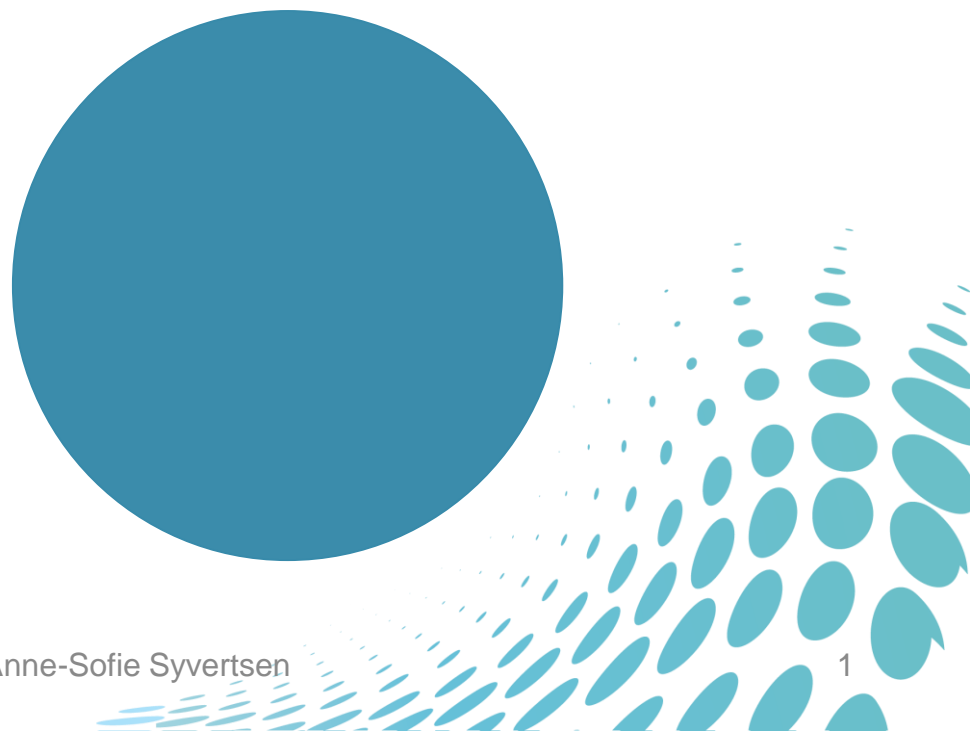




# Dialogmøte med brukerorganisasjoner i Aust- og Vest-Agder

Hensikt: Innspill til tilsynsaktiviteter





## Vår rolle og våre oppgaver:

- Fylkesmannen er Kongen og regjeringens representant i fylket
- Våre oppgaver kan i hovedsak deles i to typer oppdrag:
  1. Som pådriver for gjennomføring av statlig politikk
  2. Som tilsynsmyndighet se til at normen - gjennom regelverket, fastsatt av våre folkevalgte (Stortinget) følges



## Vi kan som tilsynsmyndighet:

- Påpeke svikt / faglig uforsvarlighet
- Kreve retting
  
- Påpeke avvik fra god praksis
- Gi veiledning for oppfyllelse av god praksis
  
- (Våre oppgaver som tilsynsmyndighet i enkeltsaker omtales ikke her)



## Vi kan som pådriver:

- Opplyse om utviklingstrekk
- Formidle nasjonal politikk
- Gi veiledning for god og forsvarlig praksis



## Vi kan som lyttepost:

- Formidle til sentrale myndigheter konsekvenser av politikken
- Mangel på veiledere eller andre hensiktsmessige tiltak for at politikken skal kunne bli gjennomført
- Status for kvalitet i tjenesten
- Si noe om det er grupper som ikke omfattes av dagens tjenester og regelverk



## Tilsynsaktiviteter:

- Tilsynsaktiviteter er også en form for lyttepost gjennom observasjoner og innhenting av informasjon.
- Systemrevisjon ser på hvordan virksomheten styrer for å overholde kravene i regelverket / veiledere
- Andre tilsynsaktiviteter kan være kartlegginger og stedlige tilsyn (pu)
- Valg av tilsynstema:
  - Noe blir bestemt hvert år fra Statens helsetilsyn (16/41)
  - Resten velger vi, både spesialisthelsetjeneste og kommunal helse-, omsorg og sosiale tjenester



## Fylkesmannen «syns ingenting» og har ikke egne meninger ( politikk er politikernes arena)

- Våre vurderinger skal være
  - Faktabaserte
  - Dokumenterte
  - Representative
  - Etterprøvbare



## Vi bestemmer ingenting.....

Vi kan ikke gi mulkt (unntak: barnevern)

Vi stenger ikke (da skal det være horribelt)

Vi kan ikke beordre kommuner, sykehus eller helsepersonell





# Helse- og sosialavdelingen

## Fagområder:

- Helsetjenestene; 1. og 2.linjen
- Omsorgstjenestene
- Sosiale tjenester / økonomisk sosialhjelp (Nav)
- Folkehelse og levekår



## Formål med våre tilsynsaktiviteter:

- Bedre kvalitet på tjenestene
- Redusere risiko for (ny) svikt
- Luke ut «helsefarlig» personell
- Sanksjonere overfor virksomheter som driver uforsvarlig



## Vår hjemmel:

Alt vi gjør som klage- og tilsynsmyndighet er tilsynsaktiviteter med hjemmel i Lov om statlig tilsyn med helse- og omsorgstjenesten mm (helsetilsynsloven).



## Formål med våre tilsynsaktiviteter:

- Bedre kvalitet på tjenestene
- Redusere risiko for (ny) svikt
- Luke ut «helsefarlig» personell
- Sanksjonere overfor virksomheter som driver uforsvarlig



## Hvordan nå målet?

- En uønsket hendelse må føre til læring hvis det skal gi effekt på kvaliteten på tjenesten.
- Det forutsetter at vi har funnet det rette svaret, og
  - at tjenesten er villige til å se og lytte
  - og omsette korrektiv til handling



## Dette igjen forutsetter:

- At skal vi få de rette svaret, må vi finne det rette spørsmålet
- Og spørsmålet / tema må oppleves som relevant for mottaker



## Det er her dere kommer inn i bildet:

- Hjelp oss til å finne områder i tjenestene der det er risiko for svikt, og som vi som står på utsiden ikke så lett ser.
- Hjelp oss å stille de rette spørsmålene, slik at vi kan få de rette svarene.



## Hvem er «brukere»:

- De som mottar tjenestene (individet)
- De nærmeste til de som mottar tjenestene (pårørende, verger)
- De som på annet vis *representerer* en gruppe brukere
  
- Det ene utelukker ikke det andre;





## Det ene utelukker ikke det andre;

- Brukeren (eller deres nærmeste) kan si noe om opplevd kvalitet i møtet med tjenesten
- Brukerorganisasjonene møter mange brukere og kan kanskje si oss noe om flere brukeres erfaringer i møte med tjenestene



## Vår konklusjon etter å ha involvert brukere i tilsyn:

- Hvordan kan vi si om produktet, tjenesten, har tilsiktet kvalitet uten å spørre den det gjelder?
- Hvordan vi vi si om våre metoder er gode nok, uten å sjekke at systemene faktisk virker?
- *Vi mener å ha vist at brukerinformasjonen hadde avgjørende betydning for våre konklusjoner i de gjennomførte tilsynene.*



## Erfaringer:

- Snudde mange oppfatninger i tjenestens oppfatning av seg selv
- Ga en sterk troverdighet til funnene
- Ga en sterk endringsvilje
- Ga stor tillit til revisjonen (og oss)