

## Brukerutvalgene i Helse Midt-Norge

Brukerutvalgene i Helse Midt-Norge skal aktivt bidra med brukerkompetanse i planarbeid og drift i Helse Midt-Norge. Utvalgene skal medvirke i gjennomføring av brukerundersøkelser, gi innspill til kvalitetsarbeidet og være et forum for tilbakemeldinger fra organisasjonene, pasienter og pårørende. (Utdrag fra mandatet)

### Regionalt brukerutvalg

Leder: Annelaug Stavik  
Tlf: 481 86 133  
Nestleder: Arild Hovdal,  
Tlf: 907 98 535  
Birgith Berg,  
Tlf: 930 27 301  
Gjerth Haraldsen,  
Tlf: 913 30 309  
Vigdís Thrane Aune,  
Tlf: 992 50 329  
Trond Haldberg,  
Tlf: 926 92 610  
Hans Petter Mittet,  
Tlf: 916 11 016  
Rikard Olsvik,  
Tlf: 71 66 54 78  
Asbjørn Hellem,  
Tlf: 72 52 80 68  
Adm.dir. Paul Hellandsvik,  
Tlf: 930 59 101

### Brukerutvalg

#### Helse Nord-Trøndelag HF

Leder: Øystein Bjørnes,  
Tlf: 979 76 089  
Nestleder: Arnhild Bornstedt,  
Tlf: 970 87 863 (mob.)  
Torbjørn Garberg,  
Tlf: 74 16 26 71  
Inger Johanne Hegstad,  
Tlf: 74 07 20 79  
Sigmund Lian,  
Tlf: 74 80 71 23  
Arne Ness,  
Tlf: 74 39 77 32  
Tor Arild Hansen,  
Tlf: 74 27 83 44  
Bente Berg  
Adm.dir. (kst):  
Jan Eirik Thoresen,  
Tlf: 970 62 470

### Brukerutvalg

#### St. Olavs Hospital HF

Leder: Sverre Solstrand,  
Tlf: 957 21 576  
Bjørn P. Bratvik,  
Tlf: 900 57 868  
Bjørn M. Bjerke,  
Tlf: 918 59 520  
Hans Petter Mittet,  
Tlf: 916 11 016  
Hanne Sovik,  
Tlf: 970 62 541  
Susan Texdahl,  
Tlf: 984 08 360  
Bjørnar Lillefloth,  
Tlf: 74 82 42 70  
Trond Nordahl Pedersen,  
Tlf: 902 02 725  
Aud Torhild Andersen,  
Tlf: 416 20 225  
Thorill Enga Sørfalakne,  
Tlf: 984 14 972  
Adm.dir. Roar Arntzen,  
Tlf: 930 58 500

### Brukerutvalg

#### Rusbehandling Midt-Norge HF

Leder: Karl John Amdahl,  
Tlf: 922 90 474  
Nestleder: Tordis Vinje  
Roaldseth,  
Tlf: 73 90 19 25  
Ellen Berit Dyrstad,  
Tlf: 452 99 817  
Terje Ingebrigtsen,  
Tlf: 934 87 493  
Kjell Johnny Johansen,  
Tlf: 943 06 727  
Marit Walstad,  
Tlf: 926 21 407  
Adm.dir. Dag Hårstad,  
Tlf: 922 85 670

### Brukerutvalg

#### Helse Sunnmøre HF

Leder: Astrid Aarø Engen,  
Tlf: 975 74 971  
Nestleder: Asbjørn Gausdal,  
Tlf: 470 12 501  
Hans Roth Hansen,  
Tlf: 907 58 043  
Jens Olsen,  
Tlf: 920 11 862  
Dagny Venke Willa,  
Tlf: 984 82 418  
Janne Remøy Endresen,  
Tlf: 97615259/ 95131156  
Svanhild Åsen  
Adm.dir. Astrid Eidsvik,  
Tlf: 917 72 495

### Brukerutvalg Helse Nordmøre og Romsdal HF

Leder: Marit Pettersen,  
Tlf: 957 25 103  
Nestleder: Harald Eriksen,  
Tlf: 71 21 10 40  
Arnt Hoem,  
Tlf: 926 94 986  
Susann Sakshaug,  
Tlf: 977 15 690  
Solveig Nerlandsrem,  
Tlf: 901 07 712  
Jorunn Ellingsgård,  
Tlf: 900 14 645  
Eirik Heggemsnes,  
Tlf: 907 24 755

### Sykehusapotekene i Midt-Norge HF

Leder: Paula Iren Bø Syrstad,  
Tlf: 72 87 17 09  
Live Roen,  
Tore Sæternes,  
Wenche Malvik Tokle,  
Adm.dir. Gunn Fredriksen  
Tlf: 977 75 311



# BRUKER *perspektiv*

Nyhetsbrev 01 - 2004

## Velkommen til vårt nyhetsbrev

Dette er det første nyhetsbrevet fra Regionalt Brukerutvalg i Helse Midt-Norge. "BRUKERperspektiv" distribueres til helseforetakene i Midt-Norge og samarbeidspartnere. Det er gratis og kan bestilles hos Helse Midt-Norge RHF, Postboks 464, 7501 STJØRDAL.

## Brukerne ga ledelsen klar beskjed

Helse Midt Norge arrangerte i november den fjerde brukerutvalgskonferanse for medlemmene i brukerutvalgene i helseregionen. Temaet var "brudd i behandlingsskjeden".

- Hva skal til for å unngå brudd i behandlingsskjeden, både under og etter opphold i sykehusen? Hvordan når vi målet om en forutsigbar, helhetlig og effektiv behandlingsskjede?

Spørsmålene var tema for gruppeoppgaver første dag. Vi fikk mange tilbakemeldinger om brudd og forslag til forbedringer i behandlingsskjeden. Fire brukerutvalgsmedlemmer presenterte på bakgrunn av dette konkrete råd til direktørene og ledelsen i Helse Midt-Norge og lokale helseforetak.

Brukererfaringer med helse-tjenestene etterspørres i plan-



Over 50 engasjerte brukerrepresentanter deltok på konferansen i november.

legging og gjennomføring av behandlingstilbud og er viktige for å skape gode helsetjenester i vår region.

Helse Midt-Norge skal sørge for at pasientenes rettigheter blir innfridd, og at helseforetakene leverer gode, helhetlige tjenester til brukeren.

I dette nyhetsbrevet har vi prioritert blant mange forslag til forbedringer. Vi velger å presentere noen av dem som

konkrete råd til alle ansatte i helseforetakene innen Helse Midt-Norge.

Skal rådene bli fulgt opp i sykehusene kreves det en erkjennelse og holdningsendring hos den enkelte helsearbeider og leder.

Disse rådene er viktige bidrag for å skape en bedre tjeneste for brukerne.

Vi vil følge opp for å se om rådene blir fulgt og at de har ført til bedre tjenester.

## Behandlingsskjeden slik vi vil ha den (se midtsidene)



Marit Høeggen Pettersen



Arild Hovdal



Hans Petter Mittet



Paula Iren Bø Syrstad

# BEHANDLINGSKJEDEN

slik vi vil ha den

## Paula Iren Bø Syrstad :

PasOpp-undersøkelsen og brukerutvalgene er samstemte. Kvaliteten på kommunikasjon og informasjon er for dårlig.

Pasientrettighetsloven § 1-1 sier: "Kvalitetsvurderinger må foretas med utgangspunkt i pasientens ståsted...."

Pasientens ståsted - kunnskap om egen sykdom og øvrig kompetansenivå, - har endret seg. Nye krav gjør at helsevesenet og den enkelte helsearbeider står overfor store utfordringer.

Vi pasienter lever ofte lengre og bedre med vår sykdom. Vi tilegner oss kompetanse på egen sykdom, rettigheter og opplever verdien av tverrfaglig samarbeid. Og vi vil "involveres".

Involvering fra vår side betyr flere spørsmål – og svar. Ikke bare stiller det krav til språk, men også rammen rundt samtalen må være slik at det ivaretar vår integritet og verdighet.

Vi ønsker respekt. Det er fraværende når samtaler – som for pasienten er alvorlige – stadig blir avbrutt av bl.a. calling. Og når informasjon vi gir om vår sykdom og våre behov ikke blir ivare tatt til senere konsultasjoner/innleggelse.

Trygghet er også viktig. For erfarne pasienter er det tydelig at dagens "verktøy" - pasientjournalen - ikke gir legen god nok informasjon. Vi

opplever alt for ofte at kritisk informasjon må suppleres av oss. Vi erfarer også at manglende kvalitet på tilgjengelig pasientinformasjon påvirker tverrfaglig samarbeid, enten det er internt, ut mot hjemkommune eller mot andre sykehus.

Våre forventninger til den fremtidige helsetjenesten er:

- Bedre informasjon til pasient og pårørende.

- Bedring av helsepersonells kunnskap om pasienten.

- Utvikling av det tverrfaglig samarbeide, og koordinering av sykehustjenester og eksterne tjenesteytere.

Manglende evne og vilje til tverrfaglig samarbeid og kommunikasjon, motivert av forhold som ofte er beskrevet som profesjonskamp, er ikke forenelig med "Pasienten i Sentrum"

## I helseforetaket

**Hans Petter Mittet**, ledet gruppen som ga råd om forbedringer i helseforetak. Brev til pasienten må være informative med et forståelig språk som hindrer misforståelser.

I det viktige første møtet med pasienten må det settes av nok tid til gjensidig informasjon. Vi ønsker at helsepersonell ser oss som hele mennesker, ikke bare som en diagnose. Vi vil at helseper-



sonell skal vise respekt for pasienten og pårørendes tid. De tre råd vi i første omgang vil fokusere på er:

- Gi oss og våre pårørende informasjon som vi forstår. Ta i mot informasjon og sørg for å bekrefte at vi forstår hverandre.
- Hver pasient/pårø-

rende må få en fast helse-utdannet kontaktperson å henvende seg til, under og gjerne etter opphold.

- Opprett "PasPas-pasienter" for pasient/pårørende. Sentralt plassert i hvert sykehus for koordinering av brukerspørsmål og organisering av frivillige hjelpere.

## Utskrivningen

**Marit Haugan Pettersen**, ledet gruppen som ga råd om forbedringer ved utskrivning. Huskeregen for helsepersonell i sykehus er at utskrivningsprosessen ofte må starte ved innskrivning. Jo tidligere planleggingen av utskrivningen starter, jo tryggere vil overgangen bli til hjemmet. Mange praktiske ting tar tid, f.eks. å få tak i nødvendige hjelpemidler slik at de er tilgjengelig for pasienten ved utskrivning. Det betyr mye å vite at det er trygt og godt å komme hjem.

Spørsmålene er mange når vi skal reise fra sykehus, kanskje med en ny diagnose i baga-

sjen. Det er ikke alltid like lett å finne de nødvendige spørsmålene.

- Opprett en koordinatortstilling som legger til rette for pasienter ved utreise.

En koordinator må ha god kontakt med kommunen, brukerorganisasjonene og likemenn for å sikre en bedre og tryggere overgang til hjemmet.

- Bruk skolerte likemenn til å være med på utskrivningssamtalen. En likemann kan ha svar på mine "ustilte" spørsmål.

- Bruk et egnet rom for utskrivningssamtalen hvor vi kan få være i fred - gjernen dagen for utskrivningen.

- Gi god tid til samtalen, og bruk et forståelig språk. Helseforetakene har fått lave skår på informasjon til pasienten. Husk derfor når kommunikasjons- og informasjonstiltak iverksettes: La brukerne få være med å utforme tiltaket. Vi vet hvor skoen trykker.

## Etter utskrivning

**Arild Hovdal**, ledet gruppen som ga råd om forbedringer i tiden etter utskrivning. Helse Midt-Norge må sikre at den enkelte pasients behov i forhold til livssituasjon i hverdagen etter utskrivning blir ivarettatt. Sykehuse ne skriver i

dag ut pasienter som er ferdigbehandlet fra spesialisthelsetjenesten uten å ta tilstrekkelig hensyn til pasientens og pårørendes hverdag og livssituasjon. Dette gjelder spesielt innen psykiatri, rusbehandling og for eldre pasienter.

Pasienter med rett til individuell plan må sikres at de får oppfylt sine rettigheter. Helse Midt-Norge må være en pådriver for å sikre at gjennomføringen av individuell plan fortsetter, også etter at pasienten er ferdigbehandlet i sykehuset.

Mange pasienter opplever det vanskelig å komme i kontakt med behandlende helsepersonell etter utskrivning. Når man ringer sykehuset er det nesten umulig å få snakke med "sin behandler".

- Sørg for å vite hva skrives pasienten ut til. Sett i gang nødvendige tiltak slik at pasientens behov etter utskrivning blir ivarettatt.

- Tilby individuell plan til alle som har rett til det, vær en pådriver overfor de andre aktørene i planen slik at den blir fulgt og revidert i henhold til pasientens behov.

- Vær tilgjengelig også for utskrevne pasienter. Lag rutiner for å kunne ringe tilbake eller sett av trefftid for henvendelser.