

Brukermedvirkning

I pleie og
omsorgssektoren



Argumenter for brukermedvirkning

- **Maktutjevningsargumentet**
 - et virkemiddel for maktutjevning
- **Effektivitetsargumentet**
 - mer målrettede tjenester
- **Serviceilpasningsargumentet**
 - tilpasse tjenestene til behovet



Brukermedvirkning (BM)

”Brukermedvirkning innebærer at tjenesten benytter brukerens erfaringer med helsetjenesten for å kunne yte best mulig hjelp. Et viktig mål er at brukermidvirkning skal bidra til kvalitet på tjenestene og at brukeren har økt innflytelse på egen livskvalitet. Brukermedvirkning betyr ikke at behandleren fratras sitt faglige ansvar.” *Kilde: Helse og omsorgsdepartementet*

- Brukernes erfaring vs tjenestens faglig ansvar
- Mål: økt innflytelse (autonomi) og økt tjenestekvalitet



Brukerretting

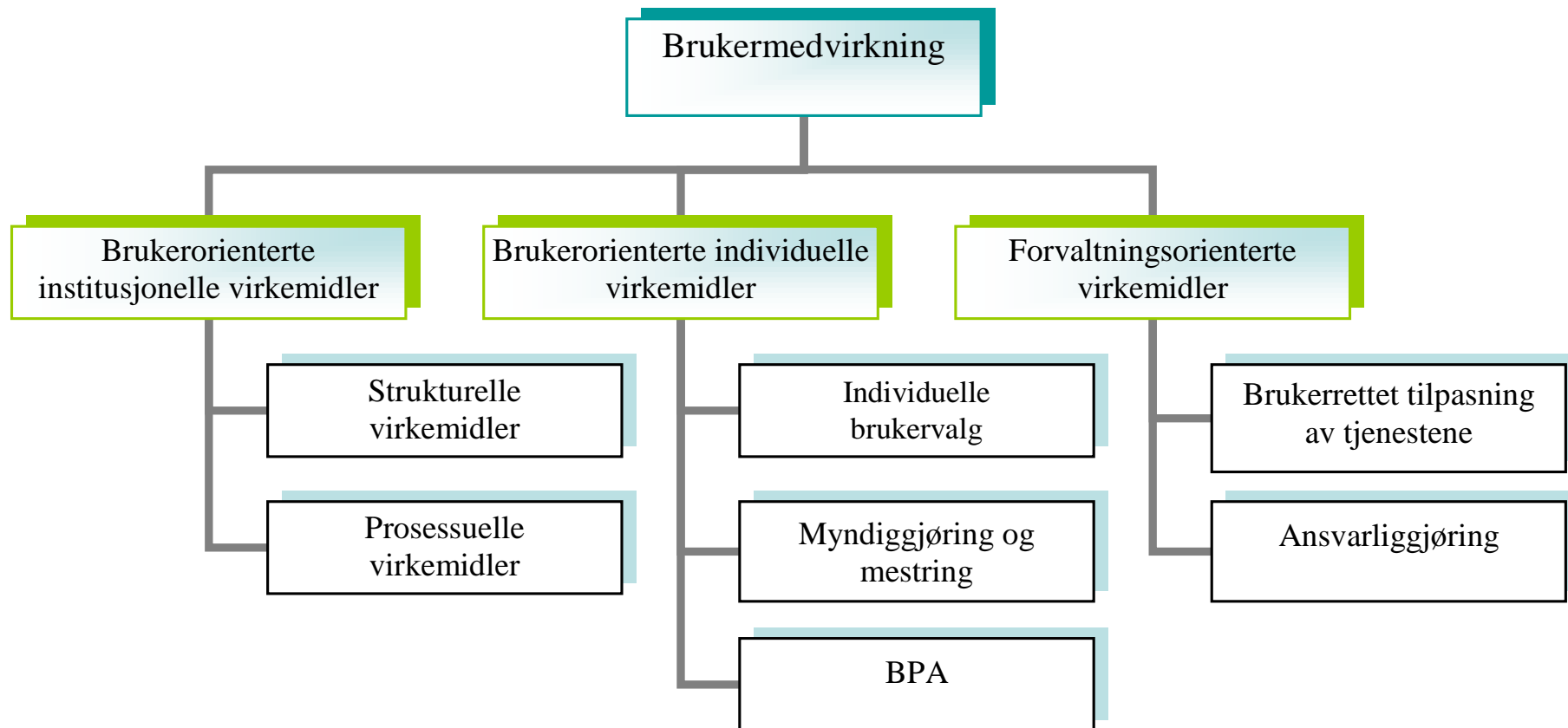
”Brukerretting har altså å gjøre med tilpassing av tjenester og/eller produkter, men også med styring/påvirkning av innbyggernes/brukernes forventninger til og opplevelse av disse.”

Kilde: Fornyingsdepartementet og Difi

- Altså, ekspertene utformer tjenestene til brukernes beste.
- Trenger brukerne å være involvert?
- Holder det at ekspertene tenker som en bruker?

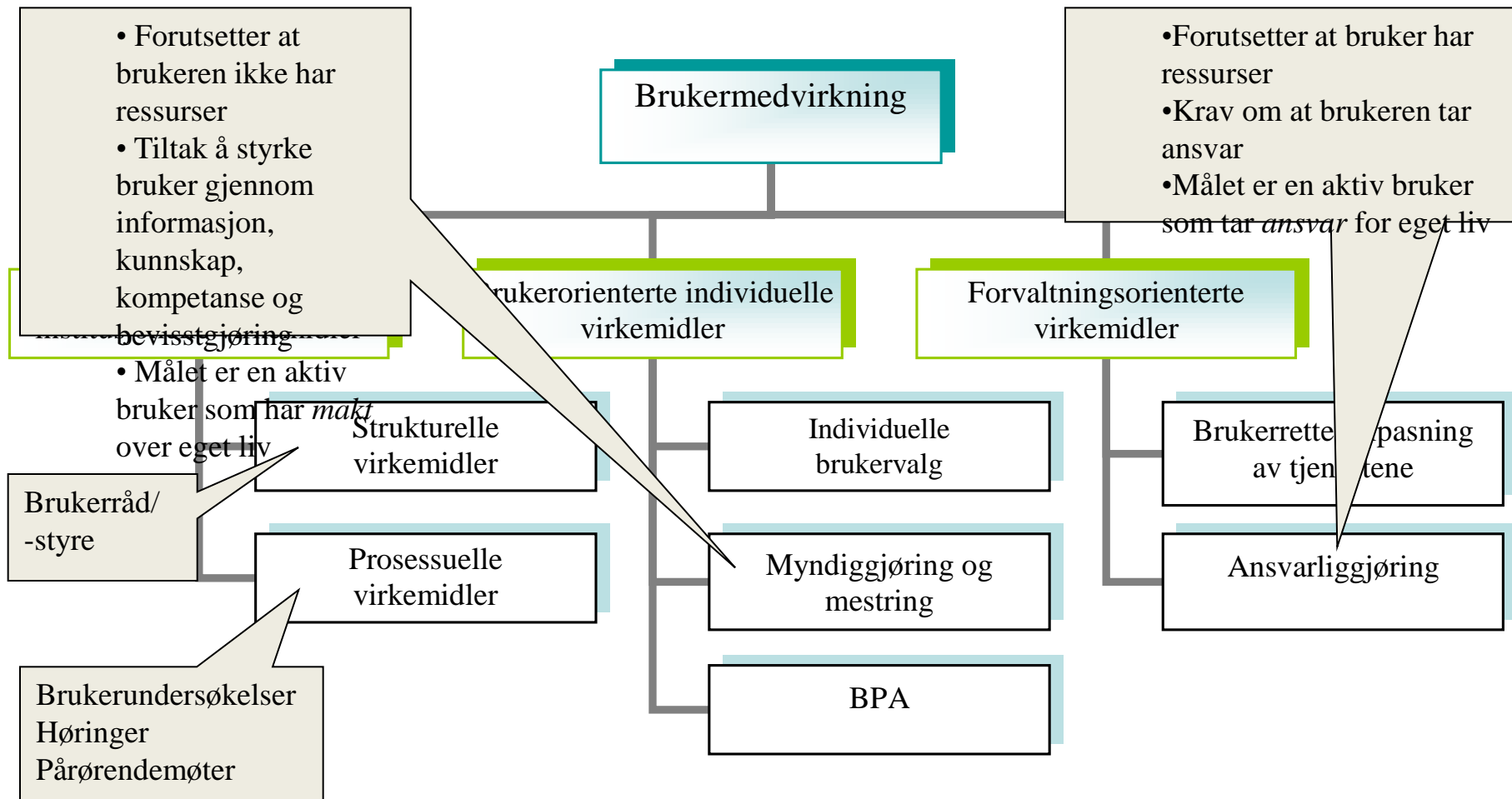


Former for brukermedvirkning





Former for brukermedvirkning





Strukturelle virkemidler

- Tre typer
 - Brukerråd på kommunenivå
 - Sektornivå (resultatenhet)
 - Tjenestenivå (avdelingsnivå)
- Forutsetning for at disse fungerer
 - Relevante saker (rettigheter)
 - Klargjøring av roller
 - Kompetanse
- Utfordringer
 - Rekruttering av representanter
 - Representativitet



Prosessuelle virkemidler

- Brukerundersøkelser
 - Gjennomgående positive resultater
 - Men gir de et riktig bilde?
 - Brukes de for å legitimere at kvaliteten er god?
- Eksempel fra kommune
 - Gode resultater i spørreundersøkelse
 - Personlige anonyme intervjuer ga et helt annet bilde
 - Bidrar avhengighetsforholdet til at brukerne velger å være lojale fremfor å ytre seg?



Fritt brukervalg

- Lite benyttet i Norge, men pålagt i danske kommuner
- Relativt få bytter leverandør /vanskelig å velge
- Brukere har vanskelig for å ta til seg informasjon om brukervalgssystemer
- Seleksjon (de friskeste velger)
- Nordisk undersøkelse viser at det ikke kan dokumenteres at kvaliteten forbedres
- Evaluering av dansk ordning: beskjedne økonomiske resultater av fritt brukervalg



BPA

- Østlandsforskning
 - Bidro til et bredere tilbud til brukerne (ut over tradisjonell hjemmehjelp og støttekontakt)
- Rapport fra Vestregionen
 - For dårlig kontroll med ordningen/misbruk
- Kostnader
 - Vekst i ordningen, økte kostnader

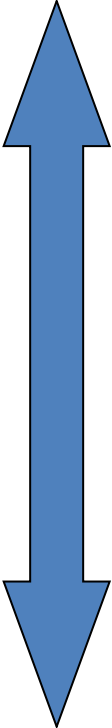


Brukerrettet tilpasning av tjenester

- Et felt som preges av mange dilemmaer mellom brukers rett/frihet og andre hensyn
 - Når sykehjemsbeboere skal stå opp/legge seg
 - Om dementes rett til bevegelsesfrihet
 - Frihet til å velge sin egen omgangskrets
 - Når brukerne ikke vil ta medisinene sine
 - Når brukerne ønsker en spesiell hjelper
 - Brukers ønske om hjelp versus behovet for egenaktivitet



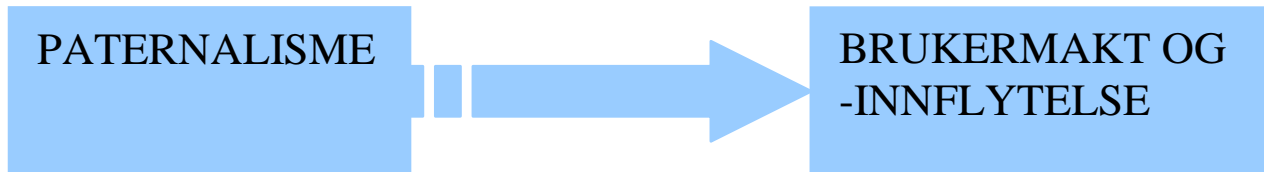
Situasjonsbetinget brukermedvirkning

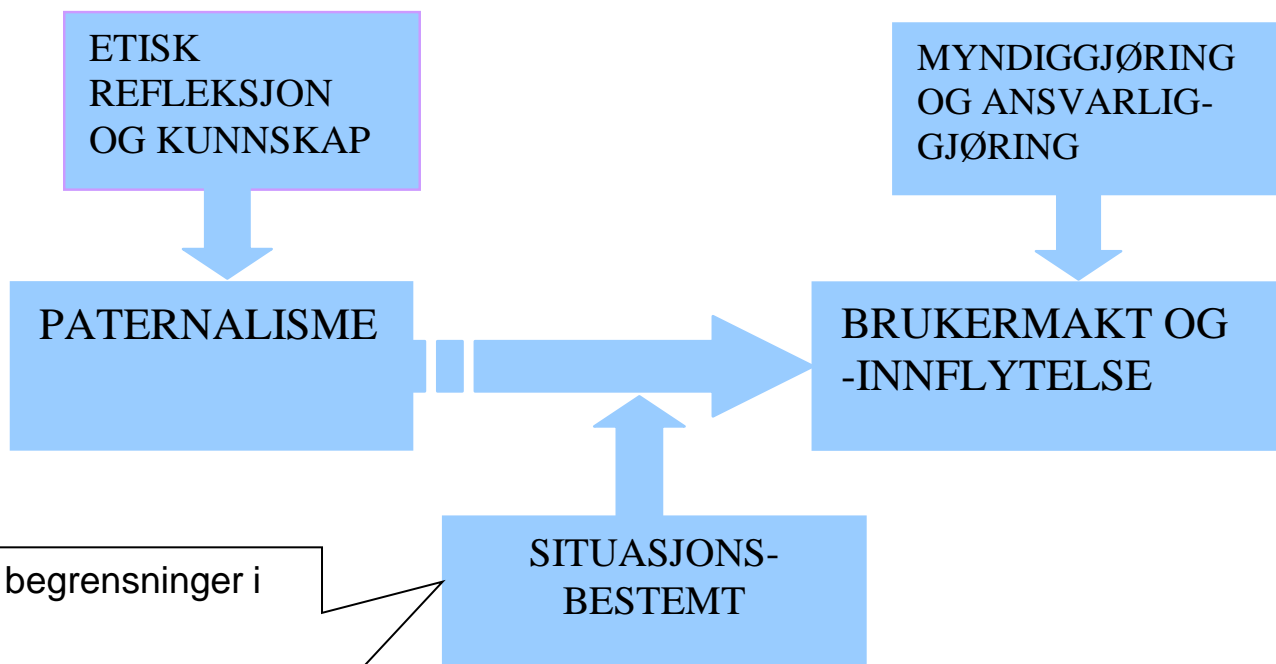
- 
- Aksept for brukers ønsker
 - Mest mulig informasjon, men bruker avgjør
 - Skrittvis fremgangsmåte
 - Triks og overtalelser
 - Tvangstiltak/umyndiggjøring

I hvilke
situasjoner
benyttes hva?

Hvordan
benyttes mellom-
formene?

❖ Balansegang mellom paternalisme og brukermakt/-innflytelse





- Eksempler på begrensninger i brukermakten
- demente
 - "uakseptabel" adferd
 - adferd som går ut over andre pasienter
 - adferd som går ut over pleiere



Brukermakt

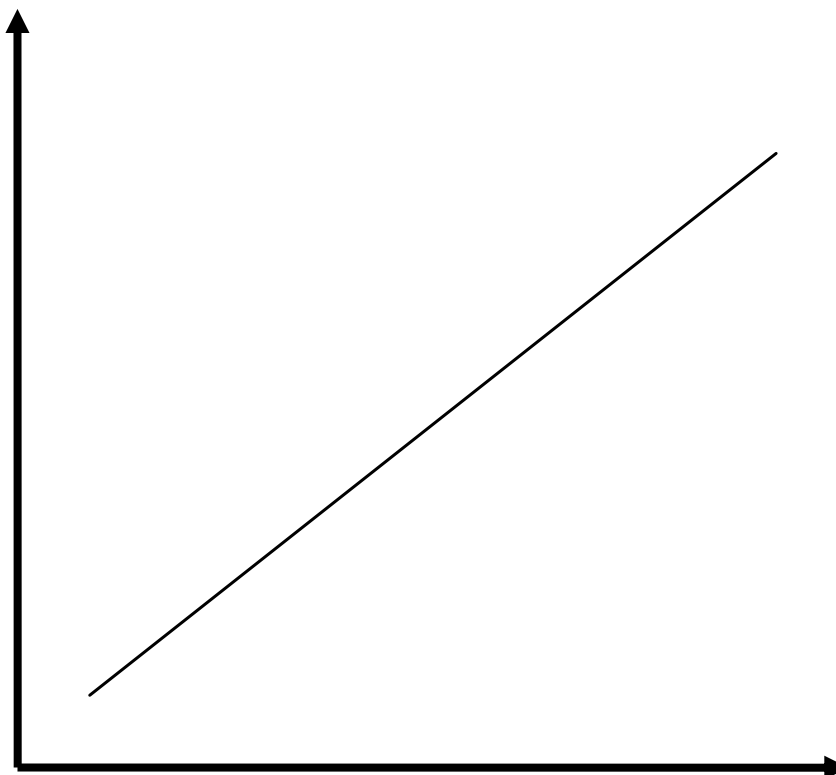
Aksept for brukers
ønsker

Mest mulig
informasjon,
men bruker avgjør

Skrittvis
fremgangsmåte

Triks og overtalelser

Tvangstiltak/umyndig



Ansvarliggjøring
Myndiggjøring



Paternalisme

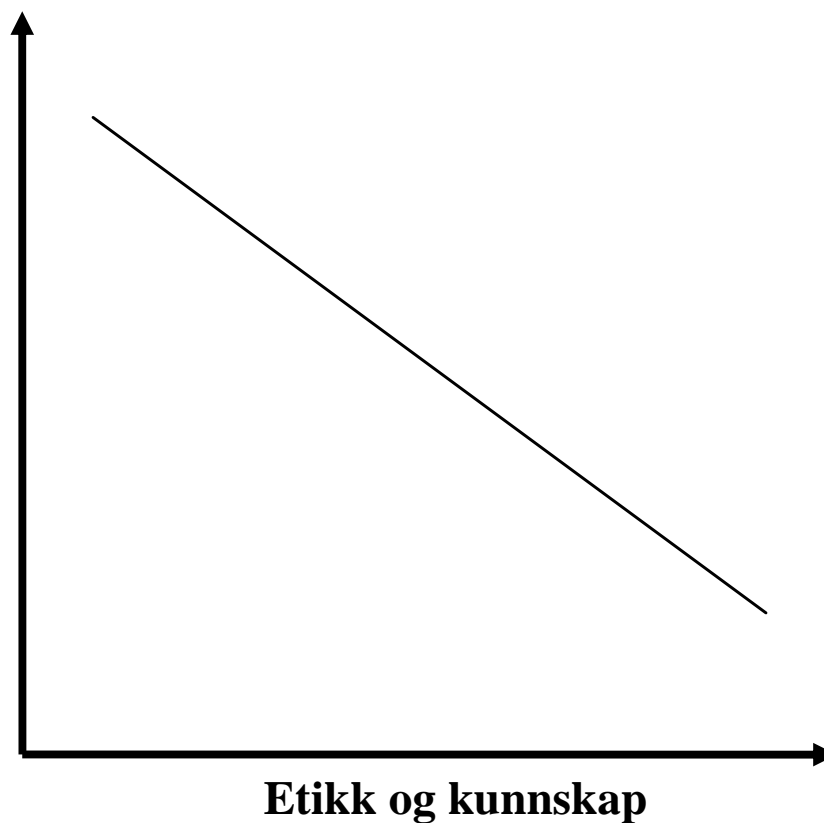
Tvangstiltak/
umyndiggjøring

Triks og overtalelser

Skrittvis fremgangsmåte

Mest mulig informasjon,
men bruker avgjør

Aksept for brukers
ønsker





Hva BM-prosjektet munner ut i

- Historier fra virkeligheten
 - Presentasjon av historier (case) fra helse- og omsorgssektoren
 - Debattveileder (med ca 20 case)
- Problemstillinger innenfor to dimensjoner
 - Ulike former for brukermedvirkning
 - Ulike nivå i kommunen