

Sak til produktstyret for Helsenorge

Tittel	Bedre brukermedvirkning på Helsenorge
Saks-ID	9-38/23
Dato for møtet	09.02.23
Ansvarlig	Nina Linn Ulstein
Sakstype	Tilslutning

Bakgrunn













Produktstyret har bedt Norsk Helsenett undersøke hvordan brukermedvirkning kan styrkes som grunnlag for drøfting i produktstyret.

Problemstilling

Et av hovedmål for Helsenorge er å bedre innbyggers muligheter til å mestre egen helse og helsehverdag. Det er viktig at innbyggers behov og ressurser påvirker retningen og prioriteringen for Helsenorge.

Det er mange måter å oppnå bedre brukermedvirkning på. Eksempler på metoder for brukerorientert utvikling er vist i Figur 1. Alle disse metodene brukes i ulik grad ved tjenesteutvikling og forbedring av tjenester i Helsenorge. Krav om innsiktsarbeid inngår i prosjektmetodikken i Helsenorge og god bruk av innsikt skaper erfaringsvis bedre løsninger til lavere kostnad.

Miniguide brukerorienterte metoder

<p>Se på trender og studier</p> <p>Lese seg opp på hva som finnes av kunnskap om deres type brukere og gode tjenester.</p>  <p>Fordeler: Kan gjøres fra skrivebordet, mange kan gjøre det.</p> <p>Ting å tenke på: Lokale forhold som ikke nødvendigvis er representativt i all kontekst.</p>	<p>Måling</p> <p>Følge med på objektive mål som reflekterer brukertilfredshet. Eksempel: webanalyse.</p>  <p>Fordeler: Kvantitativ metode som gir "harde" fakta om hva som skjer.</p> <p>Ting å tenke på: Metoden sier ikke <i>hvorfor</i> noe skjer.</p>	<p>Feltstudie</p> <p>Bli kjent med brukerne i deres eget miljø.</p>  <p>Fordeler: Gir god innsikt i brukernes hverdag, kontekst og hvilke forutsetninger vi faktisk må forholde oss til.</p> <p>Ting å tenke på: Krever litt forberedelser, må ut av huset, sjekke krav for samtykker for å være til stede etc.</p>	<p>Intervju</p> <p>Sette seg ned med brukere og snakke gjennom hva som er bra og dårlig.</p>  <p>Fordeler: Kvalitativ metode der man kan gå i dybden med personer 1:1 og få dyp forståelse av hvordan og hvorfor. Man kan stille oppfølgingsspørsmål og grave.</p> <p>Ting å tenke på: Det krever forberedelse å lage gode spørsmål. Det krever trening å lytte og å ikke stille ledende spørsmål.</p>
<p>Spørreundersøkelse</p> <p>Samle inn strukturerte svar fra mange brukere.</p>  <p>Fordeler: Kvantitativ undersøkelse som når ut til mange respondenter samtidig. Lett å sammenligne svar og få statistikk. God metode når man vet hva man lurer på.</p> <p>Ting å tenke på: Krever trening å lage gode spørsmål og lese resultater. Gir ikke svar på <i>hvorfor</i> noe er som det er.</p>	<p>Brukerråd</p> <p>Løpende dialogmøter med faste representanter for brukergruppene</p>  <p>Fordeler: Praktisk for forankring og motta innspill bredt.</p> <p>Ting å tenke på: Kan få urepresentative eller profesjonelle brukere. Lite effektivt for å forstå i dybden eller teste med reelle brukere.</p>	<p>Fokusgruppe</p> <p>Samle et utvalg av faktiske brukere for å diskutere hva som fungerer.</p>  <p>Fordeler: Kvalitativ metode der man kan samle 10-30 deltakere samtidig og avdekke ulike synspunkt.</p> <p>Ting å tenke på: Noen dominerer alltid, man vet ikke hva de som tier faktisk mener. Stor fare for gruppepress og at man sier ting man ikke gjør i praksis.</p>	<p>Ekspertpanel</p> <p>Få inn fagpersoner som er eksperter på brukergruppene for råd.</p>  <p>Fordeler: En enkel metode, spesielt i tidlige faser, for å røyke ut de vanligste misforståelsene, få de grove behovene identifisert tidlig eller å syreteste spørsmål til intervjuer uten å rekruttere masse mennesker.</p> <p>Ting å tenke på: Ekspertene er ikke representative brukere.</p>
<p>Samskapingsworkshop</p> <p>Invitere brukere til å sitte og utvikle ideer sammen.</p>  <p>Fordeler: Inkluderer brukere i utviklingen av ideer før vi har laget løsningen. Ofte oppstår interessante diskusjoner i løpet av prosessen, som i seg selv gir nyttig innsikt.</p> <p>Ting å tenke på: Krever trening og fasilitering å involvere reelt og ikke lage ferdig noe som man kun vil ha innspill på.</p>	<p>Låne brukerinnsett fra andre</p> <p>I samme bransje eller annen, hva har de lært om hva som fungerer?</p>  <p>Fordeler: Skrivebordsøvelse. Unngår å bruke tid på noe som andre allerede har gjort.</p> <p>Ting å tenke på: Relevant innsikt kan være utliggjengelig og/eller kreve forbindelser eller nettverk for å finne frem til.</p>	<p>Fange opp erfaringer</p> <p>Systematisere erfaringer fra de i tjenesten som har kontakt med andre brukere</p>  <p>Fordeler: Ofte tilgjengelig "inhouse". Lett å organisere jevnlig erfaringsutveksling.</p> <p>Ting å tenke på: Gir ikke nødvendigvis et representativt eller bredt nok bilde av reelle erfaringer.</p>	<p>Brukertesting</p> <p>Prøve ut uferdig tjeneste/ide i praksis på brukere og fange reaksjoner.</p>  <p>Fordeler: Kvalitativ metode der man får direkte tilbakemelding fra reelle brukere på en del av en tjeneste. 5-8 brukere gir gode nok data. Kan grave og forstå hvorfor brukeren gjør som han gjør.</p> <p>Ting å tenke på: Krever forberedelser med oppgaver, prototype (med egnet nivå av "polering"), rekruttering av relevante brukere, samtykker og belønning. Krever trening og erfaring for å fasilitere testing med brukere.</p>

Figur 1 Brukerorienterte metoder

Aktiv brukermedvirkning betyr ikke bare at behov kartlegges, men også at brukeres preferanser aktivt påvirker prioritering og retning. Det vurderes at brukermedvirkning i utvikling av konkrete tjenester er relativt godt ivaretatt i prosjektmetodikken, selv om etterlevelse kan styrkes. Men det vurderes at brukermedvirkning i arbeid med strategi og veikart for Helsenorge, er noe som kan styrkes. Noen ideer til hvordan dette kan realiseres er gitt under:

A: Styrke mulighet for påvirkning og deltagelse gjennom produktstyret

1. Styrke mulighet til deltagelse i produktstyret (gjøre det enklere å delta ved at man utvider med en fast vara, og at vara inviteres som observatør i alle møter, for å ivareta kontinuitet)
2. Øke med flere innbyggerrepresentanter som ordinære medlemmer i produktstyret.
3. Innføre mulighet for formøter med innbyggerrepresentant(er) i produktstyret for å kunne bidra med spørsmål og forberedelser.

B: Øke innbyggerdeltagelse i andre Helsenorgefora

Produktstyret har besluttet to underliggende fora for Helsenorge: Tjenesteråd spesialist og Brukerråd primær. Tjenesteråd spesialist behandler forvaltningssaker og endringsbehov som har konsekvenser for flere av aktørene i spesialisthelsetjenestene, og brukerråd primær behandler behov og drøfter endringer i tjenester som fastleger og kommuner bruker. Tjenesteråd spesialist har hatt et mer teknisk fokus enn brukerråd primær. I tjenesterådet deltar forvaltningsrådgivere, funksjonelle og tekniske ansvarlige fra Norsk helsenett og de regionale helseforetakene. I brukerråd primær deltar fastleger, ansvarlige for helsetjenester i kommuner, som helsestasjon og hjemmetjenester, og innbyggere fra noen pasientforeninger. Tiltak som kan vurderes er å:

1. Søke å øke deltagelsen fra innbyggere i brukerråd primær, ved å undersøke om møtene kan innrettes på måter der innbyggerrepresentanter vil oppleve de som mer nyttig, og forespørre flere organisasjoner.
2. Tjenesteråd spesialist vurderes som et mer teknisk fora og vanskelig å se for seg at det skal være interessant og relevant for innbyggere å delta der. Men spørsmål om innbyggerdeltagelse kan tas opp til vurdering i tjenesterådet.

C: Hente innspill fra eksisterende brukerråd og brukerpaneler i sektor og pasientforeninger

Det er mange gode brukerråd og brukerpaneler i sektoren. De bidrar ofte med innspill og råd til utvikling av konkrete tjenester i Helsenorge. For eksempel konsulteres jevnlig ungdomsråd/brukerråd/brukerpanel i Helse Nord, Pasientreiser og Helsedirektoratet om konkrete tiltaksområder på Helsenorge.

1. For at produktstyret skal få innspill til den samlede strategien og veikartet for Helsenorge, kan NHN spørre om noen av de eksisterende brukerrådene er interessert i å bidra til å drøfte strategien og gi innspill.

2. Ansvarlig et av brukerpanel i nord har foreslått at fast tilstedeværelse fra en med kjennskap til de nasjonale løsningene kan være nyttig, da det ofte kommer forslag og spørsmål som går utover de regionale aktivitetene og løsningene.

D: Etablere eget brukerråd for innbyggere for Helsenorge

Brukerrepresentant har påpekt at det kan være enklere å løfte og å drøfte innbyggerbehov og problemstillinger i fora der det er flere innbyggere og innbyggere med ulike erfaringer og behov.

For å kunne bidra med innspill på strategisk nivå og til veikart, kan det være nyttig å kunne bygge seg opp kjennskap med Helsenorge, nasjonale og regionale løsninger og de muligheter og begrensinger som eksisterer. Dette gjør at et brukerpanel kan være relevant. Arbeid med strategi skiller seg fra brukertesting av nye områder og tjenester. Et brukerråd kan fort bli mindre egnet for testing eller utprøving av ny funksjonalitet, da de fort blir for profesjonelle.

I Finland har man et brukerpanel for det finske Kanta som består av ledere fra pasientforeninger og grupper med spesielle behov. Det beskrives at brukerpanelet både er effektivt for å bidra til å drøfte utviklingsretning, men også for å formidle informasjon tilbake til medlemmene (se mer informasjon sist i saken).

E: Etablere en form for interaktiv tjeneste for å motta og prosessere innspill og ideer fra helsepersonell og innbyggere.

Det er etablert en mottaksprosess for ideer og innspill fra sektor og innbyggere. Denne har begrenset kapasitet, og er i hovedsak kommunisert internt i sektoren. Den innebærer at behov/ideer meldes til Helsenorge-Idemottak på ide-ogbestillingsmottak@nhn.no.

Innspill fra innbyggere er at man ønsker en mer transparent forslagskasse for behov, innspill og ideer. Dette er noe man per i dag ikke har støtte for. Det er også usikkert hva det vil innebære å etablere og å forvalte. Samtidig kan det bidra til å redusere noe kostnad for NHN og andre ved dagens ad hoc håndtering av innspill og behov. En tilgang til å se hva som er i gang, og hvilke forslag som alt foreligger eller er i arbeid kunne mulig redusert omfang av enkelthenvendelser.

Anbefaling med begrunnelse

Anbefalte tiltak for å styrke brukermedvirkning er:

A: Styrke innbyggers mulighet for deltagelse i produktstyret ved at det utnevnes en fast vara for innbyggerrepresentant, og at denne inviteres til alle møter som fast observatør for å sikre kontinuitet. Innføre mulighet for formøter med innbyggerrepresentant(er) i produktstyret for å avklare eventuelle spørsmål i forkant av møtet.

En eventuell økning til flere innbyggere som faste deltagere i produktstyret, kan vurderes igjen når man har fått erfaring med fast møtende vara.

B: Søke å øke deltagelsen fra innbyggere i brukerråd primær, ved å undersøke om møtene kan innrettes på måter der innbyggerrepresentanter vil oppleve de som mer nyttig, og forespørre flere organisasjoner.

C: Be om tid i eksisterende brukerfora i sektoren for å få drøfte veikart og målbilde for Helsenorge. Mål om å kunne få innspill fra minst 3 fora i 2023.

D: Videre undersøke behov og mulighet for å etablere eget innbygger-brukerråd for Helsenorge, men utsette beslutning til man har fått mer erfaring med å løfte saker om strategi og veikart for Helsenorge i etablerte brukerråd i sektoren. Be om innspill fra foraene på en eventuell organisering av brukerfora for Helsenorge.

E: Videre undersøke mulighet for en type "transparent forslagskasse" til man har mer innsikt i hva dette kan innebære, behov og krav fra innbyggersiden og nettoeffekt på tidsbruk i forvaltning.

Basert på erfaringer i 2023, i starten av 2024 legge fram en vurdering til Produktstyret om fordeler og ulemper ved en eventuell etablering av brukerpanel og eventuelt andre tiltak for økt brukermedvirkning i Helsenorge.

Forslag til beslutning

Produktstyret ber om at anbefalte tiltak for å styrke brukermedvirkning gjennomføres.

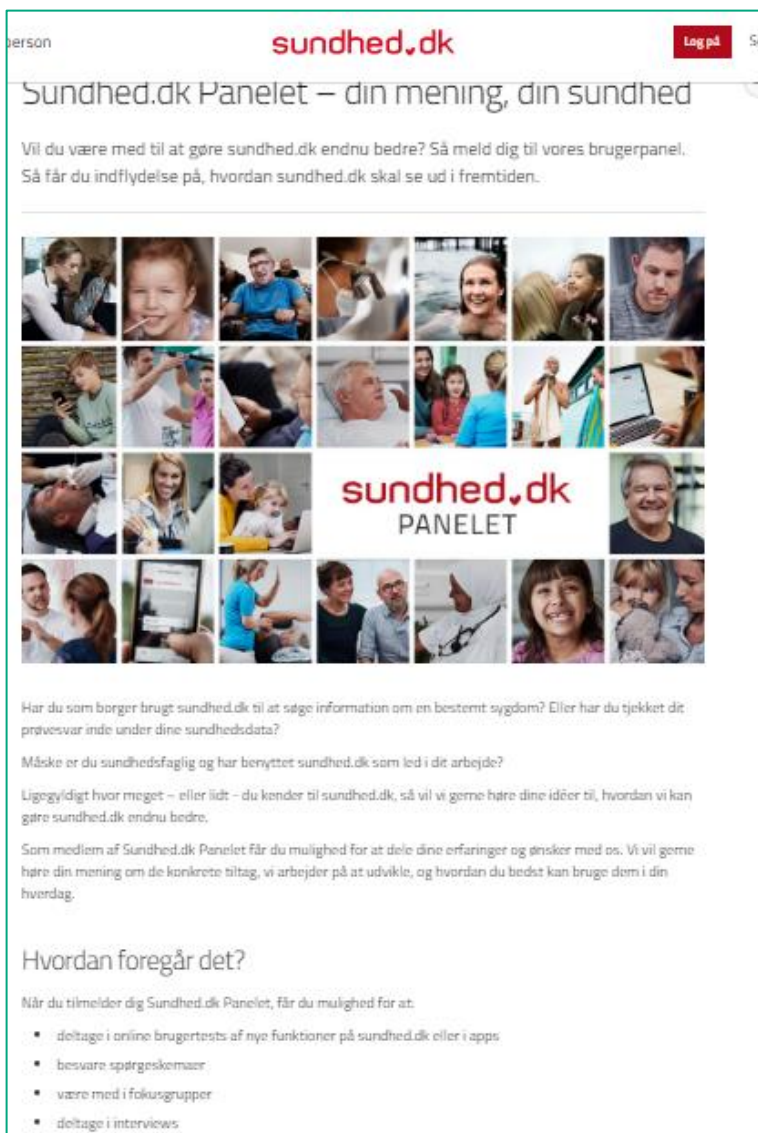
Har konsekvens finansiering:

De tiltakene som anbefales gjennomført på kort sikt, har et begrenset finansieringsbehov, og vil løses ved omprioritering innen eksisterende rammer for NHN.

Vedlegg: Eksempler fra Danmark og Finland

Det er gjort en liten undersøkelse av hvordan brukerpanel for nasjonal pasientportal fungerer i Danmark og Finland, som kan være til inspirasjon.


Danmark



person **sundhed.dk** Log på

Sundhed.dk Panelet – din mening, din sundhed

Vil du være med til at gøre sundhed.dk endnu bedre? Så meld dig til vores brugerpanel. Så får du indflydelse på, hvordan sundhed.dk skal se ud i fremtiden.



sundhed.dk
PANELET

Har du som borger brugt sundhed.dk til at søge information om en bestemt sygdom? Eller har du tjekket dit prøvesvar inde under dine sundhedsdata?

Måske er du sundhedsfaglig og har benyttet sundhed.dk som led i dit arbejde?

Ligeegyldigt hvor meget – eller lidt – du kender til sundhed.dk, så vil vi gerne høre dine idéer til, hvordan vi kan gøre sundhed.dk endnu bedre.

Som medlem af Sundhed.dk Panelet får du mulighed for at dele dine erfaringer og ønsker med os. Vi vil gerne høre din mening om de konkrete tiltag, vi arbejder på at udvikle, og hvordan du bedst kan bruge dem i din hverdag.

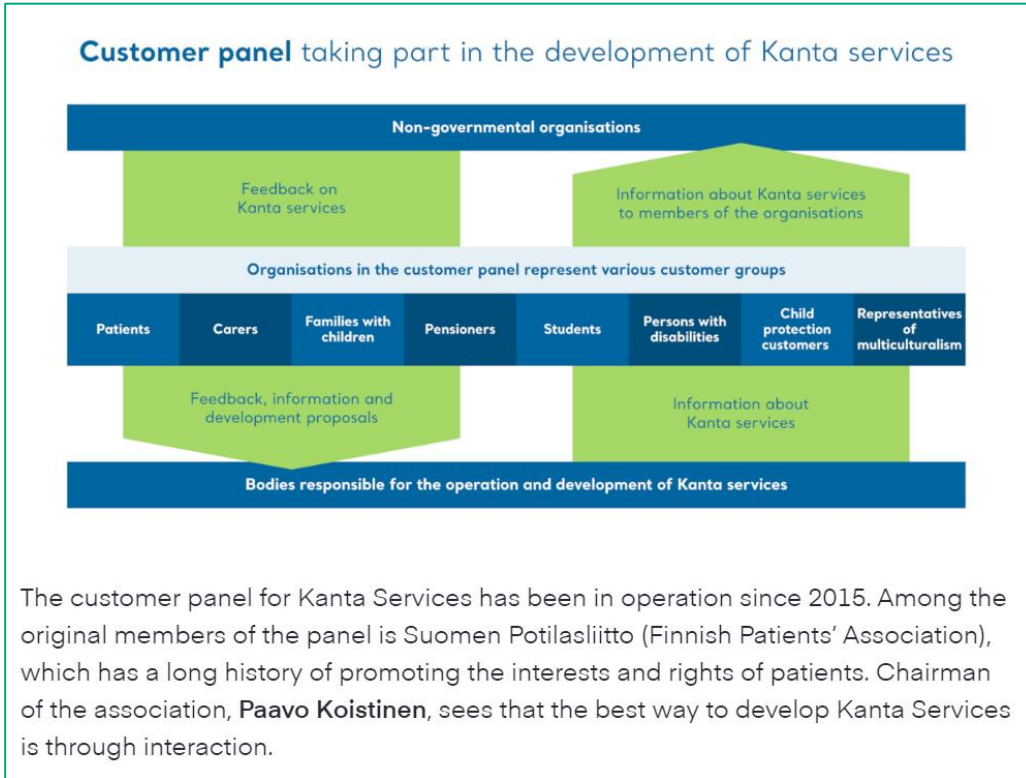
Hvordan foregår det?

Når du tilmelder dig Sundhed.dk Panelet, får du mulighed for at:

- deltage i online brugertests af nye funktioner på sundhed.dk eller i apps
- besvare spørgeskemaer
- være med i fokusgrupper
- deltage i interviews

Sundhed.dk: Sundhed.dk har et brugerpanel med **2600 deltagere**. De sier det brukes primært i design av nye features eller løsninger, navnsetting og navigasjon, og i forbindelse med kampanjer og lanseringer. De har til nå ikke involvert panelet i arbeid med strategi eller veikart, men sier det kan være aktuelt å hente input fra panelet for å bruke det i den nye strategien. De ser også mulighet for å konsultere panelet tilbakemelding på tema og initiativer man arbeider med framover.

Finland



Brukerpanel for Finske Kanta har deltagere fra organisasjoner som representerer ulike grupper og behov. Det beskrives at de bidrar med innspill til strategi og utvikling, og også til å formidle informasjon om Kanta tilbake til medlemmer i de aktuelle organisasjonene.