

Bedre tilsyn av helse- og omsorgstjenestene med aktiv brukerinvolvering

Intervju med Bente Kristin Smedbråten, seniorrådgiver i Helsetilsynet

Tekst: Gry Bogetun, fmsgbo@fylkesmannen.no

Statens helsetilsyn har i sin strategiske plan for 2015–2019 en målsetting om brukerinvolvering i tilsyn. Målet er at brukererfaringer blir brukt mer systematisk og bedre i tilsynsarbeidet. Bente Smedbråten er leder for brukerinvolveringsprosjektet og for den arbeidsgruppen som arbeider med prosjektet. Hun beskriver brukerinvolveringsprosjektet som et stort og viktig utviklingsarbeid for statens helsetilsyn. – Vi ønsker at brukerne skal være sentrale aktører i tilsynet, ikke bare som informanter, kanskje kan de bidra i gjennomføringen også. I 2016 skal vi spørre brukerne om hvordan de oppfatter tjenestetilbudet. Det er i seg selv et signal til tjenestene om at de også må jobbe med brukermedvirkning, sier Smedbråten.



Bente Kristin Smedbråten.

Det landsomfattende tilsynet som skal gjennomføres med tjenestene til personer med utviklingshemning i 2016 har blant annet brukermedvirkning som tema. Fylkesmennene skal gjennomføre samtaler med fire brukere i hver kommune. Vi ønsker oss brukererfaringer fra personer med utviklingshemning, og vi vil på denne måten skaffe oss erfaringer i hvordan vi best kan involvere brukere med utviklingshemning i tilsyn. Dette er en begynnelse.

Vi har ikke jobbet med brukerinvolvering for brukere med samisk bakgrunn i denne første fasen av prosjektet, men vi ser at vi helt klart har en jobb å gjøre. Vi trenger mer informasjon om hvilke utfordringer som er knyttet til

brukerinvolvering for brukere med samisk bakgrunn og brukere med minoritetsbakgrunn, og hvordan vi kan jobbe med disse utfordringene.

Brukerinvolvering i tilsyn er et systematisk arbeid der målet er å finne ut hva brukerinvolvering i tilsyn kan være. Videre hvordan Fylkesmennene, som gjennomfører tilsyn på vegne av Statens helsetilsyn, kan tilrettelegge for å få informasjon fra brukerne på alle tilsynsområdene helse- og omsorg, sosial, barnevern og spesialisthelsetjeneste. Fylkesmennene er avhengige av informasjonen fra brukerne om hvilke tjenester som fungerer og hvilke som ikke fungerer. Statens helsetilsyn og Fylkesmennene har behov for brukernes informasjon for å

kunne stille de rette spørsmålene til tjenestene og for å kunne identifisere de tjenesteområdene der det er størst fare for svikt. Pasienter, brukere og pårørende har erfaringer med tjenestene i praksis. De bidrar til at tilsynsmyndigheten får et mer komplett bilde når vi sjekker om tjenestene er gode nok. Slik informasjon vil både bidra i arbeidet med å forebygge, avdekke og rette opp svikt og den vil hjelpe oss å prioritere tilsynsressursene.

Smedbråten forteller at prosjektet er i en kartleggingsfase. Det er behov for å kartlegge dagens praksis hos Statens helsetilsyn og hos Fylkesmennene. Kartleggingen skal også skaffe oversikt over gode eksempler og gode modeller for brukerinvolvering fra andre sammenhenger. Statens helsetilsyn har fått fire millioner årlig i fire år fra helse- og omsorgsdepartementet for å styrke brukermedvirkningen i Fylkesmennenes tilsynsaktivitet. Fylkesmennene kan søke prosjektmidler til utprøving av aktiviteter for å styrke brukermedvirkning. Det ble igangsatt brukerinvolveringsprosjekt i syv av fylkene i fjor, fire nye søknader foreligger i 2016.

De syv prosjektene som er igangsatt er rettet mot ulike tjenesteområder. De er også ulike i sin form. To av prosjektene er inspirert av en modell kalt Experts by Experience. Der inviteres brukere til å delta i tilsyn. Modellen er utprøvd over noen år i Care Quality Commission, tilsynsmyndighet med helse- og sosialtjenestene i Storbritannia. (<http://www.cqc.org.uk/>)

Et eksempel som er relevant i denne sammenhengen er et prosjekt i regi av

Fylkesmannen i Sør-Trøndelag, som har invitert Norsk Forbund for Utviklingshemmede (NFU) til å delta i tilsyn med tjenestene til mennesker med utviklingshemning.

Disse formene for brukerinvolvering forutsetter at det er avklart og tydelig hvilke oppgaver brukerne eller deres representanter skal ha i gjennomføring av tilsynet. Videre må brukere som skal delta i gjennomføring av tilsyn skrive under på en taushetserklæring. De brukerne som skal være informanter i et tilsyn må gi sitt samtykke til at informasjonen brukes i tilsynet. Helsetilsynet jobber med å tydeliggjøre de juridiske aspektene som må ivaretas ved brukerinvolvering i tilsyn.

Samtidig må det sies at vi ikke starter helt på bar bakke med brukerinvolveringsprosjektet. Vi har mange erfaringer i systemet fra før. Når nye tilsyn utformes inviterer vi brukerorganisasjonene til å gi oss innspill om hvilke tema som er aktuelle. Fylkesmennene har også erfaringer fra stedlige tilsyn etter helse- og omsorgstjenestelovens kap. 9 der vi møter brukere med utviklingshemning og deres pårørende til samtaler. Tilsvarende har Fylkesmennene erfaringer fra å ha samtaler med barn i barnevernsinstitusjoner, sier Smedbråten.

Helsetilsynet har også en undersøkelsesenheter som skal håndtere varsel om alvorlige hendelser i spesialisthelsetjenesten. Ved slike alvorlige hendelser skal pårørende alltid inviteres til å komme med informasjon. Så vi har en god del erfaringer på det å samtale med pasienter og pårørende i gjennomføringen av tilsyn både i helsetilsynet og hos Fylkesmennene.

Vi jobber nå med å skaffe oss oversikt over og systematisere erfaringer og utfordringer for å ha grunnlag for det videre arbeidet med brukerinvolvering. Vi må finne ut hva vi kan gjøre mer av, og hvordan vi kan overføre erfaringer fra en del av en virksomhet til en annen, sier Smedbråten.

I oktober 2015 arrangerte vi et høringsmøte, der vi møtte en samling med ungdom for å få innspill om hvordan vi kan involvere barn og unge i tilsynsaktiviteter. Ungdommene vi møtte hadde erfaringer som både brukere og pårørende. De ga oss tilbakemelding om at tid er en viktig faktor i deres møtet med tilsyn. For å få informasjon må den som fører tilsyn gi seg tid til møte med den enkelte ungdom. Skal ungdommen kunne bidra med informasjon, må den voksne være villig til å bruke tid og bygge en relasjon. Ungdommene var tydelige i sin tilbakemelding om at: *Vi må ha tillit til at dere er personer vi kan stole på, vi må vite at vi kan snakke åpent til dere uten at det slår tilbake på oss.* Vi fikk også klare råd om at vi må legge om stilen litt, ikke skjule oss bak en fagbakgrunn eller myndighetstittel, være

litt mindre profesjonelle og litt mer medmennesker. Det er gode grunner til å reflektere over en slik tilbakemelding: det kan neppe sies at vi er profesjonelle hvis vi blir oppfattet som lite tilgjengelige og vanskelig å snakke med, sier Smedbråten

Det skal arrangeres et tilsvarende møte for voksne i februar. Det er siste kartleggingsaktiviteten vi skal ha. Deretter skal vi sammenstille det vi har fått inn gjennom kartleggingene som er gjennomført og de resultatene som foreligger fra prosjektene hos Fylkesmennene så langt. Sluttpakken fra arbeidsgruppen skal kunne ut i noen anbefalinger til direktøren i Statens helsetilsyn om veien videre.

Målet med brukerinvolveringsprosjektet er å skape varige endringer der brukerinvolvering synes i kompetansematerialet vårt, i veiledere som lages for tilsyn og i informasjonsmateriell vi utgir. Jeg håper det vil synes i tilsynsrapportene også etter hvert. Og ikke minst håper jeg at brukere og pårørende vil oppleve fylkesmennene og Statens helsetilsyn som tilgjengelige, åpne og lydhøre for deres innspill og erfaringer, avslutter Smedbråten.