

Brukermedvirkning i tilsynsarbeid



Evalueringsrapport fra prosjektet «Styrket involvering av pasienter, tjenestemottakere og pårørende i tilsyn» hos Fylkesmannen i Sør-Trøndelag

Oktober 2017

Bakgrunn

Fylkesmannen i Sør-Trøndelag gjennomførte fra våren 2016 til høsten 2017 prosjektet «Styrket involvering av pasienter, brukere og pårørende i tilsyn». I dette prosjektet ble personer med erfaring som brukere eller pårørende fra de aktuelle tjenesteområdene invitert til å delta som tilsynsmedarbeidere. De ble kalt erfaringsmedarbeidere. Prosjektet ble gjennomført i forbindelse med kommunale systemtilsyn i to ulike tilsynsområder; helse- og omsorgstjenester til eldre i sykehjem og helse- og omsorgstjenester til personer med utviklingshemming.

Fylkesmannen ønsket å prøve ut om bruk av erfaringsmedarbeidere ville gi et mer utfyllende bilde av den virksomheten og det tema man fører tilsyn med. Denne evalueringsrapporten beskriver hvordan erfaringsmedarbeiderne medvirket i tilsynsprosessene. Deltakernes opplevelser av utbytter fra medvirkningen blir deretter beskrevet. Til slutt skisseres noen muligheter og utfordringer i videre arbeid med brukermedvirkning i tilsyn.

Prosjektet «Styrket involvering av pasienter, tjenestemottakere og pårørende i tilsyn»

Helsetilsynet i Sør-Trøndelag / Fylkesmannen i Sør-Trøndelag ved Sosial- og helseavdelingen gjennomførte i juni 2010 et besøk ved Care Quality Commission (CQC) i Newcastle, England. CQC er en uavhengig instans som registrerer, tilser og vurderer alle virksomheter som yter helse- og sosiale tjenester til voksne i England, i tråd med Health and Social Care Act (2008). Besøket ble fulgt opp ved at en av Fylkesmannens seniorrådgivere, Ingrid Karin Hegvold, hospiterte ved CQC i november 2010. Oppholdet ga blant annet et innblikk i systemet "Experts by experience" der CQC blant annet involverte personer med bruker- eller pårøndererfaring i tilsynsarbeidet. Hegvold skrev i en rapport fra besøket at Fylkesmannen burde se nærmere på hvordan erfaringen fra England kunne brukes innenfor tilsynsvirksomhet i Norge, og at dette kunne gi en ny dimensjon til temaene kommunikasjon og pasientopplevd kvalitet.

Statens Helsetilsyn inviterte i januar 2015 fylkesmennene til å søke om «stimuleringsmidler til utprøving av aktiviteter og tiltak som kan gi styrket involvering av brukere, pasienter og pårørende i tilsynssammenheng». Fylkesmannen i Sør-Trøndelag søkte om midler til å gjennomføre prosjektet «Styrket involvering av pasienter, tjenestemottakere og pårørende i tilsyn». Målsettingen var å utvikle metoder for medvirkning fra pasient eller pårørende i forbindelse med planlegging og

gjennomføring av tilsyn. I Fylkesmannens søknad til Helsetilsynet står det at de ønsket å prøve ut og videreutvikle systemer og metoder som de hadde fått innblikk i ved oppholdet i England, og å finne ut om prosjektet kunne være med på å synliggjøre tjenestemottakers situasjon enda bedre. Etter å ha fått midler fra Statens Helsetilsyn tok Fylkesmannen kontakt med brukerorganisasjonene Norsk Forbund for Utviklingshemming (NFU) og Pensjonistforbundet for å rekruttere brukerrepresentanter til prosjektet. Våren 2016 ble det inngått avtaler med NFU og Pensjonistforbundet om at tre representanter fra hver av disse organisasjonene skulle delta som erfaringsmedarbeidere. Det ble også gjort en avtale med professor Marit By Rise om en evaluering av prosjektet. To masterstudenter ved Master for anvendt klinisk helsevitenskap ved NTNU i Trondheim ble rekruttert. Disse studentene skrev hver sin masteroppgave fra prosjektet. Denne rapporten er en overordnet evaluering av prosjektet, og deler av resultatene fra masteroppgavene er benyttet i evalueringen.

Hensikten med evalueringen

Det overordnede målet med prosjektet var, ifølge Fylkesmannen, å synliggjøre tjenestemottakers situasjon bedre i forbindelse med tilsyn. Fylkesmannen ønsket å prøve ut om bruk av erfaringsmedarbeidere, i tillegg til allerede innarbeidet metode for tilsynsarbeid, ville gi et mer utfyllende bilde av temaet for tilsyn og den virksomheten man fører tilsyn med. Hensikten med evalueringen var dermed

- å undersøke gjennomføringen av brukermedvirkning i tilsyn,
- å vurdere potensielle utbytter fra brukermedvirkning i tilsyn, og
- å beskrive muligheter og utfordringer for brukermedvirkning i videre tilsynsarbeid.

Datagrunnlaget for evalueringen

Evalueringen er gjennomført på grunnlag av data fra observasjon, intervju, dialogmøte og tilsynenes sluttrapporter. All innsamling av data ble gjennomført i perioden mars 2017 til april 2017. Følgende kilder er benyttet:

- Observasjon av opplæring av erfaringsmedarbeidere («tilsynsskole») (mars 2016)
- Observasjon av fire av totalt seks tilsyn; to tilsyn av tjenester til eldre i sykehjem og to tilsyn av tjenester til personer med utviklingshemming (høsten 2016).
- Totalt 23 intervju (individuelt og i gruppe) samt ett dialogmøte:
 - Intervju med Fylkesmannens tilsynsteam og erfaringsmedarbeidere før tilsyn, underveis i tilsynsprosessene og etter at alle tilsynene var gjennomført.
 - Intervju med tilsynsledere og fylkeslege etter gjennomført prosjekt.
 - Intervju med tre enhetsledere ved to tilsette virksomheter (en virksomhet i hvert tilsynsforløp) (august 2016 – april 2017).
- Gjennomgang av tilsynenes sluttrapporter til Helsetilsynet.
- To masteroppgaver med spesifikke problemstillinger (ferdigstilt i juni 2017).

Evalueringen er gjennomført av professor Marit By Rise ved Fakultet for medisin og helsevitenskap ved NTNU i Trondheim. Masterstudenter ved Master i klinisk anvendt helsevitenskap ved NTNU, Mette Klouman og Unni Tangen, har skrevet masteroppgaver basert på prosjektet. Klouman har skrevet om tilsyn av tjenester til personer med utviklingshemming og Tangen har skrevet om tilsyn av tjenester til eldre i sykehjem. Masteroppgavene vil være tilgjengelige på NTNU Open i løpet av høsten 2017/våren 2018.

Resultater

Del A. Gjennomføring av brukermedvirkning i tilsyn

Likeverdige og verdsatte deltakere i tilsynsteamet

Både Fylkesmannens ansatte og erfaringsmedarbeiderne i begge tilsynsløpene beskrev at erfaringsmedarbeiderne hadde blitt inkludert, respektert, lyttet til og verdsatt som likeverdige deltakere i tilsynsteamet. Erfaringsmedarbeiderne sa de hadde blitt møtt med stor åpenhet, og at holdningene og væremåten til ansatte hos Fylkesmannen hadde stor betydning. Denne åpenheten ble beskrevet som avgjørende for at erfaringsmedarbeiderne skulle føle seg respektert og verdsatt, og dermed trygge nok til å kunne komme med innspill. De ansatte hos Fylkesmannen understreket i flere sammenhenger at dette nettopp var hensikten med prosjektet - å inkludere erfaringsmedarbeiderne som likeverdige medlemmer i tilsynsteamene. Evalueringen tyder på at Fylkesmannens ansatte lyktes med dette.

Opplæring av erfaringsmedarbeiderne

Programmet og innholdet i opplæringen (kalt «tilsynsskolen») ble utarbeidet av Fylkesmannens ansatte. Her tok de utgangspunkt i den opplæringen som gis til nye ansatte hos Fylkesmannen og omarbeidet dette til et to-dagers innføringsprogram. I starten av opplæringen spurte tilsynslederne hvilke forventninger erfaringsmedarbeiderne hadde og hva de trengte informasjon om. Alle svarte da at de ikke hadde nok kunnskap om tilsyn eller tilsynsprosessen til å vite hva de trengte eller hva de skulle forvente. Erfaringsmedarbeiderne rapporterte at selv om opplæringen inneholdt mye viktig informasjon, ble det mye juss og annen informasjon på kort tid, og at det var vanskelig å sette dette inn i en sammenheng før man hadde erfaring med selve tilsynsprosessen. Erfaringsmedarbeiderne beskrev opplæringen som tung og tettpakket av informasjon. I intervju senere i prosjektet sa erfaringsmedarbeiderne at tilsynsskolen ikke hadde forberedt dem godt nok, og at det hadde gått for lang tid fra tilsynsskolen (mars 2016) til første tilsyn (september 2016). Fylkesmannens ansatte sa at de burde repetert metoden for erfaringsmedarbeiderne før tilsynet fordi det ble lenge mellom opplæringen og selve tilsynet. Samtidig understreket flere av Fylkesmannens ansatte at det kun var gjennom erfaring i hvert enkelt tilsynsforløp at man kom inn i arbeidet på en god måte.

Ulik grad av involvering i de forskjellige fasene av tilsynsprosessen

Fylkesmannens ansatte hadde ulike synspunkt på hvor mye erfaringsmedarbeidere generelt kunne og burde involveres i kommunale systemtilsyn. De beskrev tilsynsprosessen som nokså rigid og mente at dette begrenset i hvor stor grad erfaringsmedarbeiderne kunne involveres. De pekte videre på at selve tilsynsmetoden var gitt og rammene for tilsynet allerede bestemt gjennom veilederen fra Statens helsetilsyn. Fylkesmannens ansatte vurderte underveis i prosjektet hvor det var hensiktsmessig å involvere erfaringsmedarbeiderne. Her tok de hensyn til tidsbruk, både for erfaringsmedarbeiderne og seg selv, og de vurderte når erfaringsmedarbeidernes kompetanse ville være mest nyttig. Noen områder var bestemt allerede før oppstart, mens noen ble vurdert og lagt til underveis i prosessen. Erfaringsmedarbeiderne deltok dermed i ulik grad i de forskjellige fasene av tilsynsprosessen. De beskrev at de tidvis opplevde det som uklart når, hvor og hvordan de skulle delta.

Tema for tilsynet

Dette prosjektet ble gjennomført i tilknytning til et landsomfattende systemtilsyn gitt av Statens Helsetilsyn. Erfaringsmedarbeiderne hadde derfor ingen innflytelse på tema for tilsynet. I starten av prosjektet var dette en stor skuffelse for de erfaringsmedarbeiderne som deltok i tilsynet av tjenester til personer med utviklingshemming. Helsetilsynets veileder for tilsynet viste seg imidlertid å ligge så nær det erfaringsmedarbeiderne mente var viktige områder at dette ikke ble noe videre diskusjonstema. Dette viste seg allikevel å være et av punktene i tilsynsprosessen som potensielt kunne budt på store utfordringer i involveringen av erfaringsmedarbeiderne. Videre medvirkning i tilsyn bør derfor også omfatte utforming av tema og veileder for tilsynet.

Intervju med ansatte i virksomheten

I forberedelsene til tilsynsbesøk i virksomhetene ble det utarbeidet en guide for intervjuer med ansatte. Fylkesmannens ansatte hadde litt ulike oppfatninger av hvor mye erfaringsmedarbeiderne skulle påvirke denne intervjuguiden. Noen påpekte at å lage intervjuguide var et teknisk arbeid som var nøye knyttet til revisjonskriteriene, og at det derfor ikke var stort rom for innspill fra erfaringsmedarbeiderne. Andre ansatte beskrev at intervjuguiden i stor grad var utformet med innspill fra erfaringsmedarbeiderne. Erfaringsmedarbeiderne beskrev arbeidet med intervjuguiden som et naturlig område for medvirkning, og at de bidro til at viktige tema ikke ble utelatt fra intervjuene.

I begge tilsynsløpene var det ansatte hos Fylkesmannen som byttet på å gjennomføre intervju, mens erfaringsmedarbeiderne og Fylkesmannens øvrige ansatte stilte supplerende spørsmål. I det ene tilsynsløpet hadde Fylkesmannens ansatte lagt opp til at erfaringsmedarbeiderne skulle lede intervjuer om tema hvor brukerperspektivet var særlig relevant. Erfaringsmedarbeiderne mente derimot at det var riktigere at Fylkesmannens ansatte ledet intervjuene og at de supplerte. Erfaringsmedarbeiderne sa at de oppfattet det som en selvfølge at Fylkesmannens ansatte skulle lede intervjuene, siden de hadde ansvaret for helheten. Fylkesmannens ansatte sa at det passet godt til erfaringsmedarbeidernes rolle å bli «spilt inn» for å stille tilleggsspørsmål, på lik linje med de av Fylkesmannens ansatte som ikke ledet intervjuet. Erfaringsmedarbeiderne var i begynnelsen usikre på om de kunne være like aktive under intervjuet som de ansatte fra Fylkesmannen, fordi de skulle ha forskjellige roller ved tilsynsbesøket. Lenger ute i prosessen beskrev de at de hadde fått mulighet til å stille de spørsmålene de ville, og at det viktigste var at relevante spørsmål ble stilt, ikke hvem som stilte dem. På slutten av prosjektet bekreftet ansatte hos Fylkesmannen at erfaringsmedarbeiderne hadde stilt spørsmål som utdypet og som «gikk litt lenger», og at dette bidro til et bredere faktagrunnlag. Evalueringen viste at det var stor åpenhet for at erfaringsmedarbeiderne kunne stille spørsmål i intervju med virksomhetens ansatte.

En mulig utfordring som ble nevnt av Fylkesmannens ansatte tidlig i prosjektet var om antallet personer i tilsynsteamet kunne bli så stort at det ble vanskelig å gjennomføre intervjuene. For å unngå dette deltok kun to av erfaringsmedarbeiderne (og en av forskerne) i hvert tilsyn. Det var ingenting, verken i observasjon av tilsynene eller i intervju med ansatte i virksomhetene, som tydet på at antallet personer i tilsynsteamet hadde vært problematisk under tilsynsbesøket.

Samtaler med brukere og pårørende

Allerede før prosjektet tok til hadde Fylkesmannen skissert at brukerperspektivet skulle ivaretas gjennom samtaler med brukere og/eller pårørende ved de virksomhetene som skulle tilses. Slike samtaler var dermed planlagt som en del av alle tilsynene. Brukersamtalene ble gjennomført på forskjellig måte i de to tilsynsløpene:

I tilsyn av tjenester til personer med utviklingshemming har det også tidligere vært gjennomført besøk hos og samtaler med brukere og/eller pårørende, men erfaringsmedarbeidere har ikke deltatt. I disse tilsynene ble besøk og samtaler gjennomført 1-2 uker før selve besøket hos virksomheten. Erfaringsmedarbeiderne deltok i gjennomgang av brukeres mapper og hadde stor innflytelse på

hvilke brukere som ble intervjuet. Både erfaringsmedarbeiderne og Fylkesmannens ansatte mente at dette bidro til å sikre bredde i utvalget av brukere. Det førte også til at til dels andre brukergrupper ble valgt enn de Fylkesmannens ansatte hadde skissert på forhånd, blant annet brukere uten språk. Ifølge ansatte hos Fylkesmannen bidro dette til å understreke og favne mangfoldet i brukergruppa.

I tilsyn av tjenester til eldre i sykehjem var samtaler med bruker og/eller pårørende derimot helt nytt. Her ble besøk og samtaler gjennomført under selve tilsynsbesøket. Samtalene ble utformet og gjennomført av erfaringsmedarbeiderne alene, og de stod svært fritt i hvordan dette skulle gjøres.

Det var i denne delen av tilsynene at erfaringsmedarbeiderne fikk mest innflytelse. Alle erfaringsmedarbeiderne uttrykte tilfredshet med at de var involvert så mye. De beskrev imidlertid også en del prøving og feiling i dette arbeidet. De savnet forventninger til hvordan dette skulle gjennomføres og opplevde dette som en frustrerende prosess hvor de i perioder ønsket seg veiledning fra Fylkesmannen. Etter tilsynene fortalte de imidlertid at det selvstendige arbeidet også ga eierskap, førte til gode løsninger og fristilte dem fra Fylkesmannens ansattes måte å jobbe på.

Oppsummering av tilsynsfunn

Alle erfaringsmedarbeiderne beskrev siste del av første dag av tilsynsbesøket som en vanskelig fase i tilsynsprosessen. I denne fasen skulle alle observasjoner og funn fra tilsynet samles og sammenstilles. Dette arbeidet foregikk i møter på slutten av første dag av tilsynsbesøket. Målet var å lage foreløpige formuleringer av hovedfunn, slik at intervjuer med virksomhetens ledere kunne gjennomføres andre (og siste) dag. Fylkesmannens ansatte hadde lagt opp til at erfaringsmedarbeiderne skulle delta på lik linje med dem i dette arbeidet. Både observasjon og intervju viste at erfaringsmedarbeiderne hadde en aktiv rolle. I disse møtene dukket det allikevel opp noen utfordringer. Under møtene skrev en av Fylkesmannens ansatte (som regel tilsynsleder eller jurist) fortløpende ned de funnene som ble trukket fram og diskutert. Erfaringsmedarbeiderne var imidlertid usikre på om det de syntes var viktig kom med i disse notatene. De pekte også på at de skriftlige notatene de selv hadde laget i løpet av tilsynsbesøket ikke alltid ble etterspurt eller brukt i oppsummeringen, og var bekymret for at informasjon dermed kunne gå tapt. Erfaringsmedarbeiderne var også usikre på om de fikk formidlet sine funn fra brukersamtaler og intervju av ansatte på en god nok måte, og syntes ikke disse funnene ble vektlagt slik de hadde forventet. En erfaringsmedarbeider etterlyste en systematisk måte å samle inn og sikre funn som hadde blitt hentet inn med en «annen synsvinkel» en Fylkesmannens. Fylkesmannens ansatte ga derimot klart uttrykk for at alle funn ble brukt som bakgrunnsinformasjon

for neste dags intervju. I denne fasen av tilsynsprosessen ble det tydelig at det ikke var avklart på forhånd hvilken betydning ulike typer funn skulle ha. Det var blant annet uklart om funn fra samtaler med brukere og pårørende, samt befaring i virksomheten, skulle inngå som tilsynsfunn på lik linje med funn fra dokumenter og journaler.

Vurdering av avvik og forankring i lovverket

Overgangen fra gjennomgang og sammenstilling av funn til spørsmålet om disse innebar risiko for avvik, viste seg å være den mest krevende fasen i tilsynsprosessen. Denne overgangen falt også sammen med siste del av en lang, første tilsynsdag. Denne delen av tilsynsbesøket ble vanskelig for erfaringsmedarbeiderne, særlig i de første tilsynene, fordi det var hektisk, fylkesmannens ansatte hadde mindre kapasitet til å involvere dem og tonen i diskusjonene ble skarpere. Flere av erfaringsmedarbeiderne beskrev at de var overveldet og slitne. I de første tilsynene viste det seg at de ikke var klar over at foreløpige formuleringer skulle være ferdige til å legges fram for virksomheten allerede andre dag av tilsynsbesøket. Erfaringsmedarbeiderne ga uttrykk for at tidspresset var utfordrende i alle tilsynene, men at de var bedre forberedt etter det første tilsynsbesøket. Samtidig uttrykte de forståelse for at Fylkesmannens ansatte hadde en jobb å gjøre og at de ikke kunne «drive voksenopplæring» av erfaringsmedarbeiderne samtidig.

Det var i denne delen av tilsynene at det oppsto mest diskusjon mellom erfaringsmedarbeidere og ansatte hos Fylkesmannens. Det var flere eksempler på til dels skarp diskusjon. Dette dreide seg i hovedsak om forhold som erfaringsmedarbeiderne mente burde inngå som funn og dermed ha betydning for tilsynsresultatet, men som Fylkesmannens ansatte mente lå utenfor tilsynsområdet. Allikevel var det ingen av deltakerne som etterpå beskrev disse diskusjonene som ugreie eller skarpere enn det som er naturlig i tilsvarende sammenhenger. Mot slutten av prosjektet fortalte noen av erfaringsmedarbeiderne at de hadde valgt å trekke seg tilbake og ta en mer sideordnet rolle i selve vurderingen av avvik. De sa at de allikevel opplevde å få gjennomslag dersom de argumenterte for sitt syn og hadde juridisk dekning for innspillene. Flere av erfaringsmedarbeiderne sa det var greit å bli korrigeret av Fylkesmannens ansatte når de ikke hadde god nok dekning for synspunktene, og uttrykte stor forståelse for at det måtte sikres at konklusjonen ble juridisk holdbar. Fylkesmannens ansatte sa at de var opptatt av å få formulert avvikene på en korrekt måte, og sikre at de fikk med det som hørte med i systemrevisjonen. De mente at erfaringsmedarbeiderne etter hvert ble mer klar over hva Fylkesmannen var ute etter, «fikk metoden mer under huden» og dermed snakket mindre om ting som ikke var relevant.

Resultatet av tilsynet og tilsynsrapporten

Erfaringsmedarbeiderne ga uttrykk for å ha vært med i reell diskusjon om konklusjonen av tilsynet, men de ga også uttrykk for at det var mest opplagt at de hadde mulighet til å påvirke gjennom å bidra med funn. De ga uttrykk for at beslutningene var tilsynsledernes ansvar og at de stolte på deres vurderinger, men at det var viktig for tilliten å være med når beslutningene ble tatt. Både ansatte hos Fylkesmannen og erfaringsmedarbeidere mente at erfaringsmedarbeidernes bidrag under oppsummeringene av funn innebar innflytelse på konklusjonen av tilsynet. Fylkesmannens ansatte sa at erfaringsmedarbeiderne hadde bidratt til å tydeliggjøre tema, og at de hadde diskutert, argumentert og absolutt hatt innflytelse. Både erfaringsmedarbeiderne og Fylkesmannens ansatte sa at avvikene uansett var bygd på funn, og at det dermed var vanskelig å si hvordan utfallet av tilsynet ville blitt hvis erfaringsmedarbeiderne ikke hadde deltatt i diskusjonene. Ifølge ansatte hos Fylkesmannen var det flere funn som ikke var med på å underbygge avvik, men som allikevel ble tatt med i tilsynsrapporten fordi de var viktige, og at dette ble slik fordi erfaringsmedarbeiderne deltok. Noen av de ansatte fra de tilsette virksomhetene som ble intervjuet mente at deler av avvikene hadde blitt påvirket av erfaringsmedarbeidernes tidligere erfaringer med egne pårørende.

Før prosjektet startet hadde Fylkesmannens ansatte vurdert, men ikke avgjort, hvordan erfaringsmedarbeidernes bidrag i tilsynsarbeidet skulle innlemmes i tilsynsrapportene. I samråd med erfaringsmedarbeiderne ble det valgt å la erfaringsmedarbeidernes bidrag inngå i alle deler av rapporten. Ingen av deltakerne i tilsynsteamene beskrev noe behov for å peke på hva som var erfaringsmedarbeidernes spesifikke bidrag i rapportene.

Følelsesmessige reaksjoner hos erfaringsmedarbeiderne

Både erfaringsmedarbeidere, ansatte hos fylkesmannen og ansatte i de tilsette virksomhetene var opptatt av at erfaringsmedarbeidere måtte ha evne til å se helheten og systemet og «løfte seg» utover egne opplevelser og erfaringer. I begge tilsynsløpene var det imidlertid episoder hvor noen av erfaringsmedarbeiderne hadde reaksjoner på enkelte brukeres situasjon, eller på forhold de opplevde som uverdige. Flere av disse forholdene lå utenfor tilsynets rammer. De aller fleste lå også utenfor det som de ansatte hos Fylkesmannen vurderte som avvik eller risiko for avvik. Flere av erfaringsmedarbeiderne sa at reaksjonene kom på grunn av mangel på erfaring med tilsynsarbeid og at dette var naturlige reaksjoner på utfordrende situasjoner. Også ansatte i de virksomhetene som ble tilsett hadde merket seg at erfaringsmedarbeiderne hadde følelsesmessige reaksjoner. De var bekymret for at dette kunne påvirke vurderingene, og i verste fall påvirke utfallet av tilsynet i form av

uriktige avvik. De ansatte i virksomheten mente dette kunne unngås gjennom tilstrekkelig erfaring med samme type tjenester, og nok distanse til virksomheten og kommunen der man skulle delta i tilsyn. De ansatte i virksomhetene sa at det var helt avgjørende at erfaringsmedarbeidere kunne se utover sin egen erfaring og sine egne umiddelbare følelser. En annen av disse ansatte sa at erfaringsmedarbeiderne burde ha erfaring med samme type virksomhet som de skulle være med på å tilse, og at dette var nødvendig for å kunne forstå utfordringer som naturlig følger med, slik som lyd, lukt og bygningsmessige forhold. Noen av virksomhetenes ansatte var kritiske til at noen av erfaringsmedarbeiderne hadde deltatt i tilsyn av kommuner der de selv hadde erfaring som pårørende, og mente at dette gjorde dem ute av stand til objektivt å vurdere virksomheten og det tilbudet som ble gitt.

Legitimitet og omdømme

Et av temaene som Fylkesmannens ansatte tok opp i de aller første intervjuene var at Fylkesmannens legitimitet og omdømme måtte ivaretas, også når personer med brukererfaring skulle medvirke. Både erfaringsmedarbeiderne og fylkesmannens ansatte sa at det var avgjørende at kommunen oppfattet dem som en nøytral part. Noen av Fylkesmannens ansatte beskrev det som en potensiell utfordring at erfaringsmedarbeiderne hadde erfaring med «en årelang kamp» som pårørende og brukerrepresentanter, og at det var svært viktig at kommunen ikke fikk inntrykk av at Fylkesmannen hadde en agenda på vegne av brukerorganisasjoner eller erfaringsmedarbeidere.

Fylkesmannens ansatte sa at de i stor grad var beroliget av at erfaringsmedarbeiderne var så bevisst på å bidra til en balansert beskrivelse av tjenestetilbudet, men innrømte at erfaringsmedarbeiderne av og til «synset» mer enn dem og av og til hadde vanskeligheter med å være objektive på grunn av sine erfaringer. Samtidig understreket de at erfaringsmedarbeidernes erfaringer ga dem kunnskap om viktige potensielle sviktområder. De ansatte i virksomhetene som ble tilsett bekreftet til dels inntrykket av erfaringsmedarbeidere som «synset». Noen av de ansatte som ble intervjuet mente at erfaringsmedarbeiderne muligens hadde en agenda, noe de beskrev som urimelig. De sa at det var avgjørende at erfaringsmedarbeidere har tilstrekkelig kunnskap og erfaring med tjenestene, men samtidig nok distanse til denne erfaringen og til den kommunen hvor de skal delta i tilsyn. I intervju med ansatte i de tilsette virksomhetene var det derimot ingenting som tydet på at Fylkesmannens legitimitet eller omdømme ble svekket av at erfaringsmedarbeiderne var med.

Del B. Potensielle utbytter fra brukervedvirkning i tilsyn

En ønsket og riktig utvikling

Alle deltakerne i prosjektet; erfaringsmedarbeidere, ansatte hos Fylkesmannen og ansatte i tilsette virksomheter, beskrev at brukervedvirkning i tilsyn var en svært ønsket og riktig utvikling. Dette viser at Fylkesmannen i Sør-Trøndelag i dette prosjektet svarer på et tydelig ønske om økt involvering av brukere og brukererfaring i tilsynsarbeid.

Tilføre kunnskap til tilsynsprosessen og tilsynsteamet

Ansatte hos Fylkesmannen mente at erfaringsmedarbeiderne tilførte viktig kunnskap til tilsynsprosessen. Dette omfattet viktig kunnskap om organisering av tjenestene, hvordan tjenestene fungerte i praksis og mangfoldet i brukergruppene. Fylkesmannens ansatte pekte også på at det mangfoldet og bredden som allerede er i et tilsynsteam som har ansatte med ulik fagbakgrunn, ble ytterligere styrket av å ha med erfaringsmedarbeiderne. Dette ga tilsynsteamet et bedre beslutningsgrunnlag. Selv om mangfoldet ble sett på som en styrke, ble det også pekt på utfordringer ved å ha så forskjellig bakgrunn. Det ble påpekt at dette var en utfordring i alt samarbeid mellom personer med ulik erfaring.

Få fram brukernes perspektiv

Ifølge de ansatte hos Fylkesmannen var det overordnede målet med hele prosjektet «å få fram brukerstemmen» bedre i tilsynet. Å bidra til å få fram brukerperspektivet, og finne gode og hensiktsmessige måter å gjøre dette på, ble beskrevet som erfaringsmedarbeidernes hovedansvar. Alle deltakerne i tilsynsteamet mente at de hadde lyktes med å få fram brukerperspektivet i større grad enn i tidligere tilsyn. Evalueringen viste at det ble lagt mer vekt på den delen av tilsynet som omfattet samtaler med og besøk hos brukere og/eller pårørende. Brukerperspektivet ble også lagt vekt på i utvelgelse av brukere og i selve gjennomføringen av samtaler/besøk. Ifølge Fylkesmannens ansatte ble også brukerperspektivet mer vektlagt i intervju med ansatte i virksomhetene enn i tidligere tilsyn. Erfaringsmedarbeiderne fortalte at de hadde valgt å legge vekt på områder de visste var spesielt sårbare for brukerne, slik som livskvalitet, hverdagsopplevelser, individuelt tilpassede tjenester, hvordan tjenestene fungerte i praksis, mangfoldet i brukergruppa og hva som var viktige hensyn å ta ved samtaler med brukere. Fylkesmannens ansatte sa at erfaringsmedarbeiderne hadde bidratt til at tema de vanligvis ikke tenkte på ble trukket fram og belyst. De sa videre at selv om

enkelte av disse temaene ikke falt inn under akkurat dette tilsynet, var det nyttig informasjon som kunne være aktuelt å ta med videre i senere tilsyn.

Påvirke resultatet av tilsyn

Evalueringen viste at erfaringsmedarbeiderne bidro med vesentlige tilsynsfunn, både fra samtaler med og besøk hos brukere og i intervju med ansatte i virksomhetene. Fylkesmannens ansatte mente faktagrunnlaget ble bredere på grunn av erfaringsmedarbeidernes perspektiv, men fortalte også at de til dels måtte sortere hvilke funn som var relevante og ikke. Dette forklarte de med at erfaringsmedarbeiderne ikke hadde tilsynsmetoden «under huden» på samme måte som Fylkesmannens ansatte. Selv om erfaringsmedarbeiderne bidro til tilsynsfunnene, kan ikke denne evalueringen vurdere om deltakelsen hadde noen innvirkning på selve resultatet. De ansatte i en av virksomhetene som ble tilsett uttrykte i intervju at de ikke ville ha fått de samme avvikene dersom ikke erfaringsmedarbeiderne hadde vært med i tilsynsteamet. De beskrev også at de til dels opplevde noen av avvikene som urimelige. Alle ansatte fra de tilsette virksomhetene understreket at det var viktig med riktig kompetanse og nok distanse til virksomheten og kommunen for å delta som erfaringsmedarbeider i tilsyn.

Øke kunnskapen om tilsyn hos brukere og brukerorganisasjoner

Erfaringsmedarbeiderne fortalte at de gjennom prosjektet hadde fått større kunnskap om og forståelse av rammene for Fylkesmannens tilsynsvirksomhet. Der noen av dem tidligere hadde følt at virksomhetene «slapp billig unna» ved tilsyn, hadde de nå større forståelse for rammene og begrensningene for tilsynsarbeidet. Fylkesmannens ansatte var på sin side tydelige på at det ikke ville ha fungert å ha med erfaringsmedarbeiderne dersom de hadde vært i opposisjon. Erfaringsmedarbeiderne understreket at det også var i deres interesse at Fylkesmannen opprettholdt sin autoritet, og at de ikke hadde hatt behov for eller ønske om å være i opposisjon. Dette prosjektet viser hvordan brukerrepresentanter og offentlig tilsynsmyndighet kan utveksle kunnskap og erfaringer, og samtidig forstå og respektere hverandres roller og funksjon. Involvering av personer med bruker-/pårørendeerfaring i tilsyn kan på denne måten bidra til å skape større forståelse og kunnskap hos brukere og brukerorganisasjoner om Fylkesmannens rolle og rammene for ulike typer tilsyn.

Del C. Implikasjoner for videre brukermedvirkning i tilsynsarbeid

På de neste sidene skisseres noen punkter det vil være viktig å ta hensyn til i det videre arbeidet med brukermedvirkning i tilsyn.

Rekruttering av erfaringsmedarbeidere

I dette prosjektet ble erfaringsmedarbeiderne rekruttert fra to brukerorganisasjoner som ble valgt nokså tilfeldig. Allikevel opplevde både Fylkesmannens ansatte og erfaringsmedarbeiderne at de erfaringsmedarbeiderne som deltok i prosjektet hadde egenskaper og kompetanse som gjorde dem i stand til å bidra på en god måte. De fleste mente imidlertid at dette i hovedsak skyldtes flaks og at det bør sees på bedre rekrutteringsmåter. Erfaringsmedarbeiderne sa at framtidige erfaringsmedarbeidere bør bli rekruttert på en mer formell måte, gjerne ut fra brukerråd eller tilsvarende. Fylkesmannens ansatte pekte på at de ikke hadde nok kunnskap om mulige brukerorganisasjoner som erfaringsmedarbeidere kunne rekrutteres fra. Det trengs anbefalinger for hvordan man kan rekruttere erfaringsmedarbeidere som kan benyttes i videre arbeid med brukermedvirkning i tilsyn. Utforming av slike anbefalinger bør gjøres i et samarbeid mellom Statens Helsetilsyn, Fylkesmennene, eksisterende brukerorganisasjoner og representanter for andre relevante brukergrupper.

Både erfaringsmedarbeiderne og Fylkesmannens ansatte beskrev flere egenskaper og kompetanse som erfaringsmedarbeidere bør ha for å kunne bidra på en god måte i tilsyn. Relevant kompetanse var erfaringskunnskap som bruker eller pårørende, mellommenneskelige ferdigheter og grunnleggende kunnskap om tilsyn. Erfaring med organisasjonsarbeid og relevant yrkeserfaring ble trukket fram som nyttig for at erfaringsmedarbeiderne skal kunne fremme synspunkt på en hensiktsmessig måte. I tillegg ble mellommenneskelige egenskaper som empati, modenhet, trygghet og ydmykhet pekt på som viktige i intervjusituasjoner, og for å kunne skape god kontakt med brukere og pårørende. Både Fylkesmannens ansatte og erfaringsmedarbeiderne snakket mye om viktigheten av å kunne se forbi sine egne følelsesmessige reaksjoner og å ikke la egne vanskelige opplevelser med tjenestene påvirke arbeidet i tilsynsprosessen. Evalueringen viste at noen av erfaringsmedarbeiderne i dette prosjektet hadde følelsesmessige reaksjoner. Noen av disse reaksjonene og enkelte synspunkt ble oppfattet som utilbørlig «syning» av ansatte hos Fylkesmannen og ansatte i de tilsette virksomhetene. Slike erfaringer er ikke uvanlige ved brukermedvirkning, men svært nyttige å ta med seg i videre arbeid med brukermedvirkning i tilsyn. Ansatte i de tilsette virksomhetene som ble intervjuet var svært tydelige på at distansen til egen erfaring, og til kommunen, burde være større

enn det som var tilfelle for noen av erfaringsmedarbeiderne i dette prosjektet. Alle representantene for virksomhetene mente at erfaringsmedarbeidere burde ha god kjennskap til typen virksomhet, helst gjennom egen erfaring som pårørende eller personell. Denne erfaringen burde være fra kommuner med lik størrelse og ressurstilgang, men med stor nok distanse til den kommunen man selv hadde erfaring fra.

At erfaringsmedarbeidere forventes å kunne se forbi sine egne personlige erfaringer er et potensielt dilemma, siden det nettopp er brukererfaringen som gjør dem til et viktig tilskudd til tilsynsteamet. Balansen mellom eventuelle negative erfaringer som bruker/pårørende og den profesjonelle distansen som sikrer habilitet og gir legitimitet vil derfor være en utfordring i all brukermedvirkning. Det vil være nyttig å ta opp dette temaet tidlig i samarbeidet. Dette vil kunne bidra til at denne balansegangen blir enklere og at det er mulig å ha diskusjoner om dette underveis i samarbeidet. Det vil være avgjørende for tilsynenes legitimitet å sikre at erfaringsmedarbeiderne er representative for brukere av tilsvarende type tjenester i tilsvarende kommuner, og samtidig har stor nok distanse til akkurat den kommunen de skal være med og tilse.

Opplæring av erfaringsmedarbeidere

I dette prosjektet ble programmet og innholdet i opplæringen bestemt av Fylkesmannens ansatte. Evalueringen viste at opplæringen kan forbedres, og indikerer at opplæringen bør utarbeides i samarbeid med brukere, aller helst brukere med erfaring fra tilsynsarbeid. Erfaringsmedarbeiderne i dette prosjektet anbefalte bruk av rollespill og praktiske «case» i opplæringen, slik at jussen og avviksvurderingen blir nærmere knyttet til det praktiske i tilsynsprosessen.

Et tydelig funn i evalueringen er at tilsynsskolen og annen opplæring bør legges nærmere selve tilsynsprosessen. Dersom de samme erfaringsmedarbeiderne deltar i flere tilsynsprosesser vil det bli mindre behov for opplæring. Men dette kan også innebære en utfordring, siden veldig rutinerne erfaringsmedarbeidere står i fare for å bli «for like» Fylkesmannens ansatte. I verste fall blir erfaringsmedarbeidere ikke lenger i stand til å bringe inn brukerperspektivet, noe som jo er hele hensikten med medvirkningen. Dette er også en utfordring dersom man velger å lage en gruppe erfarne erfaringsmedarbeidere man kan rekruttere fra til nye tilsyn. Det vil derfor alltid være en balansegang mellom å gi erfaringsmedarbeidere tilstrekkelig opplæring og erfaring med tilsynsarbeid, samtidig som man sikrer at brukernes perspektiv blir ivaretatt.

Avklaring av forventninger

Evalueringen viste at det til dels var uklart hvilke forventninger de ansatte hos Fylkesmannen og erfaringsmedarbeiderne hadde til hverandre, og til hvem som skulle delta i de ulike delene av arbeidet. Erfaringsmedarbeiderne hadde svært lite informasjon før de gikk inn i prosjektet, og premisene for medvirkningen var uklare. I videre arbeid med brukermedvirkning i tilsyn vil det være nyttig å legge større vekt på informasjon og kommunikasjon, både om hva erfaringsmedarbeidere forventes å bidra med og hvor omfattende deltakelsen vil være. Det bør være god tid i planleggingsfasen av hvert enkelt tilsyn, først og fremst til avklaring av roller og arbeidsoppgaver. Det vil være viktig å få fram hvor erfaringsmedarbeiderne forventer at de skal delta og ha innflytelse, og hvordan dette eventuelt samsvarer med Fylkesmannens forventninger. Det må også tas hensyn til hvor mye hver enkelt erfaringsmedarbeider er i stand til eller ønsker å bidra. I tilsynene i dette prosjektet var noen av erfaringsmedarbeiderne pensjonister mens andre var i fullt arbeid. Ulike type tilsyn vil derfor ha behov for forskjellige tilpasninger for å kunne involvere erfaringsmedarbeidere med relevant erfaring.

Hvor skal erfaringsmedarbeidere medvirke?

Evalueringen av dette prosjektet viste at det er viktig å avklare hvilke deler av tilsynet erfaringsmedarbeidere skal medvirke i. Dette vil også ha stor betydning for hvor omfattende erfaringsmedarbeidernes arbeid vil bli, hvordan arbeidsprosessene må tilrettelegges og hva slags ressurser som trengs. Siden dette var et landsomfattende systemtilsyn gitt av Statens Helsetilsyn hadde ikke erfaringsmedarbeiderne noen innflytelse på tema eller veileder for tilsynet. I dette prosjektet ble imidlertid veilederen for tilsynet godt mottatt, og det ble ikke stilt videre spørsmål ved at temaet var gitt allerede før erfaringsmedarbeiderne ble en del av tilsynsteamet. Evalueringen viser at det er avgjørende at de erfaringsmedarbeiderne som skal delta i tilsyn opplever tema og veileder som relevant. Det er rimelig at personer med brukererfaring deltar i utforming av tema og veileder, og det vil være naturlig at denne medvirkningen skjer i arbeidsprosessene hos Statens Helsetilsyn. Det eksisterer allerede en praksis i Helsetilsynet der brukerorganisasjoner inviteres til å gi innspill om relevante tema når nye tilsyn utformes. Denne praksisen kan styrkes slik at personer med brukererfaring medvirker i utviklingen av både tema og veileder for tilsynet.

Denne evalueringen viser at erfaringsmedarbeiderne fikk mest ansvar og hadde størst innflytelse i samtaler med og besøk hos brukere og/eller pårørende. Det kan være en utfordring dersom denne

delen av tilsynet blir overlatt til erfaringsmedarbeidere uten samarbeid med og forankring hos Fylkesmannens ansatte. Denne informasjonen kan i verste fall få «mindre verdi» enn den som Fylkesmannens ansatte henter inn. Evalueringen viste også at det er behov for en diskusjon og avklaring om hvordan informasjon som hentes inn gjennom kontakt med brukere og pårørende kan dokumenteres og brukes på en hensiktsmessig måte i tilsynsarbeidet. I dette prosjektet ble slik informasjon dokumentert og benyttet på flere forskjellige måter. I videre tilsynsarbeid bør man utvikle mer systematiske måter å arbeide med disse funnene.

De største utfordringene i dette prosjektet viste seg å komme i forbindelse med overgangen mellom oppsummering av funn og vurdering av avvik. I intervju fortalte ansatte hos Fylkesmannen at de først hadde tenkt at erfaringsmedarbeiderne skulle bidra med å innhente observasjoner, mens de selv skulle gjøre avviksvurderingene. I løpet av prosessen sa Fylkesmannens ansatte imidlertid at det var potensiale for at erfaringsmedarbeiderne kunne delta i avviksvurderingene. De uttrykte at det ikke var noen grunn til at de ikke kunne delta, såfremt de hadde den nødvendige kompetansen og trening i å gjøre vurderingene. Synet på medvirkning og hvilke deler som kunne omfattes av medvirkning endret seg altså underveis. I det videre arbeidet med brukermedvirkning i tilsyn vil det være viktig å avklare om erfaringsmedarbeidere skal delta i avviksvurderingene, eller om de hovedsakelig skal bidra til å bringe inn tilsynsfunn. For at erfaringsmedarbeiderne skal kjenne til og forstå resultatene fra tilsyn de har deltatt i, kan det argumenteres for at de skal delta i vurdering og formulering av avvik på samme måte som andre ikke-jurister i tilsynsteamet. Dette kan bidra til å sikre at erfaringsmedarbeiderne får eierskap til og forståelse for hele tilsynsprosessen.

Involvering og likeverdighet i tilsynsteamet

Evalueringen viste at det ble en god tone i begge tilsynsteamene i dette prosjektet, noe som gjorde det lett for erfaringsmedarbeiderne å medvirke. Å legge til rette for en opplevelse av tillit og likeverd var avgjørende for et godt samarbeid. Dette ble også trukket fram i forbindelse med de mest krevende fasene i tilsynsbesøkene, når funn skulle vurderes opp mot lovverk og eventuelle avvik skulle formuleres. Tilliten i tilsynsteamet gjorde at erfaringsmedarbeiderne opplevde selv skarpe diskusjoner som en naturlig del av arbeidsprosessen. Tilsynslederne og øvrige ansatte hos Fylkesmannen har lyktes med å skape et godt og likeverdig samarbeidsmiljø i dette prosjektet. Det vil være viktig å sørge for at representanter for brukere opplever å bli respektert og inkludert, også i videre arbeid med medvirkning i tilsyn.

Arbeidsprosesser i tilsynsarbeidet

Generelt tyder evalueringen på at medvirkning i tilsynsprosesser medfører mer arbeid og mer komplekse arbeidsprosesser. Dette må kompenseres gjennom å ha mer tid i prosessene eller å ha færre tilsyn. I videre arbeid med brukermedvirkning i tilsyn kan man også se nærmere på hvilke oppgaver det vil være hensiktsmessig at Fylkesmannens ansatte og erfaringsmedarbeidere gjør hver for seg, og hvilke oppgaver det er best å gjøre sammen. Atskilte arbeidsprosesser kan bidra til at tiden utnyttes bedre, men kan også medføre at erfaringsmedarbeidere mister oversikten over helheten i tilsynsprosessen. Siden dette var et pilot-prosjekt var det ikke helt avklart på forhånd hvor erfaringsmedarbeiderne skulle delta. Det var derfor mange eksempler på at Fylkesmannens ansatte holdt alle muligheter åpne før tilsynsprosessene begynte. Noen ganger ble mangelen på struktur og rammer oppfattet som frustrerende av erfaringsmedarbeiderne. Som regel kom erfaringsmedarbeiderne og Fylkesmannens ansatte i fellesskap fram til en løsning alle var fornøyd med.

Det var ingen ting i denne evalueringen som tydet på at involvering av erfaringsmedarbeidere førte til for mange personer i tilsynsbesøkene. Basert på dette prosjektet ser det dermed ut til at medvirkning kan videreføres i tilsynsarbeid uten at det øker belastningen på den tilsette virksomheten eller på de av virksomhetens ansatte som deltar i intervju. Det var heller ingen ting som tydet på at medvirkning fra erfaringsmedarbeiderne svekket Fylkesmannens legitimitet eller omdømme. Allikevel er det en forutsetning at de tilsette virksomhetene opplever at erfaringsmedarbeiderne er kjent med typen virksomhet og kommune, men ikke deltar i tilsyn av kommuner der de selv har brukererfaringer. I tillegg bør erfaringsmedarbeidere opptre nøytralt og unngå at følelsesmessige reaksjoner på det som kan være naturlige elementer ved virksomheten påvirker vurderingene.

Alle erfaringsmedarbeiderne uttrykte at de juridiske vurderingene var den vanskeligste delen av tilsynsarbeidet. Fylkesmannens ansatte beskrev i intervju at juristen som regel hadde en klaggjørende rolle i analysen gjennom å se vurderingene ut fra lovkravene. I tilsynet av tjenester ved sykehjem var det ikke jurist til stede under selve tilsynsbesøket, og vedkommende ble derfor konsultert etter tilsynsbesøket. Denne gjennomgangen skjedde uten at erfaringsmedarbeiderne var med, noe som førte til frustrasjon over at de gikk glipp av den direkte tilbakemeldingen fra juristen. Dersom erfaringsmedarbeiderne skal delta i denne delen av prosessen bør de ha noe mer opplæring i de juridiske aspektene for å forstå disse bedre, og de må delta i samtalene med jurist, enten ved at

juristen er med på tilsynsbesøket eller at erfaringsmedarbeiderne deltar i samtaler etter tilsynsbesøket.

Evalueringen viste også at vurderingen av tilsynsfunn opp mot lovgrunnlaget var den delen av tilsynsbesøket hvor samarbeidet mellom erfaringskonsulentene og Fylkesmannens ansatte ble satt mest på prøve. Erfaringsmedarbeidere må i framtidig tilsynsarbeid informeres bedre om denne delen av prosessen, slik at de er forberedt på den knappe tiden og hva slags rolle de skal ha. En annen mulighet er å bruke mer tid eller å omstrukturere tilsynsbesøket, slik at vurderingen av avvik ikke faller sammen med siste del av en lang første dag med tilsynsbesøk. Arbeidet med å formulere forslag til avvik ble gjort på ulike måter i tilsynene i dette prosjektet. I noen av tilsynene formulerte tilsynsleder og jurist utkast til avvik som senere ble diskutert i teamet. I andre tilsyn ble både formulering av utkast og diskusjon gjort i fellesskap. Avklaring av ansvarsfordeling og arbeidsform kan gjøre denne delen av tilsynsprosessen mindre krevende. Siden den nokså flate strukturen i tilsynsteamene åpnet for innspill i hele tilsynsprosessen kan det vurderes om det bør være en tydeligere ledelse av denne delen av tilsynsbesøkene. En flat struktur med rom for alle innspill så ikke ut til å være fruktbart og bidro heller til uklarhet og frustrasjon, både for erfaringsmedarbeiderne og for Fylkesmannens ansatte.

Hva slags tilsynsfunn skal ha innflytelse?

Evalueringen viste at det enkelte ganger kunne se ut som funn samlet inn av erfaringsmedarbeiderne ikke fikk samme status som de funnene som hadde blitt samlet inn av Fylkesmannens ansatte. Dette peker på at metoden og systematikken i tilsyn også bør omfatte observasjoner og funn som er hentet inn på en annen måte enn det Fylkesmannens ansatte har erfaring med. Dersom de funnene som er samlet inn av erfaringsmedarbeidere skal inngå i tilsynet vil det være naturlig å bruke den vanlige strukturen i tilsynsmetoden for å få full nytte av bidragene fra erfaringsmedarbeiderne.

Fylkesmannens system for innhenting og oppsummering av tilsynsfunn kan videreutvikles slik at også funn gjort av erfaringsmedarbeidere fyller kriteriene for holdbarhet og etterprøvbarehet. Dette utviklingsarbeidet bør gjøres av personer med bred erfaring fra tilsynsarbeid i nært samarbeid med personer med brukererfaring.

Bruk av ressurser

Erfaringene fra dette prosjektet viser at det så langt er uklart hva slags godtgjøring det er rimelig at erfaringsmedarbeidere som deltar i tilsyn skal ha. Å ha med erfaringsmedarbeidere i framtidige tilsyn vil kreve ekstra ressurser, men så langt mangler det en finansieringsordning for godtgjørelse av erfaringsmedarbeideres arbeid. Et alternativ til økte ressurser er å redusere tilsynsvirksomheten og dermed frigjøre ressurser til å ha med erfaringsmedarbeidere. Bruken av ressurser bør også sees i sammenheng med potensielle utbytter fra brukermedvirkning i tilsyn. Videre arbeid med brukermedvirkning i tilsyn bør eventuelt se på hvor det vil være mest nyttig at erfaringsmedarbeidere deltar, og hvordan dette potensielle utbyttet forsvarer bruk av ekstra ressurser.

Oppsummering

Denne rapporten har oppsummert evalueringen av prosjektet «Styrket involvering av pasienter, tjenestemottakere og pårørende i tilsyn» som ble gjennomført hos Fylkesmannen i Sør-Trøndelag. Rapporten peker på ulike aspekter det vil være viktig å ta hensyn til i videre arbeid med brukermedvirkning i tilsyn. Viktige punkter er hvor i tilsynsprosessen personer med brukererfaring kan medvirke, og hvordan rekruttering og opplæring kan gjennomføres. Rapporten anbefaler å se nærmere på hvordan arbeidsprosessene kan tilrettelegges for medvirkning og hvordan bidragene fra erfaringsmedarbeidere kan inngå, både i tilsynsfunn og i vurdering av eventuelle avvik. I det videre arbeidet med å utforme gode måter å involvere brukere i tilsynsarbeid vil det være avgjørende at brukerne tas med. Erfaringsmedarbeiderne som har deltatt i dette prosjektet har en unik kompetanse som med fordel kan benyttes i det videre arbeidet.

Trondheim, 12. oktober 2017