



12 ANBEFALINGER TIL BÆREDYGTIG BRUGERINDDRAGELSE

1. Inddrag brugerne tidligt – og hele vejen

Tænk brugerne ind som en del af holdet allerede inden I går i gang – det sikrer den rigtige retning, når brugernes perspektiv er med fra start. Inviter brugerne til sammen med klinikerne at forme, udvikle og implementere ideer, så det skaber værdi for både brugerne og organisationen. Afdæk brugernes forudsætninger og vidensniveau, og lav en fælles forventningsafstemning i forhold til deres rolle i projektet.

2. Formålet med at inddrage brugerne skal være tydeligt

Undgå pseudo-inddragelse ved at afklare, hvorfor I vil inddrage og hvad I forventer, at brugerne bidrager med – i alle faser af processen.

3. Alle bør udforske virkeligheden

Tag afsæt i virkelighedsudforskning, hvor brugerne er med til at pege på udfordringer, som klinikerne ikke selv har haft øje på. Lad så mange klinikere som muligt deltage, da det skaber større engagement, når man selv har talt med brugerne. Det motiverer desuden til at spørge brugerne igen næste gang man har en udfordring, der skal løses.

4. Ledelsen skal committe sig

Vær modig og gør brugerne til samarbejdspartnere med en reel stemme. Inddragelse skal have høj prioritet – også selvom der er travlt og konkurrerende dagsordner. Det kræver flere sideløbende indsatser, hvis brugerinddragelse skal omsættes fra ord i et strategipapir til at blive praktiseret konkret. Prioriter kompetenceudvikling til personalet.

5. Find en brændende platform

Vælg en konkret udfordring, som er velkendt og giver værdi at arbejde med, så de involverede føler, at det er relevant for dem. At koble det op på noget kendt giver klinikerne en oplevelse af sammenhæng i organisationens indsatser i modsætning til hele tiden at skulle forholde sig til noget nyt.

6. Projektgruppen skal være kompetent i brugerinddragelse

Prioriter kompetenceudvikling helt fra start af, så alle medarbejdere opnår de nødvendige forudsætninger for at drive og lede en brugerinddragende indsats – og opsøg sparring i netværk med andre, der arbejder med at udvikle eller implementere en lignende indsats.



12 ANBEFALINGER TIL BÆREDYGTIG BRUGERINDDRAGELSE

7. Tværfaglighed er bedst

Både problemstilling og projektgruppe bør være tværfaglig. Det giver de bedste forudsætninger for, at man efter projektets afslutning får brugerinddragelse til at leve videre i hele organisationen som en kultur og en del af medarbejdernes DNA.

8. Skab fælles forståelse af begrebet brugerinddragelse

Bryd brugerinddragelse ned fra et abstrakt begreb til noget konkret og praksisnært. Et fælles sprog er en forudsætning for samarbejde på tværs af klinikere og med brugerne, så brug tid på at tale jer ind i en fælles forståelsesramme af projektets formål og begreber.

9. Sæt gang i storytelling

Skab et fælles mindset om brugerinddragelse i organisationen ved at udveksle historier og erfaringer om værdien af brugerinddragelse. Direktionen bør gå forrest, men storytelling virker også godt i fagfællesskaber som for eksempel læge-til-læge eller i et netværk af peers.

10. Vær systematisk og metodestringent

Brug anerkendte metoder til brugerinddragelse, og skab en fælles forståelse af, hvordan I anvender dem. Uanset om man arbejder med fælles beslutningstagning, brugerstyret behandling eller noget tredje, er det vigtigt, at alle er konsekvente og arbejder stringent med metoden.

11. Gør det enkelt

Støt klinikerne i den daglige udvikling og drift af indsatsen ved at gøre det så enkelt som muligt. Vær for eksempel opmærksom på at fjerne eventuelle it-barrierer – eller brug nudging og opret felter i journalen, så klinikerne automatisk spørger ind til brugernes behov og ønsker.

12. Understøt indsatsen med data og evidens

Brug data om effekten af den brugerinddragende indsats – det er med til at holde liv i indsatsen, og kan være en god motivationsfaktor, der konstant minder de involverede om hensigten med og værdien af at inddrage brugerne.