



Engasjert: UNN brukerbank

Pasientperspektiv i alt vi gjør

Dette er en veileder til deg som skal involvere brukerrepresentanter i utviklings- og forbedringsprosjekter ved UNN. Her finner du tips om hvordan du kommer i gang, hva du bør huske på og hvordan du kan legge opp prosessen.



2025:

Brukermedvirkning og pårørende har en viktig og naturlig plass på UNN

Pasientperspektiv:

Slik kommer vi dit:

- Sikre brukermedvirkning på nivået der vi tar beslutninger, og gjør endringer som kan påvirke pasientene
- Legge til rette for god medvirkning ved å sikre opplæring av brukere
- Sikre at pårørende ivaretas, spesielt barn som pårørende
- Legge til rette for at pårørende kan følge pasienten, enten fysisk eller digitalt

(UNN strategi 2025)



Hvordan rekruttere:

For deg som har mye erfaring:

Dersom du allerede har erfaring med å rekruttere brukerrepresentanter og ungdomsmedvirker, og din enhet har etablert gode rutiner for samarbeid med pasient- og brukerorganisasjoner, kan du gjerne rekruttere på samme måte som du har gjort før.

For deg som har litt erfaring:

Dersom ditt utviklings- eller forbedringsprosjekt har en tydelig definert målgruppe kan du henvende deg til en eller flere pasient- og brukerorganisasjoner. Tommelfingerregelen er å ta kontakt med en pasient- og brukerorganisasjon som er nært knyttet til det feltet som du skal undersøke.

Hvis ditt prosjekt omhandler personer med psykiske lidelser, kan du for eksempel ta kontakt med Mental helse for å rekruttere brukere. Hvis du trenger brukermedvirkere som har erfaring med allergi, kan du ta kontakt med Astma- og allergiforbundet.

Dersom prosjektet har mer allmenngyldige problemstillinger kan du også kontakte paraplyorganisasjoner, som for eksempel Funksjonshemmedes fellesorganisasjon (FFO) eller Samarbeidsforumet av funksjonshemmedes organisasjoner (SAFO).

Det er organisasjonen selv som peker ut aktuelle kandidater.

Deltagelse av personer som er i målgruppen for tjenesteutviklingen og forbedringsarbeidet bidrar til forankring og eierskap, noe som erfaringsmessig øker sjansen for å lykkes med arbeidet.

For deg som har lite eller ingen erfaring:

Hvis du ikke har erfaring med å involvere brukerrepresentanter, synes du kanskje det er vanskelig å vite hvor du skal begynne, og hvordan du skal finne de som vil delta. Her er et godt tips som kan hjelpe deg i gang:

- **Engasjert: UNN brukerbank**
<https://unn.no/engasjert-unn-brukerbank> gir deg en mulighet til å komme i kontakt med Brukerbanken ved UNN. Den består av mange ulike brukerrepresentanter med forskjellig bakgrunn, som er interessert i å bidra i UNN tjenesteutvikling og forbedringsarbeid.

Før du bestiller involvering er det nyttig å ha tenkt igjennom hvem som er din målgruppe, og hva slags erfaringskompetanse du vil tilføre ditt forbedringsarbeid.

Klikk på lenken, fyll ut bestillingsskjemaet og trykk send. Skjemaet går direkte til ansvarlig enhet som har tilgang til og som administrer UNN sin brukerbank. Enheten finner aktuelle personer i brukerbanken som kan bidra inn i arbeidet og koordinerer denne med bes tiller.



Hvor mange brukerrepresentanter bør jeg involvere?

Det anbefales at arbeidsgruppene har minst to brukerrepresentanter, for å sikre reell brukermedvirkning og likeverdig dialog. Det gir rom for at bruker- og pårørendeperspektivet blir tydelig i arbeidsgruppa. Det er viktig at vektinga mellom bruker- og pårørendestemmer og det faglige perspektiv blir balansert. Dette bidrar til inkludering i gruppa, reduserer maktubalansen mellom brukere og fagfolk, og gir rom for å ta erfaringskompetansen på alvor.



Fakta om brukermedvirkning

Brukere har rett til å medvirke, og tjenestene har plikt til å involvere brukeren. Brukermedvirkning er en lovfestet rettighet, og er dermed ikke noe tjenesteapparatet kan velge å forholde seg til eller ikke.

Brukermedvirkning innebærer at brukeren betraktes som en likeverdig partner i diskusjoner og beslutninger som angår hans eller hennes problem.

Definisjon av brukerbegrepet

En bruker er en person som benytter seg av relevante tjenester i en eller annen form.

Brukermedvirkning er også et virkemiddel på flere nivå, og kan bidra til økt treffsikkerhet i utformingen og gjennomføringen av tilbud.

Kilde: [Helsedirektoratet.no](https://helsedirektoratet.no)

Forankring

Forankring i pasient- og brukerorganisasjonene og i brukerutvalget eller ungdomsrådet i UNN, er viktig. Dersom brukerrepresentanten(e) ikke tilhører en pasient- og brukerorganisasjon, forening eller støtteorganisasjon, og er deltager i Brukerbank UNN, ligger forankringen i Brukerutvalget eller Ungdomsrådet.

Brokerråd og brukermedvirkningsforum

Noen klinikker i UNN har etablert brukerråd eller brukermedvirkningsforum som kan bidra inn i ulike typer arbeid. Dette er aktuelt både for større og mindre prosjekter samt forbedringsarbeid i langsgående arbeid. Brokerråd benyttes gjerne på klinikknivå, mens brukermedvirkningsforum kan benyttes av avdelingene. For klinikker og avdelinger som ikke har etablert dette, anbefales det å undersøke muligheten for å opprette det.

Jeg har skaffet brukerrepresentanter – hva nå?

Hvilke rammer og ressurser er det behov for?

Økonomiske, faglige og tidsmessige ressurser er viktige rammefaktorer når teamet/gruppen skal etableres. Den som leder arbeidsgruppen har ansvar for å avklare rammene for etableringen av arbeidet. Noe av det som må avklares er honorering, reise og opphold og om det skal serveres mat. De faglige ressursene handler om hvilke fagpersoner det er mulig å engasjere og hvilken kompetanse de har. Tilgang på kompetente brukerrepresentanter og honorering av disse er også et ressurspørsmål.

Hvordan fungerer det praktiske omkring honorering og dekning av reise og opphold?

Varighet	Sats
Heldagsmøter	Kr. 1.960,-
Møter timesats	Kr. 392,-
Telefon / Skype – møter over 2,5 timer	Kr. 980,-*
Telefon / Skype – møter inntil 2,5 timer	Kr. 392,-

*Gjelder også undervisning / erfaringsformidling

** Gjeldende pr 01.01.2022.

Satsene justeres i samsvar med Helse Nord RHF's satser

Reise og opphold: Reise og oppholdsutgifter dekkes etter statens satser, det gis kompensasjon for tapt arbeidsfortjeneste dokumentert fra arbeidsgiver.

Hvordan beregne tidsbruk?

Det kan være nyttig å ha en viss formening om hvor mye tid som må påregnes for arbeidet i tett samarbeid med brukerrepresentanter og erfaringsformidlere.

Vurdering av forventet tidsbruk vil nødvendigvis være beheftet med usikkerhet på grunn av ulike lokale rammer. Flere forhold har betydning for tidsbruken. Det avhenger av følgende:

- har leder erfaring med å fasilitere brukermedvirkning?
- har leder erfaring med å lede arbeidsgruppa?
- finnes det et etablert nettverk av samarbeidspartnere, inkludert brukerrepresentanter?
- innehar arbeidsgruppa tilstrekkelig kompetanse for å starte forbedringsarbeid, eller må det hentes kompetanse utenfra?
- er det lett å rekruttere deltakere?
- krever arbeidet tolk eller andre tilpasninger?
- finnes det tilgjengelige hensiktsmessige lokaler eller teknologiske løsninger?
- er finansieringen tydelig?

Her kommer et forslag til tidsbruk:

- 1 x 3-timers møte for å bli kjent, få fram den enkeltes kompetanse, etablere gruppas mandat, planlegge rammer for arbeidet og framdrift
- 2 x 2-timers møte for selve tjenesteutviklings- eller forbedringsarbeidet, form og innhold, avklare praktiske anliggender.
- 1 x 3-timers evalueringsmøte for å oppsummere, evaluere og foreslå forbedringer
- Husk å beregne tid til for- og etterarbeid



Gangen i arbeidet

Forsamtale

Når man involverer brukerrepresentanter og erfaringsformidlere i tjenesteutvikling og forbedringsarbeid, er det nyttig å ha en forsamtale før arbeidet starter. Dette er en oppgave for lederen av en arbeidsgruppe. Formålet med samtalen er å bli kjent med hverandre, diskutere arbeidets omfang, arbeidsmetoder, samt å avklare gjensidige forventinger.

Ettersamtale

I etterkant av gjennomført arbeid er det nyttig å følge opp med en samtale om hvordan brukerrepresentantene opplevde rollen, hvordan de opplevde samarbeidet, samt gi rom for å komme med forbedringsforslag. Det bør avklares om det er behov for videre bistand i etterkant av samtalen.

Sett sammen et team/gruppe

Teamet bør bestå av fagpersoner med ulik profesjonsbakgrunn som er i kontakt med den aktuelle målgruppa. I utviklings- forbedringsarbeid skal fagpersonene bidra med sin kunnskap og erfaring og sammen med brukerrepresentantene sørge for at arbeidet er relevant med hensyn til innhold, form og metoder.

Teamet/gruppa utformer og enes om et felles mandat og starter arbeidet. Dette innebærer å:

- tydeliggjøre forventninger og etablere en felles forståelse av mål og begreper
- avklare fordeling av ansvar og roller i arbeidsgruppa
- finne gode måter å kommunisere på som ivaretar hele gruppa
- avklare rammer og form for samarbeid mellom brukerrepresentanter og fagpersoner
- avklare praktiske rammer (egnete lokaler, transport, oa.)
- finne fagpersoner og brukerrepresentanter som eventuelt kan bidra inn i arbeidet

Rolleavklaringer

Brukerrepresentantens og erfaringsformidlerens rolle er å bidra med kunnskap og erfaringer fra et bruker- og pårørendeperspektiv, mens arbeidsgruppen i fellesskap har ansvar for at innholdet og formen blir tilpasset målgruppens behov.

Konkrete oppgaver for brukerrepresentantene er:

- dele erfaringer med arbeidsgruppa og delta i beslutninger
- sikre et hverdagspråk og bidra til åpenhet om utfordrende tema
- bistå med kunnskap om praktisk tilrettelegging for brukere med spesielle behov
- eventuelt bistå med markedsføring i egne nettverk
- eventuelt dele erfaringer om gjennomføringen av arbeidet med andre i ulike fora



Ledelse av arbeidet:

Lederen har ansvar for å legge til rette for en god gruppeprosess som sikrer rom for både bruker- og fagkunnskap.

Den som har det overordnede ansvaret for arbeidet, har ansvar for å:

- etablere arbeidsgruppen som skal bidra til tjenesteutvikling eller forbedringsarbeid
- legge til rette for og lede samarbeidet
- legge praktisk til rette og bidra til å fremme dialog og erfaringsutveksling
- avklare økonomiske ressurser
- følge opp og ivareta brukerrepresentanter og andre som deltar
- dokumentere og registrere nødvendige data knyttet til både aktivitet og finansiering.
- lede oppsummerings- og evalueringsarbeidet
- dokumentere både aktivitet og finansiering.

Evaluere

- Hensikten med å evaluere er å forbedre kvaliteten på arbeidet og samarbeidet. Både brukerrepresentanter og fagpersoner bør delta i oppsummerings- og evalueringsarbeidet.
- Metoder for innhenting av informasjon vil variere med arbeidets egenart, definerte mål og tilgjengelige ressurser. Benytt gjerne questback/spørreskjema for å få tilbakemeldinger fra deltakerne.
- <https://unn.no/kontinuerlig-forbedring/kom-i-gang-med-forbedring>



Hva vi kan forvente å oppnå med god brukermedvirkning:

Gjennom brukermedvirkning får vi inn kunnskap og perspektiv fagekspertene ikke har. Det gir oss muligheter for;

- bedre pasientbehandling
- bedre resultater
- god kvalitet på tjenestene
- effektiv ressursbruk
- gode og likeverdige tjenester
- økt treffsikkerhet av tiltak
- større muligheter for å lykkes med tiltakene
- mer fornøyde brukere, pasienter og pårørende
- klart språk



UNN: Med pasienten – for pasienten