

Brukerperspektiv i Samhandling

Dagfinn Bjørgen
Leder

Kompetansesenter for Brukererfaring og
Tjenesteutvikling- KBT
Rådgiver i NAPHA



KBT Midt-Norge

Kompetansesenter for brukererfaring og tjenesteutvikling



En av 6 Brukerstyrt Senter for

- Gjøre brukererfaringene gyldige og relevant i tjenesteutvikling og fagutvikling, styrke brukere og brukerorganisasjonenes arbeid.

www.kbtmidt.no

Brukerorganisasjoner etablerte KBT

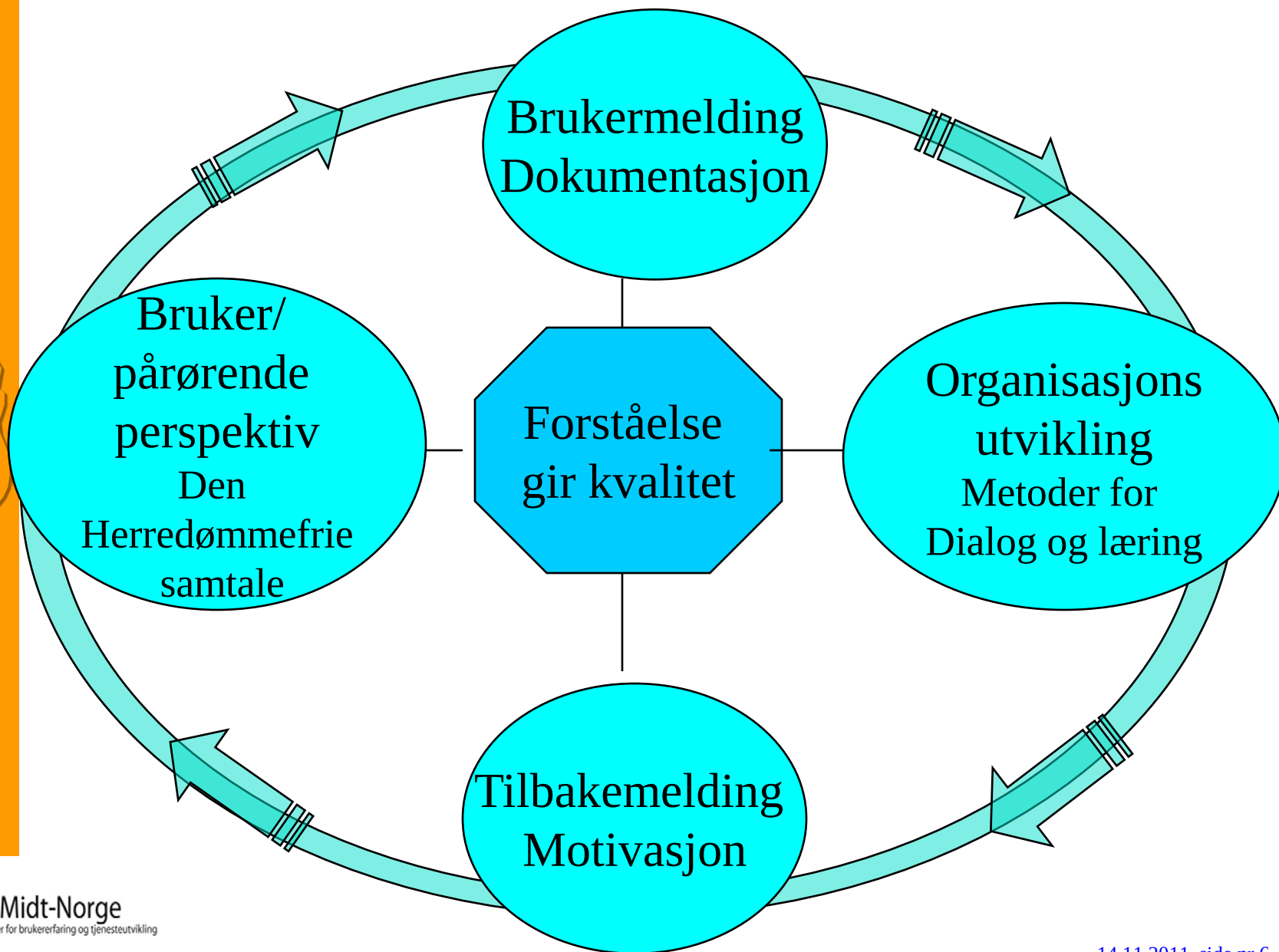
- ✎ Mental Helse i Midt Norge (Nord Trøndelag, Sør-Trøndelag og Møre og Romsdal, Landsforeningen for pårørende Trøndelag- LPP) og Voksne for Barn
- ✎ Representanter fra
- ✎ forsknings og utdanningsinstitusjonene NTNU og HIST
- ✎ St Olavs hospital, Psykisk helsevern HF.

Utfordring

- 
- ✎ Å få finansiering som bidrar til å utvikle kompetanse i bruker miljøene.
 - ✎ Ikke overta organisasjonenes rolle med hensyn til:
 - Brukerrepresentasjon
 - Frivillighet
 - Ikke konkurrerer om midler til organisasjonene

Bruker Spør Bruker Evalueringer

- 👉 Over 45 prosjekter i Norge
- 👉 Over 1500 brukere spurt om opptrappingsplanen
- 👉 Mye om samhandling fra brukere
- 👉 www.kbtmidt.no
- 👉 www.brukererfaring.no



Bruker perspektiv i samhandling

- ☞ Hva betyr det å motta hjelp
- ☞ Hva er samhandling
- ☞ Hva er Ansvar deling
- ☞ Tvangsbruk og samhandling

Utfordrende å motta hjelp

- ✎ Brukere beskriver hvordan det å få hjelp utløser vanskelige tanker og frykt for hva dette kan innebære. Brukere beskriver hvordan det å oppfylle avtaler blir vanskelig og hvor mye energi man bruker i forkant for å forberede seg mental til dem.

Eksempel fra ambulerende team. PART

☞ Å motta hjelp er ikke lett – mye energi går med til å forberede seg til et møte

” Nei – jeg pressa meg sjøl da ...(...)Men hele tida så satt jeg og grubla og tanker og tenkte, ikke sant – hva er de ute etter? Hva fisker de etter? Kanskje de også mener at jeg er frisk Sånn som her(?) mange ganger, ikke sant ... Og – ja - Så de har hjulpet meg mye daEgentlig, den derre mistenksomheten, den Den har forsvunnet helt ...

H: Ja... Hva tror du er årsaken til at den har forsvunnet da?(...)

M: Nei, det er jo – vist meg ... ja, omsorg, rett og slett...

”Nå må du komme – nå må du komme deg i seng og sånn, ikke sant. Ikke bare å ... Sjøl om jeg prøver og prøver og prøver, ikke sant, å legge seg kl. 11, ikke sant, så ligger du bare og ... Har ikke sjanse, vet du – ”

Brukere har kunnskap om seg selv og tjenesten

De ønsker ikke å bruke tjenester unødig.

 ”jeg får en liten ”time-out”, på en måte. Jeg får stresset ned. Så det...jeg vil prøve å unngå lange innleggelses, så da tar jeg det heller i forkant, og tar to eller tre uker, eller en måned. Så jeg unngår de der lange periodene da. ”

Og de kan sin historie og har lært om seg selv og vet når man må ha spesialist delen.

- ”Men altså, jeg pleier å tenke slik at: hvis man først blir syk, så nytter det på en måte ikke å lure seg selv til å tro at den her biffen klarer jeg selv”

Samarbeid/samhandling



For brukeren er:

- Samarbeid et middel for å oppnå bedring i eget liv.
- Effekten er brukerens opplevelse av et godt samlet tilbud som treffer brukerens behov.

Brukerens kunnskap sparer resurser

- ☞ Brukere vet når det utføres dobbelt arbeid
- ☞ Brukere vet når dette ikke fungerer
 - Bare jeg hadde en telefon å ringe til, kunne jeg spart meg innleggelsen.

Ansvar og samarbeid

- ☞ Samarbeid er oppgavefordeling ikke kollektiv arbeidsform.

Når gjør vi noe

- *”Ingen ting skjer mellom møtene – de må sitte sammen hvis det skal skje noe”.*

Ulik kompetanse og bruk av den

- *”Jeg vil snakke med en som kan psyken”*

- ☞ Brukere ser den nødvendige oppgave delingen og vil at man skal jobbe etter det.

Oppgave fordeling

- ☞ Samarbeid – noen må gjøre noe
- ☞ Brukeren vil vite hvem gjør hva – tydelighet på oppgave deling.

Å gå rundt om kring

”Litt mer samarbeid mellom de forskjellige kontorene hadde vært kjempefint og spart oss for veldig mye jobb. Det er jo – de kan jo sende deg fram og tilbake til boligkontoret fordi du må søke om bostøtte.

Når du kommer til boligkontoret så får du beskjed der at nei, hvis du ikke har gått der i så og så mange måneder på full støtte så får du ikke det da.

Og det visste sosialkontoret fra før av.

Så må du få bekreftet det fra dem at du ikke får bostøtte, for så å gå tilbake igjen til sosialkontoret med det. Altså, det er sånn – det er så dobbelt opp at det er ikke...”

Effektivitet



☞ Brukere vil ha effektive tjenester som bruker ressursene sine optimalt i forhold til brukerens ressurser og for samfunnet.

☞ Eks. Ansvarsgruppe

”Jeg greier ikke helt å huske alle de tingene, men det var stadig vekk ting som – vi tok opp på disse her møtene vi hadde og ... De skrev jo så svetten silte, disse folkene, men det ble aldri noe – Men det ble aldri sånn som det de sa at det derre skulle være og - ...”

☞ Er dette god bruk av tid ?

Brukerne ser ressursbruken

De vet når et møte har vært nødvendig

”de kunne jo bare ha sagt dette på tlf”

De vet når møtene blir bare skyving av ansvar

”de var jo ikke enig”

Ansvar i samarbeidet

Det er kun bruker som får konsekvenser for hvis han/hun ikke møter eller ikke gjør det en skulle gjort.

Samhandling må inneholde konsekvenser for tjenesten også når det svikter.

- *Det er jo der koordinatorfunksjonen får, hva skal jeg si, ekstra betydning akkurat i den der utflyttingsfasen at det er en person som holder i alle trådene. Alt det man sitter og avtaler på disse møtene at det også blir ført ut i livet, at det er en som føler det ansvaret. For hvis det ansvaret blir spredt ut på alt for mange personer så har det lett for å smuldre bort i det store intet. Så da er liksom ansvarlig for en person, en koordinator.*

Relasjonens betydning

- 
- ☞ Samarbeid må ta hensyn til brukerens behov for en god relasjon.
 - ”Stadig og støtt nye mennesker. Jeg må ha faste – For jeg har sånne psykiske problemer at jeg klarer ikke å prate med alle”.

Relasjonens betydning



Kontinuitet i historien

- *Det synes jeg og er litt vanskelig i ansvarsgruppen, sånn at du kanskje samarbeider med en person 1/2 år fra poliklinikken f.eks. så neste halvår er det en ny person og så fortsetter det sånn og hvis det, og da blir det mye, altså samarbeidet blir mye vanskeligere for du må bli kjent på nytt en gang til, og det blir litt sånn..*

Relasjoner – BSB evaluering viser:

- ☞ Få beholde hjelper man har en god relasjon til.
- ☞ Offentlig hjelp blir løst bedre når relasjonen er god.
- ☞ Ovenfor andre med lignende erfaring eller familie , venner som en kan diskutere sammen med.

- ☞ Konsekvens for tjenesten
 - Få større rett til å skifte saksbehandler eller behandler.
 - Opprettholde arenaer som treffsteder, klubber o.a. hvor man kan utvikle relasjoner til andre.
 - Støtte brukerorganisasjoner som demokratisk arena og bidra til uavhengig nettverk fra tjenesten.

Brukermedvirkning i samarbeid



Samarbeid om beslutning

- *”ER det sånn at det er et slags samarbeid at - jeg føler at jeg har innflytelse i forhold til de som behandler meg. Men at det er...altså, du tar for eksempel medisiner og sårne...sånn...ekspertisen vet...selvfølgelig vet jeg om det...men, altså at det er...noenting...kan ikke helt bestemme, men...men jeg føler at jeg blir lytta til, det gjør jeg, men...Men...jeg føler mer et savn etter et samarbeid.”*



Samarbeid om resultat – hvordan skape god effekt



Brukeren vet når fagfolk får faglige kjepphester

Individuell plan

 ”men jeg syns at det er veldig bra å ha, fordi at det liksom ansvarliggjør folk rundt meg og meg selv på det som jeg ønsker å bruke livet mitt og tiden min på. Så en individuell plan, det burde alle ha krav på...

 <<

 ”Plan virker fordi man får det tilbudet man trenger som følge av det, og fordi tilgjengeligheten til tilbudet blir bedre”

Opplæring

Forslag send brukere og tjenesteytere på kurs, slik at begge lærer sammen hvordan en IP kan lagets og fungere.

Seminar for folk på venteliste – Tiller DPS i samb. med KBT – får brukeren til å avklare hva som kan bidra mest.

Tvang kan reduseres

- ✎ Relasjonsbygging.
- ✎ Forutsigbarhet.
- ✎ Signaler blir fagnet opp tidlig.
- ✎ Nettverksbygging – minske ensomhet.
- ✎ Brukere og pårørende en del av arbeidsteamet.

Samhandlingsreformen krever

- ☞ Å forstå bedringsprosesser bedre.
- ☞ Å forstå pasientenes/pårørendes perspektiv
- ☞ Å ta på alvor brukerens mål

Samhandlingsreformen

- 
- ☞ Krever systemer og metoder for å få frem brukerens/pårørende viten om;
- best organisering
 - Oppgave deling utfra brukerens
 - Utvikle arbeidsform som oppgave deler, ansvarliggjør og som har effektiv oppgave løsning.
 - Hvordan skal bruker/pm asient/pårørende ha innflytelse i prosessene.

Hva gjør tjenester billigere

- 
- ☞ Kontakt og tilbud på kveld – turnus
 - ☞ Trening på det vanskelige med trygge fagfolk.
 - ☞ Brukeren får mer kontroll
 - Brukerstyrt plass-
 - Direkte henvendelse
 - ☞ Forutsigbarhet gir trygghet – må lære seg personlig ansvar og systemer som sikrer
 - Melde fra ved endring
 - Holde på relasjonene.

Utfordring for samhandlingen

- 
- 👉 Hvordan bør tjenestenes samhandling utformes for å gjenspeile brukernes og fagmiljøenes viten om relasjonens betydning blir vektlagt.
 - 👉 Hvordan skal samhandlingen sikre at brukere opplever en kontinuitet ansvar og oppfølging uavhengig av person.
 - 👉 Hvordan skal tjenesten sikre at brukeren får hjelp hvor fagfolk er «holders of hope»

Nettadresser

- ☞ www.kbtmidt.no
- ☞ www.erfaringskompetanse.no
- ☞ www.brukererfaring.no
- ☞ www.NAPHA.no

Plan B -Kriseplan

- 
- 👉 Viktig for brukeren å ha plan som gir forutsigbarhet.
- *”Nei, jeg har veldig god erfaring – og den er veldig fint, fordi at den er skrevet ned ... i sammen med // den kontaktpersonen her i bydelen, sammen med ... altså ///legen og allmennlegen, i sammen- i felles møte som de hadde med meg. For da satte de opp denne individuelle planen, og alle sammen underskrev på den. Og jeg fikk en kopi der. Og der står det hvordan jeg skal gå frem når jeg blir dårlig. Og det er veldig fint.”*

(Oslo Bjørgen, Weterlund, Johansen 2007/2008)

Ventetid

Å gi beskjed

- *”jeg føler ikke akkurat at de er samstemt bestandig... Det er en del kommunen sier skal skje, så må en purre på og purre på. Sånn at kommunen kan komme seg i gang. Det er venteliste her og det er venteliste der... også blir du litt frustrert, når du går og venter. .og at du ikke får vite noen ting”.*