



Statens helsetilsyn
Postboks 231 Skøyen
0213 OSLO

Rapport - styrkt involvering av pasientar, brukarar og pårørande i tilsyn

Frå 2015 til og med 2018 har vi søkt og fått tilskot til tiltak for å utvikle arbeidsmåtar og styrkje involvering av pasientar, brukarar og pårørande i tilsyn (heretter omtalt som brukarar).

Vi viser til rapportane for 2015 til og med 2017 om bruken av dei tildelte midlane og om status i arbeidet. Vi viser også til statusrapporten¹ frå SINTEF om utviklingsprosjektet i Hordaland. I 2018 fekk vi av ulike grunnar ikkje til å gjennomføre planlagde utoverretta tiltak, jf. vårt brev av 15. oktober 2018 til Helsetilsynet.

Endra halding og handling

Tiltak i avdelinga for å styrkje brukarinvolvering i tilsyn er eit organisasjonsutviklingsarbeid.

Alle tilsette og alle fagområde har vore og blir involverte. Involvering av pasientar, brukarar og pårørande i tilsynet er no ein integrert del av sakshandsaminga. Vi er meir merksame på og medvitne om korleis vi bør gå fram for å få brukarar i tale og korleis vi brukar opplysningane som dei gir oss. Vi har endra rutinar og arbeidsmåtar, til dømes framgangsmåten for å få samtalar med barn i barnevernsinstitusjon. I hendingsbaserte tilsynssaker legg vi vekt på å få fram kva brukarane meiner. Vi undersøker og tek omsyn til om det eventuelt er interessemotsetnader mellom meininga til foreldra/føresette og barn/unge når vi gjer tilsyn på bakgrunn av ar foreldre/føresette ber oss om det. I våre avgjerder går det fram kva brukaren sjølv meiner.

Vi har møte med brukarar for å få opplyst sakene, eventuelt avklart kva brukar spesielt ønskjer å få vurdert. I ein del saker der samarbeid mellom forskjellige instansar er nødvendig for å gje forsvarleg hjelp, har vi felles møte med brukar og tenestene i staden for omfattande og tidkrevjande skriftleg saksbehandling. Erfaringane med slike møte er i hovudsak positive.

Brukarar blir involverte i planlagde tilsyn. Det er av ulike grunnar ikkje praktisk mogeleg i alle tilsyn. Det er heller ikkje alltid hensiktmessig. Erfaringa er at det tid-/ressurskrevjande å få brukarar i tale. Vi har prøvd ulike måtar å få det til på. Skriftleg kommunikasjon fungerer dårleg aleine. Det er få som svarar på breva vi sender. Det er òg få som ønskjer å delta i samtalar og dei vi har møtt så langt, har i hovudsak vore nøgde med tenestetilboda. Vi trur det

¹ Følgeevaluering av prosjekt «Styrket involvering av pasienter, brukere og pårørende i tilsyn». Utviklingsprosjekt Hordaland. Statusrapport januar 2017.

er dei best-fungerande brukarane som deltek i samtalan og er i tvil om informasjonen som vi får, er representativ for brukarane som får/treng tenestene tilsyna er avgrensa til. Møta er ressurskrevjande sett opp informasjonen som vi får. Vi må prioritere tida til samtalar med brukarar i planlagde tilsyn opp mot andre oppgåver som behandling av klager m.v.

Tilskot frå Helsetilsynet 2015 - 2018

Midlane som vi har fått, har gjort det mogleg å organisere fleire internseminar for alle i avdelinga. Proffar frå Forandringsfabrikken har vore med på fleire av internseminara. Vi er ei stor avdeling og hadde neppe kunna arrangert samlingane utan tilskot frå Helsetilsynet. Det har vore kontinuitet i arbeidet i avdelinga. Vi er ikkje « i mål» og har erfart at det er nødvendig å ha stor merksemd på at endringar i arbeidsmåtar, blir oppretthaldne og vidareutvikla.

Tydeleg leiing og prioritering

Midlane frå Helsetilsynet har vore ei hjelp. Det viktigaste for å ha kome hit vi er i dag, er likevel ei tydeleg leiing med klare forventingar om å styrkje brukarinvolvering, prioritere arbeidet og sørge for at heile avdelinga er med.

Med helsing

Helga Arianson
fylkeslege

Anne Grete Robøle
seksjonsleiar

Brevet er godkjent elektronisk og har derfor inga underskrift.