



## Nasjonalt forum for brukerrepresentanter



<https://brukerforum-mh.org>

Trondheim, 24.03.2021  
Sluttrapport  
Karl Johan Johansen

## Forord

Mental Helse har en rekke brukerrepresentanter i ulike organer rundt om i Norge, i kommuner, helseforetak og NAV samt ved ulike tjenestesteder innen psykisk helse. I stor utstrekning er disse representantene tilknyttet lokallag og fylkeslag, men det er heller ikke uvanlig at representantene er oppnevnt blant medlemmer og har en løsere forankring inn mot Mental Helse eller gjennom Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon. En del brukerrepresentanter har gjennomgått opplæring, men på langt nær alle.

På et kurs i rollen som brukerrepresentant i Midt-Norge 20.til 22. november 2015, kom det opp at det var behov for tettere kommunikasjon og samarbeid mellom brukerrepresentantene. Der ble det bestemt at det var ønskelig å danne et Midt Norsk brukerforum innen psykisk helsearbeid, for å kunne være en ressurs for hverandre.

Med utgangspunkt i Midt-Norge ble det startet et forprosjekt som blant annet kartla interessen og behovet for et digitalt brukerforum. Dette avdekket en stor interesse for forumet. Det ble etablert en prosjektgruppe og bygd samarbeidsrelasjoner. Etter at forprosjektet var gjennomført, ble det bestemt at en ville satse på et utvidet prosjekt med sikte på å utvikle et Nasjonalt forum for brukerrepresentanter. og at en ville søke Extrastiftelsen (DAM-stiftelsen) om støtte, noe som så ble gjort i to runder før en fikk innvilget støtte.

Det ble etablert en egen styringsgruppe/prosjektgruppe som har medvirket til styring og gjennomføring av prosjektet, som jeg vil rette en stor takk til. Styringsgruppen har bestått av:

- Thorleif Hjeltnes, TISIP
- Tore Mallaug, NTNU
- Olav Skundberg, NTNU
- Haakon Steen, Mental Helse, Sentralstyret
- Frode Wærøy, Mental helse, Møre og Romsdal

For øvrig har tre studenter fra NTNU også medvirket i prosjektet, henholdvis; Alexander Daniel Forfot, Kristin Bylund og Felix Thomas Harris Grimsrud

Jeg vil i tillegg takke alle øvrige involverte i Mental Helse, NTNU og TISIP for medvirkning i prosjektet og ikke minst Damstiftelsen for økonomisk støtte.

Trondheim, 24.03.2021

Karl Johan Johansen

## Sammendrag

Prosjektet Nasjonalt forum for brukerrepresentanter startet opp i august 2018 og ble avsluttet i desember 2020. Dette har vært et utviklingsprosjekt for å utvikle tekniske løsninger for webportalen, <https://brukerforum-mh.org/>.

Videre har prosjektet bestått i å involvere brukerrepresentanter og potensielle brukerrepresentanter i uttesting av design og utvikling av innhold. Det er særlig brukerrepresentanter i Trøndelag, Møre og Romsdal og Agder som har vært involvert. Dette har skjedd gjennom fysiske samlinger og gjennom møter og webinarer. Prosjektet har også involvert studenter ved NTNU, som har fått muligheten til å skrive bacheloroppgaver med utgangspunkt i prosjektet.

Prosjektet har også hatt som siktemål å tilrettelegge for forskning på brukerrepresentanter via aktivitet i portalen i form av trafikk og opplasting av filer/dokumenter av ulikt slag. Portalen har vært designet i Wordpress, som er et publiseringsverktøy for internett med tilhørende moduler og database. Tanken har vært at registreringer i Wordpress skulle kunne analyseres, slik at portalen også kunne være et læringsverktøy. I prosjektet har vi gjort noen foreløpige analyser slik at vi har fått testet ut funksjonaliteten i alle ledd.

## Innhold

<b>Forord</b> .....	1
<b>Sammendrag</b> .....	2
<b>Kap 1. Bakgrunn for prosjektet</b> .....	4
<b>Kap 2. Målsetting og målgruppe</b> .....	4
<b>Kap 3. Prosjektgjennomføring/metode</b> .....	5
<b>Kap 4. Resultater, vurdering av effektmål og resultatvurdering</b> .....	7
<b>Kap 5. Oppsummering/Konklusjon/Videre planer</b> .....	9
<b>Referanser</b> .....	10

## Kap 1. Bakgrunn for prosjektet

Mental Helse arbeider aktivt for at brukerne skal få økt innflytelse innenfor ulike områder av tjenesteyting samt utforming av politikk og forskning om psykisk helse. Derfor fokuserer Mental Helse på at brukerne får reell deltakelse i beslutningsprosessene og har innflytelse over tiltakene, tjenester og behandling som iverksettes. Dersom brukermedvirkning skal bidra til at brukerens behov kommer i sentrum, og være reell, trengs det brukerrepresentanter som er motiverte og kvalifiserte for sine funksjoner som brukermedvirkere.

Det ble avdekket et stort behov for å opprette en arena som kan bidra til kommunikasjon, erfaringsoverføring og rekruttering av brukerrepresentanter, noe som varen vesentlig bakgrunn for oppstart av dette prosjektet. Samtidig så man muligheten for å ta utvikling og rekruttering av brukerrepresentanter inn i en ny tid gjennom bruk av en digital samhandlingsplattform.

Forut for prosjektet i Dam/Extrastiftelsen ble det gjennomført et pilotprosjekt finansiert av Mental Helse. I piloten fikk vi testet ut en modell for hvordan et slikt forum kan fungere, men vi fikk ikke implementert modellen i full skala. Dette krevde vesentlig mere tid og ressurser, enn hva vi hadde til disposisjon. Pilotprosjektet ga imidlertid et viktig grunnlag for å fortsette arbeidet med et større prosjekt med sikte på å etablere et nasjonalt forum for brukerrepresentanter innen psykisk helse og rus.

Det ble derfor søkt Extrastiftelsen om tilskudd til et mer omfattende prosjekt for å styrke brukerrepresentasjon i tråd med Mental Helses handlingsplan. I prosjektet har vi måttet operasjonalisere intensjonene i handlingsplanen i henhold til hvordan vi mener denne bør utvikles. Prosjektet må også ses i lys av regjeringens strategi om digitalisering av offentlig sektor, hvor det blir viktig med en tilsvarende utvikling og styrkning av frivillige organisasjoner og brukersiden.

## Kap 2. Målsetting og målgruppe

Som et ledd i operasjonaliseringen av Mental Helse sin vektlegging av brukerrepresentasjon, ble det formulert hovedmål og delmål for prosjektet

### Hovedmål

Fremme mer tilpassede tjenester for personer med psykisk helse og rusproblemer gjennom å etablere og utvikle et forum for brukerrepresentanter. Forumet skal bidra til erfaringsoverføring mellom representanter og styrke rekruttering. Videre skal prosjektet samle inn opplysninger som gir grunnlag for oppbygging av mer relevant kompetanse for brukerrepresentanter.

### Delmål

- Etablere prosjektorganisasjonen
- Etablere en digital portal for forumet

- Gjennomføre fysiske samlinger med brukerrepresentanter
- Etablere et faglig og sosialt miljø rundt forumet/nettverket
- Utvikle et forum basert på bruk av kommunikasjonsteknologi
- Etablere en database for evaluering og forskning
- Samle dokumenter om brukervedvirkning
- Samle data om kommunikasjon og hvordan forumet praktisk fungerer
- Lage en sammenstilling/analyse av innsamlede data i prosjektet
- Lage en rapport, presentasjon av resultater
- Formidle resultater via nettsider og artikler

### **Målgrupper**

- Brukere med behov for tjenester innen rus og psykisk helse
- Brukerrepresentanter innen psykisk helse i kommuner, helseforetak og NAV i Norge (Primært de som er organisert i Mental Helse samt Rio)
- Potensielle brukerrepresentanter
- Erfaringskonsulenter/medarbeidere med brukererfaring
- Tjenesterepresentanter i hjelpesystemene (fagpersonell)

I prosjektet har vi lagt til grunn at det er 4-5 brukerrepresentanter til sammen i hver kommune (356) innenfor de tre tjenesteområdene; kommunalt psykisk helsearbeid, spesialisthelsetjenestene og NAV, noe som angir en primær målgruppe på 1500-2000 personer for hele landet.

Brukerrepresentasjon er nedfelt i ulike lover innenfor helse-, sosial- og omsorgsfeltet slik at det er minst et tilsvarende antall personer på tjenestesisden, som kan nyttiggjøre seg et slikt forum for å komme i dialog med brukerrepresentanter.

## **Kap 3. Prosjektgjennomføring/metode**

### **Samarbeidet mellom ulike parter i prosjektet.**

Samarbeidet mellom ulike parter i prosjektet har fungert godt i forhold til inngåtte avtaler, som tidligere er rapportert i forrige statusrapport og prosjektbeskrivelsen.

TISIP har hatt ansvar for utvikling av portalen og GDPR, NTNU for arbeid opp mot studenter og databearbeid. Mental Helse for prosjektledelse og arbeid opp mot brukerrepresentanter og brukerorganisasjoner. Mental helse sentralt har ført prosjektrengskap.

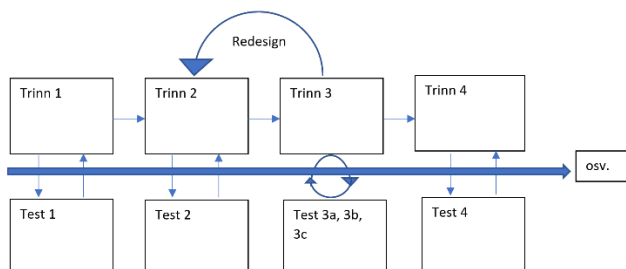
Det er gjennomført en rekke møter i prosjektet vedrørende samarbeid, administrasjon og styring. Møtene har foregått både via zoom, telefon og som fysiske møter. Det har vært jevnlig møter i styringsgruppe, prosjektgruppe samt møter med Mental Helse.

### **Eklektisk tilnærming**

Prosjektet er et utviklingsprosjekt med vekt på å utvikle en arena hvor brukerrepresentanter kan lære av hverandre gjennom erfaringsutveksling og formidling. Det er anvendt en designdrevet innovasjon med en eklektisk tilnærming (Dyer & Roth, 1992, Lazar, 2001, Macaulay, 2017). Det er laget forslag til design hvor brukere har fått muligheten til å gi respons, og således har de

bidratt til en brukerdrevet innovasjon. Deretter er designet justert for så å bli testet ut på nytt (Padmanabharao, 2000). Gjennom en slik dynamisk prosess har arenaen gradvis vokst fram. I noen faser har utviklingen foregått lineært over flere trinn, mens i andre faser har det vært flere testrunder på enkelttrinn.

### Eklektisk designdrevet innovasjon



Som figuren viser, medfører noen tester at man har måttet gå tilbake til tidligere trinn og redesignet for å få ønsket funksjonalitet og brukeropplevelser i forumet. Dette gjelder f.eks. pålogging, hvordan skrive innlegg, opplasting av filer, registrering av brukerprofiler. Det er lagt vekt på å utvikle en portal som skal kunne brukes av personer uten spesiell datakompetanse. Gjennom et langvarig og systematisk arbeid har vi kommet fram til et brukervennlig grensesnitt, som fungerer godt i forhold til den målgruppen som forumet retter seg mot. Vi har brukt Word Press og Buddy Press, en modul i Word Press som webdesign og publiseringsverktøy i denne forbindelse (Singh, 2019, Williams, 2015) og Zoom som videokommunikasjonsverktøy.

### Utvikling av database

I dette arbeidet har vi hatt søkelys på de muligheter som Word Press gir i forhold til analyse av registreringer. Hvordan kan disse integreres, konverteres og kobles mot et funksjonelt analyseprogram? Tilnærmingen har vært å bidra til å generere relevante forskningsdata fra rådata<sup>1</sup> og metadata<sup>2</sup>, som ble samlet gjennom ordinær bruk av forumet i Word Press samt utvikle en separat databehandlingsprosess (Abelse et al., 1998).

Dette kan illustreres som et puslespill hvor foreliggende muligheter for datafangst matches med behov for relevant kunnskap for brukerrepresentanter.

### Matching av data<sup>3</sup>



<sup>1</sup> Rådata er data som må bearbeides på flere ulike måter før en senere kan analysere resultatene.

<sup>2</sup> Typiske metadata er f.eks. emneord, tittel og tidspunkt for opprettelse og endring av dokumentet. Et sett med metadata ordnes som regel i en søkbar database sammen med metadata for andre filer <https://snl.no/metadata>

<sup>3</sup> <https://www.formpl.us/blog/data-collection-method>

Nedenfor er framdriftsplanen for prosjektet slik den er angitt i siste statusrapport i 2020 satt opp.

Aktiviteter	2018		2019	2020
	3.kv	4.kv		
Prosjektplanlegging	x			
Etablering av prosjektorganisasjon	x			
Opprette infrastruktur for digital samhandling	x			
Gjennomføre fysiske samlinger i regionene		x	x	x
Utvikle aktiviteter i forumet		x	x	x
Utvikling av evalueringsdesign	x	x		
Etablering, utvikling og justeringer i database			x	
Innsamling av data til database			x	x
Studenter med bacheloroppgaver tilknyttet prosjektet			x	
Studenter med masteroppgaver tilknyttet prosjektet		x	x	x
Evaluerer prosjektet			x	x
Analysere data fra database			x	x
Rapportering		x	x	x

Alle aktiviteter som har vært planlagt i prosjektbeskrivelsen er gjennomført. Det har vært utviklingsarbeid knyttet til portalen; zoommøter, webinarer, tekstlige dialoger, filopplasting og dokumentdelinger, fysiske møter for Corona-pandemien startet og dataanalyser. Nedslagsfeltet har vært Trøndelag, Agder og Møre og Romsdal og delvis Troms og Finnmark. Det har vært gjennomført jevnlig styringsgruppemøter.

## Kap 4. Resultater, vurdering av effektmål og resultatvurdering

Det er utviklet en digital samhandlingsplattform for forumet som er testet ut og anvendt ved en rekke anledninger. Det er initiert aktivitet med diskusjon rundt aktuelle temaer som:

- Erfaringer med bruk av forumet
- Rollen som brukerrepresentant
- Hvordan være ny brukerrepresentant
- Rekruttering av brukerrepresentanter
- Opplæring av brukerrepresentanter
- Brukerrepresentanter versus erfaringskonsulenter

Gjennom deltakelse i prosjektet har brukerrepresentanter lastet opp materiale, og formidlet dette til andre brukere av portalen. På de fysiske samlingene i Møre og Romsdal, Agder og Trøndelag har vi hatt gode dialoger rundt hvordan forumet kan være til nytte for brukerrepresentanter og andre som ønsker å bli brukerrepresentanter. Vi har tatt med oss det som har framkommet i disse dialogene i videreutvikling av forumet. Det er tatt initiativ overfor flere fylker til nye samlinger, men på grunn av Coronasituasjonen har ikke dette latt seg gjennomføre.



Det har blitt gjennomført webinarer om brukerrepresentantenes rolle og en rekke andre relevante temaer. Informasjon om webinarerne har vært lagt ut på forumets hjemmeside. Det er også sendt ut nyhetsbrev fra portalen om prosjektet og webinarer.

Prosjektet har hatt bachelorstudenter som har skrevet Bacheloroppgaver om forumet både i 2019 og i 2020. Det er etablert en ressursgruppe med personer fra Mental Helse. Denne har kommet med innspill til utvikling av forumet.

### **Arbeid med database**

Vi hadde ambisjoner om å bygge en egen database for prosjektet, men har måttet konsentrere oss om databaser i Word Press og hvordan disse kan anvendes på en best mulig måte.

Utvikling av vår egen database har derfor ikke kommet så langt som planlagt, men vi har fått utviklet et konsept, som vi kan bygge videre på i forlengelsen av prosjektet.

I Word Press ligger det en MySQL-database. Denne er en integrert del hvor bruken av forumet registreres, inkl. data knyttet til brukeradministrasjon. Vi har testet systemet og gjort noen analyser i mindre omfang, slik at vi har fått erfaringer med hvordan bruk av data fra databasen fungerer. Analysene er gjort i SPSS. Det har vært nødvendig å konvertere dataene manuelt, noe som har tatt tid. Vi har derfor søkt etter alternative måter å bearbeide dataene på gjennom automatiserte prosesser.

### **Begrensninger**

MySQL-databasen, som er automatisk opprettet av Word Press, har en veldig statisk struktur bestående av 11 tabeller. En bør være forsiktig med å endre strukturen til tabellene og datainnholdet bør ikke slettes eller endres siden dette brukes som standard av WordPress for at web-sidene skal fungere best mulig. Riktignok kan data som lagres av såkalte plugin's slettes hvis en aktuell plugin ikke brukes lenger. Ellers kan det være vanskelig å endre og videreutvikle databasen uten at det ødelegger for funksjonaliteten til web-sidene.

### **Anonymisering**

I forbindelse med analyser av data i databasen, er det behov for anonymisering. Slik dataene framkommer er det mulig å kople disse til de individer som har lagret de. Dette er fremdeles en utfordring som må jobbes videre med før dataene kan anvendes til forskning. Ved avslutning av prosjektet har vi ikke funnet en hensiktsmessig løsning på dette. Et alternativ kan være å avklare med leverandøren av Word Press hvordan slik funksjonalitet kan implementeres. Det er mulig at en må installere en egenutviklet databaseløsning, som kan gi bedre kontroll / oversikt over lagrede data, samt bidra til anonymisering.

### **Personvern**

Det er lagt stor vekt på å ivareta hensynet til personvern i portalen. På nettsiden er lagt ut en egen personvernerklæring. I denne er det nedfelt detaljer om hvilke personopplysninger som samles inn og bearbeides i disse verktøyene.

<https://brukerforum-mh.org/personvernerklaering/>

De som skal delta i Forum for brukerrepresentanter inngår en avtale om å delta ved å fylle ut brukerinformasjon. Omfanget av denne informasjonen er et minimum for at forumets hensikt

skal kunne ivaretas. Som en forutsetning for å kunne delta må bruker av forumet også gi sitt samtykke til at de retningslinjer som gjelder for forumet blir fulgt. I tillegg forlanges det en bekreftelse på at Personvernerklæringen for Forum for brukerrepresentanter er lest og godtatt.

Siden prosjektet ble omsøkt og påbegynt, har EU's regelverk GDPR blitt en del av norsk lovgivning. Dette har blitt tatt hensyn til i prosjektet. Vi holder enda på å utvikle løsningene som skal ivareta GDPR regelverket på en best mulig måte<sup>4</sup>.

Zoom som vi bruker til møter og webinarer er Security Shield sertifisert, som er en sertifisering EU har brukt for å vise hvilke bedrifter/private tjenester utenfor EU som er godkjent i forhold til GDPR reglene.

Den typen Word Press som vi bruker, er GDPR-godkjent, men det er også opp til utviklerne at den lokale løsningen holder EUs reglementer og mål. Derfor jobber vi med sikringen av informasjon og at brukere av portalen vet hvilken informasjon vi lagrer. Det har gitt noen begrensninger på funksjonalitet på plug-ins<sup>5</sup> og andre tilleggsfunksjoner (deaktivering av forms o.l.). Vi har arbeidet med å ivareta funksjonaliteten i forhold til dette. Det vil sannsynligvis ikke føre til et merkbart dårligere tilbud for brukerne.

## Kap 5. Oppsummering/Konklusjon/Videre planer

Alle aktiviteter som har vært planlagt i prosjektbeskrivelsen er gjennomført.

Prosjektet har samlet sett nådd sine mål, bortsett fra oppretting av en egen database. Dette må jobbes videre med i en forlengelse av prosjektet. Det forutsettes at NTNU og Tisip har nødvendig kompetanse til å fullføre dette arbeidet.

En mulig løsning kan være å programmere en egen plug-in i Word Press som eksporterer data fra den interne Word Press-databasen til en ekstern databaseløsning for videre bearbeiding av dataene til f.eks. analyse.

Siden MySQL-databasen til Wordpress er veldefinert og dokumentert er det fullt mulig å eksportere data til f.eks. en egen ny database. Denne prosessen kan kjøres når det er behov for oppdaterte data for videre dataanalyse.

Så lenge Word Press brukes vil det i praksis være vanskelig å endre databasen i noen vesentlig grad, men ved en oppskalering av prosjektet kan det være aktuelt å erstatte Word Press med en egenutviklet web-løsning med en egen database.

---

<sup>4</sup> <https://www.regjeringen.no/no/tema/statlig-forvaltning/ikt-politikk/id1367/>

<https://www.unit.no/ressurser-arbeidet-med-gdpr>

<https://www.dn.no/teknologi/personvern/gdpr/bergen-kommune/datatilsynet-varsler-millionbot-tilbergen-kommune/2-1-503797>

<sup>5</sup> En plug-in er en programvareutvidelse er en tilleggsmodul som gir ekstra funksjonalitet til et eller flere dataprogrammer. Vanligvis en fil som lastes ned fra en leverandør som Word Press og gir bedre funksjonalitet til en webside.

Resultatene av prosjektet er presentert for ledelsen i Mental Helse, som har gitt uttrykk for at de er svært tilfredse med gjennomføringen og ser nytten av arbeidet som er gjort. Mental Helse ønsker derfor å anvende resultatene i en videreføring av prosjektet, jfr. uttalelse fra generalsekretær Linda Heggelund i epost 16.02.2021.

*«Nasjonal brukerforum for brukerrepresentanter ble presentert for Arbeidsutvalget (AU) til Mental Helse sentralstyre 9 februar 2021 av prosjektleder. Koronapandemien har aktualisert kommunikasjon og samhandling på digitale flater, så slutføringen av prosjektet kommer til rett tid. AU mener det er lagt ned et godt arbeid av arbeidsgruppen, og ser potensiale som kan ligge i å bruke verktøyet i Mental Helses organisasjon. AU vil løfte frem verktøyet for sentralstyret i Mental Helse med innstilling om å prioritere økonomi for å rulle ut verktøyet i organisasjonen».*

## Referanser

- Abelse, E. G., White, M. D., & Hahn, K. (1998). A user-based design process for Web sites. In *Internet Research* (Vol. 8, Issue 1, pp. 39–48). <https://doi.org/10.1108/10662249810368879>
- Dyer, D. E., & Roth, M. A. (1992). An Eclectic Method for Object Oriented Database Design. <https://doi.org/10.21236/ada256439>
- Lazar, J. (2001). *User-centered Web Development*. Jones & Bartlett Learning.
- Macaulay, M. (2017). Web Development Process. In *Introduction to Web Interaction Design* (pp. 793–825). <https://doi.org/10.1201/9781315692333-26>.
- Padmanabharao, S. (2000). Improving User Experience through Improved Web Design and Database Performance. In *High-Performance Web Databases* (pp. 623–630). <https://doi.org/10.1201/9781420031560-54>
- Singh B. Add new members to BuddyPress groups automatically [lest 4 april 2019]. Tilgjengelig fra: <https://buddydev.com/add-new-members-buddypress-groupsautomatically/>
- Singh B. Display BuddyPress Group ID in the Groups List [lest 4 april 2019]. Tilgjengelig fra: <https://buddydev.com/display-buddypress-group-id-groups-list/>
- ScepterMarketing. How Many WordPress Themes Are There? [lest 5 mai 2019].
- Sormani J. How to Block Dashboard Access for Non-Admins [lest 14 april 2019]. Tilgjengelig fra: <https://jeroensormani.com/block-dashboard-access-non-admins/>
- Williams B, Damstra D, Stern H. *Professional wordpress® : design and development*. Indianapolis, Indiana: Wrox; 2015
- <https://zoom.us/docs/doc/Zoom-Security-White-Paper.pdf> [lest 20 august 2020].
- <https://www.formpl.us/blog/data-collection-method> [lest 23. mars 2021].
- <https://snl.no/metadata> [lest 23. mars 2021].
- <https://www.regjeringen.no/no/tema/statlig-forvaltning/ikt-politikk/id1367/> [lest 20 august 2020].
- <https://www.unit.no/ressurser-arbeidet-med-gdpr> [lest 14 april 2020].
- <https://www.dn.no/teknologi/personvern/gdpr/bergen-kommune/datatilsynet-varsler-millionbot-tilbergen-kommune/2-1-503797> [lest 14 april 2020].