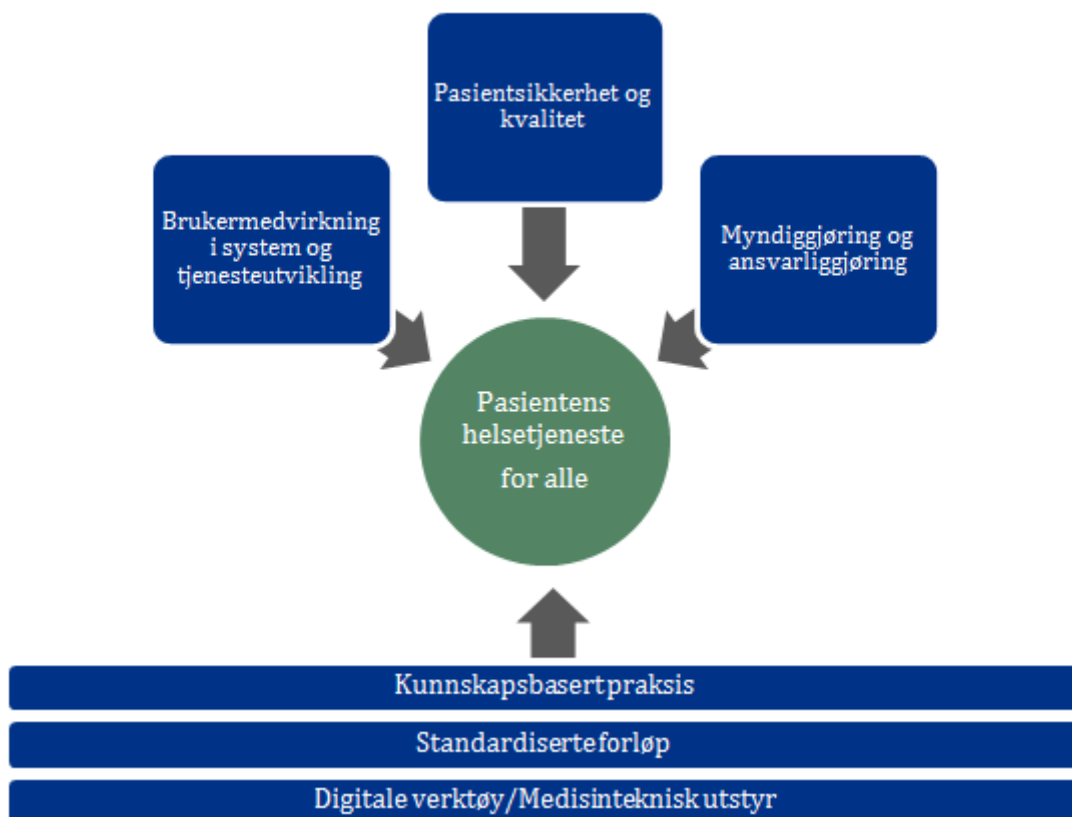


# Brukerutvalget Helse Sør-Øst RHF

## Viktige strategiske innsatsområder og tiltak fram mot 2023.



## Brukerutvalget

Brukerutvalget skal iht. mandatet arbeide for gode, likeverdige helsetjenester uavhengig av alder, kjønn, bosted, etnisk opprinnelse, sosial status, sykdom/diagnose og funksjonshemming.

Brukerutvalget skal også bidra til god samhandling, gode pasientforløp og god medvirkning fra brukere, pasienter, pårørende og deres organisasjoner.

## Viktige forventninger til helsetjenesten

### **Trygghet:**

*Helsetjenesten skal være likeverdig og basert på medisinsk dokumentert kunnskap, helsepersonellens faglige skjønn og pasientenes individuelle behov og informerte valg.*

*En trygg helsetjeneste er først og fremst at pasienten ikke utsettes for unødvendig behandling eller blir skadet som følge av feil eller uønskede hendelser.*

*Behandlingen skal oppleves forutsigbar og koordinert mellom tjenesteytere og behandlingsnivå og gis uten unødig ventetid; før, under og i oppfølging etter behandling.*

### **Informasjon og kommunikasjon:**

*Pasienten<sup>1</sup> må bli sett, møtt og behandlet med empati og respekt. Kvalitetssikret informasjon om tjenester og behandlinger må være enkelt tilgjengelig.*

*Informasjon og kommunikasjon må gis på likeverdig grunnlag og være tilpasset den enkelte pasient. Bruken av digitale verktøy må videreutvikles, og bør fortsatt benyttes i stor grad som en del av kommunikasjonen med pasienten. Pasienten må ut fra egne/individuelle forutsetninger, oppmuntres til å delta aktivt i samvalg. Det må gis tilstrekkelig informasjon og opplæring om egenomsorg og mestring.*

### **Åpenhet om kvalitet:**

*Det må være stor åpenhet om kvalitet i helsetjenesten. Informasjon om kvalitet må være lett tilgjengelig. Behandlingssted må kunne velges på grunnlag av kvalitet både i form av brukererfaringer, indikatorer for samvalg og medisinske indikatorer. Når feil skjer, må hendelsen frem i lyset, skaden må begrenses og det må være åpen kommunikasjon om hva som er skjedd og videre oppfølging. Dessuten må hendelsen danne grunnlag for læring og bedring av systemer.*

## Prinsipper for brukerutvalgets arbeid

- Vi skal prioritere kvalitet fremfor nærhet, når vi må velge.
- Vi skal desentralisere det vi kan, og sentralisere det vi må.
- Vi skal minske uønsket variasjon, ved å standardisere det vi kan, og individualisere det vi må.

## Pasientens helsetjeneste for alle

### Viktige innsatsområder og tiltak fram mot 2023

---

<sup>1</sup> "Pasienten" omfatter i denne sammenheng også pårørende

## **Myndiggjøring og gjensidig ansvarliggjøring**

**Pasienter og pårørende skal ha tilstrekkelig informasjon og opplæring om egenomsorg og mestring og skal delta i beslutninger om behandlingen, og skal oppfordres til å delta.**

### Tiltak:

- Brukerutvalget skal gjennom alle kontaktflater og sammenhenger formidle kunnskap om samvalg og påvirke Helse Sør-Øst RHF til å ha større fokus på området.
- Brukerutvalgets representanter skal aktivt delta på ulike arenaer for å sikre god gjennomføring av strategi, kvalitet og pasientsikkerhet i Helse Sør-Øst.

**Det skal legges til rette for behovs- og brukerstyring og gis tilbud om hjemmebehandling der det er faglig forsvarlig.**

### Tiltak:

- Brukerutvalget skal arbeide for at Helse Sør-Øst initierer nye arbeidsformer, som f.eks behovs- og brukerstyrte poliklinikker, familiebasert omsorg og avansert hjemmesykehusordning.
- Brukerutvalget skal arbeide for at Helse Sør-Øst tar i bruk og utvikler digital hjemmeoppfølging, herunder også opplæring i bruk for pasienter/pårørende.
- Brukerutvalget skal arbeide for at alle pasienter får en behandlingsform tilpasset den enkelte.

**Det skal tilrettelegges for at helsetjenestene er universelt tilgjengelig for alle.**

### Tiltak:

- Brukerutvalget skal arbeide aktivt i utarbeidelse av skriftlig og digital informasjon slik at det er forståelig og tilgjengelig for alle pasienter og pårørende.
- Brukerutvalget tar initiativ til at Helse Sør-Øst gjennomfører en kartlegging av status for universell utforming av informasjon og lokaliteter i helseforetakene.
- Brukerutvalget vil delta aktivt med å sørge for at universell utforming ivaretas i alle planer om nybygg og større ombygginger, fortrinnsvis igjennom eget brukerutvalg for byggeprosjekter i helseregionen.
- Brukerutvalget skal så langt det er mulig holde seg oppdatert på den medisinske og teknologiske utviklingen og etterspørre oppdatering av kompetanse og muligheter til å ta i bruk nye metoder og nytt utstyr.
- Brukerutvalget skal arbeide for at Helse Sør-Øst søker samarbeid og løsninger med andre aktører, offentlige og private som er langt framme i teknologisk utvikling.

## **Styrket brukermedvirkning**

**Brukerrepresentanter skal være likeverdige partnere i planlegging og utvikling på alle nivå og alle områder i spesialisthelsetjenesten og i samhandlingen med kommunehelsetjenesten.**

Tiltak:

- Brukerutvalget fortsetter arbeidet med å sørge for at alle brukerrepresentanter får god kompetanse for å ivareta vervet – spesielt med tanke på nye brukerrepresentanter og ungdomsrådene.
- Brukerutvalget vil påse at Helse Sør-Øst følger opp at veileder for brukermedvirkning i forskning fungerer etter intensjonen.
- Brukerutvalget vil påse at Helse Sør-Øst forsikrer seg om at det er føringer om brukermedvirkning i alt samhandlingsarbeid på de ulike samhandlingsarenaene, slik at pasienter opplever en sammenheng og sømløshet mellom behandlingsnivåene.
- Brukerutvalget vil påse at Helse Sør-Øst sørger for samvalg er en del av pasientbehandlingen, samt at kommunikasjon mellom pasient og behandler er godt forankret og ivaretatt gjennom grunnopplæringen i Leger i Spesialisering (LIS) utdanningen.
- Brukerutvalget skal be om at Helse Sør-Øst har stor fokus på forskning og utviklingen av gode samvalgsverktøy i nært samarbeid med pasientorganisasjoner og på andre aktuelle samhandlingsarenaer.

## **Kvalitet og pasientsikkerhet**

**Informasjon om kvalitet og gode og relevante indikatorer om kvalitet og variasjon skal være lett tilgjengelig slik at brukerne til enhver tid har muligheten til å kunne foreta kvalifiserte valg.**

Tiltak:

- For å ivareta pasientsikkerheten med likeverdige tjenester og lik tilgang til tjenester, vil brukerutvalget be Helse Sør-Øst om å utarbeide behandlingsstandarder som implementeres. Vi nevner spesielt behovet for fokus på vurdering og organisering av Medisinfritt behandlingsvalg innen psykisk helse.
- Brukerutvalget ønsker også at Helse Sør-Øst er pådriver for å utvikle kvalitetsregistre innen fagområdene psykisk helse og rus.
- Brukerutvalget vil arbeide for å få på plass Elektronisk pasientjournal som kommuniserer mellom avdelinger og omsorgsnivåer for å ivareta akuttmedisin og samarbeid om nødvendig behandling. Dette inkluderer de prehospitaltjenester.

**Helsetjenesten skal organiseres rundt pasientens behov for kontinuitet og forutsigbarhet.**

Tiltak:

- Brukerutvalget vil fokusere på at prosedyrene for «Trygg utskrivning» og medisinsamstemming følges.
- Brukerutvalget vil arbeide for at «Pakkeforløp» utvides til å ivareta flere og sammensatte diagnoser som inkluderer hele pasientforløpet «fra hjem til hjem»

gjennom sømløs behandling med fokus på samarbeid mellom avdelinger og nivåer.

- Brukerutvalget vil arbeide for å løfte betydningen av Helsefelleskapene slik at pasientene opplever sømløshet og sammenheng i behandlingen. Pasienter med behov for habilitering, rehabilitering og ettervern er spesielt avhengige av gode samarbeidstiltak mellom NAV, kommune og spesialisthelsetjeneste.