

Årsrapport 2018

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 2018

Følgende organisasjoner har vært representert i BU i 2018

- Norges Astma- og Allergiforbund (NAAF) v/Hilde Sofie Hamre
- Landsforeningen for hjerte-/lungesyke (LHL) v/Liv Hopen
- Kreftforeningen v/Arne Antonsen
- Norsk Revmatikerforbund (NRF) v/Jon Hagfors
- Mental Helse Oslo v/Jørund Schwach
- proLar- Nasjonalt forbund for folk i LAR v/Siv Løvland
- '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, jan.- aug. 2018 Lasse Andreassen, sept.- des. Bernhard Lorentzen
- BU-sekretær Annelie Sætre

I tillegg møter ved aktuelle saker i BU-møtene

Andre representanter som avd. sjefer, juridisk rådgiver, smittevernrådgiver, 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 inviteres BUs kontaktperson i Regionalt BU HSØ.

Leder/nestleder for BU 2017-19

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

Brukerutvalget (BU) for perioden 2017-19 ble konstituert 30.mai 2017

BU har i 2018 hatt 4 fellesmøter (26/2, 30/5, 17/9 og 13/12)

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.

Det enkelte BU-medlem følger særlig opp avgrensete 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 avgrensete ansvarsområder inn i sykehusets virksomhet. Mange av prosjektene går på tvers av avdelinger. Nedenfor nevnes de viktigste områdene der Brukerutvalget har engasjert seg i 2018:

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 2018' fra HSØ RHF som er førende for driften. BU har spesielt merket seg oppdraget om brukermedvirkning, med å legge til rette for pasientenes rett til å delta i beslutninger som berører egen helse og behandling, og implementering av 'samvalg'.

Regional utviklingsplan 2018 - 2035, - innspill og høringsuttalelse fra BU

HSØ RHF har bedt alle helseforetak samt de private ideelle sykehusene, om å utarbeide en 'Utviklingsplan' for å vise den ønskede utviklingsretningen som er nødvendig for å møte fremtidens utfordringer. Målet med planen på Diakonhjemmet sykehus er å planlegge for god og fremtidsrettet pasientbehandling der sykehuset skal tilpasse helsetjenesten til pasientene. Utviklingsplanen, som ble ferdig i mars 2018, baserer seg på regionale og nasjonale føringer og vektlegger samhandling og oppgaveglidning med sykehus som virker sammen i nettverk. Brukerutvalget ved Diakonhjemmet Sykehus samarbeidet høsten 2018 nært med Brukerutvalget ved Lovisenberg Diakonale sykehus om innspill til planen, samt om høringsuttalelser til utkastet til Regional utviklingsplan HSØ 2018-2035.

Lederfora - deltakelse fra BU

BUs leder har møterett i Sykehusstyret med tale- og forslagsrett, med BU-nestleder som vara. Dette er en viktig møtearena for Brukerutvalget hvor pasient- og pårørendeperspektivet kan frontes direkte inn i sykehusstyret. BUs leder har deltatt på styreseminarene som er gjennomført. - BUs leder, med BUs nestleder som vara, møter i sykehusapotekstyret.

Av andre lederfora har representant fra Brukerutvalget deltatt i

- ledergruppemøter ved Voksenpsykiatrisk avdeling (VPA),
- avdelingsmøter kirurgisk avdeling
- utvidete ledermøter ved Alderspsykiatrisk avdeling på Tåsen,
- ledermøter Helsetjenester til eldre (HTE) - samarbeidsmøter mellom Diakonhjemmet Høgskole (VID), medisinsk avdeling, kirurgisk avdeling, alderspsykiatrisk avdeling, klinisk aktivitetsavdeling (KLA) og Diakonhjemmet Omsorg.

Handlingsplan - medvirkning fra BU

Representant fra BU deltok på Handlingsplanseminar ved Voksenpsykiatrisk avdeling høsten 2018.

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 2018 i tillegg til ad hoc innkallelser til akutte saker som meldes inn. Brukerperspektivet og ivaretagelse av pasient- og pårørendes synspunkter er meget 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 - 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. Selvmordsforebygging samt alarmberedskap har også vært tema i Kvalitetsrådet.

Smittevern - BU håndhygienekampanje rettet mot pasienter og pårørende

At vi som pasienter og pårørende også har et medansvar for godt smittevern, var utgangspunktet for at sykehusets brukerutvalg (BU) ønsket å ta del i en smittevernkampanje i forbindelse med verdens håndhygienedag i begynnelsen av mai.



Håndhygienekampanjekort ble laget og delt ut til pasienter og pårørende i poliklinikkene, og roll-up postere ble satt opp på egnede plasser. Kampanjen ble meget godt tatt imot både av pasienter, pårørende og ansatte. Regionalt brukerutvalg Helse Sør-Øst ble også informert om kampanjen.

I 2018 deltok BU-representant i slutfasen i styringsgruppen for et sykehusovergrepende smittevernprosjektet. Prosjektrapport ble levert i mai 2018.

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. BU har etterlyst hvilke prosedyrer og rutiner som ivaretar helhetlig og sammenhengende tjenester mellom spesialist- og kommunehelsetjenesten der hvor sykehuset er gitt et byomfattende ansvar, samt regionale og nasjonale oppgaver i behandling av pasienter.

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 VPA har deltatt på møter rundt planlegging av to FACT team som skal dekke bydelene Vestre Aker, Ullern og Frogner samt VPA Diakonhjemmet sykehus. Det er planlagt et 'psykose' FACT team som skal lokaliseres på Vinderen og et 'allmenn' FACT team som skal ha lokaler i Pilestredet. - I 2018 startet FACT-team for eldre ved Alderspsykiatrisk avdeling. BUs representant bidro i arbeidet med å søke Samhandlingsmidler fra Oslo kommune, og to BU-representanter sitter nå i referanse-gruppa for prosjektet.

Pakkeforløp - BU følger med

BUs representant ved VPA har deltatt i arbeidet med implementering av ulike pakkeforløps-prosedyrer i 2018. BU følger med på det videre arbeidet rundt etableringa av ulike Pakkeforløp.

Informasjonsmateriell til pasienter - forbedringsinnspill fra BU

BU har bidratt med innspill til forbedring av informasjonsmateriell i forhold til:

- ECT-behandling - informasjonsskriv til pasienter og pårørende.
- ESBL-produserende bakterier.
- Antibiotika resistente bakterier.
- Gips – til deg som nettopp har hatt brudd.
- Bentetthetsmåling – råd for benhelse.
- Osteoporoseforebygging.
- Alderspsykiatrisk avdeling - pasient- og pårørendebrosjyre.

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, og har dessuten hovedansvaret for kurset 'Taushetsplikten – sett fra pasienters og pårørendes ståsted' som er en del av kommunikasjonsplattformen. - BU jobber fortsatt med å få 'Visittstolen' tatt inn 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. - I forbindelse med at 'Hva er viktig for deg'- dagen markeres 6.juni hvert år i Norge og i rundt 30 andre land, skrev BU-representant en kort påminnertekst i sykehusets interne Intranett 'Diagora' med oppfordring om at helsepersonell spør pasientene om hva som er viktig for den enkelte.

Samvalg (shared decision making) - med BU som medspiller

Det er tydelige styringssignaler fra HSØ om å ta i bruk samvalg som metode i sykehusene. Samvalg er en prosess hvor pasient og helsepersonell sammen kommer fram til beslutninger om undersøkelser og behandlingsmetoder. Samvalg bidrar til at

- pasienten blir godt informert om hvilke alternativer som foreligger,
- behandler forstår hvilke preferanser den enkelte pasient har.

I KPU-møtet i oktober var temaet Samvalg på agendaen og BUs leder sammen med leder av LMS holdt innlegg vedr. dette og hvordan samvalg kan implementeres hos ansatte.

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. Videre har BU flere ganger ønsket at pasientene må få tilgang til sin egen journal via nettet. BU bifaller tilrettelegging for digital innsamling av pasientrelaterte data gjennom løsninger for selvrapporing som oppfølging av kronisk syke pasienter. I forbindelse med Tango-prosjektet ved Revmapoliklinikken, deltok to BU-representanter i en tre timers workshop der både brukere og ansatte bidro.

Fra pasientterminaler til trådløst nettverk - BU følger saken videre

Saken om avvikling av pasientterminaler på pasientrommene har vært tatt opp i to BU-møter. Terminalene ble avviklet i 2018. Som erstatning har sykehuset oppdatert nettet og fått en enklere pålogging til Gjestenettet. BU mener fremdeles påloggingen er for komplisert og vil følge saken videre.

Sykehusets nettside - med egne sider for Brukerutvalget

BU har kommet med innspill for at sykehusets nettsider skal presenteres mer med tanke på at pasienter og pårørende er viktige målgrupper. Det som sykehuset ønsker at brukerne skal finne, må være synlig. Det betyr bl.a. at 'pasient- og pårørendeopplæring' må komme fram som et valg på første side på samme måte som på nettsiden til de aller fleste sykehus i Norge. Dette året har BU oppdatert nettsideteksten om Brukerutvalget ved Diakonhjemmet Sykehus, inklusiv oversikten over BU-initierte prosjekter.

Omstillingsprosjekt - BU deltar i prosjekter om pasientnære forhold

Det ble i 2018 i gang satt et omfattende omstillingsprosjekt (DS 2020) for å modernisere sykehuset og møte fremtidens utfordringer. Av tiltak som er gjennomført kan nevnes en omorganisering av sengepostene, og forbedring av ventesone ved dagkirurgi. Her har BU vært trukket inn. BU har regelmessige oppfølgingsmøter i det pågående arbeidet og har i denne sammenheng spesielt fokus på kvalitet og pasientsikkerhet.

Senterorganisering av poliklinikkene har hatt to prosjektgrupper, der BU har deltatt, 'Muskel og skjelett' og 'Mage og tarm'. BU ønsker å bidra inn også i fortsettelsen av disse prosjektene

Fokusmøter – BU anbefaler metoden for å innhente brukererfaringer

Spørreskjemaer har ofte begrenset verdi, idet selve spørsmålstillingen som regel vil være styrende for svarene. BU har vært opptatt av å gjennomføre fokusmøter for å finne ut hva brukerne mener. Fokusmøte er en kvalitativ metode der svaralternativer ikke er bestemt på forhånd, men det er åpent for alle svar. Med assistanse fra BU ble det i 2018 gjennomført fokusmøte for pårørende i alderspsykiatrien da det skulle lages pårørende-brosjyre, og fokusmøte med pårørende til demente pasienter for å finne fram til praktiske forbedringer for at sykehushverdagen skal fungere bedre både for demente pasienter og deres pårørende.

Demensvennlig sykehus - BU deltar i prosjektet

Nasjonalforeningen for folkehelsen har bevilget midler til prosjektet 'Diakonhjemmet Sykehus – et demensvennlig sykehus'. BUs representant bidrar aktivt i prosjektgruppen.

Møte med Helse- og omsorgsdepartementet (HOD) - Innlegg fra BUs leder

I november var representanter fra HOD i møte med sykehuset vedr. innspill til den nye nasjonale Helse- og sykehusplanen. BUs leder holdt et kort innlegg med tema 'Sammenhengende helsetjeneste' med fokus på brukerperspektivet.

Estetisk uttrykk ved sykehuset - BU er med

Representant fra BU har vært på møte i kunst- og interiørkomiteen.

Samarbeid regionalt - BUs leder og nestleder bidrar aktivt

To ganger i 2018 ble det arrangert møter mellom leder/nestleder i brukerutvalgene i HSØ og Regionalt BU HSØ. Et endagsmøte var i HSØ sine lokaler på Hamar, der temaet var 'Regional utviklingsplan 2035'. Det ble også arrangert en todagers dialog konferanse i Tønsberg, der BU-nestleder hadde et forberedt innlegg om 'Samarbeid mellom helseforetakenes brukerutvalg'. Dette er meget nyttige samlinger der det bygges viktige nettverk. - I forbindelse med at modulkursopplæringen av BU-medlemmer skal endres til E-læringskurs, ble det i november 2018 arrangert en heldags landsomfattende workshop i regi av HSØ om digital grunnopplæring av BU-representanter. BU-nestleder deltok og vil følge utviklingen av programmet videre.

Oppgavefordeling og sykehussituasjonen i Oslo - avisartikkel fra BU

I løpet av 2018 har det vært stort fokus på oppgavefordelingen av sykehustjenester mellom de ulike sykehusene og OUS i Oslo. Mange forslag er fremlagt, og slik det ser ut nå skal medikamentell kreftbehandling over på de lokale sykehusene. Dette innebærer at Diakonhjemmet sykehus fra september 2019 får ansvar for sine sektorpasienter. Brukerutvalget har fulgt tett med på denne saken og uttalt seg i samarbeid med Lovisenberg Diakonale sykehus. - I diskusjonen rundt utbygging av OUS og sykehussituasjonen generelt uttrykte Brukerutvalget seg gjennom en avisartikkel i Dagens Næringsliv 24/9-2018 hvor hovedbudskapet var at Diakonhjemmet sykehus sammen med Lovisenberg Diakonale sykehus faktisk ivaretar seks bydeler med opptaksgrunnlag på rundt 300 000 innbyggere.

Forskning - med BUs medvirkning

BUs representanter har bidratt inn i flere forskningsprosjekter ved sykehuset.

Ungdomsråd hilses velkommen av BU

I august 2018 mottok Diakonhjemmet Sykehus fra HSØ en anmodning om å etablere ungdomsråd ved sykehuset. BU bidrar i utformingen av mandat og retningslinjer for et ungdomsråd tilpasset Diakonhjemmet Sykehus. Arbeidet skal omfatte alle avdelinger ved sykehuset der det er pasienter og/eller pårørende opp til 25 år.

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 mange 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 2017 – 2019
Diakonhjemmet Sykehus

Januar 2019