



# LUND UNIVERSITY

## En utvärdering av handledning för personal på LSS-boende - fallstudier av fyra gravt funktionshindrade brukares vardag belyst utifrån personalhandledningens betydelse

Gullacksen, Ann-Christine; Boregren Matsui, Yoshiko

2006

[Link to publication](#)

*Citation for published version (APA):*

Gullacksen, A.-C., & Boregren Matsui, Y. (2006). *En utvärdering av handledning för personal på LSS-boende - fallstudier av fyra gravt funktionshindrade brukares vardag belyst utifrån personalhandledningens betydelse*. (Working paper-serien; Nr 2006:12). Lunds universitet, Socialhögskolan.

*Total number of authors:*

2

### General rights

Unless other specific re-use rights are stated the following general rights apply:

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal

Read more about Creative commons licenses: <https://creativecommons.org/licenses/>

### Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

LUND UNIVERSITY

PO Box 117  
221 00 Lund  
+46 46-222 00 00



**LUNDS**  
UNIVERSITET

Socialhögskolan

# En utvärdering av handledning för personal på LSS-boende

Fallstudier av fyra gravt funktionshindrade brukares  
vardag belyst utifrån personalhandledningens  
betydelse

ANN-CHRISTINE GULLACKSEN

E-Post: [ann-christine.gullacksen@kansli.hbg.lu.se](mailto:ann-christine.gullacksen@kansli.hbg.lu.se)

YOSHIKO BOREGREN-MATSUI

E-Post: [Yoshiko.Boregren\\_Matsui@soch.lu.se](mailto:Yoshiko.Boregren_Matsui@soch.lu.se)

Socialhögskolan vid Lunds universitet  
Box 23, 221 00 Lund

Working-paper serien 2006:12 • ISSN 1650-8971

## **Uppdraget**

Under 2003 och 2004 pågick inom Helsingborgs LSS-verksamhet ett projekt riktat mot boendepersonal med syftet att genom handledning och metodutveckling förbättra de boendens livskvalitet. Detta s.k.Handledningsprojekt riktade sig till boendepersonal för gravt funktionshindrade personer. Det skulle pågå i cirka två år och avslutas i och med utgången av år 2004. En utvärdering behövdes för att bedöma vilken effekt handledningen haft för brukarna och för personalen för att eventuellt leda till att handledningen kunde fortgå.

Det förelåg två begränsningar för att påbörja en utvärdering i projektets slutfas. En svårighet var att utvärderingsinsats inte var planerad att följa projektet från början. En annan svårighet var att brukarna, som stod i centrum för handledningsinsatsen, pga. sitt funktionshinder inte själva kunde intervjuas för att ge sin uppfattning i vad mån de fått en bättre situation i och med handledningen.

Föreliggande utvärdering som genomförts under november – december 2004, har således utformats utifrån dessa premisser. I avsnittet Metodöversväganden diskuterar vi närmare uppläggningsen av studien.

*Syftet* med denna utvärdering är att finna indikatorer på förbättringar i brukarens närmiljö och livssituation som kan förmodas beror på den kunskapsutveckling boendepersonalen fått genom handledningen. Den får således ses som en del av utvärderingen av hela projektet som också omfattar personalsociala frågeställningar, t.ex. minskade sjukskrivningar.

## **Handledningsprojektet en kort presentation**

Handledning inom LSS-verksamheten är ett projekt som pågått i Helsingborg i två år, 2003 och 2004. Ett syfte med detta var ”att öka kvalitén i arbetet med brukarna genom att tillvarata den kunskap som finns och vidareutveckla innehållet i det pedagogiska arbete vi bedriver genom handledning kring en strukturerad metodik baserad utifrån visuella arbetsmetoder”. Projektets övergripande mål var att ge svårt funktionshindrade bättre förutsättningar till ökad självständighet och livskvalitet. Avsikten med handledningen var således att öka personalens kompetens och skapa gemensamt förhållningssätt för all personal kring brukaren. Handledningen har utförts av två personer med särskild utbildning för handledning av personal som arbetar med gravt utvecklingsstörda och kognitivt störda personer. De hade båda anställning inom kommunen när de påbörjade projektet. De har tillsammans arbetat 1,5 tjänst. Uppdragen har haft varierande karaktär beroende på personalens behov.

Uppföljning av projektet har skett kontinuerligt av projektledare och projekt medarbetare genom dokumentation varannan månad. Utvärdering av projektet planerades i projektansökan till senare delen av 2004 och skulle ske genom enkäter och intervjuer. Förhoppningarna var att handledningsinsatsen skulle leda till ”betydande kvalitets utveckling för vår

verksamhet både för boende/brukare och personal.” (Citaten hämtade ur projektbeskrivning LSS-verksamheten, daterad 2003).

### **KUBAS en kort presentation**

Helsingborgs Stad och Socialhögskolan i Lund/Campus Helsingborg ska med medel från Socialstyrelsen genomföra ett projekt ”Kunskapsbaserad socialtjänst” under åren 2002 – 2005. Syftet är att utveckla hållbara samarbetsformer för att stimulera ett djupare kunskapsutbyte mellan socialtjänsten, socionomutbildningen och forskning om socialt arbete. I denna anda har ett flertal mindre projekt som rör bland annat LSS-verksamheten genomförts. Socialhögskolans insats är forskningskompetensen medan personal från socialtjänsten medverkar på olika sätt i uppläggning och genomförande. En genomgående princip för samtliga projekt är att brukarperspektivet ska lyftas fram.

### **Metodöverbäganden och uppläggning**

Denna undersökning har utförts som en kvalitativ fallstudie (Merriam 1994). Fyra brukare, vars boendepersonal fått handledning, är studiens utgångspunkt. Intervjuade kringpersoner är boendepersonalen, personalen på brukarens dagliga verksamhet och anhörig/närstående. Vi har således vänt oss till för brukaren betydelsefulla närstående personer.

Syftet har varit att genom närstudier av situationen kring enskilda brukare upptäcka indikatorer på positiv förändring/utveckling som kan antas härleda från handledningsinsatsen. Det är således inte en utvärdering i ordets enkla betydelse att koppla verkan till orsak. I fallstudier fokuserar forskaren processer, helhet och upptäckter. Handledning som boendepersonalen erhållit har getts under en avgränsad tid med avsikten att ge långsiktiga effekter i den vardagssituation de delar med brukaren. De effekter som förväntades skulle sökas dels i boendepersonalens arbetssituation och arbetstillfredsställelse, dels i brukarens livstillfredsställelse. Subjektiva effekter som förbättrad tillfredsställelse måste individen själv värdera.

Eftersom dessa brukare har olika grad av kommunikationssvårigheter kan effekten inte så lätt avläsas. Avsikten med vår studie är trots denna svårighet att inta ett brukarperspektiv och upptäcka indikatorer som kan vara vägledande för att bedöma om handledningen har haft någon betydelse för dem.

Vi betraktar handledningsinsatsen som en process i ett dynamiskt perspektiv (Morén & Blom 2003). Insatserna innefattar flera olika faktorer som varierar med det sociala sammanhang brukaren befinner sig i och med dennes livsprocess. Detta gör att handledningens resultat inte blir meningsfullt sett ur gängse effektmått - om de hade varit möjliga att mäta.

Eftersom gängse utvärderingsmetoder således inte passade den situation vi skulle undersöka, valde vi istället att studera fyra brukare. Varje brukare som ingår i studien får sin situation belyst från tre olika håll: anhörig då denna fanns i närheten eller annan närstående person, boendepersonalen som fått handledning samt några av personalen på den dagliga verksamheten som brukaren regelbundet besökte. På så sätt får vi brukarens

situation, iakttaga förändringar och uttryck för tillfredsställelse belyst från tre olika håll vilket ökar tillförlitligheten i resultaten och studiens trovärdighet (Kvale 1997). Det är viktigt att påpeka att fallstudiens slutsatser inte "bevisar" något, utan snarare ska ses som upptäckter av olika aspekter som varit dolda eller vars samband inte tidigare tydliggjorts. Fallstudier kan på så sätt skapa nödvändig förståelse innan man kan bedöma och förändra praktiken (Merriam 1994). Som kunskapsprocess betraktat ger fallstudien stora möjligheter till utveckling av kompetens. Vi återkommer till detta i slutdiskussionen.

### **Urval och Genomförande**

Två forskare från KUBAS-projektet (forskningsledaren och en doktorand) har utfört de fyra fallstudierna. Var och en har självständigt utfört två fallstudier. Förberedelsearbetet och analysarbetet har genomförts tillsammans. Intervjuarbetet har skett under två månader i slutet av 2004.

*Urvalet* av dem som vi har intervjuat har gjorts av ansvariga för handledningsprojektet. En strävan har varit att välja ut brukare med olika grad av stödbehov. Totalgruppen är liten. En annan begränsning har varit att personalen som fått handledningen fortfarande fanns kvar i boendet och var villiga att ställa upp för att intervjuas. I de fall anhöriga finns med i brukarens närhet har dessa informerats om utvärderingsstudien och om de var villiga att delta. Kontaktpersonen för varje brukare har förmedlat kontakten mellan intervjuarna och de olika informanterna.

*Intervjuerna* har skett med stöd av en intervjuguide som utformats speciellt till de olika intervjugrupperna: boendepersonalen som fått handledning, personalen på daglig verksamhet, en brukare samt anhöriga/närstående (se bilaga 1). Intervjuerna skedde i boendet, på den dagliga verksamheten, på Campus eller i närståendes hem. Intervjuerna tog ca. en timma och spelades in på band. Inspelningen har skrivits ut men har inte använts för någon fördjupad analys utan som minnesanteckningar. Alla har tillfrågats om de ville delta och om vi fick spela in samtalet. Sammanlagt har vi 20 informanter fördelat på åtta boendepersonal som fått handledning och två som inte fått handledning, sex personal på daglig verksamhet (två av dem arbetade med två av brukarna), en brukare, tre närstående. Det är ca. fem personer kring varje brukare. Intervjuerna har besökt de boenden och dagliga verksamheter som brukarna vistas i.

*Bearbetningen* av materialet har skett först brukare för brukare, varefter de båda intervjuarnas material slagits samman med samma uppdelning som resultaten redovisas efter. Någon djupare induktiv analys har inte skett eftersom det skulle kräva både längre intervjuer och längre bearbetningstid. Här har vi koncentrerat oss på att på relativt kort tid få fram resultat som kan användas för att förstå den situation som handledningen är tänkt att påverka.

### **Etiska överväganden**

Fallstudier innebär vissa svårigheter med att erbjuda de intervjuade full anonymitet (Merriam 1994). Eftersom denna studie berör få brukare och personalgrupper, har vi av sekretessskäl undvikit exakta uppgifter och en del

av brukarnas personliga förhållanden har ändrats eller utelämnats om de inte har betydelse för slutsatserna. Av samma skäl har vi endast ytligt beskrivit brukarnas kroppsliga funktionshinder/diagnos. Namn på boenden och de dagliga verksamheterna framgår heller inte i rapporten.

Vi presenterar därför brukarna (1, 2, 3 och 4) för sig och personalen för sig och inte i sammanhållna fallbeskrivningar. I den syntes vi gör av hela materialet kommer vi att koppla iakttagelser till specifika situationer och förhållanden som tillhör någon av brukarna.

## **Resultat**

Först redovisar vi intryck från de som handledningsprojektet riktar sig till dvs. brukare och boendepersonal. Därefter beskrivs brukarens situation sett utifrån övriga intervjuades perspektiv, dvs. personal på daglig verksamhet och anhöriga/närstående. Till sist ger vi den handledda personalens samlade intryck av handledningen.

### **Perspektiv: Brukare**

En sammanfattande beskrivning av brukarna: Alla är män i ålder mellan 55 och 25 år. Samtliga bor i någon form av särskilt boende enligt LSS. En brukare bor i eget boende med stöd av personliga assistenter. En bor i gruppboende och två i gruppboende med egen lägenhet. Alla vistas flera dagar i veckan på daglig verksamhet som för några har arbetsliknande former och för andra är mer att betrakta som stimulans och träning. En har en förvärvad hjärnskada, en har måttlig utvecklingsstörning, en har grav utvecklingsstörning med CP-skada och en har en grav autistisk störning. Samtliga brukare benämns X i texten.

#### *Brukare 1*

Brukaren 1 är i 50 årsåldern. Han fick en hjärnskada i vuxen ålder och har i många år haft olika former av stöd och service från kommunen. X bor i särskilt boende i form av gruppboende och vistas på en daglig verksamhet ca 6 timmar/dag och fyra dagar i veckan. Boendepersonalens uppgifter omfattar tillsyn samt stöd och hjälp med rehabiliteringssyfte.

På sitt funktionshinder har X ibland svårt att styra sitt temperament, vilket ofta har lett till utbrott över okända personer på gatan. Personalen har provat olika lösningar men inga av dem fungerade under en längre tid. Detta beteendeproblem togs upp i den handledning som pågick för personalen på boendet.

I handledningen diskuterades hur X skulle kunna lära sig att hantera sitt beteendeproblem, vilket ledde till att en särskild pedagogisk insats (den sociala berättelsen) utformades. Detta syftade till att öka brukarens sociala anpassningsförmåga. I början tyckte X att insatsen var kränkande för honom men genom samarbetet med personalen läste han in berättelsen. Så småningom har han med hjälp av den lärt sig hur han hanterar sitt temperamentproblem. Denna rehabiliteringsinsats har således lyckats minska X's utbrott och han kontrollerar nu bättre sitt beteende.

Personalen har märkt av en positiv utveckling hos X under tiden som de arbetat med honom (inte bara under handledningstiden). Han har varit mer och mer aktiv i sitt liv, vilket märks genom att han oftare kommer med egna

förslag till vad han vill göra i sitt vardagliga liv. Personalen upplever att X har förtroende för dem nu.

#### *Brukare 2* (denna brukare har intervjuats)

Brukaren 2 är i 40 års ålder. Han har utvecklingsstörning. Bor i särskilt boende i form av gruppboende och vistas på två olika dagliga verksamheter ca 6-8 timmar/dag, fyra dagar i veckan. X's behov av hjälp gäller framför allt stöd av personalens närvaro eftersom han lätt blir orolig och osäker och då behöver personalens trygghet. X springer fram och tillbaks och frågar personalen hela tiden. Han var i behov av mer struktur på dagarna. Det visade sig att personalen hos honom inte arbetade enhetligt vilket gjorde X ännu mer i behov av struktur. Samverkan mellan personalen var således inte strukturerade så som X hade behov av. Denna situation var anledningen till att X's situation togs upp i handledningen.

Målet med handledningen kring X var att han skulle bli så självständig som möjligt. En utgångspunkt var att X skulle kunna lära sig olika hushållsgöromål genom att träna sin förmåga. I handledningen kom de fram till att de skulle göra olika metodböcker. En del av böckerna är riktade till X och är gjorda i form av bilder och symboler som X förstår. De andra böckerna är riktade till personalen som vägledning i arbetet med X. Arbetet med metodböckerna ledde till mycket ändringar i X's liv. Hans vardag gick igenom och hans förmågor testades. Det resulterade i att han ska tvätta på ett annat sätt, städa på ett annat sätt och handla på ett annat sätt. Dessa förändringar blev för mycket på en gång för honom. Att komma in i nya vardagsrutiner var påfrestande. Det visade sig att det behövdes lång tid för att X skulle vänja sig vid de nya vardagsrutinerna. Men nu fungerar det och X visar stolt på vad han kan göra för att sköta sitt hem.

Fast det var kämpigt i början har X lärt sig att sköta t. ex. fler moment av tvättningsprocessen. Han tycker att de metodböcker som han använder är bra. En av dessa böcker, dagboken, tittar han i varje dag och han anser att med boken kan han veta vad han ska äta och göra. X har fått mer struktur hemma och mer autonomi. X har berättat för närstående om en av metodböckerna. Handledningsinsatsen för X har gått framåt trots att han har blivit lite förvirrad pga. sitt försämrade minne.

#### *Brukare 3*

Brukare 3 är i 30 års åldern. Han har sedan födseln en autistisk störning, synnedsättning, men inget rörelsehinder. Behovet av insatser från personal på boendet är stort. Han bor i ett gruppboende sedan flera år och vistas på en daglig verksamhet 6 timmar på vardagarna. Han har stora svårigheter att kommunicera och uttrycka sig. Det har krävt lång tid för personalen att lära känna honom. Trots det uppstår många situationer då han får okontrollerade utbrott av aggressivitet vilket kan gå ut över personer eller föremål i närheten. Utbrotten tilltog sedan medicineringen ändrades vilket å andra sidan innebar att X blev mer öppen och aktiv. Eftersom han inte har lätt att kommunicera med sin omgivning kan denna ökade aktivitetsgrad upplevas otrygg för honom och skapa oro. Det var dessa bekymmer som togs upp i handledningssituationen.

Den specifika kompetens som personalen erhållit genom handledningen innebär för X att de kommunicerar med honom på hans villkor. X är nu lugnare och får färre utbrott eftersom en del av de händelser som ledde till utbrotten har reducerats.

När personalen uppmärksammades på X's behov av viss stimulans såsom ljud och ljus kunde hans hemmiljö inredas på ett sätt som gav honom möjligheter till varierad och lättillgänglig stimulering. Detta har bidragit till att X är lugnare och förefaller tryggare.

X har också tränats i att koppla vissa gester eller föremål till situationer och aktiviteter (mat, toalettbesök) vilket underlättar för honom att förstå skeenden. Det finns önskemål om flera sådana situationer som personalen vill försöka träna in. Allt detta är insatser för att ge X större autonomi i sin vardag. Möjligheten numera att få kontakt med X utan att störa hans inre värld allt för våldsamt, gör att X kunnat utvecklas mot att bli mer socialt tillgänglig. Anhöriga har noterat framsteg hos honom när det gäller att kunna vara tillsammans med flera människor i vanliga sociala situationer.

X har tidigare haft ridning som led i sin habilitering. När han lärt sig detta kunde familjen märka att han upplevde stor tillfredsställelse. Denna träning har han inte längre som vuxen. Han har länge varit beviljad ledsagare och man har nu funnit en person som ska finnas med honom i olika aktiviteter.

#### *Brukare 4*

Denne brukare är i 25 års ålder. Han har en grav CP-skada samt syn- och hörselnedsättning sedan födseln. Han har bott tillsammans med sin familj tills för ca 5 år sedan. Därefter har han bott i egen bostad med hjälp av personlig assistans dygnet runt. Han är på daglig verksamhet 6 timmar på vardagarna.

X har inget tal och det är oklart hur mycket han förstår av tal, liksom hans synförmåga är oviss. Kommunikationen sker via kroppsspråk och tydliga symboler. X är närvarande vid hemmets dagliga sysslor som t.ex. att laga mat, även om han inte kan delta aktivt.

X gillar att promenera och det gör han dagligen. Hans intresse för musik, ljud och ljus vilket ofta är centralt för de aktiviteter han har. Han har i flera år fått musikterapi vilket bland annat kombineras med träning av hans handgrepp. I hemmet har han en del leksaker och ting som intresserar honom men de går ofta i sönder vilket kräver ständiga nyförvärv. X tycker om att ha människor i sin närhet även om han inte kan kommunicera med dem. Han får också avslappning för sina spända muskler.

I den dagliga verksamheten får X färdighets- och sinnesträning. Han får nästan dagligen något utbrott som innebär att han skriker och blir spänd i hela kroppen. Dessa är svåra att förstå sig på och därför svåra att hjälpa X med.



X har tidigare haft bassängträning i habiliterande syfte. Nu kommer han kanske att återfå en tid med bassängträning vilket han förefaller vara förtjust i, enligt anhörig.

### **Perspektiv: Handledd personal på boendet**

#### *Brukare 1*

Personalen som intervjuades har någon form av vårdutbildning och lång yrkeserfarenhet inom vården. De har haft handledning rörande X vid sju till åtta tillfällen var 14:e dag samt en uppföljning när hela handledningsperioden avslutades. Handledningen rörde även andra brukare som bor på gruppboendet. Hela personalgruppen deltog i handledningen.

Personalgruppen försökte lösa X's utbrott på olika sätt, men inte någon av dessa lösningar fungerade under en längre tid. Under diskussioner mellan personalen och handledaren om X's problematik, kom de fram till ett träningsprogram som gick ut på att personalen skulle träna X att använda en social berättelse (lyfter fram en speciell situation eller händelse och vägleder brukarens handlande). Då det är viktigt att man använder rätta ordval i berättelsen fick personalen mycket hjälp av handledarna med detta. Kontaktpersonerna såg till att personal på den dagliga verksamheten också tränade X i att använda den. Eftersom man hade samma problem på den dagliga verksamheten med X utbrott, var det viktigt att X även där fick träning.

Personalen hade tid för handledningen utöver tiden för personalmötena. Tiden för själva arbetet att göra den sociala berättelsen ingick i deras ordinarie arbetstid med X. De anser att de har lärt känna X på annat sätt under handledningstiden, vilket lett till att de bemöter honom annorlunda idag. Erfarenheter och kunskap kring X som de skaffats genom handledningen och arbetet med den sociala berättelsen finns nu också i en informationspärm som är tillgängliga för alla anställda på boendet.

Kontakten mellan boendet och den dagliga verksamheten sker vanligtvis via telefon. När personalen i handledningen började arbeta med den problematik som rör X, hade de täta kontakter med personalen på den dagliga verksamheten.

#### *Brukare 2*

Personalen som intervjuades har lång yrkeserfarenhet inom vård och omsorgen och har någon form av vårdutbildning. Specialkunskap kring just denna brukargrupp (utvecklingsstörning) har de fått via kurser på jobbet. De har haft handledning i ca 2 år och den pågår fortfarande (vid intervjutillfället) fast inte lika ofta som tidigare. X har av och till varit aktuell i handledningen under hela perioden. Nu pågår det uppföljning och finslipning av arbetet. Hela personalgruppen deltog i handledningen.

X hade tidigare ett inkört schema men det visade sig att han behövde ännu mer struktur i sin vardag. Då arbetade personalen med X på vart sitt sätt och hade inte samkört sitt arbete kring X. Denna situation var anledningen till att de började få handledning. De kände till hur man kan arbeta med metodbok,

eftersom en i personalen hade provat det tidigare. När de diskuterade X's situation med handledaren bestämde de sig för att använda denna metod. Tanken med metodböcker var att X skulle kunna klara mer på egen hand. Arbetet utgick från det schema och den vardagsrutin som X hade. Genom att kunna se på papper vad man ska göra blir det lättare att sköta sina sysslor på egen hand. Det är inte bara X utan också personalen som har nytta av metodböckerna. Det hindra dem från att ta över uppgifter som brukaren ska träna på egen hand och på så sätt utveckla mer självständighet. I metodböckerna står det hur mycket X klarar själv, vad han gör och vad personalen gör. Hela personalen kan i princip arbeta likadant för att främja den boendes självständighet. Metodböckerna är tillgängliga för alla anställda på boendet.

Arbetet med metodböckerna var tidskrävande men efter ett intensivt arbete gick det ganska fort fram. Personalen hade inte särskilt svårt med att genomföra arbetet. De tyckte det var roligt att hålla på med detta. Vad som inte var positivt var att det blev mycket förändring på en gång för X i början (kan läsas i avsnittet Perspektiv: Brukare 2). Att använda metodböckerna ledde till en automatisk förändring i arbetssättet. Genom handledningen har de lärt sig att tänka på annat sätt kring X's förmåga. T.ex. när de ställde frågan om vad de skulle göra åt X som inte ville gå ner och handla, då kom handledaren med förslag på hur de kunde få honom att tycka om att gå och handla.

Rörande information, erfarenheter och kunskaper kring handledningen har ingen speciell kontakt tagits med anhöriga och den dagliga verksamheten. De anser att problematiken de arbetade med rör strukturen av X:s dagliga liv på boendet, och att det inte berör hans närstående och den dagliga verksamheten. De har för övrigt ständig kontakt med den dagliga verksamheten via telefon.

### *Brukare 3*

Personalen som intervjuats har någon form av vårdutbildning och lång yrkeserfarenhet på detta område. Dessutom har de genomgått flera kortare specialutbildningar för just denna brukargrupp. De har haft handledning under ungefär ett års tid och den har då varit öppen för att diskutera alla brukare som bor på gruppboendet. X har periodvis under denna tid varit aktuell i handledningsgruppen. Dessutom har X's kontaktpersoner fått särskild vägledning i konkreta situationer som gällt X.

Personalen känner X sedan flera år tillbaka. De har följt hans förändring från att vara passiv av medicinering till att därefter vara i behov av ett mer händelsefyllt liv. Anledningen till att de började få handledning i sitt arbete med X var hans aggressiva utbrott. De upplevde stora svårigheter med att bemöta honom rätt i dessa situationer och mycket tid och kraft gick åt att dels förhindra utbrott dels lugna X.

Personalen har under handledningen arbetat systematiskt med att kartlägga X's värld för att förstå honom och på så sätt förbättra kommunikationen dem emellan. Handledaren har mött och bekantat sig med X för att få insyn i

den vardag han lever i. Olika arbetssätt har provats där handledaren funnits nära till hands med löpande råd och stöd. Detta innebär att kontaktpersonerna har arbetat mer specifikt med utforskning och träning samtidigt som hela personalgruppen som X träffar har kunnat följa detta och bidra med kontinuitet i träning och bemötande.

Under handledningstiden har personalen utarbetat en metodbok som beskriver X's vardagsrutiner, hur han vill bli bemött, hur personalen brukar göra osv. Denna uppskattas av anhöriga, vikarier och ny personal som snabbt får vägledning om situationer som kan dyka på i X's liv och som de måste bli delaktiga i. Ett sådant viktigt råd är att arbeta i den takt som X kräver – då undviker man att han upplever sin värld ohanterlig. Personalens känner sig stärkta i sitt arbete då de ser att de tillsammans med X klarar av mer och mer i hans vardag. "Man måste förflytta sig till hans värld." En positiv effekt av detta kan de också utläsa hos X som nu verkar tryggare.

Kontakter med personer som har betydelse för X utanför boendet, på daglig verksamhet och anhöriga, sker kontinuerligt, men har inte haft koppling till handledningen. Ett utökat samarbete kring de moment som utvecklats i handledningen skulle kunna vara positivt, enligt personalen. X's moder har varit med i en tidigare handledning som personalen hade för några år sedan.

#### *Brukare 4*

De flesta av X's personliga assistenter har arbetat hos honom sedan flera år. Assistenterna har i huvudsak arbetat inom detta yrke. De tycker de känner X ganska väl och förstår hans sätt att uttrycka sig. Personalen har genom åren medvetet tränat X till att utföra egna moment i dagliga sysselsättningar som t.ex. i matsituationer eller vid på- och avklädning. Om dessa moment inte ständigt tränas faller de fort i glömska hos X. De tycker att X har tappat lite av sina färdigheter vilket kan bero på att vikarier inte konsekvent genomfört träningen med X. Den försämring personalen iakttar kan också härledas till en naturlig försämring pga. ålder.

Personalens problem har varit att finna meningsfull sysselsättning till X i hemmet. Det är begränsat vad han kan göra, men det finns anpassade leksaker att införskaffa. Detta var skälet till att handledningen startade. Handledningstiden blev mycket kort, några månader, beroende på att det var svårt att samla personalgruppen. Deras förväntningar var att få tips om lämpliga sysselsättningsmoment för X, men de tycker inte att handledningen kunnat hjälpa dem med detta. Den metodboken, som kom till under handledning, tycker de är ett värdefullt komplement som vägledning till personalgruppen. Den hjälper vikarier och ny personal samtidigt som det var lärorikt att göra den. Att arbeta med metodboken var stimulerande. Kontakten med personalen på den dagliga verksamheten, som X besökte regelbundet på vardagar, sker via en kontaktbok och det fanns inget kontinuerligt utbyte av erfarenheter i arbetet kring X.

Den senaste tiden har X verkat gladare. Den intervjuade personalen kopplar detta till att assistentgruppen fungerar bra nu sedan några nya tillkommit.

De arbetar bra med X och de känner inget behov av handledning i sitt arbete för närvarande.

### **Perspektiv: Personal på daglig verksamhet**

#### *Brukare 1*

Den intervjuade personalen har lång yrkeserfarenhet av vård av personer med utvecklingsstörning och personer med psykiska funktionshinder. En av dem känner X sedan länge. När boendepersonalen arbetade med den sociala berättelsen samarbetade X's tidigare kontaktperson på den dagliga verksamheten med boendepersonalen om denna. De intervjuade har själva inte använt den sociala berättelsen. X's välbefinnande är väldigt olika i perioder pga hans funktionshinder. De har inte noterat någon märkbar förändring hos X under de senaste åren, men är medvetna om att X är i behov av struktur i sin boendesituation. De är medvetna om X's svårigheter i kontakt med andra men de anser att de aldrig har upplevt det så svårt utan har lärt sig hur de ska hantera X i olika situationer. De har lärt känna honom och han har också lärt känna dem. Deras uppfattning kring relationen mellan boendet och den dagliga verksamheten är att den dagliga verksamheten inte är inblandad så mycket i brukarens hemmiljö. Den tid de har tillsammans med X är fokuserad på arbete efter hans förmåga, och det har fungerat. De menar att de därmed har en lättare situation än boendepersonalen. Kontakt med boendepersonalen sker regelbundet men de diskuterar inte några gemensamma mål för X. De kan däremot bidra med tips om kognitiva hjälpmedel som skulle underlätta för X i boendet. De känner inte närmare till den handledning som boendepersonalen har haft.

#### *Brukare 2*

Den intervjuade personalen har arbetat länge i den dagliga verksamheten.. De har skaffat sig kunskap om de olika funktionshinder som de anställda kan ha genom kurser och föreläsningar under tiden de arbetat i verksamheten. Brukarens arbete i verksamheten består av olika moment. Dessa är av varierande svårighetsgrad med olika prestationsnivå för att stimulera brukaren. X verkar trivas bra där och med sina uppgifter, men hans successivt försämrade minne och motorik gör det svårare att utföra arbetsuppgifter. Personalen har inte noterat någon märkvärdig förändring hos X under det senaste året. De har dock noterat en viss positiv förändring hos X som de tror beror på att hans boendemiljö, mest boendepersonalen kring honom, har blivit tryggare och stabilare. En av de intervjuade har varit ytligt informerad om handledningen och att boendepersonalen arbetade på ett nytt sätt. Någon ingående information kring handledningen har de inte fått. Deras uppfattning kring relationen mellan boendet och den dagliga verksamheten är att den dagliga verksamheten inte är involverad i hemförhållandena. De anser att deras uppgift är att ta hand om brukarna under dagtid och se till att allt fungerar för dem medan de är på den dagliga verksamheten.

#### *Brukare 3*

Den intervjuade personalen här har lång erfarenhet av arbete med gravt funktionshindrade och har fortbildningar inom området. De känner X sedan länge. Deras bild av X's person är den samma som berättats av

boendepersonalen. De har följt hans förändring i samband med ändrad medicinering vilket ledde till hans ökade aktivitetsbehov. Det innebär att de också ställts inför hans plötsliga aggressivitetsutbrott. De har målmedvetet sökt efter strategier för att hantera dessa på. De är också medvetna om att det krävs stor förmåga till kontroll över egna reaktioner när de ska ingripa och hjälpa X i sådana situationer. De söker vägar för att förhindra och minimera risken för utbrotten och tycker de har kommit ganska långt i sitt sätt att klara kommunikationen med X på. Den tid X är på den dagliga verksamheten tränar de olika färdigheter såsom sinnesträning med syftet att vidmakthålla och utveckla dessa. De känner inte närmare till den handledning som boendepersonalen har haft.

#### *Brukare 4*

Den personal som intervjuats är samma personer som intervjuats för brukare 3. De har en målmedveten träning med X i syfte att han ska klara mer och mer själv. De har liksom X's personliga assistenter noterat att X förefaller ha fått försämrad funktion i vissa avseenden den senaste tiden. De söker olika förklaringar till detta. På samma sätt funderar de över vad de utbrott X får kan bero på. Det har inte getts någon medicinsk förklaring. De hade önskat mer utbyte med personalen på boendet och de känner inte till att den haft handledning. De som intervjuas arbetar tillsammans kring några brukare och ser det som en fördel att de kan komplettera varandra i arbetet. De har funnit att de har olika sätt att få kontakt med X på och detta underlättar deras arbete.

### **Perspektiv: Anhöriga/närstående**

#### *Brukare 2*

Kontaktfamiljen känner X sedan han var i tonåren. De träffades ofta när X var yngre men nu blir det inte lika ofta bland annat för att X har många andra intressen. De har nu mest telefonkontakt med varandra. Den intervjuade tycker att X's nuvarande boendeform passar för honom då han behöver personal som kan hjälpa honom. Han tycks trivas med livet. Hon anser att X är van vid henne och hennes familj och därmed känner han sig trygg hos dem. X har alltid varit glad och positiv, och hon har aldrig haft problem med honom. X har visat henne metodboken som han använder och hon har noterat att X känner sig stolt över att han nu har börjat laga lite mat. Metodboken kan få X att känna att "jag vet nu", vilket gör att han känner sig stolt, anser hon. Hon kände inte till den handledning som boendepersonalen har haft. Kontakten mellan henne och boendepersonalen tas vid behov via telefon.

#### *Brukare 3*

Modern, som intervjuats, känner att X har det mycket bra i sin livssituation nu. Hon kan jämföra med tidigare omsorgssituationer (vårdboenden). För första gången sedan han flyttade hemifrån kan hon och familjen nu känna att de litar på att han har det bra i sitt boende. Hans fritidsaktiviteter, som modern ser som en del i hans rehabilitering, får hon dock fortsatt bevaka och arbeta för. Långsamt har X utvecklats och hon kan se stora skillnader jämfört med förr. Han kan numera vistas i miljöer med andra människor även om det inte är helt lugnt. Han visar sig då också mer öppen. Han har

varit på semester med personal i en för honom ny miljö vilket är ett framsteg. Anfällen kommer fortfarande men de tycks mindre ångestladdade. Han har på senare tid lärt sig färdigheter i vardagen som tillsammans leder till något mindre beroende. Modern skulle önska att X också kunde toalettränas. Om det lyckades skulle det innebära ett stort steg mot självständighet för honom. En sådan träning skulle ta mycket tid och kräva stor insats av personalen och hon tror knappast det är möjligt. De framsteg som hon kan se hos X har utvecklats under mycket lång tid. Hon tycker det är positivt att personalen varit engagerade i handledning för att bättre förstå X och har stort förtroende för deras kunnande.

*Brukare 4.* Modern, som intervjuats, följer X's situation i boendet och i daglig verksamhet och har kontakt med habiliteringen. Hon har tidigare arbetat i personalgruppen och deltagit i handledning och haft stor nytta av denna. Modern tycker att handledning är viktig för personalen som lätt hamnar i rutin. Hon noterar att det är viktigt att personalen inte stressar när de ska hantera X vilket måste bevakas i deras arbetsmiljö. Modern kan nu se en viss försämring i X's kropp som oroar och hon försöker utnyttja sitt nätverk för att få hjälp med detta. Hon är glad för att X bor i eget boende eftersom hon tror det passar honom bäst. Personalen gör ett bra jobb menar hon men de är också i behov av stöd.

### **Perspektiv:Handledning**

Allmänna synpunkter på handledning från intervjuad personal:  
*Varför behövs handledning?* Det är lätt att man går in i rutiner, kanske efter en metod som man lärt sig, och upptäcker inte att den inte fungerar. Så sammanfattar flera intervjuade sina intryck av handledningen. Genom handledning ges möjlighet till tid för *reflektion* och *distans* till det dagliga arbetet. Man får också chans till värdefullt *utbyte* av erfarenheter inom personalgruppen. Flera påpekar att det genom handledningen kommit fram olikheter i personalens uppfattningar och handlingssätt gentemot brukaren, vilket man inte varit medveten om. I handledningen har man kunnat ventilera detta och fått ett mer enhetligt arbetssätt vilket underlättat för brukaren. Det har uppstått en god samarbetsanda i gruppen och hänsyn mellan arbetskamraterna. Som en följd av detta uppger flera att handledningen, sett i backspegeln, har varit *personligt utvecklande*. Det är därför viktigt att det skapas en trygg stämning i handledningsgruppen. I detta ligger också att handledningsträffarna tar kraft och kräver engagemang från deltagarna. "Det är som att ha arbetat en hel dag".

Förutom den del av handledningen som är direkt knuten till brukaren har personalen uppskattat att den även innehållit inslag av *aktuell kunskap* om dessa handikappgrupper. Båda delar behövs, understryker de. Denna bredd i kompetensökningen leder till att de kan känna sig mer "proffsig", som några uttrycker det.

Den handledda personalen som intervjuas menar att det är positivt att det kommer en *handledare utifrån* och kan se boendesituationen med friska ögon. Personalen bidrar med sina erfarenheter från brukarens vardag och handledaren med sin expertis. Det finns inga färdiga lösningar till dessa

unika situationer utan man måste prova sig fram även om man har specialkompetens. Ett led i detta är att handledaren får möjlighet att bekanta sig med brukaren för att känna dennes unika funktionsförmåga. Att handledaren genom att möta brukaren lär känna denne kan vara viktigt för att personalen ska få förtroende för handledarens kompetens. Det räcker således inte ”bara” med handledarens expertkunskaper utan det behövs också att denne har mött brukaren i hans/hennes specifika situation. En synpunkt som framförs är att handledningen i vissa fall skulle kunna ske i autentiska situationer tillsammans med brukaren. Förtroendet mellan handledare och personal är lika viktigt som mellan brukare och personal.

För några har det spelat stor roll hur handledningen *praktiskt har organiserats*. De har erfarit att den måste läggas upp efter personalens anställningsförhållanden. Mötestiderna och var man träffas kan få betydelse för hur personalen har möjlighet att engagera sig i handledningen.

Det framkommer att handledning kan *behövas periodvis* för den enskilde brukaren. Dennes situation, funktionshinder osv. kan förändras och nya problem uppstår. Det upplevs också tryggt för personalen att kunna kontakta handledaren utanför direkta handledningsperioder *som konsult* för att avhjälpa en tillfällig svårighet. Handledaren känner då brukaren och dennes normala situation.

Personalen menar att det är av stor betydelse att handledningen är efterfrågad av personalen och att handledningen är *rätt resurs* för den problematik de upplever. Personalens behov måste således vara av sådan art att handledningen är rätt väg för att möta det. Problematiken är oftast knuten direkt till en brukare men kan också handla om problem som uppstår mellan brukarna i boendet vilket personalen ska hantera.

## Diskussion

Vi börjar med att diskutera *handledningens nytta sett ur ett personalperspektiv*, av den anledning att det är den kompetens de tillgodogör sig som möjliggör brukarens väg till bättre livstillfredsställelse. Vi konstaterar att de fyra brukare som träder fram i denna studie visar stora skillnader i grad och typ av funktionshinder, boendeform och stödbehov. Vid urvalet var detta en strävan för att få ett kvalitativt urval som kan representera en del av den mångfald som finns bland gravt funktionshindrade. De intervjuade kan på så sätt representera en vidare spridning av erfarenhetssituationer än bara sin egen.

Många synpunkter angående handledning som framförs i denna studie kan betraktas som generella för handledning till personal som arbetar nära andra människor t.ex. i vård och omsorg. Det är dokumenterat att sådan handledning är viktig för personalens arbetstillfredsställelse vilket även kommer den andra parten till godo i t.ex. en omsorgssituation. Handledningen som skett för boendepersonalen har som specifikt uppdrag haft att öka personalens kompetens beträffande det pedagogiska inslaget i arbetet och skapa ett gemensamt förhållningssätt. Nedan följer en diskussion kring de viktigaste iakttagelserna i vårt intervjumaterial.

Upplevelsen av att känna sig mer ”proffsig”, att man fått ett annat synsätt i yrkesutövningen och att man känner sig tryggare i arbetet, härleder personalen till den handledning de fått. Detta innebär inte att de känner att de fått en slutlig kompetens. I stället uttrycker de ett mer kontinuerligt behov av kompetensstöd. Genom stöd från handledaren kan och vågar de ta sig an de varierande svårigheter som de ständigt ställs inför i kontakten med brukaren. Arbete av detta slag innebär att man ska följa och assistera brukarens möjligheter att utveckla självbestämmande, vilket kräver ett pedagogiskt förhållningssätt i den professionella kompetensen (Ringsby Jansson 2002).

Några händelser i samband med handledningen som refererats för oss indikerar att det är tack vare handledarens stöd som personalen gått vidare i sin träning av brukaren. När brukaren protesterar mot en nyordning eller en träningssituation eller då framstegen låter vänta på sig, har personalen ett svårt beslut att fatta. Ska de avbryta med hänsyn till brukarens rätt till självbestämmande och integritet eller med hänsyn till respekt för denne? Personalen ställs här inför ett välkänt dilemma om var gränsen för brukarens självbestämmande ska dras. När går man över gränsen och riskerar kränka brukarens integritet och när är det lämpligt, trots denna hänsyn, att leda brukaren vidare (Olin 2003; Sørensen 2003). I detta läge har stödet från handledaren gett personalen förtroende för att se ett långsiktigt mål som något positivt för brukaren. I handledningen har t.ex. kontaktpersonerna kunnat detaljstudera dessa situationer vilket lett till att iaktta minimala tecken på framsteg eller göra möjliga justeringar i träningen. Detta dilemma är naturligtvis mest framträdande då brukaren inte kan kommunicera så mycket att personalen kan förklara för denne vad meningen är med träningen och vad vinsterna kan bli på sikt. Det är både personalens och brukarens kommunikativa kompetens som står i fokus i deras dagliga samvaro. Det är också här som möjligheterna finns till utveckling (Granlund 1987).

Personalen vi intervjuat har vårdutbildning och lång erfarenhet av omsorgsarbete, de flesta från denna typ av funktionshinder. De förefaller inställda på att hela tiden arbeta utforskande med sina brukare. De som inte haft handledning beskriver ett kvalificerat arbete där de försöker finna de bästa lösningarna för brukaren. De resonerar utifrån ”trial and error”. Den personal som fått handledning tycks kunna vara mer strukturerade i sitt sätt att söka lösningar. Detta skulle kunna tolkas som att det i handledningens möjligheter ligger att lära sig vad man ska iaktta, på vad sätt och hur denna kunskap kan integreras med tidigare erfarenheter från arbetet med brukaren. En sådan iakttagelse ligger i linje med handledarnas uppdrag där det ingick att presentera ett pedagogiskt arbetssätt och att lära personalen att upptäcka möjligheter med detta.

Vi har i alla fyra fallen stött på användningen av s.k. *pedagogiska hjälpmedel*; metodbok och social berättelse. Metodboken är ett sätt att vidareföra kunskap om brukarens situation och att skapa ett konsekvent bemötande. Tre av de handledda personalgrupperna har arbetat fram en



sådan och är mycket positiva till den. Metodboken ger möjlighet för personalen att upprätthålla de färdigheter brukaren kanske med möda utvecklat. I en av personalgrupperna påpekades bekymret med att tillfällig personal på kort tid kunde ödelägga framsteg genom att bemöta brukaren med en vårdande attityd istället för en attityd som grundar sig i hans utvecklingsmöjligheter. För en av brukarna gjordes en personlig metodbok som blev en trygghet i vardagslivet och som ökade hans möjligheter att klara saker på egen hand.

För brukare som kan lära sig en social berättelse tycks detta vara ett användbart hjälpmedel som t.ex. kan förhindra konfliktfyllda situationer genom att ge en inlärd bild av specifika situationer. Brukaren, som i vår studie provat detta, tog ett kliv mot att klara mer i vardagen på egen hand. Sådana hjälpmedel, metodbok och social berättelse, måste hela tiden följas upp och förändras med situationen kring brukaren och dennes allmänna hälsotillstånd. Detta anknyter till uttalanden om att fortsatt kontakt med handledaren på konsultbasis kändes värdefull.

*Vem behöver handledning och när efterfrågar man handledning?*

Handledning måste vara ett svar på det behov personalen upplever för att bli meningsfull. En del personal som inte fått handledning, menade att de skulle ha nytta av handledning i vissa situationer, andra såg inte något sådant behov. Det har påpekats i andra studier inom samma område att personal inte uppmärksammade den utvecklingspotential som brukaren (gravt utvecklingsstörning) hade eftersom de inte gjorts uppmärksamma på den (Nilsson 2004). Detta pekar på betydelsen av handledning av detta slag och att det är något som brukaren skulle förväntas begära för "sin" personal om brukaren kunde uttrycka sig.

Vi noterar att det i intervjuerna finns tydliga tecken på att den handledda personalen efterhand upptäckte berikande delar i den som de inte förväntat sig. Den stora vidden i handledningens innehåll, såsom kunskapsförmedling, vägledning i grupp och enskilt, den personliga påverkan osv., tycks vara något man upplever i efterhand. När de intervjuade talar om handledningen är det detta helhetsintryck de förmedlar.

En viktig aspekt av kompetensökning genom handledning är dess beständighet och överföring, dvs. hur används den och hur förs den vidare till annan personal kring brukaren som inte fått handledning. Boende-personalen intygar att de blivit säkrare i sin yrkesutövning, att gruppens arbetssätt blivit mer gemensamt utformat och att ny eller tillfällig personal kan få del av den erfarenhet som dokumenterats t.ex. i metodboken. I vår studie har vi inte kunnat följa om kunskapen faktiskt vidareförts. Vi har lagt märke till att handledningen har varit begränsad till personalgrupper som finns närmast brukaren och andra grupper har inte tagit del i denna. I några fall har de varit informerade om att det pågick handledning. Anhöriga har känt till den och det har förekommit att även anhörig har deltagit i tidigare handledningar. Kunskapsöverföringen mellan olika personalgrupper kring den enskilde brukaren tycks inte ha skett på ett organiserat sätt eller inte alls. Det finns något exempel på att personal som varit engagerad i

handledningen slutat och efterträdaren har inte följt upp detta engagemang. Här kan finnas aspekter på kompetensökningens fortlevnad och överföring inom verksamheten som är värda att uppmärksamma vid fortsatt planering av handledning. Verksamheten får anses ha särskilt ansvar för detta eftersom brukarna själva inte kan vara aktiva i att bevara och vidareföra handledningens landvinningar till annan personal.

*Hur har då brukaren och dennes situation påverkats av personalens ökade kompetens?*

De brukare vi kommit i kontakt med i denna utvärdering kan antingen inte tala och uttrycka sig eller har svårt att även via tal förmedla en personlig upplevelse eller sätta in denna i tidsperspektivet "före – efter".

Vi har därför lyssnat på vad personer i brukarens närhet har iakttagit om dennes aktuella välbefinnande. Denna typ av omgivningsbedömningar, andrahandsbedömningar, är vanskliga att värdera eftersom det är svårt att veta vad som bidragit till en förändring hos brukaren. Det finns många samverkande faktorer och det är endast personen själv som kan ha en uppfattning om vad som haft mest betydelse.

Oavsett att många faktorer spelar in, kan bedömningen av handledningen försvåras av att det tar lång tid innan man kan avläsa resultatet vilket kan bero på att brukarens beteendemönster endast långsamt förändras. Således finns det stora vanskligheter i att avgöra hur handledningssituationen påverkat brukarens aktuella livssituation. Ett sannolikhetsresonemang får därför accepteras som det närmaste vi kan komma en bedömning.

Ett tecken på om brukaren mår bra är hur samarbetet mellan personalen och brukaren fungerar. Det är framför allt sådana bedömningar som ligger bakom personalens rapporterade uppfattning om brukarens tillfredsställelse med livet. Således utgör samspelet mellan brukare och personal en viktig aspekt att arbeta med för att indirekt stärka brukaren. När ena parten i samspelet upplever att det fungerar bättre kan detta med viss sannolikhet också tolkas som att brukaren har det bättre. När personalen känner sig trygg i sitt kvalificerade arbete, kommer detta brukaren till nytta.

Har man ett gravt funktionshinder är hälsobalansen kanske mycket skör och den kan påverkas av alldeles specifika faktorer som är unika för personen. För några av de brukare vi träffat finns en medicinsk orsak till en pågående försämring av hälsan. Trots det har personalen noterat en förbättrad funktionsförmåga hos brukaren i vissa avseenden vilket beror på att denne lärt sig en ny struktur (tillkommen genom handledningen) i vardagslivet.

Det kan för andra handla om förbättringar som beror på medicinering eller yttre omständigheter som t.ex. att personalgruppen fått ny sammansättning och fungerar bra tillsammans, eller att brukaren fått bassängträning, miljöombyte eller annan insats som denne gillar. För en av brukarna handlar det om att ändrad medicinering lett till att han blivit mer aktiv, vilket är positivt. Men samtidigt har detta skapat en helt ny situation för personalen kring honom. De måste nu finna vägar för att kanalisera brukarens öppenhet gentemot omvärlden på ett meningsfullt sätt.

Det är troligen så för många gravt funktionshindrade att deras hälsobalans ständigt förändras vilket ställer krav på att deras samarbetspartner, personalen, måste vara uppmärksam på detta, vara flexibla i sitt arbetssätt och verka för att återskapa en bra situation igen.

Personalen och de anhöriga som intervjuats är eniga om vad som är brukarens glädjeämnen och vad som är störande moment. Detta tyder på att de har en viss gemensam grund i sina iakttagelser av brukarens grad av tillfredsställelse med livet här och nu. De kanaler för glädje som finns är viktiga att utveckla och ta vara på liksom att undvika störmomenten. Personalen måste ta ställning till om brukaren behöver omväxlande stimulans eller mår bäst av en strikt rutin. Många gravt funktionshindrade personer mår bra av struktur, men kan denna omfatta variationer i vardagen? Det gäller brukare som inte kan skjuta upp livets glädjeämnen, utan livet levs här och nu. Personalen ska klara balansgången mellan att kunna ha långsiktiga mål för sina insatser, t.ex. olika färdighetsträningar, och samtidigt ta ansvar för att brukarens omedelbara livstillfredsställelse måste finnas här och nu. Detta ställer krav på personalen att finna en jämn balans i upplevd livstillfredsställelse för de brukare som inte själv har förmågan att uttrycka sina önskningar. Utifrån våra iakttagelser kan vi se att handledningen både när det gäller hälsobalansen och jämn balans i upplevd livstillfredsställelse i tre av de fall vi studerat har haft en stödjande funktion och förmodligen också positiv effekt för brukaren. Detta kan vara en sådan svårighet som en handledare kan vara rätt resurs för att lotsa personalen igenom.

En försiktig slutsats av intervjuerna kan vara att brukarna 1, 2 och 3 har fått en bättre vardagssituation pga. handledningen. Handledningen för brukare 4 varade för kort tid för avläsbara resultat men metodboken har varit användbar. Denna bedömning grundar sig i specifikt noterade framsteg som framkommit i intervjuerna.

## **Slutsatser**

I paragraferna 5 och 6 i Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), anges viktiga principer för LSS-insatserna. Dessa ska förmedlas i syfte att ge brukaren, så långt det är möjligt med hänsyn till dennes funktionsnedsättning, delaktighet i samhället, självbestämmande, integritet i livet samt inflytande och medbestämmande över hur insatserna ges. För de brukare som har mycket grava funktionshinder, särskilt kommunikativa sådana, övergår service ofta i omsorg. I vår studie framträder särskilt inslag av habiliterande och rehabiliterande karaktär där arbetet kräver pedagogiska metoder för träning och utveckling av brukarens förmågor. Personalen vi talat med efterfrågar kompletterande kompetens av detta slag till sina olika vårdutbildningar. Handledning, så som den här är utformad med sitt pedagogiska perspektiv på arbetet, överensstämmer på så sätt med lagens intentioner.

Jarhag (2001), som studerat brukarens inflytande vid upprättande av en individuell plan enligt LSS, tar upp olika kunskapsformer i samband med

detta. Kunskap som tillkommer med och från brukaren är social och personlig till sin karaktär och stärkande för brukarens deltagande roll. Kunskap om och för brukaren är ofta mer teoretisk och intellektuell till sin karaktär, kanske mer distanserad i förhållande till brukaren. Med den insyn vi fått i de studerade fallen i vår studie, verkar det som att handledningen för boendepersonalen har förenat dessa båda typer av kunskapsformer, dock med tyngdpunkt på den förstnämnda. Sett utifrån de brukare som har stora kommunikationssvårigheter, och som därför inte så enkelt själv kan delta i kunskapsskapandet, har handledningen utan tvekan haft betydelse för att öka personalens kompetens att förstå och finna brukarens kommunikativa förmågor.

I denna utvärdering av handledningen till boendepersonal inom LSS sökte vi i första hand efter *indikatorer* som skulle kunna ge antydning om förväntad förändring som följd av handledningen. Vi har funnit några sådana, men framför allt har personalens arbetsinsats för dessa brukare under studiens gång genomlysts. Det som därvid visats fram pekar på att handledning av detta slag behövs. Vi kan således också tala om indikatorer på behov av handledning.

I vår diskussion har vi tagit upp de viktigaste iakttagelserna som framkommit och vi ger här nedan punktvis en sammanfattning.

- Handledningen har i de flesta fall vi studerat tillfört personalen kunskap, säkerhet i yrkesutövningen och stimulans i sitt arbete.
- Handledningen har påverkat arbetsmiljö genom en ökad trygghet och upplevelse av rätt kompetens i yrkesutövningen. Detta har indirekt lett till en förbättrad livsmiljö för brukaren.
- Handledningen har tillfört personalen kompetens och självkänedom som de inte före handledningen föreställde sig skulle ingå. De noterar detta som positivt. Personal som inte fått handledning föreställer sig inte dessa moment när de bedömer sitt behov av handledning.
- Handledningen har tillfört arbetet pedagogiska metoder/hjälpmedel som personalen och närstående bedömt som värdefulla. De intervjuade är av den uppfattning att brukarna har nytta av dessa för att strukturera sin vardag.
- Handledningen har i de flesta fall tillfört ett pedagogiskt synsätt i arbetet med att öka brukarens kommunikationsförmågor.
- Erfarenhet och kunskap från handledningen kan ha nytta även för annan personal än för dem som ingått i handledningen. Spridning av kunskaperna kan vara viktigt för att skapa kontinuitet och enhetlighet i hur brukaren bemöts. Vid träning av vissa färdigheter förefaller det viktigt att alla personal som står brukaren nära är informerad och kanske deltar i träningen.
- Handledning behövs återkommande periodiskt och däremellan kan konsultation vara lämpligt.
- Det är bra att handledningen också innehåller teoretiska kunskaper kring de aktuella funktionsnedsättningarna.

- o Det är en viktig poäng med att handledare inte står personalgruppen för nära i organisationen.
- o Det är viktigt att handledare ordentligt bekantar sig med brukaren.
- o Handledningen ska vara organiserad rumsligt och tidsmässigt på ett sätt som gör det möjligt för personalen att delta regelbundet.
- o Personalen bör ha rätt förväntningar på vad handledningen kan ge och att den motsvarar deras behov just för tillfället.

De framsteg som denna utvärdering kan sammanfatta för brukarna (med hänsyn till ovanstående bedömningssvårigheter) är: i någon mån ökade färdigheter, utökat socialt livsrum, tryggare tillvaro och tryggare samspel med personalen. Framstegens storlek kan inte mätas men deras betydelse är enligt intervjuad personalen och närstående värdefulla.

Helsingborg februari 2005

/Ann-Christine Gullacksen  
fil dr i socialt arbete  
Socialhögskolan Lund/Campus Helsingborg  
och  
Yoshiko Boregren Matsui  
doktorand i socialt arbete  
Socialhögskolan Lund/Campus Helsingborg

## Litteraturlista

- Granlund, M. & Olsson, C. (1987). *Talspråksalternativ kommunikation och begåvningshandikapp*. ala-rapport 52/494.
- Handledningsprojektet, (2005) LSS, Helsingborgs kommun.
- Jarhag, S. (2001) *Planering eller frigörelse? En studie om bemyndigande*. Doktorsavhandling. Lunds universitet, Socialhögskolan.
- Kvale, S, (1997) *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.
- Merriam, S, (1994), *Fallstudien som forskningsmetod*. Lund: Studentlitteratur
- Morén, A & Blom, B, (2003), *Insatser och Resultat. Om utvärdering i socialt arbete*. Umeå universitet 2004:402014. nr 48. ISSN 282-1958
- Nilsson, M. (2004) *Jag vill berätta....* Magisteruppsats i pedagogik med inriktning mot specialpedagogik. Lärarhögskolan. Stockholms universitet.
- Olin, E. (2003) *Uppbrott och förändring. När ungdomar med utvecklingsstörning flyttar hemifrån*. Doktorsavhandling. Göteborgs universitet. Institutionen för socialt arbete.
- Ringsby Jansson, B. (2002) *Vardagslivets arenor. Om människor med utvecklingsstörning, deras vardag och sociala liv*. Doktorsavhandling. Göteborgs universitet. Institutionen för socialt arbete.
- Sørensen, D. (2003) *Omsorgskonstruktioner*. Specialeafhandling. Danmarks Pedagogiska universitet. Institutionen för Pedagogisk Sociologi.

# Bilaga 1: Intervjuguider

## ***Intervjuguide: Handledd boendepersonal***

### **Kontaktpersonerna:**

Hur länge har du arbetat med X?

Vilken tidigare erfarenhet av liknande arbete har du?

Hur länge har du haft handledning, allmänt?

Och specifikt kring X?

Vilken grundutbildning har du?

Hur länge inom vårdyrket?

### **Brukarfokus:**

Om X (ev tidigare uppgifter som vi har från introduktionsmötet)

Vilka problem ledde till att X togs upp i handledningen?

Hur avläste ni honom tidigare? (förstod, kommunicerade med, )

Beskriv vad ni har arbetat med under handledningstiden. Svårigheter, framgångar.

Hur förs denna erfarenhet, kunskap, vidare till andra som träffar X dagligen?

Hur sker info-utbytet mellan sådan personer för att underlätta X's vardag?

Vilka framsteg kan man notera idag?

Självständighet, bättre liv, gladare, lugnare, kan kommunicera, blir förstådd,

Vad anser ni dessa framsteg beror på? (Jfr förr och nu)

Vilka mål finns idag för ert arbetet kring X ? Ytterligare utvecklingsmöjligheter?

Bemöter ni X annorlunda idag än innan handledningen började? På vad sätt?

Kan ni ange tre glädjeämnen för X idag?

Ange tre störmoment för X idag?

### **Personalfokus:**

Arbetar ni annorlunda idag kring X och de andra på boendet? (Kan kunskapen komma andra till godo?)

Har handledningen förändrat uppläggningsen av ert arbete i boendet? På vad sätt?

På vad sätt kan personalgruppen gemensamt använda erfarenheterna från handledningen ?

Vad har handledningsprojektet betytt för er personligen? (ev svårigheter som t.ex. tidspraktiska.)

Hur ser ni på handledning och utbildning i fortsättningen?

Märker ni att ert förhållningssätt till personer som X har ändrats under denna tid? På vad sätt?

Hur ser ni på framtida utbildningsbehov för er del i detta arbete?

/ACG

## ***Intervjuguide: Personal på daglig verksamhet***

### **Personalen:**

Hur länge har du arbetat med X?  
Vilken tidigare erfarenhet av liknande arbete?  
Har du någon särskild utbildning som berör X?  
Hur ser ni på handledning och utbildning i ert arbete? Vad har ni fått?  
Behov av detta?  
Vilken grundutbildning har du?  
Hur länge inom vårddyrket?  
Lite om verksamheten allmänt.

### **Brukarfokus:**

Om X (Hur länge har han varit på denna verksamhet? Hur ser X dag ut?)  
Hur kommunicerar (avläser) ni med X? Har detta förändrats på något sätt?  
Hur arbetar ni med X? Särskilda träningsmoment?  
Har ni på sista året noterat särskilda framsteg för X?  
Självständighet, bättre liv, gladare, lugnare, kan kommunicera, blir förstådd,  
Vad anser ni dessa framsteg beror på?  
Vilka mål finns idag för ert arbetet kring X ? Ytterligare  
utvecklingsmöjligheter? Planer?  
Har ert sätt att bemöta X på blivit annorlunda det senaste året? På vad sätt?  
Kan ni ange tre glädjeämnen för X idag?  
Ange tre störmoment för X idag?

### **Personalfokus:**

Vilken kontakt har ni med boendepersonalen om X? (Förs era erfarenheter vidare till dem och vise versa? Hur?)  
Boendepersonalen har fått handledning under en viss tid nu för att bättre förstå X. Har ni på något sätt tagit del av denna? Hur?  
Hur arbetar ni kring X? För information vidare, tipsar om nya arbetssätt, osv.  
Märker ni att ert förhållningssätt till personer som X har ändrats på senare tid? På vad sätt?

/ACG

## ***Intervjuguide: Anhörig/Närstående***

### **Anhörig:**

Familjesituationen. Hur tar du del av X utveckling nu och tidigare?  
Hur ofta kontakt? T.ex. har X hemma.  
Har du deltagit i handledningen eller i annan utbildning som personalen fått?  
Hur kan boendet och daglig sysselsättning påverkas? Är du aktiv i kontakten med dessa personalgrupper?

### **Brukarfokus:**

Om X (skadan, tidigare vårdformer, hur passar denna lösning familjen)



Hur ser du på X's situation och välbefinnande idag?  
Hur såg det ut för ett år sedan? Skillnader?  
På vilket sätt kommunicerar du med X idag? Nya sätt?  
Finns det utvecklingsmöjligheter beträffande detta?  
På vad sätt har personalens handledning gett förbättringar som du noterat ?  
Har du också anammat vissa nya sätt att vara på tillsammans med X?  
Exempel.  
Diskuterade du med personalen de problem som ledde till att han togs upp i handledningen?  
Vilka förändringar har du noterat som följd av personalens handledning?  
Vilka framsteg har du noterat idag?  
Självständighet, bättre liv, gladare, lugnare, kan kommunicera, blir förstådd,  
Vad anser du dessa framsteg beror på?  
Vilka mål finns idag för arbetet kring X? Ytterligare utvecklingsmöjligheter?  
Kan du ange tre glädjeämnen för X idag?  
Ange tre störmoment för X idag?

### **Om handledningen**

Hur samarbetar du med personalen när det gäller att få bra kontakt med X?  
Har personalens handledning på något sätt påverkat din kontakt med X?  
Hur ser du på personalens möjligheter till handledning och utbildning i fortsättningen?  
Vem bör ingå i en sådan handledningsgrupp?  
/ACG

## **Intervjuguide: Brukare**

Frågorna här formuleras efter intervjuer med boendepersonalen.

Vad har du gjort idag? Vad ska du göra i morgon? (Samtidigt observerar jag hur X använder handboken "veckoschema".) Vad tycker du om boken/Tycker du om boken?  
Vad ska du äta i kväll? Vem bestämmer vad du ska äta? Vem lagar mat?  
Tvättade du kläderna idag? Gick det bra? Tvättade du kläderna själv? Hur tvättade du kläderna? Tycker du om att tvätta kläderna? Är det svårt att tvätta kläderna?  
Handlade du idag? Gick det bra? Gjorde du det själv? Vad handlade du? Tycker du om att handla? Är det svårt att handla?  
Vad gör du på jobbet? Tycker du om detta?  
Vem är dina (bästa) kompisar?  
Trivs du bra här?  
Önskar du dig något?  
Snart är det julen. Har du någon plan över julen? Vad önskar du för julklapp?  
/YBM