

Involvering av **tjenestemottakere** i tilsyn – ikke hvorfor, men **hvordan**

Vurderinger og konklusjoner i tilsyn virker direkte og indirekte inn på tjenester og tilbud til enkeltpersoner. For å imøtekomme forventninger om sterkere og tydeligere involvering av tjenestemottakere i tilsyn, har vi ved møter med deltakere i erfaringspanel og «proffer» fra stiftelsen Forandringsfabrikken erkjent at vi ikke har fått brukernes stemme godt nok fram. Vi endrer derfor praksis. Det handler om tenkemåte og holdninger og gjøres som en utvikling av måten vi arbeider på.

På enkelte fagområder har direkte brukerinvolvering i mange år vært en selvsagt del av tilsynet. I løpet av det siste året har proffene fra Forandringsfabrikken og Erfaringspanelet i psykisk helsevern, ved Helse Bergen gjennom å dele sine erfaringer vist at vi ikke godt nok har hørt, sett eller forstått hva brukerne har for-

midlet, eller forsøkt å formidle. Vi har manglet deres perspektiv og ikke forstått betydningen av det. Følgene av dette kan i verste fall være at sakene vi behandler, ikke er blitt godt nok opplyst. Dermed kan konklusjonen bli feil. Dette angår viktige og ofte vanskelige hendelser i enkeltpersoners liv og er alvorlig. Like alvorlig er det at hvis vi fortsetter som før, bidrar vi til å opprettholde etablerte arbeidsformer hos oss selv og i tjenestene.

Ved å delta i brukerinvolveringsprosjektet til Helsetilsynet har vi fått midler og mulighet til å videreutvikle og forbedre tilsynet ved å undersøke om og hvordan bruker har fått informasjon om og anledning til å medvirke i beslutninger om behandling. Mangelfull medvirkning kan i noen tilfeller innebære at hjelpen ikke er forsvarlig. I det planlagte tilsynet prøver vi ut hvordan vi kan få brukerne i tale og få del i deres erfaringer med å delta i utformingen tjenestene. Vi er på vei. Det gjelder alle fagområdene helse- og sosialavdelingen fører tilsyn med, og alle ansatte i avdelingen deltar.

Tiltakene vi må innføre er enkle, men krevende ved at de utfordrer etablert praksis, i noen grad også våre holdninger. Proffene fra Forandringsfabrikken har utfordret oss, de har satt ord på det selvsagte. Hva hjelper det om tilbudet i seg selv er forsvarlig, men ingen har spurt brukeren om hva som er viktig for henne? Hvorfor blir disse spørsmålene ikke stilt, verken av de som skal gi hjelpen eller av tilsynet? Vi kan ikke fortsette slik.

”Mangelfull medvirkning kan i noen tilfeller innebære at hjelpen ikke er forsvarlig.”

Deltakerne i Erfaringspanelet i psykisk helsevern, Helse Bergen er voksne med lang erfaring fra psykisk helsevern og kommunale tjenester. De har satt ord på det opplagte, at brukernes egne

opplevelser og erfaringer med tjenestene er avgjørende for at hjelpen faktisk kan hjelpe. Ofte er det enkle ting som ikke krever mye ressurser, men forståelse og praktisk tilrettelegging av tjenestene.

Proffene og medlemmene i Erfaringspanelet har vist oss betydningen av og behovet for å evne å se brukernes perspektiv.