



Fylkesmannen i Finnmark

Fylkesmannens tilsyn med brukermedvirkning i kommunale helse- og omsorgstjenester til samer med utviklingshemming

Prosjektrapport og anbefalinger til tilsynsteam, uten samisk språk og kulturkompetanse, som skal føre tilsyn med samiske pasienter og brukere

Av Gry Bogetun og Sunniva Helena Sømhovd

31.1.2018

Innledning	3
Bakgrunn for prosjektet	4
Brukermedvirkning for samiske brukere – rettslig utgangspunkt	5
Sammendrag	7
Gjennomføring av prosjektet	7
Erfaringer	8
Konklusjon	9
Anbefalinger for tilsynsteam, uten samisk språk og kulturkompetanse, som skal føre tilsyn med samiske pasienter og brukere.....	10
Kunnskap om samenes historie	10
Kompetanse om samisk språk og kommunikasjonsform	11
Kompetanse om samisk kultur og identitet.....	12
Forberedelse til tilsyn med samiske brukere	12
Om tolk.....	14
Evaluerings av tilsynssamtaler.....	15
Kort oppsummert	15
Referanser	16

Innledning

Fylkesmannen i Finnmark har gjennomført et prosjekt for å involvere samiske brukere i tilsyn med kommunale helse- og omsorgstjenester. Bakgrunnen for prosjektet var at det ikke fantes veiledende retningslinjer for ivaretagelse av brukermedvirkning og gjennomføring av tilsynssamtaler med samiske brukere. Dette fantes heller ikke i helsetilsynets veileder: *Veileder for planlagte tilsyn med tilrettelegging av informasjon og kommunikasjon på samisk i kommunale helse- og omsorgstjenester*. Veilederen beskriver kommunenes ansvar for å planlegge, tilrettelegge og sikre brukerens behov for informasjon og kommunikasjon på samisk, og tilsynsmyndighetenes ansvar for å kontrollere dette. Veilederen beskriver også gjennomføring av tilsyn ved gjennomgang av journaler, intervju med tjenesteytere og ledere, men den omhandler ikke tilsynssamtaler med brukerne selv.

Vi valgte derfor å utforme et prosjekt som ble avgrenset til å omfatte brukermedvirkning for samiske brukere med utviklingshemming.

Prosjektets formål har vært å utvikle kompetanse og komme med anbefalinger for kultursensitiv¹ tilnærming til den samiske brukeren for tilsynsutøvere uten samisk språk- og kulturkompetanse. Dette vil kunne si å tilføre noe kompetanse for å gi tilsynsutøverne et bedre grunnlag for å fange opp og forstå brukernes synspunkter og erfaringer for slik å kunne legge til rette for reell brukermedvirkning i tilsynssamtaler.

Vi ville utvikle en metodisk tilnærming som sikret kultursensitivitet i gjennomføring av samtaler med samiske brukere med utviklingshemming. Denne metodiske tilnærmingen skulle prøves ut i tilsyn med helse- og omsorgstjenester til personer med utviklingshemming i samiske forvaltningskommuner.

Prosjektets referansegruppe besto av Marit Laila Logje, samisk fagkonsulent i habiliteringstjenestene og representant i språkutvalget i Finnmarkssykehuset, og Anna Dahlberg, koordinator og prosjektleder for emneområdet nedsatt funksjonsevne

¹ Vi har valgt å bruke begreper kultursensitiv fordi det er folkelig begrep. Med kultursensitiv legger vi en kulturrelativistisk forståelse til grunn. Det vil si å forstå og tilnærme seg den andres kultur som likeverdig forstått i sin egen kontekst. Det motsatte av kulturrelativisme er etnosentrisme som vil si å forstå den andres kultur ut fra sin egen.

i Nordens velfærdscenter. Prosjektets styringsgruppe har bestått av ledelsen ved helse- og sosialavdelingen hos Fylkesmannen i Finnmark. Prosjektet er finansiert av Statens helsetilsyn, som en del av brukerinvolveringsprosjektet² som gjennomføres i perioden 2015 – 2019.

Bakgrunn for prosjektet

Når Fylkesmannen møter brukere med utviklingshemming i tilsynssamtaler, er det for å få informasjon om erfaringene de har med eget tjenestetilbud og med medvirkning i eget tjenestetilbud. Møtet med brukere med utviklingshemming vil i utgangspunktet være mer utfordrende enn møtet med tjenestemottakere uten kognitive funksjonsnedsettelse. *Utviklingshemming regnes som en livslang tilstand. ICD-10 (ICD-10,2015) defineres psykisk utviklingshemming slik:*

Tilstand av forsinket eller mangelfull utvikling av evner og funksjonsnivå som spesielt er kjennetegnet ved hemning av ferdigheter som manifesterer seg i utviklingsperioden, ferdigheter som bidrar til det generelle intelligensnivået, for eksempel kognitive, språklige, motoriske og sosiale. Utviklingshemming kan forekomme med eller uten andre psykiske og somatiske lidelser (NAKU).

Det å tilrettelegge for en god tilsynssamtale med personer med utviklingshemming krever forberedelser i form av kartlegging av kognitivt funksjonsnivå, impressive og ekspressive kommunikative ferdigheter, sosiale ferdigheter og eventuelle atferdsvansker.

I møtet med samiske tjenestemottakere vil forskjeller i språk, kommunikasjonsform og kultur være faktorer som kan medføre ytterligere utfordringer når de som gjennomfører tilsynet ikke har samisk språk og kulturkompetanse.

Ved helse- og sosialavdelingen hos Fylkesmannen i Finnmark har vi god kompetanse på tilsyn etc. med tjenestene til utviklingshemmede, men vi har ikke klart å rekruttere ansatte som har samisk språk- og kulturkompetanse. Vår erfaring er at mangelen på samisk språk- og kulturkompetanse vanskeliggjør gjennomføringen av

² Brukerinvolveringsprosjektet er et utviklingsarbeid som har som formål å både å undersøke brukernes erfaringer med egen medvirkning, samt å prøve ut om brukerne kan være sentrale aktører i tilsynet, ikke bare som informanter, men kanskje også i gjennomføring av tilsyn.

tilsyn med samiske pasienter og brukere. Særlig vanskelig vil det være å ivareta brukermedvirkning som er et viktig tema i tilsyn:

Brukere og pårørende har erfaringer fra møter med tjenestene som er viktige og nyttige for tilsyn i helse-, sosial- og barneverntjenesten. Erfaringene de formidler, gir bedre faktagrunnlag, risikovurderinger og prioriteringer i tilsyn. De bidrar til at tilsynet blir enda mer relevant og vesentlig, og kan dermed bidra til forbedringsarbeidet i tjenesten (Helsetilsynet.no).

Som beskrevet gir Helsetilsynet veiledende retningslinjer om kommunenes ansvar for å ivareta samiske brukeres behov for informasjon og kommunikasjon på samisk. Vi har i forkant av prosjektet diskutert konsekvensene av vår manglende kompetanse overfor for de samiske brukerne:

Det er sannsynlig at manglende kunnskap om samisk språk- og kommunikasjonsform kan redusere tjenestemottakers mulighet til å melde fra om sine synspunkter og erfaringer, tilsvarende vil de som fører tilsyn ha redusert mulighet til å fange opp synspunkter og erfaringer og forstå det som blir formidlet. Det at tilsynsmyndighetene mangler betydningsfull kompetanse i kommunikasjonen med samiske tjenestemottakere med utviklingshemming kan bety svekket mulighet for brukermedvirkning» (Bogetun, 2016).

Vi la denne forståelsen til grunn for en erkjennelse av at vår kompetanse og våre ferdigheter ikke var tilstrekkelige for å sikre brukermedvirkning.

[Brukermedvirkning for samiske brukere – rettslig utgangspunkt](#)

Prosjektet har tatt utgangspunkt i at brukerne har en lovfestet rett til medvirkning, og at Fylkesmennene har ansvar for å føre tilsyn med at helse- og omsorgstjenestene organiseres og driftes på en måte som gir nødvendige og forsvarlige tjenester.

I det følgende vil vi kort oppsummere det rettslige utgangspunktet for brukermedvirkning i og utenfor forvaltningsområdet. Pasient- og brukerrettighetsloven (pbri) og helse- og omsorgstjenesteloven (hol) danner det rettslige utgangspunktet for de rettigheter og plikter som gjelder ved ytelse av kommunale helse- og omsorgstjenester. Videre følger det av sameloven § 3-5 særlige rettigheter som gjelder bruk av samisk språk overfor helse- og sosialinstitusjoner i forvaltningsområdet for samisk språk. Det følger av pbri § 3-1 første ledd at brukere «har rett til å medvirke ved gjennomføring av helse- og omsorgstjenester» og at

«[m]edvirkningens form skal tilpasses den enkeltes evne til å gi og motta informasjon.» Av lovens § 3-2 siste ledd følger det at «[b]rukere skal ha den informasjon som er nødvendig for å få tilstrekkelig innsikt i tjenestetilbudet og for å kunne ivareta sine rettigheter.» Videre følger det av pbrl § 3-5 første ledd at «[i]nformasjonen skal være tilpasset mottakerens individuelle forutsetninger, som alder, modenhet, erfaring og kultur- og språkbakgrunn».

Disse bestemmelsene danner det generelle rettslige utgangspunktet for brukermedvirkning i helse- og omsorgssektoren, og gjelder på lik linje for den samiske og den norske befolkningen.

Den samiske folkegruppen har et særskilt vern under norsk rett. Det følger av Grunnloven § 108 at «[d]et påligger statens myndigheter å legge forholdene til rette for at den samiske folkegruppe kan sikre og utvikle sitt språk, sin kultur og sitt samfunnsliv.» Videre ratifiserte Norge i 1990 ILO-konvensjon nr. 169 om urfolk og stammefolk i selvstendige stater. Konvensjonen omhandler urfolks rett til å sikre og utvikle sin kultur, samt plikten som påhviler staten til systematisk å støtte slikt arbeid. Grunnlovsbestemmelsen speiler dette hovedprinsippet i konvensjonen. De særlige rettighetene som følger av sameloven må sees i sammenheng med det rettslige vernet av samenes språk, kultur og samfunnsliv.

Når det gjelder helse- og sosialtjenester som ytes til befolkningen i forvaltningsområdet for samisk språk foreligger det en bestemmelse i sameloven § 3-5 som direkte regulerer retten til å bruke samisk språk i møte med representanter for de lokale helse- og omsorgstjenestene. Formålet med bestemmelsen er å sikre best mulig ivaretagelse av personenes interesser, ved at den enkelte kan kommunisere på samisk.

Som det fremgår av bestemmelsen, gjelder retten bare de som mottar helse- og sosialtjenester *innenfor* forvaltningsområdet, altså i kommunene Karasjok, Kautokeino, Nesseby, Porsanger, Tana, Kåfjord, Lavangen, Hattfjelldal, Tysfjord, Røyrvik og Snåsa, jf. forskrift om forvaltningsområdet for samisk språk § 1.

Når det gjelder samer bosatt utenfor forvaltningsområdet foreligger det ingen slik direkte lovfestet rett til å kommunisere med helse- og sosialtjenestene på samisk. Retten til å motta forsvarlige helse- og omsorgstjenester slik den følger av pbrl § 2-1

a, jf. hol § 4-1 forutsetter imidlertid at den enkelte bruker blir møtt med den kompetanse som er nødvendig for å ivareta individuelle behov.

Dette innebærer at det kan være nødvendig, og derfor også påkrevd, at helse- og omsorgstjenestene møter en samisk bruker med samisk språk- og kulturkompetanse, dersom dette må til for å sikre forsvarlighet og likeverd i tjenestene vedkommende har rett til. I Stortingsmelding 26 *Fremtidens primærhelsetjeneste – nærhet og helhet* (heretter primærhelsetjenestemeldingen) beskrives samenes behov for å bli møtt med samisk språk og kulturkompetanse slik:

«Samiske brukere har behov for å bli møtt av en tjeneste som har kompetanse på samisk språk og kultur. Likeverdige helse- og omsorgstjenester for samiske pasienter innebærer at tjenester må tilrettelegges slik at samiske pasienters språk og kulturelle bakgrunn ikke er til hinder for at det kan ytes forsvarlige tjenester. Likeverdsprinsippet i helse- og omsorgstjenesten er ikke ivaretatt når personell mangler kunnskap om samisk språk og kultur» (HOD, 2014, s. 147).

I saker hvor Fylkesmannen er tilsynsmyndighet eller klageinstans for samiske tjenestemottakere vil tilsvarende vurderinger gjøre seg gjeldende. Ut fra denne forutsetningen vurderer vi at det er et behov for kompetanse på samisk språk og kultur også hos tilsynsmyndigheten.

Sammendrag

Gjennomføring av prosjektet

Prosjektet er gjennomført ved at vi har knyttet prosjektaktivitetene opp mot systemrevisjonstilsyn med helse- og omsorgstjenester til personer med utviklingshemming i to av de samiske forvaltningskommunene i Finnmark³. I disse tilsynene var brukermedvirkning tema.

For å invitere brukere til tilsynssamtaler utformet vi lettlest informasjon på norsk og fikk oversatt denne til nordsamisk. Denne informasjonen ble formidlet til brukere, pårørende og eventuelle verger oppnevnt for personlige forhold. Vi ba også brukerens nærpå personer om hjelp til å formidle informasjon om hva en tilsynssamtale er.

³ Landsomfattende tilsyn initiert av statens helsetilsyn i 2016

Vi gjennomførte også formøter med kommunens kontaktperson for tilsynet, samt informantenes/brukernes nærpåsoner for å få kartlagt individuelle forutsetninger for å delta i en tilsynssamtale med oss. Videre undersøkte vi om brukere ønsket å snakke samisk eller norsk i møte med oss.

Vi utformet interne prosedyrer for samarbeidet med tolk i form av innføring i tilsynsmetodikk, presentasjon av brukergruppa, formøte og evaluering. Vi har brukt forskjellige tolker for å få mest mulig erfaring i å planlegge, gjennomføre og evaluere tilsyn med tolkene.

Vi har hatt muntlig evaluering av tilsynsmøtene med brukere og pårørende, samt evaluering av tilsynene.

Erfaringer

Vi har erfart at det er viktig å kartlegge hvilket språk brukerne foretrekker å snakke. Det er samtidig viktig å forstå at ikke alle samer snakker, eller ønsker å snakke samisk selv om de har en sterk samisk identitet.

Det er viktig at helsepersonell er oppmerksom på at samisk og samisktalende ikke er synonymmer. En person kan ha en sterk samisk identitet, og den samiske bakgrunnen kan ha stor betydning for den enkelte selv om personen ikke behersker samisk språk (Blix og Hamran, s. 27).

Vi har også erfart at vi må ha dialog med tolken i forkant av tilsynssamtalene for å utveksle kunnskap og å etablere en kommunikasjon om gjennomføring av tilsynssamtalene.

Samtalene med brukerne har utfordret oss. Vi har møtt flere av brukerne i deres hjem. Vi har med utgangspunkt i hvor brukeren sitter forsøkt å plassere oss på en måte som har gitt mulighet for nonverbal kommunikasjon mellom tolken og den som samtaler med brukeren.

Vi har i ettertid vurdert at det ville ha vært hensiktsmessig å gjøre tilleggssamtaler med brukernes pårørende, men har ikke gjennomført slike tilleggssamtaler av kapasitetshensyn.

Med bakgrunn i erfaringene vi har gjort i prosjektet har vi konkludert med at det er nødvendig at det enkelte embete erkjenner behovet for samisk språk og

kulturkompetanse hos de som skal føre tilsyn med at samiske brukere får forsvarlige tjenester. Dersom denne kompetansen er fraværende må det settes inn kompensierende tiltak for å sikre at samiske brukere får så gode betingelser som mulig i møte med tilsynsmyndighetene.

Vi har også erfart at den største jobben må gjøres i forkant av tilsynene. Tilsynsteamets forberedelser for å heve egen kompetanse har stor betydning for om vi klarer å legge til rette for kommunikasjon med den samiske brukeren gjennom en kultursensitiv tilnærming.

Konklusjon

Prosjektet: *Fylkesmannens tilsyn med brukermedvirkning i kommunale helse- og omsorgstjenester til samer med utviklingshemming* har gitt oss et bedre grunnlag for å involvere samiske brukere i tilsyn med helse- og omsorgstjenestene og ivareta deres rettssikkerhet. Dette fordi vi har en tryggere og mer kompetent tilnærming til tilsynssamtaler med de samiske brukerne.

Den kunnskapen og forståelsen ligger til grunn for anbefalingene som vil være et nyttig supplement til *Veileder for planlagte tilsyn med tilrettelegging av informasjon og kommunikasjon på samisk i kommunale helse- og omsorgstjenester*. Tilsvarende vil anbefalingene vi har gitt ha generell overføringsverdi til andre samiske pasient- og brukergrupper.

Det er helt nødvendig at det enkelte embete erkjenner behovet for samisk språk- og kulturkompetanse hos de som skal føre tilsyn med at samiske brukere får forsvarlige tjenester, samt ivaretatt retten til brukermedvirkning.

Vi har også konkludert med at det er hensiktsmessig å bruke de erfaringene vi har gjort til å utforme noen anbefalinger til andre Fylkesmenn, anbefalingene inkluderer kilder til kunnskap om det enkelte tema. Vår erfaring er at det finnes få kunnskapskilder om samer med utviklingshemming. Vi har derfor brukt kunnskapskilder som fokuserer på andre brukergrupper fordi det som vedrører det samiske i stor grad er overførbart. Vi vurderer disse kunnskapskildene som midlertidige i påvente av generelle, lett tilgjengelige kunnskapskilder.

Vi vil avslutningsvis oppfordre statens helsetilsyn til å sørge for at det utarbeides pedagogisk materiell som gir en generell kunnskap om samisk språk og kultur.

Videre at dette materialet gis en utforming som gjør det anvendelig å bruke sammen med helsetilsynets veiledere for tilsyn.

Anbefalinger for tilsynsteam, uten samisk språk og kulturkompetanse, som skal føre tilsyn med samiske pasienter og brukere

Vi har ikke avgrenset våre anbefalinger til å omfatte bare Fylkesmenn med tilsynsansvar for samiske forvaltningsområder. Vi viser i denne sammenhengen til pbrl § 3-5, som sier at informasjon til brukere «skal være tilpasset mottakerens individuelle forutsetninger». Denne bestemmelsen begrenser seg ikke til forvaltningsområdet, noe som innebærer at også samer som mottar tjenester i andre kommuner kan ha rett til å få informasjon på samisk. Vi viser også til at det bor flere samer i de fire største byene i Norge enn det gjør i de samiske forvaltningskommunene til sammen.

Kunnskap om samenes historie

Vår erfaring er at en kultursensitiv tilnærming til samiske brukere forutsetter kunnskap om hva samene har vært utsatt for fra det norske storsamfunnet. Kunnskap om dette er nødvendig fordi vi skal forholde oss til mennesker som kan ha opplevd diskriminering og krenkelser, eller de kan ha arvet krenkelsene fra tidligere generasjoner, fra foreldre og besteforeldre.

Som en følge av historisk-kollektive traumer i samiske samfunn etter fornorskings- og assimileringspolitikken, eksisterer det i mange sammenhenger fortsatt i dag mindre tillit til og fortrolighet overfor storsamfunnet og offentlige tjenester. Dette kan særlig være av betydning for ikke-samiske ansattes møter med samiske brukere. Forskning viser i tillegg at mange samer fremdeles opplever diskriminering i møte med tjenester og myndigheter, noe som selvsagt også kan ha negative konsekvenser for tilliten til tjenestene (Øverli, Bergman og Finstad, 2016, s. 100)

Det vil si at vi som representanter for staten og storsamfunnet risikerer å møte personer som i utgangspunktet har svekket tillit til oss som representanter for storsamfunnet/den norske staten.

Vi anbefaler at Fylkesmennene sikrer at alle medarbeidere som skal føre tilsyn som berører samiske brukere har en kunnskap om koloniseringen av Sápmi og fornorskningen av samene gjennom fratagelse av språk og identitet. Videre at

tilsynsutøverne har kunnskap om levekår for samer med utviklingshemming slik den er i dag.

Kilder til kunnskap:

- Sameblod, svensk film.
- Temahefte: *Helse- og omsorgstjenester til samiske eldre*, kapittel 1: *Samene i Norge*
- Levekår for samer med utviklingshemming

Kompetanse om samisk språk og kommunikasjonsform

De samiske og det norske språket er svært ulike (Helander i Bull og Lindgren, 2009, s. 129). I tillegg til forskjellene i selve språket er det store forskjeller i måten å kommunisere på. Den samiske kommunikasjonen beskrives som narrativ og indirekte, mens den norske kommunikasjonsformen er direkte, spørsmål stilles og svar etterspørres. Den norske kommunikasjonsformen kan oppleves som konfronterende og lite kultursensitiv overfor den samiske brukeren. I temaheftet «Helse- og omsorgstjenester til samiske eldre» beskrives eksempler på samisk kommunikasjon ved at taushet kan være uttrykk for uenighet eller at viktig informasjon ikke nevnes direkte, men bare antydes. Indirekte kommunikasjon kan skape utfordringer i møte med helse- og omsorgstjenester som legger vekt på brukermedvirkning og at folk skal si fra om sine ønsker og behov.

Ulikheter mellom de samiske og det norske språket fremkommer også ved at noen ord ikke kan oversettes direkte. Det vil si at noen norske ord ikke kan oversettes direkte til samisk fordi ordene ikke finnes i de samiske språkene. Det er også slik at noen norske ord er upresise i forhold til de samiske fordi de samiske språkene kan ha mange ord for ett norsk, fordi de samiske ordene angir små variasjoner. Ordet snø er et eksempel, det norske språket har et ord for snø, mens de samiske språkene har ca. 200 ord for snø.

Vi anbefaler at alle som skal planlegge og føre tilsyn som inkluderer samiske brukere har kunnskap om den samiske kommunikasjonsformen.

Vi anbefaler også at de som skal føre tilsyn har bevissthet om at ulikheter i språk og kommunikasjonsform kan by på utfordringer i form av at noen begrep ikke enkelt kan oversettes

Begrepsbruk kan med fordel drøftes med tolk jf. det som beskrives under om formøter med tolk.

Kilder til kunnskap:

- Temahefte: *Helse- og omsorgstjenester til samiske eldre*, kapittel 8:
Kommunikasjon

Kompetanse om samisk kultur og identitet

Den særskilte samiske kultur består dels av ytre, observerbare faktorer som språk, klesdrakt, omgangsformer, matskikker, kunst, håndverk, næringstilpasning, navn med mer, dels av immaterielle faktorer som verdinormer, tenkesett, samhørighetsfølelse, felles målsetninger og ikke minst felles historie. Det er helheten som utgjør det særskilte samiske og som oppfattes som forskjellig fra samfunnet omkring, til tross for at man ved å betrakte hver faktor for seg ikke alltid vil finne så store skilnader i forhold til samfunnet for øvrig (Randi Juuso og Inga Margrethe Eira Bjørn, 2006, s. 19)

Det er viktig å være oppmerksom på at norsk og samisk forståelse av forhold som i utgangspunktet synes uproblematiske kan forståes ulikt. Et eksempel er betydningen av slektskap. Den tradisjonelle samiske forståelsen av nær slekt inkluderer tre- og firmenninger som nære, betydningsfulle slektsmedlemmer. Tilsvarende regnes gudforeldre blant de aller nærmeste.

Vi anbefaler at tilsynsutøverne, på lik linje med helse- og omsorgspersonell har kunnskap om samisk kultur og samisk identitet.

Kilde til kunnskap:

- *Temahefte om samisk kultur i barnehagen: Kultur og kulturelementer*
- Temahefte: *Helse- og omsorgstjenester til samiske eldre*, kapittel 4: *Samisk kultur*

Forberedelse til tilsyn med samiske brukere

Helsetilsynet legger til grunn at det i kommunen skal «foreligge rutiner for hvordan medarbeiderne skal avdekke behov for språklig tilrettelegging ...» (veileder for

planlagte tilsyn med tilrettelegging av informasjon og kommunikasjon på samisk i kommunale helse- og omsorgstjenester, s. 9).

Helsetilsynet legger også til grunn for sin forståelse at ledelsen i den enkelte virksomhet skal ha oversikt over omfanget av pasienter og brukere med behov for at informasjon blir tilrettelagt på samisk (s. 11). Vår erfaring er at det sjelden foreligger slik oversikt, men at vi må skaffe oss oversikt over omfanget brukere med samisk språk og kulturbakgrunn, i samarbeid med kommunen.

Når brukere med samisk språk- og kulturbakgrunn er identifisert må kognitivt funksjonsnivå, impressive og ekspressive ferdigheter, sosiale ferdigheter og eventuelle atferdsvansker kartlegges for å avklare om brukeren har forutsetninger for å delta i en tilsynssamtale, alene eller med bistand. Vi har brukt IPLOS og informasjon fra kontaktperson/nærperson som grunnlag for å kartlegge individuelle ressurser og begrensninger.

For å invitere brukere til tilsynssamtaler har vi utformet lettlest informasjon på samisk og norsk. Denne informasjonen er formidlet til pårørende og verge oppnevnt for personlige forhold. Denne informasjonen er også formidlet muntlig av brukers nærpersoner slik at de som kjenner bruker kan bidra til forståelse av hva en tilsynssamtale er, se vedlegg 5 og 6. Vi har også bedt nærperson/primærkontakt⁴ om å spørre den enkelte bruker om tilsynssamtalen skal gjennomføres hjemme eller i kommunens lokaler og hvilket språk de foretrekker i samtale med oss.

Vi anbefaler at tilsynsteamet forbereder tilsyn gjennom formøter med kommunens kontaktperson og brukernes nærpersoner. I dette møtet kartlegges det om den enkelte virksomhet yter tjenester til brukere med samisk språk og/eller samisk kulturbakgrunn.

Kilder til kunnskap:

- Veileder for planlagt tilsyn med tilrettelegging av informasjon og kommunikasjon på samisk i kommunale helse- og omsorgstjenester (Helsetilsynet).

⁴ Begreper for kommunalt ansatte som har en utvidet relasjon og/eller et særlig ansvar for bruker

Om tolk

Ved bestilling av tolk må bestiller ha kunnskap om at det er tre samiske språk i Norge lulesamisk, sørsamisk og nordsamisk.

De samiske språkene er likestilt med det norske språket, jf, samelovas §. § 1-5.

I temahefte for helse- og omsorgstjenester til samiske eldre utheves: *Det er du som trenger tolk fordi du ikke kan samisk, ikke pasienten som trenger tolk fordi han/hun ikke kan snakke norsk*

Helsetilsynet beskriver i sin *Veileder for planlagte tilsyn om tilrettelegging med tilrettelegging og av informasjon og kommunikasjon på samisk i kommunale helse- og omsorgstjenester* (kap.3.4) at plikten til å bruke tolk følger indirekte av pasient- og brukerrettighetslovens § 3-5.

Helsedirektoratet anbefaler bruk av profesjonelle tolker (veileder, kap 3.4). Vår referansegruppe har også vært tydelige i sin veiledning til oss om at det ikke bør benyttes tolker fra brukerens nærmiljø. Det fordi bruker og brukers familie oftest ikke ønsker personlig informasjon formidlet til personer som de møter i andre sammenhenger i sitt nærmiljø.

Vi anbefaler at tilsynsteamet, i sin tilnærming til samiske brukere og samiske forvaltningskommuner formidler en forståelse om at det er vi som trenger tolk fordi vi mangler samisk språkkompetanse. Videre at vi innhenter tolk hvis brukeren ønsker tolk.

Vi anbefaler også at tolken gjennomgår tilsynsskolen, det vil si introkurset kapittel 1 4 for å få informasjon om bakgrunn og gjennomføring av tilsyn. Videre at det gjennomføres formøter der vi gir informasjon om tema for tilsynet og om brukergruppa. Vi må også etterspørre tilbakemelding om forhold som vi bør være særlig oppmerksomme på.

Når det skal gjennomføres tilsynssamtaler med personer med utviklingshemming er det særlig viktig å informere om mulige begrensninger i evne til kommunikasjon, konsentrasjon og abstrakt forståelse. Vi anbefaler også at tilsynssamtalene planlegges og evalueres med tolk for å få evaluert samhandlingen mellom oss og tolk i gjennomføring av samtalene.

Vi anbefaler faste samarbeidsavtaler med profesjonell tolk da det vil være tidsbesparende med tolker som har den nødvendige forforståelsen og erfaringen i samhandling med oss.

Kilder til kunnskap:

- Veileder om kommunikasjon via tolk for leder og personell i helse- og omsorgstjenestene
- Veileder for kjøp av tolk fra Integrering- og mangfoldsdirektoratet (IMDI).
- Temahefte: *Helse- og omsorgstjenester til samiske eldre*, kapittel 3: *Samisk språk*

Evaluering av tilsynssamtaler

Brukerens opplevelser av tilsynssamtalene anses som viktige som grunnlag for våre evalueringer av tilsynene. For å få tilgang til deres opplevelser har vi fortløpende observert brukere som en kilde til informasjon. Dette ved at vi har observert uro, tegn på den som spørres ut føler seg utilpass eller viser tegn på at spørsmålene som stilles er for vanskelig formulert/ikke tilpasset brukerens kognitive funksjonsnivå/språkferdigheter.

Vi har avslutningsvis også bedt om brukerens tilbakemelding om det å bli snakke med oss, og om det å bli tolket. Vi vurderer samtidig at det kan være vanskelig for bruker å evaluere vår tilrettelegging og gjennomføring med oss til stede.

Vi anbefaler at tilsynsteamet har bevissthet om verbale og nonverbale tilbakemeldinger fra brukerne.

Kort oppsummert

På kort sikt kan anbefalingene vi har utarbeidet bidra til å dyktiggjøre tilsynsteam som gjennomfører tilsynssamtaler med samiske brukere med utviklingshemming.

På lang sikt anbefaler vi at det iverksettes tiltak for å rekruttere tilsynsmedarbeidere med samisk språk og kulturkompetanse.

31.1.18

Gry Bogetun og Sunniva Helena Sørhøvd

Referanser

Blix, Bodil Hansen og Hamran, Torunn, 2015, Helse- og omsorgstjenester til samiske eldre (temahefte), 2015, Nasjonalt kompetansesenter for aldring og helse

Bogetun, G. (2016) Brukerinvolvering – brukermedvirkning for alle Refleksjoner om samiske tjenestemottakeres mulighet for brukermedvirkning. SOR Rapport 2016 (2) 2 – 15

Gjertsen, H. Melbøe, L. Fedreheim, G.E og Fylling I, (2017) Kartlegging av levekårene til personer med utviklingshemming i samiske områder, UIT, hentet fra <https://uit.no/Content/546100/cache=20170911093346/Levek%C3%A5rsrapport%20med%20vedlegg.pdf>

Helse- og omsorgsdepartementet (2015) Fremtidens primærhelsetjeneste – nærhet og helhet, (Meld. St. 26, 2014 – 2015). Hentet fra <https://www.regjeringen.no/contentassets/d30685b2829b41bf99edf3e3a7e95d97/no/pdfs/stm201420150026000dddpdfs.pdf>

Helsetilsynet, Involvering av pasienter, brukere og pårørende i tilsyn, hentet fra <https://www.helsetilsynet.no/no/Tilsyn/Involvering-av-pasienter-brukere-og-parorende-i-tilsyn/>

ILO konvensjon nr. 169 om urfolk og stammefolk i selvstendige stater, hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/tema/urfolk-og-minoriteter/samepolitikk/midtpalte/ilokonvensjon-nr-169-om-urbefolkninger-o/id451312/>

Når du trenger tolk Veileder for kjøp av tolketjenester til offentlige virksomheter, hentet fra <https://www.imdi.no/globalassets/dokumenter/brosjyrer-og-ressurser/veileder-for-kiop-av-tolketjenester.pdf>

Juuso, Randi og Bjørn, Inga Margrethe Eira, 2006, Temahefte om samisk kultur i barnehagen, Kunnskapsdepartementet, hentet fra [https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/kilde/kd/red/2006/0107/ddd/pdfv/300464-temahefte om samiske barns sprak og kultur.pdf](https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/kilde/kd/red/2006/0107/ddd/pdfv/300464-temahefte+om+samiske+barns+sprak+og+kultur.pdf)

Lovdata, Lov om helse- og omsorgstjenester mm. (2012) Helse- og omsorgstjenesteloven, hentet fra

<https://lovdata.no/lov/2011-06-24-30>

Lovdata, Lov om sametinget og andre samiske rettsforhold (1987) Sameloven, hentet fra

<https://lovdata.no/lov/1987-06-12-56>

Todal, J. 2009, Sørsamisk og lulesamisk. I Bull og Lindgren, *De mange språk i Norge. Flerspråklighet på norsk*, s. 141 – 151, Oslo, Novus

Lovdata, Pasient- og brukerrettighetsloven (1999) Lov om pasient- og brukerrettigheter, hentet fra

<https://lovdata.no/lov/1999-07-02-63>