

Årsrapport 2019

Brukerutvalget (BU) ved Diakonhjemmet Sykehus

Målet med Brukerutvalget er å styrke pasienters og pårørendes stilling og innflytelse ved å skape gjensidig tillit og forståelse gjennom dialog og brukermedvirkning.

Brukerutvalget er et samarbeidsforum mellom Diakonhjemmet Sykehus, aktuelle brukerorganisasjoner og andre brukere. Det er rådgivende for sykehusledelsen slik at brukerkompetansen blir anvendt som et grunnlag for tjenesteutforming og gjennomføring, og bidrar aktivt til at sykehuset oppfyller sin målsetting i tråd med sykehusets verdigrunnlag og oppdragsdokumentet fra Helse Sør-Øst RHF.

Årsrapport 2019

Følgende organisasjoner har vært representert i BU i 2019

- Norges Astma- og Allergiforbund (NAAF) v/Hilde Sofie Hamre
- Landsforeningen for hjerte-/lungesyke (LHL) v/Liv Hopen
- Kreftforeningen v/Arne Antonsen, jan.- febr. 2019, v/Ann Marie Nordahl mars-des.-2019
- Norsk Revmatikerforbund (NRF) v/Jon Hagfors, jan.- febr. 2019, v/Hanne Schjerverud mars - des. 2019
- Mental Helse Oslo v/Jørund Schwach
- proLar - Nasjonalt forbund for folk i LAR v/Siv Løvland jan.- febr. 2019, v/Lene Midtsundstad mars - des.2019
- Venneforeningen for Diakonhjemmet Sykehus v/Ragnar Vik
- Frivillige ved Diakonhjemmet Sykehus v/Bibbi Birch

Fra sykehuset møter vanligvis disse i BU-møtene

- Adm. direktør Anders Mohn Frafjord
- Avd. sjef fag og kvalitet Bernhard Lorentzen jan.- aug. 2019, kvalitet og pasientsikkerhet/fagdirektør Torkil Clementsen sept.- des. 2019
- BU-sekretær Annelie Sætre

I tillegg møter ved aktuelle saker i BU-møtene

andre representanter som avd. sjefer, juridisk rådgiver, smittevernådgiver, enhetsledere etc. avhengig av hvilke saker som skal belyses. Pasient- og brukerombudet i Oslo/Akershus ønsker å delta på saker som er aktuelle for Ombudet. I tillegg har BUs kontaktperson i Regionalt BU HSØ, Heidi Skaar Brorson vært invitert.

Leder/nestleder for BU 2019-21

- Hilde Sofie Hamre (NAAF), leder
- Liv Hopen (LHL), nestleder

Brukerutvalget (BU) for perioden 2019-21 ble konstituert 4.mars 2019

BU har i 2019 hatt 4 fellesmøter (4/3, 19/6, 16/9 og 18/12).

Brukerutvalget skal være

- et rådgivende organ for ledelsen i saker av strategisk karakter som angår tilbudet til pasienter og pårørende i virksomhetsområdet slik at brukerkompetansen blir anvendt som et grunnlag for tjenesteutforming og gjennomføring
- et forum for tilbakemelding fra pasienter og pårørende om generaliserte erfaringer innenfor sykehusets ansvarsområde og oppgaver
- et samarbeidsforum mellom sykehuset og brukerorganisasjoner
- et aktivt forum for brukerne av helsetjenestene ved sykehuset

Både i samhandlingsreformen, St.melding 10 (2012-13), i Helse Sør-Øst (HSØ) sin strategiske plan og i Regional utviklingsplan for HSØ er brukermedvirkning og en aktiv pasientrolle trukket frem, både som målsetting og metode for endring og forbedring.

Brukerutvalget har lagt Helse Sør-Østs 13 prinsipper for Brukermedvirkning på systemnivå til grunn for sin virksomhet.

Brukerutvalget følger opp overordnede styringsdokumenter

Brukerutvalget tar utgangspunkt i gjeldende lover, forskrifter og interne retningslinjer som relaterer seg til pasienters og pårørendes roller i dagens helsetjeneste. Blant annet gjelder dette «Oppdrags- og bestillingsdokumentet for Diakonhjemmet Sykehus 2019» fra HSØ RHF som er førende for driften.

Det enkelte BU-medlem følger særlig opp avgrensede ansvarsområder

For å styrke reell brukermedvirkning og få nærmere kontakt inn i sykehuset, har BU organisert seg slik at det enkelte medlem følger særlig opp avgrensede ansvarsområder inn i sykehusets virksomhet. Mange av prosjektene går på tvers av avdelinger.

Nedenfor nevnes de viktigste områdene der Brukerutvalget har engasjert seg i 2019:

Lederfora - deltakelse fra BU

BUs leder har møterett i Sykehusstyret med tale- og forslagsrett, med BU-nestleder som vara. Dette gjelder også deltakelse i styreseminarene. Sykehusstyremøtene er viktig møtearena for Brukerutvalget hvor pasient- og pårørendeperspektivet kan frontes direkte inn i sykehusstyret.

BUs leder, med BUs nestleder som vara, møter også i Sykehusapotekstyret.

Representanter fra Brukerutvalget er representert i

- ledergruppemøter ved Voksenpsykiatrisk avdeling (VPA)
- utvidete ledermøter ved Alderspsykiatrisk avdeling på Tåsen

Det vurderes om BU-representant skal delta fast i ledermøter i Barne- og Ungdoms Psykiatrien (BUP), mens BU-representanten møter ved behov på Revma-avdelingens ledermøter.

Handlingsplan - medvirkning fra BU

Ved Voksenpsykiatrisk avdeling deltok BU-representanten på handlingsplanseminar høsten 2019.

Etiske dilemmaer i pasientbehandlingen - innspill fra BU

BUs leder er fast og likeverdig medlem i Klinisk etikk-komite (KEK). Det har vært månedlige møter gjennom 2019 i tillegg til ad hoc innkallelser til akutte saker som meldes inn. Brukerperspektivet og ivaretagelse av pasient- og pårørendes synspunkter er viktig i etiske dilemmaer som oppstår i pasient - behandling - helsepersonellsituasjoner. BUs synspunkter ivaretas på en inkluderende og god måte i samarbeidet i Klinisk etikk- komité.

Kvalitet- og pasientsikkerhet (KPU) - BU bidrar

BUs leder er deltaker i Kvalitet- og pasientsikkerhetsutvalget (KPU). Arbeidet rundt åpenhet og meldekultur har høy prioritet. Sykehusene publiserer på sine nettsider anonymiserte data rundt uheldige hendelser som har skjedd og hva som gjøres for å unngå gjentakelser av disse. Diakonhjemmet Sykehus er opptatt av å publisere aggregerte data og trekker frem noen hendelser i hver kategori som belyser hva disse § 3-3 meldte hendelsene innebærer. BU følger dette arbeidet tett og nært.

I Voksenpsykiatrisk avdeling er det lokalt Kvalitetsråd hvor BUs representant er fast deltaker. Siste måneds avviksmeldinger gjennomgås i tillegg til anonymisert oversikt over klagesaker og saker som har gått til Norsk Pasientskade Erstatning.

Også ved Medisinsk avdeling og Kirurgisk avdeling har BU-representant deltatt i KPU-møter.

Samvalg (shared decision making) - BUs kampanje rettet mot pasienter og pårørende

Det er tydelige styringssignaler fra HSØ om å ta i bruk samvalg som metode i sykehusene. Samvalg handler om at pasient og helsepersonell sammen finner fram til den beste behandlingen eller undersøkelsen.

Samvalg innebærer:

- at pasienten på en forståelig måte må få vite hvilke alternative undersøkelser og behandlinger som er aktuelle for enkelte
- at pasienten må få vite mulige fordeler og ulemper ved disse alternativene
- at pasienten skal fortelle hva som oppleves som viktig for den enkelte

Helse Sør Øst (HSØ) har vært opptatt av å lære opp ansatte i å ta Samvalgmetoden i bruk. Blant annet er det lagt inn mye informasjon om Samvalg og samvalgsverktøy på www.helse.norge.no. Ved Diakonhjemmet Sykehus har Lærings- og mestringssenteret (LMS) fått et spesielt ansvar for å nå ut til alle ansatte med opplæring.

Brukerutvalget ved Diakonhjemmet Sykehus har vært opptatt av at også pasienter og pårørende *må rustes for at Samvalg skal lykkes*. Det er viktig at pasient og helseperson fungerer som et godt team. I 2019 har derfor Brukerutvalget gjennomført en Samvalgskampanje rettet mot pasienter og pårørende. Det er laget rollups «Sammen velger vi - det beste for meg» (se neste side), og det er blitt laget og delt ut «Samvalgskort» til pasientene.

Mange pasienter våger ikke å spørre hvis de ikke forstår, og de synes det er vanskelig å fortelle hva som er viktig for dem selv. BU har gjennom kampanjen prøvd å gi pasientene litt drahjelp til å våge å spørre og til å fortelle hva som har betydning for den enkelte.

Kampanjen er blitt meget godt mottatt både av pasienter, pårørende og ansatte.



BU-leder har holdt foredrag om Samvalgskampanjen både på nasjonal samvalgskonferanse i Tromsø juni 2019 og på regional BU-konferanse på Hamar i mai 2019. Leder og nestleder har dessuten holdt en rekke interne foredrag for ulike yrkesgrupper.

Artikler om Samvalg og kampanjen har stått i fagbladet «Ergoterapeuten» og i «Dialog», og er sendt til medlemsbladene til brukerorganisasjonene LHL og NAAF. Samvalgskampanjen vil fortsette litt ut i 2020, bl.a. med møte med brukerorganisasjoner som er aktuelle for sykehusets pasienter og pårørende.

Visittstolen viktig for å bidra til jevnbyrdig kommunikasjon

BU jobber fortsatt med å få «Visittstolen» som standard møbel på pasientrommene, fordi jevnbyrdig kommunikasjon der helsepersonell sitter ned sammen med pasienten, kan redusere risikoen for misforståelser og bidra til at pasienten lettere spør om det han trenger å vite.

Kommunikasjon øker pasientsikkerheten - BU bidrar aktivt

På bakgrunn av at god kommunikasjon øker pasientsikkerheten, og at mangelfull kommunikasjon er årsaken til de fleste klager fra pasienter og pårørende, er BU opptatt av kommunikasjon som et viktig samarbeidsverktøy. BU bidrar i arbeidskomiteen for kommunikasjonskursplattformen på sykehuset, og har bidratt til at «Samvalg» er føyet til på kursmenyen.

Informasjonsmateriell til pasienter - forbedringsinnspill fra BU

BU har bidratt med innspill til forbedring av informasjonsmateriell og informasjon på sykehusets nettsider i forhold til:

- Behandling av bipolar lidelse
- Behandling av psykose lidelse
- Tilbud om medikamentfri behandling
- Smitteplakat på pasienttoalettene
- Pasientinformasjon vedr operasjon med hofteprotese og kneprotese

Brukerutvalget bidrar gjerne, og ønsker innspillmulighet for å forenkle informasjon som skal gis til pasienter og pårørende.

Medikamentell kreftbehandling ved Diakonhjemmet Sykehus - BUs rolle

Medikamentell kreftbehandling skal overføres til de lokale sykehusene. Dette innebærer at Diakonhjemmet sykehus fra mars 2020 vil få ansvar for sine onkologiske sektorpasienter innen bestemte kreftformer. Brukerutvalget har fulgt tett med på denne saken og deltok bl.a. i møte med sykehusets administrerende direktør og Kreftforeningen 12/9-19.

BU-representant har deltatt i flere prosjektmøter vedr. tilrettelegging for god behandling av onkologiske pasienter ved Diakonhjemmet Sykehus.

Brukerutvalget har lagt vekt på

- at det må finnes nok toaletter som er lett tilgjengelige medbringende infusjonsstativ på hjul
- at det må være tilstrekkelig med egnete samtalerom der taushetsplikten ivaretas,
- at pasientene må tilbys mat og drikke ved infusjonsbehandling som strekker seg over flere timer, samtidig som det tas smittevern hensyn,
- at det finnes tilstrekkelig med kontakter for ladning og/eller tilkobling for internett og mobil, og at det er tilgang på stabilt nett.
- at pasientene tilbys oppfølging av tverrfaglig behandlingspersonell
- BU er også i dialog med stiftelsen «Aktiv mot kreft» for om mulig få etablert et «Pusterom» (treningsrom) for pasienter som er under behandling og oppfølging av kreftsykdom.

Omstillingsprosjekt Diakonhjemmet - BU deltar i prosjekter om pasientnære forhold

BU har i 2019 hatt regelmessige oppfølgingsmøter i det pågående arbeidet med et omfattende omstillingsprosjekt (DS 2020) for å modernisere og effektivisere sykehuset for bedre å møte fremtidens utfordringer.

SMS-evaluering etter sykehusopphold og poliklinikkbesøk, - BU følger opp

BU har spesielt etterlyst egne parametere som kan kobles opp mot prosjekt DS 2020, og som raskt kan synliggjøre hvordan pasienter opplever situasjonen. Som et virkemiddel har BU gjort flere fremstøt for å få etablert SMS-evaluering etter sykehusopphold og poliklinikkbesøk etter modell fra OUS. BU vil følge opp denne saken.

Smittevern - BU bidro på verdens håndhygienedag i begynnelsen av mai

At vi som pasienter og pårørende også har et medansvar for godt smittevern, var utgangspunktet for at sykehusets brukerutvalg (BU) i fjor gjennomførte en håndhygienekampanje ved sykehuset. Kampanjekortene ble delt ut på nytt av BU på verdens håndhygienedag i 2019.

Rapportering av fristbrudd, ventelister, sykehusinfeksjoner, avvik og epikrisetider

BU følger aktivt med på utviklingen innenfor disse områder. Gjennom rapportering i sykehusets styremøter holdes BUs leder oppdatert og vil ved negative endringer ta spørsmålet opp med ledelsen. BU er opptatt av at fastlegen mottar opplysninger/epikrisen til avtalt tid for å kunne følge opp de behandlingstiltak som er i fastsatt for pasientene.

Samhandling mellom sykehuset og bydelene - BU deltar

Innføringen av Samhandlingsreformen førte til en reduksjon i antall liggedøgn for pasienten og betydelig raskere overføring til bydel. Samarbeidsforum Somatikk med sykehuset og bydelene Ullern, Frogner og Vestre Aker, der BU deltar, fungerer bra, med felles løsninger, deling av erfaringer og utveksling av informasjon. Det samme gjelder innen psykisk helsevern. BU er opptatt

av å sikre et helhetlig pasientforløp fra pasientene skrives inn på sykehuset til de får en god og adekvat oppfølging og ivaretagelse i bydelene.

Diakonhjemmet Sykehus og Lovisenberg diakonale sykehus samlet sine samarbeidspartnere til rådslag våren 2019. Sammen ba de om råd om hvordan sykehusene kan bli de beste spesialistene på samhandling, for å ta helseminister Bent Høies oppfordring på alvor: «Sykehus og kommunehelsetjenesten skal gå fra å være parter til reelle partnere om pasientens helsetjeneste». BU ble invitert som innleder i rådslaget.

BU's nestleder har i 2019 bidratt inn i «Prosjekt Integrerte tjenester for personer med store og komplekse sykdomsforløp». Prosjektet er en del av HSØ's satsingsområde «Samarbeid om de som trenger det mest».

FACT-team yter hjelp til de mest sårbare - BU bidrar

FACT - Flexible Assertive Community Treatment – fokuserer på å yte hjelp til de mest sårbare alvorlig psykisk syke. FACT-teamene yter langvarig oppfølging og hjelp i deres lokalsamfunn. Hjelpen er rettet mot mennesker som i tillegg til sine alvorlige psykiske plager ofte har begrenset sosial fungering. BUs representant i Voksenpsykiatri (VPA) har deltatt på møter rundt planlegging av to FACT team som skal dekke bydelene Vestre Aker, Ullern og Frogner samt VPA Diakonhjemmet sykehus, «team»-FACT team ved psykose som er lokalisert på Vinderen og et «allmenn»-FACT team med lokaler i Pilestredet.

Også FACT-team for eldre ved Alderspsykiatrisk avdeling er i gang, i samarbeid med bydelene Frogner, Grünerløkka, Ullern og Vestre Aker. Brukerutvalget er representert i referansegruppa for prosjektet.

Oppmøteprosenten ved poliklinikkene – BU tatt opp saken

Pasienter som ikke møter til avtalt tid, bidrar til økte ventelister. Pasientene får SMS-innkalling og innkallingsbrev. Likevel kan det være noen som ikke forstår. Brukerutvalget planlegger å gjennomføre en kampanje rettet mot pasienter og pårørende for om mulig å bedre oppmøteprosenten.

Utredning av halvdagspoliklinikk i Voksenpsykiatrien – BU gitt innspill

Høsten 2019 har Voksenpsykiatrien planlagt å starte med halvdagsutredning av pasienter. Brukerutvalget er trukket inn i arbeidet og har bl.a. kommet med innspill om å trekke inn «samvalg» og «pårørende» inn i modellen.

Matservering for dagpasienter som er mange timer ved sykehuset – BU følger saken

Infusjonspasienter, som kan oppholde seg opptil 8 timer ved avdelingen, blir i dag tilbudt en suppepose servert i et lite plastbeger, mens polikliniske pasienter ved kirurgisk avdeling får servert mat. Brukerutvalget har etterlyst hvilke rettigheter pasientene har, og samtidig påpekt at det har stor betydning med tilgang til mat hvis pasienten tilbringer mange timer på sykehuset.

Digital poliklinikk - BU bidrar

Det må tilrettelegges for enda mer elektronisk kommunikasjon mellom sykehuset og brukerne. Brukerutvalget har i BU-møtene gitt uttrykk for at det er viktig at blant annet timebestilling blir mer brukerstyrt for pasienter med kronisk sykdom.

Tilgang til egen pasientjournal på helsenorge.no – saken er viktig for BU

Plan for innføring av digitalt innsyn i journal for pasient via helsenorge.no er ikke ferdigstilt for Diakonhjemmet Sykehus ennå, til tross for at pasienter ved omtrent samtlige andre sykehus i Helse Sør Øst nå har fått mulighet til å lese deler av journalen sin på helsenorge.no.

BU mener det har stor betydning for pasienter å få følge med i sin egen pasientjournal, med mulighet for å få gjort nødvendige korrigeringer. BU vil følge opp saken videre.

Pasienters tilgang til trådløst nettverk - BU følger saken

Brukerutvalget arbeider kontinuerlig for å bidra til at pålogging og bruk av sykehusets gjestenett skal være enkelt og funksjonelt. BU har også under ombyggingen minnet om at sykehuset må ha tilstrekkelig med kontakter for ladning og bruk av mobiler og nettbrett.

Sykehusets nye nettsider sammen med Helse Sør Øst - med innspill fra BU

Brukerutvalget har flere ganger kommet med innspill om at sykehusets nettsider skal presenteres mer med tanke på at pasienter og pårørende er viktige målgrupper.

BU er tilfreds med at «pasient- og pårørendeopplæring» nå kommer fram som et valg på første side, på samme måte som på nettsiden til de aller fleste sykehus i Norge.

Demensvennlig sykehus - BU har deltatt i prosjektet

Nasjonalforeningen for folkehelsen bevilget midler til prosjektet «Diakonhjemmet Sykehus – et demensvennlig sykehus». Prosjektet ble avsluttet sommeren 2019. BUs representant bidro aktivt i prosjektgruppen, bl.a. med å utforme et enkelt kort som kan gis til drosjesjåfør ved hjemreise fra sykehus ved demens.

Høringsuttalelser - innspill fra BU

Brukerutvalget har gitt uttalelser til følgende:

- Diakonhjemmets strategiplan
- NOU 2018-16 «Det viktigste først».
- «Tvangsbegrensningsloven» NOU 2019-14.

Regionalt samarbeid – BU's leder og nestleder bidrar aktivt

Regionalt Brukerutvalg HSØ har arrangert et vårseminar på Hamar og en todagers dialogkonferanse i Oslo på høsten, der både BU-leder og nestleder var bedt om å holde flere forberedte innlegg. Samlingene har stor betydning, fordi det kommer opp nyttig informasjon fra HSØ, tas opp viktige felles saker, og fordi det bygges gode nettverk.

Digitalisert modulopplæringskurs for nye BU-medlemmer – BU bidratt aktivt.

I Modulopplæringskurset for nye BU-medlemmer, som ble ferdig i 2019 for å brukes på landsbasis, er det brukt flere gode eksempler fra BUs arbeid ved Diakonhjemmet Sykehus. Modulopplæringskurset skal ligge på alle sykehusenes nettside, under Brukerutvalget.

Ungdomsråd.

BU har bidratt i utformingen av mandat og retningslinjer for et ungdomsråd tilpasset Diakonhjemmet Sykehus. Planen er at ungdomsrådet skal omfatte alle avdelinger ved sykehuset der det er pasienter og/eller pårørende opp til 25 år. Foreløpig er det ikke etablert Ungdomsråd ved sykehuset, noe BU har etterspurt ved flere anledninger.

Henvendelser fra brukere - BU engasjerer seg på generelt grunnlag

Brukerutvalget har, som tidligere år, hatt noen henvendelser fra enkeltpersoner vedr. saker som tar utgangspunkt i egne opplevelser/problemstillinger. BU har reservert sitt engasjement her, da forespørslene har vært mer på individuelt plan og ikke favnet det generelle. Henvendelser hvor pasienter eller pårørende ønsker sin egen sak belyst spesielt, videreformidles til sykehusets postmottak hvor sakene deretter fordeles og behandles i rette avdeling. - Dersom det er flere saker som omhandler samme problemstilling vil BU engasjere seg på generelt grunnlag.

Brukerutvalget vil fortsatt arbeide for å sikre posisjonen til Diakonhjemmet Sykehus som et faglig sterkt og godt lokalsykehus for bydelene Vestre Aker, Ullern og Frogner.

Avslutningsvis kan det oppsummeres at Brukerutvalget arbeider for at pasientperspektivet og pasienterfaringer aktivt brukes til bevisstgjøring, omstilling og kvalitetsforbedring i den kunnskapsbaserte praksisen på Diakonhjemmet Sykehus.

Sykehusets kjerneverdier som respekt, tjeneste, kvalitet og rettferdighet skal tydelig synliggjøres i møtet med pasient og pårørende.



Hilde Sofie Hamre
Leder av Brukerutvalget 2019 – 2021
Diakonhjemmet Sykehus

Februar 2020