

Organisatorisk brugerinddragelse i samordningsudvalgene nedsat i regi af sundhedsaftalen

Godkendt af Sundhedskoordinationsudvalget i Region Hovedstaden den 9. oktober 2019

Indhold

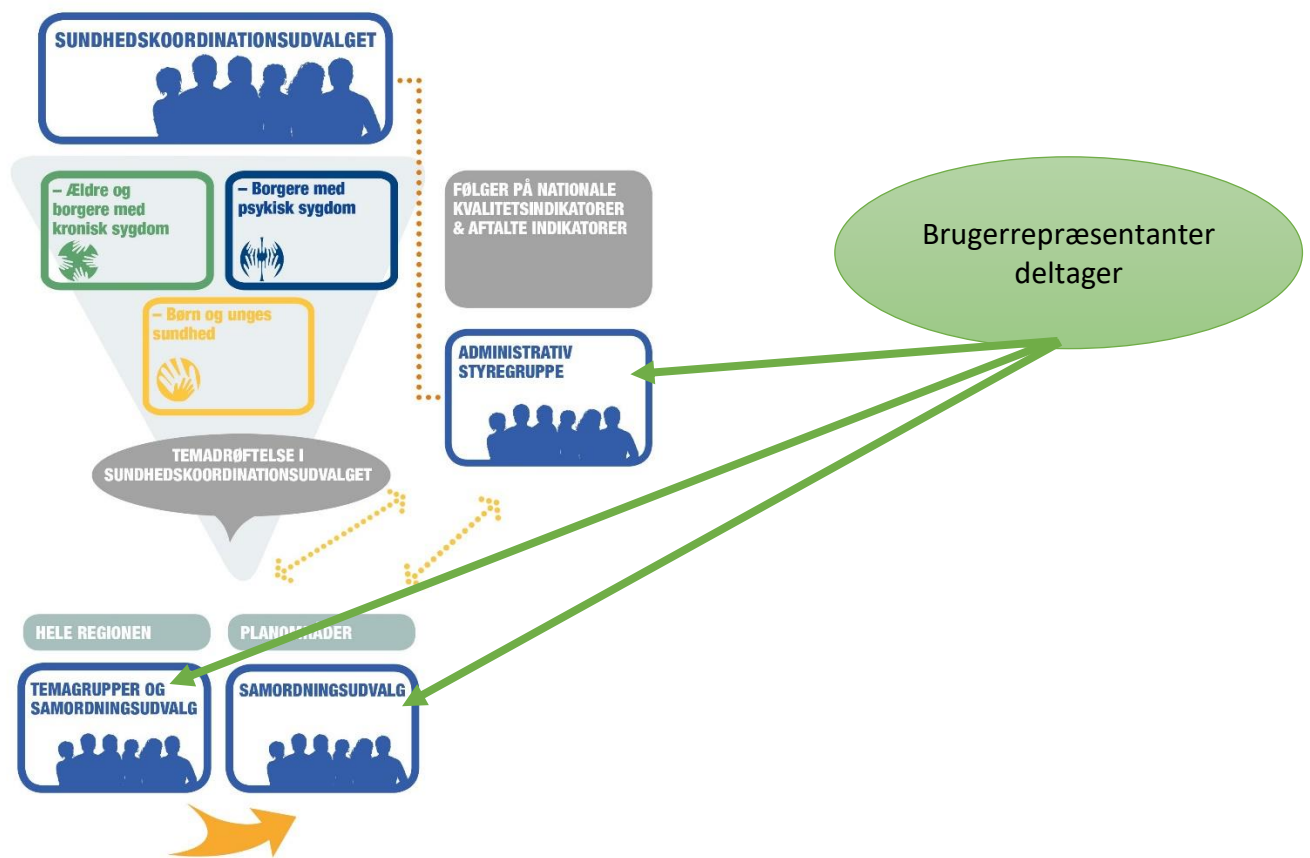
Baggrunden	2
Samordningsudvalgene	2
Opgaverne i samordningsudvalgene	3
Formålet med brugerinddragelsen	3
Rammer for samarbejdet i samordningsudvalget.....	4
Et åbent og ligeværdigt samarbejde	4
Forventningsafstemning	4
Introduktion til samarbejdet	5
Mødeplanlægning	5
Understøttelse af brugernes arbejde	6
Rekruttering	6
Transportgodtgørelse	7
Evaluerings af inddragelse og anvendelsen af brugerperspektivet.....	8
Yderligere inspiration	8

Baggrunden

Mere samspil med borgerne er en vision i Sundhedsaftalen 2019-2023. Det skal blandt andet realiseres gennem organisatorisk brugerinddragelse¹ med brugerrepræsentanter, hvor brugerne bidrager aktiv til forbedring af sundhedsvæsenet.

I Sundhedsaftalen lægges der vægt på, at der så tidligt som muligt arbejdes med brugerinddragelse, når fokusområderne i aftalen skal konkretiseres. Derfor er det besluttet, at der inviteres brugerrepræsentanter ind i de faste tværsektorielle samarbejdsfora, samt når der nedsættes temagrupper og lignende.

Brugerrepræsentanterne vælges for sundhedsaftaleperioden 2019 – 2023.



Samordningsudvalgene

Sundhedsaftalens Administrative Styregruppe² (DAS) har besluttet, at der i samordningsudvalgene deltager 2-3 brugerrepræsentanter. Derudover er samordningsudvalgenes øvrige repræsentanter fra kommuner, hospitaler og almen praksis.

¹ Definition fra VIBIS på Organisatorisk inddragelse er: *At give brugere indflydelse på udviklingen af sundhedsvæsenet gennem anvendelse af viden om brugerperspektivet og samarbejde med brugerrepræsentanter i beslutnings- og udviklingsprocesser, og hvor brugernes perspektiv afspejles i resultaterne.* Se også kriterier for inddragelse for en mere uddybende beskrivelse.

² Fra 1. juli 2019 Tværsektoriel strategisk styregruppe (TSS).

Samordningsudvalgene udarbejder selv hver deres forretningsorden³. Heri skal beskrives ”spillereglerne” for samarbejdet med brugerrepræsentanterne. Herunder brugerrepræsentanternes mandat, samt hvordan man vil arbejde med den løbende evaluering. Ligeledes beskrives det forventede antal møder og deres længde. Det er formandskabets ansvar at dette overvejes, beslutes, indskrives og efterleves.

Det er det enkelte samordningsudvalg, der tilrettelægger, hvordan brugerinddragelse i deres udvalg vil give mest mening for både brugerrepræsentanterne og de øvrige medlemmer.

Samordningsudvalget kan nedsætte underudvalg og arbejdsgrupper, herunder aftale brugerdeltagelse når det er meningsfuldt.

Opgaverne i samordningsudvalgene⁴

Samordningsudvalgene skal bidrage til den overordnede konkretisering og udvikling af fokusområder og mål, som er aftalt i Sundhedsaftalen for 2019-2023. Samordningsudvalgene skal desuden understøtte videreudvikling og effektiv koordinering af det praksisnære driftssamarbejde mellem kommuner, hospitaler og almen praksis på sundhedsområdet.

Samordningsudvalget som helhed skal sikre, at brugerperspektivet tænkes med fra start.

Brugerrepræsentanterne skal bidrage med det generelle brugerperspektiv, og åbne og nuancere brugervinklen og herunder udtrykke ønsker, forventninger og bekymringer på brugernes vegne og pege på muligheder og udfordringer for forbedringer ud fra et brugerperspektiv.

Brugerrepræsentanten har til opgave at repræsentere andre brugere, men de har samtidig deres egne personlige forudsætninger og erfaringer. I de konkrete udviklingsopgaver kan det derfor være relevant at overveje, om der skal suppleres med flere brugerperspektiver eller metoder.

Brugerrepræsentanten indgår på lige fod med de andre deltagere i udvalget og kan også ønske punkter på dagsordenen, eller blive inviteret ind i relaterede arbejdsgrupper, fora og lignende.

Formålet med brugerinddragelsen

Formålet med brugerinddragelsen i samordningsudvalget skal være tydeligt både for brugerrepræsentanterne og de øvrige mødedeltagere.

Formålet er at sikre, at brugernes perspektiver og behov afdækkes og omsættes i praksis, når der tænkes i organisering, udvikling, løsninger og indsatser i samarbejdet mellem kommuner, hospitaler og almen praksis.

Brugerrepræsentanternes erhvervede viden om mødet med sundhedsvæsenet og det generelle brugerperspektiv skal høres og bruges fra start til slut i samordningsudvalgets arbejde. Der kan både

³ Jfr. Standardkommissorium for samordningsudvalg, godkendt af DAS den 28.6.2019

⁴ Jfr. Standardkommissorium for samordningsudvalg, godkendt af DAS den 28.6.2019

være tale om at kvalificere konkrete tiltag, og at pege på nye forbedringsmuligheder på kort og lang sigt. Brugerperspektivet skal være med til at skabe bedre løsninger.

Konkrete indsatser og resultater fremover skal afspejle brugernes perspektiver.

Rammer for samarbejdet i samordningsudvalget

For at sikre at den organisatorisk brugerinddragelse kommer godt fra start, er der opstillet en række punkter, som der før opstart skal tages stilling til i hvert udvalg.

Et åbent og ligeværdigt samarbejde

For at få et konstruktivt samarbejde skal der fra start tilstræbes et åbent og ligeværdigt samarbejde. Det skal være med til at opbygge en gensidig tillid mellem brugerrepræsentanter, formandskab og øvrige mødedeltagere.

INSPIRATION til at få opstartet et åbent og ligeværdigt samarbejde

- Det kan være udfordrende for en patient eller pårørende at deltage i et forum, hvor alle andre er fagpersoner. Det kan være gavnligt for brugerne at modtage fagligt materiale i god tid og at få hjælp til at forstå det, hvis der er behov for det.
- Det kan være gavnligt for brugerne at holde et formøde med en eventuel kontaktperson for at kunne bidrage så relevant som muligt til selve arbejdet.
- God mødeledelse og facilitering kan hjælpe et mere ligeværdigt samarbejde på vej, Herunder kan overvejes:
 - Fordeling af taletid.
 - Tildele brugerne en særlig plads på dagsordenen eller efterspørge patientperspektivet på alle eller udvalgte dagsordenspunkter.
 - Sprogbrug, for eksempel oversættelse af faglige termer.
 - Tydelig italesættelse af brugernes bidrag og opsamling på, hvordan det vil blive bragt videre.
 - Tydelig italesættelse af beslutninger, aftaler, konklusioner og det videre arbejde.

Forventningsafstemning

Et godt skridt på vejen er en grundig forventningsafstemning, der blandt andet tydeliggør, at brugerrepræsentanten indgår på lige fod med de andre deltagere. Det er formandskabet, der har ansvar for at der sker en forventningsafstemning i udvalget.

INSPIRATION til forventningsafstemning

- Afklaring af forventninger til hinanden
- Tydeliggørelse af formålet for brugerinddragelse i samordningsudvalgene
- Tydeliggørelse af samordningsudvalgets opgaver, herunder inddragelse af brugerrepræsentanternes perspektiver
- Hvordan giver brugerinddragelsen mest mening?

Introduktion til samarbejdet

Erfaringer med brugerrepræsentanter i mødefora viser, at det er afgørende med en indledende introduktion til at arbejde med organisatorisk brugerrepræsentation – for alle i samordningsudvalget. Her kan den første forventningsafstemning om formål og rolle også finde sted.

Der skal derfor være en introduktion til organisatorisk brugerinddragelse til alle i samordningsudvalget, samt en særlig introduktion til brugerrepræsentation og tværsektorielt samarbejde til brugerrepræsentanterne.

Her har formandskabet en stor rolle, da ledelsesopbakning og -prioritering i form af tid og ressourcer er afgørende for vellykket organisatorisk brugerinddragelse. At inddrage brugerne i det organisatoriske samarbejde er stadig et udviklingsområde, og det vil være nødvendigt at have mod til at træde nye stier.

Der vil ved opstart blive udbudt introkurser til brugerrepræsentanterne. Introkurser til brugerrepræsentanterne vil indeholde information om sundhedsaftalen, den tværsektorielle organisering, hvad er organisatorisk brugerinddragelse m.v. Kurserne afholdes inden første møde i samordningsudvalgene. Kurserne afholdes af regionsadministrationen.

Det er det enkelte samordningsudvalg, der planlægger introduktion til hele samordningsudvalget evt. i form af en workshop, temamøde eller lign. Introduktionen planlægges i starten efter ansættelsen af brugerrepræsentanterne.

Mødeplanlægning

Når arbejdet tilrettelægges, er det vigtigt at overveje brugerrepræsentanternes vilkår og muligheder for at udføre funktionen. Dels kan de have forskellige udfordringer, som der kan tages hensyn til. Dels viser de tidligere erfaringer med brugerrepræsentanter, at forberedelse til møderne i forhold til dagsordenens punkter og baggrundsmateriale er vigtig. Formandskabet skal tage stilling til, hvordan brugerrepræsentanterne forberedes og inddrages i møderne. Der skal være opmærksomhed på at god forberedelse kræver tid især i starten og nå nye medlemmer indtræder.

INSPIRATION til mødeplanlægning

TIL OVERVEJELSE:

- Fysiske rammer og mødetidspunkter
- Forberedelse forud for mødet, fx formøder
- Brug navneskilte i starten
- OBS på sprog i dagsordener og på møderne
- Mødeform, fx temamøder, fleksibel dagsorden med fokusering, opdeling og prioritering af punkterne
- Inddragelse under mødet fx via mødefacilitering
- Afsæt tid til afrunding af punkterne
- Give plads til evaluering ved mødets afslutning.

Understøttelse af brugernes arbejde

Det er vigtigt at sikre, at brugerrepræsentanterne har den nødvendige støtte til at udføre deres opgave, og evt. et bagland, som de kan vende problemstillinger med. Der er gode erfaringer med at lave netværk, hvor brugerrepræsentanterne jævnligt møder hinanden. Her kan de få støtte og sparring til, hvordan de bedst muligt repræsenterer et generelt brugerperspektiv og få sat brugerperspektivet i spil i de fora, de arbejder i. Brugerrepræsentanterne kan ligeledes få fælles baggrundsviden eller drøfte generelle problemstillinger.

Regionsadministrationen nedsætter et netværk for brugerrepræsentanter i tværsektorielle mødefora og i arbejdsgrupper i sundhedsaftaleregi. Netværket skal blandt andet give brugerrepræsentanterne mulighed for at dele oplevelser og viden om faglige emner samt erfaringer med rollen og muligheder som brugerrepræsentant. Netværket kan være med til at indhente og formidle viden om relevante emner og fokusområder. Der afholdes 2 årlige netværksmøder.

INSPIRATION til understøttelse af brugernes arbejde

TIL OVERVEJELSE:

- Tilknytning af en kontaktperson fra samordningsudvalget
- Overvej om det vil give værdi for brugerrepræsentanterne at deltage i formøder
- Løbende gensidig feedback med henblik på udvikling af samarbejdet. Hvad fungerer godt og hvad kan der justeres på?

Rekruttering

Den Administrative Styregruppe har besluttet, at der skal rekrutteres 2-3 brugerrepræsentanter til hvert samordningsudvalg. Det giver dels et bredere og dybere erfaringsgrundlag, og brugerrepræsentanterne kan støtte hinanden. Det er også mindre sårbart for afbud.

Der igangsættes en åben rekruttering. Rekrutteringen vil foregå i et samarbejde mellem regionsadministrationen og de enkelte samordningsudvalg.

Der nedsættes et Udvælgelsesudvalg med minimum deltagelse fra Kompetencecenter for patientoplevelser, Patientinddragelsesudvalget og Enhed for det nære sundhedsvæsen (DNS). Udvælgelsesudvalget udvælger et antal kandidater til hvert planområde.

I hvert planområde nedsættes et ansættelsesudvalg. Her deltager formandskabet og sekretariatet for samordningsudvalget og om muligt en brugerrepræsentant med erfaring fra tilsvarende fora. Ansættelsesudvalget udvælger de kandidater de ønsker inviteret til en samtale. Ansættelsesudvalget gennemfører samtalerne og beslutter de endelige udvalgte brugerrepræsentanter. Der bør tilstræbes en repræsentation af både bruger- og pårørende kandidater samt repræsentanter med tilknytning til en brugerorganisation.

Regionsadministrationen står for det praktiske omkring udarbejdelse af stillingsopslag, håndtering af kandidaternes ansøgninger, indkaldelser til samtale og udfærdigelse af ansættelsesaftaler.

INSPIRATION ved rekruttering af brugerrepræsentanter

Inden rekrutteringen igangsættes, skal det overvejes hvilke kompetencer der efterspørges, fx erfaring med særlige områder og evne til at repræsentere bredt.

Det vil være en fordel at sammensætte repræsentanterne således at forskellige interesser, erfaringer og perspektiver er repræsenteret.

Der kan med fordel tages udgangspunkt i beskrivelsen af brugerrepræsentantens opgaver.

Repræsentationen kan eventuelt tænkes ind i forhold til fokusområderne i Sundhedsaftalen.

KRITERIER TIL OVERVEJELSE:

- Kan repræsentere patient- og pårørendeperspektivet på et generelt plan
- Har personlig erfaring med et særligt område
- Kan håndtere brugerrepræsentantrollen, også selv om brugererfaringen kan være suppleret med fx sundhedsfaglig erhvervsbaggrund
- Besidder evne til at reflektere
- Er løsnings- og læringsfokuseret
- Bor i planområdet
- Kan være fleksibel i forhold til mødedeltagelse
- Har tid til at deltage i møder, læse mødemateriale og kommentere udkast til dokumenter

Transportgodtgørelse

Brugerrepræsentanter er frivillige, og bruger deres fritid på opgaven.

Der ydes skattefri befordringsgodtgørelse i henhold til ligningslovens § 9B, stk. 5. Godtgørelsen ydes til møder i samordningsudvalgene og de deraf afledte møder som formøder, arbejdsgrupper, netværk, kurser og lign.

Befordringsgodtgørelse

Ved deltagelse i møder ydes befordringsgodtgørelse/kilometerpenge for benyttelse af eget befordringsmiddel (bil/motorcykel mv.) efter den i medfør af ligningsloven årligt fastsatte laveste takst (p.t. 1,98 kr.), eller ved brug af offentlig transport.

Befordringsgodtgørelse er skattefri, Det bemærkes, at udbetaling af befordringsgodtgørelse under alle omstændigheder forudsætter, at repræsentanten har haft positive udgifter til befordring i forbindelse med sin deltagelse i det pågældende møde m.v. Medlemmet indestår herfor ved sin indsendelse og registrering af anmodning om godtgørelse.

Evaluering af inddragelse og anvendelsen af brugerperspektivet

Organisatorisk brugerinddragelse handler om at brugerne bidrager aktivt til forbedring af sundhedsvæsenet. Brugerens unikke perspektiv kan skabe læring, pege på forbedringspotentialer og kvalificere udviklingsprocesser.

Det er først reel inddragelse, når brugernes viden og perspektiver anvendes. Det er organisationens ansvar at udføre det afgørende trin i den organisatoriske brugerinddragelse – at få brugerperspektivet omsat til praksis. Alene det at indhente brugernes viden og perspektiver er ikke brugerinddragelse. Der skal derfor fra start indtænkes en proces for anvendelse af brugerperspektivet, og der skal være fokus fra ledelsen hele vejen igennem.

Som led i dette skal ordningen med brugerrepræsentanter i samordningsudvalgene og hermed inddragelsen og anvendelsen af brugerperspektivet evalueres og indhentet viden skal opsamles, så den kan anvendes i den videre udvikling af inddragelse af brugerrepræsentanter i udvalg og grupper.

Det er samordningsudvalgene, der beslutter, hvordan der løbende skal opsamles erfaringer om hvordan brugerperspektivet omsættes til praksis og om hvordan det går med processen for samarbejdet. Der kan f.eks. anvendes samme metode som der bruges i forbindelse med brugerinddragelsen i hospitalsfora⁵.

Regionsadministrationen indhenter en evaluering om brugerperspektivets anvendelse og udviklingen af samarbejdet hvert andet år, første gang sommeren 2021. Evalueringen skal være med til at sprede viden på tværs af planområderne, ligesom den generelt skal ses i et læringsperspektiv.

Yderligere inspiration

Yderligere inspiration kan hentes:

- [”Guide til brugerrepræsentation i praksis” fra VIBIS](#)
- [Patientinddragelsesguiden](#)
- [Patientinddragelsesguiden: Brugerrepræsentanter i mødefora og materiale](#)
- [Pjece til Dig som skal være brugerrepræsentant i mødefora](#)
- [Pjece til jer der skal have brugerrepræsentanter med i mødefora:](#)
- [Evaluering af de første erfaringer med inddragelse af brugerrepræsentanter i mødefora på ledelsesgangen i Region Hovedstadens Psykiatri](#)
- [Til dig som skal være patient- og pårørenderepræsentant](#)

⁵ Det er KOPA, der står for evalueringen af brugerrepræsentanter i mødefora på hospitalerne ultimo 2020. For sparring og erfaringsdeling kontakt evt. kopa@regionh.dk.

