

Årsrapport 2022

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.



Sykehusets brukerutvalg fra sept. 2022: Fv: Bjørgun Hysing, Annelie Sætre, Jørund Schwach, Hanne Schjerverud (foran), Ragnar Vik, Lene Midtsundstad (foran), Ann Marie Nordahl, Liv Hopen og Hilde Sofie Hamre.

Bjørgun Hysing kom inn i stedet for Bibbi Birch fra høsten 2022.

Brukerutvalgets årsrapport 2022

Følgende organisasjoner har vært representert i Brukerutvalget (BU) i 2022

Norges Astma- og Allergiforbund (NAAF)	- Hilde Sofie Hamre
Landsforeningen for hjerte-/lungesyke (LHL)	- Liv Hopen
Kreftforeningen	- Ann Marie Nordahl
Norsk Revmatikerforbund (NRF)	- Hanne Schjerverud
Mental Helse Oslo	- Jørund Schwach
proLar - Nasjonalt forbund for folk i LAR	- Lene Midtsundstad
Venneforeningen for Diakonhjemmet Sykehus	- Ragnar Vik
Frivillige ved Diakonhjemmet Sykehus	- Bibbi Birch/Bjørgun Hysing

Fra sykehuset møter vanligvis disse i BU-møtene

adm. direktør	Anders Mohn Frafjord
avd.leder Avd. Fag og kvalitet	John Laurence Arnfinsen
BU-sekretær	Annelie Sætre

I tillegg møter ved aktuelle saker i BU-møtene

andre representanter som juridisk rådgiver, klinikkledere, enhetsledere osv. avhengig av hvilke saker som skal belyses.

Pasient- og brukerombudet i Oslo/Akershus har ytret ønske om å delta på saker som er aktuelle for ombudet.

BUs kontaktperson i Regionalt BU HSØ har også vært invitert til alle BU-møter, men har ikke møtt i 2022.

BU-MØTER I 2022

BU har gjennomført 4 BU-møter: 7.mars, 14.juni, 19.september og 19.desember 2022.

Brukerutvalgets møter skal bidra til at brukernes erfaringer blir lyttet til på systemnivå i sykehuset.

Noen eksempler på temaer i møtene i 2022:

- Behovet for rutinemessig innhenting av pasientopplevd kvalitet ved PREM og PROM.
- Gjennomgang av brukerundersøkelse ved Senter for kreftbehandling.
- IKT og E-helse, med spesiell vekt på pasientens behov for tilgang til egen journal.
- Digitale innkallingsbrev og digital innsjekking med Imatis.
- Nærlys på Klinikk medisinsk service, inkl. skilting og venteområde.
- Nærlys på Barne- og ungdomspsykiatrisk Klinikk (BUP), inkl. ungdomsråd ved sykehuset.
- Status på FACT-teamene ved sykehuset.
- Gjennomgang fra juridisk rådgiver om hva som er nytt innen helseretten.

Flere av de andre temaene som har blitt tatt opp vil bli omtalt spesielt i denne årsrapporten.

Leder/nestleder for BU 2022

Leder	Hilde Sofie Hamre (NAAF)
Nestleder	Liv Hopen (LHL)

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 2022' fra det regionale helseforetaket Helse Sør-Øst (HSØ RHF) som er førende for sykehusets virksomhet.

Nasjonal helse- og sykehusplan 2020–2023 gir retning og rammer for utvikling av spesialisthelsetjenesten. Målet er å realisere pasientens helsetjeneste på en bærekraftig måte. Pasientens stemme skal bli hørt – både i møtet mellom pasient og behandler og i utviklingen av helse- og omsorgstjenestene.

Også i Regional utviklingsplan for HSØ er brukermedvirkning og en aktiv pasientrolle trukket frem, både som målsetting og metode for endring og forbedring.

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

Det enkelte BU-medlem følger spesielt opp avgrensede ansvarsområder

- For å styrke reell brukermedvirkning og få nærmere kontakt inn i sykehuset, har BU organisert seg slik at det enkelte medlem særlig følger opp avgrensede ansvarsområder inn i sykehusets viktigste områder der Brukerutvalget har engasjert seg i 2022.

Høringsuttalelser - innspill fra BU

Brukerutvalget har i 2022 gitt følgende uttalelser:

- Innspill til Nasjonal Helse- og Samhandlingsplan.
- Innspill til Regional Utviklingsplan 2040.
- Innspill til Helhetlig Rehabiliteringsplan, Oslo kommune.
- Innspill til overordnet policy i arbeidet for likestilling og mangfold.
- Tilbakemelding på forslag til likestillingsplakat.

Informasjon til pasienter og pårørende - forbedringsinnspill fra BU

BU har i 2022 bidratt med innspill til forbedring av følgende informasjonsmateriell:

- Innspill til sykehusets nettside om Rehabilitering.
- Innspill til informasjon på nettet om rehabilitering etter slag.
- Innspill til informasjon på nettet om rehabilitering etter hjerteinfarkt.
- Innspill til informasjon på nettet om rehabilitering etter akutt funksjonssvikt.
- Innspill til informasjonsbrev til Dialysepasienter som skulle overføres til Lovisenberg.
- Innspill til informasjonsmappe for pårørende og pasienter med kreft.

BU er opptatt av å bidra til at pasienter og pårørende lett kan finne fram til den informasjonen de trenger, og til å forstå denne. BU får alltid positive tilbakemeldinger når vi gir innspill i forbindelse med skriftlig informasjon som skal gis til pasienter og pårørende.

Brukerutvalget erfarer at det brukes for mye fagspråk, hvilket medfører at pasienter og pårørende ikke forstår innholdet.

- I 2022 har BU gitt innspill til 'EK-prosedyren for utarbeidelse og koordinering av pasientinformasjon', der det bør oppfordres til *at ansatte sørger for at Brukerutvalget medvirker i utarbeidelse av all pasient- og pårørendeinformasjon.*

Sykehusets nettsider - 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. Dette har blant annet bidratt til at 'rehabilitering' er blitt lettere å finne, og at det er enklere å orientere seg i feltet.

Lederfora - deltakelse fra BU

BUs leder har møterett i Sykehusstyret med tale- og forslagsrett, med BUs 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)
Høsten 2022 har BUs representanter holdt innlegg i ledergruppa om brukermedvirkning
- utvidete ledermøter ved Alderspsykiatrisk avdeling
- ledermøter i Barne- og Ungdoms Psykiatrien (BUP)

Strategi og handlingsplaner - medvirkning fra BU

BUs leder har gitt innspill vedr. sykehusets fremtidige strategiplan i sykehusstyret.

Ved Voksenpsykiatrisk avdeling og Revmatologisk avdeling har BU-representant deltatt på handlingsplanseminarer.

Kvalitet- og pasientsikkerhet (KPU) - BU bidrar

BUs leder er deltaker i Kvalitet- og pasientsikkerhetsutvalget (KPU). Arbeidet rundt åpenhet og meldekultur har høy prioritet, og BU følger dette arbeidet tett.

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 pasientskadeerstatning.

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

Etiske dilemmaer i pasientbehandlingen - BU bidrar

BUs leder er fast og likeverdig medlem i Klinisk etikk-komitee (KEK), og BUs nestleder er fast vara. Det har vært månedlige møter gjennom 2022 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-komitee.

Lokalt Samarbeids Utvalg (LSU) - med BUs leder som brukerrepresentant

Et hovedgrep i Nasjonal helse- og sykehusplan 2020-2023 var å opprette *19 helsefellesskap* i Norge. Representanter fra helseforetak, tilhørende kommuner, fastleger og brukere møtes for å planlegge og utvikle tjenestene sammen. I Oslo er det ett helsefellesskap, og det ble i 2021 i tillegg opprettet fire 'lokale samarbeidsutvalg' i Oslo. Et av dem gjelder Diakonhjemmet sektor, 'Lokalt Samarbeids Utvalg' (LSU). BUs leder er brukerrepresentant i dette utvalget.

Samarbeid med bydelene i Diakonhjemmet Sektor

BU-representant deltar jevnlig i møtene i Samarbeidsforum mellom sykehuset og bydelene Ullern, Frogner og Vestre Aker både innen somatikk og psykisk helse. I forumet deles erfaringer og utveksles informasjon. 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.

- BU-representant har bidratt i arbeidet med å forbedre kommunikasjonen mellom sykehuset og hjemmesykepleien i forbindelse med kreftpasienters pakkeforløp.
- BU skrev i 2022 innspill om forbedringer av informasjonshäfte til pasienter/pårørende Bydel Vestre Aker.
- BU-nestleder deltok som innleder i Helseetatens digitale kurs for fastleger i Oslo med tema: 'Hvordan ønsker pasienten å bli involvert?'
- BU-nestleder har deltatt i workshop vedr. 'Oslostandard for pårørendesamarbeid'.

Rutinemessig måling av pasientopplevd kvalitet - BU følger saken tett

BU har jevnlig i 2022 fortsatt å etterlyse fremgang i prosessen med at sykehuset skal ta i bruk ledelsesverktøy som raskt kan synliggjøre hvordan pasienter opplever kvaliteten etter et sykehusopphold eller et poliklinikkbesøk. Sykehuset, jobber med å få på plass digital løsning for at pasienter skal kunne sende tilbakemelding pr. SMS etter poliklinikkbesøk.

BU ser det som helt vesentlig at pasientenes erfaringer og innsikt rutinemessig brukes til å forbedre helsetjenesten, og vil følge opp denne saken tett videre.

Medikamentell kreftbehandling ved Diakonhjemmet Sykehus

På initiativ fra BUs representant er det i 2022 montert *informasjonsskjerm* på Kreftsenteret. Dette for å sikre at kreftrammede får nødvendig kjennskap til hvilke tilbud de kan benytte seg av utenfor sykehuset (f.eks. 'pusterom'/treningsrom og 'Vardesenter'). BUs representant har bidratt i arbeidet med å kvalitetssikre innholdet på skjermen.

Brukerutvalget har gitt innspill til spørsmålsformuleringene i en *brugerundersøkelse* som Senter for Kreftbehandling har gjennomført i 2022. BU har også fulgt opp resultatet.

BUs representant har bidratt med kvalitetssikring og innspill til egen *informasjonsmappe* til pårørende og pasienter med kreft.

Brukerutvalget følger tett opp saken med å få etablert et Aktivitetsmedisinsk senter hvor kreftpasienter kan få et tilpasset opplegg med kvalifisert personell sammen med andre brukere. Dette vil kunne erstatte et 'Pusterom' (treningsrom), som var tenkt etablert på sykehuset i samarbeid med stiftelsen 'Aktiv mot kreft' for å tilrettelegge for fysisk aktivitet som en viktig del av kreftbehandlingen.

Omstillings- og byggeprosjekt Diakonhjemmet - BU bidrar vedr. pasient- og pårørendenære forhold

BU-leder har i 2022 hatt regelmessige oppfølgingsmøter med avd.leder Interne tjenester (byggeansvarlig) i det pågående arbeidet med å modernisere og effektivisere sykehuset for bedre å møte fremtidens utfordringer. BU er spesielt opptatt av å trekkes inn ved forhold som direkte angår pasienter og pårørende, f.eks. når det gjelder poliklinikkområde, kafeteriaforhold, parkeringsmuligheter, skilting osv.

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

Brakerutvalget har i 2021 og 2022 fulgt tett opp saken med innføring av digitalt innsyn i journal for pasient og evt. pårørende. IKT-avdelingen jobber nå aktivt med saken. BU mener det har stor betydning for pasienter som ønsker å kunne få direkte lesetilgang til egen pasientjournal, med mulighet for å få gjort nødvendige korrigeringer. Dette for å bedre pasientsikkerhet m.m. i forhold til om behandler har forstått pasienten korrekt. BU vil fortsette å følge opp saken.

Rehabilitering av pasienter i tråd med overordnede føringer – BU aktivt med

I mars 2022 startet Helse Sør-Øst (HSØ) arbeidet med *Regional fagplan for fysisk medisin og rehabilitering*. BU-nestleder sitter som brukerrepresentant i prosjektgruppen. Prosjektet har i første omgang pekt ut prioriterte satsingsområder, bl.a. 'Inneliggende rehabilitering i tidlig fase'. Tidlig rehabilitering er en viktig del av behandlingen og skal iverksettes samtidig med akutt medisinsk behandling. Trolig blir et av målene med prosjektet at alle sykehus med akuttfunksjon skal utarbeide og implementere prosedyrer for å sikre at det igangsettes tidlig tverrfaglig rehabilitering, og at det bl.a. skal tas i bruk felles kartleggingsverktøy for vurdering av rehabiliteringsbehov.

- Diakonhjemmet Sykehus gjorde allerede i 2021 kloke grep med å etablere *Sentralt Rehabiliteringsutvalg (SRU)* med ledere fra hver klinikk og BUs nestleder, som straks kan ta tak i arbeidet med egnet kartleggingsverktøy og anbefalte rutiner i tråd med føringer som vil komme fra HSØ. SRU har i 2022 gjort mange tiltak for at sykehuset skal ha gode nettsider om rehabilitering, som kan være til hjelp for pasienter og pårørende.
- SRU er i løpet av 2022 godt i gang med å etablere en *Faggruppe Rehabilitering*, som bl.a. skal bidra med å operasjonalisere og implementere beslutninger tatt i SRU. Brukerutvalget er representert i Faggruppe Rehabilitering med sin brukerrepresentant i Voksenpsykiatri.

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, som består av ansatte både fra bydel og fra sykehus, yter langvarig oppfølging og hjelp i de sykes lokalsamfunn. Hjelpen er rettet mot mennesker som i tillegg til sine alvorlige psykiske plager ofte har begrenset sosial fungering.

BU sin representant i Voksenpsykiatri (VPA) har deltatt på prosjektgruppemøter i to ulike FACT team som dekker bydelene Vestre Aker, Ullern og Frogner i samarbeid med VPA Diakonhjemmet Sykehus. Et FACT team med målgruppe pasienter som har alvorlige psykiske lidelser, herunder også psykoseutfordringer, er lokalisert på Vinderen.

Det andre FACT teamet favner pasienter med angst, depresjoner og andre lidelser, unntatt psykoseutfordringer, og har lokaler i Pilestredet.

Også FACT-team for eldre ved Alderspsykiatrisk avdeling er i gang.

Oppmøte ved poliklinikkene – selvinnsjekk og betaling - BU samarbeider

Brakerutvalget har også i 2022 samarbeidet med Imatis, som er leverandør av en programvareløsning som digitaliserer innsjekk og betaling for pasienter som har polikliniske timeavtaler. Det har vært viktig å sikre at pasienter og pårørende kjenner seg velkommen og ivaretatt, og at innsjekking og betaling er brukervennlig.

Innføring av nye registrerings- og betalingsrutiner (via SMS eller automat) har vært krevende for enkelte pasienter, og frivillighetstjenesten med pasientvertene spiller en viktig rolle med å ivareta pasienter som ikke klarer innsjekkingen selv. Samtidig bidrar de til at pasienter som kommer til sykehuset føler seg tryggere. BU er opptatt av at det legges til rette for å styrke frivillighetstjenesten på sykehuset.

Pasienter som ikke møter opp til avtalt tid til polikliniske timer, bidrar til økte ventelister. BU-nestleder tok i høst opp saken på generelt grunnlag med BU-ledere og nestledere i Helse Sør-Øst.

- Det ble enighet om å avklare prosentfordelingen mellom psykisk helse og somatikk når det gjelder manglende oppmøter. Det er viktig å finne årsakene til manglende oppmøte.
- Vi var også særlig opptatt av hva sykehusene gjør med *de som ikke klarer å møte*. BU har tatt opp temaet med Avd. Fag og kvalitet, og vil følge opp saken videre.

Helsekompetanse øker pasientsikkerheten - BU bidrar aktivt

BU er opptatt av at helsekompetanse og god kommunikasjon øker pasientsikkerheten, og at mangelfull kommunikasjon er årsaken til de fleste klager fra pasienter og pårørende.

Samvalg er en viktig metode innenfor kommunikasjon, og det er tydelige styrings-signaler fra HSØ om å ta i bruk samvalg som metode i sykehusene. Samvalg innebærer at pasient og helsepersonell *sammen* kommer fram til hvilken undersøkelse eller behandling som passer best for pasienten.

Brukerutvalget mener det er viktig å ruste pasienter og pårørende slik at de tør å fortelle hva som er viktig i deres hverdag, og har ønske om å videreføre samvalgskampanjen som de gjennomførte i 2019-20 i en eller annen form. Lærings- og mestringssenteret har i starten av alle sine kurs i 2022 motivert pasientene i sin rolle når det gjelder samvalg, og BU-nestleder har hatt innlegg om samvalg og pasientens rolle på et større kurs i helsepedagogikk.

Rapportering av fristbrudd, ventelister, sykehusinfeksjoner, avvik og epikrise-tider

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 fastsatt for pasientene.

- BU er opptatt av at det ikke bare er epikrisetiden som er avgjørende for kvaliteten. Like viktig er det at det ikke forekommer feil opplysninger i epikrisen. Innholdet må være korrekt uten bruk av klipp og lim.
- Epikrisen må sendes til rette personer. Feilsending skal ikke forekomme.
- Det bør være enkelt for pasient og pårørende å melde fra når slike feil skjer.

Dette er en sak som vil bli fulgt opp videre av BU.

Regionalt samarbeid for brukerrepresentanter – felles saker og nyttig nettverk

Regionalt Brukerutvalg HSØ arrangerer jevnlig seminarer og samlinger for BU-ledere og nestledere fra hele helseregionen. Samlingene har stor betydning, fordi nyttig informasjon fra HSØ diskuteres. I tillegg tas opp viktige felles saker og gode nettverk bygges.

BU-representant bidro høsten 2022 i Rådslag psykisk helsevern Helse Sør-Øst.

BU-representant bidro også i en høring med representanter fra hele landet i Prosjekt Sikkerhetspsykiatri, organisert av Regional sikkerhetsavdeling (RSA) Oslo Universitetssykehus.

Flere av brukerrepresentantene har deltatt i fysiske og digitale konferanser i løpet av 2022. Bl.a. arrangerte Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon en helgekonferanse med erfaringsutveksling i brukermedvirkning. To BU-representanter møtte fra Diakonhjemmet Sykehus.

Samarbeid mellom brukerutvalgene ved Lovisenberg Diakonale Sykehus og Diakonhjemmet Sykehus

Brukerutvalgene ved Lovisenberg Diakonale Sykehus og Diakonhjemmet Sykehus har et nært samarbeid ved leder og nestleder på hvert sykehus.

23.mai 2022 ble det gjennomført en felles seminardag/samarbeidsmøte på Diakonhjemmet Sykehus for de to brukerutvalgene. Det ble skrevet en artikkel om dette i Diagora (sykehusets intranett). Tilsvarende seminardag vil bli gjennomført i 2023 ved Lovisenberg Diakonale Sykehus.

Forskning

BU har bidratt i en forskningsstudie – spørreundersøkelse for å forbedre pasientsikkerhet ved utskrivning fra sykehus.

BU-representant bidro dessuten i oppstarten av et forskningsprosjekt om legemiddel-samstemming i mottaket, som i 2022 endte i et spennende fremlegg av doktorgradsarbeid.

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, videreføres 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.

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. Brukerutvalget vil også være pådriver til at sykehusets kjerneverdier 'respekt, tjeneste, kvalitet og rettferdighet' skal tydeliggjøres i møtet med pasient og pårørende.



Hilde Sofie Hamre
Leder av Brukerutvalget
Diakonhjemmet Sykehus

Januar 2023