

Felles arbeid for **kvalitet**



– Ønsket mitt er at Helsetilsynet kan bidra til at vi får en felles, enhetlig måte å arbeide med kvalitet på her i landet. Det vil kunne prege tjenestene og gi et løft for kvalitetsarbeidet, sier den nye direktøren i Statens helsetilsyn, Jan Fredrik Andresen.

Et annet godt grep Andresen gjerne skulle sett gjennomført, er å innføre kvalitetsfag i alle helse-, barnevern- og sosialfaglige utdanninger.

Tilsynsmyndigheten skal fortsatt løse samfunnsoppdraget sitt, så noen palassrevolusjon setter ikke den nye direktøren i gang. – Det er viktig at vi bidrar til å sikre trygge tjenester og bidrar til kontinuerlig læring og forbedring. Men skal vi klare å løse samfunnsoppdraget, må vi være

aktuelle, være på ballen og være tilgjengelige for brukerne våre. Dette innebærer å ha et språk som blir forstått, delta der samfunnet for øvrig diskuterer viktige saker på vårt område og være synlig i media. Tilsynet vårt må oppleves relevant av tjenestene for å ha varig effekt og nytte, sier Andresen.

Den største utfordringen Andresen ser, er å få et godt tilsyn med den komplekse spesialisthelsetjenesten og å følge nøye med på utfordringene som den nye samhandlingsreformen gir partene. Det kan bli krevende både kompetansemessig og kapasitetsmessig når kommunene som følge av reformen får økt ansvar for helse- og omsorgstjenester. En forsvarlig gjennomføring av reformen er avgjørende for å sikre at befolkningen har tillit til at samfunnet yter trygge tjenester på rett nivå.

Arbeidet med å utvikle et godt tilsyn med barneverntjenestene i samarbeid med fylkesmennene er en annen stor oppgave, og vi har tatt fatt på et nytt og utfordrende tilsynsoppdrag som gjelder folkehelsearbeid. Jeg er så heldig å ha blitt leder i en organisasjon der oppgaver løses tverrfaglig og på tvers av tjenesteområder, og som har den tillit å få tillagt nye oppgaver.

For å bli bedre må vi lære av feilene vi gjør. – Her er det et potensial når det gjelder åpenhet om hvilke feil som begås og ikke minst for å melde fra om feil. Det må være trygghet nok til å skape en åpenhetskultur rundt disse tingene. Det vil bidra til tillit og trygghet i befolkningen, og er like viktig i barnevernet, i sosialtjenesten og i helsetjenestene, påpeker han.

– *Du er ikke redd tilliten blir svekket av den massive omtalen i media som vi ser?*

– Åpenhet er bra. Men hvordan feil og svikt omtales avgjør hvordan budskapet oppfattes. Vi ønsker ikke at feil skal skje, men de skjer. Da må det være bra å vise dem fram og fortelle hva man gjør for at samme feil ikke skal skje igjen. Det er utfordrende å snakke om feil, det kan være en kilde til utrygghet. En slik utrygghet må vi prøve å minske uten at det fører til at vi dekker over hva som faktisk skjer.

– *Hvordan kan tjenestene bli bedre?*

– Kvalitetsarbeidet må være ledelsesforankret, det må ikke bare overlates til entusiastene. Og dersom utdanningene legger mer vekt på kvalitet, vil det komme krav fra de ansatte om godt kvalitetsarbeid og -system. Dette vil bidra til en utvikling som vil tjene brukerne av tjenestene. Men som nasjon må vi klare å gå rimelig i takt, så det ikke går som med IKT-innføringen i helsetjenesten hvor alle kjøpte hvert sitt system og ikke kan kommunisere med hverandre, sier Andresen.

– *Hvorfor svikter det så ofte som det gjør?*

– Det kan synes som om det svikter mye. Men spørreundersøkelser blant dem som faktisk har brukt helsetjenestene, viser at de fleste er fornøyd med tjenestene de har mottatt. Vi vet ikke like mye om opplevelsene til mottakere av sosiale tjenester i Nav og barneverntjenester. De som har kommet uheldig ut, får mye oppmerksomhet. Og vi skal ta dem på alvor og lære av feilene som er begått, men alt er ikke svart, påpeker Jan Fredrik Andresen.

På spørsmål om hvorfor det svikter viser han til tidligere leder i Mental Helse, Erling Jahn, som har uttalt at "Det er jo de helt enkle tingene dere

ikke får til. Mental Helse er helt entydig når det gjelder hva dere trenger av kompetanse. Det å involvere pasientene i behandlingen, snakke med de pårørende og samarbeide med andre tjenesteytere.", og legger til at medvirkning og involvering er avgjørende for tjenesteytingen også for barnevernets barn og for mottakere av sosialhjelp, og derfor sentrale temaer i alt tilsyn.

– *Du har erfaring fra både klinisk virksomhet og tilsyn. Kan du forstå at helsepersonell kan oppleve det vanskelig å få en tilsynssak mot seg?*

– Ja, det kan jeg. Det er en utfordring for oss å framstå slik at vi heller ikke bidrar til unødvendig engstelse hos helsepersonell. Jeg har sett eksempler på at det kan skje. Både å behandle tilsynssaker og å gjennomføre systemrevisjoner stiller store krav til oss om å kommunisere godt og forståelig. Vi skal være en samfunnsnyttig aktør, men vi er ikke selveste inkvisisjonen. Resultatet av tilsynet må være forståelig for alle interesserte og involverte, sier direktøren.

– *Har du selv gjort feil?*

– Ja, det har jeg, men ikke fatale, heldigvis. Det kjentes ugreit. Jeg ble både lei meg og følte usikkerhet om min kompetanse var så god at jeg var skikket til arbeidet.

– *Du er medisiner. Hva kan du om barnevern og sosiale tjenester i Nav, som Helsetilsynet også fører tilsyn med?*

– Det kan jeg noe om. Som psykiater er man avhengig av å kjenne til og samarbeide med disse tjenestene. Et kompetent barnevern er et viktig virkemiddel for å sikre at utsatte barn kan gis trygge oppvekstvilkår både relasjonelt og materielt. Dårlige oppvekstvilkår kan gi opphav til uhelse og redusert livskvalitet.

CURRICULUM VITAE

Jan Fredrik Andresen født 1960

Yrkeserfaring:

- har de siste 12 årene arbeidet som kliniker (psykiatri) og leder ved Diakonhjemmet Sykehus
- kommer fra stillingen som avdelingsjef/avdelingsoverlege ved Voksenpsykiatrisk avdeling.
- startet etter siviltjeneste våren 1992 som spesiallege i det daværende Helsedirektoratet
- senere hatt stillinger som fagsjef og avdelingsdirektør i Statens helsetilsyn.
- har også erfaring som stabsoffiser/militærpsykiater og rådgivende overlege i Nav.

Utdannelse:

- utdannet lege i 1989 fra Universitetet i Oslo.
- mastergrad i helseadministrasjon i 2000 ved Senter for helseadministrasjon, Universitetet i Oslo
- spesialist i psykiatri i 2006 med terapeutisk fordypning i kognitiv terapi
- godkjent psykoterpaveileder i kognitiv terapi.
- revisjonsleder etter ISO 10011 (International Organization for Standardization).

Sosiale tjenester som blant annet bidrar til materiell trygghet, er helt avgjørende for å gi mennesker en verdig tilværelse med muligheter for å utnytte sitt potensial og ivareta egen helse. At Helsetilsynet kan medvirke til et sikkert barnevern og forsvarlige sosiale tjenester, ser jeg på med stolthet og engasjement.