



Bruker- og pårørenderepresentanter i tilsynsteam Rapport etter arbeidsverksted 20. april 2018

- Deltagere: Vivian Bentsen – ProLAR
Merete O. Bondø – Fylkesmannen i Trøndelag
Frode Strømme – Norsk Forbund for Utviklingshemmede
Erik Torjussen – A-larm
Anne Grete Robøle – Fylkesmannen i Hordaland
Solveig Bartun Rob – Erfaringskonsulent Helse Bergen
Marianne Noodt – Statens Helsetilsyn
Bjørn Vidar Gundersen – Fylkesmannen i Aust- og Vest-Agder
Jan Lippestad – SINTEF (observatør)

Vivian@prolar.no

fmtlmob@fylkesmannen.no

erik.torjussen@a-larm.no

fmhoagr@fylkesmannen.no

solveig.rob@gmail.com

mn@helstilsynet.no

jan.w.lippestad@Sintef.no

Innhold

1. Bakgrunn	2
2. Sammendrag	3
3. Opplæringens innhold	3
3.1 Lovgrunnlag for tilsynsvirksomhet og lovgrunnlag for det reviderte området	3
3.2 Systemrevisjon som metode	3
3.3 Systemrevisjon - muligheter og begrensninger	4
3.4 Taushetsplikt og habilitet	4
3.6 Rolleforståelse	4
3.7 Leseveiledning	5
4. Opplæringsform	5
5. Andre gode grep	5

1. Bakgrunn

I 2015 inviterte Statens Helsetilsyn fylkesmannsembetene til å søke stimuleringsmidler for å utvikle ulike arbeidsmåter som skulle bidra til at brukeres og pårørendes erfaringer blir brukt mere og bedre i alle tilsynsaktiviteter.

Tre embeter har i perioden 2016 til 2018 prøvd ut å ha med bruker- og pårørende representanter (BPR) som fagrevisorer i tilsynsteam. Fylkesmannen i Aust- og Vest-Agder tok høsten 2017 et initiativ til få samlet revisjonsledere og bruker- og pårørende representanter som hadde erfaring fra systemrevisjoner med BPR i teamet.

Hensikten med samlingen var å systematisere de erfaringer som var gjort, og å komme med råd til Statens helsetilsyn om mulige tiltak for å bidra til at denne tilnærmingen kan videreføres.

Rapporten vil i liten grad gå inn i vurderinger knyttet til om, og i tilfelle hvorfor, en bør videreføre BPR i systemrevisjoner. Vi forutsetter at dette vil bli utførlig kommentert i den følgeforskning som er knyttet til brukerinvolveringsprosjektet. Vi vil bare kort nevne at samtlige embeter og BPR som har prøvd ut denne tilnærmingen vurderer at dette gir tilsyn av bedre kvalitet. BPR rapporterer også at det oppleves som meningsfullt å delta i tilsyn. De fremhever at det har gitt en større forståelse for tilsynsmyndighetens rolle og gitt en større trygghet for at eventuelle lovbrudd som blir avdekket blir adressert og at praksis i tjenestene blir korrigert.

BPR har særlig fremhevet at de hadde ønsket mere kunnskap og kompetanse før de ble engasjert som fagrevisorer. Opplæring av BPR har vært gjennomført på ulikt vis i de tre embetene. Basert på de erfaringer som er gjort, vil rapporten i hovedsak ta for seg hvilke tema og områder en anbefaler at det utarbeides et felles opplæringsopplegg samt komme med innspill til hvordan en slik opplæring kan utformes for å gjøre det enkelt og praktisk for de ulike embetene å ta dette i bruk.

Til slutt i rapporten vil vi kort omtale en del andre forhold som kan være av betydning for andre embeter som ønsker å ta i bruk BPR i tilsynsarbeidet.

2. Sammendrag

Arbeidsgruppen anbefaler at Statens helsetilsyn utarbeider en opplæringsmodul som legger til rette for en mere ensartet opplæring av BPR som skal delta som fagrevisorer i systemrevisjoner. Opplæringen bør kunne gjennomføres på en til to dager og bør foregå lokalt. Følgende tema bør inngå i opplæringen: lovgrunnlag, systemrevisjon metode muligheter og begrensninger, taushetsplikt og habilitet, rolleforståelse og leseveiledning av dokumentasjon.

Det fremheves at det er viktig at embetene er tydelige i sin bestilling når det inngås avtaler om oppdrag som fagrevisor. Videre anbefales det at en eventuelle den enkelte BPR benyttes som fagrevisor i mere enn et tilsyn.

I de tilsyn hvor det benyttes BPR som fagrevisor er det et ønske fra BPR at de får anledning til å delta på hele tilsynet inklusive planleggingsfase, utvelgelse av tilsynsobjekter og spissing av tema.

3. Opplæringens innhold

Det er bred enighet om at det bør gjennomføres opplæring av BPR før de kan gå inn i rollen som fagrevisorer.

Fra Fylkesmennenes side ble det i noen grad uttrykt en liten bekymring for at en for omfattende opplæring innebærer en risiko for at fagrevisorene kan bli for «like» resten av revisjonsteamet.

Fra fagrevisorenes side var det ikke noen slik bekymring. En av fagrevisorene sammenfattet behovet for opplæring omtrent slik: «Opplæringen må bidra til at BPR. blir så trygg i rollen at hun våger å bidra med sine perspektiver og fremtrer på en slik måte at Fylkesmannen kan være bekjent av oss.» I det følgende vil vi omtale hvilke temaer som det anses som ønskelig at inngår i opplæringen.

3.1 Lovgrunnlag for tilsynsvirksomhet og lovgrunnlag for det reviderte området

Det ble fremhevet fra alle deltakerne på arbeidsverkstedet at det er viktig med en innføring i de lover og regler som gjelder for selve tilsynsvirksomheten. Videre vil det være viktig å få en innføring i hvilke lover og regler som gjelder for det reviderte området. Dette bør gjøres så praksisnært som mulig, med konkrete eksempler på hvordan tjenestene i kan innrette og ledes for at de skal være innenfor de krav som stilles i lovverket. Det er særlig viktig med en grundig gjennomgang av internkontroll forskriften, da denne i mindre grad er kjent for bruker og pårørende feltet.

3.2 Systemrevisjon som metode

Det er ønskelig med en systematisk gjennomgang av de ulike aktiviteter som er knyttet til en revisjon. De fleste BPR hadde fått en slik innføring i forkant eller underveis i oppdraget. Det ble likevel

understreket at en systematisk gjennomgang av de ulike faser er med på å bidra til en større trygghet for BPR. Det er også viktig at det blir tydelig formidlet hva det forventes at BPR skal bidra med i de ulike fasene av en revisjon.

Videre ble representantene fra fylkesmennene konfrontert med at vi har utviklet et «stammespråk» knyttet til vårt arbeide, det er derfor viktig av opplæringen også har en gjennomgang av ulike ord og begreper vi bruker i vår virksomhet.

Det har vært en viss variasjon knyttet til hvilke aktiviteter BPR har hatt ansvar for i de revisjonene de har deltatt i. Det fremholdes likevel at kommunikasjon og en innføring i intervjueteknikk bør være en del av opplæringen.

3.3 Systemrevisjon - muligheter og begrensninger

Flere av BPR formidlet at de underveis i revisjoner hadde opplevd frustrasjoner knyttet til det opplevde som for lave krav til tjenestene og ledelsen av disse. Det ble også trukket frem eksempler på at det under tilsynet kunne bli avdekket forhold som lå utenfor revisjonen. Det er derfor ønskelig at en opplæring også tematiserer dette, både hvilke muligheter og begrensninger som ligger i metoden, og hvilke muligheter tilsynsmyndigheten har til å adressere avdekkede forhold som ligger utenfor tilsynet etter at revisjonen er gjennomført.

3.4 Taushetsplikt og habilitet

De BPR som har vært rekruttert har eller har hatt sentrale verv i bruker og pårørendeorganisasjoner. De har gjennom denne erfaringen en god forståelse for taushetsplikt knyttet til opplysninger om pasienter og brukeres personlige forhold. Taushetsplikt knyttet til oppdraget bør likevel tematiseres i opplæringen.

Videre bør habilitetsspørsmål tas opp i forbindelse med rekruttering og opplæring. Det er viktig å være oppmerksom på at det vil kunne knytte seg noen særegne forhold til BPR rollen. Som sentrale representanter for bruker- og pårørende organisasjoner vil de i andre sammenhenger kunne være i interessepolitiske roller i møte med offentlig forvaltning. Opplæringen bør derfor også ta for seg temaer knyttet til særlige forhold i habilitetsvurderingen. Det vil også være viktig å tematisere hvordan informasjon som de har fått i kraft av fagrevisorrollen skal forvaltes i ettertid.

3.6 Rolleforståelse

Det ble på arbeidsverkstedet gjentatte ganger trukket frem at det er viktig å få en god forståelse av rollen som BPR. Det er fortsatt et relativt lite erfaringsgrunnlag og vi sliter fortsatt med å gi en god og uttømmende beskrivelse av hva rollen innebærer. Imidlertid vil en grundig gjennomgang av hvilke oppgaver og myndighet som ligger til det enkelte medlem i revisjonsteamet være med å bidra til en større forståelse og trygghet for BPR. Det anbefales også å trekke inn BPR som har vært med på gjennomføring av systemrevisjoner i opplæringen av nye BPR.

I tillegg bør det i opplæringen også inngå en kort orientering om skikk og bruk for medlemmer av revisjonsteam, en tenker her på forhold som klesstil, hvordan forholde seg til ansatte og brukere som informanter, kommunens ledelse, osv.

3.7 Leseveiledning

I en systemrevisjon opplever vi ofte at det er en omfattende dokumentasjon som tilflytter revisjonsteamet. Det ble uttrykt ønske om at det både i opplæringen og underveis i revisjonen blir gitt leseveiledning til BPR på hvilke dokumenter som det er særlig viktig å sette seg inn i og hva en spesielt skal lete etter i den skriftlige dokumentasjonen.

4. Opplæringsform

Det ble underveis i arbeidet drøftet ulike modeller for hvordan en opplæring kan foregå. Anbefalingen fra gruppa er at det lages et støttemateriale som legger til rette for at opplæringen kan foregå på det enkelte embete. Materialet kan både være i form av e-læringsmoduler tilrettelagt for selvstudie og som moduler som gjennomgås i sammen med en erfaren revisor på embetet.

Ved landsomfattende tilsyn hvor det forventes BPR deltakelse i revisjonsteamet bør Statens Helsetilsyn sentralt legge til rette for sentral opplæring på det reviderte området for fagrevisorene.

5. Andre gode grep

Det fremheves at det er viktig at embetene er tydelige i sin bestilling når det inngås avtaler om oppdrag som fagrevisor. Viktige momenter her vil være type erfaringsbakgrunn, et avklart forhold til eventuell egen problematikk. Forståelse og erfaring fra andre arenaer i representant rollen.

Videre anbefales det at den enkelte BPR benyttes som fagrevisor i mere enn et tilsyn.

I de tilsyn hvor det benyttes BPR som fagrevisor er det et ønske fra BPR at de får anledning til å delta på hele tilsynet. Dette gjelder også planleggingsfasen, utvelgelse av tilsynsobjekter og spissing av tema.

Det bør rettes et ekstra fokus på teamdannelse og eventuelt gjøres et forarbeid internt på embetene for å sikre at BPR blir godt tatt imot og blir et fullverdig medlem av teamet.

Etter gjennomført tilsyn bør BPR være med i evaluering av tilsynet.