# Veiledning til bydel: Kartlegging av brukers behov

Formålet med en behovskartlegging er å samle opplysninger om brukeren som gir et mest mulig presist og utfyllende bilde av brukerens behov. På bakgrunn av behovskartleggingen kan bydelene lage en beskrivelse av brukerens behov, samt utarbeide en kravspesifikasjon som gis til de leverandørene som inviteres til å gi tilbud i konkurransen dvs. til de som er prekvalifisert.

Bruker har rett til å medvirke ved utformingen av tjenestetilbudet og det skal legges stor vekt på hva bruker mener, jf pasient- og brukerrettighetsloven § 3-1. Dersom brukeren ikke har samtykkekompetanse, har brukerens nærmeste pårørende rett til å medvirke sammen med brukeren. Brukeren har videre krav på den informasjon som er nødvendig for å få tilstrekkelig innsikt i tjenestetilbudet og for å kunne ivareta sine rettigheter, jf samme lov § 3-2.

### Bydelen må sørge for en fullstendig og helhetlig kartlegging av brukerens behov. Mye informasjon finnes allerede i bydelen, for eksempel i saksmapper, journaler, referat fra møter eller tilsynsrapporter. I forbindelse med behovskartleggingen kan det i tillegg ofte være naturlig å besøke brukeren. Andre kilder til informasjon kan være årsrapporter fra avlastningstilbud eller skole, primærhelsetjenesten, dagsenter eller aktivitetssenter, eller epikriser fra spesialisthelsetjenesten.

VEL har laget en oversikt over opplysninger som ofte vil være relevant å innhente i en slik behovskartlegging. Som vedlegg til denne hjelpelisten finnes en liste med spørsmål som kan brukes i dialog med pårørende/verge når opplysningene skal innhentes. Husk at bydelen etter eget skjønn må vurdere hvilke opplysninger som skal anses som relevante og tilstrekkelige for hver enkelt bruker.

**Om bruker**

* Alder
* Kjønn

**Helse/fysiske forhold**

* Diagnoser
* Sykehistorikk
* Faste medisiner

**Vedtak**

* Hvilke tjenester er bruker innvilget i dag?
* Hva er hjemmel for vedtakene?
* Er det fattet kap. 9 -vedtak om bruk av tvang og makt?
* Er det fattet vedtak om Tvungen psykisk helsevern?

**Kommunikasjon**

* Hvordan kommuniserer bruker? For eksempel tale, pictogrammer eller andre former for hjelpemidler ved kommunikasjon?
* Er det spesielle situasjoner hvor det er vanskelig å kommunisere med bruker og forstå hva bruker mener? For eksempel i stell, matsituasjoner eller lignende?

**Nettverk**

* Har bruker familie eller annet sosialt nettverk rundt seg?
* Har bruker familie eller andre som besøker ham/henne? Hvor ofte?

**Aktiviteter og interesser**

* Hvilke interesser har bruker?
* Hvilke type aktiviteter driver bruker med i dag (utenom evt. formelle dagtilbud)?

**Dagtilbud**

* Hva slags dagtilbud har brukeren i dag?
  + Hva fungerer bra i dagtilbudet og hva fungerer mindre bra? Hvorfor?
  + Er det ønskelig å videreføre eksisterende dagtilbud?
* Vil et tilsvarende dagtilbud kunne overføres til nye lokaliteter/nye leverandører eller er det viktig at dagens tilbud beholdes slik det er? Begrunn.
* Kan det tenkes alternative eller supplerende dagtilbud?

**Brukers ferdigheter og egenskaper**

* Hvilke positive sider/egenskaper kan fremheves hos bruker? (humør, interesser, ferdigheter, styrker)
* Hvilke dagligdagse aktiviteter klarer bruker selv å gjennomføre?
* Er det spesielle handlinger/aktiviteter som oppmuntrer og motiverer bruker?

**Atferd og sosiale ferdigheter**

* Hvordan fungerer bruker sammen med andre?
  + Andre brukere, personale, nærstående osv.
* Hvordan fungerer bruker i større folkemengder?
  + For eksempel lange bilturer, reise kollektivt, være på kjøpesenter, kino, kafé osv.
* Har bruker stort behov for forutsigbarhet i hverdagen, eller er bruker mer fleksibel og mottakelig for visse endringer?
  + Beskriv nærmere ulike situasjoner hvor behovet for forutsigbarhet er særlig fremtredende, for eksempel flytting, ernæring, aktiviteter, endringer i personalgruppen, døgnrytme osv.
* Har bruker rusproblemer eller en historie med rusproblematikk?
* Er det meldt om at bruker har utøvd vold, trusler eller lignende på personal eller andre fra leverandør, spesialisthelsetjeneste eller annen tjeneste til bydel? Har bruker dom på seg?
* Har bruker rømmingsproblematikk?
* Har bruker utfordringer knyttet til utagering eller annen uønsket atferd?
  + Hvis ja, gi en kort redegjørelse over de viktigste utfordringene
  + Eks. har bruker dom grunnet utøvd vold, er det gjennomført er
  + Hvilke teknikker eller tilnærmingsmåter er forsøkt mht. forebygging, deeskalering og skadeavverging av slik uønsket atferd
  + Hva motiverer bruker til ønsket atferd? (positive forsterkere)

**Praktisk bistandsbehov i dagliglivet**

* Gi en beskrivelse av brukers praktiske bistandsbehov i dagliglivet
  + For eksempel bruk av telefon, innkjøp, matlaging, hushold, vask av klær, transport, ansvar for egne medisiner, håndtere egen økonomi, toalett/hygiene, ernæring, påkledning, personlig stell og fysisk bevegelse eller annet.

**Ernæring**

* Er det spesielle hensyn så er viktig blir ivaretatt i brukerens botilbud med hensyn til ernæring? For eksempel på bakgrunn av allergier, kultur, religion eller annet.
* Har bruker behov for kostholdsveiledning og/eller har dietter som må følges?
* Er det andre forhold som fordrer ekstra oppfølging/ kunnskap om ernæring hos personalet?

**Kompetanse**

* Hva slags formell kompetanse er viktig at personalgruppen samlet sett besitter?
  + For eksempel tegn til tale- kunnskaper, bruk av piktogrammer, kompetanse ift. utagerende atferd, kompetanse ift. brukers diagnoser eller annet.
  + For eksempel vernepleie, sykepleie, fysioterapikompetanse, ernæringsfysiolog osv.
* Hvilke behov har bruker når det gjelder fordeling av kompetansen gjennom døgnet. Er det for eksempel behov for sykepleiekompetanse tilgjengelig hele døgnet, eller er det tilstrekkelig med bakvakt eller tilkallingsmulighet?
* Hva slags personlige egenskaper er det viktig at personale som er i direkte kontakt med bruker besitter?

**Andre offentlige instanser**

* Er andre offentlige instanser i dag involvert i brukerens samlende tjenestetilbud?
  + For eksempel spesialisthelsetjenesten, NAV, ergoterapi/fysioterapi, tannlegehelsetjeneste, fastlege, politi eller annet.
* Skal andre offentlige instanser videreføre disse tjenesten, og/eller er det behov for ytterligere bistand?

**Verge/ økonomi**

* Har bruker samtykkekompetanse?
* Har bruker oppnevnt verge? Oppnevnt av Fylkesmannen eller en pårørende som fungerer som verge?
* Hva skal vergen ivareta – bare økonomi eller ivaretakelse av brukers interesser i forhold til praktiske oppgaver, søknader, vedtak osv.?
* Har bruker ytelser fra NAV for å betale husleie, kost, klær, aktiviteter? Hvis ikke, vil det være ivaretatt før oppstart av botilbudet?

**Boligen**

* Hvilke forhold er viktig å vektlegge ved valg av boligens geografiske beliggenhet?
  + Må for eksempel boligen ha beliggenhet innenfor Oslo kommunes grenser for å kunne beholde eksisterende dagtilbud, skoletilbud, transporttilbud eller annet?
* Hvilke funksjonelle krav er viktige å stille til innhold og utforming av boligen?
* Vurderes det slik at bruker kan bo sammen med andre brukere, eller må bruker ha egen leilighet?
* Hvilke arealer kan evt. deles? Kan for eksempel bad, kjøkken og/eller stue deles med andre brukere?
* Er det andre forhold som er viktig og hensynta ift. boligens plassering?
  + For eksempel sentrumsnært vs. landlig, nærhet til familie, bakkeplan eller lignende.

**Andre forhold**

Er det andre forhold som er viktig å huske på gjennom anskaffelsesprosessen. Noter ned fortløpende.