



**Veileder for helseforetak
og private sykehus om
opplæring av
brukerrepresentanter på
systemnivå.**

1	Innledning	4
2	Brukerrepresentantenes basiskompetanse	4
3	Nettkurset Digital grunnopplæring for brukerrepresentanter på systemnivå.....	5
4	Opplæring ved oppstart av nye brukerutvalg	6
5	Andre kurs og konferanser.....	9
6	Erfaringsutveksling mellom brukerutvalg	9
7	Egnevaluering av brukerutvalg	10

Forord

Brukerrepresentantenes sentrale rolle som rådgivere for helseforetak/sykehus har utviklet seg over år. Det er i dag ingen tvil om brukermedvirkningens verdi.

Veileder for helseforetak og private sykehus om opplæring av brukerrepresentanter på systemnivå gir grunnlag for å styrke brukermedvirkningen og vil bidra til god og likeverdig opplæring av brukerrepresentanter i regionen.

Veilederen er av rådgivende karakter. De enkelte helseforetak/sykehus kan sammen med sine brukerutvalg/brukerrepresentanter finne en hensiktsmessig avveining mellom de råd som gis i veilederen og særegne forhold i hvert helseforetak.

1 Innledning

En arbeidsgruppe nedsatt av Helse Sør-Øst RHF anbefalte i 2017 en styringsmodell og en kompetansem modell for opplæring av brukerrepresentanter i Helse Sør-Øst RHF. Som oppfølging av rapporten har de regionale helseforetakene i samarbeid med Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon (FFO), Samarbeidsforum av funksjonshemmedes organisasjoner (SAFO) og Kreftforeningen utarbeidet et digitalt grunnkurs for brukerrepresentanter på systemnivå (heretter kalt nettkurset). Nettkurset ble lansert høsten 2019, se punkt 3 nedenfor for nærmere omtale.

Veilederen er utarbeidet av Helse Sør-Øst RHF med bakgrunn i ovennevnte arbeid og senere møter med FFO, SAFO og Kreftforeningen. Brukerutvalget for Helse Sør-Øst RHF og møtet for ledere og nestleder i brukerutvalg i helseregionen ga innspill høsten 2019.

Veilederen gir råd til helseforetak og private sykehus om opplæring og utvikling av brukerutvalg. Brukerutvalgenes sekretærer/koordinatorer har en særlig viktig rolle ifm tilrettelegging for opplæring.

Veilederen skal bidra til at brukerrepresentanter i Helse Sør-Øst får et likeverdig opplæringstilbud. Den gir råd om innhold i opplæringstilbudet, og formidler gjennom det forventninger til helseforetak og sykehus. Det er variasjon innad i Helse Sør-Øst i helseforetakenes/sykehusenes størrelse, oppdrag og virksomhetsområder. Det legges derfor opp til at helseforetak/sykehus i samarbeid med sine brukerutvalg må tilpasse innholdet i opplæringen til å dekke egne behov.

Veilederen ligger på nettsiden [Helse Sør-Øst RHF/Brukermedvirkning](#) hvor den også er tilgjengelig for brukerorganisasjoner som ønsker å tilpasse kurs og seminar til opplæring som RHF-et og HF-ene gjennomfører.

Veilederen samsvarer med Retningslinjer for brukermedvirkning på systemnivå i helseforetak, vedtatt i styret i Helse Sør-Øst RHF i april 2017 og nettkurset Digitalt grunnkurs for brukermedvirkning på systemnivå. Veilederen anbefales regelmessig evaluert og oppdatert.

2 Brukerrepresentantenes basiskompetanse

Brukerutvalget er sammensatt etter kriterier som fremkommer av retningslinjer for brukermedvirkning på systemnivå. Sammensetningen skal bidra til at medlemmer i brukerutvalget samlet representerer en bredde av pasient- og pårørende erfaringer. Nominasjon til brukerutvalg skjer gjennom brukerorganisasjoner som gir representantene legitimitet, nettverk og representerer en viktig kunnskapsbase. At medlemmer i brukerutvalg har gjennomgått kurs i egen organisasjon og er kjent med egen organisasjons politikk, mål og verdier er nødvendig grunnlag for arbeid i brukerutvalg.

Helse Sør-Øst RHF bidrar gjennom ordningen med tilskudd til brukerorganisasjoner, til at organisasjonene kan gjennomføre egne kurs. Retningslinjer og veileder for tilskudd til brukerorganisasjoner finnes på nettsiden [Helse Sør-Øst RHF/brukermedvirkning](https://www.helse-sor-ost.no/brukermedvirkning).

3 Nettkurset Digital grunnopplæring for brukerrepresentanter på systemnivå

Mål: Målet med nettkurset er å forformidle kunnskap, bidra til økt rolle- og systemforståelse og gi et felles grunnlag for å være brukerrepresentant i spesialisthelsetjenesten.

	Innhold	Ansvar
Digital grunnopplæring	<p>Grunnkurset finnes på Helse Sør-Øst RHF læringsportalen og på nettsiden Helse Sør-Øst RHF/brukermedvirkning og inneholder følgende moduler:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Velkommen som brukerrepresentant <ul style="list-style-type: none"> • Velkommen • Hva er brukermedvirkning • Hvorfor er brukermedvirkning nyttig • Du får være med å påvirke 2. Å være brukerrepresentant <ul style="list-style-type: none"> • Hva forventes av deg i rollen som brukerrepresentant • Taushetsplikt og habilitet • Å samarbeide i gruppe 3. Om spesialisthelsetjenesten <ul style="list-style-type: none"> • Norske sykehus eies av staten • Spesialisthelsetjenestens oppgaver • Ansvar og styring • Finansiering av spesialisthelsetjenesten 4. Mandat og oppgaver <ul style="list-style-type: none"> • Hva er reel medvirkning • Om brukerutvalg • Om ungdomsråd • Samarbeid med egen organisasjon 5. Hvordan bør du forberede deg? <ul style="list-style-type: none"> • Møter • Medvirkning i prosjekt, råd og utvalg • Kontakt med media • Når du blir kontaktet av enkeltpersoner <p>Tilslutt i kurset ligger en verktøykasse med ofte brukte forkortelser og en ressurside med lenker til supplerende informasjon.</p>	<p>Gjennomføring av kurs er et individuelt ansvar og forventes gjennomført i forkant av første opplæringsdag i nytt brukerutvalg.</p> <p>Nettkurset kan med fordel anvendes til repetisjon.</p>

	Nettkurset ligger på Læringsportalen og ansatte oppfordres til å gjennomføre kurset.	
--	--	--

4 Opplæring ved oppstart av nye brukerutvalg

Mål: Nye brukerrepresentanter kommer raskt og godt inn i arbeidet

- Det etableres felles forståelse av brukerutvalgets rolle og brukerutvalget blir kjent med helseforetaket/sykehusets forventninger.
- Brukerutvalget blir kjent med og etablerer felles forståelse av mandat, oppgaver og gjeldende rutiner i brukerutvalget.
- Brukerutvalgets medlemmer blir kjent oppgavene, organiseringen, plan- og økonomiprosesser og rammebetingelsene som gjelder for det helseforetaket/sykehuset hvor brukerutvalget er oppnevnt.
- Bidrar til et godt samarbeid innad i brukerutvalget og mellom brukerutvalget og helseforetaket.

	Innhold	Ansvar
Digital grunnopplæring Repetisjon av nettkurset med dialog og refleksjon	<p>Repetisjon av og dialog rundt av sentrale tema fra nettkurset</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rolleforståelsen, hva det innebærer å <ul style="list-style-type: none"> ○ være personlig oppnevnt ○ være rådgivende organ for administrerende direktør og styret ○ representere alle pasienter. • Samarbeidet med egen organisasjon og egne nettverk. • Samarbeid innad i brukerutvalget. • Mål om konsensus, men ikke et absolutt krav –lojalitet til felles beslutninger. • Forståelse for hva man kan påvirke, jf oppdragsdokument og foretaksprotokoll. • Habilitet og taushetsplikt - hvordan er reglene og hvordan praktiseres de? • Oppgavefordeling innad i brukerutvalget og prioritering av egen tid og oppgaver. 	RHF/HF – i samråd med erfarne brukerrepresentanter
Arbeidsform og rutiner i helseforetaket/sykehusets brukerutvalg	<p>Bli kjent med hverandre, rutiner og etablere felles forståelse av forventninger og oppgavefordeling</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentasjon og sette av tid til dialog – bli kjent. 	HF/sykehus og brukerutvalg.

	<ul style="list-style-type: none"> • Klargjøring av forventningene fra helseforetaket/sykehuset til brukerutvalget. • Brukerutvalgets mandat (formål, rolle og oppgaver). • Vurdere etablering av en mentor-/fadder ordning. • Forståelse av å være en del av et offentlig system. (Media, åpenhet/innsyn, spilleregler for bruk av sosiale media). • Saker til brukerutvalget: rutiner/prioritering, behandling og oppfølging <ul style="list-style-type: none"> ○ fra administrasjonen ○ fra medlemmer i brukerutvalget ○ andre henvendelser. • Utgiftsdekning og honorering, regler og rutiner. • Eventuelt valg av arbeidsutvalg (AU) og mandat. • Leder- og nestlederrollen. • Rollen som observatør i styret. • Arbeidsmengde og oppgavefordeling mellom utvalgets medlemmer. • Samarbeid mellom brukerutvalg i helseregionen og interregionalt. • Rutiner for varsling (f eks. alvorlige avvik, diskriminering). • Rutiner ved invitasjoner til brukermedvirkning og andre deltagelser (seminar og konferanser). • Årsplan for møter, møtестruktur, sakliste, referat mv. • Rutiner for å sikre at utvalget får gitt innspill i de viktigste prosessene. • Sekretariatets oppgaver. 	
Om virksomheten (RHF/HF)	<p>Bli kjent med det aktuelle HF/sykehus</p> <p>Tema fordeles mellom opplæringsdag(er) og påfølgende møter.</p> <p>Opplæring om det aktuelle HF/sykehus supplerer modul 3 i nettkurset.</p> <p>Aktuelle tema er:</p>	HF/sykehus

	<ul style="list-style-type: none"> • Nasjonal helse- og sykehusplan, regionale og lokale utviklingsplaner. • Oppdragsdokument/oppdrag- og bestillerdokument, foretaksmøteprotokoll og årlig melding. • Interne system for styring, årshjul og budsjett og rapporteringssystem. • Organisering, nøkkelpersonell, lokalisering m.v. • Internkontroll og revisjon. • Finansiering, økonomi og nøkkeltall, herunder <ul style="list-style-type: none"> ○ hvordan forstå oversikter/tabeller. ○ dialog om hvilke nøkkeltall som er viktige å følge med på. • Kort om sentralt lovverk, spesielt pasient- og brukerrettighetsloven. jf helsenorge.no. • Eksempler på tema som etter lokale behov og interesser, kan innarbeides i sakslister i løpet av et brukerutvalgs funksjonstid. Opplæringen kan med fordel legges til behandling av aktuelle saker om samme tema. <ul style="list-style-type: none"> ○ Kvalitet og pasientsikkerhetsarbeidet, klinisk etikk komite m.v. ○ Prioritering i helsevesenet. ○ IKT/digitalisering, personvern, informasjonssikkerhet. ○ Samhandling. ○ Prehospitale tjenester og syke transport. ○ Tverrfaglig spesialisert rusbehandling (TSB), psykisk helsevern barn, ungdom og voksne, habilitering og rehabilitering. ○ Private avtaleparter, avtalespesialister og samarbeid med disse. ○ Samvalg, helsekompetanse, helsepedagogikk, og 	
--	--	--

	pasient- og pårørendeopplæring. <ul style="list-style-type: none"> ○ Forskning og innovasjon. ○ Utdanning/opplæring (av helsepersonell). ○ Organisasjon og ledelse, HMS-arbeidsmiljø. ○ pasient- og brukerombud. 	
--	--	--

5 Andre kurs og konferanser

		Ansvar
Brukermedvirkning i forskning E-læring	De regionale helseforetakene har utarbeidet en veileder for brukermedvirkning i helseforskning i spesialisthelsetjenesten som finnes her . Helse Vest RHF/Helse Bergen arbeider med et nettkurs om brukermedvirkning i forskning. Dette kurset forventes å bli ferdig høsten 2019 og at det blir gjort tilgjengelig på RHF'enes læringsportaler.	
Opplæring ungdomsråd	Nettkurset omtalt under punkt 1 omfatter brukermedvirkning i ungdomsråd. På nettsiden ungdomsmedisin.no finnes informasjon og filmer om det å være i ungdomsråd.	
Brukermedvirkning på tjenestenivå	Behovet for kurs vurderes ifm med evaluering av nettkurset.	
Øvrige kurs og konferanser.	Helse Sør-Øst RHF eller HF etter oppdrag fra Helse Sør-Øst RHF arrangerer regionale brukerkonferanser med faglig innhold knyttet til brukermedvirkning. Ansatte i Helse Sør-Øst RHF og helseforetak inviteres til å holde innlegg på brukerorganisasjonenes konferanser. Representanter for brukerutvalget inviteres til å delta i interne temakurs og seminar i regi av RHF og HF.	

6 Erfaringsutveksling mellom brukerutvalg

	Innhold	Ansvar
Erfaringsutveksling	Leder/nestledermøtet for brukerutvalg i Helse Sør-Øst arrangeres to ganger per år og er en vesentlig arena for utveksling av erfaringer mellom brukerutvalg.	Brukerutvalgene initiert fra brukerutvalget RHF

Brukerorganisasjonene kan gjennomføre egne kurs og seminar som kan søkes finansiert gjennom tilskuddsmidler fra Helse Sør-Øst RHF. Både enkeltorganisasjoner (paraply- og medlemsorganisasjoner) og organisasjoner som dekker hele eller deler av helseregionen er søknadsberettigede. Organisasjoner kan samarbeide om kurs og seminar. Retningslinjer for ordningen med tilhørende veileder finnes på nettsiden [Helse Sør-Øst RHF/brukermedvirkning](https://www.helse-sor-ost.no/brukermedvirkning).

7 Egenevaluering av brukerutvalg

	Innhold	Ansvar
Egenevaluering	Iht felles retningslinjer for brukermedvirkning på systemnivå skal brukerutvalg evaluere egen virksomhet minst en gang i løpet av funksjonsperioden. Mal for evaluering ligger på fås ved henvendelse til Helse Sør-Øst RHF.	Brukerutvalget, eventuelt med bistand fra eget RHF/HF.