

Konflikter mellom brukere og kommunen om tildeling og bruk av helse- og omsorgstjenester - Krav om sak i kommunestyrets møte 4. april 2022

Vi registrerer alle fra tid til annen og altfor ofte at det er misnøye, uenighet og strid mellom brukere av vår tjenester og kommunen som tjenesteyter og leverandør av helse og omsorgstjenester. Det er en kjent sak at behov og ønsker fra brukere ofte er større enn det som tilbys fra kommunens side. Dette kan ofte føre til misnøye og konflikt for de som allerede er i en livskrise og opplever at de ikke får hverdagen til å gå opp. Når slike situasjoner varer over uker og måneder blir det en uverdigg og uutholdelig situasjon for den/de det gjelder, og det er selvsagt heller ikke noen ønskelig situasjon for kommunen som tjenesteyter.

Når en skal drøfte denne uverdige situasjonen og de uheldige konsekvenser, er det samtidig viktig å presisere at kommunen har mange gode tjenester og erfarne og flinke fagfolk på de ulike tjenesteområder og at flertallet av våre brukere er fornøyde med tjenestene de får.

Men i denne saken skal fokus være de sakene hvor noe går galt og livskvaliteten til brukere og deres pårørende forverres på grunn av misnøyen eller konfliktene med kommunen. Hvordan oppstår konfliktene og hva kan gjøres for å unngå slike situasjoner eller dempe/løse situasjoner som måtte oppstå?

Vi har ikke alle svarene, men vi er sterkt bekymret for de mange uverdige situasjoner som oppstår og vi har noen tanker om hva som kan/bør gjøres for å unngå disse tilleggsbyrdene for våre brukere.

Noen årsaker og momenter er mer tydelige enn andre:

1. Kapasiteten på våre tjenester er for knapp. At kommunen har for få sykehjemsplasser er vel kjent og i noen grad erkjent. Antall sykehjemsplasser har stort sett stått på samme nivå i en årrekke til tross for klart økende behov.
2. Tilsvarende er situasjonen når det gjelder avlastning og hjemmetjenester, men som kan variere noe over tid.
3. Kan det være noe med kommunikasjonen mellom brukere/pårørende og det sentrale leddet som kan videreutvikles og forbedres for å unngå tilleggsbyrder for våre brukere/pårørende? En rekke tilbakemeldinger indikerer at denne dialogene ikke virker dempende på en allerede krisepreget situasjon.
4. Forskjellig kultur/praksis ved våre forskjellige sykehjem kan være påfallende.
5. Besøksordninger og mulighet/frihet til å lage gode stunder/situasjoner med sammen med sine nærmeste kan være forskjellige og kan oppleves til dels unødvendig restriktive. (Vi er her klar over at det har vært en helt spesiell

situasjon de to siste årene pga smitteverntiltak, og sikter ikke spesielt til denne situasjon).

6. Det er begrensede muligheter for å innrede rommene med noen private møbler m.v.

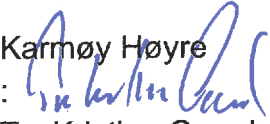
Det viktige for oss i kommunestyret som overordnet ansvarlige er hva vi kan og må foreta oss for å forbedre tjenestene og unngå disse uverdige situasjonene:

1. Kapasitetsspørsmålet er allerede nevnt og vil alltid stå sentralt.
2. Når en situasjon oppstår, hvem er den sterke parten og som dermed har et sentralt ansvar for å finne en løsning på konflikten?
3. Burde vi vurdere opprettelse av et ombud som aktivt kunne bidra til å løse opp i situasjonen?

Med hjemmel i Kommunelovens § 11 - 3 krever undertegnede at dette fremmes som sak til kommunestyrets møte den 7. mars d.å.

Karmøy den 19.02.2022

Karmøy Høyre

: 
Tor Kristian Gaard,

Ole Kristian Nilsen


Geir Harald Skorpe

Karmøylista


Helge Thornehm

Trygve Hagland

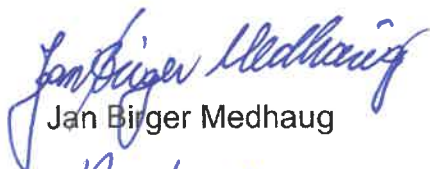

Aase Simonsen,


Roald Alsaker

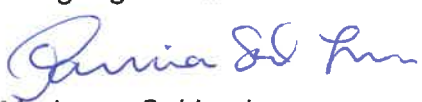

Nina Ve Sæbø

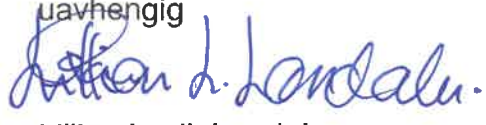

Susan Elin Borg

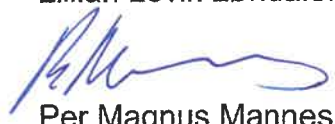
Tor Inge Melhus


Jan Birger Medhaug


Dag Inge Aarhus


Marianne Sol Levinsen
uavhengig


Lillian Levik Løndalen


Per Magnus Mannes