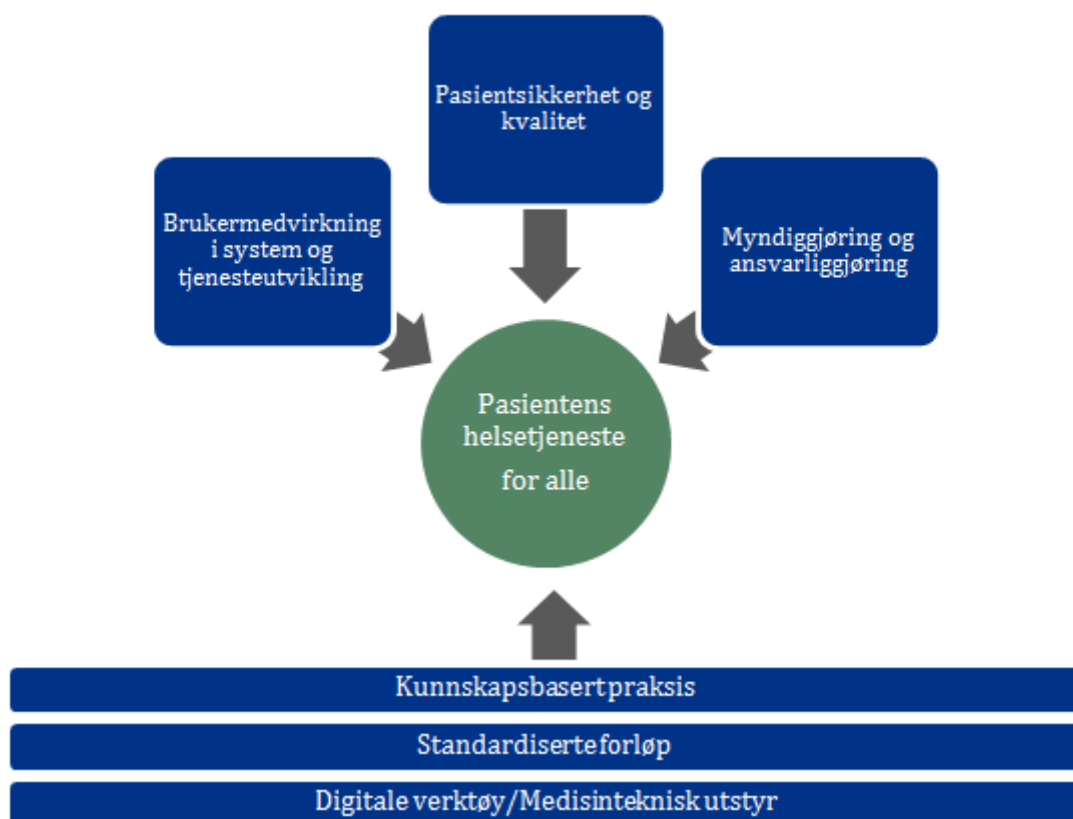


Brukerutvalget Helse Sør-Øst RHF

Viktige strategiske innsatsområder og tiltak fram mot 2020.



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:

Pasienten¹ 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. Digitale verktøy må kunne anvendes. Pasienten må ut fra egne/individuelle forutsetninger, oppmuntres til å delta aktivt i samvalg og 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 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 standardisere det vi kan, og individualisere det vi må.

Pasientens helsetjeneste for alle

Viktige innsatsområder og tiltak fram mot 2020

¹ "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.
- Brukerutvalget skal arbeide for at pasienter skal få bekreftelse på mottak av henvisning og timeavtale i samme brev, og tilgang til egen journal (EPJ).

Det skal legges til rette for 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 og avansert hjemmesykehusordning.
- Brukerutvalget vil fremme forslag om større innslag av og bedre finansieringsordninger av ambulante tjenester som en viktig del av helhetlig og sømløs behandling.

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 lokalteter i helseforetakene.
- Brukerutvalget vil delta aktivt med å sørge for at universell utforming ivaretas i alle planer om nybygg og større ombygginger.
- 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 de nyetablerte ungdomsrådene.
- Brukerutvalget skal be Helse Sør-Øst om å følge opp at veileder for brukermedvirkning i forskning fungerer etter intensjonen.
- Brukerutvalget skal be Helse Sør-Øst forsikre 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 skal be Helse Sør-Øst påse at samvalg er en del av pasientbehandlingen, samt sørge for 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 Barne- og ungdomspsykiatrisk poliklinikk (BUP) og 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 utskriving" følges.
- Brukerutvalget vil arbeide for at "Pakkeforløp"-konseptet 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 skal be Helse Sør-Øst om å ta initiativet til en gjennomgang av samhandlingsavtalene med kommunene da det kan være behov for tillegg med fokus på gjensidige og forpliktende samarbeidstiltak 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.