

ÅRSMELDING 2019

Ordninga med pasient- og brukaromboda er lovfesta i pasient- og brukarrettighetsloven kp. 8.

Omboda er representert i heile landet. Vi skal arbeide for å ivareta behova, interessene og rettsryggeleiken til pasientar og brukarar av helse- og omsorgstenesta. Ombodet skal arbeide for å betre kvaliteten på tenestene. Dei fleste pasientar og pårørande har gode erfaringar i møte med helsetenesta. Omboda vert i hovudsak kontakta av dei som opplever svikt eller misnøye. Våre erfaringar er difor ikkje ein tilstandsrapport om helsetenestene. Dei negative erfaringane er viktige for å tydeleggjere risikoområde og betre kvaliteten. Omboda har særleg fokus på å hjelpe dei som treng det mest. Vi møter pasientar og brukarar i alle aldersgrupper og innan alle typar av helse- og omsorgstenester. Folk kan vere anonyme om dei ønskjer det, og kontakten med oss er gratis.

Vi er ein sjølvstendig og uavhengig etat som formidlar pasientopplevingane utan innpakning. Omboda sitt arbeid vert kjenneteikna av tett og direkte kontakt med pasientar, brukarar, pårørande og tenestestadene. Vi har som mål å jobbe ubyråkratisk og effektivt med kort tid frå kontakt til handling. Vi ser at dialog med partane kan gje eit betre resultat enn ei formell klagehandsaming som kan bli langvarig. Vår arbeidsmetodikk er difor eit alternativ, eller supplement til fylkesmannen i mange saker. Omboda freistar å avklare sakene raskt og direkte på lågast mogleg nivå. Samstundes er vi pådrivarar for kvalitetsforbetring både på systemnivå eller hos den enkelte tenesteytar. Omboda har også sterkt fokus på generell informasjonsverksemd til lag og organisasjonar. Målet er å gjere pasientar og brukarar i stand til å ivareta sine pasientrettigheter på eiga hand.

Omboda i Noreg tek imot cirka 15000 nye saker årleg og er ein sær sær viktig formidlar av pasient- og brukarar erfaringar. I Hordaland hadde vi 1235 nye førespurnader i 2019, omlag like mange som året før (1247). Dette trass i at vi i 2019 har vore færre tilsette ved ombodskontoret. Grunnen til dette er langtidssjukmelding og at pasient- og brukarombud i Sogn og Fjordane, Lisa Førde Refsnes, også fungerte som ombod i Hordaland. Ho vart avløyst av pasient- og brukarombodet i Agder, Gunhild Solberg, den 15.11.2019. Begge har samtidig vore ombod i eige fylke. Denne løysinga vart valgt i påvente av kva konsekvensar regionaliseringa i Noreg kunne få for ombodsordninga i Vestland og landet elles. I januar 2020 bestemte Regjeringa (HOD) at vi trass i regionaliseringa skal vere 15 pasient- og brukarombod, inkludert eit ombod i Bergen og eit i Førde. Omboda har og i løpet av 2019 vore gjennom en organisasjonsutviklingsprosses. Denne spesielle situasjonen for pasient- og brukarombodet i Hordaland har ført til at vi i 2019 ikkje har vore like aktive i utadretta verksemd som tidlegare. Vi har prioritert å ta imot førespurnader frå pasientar og brukarar.

Gunhild Solberg

fungerande pasient- og brukarombod

februar 2020

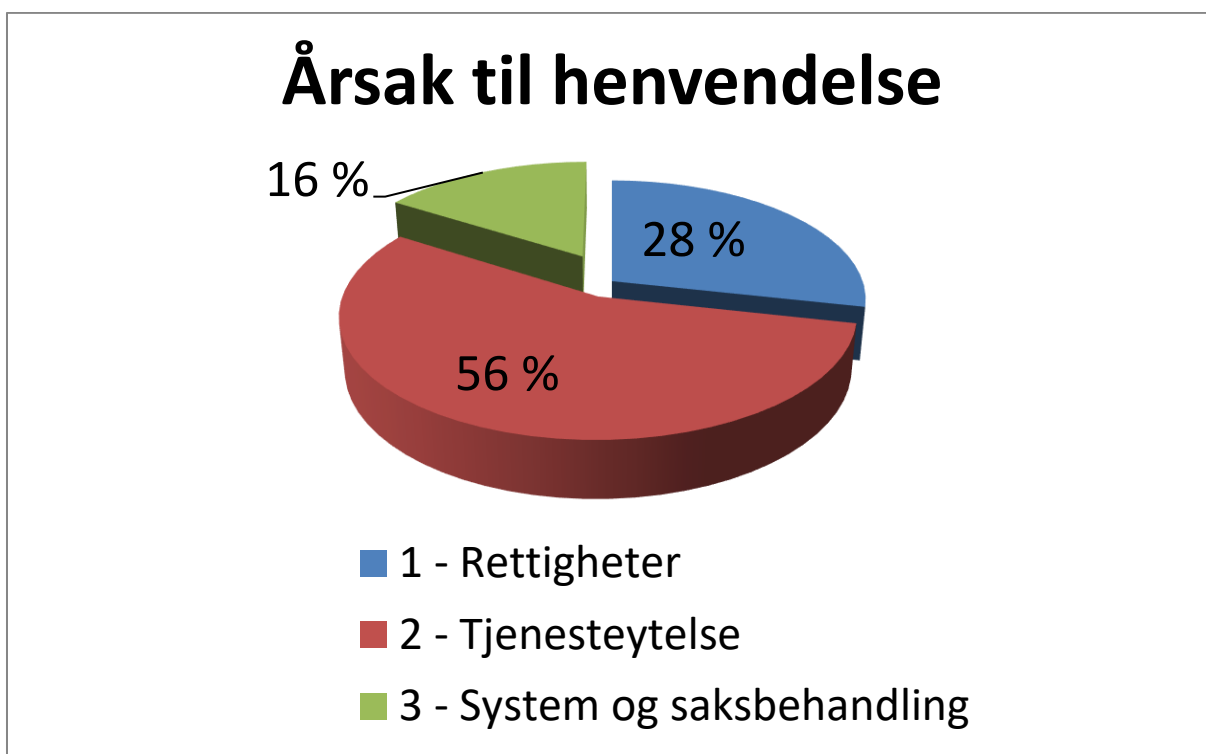
Tal førespurnader dei siste tre år

År	2017	2018	2019
Heile landet	15238	14830	15116
Hordaland	1334	1247	1235

Tabellen viser tal for nye førespurnader inkludert saker som ikkje kan knytast til konkret helse- eller omsorgsverksemd, samt førespurnader som er utanfor ombudet sitt mandat. Dette kan vere eit uttrykk for at terskelen for å kontakte ombudet er låg. Vi gir rettleiing og informasjon om rett instans som ein kan kontakte i saker som er utanfor vårt mandat.

Korleis og kvifor ombudet vert kontakta

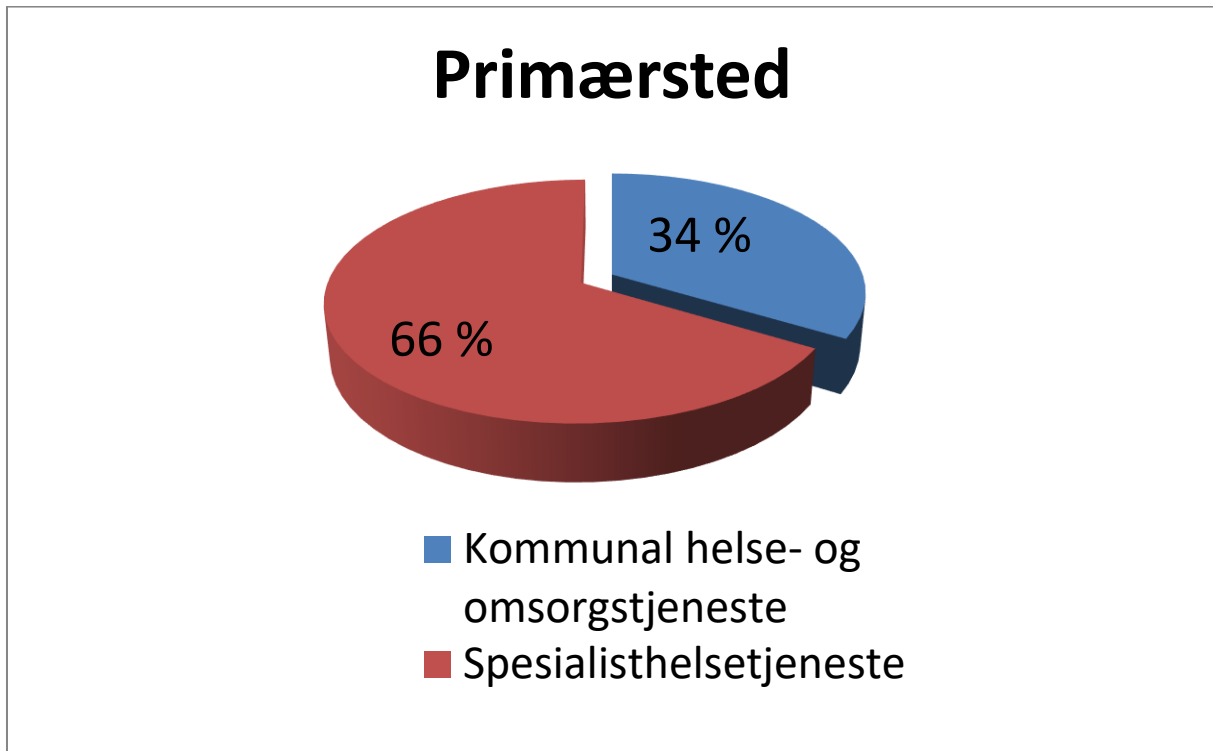
Dei fleste kontaktar oss via telefon og stadig fleire via e-post. Mange veit ikkje om POBO er rett instans for deira sak. Det er vårt inntrykk at nokre pasientar og pårørande vegrar seg for å klage på helse- og omsorgstenestene, spesielt i kommunar der det er små forhold og der folk har ein relasjon til kvarandre. Pasientar med livslange og kroniske lidningar vegrar seg også for å klage. Når ein er avhengig av helse- eller omsorgstenester resten av livet, eller over tid, er det fleire som fortel at dei ikkje ønskjer å klage. I ein del tilfelle fortel pasientar at dei er råda av helsepersonell til å gå vidare med si sak. POBO kan ta opp saker anonymt eller bruke deira erfaringer som case, noko mange set stor pris på. Dei ønskjer ikkje at andre skal oppleve det same som dei sjølv, dei ønskjer å bidra til betre helse- og omsorgstenester.



Årsaka til at ombudet vert kontakta i dei fleste tilfelle er sjølvne tenesteytinga. Noko har skjedd som ikkje skulle skje, eller noko skjedde ikkje som skulle ha skjedd.

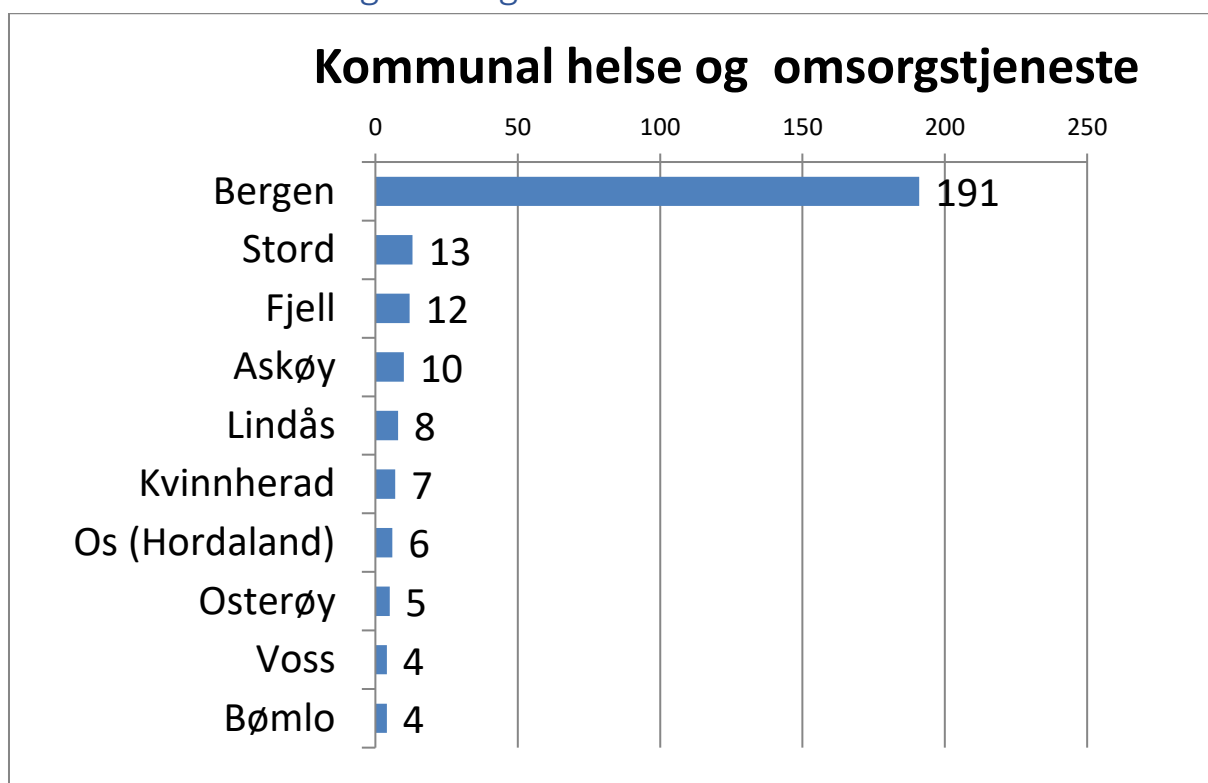
Mangelfull informasjon om helsehjelpa, om moglege alternativ og risiko ved helsehjelp, samt informasjon om oppfølging og rehabilitering. Stadig fleire har spørsmål om rettigheter eller brot på rettigheter. 16 prosent handlar om system og sakshandsaming, som for eksempel ventetid, tilgjengelighet, rutiner, eigenandelar og sakshandsaming.

Kven rettar førespurnadene seg mot?

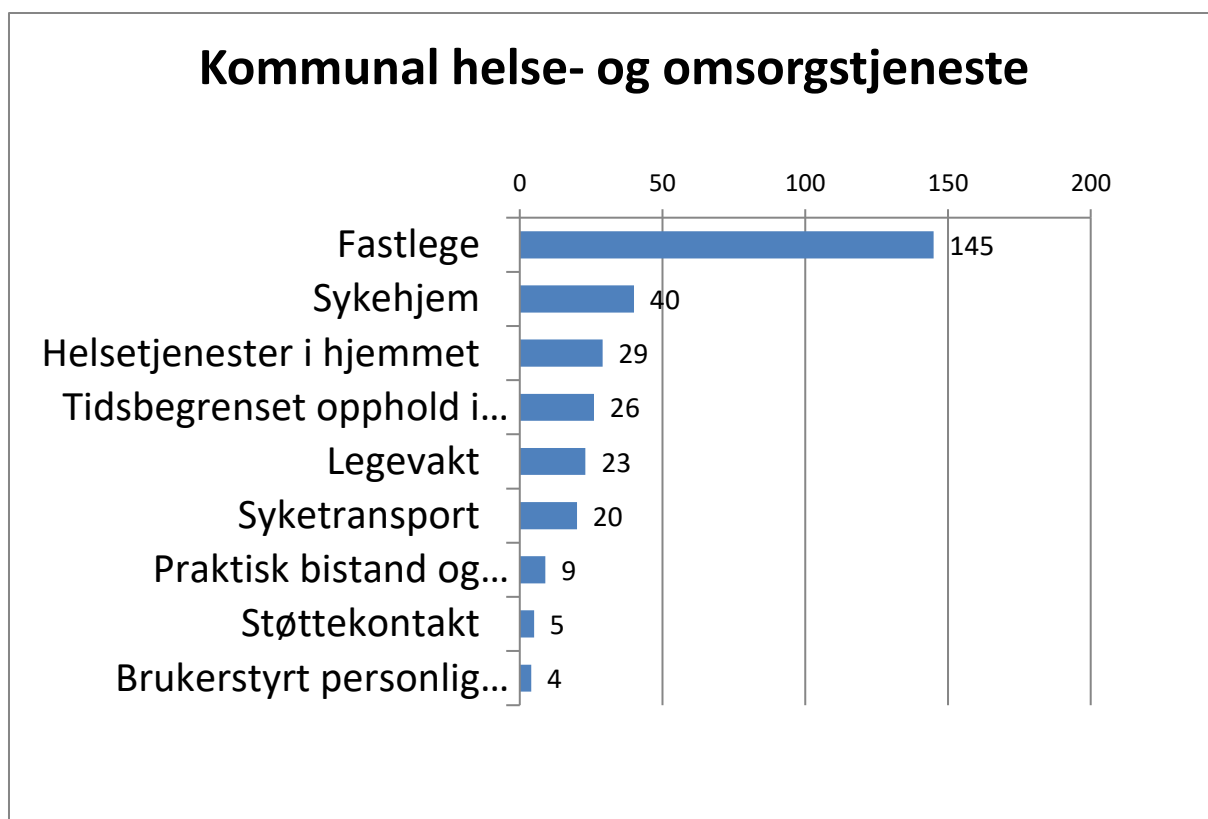


POBO Hordaland ligg på landsgjennomsnittet når det gjeld prosentvist tal førespurnader frå kommunale helse- og omsorgstjenester og spesialisthelsetenesta, og har ein liten ønska auke i tal på førespurnader frå kommunane. De fleste pasientar og brukarar er i kommunane, difor forventar vi at dette også skal visast gjennom kven som tek kontakt med oss.

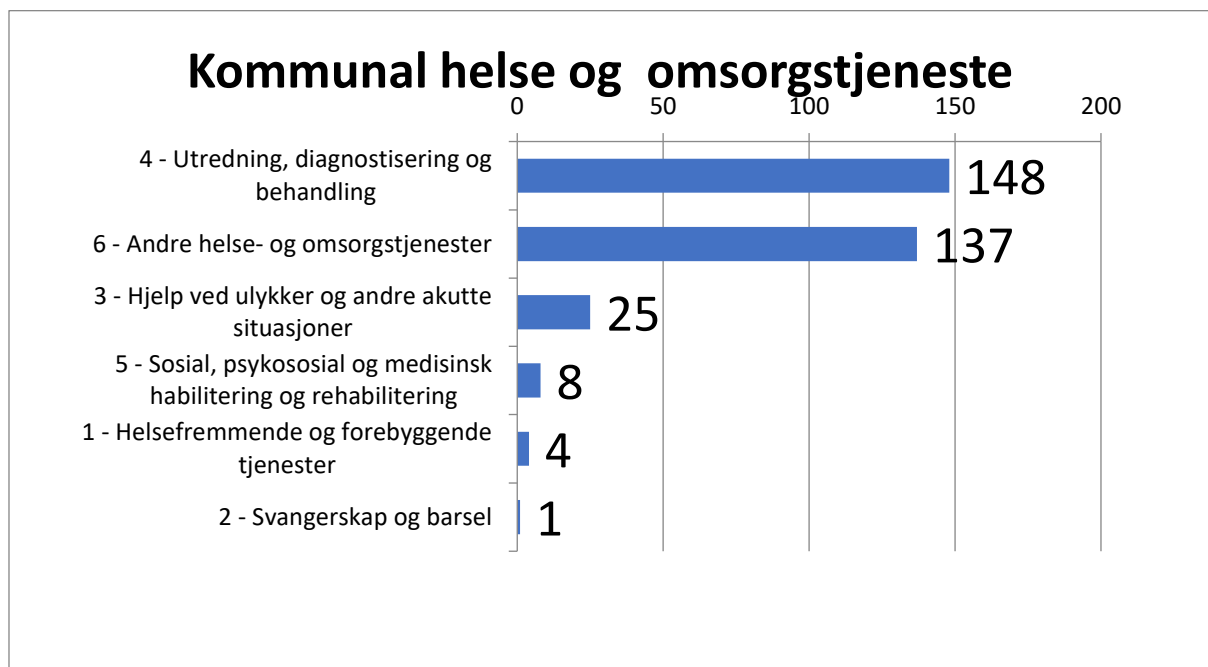
Kommunale helse- og omsorgstenester



Tabellen viser dei ti kommunane med flest førespurnader. At dei fleste sakene dreier seg om helse- og omsorgstenesene i Bergen kommune viser at dette er den største kommunen i Hordaland.



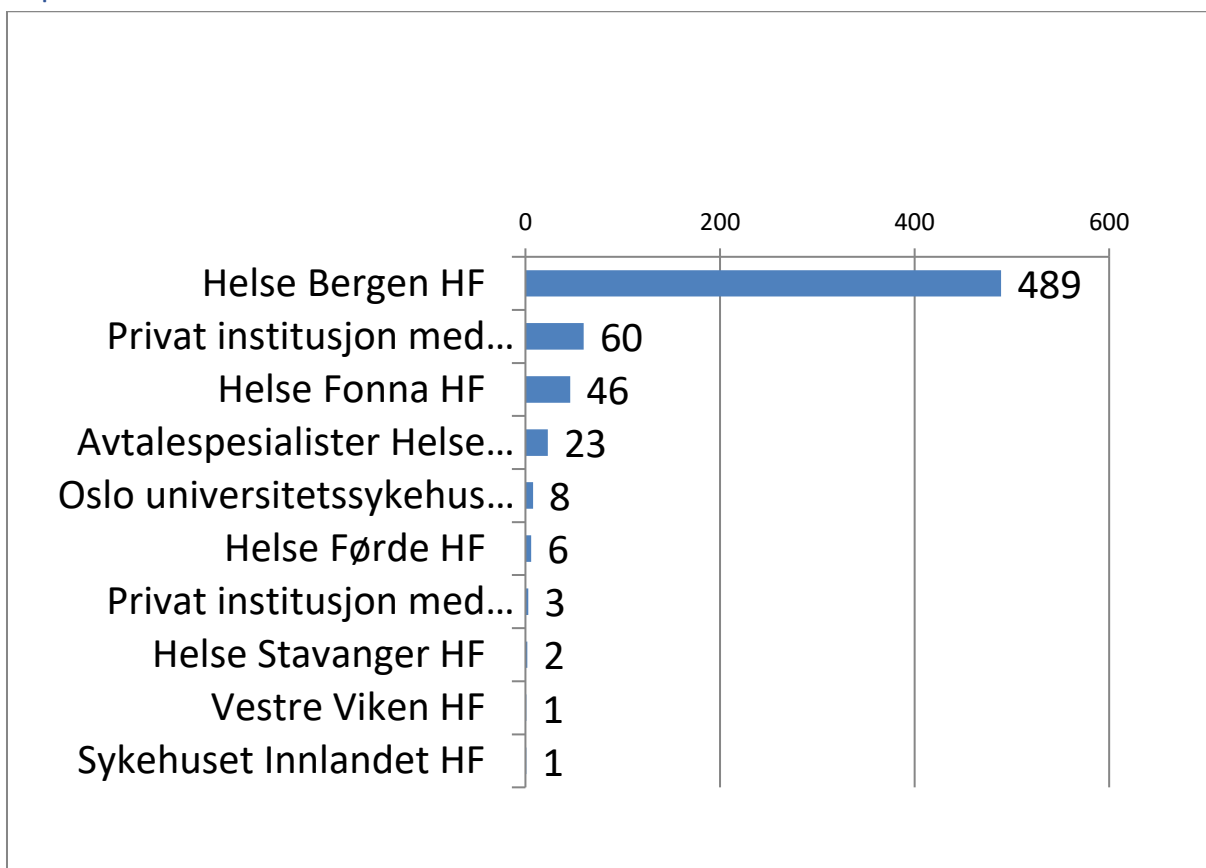
Også i Hordaland er det fastleger det vert klaga mest på i kommunane. Ofte på grunn av mangelfull eller forsinka utgreing, diagnostisering og behandling.



Fokusområdet – psykisk helse

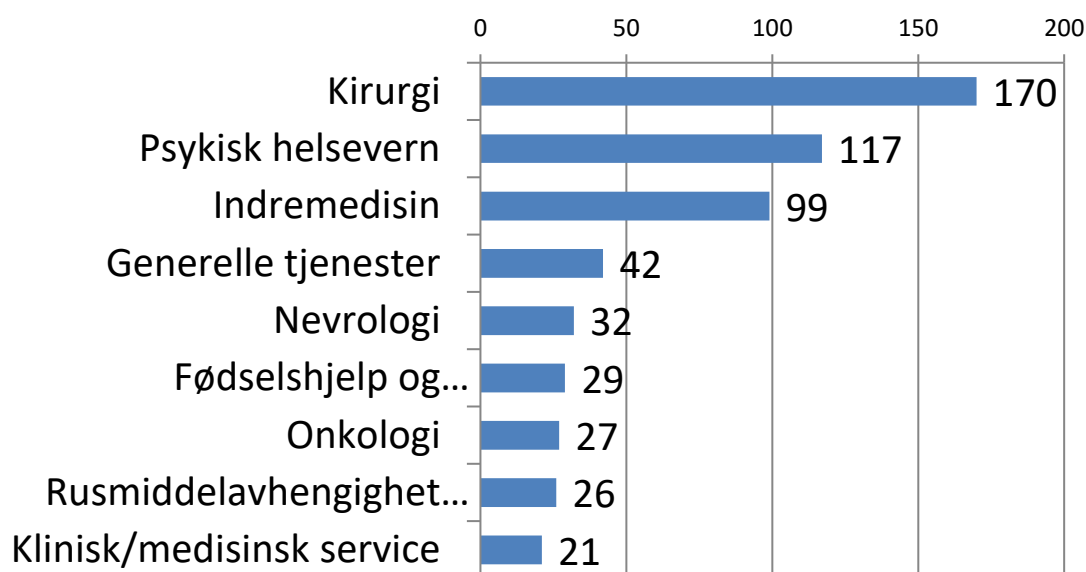
Psykisk helse i kommunane har vore omboda sitt fokusområde i 2019. Ombodet i Hordaland og Sogn og Fjordane har besøkt distriktpsykiatriske senter og fleire kommunar, og slik kome med erfaringer til den felles oppsummeringa som omboda presenterer samla på nasjonalt nivå.

Spesialisthelsetenesta



De fleste førespurnadene rettar seg naturleg nok mot Helse Bergen HF, men også mot private helseinstitusjonar med avtale med det Regionale Helseforetaket

Spesialisthelsetjenesten



Som diagrammena viser er det kirurgi som mange tek kontakt om, og innafør spesialiteten er det ortopedisk kirurgi, 64, deretter gastroenterologisk kirurgi, 42.

Vi registrerer også at mange tek kontakt om saker innan psykisk helsevern, og då handlar dei fleste førespurnadene om psykisk helsevern for vaksne, 103, av 117. Det er ofte tunge saker og pårørande som tek kontakt.

Pasient- og brukarombodet si rolle

Pasientar og pårørande treng informasjon om sine rettigheter og informasjon om overgangane mellom nivåa. Spesielt i samband med uheldige hendingar er det viktig med god kommunikasjon og informasjon. Dersom pasientar har fått skader på grunn av svikt, skal helsepersonell informere om Norsk pasientskadeerstatning og at Pasient- og brukaromboda i den samanheng kan kontaktast. Mange ønskjer råd og rettleiing frå ombodet, men vil ta hand om klageprosessen sjølv. Det er ei svært positiv utvikling at stadig fleire på eiga hand kjenner seg trygg nok til å manøvrere i pasienten si helseteneste. Ombodet har særleg fokus på å hjelpe dei som er svake etterspørjarar av tenester.

Vi har mange møte og samtalar med pasientar, brukarar og pårørande. For mange er det viktig at dei får høve til å diskutere si sak og få råd og rettleiing om si sak og det dei eventuelt kan gjere med den. Vi har kort ventetid for dei som har behov for å diskutere si sak hjå oss.

I tillegg til dette har vi møte med tenestestadene på systemnivå, eller saman med klient og tenestestad i enkeltsaker.

Vi held føredrag for brukarorganisasjonar og underviser helsepersonell.

Bidrag til bedre tjenester

Vi bidrar gjerne med spesifiserte erfaringar og statistikk frå våre erfaringer til tenesteytarar, organisasjonar, og andre interesserte.

Ta gjerne kontakt med oss.

Kontaktinformasjon

Pasient- og brukarombodet kan kontaktast på telefon, e-post og brev.

Du har høve til å vere anonym dersom du ønskjer det. All hjelp frå oss er gratis, og vi har teieplikt.

Du finn meir informasjon om pasient- og brukarombodet på :

www.pasientogbrukerombudet.no.

Telefon: 55 21 80 90

Epost: hordaland@pobo.no

Postadresse:

Pasient- og brukarombodet i Hordaland, Postboks 212 Skøyen, 0213 Oslo.

Besøksadresse: Zander Kaaes gate 7, 5015 Bergen (Ved jernbanestasjonen).