

Bruker som aktiv deltager i tjenesteutforming

- Bruker **har rett til** å medvirke ved gjennomføring av helse- og omsorgstjenester»
Jf. Pasient- og brukerrettighetsloven § 3-1



«Medvirkningens form skal tilpasses den enkeltes evne til å gi og motta informasjon».

Hvorfor medvirkning?

- Egenverdi for brukeren å være herre i eget liv
– brukeren/pårørende vet best hvor skoen trykker
- Virkemiddel for å kvalitetssikre tjenestene

Kommunikasjon, informasjon og medvirkning

I en stor del av henvendelsene til ombudet sier bruker/pårørende at medvirkning er mangelfull pga :

- Kommunikasjon
- Informasjon
- Tid
- Kompetanse
- Kultur
- Lederskap



Kommunikasjon – brev fra tjenesten

«I helse- og omsorgstjenesten i NN kommune har vi fokus på dialog, samarbeid og samhandling med pasient/bruker og pårørende. Vi arbeider for å få til gode rutiner rundt dette for at brukeren skal ha reell medvirkning i tjenestetilbudet. Det er derfor leit å høre/beklagelig at pårørende i dette tilfellet har opplevd dialogen og samarbeidet vanskelig med avdelingsleder».

Informasjon

«Brukere skal ha den informasjon som er nødvendig for å få tilstrekkelig innsikt i tjenestetilbudet og for å kunne ivareta sine rettigheter.»

jf. Pasient- og brukerrettighetsloven § 3-2.i.f



« Kommunen var tidlig ute med å tilby oss plass på avlastningsbolig. Kommunen informerte oss aldri om BPA. Jeg fikk tilfeldigvis vite om BPA fra en annen. Hadde vi ikke visst om alternativet selv, hadde vi ikke hatt valgmuligheten».

Svikt i medvirkning

- Når brukeren/pårørende ikke får oppfylt sin rettighet
- POBO kan bistå - dialog med tjenesten
- Klage til Fylkesmannen

Oppsummering

God kommunikasjon, informasjon og medvirkning med brukeren/pårørende bidrar til kvalitetssikring av tjenesten

- Er dette tilstrekkelig i fokus hos tjenesten?
- Har tjenesten satt av nok tid til medvirkning?
- Blir medvirkning prioritert?