

# Introduktion til refleksionskort

## Hvorfor skal man inddrage brugerne?

Patienters og pårørendes viden om sygdom, hverdagsliv og behandlingsforløb er vigtig i forhold til planlægning af og beslutning om den rette behandling og pleje.

Når man inddrager brugernes viden, skaber man højere kvalitet og øger patientsikkerheden, fordi den behandling, der tilbydes, er tilpasset den enkeltes præferencer, ressourcer og behov.

Selvom flere hospitaler allerede arbejder med brugerinddragelse, er der mange, der gerne vil blive bedre til det – og udvikle, kvalificere og implementere flere brugerinddragende initiativer. Refleksionskortene er udarbejdet som en hjælp til at kvalificere arbejdet.

## Formål med refleksionskortene

Formålet med refleksionskortene er, at I får diskuteret begrebet brugerinddragelse, og i fællesskab får reflekteret over jeres brugerinddragende praksis. Med udgangspunkt i jeres egne erfaringer, viden om og holdninger til brugerinddragelse er det håbet, at refleksionerne giver jer nye erkendelser, som kan udfordre og kvalificere jeres nuværende praksis.

Refleksionskortene er opdelt i tre farver, som tilsvarende de tre typer af inddragelse:

- **Individuel inddragelse** – inddragelse af den enkelte patient i eget forløb
- **Pårørendeinddragelse** – inddragelse af pårørende i patientens forløb og i eget forløb
- **Organisatorisk inddragelse** – inddragelse af brugere i udvikling af sundhedsvæsenet

Kortene, som handler om individuel- og pårørendeinddragelse, er primært tiltænkt medarbejdere i praksis, men spørgsmålene kan med fordel diskuteres sammen med ledere og kvalitets- og udviklingspersoner. Kortene, som omhandler organisatorisk inddragelse, retter sig primært mod ledere og kvalitets- og udviklingspersoner.

## Tre typer af inddragelse

Inddragelse af brugere kan opdeles i tre forskellige typer:



### Individuel inddragelse

handler om, at man systematisk inddrager den enkelte patients viden, præferencer og behov, så patienten har indflydelse på de beslutninger, der skal træffes.



### Pårørendeinddragelse

handler om, at pårørende indgår som vidensressource i et patientforløb – eller når den pårørende selv har brug for støtte i forhold til egne behov.



### Organisatorisk inddragelse

handler om, at brugere – patienter og pårørende – bidrager aktivt til udvikling af sundhedsvæsenet – for eksempel ved at komme med ideer til, hvordan man kan forbedre et patientforløb.

ViBIS har udarbejdet kriterier for brugerinddragelse. Find dem her: [www.vibis.dk/publikationer](http://www.vibis.dk/publikationer)

# Sådan gør I

## 1

### FORBEREDELSE

Sæt jer i grupper – gerne med to til fem personer i hver.

Beslut, hvor lang tid I vil bruge. Det er altid en god idé at sætte en ramme for den tid, man har til rådighed.

Læg kortene op i bunker svarende til de tre farver med farvesiden opad.

## 2

### TRÆK ET KORT

I skiftes til at trække et kort. Den, der trækker kortet, vælger selv hvilken farve.

## 3

### START DIALOGEN

Den, der har trukket spørgsmålet, svarer ud fra sin egen viden, erfaring og holdning.

I kan eventuelt vælge at sætte tid på – for eksempel to minutter.

## 4

### DISKUTER

Når den, der har trukket kortet, har svaret på spørgsmålet, stiller I andre uddybende spørgsmål eller kommer med kommentarer, som kan åbne op for andre perspektiver eller nye måder at anskue situationen på. Det vigtige er, at I får en fælles dialog.

Eksempler på uddybende spørgsmål eller kommentarer:

- Sig noget mere om det
- Det er sjovt, at du ser det på den måde, jeg ser det sådan her ...
- Jeg har haft en lignende oplevelse, men der gjorde jeg sådan, at ...
- Gad vide, hvad der ville være sket, hvis ...

## 5

### LÆRING

Slut gerne hvert kort af med at svare på følgende:

- Hvad kan vi lære af det?
- Er der noget i vores praksis, vi med fordel kan gøre anderledes?

Afhængigt af, hvor meget tid I har, kan I vælge at diskutere et enkelt spørgsmål, et enkelt tema eller dem alle. Det er dog vigtigt, at I giver jer god tid, så I kommer hele vejen rundt om hvert enkelt spørgsmål.

Spørgsmålene er baseret på ViBIS' kriterier for brugerinddragelse, og er udarbejdet og testet i samarbejde med Københavns Kommune.

# Individuel inddragelse



**Spørgsmål 1**

---



**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

## **Tænk på en situation, hvor du selv havde kontakt med sundhedsvæsenet som patient.**

- Hvordan følte du dig inddraget?
- Hvad betød det for dig, at du følte dig inddraget/ikke inddraget?

# Individuel inddragelse



**Spørgsmål 2**

---



**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

## **Tag udgangspunkt i en konkret patient.**

- Hvornår har du sidst inddraget patienten?
- Hvad inddrog du patienten i?
- Hvordan gjorde du?

# Individuel inddragelse



**Spørgsmål 3**

---



**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

## Tag udgangspunkt i din afdeling.

- Hvad er den generelle holdning hos jer i forhold til at inddrage patienterne i deres eget forløb?
- Hvor ser du de største barrierer i forhold til systematisk at inddrage patienter i deres eget forløb?



# Individuel inddragelse



**Spørgsmål 4**

---



**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

## Tag udgangspunkt i den indledende samtale med en patient.

- Hvordan afdækker du patientens erfaring med sin sygdom, tilstand og livssituation?
- Hvordan afdækker du, hvilken viden patienten har om sin situation, og hvilken viden patienten har brug for?
- Hvordan afdækker du patientens præferencer, behov og ønsker?

# Individuel inddragelse



**Spørgsmål 5**

---



**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

## Tag udgangspunkt i de patienter, I har i din afdeling.

- Hvilke patienter synes du er nemmest at inddrage?
- Hvad gør, at de er nemme at inddrage?
- Hvad betyder det for patienterne, at de bliver inddraget?

# Individuel inddragelse



**Spørgsmål 6**

---



**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

## Tag udgangspunkt i de patienter, I har i din afdeling.

- Hvilke patienter synes du er svære at inddrage?
- Hvad gør du, eller hvad kan du gøre, for at inddrage dem?
- Hvad betyder det for patienterne, hvis de ikke bliver inddraget?

# Individuel inddragelse



**Spørgsmål 7**

---



**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

## **Tag udgangspunkt i en patient, der skal udskrives og gå til genoptræning i kommunen.**

- Hvordan sikrer du dig, at patientens viden om og erfaring med sin sygdom, tilstand og livssituation bliver videregivet til kommunen?
- Hvordan sikrer du dig, at patientens præferencer, behov og ønsker bliver videregivet til kommunen?



# Individuel inddragelse



**Spørgsmål 8**

---



**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

## **Tag udgangspunkt i de seneste tre måneder.**

- Har du eksempler, hvor det, at du inddrog patienten, gav dig oplysninger, som overraskede dig?
- Hvilken ny viden fik du om patienten?
- Hvordan anvendte du den viden?

# Individuel inddragelse



**Spørgsmål 9**

---



**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

## Tag udgangspunkt i din hverdag.

- Hvornår og hvordan afstemmer du med patienten, om de opgaver, du udfører, stadigvæk er relevante – og om patientens præferencer, behov og ønsker har ændret sig?
- Er der situationer eller forløb, hvor det er særligt udfordrende?

# Individuel inddragelse



**Spørgsmål 10**

---

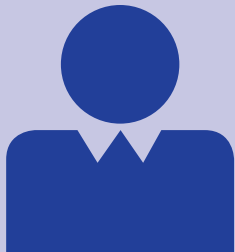


**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

**Tænk over, hvordan du inddrager dine patienter i hverdagen. Du kan tage udgangspunkt i en situation, der lykkedes særligt godt.**

- Hvad kan andre lære af dig i forhold til at inddrage patienter?
- Hvem af dine kolleger kan du lære noget af i forhold til at inddrage patienter – og hvad kan du lære?

# Individuel inddragelse



**Spørgsmål 11**

---



**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

## Tænk på sidste gang du fik en ny kollega.

- Hvordan bliver nye medarbejdere introduceret til eller oplært i, hvordan I inddrager patienterne hos jer?
- Er der noget, I kunne gøre bedre?



# Individuel inddragelse



**Spørgsmål 12**

---



**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

## **Tag udgangspunkt i din hverdag.**

Nævn tre ting, der kunne gøre, at du og dine kolleger blev endnu bedre til at inddrage patienterne.

# Inddragelse af pårørende



**Spørgsmål 1**

---



**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

## **Tænk på en situation, hvor du selv har været pårørende til en patient.**

- Hvordan følte du dig inddraget som pårørende?
- Hvad betød det for patienten, at du blev inddraget som pårørende?
- Hvad betød det for dig som pårørende, at du blev inddraget/ikke inddraget?

# Inddragelse af pårørende



## Spørgsmål 2

---



VIDENSCENTER FOR  
**BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

**Pårørende kan for eksempel være en ægtefælle, forældre, børn eller andre personer, der er vigtige for patienten.**

- Hvordan finder du ud af, hvem der er patientens nærmeste pårørende?
- Er der situationer, hvor det er særligt udfordrende?

# Inddragelse af pårørende



**Spørgsmål 3**

---



**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

**Tænk på en konkret situation, hvor den pårørende har haft vigtig viden om patienten.**

Hvad kan pårørende byde ind med af vigtig viden om patienten?



# Inddragelse af pårørende



## Spørgsmål 4

---



VIDENSCENTER FOR  
**BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

## Når pårørende skal inddrages i pleje, træning eller andre opgaver, så er det vigtigt at finde ud af, i hvilken grad *patienten* ønsker sine pårørende inddraget.

- Hvordan afstemmer du med patienten, hvad de pårørende må inddrages i – for eksempel i forhold til viden, beslutninger, pleje og træning?
- Er der situationer, hvor det er særligt udfordrende?

# Inddragelse af pårørende



**Spørgsmål 5**

---



**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

**Når pårørende skal inddrages i pleje, træning eller andre opgaver, er det vigtigt at afstemme, hvilke opgaver den pårørende ønsker at være involveret i eller selvstændigt varetage.**

- Hvordan afstemmer du med pårørende, hvilke opgaver de ønsker at være involveret i – for eksempel i forhold til pleje, træning eller andre opgaver og i hvilket omfang?
- Er der situationer, hvor det er særligt udfordrende?

# Inddragelse af pårørende



**Spørgsmål 6**

---



**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

## Tænk på en situation, hvor børn eller unge var nærmeste pårørende.

- Hvordan inddrog du dem i forløbet?
- Oplever du særlige udfordringer i forhold til at inddrage børn og unge som nærmeste pårørende?

# Inddragelse af pårørende



**Spørgsmål 7**

---



**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

## Tænk over nogle situationer, hvor du har inddraget en pårørende.

- Har du eksempler, hvor det, at du inddrog en pårørende, gav dig oplysninger, som overraskede dig?
- Hvilken ny viden fik du om patienten?
- Hvordan anvendte du den viden?



# Inddragelse af pårørende



**Spørgsmål 8**

---



**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

## Tag udgangspunkt i din hverdag.

- Hvilke pårørende har du nemmest ved at inddrage?
- Hvad gør dem nemme at inddrage?

# Inddragelse af pårørende



**Spørgsmål 9**

---



**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

## Tag udgangspunkt i din afdeling.

- Hvilke pårørende har du nemmest ved at inddrage?
- Hvad gør dem nemme at inddrage?

# Inddragelse af pårørende



**Spørgsmål 10**

---



**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

**Tænk over, hvordan du inddrager pårørende i hverdagen. Du kan for eksempel tage udgangspunkt i en situation, der lykkedes særligt godt.**

- Hvad kan andre lære af dig i forhold til at inddrage pårørende?
- Hvem af dine kolleger kan du lære noget af i forhold til at inddrage pårørende – og hvad kan du lære?

# Inddragelse af pårørende



**Spørgsmål 11**

---



**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

## **Tag udgangspunkt i din hverdag.**

Hvad kunne du tænke dig at vide mere om eller blive dygtigere til, hvis du skulle blive bedre til at inddrage pårørende?



# Inddragelse af pårørende



**Spørgsmål 12**

---



**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

## **Tag udgangspunkt i din hverdag.**

Nævn tre ting, der kunne gøre, at du og dine kolleger blev endnu bedre til at inddrage pårørende.

# Organisatorisk inddragelse



**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

**Patienter og pårørende kan med fordel inddrages i udvikling af sundhedsvæsenet. For eksempel kan de komme med ideer til forbedringer af et patientforløb.**

Hvad kan patienter og pårørende generelt bidrage med af viden og erfaring i udvikling af patientforløb og andre udviklingstiltag, som fagprofessionelle ikke kan bidrage med?

# Organisatorisk inddragelse



**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

## Tænk på de nogle af de udviklingstiltag og forbedringer, I har iværksat inden for det seneste år

Hvor placerer du din afdeling på nedenstående skala?

1 ... 2 ... 3 ... 4 ... 5 ... 6 ... 7 ... 8 ... 9 ... 10

1 = Vi inddrager aldrig patienter og pårørende i udvikling af praksis

10 = Vi inddrager altid patienter og pårørende i udvikling af praksis

# Organisatorisk inddragelse



**Spørgsmål 3**



**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

## Tag udgangspunkt i nogle af de udviklings-tiltag og udviklingsprojekter, I har iværksat i løbet af det seneste år.

- Hvilke af disse udviklingstiltag eller udviklingsprojekter inddrog I patienter eller pårørende i?
- Hvordan inddrog I patienter eller pårørende?



# Organisatorisk inddragelse



**Spørgsmål 4**

---



**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

**Tænk på en situation, hvor patienter og pårørende er kommet med input til udviklingstiltag – for eksempel via et brugerråd, et interview eller en workshop.**

- Hvilken forskel gjorde det, at de var inddraget?
- Hvad var årsagen til, at inddragelsen gjorde en forskel?

# Organisatorisk inddragelse



**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

## Tag udgangspunkt i din egen afdeling.

- Hvad er den generelle holdning hos jer i forhold til at inddrage patienter og pårørende i udviklingstiltag, som for eksempel at invitere dem med i en projektgruppe, til en workshop eller andet?
- Hvor ser du de største barrierer i forhold til systematisk at inddrage patienter og pårørende i udviklingstiltag?

# Organisatorisk inddragelse



**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

## Læring af det, der har været svært.

- Har du eksempler på udviklingstiltag eller forbedringer i praksis, hvor inddragelse af patienter og pårørende ikke gjorde den store forskel?
- Hvad var årsagen til, at det ikke lykkedes?

# Organisatorisk inddragelse



**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

**Tag udgangspunkt i et udviklingstiltag eller forbedring af praksis, som I skal i gang med.**

Hvad kunne I tænke jer patienternes eller de pårørendes input på?



# Organisatorisk inddragelse



**Spørgsmål 8**

---



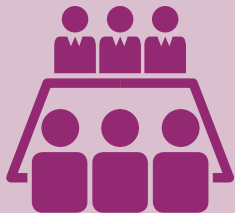
**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

## **Tag udgangspunkt i et udviklingstiltag eller forbedring af praksis, som I skal i gang med.**

Hvilke patienter og pårørende vil I gerne inddrage?

- Overvej for eksempel alder, køn, social status, erfaring med sygdom eller rehabilitering.
- Overvej for eksempel sprog eller psykiske-, mentale- og fysiske udfordringer.

# Organisatorisk inddragelse



Spørgsmål 9

---



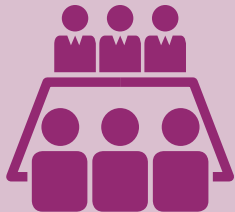
VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE  
– i sundhedsvæsenet

## **Tag udgangspunkt i et udviklingstiltag eller forbedring af praksis, som I skal i gang med.**

Hvordan vil I rekruttere de patienter eller pårørende, I har brug for?

- Hvor og hvordan vil I annoncere efter dem?
- Hvor og hvordan vil I udpege de rette patienter og pårørende?

# Organisatorisk inddragelse



**Spørgsmål 10**

---



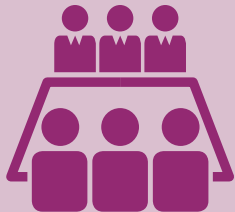
**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

## **Tag udgangspunkt i et udviklingstiltag eller forbedring af praksis, som I skal i gang med.**

Hvilke metoder kunne I gøre brug af i forhold til at inddrage patienter og pårørende?

- For eksempel brugerråd, brugerpanel, spørgeskemaundersøgelse, interview, gruppeinterview, feed-backmøde eller deltagelse i workshop.

# Organisatorisk inddragelse



Spørgsmål 11

---



VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE  
– i sundhedsvæsenet

## **Tag udgangspunkt i et udviklingstiltag eller forbedring af praksis, som I skal i gang med.**

- Hvilke patient- eller pårørendegrupper vil have svært ved at blive inddraget?
- Hvordan kunne I eventuelt indhente disse gruppers perspektiv?



# Organisatorisk inddragelse



**Spørgsmål 12**

---



**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

## **Tænk på nogle af de udviklingstiltag eller forbedringer af praksis, der har været hos jer inden for det seneste år.**

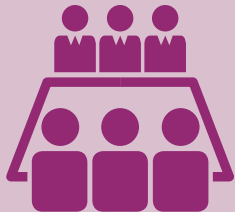
Hvor placerer du din afdeling på nedenstående skala?

1 ... 2 ... 3 ... 4 ... 5 ... 6 ... 7 ... 8 ... 9 ... 10

1 = Vi inddrager aldrig patienter og pårørende i udvikling af praksis

10 = Vi inddrager altid patienter og pårørende i udvikling af praksis

# Organisatorisk inddragelse



**Spørgsmål 13**

---

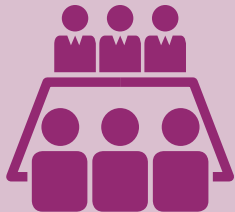


**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

**Når man skal inddrage patienter og pårørende i udvikling af sundhedsvæsenet kræver det, at rammerne er i orden – for eksempel vilje, ledelse, holdning, viden om og ressourcer.**

Hvilke barrierer eller udfordringer ser du i forhold til systematisk at inddrage patienter og pårørende i udviklingstiltag?

# Organisatorisk inddragelse



**Spørgsmål 14**

---

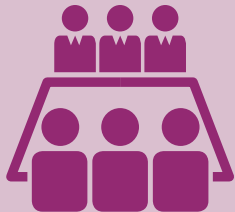


**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

**Når man skal inddrage patienter og pårørende i udvikling af sundhedsvæsenet kræver det, at rammerne er i orden – for eksempel vilje, ledelse, holdning, viden om og ressourcer.**

Hvad skal der til, for at du og dine kolleger i højere grad systematisk inddrager patienter og pårørende i udviklingstiltag?

# Organisatorisk inddragelse



**Spørgsmål 15**

---



**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

## Tænk et år frem.

Hvor placerer du din afdeling på nedenstående skala?

1 ... 2 ... 3 ... 4 ... 5 ... 6 ... 7 ... 8 ... 9 ... 10

1 = Vi inddrager aldrig patienter og pårørende i udvikling af praksis

10 = Vi inddrager altid patienter og pårørende i udvikling af praksis