

# PASIENT OG PÅRØRENDEOPPLÆRING (PPO) - OVERORDNET RETNINGSLINJE

## HENSIKT OG OMFANG

Retningslinjen gjelder alle klinikker i sykehuset, og beskriver hvordan ledere og helsepersonell skal jobbe systematisk med pasient- og pårørendeopplæring (PPO).

Retningslinjen skal bidra til å sikre rutiner og enhetlig praksis for PPO i sykehuset, som ledd i kvalitet- og pasientsikkerhetsarbeidet og for å hindre uønsket variasjon.

## BAKGRUNN

Opplæring av pasienter og pårørende er en av spesialisthelsetjenestens fire hovedoppgaver<sup>1</sup>. Pasient og pårørende har rett til medvirkning og informasjon<sup>2</sup>. Helsepersonell skal gi informasjon til den som har krav på det<sup>3</sup>, og skal så langt som mulig sikre at informasjonen er forstått<sup>2</sup>.

- PPO skal bidra til at pasienter og pårørende får tilpasset informasjon og opplæring<sup>1,2,3,4,5</sup>
- PPO skal bidra til pasientsikkerhet ved å øke helsekompetanse gjennom tilpasset helsekommunikasjon og medvirkning. [Helsekompetanse](#) er evne til å forstå, vurdere og anvende helseinformasjon for å kunne treffe kunnskapsbaserte beslutninger relatert til egen helse<sup>6,7</sup>
- PPO skal bidra til ønsket effekt og etterlevelse av behandling, og redusere behovet for reinnleggelser<sup>8,9,10</sup>
- PPO skal bidra til å sette pasient og pårørende i stand til å mestre helseutfordringer og fremme livskvalitet<sup>8</sup>
- PPO skal bidra til likeverdige helsetjenester<sup>9,10,11</sup>

## ROLLER OG ANSVAR

- **Administrerende direktør** har ansvar for at sykehuset etterlever plikten til å gi PPO, samt ansvar for at PPO inngår i samarbeidsavtaler og samhandling om pasientforløp mellom spesialisthelsetjenesten og kommunene<sup>6,12,13</sup>
- **Fagdirektør** har ansvar for systemer og strukturer som understøtter klinikkens arbeid med PPO. Fagavdelingen ved Lærings- og mestringssenteret skal veilede avdelingene og bidra til kompetanseheving
- **Klinikkdirektør** har ansvar for at PPO er forankret og integrert i klinikken, og er inkludert i pasientforløp
- **Avdelingsleder og øvrig linjeledelse** har ansvar for at PPO er implementert i avdelingens virksomhet og at ansatte har nødvendig kompetanse
- **Helsepersonell** identifiserer pasient og pårørendes behov for informasjon og opplæring, tilbyr, planlegger, gjennomfører, evaluerer og dokumenterer

## FREMGANGSMÅTE

### PASIENT- OG PÅRØRENDEOPPLÆRING SKAL VÆRE INTEGRERT I BEHANDLINGEN

- Opplæring skal være målrettede, tilpassede og kunnskapsbaserte læringsaktiviteter som sikrer medvirkning og fremmer helse<sup>9,14,15</sup>
- Læringsaktiviteter kan være veiledning, undervisning, rådgivning, informasjonsutveksling, samtale, ferdighetstrening, fysisk aktivitet, lek og spill. Læring kan også fremmes gjennom [psykoedukasjon](#), [kognitiv tilnærming](#) med mer
- Opplæringen kan tilbys muntlig, skriftlig, digitalt, individuelt eller i gruppe

---

## PASIENT- OG PÅRØRENDEOPPLÆRING SKAL INNGÅ I HELE PASIENTFORLØPET

- Tilby pasientene informasjon og opplæring gjennom hele pasientforløpet<sup>2,8</sup>, særlig ved diagnostisering, oppstart av- og endringer i behandling, ved utskrivelse og andre overganger<sup>16</sup>, samt når fysisk eller psykisk tilstand hos pasienten tilsier det<sup>2,4,8,14</sup>
- Tilby pårørende informasjon og opplæring i henhold til deres rettigheter og helsepersonells plikt<sup>2,3,4,17</sup>. Pårørende bør involveres på et tidlig tidspunkt<sup>17</sup>
- Vurder følgende spørsmål i planlegging, gjennomføring og evaluering av PPO i de ulike fasene av pasientforløpet<sup>18</sup>:
  - Hvem er målgruppen for opplæring?
  - Hvilke læreforutsetninger og behov har pasient og pårørende?
  - Hva er målet med opplæringen?
  - Hva skal innholdet i opplæringen være?
  - Hvilke læringsaktiviteter er hensiktsmessig i opplæringen?
  - Hvem skal gi opplæringen?
  - Hvilke muligheter og begrensninger kan påvirke opplæringen?

---

## PASIENT- OG PÅRØRENDEOPPLÆRING SKAL TILPASSES DEN ENKELTES STÅSTED OG BEHOV

- Informasjon skal gis på en hensynsfull måte<sup>3</sup>
- Opplæringen skal tilpasses individuelle forutsetninger som alder, sans- og funksjonstap, modenhet, erfaring, kultur- og språk bakgrunn, behov og helsekompetanse<sup>2,4,5,8, 14,19</sup>. Vurder behov for tolk<sup>20</sup>

---

## PASIENT- OG PÅRØRENDEOPPLÆRING SKAL VÆRE KUNNSKAPSBASERT OG FORANKRET I TEORI

- Dette innebærer kunnskap basert på forskning, erfaringer fra praksis, og pasient- og pårørendes kunnskap, ønsker og behov<sup>9,14</sup>
- Opplæringen bør være forankret i et teoretisk rammeverk<sup>14,15</sup>
- Helsepersonell skal anvende helsepedagogiske prinsipper som fremmer læring, medvirkning og mestring<sup>21</sup>

---

## PASIENT- OG PÅRØRENDEOPPLÆRING SKAL EVALUERES

- Gjennomføres regelmessig ved systematisk innhenting av erfaringer fra pasienter og pårørende etter opplæring, for å undersøke måloppnåelse og opplevd nytteverdi<sup>16,22,23</sup>
- Resultatene skal inngå i kontinuerlig forbedringsarbeid<sup>6,14,15</sup>

---

## PASIENT- OG PÅRØRENDEOPPLÆRING SKAL GIS AV KOMPETENT HELSEPERSONELL

- Helsepersonell skal ha tilgang til kompetanseheving for å tilegne seg og opprettholde kunnskap, holdninger og ferdigheter innen pasient- og pårørendeopplæring<sup>6,14,15,24</sup>
- Relevante kompetanseområder for helsepersonell er [helsekompetanse](#)<sup>6</sup>, [brukermedvirkning](#)<sup>11</sup>, helsekommunikasjon<sup>6</sup>, helsepedagogikk<sup>24,25</sup>, helsepsykologi, helsefremming, [samvalg](#)<sup>8</sup>, læring og mestring<sup>26</sup>, og medisinskfaglig kompetanse<sup>25</sup>

---

## PASIENT- OG PÅRØRENDEOPPLÆRING SKAL DOKUMENTERES I PASIENTENS JOURNAL

- Opplæringen skal kodes og dokumenteres i pasientens journal (DIPS) etter gjeldende retningslinje for å sikre forsvarlig oppfølging av pasient og pårørende<sup>27</sup>

## KRYSSREFERANSER

[Barn som pårørende – arbeidet - Overordnet prosedyre - SSHF](#)

[Tolketjeneste i SSHF](#)

Psykoedukasjon: <http://ekweb-sshf.sikt.sykehuspartner.no/docs/pub/dok28382.pdf>

[eHåndbok - Pasientmedvirkning og helsekommunikasjon \(ous-hf.no\)](#)

[eHåndbok - Pasient- og pårørendeopplæring i gruppe \(ous-hf.no\)](#)

[eHåndbok - Pasient- og pårørendeopplæring. Registrering og dokumentasjon av gruppebasert opplæring \(ous-hf.no\)](#)

[eHåndbok - Pasientinformasjon - utarbeidelse, revidering og styring \(ous-hf.no\)](#)

[eHåndbok - Åndelige og eksistensielle behov hos pasienter og pårørende \(ous-hf.no\)](#)

## REFERANSER

1. Spesialisthelsetjenesteloven. (1999). Lov om spesialisthelsetjenesten mv. (LOV-1999-07-02-61). Hentet fra <https://lovdata.no/lov/1999-07-02-61>
2. Pasient- og brukerrettighetsloven. (1999). Lov om pasient- og brukerrettigheter (LOV-1999-07-02-63) Hentet fra <https://lovdata.no/lov/1999-07-02-63>
3. Helsepersonelloven. (1999) Lov om helsepersonell mv. (LOV-1999-07-02-64). Hentet fra <https://lovdata.no/lov/1999-07-02-64>
4. Helse- og omsorgsdepartementet. (2021). *Vi – de pårørende. Regjeringens pårørendestrategi og handlingsplan*. Hentet fra [Regjeringens pårørendestrategi og handlingsplan - regjeringen.no](#)
5. Forskrift om habilitering og rehabilitering. (2001). Forskrift om habilitering og rehabilitering (FOR-2001-06-28-765). Lovdata. [Forskrift om habilitering og rehabilitering - Lovdata](#)
6. Helse- og omsorgsdepartementet. (2020). *Strategi for å øke helsekompetansen i befolkningen*. Hentet fra [Strategi for å øke helsekompetansen i befolkningen, 2019–2023 \(regjeringen.no\)](#)
7. Helse Sør-Øst RHF. (2021). *Regional delstrategi for pasientsikkerhet og kvalitetsforbedring. Satsingsområder og tiltak. 2021*. Hentet fra [Kvalitet og pasientsikkerhet - Helse Sør-Øst RHF \(helse-sorost.no\)](#)
8. Helse- og omsorgsdepartementet. (2019). *Nasjonal helse- og sykehusplan 2020-2023. (Meld.St.7.(2020-2023)* Hentet fra <https://www.regjeringen.no>
9. "Patient experience in adult NHS services: improving the experience of care for people using adult NHS services" (NICE Clinical Guidelines, No. 138.National Clinical Guideline Centre (UK), London: Royal College of Physicians; 2012 Feb.); <https://L2W.no/tuky>
10. Helsedirektoratet. (2015). *Veileder om rehabilitering, habilitering, individuell plan og koordinator*. Hentet fra [Rehabilitering, habilitering, individuell plan og koordinator - Helsedirektoratet](#)
11. Meld. St. 34 (2015-2016). *Verdier i pasientens helsetjeneste – Melding om prioritering*. [Meld. St. 34 \(2015–2016\) - regjeringen.no](#)
12. Helse- og omsorgstjenesteloven. (2011). Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester m.m. (LOV-2011-06-24-30). Hentet fra [Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester m.m. \(helse- og omsorgstjenesteloven\) - Lovdata](#)
13. Helse- og omsorgsdepartementet. (2011)*Samhandlingsreformen – Lovpålagte samarbeidsavtaler mellom kommuner og regionale helseforetak/helseforetak*. Nasjonal veileder. Hentet fra [Samhandlingsreformen - Lovpålagte samarbeidsavtaler mellom kommuner og regionale helseforetak/helseforetak - regjeringen.no](#)
14. Zangi, H.A., Ndosi, M., Adams, J., Andersen, L., Bode, C., Boström, C., van Eijk-Hustings, Y., Gossec, L., Korandová, J., Mendes, G., Niedermann, K., Primdahl, J., Stoffer, M., Voshaar, M., van Tubergen, A. (2015). EULAR recommendations for patient education for people with inflammatory arthritis. *Ann Rheum Dis* 2015; 74:954-962. <https://doi:10.1136/annrheumdis-2014-206807>
15. Sundhedsstyrelsen (2012) *Kvalitetssikring af patientuddannelse* (Faglig rådgivning. Udgivelse 10). <https://www.sst.dk/da/Udgivelser/2012/Kvalitetssikring-af-patientuddannelse>

[Skriv her]

16. Helsedirektoratet (2019). *Nasjonal handlingsplan for pasientsikkerhet og kvalitetsforbedring 2019 – 2023*. Hentet fra: [Nasjonal handlingsplan for pasientsikkerhet og kvalitetsforbedring - Helsedirektoratet](#)
17. Helsedirektoratet. (2017). *Pårørendeveileder*. Nasjonal veileder. Hentet fra: [Pårørendeveileder - Helsedirektoratet](#)
18. Nasjonal kompetansetjeneste for læring og mestring innen helse (2018) *Didaktisk relasjonsmodell*. Hentet 27. mai fra: [Didaktisk relasjonsmodell - mestring.no](#)
19. Forskrift om barns opphold i helseinstitusjon. (2001). Forskrift om barns opphold i helseinstitusjon. (FOR-2000-12-01-1217) Lovdata. [Forskrift om barns opphold i helseinstitusjon - Lovdata](#)
20. Helsedirektoratet. (2011) *Veileder om kommunikasjon via tolk for ledere og personell i helse- og omsorgstjenestene*. Hentet fra: [Tolketjeneste - Veileder om kommunikasjon via tolk for ledere og personell i helse- og omsorgstjenestene](#)
21. Nasjonal kompetansetjeneste for læring og mestring innen helse (2019) *Helsepedagogikk*. Hentet fra [Helsepedagogikk - mestring.no](#)
22. Forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten. (2017) (FOR-2016-10-28-1250) Lovdata. [Forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten - Lovdata](#)
23. Helsedirektoratet. (2015) *Pasient- og brukerrettighetsloven med kommentarer*. Hentet fra [Pasient- og brukerrettighetsloven - Helsedirektoratet](#)
24. Nasjonal kompetansetjeneste for læring og mestring innen helse (2019) *Håndbok i helsepedagogikk – Kunnskapsbaserte anbefalinger ved utvikling av kurs i helsepedagogikk for fagpersoner og brukerrepresentanter*. Hentet fra: [Håndbok helseped 260619.pdf \(mestring.no\)](#)
25. Nasjonal kompetansetjeneste for læring og mestring innen helse (2018) *Helsepedagogiske kompetanseområder*. Hentet fra [Helsepedagogiske kompetanseområder - mestring.no](#)
26. Nasjonal kompetansetjeneste for læring og mestring (2018). *Sentrale begreper og teorier for fagområdet læring og mestring innen helse* (Rapport 1 2018). <https://mestring.no/wp-content/uploads/2019/03/Rapport-begreper-og-teorier ENDELIG 140319-2.pdf>
27. Pasientjournalforskriften. (2019). Forskrift om pasientjournal. (FOR-2019-03-01-168). Lovdata. [Forskrift om pasientjournal \(pasientjournalforskriften\) - Lovdata, § 7](#)