

Vedtatt av styret i SØ 21.12.2015 i sak 083/15

Vår referanse
16\00130

Sykehuset Østfold
Strategi for brukermedvirkning
2016-2020

Åpenhet og involvering

Åpenhet og involvering

Brukermedvirkning skal gjennomføres

- på individnivå overfor pasient og bruker
- på systemnivå gjennom brukerutvalg og brukerrepresentasjon

Mål

Innbyggerne i Østfold

- har nok informasjon til å ivareta sine rettigheter, plikter og muligheter til brukermedvirkning

Pasienter og brukere

- får den informasjon som er nødvendig for å få innsikt i egen helsetilstand og innhold i helsehjelpen, risiko og bivirkninger
- får informasjon tilpasset individuelle forutsetninger som alder, modenhet, erfaring og kultur og språkbakgrunn

Brukerutvalget

- deltar aktivt i utformingen av helsetjenestene i Sykehuset Østfold

Forutsetninger

Sykehuset Østfold

- skal ha kunnskap om innbyggernes behov, forventninger og synspunkter
- skal ha brukerutvalget som strategisk partner i sitt utviklingsarbeid

Prinsippene

Som skal legges til grunn er:

Åpenhet og involvering

Strategi individnivå

- Forventninger fra pasienter til den som behandler
- Forventninger fra Sykehuset Østfold til pasient

Strategi systemnivå

Arenaer for brukermedvirkning

- Brukerutvalget
- Brukerutvalgets leder og nestleder møter i styret som observatør
- Brukerutvalget møter styret en gang i året
- Brukerrepresentasjon i aktuelle råd og utvalg
- Informasjon om ulike prosesser for å gi mulighet for påvirkning
- Lærings- og mestringsarbeid
- Dialogkonferanser

Oppgaver for brukerutvalget

- rådgiver for adm. direktør og styret i SØ
- samarbeidsorgan SØ og brukerorganisasjonene
- sikre at brukerkompetanse benyttes i tjenesteutforming og utvikling av Tjenestene.
- tilbakemeldinger om brukererfaringer
- oppnevner brukerrepresentanter i ulike råd, utvalg og prosjekter

Kriterier for oppnevning

- Utvalget skal ha oddetalls antall medlemmer, minst fem, maks femten som er oppnevnt av styret i SØ på bakgrunn av sine erfaringer, kompetanse, nettverk, verv og organisasjonstilknytning.

Kriterier for sammensetning av brukerutvalg skal vedtas av styret.

Mål for Sykehuset Østfold 2016-2020

1. Pasientene skal oppleve tilgjengelige, forutsigbare og helhetlige tjenester.
2. Kvalitet, pasientsikkerhet og service skal gjenspeiles i alt vi gjør.
3. Pasientene skal i møte med sykehusets medarbeidere oppleve empati, profesjonalitet, god kommunikasjon og rett kompetanse.
4. Pasientene skal oppleve at SØ har god samhandling med alle deler av helsetjenesten.
5. SØ skal utnytte moderne teknologi og nytt sykehus for å bli ledende innenfor definerte områder innen forskning og tjenesteinnovasjon.
6. SØ skal skape et økonomisk handlingsrom som sikrer utvikling og investeringer.

Verdier med levereabler

Våre verdier er kvalitet – trygghet - respekt

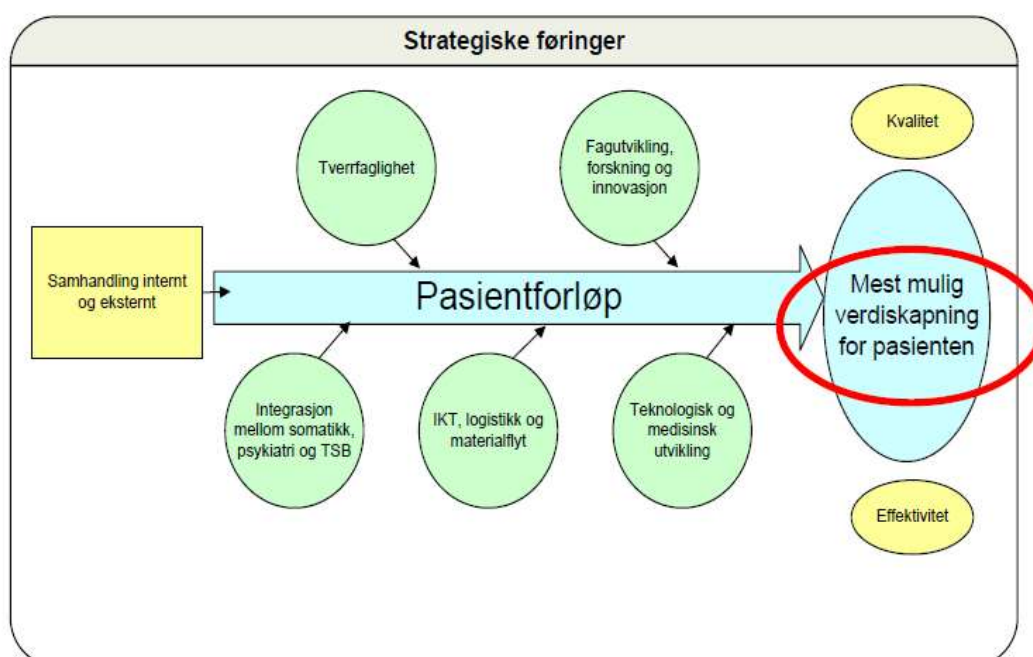
Sykehuset Østfold (SØ) har utarbeidet levereabler. Dette har skjedd gjennom en prosess hvor ledere fra alle enhetene i SØ har vært involvert.

De fem levereablene er:

1. Vi omgås pasienter og hverandre med høflighet og respekt
2. Vi deltar i prosesser og er lojale til beslutninger
3. Vi skaper resultater gjennom samhandling
4. Vi ser muligheter, ikke begrensninger
5. Vi representerer arbeidsplassen vår på en god måte

H

Arbeidsformer



Kommunikasjonsplakat for Helse Sør-Øst



MÅLENE for vår kommunikasjon er at innbyggerne skal

- ha nødvendig informasjon om helsetjenestene slik at de kan ivareta sine rettigheter, plikter og muligheter
- inviteres til å delta i utforming av helsetjenesten
- få den informasjon som er nødvendig for å få innsikt i egen helsetilstand og innhold i helsehjelpen, risiko og bivirkninger
- få informasjon tilpasset individuelle forutsetninger som alder, modenhet, erfaring og kultur- og språkbakgrunn



FORUTSETNINGEN for å nå disse målene er at helseforetakene må

- ha kunnskap om sine innbyggeres behov, forutsetninger og synspunkter
- delta i samfunnsdebatten
- bruke et godt og klart språk som kan forstås av alle
- kommunisere målrettet og effektivt
- sikre at informasjon og kommunikasjon er pålitelig
- utnytte mulighetene som ligger i ny teknologi og nye kanaler
- vise respekt og imøtekommenhet i sin kommunikasjon



PRINSIPPENE for god kommunikasjon

- **Åpenhet** – Helseforetakene skal være åpne, tydelige og tilgjengelige i sin kommunikasjon
- **Medvirkning** – Helseforetakene skal ta berørte innbyggere med på råd og involvere dem i utforming av tilbud og tjenester
- **Nå alle** - Helseforetakene skal sørge for at relevant informasjon når fram til berørte
- **Aktiv** - Helseforetakene skal aktivt og i tide gi informasjon om rettigheter, plikter og muligheter
- **Helhet** - Helseforetakenes kommunikasjon skal oppleves enhetlig

Prinsipp for gjennomføring

Linje – Kommunikasjonsansvaret følger saksansvaret