

BRUGERREPRÆSENTANTER I EKSISTERENDE MØDEFORA

Din trin for trin guide



BRUGERREPRÆSENTANTER I EKSISTERENDE MØDEFORA

Hvad, hvorfor, hvem og hvornår?

OVERSIGT

Hvor meget tid skal personalet bruge?



Hvad koster det at anvende metoden?



Hvor mange metodiske kompetencer kræver metoden af personalet?



Hvor meget kræver metoden af brugerne?



Hvor mange brugere skal deltage, for at metoden kan gennemføres?



Oversigten skal ses i sammenhæng med de øvrige 11 metoder i Patientinddragelsesguiden. Se den komplette oversigt på www.patientinddragelsesguiden.dk/sammenlignmetoder



Brugerrepræsentanterne er "det tredje øje" i ledelsesforummet. Vi bliver selv blinde på vores egen organisation, fordi vi jo er en del af den. Derfor er det vigtigt, at der er nogen, der kommer udefra med den erfaring brugerrepræsentanterne har og bliver det tredje øje, så de kan bidrage med en dimensionering - et andet blik - på alt det, vi snakker om.

Oversygeplejerske
Region Syddanmark

HVAD?

Brugerrepræsentanter er tidligere eller nuværende patienter, pårørende eller repræsentanter fra patient- og pårørendeforeninger, der sidder med i forskellige eksisterende møde fora på en afdeling eller et sygehus, hvor de bidrager til at nuancere og kvalificere de beslutninger, der skal træffes om organisering og udvikling af organisationens ydelser. Brugerrepræsentanterne kan deltage i faste møde fora som fx ledelses fora, klinisk etisk komité og kvalitetsråd eller midlertidige ansættelsesudvalg, arbejdsgrupper eller styregrupper nedsat i forbindelse med udviklingsprojekter eller forskningsprojekter.

HVORFOR?

Ved møderne kan brugerrepræsentanterne bidrage med og fastholde brugerperspektivet på de forskellige dele af møde forummets arbejde. Repræsentanterne er med til at nuancere drøftelser og kvalificere de beslutninger, som fx et sygehus ønsker at træffe om organisering og udvikling af sygehusets praksis. Ved at have brugerrepræsentanter med i et møde forum bliver ledelse og personale klogere på, hvad der er vigtigt for patienter og pårørende.

HVEM?

I princippet kan alle patienter og pårørende, der har lyst, har de fornødne ressourcer, og som er afklarede med eget eller pårørendes sygdomsforløb, fungere som brugerrepræsentanter. Ved udvælgelsen af brugerrepræsentanter er det væsentligt, at formålet med samarbejdet er klart defineret, så der kan udvælges de brugerrepræsentanter, der, hvad angår diagnose samt erfaring og viden om sundhedsvæsenet, bedst kan bidrage med de ønskede refleksioner i møde forummet.

HVORNÅR?

Det er en god idé at invitere brugerrepræsentanter ind i forskellige eksisterende møde fora, hvis der er en oprigtigt interessere i, at problemstillinger i organisationen drøftes ud fra et patient- og pårørendeperspektiv. Det er vigtigt, at organisationen ønsker at være åben over for de perspektiver, som brugerrepræsentanterne bidrager med, og at der afsættes de fornødne ressourcer til at klæde brugerrepræsentanterne på, så de bliver i stand til at bidrage på møderne på en måde, som giver det ønskede udbytte for organisationen.

SÅDAN GØR I...

1

FORUD for samarbejdet med brugerrepræsentanter

Gør formål og rammer klart

Før I begynder rekrutteringen af brugerrepræsentanter, er det vigtigt, at I som organisation har gjort jer følgende klart:

- Hvorfor ønsker I at indlede et samarbejde med brugerrepræsentanter?
- I hvilke fora vil det være relevant at have brugerrepræsentanter med?
- Hvilket udbytte ønsker I?

Det er en fordel at udarbejde en funktionsbeskrivelse, så brugerrepræsentanterne og det øvrige personale har en fælles forståelse for funktionen. I funktionsbeskrivelsen beskriver I brugerrepræsentanternes opgaver og rolle, herunder fx at brugerrepræsentanterne har tavshedspligt, hvorvidt de har indflydelse på dagsordenen, og om repræsentanterne har beslutningskompetence. Derudover kan I skitsere om brugerrepræsentanterne har mulighed for at indgå i arbejdsgrupper, hvis det pågældende mødeforum nedsætter sådanne.

Indledningsvist er det også en god idé at overveje, hvor mange brugerrepræsentanter I ønsker i jeres mødeforum, og om I også ønsker en eller flere suppleanter. Ofte er det en fordel at have mindst to

brugerrepræsentanter i et mødeforum, så de har en at sparre med og støtte sig op ad. Derudover er det også en fordel for mødeforummet, der får et mere nuanceret billede af brugernes oplevelser, ønsker osv.

Overvej endvidere at udpege en tovholder, der kan stå for rekrutteringen af brugerrepræsentanterne og for efterfølgende at koordinere og følge op på brugerrepræsentanternes arbejde. Tovholderfunktionen kan fx varetages af sekretæren i det pågældende mødeforum eller være en medarbejder på sygehusniveau, der kan koordinere og følge op på brugerrepræsentanternes arbejde på tværs af fora, når der er behov for det.

Hvilke egenskaber og kompetencer skal repræsentanterne have?

Overvej hvilke kompetencer brugerrepræsentanterne skal have for at kunne bidrage med input i jeres mødeforum. Fx er det vigtigt at lægge vægt på at brugerrepræsentanterne har et relativt højt refleksionsniveau, at de er løsnings- og læringsfokuserede og kan repræsentere patient- og pårørendeperspektivet på et generelt plan.

Der kan også være erfaringer og kompetencer erhvervet gennem et sygdomsforløb eller erhvervs erfaring, der kan være relevant at rekruttere efter, alt efter hvilke fora brugerrepræsentanterne skal indgå i, og hvilken type input det forventes, at brugerrepræsentanterne skal kunne bidrage med. Overvej endvidere hvilke fordele og ulemper der kan være ved at brugerrepræsentanterne fx repræsenterer patientforeninger eller interesseorganisationer.

Hvor længe skal samarbejdet med brugerrepræsentanterne vare?

Er der tale om et midlertidigt samarbejde fx i et ansættelsesudvalg eller en projektgruppe, har samarbejdet et naturligt sluttidspunkt. Andre gange er det nødvendigt, at I overvejer, hvor længe I ønsker, at samarbejdet med brugerrepræsentanterne skal vare. Nogle steder fastsættes samarbejdet til en periode på fx 2 år. Andre steder er der tale om et samarbejde uden et aftalt sluttidspunkt.

Når I drøfter samarbejdets varighed, så medtænk at det tager tid for både organisationen og brugerrepræsentanterne at vænne sig til det nye samarbejde. Overvej derfor muligheden for at kunne forlænge samarbejdet ud over de fx 2 år, hvis samarbejdet er udbytterigt for begge parter.

I kan vælge at honorere brugerrepræsentanterne for deres deltagelse eller lade samarbejdet foregå på frivillig basis. Beslut om brugerrepræsentanter skal have dækket deres transportudgifter.

Rekruttering af brugerrepræsentanter

I kan rekruttere brugerrepræsentanter på flere måde, fx ved at:

- Opfordre patienter og pårørende til at ansøge om at blive brugerrepræsentant via informationsskærme og pjecer på sygehuset.
- Informere patienter om muligheden, mens de er indlagt, til patientundervisning eller til kontrol.
- Slå "jobbet" op på sociale medier, sygehusets hjemmeside, i regionens jobportal og lokalaviser.
- Rekruttere potentielle brugerrepræsentanter gennem patientforeninger.

Det er en god idé at kombinere flere af metoderne, så I når så bredt ud som muligt. Som en del af rekrutteringen kan I invitere ansøgerne til en "ansættelsessamtale" for at finde den kandidat, der bedst kan varetage funktionen. I kan evt. foretage samtalen telefonisk efter en fastlagt "interviewguide".

Forberedelse af organisationen

Involver medlemmerne af de mødefora, som brugerrepræsentanterne skal indgå i. Diskuter med medlemmerne, hvordan brugerrepræsentanterne bedst kan bidrage til jeres diskussioner, og hvordan I som råd eller udvalg kan skabe det nødvendige rum for, at brugerrepræsentanterne

Hent eksempler på stillingsopslag og andet materiale under ["Brugerrepræsentanter"](http://www.patientinddragelsesguiden.dk) på www.patientinddragelsesguiden.dk

kan komme til orde ved jeres møder. Orientér medlemmerne i mødeforummet om, at brugerrepræsentanterne har tavshedspligt, så det ikke får indflydelse på, hvilke emner mødeforummets medlemmer tager op på møderne.

Som en del af forberedelsen kan I holde et opstartsmøde med mødeforummets medlemmer og de netop udpegede brugerrepræsentanter. Ved opstartsmødet kan der være et oplæg om, hvad brugerinddragelse er, og hvad der kræves af både personale og brugerrepræsentanter, for at samarbejdet kan fungere. Herefter kan I drøfte ønsker til det kommende samarbejde og i fællesskab udarbejde et sæt spilleregler for mødernes afholdelse.

Ledelsesmæssig opbakning

Vær opmærksom på at ledelsesmæssig opbakning er afgørende for, at samarbejdet med brugerrepræsentanterne bliver en succes. Den ledelsesmæssige opbakning er således en forudsætning for, at brugerrepræsentanterne kan opnå tilstrækkelig legitimitet i organisationen til at udføre opgaverne, dels ved at der skabes det fornødne rum for, at brugerrepræsentanterne kan bidrage ved møderne, dels således at de input brugerrepræsentanterne bidrager med bliver taget alvorligt.



Vi har faglige eksperter, som ved noget om retningslinjer, om sygehuset, om organisering og sådan noget. Og så har vi patienterne [brugerrepræsentanterne], som er de rigtige eksperter, og som kan fortælle os, hvordan vi skal levere varen.

OVERVEJ OGSÅ...

- Det kan være en god idé at invitere en brugerrepræsentant og en tovholder fra et andet mødeforum/sygehus, hvor ordningen allerede findes, for at høre om deres erfaringer med løsning af opgaver m.m.
- I hvilke mødefora får I mest glæde af deltagelse af brugerrepræsentanter i forhold til mødeformets størrelse og formål?
- Skal brugerrepræsentanterne udelukkende rekrutteres blandt patienter, eller ønsker I også deltagelse af pårørende?
- Hvordan kan I sikre, at brugerrepræsentanterne får det fornødne rum til at udfolde deres synspunkter i de mødefora, hvor de indgår?
- Hvornår på dagen skal møderne afholdes, så både personale og brugerrepræsentanter har mulighed for at deltage?



NÅR brugerrepræsentanterne er rekrutteret

Introducer og uddan repræsentanterne til funktionen

Brugerrepræsentanterne skal have en grundig introduktion til organisationen, det pågældende mødeforum og dets kommissorium samt de arbejdsopgaver, som brugerrepræsentanterne skal varetage.

Det er ydermere væsentligt, at I foretager en gensidig forventningsafstemning i forhold til opgaveløsningen, fx i forhold til repræsentanternes forberedelse forud for møderne, mødefrekvens, deltagelsen ved møderne samt tavshedspligt.

Det kan være en fordel at lave et introduktionsprogram, som brugerrepræsentanterne skal følge i starten fx med rundvisning på sygehuset og samtale med relevante ledere og medarbejdere.

Udsend mødemateriale og prioritér evt. punkterne på dagsordenen

I god tid forud for møderne sendes dagsordenen og evt. andet materiale til brugerrepræsentanterne. Overvej om I vil give brugerrepræsentanterne mulighed for at melde dagsordenspunkter ind på lige fod med de øvrige deltagere.

Når I udarbejder dagsordenen, så overvej om dagsordenspunkterne skal efterfølges af en kort skriftlig forklaring, der klæder mødedeltagerne inkl. brugerrepræsentanterne bedre på. Overvej derudover at markere ud for punkterne i dagsordenen om punktet er til orientering, drøftelse eller beslutning. Dette kan hjælpe brugerrepræsentanterne i deres forberedelse til mødet.

Hvis dagsordenen og mødematerialet er omfangsrigt, kan sekretæren/tovholderen med fordel markere de punkter, der er af relevans for brugerrepræsentanterne, så de kan prioritere deres kræfter herefter. Nogle brugerrepræsentanter vil ikke have mulighed for selv at printe mødemateriale. Overvej derfor om det er noget, I vil tilbyde at gøre for dem.

Formøder og debriefing

Overvej om det vil give ekstra værdi for brugerrepræsentanterne og mødeforummet, hvis tovholderen/sekretæren afholder formøder med brugerrepræsentanterne. Dette kan være en fordel især i opstarten, så tovholderen kan klæde brugerrepræsentanterne på i forhold til punkterne på dagsordenen samt besvare eventuelle spørgsmål til dagsordenen. På samme måde skal I overveje at følge op på brugerrepræsentanternes oplevelse af mødet efter de første mødegange, så I kan få justeret forventninger, mødeformen og samarbejdet, så udbyttet forøges.

Mødernes forløb - præsentation og mødeledelse

Ved første mødegang er det væsentligt med en præsentationsrunde, hvor alle medlemmer præsenterer sig selv, deres baggrund og evt. deres motivation. Derudover kan navneskilte på bordet medvirke til, at brugerrepræsentanterne hurtigere falder til. I starten er det desuden særligt vigtigt, at formanden leder møderne, så brugerrepræsentanterne føler sig velkomne.

Mødernes forløb - lad repræsentanterne komme til orde

Overvej hvordan I vil sikre, at brugerrepræsentanterne kan komme til orde. I kan fx sørge for, at der altid er et punkt på dagsordenen af relevans for brugerrepræsentanterne, eller at de kan have deres eget punkt på dagsordenen. Derudover kan I overveje om I kan variere mødeformen fx ved at medlemmerne drøfter et dagsordenspunkt to og to, inden drøftelserne løftes op i plenum.

Mødernes forløb - vær åbne og tilpas sprogbruget

Under møderne deltager repræsentanterne i drøftelserne på lige fod med de øvrige deltagere. Overvej hvordan I kan tilpasse sprogbruget og være lyttende, respektfulde og anerkendende over for brugerrepræsentanternes bidrag. Overvej endvidere hvordan I kan være åbne og undgå

at gå i forsvar under møderne, hvis brugerrepræsentanterne påpeger uhensigtsmæssigheder. Vær opmærksom på at invitere dem ind i drøftelserne samt på at skabe en afslappet stemning på mødet, så alle forummets medlemmer har lyst til at byde ind med deres kommentarer.

I skal endvidere beslutte, om repræsentanterne har reel beslutningskompetence, eller om de "blot" sidder med for at repræsentere patientperspektivet og være tydelige omkring dette.

Afhold netværksmøder

Undersøg om der allerede findes et netværk for brugerrepræsentanter på sygehusniveau eller på regionalt niveau, som I kan henvise brugerrepræsentanterne til. Brugerrepræsentanterne kan have glæde af at mødes på tværs af mødefora, for at udveksle erfaringer og sparre.

OVERVEJ OGSÅ...

- Det kan være en god idé at udarbejde en introduktionsmappe til brugerrepræsentanterne ved opstarten. Mappen kan fx indeholde et organisationsdiagram, forummets kommissorium, en forklarende liste over anvendte forkortelser i dette mødeforum, mødedatoerne for det kommende år mm.
- Udsend mødedatoerne i god tid, fx et år frem, så brugerrepræsentanterne har mulighed for at reservere tiden i deres kalender.
- Hvis brugerrepræsentanternes deltagelse er uden honorering, skal I overveje, hvordan I kan vise, at I påskønner deres arbejde.

3

FØLG OP på samarbejdet med brugerrepræsentanterne

Lav en plan for opfølgningen

Det er en god idé at lave en plan for, hvordan I vil følge op på samarbejdet med brugerrepræsentanterne, så ønsker og krav til disse løbende kan blive justeret med henblik på at holde fokus på, hvordan brugerrepræsentanternes bidrag kontinuerligt kan indgå konstruktivt i mødeforaenes arbejde. Fx kan I vælge at diskutere, hvordan ordningen fungerer i nogle af de mødefora, hvor brugerrepræsentanterne indgår og løbende tale med brugerrepræsentanterne om, hvordan de oplever det at indgå i de pågældende fora.

Løbende forventningsafstemning og feedback

I opstartsfasen er det endvidere en god idé løbende at bede om brugerrepræsentanternes feedback på mødet, således at I løbende kan afstemme forventninger til, hvordan møderne skal forløbe, så brugerrepræsentanterne kan få det fornødne rum til at bidrage på en konstruktiv måde. Ligeledes er det vigtigt, at brugerrepræsentanterne får feedback på deres arbejde i de pågældende råd og udvalg, så de dels kan få viden om, hvad deres bidrag har betydet, og så de kan blive klædt bedre på til at varetage funktionen. Overvej at lade formandsskabet sende en skriftlig og personlig hilsen til brugerrepræsentanterne en gang om året som en symbolsk påskønnelse af deres indsats.



Alle rundt om mødebordet har nogle faste opgaver. De, der er ansat i systemet, har nogle ting, de skal have til at fungere - de kommer med et bestemt mandat. Det mandat, brugerrepræsentanterne kommer med, det er jo at have fokus på patientperspektivet og varetage brugerens interesser i de ting, vi snakker om. Så der har været den her stemme meget konkret i rummet til møderne.

**Konsulent
Region Hovedstaden**

OVERVEJ OGSÅ...

- Hvordan kan I løbende afstemme forventninger med brugerrepræsentanterne i forhold til organisationens behov og brugerrepræsentanternes ønsker til samarbejdet?
- Hvordan kan I kombinere denne måde at inddrage brugerne på med andre metoder til brugerinddragelse? Ønsker I fx at ansætte en af brugerrepræsentanterne som patientkonsulent, således at denne får sin gang på jeres sygehus på regelmæssig basis fx ugentligt? Eller skal I opfordre brugerrepræsentanterne til også at blive en del af jeres brugerråd?

ANVENDELSE AF DENNE METODEGUIDE

Denne metodeguide er en vejledning i, hvordan I kan invitere brugerrepræsentanter til at blive en del af jeres mødeforum.

I kan vælge at gennemføre alle trin i guiden, eller I kan fokusere på enkelte trin. Det er vigtigt at overveje, hvordan I kan tilpasse metoden inden for de organisatoriske og økonomiske rammer, I har til rådighed. Selvom I kun har få ressourcer til rådighed til gennemførelsen af metoden, kan udbyttet af metoden stadig udgøre et væsentligt bidrag til kvalitetsudviklingen.

LÆS MERE OM METODEN

[Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse \(2016\). Til dig som skal være patient- eller pårørende repræsentant](#)

[Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse \(2016\). Til jer som skal have patient- og pårørende repræsentanter med i mødefora. En opsamling med gode råd](#)

[Danske Patienter & Danske Regioner \(2011\). Håndbogen for patientrepræsentanter i sundhedsvæsenet](#)

[Lilja B, Fritzel AL \(2016\). Patienter i alle råd og udvalg. Sjællands Universitetshospital skal være patienternes hospital fra start til slut. Tidsskrift for Dansk Sundhedsvæsen, 92\(6\):9-15 \(kræver login: log på DSSNET, vælg 'tidsskriftet'; 'arkiv'; '2016'; 'eTFDS 6-2016 net'\)](#)

[Nielsen KA, Nakano A og Odby A \(2016\). Patientinvolvering i de kliniske kvalitetsdatabaser - Hvordan kan det bedst gribes an? Tidsskrift for Dansk Sundhedsvæsen, 92\(6\):16-21 \(kræver login: log på DSSNET, vælg 'tidsskriftet'; 'arkiv'; '2016'; 'eTFDS 6-2016 net'\)](#)

[Videnscenter for Brugerinddragelse \(2017\). Organisatorisk brugerinddragelse. En guide til brugerrepræsentation i praksis](#)

BRUGERREPRÆSENTANTER I EKSISTERENDE MØDEFORA

- din trin for trin guide

Udarbejdet af Kompetencecenter for Patientoplevelser på baggrund af centrets egne erfaringer samt observationer og interview med personale, patienter og pårørende fra de fem regioner i Danmark om deres erfaringer med brugerrepræsentanter i eksisterende mødefora. Du kan læse mere om brugerrepræsentanter og andre metoder til organisatorisk brugerinddragelse på www.patientinddragelsesguiden.dk

Ønsker du yderligere hjælp og vejledning til udførelse af metoden, eller er du blot interesseret i at høre mere om, hvad Kompetencecenter for Patientoplevelser ellers laver, er du velkommen til at kontakte os. Vi har mere end 20 års erfaring med patientinddragelse, evalueringer og brugerundersøgelser i sundhedsvæsenet, undervisning i inddragende metoder og meget andet.

© Kompetencecenter for Patientoplevelser, Region Hovedstaden, 2018
Version 1.0

KOMPETENCECENTER FOR PATIENTOPLEVELSER
Nordre Fasanvej 57
2000 Frederiksberg
Telefon: 38 64 99 66
E-mail: kopa@regionh.dk
www.patientoplevelser.dk