

Pjece til kommunerne - januar 2011

Brugerpaneler

-

***- til forbedring af kommunens indkøb
af handicaphjælpemidler***



Brugerpaneler ved indkøb og udbud til kvalificering af hjælpemidler

Mange virksomheder benytter sig af brugernes viden ved forbedring af deres produkter og services, fx legetøjsproducenten LEGO, forsikrings-selskabet Tryg og Hovedstadens Trafikselskab.

Undersøgelser baseret på erfaringer ved inddragelse af brugernes viden til udvikling af produkter eller services viser, at det kan resultere i nye eller forbedrede tilbud. Denne viden kan fx indhentes fra brugergrupper, ofte benævnt brugerpaneler og på internettet hyppigst "user communities".

Nytte af brugerpaneler

Deltagere i brugerpaneler udtaler, at de får meget ud af at udveksle erfaringer med andre deltagere. De oplever sig faktisk som de eksperter, de er, vedrørende brug af hjælpemidler i hverdagslivet.

Kommunerne kan få mange gode ideer og forslag til forbedring af deres service og de hjælpemidler, som de anvender eller bevilger. Denne viden kan bruges til udvikling af bedre service og køb af hjælpemidler, der i højere grad matcher borgernes behov. Fx ved udarbejdelse af udbudsmateriale på hjælpemiddelområdet.

Det kan betyde bedre ydelser, større tilfredshed og evt. mindre arbejdsindsats, da klager over uhensigtsmæssige hjælpemidler kan undgås, og optimale arbejdsmiljøredskaber kan opnås fx med hensyn til personløftere og plejesenge.

Hvem deltager i brugerpaneler

Brugerpaneler kan bestå af brugere med funktionsnedsættelser både fysisk og mentalt. De kan også bestå af kommunens fagfolk, personlige hjælpere eller familie, der i det daglige bruger hjælpemidler til at støtte og kommunikere med en person med funktionsnedsættelse. Endelig kan et brugerpanel bestå af en blanding af de personer, der bruger et bestemt hjælpemiddel fx en personløfter eller en transportkørestol, der benyttes både af personen med nedsat funktion og af fagfolk, hjælpere samt familie.

Iværksættelse og gennemførelse af et brugerpanel

Når kommunen vælger at inddrage brugerne ved gennemførelse af et brugerpanel, er det vigtigt at gøre sig helt klart, hvad det er for en viden, der ønskes. Fx om det gælder opstilling og prioritering af krav til et bestemt hjælpemiddelområde, eller om det er mere overordnet med ønske om brugernes holdning og ønsker til hjælpemiddelsortimentet. Kommunen må desuden gøre sig klart præcis hvilke brugergrupper (funktionsnedsættelser) brugerpanelet skal indeholde, og hvilke andre persongrupper (fx hjælpemiddelbrugere selv, fagfolk eller familie), der kan bidrage til ny viden, og som vil være relevant også at inddrage.

Herefter findes paneldeltagere, som orienteres om dato, tidsrum og sted for panelets afholdelse samt formålet med og metoderne under panelmødet. Der skal altid være en mødeleder samt evt. andre specialister fx designer, tegner eller fotograf. De anvendte metoder på mødet (fx spørgeteknik, video, øvelser, praktisk afprøvning) skal være afstemt deltagernes funktionsmuligheder, formålet og hjælpemiddeltypen. Det kan anbefales at benytte en mødeleder, der har erfaring inden for gennemførelse af brugerpaneler og med facilitering af innovationsmetoder.

Projektet Handivision

"HandiVision – en videnressource til bedre hjælpemidler" er et projekt finansieret af Erhvervs- og Byggestyrelsen og Vækstforum for Midtjylland. Det blev gennemført fra 2008-2010 og havde som formål, at:

- engagere brugere og medarbejdere i udvikling af nye og bedre hjælpemidler
- udvikle, systematisere, dokumentere og formidle nye metoder til brugerrevet innovation, ud fra erfaringerne inden for hjælpemiddelområdet
- demonstrere effekten af brugerrevet innovation mht. styrkelse af virksomhedernes innovationsprocesser

Danske Handicaporganisationer (www.handicap.dk),
Hjælpemiddelinstittuttet (www.hmi.dk),
Teknologisk Institut (www.ti.dk),
hjælpemiddelproducenter og andre private såvel som offentlige institutioner deltog i projektet. Denne pjece er udarbejdet af projektet. Yderligere oplysninger kan findes her: www.handivision.dk

Et brugerpanel kan vare en halv eller hel dag. Transport og spising skal være gratis, og kommunen kan også give en erkendtlighed til deltagerne for deres medvirken. Dette orienteres paneldeltageren om ved indkaldelsen.

Efter afholdelsen af panelmødet bør deltagerne have en overordnet orientering fra kommunen om de opnåede resultater og om den videre proces, resultaterne indgår i.

Brugerpanel i cyberspace

Mange mener at internettet kan forøge demokratiet, fordi flere mennesker kan udtrykke sig spontant på forskellige debatsteder eller via deres egne hjemmesider. På samme måde kan brugerpaneler gennemføres på internettet. Kommunen kan oprette sine egne diskussionsgrupper, som kan være åbne for alle eller som kan afgrænses til bestemte inviterede brugere, der kan kommentere på specifikke ydelser og give gode ideer til forbedringer.

Mange større virksomheder, der udvikler produkter til det almindelige marked, bruger disse muligheder. Men det ses ikke så ofte inden for kommunernes hjælpemiddelområde. KR Hospitalsudstyr, der producerer senge, har dog sammen med Teknologisk Institut gennemført et lukket brugerpanel, hvor ansatte på et bestemt hospital blev bedt om at kommentere og give nye ideer til udvikling af senge eller sengeudstyr via internettet. Endvidere har Teknologisk Institut sammen med flere kommuner startet åbne online communities for at kunne opfange ideer og konkrete forslag fra ansatte inden for plejeområdet. Lignende "online brugerpaneler" kunne kommunerne oprette, fx vedrørende deres institutioner eller specifikke ydelser som fx deres hjælpemiddelydelser.

Hjælpemiddelinstittet har desuden et diskussionsforum i forbindelse med Hjælpemiddeldatabasen, som er åbent for alle, der dog skal tilmelde sig (se www.hmi.dk). Her kan man komme med gode ideer, stille spørgsmål, og kommentere hjælpemidler i almindelighed. Desuden kan man melde sig som interesseret i at deltage i brugerpaneler, som virksomheder og kommuner inden for området måtte have brug for.

Brugerpaneler kan også gennemføres som videokonferencer eller via videotelefoni. Det kræver dog, at deltagerne har adgang til det nødvendige udstyr. Skype, som er internetbaseret telefoni, der både kan bruges med video og med flere deltagere på en gang, kan også benyttes via en computer. Skype er tilgængelig for alle.

Effektivisering, forbedring og øget arbejds glæde

Erhvervs- og Byggestyrelsen (www.ebst.dk/brugerdreveninnovation.dk) konkluderer, at erfaringerne fra offentligt-privat samarbejde, der er kendetegnet ved en høj grad af brugerinddragelse, fx ved en direkte involvering af slutbrugere (borgere og ansatte) har værdi både for borgere, offentlige organisationer og offentligt ansatte gennem bl.a.:

- Effektivisering af interne offentlige arbejdsgange og processer, hvilket i flere tilfælde har betydet flere ressourcer til pleje, borgernær service etc.
- Forbedring af kvaliteten af den offentlige service (dokumenteret gennem brugerundersøgelser)
- Øget arbejds glæde og forbedret innovationskultur i offentlige organisationer.

Yderligere viden om brugerpaneler på hjælpemiddelområdet

HandiVision: www.handivision.dk

Hjælpemiddelinstittet: www.hmi-basen.dk → Forum

Program for Brugerdreven Innovation: www.brugerdreveninnovation.dk