

LA DIN STEMME HØRES!

HELSETILSYNET HAR BEHOV FOR VÅR ERFARING
– og vi trenger Helsetilsynet



Pasienter, brukere og pårørende om tilsyn i tjenestene

18. februar 2016

Kontaktperson: Bente Smedbråten

18. februar 2016 inviterte Helsetilsynet til dialogsamling hvor brukererfaring ble etterspurt. Folk fra det ganske land med erfaringer fra ulike typer helse- og sosialtjenester i forskjellige roller deltok. Som representanter for ulike brukerorganisasjoner, men framfor alt i kraft av seg selv og sin egen erfaring bidro hver enkelt av de 32 deltakerne med tanker og refleksjoner omkring ulike tema som Helsetilsynet ønsket innspill på:

- Hva vites om helse- og omsorgstjenestene som fylkesmennene og Helsetilsynet trenger når de skal gjøre tilsyn?
- Hva ville være annerledes om brukernes stemme kom tydeligere fram i ulike tilsynsaktiviteter?
- Hva mener brukerne at fylkesmennene og Helsetilsynet bør følge med på og sjekke?
- Hvordan kan Helsetilsynet på gode måter involvere brukere i tilsynsarbeidet sitt?

Fra invitasjonen:

LA DIN STEMME HØRES!

Invitasjon til samling torsdag 18. februar

Når man trenger hjelp, støtte eller behandling, er det viktig å bli møtt og fulgt opp på en god måte. Det er viktig at tjenestene følger de lover og regler som finnes, og at kvaliteten på tjenesten er som den skal være. Det er Helsetilsynet som er ansvarlig for å følge med på dette.

Nå trenger Helsetilsynet DIN hjelp til å bli enda bedre på å følge med.

Helsetilsynet skal i samarbeid med Fylkesmennene føre tilsyn med at befolkningens behov for barnevernstjenester, sosialtjenester, helse- og omsorgstjenester ivaretas og at tjenestene drives på en faglig forsvarlig måte.

Det er mange lover, regler og kvalitetsstandarder som tjenestene må følge. For å finne ut om tjenestene gjør det de skal og på en god nok måte, må Helsetilsynet samle inn informasjon. Det gjøres gjennom samtaler med ledere og ansatte, gjennomgang av rutiner og budsjetter og mye mer. Men vi ønsker i større grad enn tidligere også å innhente informasjon direkte fra dem som bruker tjenestene.

«Sammen er vi klokere!»

Samlinga var lagt opp som en dialogkonferanse hvor Helsetilsynet hadde formulert noen spørsmål på forhånd, men hvor dialogen gjennom dagen foregikk mellom deltakerne, ledet av prosessleder Unni Kristiansen, hvis oppgave primært var å legge til rette for en likeverdig og troverdig erfaringsutveksling. Denne rapporten er skrevet av prosessleder Unni Kristiansen, UnniK AS, på oppdrag for Helsetilsynet.

Dialogkonferansen fant sted på et hotell på Gardermoen, kl. 10:00–16:00. Til stede var også representanter fra Helsetilsynet, prosjektgruppa for prosjektet «Styrket involvering av pasienter brukere og pårørende i tilsyn».

Beskrivelse og begrunnelse av valgt metodikk/grunnleggende prinsipper/ verdier:

UnniK kommenterer:


På sett og vis er en dialogsamling svaret på «hvordan gjøre brukermedvirkning i praksis». Hovedfokus i en dialogsamling er å ta dialogens iboende dynamikk på alvor og i bruk, og å løfte forståelsen for at vi gjennom å tenke høyt sammen kommer fram til noe mer og noe annet enn mitt og ditt. Det er i mellomrommet mellom mennesker kunnskapen kan gro, og det er derfor en slik samling som denne gir åpning for andre svar enn hvis Helsetilsynet for eksempel hadde valgt å gjennomføre en individuell intervjurunde.

Før vi gikk i gang, ble noen enkle, men viktige spilleregler introdusert:

Medige marker i respekt og omtanke

Spilleregler

- Vi vil hverandre vel
- Det er sant at min erfaring gjelder, og jeg forteller ikke mer enn hva jeg selv vil
- Kommunikasjonskurs:
 - Lytt
 - Respekter
 - Snakk med egen stemme
 - Vent litt
- Taushetsplikt




28.03.2016 helsetilsynet dialogsamling

Det ble også gitt tips om «hvordan forholder jeg meg i kommunikasjonen her i dag» via:

Medige marker i respekt og omtanke

Kommunikasjon

- Jeg har ansvar for hva jeg sier
- Du har ansvar for hva du hører



28.03.2016 helsetilsynet dialogsamling

Ved at disse enkle spillereglene sies eksplisitt i starten, legges grunnlaget for en sammenheng hvor det kan oppleves trygt å si «utrygge» ting. Alle får anledning til å komme til orde tidlig, og det blir synliggjort og bevisstgjort at den enkeltes bidrag har gyldighet og er viktig.

Før å sikre at alle opplever egen delaktighet fra starten, inviteres alle til å svare på spørsmålet:

Hvem er jeg? Her presenterer den enkelte seg for en annen deltaker, så snakker de to sammen om de to neste spørsmålene. Alle deltakerne presenterer seg deretter i plenum og gjentar noe av det de har snakket om.

Det ble utformet åpne spørsmål som inviterte til refleksjon og erfaringsutveksling for å belyse de tema Helsetilsynet ønsket innspill på.

Hvorfor takket jeg JA til invitasjonen?

- Eks på svar: *Endelig noen som kan og vil høre.*

Hvorfor skal Helsetilsynet snakke med meg?

- Eks på svar: *Andre skal slippe å gå den veien jeg har gått.*

I denne første arbeidsøkta utløst av disse spørsmålene kom det fram mange erfaringer og refleksjoner som sammenfattet er gjengitt nedenfor utifra et individ/ pasient-, pårørende- og systemperspektiv:

Individ

Se meg!

Snakk med meg!

Lytt til meg, - og tro på meg!

Spør hva JEG har behov for! Ikke alle passer i standardbehandling.

Jeg vil bidra til endring; via egen erfaring + andres erfaring gjennom organisasjonen.

Jeg har erfaring fra å ha behov for mange ulike tjenester.

Pårørende

Rett til egen helse.

Pårørendeomsorg. Vi er i kontakt med helsevesenet hele livet! Oppmerksomhet på pårørendes behov og rettigheter.

Familieperspektivet. Det berører alltid flere enn den definerte pasienten.

Om det å være mor til barn med omfattende behov.

Hvordan følges barn som pårørende opp i praksis? Hvordan fange opp de barna som ikke blir sett? De som er stille i en familie, mens søsken utagerer.

System

Opplevelsen av å måtte slåss med/ mot systemet.

La din stemme høres! Helsetilsynet har behov for vår erfaring – og vi trenger Helsetilsynet.

Pasienter, bruker og pårørende om tilsyn i tjenestene

Internserien 5/2016

Vi har kunnskap om hvor ulikt tjenesten/ behandlere fungerer. Det er jeg/ vi som vet hvordan tjenestene fungerer og hva vi trenger.

Hva med pasientene som ingen vil ha? Hva med ansvarsfordelinga når ingen tar ansvaret, vil gjøre jobben?

Vi har kunnskap om samhandling, se på manglene. Det som ser bra ut på papiret, ser annerledes ut i praksis for brukerne. Helsetilsynet må se på hvordan dette faktisk er. Vi ser lovbruddene!

Hvordan fungerer tjenestene for de med mer ukjente diagnoser/sykdom/ vansker?

Vi har mye kunnskap som er viktig for at både tilsyn og tjenester skal bli bedre for brukerne.

Hva med utfordringen med NAV?

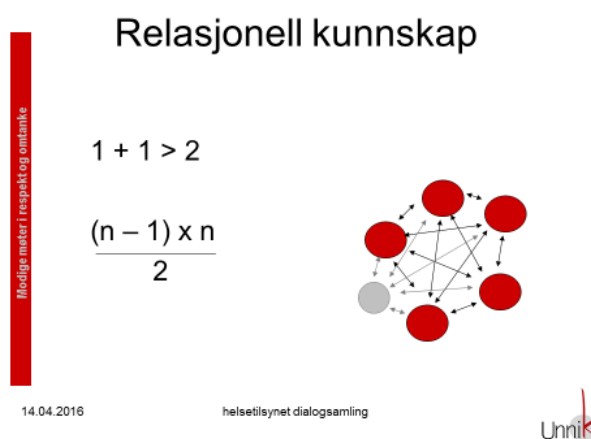
Medarbeider med brukererfaring/ pårørendeerfaring – Erfaringskonsulenter

Hvordan involvere bruker...

Hvordan vil jeg bli hørt...

UnniK kommenterer:

Med utgangspunkt i alle innspillene i avsnittet foran, ble deltakerne bedt om å snakke sammen i grupper rundt bordene. Ved å utvide samtalen fra noe som skjer mellom to og to, til gruppesamtale, utvides det relasjonelle feltet og muligheten for å utvikle ny og annen kunnskap sammen med andre blir større.



Denne illustrasjonen som visualiserer relasjonsformelen, viser at der det er fem mennesker til stede i et rom, er det ti – 10 – relasjoner, ti mellomrom, hvor kunnskapen kan vokse. Er det seks mennesker til stede, har vi plutselig ytterligere 5 mellomrom å spille på; altså, seks mennesker gir femten mellomrom. Muligheten for utviklingen og utnyttelsen av potensiell kunnskap mellom mennesker er uant stor. Denne

La din stemme høres! Helsetilsynet har behov for vår erfaring – og vi trenger Helsetilsynet.

Pasienter, bruker og pårørende om tilsyn i tjenestene

Internserien 5/2016

vissheten er av stor betydning for arbeidet med trygghet, tillit og den enkeltes evne og mulighet til å ta plass i en slik setting.



Her følger oppsummeringene gruppene selv leverte og som også ble hengt opp på veggaviser:

Hva om Helsetilsynet publiserer saker som fylkesmannen har behandlet på samme vis som f.eks. Trygderettens innblikk.

Helsepersonell må bli flinkere til å informere om brukerorganisasjoner, klageordninger og andre tilbud.

Spesialister må holde seg oppdatert på ulike hjelpemidler og på søknadsprosessen for å motta dette.

Vi må få vite hva som skjer i systemet.

Vi må delta i tilsyn i alle nivåer.

Brukere må engasjere seg i org./foreninger => større stemme i fellesskap.

Brukerrepresentanter i Helsetilsynet (brukerutvalg).

Det må være enkelt å rapportere til Helsetilsynet.

Gi oss opplæring til å kunne fremme saker.

Når en sak fremmes fra brukere oppover i systemet, må ordvalg kunne være gjenkjennbart.

Bruke / kvalitetssikre eksisterende brukerutvalg kommune, NAV, fylke og helseforetak.

Bruke aktivt brukerorganisasjonene/interesseorg. i kommunen/fylke.

Høringer for alle.

Spør brukerne om de er fornøyd, gjennomfør brukerundersøkelser.

Løfte brukermedvirkning som fag og gjennomgående tilnærming.

Brukerorganisasjonene som høringsinnsats.

Brukerrepresentasjon i alle endringsprosesser – fra STARTEN.

Brukerrepresentanter må aldri være alene.

Få orden på honorering/betaling (jmf. Status). Bare slik kan brukers status heves og likeverdighet bli reell.

Jeg vil bli hørt gjennom min erfaringskompetanse på lik linje med fagkompetanse.

Jeg vil bli spurt.

Jeg må stole på at taushetsplikten respekteres!

Helsetilsynet kan ha skjema på nettet der en kan legge frem sitt «problem» eller opplevelse.

Gi meg tilbakemelding på det jeg har tatt opp.

Livsløpsperspektiv på min kroniske lidelse (faste behandlere).

Evaluerer tilbudet med en nøytral person, ikke avkryssing.

Individuell Plan – må ta opp i seg brukers ønsker og behov.

Tid nok! Info.

Dialog mellom brukere og Helsetilsynet.

Lytte – Bli hørt – Dialog – Prosess

Snakke om hvorfor vi gjør det vi gjør, om hva vi har forstått at den andre har sagt osv.

Brukerstemmen må høres på alle nivåer i en organisasjon:

- På gulvet, i avdeling
- Brukerråd/utvalg
- Styre
- I forskning -> Brukermedvirkningsprofessoren vår
- I Helsetilsynet, hos fylkesmannen, direktorater og dep.

Det må få konsekvenser dersom man ikke hører på brukermeningene. Dersom styret ikke velger å ikke høre på brukerutvalg -> meldes til fylkesmannen/Helsetilsynet. Alle "avslag" må begrunnes.

Anonymitet må være mulig, man klager på hjelpen! Relasjonen til hjelperen fortsetter.

Meldeside på nett

Telefon må være mulig

Eget ombud hos NAV

La din stemme høres! Helsetilsynet har behov for vår erfaring – og vi trenger Helsetilsynet.

Pasienter, brukere og pårørende om tilsyn i tjenestene

Internserien 5/2016

Lag noen enkle skjema!

Hva med Smiley kort?

Spørreundersøkelser:

- Hva er vanskelig?
- Hva vil du ha endret?
- Har du forslag til løsning?
- Tror du dette handler om flere enn deg?

Vi vil bli møtt med respekt og likeverdighet.

Tillit må fortjenest.

Det er for lett å skille mellom leder og resten av verden, vi blir alle brukere.

Retorikk og prat har ikke noe for seg hvis det ikke blir handling.

Annerledeshet er berikende.

Jeg vil forbli et subjekt og ikke bli til en ting -> fremmedgjørende.



Kartlegg brukers/pårørendes behov.

Flere «kanaler» for tilbakemelding om brukers behov – **kunnskapsbase**.

Oppdatering av kontaktinformasjon eks. brukerrepr. i NAV/kommune/fylke, hvem har ansvaret for riktig kontaktdata?

Lavterskel til informasjon, bedre oversikt og samarbeid på tvers.

Hvordan melde fra om utfordringer/behov?

Dialogsamlinger i kommunen/NAV.

Kartlegging i eget kommuneområde – forbedre rutiner/oversikt.

Se til det gode eksempel.

UnniK kommenterer:

Ved å løfte gruppesamtalene inn i plenum flere ganger i løpet av en slik prosessdag, får alle innblikk i hverandres samtaler, men ikke minst inviteres deltakerne til å reflektere en gang til over egne utsagn. Det gis derved rom for å tenke over og ordlegge «Hva gjorde det med meg at jeg sa det jeg sa og at du hørte på og anerkjente mitt utsagn.» Dette er metakommunikasjon i praksis.

Hvis Helsetilsynet hørte mer på meg (oss), hva ble annerledes?

Siste økt denne dagen inviterte til framtids- og konsekvenstenkning:

Her følger oppsummeringene gruppene selv leverte og som også ble hengt opp på veggaviser



Da sparer landet penger!

Mindre rettighetsbrudd

En riktig diagnose så tidlig som mulig (helsepersonell, leger m.m., mer kompetanse m.m)

Mulighet til å gå videre høyere i systemet

Starte hjelpen når behovet er der

Pårørende ville vært PÅRØRENDE ikke ubetalt pleiepersonell

Fått praktisk hjelp til å fremlegge saken, klagen, behov som igjen hadde gitt verdifull info til riktige instanser, noe trenger ikke inn i systemet (med egen erfaring.)

Hadde de riktige personene vært tilgjengelig hadde vi fått "riktige" tjenester

Vi hadde fått rett tjeneste til rett tid

Vi hadde hatt det bedre økonomisk, helse og energimessig.

Bedret livskvalitet

Sett HELE familier når man kartlegger behov

Ivaretatt pårørende mentalt, deres helse og økonomi

La din stemme høres! Helsetilsynet har behov for vår erfaring – og vi trenger Helsetilsynet.

Pasienter, bruker og pårørende om tilsyn i tjenestene

Internserien 5/2016

Gitt brukere verdigheten tilbake

Alle som er i kontakt med brukere, hadde fått opplæring i å møte personer som har behov for hjelp på en god måte.

Brukernes stemme hadde blitt hørt

Det hadde blitt igangsatt forebyggende tiltak og tidlig intervensjon

Man hadde ikke ventet til problemet ble stort

Brukerens stemme blir hørt – virker behandling?

Lettere å klage – kortere behandling

Ikke BEHOV for å klage

Vi hadde sikret at helsevesenet har god og oppdatert kunnskap om diagnose og behandling (bl.a. hør på bruker!)

Overgang barn – voksen må være sømløs

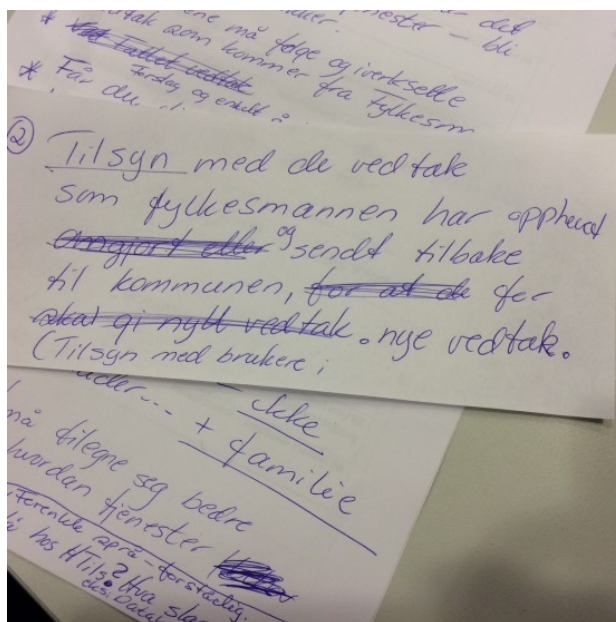
Vi ville fått

Realitetsrettet TILSYN ved hjelp av kommunale råd og tjenestemottaker.

TILSYN med de vedtak som fylkesmannen har opphevet og sendt tilbake for nye vedtak og (tilsynsoppdrag) får du de tjenestene du har fått vedtak på?

Realitetsrettet TILSYN med hvordan boligtilretteleggingstilskudd fra Husbanken/kommunen fungerer.

Tjenestebeskrivelse hos Statens helsetilsyn som brukerne enkelt kan tilegne seg kunnskap fra.



Nye landsmenn: Flere ville vært i jobb om de ble "sett" bedre.

La din stemme høres! Helsetilsynet har behov for vår erfaring – og vi trenger Helsetilsynet.

Pasienter, bruker og pårørende om tilsyn i tjenestene

Internserien 5/2016

Redusert bruk av barnevern til denne gruppen. Flere kunne blitt tatt hånd om av egne foreldre.

Voksne med medfødt hjertefeil får dårlig oppfølging (som voksne).

ADHD: mangelfull økonomisk støtte. Mangelfull utredning av barn. Det off. har mangelfull utredning av gruppen, (mangler kunnskap).

God utredning må ofte betales privat.

Psykatri: Mange pasienter kunne vært i jobb om de fikk riktig hjelp. Endre systemet (NAV).

Utvandrere i sykehjem: Utvide tolketjenesten. Støttekontakt som kan språket brukeren snakker.

Vi fikk en HELHETLIG PLAN som omfattet

- Alle diagnoser
- Alle tiltak
- Alle behandlere
- Alle berørte pårørende, også voksne søsken/barn

Joda vi har rett til ansvarsgruppe og IP, men

- Koordinator skiftes, for sjeldne møter
- Ingen økonomi
- Manglende kunnskap
- Koordinator (ofte helsesøster) blir ikke respektert oppover i systemet
- Kan ikke binde på tvers av budsjett

Mye fine vedtak – men lite gjøres

FASTLEGEN er den eneste som ser alt

- Fastlegen på sykehuset i ansvarsgruppa?
- Kan han ha ansvar for å styrke fokus på det som gi helse?
- Resept på aktivisering -> trening -> arbeid
- Plikt til å henvise til sosionom
- Plikt til å informere om pasientorganisasjon

Professorat i brukerkunnskap

VEDTAK må være mulige å forstå!

- Enklere språk
- Hensynsfulle avslag! Holdninger til de som trenger hjelp
- Hjelp til å klage
- Rett til fast saksbehandler

Samle info om rettigheter: NAV, hjelpemiddel, behandlingshjelpemidler, barnehage, skole, fylkeskommunale (vgs), kommunen (støttekontakt/bolig/avlastning), pasientreiser, behandlingsreiser, div. ombud.

SAKSBEHANDLINGSRUTINER I NAV

- Blir saken behandlet riktig – er alle felter fylt ut?
- Holde tidsfrister
- Det å ikke bli hørt fører til dårligere "helse", til slutt blir man utslitt av NAV
- Hvordan møtes brukere? Med respekt eller forakt?
- Er det mulig å forstå vedtak?
- Er vedtakene hensynsløse, men juridisk korrekt? Ord kan skade

Hva fikk Helsetilsynet?

Prosessleders oppsummerende betraktninger:

Gjennom å samle 32 mennesker fra hele Norge med mye erfaring som pasienter og pårørende, fikk Helsetilsynet det de ba om?

JA:

- *De fikk mange fortellinger og erfaringer som viser hvordan helse- og omsorgstjenestene fungerer og ikke fungerer, som fylkesmennene og Helsetilsynet kan gjøre seg god nytte av når de skal gjøre tilsyn.*
- *De fikk mange innspill og forslag/ framtidsvyer om hva som ville være annerledes om brukernes stemme kom tydeligere fram i ulike tilsynsaktiviteter. Mye ville vært løst, unødvendige komplikasjoner og belastninger kunne vært unngått.*
- *Det kom også mange innspill på hva fylkesmennene og Helsetilsynet bør følge med på og sjekke.*
- *Det kom også konkrete forslag på hvordan Helsetilsynet på gode måter kan involvere brukere i tilsynsarbeidet sitt.*

Etter å ha lest og sortert alle innspillene flere ganger, etter å ha vært aktivt til stede og deltakende på dialogsamlinga sitter jeg igjen med hovedinntrykket: Folk vet hva de snakker om; det er sløsing å ikke slippe deres kunnskap til! Det er av stor verdi å sikre pasient- og pårørendestemmen i tilsynssaker.

Spesielt ble undertegnede berørt av store temaer som «Barn som pårørende», «kroniske forløp – stabilitet i behandlerpersonell», «pasienter ingen vil ha».

Brukerstemmen er gjennomgående opptatt av livskvalitet, mens hjelpere og tilsyn fort blir opptatt av problem.

Brukermedvirkning er kvalitetssikring!

Enkelt deltakere representerte gjerne en organisasjon, men de var også tilstede som seg selv. Ved å gyldiggjøre den enkeltes erfaring som nyttig og viktig kunnskap, kan Helsetilsynet sikre seg tilgang til pasientens perspektiv ved et hvert tilsyn.

Som det ble sagt:

La din stemme høres! Helsetilsynet har behov for vår erfaring – og vi trenger Helsetilsynet.

Pasienter, bruker og pårørende om tilsyn i tjenestene

Internserien 5/2016

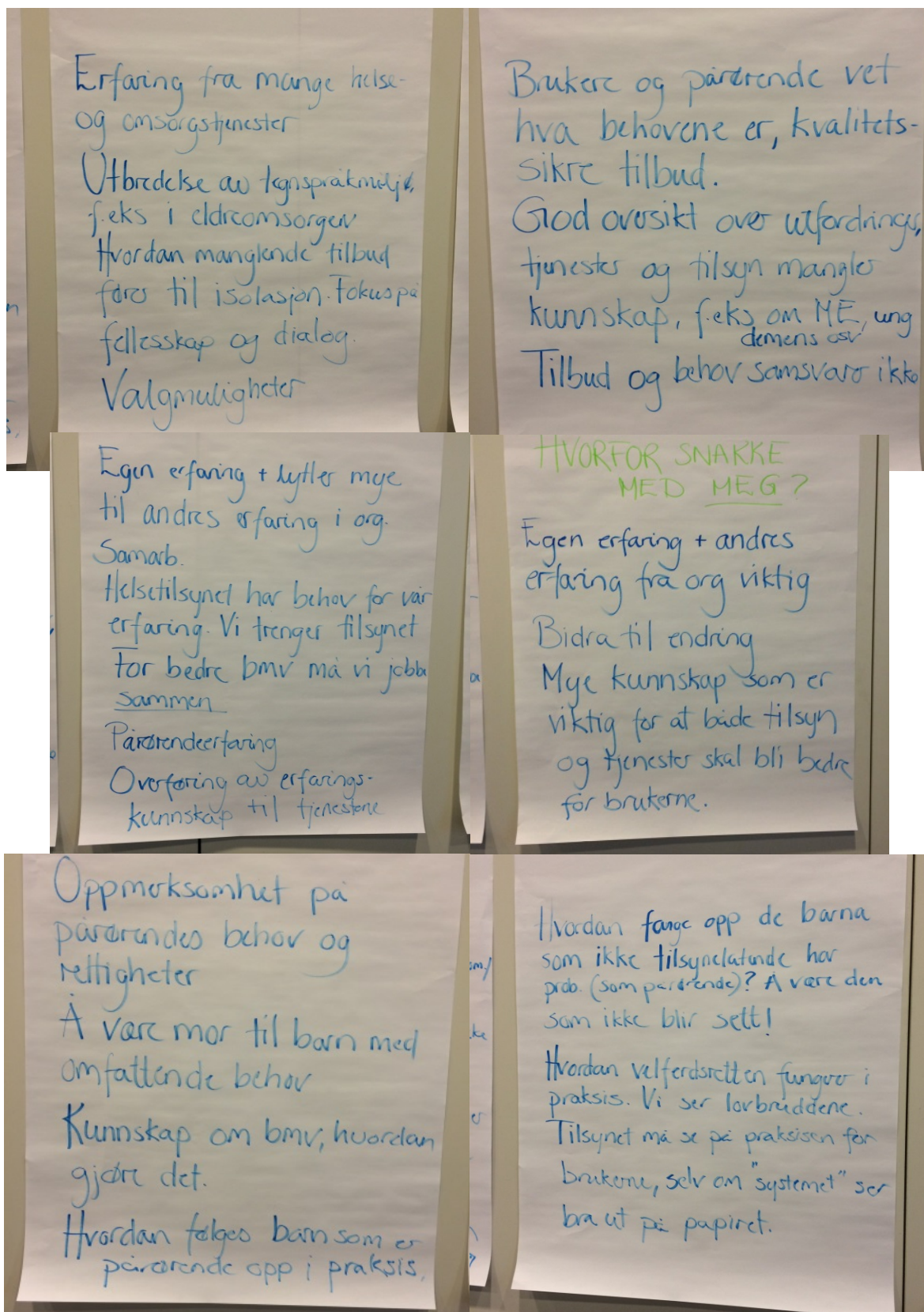
Aldri om oss uten med oss!

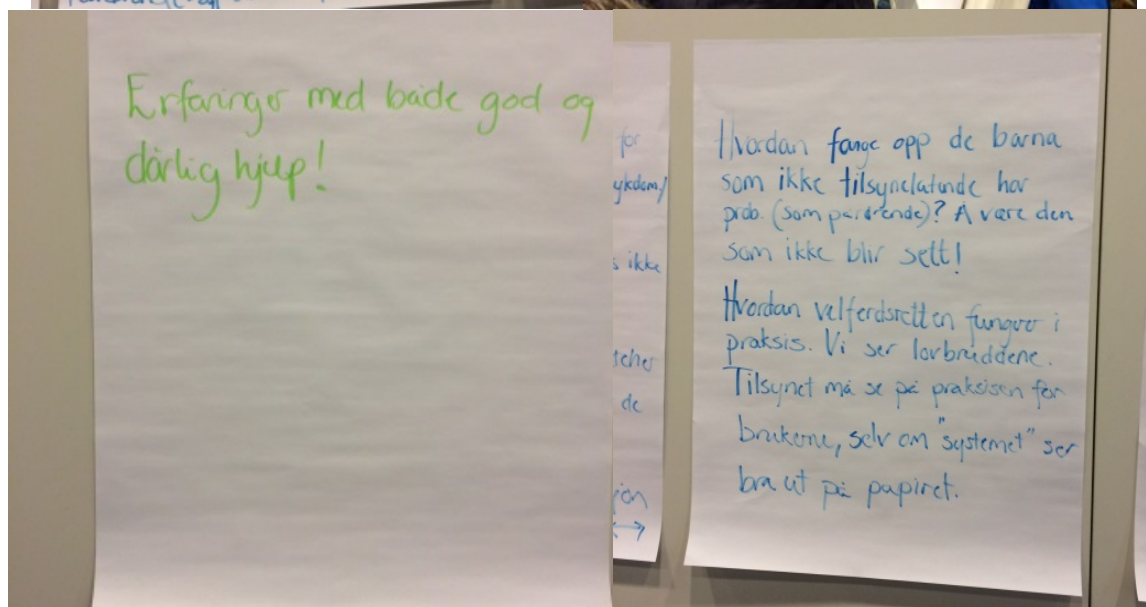
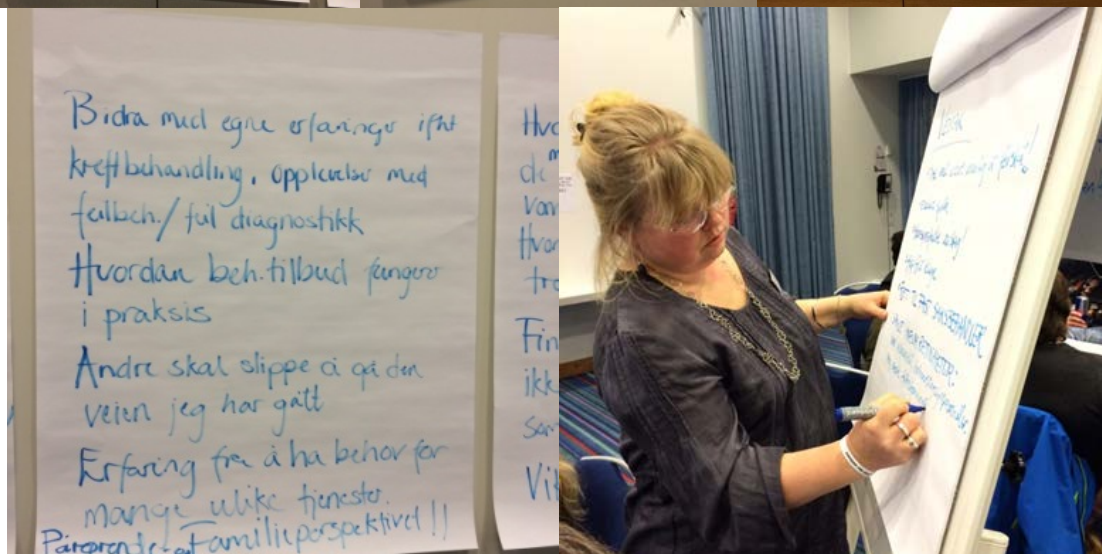
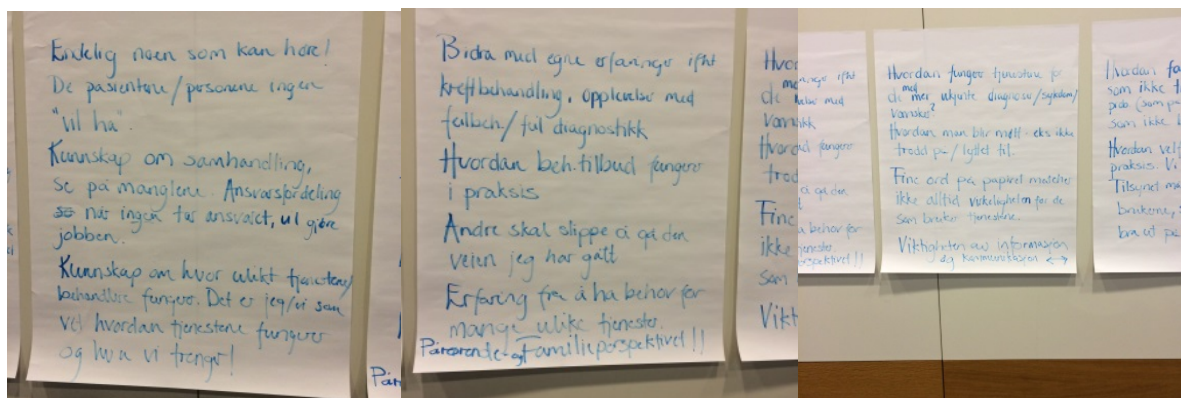


- Hvis Helsetilsynet hørte mer på meg (oss), hva ble annerledes?

5.2016

helsetilsynet dialogsamling



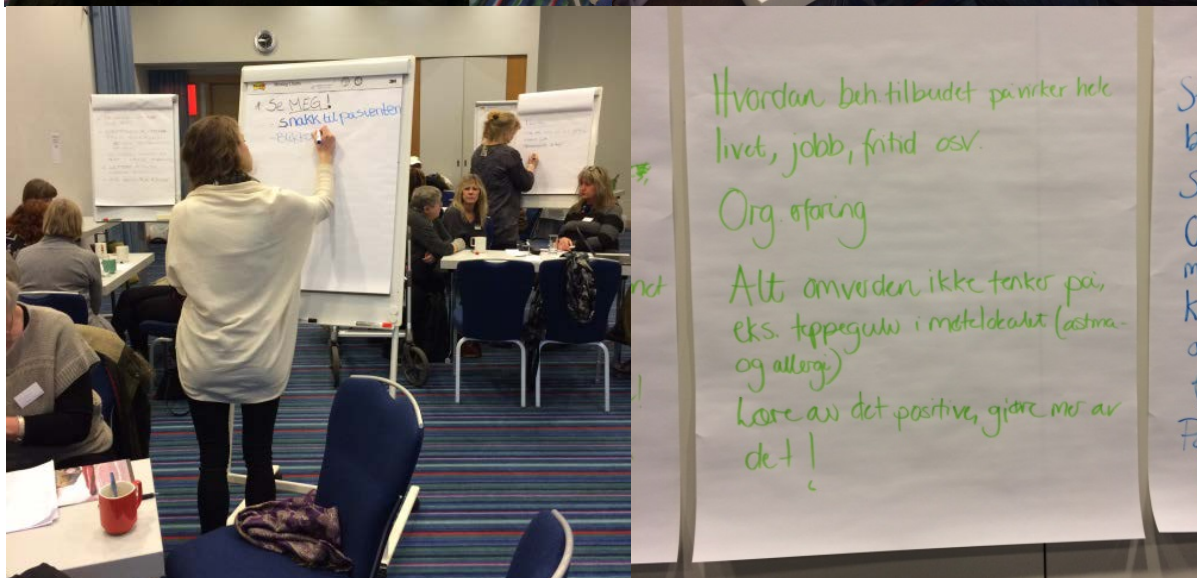


Erfaring med å ha fått fantastisk hjelp i psykisk helse, utfordringen med NAV. Opplevelsen av å måtte slås mot systemet! Pårørendes rett til egen helse! Å bli lyttet til og trodd på.

Standard/pakkeforløp vs ind. behandling
Samarb. mellom tjenestene
Omfattende og sammensatt erfaring med kommunale tjenester, kompetansen (disp), dende bruk av vedtak, bruk av ting. Behov for diagnose ift hjelpetiltak.
Pårørendesorg!
I kontakt med helse, hele livet!

Kun De "vil" Kun Se så bred jobbkort Kun beha Vel og de

Endelig noen som kan høre! De pasientene/personene ingen "vil ha".
Kunnskap om samhandling, se på manglene. Ansvarsfordeling så nær ingen tar ansvaret, ut gjør jobben.
Kunnskap om hvor ulikt tjenester behandle fungerer. Det er jeg/vi som vet hvordan tjenestene fungerer og hva vi trenger!



ETTERORD FRA STATENS HELSETILSYN

Det viktigste budskapet fra deltagerne i dialogsamlingen 18. februar 2016 var: *«Dere må bli gode på likeverdig kommunikasjon, møte oss med respekt og lytte til oss. Dere trenger erfaringene våre, og vi trenger Helsetilsynet.»*

Dette var klar tale i et møte 27. april 2016 mellom representanter for deltagerne og direktøren i Statens helsetilsyn, Jan Fredrik Andresen. Fra dialogsamlingen deltok Gunnhild Berglen fra Finnmark fylkeslag i Autismeforeningen i Norge, Harald M. Kvame Hansen fra LUPE og Bodil Mikkelsen fra Norges astma- og allergiforbund. Videre deltok Anne Therese Sortebeck fra FFO, Ina Larsson fra Mental helse og Laila Wolles fra Velferdsalliansen – alle brukerrepresentanter i Helsetilsynets prosjektgruppe. For øvrig deltok Unni Kristiansen fra Unni K som var prosessleder på dialogsamlingen i februar, og Una Ruud Saxvik og Bente Kristin Smedbråten fra Statens helsetilsyn.

Dialogsamlingen 18. februar 2016 ga nyttige råd og innspill til Helsetilsynets satsing på brukerinvolvering i tilsyn. Mange av deltagerne delte såre og negative erfaringer fra sine møter med ulike deler av helse-, sosial- og omsorgstjenesten. Flere ga uttrykk for at det å fortelle om egne erfaringer gir mening når det kan bidra til endring i tjenestene og hos tilsynsmyndigheten. De ønsker å bidra til at neste bruker ikke behøver å gå gjennom de samme negative erfaringene som de selv har hatt.

Vi fikk eksempler på at mange vegrer seg for å klage til tjenestene og til fylkesmannen fordi de er avhengige av tjenestene og kan en følelse av å bli oppfattet som vanskelige og bli sett på som varslere i negativ forstand. De forteller også om møter med tjenestene og skriftlige vedtak som oppleves som respektløse, både språklig og innholdsmessig.

Et annet tema som ble løftet fram som spesielt viktig, er betydningen av å sette helhetlige tjenester og samhandling mellom tjenester på dagsorden i tilsyn.

Samlingen viste at det ligger mye kraft i delte erfaringer.

Brukerinvolvering i tilsyn er et satsingsområde for Statens helsetilsyn og fylkesmennene fram til 2018. Det er også et av fire strategiske områder i Helsetilsynets strategiske plan 2015-2019. I denne perioden blir det jobbet med å utvikle arbeidsmåter som skal bidra til at brukernes erfaringer og kunnskap blir brukt bedre i ulike tilsynsaktiviteter. Dette er noen eksempler på hva som skjer i satsingsperioden:

- Fylkesmannen i Aust- og Vest-Agder og Fylkesmannen i Sør-Trøndelag har med bruker- og pårørenderepresentanter i tilsynsteam i gjennomføringen av tilsyn i kommuner.
- Fylkesmannen i Telemark, Rogaland og Nordland innhenter informasjon og erfaringer fra ungdommer i alderen 16-25 år i forbindelse med gjennomføring av tilsyn med sosiale tjenester i NAV.
- Sju av fylkesmennene har samarbeidet med Forandringsfabrikken for å få forslag og innspill til bedre tilsyn i barneverntjenesten.

La din stemme høres! Helsetilsynet har behov for vår erfaring – og vi trenger Helsetilsynet.

Pasienter, bruker og pårørende om tilsyn i tjenestene

Internserien 5/2016

- Statens helsetilsyn etablerer brukerråd i løpet av 2016.
- Fylkesmennene gjennomfører samtaler med brukere i gjennomføringen av landsomfattende tilsyn 2016 med kommunale helse- og omsorgstjenester til mennesker med utviklingshemning.
- Brukerrepresentanter bidrar i planlegging av landsomfattende tilsyn 2017-2018 med tjenester til personer med samtidig rusproblemer og psykisk lidelse. Også i dette tilsynet skal fylkesmennene innhente informasjon fra brukere av tjenestene i gjennomføringen av tilsyn.

Erfaringer og eksempler fra satsingsperioden danner grunnlag for anbefalinger om løsninger som skal bidra til bedre involveringspraksis og utvikling av tilsynsarbeidet på kort og lang sikt. Sintef Teknologi og samfunn, avdeling Helse har fått i oppdrag av Helsetilsynet å gjøre et to-årig følgeevalueringsprosjekt knyttet til satsingen fra og med juni 2016.

Oslo, 29.juni 2016