

Viborg, den 21. november 2019  
Bob Nielsen

## **UDKAST**

### **Afreportering fra det midlertidige udvalg vedrørende inddragelse og samskabelse**

## **1. Indledning**

Regionsrådet nedsatte i december 2018 et midlertidigt udvalg vedrørende inddragelse og samskabelse for perioden 1. januar til 31. december 2019.

Udvalget har haft som overordnet formål at bidrage til at sætte fokus på og synliggøre mulighederne for involvering, inddragelse og samskabelse i dagligdagen i mødet mellem regionen og dens borgere.

Udvalget har derved haft til opgave at fortsætte det arbejde, som blev igangsat i det midlertidige udvalg vedrørende demokrati og inddragelse i 2018 vedrørende regionale grundprincipper for borgerinddragelse.

Herudover har udvalget skullet arbejde med anbefalinger til, hvordan regionen kan blive mere inddragende og mere synlig, herunder også hvordan regionen kan arbejde med inddragelse og samskabelse i samspil med andre sektorer, så der skabes et mere sammenhængende velfærdssystem på tværs af sektorer.

Desuden har udvalget haft en særlig opgave med at arrangere borgermøder om Region Midtjyllands nye sundheds- og hospitalsplan.

Det er hensigten, at udvalgets anbefalinger kan bruges i regionsrådets fremtidige arbejde omkring inddragelse af og samskabelse med regionens borgere og ansatte m.fl.

Udvalget har haft følgende sammensætning:

- Else Kayser (Ø) (formand)
- Conny Jensen (A) (næstformand)
- Marianne Carøe (A)
- Lars Møller Pedersen (A)
- Dorte West (V)
- Olav Nørgaard (V)
- Steen Jakobsen (V)

Udvalget har i 2019 afholdt fem møder samt arrangeret fem borgermøder om sundheds- og hospitalsplanen.

Udvalgets kommissorium kan ses her:

<https://www.rm.dk/politik/udvalg/midlertidige-udvalg/indnddragelse-og-samskabelse/>

## **2. Temaer i udvalgets arbejde**

Det midlertidige udvalg vedrørende inddragelse og samskabelse har særligt beskæftiget sig med følgende overordnede opgaver/temaer:

- Hvad forstås ved inddragelse og samskabelse
- Borgermøder om Region Midtjyllands nye sundheds- og hospitalsplan.

- Opsamling af erfaringer med inddragelse af og samskabelse med borgere.
- Inddragelse af og samskabelse med regionens ansatte i udvikling af regionens ydelser.

Udvalget har fokuseret på disse temaer for at opnå mere viden om metoder til inddragelse og samskabelse med henblik på at komme med anbefalinger til, hvordan Region Midtjylland kan fremme inddragelse og samskabelse, herunder udarbejde forslag til en strategi for synliggørelse og forankring af regionens grundprincipper om borgerinddragelse.

### **3. Hvad forstås ved inddragelse og samskabelse**

Udvalget har drøftet de centrale begreber: "inddragelse" og "samskabelse" for at skabe et fælles udgangspunkt for udvalgets arbejde.

Der findes ikke en klar og almen accepteret definition af brugerinddragelse på hverken nationalt eller internationalt plan. Udvalget har derfor valgt at tage udgangspunkt i en beskrivelse fra ViBIS (det nationale videnscenter for brugerinddragelse).

Her indeles inddragelse overordnet opdeles i to dimensioner: Individuel brugerinddragelse og organisatorisk brugerinddragelse.

#### *Individuel inddragelse*

Individuel brugerinddragelse er patientens og de pårørendes inddragelse i eget forløb. Det er videndeling mellem brugeren og den professionelle, så brugernes præferencer, behov og kendskab til egen situation bliver afdækket.

Individuel inddragelse dækker også over brugerens mulighed for planlægning af og beslutninger om eget forløb samt mulighed for at kunne handle aktivt i forhold til behandling og håndtering af egen eller den pårørendes situation.

#### *Organisatorisk brugerinddragelse*

Organisatorisk brugerinddragelse er inddragelse i kvalitetsudviklingen af f.eks. sundhedsvæsenet.

Det kan ske ved at inddrage brugere og pårørende som repræsentanter for brugerperspektivet i processer af betydning for organisering, udvikling og evaluering af sundhedsvæsenet.

Ved organisatorisk brugerinddragelse udpeges f.eks. repræsentanter for grupper af patienter eller pårørende, som deltager i projekter, råd eller udvalg, der er med til at udvikle eller evaluere indsatser i sundhedsvæsenet. Det kan også være i form af, at patienterne ikke er valgt til at repræsentere andre, men repræsenterer deres eget patientperspektiv.

På den måde sikrer man, at sundhedsvæsenet sætter patienters og pårørendes behov i centrum, når der for eksempel tænkes i nye løsninger og indsatser.

### *Samskabelse*

Som med "inddragelse" findes der ikke en almen anerkendt definition på "samskabelse". Udvalget har valgt at forstå samskabelse som udvikling og produktion af ydelser i et ligeværdigt samspil mellem offentlige og ikke offentlige aktører, hvor begge parter bidrager med væsentlige ressourcer.

#### **4. Borgermøder om Region Midtjyllands nye sundheds- og hospitalsplan**

Det midlertidige udvalg vedrørende inddragelse og samskabelse har været ansvarlig for afholdelse af fem borgermøder i marts og april 2019 med det formål at få borgernes input til udarbejdelse af en ny sundheds- og hospitalsplan for Region Midtjylland. Et andet formål var samtidig at få erfaringer med inddragelse af borgere via borgermøder.

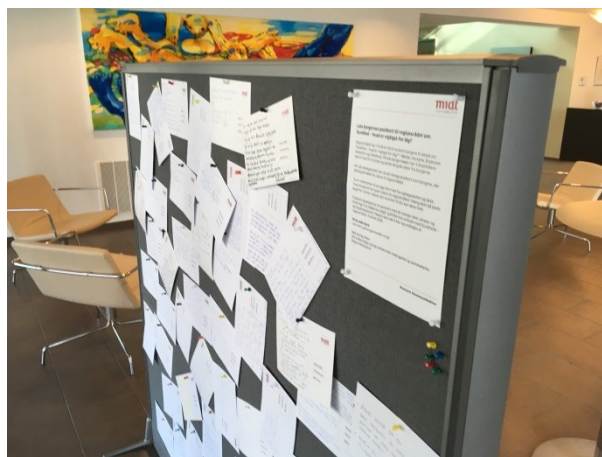
Målet har været at skabe en direkte dialog mellem regionens politikere og regionens borgere. Der har i alt deltaget ca. 100 borgere i møderne.

Foruden dialogen på møderne har de deltagende borgere udfyldt i alt knap 100 "postkort" med deres vigtigste input til regionsrådet i forbindelse med sundheds- og hospitalsplanen. Borgerne har været med til at pege på en række relevante temaer og udfordringer i forhold til den kommende sundheds- og hospitalsplan. Samtidig repræsenterer borgerperspektivet et særligt perspektiv på planen, som det kan være svært at få frem på andre måder.

Det er udvalgets vurdering, at der på borgermøderne har været mulighed for en god og udbytterig dialog mellem de deltagende borgere og regionsrådsmedlemmerne om sundheds- og hospitalsplanen samt om andre relevante emner for borgerne. Borgerne har givet udtryk for stor tilfredshed med at møde de ansvarlige politikere i "øjnehøjde" og at opleve, at politikere jo bare er almindelige mennesker, der har påtaget sig en rolle.

Borgermøderne har samtidig givet en række relevante metodemæssige input i forhold til det videre arbejde med borgerinddragelse i Region Midtjylland. Det handler blandt andet om rekruttering af borgere til møderne, annoncering af borgermøderne og den praktiske afvikling af møderne.

Det er erfaringen, at planlægningen og afholdelsen af borgermøderne har været relativt ressourcerkrævende. Som nævnt har der deltaget ca. 100 borgere i borgermøderne. Fremmødet har været forskelligt på borgermøderne fra 34 borgere til 12 borgere. Det er på trods af en ret omfattende annoncerings- og rekrutteringsindsats i forhold til møderne. Det tyder på, at generelle borgermøder



Side 4

kan have en begrænsning som en metode til borgerinddragelse, hvis der ønskes sikkerhed for mange deltagere.

En anden vigtig læring fra borgermøderne er, at borgerne som oftest ikke skelner mellem, hvem der har ansvaret for en given opgave. Og ofte vil opgaven også skulle løses i et samspil mellem forskellige sektorer. Derfor vil der i fremtidige borgerinddragende aktiviteter kunne være god mening i, at borgerinddragelsen sker i et samspil mellem region, kommune, læger og andre relevante aktører afhængig af den konkrete situation.

## **5. Opsamling af erfaringer med inddragelse af og samskabelse med borgere**

Udvalget har – udover borgermøderne og sundheds- og hospitalsplanen - fulgt en række andre borgerinddragende initiativer i Region Midtjylland med henblik på at uddrage erfaringer om, hvordan forskellige former for inddragelse og samskabelse virker.

Udvalget har således løbende drøftet erfaringer fra den borgerinddragende proces i relation til borgerinddragelse i den kommende fødeplan samt psykiatri- og socialudvalgets dialogmøder med de ansatte i psykiatrien og i socialområdet.

### ***Borgerinddragelse i forbindelse med etablering af Lemvig Sundhedshus***

Region Midtjylland og Lemvig Kommune har afviklet en række forskellige borgerinddragende aktiviteter i forbindelse med forberedelsen af etablering af Lemvig Sundhedshus:

- Fire samtalesaloner med forskellige borgergrupper i Lemvig (unge, voksne, familieliv, seniorer).
- Stort borgermøde i Lemvig, hvor alle var velkomne.
- Workshop med deltagelse af bl.a. borgere og udvalgte sundhedsprofessionelle fra Lemvig Kommune og Region Midtjylland.

Der har været stort engagement fra politikere fra både Region Midtjylland og Lemvig Kommune, og det er opfattelsen, at der har været god dialog mellem borgere og politikere i forbindelse med de forskellige initiativer. Det politiske engagement har været medvirkende til, at det ikke kun er Region Midtjylland og Lemvig Kommune, der er blevet klogere på, hvad borgerne tænker og mener, men at det politiske engagement har medvirket til større forståelse for situationen i Lemvig Kommune – særligt i forhold til lægedækningsituationen.

Erfaringerne med borgerinddragelsesprocessen er, at det har vist sig at være relativt nemt at rekruttere borgere til samtalesaloner og borgermødet. Til tre ud af fire samtalesaloner deltog tæt på 20 borgere. Ved borgermødet deltog over 100 borgere.

Det var dog ikke muligt at rekruttere borgere til samtalesalonen for unge. De unge er i stedet for blevet inddraget ved, at Borgerdesign har haft en proces i en time på produktionsskolen i Lemvig og i en folkeskoleklasse. Begge dele har været gode

oplevelser og det var indtrykket, at de unge også var positive over at blive inddraget på denne måde.

En anden erfaring er, at det ikke har været muligt at få udsatte og borgere med anden etnisk baggrund end dansk inddraget. En overvejelse i den forbindelse er, om man i højere grad skal forsøge at få disse målgrupper i tale på tomandshånd.

Endelig er det en vigtig erfaring, at det tætte samspil med Lemvig Kommune gennem hele processen er af meget stor vigtighed i forhold til et godt resultat.

### **Fødeplanen**

Region Midtjylland er pt. i gang med at formulere en ny fødeplan, som har fokus på at udstikke rammerne og retningen for driften og udviklingen af den samlede indsats omkring graviditet, fødsel og barsel i Region Midtjylland.

Der er som en del af processen og forberedelserne til fødeplanen et politiske ønske om en øget borgerinddragelse for på den måde at opnå en viden om og indsigt i kvindernes, mændenes og parrenes erfaringer, ideer og oplevelser, i løbet af deres graviditetsforløb i regionen.

Med baggrund i anbefalinger fra blandt andet ledere fra fødesteder og kommunal sundhedspleje er valgt en model, hvor regionen i forbindelse med indsamlingen af input fra kvinder/par/familier kommer ud og møder borgerne, når de alligevel har et ærinde. F.eks. i forbindelse med jordemoderkonsultation, arrangement i sundhedscenter i regi af sundhedsplejen osv.

Konkret har en organisationspsykolog hen over sommeren 2019 gennemført iinterviews med 24 kvinder og 38 forældrepar med en forholdsvis bred geografisk repræsentation med udgangspunkt i spørgsmålet: Hvad har givet dig/jer tryghed i forbindelse med graviditet, fødsel og barsel?

Næste skridt er en samtalesalon i december 2019, der har til formål at give mulighed for direkte dialog mellem kvinder/par og politikere m.fl., herunder regionsrådsmedlemmer fra hospitalsudvalget – blandt andet med udgangspunkt i inputtene fra interviewrunden.

### **Dialogmøder med de ansatte i psykiatrien og på socialområdet**

I forsommeren 2018 blev der afholdt dialogmøder mellem psykiatri- og socialudvalget og de ansatte på de psykiatriske afdelinger. Psykiatri- og socialudvalget afholder i 4. kvartal 2019 og 1. kvartal 2020 tilsvarende dialogmøder med de ansatte i de otte specialområder på det regionale socialområde.

På møderne er der mulighed for en direkte dialog mellem politikerne og de ansatte ved mindre borde. De foreløbige erfaringer er, at det giver god mening med denne direkte dialog for både de ansatte og psykiatri- og socialudvalget.

Metodemæssigt er der tale om et relativt enkelt setup, hvor der er fokus på at understøtte den direkte dialog og give deltagerne den fornødne tid til at arrangere møderne drøfte det, der optager de ansatte. En konkret erfaring er desuden, at det giver mening at koble dialogmøderne på eksisterende arrangementer som f.eks. et LMU-møde for at sikre deltagelsen på møderne.

### **Øvrige tiltag**

Udvalget har endvidere besøgt Regionshospitalet Horsens og fået præsenteret en række konkrete eksempler på, hvordan man helt konkret på afsnitsniveau arbejder med meget borgernære projekter, der udover at involvere borgeren og vedkommendes pårørende også bygger bro mellem hospitalet og kommuner m.fl. om den pågældende borgers behandling og videre forløb.

Besøget gav blandt andet udvalget en indsigt i det store lokale engagement omkring inddragelse af og samskabelse med borgerne og de pårørende samt om vigtigheden af at inddrage hele det professionelle netværk for at sikre helhedsorienterede løsninger for borgeren. Brugen af ny teknologi kan på det praktiske niveau være en stor hjælp i dette tværsektorielle samarbejde.

Udvalget fik desuden viden om, hvordan der er fokus på at dele viden internt og på tværs af regionen om de erfaringer, man får med inddragelse og samskabelse. Det er udvalgets opfattelse, at netop videndeling er et vigtigt indsatsområde i forhold til at styrke arbejdet med inddragelse og samskabelse i Region Midtjylland.

Herudover har Teknologisk Institut givet input til udvalgets arbejde med samskabelse. Udvalget har således fået præsenteret en række konkrete eksempler på samskabelsesprojekter i både den offentlige og private sektor.

## **6. Inddragelse af og samskabelse med regionens ansatte**

Regionens hospitaler og sociale tilbud arbejder alle løbende med at udvikle og forbedre ydelserne til borgerne.

Udvalget har på den baggrund drøftet vigtigheden af, at medarbejdernes faglige kompetencer og nærheden til borgerne/patienterne/brugerne anvendes aktivt til at udvikle regionens ydelser til gavn for regionens borgere samtidig med, at det kan medvirke til en større arbejdsglæde.

Udvalget har i den forbindelse haft en dialog med Anja Laursen, næstformand i Regions-MEDUdvalget, om perspektiver og muligheder i inddragelse og samskabelse med regionens medarbejdere omkring udvikling af regionens ydelser, herunder om, man fra regionsrådets side kan understøtte og eventuelt udbygge dette arbejde.

Dialogen viste, at det i forhold til mødet med patienten handler om at sætte mødet mellem den modtagende og ydende person i centrum. Der er samtidig brug for tværfaglighed i udviklingen af bedre tilbud og arbejdsgange. Endelig er det vigtigt, at der er en struktur, der understøtter inddragelse og samskabelse på arbejdspladserne.

Det er udvalgets opfattelse, at det er vigtigt og nødvendigt at inddrage medarbejdernes kompetencer i udviklingen af regionens ydelser – dels for at sikre holdbare løsninger for de ansatte og regionens borgere, og dels for på den måde at bidrage til at skabe gode arbejdspladser.

## **7. Udvalgets anbefalinger**

Det midlertidige udvalg vedrørende inddragelse og samskabelse har drøftet inddragelse og samskabelse i Region Midtjylland for borgere og ansatte med udgangspunkt i regionens ni grundprincipper for borgerinddragelse.

Udvalget har i den forbindelse blandt andet fulgt en række initiativer, hvor der er indtænkt borgerinddragelse.

Det er udvalgets erfaring, at der i Region Midtjylland både centralt og på de enkelte arbejdspladser allerede arbejdes målrettet på at styrke inddragelse og samskabelsen med regionens borgere.

Det er udvalgets opfattelse, at en forudsætning for, at Region Midtjylland kan blive endnu mere inddragende og samskabende er, at der både politisk og administrativt er et vedvarende fokus på dette. En forudsætning for det er, at mindsettet for beslutningstagerne og de ansatte i regionen skærpes, så man i endnu højere grad arbejder ud fra borgernes ønsker og behov. Det kan være med til at skabe mere målrettede, brugervenlige og holdbare regionale løsninger.

### **Konkrete anbefalinger**

På den baggrund anbefaler udvalget følgende til regionsrådet:

*Der skal sikres et vedvarende fokus på borgerinddragelse og samskabelse på det politiske niveau.*

- Udvalget foreslår en prøvehandling i de stående udvalg, hvor der i en periode på ½ år er et fast punkt på udvalgenes dagsorden om borgerinddragelse i punkterne på dagsordenen (2 udvalg ad gangen i tre møder).

Herved sikres en løbende politisk drøftelse af forventninger til borgerinddragelse i forsøgsperioden.

*Der skal sikres et vedvarende fokus på borgerinddragelse og samskabelse på i administrationen.*

- Den foreslåede prøvehandling i forhold til de stående udvalg vil tilsvarende medvirke til et administrativt fokus på borgerinddragelse.
- Udvalget anbefaler, at inddragelse og samskabelse kommer til at indgå som et fast element i Region Midtjyllands lederuddannelser.



- Udvalget anbefaler, at der regionens kursusudbud til de ansatte løbende er uddannelsesstilbud relateret til inddragelse og samskabelse.
- Udvalget anbefaler, at der afholdes et fælles arrangement for regionsrådet og koncernledelsen om inddragelse og samskabelse.

*Region Midtjyllands værdier om inddragelse og samskabelse skal synliggørelse internt og eksternt.*

- Udvalget anbefaler, at der etableres en hjemmeside om inddragelse og samskabelse, hvor regionens ansatte kan få viden og inspiration vedrørende inddragelse og samskabelse. Her skal der blandt være en tydelig formidling om regionens grundprincipper for borgerinddragelse til regionens ansatte.
- Udvalget anbefaler, at der i Midtnyt og i regionens nye podcast-serie sættes fokus på gode eksempler om inddragelse og samskabelse.
- Udvalget anbefaler, at der etableres en hjemmeside om inddragelse og samskabelse målrettet regionens borgere.

*Region Midtjyllands ansatte skal involveres i udvikling af regionens ydelser.*

- Udvalget anbefaler, at der på alle niveauer i Region Midtjylland er opmærksomhed på at inddrage de ansattes faglige kompetencer og nærheden til borgerne/patienterne/brugerne til at udvikle regionens ydelser, herunder at der skabes gode rammer for inddragelsen.

*Konkrete anbefalinger i forhold til inddragelse og samskabelse.*

Udvalget har opsamlet en række erfaringer fra de forskellige initiativer i regionen, som bør iagttages ved fremtidig borgerinddragelse og -samskabelse. Udvalget har noteret sig, at der er en stor variation i den måde inddragelsen konkret er tilrettelagt i de aktuelle initiativer i regionen, og at der er både fordele og ulemper ved de forskellige modeller.

Erfaringerne viser samtidig, at det kan være vanskeligt at få en respons på abstrakte og komplekse problemstillinger som sundheds- og hospitalsplan, hvorimod det er lettere at forholde sig til mere specifikke og konkrete og nærværende spørgsmål, eksempelvis indholdet i et kommende sundhedshus.

- Udvalget anbefaler, at borgerinddragelse og -samskabelse tilrettelægges situationsbestemt – ud fra formålet med inddragelsen, særlige målgrupper mm. – med udgangspunkt i de ni grundprincipper for borgerinddragelse.