



**OMSORG:** «Fylkesmannen i Sogn og Fjordane skal sikre rettstryggleiken til innbyggjarane i fylket slik at den enkelte av oss får dei helse- og omsorgstenestene vi har rett til. Mellom anna er vi klageinstans og handsamar klage- og tilsynssaker», skriv artikkelforfattaren.

Foto: Michele Constantini / Altopress

# Helsetenester i endring

**Helse:** - Media si negative framstilling av fører til utryggleik og unødvendig uro



## KRONIKK

ANNE ELI WANGEN  
Fylkessjuekleiar Fylkesmannen

Den «skinnende eldreomsorgen» som statsminister Stoltenberg lova ved førre val skin ikkje meir no enn ei gamaldags fjøsløst, hevda ein lokalpolitikar i eit avisinnlegg for kort tid sidan. Vi høyrer stadig om Helse Førde og det som mange meiner er rasering av lokalsjuekhusa. Det er lett for folk flest å få inntrykk av ei helse- og omsorgsteneste i krise i fylket vårt. Omtale av Fylkesmannen sine tilsyn bidreg også til å skape dette bildet.

**OG KORLEIS SKAL DET** verte framover? Startskotet har gått for samhandlingsreforma. Er kommunane budde på ei ny framtid slik at endra krav og nye forventningar ikkje vil kome som «jula på kjerdinga»? Vi har alt hatt oppslag i media om pasientar som vert utskrivne frå Helse Førde før kommunane er klare til å ta i mot dei.

Etter fleire år som sakshandsamar og tilsynsførar på området meiner eg at media si framstilling av situasjonen er uheldig og misvisande. Oppslaga kan føre til unødvendig uro og utryggleik hjå innbyggjarane i Sogn og Fjordane. Folk får som oftast forsvarleg hjelp når dei har behov for det. Det er i styringa av tenestene vi ofte finn manglar.

**FYLKESMANNEN** i Sogn og Fjordane skal sikre rettstryggleiken til innbyggjarane i fylket slik at den enkelte av oss får dei helse- og omsorgstenestene vi har rett til. Mellom anna er vi klageinstans og handsamar klage- og tilsynssaker.

Ut frå mediaopplaga skulle ein tru at det er mange som klagar på tenestene til Fylkesmannen. Slik er det ikkje. Vi mottek relativt få klager på helsehjelp og tenestetilbod. Talet på slike klager har heller ikkje auka vesentleg dei siste åra.

**INNHALDET I KLAGENE** varierer, ein del tema går att. Vi har pårørande som klagar på vegner av ei gamal mor eller ein far som ikkje får sjukeheimplass, noko som er mangelvare i fleire kommunar. Ofte vil kommunen i staden gje heimetenester.

Lova seier at kommunen skal legge vekt på den enkelte sine behov og ønsker. Pasientrettane skal ivaretakast. Samstundes har vi lokalt sjølvstyre. Kommunane kan organisere tenestene ut frå egne føresetnader og behov. Kravet er at tenestene skal vere forsvarlege. Klager får som oftast ikkje medhald når kommunen har tildelt forsvarleg hjelp i eigen heim i staden for ein sjukeheimplass.

Dårleg kommunikasjon og samhandling mellom pasient og helsepersonell er tema i ein del klager. Helsepersonell sviktar av og til når det gjeld å snakke med og lytte til pasientane på ein god måte. Slike saker sender vi som oftast tilbake til verksemda for lokal avklaring. Det er leiar saman med det enkelte helsepersonellet som har ansvar for å betre dialogen og oppklare saka saman med pasienten.

**FYLKESMANNEN** fører tilsyn for å kontrollere at tenestene er forsvarlege. Lova krev at kommunar og helseforetak skal føre kontroll med si eiga verksemd for å

sikre dette. Det handlar om å «ha orden i eige hus», noko som er eit leiaransvar. Vi ser at kommunane ofte sviktar når det gjeld styringa av tenestene. Internkontrollen fungerer ikkje alltid slik den skal. Også Helse Førde sviktar på dette området.

Det betyr likevel ikkje at den enkelte av oss ikkje får nødvendig og forsvarleg hjelp når vi har behov for det. Mitt inntrykk er at fagfolka er opptekne av å hjelpe og yte gode tenester. Helsepersonell er profesjonelle yrkesutøvarar, mange med stor fagleg integritet. Det er som oftast god kvalitet på tenestene. Ikkje nødvendigvis på grunn av god styring, men trass i at styringa av tenestene ikkje alltid fungerer slik den skal.

**LIKE VIKTIG** som kontroll er føremålet med tilsyna våre å medverke til kvalitetsutvikling av tenestene. Vi som arbeider med tilsyn, og som er opptekne av læring og forbetring, har lenge stilt spørsmålet om kvifor eigenkontroll og intern styring er så vanskeleg å få til. Klarer vi på ein god nok måte å formidle kva som ligg i internkontrollkravet? Eller handlar det om sjølv tilsynet som metode?

Kommunane og helseforetaket har ansvaret for at internkontrollen fungerer. Ressurssituasjonen får ofte skulda når den ikkje er i orden. Mykje handlar nok om kultur og tradisjonar. Det har ikkje vore kultur for risikotenking i helsetenesta. Haldningane til det enkelte helsepersonellet og den enkelte leiar skal heller ikkje undervurderast. Haldningar er som kjent ikkje lett å endre.

**MANGE ER KRITISKE** til ekstern kontroll i form av tilsyn som eit godt verktøy for å få til læring, kvalitetsutvikling og forbetring. Fungerer tilsyn mot si hensikt? Helseledere Lars E. Hanssen skriv i tilsyns-

meldinga for 2011 mellom anna at: «dette året har vore eit litt spesielt år fordi ein del av den offentlege debatten ikkje berre handla om sakene våre, men om måten vi driv tilsynet på. Mykje av det har handla om korleis tenestemottakarane, dei pårørande og tenesteytarane skal kunne kome med innspel i arbeidet vårt.»

Vi må evaluere vårt eige arbeid og vere kritiske til våre eigne metodar. Eit aktuelt tema er difor korleis vi skal rigge tilsyna for å få til best muleg læring. På same måte som kommunane og Helse Førde må endre retning for å møte framtidige utfordringar, må tilsynet også justere kursen. Nettopp for å auke tryggleiken og betre kvaliteten på tenestene til pasientar og brukarar i Sogn og Fjordane.

### Om forfattaren:

Anne Eli Wangen er fylkessjuekleiar hjå Fylkesmannen i Sogn og Fjordane. Ho er jordmor og har hovudfageksamen i helsefag frå Universitetet i Bergen. Wangen har vore tilsett i embetet sidan 1999, først hjå Fylkeslegen i Sogn og Fjordane, seinare Fylkesmannen.

### Fylkesmannen gjennom 350 år

Fylkesmannen er statens representant i fylket, og har ansvar for å følgje opp vedtak, mål og retningslinjer frå regjeringa og Stortinget. Fylkesmannen skal dessutan fremje fylket sine interesser, og kan dermed ta initiativ både lokalt og overfor sentrale styresmakter.

Fylkesmannen har oppgåver innan fagområda helse, utdanning, miljøvern, landbruk, beredskap, sosial og familie.