



 Pasient- og brukerombudet

2021

Årsmelding Nordland

Alle kan kontakte Pasient- og brukerombudet for å fortelle sin historie.

Hjelpen fra oss er gratis. Vi har taushetsplikt og du kan være anonym om du ønsker det.

Forord

Denne årsmeldingen gir en oppsummering av de viktigste aktivitetene i 2021 hos Pasient- og brukerombudet i Nordland. Covid-19 pandemien har satt sitt preg både på helse- og omsorgstjenestene og samfunnet ellers. For arbeidet hos pasient- og brukerombudet har dette medført perioder med hjemmekontor for de ansatte, minimalt med tjenestereiser og stadig mer bruk av digitale løsninger for å gjennomføre møter og samtaler med både pasienter, brukere, pårørende og helsetjenesten. Pandemien har både vært til besvær, men også bidratt til utvikling av nye arbeidsformer som kan bidra til mer effektive måter å løse oppgaver på.

I 2021 har vi hatt en betydelig økning med ny rekord av antall henvendelser til ombudskontoret. Dette gjelder også totalt antall henvendelser til alle landets pasient- og brukerombudskontor. Vi har i år valgt å legge ved Nasjonal årsmelding for landets pasient- og brukerombud som en del av vår fylkesvise årsmelding. Dette fordi at temaer som er omtalt i den nasjonale årsmeldingen også i stor grad omhandler forhold i Nordland. Vi anbefaler derfor å lese disse to årsmeldingene samlet.

Vi trekker særlig frem følgende forhold fra Nasjonal årsmelding 2021:

- Fastlegekrisen truer pasientsikkerheten
- Pasientens bosted skal ikke være avgjørende for hvilke helse- og omsorgstjenester som gis.
- Vurdering av henvisninger til barne- og ungdomspsykiatrien må bli bedre.
- Koordinatorordningen fungerer ikke etter intensjonen. Den må evalueres.
- Pasienter i LAR- behandling må gis reell medvirkning i sin behandling.

God lesning!

Runar Finvåg
Pasient- og brukerombud i Nordland

Innhold

Forord.....	2
Innledning.....	4
Arbeidsområde og virksomhetsbeskrivelse	4
Om Nordland	4
Arbeidsområde.....	4
Drift/økonomi.....	5
Budsjett/regnskap.....	5
Hva ble vi kontaktet om i 2021?.....	5
Statistikk	5
Spesialisthelsetjenesten.....	7
Psykisk helsevern	8
Kirurgi.....	9
Kreftbehandling.....	9
Kommunale helse- og omsorgstjenester	10
Fastlegeordningen.....	11
Sykehjem og helsetjenester i hjemmet.....	12
Brukerstyrt personlig assistanse (BPA).....	12
Vedlegg: Nasjonal årsmelding 2021 Pasient- og brukerombudet.....	13

Innledning

Pasient- og brukerombudet jobber for å ivareta pasientenes og brukernes behov, interesser og rettssikkerhet overfor den offentlige spesialisthelsetjenesten, fylkeskommunale tannhelsetjenesten og den kommunale helse- og omsorgstjenesten, og for å bedre kvaliteten i disse tjenestene. Helsedirektoratet administrerer ombudsordningen. Ombudet er faglig uavhengig og selvstendig.

Arbeidsområde og virksomhetsbeskrivelse

Om Nordland

Nordland fylke er et langstrakt fylke med 41 kommuner 2 helseforetak, 7 sykehus, ca. 243 000 innbyggere og et areal på 38 456 km². Dette medfører for mange pasienter, brukere og pårørende lange reiseavstander til behandling.

Arbeidsområde

Pasient- og brukerombudet er en viktig mottaker og formidler av pasient- og brukeropplevelser. Alle kan henvende seg til ombudet. De som tar kontakt er pasienter, brukere, pårørende eller ansatte i helse- og omsorgstjenesten. Det er mulig å ta kontakt anonymt, og tjenesten er gratis.

Ombudet er et lavterskeltilbud for de som har spørsmål, tilbakemeldinger eller klager til helse- og omsorgstjenestene. Hjelpen går ofte ut på å lytte, stille spørsmål, gi informasjon om muligheter, hjelpe til å sortere og gi råd.

Handlingsalternativene vil ofte være ett eller flere av disse:

- ta opp saken direkte med tjenestestedet, gi tilbakemelding eller be om et dialogmøte
- klage til tjenestested eller Statsforvalteren
- søke erstatning fra Norsk pasientskadeerstatning

Selv om ombudets arbeidsområde gjennom pasient- og brukerrettighetsloven er avgrenset til offentlige helse- og omsorgstjenester, så mottar vi også henvendelser om privat helsetjeneste og tannbehandling, NAV og vergemål.

Ombudets videreformidling av erfaringer og opplevelser fra pasienter, brukere og pårørende, kan bidra til økt kvalitet i helse- og omsorgstjenestene. Dette skjer i enkeltsaker, i dialog med helsepersonell, tjenestene og tilsynsmyndighetene, og gjennom årsmeldinger.

Drift/økonomi

Pasient- og brukerombudskontoret i Nordland ligger i Bodø og har 5 ansatte (4,5 årsverk): pasient- og brukerombud Runar Finvåg, seniorrådgiver Kjersti Syversen, seniorrådgiver Børge Wågø Albertsen, seniorrådgiver Nina Adelsten Iversen og sekretær Monica Amundsen.

Budsjett/regnskap

	2019	2020	2021
Budsjett	3 786	3 870	3 900
Regnskap	3 953	3 897	3 649

Regnskapet viser et mindreforbruk i forhold til budsjett. Mindreforbruket skyldes mindre reiseaktivitet på grunn av Covid-19 pandemien og refusjon sykelønn.

Hva ble vi kontaktet om i 2021?

Statistikk

I 2021 hadde Pasient- og brukerombudet i Nordland 748 nye henvendelser. Dette er en betydelig økning fra tidligere år.

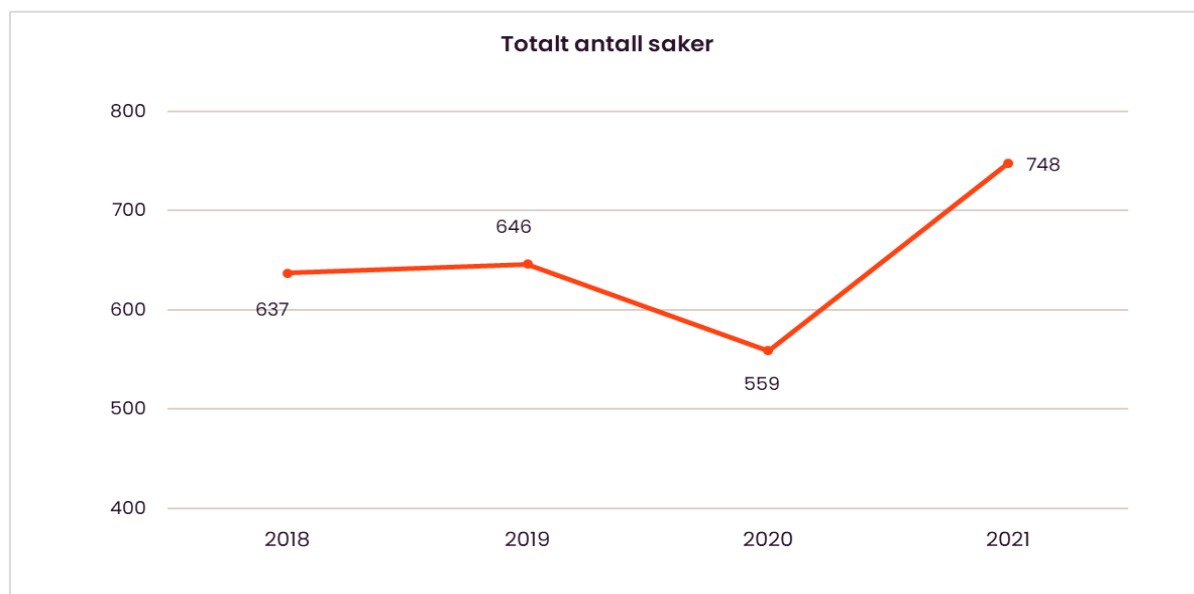


Diagram 1. Totalt antall henvendelser. Utvikling årene 2018–2021

Vi registrerer alle henvendelser i tre ulike kategorier avhengig hva det gjelder:

- 81% av henvendelsene gjelder klage knyttet til et navngitt sted
- 15 % av henvendelsene gjelder spørsmål der primærsted ikke er oppgitt
- 4% av henvendelsene er om forhold utenfor ombudets arbeidsområde

Det er viktig å presisere at denne statistikken er av et lite omfang både i forhold til antall pasienter, brukere og pårørende i fylket, og i forhold til totalt antall kontakter og behandlinger som finner sted i helse- og omsorgstjenestene i løpet av et år. Hensikten med statistikken er å belyse hva pasienter, bruker og pårørende tar opp med pasient- og brukerombudet og i hvilke tjenester disse gjelder.

I klagesakene registreres også hvilke problemstillinger som tas opp av den som tar kontakt. Det kan være flere problemstillinger i én sak. Ulike problemstillinger kan måtte følges opp på ulik måte av ulike personer/tjenester. Derfor er mye av grunnlaget for statistikken i årsmeldingen, basert på saker med en eller flere problemstillinger.

I 2021 handlet

- 61% av henvendelsene om spesialisthelsetjenesten (415 problemstillinger)
- 39% om kommunale helse- og omsorgstjenester (264 problemstillinger).

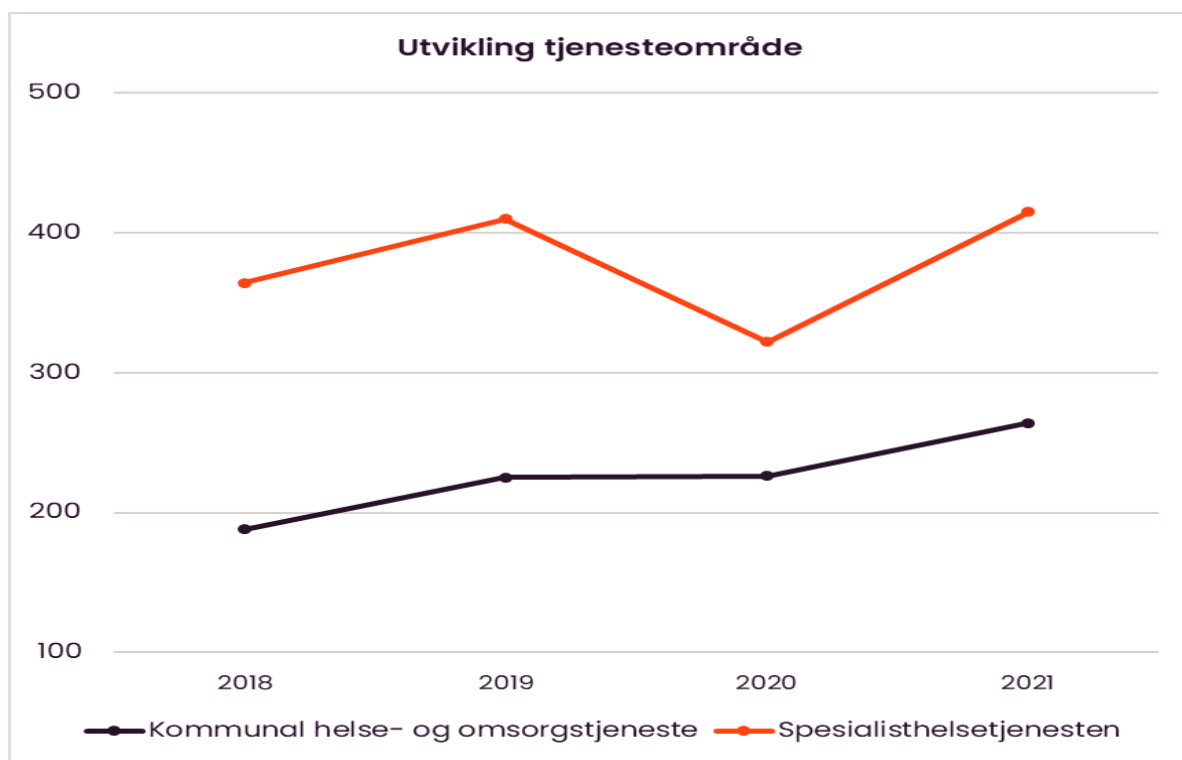


Diagram 2: Antall henvendelser per tjenesteområde. Utvikling årene 2018-2021.

Utviklingen de siste årene viser en jevn økning av henvendelser innen kommunale helse- og omsorgstjenester. For spesialisthelsetjenesten har antall henvendelser vært stabilt, med unntak av en nedgang i 2020. Dette skyldes trolig pandemien og konsekvensene den fikk for aktiviteten i spesialisthelsetjenesten.

Spesialisthelsetjenesten

Pasient- og brukerombudet i Nordland fikk 356 nye saker med 415 problemstillinger i 2021. Diagram 3 viser at det er flest problemstillinger angående Nordlandssykehuset HF, etterfulgt av Helgelandssykehuset, Universitetssykehuset Nord Norge (UNN).

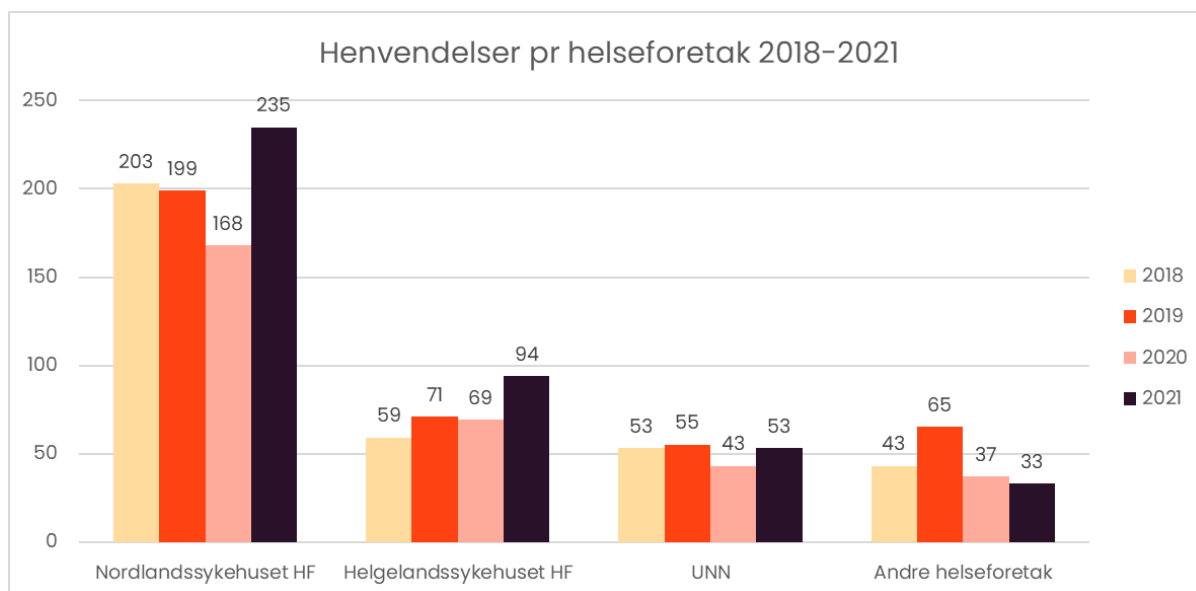


Diagram 3: Henvendelser (problemstillinger) pr helseforetak 2018-2021

Flest problemstillinger i 2021 gjaldt:

- kirurgi (20%)
- indremedisin (19%)
- psykisk helsevern (18%)
- onkologi (13%)

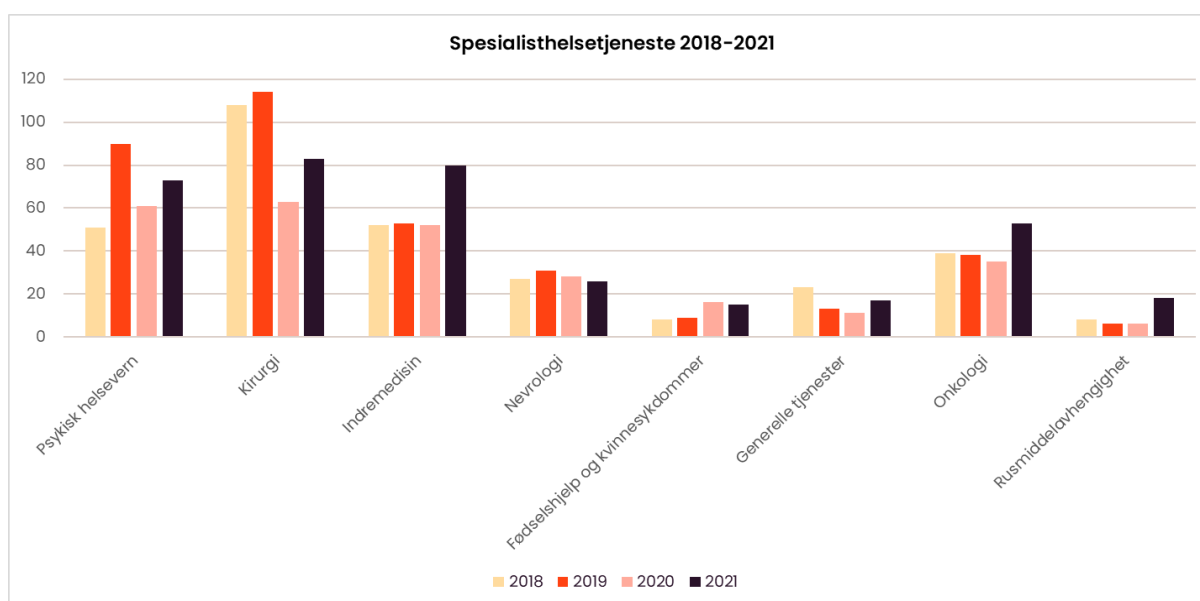


Diagram 4: Henvendelser pr. spesialitet 2018-2021

Diagram 4 viser de åtte områder vi fikk flest henvendelser om i 2021, og utviklingen på disse de fire siste årene. Det er noe variasjon fra år til år, spesielt fra 2020 til 2021. Likevel er det forholdsvis stabile tall for de fleste spesialiteter over flere år.

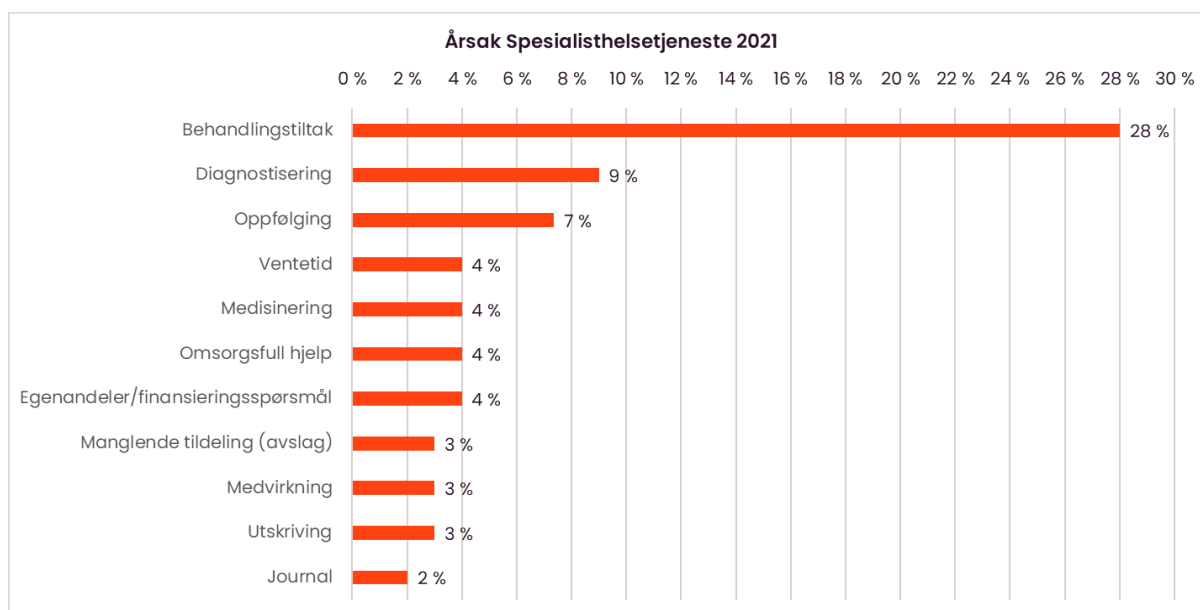


Diagram 5: Årsak til henvendelser i spesialisthelsetjenesten 2021.

Årsakene til henvendelsene innen spesialisthelsetjenesten er mange og varierte slik diagram 5 viser. Diagrammet viser de elleve mest registrerte årsakene til henvendelser som handler om spesialisthelsetjenesten. Svikt og mangler angående behandlingstiltak (28%) er det flest oppgitt som årsak til at de kontakter oss. Behandlingstiltak kan forklares som påstand om opplevd pasientskade, feil behandling, ikke oppnådd forventet resultat o.l. Ellers er det i hovedsak flest henvendelser om diagnostisering, oppfølging, ventetid, medisinering, omsorgsfull hjelp, egenandeler, avslag, medvirkning, utskrivning og spørsmål om journal.

Psykisk helsevern

Henvendelser fra pasienter og pårørende angående psykisk helsevern, omhandler at de opplever problemer og utfordringer i helsehjelpen. Disse problemene er mange og varierte. Noen pasienter og pårørende stiller spørsmål om riktige behandlingstiltak er igangsatt. Noen vil innlegges i institusjon, andre ikke. Både pårørende og pasienter opplever noen ganger at det gis for lite hjelp. Spesielt gjelder dette pasienter som er utskrevet fra institusjon, og opplever at hjelpen og oppfølgingen blir for sjelden og lite målrettet.

Andre spørsmål:

- Har jeg fått rett diagnose?
- Har jeg fått rett medisin? Og hva gjør jeg når de gir store bivirkninger?
- Hva kan jeg gjøre når det er skrevet feil i min pasientjournal?

Pasienter har tilgang til sin pasientjournal på Helsenorge og kan også følge med loggsystemet som viser hvem som har gjort oppslag i journalen. Noen ganger stilles det spørsmål om de som har gjort oppslag i journalen, har rettmessig adgang til journalen.

Kirurgi

Henvendelser om kirurgi omhandler ofte spørsmål om mulig skade eller feilbehandling. Ca. halvparten av henvendelsen til ombudet innen kirurgi dreier seg om ortopedisk kirurgi. Mange pasienter tar kontakt fordi at de har opplevd å bli verre etter operasjon eller at operasjonen ikke har gitt tilstrekkelig positiv effekt. I mange tilfeller hører vi at kirurgene er flink til å informere disse pasientene om Norsk pasientskadeerstatning og om Pasient- og brukerombudet, slik at de kan søke om pasientskadeerstatning og eventuelt sende en klage.

Vi får også en del henvendelser som gjelder at pasienter må vente lenge på operasjon og at planlagte operasjoner er blitt utsatt – noen ganger på ubestemt tid. De to siste årene med Covid-19 pandemien har satt stort press på spesialisthelsetjenesten, og en del pasienter har måtte ventet lenger enn vanlig på operasjon.

Kreftbehandling

I 2021 hadde vi 39 saker (53 problemstillinger) som omhandlet onkologi/kreftbehandling. Dette er et noe høyt tall i forhold til tidligere år.

Problemene disse pasienten tar kontakt om:

- forsinket diagnostisering av kreftsykdommen.
- det tar lang tid å starte behandling
- manglende informasjon om når behandlingen skal starte og eventuelt hvor.
- at de ikke blir fulgt godt nok opp etter gjennomført kreftbehandling.

For mange oppleves det ganske dramatisk å få en kreftdiagnose. Helsetjenesten har utviklet stadig bedre behandling for de fleste kreftsykdommer. Behandlingen er blitt mer individtilpasset og gir på mange områder gode resultater med hensyn til å bli kvitt kreftsykdommen eller holde den i sjakk. Likevel er det mange som opplever usikkerhet om fremtiden som følge av å få denne sykdommen. Vår erfaring er at når pasienter opplever usikkerhet med hensyn til behandling, manglende informasjon om når og hvilken type behandling skal gjennomføres, så gir dette en ekstra belastning for pasienten i en allerede vanskelig situasjon.

Kommunale helse- og omsorgstjenester

I 2021 var det 264 problemstillinger fordelt på 239 saker som handlet om kommunale helse- og omsorgstjenester til Pasient- og brukerombudet i Nordland.

Naturlig nok er det flest henvendelser fra de kommunene med høyest innbyggertall. Bodø kommune med 50 saker, Rana kommune med 35 saker og Narvik kommune med 23 saker. De øvrige 38 kommunen har fra null til 12 saker.

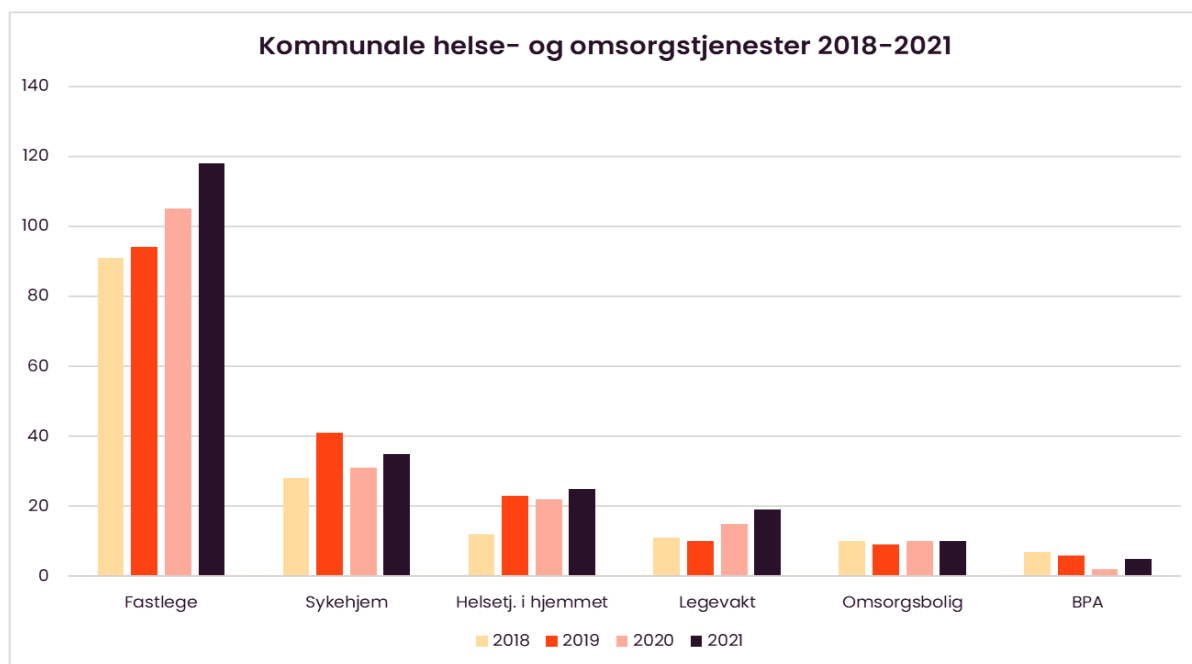


Diagram 6: Henvendelser pr tjeneste 2018-2021

Diagram 6 viser utviklingen fra 2018-2021 på de tjenesteområder det er flest henvendelser om angående kommunene. Utviklingen viser at det er flest henvendelser angående fastlege (utgjør 45% av henvendelsene om kommunene i 2021). Denne utviklingen er stadig økende.

Årsakene bak henvendelsene innen kommunale helse- og omsorgstjenester er mange og varierte slik diagram 7 viser. Flest gjelder behandlingstiltak tett fulgt av medisiner og oppfølging.



Diagram 7, Årsak til henvendelser kommunale helse- og omsorgstjenester 2021

Fastlegeordningen

Fastlegeordningen er på mange måter "navet" i helsetjenesten der pasienter får behandling og kan bli henvist videre til andre deler av helsetjenesten. Den er med andre ord en svært viktig del av helsetjenesten og det er viktig at den fungerer godt.

Nesten halvparten av henvendelsene til ombudet gjelder problem med fastlegeordningen. Spørsmålene og problemene er mange og varierte. I enkelte kommuner er det stor mangel på fastleger og dette medfører at en del pasienter ikke har fastlege.

Noen problemer som tas opp:

- pasienter opplever å ikke ha fastlege eller får bare nye vikarleger
- noen opplever lang ventetid for å få time
- og andre opplever å ikke komme i kontakt med legekantoret pr telefon.
- pasienter opplever at fastlegen ikke har tilstrekkelig tid og at behandling og oppfølging blir for dårlig.
- noen opplever dårlig samarbeid og kommunikasjon med fastlegen
- og andre vil klage på fastlegens dårlige oppførsel.

I vedlagte årsmelding fra alle landets pasient- og brukerombud er det skrevet om en stor bekymring for om dagens fastlegeordning ivaretar pasientsikkerheten tilstrekkelig for pasientene.

Sykehjem og helsetjenester i hjemmet

22% av henvendelsene til ombudet gjelder sykehjem og helsetjenester i hjemmet. I all hovedsak er det pårørende som tar kontakt med bakgrunn i ulike problemstillinger. Når det gjelder henvendelser angående sykehjem så omhandler dette ofte problemer med at pårørende mener at sine nærmeste ikke får tjenester og oppfølging av tilstrekkelig kvalitet.

Noe problemområder:

- Pårørende opplever at sine nærmeste ikke får nødvendige legetilsyn og at plager som pasienten sliter med, ikke blir undersøkt og behandlet.
- Noen opplever at det er for lite aktivitet på sykehjemmet, og at de derfor blir raskt dårligere både med hensyn til fysisk og psykisk helse.
- Enkelte henvendelser gjelder lang ventetid for å få sykehjemsplass, og noen opplever å få sykehjemsplass langt fra sitt nærområde.

Når det gjelder henvendelser angående helsetjenester i hjemmet er pårørende ofte bekymret for at sine nærmeste ikke får tilstrekkelig hjelp. Ikke sjelden mener pårørende at pasienten har mye dårligere helsetilstand og funksjonsnivå, enn det helsetjenesten selv beskriver. Dette kan være en kime til konflikt og uenighet om hvor mye og hvilken hjelp pasienten har behov for.

Brukerstyrt personlig assistanse (BPA)

Formålet med BPA er å gi personer med stort hjelpebehov frihet til å styre tjenestene og hverdagen selv. BPA er en ordning hvor man selv ansetter sine faste assistenter og hvor man sammen definerer innholdet i hjelpen. De fleste som benytter ordningen har behov for livslange tjenester.

Det er viktig at kommunene kjenner til intensjonene med BPA-ordningen. Samarbeid og dialog er viktige premisser for å utforme gode og individuelt tilpassede tjenester. Kommunene må gjøre dette sammen med de som har omfattende behov for hjelp. BPA gir mulighet for mer fleksibilitet, for samordning av tjenester ut i fra individuelle behov.

Henvendelsene til pasient- og brukerombudet omhandler ofte at både dialogen og samarbeidet mellom bruker og kommunen ikke fungerer. Problemene kan også omhandle at kommunen mener at hjelpebehovet til brukeren er for lite til å organisere det som BPA. I noen tilfeller mener kommunen at brukeren selv ikke er i stand til å administrere ordningen selv, og det tilbys derfor et kommunalt styrt tjenestetilbud. BPA ordningen er under ny utredning og utvalget som har sett på ordningen, la i mars 2022 frem sin utredning om ordningen til høring (NOU 2021:11 Selvstyrt er velstyrt).

Vedlegg: Nasjonal årsmelding 2021 Pasient- og brukerombudet