

## Helsetilsynet har **behov** for brukernes **erfaringer**

Pasienter, tjenestebrukere og pårørende har erfaringer fra møter med tjenestene som er viktige og nyttige for tilsyn med helse-, sosial- og barneverntjenestene. De bidrar til at tilsynsmyndigheten får et mer komplett bilde når vi undersøker om tjenestene er forsvarlige. Erfaringene de deler med oss gir bedre faktagrunnlag og nyttige innspill når vi gjennomfører risikovurderinger og velger ut hvilke tilsyn vi skal gjennomføre. De bidrar til at tilsynet blir enda mer relevant og treffsikkert, og dermed til at tilsynsmyndigheten kan avdekke, rette opp og forebygge svikt i tjenestene.

Statens helsetilsyn og fylkesmennene har brukerinvolvering i tilsyn som satsingsområde fram til 2018. I samarbeid med brukerorganisasjoner jobber vi i prosjektperioden med å utvikle arbeidsmåter som skal bidra til at brukernes erfaringer og kunnskap blir brukt mer og bedre i alle tilsynsaktiviteter. Gode eksempler på hvordan vi kan legge til rette for dialog og involvering danner grunnlag for utvikling av tilsynsarbeidet. Fylkesmenn får i forbindelse med satsinga ekstra midler for å prøve ut ulike metoder for å involvere brukerne i de ulike tilsynsaktivitetene våre.

### «Å bli sett, hørt og forstått er det viktigste av alt»

Brukere og pårørende med lang erfaring fra tjenestene har deltatt i dialogsamlinger i regi av Helsetilsynet. Vi har fått innspill og råd til hvordan fylkesmennene og Helsetilsynet kan bli bedre til å bruke den kunnskapen tjenestebrukere har. Mange av de vi har møtt har delt negative erfaringer, og de ønsker å bidra til at neste tjenestebruker ikke behøver å gå gjennom de samme negative erfaringene som de selv har

hatt. Vi har fått eksempler på at mange kvier seg for å klage til tjenestene og til fylkesmannen, fordi de er avhengige av tjenestene.

Åpenhet, god informasjon og mulighet for å komme med innspill er uttrykte ønsker fra brukerne vi har møtt. Vi har fått påminnelser om at for noen er god tid avgjørende for å bygge tillit og gode relasjoner med tjenestene og tilsynsmyndigheten. Særlig er det viktig at tilsynsmyndigheten er mer lydhør, og også hører det som ikke blir sagt eksplisitt.

### Det dreier seg ikke om vi skal fortsette med brukerinvolvering i tilsyn, men hvordan

I prosjektet arbeider vi med å utvikle og prøve ut ulike tilnæringsmåter til brukerinvolvering i tilsyn. Dette er noen eksempler på det som skjer i satsingsperioden:



Vi har fått innspill og råd til hvordan fylkesmennene og Helsetilsynet kan bli bedre”

- Fylkesmannen i Aust- og Vest-Agder og Fylkesmannen i Sør-Trøndelag har med bruker-/pårørenderepresentanter i tilsynsteam i gjennomføringen av tilsyn.
- 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.
- Fylkesmennene hadde samtaler med brukere i gjennomføringen av landsomfattende tilsyn 2016 med kommunale helse- og omsorgstjenester til mennesker med utviklingshemming.
- Brukerrepresentanter har kommet med innspill i planleggingen av landsomfattende tilsyn 2017–2018 med tjenester til personer med samtidig rusproblemer og psykisk lidelse. Også i dette tilsynet skal fylkesmennene gjøre tilsynssamtaler med brukere av tjenestene i gjennomføringen av tilsyn. Noen av fylkesmennene skal ha med bruker-/pårørenderepresentanter i tilsynsteamet.
- Statens helsetilsyn etablerer brukerråd i løpet av 2017.

Sintef Teknologi og samfunn, avdeling Helse har fått i oppdrag av Helsetilsynet å gjøre et toårig følgeevalueringsprosjekt knyttet til satsinga fra og med juni 2016.