skal ha grunnleggende kunnskap og kompetanse om lover, regler og andre forhold som påvirker profesjonaliteten i tjenesteytingen. Kunnskapen skal sette den enkelte medarbeider i stand til å ta avgjørelser som er til brukerens beste. Valgene du tar i din arbeidshverdag skal være basert på dine etiske refleksjoner.

### 1.1. Etikk og profesjonelle ferdigheter

Som medarbeider i TBO møter du ofte små og store etiske utfordringer i ditt arbeid. Våre brukere er avhengige av vår bistand og at vi løpende tar avgjørelser på deres vegne. Ofte vil det ikke være et klart svar på hva som er riktig valg i slike situasjoner, men opp til den enkeltes vurdering og dømmekraft. Det er derfor viktig at vi alle har noen retningslinjer og felles holdninger som setter oss i stand til å foreta etisk gode avgjørelser, samt sørger for størst mulig grad av lik praksis og forutsigbarhet for vår brukere.

Som offentlige tjenesteytere må vi videre kunne se oss selv og den vi yter tjenester til i et større perspektiv. Vi er helsepersonell og yter lovpålagte tjenester på vegne av fellesskapet. Dette ansvaret må hver og en av oss være bevisst. Vi må utføre vårt arbeid slik at vi fremstår som profesjonelle bistandsytere. Dette forutsetter at vi følger retningslinjer og fremviser gode holdninger. Vi må forholde oss til gjeldende lovverk, og opptre på en måte som møter de forventningene omgivelsene stiller til oss. Vi må skape og videreutvikle tillit hos brukere, pårørende og andre vi forholder oss til. Dette er forhold vi til enhver tid må være bevisste og ferdigheter vi til enhver tid må ha fokus på for å fremstå som profesjonelle.

For å utvise profesjonelle ferdigheter kreves både kunnskap om etikk og evne til etisk refleksjon rundt handlinger og konsekvenser av handlinger. Dette er en av mange definisjoner

på etikk: «*Etikk er den verdibaserte refleksjonen mennesker gjør om sine holdninger, sine handlinger og sin atferd for å unngå at de verdier de setter høyt blir forsømt eller krenket, eller for å fremme realisering av disse verdiene*» (Lingås 2008:24). Enkelt sagt kan etikk beskrives som læren om hva som er riktig og galt.

### 1.2 Etikk, etiske problemer og etiske dilemma

Opprinnelsen til ordene etikk og moral tilsvarer de norske ordene sed og skikk. Etikk kan sies å være moralens teori, og handler om å reflektere over og avveie valg på en bevisst måte ved hjelp av teori. Med moral menes å handle ut i fra den såkalte magesfølelsen eller å gjøre det andre forventer at man skal gjøre, basert på normer, verdier og holdninger. I vår virkelige verden påvirker etikk og moral hverandre og flyter ofte sammen.

Det er dessverre ikke alltid et gitt svar for hva som er riktig i den problemstillingen du står overfor. Etikk handler om å finne ut av hva som er riktig eller galt, eller minst vondt for den det gjelder. Ordene etikk eller etisk, forbindes ofte med noe godt og positivt. Begrepene kan brukes i et hvilket som helst verdisystem, også de du er uenige i eller tar avstand fra.

I arbeid med mennesker med omfattende bistandsbehov, stilles vi ofte overfor situasjoner der vi må ta valg på vegne av andre. En del av disse situasjonene er gjentakende, og lar seg derfor forutse. I slike tilfeller kan vi i fellesskap diskutere oss frem til hvordan situasjonene skal håndteres, og etablere rutiner for dette. På denne måten skaper vi lik praksis og gir tjenestemottakeren forutsigbarhet. Mange situasjoner vil likevel være vanskelig eller umulig å forutse. I disse situasjonene vil det være opp til den enkelte tjenesteyter å ta en avgjørelse. Erfaring, sammen med god oversikt over hvilke retningslinjer som gjelder for god etikk, vil hjelpe deg til å treffe gode avgjørelser når en slik situasjon oppstår.

Vi kan skille mellom etiske problemer og etiske dilemmaer. Et *etisk problem* er når du står overfor en situasjon der du er



Som tjenesteyter tar du valg på brukerens vegne.

usikker på hva som er riktig og galt å gjøre, og når problemet ikke har en opplagt, selvnynnende løsning. Du vet ikke nødvendigvis hva som er mulige løsninger på utfordringen. Det første skrittet for å løse et etisk problem vil være å identifisere mulige handlingsalternativer.

Dersom du ser flere mulige handlingsalternativer, men ingen av dem fremstår som opplagt riktige, sier vi at det foreligger et *etisk dilemma*. I noen tilfeller vil vi kunne oppleve at alle handlingsalternativer har negative følger. I andre tilfeller vil handlingsalternativene ha positive følger, og dilemmaet vil handle om hvilket alternativ som er mest positivt. (Nordby 2012: 37-38)

Typisk ved et etisk dilemma vil være at du opplever at forskjellige verdsett settes opp mot hverandre. Faglige hensyn, lover og forskrifter, økonomiske hensyn, egne verdier, kollegaers verdier og brukerens eller pårørendes ønsker. I et dilemma vil du måtte ta valg der ett hensyn vil tillegges vekt på bekostning av et annet hensyn. Dette krever at du har evne til å reflektere over de avgjørelsene du tar. Hvilke hensyn som skal tillegges vekt kan variere fra situasjon til situasjon.

De vurderingene vi gjør og de valgene vi tar når vi skal løse et etisk problem eller dilemma, er alltid begrunnet i verdimeslige standpunkter. Det finnes derfor sjelden objektive, vitenskapelige holdpunkter for å si om en handling er uttrykk for riktig eller gal etikk.

Etikkens viktigste oppgave er å kaste lys over de verdimeslige sidene ved en konflikt eller et dilemma. Det finnes ikke fasitsvar på alle vanskelige spørsmål som dukker opp. Du er ansvarlig for de valgene du tar, og da er det viktig at du reflekterer og kan stå for det du til slutt vektlegger mest (Lingås 2008).

### 1.3 Oslo kommunes etiske regler

Oslo kommune har et sett etiske regler. Disse er politisk vedtatt og gjelder for alle som er ansatt i kommunen. Formålet med reglene er å sikre en god etisk praksis og definere felles standarder for alle ansatte. Da du ble ansatt i kommunen skal du ha signert for at du plikter å følge disse retningslinjene.

De etiske reglene regulerer vår atferd som ansatte i kommunen og setter standard for hvordan vi skal utføre oppgavene våre. Reglene skal hjelpe oss til å handle riktig og ta gode valg.

#### Her er et utdrag fra kommunens etiske regler:

- Vi skal arbeide for fellesskapets beste i tråd med kommunens lover, regler, verdigrunnlag og politiske vedtak.
- Vi skal utføre oppgaver og opptre på en måte som ikke skader etatens omdømme og tillit i befolkningen.
- Vi skal møte innbyggere og brukere med respekt.
- Faglig kunnskap og faglig skjønn skal ligge til grunn for alt vi gjør.
- Vi skal være bevisste på at vi forvalter samfunnets fellesmidler på vegne av alle innbyggerne.
- Vi skal ikke motta gaver, provisjoner eller tjenester i forbindelse med tjenesteutøvelse, anskaffelser og kontraktsinngåelser, med mindre gaven er av ubetydelig verdi.
- Vi skal alltid gi korrekte og tilstrekkelige opplysninger.

Alle ansatte har et personlig og selvstendig ansvar for å følge de etiske reglene. Tvilstilfeller må man ta opp til vurdering med nærmeste leder. Ansatte har rett til å nekte å følge pålegg som er ulovlige eller i strid med de etiske reglene.



Brudd på de etiske reglene kan medføre konsekvenser for arbeidsforholdet i Oslo kommune.



Forside på brosjyre som presenterer Oslo kommunes etiske regler.

De etiske reglene skal gjennomgås og diskuteres årlig ved alle tjenestesteder i TBO. Du finner Oslo kommunes etiske regler som vedlegg nr. 1 bakerst i heftet.

## 1.4 Oslo kommunes verdi-grunnlag – BRER

Oslo kommune er en av landets største arbeidsgivere med over 45 000 medarbeidere innen et bredt spekter av tjenestemråder. I Velferdsetaten er det 1300 ansatte fordelt på rundt 50 tjenestesteder. Verdiene våre skal gi retning til arbeidet vi gjør og for hvordan vi løser vårt samfunnsoppdrag. Tjenestene skal tilrettelegges med respekt for den enkeltes selvbestemmelsesrett, egenverd og livsførsel. Kommunen er organisert for å løse felles oppgaver og utfordringer. Likeverdige tjenester til alle betyr likevel ikke like tjenester til alle. Det handler ikke om å behandle alle likt, men om å ta hensyn til at folk er ulike, og tilpasse tilbudet etter brukernes behov.

Velferdsetaten skal være en åpen organisasjon som opptrer i samsvar med våre verdier:

### BRUKERORIENTERING – REDELIGHET - ENGASJEMENT - RESPEKT

Det vises ofte til «BRER», som er satt sammen av første bokstav i hver enkelt av kommunens verdier. Dersom du husker dette, og lærer deg hva hver av bokstavene står for, vil dette være et

nyttig verktøy som kan hjelpe deg til å foreta gode etiske valg i din arbeidshverdag.

### Brukerorientering

Med brukerorientering menes at vi tilpasser tilbudet til brukernes ønsker og behov. Vi skal huske på at brukerne er grunnen til at vi er her. Brukerorientering innebærer med andre ord at våre beslutninger og handlinger tar utgangspunkt i brukernes behov. Videre innebærer det at vi deler kunnskap samt at vi er vi åpne og tilgjengelige.

*«Brukerne er grunnen til at jeg er her».*

Brukerorientering kan være å:

- Tilpasse tilbudet etter brukerens behov og ønsker til rett tid, gjøre seg kjent med ulike vaner og påse at bruker får mulighet til å medvirke til utforming og endringer av tilbudet.
- Veilede brukere og pårørende basert på fagkunnskap og erfaring.
- Være tilgjengelig overfor bruker, vise åpenhet og vektlegge tilstedeværelse.
- Spørre om tilbudet er bra eller om det er noe som brukeren savner for at tilbudet skal bli bedre.
- Tilby et variert og helsefremmende tilbud.
- Tilpasse hjelpen og gi nok tid og ro.

### Redelighet

Redelighet gjenspeiles i at vi gjør det vi sier og sier det vi mener. Vi er tydelige og oppriktige i vårt arbeid.

*«Jeg følger selv de reglene som gjelder andre».*

Redelighet kan være å:

- Følge opp det som sies og loves til brukere, pårørende og kolleger.
- Sørge for at også de rolige og beskjedne brukere får den hjelpen og omsorgen de trenger.

### Engasjement

Engasjement synliggjør vi gjennom å vise interesse, være delaktige, handle med innlevelse og bry oss om brukere, kollegaer og arbeidsoppgavene.

*«Det jeg gjør er betydningsfullt og viktig».*

Engasjement kan blant annet vises ved å:

- Ha en positiv dialog med bruker, pårørende og kolleger.
- Vise oppriktig interesse i det vi møter i arbeidshverdagen.

### Respekt

Respekt kommer til syne gjennom at vi anerkjenner hverandre. Vi tar hensyn til hverandres behov og følelser. Vi tar hverandre med på råd. Vi lytter til hverandre selv om vi har ulike meninger.

*«Jeg sørger for aldri å tråkke på noen, selv når vi må gjennomføre beslutninger som har negative følger for vedkommende».*

Respekt kan vises ved å:

- Forsøke å forstå brukerens vaner og ønsker uten å sette en merkelapp på vedkommende.
- Anerkjenne brukeres, pårørendes og kollegers kunnskap og erfaringer.
- Fremme brukermedvirkning og ta pårørende og kolleger med på råd.

Disse fire grunnverdiene skal gjenspeiles i beslutningsprosessene og alle skal oppleve å bli tatt med på råd i de saker som direkte angår dem.

Kommunens etiske retningslinjer og verdigrunnlag skal legges til grunn for alt arbeid og alle beslutninger, på alle nivåer i kommunens tjenesteproduksjon. De skal sikre trygghet og forutsigbarhet for innbyggere og brukere i deres møte med kommunens medarbeidere og beslutningstakere. Velferdsetatens strategiske planer er et eksempel på at kommunens verdier vektlegges i vår tjenesteproduksjon:

Velferdsetaten skal skape likeverdige, trygge og gode levekår for de innbyggerne som trenger det mest. Vår etat skal bidra til å utjevne forskjeller. Med respekt for den enkeltes ressurser og i samarbeid med bydeler, innbyggere, pårørende, interesseorganisasjoner og myndigheter skal Velferdsetaten bidra til at flere i Oslo får et bedre liv. Arbeidet skal bygge på Oslo kommunes visjon og verdier.

STRATEGIDOKUMENT FOR VELFERDSETATEN 2016 - 2020

Oslo kommune og Velferdsetaten er en unik felles møteplass mellom mennesker med forskjellig bakgrunn, kultur og religion. Dette forutsetter at vi møter hverandre med respekt, engasjement, glede og humor. Ros og smil smitter!

## 1.5 Lovgrunnlag.

Tjenesteområdet vi arbeider innenfor er regulert i lovverket. Bestemmelsene regulerer både omfang og kvalitet på tjenestene, og pålegger både kommunen som leverandør av tjenester og den enkelte medarbeider plikter.

Alle brukere som mottar tjenester i TBO har et enkeltvedtak som ligger til grunn for de tjenestene vi gir. Vedtaket er fattet etter lov om kommunale helse- og omsorgstjenester (hol.). I lovens § 3-2 er alle de tjenester kommunen skal tilby listet opp, og våre brukere har i hovedsak vedtak med hjemmel i denne paragrafens punkt 6. Dette punktet omtaler blant annet helse-tjenester i hjemmet, praktisk bistand og opplæring, samt plass i institusjon. Dagtilbud er ikke en lovpålagt tjeneste. Denne tjenesten kan likevel omfatte praktisk bistand og opplæring og vil da kunne være innvilget med hjemmel i § 3-2.

Hol. § 3-1, 2. ledd slår fast hvem som har krav på slike tjenester, og alle brukere i TBO er omfattet av beskrivelsen som gis her. I Oslo kommune er det den enkeltes ansvarlige bydel som fatter vedtak om tjenester. Velferdsetaten har kontrakt med bydel om levering av tjenestene. Selv om vi ikke er ansatt i bydelen er det likevel vedtaket den enkelte har som styrer omfanget av tjenestene.

Som tjenesteyter i TBO er du omfattet av bestemmelsene i Lov om helsepersonell (hpl.). Dette gjelder så lenge du er ansatt som tjenesteyter, og ikke kun for de som har autorisasjon som helsepersonell. Denne loven har til hensikt å bidra til sikkerhet for brukere og kvalitet i tjenestene. Spesielt viktig er lovens § 4 som sier: «Helsepersonell skal utføre sitt arbeid i samsvar med de krav til faglig forsvarlighet og omsorgsfull hjelp som kan forventes ut fra helsepersonellens kvalifikasjoner, arbeidets karakter og situasjonen for øvrig». Faglig forsvarlighet og omsorgsfull hjelp er altså krav til alle som arbeider i våre tjenester. Som vi ser av formuleringen i loven er blant annet helsepersonellens kvalifikasjoner vektlagt. Dette betyr at det stilles større krav til en miljøterapeut enn til en miljøarbeider. Det betyr imidlertid ikke at det kun stilles krav til de som har en helse- eller sosialfaglig utdanning. Erfaring og kursdeltakelse er eksempler på forhold som styrker dine kvalifikasjoner.

Samtidig med dette økes forventningen til deg når det gjelder å oppfylle dette lovkravet.

Dersom du ønsker å utvide din kompetanse rundt lovverk som er relevant for våre tjenester, finner du mer om dette under kompetansenivå 3 senere i dette heftet. Å sette seg inn i lovtekstene vil også være nyttig. Disse finner du på Lovdata.no.

### 1.5.1 TAUSHETSPLIKT

Alle ansatte i helse- og omsorgstjenesten har taushetsplikt. Dette følger av hpl. kapittel 5. Taushetsplikten skal beskytte den enkelte mot at opplysninger om personlige forhold kommer på avveie. Taushetsplikten gjelder i utgangspunktet alle personlige opplysninger du får om tjenestemottakeren og innebærer at du ikke har lov til å gi noen slike opplysninger til andre. Taushetsbelagte personopplysninger er knyttet til den enkeltes helsetilstand og tjenestetilbud, eller andre personlige forhold som for eksempel økonomi, familieforhold, sivilstand og livssyn. Opplysninger som er fullt ut anonymisert og ikke kan knyttes til noen enkeltperson, er imidlertid ikke taushetsbelagt.

*Taushetsplikt innebærer en plikt til å hindre at uvedkommende får tilgang til opplysninger som er taushetsbelagte ved å unnlate å videreformidle opplysninger og ved aktivt å forhindre tilgang til opplysninger.*

Du har et selvstendig og personlig ansvar for å overholde taushetsplikten. Taushetsplikten innebærer også at det er forbudt å lese, søke etter eller på annen måte tilegne seg taushetsbelagte opplysninger uten at du trenger opplysningene for å gi forsvarlige tjenester. Taushetsplikten gjelder både i arbeidstiden og i fritiden, og den gjelder også etter at du har sluttet i jobben. Å bryte taushetsplikten er straffbart og kan medføre erstatningsansvar. Alle som arbeider i tjenester til personer med utviklingshemming skal signere en taushetserklæring når de blir ansatt (Aldring og helse 2016: 22).

Det finnes to hovedtyper av unntak fra helsepersonells taushetsplikt; pasientens samtykke og lovbestemte unntak. Taushetsbelagte opplysninger kan bare videreformidles når den opplysningene gjelder eller andre med samtykkekompetanse har samtykket til det. Samtykket må være gitt frivillig og det må være begrenset. Det må også være tydelig hva det samtykkes

til. Det er helsepersonellens ansvar å gi tilstrekkelig informasjon slik at pasienten forstår hva samtykket innebærer.

Hvis tjenestemottakeren ikke motsetter seg det, kan opplysninger også gis til tjenesteytere du samarbeider med, når det er nødvendig for å kunne gi tjenestemottaker forsvarlige tjenester. Etter hpl. kapittel 6 har du i enkelte tilfeller opplysningsplikt, selv om opplysningene er taushetsbelagt. Helsepersonell skal varsle politi og brannvesen dersom det er nødvendig for å avverge alvorlig skade på person eller eiendom (Aldring og helse 2016: 22-23, helsedirektoratet.no).

### 1.5.2 JOURNALFØRING

Den som yter helsehjelp har plikt til å dokumentere helsehjelpen og andre nødvendige og relevante opplysninger. Dette er blant annet regulert i Lov om helsepersonell (hpl.) kapittel 8 og forskrift om pasientjournal.

Det som skrives i pasientjournal skal være i samsvar med god yrkesetikk og skal inneholde relevante og nødvendige opplysninger om pasienten og helsehjelpen. Dette kan være observasjoner, iverksatte tiltak og evalueringer av tiltak. Journalen skal være lett å forstå for annet kvalifisert helsepersonell. Det er derfor viktig at det som blir skrevet er tydelig og konkret og at man er nøye med formuleringer. Det skal ikke brukes stigmatiserende eller nedlatende ord. Husk at journalen skal kunne leses av pasienten selv eller pårørende ved innsyn i journal, av tilsynsmyndighetene ved etterprøving og av annet helsepersonell.

Pasientjournalen skal være et kommunikasjonsverktøy for helsepersonell og den skal først og fremst sikre forsvarlige tjenester samt rett og god helsehjelp. Pasientjournalen er også viktig for internkontroll og kvalitetssikring. Den danner basis for eksternt tilsyn, skal ivareta innsynsrett for tjenestemottaker og er nødvendig for å oppfylle melde- og opplysningsplikter som helsepersonell har.

Helsepersonells dokumentasjonsplikt henger sammen med forsvarlighetskravet i hpl. § 4. For å kunne gi forsvarlige tjenester, må helsepersonell lese pasientens journal før de overtar ansvaret for pasienten. De må vite hva de skal følge opp. Det må også fremgå hvem som har ført opplysningene i journalen.



*Det stilles mange forventninger til deg som tjenesteyter.*

## 1.6 Forventninger til deg som tjenesteyter

Ethvert arbeidssted er preget av ulike verdier. Noen ganger er de ganske åpenbare mens andre ganger er det mer skjulte verdier. I Velferdsetaten ønsker vi at våre verdier skal bære preg av at brukerne er i fokus. Innenfor et system der noen er satt til å yte tjenester til andre vil det være ulikheter i maktforhold. Vi som hjelpere har en definisjonsmakt der vi sier noe om hva brukerne trenger bistand til, vi lager struktur og sier noe om hvordan brukers dag bør se ut og vi initierer til handling og samhandling. Det kan ofte være en utfordring å se ting fra brukers perspektiv. I beste mening planlegger og organiserer vi for andre. Det er viktig at vi tar oss tid til å spørre eller vurdere om dette faktisk er det beste for den det gjelder.

Brukermedvirkning er et begrep som må være aktivt. Det stilles særlige utfordringer når vi arbeider med personer som ikke kan snakke eller tydelig uttrykke hva de ønsker. Da må vi operere på et nivå der vi tilrettelegger for medvirkning. Vi kan for eksempel observere hva brukerne ser ut til å like eller mislike. Vi kan legge opp til enkle valgmuligheter som brukeren har forutsetning for å mestre, som f.eks. hva vedkommende vil ha på maten eller hva slags klær vedkommende liker å ha på seg. I vårt arbeid med å gi god omsorg er det viktig at vi

oppretholder en toleranse for det vi umiddelbart kan oppfatte som upassende eller «dårlige valg». Retten til å være annerledes, eller være seg selv, er noe vi skal ha dyp respekt for, samtidig som vi tilrettelegger for at brukerne kan delta i sosiale sammenhenger og ferdes i nærmiljøet uten å bli stigmatisert. Å balansere dette er vårt felles og også den enkeltes ansvar.

Når vi arbeider med personer med autisme og utviklingshemming er struktur og oversiktighet spesielt viktig. Våre brukere møter et høyt antall tjenesteytere. Dersom alle gjør ting på sin måte vil dette kunne gi den enkelte bruker en utrygg og uoversiktlig hverdag. Vi tilstreber derfor størst mulig grad av lik praksis, slik at brukerne kan bli trygge på de omgivelsene vi skaper. Systemer som dagsplaner og miljøregler er hjelpemidler i dette arbeidet.

Miljøregler og systemer bør alltid evalueres. Da er det viktig at alle som jobber med brukerne observerer og følger med på om noe bør endres. Har du spørsmål om begrunnelser er det viktig at du tar det opp i de riktige foraene og med de rette personene. Det er i hovedsak brukers primærkontakt og/eller ledende miljøterapeut som kan endre på dette. Vi har alle et ansvar for at den tjenesteytingen vi gir er av god kvalitet.

## 1.7 Profesjonell yrkesutøvelse

Du er selv ansvarlig for kvaliteten på din yrkesutøvelse og du har et faglig, etisk og juridisk ansvar for at den praksisen du utøver er profesjonell. For å være profesjonell må du ha den kompetansen som er nødvendig. Dette innebærer at du må ha faglig kunnskap og praktiske ferdigheter, så vel som personlige egenskaper, verdier og holdninger.

En forutsetning for å kunne gi profesjonell omsorg er at du kan sette andre mennesker i sentrum og er i stand til å bedømme og reflektere rundt hva som er til det beste for den enkelte bruker. Hvordan du møter mennesker er vesentlig i utøvelsen av omsorg. Du må vise respekt for brukeren som et likeverdig menneske, ha fokus på brukervedvirkning og ha evne til å gi individuell omsorg. Du må derfor ha kunnskaper om den du skal hjelpe. Du må kjenne til hvilke ressurser, ønsker, begrensninger og behov brukeren har.

I tillegg til den faglige kompetansen din må du kunne skille mellom rollen som privatperson og rollen som profesjonell fagarbeider. Å være privat er slik du er på fritiden, sammen med venner og familie. På jobb er det brukeren som er i sentrum. Det er hans eller hennes behov som styrer dine handlinger og den omsorgen du gir (ndla.no).

Norge er et flerkulturelt samfunn, og du vil kunne møte brukere og pårørende som har ulike erfaringer og ulikt verdigrunnlag når det gjelder omsorg. Det vi i Norge legger i god omsorg, trenger ikke være det samme som i andre kulturer. Vi må ha respekt for at det kan være ulike oppfatninger av hva god omsorg er så lenge vi følger norske lover og det vi gjør er til brukerens beste. (ndla.no)

Å være profesjonell gjenspeiler seg også i hvordan du som tjenesteyter opptrer i det offentlige rom. Husk at når du beveger deg ute sammen med brukere er du en offentlig tjenesteyter og representerer Oslo kommune. Dette må gjenspeile seg i din atferd og samhandling med bruker. Eksempelvis vil det kunne oppfattes som lite profesjonelt dersom du røyker eller bruker mobiltelefon når du går tur sammen med bruker.

Det er ikke bare på arbeidsplassen vi må tenke på hvordan vi ter oss. Er vi ute på lønningspils, julebord eller andre sosiale arrangement der kollegaer er til stede, skal man kunne forvente at uenigheter legges til side og tas i arbeidstiden. Selv om slike arrangementer skjer på fritiden, kan opptrinn eller kranling få følger for ansettelsesforholdet.

### 1.7.1 PROFESJONELLE HOLDNINGER

Holdninger er en betegnelse for vedvarende beredskap til å reagere positivt eller negativt overfor spesielle objekter, ideer og verdier. Holdninger kommer til uttrykk gjennom oppfatninger og meningsyttringer, som følelsesmessige reaksjoner, og i handlinger. De kan være basert på kunnskap eller være ervervet gjennom erfaringer, men ofte er de overtatt fra foreldre, venner og andre grupper man har valgt å identifisere seg med.

Holdninger knyttet til yrkesutøvelse omfatter tjenesteyters måte å framtre på som fagperson og hvordan han/hun forholder seg til brukere og pårørende, til andre fagpersoner og til offentligheten. Dette bygger på forskningsbasert kunnskap, allmenne og fagspesifikke verdier, samt etiske retningslinjer. Holdninger knyttet til yrkesutøvelse omfatter også innsikt i egne reaksjonsmønstre, faglig styrke og begrensning i utførelsen av yrkesrollen, samt en forpliktelse til å holde seg oppdatert innen fagfeltet. Tjenesteytere skal ha evne til å reflektere over verdimeessige og etiske aspekter ved yrkesutøvelsen og ha tilegnet seg en kritisk og profesjonell holdning til utøvelsen av faget. Yrkesutøvelsen skal bygge på likeverd, respekten for enkeltindividets integritet og sette brukervedvirkning og brukerperspektiv i fokus

### 1.7.2. VIKTIGE PROFESJONELLE FERDIGHETER

Vi har spurt ansatte på noen av tjenestestedene hva de mener er viktige ferdigheter å inneha som profesjonell yrkesutøver. Det har kommet mange konkrete tilbakemeldinger på ulike profesjonelle ferdigheter som er viktige i den jobben vi gjør. Temaene omhandler ferdigheter i arbeid med bruker, ovenfor kollegaer og arbeidsplassen. Her er en oversikt over noen av de områdene våre medarbeidere vurderer som spesielt viktige.

**Uttrykk en positiv holdning overfor bruker.** Snakk alltid til og om bruker på en positiv måte. Det er viktig å tenke på hvordan du ordlegger deg og bruk av kroppsspråk. Ikke la personlige frustrasjoner gå ut over brukers hverdag. Du skal behandle bruker med respekt og være høflig, interessert og imøtekommende. Snakk ikke «over hodet» på bruker, men inkluder bruker i samtalen.

**Ha bruker i fokus.** Det er viktig å være bevisst på at det er brukers interesser, ønsker og behov som skal være i fokus. Du skal alltid ta deg tid til å lytte til bruker. Som tjenesteyter skal du hjelpe bruker til å påvirke og få kontroll over egen hverdag.

Legg til rette for at brukere kan komme med egne initiativ og foreta valg, og imøtekom dette så langt det lar seg gjøre. Ha en begrunnelse for hvorfor du eventuelt må si nei.

**Ha forståelse for brukers funksjonsnivå.** Vær tilgjengelig for brukere når du er på jobb. Det er viktig å være tålmodig og ha forståelse for at brukere trenger tilpasset hjelp og bistand. Du skal bidra til å styrke brukers mulighet for mestring i ulike gjøremål. Se alltid muligheter fremfor begrensninger.

**Ha respekt for brukers hjem og privatliv.** Når du jobber i andres hjem er det viktig å være bevisst på hvordan du opptrer. Du har rollene som tjenesteyter og gjest og skal derfor være ydmyk og vise respekt for retten til privatliv, intimitetsgrenser og brukers hjem og eiendeler. Bank på døra før du går inn i leiligheten. La brukere være alene i intime og private situasjoner i den grad det er mulig. Behandle brukers eiendeler forsiktig og bistå brukere i å holde leiligheten ryddig.

**Ivareta brukers rettigheter.** Våre brukere har et omfattende bistandsbehov. De er avhengige av at du som tjenesteyter gir nødvendig hjelp og bistand for at brukere skal få et godt helhetlig tilbud. For å ivareta brukers rettigheter er det viktig at du er lojal mot faglige målsetninger. Du skal følge opp de miljøregler og tiltak som gjelder hos brukere og holde deg kontinuerlig oppdatert. Å kunne samarbeide med pårørende og eksterne samarbeidspartnere er også viktige faktorer for å gi brukere et helhetlig tilbud.

**Uttrykk en profesjonell holdning overfor kollegaer og arbeidsplassen din.** Det er også viktig å være profesjonell i møte med kollegaer og overfor arbeidsplassen. Du skal vise entusiasme, respekt og være solidarisk overfor arbeidsplassen din. Vær hyggelig. Ikke snakk «bak ryggen» på din kollega, men ta opp saken med den det gjelder. Gi konstruktive tilbakemeldinger til dine kollegaer og tilby hjelp dersom noen har behov for det. Vær tilgjengelig for samhandling og ha respekt for andres styrker og svakheter. Andre ferdigheter som er viktige på en arbeidsplass er å møte presis og gi beskjed så tidlig som mulig ved fravær eller forsinkelser. Hold en god møtekultur, vær lojal til beslutninger, vis respekt for andres taletid og vær lyttende og interessert. Bidra til å holde arbeidsplassen ryddig.

**Planlegging og tidsbruk.** For at arbeidsdagen skal bli best mulig, er det viktig å planlegge. Det å bruke litt tid på å plan-

legge vekten, helgen, ferien, møter eller administrativ tid vil føre til en bedre opplevelse for brukere, for kollegaer og for deg selv. Utnytt tiden som er avsatt til planlegging og bruk den fornuftig og effektivt. Leder er ansvarlig for å legge til rette for at det er tid til planlegging, mens medarbeideren er ansvarlig for at tiden som er satt av brukes til det den er ment for. For den som sitter og planlegger, er det viktig at andre viser respekt for dette, og unngår så langt det lar seg gjøre å forstyrre. Det er også viktig å planlegge sammen med kollegaer. Det kan være bruk av bil, hvem som kan bruke PC til ulike tider eller hvordan bruk av møterom og andre ressurser skal organiseres. Andre kan være avhengig av din planlegging. I forhold til ferieavvikling og høytider, skal det lages egne turnuser og da er det viktig at alle har respekt for å overholde frister som er satt.

### 1.7.3. BEBOER- OG PÅRØRENDEUNDERSØKELSE

Det utføres jevnlig beboer- og pårørendeundersøkelser i boliger for personer med utviklingshemming og tilsvarende behov for bistand. Den siste undersøkelsen gjennomført i Oslo er fra 2016. Formålet med undersøkelsene er å måle beboernes og pårørendes tilfredshet med tjenestene. Resultatene fra undersøkelsene brukes i arbeidet med å utvikle kvaliteten på tjenestene.

Resultater fra den siste undersøkelsen viser at både brukere og pårørende opplever varierende kvalitet på de profesjonelle ferdighetene hos personalet. Dette omhandler områder som tilrettelegging for mestring, selvbestemmelse og rett til privatliv, oppfølging i forhold til klær, mat og daglige rutiner samt generell personalatferd i møte med brukere og pårørende. Her presenteres noen av kommentarene som fremkom i beboer- og pårørendeundersøkelsen, både fra brukere selv og pårørende.

- Personalet er hyggelige, bryr seg om beboeren og følger henne opp.
- Personalet må ha en genuin interesse for beboer og være nysgjerrige på å lære mer.
- Ansatte gir beboer mye ros.
- Når ansatte er i dårlig humør, går det utover beboerne.
- Noen ansatte snakker mer med hverandre enn med beboerne.
- Ansatte bør kunne mer om beboers behov.
- Personalet bør ta seg mer tid til å lytte til beboer.
- Beboer ønsker å bestemme mer over eget program og hvilke aktiviteter han skal delta på.

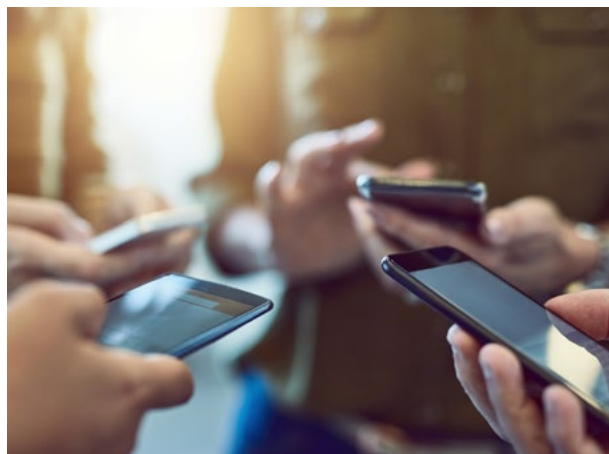
- Personalet bør vise mer respekt for beboers privatliv og rett til hjelp på egne premisser.
- Beboer liker å være for seg selv og får lov til det.
- Oppfølgingen mht. klær bør bli bedre, både innkjøp, vask og påkledning etter vær.
- Personalet bør ha bedre kunnskap om kosthold og matlaging.
- Noen ansatte går inn uten å banke på.
- Rutiner følges opp og gjør hverdagen forutsigbar.
- Ansatte lytter til pårørendes innspill og viser dem respekt.

Undersøkelsen omfattet flere tjenestesteder enn TBO. Alle uttalelsene vil imidlertid kunne gjelde tilfeller i vår seksjon. Vi ser at de fleste kommentarene som er gjengitt her omhandler temaer som er nevnt i dette heftet. Dette understreker behovet for et reflektert forhold til alt vi foretar oss i vår arbeids-hverdag. Brukere og pårørende registrerer både god og mindre god praksis og grad av profesjonalitet fra våre tjenesteytere. Dersom vi har et vedvarende fokus på etisk praksis og legger gode verdier til grunn for vår yrkesutøvelse, er det naturlig å anta at det observeres større grad av positive egenskaper ved neste brukerundersøkelse. Brukerundersøkelser vil på denne måten være et middel for brukere og pårørende til å bidra til forbedring av tjenestene og vår utvikling som gode profesjonelle omsorgsyttere.

## 1.8 Sosiale medier og mobilbruk

Alle ansatte i Velferdsetaten skal ha et bevisst forhold til hvordan de opptrer i sosiale medier, både på vegne av arbeidsgiver og som privatperson. Alle ansatte har ytringsfrihet, men også ansvar for at taushetsplikten blir overholdt og at brukeres og kollegers personvern blir ivaretatt. Det er derfor viktig å ha klare retningslinjer for bruken av sosiale medier. Det er utarbeidet egne retningslinjer for bruk av sosiale medier i Velferdsetaten. Det er viktig at du som ansatt kjenner til disse retningslinjene. Spesielt viktig er lojalitet til arbeidsgiver og kollegaer når du publiserer på sosiale medier. Negativ omtale av arbeidsgiver eller andre i virksomheten må unngås. Retningslinjene finner du som vedlegg nr. 2.

Mobiltelefonen er med oss overalt, og er et nødvendig verktøy i det daglige for de fleste av oss. I vår type jobb kan imidlertid telefonen være et element som distraherer oss, og tar fokus vekk fra de arbeidsoppgavene vi skal utføre. Privat



*Har du blitt forstyrret av mobilen i arbeidet ditt?*

bruk av mobiltelefon under direkte tjenesteyting må derfor unngås, da dette forstyrrer samhandling med bruker og i ytterste konsekvens kan skape farlige situasjoner. Brukeren må alltid være i sentrum under samhandling, og private interesser eller oppgaver må ikke komme i veien for dette. Enkelte tjenestesteder har skriftlige rutiner for mobilbruk på jobb. En skriftlig rutine må anses som en instruks fra arbeidsgiver. Det vil derfor være like viktig å følge denne som andre instruksjoner. Andre gir medarbeiderne tillit til å håndtere dette fornuftig og profesjonelt. Selv om det ikke finnes en egen skriftlig rutine er det uansett forventet at ingen medarbeidere lar mobilbruk forstyrre arbeidet. Når du er på jobb må du derfor legge fra deg telefonen eller stille den på lydløs. Ikke svar på private samtaler eller meldinger mens du er sammen med bruker. I spesielle tilfeller der du venter på en viktig samtale, må du sørge for å planlegge vekten slik at dette ikke påvirker samhandlingen og tjenesteytingen.

## 1.9 Alkohol og andre rusmidler

Arbeid og ruspåvirkning hører ikke sammen. For helsepersonell er dette presisert i en egen lovbestemmelse, der helsepersonell er pålagt regler om pliktmessig avhold i forbindelse med arbeidstid. Det er etter bestemmelsene i hpl. § 8 og tilhørende forskrift fastsatt at det ikke er anledning til å være påvirket av alkohol eller andre rusmidler i arbeidstiden. Videre er det ikke anledning til å innta rusmidler i et tidsrom av 8 timer før arbeidstidens start.

Arbeidsmiljølovens bestemmelser i § 2-3 om arbeidstakers



plikter sier at arbeidstaker skal: «*straks underrette arbeidsgiver og verneombudet og i nødvendig utstrekning andre arbeidstakere når arbeidstakeren blir oppmerksom på feil eller mangler som kan medføre fare for liv eller helse, og vedkommende ikke selv kan rette på forholdet*». Dette kan tolkes til også å omfatte forhold som gjelder rusproblemer på arbeidsplassen. Det er altså forventet at hvis du oppdager at en kollegas forhold til rusmidler påvirker arbeidet, skal du melde fra til ledelsen og verneombudet om dette. Det er også viktig å understreke at det oppfattes som en kollegial plikt å reagere når en kollega har rusproblemer.

Velferdsetaten har gjennom AKAN etablert systemer for å ivareta medarbeidere som har rusproblemer. Gjennom AKAN er Oslo kommune som arbeidsgiver forpliktet til å hjelpe medarbeidere som har et rusproblem med å bekjempe dette. Dette skjer gjennom at medarbeideren inngår en avtale om oppfølging, der målet er å bli kvitt rusproblemet. Informasjon om AKAN finner du på Velferdsetatens intranett.

## 1.10 Hvordan skape et godt arbeidsmiljø

Arbeidsmiljøet har stor innvirkning på de ansattes helse, trivsel og yteevne. Å skape et godt arbeidsmiljø er derfor viktig både for å øke nærværet på arbeidsplassen og for å sikre kvaliteten på de tjenestene vi gir. Alle har ansvar for å skape et godt, trygt

og inkluderende arbeidsmiljø, som vil bidra til videreutvikling, læring og mestring på arbeidsplassen.

Arbeidstilsynet har satt opp en liste med tips til hvordan kollegaer kan støtte hverandre og slik bidra til et godt arbeidsmiljø:

- **Husk at ditt bidrag er viktig:** Vær bevisst på din egen påvirkningskraft. Alle kan påvirke eget arbeidsmiljø. Du har både ansvar og mulighet for å bidra positivt til en god arbeidsdag for alle.

*På hvilken måte bidrar du positivt for arbeidsmiljøet?*

- **Ta initiativ:** Si fra til lederen din dersom det er noe i arbeidsmiljøet som ikke er bra. Ta initiativ og foreslå forbedringer dersom du synes det er behov for det.

*Hva gjør du dersom du oppdager noe i arbeidsmiljøet som ikke er bra?*

- **Bidra til god dialog:** Snakk med leder og kolleger om det som er vanskelig. Slik kan dere sammen skape en åpen og god dialog, med takhøyde for å ta opp problemer.

*Hvordan kan du bidra til å skape en åpen og god dialog om det som er vanskelig?*



- **Del kunnskap:** Del kunnskap, informasjon, tips og råd med kollegene dine.

*Er du bevisst på å dele kunnskap og råd med dine kollegaer?*

- **Ta deg tid:** Ta deg tid til de rundt deg i hverdagen. God sosial støtte fra kolleger og leder gjør oss i stand til å takle større utfordringer og er en viktig buffer mot stress, overbelastning og sykdom.

*På hvilken måte kan du være en god sosial støtte for dine kollegaer og leder?*

- **Bidra til en god tilbakemeldingskultur:** Gi konstruktive tilbakemeldinger og ta imot tilbakemeldinger på en konstruktiv måte. Alle kan bli bedre og tilbakemeldinger gir mulighet for læring og utvikling.

*Er du bevisst på å gi konstruktive tilbakemeldinger? Hvordan tar du i mot tilbakemeldinger fra andre?*

- **Gi anerkjennelse:** Alle trenger å bli sett og verdsatt for å trives på jobb. Lytt til andre og vis interesse for det kollegene dine jobber med. Gi kollegene dine anerkjennelse for den jobben de gjør.

*På hvilken måte bidrar du til at dine kollegaer blir sett og verdsatt for den jobben de gjør?*



- **Følg felles kjøreregler:** Følg de kjørereglene og rutinene dere har blitt enige om på arbeidsplassen din.

*Følger du de rutinene som gjelder på din arbeidsplass? Hva gjør du dersom du er uenig i rutinene?*

- **Ta avstand fra mobbing:** Ikke aksepter mobbing eller utfrysing. Ta kontakt med verneombudet hvis du er usikker på hva du bør gjøre.

*Hva gjør du dersom du oppdager mobbing på din arbeidsplass?*

- **Vær inkluderende:** Snakk pent om hverandre. Snakk med folk, ikke om folk. Den gode fellesskapsfølelsen - vi-følelsen, er et viktig kjennetegn på et sunt og godt arbeidsmiljø ([www.arbeidstilsynet.no](http://www.arbeidstilsynet.no)).

*På hvilken måte bidrar du til et inkluderende arbeidsmiljø?*

## 1.11 Varsling

Arbeidsmiljøloven gir arbeidstakere rett til å varsle om forhold på arbeidsplassen som ikke er som de skal. Denne rettigheten skal bidra til å styrke ansattes ytringsfrihet i arbeidslivet. Varsling gir mulighet for å rydde opp i problemene og unngå at de blir større. Det er viktig å skille mellom uenighet eller misnøye og forhold som bør varsles. Det vil ofte være mest hensiktsmessig dersom en sak kan løses på lavest mulig nivå. Åpenhet på arbeidsplassen gir en sunn kultur som både tjenestestedet og de ansatte er tjent med. Det er arbeidsgivers ansvar at kritikk og uenighet håndteres på en saklig og ryddig måte.

Varsling er å si fra om kritikkverdige forhold, som brudd på lover, regler eller etiske retningslinjer, til noen som kan gjøre noe med det. Varslingsordningen skal gjøre det enkelt og trygt å varsle om korrupsjon, misligheter og andre lovbrudd i Oslo kommune eller mot Oslo kommune.

Byrådet har utarbeidet retningslinjer og en veileder om ansattes rett til å varsle om kritikkverdige forhold i Oslo kommune. Denne gir både informasjon om ordningen og beskriver fremgangsmåten dersom du ønsker å varsle. Byrådets retningslinjer og veilederen er tilgjengelig på intranett. Du bør først vurdere å varsle internt i din virksomhet ved å si fra til

nærmeste leder, til annen representant for ledelsen eller ved å sende et varsel til varslingsmottaket som er opprettet i din virksomhet. Du kan alltid henvende deg til verneombudet eller tillitsvalgte dersom du ønsker deres bistand i forbindelse med varslings.

I noen tilfeller har den ansatte en plikt til å si ifra til arbeidsgiver eller verneombud. Dette kan for eksempel gjelde trakassering, diskriminering og feil eller mangler som kan føre til fare for liv eller helse. Plikt til å si fra følger arbeidsmiljøloven § 2-3, men kan også følge andre lover og forskrifter eller avtale, reglement, instruks m.m. Varsling i samsvar med en slik plikt vil alltid være riktig og lovlig.

## 1.12 Den enkelte brukers historie

*«Eg vaknar då eg høyrer lydane dine, ser på klokka. 03:32. Blir liggande med lukka auge, eg veit at eg ikkje treng å gå inn til deg, det er ikkje frustrerte lydar, berre uregelmessige bogar av lyd som varierer i både styrke og lengde».*

Teksten ovenfor er skrevet av Olaug Nilssen (2017:13), en mor med en ung autistisk sønn. Ved å lytte til sønnens lyder på morgenen får hun informasjon om hvordan han har det og hun vet at hun ikke trenger å stå opp riktig enda.

Å sette seg inn i brukers bakgrunn og historie gir deg en bedre forståelse og er nødvendig for å kunne møte brukeren på riktig måte. Å kjenne til familieforhold og oppvekst, barnehage, skole, dagtilbud, jobb, spesielle hendelser, spesielle interesser, ferier, fritidsaktiviteter, sykdom etc. gir deg kunnskap om preferanser og hjelpebehov. Som tjenesteyter vil du møte brukere med ulike ferdigheter til å formidle. Noen kan fortelle om seg selv, men andre er avhengig av at informasjonen blir gitt av personalet. På opplæringsvakter blir man kjent med daglige rutiner, ADL ferdigheter, interesser, dagsplansystemer, registreringer, utfordrende atferd, miljøregler osv. Dette er basiskunnskap du som tjenesteyter må ha for å kunne gjøre jobben din. Over tid blir man bedre kjent med brukeren gjennom erfaringer. Familie og andre nærpersoner vil også ofte dele sine historier og erfaringer med deg.

Menneskene vi jobber med kan ha rigide og konstante mønstre, men nye utfordringer dukker stadig opp. Ved å

observere brukeren i samhandling med personalet som gir opplæring får du store mengder informasjon. En stor del av kunnskapen du tilegner deg når du jobber vil være basert på praktisk erfaring og jo mer tid du tilbringer med brukeren jo mer lærer du.

Brukerne vi bistår har ofte omfattende kompetanse når det gjelder å vurdere oss som tjenesteytere. Mange har hatt et høyt antall tjenesteytere rundt seg gjennom livet og har behov for å finne ut hvem du er, hva du kan tilby og hvor dine grenser går. Mulig du vil bli håndledet av brukeren bort til et skap for å finne fram sjokolade hvis du ikke forstår hva han prøver å si. Eller kanskje får du trusler om vold og spytt fordi hun vil finne ut hvordan du reagerer? Dette er situasjoner der vi må være oppmerksomme og opptre profesjonelle. Ved å skaffe oss inngående kunnskap rundt den enkelte bruker, vil vi kunne hjelpe den enkelte til utnytte sine ressurser på en hensiktsmessig måte for å mestre sin egen tilværelse i så stor grad som mulig.

## 1.13 Brukermedvirkning

Brukermedvirkning vil si å la den som berøres av en beslutning få innflytelse på beslutningen. Dette er en rettighet med hjemmel i lov som har konsekvenser for måten vi utformer vårt tilbud på i TBO. Brukeren skal ha mulighet til medvirkning i alle avgjørelser, også i de avgjørelsene vi vurderer som rent faglige. Brukermedvirkning handler om å sette brukers behov i sentrum, og gi brukeren kontroll over sitt eget liv. Helsedirektoratet beskriver begrepet på følgende måte:

*«Brukere har rett til å medvirke, og tjenestene har plikt til å involvere brukeren. Samtidig har brukermedvirkning en egenverdi, terapeutisk verdi og er et virkemiddel for å forbedre og kvalitetssikre tjenesten. Brukermedvirkning innebærer at brukeren betraktes som en likeverdig partner i diskusjoner og beslutninger som angår hans eller hennes problem.»*

*(helsedirektoratet.no)*

Brukermedvirkning skal gi brukeren større grad av innflytelse over sitt eget. Dette betyr ikke at vi som fagpersoner og tjenesteytere fratras faglig ansvar. Hensikten er å forbedre kvaliteten på tilbudet gjennom systematisk dialog mellom bruker og



*I dag ble det én av hver. Men gjør det noe?*

tjenesteyter. I TBO tas brukermedvirkning på alvor. Det er derfor utarbeidet en egen rutine for brukermedvirkning. Denne finner du som vedlegg nr. 3 til dette heftet.

Hva når brukeren selv ikke har forutsetninger for å delta i planleggingen, hvordan skal vi da kunne utøve brukermedvirkning? I de aller fleste tilfeller har bruker en eller annen form for evne til kommunikasjon. Om det ikke er verbal kommunikasjon kan de ytre meninger gjennom f. eks kroppsspråk, lyder eller at de på annen måte gir uttrykk for hva de liker eller ikke. Da vil god kjennskap til bruker og godt samarbeid med pårørende være en avgjørende faktor for å lykkes med å gi bruker riktig bistand. I tillegg vil det som regel være hensiktsmessig å gå tilbake i historien for å se hva som er prøvd før. Dette trenger ikke alltid å være avgjørende for om det fungerer eller ikke da bruker kan ha endret behov og atferd.

I forhold til den brukergruppen vi jobber med, er det til enhver tid forskjellige typer bistand som må ytes. Helsefremmende tiltak, tiltak rundt hygiene og sosialt akseptabel atferd er noen eksempler på dette. For å yte denne bistanden blir det gjerne utarbeidet individuelt tilpassede rutiner og prosedyrer for å få gjennomført bistanden. Det kan være utfordrende å ta med bruker inn i planlegging av dette, da de ikke alltid har forutsetninger til å vurdere sitt eget beste eller hva de trenger hjelp til. Ved motstand fra bruker i gjennomføringen av et utarbeidet tiltak, vil dette være en indikasjon på at man

må se på hvordan rutiner og prosedyrer blir gjennomført og om man eventuelt må finne andre måter å gjøre det på. Det er derfor viktig å dokumentere på hvilken måte brukermedvirkning er hensyntatt knyttet til alle tiltak.

## 1.14 Selvbestemmelse

Selvbestemmelse er den friheten alle har til å treffe valg som har betydning for sitt eget liv. For noen vil selvbestemmelsesretten bære begrenset. Barn, personer med alvorlige psykiske lidelser, personer med psykisk utviklingshemming, pasienter med demens, bevisstløse pasienter og pasienter som er sterkt svekket er eksempler på dette. Disse personene må i større grad få hjelp til å bestemme samtidig som det er viktig at de får mulighet til å bestemme der de kan.

Vi jobber med mennesker som ofte har nedsatt vurderings- evne i forhold til det å ta valg og bestemme selv. Det betyr ikke at de ikke har rett til selvbestemmelse. Selvbestemmelse for mennesker med nedsatt funksjonsevne er omtalt flere steder. Både FN-konvensjonen (CRPD – Konvensjon om rettighetene til personer med nedsatt funksjonsevne) og norsk lov presiserer retten til selvbestemmelse. Det er viktig at alle får mulighet til å bestemme selv og være med på å ta avgjørelser som omhandler dem. Samtidig må vi som tjenesteytere sette noen

begrensninger av hensyn til samfunnet, av hensyn til andre og av hensyn til personen selv. Retten til selvbestemmelse kan falle bort, hvis konsekvensen av valg en bruker tar, fører til lovbrudd eller at det fører til fare for en selv eller andres liv og helse.

Alle har, uansett fysiske og kognitive forutsetninger, en eller annen form for kommunikasjon og mulighet til å ytre seg. Dette kan være verbalt med ord og setninger, med lyder, tegn eller kroppsspråk. Eller en blanding av flere av disse formene. Selvbestemmelse handler om mer enn bare hva man ønsker å ha på seg, når man vil stå opp eller hva man ønsker å spise. Det handler også om hygiene, det å ta medisiner og hvordan man opptrer i det offentlige rom. For mange av våre brukere handler det om alt de foretar seg gjennom døgnet. Som tjenesteytere må vi bistå brukere med å ta de riktige valgene. Dette gjør vi gjerne gjennom miljøregler og tiltak som utarbeides i samråd med faginstanser og pårørende. Ofte blir ikke brukere med på råd, men må forholde seg til det som er bestemt. Selvbestemmelsen kan derfor fort bli erstattet med utøvelse av myndighet og makt.

*I brukerundersøkelsen fra 2016 viser tallene at de fleste brukerne er fornøyd med hvor mye de kan være med på å bestemme selv. Noen trekker frem at de ønsker å få bestemme mer selv. Da i forhold til hva de skal ha på seg, hva de skal bruke penger på og muligheten til å dra ut på egen hånd. Pårørende mener at brukerne i mindre grad får mulighet til å utforme daglige rutiner. De mener at ansatte må ta seg mer tid til å lytte til brukere og vise mer respekt overfor pårørende.*

I FOs etiske retningslinjer (fo.no) presiseres det at tjenesteytere skal bruke sin makt og innflytelse til å hjelpe brukerne med å synliggjøre hva de trenger hjelp til. Dette er en utfordring i arbeidet med brukere som ikke kan gi uttrykk for ønsker og behov. Da er det ekstra viktig å være oppmerksom på kroppsspråk og andre ytringer som kan være uttrykk for trivsel eller misnøye.

Graden av selvbestemmelse vil være avhengig av situasjonen og hva som skal gjennomføres, samt hvilket funksjonsnivå brukere har. I miljøregler eller tiltak kan vi legge inn valg. Brukere får da bestemme til en viss grad ut i fra de forut-

setningene de har, selv om det er styrt fra tjenesteyters side.

Som tjenesteytere skal vi ha respekt for retten til selvbestemmelse. Valgene vi tar for og med brukerne skal gjenspeile brukers ønske så langt det lar seg gjøre. Selvbestemmelse er et tema som ikke må glemmes i diskusjoner rundt den enkelte og det tjenestetilbudet vi yter.

- Hvordan tilrettelegger du for selvbestemmelse når du er på jobb?
- Hva kan konsekvensene bli dersom alle får bestemme selv hva de skal gjøre eller ikke gjøre?
- Må vi som tjenesteytere alltid ha full kontroll?

## 1.15 Å jobbe i andres hjem

De fleste av oss har et sted vi kaller «hjem», og hvor vi faktisk føler oss som «hjemme». Bor man helt alene har man full rådighet, og kan bestemme hvor rotete man vil ha det, hvor skapet skal stå og hvor høy musikk man vil høre på (så lenge man tar hensyn til naboer). Hvis man bor med en familie, har familien gjerne sine egne regler for hvordan man skal ha det i hjemmet. Lingås (2011) skriver om begrepet «hjem borte», noe som beskriver hjemmene til våre brukere i Tilrettelagte Boliger. Brukerne kan dessverre ikke kalle seg helt «Herre i eget hus», selv om de har egne rom eller leiligheter. De må forholde seg til og noen ganger tilpasse seg de andre beboerne i boligen. De har begrenset selvbestemmelse og andre må ofte ta avgjørelser på deres vegne.



Vi som jobber i andres hjem, kommer daglig opp i situasjoner hvor vi griper inn i andres liv. Vi er i grenselandet mellom offentlig og privat sfære, ved at vi utfører offentlige tjenester til brukere i private omgivelser. De valgene vi gjør kan få store følger for brukernes livssituasjon. Det er derfor viktig å huske på at vi har en yrkesmessig forpliktelse til å sette oss inn i etisk arbeid og trene på å forholde oss til etiske dilemmaer. Dette handler også om at vi bevisstgjør hvilke verdssystem vi står for som profesjonelle yrkesutøvere (Lingås 2011).

*Hvilke normer skal vi følge når vi er hjemme hos brukerne? Er det våre regler for hvordan man vasker opp som blir gjeldende, eller skal vi gjøre som brukeren foretrekker? Er det greit at de har gardinene hengende foran vinduene hele dagen? Er det greit at de oppbevarer bananen i kjøleskapet og ikke i skapet – eller omvendt?*

## 1.16 Bruker i fokus

Når vi jobber med mennesker som har behov for tilrettelagte tjenester, er det viktig å tenke på at det er brukeren, og dens ønsker og behov som skal være i fokus. I mange tilfeller har personalet store muligheter til å påvirke hverdagen til brukeren. Det er viktig at våre egne ønsker, interesser og behov ikke skal påvirke hvordan vi planlegger dagene til de vi yter tjenester til. Selvsagt er det mulig å kombinere egne interesser, dersom man vet at brukeren vil ha interesse og utbytte av det. Aktiviteter som er ønsket eller planlagt av bruker, skal derimot ikke kunne unngås fordi personalet ikke ønsker å utføre aktiviteter. Det kan forekomme ulike strategier fra personalet for å unngå å delta på planlagte aktiviteter (f.eks glemt svømmetøy, eller har ikke med tursko). Dette er på ingen måter greit, og det forventes at man sier ifra til hverandre om slike ting observeres.

Hvis vi har fellesmåltider med brukere må det være brukers ønsker eller behov som styrer. Dette kan være valg av mat dersom det er fellesmåltider, men også tidspunkt for måltid. Det er også viktig at man tar hensyn hvis brukeren eller pårørende har ulike ønsker knyttet til religion, kultur eller andre forhold.

Brukerfokus innebærer videre at vi må arbeide for å motvirke urimelig forskjellsbehandling, samt sørge for høyest mulig grad av lik praksis. Dette kan vi oppnå ved å involvere flest mulig (bruker, pårørende, alle tjenesteytere) i arbeidet med å tilrettelegge tilbudet til den enkelte. Videre vil det være til hjelp i arbeidet med brukerfokus å sørge for at de

metodene som benyttes i vårt miljøarbeid i størst mulig grad er sosialt akseptable, utprøvde og kunnskapsbaserte, samt at de tar utgangspunkt i den enkeltes forutsetninger og behov. I TBO legges atferdsanalytisk tilnærming i stor grad til grunn for arbeidet med å utvikle den enkelte brukers fulle potensiale. Dette kan du lese mer om i hefte nr. 2 i TBOs serie av kompetansehefter (Velferdsetaten 2017).

### Refleksjonsoppgave

*Hva tenker du om disse utsagnene?*

«Ønsker du å spise akkurat nå? Middag er jo ikke satt opp på planen din før kl 17.00..... og dessuten er ikke jeg så veldig sulten enda....»

«Vi skulle ikke hatt en god biff på fredag, da?»

«Det er jo litt kaldt ute i dag, kanskje vi heller skulle ta en tur på kino?»

«Det er konsert med XXX på lørdag, jeg har bestilt billetter så vi kan gå og høre på»

«Jeg skulle gjerne vært innom Ikea, for jeg trenger å hente noen varer jeg har bestilt, skal vi ta en biltur?...»

## 1.17 Pårørendes perspektiv

*«Det er jo litt opp og ned hvem som er primærkontakt. Jeg er så redd hun skal slutte. Du vet jo hvordan det er, ikke sant? Henne har jeg kontakt med, og hun ordner i skapene og alt»*

*«Du kan jo tenke deg når man har blitt 70 år og hatt det der bekymringsspøkelset sittende på ryggen i alle år...»*

*«Jeg tror de har vennet seg til at de ansatte stadig skifter, gjennom hele livet. Men jeg hører det jo på stemmen, om det er en han liker eller en han ikke liker.»*

Eksempelene ovenfor er hentet fra intervju med foreldre til utviklingshemmede barn hvor de forteller om livsløpet fra å få et barn med utviklingshemming og fram til voksen alder (Thorsen og Myrvang 2008). De beskriver oppvekst, barnehage, skole, dagtilbud, arbeidstilbud, fritid, bolig med mer. Felles for mange av foreldrene er kritikken til utskiftning av personell, og at dette skaper dårlige vilkår for å skape kontinuitet i hverdagslivet og forutsigbarhet. De ønsker seg mer stabilt personal og at boliger

er organisert slik at arbeidet er attraktivt for personalet, slik at kvalifisert personell ønsker å fortsette i jobben. Det er viktig for foreldrene at barna har tilbud om tilrettelagt arbeid eller dagtilbud som er tilpasset deres ferdigheter og gir mestring. Å ha et tilbud i løpet av dagen gir struktur på dager, uker og år og gir innhold og variasjon. Fellesskap på arbeidsplassen utgjør også et sosialt nettverk. Noen treffer vennene sine på jobb, andre vil ha glede av å være sammen med et annet personal enn hjemme.

De planene foreldrene har hatt for livet har brått blitt endret når et funksjonshemmet barn har blitt en del av familien. Familien har innrettet livet sitt etter barnets omsorgsbehovet og dette berører alle områder av livet. Barna har i de fleste tilfeller bodd hjemme og etter hvert som de har blitt eldre flyttet til institusjon, leilighet eller bofellesskap.

*«Stova har skinnssofa som er lett å tørke av. Kjøkenet har sikkerheitsklips på alle dører. Uinnvigde vil gråte når dei går inn der, slik som eg gjorde første gongen eg kom - her bur barn, endå eg visste at det var bra, det kan ikkje være for mykje stimuli, det kan ikkje vere for mykje som kan øydeleggast, kos er ikkje det same for deg som meg.»*

(Nilssen 2017:17)

Det er viktig å kunne sette seg inn i pårørendes situasjon. Foreldrene vi kommer i kontakt med har gjerne stått på dag og natt i mange år. De kan være slitne mentalt og fysisk når barna kommer på avlastning eller i egen bolig. Å overlate noe av ansvaret for barnet sitt til fremmede er en tøff påkjenning og en krevende prosess for pårørende. Foreldre kan stille krav som kan oppleves utfordrende å innfri, men det er svært viktig at vi imøtekommer foreldrenes og pårørendes ønsker. De er en ressurs og sitter på detaljkunnskap som er svært viktig for oss som skal yte tjenester.

## 1.18 Samarbeid med pårørende

Mens vi som er tjenesteytere er en del av brukers tilværelse i en periode, er familie og pårørende en konstant faktor over tid. De representerer trygghet for brukeren, og har omfattende kunnskap om brukeren og brukers historie. Det er derfor viktig at pårørende involveres i det faglige arbeidet rundt sitt

familiemedlem. Pårørende er en ressurs som sammen med vår faglige kompetanse kan legge grunnlaget for et godt tilbud til brukeren. Samarbeid er derfor nødvendig i arbeidet med å nå brukers målsettinger. Medvirkning er en lovbestemt rett for pårørende i de tilfellene brukeren selv ikke har samtykkekompetanse. Dette følger av Lov om pasient- og brukerrettigheter (pbrl.) § 3-1, 3. ledd. Det er viktig at det avklares med pårørende rundt hver enkelt bruker hvilken grad av involvering som er ønskelig. Det bør blant annet avtales hyppighet av møter, tema for møter og hvordan pårørende skal holdes løpende orientert. Av hensyn til brukeren er det viktig at vi har et godt samarbeid med pårørende. Vi er den profesjonelle parten i dette samarbeidet, og har ansvar for å legge til rette for et godt samarbeid.

Pårørende har videre rett til nødvendig informasjon. Pbrl. § 3-3, 2. ledd gir pårørende til brukere som ikke kan ivareta sine egne interesser, eksempelvis som følge av utviklingshemming, utvidete rettigheter til informasjon. Denne retten omfatter også rett til innsyn i journal (pbrl. § 5-1). Dette innebærer at vi må sørge for at pårørende får nødvendig informasjon til å ivareta brukeren slik brukeren ville kunnet ivareta seg selv om brukeren hadde forutsetning til dette. Omfanget av løpende informasjon må avtales med den enkeltes pårørende.

Brukerne av våre tjenester og deres pårørende har mange bistandsyttere å forholde seg til. Det bør derfor utpekes en medarbeider som har hovedansvaret for dialog, informasjon og samarbeid med pårørende. Ofte vil det være naturlig at brukers primærkontakt får dette ansvaret. Det er viktig at den som gis dette ansvaret følger opp alle avtaler som gjøres med pårørende samt sørger for at beskjeder gis videre og at det innkalles til møter og gis informasjon i henhold til det som er avtalt. Videre må det etableres systemer som gjør at beskjeder fra pårørende og familie kommer frem til rett person.



### Refleksjonsoppgave:

*Hvilke ressurser hos pårørende kan hjelpe oss til å gjøre en bedre jobb?*

## 1.19 Hvordan måle etikk og profesjonelle ferdigheter?

Å opptre profesjonelt og ta gode etiske valg er noe vi må jobbe med gjennom hele vår yrkeskarriere, både individuelt og sammen. Dette er et kontinuerlig forbedringsarbeid. Det sies at det er menneskelig å gjøre feil, og det er ikke forventet at vi aldri gjør feil. Det er imidlertid forventet at vi lærer av våre feil, og at vi ikke utviser uforstand i tjenesten. Med uforstand forstår vi handlinger som utføres eller avgjørelser som tas selv om det er åpenbart at vi burde vite at dette var feil. Eksempler kan være brudd på rutiner eller bestemmelser vi skal kjenne til.

Å måle etisk standard og profesjonelle ferdigheter er utfordrende. Dette har sammenheng med at etiske dilemma ikke har et fasitsvar. Det vil derfor være lettere å identifisere lav etisk standard og manglende profesjonelle ferdigheter, enn å måle grad av god standard og gode ferdigheter. Dette kan for eksempel vises gjennom mangelfullt utførte oppgaver, brudd på rutiner og instruksjoner, avvik eller klager. Slike konsekvenser av handlinger utført i tjenestene ønsker vi å unngå, da det kan være til skade for bruker, skade tjenestestedets omdømme og skade medarbeiderens videre yrkeskarriere. En opptelling av hvor mange avvik og klager tjenestestedet har fått i løpet av for eksempel et år, vil kunne gi en indikasjon på nivået for etisk standard og profesjonalitet. Det vil derfor være viktig å sette seg godt inn i tilbakemeldinger og resultat av undersøkelser, og å foreta en vurdering av om praksis kan endres for å unngå lignende fremtidige hendelser. Dette gjelder også avviksmeldinger. I våre tjenester er bestemmelsene i hol. kap. 9 om bruk av tvang og makt overfor utviklingshemmede svært viktige. Dette temaet er grundig omtalt i hefte nr. 1 i samme serie som dette heftet (Velferdsetaten 2016). I arbeidet med dette registreres all bruk av tvang og alle avvik fra bestemmelsene. Disse dataene kan også si noe om etisk nivå og profesjonelle ferdigheter. Det er derfor viktig å drive kontinuerlig evaluering og forbedringsarbeid knyttet til dette.

### Eksempler på etiske dilemmaer du kan møte på i Tilrette- lagte Boliger:

*Du oppdager at en kollega har signert for en oppgave som ikke har blitt utført. Du kan ta det opp direkte, du kan sladre bak ryggen, du kan se gjennom fingrene denne gangen («vedkommende har sikkert nok på hjemmefronten for tiden»), eller du kan gå direkte til sjefen – eller kanskje velger du å gjøre noe annet?*

*Moren til en av brukerne vil gjerne gi deg en ekstra oppmerksomhet, hun har kjøpt en konsertbillett hun allikevel ikke kan bruke og vil gi den til deg. Hva gjør du? Hva om hun hadde vunnet den på gratislotteri?*

*Du mistenker at vergen til en av brukerne holder tilbake penger, men kan ikke vite sikkert om dette stemmer. Hva vil du gjøre med dette?*

*En kollega ringer inn sykdom, og du må vurdere bruk av overtid for å dekke inn vekten. Om vekten ikke dekkes må den ene brukeren avlyse en handletur – hva gjør du?*

Kommer du på flere eksempler? Du har kanskje opplevd noe lignende i løpet av din tid i TBO?





## Kompetansenivå 2

### – Viderekommen kunnskap

Det er forventet at du som har over 50 % stilling har en mer omfattende forståelse for hva som ligger til grunn for tjenestene og hvordan etiske refleksjoner rundt disse gjennomføres. Du må være i stand til å veie hensyn til bruker, kollegaer og drift opp mot hverandre når du tar små og store avgjørelser.

### 2.1 Etikk, moral, verdier og normer

Som tjenesteytere, arbeidstakere og kollegaer kommer vi ofte opp i situasjoner vi må løse. Noen ganger kan slike situasjoner være ubehagelige og da er det greit å ha litt kunnskap om grunnleggende prinsipper om verdier, moral og etikk.

Etikk stammer fra det greske ordet «ethos» som betyr vane eller sedvane. Altså hvordan man skal skikke seg rett innenfor en kultur og et samfunn. Etikk er læren som søker å oppstille allmenngyldige prinsipper for godt og vondt, om rett og urett. Etikk er bevisst refleksjon over moralen eller moralens teori.

Moral stammer fra det latinske «mos» som kan oversettes til sed eller skikk. Det brukes i dag gjerne om norm- og verdiopfatninger. Med moral i alminnelighet forstås de praktiske, faktiske regler for handling og atferd (normer) som innenfor et samfunn anses som riktig der og da. Moral er regler innenfor gruppen, mens etikk er prinsippene som gjør seg gjeldende mellom grupper. Moral er altså et sett av kvaliteter og tilstander, som gjensidig griper inn i hverandre, og som tillegges ulike grader av verdi for hvordan vi omgås og forholder oss til andre mennesker.

#### 2.1.1. VERDIER OG NORMER

Verdier er alt det som kan oppfylle våre ønsker og behov. Eller sagt med andre ord; alt som er verdifullt for oss. Det kan være materielle verdier (konkrete) eller ikke håndfaste verdier som for eksempel respekt og nestekjærlighet.

En verdi kan være åpen eller skult. Åpne verdier er de vi

åpent står frem og vedkjenner oss. Skulte verdier er verdier man ikke åpent erkjenner. Intensjonen i det vi gjør, kan være en annen enn det man sier høyt. De fleste har bevisste verdier der åpenhet og egen etisk bevissthet har en verdi i seg selv. Noen verdier kan styre oss uten at vi er klar over det. Ved ubevisste verdier kan vi være bevissthet på ikke å diskriminere, men kan likevel tillegge en gruppe skyld eller uheldige egenskaper.

En norm er en regel eller retningslinje for handling. De ti bud er et eksempel på normer som har bred aksept i den norske befolkningen fordi de er en del av vår kulturarv. Disse normene sier noe om hva som er riktig og galt å gjøre i forholdet til andre mennesker. Det kan være en regel, retningslinje eller vanlig oppfatning av hvordan noe skal være.

Vi skiller gjerne mellom personlige og profesjonelle verdier. Alle har vi ulike verdsett som vi har fått med oss gjennom livet. Vi har det familiære verdisset som vi har fått gjennom oppveksten, fra familie og venner. Disse verdiene vil være personlige verdier som vi alltid har med oss. Disse kan imidlertid endres, for eksempel i møte med en utdanning, der vi får med oss yrkets profesjonelle verdier. De profesjonelle verdiene er de vi får internalisert (gjort til våre bevisste bruksverdier) gjennom en fagutdanning (Holtet bosenter og verksted 2009).

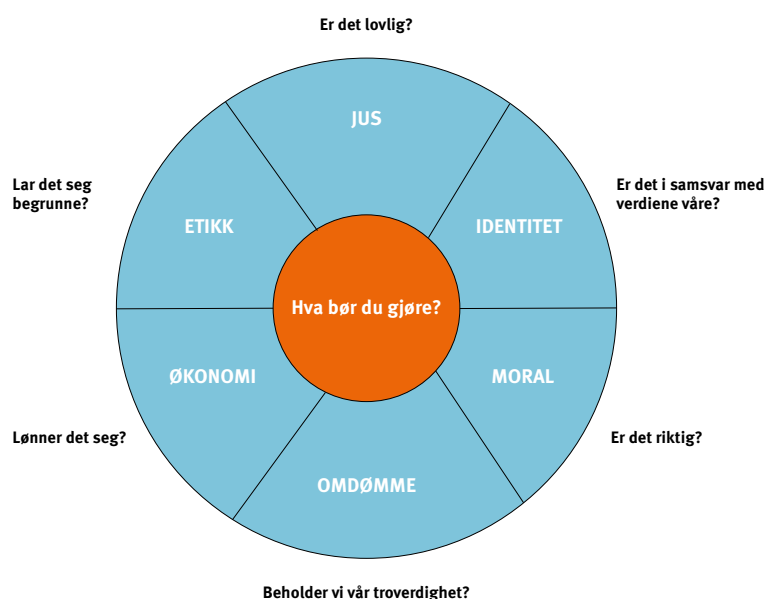
### 2.2 Ulike typer etikk

Avhengig av hvor man leser og hvem forfatteren er, vil man oppleve at litteraturen angir mange ulike typer etikk. Samme type etikk kan ha forskjellig navn og det kan være vanskelig å skille de ulike fra hverandre. De vanligst omtalte typene er:

#### Dydsetikk

- Legger vekt på moralske kvaliteter en person har.
- Det er kultur- og tradisjonsbestemte verdier som styrer hva som blir oppfattet som gode dyder.
- Menneskets moralske dyder, er de holdninger og ferdigheter som setter oss i stand til å leve vårt liv på best mulig måte.

Eksempel på dydsetikk kan være de 10 bud.



### Pliktetikk

- Riktige handlinger er de som følger gode normer
- Tar utgangspunkt i moralske normer og prinsipper for å bedømme en handling og finne ut om den er rett eller gal
- Plikten kjennetegnes ved at det ikke gjelder fra tid til annen, eller når vi synes det passer, men er har et absolutt preg
- Samvittigheten har stor betydning
- En stor del av vurderingen blir overlatt til individet.

### Konsekvensetikk

- Hvilke konsekvenser vil det være sannsynlig at handlingen kan utløse på kort og lang sikt?
- Hvis summen av de gode virkningene ser ut til å være større enn summen av de dårlige virkningene, er det en moralsk riktig handling.
- Riktige handlinger er de som gir et godt resultat.
- Er det greit å gjøre noe galt hvis andre ikke får vite om det?

Pliktetikk og konsekvensetikk må ofte ses i sammenheng. Samvittigheten sier at man har plikt til å si fra, samtidig som man må vurdere hva konsekvensen blir på kort og lang sikt. Eksempel på dette kan være hvis man finner en tablett på gulvet. Ut i fra rutiner skal dette rapporteres inn, men for å unngå at det blir bråk eller unødig tidsbruk, velger man kanskje å la være å si noe. Det vurderes kanskje til at akkurat den medisinen ikke er livsviktig.

### Diskursetikk

- Hva er rett å gjøre når vi har forskjellig normgrunnlag (kulturelle og religiøse forskjeller)
- Hvilke normer gjelder
- En normativ etisk teori som går ut på at etiske handlingsnormer bør fremgå av en diskurs, eller diskusjon

Eksempel på diskursetikk er hvis tjenesteyter og bruker har forskjellige normer på hvordan ting skal være. Her må man diskutere og bli enige om hvilke normer som skal gjelde.

### Profesjonsetikk

- Ulike yrkesgrupper kan ha egne definerte etiske retningslinjer som går direkte på det yrket de skal utøve. Eksempel på dette er FOs etiske retningslinjer. (Eide og Skorstad 2014)

## 2.3 Etisk navigasjonshjul

Etiske problem og etiske dilemma har som nevnt ikke nødvendigvis et åpenbart svar. Som tjenesteyter må du foreta avveininger og valg. Dette kan i mange tilfeller være svært utfordrende. Som et hjelpemiddel er det derfor utarbeidet modeller som kan være til hjelp i slike situasjoner. Det etiske navigasjonshjulet ([nettressurser.no](http://nettressurser.no)) er et eksempel på et slikt hjelpemiddel. Hensikten er som det ligger i navnet, å hjelpe deg å navigere i et utfordrende etisk landskap. Hjulet stiller seks spørsmål med ja/nei formuleringer. En etisk riktig avgjørelse bør innebære at svaret på et flertall av spørsmålene er ja. Dette er selvsagt en forenkling, da det gjerne vil være graderte verdier av både ja og nei som besvarer det enkelte spørsmål. Likevel vil det være en hensiktsmessig øvelse å lære seg å stille disse spørsmålene i tilfeller der du er stilt overfor en etisk utfordring som krever din avgjørelse. Det vil være hensiktsmessig å øve på dette. Ofte må en avgjørelse tas raskt, og det vil ikke være tid til å sette seg ned å stille opp argumenter for og mot. Dersom du øver deg opp til intuitivt å stille disse spørsmålene stilt overfor en etisk utfordring, vil det kunne hjelpe deg til å utvikle en større grad av trygghet i slike situasjoner. Du vil videre kunne argumentere

bedre for din avgjørelse i ettertid, noe som forventes av en profesjonell tjenesteyter. Et slikt hjelpemiddel vil derfor over tid kunne hjelpe oss å utvikle vår etiske sans og våre profesjonelle ferdigheter. Navigasjonshjulet kan også benyttes til å diskutere etiske problemstillinger i en gruppe.

#### Refleksjonsoppgave:

*Ta utgangspunkt i en faktisk situasjon du har opplevd i ditt arbeid der du opplevde usikkerhet rundt en avgjørelse du tok. Still deg disse 6 spørsmålene. Var din avgjørelse riktig? Ville det etiske navigasjonshjulet kunne hjulpet deg til å oppleve større trygghet for din avgjørelse?*

## 2.4 Arbeidsglede og arbeidsmoral

Å finne glede og mening med arbeidet vårt er viktig! Vi er på jobb store deler av vår våkne tid, og å fylle denne tiden med noe som gir oss noe tilbake er uvurderlig. Alle ønsker vi oss vel en meningsfull hverdag og jobb?

Kollegaene våre er viktige for oss, og de utgjør et sosialt nettverk som vi forholder oss til i det daglige. Det å ha gode og trygge kollegaer er viktig når vi står i arbeidssituasjoner som kan oppleves som utfordrende. Støttespillere og samtalepartnere i ettertid av hendelser er en fin måte å bearbeide hendelser som har vært vanskelige. Dette gjør oss tryggere, og opplevelse av mestring i vanskelige situasjoner gjør oss sterkere. Og mestring fører jo igjen til trivsel.

Arbeidsglede, begeistring, motivasjon og engasjement er områder alle må ta ansvar for å skape. Hvis vi setter fokus på initiativ, mot og egne evner, vil vi skape arbeidsglede, samhold og begeistring. Hvis vi blander humor og litt glad galskap kan vi sammen jobbe mot områder som stress og et stadig større fokus på effektivitet. Foss (2012) påpeker at humor er en viktig nærværsfaktor, og det foreligger god dokumentasjon på den positive effekten humoren gir i arbeidsmiljøet. Vi skal selvsagt være seriøse i det arbeidet vi utfører, men det bør også være rom for at vi kan ha moro sammen, både med kollegaer og brukere. Den mellommenneskelige kontakten blir mer positiv når man ler med hverandre, og ikke av hverandre.

Vi spurte noen kollegaer om hva de legger i begrepene, her er noen av svarene vi fikk:

ARBEIDSGLEDE	ARBEIDSMORAL
<ul style="list-style-type: none"> <li>» Det er at man smiler og er glad på jobb og har hyggelige samtaler. Gleder seg til å gå på jobb når du våkner, og at du har hatt en fin dag</li> <li>» Å få noe positivt ut av jobben man gjør</li> <li>» Det handler om å sette pris på jobben og glede seg til å jobbe. Ha arbeidsoppgaver jeg trives med</li> <li>» Å våkne på morgenen og ikke kjenne at det er hardt å gå på jobb</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» ... er en slags arbeidsinnsats. En slags stolthet over yrket sitt. Hvor seriøst man tar jobben sin...</li> <li>» Gjøre den jobben man skal</li> <li>» Det er å gjøre arbeidsoppgaver som er forventet av arbeidsgiver og vise det til mine kolleger</li> <li>» å møte på jobb</li> </ul>

Dersom du finner motivasjon, trivsel og glede i arbeidet ditt, vil også arbeidsmoralen din gjenspeile seg i det. Høy arbeidsmoral har å gjøre med at du respekterer kollegaene dine, du gjør jobben du er satt til å utføre (og gjerne litt ekstra), du skulker ikke unna, du tar i et ekstra tak når det trengs og du er til å stole på. Det betyr ikke at man stiller på jobb for enhver pris. Derimot kan det være både egoistisk og dumt å gå på jobb når du er syk, rett og slett fordi du risikerer å smitte kollegaer eller brukere. Har du omgangssyke eller influensa er det en god ide å holde seg hjemme til du er frisk igjen.

«Så, vanne, gjødsle, luke, høste – er det ikke sammenliknbart med hvordan de ansatte utvikles på en arbeidsplass?»

(Foss 2012:9)

### Til refleksjon;

Hva legger du i begrepet «arbeidsglede»? Hva gir deg motivasjon til å møte opp på jobben, dag etter dag, og uke etter uke? Kunne du gått på jobb hvis du hadde hatt en snikende hodepine når du våknet? Hvordan vil du definere en god arbeidsmoral?

## 2.5 Kommunikasjon

Sosial inkludering og samarbeid på jobben er viktig for trivselen og gjør oss bedre rustet til å utføre jobben vår. Alle ansatte har et ansvar for sine kollegaer når det gjelder å dele informasjon og ressurser, skape trygghet og ivareta hverandre. Vi skal si hei når vi kommer på jobb, ha øyekontakt, møte hverandre med respekt, lytte og sørge for positiv «tomprat» der det trengs.

Det er viktig å vise forståelse og omsorg når det oppstår uventede livsendringer som sykdom, samlivsbrudd eller dødsfall. Jobben kan være et fristed der ting er normalt og fungerer som et avbrekk eller en pause fra en utfordrende hjemmesituasjon.

### KOMMUNIKASJON

Begrepet «kommunikasjon» kommer av det latinske *communicare*, som betyr å gjøre noe felles, delaktiggjøre en annen i, ha forbindelse med.

(Eide og Eide 2006:17)

Når vi er på jobb kommuniserer vi med brukere. Vi sender ut tegn og signaler som er sammensatte og som må fortolkes. Avhengig av hvordan signalene tolkes kan kommunikasjonen brukeren har med deg oppleves svært forskjellig. Ordene vi bruker kan ha en dobbeltmening. De kan for eksempel være humoristiske, ironiske, entusiastiske, sårende, irriterende, uengasjerte, fiendtlige, vennlige - de er sjelden entydige. I tillegg kan nonverbale signaler som øyekontakt, håndbevegelser, stillhet og kroppsholdning være med på å gi ord ny betydning. Måten brukeren fortolker dine verbale tegn på skal skape grunnlag for videre samhandling.

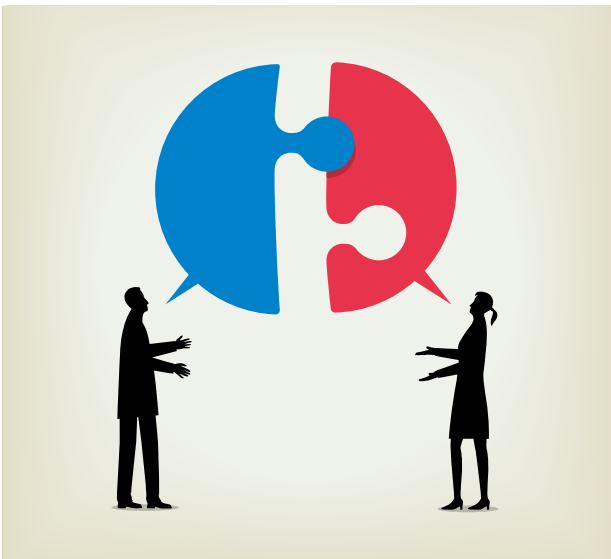
Eide og Eide (2006:23) skriver at «..å lytte aktivt og kommunisere klart er ofte en forutsetning for å identifisere problemene, utvikle en arbeidsallianse og forebygge uheldige valg og dårlige løsninger.»



Aktiv lytting kan deles inn i følgende delferdigheter:

- Nonverbal atferd som viser hvem man er henvendt mot, og oppmerksomhet på den man snakker med
- Små verbale oppmuntringer som viser at man er til stede og følger med på det som sies.
- Stiller spørsmål som utdyper det personen snakker om
- Å parafasere eller reformulere det den andre har sagt for å nyansere og sjekke ut at man har hørt riktig.
- Å speile den andres følelser og derved formidle at man forstår den andres emosjonelle verden
- Å sammenfatte følelser og innhold av større deler av samtalen, og på den måten bidra til å tydeliggjøre det man snakker om.

Allen Ivey (1999) i Eide og Eide (2006)



Vi må være bevisste på signal som sendes til og fra brukerne vi har ansvaret for. Det samme gjelder selvsagt for kollegaer og andre vi møter gjennom jobben. I boken «Silent Messages» viste Albert Mehrabian i 1971 til at i en gjennomsnittlig samtale er budskapet 7 prosent rent verbalt (ord), 38 prosent vokalt (tonefall, andre lyder) og hele 55 prosent nonverbalt. (Fife 2002:125). Vi jobber med en gruppe mennesker som ofte har begrenset eller mangelfullt verbalt språk. Våre ferdigheter til å observere og fortolke den nonverbale kommunikasjonen vil derfor være svært viktig. Slike ferdigheter vil bidra til at vi yter bedre hjelp, støtte og omsorg samt stimulerer brukerens utvikling.

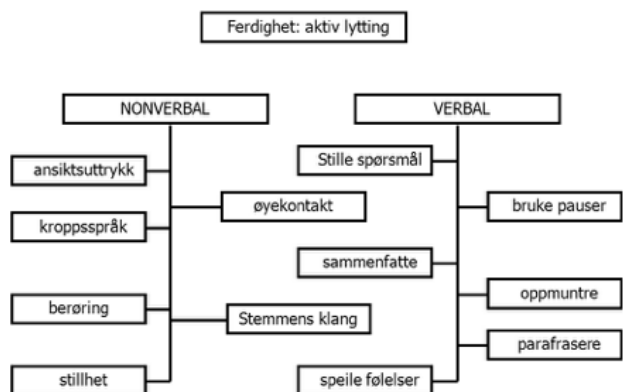
De samme prinsippene for kommunikasjon som gjelder i samhandling med brukere, gjelder også i samhandling med kollegaer. Når det oppstår uenighet er det viktig at du tar opp saken med den personen det gjelder, og ikke snakker om personen med andre. Eventuelt må du gå til leder eller verneombud. På den måten kan du forebygge konflikter og maktkamper som kan eskalere og føre til dårlig arbeidsmiljø. Vi skal jobbe for å skape nærhet, tillit og samarbeid.

Situasjoner der verbale ferdigheter er viktig. Hva ville du gjort i

En ny vikar kommer på første opplæringsvakt, det er stresset stemning fordi miljøterapeuten som skal gi opplæring er forsinket, et personal hilser og presenterer seg, de andre to går ut i miljøet og vikaren blir bedt om å vente på pauserommet til miljøterapeuten kommer.
To vikarer og en miljøterapeut sitter og spiller spill på mobilene sine på fellesrommet på vakt.
Du står med en bleie full av avføring og oppdager du at det er tomt for søppelposer
Du ser en kollega som løser en vanskelig situasjon med en bruker.
Før dere får kontroll på en utagering får kollegaen din seg et slag i ansiktet.
Du leder en treningsøkt i skadeavverging og 2 ansatte fniser, lekesloss og følger ikke dine instruksjoner.
En kollega presenterer en ide på teammøte og en annen sier umiddelbart «Nei, dette har vi prøvd før, det fungerer ikke, jeg har vært her i så mange år at dette vet vi»

disse situasjonene?

En skjematisk fremstilling aktiv lytting kan se slik ut:



## 2.6 Maktforholdet mellom bruker og hjelper

Det er viktig å være bevisst på det maktforholdet som utspiller seg mellom deg som tjenesteyter og brukeren som tjenestemottaker. Som offentlig tjenesteyter blir du i stor grad gjort delaktig i brukerens liv. Din atferd og dine holdninger vil kunne være avgjørende for hvilken livskvalitet brukeren opplever.

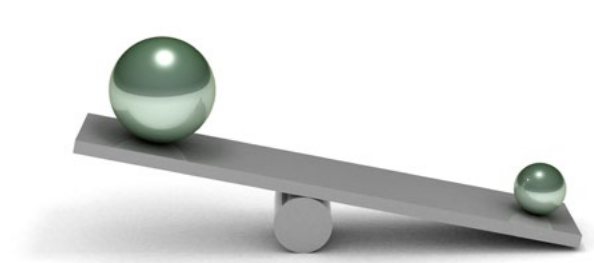
Det offentlige hjelpeapparatet er samtidig et maktapparat. I møtet mellom bruker og deg som hjelper vil det alltid være du som er den sterke part. Dette gjelder selv om enkelte tjenestemottakere oppleves som både bestemte, truende eller aggressive. Du har en formell makt til å organisere brukerens liv, gi instruksjoner, si ja eller nei til forespørsler og i enkelte tilfeller til å bruke tvang og makt. Med denne makten følger et ansvar for å yte tjenestene på en måte som i størst mulig grad ivaretar brukerens selvbestemmelse og verdighet. Den makten vi har som tjenesteytere må brukes til tjenestemottakerens beste.

Våre brukere får bistand av oss i de aller fleste situasjoner. De får et omfattende tilbud, noe som kan leses ut av vedtak, bemanningsplaner og budsjetter. Dette forteller noe om kvantiteten av hjelpen vi yter. Minst like viktig er kvaliteten. Denne er imidlertid vanskelig å måle. Høy grad av bevissthet rundt hvordan du bruker den makten du har er derfor viktig.

Hverdagen for våre tjenestemottakere er full av eksempler på dette maktforholdet. Dagen kan være lagt opp etter et styringssystem der aktiviteter, samt rekkefølge og varighet på disse, er bestemt på forhånd. Vi benytter ofte motiverings-systemer for å styre brukerens atferd. Døgnet styres av turnus, bemanningsplaner og lov- og avtaleverk. Videre vil vår tjenesteyting alltid preges i en eller annen grad av våre verdier, vår kompetanse, vår lojalitet til rutiner og vår grunnleggende holdning til brukeren. Alt dette er forhold som fratar våre brukere i forskjellig grad den selvbestemmelse og det ansvaret for eget liv de fleste tar for gitt. Det er forhåpentligvis alltid gode faglige begrunnelser for måten vi organiserer brukernes tilværelse på, med brukerens beste i fokus. Imidlertid er det viktig å huske at et maktforhold alltid er til stede i møtet mellom tjenesteyter og tjenestemottaker. Dette vil kunne hjelpe oss til hele tiden å jobbe for et kvalitativt bedre tilbud for brukeren. (Skau 2013)

## 2.7 Empowerment og normalisering

Utviklingshemmedes rettigheter har gjennomgått en omfattende utvikling. Fra legdordningen frem til ca. 1900, der utviklingshemmede ble plassert på en gård og ofte måtte sove sammen med husdyrene i fjøset, til dagens velferdssamfunn med universelle rettigheter og spesielle rettigheter for denne gruppen.



*Empowerment handler om overføring av makt fra en sterkere til en svakere part.*

Den statusen utviklingshemmede har i dag vokste frem fra siste slutten av 1950-tallet. Begrepet normalisering ble tatt i bruk i løpet av 1960-tallet. Dette omfattet en allmenngjøring av levekår og rettigheter som gjaldt for øvrige samfunnsborgere, til også å gjelde utviklingshemmede. Utviklingshemmede skulle likestilles med andre borgere. Normalisering ble konkretisert til å omfatte normal døgn-, uke- og årsrytme, normale aldersadekvate opplevelser, respekt for ønsker og valg, normal kontakt med det annet kjønn, normal økonomisk standard og normale bosteder. Denne ideologien lå bak ansvarsreformen for psykisk utviklingshemmede (HVPU-reformen) i Norge rundt 1990, der store institusjoner ble avviklet og ansvaret for utviklingshemmede tilbakeført til den enkeltes opprinnelige hjemkommune. Ideologiene fortsatte å utvikle seg via VSR-teorien (Verdsatt Sosial Rolle) til Empowerment. VSR handler om å høyne den enkeltes sosiale anseelse gjennom å forebygge stigmatisering og sosial devaluering, samt å endre samfunnets holdninger. Empowerment handler om å overføre makt fra det offentlige tjenesteapparatet til den enkelte borger med utviklingshemming (eller annen funksjonshemming).

De synlige resultatene av det arbeidet som er gjort med å fremme disse alternative synene på utviklingshemming, er først og fremst at vi i dag har juridiske rettigheter som tar sikte på å sikre rettferdighet og likeverd for utsatte grupper i samfunnet.

Dette har resultert i større grad av aksept for utviklingshemmede som samfunnsborgere. Brukermedvirkning, samtykke, selvbestemmelse og medbestemmelse er begreper som i stor grad preger lovgivningen vi forholder oss til. Dette er en måte for lovgiverne å overføre makt til en gruppe som i utgangspunktet har lav evne til å fremme sine ønsker og behov (Askheim 2012).

For at normalisering og empowerment skal finne sted i praksis i våre tjenester, er det viktig at vi som tjenesteytere og nærpersoner er bevisst de rettighetene den enkelte har og den ideologien som ligger bak. Når vi bistår en person som i liten grad er i stand til fremme sine ønsker, er det desto viktigere at vi gjør en innsats for å hjelpe den enkelte til dette. På den måten vil vi kunne gi et tjenestetilbud som er i overenstemmelse med tjenestemottakerens behov og ønsker.

### Refleksjonsoppgaver

*På hvilken måte kan du legge til rette for empowerment?*

*Tar du avgjørelser for bruker som bruker kunne tatt selv?*

## 2.8 Økonomi

De viktige tjenestene vi har påtatt oss å levere til en av samfunnets svakeste og mest hjelpetrengende grupper, er svært kostbare. Det er kommunens befolkning som finansierer våre arbeidsplasser gjennom skatter og avgifter. Leder er ansvarlig for at vi driver tjenestene innenfor rammene av det budsjettet som er tildelt. Det tas imidlertid mange fortløpende avgjørelser som har økonomiske konsekvenser, og ikke alle disse tas av leder. Alle som arbeider i våre tjenester må derfor ha et bevisst forhold til bruk av fellesskapets midler. Dette er en forpliktelse vi alle har gjennom de etiske retningslinjene. Her står det i punkt 4 at «Kommunens ansatte plikter å ta vare på kommunens ressurser på den mest økonomiske og rasjonelle måte, og skal ikke misbruke eller sløse med kommunens midler». Helse- og omsorgstjenestelovens formålsparagraf (§1-1, punkt 7) sier også at et av lovens formål er å «bidra til at ressursene utnyttes best mulig».

Det er spesielt når det gjelder innleie av vikarer ved fravær og bruk av overtid at andre enn leder tar slike avgjørelser. I disse tilfellene skal det alltid vurderes om det er behov for å dekke en vakt, eller om utfordringen kan løses på en annen måte. Når innleie skjer på kort varsel har ikke alltid den som leier inn nødvendig oversikt hvem som har arbeidet full uke og

derfor utløser overtid. Det er derfor viktig at den enkelte holder oversikt over dette selv, og gjør oppmerksom på det før avtale om å dekke en vakt på kort varsel blir gjort. Videre er det viktig at vi behandler kommunens eiendeler på en slik måte at det ikke skapes unødvendige kostnader. Dette gjelder spesielt kostbare driftsmidler som bygninger, biler, datautstyr og inventar.

Økonomiske rammer kan være opphav til etiske dilemma. Dersom dine egne vurderinger av brukers behov tilsier større grad av bistand enn det er planlagt for i driften, vil du kunne oppleve at tjenestene du gir ikke har den kvaliteten eller det omfanget du selv mener er riktig. Du vil kunne oppleve at rammene for arbeidet ditt fører til at du må utføre handlinger du selv oppfatter som etisk tvilsomme eller uakseptable. Det samme vil gjelde dersom det er sprik mellom forventninger til tjenestene hos bruker eller pårørende, og det de økonomiske rammene tillater.

Det er forventet fra overordnet og politisk ledelse at vi yter effektive tjenester. Effektivitet forveksles ofte med produktivitet eller kostnadsbesparende drift. Å drive effektivt innebærer ikke nødvendigvis dette, men handler om å gjøre de riktig tingene, og å gjøre tingene riktig (Pettersen 2008:91). Effektivitet og økonomi henger tett sammen, og handler om å bruke tiden og ressursene riktig, og til beste for brukeren. Dersom du opplever at deler av tiden du er på arbeid er «dødtid», kan det tenkes at tjenestene har potensial for effektivisering. Vi har et felles ansvar for å gjøre ledelsen oppmerksom på slike forhold og sammen finne løsninger som gir effektiv drift og gode tjenester.

I seksjon TBO er budsjetttrammene bestemt av de avtalene Velferdsetaten har med tjenestemottakernes bydeler om finansiering av tjenestene. Vi ønsker å bruke de midlene vi er tildelt til å skape et best mulig tilbud til våre beboere og en best mulig arbeidsplass for alle medarbeidere. Dette muliggjøres dersom vi alle tar vår del av ansvaret for hensiktsmessig bruk av penger.

### Refleksjonsoppgaver

*Hvilke avgjørelser som har økonomiske konsekvenser for arbeidsgiver tar du i ditt arbeid? Tenk på siste gang du tok en slik avgjørelse. Kunne du valgt annerledes? Hva kunne konsekvensene blitt?*

Tenk over disse handlingene. Har handlingene økonomiske konsekvenser for arbeidsgiver? Er dette greit i forhold til din etiske standard? Er handlingen uttrykk for god profesjonell atferd?



- Mette tar avdelingens bil for å kjøre og kjøpe seg lunsj en søndag på jobb.
- Elin ringer og sier hun blir en halv time forsinket da hun ikke hørte vekkerklokka i dag heller. Nattevakta går en halv time over for å sikre at brukerne får de tjenestene de skal ha.
- Camilla er vikar og har kveldsvakt til klokken ti. Hun går hjem klokken åtte da brukeren hun er sammen med gikk tidlig til sengs.
- Svein Erik har en helgestilling i en bolig. På søndag ringer han «Elektrikervakta» og bestiller reparasjon av lyset på lagerrommet, da dette ikke har virket på lenge.

## 2.9 Beboerøkonomi

Forvaltning av beboerens privatøkonomi er et av områdene vi bistår våre tjenestemottakere med. På samme måte som for kommunens økonomi kreves det her at vi forvalter ansvaret på en hensiktsmessig måte. En skriftlig avtale mellom brukers verge og tjenestestedets leder ligger til grunn for vår håndtering av beboernes økonomi. Videre er det utarbeidet en «Rutine for forvaltning av beboers økonomiske midler». Alle medarbeidere i TBOs boliger skal ha signert et skjema som forplikter den enkelte til å sette seg inn i, og følge, denne rutinen.

Ved håndtering av brukers økonomi er det viktig at vi er etterrettelige med å dokumentere all bruk av penger etter disse retningslinjene. Når det gjelder bruk av bankkort må det dokumenteres hvem som har tilgang til dette til enhver tid. Som ansvarlig for brukers økonomi må verge ha mulighet til å kontrollere alle transaksjoner. Det er vårt ansvar å sørge for at dokumentasjonen som er nødvendig for å gjøre dette er tilstrekkelig. For din egen del er det viktig at du følger opp dette, slik at du ikke får uberettiget mistanke rettet mot deg. Dersom det forekommer avvik i beboerøkonomi, vil dette kunne få konsekvenser for ansettelsesforholdet til den eller de som er involvert.

Det forventes at brukers økonomi forvaltes forsvarlig fra vår side. Med dette menes at forbruket må tilpasses inntekt. Å sette opp et budsjett kan ofte være hensiktsmessig. Det forventes at vi samarbeider med verge om bruk av penger. Ved større innkjøp skal dette avtales med verge. Det er brukers ønsker og behov som skal være styrende for bruk av penger. Det forventes at vi er forsiktede med brukers penger, ikke sløser og retter oss etter vergens avgjørelser i saker som har med brukers privatøkonomi å gjøre. God håndtering av brukers økonomi er del av de profesjonelle ferdighetene som forventes av alle medarbeidere i TBO.



## Kompetansenivå 3

### – Utvidet kunnskap

Det er forventet at du som er miljøterapeut, fagkonsulent eller leder skal ha utvidet kunnskap om yrkesetikk og lovverk vi må forholde oss til. Som medarbeider i en av disse stillingene er det forventet at du bidrar til at driften skjer i henhold til en høy etisk standard. Det er videre forventet at du legger til rette for etisk refleksjon rundt tjenesteytingen og kan veilede og være en rollemodell for dine kollegaer.

#### 3.1 Yrkesetikk og yrkesetiske retningslinjer fra forbundene

Yrkesetikk gir retningslinjer for hvordan man bør oppføre seg i rollen som fagperson. Det finnes en rekke internasjonale grunnlagsdokumenter som vi forplikter oss å ta hensyn til, blant annet FNs menneskerettighetserklæring og «Statement of ethical principles». FO (Fellesorganisasjonen for barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere), Fagforbundet og Delta har utarbeidet yrkesetiske retningslinjer for helse- og sosialarbeidere. Målet med retningslinjene er å bevisstgjøre helsearbeidere om ansvar og riktige handlinger. Det som gjentar seg er respekt, taushetsplikt, kollegastøtte, ansvar og empati.

FO utarbeidet og vedtok i mars 2015 et nytt yrkesetisk grunnlagsdokument, kalt «Stå opp for trygghet». Kort oppsummert er det de følgende verdier som utgjør et felles etisk grunnlag for yrkesutøveren:

*«menneskeverd, respekt for den enkeltes integritet, anerkjennelse av ulikhet og ikke-diskriminering, helhetssynet på mennesker, tillit, åpenhet, redelighet, omsorg, neste-kjærlighet, solidaritet, rettferdighet og ansvar»*

(fo.no).

Fagforbundets etiske retningslinjer har ordene **Omtanke**, **Solidaritet** og **Samhold** i fokus. Retningslinjene er delt inn i fire områder:

**Møte med bruker** – handler om respekt, å gi faglige gode tjenester, vise omtanke og overholde taushetsplikten.

**Samarbeid med kollegaer** – handler om å vise interesse og respekt, deling av kunnskap og erfaringer og å bidra til et trygt og godt arbeidsmiljø.

**Forhold til arbeidsgiver** – handler om å være en konstruktiv og positiv medarbeider, innrette seg etter arbeidsstedets målsetting og melde ifra om uverdige forhold.

**Livslang læring** – handler om å oppdatere seg innenfor fagfeltet og dele praktisk og teoretisk kunnskap med kollegaer. (fagforbundet.no)

Fagorganisasjonen Delta har oppsummert sine yrkesetiske regler for helsefagarbeidere 10 punkter der første bokstav i hvert punkt staver ordet YRKESETIKK:

**Ydmykhet.** Møte brukerne med omsorg og vennlighet. Man skal opptre varsomt og lytte. Man skal ivareta brukerens følelser og deres rett til å bestemme over eget liv.

**Respekt.** Vis respekt for hver enkelt bruker – med en holdning som er preget av medmenneskelighet, menneskeverd og likeverd. Ingen skal diskriminere brukere eller kolleger, eller akseptere at andre gjør det.

**Kollegastøtte.** Bidra til faglig og tverrfaglig samarbeid og til et forsvarlig og godt arbeidsmiljø, hvor hver enkelt skal føle seg verdsatt og respektert. Man skal ikke opptre krenkende ovenfor kolleger.

**Egenverd.** Ta ansvar for egen helse, trivsel og krav til arbeidsmiljø.

**Samfunnsansvar.** Følg lover og retningslinjer som gjelder for arbeidsplassen og eget yrke. Man plikter å ivareta brukernes behov og rettigheter og varsle om kritikkverdige forhold. Ingen må utnytte eller dra fordel av sin relasjon til brukeren.

**Empati.** Ta utgangspunkt i brukeren og hans eller hennes opplevelse av egen situasjon. Man skal gjøre det med innlevelse og medfølelse – men uten at vi blir private eller påtrengende.

**Taushetsplikt.** Ivareta brukerens personvern og ikke del fortrolige opplysninger uten samtykke.

**Identitet.** Bidra til tilhørighet og stolthet over egen arbeidsplass og yrkesrolle.

**Kompetanse.** Ta ansvar for egen læring og bidra til et arbeidsmiljø hvor kunnskap og kompetanse står i fokus

**Kommunikasjon.** Bidra til en tydelig kommunikasjon som skaper forståelse, tillit og åpenhet mellom oss som tjenesteyter og bruker, men også mellom kolleger. (delta.no)

Fagorganisasjonenes etiske retningslinjer er ikke juridisk bindende på samme måte som kommunens etiske retningslinjer. De tar imidlertid for seg punkter som i stor grad er sammenfallende med de forventningene som finnes til den enkelte yrkesutøver både hos arbeidsgiver, kollegaer, brukere, pårørende og befolkningen for øvrig. Det anbefales derfor sterkt å sette seg inn i disse. Retningslinjene er videre i stor grad sammenfallende med både kommunens retningslinjer og gjeldende lovverk.

## 3.2 Lovgrunnlag

Som arbeidstaker har du både rettigheter og forpliktelser i henhold til lovverket. Som medarbeider i TBO har du også spesielle forpliktelser som følger av lovverk for helsepersonell. Vi gjennomgår her noen av de mest sentrale bestemmelsene. Som medarbeider og yrkesutøver er det viktig at du kjenner til disse.

### 3.2.1 LOV OM KOMMUNALE HELSE- OG OMSORGS-TJENESTER (HOL)

Denne loven regulerer hvilke tjenester den enkelte har krav

på og hvordan disse tjenestene skal gjennomføres. Det er kommunen som har ansvar for å tildele tjenester. I Oslo kommune er det den enkelte bydel som gjør dette. Kommunen eller bydelen kan levere tjenesten selv ved hjelp av egne medarbeidere, eller kjøpe tjenesten fra andre. Som medarbeidere i Velferdsetaten leverer vi tjenester som er kjøpt av bydelene. Våre tjenester ytes altså på bakgrunn av en kontrakt. Denne bygger igjen på innholdet i den enkelte brukers vedtak.

Alle skal kjenne til lovens kapittel 9, som omhandler bruk av tvang og makt overfor utviklingshemmede. Helse- og omsorgstjenesteloven inneholder imidlertid mange andre bestemmelser det er viktig å kjenne til. Lovens formål er omfattende, og er beskrevet i § 1-1.

#### HELSE- OG SOSIALTJENESTELOVENS FORMÅL:

1. forebygge, behandle og tilrettelegge for mestring av sykdom, skade, lidelse og nedsatt funksjons- evne,
2. fremme sosial trygghet, bedre levevilkårene for vanskeligstilte, bidra til likeverd og likestilling og forebygge sosiale problemer,
3. sikre at den enkelte får mulighet til å leve og bo selvstendig og til å ha en aktiv og meningsfylt tilværelse i fellesskap med andre,
4. sikre tjenestetilbudets kvalitet og et likeverdig tjenestetilbud
5. sikre samhandling og at tjenestetilbudet blir tilgjengelig for pasient og bruker, samt sikre at tilbudet er tilpasset den enkeltes behov,
6. sikre at tjenestetilbudet tilrettelegges med respekt for den enkeltes integritet og verdighet og
7. bidra til at ressursene utnyttes best mulig.

I lovens kapittel 3 er alle helse- og omsorgstjenester kommunen har plikt til å tilby ramset opp. Våre tjenestemottakere i bolig mottar tjenester etter hol. § 3-2, pkt. 6. I tillegg til å vise til denne bestemmelsen inneholder vedtaket gjerne beskrivelser av hvilken hjelp som skal gis og omfanget av hjelpen. Vedtaket har vanligvis en varighet på ett år, og fornyes automatisk dersom det ikke har skjedd omfattende endringer.

Loven setter i § 4-1 krav til forsvarlighet i tjenesteytingen. Dette innebærer at vi er ansvarlige for å gi et verdig tilbud, at

tjenestemottaker skal ha et helhetlig og koordinert tilbud, samt at tilstrekkelig kompetanse skal være sikret.

I lovens kapittel 9 finnes bestemmelser som regulerer bruk av tvang og makt overfor personer med psykisk utviklingshemming. Her angis kriterier for bruk av tvang, hvilken kompetanse som kreves for å gjennomføre tiltak med bruk av tvang, hvilke kategorier av tvangsbruk som kan benyttes samt saksbehandlingsregler. Dette er svært viktige bestemmelser, som alle medarbeidere i TBO må kjenne godt. Det er derfor utarbeidet et eget kompetansehefte om dette temaet (Velferdsetaten 2016). Det er også utarbeidet et rundskriv til dette lovverket (Helsedirektoratet 2015), som i tillegg til å omtale de enkelte bestemmelsene blant annet omtaler de etiske forholdene som må ivaretas knyttet til bruk av tvang og makt. Rett til selvbestemmelse, rett til fravær av tvang og forventninger til hvordan et tjenestetilbud skal tilrettelegges for å sikre at bruk av tvang kan unngås er blant de viktige temaene som omtales her.

Helse- og omsorgstjenesteloven er den viktigste enkeltloven for alle som arbeider i våre tjenester. For å kunne bidra til å yte forsvarlige og gode tjenester må hver enkelt medarbeider kjenne best mulig til denne loven. Du oppfordres derfor til å sette deg inn i loven, gjennom tilgjengelig litteratur på arbeidsplassen eller ved å lese loven på [www.lovdatab.no](http://www.lovdatab.no).

### 3.2.2 LOV OM HELSEPERSONELL (HPL.)

Denne loven har som formål å bidra til sikkerhet i og skape tillitt til helse- og omsorgstjenesten, samt til helsepersonell. Enkelte utdanningsgrupper har autorisasjon som helsepersonell, og er derfor automatisk omfattet av bestemmelsene i denne loven. Dette gjelder blant annet vernepleiere. Videre fastslår loven i § 3 at alle som yter helsehjelp er å betrakte som helsepersonell. Helsehjelp omfatter blant annet pleie og omsorg. Dette innebærer at alle som arbeider direkte med tjenestemottakere i TBO er helsepersonell, og derfor omfattet av loven.

Hpl. stiller krav til helsepersonellens yrkesutøvelse. Faglig forsvarlighet og krav om å gi omsorgsfull hjelp er blant pliktene som påhviler alt helsepersonell. Hva som skal betraktes som faglig forsvarlig og omsorgsfull hjelp, må defineres av fagpersoner. Dette spesifiseres gjennom tiltaksbeskrivelser, rutinebeskrivelser og individuell plan. For at hver enkelt av oss skal oppfylle forpliktelsen etter loven er det derfor viktig at vi alle følger slike rutiner, og deltar med våre erfaringer ved evaluering av disse. Hva som er faktisk er faglig forsvarlig og god omsorg vil ikke alltid være det som er den enkeltes subjektive vurdering

av dette. Det er derfor svært viktig at rutiner og instruksjoner følges av alle, slik at vi får en felles praksis, og for at vi som organisasjon skal kunne oppfylle dette lovkravet.

Ut over dette spesifiserer loven blant annet pliktmessig avhold (§ 8), som er omtalt tidligere i dette heftet og forbud mot å motta gaver i tjenesten, som også er tatt inn i kommunens etiske regler.

### 3.2.3 LOV OM ARBEIDSMILJØ, ARBEIDSTID OG STILLINGSVERN (AML.)

Arbeidsmiljøloven skal sikre en helsefremmende og meningsfylt arbeidssituasjon samt trygge arbeidsforhold og likebehandling for medarbeidere. Dette er en omfattende lov som pålegger både arbeidsgiver og arbeidstaker krav og plikter, i tillegg til å gi rettigheter. Det er arbeidsgiver som har ansvaret for at bestemmelsene i loven overholdes, men den enkelte har også et betydelig ansvar etter loven. Arbeidsmiljøet er et felles ansvar og et godt arbeidsmiljø er avhengig av at alle medarbeidere bidrar. Plikten til aktivt å medvirke til et godt arbeidsmiljø finnes i lovens § 2-3.

Verneombudet er sentralt i forhold til arbeidet med et godt arbeidsmiljø. Aml. gir pålegg om at verneombud skal velges og spesifiserer oppgavene som ligger til verneombudet. Verneombudet får grundig opplæring i lovverket, og samarbeider med tjenesteleder i arbeidet med oppfylle lovens krav. Ved spørsmål knyttet til arbeidsmiljøet kan du som medarbeider derfor kontakte enten leder eller verneombud. I en offentlig organisasjon som den vi arbeider i, må aml. tilstrebes å etterfølges. Det er derfor viktig at du som medarbeider melder fra om du opplever at noe ikke er i overensstemmelse med loven og at du aktivt bidrar til kontinuerlig forbedring av ditt eget og dine kollegaers arbeidsmiljø.

## 3.3 Lovgrunnlag for bruker-medvirkning

Brukerens rett til medvirkning og informasjon har hjemmel i Lov om pasient- og brukerrettighet (pbrl.). Her heter det i § 3-1 at «Pasient og bruker har rett til å medvirke ved gjennomføring av helse- og omsorgstjenester. Pasienten har herunder rett til å medvirke ved valg mellom tilgjengelige og forsvarlige undersøkelses- og behandlingsmetoder. Medvirkningens form skal tilpasses den enkeltes evne til å gi og motta informasjon.» Og videre: «Tjenestetilbudet skal så langt som mulig utformes i



Norges lover. Foto: Andreas Halvorsen.

samarbeid med pasient og bruker. Det skal legges stor vekt på hva pasienten og brukeren mener ved utforming av tjenestetilbud.»

Dette innebærer at våre brukere har en lovbestemt rett til å delta og medvirke i utformingen av sitt eget tilbud. Dersom pasienten ikke har samtykkekompetanse, har pasientens nærmeste pårørende rett til å medvirke sammen med pasienten. Dette følger av den samme lovbestemmelsen. I forskrift er det utdypet at med gjennomføring menes planlegging, utforming, utøving og evaluering. Dette understreker viktigheten av å involvere bruker, pårørende og verger i vårt faglige arbeid.

Som nevnt hjemler loven også brukers rett til informasjon. Dette følger av pbrl. § 3-3. Dersom brukeren er utviklingshemmet har også nærmeste pårørende rett til informasjon. Informasjonen skal i henhold til § 3-5 være tilpasset mottakerens individuelle forutsetninger. For vår del stiller dette krav til planlegging og kommunikative ferdigheter.

Brukermedvirkning omtales også andre steder i lovverket. Dette må ses på som en konsekvens av utviklingen som over tid har sikret vår brukergruppe mer omfattende rettigheter og krav på delaktighet i eget liv. Det er viktig at vi som profesjonelle yrkesutøvere følger opp dette. Personalets fagkunnskap og brukers ønsker og behov skal utfylle hverandre. Sammen med brukeren og pårørende har vi forutsetningene til å skape et godt tilbud, og gi våre brukere et godt liv.

### 3.3.1 FN-KONVENSJONEN OM RETTIGHETENE TIL MENNESKER MED NEDSATT FUNKSJONSEVNE (CRPD).

Denne konvensjonen ble vedtatt i 2006 og trådte i kraft i 2008. Norge ratifiserte konvensjonen i 2013 (regjeringen.no). Med

dette menes at Norge forpliktet seg til å sørge for at lovverket er i overensstemmelse med rettighetene som er beskrevet i FN-konvensjonen.

Konvensjonen har to grunnpillarer: retten til å bli behandlet likeverdig og slippe å bli diskriminert og ekskludert. Den andre er retten til autonomi og selvbestemmelse. FN-konvensjonen sier helt tydelig at utviklingshemmede og andre med nedsatt funksjonsevne har samme rett som alle andre til å velge bolig og leve et selvstendig liv og være en del av samfunnet. Selv om konvensjonen ikke gir nye rettigheter, gir den et tydelig signal om at mennesker med nedsatt funksjonsevne har de samme rettighetene som alle andre, og at dette er noe statene har en plikt til å sikre. Derfor gir den også klare føringer for politikkutforming og tjenesteutvikling.

### 3.3.2 NOU 2016:17 PÅ LIK LINJE

I 2014 satte regjeringen ned et utvalg med mandat å utrede utviklingshemmedes rettssikkerhet og levekår, og foreslå tiltak for bedringer. Utvalget har kartlagt i hvilken grad utviklingshemmedes situasjon er i tråd med menneskerettslige forpliktelser og grunnleggende rettigheter. I utredningen sees dagens situasjon for utviklingshemmede opp mot en rekke artikler i FN-konvensjonen om rettigheter til personer med nedsatt funksjonsevne. Utredningen foreslår åtte løft for å realisere grunnleggende rettigheter for personer med utviklingshemming (NOU 2016:17). I rammene for utredningen er det et eget punkt for grunnleggende verdier og prinsipper der selvbestemmelse er omtalt.

Det kan forventes at denne utredningen vil legge grunnlag for endringer og justeringer i lovverket knyttet til brukere av våre tjenester i tiden som kommer. Som profesjonelle yrkesutøvere er det viktig at vi følger utviklingen på dette området, og justerer vår praksis i henhold til de endringene som kommer.

### 3.4 Etiske refleksjoner rundt kartlegging, tiltak og registrering

I vårt arbeid med å hjelpe brukerne til en mer selvstendig og innholdsrik tilværelse registrerer og kartlegger vi deres atferd, og utformer tiltak som beskriver hvordan brukere og tjenesteytere skal opptre. Et viktig ledd i dette arbeidet er å foreta en etisk vurdering. Hvorfor skal man sette i gang et tiltak, hva er formålet? Kan det for eksempel gi brukeren en bedre fungering i hverdagen? I tillegg må vi vurdere forsvarlighet og hvor inn- og utgripende tiltaket vil være.

Daglig registreres det gjerne store mengder data om det brukerne foretar seg. Tiltak og registreringer har ulik varighet, noen er tidsavgrensede og andre kontinuerlige. Dataene som samles inn benyttes blant annet for å evaluere tiltak. De kan gi informasjon om endring i atferd og hjelpe oss til å tilpasse bistanden vi gir. Registrering av selvskading og væskeinntak er eksempler på innsamling av data som kan være nødvendig for å gi riktig hjelp. Det er imidlertid viktig å være klar over at registrering av atferd griper inn i brukerens rett til privatliv og selvstendighet. Derfor må det foreligge gode grunner for å samle inn denne typen data. Etisk bevissthet er viktig, og innsamling av data som ikke lenger benyttes til faglige formål må vurderes avsluttet.

#### Eksempel:

*Guri spiser alltid knekkebrød til frokost sju dager i uken og synes det er topp. Personalet registrerer dette i et skjema daglig. Kan-skje er det viktigere å registrere de gangene hun ikke spiser frokost og bruke informasjonen til å formidle at hun kan få tilbudt en større lunsj når hun drar på dagtilbudet?*

Når vi registrerer brukerens atferd, er det viktig at registreringen har et mål. Vår oppgave som tjenesteytere, slik det er beskrevet i formålsparagrafen i Helse- og omsorgstjenesteloven, handler blant annet om å tilrettelegge for mestring og sikre selvstendighet. For å kunne gjøre dette på en måte som ikke er preget av tilfældigheter og synsing, vil det være nødvendig å foreta kartlegging og registreringer. Det er da viktig at utfordringer og problemstillinger er definert på forhånd, slik at vi vet nøyaktig hva vi trenger å registrere for å gi brukeren nødvendig hjelp. På den ene side er registrering et nødvendig verktøy i dette arbeidet. God kartlegging og gode registreringsrutiner kan hjelpe

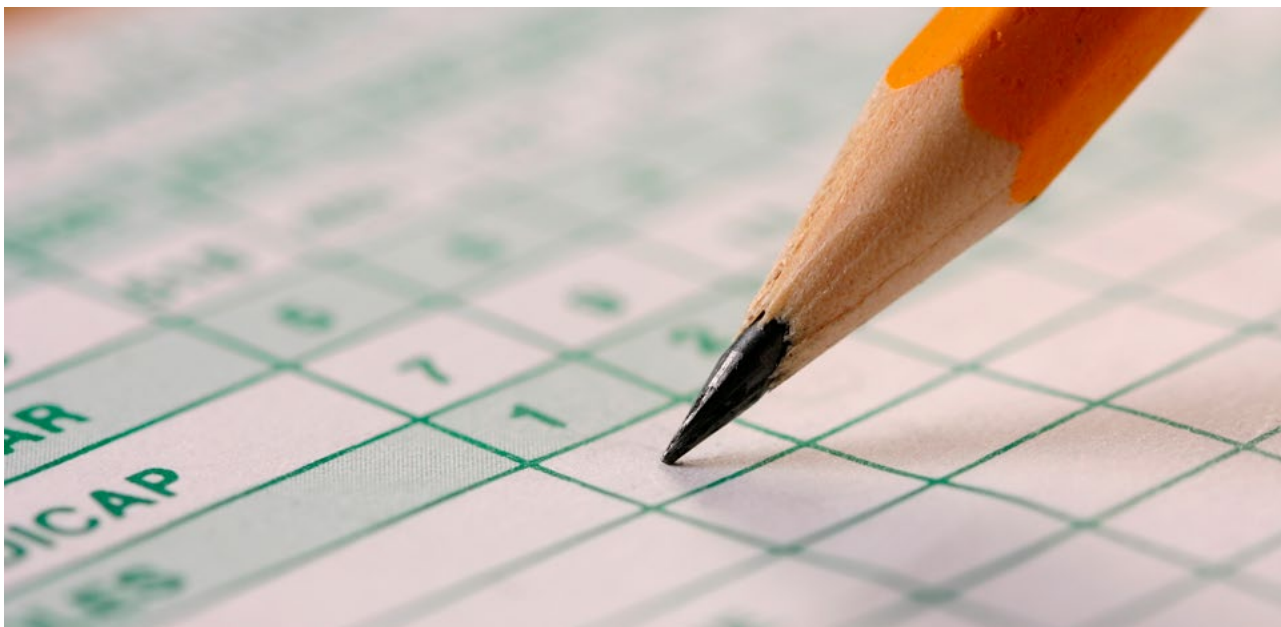
oss til å sikre at brukerens behov og rettigheter ivaretas. På den annen side er registrering noe som gir oss en svært detaljert oversikt over den enkelte brukers atferd. Det kan betraktes som en form for overvåking. Formålet bør derfor være klart definert. I forkant av all kartlegging, registrering og igangsetting av tiltak må det foretas grundige etiske vurderinger. Kartleggingsbanken (samordningsradet.no) er et godt eksempel på et nyttig hjelpemiddel i slike vurderinger. Her finnes blant annet et skjema der behov og varighet, samt brukers medvirkning i vurderingen og gjennomføringen kan dokumenteres.

Enkelte forhold vil det være hensiktsmessig å ha en løpende oversikt over, som alvorlig problematferd. Hos en bruker som har slik atferd som en del av sitt repertoar, vil løpende registrering kunne si oss noe om endringer knyttet til f.eks. helse, årstid, endringer i tjenestetilbudet eller annet påvirker forekomsten av dette. Hos en bruker som sjelden utfører denne typen atferd, vil en løpende registrering og daglig fokus på negativ atferd, kunne ha en stigmatiserende effekt. Det vil også kunne bidra til at fokus i tjenesteytingen tas vekk fra andre områder som kan være viktigere for denne personen.

Registrerte data er viktig informasjon for å kunne legge til rette for god og målrettet omsorg. Det er imidlertid ikke alltid hensiktsmessig at alt registreres til en hver tid. I noen tilfeller kan det være mer hensiktsmessig å registrere i en periode på f.eks. to uker, for så å registrere i en tilsvarende periode på et senere tidspunkt. På denne måten vil det være mulig å kartlegge utvikling over tid, uten å drive kontinuerlig registrering. Det er videre viktig at registrering avsluttes når formålet med registrering ikke lenger er til stede. Et eksempel kan være alvorlig problematferd som reduseres kraftig etter at tiltak er iverksatt. Dersom atferden ikke lenger er et dominerende problem, vil det kunne være mer nyttig å bruke tiden på annen innsats overfor brukeren enn kontinuerlig registrering av atferd som nå forekommer svært sjelden. Et alternativ kan da være å registrere dette i kortere i perioder, for å undersøke om effekten av tiltaket vedvarer.

Enkelte typer registrering har vi plikt til å foreta. Dette gjelder spesielt atferd knyttet til tiltak etter hol. § 9-5. Dette gjøres gjennom enkeltmeldinger og tvangsprotokoller. Som helsepersonell er vi videre pålagt å journalføre alle nødvendig og relevante opplysninger om tjenestemottakeren (hpl. § 40). Loven spesifiserer ikke hvilke opplysninger som skal registreres. Dette må derfor vurderes for hver enkelt tjenestemottaker.

Som miljøterapeuter er det viktig at vi er gode rollemodeller for kollegaer og brukere når tiltak og registrering skal gjennom-



føres. Det er viktig at du utfører tiltaket som det er beskrevet og er lojale mot gjeldende rutiner. Hvis du er usikker på utførelsen kan du lese tiltaksbeskrivelsen på nytt eller rådføre deg med en kollega. Dersom du er uenig i tiltaket eller har forslag til forbedringer er det viktig at du tar dette opp med den som er ansvarlig for tiltaket. Ikke iverksett endringer på egen hånd. For brukeren er det av avgjørende betydning at alle tjenesteytere gir lik bistand. Dette vil bidra til trygghet og forutsigbarhet for brukere som er helt avhengige av vår bistand.

### 3.5 Kollegasamtaler og veiledning

For at du skal utvikle deg og bli enda bedre i den jobben du gjør, er det viktig at du får tilbakemelding fra dine kollegaer eller ledere. Tilsvarende er det viktig for dine kollegaer at du bidrar til deres utvikling. Samtaler med kollegaer kan skje i mange former, for eksempel gjennom opplæring, rådgivning, veiledning eller konstruktive tilbakemeldinger. Du bør være bevisst hvilken samtaleform du velger, avhengig av målet med samtalen.

Det første som skjer når du starter å jobbe i TBO er at du får opplæring. Du får spesifikk opplæring knyttet til hver enkelt bruker. Når opplæringen er gjennomført, og du begynner å jobbe selvstendig i miljøet, fortsetter både opplæring, rådgivning og veiledning. I profesjonell pedagogisk veiledning er

det veisøker (kollega – den som blir veiledet) som er i fokus. Veiledning kan derfor sees på som en måte å stimulere veisøkerens egen læring (Løw 2009). I motsetning til opplæring og rådgivning, der kollegaen får fasiten presentert, forutsetter en veiledende tilnærming egen refleksjon. Denne metoden vil i større grad resultere i økt forståelse og inkludering hos den som blir veiledet.

Veiledning kan foregå formelt, der det er en plan på hvor, med hvem og hvordan veiledningen skal foregå, eller uformelt gjennom en spontan samtale. Fellesfaktoren vil være at spørsmålsform og teknikker som benyttes er bevisst fra veileders side. Målet med systematiserte tiltak rundt veiledning på jobben vil være kompetanseheving, tillitt, samhold og lik praksis rundt tiltakene til brukerne våre. Det er fint om det benyttes veiledende teknikker også innenfor overlappingsrutiner, teammøter og personalmøter. Pettersen og Løkke (2007) skriver om veiledningens ulike funksjoner. En god veiledningspraksis kan forebygge utbrenthet og bearbeide stressreaksjoner ved at man har kollegaer man kan dele bekymringer, frustrasjoner eller problemstillinger med. Veiledningens støttende funksjon vil bidra til motivasjon, nysgjerrighet og lærelyst.

Videre har veiledningen en type kontrollfunksjon, hvor man har mulighet til å få oversikt over hvordan arbeidet blir utført. Eksempelvis krever Fylkesmannen at det gis jevnlig veiledning i forbindelse med vedtak etter hol. kap. 9. Veiledningen sikrer at medarbeideren utvikler praktisk kompetanse og innehar et

akseptert kompetansenivå. Veiledning har altså en kvalitets-utviklende og kvalitetsikrende funksjon.

Veiledning må være en del av den løpende driften i arbeidet med mennesker med utviklingshemming, autisme og omfattende bistandsnivå. Det kan være utfordrende både å gi og ta imot tilbakemeldinger. Å sette dette i system, for eksempel ved å evaluere hverandre etter endt vakt, kan derfor være en god ide. Andre øvingsarenaer for tilbakemeldinger kan være personalmøter, overlapping eller at det settes av tid til gruppeveiledning.

Vi må skape kulturer for åpenhet, tilbakemeldinger, kunnskapsdeling og faglig og personlig utvikling. Vi må støtte og bygge hverandre opp, skape gode arbeidsplasser og gode fagmiljø. Hver enkelt av oss spiller en viktig rolle og med felles innsats kan vi gjøre hverandre og oss selv litt bedre hver dag.

#### Spørsmål til deg:

- Hva er forskjellen på veiledning og andre samtaleformer?
- Hvordan foregår veiledning på ditt tjenestested?
- Hva legger du i begrepet konstruktive tilbakemeldinger?

## 3.6 Til slutt

Etikk og profesjonelle ferdigheter er et omfattende og utfordrende tema. Omfanget av lover, retningslinjer og andre forhold vi alle må være bevisst i utøvelse av vår yrkespraksis er stort. Ofte finnes det ikke et klart eller åpenbart svar på hva som er riktig handling. Kunnskap, erfaring og evne til refleksjon er vesentlig for en profesjonell yrkesutøver i TBO. Å etablere, styrke og dele disse egenskapene er et kontinuerlig arbeid. Vi er en organisasjon med mange gode ressurser. I fellesskap må hver enkelt av oss bidra med det vi kan og det vi tilegner oss for å skape et godt liv for de vi har påtatt oss ansvaret for å hjelpe. Vi som har skrevet dette heftet oppfordrer alle medarbeidere til åpenhet rundt etiske problemstillinger. Still spørsmål, delta i diskusjoner, si din mening, lytt til andre, utvid din kunnskap og del den med andre. Våre brukere fortjener den beste bistanden og vi må sammen ønske å tilby dette. Dette kan vi oppnå gjennom etisk og profesjonell utøvelse av det viktige ansvaret vi har tatt på oss.





# Referanseliste

## Litteratur

Aldring og helse (2016) Dette må jeg kunne. *Gode tjenester til personer med utviklingshemming* Tønsberg: Aldring og helse

Askheim, Ole Petter (2012) *Fra normalisering til Empowerment*. Oslo: Gyldendal

Eide, Solveig Botnen og Skorstad, Berit (2014) *Etikk – til refleksjon og handling i sosialt arbeid*. Oslo: Gyldendal

Eide, Tom og Eide, Hilde (2006) *Kommunikasjon i praksis*. Oslo: Gyldendal

Fife, Agnes (2002) *Tverrkulturell kommunikasjon*. Oslo: Yrkeslitteratur AS

Foss, Ørn Terje (2012) *Jobbhelse, helseboka for arbeidslivet*. Oslo: Gyldendal

Holtet bosenter og verksted (2009): *Hva er galt og hva er riktig?* Intern publikasjon

Lingås, Lars Gunnar (2008) *Etikk og verdivalg i helse- og sosialfag*. Oslo: Gyldendal akademisk

Lingås, Lars Gunnar (2011) *Over andres dørstokk – Yrkesetikk i arbeid hjemme hos klienter og pasienter*. Oslo: Kommuneforlaget

Løv, Ole (2009) *Pædagogisk veiledning. Facilitering af læring i pædagogiske kontekster*. København: Akademisk forlag

Nilssen, Olaug (2017) *Tung tids tale*. Oslo: Samlaget

Nordby, Halvor (2012) *Etiske dilemmaer i helse- og omsorgsarbeid*. Oslo: Gyldendal akademisk

Pettersen, Inger Johanne, Magnussen, Jon, Nyland, Kari, Bjørnenak, Trond (2008) *Økonomi og Helse*. Oslo: Cappelen Akademisk

Pettersen, Roar C. og Løkke, Jon A. (2007) *Veiledning i praksis*. Oslo: Universitetsforlaget

Skau, Greta Marie (2013) *Mellom makt og hjelp*. Oslo: Universitetsforlaget

Thorsen, Kirsten, Myrvang Vigdis Hegna (2008) *Livsløp og hverdagsliv med utviklingshemming, livsberetninger til personer med utviklingshemming og deres eldre foreldre*. Tønsberg: Aldring og helse

Velferdsetaten (2016) *Kompetansehefte nr. 1 - Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester, kapittel 9*. Oslo: Velferdsetaten

Velferdsetaten (2017) *Kompetansehefte nr. 2 – Atferdsanalyse*. Oslo: Velferdsetaten

## Internett

Arbeidstilsynet.no: <https://www.arbeidstilsynet.no/hms/roller-i-hms-arbeidet/arbeidstakers-plikter/slik-kan-du-bidra-til-et-godt-arbeidsmiljo/> Lest 10.09.18

Delta.no: <https://delta.no/yrke/helsefagarbeidere-i-delta/yrkesetiske-retningslinjer-for-helsefagarbeidere-i-delta> Lest 14.08.18

Fagforbundet.no: <http://www.fagforbundet.no/shs/etikk/> Lest 14.08.18

Fo.no: <https://www.fo.no/yrkesetikk/category150.html> Lest 14.08.18

Helsedirektoratet.no: <https://helsedirektoratet.no/retningslinjer/rehabilitering-habilitering-individuell-plan-og-koordinator/seksjon?Tittel=medvirkning-informasjon-og-kommunikasjon-9253> Lest 14.08.18

Helsedirektoratet.no: <https://helsedirektoratet.no/taushetsplikt/taushetsplikt-i-helse-og-omsorgstjenesten> Lest 10.09.18

Ndla.no: <https://ndla.no/nb/node/3747?fag=8> Lest 10.09.18

Ndla.no: <https://ndla.no/nb/node/4683?fag=51> Lest 10.09.18

Nettressurser.no: <http://www.nettressurser.no/segorillaen/Dilemmaer/Navigasjonshjulet> Lest 14.08.18

Regjeringen.no: <https://www.regjeringen.no/no/tema/likestilling-og-inkludering/likestilling-og-inkludering/konvensjoner/fn-konvensjonen-om-rettar-til-menneske-med-nedsett-funksjonsevne-crpd/id2426271/> Lest 10.09.18

Samordningsradet.no: <http://www.samordningsradet.no/kart-leggingsbank.cfm> Lest 10.09.18 Lest 10.09.18

## Offentlige dokumenter

Helsedirektoratet (2015) IS-10/2015 *Rettsikkerhet ved bruk av tvang og makt overfor enkelte personer med psykisk utviklingshemming – Lov av 24. juni 2011 nr. 30 om kommunale helse- og omsorgstjenester kapittel 9* Oslo: Helsedirektoratet

NOU 2016:17 (2016) *På lik linje – åtte løft for å realisere grunnleggende rettigheter for personer med utviklingshemming* Oslo: Barne- og likestillingsdepartementet

## Lovverk

Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. (arbeidsmiljøloven) LOV-2005-06-17-62

Lov om helsepersonell m.v. (helsepersonelloven) LOV-1999-07-02-64

Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester m.m. (helse- og omsorgstjenesteloven) LOV-2011-06-24-30

Lov om pasient- og brukerrettigheter (pasient- og brukerrettighetsloven) LOV-1999-07-02-63

## Bilder

Halvorsen, Andreas. Eget verk, CC BY-SA 4.0, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=53417600> (merket for gjenbruk)

Øvrige bilder: iStock.

## Vedlegg

Vedlegg 1: Etske regler for ansatte i Oslo kommune.

Vedlegg 2: Velferdsetatens retningslinjer for sosiale medier i Velferdsetaten.

Vedlegg 3: Brukermedvirkning seksjon tilrettelagte boliger.

**Vedlegg 1: Etske regler for ansatte i Oslo kommune**

2

**Etske regler for ansatte i Oslo kommune****1. Formål og virkeområde**

Formålet med Oslo kommunes etske regler er å sikre en god etsk praksis og definere felles standarder for ansatte i Oslo kommune. De etske reglene gjelder alle kommunens ansatte.

**2. Generelt**

Ansatte i Oslo kommune skal arbeide for fellesskapets beste i tråd med lover, regler, kommunens verdigrunnlag og politiske vedtak. Kommunens ansatte skal utføre sine oppgaver og opptre på en måte som ikke skader kommunens omdømme og tillit i befolkningen.

**3. Møte med kommunens brukere**

Ansatte i Oslo kommune skal møte innbyggere og brukere med respekt. Faglige kunnskaper og faglig skjønn skal ligge til grunn i rådgivning, myndighetsutøvelse og tjenesteyting. Sammenblanding av ansattes og brukernes private interesser og økonomiske midler skal ikke forekomme.

**4. Forvaltning av samfunnets fellesmidler**

Ansatte i Oslo kommune skal være seg bevisst at de forvalter samfunnets fellesmidler på vegne av alle innbyggerne i kommunen. Kommunens ansatte plikter å ta vare på kommunens ressurser på den mest økonomiske og rasjonelle måte, og skal ikke misbruke eller sløse med kommunens midler. Kommunens ansatte skal ikke tilegne seg personlige fordeler av kommunens ressurser, verken økonomiske midler, eiendommer eller andre eiendeler.

**5. Habilitet**

Alle som treffer beslutninger og tilrettelegger for beslutninger i Oslo kommune er bundet av forvaltningslovens habilitetsregler. Ansatte har en selvstendig plikt til å varsle overordnede om inhabilitet slik at man kan fritas fra videre befatning med saken. Ved tvil om inhabilitet skal den ansatte forelegge spørsmålet for sin nærmeste leder.

**6. Forbud mot gaver og andre fordeler i tjenesten**

Ansatte i Oslo kommune må for seg selv eller andre ikke motta gaver, provisjoner, tjenester eller andre ytelser i forbindelse med anskaffelser og kontraktsinngåelser, eller når ytelsen er egnet til eller av giveren er ment å påvirke vedkommendes tjenstlige handlinger. Dette omfatter også gunstige betingelser knyttet til reiser og opphold.

Med mindre gaven er av ubetydelig verdi, plikter også ansatte i Oslo kommune å gi avkall på gaver og testamentariske gaver fra brukere av kommunens omsorgstjenester, selv om gaven ikke kan påvirke tjensteytelsen.

**7. Forretningsetiske regler**

Kommunens forretningsmessige virksomhet må drives slik at innbyggere, brukere og leverandører har tillit til kommunen som forvalter av innbyggernes fellesmidler og som forretningspart. All forretningsvirksomhet skal bidra til å nå de mål kommunen har for sin virksomhet.

Ansatte som deltar i kommunens forretningsmessige virksomhet plikter å sette seg grundig inn i og etterleve lov og forskrift om offentlige anskaffelser og kommunens eget regelverk på området. Alle anskaffelser må baseres på forutsigbarhet, gjennomsiktighet, etterprøvbarhet, likebehandling og god forretningsskikk.

Kommunens ansatte kan ikke levere varer og tjenester til den virksomhet i kommunen hvor de selv er ansatt. Kommunens ansatte skal ikke gjøre privat bruk av kommunens samkjøpsavtaler eller rabattordninger. Det skal ikke foretas privat bestilling fra leverandører de ansatte har kontakt med som representant for kommunen når dette kan skape tvil om sammenblanding av offentlige og private midler.

**8. Avstå fra kjøp av seksuelle tjenester**

Etske regler for ansatte i Oslo kommune - signaturversjon  
Byrådssak 1189/07 av 20.12.2007

Ansatte i Oslo kommune skal ikke oppføre seg på en måte som er egnet til å bringe kommunen i miskreditt. Ansatte som i Norge eller i utlandet er på tjenestereise eller annet oppdrag for Oslo kommunes regning, skal avstå fra kjøp av seksuelle tjenester. Dette gjelder også i fritiden under slike oppdrag.

#### **9. Åpenhet**

Oslo kommune skal gi offentligheten innsyn i den kommunale forvaltning. Kommunen har en generell aktiv informasjonsplikt. Kommunens ansatte skal alltid gi korrekte og tilstrekkelige opplysninger til innbyggere, organisasjoner, selskaper og andre myndigheter.

#### **10. Ansattes ytringsfrihet og rett til å varsle**

Ansatte i Oslo kommune kan gi faktaopplysninger om eget arbeidsområde. Som alle andre borgere kan kommunens medarbeidere delta i samfunnsdebatten og uttale seg på egne vegne. Kritikverdige forhold i en virksomhet bør tas opp, slik at forholdene kan bedres. Varsling bør først skje internt, men ansatte har rett til å varsle offentlig når dette er formålstjenlig.

#### **11. Lederansvar**

Ledere i Oslo kommune skal bygge en organisasjonskultur basert på åpenhet, og som ivaretar kommunens verdigrunnlag og etiske regler. Ledere på alle nivåer skal gjennomgå de etiske reglene med sine medarbeidere en gang i året, og ved nyansettelse. Lederne skal påse at alle ansatte undertegner på at de har lest og forstått kommunens etiske regler.

#### **12. Personlig ansvar**

Ansatte i Oslo kommune har et personlig og selvstendig ansvar for å følge kommunens etiske regler. Ansatte må ta opp tvilstilfeller i forhold til de etiske reglene med sin nærmeste leder. Kommunens ansatte har rett til å nekte å følge pålegg som er ulovlige eller medfører brudd på de etiske regler.

Brudd på de etiske reglene kan i henhold til personalreglementet medføre konsekvenser for arbeidsforholdet.

**”Jeg har lest og forstått de etiske reglene for ansatte i Oslo kommune”**

**Navn:**.....

**Dato:**.....

## Vedlegg 2: Retningslinjer for sosiale medier i Velferdsetaten



Oslo kommune  
Velferdsetaten

### Retningslinjer for sosiale medier i Velferdsetaten

Mange arbeidstakere og arbeidsgivere opplever utfordringer knyttet til bruken av sosiale medier. I lys av dette mener Velferdsetaten at kjøreregler for sosiale medier vil være nyttig. Til grunn for dette ligger regelverk du uansett er forpliktet av. Arbeidsmiljøloven gjelder og som ansatt i Velferdsetaten og Oslo kommune har du signert på [erklæring om taushetsplikt, instruks for forhold mellom klient og ansatt](#) og [etiske regler](#). Disse gjelder også i sosiale medier og på internett som sådan. Kommuneadvokaten har dessuten slått fast at du har en forpliktelse til å være profesjonell. Det innebærer å ikke blande jobb og privatliv.

**Enkelte kjøreregler for sosialt nettnett er som nevnt forankret i lovverk, og er således ikke tillatt. Det gjelder følgende:**

#### Ikke uttal deg negativt om leder og kollega

Arbeidsmiljøloven forbyr trakassering og annen utilbørlig opptreden på arbeidsplassen. Negative uttalelser om kolleger, ledere eller andre du har kontakt med på jobb kan oppfattes som mobbing. Du må derfor være forsiktig med hva du skriver på Facebook og i andre sosiale medier.

Tenk deg gjerne om en ekstra gang før du publiserer noe. Still deg spørsmålet: Hvordan ville jeg reagert dersom det samme ble sagt om meg?

#### Ikke omgås med klienter og brukere

De etiske reglene sier at «sammenblanding av ansattes og brukernes private interesser [...] ikke skal forekomme». Det vil si at du ikke skal omgås privat med klienter og brukere. Dette gjelder også i sosiale medier, hvor du lett kan havne i lojalitetskonflikter og får opplysninger du ikke burde ha. Sosialisering i digitale medier kan medføre konflikter knyttet til taushetsplikten, og vennskap med klienter/brukere gjennom sosiale medier er ikke tillatt.

#### Ikke bland roller

Alle har rett til å ytre seg som privatpersoner i sosiale medier, men vær klar over at dine uttalelser kan leses av hvem som helst og blir liggende på nettet i lang tid fremover. Selv om du ytrer deg som privatperson, kan det du skriver knyttes til Velferdsetaten og kommunen. Det kan derfor være lett for andre å tenke at ytringen også representerer arbeidsgiverens syn. [Sett deg inn i reglene som gjelder for ytringer som ansatt i Velferdsetaten.](#)

Vær varsom og hold diskusjonen på et saklig nivå, ikke rakk ned på andre fagfolk/etater. Gjør det klart at du uttaler deg som privatperson, særlig i faglige og politiske spørsmål. Tenk også over at du har [lojalitetsplikt overfor arbeidsgiver.](#)

Som leder må du være ekstra varsom med hva du kommenterer og uttaler deg om. Vær alltid ærlig om hvem du er og hvor du arbeider.

### Vær varsom med publisering av bilder

Legg aldri ut bilder fra våre tiltak og institusjoner uten godkjenning fra aktuell leder. Bildet kan gi mer informasjon enn du er klar over, og dermed bryte med taushetsplikten.

Sosiale medier er for mange upløyd mark, og mye av det man gjør skjer i en gråsoner som kan innebære fremtidige utfordringer. Du bør tenke på om det du publiserer kan ha konsekvenser for deg i fremtiden. En god tommelfingerregel er å tenke seg om en ekstra gang, før du publiserer noe. Er du usikker på om noe du deler i sosiale medier kan misforstås eller kobles til ditt arbeidsforhold i kommunen, kan det være greit å la være å dele/skrive dette. Er du usikker, så rådfør deg med lederen din.

**Under følger momenter som du bør tenke på ved bruk av sosiale medier.**

### Vær lojal mot Velferdsetaten og Oslo kommune

Arbeidstakers lojalitetsplikt betyr at ansatte må opptre i samsvar med virksomhetens interesser. Blant annet skal arbeidstaker ikke omtale arbeidsgiver eller virksomheten på en negativ måte ([ref. etiske regler for ansatte i kommunen](#)).

### Hvem er du logget inn som?

I kommentarfelt i nettavisen må du ofte være innlogget med din profil fra et sosialt medium. Husk derfor at de som leser kommentarene kan se hvem du er og hvor du jobber hvis du har informasjon om dette på profilen din.

### Ikke svar på alle spørsmål

Får du spørsmål om Velferdsetatens virksomhet eller syn i aktuelle saker via sosiale medier, så tenk gjennom om dette er noe du bør svare på selv, eller om du skal henvise til våre offisielle kanaler (web, brosjyrer etc.).

### Erstatt feil med fakta, ikke argumentér

Ser du feil om Velferdsetaten eller kommunen i sosiale medier, kan du gjerne påpeke feilen hvis du ønsker det. Vær i så fall alltid høflig og korrekt, og erstatt feil med fakta - ikke gå i lange diskusjoner. På weben har de aktuelle talspersonene/fagavdelingene ansvar for å svare eller gi korrigerende informasjon.

Kommunikasjonsavdelingen er rådgivere i slike saker. Send gjerne epost til [kommunikasjon@vel.oslo.kommune.no](mailto:kommunikasjon@vel.oslo.kommune.no) dersom du kommer over graverende feilinformasjon som berører Velferdsetaten.

### Respekter andres grenser og andres arbeid

Husk at alt du publiserer av tekst, bilder, video osv. skal være i henhold til åndsverkloven, og at du skal verne om opphavsretten. Det betyr at du ikke skal publisere noe du ikke selv eier, eller ikke har fått tillatelse til å publisere. Legg for eksempel ikke bilder fra arrangementer der kollegaer er avbildet uten godkjenning fra disse.

### Innrøm feil

Har du skrevet et innlegg du angrer på, korriger feilen og vær åpen om det.

### Som leder har du ekstra ansvar

Det er ekstra viktig at ledere går foran som gode eksempler og utviser sunn fornuft og folkeskikk i sosiale medier. Det kan også være fornuftig at ledere tar initiativ til å diskutere nettvett og opptreden i sosiale medier på seksjons- eller avdelingsmøter.

### Vedlegg 3: Brukermedvirkning seksjon tilrettelagte boliger.

#### «Bruker»:

En «bruker» er en person som benytter seg av relevante tjenester i en eller annen form.

#### Helsedirektoratet beskriver begrepet på følgende måte:

*«Brukere har rett til å medvirke, og tjenestene har plikt til å involvere brukeren. Samtidig har brukermedvirkning en egenverdi, terapeutisk verdi og er et virkemiddel for å forbedre og kvalitetssikre tjenesten. Brukermedvirkning innebærer at brukeren betraktes som en likeverdig partner i diskusjoner og beslutninger som angår hans eller hennes problem.»*

Helsedirektoratet vektlegger at brukermedvirkning er lovhjemlet i all helselovgivning og det skal dokumenteres hvordan brukernes rettigheter og tjenesteutøverens plikter er ivarettatt.

Brukermedvirkning er en rettighet, et vesentlig premiss for kvalitet og skal sikre at brukernes behov ivaretas. Brukere har rett til å medvirke, og tjenesten har plikt til å involvere brukerne. Det å få være deltagende i eget liv og ta egne valg er grunnleggende viktig for mennesker, enten det gjelder ***hva man ønsker å se på tv, hvilke klær man ønsker å gå med, når man vil legge seg, hva man ønsker å spise eller det gjelder de større beslutningene i livet.***

Brukermedvirkning innebærer ikke at tjenesteyteren fratras sitt faglige ansvar, men brukermedvirkning har til hensikt å sørge for kvalitetsforbedring og økt innflytelse på egen livskvalitet gjennom ***systematisk dialog mellom bruker og tjenesteutøver.***

#### Brukermedvirkning på tre nivå

Brukermedvirkning kan skje på flere nivå, og nivåene reguleres av ulike lovverk:

1. Individnivå
2. Tjeneste- /systemnivå
3. System- /politisk nivå

1. **Individnivå** reguleres av Lov om pasient- og brukerrettigheter, og gjelder uavhengig av om tjenestene tilbys i kommune- eller spesialisthelsetjenesten. ***Loven regulerer blant annet retten til informasjon og retten til å medvirke ved gjennomføring av helse- og omsorgstjenester.*** Den som benytter seg av en tjeneste skal medvirke i valg, utforming og anvendelse av den tjenesten som mottas. Loven skal sikre at den enkelte har innflytelse på den tjenesten hun eller han mottar. Den skal ivareta individet og individuell behandling.

Retten til individuell plan er hjemlet i samme lovverk, samt i Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester. Målet med individuell plan er å gi brukeren et koordinert, helhetlig og individuelt tilpasset tjenestetilbud basert på brukerens ressurser, mål og behov.

Brukermedvirkning på individnivå bør sikre:

- Reell innflytelse på eget liv og oppfølging
- Tillit til utøver av tjenesten
- Individuell behandling

2. **På tjenestenivå** reguleres brukermedvirkning i Forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten.

Brukermedvirkning på tjenestenivå bør sikre:

- Kunnskap om brukermedvirkning i virksomheten/tjenesten
- Systematisk oppfølging og dokumentasjon av at brukermedvirkning blir ivare tatt
- Gode rutiner og systemer for å ivareta brukermedvirkning

3. **På kommunalt nivå** reguleres brukermedvirkning i Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester § 3-10: Kommunen skal sørge for at representanter for pasienter og brukere blir hørt ved utforming av kommunens helse- og omsorgstjeneste. Brukerorganisasjonene er representert på ulike måter for å ivareta brukernes erfaringer med basis i brukerkompetanse. Dette skjer gjennom brukervalg, høringer og deltagelse i prosjekter.

### Etikk og brukermedvirkning

Ansatte i seksjon for Tilrettelagte boliger forholder seg daglig til komplekse problemstillinger; det å jobbe i noens hjem og med mennesker i en sårbar situasjon forutsetter etisk kompetanse i tillegg til faglig kompetanse. Etisk kompetanse har med faglig kvalitet å gjøre og dreier seg om ***evnen til å lytte aktivt, se hvordan valg berører andre, hvilke verdier som eventuelt står i motsetning til hverandre, hvilke moralske og juridiske plikter som blir utfordret og hvilke alternative løsninger som finnes.***

Etisk kompetanse kan ses på som den praktiske vennen til å se hvordan organisatoriske valg, egne handlinger og egen væremåte påvirker og får følger for andre/ brukerne.

For å ivareta det etiske perspektivet forutsetter det at vi som tjenesteytere og tjenesteansvarlige setter våre faglige vurderinger inn i en større sammenheng der også etiske vurderinger har en like naturlig og umiddelbar plass. Hvordan brukerne blir berørt av våre vurderinger og beslutninger skal alltid være en del av perspektivet.

I mange tilfeller ***forvalter vi grunnleggende verdier som rettferdighet, selvråderett, selvstendighet og verdighet ovenfor våre brukere. Etisk kompetanse er helt nødvendig for å kunne ivareta og praktisere brukermedvirkning.***

Brukermedvirkning bygger på helt grunnleggende etiske prinsipper som enkeltindividets selvbestemmelsesrett og frihet. Samtidig som brukermedvirkning også reiser noen grunnleggende etiske utfordringer:



- Hva når brukernes behov og interesser står i motsetning til fagetiske standarder?
- Hvordan ivareta brukermedvirkning på best mulig måte når brukeren selv har nedsatt samtykkekompetanse?
- Hva hvis brukerens interesser ikke samsvarer med det offentlige interesser?
- Hva hvis brukernes forventninger overgår den faktiske ressurstilgangen?

### **Brukermedvirkning i praksis**

Vi har kommet frem til et minste felles multiplum for hvordan brukermedvirkning skal ivaretas både på tjenestenivå og i det daglige på individnivå i vår seksjon, hvor vi har forsøkt å ivareta ulike interesser og hensyn knyttet både til individ, lovverk, fag og økonomi/ ressurser.

#### **Brukermedvirkning på tjenestenivå:**

- Sikre at brukerne inngår i et likeverdig samarbeid med tjenesteutøver og er aktivt deltagende i planleggings- og beslutningsprosesser
- Dokumentasjon av brukermedvirkning skal inngå som en del av seksjonens årlige internkontroll.
- Sørgje for at seksjonen har oppdaterte rutiner for brukermedvirkning til en hver tid, og at de evalueres årlig.
- Brukermedvirkning og etikk er en del av kompetansemodulem i TBO og den opplæringen ansatte i Seksjon for Tilrettelagte boliger mottar.
- Brukermedvirkning skal hensynstas i budsjettprosessene. Forvaltes ressursene i henhold til brukernes ønsker og behov?
- Gjennomføre brukerundersøkelser hvert annet år
- Ansvarsgruppe/ ansvarsgruppemøter minimum 1 gang i året
- Velferdsetatens brukerråd

#### **Brukermedvirkning på individnivå:**

- Systematisk kartlegging av brukernes samtykkekompetanse og forutsetninger for medvirkning. Brukere kan ha samtykkekompetanse på enkelte områder, og på andre områder ikke. Eksempelvis at man har kompetanse til å velge hva man ønsker å spise, eller hvilke klær man ønsker å ha på seg, men ikke har kompetanse til å forvalte egen økonomi.
- Individuell plan
- Jevnlige samarbeidsmøter med verger/pårørende. Særlig viktig med tett samarbeid med pårørende/verger der hvor brukerne i liten grad har kognitive og språklige forutsetninger for å uttrykke seg på egne vegne.
- Programmer/tiltak hvor brukermedvirkning inngår (dagsplaner, avtalestyring etc.). Alle program/tiltaksbeskrivelser skal inneholde et punkt som sier noe om hvordan brukermedvirkning er hensyntatt.

- Fast sjekkpunkt i tiltaksbeskrivelser hvor man kan krysse av om brukermedvirkningen er hensyntatt under planlegging av tiltaket
- Systematisk evaluering av tjenestetilbudet ut i fra et brukerperspektiv, er brukermedvirkning ivaretatt og hvordan? Skal dokumenteres. Der hvor det er forutsetninger for det kan dette gjøres ved å spørre brukeren direkte, ved å stille noen få spørsmål knyttet til tjenestetilbudet ukentlig for eksempel.
- Brukermedvirkning skal være et fast punkt på møteagendaen på teammøter, ledermøter og lignende. Er brukermedvirkning hensyntatt i vurdering av de ulike sakene?
- Brukere som har forutsetninger for å delta på møter som omhandler dem, skal tilbys å delta på disse møtene (teammøter, ansvarsgruppemøter etc)
- Årlig evaluering av om brukerne har hatt en reell påvirkning på tilbudet (kan for eksempel gjøres gjennom et eget teammøte hvor fagkonsulent og seksjonsleder deltar). Skal dokumenteres skriftlig.
- Eget punkt i årsrapporter

## **Velferdsetaten 2018**

---

Postboks 30, Sentrum  
0101 Oslo  
Telefon  
02 180  
[www.vel.oslo.kommune.no](http://www.vel.oslo.kommune.no)

ISBN: 978-82-93361-59-6

Design: Kikkut Kommunikasjon.  
Trykk: Zoom Grafisk.