

**Veileder for helseforetak
og private sykehus om
opplæring av
brukerrepresentanter på
systemnivå.**

1	Innledning	4
2	Brukerrepresentantenes basiskompetanse	4
3	Nettkurset Digital grunnopplæring for brukerrepresentanter på systemnivå	5
4	Opplæring ved oppstart av nye brukerutvalg	6
5	Andre kurs og konferanser	9
6	Erfaringsutveksling mellom brukerutvalg	9
7	Egenevaluering av brukerutvalg	10

Forord

Brukerrepresentantenes sentrale rolle som rådgivere for helseforetak/sykehus har utviklet seg over år. Det er i dag ingen tvil om brukermedvirkningens verdi.

Veileder for helseforetak og private sykehus om opplæring av brukerrepresentanter på systemnivå gir grunnlag for å styrke brukermedvirkningen og vil bidra til god og likeverdig opplæring av brukerrepresentanter i regionen.

Veilederen er av rådgivende karakter. De enkelte helseforetak/sykehus kan sammen med sine brukerutvalg/brukerrepresentanter finne en hensiktsmessig avveining mellom de råd som gis i veilederen og særegne forhold i hvert helseforetak.

1 Innledning

En arbeidsgruppe nedsatt av Helse Sør-Øst RHF anbefalte i 2017 en styringsmodell og en kompetansem modell for opplæring av brukerrepresentanter i Helse Sør-Øst RHF. Som oppfølging av rapporten har de regionale helseforetakene i samarbeid med Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon (FFO), Samarbeidsforum av funksjonshemmedes organisasjoner (SAFO) og Kreftforeningen utarbeidet et digitalt grunnkurs for brukerrepresentanter på systemnivå (heretter kalt nettkurset). Nettkurset ble lansert høsten 2019, se punkt 3 nedenfor for nærmere omtale.

Veilederen er utarbeidet av Helse Sør-Øst RHF med bakgrunn i ovennevnte arbeid og senere møter med FFO, SAFO og Kreftforeningen. Brukerutvalget for Helse Sør-Øst RHF og møtet for ledere og nestleder i brukerutvalg i helseregionen ga innspill høsten 2019.

Veilederen gir råd til helseforetak og private sykehus om opplæring og utvikling av brukerutvalg. Brukerutvalgenes sekretærer/koordinatorer har en særlig viktig rolle ifm tilrettelegging for opplæring.

Veilederen skal bidra til at brukerrepresentanter i Helse Sør-Øst får et likeverdig opplæringstilbud. Den gir råd om innhold i opplæringstilbudet, og formidler gjennom det forventninger til helseforetak og sykehus. Det er variasjon innad i Helse Sør-Øst i helseforetakenes/sykehusenes størrelse, oppdrag og virksomhetsområder. Det legges derfor opp til at helseforetak/sykehus i samarbeid med sine brukerutvalg må tilpasse innholdet i opplæringen til å dekke egne behov.

Veilederen ligger på nettsiden [Helse Sør-Øst RHF/Brukermedvirkning](#) hvor den også er tilgjengelig for brukerorganisasjoner som ønsker å tilpasse kurs og seminar til opplæring som RHF-et og HF-ene gjennomfører.

Veilederen samsvarer med Retningslinjer for brukermidvirkning på systemnivå i helseforetak, vedtatt i styret i Helse Sør-Øst RHF i april 2017 og nettkurset Digitalt grunnkurs for brukermidvirkning på systemnivå. Veilederen anbefales regelmessig evaluert og oppdatert.

2 Brukerrepresentantenes basiskompetanse

Brukerutvalget er sammensatt etter kriterier som fremkommer av retningslinjer for brukermidvirkning på systemnivå. Sammensetningen skal bidra til at medlemmer i brukerutvalget samlet representerer en bredde av pasient- og pårørende erfaringer. Nominasjon til brukerutvalg skjer gjennom brukerorganisasjoner som gir representantene legitimitet, nettverk og representerer en viktig kunnskapsbase. At medlemmer i brukerutvalg har gjennomgått kurs i egen organisasjon og er kjent med egen organisasjons politikk, mål og verdier er nødvendig grunnlag for arbeid i brukerutvalg.

Helse Sør-Øst RHF bidrar gjennom ordningen med tilskudd til brukerorganisasjoner, til at organisasjonene kan gjennomføre egne kurs. Retningslinjer og veileder for tilskudd til brukerorganisasjoner finnes på nettsiden [Helse Sør-Øst RHF/brukermedvirkning](https://helse-sor-ost.no/brukermedvirkning).

3 Nettkurset Digital grunnopplæring for brukerrepresentanter på systemnivå

Mål: Målet med nettkurset er å forformidle kunnskap, bidra til økt rolle- og systemforståelse og gi et felles grunnlag for å være brukerrepresentant i spesialisthelsetjenesten.

	Innhold	Ansvar
Digital grunnopplæring	Grunnkurset finnes på Helse Sør-Øst RHF læringsportalen og på nettsiden Helse Sør-Øst RHF/brukermedvirkning og inneholder følgende moduler: 1. Velkommen som brukerrepresentant • Velkommen • Hva er brukermedvirkning • Hvorfor er brukermedvirkning nyttig • Du får være med å påvirke 2. Å være brukerrepresentant • Hva forventes av deg i rollen som brukerrepresentant • Taushetsplikt og habilitet • Å samarbeide i gruppe 3. Om spesialisthelsetjenesten • Norske sykehus eies av staten • Spesialisthelsetjenestens oppgaver • Ansvar og styring • Finansiering av spesialisthelsetjenesten 4. Mandat og oppgaver • Hva er reel medvirkning • Om brukerutvalg • Om ungdomsråd • Samarbeid med egen organisasjon 5. Hvordan bør du forberede deg? • Møter • Medvirkning i prosjekt, råd og utvalg • Kontakt med media • Når du blir kontaktet av enkeltpersoner Tilslutt i kurset ligger en verktøykasse med ofte brukte forkortelser og en ressurside med lenker til supplerende informasjon.	Gjennomføring av kurs er et individuelt ansvar og forventes gjennomført i forkant av første opplæringsdag i nytt brukerutvalg. Nettkurset kan med fordel anvendes til repetisjon.

	Nettkurset ligger på Læringsportalen og ansatte oppfordres til å gjennomføre kurset.	
--	--	--

4 Opplæring ved oppstart av nye brukerutvalg

Mål: Nye brukerrepresentanter kommer raskt og godt inn i arbeidet

- Det etableres felles forståelse av brukerutvalgets rolle og brukerutvalget blir kjent med helseforetaket/sykehusets forventninger.
- Brukerutvalget blir kjent med og etablerer felles forståelse av mandat, oppgaver og gjeldende rutiner i brukerutvalget.
- Brukerutvalgets medlemmer blir kjent oppgavene, organiseringen, plan- og økonomiprosesser og rammebetingelsene som gjelder for det helseforetaket/sykehuset hvor brukerutvalget er oppnevnt.
- Bidrar til et godt samarbeid innad i brukerutvalget og mellom brukerutvalget og helseforetaket.

	Innhold	Ansvar
Digital grunnopplæring Repetisjon av nettkurset med dialog og refleksjon	Repetisjon av og dialog rundt av sentrale tema fra nettkurset • Rolleforståelsen, hva det innebærer å ○ være personlig oppnevnt ○ være rådgivende organ for administrerende direktør og styret ○ representere alle pasienter. • Samarbeidet med egen organisasjon og egne nettverk. • Samarbeid innad i brukerutvalget. • Mål om konsensus, men ikke et absolutt krav –lojalitet til felles beslutninger. • Forståelse for hva man kan påvirke, jf oppdragsdokument og foretaksprotokoll. • Habilitet og taushetsplikt - hvordan er reglene og hvordan praktiseres de? • Oppgavefordeling innad i brukerutvalget og prioritering av egen tid og oppgaver.	RHF/HF – i samråd med erfarne brukerrepresentanter
Arbeidsform og rutiner i helseforetaket/sykehusets brukerutvalg	Bli kjent med hverandre, rutiner og etablere felles forståelse av forventninger og oppgavefordeling • Presentasjon og sette av tid til dialog – bli kjent.	HF/sykehus og brukerutvalg.

	• Klargjøring av forventningene fra helseforetaket/sykehuset til brukerutvalget. • Brukerutvalgets mandat (formål, rolle og oppgaver). • Vurdere etablering av en mentor-/fadder ordning. • Forståelse av å være en del av et offentlig system. (Media, åpenhet/innsyn, spilleregler for bruk av sosiale media). • Saker til brukerutvalget: rutiner/prioritering, behandling og oppfølging ○ fra administrasjonen ○ fra medlemmer i brukerutvalget ○ andre henvendelser. • Utgiftsdekning og honorering, regler og rutiner. • Eventuelt valg av arbeidsutvalg (AU) og mandat. • Leder- og nestlederrollen. • Rollen som observatør i styret. • Arbeidsmengde og oppgavefordeling mellom utvalgets medlemmer. • Samarbeid mellom brukerutvalg i helseregionen og interregionalt. • Rutiner for varsling (f eks. alvorlige avvik, diskriminering). • Rutiner ved invitasjoner til brukermedvirkning og andre deltagelser (seminar og konferanser). • Årsplan for møter, møtestruktur, sakliste, referat mv. • Rutiner for å sikre at utvalget får gitt innspill i de viktigste prosessene. • Sekretariatets oppgaver.	
Om virksomheten (RHF/HF)	Bli kjent med det aktuelle HF/sykehus Tema fordeles mellom opplæringsdag(er) og påfølgende møter. Opplæring om det aktuelle HF/sykehus supplerer modul 3 i nettkurset. Aktuelle tema er:	HF/sykehus

	• Nasjonal helse- og sykehusplan, regionale og lokale utviklingsplaner. • Oppdragsdokument/oppdrag- og bestillerdokument, foretaksmøteprotokoll og årlig melding. • Interne system for styring, årshjul og budsjett og rapporteringssystem. • Organisering, nøkkelpersonell, lokalisering m.v. • Internkontroll og revisjon. • Finansiering, økonomi og nøkkeltall, herunder ○ hvordan forstå oversikter/tabeller. ○ dialog om hvilke nøkkeltall som er viktige å følge med på. • Kort om sentralt lovverk, spesielt pasient- og brukerrettighetsloven. jf helsenorge.no. • Eksempler på tema som etter lokale behov og interesser, kan innarbeides i sakslister i løpet av et brukerutvalgs funksjonstid. Opplæringen kan med fordel legges til behandling av aktuelle saker om samme tema. ○ Kvalitet og pasientsikkerhetsarbeidet, klinisk etikk komite m.v. ○ Prioritering i helsevesenet. ○ IKT/digitalisering, personvern, informasjonssikkerhet. ○ Samhandling. ○ Prehospitale tjenester og syketransport. ○ Tverrfaglig spesialisert rusbehandling (TSB), psykisk helsevern barn, ungdom og voksne, habilitering og rehabilitering. ○ Private avtaleparter, avtalespesialister og samarbeid med disse. ○ Samvalg, helsekompetanse, helsepedagogikk, og	
--	---	--

	pasient- og pårørendeopplæring. ○ Forskning og innovasjon. ○ Utdanning/opplæring (av helsepersonell). ○ Organisasjon og ledelse, HMS-arbeidsmiljø. ○ pasient- og brukerombud.	
--	---	--

5 Andre kurs og konferanser

		Ansvar
Brukermedvirkning i forskning E-læring	De regionale helseforetakene har utarbeidet en veileder for brukermedvirkning i helseforskning i spesialisthelsetjenesten som finnes her . Helse Vest RHF/Helse Bergen arbeider med et nettkurs om brukermedvirkning i forskning. Dette kurset forventes å bli ferdig høsten 2019 og at det blir gjort tilgjengelig på RHF'enes læringsportaler.	
Opplæring ungdomsråd	Nettkurset omtalt under punkt 1 omfatter brukermedvirkning i ungdomsråd. På nettsiden https://www.ahus.no/behandlinger/ungdom-pa-sykehus/ finnes informasjon og filmer om det å være i ungdomsråd.	
Brukermedvirkning på tjenestenivå	Behovet for kurs vurderes ifm med evaluering av nettkurset.	
Øvrige kurs og konferanser.	Helse Sør-Øst RHF eller HF etter oppdrag fra Helse Sør-Øst RHF arrangerer regionale brukerkonferanser med faglig innhold knyttet til brukermedvirkning. Ansatte i Helse Sør-Øst RHF og helseforetak inviteres til å holde innlegg på brukerorganisasjonenes konferanser. Representanter for brukerutvalget inviteres til å delta i interne temakurs og seminar i regi av RHF og HF.	

6 Erfaringsutveksling mellom brukerutvalg

	Innhold	Ansvar
Erfaringsutveksling	Leder/nestledermøtet for brukerutvalg i Helse Sør-Øst arrangeres to ganger per år og er en vesentlig arena for utveksling av erfaringer mellom brukerutvalg.	Brukerutvalgene initiert fra brukerutvalget RHF

--	--	--

Brukerorganisasjonene kan gjennomføre egne kurs og seminar som kan søkes finansiert gjennom tilskuddsmidler fra Helse Sør-Øst RHF. Både enkeltorganisasjoner (paraply- og medlemsorganisasjoner) og organisasjoner som dekker hele eller deler av helseregionen er søknadsberettigede. Organisasjoner kan samarbeide om kurs og seminar. Retningslinjer for ordningen med tilhørende veileder finnes på nettsiden [Helse Sør-Øst RHF/brukermedvirkning](https://www.helse-sor-ost.no/brukermedvirkning).

7 Egenevaluering av brukerutvalg

	Innhold	Ansvar
Egenevaluering	Iht felles retningslinjer for brukermedvirkning på systemnivå skal brukerutvalg evaluere egen virksomhet minst en gang i løpet av funksjonsperioden. Mal for evaluering ligger på fås ved henvendelse til Helse Sør-Øst RHF.	Brukerutvalget, eventuelt med bistand fra eget RHF/HF.