



**DET KONGELIGE  
HELSE- OG OMSORGSDEPARTEMENT**

*Statsråden*

Alle landets kommuner

Deres ref

Vår ref

Dato

.04.2012

### **Prinsipper for gode omsorgstjenester**

Helse- og omsorgsdepartementet, KS, Norsk sykepleierforbund, Fagforbundet, Fellesorganisasjonen (FO), Pensjonistforbundet og Kirkens Bymisjon har sammen utviklet åtte prinsipper for gode omsorgstjenester.

Vårt mål er at den enkelte bruker skal sikres omsorgstjenester av god kvalitet. Hva vi opplever som kvalitet vil variere fra menneske til menneske, og er avhengig av personlige verdier og erfaringer. Det er derfor viktig at den enkeltes ønsker og behov legges til grunn når tjenestene utformes. Gode omsorgstjenester må skapes hver dag, i hvert møte mellom bruker og ansatt. Kvalitetsarbeid er en kontinuerlig prosess, som krever møteplasser og verktøy for refleksjon, samt mot og engasjement fra ledere og ansatte.

Prinsippene for gode omsorgstjenester er ment som utgangspunkt for refleksjon og kulturbygging i tjenestene, og er ett av flere verktøy ledere kan benytte i det lokale kvalitetsarbeidet.

Prinsippene er bygget opp slik at de kan være et godt grunnlag for forbedringsarbeid i den enkelte virksomhet. Basert på de overordnede prinsippene kan ansatte ut fra lokale forhold og behov sette mål for tjenestene. Prinsippene kan på denne måten fungere som inspirasjon i lokale utviklingsprosjekter, som prosjektet "Samarbeid om etisk kompetanseheving" og Effektiviseringsnettverkene.

Vi håper prinsippene kan stimulere til lokalt kvalitetsarbeid til beste for den enkelte bruker.

Lykke til!

Med vennlig hilsen

Anne-Grete Strøm-Erichsen  
Helse- og omsorgsminister

Sigrun Vågeng  
KS

Eli Gunhild By  
Norsk sykepleierforbund

Jan Davidsen  
Fagforbundet

Rigmor Hogstad  
Fellesorganisasjonen (FO)

Borge Rørvik  
Pensjonistforbundet

Johannes Heggeland  
Kirkens Bymisjon

Vedlegg: 1

## **Prinsipper for gode omsorgstjenester**

- **Omsorgstjenesten bygger på et helhetlig menneskesyn**

Det oppnår vi ved å:

- bygge opp flerfaglig kompetanse som sikrer brukerens fysiske, psykiske, åndelige og sosiale behov.
- styrke det tverrfaglige samarbeidet.

Hos oss betyr det å gjøre følgende:

Vi vet vi lykkes når:

- **Omsorgstjenesten er basert på medbestemmelse, respekt og verdighet**

Det oppnår vi ved å:

- fremme brukernes rett til å ta selvstendige avgjørelser.
- involvere brukere i utformingen og utøvelsen av tjenestetilbudet.
- styrke den etiske kompetansen blant ansatte i omsorgstjenesten.

Hos oss betyr det å gjøre følgende:

Vi vet vi lykkes når:

- **Omsorgstjenesten er tilpasset brukernes individuelle behov**

Det oppnår vi ved å:

- kjenne den enkeltes interesser og bakgrunn.
- bemanne tjenestene med en kompetanse som tar utgangspunkt i brukernes situasjon og behov.

Hos oss betyr det å gjøre følgende:

Vi vet vi lykkes når:

- **Omsorgstjenesten viser respekt og omsorg for pårørende**

Det oppnår vi ved å:

- utvikle tiltak for å veilede og støtte pårørende.
- involvere pårørende gjennom et tett samarbeid.

Hos oss betyr det å gjøre følgende:

Vi vet vi lykkes når:

- **Omsorgstjenesten består av kompetente ledere og ansatte**

Det oppnår vi ved å:

- kontinuerlig utvikle ledere og ansattes kompetanse.
- bygge opp et robust fagmiljø med tilstrekkelig og kompetent personell, samt utvikle et inkluderende arbeidsmiljø.
- fremme kunnskapsbasert praksis, forskning og utvikling i omsorgstjenestene i kommunen i samarbeid med relevante fag- og kompetansemiljøer.

Hos oss betyr det å gjøre følgende:

Vi vet vi lykkes når:

- **Omsorgstjenesten vektlegger helsefremmende aktivitet og forebyggende tiltak**

Det oppnår vi ved å:

- styrke kompetansen i helsefremmende, forebyggende og rehabiliterende arbeid.
- bidra til at brukerne i størst mulig grad ivaretar egen helse og livsmestring.
- legge til rette for at brukere kan oppleve meningsfulle hverdager på tross av sykdom og funksjonssvikt.

Hos oss betyr det å gjøre følgende:

Vi vet vi lykkes når:

- **Omsorgstjenesten er fleksibel, forutsigbar og tilbyr koordinerte og helhetlige tjenester**

Det oppnår vi ved å:

- organisere og utøve tjenesten på en effektiv og faglig forsvarlig måte.
- samarbeide aktivt med de øvrige kommunale tjenestene, spesialisthelsetjenesten, tannhelsetjenesten og NAV.
- utvikle og tilby gode og helhetlige pasient-/brukerforløp.

Hos oss betyr det å gjøre følgende:

Vi vet vi lykkes når:

- **Omsorgstjenesten er lærende, innovativ og nyskapende**

Det oppnår vi ved å:

- skape kultur for utvikling og iverksetting av nye ideer og kreative løsninger.
- arbeide systematisk med erfaringsdeling, og ta i bruk ny fagkunnskap og teknologi.
- samarbeide med frivillig sektor, og bidra til økt frivillig arbeid.

Hos oss betyr det å gjøre følgende:

Vi vet vi lykkes når: