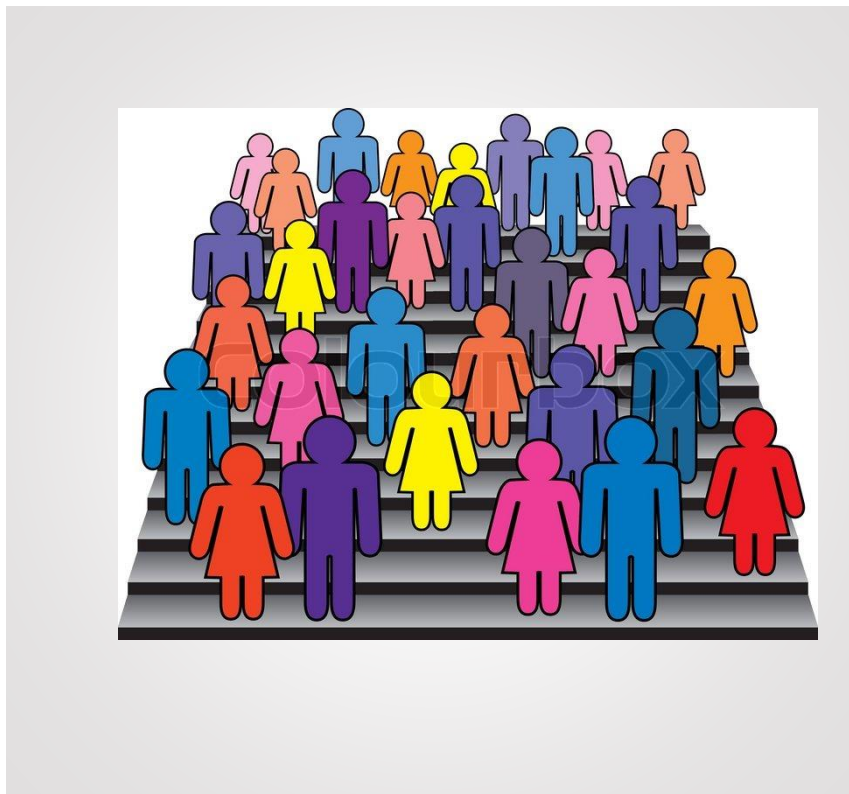


# Helse Stavanger HF

*Strategi og tiltaksplan for brukermedvirkning 2019 – 2025*



[Skriv her]

# Brukermedvirkning og involvering - pasientens helsetjeneste i Helse Stavanger

## Innledning

Dokumentet er utarbeidet i samarbeid med Brukerutvalget og består av to deler - en strategidel og en tiltaksplan med konkrete tiltak/satsningsområder. Dokumentet viser til lover og styrende dokumenter hvor brukermedvirkning står beskrevet og hvordan Helse Stavanger skal ivareta brukermedvirkning i praksis.

Det overordnede mål med brukermedvirkning er å styrke kvaliteten på helsetjenestene. Vi skal ha en aktiv pasientdeltaking og en helhetlig behandling. Pasienten skal være medspiller og oppleve at det er pasientens helsetjeneste. Pasientenes behov skal være i fokus i all vår virksomhet, og brukermedvirkningen skal gjenspeiles i sykehusets fire hovedoppgaver; pasientbehandling, utdanning av helsepersonell, opplæring av pasienter og pårørende samt forskning.

Strategiplanen (del 1) er langsiktig fram til 2025. Tiltaksplanen (del 2) revideres hvert annet år.

## Strategi (del 1)

Strategi og tiltak for brukermedvirkning 2019-2025 Helse Stavanger HF er forankret i lovverket og andre styrende dokumenter.

På individnivå reguleres brukermedvirkning i **Lov om pasient og brukerrettigheter**<sup>1</sup>.

På systemnivå reguleres brukermedvirkning i **Lov om helseforetak**<sup>2</sup>. Helsedirektoratet beskriver begrepet brukermedvirkning på følgende måte:

«Brukere har rett til å medvirke, og tjenestene har plikt til å involvere brukeren. Samtidig har brukermedvirkning en egenverdi, terapeutisk verdi og er et virkemiddel for å bedre og kvalitetssikre tjenestene. Brukermedvirkning innebærer at brukeren betraktes som en likeverdig partner i diskusjoner og beslutninger som angår vedkommendes problem.

På systemnivå skal styret i helseforetaket bl.a. sørge for at representanter for pasienter og andre brukere blir hørt i forbindelse med utarbeidelse av planer for virksomheten.»

**Utviklingsplanen for Helse Stavanger 2018**<sup>3</sup> befester at brukermedvirkning er en grunnleggende verdi og del av strategien til foretaket.

---

<sup>1</sup> <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-63>

<sup>2</sup> <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2001-06-15-93>

<sup>3</sup> [Utviklingsplan for Helse Stavanger HF 2018](#)

**Nasjonal helse- og sykehusplan 2020- 2023<sup>4</sup>** legger vekt på pasienten som aktiv deltaker. Pasientens behov skal være førende for utviklingen av helse- og omsorgstjenesten. Det skal være en selvfølge å stille spørsmålet «hva er viktig for deg?» når beslutninger skal tas.

Pasienten skal være en aktiv deltaker i egen helse og behandling. Det skal utvikles gode samvalgsværktøy for flere tilstander. Helsepersonell skal ta hensyn til pasientens helsekompetanse og tilpasse kommunikasjonen deretter. Pasienter med langvarige helseutfordringer og behov for bistand fra spesialisthelsetjenesten, skal få bedre og mer tilrettelagt opplæring til å mestre egen helse. Digitale løsninger skal være integrert som en del av opplæringen og kommunikasjonen med spesialisthelsetjenesten. Kommunikasjonen mellom pasienten og spesialisthelsetjenesten skal være forståelig – det skal være tydelig hvem man skal møte og når, hva som kreves av forberedelser og hva man kan vente seg på sykehuset. De som har behov for tolk, skal få disse tjenestene med høyere kvalitet og i større grad via skjerm. Digitale innbyggertjenester skal gjøre det lettere for innbyggerne å følge opp egen helse og tilpasse kontakten med helsetjenesten til egen hverdag

Helse Vest har utarbeidet «Regional plan for kvalitet og pasienttryggleik 2020 – 2024<sup>5</sup>», hvor brukermedvirkning på systemnivå er et punkt i planen. System som gir anledning til tilbakemelding om pasienterfaringer, kan sikre kontinuerlig oppmerksomhet om utfordringene. Det foreslås bl.a. at brukerrepresentanter bør pekes ut til kvalitetsråd og forbedringsprosjekt

I strategidokumentet for Helse Vest - Helse2035<sup>6</sup> beskrives visjon, verdier og mål som følger:

Visjonen : Å fremme helse, mestring og livskvalitet.  
Verdiene : Respekt, trygghet og kvalitet.  
Målene : Trygge og nære helsetjenester, god samhandling og effektiv ressursbruk i hele pasientforløpet, aktiv pasientdeltaking og helhetlig behandling, en fremtidsrettet og innovativ kompetanseorganisasjon

Strategien for Helse Stavanger, **Stavanger Universitetssjukehus 2018-2023<sup>7</sup>** bygger på Helse2035. I innledningen til strategien heter det at «Sammen med en stadig sterkere brukermedvirkning på alle nivå handler det om tilliten til at sykehuset på best mulig måte både i det daglige og på lang sikt skal ivareta spesialisthelsetjenestens fire lovpålagte hovedoppgaver»:

- Pasientbehandling
- Utdanning av helsepersonell
- Opplæring av pasienter og pårørende
- Forskning

I tillegg til Helse2035 sine mål inkluderer Helse Stavanger fire egne innsatsområder i strategien

- Pasienten som medspiller
- SUS2023: nytt sykehus, nye muligheter
- Videreutvikle universitetssykehusfunksjonen
- Bidra til bekjempelse av antimikrobiell resistens (AMR)

**Prinsipper for brukermedvirkning, retningslinjer og mandat for brukerutvalg<sup>8</sup>** er utarbeidet

---

<sup>4</sup> <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-11-20152016/id2462047/>

<sup>5</sup> <https://helse-vest.no/seksjon/planar-og-rapportar/Documents/Regionale%20planar/2020%20-%20Regional%20plan%20kvalitet%20og%20pasienttryggleik%202020-2024.pdf>

<sup>6</sup> Helse2035

<sup>7</sup> Strategi for Helse Stavanger, Stavanger universitetssjukehus 2018 - 2023

<sup>8</sup> <https://helsevest.no/Documents/Om%20oss/Brukarmedverknad/Brukarmedverknad%20p%c3%a5%20systemniv%c3%a%20i%20helsef%c3%b8retak%20-%20Januar%202017.pdf>

mellom de regionale helseforetakene og lederne i de fire regionale brukerutvalgene i 2017. Det finnes også en egen veileder for brukermedvirkning i helseforskning i spesialisthelsetjenesten (2018).

### Referanser (strategiplanen)

1. LOV 1999-07-02 nr. 63: Lov om pasient- og brukerrettigheter.
2. LOV 2001-06-15-93: Lov om helseforetak.
3. Utviklingsplan for Helse Stavanger HF 2018
4. Nasjonal helse- og sykehusplan 2020-2023
5. Regional plan for kvalitet og pasienttryggleik 2020-2024 (Helse Vest)
6. Helse2035
7. Strategi for Helse Stavanger HF, Stavanger Universitetssjukehus 2018-2023
8. Brukermedvirkning på systemnivå i helseforetak. Retningslinjer for mandat, oppnevning og konstituering og arbeidsform. Helse Vest og Helse Stavanger

### Tiltaksplan (del 2)

For å synliggjøre og konkretisere brukermedvirkningen er det laget en tiltaksplan gruppert under de fire hovedoppgavene beskrevet i Strategi for Helse Stavanger 2018-2023.

Strategiplanen med tilhørende tiltaksplan tas inn i klinikkene sine handlingsplaner for oppfølging.

#### 1. Brukermedvirkning i pasientbehandling

##### Delmål:

- Sykehuset skal være i stand til å identifisere og imøtekomme enkeltpersoners og grupper behov for hjelp uavhengig av alder, bosted, etnisk bakgrunn, språk, kjønn og økonomi. Sykehuset skal legge til rette for kontinuerlig og kvalifisert brukermedvirkning som organiseres slik at en gis reell innflytelse og mulighet til å delta i beslutningsprosesser.
- Sykehusets tilbud og informasjon skal være tilgjengelig for alle uavhengig av språk, diagnose eller funksjonsnedsettelse.

##### Tiltak:

- Sykehuset vil arbeide for brukerrepresentasjon i ulike råd og utvalg som omhandler kvalitet og pasientsikkerhet. Dette vil være et ledd i det systematiske arbeidet for forbedring og sikkerhet i pasientbehandling.
- Sykehuset/klinikkene skal systematisk legge til rette for tilbakemeldinger fra pasienter og pårørende slik at tilbudet i sykehuset blir tilpasset deres behov gjennom systematiske brukerundersøkelser. Eks. enklere spørreundersøkelser, telefonoppfølging, gruppeintervjuer, bruk av ekspertråd, etc.
- Pasientene skal kunne medvirke til valg av behandling under opphold i sykehuset gjennom samtale mellom pasient og behandler

- Pasientene skal få med seg god nok informasjon (skriftlig) til at de kan håndtere egen situasjon etter utskrivelse.
- Sykehuset vil arbeide for en mer systematisk bruk av informasjon på engelsk på sine nettsider

## 2. Brukermedvirkning i utdanning av helsepersonell:

Delmål:

- Sykehuset skal systematisk benytte seg av pasienters og pårørendes kunnskap og erfaringer i utdanning og undervisning av eget helsepersonell.

Tiltak:

- Sikre og gjennomføre at læringsmål og aktiviteter for helsepersonell følges opp i tråd med nasjonale rammeplaner og retningslinjer eks.
  - Sykehuset gir innspill til universiteter og høgskoler om innholdet i undervisningen tilknyttet behovet for brukermedvirkning, i tråd med nye nasjonale rammeplaner for helse- og sosialfagutdanningene (iverksettes august 2020)
  - LIS1 deltar fast på Lærings- og mestringssenterets kurs, sammen med pasienter og pårørende. Formålet er å gi innsikt i pasienter og pårørendes perspektiv knyttet til sykdom/skade og behandling, hvordan dette påvirker livskvalitet i hverdagen. I tillegg; hvordan kan pasienterfaringer brukes i pedagogisk sammenheng
  - Læringer har egne kompetansemål som gjelder brukermedvirkning, og viktigheten av dette er integrert i både teoriundervisningen på skolen og i læretiden de har på sykehuset.
- Brukermedvirkning tas inn i kurs for nyansatte
- Involvere pasienter og pårørende i kartlegging av læringsbehov for helsepersonell, der dette er aktuelt. Deres tilbakemeldinger på forbedringspunkter for helsepersonell er verdifullt og bidrar overfor klinikkene til målrettede trenings-/læringsaktiviteter.
- Samarbeide med ulike pasientorganisasjoner/interesseorganisasjoner for å nyttiggjøre seg av deres systematiske kunnskap og erfaring

## 3. Brukermedvirkning i opplæring av pasienter og pårørende <sup>9</sup>

Opplæring av pasienter og pårørende er en av spesialisthelsetjenestens fire hovedoppgaver. Opplæring er en del pasientforløpet. God opplæring har god effekt.

Delmål:

- Erfarne brukere skal være med i planlegging, gjennomføring og evaluering av opplæringstilbudene. Fagkunnskap og brukerkunnskap er sidestilt.
- SUS2023 Organisasjonsutvikling skal ivareta pasient- og pårørendes perspektiv i utvikling av nye løsninger bl.a. med opplæring av pasienter og pårørende.

---

<sup>9</sup> <https://helse-stavanger.no/pasient-og-parorendeopplering#informasjon-og-oppl%C3%A6ring>

Tiltak;

- Helsepersonell skal bidra til å gjøre pasientene kompetente til å medvirke. Pasienter og deres pårørende skal gjøres kjent med sin rett til medvirkning
- Opplæring og oppfølging av erfarne brukere (eks. hvordan dele brukerhistorien uten å bli for personlig, hvordan jobbe strategisk for å utvikle nye kurs etc.)
- Informasjonen skal gis gjennom hele pasientforløpet, og den skal gis i en helhetlig og koordinert sammenheng. Brukermedvirkning skal integreres i alle pasientforløp
- Sykehuset skal sørge for møteplasser for erfaringsutveksling mellom helsepersonell og brukere av helsetjenester for å øke helsepersonells åpenhet for pasienters og brukeres særegne kompetanse.
- Sykehuset skal styrke samarbeidet med frivillige og øke bruken av likemannsarbeid. Sykehuset ønsker aktivt å bruke pasienter, brukere, likemenn og pårørende i utviklingen av tilbud innen pasient- og pårørendeopplæring
- Arbeid med organisasjonsutvikling gjøres på prosjektnivå, og pasienter og pårørende involveres i hovedsak gjennom intervjuer, spørreundersøkelser og observasjoner.

#### 4. Brukermedvirkning i forskning:

Brukermedvirkning i helseforskning innebærer at brukere:

- har mulighet og tilgang til å påvirke
- har mulighet og tilgang til å utvikle
- har mulighet og tilgang til å endre

Brukere kan og bør delta i flest mulig faser i et forskningsprosjekt. For å ivareta kontinuitet og reell brukermedvirkning anbefales det, hvis mulig, at to brukere deltar. Brukermedvirkning i forskning handler om dialog og samarbeid mellom forsker og bruker, og må ikke forveksles med innhenting av data fra pasienter og pårørende som har rollen som studieobjekt/respondent. Se RHF-enes Veileder for brukermedvirkning i helseforskning<sup>10</sup> i spesialisthelsetjenesten (2018).

Delmål:

Det skal benyttes verktøy og metoder som fremmer brukermedvirkning innen forskning. Formålet med brukermedvirkning i forskning er

- å bedre forskningens kvalitet og relevans
- å øke forskningsresultatenes betydning og sikre at de raskere tas i bruk
- sikre en demokratisering av helseforskningen
- bidra til at brukernes perspektiv, behov og erfaringer blir reflektert i forskningen

Tiltak:

- Sikre rekruttering og involvering av brukere så tidlig som mulig i nye forskningsprosjekt
- Praktisk tilrettelegging, - logistikk, økonomi, m.m.
- Brukermedvirkning i forskning handler om dialog, rolleavklaring og samarbeid mellom forsker og bruker.

---

<sup>10</sup> <https://www.helse-sorost.no/Documents/Forskning/Forskningsmidler/Maler/Utkast%20-%20veileder%20-%20endelig%20mai18.pdf>

### **Definisjoner (Lov om pasient- og brukerrettigheter, §1-3 Definisjoner)**

**Pasient:** En person som henvender seg til helse- og omsorgstjenesten med anmodning om helsehjelp, eller som helse- og omsorgstjenesten gir eller tilbyr helsehjelp i det enkelte tilfelle.

**Pårørende:** Den pasienten oppgir som pårørende eller nærmeste pårørende. Dersom pasienten er ute av stand til å oppgi pårørende, skal nærmeste pårørende være den som i størst utstrekning har varig og løpende kontakt med pasienten.

**Bruker:** En person som anmoder om eller mottar tjenester omfattet av helse- og omsorgstjenesteloven som ikke er helsehjelp.

**Helsehjelp:** Handlinger som har forebyggende, diagnostisk, behandlende, helsebevarende, rehabiliterende eller pleie- og omsorgs formål, og som er utført av helsepersonell.

- Brukere kan delta direkte i ulike faser av et forskningsprosjekt og/eller på et mer overordnet strategisk nivå i besluttede organer eller styringsgrupper tilknyttet helseforskning
- På strategisk nivå kan brukere bidra i rådgivende og besluttede organer, f.eks. i forbindelse med utarbeidelse av nye forskningsstrategier
- Kvalifisere brukere som skal delta i forskningsprosjekter.

### **Referanser (tiltaksplanen)**

9. Pasient og pårørende opplæring

10. Veileder for brukermedvirkning i helseforskning i spesialisthelsetjenesten