

Pilotprojekt Brugerinddragelse i samordningsudvalgene

Baggrund

Den administrative Styregruppe besluttede den 8. juni 2016 at gennemføre et pilotprojekt med brugerrepræsentanter som faste medlemmer i samordningsudvalgene.

Pilotprojektet blev gennemført som led i sundhedsaftalens indsats om at styrke den systematiske involvering af borgere i udviklingen og tilrettelæggelsen af det organisatoriske og tværsektorielle samarbejde.

Tre samordningsudvalg, Planområde Byen, somatik og Syd, både somatik og psykiatri, valgte at deltage i pilotprojektet. Der blev udpeget seks repræsentanter, således at der var 2 brugerrepræsentanter til hvert af de udvalgte samordningsudvalg.

Videncenter for Brugerinddragelse (VIBIS) udarbejdede en evaluering i oktober 2017. Evalueringsrapporten har været kommenteret i de 3 samordningsudvalg. På baggrund af evalueringen og kommentarerne fra samordningsudvalgene besluttede Den Administrative Styregruppe den 2. februar 2018 at forlænge pilotperioden frem til udgangen af september 2018.

Forlængelsen blev begrundet med, at det på det daværende grundlag ikke var tilstrækkeligt med erfaringer til at vurdere ordningen.

Der havde på det tidspunkt ikke været afholdt ret mange møder i udvalgene, og man havde ikke haft tid nok til at afprøve forskellige metoder og tilgange til overkommelig og optimal forberedelse af møderne for brugerrepræsentanterne. Der var brug for at få flere erfaringer, før der kunne træffes beslutning om eventuelt at udbrede brugerrepræsentation til alle samordningsudvalgene.

Samordningsudvalgene blev ved mail den 26. februar 2018 orienteret om projektets forlængelse.

Erfaringsopsamling

KOPA har løbende efter de afholdte møder indsamlet data fra både brugerne og de øvrige medlemmer i samordningsudvalgene gennem hele perioden. Evalueringen af brugerrepræsentationen i samordningsudvalgene indgik i KOPAs evaluering af regionens projekt med patient- og pårørenderepræsentanter i mødefora på hospitalerne i april 2018.

Hvad har evalueringerne blandt andet lært os

- 1. Forberedelse er vigtig.** Der bliver påpeget, at det hjælper, at der er udpeget en kontaktperson, at man bliver klædt på inden mødet til at fokusere dagsordenen for at kunne afklare forventningerne både til brugerrepræsentanterne og de øvrige mødedeltagere. Det er godt at være to brugerrepræsentanter.
- 2. Tilstedeværelse af brugerrepræsentanter gør en forskel.** Patienten kommer i fokus også som en underliggende del af udviklingen af det administrative arbejde. De er med til at fastholde fokus på patienter og pårørende. Det bliver dog stillet spørgsmål om det er det rette fora at have

brugerinddragelse. Der peges på, at det kunne være mere hensigtsmæssigt i arbejdsgrupper hvor emnerne er mere fokuserede – samarbejde om at opnå bestemte mål.

- 3. Forudsætninger for inddragelsen.** Forventningsafstemning er nødvendig, hvis det skal give mening. Dagsordenen skal gennemgå inden og mødeledelsen skal understøtte brugerrepræsentanterne i at komme frem med deres synspunkter. Det koster tid at være brugerrepræsentant

Resultat fra KOPA:

Skal der fremadrettet sidde brugerrepræsentanter i samordningsudvalgene?

- 63% af de øvrige medlemmer i de 3 udvalg mener ja, 19% mener nej og 19% ved ikke.
- 4 ud af 5 brugerrepræsentanter synes, at der fremadrettet skal være brugerrepræsentanter i samordningsudvalgene

Hvordan kommer vi videre?

Al begyndelse er svær – vi har ikke fundet den endelige model endnu – Det er dog vigtigt, at vi fremover arbejder med at udvikle på hvordan vi kan inddrage/samarbejde så der skabes mest værdi – både for brugerrepræsentanterne og for personalet men i sidste ende for alle patienterne.

Det er en investering i fremtiden og et mere åbent sundhedsvæsen. Vi er på en rejse – en kulturforandring - en rejse mod visionen om mere åbenhed og inddragelse.

Brugerinddragelse er kommet for at blive. Vi har gennem Pilotprojektet fået en del erfaringer med, hvad der skal til af fx forberedelse og tydeliggørelse af roller for at gøre inddragelsen meningsfuld. Men der er stadig en vej til den mest optimale måde at gøre det på, der kan stadig noget at lære.

Overvejelser til en fremtidig model

Forslag til fremtidig model – hvilke parametre er i spil?

- Definition af brugerrepræsentanternes rolle – set i perspektivet den ny sundhedsaftale
- Rekruttering af brugerrepræsentanter – som individer eller repræsentanter fra interesse-/handicaporganisationer – og hvem skal rekruttere
- En frivillig ordning?? Eller centralt ansvar!
- Hvordan lærer vi af hinanden
- Hvad er der brug for af kompetenceudvikling?
- Hvordan får vi skabt en kultur som i højere grad inkluderer brugeres perspektiver i såvel udvikling af sundhedsvæsenet



Projekt "Brugerinddragelse i hospitalernes mødefora"

Som en del af budgetaftalen 2016 besluttede Region Hovedstadens regionsråd at invitere patient- og pårørenderepræsentanter (brugerrepræsentanter) ind i centrale mødefora på regionens seks hospitaler for at få brugernes stemme med ind i udviklingen af sundhedsvæsenets tilbud og arbejdsgange.

Indsatsen har kørt i næsten to år. Sundhedsudvalget har besluttet på deres møde den 3. oktober 2018 at brugerrepræsentanters deltagelse i centrale mødefora på hospitalerne skal fortsætte i yderligere to år. Dette skal ske i en justeret form, hvor indsatsen i højere grad forankres lokalt på hospitalerne, så hospitalerne selv vælger mødefora, rekrutterer og afstemmer forventninger med brugerrepræsentanter.

I den forbindelse anbefaler administrationen

- At indsatsen fortsætter i en lettere tilpasset version i yderligere to år for at høste flere erfaringer. Kravet om brugerrepræsentation i minimum tre mødefora på hvert hospital fastholdes, men hospitalerne får større metodefrihed for at tilpasse modellen til lokale forhold, beslutte i hvilke mødefora, de ønsker brugere med og selv stå for at rekruttere og introducere brugerne. Dette forventes at give et større ejerskab til indsatsen på hospitalerne, og frihed til at afprøve forskellige måder at samarbejde med brugere på afhængig af, hvilken type mødeforum der er tale om.
- At der arbejdes videre med at udvikle de lokale formål med brugerrepræsentation i det enkelte mødeforum, og med at udvikle personalets og brugernes rolle og kompetencer til at deltage i mødefora med brugerrepræsentation, herunder nye måder at holde møder.
- At der arbejdes videre med at finde det mest optimale format for vidensdeling og sparring på tværs af hospitaler og mødefora.
- Administrationen udarbejder revideret standardmateriale til rekruttering og introduktion af brugerrepræsentanter, samt tilbyder hospitalerne ad hoc sparring på opgaven.
- At administrationen sikrer, at der efter to år bliver opsamlet erfaringer med brugerrepræsentanter i samordningsudvalgene
- At brugerrepræsentanter tilbydes kørselsgodtgørelse, når de deltager i møder.

Indstilling

Brugerinddragelse i samordningsudvalgene ligger meget på linje med de erfaringer, man har fået ved inddragelse i hospitalernes mødefora.

For at skabe forenkling anbefales det, at brugerinddragelse i samordningsudvalgene fortsætter i yderligere 2 år og justeres i lighed med brugerinddragelse i hospitalernes mødefora. Inddragelse i samordningsudvalgene kan vælges på lige fod med andre mødefora og det indarbejdes som en del af det administrative set up omkring brugerinddragelse i hospitalernes mødefora, dog med den forskel at det er de enkelte samordningsudvalg, der skal tage aktivt stilling til om de ønsker at have brugerinddragelse.

De tre samordningsudvalg og de tilknyttede brugerrepræsentanter vil få mulighed for at fortsætte og blive koblet op på de administrative støtteværktøjer.

Andre samordningsudvalg kan vælge tilkoble sig ordningen.

Den administrative styregruppe skal på deres møde i december tage stilling til det videre forløb af pilotprojektet om brugerinddragelse i samordningsudvalgene

Bilag – til bilaget

Hvad siger evalueringerne?

Udover de to evalueringer fra VIBIS (dato) og KOPA (april 2018) er der opsamlet kommentarer fra netværksmøder afholdt af KOPA.

Udvalgte udsagn fra evalueringerne og netværksmøderne:

1. Forberedelse er vigtig – samordningsudvalgene er en vanskelig kontekst

- Det er vigtigt, at de to brugerrepræsentanter kan samarbejde og drøfte punkterne på dagsorden inden mødet evt. sammen med sekretæren fra udvalget.
- At der er et godt baggrundsmateriale til punkterne på dagsordenen. At deltagerne til mødet husker at forklare navne og forkortelser.
- At dagsordenerne ikke er for lange.
- Det er vigtigt at få tilknyttet en kontaktperson, som kan hjælpe én og få besvaret spørgsmål løbende.
- Det er meget gavnligt, at der afholdes (telefon) samtaler mellem repræsentanter og kontaktpersoner inden møderne. Her kan det fx diskuteres hvilke emner på den kommende dagsorden, der er særligt relevante for én. Det åbner muligheden for at vurdere sammen, og at kontaktpersonen samtidig kan hjælpe med at bringe denne viden i spil under mødet, hvis der er brug for det.
- At udvalget er beviste om hvor de gerne vil have bidrag og perspektivering fra patient - og pårørenderepræsentanter
- Mødeforaet er på et højt niveau derfor kræver det bevidsthed om hvordan en pårørenderepræsentant kan bidrage på en konstruktiv måde og især hvornår på dagsordenen
- Brugerrepræsentanterne har positive erfaringer med, at det fremgår af dagsordenen, hvilke punkter der ønskes patient og pårørendeperspektiver på

2. Tilstedeværelse af brugerrepræsentanter gør en forskel

- Det kan være med til fortsat at bevare patienten i fokus også som en underliggende del af udviklingen af det administrative samarbejde
- Det er et meget "internt" udvalg, og er som sådan meget svært som bruger rep. at overskue, og derved inddrage brugersynspunktet.
- Det virker til at have en stor betydning for, hvordan man helt grundlæggende griber emner og problematikker an. Det handler mere om mennesker og mindre om systemer. Samtidig er det med til at fastholde fokus på brugere og pårørende, og repræsentanterne kan bidrage med deres erfaringer, som de andre deltagere ikke umiddelbart virker til at have. Vi har konkrete eksempler på løsningsforslag, der er blevet ændret eller droppet, fordi de var mere til skade end gavn for brugere og/eller pårørende.

- Det har været spændende og især positivt at opleve hvor meget der tænkes på den enkelte patients oplevelse og behov i systemet.
- At der kommer mere fokus på borgeroplevelsen og patientbehovet.
- De bidrager til fokus på brugerperspektivet. Øvrige deltagere gør sig umage for at tænke det ind, når der drøftes. Dels af respekt for, at der deltager frivillige og fordi temaet er spændende, når snakken kommer i gang.
- Mødedeltagerne gør sig umage for at gøre dagsorden "forståelig" for brugerrepræsentanter, hvem de selv er osv. Det giver en god tone/drøftelser til møderne.
- Vi får en bedre og mindre indforstået dialog om dagsordenspunkterne.
- Når brugerrepræsentanter har input til emnerne så præger det drøftelserne positivt.
- Fjerner lidt fokus og bruger lidt tid. Desværre ikke noget positivt outcome
- SAU s opgaver giver begrænsede muligheder for bruger repræsentant
- Vi skal have brugerrepræsentanter med i vores organisatoriske arbejde - men måske ville det være nemmere for brugerrep. at deltage i arbejdsgrupper eller lign. hvor emnerne er mere fokuserede
- Det har været spændende og især positivt at opleve hvor meget der tænkes på den enkelte patients oplevelse og behov i systemet
- Plejer udfordres
-

3. Hvis der skal være brugerrepræsentanter fremover

- Det skal give mening for både patient- pårørenderepræsentant og for mødeforaet som helhed for at kunne fastholde interessen
- Hvis Samordningsudvalgene i forbindelse med den ny sundhedsaftale mere får til opgave at tilrettelægge samarbejdet om at opnå bestemte mål, giver det god mening at have brugerrepræsentanter med
- Møderne bør måske forventningsafstemmes noget mere. Hvad er borgerrepræsentanternes rolle og hvordan kan denne rolle kvalificeres yderligere i forhold til de øvrige medlemmer
- Man kunne overveje brugerrepræsentanternes rolle og deltagelse fremefter. Det er ikke alle emner og punkter som kan have relevans for dem, hvilket brugerrepræsentanterne også selv har givet udtryk for.
- Der skal brugerrepræsentanter med i det organisatoriske arbejde - men måske ville det være nemmere for brugerrepræsentanterne at deltage i arbejdsgrupper eller lign. hvor emnerne er mere fokuserede
- Der bør være et telefonmøde mellem brugerrepræsentanter og sekretariat for samordningsudvalget inden de enkelte møder, så dagsordenen kan drøftes, der kan stilles spørgsmål og guides.
- Mødeledelsen kan fokusere mere på at understøtte brugerrepræsentanterne i at deres synspunkter kommer frem i lyset
- Der er ikke rigtigt nogen indsats, der kan ændre på det faktum, at samordningsudvalget er et udvalg bestående af embedsmænd, der drøfter organisatoriske og administrative forhold og indsats, der har betydning for primært strukturelle og organisatoriske forhold. Sekretariatet bruger tid på at tygge dagsordenen igennem med brugerrepræsentanten på formøde ift. at udpege, hvilke punkter der er relevante i et brugerperspektiv og hvad det vil være vigtigt at videregive fra brugerside. Ligeledes bruger sekretariatet tid på i forbindelse med udarbejdelse

af den kommenterede dagsorden at udpege, hvor det er relevant at inddrage brugerrepræsentanten

- Rekrutteringen og introduktion til formålet med møderne skal være meget specifikt, for at det giver værdi for såvel brugerrepræsentanterne som for udvalget
- At der inviteres brugere ind i konkrete projekter og tilblivelsen af disse, hvilket vil give langt mere mening end f.eks. ved drøftelse af samarbejdsaftaler om akutfunktioner mv.
- Det koster tid at være brugerrepræsentant. Det er svært at passe ind sammen med et arbejdsliv
- Brugerrepræsentanterne har gode erfaringer fra deltagelse i møder, hvor der har været plads til konkrete drøftelser, så deres erfaringer kan komme i spil
-

Der er i udvalgene lavet løbende justeringer – løbende evaluering har været godt