

Årsmelding 2019

Pasient- og brukerombudet i Telemark



Innhold

Det beste for den neste – ord til innledning	3
Om Pasient- og brukerombudet i Telemark.....	4
Hva ombudet gjør.....	4
Utadrettet virksomhet.....	4
Hvem kontaktet ombudet i Telemark i 2019?.....	5
Kommunenes helse- og omsorgstjenester.....	7
Fastlegene	8
Sykehjem	8
Brukerstyrt personlig assistent (BPA).....	9
Helsetjenester til personer med psykisk uhelse i kommunene	9
Spesialisthelsetjenesten	10
Pårørende.....	12
Et utvalg aktiviteter i 2019:	13

Det beste for den neste – ord til innledning

De som kontakter pasient- og brukerombudet gjør det fordi de ønsker å bidra til bedre helse- og omsorgstjenester. De ønsker å si ifra om svikt for at det skal bli bedre tjenester til nestemann. Nesten alle som kontakter oss forteller at de ønsker at helse- og omsorgstjenestene skal lære av hendelsen. Vi erfarer at å gi tilbakemelding er en del av en kollektiv dugnad. Det er sjelden noen gir uttrykk for et ønske om represalier mot de det gjelder etter en uheldig hendelse eller dårlig behandling. Det er viktig at de som jobber i helse- og omsorgstjenestene er kjent med hva det er som motiverer folk til å si ifra. Det kan være enklere å lære av pasient- og brukererfaringene når tjenestene vet at pasienter, brukere og tjenesteytere har felles mål - kvalitetsforbedring.

Årsmeldingen fra pasient- og brukerombudet er ikke en tilstandsrapport på helse- og omsorgstjenestene. Langt de fleste pasienter og brukere opplever gode og tilstrekkelige tjenester til rett tid. Mange pasienter- og brukere som opplever svikt i tjenestene, sørger selv for å klage og si ifra om uholdbare forhold. Vi vet ikke hvor stor andel av pasienter- og brukere som opplever svikt, som faktisk kontakter pasient- og brukerombudet. Helsetjenestene må derfor se erfaringene fra pasient- og brukerombudet i sammenheng med klager og tilbakemeldinger de selv mottar direkte fra pasienter, brukere og pårørende. De må også sammenholde disse med egne avviksmeldinger for å lære av de erfaringene som finnes og avdekke spesielle utfordringsområder.

I januar 2020 besluttet Helse- og omsorgsdepartementet at Pasient- og brukerombudet fortsatt skal ha en desentralisert struktur. Det innebærer at det fortsatt skal være eget ombud i både Telemark og Vestfold. I Telemark mener vi dette var en riktig beslutning og vi skal gjøre vårt beste for å være tilgjengelige i hele Telemark for de som trenger oss mest.

Årsmeldingen fra Pasient- og brukerombudet i Telemark er et bidrag til kunnskap om pasienters og brukeres møte med helsetjenestene. Årsmeldingen forteller også om hvordan ombudet arbeider og den aktiviteten vi har. Årsmeldingen for Telemark er todelt, der del en tar for seg spesifikke forhold for Telemark og del to utgjør felles årsmelding for alle pasient- og brukerombudene i Norge.

Skien 28.februar 2020



Else Jorunn Saga

Pasient- og brukerombud i Telemark

Om Pasient- og brukerombudet i Telemark

Pasient- og brukerombudet skal arbeide for å ivareta pasientens og brukerens behov, interesser og rettssikkerhet overfor den statlige spesialisthelsetjenesten og den kommunale helse- og omsorgstjenesten, og for å bedre kvaliteten i disse tjenestene (Pasient- og brukerrettighetsloven kapittel 8). Fra 01.01.2020 inkluderer dette også den offentlige tannhelsetjenesten.

Ombudet utøver sitt faglige virke selvstendig og uavhengig. Administrativt er ordningen knyttet til Helsedirektoratet.

Ombudet i Telemark holder til på Skagerak Arena i Skien, Østre tribune, 5.etasje. Det er fire årsverk med tverrfaglig kompetanse ved kontoret. Pasient- og brukerombudet i Telemark hadde i 2019 et budsjett på rundt 3,5 millioner kroner.

Hva ombudet gjør

Pasient- og brukerombudets arbeid er todelt. Ombudet bistår pasienter og brukere i enkeltsaker og arbeider for å fremme kvalitetsforbedringer i tjenestene.

Alle kan henvende seg til ombudet. De som tar kontakt er hovedsakelig pasienter, brukere, pårørende eller ansatte i helse- og omsorgstjenesten. Det er mulig å kontakte ombudet anonymt dersom forespørselen likevel kan håndteres på en tilfredsstillende måte. Av og til faller spørsmålene utenfor ombudets mandat og virkeområde, og da forsøker ombudet å vise videre til rett instans.

Pasient- og brukerombudet er et lavterskeltilbud, tjenesten er gratis og det skal være lett å ta kontakt. Ombudet gir informasjon, råd og veiledning når det er ønsket. Ombudet har som mål å finne gode løsninger og å bidra til dialog på laveste nivå, da vi erfarer at det ofte er det beste både for pasient/bruker og for læringen i tilbakemeldingen for tjenestestedet. Noen av sakene er av en karakter som gjør at de skal sendes videre til tilsynsmyndigheten. Det kan også være aktuelt for pasienter å søke Norsk pasientskadeerstatning (NPE) og her kan ombudet bistå.

Utadrettet virksomhet

Ombudet deltar i dialogmøter med tjenesteytere på ledernivå, både i kommuner og i spesialisthelsetjenesten. Ombudet møter fast i Brukerutvalget ved Sykehuset Telemark og har der anledning til å legge fram aktuelle problemstillinger og tema som opptar ombudet. Ombudet deltar også fast i Sentralt Brukerråd ved Borgestadklinikken.

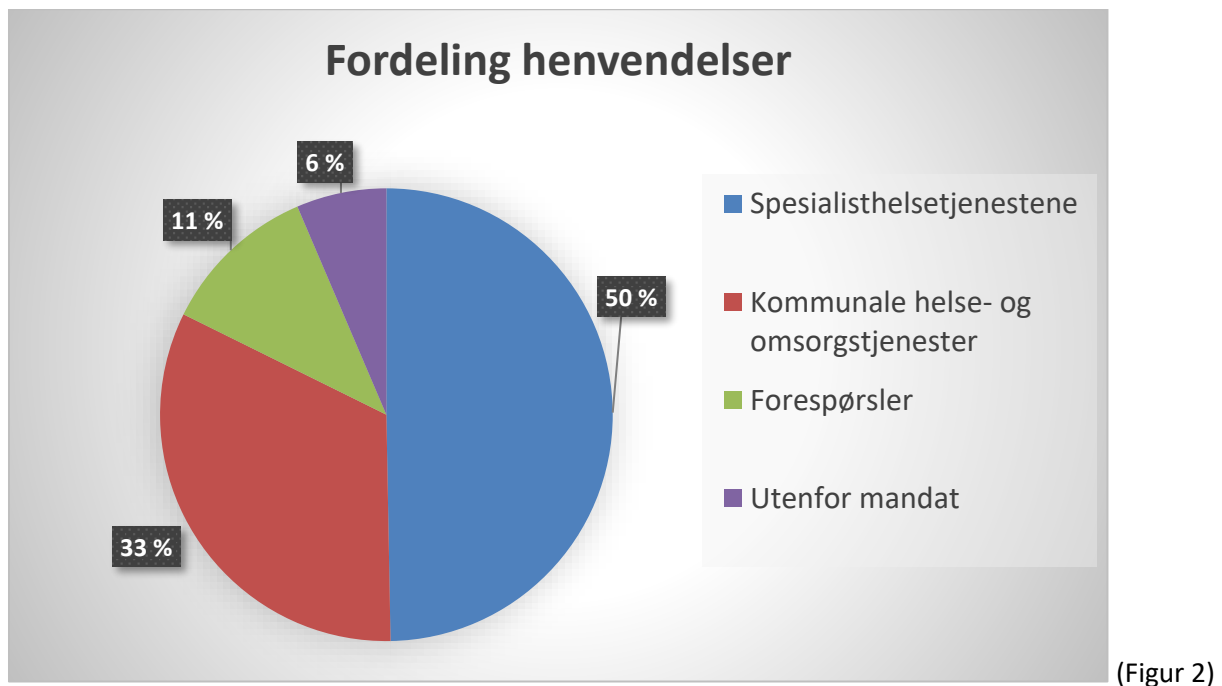
Det er et mål at flere skal få kjennskap til ombudsordningen. Foredrag i lag og organisasjoner om blant annet pasientrettigheter, er et viktig arbeid som vi prioriterer.

Bakerst i den lokale årsmeldinga gis en oversikt over eksterne aktiviteter i 2019.

Hvem kontaktet ombudet i Telemark i 2019?

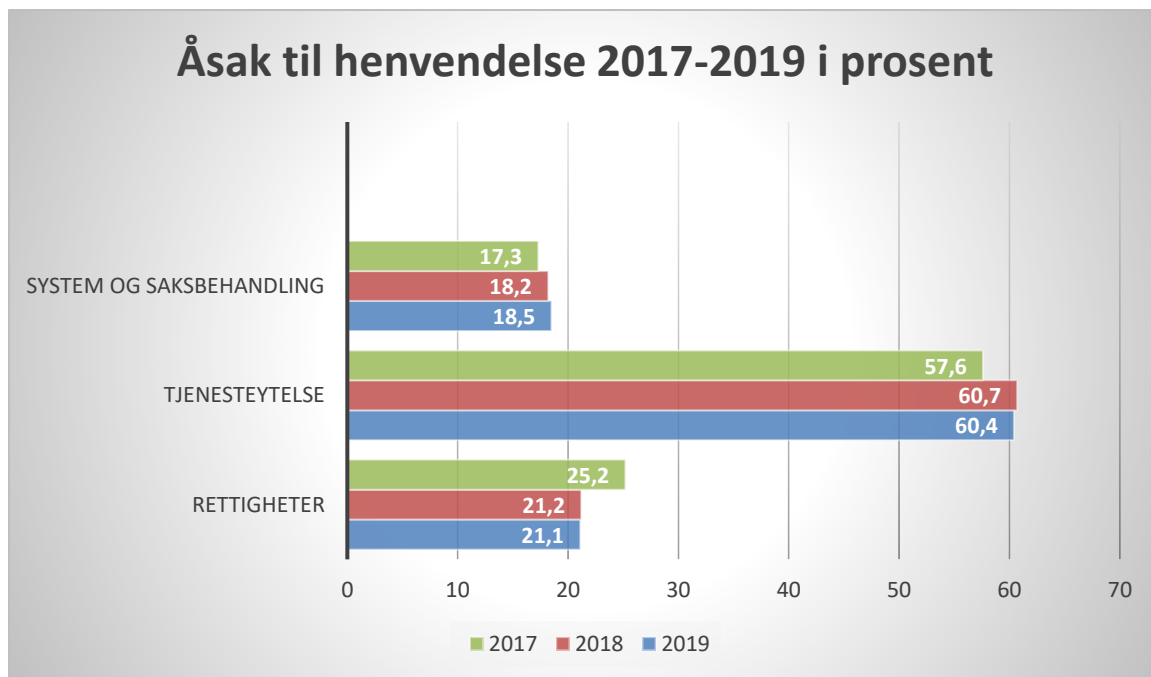
Pasient- og brukerombudet i Telemark registrerte 500 henvendelser i 2019. Dette resulterte i 684 problemstillinger, da en henvendelse kan dreie seg om flere ulike forhold. Dette er en nedgang fra 2018 på rundt ti prosent. For landet totalt sett, registrerer pasient- og brukerombudene en stabil pågang, rundt 15 000 årlig.

	2016	2017	2018	2019
Antall problemstillinger	709	719	777	684

 (Figur 1)

Forespørsler (figur 2) er henvendelser der noen hovedsakelig ønsker informasjon og henvendelsen ikke har element av klage eller misnøye med helsetjenesten. Henvendelser som faller utenfor ombudets mandat kan typisk handle om private klinikker og behandling, NAV, førerkort, barnevern eller fram til årsskiftet 2019-2020, tannhelse.

De øvrige henvendelsene, 83 prosent, dreier seg om henvendelser der pasienter, brukere eller pårørende er misfornøyde med helsetjenestene. Det kan dreie seg om brudd på pasient- og brukerrettigheter, forhold ved kvaliteten i selve helsehjelpen som er gitt eller problemer som har oppstått som følge av systemsvikt eller administrativt rot. Fordelingen på typen henvendelser framgår av figur 3.



(Figur 3)

60 prosent av sakene ombudet i Telemark blir kjent med, handler om kvalitet og forsvarlighet i helse- og omsorgstjenesten. Ofte dreier det seg om at pasient eller pårørende mener at det ikke er gitt riktig, tilstrekkelig eller god nok behandling eller tjeneste. Det kan ha oppstått en komplikasjon, eller pasienten er påført skade eller problemer i forbindelse med undersøkelser eller behandling. Årsakene til kontakt med ombudet er mange.

21 prosent av sakene dreier seg om rettigheter man har som pasient eller bruker. De øvrige henvendelsene i 2019, drøyt 18 prosent, går på system og saksbehandling. Det kan være enten i spesialisthelsetjenesten eller den kommunale helse- og omsorgstjenesten. Figur 3 viser variasjonen mellom de ulike årsaksområdene de tre siste åra.

Av nye saker i 2019 dreide 40 prosent seg om den kommunale helse- og omsorgstjenesten i Telemark. 60 prosent var knyttet til spesialisthelsetjenesten. De siste åra har vi sett en endring mot en større andel henvendelser som angår kommunale tjenester. Det er en naturlig endring, med tanke på det store volumet og mangfoldet av tjenester som ytes i kommunene. Det kan også være en naturlig konsekvens av oppgaveoverføring fra spesialisthelsetjenesten/sykehusene til kommunene.

Kommunenes helse- og omsorgstjenester

To av fem henvendelser til Pasient- og brukerombudet i Telemark i 2019 dreide seg om kommunale helse- og omsorgstjenester. Registreringene hos ombudet brukes til å gi tilbakemeldinger til kommunene. Dette gjøres i en form som sikrer pasienten/brukeren anonymitet, men som gir kommunen en mulighet til å forbedre tjenesten der det er grunnlag for det. Som det framgår i figur 4, varierer antall henvendelser for de ulike kommunene fra år til år. Det er også naturlig at det er flere henvendelser fra de mest folkerike kommunene. Ombudet registrerer klagesaker på den kommunen der tjenesten ytes, uavhengig av klagerens bostedskommune. Pasient- og brukerombudet i Telemark vil følge opp hver enkelt kommune i fylket og gi en mer utfyllende informasjon om årsaker til kontakt med ombudet og hvilke tjenesteområder som er berørt.

	2016	2017	2018	2019
Bamble	8	16	20	12
Bø	9	10	14	20
Drangedal	2	3	3	6
Kragerø	6	12	2	5
Notodden	8	32	25	24
Porsgrunn	39	54	66	42
Sauherad	4	5	4	8
Skien	74	58	98	77
10 kommuner i Telemark med færre enn 5 henvendelser				<5
6 kommuner utenfor Telemark med færre enn 5 henvendelser				<5

(Figur 4)

Det er et stort mangfold av tjenester som ytes i kommunene. Figur fem viser på hvilke tjenesteområder Pasient- og brukerombudet i Telemark har fått flest henvendelser i 2019.

Tjenesteområde kommuner	2016	2017	2018	2019
Fastlege	95	132	167	111
Sykehjem	20	9	23	21
Helsetjenester i hjemmet	19	20	15	18
Tidsbegrenset opphold i institusjon	9	10	14	14
Omsorgsbolig	6	8	12	13
Brakerstyrt personlig assistanse		3	9	9
Fysioterapi		1	3	8
Legevakt	17	17	16	8
Ergoterapi/hjelpemidler				4
Fengselshelsetjeneste	6	1		3

(Figur 5 - områder med færre enn tre henvendelser i 2019 er ikke tatt med)

I årsmeldingen for 2019 velger vi å kommentere spesielt områdene fastlege, sykehjem, brukerstyrt personlig assistanse (BPA) og helsetjenester til personer med psykisk uhelse:

Fastlegene

Halvparten av alle henvendelser til ombudet innenfor de kommunale tjenestene, dreier seg om fastleger. Det er en nedgang fra årene før. Årsakene til at pasienter kontakter ombudet om sin fastlege, er mange. Pasienter forteller at de ikke blir lyttet til, de er uenige med fastlege i medisinerings, de opplever fastlegen som lite tilgjengelig, føler seg misforstått eller er uenig med legen i videre oppfølging som for eksempel henvisning til spesialisthelsetjenesten. Mange pasienter opplever at de til tross for at de har en fastlege "på papiret", må forholde seg til flere ulike leger, enten de møter vikarer eller kollegaer av fastlegen som "stepper inn" fordi det er travelt. Pasienter forteller at det er en ekstra belastning å måtte gjenta egen sykehistorie og behov på nytt og på nytt, når konsultasjonstiden hos legen kunne vært brukt mer effektivt med en kjent lege. Pasienter forteller at de blir usikre når de kommer til en lege som ikke har sett på journalen før konsultasjonen og som ikke har anelse om hva pasienten strir med, det være seg kronikere med kjente lidelser eller pasienter med en alvorlig sykdomstilstand under utvikling. Mye usikkerhet og dårlig kommunikasjon kunne vært forebygget dersom legene oftere hadde hatt mulighet til å forberede seg til møte med pasienten.

Det er også viktig å ta med at mange pasienter forteller hvor fornøyde de er med sin fastlege. Pasienter forteller om fastleger som står på og gjør en stor innsats for pasienten når han eller hun "står fast" i andre nivåer av helsetjenesten, det være seg både spesialisthelsetjenesten og det kommunale helse- og omsorgstilbudet.

Sykehjem

Henvendelsene til Pasient- og brukerombudet i Telemark både når det gjelder langtidsopphold og opphold av kortere varighet på sykehjem, viser at det er et sprik mellom brukeres forventninger og behov, og det tilbudet som faktisk er tilgjengelig i kommunene.

Det å få innvilget en fast plass på sykehjem er ikke det samme som å få plass når du trenger det. Så brutalt er det, at pårørende får beskjed om at noen må dø på sykehjemmet før det blir plass til deres kjære. I mellomtiden må personen motta tjenester i hjemmet, eller som vi har sett i noen tilfeller; personen starter en runddans av flyttinger mellom sykehus, korttids plass, avlastning, øyeblikkelig hjelp-seng og hjemmet. Slike runddanser er en enorm påkjenning for pasienten både kroppslig og psykisk, og gjør som regel behovet for langtids plassen enda mer prekær. Rundt pasienten finner vi også ofte utslitte og fortvilte pårørende.

Det er mye sant i at de aller fleste ønsker å bo hjemme hos seg selv så lenge det er mulig. Pasient- og brukerombudet møter ingen som har det travelt med å komme på sykehjem før de faktisk er helt nødt. Da er det forstemmende å erfare, både gjennom henvendelser til ombudet og gjennom oppslag i media, det store spriket mellom kapasitet og behov i mange av kommunene.

Brukerstyrt personlig assistent (BPA)

Pasient- og brukerombudet i Telemark har hatt en seksdobling i antall henvendelser om BPA den siste to-årsperioden. De fleste sakene dreier seg enten om i det hele tatt å få innvilget BPA eller omfang av timeantallet brukeren får innvilget.

Felles for sakene er at de er kompliserte og omfattende. Kommunene bruker gjennomgående lang tid på saksbehandling, og innen vedtak er fattet, kanskje påklaget og vurdert av Fylkesmannen, har brukerens behov ofte endret seg.

Vi har sett eksempler på søknader som har vært til saksbehandling i over ett år. Vi har ikke kunnskap om hvorfor kommuner bruker uforholdsmessig lang tid på å svare brukere på søknader og henvendelser, eller hvorfor saksbehandlere forespeiler brukere svar innen kort tid, når det fortsatt går tre-fire uker før svaret kommer. Krav om nye behovskartlegginger, beregning av tidsbruk ned på minuttnivå, møter med ulike instanser; alt bidrar til en svært lang vei fram for den som søker om BPA. Når søker stadig må etterspørre framdrift i saken, ikke får snakke med rett saksbehandler, ikke blir kontaktet tilbake slik han eller hun er blitt lovet, påvirker det forholdet mellom brukeren av tjenestene og den som skal yte tjenestene i negativ retning.

Henvendelsene til ombudet og erfaringene ombudet har med kommunene, tilsier at flere bør søke BPA, søke om mer tjenester enn de har fått innvilget og få saken sin prøvet hos Fylkesmannen. Vi har flere eksempler på vedtak som har blitt opphevet av Fylkesmannen, der kommunen har måttet gå gjennom saken på nytt og fatte nytt vedtak. I de fleste tilfellene går den nye behandlinga i favør av brukeren.

Helsetjenester til personer med psykisk uhelse i kommunene

Pasient- og brukerombudene i hele landet har hatt spesielt fokus på helsetilbudet i kommunene til pasienter og brukere med psykisk sykdom og rusrelatert sykdom i 2019. I Telemark gjennomførte vi møter med ansatte og ledere i tjenestene i Notodden, Seljord og Vinje. Dette var for oss nyttige og lærerike dialogmøter. Vi fikk innblikk i styrker og utfordringer som var felles for kommunene og som skilte de. I tillegg gjennomførte vi et dialogmøte med inviterte bruker- og pårørendeorganisasjoner. Der fikk vi illustrerende historier om hva som fungerer og hva som ikke fungerer, slik de så det.

Ombudet får nesten ingen henvendelser fra pasienter og brukere innen psykisk helse og rus som mottar tjenester fra kommunene. På bakgrunn av de henvendelsene vi får, og dialogmøtene med kommuner og brukerorganisasjoner, kan vi slå fast at flere kunne hatt nytte av bistand fra pasient- og brukerombudet. Det er fortsatt store utfordringer for å få til tjenester som henger sammen på tvers av spesialisthelsetjenestene og kommunene. Mange pasienter og brukere opplever at de havner mellom de "berømte" stolene. Erfaringene fra arbeidet med fokusområdet er planlagt oppsummert i en egen landsdekkende rapport.

Spesialisthelsetjenesten

60 prosent av klagesakene til pasient- og brukerombudet i Telemark i 2019 var knyttet til spesialisthelsetjenesten, det vil si de offentlige sykehusene eller private institusjoner med offentlig driftsavtale.

Helseforetak/private med avtale	2017	2018	2019
Sykehuset Telemark	247	284	242
Oslo Universitetssykehus	23	35	28
Betanien hospital	17	13	26
Sykehuset i Vestfold	13	10	13
Diverse avtalespesialister	10	7	6
Sørlandet sykehus	1	5	3
Blå Kors Borgestadklinikken	2	3	3
Vestre Viken	2	2	3

(Figur 6 - 13 offentlige foretak/tjenestetilbydere med avtale innen spesialisthelsetjenesten med to eller færre henvendelser er ikke tatt med i tabellen)

Figur sju viser hvilke områder henvendelsene til pasient- og brukerombudet i Telemark knytter seg til innenfor spesialisthelsetjenesten. Fordelingen holder seg relativt stabil over de siste årene. Psykisk helsevern for voksne har i flere år vært det området der ombudet får flest henvendelser.

Den mest påfallende endringen fra 2018 til 2019, er en halvering av henvendelser som handler om ortopedisk kirurgi. Vi har ikke klart å se noen åpenbar årsak til nedgangen, og utviklingen i 2020 vil kunne si noe mer om dette er uttrykk for mer varige endringer.

I tillegg ser vi en dobling innen revmatologi og øyesykdommer. Dette er områder vi vil følge ekstra med på i 2020.

Spesialitet (alle HF + avtalespesialister)	2017	2018	2019
Psykisk helsevern for voksne	47	56	57
Nevrologi	19	16	23
Ortopedisk kirurgi	34	47	21
Onkologi	14	20	21
Gastroenterologisk kirurgi	12	22	17
Øyesykdommer	8	7	16
Revmatologi	11	6	13
Øre, nese, hals	13	11	13
Hjertesykdommer	8	16	12
Plastikkirurgi	10	17	12
Urologi	11	4	10

(Figur 7 - spesialitet med ni eller færre henvendelser i 2019 er ikke tatt med)

Merk at inndelingene i tabell sju ikke nødvendigvis samsvarer med hvordan de ulike sykehusene organiserer sine tjenester. Ombudet tilbyr klinikkene og avdelingene ved sykehusene mer detaljert tilbakemelding på hvilke områder ombudet ser utfordringer.

Som vist i figur åtte er det mange ulike årsaker til at pasient- og brukerombudet kontaktes. Den vanligste årsaken er opplevd feil eller mangelfullt behandlingstiltak. Det kan være at pasienten mener at han eller hun er påført en komplikasjon eller skade i forbindelse med en behandling. Disse henvendelsene dreier seg om hele spekteret, fra de mest alvorlige sakene til mindre hendelser både i konsekvens og omfang. Det vil ofte være grunnlag for en klage til sykehuset og/eller Fylkesmannen i det aktuelle fylket. Noen saker er av en slik art at en tilbakemelding til sykehuset og/eller et oppklarende møte med en beklagelse kan være det som skal til for at pasienten igjen kan få tillit til sykehuset der en feil er begått. I noen saker kan det være aktuelt for pasienten å søke erstatning hos Norsk pasientskadeerstatning (NPE).

Det er nedslående at så mange som 35 pasienter i spesialisthelsetjenesten årlig kontakter ombudet i Telemark fordi de ikke har fått oppfylt sin rett til informasjon, eller informasjonen har vært av en så dårlig kvalitet at pasient eller pårørende ikke har vært i stand til å ivareta sin egen helse eller egen interesse i møte med sykehuset eller avtalespesialisten. Fravær av informasjon, dårlig eller feil informasjon, fører til at pasienten taper tillit til helsesystemet og helsepersonellet som skal hjelpe. Mange pasienter redder situasjonen ved at de selv er aktive og står på, innhenter informasjon og spør til de får svar. Mange er også heldige og har pårørende som følger med og følger opp når noe er uklart eller informasjon er motstridende.

Hvorfor tas det kontakt med ombudet? Gjelder alle HF + avtalespesialister	2017	2018	2019
Behandlingstiltak	80	92	64
Informasjon	32	36	35
Diagnostisering	22	44	26
Utskrivning	5	12	24
Oppfølging	17	27	22
Oppfølging	11	8	19
Kommunikasjon/språk	11	9	17
Ventetid	19	17	16
Omsorgsfull hjelp	16	20	12
Medisinering	14	13	11

(Figur 8 – årsaker med ni eller færre henvendelser er ikke med i tabellen)

Over halvparten av henvendelsene som handler om utskrivning, gjelder pasienter i psykisk helsevern for voksne og tverrfaglig spesialisert behandling (TSB). De fleste av disse henvendelsene handler om at pasienten mener hun eller han blir for tidlig skrevet ut og/eller at det ikke er tilstrekkelig tilrettelagt for videre oppfølging i for eksempel kommunen.

Også i 2019 var det stor oppmerksomhet rundt utskrivningsklare pasienter som blir liggende på sykehus i påvente av et forsvarlig tilbud i hjemkommunen. Disse overliggerne utgjør en betydelig kostnad for særlig noen av kommunene, og de utgjør også en kostnad og en utfordring med overbelegg for sykehusene. Pasient- og brukerombudet har i 2019 ikke

mottatt noen klager fra pasienter som har måttet bli lenger på sykehuset enn deres medisinske tilstand skulle tilsi, fordi de venter på at kommunen skal ha et godt tilbud til dem.

Pårørende

Vi har et helsevesen der det er en stor fordel å være såkalt ressurssterk når man blir pasient eller får behov for ulike tjenester fra storsamfunnet. Det er ikke til å komme fra at pasienters årvåkenhet, telefoner rundt for å sjekke, manøvrering i systemet og ikke minst, forståelse for hvordan tjenestene fungerer eller ikke fungerer sammen, har stor betydning for den hjelpen pasienten mottar.

Vi erfarer også at det er en stor fordel å ha pårørende med tid og krefter til å passe på at alt går som det skal med pasienten eller brukeren. Vi har mange eksempler på saksbehandling og vedtak som ikke har vært riktige for pasienten eller brukeren, men som sannsynligvis ville blitt stående dersom ikke pårørende hadde gjort en innsats. Det finnes da også svært slitne pårørende rundt i samfunnet som føler de gjør en jobb som ikke skulle være nødvendig eller som storsamfunnet skulle ivarett.

Måten pårørende blir møtt fra tjenestene, varierer. Noen virksomheter har bygget kultur for å se pårørende som en viktig ressurs, og involverer pårørende på en hensiktsmessig og god måte fra første stund. Andre pårørende forteller at de blir møtt med avvisning, arroganse og irritasjon, og de føler seg som "et gnagsår" eller "hår i suppa", som noen har beskrevet i møte med ombudet.

Mange pårørende har et bevisst forhold til at de kan oppleves krevende for tjenestene. Mange opplever små og store konflikter i sine møter med tjenestene. Til oss forteller de om feil, forsinkelser, uhell, nestenulykker eller ulykker som gjør at de ikke klarer å la være å engasjere seg. De tør ikke la være. Det er viktig at helsepersonellet husker at en krevende pårørende har med seg erfaringer som har utløst utrygghet, og møter de på en tillitsbyggende måte.

Det er en viktig påminnelse til tjenestene at ikke alle har egne ressurser eller pårørende som kan ivareta deres interesser. Disse personene er ekstra sårbare i et system som viser seg å være langt fra perfekt.

Et utvalg aktiviteter i 2019:

- Fylkesmannen i Vestfold og Telemark. Halvårlige møter.
- Brukerrådet ved Borgestadklinikken. Møter fast.
- Helse Sør-Øst RHF. Halvårlige møter.
- Brukerutvalget ved Sykehuset Telemark. Møter fast.
- Ledergruppa ved Sykehuset Telemark. Årlig møte.
- Styret ved Sykehuset Telemark. Årlig møte.
- Kvalitets- og pasientsikkerhetsutvalget ved Klinikk psykisk helse og rus ved Sykehuset Telemark. Årlig møte.
- Norsk pasientskadeerstatning, NPE. Årlig møte.
- Utviklingssenter for sykehjem og hjemmetjenester (USHT), Telemark. Fast deltagelse i fag- og samarbeidsråd.
- Skien kommune, virksomhetsledelsen helse og velferd. Dialogmøte.
- Skien kommune, politisk hovedutvalg for helse og velferd. Innlegg om ombudets erfaringer.
- Skien kommune, kvalitetsutvalget. Dialogmøte.
- Notodden kommune, virksomhetsledelse og ansatte i psykisk helse. Dialogmøte.
- Seljord kommune, virksomhetsledelse og ansatte i psykisk helse. Dialogmøte.
- Vinje kommune, virksomhetsledelse og ansatte i psykisk helse. Dialogmøte.
- Brukerorganisasjoner innen psykisk helse i Telemark. Dialogmøte.
- Fylkestannlege og leder av klagenemnda i NTF i Telemark. Møte.
- Sykehuset Telemark. Opplæringsdag for nye likemannspersoner til brukerkontoret.
- USHT Fagdag om dokumentasjon og taushetsplikt. Foredrag.
- Leve hele livet, Telemark og Vestfold, åpningskonferanse. Deltagelse.
- Fylkesmannen i Vestfold og Telemarks høstkonferanse. Deltagelse.
- Det årlige helseerrettskurset, Juristenes utdanningscenter. Deltagelse.
- Erfaringskonferanse om spesialisthelsetjenester til pasienter med psykiske lidelser og samtidige ruslidelser. Deltagelse.
- Pensjonistforbundet Telemark og Vestfold. Foredrag.
- LHL, hjerneslag. Foredrag
- Porsgrunn pensjonistlag. Foredrag.
- Skien Senior Høyre. Foredrag.
- Grenland fibromyalgiforening. Foredrag.
- Foreningen for kroniske smertepasienter. Foredrag.
- POBO-dagen – verdensdagen for psykisk helse – stand på sykehuset
- Stand på Helsepolitisk debattmøte Skien
- Arendalsuka – stand og deltakelse

Årsmeldingen til Pasient- og brukerombudet i Telemark kan lastes ned elektronisk fra hjemmesiden www.pasientogbrukerombudet.no

Denne årsmeldingen anbefales lest sammen med felles årsmelding for landets pasient- og brukerombud. Den finner du på hjemmesiden pasientogbrukerombudet.no



Pasient- og brukerombudet i Telemark

Postboks 212 Skøyen

Telefon: 35 54 41 70

e-post: telemark@pasientogbrukerombudet.no

Besøksadresse: Skagerak Arena, Odds plass 3, Skien

www.pasientogbrukerombudet.no