



LONE PETERSEN & MARIANNE SCHMIDT:

PROJEKT FÆLLES SPROG

Et forsøg på styring gennem ensretning i hjemmeplejen

Akademisk Forlag

184 s., kr. 225,-.

PROJEKT FÆLLES SPROG

Af Anders La Cour

Hvordan kan det være at hjælp ikke altid opleves som en hjælp af dem der modtager den? Hvordan kan det derimod være, at hjælpen nogen gange slår om i sin modsætning og bliver til en ikke-hjælp? Det er grundlæggende disse spørgsmål bogen "Projekt fælles sprog" stiller sig selv og samtidig forsøger at være et svar på.

Bogen stiller fokus på hjemmehjælpen og ønsker derfor, med forfatterne egne ord, at beskrive "...hvordan ældre mennesker oplever det at modtage hjemmehjælp, når hjælpen er organiseret efter standarden Fælles sprog".

Når dette er interessante og vigtige spørgsmål at undersøge skyldes det ikke alene, at der med indførelsen af "fælles sprog" i hjemmehjælpen, er sket store strukturelle ændringer i måden, der tilde-

les og ydes hjælp på, det rejser også en række grundlæggende spørgsmål til, hvordan det moderne velfærdssamfund har organiseret hjælpeindsatsen. Hvordan sikrer man for eksempel, at der hersker en overensstemmelse mellem den hjælp velfærdssamfundet yder og modtagernes forventninger til hjælpens indhold? Hvordan håndterer man modsætningen mellem kravet om ligebehandling og kravet om særbehandling, eller hvordan skal balancen være mellem behovet for abstraktion og kontrol på den ene side, og hensynet til det individuelle og "det hele menneske" på den anden side? Bogens udgangspunkt er hjemmehjælpen brug af "fælles sprog" som en standard til at definere og yde hjælp til hjemmeboende ældre. Kort fortalt, fastlægger "fælles sprog" på forhånd

en lang række forskellige former for hjælp, som man kan tildeles, hvis man vurderes at have behov for det. Dette skal sikre ensartethed og synliggørelse af den hjælp, de forskellige kommuner giver til deres ældre.

Forfatterne giver i kapitel to en pædagogisk introduktion til hjemmehjælpsområdet, ved dels at referere til eksisterende litteratur på området dels ved, at præsentere tre historier om hjemmehjælpsmodtagere, der alle har forskellige forventninger til hjælpen, men hvor det fælles er, at hjælpen opleves utilstrækkelig og i nogle tilfælde endda slår om i sin modsætning og bliver til en ikke-hjælp, fordi hjælpen opleves som uønsket og påtrængende. Som eksempel på det sidste nævnes et ældre par, der ikke kan få indfriet deres ønske om hjælp fordi "fælles sprogs" standardiserede ydelseskatalog ikke indeholder denne hjælpeydelse, de bliver i stedet visiteret til en anden ydelse, som ægteparret til gengæld ikke ønsker at modtage. Læseren bliver gennem de tre korte eksempler tidligt præsenteret for de paradokser der kan opstå når man, ved hjælp af "fælles sprog", forsøger udfra et fastlagt skema, på forhånd at beslutte, hvilken hjælp der kan gives. Hjælpen fremstår derfor i de tre eksempler som ufleksibel og meningsløs.

Tredie kapitel præsenterer styringsredskabet "fælles sprog", som i dag i forskellige udstrækning bliver anvendt indenfor langt de fleste kommuner. Kapitlet giver en fin indføring i, hvorledes "fælles sprog" sigter mod både en stringent udformet angivelse af detaljerede standarder til vurdering af borgeren og beskrivelse af ydelserne og samtidig skaber mulighed for, at imødekomme kommunernes selvstyres frihed til selv at fastsætte et lokalt serviceniveau. Ligeledes fungerer det godt, at præsentationen af "fælles sprog" bliver suppleret med to eksempler på to kommuners konkrete men forskellige brug af "fælles sprog".

I kapitel fire kritiseres "fælles sprog" for at standardisere og på forhånd at definere indholdet i hjælpen, hvilket ikke overlader særlig meget til hjemmehjælperen og den enkelte ældre selv at definere, hvad der i situationen er behov for. Systemet aner-

kender således ikke, at de mennesker, der står i situationen, kender situationen bedst og derfor også bedst ved hvad det er for en hjælp, der er behov for her og nu. Derfor konkluderer bogens forfattere, at det er systemet, der har magten til at definere brugernes behov: "Det bliver systemet/de professionelle, der udvikler sproget og definerer begreberne og dermed har (beholder) magten til at definere brugernes behov". I kapitel fem diskuteres, hvorvidt de socialpolitiske intentioner om lige hensyn til de ældre, samt ansvaret for de svage, understøttes af den konkrete udvikling i hjemmehjælpen og det konkluderes, at det besværliggøres af hjælpens standardisering og ufleksibilitet.

Kapitel fire og fem rejser tilsammen en række grundlæggende spørgsmål til ikke alene måden hvorpå hjemmehjælpen i dag organiseres, men til den måde vi har organiseret velfærdsydelserne i vores moderne velfærdssamfund. I bogen dukker disse problemstillinger op i en klar skelnen mellem på den ene side hjemmehjælpen brug af fællessprog, som repræsenterer teknologiens sprog om abstraktion, instrumentalitet, kontrol, kvalitet, effektivitet osv. og på den anden side, det vi kunne kalde humanitet og dens sprog om det hele menneske, det unikke, individualitet og det særegne. En anden, lige så grundlæggende problemstilling, som diskuteres, er modsætningen mellem ligebehandling kontra særbehandling. På den ene side skal systemet leve op til kravet om at hjælpen skal være universel, det vil sige præget af lighed, lige behandling og solidaritet og på den anden side må systemet også individualisere og være fleksibelt, hvis det skal give en meningsfuld og acceptabel hjælp. Systemet skal altså på samme tid leve op til konkrete krav om lighed og særbehandling!

Forfatterne konkluderer, at systemets brug af "fælles sprog" standardiserer hjælpen og underminerer muligheden for dialog og individuel særbehandling! Konklusionen er velunderbygget med bogens mange referencer til andre analyser og med dens logiske argumentationsrækker. Men denne styrke udgør samtidig også bogens svaghed. Dels bidrager kritik-

ken ikke med meget nyt, den deles af langt de fleste af de analyser som bogen flittigt refererer til. Dels synes harmen over hjemmehjælpens organisering, at gøre forfatterne ude af stand til, at diskutere de grundlæggende præmisser og dilemmaer, som hjemmehjælpen må håndtere i dag. Forfatterne synes således ikke særligt interesserede i at diskutere hvad alternativet til "fælles sprog" kunne være. En ting er, at de ældre bliver utilfredse med den upersonlige form for hjælp som hjemmehjælpen i nogen tilfælde giver, men hvordan kan systemet indrette sig efter en mere human hjælp? Hvordan kan hjemmehjælpen balancere mellem på den ene side behovet for abstraktion, kontrol og ensliggørelse og på den anden side hensynet til det enkelte menneskes unikke individualitet.

Bogens skarpe kritik af "fælles sprog", kommer til at fremstå som ensidig og unuanceret, fordi forfatterne ikke forholder sig til, at der ikke findes nogen nemme løsninger på de ovenstående skitserede dilemmaer. For hjemmehjælpen vil omverden altid bestå af et hav af forskellige og skiftende forventninger til hjælpen, disse forventninger må nødvendigvis afgrænses for at hjemmehjælpen kan håndtere dem. Hvis det ikke gøres, ville hjemmehjælpen hurtigt lammes af alle de forskellige muligheder, der eksisterer for at give hjælp, det ville med andre ord ganske enkelt bryde sammen. Dette bliver tilfældet, uanset om hjælpen defineres på forhånd, ved hjælp af "fælles sprog" eller andre lignende styringsredskaber, eller det pålægges den enkelte hjemmehjælper selv, at beslutte hvilke behov, der kan indfries. Forfatterne synes ikke at ville godtage den enkle præmis at systemets hjælp altid netop vil være systemets hjælp, det vil sige systemets konstruktion af hvad der gælder som legitime behov, der kan forventes indfriet og ikke mindst hvilke der ikke kan. Derfor er det heller ikke altid "fælles sprog", der i bogen kritiseres, men snarere en række grundlæggende forhold der udgør selve præmisserne for at et system kan yde hjælp. Dette ændrer imidlertid intet ved at netop fordi systemet er overladt til sig selv, at besvare spørgsmålet

om, hvilken hjælp, der er brug for, så er der altid risiko for, at det svarer forkert set fra modtagerens side.

Hvad der er legitime behov må med andre ord bestemmes og afgrænses og det sker for nuværende gennem eksperter (visitationen) og "fælles sprog", hvor der sættes bestemte kriterier og grænser for hjælpen. Og her sidder man undervejs i bogen og tænker at "fælles sprog" måske ikke er så dårligt et redskab til at konstruere andres behov med. Forfatterne skylder i hvertfald at formulere alternativer til denne form for organisering. Spørgsmål som; hvordan kan hjemmehjælpen bestemte hvad der er en hjælp? Eller mere pro-saisk hvad skal man gøre? Hvor skal vi begynde? Hvordan skal vi nå vores mål om at hjælpe? For at svare på disse spørgsmål må vi formulere en kritik af hvad der savnes, hvad der virker bedst, og hvad som er mest krævende osv.

Bogens forfattere løfter kun ganske få steder sløret for, hvilke andre muligheder for hjemmehjælpens organisering, som kunne leve op til forfatternes krav til den gode hjemmehjælp. Forfatterne tøver ikke, med hjemmel i en ni år gammel svensk brugertilfredshedsundersøgelse, at påpege, at den traditionelle hjemmehjælp, hvor opgaverne ikke var fastlagt på forhånd, og hvor der var få regler for regulering af hjælpens art, giver de mest tilfredse brugere. Forfatterne plæderer således forskellige steder for en situationsorienteret hjælp, hvor det er hjemmehjælperen og den enkelte ældre selv, der sammen i situationen definerer, hvad hjælpens indhold skal være. Men dette gøres uden at forfatterne gør sig den anstrengelse at spørge til, hvad svaghederne ved en sådan model ville være? Hvordan kan systemet holde et minimum af orden på behov og mennesker hvis princippet om umiddelbar og individuelt tilpasset hjælp bliver det dominerende princip? Hvad bliver tilfældet, hvis hjælpen gøres afhængig af hvilken person, der indtager rollen som hjemmehjælper, hvilke konsekvenser og risici eksisterer der ved at hjemmehjælpen bliver uigen-nemsigtig for myndighederne og hvordan vil de svage ældre klare sig når de skal håndhæve netop deres forventninger til

hjælpen, overfor en hjemmehjælper, der stadig må forventes at arbejde under det samme tidspres som i dag?

Kapitel seks indeholder en lang række metodiske refleksioner over forfatterens undersøgelse af hvordan de ældre selv oplever hjælpen i hjemmehjælpen. I kapitel syv præsenteres forfatterens analysestrategi, hvor læseren får fortalt hvorledes den narrative policy-analyse vil blive brugt til at konstruere de ældres oplevelse af den modtagne hjælp, samt vil konstruere, hvorledes de professionelle ved hjælp af fællessprog iagttager den ældres behov for hjælp. Herefter får vi at vide, at forfatterne vil sammenholde de to forskellige iagttagelsers konstruktioner af mening og til sidst vil diskutere relationen mellem "fælles sprog" og målsætningen om individuelt tilpasset hjælp. Der sker nu det mærkværdige i bogen, at den springer konstruktionen af den ældres oplevelse af hjælpen samt konstruktionen af hvorledes den ældres behov iagttages gennem "fælles sprog" over, for at gå direkte til sammenholdningen af de to forskellige perspektiver og derfra videre til en diskussion af relationen mellem "fælles sprog" og idealet om at give individuel tilpasset hjælp. Først i kapitel otte på side 147 får vi præsenteret, på i alt 18 sider, fire forskellige ældres oplevelse af hjemmehjælpens hjælp. Sammenlignet med de forudgående 30 siders metodiske ørkenvandring, hvor ingen detalje synes at være for lille til at blive nævnt, blandt andet længden på interviewbåndoptagerens ledning, er det alt for lidt vi rent faktisk får at vide, om de ældres egen oplevelse af hjælpens kvalitet,

som ellers var bogens erklærede formål.

Bogen "Projekt fælles sprog" giver læseren en god pædagogisk indføring i hvad "fælles sprog" handler om, ligesom den giver læseren en god introduktion til forskellige analyser og teorier, der diskuterer generelle aspekter ved den offentlige omsorg. Svaghederne synes imidlertid at være mere alvorlige. For det første lever bogen ikke op til sit eget forehavende, at præsentere, hvorledes de ældre selv oplever hjælpen, hertil levnes der simpelthen for lidt plads til, at de ældre selv kan komme til orde. For det andet bliver de grundlæggende dilemmaer ved systemets organisering af hjælp ikke diskuteret – kun kritiseret.

Bogens ganske givet berettigede kritik synes på denne måde at være spildt, hvilket er pokkers ærgerligt, fordi selve tilgangen åbner mulighed for at stille spørgsmålstegn ved selve legitimiteten af systemets måde at håndtere sin hjælp på. Hvad systemet bestemmer som hjælp gennem brugen af fællessprog, kan jo af dem der modtager den opfattes som overgreb, kontrol eller uretfærdighed. Det er derfor vigtigt at vi får information om og kan konfrontere hjemmehjælpen med information om hvorledes den hjælp, der tildeles, opleves af de mennesker, der modtager den. Ligeledes trænger der sig det naturlige spørgsmål på nemlig; hvad er mulighedsbetingelserne for at hjælpen kan organiseres på en anden måde, hvordan kan vi organisere en mere retfærdig måde at administrere uretfærdighed på? Disse spørgsmål venter vi efter endt læsning stadig svar på!