

VEDLEGG 1

Utfordringer og behov

Bedre tilgang til informasjon om frisklivs-, lærings- og mestringstilbud (BTI)

NUFA april 2024

Målgrupper

Utfordringer og behov basert på
dagens kunnskapsgrunnlag



Innbygger
Mottaker av tilbud



Helsepersonell
Formidler av tilbud



Tilbyder
Innholdseier og
tilbudsansvarlig



Innbygger

Mottaker av tilbud,
Pårørende og nær til
pasient

*«Jeg vil finne frem selv,
få vite hva som finnes
av tjenester, hvem som
kan hjelpe meg med
hva og få kontakt og
hjelp når jeg trenger
det.»*

Hendelser som utløser behov for oversikt og informasjon om tjenester og tilbud for friskliv, læring og mestring.

Folkehelse og forebygging

Hendelse hvor innbygger innser at hen har helseutfordringer. De som begynner å kjenne livet på kroppen, i tillegg til de som har forhøyet risiko for sykdom.

Habilitering / rehabilitering

Innbygger som skal få eller få tilbake funksjonsevne og mestre egen og næres helsetilstand.

! Hovedutfordring ved dagens løsning for tilgang til informasjon

I dag er oversikt og informasjon om tjenester og tilbud fragmentert og mangelfull. Det er vanskelig å finne frem, mange steder å lete etter informasjon, og informasjonen er ofte ikke oppdatert. Innbyggere kommer for sent i forløpet, når de allerede har utviklet sykdom.

Behandling

Egen eller næres sykdom eller skade og hvordan jeg kan få hjelp til å mestre mine helseutfordringer på kort sikt, og leve med min eller næres sykdom

Pleie / omsorg / palliasjon

Få hjelp til å mestre mine og næres helseutfordringer på lengre sikt, og leve med tilstanden.



Mål med ny løsning

Jeg som innbygger, pasient eller pårørende finner informasjon om tilbud relatert til konkrete helseutfordringer jeg kan stole på, og jeg vet hvem jeg kan henvende meg til.



Kjente utfordringer for innbygger

Benytter tilbud for sent

Du må være ganske syk eller streve mye før jeg benytter tilbud i helsetjenesten. Først når du opplever å ikke klare det selv lenger, er du mottakelige for eller søker informasjon.

Tilbudene er ukjent

Har ikke kjennskap til tilbud, og får ikke brukt de tilbudene og tjenestene som finnes.

Vanskelig å finne frem

Det er vanskelig å finne frem, tidkrevende å orientere seg og å finne ut hvilken informasjon som er oppdatert og til å stole på.

Vanskelig å vurdere relevans

Har ikke mulighet til å vurdere om tilbudet er relevant for din eller næres tilstand.

Utilgjengelig språk

Språket er til dels vanskelig. Når du blir syk blir morsmålet viktig. Det er vanskeligere å finne informasjon når du er syk.

Manglende veiledning

Du opplever at helsepersonell ikke veileder godt nok og at det er for personavhengig om man får tilstrekkelig og riktig informasjon.

Avstand til tilbudet

Reiseavstand forhindrer deltakelse i lærings- og mestringstilbud ved ditt foretak.



Helsepersonel

|

Formidler og veileder
av tilbud

«Det er litt tilfeldig hva jeg kjenner til. Hva kan jeg tilby nå og kommunisere at det finnes noe akkurat for deg! »

Hendelser som utløser behov for formidle og informasjon om tjenester og tilbud for friskliv, læring og mestring.

Utenfor behandling

Innbygger som har symptomer på noe (som tungpusten, overvekt). Har pasient som trenger veiledning uten å spørre hvor jeg benytter anledningen til å formidle tilbud.

! Hovedutfordring ved dagens løsning for tilgang til informasjon

Tilbudene er ofte ikke kjent for ansatte i helse- og omsorgstjenesten, innbyggere, brukere, pasienter eller pårørende frem, mange steder å lete etter informasjon, og informasjonen er ofte ikke oppdatert.

I behandling

Helsepersonell skal formidle og veilede tilbud i forbindelse med behandling av sykdomsforløp eller (re)habilitering, pleie, omsorg og palliasjon.



Mål med ny løsning

Helsepersonell og innbygger har funnet tilbud med kvalitetssikret informasjon, uavhengig av hvilken kanal som brukes, og opprettet kontakt og tatt tilbudet i bruk.



Kjente utfordringer for helsepersonell

Fragmentert informasjon

Oversikt og informasjon om tjenester og tilbud fragmentert og mangelfull. Det er vanskelig å finne frem, mange steder å lete etter informasjon, og informasjonen er ofte ikke oppdatert.

Manglende oppfølging

Aktivitet knyttet til tilbud og tjenester (LMT/PPO) ikke i tilstrekkelig grad dokumenteres gjennom pasientjournal, og at det i liten grad er satt opp egne aktivitetsmål.

Manglende tillit til informasjon

Usikre på om informasjonen om tilbudene har god nok kvalitet og er oppdatert.

Kan ikke henvise

Manglende henvisningssystem for tilbud som resepter. Under 50% av pasienter med hjerteinfarkt blir henvist til rehabilitering.

Personavhengig

Hvilke tilbud som gis ser er avhengig av min kompetanse og preferanser.

Manglende definisjoner

Ulik forståelse av begreper, innhold og oppgavefordeling gjør kommunikasjon om tilbud og samarbeid på tvers av tjenester, nivå og sektorer krevende.



Tilbyder

Eier og forvalter av tilbud

«Som eier eller leder av en tjeneste vil jeg utøve ansvaret jeg har for å gjøre tilbud kjent for befolkningen, helsepersonell, samarbeidspartnere på en god måte»

Tjenesteeiere og tilbydere



Kommunene



Helseforetak



Private, frivillige, brukerorganisasjoner, NAV og andre tilbydere

! Hovedutfordring ved dagens løsning for forvaltning av informasjon om tilbud og tjenester

Manglende samhandlingsteam med nettverk, faste møtearenaer, ressursgrupper og koordinator på tvers av tjenestenivå og gjensidig kompetanseutveksling fører til fragmentert innhold om tilbud og tjenester.

🎯 Mål med ny løsning for tilbydere

Forenkle innholdsforvaltningen for helseforetak, kommuner og andre tilbydere som reduserer kostnader, øker treffsikkerheten på tilbudene og øker kvaliteten på det redaksjonelle innholdet i tilbudene, slik at det treffer bedre på innbyggerens behov.



Kjente utfordringer på systemnivå

Manglende definisjoner

Begrepet læring og mestring er ikke definert. Beskrivelsen i styringsdokumenter og nasjonale veiledere gir rom for tolkning.

Språk og kultur

Tilbud lite tilpasset innvandrerbakgrunn og den samiske befolkningen. 78 % av Lærings- og mestringssentrene i helseforetakene svarer at det ikke finnes informasjon om tilbudet på flere språk.

Personavhengig formidling

Hvilke tilbud som gis ser ut til å være avhengig av helsepersonells kompetanse og preferanser.

Manglende integrasjon

Tilbud ikke integrert i spesialisthelsetjenestens pasientforløp, oppfølging og behandling.

Manglende medvirkning

Manglende medvirkning med pasienter og pårørende i spesialisthelsetjenesten. Stor variasjon mellom helseforetakene, blant annet med hensyn til hvilke tilbud som gis.

Manglende dokumentasjon

Ikke tilstrekkelig dokumentasjon gjennom pasientjournal, og liten grad av egne aktivitetsmål.

Manglende samhandling

Manglende samhandling mellom helseforetak og kommuner. Samhandling ser ut til å være et underprioritert område med store lokale variasjoner.

Et mylder av kanaler

Kommunen, helseforetak og virksomheter i andre sektorer publiserer informasjon om sitt ansvarsområde, tjenester og tilbud i sine egne kanaler.

Variasjon i pasientgrupper

Lærings- og mestringstilbudet til ulike sykdomsgrupper i spesialisthelsetjenesten virker ikke å være likeverdige.