

# Årsrapport 2024

## 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.

- BU ble i 2024 ofte oppfordret til å snakke om 'Hva er pasientopplevd kvalitet'.
- BU bidro i 2024 aktivt for at ny T-banestasjon skulle hete Diakonhjemmet sykehus.
- BU har i 2024 startet samarbeid med bydelenes 6 brukerråd for å bidra til enda bedre samhandling mellom bydel og sykehus.
- BU har i 2024 bidratt i planlegging av flere ulike byggeprosjekter.
- BU har innledet tett samarbeid med sykehusets nyopprettede Ungdomsråd.
- BU følger opp hvordan tilbakemeldingene ivaretas, etter at 2024 ble første hele året hvor pasientopplevd kvalitet måles rutinemessig gjennom SMS-evaluering.

## Følgende organisasjoner har vært representert i Brukerutvalget i 2024

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	- Bjørgun Hysing



Sykehusets Brukerutvalg 2024.

Foran fra venstre: Bjørgun Hysing, Hanne Schjerverud, Lene Midtsundstad, Liv Hopen og Hilde Sofie Hamre.  
Bak fra venstre: Annelie Sætre (sekretær), Jørund Schwach, Ragnar Vik og Ann Marie Nordahl.

## Leder/nestleder for Brukerutvalget 2024

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

## Fra sykehuset møter vanligvis disse i Brukerutvalgets møter (BU-møtene)

Adm. direktør	Jan Frich t.o.m. august 2024 Marianne Mancini kst. f.o.m. sept. 2024
Avd.leder Avd. Fag og kvalitet	John Laurence Arnfinsen (m/stedfortreder Therese Mjåtveit 9/12)
BU-sekretær	Annelie Sætre

## I BU-møtene møter også

- Andre representanter som juridisk rådgiver, klinikkledere, enhetsledere osv. avhengig av hvilke saker som skal belyses.
- Fra Ungdomsrådet ved sykehuset nestleder Fernanda Sand Hegnes.
- Fra Pasient- og brukerombudet i Oslo/Akershus teamleder for spesialisthelsetjenesten Mette Berger Bråten (stedfortreder Kristoffer Madsen Andersen)
- Fra Regionalt BU Helse Sør Øst (HSØ) brukerutvalgets kontaktperson Odvar Jacobsen.

## BU-møtene i 2024

Brukerutvalgets møter skal bidra til at brukernes erfaringer blir lyttet til på systemnivå i sykehuset. Brukerutvalget har gjennomført 4 BU-møter i 2024: 2.april, 17.juni, 17.september og 9.desember. I tillegg har Brukerutvalget samlet hatt fire arbeids-/planleggingsmøter i 2024. Brukerutvalgets viktigste arbeid skjer mellom disse møtene.

Noen eksempler på temaer i Brukerutvalgets møter i 2024:

- Byggesaken ved utvidelse av Klinikk for psykisk helse
- Status for FACT-teamene
- Status for Barne- og ungdomspsykiatrien (BUP)
- Oppstart av Ungdomsrådet ved sykehuset
- Ivaretagelse av pårørende
- Helse, kvalitet og pasientsikkerhet
- Ventelister, fristbrudd og avviksmeldinger
- Manglende fremmøter ved poliklinikkene
- Rutinemessig innhenting av pasientopplevd kvalitet - resultater av SMS-evaluering
- Pasient- og brukerombudets erfaringer med hva sykehusets pasienter og pårørende har vært opptatt av.
- Samhandling mellom fastleger og sykehuset
- Samarbeid mellom sykehuset og bydelene
- 'Pakkeforløp kreft hjem' – hvordan sikre oppfølging hvis pasienten har sagt nei til første samtale?
- Ernæring – oppfølging hos pasienten
- IKT – Innsyn i journal, endring av feil, tilgangsløgg.
- Oppfølging av epikrisekvalitet (bl.a. feil i epikrisene).
- Juridiske saker av interesse for Brukerutvalget
- Strategi for digital helsetjeneste ved sykehuset
- Pågående prosjekter
- Aktuelle høringer

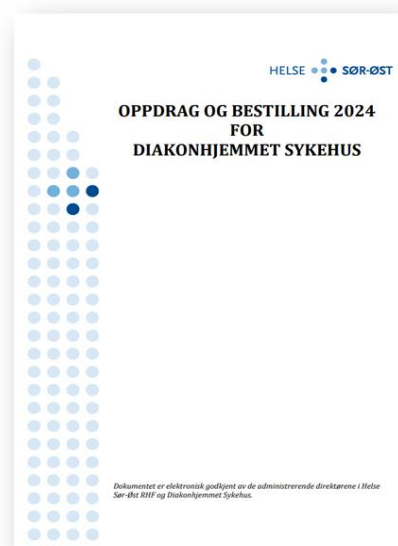
## Brukerutvalget følger opp overordnede styringsdokumenter

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 2024' fra det regionale helseforetaket Helse Sør-Øst (HSØ RHF) som er førende for sykehusets virksomhet.

'Regional utviklingsplan 2040' er Helse Sør-Øst sin overordnede strategi. Den setter retningen for utviklingen av spesialisthelsetjenesten i regionen og peker på ønsket utvikling på kort sikt og fram mot 2040.

- 'Fagplan for fysikalsk medisin og rehabilitering' er en viktig delstrategi til utviklingsplanen.



‘Nasjonal helse- og samhandlingsplan 2024-2027 - Vår felles helsetjeneste’ gir retning og rammer for utvikling av helsetjenesten.

Et viktig mål er å øke helsekompetansen i befolkningen, og regjeringen vil legge til rette for at digitale løsninger skal styrke pasienters og pårørendes mulighet til å ta aktivt del i behandlingen.

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 2024.

### **Høringsuttalelser og skriftlige innspill fra Brukerutvalget dette året**

- Mandat for Ungdomsrådet ved sykehuset
- Prioriteringsveilederen
- Navnsetting av T-banestasjon – Bydel Vestre Aker
- Konseptrapport vedr. ombygging i Klinikk for psykisk helse
- Palliasjon – Helsedirektoratet
- Definisjon av tidlig rehabilitering
- Helseetatens nye nettside om rehabilitering
- Unødvendige innleggelses – Samarbeidsforum
- Samhandling sykehus/bydel – Samarbeidsforum
- Helsekompetanse – HSØ
- Integrering – HSØ
- Nasjonale fagråd for bruker- og pårørendemedvirkning ved psykisk helse og rus
- Bruk av rekrutterings- og samhandlingstilskuddet
- Strategi for innføring av samvalg – HSØ

### **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.

Representanter fra Brukerutvalget er representert i

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

## **Kvalitet- og pasientsikkerhet (KPU) - BU bidrar**

BUs leder er deltaker i Sentralt Kvalitet- og pasientsikkerhetsutvalg (KPU), hvor BUs årsrapport fremlegges hvert år. 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. Ved Revmatologisk avdeling har BU-representant deltatt på KPU månedlig.

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

‘Lokalt Samarbeids Utvalg’ (LSU) er et samarbeidsorgan mellom spesialist- og primærhelse-tjenesten. Direktørene fra Diakonhjemmet sykehus, tilhørende bydeler (Vestre Aker, Frogner og Ullern), velferdsetaten, sykehjemsetaten og helseetaten, samt fastlegerepresentant, bruker-representant og tillitsvalgt møtes for å planlegge og utvikle tjenestene sammen. BUs leder sitter som brukerrepresentant i LSU, med nestleder som vara.

BU-leder bidro i planleggingen av LSU sitt årlige samhandlingsseminar på Støtvig.

‘Hjemmedød’ var et av temaene, der nestleder i BU hadde innlegg om pårørendes erfaringer.

I 2024 innførte departementet et rekrutterings- og samhandlingstilskudd for å gi kommuner og sykehus insentiver til å etablere lokale samarbeid om gode tjenester. LSU har fått muligheten til å disponere kr. 2,43 mill. av tilskuddet i friske midler, med forventninger om at rekrutterings- og samhandlingstilskuddet skal brukes til å prøve ut nye måter å jobbe på og prøve ut og etablere kombinerte stillinger for å fremme samarbeid og deling av kunnskap mellom sykehuset og bydelene.

Brukerutvalget har spilt inn et forslag om å øke bemanningen i de tre bydelene, Ullern helsehus og sykehuset, for å gjøre det mulig å danne et felles/delt ambulant rehabiliteringsteam som kan være arenafleksibelt.

Det er nedsatt en arbeidsgruppe som i 2025 skal planlegge og utarbeide prosjekt-beskrivelse på utvalgte innsatsområder, hvorav rehabilitering er det ene. BU-nestleder er med i arbeidsutvalget.

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

BU-nestleder sitter i Sentralt Rehabiliteringsutvalg (SRU) som består av engasjerte ledere fra hver av sykehusets fem klinikker. SRU har i 2024 gått løs på oppgaven med å bidra i arbeidet med å implementere og følge opp ‘Regional fagplan fysikalsk medisin og rehabilitering HSØ’, bl.a. med å sikre oppstart av tidlig tverrfaglig rehabilitering parallelt med akutt medisinsk behandling for pasienter med risiko for langvarig funksjonstap.

SRU har også en nettverksgruppe å spille på, for å få gjennomført intensjonene i fagplan rehabilitering. Også i nettverksgruppen har BU en representant.

Sentralt rehabiliteringsutvalg arrangerte felles heldags rehabiliteringsseminar for sykehuset og bydelene Frogner, Vestre Aker og Ullern 6.mars med 61 deltakere. BU-nestleder holdt der foredrag om Fagplan fysikalsk medisin og rehabilitering, på bakgrunn av at hun hadde sittet i HSØ’s prosjektgruppe for fagplanen.



## **Utredning av tilbud om tidlig rehabilitering ved sykehuset – BU deltok**

Direktørens ledermøte vedtok å etablere en hurtigarbeidende gruppe høsten 2024 for å utrede tilbud om tidlig rehabilitering i Diakonhjemmet sykehus. Rapport ble levert 15.november. BU-nestleder deltok som brukerrepresentant i gruppen.

## **Samarbeidsforum med bydelene og Diakonhjemmet sykehus – BU bidrar**

BU-representant deltar jevnlig i møtene i Samarbeidsforum mellom sykehuset og bydelene Ullern, Frogner og Vestre Aker både innen somatikk og psykisk helse. Erfaringer deles og informasjon utveksles. Det er viktig at første- og andrelinjen snakker med hverandre og kjenner hverandre godt nok til å skjønne hva den andre mener, og forstå rammen de andre jobber innenfor. 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.

## **Samhandling med bydelenes 6 brukerråd - BU tok initiativ til møte i 2024**

Torsdag 28.november 2024 inviterte leder og nestleder av Brukerutvalget til møte med lederne av seniorrådene og lederne i rådet for personer med nedsatt funksjonsevne i hver av de tre bydelene Vestre Aker, Frogner og Ullern.

Hensikten var å bli kjent med hverandre for å se om vi kan bidra til enda bedre samhandling mellom sykehuset og bydelene. Møtedeltakerne var opptatt av grensesnittet mellom sykehuset og bydelene. Personalet i sykehuset må ikke slippe hjelpetrengende pasienter før de har forsikret seg om at en annen allerede har overtatt! Når sykehuspersonalet ikke har mulig-het til å love pasienter hva slags hjelp de vil få når de komme hjem, fører det ofte til engstelse. Det var enighet om å følge opp med nye møter for å sikre at brukerforumene bidrar med det som er mulig i forhold til samhandling.

## **Navnet på ny T-banestasjon ble Diakonhjemmet sykehus – BU bidro aktivt**

Brukerutvalget sendte 12.mai en uttalelse til Bydelsutvalget i Vestre Aker vedr. navn på den nye T-bane-stasjonen. I juni fikk vi inn en artikkel i debattsiden i Aftenposten, mens BU-leder og nestleder deltok i Åpen halvtime i Bydelsutvalget om navn på T-banestasjonen. Saken var viktig fordi pasienter og pårørende har vanskelig for å finne riktig T-bane og riktig holdeplass dersom de ikke finner sykehusets navn. Navnet ble heldigvis 'Diakonhjemmet sykehus'.



## **Omstillings- og byggeprosjekter Diakonhjemmet - BU bidrar vedr. pasient- og pårørendenære forhold**

Representant fra Brukerutvalget har deltatt i møter angående byggesaken ved utvidelse av Klinikkk for psykisk helse.

BU har også bidratt i planlegging av G-fløyen, hvilket inkluderer nytt kirkerom, utvidelse av radiologisk avdeling samt flytting av pasientkafeen.

BU er opptatt av å trekkes inn ved forhold som direkte angår pasienter og pårørende, f.eks. når det gjelder sengerom, oppholdsrom, poliklinikkområde, kafeteriaforhold, parkeringsmuligheter, skilting osv.

## **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 fastsatt for pasientene.

- BU er imidlertid 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.

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

## **Pasientopplevd kvalitet målt rutinemessig - BU følger opp**

SMS-evaluering er et viktig støttesystem som er rutinemessig gjennomført ved Diakonhjemmet sykehus hele siste året for å få tilbakemelding fra pasientene. Dette er et godt ledelsesverktøy som raskt kan synliggjøre hvordan pasienter opplever kvaliteten etter et sykehusopphold eller et poliklinikkbesøk. Brukerutvalget har bidratt til å få med to viktige spørsmål:

- Fikk du og/eller dine pårørende informasjon om hva du selv kan gjøre for å bli bedre? (Kurs, egentrening, kosthold, treningstilbud, avlastningstilbud m.m.)
- Opplevde du at innholdet i epikrisen stemmer med din oppfatning av situasjonen?

Spørsmålene kan bidra til mer oppmerksomhet på disse forholdene fra pasientene, og begge spørsmålene er nært knyttet til helsekompetanse og samvalg. Sidene svarene gjennomgås av avdelingene i etterkant, kan spørsmålene også øke bevisstheten på helsekompetanse og samvalg blant ansatte. BU følger opp hvordan tilbakemeldingene blir ivaretatt og brukt.

## **Helsekompetanse øker pasientsikkerheten - BU vil bidra 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.

BU-leder har holdt en rekke foredrag for ulike yrkesgrupper ved sykehuset, om 'Hva er pasientopplevd kvalitet?', bl.a. for LIS-leger, legene ved Medisinsk klinikk, klinisk aktivitetsavdeling samt sykepleiefaglig forum.

## **Tilgangsloggen på [www.helsenorge.no](http://www.helsenorge.no) – BU ønsket informasjon til pasientene**

Gjennom [www.helsenorge.no](http://www.helsenorge.no) kan den enkelte pasient/bruker enkelt få innsyn i hvem som har hatt tilgang til pasientjournalen (tilgangslogg). Mange pasienter reagerer på at det har blitt gjort så mange oppslag i deres journal.

Etter forespørsel fra BU har sykehuset lagt inn informasjon på nettsiden der de gjør oppmerksom på at pasienten vil finne mange flere navn på tilgangsloggen enn de selv traff på

sykehuset. Dette fordi pasientjournalen i tillegg til å bli brukt til å planlegge og dokumentere behandling, også blir brukt til administrativt arbeid, internkontroll og kvalitetssikring.

### **Informasjonsmaterieill til pasienter og pårørende - forbedringsinnspill fra BU**

- Sykehusets nettside om Alderspsykiatri
- Sykehusets nettside om rehabilitering
- Lettere å finne fram til nettsiden om pasientopplæring
- Tekst om Kols på tekst om rehabilitering på sykehusets nettside
- Pasientinformasjon i ny kantine
- Informasjon på nettsiden om tilgangssloggen på [www.helsenorge.no](http://www.helsenorge.no)

Brukerutvalget er opptatt av å bidra til at pasienter og pårørende lett kan finne fram til den informasjonen de trenger, og til å forstå denne. Dette gjelder både skriftlig informasjonsmaterieill, digital informasjon og informasjon via sykehusets nettsider. Brukerutvalget erfarer at det brukes for mye fagspråk, hvilket fører til at pasienter og pårørende ikke forstår innholdet. Hvis informasjonen ikke er forstått, så kan den ikke betraktes som gitt. BU er fornøyd med at sykehuset har en rutine dokumentert som EK-prosedyre som sier at all informasjon til pasienter og pårørende som er ny eller oppdateres skal gjennomgå av Brukerutvalget. BU får positive tilbakemeldinger fordi vi raskt svarer med innspill til forbedringer.

### **Etiske dilemmaer i pasientbehandlingen - BU bidrar**

BUs leder er fast og likeverdig medlem i Klinisk etikk-komite (KEK), og BUs nestleder er vara. Det har vært månedlige møter gjennom 2024 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 syns-punkter ivaretas på en inkluderende og god måte i samarbeidet i Klinisk etikk- komité.

### **Oppmøte ved poliklinikkene - BU samarbeider**

Pasienter som ikke møter opp til avtalt tid til polikliniske timer, bidrar til økte ventelister. BU har vært opptatt av å finne årsakene til manglende oppmøte, særlig med tanke på hva sykehuset gjør med de som ikke klarer å møte. BU følger opp saken med Avd. Fag og kvalitet. FACT-team kan fange opp flere av disse pasientene.

### **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. 15.april 2024 ble det gjennomført en vellykket felles halv seminardag/samarbeidsmøte på Diakonhjemmet sykehus for de to brukerutvalgene. BU nestleder holdt innlegg om Fagplan Fysikalsk medisin og rehabilitering. Ellers var temaene fremtidens helsevesen, bruken av [www.helsenorge.no](http://www.helsenorge.no) og behovsstyrt poliklinikk. Ny halv seminardag vil bli gjennomført i 2025 ved Lovisenberg Diakonale sykehus.

### **Regionalt samarbeid for brukerrepresentanter – felles saker og nyttig nettverk**

Regionalt Brukerutvalg HSØ arrangerer jevnlig seminarer og samlinger for ledere og nestledere fra Brukerutvalgene i helseregionen. Samlingene har stor betydning, fordi deltakerne blir oppdatert om viktige forhold i helsevesenet med tanke på tiden framover. I tillegg tas opp viktige felles saker og det bygges gode nettverk.



## Helseminister Jan Christian Vestre på besøk, BU – leder deltok.

Helseminister Jan Christian Vestre besøkte sykehuset 15. oktober, samme dag som [regjeringen.no](https://www.regjeringen.no) igjen oppsummerte arbeidet med å få ned ventetidene på norske sykehus. BU følger saken videre.



## Brukerutvalgets budsjett for 2024

Brukerutvalgets budsjett for 2024 har vært stramt, slik at det hele tiden nøye vurderes hvor brukerutvalgets medlemmer har økonomisk mulighet til å delta. Av budsjettmessige årsaker ble felles seminardag/samarbeidsmøte med Lovisenberg redusert fra hel til halv dag.

## 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

9.januar 2025