

ARBEIDSNOTAT

Kompetansehevingsprogrammet "Min rolle og funksjon som tjenesteyter - holdninger og verdier"

En evaluering

Oddbjørn Johansen
Marit Haugenes



Kompetansehevingsprogrammet ”Min rolle og funksjon som tjenesteyter – holdninger og verdier”

En evaluering

Oddbjørn Johansen
Marit Haugenes



Høgskolen i Nord-Trøndelag
Arbeidsnotat nr 243
ISBN 978-82-7456-652-1
ISSN 1501-6285
Steinkjer 2012



Innhold

INNHOLD	2
INNLEDNING	3
PRESENTASJON AV KOMPETANSEHEVINGSPROGRAMMET	4
EVALUERINGSFORM	6
<i>EVALUERINGSSKJEMA:</i>	6
<i>FOKUSGRUPPER:</i>	6
<i>ANALYSE</i>	7
<i>EVALUERINGENS METODISKE UTFORDRINGER</i>	7
HVA SIER KURSDELTAKERNE OM SIN OPPLEVELSE AV Å DELTA I DETTE KOMPETANSEHEVINGSPROGRAMMET	9
<i>HELDIG SOM FIKK VÆRE MED</i>	9
<i>VELDIG SYND AT FLERE IKKE FIKK DELTA</i>	10
<i>TEMAENE UTGJØR JO BASISOMRÅDER I VÅR YRKESUTØVELSE</i>	10
<i>KURSDAGENE VAR AV EN SLIK ART AT DET VAR LETT Å KJENNE SEG IGJEN</i>	11
<i>KURSET GJØR NOE MED EN</i>	11
<i>VEILEDNINGEN GA EN MULIGHET TIL Å GÅ LENGRE INN I DET ENKELTE TEMA</i>	12
<i>PASSE OMFANG</i>	13
HVA SIER VEILEDERNE OM SIN OPPLEVELSE AV Å VÆRE VEILEDER I DETTE KOMPETANSEHEVINGSPROGRAMMET	14
OPPSUMMERING	16
<i>INNHALDET I PROGRAMMET</i>	16
<i>VEILEDNINGEN</i>	16
<i>PRAKTISK ORGANISERING OG GJENNOMFØRING</i>	16
FORSLAG TIL VIDEREFØRING	18
<i>VIDEREFØRING AV NÅVÆRENDE MODELL</i>	18
<i>KOSTNADSBEREGNING</i>	18
<i>HINT ARRANGERER DET SOM STUDIE</i>	19
OPPSUMMERING FRA STYRINGSGRUPPEN	21
REFERANSER	22

Innledning

Kompetansehevingsprogrammet "Min rolle og funksjon som tjenesteyter; holdninger og verdier" er rettet mot tjenesteytere til mennesker med utviklingshemming og er en del av prosjektet "Lettere når jeg er aktiv!". Det er styringsgruppen for prosjektet som har initiert programmet og gjennomført dette i samarbeid med fylkesmannen i Nord-Trøndelag. Kompetansehevingsprogrammet er gjennomført i perioden oktober 2009 til mars 2010. Dette notatet er en oppsummering fra evalueringen av kompetansehevingsprogrammet.

"Lettere når jeg er aktiv" er et samarbeidsprosjekt mellom NFU, HINT og kommunene Verdal, Inderøy og Namsos. Prosjektet har kommet i stand etter initiativ fra NFU, og HINT har ansvar for å drive prosjektet. Stiftelsen Helse- og rehabilitering finansierer prosjektet som går over en treårsperiode fra 2008 – 2010. Prosjektet retter seg mot personer med utviklingshemming og deres støttepersoner. Det er 10 deltakere med utviklingshemming og tilnærmet samme antall støttepersoner fra hver kommune. Hovedmålsettingen for prosjektet er *å bidra til bedre livskvalitet for mennesker med utviklingshemming gjennom å bevisstgjøre personer med utviklingshemming og deres støttepersoner den betydningen kosthold og fysisk aktivitet har*. Denne hovedmålsettingen er konkretisert i fire delmål:

- I. Øke praktisk kompetanse hos mennesker med utviklingshemming om kosthold og fysisk aktivitet i hverdagen.
- II. Øke støttepersonenes kompetanse ved å konkretisere hvilken betydning kosthold og fysisk aktivitet har for livskvaliteten til mennesker med utviklingshemming.
- III. Kartlegge kulturelle, strukturelle og holdningsmessige barrierer i systemet og hos støttepersoner.
- IV. Utvikle tiltak og organisering som har individets behov og ønsker som utgangspunkt.

Det arbeides kontinuerlig med alle de fire delmålene i kommunene og i prosjektet som helhet. Arbeidet har fokus på aktivitet og på kosthold. Det gjennomføres aktiviteter med tanke på å etablere permanente fritidsaktiviteter for den enkelte, og det gjennomføres enkeltstående aktiviteter der engangsopplevelsen er det primære. I arbeidet med kosthold som tema er kunnskapsutvikling mer fokusert. Dette gjelder praktisk opplæring i matlaging og mer teoretisk kunnskap om kosthold. Det viste seg tidlig i prosjektet at det var vanskelig å få gjennomført tiltak rettet mot delmål II. Med bakgrunn i de erfaringene som ble gjort, har styringsgruppa for prosjektet tatt initiativ til å gjennomføre et kompetansehevingsprogram for støttepersonene. I denne sammenhengen vil det si kommunalt ansatte tjenesteytere.

Presentasjon av kompetansehevingsprogrammet

Det er en kjensgjerning at mange av de som jobber i det kommunale tjenestetilbudet til mennesker med utviklingshemming er ufaglærte. Bruken av deltid er også stor innenfor denne sektoren.

Det å skulle arbeide i andres hjem og med andres liv er et krevende arbeid som innebærer store utfordringer. Det kreves forståelse for tjenestemottakernes behov, og rett på medbestemmelse og integritet. Samtidig må en som gir hjelp ha forståelse for seg selv som hjelper og hvordan nettopp han eller hun er som hjelper.

Kompetansehevingsprogrammet har bestått av forelesninger og veiledning. Forelesningene har vært organisert som fire kursdager med et tema hver gang. De valgte temaene er kommunikasjon, etikk, empowerment og pårørende som ressurs. Veiledningen har vært gjennomført i veiledningsgrupper på 4 – 6 deltakere, der hver deltaker har tilhørt en fast veiledningsgruppe gjennom hele programmet. De temaene som har vært belyst i veiledningsgruppene har tatt utgangspunkt i temaene på kursdagene. Hensikten med veiledningsgruppene har vært å la kursdeltakerene arbeide videre med de temaene som de ulike kursdagene har belyst, og sette dette inn i deres eget praksisfelt og direkte yrkesutøvelse. Debatt rundt utfordringer for den enkelte tjenesteutøver har stått sentralt i veiledningen. Studenter knyttet til videreutdanning i veiledning ved HINT har fungert som veiledere, og veilederne har hatt rollen som ordstyrere og prosessdrivere for å hjelpe og støtte kursdeltakerne i å integrere de problemstillingene/temaene som blir tatt fram på kursdagene. Omfanget av veiledningen har vært på 4 møter av 2,5 timer, 1 veiledning etter hver kursdag, se vedlegg.

Målsetningen med veiledningene har vært å flytte læring fra et individuelt fokus til et fokus der flere yrkesutøvere sammen ser på temaet det er undervist i, ut fra sin egen praktiske og konkrete hverdag. Målet er at den enkelte kursdeltaker på denne måten skal øke sin bevissthet vedrørende hvordan arbeidserfaringer, personlig erfaring og teori, sammen kan utgjøre et grunnlag for å etablere ny kunnskap og endre gamle handlingsmønstre. Ved å hente fram kursdeltagernes erfaringer under veiledningene er det en målsetting at de skal bli mer bevisst på sin egen kunnskap og rolle, samtidig som han/hun deler denne kunnskapen med de andre deltakerne.

På første samling var temaet kommunikasjon; fra kommunikasjon til dialog. Her ble det satt fokus på ulike måter å kommunisere på, hvordan det kan skapes rom for dialog i hverdagslivet, de viktige samtalene og samhandling. Gruppesamlingen i veiledningsgruppen hadde fokus på kommunikasjon. Kunnskaper, ferdigheter og personlige kompetanse innenfor temaet kommunikasjon, og betydningen av denne kompetansen i samhandling med tjenestemottakere.

Andre felles samling hadde temaet Profesjonell kompetanse - hva er det? Etikk og etiske utfordringer i tjenesteytingen ble fokusert, og utfordringer i krysningfeltet

mellom jus, politikk og etikk ble debattert. Kunnskaper, ferdigheter og personlige kompetanse som grunnlag for tjenesteytingen og profesjonalitet ble trukket fram. Groppesamlingen hadde fokus på etikk og etisk refleksjon rundt egen rolle som tjenesteyter.

Tredje samling hadde temaet Empowerment; møte mellom tjenestemottaker og tjenesteyter. Utfordringer for helse- og sosialarbeideren ble trukket fram, og sentrale spørsmål var: Hva innebærer det å være tjenesteyter i andres hverdagsliv? Hvordan kan tjenesteytere legge til rette for at tjenestemottakere skal ha styring i egen hverdag? Groppesamlingen hadde fokus på refleksjon rundt empowerment. Mine kunnskaper, ferdigheter og personlige kompetanse i å tilrettelegge for at den enkelte tjenestemottaker skal kunne ha styring i eget liv.

Fjerde samling hadde temaet Pårørende som ressurs i arbeidet som tjenesteyter. Individuelle planer som verktøy i samhandling mellom pårørende og tjenesteytere. Et sentralt spørsmål her var: Hvordan samhandle med pårørende på en måte som gir støtte til den enkelte? Groppesamlingen hadde fokus på refleksjon rundt pårørende som ressurs. Mine kunnskaper, ferdigheter og personlige kompetanse i å tilrettelegge for samhandling med pårørende.

Det ble utarbeidet et kompendium til kursdeltakerne. Kompendiet inneholdt utvalgte tekster fra relevant litteratur (Aune og Saur 2007, Ellingsen 2007, Grønningsæter 2007, Skau 2005, Lingås 2005, Lorentzen 2003) og presentert som et bidrag til utvikling av teoretisk kunnskap og et grunnlag for refleksjon.

Fylkesmannen bevilget kr 100.000,- til denne kompetansepakken. Vi har klart å gjennomføre programmet innenfor denne rammen. Men mye av det administrative arbeidet med planleggingen, oppfølgingen av kursdeltakere og veiledere gjennom kurset, innhenting av kursholdere og evalueringsarbeidet er blitt gjennomført som en del av prosjektet "Lettere når jeg er aktiv". Likeledes har vi brukt videreutdanningsstudenter ved de to videreutdanningene innen veiledning som veiledere. Dette innebærer at det ikke har påløpt store utgifter til veiledningsdelen av studiet.

Evalueringsform

Denne evalueringsstudien har sitt utgangspunkt i det kursdeltakerne sier de har opplevd med kurset. Videre har vi vurdert hvordan veilederne sier de har opplevd det å være veiledere.

Evalueringen er i hovedsak gjort ut fra tre innfallsvinkler:

- Skriftlig evalueringsskjema til kursdeltakere etter hver kursdag
- Fokusgrupper med veiledere etter avsluttet kompetansehevingsprogram
- Fokusgrupper med kursdeltakere etter avsluttet kompetansehevingsprogram

Evalueringsskjema:

Som et ledd i denne evalueringen har kursdeltakerne fylt ut et evalueringsskjema etter hver kursdag. Disse kursdagene var obligatorisk for kursdeltakerne. Veilederene fikk tilbud om å delta på kursdagene. Evalueringsskjemaene hadde en enkelt form, hvor kursdeltakerne skulle svare på 5 spørsmål:

- Hva er du fornøyd med fra dagen i dag? Nevn tre områder eller tema ved denne samlingen som du synes var bra og som har relevans i forhold til arbeidet du gjør til daglig.
- Hva kunne du tenkt deg var anderledes med denne dagen? Hvilke tema synes du var mindre relevante? Synes du undervisningsformen kunne vært annerledes?
- Er det noen andre områder du synes vi skulle berørt i løpet av dagen?
- Dagens tema har vært Hvordan blir dette tema drøftet på din arbeidsplass?
- Praktiske forhold. Har du noe å bemerke rundt praktiske forhold og gjennomføringen av denne dagen, noe som fungerte spesielt bra eller noe vi skulle gjort annerledes?

Evalueringsskjemaene ble delt ut mot slutten av hver kursdag, og samlet inn igjen etter 10 - 15 minutter.

Fokusgrupper:

Vi har gjennomført samtaler i fokusgrupper med veilederne og med kursdeltakerne.

Fokusgrupper som metode beskrives som velegnet til å produsere data om gruppers meninger og oppfatninger om bestemte fenomen Halkier (2002). Det er den sosiale

Samhandlingen som er grunnlaget for de data som produseres (Wibeck 2000). I vår undersøkelse utgjorde veiledningsgruppene fokusgrupper for deltakerne. Veilederne ble delt i to grupper med seks veiledere i hver fokusgruppe. Hovedtema for disse gruppesamtalene har vært hvordan veiledere og kursdeltakere har opplevd å delta i dette kompetansehevingsprogrammet. Målsettingen med fokusgruppene har vært at deltagerne i stor grad skal samtale rundt de temaene som kommer frem, uten at interjuverne legger for store føringer. Det har med andre ord vært et metodisk valg å legge vekt på deltakernes opplevelse av kompetansehevingsprogrammet fremfor en styrt samtale der vi som evaluatorene har ønsket svar ut fra gitte problemstillinger. Inngangsspørsmålet har vært: *"Hvordan har det vært å være deltaker/veileder på dette kompetansehevingsprogrammet?"*. Noen supplerende undertemaer vi hadde med var: Hvilken betydning har en slik kurspakke i forhold til praktisk arbeid, hva er annerledes nå enn før? Hvordan har innholdet i kurset vært i forhold til behovene?, og Hvordan har formen på kurset vært i forhold til behovene?

Analyse

Evaluerings skjemaene ble sammenfattet etter hver kursdag. Praktiske forhold som kom fram i den skriftlige evalueringen ble endret underveis i programmet der dette var mulig. De øvrige synspunktene og innspillene som kommer fram på evalueringsskjemaene er analysert sammen med notatene fra fokusgruppene og tatt inn i denne rapporten. Fokusgruppene ble gjennomført i løpet av en måned etter siste kursdag. Vi tok notater underveis i fokusgruppene. I analysen har vi valgt ut det vi ser som sentrale temaer i samtalene deltakerne imellom. Disse temaene blir så belyst ut fra målet med dette kompetansehevingsprogrammet.

Evaluerings metodiske utfordringer

Vi deltar begge to i prosjektet "Lettere når jeg er aktiv", vi har utformet kompetansehevingsprogrammet, deltatt i gjennomføringen av programmet, hatt ansvar for deler av undervisningen på kursdagene og gjennomført evalueringen. Dette er en metodisk svakhet ved evalueringsarbeidet. Det hadde vært en styrke om utenforstående hadde foretatt evalueringen. Dette er imidlertid en begrenset evalueringsundersøkelse som ikke har som siktemål å gi konkrete svar på om et kompetansehevingsprogram som dette har noen effekt på arbeidsformen, eller måten den enkelte kursdeltager tilrettelegger for å i hjelp og støtte til et annet menneske i hverdagen. Til dette er informasjonsinnhenting og utvalget for smalt. Undersøkelsen har derimot som siktemål å få fram kursdeltagenes opplevelse av kompetansehevingsprogrammet som helhet, og hvordan deltakerne opplever at temaene som dette programmet inneholder er relevante tema i forhold til yrkesutøvelsen. Med dette utgangspunktet mener vi det er grunnlag for å si noe om

relevansen til et slikt program. Det at vi som evaluatører har arbeidet tett med kompetansehevingsprogrammet i perioden må sees på både som en styrke og som en svakhet. Det er naturlig at informasjonen vi har fått under deltagelse i styringsgruppemøter har påvirket hva vi har lagt vekt på i denne undersøkelsen og i planleggingen og gjennomføringen av kompetansehevingsprogrammet. Dette innebærer at vi har hatt en forforståelse for hvilke utfordringer prosjektet som sådan har hatt. Det innebærer også at vi kan ha hatt vansker med å se på utfordringene med nye øyne. Det kan også være slik at deltakerne og veilederne ville lagt vekt på andre forhold ved programmet i sine diskusjoner i fokusgruppene hvis ikke vi, som involverte, hadde vært tilstede.

Hva sier kursdeltakerne om sin opplevelse av å delta i dette kompetansehevingsprogrammet

I det følgende vil vi presentere kursdeltakernes vurderinger av kompetansehevingsprogrammet. Der det har vært naturlig har vi tatt inn informasjon fra de skriftlige evalueringene den enkelte deltaker har levert inn etter kursdagene.

Kompetansehevingsprogrammet har hatt 30 deltakere til sammen fra de tre kommunene. Deltakerne ble inndelt i seks veiledningsgrupper med 4 til 6 deltakere i hver gruppe. Alle gruppene hadde deltakere fra samme kommune. Deltakernes kompetanse er varierende. Enkelte har treårig utdanning fra høyskole, men majoriteten er assistenter uten helse- og sosialfaglig utdanning eller omsorgsarbeidere med fagbrev eller tilsvarende. Det er kommunene selv som har markedsført tilbudet og stått for påmelding til kompetansehevingsprogrammet. En kursdeltaker sluttet tidlig i programmet. I tillegg har to deltakere deltatt sporadisk. 27 deltakere har fullført kompetansehevingsprogrammet. De tre som ikke fullførte programmet var fra samme kommune. Oppmøtte på kursdagene har vært god. Vi har registrert enkelte fravær, men de aller fleste av de 27 deltakerne som fullførte har deltatt på alle de fire samlingene.

I alt deltok 20 av 30 deltakere i fokusgruppene. To av de som ikke deltok i fokusgruppe gav tilbakemelding med sine synspunkter på programmet på mail og telefon. Vi har ikke snakket med de tre som sluttet, hverken om deres mening om de delene de deltok i, eller hvorfor de valgte å avslutte kompetansehevingsprogrammet. To av de tre som ikke fullførte programmet var invitert til fokusgruppeintervjuene, men ingen av dem møtte opp.

Vårt åpningsspørsmål til deltakerne var hvordan de opplevde det å delta på kompetansehevingsprogrammet. Ut fra dette spørsmålet hadde deltakerne en samtale om hvordan det var å være deltakere. Vi avbrøt noen ganger for å få utdypet enkelte tema. På bakgrunn av notater fra fokusgruppene har vi analysert og systematisert deltakernes tilbakemeldinger. Vi har valgt å strukturere dette kapitlet ut fra uttrykk som gikk igjen og som syntes å være det som kan kalles nøkkelord i forhold til deres vurdering av kompetansehevingsprogrammet.

Heldig som fikk være med

Hvordan deltakerne ble plukket ut fra den enkelte kommune varierte. Noen hadde blitt spurt, andre fikk mulighet til å skrive seg opp på en liste mens andre igjen hadde fått beskjed om at de skulle gå dette kompetansehevingsprogrammet. Men uansett på hvilken måte rekrutteringen hadde skjedd, var det unisont fra deltakerne at de anså seg som heldige eller privilegert som hadde fått anledning til å delta. I de

skriftlige evalueringene skrives det *"Takk for at jeg får delta"* på flere evalueringsskjema etter flere kursdager. For de aller fleste var det mange år siden sist de hadde fått reise bort på kurs. Kompetansehevingsprogrammet ble vurdert av deltakerne som et kjærkommet tilskudd der hvor viktige spørsmålsstillinger i forhold til deres yrkesutøvelse ble tatt opp. De fleste så selve deltakelsen som viktig for å kunne stå i den jobben de hadde. Ord som motivasjon, anerkjennelse, å bli respektert og kjærkomment avbrekk i hverdagen ble brukt for å beskrive oppfatninger om å få delta.

Veldig synd at flere ikke fikk delta

En av de tilbakemeldingene som de fleste ga var at de savnet at flere fra samme arbeidsplass kunne fått mulighet til å delta. Med økt deltakelse ville det være enklere og ta opp temaene i samlet personalgruppe og på den måten få flere faglige diskusjoner på den enkelte arbeidsplass. Flere av gruppene sa at slike kompetansehevingsprogram burde være obligatorisk for alle som arbeider med andre mennesker. Temaene var aktuelle og ga deltakerne mulighet til å reflektere over egen yrkesutøvelse. Ansatte med lang erfaring fra arbeidsfeltet hevdet at dette var et viktig bidrag for å "tenke nytt" og reflektere over rutiner og innarbeidede mønstre. Dette er nødvendig, i følge deltakerne, for å holde tilstrekkelig faglig nivå. Nyansatte og ansatte med kortere tid innenfor dette arbeidsfeltet hevdet også at dette var viktig som en introduksjon. Det bidro til å bli kjent med fagfeltet, og til å forstå omfanget av de utfordringene tjenesteyterrollen innebærer. Det ble også hevdet at slik kompetanseheving er viktig for å kvalitetssikre tjenestene i kommunen.

Temaene utgjør jo basisområder i vår yrkesutøvelse

De ulike temaene som var på samlingene ble kommentert av deltakerne. De tilbakemeldinger vi fikk i forhold til de temaene vi hadde valgt ut ble opplevd som meningsfylte og meget sentrale. En typisk kommentar fra kursdeltakerne var *"Disse temaene utgjør jo det sentrale i vårt arbeid. Det oppleves meningsfylt å få konsentrere seg og reflektere rundt disse temaene"*. Når det gjaldt temaet kommunikasjon sa flere at dette var et viktig tema og måtte ligge til grunn for all samhandling. Det å bli bevisst sin egen rolle i kommunikasjonen opplevdes som viktig og lærerikt. Etikk og innføring i juss var også et tema som de fleste deltakerne kommentert. Det å få anledning og se på temaet etikk og juss i sammenheng ble trukket fram, samtidig som flere hevdet at de hadde hatt stor nytte av juss spesielt. Flere sa at de nå har større forståelse for lovverk generelt, og ikke bare enkeltparagrafer som LOST kap. 4A og pasientrettighetslovens kap. 4A. Det ble også hevdet fra flere at de nå forstår at de må kjenne lovverket for å gi gode tjenester. Det

å se på den etiske dimensjonen i yrkesutøvelsen og det å stille spørsmål rundt "vedtatte" regler og arbeidsmåter var også noe som ble trukket fram. Flere av gruppene opplevde temaet pårørende som veldig viktig. Spesielt positivt var det å få høre det fra pårørendes ståsted. Dette temaet ga rom for mye refleksjon og tanker om forskjellen på tjenesteyterrollen og det å være pårørende. Videre det elementet at pårørende har en viktig rolle, og krever å bli behandlet med respekt, og ikke minst er en resurs i forhold til den kompetansen de som tjenesteytere innehar. Empowerment ble i liten grad nevnt som begrep i fokusgruppene. Men flere snakket om betydningen av makt og maktbruk / maktmisbruk i rollen som tjenesteyter, og hvordan egen væremåte avgjør hvordan tjenestemottakerens hverdag blir.

Det kom få innspill til andre tema som kunne vært tatt inn i et slikt kompetansehevingsprogram. Flere sa at de temaene som var med var helt grunnleggende og sentrale. De temaene som ble nevnt som mulige supplement var Rehabilitering, Humor og Arbeidsmiljø.

Kursdagene var av en slik art at det var lett å kjenne seg igjen

De temaene som var plukket ut og måten de var lagt frem på gjorde det enkelt for deltakerne å knytte innholdet til egen hverdag og de utfordringene de daglig møter. For det første fremhevet deltakerne at temaene og måten temaene ble lagt frem på under kursdagene ble gjort av folk som "tydelig" visste hvilken situasjon helse og omsorgsarbeiderne står oppe i. Temaene representerte noe allment som det er viktig å få mulighet til å reflektere over, viktige tema som er et fundament i denne type arbeid. Underveis i forelesningene var det lett å se for seg situasjoner fra egen praktiske hverdag, og reflektere videre med det som utgangspunkt. Dette gjorde det også enkelt å ta med tema inn i veiledningen. Det ble imidlertid hevdet at det gjerne kunne vært ennå mer invitasjon til refleksjon og diskusjon underveis på kursdagene. Dermed hadde det vært mulig å diskutere temaet i forhold til egen praktiske hverdag umiddelbart. Dette var også et poeng som gikk igjen i de skriftlige evalueringene. I en fokusgruppe ble det også diskutert muligheter for å ha gruppediskusjoner på tvers av kommuner og arbeidssteder på kursdagene. Dette kunne bidratt til å få bredere kunnskap om hverandres erfaringer.

Noen sa de hadde lest kompendiet med aktuell litteratur før hver kursdag som en forberedelse til temaet, og hevdet de hadde stor nytte av det. Andre sa de ikke hadde lest, men at de hadde planer om å gjøre det senere.

Kurset gjør noe med en

Et av utsagnene fra den ene fokusgruppen var: *Dette kompetansehevingsprogrammet har økt min bevissthet på egen person og det er bra at nettopp vi som er*

så nær brukeren får delta på det. Vi er en gruppe som sjelden blir tilgodesett med tilbud om slike kurs.

Flere av kursdeltakere tok fram nettopp det at kurset har hatt påvirkning på deres yrkesutøvelse. Dette handler om at de bruker mer tid til refleksjon på egen yrkesutøvelse. Spør tjenestemottakerne mer før de handler, og ikke minst tør å stille flere spørsmål rundt måten de selv og arbeidsfelleskapet de hører til i tilrettelegger sin virksomhet på. Enkelte kursdeltakere sa også at kompetansehevingsprogrammet har gitt dem mer selvtillit i yrkesutøvelsen. De hevder å ha flere argumenter i fagdiskusjoner nå. Det hevdes at faget har kommet tilbake, og har gitt bekreftelse på at de tingene jeg har tenkt ikke har vært så dumt. Dette har bidratt til endring i det daglige arbeidet. Flere sier at de tenker mer på utfordringene de står overfor og tenker mer over hva de gjør. Et utsagn kan illustrere dette: *Jeg tenker mer over hvordan jeg er – uavhengig av dagsform.* Det sies også at kursdagene har bidratt til ny motivasjon i arbeidet. At alle "går lei" i perioder, og at det da er positivt med et slikt påfyll. Flere betegner kompetansehevingsprogrammet som nettopp dette.

Veiledningen ga en mulighet til å gå lengre inn i det enkelte tema

Tilbudet om veiledning i etterkant av hver kurssamling, hvor temaene ble gjort til gjenstand for videre bearbeiding og refleksjon av kursdeltakerne ble framhevet som positivt. Her fikk kursdeltakerne mulighet til å trekke inn egne erfaringer slik at fagstoffet på en måte ble knyttet til den enkeltes yrkesutøvelse. Dette opplevdes som spesielt positivt og lærerikt. For mange av kursdeltakerne var dette det første møte med veiledning som arbeidsform, og dette var også første gangen de hadde fått mulighet til å drøfte faglige temaer i en veiledningsgruppe. Det å få mulighet til å drøfte temaene fra kursdagene i en mindre gruppe beskriver de aller fleste som en positiv erfaring. Noen sier at de var svært skeptiske før veiledningen startet. At det var uvant å skulle snakke sammen på en slik måte. Men erfaringene i etterkant var bare positive. Veiledningen beskrives som nyttig i bearbeidingen av fagstoffet. Diskusjonene i veiledningsgruppene var en god støtte i prosessen med å forstå, og reflektere over temaene. De aller fleste sier også at det var spesielt positivt å kunne bruke tid på slike refleksjoner. For noen var det en helt ny opplevelse. Flere beskriver en ensom arbeidssituasjon der det er lite tid til diskusjoner med kolleger, mens andre sier at de bruker mye tid på slike diskusjoner i det daglige. I noen fokusgrupper ble veiledningsgruppene trukket fram som helt avgjørende for at kompetansehevingsprogrammet ble vurdert så positivt. De fleste sa også at de var fornøyd med sammensetningen av veiledningsgruppene. Det ble hevdet at det var positivt å bli bedre kjent med kolleger fra andre arbeidsplasser. Men det kom også fram argumenter for at det var viktig å være flere fra samme arbeidsplass. Dette hadde betydning for å kunne formidle innholdet i programmet videre til resten av personalgruppen.

Passe omfang

Omfanget av kompetansehevingsprogrammet ble vurdert som passe stort, med en kurssamling i måneden og et veiledningsmøte mellom hver samling. Det kom ingen synspunkter på å endre omfanget av kursdagene. De var passe lange, og innholdet hadde et greit omfang. De fleste mente også det var passe mengde veiledning, men noen hadde ønsket et eller to veiledningsmøter til. Dette begrunnes med behovet for å bli godt kjent i gruppen før en kommer skikkelig i gang med veiledning. Noen mente også at det hadde vært behov for et "oppfriskningskurs" og et nytt møte i veiledningsgruppen fram i tid. Det ble antydnet om et år, som eksempel.

Hva sier veilederne om sin opplevelse av å være veileder i dette kompetansehevingsprogrammet

I dette prosjektet valgte vi å bruke veiledere fra de to videreutdanningene helsefagavdelingen i HINT har i veiledning. Veilederne var med andre ord studenter fra disse videreutdanningene. Veilederne jobbet to og to i par og hadde en gruppe med veileder hver, til sammen 12 veiledere. Veilederne brukte erfaringer fra sin utdanning og egen veiledning for å trene opp ferdigheter som veiledere. Alle veilederne mottok veiledning på egen gitte veiledning. I alt deltok 7 veiledere i fokusgrupper. 4 veiledere leverte skriftlig evaluering med utgangspunkt i de samme spørsmålsstillingene vi brukte i fokusgruppene.

Hovedspørsmålet til fokusgruppene med veilederne var: Hvordan har det vært å være veiledere på dette kompetansehevingsprogrammet?

Alle veiledere som var med på fokusgruppene framhevet viktigheten av å ha vært til stede under selve kursdagene. Det var to argumenter som gikk igjen. Dels var det nyttige tema som ble tatt opp på kursdagene, temaene opplevdes interessante for veilederne i deres arbeidssituasjon også utenom veiledningen. Dels var det viktig for å kunne trekke veksler på det aktuelle temaet i selve veiledningen. Det å være sammen med veilederne på slike samlinger ga et felles utgangspunkt for selve temaet.

Alle veilederne var også innom temaet struktur på veiledningen. Ikke alle gruppene hadde like stor forståelse for betydningen av kontraktinngåelse. For enkelte av gruppene var oppmøte derfor noe varierende. Men veilederne hadde et klart inntrykk av at det var de som hadde vært på alle veiledningene som hadde hatt størst utbytte av kompetansehevingsprogrammet. På enkelte grupper var det en kjerne på 3 deltakere som hadde deltatt på alle veiledningene. På andre grupper møtte alle deltakerne stabilt gjennom hele programmet. Flere av veilederne var veldig tydelig på at det burde brukes mer tid i starten av selve programmet på temaet veiledning, og at arbeidet med kontrakt burde få en større plass. Her dreier det seg først og fremst om rammene rundt veiledningen, og ikke metodene for gjennomføring av veiledningen.

Det var stor enighet blant veilederne om at fire veiledningstimer var for lite. I selve veiledningene var det mye mer materiale til å utvide dette betraktelig. De fleste mente også at fire møter i seg selv var litt kort tid til å få i gang med en god prosess. En dobling av veiledningstimene med i alt åtte veiledninger mener de fleste ville være passe mengde.

Når det gjaldt temaene rapporterte alle veiledningsgruppene at disse var til hjelp for å få fram problematikken. Temaene ble opplevd som meget relevante i forhold til veilederens arbeid. Slik som veilederne vurderte det hadde veilederne en god

kobling mellom egen person, yrkesutøvelse og den teorien som det ble forelest på under kursdagene.

Veilederene bedømte selve veiledersituasjonen som en god læringsarena for dem som veiledere. Flere uttalte at veiledningen var reell og ikke på lek. Det var også en veiledersituasjon hvor veilederne kunne prøve ut ulike tilnærmninger som de hadde fått undervisning i, i sin veilederutdanning. Det ble også uttrykt stor tilfredshet med å være to veiledere i en gruppe. Flere opplevde dette som en trygghet, og det var nyttig å kunne diskutere veiledningen underveis. Dette var positivt for egen utvikling som veileder.

Det veilederne hadde merket seg var at det var et stort behov både for slike kursdager og ikke minst veiledning. Flere av veiledningsgruppene hadde tatt fram nettopp dette at i deres arbeidshverdag fantes det ingen arena for refleksjon over egen yrkesutøvelse hvor det var naturlig å ta opp slike temaer som kom frem på veiledningene.

Oppsummering

Hva er det med dette kompetanseprogrammet som ble opplevd så positivt?

Innholdet i programmet

De temaene vi har tatt inn i dette programmet ser ut til å "treffe" deltakerne på en måte som gir grunnlag for videre refleksjon. Temaene er av generell karakter i den forstand at de hver for seg, og ikke minst sammen danner grunnlag for profesjonalitet som tjenesteyter. Sentrale kunnskaper og ferdigheter innenfor etikk, kommunikasjon og empowerment gir grunnlag for å utvikle egen personlige kompetanse i tjenesteytingen. Ut fra evalueringen vurderer vi det slik at programmet har bidratt til refleksjon over egen personlige kompetanse. Når vi i tillegg til disse tre generelle temaene har tatt inn temaet Pårørende som ressurs er dette for å sette fokus på et spesifikt område som kan være en utfordring. Samtidig bidrar dette siste temaet til å knytte de tre andre temaene sammen. Det er tydelig at dette temaet sammen med de tre andre har berørt deltakerne.

Veiledningen

Veiledningsgruppene og tiden avsatt til veiledning er utvilsomt en av suksessfaktorene i dette programmet. Evalueringen viser at både kursdeltakere og veiledere vurderer veiledningen til å være avgjørende for utbyttet for den enkelte. Kursdagene gir nyttige innspill, men det er først og fremst i veiledningen at den enkelte deltaker har fått utviklet sin profesjonalitet gjennom refleksjon. Dette viser at det ligger et stort potensial i veiledning som arbeidsform generelt og i dette kompetansehevsingsprogrammet spesielt.

Praktisk organisering og gjennomføring

Den praktiske gjennomføringen synes å ha fungert godt når det gjelder fellessamlingene. Koordinatorarbeidet har bestått i å utarbeide litteraturkompendium, rombestillinger, servering, avtaler med forelesere, utarbeide program for hver kursdag og gjennomføre disse, og å ha løpende kontakt med kursdeltakere og veiledere mellom kursdagene. Indirekte kan det tolkes ut fra evalueringene at dette arbeidet har betydning, og vi ser det slik at en koordinator er nødvendig for å gjennomføre et slikt program. Evalueringen viser også at det er viktig å være oppmerksom på grunnleggende pedagogiske prinsipper som hyppige pauser, mulighet for diskusjon og spørsmål underveis i forelesningene og mulighet for å snakke sammen om temaene som presenteres. Videre er det viktig for deltakerne å slippe lange reiser til samlingene. Dette ser vi som et argument for betydningen av å

arrangere etter- og videreutdanninger, og kanskje også grunnutdanninger i målgruppens nærmiljø. I evalueringen fra veilederne kommer det fram at det er behov for strammere struktur på veiledningen. Den bør organiseres bedre i forhold til forberedelser, oppmøte, rom og tidspunkt for veiledningene. Dette viser at det også er behov for å koordinere denne delen av programmet, og at det kanskje er behov for en viss koordinatorressurs i den enkelte kommune.

Forslag til videreføring

Ut fra de tilbakemeldingene vi har fått er det klart at det er behov for et slikt kompetansehevingsprogram for tjenesteytere til personer med utviklingshemming. Her kan en tenke seg to ulike modeller for videreføring av et slikt program. Programmet kan videreføres etter dagens modell. Programmet kan også tilbys som en videreutdanning eller studiepoengsbelagt kurs i regi av HiNT.

Videreføring av nåværende modell

Det enkleste vil være å videreføre programmet ut fra dagens modell. Deltakerne gir god støtte for en slik tanke gjennom sine tilbakemeldinger. Det er mange som sier at et slikt kompetansehevingsprogram burde være obligatorisk. Videre mener flere av deltakerne at målgruppen ikke vil melde seg på, hvis de må gjennomføre en eksamen eller programmet får for mye preg av utdanning.

En videreføring av dagens program må imidlertid også organiseres. Dette kan gjøres ved at fylkemannen arrangerer dette kompetansehevingsprogrammet ulike steder i fylket, og at kommunene selv står får påmelding eller kjøp av plasser. En annen modell er å la EiNA stå som arrangør. I begge disse tilfellene forutsettes det at kommunene garanterer for antall deltakere, og ønsker å satse på å heve kompetansen for denne delen av helse og sosialsektoren.

Kostnadsberegning

De økonomiske rammene for denne kompetansehevingspakken har vært kr.100.000,-. Skal alle tjenestene kjøpes vil prisen anslagsvis bli slik:

4 kursdager a 20.000,-	80.000
Veiledning 6 grupper 6 ganger a 2 timer	60.000
Lokaler og servering	30.000
Administrative kostnader	20.000
Sum	190.000

Basert på 30 deltakere vil dette gi en utgift på ca 6300,- pr deltaker.

Det vil være fullt mulig å få redusert disse kostnadene. For det første kan en redusere utgiftene til veiledere. Her er det to mulige alternativer. Det ene er å bruke studenter

fra videreutdanningen i veiledning ved HiNT som veiledere. Dette er mulig, men krever at kompetansehevingsprogrammet går parallelt med dette studiet. Den andre muligheten er at kommunen stiller opp med veiledere fra egne rekker. Ut fra vår kjennskap er det i dag mange kommunalt ansatte som har gjennomført veiledningsutdanning og som i dag arbeider i kommunene. Det varierer i hvor stor grad denne kompetansen blir brukt. Men slik vi vurderer det vil dette alternativet være fullt mulig og benytte seg av. Ved å gi arbeidstakere med veilederutdanning dette oppdraget bør det være mulig og tilpasse dette arbeidet som en del av deres arbeidsoppgaver for kommunen en periode.

De administrative kostnadene er beregnet ut fra at EiNA tar på seg den tekniske gjennomføringen av kurset. Det forutsetter at kommunene står for rekruttering av kursdeltakere og går sammen om å bestille et slikt kompetansehevingsprogram.

En annen mulighet er å ikke gi servering på kursdagene. Dette er mulig, men det ligger også en viss fare i å ikke gi denne type service.

Hver kursdag er beregnet til kr.20.000. Dette er en sum som dekker reise og opphold i tillegg til forberedelser og gjennomføring av kursdagene for forelesere. Ut fra erfaringene med denne gjennomføringen vil det være vanskelig å gå under denne summen. Men kjører en to parallelle kurs vil utgiften gå noe ned. Det er også mulig å benytte forelesere fra HiNT. Hvis bestillingene blir gjort i god tid kan slike oppdrag regnes inn i arbeidstiden. Dette kan redusere utgiftene.

Dette betyr at det vil være mulig å arrangere to slike kompetansehevingsprogram for til sammen 60 deltakere innenfor en kostnadsramme på kr.200.000 under forutsetning av at en slipper utgifter til veiledningen. Da må kommunen delta med veiledere, eventuelt at HiNT-studenter benyttes til veiledningen. Ut fra disse forutsetningene vil kompetansehevingsprogrammet ha en utgiftsramme på kr 3.400 pr deltaker pluss dekning av arbeidsgodtgjørelse og reiseutgifter.

HiNT arrangerer det som studie

Hvis HiNT arrangerer dette kompetansehevingsprogrammet som en videreutdanning kan det settes i gang under forutsetning av tilstrekkelig antall deltakere. Det blir da et åpent studium. En ulempe med dette er at søkerne må ha studiekompetanse eller bli bedømt etter realkompetanse. Her må søkeren selv sørge for å søke og det må lages rutiner for opptak. En annen ulempe med en slik ordning er at vi antakeligvis ikke når målgruppen fullt ut. Vi får heller ikke dette fokus som vi nå har oppnådd, ved at flere deltakere fra samme kommune gjennomgår det samme kompetansehevingsprogrammet.

Ut fra omfanget på studiet vil arbeidsmengden tilsvare 7,5 studiepoeng. Det må da arrangeres en eksamen. Ut fra våre erfaringer og de tilbakemeldinger deltakerne har gitt oss kan en eksamen ta fokuset bort fra det positive med at deltakerne har hatt mulighet til å arbeide med egen yrkesutøvelse sammen med sine kolleger.

Det er ikke foretatt en økonomisk beregning på denne løsningen. Det må en eventuelt komme tilbake til.

Oppsummering fra styringsgruppen

Erfaringer fra kompetansehevingsprogrammet ble drøftet i styringsgruppen den 11.mars 2010. Styringsgruppens medlemmer fra de deltakende kommunene bekreftet i store trekk det som kom frem fra deltakerne gjennom evalueringen av programmet.

Styringsgruppen var opptatt av at et slikt tilbud på en eller annen måte burde forsette. Men flere av medlemmene mente at kommunene burde ha kompetanse på dette feltet. Det som ofte mangler er erfaring og ressurser til å få satt slik kompetanseheving i system. Flere mente at det kunne være en oppgave for HiNT å bidra til at kommunene får større fokus på fagutvikling i dette arbeidsfeltet.

Spesielt ble det satt fokus på at helse og omsorgstjenestene måtte utvikle arbeidsmetoder der etisk refleksjon og veiledning ble en naturlig del av arbeidet. Det å etablere faglige samtaler rundt områder i helse og omsorgstjenesten blir viktig.

Videre mente deltakerne i styringsgruppen at et slikt kompetansehevingsprogram ville være nyttig å se i sammenheng med opplæring av nye medarbeidere, spesielt innenfor den store delen av arbeidstakere uten formell utdanning innenfor fagfeltet.

Ut fra de erfaringene kommunenes deltakere har er det vanskelig å se for seg at kommunene vil ha råd til å prioritere et slikt kompetansehevingsprogram. Det vil bli for store utgifter å sende deltakere til dette. Ikke nødvendigvis for at selve programmet er dyrt, men utgifter til permisjon med lønn og innleie av vikar vil bli for stor.

En mulighet er imidlertid at kommunene tilbyr dette kurset til nyansatte, og setter det som betingelse at nye ufaglærte gjennomfører programmet på sin fritid for å få et minimum av kompetanse for å kunne arbeide innenfor helse og omsorgstjenesten.

Styringsgruppens medlemmer fra kommunen mener at spørsmålet om kompetanseheving innenfor dette feltet er et viktig spørsmål som både KS og fylkemannen må se nærmere på. Det er viktig at slike kompetansehevingsprogram ikke blir enkeltstående prosjekter som blir løsrevet fra den praktiske hverdag.

Referanser

Aune K. E, og Saur E, 2007, *Dialogiske perspektiver når vi er forskjellige*. Oslo: Universitetsforlaget

Ellingsen K. E, 2007 *Selvbestemmelse Egne og andres valg og verdier*. Oslo: Universitetsforlaget

Grønningsæter A, 2007 *Rett eller galt - eller noe midt imellom FO*

Halkier, B. 2002, *Fokusgrupper*. Fredriksberg: Samfundslitteratur og Roskilde universitetsforlag.

Lingås L. G, 2005 *Over andres dørstokk* Oslo: Kommuneforlaget

Lorentzen P, 2003 *Fra tilskuer til deltaker*. Oslo: Universitetsforlaget

Skau G. M, 2005 *Gode fagfolk vokser* Oslo: Cappelen akademiske

Wibeck, V. 2000, *Fokusgrupper. Om fokuserade gruppeintervjuer som undersøkingsmetode*. Lund: Studentlitteratur



Vedlegg

Kompetansehevingsprogram for tjenesteytere til personer med utviklingshemming

Min rolle og funksjon som tjenesteyter; holdninger og verdier

1. fellessamling, 27.10.09

Introduksjon. Kommunikasjon, hvordan skape rom for dialog i hverdagslivet? De viktige samtalene. Samhandling.

v/ Ellen Saur

Grappesamling i veiledningsgruppen med fokus på kommunikasjon. Mine kunnskaper, ferdigheter og personlige kompetanse innenfor temaet kommunikasjon, og betydningen av denne kompetansen i samhandling med tjenestemottakere.

2. fellessamling, 01.12.09

Profesjonell kompetanse - hva er det?
Etikk og etiske utfordringer i tjenesteyting.

v/ Lars Gunnar Lingås og Oddbjørn Johansen

Grappesamling med fokus på etikk og etisk refleksjon rundt egen rolle som tjenesteyter. Mine kunnskaper, ferdigheter og personlige kompetanse som grunnlag for min måte å yte tjenester.

3. fellessamling, 12.01.10

Hva innebærer det å være tjenesteyter i andres hverdagsliv? Empowerment, hvordan legge til rette for at folk skal ha styring i egen hverdag. utfordringer for helse- og sosialarbeideren.

v/ Marit Haugenes

Gruppesamling med fokus på refleksjon rundt empowerment. Mine kunnskaper, ferdigheter og personlige kompetanse i å tilrettelegge for at den enkelte tjenestemottaker skal kunne ha styring i eget liv.

4. fellessamling, 09.02.10

Pårørende som ressurs i arbeidet som tjenesteyter. Hvordan samhandle med pårørende på en måte som gir støtte til den enkelte.

v/ Tove Ness og Inger S. Bjartnes

Gruppesamling med fokus på refleksjon rundt pårørende som ressurs. Mine kunnskaper, ferdigheter og personlige kompetanse i å tilrettelegge for samhandling med pårørende.

Fellessamlingene vil bli holdt på HINT, Steinkjer fra kl 09.00 til kl 15.00