

Individuell pasient- og pårørendeopplæring (PPO) - retningslinje

Side 1 av 5

Dokumentplassering: I.5.2.7-7	Godkjent dato: 29.04.2024	Revideres innen: 29.04.2027	Sist endret: 29.09.2025	Versjon: 1.09
---	-------------------------------------	---------------------------------------	-----------------------------------	-------------------------

Foretaksnivå/Virksomhetsstyring/Kvalitet og pasientsikkerhet/Pasient- og pårørendeopplæring

ENDRINGER FRA FORRIGE VERSJON: Oppdatert lenke

HENSIKT

Denne retningslinjen skal bidra til at helsepersonell planlegger, gjennomfører, evaluerer og dokumenterer individuell pasient- og pårørendeopplæring i tråd med gjeldende lovverk.

Føringene i [policydokument](#) for pasient- og pårørendeopplæring er gjeldende.

BAKGRUNN

Individuell opplæring inngår i behandlingsforløpet og er en aktiv, planlagt prosess som skal bidra til at pasient og pårørende får tilstrekkelig helsekompetanse^{1,2}. Opplæringen skal bidra til å sette pasient og pårørende i stand til å mestre helseutfordringer og fremme helse og livskvalitet¹. Dette kan handle om å utvikle kompetanse som inkluderer kunnskap, holdninger og ferdigheter³.

Pasient og pårørende har rett til å medvirke og til å få informasjon og opplæring^{4,5}. Helsepersonell har plikt til å tilrettelegge for medvirkning og til å gi informasjon⁶. Informasjonen skal være tilpasset, gis på en hensynsfull måte og helsepersonellet skal så langt det er mulig sikre at pasient og pårørende har forstått innholdet og betydningen av informasjonen⁴.

Informasjon og opplæring forstås som dialog og medvirkning, veiledning og formidling av kunnskap⁷.

I denne retningslinjen er pårørende inkludert i begrepet 'pasient'. Pårørende kan være en viktig ressurs når pasienten gis informasjon og opplæring og bør involveres tidlig⁸. Tilby pårørende informasjon og opplæring i henhold til deres rettigheter og helsepersonells plikt^{4,6,8}.

ROLLER OG ANSVAR

- Ledere på alle nivåer har ansvar for at informasjon og opplæring til pasienter og pårørende er implementert i virksomheten og at ansatte har kompetanse i helsekommunikasjon og helsepedagogikk (Se [Pasient- og pårørendeopplæring \(PPO\)- overordnet retningslinje](#)).
- Helsepersonell identifiserer pasient og pårørendes behov for informasjon og opplæring, tilbyr, planlegger, gjennomfører, evaluerer og dokumenterer.


FREMGANGSMÅTE

Individuell opplæring kan deles inn i forberedelse, planlegging, gjennomføring og evaluering. Hver del er avgjørende for å kunne tilpasse opplæring til den enkelte².

FORBEREDELSE

- Innhent opplysninger som er relevant for opplæring fra journal, i dialog med pasient og pårørende og annet helsepersonell².
- Sett deg inn i avdelingens prosedyrer, retningslinjer og nasjonale anbefalinger for opplæring knyttet til diagnosen/tilstanden.
- Avklar pårørendeinvolvering i opplæringen sammen med pasienten².
- Vurder behov for tolk^{4,9}.

Utarbeidet av: Hildegunn Edløy Holstvoll, Ingun Benno Petterson, Helene Morvik	Fagansvarlig: Helene Morvik	Verifisert av: []	Godkjent av: Susanne Miriam Sørensen Hernes	Dok.nr: D58402
---	--------------------------------	----------------------	--	-------------------

		Individuell pasient- og pårørendeopplæring (PPO) - retningslinje			Side: 2 Av: 5
Dokument-id: I.5.2.7-7	Utarbeidet av: Hildegunn Edløy Holstvoll, Ingun Benno Petterson, Helene Morvk	Fagansvarlig: Helene Morvik	Godkjent dato: 29.04.2024	Godkjent av: Susanne Miriam Sørensen Hernes	Revisjon: 1.09

Foretaksnivå/Virksomhetsstyring/Kvalitet og pasientsikkerhet/Pasient- og pårørendeopplæring

- Tenk gjennom hva som påvirker opplærings situasjonen, som sted, tid, lokaler, utstyr og pasientens situasjon^{2,3}.
- Vurder involvering av andre faggrupper i opplæringen (tverrfaglig tilnærming)².
- Undersøk om digitale ressurser som e-læring, apper, film, podkast kan inngå i opplæringen.
- Undersøk om det finnes relevant gruppebasert opplæring/kurs som kan supplere opplæringen.

PLANLEGGING

Det anbefales å lage en plan og utforme mål for opplæringen sammen med pasient. Målene bør være tydelige, handlingsorienterte, målbare, oppnåelige og i tråd med det som er viktig for pasienten².

Utforsk pasientens situasjon, ressurser og behov:

- Alder, modenhet, kultur språk, sosial støtte, sosioøkonomisk situasjon², [åndelige og eksistensielle behov](#).
- Spesielle læreforutsetninger, som kognitivt-, sensorisk-(syn, hørsel), fysisk og psykisk funksjonsnivå².
- Kunnskap om aktuelle helseproblemer og behandling. Spør hva pasienten kan om temaet fra før, og bygg videre på det².
- Foretrukne måte å lære på: muntlig, skriftlig, visuelt, taktilt, praktisk gjennomføring, digitalt, for eksempel ved å høre, å se eller ved å gjøre².
- Vurder å bruke bilder, film, animasjon, symboler, storskriftmaterieell, punktskrift, ulike språk, tegnspråk og andre kommunikasjons hjelpemidler¹⁰.
- Velg egnet tidspunkt for opplæringen. Tilpasses for eksempel pasientens emosjonelle tilstand, smertenivå, tilgjengelighet av pårørende, omgivelser².
- Bekymringer og behov, mål, motivasjon for å lære, mestringstro²
- Mestringsressurser, mestringsstrategier²

GJENNOMFØRING

Fokuser på pasienten


- Bruk ord pasienten kan forstå og forklar ukjente ord. Unngå å bruke fagspråk og forkortelser².
- Bruk åpne spørsmål for å utforske og lukkede spørsmål for svar på fra detaljerte fakta. [Stille spørsmål \(rkppo.no\)](#).
- Bruk aktiv lytting².
- Legg merke til "læringsøyeblikk": når pasienten stiller spørsmål/viser interesse – bruk anledningen til å gi opplæring og informasjon².
- Styrk pasientens selvfølelse, vis respekt og empati, og fokuser på mestring².

Nøkkelp prinsipper i opplæring

- Fortell hva som skal gjennomgås².
- Ha fokus på hovedbudskapet, ta den viktigste informasjonen først, stegvise instruksjoner og sjekk gjensidig forståelse underveis².
- Forsterk læring ved å oppsummere viktige punkter².

Tilpass opplæringen underveis

- Oppmuntre til spørsmål og følg opp disse².
- Hvis pasienten ikke forstår, bruk andre ord, sammenligninger og metaforer som er kjent for pasienten².

	Individuell pasient- og pårørendeopplæring (PPO) - retningslinje				Side: 3
					Av: 5
Dokument-id: I.5.2.7-7	Utarbeidet av: Hildegunn Edløy Holstvoll, Ingun Benno Petterson, Helene Morvk	Fagansvarlig: Helene Morvik	Godkjent dato: 29.04.2024	Godkjent av: Susanne Miriam Sørensen Hernes	Revisjon: 1.09

Foretaksnivå/Virksomhetsstyring/Kvalitet og pasientsikkerhet/Pasient- og pårørendeopplæring

- Demonstrer, repeter og gi rom for praktisk gjennomføring etter behov².
- Kombiner flere læringsaktiviteter og stimuler flere sanser, for eksempel ved muntlig informasjon gi også ut skriftlig informasjon².

Forslag til egnede læringsaktiviteter og læringsressurser

- Læringsaktiviteter kan være veiledning, undervisning, rådgivning, informasjonsutveksling, samtale, ferdighetstrening, fysisk aktivitet, lek og spill, praktisk øvelse/demonstrasjon.
- Læringsressurser kan være bilder/illustrasjoner, utstyr, interaktive spill, film, skriftlig informasjon (i papirversjon eller nettbasert).

Forslag til tilnærminger for god kommunikasjon

- Aktiv lytting [Aktiv lytte \(rkppo.no\)](https://www.rkppo.no)
- Teach Back [Teach Back \(rkppo.no\)](https://www.rkppo.no)
- Fire gode vaner [fire-gode-vaner-handout.pdf \(rkppo.no\)](https://www.rkppo.no)
- Motiverende Intervju [Motiverende intervju \(MI\) - Helsedirektoratet](https://www.helsedirektoratet.no)
- Utforsk – Tilby – Utforsk [ROP - Fokusere](https://www.rkppo.no)
- Samvalg [Samvalg](https://www.rkppo.no)
- Hva er viktig for deg? [Hva er viktig for deg?](https://www.rkppo.no)

EVALUERE


Det anbefales å undersøke om målene med opplæringen er nådd og sjekke pasientens forståelse.

- Avklar med pasienten om behovet for informasjon og opplæring er dekket¹¹.
- Be pasienten gjenfortelle (Teach Back)².
- Be pasienten om å vise/demonstrere².
- Vurder pasientens etterlevelse av behandling, målbare endringer hos pasienten, symptomer, behov for oppfølging².

DOKUMENTERE

Opplæringen skal dokumenteres i pasientens journal (DIPS) etter gjeldende retningslinje for å sikre forsvarlig oppfølging av pasient og pårørende¹².

- Journalen skal inneholde opplysninger om råd og informasjon pasienten har fått, og hovedinnholdet i rådene og informasjonen¹².
- Pasientens behov for videre opplæring må inngå i meldinger til kommunen (PLO-meldinger)¹³.
- Opplæringen kodes i tråd med gjeldende kodeverk¹⁴. *(her kommer lenke til prosedyre om koding av individuell opplæring -under arbeid)*

		Individuell pasient- og pårørendeopplæring (PPO) - retningslinje			Side: 4 Av: 5
Dokument-id: I.5.2.7-7	Utarbeidet av: Hildegunn Edløy Holstvoll, Ingun Benno Petterson, Helene Morvk	Fagansvarlig: Helene Morvik	Godkjent dato: 29.04.2024	Godkjent av: Susanne Miriam Sørensen Hernes	Revisjon: 1.09

Foretaksnivå/Virksomhetsstyring/Kvalitet og pasientsikkerhet/Pasient- og pårørendeopplæring

Kryssreferanser

[I.5.2.7-2 Pasient- og pårørendeopplæring - policydokument](#)

[I.5.2.7-3 Overordnet retningslinje for pasient- og pårørendeopplæring \(PPO\)](#)

[I.5.2.7-6 Pasient- og pårørendeopplæring \(PPO\) - registrering og dokumentasjon av gruppebasert opplæring](#)

[I.6.2.1.4-37 Metoderapport - retningslinje individuell PPO](#)

[I.5.2.7-8 Presentasjon - retningslinje individuell PPO](#)

[I.5.2.7-9 Dokumentasjon av søk - retningslinje individuell PPO](#)

[I.5.2.8-1 Barn som pårørende-arbeidet - overordnet prosedyre - SSHF](#)

[I.3.3.30-1 Ungdom i sykehus - SSHF](#)

[I.4-3 Tolketjeneste i SSHF](#)

Eksterne referanser

eHåndbok (ous-hf.no):


[Pasientmedvirkning og helsekommunikasjon \(ous-hf.no\)](#)

[Pasient- og pårørendeopplæring i gruppe \(ous-hf.no\)](#)

[Åndelige og eksistensielle behov hos pasienter og pårørende \(ous-hf.no\)](#)

[Pårørende \(over 18 år\): involvering, ivaretagelse og rettigheter](#)

- Helse- og omsorgsdepartementet. (2024). *Nasjonal helse- og samhandlingsplan 2024-2027. (Meld.St.9.(2023-2024))* Hentet fra [Nasjonal helse- og samhandlingsplan 2024 - 2027 - regjeringen.no](#)
- «Patient education practice guidelines for health professionals” (Guideline, Health Care Education Association (USA), Madison WI; 2021); [Patient Education Practice Guidelines for Health Care Professionals \(hcea-info.org\)](#)
- Nasjonal kompetansetjeneste for læring og mestring innen helse (2018) Didaktisk relasjonsmodell. Hentet fra: [Didaktisk relasjonsmodell - mestring.no](#)
- Pasient- og brukerrettighetsloven. (1999). Lov om pasient- og brukerrettigheter (LOV-1999-07-02- 63) Hentet fra [Lov om pasient- og brukerrettigheter \(pasient- og brukerrettighetsloven\) - Lovdata](#)
- Helse- og omsorgsdepartementet. Forskrift om habilitering og rehabilitering, individuell plan og koordinator (2012) Hentet fra: [Forskrift om habilitering, rehabilitering og koordinator - Lovdata](#)
- Helsepersonelloven. (1999) Lov om helsepersonell mv. (LOV-1999-07-02-64). Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-64>

	Individuell pasient- og pårørendeopplæring (PPO) - retningslinje				Side: 5 Av: 5
Dokument-id: I.5.2.7-7	Utarbeidet av: Hildegunn Edløy Holstvoll, Ingun Benno Petterson, Helene Morvk	Fagansvarlig: Helene Morvik	Godkjent dato: 29.04.2024	Godkjent av: Susanne Miriam Sørensen Hernes	Revisjon: 1.09

Foretaksnivå/Virksomhetsstyring/Kvalitet og pasientsikkerhet/Pasient- og pårørendeopplæring

7. Nasjonal kompetansetjeneste for læring og mestring innen helse (2018). *Pedagogiske tilnærminger og metoder*. Hentet fra: [Pedagogiske tilnærminger og metoder - mestring.no](https://pedagogiske-tilnaerminger-og-mestring.no)
8. Helsedirektoratet. (2017). Pårørendeveileder. Nasjonal veileder. Hentet fra: [Pårørendeveileder - Helsedirektoratet](#)
9. Tolkeloven. (2022). Lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk mv. (LOV-2022-06-10-39) Hentet fra [Lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk mv. \(tolkeloven\) - Lovdata](#)
10. "Patient experience in adult NHS services: improving the experience of care for people using adult NHS services" (NICE Clinical Guidelines, No. 138. National Clinical Guideline Centre (UK), London: Royal College of Physicians; 2012 Feb.); <https://www.nice.org.uk/guidance/cg138>
11. Schub, T.B. Assessing Effectiveness of Patient Education. CINAHL Nursing Guide, 2023. Hentet fra: [Assessing effectiveness of patient education](#)
12. Pasientjournalforskriften. (2019). Forskrift om pasientjournal. (FOR-2019-03-01-168). Hentet fra [Forskrift om pasientjournal \(pasientjournalforskriften\) - Lovdata](#)
13. Helsedirektoratet. (2015). Veileder om rehabilitering, habilitering, individuell plan og koordinator. Hentet fra [Rehabilitering, habilitering, individuell plan og koordinator - Helsedirektoratet](#)
14. Helsedirektoratet (2023). Innsatsstyrt finansiering 2023. Regelverk for innsatsstyrt finansiering 2023 (ISF-regelverket). Hentet fra: [Innsatsstyrt finansiering \(ISF\) – regelverk - Helsedirektoratet](#)