



Brukermedvirkning – hvordan få det til i praksis

Tonje Krogseth og Lillian Sofie Eng

Erfaringskonsulenter ved

Senter for pasientmedvirkning og samhandlingsforskning



Senter for pasientmedvirkning
og samhandlingsforskning

Friskliv – Læring - Mestring
– med brukerne i sentrum

19.11.15

Senter for pasientmedvirkning og samhandlingsforskning (SPS)

Tverrfaglig forskningscenter som utvikler og tester fremtidsrettede nettbaserte støtteverktøy for å:

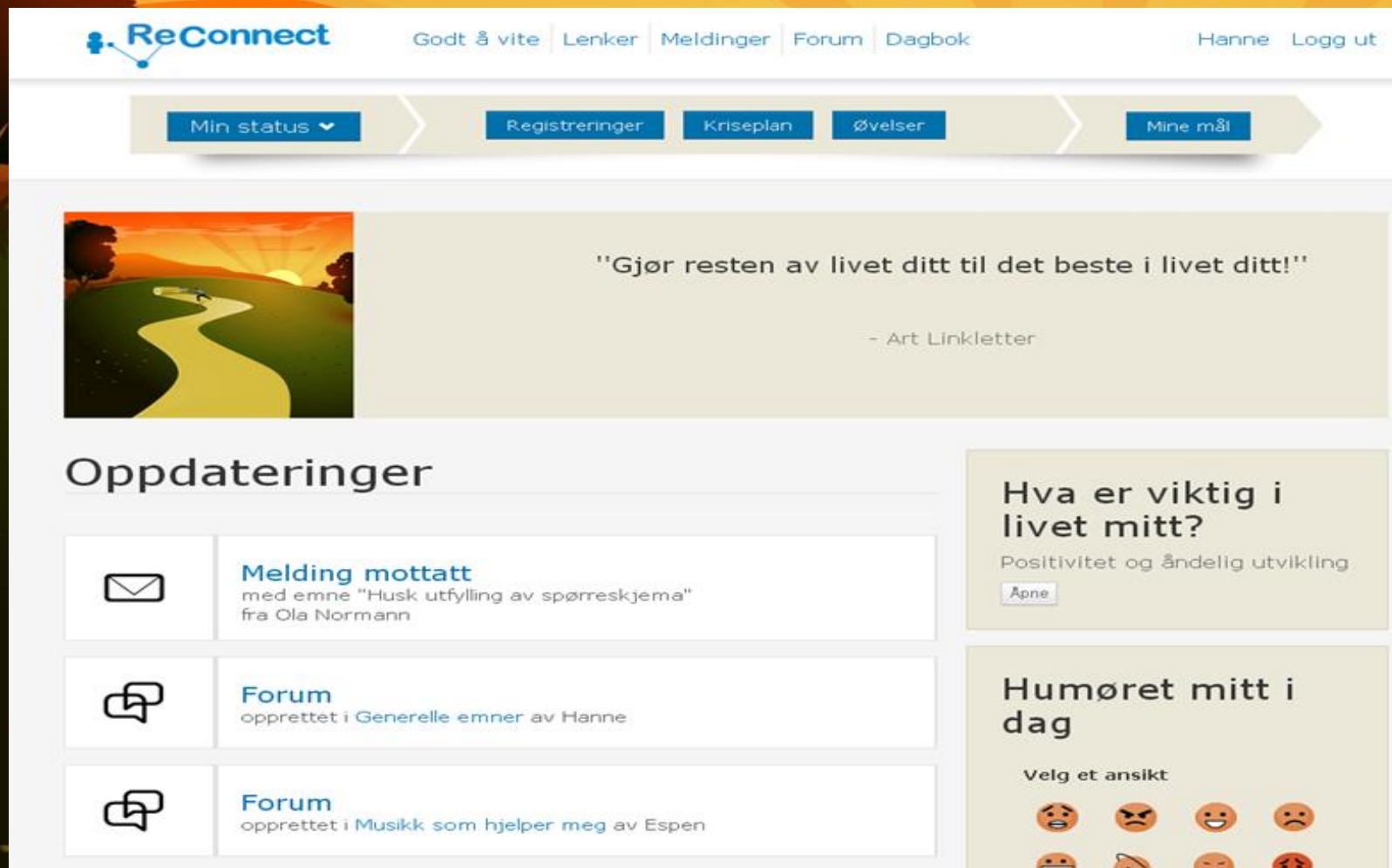
- styrke pasienters rolle og kompetanse
- styrke personsentrert behandling
- styrke samarbeid og samhandling



Agenda

- **ReConnect – Lillian**
- **Styrkestudien – Tonje**
- **Brukermedvirkning – hva, hvordan og hvorfor**
- **Hva er en Erfaringskonsulent?**
- **Brukermedvirkning – hvordan få det til i praksis**

Nettstøtte for recovery og samarbeid innen psykisk helse



The screenshot shows the ReConnect user interface. At the top, there is a navigation bar with the ReConnect logo, a user name 'Hanne', and a 'Logg ut' button. Below this is a secondary navigation bar with buttons for 'Min status', 'Registreringer', 'Kriseplan', 'Øvelser', and 'Mine mål'. The main content area features a quote: "Gjør resten av livet ditt til det beste i livet ditt!" attributed to Art Linkletter. Below the quote is a section titled 'Oppdateringer' (Updates) with three items: a message received from Ola Normann, a forum post by Hanne, and another forum post by Espen. On the right side, there are two interactive widgets: 'Hva er viktig i livet mitt?' (What is important in my life?) with a 'Apne' (Open) button, and 'Humøret mitt i dag' (My mood today) with a selection of emoji faces.

Hva er ReConnect?

- Et nettbasert støtteverktøy for brukere, sammen med sine hjelpere i helsetjenesten
- Utviklet i samarbeid med brukere, helsepersonell, IT-utviklere og forskere
- Et supplement til vanlig oppfølging og behandling
- Sikker skriftlig kommunikasjon mellom bruker og hjelpere mellom avtaler
- Diagnoseuavhengig
- Innlogging med BankID
- Prøves ut i Asker og Balsfjord kommune med tilhørende DPS og sykehus

ReConnect – en støtte til å:

- benytte egne muligheter og ressurser
- ta ansvar for eget liv og styre det i den retning en ønsker i tråd med egne verdier
- sette i gang en prosess – være aktiv i eget liv
- leve et godt liv med de utfordringer som følger med det å ha psykiske problemer



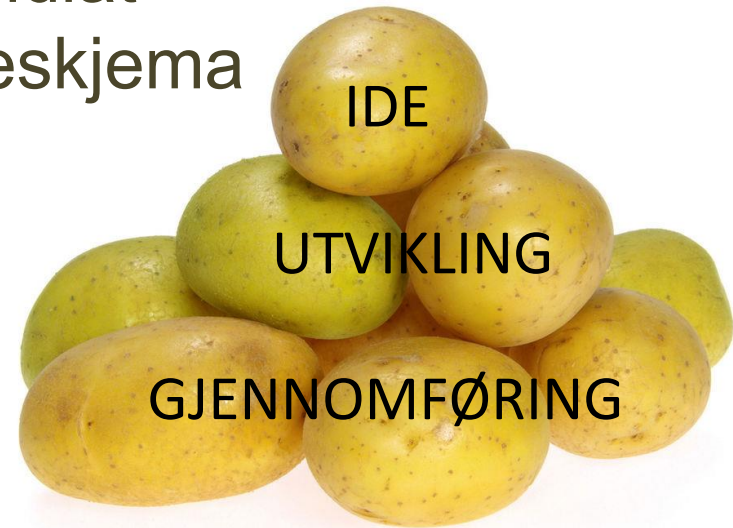
Innhold i ReConnect

- Hva er viktig i livet mitt?
- Livsområder og mål
- Nettverk
- Medisinoversikt
- Kontaktinfo hjelpere
- Registreringer
- Kriseplan
- Meldinger
- Forum
- Dagbok
- Godt å vite
- Lenker
- Profil
- Dokumenter
- Gi tilbakemelding
- Brukerstøtte



Mine roller i ReConnect

- Utvikling fra idéfasen
- Tett samarbeid med phd.stipendiat
- Utarbeidelse og valg av spørreskjema
- Intervjuguide
- Rekruttering og opplæring
- ReConnect kafé for brukere
- Workshop for hjelpere
- Moderator i forum
- Fokusgruppeintervju (evt. par + individuelle intervju)
- Formidling



Styrker og ressurser hos personer som lever med langvarige helseutfordringer

Prosjektgruppen: Cornelia Ruland (prosjektleder),
Jelena Mirkovic, Ólöf B. Kristjánsdóttir,
Una Stenberg & Tonje Krogseth



Senter for pasientmedvirkning
og samhandlingsforskning



Nasjonal kompetansetjeneste for
læring og mestring innen helse

Mål

- Identifisere og aktivere styrker hos personer som lever med langvarige helseutfordringer
- Utvikle et styrkebasert kartleggingsverktøy (elektronisk) til bruk i konsultasjoner

Bakgrunn

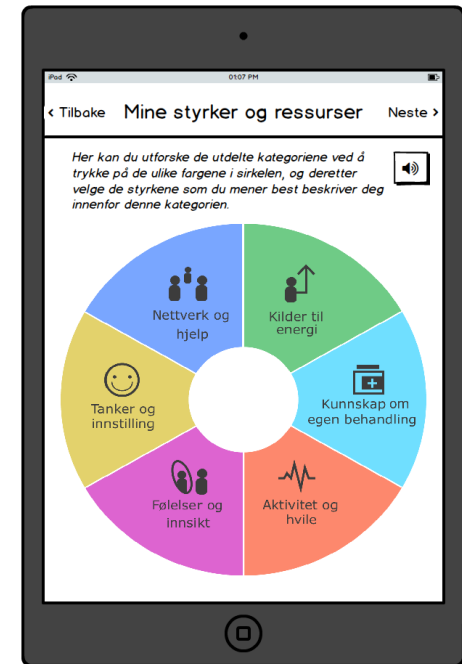
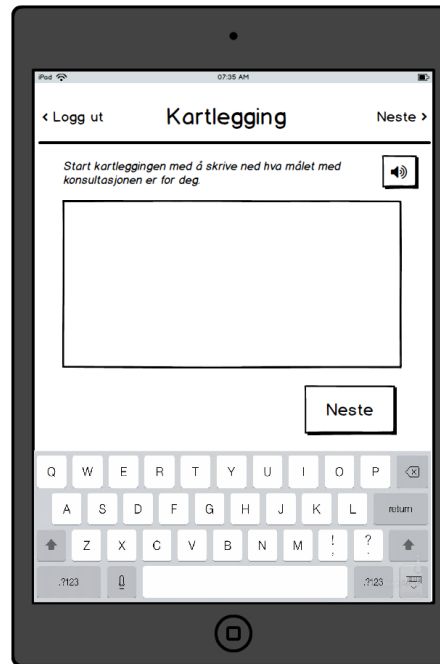
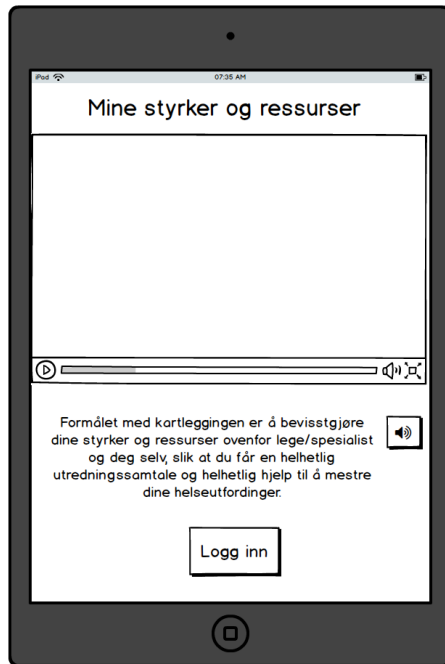
Hvorfor skal vi ha fokus på personlige styrker?



Mindfulness and Character Strengths A Practical Guide to Flourishing - Niemiec, 2013

Verktøy under utvikling

Prototype



Oppgaver i styrkestudien

- Transkribering
- Workshops og møter
- Utvikling av verktøyet
- Planlegging av intervjuer, workshops og andre aktiviteter
- Artikkelskriving
- Planlegging og videreutvikling av studien

Min rolle i styrkestudien

- Sørge for at brukerstemmene blir hørt gjennom hele prosessen
- Opprettholde balansen mellom erfaringskompetanse og fagkompetansen
- Se helheten og ikke holde på særinteresser
- Delta aktivt på møter og i diskusjoner

Hva passer best?

A word cloud of Norwegian terms related to user participation and collaboration. The words are arranged in a roughly horizontal shape, with varying sizes and colors. The colors include shades of green, yellow, orange, red, and dark green. The words are: Samarbeidspartner, Erfaringskonsulent, Bruker, Aktør, BRUKERMEDVIRKNING, Medlem, SAMARBEID, Deltager, Involvering, Medbestemmelse, Erfaringsformidler, Empowerment, Kunde, and Partnerskap.

Samarbeidspartner
Erfaringskonsulent
Bruker
Aktør
BRUKERMEDVIRKNING
Medlem
SAMARBEID
Deltager
Involvering
Medbestemmelse
Erfaringsformidler
Empowerment
Kunde
Partnerskap



Rettighet

**Hvorfor
Brukermedvirkning?**

Politisk
prioritet

Relevans
Kvalitet

**Hvorfor
Erfaringskonsulent?**

Samfunnsansvar

Intet om oss uten oss!

Implementere ny kunnskap

Hva er brukermedvirkning?

- Brukere eller brukerrepresentanter bidrar med sin kunnskap og erfaringer i samarbeid med profesjonelle yrkesutøvere eller fagmiljøer
- Kompetansen og spesialkunnskapen kan være basert på enten egne eller andres erfaringer (Sosial- og helsedirektoratet, 2006)
- Lovfestet rettighet og et virkemiddel på flere nivåer (Sosial- og helsedirektoratet, 2006)
- På individnivå, politisk nivå og systemnivå (Askheim, 2009)

Brukermedvirkning i forskning

Det må **legges bedre til rette** for økt brukermedvirkning i forskning og innovasjon. Brukermedvirkning sikrer at det forskes på **relevante** temaer for brukerne og at nye innovative løsninger er i **tråd med brukernes behov**

(Meld. St. 16 (2010–2011) Nasjonal helse- og omsorgsplan (2011–2015) og i Forskningsmeldingen- Meld. St.18 (2012-2013) Lange linjer – kunnskap gir muligheter)

Brukermedvirkning som læringsprosess

Brukermedvirkning dreier seg ikke utelukkende om en individuell kamp om selvbestemmelse og anerkjennelse, men vel så mye om **læringsprosesser** som foregår mellom tjenestemottaker og tjenesteyter

(Petersen, K. (2009). Brugerinddragelse i rehabilitering. En kvalitativ undersøkelse av borgerens perspektiv. Det Sundhedsvidenskapelige Fakultet, Aarhus Universitet)

Hva er en erfaringskonsulent?

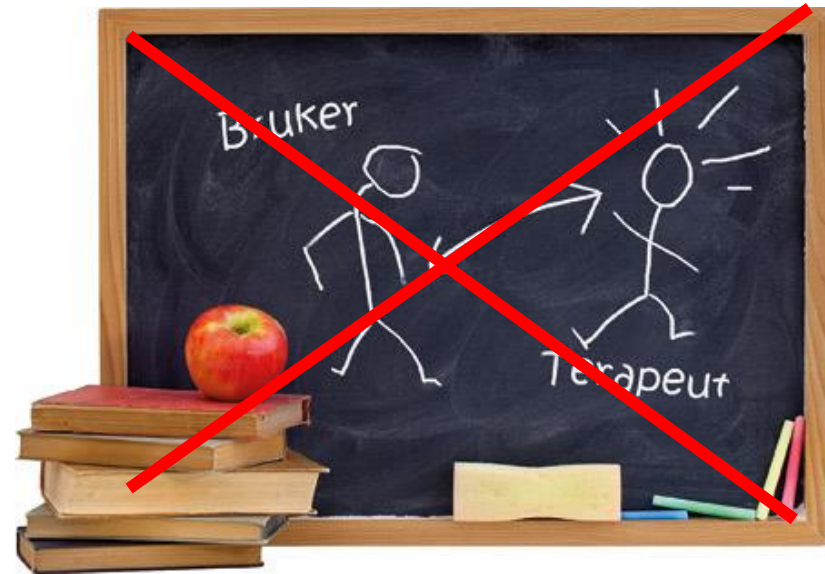
- Personer med brukererfaring som er ansatt i prosjektet, bedriften og lignende
- Egenerfart eller som pårørende
- Kan ikke erstatte brukerrepresentantenes rolle og funksjon (Helsedirektoratet, 2014)

Erfaringskonsulenten

- Representerer brukerstemmene
- Tilfører tjenestene verdifull erfaringskompetanse
- Må være oppdatert på brukerfeltet
- Bidrar til å:
 - øke forståelsen av hva brukermedvirkning er
 - skape et likeverdig samarbeid
 - bedre brukermedvirkning på system- og tjenestenivå
- Brukerkunnskapen må være reflektert og satt i sammenheng for å kalles erfaringskompetanse

En grunnholdning

- Verdifulle erfaringer og verdifulle bidrag
- Vet ofte hva de trenger eller har lyst til
- Sterkt verdsatt. Verdt å lytte aktivt til
- Likeverdig kompetanse – fra dem og oss til vi!
- Ressurser som kan brukes
- Bruke det «friske»



Ulike måter å involveres i prosjekt

- Informasjon – ikke bmv
- Rådgivende
- Samarbeid hele veien
 - Referansegruppe, kompetansegruppe (data analyse, intervjuguide, workshops, dialogseminar, fokusgrupper
 - Ansatt?
 - Timebasert?
- Brukerstyrt
- Være med fra idéfasen



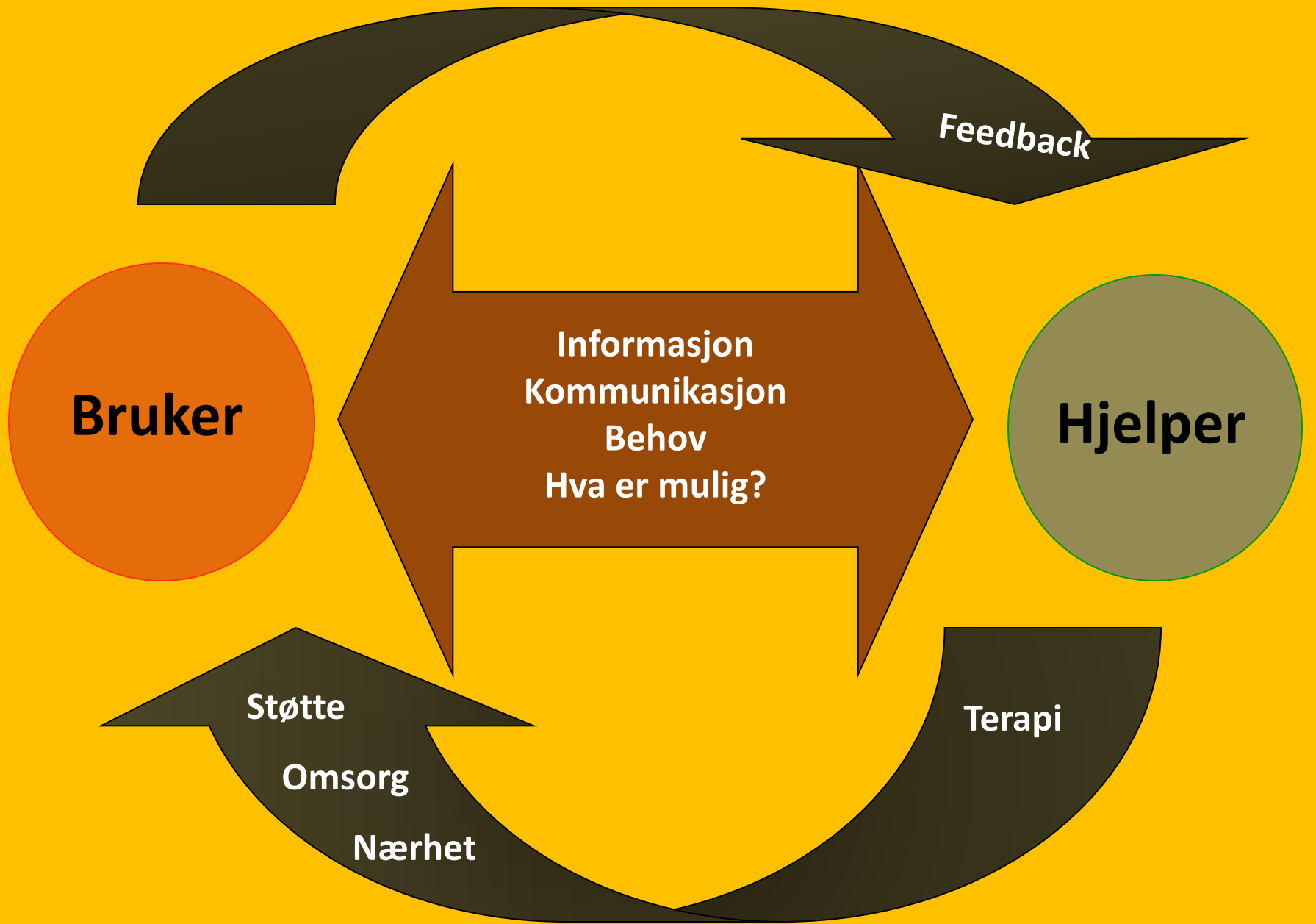
Hvordan legge til rette for godt samarbeid?

- Bli kjent, skape trygghet og romslighet
- Avklaring av roller og forventninger
- Forholde seg til hele personen
- Få felles språk og forståelse
(avlære «stammespråk», faglig sjargong)
- Utvikle felles holdning
- Lære om forskning
(VIDSAM, Kunnskapscenterets kurs på Holmsbu, master?)



Forventninger til helsevesenet

- Tilgjengelig når man trenger hjelp, uansett ressurser og behov hos pasienten
- Bruker i fokus, med interesse og respekt
- Individuell behandling på alle nivåer
- Aktivere brukers styrker og ressurser
- Motivere og legge til rette for at bruker kan være aktiv i egen behandling og utvikling



Bruker

Hjelper

Informasjon
Kommunikasjon
Behov
Hva er mulig?

Feedback

Støtte

Omsorg

Nærhet

Terapi

Kommunikasjon

- Vær engasjert og nysgjerrig på hvem du har foran deg og bli godt kjent
- Still direkte spørsmål;
 - Hva ønsker du av meg?
 - Hvor er det best å treffes?
 - Hvordan er det for deg å treffe meg?
 - Hva trenger du i dag?
- Ta opp igjen tråden fra sist



Utfordringer?



- Tidsbruk
- Utvikle felles forståelse, språk
- Gjensidig fleksibilitet og respekt
- BMV krever innsats og fokus kontinuerlig
- **Relasjoner** (kommunikasjon, grenser, behov, si fra, mestre, tåle)
- **Honorering** (budsjettert i søknad)
 - Ansettelse?

Egenomsorg

- Egenomsorg
- Grenser
- Ærlighet på egen kompetanse
- Egen recovery prosess
- Prioritere det viktigste først
- Fremmer brukerstemmen
- Huske brukererfaringen



Resultat

- Relevans og kvaliteten er styrket
- Forskningen kan få fram flere ulike svar
- Lettere med implementering –påtrykk fra deltagerne
- Noe utvikling gikk raskere – vi var utålmodige
- Recovery for den som deltar



Hva kan bruker selv gjøre?

- Være aktiv i egen behandling
- Stille spørsmål, kreve tilstrekkelig informasjon
- Etterspørre muligheter, valg av behandling
- Sørge for å bli tatt med på beslutninger
- samvalg
- Være ærlig, ikke unngå vanskelige tema
- Si det viktigste først
- Vær tydelig på hva du trenger og ønsker

Fordeler med bruk av erfaringskompetanse

- Spisskompetanse på brukerperspektivet
- Uttaler seg på vegne av flere enn seg selv
- Bringer håp om bedring og endring
- Benyttes i bruker- og pårørende undervisning
- Brobygger mellom brukere og ansatte
 - bryter ned barrierer og minsker gapet
- Ansette erfaringskonsulenter i helsetjenesten sikrer recoveryorienterte tjenester

Team SPS



Forskere, systemutviklere, informasjonsarbeidere, designer,
administrasjon og **erfaringskonsulenter**

www.communicaretools.org

Takk for oppmerksomheten!

Lillian.Sofie.Eng@rr-research.no
www.reconnect.no

Tonje.Krogseth@rr-research.no
www.communicaretools.org



Senter for pasientmedvirkning og
samhandlingsforskning