

Oppsummering av landsomfattende tilsyn i 2016 med kommunale helse- og omsorgstjenester til personer med utviklingshemming

## Det gjelder livet

*Lettlestversjon*

**HELSETILSYNET**

tilsyn med barnevern, sosial- og helsetjenestene



RAPPORT FRA  
HELSETILSYNET 4/2017  
LETTLESTVERSJON

MAI  
2018

Rapport fra Helsetilsynet 4/2017

Det gjelder livet. Oppsummering av landsomfattende tilsyn i 2016 med kommunale helse- og omsorgstjenester til personer med utviklingshemming. Lettlestversjon

Mai 2018. Opprinnelig rapport oktober 2017

ISSN: 1503-4798 (elektronisk utgave)

ISBN: 978-82-93595-08-3 (elektronisk utgave 2018)

ISBN: 978-82-93595-09-0 (trykket utgave 2018)

Denne rapporten finnes på Helsetilsynets nettsted

[www.helsetilsynet.no](http://www.helsetilsynet.no)

Design: Gazette

Forsidefoto: Magne Braaten

Trykt og elektronisk versjon: 07 Media

Statens helsetilsyn

Postboks 231 Skøyen, NO-0213 OSLO, Norway

Telefon: 21 52 99 00

E-post: [postmottak@helsetilsynet.no](mailto:postmottak@helsetilsynet.no)

# Innhold

|   |    |
|---|----|
| Forord .....  | 5  |
| Om rapporten «Det gjelder livet» .....  | 6  |
| Forslag til hvordan du kan lese denne rapporten.....  | 6  |
| Hvorfor ville Helsetilsynet undersøke hjelpen kommunene gir til personer med diagnosen utviklingshemming? ..... | 7  |
| Sånn skal det være.....   | 7  |
| Hvorfor ville de undersøke dette? .....   | 9  |
| Det de fant ut.....   | 10 |
| Hjelp i hverdagen .....   | 10 |
| <i>Sånn skal det være</i> .....   | 10 |
| <i>Dette fant fylkesmennene ut</i> .....  | 11 |
| <i>Dette var fordi</i> .....  | 11 |
| Helsehjelp .....  | 12 |
| <i>Sånn skal det være</i> .....   | 12 |
| <i>Dette fant fylkesmennene ut</i> .....  | 13 |
| Medvirkning.....  | 14 |
| <i>Sånn skal det være</i> .....   | 14 |
| <i>Dette fant fylkesmennene ut</i> .....  | 15 |
| <i>Dette var fordi</i> .....  | 16 |
| Dette skjer etter at undersøkelsen er ferdig .....  | 17 |
| Dette er viktig å ta med seg videre: .....  | 17 |
| Hvordan gjorde de undersøkelsen? .....  | 18 |
| Ordliste .....  | 19 |



# Forord

Fylkesmennene gjorde i 2016 et landsomfattende tilsyn med kommunale helse- og omsorgstjenester til voksne med utviklingshemming. Tilsynene er oppsummert i rapporten «Det gjelder livet», Rapport fra Helsetilsynet 4/17.

Dette heftet er en lettlest utgave av oppsummeringsrapporten. Teksten i heftet er utarbeidet i et samarbeid mellom Ole Magnus Oterhals, Camilla Therese Høgstøyl, May Østby og Aud Elisabeth Witsø på oppdrag fra Statens helsetilsyn. Vi takker for innsatsen de har gjort for å lage denne lettlestversjonen. Statens helsetilsyn har gjort noen redaksjonelle endringer, og er ansvarlig for det endelige tekstlige og visuelle uttrykket.

Vi har forsøkt å få fram de aller viktigste funnene som fylkesmennene avdekket på en lettfattelig måte. Vi håper så mange som mulig gjør seg kjent med innholdet, og at heftet kan bidra til diskusjon og til at tjenestebrukere medvirker aktivt i eget tjenestetilbud.

## Om rapporten «Det gjelder livet»

I 2016 bestemte Helsetilsynet at fylkesmennene skulle undersøke om kommunene gir god nok hjelp til personer med utviklingshemming som er over 18 år. Fylkesmennene undersøkte 57 kommuner, og i 45 av kommunene fant de ut at hjelp i hverdagen og helsehjelp ikke var bra nok. I Norge er det lover og regler som sier hvilken hjelp folk har rett på. Lovene er laget for å hjelpe folk i hverdagen.

Kanskje har de ikke undersøkt i akkurat den kommunen du bor. Men de har bedt alle kommuner å undersøke selv.

Fylkesmennene hjelper kommunene med å rette opp i feil og mangler. Hjelp i hverdagen og helsehjelp for personer med utviklingshemming skal bli bedre.

Dette heftet er en kort og lettlest versjon av en stor rapport som heter «Det gjelder livet» som Helsetilsynet har skrevet. Heftet handler om hva fylkesmennene undersøkte og hva de fant ut om hjelpen. I den store rapporten står flere eksempler på hva kommunene har gjort feil, og hvordan hjelpen skal være. Du kan be om hjelp til å lese den store rapporten.

Det viktigste med undersøkelsen er at de fant ut hva som må gjøres bedre i kommunene, slik at hjelpen folk får kan bli bedre.

### Forslag til hvordan du kan lese denne rapporten

Det kan være lurt å lese dette sammen med noen som kan hjelpe deg hvis noe er vanskelig å forstå.

# Hvorfor ville Helsetilsynet undersøke hjelpen kommunene gir til personer med diagnosen utviklingshemming?

Mange personer med utviklingshemming trenger hjelp og støtte fra kommunene de bor i. Noen trenger mye hjelp hver eneste dag, mens andre trenger lite hjelp. Mange trenger hjelp hele livet. Det er viktig at hjelpen er god, at den gis til rett person, til rett tid og i rett mengde.

Personer med utviklingshemming skal ha et meningsfylt liv og oppleve at livet er bra.

For å ha et godt liv, må hjelpen passe til hver enkelt. Hva slags hjelp, og hvor god hjelpen er, betyr mye for å ha det bra.

## Sånn skal det være

- Du skal vite hvilken hjelp du får, og når du skal få den.
- Du skal få den hjelpen du trenger.
- De som gir hjelpen skal være flinke, og de skal vite hvordan de skal hjelpe på en god måte.
- Du skal føle deg trygg på hjelpen du får.

Lederne skal følge med på at hjelpen du får er bra nok.

Mange personer med utviklingshemming klarer ikke å si fra når noe ikke er bra nok. Da kan det være vanskelig for andre å oppdage om hjelpen ikke er god nok. Dette kan føre til at noe alvorlig skjer. For personer med utviklingshemming som trenger hjelp, «gjelder det livet».

- De ville finne ut om voksne personer med utviklingshemming, som bor i egen leilighet får den hjelp og støtte som de trenger fra kommunen de bor i.
- De ville finne ut om kommunen sørget for at alle som skal ha hjelp, får hjelp i hverdagen og om hjelpen passer til akkurat dem.
- De ville undersøke om personer med utviklingshemming får helsehjelp der de bor.
- De ville finne ut om en får hjelp til å komme til lege.
- De ville finne ut hva kommunen gjør for at man får være med å bestemme selv.
- De ville finne ut om ansatte samarbeider for å gi god hjelp.
- De ville finne ut om kommunen ber om politiattest når nye ansatte skal begynne i jobb.



## Hvorfor ville de undersøke dette?

Mange er bekymret for om personer med utviklingshemming har fått god, og nok hjelp av kommunen de bor i.

Utviklingshemming gjør at en kan ha store eller små utfordringer i dagliglivet. Selv om mange personer med utviklingshemming kan mye, så kan ting være vanskelig. For eksempel å:

- huske
- snakke
- forstå
- løse problemer
- lære nye ting
- planlegge og gjennomføre oppgaver i hverdagen

Mange har andre fysiske og psykiske utfordringer som gjør det vanskelig i hverdagen. Noen har sykdom som ikke går over. Noen har usunt kosthold, og mange deltar på få aktiviteter.

Det kan være vanskelig å si fra om problemer. Det kan være vanskelig å si fra om det er vondt noe sted i kroppen, og om livet ikke føles godt. Enkelte vet ikke hvordan de skal føle seg i kroppen.

Enkelte får ikke til å si fra ved å snakke. Dette kan være fordi de ikke tør å si fra, eller fordi de ikke vil forstyrre de ansatte.

Mange vet ikke at de selv skal være med på å bestemme om hjelp de får. Noen får heller ikke være med på å snakke om hjelpen de får er god nok.

## Det de fant ut

Her kan du lese om hvordan hjelpen skal være, hva de undersøkte og hva de fant ut.

### Hjelp i hverdagen

Noen trenger mye hjelp, andre mindre. Fylkesmennene undersøkte om kommunene sørget for at personer med utviklingshemming får hjelpen de trenger i hverdagslivet, som:

- at det er ansatte sammen med, eller i nærheten av den som trenger hjelpen
- hjelp til å ta vare på seg selv, for eksempel å vaske seg, spise og rydde
- hjelp til aktiviteter hjemme eller ute, og til å ha kontakt med familie og venner
- å lære de tingene en skal gjøre i hverdagen, for eksempel til å planlegge hva en skal gjøre, lage seg mat, ta bussen, betale regninger o.l.

### *Sånn skal det være*

Ansatte og du skal sammen planlegge hvordan hjelpen skal gis. Der du bor eller jobber skal det være trygt og oversiktlig, slik at du kan ha god livskvalitet og kan klare deg selv så godt som mulig.

For at hjelpen du trenger i hverdagen skal gis på en god måte av alle de som skal gi hjelpen, er det viktig med:

- gode vaner og gode planer for hva som skal skje om dagen og for det du skal være med på (aktivitets- og dagsplan)

- rapporter/overlapping, (det betyr at personalet snakker sammen om hva som har skjedd)
- beboermøter som holdes ofte nok
- opplæring og veiledning

### *Dette fant fylkesmennene ut*

- brukerne fikk ikke den hjelpen de trengte eller var blitt lovet
- vedtak om hjelp som var bestemt ble ikke gjennomført

### *Dette var fordi*

- det var for lite eller feil personale på jobb
- hjelpen var dårlig planlagt
- det ble ikke alltid leid inn vikar når ansatte var borte
- ansatte visste for lite om hva det vil si å ha en utviklingshemming
- ansatte visste ikke hva de hadde ansvar for
- ansatte visste ikke hvordan de skulle gi riktig hjelp
- det var for mange forskjellige ansatte som ga hjelpen
- ledere fulgte ikke godt nok med på hvordan hjelpen ble gitt av ansatte.

---

*«Det ble ikke aktiviteter for den enkelte, fordi det er for få personale på jobb.»*

---

## Helsehjelp

Fylkesmennene undersøkte om kommunen sørget for at personer med utviklingshemming får helsehjelp der de bor, om de blir fulgt til legen og om de får behandling når det trengs. I halvparten av de 57 kommunene fant fylkesmennene feil.

### *Sånn skal det være*

Det er lurt å bli undersøkt av lege jevnlig, selv om du ikke føler deg syk. Kommunen må passe på at alle kommer til legen når de skal. De har ansvar for å hjelpe deg å huske timer til fastlege eller til avtaler på sykehus. Det må være en bestemt person som har ansvar for å hjelpe med dette.

Kommunen har ansvar for at du får riktig hjelp. Det kan handle om riktig medisin, behandling og å følge opp hvordan du har det. Kommunen skal skrive ned hvilken hjelp du skal ha, og hvordan den skal gis. For å få til dette på en god måte må de samarbeide med andre, for eksempel legen eller sykehuset. På sykehuset kan det være habiliteringstjenesten eller andre avdelinger som hjelper med helsen.

Alle som trenger det skal få hjelp til å:

- følge med på helsen sin
- gjøre avtale med legen
- bli fulgt til legen
- fortelle om hva som plager dem
- stille spørsmål de vil ha svar på
- si fra om de ikke har nok hjelp til helsen

Den som er leder i kommunen har ansvar for at alle de som hjelper deg, gjør det på riktig måte. Da må leder sørge for at du får hjelp.

Det å få medisinen som legen har bestemt du skal ha, er veldig viktig. Medisin skal hjelpe hvis du er syk. Men medisin kan også gi noen problemer, som kalles bivirkninger. De som gir medisin må både vite hvordan medisinen skal virke, og vite om hvilke bivirkninger medisinen kan gi. Bivirkning betyr at medisinen kan gi plager som en må snakke med legen om.

Det skal være kontroll med medisin, og kontrollen skal følge en god plan. Medisinskap skal være låst.

### *Dette fant fylkesmennene ut*

- Det ble ikke gitt god nok hjelp til å passe på helsen.
- Det var ikke nok samarbeid med andre som kan mye om sykdom, diagnoser og behandling, for eksempel legen eller sykehuset.
- Det ble ikke gitt god nok hjelp der folk bor – for eksempel til ting som tannpuss, og å lage sunn mat.
- Det ble ikke gitt god nok hjelp med medisiner, og noen fikk feil medisin.
- Det ble ikke gitt nok hjelp til å bli fulgt til lege.
- Ansatte skrev ikke ned det som var viktig for å gi god hjelp til helsen.
- Ansatte visste for lite om helsen til de som skulle ha hjelp.
- Ansatte fikk for lite opplæring.
- Ansatte ga for få beskjeder til hverandre.
- Når det er for få ansatte, eller når ansatte ikke vet hvilken hjelp de skal gi, er det fare for at man ikke får den hjelpen man skal ha.

---

*«Mange utviklingshemmede har plager med helsa.  
Mange steder er det ikke skrevet ned hvem  
som kan hjelpe til med helseplagene,  
eller hva hjelpen skal være.»*

---

## Medvirkning

De undersøkte om personer med utviklingshemming fikk være med å bestemme over hjelpen de fikk. Dette kalles medvirkning.

### *Sånn skal det være*

Du skal bestemme over ditt eget liv, og du skal:

- være med på å bestemme målene dine, og hvordan hjelpen skal være
- være med å si om du mener hjelpen er bra nok
- bli fortalt nok til å kunne være med å bestemme på ordentlig
- få vite at hjelpen du får er trygg og god
- få hjelp til å følge opp målene dine, og hjelp til å følge med på individuell plan og andre planer du følger
- få hjelp og råd når verge, foreldre eller andre pårørende bør være med å bestemme sammen med deg

### *Dette fant fylkesmennene ut*

- Det var ikke alle som fikk vite nok, eller fikk hjelp til å være med å bestemme.
- Det var ikke alle som fikk være med å bestemme hva de skulle få hjelp til, eller hvordan hjelpen skulle gis.
- Det var ikke alle som fikk hjelp til å si fra om hjelpen fungerer.
- Kommunene sjekker ikke alltid om den enkelte kan klare å bestemme selv, eller om hva som er nødvendig for at man skal kunne bestemme selv.
- Fylkesmennene fant ut at vedtak om hjelp, ofte var skrevet slik at det var vanskelig å forstå hva slags hjelp som skulle gis. Da kan det være vanskelig å vite om det er mulig å klage på hjelpen.
- Det var ikke alltid skrevet ned om verge eller pårørende skal hjelpe bruker med å bestemme.
- Noen ganger har kommunene ikke sjekket om de det gjelder kan være med å bestemme på ordentlig.
- Noen steder fikk ikke den det gjaldt, pårørende eller verge være med i møter som er viktige for hverdagen til brukeren. Det var for eksempel møter om hva som skulle være med i dagsplaner.
- Noen ganger var pårørende eller verge med på møter uten at den som møtet handlet om fikk vite om møtet, eller om det som ble bestemt på møtet.

## *Dette var fordi*

- Flere steder er det for få ansatte. Det går ut over aktivitetstilbudet som enkelte trenger, og har vedtak om.
- Noen steder er det ikke planer for aktiviteter, spesielt i helgene.
- Noen steder fikk de det gjaldt være med på aktiviteter når det passet de ansatte, og ikke når de selv trengte det.
- Det var ofte aktiviteter som passet for flere sammen, i stedet for aktiviteter som passet best for den enkelte personen.
- Det sto for lite i vedtaket om hva hjelpen skulle være. Noen vedtak var for gamle. Og noen planer stemte ikke med hva personen selv klarte å gjøre, og hva han eller hun trenger hjelp til.
- Den enkeltes mål kom ikke godt nok fram.
- Mange hadde ikke dagsplaner eller ukeplaner. Ikke alle som skulle hatt det, hadde individuell plan eller hadde fått tilbud om individuell plan.
- Flere kommuner fulgte ikke med på tjenestetilbud. De undersøkte for eksempel ikke om det som sto nevnt i vedtak ble gjennomført.

---

*«Det var ikke så mange som spurte om brukernes mening og hva de ønsket av hjelpen.»*

---



## **Dette skjer etter at undersøkelsen er ferdig**

Fylkesmennene følger opp kommuner som har brutt loven. De som bestemmer i kommunen, må finne ut hva som skal til for at hjelpen folk i kommunen får skal være god nok

De som bestemmer i kommunen, må følge med at lederne for tjenester til utviklingshemmede gjør jobben sin.

Det er viktig at alle er med og påvirker den hjelpen de får. Alle må bli flinkere til å si ifra om det de ikke synes er bra.

Helsetilsynet og fylkesmennene ber de ansatte om å følge med, og si fra til ledelsen hvis det er feil i hjelpen. Ansatte i kommunen har ansvar for å si fra om de trenger mer opplæring for å gjøre jobben bra.

Helsetilsynet og fylkesmennene ber kommunene bli enda bedre til å samarbeide med habiliteringstjenestene på sykehusene. Habiliteringstjenestene kan for eksempel hjelpe til slik at brukerne får være med å påvirke tjenestene sine og ha selvbestemmelse.

Helsedirektoratet skal forklare reglene for hva som er god hjelp.

### **Dette er viktig å ta med seg videre:**

Kommunene har ansvar for:

- at mennesker med utviklingshemming skal være en del av lokalsamfunnet
- de skal få leve verdige liv
- de skal få delta på lik linje med de andre

## Hvordan gjorde de undersøkelsen?

Før fylkesmennene skulle undersøke hvordan kommunene ga hjelp og støtte til personer med utviklingshemming, leste de mapper og andre papirer og snakket med mange ansatte og ledere. De snakket også med mange personer med utviklingshemming. Det var fordi det var dem det handlet om.

Hvis du vil vite mer om hvordan de undersøkte, så kan du be om hjelp til å lese om dette i den store rapporten fra tilsynet.

---

*«Brukerne fortalte om det som var viktig for dem  
og om hvordan de opplevde sin egen hverdag.  
De fortalte om hvordan de syntes hjelpa de fikk var»*

---

# Ordliste

## Aktivitet

Aktivitet er ting du gjør, spesielt på fritiden. Det kan for eksempel være å gå på svømming eller fritidsklubb.

## Fylkesmannen

Fylkesmannen er statens myndighet i fylkene. De skal undersøke/sjekke om hjelpen følger norsk lov. Hvis du mener kommunen har gjort noe galt, kan du klage. Du skal få hjelp til å klage.

## Hesledirektoratet

De skal gi råd til kommunene om hvordan de skal gi hjelp til dem som bor der. De kan også bestemme regler for hvordan kommunene skal hjelpe folk.

## Helsehjelp

Det betyr at du skal få hjelp med helsen din. Det kan både være å gi deg medisin og hjelpe deg med kostholdet. Det kan også bety at de følger deg til legen eller til habiliteringstjenesten. De skal følge med på om du blir syk og hjelpe deg om du blir det. Det kan også være å hjelpe deg med tannpuss slik at tennene dine holder seg fine.

## Helsetilsynet

Helsetilsynet heter egentlig Statens helsetilsyn. De undersøker om folk i Norge får riktig og nok hjelp. Det er Helsetilsynet som har bestemt at denne undersøkelsen skal gjennomføres. Det er også Helsetilsynet som har skrevet rapporten som oppsummerer undersøkelsen.

## Hjelp i hverdagen = personlig assistanse

Det betyr tilsyn og hjelp til å vare på seg selv, støtte til aktivisering og opplæring i dagliglivets gjøremål. Det står mer om personlig assistanse på side 8 i hovedrapporten.

## **Hjelp til å ta vare på seg selv = egenomsorg**

Det betyr at personalet eller noen andre skal hjelpe deg med det du trenger for å holde deg frisk. Det kan være å gi deg råd om hvordan du skal spise og det å få nok søvn.

## **Individuell plan**

Det er brukers plan laget i samarbeid med kommunen over hva en person trenger hjelp til. Alle som skal hjelpe må samarbeide slik at planen blir fulgt.

## **Klage på hjelpen**

Hvis du skal klage på hjelpen, så skal den først sendes til kommunen. Om det ikke blir forandringer, så kan den sendes videre til fylkesmannen. Alle skal få hjelp til å klage.

## **Kommune**

Alle bor i en kommune. Kommunen skal sørge for at du får den hjelpen du trenger. Hvis du ikke vet hva kommunen du bor i heter, så kan du be noen fortelle deg om det.

## **Livskvalitet**

Livskvalitet handler om at du har og føler at du har et godt liv.

## **Medvirkning**

Det handler om å være med på å bestemme over egne mål i livet og hvordan hjelpen skal være.

## **Politiattest**

Det er et papir der det står at ansatte ikke har gjort noe ulovlig og at de kan jobbe med folk.

## **Rettsikkerhet**

Det handler om at folk skal være trygge for at det ikke skal skje noe ulovlig med dem. Rettsikkerhet er en menneskerett.

## **Vedtak om hjelp**

Vedtak er en bestemmelse om hva slags hjelp du har rett på. Det er ofte svar på en søknad. Det gjelder deg og du kan klage på vedtaket om du ikke synes det er godt nok.

## **Vurdering**

Noen bruker ordet evaluering om det samme. Det betyr å finne ut hvordan hjelpen du får, er. Da kan hjelpen forandres om den ikke er riktig eller god nok.

I serien Rapport fra Helsetilsynet formidles funn og erfaring fra klagebehandling og tilsyn med sosiale tjenester, barnevern- og helse- og omsorgstjenestene.

Serien utgis av Statens helsetilsyn.  
Alle utgivelser i serien finnes i fulltekst på  
**[www.helsetilsynet.no](http://www.helsetilsynet.no)**

**HELSETILSYNET**  
tilsyn med barnevern, sosial- og helse- og omsorgstjenestene