

# Organisatorisk brugerinddragelse – hvorfor?

Organisatorisk brugerinddragelse defineres ved, at man giver brugere (patienter og pårørende) indflydelse på udviklingen af sundhedsvæsenet. Det sker blandt andet ved, at man afdækker brugernes viden og perspektiver for eksempel via spørgeskemaundersøgelser eller inkluderer brugerne direkte i beslutnings- og udviklingsprocesser for eksempel som deltagere i styre- og arbejdsgrupper (ViBIS 2019). Undersøgelser peger på, at organisatorisk brugerinddragelse er vigtigt, fordi:



## Det er det etisk og demokratisk rigtige at gøre

Brugere har ret til at have reel indflydelse på sundhedsvæsenets udvikling, fordi behandlingsforløbet har stor betydning for deres egen krop, helbred og livskvalitet. Størstedelen af patienter og pårørende ønsker at være til gavn for sundhedsvæsenets udvikling ved at dele deres erfaringer gennem datadeling, feedback og brugerrepræsentation ved møder.



## Brugere har en anden og vigtig viden

Patienter og pårørende er eksperter i mødet med sundhedsvæsenet og livet med sygdom, og undersøgelser viser, at de lægger vægt på nogle andre ting end sundhedsprofessionelle. Deres specifikke viden er derfor vigtig i forhold til at kvalificere beslutninger i sundhedsvæsenet.



## Det fastholder fokus på brugeren

Organisatorisk brugerinddragelse medfører et skærpet fokus på – og samarbejde om og med – brugeren. Det fører til mere brugerorienterede løsninger. Eksempler kan være udvidede åbningstider, bedre informationskilder og oprettelse af støttegrupper.



## De rette rammer kan sikre engagement af udsatte grupper

Nogle undersøgelser peger på, at organisatorisk brugerinddragelse kan engagere alle typer brugere – selv socialt udsatte grupper – og i dén forstand være et redskab til at mindske ulighed. Det kræver dog de rette rammer, den rette tilrettelæggelse og den rette facilitering.

## Forudsætninger for positive resultater

Organisatorisk brugerinddragelse må ikke reduceres til en symbolsk indsats eller en måde at legitimere beslutninger, der allerede er truffet. Brugernes input skal benyttes aktivt i udformningen af den indsats eller de løsninger, man arbejder med.

## Evaluering og metode

Det kan være svært at måle effekterne af organisatorisk brugerinddragelse. Derfor skal man gøre sig meget klart fra begyndelsen, hvad man ønsker at opnå med inddragelsen af brugerne og være reflekteret i sit valg af metode.

Det anbefales, at man triangulerer metoder, evaluerer ofte og tidssvarende og tolker resultater med forsigtighed, da de primært er sigende for den lokale kontekst.