

## Sikrar kommunane forsvarlege avlastnings- og støttekontakttenester?

«God kjennskap til og kunnskap om dei særlege behova kvar enkelt brukar har, er avgjerande for god kvalitet i avlastnings- og støttekontakttenester.»

**Fylkesmennene har i landsomfattande tilsyn i 2007 undersøkt om kommunane sikrar forsvarleg tildeling av avlastnings- og støttekontakttenester etter sosialtenestelova § 4–2, bokstav b og c. Tilsynet omfatta også om tenestene var sette i verk, og om kommunane sikra at avlastarar og støttekontaktar har nødvendig kunnskap og tilstrekkelege ferdigheiter. I 61 av dei 66 undersøkte kommunane konstaterte fylkesmennene avvik (brot på lov eller forskrift) og/eller merknad (påpeikt forbettringspotensial) på eitt eller fleire av dei områda som blei undersøkte.**

Kommunane skal tilby avlastnings- og støttekontakttenester, men kan organisere tenestene slik dei finn det føremålstenleg, så lenge det ikkje går ut over den retten kvar enkelt har til tenester. Kommunane må forme ut avlastnings- og støttekontakttilbodet slik at tenestene utgjer eit reelt tilbod for den/dei som etter lova har rett på det. Kommunen må leggje til rette for å styre tenestene på ein måte som fangar opp tilfelle der avlastnings- og støttekontakttilbodet i kommunen ikkje er tilpassa dei behova brukaren har.

### Kunnskap og ferdigheiter

God kjennskap til og kunnskap om dei særlege behova kvar enkelt brukar har, er avgjerande for god kvalitet i avlastnings- og støttekontakttenester. Avlastarar og støttekontaktar må når dei treng det, få opplæring i ulike forhold knytte til kvar enkelt brukar, som for eksempel kommunikasjon med brukaren, tekniske hjelpemiddel, diettar, medisinar etc. Kommunen har ansvar for å lære opp alle tilsette i sosialtenesta, slik at dei har tilstrekkelege kunnskapar og ferdigheiter til å utføre oppgåvene. På si side pliktar dei tilsette å ta del i opplæringa som blir bestemt. Sjølv om kommunen sikrar opplæring og rettleiing av tilsette, fører ikkje det automatisk til god kvalitet i tenestene. Kunnskap og kompetanse må omsetjast og brukast i praksis, for eksempel i samhandling med brukaren.

### Forsvarleg tildeling?

I tre firedejar av dei undersøkte kommunane konstaterer fylkesmennene svikt når det gjeld tildeling av avlastnings- og støttekontakttenester.

Mange av dei kommunane som er undersøkte sikrar ikkje forsvarleg saksbehandling, blant anna utgreingar og kartleggingar av behov og individuelle vurderingar. Funn frå dette tilsynet viser at kommunane ofte gir støttekontakt med eit bestemt tal timar per veke, for eksempel tre, utan at dei behova brukaren har, er individuelt vurderte. Jamlege evalueringar som kan fange opp behov for endringar, blir i liten grad gjennomførte. Mange stader blir saksbehandlinga gjort munnleg utan høve til å klage, dokumentasjon manglar, og det blir ikkje gitt opplysningar om høve til å søkje ulike tenester. Informasjon om at det er høve til å søkje avlastning, blir i mange av dei undersøkte kommunane berre gitt for barn og funksjonshemma. Privat avlastning og støttekontakttenester er i liten grad tilgjengelege tenester for eldre. Tilsynet viser at i mange av dei undersøkte kommunane er tildeling og iverksetjing av avlastnings- og støttekontakttenester lagde til fleire ulike tenestestader i kommunane, ofte organiserte etter diagnose og alder på brukarane. I fleire kommunar fører dette til ulikskapar i tildelingspraksis innafør same kommunen.

Funn frå tilsynet viser også at ein del av kommunane som er undersøkte, ikkje skil klart mellom avlastningsopphald etter sosialtenestelova og korttidsopphald etter kommunehelsetenestelova. Korttidsopphald blir gitt når ein person treng rehabilitering etter at han eller ho er behandla i institusjon. Avlastningsopphald blir som før nemnt gitt når den som gir omsorg, treng avlastning. Ved korttidsopphald er det mogleg for kommunen å krevje at brukaren betaler eigendel (vederlag). Når kommunane ikkje skil godt nok mellom avlastning og korttidsopphald, kan det føre til at kommunen uheimla krev vederlag for avlastningsopphald.

### Litteratur:

- Rapport fra Helsetilsynet 4/2008
- Veileder for tilsynet [www.helstilsynet.no](http://www.helstilsynet.no)

«I godt over halvparten av dei undersøkte kommunane konstaterer fylkesmennene at kommunane ikkje sikrar at avlastarar og støttekontaktar har tilstrekkelege kunnskapar og ferdigheiter.»

Mange av dei undersøkte kommunane har vanskar med å setje i verk eigne vedtak, blant anna fordi det er vanskeleg å rekruttere avlastarar og støttekontaktar. Særleg gjeld det vedtak om privat avlastning og støttekontakt. Når vedtak ikkje blir sette i verk, viser funn at det ofte heller ikkje blir sett i gang mellombels tiltak slik lova krev, for eksempel avlastning i institusjon mens tenesta ventar på at avlastar blir tilsett. Avlastning i institusjon – sjukeheim eller avlastningsbustad – blir mange stader gitt avhengig av kva tenester kommunen har å tilby, og ikkje avhengig av kva behov søkjaren har for avlastning.

#### **Har avlastarar og støttekontaktar tilstrekkelege kunnskapar og ferdigheiter?**

I godt over halvparten av dei undersøkte kommunane konstaterer fylkesmennene at kommunane ikkje sikrar at avlastarar og støttekontaktar har tilstrekkelege kunnskapar og ferdigheiter. Mange kommunar følgjer ikkje opp og tilbyr ikkje opplæring og rettleiing til støttekontaktar og avlastarar etter at oppdraget er sett i gang, og sikrar heller ikkje jamleg kontakt og oppfølging undervegs i oppdraget. Tilsynserfaringane viser at kommunane oftare sikrar opplæringa av støttekontaktar og avlastarar før tiltaka blir sette i verk, enn undervegs.

Funn frå dette tilsynet viser at det ofte er brukaren sjølv eller familie/pårørande som må finne aktuelle avlastarar eller støttekontaktar og gi nødvendig opplæring og informasjon om særlege forhold knytte til oppdraget. Avlastarar og støttekontaktar som fylkesmennene har snakka med, etterlyser ofte opplæring, rettleiing og oppfølging frå kommunen. Mange stader er det opp til støttekontaktane og avlastarane sjølv å ta kontakt med ansvarlege i kommunen dersom dei treng opplæring, rettleiing og oppfølging. Fylkesmennene konstaterer at det i ein del av dei undersøkte kommunane manglar rutinar og prosedyrar som sikrar at kommunane evaluerer tenestene. Dette er igjen ein viktig føresetnad for å kunne betre tilbodet og sikre brukaren tenestene han eller ho har krav på.

#### **Støttekontakt**

Støttekontakt er ei teneste som skal bidra til meningsfull fritid og sosialt samvær. Støttekontakten kan følgje til ulike fritidsaktivitetar, sikre sosial kontakt og gi nødvendig støtte til å meistre sosiale situasjonar. Tenesta kan vere eit viktig tiltak i høve til eldre, barn, unge og vaksne med psykiske problem, funksjonshemma, innvandrarar som er ukjende med det norske samfunnet, familiar med samansette problem og rusmiddelmissbrukarar.

#### **Avlastning**

Avlastningstenester har dobbelt siktemål. Dei skal både ta vare på den som treng omsorg, for eksempel funksjonshemma barn eller eldre med hjelpebehov, og den eller dei som gir omsorg, for eksempel foreldre eller ektefelle. Avlastning blir berre gitt til personar som har særleg tyngjande omsorgsarbeid, og omfattar både dei som gir omsorg utan å ha plikt til det, og foreldre med omsorgsplikt for mindreårige barn. Vanlegvis opererer kommunen med tre ulike hovudtypar av avlastning. Individuell eller privat avlastning blir gjerne gitt i private heimar hos den som treng omsorg. Denne typen avlastning blir ofte brukt overfor mindre barn, men også til vaksne funksjonshemma og eldre. Ei anna form for avlastning er i avlastningsbustad eller institusjon, som sjukeheimar. Ei tredje form for avlastning blir gitt som tilbod til ei gruppe der fleire er saman, gjerne på turar eller reiser.

Retten til å få avlastning er knytt til at den som treng hjelp eller omsorg, fyller vilkår i sosialtenestelova § 4–3, det vil seie «ikke kan dra omsorg for seg selv, eller som er helt avhengig av praktisk eller personlig hjelp for å greie dagliglivets gjøremål». Kommunane kan gi avlastning til personar i alle fasar av livet, og avlastninga må leggast til rette i forhold til det. Avlastning skal blant anna gjere det mogleg å halde ved lag gode familierelasjonar og hindre at den som gir omsorg, slit seg ut.