

Hva viser tilsyn med sosiale tjenester innen pleie og omsorg?

I 104 av 116 tilsyn innen kommunale pleie- og omsorgstjenester som ble gjennomført i 2003 og 2004, ble det påpekt ett eller flere brudd på krav fastsatt i lov eller forskrift. 31 av tilsynene var felles helse- og sosialtilsyn.

Tilsynsrapportene viste:

- Kommunene mangler ofte systematiske styringssystemer som sikrer god praksis og systematisk lærings- og forbedringsarbeid. Det pekes ofte på mangler ved avvikshåndtering og at ansatte mangler kunnskap om og forståelse for internkontroll. Internkontroll er i liten grad innarbeidet i kommunene.
- Kommunene mangler ofte rutiner som sikrer brukernes rettigheter i saksbehandling ved tildeling, endring og iverksetting av tjenester. Enkelte kommuner benytter faste normer for utforming og omfang av tjenester og tildeler tjenester uten å legge vekt på individuelle behov i tilstrekkelig grad. Helsetilsynet ser det som uakseptabelt at mange kommuner ikke oppfyller lovens krav til

saksbehandling. Dette svekker brukernes rettssikkerhet og kan føre til at mange ikke får tjenester de har krav på. Individuelt tilpassede tjenester og aktiv medvirkning fra bruker, eventuelt representant for bruker, har vært sentrale styringssignaler i flere år. Kommunene har spesielle utfordringer for å ivareta rettssikkerheten til brukere som har nedsatt evne til å uttrykke egne ønsker og behov.

- Kommunene driver mye med opplæring, men det varierer hvor omfattende og systematisk opplæringen er. Det mangler ofte systematiske tiltak som sikrer at ansatte har tilstrekkelig kunnskap og ferdigheter om tjenestene de yter. Nok personell med nødvendig kunnskap og ferdigheter er avgjørende for at brukerne skal få et forsvarlig og tilstrekkelig tjenestetilbud. Helsetilsynet er bekymret for at kommunene ikke i tilstrekkelig grad sikrer at ansatte har nødvendig kunnskap og ferdigheter.

Hva viser tilsyn med kommunenes bruk av tvang og makt overfor psykisk utviklingshemmede?

Helsetilsynet ser det som uakseptabelt at mange kommuner ikke oppfyller lovens krav til bruk av tvang og makt overfor personer med psykisk utviklingshemning. Det kan føre til at brukere utsettes for faglig og etisk uforsvarlige tjenester og at den enkeltes rettsikkerhet ikke ivaretas.

- I rundt halyparten av tilsynene forekommer uhjemlet tvangsbruk i kommunene.
- Mange steder sendes det ikke meldinger til fylkesmannen når ansatte har brukt tvang for å forhindre skade i nødssituasjon.
- Kommunene utarbeider ofte prosedyrer, men de gjøres ikke i tilstrekkelig grad kjent for ansatte og innarbeides ikke i praksis. Når kommunene mangler kontroll med og oversikt over bruk av tvang og makt kan det øke risiko for tvangsbruk.

Eksempler på formelle mangler ved vedtakene:

- det mangler henvisning til lov hjemmel
- det fremkommer ikke hva det er søkt om, bare hva som er innvilget av tjenester
- det er ikke opplyst om retten til å se sakens dokumenter
- hjelpen er ikke spesifisert
- begrunnelse for vedtak mangler eller er mangelfull
- bruker har ikke skriftlig vedtak på hjelpen som gis

Litteratur

Praksis knyttet til tvangsbruk overfor personer med psykisk utviklingshemning og kommunens generelle ivaretagelse av hjelpetiltak etter sosialtjenesteloven § 4-2, a-e - tilsynserfaringer 2003 - 2004. Rapport fra Helsetilsynet 6/2005. Oslo: Statens helsetilsyn, 2005.