

Årsmelding 2020

Pasient- og brukerombudet i Telemark



Innhold

Innledning.....	3
Om Pasient- og brukerombudet i Telemark.....	4
Hva ombudet gjør.....	4
Utadrettet virksomhet.....	4
Hvem kontaktet ombudet i Telemark i 2020?.....	5
Året da koronaviruset kom.....	6
Kommunenes helse- og omsorgstjenester.....	7
Fastlegene	8
Sykehjem	8
Spesialisthelsetjenesten	9
Et utvalg aktiviteter i 2020	11

Innledning

Koronaviruset har preget hele samfunnet i 2020. Det har utfordret kritiske funksjoner, i særstilling helsetjenestene. Pandemisituasjonen har stilt pasienter, brukere og pårørende overfor nye og andre utfordringer enn det de har vært kjent med når samfunnet fungerer normalt.

De stadige endringene i retningslinjer fra sentrale myndigheter, kombinert med lokale tiltak og tolkninger av hvordan forskrifter skal etterleves, er krevende for pasienter, brukere og pårørende. Det har fått praktiske utslag som endring av timeavtaler, behandlinger som er avsluttet tidligere enn planlagt, tilbud som har falt helt eller delvis bort og varierende restriksjoner på muligheter for å ha med og få besøk av pårørende. Dette er bare noen av konsekvensene for mottakere av helsetjenester. Lista er som alle vil være kjent med, mye lengre.

Blant henvendelsene til ombudet, er mangel på tilstrekkelig og forståelig informasjon, en gjenganger også når det er relatert til koronapandemien. Vi må skille mellom den massive informasjonsmengden som kontinuerlig er tilgjengelig for befolkningen gjennom nyhetene og nettsider, og den informasjonen pasienter, brukere og pårørende trenger når vi beveger oss på individnivå. Dette er helt forskjellige behov som skal dekkes, og her har tjenestene hatt utfordringer i 2020.

Samtidig som pandemien har satt sitt preg på hele samfunnet, har pasienter fortsatt blir syke av årsaker som ikke har med pandemi å gjøre. Det var med stor bekymring vi registrerte en nedgang i henvendelsene til fastleger i pandemiens første uker og måneder i Norge. Vi brukte vår stemme til å oppfordre alle til å benytte helsetjenester når behovet er der. Det er fint å bidra til en nasjonal dugnad, men ingen er tjent med økt sykdomsbyrde eller forsinket diagnose fordi man ikke vil være til belastning for helsetjenesten.

Pandemien har også preget måten vi har jobbet på hos pasient- og brukerombudet. Det har blitt færre fysiske møter, både med pasienter og tjenesteytere. Vi har i stor grad vært tilgjengelige på telefon, og antall registrerte henvendelser til ombudet i Telemark ligger på samme nivå som i 2019.

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 2021

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 statlig spesialisthelsetjeneste, fylkeskommunal tannhelsetjeneste og kommunal helse- og omsorgstjeneste, og for å bedre kvaliteten i disse tjenestene (Pasient- og brukerrettighetsloven kapittel 8).

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

Ombudet i Telemark holdt til på Skagerak Arena i Skien i 2020. Fra 1.mars 2021 flytter kontoret til Leirvollen 23, Skien. Det er totalt fire årsverk med tverrfaglig kompetanse ved kontoret. En stilling stod ubesatt i åtte måneder i 2020. Den daglige driften og tjenestene fra ombudskontoret har siden mars 2020 i hovedsak blitt utført fra hjemmekontorløsning på grunn av koronapandemien.

Pasient- og brukerombudet i Telemark hadde i 2020 et budsjett på rundt 3,3 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

Møter med lag og organisasjoner, dialogmøter med tjenesteytere og beslutningstagere har vært et vektlagt satsingsområde de siste årene. I 2020 ble den utadrettede virksomheten begrenset av pandemien. En del møtepunkter ble likevel videreført, og omleggingen til digitale møter gir erfaringer det er viktig å ta med videre, også etter pandemien. Digitale møter kan være gode møter og det er enklere å få på plass hyppigere og mindre ressurskrevende møter.

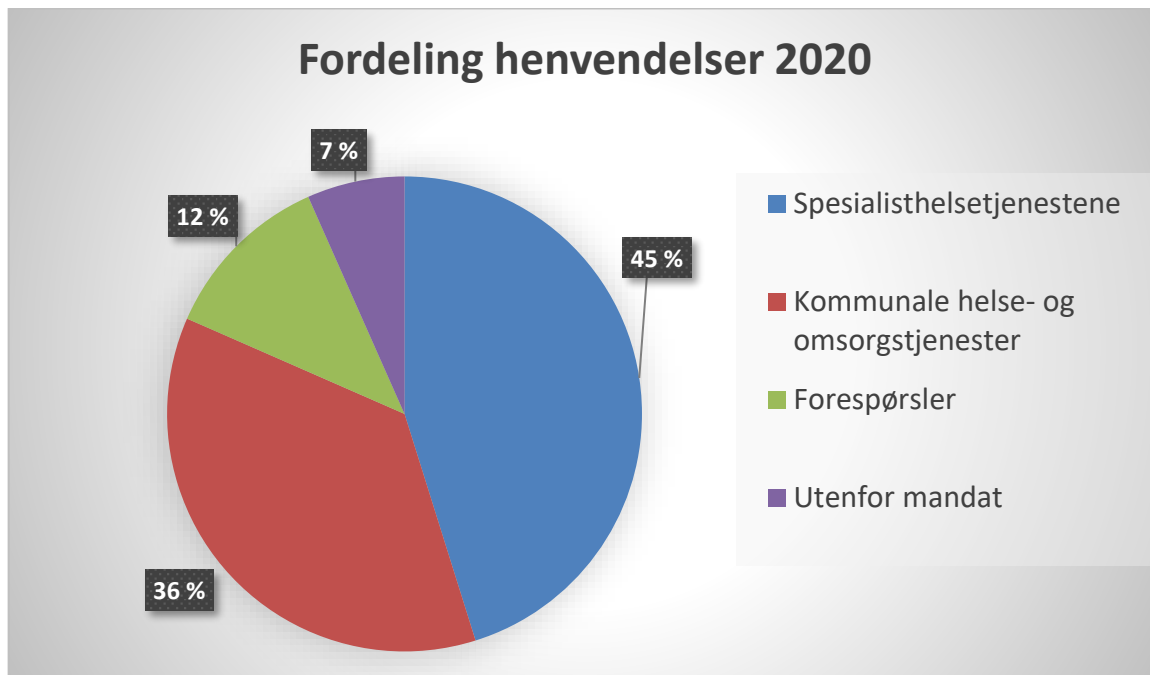
En oversikt over utvalgte eksterne aktiviteter i 2020 er listet til slutt i årsmeldingen.

Hvem kontaktet ombudet i Telemark i 2020?

Pasient- og brukerombudet i Telemark registrerte 510 henvendelser i 2020. Dette resulterte i 665 ulike problemstillinger, da en henvendelse kan dreie seg om flere ulike forhold. Dette er en nedgang fra 2019 på under tre prosent. For landet totalt sett, registrerer pasient- og brukerombudene rundt 14 440 henvendelser.

	2016	2017	2018	2019	2020
Antall problemstillinger	709	719	777	684	665

(Figur 1)



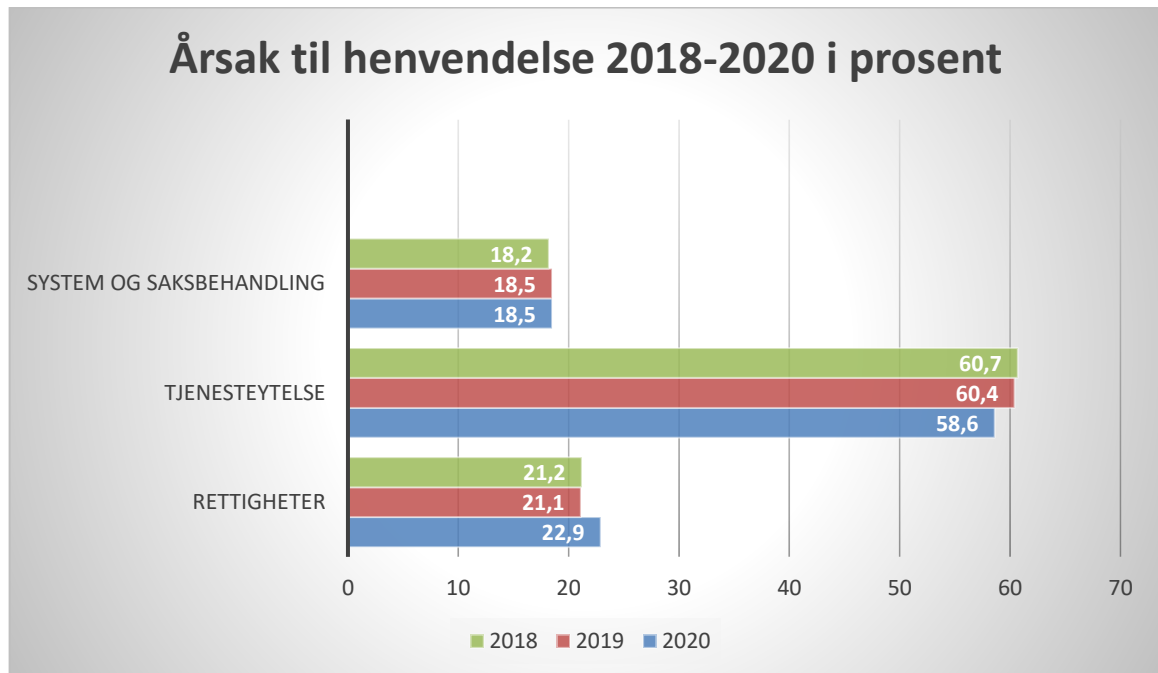
(Figur 2)

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 eller barnevern.

De øvrige henvendelsene, 81 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.

Vi ser at en større andel av henvendelsene i 2020 dreier seg om kommunale helse- og omsorgstjenester. Forholdet er 45 prosent kommunale tjenester og 55 prosent spesialisthelsetjeneste. I 2019 var dette forholdstallet 40/60. Det er for tidlig å si om denne endringen er uttrykk for økt kjennskap til ombudsordningen blant pasienter, brukere og personale i kommunale tjenester eller skyldes andre forhold. Med tanke på det store omfanget av tjenester som ytes i kommunene, er det naturlig at en større andel av henvendelsene dreier seg om kommunale tjenester.

Fordelingen på typen henvendelser framgår av figur 3.



(Figur 3)

I underkant av 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.

Nesten 23 prosent av sakene dreier seg om rettigheter man har som pasient eller bruker. De øvrige henvendelsene i 2020, 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.

Året da koronaviruset kom

I løpet av 2020 kunne vi registrere 35 henvendelser til ombudet i Telemark der sammenhengen med pandemien var klar. Det kan selvfølgelig være flere henvendelser som også kan relateres til koronaviruset og konsekvensene av dette, men det er ikke alltid vi fanger opp sammenhengene klart i vår kontakt med pasienter, brukere og pårørende.

Henvendelsene har hatt mange ulike årsaker; utsatte undersøkelser, behandlinger og konsultasjoner utgjør en liten del av henvendelsene. Mangelfullt smittevern, besøksrestriksjoner og avvising av ledsagere ved timeavtaler er noen av årsakene til frustrasjon og misnøye som er registrert.

Mot slutten av året ble det kjent at det hadde vært et større smitteutbrudd på Sykehuset Telemark, men omfanget og konsekvensene av dette ble først kartlagt og erkjent på nyåret 2021.

Pasienterfaringene tegner et bilde av en helsetjeneste som er utsatt for et usedvanlig stress og press, både på systemnivå og på individnivå i tjenestene. Mange pasienter og pårørende uttrykker forståelse for helsepersonellens situasjon, men er frustrerte over at systemet ikke er rigget for å håndtere utslagene av pandemien bedre.

Kommunenes helse- og omsorgstjenester

Nesten halvparten av henvendelsene til Pasient- og brukerombudet i Telemark i 2020 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.

	2019	2020
Skien	77	80
Porsgrunn	42	46
Notodden	24	23
Bamble	12	19
Midt-Telemark (Bø og Sauherad før 2020)	28	10
Nissedal	<5	10
Siljan	<5	8
Kviteseid	<5	6
Nome	<5	6
Kragerø	5	5
12 kommuner med færre enn fem henvendelser		

(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 2020.

Tjenesteområde kommuner	2018	2019	2020
Fastlege	167	111	126
Sykehjem	23	21	25
Legevakt	16	8	16
Helsetjenester i hjemmet	15	18	12
Tidsbegrenset opphold i institusjon	14	14	12
Brukerstyrt personlig assistanse	9	9	8
Omsorgsbolig	12	13	7
Avlastning	1	2	6
Fengselshelsetjeneste		3	4

(Figur 5 - områder med tre eller færre henvendelser i 2020 er ikke tatt med)

Fastlegene

Innenfor de kommunale helse- og omsorgstjenestene handlet hver andre henvendelse til ombudet i Telemark om møtet mellom pasient og fastlege. Av disse henvendelsene kan halvparten relateres til spørsmål rundt medisiner, generell oppfølging, kommunikasjon samt oppfølging av pasienten.

Det er vanskelig å peke på noen få konkrete årsaker til hvorfor såpass mange pasienter opplever utfordringer på disse områdene i møtet med sin fastlege. Men en av årsakene kan være at noen av disse pasientene faktisk ganske sjeldent møter den personen som er deres fastlege. De møter en vikar, eller de må akseptere stadig nye fastleger fordi kommunen sliter med å finne medarbeidere som blir værende over tid. Noen pasienter opplever at det gjøres store endringer i medisiner når de får en ny fastlege. Dette kan være et uttrykk for god praksis og medisinsk riktig, men for pasienten kan det være krevende og det kan oppleves å komme brått på. Noen pasienter har brukt tid på å finne en god kommunikasjon med en lege, og opplever det som krevende å skulle starte forfra med en ny lege, gjerne flere ganger i løpet av få år. Dette er spesielt utfordrende for kronikere og pasienter med sammensatt sykdomsbilde som strekker seg over år eller er livslangt.

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

I 2020 var en rekke henvendelser til ombudet som gjaldt opphold på sykehjem, relatert til pandemien. Vi fikk henvendelser spesielt fra pårørende som reagerte på rutiner som var innført for besøk, beboernes muligheter for frisk luft og aktivisering og varierende grad av informasjon.

Pårørende har gitt uttrykk for at de har vært usikre på den omsorgen og pleien som blir utført overfor den de er pårørende til, så lenge de selv var forhindret i å komme fysisk inn og hilse på personen selv. Dette gjelder spesielt i situasjoner der pasienten eller beboeren selv ikke er i stand til å fortelle hvordan han eller hun har det ved hjelp av telefon eller digitale møteplasser. Dette er en påminnelse om at tillit må bygges kontinuerlig, og informasjon til pårørende er enda viktigere når de selv ikke kan være til stede på den måten de gjerne skulle være.

Spesialisthelsetjenesten

Litt mer enn halvparten av klagesakene til pasient- og brukerombudet i Telemark i 2020 var knyttet til spesialisthelsetjenesten, det vil si de offentlige sykehusene eller private institusjoner med offentlig driftsavtale.

Helseforetak/private med avtale	2018	2019	2020
Sykehuset Telemark	284	242	218
Oslo Universitetssykehus	35	28	28
Betanien hospital	13	26	11
Sykehuset i Vestfold	10	13	17
Diverse avtalespesialister	7	6	16

(Figur 6 – tre offentlige foretak/tjenestetilbydere med avtale innen spesialisthelsetjenesten med en henvendelse 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.

Vi velger å vise forekomstene de siste tre årene for å illustrere svingningene i områder hvor henvendelsene hører hjemme. På den måten kan vi også holde et øye med om det er noen områder som peker seg spesielt ut i en bestemt retning. Fra 2018 til 2019 var det en halvering av henvendelser som handlet om ortopedisk kirurgi. I 2020 har antallet økt igjen, uten at vi kan peke på noen spesiell årsak til det.

På områdene innen revmatologi og øyesykdommer har henvendelsene gått ned igjen, etter en nær dobling i forrige periode.

Psykisk helsevern for barn og unge viste en nær dobling av henvendelser til ombudet i Telemark. Halvparten av sakene dreide seg om diagnostisering. Det er viktig å presisere at tallene er lave, men dette er et område vi vil holde et ekstra øye med i 2021. Ombudsordningen har valgt barn og unge som satsingsområde i 2021 for hele landet.

Spesialitet (problemstillinger alle HF+avtale)	2018	2019	2020
Psykisk helsevern for voksne	56	57	46
Ortopedisk kirurgi	47	21	36
Onkologi	20	21	19
Akuttmottak	11	8	13
Hjertesykdommer	16	12	12
Nevrologi	16	23	12
Psykisk helsevern for barn og unge (BUP)	6	7	12
Syketransport	8	8	11
Tverrfaglig spesialisert behandling av rusmiddelmissbruk (TSB)	2	7	9
Urologi	4	10	9
Anestesiologi	4	7	8
Nevrokirurgi	4	3	8
Øyesykdommer	7	16	8

(Figur 7 - spesialitet med sju eller færre henvendelser i 2020 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 Statsforvalteren 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).

Hvorfor tas det kontakt med ombudet? Gjelder alle HF + avtalespesialister	2018	2019	2020
Behandlingstiltak	92	64	58
Diagnostisering	44	26	28
Informasjon	36	35	28
Omsorgsfull hjelp	20	12	17
Manglende tildeling av tjenester/avslag	12	4	16
Oppfølging	27	22	16
Medisinering	13	11	14
Ventetid	17	16	13
Rutiner	3	6	13
Oppførsel	8	19	11
Egenandel/finansiering	15	7	10
Utskrivning	12	24	9

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

I 2019 var det stor oppmerksomhet rundt utskrivningsklare pasienter som blir liggende på sykehus i påvente av et forsvarlig tilbud i hjemkommunen. Dette har det vært mindre oppmerksomhet rundt i 2020, og henvendelsene til ombudet angående utskrivninger er også lavere enn året før.

Et utvalg aktiviteter i 2020

- Brukerrådet ved Borgestadklinikken. Møter fast – fem møter i 2020.
- Brukerutvalget ved Sykehuset Telemark. Møter fast – seks møter i 2020.
- Det årlige helseerettsskuset/Helseerettssdagen. Juristenes utdanningscenter. Deltagelse.
- FFO Vestfold og Telemark. Dialogmøte.
- Helse Sør-Øst. Dialogmøte
- Kvalitetsavdelingen ved Sykehuset Telemark. Dialogmøte.
- Ledergruppa ved Sykehuset Telemark. Årlig møte.
- Midt-Telemark kommune. Foredrag for helseansatte om kommunikasjon med pårørende.
- Norsk pasientskadeerstatning, NPE. Årlig møte.
- Pasienttransportkontoret for Vestfold og Telemark. Dialogmøte.
- Skien kommune, politisk hovedutvalg for helse og velferd. Innlegg om ombudets erfaringer.
- Skien kommune, virksomhetsledelsen helse og velferd. Dialogmøte.
- Statens helsetilsyn. Dialogmøte.
- Statsforvalteren i Vestfold og Telemark. Halvårlige møter.
- Styret ved Sykehuset Telemark. Årlig møte.
- Tannhelsetjenesten i Vestfold og Telemark fylkeskommune. Dialogmøte.
- Ungdomsrådet Sykehuset Telemark. Dialogmøte.
- Utviklingssenter for sykehjem og hjemmetjenester (USHT), Telemark. Fast deltagelse i fag- og samarbeidsråd, 2-3 årlige møter.

(listen er alfabetisk ordnet)

Årsmeldingen fra 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 Vestfold og Telemark, kontor Skien

Postadresse: Postboks 212 Skøyen, 0213 OSLO

Telefon: 35 54 41 70

e-post: telemark@pasientogbrukerombudet.no

Besøksadresse fra 1.mars 2021: Leirvollen 23, Skien

www.pasientogbrukerombudet.no