

I gensidig respekt

– om hjælpeordning efter Servicelovens § 77



Forord

“I gensidig respekt – om hjælpeordningen efter Servicelovens § 77” er udgivet af De Samvirkende Invalideorganisationer (DSI) og Forbundet af Offentligt Ansatte (FOA), maj 2002. Pjecen henvender sig til arbejdsgivere og arbejdstagere i § 77-ordningen samt sagsbehandlere og andre interesserede.

Redaktionsgruppe:

Stig Langvad, formand DSI, Susanne Olsen, DSI, Kirsten Plambech, socialpolitisk konsulent, DSI, Jens Folkersen, næstformand i Social- og sundhedssektoren, FOA, Anne-Mette Jepsen, konsulent, FOA

Tekst: Marianne Schjøtt Rohweder (DJ)

Illustrationer: Mette Marcussen

Layout: Joe Anderson

Tryk: FOA's trykkeri

ISBN: 87-90418-27-1

Oplag: 1.000 stk. maj 2002

Pjecen kan hentes på

www.foa.dk eller på www.handicap.dk eller ved henvendelse til:

© Forbundet af Offentligt Ansatte,

Stauings Plads 1-3, 1790 København V

Telefon: 3343 4803 eller 3343 4804

E-mail: potla001@foa.dk

De Samvirkende Invalideorganisationer,

Kløverprisvej 10B, 2650 Hvidovre

Telefon: 3675 1777



Den menneskelige relation	4
På egne betingelser	6
Det hele menneske	8
Lovgivning og økonomi	10
Den private dimension	12
Et godt fysisk arbejdsmiljø	14
Et godt psykisk arbejdsmiljø	16
Fakta om ansættelsesforhold	18
Rimelige rammer	20
Uddannelsesmuligheder	22
Mere information	23



Den menneskelige relation

Lov om social service § 77 er blevet kaldt for “verdens bedste hjælpeordning”. Denne fornemme titel er på mange måder berettiget.

Loven er nemlig det grundlag, der gør det muligt for mennesker – på trods af betydelige handicap og stort behov for personlig og praktisk bistand fra andre – at leve et aktivt liv – på egne betingelser – hele døgnet – hele livet.

Det betyder dog ikke, at ordningen ikke har brug for både udvikling og forbedring. Der er blandt andet behov for at finde ordninger, der gør det muligt at aflønne personalet på samme betingelser, som gælder på det øvrige arbejdsmarked.

Der er ingen tvivl om, at det kræver en særlig menneskelig kapacitet og forståelse både hos de ca. 500 arbejdsgivere og deres ca. 2500 ansatte at skabe et arbejdsfællesskab, der kan opfylde dette formål, og som er til glæde og gavn for begge parter.

Hjælpeordningen er anderledes end det, man traditionelt ser på arbejdsmarkedet.

Derfor er det vigtigt at være opmærksom på, at en række specielle forhold gør sig gældende:

- Arbejdsgiveren skal acceptere, at det private hjem er en arbejdsplads
- Den ansatte skal respektere, at arbejdspladsen er et privat hjem
- Den ansatte skal udføre mange forskelligartede opgaver – nogle af dem af meget personlig art
- Der stilles store krav til begge parter med hensyn til tavshedspligt, fleksibilitet og rummelighed

Generelt kan man sige, at det gode forhold udvikles i dialogen mellem arbejdsgiver og ansat.

Hver dag er en udfordring til begge parter professionalisme, talent og evne for respekt, ligeværdighed og rummelighed.

Personlige og faglige grænser skal markeres, og uønskede grænseoverskridelser skal på bedst mulig måde forebygges.

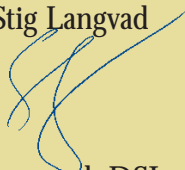
Når dette er sagt, bærer "dette særlige arbejdsmarked" også på mulighed for menneskelig udvikling af en særlig karat – såvel for arbejdsgiveren som for hjælperen.

Denne pjece er blevet til i et samarbejde mellem arbejdsgiver og -tager.

Den sætter fokus på ordningen – såvel de praktiske som de mere menneskelige aspekter af den.

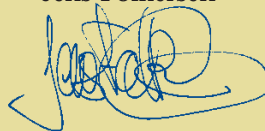
Pjecen er også tænkt som inspiration til dem, som overvejer at blive hjælpere, og til dialog om relationer – til gavn for begge parter.

Stig Langvad



Formand, DSI

Jens Folkersen



Næstformand

Social- og sundhedssektoren, FOA

På egne betingelser

Uddrag af lov om social service

§ 77

Kommunen yder et tilskud til dækning af udgifter ved ansættelse af hjælpere til pleje, overvågning og ledsagelse af personer med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, der har et aktivitetsniveau, som gør det nødvendigt at yde en ganske særlig støtte.

Stk. 2. Tilskud efter stk. 1 forudsætter, at modtageren selv er i stand til at administrere hjælpeordningen, herunder ansætte den nødvendige hjælp og være ansvarlig for den daglige arbejdstilrettelæggelse.

Det lovmæssige grundlag for hjælpeordningen blev integreret i sociallovgivningen i slutningen af 80'erne.

Men kimen blev allerede sået i et "ungdomsoprør" blandt yngre fysisk handicappede i starten af 70'erne.

Unge handicappede ville ikke længere finde sig i et liv udelukkende på andres betingelser.

De ville selv bestemme, hvor de skulle bo og ikke kun være henvist til valget mellem institutionen eller familien.

De ville leve det samme liv som andre unge. Krav som den daværende hjemmepæle af mange grunde ikke kunne leve op til.



I dag er hjælpeordningen etableret.
Den danner en god ramme om en
velfungerende hverdag.
Men færdigudviklet bliver den aldrig.

Nye arbejdsgivere med egne behov kombineret med den almindelige samfundsudvikling vil hele tiden stille krav til videreudvikling, nytænkning og forbedringer af ordningen. ■



Det hele menneske

I Danmark er der i øjeblikket ca. 500 mennesker, der benytter sig af hjælpeordningen. Nogle har bevilget hjælp 24 timer i døgnet, andre mindre.

Målgruppen er personer med “betydeligt og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne”, som medfører, at den pågældende ikke eller kun i begrænset omfang kan bevæge sig og udføre daglige funktioner.

Hjælpeordningen er fleksibel og individuel. Det er vigtige forudsætninger for et liv af høj kvalitet i en aktiv og selvstændig hverdag, hvor der er plads til selvbestemmelse og spontanitet.

Ordningen adskiller sig derfor på flere væsentlige punkter fra den traditionelle hjemmehjælp.

Det er de samlede personlige og praktiske livsbehov, der bestemmer arbejdets omfang, indhold og timetallets størrelse.

Arbejdsgiver – arbejdstager

Hjælpeordningen er et arbejdsgiver/arbejdstagerforhold.

Det indebærer blandt andet, at det er arbejdsgiveren, der med den nødvendige kommunale støtte og hjælp:

- Har ansvar for ansættelse og afskedigelse
- Tilrettelægger arbejdstiden
- Udbetaler løn – mange benytter sig dog af private servicefirmaer – f.eks. MultiData eller indgår aftaler med kommunen om udbetaling af lønnen
- Er ansvarlig for, at arbejdsforholdene er forsvarlige, så arbejdsskader undgås. Men hvis uheldet er ude, at skaderne anmeldes
- Er ansvarlig for, at hjælperen får den fornødne oplæring og instruktion i at udføre arbejdet uden risiko



Hjælperens opgaver

Handicaphjælperen er billedligt talt arbejdsgiverens forlængede arme og ben.

Han eller hun har til opgave at udføre de praktiske funktioner, arbejdsgiveren selv ville udføre, hvis han eller hun ikke var handicappet.

Et lille pluk fra listen over de opgaver, handicaphjælperen skal varetage, vidner om en udfordrende arbejdsdag og om de krav, den stiller til såvel fagligheden som personligheden:

- Personlige pleje
- Påklædning
- Madlavning
- Spisning
- Bilkørsel
- Hjælp til praktiske funktioner i og uden for hjemmet – som græsslåning etc.
- Ledsagelse ved indkøb, socialt samvær, kulturelle og uddannelsesmæssige aktiviteter etc. ■





Lovgivning og økonomi

Det er Servicelovens § 77, der udgør det juridiske grundlag for hjælpeordningen. Flere kommuner har udarbejdet mere eller mindre omfattende, generelle retningslinier for, hvordan hjælpeordningen som udgangspunkt bør fungere og skal administreres i den enkelte kommune.

Retningslinierne fortæller typisk om lov- og regelgrundlaget, f.eks.:

- Regler for ansættelse og afskedigelse
- Aflønning
- Ferie
- Ansattes sygdom
- Kontaktadresser

Der kan være forskel på, hvordan retningslinierne bruges fra kommune til kommune, og der kan være forskelle inden for den enkelte kommune.

Disse variationer vil altid være der, fordi arbejdsgiverne er meget forskellige og har vidt forskellige behov.

Retningslinierne er generelle, netop for at de ikke skal kollidere med den individuelle planlægning og den fleksibilitet, der er hele ordningens omdrejningspunkt.

Retningslinierne bør være offentligt tilgængelige og være kendt.

Bevillingen

Den bevilling, kommunen giver, som beskriver, hvad der gives støtte til, på hvilke betingelser og i hvilket omfang, hører til privatlivets fred. Bevillingen er ikke tilgængelig for andre end kommunen og arbejdsgiveren.

Enkelte afsnit, som omhandler arbejdsforholdene i hjemmet, hvor mange timer der er tildelt, og hvad der f.eks. sker, hvis arbejdsgiveren indlægges på hospital og lignende, bør dog være tilgængelige for de ansatte.

Hvor fyldestgørende og præcise beskrivelserne i bevillingerne er, varierer meget fra kommune til kommune.

Merudgifter

Udover bevillingen er der mulighed for at få dækket merudgifter, der følger af det ekstraforbrug, der altid er, når et privat hjem fungerer som arbejdsplads. Der kan desuden betales for ekstraudgifter til f.eks. ledsagelse ved kulturelle arrangementer og ekstra omkostninger til ophold og rejse for hjælpere, der ledsager arbejdsgiveren på ferie.

I særlige tilfælde kan der ydes tilskud til ekstra hjælpere ved ferieophold i udlandet.

Årlig opfølgning

Kommunen har ifølge lovgivningen pligt til mindst en gang om året at sikre sig, at hjælpeordningen fungerer efter hensigten, og kommunen skal hele tiden stå til rådighed med råd, støtte og vejledning til arbejdsgiveren. ■





Den private dimension

At tilføje det private hjem en arbejdspladimension, der både tilgodeser den ansattes ønsker og behov, og samtidig reelt opfylder arbejdsgiverens behov, forudsætter både personlig afklaring og gensidig respekt.

Det er vigtigt, at hjælperen kender og erkender sine egne grænser og begrænsninger, og allerede inden ansættelsen sætter sig ind i arbejdets karakter og omfang. Det skal stå klart, hvilke opgaver, der skal løses, og om disse er forenelige med de værdier, man selv står for.

Støder man først på sine egne grænser i konkrete situationer, kan det være meget svært at sige fra.

De negative konsekvenser af eventuelle grænseoverskridelser har hverken arbejdsgiveren eller hjælperen glæde af.

At arbejdspladsen er et andet menneskes private hjem stiller særlige krav til omgangsformerne. Hjælperen er underlagt tavshedspligt, men herudover er det vigtigt at aftale bestemte spilleregler for omgangstone og adfærd.



Man kan f.eks. aftale, at man banker på, inden man går ind, at man ikke tager sig friheder som f.eks. at benytte hjemmets faciliteter uden tilladelse.

Arbejdsgiveren kan have ægtefælle og/eller børn, og der kan opstå behov for at diskutere rollefordelingen.

At det er arbejdsgiveren og hans eller hendes families normer, der ligger til grund for arbejdet, kan stille store krav til hjælperens rummelighed og tolerance.

Også arbejdsgiveren må bidrage til etablering af denne gensidige respekt og erkende, at hjemmet er en arbejdsplads, hvor hjælperens fysiske og psykiske arbejdsmiljø skal være i orden.

Det kan f.eks. have betydning for indretningen og for forståelsen af, at hjælperen er ansat og har ret til privatliv og til pauser i arbejdet.

At være så tætte i et arbejdsforhold forudsætter, at begge parter mestrer ligeværdighed og evner at bevare den professionelle og menneskelige balance. ■

Et godt fysisk arbejdsmiljø

Arbejdsgiveren har ansvar for, at arbejdet planlægges, så det kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt af hjælperen og for, at hjælperen får den nødvendige instruktion.

Der er både tale om individuel instruktion i forhold til den enkelte arbejdsgivers specielle behov og generel oplæring i f.eks. forflytningsteknik.

Instruktionen varetages af arbejdsgiveren, eventuelt i samarbejde med kommunen. Ved nyansættelse kan man også benytte sig af erfarne hjælpere til oplæring. Derudover kan der arrangeres og ydes kommunal støtte til kurser for ansatte i f.eks. betjening af hjælpemidler.

Et godt arbejdsmiljø bliver til i et samspil mellem arbejdsgiver og arbejdstager. Og begge har et ansvar.

Arbejdsgiveren skal sørge for, at forholdene er arbejdsmiljømæssigt forsvarlige, at der bruges de nødvendige hjælpemidler, og at eventuelle arbejdsulykker anmeldes.

Hjælperen skal bruge de nødvendige hjælpemidler, og har pligt til at deltage i samarbejdet om arbejdsmiljøet og til at informere arbejdsgiveren om fejl og mangler.

Arbejdsgiverens ansvar er delvist beskrevet i Arbejdsmiljøloven:

Når det drejer sig om:

- Forflytninger
- Arbejdsstillinger
- Psykisk arbejdsmiljø
- Håndtering af kemikalier og brug af hjælpemidler

Derimod gælder loven ikke:

- Arbejdsstedets indretning
- Brug af personlige værnemidler

Udgifterne til at forebygge og løse arbejdsmiljøproblemer bør påhvile kommunen og indgå i bevillingen.

Denne del af bevillingen skal tages op ved den årlige kommunale opfølgning af ordningen, og arbejdspladsen kan eventuelt tilmeldes

Bedriftsundhedstjenesten.

Mere detaljeret information om ergologi, hjælpemidler, forflytninger og hensigtsmæssig indrettelse af arbejdspladsen kan fås i "Branchevejledning om Handicaphjælpernes arbejdsmiljø" – se litteraturhenvisning m.v. bag i pjecen. ■



Et godt psykisk arbejdsmiljø

Mødet i det private rum er en udfordring, der hele tiden stiller de involverede over for grænser og valg.

Det kan være meget givende at arbejde så tæt sammen, og grænserne mellem arbejdsrelation og venskab er ofte flydende.

At det uanset relationens karakter altid er arbejdsgiverens behov, der er udgangspunkt for hjælpen, kan give anledning til konflikter, og hvis ikke rammerne for relationen er defineret, kan nærheden blive en belastning for den ene eller begge parter.

For hjælperen indebærer alenearbejdet desuden et stort ansvar. At arbejde alene uden andre kolleger indebærer, at man ofte står alene med beslutninger og valg.

Derfor kan det være en stor støtte at indgå i kollegiale netværk, hvor man kan udveksle erfaringer med mennesker, der er i samme situation, som man selv er.

I hjælpeordningen er det vanskeligt at adskille arbejde og privatliv. Det giver arbejdsfællesskabet en følelsesmæssig dimension, som kan være vanskelig at tackle.

En arbejdsgiver kan dø og muligheden for at miste – ikke alene et menneske, man er kommet tæt på, men også sin arbejdsplads – er til stede.

En arbejdsgiver er afhængig af at få den optimale hjælp og må acceptere, at mange forskellige mennesker er involveret i intime og meget personlige aspekter af livet.

Alt sammen er det specielle omstændigheder, der udfordrer både hjælperens og arbejdsgiverens rummelighed og evne til at sige til og fra.



Konsekvenserne af en arbejdsrelation, der savner de nødvendige rammer og den vigtige dialog, kan være store for begge parter.

For hjælperen kan det på lang sigt føre til udbændthed, stress og unødvendige arbejdsskader.

For arbejdsgiveren kan en dårlig eller uafklaret relation forringe livskvaliteten.

Et sundt psykisk arbejdsmiljø skabes i samarbejde mellem arbejdsgiver og hjælper, og uhensigtsmæssige relationer kan kun forebygges med åbenhed og dialog. ■

Fakta om ansættelsesforhold

Ansættelseskontrakt

Arbejdsgiveren har pligt til at udfærdige den ansættelseskontrakt, som hjælperen lovmæssigt har krav på, når ansættelsesforholdet er over 1 måneds varighed og har en arbejdstid, der overstiger 8 timer om ugen i gennemsnit.

Kontrakten skal indeholde det aftalte, f.eks. vedrørende:

- Løn
- Evt. tillæg for forskudt tid, overarbejde etc.
- Arbejdstid inklusiv rådighedstimer
- Arbejdsstedets beliggenhed
- Arbejdsbeskrivelse
- Arbejdsforholdets begyndelsestidspunkt
- Ansættelsens varighed
- Opsigelsesregler
- Ferieregler
- Evt. overenskomst. Løn- og ansættelsesvilkår kan fastsættes i henhold til vilkår for social- og sundhedspersonale indgået mellem Kommunernes Landsforening og Forbundet af Offentligt Ansatte

Sker der ændringer i ansættelsesforholdet, skal der indgås en ny ansættelseskontrakt, eller der skal udfærdiges et tillæg til den eksisterende. Væsentlige ændringer skal varsles med opsigelsesvarslet.

Arbejdstid

Arbejdet i en hjælpeordning er langt fra et "9-16 job".

Arbejdsgiverens specielle behov kræver en høj grad af fleksibilitet. Hverdagen skal kunne rummes og der skal være mulighed for, at den kan ændre sig.

Arbejdspladsen kan "ændre adresse" f.eks. i forbindelse med studie- eller arbejdsrelaterede ophold, flytning og lignende.

Der kan komme sygdom, og hjælperen skal være indstillet på lange arbejdsdage, forskudte arbejdstider og på arbejdsuger, der sjældent er på de traditionelle 37 timer.

Ved ansættelsessamtalen aftales det, hvordan det forventes, at hjælperens arbejdstid placeres. Ligesom det aftales, hvornår og hvordan hjælperen gøres bekendt med sin tjenesteplan for en nærmere aftalt periode. ■

Mulig organisering af vagterne:

Hver 4. uge, alle hverdage kl. 6-10 og 15-18 og weekend fra 8-12 og 17-20

12 timer i døgnet fordelt på vagter fra kl. 7-15 og 18-22

16 timer i døgnet fordelt på vagter fra kl. 7-15 og 15-23

24 timer i døgnet fordelt med vagter fra kl. 7-19 og 19-7

24 timer i døgnet med døgnvagt i en eller flere dage





Rimelige rammer

De ansatte i hjælpeordningen har vidt forskellig baggrund. Nogle er uddannet inden for social- og sundhedssektoren, flere har anden eller ingen uddannelse. Ca. halvdelen af hjælperne er organiseret i Forbundet af Offentligt Ansatte. Forbundet og hjælpeordningens arbejdsgivere har igennem mange år arbejdet sammen om at forsøge at skabe rimelige rammer for hjælpeordningen.

Formålet har i første omgang været at skabe rammer for bevillingen til de enkelte arbejdsgivere, der sikrer det nødvendige økonomiske grundlag for, at arbejdsgiveren kan aflønne hjælperne på et højere og bedre niveau, end det er tilfældet i dag.

Et niveau, der svarer til aflønningen af social- og sundhedshjælpere, som lovgivningen anbefaler.

Det er de enkelte kommuner, der udmåler hjælpen og dermed blandt andet fastlægger de lønforhold, arbejdsgiveren kan tilbyde den ansatte.

Det er dog endnu ikke lykkedes at skabe en landsdækkende model, der lever op til dette formål.

Århus-modellen

I forhold til Århus Kommune, som er hjælpeordningens pioner, og hvor 35% af alle hjælpeordningerne findes, arbejdes der med at forbedre hjælpernes løn og ansættelsesforhold.

Følgende model er et muligt grundlag:

- Lønforløb: Løntrin 9 til løntrin 16 med 2-årige spring
Startløn løntrin 10 for ansatte hos respiratorbrugere
- Anciennitet overføres fra tidligere ansættelsesforhold
- Pensionsordning (4+8%) for alle over 25 år med 3 års ansættelse
- Barselsorlov 8 uger før forventet fødsel
- Ret til barselsorlov 8 uger før forventet fødsel
- Mulighed for særlig støtte, hvis der kræves helt særlige forudsætninger hos handicaphjælperen i forhold til brugerens behov.

Modellen kan bruges som udgangspunkt for en landsdækkende model for aflønning af hjælperne. ■

Uddannelsesmuligheder

Der stilles ikke krav om, at hjælperen skal have en uddannelse. Men der findes forskellige muligheder for at dygtiggøre sig og udvikle sine faglige og personlige kompetencer. AMU-uddannelsen for handicaphjælpere er en af dem.

Uddannelsen består af i alt 172 lektioner, fordelt på 4 kurser. Tre af kurserne er meritgivende i forhold til social- og sundhedshjælperuddannelsen, og et af kurserne i forhold til social- og sundhedsassistentuddannelsen.

Almentfaglige uddannelses tilbud kan desuden stykkes sammen til sammenhængende forløb. Ligesom der er forskellige uddannelses tilbud inden for social- og sundhedsområdet og det pædagogiske område.

Herudover er det i mange kommuner muligt at få tilskud til individuelle målrettede kursusforløb i f.eks. forflytningsteknik og ergonomi. ■



Mere information kan hentes her:

Handicaphjælper-formidliger:

Bruger – Hjælper Formidlingen A/S

Tlf. 36 34 79 00, www.formidlingen.dk

Bruger- & Hjælpergruppen i Vejle Amt

Tlf. 75 82 55 33

Bruger/Hjælper-Service

Tlf. 32 52 38 23, www.bhsnet.dk

CareCrew

Tlf. 70 26 15 17, www.carecrew.dk

Center for Hjælpeordninger

Tlf. 87 30 40 40

**Dansk Handicap Forbund – Regionskontor Fyn /
Ledsageordningen**

Tlf. 66 19 34 55 / 66 11 30 44

LUK, Ledsage- og Udviklingskontoret

Tlf. 96 34 10 10, www.aalborg.dk

Pia & Pernille's Handicapservice A/S

Tlf. 43 73 28 48, www.pphandicapservice.dk

Bruger/Hjælper-klubben Øst

www.bhk-oest.dk

Litteratur

Kunsten at modtage og give hjælp
af Hanne Klitgaard Larsen

Husets Forlag / S.O.L., 1995,
ISBN: 87-7483-348-0

Kan købes hos Dansk Handicap Forbund,
tlf. 39 29 35 55

**Branchevejledning om handicaphjælpernes
arbejds miljø**

Udgivet af Branchesikkerhedsrådet for social-
og sundhedsvæsnet

Kan fås ved Arbejds miljø rådets Service Center,
tlf. 36 14 31 31, www.asc.amr.dk

DSI, De Samvirkende Invalideorganisationer

www.handicap.dk

FOA, Forbundet af Offentligt Ansatte

www.foa.dk

AMU-efteruddannelsesudvalget

www.epos-amu.dk



Serviceovens § 77 er det lovmæssige grundlag for en unik socialpolitisk hjælpeordning, der skal sikre mennesker med betydelige fysiske eller psykiske handicap en tilværelse med udfoldelsesmuligheder og høj livskvalitet.



Denne pjece er blevet til i et samarbejde mellem arbejdsgiver og arbejdstager. Den sætter fokus på de praktiske og menneskelige aspekter af hjælpeordningen. Pjecen er tænkt som introduktion til ordningen og som inspiration for dialogen om relationer – til glæde for begge parter.



De Samvirkende
Invalideorganisationer
www.handicap.dk



Forbundet af
Offentligt Ansatte
www.foa.dk