

# ÅRSMELDING 2020

## PASIENT - OG BRUKEROMBUDET I TRØNDELAG

### OM ÅRSMELDINGEN

Det gis i denne årsmeldingen en kort oppsummering over noen utvalgte områder ombudet i Trøndelag mener det er grunnlag for endring av praksis eller iverksetting av tiltak, for å øke kvaliteten i helse- og omsorgstjenestene, sikre en forsvarlig og korrekt saksbehandling og ivareta kravet til pasientsikkerhet. Den lokale årsmeldingen må suppleres med nasjonal årsmelding utarbeidet av alle landets pasient- og brukerombud.



### PASIENT- OG BRUKEROMBUDET I TRØNDELAG

Pasient- og brukerombudet er representert i hele landet, og det skal være et ombud i hvert fylke. Vi skal jobbe for å ivareta behovet og rettsikkerheten til pasienter og brukere av helsetjenesten.

I tillegg til å bistå med veiledning og rådgivning i enkeltsaker, har vi også en del oppdrag med foredrag og undervisning i helserettigheter/plikter. Vi jobber også med kvalitetsutbedring i helsetjenesten.

Helsetjenesten i Norge er omfattende og rettighetene til innbyggerne er mange. Utfordringen er å gjøre innbyggerne klar over sine rettigheter og gjøre de i stand til å hevde sin rett når ting går galt. De aller fleste som mottar helsehjelp er imidlertid fornøyd med helsetjenesten de mottar, da helsetjenestene som hovedregel er bra. De som henvender seg til Pasient- og brukerombudet er de som opplever svikt eller er misfornøyd med helsetjenesten. Vi ser at det fremdeles er mange henvendelser på saker som kunne vært unngått hvis kommunikasjon og informasjon hadde vært bedre mellom pasient/bruker og helsepersonell. Vi er derfor veldig glad for at vi kan bruke vår erfaring i undervisningen av medisinstudenter ved NTNU med samme tema. Året 2020 har også hos Pasient -og brukerombudet i Trøndelag vært preget av Covid-19 og pandemi. Mer om dette helt bakerst i årsmeldingen.

Pasient- og brukerombudet i Trøndelag er opptatt av at feil som gjøres i helsetjenesten ikke skal skje på nytt. Vi hører ofte at pasienter og brukere sier at "*de vil ikke at dette skal skje noen andre*". Vi som jobber hos Pasient- og brukerombudet i Trøndelag, har derfor i 2020 sett på rutiner i spesialisthelsetjenesten og i helse og omsorgstjenesten når det gjelder å jobbe med kvalitet, avvik og rutiner.

Nytt av året er at Pasient- og brukerombudene i Norge har fått utvidet sitt mandat til å bistå pasienter i den offentlige tannhelsetjeneste. Pasient og brukerombudene har også fått et nasjonalt koordinerende ombud. Den koordinerende funksjonen er lagt til kontoret i Bergen, og stillingen ble besatt 01.09.2020.

*Elin Hagerup, Pasient- og brukerombud i Trøndelag*

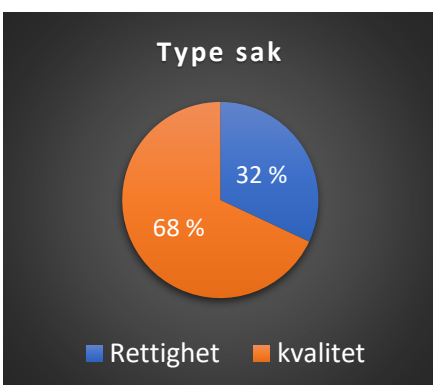
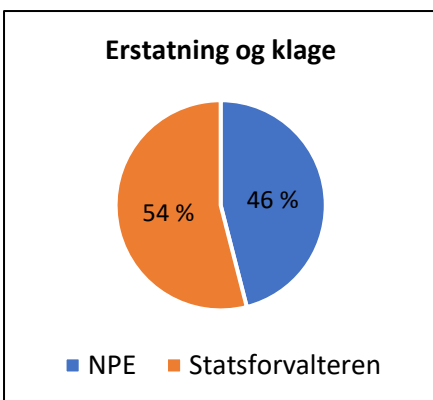
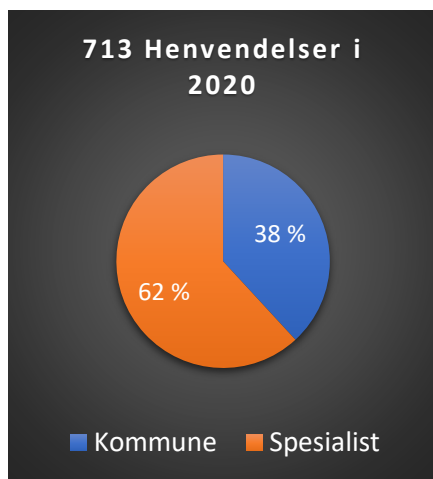
## Tall og oppsummering

Ombudet i Trøndelag mottok 713 henvendelser i 2020.

Av dette er det 23 saker som er oversendt Norsk

Pasientskadeerstatning og 27 er oversendt Statsforvalteren.

Vi mottar mest saker som omhandler kvaliteten på tjenesteytelsen i helsetjenesten både i spesialisthelsetjenesten og i den kommunale helse - og omsorgstjenesten. I 2020 var dette 436 henvendelser som omhandlet kvaliteten på behandlingen og 205 henvendelser var knyttet til helse rettigheter.



---

*Vi får aldri vår mor tilbake, men vi ønsker å klage inn saken slik at den blir gjennomgått av sykehuset på en slik måte at de lærer av alle feilene som er konkludert, og at dette ikke skjer andre.*

*(Uttalelse fra en pårørende)*

---

## Spesialisthelsetjenesten

1. Det svikter i brukermedvirkning og pårørendeinvolvering.
2. Det er sjeldent at vi ser at det tilbys utskrivingsamtale på sykehus.
3. Dialog med respekt og omsorg mellom pasient, pårørende og helsetjeneste, informasjon og individuell vurdering er viktig å prioritere.
4. Vi har i 2020 hatt en stor økning i varselsaker fra ansatte som melder om at de ikke blir hørt av arbeidsgiver i saker som går på forsvarlig pasientbehandling.
5. Pasientene får ikke informasjon om retten til kontaktlege i sykehus og ordningen fungerer ikke etter hensikten.
6. 2020 har vært et år med mye henvendelser og bekymringer fra pårørende og ansatte knyttet til Barne- og ungdomspsykiatrien (BUP)
7. Det er flere saker fra pasienter som ønsker endring og sletting i journal – og det etterlyses mer informasjon og tettere dialog til pasienter om diagnoser som settes i journal. Dette gjelder Psykisk helsevern.
8. Helseforetakets rutiner for bruk av tolk er fremdeles ikke på plass, og flere pasienter får ikke sin rettmessige rett på tolk i møte med helsetjenesten.

---

*Mennesket er menneskets helsekilde*

*Per Fuggeli*

---



### Noen eksempler på årsak til henvendelser i 2020

Behandlingstiltaket/tilbudet	94
Utskriving – oppfølging	44
Diagnostisering	32
Omsorgsfull hjelp - Oppførsel	27
Brukermedvirkning	26
Avslag	18
Språk-kommunikasjon -tolk	18
Medisinering	16
Ventetid - fristbrudd	11

Vi har flest saker fra Psykisk helsevern for voksne, og henvendelsene varierer mellom ventetid behandling, avslag behandling, samhandling mellom spesialisthelsetjenesten og den enkelte kommune, tvang og pasienter som ønsker døgnbehandling men får tilbud om poliklinikk.

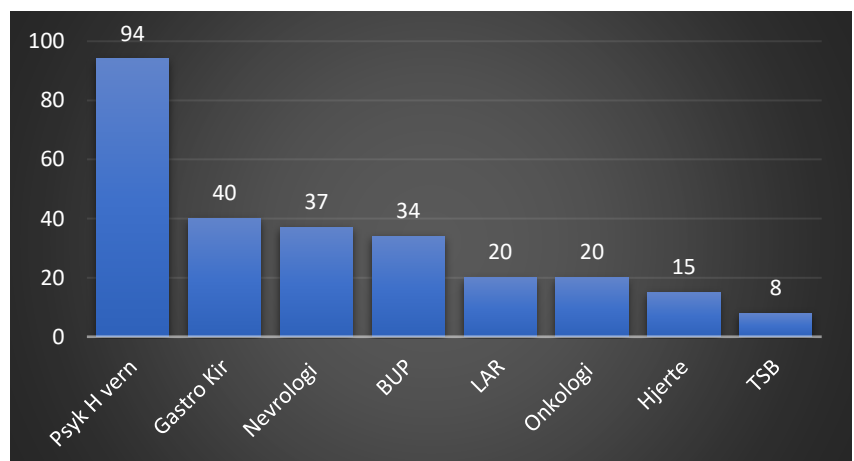
Når det gjelder Psykisk helsevern barn og da spesielt BUP, så har det vært knyttet til behandlingstilbudet og forsvarligheten av tilbudet som gis til denne sårbare og unge pasientgruppen. Her har det også vært mange henvendelser fra ansatte som jobber i BUP som vil formidle sin bekymring og ha råd og veiledning om hva de kan gjøre for å formidle dette videre i systemet.

Det har vært en liten økning i saker fra pasienter i legemiddellassistert behandling - LAR og henvendelsene går på ønske om legemiddel bytte og innhold og oppfølging under behandling.

Pasient- og brukerombudet opplever i for liten grad at kontaktlegeordningen er etablert og fungerer tilstrekkelig på alle avdelinger i spesialisthelsetjenesten. Mange pasienter og pårørende med problematiske behandlingsforløp, svarer at de ikke har fått informasjon eller fått tildelt kontaktlege, selv om pasienten oppfyller kravene for å få kontaktlege. Eksempelvis kan pasienter som er i et lengre behandlingsforløp med flere avdelinger involvert, oppleve manglende kontinuitet, mangel på helhet og plan i forløpet, svikt i informasjonsutveksling mellom helsepersonell eller i journalføringen. Samarbeid og koordinering internt kan være mangelfull. Kontaktlegen er tiltenkt en sentral rolle slik at dette ikke blir et problem for pasientene.

Sykehusene kan bli flinkere til å involvere pasienter og pårørende i pasientbehandlingen. Vi ser at mange henvendelser kunne vært unngått hvis man har jobbet mer med dette. Dette gjelder også henvendelser som vi får inn som er oppførselsaker. Det er viktig å sette av tid til dialog og informasjon. Pasienter som tar kontakt med oss ønsker ikke først og fremst å klage på en hendelse, men å få en forklaring og en unnskyldning hvis dette er på sin plass. Det er derfor mange klager som kunne vært unngått om sykehusene har satt av tilstrekkelig tid til informasjon og brukermedvirkning. Det er derfor viktig at sykehusene prioriterer utskrivings samtalen slik at man her får tatt en gjennomgang av behandlingen og oppfølging videre før pasienten skrives ut.

### Noen utvalgte medisinske spesialiteter fra 2020



## Pasient- og brukerombudet i Trøndelag sitt fokusområde 2020 – Kvalitet og avvik i helsetjenesten

Pasient- og brukerombudet i Trøndelag har i 2020 jobbet med å få oversikt over rutiner i den kommunale helse- og omsorgstjenesten og i spesialisthelsetjenesten på avvik og meldekulturen rundt dette viktige temaet. Vi ser at det er ulikt hvordan man jobber med dette i kommunene sammenlignet med spesialisthelsetjenesten. Vi ser også at mange ansatte ikke vet hvordan man skal melde et avvik, hva et avvik er og hvordan dette skal følges opp. Pasient- og brukerombudet i Trøndelag ønsker mer oversikt over dette, da gode rutiner på dette området er avgjørende for at man skal kunne ha en forsvarlig pasientbehandling. Vi får en del henvendelser fra pasienter og pårørende gjennom et år som ønsker å vite hva som skjer med den enkelte klagesak og hvordan helsetjenesten jobber med disse innmeldte klagen, slik at dette må vi ha en god oversikt på og vil derfor fortsette å jobbe med dette temaet i 2021. I 2021 er vi også deltager i Kvalitet og pasientutvalget i Helse Nord-Trøndelag (KPU) og vi ser frem til å lære mer om forsvarlig pasientbehandling gjennom å være deltager i dette utvalget.

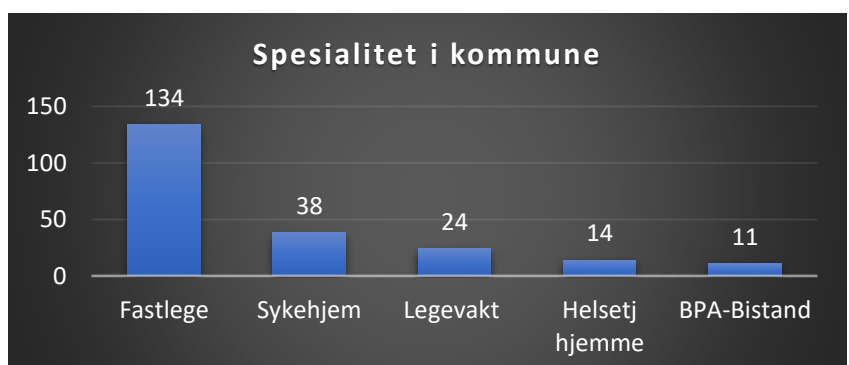
Pasient- og brukerombudet i Trøndelag har også hatt innlegg om vår erfaring med kvalitet og pasientsikkerhet i læringsnettverk i den kommunale helse og omsorgstjenesten i Trøndelag, og formidlet vår erfaring til helsepersonell som deltar i læringsnettverket med pasientsikkerhet som tema.

### Noen eksempler på årsaker til kontakt i kommunal helse- og omsorgstjeneste

Behandlingstiltaket/tilbudet	44
Omsorgsfull hjelp - Oppfølging	33
Oppfølging	26
Diagnostisering	19
Avslag	16
Omfang av behandling	14
Medisinering	12
Språk-kommunikasjon	10
Henvisning	9

### KOMMUNALE HELSE- OG OMSORGSTJENESTER

Av totalt 38 kommuner er det kommet inn 272 henvendelser. I fra den kommunale helse- og omsorgstjeneste er det flest henvendelser fra fastlegene. Av 272 totale henvendelser er det 134 henvendelser fra pasienter som har vært hos sin fastlege og ønsker bistand fra Pasient og brukerombudet til å ta saken videre. Vi ser at mange saker kunne vært unngått hvis man har satt av nok til tid til den viktige dialogen med pasienten og det har vært gitt mer informasjon i den enkelte sak. Pasient- og brukerombudet er imidlertid klart over at fastlegene har et høyt antall pasienter på listene og antallet konsultasjoner er mange i løpet av en dag. Det er derfor svært viktig at man er oppmerksom på dette.



## Pasient- og brukerombudet har erfart blant annet dette i den kommunale helse- og omsorgstjenesten fra 2020:

1. Fastlegene må sette av nok tid til pasienter som trenger ekstra tid i sine konsultasjoner. Noen pasientgrupper trenger mer informasjon og oppfølging av sin helsetilstand.
2. Det er fremdeles for mange fastlegekontorer som tar ulovlig SMS-gebyr og gebyrer pga. smittevern under Covid-19. Dette er nå på nytt tatt opp med kommunene som er ansvarlig for fastlegekontorene.
3. Rutiner knyttet til bestilling av tolk til pasienter som trenger dette må på plass.
4. Enkelte saker har vist at det for dårlig kompetanse knyttet til ivaretagelse av pasienter som utskrives fra psykisk helsevern. Mange av disse pasienten ønsker døgninnleggelse men får kun oppfølging i kommunen og i poliklinikk som de i varierende grad greier å følge opp.
5. Økning i antall henvendelser fra pasienter som har vært i kontakt med legevakt som opplever å bli avvist, lang ventetid, mangelfull undersøkelse, og noen føler seg manglende ivaretatt av legevakt og sendt hjem med beskjed om å ta kontakt med fastlege.
6. Pårørende til sykehjemsbeboere tar kontakt på grunn av for lite ressurser på jobb, kvaliteten på behandling og tilsyn, manglende tilsyn, skepsis til innovasjonsløsninger, ernæring og medisinerer.
7. Familier som har komplekse hjelpebehov på grunn av kronisk syke barn og store funksjonshemninger får ikke tilstrekkelig bistand til å ivareta sine rettigheter i møte med helsetjenesten.
8. Det er for vanskelig for brukere å søke om BPA ordningen, da regelverket oppleves av mange som svært rigid og lite fleksibelt og de anser det krevende å få ønsket antall timer med BPA. Flere viser til ulik praksis i kommuner.

## Nærmere om enkelte områder

### **Fastlegeordningen:**

Fastlegen er et viktig kontakt- og knutepunkt for pasienten i helsevesenet og den som kan bidra til at pasienten kommer videre til andre behandlingstilbud. Helsedirektoratets fastlegestatistikk viser at antall fastlegelister som mangler lege er økende, antall lister med ledige plasser er fallende, og andel praksiser betjent av vikar er økende.

Andelen eldre i befolkningen øker og de gamle blir enda eldre. Eldregruppen inneholder flere kronikere og multimorbide enn den yngre delen av befolkningen, noe som øker behovet for helsetjenester, inklusive fastlegetjenester. Manglende kontinuitet og vanskelig tilgjengelig time hos fastlege vil spesielt i den eldre befolkningsgruppen kunne øke risiko for uoppdaget sykdomsutvikling og for tidlig død.

Pasient- og brukerombudene har i flere år påpekt utfordringene i fastlegeordningen og problemene dette skaper for pasientene. Evalueringen av fastlegeordningen som kom i 2019 pekte på en rekke forhold og det ble varslet tiltak for å bedre situasjonen. Dessverre ser det ut til at tiltakene ikke har løst problemene med rekruttering til fastlegestillingene og kontinuitet i ordningen rundt i landet. Rekruttering til allmennpraksis i kommunene er ikke lenger kun en utfordring for landkommuner, men også byene i Norge sliter med å få kvalifiserte søkere. Arbeidet med å få fastlegeordningen så god som den er ment å være, er langt fra fullført og må ha høy prioritet hos helsemyndighetene.

### Året med COVID -19

Året 2020 har også for Pasient- og brukerombudet i Trøndelag vært preget av et krevende år med pandemi. Usikkerheten etter nedstengningen var stor. Med rødt beredskap og mulig stor pågang av Covid-19 pasienter var vi bekymret for om helse- og omsorgstjenestene kunne oppfylle pasient- og brukerrettighetene. Ved årsslutt ser vi at pasient- og brukerombudene i Norge mottok 964 saker som var direkte knyttet til spørsmål om Covid-19. 1/3 av disse henvendelsene kom fra sentrale Østlandet.

I Trøndelag var det litt i overkant av 40 saker som omhandlet Covid-19 henvendelser i 2020.

Nedstengingen i Norge medførte utsatte konsultasjoner og operasjoner. I ettertid er det imidlertid ikke disse problemstillingene som utmerker seg i henvendelsene til pasient- og brukerombudene. I den tidlige fasen av pandemien er det ved flere ombudskontor registrert saker hvor pasienter hadde problemer med å komme i rett posisjon til å få den behandlingen de hadde behov for. Pasientene fikk ikke komme til sykehuset uten at de var testet, teststasjoner var ikke på plass i tilstrekkelig grad, pasienter måtte vente ute i kalde biler eller bli stående utenfor akuttmottaket inntil noen kunne ta imot dem selv om de var alvorlig syke. Flere ble avvist hos legevakt og de med luftveissymptomer kunne ikke oppsøke fastlege. Dette omhandlet ikke bare pasienter med Covid -19, pasienter med hjerneslag og hjerteinfarkt har fortalt lignende historier. Dette viser at det er rom for forbedringer når det gjelder å sikre at helsetjenestene er i stand til å yte forsvarlige helsetjenester også i krisetider. Det forventes at det tas lærdom av det som skjedde i 2020.

## Vurdering

Pasient- og brukerombudet har registrert at det er en økning i klager fra pasienter som har vært i kontakt med legevaktene, og vi vil følge med på dette fremover.

Det er bekymringsfullt at vi opplever et større antall klager knyttet til (BUP) barn- og ungdoms psykiatrien og spesielt kvaliteten i behandlingen. Dette er en pasientgruppe i en sårbar fase i livet som trenger oppfølging, forutsigbarhet og kontinuitet i behandlingen.

Det har vært en stor økning i varselsaker fra ansatte i helsetjenesten som er bekymret for behandlingstilbudet barn og ungdom mottar ved BUP St. Olav. Sivilombudsmannen har vært på tilsyn her og man forventer nå at forholdene blir ordnet opp i og at man får et bedret behandlingstilbud til denne pasientgruppen.

Vi er bekymret over at mange pasienter under Covid-19 ikke har tatt kontakt med helsetjenesten i samme omfang som tidligere, og at noen har fått behandling mye senere enn opprinnelig planlagt. Vi tror dette kan medføre flere henvendelser på sikt knyttet til denne forsinkelsen.

Det må informeres mer om hvem som har rett til gratis offentlig tannbehandling.

Informasjon om avvik og avviksrutiner må jevnlig informeres om på møter med ansatte slik at man kan identifisere risikoområder og sette inn tiltak for å bedre kvaliteten i tjenesten og forhindre at uforsvarlig pasientbehandling blir gitt.



## AVSLUTNING

Pasient- og brukerombudet i Trøndelag vil takke alle kommuner, helseforetak, klinikker, seksjoner, deres ledere og alle ansatte for utrettelig arbeid hver dag under Covid-19 til det beste for pasienter og brukere.

Pasient- og brukerombudet i Trøndelag ser frem til å jobbe videre tett opp mot helsetjenesten for å bidra til at helsehjelpen til pasientene og brukere bedres. Fokusområdet for Pasient- og brukerombudet i Trøndelag blir derfor også i 2021, kvalitet og avvikshåndtering i helsetjenesten.



## TILSYNS- OG KLAGEINSTANSENE – COVID 19

- Det knyttes bekymring til saksbehandlingstid og ressursituasjonen hos Statsforvalteren og prioriteringene alle statsforvalterne nå gjør under Covid-19. Viser her til midlertidige retningslinjer under Covid-19 for statsforvalterne.
- Det er åpnet tilsyn i færre saker i Norge under Covid-19.
- Det er ulik praksis på de forskjellige statsforvalterembetene knyttet til hvilke saker som skal ha lokal avklaring og hvilke det åpnes tilsyn i.

### Nytt om Pasient og brukerombudet i Trøndelag

Pasient og brukerombudet i Trøndelag ønsker å være mer tilgjengelig for pasienter og brukere av våre tjenester i hele Trøndelag. Vi har derfor fått på plass en avtale om kontorer ved sykehuset Levanger og Sykehuset Namsos. Vi har fra før kontorer i Trondheim og i Steinkjer. Vi tror dette vil være et viktig bidrag til å være mer tilgjengelig og bli mer kjent i Trøndelag slik at flere kan bruke våre tjenester.

### Strategiske mål for Pasient- og brukerombudet

*Pasient- og brukerombudet skal være ubyråkratisk og jobbe effektivt*

*Pasient- og brukerombudet skal være kjent og tilgjengelig*

*Pasient- og brukerombudet skal bidra til å øke kvaliteten og pasientsikkerheten*

---

Trondheim 01.03.2021

Pasient- og brukerombud i Trøndelag Elin Hagerup

[www.pasientogbrukerombudet.no](http://www.pasientogbrukerombudet.no)

Følg Pasient- og brukerombudene på

