

Fremtidens handicaphjælperarbejde?

Et forskningsprojekt ved RUC.



Af: Eva Munk-Madsen
Roskilde UniversitetsCenter
evamm@ruc.dk

I august 2006 var 17 handicaphjælpere fra hele landet på fremtidsværksted med 3 forskere fra RUC i to dage. Meningen var at skabe nogle ønskebilleder på det gode hjælperarbejde i fremtiden.

Først blev der lukket op for al kritikken. Hvad er vi utilfredse med? Hjælperne er utilfredse med mange ting ved de nuværende vilkår - og fra syd til nord i landet genkendte de hinandens problemer.

Så blev der lukket op for ønskerne. Hvis vi helt selv kunne bestemme, hvordan skulle vi så arbejde? Her blev der lavet 5 utopier (ønskedrømme) som vi vil præsentere.

Anden dag blev utopierne præsenteret for alle og vi gik ind i virkeliggørelsesfasen med spørgsmålet: Hvordan kommer vi fra det nuværende til den ønskede situation? Hvad er det første skridt?

1. Ønsket om en overenskomst og en tredje part mellem bruger og hjælper

Der er stor tilslutning til at hjælpernes arbejdsvilkår skal reguleres med en overenskomst, så hjælpere får samme rettigheder som andre omsorgsarbejdere. Hjælperne ønsker sig en overordnet regulering der vedrører sygdom, pension, ferie, uberettigede fyringer, anciennitetsløn, akut-tillæg osv.. Dette er på linje med overenskomster for hjemmehjælper og andre overenskomstdækkede omsorgsarbejdere. Men hjælperne ønsker sig mere end det. De ønsker at der skal være en tredjepart i arbejdsforholdet mellem bruger og hjælper. Arbejdet skal ikke kun styres af brugeren. Tredjeparten skal have myndighed. Det er meningen at både hjælpere og brugere kan henvende sig til tredje parten med alle slags problemer og uenigheder. Spørgsmål om arbejdets indhold eller udførelse, skal ikke kun afgøres mellem bruger og hjælper. Her er hjælperen nemlig den svageste part, fordi brugeren har retten til at styre, hyre og fyre.

2. Sundheds- og helsecenter for hjælpere

Hjælperen har stor entusiasme omkring at få dækket nogle af deres omsorgsbehov. De yder omsorg til deres brugere i stor stil, men får ikke omsorg igen. Deres behov for omsorg er oversete og de føler sig tit udbrændte. Hjælperne ønsker sig en omsorgsordning for hjælpere, med adgang til fitness/wellness, til netværk, til læge- og psykologhjælp. De forestiller sig centre der har døgnåbent (ligesom brugere har døgnhjælp), og hvor hjælpere kan slappe af, lade op, møde hinanden og få behandling. En måde at organisere betalingen kan være et klippekort system. Når man har ydet en vis mængde omsorg, får man selv ret til en vis

mængde omsorg. Klippekortet kan så indløses med fodmassage, saunaophold eller hvad man nu ønsker på centeret.

3. Lønnede kurser til hjælpere

Både brugere og hjælpere skal have et obligatorisk introduktionskursus. Derudover skal hjælpere kunne tage en modulopbygget uddannelse der veksler mellem teori og praksis. Formålet er at give hjælperne mulighed for supervision og netværk med andre hjælpere. Formålet er også at udvikle en hjælperfaglighed, som er en rygrad for hjælperen i arbejdet. Faglighed giver også rygrad i forhold til uenigheder med brugeren om arbejdets indhold eller udførelse. Hjælperen skal have løn under uddannelsen og de skal have ret til at tage uddannelsen mens de arbejder.

4. Selvstyrende hjælpergrupper

Ønsket om selvstyrende hjælpergrupper bygger på at brugeren og hjælperne skal være ligeværdige og samarbejde om ledelsen af arbejdet. Arbejdet og hjælpen skal styres i en demokratisk ånd hvor der er tillid og åbenhed mellem parterne. Der er fokus på alles behov og alle bliver hørt. Ønsket er også at der skal være mindre adskillelse mellem hjælpernes arbejdsliv og resten af hverdagslivet.

5. Nye boformer

Hjælperne ønsker sig en slags institutioner der ikke er institutioner, måske en slags omsorgslandsbyer, hvor nogle brugere har individuel brugerstyret hjælp og andre har hjælp som er styret af stedet. Meningen for hjælperne er de kan have mere kontakt og lave netværk med hinanden. De behøver heller ikke være direkte ansat af en bruger, men tilhøre en større arbejdsplads, selvom de arbejder for den samme bruger. Meningen for brugerne er at de kan lave netværk med andre brugere, og at de nemt kan skifte til en anden form for hjælp, når de ikke mere kan klare brugerstyringen.

Kommentar

De to første fremtidsønsker har noget til fælles. De fokuserer på hver sin måde på hjælpernes behov for at blive anerkendt. Den første utopi viser et behov for indflydelse hos hjælperne. En tredje part i arbejdsforholdet skal anerkende hjælperne som en ligeværdig i arbejdsforholdet til brugeren. Tredje parten skal inddrage begge parters perspektiv, ikke kun brugerens - det har hjælperne behov for støtte til gennem en tredje part. Den anden utopi viser hjælpernes omsorgsbehov.

Omsorgscentre skal tage sig af hjælperens personlige behov, de behov som bliver tilsidesat under arbejdet for brugeren. Utopien fremstiller hjælperes personlige behov som lige så vigtige som brugerens personlige behov. Man behøver ikke at være funktionshæmmet for at have omsorgsbehov der skal tilgodeses. Omsorg er ikke noget man bare skal yde uden også at nyde siger hjælperne indirekte.

Den tredje utopi handler også om at give hjælperen indflydelse og anerkendelse, her går det gennem uddannelse. Uddannelsen skal give samfundsmæssig anerkendelse gennem højere løn, men den skal også give anerkendelse i det daglige arbejde, gennem faglig selvtillid i forholdet til brugeren. Det fjerde og femte fremtidsønske kredser også om at give hjælperne mere indflydelse end de har i dag. Begge ønsker har fokus både på brugerens livskvalitet og

på hjælperens velfærd, og ser det i sammenhæng.

I november 2006 var 9 af hjælperne fra fremtidsværkstedet samlet på RUC sammen med 6 ressourcepersoner (forskere og konsulenter) for at bearbejde ønskerne til fremtidens hjælperarbejde yderligere. Det store spørgsmål er hvad der kan realiseres og hvordan. Ønsket om 'en tredje part' peger sig ud som velegnet til at lave sociale eksperimenter. Et eksperiment kan være at afprøve i lille skala, hvordan det fungerer, hvis hjælperne og deres bruger har en bestemt tredje part tilknyttet; en tredje part som begge parter har tillid til. Ønsket om lønede kurser peger sig ud som noget der i tidens ånd om uddannelse til alle, måske kan samle bred politisk opbakning.

Vi ved ikke endnu hvordan vi kommer til at gå videre med de konkrete fremtidsønsker som hjælperne har udviklet. Det vi ved er, at når hjælpere mødes og udveksler erfaringer så bliver mange ressourcer og gode ideer frigjort.

Om forskningsprojektet

Forskningsprojektet på RUC hedder: "Den grænseløse arbejdsplads - om fleksibilitet, flygtighed og arbejdsmiljøproblemer i handicaphjælperarbejde". Det indgår i et større aktionsforskningsprojekt om de nye typer af arbejdsmiljøproblemer der opstår ved det fleksible arbejde. Handicaphjælperprojektet er et tre-årigt projekt som er finansieret af Arbejdsmiljøforskningsfonden. FOA har også givet økonomisk og praktisk støtte til projektet. Eva Munk-Madsen, som selv har haft arbejde som handicaphjælper, er ansat på RUC fra 2005-7 til udføre projektet.

I foråret 2005 lavede vi en lille spørgeskemaundersøgelse med svar fra 90 handicaphjælpere. I efteråret 2005 og foråret 2006 lavede vi gruppesamtaler med i alt 41 hjælpere fordelt på 5 grupper. Hver gruppe diskuterede deres erfaringer og synspunkter om hjælperarbejde i ca. 3 timer.

Vi har skrevet et sammendrag af resultaterne af spørgeskemaundersøgelsen og gruppesamtalerne. Det giver et godt overblik over de arbejdsmiljøproblemer hjælpere møder. Du kan klikke dig videre til sammendraget her.

Arbejdsvilkår og -miljø for handicaphjælpere.

Projektforløb

Der er gennemført en mindre spørgeskemaundersøgelse i foråret 2005 med 90 besvarelser fra hjælpere. Hjælperne i undersøgelsen var fundet gennem medlemslister hos den tidligere Handicaphjælpernes Fagforening i Århus og den nuværende Handicaphjælper-Foreningen Danmark.

Der er gennemført 5 fokusgruppesamtaler.

Pilotfokusgruppen bestod 17 handicaphjælpere forsamlet på FOA's landsmøde i Århus foråret 2005, som diskuterede i 1 time omkring udvalgte temaer.

På baggrund af erfaringerne herfra blev de næste fokusgrupper planlagt. Efteråret 2005 og vinteren 2006 blev der gennemført 4 fokusgruppe-samtaler. Grupperne blev sammensat af

hjælpere der havde besvaret spørgeskemaundersøgelsen. Hjælperne blev udvalgt efter 3 kriterier for at dække de forskellige kategorier af hjælpere vi kendte til. Dels hjælpere med et kreativt fag ved siden af hjælpearbejdet, dels unge studerende, dels hjælpere med en sundhedsfaglig baggrund. Det ledte til de 4 næste grupper med mellem 5-7 deltagere, 17 kvinder og 7 mænd i alt. Hver gruppe diskuterede i ca. 3 timer.

1. **De Alternative** var kunstnere eller alternativ behandlere ved siden af hjælpearbejdet.
2. **De Unge Kvinder** var under 30 år og studerede ved siden af hjælpearbejdet.
3. **De Professionelle** havde enten social- eller sundhedsfaglig uddannelse eller erfaring fra andre typer omsorgsarbejde end brugerstyret hjælp.
4. **Den Blandede gruppe** var sammensat af dem, der ikke havde kunnet møde på den fastsatte dato for den kategori de tilhørte.

Tre fokusgruppesamtaler blev gennemført i FOA's lokaler på Staunings plads og en hos FOA Århus. Grupperne blev ledet af Eva Munk-Madsen fra RUC og der deltog en assistent, Berit Andresen, der desuden har transskriberet alle båndoptagelserne.

Der er gennemført et fremtidsværksted med 17 handicaphjælpere 25.-26./8, på RUC's kursuscenter Søminen ved Isefjorden. 11 af deltagerne havde deltaget i en af de gennemførte fokusgrupper, 6 var fundet gennem forespørgsler til forskellige kontakter. Der er gennemført et opfølgende forskningsværksted 28/11 2006 på RUC, hvortil der var inviteret fagpersoner og forskere, foruden handicaphjælperne fra værkstedet. Fremtidsværkstedet og det opfølgende forskningsværksted blev ledet af Kurt Aagaard Nielsen fra RUC.

Opsummering af resultater

Spørgeskemaundersøgelsen

Undersøgelsen viste at hjælpere fordeler sig med 60 % kvinder og 40 % mænd. 40 % af hjælperen i undersøgelsen var fagorganiserede, men i mange forskellige fagforeninger. Dvs. 60 % var uorganiserede. Ud af dem der var organiserede, er 42 % FOA-medlemmer. 58 % af de organiserede i undersøgelsen fordeler sig mellem 8 andre fagforeninger. Gennemsnitsalderen for hjælpere i undersøgelsen var 39 år. Selvom undersøgelsen ikke kan regnes for at være repræsentativ, tør vi sige det en myte at handicaphjælpere hovedsagelig er unge studerende. Unge studerende er et segment blandt flere. 50 % af de adspurgte har været hjælpere i 5 år eller mere. 27 % i 10 år eller mere. Trods forbehold for repræsentativitet, kan vi konkludere at hjælpearbejde ikke udelukkende er kortvarig midlertidig beskæftigelse i hjælpernes arbejdsliv. 92 % af de adspurgte finder at arbejdstiderne passer godt eller perfekt ind i deres hverdagsliv.

Analyseresultater fra fokusgrupperne

Fleksibel arbejdstid, fordele og ulemper

At arbejde i døgnvagter er meget eftertragtet blandt hjælpere. De finder det vigtigt at arbejdstiderne er uregulerede, så døgn- og flerdøgnsvagter er mulige. De finder det til gengæld belastende at have en uformel og ubetalt rådighedspligt. Modstanden, blandt brugere, mod at bruge vikarer fra vikarbureauer griber ind i hjælpernes hverdagsliv. De bliver ofte presset til at tage akutvagter, eller til at forlænge deres egen vagt med et døgn ekstra,

f.eks. ved sygdom. Kravet om fleksibilitet i arbejdet er en byrde som hjælperne bærer uden betaling.

Overarbejdspenge, tillæg for omlagte timer, eller tilkaldetillæg er meget sjældent forekommende. Den uregulerede arbejdstid skaber ulige fordeling af goder og ulemper mellem hjælperne på et hold. Brugere afgør efter personlige ønsker hvem der får de bedste forhold/bedste vagter. På en del hold opstår et hjælperhierarki der bygger på brugerens gunst. At blive 'førstehjælper' kan give privilegier på bekostning af kollegerne. Servicefirmaer tvinger fleksibilitet og villighed til akutarbejde frem ved at ansætte flere hjælpere på et hold end timebevillingen kan brødføde. Det medfører (verbale) slagsmål og dårlige kollegaforhold ved vagtplanlægningen og usikkerhed om indtægten.

Mangel på kollegakontakt

Alenearbejdet medfører et stort afsavn af kontakt med kolleger. Særlig hvor arbejdsforholdene er vanskelige er isolationen fra kollegerne en stor belastning. Nogle hjælpere finder udveje ved at lave ubetalt overlap. De bliver længere eller kommer tidligere for at få talt med den de afløser, eller bliver afløst af. De ringer til hinanden i fritiden når der er kriser hos brugeren. De skriver til hinanden i en åben eller hemmelig 'journal' som ligger på arbejdspladsen. Eller de holder ulønnede personalemøder uden brugeren i privat regi. Sådanne møder kan holdes med eller uden brugerens vidende. Fortolkningen af tavshedspligten lægger urimelige begrænsninger på hjælperne.

Mange brugere ønsker ikke at hjælperne taler sammen og bruger tavshedspligten til at forhindre dette. Det betyder at mange hjælpere føler sig illoyale overfor brugeren, hvis de taler med kollegerne om arbejdsforholdene og afstår fra det. Personalemøder med brugeren er vigtige, men der er stort behov for også at kunne mødes uden chefens tilstedeværelse, særlig fordi chefens person er omdrejningspunkt for arbejdet. Og der er behov for anerkendelse af legitimiteten i og nødvendigheden af sådan en kollegakontakt. (anerkendelse=mødepligt og løn, f.eks.)

Samspil mellem fysisk og psyko-socialt arbejdsmiljø

De fysiske belastninger, og sundheds- og sikkerhedsspørgsmål, i hjælperarbejdet er snævert forbundet med det psyko-socialt samspil med brugerne. Der er ingen eksempler på fysiske arbejdsbelastninger der kun er af praktisk karakter, og derfor kun kræver en teknisk løsning. At arbejde på brugerens præmisser tilsidesætter mange anerkendte praksisser i forflytnings- og plejearbejde. Et forbedret fysisk arbejdsmiljø er afhængigt af at sætte andre præmisser end brugerens personlige ønsker forrest. Det er yderst vanskeligt at løse for den enkelte hjælper, som sætter sit job på spil ved at udfordre kontrakten om brugerens præmisser.

Manglende brug af hjælpemidler

Hensynet til brugerens komfort går ofte foran hensynet til hjælperens (og brugerens) sikkerhed, hvad angår brug af hjælpemidler ved forflytninger og i plejearbejdet. Det er brugeren der har beslutningsmagten, men det er hjælperne der bærer konsekvenserne. Særlig ved ophold udenfor hjemmet og på ferie med brugeren bliver der trukket store vekslere på hjælperne i sikkerhedsmæssig henseende. Mange hjælpere har svært ved at afgrænse sig fra brugerens krav eller ønsker. De vil helst sige nej, men siger alligevel ja til manuelle forflytninger.

Opfattelsen af at "det er synd" for brugeren, hvis en ferie eller et café besøg ikke kan gennemføres, styrer stærkt. Både brugere og hjælpere synes synd på brugeren, når denne ikke kan gøre/deltage som andre. For den enkelte hjælper bliver det et dilemma mellem omsorgen for brugerens ønsker og omsorgen for egen sikkerhed og sundhed. Manglende brug af hjælpemidler i hjemmet (f.eks. lift) skyldes ikke manglende tilgang til hjælpemidler. (De kan fås fra det offentlige). Det skyldes manglende villighed hos brugeren til at tage hjælpemidler i brug. For at offermagten ("det er synd"-opfattelsen) ikke skal styre, må hjælpemiddel-spørgsmål reguleres kollektivt og ikke individuelt.

Lange vagter med natarbejde

Selvom hjælperne er begejstrede for døgnvagter, er belastningerne ved det til at tage og føle på. Kombinationer af fuldtidshjælpearbejde med manglende eller forstyrret nattesøvn og f.eks. fuldtidsstudier leder til udbrændthed og sygdom. Nogle få jobs (drømmejobbene) giver fuld betaling om natten og en uforstyrret nattesøvn i eget hjælperværelse. Andre jobs indebærer mange forstyrrelser i nattens løb og alligevel kun rådighedsbetaling.

Soveforholdene på arbejdspladserne kan være under al kritik. Hjælperen kan ligge på sofaen i samme rum som brugeren og få rådighedsbetaling, eller have uhumske soveforhold med røg, husdyr, dårlig luft/lugt eller manglende privatsfære. Rådighedspligten betyder at hjælperen skal være årvågen også i søvnen, og skal op og respondere på brugerens mangesidige behov. Mange sover dårligt eller slet ikke. At hjælperne skal sove hos brugeren skaber en særlig intimsfære mellem dem. Selv når hjælperen trækker sig tilbage til sit indre rum (i søvnen) kommer brugeren med. Hjælperen er stadig dybt involveret i brugerens behov. Tid tilbragt hos brugeren er aldrig privat, den er styret af brugerens rytme. Når et helt døgn, eller flere, er styret af et andet menneskes rytme tager det lang tid at finde sin egen rytme igen. Sovende vagter i brugerens hjem nedbryder desuden muligheden for en professionel afstand mellem hjælper og bruger fordi det intimiserer forholdet mellem dem.

Mangel på pauser

Ingen hjælper er i praktisk aktivitet i 24 timer i træk, de fleste har pauser, men alle pauser er styret af brugerens rytme og behov, ikke af hjælperens. At få en egentlig pause, dvs. at få et tidsrum hvor hjælperens egne behov går foran brugerens, forekommer yderst sjældent. At arbejde på brugerens præmisser fortolkes over en bred kam som at brugeren ikke må vente på at få hjælp, f.eks. til hjælperen er færdig med at spise. Det er en stor belastning at sidde/ligge på spring i forhold til brugerens eventuelle ønsker 24 timer i træk, "man slapper aldrig helt af".

Hjælperne savner pauser hvor de har ret til at sætte egne behov først (respiratoralarmer undtaget). Der er tale om to typer pausebehov. Dels pauser fra det praktiske arbejde, dels pause fra det relationelle. Det er lettere at få pause fra det første end det sidste. En kaffepause sammen med brugeren er ikke en pause fra det relationelle. Hjælperens behov for at være alene eller koncentrere sig om sig selv, virker tabubelagt. Nogle brugere misbruger deres hjælperes praktiske arbejdskraft. Dels gennem at sætte hjælperne til større have- og håndværksprojekter, tjenesteydelser som andre må betale sig fra privat. Dette er muligt fordi der ikke er regler der afgrænser hjælpearbejdet. Det værste for hjælperne er imidlertid når de bliver sat til meningsløst arbejde, fordi brugeren bliver frustreret hvis hjælperen hviler

sig/ikke er i aktivitet.

Skal chefen have hjælp til sex?

Det er almindeligt forekommende at kvindelige hjælpere får forespørgsler om at onanere på deres mandlige bruger. For mange kvindelige hjælpere er disse opfordringer grænseoverskridende eller direkte chikanerende. Det er heller ikke en klient, men chefen der spørger. Diskussionsklimaet omkring brugeres seksuelle ønsker er stærkt præget af den offentlige vejledning om "seksualitet uanset handicap" der gør handicappedes seksuelle udløsning til et samfundsmæssigt anliggende. Hjælperne tilslutter sig, med få undtagelser, at (mandlige) brugere har ret til at få deres seksuelle behov dækket. At handicappedes seksuelle udløsning er blevet en del af den offentlige omsorgspligt gør det meget svært at sætte tydelige grænser i forhold til chefens/brugers seksualitet. I vejledningen vægtlægges omsorgen for de ansattes grænser og integritet, men vejledningen forholder sig kun til institutionsansatte, hvor mulighederne for beskytte de ansatte er langt større end for personlige hjælpere. Hjælperne er på herrens mark. De står med den samfundsmæssige omsorgspligt for brugers seksualitet i hænderne i det daglige.

De har ingen ledelse eller supervision i ryggen. Den der begærer er samtidig den der råder over deres levebrød. De fleste hjælpere er meget villige og meget hurtige til at hjælpe brugere med at bestille prostituerede. Der synes at være en opfordringskultur i den henseende. Hvis brugers seksuelle begær kan drejes over mod prostitution, er det en måde man som hjælper kan beskytte sig selv. At privatansatte personlige hjælpere har omsorgspligt i forhold til chefens seksualitet står i stærk kontrast til arbejdsmarkedets parters forsøg på at beskytte ansatte mod seksuel chikane på arbejdspladsen. Nogle hjælpere taler for klare regler imod brugers ret til at spørge om hjælp mht. seksualitet (forbud). Da der indgår så megen intim pleje i arbejdet er det strengt nødvendigt at udskille det seksuelle fra hjælperarbejdet. Der skal ikke være tvivl om arbejdets karakter, at hjælperarbejde ikke omfatter seksuelle tjenester.

Sympati, trøst og underholdning - følelsesmæssig udmattelse

Personlige behov har ikke bare praktisk karakter. Personlige hjælpere bliver også brugt som venner, terapeuter og underholdere. Mange hjælpere skal fylde indhold i ellers "tomme" liv. Forholdet mellem bruger og hjælper er asymmetrisk. Derved adskiller det sig fra reelle venskabsforhold. Det er brugers sociale og emotionelle behov der er styrende for udvekslingen mellem de to, det er ikke en gensidighed.

De sociale og emotionelle krav til hjælperne kan være meget udmattende, særlig når brugeren er i krise. Når chefen ønsker psykisk støtte er det svært for hjælperen at afgrænse sig fra det. Det bliver endnu sværere hvis arbejdsforholdet har fået en venskabslignende karakter. Hjælperne kan føle sig udsuget af at skulle "give liv og røre" til brugers liv. Mange brugere har meget lille eller slet ingen omgangskreds, så hjælperen bliver den eneste kontakt med omverdenen, og skal dermed opfylde og udfylde brugers sociale kontaktbehov. Unge kvinder finder det også belastende at skulle fungere og optræde som pseudo-partnere for brugeren i sociale sammenhænge.

Ledelsessvigt

Der er mange eksempler på brugere som mangler mentale eller sociale evner til at være

arbejdsgivere og/eller lede deres ansatte. Brugerstyret hjælp bevilges IKKE ud fra en grundig vurdering af brugerens evner og muligheder for at fungere som arbejdsleder, et ellers oplagt kriterium. Mange hjælpere oplever at måtte styre "under bordet" for at skabe sammenhæng i eget arbejdsliv og i brugerens hverdagsliv. Det er et vanskeligt dilemma at være den hjælper der har overblikket, men ikke styringsautoriteten. Ledelsessvigt fra brugerens side påvirker hjælpernes arbejdsforhold på mange måder. Dels kan formaliteterne omkring løn, sygedagpenge, ferie etc. sejle. Dels kan vagtplanen og det praktiske arbejde sejle.

Manglende styringsevne kan også lede til omsorgssvigt fra nogle hjælpernes side, hvilket er belastende for de andre hjælperes omsorgsansvarsfølelse. Der ser ud til at hjælpere bliver længere hos brugere der tager deres arbejdsgiverrolle alvorligt og udfylder deres lederposition. Men mange brugere har simpelthen ikke kræfterne eller evner til det. Når lederpositionen står u-udfyldt træder en uformel hjælperledelse i kraft, måske i form af en 'førstehjælper'. Det kan være en stor belastning at skulle 'styre' uden at have formel autoritet. Enkelte kommuner har formaliseret dette med betegnelsen 'kontaktperson'. Dvs. en hjælper har en mellemlederrolle og er kontaktperson til kommunen.

Skjult omsorgsansvar

Ideologien bag brugerstyret hjælp bygger på forestillingen om stærke uafhængige brugere der bare har nogle servicebehov og derfor mangler nogle personlige tjenere. Realiteterne er anderledes end idealerne. Mange brugere har behov for omsorg snarere end service. Hjælperne yder megen omsorg og er kvalitativt optagede af deres brugeres velfærd. De vil gerne hjælpe brugeren med at leve et selvstændigt, godt og rigt liv. Nogle hjælpere ser sig som omsorgsarbejdere, mens andre ser sig som 'brugerens arme og ben', dvs. servicearbejdere.

Omsorg er et subjektivt svar på et behov man genkender og svarer på hos en anden. Nogle gange bliver hjælperne tvunget til at arbejde i strid med deres egen omsorgsansvarsfølelse. Hvad enten man opfatter sig som servicearbejder eller omsorgsarbejder, er det belastende at måtte udføre opgaver som strider mod ens eget værdigrundlag. Brugerstyringen medfører at hjælperne kan blive stillet overfor servicekrav de opfatter som omsorgssvigt, f.eks. i forhold til brugerens børn. Det kan være de ikke må respondere på små børns omsorgsbehov, eller at de skal yde service til børn, som de kan se er nedbrydende i et større perspektiv. Begge dele er oplevet bidrag til omsorgssvigt. Hos brugere med misbrugsproblemer bliver hjælperne med-misbrugere. De skal hjælpe brugeren med at gennemføre sit alkohol- eller stofmisbrug, med negative konsekvenser både for brugerens helbred og eventuelt familie og børns livskvalitet og negative konsekvenser for deres eget arbejdsmiljø.

Manglende styring og støtte fra offentlige myndigheder

Den decentraliserede forvaltning af servicelovens forskellige paragraffer for brugerstyret hjælp leder til uigennemskuelige forskelle i hjælpernes arbejdsvilkår og rettigheder. Der er 271 kommunale måder at bevilge på, og der er ligeså mange måder som der er brugere at forvalte bevillingen på. Mange hjælpere får ikke engang deres lovpligtige ansættelseskontrakt. Og få aner hvilke rettigheder de har, og hvis de kender dem, ved de ikke hvordan de skal få dem, hvis brugeren stejler.

Der er stort ønske blandt hjælperne om at få tredje part indover bruger-hjælper arbejdsforholdet. En tredjepart skal have overordnet myndighed i forhold til at regulere

arbejdsforholdene og en tredje part skal kunne støtte både hjælpere og brugere ved konflikter. I dag er den eneste konfliktløsning fyring eller opsigelse af jobbet.

Hjælperne oplevet det som et stort svigt fra de kommunale myndigheder at de ikke engagerer sig i at forbedre forholdene når arbejdet udvikler til det groteske. De eksempler der er, på hjælpere som har forsøgt at få kommunale myndigheder på banen, har sjældent ført frem før det er for sent (nedbrudte hjælpere, nedlægning af ordninger). Selvom servicefirmaer i nogle tilfælde udgør en tredjepart i bruger-hjælper arbejdsforholdet, forbedrer dette ikke situationen. Det er ikke hjælperne og deres vilkår der er i fokus for firmaernes forretningsinteresse. Forretningsinteressen beror på tilfredse brugere, dvs. brugerens præmisser.

Hjælperen er samstemmige om at de har behov for faglig supervision. De mangler faglige netværk og faglig opbakning i de mange vanskelige spørgsmål de står med hos brugere med mangfoldige typer handicap og reaktioner. De fleste hjælpere er ufaglærte men har store opgaver af sygeplejefaglig, social-pædagogisk og til tider mental-hygienisk karakter. Der er intet institutionelt bagland for hjælperne når brugerne er i krise, og der er intet omsorgssystem for hjælpernes psykiske belastninger.

Nogle hjælpere problematiserer at "egen bolig" og et individuelt uafhængigt liv automatisk er lykken for flertallet af de handicappede. De ser megen ensomhed i "det normale" liv, men har selv fordele af at kunne arbejde i sådanne individuelle døgnvagsordninger. Men brugerne indgår ikke i noget fællesskab ved at bo i eget hjem. De hjælpere der har kendskab til handicap institutioner har dog ikke meget til overs for dette alternativ heller.

Fremtidsværkstedets spejl på arbejdsmiljøproblemerne

Kritikfasen afspejlede i høj grad de temaer der blev rejst i fokusgrupperne. En afstemning indkredsede de mest centrale kritikpunkter i stikord, gengivet nedenfor. Manglen på overenskomst var stemmesluger, men den kan ses som en sammenfatning af mange kritikpunkter som ønskes løst i et hug.

- Manglende overenskomst
- Hvornår kan man tillade sig at sige fra?
- Mangel på kompetent ledelse
- For få regler om arbejdsmiljø
- Ekstrem afhængighed af brugerens luner
- Manglende supervision
- Manglende kollegakontakt
- Kommunerne og KL tager ikke ansvar
- Svært at få plads til faglighed og være professionel

- Manglende overarbejdspenge
- Manglende definition af (fastlagte) pauser
- For meget alene i arbejdet
- Manglende (for bred) definition af tavshedspligt
- Rådighedspligt 365 dage om året
- Arbejdsgiver tager ikke sit ansvar

Kilde: Eva Munk-Madsen, Roskilde UniversitetsCenter, evamm@ruc.dk