



Voss herad

Strategisamling 18.03.26 og 19.03.2026

Martin Kulild, rådmann

Forventningar, ambisjonar og ansvar i helse- og omsorgstenesta og dei andre tenestene, strategisamling med finansråd

Denne økta handlar om korleis politiske ambisjonar, lovpålagte krav og innbyggjarane sine forventningar heng saman – og kva som skjer når desse ikkje er i balanse.

Målet er å gi eit felles grunnlag for politiske val og prioriteringar framover.



- Utgangspunkt:
 - Helse- og omsorgstenesta nasjonalt står i eit aukande forventningsgap.
 - Innbyggjarar forventar meir enn det lovverket krev og ressursane gir rom for.
 - Samstundes er det politisk nivå som formulerer ambisjonane og set retninga.
 - Når ambisjonar ikkje er konkretiserte, vert dei tolka som løfter – og tenesta må handtere konsekvensane.
- Dette skapar eit press som ikkje kan løysast berre med betre kommunikasjon i tenesta. Det krev politiske avklaringar.

Utfordringsbilete

- Forventningsgapet er ikkje eit kommunikasjonsproblem i tenesta.
- Det er eit styringsspørsmål.
- Når politiske mål er uklare eller for vide, blir dei oppfatta som garantiar. Då oppstår misnøye, klager og press på tilsette – sjølv om tenesta leverer forsvarleg.



Kva har me eigentleg lova?

Alle skal få bu heime så lenge dei vil» Har vi vært tydeleg nok om kva dette betyr?

«Du skal få den hjelpa du treng»

«Brukar og pårørende skal medverke»

- Desse setningane er meint som intensjonar, men blir ofte tolka som rettar.
- Kva betyr dei konkret?

Kva er "så lenge dei vil"?

Kva er "den hjelpa du treng"?

Kva er realistisk medverknad innanfor lov og ressursar?

Utan presisering skapar me forventningar som tenesta må stå i!

Kven tek belastninga?

- Når innbyggjarar eller pårørande opplever at dei ikkje får det dei meiner dei er lova:
- Er det politikarane dei møter?
- Eller er det sjukepleiaren på kveldsvakt?
- I praksis er det ofte tenesta som må forklare, avgrense og stå i misnøya.
- Dette skjer når politiske ambisjonar ikkje er tydelege nok.
- Har me delegert forventningsstyring nedover i organisasjonen utan å meine det?

Ynskje vs. plikt

- Heradet har plikt til å levere forsvarlege tenester.
- Alt utover dette er ei prioritering.
- Forsvarlegheit er eit juridisk minimum, ikkje eit politisk mål.
- Politisk må det difor avklarast:
 - Kva er «godt nok»?
 - Kva er «ekstra»?
 - Kva skal innbyggjarane kunne forvente – og ikkje forvente?
- Dette krev tydeleg kommunikasjon, ikkje berre internt, men også ut mot innbyggjarane.

Konsekvensar av uklare ambisjonar

- Når ambisjonane ikkje er presise, skjer dette:
 - Auka misnøye – fordi forventningane ikkje blir møtt.
 - Auka klagesaker – fordi innbyggjarar trur dei har rettar dei ikkje har.
 - Auka press på tilsette – som må forklare og avgrense.
 - Svekt tillit – til tenesta, administrasjonen og til politisk nivå.
- Dette er ikkje eit kommunikasjonsproblem – det er eit styringsproblem.

Spørsmål

- Er de som politisk nivå tydelege nok på kva innbyggjarane faktisk kan forvente – og kva dei ikkje kan forvente?
- Er dette kjernen i styringsansvaret vårt som politikarar? Gjer klare ambisjonar betre tenester, betre arbeidskvardag og betre tillit?
- Arbeidar me i tråd med intensjonane i formannskapsmodellen – konsensus?

Oppdrag til gruppene

- Diskuter spørsmåla i gruppa og meld tilbake framlegg til råmer for adm:
- Ei presisering av eit politisk løfte
 - Ei prioritering de meiner må tydeleggjerast
 - Ei handling politisk nivå kan bidra for å redusere forventningsgapet
 - Ei setning de meiner heradet bør nytte når me kommuniserer om tenestene
- Målet er å få fram konkrete, politiske val – ikkje berre refleksjonar.