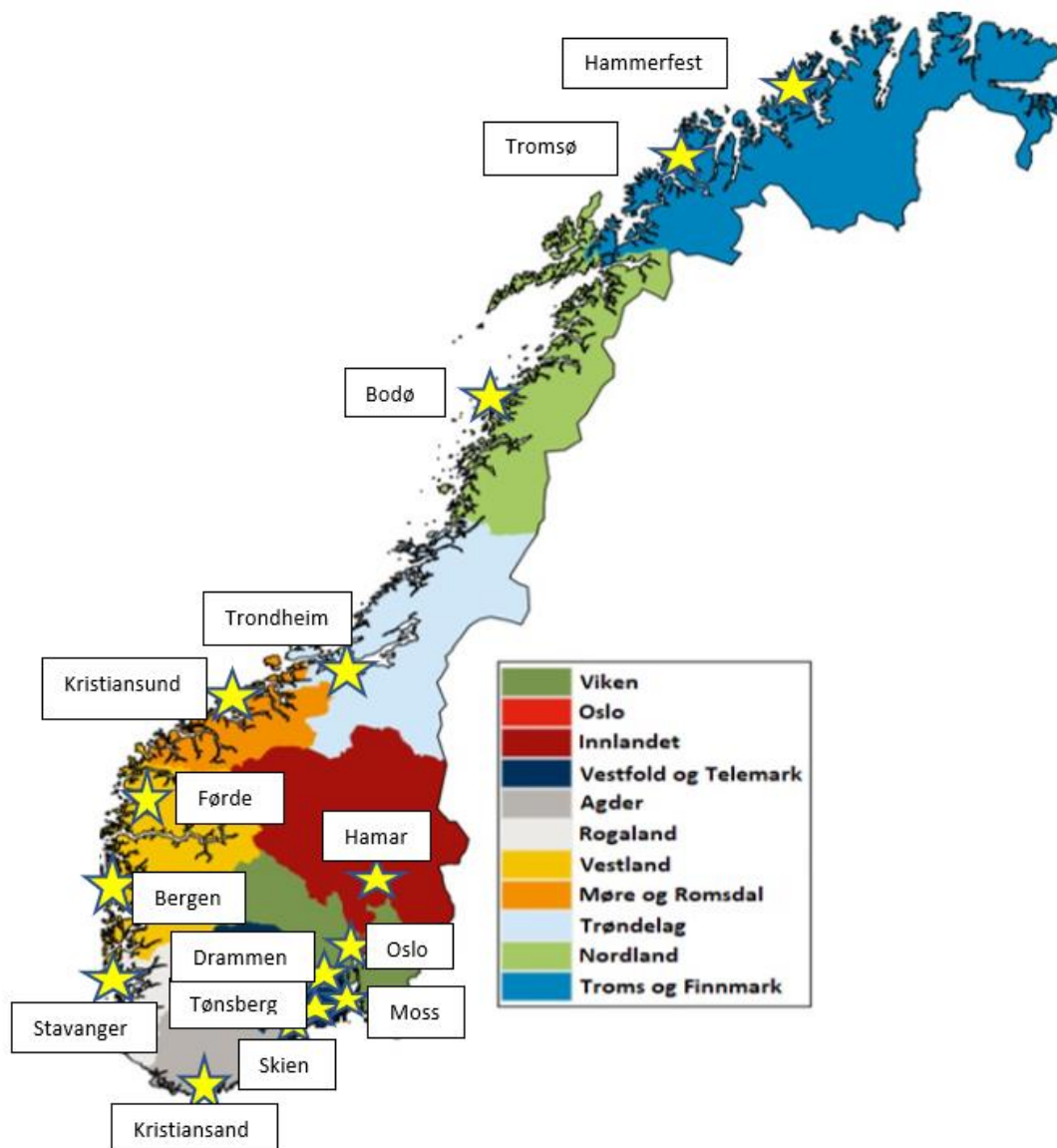


Årsmelding 2020

for

Pasient- og brukarombudet i Vestland, kontor Bergen



Forord

Covid-19 prega store delar av 2020, også arbeidsdagen til pasient- og brukaromboda. Store delar av arbeidet vart flytta til heimekontor. Det vart lite moglegheit til fysiske møte med pasientar, brukarar og pårørande, og talet på digitale møte auka. Pasientar, brukarar og pårørande opplevde at smitteverntiltak og tryggingstiltak fekk konsekvensar for planlagde undersøkingar og operasjonar. Tilbod om avlastning, rehabilitering og støtte forsvann nærmast over natta, og høve til å besøkje sine nære og kjære på sjukeheimar, sjukehus og andre institusjonar vart sterkt redusert.

Parallelt med pandemien har livet gått sin gang. Fødsjar, ulykker, sjukdomar, plager og aukande alder stoppa ikkje opp sjølv om landet vart ramma av ein pandemi. Dei aller fleste sakene hos landets pasient- og brukarombod i 2020 har handla om saker tilsvarande det vi har arbeidd med tidlegare år. Nytt av året er at fylkeskommunale tannhelsetenester er teke inn i mandatet, samt tilsetjing av nasjonalt koordinerande ombod.

Det er gjerne på dei mest sårbare tidspunkt i livet ein har mest kontakt med helsetenesta. Dersom ein opplever feil, forseinka behandling og svikt der ein søker hjelp, vil det gi auka bekymring og belastning i ein allereie vanskeleg situasjon. Pasient- og brukaromboda vert i all hovudsak kontakta når noko har skjedd som ikkje burde skjedd, eller når noko ikkje har skjedd som skulle ha skjedd. Dei aller fleste som kontaktar oss i etterkant av svikt i tenesta fortel at dei ønskjer at tenesta skal lære av hendinga slik at andre ikkje skal oppleve det same. Vi vert sjeldan kontakta av det store fleirtalet som får god helsehjelp, og vi vert heller ikkje kontakta av alle som opplever svikt. Årsmeldinga gir ei oversikt over kven vi er, kva vi gjer, og kva vi har arbeidd med og erfart i året som gjekk. Den lokale årsmeldinga må lesast i samheng med den nasjonale årsmeldinga frå alle pasient- og brukaromboda.

Jannicke Bruvik

Pasient- og brukarombod i Vestland, kontor Bergen og nasjonalt, koordinerande ombod

Innhald

Forord	2
Pasient- og brukarombodsordninga	3
Nasjonalt koordinerande ombod	3
Kor mange kontakta oss i 2020	4
Tal førespurnader dei siste fire år	4
Fritt ombodsval	4
Kva er pasientane og brukarane misnøgd med?	4
Tenestenivå	4
Årsak til førespurnad	6
Årsak til førespurnad – spesialisthelsetenesta.....	7
Årsak til førespurnad - kommunal helse- og omsorgsteneste	8
Årsak til førespurnad innan Covid-19.....	8
Aktivitetar i 2020	9

Pasient- og brukarombodsordninga

Ordninga med pasient- og brukarombod er lovfesta i pasient- og brukarrettighetsloven kapittel 8. Ombodet sitt arbeidsområde er offentlege spesialisthelsetenester, kommunale helse- og omsorgstenester og fylkeskommunale tannhelsetenester.

Pasient- og brukaromboda gir råd og rettleiing om ulike pasient- og brukarrettar, og hjelper med å formulere og vidareformidle spørsmål og klager. Vi løfter saker på eige initiativ og stiller spørsmål ved system i tillegg til å arbeide med enkeltsaker. Omboda kan gi bistand for å løyse konfliktrar og ha ein rolle i dialog med helsetenesta. Vi har teieplikt og ordninga er gratis. Dei som kontaktar ombodet har rett til å vere anonyme.

Ordninga med pasient- og brukarombod er statleg og administrert av Helsedirektoratet. Staten sin alminnelege instruksjonsmynde er avgrensa ved at pasient- og brukarrettighetsloven § 8-2 slår fast at ombodet skal utføre si verksemd sjølvstendig og fagleg uavhengig.

Pasient- og brukarombodet i Hordaland skifta namn den 1. februar 2021 til Pasient- og brukarombodet i Vestland. Vestland fylke har to pasient- og brukarombod, eit i Bergen, og eit i Førde. For å skilje kontora har vi spesifisert namnet med kontorstad; Pasient- og brukarombodet i Vestland, kontor Bergen, og Pasient- og brukarombodet i Vestland, kontor Førde. Dei to kontors ansvarsområde er fordelt etter tidlegare Hordaland fylke og tidlegare Sogn og Fjordane fylke.

Ombodet i Vestland, kontor Bergen held til i Zander Kaaesgate 7, 4 etasje, like bak jernbanestasjonen. Det er seks personar og 5,7 årsverk med tverrfagleg kompetanse ved kontoret. I løpet av 2020 har vi hatt ein del utskifting av personell. Gunhild Solberg, pasient og brukarombod i Agder, var mellombels leiar inntil Jannicke Bruvik byrja som pasient- og brukarombod den 1. september 2020. Solberg var samstundes ombod i eige fylke og Sogn & Fjordane. Ein av rådgjevarane avslutta sitt vikariat sommaren 2020, og seniorrådgjevar Marianne Gjørseth Litland starta i slutten av september 2020. Seniorrådgjevarane Anne Karin Rinde, Randi Irene Hansen, Valgjerd Tvedt Levinsen og førstesekretær Berit Kristin Botn har lang erfaring ved kontoret og har arbeidd heile kalenderåret.

Nasjonalt koordinerande ombod

Det vart i 2019 lovfesta at frå og med 1.1.2020 skal eitt av pasient- og brukaromboda ha ei koordinerande rolle for alle omboda. Bakgrunnen for dette var eit ønskje om å etablere ei tydelegare felles retning, prioritering og koordinering av arbeidet slik at pasientar og brukarar sin tilgang til råd, rettleiing og anna bistand frå pasient- og brukarombodet vert uavhengig av kva fylke dei bur i. Det koordinerande ombodet skal bidra til å utvikle felles arbeidsmetodikk, bistå dei øvrige omboda med systematisk kompetanseutvikling og rettleiing, gi råd i enkeltsaker, bidra til felles løysing og forståing av prinsipielle saker, samt følgje med på korleis ulike grupper av pasientar og brukarar vert prioritert ved tildeling av tenester. Det koordinerande ombodet er i tillegg lokalt ombod. Koordinerande funksjon er lagt til kontoret i Bergen, og Jannicke Bruvik starta i stillinga 01.09.2020.

Kor mange kontakta oss i 2020

Omboda i Noreg tek imot cirka 15000 nye saker årleg og er ein særst viktig formidlar av pasient- og brukarerfaringar. Pasient- og brukarombudet i Vestland, kontor Bergen hadde totalt 1153 nye førespurnader, nesten 100 færre enn i 2019. Vi erfarte eit markant fall i talet på førespurnader frå midten av mars 2020 og fram til sommaren.

Tal førespurnader dei siste fire år

År	2017	2018	2019	2020
Heile landet	15238	14830	15116	14417
Vestland, kontor Bergen	1334	1247	1235	1153

Tabellen viser tal for nye førespurnader. Dette inkluderer også førespurnader som er utanfor ombudet sitt mandat. Vi har eit stort spenn i årsak og type sak. Vi får spørsmål om regelverk, klage på hendingar i helsetenesta, klage på konkrete tenestestader, og spørsmål om saker som er utanfor vårt mandat. Vi gir rettleiing og informasjon om rett instans som ein kan kontakte i saker som er utanfor vårt mandat.

Fritt ombodsvål

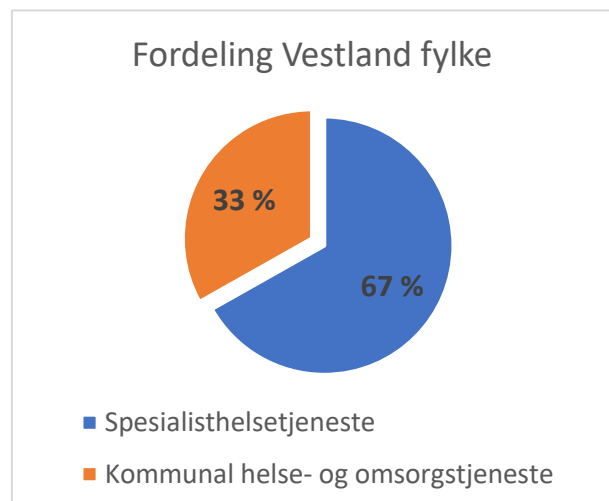
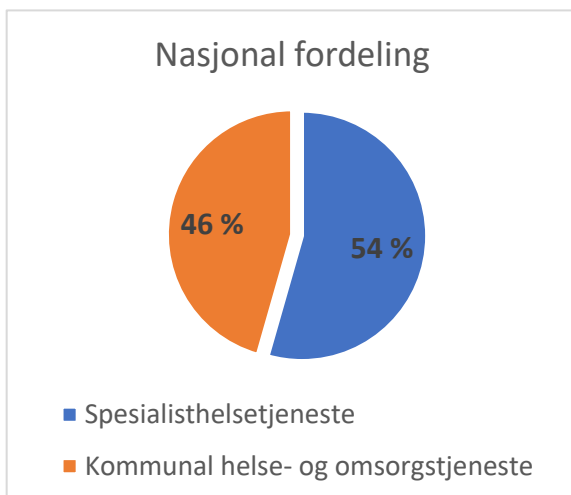
Det er fritt ombodsvål, noko som betyr at den som ønskjer bistand frå pasient- og brukarombudet sjølv veljar kva kontor ein kontaktar. Pasient- og brukarombudet i Vestland, kontor Bergen har difor hatt saker utanfor gamle Hordaland fylke, og andre pasient- og brukarombodskontor har hatt saker som i utgangspunktet ligg under kontoret i Bergen sitt ansvarsområde.

Kva er pasientane og brukarane misnøgd med?

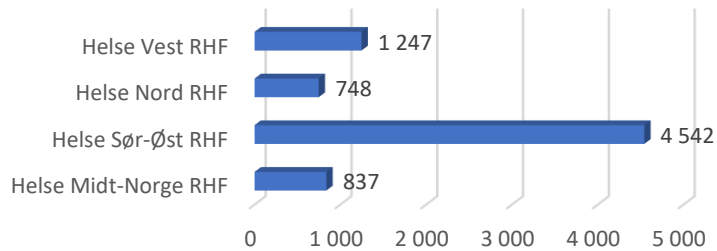
Tenestenivå

Innhaldet i førespurnadene vert kategorisert i kommunal helse- og omsorgsteneste eller spesialisthelsetenesta. På landsbasis ser vi at pasientar og brukarar i 54% av sakene tek opp svikt i pasientrettane i spesialisthelsetenesta, og 46% av sakene i den kommunale helse- og omsorgstenesta.

Både på kontoret i Bergen og samla i Vestland fylke ser vi ein høgare del av sakene innan spesialisthelsetenesta.



Fordeling av saker i de ulike RHF

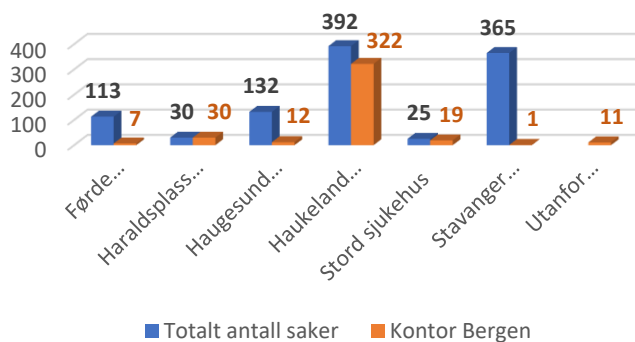


Helse-Vest regionale helseføretak står for 1247 saker og ca. 17% av totalt tal på sakene i spesialisthelsetenesta til pasient- og brukaromboda.

Fordeling av saker innan dei ulike helseføretaka speglar fordelinga av innbyggjartal i tilsvarande helseføretak.

Pasient- og brukarombudet i Vestland, kontor Bergen har handsama 491 av sakene i Helse Vest RHF. Dei resterande sakene er hovudsakleg handsama av kontoret i Rogaland og kontoret i Førde, men alle pasient- og brukarombudskontor i landet har hatt saker i Helse Vest RHF i løpet av 2020.

Fordeling i spesialisthelsetenesta



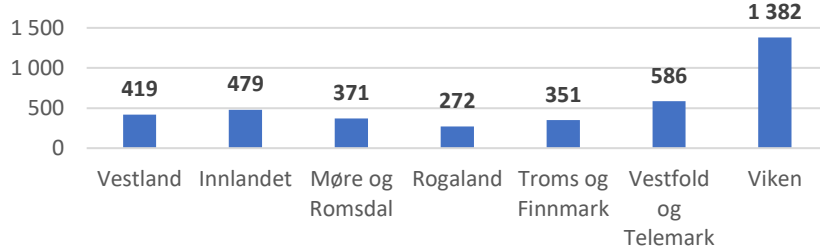
Haukeland Universitetssjukehus og Stavanger

Universitetssjukehus har det høgste talet på saker i Helse Vest, og er også dei største sjukehusa. Tabellen viser både totalt tal på saker og kor mange av sakene ved dei ulike sjukehusa som vart handsama hos Pasient- og brukarombudet i Vestland, kontor Bergen.

Elleve av spesialisthelseteneste-

sakene til kontoret har vore frå sjukehus eller institusjonar utanfor Helse Vest.

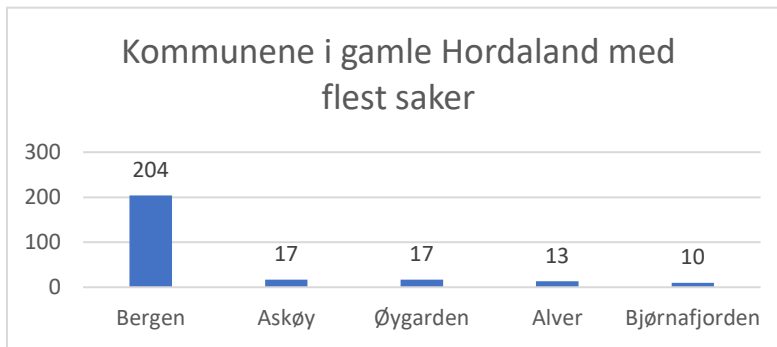
Fylka med flest saker



Vestland fylke har registrert 419 saker i den kommunale helse- og omsorgstenesta.

Pasient- og brukarombudet i Vestland, kontor Bergen har handsama 317 av dei 419 sakene i den kommunale

helse- og omsorgstenesta. Dei fleste sakene i primærhelsetenesta handsama ved kontoret i Bergen har vore lokalisert i Vestland fylke, men vi har også hatt saker i Rogaland og Troms og Finnmark. Dei 102 sakene frå Vestland fylke som ikkje har vorte handsama ved kontoret i Bergen har vore handsama av pasient- og brukarombudskontora i Sogn og Fjordane, Agder, Rogaland, Trøndelag og Oslo og Akershus.



Bergen kommune har høgast innbyggjartal i fylket og er den kommunen i fylket med flest saker. Pasient- og brukarombudet i Vestland, kontor Bergen har handsama 203 av de 204 sakene i Bergen kommune, og samtlege saker i dei fire andre kommunane i oversikta.

Vi har både lokalt og nasjonalt hatt få saker innan den fylkeskommunale tannhelsetenesta. Vi veit ikkje om årsaka til dette er at det er få klagesaker på området, eller om det er lite kjent at omboda no har området i sitt mandat.

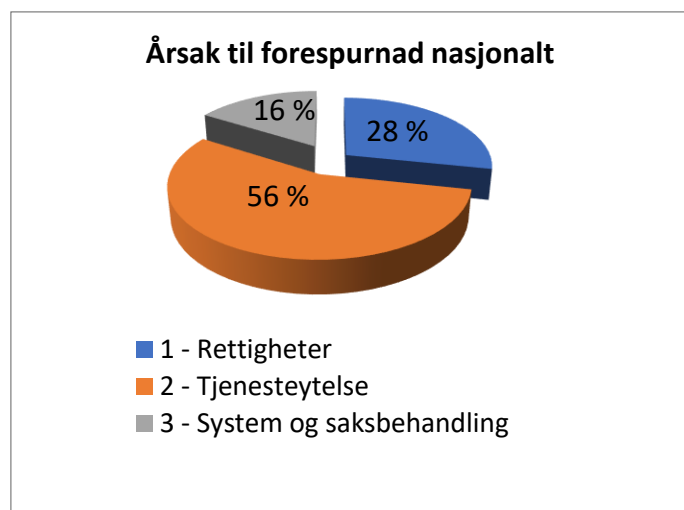
Årsak til førespurnad

Årsak til førespurnad vert kategorisert i tre hovudområde; rettar, tenesteyting og system og sakshandsaming.

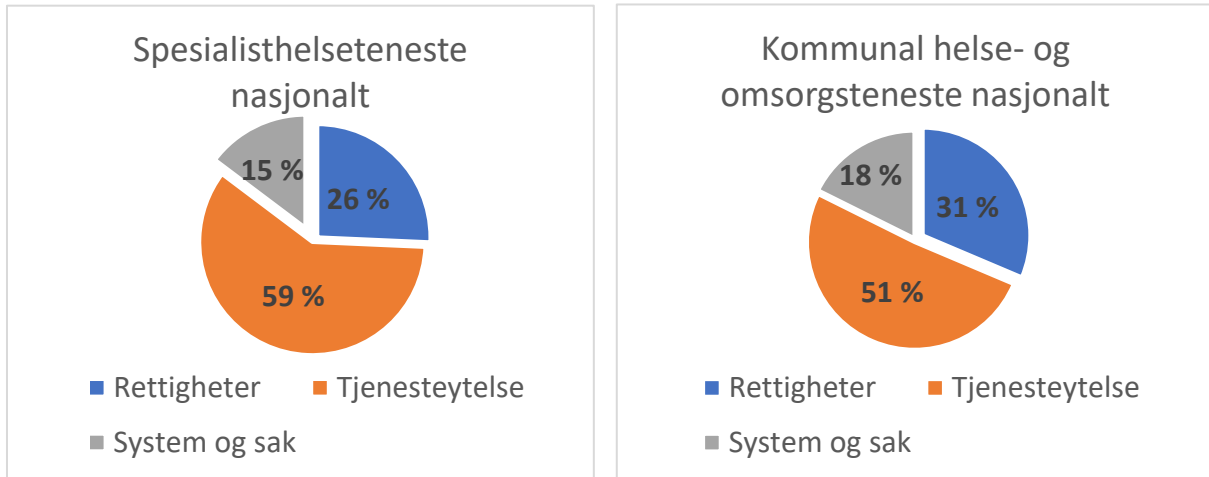
Saker i kategorien "rettar" gjeld som oftast mistanke om brot på pasient- og brukarrettar. I denne kategorien finn vi til dømes avslag på søknad om tenester, fristbrot, innsyn i journal, eller at retten til medverknad og informasjon til pasientar og brukarar ikkje er oppfylt. 28% av sakene hos pasient- og brukaromboda er i denne kategorien.

Kategorien "tenesteyting" inneheld saker der nokon er misnøgd med sjølve utføringa av tenesta. Pasient eller brukar opplevde at tenestene ikkje var forsvarlege eller omsorgsfulle, eller det vart stilt spørsmål ved om tenestene var i tråd med god praksis. I kategorien finn vi til dømes saker om feilbehandling, påført skade, mangelfulle tilvisingar, språkproblem eller lite omsorgsfull hjelp. Totalt utgjer kategorien "tenesteyting" 56% av førespurnadene og er dermed den største kategorien.

Kategorien "system og sakshandsaming" inneheld svikt eller moglege svikt i tenestene si organisering og rutinar. Eit eksempel kan vere mangelfull tilgjengelegheit til tenester, mangelfull kommunikasjon og koordinering mellom etatar, sakshandsamingstid eller rot og sommel. 16% av sakene hos pasient- og brukaromboda i landet utgjer kategorien "system og sakshandsaming".



Skiljer vi mellom tenestestandard vil kategorien "tenesteyting" innehalde ein noko større del av klagesakene i spesialisthelsetenesta enn i den kommunale helse- og omsorgstenesta. Kategoriane "rettar" og "system og sak" er større i den kommunale helse- og omsorgstenesta enn i spesialisthelsetenesta.



Årsak til førespurnad – spesialisthelsetenesta

Dei fire områda med flest klager i spesialisthelsetenesta hos Pasient- og brukarombudet i Vestland, kontor Bergen er lik dei nasjonale tala. I spesialisthelsetenesta har vi fått flest saker innan psykisk helsevern og kirurgi. Gruppene er omtrent like store, med ei lita overvekt innan psykisk helsevern.

Rangering	Hordaland	Heile landet samla
1	Psykisk helsevern	Psykisk helsevern
2	Kirurgi	Kirurgi
3	Nevrologi	Nevrologi
4	Onkologi	Onkologi

Årsakene til førespurnadene innan psykisk helsevern er ulike. Vi har klager både innan pasientrettar og kvalitet. Klagen dreier seg om spørsmål om diagnose, spørsmål om tvangsvedtak, avslag på tilvising og manglande oppfølging. Det kan sjå ut som om kontoret i Bergen har eit aukande tal på førespurnader innan eteforstyrningar dei siste månadene i 2020 og i starten på 2021. Om dette er rett vil vise seg ved gjennomgang i slutten av 2021.

For sjuk til å få behandling hos DPS, for frisk til å få behandling i sjukehus?

Ortopedisk kirurgi og gastroenterologisk kirurgi er hovudspesialitetane som har saker innan kirurgi. Årsak til førespurnader her går i hovudsak på ventetid og utsetjing av planlagde operasjonar. Covid-19 har ført til mange utsetjingar av planlagde operasjonar. Vårt inntrykk er at befolkninga har vist stor grad av forståing for dei førebyggjande tiltaka som vart gjort i den samanheng. Klagen vi har fått grunna utsett behandling og ventetid har i fleire tilfelle hatt samanheng med gjentekne utsetjingar som gjerne starta i lang tid før Covid-19.

Den tredje største årsaka til klager i spesialisthelsetenesta er nevrologi, nummer fire er onkologi. Årsaka til førespurnader til pasient- og brukaromboda er lik i begge gruppene. Nasjonalt ser vi at det er sjølv behandlingstiltaket det vert klaga mest på, deretter diagnostisering og oppfølging. I vårt ansvarsområde er det hovudsakleg sjølv behandlingstiltaket og oppfølginga det har vore klaga på.

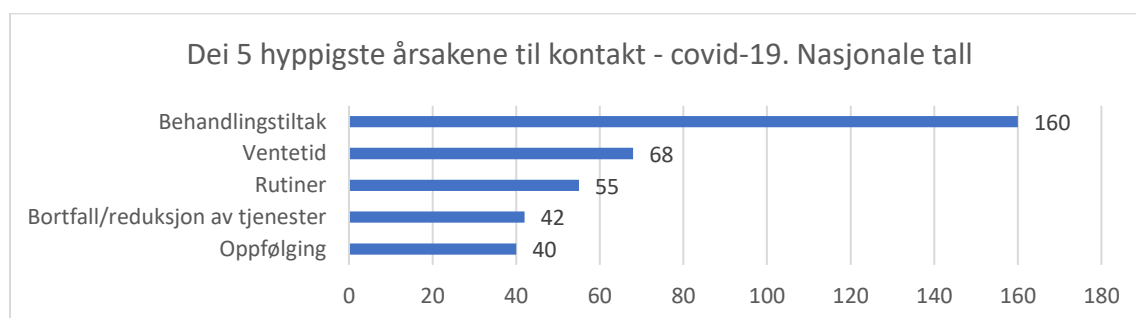
På eit område skiljer tal hos Pasient- og brukarombudet i Vestland, kontor Bergen seg frå dei nasjonale tala. Det gjeld området sjuketransport. I all hovudsak handlar førespurnadene om eigenandelar. Helse Bergen sin avtale for transport av pasientar utan rekvisisjon gjekk ut den 12. oktober 2020. Austevoll kommune, tidlegare Fusa kommune, Gulen, Masfjorden, Modalen, Osterøy, Samnanger, Vaksdal, delar av Kvinnherad, Kvam, Alver og Austrheim har sidan stått heilt utan avtale. Pasientar i desse kommunane må betale for drosjereisa og deretter sende refusjonskrav. Pasient- og brukarombudet har vorte kontakta av både pasientar og drosjesjåførar som har klaga. Ved eit par tilfelle har vi fått rapportar om uteståande beløp på over 15000 kroner og behandling som har vorte utsett grunna manglande økonomisk moglegheit for å reise. Vi har også hatt kommunikasjon med drosjesjåførar som fortel at det som sjølvstendig næringsdrivande er vanskeleg å kreditere for reisene, og om mellombelse løysingar der lite mobile pasientar må bruke den drosjen som kjem; også låge bilar som er vanskeleg å komme seg inn/ut av. Per 25.02.2021 er det framleis ikkje alle kommunar i Helse Bergen sitt område som har avtale om pasientreiser.

Årsak til førespurnad - kommunal helse- og omsorgsteneste

Både i Vestland fylke og på kontoret i Bergen har vi flest saker som gjeld fastlege og sjukeheim. Klager på sjukeheim dreier seg i all hovudsak enten på manglande mogelegheit for medverknad, manglande tildeling eller klager på sjølv behandlingstiltaket. Vi ser framleis at både pasientar og pårørande er uroa for at ei eventuell klage vil medføre negative konsekvensar. Klager på fastlege går hovudsakleg enten på oppfølging, medisiner, diagnostisering eller journal/journalføring. Helsetenester i heimen er den tredje største gruppa. Sakene i denne kategorien gjeld mest manglande tildeling, omfanget av tenesta eller bortfall av tenesta. Legevakt er den fjerde største gruppa der sjølv helsehjelpa er hovudårsak til kontakten med pasient- og brukarombudet.

Årsak til førespurnad innan Covid-19.

Nasjonalt hadde pasient- og brukaromboda like under 1000 saker der Covid-19 direkte eller indirekte var årsak til førespurnaden. Sakene fordelte seg likt mellom spesialisthelsetenesta og den kommunale helse- og omsorgstenesta. Pasient- og brukarombudet i Vestland, kontor Bergen hadde kun 60 saker der Covid-19 var eit element i klagen.



Covid-19 har påverka dei aller fleste tenestetilbod i landet, enten direkte eller indirekte. Vi er uroa for kva konsekvensar dette har medført. Nokon har døydd aleine, andre har gått gjennom ein fødsel utan sin partnar. Svært mange har mista sine faste haldepunkt, for ein kort eller lang periode. Skule, aktivitetstilbod, avlastning og moglegheit for oppfølging på fleire nivå har vorte endra og/eller redusert. Vi høyrer om auka bekymring og auka psykiske plager. Vi fryktar at alvorleg fysisk og psykisk sjukdom vil verte oppdaga seinare enn ellers fordi mange kvir seg til å oppsøke eit allereie tungt belasta helsevesen.

Aktivitetar i 2020

Kontoret sine aktivitetar i 2020 har i stor grad vorte påverka av pandemien der vi som svært mange andre har vorte råda til å bruke heimekontor. Talet på dialogmøte og fysiske møte med pasientar, brukarar og pårørande på kontoret har vorte sterkt redusert. Oppgåvene har i hovudsak vorte løyst gjennom telefonsamtaler, e-post og brev. Internt har vi hatt hyppig bruk av videomøte. Kun i heilt spesielle tilfelle har vi kunna gjennomføre fysiske møte. Vi har hatt fleire digitale undervisningar, både til høgskular og pasient- og pårørandegrupper. Nokre få dialogmøte på sjukehus og møte i brukarutvalet ved Haraldsplass Diakonale Sjukehus har vorte gjennomført fysisk.

Du kan kontakte pasient- og brukarombudet på telefon, e-post og brev.
Du kan være anonym dersom du ynskjer det.
All hjelp frå oss er gratis, og vi har teieplikt.
Du finner meir informasjon om oss på www.pasientogbrukerombudet.no

Telefon: 55 21 80 90

Besøksadresse: Zander Kaaesgate 7, 5015 Bergen

E-post: hordaland@pobo.no

Postadresse: Pasient- og brukarombudet i Vestland, kontor Bergen,
Postboks 212 Skøyen, 0213 Oslo

Vi bidrar gjerne med informasjon til tenesteytarar, utdanningsinstitusjonar,
organisasjonar, og andre interesserte.