

# Velkommen!

**Regional forbedringsagentutdanning på Agder**  
**Digital halvdagssamling 2. november 2023**



**Utviklingscenter for  
sykehjem og hjemmetjenester**

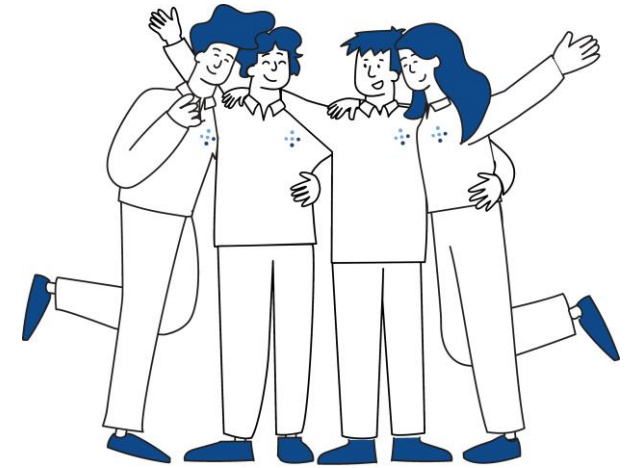
---

AGDER



# Hva er brukermedvirkning?

Helsedirektoratet beskriver begrepet på følgende måte:



*Brukere har rett til å medvirke, og tjenestene har plikt til å involvere brukeren. Samtidig har brukermedvirkning en egenverdi, terapeutisk verdi og er et virkemiddel for å forbedre og kvalitetssikre tjenestene. Brukermedvirkning innebærer at brukeren betraktes som en likeverdig partner i diskusjoner og beslutninger som angår hans eller hennes problem.*

Kilde: <https://www.helsebiblioteket.no/kvalitetsforbedring/brukermedvirkning/brukermedvirkning-pa-tre-ulike-niva>

## Mange definisjoner av brukermedvirkning, med ulikt fokus

Brukermedvirkning er en realitet når brukeren/pårørende/brukerorganisasjoner får delta sammen med, og på lik linje med, fagkompetanse i planlegging, gjennomføring og evaluering av tiltakene. Gjennom respekt for hverandres ståsted kan de utfylle hverandre og sammen utvikle gode tjenester.

Brukermedvirkning er et puslete ord – dette handler jo om samhandling og samarbeid!

*Brukere som deltok i kvalitetsprosjektet «...med pasientens øyne...»*

# Brukermedvirkning på tre nivå

KILDE:  
<https://www.helsebiblioteket.no/kvalitetsforbedring/brukermedvirkning/brukermedvirkning-pa-tre-ulike-niva>

- nivåene reguleres av ulike lovverk:

1. **Individnivå** reguleres av [Lov om pasient- og brukerrettigheter](#), og gjelder uavhengig av om tjenestene tilbys i kommune- eller spesialisthelsetjenesten
2. **Tjeneste-/systemnivå** reguleres brukermedvirkning i [Forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten](#) (§ 8d)
3. **System-/politisk nivå**
  - Spesialisthelsetjenesten [Lov om helseforetak](#) § 35
  - Kommunalt nivå [Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester](#) § 3-10

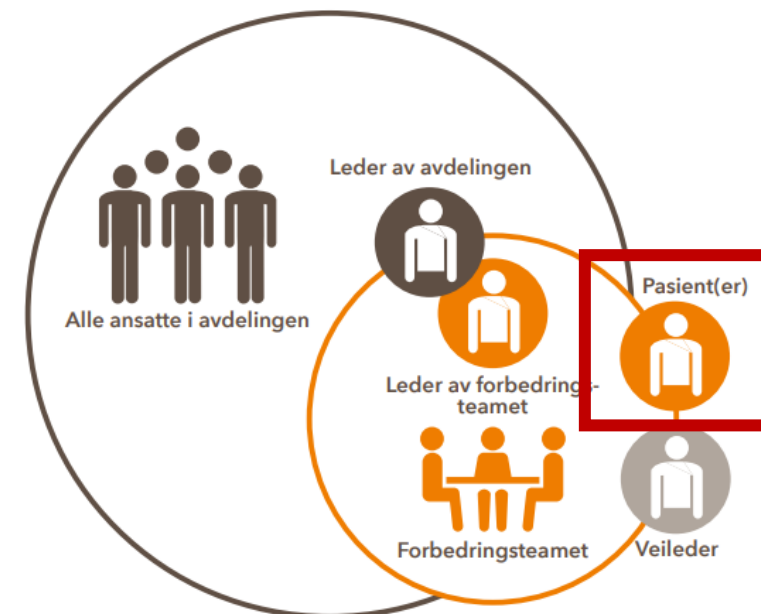
# Hvordan involvere brukere?

Merethe A Land



# Ulike måter å inkludere brukerstemmen

- Snakke med enkeltpasienter mens de er hos oss
- Skygging eller hospitering
- Be om innspill
  - Synlig forbedringstavle i avdelingen
  - Forslagskasse for brukere/pårørende
  - Be om innspill til konkret tema eller generell problembeskrivelse
- Dialogmøter
  - Belyse et problem
- Undersøkelser
  - Eksisterende bruker-/pårørendeundersøkelser
  - Egne kvantitative/kvalitative undersøkelser
  - Fokusgrupper, gruppearbeid
  - Individuelle dybdeintervjuer

































































Patientinddragelsesguiden er en værktøjskasse til dig, der er leder eller medarbejder, og som ønsker at inddrage patienter og andre brugere i udviklingen af sundhedsvæsenet.

Her kan du finde inspiration til metoder, trin-for-trin guides og videoer om organisatorisk patientinddragelse.



 <b>Lederrunder</b> → <small>Læs mere om lederrunder</small>	 <b>Gruppinterview (fokusgruppinterview)</b> → <small>Læs mere om gruppinterview</small>	 <b>Brugeråd</b> → <small>Læs mere om brugeråd</small>
 <b>Workshop</b> → <small>Læs mere om workshop</small>	 <b>Observation</b> → <small>Læs mere om observation</small>	 <b>Individuelle interview</b> → <small>Læs mere om individuelle interview</small>
 <b>Patientkonsulenter</b> →	 <b>Postkort til patientfeedback</b> →	 <b>Feedbackmøder</b> →

# Patientinddragelsesguiden (regionh.dk)

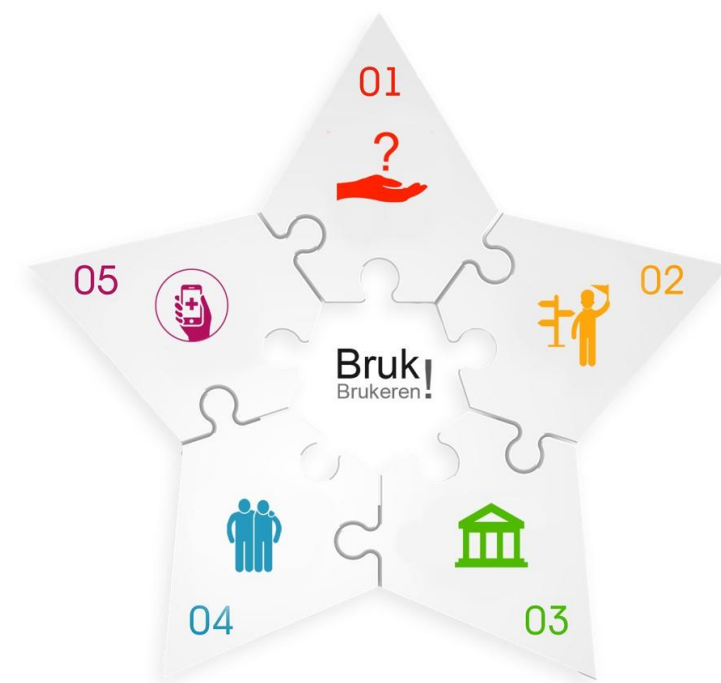
	Hvor meget tid skal personalet bruge? <small>Den tid personalet skal afsætte til forberedelse, udførelse og opfølgning.</small>	Hvad koster det at anvende metoden? <small>Fx udgifter til honorering af brugerne, refusion af transportudgifter, forplejning og annoncering.</small>	Hvor mange metodiske kompetencer kræver metoden af personalet? <small>Fx kompetencer inden for facilitering, interviewteknik og spørgeskemakonstruktion.</small>	Hvor meget kræver metoden af brugerne? <small>Fx tidsforbrug samt fysisk og mentalt "overskud".</small>	Hvor mange brugere skal deltage, for at metoden kan gennemføres? <small>Størrelsen på den gruppe af brugere, der skal deltage, for at metoden kan gennemføres.</small>
 Postkort-metoden					
 Åben telefon					
 Lederrunder					
 Observation					
 Workshop					
 Individuelle interview					
 Gruppinterview					
 Spørgeskemaer					
 Feedbackmøder					
 Brugerrepræsentanter					

# Hvordan velge ut/få med brukere/pasienter?

- Nåværende pasienter/brukere/pårørende
- Tidligere pasienter/brukere/pårørende
- Bruker-/pårørendeorganisasjoner
- Brukerutvalg

I tillegg kan også følgende være nyttig

- SSHF: Likepersoner og erfaringskonsulenter. Bruk brukeren-prosjektet
- Kommune: Politiske utvalg



# Undersøkelser

- Eksisterende bruker-/pårørendeundersøkelser
  - Kommuner: [Forside | Bedrekommune](#)
  - Kommuner: [Pårørendeundersøkelsen - Pårørendesenteret \(parorendesenteret.no\)](http://parorendesenteret.no)
  - SSHF: PREM (Pasienterfaringer)
- Egne kvantitative undersøkelser
  - Validerte undersøkelser og spørsmål i [Spørreskjemabanken - FHI](#)
  - Kommuner: [Microsoft Forms spørreskjema](#)
  - SSHF: SurveyXact spørreskjema (tilgang administreres av Kompetanseenheten)
- Fokusgrupper og/eller individuelle dybdeintervjuer
  - Brukerrepresentant og en fra forbedringsteamet som sekretær
  - Vurdere mulighet for video-opptak som kan vises for ansatte i avdeling

GDPR - General Data Protection Regulation

- Lov om hvordan personopplysninger skal behandles
- Makt over egne persondata



SØRLANDET SYKEHUS

Utviklingscenter for sykehjem og hjemmetjenester  
AGDER

# Brukerstemmen – praktiske eksempler

Silje Kristiansen

# Brukerinvolvering - Et eksempel fra tidligere agent sitt forbedringsarbeid.

- Forbedringsområde: Pårørendesamarbeid på en sykehjemsavdeling
- Medvirkning pårørende: svar frå spørreundersøkelse som baseline, forslagskasse(ris/ros), månedlige samtaler, innkomstsamtale og årskontroll med lege



# Bruker/pårørende i forbedringsteam

- Hvordan ble deltaker i forbedringsteamet valgt ut?
- Medvirkning i forbedringsteamet: møter, mail og telefon?
- Hvilke prosesser ble deltaker i forbedringsteamet medvirkende i?
- Ble brukeren forberedt på forhånd?
- Hvordan ble bruker fulgt opp i etterkant?

## Spørreundersøkelse avdeling Guldregn

Dette er en spørreundersøkelse i forbindelse med forbedringsarbeid på Guldregn. Ansvarlige for undersøkelsen er Silje Kristiansen. Hun er under videreutdanning i Forbedringsagent utdanning. Dette gjøres i samarbeid med avdelingsleder Janne Anett Jørgensen. Bakgrunnen for undersøkelsen er å forbedre pårørende involvering, ved å sette i gang tiltak ut fra resultatet av spørreundersøkelsen. Innsamlet data blir behandlet på en forsvarlig og sikker måte.  
Unngå å skrive inn sensitiv informasjon som kan spores tilbake til deg selv eller din nærmeste.

Hei, Merethe A. Når du sender inn dette skjemaet, vil eieren se navnet ditt og e-postadressen din.

\* Obligatorisk

1. Vet du hvem som er pasientens primærkontakt? \*

Ja

Nei

2. Hvilket alternativ tilfredsstillere ditt behov for kontakt med primærkontakten? \*

Aldri

Sjeldent

Noen ganger

Ofte

# Brukerstemmen – praktiske eksempler

Tobbi Kvåle

Forbedringsagent kull 2

# Åpenhet for forbedringsforslag fra pasienter/pårørende

Grete Dagsvik

Seksjonsleder KOM



# Hvordan bruke PROM og PREM inn i forbedringsarbeid

Geirmund Glendrange

Prosjektleder, Kvalitet og pasientsikkerhet

# Personvernforordning (GDPR)

- Lov om hvordan personopplysninger skal behandles
- Makt over egne persondata
- Nye lover frå 2018



# DPIA - Data Protection Impact Assessment

- Behandler du dataene dine trygt nok?
- Når må du gjennomføre en konsekvensanalyse?
- Direktoratet for e-helse har et [vurderingsskjema](#) man kan bruke for å se om ytterligere DPIA-vurdering er nødvendig.
  - Hvis man svarer ja på ett eller flere spørsmål (utenom nr 1), må man fortsette til trinn 2.
- Kontakt personvernombud i din organisasjon ved behov

Nr.	Vurderingsspørsmål	Ja/Nei
1.	Er dette et nytt prosjekt eller prosess?	
2.	Vil prosjektet innebære innsamling av ny informasjon om enkeltpersoner?	
3.	Vil prosjektet be enkeltpersoner om å gi informasjon om seg selv?	
4.	Vil informasjon om enkeltpersoner bli delt med organisasjoner eller personer som ikke tidligere har hatt rutinemessig tilgang til informasjonen?	
5.	Skal du bruke informasjon om enkeltpersoner som er innsamlet for et formål, men der opplysningene for tiden ikke er eller ikke lenger er i bruk (ikke behandles utover lagring)?	
6.	Innebærer prosjektet at du bruker ny teknologi som kan oppfattes som inngripende for personvernet? For eksempel, bruk av biometri eller ansiktsgjenkjenning?	
7.	Vil prosjektet resultere i at du tar beslutninger eller gjennomfører tiltak mot enkeltpersoner på måter som kan ha en betydelig innvirkning på dem?	
8.	Basert på typen informasjon om enkeltpersoner, er det spesielt sannsynlig at bekymringen for eller forventninger til personvernet vil øke?	
9.	Vil prosjektet kreve at du kontakter personer på måter som de kan finne inngripende?	

# Hvorfor er det bra å ha med brukere i forbedringsarbeidet?

- Få enkeltpasienter/brukeres historie/erfaring
- Få synspunkter fra pasient-/pårørende grupper med i hele prosessen
- Bedre svar i dybdeintervjuer og fokusgrupper
- Mer relevante spørsmål i egne undersøkelser
- Ha dem det gjelder med i planlegging, analyse og justering av tiltak

# Gevinster for brukerne

- Blir sett, hørt og behandlet med respekt
- Erfaringskompetanse verdsettes
- Tiltak (PDSA) blir ut fra brukernes/pasient/pårørendes behov
- Medinnflytelse og påvirkning på eget liv og behandling
- Føler seg ivaretatt og trygge
- Økt trivsel, glede og mestring

[Rapport fra kvalitetsprosjekt «... med pasientens øyne...», publisert på FHI \(2008\)](#)

[Brukermedvirkning for barn og unge. Erfaringer fra prosjekt «Min stemme teller», Tidsskrift for psykisk helsearbeid \(2016\)](#)

# Forberedelse av brukerrepresentanten

- Avklaringer
  - Rolleavklaring – hvem representerer du som bruker?
  - Tilgjengelig tid
  - Kompensasjon
  - Digital kompetanse
- Opplæring
  - Forbedringsmetodikk
  - Kommunikasjon
  - Andre ferdigheter underveis

# Gruppearbeid

- Hvordan få inn brukerstemmen i deres forbedringsarbeid?
  - Kort runde fra gruppene på gode ideer etterpå.





Pause



# Hvilke verktøy har du testet?

61 responses



# Erfaringsdeling i grupper

Status i forbedringsarbeidet

Hva av det vi har lært til nå har vi brukt?

(Forstå problemet, nåsituasjon, m.m)

NB!

- Ha på kamera
- Del på mikrofonen 😊



Kilde: Pixaby

# Indikatorer

Vivi H. Tønnessen

Forbedringsveileder kull 1

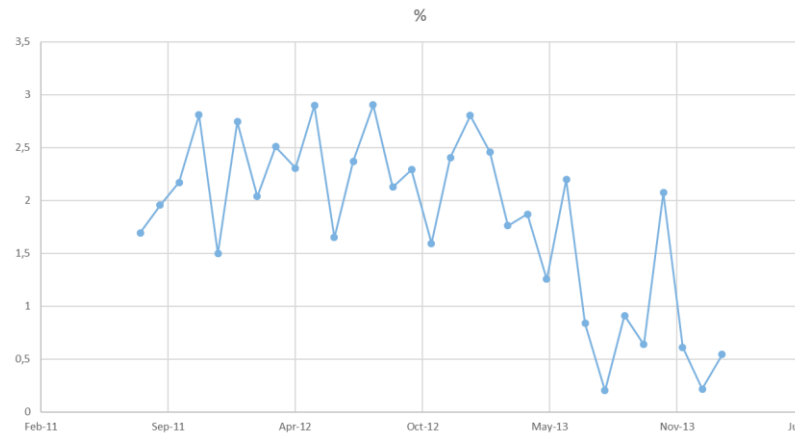


# Bli god på målinger



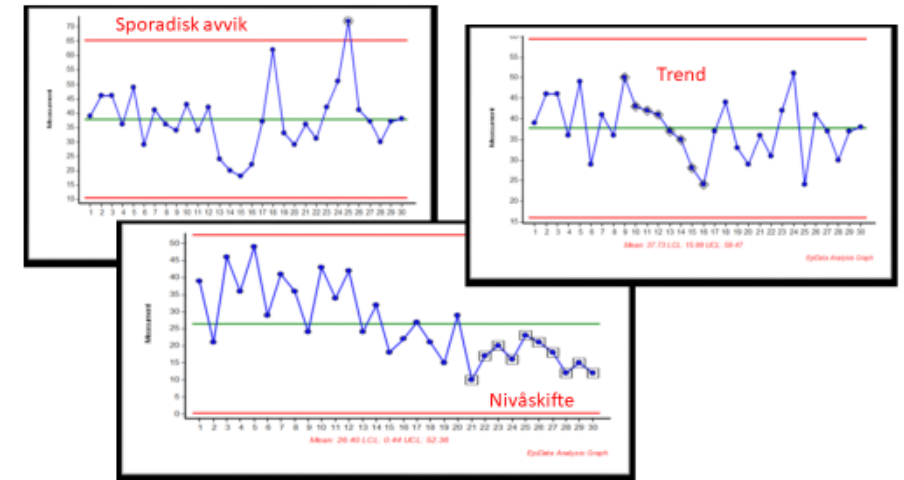
15.11.

Grunnleggende excel



15.12. Målinger: Run-diagram

Oppdateres









24.1. Målinger: Avansert (SPC)

# Evaluering



# Neste samlinger

<i>Uke 41-43 Andre veiledning</i>				
	Halvdagssamling	<b>02.11.23</b> kl. 12.00-15.00	Oppfølging: Hva skal måles? (indikatorer) Brukerstemmen i forbedringsarbeid	Digital
<i>Uke 45-48 Tredje veiledning</i>				
	Bonus	<b>09.11.23</b> kl. 13.30-15.00	Excel-opplæring	Digital
	Verktøysamling 3	<b>07.12.23</b> kl. 13.30-15.00	Prioriteringsmatrise og PDSA	Digital
	Bonus	<b>14.12.23</b> kl. 13.30-15.00	Måling: run-diagram	Digital
<i>Uke 1-3 Fjerde veiledning</i>				
	Heldagssamling	<b>18.01.24</b> kl. 08.30-15.30	Metoder for ideer og gruppearbeid Presentasjonsteknikk	Rådhuset Kristiansand
	Bonus	<b>01.02.24</b> kl. 13.30-15.00	Målinger: Avansert SPC	Digital
<i>Uke 4-6 Femte veiledning</i>				

# Avslutning

## Deles

- Tips til mer fagstoff om målinger (artikler/video)
- Presentasjoner legges på nettside

## Oppgave

- Avklare: Hvordan få inn brukerstemmen?
- Lage måleplan og sjekklister for indikatorer (minst 1 resultat og 1 prosess)
- A3: Fulle ut ønsket situasjon
- Hatt tredje veiledning
- Hatt minst 1 møte med forbedringsteam siden sist



Premie til beste score før neste fysiske samling  
18. Januar 2024



Takk for i dag 😊



© CanStockPhoto.com

- Husk å markesføre bonus-excel samling