



Betydning av brukermedvirkning i tjenesteutvikling – fra et forskningsperspektiv

Ann Britt Sandvin Olsson, Ph.D. kandidat | Oslo, 23. September 2022

Bilder: Nasjonal kompetansetjeneste for læring og mestring innen helse



Hva kan det å
samarbeide
med brukere
bety
for dere
og de dere
involverer?

Agenda

- Begrepet brukermedvirkning
- Hva sier forskning om brukermedvirkning på *tjenestenivå*?
- Hvordan få til brukermedvirkning?

Demokratisk perspektiv:

Retten til å kunne utøve innflytelse over eget liv

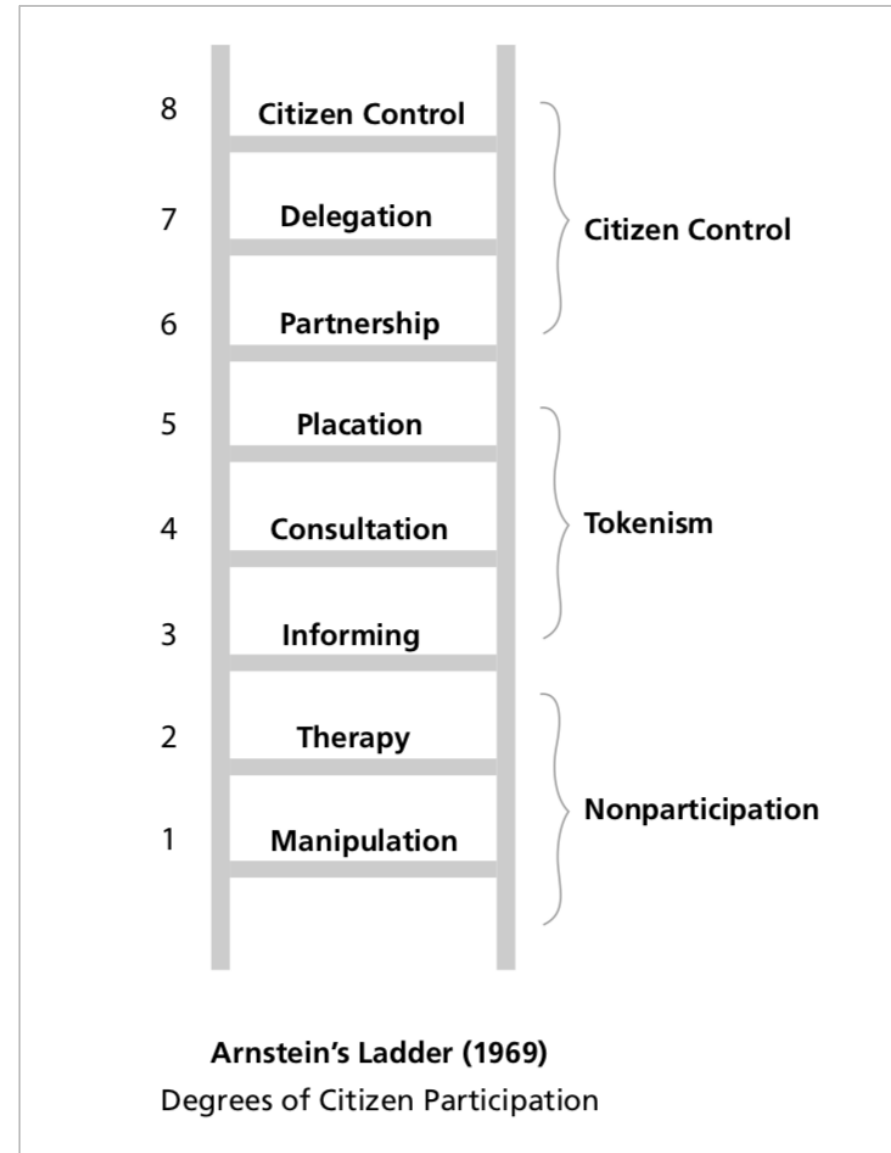
Kvalitetsperspektiv:

Den som har skoen på vet best hvor den trykker

Fellesnevner:

Fokus på brukernes innflytelse over tjenestetilbudet de mottar

Grad av medvirkning



Hentet fra: http://www.citizenshandbook.org/arnsteins_ladder.pdf

Brukermedvirkning på ulike nivå

Individ-/micro-nivå: brukers rett og mulighet til innflytelse på eget tilbud

Tjeneste-/kollektivt-/meso-nivå:

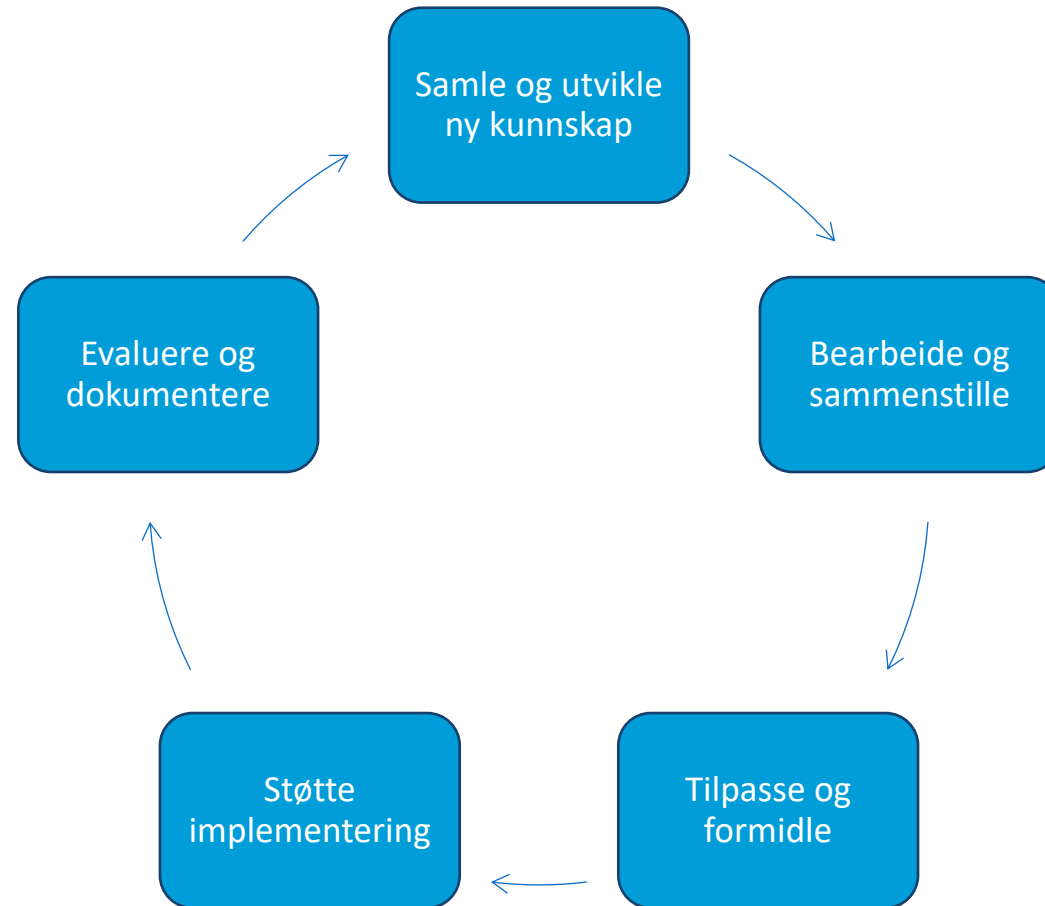
samarbeid mellom fagpersoner/ tjenesteapparat og brukerrepresentanter i utvikling eller forbedring av tjenester og tilbud

System-/politisk/macro-nivå:

brukergrupper og brukerorganisasjoner involveres i planlegging av tiltak som har allmenn betydning

Forskning: brukere/pasienter som medforskere eller medarbeidere

Nasjonalt kompetansetjeneste for læring og mestring innen helse (NK LMH)



Alltid basert på samarbeid med representanter fra brukermiljøer og praksisfelt:
Våre brukere.

Hva sier forskning om betydning av brukermedvirkning på tjenestenivå?

Patient Education and Counseling 103 (2020) 1453–1466

Contents lists available at ScienceDirect

 **ELSEVIER**

Patient Education and Counseling

journal homepage: www.elsevier.com/locate/pateducou



Review Article

How can we describe impact of adult patient participation in health-service development? A scoping review



Ann Britt Sandvin Olsson^{a,b,*}, Anita Strøm^c, Mette Haaland-Øverby^a, Kari Fredriksen^d, Una Stenberg^a

^a The Norwegian National Advisory Unit on Learning and Mastery in Health, Oslo University Hospital, Postboks 4959 Nydalen, 0424 Oslo, Norway
^b Center of diakonia, values and professional practice, VID Specialized University, Postboks 184 Vinderen, 0319 Oslo, Norway
^c Faculty of Health Studies, VID Specialized University, Postboks 184 Vinderen, 0319 Oslo, Norway
^d The Learning and Coping Center, Stavanger University Hospital, Postboks 8100, 4068 Stavanger, Norway

Ulike typer brukermedvirkning

Delta i arbeidsgruppe eller
prosjektgruppe

Være medlem i et
panel/referansegruppe

Delta i workshop eller
fokusgruppeintervju

Bli konsultert av fagfolk

«Impact» fra brukermedvirkning på

Selve samarbeidet

Samarbeids-
praksisen

Involverte brukere

Involverte fagpersoner

Selve tjenesten

Organisasjonen

Sluttbrukerne
(pasienter, brukere,
pårørende)

Helse- og omsorgs-
personellet



«Impact» på selve samarbeidsprosessen

Et innarbeidet
pasientperspektiv

Gjensidig forståelse

Et jevnere maktforhold

Økt brukermedvirkning i
organisasjonen

Økt medvirkning i
partnerorganisasjoner

Økt samfunnsdeltakelse

«Impact» på involverte brukere I

Økt medvirkningskompetanse

Økt opplevelse av empowerment

Økt fellesskapsfølelse

Utvidet sosialt nettverk

Økt forståelse for fagfolk

Involvering i implementering

Profesjonalisert brukerrolle

«Impact» på involverte brukere II

Redsel for gjengjeldelser fra involverte fagpersoner

Økt følelse av usikkerhet

Behov for støtte og utdanning

Vanskelig å være den eneste brukerrepresentanten

Ikke lyst til å medvirke i nye prosjekter

Opplevelse av at medvirkningen ikke betyr noe

Lot seg bli styrt av fagfolks meninger

«Impact» på involverte fagpersoner

Økt samarbeidskompetanse

Behov for kyndig fasilitator

Økt kjennskap til brukernes behov

Større empati overfor bruker

Satte pris på å få lytte og reflektere over praksis

Mer positive holdninger til medvirkning

Redusert bekymring om de har med «riktige brukere»

Økt bekymring for brukernes representativitet





«Impact» på sluttbrukerne

Økt tilgjengelighet

Reduserte ventetider og raskere innleggelsesprosess

Økt relevans for tilbudet eller tjenesten

Bedre brukertilfredshet

Bedre «health outcomes»

Tiltak som bidrar til reell medvirkning

Sikre lederstøtte og forankring

Avklare roller og forventninger

Gjøre brukerrepresentanten en del av teamet

Jobbe for å få til gjensidig respekt mellom deltakerne

Hør podkast-serien “Spor av mestring”:

- litteraturstudiens resultater (Episode 6)
- fagpersoners erfaringer fra å samarbeide med brukerrepresentanter (Episode 12)
- fasilitatorers erfaringer med å tilrettelegge for medvirkning i kommunen (kommer snart)

Se filmer om brukermedvirkning på

www.mestring.no

av Nasjonal kompetansetjen

Takk for oppmerksomheten.

Spørsmål?

sandvin.olsson@mestring.no

For mer om forskningsprosjektet se

<https://mestring.no/forskning/forskningsprosjekter/>

Motta vårt månedlige nyhetsbrev?

www.mestring.no/nyhetsbrev

Referanser

Tone Alm Andreassen (2018). Service user involvement and repositioning of healthcare professionals: A framework for examining implications of different forms of involvement. Nordisk Velfärdsforskning| Nordic Welfare Research, 3(01), 58-69.

Tone Alm Andreassen (2005). Brukermedvirkning i helsetjenesten: arbeid med brukerutvalg og andre medvirkningsprosesser. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Sherry R. Arnstein (1969). A Ladder Of Citizen Participation. Journal of the American Institute of planners, 35(4):216-24.

Gagnon, M. P., Desmartis, M., Gagnon, J., St-Pierre, M., Gauvin, F. P., Rhainds, M., ... & Légaré, F. (2014). Introducing the patient's perspective in hospital health technology assessment (HTA): the views of HTA producers, hospital managers and patients. Health Expectations, 17(6), 888-900.

Magnus Gulbrandsen, Gunnar Sivertsen (2018). NIFU Arbeidsnotat 2018/10; Impact i anvendt forskning: begrepsavklaring og praksis. Oslo: NIFU. <http://hdl.handle.net/11250/2570526>

Ann Britt Sandvin Olsson, Anita Strøm, Mette Haaland-Øverby, Kari Fredriksen, Una Stenberg (2020). How can we describe impact of adult patient participation in health-service development? A scoping review. Patient Education and Counseling 103:1453-1466. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2020.02.028>

Ann Britt Sandvin Olsson, Mette Haaland-Øverby, Una Stenberg, Tor Slettebø, Anita Strøm.(2022). Primary healthcare professionals' experience with patient participation in healthcare service development: A qualitative study. PEC Innovation, 1, 100068. <https://doi.org/10.1016/j.pecinn.2022.100068>

Tritter, J. Q., & McCallum, A. (2006). The snakes and ladders of user involvement: moving beyond Arnstein. Health policy, 76(2), 156-168.

Tritter, J. Q. (2009). Revolution or evolution: the challenges of conceptualizing patient and public involvement in a consumerist world. Health Expectations, 12(3), 275-287.