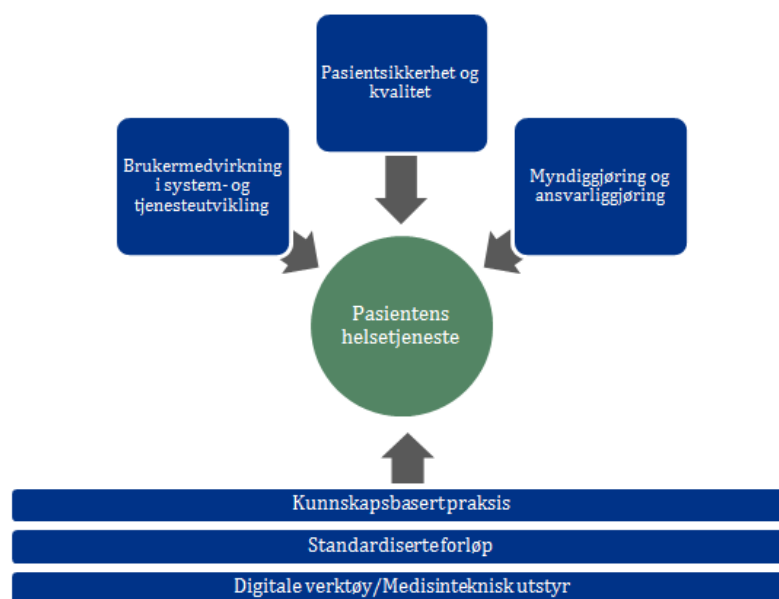


## Årsrapport brukerutvalget Helse Sør-Øst RHF for året 2019 Med brukerutvalgets uttalelse til Helse Sør-Øst RHF's årlige melding



# **Brukerutvalgets årsrapport 2019**

## **1.0 Oppnevning og mandat**

Brukerutvalget for Helse Sør-Øst RHF i 2019, med funksjonstid 1. oktober 2017 til 31. desember 2019, hadde 12 medlemmer. Medlemmene kom fra Funksjonshemmedes fellesorganisasjon (FFO), Samarbeidsforum av funksjonshemmedes organisasjoner (SAFO), Pensjonistforbundet, Kreftforeningen og Rusmisbrukernes interesseorganisasjon (RIO).

Nåværende [brukerutvalg](#) ble oppnevnt av styret 21. november 2019 med funksjonstid fra 1. januar 2020 til 31. desember 2021. Det 12 medlemmer i brukerutvalget fra Funksjonshemmedes fellesorganisasjon (FFO), Samarbeidsforum av funksjonshemmedes organisasjoner (SAFO), Pensjonistforbundet, Kreftforeningen og Rusmisbrukernes interesseorganisasjon (RIO). Styrets kriterier for sammensetning er oppfylt.

Rammen for brukerutvalgets arbeid er [felles retningslinjer](#) for brukermedvirkning, samt lover og øvrige rammebetingelser som gjelder for Helse Sør-Øst RHF.

## **2.0 Brukerutvalgets arbeid**

### **2.1 Møtene**

Brukerutvalget har hatt ni møter i 2019. Administrerende direktør, fagdirektør eller stedfortreder, samt direktør samhandling og brukermedvirkning deltar som hovedregel på brukerutvalgets møter. Helse Sør-Øst RHF stiller sekretariat til rådighet for brukerutvalget. Sekretariatet deltar både i brukerutvalgets og arbeidsutvalgets møter.

Brukerutvalget arbeider etter en rullert årsplan hvor hovedprosesser (økonomisk langtidsplan, årsbudsjett, årlig melding m.v.) og styresaker i Helse Sør-Øst RHF er innarbeidet. Arbeidet med hovedprosesser er delegert arbeidsutvalget som består av leder, nestleder samt to øvrige valgte medlemmer.

Sakslisten til brukerutvalgsmøtene forberedes og settes av arbeidsutvalget i samarbeid med sekretariatet på grunnlag av rullert plan for styresaker, samt innkommet post, innmeldte saker fra brukerutvalgets medlemmer og fra Helse Sør-Øst RHF. Protokoll publiseres på [www.helse-sorost.no/brukermedvirkning](http://www.helse-sorost.no/brukermedvirkning). Brukerutvalget blir jevnlig orientert om status i Helse Sør-Øst RHF og gir synspunkter på utviklingen. Det søkes i hvert møte å sette av tid til erfaringsutveksling mellom utvalgets medlemmer fra deltakelse i råd- og utvalgsmøter.

Det har også i 2019 blitt lagt vekt på å sikre at brukerutvalget, gjennom uttalelser og innspill i møter, får påvirke og medvirke med innspill til planer og styresaker på tidligst mulig tidspunkt.

### **2.2 De viktigste sakene**

Brukerutvalget har i 2019 behandlet 130 saker, inkludert referatsaker, orienteringssaker, erfaringsutveksling, egenevaluering og egne mål, m.m. Av disse gjaldt ca. 55 saker tilbudet til pasienter og pårørende, både av kortsiktig og strategisk karakter. Protokoll fra brukerutvalgets møter forelegges ledergruppen og styret for Helse Sør-Øst RHF.

Brukerutvalget har i 2019 gitt egne uttalelser og/eller innspill til Helse Sør-Øst RHF sine høringsuttalelser:

- Videreutvikling av Oslo universitetssykehus HF.
- Lov om tolketjenester.
- NOU 2018-16 Det viktigste først prioritering i kommunal helse- og omsorgstjeneste.
- Høringssvar- tjenester i godkjenningsordningen fra 1. januar 2020.
- Høringsuttalelse – Enklere tilgang til helseopplysninger for kvalitetssikring av helsehjelp og egen læring – endringer i helsepersonelloven § 29 c.
- Høring – norm for informasjonssikkerhet og personvern i helse- og omsorgssektoren.
- Høring om tiltak for å styrke legemiddelberedskapen. Forslag til endringer i legemiddeloven og apotekloven.
- Høringsuttalelse – e-helselov.
- Brukerutvalg felleseide helseforetak.

Eksempler på øvrige saker/fagområder er:

- Regionalt innsatsteam for kvalitetforbedring og pasientsikkerhet.
- Samvalg.
- Smittevern.
- Rettigheter til pasienter i pasient- og brukerrettighetsloven og andre rettigheter for pasienter ved sykehus.
- Ambulante tjenester/brukerstyrte poliklinikker.
- Psykisk helsevern.
- Habilitering.
- Rehabilitering.
- Legemiddelangel.
- Lukket legemiddelsløyfe.
- Pasientreiser.
- Digitale pasienttjenester.
- Nasjonale kvalitetsregistre.
- Kvalitetssikring av nye sykehus.
- Digitale innbyggertjenester.
- Videreutvikling av Oslo universitetssykehus HF.
- Nye metoder.
- Praksiskonsulentordningen.
- Influensavaksine helsearbeidere.
- Tverrfaglig spesialisert rusbehandling (TSB), herunder integrert oppfølging etter døgnbehandling og utfordringer for tilbydere av langtids døgnbehandling.
- Informasjonssikkerhet og personvern.
- Oppfølging organtransplanterte.
- Gjennomgang av IKT området.
- Digital grunnopplæring for brukerrepresentanter på systemnivå.

Konsernrevisjonen møtte brukerutvalget en gang i løpet av 2019. I dette møtet fikk brukerutvalget komme med innspill til Revisjonsplan 2020.

Iht. årsplan gir brukerutvalget, ved arbeidsutvalget, innspill til Helse Sør-Øst RHF sitt oppdrag- og bestillerdokumentet til helseforetakene, økonomisk langtidsplan, årsbudsjett og årlig melding til Helse- og omsorgsdepartementet, bl.a. ved at det skrives en selvstendig vurdering av det regionale helseforetakets måloppnåelse.

Medlemmer har også i 2019 deltatt i programkomiteer, og holdt innlegg i konferanser arrangert av Helse Sør-Øst RHF og andre, både nasjonalt, regionalt og i helseforetak.

## **2.4 Veiledere og retningslinjer for brukervedvirkning**

Øvrige veiledere og retningslinjer om brukervedvirkning er følgende:

- Brukervedvirkning i forskning
- Brukerutvalg – mandat og oppnevning
- Brukerutvalg – private leverandører
- Brukervedvirkning ved anskaffelse av privat helsetjeneste
- Brukerrepresentanter i prosjekt, råd og utvalg
- Veileder brukervedvirkning i forskning

Disse finnes [www.helse-sorost.no/brukervedvirkning](http://www.helse-sorost.no/brukervedvirkning).

## **3.0 Deltagelser og samarbeid**

### **3.1 Samarbeid med styret**

Brukerutvalgets leder og nestleder deltar som observatører med talerett i styremøtene og styreseminarene i Helse Sør-Øst RHF. I tillegg hadde brukervedvirkningen fellesmøte med styret 19. september. Brukerutvalget orienterte om kreftpasienters utfordringer og habilitering med fokus på barn/unge og minoritetspråklige.

Brukerutvalgets leder og nestleder inviteres til å delta på foretaksmøter med Helse- og omsorgsdepartementet og Helse Sør-Øst RHF.

### **3.2 Samarbeid med brukervedvirkning**

God dialog mellom brukervedvirkningen på regionnivå og i helseforetakene er viktig for å bidra til nettverksbygging og realisering av mål og vedtak. Det har i 2019 vært regelmessig kontakt med brukervedvirkning i helseforetakene, bl.a. gjennom kontaktpersonordningen som nå i hovedsak fungerer etter intensjonen.

I 2019 er det avholdt to møter med ledere og nestledere i helseforetakenes brukervedvirkning. Brukerutvalget ser at dette er en viktig arena for å bidra til at den samlede brukervedvirkningskompetansen og brukervedvirkningsengasjementet kanaliseres i samme retning.

Sistnevnte møte ble avholdt i Oslo i regi av brukervedvirkningen ved Sunnaas sykehus HF. Tema for møtene for ledere og nestledere settes etter innspill fra brukervedvirkningene. Tema i 2019 har bl. a. vært

- Utviklingsplaner i helseforetak og regionalt helseforetak.
- Digital grunnopplæring for brukervedvirkningsrepresentanter på systemnivå.
- Hvordan kan brukervedvirkning orienteres fra helseforetak om saker, før det utløser stor/negativ mediadekning.
- Hvordan jobber vi med forbedring på 30 dager overlevelse.
- Egevaluering av brukervedvirkning.
- Pasienter som ikke møter ved sykehus.
- Regionalt innsatsteam kvalitetsforbedring og pasientsikkerhet.
- Brukerutvalggenes erfaringer når det gjelder å komme med innspill til høringer.
- Samvalg.
- Bruk av robotteknologi i rehabilitering.
- Innovasjon til glede og besvær.

- Samarbeidsformer mellom sykehus og primærhelsetjeneste.
- Kontaktlegeordningen.

### **3.3 Samarbeid med brukerutvalg i øvrige regionale helseforetak**

Det har vært avholdt fellesmøter med ledere og nestledere i alle regionale brukerutvalg for erfaringsutveksling og drøfting/innsjill til saker av felles interesse. Følgende saker er behandlet:

- Ny helse- og sykehusplan 2020 – 2023.
- Legemiddelmangel og beredskap.
- Refleksjoner fra bestlutningsforum.
- Oppdragsdokument 2020.
- Presentasjon av «Alle møter» - prosjekt ved Helse Vest RHF.
- Orientering - Statens undersøkelseskommissjon for helse- og omsorgstjenesten (Ukom).
- Digital grunnoppløring brukermedvirkning på systemnivå.
- Samarbeider brukerutvalgene og ungdomsrådene.

### **Brukermedvirkning i interregionale oppnevninger, deltakelse Helse Sør-Øst**

- Observatør i styret Pasientreiser HF.
- Medlem brukerutvalget Pasientreiser HF.
- Nasjonal helse- og sykehusplan.
- Styringsgruppe for BarnsBeste.
- Nasjonalt forum for indikatorutvikling og metodeutveksling mellom regionale helseforetak og Helsedirektoratet.
- Prosjektgruppe for utredning av nasjonalt sykehusapotekforetak.
- Styringsgruppe persontilpasset medisin.
- Styringsgruppe pasientsikkerhetsprogrammet.
- Styringsgruppen for Nasjonalt senter for e-helseforskning.
- Medisinsk avstandsoppfølging.
- Intensive habiliteringsprogram for barn og unge med hjerneskade.
- LIS-spesialistgrupper HIV.
- Arbeidsgruppe anskaffelse på blodkoagulasjonsfaktorer.
- Nasjonalt kvalitetsregister – Gastronet.
- Styringsgruppe for innføring av tarmkreftscreening.
- Nasjonalt prosjekt TSB – arbeidsgruppen.
- Referansegruppe modeller for utfasing av behandlingsmetoder i spesialisthelsetjenesten i systemet for Nye metoder.
- Arbeidsgruppe om prioriteringsutfordringer innen helse og arbeid.
- Nasjonal rapport for forskning og innovasjon - oppnevning av brukerrepresentant i nasjonal arbeidsgruppe.
- Forprosjekt læring og mestring i spesialisthelsetjenesten – arbeidsgruppe.
- Interregional arbeidsgruppe for Nasjonale medisinske kvalitetsregistre.

### **3.4 Pasient- og brukerombud**

Hovedtrekkene fra Pasient- og brukerombudenes årsrapporter ble presentert for brukerutvalget i mars-møtet. Rapportene for ombudene i de ulike fylkene ble delt ut til kontaktpersoner for de ulike helseforetakene/sykehusene. Brukerutvalget er representert i to årlige kontaktmøter mellom Helse Sør-Øst RHF og pasient- og brukerombudene.

### **3.5 Prosjekt, råd og utvalg - deltagelser**

Hovedregelen er at fortrinnsvis to representanter fra brukerutvalget deltar i prosesser og prosjekter som angår pasienttilbudet. Medvirkning i fagrådene er høyt prioritert. Her har brukerrepresentantene på vegne av brukerutvalget mulighet for, i tidlig fase, å påvirke saker av stor betydning for tjenestetilbudet. Det har vært høy aktivitet og brukerrepresentantene melder tilbake om positive erfaringer fra deltagelsen.

#### **4.0 Brukermedvirkning**

Pasienter, pårørende og deres organisasjoner er de viktigste endringsagentene for «Pasientens helsetjeneste». 13 prinsipper for brukermedvirkning vedtatt av styret i Helse Sør-Øst RHF ligger til grunn for all brukermedvirkning i Helse Sør-Øst. Felles retningslinjer for brukermedvirkning på systemnivå i alle helseregioner ble vedtatt tidlig i 2017. Dette danner grunnlag for mer lik praksis i hele landet. Samvalg, kommunikasjon, opplæring og informasjon er særdeles viktig for å sikre brukermedvirkning på individnivå. Brukerutvalget er ut over dette opptatt av at det på ulike områder blir etablert flere piloter med brukerstyrte poliklinikker og brukerstyrte senger og at omfanget av ambulante tjenester øker, slik at flere får behandling nært der de bor.

#### **5.0 Erfaringer og hovedfokus**

Brukerutvalget merker seg at holdninger og innspill fra brukerutvalg og brukerrepresentanter kan kjennes igjen i styresaker og vedtak, samt i Helse Sør-Øst RHF sine høringsuttalelser og andre prosesser som blir igangsatt av Helse Sør-Øst RHF.

I 2019 har brukerutvalget fortsatt hatt søkelyset på habilitering, brukerstyrte poliklinikker og ambulante tjenester, pakkeforløp kreft og psykisk helsevern, informasjon og kommunikasjon, involvering av pasienter og pårørende, herunder samvalg. Samhandling, funksjonsfordeling, kvalitet og pasientsikkerhet, IKT samt tilgjengelighet/ventetider har også hatt fokus.

## **BRUKERUTVALGETS UTTALELSE TIL ÅRLIG MELDING 2019**

Brukerutvalget vedarbeidsutvalget deltar i Helse Sør-Øst RHF's arbeid med hovedprosesser. Dette skjer i regelmessige samarbeids- og innspillmøter med Helse Sør-Øst RHF. Arbeidsutvalget er også gitt fullmakt til å utforme brukerutvalgets uttalelse til årlig melding for 2019. Samlet brukerutvalg er forelagt årlig melding i møte 10. og 11. mars 2020.

### **I trygge hender 24/7**

Brukerutvalget er bekymret over at det er mange pasienter som blir rammet av skader under opphold på sykehus. Undersøkelser viser at bare fra 5 % til 20 % av skadene som er dokumentert i journalen, er rapportert.

### **Kvalitetsregister**

Kvalitetsregistre er en velegnet måte å måle pasientsikkerheten på. Formålet er å bidra til bedre kvalitet for pasienten, og å minske uønsket variasjon i helsetilbud og behandlingskvalitet.

Brukerutvalget er fornøyd med at det satses på kvalitetsregistre og at det pågår en stadig utvikling i dette arbeidet. Brukerutvalget registrerer at det bare er noen få av registrene i Helse Sør-Øst som har innfridd kravene til høyeste stadium i en fire trinns skala. De øvrige kvalitetsregistrene har kun oppnådd stadium to.

Brukerutvalget synes det er positivt at det er en økende bruk av registerdata til forskning og kvalitetsforbedringsarbeid. Begge disse områdene er viktige i arbeidet med en kontinuerlig utvikling av pasientsikkerheten.

### **Antibiotikastyring og antibiotikaresistens**

Brukerutvalget merker seg at Helse Sør-Øst ikke har lyktes med å redusere den samlede bruken av bredspektret antibiotika. Helse Sør-Øst er dessverre langt unna målet om 30 % reduksjon innen utgangen av 2020 og brukerutvalget registrerer en negativ utvikling det siste året. Brukerutvalget er tilfreds med at det er opprettet læringsnettverk for reduksjon av all antibiotika. Brukerutvalget vil følge nøye med på hvordan dette jobbes med fremover, og forventer en større innsats for å redusere bruken av bredspektret antibiotika i henhold til måltall i nasjonal handlingsplan.

### **Digitalisering og IKT**

Brukerutvalget er positiv til innføringen av innsynsløsning på Helsenorge.no, hvor pasientene får muligheten til å lese deler av sine pasientjournaler. Dette er et av mange viktige steg mot økt brukermedvirkning, samvalg og pasientens helsetjeneste. Brukerutvalget ønsker i denne sammenheng fortsatt å legge vekt på at elektroniske løsninger for innsyn og selvbetjening må være utformet i henhold til lov om universell utforming.

Videre ser brukerutvalget det som positivt at en regional løsning for ambulansejournal nå er i ferd med å komme på plass. Dette er et godt og viktig tiltak for økt pasientsikkerhet.

Brukerutvalget er tilfreds med at regional løsning for elektronisk kurve og medikasjon er innført ved de fleste helseforetakene i regionen. Samtidig registrerer brukerutvalget at ytelsen i løsning ikke alltid har vært tilfredsstillende. Brukerutvalget er opptatt av at dette arbeidet fortsatt prioriteres. Kurveløsning, med innføring av lukkede legemiddelsøyfer, er etter brukerutvalgets oppfatning et viktig skritt for økt pasientsikkerhet.

### **Ventetider**

Brukerutvalget er opptatt av at pasienter ikke skal oppleve venting som ikke er faglig begrunnet. Brukerutvalget registrerer at antall langtidsventende pasienter og fristbrudd innen somatikk har økt fra 2018 til 2019, og ber Helse Sør-Øst RHF se på årsaker til økningen og finne gode løsninger for å snu utviklingen.

Brukerutvalget har fulgt nøye med på ventetider innen psykisk helsevern for barn og ungdom, og vil berømme Helse Sør-Øst RHF for at dette området har fått stor oppmerksomhet. Brukerutvalget ser at tiltak som har blitt iverksatt, på sikt vil kunne gi ønsket effekt. Det er viktig at dette følges tett opp.

### **Pasientadministrative rutiner**

For å ivareta pasientsikkerheten er det avgjørende at sykehusene har kontroll på henvisninger, innkallinger, behandlingsfrister og andre dokumenter av betydning for behandlingsforløp og resultat. Brukerutvalget ser at det fortsatt er et behov for å fokusere på rask utsending av epikriser, da det er helt avgjørende for et sikkert og sammenhengende pasientforløp. Brukerutvalget ønsker at alle pasienter skal motta epikrise når de forlater sykehuset. Dette vil gi pasientene bedre mulighet for egenoppfølging.

### **Pakkeforløp**

Brukerutvalget er opptatt av god kvalitet på pasientbehandlingen. Brukerutvalget følger fortsatt nøye med på gjennomføringen med pakkeforløpene, og registrerer med bekymring at det fortsatt er helseforetak og sykehus som enda ikke oppnår nasjonale krav om overholdelse av forløpstider. Brukerutvalget registrerer at mange opplever utfordringer knyttet til overføringer mellom sykehusene. Brukerutvalget er fornøyd med at det er satt ned innsatsteam som skal se på dette, og vil følge godt med på om det gir resultater.

### **Samvalg**

Brukerutvalget mener at å styrke brukermedvirkningen på individnivå er et viktig satsingsområde. I dette arbeidet er satsingen på samvalg strategisk viktig for å virkeliggjøre pasientens helsetjeneste. Brukerutvalget registrerer at et rammeverk for kompetanseheving innen samvalg «Klar for Samvalg», som består av en rekke moduler og læringsressurser for helsepersonell er under utvikling og implementering. Brukerutvalget mener det er viktig at det settes kompetansekrav til helsepersonell slik at denne kompetansehevingen gjennomføres. For gjennomføring av pasientens helsetjeneste er samvalg en sentral faktor.

### **Korridorpasienter – beleggspresnt**

Brukerutvalget er fortsatt av den oppfatning at bruk av korridorpasienter medfører svekket behandlingskvalitet, og at det innebærer at pasientenes integritet ikke ivaretas på en best mulig måte. Brukerutvalget ser at den prosentvise andelen korridorpasienter er lav totalt sett, men vil fremheve at dette likevel i antall omhandler mange pasienter.

### **Kompetanseutvikling**

Brukerutvalget mener at personalgrupper som for eksempel helsesekretærer, portører, helsefagarbeidere, sengevaskesentral og andre fellestjenester vil bidra til at sykepleiere og leger kan bruke mer av sin tid til pasientrettet arbeid. Brukerutvalget mener disse personalgruppene utgjør en viktig del av pasientens helsetjeneste.

### **Reduksjon i tvangsinnleggelser og bruk av tvang**

Brukerutvalget er positiv til at det er utarbeidet en egen plan i Helse Sør-Øst for redusert tvang og økt frivillighet i psykisk helsevern.

### **Innføring av rettighetsvurdering og tildeling av pasientrettigheter - avtalespesialister**

Brukerutvalget ønsker å berømme Helse Sør-Øst RHF for å ha gjort et grundig og godt arbeid for å få i gang en pilotering av rettighetsvurdering og tildeling av pasientrettigheter hos avtalespesialister. Samtidig er det meget beklagelig at det likevel ikke lyktes å rekruttere tilstrekkelig antall avtalespesialister til å sette i gang piloter med et felles henvisningsmottak.



Brukerutvalget er av den oppfatning at denne piloten er en viktig og nødvendig utvikling. Brukerutvalget ser derfor med bekymring på at arbeidet har stoppet opp, og stiller seg undrende til om dette signaliserer en større utfordring i samarbeidsforholdet og kommunikasjonen mellom det regionale helseforetaket og avtalespesialistene.

Brukerutvalget ser frem til at Helse Sør-Øst RHF gjennomfører en grundig gjennomgang av hva som førte frem til at arbeidet med felles henvisningsmottak strandet. Brukerutvalget mener det er essensielt at også avtalespesialistene involveres i gjennomgangen.

### **Regional utviklingsplan**

Brukerutvalget er fornøyd med at det er utarbeidet en kommunikasjonsplan for regional utviklingsplan. Kommunikasjonsplanen skal bidra til å synliggjøre gode piloter og arbeidsprosesser i og mellom helseforetakene, for bevisstgjøring og læring på tvers. Brukerutvalget mener det er viktig at det fortsatt satses på prosjekter i regional utviklingsplan, som blant annet *Samarbeid om de som trenger det mest*, for at målene i planen skal nås. Det er også viktig at gode prosjekter ikke bare deles, men også innføres i sykehusene.

Brukerutvalget ser positivt på satsningen innen forskning og innovasjon, og mener det må legges større vekt på at gode forskningsresultater overføres raskest mulig til praksis. En tverrfaglig forskning som utvikles fra et pasientperspektiv, vil sikre en god nytteverdi for pasientene.

Brukerutvalget mener det er viktig at Helse Sør-Øst RHF også starter piloter som ser på hvordan tjenestene kan organiseres for å legge bedre til rette for en økt brukerstyring.