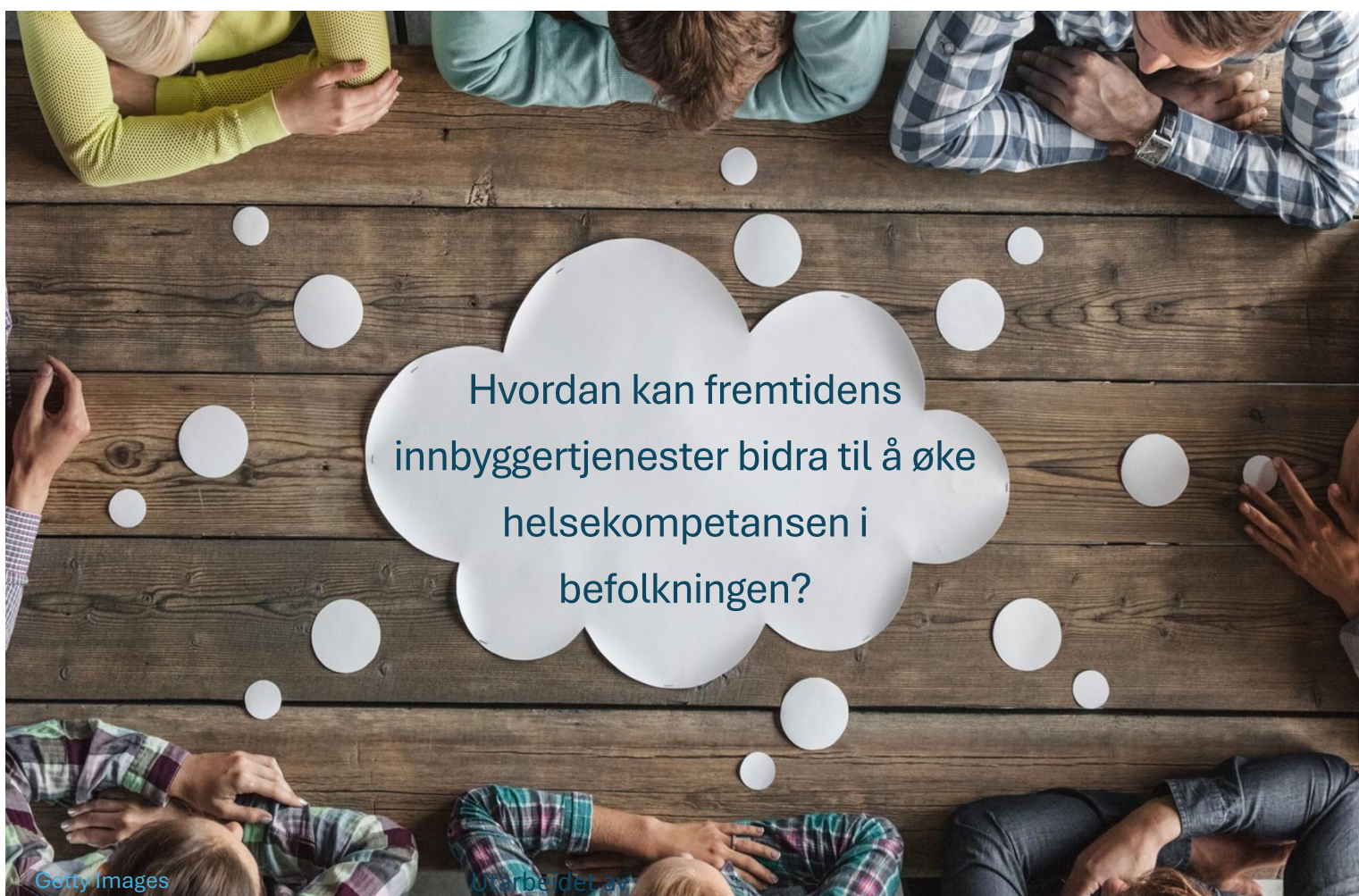


Digitalisering av pasient- og pårørendeopplæring

- et innsiktsdokument fra workshop på
Regional konferanse for pasient- og
pårørendeopplæring

28. mai 2026



Regional kompetansetjeneste for pasient og pårørendeopplæring Helse Sør-Øst og
Utviklingssenter for sykehjem og hjemmetjenester, USHT Agder vest.

Hvordan kan fremtidens innbyggertjenester bidra til å øke helsekompetansen i befolkningen?

Innsiktsdokumentet kan benyttes som innspill til prosjekter og prosesser om digitalisering av informasjon og opplæring til pasienter, pårørende og innbyggere i Helsedirektoratet, helseregionene, helseforetak og kommuner.

Bakgrunn

Regional konferanse og pasient- og pårørendeopplæring arrangeres årlig av Regional kompetansetjeneste for pasient- og pårørendeopplæring i Helse Sør-Øst (RK PPO).

RK PPO bidrar til å støtte helseforetakene i utvikling og oppfølging av pasient- og pårørendeopplæring som en lovpålagt hovedoppgave i spesialist-helsetjenesten. Målgruppen er ledere og fagpersoner. Kompetansetjenesten støtter helseforetakene med anbefalinger om beste praksis basert på oppdatert forskning, praksiserfaringer og brukerkunnskap. Samarbeidet med helseforetakene bidrar til at forbedrings- og utviklingsarbeidet er forankret i lokale behov i tråd med nasjonale og regionale føringer; [Pasientopplæring i Helse Sør-Øst](#).

Utviklingssenter for sykehjem og hjemmetjenester i Agder har vært samarbeidspartner i arrangementen av årets konferanse. Hvert fylke i Norge har et utviklingssenter, som jobber på oppdrag fra Helsedirektoratet. Utviklingssentrene skal bidra til å styrke kvaliteten i helse- og omsorgstjenestene gjennom fag- og kompetanseutvikling og spredning av ny kunnskap, nye løsninger og nasjonale føringer; [USHT nasjonalt](#), [USHT Agder vest](#).

Konferansedeltakere var tverrfaglig helsepersonell og ledere fra alle helseforetakene i Helse Sør-Øst hvor mange har både bred kompetanse og lang erfaring innenfor fagfeltet. Mange av deltakerne arbeider til daglig direkte med pasienter og pårørende, med opplæring individuelt, grupperettet eller digitalt. Andre har roller som ledere eller rådgivere med ansvar for fagutvikling og strategisk arbeid knyttet til pasient- og pårørendeopplæring i helseforetak, regionalt helseforetak eller i kommuner.

I tillegg samlet konferansen ansatte fra kommunesektoren og medlemmer fra regionens brukerutvalg. Under konferansen i 2026 var også andre helseregioner representert, samt deltakere fra Nasjonalt senter for helsekompetanse og mestring, og forskere fra academia. Totalt samlet arrangementet rundt 80 deltakere.

Workshop

Tema for workshopen var hvordan innbyggertjenester kan bidra til økt helsekompetanse i befolkningen med vekt på å ivareta innbyggerperspektivet og helsepersonells perspektiv i arbeidet. Målet med workshopen var å skape en felles retning for digital pasient- og pårørende opplæring basert på innleggene ved konferansen. RK PPO ved Anette Eie og USHT Agder vest ved Ellida Grøsle har samarbeidet med Helsedirektoratet ved Inger Anette Finrud om planlegging og gjennomføring av prosess ved workshop. Som en introduksjon til workshopen presenterte Finrud status på pågående arbeid med digitalisering av helsetjenesten.

Kort om prosessen

For å sikre flest mulig innspill fra deltakerne ved konferansen ble den strukturerte refleksjonsmetoden IGP (Individuell-Gruppe-Plenum) brukt. Bordverter med kompetanse som prosessledelse ledet gruppediskusjonen. De fikk på forhånd tilsendt skriftlig informasjon om hensikt og gjennomføring, samt en muntlig gjennomgang på konferansedagen.

Workshopens fokusspørsmål var: *Hvordan kan fremtidens innbyggertjenester bidra til å øke helsekompetansen i befolkningen?*

Konferansedeltakerne fordelte seg på grupper hvor de besvarte ett av to følgende spørsmål:

1. Hvordan gjør vi det enklere for innbygger/ pasient og pårørende å mestre egen helse i en digital hverdag?
2. Hvordan kan digitale ressurser og verktøy for pasienter og pårørende bli en naturlig del av din faglige verktøykasse?

Innspillene ble notert ned av bordvertene og samlet inn i digitalt. RK PPO har i samarbeid med USHT gjennomgått alle innspill og oppsummert hovedfunn ved hjelp av KI. Deretter er innholdet på nytt kvalitetssikret opp mot deltakernes innspill.

Svarene i de to spørsmålene gjenspeiler at det hovedsakelig var helsepersonell som deltok, og derfor er helsepersonellperspektivet gjennomgående i svarene på begge disse. Det er lagt til sitater fra deltakerne for utdyping av meningsinnhold. Innholdet i sitatene kan være overgripende i flere av funnene.

Hvordan gjør vi det enklere for innbygger/ pasient og pårørende å mestre egen helse i en digital hverdag?

Oppsummerende hovedfunn:

Tilgang, kvalitet og oversikt

- Det er behov for en samlet og tydelig inngangsport til kvalitetssikrede digitale ressurser, med Helsenorge som en naturlig hovedkanal
- Mange løsninger finnes, men de er lite kjent og vanskelig tilgjengelige
- Helsepersonell må være trygge på at det de anbefaler er kunnskapsbasert og oppdatert

Integrasjon i praksis

- Digitale verktøy må være integrert i pasientforløp og arbeidshverdag, og ikke oppleves som tilleggsløsninger
- Må gi reell nytte, tidsbesparelse og bedre kvalitet i tjenestene
- Krever utvikling av nye arbeidsprosesser og arbeidsflyt

Kompetanse og opplæring

- Helsepersonell trenger systematisk opplæring i digitale verktøy og veiledning av pasienter
- Digitale ferdigheter må styrkes i utdanning, videreutdanning og i praksisfeltet
- Behov for å gå fra «superbrukere» til bred kompetanse i hele tjenesten

Kultur, holdninger og eierskap

- Generelt positive holdninger, men lav grad av faktisk bruk
- Krever kulturendring og eierskap i fagmiljøene
- Helsepersonell må involveres i utvikling av løsninger

Insentiver og styring

- Økonomiske og organisatoriske insentiver er i dag ikke godt nok tilpasset digital oppfølging

- Behov for tydelig ledelsesforankring og prioritering
- Uklart ansvar for koordinering og retning

” *Det må lønne seg for helsepersonell å bruke forebygging og digitale løsninger. Hvis du taper DRG – så tenker man seg om (sitat fra deltakere).*

Koordinering og samhandling

- Mange parallelle initiativer gir risiko for fragmentering og digital tretthet
- Behov for nasjonal koordinering og prioritering
- Deling av erfaringer og løsninger må styrkes

” *Det som slår meg – her er det mye som skjer, er det koordinert? Det kan bli veldig mye (sitat fra deltaker).*

Brukervennlighet og Infrastruktur

- Løsningene må være enkle og intuitive
- Brukermedvirkning må inkluderes i utviklingen av teknologien
- Forutsetter fungerende teknisk infrastruktur og tilgjengelig støtte
- Krever tettere samarbeid mellom helse og teknologi

Hvordan kan digitale ressurser og verktøy for pasienter og pårørende bli en naturlig del av din faglige verktøykasse?

Oppsummerende hovedfunn:

Enkle og tilgjengelige tjenester

- Løsninger må være lett tilgjengelige, intuitive og ha klarspråk
- Helsenorge bør videreutvikles som hovedportal, med enklere innlogging og bedre struktur
- Tjenester må være enkle å finne og bruke



Digitale ressurser må være en reell støtte og en naturlig del av arbeidshverdagen for helsepersonell. Dette il kreve ny arbeidsflyt, så vi må starte med å finne denne (sitat deltaker).

Tilpasning og relevans

- Informasjon og tilbud må være tilpasset den enkeltes diagnose, behov og livssituasjon
- Brukere må oppleve løsningene som meningsfulle og nyttige
- Informasjon bør i større grad pushes til brukeren

Interaksjon og menneskelig kontakt

- Brukere må kunne stille spørsmål og få svar
- Digitale tjenester må inkludere reell menneskelig kontakt, ikke bare automatiserte svar
- Erfaringsutveksling og møte med andre i samme situasjon er viktig



Hvordan kan man digitalt tydeliggjøre arenaer for erfaringsutveksling (det er fint å treffe andre i samme situasjon)? Man må ikke glemme det menneskelige opp i det digitale. Viktig å også kvalitetssikre selvhjelpsgrupper (sitat deltaker).

Kompetanse og veiledning

- Helsepersonell må fungere som aktive veiledere og portåpnere
- Pasienter og pårørende trenger opplæring og støtte i bruk av digitale verktøy
- Økt fokus på helsepedagogisk kompetanse

Brukerstøtte

- Behov for lett tilgjengelig og effektiv brukerstøtte (f.eks. «kundetelefon»)
- Support bør være tilgjengelig utover arbeidstid
- Manglende støtte er en betydelig barriere

Digital inkludering

- Betydelig risiko for digitalt utenforskap
- Særlig fokus på:
 - eldre og personer med demens
 - pårørende med lav digital kompetanse
 - ungdom
- Innlogging (BankID) er en barriere → behov for alternative løsninger
- Tiltak som utlån av utstyr kan bidra

Brukermedvirkning

- Pasienter og pårørende må involveres i utvikling av tjenester
- Medvirkning gir økt relevans og bruk

Hybride løsninger

- Digitale tjenester må suppleres med fysiske og relasjonelle tilbud
- «Alt kan ikke digitaliseres»
- Pasientforløp må være sammenhengende på tvers av digitale og fysiske tjenester

Kvalitet og trygghet

- Løsninger må være kvalitetssikret og ivareta personvern
- KI kan brukes der det gir verdi, men ikke erstatte menneskelig kontakt



Helsepersonell må være sikre på at det man skal dele er kvalitetssikret og oppdatert. Helsenorge kan brukes. Må være transparent at det er kvalitetssikret (sitat fra deltaker).

Oppsummert

For å lykkes med digital pasient- og pårørendeopplæring må det utvikles en helhetlig tilnærming der:

- digitale løsninger er enkle, tilgjengelige og integrert i tjenestene
- helsepersonell har kompetanse, eierskap og tydelige insentiver for bruk
- pasienter og pårørende får tilpasset informasjon, støtte og reell mulighet for medvirkning
- det er enklere å finne frem i tjenester og digitale ressurser
- det sikres nasjonal koordinering, redusert og fragmentering

Oppsummert så er helsepersonell positive til digitalisering av informasjon og opplæring for pasienter og pårørende. Samtidig er det avgjørende å utvikle hybride tjenester, hvor digitale løsninger styrker – men ikke erstatter – menneskelig kontakt. Uten dette vil digitale tiltak i liten grad tas i bruk, og potensialet for bedre helse, mestring og mer bærekraftige tjenester vil ikke bli realisert.

«Digitalt når vi kan og menneskelig når det trengs» ga gjenklang hos konferansedeltakerne.

Oslo og Kristiansand, 26. juni 2026.

Dersom det er ønske om utfyllende informasjon om innhold eller prosess, eller behov for ytterligere innspill ta gjerne kontakt med Anette Eie; anette.eie@sshf.no
Regional kompetansetjeneste for pasient- og pårørendeopplæring i Helse Sør-Øst; rkppo.no