

## Ringverknader av tilsyn – kunnskap om sårbarheit og svikt

Korleis kan tilsynet stimulere kvalitetsarbeidet og eigenkontrollen i kommunane og helseføretaka? I den fireårige satsinga på tilsyn med tenester til eldre i regi av Helsetilsynet er ulike tilnærmingar tekne i bruk. Gjennom konferansar, arbeidsseminar og kartleggingar er leiarar og personell blitt utfordra til å reflektere over og kontrollere sitt eige tenestetilbod opp mot funn frå gjennomførte tilsyn. Fylkesmennene opplever at dialog om tilsyn og funn frå tilsyn skaper engasjement og refleksjon både hos leiarar og medarbeidarar.

Helsetilsynet har som ein del av eldresatsinga disponert ekstra tilskotsmidlar for å styrkje tilsynsarbeidet hos fylkesmennene. Fleire fylkesmanns-embete har nytta høvet til å prøve ut ulike verkemiddel og aktivitetar for å formidle funn frå tilsyn og fremje læring etter tilsyn – ikkje berre dei stadene der tilsynsorganet har vore og undersøkt konkret, men også på tenestestader som ikkje har hatt tilsyn, og som driv liknande tenester.

Tilsynsorganet har mykje kunnskap om det som sviktar, og om det som kan svikte, i helse-, sosial- og barneverntenesta. Denne kunnskapen er lett tilgjengeleg i ulike former for tilsynsrapportar og er relevante og mogleg å overføre til andre tenestestader. Vi vil medverke til at leiarar og medarbeidarar i desse tenestene gjer kunnskap frå tilsyn til ein naturleg del av det kunnskapsgrunnlaget dei bruker i kvalitetsarbeidet. Vi har eit felles mål om at tenestebrukarane skal få god behandling og omsorg.

Vi finn mange brot på regelverk, og nokre utfordringar går att på tvers av tenesteområda – ofte også år etter år. Internkontroll er ein lovpålagd reiskap for å styre og betre sosial- og helse-tenesta. Det dreier seg om dei systematiske og planmessige tiltaka leiinga set i verk for å sikre at tenestebrukarane dagleg får trygge tenester med høg fagleg kvalitet. Tilsynsorganet ventar at kommunar, helseføretak og andre tenesteleverandørar sjølve er opptekne av og har kontroll med at krava i regelverket blir følgde.

Helse-, sosial- og barneverntenesta treng handlekraftige leiarar som har same aktive haldning til å styre det faglege arbeidet som til å styre økonomien. Det handlar også om å førebyggje uheldige gleppar og kritiske hendingar. Tilsynsrapporten kan vere ei relevant kunnskaps- og informasjonskjelde i dette arbeidet. Den som les tilsynsrapportar, kan stille seg spørsmål som: «Korleis er dette hos oss?» og «Korleis kan vi unngå at dette skjer hos oss?». Leiinga må stille seg konkrete, og kanskje ubehagelege, kontrollspørsmål om omfang og kvalitet på tenestetilbodet:

- Har vi oversikt over behovet for tenester no og på lengre sikt?
- Har vi den informasjonen vi treng for å ha oversikt over drifta og det faglege arbeidet?
- Kva må vi gjere for at medarbeidarane skal ha tilstrekkeleg kompetanse?
- Har vi god nok oversikt over sårbare område og fare for svikt i tenesteutføringa?

- Korleis bruker vi tilbakemeldingar frå kompetente medarbeidarar i betringsarbeidet?
- Korleis bruker vi tilbakemeldingar frå tenestemottakarar og pårørande i betringsarbeidet?
- Kva tiltak har vi for å førebyggje uheldige og kritiske hendingar?

Dialog om funn frå tilsyn i møte og konferansar er ikkje tilstrekkelege i seg sjølv for å initiere den typen aktivitet i verksemdene som vi som tilsynsorgan er opptekne av å stimulere til. Men vi opplever at slik dialog blir godt teken imot, og vi vil halde fram vår del av arbeidet for å oppnå gode ringverknader av tilsyn.