

# Rapport fra brukerpanelet i Melhus.

---

May Helen Erdal, Heidi Westerlund, Karl-Johan Johansen, Øyvind Heggheim, Tom Arve Heggem, Stig Henriksen og Jan Inge Ljøkjel, Frank Johnny Andreassen.



Mars, 2016.

## Innhold

Rapport fra brukerpanel Melhus Kommune 2015 – 2016. ....	3
Innledning – behovsbeskrivelse. ....	3
Etablering av brukerpanelet. Arbeidsmetoder.....	4
Tema som er diskutert i panelet. ....	5
Tema 1: Tidsavgrensede tiltak for brukerne. «Stress og press på å bli frisk.»? .....	5
Tema 2.    Arbeid og aktivitet(NAV og Psykisk helse) - regulere arbeidsaktiviteter.....	5
Tema 3.    Brukerstyrte aktiviteter. ....	6
Tema 4: Informasjon og samarbeid.....	7
Konklusjoner og anbefalinger fra panelet.....	7
Tema 1:.....	7
Tema 2:.....	7
Tema 3:.....	8
Tema 4:.....	9

## Rapport fra brukerpanel Melhus Kommune 2015 – 2016.

### Innledning – behovsbeskrivelse.

Dette er en oppsummering fra brukerpanelarbeidet i Melhus Kommune i 2015 og 16. Panelet ble etablert som del av prosjektet «*Hva er viktig for deg? Hvem sine behov setter du først? (samarbeid med brukere og pårørende i tjenesteutvikling innen rus og psykisk helse i Melhus kommune)*». Prosjektet ble gjennomført i 2015 og 2016 i Melhus Kommunes psykisk helse og rustjenester og er støttet av midler fra Helsedirektoratet.

Innovasjonsprosjektet i Melhus har tatt utgangspunkt i brukererfaringer fra Bruker Spør Bruker undersøkelsen som ble gjennomført i kommune i 2015/2016. Målet med prosjektet er å utarbeide gode mål for tjenesteutvikling ved hjelp av brukermedvirkning i kommunen og å rekruttere og lære opp lokale representanter for brukerne i kommunen. Hovedmål for prosjektet er å:

- Å Opparbeide kompetanse på brukererfaringer og økt brukerinnflytelse i kommunes tjenesteutvikling.
- Å Utarbeide tema og problemstillinger for brukerpanel og innovasjonsverksteder som har relevans for kommunens tjenesteutvikling.

Det er vedtatt at Melhus kommune skal se på ny organisering av rus- og psykiaritjenesten i løpet av 2015 – 2018 (pkt. 3.1.03). Det er også vedtatt å gjennomføre tilrådinger fra arbeidsgruppen som deltar i det nasjonale læringsnettverket, helhetlig pasientforløp rus og psykiatri

Denne rapporten oppsummerer hovedtema fra panelets diskusjoner. Det er innhentet supplerende opplysninger om tjenestene under brukerpanelets arbeid, men i hovedsak baserer funnene seg på anbefalinger basert på Bruker Spør Bruker undersøkelsen som ble gjennomført i 2015.

Dokumentet er et grunnlagsdokument for det planlagte Innovasjonsverkstedet, som arrangeres 04.april 2016.

## Etablering av brukerpanelet. Arbeidsmetoder.

Brukerpanelet består av personer som har egen erfaring fra Melhus kommune sitt tilbud.

Et brukerpanel kan defineres som en metode for å involvere brukere og pårørende gjennom å opprette en panelgruppe og gjennomføre jevnlig dialogmøter med tjenesteutøvere om hvordan tjenestene fungerer, hvilke forbedringstiltak som bør prioriteres, samt hvilken effekt disse gir. Brukerpanelet er tenkt å ha hatt en sentral posisjon og gjennomgående medvirkning i prosjektet og ta opp til vurdering resultater som kommer opp knyttet til brukermedvirkning og tjenesteutviklingen i kommune.

I prosjektperioden jobbet med problemstillinger som har kommet opp i Bruker Spør Bruker – som en videreutvikling og iverksettelse av resultater i tjenesten. Et mål med etablering av panelarbeidet er også å rekruttere og lære opp ressurspersoner som vil delta i panelet og som på sikt kan bli medvirkere i kommunen.

Heidi Westerlund og Karl-Johan Johansen fra KBT har vært prosessveiledere for panelet. Panelet har bestått av: May Helen Erdal, Jan Inge Ljøkjel, Tom Arve Heggen, Øyvind Heggheim, Stig Henriksen, Frank Johnny Andreassen. Disse er rekruttert fra de 3 tjenestene i prosjektet.

Det er gjennomført 6 møter i brukerpanelet og KBT har gitt løpende veiledning til deltakerne. Panelet har tatt utgangspunkt i Bruker Spør Bruker resultatene fra Melhus og utarbeidet 4 tema for det videre innovasjonsarbeidet. Brukerpanelmøtene har vekslet mellom presentasjoner av funn fra BSB, diskusjoner, idemyldring. Det er lagt vekt på en åpen form i panelet, hvor vi har diskutert aktuelle problemstillinger, innovasjonsteori og brukermedvirkning og diskutert panelets arbeid, samt løpendeplanlagt møter og konferanser i prosjektet.

Målet med brukerpanel og innovasjonsverksteder i Melhus er å utarbeide tema og problemstillinger som har relevans for kommunens tjenesteutvikling, og å opparbeide en forståelse for brukermedvirkning for kommunens personell.

## Tema som er diskutert i panelet.

Dette er en oppsummering av 4 tema som panelet har diskutert og anbefaler kommunen å se nærmere på.

### Tema 1: Tidsavgrensede tiltak for brukerne. «Stress og press på å bli frisk.»?

#### Situasjonsbeskrivelse:

Diskusjonen var knyttet til at brukere kan ha tilbud om tidsbegrenset tilbud/vedtak. Med kortsiktige mål om bedring og mestring og det å ikke ha utsikt til hjelp når og så lenge man trenger det og gradvis oppfølging av bedring kan føles stressende for den det gjelder.

BSB har gitt erfaringer med at: tankegangen om at bruker skal bli frisk kan være vanskelig fordi man blir mindre opptatt av å se at den enkelte fungerer godt i noen perioder og mindre bra i andre og tilpasser hjelpen ut fra det.

Det er viktig med jevnlig evaluering, tydelighet på varigheten av tilbudet og gode avslutninger av hjelpetilbud når bruker er klar for det selv. Det er fremkommet erfaringer med at man er mer opptatt av at man blir «frisk» i stedet for å legge vekt etter egne mål.

Hva med individuell plan i forhold til dette? Kan dette være et virkemiddel på veien til å bli selvhjulpne og gi mindre stress? Da vil brukerne ha mer kontroll over sin egen situasjon til enhver tid. Gis det god nok informasjon om bruk av IP og fordelene dette kan gi brukerne? Det er kun 90 brukere av ca. 550 i Melhus kommune som har en aktiv IP. Dette er en lav andel i forhold til andre kommuner.

### Tema 2.      **Arbeid og aktivitet(NAV og Psykisk helse) - regulere arbeidsaktiviteter.**

#### Situasjonsbeskrivelser:

Det er varierende erfaringer med hvor godt arbeidstreningstiltak fungerer i vår undersøkelse. Blant tiltakene som er nevnt i prosjektene er Vekst Melhus. Det er viktig å støtte opp om både positive og negative opplevelser i arbeidssituasjonen og at det legges vekt på å bygge opp selvtilliten til den enkelte.

Arbeid og arbeidslignende aktiviteter er et sentralt behov for mange brukere, i følge BSB undersøkelsen. Det viktigste med en jobb eller arbeidslignende aktivitet er at det føles meningsfylt for den enkelte. En annen viktig del av det å være i jobb og aktivitet er det sosiale man får ut av en jobb.

Det er pekt på at kommunen bør se arbeidstrening som en gradvis prosess, hvor det tas hensyn til at man må «gå stegene» og ta hensyn til den enkeltes form til enhver tid.

Det er kommet erfaringer med at det er mangler i oppfølgingen rundt helse/fungering i arbeidstiltak. Det er fremkommet erfaringer med at man har blitt spurt om egen fungering ved oppstart i tiltak, men at det har blitt tatt lite hensyn til, løpende gjennom tiltaket. Hvordan skal man unngå for høye prestasjonskrav og press på å fungere og mye frafall som følge av dette i arbeidstiltak?

Det pekes på behovet for å legge vekt på å kartlegge hva enkelte kan yte og når man er i form og ikke i form løpende og ved hjelp av tett oppfølging.

Har brukeren rom til å si i fra hvordan dagsformen er løpende på den arbeidsplassen man er til enhver tid? Har man noen å snakke med om dagsform og få tilpasset arbeidsinnsats etter det?

Vet arbeidsgivere/tiltaksarrangører nok om hva som skal til for å tilrettelegge for psykiske helseproblemer i en arbeidssituasjon?

Burde NAV i Melhus involvere seg mer mht. holdninger til psykisk syke? Det belyses at det er ønskelig med noen på arbeidsplassen som ikke er engasjert av NAV eller arbeidsgiver. Dette finnes ikke i dag.

Eksempel på aktivitet som fungerer er: Kroa og på Buen, hvor man hjelper eldre og inntektene går tilbake til aktivitetsprosjektet ved Idrettsveien.

### **Tema 3. Brukerstyrte aktiviteter.**

#### **Situasjonsbeskrivelse:**

Det er et stort utvalg av aktivitetstilbud for brukerne av psykisk helse og rustjenester i Melhus. Men sitter tjenestelederne litt på hver sin «tue» ifht til å tilby treffpunkter og aktiviteter i tjenestene Idrettsveien, psykisk helsetjenesten, rus og tiltakstjenesten?

Det virker som det er mange gode tiltak i hver av tjenestene, men at informasjonen om at de finnes ikke alltid når frem til den som har behov for det.

Hvordan fungerer samarbeidet om å bekjentgjøre aktiviteter mellom de tre tjenestene i dag? Fungerte samarbeidet bedre før? Hvordan kan man få til bedre samarbeid om dette på tvers i fremtiden?

Det arrangeres også treff i regi av Mental Helse organisasjonen– hvordan kan disse bli mer kjent? Hva er Mental helse sin rolle i bekjentgjøring av aktiviteter? Kan Mental Helse få informere mer om dette?

Et problem er at flere slike aktiviteter foregår på dagtid. Mange er i jobb, utdanning eller har familieforpliktelser på dagtid. Kan det tilbys aktivitetstilbud på kveldstid og i helger?

## Tema 4: Informasjon og samarbeid.

Med 3 tjenester som gir tilbud til personer med psykisk helse og rusproblemer er det et bredt utvalg i hjelp som kan etterspørres av brukerne. Det er enighet om at det er vanskelig å finne informasjon om aktuelle tilbud. Det bør jobbes med bekjentgjøring og informasjon om tilbudene som finnes i Melhus Kommune, både rettet mot brukere og samarbeidspartnere som NAV og Fastleger. Det bør jobbes med å utvikle informasjon om at det finnes hjelp for psykisk helseproblemer i Melhus.

Burde man ha samarbeidet mer på tvers av tjenestene? Alle de 3 tjenestene får bra tilbakemeldinger på personalet som jobber der.

## Konklusjoner og anbefalinger fra panelet.

### Tema 1:

Mål:

Kommunen bør lage retningslinjer og virkemidler for å redusere «presset» som brukere opplever ifht å bli bedre og bli «frisk». Hvordan setter man gode mål for å bli bedre, uten at det blir et press om å bli frisk?

Det kan da være viktig å ikke ha så mye fokus på det i samtaler, men akseptere at det i perioder går dårligere med bruker.

Det å få muligheten til å velge å delta på trening eller aktiviteter sammen med tilrettelegger kan være et alternativ som fungerer bra. Det blir viktig at brukeren har mulighet til å få velge å ha med seg kontaktperson på f.eks trening eller aktivitetstilbud i en overgangsfase.

### Tema 2:

Tilretteleggerne for psykisk helse er i psykisk helsetjenesten og arbeidsleder for den enkelte er i tiltaket/tiltaksarrangøren. Den enkelte bruker har også NAV oppfølging i tillegg. Er de 3 partene gode nok til å samarbeide om plan og progresjon for den enkelte medarbeider seg imellom og i samarbeid med bruker?

Det anbefales at kommunen har en person til stede på tiltaksplassen. Dersom en bruker har en dårlig dag, kan han/hun snakke med kontaktpersonen og de kan tilrettelegge dagen bedre for brukeren.

Det oppleves i dag at det er liten forståelse på tiltaksplasser for en varierende dagsform. Dette kan medføre at enkelte uteblir fra arbeid/tiltak og får en redusert psykisk fungering. Det burde vært tettere kontakt mellom kommunal helsetjeneste og arbeidstiltak/bedrift.

Det bør være en kontaktperson på bedriften som aktivt følger opp den enkeltes daglige fungering.

Det er i dag ingen oversikt over hvor mange brukere av de 3 tjenestene som også er på tiltak gjennom NAV. Kanskje det burde gjøres en kartlegging av dette, for å få en oversikt over hvor effektive tiltakene er for brukerne med hensyn på eventuell bedring/forverring av den enkeltes situasjon?

Kan man lage noe holdningsskapende opplegg videre, knyttet til forståelsen av psykiske utfordringer ved for eksempel ved Vekst Melhus spesielt og generelt i arbeidstiltak?

Målet er at kommunen setter fokus på samarbeid om arbeid og arbeidslignende aktiviteter og viktigheten av dem.

Lage forslag til retningslinjer for arbeidstiltak og foreslå bedre samarbeidsformer om den enkelte mellom tjenestene.

Det bør lages forslag til retningslinjer for holdningsskapende arbeid og opplysning om hvordan det er å være i jobb og slite psykisk samtidig.

### **Tema 3:**

I Bruker Spør Bruker har det fremkommet at aktivitetstilbud er en viktig satsing for kommunen. Det bør utarbeides forslag til hvordan kommunen få til bedre samarbeid på tvers av tjenester knyttet til å tilrettelegge for, arrangere og bekjentgjøre aktiviteter. Det bør også utarbeides forslag til hvordan man kan få til økt brukerstyring av slike aktiviteter.

Idrettsveien har i dag et døgnåpent tilbud til de som er tilknyttet bofellesskapet og deres aktiviteter. Hvis Idrettsveien skal fungere som et naturlig samlingspunkt er det viktig med den døgnåpne basen som back-up for de som skal drive treffsted og aktiviteter for brukerne.

Det er et loft på Idrettsveien gjerne vil innrede og bruke til dette formålet. Men det er viktig å se på hvordan man skal unngå at det ikke oppstår situasjoner der noen må avvises når de kommer og har behov for en prat eller litt hjelp. Det er med i planene for loftet at det skal være en høy grad av brukermedvirkning der.

Det anbefales kartlegging av mulighetene for et kommunalt drevet treffsted med vesentlig brukerstyring. Kan det være aktuelt med tettere samarbeid med brukerorganisasjoner som Mental Helse i dette arbeidet? Kan treffstedet få muligheter til å søke inn eksterne midler, dersom det organiseres som en klubb for sportslig aktivitet? Kan man øke tilhørigheten hos brukere av treffstedet ved å ha medlemskap som gir den enkelte mulighet til mer medvirkning?

Hva med å etablere et treffsted/samlingspunkt for aktiviteter som etter hvert kan være åpent alle dager og med en vesentlig brukerstyrt medvirkning? Det savnes et sted på «nøytral» grunn som har et bredt tilbud til brukere, og med kontinuerlig drift. Panelet har sett på et par eksempler som virker veldig bra: Amalie Skrams hus i Bergen er ett av disse. Det bør etableres et prosjekt som ser på ulike driftsmodeller og organiseringsmåter som skiller mellom om tiltaket skal være et fritidstilbud eller arbeidsaktivitet. Dette bør sees i sammenheng med evt videreføring av dette prosjektet i Melhus.



Med rundt 550 brukere med vedtak i Melhus kommune i 2015, mener panelet at det vil være et betydelig antall flere som kan gjøre seg nytte av et treffsted. Dette bør være et forebyggende og lett tilgjengelig/synlig tilbud.

#### **Tema 4:**

Det bør satses på et mer systematisk arbeid knyttet til informasjon og kommunikasjon mellom tjenestene i Melhus Kommune. For at brukerne skal kunne nyttiggjøre seg tilbudet på tvers av tjenestene er dette nødvendig.

Brukere opplever at de ikke får ønsket informasjon om aktiviteter og tilbud. Dette gjør at den enkelte får mindre valgmuligheter. Utfordringen er helt klart å øke samarbeid på tvers av tjenester. Mer brukermedvirkning rundt aktiviteter vil kanskje gjøre avstanden mindre og informasjonsflyten lettere.