

 Sørlandet sykehus HF	Administrasjon	Retningslinje
Brukerkontoret for SSA - retningslinje		Side 1 av 1
Dokument ID: II.ADM.FoU.FELL-12	Godkjent dato: 06.07.2009	Gyldig til: 06.01.2010
		Revisjon: 1.03

Administrasjon\Forsknings- og utviklingsavdelingen\Fellesdokumenter

Hensikt

Retningslinjen skal bidra til å sette en god standard for drift av brukerkontoret. Retningslinjen skal beskrive hovedoppgavene til brukerkontoret, avklare roller og ansvar samt synliggjøre en tydelig forankring til SSHF.

Omfang

Retningslinjen omfatter drift av brukerkontoret som er plassert i hovedbygget SSA. Retningslinjen gjelder for alle aktører/likemenn som er tilknyttet brukerkontoret.

Organisering

1. Brukerkontoret er et element i fokusområdet brukermedvirkning og inngår ikke i SSHF organisasjonsmodell.
2. Det er etablert et eget arbeidsutvalg som koordinerer den daglige driften ved brukerkontoret. Frivillige likemenn betjener brukerkontoret etter avtalt vaktplan. Det skal som hovedregel være to likemenn som betjener kontoret.
3. Dersom det oppstår spørsmål som må avklares skal dette som hovedregel tas opp gjennom arbeidsutvalget.
4. Dersom arbeidsutvalget har behov for å ta opp konkrete saker er adressen kontaktperson ved LMS Arendal

Ansvar

1. Adm. direktør har et overordnet ansvar for å legge til rette for brukermedvirkning i SSHF.
2. FoU direktør har systemansvar for drift av brukerkontoret
3. Brukerutvalget har ansvar for å stimulere og følge opp driften av brukerkontoret
4. Arbeidsutvalget har ansvar for å koordinere daglig drift av brukerkontoret og utarbeide vaktplan med ansvarlig kontaktperson per uke
5. Servicetorget har ansvar for å bistå brukerkontoret dersom det oppstår problemer av teknisk karakter
6. Likemenn som har forpliktet seg til å drive brukerkontoret har ansvar for:
 - å gjennomføre obligatorisk opplæring
 - å møte presis i henhold til fastlagt plan
 - at påkledningen er ”anonym” og bruke kontorets vester utenfor kontoret
 - at SSHF- ID kort er synlig under hele vekten
 - å unngå parfyme eller andre sterke lukter under vekten
 - å opptre i henhold til god standard/SSHF sitt verdigrunnlag i alle situasjoner
 - å sørge for at det er ryddig i brukerkontoret
 - å etterfylle informasjonsbrosjyrer ute i foajeen
 - å tilstrebe at spørsmål blir besvart
 - å formidle videre hjelp til rette instans i eller utenfor sykehuset
 - å representere alle pasientorganisasjoner og ikke bare egen organisasjon

5.0 Spesielle forhold og avklaringer

Registrerte likemenn kan benytte seg av merkede parkeringsplasser i forbindelse med sin vakt.

Denne utskriften er kun gyldig på utskriftsdato!

Utarbeidet av: FoU	Fagansvarlig: Inger Holen	Godkjent av: FoU-dir. Inger Holen	Utskriftsdato: 23.02.2010
------------------------------	-------------------------------------	---	-------------------------------------