

## Erfaringsmedarbeidarar i tilsyn

Fylkesmannen i Sør-Trøndelag har gjennomført eit prosjekt med brukarinvolvering i planlagd tilsynsaktivitet for perioden 2015–2017. Modellen som blei brukt, var henta frå prosjektet «Experts by experience» i regi av Care Quality Commission (CQC) i England, der personar som hadde vore eller var brukarar av tenester, eller som var pårørande, tok del i tilsynsaktiviteten til CQC. Målet for Fylkesmannen var å undersøkje om brukarinvolvering kunne vere med på å synleggjere situasjonen og erfaringane til tenestemottakarane betre.

Gjennom to brukarorganisasjonar blei det rekruttert seks brukarrepresentantar som tok del i tilsyna med kommunale helse- og omsorgstenester til utviklingshemma og tenester til eldre i sjukeheimar. Brukarrepresentantane fekk namnet «erfaringsmedarbeidarar».

Erfaringsmedarbeidarane fekk opplæring over to dagar, der deltakarane gjekk gjennom regelverk, tilsynsmetode og dei spesifikke tilsyna. Erfaringsmedarbeidarane tok del under planlegging, førebuingar, gjennomføring og i etterarbeid av tilsyna. Målsetjinga var at erfaringsmedarbeidarane skulle ha reell medverknad i tilsyna.

Det blei gjennomført tilsyn i seks kommunar. Kommunane såg positivt på prosjektet med brukarinvolvering og la godt til rette for at dette kunne gjennomførast på ein god måte. Tilsyna blei gjennomførte med systemrevisjon som metode. Ved alle tilsyna blei det gjennomført samtalar med tenestemottakarar. Dette gav tilsynsteamet god informasjon om tenestemottakarane og tenestene dei fekk.

Bruken av erfaringsmedarbeidarar har gitt meirverdi til tilsyna, og det har også gitt tilsynsorganet eit breiare faktagrunnlag. Erfaringsmedarbeidarane bidrog til større merksemd om samanhengen mellom tenestetilbod/tenesteutøving og kva det medfører for kvar enkelt tenestemottakar.

Ein må vie stor merksemd til utveljinga av erfaringsmedarbeidarar. Arbeidet overfor organisasjonane før dei vel ut kven som skal ta del, må innehalde så mykje informasjon og så tydeleg framstilling av rolla som erfaringsmedarbeidar at utveljinga kan skje på eit godt nok grunnlag. Dette arbeidet blei ikkje tilstrekkeleg førebudd i samband med dette prosjektet.

Kva ressursar som må setjast av til å lære opp erfaringsmedarbeidarane, er avheng av den tidlegare erfaringa deira. Fleire brukar- og interesseorganisasjonar har internopplæring for dei som skal bli brukarrepresentantar. Dette kan vere eit godt grunnlag å bygge den vidare tilsynsopplæringa på, og ein bør vurdere om erfaringsmedarbeidarar alltid bør ha gått gjennom slik opplæring. På grunn av ressursmangel blei sjølve tilsynsopplæringa redusert frå fire til to dagar. Konklusjonen vår er at dette blei for lite. Det gjekk også for lang tid mellom opplæringa og tidspunktet da førebuinga av tilsyna blei starta opp.

Det tok noko lengre tid å førebu tilsyna enn når ein førebur tilsyn som berre har med medarbeidarar frå fylkesmannen.

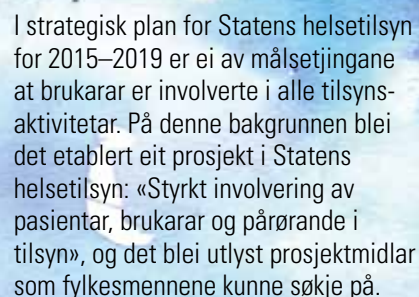
Erfaringa viste at det i nokre samanhengar var vanskeleg å skilje mellom tilsynsrolla og pårønderrolla. Dette var ikkje godt nok drøfta i forkant eller undervegs.

Vi intervjuar tenestemottakarar med svekt kognitiv funksjon eller med utviklingshemming i desse tilsyna. Korleis ein skal spørje og tolke svar, blei i liten grad teke hand om under opplæringa. Erfaringa er at intervju med bebuarane i hovudsak gjekk bra, men det er viktig å sikre at tilsynslaget har tilstrekkeleg innsikt til å kunne tolke informasjonen som blir henta inn.

Erfaringsmedarbeidarane tok del og bidrog godt i å utarbeide rapportane. Dei har også fått høve til å ta del i gjennomgangen av første tilbakemeldinga frå kommunane. Erfaringsmedarbeidarane har gitt tilbakemelding om at erfaringane og innspela deira til tilsynsprosessen blei tekne på alvor. Dei har følt seg respekterte og likeverdige.

Fylkesmannen har fått nyttige erfaringar for å involvere brukarar og pårørande vidare i tilsynsarbeidet. Avhengig av tema for tilsynet må ein vurdere når i prosessen erfaringsmedarbeidarar skal ta del: i informasjonsheiting, når det blir laga ein rettleiar, under førebuinga til tilsyn eller om dei skal vere med i heile prosessen.

Bruken av erfaringsmedarbeidarar i planlagt tilsyn er ressurskrevjande, både i form av lengre gjennomføringstid for tilsynet og økonomisk.



I strategisk plan for Statens helsetilsyn for 2015–2019 er ei av målsetjingane at brukarar er involverte i alle tilsynsaktivitetar. På denne bakgrunnen blei det etablert eit prosjekt i Statens helsetilsyn: «Styrkt involvering av pasientar, brukarar og pårørande i tilsyn», og det blei utlyst prosjektmidlar som fylkesmennene kunne søkje på.