

Avtalestyring – en beskrivelse

Jonny Finstad

Vernepleier, Habiliteringstjenesten i Oppland

I Habiliteringstjenesten i Oppland har vi i flere år anvendt en metode som vi har kalt for dagsplanstyring eller *avtalestyring*. Målpersonene har i hovedsak vært de som betraktes som ”godt- fungerende” innenfor den målgruppen vi gir tjenester til. Spesialpsykolog Terje Gundhus, vernepleier Even Skavhaug og underteegnede har gjennom klinisk erfaring ofte observert svært gode resultater ved bruk av systemet. Derfor har vi etter hvert begynt å betegne *avtalestyring* for et program som med individuelle tilpasninger kan anvendes overfor relativt mange innenfor målgruppen.

De siste årene har stadig flere innenfor fagfeltet fattet interesse for *avtalestyring* og mange anvender metoden i praksis. Imidlertid er det fortsatt slik at mange forveksler *avtalestyring* (også referert til som dagsplanstyring) med tradisjonelle dagsplan - systemer som dagtavle og lignende. Sistnevnte systemer har som formål å bidra til informasjon om aktiviteter, forutsigbar hverdag og lik praksis overfor individet. *Avtalestyring* bidrar også til struktur, men skiller seg fra tradisjonelle dagsplansystemer ved at verktøyet skal etablere stimuluskontroll¹ over hvilke oppgaver/ avtaler som målpersonen skal gjennomføre. I tillegg kan man si at mens dagsplaner som regel fremstår som statiske (lite variasjon) så er *avtalestyring* et dynamisk verktøy i den forstand at ingen avtaleplaner er like.

Denne artikkelen tar sikte på å beskrive metoden, hvem og hva den kan anvendes overfor og hva som skal til for å kalle en organisering av hverdagen for *avtalestyring*.

Innledning

De aller fleste av oss blir i større eller mindre grad styrt av avtaler og gjøremål som er planlagt og definert i en avtalebok. Noen skriver kun ned de viktigste avtalene i løpet av dagen/uken, mens andre bruker avtaleboken til å spesifisere nærmest en gjøremålsliste. Når vi har gjennomført en uke som stort sett er gått etter planen, er vi ofte rimelig tilfreds med vår egen innsats.

Enkelte ganger har vi av ulike årsaker ikke fulgt den planen vi hadde lagt. Dette medfører gjerne en følelse av å ikke strekke til. Årsakene kan være at vi enten har laget en for ambisiøs plan, planleggingen har vært for dårlig, det har dukket opp gjøremål underveis som vi måtte prioritere eller det kan ha skjedd ting i løpet av uka som ikke kan forutses eller planlegges, for eksempel sykdom.

Det som imidlertid kjennetegner de fleste av oss er at vi liker å fullføre de mål vi har satt oss. Nettopp dette synes å være en manglende ferdighet hos enkelte

¹ Termen stimuluskontroll refererer til det fenomen at en stimulus som over kontroll over en atferd er et resultat av at atferden har ledet til forsterkning i nærvær av denne stimulus (Martin og Pear, 1992).

psykisk utviklingshemmede og hos enkelte pasienter med psykiske lidelser. De har kanskje kunnskap om hva som forventes av dem, hvilke oppgaver de bør gjøre hjemme og så videre, men utfører dem ikke til tross for at de faktisk mestrer oppgavene rent praktisk og teknisk.

I arbeidet med denne gruppen relativt godt fungerende mennesker hva ferdigheter angår, har metoden *avtalestyring* eller dagsplanstyring (heretter brukes kun *avtalestyring* som betegnelse) blitt utviklet. Denne kan sees på som en mini - variant av vanlige avtalebøker. Forskjellen er at planlegging og evaluering av gjøremålene foretaes svært hyppig og at administrering av oppgaver/avtaler gjøres i samarbeid med profesjonelle bistandsyttere.

Hovedmålet er at den enkelte skal lære å administrere mest mulig av sin egen hverdag - eller med andre ord - lære seg å utnytte den kompetansen individet besitter i hver enkelt ferdighet.

Det er ønskelig å komme så nær opp til "normaliserte" avtalebøker som mulig.

I arbeidet med personer med psykisk utviklingshemming og/eller autisme er det en lang tradisjon i å strukturere individets hverdag gjennom ulike former for time-, dags-, eller ukeplaner. Disse har som mål å gjøre hverdagen forutsigbar for den enkelte og/eller bidra til at hverdagen gjennomføres relativt likt uavhengig av hvem som er på jobb hos den enkelte. Slike planer kjennetegnes ved at det er nærpersonene som definerer og initierer de ulike aktivitetene. Dette innebærer at den enkelte tjenestemottaker får liten innflytelse på egen hverdag og at systemet gjennom sin rigiditet kan medføre at tjenestemottaker får problemer med å omstille seg når planer må endres av en eller annen grunn. Ferie og høytider er ofte ensbetydende med vanskelige perioder hos enkelte tjenestemottakere - noe som kan være et resultat av omgivelsenes anstrengelser for å strukturere og systematisere alle detaljer i den enkeltes hverdag og dermed vil avvik fra hverdagen kunne representere ustruktur og manglende forutsigbarhet.

Avtalestyring er et verktøy som er ment å gi den enkelte mulighet til å påvirke innholdet i sin egen hverdag. Dette gjøres blant annet ved å gi individet alternativer som vedkommende kan velge eller forkaste. Individets mulighet for påvirkning øker proporsjonalt med grad av mestring. Ved å arrangere programmet med utgangspunkt i mestringsmodellen² vil en enklere kunne lage en trinnvis progresjon.

Vi har også god erfaring med bruk av *avtalestyring* for å redusere atferdsavvik hos enkelte eller for å endre rituell atferd som har vært til hinder for andre gjøremål.

Men først og fremst er *avtalestyring* å betrakte som et basistiltak hvor det er muligheter for å innlemme andre behandlingsmetoder rettet mot avgrensede innsatsområder.

² Mestringsmodellen baserer seg på å arrangere progresjonen i et fagtiltak avhengig av målpersonens mestring av definerte trinn (faser). Progresjon iverksettes altså når man har objektiv dokumentasjon på at målpersonen har kvalifisert seg for større eller nye utfordringer (undervisningsnotat Terje Gundhus, 1993)

Målgruppe

Innledningsvis ble målgruppen beskrevet som de såkalt ”godt– fungerende” vi gir tjenester til. Med dette menes personer som har et stort potensiale rent ferdighetsmessig, men som grunnet psykiske tillegglidelser eller atferdsproblematikk kjennetegnes ved at de anvender ferdighetene i liten grad eller at ferdighetene ikke er under adekvat stimuluskontroll³. Dette kan være personer med psykisk utviklingshemning av moderat eller lett grad, personer med psykiske lidelser med symptomer på for eksempel schizofreni, borderline eller manisk – depressivitet.

Uansett er observasjon av målpersonen helt nødvendig for å vurdere om vedkommende vil kunne ha nytte av *avtalestyring*. Selv om potensielle målpersoner kan kategoriseres i målgrupper som overfor, er det først og fremst forekomst av bestemte atferdsmønstre eller responsklasser⁴ som er avgjørende for om *avtalestyring* skal iverksettes. De mest typiske responsklassene eller atferdsmønstre er;

Verbal manipulering: Dette defineres som snakke - atferd som har som funksjon å manipulere nærpersoner i den retning at vedkommende tilegner seg fordeler eller unngår forpliktelser. Ofte kan man observere sykdomssnakk, medisinsnakk, fiksering på bestemte tema eller forsøk på (og suksess med) å sette personer opp mot hverandre.

Utagerende atferd i nærvær av oppgaver formidlet av nærperson; Enkelte personer kommer seg bort fra kravsituasjoner ved å framvise utagerende atferd. Dette kan f.eks. være ved instruksjoner om å gjøre forpliktende oppgaver som å dra på jobb eller lignende, eller ved oppgaver som er relatert til stell av seg selv eller eget hjem.

Brudd på avtaler: Med dette menes at vedkommende ofte inngår avtaler med andre for deretter å bryte dem. Dette skjer gjerne i et så stort omfang at de fleste i vedkommendes miljø anser personen til “ikke å være til å stole på”.

I tillegg til disse typer atferd er *avtalestyring* også blitt anvendt for å redusere rituell atferd samt atferd som vedkommende utøver for mye og som på sikt vil medføre helseproblemer, f.eks. røyking og dårlig kosthold eller endring av døgnrytme.

Vi har også observert at utagerende atferd som vold mot personer og materielle ødeleggelse er blitt redusert ved bruk av *avtalestyring*. Sannsynligvis skyldes dette systematikken i systemet og det faktum at stimuluskontrollen over en rekke ferdigheter overføres fra bistandsyternes vokale atferd til tekstuelle stimuli – det vil si fra instruksjoner via tale til skriftlige.

³ Når atferd er under en ikke - adekvat stimuluskontroll refereres det til at det er andre enn ”naturlige” stimuli for atferden som over kontroll over atferden. For eksempel når noen er avhengig av bistand i form av instruks for å dusje (artikkelforfatterens definisjon)

⁴ En responsklasse er en betegnelse for/over responser som har det til felles at de gir samme effekt (Svartdal og Flaten, 1998). Topografien (utseendet) på responsene kan variere men også være tilsynelatende like. Klassen defineres altså ut fra funksjon og ikke ut fra topografi (artikkelforfatterens forklaring).

Målsetting

Som nevnt i innledningen er hovedmålsettingen med *avtalestyring* å lære den enkelte å administrere sin egen hverdag så selvstendig som mulig. Ellers er målsettingen med *avtalestyring* avhengig av hva som er årsaken til etablering av systemet (se ovenfor), men generelt sett er systemet laget for å “rydde” i individets hverdag uten å overstyre dagen med strukturerte og repeterende (like) dager. Noe av problemet med andre former for struktureringstiltak er at de kan bli for rigide og faktisk virke hemmende for utvikling utover er visst nivå. Dette fordi systemene i liten grad tillater fleksibilitet.

Avtalestyring er ment å ivareta nettopp fleksible løsninger hvor graden av fleksibilitet øker avhengig av målpersonens mestring. I starten er det imidlertid vesentlig at man på en enkel og oversiktlig måte lærer målpersonen sammenhengen mellom **planlegging** av gjøremål/ avtaler, **gjennomføring** av gjøremål/ avtaler og **evaluering** av planen. Derfor organiseres *avtalestyring* i første fase i behandlingen slik at det er relativt kort tid (30 til 60 minutter) mellom planlegging, gjennomføring og evaluering og dermed kort tid mellom utføring og effektivisering av forsterker. Avtaleplanens varighet økes avhengig av mestring til ønsket tidsintervall, som oftest halve eller hele døgn.

Forsterkningsarrangement

I dette programmet som i de fleste andre med mål om å etablere eller endre atferd (det være seg ferdighetsetablering eller reduksjon av atferd), er man avhengig av å kunne formidle såkalte forsterkere⁵ ved korrekt gjennomføring.

Etisk refleksjon – hva kan brukes ?

I *avtalestyring* anvendes det både materielle og sosiale forsterkere. Sosiale forsterkere kan være aktiviteter som vedkommende er avhengig av bistand for å få gjennomført. Eksempler på slike kan være aktiviteter som er utenfor vedkommendes rekkevidde grunnet manglende selvstendighet i forhold til transport eller aktiviteter som krever to personer for gjennomføring som spill, sosial samhandling etcetra. Andre sosiale forsterkere kan være tilgang på å snakke med viktige personer som leger, ledere, og lignende utenom naturlige situasjoner (for eksempel legebesøk begrunnet i sykdom). Dette er noe vi har anvendt med stort hell på mange. I tillegg er det klart at materielle goder anvendes i stor grad. Det er imidlertid svært viktig at nærpersionene er kreative i bruk av forsterkere slik at man ikke til enhver tid er avhengig av å bruke stimuli som kun kan kjøpes for penger.

Likevel kommer man heller ikke i dette programmet utenom den diskusjonen som man alltid har i forhold til bruk av forsterkere; Hva har vi mulighetene til å ta kontroll over ut fra etiske, juridiske og praktiske hensyn? Denne diskusjonen har vært, og bør etter mitt skjønn alltid være levende. Etter innføringen av kapittel 6 A i sosialtjenesteloven er spørsmålet mer aktuelt enn noen gang. Svaret

⁵ Forsterkere defineres som enhver stimulus som når den inntreffer avhengig av en bestemt atferd eller responsklasse, medfører økning av sannsynlighet for gjentagelse av slik atferd under lignende betingelser (bl.a. Svartdal og Flaten, 1998 og Gelfand og Hartman, 1986).

Avtalestyring – en beskrivelse

er kanskje aldri helt krystallklart, men hvis målpersonens måte å organisere dagen på er et problem for vedkommende selv og nettverket, så bør fordelene veies opp mot ulempene en slik inngripen vil medføre. Underteignede verken kan eller ønsker å gi noe entydig svar på dette vanskelige spørsmålet, men en organisering av forsterkere som ovennevnte vil kunne dempe problemstillingen noe. Dette hevdes fordi en forsterker som er beskrevet som ”bli kjørt på kino – miljøarbeider kjøper billett” vil kunne holdes tilbake uten at dette kommer i konflikt med etiske og juridiske retningslinjer. Med en slik beskrivelse vil målpersonen fortsatt kunne reise på kino uavhengig av mestring, dog ikke med bistand og spandering av nærperson.

Når det gjelder administrering av forsterkere så er det viktig at tiden fra formidling til effektivering av forsterker ikke er for lang. I enkelte tilfeller kan det være vanskelig å administrere effektivering umiddelbart. I slike tilfeller kan såkalte **forsterkerbevis** (egentlig en ny token) brukes, men vi er da svært nøye med å angi tidspunkt og sted for levering av forsterkeren. Et eksempel på dette kan være å formidle et kort hvor det står;

”Du får gratis transport og gratis billett til kino. Avreise er fredag ettermiddag klokken 1700. Filmen heter Du skal reise sammen med(navngitt nærperson).”

Tegnøkonomi

Avtalestyring er basert på tegnøkonomi som motivasjonssystem. Tegnøkonomi er et belønningssystem hvor såkalte betingede forsterkere⁶ (ofte omtalt som tokens eller tegn) formidles avhengig av gjennomføring av definerte oppgaver/ avtaler. Disse betingede forsterkerne kan veksles inn i ubetingede forsterkere⁷ ut fra bestemte kriterier. Tegnene som anvendes kan være penger, puslespill - brikker, poeng og lignende. Disse anses ofte som generaliserte fordi de kan veksles inn i et stort utvalg av varer og tjenester.

I dagliglivet kjenner vi vel alle Domino og Trumf som begge er eksempler på tegnøkonomisystemer. Disse systemene tar sikte på å øke sannsynligheten for at kundens kjøpeatferd på bestemte butikker eller i nærvær av bestemte produkter (ukens Domino) forsterkes. Når kunden har samlet et visst antall poeng (betingede forsterkere) gis det tilgang på å veksle disse inn i produkter (ubetingede forsterkere) fra en katalog eller de kan veksles inn i en sjekk (et eksempel på *forsterkerbevis*) som igjen kan veksles inn i varer i de butikkene som systemet omfatter.

I *avtalestyring* har vi oftest anvendt poeng som betingede forsterkere, men også brikker (kurong) og bokstaver (Scrabble) er anvendt med suksess. Disse poengene leveres under evaluering av avtaleplanen avhengig av gjennomføring av definerte oppgaver eller også i enkelte tilfeller direkte knyttet til slutføring av en avtale/ oppgave (avhengig av funksjonsnivå).

⁶Betingede forsterkere kalles også sekundærforsterkere og defineres som ellers nøytrale stimuli som får funksjon når de knyttes til ubetingede forsterkere eller primærforsterkere (Svartdal og Flaten, 1998). Det er altså en stimulus som er et signal på at en ubetinget forsterker er forestående.

⁷ Ubetingede forsterkere defineres som primærforsterkere eller opprettholdende stimuli ved at de har egenskaper som har biologisk betydning for organismen, for eksempel mat og drikke. (Svartdal og Flaten, 1998).

Det som er vesentlig er at gjennomføring av avtaler/ oppgaver medfører formidling av tokens som igjen kan veksles inn i varer eller tjenester. På denne måten vil, avhengig av hvor attraktive varene og tjenestene er, sannsynligheten for at målpersonen vil gjennomføre de avtaler/ oppgaver som er valgt, øke.

Bonussystem

I tillegg til tegnøkonomisystemet som knyttes opp mot gjennomføring av oppgaver og som kulminerer i innveksling av tegn i en valgt vare eller tjeneste, anvendes også som regel et Bonussystem som bygger på tegnøkonomisystemet. Dette er laget for at målpersonen kan spare til varer og tjenester som er dyrere eller krever mer planlegging og organisering enn de som kan formidles daglig. Dette gjøres ved at et eventuelt overskudd av poeng etter innveksling i en forsterker (kalt dagsforsterker), kan investeres i en fremtidig forsterker (kalt bonusforsterker). Overskuddet settes inn på et eget tegnøkonomi- system, for eksempel ved å markere inntjeningen på et søylediagram hvor full søyle vil utløse den planlagte bonusforsterkeren.

Oppgave/ avtale - organisering

Når man skal definere hvilke oppgaver, avtaler, ferdigheter som skal administreres i *avtalestyring* er det viktig at man ikke utelukkende er problemorientert. Det er ofte slik at nærpersonene fokuserer på de oppgaver avtaler som individet ikke mestrer. I *avtalestyring* er det imidlertid et krav at også de oppgaver som vanligvis gjennomføres også skal innlemmes i tiltaket. Dette fordi det øker sannsynligheten for at målpersonen får suksess med systemet. Enkelte personer som systemet er anvendt på har gitt tilbakemeldinger om at de opplever å få poeng ”gratis” fordi de likevel ville gjort oppgaven. Hvis en slik opplevelse medfører høyere sannsynlighet for å mestre andre oppgaver som er mer utfordrende så er dette en åpenbar fordel.

Det vil nå bli gitt en beskrivelse av hvilke vurderinger som er viktig å foreta når man skal definere hvilke oppgaver og avtaler som skal inkluderes i systemet.

Krav til kompetanse

Oppgavene som kan innlemmes i *avtalestyring* er alle oppgaver som vedkommende mestrer rent teknisk/ praktisk eller har vist tidligere at vedkommende har i sitt atferdsrepertoar. Oppgaver som vedkommende har behov for praktisk bistand underveis i for å mestre er i utgangspunktet ikke kvalifisert for *avtalestyring* med mindre oppgaven er definert med den bistand som vedkommende har behov for. Et eksempel på dette kan være; ”Lage kjøttkaker med poteter og surkål. Miljøarbeider hjelper meg med å sette platene på rett temperatur” eller rett og slett definere oppgaven som ”Lage middag sammen med(aktuell nærperson)”.

Oppgavens status

Oppgavene som er innlemmet i *avtalestyring* er inndelt i to hovedkategorier. Disse er henholdsvis ”SKAL - oppgaver” og ”BØR - oppgaver”.

Avtalestyring – en beskrivelse

“SKAL - oppgaver” er avtaler eller gjøremål som ved gjennomføring eller manglende sådan, påvirker andres avtaleplan. Dette kan f.eks. være avtaler om å møte en person eller å komme til jobben til rett tid.

“BØR - oppgaver” er definert som trivielle gjøremål som kjennetegnes ved at manglende gjennomføring i hovedsak går utover målpersonen selv. Eksempler på dette er husstell, innkjøp av mat, mosjon og lignende.

Oppgaver i kategorien “SKAL” gir mer uttelling enn “BØR”. Samtidig blir også “SKAL” mer styrt av personalet enn “BØR”. Enkelt sagt, målpersonen kan velge seg til eller bort fra “BØR - oppgaver” innenfor en definert ramme, mens “SKAL - oppgavene” er forpliktende. Dette synliggjøres for målpersonen ved at utbetaling av forsterker forutsetter full mestring på “SKAL”, mens vedkommende faktisk kan skulke en eller flere “BØR - oppgaver” avhengig av antall oppgaver, uten at dette medfører konsekvenser som tilbakeholdelse av forsterker. Som oftest anvendes regelen 3 av 4 gjennomførte som et kriterium for å være kvalifisert til forsterker. I tillegg visualiseres viktigheten ved at poeng - verdien på “SKAL” er høyere enn ved “BØR”.

Oppgavens status som “SKAL” eller “BØR” er ikke en permanent eller statisk forordning. En “BØR- oppgave” som ikke velges på avtaleplan eller ikke gjennomføres til tross for at den er valgt på avtaleplan, kan endre status til “SKAL- oppgave”. Eksempler på dette kan være manglende personlig hygiene. Det er vanligvis et spørsmål om tid før nærmiljøet vil bli påvirket av manglende renslighet hos en målperson og dermed kan en si at oppgaven tilfredsstillende definisjonen til “SKAL- oppgave”. I motsatt fall kan det tenkes at en målperson som er på diett grunnet overvekt, har det som “SKAL- oppgave” å følge legens direktiv vedrørende matinntak. Dette kan f.eks. beskrives som å “spise inntil 2 skiver brød uten smør til frokost”. Når vedkommende har kommet ned på det ønskede vektinnivå og viser opprettholdelse over tid, kan oppgaven omdefineres til “å spise frokost” og gis status som “BØR- oppgave”.

Regler for hvordan slike statusendringer foretas må defineres spesielt i programmet. Dette for å unngå at den enkelte miljøarbeider gir oppgavene status ut fra egen oppfatning om oppgavens viktighet.

Oppgavens verdi

Poengsetting av den enkelte oppgave skal i utgangspunktet avspeile viktigheten av gjennomføring og/eller hvor utfordrende eller omfattende oppgaven er for målpersonen. Oppgaver som er definert som ”SKAL” gir som nevnt ovenfor flere poeng enn de som er definert som ”BØR”. I tillegg differensieres innenfor hver hovedkategori ut fra hvor sannsynlig eller hvor utfordrende oppgaven/avtalen er for målpersonen. De oppgaver som vedkommende mestrer til daglig vil naturlig utløse minst poeng, mens de oppgaver som anses som lavsannsynlige vil ved utføring effektivt løse flere poeng.

Personalets målsetting ved enkelte oppgaver kan også påvirke poengsetting. Slike begrunnelser kan være hvis personalet ønsker at målpersonen skal velge å gjøre oppgaven sammen med dem fordi det er ønskelig med (a) sosial samhandling, (b) observasjon av hvordan målpersonen løser oppgaver, (c) vedkommende trenger bistand på ett eller flere ledd i oppgaven. Ved å manipulere med poengene på denne måten er det målpersonen som velger seg

til en bistand som personalet ønsker å gi, noe som ellers kan være et stort problem for personell som jobber med denne målgruppen. Det er ikke uvanlig at nettopp å komme i posisjon for å yte bistand er hovedproblemet.

Vanligvis opereres det med en skala fra 1– 10 poeng for ”BØR- oppgaver” og fra 15- 25 poeng for ”SKAL- oppgaver”. Men husk at dette bare er et eksempel. Tegnøkonomi- systemet må arrangeres i forhold til individets interesser/ forståelse.

Oppgavenes ordlyd

En annen egenskap ved oppgaver som er definert i *avtalestyring* er at de alltid evalueres ut fra ordlyden i planleggingen. Med dette menes at hvis ordlyden er “lage middag sammen med miljøarbeider” så vil poeng formidles avhengig av at oppgaven faktisk er utført sammen med miljøarbeider. Hvis oppgaven er utført uten miljøarbeider, så er dette i og for seg bra gjort, men det er ikke i samsvar med vedkommendes planlegging og kvalifiserer dermed ikke til poeng. Husk at teksten skal erverve stimuluskontroll over oppgaven/ avtalen og derfor må forsterkere leveres avhengig av at oppgaven er utført i henhold til ordlyd.

Krav til gjennomføring

Opgaver som er definert i *avtalestyring* evalueres som nevnt ut fra ordlyden. Dette har da også som konsekvens at kvaliteten på gjennomføringen må defineres hvis dette ønskes sikret. Hvis oppgavens ordlyd er å “tørke støv på stua” så er dette faktisk gjort hvis vedkommende har dratt støvfilla over et møbel. Dette fordi det er den planlagte og inngåtte avtalen som er målatferden og ikke selve ferdigheten.

Kvalitetssikring

Hvis en ønsker å forbedre kvaliteten på gjennomføring av en oppgave (som jo ikke er uvanlig) så må dette defineres slik at alle, både målperson og miljøarbeidere, har den samme definisjon av støvtørking. Dette gjøres da ved f.eks. å innlære en handlingskjede på tradisjonell måte, og deretter (ved mestring) definere oppgaven som “tørke støv på stua i henhold til avtale”.

Slike måter å administrere systemet på er eksempler på hvordan *avtalestyring* er et basistiltak og at spesialiserte tiltak på avgrensede ferdigheter blir innlemmet.

Det kan også anvendes bilder for å beskrive hvilken kvalitet som kreves. Ved for eksempel å ta bilde av et ryddig bord eller klesskap så øker sannsynligheten for at nærpersionene legger det samme kravet til grunn når oppgaven skal evalueres.

Innlemming av andre tiltak i avtalestyring

Som nevnt ovenfor kan forbedring av hvordan en person gjennomfører en oppgave *sikres* gjennom *avtalestyring*. I praksis blir dette gjort ved å definere en “SKAL - oppgave” som “Delta på opplæring” eller lignende. Oppgaven som er definert inneholder altså *delta* - og det er dette som er evalueringsgrunnlaget. I tillegg indikerer oppgaven et *opplæringstiltak*, f.eks. trening på en handlingskjede eller etablering av sosiale ferdigheter. Dermed kan en bruke *avtalestyring* for å *sikre deltagelse* på andre opplærings/- habiliteringstiltak.

Det er viktig å merke seg at selv om treningsprogrammene er innlemmet i *avtalestyring*, må likevel de integrerte tiltakene planlegges med egne forsterkere. Dette fordi *avtalestyring* kun utløser forsterker på *deltagelse på trening* og ikke spesifikt på målpersonens *prestasjon* på trening.

Nødvendig forarbeid

Definering av oppgaver

Forut for iverksetting av *avtalestyring* er det nødvendig at nærpersonene utarbeider lister over alle oppgaver/ avtaler som skal innlemmes og at disse så kategoriseres som “SKAL” og “BØR”. Alle oppgaver skal verdifestes med poeng slik at målpersonen ut fra oppgavene kan se hvor mye den enkelte oppgave bidrar til å oppnå den valgte sluttforsterkeren. Som nevnt tidligere skal både oppgaver/ avtaler som mestres og de som ikke mestres innlemmes i systemet.

Forsterkerkartlegging

Miljøarbeiderne må foreta en kartlegging av alle stimuli som det er rimelig å anta kan brukes som forsterkere i systemet. Det vil si at alle varer, aktiviteter eller hendelser som tilsynelatende er attraktive for målpersonen må settes opp på en liste. Denne listen kalles en forsterkerbank og de stimuli som er inkludert på denne skal formidles avhengig av mestring av avtaleplan. Forsterkerbanken må defineres ut fra gjeldende lover og regler, etiske betraktninger og kommunens rammebetingelser. Mange kommuner har etter hvert bevilget penger til å dekke kostnadene ved bruk av materielle forsterkere for å unngå å komme i konflikt med gjeldende lover og regler. Dette fordi det er viktig at disse forsterkerne kan holdes tilbake hvis avtaleplanen ikke mestres, noe som kan være i konflikt med etisk og juridisk forsvarlighet.

De valgte forsterkerne inndeles så i to kategorier;

*Dagsforsterkerer*⁸; Dagsforsterkere skal anvendes som forsterkere etter hver avtaleplan (avhengig av mestring). Eksempler på en dagsforsterker kan være spiselige ting som vedkommende vanligvis ikke har tilgang på (hamburger, kake, pizza) eller aktiviteter av triviell art (besøk, kino, videofilm, fotballkamp osv).

Bonusforsterkere; Bonusforsterkerne skal anvendes som noe som vedkommende kan spare til hvis vedkommende har tjent inn flere poeng på en avtaleplan enn det dagsforsterkeren koster. Bonusforsterkerne er selvfølgelig ment å være mer attraktive og kanskje dyrere enn dagsforsterkerne.

Eksempler på slike er hyttetur, klær, cd- plate, restaurant - besøk osv.

Alle forsterkere skal prises ut fra attraktivitet.

⁸ Dagsforsterkere er et begrep som henviser til den forsterker som den enkelte avtaleplan kan resultere i. Den er ikke avgrenset til å gjelde hele dager selv om den kalles dagsforsterker, men følger varigheten av den enkelte avtaleplan. På en måte kan en si at avtaleplan- forsterker er et mer dekkende begrep, men det er et så vidt allment begrep at dagsforsterker velges opprettholdt som navn på denne kategorien av forsterkere.

Gjennomføring

Møter

Avtalestyring organiseres gjennom faste møter. Disse møtene kalles planleggingsmøter eller avtaleplan- møter (brukes heretter). Møtene er inndelt i to bolker ;

- (a) evaluering av foregående avtaleplan
- (b) planlegging av neste avtaleplan

En avtaleplan varer alltid til forstkommende møte idet den siste oppgaven på hver plan er å “Møte på avtaleplan- møte” (altså det neste). På denne måten vil vedkommende kontinuerlig være “styrt” av avtaleplan. Med andre ord er det ingen pause fra *avtalestyring*. Dette øker også sannsynligheten for at vedkommende vil møte på planlegging når utbetaling av forsterker for foregående plan er det første som skjer på møtet. Det er imidlertid viktig å presisere her at målpersonen selvfølgelig har pause *mellom* oppgavene/ avtalene men ikke mellom avtaleplanene.

Det er å anbefale at det defineres et bestemt møtested og tidspunkt. Disse kan selvfølgelig fravikes når innholdet i hverdagen er uforenlig med motetid og sted. Dette gjøres da ved at endringene planlegges på foregående møte. Dette kan det være behov for ved planlagte besøk, helgeturer eller lignende. Systemet skal altså ikke være rigid, men skal lære den enkelte å planlegge endringer.

Møtet bør være mest mulig “formelt”. Det er vanlig å definere regler for møtet, for eksempel for å regulere bruk av radio/ TV, røyking, atferdsavvik og eventuelt andre forstyrrende aktiviteter.

Husk alltid at det er målpersonen selv som har ansvar for å møte opp. Den eneste hjelpen som vedkommende har tilgang på er gjennom sin egen avtaleplan. Påminnelser i form av instruksjoner eller lokking vil kun undergrave en sentral målsetting med *avtalestyring* som jo er at den i seg selv skal ”styre” målpersonens atferd.

Miljøarbeider har ansvar for å møte opp og være tilgjengelig i den tiden som er avsatt til møtet. De konsekvenser som vanligvis anbefales når målperson ikke møter til rett tid (1) eller møteregler ikke overholdes (2) er enkle og erfaringsmessig effektive;

(1) miljøarbeider er tilgjengelig på møtestedet inntil vedkommende møter opp. Hvis fremmøte skjer innenfor avmålt tid gjennomføres sakslisten, men møtet avsluttes når møtetiden har gått uavhengig av om hele sakslista (evaluering og planlegging) er fullført. Konsekvensen er i så tilfelle at målpersonen ikke har tilgang på Avtaleplan i påfølgende periode.

(2) miljøarbeiders respondering på evaluerings-/ planleggingsvirksomhet holdes tilbake inntil målperson fremviser korrekt møteatferd. Dette kan medføre samme konsekvens som ovenfor (1).

Ved fremvisning av alvorlige atferdsavvik under møte avvikles møtet umiddelbart.

En tydelig og konsis praksis på møtestruktur vil sannsynligvis medføre et bedre samarbeidsklima under møter. Det er viktig å tilkjennegi at avtaleplan er et viktigere verktøy for målpersonen enn for miljøarbeiderne.

Avtalestyring – en beskrivelse

Oppsetting av Avtaleplan

Avtaleplanen settes vanligvis opp på et skjema som målpersonen skal ha. Det kan være lurt at personalet har en kopi. Nedenfor følger et eksempel på et skjema som kan anvendes i *avtalestyring*, Figur 1.

AVTALEPLAN FOR

FRA KLOKKENTIL KLOKKEN dag/...../.....2001

Tid	Skal oppgaver	Alene	Sammen	Poeng

Tid	Bør oppgaver	Alene	Sammen	Poeng
			MULIG Å TJENE	

Forsterker : _____

Sum innjent : _____

Pris : _____

Overføres til bonus : _____

Signatur målperson

Signatur personale

Figur 1. Eksempel på skjema brukt ved avtalestyring.

Planlegging av avtaleplan

Vi bruker ofte et forslagskjema som målpersonen får enten et kvarter før møtet starter eller i det planlegging starter. Det førstnevnte er for dem som liker å forberede seg på møtet eller har tilgang på å komme med egne forslag til oppgaver. Figur 2 viser eksempel på et slikt forslagskjema, se neste side.

På avtaleplan- forslaget ser man at enkelte oppgaver gir bedre uttelling sammen med nærpersion enn alene. Dette har sin forklaring i hva som er målsettingen. Hvis personalet ønsker at målpersonen skal gjøre et bestemt valg (sammen med versus alene), så tilrettelegges det valget med høyere poenguttelling. Motsatt er det eksempler på at det å gjøre oppgaven alene gir størst uttelling noe som selvfølgelig begrunnes i mål om selvstendighet (se under oppgavens verdi, s.45).

Det første som gjøres under planlegging av avtaleplan er at målpersonen blir presentert for 3 (tre) alternative dagsforsterkere (eller færre hvis valg er vanskelig) som vedkommende kan velge mellom. Den forsterkeren målpersonen velger er

AVTALEPLAN - FORSLAG FOR TERJE

MØTE KL: 1500 DATO: 01.03.01

Sett ring rundt den du vil ha

Forsterker	PRIS
1. Ringe til psykologen	100
2. Bli servert frokost	97
3. Cafè – tur. Miljøarbeider spanderer kake til kaffen	105

	SKAL OPPGAVER	Alene	Sammen
1.	Gå på jobb	25	
2.	Delta på trening		20
3.	Møte på avtaleplan- møte	25	

Velg minst 7 og maks 9 av de oppgavene som står nedenfor.
Sett ring rundt de du velger. En av dem kan være ”eget forslag”
Skriv de over på din egen dagsplan.

	BØR OPPGAVER	Alene	Sammen
1.	<i>Eget forslag:</i>		
2.	Tørke støv på stua i henhold til avtale	7	3
3.	Legge sammen tøy	3	6
4.	Smøre niste til jobben	5	
5.	Si ”takk for i dag” når du er ferdig på jobb	5	
6.	Forberede middag	3	8
7.	Vanne blomster	5	
8.	Tømme søpla	3	
9.	Invitere nabo på kaffe	7	
10.	Vaske opp etter kaffe	7	3
11.	Gå tur til Tiriltoppen	2	7
12.	Være i seng innen kl. 2400	10	

De som ikke velges gis på nytt på neste forslag.

Figur 2. Eksempel på forslagskjema.

den som vedkommende kan få tilgang på hvis den forestående avtaleplanen mestres. De tre alternative forsterkerne bør ha ulik pris, slik at målpersoen kan velge seg en arbeidskrevende eller rolig dag.

Når dagsforsterkeren er valgt blir målpersoen presentert for hvilke “SKAL-oppgaver” målpersoen har på forestående avtaleplan. Disse er satt opp av nærpersoen, det vil si at målpersoen ikke har muligheter for å velge seg bort fra disse oppgavene. Eksempler på slike oppgaver er “Møte opp på jobb”, “Overholde avtale om legebesøk”, “Møte på neste avtaleplan- møte” og så videre.

Avtalestyring – en beskrivelse

Det bør ikke være mer enn 3- 5 “SKAL- oppgaver” på en avtaleplan som varer ett døgn.

Deretter blir det presentert et utvalg av “BØR- oppgaver” som målpersonen kan velge mellom. Antallet i dette utvalget varierer fra tiltak til tiltak, men på avtaleplaner med ett døgn varighet som figur 2 er basert på, er det vanlig å ha ca. 10 - 12 oppgaver i utvalget og at målpersonen kan velge minimum 7 og maksimum 9 av disse. Årsaken til en definering av minimum og maksimum er at enkelte målpersoner velger alle oppgaver de blir tilbudt mens andre (de fleste) vil prøve å velge minst mulig. Ved å styre antallet kan målpersonen selv velge en omfattende avtaleplan som da også gir stor uttelling i poeng eller velge en noe roligere avtaleplan med den følge at uttellingen blir noe mindre men dog tilstrekkelig til at dagsforsterker kan effektueres avhengig av at de valgte oppgaver/ avtaler er mestret. Det er sannsynligvis slik med de fleste av oss at vi har noe variasjon i forhold til aktivitetsnivå. *Avtalestyring* skal sikre at vedkommende kan påvirke aktivitetsnivået selv.

Når målpersonen har valgt “BØR- oppgaver”, summeres poengene vedkommende totalt kan oppnå og denne summen sammenlignes med prisen på den valgte dagsforsterkeren. Hvis totalsummen av poeng som kan inntjenes på de definerte oppgavene er tilsvarende eller høyere enn prisen på dagsforsterkeren, godkjennes planleggingen og målperson og nærpersion signerer planen (avtalen). Hvis totalsummen er mindre enn prisen på dagsforsterkeren anbefales målpersonen å velge en “BØR- oppgave” til slik at det blir mulig å tjene inn dagsforsterkeren.

Møtet avsluttes med å ønske målpersonen lykke til.

En ferdig utfylt avtaleplan kan se slik ut (Figur 3).

AVTALEPLAN FOR TERJE

FRA TIRSDAG 01.03.01 kl. 1515 TIL ONSDAG 02.03.01 KL. 1500

Tid	Skal oppgaver	Alene	Sammen	Poeng
0830	Gå på jobb	X		25
	Delta på trening		X	20
1500	Møte på avtaleplan- møte på onsdag	X		25

Tid	Bør oppgaver	Alene	Sammen	Poeng
	Tørke støv på stua i henhold til avtale		X	3
	Legge sammen tøy		X	6
	Si "takk for i dag" når jeg er ferdig på jobb	X		5
	Forberede middag innen 1700		X	8
	Vanne blomster	X		5
	Invitere nabo på kaffe	X		7
	Være i seng innen klokka tolv	X		10
	Mulig å inntjene			114

Forsterker : Café – tur. Miljøarbeider spanderer kake. Avreise fra deg kl. 18 i morgen.

Sum inntjent : _____

Pris : 105 poeng

Overføres til bonus : _____

Signatur målperson

Signatur personale

Figur 3. Eksempel på ferdig utfylt avtaleplan.

Legg merke til at poeng- summene på den ferdig utfylte avtaleplanen (figur 3) er arrangert slik at en eventuell skulk av en ”SKAL- oppgave” vil medføre at målpersonen ikke oppnår tilstrekkelig med poeng for å effektivere sluttforsterker. Skulk av opptil 2 ”BØR- oppgaver” vil imidlertid fortsatt gi tilgang på dagsforsterker (dog avhengig av hvilke to som skulkes). Det eneste målpersonen merker av konsekvenser for å skulke 1- 2 ”BØR- oppgaver” er følgelig at muligheten for å spare til ”Bonus- forsterker” begrenses eller uteblir.

Gjennomføring av avtaleplanen

Når møtet avsluttes er målpersonen i prinsippet ansvarlig for å iverksette de avtaler/ oppgaver som er definert. Det er som nevnt s.44, *ordlyden* på oppgaven som er utgangspunkt for evaluering. Dette betyr at målpersonen selv har ansvar for å gjøre oppgaver som har alene- status, men også at målpersonen selv har ansvar for å aktivere bistand på de oppgaver som har status som ”sammen med.”.

Disse prinsippene er svært viktig å følge da en hvilken som helst påminnelse fra nærpå personer vil kunne svekke avtaleplanens stimuluskontroll over de definerte oppgaver/ avtaler. Vi har erfart at det kan være fristende for nærpå personer å formidle bistand utover det avtaleplanen definerer. Dette vil kunne bidra til ulik praksis og svakere effekt.

Evaluering

Evaluering av en avtaleplan foretas på et avtaleplan- møte forut for planlegging av neste plan. Så langt det er mulig så skal målpersonen være den aktive under evalueringen, det er ikke miljøarbeider som skal intervju målpersonen. Vedkommende forteller altså miljøarbeider hvilke oppgaver vedkommende har utført og eventuelt hvilke oppgaver vedkommende hoppet over. I prinsippet skal målpersonens påstand om gjennomføring stoles på med mindre nærpå person er helt sikker på at det motsatte er tilfelle.

Hver oppgave som målpersonene har utført i henhold til kriteriene bekrefte ved at poengverdien for den enkelte oppgave markeres med en ring eller lignende. Til slutt summeres poengene og hvis summen samsvarer eller overstiger pris på dagsforsterkeren formidles denne og overskytende poeng settes inn på Bonusforsterkerskjema/ tavle. Hvis summen derimot er lavere enn prisen på den valgte forsterkeren, så utbetales ikke denne. Manglende mestring kommenteres ikke utover å konstatere at summen poeng ikke er tilstrekkelig til å veksle til seg forsterkeren. Etter evaluering starter planlegging av neste avtaleplan (se ovenfor).

Hva gjøres ved manglende fremmøte

Det er selvfølgelig en mulighet for at målpersonen ikke møter opp på avtaleplan- møte. Dette kan særlig forekomme når målpersonen ikke har utført en eller flere oppgaver og at han/ hun er klar over at forsterker ikke er oppnådd. Det som da anbefales er at miljøarbeider fortsetter å møte opp på møter i den fast avtalte møtetiden inntil målpersonen selv møter opp. Sannsynligheten for at dette skjer relativt raskt er stor når forsterkerne som er innlemmet i *avtalestyring* er attraktive for målpersonen (og det skal de jo i prinsippet være). Dette betinger

Avtalestyring – en beskrivelse

selvfølgelig at vedkommende ikke får tilgang på de samme forsterkerne gjennom andre aktiviteter, med andre ord at miljøet har kontroll over forsterkerne.

Når målpersonen igjen møter opp på møte evalueres den avtaleplanen som var i gang forut for manglende oppmøte. Dette for å sikre at den planen som til enhver tid er den forrige er gjenstand for evaluering. De tidspunktene som vedkommende ikke har møtt opp på etter denne er ikke gjenstand for oppmerksomhet eller evaluering av den enkle grunn at vedkommende ikke har hatt *avtalestyring* i perioden.

Hvis målpersonen i perioder velger seg vekk fra hele eller deler av *avtalestyring*, er det viktig å presisere at det eneste som skjer er at de oppgaver/ avtaler som gjennomføres ikke medfører tokens. Miljøarbeiderne skal ikke formidle konsekvenser utover de som er implisitt i *avtalestyring*, nemlig tilbakeholdelse av tokens og de definerte forsterkerne. Det kan være fristende å gi påminnelser om neste møte eller lokke vedkommende med utsagn som ”hadde du hatt avtaleplan nå så ville fått poeng” ved gjennomføring av oppgave. En slik praksis vil kun bidra til å svekke den stimuluskontroll (tekst) som er/ønskes etablert over oppgaver/ avtaler og er derfor ikke å anbefale.

Det er heller ikke slik at nettverket skal opptre ”straffende” i form av å holde tilbake nødvendig bistand eller delta i samhandling på aktiviteter utenom *avtalestyring*. Likevel er det selvfølgelig viktig at samhandlingen og aktivitetene ikke er så god at den konkurrerer ut målpersonens behov for *avtalestyring*. Husk at verktøyet skal gi målpersonen tilgang på fordeler som vedkommende ellers ikke ville fått.

Avtalestyring på tvers av arenaer

For enkelte har det vist seg viktig å styre bare enkelte deler av døgnet. Dette fordi målpersonens manglende oppgave-/avtalesfølging bare er knyttet til ett tilbud, for eksempel arbeid eller skole, mens vedkommende på øvrige arenaer fungerer bra. Hvis behovet for *avtalestyring* kun er tilstede innenfor en avgrenset tid av døgnet kan ulike modeller anvendes. Det er likevel å anbefale å anvende *avtalestyring* hele døgnet selv om behovet kun er dokumentert på en arena. Dette har sin begrunnelse i at det å mestre forberedelser til for eksempel skolen (klær, niste, avreise) kan bidra til at det er lettere å mestre skolen. Ellers er det som nevnt for fornuftig å også anvende oppgaver som målpersonen faktisk mestrer på avtaleplanen.

Et eksempel på dette vil kunne være en målperson som møter opp på jobb eller skole til rett tid, men gjør ikke de oppgaver som forventes, tar for lange pauser, forstyrrer medarbeidere/medelever eller lignende. Problemet er altså arenaspesifikt. For å redusere problemet og øke grad av mestring har vi enkelte ganger lagt inn oppgaver som er knyttet til avreise/hjemreise eller for eksempel morgensituasjon i tillegg til de avtaler/oppgaver som ønskes gjennomført på jobb/skole. Dette gjøres ved å tilrettelegge høysannsynlige oppgaver og lavsannsynlige oppgaver i en og samme avtaleplan, hvor de lavsannsynlige gir mest uttelling poengmessig (også forklart s.44;Oppgave/ Avtale organisering).

I forhold til ovenstående eksempel vil dette kunne se slik ut (Figur4) ;

Jonny Finstad

AVTALEPLAN FOR ELEV 1

FRA TIRSDAG 06.02.01 TIL ONSDAG 07.02.01 KL. 0845

Tid	Skal oppgaver	Alene	Sammen	Poeng
	6. Være på skolen til siste time er ferdig	X		25 (lav)
	1. Spise frokost før avreise til skole	X		20 (lav)
0845	9. Møte på avtaleplan- møte (evaluering/ planlegging)	X		25 (høy)

Tid	Bør oppgaver	Alene	Sammen	Poeng
	2. Rydde matter etter gymtime		X	4 (høy)
1200	3. Være tilbake etter matpause	X		8 (lav)
1325	4. Pusse av tavle etter endt matte - time	X		4 (høy)
	5. Sitte på stolen hele norskstimen	X		10 (lav)
	7. Skrive 15 engelske gloser før kveldsmat		X	4 (høy)
	8. Pakke sekken før sengetid		X	5 (lav)

MULIG Å TJENE : 105

(nummereringen av hver oppgave indikerer rekkefølgen på oppgavene i praksis)

Forsterker : Spille data – spill i 20 minutter fra kl. 0915 til 0935 i morgen

Sum inntjent : _____

Pris : 95 poeng

Overføres til bonus : _____

Signatur målperson

Signatur personate

Figur 4. Eksempel på tilrettelegging for lavsannsynlige og høysannsynlige oppgaver.

Av disse oppgavene er det bare fem av de ni definerte som representerer et problem, noe som er angitt i antall poeng den enkelte oppgave utløser. Avtalene/ oppgavene er for ordens skyld nummerert slik at leseren kan se den faktiske rekkefølgen (avtaleplaner gir altså ikke et bilde av rekkefølgen ved å lese den ovenfra og ned).

Legg merke til at tidspunktet for avtaleplan- møte er 0845. På dette møte evalueres foregående skoledag og innværende planlegges. På denne måten vil alltid oppgaven ”møte opp på avtaleplan- møte” være den siste oppgaven på alle avtaleplaner. Dette medfører at målpersonen må møte opp på neste skoledag for å motta den forsterkeren vedkommende i hovedsak har inntjent på foregående skoledag. Det har vist seg i mange tilfeller at en slik løsning øker sannsynlighet for fremmøte.

En annen måte som også er anvendt mye når *avtalestyring* er knyttet opp til en arena er at den omfatter kun oppgaver fra denne arena. I utgangspunktet anses dette å være den beste måten fordi nærpersionene da har god kontroll over gjennomføringen ved at de slipper å kommunisere med en annen arena om oppgaver de ikke har observert. Det er ofte fornuftig at den arena som setter krav til oppgavene også er den som formidler konsekvensene for mestring eller manglende mestring.

I eksemplet vist i figur 4 kan man jo tenke seg en situasjon som består i at skolen må holde tilbake en forsterker grunnet manglende gjennomføring av en

Avtalestyring – en beskrivelse

oppgave som ikke er knyttet til skolen. Dette er prinsipielt uheldig av flere grunner men viktigst er vel at konsekvensene for atferd vil være mest effektive når de formidles i det miljøet atferden presenteres. Av denne grunn får målpersoner med behov for *avtalestyring* på tvers av arenaer ofte tilbud om arenaspesifikke løsninger – det vil si at vedkommende har eksempelvis to avtaleplaner innenfor samme døgn, en på skole og en i bolig.

Referanser

- Martin G. & Pear J. (1992). *Behavior Modification* (4. utgave) New Jersey: Prentice Hall
- Svardal F. & Flaten M.A. (1998). *Læringspsykologi*. Oslo: Ad Notam Gyldendal
- Gelfand D.M & Hartman D.P (1984). *Child Behavior Analysis*. USA: Allyn and Bacon
- Gundhus, T. (1994). *Mestringsmodellen*. Upublisert manuskript..

Litteraturliste

- Axelrod S. & Aosche J. (1983). *The effects of punishment on human behavior*. New York: Academic Press
- Kazdin, A E. (1994). *Behavior modification in applied settings*. (5. utgave). California: Brooks/ Cole Publishing Company
- Vandbakk, M. (1999). "Behandling av manglende instruksfølging kombinert med negativt forsterket atferd". Hovedoppgave på Høyskolen i Akershus: Videreutdanning i Målrettet miljøarbeid.
- Michael, J. (1993). Establishing operations. *The behavior Analyst*, 16.

Postadresse

Habiliteringstjenesten for voksne i Oppland
Jernbanetorget 6
2609 Lillehammer
Tlf.: 61 24 68 60/ 61 18 58 85
Mobil: 48 04 31 05
E-post: jonny.finstad@c2i.net
E-post: jonny.finstad@oppland-f.kommune.no