

## Pasienter og pårørende må medvirke mer

Kronikk av: Kenneth Ledang, seniorrådgiver hos Fylkesmannen i Trøndelag

### **Tjenestetilbudene innen helse og omsorg må i langt sterkere grad enn i dag reflektere behovet og forventningene som pasienter og pårørende har.**

Fylkesmannen har som ett av sine oppdrag å stimulere helse- og omsorgstjenestene til å ta i bruk verktøy for innhenting av brukererfaring og brukertilfredshet og at brukermedvirkning ivaretas i lokal tjenesteutvikling.

Den løsningen som mange velger er spørreskjema som fylles ut én gang pr. år og sendes til ledelsen. Sjelden eller aldri kommer resultatene tilbake til tjenesteutøverne og pasientene, eller blir brukt til konkret forbedringsarbeid. Organisasjoner som nyttiggjør seg brukernes erfaringer på en mer systematisk måte kan vise til økt effektivitet og bedre kvalitet på tjenestene.

For å nå målet om økt brukermedvirkning i helse- og omsorgstjenesten, må kvaliteten, frekvensen, relevansen og systematikken på brukerinvolveringen økes.

Kommuner og HF bør bygge opp et transparent system for brukerinvolvering, både på individ, gruppe- og systemnivå. Brukerinvolveringen må gå tydelig frem av kommunens kvalitetssystem. Hvor ofte skjer det?

Kvalitetssystemet bør inneholde en systematisk oversikt over teori, metoder og ressurser som gjør det enklere å bringe inn brukererfaringene. Et kvalitetssystem som innbefatter dette, vil senke terskelen for å involvere brukere.

Målet må være at tjenestetilbudene i langt sterkere grad enn hva tilfellet er i dag reflekterer behovet og forventningene pasienter og pårørende har. I dag skjer dette i alt for liten grad.

Hvordan gjenspeiles behovene og forventningene brukerne har i det kommunale planverket? Hvordan sikres at behovene og forventningene gjenspeiles i den praktiske utforminga av de kommunale tjenestetilbudene?

Kommunene bør ha en mer aktiv holdning til rekruttering og opplæring av brukerrepresentanter, slik at de kan bidra med relevante erfaringer. I denne opplæringen må brukerne få tilstrekkelig informasjon om kommunale planstrategier, slik at de har mulighet for å sette seg inn i hvordan fremtidige løsninger vil påvirke pasienter og pårørende. Brukerne må involveres i alle stadier i forbedringsprosesser.

Høsten 2019 fikk «Kompetansesenter for brukererfaring og tjenesteutvikling» (KBT) godkjent en egen fagskoleutdanning for erfaringskonsulenter på 60 studiepoeng. I høst kom de i gang med undervisningen. Ca 40 studenter er nå i gang med opplæring om

blant annet etikk, recovery og hvordan de kan bruke sine egne erfaringer i jobber innen helse og rus.

Det må etableres ulike metoder for innhenting av brukererfaringer, tilpasset ulike brukergrupper. Det må også gis tilbud om bistand i forbindelse med innhenting av brukererfaringer i form av for eksempel intervjuer eller fokusgrupper.

Innsamling av pasienter/pårørendes, og eventuelt ansattes, erfaringer til bruk i systematisk forbedringsarbeid kan gjøres på mange forskjellige måter og ved bruk av ulike verktøy:

- Fokusgruppeintervju med eller uten opptak av lyd/bilde
- Spørreskjema
- Intervju
- Fortellinger
- Brukere som intervjuer andre brukere
- Brukere som videofilmer egne pasientforløp og kartlegger sårbare/utsatte punkter
- Brukere og ansatte lager flytskjema over pasientforløp sammen