

INDDRAGELSE I REGION SJÆLLAND

– ET POLITISK INSPIRATIONS KATALOG



Indhold

- 3 Forord
- 4 Vision og principper for inddragelse i Region Sjælland
- 5 Anbefalinger til at styrke inddragelse i Region Sjælland
- 6 **Anbefaling 1:** Inddragelse af patienter og pårørende er grundlag for god patientkommunikation
- 8 **Anbefaling 2:** Inddragelse kan skabe øget forståelse for egen sundhed og lighed i sundhed
- 10 **Anbefaling 3:** Inddragelse gennem digitale løsninger bidrager til at øge tilgængelighed og nærhed for borgerne
- 12 **Anbefaling 4:** Inddragelse af civilsamfund kræver klare rammer og tydelig rollefordeling
- 14 **Anbefaling 5:** Inddragelse kan bidrage til at udvikle politiske beslutninger og skaber engagement hos den enkelte
- 16 **Anbefaling 6:** Inddragelse kvalificerer beslutninger der har konsekvenser lokalt for borgerne
- 18 Inddragelsesudvalgets arbejds- metode og oplæg
- 20 Fra vision til handling

Læsevejledning:

Inspirationskataloget er bygget op omkring en vision for inddragelse i Region Sjælland, fem **overordnede inddragelsesprincipper** og seks **anbefalinger** til at styrke Region Sjællands arbejde med inddragelse.

Anbefalingerne er koblet til Regionsrådets strategi "Region Sjælland – for borgerne" og flere af de borgerløfter, som Regionsrådet har lovet borgerne at arbejde for at indfri i denne valgperiode.

Alle anbefalinger er uddybet med forslag til metoder/initiativer (**det gør vi ved**).

Derudover er anbefalingerne konkretiseret med interne og eksterne **inspirationscases**, som er gode eksempler på projekter/samarbejder, hvor inddragelse spiller en central rolle.

Under anbefalingerne er der desuden fremhævet eksempler på det **fundament**, vi allerede står på i Region Sjælland i forhold til inddragelse. Det er fx eksisterende politikker, vejledninger, strategier mv. Inspirationskataloget skal således ses som et supplement til bl.a. frivillig- og pårørendepolitikken, som også har et inddragelsesperspektiv.

Inspirationskataloget indeholder derudover en beskrivelse af **udvalgets arbejds metode** og en beskrivelse af en **værktøjskasse** til styrket inddragelse i organisationen.

Forord

Inddragelse udgør hjertet af vores arbejde med at udvikle og forbedre sundhedsvæsenet og vores region som helhed.

Som organisation er det afgørende, at vi spørger og lytter til vores omverden. Vi skal aktivt trække på den viden, som vores medarbejdere, patienter og det civile samfund besidder. Inddragelse bidrager til at skabe bedre kvalitet i vores service og ydelser til gavn for borgerne og understøtter udviklingen af fælles innovative løsninger på komplekse udfordringer.

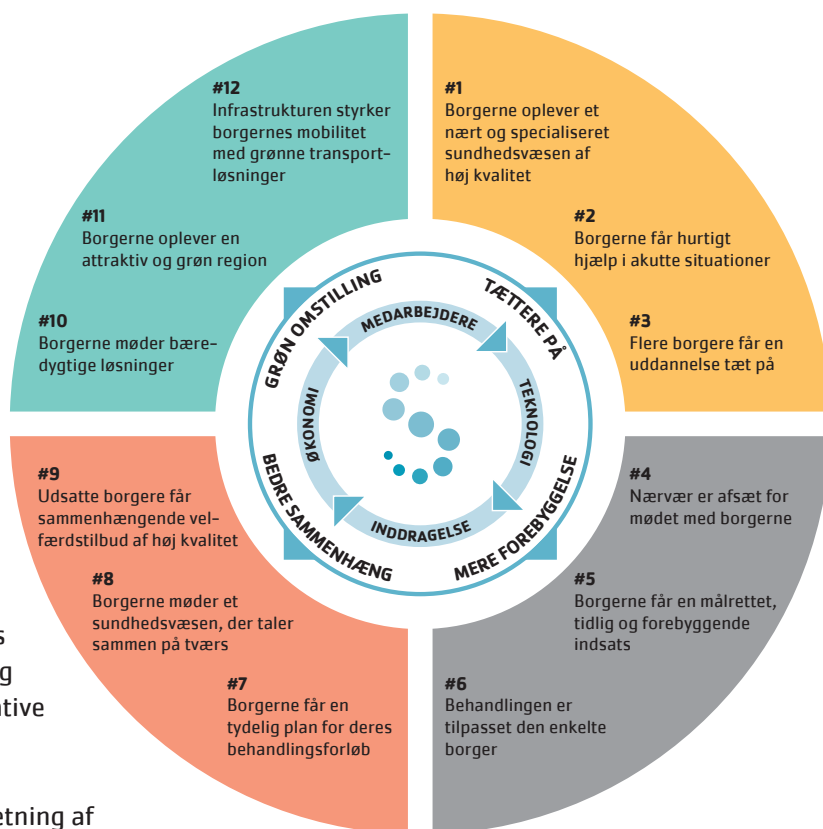
Vi har allerede taget betydelige skridt i retning af en mere inkluderende tilgang i regionens mange afdelinger. Vi inddrager patienter og pårørende i behandlingsforløb, og vi samarbejder med frivillige organisationer om initiativer, der gør patienters og pårørendes liv lidt lettere i svære stunder.

Selvom vi har gjort fremskridt, erkender vi behovet for at opbygge yderligere kompetencer og implementere en mere systematisk tilgang til inddragelse. Det er essentielt, at vi i både politiske processer og i den daglige drift bliver dygtigere til at involvere vores borgere og samarbejdspartnere i udviklingen af de ydelser, vi tilbyder dagligt og i behandlingen af den enkelte borger.

Gennem en integreret tilgang til inddragelse kan vi forme vores region og vores sundhedsvæsen i overensstemmelse med borgernes behov og ønsker. Dette vil muliggøre, at vi kan levere en endnu bedre service til vores borgere.

Inspiration til det videre inddragelsesarbejde i Region Sjælland

Dette katalog er resultatet af Region Sjællands Inddragelsesudvalgs arbejde over de seneste to år. Udvalget er nedsat med det formål at "kom-



me med en række anbefalinger og forslag til metoder målrettet styrket inddragelse i regionens egen virksomhed, og som kan bruges på tværs af regionens indsatser".

Udvalget har haft særligt fokus på at fastholde det borgerrettede perspektiv, som også er afsættet for de 12 borgerløfter i Regionsrådets strategi 2022-2025 "Region Sjælland – for borgere". Vi ser inddragelse som en del af grundlaget for at indfri borgerløfterne.

Inspirationskataloget er målrettet Region Sjællands Regionsråd og Forretningsudvalg med henblik på videre prioritering og implementering i Region Sjælland.

Vi håber, at kataloget vil fungere som en inspirationskilde til at inkludere vores borgere i udviklingen af regionens kerneopgaver.

På vegne af inddragelsesudvalget,
Anne Thilemann og Evan Lynnerup
Formand og næstformand

Vision og principper for inddragelse i Region Sjælland

VISION

Som et resultat af Inddragelsesudvalgets arbejde de seneste to år har udvalget formuleret en vision for, hvordan Region Sjælland som organisation ønsker at arbejde med inddragelse:

Vi VIL inddragelse i Region Sjælland
– hvor det giver mening og tilfører værdi for patienter, pårørende, medarbejdere og civilsamfund

PRINCIPPER

Principperne understøtter og udfolder Inddragelsesudvalgets vision om inddragelse til gavn for både borgere og vores egen organisation. Principperne går på tværs af udvalgets fem anbefalinger og fungerer ligeledes som gode råd til organisationen, når vi arbejder med inddragelse.

DERFOR VIL VI:

1. Tænke borgerne med fra start

Det kan være en fordel at inddrage borgerne meget tidlige i processen og få borgerne med helt fra idéudvikling og prioritering af udviklingstiltag. Borgere bidrager med at få øje på de blinde vinkler, som personalet ikke ser, og er med i beslutningsprocessen om at sætte nye udviklingstiltag i gang.

2. Undgå pseudoinddragelse

Når vi inddrager skal vi vide og kommunikere om, hvordan de inddrages stemmer bliver brugt. Borgere skal have en oplevelse af, at de gør en forskel.

3. Opfordre lederne til at motivere medarbejderne til at inddrage borgerne

Der ligger en betydelig ledelsesopgave i at få borgerinddragelse til at fungere godt i praksis og alle ledere bør være fuldt dedikerede til systematisk inddragelse.

4. Tydeliggøre medarbejdernes vigtige stemmer

Sideløbende med inddragelse af borgernes perspektiv, er det vigtigt også at lytte til medarbejderne.

5. Bruge de eksisterende systemer og strukturer

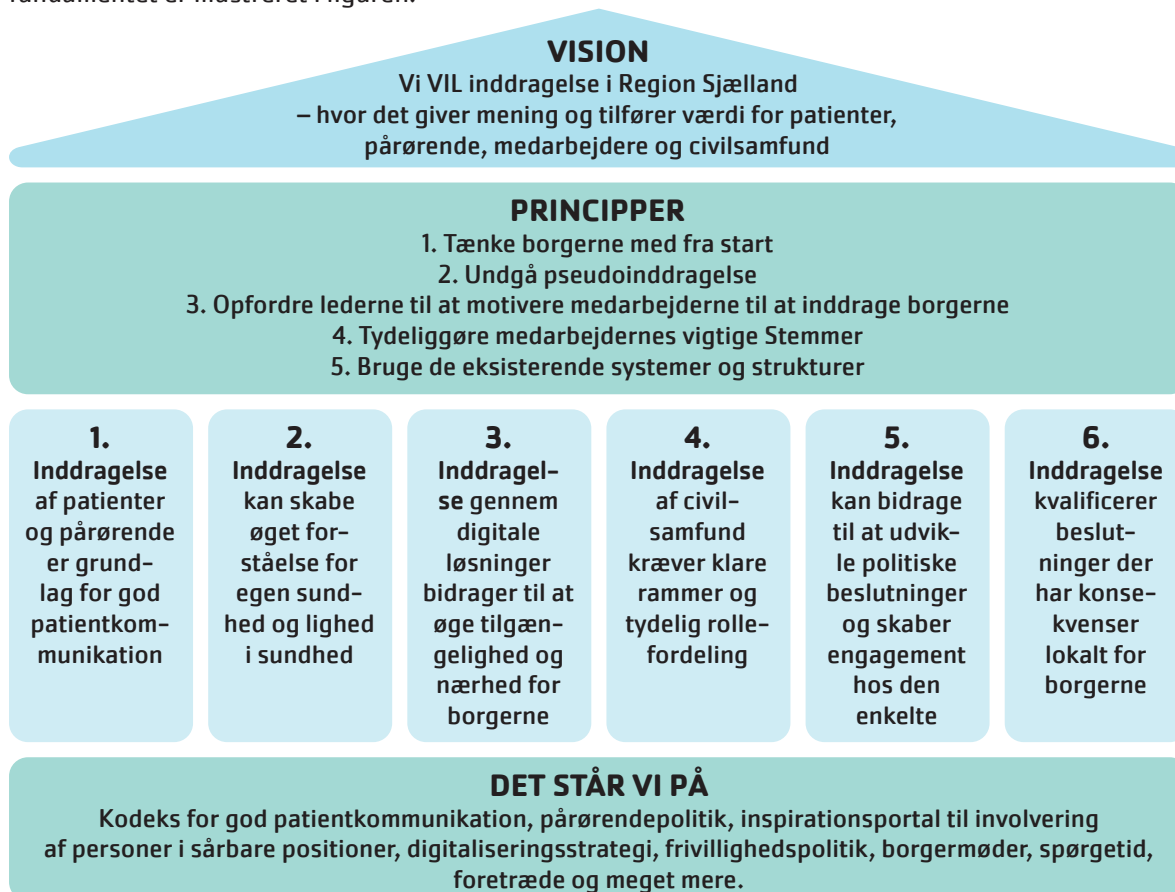
Vi skal ikke opfinde nye strukturer eller systemer for inddragelse, men bruge den eksisterende viden, metoder og anvende de eksisterende systemer og strukturer i organisationen, som fx Sundhedsplatformen, MED-udvalg mv.

Anbefalinger til at styrke arbejdet med inddragelse i Region Sjælland

Nedenstående anbefalinger peger på potentialet ved at styrke inddragelsen i Region Sjælland:

- 1. Inddragelse** af patienter og pårørende er grundlag for god patientkommunikation
- 2. Inddragelse** kan skabe øget forståelse for egen sundhed og lighed i sundhed
- 3. Inddragelse** gennem digitale løsninger bidrager til at øge tilgængelighed og nærhed for borgerne
- 4. Inddragelse** af civilsamfund kræver klare rammer og tydelig rollefordeling
- 5. Inddragelse** kan bidrage til at udvikle politiske beslutninger og skaber engagement hos den enkelte
- 6. Inddragelse** kvalificerer beslutninger der har konsekvenser lokalt for borgerne

Sammenhæng mellem Inddragelsesudvalgets vision, principper, anbefalinger samt inddragelsesfundamentet er illustreret i figuren:



Anbefaling 1:

Inddragelse af patienter og pårørende er grundlag for god patientkommunikation

Inddragelse i sundhedsvæsenet handler om at give brugerne, det vil sige patienter, pårørende og borgere, indflydelse på deres eget pleje- og behandlingsforløb og på udviklingen af sundhedsvæsenet. Gennem anvendelse af brugernes unikke viden om livet med sygdom og mødet med sundhedsvæsenet kan kvaliteten af sundhedsvæsenets ydelser og rammer udvikles.



Vi har et ansvar som organisation i at sikre, at vores sundhedspersonale mestrer og praktiserer inddragelse, da det er grundlag for god patientkommunikation og service i vores sundhedsvæsen.

#4 Nærvær er afsæt for mødet med borgerne er et af Regionsrådets borgerløfter. Et nærværende personale, som har fokus på god patientkommunikation har stor betydning for den patientoplevede kvalitet og patienttilfredshed.

God patientkommunikation skaber ikke kun mere tilfredse patienter, men kan også bidrage til at øge produktiviteten, mindske spildtiden og højne effektiviteten på sygehusene. Systematisk brug af beslutningsstøtteværktøjer kan også være et middel til at forbedre kommunikation mellem patienter og sundhedspersonale.

Det gør vi ved:

- At inddrage patienter og pårørende i **udformningen og optimeringen af vores patientkommunikation**. Dette vil bidrage til langtidsholdbar og forståelig kommunikation til gavn for både borgere og sygehusvæsen.
- At inddragelse og kommunikation bliver et **fast punkt i programmet for vores uddannelser og onboarding-forløb**, som et middel til bedre patientkommunikation og service.
- At **anvende beslutningsstøtteværktøjer**, hvor patienter og behandlere i fællesskab træffer beslutninger i relation til behandlingsval, som fx metoden »Fælles beslutningstagning«.
- At sikre, at patienten **tydeligt er informeret om, hvad næste skridt i patientforløbet er, og hvem der er ansvarlige for det**. Det kan fx ske gennem udvikling af forløbsprogrammer.

Case: »Klar tale med patienterne« fra Region Syddanmark

Hvem: Center for forskning i patientkommunikation under Odense Universitetshospital og Svendborg Sygehus har i en årrække arbejdet systematisk med at styrke sundhedspersonalets kommunikation, relation og samarbejde med patienter og pårørende. Derudover har de søsat en række succesrige kommunikationsprojekter der er blevet anvendt i den kliniske praksis.

Hvad: Projektet "Klar tale med patienterne" blev igangsat i 2011 med det formål, at gøre patientkommunikation til en del af værktøjskassen hos alle ansatte med patientkontakt. Det indbefatter bl.a. kommunikationskurser for alle nyansatte, e-læring og årlig brush-up kurser.

Hvorfor: Projektet udsprang af en erkendelse af, at manglende eller dårlig patientkommunikation har mange negative effekter, herunder fejlagnostisering, overbe-

handling, dårlige behandlingsresultater og patientklager.

Hvordan: Projektet har igen hele processen inddraget borgere og personale ved bl.a. at deltage i workshops, brugergrupper, udvikling af evalueringsredskaber og undervisningsmetoder.

Erfaringer: Effekterne ved projektet er bl.a. at bevidstheden øges hos

personalet om at følge strukturen i en samtale, så det sikres, at patienten har fået svar på alle sine spørgsmål. Samtalerne er langt mere målrettede, og patienterne oplever at der gør en forskel at personalet har været på kursus. Ligeledes påvirker det kulturen i afdelingerne når alle har været på kursus. Man får det samme sprog - og bliver bedre til at tale om de udfordringer man møder.

CITAT FRA OPLÆG:

»Klar tale med patienterne' har haft en stor effekt i alle specialer og til alle sundhedsprofessionelle. Samtalerne blev mere patientcentrerede bl.a. kendetegnet ved at der i højere grad blev anvendt et letforståeligt sprog, spurgt ind til patientens forståelse og der blev aftalt en fælles dagsorden. Alt i alt har det forbedret patienternes oplevelse af kommunikation og af behandling og behandling«

Jette Ammentorp, professor og centerleder v. Center for Forskning i Patientkommunikation (CFPK) under Odense Universitetshospital og Svendborg Sygehus

Det står vi på:

Klar tale - Kodeks for god patientkommunikation

Klar tale er Region Sjællands kodeks for god patientkommunikation. Klar tale sætter rammerne for, hvordan vi ønsker at kommunikere.

[Link til Kodeks for god patientkommunikation](#)

Pårørendepolitik:

Regionsrådet besluttede i 2023 en pårørendepolitik. Politikens mål er et godt pårørendesamarbejde ved hjælp af en god kultur for pårørendeinddragelse samt en systematisk inddragelse af pårørende.

[Link til pårørendepolitik](#)

Anbefaling 2:

Inddragelse kan skabe øget forståelse for egen sundhed og lighed i sundhed

Inddragelse i sundhedssektoren har til formål at få borgernes viden, holdninger og ideer med i udviklingen af sundhedstiltag, så tiltagene i højere grad møder borgernes behov. Erfaringer viser, at borgere i sårbare eller udsatte positioner kun bliver inddraget i begrænset omfang. Dermed risikerer man, at det primært er de ressourcestærke, der bliver hørt og taget hensyn til, og det kan forstærke ulighed i sundhed og i samfundet.

Regionsrådet har et mål om at bekæmpe ulighed i sundhed i Region Sjælland. Vi har derfor en forpligtelse til at nå bredere ud, når vi inddrager borgerne i udviklingen af sundhedsvæsenet, hvis vi skal skabe mere lighed i sundhed.

Ved at inddrage viden og erfaringer fra borgere i sårbare eller udsatte situationer kan vi skabe grundlag for forbedringer af Region Sjællands ydelser, så vi får skabt de forandringer, vi har lovet borgerne – nemlig at **#6 Behandlingen er tilpasset den enkelte borgers behov** og at **#9 Udsatte borgere får sammenhængende velfærdstilbud af høj kvalitet**.

Gennem inddragelse kan borgerne desuden få større forståelse for egen sundhed, og borgernes øgede videns- og aktivitetsniveau samt risikoforståelse, har en gavnlig effekt på patient-sikkerhed og behandling.

Det gør vi ved:

- At borgerinddragelse med mennesker i sårbare eller udsatte positioner **tilrettelægges, så det passer til målgruppen**.
- At forenkle rutiner og faste processer for at **sætte borgere i sårbare eller udsatte situationers behov i centrum**. Særligt disse borgere har behov for individuelt tilrettelagte tilbud og konkrete initiativer, der følges op.
- At sikre **kompetenceudvikling** af medarbejdere ift. inddragelse af borgere med særlige behov.
- At bruge **ambassadørroller og tryghedspersoner** til at sikre inddragelse og bedre forløb for borgere med særlige behov fx socialsygeplejersker
- At inddrage patienter og borgere i **det tværsektorielle samarbejde** fx gennem rådgivning om sociale ydelser. Vi ser et behov for at engagere andre aktører i forpligtende samarbejde.

Case: Helbredsprofilen.dk

Hvem: Region Sjælland har udviklet hjemmesiden helbredsprofilen.dk.

Hvad: På helbredsprofilen.dk formidles viden igennem film af både sundhedsprofessionelle og fra patient til patient. Målgruppen er patienter med længerevarende sygdom og deres pårørende. Knap 40 % af borgerne i Region Sjælland angiver at have langvarig sygdom, langvarig eftervirkning af skade, handicap eller anden langvarig lidelse (Sundhedsprofilen 2021).

Hvorfor: Formålet med Helbredsprofilen er at gøre borgeren mere bevidst om egen sygdom, og potentielt øge kvaliteten af samarbejdet mellem behandler og borger. Det kan f.eks. ske ved

at gøre borgeren bevidst om signaler på begyndende lungebetændelse, så han/hun får gået til læge, og betændelsen kan behandles hjemme, inden indlæggelse bliver nødvendig.

Hvordan: Alle film på Helbredsprofilen.dk udvikles i samarbejde med Region Sjællands fagfolk og med inddragelse af patienter og pårørende. Både i forbindelse med udvikling af fil-

mene og som et led i den løbende opfølgning på, hvordan filmene fungerer og modtages. Helbredsprofilen har stort fokus på at møde borgerne i deres oplevede behov og er en del af strategien 'Patienten som partner'.

Erfaringer: Helbredsprofilen kan bruges af alle. Dvs. den lægger op til at blive brugt både kommunalt og regionalt. Brugen er ikke afhængig af sygehusindlæggelse.

CITAT FRA OPLÆG:

»Det er på tide, at sundhedsprofessionelle bliver bedre til at forstå patienternes baggrund og følelser, hvis vi for alvor skal gøre noget ved ulighed og stigende udgifter i sundhedsvæsenet«.

Morten Sodemann, overlæge og professor, på Odense Universitetshospital.

Det står vi på:

Involvering af personer i sårbare positioner

Steno Diabetes Center Sjælland har udarbejdet en portal med inspiration til involvering af personer i sårbare positioner.

Portalen består af en række videocases fra professionelle og brugerrepræsentanter med indsigt i brugerinvolvering af mennesker i sårbare positioner, samt erfaringer høstet fra litteraturen.

[Link til Inspirationsportal](#)

Deltagelse i Solsikkesnorprogram

Som en rummelig arbejdsplads vil Region Sjælland bidrage til at skabe åbenhed om usynlige fysiske og psykiske handicap ved at tilslutte sig solsikkeprogrammet, hvor personer med fx ordblindhed eller autisme kan signalere behov for ekstra hjælp, tid eller tålmodighed ved at bruge solsikkesnoren.

Anbefaling 3:

Inddragelse gennem digitale løsninger kan bidrage til at øge tilgængelighed og nærhed for borgerne

Region Sjælland er geografisk stor og varieret. Det stiller krav om en særlig opmærksomhed på at sikre nærhed og tilgængelighed for alle vores borgere også i forbindelse med inddragelse.

Af Regionsrådets strategi 'Region Sjælland – for borgerne' fremgår det, at **"vi skal fortsætte og prioritere den teknologiske omstilling, som grundlæggende forandrer måden, borgerne møder sundhedsvæsen – og sundhedsvæsenet møder borgerne"**.

Digitale inddragelsesmetoder har det digitale store fordel, at de kan eksistere og fungere

uafhængigt af tid og sted. Dermed bidrager de digitale løsninger også med at skabe øget tilgængelig og nærhed for borgerne.

Erfaringer viser, at digital borgerinddragelse giver adgang til at nå nye målgrupper fx yngre og travle børnefamilier udover de grupper, der traditionelt deltager ved fysisk inddragelse. Dog er det vigtigt at tage højde for, at ikke alle borgere er vant til de digitale systemer, samt har de digitale kompetencer og forudsætninger.

Det gør vi ved:

- At anvende **digitale inddragelsesmetoder** fx virtuelle borgermøder, hvor det giver mening og tilfører værdi.
- At være opmærksom på at **yde service til de borgere, som har svært ved at anvende de digitale systemer.**
- At sikre **en digital indgang** til Region Sjælland via MinSundhedsplatform, der gør det nemmere for borgerne at finde relevante oplysninger og tage vare på eget behandlingsforløb.
- At anvende **beslutningsstøtte digitalt** fra borgernes hjem som et værktøj til at inddrage borgerne.
- At etablere **et digitalt overblik over relevante offentlige sundhedsapps**, der kan skabe tryghed omkring brugen af sundhedsapps som et værdifuldt supplement til patientkommunikation. Herunder stille data til rådighed med henblik på beslutningsstøtte.

CASE: MinSP-panelet

Hvem: Region Sjælland inddrager patienter og fagfolk i udviklingen af MinSP via det tværregionale panel af patienter og pårørende, der blev etableret i 2020.

Hvad: Panelet består af ca. 20 borgerdeltagere, af klinikere med ansvar for MinSP, IT-medarbejdere med faglighed inden for brugervenlighed og af patientsupporten for MinSP.

Hvorfor: Panelet bidrager med input til udvikling og optimering af MinSP.

Hvordan: Deltagerne er rekrutteret via sociale medier og de sjællandske sygehuses brugerpaneler. De mødes to gange årligt fysisk og løbende virtuelt.

Der er en bred fordeling på køn, alder, geografi, social status og diagnoser. Panelet er et tæt samarbejde mellem Region Sjælland og Region Hovedstaden.

Erfaringer: Deltagerne giver feedback og drøfter patientens vinkel på opgaver og problemstillinger i forbindelse med Min sundhedsplatform.



Det står vi på:

Digitaliseringsstrategi

Regionsrådet besluttede i 2023 en digitaliseringsstrategi, der skal bidrage til, at regionen går foran med den teknologiske og digitale omstilling.

Anbefaling 4:

Inddragelse af civilsamfund kræver klare rammer og tydelig rollefordeling

I Region Sjælland har vi gode erfaringer med samarbejdet med frivillige. Hver dag løser de vigtige opgaver som fx at være den person, der holder i hånden, eller som hjælper med at finde rundt på sygehuset. Takket være den frivillige indsats tilføjes en ekstra dimension til den professionelle pleje og behandling – en indsats som er værdsat og til glæde for både borgere, medarbejdere og de frivillige selv.

Region Sjælland står overfor komplekse udfordringer som følge af fx flere ældre og multisyge borgere. Samarbejdet med frivillige og civilsamfund er essentielt for at imødekomme disse udfordringer. Ved at inddrage de frivillige organisationer kan vi skabe forbedret service for vores borgere, hvor **#4 Nærvær er afsat for mødet med borgerne.**

For at integrere civilsamfundet mere dybtgående i sundhedsvæsenet er en systematisk og struktureret tilgang med klare rammer og tydelig rollefordeling nødvendig, samtidig med at det er vigtigt, at frivillighed stadig forbliver kernen i samarbejdet.



Det gør vi ved:

- At vi **undersøger den interne parathed** til at tage imod og samarbejde med frivillige, ligesom det er vigtigt at kunne honorere de frivillige organisationers behov.
- At ledelser kommunikerer **formålet med samarbejde med frivillige organisationer** klart til medarbejderne.
- At **opgaverne/aktiviteterne afklares i samarbejde med de frivillige organisationer**. Det skaber bedre rammer og rollefordeling mellem personale og frivillige.
- At vi har en **systematisk tilgang og struktur for, hvordan vi organiserer samarbejdet med frivillige organisationer og civilsamfundet**.

Case: Samarbejde med Røde Kors

Hvem: Region Sjælland har haft et stærkt samarbejde med frivillige organisationer i mange år.

Disse inkluderer bl.a. Røde Kors, Hjerteforeningen og Kræftens Bekæmpelse.

Hvad: Eksempelvis er Røde Kors tilstede på vores sygehuse og bidrager bl.a. med patientstøtte, som er et tilbud om omsorg og medmenneskelig støtte til patienter, der kan føle sig alene og måske er utrygge på sygehuset. Frivillige fra Røde Kors tilbyder også som en del af vågetjenesten at være til stede og give nærvær, tryghed og omsorg den sidste tid af en døendes liv. Region Sjælland og Røde Kors samarbejder desuden om En God Start på Livet, hvor frivillige giver gravide og nybagte småbørnsforældre sparring og støtte til en rolig, tryk og stimulerende hverdag for det lille barn, og hjælper forældrene med at finde ro i forælderrollen. Derudover står frivillige parat-

hjælpere fra Røde Kors Paratklar til at hjælpe med stort og småt, når der opstår et behov hos fx en patient. Det kan være at hjælpe et andet menneske, der står i en sårbar situation, eller at træde til ved større kriser.

Hvorfor: Samarbejdet med de frivillige organisationer tilfører alle ekstra værdi til borgernes behandlingsforløb og oplevelser i forbindelse med indlæggelser og besøg på vores sygehuse og i Psykiatrien.

Erfaringer: Frivillige er med til at give støtte og tryghed og oplevelsen af blive mødt af et nærværende menneske.



Det står vi på:

Frivillighedspolitik

Regionsrådet har i 2021 formuleret 'Politik for frivillige', som skal medvirke til at styrke samarbejdet med frivillige og øge muligheden for, at frivillige løfter opgaver, der supplerer det professionelle arbejde.

[Link til Frivillighedspolitik](#)

Anbefaling 5:

Inddragelse kan bidrage til at udvikle politiske beslutninger og skaber engagement hos den enkelte

Inddragelse af borgerne i Region Sjælland spiller en afgørende rolle i udviklingen af de politiske beslutninger og af det regionale demokrati. Ved at give borgere en stemme og en mere aktiv rolle i beslutningsprocessen, skaber det ikke kun større legitimitet omkring beslutningerne, men det styrker også borgernes tillid til det politiske system.

Vi kan styrke inddragelsen i de politiske beslutninger ved at anvende klassiske inddragelses-

metoder som borgermøder, foretræde mv. samt ved at indføre nye og mere tilgængelige metoder for borgerne at give deres besyv med fx ved hjælp af digitale værktøjer og platforme.

En af fordelene ved borgerinddragelse er det engagement, det skaber hos den enkelte borger, når borgeren oplever, at deres stemme betyder noget, og at deres input bliver taget seriøst.

Det gør vi ved:

- At der **tilføjes et fast punkt om inddragelse i sagsfremstillinger** som et middel til at få inddragelse tænkt ind i organisationens virke.
- At politikerne kan have en mere **lyttende rolle på møder** for at skabe interesse for regionale opgaver. Eksempelvis i forbindelse med foretræde.
- At **synliggøre borgernes bidrag i det regionale demokrati** og formidle viden, læring og resultater fra de konkrete indsatser, som borgerne har været inddraget i.
- At der åbnes op for inddragelse af borgerne og for borgernes adgang til regionen ved fx at **flytte regionsrådsmøder ud og samarbejde med regionale institutioner** (som fx grundskoler og ungdomsuddannelser) samt etablering af praktikophold eller "politikere for en dag".
- At arbejde med at gøre sagerne så enkle og let forståeligt som muligt for at sikre, at borgere og andre interesserede kan følge det politiske arbejde.

Case: Hverdagseksperter i Næstved Kommune

Hvem: Næstved Byråd besluttede i juni 2022 at etablere "Borgersamling Næstved" med den hensigt at give borgerne øget indflydelse på kommunens udvikling og fremtid.

Hvad: I efteråret 2022 blev 70.508 borgere fra Næstved Kommune inviteret til at være med i borgersamlingen via e-Boks. 791 borgere meldte sig til at deltage. Med lodtrækningen blev der udtrukket et panel af 36 borgere, der afspejlede befolkningen i Næstved Kommune. I løbet af processen har der været oplæg fra og konsultation med både eksperter og embedsvær-

ket, hvor de enten har været til stede i rummet eller pr. telefon.

Hvorfor: Byrådet formulerede følgende kerneopgave til borgersamlingen: "Vi har brug for din hjælp til at forestille os, hvordan vi sammen skaber et bæredygtigt Næstved - for vores unge, byen og erhvervslivet".

Hvordan: I borgersamlingens arbejdsproces har der været anvendt en lang række dialog- og samarbejdsmetoder. Hele forløbet har været designet og faciliteret af We Do Democracy - i samarbejde med et hold procesværter fra Næstved Kommune.

Erfaring: Erfaringerne har været en produktiv, engagerende og ikke mindst inkluderende arbejdsform, hvor det har været muligt at deltage med meget forskellige forudsætning og præferencer.

Det står vi på:

Foretræde for udvalg

Privatpersoner, interesseorganisationer eller foreninger kan anmode om foretræde for udvalget ifm. et udvalgsmøde. Derved kan udvalgets medlemmer få belyst synspunkter eller få supplerende faktiske oplysninger om sagen eller emnet.

Spørgetid

Privatpersoner, interesseorganisationer eller foreninger kan anmode om foretræde for udvalget ifm. et udvalgsmøde. Derved kan udvalgets medlemmer få belyst synspunkter eller få supplerende faktiske oplysninger om sagen eller emnet.

Åbenhed på vores institutioner

Der er fokus på at sikre åbenhed på vores institutioner både gennem offentlige arrangementer og mulighed for besøg af delegationer mv.

Anbefaling 6:

Inddragelse kvalificerer beslutninger der har konsekvenser lokalt for borgerne

I Region Sjælland træffes der hver dag beslutninger, som har indflydelse på borgernes liv og hverdag i regionen. Det gælder såvel i sundhedsvæsenet som i vores arbejde med den regionale udvikling.

Fælles for mange af disse beslutninger er, at Region Sjælland har en myndighedsopgave, som stiller krav til, at vi som organisation skal afveje forskellige hensyn, herunder lokale interesser. Det kan eksempelvis være i forbindelse med, at sikre tilstrækkelige mængder af råstoffer til fremtiden, planlægningen af regionale busruter, fordelingen af gymnasieelever, lægedækning og fysisk placering af sundhedstilbud tæt på borgerne.

Når vi skal skabe gode og robuste løsninger, er det derfor vigtigt, at vi tager vores omverden alvorligt. Vi skal træffe transparente beslutninger og igennem inddragelse afdække både interne og eksterne parter holdninger, interesser og bekymringer, så de kan drøftes og være med til at kvalificere de politiske beslutninger.

Et godt eksempel på dette er **Regionsrådets strategi 'Region Sjælland – for borgerne', som er udviklet på baggrund af konkrete borgerindsigter** baseret på et indblik i vores borgeres oplevelser og møde med regionens ydelser.

Det gør vi ved:

- At **indføre en digital ordning for borgerforslag** i Region Sjælland, der åbner op for at borgerne kan bidrage med deres stemme.
- At have en **transparent og åben kommunikation omkring vores beslutninger**, der får konsekvenser for borgerne lokalt.
- At **gå i dialog med lokale interessenter, når vi skal træffe beslutninger der får lokale konsekvenser for borgerne**. Det kan eksempelvis være igennem afholdelse af borger- og dialogmøder.

Case: Nye former for borgerinddragelse i Furesø Kommune

Hvem: I 2017 besluttede Furesø Kommunes politikere at afprøve nye former for borgerinddragelse.

Hvad: Som en del af helhedsplanen for Farum Hovedgade og udviklingen af det omkringliggende byrum, blev borgerne opfordret til at vurdere bænke og skraldespande opstillet på bygaden. Her kunne borgere fysisk teste byrumsinventaret, for dernæst at anmelde og kommentere på de forskellige valgmuligheder digitalt. Furesø Kommune har efterfølgende anvendt digital borger-

inddragelse i forbindelse med en lang række projekter og høringer. Seneste innovative eksempel er indsamling af input digitalt til kommunens 2030 strategi.

Hvorfor: Politikerne ønskede at involvere markant flere borgere, og de ville styrke den digitale inddragelse af borgerne i byudviklingen.

Hvordan: Furesø Kommune bruger Citizenlabs digitale platform, som giver borgerne mulighed for at bidrage med deres ideer.

Erfaringer: Erfaringen fra Furesø Kommune viser, at den digitale borgerinddragelse giver adgang til at nå nye målgrupper end de grupper man normalt når gennem traditionel fysisk inddragelse. Det kan fx være unge mennesker og travle børnefamilier. En vigtig pointe fra Furesø Kommune er, borgerne skal kende præmissen for deres bidrag og at man synligt udadtil afstemmer forventninger, og har en plan for anvendelsen af data.

Case: Region Sjællands programoplæg for Bæredygtige Akutsygehuse og Specialer

Hvem: Regionsrådet i Region Sjælland har igangsat udviklingsprogrammet »Bæredygtige akutsygehuse og specialer», med henblik på at finde nye og langtidsholdbare løsninger, der sikrer alle borgere i Region Sjælland den samme høje kvalitet i behandlingen og sammenhængende patientforløb.

Hvad: Igennem hele forløbet har der været et politisk ønske om, at have en tæt dialog med alle, både medarbejdere, interessenter og samarbejdspartnere på tværs af alle sektorer. Det betød bl.a., der blev igangsat en dialogfase både for at vidensdele og informere om indholdet, og for at sikre en grundig inddragelse af alle relevante parter igennem hele forløbet.

Hvorfor: Formålet med dialogfasen rummede foruden videndeling

og inddragelse også et ønske om at få konkrete tilkendegivelser internt og eksternt på visionsoplægget "Bæredygtige akutsygehuse – Region Sjællands model for et sammenhængende og samarbejdende sygehusvæsen".

Hvordan: Dialogen med medarbejderne er sket både i regi af MED-organisationen, ved møder på sygehusene for både afdelingsledelser og interesserede medarbejdere og ved en løbende kommunikationsindsats på sygehusene. Dialogen har også været ført med patientforeninger, interessenter og kommuner. Ligesom visionsoplægget er sendt til faglige organisationer, relevante foreninger, ministre, folkevalgte, faglige samarbejdspartnere og mange flere. Foruden fysiske og virtuelle møder har der

også været etableret en virtuel mulighed for kommunikation og tilkendegivelser, hvor alle har kunne bidrage med (anonymiserede) input via regionens intranet og hjemmeside.

Erfaringer: Tilbagemeldingerne fra dialogerne er helt overordnet, at alle har været positive overfor muligheden for at blive hørt og inddraget ift. det konkrete visionsoplæg. Erfaringen viser, at kommunikation og formidling er altafgørende for en positiv proces, herunder at der utroligt vigtigt at være tydelig omkring rammerne og formålet med inddragelsen, og hvilke potentielle muligheder og konsekvenser, der vil være. Dialogfasen har også vist, at transparens og gennemsigtighed har være vigtige faktorer for inddragelsen.

Det står vi på:

Borgermøder

Der afholdes løbende borgermøder fx borgermøde ifm. udarbejdelse af Råstofplan etc.

Inddragelsesudvalgets arbejdsmetode

Over en toårig periode har Inddragelsesudvalget involveret relevante interessenter i udarbejdelsen af de anbefalinger og metoder, der præsenteres i kataloget.

Inspirationskataloget skal ses i lyset af, at Region Sjælland allerede inddrager borgerne og interessenter i vores egen virksomhed. Dette sker gennem forskelligartede metoder og former for borgerinddragelse, som spænder vidt i deres tilgang.

Inddragelsesudvalgets ambition har været at intensivere inddragelsen og udvikle en række an-

befalinger, som kan anvendes på tværs af vores regionale initiativer.

Arbejdet med inspirationskataloget har taget form gennem inspirerende oplæg, studieture og værdifulde indsigter fra både interne og eksterne interessenter, inklusive andre regioner og organisationer, der også engagerer sig i borgerinddragelse.

Disse indsigter har fungeret som kilde til inspiration for kataloget, hvor udvalget har arbejdet ud fra fem centrale temaer:

- **Patientkommunikation**

Temaet handlede om inddragelse af både patienter, pårørende og medarbejdere som middel til at styrke patientkommunikationen. Og hvordan inddragelse kan bidrage til højnet patienttilfredshed, medarbejdertilfredshed og god service.

- **Særlige grupper**

Temaet handlede om behovene for forskellige metoder til forskellige målgrupper, herunder målgrupper som det erfaringsmæssigt er vanskeligt at inddrage. I den forbindelse har udvalget et fokus på at modvirke ulighed i inddragelse.

- **Frivillighedsområdet og inddragelse af civilsamfund**

Temaet forholdt sig til metoder til systematisk og ambitiøs inddragelse af civilsamfundet, som udgør en ekstra kompetence og ressource i forhold til udvikling af sundhedsvæsenet. Herunder partnerskaber med organisationer, foreninger, private aktører mv.

- **Bestående politiske dagsordener**

Temaet handlede om udvikling af metoder, der sætter fokus på inddragelsesaspektet i forhold til aktuelle politiske dagsordener.

- **Generelt inddragelsesperspektiv**

Temaet handlede om, hvordan struktureret inddragelse kan indgå som en fast del og på tværs af alle regionens arbejdsområder – også i de politiske processer.

Patientkommunikation

- Professor og centerleder v. Center for Forskning i Patientkommunikation (CFPK) under Odense Universitetshospital og Svendborg Sygehus, Jette Ammentorp, om hvordan inddragelse kan bidrage til højnet patienttilfredshed, medarbejdertilfredshed og god service.
- Funktionschef i Forebyggelse og folkesundhed i Det nære sundhedsvæsen i Region Sjælland, Anne Dalhoff Pedersen, om Helbredsprofilen.dk.
- Cheftandlæge, Øre-næse-hals-kæbekirurgisk Afdeling på Sjællands Universitetshospital, Ranva Matras
- Medlem af borgerpanelet, Christine Thomsen, om MinSP-panelet som tværr-regionalt panel af patienter- og pårørende.

Særlige grupper

- Socialsygeplejerske Susanne Betina Nielsen fra Næstved, Slagelse og Ringsted sygehuse om inddragelse af særligt udsatte borgere i beslutninger om og varetagelse af behandlinger.
- Leder af PsykInfo, Anne-Mette Billekop, om inddragelse og forebyggelse af mistrivsel blandt unge og afstigmatisering af psykisk sygdom.
- Direktør, Lise Tarnow, Steno Diabetes Center, Sjælland om inddragelse med særligt fokus på mennesker i sårbare positioner.
- Overlæge, professor og

forskningsleder på Indvandrermedicinsk Klinik, Odense Universitetshospital og Syddansk Universitet, Morten Sodemann, om, inddragelse af sårbare patienter med fokus på skjulte sygdoms- og behandlingsbyrder.

Frivillighedsområdet og inddragelse af civilsamfund

- National chef, Røde Kors, Marie-Louise Gotholdt om metoder til samskabelse af det gode samarbejde mellem frivillige organisationer og regionerne ved.
- Direktør fra Center for Frivilligt Socialt Arbejde, Laura Auken, om erfaringer og aktuel viden om inddragelse/samskabelse og frivillighed, anbefalinger og erfaringer.

Bestående politiske dagsordener

- Direktør i Det Nære Sundhedsvæsen, Trine Holgersen, om borger- og brugerinddragelse i praksis ifm. etablering af den nye lægevagt, i regionens fire nærklinikker – og ny strategi for speciallægepraksis.
- Direktør i Regional Udvikling, Carsten Krabbe, om perspektiver på inddragelse fra blandt andet råstof og klimaområdet samt Sjællands Udviklingsalliance.

Generelt inddragelsesperspektiv

- Sekretariatschef Terkel Kunding om Furesø kommunes erfaringer med struktureret,

digital borgerinddragelse. Om, hvordan digital borgerinddragelse giver adgang til at nå nye målgrupper.

- Centerchef, Næstved Kommune, Birgitte Eriksen om politikernes ønske om borgernes hjælp til at sætte retningen for kommunens arbejde og få den indarbejdet i beslutninger, drift og udvikling.

Øvrig inspiration og oplæg

- Oplæg fra Inddragelsesudvalgets studietur til Oslo. Norge har mange tiltag vedrørende inddragelse af borgere, patienter- og pårørende, hvor udvalget har fået præsenteret et udvalg af metoder og eksempler på inddragelse i den offentlige sektor. Inddragelsesudvalget har blandt andet fået præsenteret eksempler på, hvordan man kan inddrage borgere i udvikling af organisationers service og ydelser på blandt andet Blakstad Sykehus, Politidirektoratet og Helsedirektoratet.
- Præsentation af Danske Regioners "Politisk arbejdsgruppe om demokrati og borgerinddragelse". Herunder materiale udarbejdet til inspiration samt essensen af arbejdsgruppens arbejde.

Fra vision til handling

Du har nu læst Inddragelsesudvalgets vision, inddragelsesprincipper og anbefalinger til, hvordan vi kan styrke inddragelse i Region Sjælland.

Inspirationskataloget giver et billede af, hvordan Region Sjælland kan skabe bedre ydelser ved brug af inddragelse, og det giver et billede af, hvad det kræver for at komme derhen.

Vi er der ikke helt endnu. Det kræver, at vi omsætter ordene i dette katalog til konkrete handling og understøtter en kultur, hvor inddragelse sker naturligt som en del af vores kerneydelse.

Værktøjskassen

Som et supplement til inspirationskataloget udvikles en digital værktøjskasse, der bliver gjort tilgængelig på regionens hjemmeside.

Værktøjskassen vil præsentere konkrete metoder og samle relevante links, som kan anvendes og inspirere til det videre inddragelsesarbejde i Region Sjælland.