

Brukermedvirkning

Tommy Lunde Sjøfjell

«Brukermedvirkning betyr at tjenestetilbudet, så langt som mulig, skal utformes i samarbeid med pasienten eller brukeren.» (Helsenorge.no)

«Tradisjonelt er ordet brukerrepresentant forstått som «en person som er tilknyttet en interesseorganisasjon og er demokratisk valgt til å representere det syn organisasjonen står for» (Napha, 2012)

Jeg kommer til å snakke om:

- Lovverk og føringer knyttet til medvirkning.
- Hvorfor er brukermedvirkning viktig på rus- og psykisk helsefeltet?
- Hva kan brukermedvirkning være - og hvor skjer det?
- Hva har jeg opplevd som nyttig - hva er utfordrende?
- Medvirkningens demokratiske og ideologiske sider.

Brukermedvirkning – et begrep som rommer mye

- En bruker som medvirker i noe, som mottaker av tjenester eller som representant.
- Vi lever i et samfunn som bygger på demokratiske grunnverdier hvor vi medvirker som enkeltindivid og grupper overalt.
- Tillitsvalg på en skole, tillitsvalgt på arbeidsplass, verneombud, borettslag, forening.
- Hvorfor er fagorganiserte klinikere skeptiske til brukerrepresentanter?
- Medvirkning og involvering kan også være på innbyggernivå.

Eksempel: Utbrudd av korona

- Lojaliteten til strenge kontrollerende og invaderende tiltak var enorm.
- Vi var lojale og samarbeidet fordi helsemyndighetene involverte oss på en god måte.
- Gjennom målrettet kommunikasjon og informasjon ble det skapt et fellesprosjekt for befolkningen, og VI medvirket til å slå ned smitten.
- Koronautbruddet var et skoleeksempel på god medvirkning og involvering i praksis.
- Uten oppslutning fra befolkningen hadde tiltakene lav verdi.

Nothing About Us Without Us - intet om oss uten oss

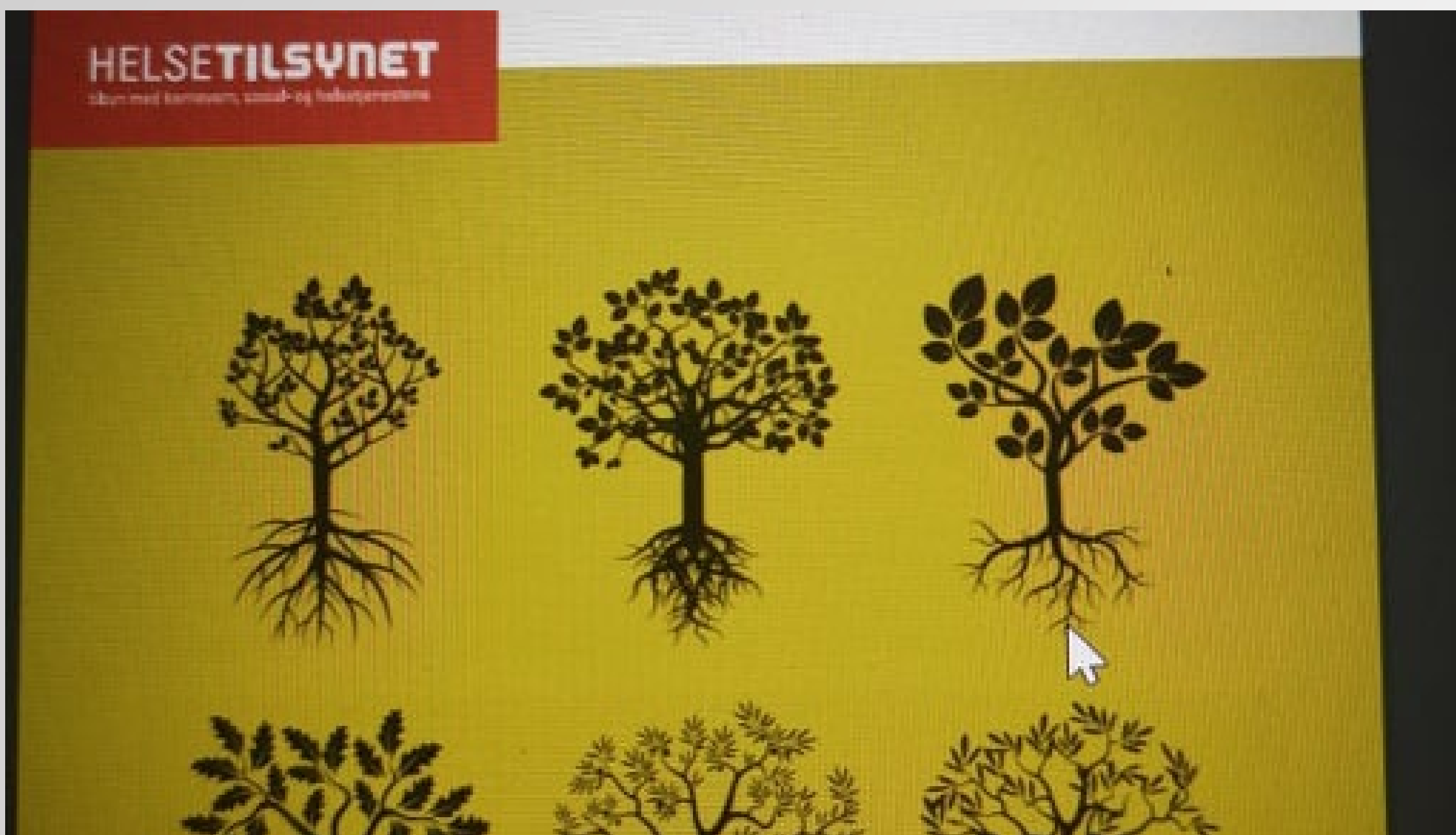
- Fra 60-tallet og utover fokus på:
- Borgerrettigheter, alle mennesker er like mye verd.
- Diskriminering, stigmatisering, inhumane tjenester og samfunn.
- Like aktuelt i dag også med 20 års kortere levetid, diskriminering.
- **NOU i 2001 beskriver fremveksten av brukerbevegelsen:**
- *Allerede før krigen hadde vanføreorganisasjonene krevet at medlemmene deres skulle bli behandlet som borgere, uten å få gjennomslag. (NOU, 2001, s. 45)*

Historien om synet på mennesker med rus- og psykiske helseutfordringer og tjenestene de har mottatt, er en historie om diskriminering, maktovergrep og liten rettssikkerhet!

Brukerrepresentant – en rolle og funksjon med blindsoner

- Som brukerrepresentanter må vi aldri glemme at det hjelper lite med et godt brukerråd på systemnivå når tjenestene ikke fungerer på individnivå.
- All medvirkning vi gjør har et formål - det er å sørge for at pasienter møtes på en god måte, at man får den hjelpen man trenger når man trenger den.
- Som brukerrepresentant kan man lett tro at:
- Faglige føringer + lovverk = praksis (Tilsynene viser at det er ikke slik.)

Vi vil hevde at norsk politikk på området psykisk helse og rusfeltet er forbilledlig - teoretisk sett. (Borg og Karlson)



Fylkesmennene undersøkte helseforetakenes tjenester til voksne pasienter med psykisk lidelse og mulig samtidig ruslidelse.

Fylkesmennene konkluderte med lovbrudd i 18 av 20 tilsyn. Rapporten fikk det treffende tittelen:

Et stykke igjen til likeverdige tjenester



Som brukerrepresentanter må vi stille kritiske spørsmål. Et sentralt spørsmål knyttet til lovverk er:

Om en gruppe ikke har likeverdige tjenester, og gruppen utsettes for systematiske lovbrudd, er da gruppen utsatt for en systematisk diskriminering?

Brukermedvirkning - kompleks og mangesidig

- BrukerPlan-tall (2019) viser en forverring på flere levekårsområder.
- «Rundt 10 000 brukere med rus og/eller psykiske problemer er i svært lite eller ingen form for meningsfull aktivitet.»
- Helsedirektoratet: Seks av ti er fornøyde med kommunale rustjenester.
- «En ny evalueringsrapport av opptrappingsplanen for rusfeltet viser at brukerne av tjenestetilbudene i kommunene gir positive vurderinger av ansatte i tjenesten, der relasjonene er preget av tillit, forståelse og respekt.»

Utfordringen kan ofte være å klare og løfte både det positive og det negative.

Brukermedvirkning har en verdi

- Vi har i dag en utstrakt kultur for brukermidvirkning på ulike nivå og i ulike tjenester. Hensikten er å sørge for humane og likeverdige tjenester.
- Brukermidvirkning er på mange måter et forsøk på å demokratisere helsetjenestene våre og gi oss som borgere og innbyggere større selvbestemmelse og råderett over egne liv.
- Jeg mener at brukermidvirkning er et kvalitetsmål uavhengig om det skjer når vi som brukere møter helsepersonell, eller om det er på et overordnet nivå der representanter møter brukergrupper.
- Ofte gjør vi en deling mellom de ulike nivåene. →

Nivå for medvirkning, påvirkning og tjenesteutvikling

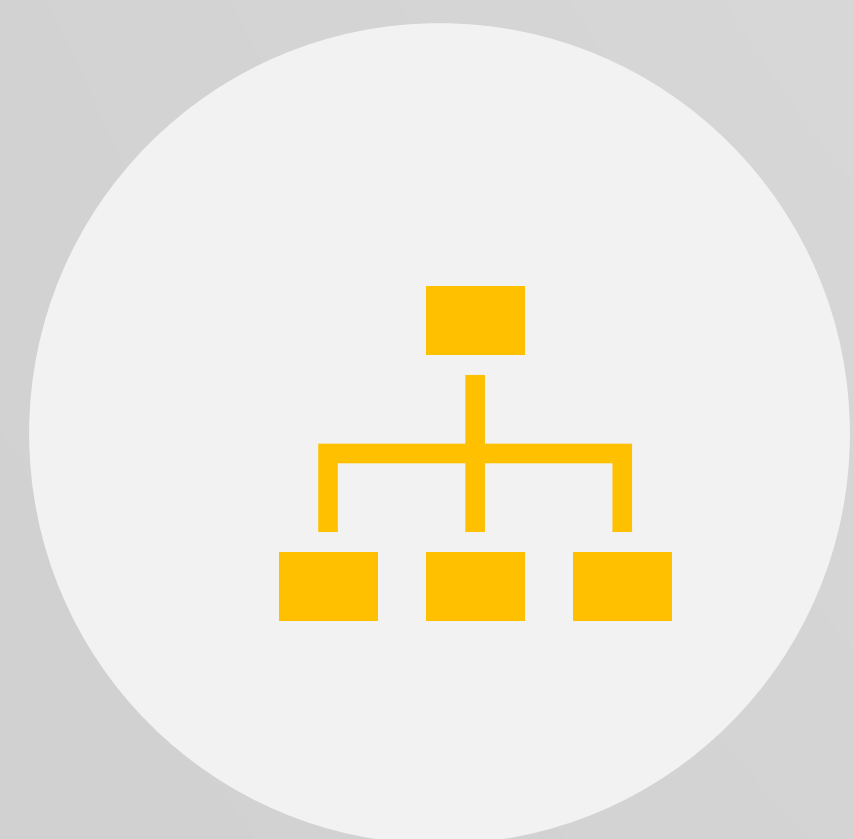
Brukermedvirkning - på individ-, tjeneste- eller systemnivå - innebærer at brukere/representanter er med på å utforme tilbudet sammen med fagfolk.



Individnivå



Tjenestenivå



Systemnivå



Politisk nivå

Medvirkning på politisk nivå

- Vi velger folkevalgte, og får den helsepolitikken flertallet vil ha.
- Påvirkning av politiske beslutningsprosesser.
- **Eksempler på politisk påvirkning:**
- Høringer på stortinget, lobbyvirksomhet mot politikere, oppmerksomhet i media.
- **Eksempel:** Tvang, selvmord, opptrappingsplanen for rusfeltet, rusreform og medikamentfrie tilbud.

Brukermedvirkning er lovpålagt

- Den kanskje viktigste loven for brukermedvirkning i helsetjenestene for oss alle er pasient- og brukerrettighetsloven som regulerer våre individuelle rettigheter i møte med fagpersoner, tjenester og systemer.
- I den kan jeg som bruker lese hvilke forventninger jeg kan ha til tjenestene og fagpersonene jeg møter.

Brukermedvirkning individnivå

- Lovpålagt i pasient- og brukerrettighetsloven § 3-1.
- Der står det: «Pasient eller bruker har rett til å medvirke ved gjennomføring av helse- og omsorgstjenester...
- Loven regulerer våre rettigheter i forhold til blant annet:
- Kommunale helse og omsorgstjenester, spesialisthelsetjenester, tannhelsehjelp,
- individuell plan, fastlegeordningen, brukerstyrt personlig assistanse OSV...

Noe jeg synes er viktig: Loven vektlegger at vi skal få tilrettelagt informasjon slik at vi kan ta gode informerte valg knyttet til egen helse.

Brukermedvirkning system- og tjenestenivå

- Helse og omsorgstjenesteloven § 3-10
- Første ledd: «Kommunen skal sørge for at representanter for pasienter og brukere blir hørt ved utformingen av kommunens helse- og omsorgstjeneste».
- Helseforetaksloven § 35:
- «Regionalt helseforetak skal sørge for at virksomheter som yter spesialisthelsetjenester og andre tjenester som hører naturlig sammen med dette, etablerer systemer for innhenting av pasienters og andre brukeres erfaringer og synspunkter».
- Forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helsetjenesten
- I § 7 e) pålegges tjenestene: «gjøre bruk av erfaringer fra pasienter, brukere og pårørende».

Noen former for medvirkning og påvirkning

- Kliniske og praktiske
- Tillitsperson på institusjon (tjenestenivå)
- Erfaringskonsulent (tjeneste- og systemnivå)
- Brukerråd/brukerutvalg (tjeneste- og systemnivå)
- Kompetansegruppe (forskning)
- Undervisning for pasienter og fagpers. (påvirkning av praksis)

I tillegg til dette får man ofte inn pasientenes stemmer og erfaringer gjennom brukerundersøkelser for eksempel på en institusjon eller ute i en kommune.

Brukerrepresentasjon kan være meningsfullt eller meningsløst

- Det meningsfulle for meg er:
 - Når vi oppdager at vi lyttes til
 - Når innspillene våre betyr noe
 - Når vi ser at tjenester endres
 - Når vi samarbeider godt
- Det meningsløse er:
 - Når vi IKKE lyttes til
 - Når innspillene IKKE betyr noe
 - Når dårlige tjenester IKKE endres
 - Når vi IKKE samarbeider

Eksempel: En samhandlings- og samarbeidsarena

- I starten av koronautbruddet ble brukerorganisasjoner på rus- og psykisk helsefeltet innkalt til hastemøte via video. Møtene ble arrangert av Helsedirektoratet. Det deltok personer fra Helse- og omsorgsdepartementet og Folkehelseinstituttet.
- Bestillingen: Hva er utfordringene ute i kommunene?
- Samtidig fikk vi god informasjon og fikk gi innspill på det de jobbet med. Dette var for mange av oss en ny type samhandlings- og samarbeidsarena.
- Et positivt møte med et byråkrati som arbeidet fort, tok imot innspill og handlet. Det ble en arena for samhandling og samarbeid som var nyttig og meningsfull.

Noen verktøy for medvirkning på individnivå

- **Feedbackverktøy:**
- Gir meg som pasient muligheten å gi tilbakemeldinger på behandlingen jeg mottar. Opplever behandling og hjelp som nyttig/unyttig?
- **Individuell plan:**
- En plan som skal inneholde mine mål, og skal sørge for at hjelperne og tjenestene drar i samme retning for at jeg skal oppnå mine mål.
- **Tilrettelagt pasientrettet informasjon:**
- Skal jeg ta gode valg trenger jeg å vite hva valgene innebærer. Hvilke konsekvenser og bivirkninger får valgene for meg?

Brukerundersøkelser er en måte og få feedback/tilbakemelding fra pasient- og brukergrupper på hvordan tjenester og fagpersoner oppleves - for eksempel på en institusjon.

Hva sier brukerne om brukermedvirkning

- **Pakkeforløp evaluering:**
- "31 prosent av pasientene har sammen med behandler utarbeidet en behandlingsplan. For 8 prosent av pasientene som har gjennomført pakkeforløp, er det registrert at feedbackverktøy er brukt i løpet av forløpet.» (Helsedirektoratet, IS, 2917, 2020).
- **Tall fra brukerplan:**
- 12 prosent av brukerne med rusproblemer har individuell plan.
- 7 prosent av brukere med psykiske problemer har individuell plan.

Noen refleksjoner om brukermedvirkning

Hva mener vi når vi snakker om for eksempel:

Samvalg og helsekompetanse?

Gir vi brukerne nok kompetanse til å gjøre gode helsevalg eller etterspørre kunnskapsbasert behandling?

- Får brukerne tilbud om brukerstyrte innleggelses, senger?
- Er brukerne med i utarbeidelsen av behandlingsplan og behandlingsmøter?
- Skriver fagpersoner journal sammen med pasienten?
- Kan brukerne velge miljøkontakt/behandler på samme måte som fastlege?

Refleksjon om brukermedvirkning

- **Samarbeid:**
- I møtene mine med fastlegen samarbeider vi. Enten får vi til å samarbeide eller ikke. Ingen av oss vil bruke begrepet medvirkning om det som skjer. Vi må kanskje snakke mer om hva som fremmer samarbeid, og mindre om brukermedvirkning.
- **Eierskap:**
- I møtene mine med fastlegen min får jeg eierskap i løsningene som velges. Om jeg ikke føler eierskap i en resept som skrives ut, gjett hvor den havner?

Hvorfor er brukermedvirkning viktig for meg?

Helsepersonell er bedt inn i mitt liv fordi jeg har en utfordring. Det er jeg som eier utfordringen. Deres rolle er å bistå meg. Jeg trenger deres kompetanse på faget - **de trenger min kompetanse på meg!**

Brukermedvirkning, medbestemmelse og samarbeid medfører at jeg får et **eierskap og medansvar** i min egen behandling og prosess.

God brukermedvirkning = godt samarbeid

Hjelpekunsten

Hvis det i sannhet skal lykkes
å føre et menneske hen til et bestemt sted,
må man først og fremst passe på

å finne han
der hvor han er,
og begynne der.

Dette er hemmeligheten i all hjelpekunst.



Søren Kierkegaard
(1813 -1855)

Spørsmål til refleksjon

- Hvordan operasjonaliserer vi «Ikke noe om oss uten oss» og lovverket relatert til medvirkning i vår tjeneste?
- Hva kan vi gjøre for å øke grad av brukermedvirkning/bedre samarbeidet med pasienter og pårørende i vårt arbeid/vår tjeneste?
- Hvordan innhenter vi systematisk brukeres- og pårørendes tilbakemeldinger?
- Hvordan påvirker disse tilbakemeldingene, brukerplan og andre brukerundersøkelser vårt arbeid og vår systematiske kvalitetsforbedring?
- Hva trenger vi (rammer, kompetanse, annet?), og hva blir neste steg om vi skal øke graden av brukermedvirkning i arbeidet?
- Hva kan vi som brukere/pasienter/pårørende gjøre for at samarbeidet med hjelpepersonellet skal fungere best mulig?

Kilder

- <https://helsenorge.no/rettigheter/brukermedvirkning>
- <https://www.helsebiblioteket.no/kvalitetsforbedring/brukermedvirkning/brukermedvirkning-pa-tre-ulike-niva>
- <https://www.helsetilsynet.no/publikasjoner/rapport-fra-helsetilsynet/2019/et-stykke-igjen-til-likeverdige-tjenester/>
- Pasient- og brukerrettighetsloven – pbrl
- Helseforetaksloven
- Helse og omsorgstjenesteloven

Kilder

- <https://www.helsedirektoratet.no/nyheter/seks-av-ti-er-fornoyde-med-kommunale-rustjenester>
- <https://helse-stavanger.no/om-oss/nyheter/nye-brukerplan-tall-forverring-pa-flere-omrader-for-personer-med-rusproblemer>
- <https://www.aftenbladet.no/innenriks/i/LywE9/Lovbrudd-pa-lovbrudd-mot-samfunnets-mest-utsatte>
- Borg, M. & Karlsson, B. (2017). Recovery - Tradisjoner, fornyelser, og praksiser. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.