

Stiftelsen PILAR – Praksis for brukervedvirkning

Pilar – Kompetansetjenesten for psykisk helse og barnevern er en tjeneste for tjenestene. Vi retter oss mot samarbeidspartnere som leverer direkte tjenester til pasienter og klienter. De har et eget ansvar for å sikre medvirkning fra barn, unge, voksne og barns foresatte og søsken i sine tjenester. Vi har ansvar for å stimulere tjenestene til gode rutiner for brukervedvirkning og å sikre brukerinnflytelse på vår egen virksomhet.

For alle tjenester vi leverer skal behovet for brukervedvirkning vurderes, og relevant brukerkunnskap skal legges til grunn (se sjekkliste). På systemnivå påvirkes organisasjonen av brukerrepresentasjon i styret og i undervisningsråd.

Kunnskapsbasert praksis kjennetegnes av at faglige avgjørelser skal informeres av den beste tilgjengelige forskning, klinisk ekspertise og brukernes ønsker og behov i en gitt situasjon. Alle stiftelsens aktiviteter skal drives i tråd med kunnskapsbasert praksis og skal derfor ivareta brukerperspektivet, og utnytte brukerkunnskap. Vi operasjonaliserer begrepene på følgende måte:

Brukere er barn, ungdom, voksne, foresatte eller søsken som mottar eller har mottatt tjenester. Begrepet kan også omfatte andre barn og voksne som deltar i barns hverdag på linje med foreldre og søsken, som fosterforeldre og fostersøsken. Brukere representerer sine egne interesser. Brukere kan også være organisasjoner som representerer interessene til grupper eller undergrupper av brukere.

Brukermedvirkning er et samarbeid mellom brukere – og fagfolk eller andre beslutningstakere og kan foregå på to nivåer:

1. Som tjenestemottaker på individuelt nivå har den enkelte bruker en sentral rolle i å påvirke tjenestene de mottar. Brukerens stemme må bli hørt når det gjelder å definere problemer og behov, definere mål og virkemidler for å nå dem, samt evaluere opplevelse av måloppnåelse, relasjon og samhandling, hva som var nyttig og hva som var til hinder for bedring. Pilar har et ansvar for at dette perspektivet er integrert i vårt eget formidlings-, undervisnings- og kompetansehevingsarbeid.
2. På gruppenivå må man planlegge og organisere tjenester slik at de på forhånd er rigget til å tilpasse seg behovene til grupper av brukere. I denne sammenhengen blir brukeres stemme hørt ved at representanter for grupper eller undergrupper som er talspersoner for sine medlemmer involveres i utvikling og kvalitetssikring av tjenestene. Der det er relevant skal Pilar involvere relevante brukergrupper i utviklingen av sine tjenester og produkter.

Brukerkunnskap er en sammenstilling og oppsummering av brukeres erfaringer og behov, som er systematisk innsamlet i tjenestene, i brukerorganisasjoner eller fremkommet gjennom forskning på brukererfaringer, brukertilfredshet og brukervedvirkning. Brukerkunnskap tilfredsstiller alminnelige krav til dokumentasjon og er innsamlet, systematisert, fortolket og oppsummert slik at premisser og konklusjoner er klare og etterprøvbare. Der det er relevant skal stiftelsen legge slik brukerkunnskap til grunn for sine tjenester og produkter sammen med annen relevant informasjon som kunnskap fra forskning, klinisk ekspertise, innsikt i konteksten mm.

Sjekkliste for brukermedvirkning

For hvert prosjekt og tjenesteutviklingsoppdrag skal følgende spørsmål besvares:

1. I hvilke faser i prosjektet?

- Fasene i prosjektet som skal inkludere brukermedvirkning skal spesifiseres.

2. Hvem bør medvirke?

- På individnivå – representanter for berørte målgrupper i prosjektet/tjenesten.
- På systemnivå – brukerorganisasjoner, eller andre organisasjoner som representerer brukergrupper eller som forvalter brukerkunnskap på gruppenivå.

3. Hvorfor skal det medvirkes i prosjektet?

- Det skal vurderes hva den antatte nytten av brukermedvirkning kan være.
- Det skal vurderes hva de de antatte ulempene kan være.

4. Om hva skal det medvirkes?

- Det skal spesifiseres hvilke temaer brukermedvirkningen skal omfatte.

5. Trenger brukeren kompetanse om prosjektet og trenger den ansatte opplæring i bruker- medvirkning - hva er i så fall kompetansebehovet?

6. Skal brukeren ha godtgjørelse?

7. Hvordan skal medvirkningen dokumenteres?

- Alle tjeneste- og prosjektbeskrivelser skal omtale grad av brukermedvirkning og begrunnelse for dette.
- Ved oppstart av alle aktiviteter fylles skjema om brukermedvirkning ut. Se SharePoint.
- I løpet av aktiviteten dokumenteres hvordan denne gjennomføres i henhold til registreringen og målsetningene. Dokumentasjon skjer direkte i SharePoint.