

Til Jer, der skal have
**brugerrepræsentanter i
mødefora på hospitalerne**
Region Hovedstaden



Hvad er en brugerrepræsentant?

Brugerrepræsentanter er tidligere eller nuværende patienter og pårørende, der sidder med i forskellige mødefora på hospitalerne, hvor de bidrager til at nuancere og kvalificere de beslutninger, der træffes om organiseringen og udviklingen af sygehusets ydelser. Med deres erfaringer er de med til at skabe og fastholde et brugerperspektiver under møderne. Brugerrepræsentanterne indgår på lige fod med de hospitalsrepræsentanterne i mødeforummet og med reference til mødeforummets kommissorium. Alle brugerrepræsentanter har underskrevet en erklæring om tavshedspligt og habilitet.

Arbejdet som brugerrepræsentant er frivilligt, men hospitalet dækker brugerrepræsentanternes transportudgifter.

Brugerrepræsentantens opgave

- Deltage aktivt og konstruktivt i møder – herunder kende mødeforummets kommissorium, læse mødemateriale, forberede eget bidrag og komme med forslag til forbedringer
- Skabe og fastholde opmærksomhed på brugerperspektivet under møderne
- Deltage aktivt i arbejdsgrupper og forbedringsevents, som nedsættes af mødeforummet

Brugerrepræsentanter i jeres mødeforum

For at opnå et godt, ligeværdigt og udbytterigt partnerskab mellem brugerrepræsentanterne og hospitalsrepræsentanterne i mødeforummet, er det vigtigt I har gjort jer klart, hvad jeres formål med at have brugerrepræsentanter med i mødeforummet er, og hvad hvilket udbytte I ønsker af samarbejdet. Det er vigtigt at forberede/involvere alle mødeforummets deltager i dette, så der er en fælles forståelse af formålet og hvordan I bedst muligt inkluderer brugerrepræsentanterne i mødeforummets arbejde.

Vigtige overvejelser...

Når I skal udvælge brugerrepræsentanter

- Hvilke egenskaber og kompetencer skal brugerrepræsentanterne i jeres mødeforum have?
- Hvordan sikre I en god forventningsafstemning mellem jer og brugerrepræsentanterne?

Før møderne

- Hvordan vil I introducere og uddanne brugerrepræsentanterne til opgaven?
- Bør mødeformen tilpasses, så der skabes særligt rum for at inkludere brugerperspektivet?
- Vil I afholde formøder med brugerrepræsentanterne fx med fokus på dagsordenpunkter og afklaring af evt. spørgsmål?

Under møderne

- Hvordan sikrer I en god præsentation af nye brugerrepræsentanter og medlemmer ved første møde?
- Hvordan inviterer I brugerrepræsentanterne med ind i dialogen på møderne?
- Kan I tilpasse sprogbruget under møderne for at undgå forkortelser og indforstået tale?
- Hvordan sikrer I en åben og anerkendende tone, også når brugerrepræsentanterne påpeger uhensigtsmæssigheder/forbedringspotentialer?

Efter og mellem møderne

- Vil I afholde møder med brugerrepræsentanterne, så I sammen kan få justeret forventninger, mødeform og samarbejdet, så udbytte for alle parter øges?
- Hvordan sikre I en løbende og konstruktiv feedbackkultur mellem medlemmerne i mødeforummet?
- Har I planer om at tilbyde brugerrepræsentanterne et netværks/sparringsrum på tværs af mødefora/hospitaler, hvor de kan udveksle erfaringer og yderligere styrke deres kompetencer som brugerrepræsentanter?



Personalet omdirigerer ofte diskussioner hen til ressourcemangel, travlhed etc.

Jeg synes, brugerrepræsentanterne er gode til at skære igennem dette og fastholde, at en stor del handler om kultur og opførsel.

**Medarbejder
Region Hovedstaden**

TIL JER, DER SKAL HAVE BRUGERREPRÆSENTANTER I MØDEFORA PÅ HOSPITALERNE, VERSION 2.0

Uddrag er tilladt mod tydelig kildeangivelse

Pjecen kan findes på www.patientoplevelser.dk

Har du spørgsmål eller brug for sparring omkring brugerrepræsentation i jeres mødefora, så kontakt Kompetencecenter for Patientoplevelser i Region Hovedstaden (KOPA).

© Kompetencecenter for Patientoplevelser, Region Hovedstaden, 2019

KOMPETENCECENTER FOR PATIENTOPLEVELSER

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