



**Sak:** Økt involvering av pasienter, brukere og pårørende på tjenestenivå –  
«Bestill en bruker»

**Til:** Direktørens ledergruppe ved Universitetssykehuset Nord-Norge HF (UNN)  
**Fra:** Anita E. Schumacher, administrerende direktør, Siri K. Engstad, erfaringskonsulent  
**Møtedato:** 12.01.2021

### Anbefaling

Beslutning	Ansvarlig	Frist
1. Direktørens ledergruppe slutter seg til den anbefalte løsningen for økt involvering av pasienter, brukere og pårørende på tjenestenivå, som skissert i saken	-	-
2. Kontinuerlig forbedring tar ansvar for iverksettingen i prosjektperioden og kommer tilbake til direktørens ledergruppe med forslag til endelig organisatorisk plassering innen prosjektperiodens slutt	AES	30.06.22

### Formål

Beslutninger knyttet til utviklingsarbeidet som omhandler å øke involveringen av pasienter, brukere og pårørende i forbedringsarbeid.

### Bakgrunn og saksfremstilling

Mål: Økt pasient-, bruker- og pårørendeinvolvering på tjenestenivå som del av å forbedre brukermedvirkning på tjenestenivå ved UNN.

Viser til ledermøtesak 20.10.2020.

Dette utviklingsarbeidet har som mål å lage struktur og klare retningslinjer slik at det blir mulig å sikre og forbedre brukermedvirkning på tjenestenivå ved UNN. For grunnlaget for økt involvering viser til Strategisk utviklingsplan 2015 – 2025.

Underveis i dette arbeidet er det avdekket at pasienter, brukere og pårørende involveres i liten grad i utviklings- og forbedringsarbeid ved UNN.

Kartlegging har vist at

- ansatte opplever at det er vanskelig å rekruttere brukerrepresentanter
- det er uklare retningslinjer for honorering
- det er stor variasjon mtp størrelse på møtegodtgjørelse for brukerrepresentantene
- det er variasjon i hvilket omfang og i hvilken sammenheng brukerrepresentanter involveres.

Kartleggingen omfatter stor variasjon i hvordan andre sykehus løser det praktiske mtp honorering. De vedlagte tabell.

### Vurdering

Temaområder	Hvem og hva
Forankring	Utviklingsarbeidet organiseres som et prosjekt med varighet 1,5 år og Kontinuerlig forbedring er ansvarlig enhet i prosjektperioden.
Rekruttering	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablere en Brukerbank<ul style="list-style-type: none"><li>○ Annonse; «Ønsker du å involvere deg i Ditt UNN?»</li><li>○ Samarbeid med pasient- og brukerorganisasjoner</li></ul></li></ul>
Forvaltning	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kvalitetssikring gjennom gruppesamtale/intervju</li><li>• Opplæring via nettkurs</li><li>• Fagdager med frivilligheten, eventuelt også årlig lunsj til lunsj-konferanse for pasient- og brukerorganisasjoner, ansatte og ledere</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kompisordning via Brukerutvalget og Ungdomsrådet.</li> </ul>
Opplæring ansatte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-læring</li> <li>• Animasjonsfilm</li> <li>• Doc map prosedyre</li> <li>• Del av LUP</li> </ul>
Referansegruppe	Deltagere fra: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brukerutvalg,</li> <li>• Ungdomsråd,</li> <li>• Frivilligheten,</li> <li>• Vardesenteret,</li> <li>• Medisinsk klinikk og</li> <li>• Brukerutvalgskordinator NLSH</li> </ul>
Evaluering	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kvartalsvis evaluering underveis, PDSA</li> <li>2. Evaluering ved prosjektperiodens slutt.</li> <li>3. Suksesskriteriene vil være <ol style="list-style-type: none"> <li>a. X % økt pasient-, bruker- og pårørendeinvolvering.</li> <li>b. Kvalitative mål; brukerne og ansatte er fornøyde. Brukermedvirkningen oppleves som reell.</li> </ol> </li> </ol>

### Økonomi:

Temaområder	Hvem og hva
Honorering	<p><b>Brukerrepresentanter som deltar på faste møter og midlertidige møter/utvalg/prosjekter i regi av UNN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Heldagsmøte: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kr 1.960,-</li> </ul> </li> <li>• Møter, timesats <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 392,- per time (980 delt på 2,5)</li> </ul> </li> <li>• Telefon/Skype møter over 2,5 timer: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kr 980,- *</li> </ul> </li> <li>• Telefon/Skype møter inntil 2,5 timer: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kr 392,-</li> </ul> </li> </ul> <p>* Gjelder også undervisning/erfaringsformidling</p> <p><b>Når Helse Nord satser justeres, justeres resten av satsene tilsvarende.</b></p>
Kostnadssted	500006/Direktøren
Reise og opphold	Reise- og oppholdsutgifter dekkes etter statens satser, samt at det gis kompensasjon for tapt arbeidsfortjeneste dokumentert fra arbeidsgiver.

### Verdi for pasienten

Involvering av pasienter, brukere og pårørende er viktig for å utvikle gode helsetjenester. Brukermedvirkning skal bidra til kvalitet på tjenestene. Pasienter, brukere og pårørende opplever hvordan tjenestene fungerer i praksis og kan ofte komme med de beste forslagene til forbedringer av helsetjenestene. Et av målene for brukermidvirkning er å få økt innflytelse på egen behandling og livskvalitet.

### Vurderinger som må tas i prosjektperioden

I forbedringsarbeid kan det være behov for mange korte møter, f.eks 30 minutters møter. Underveis i prosjektperioden vil vi evaluere om det er behov for en mer finmasket løsning med tanke på satser for honorering.

I Helse Nord ansettes alle i de regionale BU og alle som utnevnes gjennom BU til prosjekter. De ansettes igjennom en *Forenklet ansettelse*. Det blir da en vei inn – og en vei ut. Fordelen er at det blir oversiktlig og likt for alle. Helse Nord har også anskaffet en egen e-post adresse for lønn og reiseregninger, og de har et *forenklet honorarskjema*.

Det er en ambisjon å bruke prosjektperioden til å kartlegge om dette kan være en løsning for UNN.

### Økonomi

Brukerutvalget har et budsjett for godtgjørelser på totalt 540 000 kroner. Når det gjelder klinikkene så har de så ulike ordning at det er svært vanskelig å anslå de totale kostnadene per år.

En stikkprøve er gjort i Psykisk helse- og rusklinikken. De hadde i 2020 utgifter på rundt 21 000 kroner for brukerrepresentering i KVAM utvalget. I tillegg til det kommer annen brukerrepresentering som f.eks. midlertidige utvalg og prosjekter, men disse er på avdelings- og enhetsnivå. Et anslag er at kostnadene knyttet til brukermedvirkning i PHRK er ca. 30 000 kroner i året. Dersom vi bruker dette tallet i de andre klinikkene i UNN så brukes omlag 240 000 kroner per år.

Dersom vi etablerer et bedre system for utgifter knyttet til brukermedvirkning så vil vi få bedre oversikt og kontroll. I forhold til prosjektets mål vil det være en suksessfaktor at vi bruker penger på dette. I andre enden vil tjenestene bli bedre om mer målrettet.

Hvis dette blir en suksess vil det bli en kostnad i løpet av prosjektperioden. Dette er imidlertid en ønsket utvikling og ingenting kommer av seg selv. Det er ikke behov for nye ansettelser i prosjektperioden slik at utgiftene vil være i form av honorarer.

### Interessenter

<b>Interessenter i saken</b>	<b>Nødvendige tiltak for å ivareta disse</b>
Brukerutvalget/ungdomsrådet	Møter og innspill underveis
Sykehusledelsen, ledere, klinikkene	Møter og innspill underveis
Kvalitetsavdelingen, AMU, kommunikasjonsavdelingen	Møter og innspill underveis
Helse Nord	Rutiner, prosedyrer, takster innhentet, inngått samarbeid
Personvernombud	Søknad kvalitetsregister, spørreskjema, samtykkeskjema, taushetserklæring
Ansatte, tillitsvalgte	Kampanje planlagt
Frivillighetskoordinator	Etablert samarbeid
Pasient- og brukerorganisasjoner	Møter og innspill planlagt
Pasienter, brukere og pårørende	Planlagt informasjon utad med støtte fra kommunikasjonsavdelingen

### Oppsummering

UNN etablerer et utviklingsarbeid for å øke pasient-, bruker- og pårørendeinvolvering for å sikre og forbedre brukermedvirkning på tjenestenivå. Bestill en bruker består av Brukerbank, en hurtigknapp/lenke som ansatte kan bruke for å bestille brukere, en plan for rekruttering, stabilisering, opplæring, samt retningslinjer og prosedyrer for honorering.

### Vedlegg

#### 1. Tabell honoreringspraksis