

Kom godt i gang med brugerinddragelse på hospitaler

Vejledning til hospitalsafdelinger
der vil arbejde med brugerinddragelse



Kræftens Bekæmpelse
Strandboulevarden 49
2100 København Ø
Telefon 35 25 75 00

www.cancer.dk



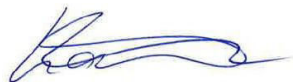
Brugerinddragelse gør en forskel

Brugerinddragelse er et aktuelt og voksende begreb inden for sundhedsvæsnet – og det er vigtigt!

Ved at involvere brugernes perspektiv kan man på en hospitalsafdeling få ny inspiration til at målrette aktiviteter og indsatser, så de bedst muligt svarer til patienternes og de pårørendes behov.

Kræftens Bekæmpelse har gennem længere tid afprøvet forskellige modeller for systematisk brugerinddragelse af kræftpatienter og pårørende i samarbejde med forskellige aktører i sundhedsvæsnet. Vores erfaringer har vi brugt til at udarbejde denne pjece i håbet om, at andre kan komme godt i gang med at arbejde med brugerinddragelse. Kræftens Bekæmpelse står gerne til rådighed med inspiration, og vi indgår også gerne i et samarbejde om brugerinddragelse på jeres hospital.

Pjecen gennemgår trin for trin, hvordan man kan etablere brugerinddragelse på en hospitalsafdeling og bagerst i pjecen kan man lade sig inspirere af en case og et konkret rekrutteringsopslag til brugere.



Laila Walther
Chef for Patientstøtte & Lokal Indsats, Kræftens Bekæmpelse
Marts 2017

Eksempel på opslag

Er du kræftpatient, og vil du hjælpe os med idéer via dine erfaringer som patient?

Vi søger medlemmer til et brugerpanel på X afdeling. Brugerpanelet støttes af Kræftens Bekæmpelse, som hjælper med rekruttering, facilitering og uddannelse af medlemmerne i panelet.

Dine forudsætninger

- Du er kræftpatient eller tidligere kræftpatient på X afdeling
- Dine erfaringer som kræftpatient ligger max. 5 år tilbage
- Du kan afsætte 2-8 timer om måneden afhængig af opgaven
- Du vil gerne anvende dit sygdomsforløb til fælles bedste for kræftpatienter

Det arbejder brugerpanelet med

Der holdes et møde cirka hver 3. måned med forudgående dagsorden. Du vil blive introduceret til arbejdet og Brugerpanelet via en kvalifikationsdag.

Eksempler på opgaver: rådgivning i forhold til pjecer, informations-tv, indretning, kommunikation mellem patienter, pårørende og personale.

Arbejdet i brugerpanelet er frivilligt og ulønnet.

Interesseret? Sådan gør du

Kontakt XX på telefon _____ eller mail _____

Eksempel på opgaver til et brugerpanel

Case 2

Hospitalsafdelingen ønsker at gøre deres venteværelse mere attraktive for patienter og pårørende. Brugergruppen bliver spurgt til råds om dette.

I brugergruppen aftales det, at brugerrepræsentanterne hver især skal notere deres oplevelser ned fra de gange, de har tilbragt tid i venteværelset på afdelingen. Flere vælger også at tage forbi venteværelset og tilbringe 20 minutter med fokus på, hvad der giver en god patientoplevelse.

Brugergruppen mødes til et formøde, hvor de samler og diskuterer deres erfaringer for, hvad der skal til, for at venteværelset bliver så attraktivt som muligt for patienterne.

Brugergruppen mødes til et dialogmøde med de hospitalsansvarlige. De fremlægger deres kommentarer, og der er en efterfølgende drøftelse.

Efter mødet udsender hospitalet et referat af mødet. I referatet eller på det efterfølgende møde orienterer de hospitalsansvarlige brugerne om, hvilke input de har valgt at implementere.

Vær opmærksom på

Brugerinddragelse kræver, at man vil det.

Både fordi det kræver en del ressourcer af personalet og ledelsen at etablere og fastholde en god brugerinddragelse. Og fordi de involverede brugere med god ret vil forvente, at deres input bliver brugt.

Brugere kan inddrages på forskellige niveauer, og opgaverne vil afhænge af det valgte niveau. Der er stor forskel på at bede brugerne kommentere pjecer, og på at bede dem indgå som samarbejdspartnere i planlægning af organisatoriske ændringer eller ved udvikling af nye tilbud. Det er afgørende for en vellykket brugerinddragelse, at de involverede brugere ved rekrutteringen får realistiske forventninger til indhold og resultater af deres indsats.

Hvis brugerrepræsentanterne får stor indflydelse på indhold, organisering eller nyudvikling, vil det stille større krav til personalet og ledelsen. Det er derfor også vigtigt at foretage en intern forventningsafstemning, hvor personalet og ledelsen afklarer, hvilket indflydelsesniveau, man ønsker og er parat til at arbejde med.

Trin 1 – Før start

Afklar på afdelingen hvilke opgaver, det vil være relevant at involvere brugere i. Opgaver, der er aktuelle og konkrete, er lettere at gå til.

Udvælg to til tre personer der skal være ansvarlige for brugerinddragelsen. Det er en fordel, hvis en af de ansvarlige er fra afdelingsledelsen. Dette letter både forankringen og implementeringen af brugernes input – og det er med til at sikre relevante og realistiske opgaver.

Overvej om personalet har gavn af et oplæg om brugerinddragelse og/ eller en fælles drøftelse af perspektiverne i brugerinddragelse for afdelingen.

Samarbejde med Kræftens Bekæmpelse om brugerinddragelse er en mulighed. Tag kontakt til os, og vi finder i fællesskab ud af, hvordan brugerinddragelse kan implementeres på jeres afdeling. Kræftens Bekæmpelse har samlet erfaringer fra evalueringer af brugerinddragelse på hospitaler. Disse kan ligeledes rekvireres ved henvendelse til nedenstående kontaktpersoner.

Kontaktpersoner i Kræftens Bekæmpelse

Projektleder Marlène Elisabeth M. J. Spielmann
marspi@cancer.dk

Projektleder Stine Hedegaard Scheuer
scheuer@cancer.dk

Eksempel på opgaver til et brugerpanel

Case 1

Hospitalsafdelingen står over for en revision af deres skriftlige informationsmateriale. Brugergruppen får udleveret forskellige af afdelingens pjecer elektronisk samt en indkaldelse til et dialogmøde.

Brugergruppen mødes til et formøde, hvor de gennemgår de enkelte pjecer og samler deres kommentarer til hver pjece.

Brugergruppen mødes til et dialogmøde med de hospitalsansvarlige. De fremlægger deres kommentarer, og der er en efterfølgende drøftelse.

Efter mødet udsender hospitalet et referat af mødet. I referatet eller på det efterfølgende møde, orienterer de hospitalsansvarlige brugerne om, hvilke input de har valgt at implementere.

Trin 5 – Opgaver og møde mellem brugergruppen og hospitalet

Hospitalsafdelingen stiller en eller flere opgaver og sender den ud til brugerne sammen med en indkaldelse til et dialogmøde (gerne eftermiddag) på et par timer om brugerens input til opgaven. Mødekalender og – kadence aftales et halv år af gangen.

Inden dialogmødet holder brugerne et formøde.

Dialogmødet ledes af de ansvarlige fra hospitalsafdelingen, som også sørger for referatskrivning og eller tilbagemelding til brugerne. En typisk dagsorden på et dialogmøde kan bestå af:

1. En statusorientering om hvilke brugerinput fra foregående møde som personalet er gået videre med
2. Brugerne kommer med deres fælles tilbagemelding på opgaven
3. Næste opgave/spørgsmål introduceres

Trin 2 – Rekruttering af brugere

Udarbejd et opslag til at rekruttere brugere med. Opslaget behøver kun at fylde en A4-side.

Opslaget skal på en enkel måde beskrive de opgaver, som brugerne skal arbejde med og hvor meget tid det vil kræve af dem. Opslaget kan også indeholde oplysninger om afdelingens ønsker til brugerne – eksempelvis at deres hospitalsoplevelser ikke skal være mere end fem år gamle.

Reklamér med opslaget på afdelingen, og på de internetsider patienterne må formodes at benytte.

Man kan både hænge opslaget op og lægge opslaget frem, så patienterne kan tage det med hjem. Der er også mulighed for at hænge opslaget op i Kræftens Bekæmpelses rådgivning i lokalområdet.

Udvælg 10-15 patienter, der svarer til afdelingens ønsker til alder-, køn- og diagnosefordeling.

Screeningssamtaler afholdes enkeltvis med de brugere, der er udvalgt. I screeningssamtalen afklares brugerens motivation, oplevelse af egen sygdomshistorie, sygdomstilstand, erfaringer med gruppearbejde og erfaring med at tale og bruge sin sygdomsoplevelse. Ud fra samtalen vurderes det, om brugeren er egnet til at indgå i brugergruppen.

Kræftens Bekæmpelses konsulenter har erfaring i rekruttering og screening af potentielle brugerrepræsentanter.

Trin 3 – Kvalificering af brugere

Arrangér gerne et eftermiddagsmøde for brugerne. 'Kaffemødet' giver hospitalsrepræsentanterne og brugerne mulighed for at hilse på hinanden på en uformel måde. Samtidig er formålet med mødet, at brugerne får tid til at fortælle deres personlige historie, så dette ikke kommer til at tage fokus fra det kommende arbejde.

Klæd brugerne på til arbejdet ved at invitere dem til en kvalifikationsdag. Brugernes kvalifikation kan bestå af:

- Introduktion til sundhedsvæsnet og den relevante afdeling(er)
- Forskellige typiske reaktioner på en kræftsygdom
- At bruge sin egen historie på en konstruktiv måde – til fælles og eget bedste
- Øvelser med forskellige cases
- Informationssøgning
- Undervisning i mødeafholdelse

Dette er punkter, som Kræftens Bekæmpelse har erfaring i at undervise i.

En kontaktperson blandt brugerne vælges.

Kontaktpersonen kan stå for at oprette mailingliste, og være den person, der er ansvarlig for kontakten til hospitalet og evt. til Kræftens Bekæmpelse, når brugergruppen har forskellige behov – eksempelvis bookning af mødelokale.

Trin 4 – En stabil brugergruppe

Facilitering af brugergruppen er en nødvendighed. Brugergruppen kan have brug for støtte til praktiske gøremål: reservation af mødelokale, hjælp til at drive et online netværk, rekvirering af materialer.

Brugergruppen kan ligeledes have brug for støtte til konflikthåndtering og reaktioner på frafald eller dødsfald i gruppen. Dette er opgaver, Kræftens Bekæmpelses konsulenter har erfaring i at varetage.

Formøder kan planlægges og afholdes af brugergruppen selv, når de har fået stillet en opgave af afdelingen. På formødet arbejder gruppen i fællesskab med opgaven. Hvis afdelingen ønsker en præsentation, træffer gruppen aftaler om hvem af dem, der står for at præsentere på mødet med hospitalet.

Frafald i brugergruppen kan ske. Det er vigtigt at have en gruppe på minimum 8 brugere. Kommer man under dette antal, kan der rekrutteres og kvalificeres yderligere 4-5 yderligere brugere.