
Serviceerklæringer ved sykehus forplikter

AKTUELT

INGRID M. HØIE

Email: ingrid.hoie@legeforeningen.no

Tidsskriftet

Det Norske Radiumhospital og Ullevål sykehus skal lage serviceerklæringer som skal gi pasienter et realistisk bilde av hva de kan forvente av sykehuset.



Det er et uttalt helsepolitisk mål at alle statlige etater skal tilby brukerne serviceerklæringer innen utgangen av 2000. Det betyr at de på en kortfattet og forståelig måte skal gi relevante og realistiske opplysninger om hva brukerne kan forvente i møte med etaten, det være seg hvilke tjenester etaten yter, hvilke rettigheter og plikter som knytter seg til tjenestene, brukerens klagemuligheter og saksbehandlingstider.

Nå ønsker Sosial- og helsedepartementet å prøve ut serviceerklæringer ved norske sykehus, og har invitert Ullevål sykehus og Radiumhospitalet til å gjennomføre et prøveprosjekt. Prosjektet er støttet av Forum for organisasjonsutvikling i sykehus.

Nøkternt og konkret

De to sykehusene gjennomfører hvert sitt delprosjekt og har valgt ulike innfallsvinkler. Radiumhospitalet vil prøve ut serviceerklæringer i mottakelsen ved førstegangsinleggelses og reinnleggelses, mens Ullevål sykehus har valgt Hjerter- og lungesenteret til prosjektet.

Ved Radiumhospitalet ønsker prosjektleder Janie Heien Winsnes å prøve ut serviceerklæringer på fire områder: pasientinformasjon, pasientservice, pasientflyt og ventetid.

– Vi vet at pasienter noen ganger har for store forventninger, mens det i andre tilfeller kan være servicenivået som må heves. Målet er større samstemmighet mellom pasientenes forventninger og hva sykehuset kan gjøre. Mitt ønske er at serviceerklæringen gir konkrete og eksakte opplysninger som alle ansatte kan stå for. Erklæringen skal være realistisk og sannferdig. Når vi er ferdige med å kartlegge dagens situasjon, må vi spørre oss hvor vi vil bli bedre. Det er ikke noe poeng å love for mye. Enten må kvaliteten heves eller man må legge seg lavere slik at man klarer å oppfylle løftene, mener Winsnes.

Ved Ullevål sykehus er det foreløpig fire utvalgte pasientgrupper man skal lage serviceerklæringer for: pasienter til utredning med kroniske brystmerter, pasienter som hjerteopereres, pasienter til utredning for lungekreft og pasienter som opereres for lungekreft. Man setter søkelyset på ventetid, pasientinformasjon og service.

– Hovedinntrykket etter kartlegging og intervjuer med pasienter, er at brukerne er svært tilfredse med personalet og den medisinske behandlingen de får. Det er mest misnøye med ventetid og manglende informasjon dersom de må vente. Dette ønsker vi å gjøre noe med gjennom å bedre rutinene og blant annet ved å opplyse om gjennomsnittlige ventetider i serviceerklæringer til pasientene, sier prosjektleder Anne-Mette Ullahammer ved Ullevål sykehus.

Etter planen skal serviceerklæringer ved begge sykehus settes i verk i løpet av våren eller sommeren. Tanken er at andre avdelinger og sykehus skal kunne dra nytte av de erfaringer som er gjort ved Ullevål sykehus og Radiumhospitalet.

Publisert: 28. februar 2000. Tidsskr Nor Legeforen.

© Tidsskrift for Den norske legeforening 2026. Lastet ned fra tidsskriftet.no 22. mars 2026.