

Leve med **konflikter**

Mange av sakene i Statens helsetilsyn er konfliktfylte. Arbeidet vårt og vedtaka våre blir drøfta i mange samanhengar. Såleis skal det vel også vere dersom eit tilsynsorgan skal vente seg verknader av arbeidet sitt. For Statens helsetilsyn var 2011 likevel eit litt spesielt år fordi ein del av den offentlege debatten ikkje berre handla om sakene våre, men om måten vi driv tilsynet vårt på. Mykje av det har handla om korleis tenestemottakarane, dei pårørande og tenesteytarane skal kunne kome med innspel til arbeidet vårt.

Dette er ein viktig diskusjon. På den eine sida skal vi arbeide for å auke tryggleiken og betre kvaliteten på dei tenestene som pasientane og brukarane får. Dette er kjernen i all tilsynsverksemd. Tilsynet fører til at det blir auka innsyn også i det som sviktar ved tenesteytinga. Dette trur vi på lang sikt medverkar til å auke tilliten til tenestene.

På den andre sida skal vi gjennom arbeidet vårt sikre rettstryggleiken til personellet. Dette siste er ikkje berre viktig for personellet sjølv, men også for at vi skal vere trygge på at velferdstenestene i Noreg har personell som også i møte med vanskelege og kompliserte utfordringar torer å bruke seg sjølv til beste for tenestemottakarane.

Utan frimodige fagfolk, som dagleg maktar å møte utfordringar og vanskar med menneskeleg varme og fagleg kompetanse, vil både tryggleik og kvalitet i tenestene fort svinne bort.



For Statens helsetilsyn er det krava i lovgjevinga og budsjettvedtaka frå Stortinget som er det sentrale grunnlaget for alt vi gjer. Det er i lovgjevinga vi finn kva normer som vi skal leggje til grunn for tilsynet vårt. Lovgjevinga

og dei årlege budsjetta gjev oss også rammene for verksemda vår. Vi ser at mykje av debatten som har vore handlar ikkje berre om måten som tilsynet arbeider på, men også om dei forventningane som ein har til eit tilsynsorgan.

Frå og med 2012 har vi fått vesentlege endringar i

krava som gjeld yting av helse- og omsorgstenester. Sett frå vår synsstad er det gledeleg at desse endringane medfører ei klårgjering av kravet til fagleg forsvarleg verksemd. Ikkje

berre handlar forsvarleg verksemd om ein minstestandard som tenestene skal etterleve, men det handlar også om å vere ei rettesnor som viser til korleis tenestene bør vere (Prop. 91 L (2010–2011) side 264). Dette er vesentleg både for dei som er ansvarlege for tenestene og for tilsynet. Det inneber også ei kraftig utfordring for sentrale styremakter til å klårgjere kva som til ei kvar tid skal vere legitime forventningar til velferdstenestene. Dess tydelegare desse krava er, dess tydelegare og kraftigare kan tilsynet også vere.

Krava både til tenesteytinga og til tilsynet er i jamn endring. Dei debattane som blir førde i samfunnet er med på å vise retninga på desse endringane. Utan tvil er det slik at både tenestemottakarar og tenesteytarar krev å bli høyrde i desse debattane. Likevel er det overordna statlege styremakter som til ei kvar tid må avgjere kva som er det ein skal ha krav på som tenestemottakar. Slik må det vere i eit demokratisk styrt tenestesystem. Men det er ganske sikkert at det alltid vil kunne liggje ei spenning mellom det som den einskilde vil krevje og det som kollektivet kan tilby.

Midt i dette spenningsfeltet er tilsynet sett som oppmann. Det er ei rolle som vi tek på alvor, mellom anna gjennom jamleg å utvikle tilsynet slik at det alltid arbeider i samsvar med krava som blir stilte til oss frå overordna, folkevalde organ. Men det er også ei rolle som gjer at vi vil måtte leve med konflikter rundt oss. Sjølv om vi ikkje alltid kan løyse desse konfliktane, så gjev dei oss ofte erfaringar som er nyttige å ta med inn i utviklinga av tilsynsverksemda vår.

Lars E. Hanssen

” På den eine sida skal vi arbeide for å auke tryggleiken og betre kvaliteten på dei tenestene som pasientane og brukarane får.”