

## Same typen funn i **tilsyna** med sosiale tenester

I dei tre landsomfattande tilsyna med sosiale tenester i arbeids- og velferdsforvaltninga som er gjennomførte sidan 2010, er det konstatert lovbrøt i 80 prosent av dei undersøkte kommunane og bydelane (i 169 av 209 kommunar og bydelar).

Det er i stor grad dei same typane funn som går igjen, uavhengig av tilsynstema og kommunestorleik:

- Situasjonen for og behova til brukarane er mangelfullt kartlagde, og hjelpebehov blir ikkje fanga opp.
- Brukarane får ikkje tilstrekkeleg informasjon om tenester og rettar.
- Tenestene som brukarane blir tildelte, er ikkje i stor nok grad individuelt tilpassa. Det blir ikkje teke hand om særlege behov som barn og unge har.
- Kommunen sørgjer ikkje for at dei tilsette har tilstrekkelege kunnskapar og ferdigheiter. Det blir ikkje arbeidd planmessig og systematisk med kompetansebygging og rettleiing av medarbeidarane.
- Kommunen manglar faglege retningslinjer, rutinar for oppgåver og system for kontroll som fangar opp manglar.
- Styringsdialogen mellom rådmann og NAV-kontor er mangelfull. Leiinga i kommunen gjer ikkje jamlege risikovurderingar og følgjer ikkje med på kvaliteten i tenestetilbodet.

Funna heng i stor grad saman. Dersom ei teneste skal vere tilpassa kvar enkelt, må NAV-rettleiaren vite kva akkurat denne personen og familien treng. Derfor må kontoret ha kunnskap

og rutinar for å fange opp ulike hjelpebehov og kartleggingsverktøy som gir rom for brukarmedverknad på ein forsvarleg måte. For å kunne tilpasse tenestene til behovet må kommunen sikre at rettleiaren har fått nødvendig opplæring, og at regelverk og informasjon om aktuelle tenester og høve for tilpassing er lett tilgjengelege. I mange av dei undersøkte kommunane ser det ut til at det er tilfeldig om den enkelte brukaren får gode nok og rette tenester.

### Uroa for rettstryggleiken til brukarane

Personar med behov for sosiale tenester er ofte i ein vanskeleg og sårbar situasjon, og mange har samansette problem. I førearbeida til NAV-reforma er det å betre hjelpetilbodet til nettopp denne brukargruppa

framheva som ein av grunnane til å etablere NAV. Dei vanskelegast stilte skulle sleppe å ha å gjere med for mange instansar og bli kasteballar mellom dei.

Samtidig skulle NAV bli betre rusta til å hjelpe brukarane

ved å forvalte sosiale, arbeidsretta og økonomiske verkemiddel samla. Stat og kommune har gjennom eit likeverdig partnerskap eit felles ansvar for å drive NAV-kontoret. Dei skal saman sikre eit samordna og godt tenestetilbod til brukarane, samtidig som dei har eit sjølvstendig ansvar for kvar sine tenester.

Tilsyna viser at det er svært ulikt korleis samarbeidet om NAV-kontoret fungerer i praksis. I den eine enden av skalaen er kommunar som jobbar aktivt med å utvikle og forbetre tenestene og partnerskapet, i den andre enden er det kommunar som i stor grad har overlata styringa til staten og

berre betaler rekninga. Dei færreste av dei undersøkte kommunane har systematiske styrings- og kontrollaktivitetar. Mange NAV-kontor gir ikkje forsvarlege sosiale tenester til brukarane.

Statens helsetilsyn ser alvorleg på at kommunane gjennom systematisk styring ikkje sikrar at NAV-kontora hentar inn tilstrekkeleg informasjon om, og gjer forsvarlege vurderingar av, behova til ei sårbar gruppe. Vi er uroa for rettstryggleiken for brukarane, og uroa blir forsterka av at det i stor grad er dei same funna som går att år etter år i dei kommunane vi fører tilsyn med.

### Tilsyna til fylkesmennene

Fylkesmannsembeta har sidan 2010 hatt i oppdrag å føre 100 årlege tilsyn med sosiale tenester i NAV. Av desse skal minst 50 gå inn i det landsomfattande tilsynet bestemt av Statens helsetilsyn. I dei seks åra som no er gått, er det gjennomført tre landsomfattande tilsyn, og det fjerde er i gang.

- 2010: økonomisk stønad etter sosialtenestelova
- 2012: behandlinga i kommunane av søknader om økonomisk stønad frå personar med forsørgjaransvar for barn
- 2013–2014: arbeidet i kommunane med kvalifiseringsprogrammet
- 2015–2016: plikta kommunen har til å tilby og yte sosiale tenester til personar mellom 17 og 23 år

Statens helsetilsyn får rapportane frå alle tilsyna i eit landsomfattande tilsyn og summerer opp funna i ein sluttrapport. Sluttrapportane og alle tilsynsrapportane er tilgjengelege på [Helsetilsynet.no](http://Helsetilsynet.no).



Mange NAV-kontor gir ikkje forsvarlege sosiale tenester til brukarane.”