

Bergþór Grétar Böðvarsson

Að efla notendasýn á geðsviði Landspítalans

Inngangur

Bergþór Grétar Böðvarsson greindist með geðhvörf árið 1989. Í dag starfar hann sem fulltrúi notenda á geðsviði Landspítalans.

Starf þetta er brautryðjendastarf (það er ekki vitað til að svona starf eigi sér neina fyrirmynd erlendis) sem hófst 2006 en tildrög þess eru að Bergþór, ásamt notendum í Hugarafli, tók þátt í gæðaeftirlitskönnuninni „**Notandi spyr Notanda**“ (1) sem framkvæmd var inni á þremur geðdeildum Landspítalans, sumarið 2004.

Í gæðaeftirlitskönnuninni kom fram að fólki fannst að notendur þjónustunnar þyrftu að eiga sér talsmann inni á deildum geðsviðs sem þekkti til þess að vera í hlutverki sjúklings inni á deild (2). Eftir að skýrsla verkefnisins „Notandi spyr Notanda“ kom út var mikið fjallað um verkefnið í fjölmiðlum og sviðstjórar geðsviðs, á þessum tíma, töluðu um að þetta væri mikilvægt verkefni og nú ætlaði geðsvið Landspítalans að efla samvinnu við notendur þjónustunnar. Úr varð að Bergþór vann hugmynd að svona starfi með hjálp fleiri aðila og lagði hana síðan undir Eydísi Sveinbjarnardóttur sem þá var sviðstjóri hjúkrunar á geðsviði Landspítalans.

Bergþór var boðaður á fund þar sem hann var beðinn um að útskýra hugmyndina betur og segja hver tilgangur og markmið með svona starfi ættu að vera, en það er eftirfarandi:

- Nr. 1** Að efla notendaþekkingu inn á geðdeildum og færa sjónarhorn notenda sem og starfsmanna nær gæðaráði geðdeilda LSH.
- Nr. 2** Að bæta ímynd og þjónustu á geðsviði Landspítalans.
- Nr. 3** Að sýna fram á að fyrrverandi notendur eiga fullt erindi með að vinna inni á heilbrigðisstofnunum, þeirra þekking og reynsla



kemur með nýja vídd og sýn á þjónustuþega, vegna eigin reynslu er hugsanlegt að þjónustuþegar eigi auðveldara með að samsama sig við starfsmann sem hefur verið í þeirra sporum.

Þetta var samþykkt og var fulltrúi notenda ráðinn til starfa 10. mars 2006 (sjá vefsíðu LSH, fulltrúi notenda).

Þess ber að geta að á fyrstu evrópsku ráðherra-ráðstefnunni um geðheilbrigðismál, sem haldin var í Helsinki í janúar 2005, var lagður vísir að því að efla notendaáhrif í geðheilbrigðiskerfinu. Eftir það talaði Jón Kristjánsson, þáverandi heilbrigðisráðherra, um nánara samráð við notendur(3). Það má segja að það hafi haft áhrif á ráðningu fulltrúa notenda á geðsviði.

Starf fulltrúa notenda

skiptist í tvo meginþætti, **einstaklingsmiðaða þjónustu við notendur á geðsviði og verkefnastjórn- og hópavinna.**

EINSTAKLINGSMIÐAÐA ÞJÓNUSTAN felst í því að taka við kvörtunum og/eða fyrirspurn varðandi ýmislegt er viðkemur þjónustunni sem notandinn er að fá. *„Þegar ég fæ kvörtun eða athugasemd til mín þá fer ég yfir málið og skoða allar mögulegar ástæður/orsakir og vinn út frá því. Ég hef samband við lækni, deildarstjóra og/eða þann sem við á og kem málinu í réttan farveg frá minni hendi. Það kemur fyrir að kvörtun komi oft en einu sinni og þá fer málið lengra eins t.a.m. til sviðstjóra eða þeirra aðila sem við á. Mitt hlutverk er að upplýsa eða að leiðbeina en ekki að taka að mér kærumál til að vinna með. Þar sem ég er ekki inni á deildum dagsdaglega og verð því ekki vitni af þeim kvört-*

unum eða kærumálum sem við á þá get ég ekki tekið að mér að skrá það í atvikaskráningu, en sú umræða hefur komið upp hjá gæðaráði geðsviðs að það þyrfti að vera einhver sem skráir í atvikaskráninguna fyrir notendur inni á deildum”.

Ef notandi þjónustunnar vill kynnast einhverju úrræði nánar og vill að fulltrúi notenda fari með sér í fyrsta skiptið þá er fundinn tími til þess. Fulltrúi notenda fylgir ákveðnum málum eftir ásamt öðrum meðferðaraðilum og er þá í samráði við notandann sjálfan. Ef viðkomandi vill það ekki þá er það ekki gert.

VERKEFNASTJÓRA- OG HÓPAVINNA fer þannig fram að fulltrúi notenda er skipaður í ákveðin verkefni með öðrum, það er þó jafnan svo að hægt er að hafna þeirri vinnu ef maður sér ekki fram á að hafa tíma í það. Það er eitt ákveðið verkefni sem fulltrúi notenda hefur verið í síðan hann hóf störf, en það er verkefni sem unnið er til að bæta viðmót á geðsviði Landspítalans. Þetta viðmótsverkefni hefur fulltrúi notenda haldið utan um frá árinu 2007. Það fer þannig fram að haldnir eru fyrirlestrar og námskeið þar sem fjallað er um mikilvægi góðs viðmóts í starfi á geðsviði. Fulltrúi notenda segir frá sinni upplifun sem notandi inni á deild, aðstandandi og síðar starfsmaður. Með honum eru tveir starfsmenn sem hafa mikla reynslu á þessu sviði og flytja þeir sitt erindið hvor. Þetta verkefni verður unnið svo lengi sem þörf er fyrir og leyfi fæst til.

Fulltrúi notenda er með fræðslu / kynningar inni á deildum geðsviðs um það bil einu sinni í mánuði. Þar kynnir hann starf sitt og reynslu fyrir innliggjandi notendum sem og að hann upplýsir þá um réttindin og úrræði innan sem utan sjúkrahússins.

Einnig er fulltrúi notenda í stöðugu sambandi við félög eða athvörf sem vinna að geðheilbrigðismálum.

Þessum félögum er boðið að vera með kynningar inni á deildum geðsviðs og hefur fulltrúi notenda haldið utan um að kynna, skrá og auglýsa það.

Hvernig hefur þetta þróast?

Fyrst um sinn fólst starfið aðallega í gæðaráðsfundum tvisvar í mánuði en smátt og smátt fór vinnan að aukast. Gæðaráðsfundirnir eru enn

tvisvar í mánuði, en vinnutími fulltrúa notenda er núna frá 09:00 – 14:00 alla virka daga. „Þar sem ég hafði aldrei starfað inni á geðsviði þá gaf ég mér góðan tíma til að koma mér fyrir og þó svo starfið sé í meginþáttum tvíþætt þá er þetta enn að þróast. „Ég byrjaði fyrst bara á því að vera með kynningarnar inni á deild og bjóða upp á einstaka viðtöl sem snerust um kvartanir. Núna eru kynningarnar reglulegri og víðar og viðtölin snúast líka oft um úrræði og/eða þjónustu innan sem utan geðsviðs Landspítalans.

En eins og fram kom hér að ofan þá byrjaði þetta starf eftir „NsN“ (4) og þar kom fram að það vantaði starfsmann með notendareynslu sem hafði legið inni á geðdeild.

Þar sem fulltrúi notenda hefur verið í hlutverki sjúklings inni á deild og margir starfsmenn þekkja hann þaðan þá er kannski eðlilegt að það hafi verið margar „hindranir“ (Margir heilbrigðisstarfsmenn eiga erfitt með að horfa framhjá sjúklingshlutverki viðkomandi) í starfinu til að byrja með. Það má líka kannski segja að það hafi gengið erfiðlega að fá starfið fullkomlega viðurkennt á öllum deildum geðsviðs því enn vantar upp á að hlutverk fulltrúa notenda sé kynnt fyrir þeim sem eru að leggjast inn á einhverja geðdeild.

Hindrunum í starfi fer sem betur fer fækkandi og það eru fleiri og fleiri sem hafa áhuga og þora að hlusta á og leita til fulltrúa notenda.

Hvað mætti betur fara?

Að mínu mati er margt sem betur mætti fara en það skal tekið fram að það er margt gott að gerast og er unnið að því að gera betur.

Í fyrsta lagi finnst mér að starfsmenn og sjúklingar ættu að líta á sig sem jafningja og vinna út frá því.

Því að mínu viti eru það ekki hlutverkin sem skipta öllu heldur manneskjan sjálf sem í hlutverkinu er.

Lög um réttindi sjúklings og upplýsingar um reglur deilda og ýmiss úrræði þyrftu að vera miklu sýnilegri inni á deildum geðsviðs.

Skilvirkt flæði upplýsinga, örugg skráning og ábyggileg samvinna sjúklings og meðferðaraðila er eitthvað sem skiptir miklu máli og þyrfti að vera miklu betri. Það er allt of oft sem að sjúklingar upplifa sig svikna um eitthvað þegar það hefur kannski „bara gleymst“ að láta viðkomandi vita og það skráð einhversstaðar.

Mér finnst vanta fleiri notendur til starfa inn á deildir geðsviðs og ég myndi vilja sjá einn notanda starfa í tengslum við hverja deild sem ég myndi hitta reglulega og fara yfir stöðu mála.

Æskilegt væri að deildir væru opnari og kannski sérhæfðari. Deildir þar sem sjúklingar og starfsmenn borða saman og gera meira saman. Að sjúklingar hafi meira val inni á deildum eins og t.a.m. með að útbúa mat eða velja sér úr borðinu.

Ég vildi sjá meiri áherslu lagða á hreyfingu eða líkamsrækt þegar kemur að meðferð eins t.a.m. að sjúklingur fengi tilvísun á líkamsrækt samhliða lyfseðlinum og aðstoð við að framkvæma það. Regluleg markviss hreyfing, skokk eða gönguferðir er nauðsynleg til að viðhalda betri líðan. Sumir glíma við mikla félagsfælni og fordóma í eigin garð og eiga þá erfitt með að fara út einir. Ef viðkomandi fengi t.d. göngufélaga, einhvern til að fara með myndi það hjálpa mörgum.

Einnig myndi ég vilja sjá val um að leggjast inn á hvíldarheimili í stað sjúkrahúss, á svona

heimili væri heimilislegt umhverfi og ýmiss meðferð önnur en lyfjameðferð.

Í 3. grein laga um réttindi sjúklinga segir:

Sjúklingur á rétt á fullkomnustu heilbrigðisþjónustu sem á hverjum tíma er völ á að veita. „Á þessum tíma sem talað er um þurfa heilbrigðisstarfsmenn að leita víðar því fullkomin heilbrigðisþjónusta á ekki að hvíla á einum meðferðaraðila.“

Heimildir:

1. Gæðaeftirlitskönnunin: „Notandi spyr notenda“; <http://hugaraf.is/frettir/876>
2. http://www.mbl.is/gagnasafn/grein.thml?grein_id1002164
3. <http://www.heilbrigdisraduneyti.is/frettir/nr/1834>
4. NsN bækling má finna á slóðinni: <http://www.hugaraf.is/vefsidan/data/MediaArchive/files/PDF/Baeklingur/NSN.pdf>.

Bergþór Grétar Böðvarsson er starfandi fulltrúi notenda á geðsviði LSH og í gæðaráði geðsviðs LSH.

