

Brukermedvirkning og brukerinvolvering

v/ Prosjektleder

Kathrine Melby Holmerud

Nivåer for utførelse av brukermedvirkning

- System nivå – politisk nivå
 - Er typisk brukermedvirkning i for nasjonale oppgaver, rapporter, prosesser
- Tjeneste nivå – systemnivå
 - Her er fokus på kollektiv medvirkning og representasjon
 - Kommunalt eksempler her vil være eldreråd, råd for mennesker med nedsatt funksjonsevne
- Individ nivå
 - Det er her tjenesteutøver møter det enkelte individ – bruker, pasient og pårørende i sin arbeidshverdag.

Brukermedvirkning – plikt

Kommunen har en lovfestet plikt til å sikre pasient og brukers innflytelse og at de blir hørt ved utforming av kommunens helse og omsorgstjenesten. [Helse- og omsorgstjenesteloven](#)

§ 3-10. Pasienters og brukeres innflytelse og samarbeid med frivillige organisasjoner
Kommunen skal sørge for at representanter for pasienter og brukere blir hørt ved utformingen av kommunens helse- og omsorgstjeneste.

Kommunen skal sørge for at virksomheter som yter helse- og omsorgstjenester omfattet av loven her, etablerer systemer for innhenting av pasienters og brukeres erfaringer og synspunkter.

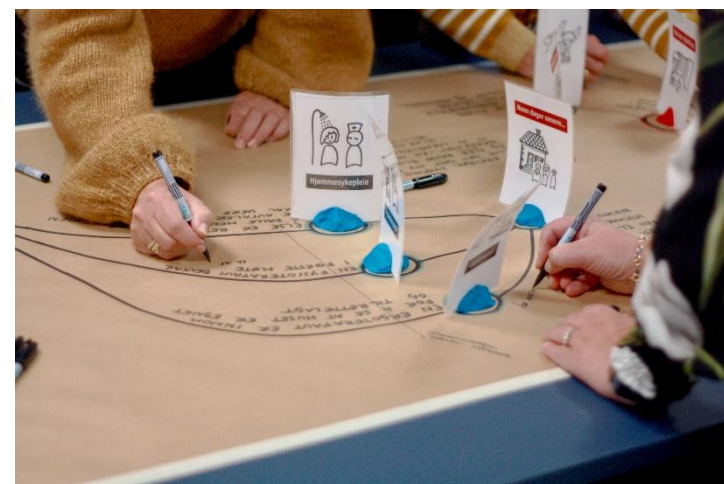
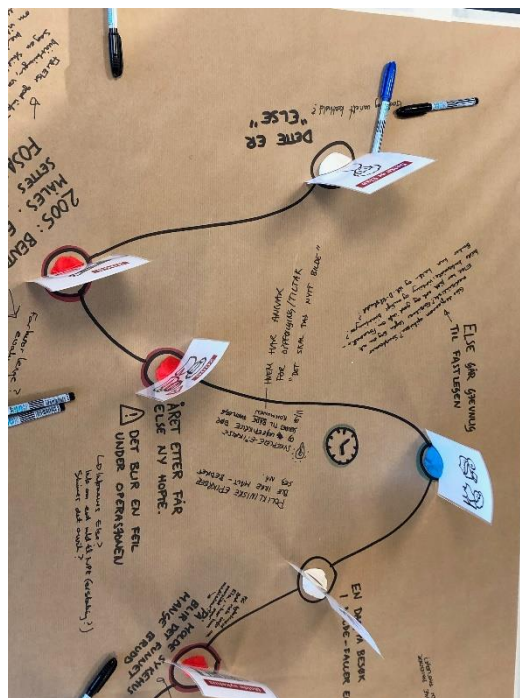
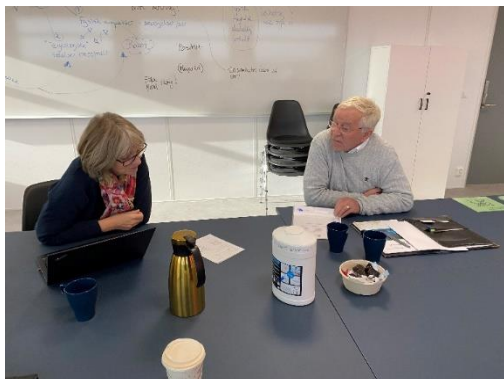
Helse- og omsorgstjenesten skal legge til rette for samarbeid med brukergruppenes organisasjoner og med frivillige organisasjoner som arbeider med de samme oppgaver som helse- og omsorgstjenesten.

Kommuner innenfor forvaltningsområdet for samisk språk, jf. sameloven § 3-1 nr. 1, skal i tillegg til det som fremgår av første og andre ledd, sørge for at samiske pasienters eller brukeres behov for tilrettelagte tjenester blir vektlagt ved utforming av tjenesten. Dette gjelder også den enkeltes utvidede rett til bruk av samisk språk i helse- og omsorgstjenesten etter sameloven § 3-5.

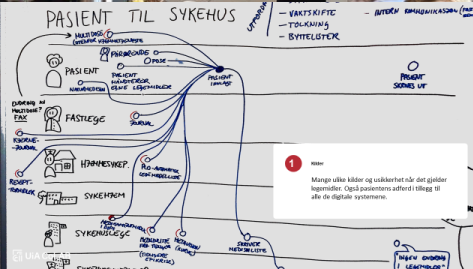
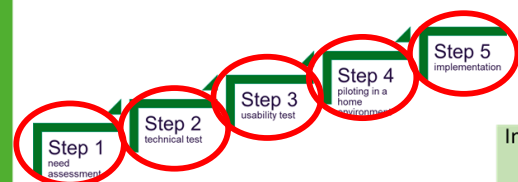
Brukerpanel

Brukerpanelet

- ❖ Rekruttering
- ❖ Medlemsmøter / Informasjonsmøter
- ❖ Deltakere i workshop for behovskartlegging
- ❖ Brukervennlighetstester
- ❖ Er med å tester produkter i hjemmemiljø – medforskere
- ❖ Ansatte i tjenestene – use-case testing (trinn 3) i eHelselab ved UiA Grimstad
- ❖ Deltar på undervisning/kurs for ansatte og konferanser
- ❖ [Hjemmeside brukerpanel](#)



Utvikling av nye tjenester sammen med brukere



Individuell test

- Ansatt ved UiA med brukervennlighetskompetanse tester produktet
- Eksempel er testing av Tena Identifi

Duo test

- Kommunalt ansatt med velferdsteknologisk kompetanse sammen med ansatt ved UiA med brukervennlighetskompetanse tester produktet
- Eksempel er GPS smartsåle

Bruker test

- Prosjektleder ALL sammen med prosjektgruppemedlem fra UiA (med teknologi og brukervennlighetskompetanse planlegger og legger til rette for test av produkter sammen med brukere
- Søknad sendes NSD om godkjenning av testing
- Eksempel er test av JodaCare og hjemmebesøk på video

Brukerpanel test

- Deltakere fra brukerpanel – testdeltaker sammen med prosjektgruppen tester produkt
- Brukervennlighetstest gjennomføres i eHelsesenteret ved UiA Grimstad
- Eksempel gps, hjemmebesøk på video

ISO 9241-11:2018

Developing new procedures for the follow-up of users and relatives

Utviklet nye prosedyrer for kartlegging og oppfølging av brukere samt nye rutiner for dokumentasjon

Tester teknologi som gir trygghet



► Ekteparet Fønstlien er forsøkspersoner for Agder Living Lab, og har i noen måneder vært brukere av GPS. Det gir ekteparet Fønstlien en trygghet når man-

nen Hans Jakob, som har Alzheimer, er ute på tur alene. – Det er overvåking med kjærlighet, sier hun.

Sidene 8-9

A guide and procedure for the assessment of consent competence

[Homepage for rapports](#)

Trinn 1 - workshop for behovsdefinering



Utviklingscenter for
sykehjem og hjemmetjenester
Aust-Agder

Hanne Smarthus

Hanne bor hjemme
Boligen er på en
Har trapp fra utg
gelender.

Hjelpemidler: st
en dusistol, har k
og dosetteske til
multidosen og do

Ressurser: Hanne kan forstå og evne å

når informasjon

går for fort. Kl

rette og ordner

bruker smarttlf.

sine barn og bar

før eller etter d

mat.

Risikoområder:

behandling med

sine smerter i ry

Hjelpebehov:

Medisin håndtering;

Utlevering av multidos

dusjbesøk.

Utlevering av dosettesk

1 pr uke sammen med

Dusj x1 pr uke

BT måling x pr uke, i f

120/76.

Oppfølging av ernæring

Hyppige måltider

Beriking av kosten

Ernæringsdrikker

Medisinliste:

Albyl F 75mg x 1

Metropolol depot 50mg x 1

Oxycontin 20mg x 2

Parasett 1g x 4

Oxynorm 5 mg ved behov x 4

Laktoluse 10ml x 2

Hjemmebesøk på video - tjeneste utført av
hjemmetjenesten

Individuell kartlegging av behov og behov for
oppfølging - gode pasientforløp

Vedtak om at iverksetting av tiltak

Individuell prosedyre for den faglige oppfølging som skal
gjøres på et slikt besøk

SPL på kontor og pasient hjemme.

Hjemmebesøk på video:

Det er avtalt at hjemmetjenesten har tilsyn tirsdag
og torsdag vha. hjemmebesøk på video kl. 11.00 for
å følge opp medisin håndteringen og ernæring.
Hanne trenger noe tid til å stille seg og spise
frokost. Hanne sitter oftest i stuen når
hjemmetjenesten ringer, da hun hviler etter
frokost.

Det er satt av ca 20 min. til dette tilsynet. Hanne
gir beskjed til hjemmetjenesten om det ikke skulle
passe og de må endre tidspunktet.



Trinn 2 - teknisk test

- ▶ ALL ønsker et aktivt samspill med leverandørbransjen
- ▶ **Brukerperspektivet og tjenesteperspektivet** bedre kan knyttes opp til utviklingsprosesser av velferdsteknologiske løsninger.
- ▶ Teknisk test utføres i laboratoriet på eHelse senteret ved UiA Grimstad
 - ▶ Teknisk møte for å avklare datasikkerhet og personvern kan være tilstrekkelig for enkelte produkter.



Trinn 2 - eksempler på ulike tester

- ▶ Individuell test
 - ▶ Ansatt ved UiA med brukervennlighetskompetanse tester produktet
 - ▶ Eksempel er testing av Tena Identifi
- ▶ Duo test
 - ▶ Kommunalt ansatt med velferdsteknologisk kompetanse sammen med ansatt ved UiA med brukervennlighetskompetanse tester produktet
 - ▶ Eksempel er GPS smartsåle
- ▶ Bruker test
 - ▶ Prosjektleder ALL sammen med prosjektgruppemedlem fra Uia (med teknologi og brukervennlighetskompetanse planlegger og legger til rette for test av produkter sammen med brukere
 - ▶ Søknad sendes NSD om godkjenning av testing
 - ▶ Eksempel er test av JodaCare og hjemmebesøk på video
- ▶ Brukerpanel test
 - ▶ Deltakere fra brukerpanel - testdeltaker sammen med prosjektgruppen tester produkt
 - ▶ Brukervennlighetstest gjennomføres i eHelsesenteret ved UiA Grimstad



Trinn 4 - Testing i hjemmemiljø

Tester teknologi som gir trygghet



FOTO: GUD AUSTENÅ BERG

► Ekteparet Fønstelen er forsøkspersoner for Agder Living Lab, og har i noen måneder vært brukere av GPS. Det gir dem trygghet når man-

nen Hans Jakob, som har Alzheimer, er ute på tur alene. – Det er overvåking med kjærlighet, sier hun.

Sidene 8-9 ►

Tester teknologi for å skape trygghet



FOTO: GUD AUSTENÅ BERG

Forst i Norge

Prosjektet Agder Living Lab startet opp i 2014. Målet er å utvikle og teste nye teknologier som kan hjelpe eldre mennesker til å leve trygt og trygt i hjemmet. I tillegg til å utvikle og teste nye teknologier, er det også viktig å utvikle nye tjenester og tjenester som kan hjelpe eldre mennesker til å leve trygt og trygt i hjemmet.

Agder Living Lab er et samarbeid mellom Agderregionen, Agderregionens kommuner og Agderregionens helse- og omsorgstjenester. Prosjektet er ledet av Agderregionens helse- og omsorgstjenester.

Agder Living Lab har utviklet og testet flere teknologier som kan hjelpe eldre mennesker til å leve trygt og trygt i hjemmet. Disse teknologiene inkluderer GPS, falldetektorer, og andre teknologier som kan hjelpe eldre mennesker til å leve trygt og trygt i hjemmet.

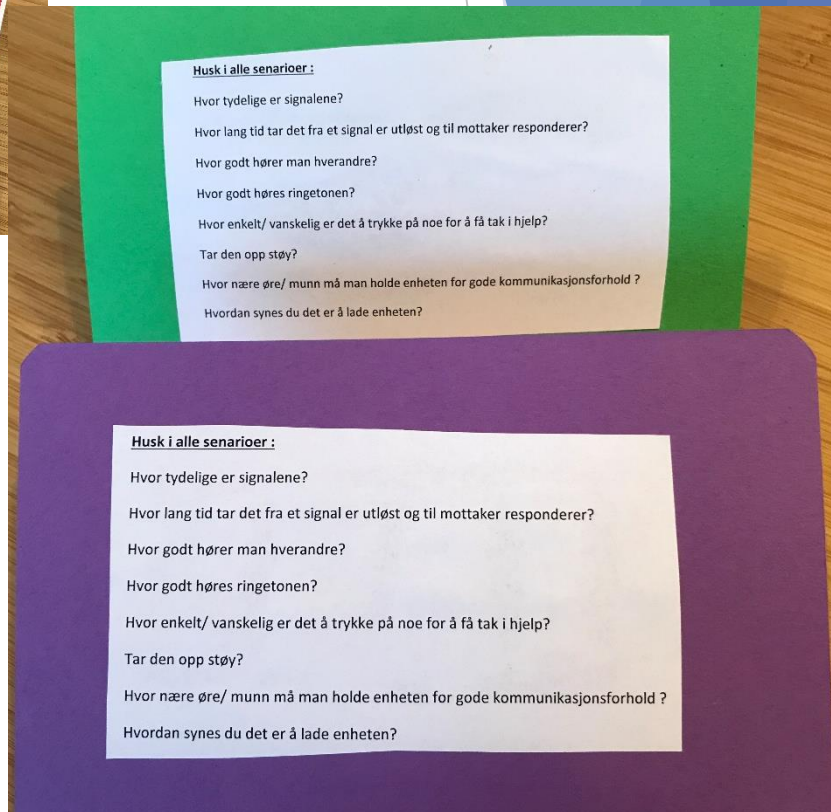
Agder Living Lab har også utviklet og testet nye tjenester og tjenester som kan hjelpe eldre mennesker til å leve trygt og trygt i hjemmet. Disse tjenestene inkluderer tilsyn, og andre tjenester som kan hjelpe eldre mennesker til å leve trygt og trygt i hjemmet.

Brukerpanel 30-40 aktive medlemmer

- ❖ Rekruttering
- ❖ Informasjonsmøter
- ❖ Deltakere i workshop for behovskartlegging
- ❖ Er med å tester produkter i hjemmemiljø - **medforskere**
- ❖ Brukervennlighetstester
- ❖ Ansatte i tjenestene - use-case testing (trinn 3) i eHelselab ved UiA Grimstad
- ❖ **Deltar på undervisning/kurs for ansatte og konferanser**
- ❖ [Hjemmeside brukerpanel](#)
- ❖ Møter med leverandør - overlevering av testresultater



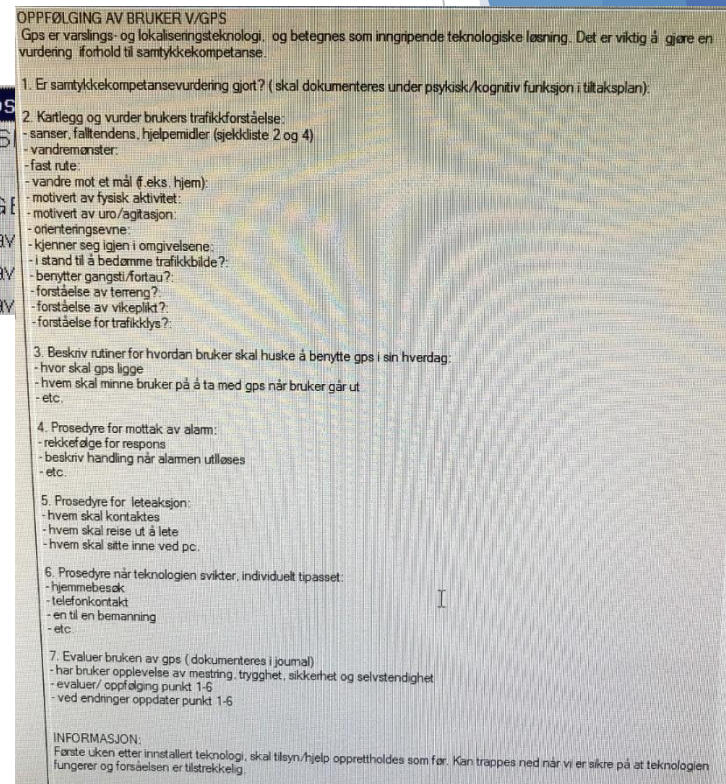
Brukerpaneldeltakere tester i hjemmemiljø - trinn 4



Utviklingscenter for
sykehjem og hjemmetjenester
Aust-Agder

Trinn 4 hjemmemiljøtest og trinn 5 skarp drift

- ▶ Utvikling av prosedyrer for oppfølging av bruker og dokumentasjon
- ▶ Veiledere og prosedyrer for hvordan vurdere samtykkekompetanse
- ▶ Publisering av rapporter etter testing: [hjemmeside ALL](#)



Tips til mer informasjon

- Gode pasient forløp har egen youtube kanal som har mange fine filmer: [Gode pasientforløp – YouTube](#)
- Filmer, materiale og podcast om motiverende intervju
<https://www.helsedirektoratet.no/tema/motiverende-intervju-mi>
- KS hva er viktig for deg dagen 9. juni 2021: <https://www.ks.no/fagomrader/helse-og-omsorg/eldreomsorg/gode-pasientforlop/kunnskapsgrunnlag-og-verktoy/materiell-til-hva-er-viktig-for-deg-dagen-i-2018/>
- Velferdsteknologiens ressursbank:
<https://www.ks.no/fagomrader/helse-og-omsorg/velferdsteknologi3/ressursbank/brukermedvirkning--filmer-og-artikler/>
- Personsentrert <https://www.youtube.com/watch?v=komHxLe6R3I>



Takk for meg



Kathrine.melby.holmerud@grimstad.kommune.no