

OBSERVATØREN

Veileder for pårørende som dokumenterer tjenestemangler og personalets adferd i institusjon og bofellesskap

Forord

Du er der for noen du er glad i.

Du er ikke en fiende. Du er ikke vanskelig.

Du er pårørende.

Likevel opplever mange å bli møtt med avstand, taushet eller rene løgner når de stiller spørsmål om tjenestene deres nærmeste mottar. Mange oppdager først hva som er skrevet om dem **etter at de har klaget** – og da er det allerede lagt “bevis” i journalen, gjerne formulert som at du var “ufin”, “krevende” eller “truende”.

Denne veilederen er laget for deg som ser – men ikke alltid blir sett.

Du skal få verktøy til å observere, dokumentere og varsle **uten å sette deg selv i fare, og uten å bli brukt som sydebukk**.

-  Du skal ikke skremmes til taushet.
 -  Du skal observere, skrive – og bevare roen.
-

1. Hvorfor må pårørende dokumentere?

Fordi:

- **Manglende tjenester fører til direkte skade** på brukeren/pasienten.
- **Journalene blir brukt mot deg** hvis du stiller for mange spørsmål.
- **Personale dekker ofte over egne feil** ved å sverte deg.
- **Kritikk fra pårørende brukes som “dokumentasjon” på at du er et problem.**

Det du ser **er reelt**. Men det systemet skriver, kan være noe helt annet.

2. Hva du ikke skal gjøre

- Ikke konfronter personalet direkte med påstander.
 - Ikke diskuter tjenestemangler på stedet.
 - Ikke bruk følelsesstyrte ord som “dette er uverdige” – bruk fakta.
 - Ikke gå i “felle” ved å heve stemmen eller bli sint – det blir skrevet ned.
 - Ikke varsle muntlig – alltid skriftlig og dokumentert.
-

3. Hva du skal gjøre

- Observer i stillhet. Noter.
- Still nøytrale spørsmål: “Er det vakt nå?” “Har NN spist?”
- Registrer unnvikelser eller vage svar som **data**.
- Skriv ned **dato, tid, navn på bruker, observasjon og hva som ble sagt**.
- Ta notater så snart du er ute av bygget eller hjemme.
- Bruk **skjemaet** til å loggføre alt du ser over tid.

Skjema 1: Tjenestemangler

Fyll ut én linje for hver observasjon. Bruk fakta, ikke følelser. Ikke fyll ut i skjemaet foran personalet.

Dato	Brukerens navn	Observasjon	Manglende tjeneste?	Kommentar / spørsmål
		F.eks. Bruker var skitten, klær luktet urin	Ja – stell/hygiene	Hadde vakt nevnt dette?
		Bruker satt alene, tilsyn skulle vært kontinuerlig	Ja – tilsyn	Samtale ble avbrutt da personalet kom
		Bruker virket redd når [navn] kom inn	Ja – trygghet	Skjer flere ganger med samme ansatt
		Bruker virket nedbrutt, ikke spist	Ja – ernæring	“Har ikke hatt matlyst” ble sagt
		Ble ikke fulgt til do da vi spurte	Ja – grunnleggende behov	“Har ikke tid” som svar

Skjema 2: Personalets oppførsel

Bruk dette skjemaet for å registrere gjentatt adferd hos ansatte – systematisk og saklig.

Dato	Ansattens fornavn / stilling	Observasjon	Alvor (1–5)	Kommentar
	F.eks. “NN / miljøterapeut”	Kom ikke inn til bruker under hele besøket	3	Satt på kontoret
		Avviste kontakt med pårørende, hilste ikke	2	Gjentatt flere ganger

Dato	Ansattens fornavn / stilling	Observasjon	Alvor (1–5)	Kommentar
		Brukte mobilen i stedet for å se til bruker	3	Skjedde i fellesareal
		Framprovoserte uro, forlot rommet	4	Skjedde etter pårørende skulle dra
		Kom ikke når bruker ropte	5	Alvorlig – skjedde to ganger på rad

Skala for alvor:

1 = lite alvorlig, 5 = svært alvorlig og muligens lovbrudd

4. Dokumentér i tråd med lovverk

Når du dokumenterer, skal du ikke skrive hvordan du *føler* det burde vært – men hvordan det **er i strid med pliktene i lovverket**. Eksempler:

Situasjon	Reell lovbrudd / forsømmelse
Bruker ikke får stell	Brudd på Helse- og omsorgstjenesteloven §4-1
Ikke fulgt opp vedtak om tilsyn	Brudd på vedtak og forsvarlighet
Personalet mobber / ignorerer bruker	Brudd på helsepersonelloven
Bruker fremstår redd for én ansatt	Potensielt ulovlig tvang og/eller vold
Mangel på mat / drikke / medisiner	Grovt brudd på helse- og omsorgsplikt

5. Hva gjør du med dokumentasjonen?

1. **Samle alt i én mappe / fil.** Sortér etter dato og tema.
2. **Skriv sammen med flere pårørende** hvis dere opplever lignende ting.
3. **Send bekymringsmelding** til leder eller statsforvalter med henvisning til lov.
4. **Bruk skjemaene som vedlegg** – dette gir autoritet og styrke.
5. **Del med jurist, pårørendeorganisasjon eller mediekanal** – dersom alvorlig.
6. **Anmeld** ved fysisk eller psykisk mishandling – dette er straffbart.

6. Ikke la deg provosere

Systemet vet at hvis du mister kontrollen, så kan de bruke det mot deg.

Mange ansatte **fremprovoserer uro**: lar bruker gråte, trekker seg unna, skaper kaos – og håper

at du blir værende for lenge, reagerer for sterkt eller snakker for høyt. Alt dette **kan journalføres som negativt om deg.**

Derfor:

- Hold roen
- Si minst mulig
- Observer alt
- Skriv ned straks etterpå
- Beskytt deg selv – og den du bryr deg om

Avslutning

Du skal ikke bevise alt.

Du skal heller ikke kjempe alene.

Men du skal være **observatør**.

Du skal samle bit for bit – og sette sammen et bilde som er sterkere enn journalen de prøver å bruke mot deg.

Fakta er ditt vern.

Notater er ditt skjold.

Observasjonen er din makt.