

# Introduktion til refleksionskort

## Hvorfor skal man inddrage borgerne?

Borgerens viden om egen sygdom, hverdagsliv og behandlingsforløb er vigtig i forhold til planlægning af og beslutning om den rette indsats i et kommunalt sundheds- eller rehabiliteringsforløb.

Når man inddrager borgerens viden, skaber man højere kvalitet og øger sikkerheden i den enkeltes forløb, fordi den behandling, pleje og omsorg, der tilbydes, er tilpasset den enkelte borgers præferencer, ressourcer og behov.

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

## Formål med refleksionskortene

Formålet med refleksionskortene er, at I får diskuteret begrebet borgerinddragelse, og i fællesskab får reflekteret over jeres borgerinddragende praksis. Med udgangspunkt i jeres egne erfaringer, viden om og holdninger til borgerinddragelse 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 borger i eget forløb
- **Pårørendeinddragelse** – inddragelse af pårørende i borgerens forløb og i eget forløb
- **Organisatorisk inddragelse** – inddragelse i udvikling af sundhedsopgaver

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

## Tre typer af inddragelse

Inddragelse af borgere kan opdeles i tre forskellige typer:



### Individuel inddragelse

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



### Pårørendeinddragelse

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



### Organisatorisk inddragelse

handler om, at borgere bidrager aktivt til udvikling af sundhedsopgaver – for eksempel ved at komme med ideer til, hvordan man kan forbedre et rehabiliteringsforløb.

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 enten patient eller borger.**

- 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 borger.**

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

# Individuel inddragelse



**Spørgsmål 3**

---



**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

## Tag udgangspunkt i en normal hverdag.

Synes du, at mulighederne for at kunne inddrage borgerne er til stede?

- Har du for eksempel tid nok?
- Ved alle, hvornår og hvordan I inddrager borgerne?
- Er inddragelse af borgere noget, der bliver vægtet højt?



# Individuel inddragelse



**Spørgsmål 4**

---



**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

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

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

# Individuel inddragelse



**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

## Tag udgangspunkt i de borgere, du har kontakt med for tiden.

- Hvilke borgere synes du er nemmest at inddrage?
- Hvad gør, at de er nemme at inddrage?
- Hvad betyder det for borgeren?

# Individuel inddragelse



**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

## Tag udgangspunkt i de borgere, du har kontakt med for tiden.

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

# Individuel inddragelse



**Spørgsmål 7**

---



**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

## Tag udgangspunkt i en borger, der skulle indlægges på hospitalet.

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



# Individuel inddragelse



**Spørgsmål 8**

---



**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

## Tag udgangspunkt i de seneste tre måneder.

- Har du eksempler, hvor det, at du inddrog borgeren, gav dig oplysninger, som overraskede dig?
- Hvilken ny viden fik du om borgeren?
- 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 borgeren, om de opgaver, du udfører, stadigvæk er relevante – og om borgerens 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 borgere i hverdagen. Du kan tage udgangspunkt i en situation, der lykkedes særligt godt.**

- Hvad kan andre lære af dig i forhold til at inddrage borgere?
- Hvem af dine kolleger kan du lære noget af i forhold til at inddrage borgere – 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 borgerne hos jer?



# 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 borgerne.

# Inddragelse af pårørende



**Spørgsmål 1**

---



**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

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

- Hvordan følte du dig inddraget som pårørende?
- Hvad betød det for patienten eller borgeren, 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 borgeren.**

- Hvordan finder du ud af, hvem der er borgerens 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 borgeren.**

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



# 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 *borgeren* ønsker sine pårørende inddraget.

- Hvordan afstemmer du med borgeren, 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 nogle situationer, hvor børn og unge var nærmeste pårørende.**

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 borgeren?
- 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 hverdag.

- Hvilke pårørende har du sværest ved at inddrage?
- Nævn et eksempel, hvor du håndterede en svær situation på en konstruktiv måde.

# 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



**Spørgsmål 1**



**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

**Borgere kan med fordel inddrages i udvikling af sundhedsopgaver. For eksempel kan de komme med ideer til forbedringer af et rehabiliteringsforløb.**

Hvad kan borgere generelt bidrage med af viden og erfaring i udvikling af sundhedstilbud eller sundhedsopgaver, som fagprofessionelle ikke kan bidrage med?

# Organisatorisk inddragelse



**Spørgsmål 2**



**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 borgerne i udvikling af sundhedsopgaver

10 = Vi inddrager altid borgerne i udvikling af sundhedsopgaver

# 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 borgere i?
- Hvordan inddrog I borgerne?



# Organisatorisk inddragelse



**Spørgsmål 4**

---



**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

**Tænk på en situation, hvor borgere er kommet med input til udvikling af sundhedsopgaver – for eksempel via et brugerråd, et interview eller en workshop.**

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

# Organisatorisk inddragelse



**Spørgsmål 5**

---



**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

## Tag udgangspunkt i din egen afdeling.

- Hvad er den generelle holdning hos jer i forhold til at inddrage borgere i udvikling af sundhedsopgaver, som for eksempel at invitere borgere med i en projektgruppe, til en workshop eller andet?
- Hvor ser du de største barrierer i forhold til systematisk at inddrage borgerne i udvikling af sundhedstilbud eller sundhedsopgaver?

# Organisatorisk inddragelse



**Spørgsmål 6**



**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

## Læring af det, der har været svært.

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

# Organisatorisk inddragelse



**Spørgsmål 7**

---



**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 borgernes 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 borgere 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 borgere, I har brug for?

- Hvor og hvordan vil I annoncere efter borgere?
- Hvor og hvordan vil I udpege borgere?

# 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 borgerne?

- 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 borgere vil have svært ved at blive inddraget?
- Hvordan kunne I eventuelt indhente disse borgeres 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 borgerne i udvikling af sundhedsopgaver

10 = Vi inddrager altid borgerne i udvikling af sundhedsopgaver

# Organisatorisk inddragelse



**Spørgsmål 13**

---



**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

**Når man skal inddrage borgere i udvikling af sundhedsopgaver 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 borgerne i udviklingen af sundhedsopgaver?

# Organisatorisk inddragelse



**Spørgsmål 14**

---



**VIDENSCENTER FOR  
BRUGERINDDRAGELSE**  
– i sundhedsvæsenet

**Når man skal inddrage borgere i udvikling af sundhedsopgaver 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 borgerne i udviklingen af de kommunale sundhedsopgaver?

# 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 borgerne i udvikling af sundhedsopgaver

10 = Vi inddrager altid borgerne i udvikling af sundhedsopgaver