

Brukerinvolvering gir bedre tilsyn

Fylkesmannen har i sin tilsynsvirksomhet og i sin fagutviklingsrolle lenge hatt fokus på at helse- og omsorgstjenestene sikrer brukermedvirkning og brukerinvolvering både på system- og individnivå. Men hva så med oss selv? Har vi i tilstrekkelig grad tatt inn brukerperspektivet i våre egne aktiviteter?

I denne artikkelen vil vi ut fra et rent nytteperspektiv argumentere for økt brukerinvolvering i våre tilsyn. Argumentasjonen bygger på de erfaringer vi har gjort så langt med å ha med brukerrepresentant i revisjonsteamet, og å benytte brukerintervjuer som en del av informasjonsgrunnlaget i systemrevisjoner.

Tilsyn er jakt på kunnskap

Helsetilsynets strategiske plan for perioden 2015–2020 er illustrert med et fyrtårn. Dette er et gammelt og godt navigasjonshjelpemiddel til hjelp for sjøfarende på vei inn i ukjent og vanskelig farvann. Et revisjonsteam har på mange måter den samme utfordringen, målet er kjent – styring og ledelse som sikrer faglig forsvarlige tjenester. Farvannet derimot, kan være ukjent og til dels uoversiktlig. Hvordan har organisasjonen innrettet og organisert seg, og hvilke systemer har de for å sikre en forsvarlig tjenesteproduksjon?

Analogien kan trekkes lenger. En grunnleggende teknikk i all navigasjon er triangulering. Ved å peile to kjente

punkt kan en få sikker kunnskap om egen posisjon. Ved gjennomføring av systemrevisjoner benyttes også triangulering uten at vi kanskje er særlig bevisste på det. Vi benytter metodetriangulering når vi foretar intervjuer av ansatte, gransker organisasjonens styringsdokumenter, journaler og annet, og når vi teller antall årsverk og omfang på innvilgede tjenester. Vi benytter oss av datatriangulering når vi samler inn data fra ulike kilder for å belyse hvordan organisasjonen styres og leverer sine tjenester.

Den samlede kompetansen i et revisjonsteam skal være tilstrekkelig til å kunne vurdere styringen av tjenesteproduksjonen og trekke presise konklusjoner basert på faglige anbefalinger og gjeldende juss på det fagfeltet det føres tilsyn med. Det er i denne sammenheng vi ønsker å innføre begrepet revisortriangulering. I fra egne rekker vil vi som oftest kunne rekruttere revisorer som sikrer oss en god nok triangulering mellom styring, fag og juss. Spørsmålet er om dette alltid er tilstrekkelig? Vi har erfart i våre tilsyn at ved å forsterke revisjonsteamet med en person som har egen brukererfaring med de tjenester det føres tilsyn med, sikrer vi at vi i hele revisjonsprosessen har et gjennomgå-

ende fokus på tiltak, prosedyrer, rutiner osv. som bidrar til økt brukermedvirkning og involvering. Vi sikrer også at dette blir et tema i intervjuer, og et element vi leter etter i journalene for å få frem funn som indikerer om organisasjonen klarer å få til reell brukermedvirkning.



”få frem funn som indikerer om organisasjonen klarer å få til reell brukermedvirkning.”

«Hadde det ikke vært for Laila....»

De ansatte i de tjenester vi fører tilsyn med vil ofte inngå i relasjoner med sine brukere over kortere eller lengre tid. I hvilken grad tjenesten har lagt til rette for, og i hvilken grad den

enkelte tjenesteutøver klare å få til gode (behandlings)relasjoner vil være en av de viktigste faktorene for opplevd kvaliteten på tjenesten. Utsagnet over er hentet fra et brukerintervju vi har gjennomført. Slike utsagn fra et tilstrekkelig antall informanter i en revisjon vil gi informasjon om opplevd kvalitet. Slik type informasjon vil være vanskelig å fremskaffe på andre måter.

Vår konklusjon blir derfor at vi skal ha brukerinvolvering i tilsyn fordi det bidrar til at vi som tilsynsmyndighet får sikrere informasjon om opplevd kvalitet i de tjenester vi fører tilsyn med, og det bidrar til at vi klarer å sette brukerperspektivet i fokus i vår myndighetsutøvelse.