

Årsmelding 2020

for Pasient- og brukerombudet i Agder



Forord

Den lokale årsmeldingen må leses i sammenheng med den nasjonale årsmeldingen fra alle pasient- og brukerombudene. De tema og erfaringer som tas opp i den nasjonale årsmeldingen er samlet sett felles erfaringer vi gjør oss i hele ordningen. Ombudsordningen og det nye nasjonalt koordinerende ombudet er også omtalt her.

Helse- og omsorgstjenestene har i 2020 vært preget av covid-19-pandemien. Pandemien har ført til at mange pasienter og brukere har fått endret eller redusert helsehjelp, omsorgstjenester og aktivitetstilbud. Pasienter, brukere og pårørende opplevde at smitteverntiltak fikk konsekvenser for planlagte undersøkelser og operasjoner. Mange fikk et redusert omsorgstilbud og aktivitetstilbud ute i kommunene, og belastningen økte for mange pårørende. Muligheten for å besøke nære på sykehjem, sykehus og andre institusjoner ble også kraftig redusert.

Selv om store deler helse- og omsorgstjenestene preges av pandemien, omhandler de aller fleste av henvendelsene til ombudet i 2020 tilsvarende det vi har arbeidet med tidligere år. Av våre 1004 saker er kun 40 av disse covid-19-relatert.

De som har kontakt med helse- og omsorgstjenesten er ofte i en sårbar situasjon. Feil, forsinkelser eller svikt vil være en ekstra belastning. Pasient- og brukerombudet blir i hovedsak kontaktet når feil og svikt allerede har skjedd, og tilliten til tjenestestedet er ofte svekket. Ombudet jobber for å opprette tilliten til tjenesten igjen, gjerne ved dialogmøter, for å lære av hendelsen. De aller fleste pasienter og brukere vi har kontakt med er opptatt av at tjenesten skal lære av hendelsen slik at ikke andre skal oppleve det samme.

Ombudet har sjelden kontakt med det store flertallet av pasienter og brukere som er fornøyd med helse- og omsorgstjenestene de mottar. Vi har heller ikke oversikt over alle som opplever svikt.

Årsmeldingen er ikke en tilstandsrapport over helse- og omsorgstjenesten i Agder, men en oppsummering av erfaringer fra pasienter, brukere og pårørendes som har kontaktet ombudet. Disse erfaringene er viktige innspill på områder som krever økt fokus og forbedring.

4. mars, 2021

Hanne Damsgaard
pasient- og brukerombud i Agder

Innhold

Forord.....	2
Pasient- og brukerombudet i Agder	3
Hvor mange kontaktet oss i 2020.....	4
Hva er pasientene og brukerne misfornøyde med i møte med helse og omsorgstjenestene i Agder? .	4
Tjenestenivå	4
Årsak til henvendelse	5
Årsak til henvendelse spesialisthelsetjenesten.....	6
Årsak til henvendelse kommunal helse- og omsorgstjeneste.....	8
Erfaringer 2020.....	9
Covid-19.....	9
Spesialisthelsetjenesten	10
Kommunal helse og omsorgstjenester.....	11
Offentlig tannhelsetjenesten.....	11
Kontaktinformasjon.....	11

Pasient- og brukerombudet i Agder

Pasient- og brukerombudet i Agder har kontorsted i Kristiansand, men møter etter avtale pasienter i Flekkefjord og Arendal. Ombudets særegne funksjon har også i 2020 preget virksomheten med lav terskel for kontakt, ubyråkratiske tiltak, dialogmøter og kort tid fra henvendelse til handling.

Pandemien medførte noen endringer i vår måte å jobbe på. Antall fysiske møter med pasienter, brukere og pårørende på kontoret ble redusert. Vi bistod i størst mulig grad ved kontakt på telefon, epost eller digitale møter. Fysiske dialogmøter ble gjennomført i den grad det var nødvendig og kunne gjennomføres innenfor smitteverntreglene.

Pasient- og brukerombudet i Agder har 5 årsverk med tverrfaglig kompetanse. Kontoret fikk nytt ombud fra 08.06.20.

Pasient- og brukerombudet i Agder slutter seg til erfaringene som presenteres i felles årsmelding. Den lokale årsmeldingen skal gi en oversikt over lokale erfaringer.

Hvor mange kontaktet oss i 2020

Alle henvendelser til pasient- og brukerombudene registreres og kodes for å analysere hvilke problemstillinger pasienter, brukere og pårørende opplevde i ulike deler av tjenestene.

Antall henvendelser siste fire år:

År	2017	2018	2019	2020
Hele landet	15238	14830	15116	14417
Agder	946	897	895	1004

Tabellen viser tall for nye henvendelser. Dette omfatter også saker som ikke kan knyttes til et tjenestested og saker som ligger utenfor ombudets mandat, eksempelvis saker fra NAV. Ombudet gir informasjon og veiledning om hvor man kan henvende seg i saker som faller utenfor vårt mandat.

Tabellen viser en liten økning i antall nye henvendelser til Pasient- og brukerombudet i Agder i 2020. Antall henvendelser er likevel stabilt fra år til år både nasjonalt og i Agder.

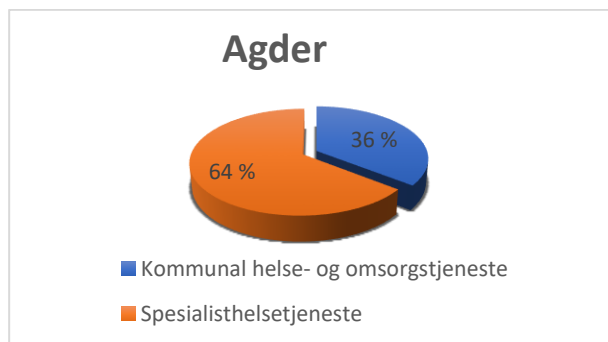
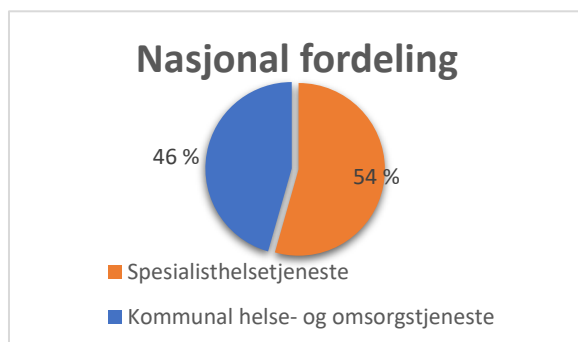
Flere av henvendelsene omhandler mer enn ett behandlingssted og de kan inneholde flere problemstillinger.

Det er fritt ombudsvalg, noe som betyr at den som ønsker bistand fra Pasient- og brukerombudet selv velger hvilket kontor som kontaktes. Pasient- og brukerombudet i Agder har derfor også hatt saker utenfor Agder, og andre ombudskontor har hatt saker som i utgangspunktet ligger inn under Agder-kontorets ansvarsområde.

Hva er pasientene og brukerne misfornøyde med i møte med helse- og omsorgstjenestene i Agder?

Tjenestenivå

Innholdet i henvendelsene kategoriseres i kommunal helse- og omsorgstjeneste eller spesialisthelsetjenesten. På landsbasis ser vi at i 54 % av sakene gjaldt spesialisthelsetjenesten, og 46 % av sakene gjaldt den kommunale helse- og omsorgstjenesten.

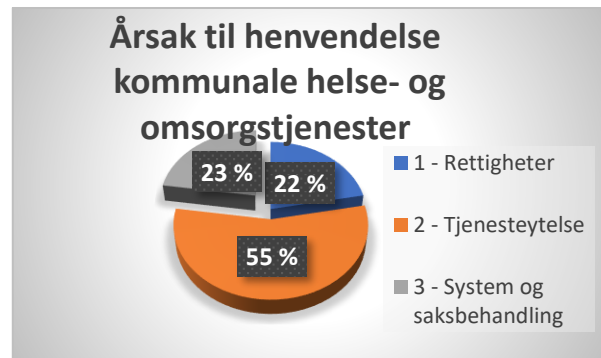


I Agder hadde vi en høyere andel saker innen spesialisthelsetjenesten med 64 %, og 36 % innen kommunal helse- og omsorgstjeneste.

Fra 01.01.20 ble pasient- og brukerombudets mandat utvidet til også å gjelde den offentlige tannhelsetjenesten. I Agder hadde vi bare seks henvendelser, noe som vi tror skyldes at det er lite kjent at ombudet kan bistå i saker som gjelder den offentlige tannhelsetjenesten.

Årsak til henvendelse

En stor grad av henvendelsene handlet om misnøye med selve utførelsen av tjenesten (tjenesteytelse). Pasient/bruker har behov for informasjon og avklaringer på om tjenesten som ble gitt var forsvarlig og/eller omsorgsfull. I denne kategorien finner vi eksempelvis saker om feil behandling, feil og/eller forsinket diagnostisering, manglende henvisninger, manglende journalføring, lite tilfredsstillende kommunikasjon (språkproblemer), manglende oppfølging eller oppførsel. Samlet sett utgjorde denne kategorien 66 % av henvendelsene i spesialisthelsetjenesten, mens den i kommunehelsetjenesten utgjorde 55%.



Kategorien rettigheter omhandler saker hvor man ønsker å få oppfylt en rettighet eller ta opp et rettighetsbrudd. For eksempel avslag på søknad om tjenester, fristbrudd, innsyn i journal, valg av behandlingssted, eller at retten til medvirkning og informasjon til pasienter og brukere ikke er overholdt. Sakene som omhandlet rettigheter, utgjorde 18 % av sakene i spesialisthelsetjenesten og 22 % av sakene i den kommunale helse- og omsorgstjenesten.

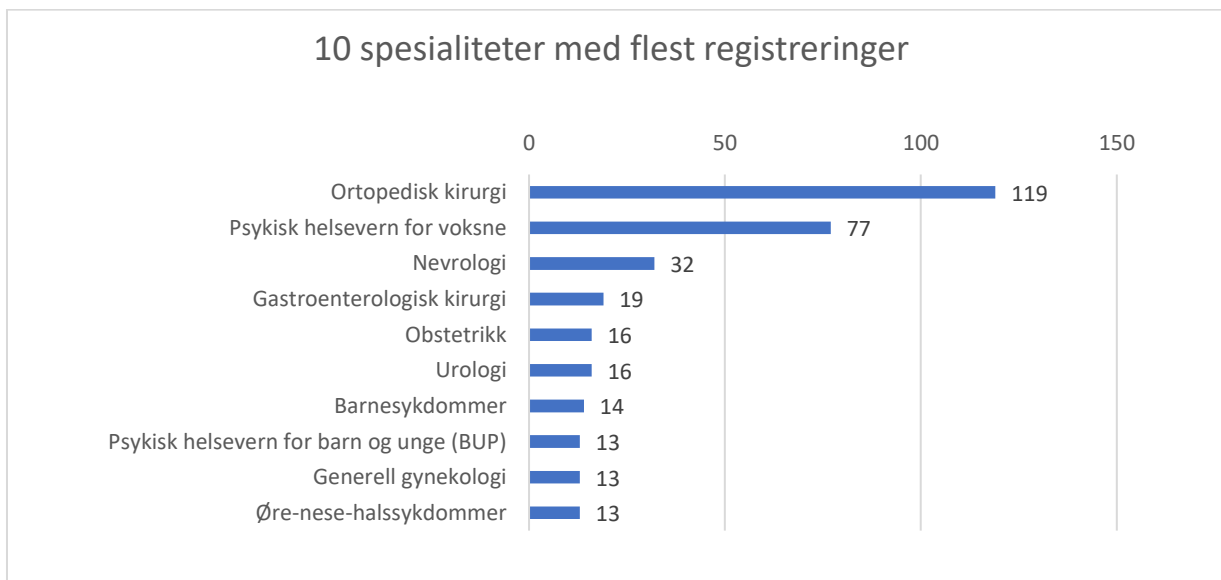
Kategorien system og saksbehandling gjelder tjenestestedets organisering og rutiner for å sikre at virksomheten drives i samsvar med lovbestemte krav. Eksempelvis manglende tilgjengelighet, svikt i rutiner, feil egenandeler og lang saksbehandlingstid. Kategorien utgjorde 16 % av sakene i spesialisthelsetjenesten, og 23 % i den kommunale helse- og omsorgstjenesten.

Årsak til henvendelse spesialisthelsetjenesten

I 2020 ble det registrert 448 nye problemstillinger som gjaldt Sørlandet sykehus HF. Tabellen viser antall saker fordelt på de tre lokasjonene ved Sørlandet sykehus HF.

Avdeling	Antall	Andel
Sørlandet sykehus HF Kristiansand	292	65,2
Sørlandet sykehus HF, Arendal	121	27,0
Sørlandet sykehus HF, Flekkefjord	35	7,8
Totalsum	448	100

Tabellen under viser oversikt over de 10 spesialitetene med flest registreringer



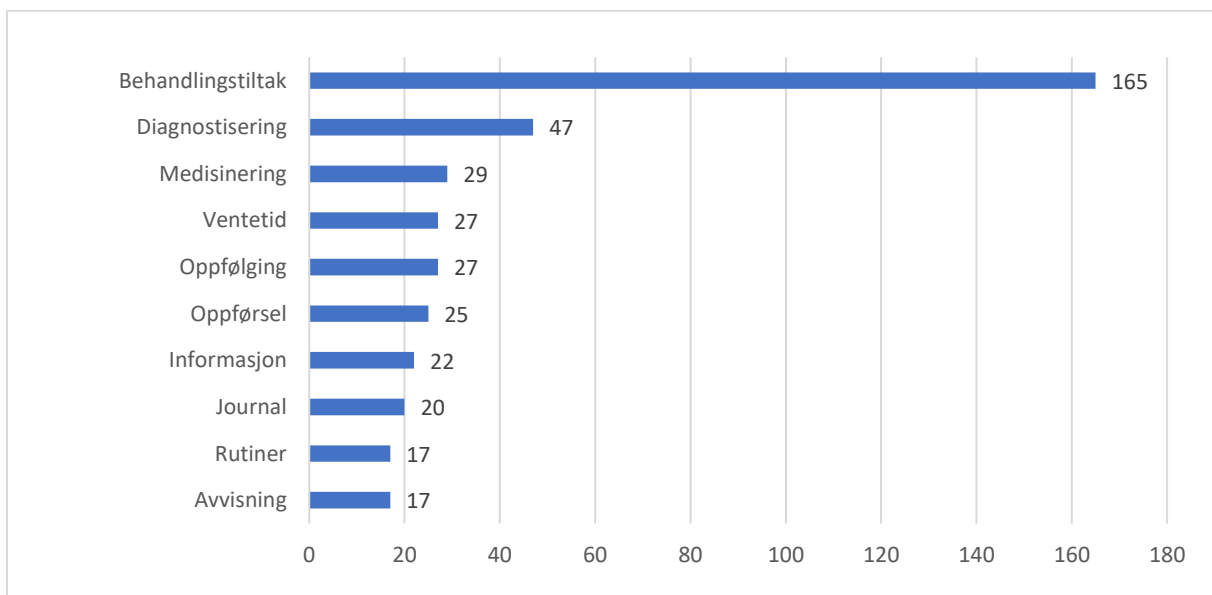
Ombudet i Agder har fått flest henvendelser innen spesialiteten ortopedi. Dette har vært trenden over flere år, og ved flere andre ombudskontor. Vi vet også at ortopedi er spesialiteten som topper statistikken for pasientskadeerstatning. Det skyldes blant annet fagets kompleksitet, et stort antall pasienter, samt at det er enklere enn ved andre spesialiteter å vurdere om resultatet ble som forventet.

Sørlandet sykehus HF har innen ortopedi hatt flere alvorlige hendelser og tilsyn ble opprettet både mot helseforetaket og mot en involvert lege. I skrivende stund foreligger avgjørelsen i begge tilsynssakene. Det konkluderes med at Sørlandet sykehus HF har brutt helselovgivningen ved over tid å ha driftet med stor risiko. Aktuell lege mistet sin autorisasjon som lege.

Oppmerksomheten rundt denne saken kan ha medført at POBO i år har 119 saker som gjelder ortopedisk kirurgi, mot 86 i 2019. Sørlandet sykehus HF jobber i dag med en rekke oppfølgingspunkter for å sikre forsvarlig drift.

Innen psykisk helsevern for voksne hadde vi 77 henvendelser. Enkelte av disse sakene er svært alvorlige hendelser. Ellers er årsaken til henvendelsene ulike og viser ingen bestemt trend. Sakene gjelder både spørsmål om rett til psykisk helsehjelp og klage på tjenestetilbudet innen psykisk helse, som for eksempel informasjon, medvirkning, oppfølging og medisinerings. Enkelte saker gjelder også spørsmål om brudd på regler ved bruk av tvang.

Tabellen under viser en oversikt over de 10 kontaktårsakene med flest registreringer.



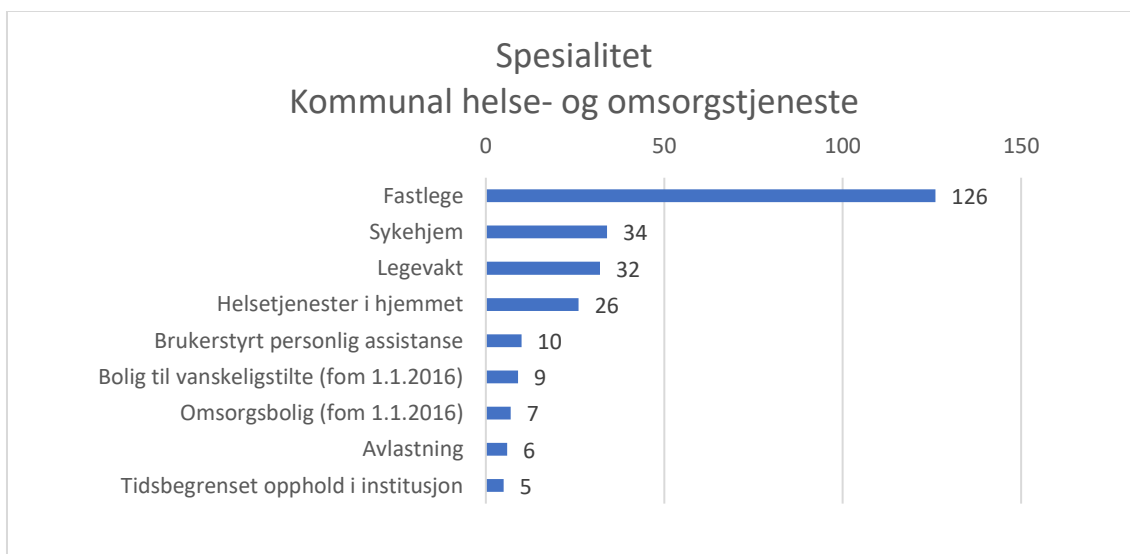
Behandlingstiltak var den hyppigste årsak til kontakt med ombudet. Disse sakene handlet blant annet om feilbehandling, feiloperasjoner, uenighet om behandlingsvalg, avslag på henvisning og manglende oppfølging. Forsinket og/eller feil diagnostisering hadde vi også mange henvendelser på.

Årsak til henvendelse kommunal helse- og omsorgstjeneste

I 2020 ble det registrert 288 nye problemstillinger fordelt på alle 25 kommunene i Agder. Tabellen under viser antall problemstillinger fordelt på kommuner med mer enn fem problemstillinger. Fra 01.01.20 ble Kristiansand, Songdalen og Søgne kommune slått sammen, noe som forklarer økningen fra 93 saker i 2019 til 108 saker i år. Marnardal, Mandal og Lindesnes kommune ble også slått sammen til Lindesnes kommune fra 01.01.20.



Tabellen under viser en oversikt over spesialitetene med fem eller flere henvendelser:

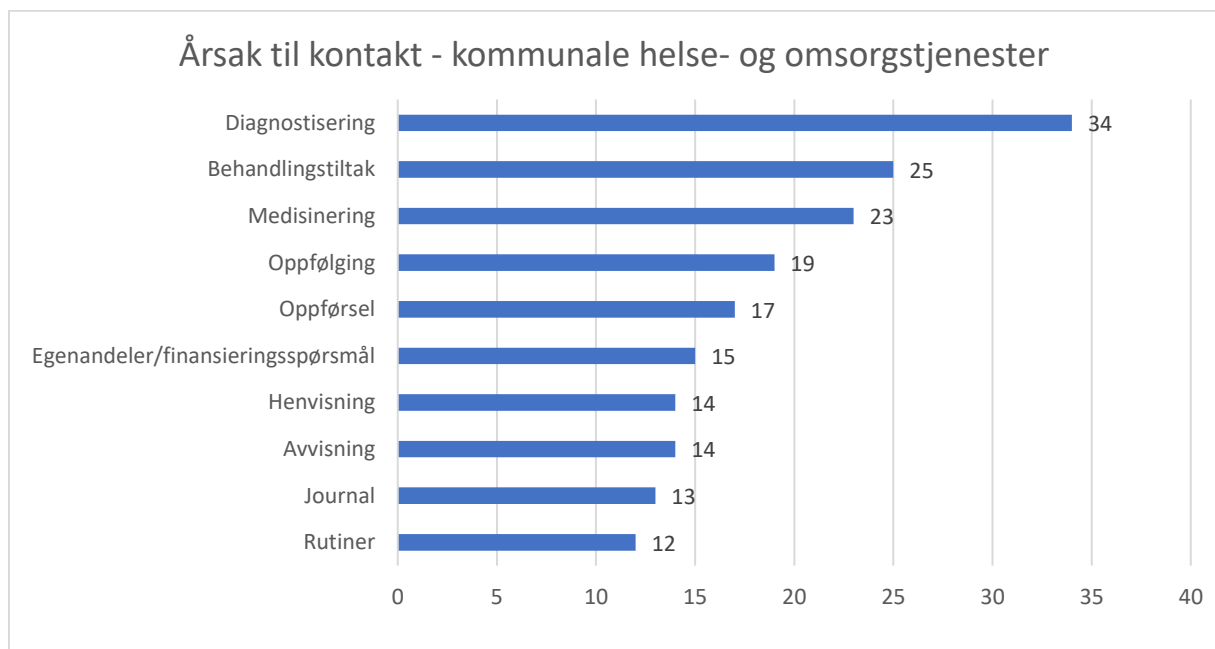


Også i Agder fikk vi flest henvendelser på fastlegene. Dette må sees i sammenheng med pasientmengden og antall konsultasjoner. Henvendelsene omhandlet blant annet mangelfull eller forsinket utredning, diagnostisering, ventetid/tilgjengelighet i mindre kommuner, medisinering, behandling og oppførsel.

Sakene om sykehjem omhandlet blant annet avslag på søknad om sykehjem, klage på kvaliteten på tilbudet og manglende medvirkning i utformingen av tjenestetilbudet. Vi ser fortsatt at pasienter og pårørende er bekymret for at en eventuell klage vil medføre negative konsekvenser og gjengjeldelse.

Legevakt er den tredje største gruppen der selve helsehjelpen eller mangel på hjelp er hovedårsak til kontakten med pasient- og brukerombudet.

Tabellen under viser de ti hyppigste årsakene til kontakt:



Erfaringer oppsummert 2020

Ombudet oppsummerer her erfaringer som spesialisthelsetjenesten og den kommunale helse- og omsorgstjenesten bør ta inn i sitt kvalitets- og endringsarbeid. Gjennom 1000 henvendelser har vi tett og direkte kontakt med mange pasienter, brukere og pårørende. Deres erfaringer skal være en del av tjenestestedenes endringsprosesser mot bedre kvalitet i tjenestetilbudet.

Covid-19

Ved årsslutt ser vi at Pasient- og brukerombudet i Agder mottok 40 saker som var direkte knyttet til spørsmål om covid-19. Nedstengingen medførte utskrivning av personer med psykisk sykdom,

utsatte konsultasjoner, utsatte operasjoner og avlastning ble satt på vent. Men det er likevel ikke disse problemstillingene som utmerker seg i henvendelsene i oss.

Covid-19-relaterte saker gjaldt i stor grad besøksrestriksjoner på sykehjem. Besøksrestriksjonene opplevdes som strenge selv i perioder og i områder med moderat eller lavt smittetrykk. Pårørende har gitt uttrykk for stor bekymring for konsekvensene av det de tidvis opplevde som isolering. Vi har også vært i kontakt med pårørende som sa opp sykehjemsplass, og tok sin kjære hjem for å kunne være sammen i livets siste fase.

Beboere på sykehjem har rett til å motta besøk, samtidig skal tjenesten som tilbys på sykehjemmet være forsvarlig slik at sårbare pasienter/beboere ikke utsettes for unødig smitterisiko. Ombudet har i disse sakene informert og oppfordret til å følge Helsedirektoratets veileder som gir gode anbefalinger på hvordan besøk kan tilrettelegges. Begrensninger på besøk i sykehjem skal ha en forsvarlig begrunnelse, og dersom smittetrykket lokalt er lavt er det vanskelig å finne en god begrunnelse for å begrense besøk.

Spesialisthelsetjenesten

- Kontaktlege gis ikke til pasienter som fyller vilkårene.
- Reglene om fritt behandlingsvalg er ikke godt nok kjent. Retten til fritt behandlingsvalg gjelder også i all hovedsak under et behandlingsforløp.
- Pasientens rett til informasjon blir ikke alltid ivaretatt.
- Innsyn i lydlogg, en rett etter loven, men komplisert å få til i praksis.
- Risikovurdering for selvmordsfare, tas det høyde for alle relevante risikofaktorer?
- Er rutinene ved permisjoner for pasienter innen psykisk helsevern tilstrekkelige?
- Ved valg av medisiner skal det gjøres individuelle vurderinger, også for medikamenter på LIS anbud.
- Pasienten skal samtykke til henvisninger, også henvisninger internt på sykehuset.
- Informasjonsutveksling mellom lokasjonene ved Sørlandet sykehus HF må kvalitetssikres.
- Pasient og pårørendes beskrivelser må lyttes til. I flere saker har vi erfart at pårørendes informasjon ikke ble tatt på alvor.
- Er kunnskapen om medikamenters virkning på eldre tilstrekkelig?
- Vi har god erfaring med dialogmøter i spesialisthelsetjenesten. Hendelsen blir bedre opplyst og beklagelse blir gitt der man ser det har skjedd en svikt.

Kommunal helse og omsorgstjenester

- Beboere på sykehjem som får en forverring av sykdom følges ikke alltid opp med nødvendig undersøkelse og behandling.
- Pasienter utskrives fra korttidsopphold uten å sikre at pasienten ivaretas med hjemmetjenester
- Pårørende opplever å ha en uforholdsmessig stor omsorgsbyrde for voksne familiemedlemmer som trenger kommunale tjenester.
- Saker som gjelder brukerstyrt personlig assistanse er ofte tilspissede og konfliktfylte. Hvordan unngå det?
- Bolig til vanskeligstilte er ikke godt nok tilpasset den enkeltes behov.
- Alle som har behov for langvarige og koordinerte helse- og omsorgstjenester, har rett til å få utarbeidet en individuell plan. Likevel er en aktiv og oppdatert individuell plan blant sjeldenhetene.
- Avlastningstjenester er gratis.
- I enkelte kommuner er ikke tilgjengeligheten på fastlegene god nok.
- Det etterlyses bedre informasjon om rettigheter og oversikt over tjenestetilbud.

Offentlig tannhelsetjenesten

- Det er lite kjent at ombudet kan bistå i saker som gjelder den offentlige tannhelsetjenesten.
- Tannhelse er også helse. Personer med rusmiddelavhengighet har ofte dårlig tannhelse, og har svært begrensede muligheter til å få nødvendig behandling.

Kontaktinformasjon

Pasient- og brukerombudet i Agder kan kontaktes på telefon, e-post og brev. Du kan være anonym dersom du ønsker det.

Alle hjelp fra oss er gratis, og vi har taushetsplikt. Du finner mer informasjon om oss på:

www.pasientogbrukerombudet.no

Telefon: 38241414

E-post: agder@pobo.no

Besøksadresse: Tordenskjoldsgate 65, Kristiansand

Postadresse: Postboks 212 Skøyen, 0213 Oslo

Vi bidrar gjerne med informasjon til tjenesteytere, utdanningsinstitusjoner, organisasjoner og andre interesserte.