

Forbrukermakt og tjenstedesign

Odd Volden
brukeraktivist

Det som skjer på psykisk helsefeltet, skiller seg ikke radikalt fra det som skjer i andre typer markeder.

DET KANSKJE MEST underkommuniserte forholdet på psykisk helsefeltet er at det er penger i spill, både for enkeltmennesker, for grupper av mennesker, og for samfunnet som helhet. Avhengig av hvilke regnestykker vi setter opp, vil det kunne dreie seg om både to- og tresifrete milliardbeløp. Investeringer, drift, lønn, tapte skole- og arbeidsår for borgere som ikke blir hjulpet, tapte skole- og arbeidsår for pårørende som ikke blir tatt på alvor – hva vi gjør og ikke gjør på psykisk helsefeltet, har enorme konsekvenser, for den som er i behov av tjenester, for skattebetalerne, og før eller siden også for dem som yter tjenester.

Jeg er medlem av et sosialistisk parti, og det kommer jeg sikkert til å være til jeg sjekker ut for godt. Samtidig har mine opplevelser som ansatt i HVPU på 1980-tallet, som bruker av psykisk helsetjenester, og som brukerrepresentant og erfaringskonsulent på psykisk helsefeltet, gjort at jeg etter hvert har fått en viss sympati for den liberale tankesmien Civita. Deres insistering på at vi kan miste vesentlige problemer av syne når vi gjør sosialdemokratiet til fabrikkinnstilling, er tankevekkende. Jeg tror ikke i like stor grad som jeg gjorde på 1970-tallet at de som staten gir autorisasjon og en post på statsbudsjettet, automatisk får forstand.

I lederartikkelen i Psykologi i august nærmer tidsskriftets redaktør seg dette forholdet når han tar utgangspunkt i stortingsmeldingen om fremtidens primærhelsetjeneste: «Regjeringen, kommunene og samfunnet ønsker seg ikke endringene for å skape arbeidsplasser for psykologstanden, men fordi de mener at psykologien trengs for å løse de fremtidige helseutfordringene.»

Dette må vi gjenta, hver eneste dag, på alle tjenestesteder, i alle hjem, i alle politiske partier, og i alle redaksjoner. Det er ikke «et bedre psykisk helsevern» eller «flere psykologer» som er målet for våre bestrebelser. Alle innsatser på psykisk helsefeltet skal selvfølgelig ha færre tapte leveår, færre tapte skatte kroner, bedre psykososial helse, større livskvalitet og større kundetilfredshet som mål.

Redaktørens andre hovedpoeng er at psykologer må merke seg regjeringens betoning av at det er pasientens helsetjeneste som skal skapes, og at brukermedvirkning bør være det bærende prinsipp i tjenesteutvikling og rolleutforming. Her synes jeg redaktøren blir noe slapp og upresis. Brukermedvirkning? Bør være? Nei, det er *brukerperspektivet* som nå endelig skal på plass! Oppmerksomhet rundt rolleutforming er sentralt, men det sikrer man i større grad ved å *designer nye og tidsmessige tjenester* enn ved å forsøke å utvikle de gamle.

Den største utfordringen for profesjoner og profesjonelle på psykisk helsefeltet er og blir at de ikke ser ut til å forstå at det ikke er noe en-til-en-forhold mellom etiske standarder og faglig kvalitet på den ene siden, og ulike feltoppfatninger og styringsmodeller på den andre. Psykisk helsetjenester kan perverteres uavhengig av modeller og styrer. Sterke kunder er den beste motgiften mot forsumping av tjenestene.

Den uredde og entusiastiske psykologen, lederen og forfatteren Birgit Valla tar oss, i sin bok *Videre. Hvordan psykisk helsetjenester kan bli bedre* (Gyldendal Akademisk 2014), med inn et spennende landskap. Her blir tjenesteyteren ikke begrenset av forbrukermakten, men får tvert imot en mer spennende og meningsfull arbeidshverdag ved å ta innover seg at det som skjer på psykisk

helsefeltet, ikke skiller seg radikalt fra det som skjer i andre typer markeder. Hva er det som hindrer den jevne psykolog i å bli med Valla inn i dette landskapet?