

Brukermedvirkning og brukerinvolvering

**Evaluering av KS'
læringsnettverk for gode
pasientforløp for personer
med psykiske problemer
og/eller rusproblemer.**



Juni Raak Høiseth, Dagfinn
Bjørgen, Karl Johan Johansen og
Ingvild M. Kvisle

KBT Midt-Norge 2015

Brukermedvirkning og brukerinvolvering.

Evalueringsnettverk for gode pasientforløp for personer med psykiske problemer og/eller rusproblemer.

Skrevet av: Juni Raak Høiseth, Dagfinn Bjørgen, Karl Johan Johansen og Ingvild M. Kvisle

Stiftelsen KBT Midt-Norge 2015

Kontakt: post@kbtmidt.no

Sammendrag

Kompetansesenter for brukererfaring og tjenesteutvikling i Midt-Norge (KBT-Midt-Norge) fikk sommeren 2015 i oppdrag å gjennomføre en brukerevaluering av KS' prosjekt med å etablere læringsnettverk for gode pasientforløp for personer med psykiske problemer og/eller rusproblemer. Visjonen for prosjektet har vært å snu tjenestenes tenking fra «hva er i veien med deg?» til «hva er viktig for deg?», med vekt på det gode pasientforløp der samhandling mellom tjenestene fungerer optimalt. Satsingen har hatt et mål om aktiv deltakelse fra brukere og brukerorganisasjoner.

Målet for denne evalueringen har vært å innhente erfaringer som gir økt kunnskap om hvordan man kan legge til rette for god brukerinvolvering i læringsnettverkene og i kommunenes forbedringsarbeid. Gjennom erfaringene som har blitt gjort i dette prosjektet, har vi sett nærmere på hvilke faktorer som fremmer, og hva som eventuelt hindrer gode prosesser for brukerinvolvering i forbedringsteamene.

Det har blitt gjennomført kvalitative intervjuer med tjenesteutøvere og brukerrepresentanter i 6 ulike forbedringsteam i kommunene. I tillegg til dette har det blitt gjort en elektronisk spørreundersøkelse til de resterende 61 kommunene som tok del i læringsnettverkene. Spørsmålene i undersøkelsene har vært sentrert rundt tjenesteutøvernes og brukerrepresentantenes erfaringer med hvordan brukervedvirkning i forbedringsteamene har fungert.

En stor overvekt av forbedringsteamene mente at brukervedvirkningen har påvirket arbeidet og resultatene i prosjektet. En av suksessfaktorene har vært at samarbeidet oppleves som likeverdig mellom tjenesteutøverne og brukerrepresentanter. Det har vært viktig med en åpen dialog med vekt på likeverdighet og respekt. Det er også vært lagt til rette for at brukerrepresentantene får komme med sine synspunkter, og at deres innspill blir lyttet til. Evalueringen har avdekket at utfordringer med brukervedvirkning i stor grad er knyttet opp mot selve rekrutteringen av brukerrepresentanter. Forbedringsteamene har erfart at det kan være vanskelig å rekruttere brukerrepresentanter gjennom brukerorganisasjoner. Årsaken oppgis at det ikke har vært etablert brukerorganisasjoner i kommunen, eller fordi brukerorganisasjonene ikke har vært i stand til å levere skolerte brukerrepresentanter. Forbedringsteamene har da rekruttert brukerrepresentanter de kjenner fra før.

Forbedringsteamene mente at det har vært viktig at KS har hatt en høy profil når det gjaldt brukervedvirkning, og at KS har presisert at det var ønskelig at de skulle ha med brukerrepresentanter inn i arbeidet.

Evalueringen viser at brukerrepresentanter i forbedringsteam har vært en suksess hvor tjenestene opplever at har gitt verdifulle bidrag i utvikling av tjenestene. Evalueringen viser at brukerrepresentantene i all hovedsak opplever å bli godt inkludert og tatt på alvor av tjenestene.

Evalueringen viser at for å lykkes med brukerinvolvering eller brukervedvirkning i kommunene må man være fleksibel med hensyn til hvordan rekruttering skal skje. Dette fordrer strategier som styrker brukerrepresentanter og rekruttering av disse.

Innhold

Sammendrag.....	2
1. Innledning.....	5
1.1 Rapportens oppbygging.....	5
1.2 Bakgrunn	6
2. Evalueringen av prosjektet, mål og problemstilling.....	7
3. Begrepsavklaringer.....	8
3.1 Brukermedvirkning/brukerinvolvering	8
3.2 Brukerrepresentant	8
3.4 Tjenesteutøver	9
4. Metode.....	9
4.1 Kvalitative intervjuer med forbedringsteam og brukerrepresentanter	9
4.2 Elektronisk spørreundersøkelse.....	10
4.3 Kvalitative intervjuer og analyser	10
4.4 Utfordringer i gjennomføring.....	11
5. Funn.....	11
6. Forventninger til samarbeidet.....	11
6.1 Forventninger hos tjenesteutøvere	12
6.2 Forventninger hos brukerrepresentantene	13
6.3 Rolleavklaring	13
7. Rekruttering av brukerrepresentanter	14
7.1 Fremgangsmåter for rekruttering av brukerrepresentanter.....	14
7.2 Nærhet til erfaring	15
7.3 Brukerorganisasjoner.....	16
7.4 Utfordringer med rekruttering.....	16
8. Bruk av erfaring og innhenting av informasjon	18
9. Samarbeid i forbedringsteamene	19
9.1 Brukerrepresentantenes opplevelse	19
9.2 Tjenesteutøvernes opplevelse.....	19
10. Brukerrepresentantenes bidrag til teamene	20
10.1 Brukernes erfaringer med å bidra i teamet	20
10.2 Tjenesteutøvernes erfaringer med brukerrepresentantenes bidrag i teamet	21
10.3 Utfordringer med samarbeid	22
10.4 Utfordringer sett fra brukernes side	22
10.5 Utfordringer sett fra tjenesteutøvernes side	23
11. Suksessfaktorer.....	24

11.1 Brukerrepresentantenes tanker om god brukermedvirkning	24
11.2 Tjenesteutøvernes tanker om god brukermedvirkning	25
12. Resultater av å ha med brukerrepresentant i teamene	25
12.1 Resultater i brukerrepresentantenes perspektiv	26
12.2 Resultater i tjenesteutøvernes perspektiv	26
12.3 Fokuset på «Hva er viktig for deg?»	28
13. KS' rolle	29
13.1 Brukerrepresentanter i KS' prosjektgruppe	29
13.2 Forbedringsteamenes vurdering av læringsnettverkene og KS' rolle	29
14. Oppsummering og anbefalinger	31
14.1 Anbefalinger	32
14.1.1 Anbefalinger til KS	32
14.1.2 Anbefalinger til forbedringsteamene, forberedelser og rekruttering	33
14.1.3 Anbefalinger for arbeid internt i forbedringsteamene	33
14.2 Problemstillinger for videre diskusjon	34
15. Referanseliste	36
16. Vedlegg	37
Vedlegg 1: Teamguide KS' prosjektet kvalitative intervju	37
Vedlegg 2: Elektronisk spørreskjema tjenesteutøvere	38
Vedlegg 3: Elektronisk spørreskjema brukerrepresentanter	40

«Endring fra «hva feiler deg» til «hva er viktig for det» er en lang prosess for tjenestene, likevel er skuta på vei i riktig retning, for å bruke et sjømannsuttrykk»

Sitat fra tjenesteutøver

1. Innledning

Kompetansesenter for brukererfaring og tjenesteutvikling i Midt-Norge (KBT Midt-Norge) fikk sommeren 2015 i oppdrag å gjennomføre en brukerevaluering av KS' prosjekt med å etablere læringsnettverk for gode pasientforløp for personer med psykiske problemer og/eller rusproblemer.

KBT Midt-Norge er et kompetansesenter som samler og sprer kunnskap om erfaringer med brukermedvirkningsmetoder. Senteret er en informasjonsbase for brukerkompetanse, og fremmer denne i forskning, evaluering og kunnskapsformidling. KBT Midt-Norge er etablert av tre bruker- eller interesseorganisasjoner. Disse er Mental Helse, Landsforeningen for pårørende innen psykisk helse (LPP), og Voksne for barn.

Sentralt i KBTs arbeid er gjennomføringen av Bruker Spør Bruker undersøkelser (BSB).

1.1 Rapportens oppbygging

Denne rapporten gir først en beskrivelse av bakgrunnen for KS' satsing på læringsnettverk for gode pasientforløp for personer med psykiske problemer og/eller rusproblemer. Deretter går vi nærmere inn på mål og problemstillinger for evalueringen. Så kommer en redegjørelse av ulike begreper som er gjennomgående i rapporten. Videre blir gjennomføring og metode for evalueringen beskrevet. Hoveddelen av rapporten består av ulike funn gjort gjennom kvalitative intervjuer og svar fra en elektronisk spørreundersøkelse utsendt til samtlige brukerrepresentanter og tjenesteutøvere som har deltatt i læringsnettverkene. Rapporten avsluttes med en oppsummering med anbefalinger til KS og kommunenes forbedringsteam, samt forlag til temaer som bør diskuteres videre.

1.2 Bakgrunn

I 2014 startet Kommunesektorens organisasjon (KS) et prosjekt der de etablerte 5 læringsnettverk for gode pasientforløp innen psykisk helse og rus. Til sammen 61 kommuner fra hele landet deltok i de ulike nettverkene. Kommunene søkte selv om å delta i prosjektet. Aktivitetene startet høsten 2014 og ble avsluttet høsten 2015.

Læringsnettverkene har hatt som mål å jobbe med å forbedre tjenestene innen psykisk helse og rus, med særlig fokus på samhandling, brukermedvirkning og forbedringskompetanse. Recovery-perspektivet har dannet mye av den teoretiske plattformen.

Visjonen til læringsnettverket har vært å snu tenkingen fra ”Hva er i veien med deg?” til ”Hva er viktig for deg?”, med vekt på det gode pasientforløpet sett fra brukerens side. I alle sammenhenger har man understreket behovet for koordinerte og sammenhengende tjenester for målgruppen. For brukere har det vært nødvendig at kommunale tjenester og spesialisthelsetjenesten fungerer som et helhetlig tilbud, hvor aktørene samarbeider tett. Det har vært behov for utvikling av gode bruker- og pasientforløp, herunder å identifisere eventuelle tjenestetomme rom.

Kommunene som deltok skulle etablere forbedringsteam som skulle jobbe med å utvikle gode pasientforløp. Anbefalt sammensetning av forbedringsteamene var kommuneledelse på nivå med kommunaldirektør/helse- og omsorgssjef, enhetsledere og personale fra psykisk helse-/rustjeneste, brukerrepresentanter, fastleger og personale fra DPS og NAV. Kommunene ble sterkt oppfordret til å ha med brukerrepresentant i arbeidet.

KS har hatt en prosjektgruppe som har arbeidet med utviklingen av programmet og utformingen av læringsnettverkene. For å sikre brukermedvirkning ble det ansatt to representanter fra brukerorganisasjonene Mental Helse og A-Larm. Brukerrepresentantenes fokus har vært å fremme brukermedvirkningsperspektivet og recovery-tankegangen i læringsnettverkene.

Målene for satsingen har vært å:

- Utvikle gode og helhetlige pasientforløp i kommunene
- Forbedre overgangene i bruker-/pasientforløpet, både internt i kommunen og mellom 1. og 2. linjetjenestene.
- Styrke brukerens opplevelse av mestring
- Styrke brukerens rolle i forbedring av bruker-/pasientforløp.
- Styrke forbedringskompetansen hos ledere og medarbeidere.

Som en del av forbedringsprosessen fikk kommunene i oppdrag å utvikle egne fokusområder/delmål som for eksempel:

- Lage koordinerte tjenester på tvers av enhetene.
- Hva er nyttig og effektivt i tjenestene?
- Identifisere systemproblemer.
- Hvordan koordinere tjenestene slik at de blir nyttige for deg?

Det ble arrangert til sammen fire samlinger i læringsnettverkene. Alle samlingene gikk over to dager. Samlingene bestod av teoretiske forelesninger om relevante tema, samt aktiv deltakelse med konkrete oppgaver og erfaringsutveksling mellom de ulike kommunene.¹

2. Evalueringen av prosjektet, mål og problemstilling

Det overordnede målet for evalueringen av KS' læringsnettverk for gode pasientforløp har vært å:

Innhente erfaringer som gir økt kunnskap om hvordan man kan legge til rette for god brukerinvolvering i læringsnettverkene og i kommunenes forbedringsarbeid.

Ut fra brukerrepresentantenes og tjenesteutøvernes erfaringer fra deltakelsen i læringsnettverkene for gode pasientforløp har vi sett nærmere på hvilke faktorer som fremmer brukermedvirkning, og hva som eventuelt hindrer gode prosesser for brukermedvirkning i forbedringsteamene.

¹ All bakgrunnsinformasjon er hentet fra KS' prosjektdirektiv eller KS' egnevaluering/dokumentasjon av prosjektet.

3. Begrepsavklaringer

3.1 Brukermedvirkning/brukerinvolvering

Brukermedvirkning er det mest etablerte begrepet vi har for å betegne samarbeid og samhandling mellom tjenesteapparatet og brukere. Brukermedvirkning og brukerinvolvering er begreper som ofte blir brukt om hverandre. I offentlige lover og forskrifter, og i arbeid på systemnivå, blir som regel begrepet brukermedvirkning brukt. Lov om kommunal helse- og omsorgstjenester § 3-10 omhandler pasienters og brukeres innflytelse og samarbeid med frivillige organisasjoner. Den sier blant annet at «kommunen skal sørge for at representanter for pasienter og brukere blir hørt ved utformingen av kommunens helse- og omsorgstjeneste».

I lovverk som regulerer brukermedvirkning i forbedringsarbeidet på tjenestenivå finnes det også krav til innhenting av brukernes erfaringer. I forskrift om internkontroll (2013) står det i § 4 en detaljert beskrivelse av hva som skal være innholdet i et internkontrollsystem. Her fremkommer kravet om at den/de som er ansvarlige for virksomheten skal gjøre bruk av erfaringer fra pasienter/tjenestemottakere og pårørende til forbedring av virksomheten. I en mer praksisnær virksomhet, som for eksempel forbedringsarbeid og utvikling av tjenester, blir også begrepet brukerinvolvering brukt når tjenestene har rekruttert en brukerrepresentant inn i arbeidet.

I melding til stortinget 26 (2014-2015) blir det konstatert at det *«fortsatt er slik at mange beslutninger innen helse- og omsorgstjenesten tar uten at pasienten har fått anledning til å ha innflytelse. Dette gjelder alt fra beslutninger om tjenestens utforming og innretning, til de pasientnære beslutningene som direkte berører den enkeltes liv. Hadde man systematisk innhentet brukernes mening, ville mye trolig sett annerledes ut»*. Hvordan man i praksis skal få til dette i forbedringsarbeid blir derfor viktig å utforske.

3.2 Brukerrepresentant

Begrepet brukerrepresentant er tradisjonelt forstått som en person som er tilknyttet en interesseorganisasjon og er demokratisk valgt til å representere det syn organisasjonen står for. Brukerrepresentanten skal fremme saker og uttale seg i saker som gjelder gruppen som organisasjonen han/hun kommer fra representerer. Brukerrepresentantens oppgave er å innhente kunnskap om målgruppene han/hun representerer, samt delta i refleksjoner, debatter og arbeidsgrupper i de sammenhenger han/hun er oppnevnt til (Westerlund:2012).

De ulike forbedringsteamene i læringsnettverkene har rekruttert brukere til teamene på ulike måter. Noen har valgt å rekruttere personer som selv har personlig erfaring og nærhet til tjenestene i kommunen, men som ikke tilhører en organisasjon. Vi har valgt å bruke begrepet brukerrepresentant i rapporten uavhengig av om brukeren representerer seg selv eller en organisasjon.

3.4 Tjenesteutøver

Forbedringsteamene i de ulike kommunene består av representanter fra ulike tjenester. I denne rapporten benevner vi alle offentlig ansatte i kommunene, NAV eller helseforetak som tjenesteutøvere.

4. Metode

Datainnsamlingen og den praktiske gjennomføringen av evalueringen ble utført i perioden august 2015 – oktober 2015. Prosjektene og arbeidet i forbedringsteamene var da godt i gang, men enda ikke avsluttet.

Evalueringen er bygd på en elektronisk spørreundersøkelse til samtlige tjenesteutøvere og brukerrepresentanter i de ulike forbedringsteamene i kommunene, samt kvalitative intervjuer i utvalgte kommuner. «Bruker Spør Bruker» metoden er brukt når det gjelder intervju med brukerrepresentanter hvor de som intervjuet selv hadde brukererfaring.

4.1 Kvalitative intervjuer med forbedringsteam og brukerrepresentanter

Det har blitt gjennomført gruppeintervjuer og individuelle intervjuer med tjenesteutøvere og brukerrepresentanter i seks av de ulike kommunene som har deltatt i læringsnettverkene. Gruppeintervjuene ble gjennomført etter fokusgruppemetodikk basert på Richard A. Kruegers metode. Metoden går ut på at man intervjuer personer i en gruppe der alle deltakerne i gruppa har erfaringer knyttet til samme tema. Det blir utført flere intervjuer med ulike grupper. Typisk for en slik fokusgruppestudie er at det blir gjennomført minst tre fokusgrupper, men den kan også inneholde fler (Krueger:1994).

Kommunene Ørland, Klepp, Stavanger, Tromsø, Nes, Ålesund og Ytre-Namdal ble valgt ut til dybdeintervjuer. Vi valgte nevnte kommuner fordi de alle hadde oppgitt å ha brukerrepresentant med i teamet, samtidig som de var forskjellige fra hverandre i hvordan de brukte brukerrepresentanten(e), noe man kunne anta ville gi et mangfold av erfaringer og tilbakemeldinger.

I Stavanger og Ørland deltok brukerrepresentantene i fokusgruppeintervju sammen med tjenesteutøverne i forbedringsteamene. I de andre kommunene ble brukerrepresentantene og tjenesteutøverne intervjuet hver for seg. Tre av brukerrepresentantene ble intervjuet på telefon, da de ikke hadde mulighet til personlig oppmøte på det aktuelle tidspunktet.

I tillegg til brukerrepresentantene fra de ulike kommunene, ble også brukerrepresentantene som har deltatt i KS' prosjektgruppe intervjuet. Det ble gjennomført i alt 15 kvalitative intervjuer.

4.2 Elektronisk spørreundersøkelse

Tjenesteutøvere og brukerrepresentanter i de 61 kommunenes forbedringsteam fikk høsten 2015 tilsendt et elektronisk spørreskjema med spørsmål om deres erfaringer med brukerinvolvering i forbedringsteamene i læringsnettverkene. Det ble laget to skjemaer, et som var tilpasset tjenesteutøvere, og et som var tilpasset brukerrepresentanter.

Vi hadde ingen fullstendig oversikt eller kontaktinformasjon over alle deltakerne i læringsnettverkene. Med bakgrunn i deltakerlister fra tidligere samlinger i læringsnettverket sendte vi i forkant av utsendelsen av selve spørreundersøkelsen en e-post til de ulike kommunene. I denne ba vi om å få en fullstendig oversikt over deltakerne i forbedringsteamene og kontaktinformasjon til deltakerne i teamene. Det viste seg at noen av kommunene hadde trukket seg ut av læringsnettverket. Disse kommunene fikk ikke tilsendt spørreskjemaet. Enkelte kommuner besvarte ikke henvendelsen vår. Vi valgte da å sende spørreundersøkelsen til de vi hadde kontaktinformasjon til, uavhengig om vi visste om de fortsatt var aktive, eller om det var kommet nye deltakere inn i forbedringsteamene.

Spørreskjemaene ble sendt ut til i alt 222 tjenesteutøvere og 33 brukerrepresentanter. Av disse var det 126 tjenesteutøvere og 23 brukerrepresentanter vi hadde fått bekreftet at fortsatt var med i læringsnettverkene. Vi fikk i alt 70 svar fra tjenesteutøvere og 12 svar fra brukerrepresentanter. Dette utgjør en svarprosent på 55,6 % blant tjenesteutøverne og 52,2 % blant brukerrepresentantene, hvis man regner ut fra dem vi var sikre på at fortsatt var deltakende i læringsnettverket. Selv om svarprosentene var begrenset, var fordelingen av svarene på de spørsmålene som ble stilt såpass entydige at man likevel kan trekke klare konklusjoner.

30 % av de som har svart på spørreundersøkelsen, oppgir at de ikke har med brukerrepresentant i teamet.

4.3 Kvalitative intervjuer og analyser

Det ble utført i alt 15 kvalitative intervjuer, både fokusgruppeintervjuer og individuelle intervjuer. Samtlige intervjuer ble tatt opp på bånd. Tre av intervjuene ble transkribert ordrett, mens resten av intervjuene ble lyttet til og relevante utsagn ble notert. Intervjuene har blitt analysert i lys av evalueringsspørsmålet, og analysen har hatt en fenomenologisk tilnærming med sikte på å få frem ulike faktorer som har hatt betydning for brukermedvirkningen i teamene.

Det har blitt foretatt en frekvensanalyse av svarene i spørreundersøkelsen. De kvalitative svarene har blitt sammenstilt og kategorisert.

4.4 utfordringer i gjennomføring

I utgangspunktet ønsket vi å intervju brukerrepresentanter og tjenesteutøvere hver for seg, dette for å sikre at det skulle være lettere å snakke åpent om eventuelle utfordringer i samarbeidet. I enkelte forbedringsteam ønsket ikke brukerrepresentanten å bli intervjuet alene. Brukerrepresentanten ble da intervjuet i fokusgruppe sammen med forbedringsteamets øvrige representanter. Dette kan ha hatt innvirkning på hvor fritt både tjenesteutøverne og brukerrepresentantene uttalte seg om eventuelle sensitive områder i samarbeidet.

5. Funn

Høy motivasjon for å endre tjenester var kjennetegnet på dem vi møtte til dybdeintervju. En informant fra tjenestesiden uttrykte at egne erfaringer på hvordan tjenesten brukte tvang hadde bidratt til et ønske om *«... å ha brukere så langt inn i tjenestene som overhodet mulig og gjerne et halvt skritt lenger, og ha tru på at når brukeren får lov å identifisere og være med å lage sin egne forbedring i planer, så kommer vi lenger»*

De ulike kommunene i læringsnettverkene jobbet på forskjellige måter. Noen har hatt fokus på konkrete enkeltprosjekter, mens andre har jobbet med større prosjekter på systemnivå.

Uavhengig av hvordan forbedringsteamene har jobbet, var det enkelte funn som var fremtredende og som gikk igjen i de fleste besvarelsene, både i spørreundersøkelsen og i de kvalitative intervjuene med forbedringsteamene og deres brukerrepresentanter.

Vi har sett nærmere på hvilke forventninger både brukerrepresentantene og tjenesteutøverne hadde til samarbeidet. Vi tar så for oss prosessen rundt hvordan brukerrepresentantene har blitt rekruttert, deretter ser vi nærmere på hvilke erfaringer de har med samarbeidet, og hvorvidt de mener brukerinvolvering har hatt betydning for resultatet av prosjektet. Avslutningsvis tar vi for oss forbedringsteamenes vurdering av læringsnettverkene og KS' rolle og funksjon i prosjektet.

6. Forventninger til samarbeidet

For flere av tjenesteutøverne var det å inkludere brukere inn i arbeide og utføringen av tjenestene helt nytt. Flere av de rekrutterte brukerrepresentantene hadde heller ikke jobbet med brukermedvirkning tidligere. Det var derfor svært ulike forventninger til hvordan samarbeidet skulle bli.

6.1 Forventninger hos tjenesteutøvere

Forbedringsteamenes forventninger til brukerrepresentantene varierte fra ingen forventninger eller lave forventninger, til svært høye forventninger. Flertallet av de som besvarte spørreundersøkelsen, og som ble intervjuet, var spente på samarbeidet og hadde store forventninger til brukerrepresentantene. De viktigste forventningene har vært at brukerperspektivet skulle belyses bedre ved hjelp av brukererfaringer og nytenkning. Forventningene handlet om at brukerne skulle komme med nye momenter og tydeliggjøre hvor det sviktet i systemet. Tjenesteutøverne ønsket at de skulle få et bredere innblikk og forståelse om ulike tematikker.

«At det ville komme nyanser/tanker og ideer som vi selv ikke alltid ser. At brukerstemmen ville bli tydeligere.»

Det ble forventet at brukerrepresentantene skulle være åpne og dele egne erfaringer med tjenestetilbudet med resten av teamet. Brukerrepresentantene skulle bidra med kunnskap og innspill til arbeidet sett fra eget ståsted, og med utgangspunkt i egne erfaringer. Det var klare forventninger om at vedkommende skulle ha egne meninger, og ikke være redd for å holde fast ved dem.

Samtidig ble det forventet at brukerrepresentantene også skulle kunne tale på vegne av en hel brukergruppe, og at disse uttalelsene skulle være generaliserte, og ikke kun basert på egen erfaring. Brukerrepresentanten burde være i stand til å bidra med sine erfaringer i et forbedringsarbeid, uten at hans/hennes personlige opplevelser skulle ta for stor plass. Brukerrepresentantene måtte kunne se ting i et større perspektiv. At man må ha en refleksjon utover egen sykdom er gjennomgående krav. En tjenesteutøver formulerte dette slik:

«At brukerrepresentanten var i stand til å bidra med sine erfaringer inn i et forbedringsarbeid, uten at hans/ hennes egenopplevelser skulle ta for stor plass, og kunne se utfordringene i et større perspektiv (fra flere sider).»



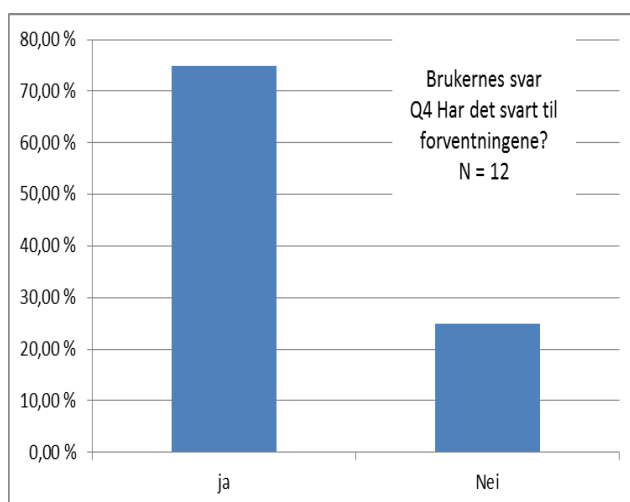
Noen av tjenesteutøverne oppga at de i utgangspunktet ikke hadde noen forventninger til samarbeidet, men at de gjorde seg gode erfaringer underveis og opplevde at det ble et bra samarbeid.

«Forventningene til samarbeid var ikke veldig høye, men erfaringene er gode.»

Samtlige tjenesteutøvere mente at brukerinvolveringen i forbedringsteamene svarte til forventningene.

6.2 Forventninger hos brukerrepresentantene

Brukerrepresentantene hadde ulike forventninger til samarbeidet i begynnelsen av prosjektet. Flere var usikre på hva de gikk inn i, og om de hadde noe de kunne bidra med.



«Spennende – og litt usikker på hva jeg kunne bidra med!!! Det ble et flott samarbeid, og mulig var mine erfaringer til nytte.»

«Trodde det skulle bli veldig mye fagprat, litt pripne sosionomer osv. Så ikke helt hva jeg kunne bidra med i teamet til å begynne med. Første lokale samling satt jeg en tydelig grense i forhold til at jeg skulle behandles med respekt osv.»

Brukerrepresentantene forventet at de skulle få muligheten til å formidle hvordan det oppleves å være pasient eller pårørende, og at det skulle være et likestilt samarbeid mellom tjenesteutøvere og brukerrepresentanter.

75 % av de som har besvart spørreundersøkelsen oppga at samarbeidet hadde svart til forventningene.

6.3 Rolleavklaring

Flere av teamene avklarte rollene i begynnelsen og snakket sammen om hvilke forventninger de hadde til hverandre. Dette ble sett på som veldig positivt. Et av forbedringsteamene som ble intervjuet hadde ikke snakket noe om forventninger i forkant av samarbeidet. De stilte ikke noe krav til brukerrepresentanten, hun fikk komme slik hun var og ikke føle noe press på å ta del i diskusjonene. I dette teamet, og i flere andre team, har noe av hensikten med brukerinvolveringen også vært at brukerrepresentanten skulle oppleve en personlig vekst og at deltakelsen skulle være en del av brukerens recovery-prosess. Brukerrepresentanten i dette teamet følte selv at hun hadde vokst mye på deltakelsen i teamet.

7. Rekruttering av brukerrepresentanter

Samtlige av forbedringsteamene som vi intervjuet, og 70 % av de som besvarte spørreundersøkelsen, har hatt brukerrepresentant med i forbedringsteamet.

Teamene som ikke hadde med brukerrepresentant begrunnet dette med at det var vanskelig å rekruttere, eller at de selv var for lite forberedt på å inkludere brukerrepresentanter.

«Grappa ble konstituert litt hastig, med ny ansettelse i ene stillingen, vi skulle absolutt ha hatt en brukerrepresentant, vi har tenkt mye på dette også og spurt de vi har tenkt, men noen ville ikke ha fokus på seg, og noen følte seg ikke stabile nok til å reise på et nettverk med mange mennesker. Men ved et nytt læringsnettverk så må vi klare å være forberedt og ute i god tid til å planlegge slik at vi får en representant med oss.»

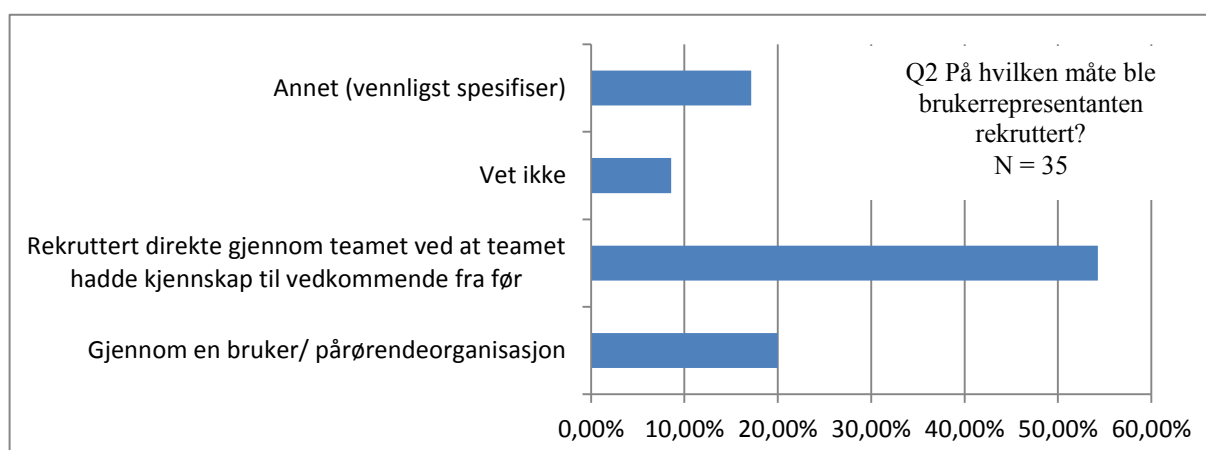
Noen tjenesteutøvere pekte på at de hadde støtt på brukere som vegret seg for å stå fram som brukerrepresentant.

«Du skal være en sterk person for å stå frem som en bruker. Få som ønsker å stå fram.»

7.1 Fremgangsmåter for rekruttering av brukerrepresentanter

Teamene som har hatt med brukerrepresentanter, rekrutterte brukerrepresentantene på ulike måter. Noen rekrutterte representanter gjennom brukerorganisasjoner, mens andre rekrutterte personer de hadde kjennskap til fra før, og som selv hadde erfaringer med tjenestene. Forbedringsteam som arbeidet mer på overordnet tjenestenivå med planlegging, strategiplaner og/eller kulturendring, ser ut til å ha lagt mindre vekt på den umiddelbare nærhet til erfaring fra tjenesten.

Av tabellen under ser man at den viktigste rekrutteringskanalen har vært kjennskap til brukere fra før av.



7.2 Nærhet til erfaring

Forbedringsteamene som har arbeidet med konkrete forbedringsprosjekter i tjenestene, ser ut til å ha vektlagt at brukerrepresentanten skulle ha en nærhet til erfaring fra tjenesten. De har i stor grad rekruttert personer de kjenner fra før. De begrunnet dette med at de syntes det var viktig at brukerrepresentanten selv hadde et nært forhold til tjenesten, og at brukerrepresentanten visste hva som fungerte og hva som ikke fungerte på hver enkelt enhet.

«Har aldri vært inne på tanken om å rekruttere fra andre steder. Det er ikke tilfeldig at hun ble spurt. Vil ha noen som kjenner tjenesten. Vil ha lokal forankring.»

«Har erfaring med at brukermedvirkere i helseforetaket som er rekruttert gjennom organisasjoner ofte sitter og er ganske passive. De har ikke nærhet til tjenesten på samme måte. Har ikke samme forståelsen for det som skal gjøres.»

Tjenesteutøverne påpekte at dersom det skulle jobbes med helt konkrete prosjekter som for eksempel det å påvirke kommunens arbeid med Individuell plan (IP), ville det være en fordel at brukerrepresentanten selv hadde personlig erfaring med bruk av IP.

En av tjenesteutøverne sa at det at man hadde kjennskap til brukerens historie, var viktig for å sikre at brukeren hadde relevant erfaring med deres tjeneste. På denne måten blir troverdigheten større ved å ha en felles historie.

«vi har jo fulgt disse her, som har vært langt nede, de, de har hatt oppfølging i løpet av fire, fem, seks år, vi har sett utfordringene i livet, vi vet relevansen de har, ikke sant, vi vet at de har en brukererfaring, en tung brukererfaring, også, også, noen har gått igjennom og vært i behandling»

Et annet argument for å rekruttere brukerrepresentanter med direkte nærhet til tjenesten, var at brukerrepresentanter som hadde kommet utenfra ikke ville hatt den samme gjennomslagskraften.

«Hvis jeg hadde fått en ifra nabokommunen, som var i AA eller en eller annen annen brukerorganisasjon som det, så, så vet jeg ikke om det hadde slått til på samme måten. Tenker jeg.»

Noen av forbedringsteamene som valgte å rekruttere en brukerrepresentant de kjente fra før, så at dette kunne by på utfordringer, i den forstand at personen ikke hadde fått opplæring i å være brukerrepresentant, og dermed ikke var vant til å representere.

«Representerer seg selv og ikke en organisasjon. Mangler da opplæring i å representere. Både fordeler og ulemper ved det.»

Det kunne også være en utfordring at man utelukket noen som kunne ha verdifull erfaring og kunnskap dersom man rekrutterte personer man kjente fra før.

«Utfordring at man utelukker noen dersom man rekrutterer noen man kjenner fra før. Kanskje er det lettere å gå gjennom organisasjoner.»

7.3 Brukerorganisasjoner

Det så ut til å være en tendens til at det var kommunene som jobbet med forbedringsarbeid på systemnivå som hadde rekruttert brukerrepresentanter fra organisasjoner. De som hadde rekruttert brukerrepresentanter gjennom organisasjoner, forventet i større grad at representantene skulle formidle generelle erfaringer fra en større brukergruppe, og ikke kun sine egne personlige erfaringer.

«Forventninger om å få brukeres perspektiv på problemstillinger. Forventninger om at disse uttalelsene var generelle og ikke kun basert på egen erfaring.»

Forbedringsteamene som rekrutterte gjennom organisasjoner, begrunnet dette med at brukerrepresentanten da talte på vegne av mange, og ikke bare tok i bruk sine egne erfaringer. De mente også at det kunne være vanskelig å være brukerrepresentant alene, uten å ha en organisasjon i ryggen. Flere av teamene hadde brukerrepresentanter fra ulike organisasjoner eller med ulik bakgrunn. Det ble trukket fram som positivt å ha med to brukerrepresentanter i teamet, der én hadde kjennskap til å jobbe på systemnivå, mens den andre hadde mer erfaring med arbeid som likeperson. De brakte da inn ulike perspektiver som var verdifulle for teamet.

Et av teamene mente de ikke hadde møtt på noen utfordringer med å bruke organisasjonene til å rekruttere brukerrepresentant.

7.4 Utfordringer med rekruttering

Selv om mange av teamene lyktes med å rekruttere brukerrepresentanter, var det flere som opplevde rekrutteringsprosessen som krevende. I den elektroniske spørreundersøkelsen svarte mange av tjenesteutøverne at de så det som utfordrende å rekruttere brukerrepresentanter. Flere ganger ble det problematisert at små kommuner hadde større utfordringer enn store kommuner. De små kommuner hadde ofte ikke et etablert eller aktivt brukermiljø gjennom bruker- og pårørendeorganisasjoner, og det var da vanskelig å rekruttere skolerte brukerrepresentanter som representerte en organisasjon.

«For tiden er ikke Mental Helse lokallag aktive.»

«Det finnes få brukerrepresentanter i vårt område»

En stor grad av gjennomsiktighet i de små kommunene vanskeliggjorde det å involvere brukerrepresentanter i arbeid basert på case. Noen av teamene opplevde utfordringer med taushetsbelagt materiale og rigide holdninger fra systemet.

«Utfordringene i en middels stor kommune som vår har vært ivaretagelse av taushetsplikten»

Noen av kommunene opplevde det som utfordrende å finne noen de mente var egnet til arbeidet som brukerrepresentant.

«Vanskelig å rekruttere folk fra pasientgruppa, og en utfordring og plukke ut hvem som er egnet for en slik rolle».

Tjenesteutøverne reflekterte rundt hva som kjennetegnet en velegnet brukerrepresentant. En tendens har vært at tjenesteutøverne vektla det at brukerrepresentanten hadde et balansert og avklart forhold til egen sykdom, og kunne se og diskutere problemstillinger på en nyansert måte.

En tjenesteutøver sa følgende om brukerrepresentanten:

«Han har nå et veldig reflektert og avklart forhold til egen sykdom. Er ikke bare sentrert rundt egne tanker og erfaringer. Evner å ta inn andres tanker»

Ett av forbedringsteamene i en av de større kommunene som ble intervjuet, uttrykte at de opplevde det som vanskelig å komme i kontakt med brukerorganisasjonene. En annen problemstilling var at de som er brukerrepresentanter ofte ble brukt i mange ulike fora, og derfor hadde lite tid til rådighet. Dessuten var det en stor utfordring da det kom til honorering av brukerrepresentantene.

En av brukerrepresentantene problematiserte brukerorganisasjonenes utfordringer med å kunne oppfylle kravene til brukervedvirkning i tjenestene:

«Brukerorganisasjonene er i alt for liten grad satt i stand til å oppfylle de store kravene om brukervedvirkning i alle kommuner og tjenester rundt om i landet. Organisasjonene trenger i mye større grad tilskuddsmidler som er frie i den grad at de kan benyttes til kortere eller lengre ansettelse i brukerorganisasjonene, slik at vi kan jobbe med alle kommuner i landet og på sikt få opp flere, dyktige medvirkere»

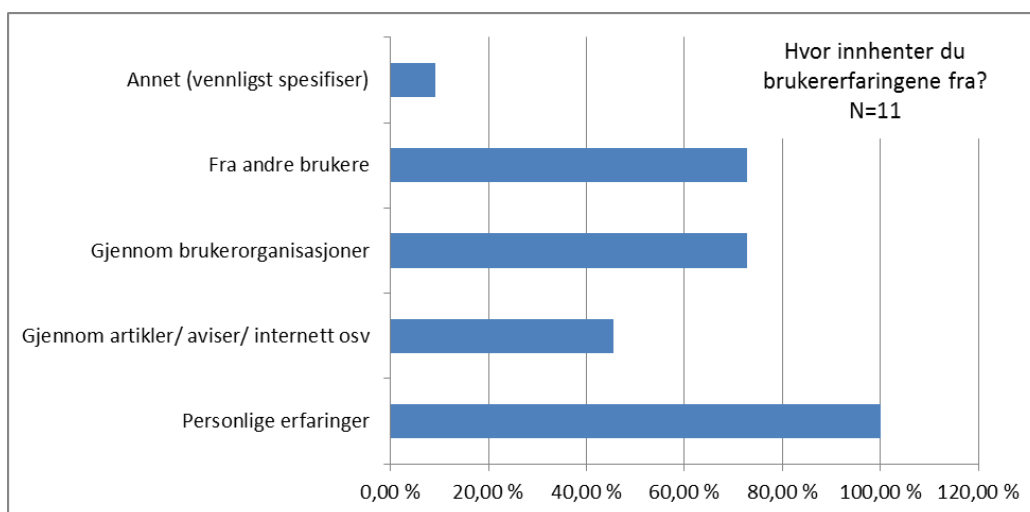
8. Bruk av erfaring og innhenting av informasjon

Flere av kommunene som deltok i læringsnettverkene hadde selv gjort kartlegginger gjennom intervju og spørreundersøkelser for å undersøke brukere og pårørendes erfaringer med ulike tjenester. Noen hadde utført intervju med brukere både fra DPS og kommune, med den hensikt å få inn flere stemmer, og for å innhente informasjon om hva som var viktig for brukerne. Andre hadde arrangert allmøter med brukere fra ulike tjenester eller brukt kafédialog hvor brukerorganisasjoner ble invitert sammen med en allerede rekruttert brukerrepresentant. Dette var viktige kilder til innhenting av bakgrunnsinformasjon som ble brukt som utgangspunkt for det videre arbeidet i forbedringsteamene. Erfaringene har vært at brukerne opplevde det som godt å få komme med tilbakemeldinger på hvordan tjenestene opplevdes i et brukerperspektiv.

«På allmøtet fikk alle komme med sin stemme»

Det er ulikt hvordan brukerrepresentantene innhentet erfaringer utover sine egne personlige erfaringer. Samtlige brukerrepresentanter oppga at de tar i bruk sine personlige erfaringer i arbeidet i forbedringsteamene. De aller fleste innhentet også erfaringer fra eksterne kilder. De oppga at de innhentet informasjon gjennom brukerorganisasjoner og andre brukere. Arenaer for slik informasjonsinnhenting var gjerne treffsteder eller møter i de ulike brukerorganisasjonene. Noen av brukerrepresentantene oppga også at de innhentet relevant informasjon og kunnskap gjennom andre medier som for eksempel aviser og internett. En av brukerrepresentantene som ble intervjuet påpekte at det er viktig å holde seg oppdatert når ens egen erfaring er gammel. Hun hadde liten kontakt med nåværende brukergruppe, og tjenesteutøverne opplevde at brukerrepresentanten bidro på en god måte, selv om det var mer indirekte:

«....gjennom lang erfaringsbakgrunn inn i debatten som en del av beslutningsgrunnlaget – representantens meninger er like viktig som andre sine meninger. Det er mer at de har en samlet kompetanse».



9. Samarbeid i forbedringsteamene

Flertallet av både brukerrepresentantene og tjenesteutøverne oppga at samarbeidet hadde fungert godt eller svært godt.

Både brukerrepresentantene og tjenesteutøverne trakk fram likeverdighet som en av de viktigste faktorene for at samarbeidet skulle oppleves godt og velfungerende for begge parter.

9.1 Brukerrepresentantenes opplevelse

Samtlige av brukerrepresentantene vi har intervjuet ga uttrykk for at de opplevde deltakelsen som likeverdig mellom fag og erfaring. De ble godt inkludert og opplevde at de hadde blitt hørt og at innspillene de hadde kommet med ble tatt imot. Deres stemme hadde vært like viktig som fagpersonenes stemmer.

«Ja, føler meg behandlet som likeverdig. Ble positivt overrasket.»

«Som bruker føler jeg ikke at jeg føler meg mindre, og føler at min erfaring og meninger blir tatt like seriøst som de andres.»

En av brukerrepresentantene fremhevet likevel at det kunne være utfordrende å si sin mening i et team med overvekt av profesjonelle.

9.2 Tjenesteutøvernes opplevelse

De fleste tjenesteutøverne oppga også at de følte at samarbeidet mellom brukerrepresentantene og fagpersonene hadde vært likeverdig, i den forstand at alles stemmer hadde blitt hørt og vektlagt.

«Alle i teamet bidrar likeverdig, alle syn høres og tas med i vurdering.»

«Brukerrepresentantene har framstått som «fagpersoner» på sitt felt på lik linje som oss. Dette har gitt ett likeverdig og balansert samarbeid og vi har kunnet gå «rett på» konkrete problemstillinger.»

En av fagpersonene presiserte at selv om det hadde vært et likeverdig samarbeid, så hadde det ikke vært likevekt i samarbeidet. Det var som regel alltid et flertall av fagpersoner i teamene og på samlingene i læringsnettverkene. Man kan stille spørsmål om det da er et likeverdig

samarbeid. Tjenesteutøverne trakk også fram at de ofte kjente på et større ansvar for at brukerrepresentantene skulle føle seg inkludert og ivaretatt, enn hva de gjorde overfor teamets øvrige medlemmer. De ønsket å legge til rette for en trygg atmosfære og at brukerrepresentantene skulle få rom til å komme med sine synspunkter.

Et av teamene trakk frem at prosjektet hadde ført sammen tjenester som ikke kjente hverandre fra før av. Dette gjorde at alle i forbedringsteamet måtte stille noen «dumme» spørsmål, og på den måten skilte ikke brukerrepresentantens eventuelle manglende kjennskap til tjenestene seg ut fra de andre i teamet.

10. Brukerrepresentantenes bidrag til teamene

Brukermedvirkning er en samarbeidsmodell mellom tjenesteutøvere og brukere der brukerrepresentantene bidrar med synspunkter, tanker og tilbakemeldinger, med den hensikt å gjøre tjenestene kvalitativt bedre. Vi har sett nærmere på hvilke erfaringer brukerrepresentantene og tjenesteutøverne gjorde seg med brukernes bidrag i forbedringsteamene.

10.1 Brukernes erfaringer med å bidra i teamet

De fleste brukerrepresentantene deltok i interne møter i forbedringsteamet og på samlingene til læringsnettverkene i regi av KS. De beskrev at de, gjennom å delta på møter og samlinger, brakte inn egne erfaringer om hva som er viktig for dem og deres brukergruppe. De mente selv at de belyste temaer fra en annen vinkel enn tjenesteutøverne.

«Er med på teamets møter og samlinger, diskuterer på likefot med de andre. Er med på å belyse temaene som er oppe fra en annen vinkel enn fagfolka»

«Kommet med innspill på hvordan systemet oppleves som bruker/pasient.»

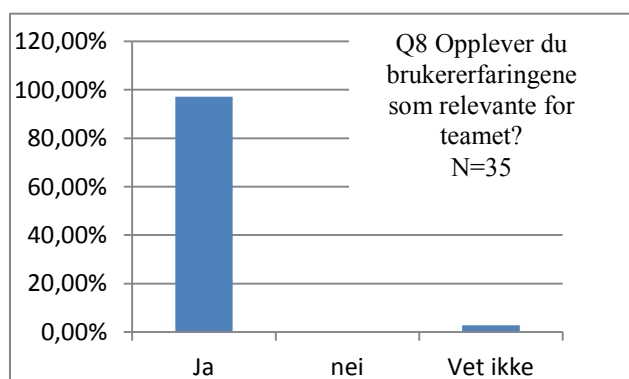
Brukerrepresentantene opplevde i stor grad at deres erfaringer var relevante for prosjektet, og at deres deltakelse i prosjektet påvirket arbeidet eller resultatet.

Flere ga konkrete eksempler på at de fikk påvirket på områder som de mente var viktige. Et eksempel på dette er hvordan man kan utvikle en god IP.

«Har snakket mye om IP. Jeg mener det må utarbeides en ny plan for IP. Problemet ligger hos de ansatte og ikke hos brukeren. De ansatte må lære mer om IP. De klarer ikke å selge det inn hvis de ikke kan nok om det.»

Andre eksempler er brukerrepresentanter som hadde tatt initiativ til å arrangere en holdningsendringsskampanje og til å iverksette undervisning og seminarer for tjenesteutøvere i kommunen.

10.2 Tjenesteutøvernes erfaringer med brukerrepresentantenes bidrag i teamet



Tjenesteutøverne i forbedringsteamene opplevde i stor grad at brukerrepresentantene kom med viktige innspill i prosjektet. 98 % av tjenesteutøverne opplevde brukererfaringene som relevante for prosjektet.

De beskrev at brukerrepresentantene hadde bidratt til gode diskusjoner og kommet med innspill og synspunkter sett fra brukernes side. Brukerrepresentantene hadde bidratt til et godt samspill, og de kom med konkrete forslag til hvordan ting kunne forbedres. Enkelte brukerrepresentanter hadde også utført brukerundersøkelser for å undersøke opplevd kvalitet i tjenestene.

«De er engasjerte. Har tydelige tanker og ideer om hva som er viktig i en rehabiliteringsprosess.»

«Svært god dialog mellom fagfolk og brukerrepresentanten samtidig som han ga tilbakemelding på forslag til tiltak»

Tjenestesiden trakk også fram at brukerrepresentantene ga nyttige korrigeringer til tjenesteutøvernes måte å tenke og forstå på. Flere nevnte at brukerrepresentantene ofte stilte spørsmål ved tjenesteutøvernes språkbruk.

«Vi har snakket en del om språk. Viktig at brukerrepresentantene sier i fra dersom de ikke forstår «systemspråket»»

10.3 Utfordringer med samarbeid

Både brukerrepresentantene og tjenesteutøverne problematiserte det faktum at et fåtall av brukerrepresentantene ble honorert for arbeidet de gjorde. Honorering, møtegodtgjørelse og ugunstige møtetidspunkter ble trukket fram som utfordringer. Flere av brukerrepresentantene hadde andre jobber i tillegg til å være brukerrepresentant, og de var da avhengige av å ta seg fri fra jobben for å kunne delta på møter med forbedringsteamene. De færreste av kommunene hadde økonomiske midler til å dekke tapt arbeidsfortjeneste for brukerrepresentantene. Det at brukerrepresentantene ikke ble lønnet for arbeidet sitt, bidro til at det ikke var et fullkomment likeverdig samarbeid mellom fag og erfaring.

10.4 Utfordringer sett fra brukernes side

Det kunne av og til være en utfordring å få fagfolk til å forstå hvor mye kunnskap og erfaring brukerrepresentantene satt på, og at den kunnskapen er like viktig som kunnskapen til fagfolk.

«Vet ikke om de lærde leger og psykiatere skjønner hvor mye kunnskap og erfaring vi som har eller har vært syke har. Det å kjenne det på kroppen er noe annet enn å lese seg til det. Jeg mener at begge deler er viktig. Vi klarer ikke å løse det hvis vi ikke har full respekt for hverandre.»

Andre utfordringer var mer knyttet til systemet på utsiden. Dette kunne vanskeliggjøre forbedringsteamenes mål om å utvikle gode pasientforløp.

«Systemet i seg selv, det er en del systemfeil som ansatte ikke kan gjøre så mye med. Lovverk og slike idiotiske grenser som skaper mye frustrasjon.»

Utfordringer med samarbeidet var også at brukerrepresentanten følte et press for å passe inn, og at det var grenser for hvilke innspill som tålt. Det kunne også være slik at brukerrepresentanten adopterte tjenestens forståelse, og brukerens perspektiv ble på den måten formet i et tjenesteperspektiv. En brukerrepresentant beskrev fenomenet som «Stockholmsyndromet».

En brukerrepresentant opplevde også at man må «snakke etter» for å kunne få medvirkning.

De av brukerrepresentantene som ikke var med fra starten av forbedringsteamets etablering opplevde det som en utfordring. De hadde da ikke hatt like stor mulighet til å innvirke på forbedringsteamets arbeid fra starten av.

Brukerrepresentantene fremhevet at man bør være to brukerrepresentanter, slik at man ikke blir «gissel» og tatt i favør for andres meninger. Når man er to brukerrepresentanter, vil flere viktige synspunkter kunne komme fram. En annen brukerrepresentant formulerte at kravet om

to brukerrepresentanter ville bidratt til at man «*ikke blir sugd inn i systemet*»

Selv om de fleste som har blitt intervjuet eller har besvart spørreundersøkelsen ga uttrykk for at samarbeidet i forbedringsteamet har fungert bra, fant vi også et eksempel på det motsatte. Brukerrepresentanten beskrev at det hadde vært en del utskifting av deltakere, ingen tydelig ansvarsfordeling og lite struktur.

«Utskifting av deltakere. Ingen tydelig ansvarsfordeling. Lite struktur. Det ble forkynt på sist møte at arbeidet var avsluttet. Ikke referat fra sist møte. Brukere før meg har trukket seg fra gruppen. Liten vilje til å gå inn i problemstillinger slik de oppleves fra pårørendesiden for å gjøre noe med problemene.»

10.5 Utfordringer sett fra tjenesteutøvernes side

Brukerrepresentantene innehadde ikke nødvendigvis tilstrekkelig kunnskap om kommunens tilbud eller hvordan systemet fungerte. Korrigering av brukerrepresentantens kunnskap om kommunens tilbud, opplevdes noen ganger utfordrende for tjenesten. Det ville vært en fordel at brukerrepresentantene fikk en større innsikt i tjenesten, slik at de kunne bidra med mer nyanserte synspunkter.

«Brukerrepresentanten har ikke full oversikt over kommunens tilbud og kan derfor komme med uberettiget kritikk. Utfordrende å korrigere dette uten at brukerrepresentanten blir flau»

For noen forbedringsteam har det å bruke case fra egen kommune utfordret kravet om taushetsplikt. Gjennomsiktighet gjorde det vanskelig å anonymisere casene overfor brukerrepresentanter.

Noen opplevde det utfordrende at enkelte brukerrepresentanter hadde problemer med å se utover sin egen situasjon, og at de selv ikke hadde bearbeidet egne opplevelser.

«Dersom brukerrepresentanten ikke har bearbeidet sine opplevelser, kan det ta mye plass.»

«Ikke alltid greier å se en sak fra ulike sider. De tar sin erfaring og gjør den til en sannhet.»

Dagsformen til brukerrepresentantene gjorde noen ganger at enkelte møter var utfordrende, eller at brukerrepresentanten ikke maktet å stille. Noen av forbedringsteamene ble også rammet av sykdom og tilbakefall.

«Sykdom og tilbakefall har rammet oss i dette prosjektet. MEN det betyr at vi har håndtert reelle problemstillinger og reelle brukere.»

Det opplevdes utfordrende for tjenesteutøverne å finne ut hvordan de skulle forholde seg til brukerrepresentanter som de mente ikke hadde relevant erfaring, og hvordan de eventuelt skulle ta opp dette med brukerorganisasjonene som hadde oppnevnt brukerrepresentanten.

11. Suksessfaktorer

Hensikten med denne evalueringen har vært å undersøke hva som fremmer og hva som er utfordringene med å få til god brukermedvirkning og brukerinvolvering i forbedringsarbeidet. Nedenunder ser vi nærmere på både brukerrepresentantene og tjenesteutøvernes tanker om hva som skal til for at god brukermedvirkning skal oppstå.

11.1 Brukerrepresentantenes tanker om god brukermedvirkning

I spørreundersøkelsen fikk brukerrepresentantene spørsmål om hva som hadde fungert godt med samarbeidet. Svarene var stort sett i tråd med det som er beskrevet tidligere. Det var viktig at det var et likeverdig samarbeid, at brukerrepresentantene ble lyttet til, fikk komme med sine synspunkter, og at deres innspill blir tatt hensyn til.

«Alle får komme med sine synspunkter, vi får fram alle gode og ville ideer før vi «lander» på det som er verdt å ta med seg videre»

Det ble også trukket fram som viktig at kommunene hadde et ønske om en dreining mot mer brukerinnflytelse i tjenestene.

«Det ser ut til at alle kommunene og ansatte som har deltatt i nettverket har et genuint ønske om endring mot mer brukerinnflytelse i tjenestene.»

Det kom fram, både gjennom spørreundersøkelsen og gjennom de kvalitative intervjuene, at flere av brukerrepresentantene hadde opplevd samarbeidet som nyttig, også for dem personlig. Noen rapporterte om økt selvtillit og større tro på egne ressurser, mens andre oppga at de hadde lært om systemet og at det hadde vært nyttig å se ting fra et fagperspektiv.

«Jeg har lært mye av spesialisten eks. lege. Representant fra NAV. Jeg har sett ting fra deres side, de har sett det fra min.»

11.2 Tjenesteutøvernes tanker om god brukermedvirkning

Mange tjenesteutøvere nevnte viktigheten av en åpen dialog i teamet med vekt på likeverdighet og respekt. Det ble sett som viktig at man behandlet hverandre med respekt, lyttet til hverandre og anerkjente at det kan være vanskelig å gjøre alle til lags. Det var viktig å være løsningsorienterte.

«At brukere og fagfolk er åpne for innspill og har realistiske forventninger til hverandre. God kommunikasjon»

Det ble også sett på som viktig at det var et engasjement hos alle medlemmene i teamet. Det ble trukket fram at det å gi plass i rommet, og det å gi toleranse for brukerrepresentantenes formuleringer, kunne være uvant for tjenesten.

Samtlige team vi intervjuet sa at det hadde stor betydning at prosjektet hadde en sterk ledelsesforankring. Et av forbedringsteamene fremhevet også at prosjektleders vektlegging av å etterspørre brukerrepresentantens meninger var viktig.

«God forankring i ledelsen. Ellers så får du det ikke nedover.»

12. Resultater av å ha med brukerrepresentant i teamene

Det kunne være utfordrende både for brukerrepresentantene og tjenesteutøverne å dokumentere i ettertid hva brukerrepresentantene har bidratt med i prosjektene. Fra tjenesteutøverne ble det blant annet sagt:

«Vanskelig å huske hvem som har kommet med hvilket forslag når diskusjonen og det har blitt til underveis, men de kan si at de har vært like aktiv som oss andre».

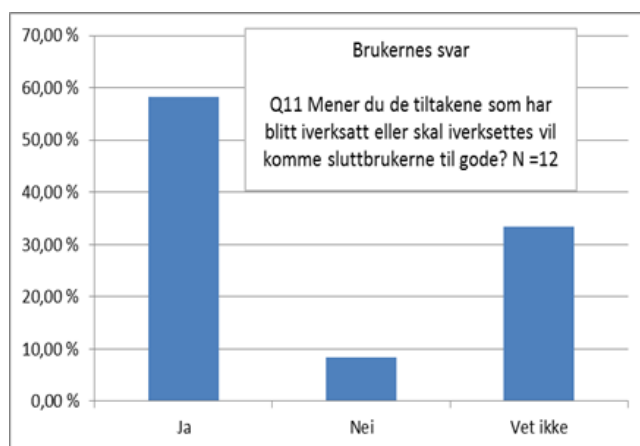
12.1 Resultater i brukerrepresentantenes perspektiv

På spørsmål om hvorvidt brukerrepresentantenes deltakelse i prosjektet hadde påvirket arbeidet, viste de kvalitative svarene at noen av brukerrepresentantene var usikre på om de hadde påvirket, selv om både de selv og tjenesteutøverne svarte at de så på erfaringene deres som relevante.

«Litt usikker på det, men jeg tror mine meninger ble verdsatt»

På spørsmål om det ville få resultater for sluttbrukeren viste svarene at brukerrepresentantene også var usikre på dette.

«Sier ja fordi jeg håper og tror det dersom de ansatte klarer å snu noe på holdninger».

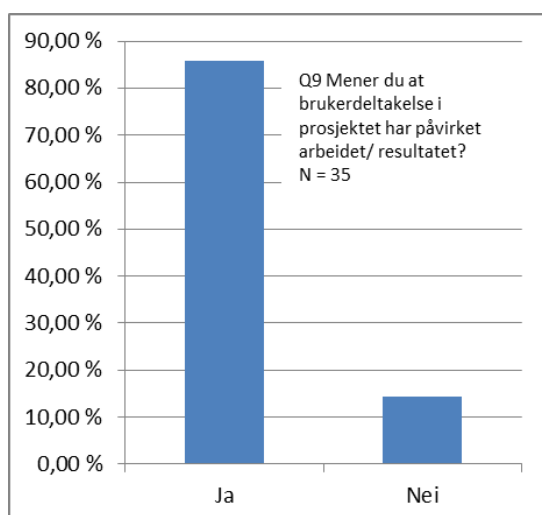


58 % av brukerrepresentantene mente at tiltakene som ble iverksatt ville komme sluttbrukerne til gode.

Brukerrepresentantene var skeptiske til om man ville klare å implementere de endringene som forbedringsteamene foreslo.

«Dersom de blir implementert og tatt i bruk. Det er det store spørsmålet».

12.2 Resultater i tjenesteutøvernes perspektiv



88 % av de som har besvart spørreundersøkelsen mente at brukerrepresentantdeltakelsen har påvirket arbeidet eller resultatet i prosjektet.

Det var stor variasjon i svarene hos tjenesteutøverne på spørsmålet om hvordan de mente brukerrepresentantene påvirket arbeidet. Det som syntes å gå igjen var at brukerrepresentantene kom med viktige innspill og konkrete forslag til forbedring av tjenestene.

«Vårt forbedringsarbeid har blitt mye mer konkret og målrettet, fordi brukerrepresentanten så tydelig så forbedringspotensialet.»

«Erfaringskonsulentene og brukerrepresentantene har utført enkle brukerundersøkelser av opplevd kvalitet i tjenestene. Resultatene har vært viktige for arbeidet vårt.»

Det fremkom av svarene i de kvalitative intervjuene at tjenesteutøverne mente at resultatene av prosjektet ikke ville vært de samme dersom det ikke var brukerrepresentasjon med i prosjektet. Tjenesteutøverne så for seg at diskusjonene da ville vært mer faglige, og at forbedringsteamene i større grad ville tatt i bruk veiledere og retningslinjer, i stedet for å lytte til brukerne.

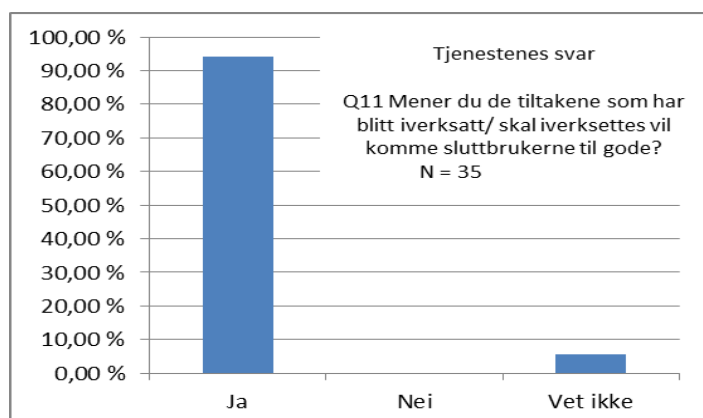
«Ville ikke fått ting i direkte tale, da er det ikke sikkert det ville blitt noe endring.»

«Da hadde det blitt mer på systemnivå og ikke for dem det gjelder.»

«Fagpersonene har gjerne en tendens til å lage systemer/ tjenester som de selv tror er bra, men som ikke fungerer.»

Tjenesteutøverne trakk også fram at brukerrepresentasjonen gjorde noe med legitimiteten til teamene. Det brukerrepresentantene sa, gjorde inntrykk på tjenesteutøverne, og tjenesteutøverne opplevde brukerrepresentantenes tilbakemeldinger som viktige. Det rørte dem på en annen måte.

92 % av tjenesteutøverne som besvarte spørreundersøkelsen, mente at tiltakene som ble iverksatt eller skulle iverksettes, ville komme sluttbrukerne til gode.



Bedre kommunikasjon og informasjon til brukerne, ble ofte trukket fram som eksempler på hvilket utbytte sluttbrukerne vil kunne få. Det at man fikk en felles forståelse for ulike problemstillinger, ga muligheter for å skape bedre tjenester.

«Vi kommer til å bli tydeligere med informasjon til brukerne, jobber på ny måte med IP, og skal samarbeide med Mental Helse på en bedre måte, fordi dette var konkrete områder brukerrepresentanten pekte på.»

12.3 Fokuset på «Hva er viktig for deg?»

Et av målene med KS' arbeid med læringsnettverk for gode pasientforløp var å styrke brukerens opplevelse av mestring. På systemnivå handlet dette om å oppfordre kommunene til å trekke brukerne aktivt med i den konkrete utviklingen av gode pasientforløp. På individnivå var det sentralt å stille spørsmålet «Hva er viktig for deg?». Gjennom svarene ville tjenestene kunne få tilgang til områder brukerne selv mente var viktige, og de kunne igangsette tiltak som skulle gi en opplevelse av mestring.

«Når «Hva er viktig for meg» tankesettet setter seg i systemet vil dette føre til et annet «hjelpfokus»»

Sitat fra tjenesteutøver

Gjennom intervjuer gjort med både tjenesteutøvere og brukerrepresentanter kom det fram at fokuset på å spørre brukeren hva som er viktig for deg, utfordret tjenestene, og det var usikkerhet rundt hvordan dette kunne gjøres best mulig i praksis.

Det er ulike erfaringer med bruk av skjemaer for å kartlegge eller å tydeliggjøre brukerens ønsker. Skjemaer som tydeliggjør krav til brukeren kunne oppleves å øke avstanden i relasjonen mellom tjenesteutøver og bruker. I møte med brukere hvor relasjoner har vært vanskelig, så tjenesteutøverne det som mer hensiktsmessig ha fokuset på «Hva er viktig for deg?» som en del av en samtale, og ikke i form av kartleggingsskjemaer.

Flere undringsspørsmål har blitt stilt fra tjenesteutøverne i intervjuene, blant annet hvordan man som ansvarlig tjenesteutøver skal imøtekomme det brukeren kommer med, når man ikke har kompetanse eller anledning til å gjøre noe med det der og da. Brukere forventer ofte å få svar på konkrete spørsmål som er viktig for han/henne der og da, for eksempel spørsmål som når han/hun får svar på en søknad fra NAV.

«Endringen fra «hva feiler deg», til «hva er viktig for deg», er en lang prosess for tjenestene, likevel er skuta på vei i riktig retning, for å bruke et sjømannsuttrykk.»

Sitat fra tjenesteutøver

13. KS' rolle

KS har hatt en prosjektgruppe som har arbeidet med utviklingen av programmet og utformingen av læringsnettverkene. For å sikre brukermedvirkning ble det ansatt to representanter fra brukerorganisasjonene Mental Helse og A-Larm.

I kapitlene under vil vi se nærmere på brukerrepresentantenes erfaringer med deltakelse i prosjektet. Deretter tar vi for oss forbedringsteamenes vurdering av læringsnettverkene og KS' rolle og funksjon.

13.1 Brukerrepresentanter i KS' prosjektgruppe

Brukerrepresentantene i prosjektgruppa har representert sine egne organisasjoner. De stiller seg skeptiske til forbedringsteam som velger å rekruttere brukerrepresentanter de kjenner fra før. Dette blir blant annet begrunnet med at det kan være en fare for at tjenesteutøvere som har sett brukerrepresentanten som syk, lett kan relatere ting som denne brukerrepresentanten gjør, til sykdom. Det er viktig at man unngår en eventuell pasient-behandlerrelasjon.

Brukerrepresentantene i KS' prosjektgruppen har opplevd at det har vært et likeverdig samarbeid mellom dem og resten av representantene i gruppa, og at de har fått gjennomslag for deres tanker og ideer. Brukerrepresentantenes fokus har vært å fremme brukermedvirkningsperspektivet og recovery-tankegangen i læringsnettverkene. De har sett behovet for å formidle nytteverdien av denne kunnskapen for at man skal kunne lykkes med god brukermedvirkning. De har opplevd at deres bidrag på samlingene har vært inspirerende for kommunene, og at de har bidratt til at forbedringsteamene har fokusert mer på temaene som brukerrepresentantene mener er viktig, for eksempel holdningsendringer blant tjenesteutøvere. Noen av kommunene har blant annet valgt å ansette erfaringskonsulent etter å ha hørt innlegg som brukerrepresentantene har hatt på samlingene.

Brukerrepresentantene har vært med på samtlige samlinger i de ulike læringsnettverkene. De opplever at det er store kulturelle forskjeller mellom de ulike kommunene i landet. Noen kommuner er veldig åpne og har stor vilje til å prøve ut nye ting, mens andre kommuner oppleves å være mer konservative.

13.2 Forbedringsteamenes vurdering av læringsnettverkene og KS' rolle

Forbedringsteamene mente det har vært viktig at KS hadde en høy profil når det gjaldt brukermedvirkning, og at de presiserte at det var ønskelig at de skulle ha med brukerrepresentanter inn i arbeidet med å utvikle gode pasientforløp.

Tjenesteutøverne i kommunene oppga at deltakelse på læringsnettverkene i regi av KS har hatt stor betydning for deres arbeid i forbedringsteamene. Gjennom deltakelse på nettverkssamlingene følte de at de forpliktet seg til å følge opp arbeidet med å utvikle gode

pasientforløp i egen kommune.

Det å ha med brukerrepresentanter som innledere på samlingene virker å ha gitt forbedringsteamene i de ulike læringsnettverkene mye inspirasjon. Et av teamene mente at deltakelsen i læringsnettverket fikk dem til å forstå at det nesten er umulig å utvikle tjenestene uten å ha med brukerrepresentant inn i arbeidet. Det ble trukket fram at innlegg fra ulike brukerorganisasjoner har bidratt med verdifull informasjon om hva man bør ha fokus på. Det at man blant annet løftet fram et tema som recovery og diskuterte dette, bidro til at alle fikk en felles forståelse av hva det dreier seg om.

«Recovery er et felles språk, men man forstår det ulikt. Må finne en felles forståelse for hva det dreier seg om.»

Samlingene bidro til en felles skolering der alle stod på den samme plattformen. Det opplevdes som nyttig, bra, og inspirerende å kunne diskutere og utveksle erfaringer med tjenesteutøvere og brukerrepresentanter fra andre kommuner. De beskrev at de kom tilbake med ny energi.

«Det gir påfyll som fører til at vi får lyst til å jobbe videre.»

Flere forbedringsteam trakk også fram at samlingene har bidratt til at de har blitt styrket som gruppe og team. Det har vært en viktig sosial arena. Det styrket samarbeidet gjennom at man dro på en samling der man fokuserte på arbeidet.

«Ikke bare møtes på et møte men det blir en annen kjemi i gruppa ved at vi har hatt de kveldene og turene.»

Et av forbedringsteamene mente at det ville vært hensiktsmessig at teamet møttes for et evalueringsmøte i etterkant av en samling i læringsnettverket. På den måten ville de fått diskutert hva de hadde lært og hva de kunne dra nytte av videre.

Brukerrepresentantene i teamene opplevde også samlingene som nyttige. Noen påpekte at de syntes enkelte innlegg har vært litt tørre og at det har vært litt vanskelig å forstå språket som blir snakket. De fikk mest ut bytte av å høre andre brukeres erfaringer. De har opplevd det som positivt å møte andre brukerrepresentanter. En av brukerrepresentantene mente at samlingene i læringsnettverkene har styrket samarbeidet mellom kommune og brukerorganisasjonene, og at det har vært en viktig inngangsport for å iverksette ting kommunene ikke hadde tenkt på fra før.

Både tjenesteutøverne og brukerrepresentantene i de ulike kommunene trakk fram at det har vært viktig at KS har finansiert brukerrepresentantens reise og opphold i forbindelse med samlingene, da kommunene selv ikke hadde midler til å dekke dette. Flere av brukerrepresentantene sa at de ikke hadde hatt mulighet til å delta på samlingene dersom de økonomiske kostnadene ikke ble dekket.

Stor spredning i kommunestørrelse og prosjektdesignet til de ulike forbedringsteamene byr på utfordringer knyttet opp mot hvilken relevans deltakelsen i læringsnettverkene har. Det ble fremmet et forslag om at fremtidige læringsnettverk bør bestå av kommuner som jobber med samme type prosjekter. Mer lik kommunestørrelse har for noen blitt etterlyst da det er ulike utfordringer både med implementering, tiltak og organisering av tjenestene.

Et av forbedringsteamene som ble intervjuet uttrykte et ønske om at KS kunne legge litt mer føringer og gi litt anbefalinger for hvordan de skulle jobbe videre med forbedringsarbeidet.

14. Oppsummering og anbefalinger

Det overordnede målet for evalueringen av *KS' læringsnettverk for gode pasientforløp* har vært å bidra til å innhente erfaringer som gir økt kunnskap om hvordan man kan legge til rette for god brukerinvolvering og brukervedvirkning i kommunenes forbedringsarbeid.

Ut fra erfaringene gjort gjennom disse læringsnettverkene, har vi sett nærmere på hvilke faktorer som fremmer og hva som eventuelt hindrer gode prosesser for brukervedvirkning i forbedringsteamene.

Kort oppsummert kan vi si at utfordringene i stor grad er knyttet til rekrutteringen av brukerrepresentanter. Forbedringsteamene har erfart at det kan være vanskelig å rekruttere brukerrepresentanter gjennom brukerorganisasjoner, enten fordi det ikke finnes etablerte brukerorganisasjoner i kommunen, eller fordi brukerorganisasjonene ikke er i stand til å levere skolerte brukerrepresentanter. Forbedringsteamene har da rekruttert brukerrepresentanter som de selv har kjennskap til fra før. Det finnes både fordeler og ulemper ved dette. Fordelen med denne rekrutteringsmetoden er at brukerrepresentanten selv har en nærhet til tjenesten og vet hva som fungerer og hva som er forbedringspotensialet. Ulempen ved denne måten å rekruttere på, er at brukerrepresentanten ikke har opplæring i å representere, og mangler ofte kunnskap om brukervedvirkning på systemnivå. Det kan også være utfordrende for brukerrepresentantene å abstrahere egne erfaringer til en mer generalisert forståelse.

En stor overvekt av forbedringsteamene som har lyktes med å rekruttere brukerrepresentanter, uavhengig av hvordan brukerrepresentanten ble rekruttert, mener at brukerinvolveringen har påvirket arbeidet eller resultatet for prosjektet. En suksessfaktor har vært at samarbeidet opplevdes som likeverdig mellom tjenesteutøvere og brukerrepresentanter, og at forbedringsteamene har tydeliggjort betydningen av åpen dialog med vekt på likeverdighet og respekt. Det har vært like viktig at man har tilrettelagt for at brukerrepresentantene får komme med sine synspunkter, og at deres innspill blir tatt hensyn til. Brukervedvirkning bør være godt forankret på ledelsesnivå i kommunen.

14.1 Anbefalinger

Gjennom evalueringen ser vi flere faktorer som både bidrar til, og som utfordrer god brukermedvirkning. Disse faktorene bør diskuteres både i tjenestene og i brukerorganisasjonene.

14.1.1 Anbefalinger til KS

- Det er viktig at KS oppfordrer kommunene til at det skal være brukerrepresentanter med i forbedringsteamene. KS kan styrke kommunenes motivasjon for brukermedvirkning gjennom å vise til tidligere erfaringer fra hvordan brukermedvirkning har blitt implementert.
- Det finnes ulike måter å rekruttere brukerrepresentanter på. Enten rekrutterer man gjennom brukerorganisasjoner, eller man gjør en direkte rekruttering utfra kjennskap til enkeltpersoner. Fremtidige forbedringsteam bør få anbefalinger om hvordan man kan gå fram for å rekruttere brukerrepresentanter, og få informasjon om fordeler og ulemper ved de ulike rekrutteringsmåtene.
- KS bør vurdere å organisere læringsnettverkene slik at de sammensettes etter kommunestørrelse og prosjektdesign, for å sikre relevant kompetanseoverføring.
- KS bør vurdere å gi klarere veiledning til forbedringsteamene om hvordan de kan realisere sentrale mål, og hvordan man i praksis skal spørre brukere om «hva er viktig for deg?».
- Fremtidige læringsnettverk bør vurdere hvorvidt de skal arrangere egne møter for erfaringsutveksling kun for brukerrepresentantene, dette fordi brukerrepresentantene ofte møter andre utfordringer enn tjenesteutøverne. Det kan derfor være både godt og hensiktsmessig å få støtte og råd fra andre brukerrepresentanter uten at tjenesteutøverne er tilstede
- Det er viktig at fremtidige prosjektmidler brukes til dekning av reise- og oppholdsutgifter for brukerrepresentantene når de skal delta på samlinger. Dette kan bidra til at flere kommuner opplever en lavere terskel for å ha med brukerrepresentant, og dermed får en positiv erfaring med brukermedvirkning.
- Det anbefales at man iverksetter evalueringer som kan bidra til å dokumentere om de tiltak man iverksetter som følge av forbedringsteamenes arbeid har effekt for sluttbruker.

14.1.2 Anbefalinger til forbedringsteamene, forberedelser og rekruttering

- Forbedringsteamene bør ha en klar formening om hvordan de skal rekruttere brukerrepresentanten(e) før oppstart. De bør diskutere fordelene og ulempene ved den valgte rekrutteringsmåten. Forbedringsteamene bør tidlig rekruttere brukerrepresentanter og avklare hvilke forventninger de har til brukerrepresentasjon.
- Det bør helst rekrutteres to brukerrepresentanter til hvert team. Det er ønskelig at brukerrepresentantene har en nærhet til egen erfaring og kontakt med brukergruppa, samt kjennskap til hvordan man jobber på systemnivå. Dialogen vil styrkes når alle parter kan abstrahere egne erfaringer til et mer generelt nivå.
- Brukermedvirkning har best gjennomslagskraft ved god forankring på ledelsesnivå i kommunen. Evalueringen viser at det er av betydning at ansatte og mellomledere har forståelse for hva brukermedvirkning innebærer, og at dette vektlegges.

14.1.3 Anbefalinger for arbeid internt i forbedringsteamene

- Ved prosjektets oppstart bør tjenesteutøvere og brukerrepresentanter avsette tid til å snakke om hvilke forventninger de har til samarbeidet, og avklare rollenes funksjon.
- Forbedringsteam som av ulike årsaker har gått utenom brukerorganisasjoner når de har rekruttert brukerrepresentanter, må legge til rette for at brukerrepresentanten får innhentet informasjon fra en større brukergruppe. Dette vil kunne bidra til at representanten ikke bare bygger på egne erfaringer. I praksis kan dette gjøres ved at brukerrepresentantene får i oppgave å oppsøke brukermiljøer, for eksempel brukerorganisasjoner og brukerstyrte sentre.
- Det anbefales at tjenesteutøverne aktivt etterspør brukerrepresentantenes refleksjoner utfra sitt brukerperspektiv, og at det gis tydelig rom for at brukerne skal få komme med sine synspunkter og innspill.
- Møtene må preges av det er aksept for banale spørsmål og innspill som i utgangspunktet oppleves innlysende for tjenesten. Man må være bevisst på en kommunikativ opptreden som styrker alles inkludering.

14.2 Problemstillinger for videre diskusjon

Evalueringen berører problemstillinger av mer overordnet art, og som er viktig å få avklart gjennom fremtidige diskusjoner. Dette vil bidra til å styrke legitimiteten for brukermedvirkning i kommunale tjenester og nyansere diskusjonene om brukermedvirkning.

- Opplevelsen av likeverdighet er viktig for at samarbeidet mellom brukerrepresentantene og tjenesteutøverne oppleves konstruktivt. Hvordan sikrer man en likeverdig samarbeidsrelasjon når det er tjenesteutøverne som sitter på den formelle makta?
- Det kan være utfordrende å dokumentere i ettertid hva brukerrepresentantene har bidratt til i prosjektene. Ofte er samarbeidet preget av at problemstillinger og løsningsforslag blir diskutert i fellesskap der alle opplever å ha bidratt likt. Hvordan kan forbedringsteamene synliggjøre resultatene i prosjektene, og tydeliggjøre brukernes synspunkter i arbeidet?
- Evalueringen viser at rekruttering av brukermedvirkere skjer på ulike måter og utfra forskjellige forutsetninger. Ulike forutsetninger for deltagelse kan ha betydning for hvilke innspill man får. Når er det mest hensiktsmessig å rekruttere brukerrepresentanter som selv har nærhet til tjenesten, og når er det mest hensiktsmessig å rekruttere skolerte brukerrepresentanter fra bruker- og/eller pårørendeorganisasjoner? Hva er fordelene og hva er ulempene ved de ulike måtene å rekruttere brukerrepresentanter på?
- Brukere har ofte kunnskap som ikke blir tatt i bruk fordi begrepene som brukes av tjenesteutøverne fremmedgjør egen opplevelse. Hvordan kan læringsnettverk bidra til at brukernes erfaringer får komme frem i en sammenheng som gir relevans og i det språk brukerne selv velger? Når blir erfaring kunnskap og hva er relevant kunnskap? Kunnskap kjennetegnes av at fenomener har blitt systematisert i meningsfylte kategorier hvor man kan anskueliggjøre sammenhenger. Erfaringene omhandler ikke bare om egen opplevelse av psykisk uhelse og mestringsstrategier, men også om hvordan hjelpen oppleves.
- Individuelle erfaringer er ikke direkte overførbare til andres opplevelser. Hvordan tjenestene oppleves, både i form av organisering og valg av tiltak, kan sees forskjellig utfra hvilke helseutfordringer man har, og brukerrepresentanten behøver ofte noe mer å bygge på enn egne erfaringer. Hvordan kan tjenestene oppmuntre til, og legge til rette for at brukerrepresentanten også får tilgang til andre brukeres erfaringer?
- Som brukerrepresentant, og særlig alene som representant, vil man kjenne på et behov for å bli akseptert av samarbeidsgruppen. Man står i fare for å tilpasse sitt syn etter hva som er akseptert i gruppen. Hvordan kan brukerrepresentanten ivareta et kritisk

blikk i et samarbeid hvor man kan oppleve press for ikke bli for negativ, eller man risikerer at brukerrepresentanten adopterer fagets forståelser?

15. Referanseliste

Forskrift om internkontroll i helse- og omsorgstjenesten FOR-2013-01-17-61

Helse- og omsorgsdepartementet. Meld. St. 26 (2014-2015). *Fremtidens primærhelsetjeneste – nærhet og helhet*

Krueger, Richard A. (1994). *Focus groups: a practical guide for applied research*. 2. utgave. Sage Publications

Kommunesektorens organisasjon (2014) Prosjektdirektiv

Kommunesektorens organisasjon (2015) Dokumentasjon 2014-2015. *Læringsnettverk: «Gode pasientforløp for personer med psykisk problemer og/eller rusproblemer.»*

LOV-2007-06-15-21 Lov om råd eller anna representasjonsordning i kommunar og fylkeskommunar for menneske med nedsett funksjonsevne m.m.

LOV-2013-06-21-79 Lov om endringer i pasient- og brukerrettighetsloven mv. (rett til nødvendig helsehjelp og pasientrettighetsdirektivet m.m.)

Westerlund, Heidi (2012). *Mer enn bare ord. Ord og begreper i psykisk helsearbeid*. Nasjonalt senter for erfaringskompetanse innen psykisk helse. Nasjonalt kompetansesenter for psykisk helsearbeid (NAPHA).

16. Vedlegg

Vedlegg 1: Teamguide KS' prosjektet kvalitative intervju

Kan dere fortelle litt om hvordan dere er organisert og hvordan dere jobber?

1. Hva slags forventninger hadde dere til å ha med brukerrepresentant i forbedringsteamet?
 - Har det svart til forventningene?
2. Hvordan er erfaringene med involvering av brukerrepresentanter i læringsnettverket (for deg som ansatt eller brukerrepresentant)
3. Har brukerrepresentanten egne erfaringer som har vært relevant for prosjektet?
4. Har brukerrepresentanten kommet med andre brukere sine erfaringer som har vært relevant for prosjektet?
5. Opplever du at brukerrepresentanten har kommet med viktige innspill i prosjektet?
 - Evt. eksempler
6. Hvilke utfordringer har dere møtt med å få involvert brukerrepresentanter.
7. Opplever dere at deltagelsen har vært likeverdig?
8. Hadde resultatet for prosjektet vært det samme om brukerrepresentanten ikke har deltatt?
9. Hvordan ble brukerrepresentanten rekruttert?
 - Ville det vært noen forskjell hvis brukerrepresentanten ble rekruttert på en annen måte?

Vedlegg 2: Elektronisk spørreskjema tjenesteutøvere

1. Har dere brukerrepresentant eller erfaringskonsulent med i teamet?

Svar alternativer; Ja - Nei

1.1 Hvis nei, hva er grunnen til dette? (Dersom svaret er nei, trenger du ikke å svare på flere spørsmål i denne undersøkelsen)

Kvalitativ svarmulighet

2. På hvilken måte ble brukerrepresentanten rekruttert?

Svarvalg
Gjennom en bruker/ pårørendeorganisasjon
Rekruttert direkte gjennom teamet ved at teamet hadde kjennskap til vedkommende fra før
Vet ikke
Annet (vennligst spesifiser)

3. Hvilke forventninger hadde du til samarbeidet med brukerrepresentanten?

Kvalitativ svarmulighet

4. Har det svart til forventningene?

Svar alternativer; Ja - Nei

5. Hvordan har samarbeidet mellom brukerrepresentant og fagfolk i teamet fungert?

Svar alternativer:

	Dårlig	Mindre godt	Middels	Godt	Svært godt	Totalt	Vektet gjennomsnitt
--	--------	-------------	---------	------	------------	--------	---------------------

6. Kan du gi eksempler hva som har fungert godt?

Kvalitativ svarmulighet

7. Kan du gi eksempler på hva som har fungert mindre godt?

Kvalitativ svarmulighet

8. Opplever du brukererfaringene som relevante for teamet?

Svar alternativ; Ja - Nei - Vet ikke

9. Mener du at brukerdeltakelse i prosjektet har påvirket arbeidet/ resultatet?

Svar alternativ; Ja - Nei

10. Hvis ja, på hvilken måte?

Kvalitativ svarmulighet

11. Mener du de tiltakene som har blitt iverksatt/ skal iverksettes vil komme sluttbrukerne til gode?

Svar alternativ; Ja - Nei - Vet ikke

12. Hvis ja, på hvilken måte?

Kvalitativ svarmulighet

13. Hva mener du er de viktigste faktorene for å oppnå god brukermedvirkning i teamet?

Kvalitativ svarmulighet

14. Beskriv eventuelle utfordringer med å ha med brukerrepresentant i teamet.

Kvalitativ svarmulighet

15. Eventuelt andre kommentarer

Vedlegg 3: Elektronisk spørreskjema brukerrepresentanter

1. Hvilken rolle har du i teamet?

Svar alternativer; Brukerrepresentant eller Erfaringskonsulent

2. På hvilken måte har du bidratt inn i teamet?

Kvalitativ svarmulighet

3. Hvordan har samarbeidet imellom fagfolk og brukerrepresentanter i teamet fungert

Svar alternativer:

	Dårlig	Mindre godt	Middels	Godt	Svært godt	Totalt	Vektet gjennomsnitt
--	--------	-------------	---------	------	------------	--------	---------------------

4. Hva har fungert godt?

Kvalitativ svarmulighet

5. Hva har fungert dårlig?

Kvalitativ svarmulighet

6. Mener du din deltakelse i prosjektet har påvirket arbeidet/ resultatet?

Svar alternativer ; Ja eller Nei

7. Hvis ja, på hvilken måte?

Kvalitativ svarmulighet

8. Hvis nei, hvorfor ikke?

Kvalitativ svarmulighet

9. Mener du de tiltakene som har blitt iverksatt eller skal iverksettes vil komme sluttbrukerne til gode?

Svar alternativ; Ja - Nei - Vet ikke

10. Hvis ja, på hvilken måte?

Kvalitativ svarmulighet

11. Hvis nei, hvorfor ikke?

Kvalitativ svarmulighet

12. Hvilke forventninger hadde du til samarbeidet i teamet?

Kvalitativ svarmulighet

13. Har det svart til forventningene?

Svar alternativ; Ja - Nei

14. Hvor innhenter du brukererfaringene fra?

Svarvalg
Personlige erfaringer
Gjennom artikler/ aviser/ internett osv
Gjennom brukerorganisasjoner
Fra andre brukere
Annet (vennligst spesifiser)

15. Hva mener du er de viktigste faktorene for å oppnå god brukermedvirkning i teamet?

Kvalitativ svarmulighet

16. Beskriv eventuelle utfordringer ved å være brukerrepresentant i teamet

Kvalitativ svarmulighet

17. Beskriv eventuelle andre utfordringer for brukermedvirkning generelt

Kvalitativ svarmulighet

18. Andre kommentarer

Kvalitativ svarmulighet