

Sammen om **bedre** tilsyn – **involvering** av brukere, pasienter og pårørende i tilsyn

«For å sikre at befolkningen får gode tjenester må vi arbeide med de forholdene som er viktigst for dem. Statens helsetilsyn skal derfor sikre at brukernes erfaringer blir brukt i tilsynsarbeid.» (Strategisk plan for Statens helsetilsyn 2015-2019)

Hvordan brukeres, pasienters og pårørendes erfaringer kan bli brukt i tilsynsarbeid, har vært utprøvd gjennom et prosjekt som har pågått i årene 2015-2018 i Statens helsetilsyn og hos landets fylkesmenn.

Utviklingsarbeidet har vært stimulert ved ekstra midler fra Helse- og omsorgsdepartementet, er evaluert av ekstern konsulent og gir retning til arbeidsmåter for å ivareta brukeres, pasienters og pårørendes perspektiver i tilsyn.

Vi har høstet verdifulle erfaringer med å innhente kunnskap fra brukere og brukerrepresentanter ved utarbeidelse

av risikovurderinger og i undersøkelser av tjenestene. Vi har fått et bedre grunnlag for å anbefale når det er nyttig og relevant å ta med brukere i tilsynslag sammen med fylkesmannens personell. Vi har fått bedre kunnskap om hvordan møter med berørte parter i enkeltsaker etter hendelser og klager kan tilrettelegges. Vi vet mer om hva som skal til for å få god dialog og godt samarbeid med brukerorganisasjoner.

Satsingen har vært drevet av en arbeidsgruppe bestående av representanter for brukerorganisasjoner, fylkesmenn og Statens helsetilsyn, som har ledet arbeidet. Arbeidsgruppen har levert en sluttrapport med anbefalinger om hvordan Statens helsetilsyn bør innarbeide god involveringspraksis i tilsyn. Sammen med en evalueringsrapport fra Sintef, Avdeling helse, gir dette et solid fundament for videre utvikling av praksis når satsingen avsluttes i 2018. Arbeidsgruppens råd er blant annet at brukerinvolvering må forankres i ledelsen, inngå som et naturlig ledd i intern opplæring og gjenspeiles i styrende dokumenter og veiledere.

Arbeidsgruppen har også anbefalt Statens helsetilsyn å opprette et permanent brukerråd, som en

sikringsmekanisme for brukeres, pasienters og pårørendes medvirkning, påvirkning og involvering i samfunnsoppdraget også framover.

Selv om prosjektet er over, skal vi fortsatt arbeide med:

- større åpenhet og klarere språk om arbeidsmåter, vurderinger og konklusjoner
- enkel tilgang for barn og voksne som trenger informasjon om rettigheter eller som ønsker å klage på tjenestene
- brukerkunnskap og brukerperspektiver som selvfølgelige elementer i vurderingsgrunnlaget i tilsyn.

