Avdelingdirektør Helge Worren:

Myndighetenes krav og forventning til tjenestene

For mennesker med utviklingshemning og psykiske lidelser

Avdelingsdirektør *Helge Worren*. Avdeling for psykisk helse, Sosial- og helsedirektoratet

TEKST: **SØLVI LINDE**

«Dette var en stor forsamling, jeg er prestesønn og burde vel be om kollekt ved en slik anledning». Med disse ordene åpner Helge Worren sitt foredrag og han takker for invitasjonen, selv om han ikke har vært mer enn en måned i den nye jobben som avdelingsdirektør. Men som han selv sier; «Det var kanskje heller ikke derfor jeg ble spurt?» Derimot er det kanskje hans erfaring som stedsfortredende tilsynsmann som er verdifull her.

Worren peker på konferansens tittel; «Fra ord til handling» og sier «Kanskje skal en legge til ordet samhandling?», og mener at jo vanskeligere område, jo finere og større ord blir benyttet. Han viser til Karsten Isacssen som ble spurt hva som var hemmeligheten bak suksessen, han svarte at han trodde det var hardt arbeid. Worren vil snakke om tjenester, primært helse – og sosialtjenester. Han sier at alle tilsynene han har deltatt på, har bekreftet vennens utsagn: «Vanskelighetene oppstår i skjøtene. Uavhengig av målgruppen er sårbarhet for skjøter den samme uansett».

Tilsyn med helse- og sosiale tjenester for voksne med omfattende og langvarige behov, og tilsyn med habiliteringstjenester for barn tok begge utgangspunkt i tre faser: Oppstart med utredning, planlegging og iverksetting. I tillegg tok tilsynene utgangspunkt i fire perspektiv; brukermedvirkning, koordinering, individualisering og forsvarlig tjenesteyting. Funnene viste et stykkevis og delt tjenestetilbud, 1/3 av tjenestene var fragmenterte og lite koordinerte. Enkelte steder planla en noe og så gjorde en noe helt annet. «Noen tror visst at båten blir til mens en ror» sier Worren og gir uttrykk for at individuell plan er viktig, men at enkelte nok mener at dersom en har laget en fin forside, så kommer resten av seg selv. Personer som omfattes av individuell plan har langvarige behov og det er derfor viktig å endre tjenestene i takt med at behovene endres. «For personene dette gjelder er det

Helge Worren.

den naturligste ting i verden, selvfølgelig må tjenestene endres etter hvert, men det er tydeligvis ikke alltid slik for dem som tilbyr tjenestene»

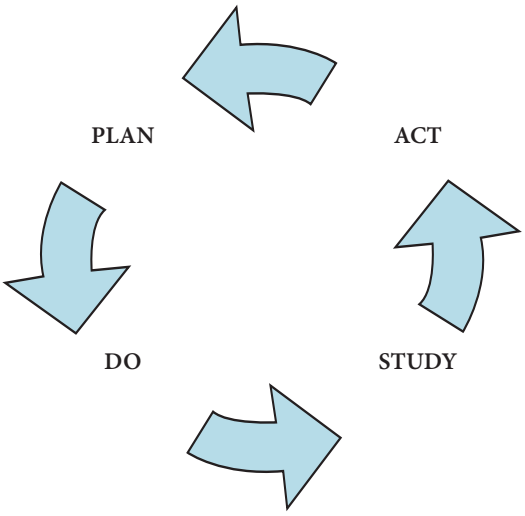
Ved tilsyn om retten til vurdering av nødvendig helsehjelp, fant tilsynsmyndighetene at habiliteringstjenesten for barn ikke kunne regnes som forsvarlig eller likeverdig. Dette til tross for en lang rekke alvorlige lidelser som Cerebral Parese, psykisk utviklingshemning osv. Det var stor mangel på støttekontakter, avlastning var i liten grad tilpasset behovet og der hvor barnet hadde transport, støttekontakt og avlastning var det foreldrene som stod for koordineringen. Kommunene har plikt til å sørge for kompetanseheving; «Men det blir ofret mer penger på brøytebiler enn på vedlikehold av personalet» Dokumentasjon og begrunnelser var elendig. Worren sier: «Internkontroll, noen får allergiske reaksjoner når jeg sier det, men det er et viktig styringsintrument»

Heller ikke spesialisthelsetjenesten følger opp sine forpliktelser, behandlingsfristen overholdes ikke, og ansvaret for individuell plan skyves konsekvent over på kommunene. Dette til tross for at loven klart uttrykker at etaten nærmeste brukeren har ansvaret.

Worren hevder at en kan snakke om en kvalitetslinje. Innenfor det forsvarlige finnes et veiledningsansvar. «Men hvis en står på den gule linjen til T-banen vil en før eller siden bli truffet av et speil. En må finne en middelvei som innebærer god praksis».

Han viser til *Demings sirkel*, der kvalitet framstår som en kontinuerlig prosess

Hva er myndighetenes krav og forventning til tjenestene? Det er et lederansvar å holde seg orientert om lovverk og de krav som pålegges. Det handler ikke alltid om mer penger, men om *mer* styring, *mer* ledelse og *mer* koordinering. Worren sier han ofte er redd for å bli misforstått, det er ikke den enkelte helse- og sosialarbeider som skal føle at hun ikke gjør en god jobb, men



Demnings sirkel.

lederne som må ta mer ansvar. «Noe av det viktigste vi fant ved tilsynene, var at der hvor ledelsen hadde mer styring og mer engasjement var der også bedre kvalitet på tjenestene»

Hva er de viktigste stikkord å reise hjem med? En skal tenke forskjellsbehandling for den som trenger det mest**.** Likebehandling gir dem som allerede klarer seg, som har mye, *mer.*

Worren hadde ikke fasitsvar på hva en skal gjøre, men mener en må lære av hverandre og være kreativ, at det gjøres mye bra, men at vi likevel har et stort forbedringspotensial og at i mange tilfelle er det små endringer som skal til for at gode forandringer er på plass. I så henseende er kommunikasjon viktig, men det krever at en møtes. Og han synes det var trist at i blant var det først når tilsynet kom på besøk at saksbehandler og bruker hilste på hverandre for første gang.

Til sist nevnte han Ingebrikt Steen Jensen, som har skrevet «Ona Fyr», og som viser hvor viktig visjoner og historier er. Worren mener vi ofte opererer med fjerne og byråkratiske mål, mens de gode historiene får alt for liten plass. Som for eksempel at danskene tror barna kommer med storken, mens svenskene tenker at vi ligger med hverandre. «Nordmannen derimot er ikkje helt sikker, men tror nok at det gjøres forskjellig i hver kommune! Og så må en vite at en Netcom sveis er en sveis med dårlig dekning». ☺

Dialog med salen:

Hvordan følger tilsynet opp kravene til kommunene?

– Slik tilsynsordningen er lagt opp gjennomfører vi tilsynet, skriver rapport og så er vårt arbeid gjort. Men vi dytter på og har mye dialog til avvikene er rettet opp. Vi kan ikke si *hvordan* ting skal gjøres, men peke på at kommunene må oppfylle visse krav.

Er det spesielle deler av tjenesteapparatet som skiller seg ut?

– Samarbeid med fastlegene er ofte dårlig, mens helsestasjonenens tjenester ofte er bra. Problemene ligger i skjøtene, det er mange som gjør noe, men samarbeidet mangler.

Rapporten «Vi vil vi vil» viser at fritidstilbudet til mennesker med utviklingshemning er dårlig? Hvor ligger den saken nå?

– Den er tatt opp av i statssækretærutvalget og ligger nå i Departementet, spørsmål er om det er betryggende?

En representant fra Røde Kors, Rogaland sier de gir gratis fritidstilbud til utviklingshemmede og at de har grupper både i Sandnes og Flekkefjord.

På spørsmål om medisinering av denne gruppen og hvordan en kan sikre effekt av behandling for de som ikke kan si noe om det selv, er svaret fra Worren brukermedvirkning og dialog.

Kap 4A i lov om sosiale tjenester blir nevnt og ikke minst viktigheten av å følge opp med evaluering. Departementet har gode prosesser rundt lovverk, høy grad av brukermedvirkning og ser for seg at tilbud eller lovverk skal treffe brukerne, men den lokale styringsplan må ha det samme målet.

Det hevdes også at det nå drives en del systemtilsyn, og at det er en gledelig utvikling. Tidligere hadde departementene ulike typer tilsyn, ulike begreper og ulike reaksjoner. I dag har en større samordning. Systemtilsyn der en legger vekt på det politiske og administrative ansvaret er bra. Det legger ansvaret der det skal være.