

Brukerstyrt evaluering av demensomsorg

Hamar 03.03.25

Marit Bogen og Roger Santokhie

Samarbeidsprosjekt



Utfordringene det skal taes tak i

Med en aldrende befolkning vil antallet personer med demens øke betydelig i årene fremover. Dette vil skape et stort press på de kommunale omsorgstjenestene. Det er allerede mangel på fagkompetent helsepersonell innen demensomsorg i kommunene. Denne mangelen vil forsterkes i fremtiden med økt behov.

Litteratursøk

- Brukermedvirkning i demensomsorgen ofte handler om brukerinvolvering på systemnivå, som brukerråd, pasient- og pårørendemøter og samarbeid med frivillige organisasjoner.
- Pårørende anses som en viktig kunnskapskilde om brukernes behov og erfaringer med tjenestene.
- Samtidig som godt samarbeid mellom brukere, pårørende og helsepersonell er sentralt for brukermedvirkning.
- Ingen direkte beskrivelser av metoder eller prosesser for brukerstyrt evaluering av tjenestene.

Hvorfor brukerstyrt evaluering

- **Få frem brukererfaringer**
- **Brukermedvirkning**
- **Identifisere forbedringsområder**
- **Øke kvalitet og relevans**
- **Myndiggjøring av brukere**

Fordeler for kommunene

1. Tjenesteprodusent

Kommunen har rollen som tjenesteprodusent, noe som innebærer å produsere lovpålagte velferdstjenester til innbyggerne. Dette utgjør over 90% av kommunens utgifter. Som tjenesteprodusent stilles det forretningsmessige krav til kommunene om effektiv drift og gode finanser. Effektiv drift betyr å levere tjenester med god kvalitet til lave kostnader. For å gjøre dette på best mulig måten må kommunen forbedre effektiviteten i tjenesteproduksjon.

Fordeler for kommunene

2. Samfunnsutvikler

Kommunen har en sentral rolle som samfunnsutvikler, noe som innebærer å legge til rette for en helhetlig og bærekraftig utvikling av lokalsamfunnet. Det vil si et ansvar for samfunnsbygging og velferd. Kommunen tilrettelegger for gode bo- og oppvekstmiljøer gjennom tilbud innen kultur, idrett, fritid, og grunnleggende velferdstjenester som helse, omsorg, utdanning etc.

Hovedmål

Utvikle metodikk og verktøy for gjennomføring av brukerstyrt evaluering av demens omsorg i Frøya kommune og Indre Fosen kommune.

Resultatmål

1. Utvikle metodikk og verktøy for gjennomføring av brukerstyrt evaluering
2. Gjennomføre en brukerstyrt evaluering av demensomsorg i Frøya kommune og indre Fosen kommune

Effekt mål

1. Utvikle brukermedvirkning i arbeidet med kvalitetsforbedring og målstyring av tjenestene gjennom å samle og formidle brukernes oppfatning av kvalitet. Danne grunnlag for å endre og styrke ulike deler av tjenestene
2. Gi brukerstyrking gjennom brukermøter
3. Utvikle evalueringskompetanse og kapasitet hos brukerorganisasjonene i Frøya kommune og Indre Fosen kommune

Metoden «Brukerstyrt Evaluering»

«Brukerstyrt Evaluering» er et metodeverktøy som er utviklet for å inkludere brukerne i arbeidet med å samle inn og analysere data for å få til kvalitetsforbedringer av ulike tiltak innen helse- og sosialetaten. Ved å la tidligere brukere av et helsetilbud være de som utfører evalueringen vil en få en form for deltakende evaluering.

Målsettingen med denne framgangsmåten er både å oppnå en likemanneffekt og myndiggjøring; man intervjues av noen som har liknende erfaringer, og kan stille spørsmål og fortolke problemstillingene som kommer opp i et brukerperspektiv

Virkemidler som skal benyttes

1. Opplæring
2. Rapportskriving
3. Erfaringsdeling
4. Dialogmøte
5. Kvalitativ undersøkelse



Organisering

Evalueringen legges opp i samarbeid Helse- og velferdsetaten og tilstøtende tjenester. Trinnene i evalueringen blir i grove trekk:

1. Fokusgruppe-/individuelle intervjuer med brukere
2. Dialogkonferanser mellom brukere, tjenesteytere og evaluatorene
3. Rapportering til helse- og velferdsetaten, politikere og brukere

Oversikt over antall informanter på tjenestetype

Tjeneste	Antall intervjuer	Antall informanter
Fastlegene	2	4
Hukommelsesteam	2	4
Sosiale tjenester	2	5
Støttekontakt	2	5
Helse og velferdskontor	2	10
Dagsenter	2	5
Avlastning i hjemme	2	5
Avlastning i institusjon	2	5
Bofelleskap	2	5
Bolig med heldøgns bemanning	2	5
Sykehjem	2	10

Effekt mål

1. Utvikle brukermedvirkning i arbeidet med kvalitetsforbedring og målstyring av tjenestene gjennom å samle og formidle brukernes oppfatning av kvalitet. Danne grunnlag for å endre og styrke ulike deler av tjenestene
2. Gi brukerstyrking gjennom brukermøter
3. Utvikle evalueringskompetanse og kapasitet hos brukerorganisasjonene i Frøya kommune og Indre Fosen kommune

Begrunnelse for valg av virkemiddel/virkemidler

Pålitelighet av undersøkelsen

Påliteligheten til Brukerstyrt evaluering (BSE) er knyttet til konstruksjonen av helheten i tilnærmingen og kombinasjonen av metodene, nøyaktigheten ved innsamling og bearbeiding av data samt gjennom at man sjekker ut funnene med respondentene/informantene, såkalt "respondent validering".

Til slutt

BSE ved flere anledninger vist sin styrke ved at brukerne opplever det trygt å snakke åpent om forhold de ellers ikke ville kommet inn på.