

# Brukerinvolvering – brukermedvirkning for alle!

## Refleksjoner om samiske tjenestemottakeres mulighet for brukermedvirkning

**Tekst: Gry Bogetun, [fmgbo@fylkesmannen.no](mailto:fmgbo@fylkesmannen.no)**

**Foto: Nina Merete Austad**

Brukermedvirkning er en grunnleggende rettighet for de som mottar helse- og omsorgstjenester. Retten til å medvirke forutsetter samspill mellom tjenestemottaker på den ene siden og helse- og omsorgspersonell på den andre siden. Brukermedvirkning er et stadig viktigere element når det føres tilsyn med helse- og omsorgstjenestene til personer med utviklingshemning. Tjenestemottaker, pårørende eller verge skal gis anledning til å legge frem sine synspunkter og erfaringer. I Norge har personer med samisk bakgrunn bosatt i de samiske forvaltningsområdene rett til å bli møtt og hørt på samisk. Hvilken betydning har det for brukermedvirkningen at de som fører tilsyn har samisk språk- og kulturkompetanse?

Artikkelen bygger på egne erfaringer fra tilsyn med helse- og omsorgstjenestene til samiske personer med utviklingshemning, Ingá er ikke en virkelig person, men en illustrasjon basert på erfaringer fra møter med flere tjenestemottakere.



Foto: Merete Austad

### **Ingá, samisk, utviklingshemmet og bosatt i det samiske forvaltningsområdet**

Ingá er same, hun har samisk som morsmål, hennes kulturelle identitet er nordsamisk. Hun har vokst opp i en reindriftsfamilie, men er i dag bosatt i en kommunal omsorgsbolig. Hun har levd hele sitt liv i en kommune i Finnmark og gjort alle sine erfaringer i samfunnet hun lever i. Som same tilhører Ingá Norges urbefolkning. Dette fordi hun er etterkommer av folk som bodde i Sápmi, samenes tradisjonelle bosettingsområde, et geografisk område som ble definert før landegrensene ble satt. Sápmi går

på tvers av landegrensene i Norge, Finland, Sverige og Russland (Pettersen og Høydahl, 2005).

Ingá har lett til moderat utviklingshemning, det vil si at hun har en kognitiv funksjonsnedsettelse som innebærer at hun er avhengig av helse- og omsorgstjenester som er tilpasset hennes individuelle behov. Utviklingshemning er kognitiv svikt som medfører en reduksjon i evnen til tenking, oppmerksomhet, hukommelse, læring og språkforståelse (NFU).<sup>1</sup> Ingás forutsetninger for å formidle egne erfaringer, ønsker og behov er nedsatt.

1) <http://www.nfunorge.org/no/Om-utviklingshemning/>

Den 1.1.2015 er det registrert 253 personer med utviklingshemning over 16 år i Finnmark. 65 av disse bor i kommunene innenfor det særskilte, samiske forvaltningsområdet. Kommunene Karasjok, Kautokeino, Nesseby, Porsanger og Tana er definert som kommuner i det samiske forvaltningsområdet i Finnmark.<sup>2</sup> Ingá bor i en av de samiske forvaltningskommunene, noe som gir henne rett til å bli møtt på samisk, slik at hun kan ivareta egne interesser overfor lokale og regionale offentlige helse- og sosialinstitusjoner (Samelovens § 3-5). Ingás tjenesteytere har variert språklig og kulturell bakgrunn. Noen av tjenesteyterne har den samme språklige og kulturelle bakgrunn som henne, mens andre tjenesteytere har norsk eller utenlandsk språk og kulturbakgrunn med liten eller ingen kompetanse på samisk språk og kultur. Kommunen hun bor i klarer ikke å rekruttere tilstrekkelig antall samisktalende tjenesteytere med både høyskoleutdanning<sup>3</sup> og kompetanse på samisk kultur.

### **Brukermedvirkning ved tilsyn**

Ingá har vært i flere tilsynssamtaler fordi hun mottar et tjenestetilbud som inkluderer tvang etter helse- og omsorgstjenestelovens (khol.) kapittel. 9:

2) Forvaltningsområdet for samisk språk omfatter også kommunene Gáivuotna/Kåfjord og Lavangen kommuner i Troms, og Tysfjord kommune i Nordland, Snåasen/Snáasa og Røyrvik kommune i Nord-Trøndelag (sametinget 2016)

3) Helse- og omsorgstjenestelovens kap. 9 forutsetter høyskolekompetanse når bruk av tvang og makt i planlagte skadeavvergende tiltak skal gjennomføres, jf. khol. § 9-9, tredje ledd.

*Rettsikkerhet ved bruk av tvang og makt overfor enkelte personer med psykisk utviklingshemning.* Dette regelverket har som formål å forebygge bruk av tvang og makt og finne andre løsninger enn tvang og makt i tjenestetilbudet. Når forebygging og andre løsninger ikke fører frem og brukeren står i fare for å påføre seg selv eller andre vesentlig skade, kan tvang og makt benyttes. Denne tvangen skal kontrolleres av Fylkesmannen, og stedlige tilsynsbesøk er et av tiltakene som gjennomføres for å kontrollere at den kommunale tjenesteutøvelsen er forsvarlig og at Ingás rettsikkerhet ivaretas. I tillegg til kontroll av tvangsutøvelsen kontrolleres også at:

*Tjenestemottakeren skal kunne påvirke sin egen livssituasjon og ha innflytelse på egen livsførsel, rutiner, sosial omgang og viktige valg som utdanning og sysselsetting, (IS-10/2015, s. 34)*

Ingá har som tidligere beskrevet samisk som morsmål, og hun snakker noe norsk. Jeg har behov for tolk for å kunne snakke med Ingá fordi jeg ikke snakker samisk. Ingá har faktisk rett til statsautorisert tolk<sup>4</sup> i tilsynssamtaler. Det er samtidig slik at tolk oftest velges bort, dette etter råd fra tjenesteyterne. Tjenesteyterne som kjenner Ingá best vurderer at hun blir stresset og urolig av å forholde seg til flere ukjente personer. Tjenesteyternes erfaringer er at Ingá er roligere og mer konsentrert med få personer til stede.

4) En statsautorisert tolk er over 20 år og har bestått skriftlig og muntlig del av autorisasjonsprøven. Tolken må ha gode språkferdigheter og god kunnskap om konteksten for tolkingen. (<http://tolkeforeningen.no>)



Foto: Merete Austad

Møtene med Ingá og hennes tjenesteytere preges av enkel kommunikasjon, der vi som fører tilsyn forsøker å formidle hvor vi kommer fra, og hvorfor vi kommer til henne spesielt. Ingen av samtalene vi har hatt med Ingá har gitt oss informasjon om at hun er kritisk til tjenesteutøvelsen og/eller tvangen som ble utøvet. Vi har i ettertid vært usikre på resultatet av disse samtalene, om vi klarte å legge til rette for en samtale som ga Ingá reell mulighet for brukervedvirkning.

### **Brukermedvirkning**

Jeg har lagt helsedirektoratets sin definisjon av brukervedvirkning til grunn:

*Brukere har rett til å medvirke, og tjenestene har plikt til å involvere brukeren. Brukermedvirkning er en lovfestet rettighet, og er dermed ikke noe tjenesteapparatet kan velge å forholde seg til eller ikke.*

*Brukere har rett til å medvirke, og tjenestene har plikt til å involvere brukeren. Samtidig har brukervedvirkning en egenverdi, en terapeutisk verdi og er et virkemiddel for å forbedre og kvalitetssikre tjenestene. Brukermedvirkning innebærer at brukeren betraktes som en likeverdig partner i diskusjoner og beslutninger som angår hans eller hennes problem (Helsedirektoratet 2015)*

I Norge er brukermedvirkning en lovfestet rett for den enkelte tjenestemottaker. Det å legge til rette for brukermedvirkning er en plikt for den enkelte tjenesteyter og de virksomhetene som yter helse- og omsorgstjenester. Det følger av pasient og brukerrettighetslovens § 3-1.

*Pasient og bruker har rett til å medvirke ved gjennomføring av helse- og omsorgstjenester. Pasienten har herunder rett til å medvirke ved valg mellom tilgjengelige og forsvarlige undersøkelses- og behandlingsmetoder. Medvirkningens form skal tilpasses den enkeltes evne til å gi og motta informasjon.*

*Tjenestetilbudet skal så langt som mulig utformes i samarbeid med pasient og bruker. Det skal legges stor vekt på hva*

*pasienten og brukeren mener ved utforming av tjenestetilbud etter helse- og omsorgstjenesteloven §§ 3-2 første ledd nr. 6, 3-6 og 3-8.*

### **Samenes rettigheter**

Som same er Ingá både norsk statsborger og (ur)folk med vern i grunnlovens § 108:

*Det påligger Statens Myndigheter at legge Forholdene til rette for at den samiske Folkegruppe kan sikre og utvikle sit Sprog, sin Kultur og sit Samfundsliv.*

Dette vernet er videreført i formålsparagrafen i Lov om sametinget og andre samiske rettsforhold (Same-loven). Same-lovens § 3-5 beskriver også at det er gitt en

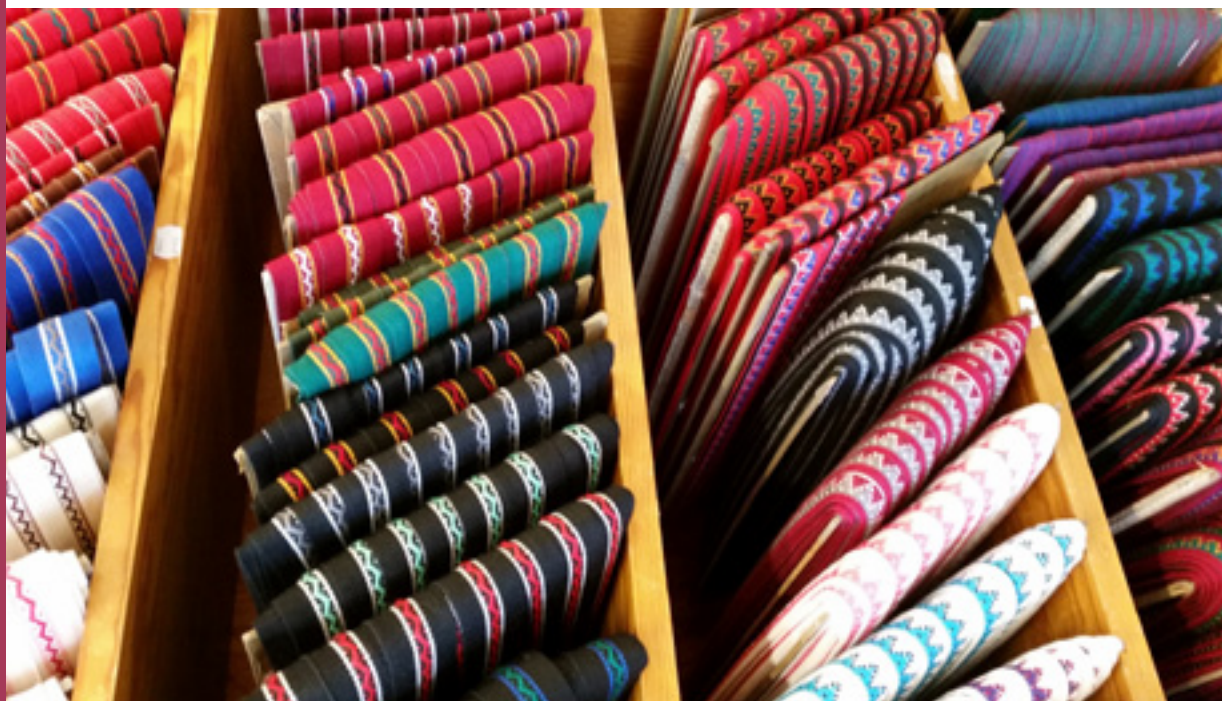


Foto: Merete Austad

utvidet rett til bruk av samisk i helse- og sosialsektoren: Den som ønsker å bruke samisk for å ivareta egne interesser overfor lokale og regionale offentlige helse- og sosialinstitusjoner i forvaltningsområdet, har rett til å bli betjent på samisk.

### **Betydningen av samisk språk og kulturkompetanse?**

Vi vet i utgangspunktet ikke hvilken betydning samisk språk- og kulturkompetanse hos tilsynsmyndighetene har for samiske tjenestemottakere med utviklingshemning og deres brukermedvirkning.

### **Språklige forskjeller, samisk og norsk**

Vi har kunnskap om at det er sentrale forskjeller på de samiske språkene<sup>5</sup> og det norske språket og den samiske og den norske kulturen. Tilsynserfaringene som beskrives over, der jeg har vært usikker på om vi har klart å legge til rette for reell brukermedvirkning, har gitt meg forståelse av at samisk språk- og kulturkompetanse er av stor betydning for å kunne ivareta brukermedvirkning ved tilsyn.

De samiske og det norske språket er svært ulike. De samiske språkene er i slekt med finsk-ugriske språk<sup>6</sup> (Helander i Bull og Lindgren, 2009, s. 129) mens det norske språket er utviklet fra urnordisk (Språkrådet 2016) som var et fellesskandinavisk språk.

5) I Norge har vi tre samiske språk, nordsamisk og lulesamisk som snakkes i Tysfjord og sørsamisk som snakkes i Snåsa/Røyrvik (Todal i Bull og Lindgren 2009).

6) I dette språklige slektskapet regnes de finsk østersjøfinske språkene som de nærmeste slektningene til samisk, mens de såkalte volga-finske språkene er fjernere slektninger.



Foto: Merete Austad

De samiske språkene kjennetegnes ved sin ordrikdom og omfattende ordbøyning, videre er samiske språk syntetiske, i motsetning til det norske språket som er analytisk (Helander i Bull og Lindgren 2009, s. 130). En forenklet forklaring av denne forskjellen er at syntetiske språk har et komplisert bøyningssystem, mens det analytiske språket er enklere grammatisk med forholdsvis lite bøyning (Jensen, 2007, s.17).

Språkforskjellen beskrives som den mest åpenbare forskjellen mellom samisk og norsk kultur:

*Ulikhetene har blitt mindre som følge av nær kontakt og ikke minst under påvirkning av riksinstitusjoner som skole, kirke, rettsvesen og forsvar. I vår moderne tid skjer kulturpåvirkninger ikke minst gjennom ulike massemedier (Helander i Bull og Lindgren 2009, s.125).*



Foto: Merete Austad

Dette er i samsvar med de erfaringene jeg har fra møter med samiske tjenestemottakere, vi påvirkes av de samme forholdene i samfunnene vi lever i og har i noen grad en felles referanseramme.

I tilsynssamtaler møter vi også samiske tjenestemottakere som har norsk som andre språk, det vil si at de i større eller mindre grad forstår og snakker norsk i tillegg til sitt samiske morsmål. Min erfaring er at samtalene med tjenestemottakerne da blir gjennomført på norsk fordi det gjør det mulig for oss som tilsynsmyndighet å utøve tilsynsrollen. Det er vanskelig å vite om brukermedvirkning blir ivare tatt når tjenestemottaker i tillegg til nedsatt kognitiv

funksjonsevne skal snakke et annet språk enn sitt morsmål.

### **Forskning om helse- og omsorgstjenester til den samiske befolkningen**

Min erfaring er at det finnes lite teori, kunnskap og forskning om helse- og omsorgstjenester til samiske tjenestemottakere med utviklingshemning.

Forskning om helse- og omsorgstjenester til samiske pasienter og tjenestemottakere er i hovedsak rettet mot utøvelse av helse- og omsorgstjenester til gruppene somatisk syke (Bongo, 2012), psykisk syke (Silvikken og Stordahl, 2010) og brukere av sosiale tjenester (Eidheim og Stordahl, 1998). Det vurderes som relevant og nyttig

å dra veksler på denne teorien fordi den samiske kulturelle konteksten er den samme. Dette, selv om jeg har satt fokus på brukermedvirkning i stedet for utøvelse av helse- og omsorgstjenestene som sådan. Jeg har også satt fokus på tjenestemottakere i en annen del av helse- og omsorgstjenestene fordi omsorgstilbud til personer med utviklingshemning oftest er organisert som en egen enhet i kommunene.

### **Ulike kommunikasjonsformer vektlegges**

Mye av den forskningen og formidlingen som er gjort beskriver den samiske kommunikasjonen og det som kjennetegner den.

Et gjennomgående tema i forskningen er at det i tillegg til forskjellene i selve språket er store forskjeller i måten å kommunisere på. Den samiske kommunikasjonen beskrives som indirekte: Hvis folk i samiske områder ønsker en tjeneste av deg vil du kanskje erfare at den ofte formidles via hinting, fremfor en direkte forespørsel. Møter du en bekjent som bærer tungt, spør kanskje ikke vedkommende «Kunne du være så snill og kjøre meg hjem?», men forteller sånn i forbifarten at han prøver å se om det er noen naboer med bil i nærheten for nå har han handlet nesten mer enn det går an å få med seg hjem (Silviken og Stordahl, 2010, s. 73).

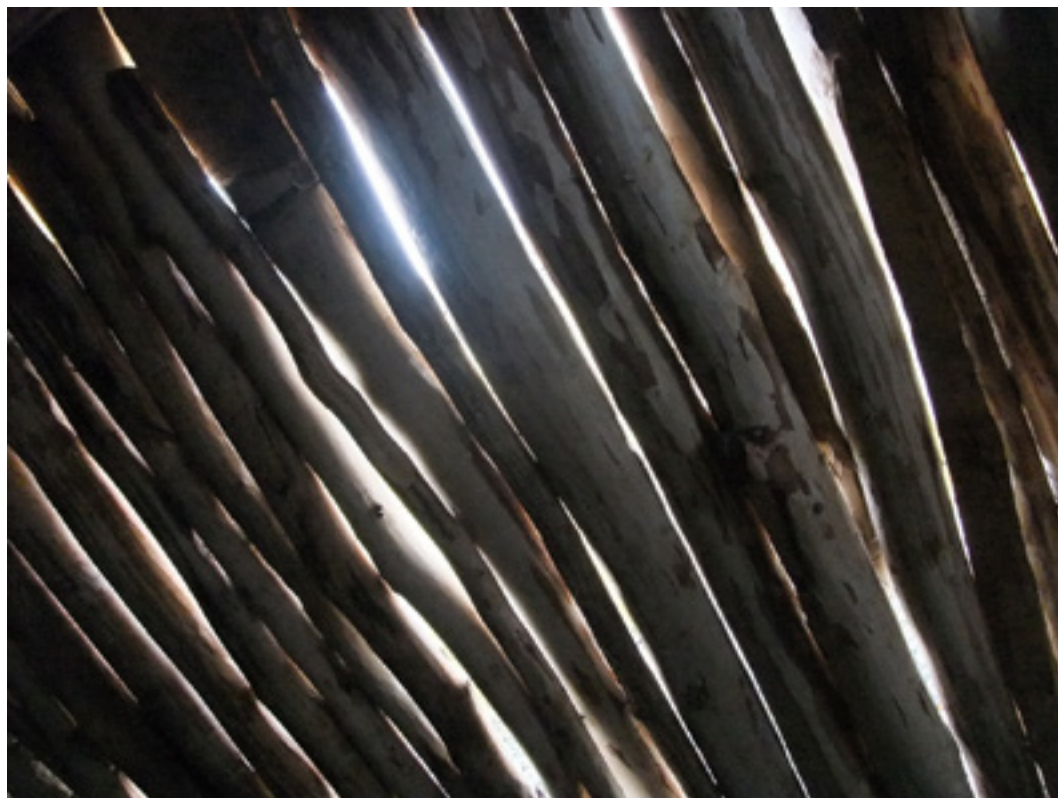


Foto: Merete Austad



*En annen måte å beskrive den indirekte kommunikasjonstilnærningen på er «å gå rundt grøten». Viktig informasjon som kan nevnes i bisetninger eller bare forsiktig antydes. Dette kan skape utfordringer i møte med helse- og omsorgstjenester som legger vekt på brukermedvirkning og at folk selv skal si fra om sine behov og ønsker (Hansen Blix og Hamran, 2015, s. 41).*

Ole Mattis Hætta, seniorrådgiver i samisk samfunnsmedisin har i festskrift til allmenlegeforeningens 75 års-jubileum beskrevet det slik:

*Samisk kommunikasjon er preget av bildebruk, allegorisk, fortellende og indirekte. Jeg har hørt at mange leger og annet helsepersonell av den grunn*

*oppfatter det som en same vil formidle som diffust og uklart. Det er lett å tenke seg hvordan slik holdning kan hindre en optimal kommunikasjon mellom lege og pasient (Hætta, 2013).*

Dette kan jeg relatere til forklaringer jeg har fått på samisk kommunikasjon. Jeg har lært at det å tie i samisk kontekst betyr det motsatte av å samtykke, den som tier samtykker ikke. Jeg har også fått forklart at ordet **ná** har ulike betydninger. Det kan bety at man forstår hva den andre sier, eller det kan bety ja, eller det kan bety et diplomatisk ja når man egentlig er uenig, men ikke vil fornærme samtalepartneren. Berit Andersdatter Bongo skriver i sin doktoravhandling: ... selv om den tause forståelsen blir beskrevet med ord, vil den også fortsatt være taus, og hos den samiske



Foto: Merete Austad



Foto: Merete Austad



Foto: Merete Austad

*pasienten må den møtes uten for mye ord, med forsiktighet, ved å lytte å se og gi tid* (Bongo, 2012, s. 152).

Den norske kommunikasjonsformen kan derimot være direkte, spørsmål stilles direkte og svar etterspørres. Forklaringer er også en del av kommunikasjonen, den norske tjenesteyteren forklarer hvorfor, hva og hvordan i en konkret, ikke-narrativ form. Beskrivelser av den samiske og den norske kommunikasjonsformen viser ulikheter.

Med bakgrunn i kunnskap om ulikhetene i kommunikasjonsform fremstår det som vanskelig for personer uten samisk språk- og kulturkompetanse å ivareta brukermedvirkning for den samiske tjenestemottakeren med utviklingshemning. Selv med bruk av tolk kan det være vanskelig fordi vi ikke forstår den indirekte kommunikasjonen og de budskapene som formidles.

### **Oppsummering, betydningen av språk og kulturkompetanse**

Jeg vil legge beskrivelsene av ulikheter i kommunikasjon på samisk og norsk til grunn for å hevde at det har betydning for den samiske tjenestemottakerens brukermedvirkning at de som fører tilsyn har samisk språk- og kulturkompetanse.

Når samisk språk- og kulturkompetanse hos de som fører tilsyn har betydning for den samiske tjenestemottakeren er det naturlig å spørre seg hvilken betydning manglende samisk språk og kulturkompetanse har for den samiske tjenestemottakeren.

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 utviklingshemning kan bety svekket mulighet for brukermedvirkning.



Foto: Merete Austad

## Mulige tiltak for å ivareta brukermedvirkning for samiske tjenestemottakere med utviklingshemning

Helsedirektoratet har generelt pekt på viktigheten av at de som yter helse- og omsorgstjenester til den samiske pasienten har tilstrekkelig kunnskap om det samiske språket og den samiske kulturen. Det finnes mulige forbedringstiltak i norsk tilsynsutøvelse av omsorgstilbud til samiske tjenestemottakere med utviklingshemning.

Det ene tiltaket er naturlig nok å gi de som utøver tilsyn kompetanse om samisk språk og kultur. Det andre tiltaket er å tilføre bevissthet og refleksjon omkring egen manglende kompetanse for å kunne møte den samiske tjenestemottaker med nødvendig åpenhet og respekt. Merete Saus har i sin doktoravhandling *Kontekstuelt barnevern – Barnevern i samisk kontekst* brukt filosofen Jakob Mæløes teori for å tydeliggjøre hvordan kontekstuelle rammer gir ulike posisjoner for observasjon og fortolkning (Saus, 2003, s. 90).

En forenklet gjengivelse av Mæløes teoretiske begreper:

- *Det kyndige blikket er blikket til innsideren. Han forstår det han ser, og han vet at han forstår det. Det kyndige blikket har den som er helt innenfor som deltaker.*
- *Det ukyndige blikket tilhører den som har en posisjon som er utenfor. Han har liten kjennskap til det som foregår fordi han mangler erfaring med virksomheten. Han har en visshet om at det er noe han ikke ser og dermed ikke forstår.*

- *Det døde blikket er blikket til den utenforstående som ikke ser alt som er å se, og som samtidig er helt uten mistanke om at han ikke ser alt.*

Jeg vurderer at denne bruken av Mæløes teori har overføringsverdi som bevissthetsmodell også for de som fører tilsyn med den samiske tjenestemottakeren med utviklingshemning. Det vil være viktig å etterstrebe et kyndig blikk når brukermedvirkning skal ivaretas. Det betyr at samisk språk- og kulturkompetanse må tilføres tilsynsteamene.

Dersom de som utøver tilsyn ikke har et kyndig blikk er det viktig at de har et ukyndig blikk der de forstår at de ikke *ser og dermed ikke forstår*. Et tilsynsteam med bare ukyndige blikk må styrkes med ekstraordinære individuelle tiltak slik at den enkelte tjenestemottakers brukermedvirkning kan ivaretas.

*Jeg vil takke Marit Laila Logje og Linn Sparby for gode råd i prosessen med å skrive denne artikkelen.*

### Litteratur:

- Blix, Bodil Hansen, Hamran, Torunn, 2015, Helse- og omsorgstjenester til samiske eldre (temahefte), 2015, Nasjonalt kompetansesenter for aldring og helse
- Bongo, Berit Andersdatter, (2012) *Samer snakker ikke om helse og sykdom Samisk forståelseshorison og kommunikasjon om helse og sykdom. En kvalitativ undersøkelse i samisk kultur.* (Doktorgradsavhandling), Det helsevitenskapelige fakultet, universitetet i Tromsø
- Brugermedvirkning, Helsedirektoratet, hentet fra nett 14.2.16, fra <https://helsedirektoratet.no/folkehelse/psykisk-helse-og-rus/brugermedvirkning>

- Eidheim, Harald og Stordahl, Vigdis (Red.) 1998, *Kultur møte og terapi i Sápmi*, Karasjok, Davvi Girji OS
- Forvaltningsområde, Sametinget 2016, hentet fra nett 14.2.16 fra <https://www.sametinget.no/Spraak/Forvaltningsomraade>
- Hætta, (2013) *Likeverdige helsetjenester til den samiske befolkningen*, hentet fra nett 14.2.16 fra <http://legeföreningen.no/PageFiles/106023/Festskrift%20til%20Allmennlegeföreningens%2075-%C3%A5rs%20jubileum.pdf>
- IS-10/2015, Rundskriv, Rettssikkerhet ved bruk av tvang og makt overfor enkelte personer med psykisk utviklingshemning
- Jensen, Øyvind, 2007, Når språk møter språk, *Fredrikke*, (11)
- Norsk, Språkrådet, hentet fra nett 14.2.16 fra <http://www.sprakradet.no/Spraka-vare/Norsk/>
- Pettersen Torunn, Høydahl Even, 2005, *Utvikling av samisk statistikk i Norge – utfordringer og muligheter*, Paper lagt frem på International association for official statistics (IAOS) satellite meeting – Wellington, New Zealand, 14 and 15 april 2005, Paper hentet fra nett 14.2.16, [http://sami-statistics.info/aefiles/Paper\\_Pettersen\\_Hoydahl\\_NORSK\\_ok.pdf](http://sami-statistics.info/aefiles/Paper_Pettersen_Hoydahl_NORSK_ok.pdf)
- Saus, Merete, (2003), *Kontekstuelt barnevern. Barnevern i samisk landskap*, (Doktorgradsavhandling), Det samfunnsvitenskapelige fakultet, universitetet i Tromsø
- Silviken, Anne og Stordahl, Vigdis (Red.) 2010, *Samisk psykisk helsevern Nye landskaper, kjente steder og skjulte utfordringer*, Karasjok, Callidlágádus vuoddudus
- Todal, Jon, 2009, Sørsamisk og lulesamisk. I Bull og Lindgren, 2009, *De mange språk i Norge Flerspråklighet på norsk*, s. 141 – 151, Oslo, Novus



Foto: Merete Austad