

## Administrasjonen

Til brukerutvalgets medlemmer

---

### **Innkalling til møte i Brukerutvalget ved Sykehuset i Vestfold HF**

Fredag 12. oktober kl. 12.00-14.30  
Sykehuset i Vestfold HF, 1.etg møterom 028

#### **SAKSLISTE**

		kl.slett
Sak 31	Godkjenning av innkalling og saksliste	12.00
Sak 32	Godkjenning av referat fra møte 6. juni 2018	12.02
Sak 33	Oppfølging av «Hva er viktig for deg» dagen 6. juni 2018	12.05
Sak 34	Kontaktlegeordningen ved Sykehuset i Vestfold HF	12.40
Sak 35	Henvendelse fra SAFO: sykehusenes rutiner og praksis for å sikre gode tjenester til pasienter som er innlagt på sykehus, og som har problemer med å forstå eller problemer med å uttrykke seg	13.20
Sak 36	Bruk av pårørendeveileder ved SiV HF.	13.40
Sak 37	Adm. direktørs orientering	14.10
Sak 38	Brukerutvalgets møteplan for 2019	14.20
Sak 39	Saker til kommende møte 7. november 2018	14.25
Sak 40	Eventuelt	14.30

Forfall meldes konsulent Katrine Svinterud tlf 33 34 20 75 eller e-post kachri@siv.no

Leder Brukerutvalget  
Mona Helen Knudsen

Kopi:  
Pasientombudet i Vestfold, FFO, SAFO, Pensjonistforbundet i Vestfold,  
Kreftforeningen i Vestfold.

---

#### Postadresse:

Postboks 2168, 3103 Tønsberg

E-post: [firmapost@siv.no](mailto:firmapost@siv.no)

Internett: [www.siv.no](http://www.siv.no)

Organisasjonsnummer: 983 975 259

Bankgiro: 1644 06 08349

#### Besøksadresser:

**Tønsberg:** Halvd.Wilhelmsens allé 17

– avd. Solvang: Welhavensvei 14 - 16

**Sandefjord:** Skiringssalvn 26

**Larvik:** Greveveien 16

#### Telefon/faks:

**Tønsberg:** 33 34 20 00 / 33 34 39 47

**Sandefjord:** 33 45 65 00 / 33 46 82 22

**Larvik:** 33 16 45 00 / 33 16 45 04

## Møtereferat Brukerutvalget

---

<b>Utvalg:</b>	Brukerutvalget
<b>Møtested:</b>	Sykehuset i Vestfold HF, 1.etg. møterom 028
<b>Dato:</b>	Onsdag 6. juni 2018
<b>Tidspunkt:</b>	Kl. 12.00-15.00

---

### Følgende medlemmer møtte:

Navn	Funksjon
Mona H. Knutsen	Voksne for Barn leder
Tore Knut Haukvik	Pensjonistf. i Vestf nestleder
Per Werner Larsen	FFO, Blindeforbundet/Diabetes
Richard Madsen	FFO, LLP Vestfold
Ellen Bente Holtungen	FFO, Mental Helse
Anne Elisabeth Frogner	SAFO, NFU, gikk kl. 13.50
Tove Marie Bergrun	Landsforeningen mot stoffmisb.
Erik Hansen	Kreftforeningen
Torunn Grinvoll	Pasient og brukerombud i Vest.

### Forfall:

Anne-Britt Forbord, FFO, Autismeforeningen Vest.

### Fra administrasjonen møtte:

Adm. Direktør Stein Kinserdal	
Konsulent Katrine Svinterud	referent

### I tillegg møtte:

Mona Wike på sak 26  
Lise-Gro Moore på sak 27

### SAKER SOM BLE BEHANDLET 6. juni 2018

**SAK: 22/2018 Godkjenning av innkalling og dagsorden**  
Innkalling og dagsorden ble godkjent

**SAK: 23/2018 Godkjenning av referat fra møte 2. mai 2018**

Referat av 2. mai ble godkjent.

**SAK: 24/2018 Adm. direktørs orientering**

Adm. direktør Stein Kinserdal vil orientere om aktuelle saker i møtet.

- Sammenslåing med Sykehuset i Telemark HF
- Brukerutvalgets rolle ved SiV HF
- Kompetansebank

**Konklusjon:**

Saken tas til orientering.

**SAK: 25/2018 Pasient og brukerombudet sin årsmelding**

Pasient og brukerombudet i Vestfold, Torunn Grinvoll presenterte i møtet sin årsmelding 2017. Årsmeldingen var vedlagt saken.

**Konklusjon:**

Brukerutvalget tar årsmelding 2017 fra Pasient- og brukerombudet i Vestfold til orientering.

**SAK: 26/2018 Opprettelse av kompetansebank for brukermedvirkning**

HKU besluttet i møte 14. mars 2018 (sak nr. 07/2018) å opprette en arbeidsgruppe som skulle legge frem forslag til retningslinjer og organisering av en kompetansebank for brukermedvirkning. Arbeidsgruppens forslag ble nå lagt frem for Brukerutvalget til orientering.

HKU behandlet forslaget i møte 5. juni 2018.

**Konklusjon:**

1. Brukerutvalget slutter seg til forslaget til retningslinjer og organisering av Kompetansebank for brukermedvirkning.
2. Brukerutvalget ønsker å bli involvert i erfaringene når KFB har fått virke en tid.

**SAK: 27/2018 Ny automasjonslinje omvisning og informasjon**

Brukerutvalget har ytret ønsket om omvisning på sykehuset.

Sentrallaboratoriet har gjennomgått en helautomatisering og en oppgradering til siste nytt av utstyr.

Fagbioingeniør Lise-Gro Moore holdt en 10 minutters innledning om den nye «produksjonslinjen», etterfulgt av en omvisning ved sentrallaboratoriet. Her ble det muligheter for spørsmål.

**Konklusjon:**

Saken tas til orientering.

**SAK: 28/2018 Henvendelse fra SAFO: Sykehusenes rutiner og praksis for å sikre gode tjenester til pasienter som er innlagt på sykehus, og som har problemer med å forstå eller problemer med å uttrykke seg.**

Brukerutvalgene i spesialisthelsetjenesten har mottatt henvendelse fra SAFO (Samarbeidsforumet av funksjonshemmedes organisasjoner) vedr. sykehusenes rutiner og praksis for å sikre gode tjenester til pasienter som er innlagt på sykehus, og som har problemer med å forstå eller problemer med å uttrykke seg. Det vises til brevet fra SAFO, som er vedlagt saken. Vedlagt brevet ligger også skriftlig spørsmål fra stortingsrepresentant Nicholas Wilkinson til helseministeren, og helseministerens svar.

**Konklusjon:**

1. Brukerutvalget Sykehuset i Vestfold HF oppfordrer adm. direktør til å gå igjennom rutiner og praksis når det gjelder innleggelse av pasienter som har problemer med å forstå eller problemer med å uttrykke seg.
2. Brukerutvalget ber om at disse pasienters behov blir ivaretatt, slik at de sikres gode tjenester og at de kan føle seg trygge ved sykehusinnleggelse.

**SAK: 29/2018 Saker til kommende møte 13. september 2018**

Oppdatere utvalget på saker til kommende møte 13. september med mulighet for innspill til saker/temaer til kommende møte, utover de som allerede står:

- SiV HF sine Strategiske satsningsområder, ref tidl. sak 20/2018
- SAFO, ref tidl. Sak 28/2018, videre oppfølging.
- Kreftforeningen, kontaktlegeordningen, måleindikatorer for pasienter med tildelt kontakt?
- Kreftforeningen, pårørendeveilederen, systemer og rutiner for informasjon,
- dialog og samhandling med pårørende?

**Konklusjon:**

1. Saken tas til orientering
2. Innspill: ingen innspill i møte.

**SAK: 30/2018 Eventuelt**

Mona H. Knudsen informerte rundt oppdrag for brukerutvalget i klinikkene de er tilknyttet skal forankres i sekretæriatet til Brukerutvalget. Klinikksjefene vil også bli informert om dette.

Tønsberg 6. juni 2018

## Saksframlegg til brukerutvalget

Møtedato 12.10.2018

Sak nr: 033/2018

Sakstype: Beslutningssak

Saksbehandler: Siri Eggesvik

### **Oppfølging av «Hva er viktig for deg» dagen 6. juni 2018**

Vedlegg 1\_Oppsummering av innspill fra besøkende

#### **Hensikten med saken:**

Oppsummering og evaluering av "Hva er viktig for deg?"- dagen 6. Juni 2018 med brukerutvalget ved SiV, spesielt brukerutvalget sin deltagelse men også hele arrangementet i sin helhet.

Leder av brukerutvalget Mona Helen Knudsen deltok på vegne av brukerutvalget i arbeidsgruppen til Hva er viktig for deg dagen» nå i 2018, i konklusjon under er forslaget at et annet medlem deltar i arbeidsgruppen til markering av dagen i 2019.

Prosjektleder Siri Eggesvik presenterer oppsummeringen og evalueringen av dagen i møtet.

#### **Forslag til konklusjon:**

1. Sykehuset i Vestfold skal jobbe videre med "Hva er viktig for deg? – hele året".
2. Arbeidsgruppen videreføres og får i oppdrag å lage et forslag til oppfølging ved SiV, samt et forslag til aktivitetsplan for markering av 6. juni 2019. Deltar fra brukerutvalget blir?
3. Et forslag til aktivitetsplan legges fram for brukerutvalget inne utgangen av februar 2019.

Tønsberg, 8.10.2018

Stein Kinserdal  
administrerende direktør

### **Faktagrunnlag**

Det vises til saksfremlegg nr: 08/2018 i Hovedkvalitetsutvalget, HKU, den 14.03.2018 der det ble besluttet at SiV skulle markere den internasjonale «Hva er viktig for deg?»- dagen 6.juni.2018. Hensikten med å markere dagen ved SiV var å skape positiv omtale, begeistring, og bygge opp under endringsvilje og engasjement blant ansatte. Markeringen skulle også bidra til å forsterke allerede igangsatte tiltak ved SiV for å styrke pasientens innflytelse på egen helse og egen behandling:

- Brukerutvalget utarbeidet «7 gode råd til helsepersonell». 1. råd er å lytte til pasienten, 2. råd er å se hele pasienten og 7. råd er å gjøre pasienten i stand til å gjennomføre samvalg.
- I utkastet til Utviklingsplan for SiV er det både i målbilder og veivalg lagt stor vekt på å styrke pasientenes egenmestring og utløse pasientenes potensiale
- I kommunikasjonskurset for leger «4 gode vaner» trenes leger i å forbedere pasientkommunikasjonen. Den 2. gode vanen – Ta pasientens perspektiv og den 3. – Vis empati.
- I det strategiske arbeidet med Pasient- og pakkeforløp er det vedtatt å bruke intervju av pasienter som metode i kartleggingsfasen for å få innsikt i forbedringspunkter fra pasienter og pårørende.
- I arbeidet med kvalitet og pasientsikkerhet har pasienter og pårørende blitt oppfordret til å gi tilbakemelding på nettet gjennom «Si din mening».
- I Samhandlingsforløpet har læringsnettverkene utarbeidet en ny mal for sykepleierdokumentasjon i DIPS. I sjekklisen er et av spørsmålene «Hva er viktig for deg?».
- Det er innført en tretrinnsmodell for Samvalg (Aldri en beslutning om meg uten meg) på sykehusnivå (som er dokumentert på 1. nivå i kvalitetssystemet.) «Hva er viktigst for deg» skal stilles som spørsmål i pkt. 3 før beslutning om behandling fattes.
- I Pasientsikkerhetsprogrammet er trygg utskrivning et nytt satsningsområde, der ett av tiltakene er en strukturert utskrivningssamtale. Det pasienten opplever som viktig å få tatt opp, skal vektlegges i samtalen.

I saken til HKU fikk Fag- og samhandlingsdirektør i oppdrag å nedsette og følge opp en arbeidsgruppe med representater fra klinikkene og direktørens stab.

I ledergruppen den 08.05.18, sak nr: 058/2018, la arbeidsgruppen frem et forslag til aktivitetsplan med kommunikasjonstiltak i forkant av «Hva er viktig for deg?» - dagen, aktiviteter på selve dagen, og oppfølgingstiltak i etterkant. Disse ble godkjent av ledergruppen.

### Gjennomføring av «Hva er viktig for deg?»- dagen 2018

Til markeringen av årets "Hva er viktig for deg?"-dag sendte KS ut 53 000 buttons til 191 kommuner og bydeler og nesten 40 sykehus. Antall kommuner som markerte dagen i 2018 har økt med ca. 50 prosent sammenlignet med fjoråret. Siden starten i Norge for fem år siden har dette blitt internasjonal bevegelse. 30 land markerte dagen i 2017.

Ved SiV ble dagen markert i henhold til plan, i samarbeid med brukerutvalget og ungdomsrådet. Sentrale ledere og stabsfunksjoner deltok med å samle inn tilbakemeldinger om hva som var viktig for de som besøkte sykehuset denne dagen. Det var stands både i Tønsberg, i Stavern, ved Linde og i BUPA. 2000 buttons var delt ut til ansatte i forkant, med oppfordring til helsepersonell om å stille pasienter og pårørende spørsmålet. I auditoriet ble det gjennomført et halvdagsseminar som var åpent for alle.

I etterkant ble dagen fulgt opp gjennom en kampanje i sykehusets Idémottak med «Hva er viktig for deg?» som utgangspunkt for temaene i konkurransen.

### Resultat

Besøkende som snakket med oss, ga uttrykk for at de satte pris på å bli snakket med, og de var fornøyde med at SiV tok pasienter og pårørende på alvor. Svært mange var godt fornøyde og takknemlige for tjenestene vi tilbyr. Forslagene til forbedringer gikk i hovedsak ut på å bli møtt på en ordentlig måte, bli sett og lyttet til. I Vedlegg 1 - Oppsummering av tilbakemeldinger fra besøkende -, er innspillene oppsummert under temaene: informasjon, kommunikasjon, omgivelser, kvalitet og system, logistikk og ventetid, legemidler, samt å holde seg frisk.

Utdrag fra tilbakemeldingene:

*«Tommel opp for Røde Kors-hjelperne»*

*«Jeg fikk vasket håret når jeg var innlagt. Det betydde mye for meg»*

*«At noen beroliger og informerer meg nok til å bli trygg»*

*«Lytt til hva jeg sier, for det er ikke alltid at mine behov står, eller passer i boka»*

*«Gi meg frihet til å velge alternative metoder i tillegg til tradisjonell behandling.*

*Respekter at jeg gjør det som føles bra for meg»*

*«Stå på og ikke bli syk selv! Helsepersonell må ta vare på seg selv i en krevende arbeidsdag»*

*«At jeg blir spurt om hvordan jeg opplever at medisiner virker. Legen kan ikke bare se på prøvesvar»*

*«Å slippe å være på sykehus!»*

*«Mer enn halvparten av min tid gikk til at legen satt i telefonen»*

### Andre resultater

- 2000 buttons ble delt ut til ansatte og plakater med «oppskrift» for å stille spørsmålet ble hengt opp på spise- og pauserom.
- 3 nyhetsbrev har blitt publisert på intranett.
- Radiointervju på NRK Østlandsendingen og artikkel i sosiale medier
- En film produsert til publikum.

### **Evaluering**

Involverte bidragsyttere evaluerte markeringen av dagen gjennom en spørreundersøkelse. I tillegg har arbeidsgruppen avholdt et evalueringsmøte.

Hva fungerte bra? Dagen bidro til synlighet og innbød til kontakt og dialog. Besøkende gav uttrykk for at det var fint å bli møtt på denne måten. Programmet i auditoriet var bra med høy faglig kvalitet. Snakkeboblene med sitater fra besøkende, som ble klistret opp på veggen ved standsene, fungerte godt for å framstille innspillene. Veggen fikk en fin effekt og skapte interesse både blant ansatte og besøkende. Klistrelappene gir sykehuset en gullgruve av gode sitater. Det blir også trukket fram i evalueringen at det var fint at så mange var engasjerte til å delta i dugnaden og til å bemanne standsene.

Hva kan bli bedre? For å få med flere i organisasjonen er det nødvendig med lengre tid til planlegging og mer forankring i klinikkene. Det må sikres en større involvering av personalet ute på forhånd. Programmet må markedsføres bedre. Foredragene var for dårlig besøkt og



terskelen for besøkende for å finne veien ned i auditoriet ble for høy. Seminaret bør flyttes til et mer tilgjengelig sted, som for eksempel kantineområdet i 1. etg.

Hva bør vi ta særlig ta med oss videre? Seksjonene som markerte dagen opplevde at det ikke var så komplisert som fryktet, og at det i stedet var en hyggelig dag med pasientene med gode tilbakemeldinger. Arbeidsgruppen anbefaler at noen av innspillene blir fulgt opp, særlig da mange som faller i kategorien «just do it».

#### Hva skal oppnås/ønskede gevinster

- Økt bevisstgjøring på at det er pasient og pårørendes ønsker og behov som er viktige for sykehuset
- Få mer struktur og bedre sammenheng i arbeidet med å utvikle pasientens helsetjeneste
- Større bevissthet om at pasienten er en naturlig deltaker i behandlerteamet
- Økt fokus på brukermedvirkning både hos brukere og ansatte
- Kompetanseheving i forbedringsarbeid ved å få innspill fra pasienter og besøkende
- Positiv omdømmebygging og holdningsendring både internt og eksternt

#### Videre regi

Arbeidet med «Hva er viktig for deg?» er en langsiktig bevisstgjøringsprosess som krever endring i både holdninger og atferd. For å nå målet om å styrke pasientens innflytelse på egen helse, må spørsmålet «Hva er viktig for deg?» ikke bare stilles den 6. juni. Markeringen av den internasjonale «Hva er viktig for deg?» dagen er kun ett av mange tiltak for å sette retningsendringen på dagsorden. Det er de gode samtalen gjennom hele året som virkelig betyr noe for pasientene, og som skaper økt bevissthet i organisasjonen.

Det foreslås at arbeidsgruppen videreføres. Klinikksjefene må da gi sine representanter oppdrag om å representere hele klinikken, ikke bare den enheten vedkommende arbeider i. Det foreslås videre at arbeidsgruppen legger frem et forslag til aktiviteter for videre oppfølging for ledergruppen i løpet av januar 2019.

#### **Vurderinger**

2018 var det første året SiV deltok i markeringen av den internasjonale «Hva er viktig for deg?» dagen. Det er administrerende direktørs vurdering at markeringen har bidratt positivt til å høyne bevisstheten om å stille gode og åpne spørsmål til pasienter og pårørende, og til å lytte til de svarene vi får. Det er også viktig å undertreke at dagen er ett blant mange virkemidler og initiativ for å fremme dialog og kommunikasjon mellom ansatte og pasienter/pårørende. Men det er et viktig og profilskapende tiltak.

Administrerende direktør ønsker at SiV også skal delta aktivt i markeringen av «Hva er viktig for deg?» dagen i 2019. Men da er det viktig at vi kommer tidligere i gang med arbeidet, og at vi i enda større grad setter dagen inn i en større sammenheng. Det foreslås derfor i saken at den arbeidsgruppen som hadde hovedansvaret for opplegg og regi for dagen i 2018, videresføres, og at den får i oppdrag å komme tilbake til ledergruppen innen utgangen av januar 2019 med et forslag til en helhetlig aktivitetsplan.



## KOMMUNIKASJON

- Forstå at for pasienten er dette en viktig dag.
- Å bli møtt som en mann
- Se på meg når jeg snakker
- Ikke bli møtt av rygger.
- Bli møtt på en verdig og høflig måte
- At en blir godt ivaretatt og sett.
- LYTTE til hva jeg sier, for det er ikke alltid at mine behov står eller passer «i boka».
- Bli lyttet til.
- Forstår hva jeg sier
- Få snakke ferdig.
- Ha tid til å høre på hva jeg har å si
- Håndhilse
- Å bli møtt på sitt nivå.
- Bli tatt på alvor
- Ingen forutinntatte meninger
- Frihet til å også velge alternative metoder i tillegg til tradisjonell behandling, få gjøre det som føles bra for meg.
- Å bli respektert! Som pårørende og pasient.
- Behandles med respekt, «som alle andre», selv om vi er annerledes.
- At noen spør om barna mine har det bra når jeg er syk
- Humor – både god og dårlig!
- Pass på at pasienten er i sentrum.
- Rolig dialog om hverdagen.
- At vi blir tatt imot på en imøtekommende måte. At noen sier «Hei»
- Hvordan vi møter de små – som er her mange ganger. Tar barna som en «vare».
- Synlig personell. Kjent personell. Bli sett
- Innledende samtaler for ungdom på sykehuset = bli kjent
- Gode og ærlige svar. Si det du ser.
- Ikke kast meg ut!
- Å bli møtt med et smil!
- Ha tid til meg
- Tid til oppfølging ved alvorlige diagnoser
- Rolig og trygge helsepersonell til barn
- At personalet lytter til hva jeg synes er ubehagelig – «bedside manners»
- Ekstra viktig å lytte til pårørende til barn med sjelden sykdommer som vet hvordan barnet er til vanlig
- Å bli tatt godt hånd om
- Lytte til pasienten
- Ikke sett meg i bås
- At jeg blir møtt av en hyggelig lege som har tid til meg og har ansiktskontakt med meg.
- Veldig bra, men pårørende trenger også oppfølging av leger
- Bli tatt vare på (pårørende)

- At helsepersonell tør å spørre om det psykiske, og ikke bare det praktiske. «Den vanskelige samtalen»
- Få ærlige svar
- Mer brukermedvirkning
- God kommunikasjon og tillit
- At legen er grei (et barn)
- BUPA burde være tålmodig og ta deg seriøst uansett alder.
- Pårørende er redd når pasienten er til behandling og undersøkelse. Noen å prate med.
- Hvem har kontroll? Pårørende ønsker å slippe litt kontroll.

## ROS

- Kreftavdelingen er enestående for meg.
- Få all den omsorgen som jeg får
- Dere er så flinke her!
- Det burde bli flere arrangementer som dette
- Jeg er så fornøyd med SIV og helsevesenet i Norge. Alt oppleves strømlinjeformet. God informasjon – både leger og akuttmedisin.
- Fantastisk lege. Karkirurgi.
- Jeg er fornøyd
- Fornøyd med behandlingen.
- Tommel opp for Røde Kors-hjelperne
- God omsorg. Fikk vasket hår når jeg var innlagt. Betydde mye.

## INFORMASJON

- Telefontolk så jeg forstår
- Snakker en måte som jeg forstår på mitt nivå
- Passer på at jeg har fått med meg det som er blitt sagt
- At tilgjengeligheten på telefon er god
- At vi får god informasjon i innkallingsbrev om hva som skal skje (skulle starte med cellegift) ønsker også å vite mer om pasientforløp
- Informasjon om hva skjer etter røntgenundersøkelse. Hvem får svar, når?
- Viktig å få informasjon om hva jeg skal her. Det får jeg ikke alltid jeg får.
- Viktig med informasjon i etterkant av behandling – hvem jeg skal ta kontakt med hvis komplikasjoner oppstår i etterkant av behandling/innleggelse
- Åpen kommunikasjon også på mail eller kjernejournal. Ønsker å finne egne prøvesvar.
- Informasjon om ulike behandlinger og konsekvenser.
- Få vite om mulighetene jeg har å velge i.
- At noen beroliger og informerer meg nok til å bli trygg
- Pårørende må få informasjon
-

## FYSISKE FORHOLD

- At jeg finner fram. Uten Røde Kors-guider kan det være litt vanskelig.
- Bedre skilting hvor pasientene skal. Hva er M,H, C bygg etc. Merk hvor pasienten skal?
- Måling av stress- og støysoner
- Egen ungdomsavdeling
- KAOS i kjøreforholdene foran hovedinngangen. Henting – avlevering – rygging – gående – trillende
- At det er plass til rullestol på alle venterom, slik at vi slipper å plassere oss midt i rommet
- En sunnere kantine med mer frukt, smoothies. Gode matalternativ for folk som må og vil unngå sukker.
- At det er gode uteområder med muligheter for å treffe andre
- Vi må ha flere sykehusklovner. TIL ALLE!
- Venner
- Håndarbeid
- det er for fullt på blodprøverommet, fare for smitte
- Parfymefri personal!!!
- X-ord
- Korte ned ventetida! Kaffe underveis.
- Et godt sted å vente
- At sykehusklovnene kom på besøk på barneavdelingen
- At det er rimelig parkering lett tilgjengelig.
- Tommel opp for Røde Kors-hjelperne
- At venninnen min kunne være hos meg, selv om det ikke var visittid.
- Sosiale aktiviteter for ungdom på sykehuset
- Viktig å finne fram – og få hjelp
- Bygge så det er plass til pasienten.
- Tid og godt sted for samtale.
- Det burde være en postkasse utenfor BUPA!
- Ingen røyking foran inngangen på sykehus
- Pårørende: Bedre seng/madrass
- Mattilbud til foresatte
- Barn: Leke etter blodprøve
- At jeg finner fram. Uten Røde Kors-guider kan det være litt vanskelig.
- Hadde vært supert med lekestativ og aktiviteter for barn inne
- Mangel på parkeringsplasser, kommer for sent til avtaler.
- Unngå å ligge på rom med urolig medpasient
- Vi ønsker oss radio på venteværelsene. Det stille som graven. Helt nødvendig. Man hører folk gå på do!
- Fred og rolige omgivelser

## KVALITET OG SYSTEM

- Ikke være til bry
- Kronisk syke bør har åpen retur til spesialisthelsetjenesten, uten å måtte gå gjennom fastlegen
- God hygiene.

- Ønsket kopi av brev sendt min forrige lege. Det var umulig altså, «det var ikke mulig» fordi kommunikasjon mellom avdelinger var mangelfull
- At jeg blir etisk godt ivaretatt
- God overgang fra barn til voksen
- Personalet må være opplest på pasientjournal!
- En fast kontaktperson for kronisk syke.
- Flere kontaktsykepleiere
- At noen spør om barna mine har det bra når jeg er syk
- Opprettholde taushetsplikt
- At pasienten blir sett i samvær med pårørende.
- Viktig for meg at ting gjøres rett første gang! (havnet på smerteklinikken)
- Parfymefri personal!!!
- Kontaktperson for den som legger inn
- Stå på og ikke bli syk selv! Helsepersonell må ta vare på seg selv i en krevende arbeidsdag.
- Ser helhetlig på pasienten. Å bli sett som et helt menneske. Flere diagnoser faller mellom flere stoler, «Dette er ikke mitt område».
- Noen må følge med – tørre lepper – noen må smøre de.
- Ikke fornøyd med legen på poliklinikk. Ønsker en annen lege. Har ingen tillit til han.
- Ikke sett meg i bås
- God nevrologisk utredning.
- Slippe å vente lenge på diagnose
- Bedre oppfølging av familie/pårørende
- At det står riktig informasjon i journalen
- Tilpasse alle avdelinger til ungdomsgruppa
- E«Samma det», bare det blir ordna t godt sykehus som er tilgjengelig når vi trenger det.
- Ungdomsrådet
- Få riktig diagnose
- At de kan jobben sin
- At min datter får den hjelpen hun trenger (og det får hun!)
- At helsepersonell tør å spørre om det psykiske, og ikke bare det praktiske. «Den vanskelige samtalen»
- At sykehuset og de ansatte gir meg trygghet
- At jeg får den hjelpen jeg trenger. Og det får jeg alltid.
- At vi er presise og kompetente
- Synes «Hva er viktig for deg» har en «mal» for hver samtale
- Veldig bra, men pårørende trenger også oppfølging av leger
- At de husker noe om meg!

## LEGEMIDLER

- At jeg blir spurt om hvordan jeg opplever at medisiner virker. Legen kan ikke bare se på prøvesvar.
- At medisinerne jeg får virker <3
- Oppfølging av farmasøyt: Hvordan virker medisinen? Hvordan føler du medisinen virker?

## ØNSKE OM Å BLI FRISK

- Få hjelp til forbedret livskvalitet
- Jeg prøver å være positiv selv – da går alt så mye bedre
- Jeg ønsker meg en vellykket operasjon i dag!
- «Samma det», bare det blir ordna
- Trening på resept
- Normal hverdag på sykehuset
- Å få lov til å reise hjem
- Å være frisk og rask
- At jeg er oppegående
- Å slippe å være på sykehus!
- Å komme fort hjem
- Akkurat nå – at jeg får komme hjem å hvile.
- Få bukt med kreften!!
- Holde meg i form
- At jeg kan være i bevegelse – sykle
- 

## LOGISTIKK, FLYT, VENTETID

- At tider overholdes
- Laaaang ventetid i akuttmottak. Slitsomt
- At psykiatrien skjønner at de er en del av samfunnet
- Ønsker meg ingen ventetid
- Koordinere tjenestene bedre mellom avdelingene
- Husk meg!
- *At svar foreligger til neste legetime*
- Rettferdighet
- God og løpende informasjon f.eks. ved innleggelse. Ventet i 45 min. pga. forsinkelse, men fikk ingen beskjed.
- Å forholde seg til en lege
- Ha tid til å høre på hva jeg har å si
- Få time når det er lovet
- At jeg rekker timen. Jeg føler at jeg får alt jeg trenger.
- Kortest mulig ventetid for barn
- Respekt for pasienters tid
- Mindre venting og kø
- Mer enn halvparten av min tid gikk til at legen satt i telefonen
- Mangel på parkeringsplasser, kommer for sent til avtaler.
- Tid til oppfølging ved alvorlige diagnoser
- Kort ventetid for alvorlig syke
- Koordinering mellom avdelinger
- For lav bemanning – må vente lenge på personalet
- Å komme på sykehjemmet
- Rask hjelp i psykisk helsevern.
- Unngå korridorpasienter

- Organisering av prøvetaking
- Innlegge ungdom samtidig på sykehuset
- Lange ventetider. Vanskelig å holde tiden.

## Saksframlegg til Brukerutvalget

Møtedato: 12.10.2018

Sak nr: 034/2018

Sakstype: Oppfølgingssak

Saksbehandler: fagdirektør Jon Anders Takvam

### **Kontaktlegeordningen ved Sykehuset i Vestfold HF**

#### **Hensikt med saken:**

En ønsker med saken å redegjøre for Brukerutvalget ved SiV status for innføring av kontaktlegeordning ved SiV.

#### **Forslag til konklusjon:**

1. Brukerutvalget Sykehuset i Vestfold HF tar orienteringen til etterretning.
2. Brukerutvalget ved SiV oppfordrer SiV til ytterligere å implementere kontaktlegeordning for de pasienter som har behov for det.

Tønsberg, 2.10.2018

Stein Kinserdal  
Administrerende direktør

## Faktabeskrivelse

Kontaktlegeordningen er en rettighet som er innført i spesialisthelsetjenesten. Ordningen skal erstatte tidligere ordning med pasientansvarlig lege. Ordningen med pasientansvarlig lege var vanskelig å gjennomføre i praksis da det i utgangspunktet gjalt alle pasienter. Ny ordning, kontaktlegeordningen, er ment å erstatte gammel ordning med en noe mer definert målgruppe av pasienter som inngår i ordningen. Ordningen er ment å sikre at pasienter med enten alvorlige, kroniske sykdommer eller kompliserte sykehusforløp får en fast lege/psykolog som skal sørge for et best mulig forløp. For å inngå i ordningen må sykehusoppholdet estimeres å vare ut over 3-4 dager, være komplisert eller trenge 2 eller flere polikliniske oppfølginger i etterkant av sykehusoppholdet.

Ved SiV er ordningen implementert i varierende grad. Kontaktlegeordningen er godt kjent blant leger/psykologer ved SiV. Informasjon om ordningen er gitt til alle leger/psykologer og det har vært tema i Direktørens ledermøte ved flere anledninger. Det har også vært informert om ordningen på vårt intranett.

Ved enkelte seksjoner som barn og onkologi er kontaktlegeordningen satt i godt system og fungerer for de fleste pasienter som trenger det. Innen KPR fungerer dette også ved flere seksjoner, da ofte med kontaktpsycholog. Dette er seksjoner som har en betydelig andel pasienter med kroniske, kompliserte ledelser.

Ved andre seksjoner i SiV er det færre pasienter som skal få tildelt kontaktlege på grunn av kortere opphold, for enklere tilstander. Ved disse seksjonene er ofte kontaktlegeordninger mindre innført. Imidlertid vil det ved disse seksjonene også være enkelte pasienter som har behov for kontaktlege og denne ordningen fungerer fortsatt ikke optimalt ved disse seksjonene.

På bakgrunn av en erkjennelse om at en ikke har fått implementert kontaktlegeordning for alle pasienter som har behov for det ved SiV, tok fagdirektør dette tema opp i regionalt fagdirektørmøte. Fagdirektører for alle HF i Helse Sør-Øst deltar i dette møtet. Tilbakemelding fra fagdirektørmøtet var at alle HF har utfordringer med å få denne ordningen til å fungere optimalt og rapporterte stort sett status på dette arbeidet likt som SiV.

SiV vil fremover fortsatt arbeide for økt innføring av kontaktlegeordningen. Ytterligere implementering er avhengig av en god forståelse av behov fra våre ansatte samt tydelighet i lederes budskap om denne rettigheten for de pasienter som omfattes av ordningen.



## Saksframlegg til Brukerutvalget

Møtedato: 12.10.2018

Sak nr: 035/2018

Sakstype: Oppfølgingssak

Saksbehandler: fagdirektør Jon Anders Takvam

**Henvendelse fra SAFO: Sykehusenes rutiner og praksis for å sikre gode tjenester til pasienter som er innlagt på sykehus, og som har problemer med å forstå eller problemer med å uttrykke seg.**

### Hensikt med saken:

Brukerutvalgene i spesialisthelsetjenesten har mottatt henvendelse fra SAFO (Samarbeidsforumet av funksjonshemmedes organisasjoner) vedr. sykehusenes rutiner og praksis for å sikre gode tjenester til pasienter som er innlagt på sykehus ref tidl. sak 28/2018, og som har problemer med å forstå eller problemer med å uttrykke seg. Saken var oppe i Brukerutvalget 06.06.2018. Hensikten med saken nå er å redegjøre for arbeid i SiV når det gjelder innleggelse av pasienter som har problemer med å forstå eller problemer med å uttrykke seg.

### Forslag til konklusjon:

1. Brukerutvalget Sykehuset i Vestfold HF tar orienteringen til etterretning.

Tønsberg, 5.10.2018

Stein Kinserdal  
Administrerende direktør

## Faktabeskrivelse

Sykehuset i Vestfold (SiV) har gjort flere tiltak for å sikre gode tjenester til pasienter som er innlagt på sykehus, og som har problemer med å forstå eller problemer med å uttrykke seg.

Pasienter som har denne type utfordringer har svært ofte behov for kommunal hjelp. Ved innleggelse i sykehus følger som hovedregel kommunale hjelpepersoner med til innleggelse. SiV betaler for denne tjenesten. Dette er hjelpepersonell som pasienten er kjent med fra tidligere og som er vel kjent med å tolke pasientens ønsker og behov. Vårt personale kommuniserer ofte til pasienten gjennom dette hjelpepersonellet.

Ved barneseksjonen er det godt fungerende kontaktlegeordning og pasienter som har problemer med å forstå eller uttrykke seg er knyttet til faste team som etter hvert kjenner pasienten godt ved repeterte innleggelser i SiV. Foreldre har også mulighet til å være til stede under innleggelsen samt kommunalt hjelpepersonell.

Når barn blir overført ved 16 års alder til «voksenmedisin», kan en for ulike sykdommer bli innlagt på mange ulike sengeposter avhengig av hvilke symptomer en har ved innleggelse. For de barna med størst og mest komplekse behov har SiV gjennom prosedyrer sørget for at det skal avholdes overføringsmøter for disse pasientene. I dette møtet er både representanter fra barneavdelingen, mottakende sengepost, kommunalt hjelpeapparat, pasient og evt pårørende til stede. En diskuterer i disse møtene hvilke utfordringer og ikke minst løsninger av disse en har kommet frem til for aktuelle pasient. Pasienten skal få tildelt egen sengepost som vedkommende alltid skal innlegges ved uavhengig av medisinsk tilstand. Pasienten skal bli hørt i disse møtene. Dette for at pasienten skal være mest mulig kjent av personale ved innleggelser i sykehus. I disse møtene blir det også oppfordret til at pasienten har med seg sin egen perm der viktige opplysninger er registrert, for eksempel hvilken mat en liker, spesielle forhold ved stell som skal tas hensyn til, kommunikasjonsmiddel en er kjent med å bruke og så videre. Dette kan være til stor hjelp i vår kommunikasjon med pasient. Ved behov for tilsyn fra andre spesialiteter ved SiV skal disse komme på tilsyn til aktuelle sengepost, pasienten skal ikke flyttes unødig.

SiV har sagt seg interessert i å delta i et pilotprosjekt med taletelefon i regi av det norske døveforbund. Dette vil styrke kommunikasjon med hørselshemmede pasienter.

## Saksframlegg til Brukerutvalget

Møtedato: 12.10.2018

Sak nr: 036/2018

Sakstype: Oppfølgingssak

Saksbehandler: fagdirektør Jon Anders Takvam

### **Bruk av pårørendeveileder ved SiV HF**

#### **Hensikt med saken:**

En ønsker med saken å redegjøre for Brukerutvalget ved SiV status for bruk av pårørendeveiledning ved SiV.

#### **Forslag til konklusjon:**

1. Brukerutvalget Sykehuset i Vestfold HF tar orienteringen til etterretning.
2. Brukerutvalget ved SiV ser at bruk av pårørendeveileder i stor grad er implementert i SiV.
3. Brukerutvalget oppfordrer SiV til ytterligere å forbedre pårørendesamarbeidet med øvrige deler av helsevesenet, konkretisert igjennom tematisering i Samhandlingsutvalget i Vestfold.

Tønsberg, 04.10.2018

Stein Kinserdal  
Administrerende direktør

## Faktabeskrivelse

Veilederen ble første gang publisert i januar 2017. Den handler om involvering av og støtte til pårørende i hele helse- og omsorgstjenesten. Veilederen beskriver pårørendes rettigheter og helse- og omsorgstjenestens plikter og gir anbefalinger om god praksis. Veilederen omfatter alle pårørendegrupper, uavhengig av pasientens eller brukerens diagnose, og inkluderer eldre, voksne, ungdom og barn som pårørende. I det videre er SiV sin rolle i veilederen vektlagt.

Ved SiV er det på systemnivå etablert brukerutvalg og ungdomsråd som anbefalt i veileder. Videre er det i 2018 avholdt «hva er viktig for deg – dagen» der pårørende og pasienter fritt kunne gi innspill til SiV. Innspill fra denne dagen er behandlet i Direktørens ledergruppe. Flere innspill vil bli tatt med i videre utvikling av SiV.

Læring- og mestringssenter (LMS) i SiV har kurs for både pasienter og pårørende innenfor en rekke diagnosespesifikke tilstander innen somatikk. Det arrangeres også kurs i mestring ut over diagnosespesifikke forløp. Klinikk psykisk helse og rus (KPR) har etablert eget lærings- og mestringssenter for pasienter og pårørende. For å sikre støttetilbud til pårørende med annet morsmål enn norsk er det etablert tilbud med tolketjeneste per telefon.

Det er etablert ordning med barneansvarlig ved alle sengeposter ved SiV. De danner et Nettverk i organisasjonen som har regelmessige møter og som også har ansvar for opplæring av øvrig personale ved SiV. Det brukes registreringsskjema for å sikre at en identifiserer barn som pårørende ved sengepostene i SiV. Denne ordningen synes å være godt implementert.

Flere enheter ved SiV har en spesiell oppmerksomhet mot arbeidet inn mot pårørende.

Ved BUPA i KPR Behandler en i stor grad hele familieenheten, ikke bare det barnet som er søkt til behandling. Det medfører at pårørende også får grundig informasjon som pårørende i tillegg til råd om hvordan familien som enhet skal best løse aktuell problemstilling.

Ved Habiliteringsavdelingen på Solvang, både for barn og voksne, er det en tverrfaglig tilnærming der både kommunalt hjelpepersonell og pårørende blir sterkt involvert i behandlingen. Dette er i stor grad langtidsbrukere av helsetjenester. Involvering av pårørende i for eksempel individuell plan er en naturlig del av behandlingsopplegg.

Ved våre kreftavdelinger, både onkologisk seksjon i kirurgisk klinikk og hematologisk seksjon i medisinsk klinikk er det mange alvorlig syke pasienter, også unge døende kreftpasienter. Ved disse seksjonene har en hatt forsterket

undervisning spesielt med tanke på barn som pårørende. Vi har også prestetjeneste som ivaretar både pasienter og pårørende i vanskelige livssituasjoner.

Ved intensivavdelingen har en prosedyrer for samtale med pårørende, både under aktuell sykdom og også i de tilfeller der pasienten dør. Slike oppsummerende møter der pårørende fritt kan stille spørsmål til behandlere og kan få svar på elementer de har vært urolige for har vi fått svært gode tilbakemeldinger på.

Ved nevrologisk seksjon er det en del unge voksne pasienter som har alvorlig sykdom og tidlig død. Pårørendearbeidet, spesielt rettet mot eventuelle barn har stor plass i behandlingen ved denne seksjonen.

Når det gjelder samhandling med øvrige deler av helsetjenesten i samarbeid om støtte og samarbeid med pårørende skjer dette i stor grad i møter med den enkelte pasient. Dette samarbeidet kan nok struktureres bedre og vil kunne være et tema for samhandlingsutvalget i Vestfold.

Samarbeid og informasjon om frivillige organisasjoner er stort sett håndtert med informasjonsmateriell, skriftlig i form av brosjyrer, ved ulike venteearealer ved sykehuset. I tillegg vil vårt personell også ofte informere om frivillige organisasjoner/pårørendeorganisasjoner i møte med pasient og pårørende relatert til aktuelle diagnoser.

Registrering av nærmeste pårørende skjer i vårt journalsystem, DIPS. Dette skal alltid være utfyllt og dersom ikke pasienten kan redegjøre for dette er det helsepersonell sin plikt å avklare dette. Det er viktig i de situasjoner der en av ulike årsaker er så svekket at en selv som pasient ikke lenger er samtykkekompetent. Vi skal da ha kontakt med pårørende for best å avklare hva som er mest sannsynlig pasientens ønske i aktuelle situasjon.

I SiV har det siste 2 år vært gitt undervisning til vaktgående leger om opplysningsplikt til barnevernstjenesten ved bekymring om omsorgsevne. Dette er spesielt aktualisert i akuttmottak og en har sett en økende tendens til varsling fra akuttmottak til barneverntjenesten senere tid.

Etiske refleksjoner i møte med pårørende og håndtering av dette er satt i system ved SiV. SiV har egen klinisk etisk komite (KEK) som kan gi råd i vanskelige etiske dilemma. Det er åpnet for at alle, også pasient og pårørende kan melde inn en sak til KEK. KEK har siste året behandlet sak som var innmeldt av pårørende.

På bakgrunn av en erkjennelse om at en ikke har fått implementert pårørendeveileder fullt ut ved alle seksjoner.

Siv vil fremover fortsatt arbeide for økt bruk av pårørendeveilederen ved de seksjoner denne ikke er fullt tatt i bruk.

## Saksframlegg til Brukerutvalget

Møtedato: 12.10.2018

Sak nr: 37/2018

Sakstype: Orienteringssak

### **Adm. direktørs orientering**

**Hensikten med saken:**

Adm. direktør Stein Kinserdal vil orientere om aktuelle saker i møtet.

**Forslag til konklusjon:**

Brukerutvalget tar redegjørelsen fra adm. direktør til orientering.

Tønsberg, 5.10.2018

Stein Kinserdal  
Administrerende direktør

## Saksframlegg til brukerutvalget

Møtedato: 12.10.2018

Sak nr: 038/2018

Sakstype: Beslutningssak

### Møteplan for Brukerutvalget 2019

#### Hensikten med saken:

Hensikten med saken er å vedta møteplan for Brukerutvalget for 2019.

For 2019 foreslås følgende møteplan: .

Tidsramme: kl 12.00-15.00

#### Møtedatoer:

Onsdag	13. februar
Onsdag	20. mars
Tirsdag	30. april
Onsdag	5. juni
Tirsdag	17. september
Onsdag	6. november
Tirsdag	10. desember

#### Forslag til konklusjon:

Møteplan for 2019 vedtas som foreslått.

Tønsberg, 2.10.2018

Stein Kinserdal  
Administrerende direktør



## Saksframlegg til brukerutvalget

Møtedato: 12.10.2018

Sak nr: 039/2018

Sakstype: Beslutningssak

### Saker til kommende møte 7. november 2018

#### Hensikten med saken:

Oppdatere utvalget på saker til kommende møte 7. november med mulighet for innspill til saker/temaer til kommende møte, utover de som allerede står:

- SiV HF sine Strategiske innsatsområder, ref tidl. sak 20/2018
- Henvendelse fra POBO, lang vente tid i forløp, få fastsatt konkret tidspunkt/dato for planlagt tiltak.

#### Forslag til konklusjon:

1. saken tas til orientering
2. innspill i møte noteres

Tønsberg, 5.10.2018

Stein Kinserdal  
Administrerende direktør