

Dokument nr.:	VEDL-2.2.1	Versjon.nr.:	2.0
Dokumenteier:	<rolle, navn>		
Godkjent av:			
Gyldig fra:	dd.mm.åååå	Revideres innen:	dd.mm.åååå
Dok. klassifisering:	Unntatt offentligheten intern		

Navn:	Mandat HDO Brukerforum
Forankret i policy	Policy for oppfølging av kunder og brukere
Vedlegg med utdypende informasjon	<ul style="list-style-type: none"> Beskrivelse av formål og oppgaver HDO brukerforum

1. Hensikt med vedlegg

HDO har i oppdrag å bidra til å realisere enhetlige og stabile kommunikasjonsløsninger og fagsystemer som skal støtte opp om sørge- for- ansvaret, samt bidra til nasjonalt samarbeid i spørsmål knyttet til videre utvikling av helsesektorens nødmeldetjeneste, herunder teknisk utvikling, test, implementering, drift og opplæring. Organisasjonen skal levere landsdekkende stabile, kostnadseffektive, tidsriktige og brukervennlige tjenester som ivaretar spesialist- og primærhelsetjenesten behov.

Som et ledd i utøvelsen av forvaltningsansvaret for de tjenestene HDO leverer etableres det et Brukerforum med tilhørende mandat som skal fungere som et rådgivende organ for HDO. Mandatet skal tydeliggjøre oppgaver, ansvar, deltakelse og gjennomføring i samsvar med formålet.

2. Innretning

Kapittelet beskriver formål, oppgaver og rammer til Brukerforum

2.1. Formål

Brukerforum skal være en arena for å knytte brukernes kompetanse inn mot videreutvikling og forvaltning av de tjenestene og produktene HDO leverer til sine sluttbrukere. Forumet skal bidra til kommunikasjon mellom brukerne og HDO, slik at HDO og brukerne i større grad har felles forståelse av behov og ønsker. Brukerforum vil kunne ta del i HDO sine endringsprosesser ved å komme med tilbakemeldinger fra et brukerperspektiv, knyttet til prioritering, endringsønsker og innspill.

Brukerforum skal bidra til følgende:

- God systemforvaltning, - hvor brukeren tas med i arbeidet med å prioritere blant ønsker for videreutvikling av tjenestene
- God dialog og kommunikasjon med brukerne for å bidra til at HDO forstår operative behov, og at brukerne forstår mulighetsrommet for videreutvikling av tjenestene
- Nasjonal koordinering, prioritering og forankring av brukerønsker
- Bidra til å øke samhandling og en felles nasjonal tankegang i brukermiljøet
- Sikre god informasjon og forankring av nye tjenester og endringer i tjenestene HDO leverer
- Økt kompetansedeling og erfaringsutveksling på tvers av brukere og kontrollrom

Dokument nr.:	VEDL-2.2.1	Versjon.nr.:	2.0
Dokumenteier:	<rolle, navn>		
Godkjent av:			
Gyldig fra:	dd.mm.åååå	Revideres innen:	dd.mm.åååå
Dok. klassifisering:	Unntatt offentligheten intern		

Brukerforumet er kun et av flere verktøy i en kontinuerlig, brukersentrert produktutvikling. Det betyr at Brukerforum alene, ikke er tilstrekkelig for å sikre god brukerforståelse. HDO bør derfor gjennomføre kontinuerlig innsiktsarbeid og dialog med brukere gjennom hele året i de ulike produktteamene, blant annet ved bruk av tjenstedesignprosesser.

2.2. Oppgaver og ansvar for brukerforum

Brukerrepresentantenes ansvar:

- Være med å validere og prioritere brukerbehov som har kommet frem av HDO sitt innsiktsarbeid
- Bringe inn saker og brukerønsker til Brukerforumet, og ta med saker fra brukerforum tilbake til egen region eller kommune
- Vurdere behov for endringer på nasjonal brukerkonfigurasjon knyttet til operative prosedyrer
- Besvare saker hvor det ønskes brukeruttalelser

HDO sitt ansvar:

- Presentere, forankre og få tilbakemeldinger om behov og utfordringer knyttet til HDO sine produkter og tjenester
- Involvere Brukerforum i validering og kvalitetssikring av innsiktsarbeid HDO opparbeider seg kontinuerlig
- Få innspill til behov for nye kartleggingsprosesser og innsiktsarbeid
- Gi informasjon om nye tjenester, planlagte oppdateringer eller endringer
- Gi informasjon fra relevante samarbeidsaktører eller leverandører
- HDO har ansvar for å koordinere møtene, føre oppmøte og skrive referat

2.3. Forutsetning og avgrensninger

Det forutsettes at spesialist- og kommunehelsetjenesten frigir ressurser til å delta.

Det forutsettes at oppnevnte representanter fra RHFene har et tydelig mandat til å uttale seg på vegne av sin region. Det oppfordres til at oppnevnte representanter gis mulighet til å koordinere brukerønsker og prioriteringer på vegne av sin region.

Det forutsettes at oppnevnte representanter fra kommunehelsetjenesten har et tydelig mandat fra KS til å representere kommunehelsetjenesten. Det oppfordres til at oppnevnte representanter gis mulighet til å koordinere brukerønsker og prioriteringer på vegne av sin egen og samarbeidende kommuner.

Dokument nr.:	VEDL-2.2.1	Versjon.nr.:	2.0
Dokumenteier:	<rolle, navn>		
Godkjent av:			
Gyldig fra:	dd.mm.åååå	Revideres innen:	dd.mm.åååå
Dok. klassifisering:	Unntatt offentligheten intern		

- Det forutsettes at deltakerne i Brukerforum, i størst mulig grad, er sluttbrukere som benytter produkter og tjenester fra HDO i sitt daglige virke.
- Brukerforum er rådgivende, og har ikke endelig beslutningsmyndighet relatert de sakene som behandles i forumet
- RHFene og KS bør sikre en mangfoldig representasjon av brukere ved å utnevne representanter med variasjon i alder, kjønn, bakgrunn og kompetanse, og kontrollrommene som representeres bør være av varierte størrelser og kompleksitet.
- RHFene og KS bør oppnevne en vara per representant.
- Representantene bør vise tydelig engasjement og ha et ønske om å delta i Brukerforumet
- Representanten plikter å melde fra til HDO dersom vedkommende ikke lenger skal delta i Brukerforum slik at HDO kan be RHF eller KS om å finne en erstatter.

3. Organisering og sammensetning

3.1. Organisering

Hvert enkelt Brukerforum gjennomføres med den mest hensiktsmessige organiseringen basert på innmeldte saker fra produktteamene i HDO og fra representantene. Dette innebærer at det vil variere hvilke produktteam fra HDO som deltar på hvert Brukerforum.

3.2. Deltagere

Brukerforum skal bestå av representanter fra spesialist- og kommunehelsetjenesten, samt HDO.

Representantene fra kommunehelsetjenesten utpekes av KS. Representantene fra spesialisthelsetjenesten utpekes av de enkelte regionale helseforetak.

Representanter:

		Helse Nord	Helse Midt-Norge	Helse Vest	Helse Sør-Øst
Spesialisthelsetjenesten (utnevnes av RHFene og bør bestå av ulike AMK-områder)	AMK-sentral	2	2	2	2
	Akuttmottak	2	2	2	2
	Ambulansetjenesten	3	3	3	3
	Luftambulansetjenesten HF	2			
Kommunehelsetjenesten (utnevnes av KS og bør representere forskjellige kommuner pr region)	Legevaktsentral	2(3)	2(3)	2(3)	2(3)
	Annen bruker (leger i vakt, hjemmetjeneste el.)	1(0)	1(0)	1(0)	1(0)
	Totalt	3	3	3	3

Totalt: 40

Dokument nr.:	VEDL-2.2.1	Versjon.nr.:	2.0
Dokumenteier:	<rolle, navn>		
Godkjent av:			
Gyldig fra:	dd.mm.åååå	Revideres innen:	dd.mm.åååå
Dok. klassifisering:	Unntatt offentligheten intern		

Andre deltagere:

- Koordinator fra HDO leder og organiserer brukerforumet.
- Produktteamene fra HDO bør være representert med personell avhengig av tema og omfang. De bør selv skrive referat fra sin egen del, og sende referatet videre til koordinator.
- Tjenestedesignere fra HDO kan være med å fasilitere aktiviteter, vise frem innsiktsarbeid eller få innspill til behov for nye kartleggingsprosesser og innsiktsarbeid.
- Det er mulighet for deltakelse av en observatør fra støtteteam i HDO.
- HDO kan invitere samarbeidspartnere eller leverandør dersom det er relevant å ha med seg på brukerforum avhengig av tema.
- HDIR kan ha med seg 1 representant som observatør for å skape dialog med brukerne, få innsikt og forståelse av brukernes behov og bruk av HDO sine tjenester.

RHFene og KS oppfordres til å utnevne nye deltagere annethvert år for å sikre at forskjellige kontrollrom blir hørt og at ulike representanter får mulighet til å delta. I denne utskiftingen bør RHFene sørge for å utnevne nye deltagere fra andre AMK-områder og kontrollrom enn de som har vært representert året før.

Deltagerlista bør revurderes jevnlig for å sikre at nye brukergrupper involveres ved utvikling av nye produkter og tjenester i HDO.

3.3. Gjennomføring og rapportering

- Det gjennomføres minimum 2 møter i året. Ett av disse møtene bør gjennomføres fysisk og legges gjerne i tilknytning til HDO kunde- og brukerkonferansen. Det legges opp til en fleksibel gjennomføring av Brukerforum basert på innmeldte saker og behov fra produktteamene og brukerrepresentantene. Med en fleksibel gjennomføring menes at møtet deles inn i ulike sesjoner og gruppeinndelinger i tråd med agenda.
- Koordinator av brukerforumet fra HDO er ansvarlig for å samle innspill fra produktteamene og brukerne i forkant av møtene, sende møteinnkallelse til alle utnevnte representanter, påmelding, agenda, registrere oppmøte og sende referat.
- Koordinator av brukerforumet fra HDO samler innspill fra alle produktteam i HDO og sender ut dette minimum 3 uker før møtet slik at representanter har mulighet til å ta med seg disse punktene og diskutere med egen region, samt ta med innspill til agenda.
- Representantene kan komme med innspill til agenda senest 7 arbeidsdager før møtet.
- Oppdatert møteagenda skal sendes ut til deltagere minimum 5 arbeidsdager før møtet.
- Det er mulighet for ad hoc møter ved hastesaker som kan gjennomføres ved behov i tillegg til de planlagte brukerforumene.
- Saker kan også avklares på telefon og ved mailutveksling der hvor det er hensiktsmessig.
- For å forbedre og videreutvikle brukerforumet bør det gjennomføres en evaluering etter hvert brukerforum, enten i slutten av brukerforumet eller som en spørreundersøkelse i etterkant av møtet.

Dokument nr.:	VEDL-2.2.1	Versjon.nr.:	2.0
Dokumenteier:	<rolle, navn>		
Godkjent av:			
Gyldig fra:	dd.mm.åååå	Revideres innen:	dd.mm.åååå
Dok. klassifisering:	Unntatt offentligheten intern		

3.4. Økonomi

HDO er økonomisk ansvarlig for gjennomføring av forumene og finansierer direkte møtekostnader. Lønns- og reisekostnader knyttet til deltagelse i brukerforum faktureres HDO. ~~dekkes av den enkeltes arbeidsgiver~~

4. Implementering, etterlevelse og avvik

Vedlegget skal gjøres tilgjengelig for alle ansatte.

Linjeledelsen er ansvarlig for å sikre at alt relevant personell har tilstrekkelig forståelse for aktiviteter, ansvar og kontroller i dette vedlegget.

Avvik knyttet til vedlegget og tilhørende policy, eller forslag til forbedringer skal registreres i avvikssystemet i Simployer.

Etterlevelse av innholdet vil kunne være gjenstand for regelmessige revisjoner.

Endringslogg for dokumentet

Versjon	Dato	Beskrivelse av endring	Forfatter
1.1	13.02.2019	Konvertert dokument til ny mal for vedlegg	Frode Danielsen
2.0	07.06.2024	Oppdatert mandat for Brukerforum i henhold til ny organisering	Nora Røstø Grøtberg