



# Verdifull brukerinvolvering – erfaringer så langt

# Et paradigmeskifte sier direktøren i Statens helsetilsyn

- <https://vimeo.com/198019286>



# Strategisk plan for Statens helsetilsyn 2015–2019

## II Brukerinvolvering 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 tilsynsarbeidet.

Brukernes erfaringer fra møte med tjenestene vil legge grunnlag for bedre risikovurderinger og prioriteringer slik at tilsynet blir relevant og vesentlig og bidrar til forbedring. Brukernes erfaringer fra møte med tilsyn vil nære utvikling og forbedring av våre arbeidsmåter slik at de får størst mulig virkning.

I denne perioden er det særlig viktig å involvere barn med erfaring fra barnevernet.

Mål:

- Brukere er involvert i alle tilsynsaktiviteter.



# Styrket involvering av brukere, pasienter og pårørende i tilsyn 2015-2018

Vi forventer at tilsynsarbeidet styrkes ved tettere kommunikasjon med pasienter, brukere og pårørende ville gi:

- En mer åpen og tilgjengelig tilsynsmyndighet
- Bedre faktagrunnlag for tilsynsmessige vurderinger og avgjørelser
- Bedre grunnlag for å prioritere knapper tilsynsressurser

## Et utvalg av prosjekter som gjennomføres hos fylkesmennene:

- Samtaler med barn under tilsyn og dialog med barn i klagesaker
- Bruk av erfaringsmedarbeidere/ fagrevisorer ved planlegging og gjennomføring av tilsyn
- Dialogmøter med brukerorganisasjoner
- Utvikling av opplæringsmodull for erfaringsmedarbeidere/fagrevisorer
- Brukerråd
- Erfaringspanel
- Lokal avklaring
- Involvering av etterlatte i klagesaker
- Utarbeidelse av metodikk for kultursensetive intervjuer

Informasjon om prosjektene finnes på: <https://www.helsetilsynet.no/no/Tilsyn/Involvering-av-pasienter-brukere-og-parorende-i-tilsyn/>

## Aktiviteter hos Statens helsetilsyn

- Tildele midler og stimulere til aktiviteter hos fylkesmennene
- Opprettelse av arbeidsgruppe
- Ekstern evaluering av utvalgte prosjekter - følgeforskning
- Årlige inspirasjonssamlinger for fylkesmennene
- Brukerundersøkelse i landsomfattende tilsyn i 2015
- Samtaler med brukere i LOT 2016 og evaluering av samtalene
- Samtaler med brukere i LOT 2017/2018
- Opprettelse av brukerråd

# Erfaringer fra LOT 2016

## Informasjon fra brukerne

### Aktuelle diskusjoner i forkant av beslutningen:

- Vil informasjon fra tilsynet opplyse tilsynet bedre?
- Vil brukerne klare å formidle sine erfaringer?
- Vil vi få valid informasjon?
- Hvem skal spørre og hvem skal samtykke?
- Vil støttepersoner «overta» for brukeren?
- Vil brukerne forstå hva som er vår oppgave?
- Vil brukerne forvente at vi løser deres «problemer»?
- Tåler brukerne å delta i en samtale?
- Vil brukerne møte til avtalt samtale?
- Har revisorene kompetanse til å snakke med brukerne?
- Vil det ta for mye tid?

# Tørr vi – skal vi?





# Inspirasjon fra RÅDGIVNINGSGRUPPEN for utviklingshemmede fra Bærum kommune

«Bruker spør bruker»



## Innhenting av informasjon ved intervju med brukere



### Fylkesmennene skulle:

- *Intervjuet minst 4 brukere eller deres representanter*
- *Innhentet informasjon om brukerne i forkant og samarbeidet med kommunen*

*Vi anbefalte at noen i revisjonsteamet hadde erfaring fra samtaler med mennesker med utviklingshemming*

# Hvordan ble fylkesmennene forberedt?

Oppstartsamling med prosjektgruppen i «Slik vil jeg ha det! Selvhevdelse og selvbestemmelse for mennesker med utviklingshemming» som ga gode råd og delte erfaringer fra sitt forskningsprosjekt.



# Eksempel på informasjonsbrev til brukerne

Vil du fortelle oss om tjenestetilbudet du får fra xx kommune?

*Tirsdag 14. juni* skal vi til **Sunndal** kommune for å høre hvordan kommunen gir hjelp til personer med utviklingshemning.

Vi jobber hos Fylkesmannen i Møre og Romsdal. Fylkesmannen skal hjelpe til og passe på at kommunene gir hjelp til de som trenger det. Vi skal også passe på om kommunen følger de lover og regler som gjelder.

Vi vil gjerne snakke med deg om hjelpen du får, det kan for eksempel være:

- Hva får du hjelp til?
- Har du dagsplaner, ukeplaner eller faste avtaler?
- Har du blitt spurt om hvordan du vil at hjelpen skal være?
- Får du hjelp til å være med på aktivitetene du ønsker?
- Får du hjelp til å følge med på helsen din (for eksempel følge til lege eller sykehus)?

Vi vil ikke fortelle de som arbeider i kommunen hva du har sagt til oss. Det har vi ikke lov til.

Dersom du sier ja kan du bestemme om du vil møte oss alene eller ta med noen fra familien, en venn eller en annen som du kjenner godt. Du kan også bestemme om vi skal komme hjem til deg eller om du vil møte oss på et kontor. Begge deler passer like bra for oss. Fint om du kan sette av en time til samtalen.

Vi har en liste over hvem som får hjelp i kommunen din og det er derfor du får dette brevet.

Du kan si fra til Unni Wærnes Brevik eller til primærkontakten din om at du vil snakke med oss. Du vil da få vite når vi skal snakke sammen. Om du lurer på noe så kan du ringe eller sende e-post til en av oss hos fylkesmannen.

Janne Bjørnsnøs, tlf.nr.: 71258536, e-postadresse: [fmmrjabj@fylkesmannen.no](mailto:fmmrjabj@fylkesmannen.no)

Greta Irene Hanset, tlf.nr.: 71258547, e-post adresse: [fmmrgrha@fylkesmannen.no](mailto:fmmrgrha@fylkesmannen.no)

Vi håper at du vil snakke med oss.



## Erfaringer

- Samtaler med 202 brukere og 73 representanter
- 99 % møtte til samtalene
- Samtalene tok fra 10 – 90 minutter
- Støttepersonene tok ikke over for brukeren, og deres hjelp var avgjørende i flere av samtalene
- Brukerne forsto i hovedsak spørsmålene, men det var behov for omformuleringer
- Fikk tak i brukernes erfaringer og synspunkter, men ved samtaler med mennesker med moderat utviklingshemming var det behov for støttepersoner

## Flere erfaringer

- Intervju i brukerens hjem fungerte best
- Representanter svarte reelt ut fra brukerens ståsted eller ga informasjon om hvordan de trodde brukeren oppfattet situasjonen
- De brukerne som tok opp spørsmål om egen situasjon ble henvist videre
- Fylkesmennene fikk informasjon som de fulgte opp videre f.eks;
  - Manglende brukermedvirkning, sosiale aktiviteter, manglende bemanning, hvem som fulgte til lege og manglende kompetanse hos personellet

## Vi er godt i gang og har nedlagt noen hinder så langt, men .....

- Vi burde bedt om tilbakemeldinger fra brukerne om samtalerne
- Det er viktig at tidspunkt for samtalerne passer brukeren
- Det er viktig å velge ut brukere som kan formidle og forberede støttepersonene på deres oppgaver
- Det er viktig å ha nok tid til samtalerne
- Bør ha en lettlest brosjyre
- Vi må være forberedt til å stille konkrete spørsmål
- Fylkesmennene savnet intervjuguiden
- Vi trenger mer kunnskap om gjennomføring av samtaler
- Noen samtaler er vanskelige
- Bør vi ha flere samtaler og over tid
- Holdningsendring. Se mulighetene!



## Uttalelse fra en fylkesmann

*«Vår erfaring er at å gjennomføre samtaler med brukere ga oss et godt bilde av deres situasjon på en helt annen måte enn om vi bare leste dokumentasjon. Vi opplevde i hovedsak at de gledet seg til vi skulle komme og at de gjerne svarte på spørsmålene vi hadde. Vi fikk informasjon på flere områder som vi ellers ville ha hatt problemer med å få tak i».*





*«Vi kan ikke slutte med dette»*

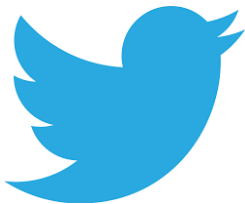
*«Behov for metodeutvikling»*

*«Etiske problemstillinger»*

## Her finner du oss:



[www.facebook.com/Statens-helsetilsyn](http://www.facebook.com/Statens-helsetilsyn)



[twitter.com/Helsetilsynet](https://twitter.com/Helsetilsynet)



[www.helsetilsynet.no](http://www.helsetilsynet.no)