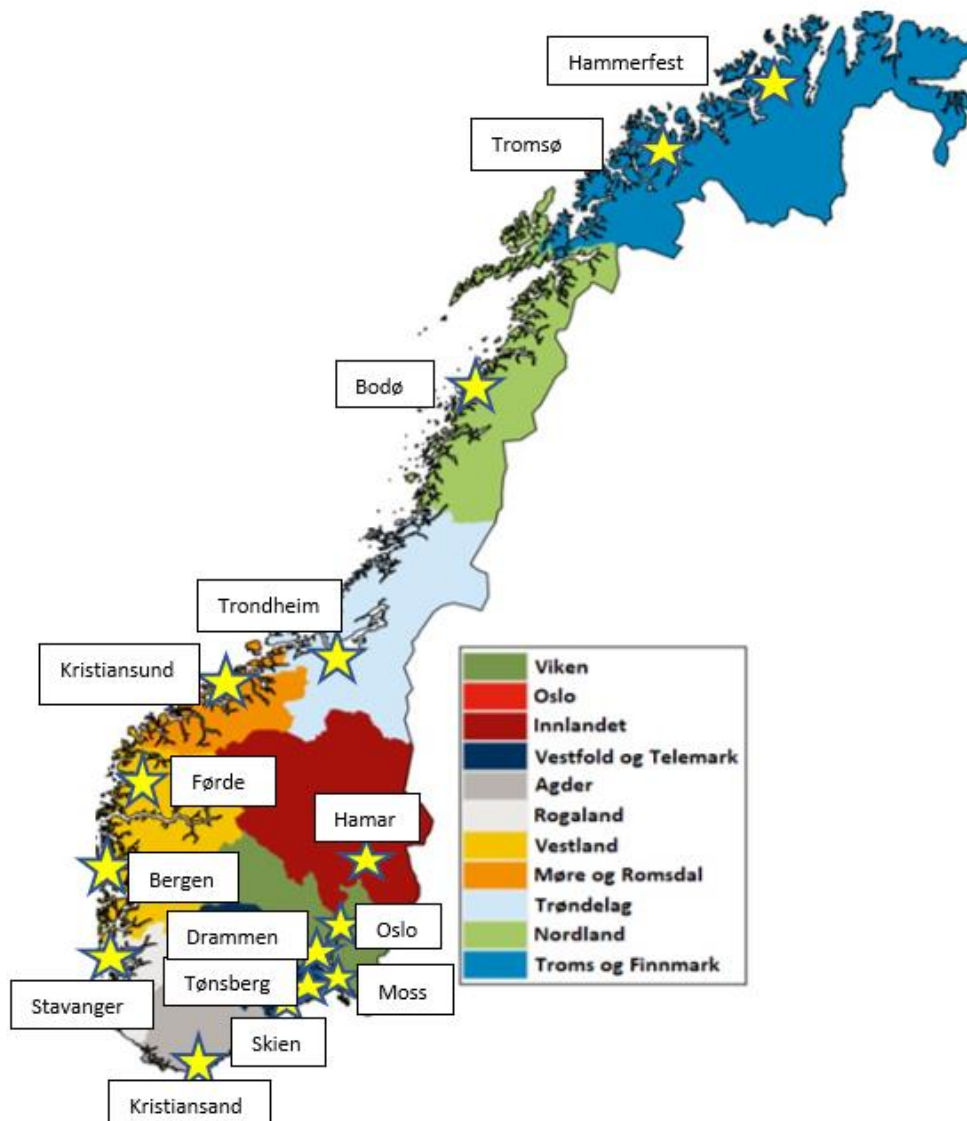


ÅRSMELDING 2020 – PASIENT- OG BRUKAROMBODET I SOGN OG FJORDANE



INNLEIING

Pasient- og brukarombodsordninga er lovheimla i Pasient- og brukerrettighetslova kapittel 8. Føremålet til Pasient- og brukarombodet går fram av § 8-1:

«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 brukaromboda hadde kontor i alle fylker før regionsreforma og alle kontora vert oppretthalde etter dette.

Dei fleste pasientar og pårørande har gode erfaringar i møte med helsetenesta. Det vert gjort svært mykje bra arbeid i norsk helseteneste. Helsepersonell gjer dagleg ein stor og viktig innsats som er avgjerande for velferda til enkeltmenneske. Omboda vert i hovudsak kontakta av dei som opplever svikt eller misnøye. Våre erfaringar er difor ikkje ein tilstandsrapport om tenestene. Dei negative erfaringane er likevel viktige for å tydeleggjere risikoområde og betre kvaliteten.

Vi har fleire måtar å løyse sakene på, mange kan løysast over telefon men vi deltek også i møter ved behov. Målet er å gjere pasientar og brukarar i stand til å ivareta sine pasient- og brukarrettar på eiga hand. Omboda har også sterkt fokus på generell informasjonsverksemd til lag og organisasjonar.

Vi har som mål å jobbe byråkratisk og effektivt med kort tid frå kontakt til handling. Dialog med partane gir ofte gir eit betre resultat enn ei formell klagehandsaming som kan bli langvarig. Vår arbeidsmetodikk er difor eit alternativ eller supplement til fylkesmannen (frå 01.01.21 Statsforvaltar) i mange saker.

PASIENT- OG BRUKAROMBODET I SOGN OG FJORDANE

Vi måtte etter regionsreforma byte namn i tråd med ny fylkesgrense. Vårt formelle namn er med verknad frå 1.1 i år Pasient- og brukarombodet Vestland, kontor Førde. Det er kjent at innbyggjarane i gamle Sogn og Fjordane har ei sterk tilknytning til det gamle fylkesnamnet. Vi ønskte difor å halde på det gamle namnet vårt, men det var likevel bestemd namneendring. Det geografiske dekningsområdet vårt skal likevel vere det same.

Kontoret i Førde består i dag av 2 tilsette. Marit Risnes er seniorrådgjevar, utdanna vernepleiar med vidareutdanning i psykisk helse og eldreomsorg. Ho har vidare bakgrunn frå helse- og sosialfagleg arbeid i både statleg og kommunal verksemd. Ingrid Aanderud Sælen er jurist og tilsett som pasient- og brukarombod frå 7. september i fjor.

Fram til september 2020, fungerte difor Gunhild Solberg (dåverande pasient og brukarombod i Agder) også som ombod i Sogn og Fjordane, etter at tidlegare ombod Lisa Førde Refsnes slutta.

Som følge av nyttilsetjing av nytt ombod og covid-19 pandemien har 2020 ikkje vore eit representativt år for pasient- og brukarombodet sin generelle aktivitet.

- ✓ Færre pasientar/brukare har kontakta oss.
- ✓ Det har vore færre direkte møte med pasientar og tenestestadar.
- ✓ Informasjonsverksemd retta mot pasientorganisasjonar har vore fråverande.

Leiarskifta og covid-19 pandemien har hatt konsekvensar for ombodet sin aktivitet.

Årsmeldinga frå 2020 ber preg av dette, og er difor meint som ein kortfatta oppsummering.

Ingrid Aanderud Sælen
Pasient- og brukarombod



DET BESTE FOR DEN NESTE – MOTIVASJONEN FOR Å KLAGE

Det å klage har 2 viktige føremål, å gjere urett til rett (rettighetsklage) samt kvalitetsforbetring – alle ønskjer at den helsehjelpa som vert ytt skal vere god, i alle fall fagleg forsvarleg (kvalitetsklage). Det er viktig at dei som jobbar i helse- og omsorgstenestene er kjend med kva det er som motiverer folk til å sei i frå. Dei ønskjer å sei i frå om svikt, for at det skal bli betre tenester til nestemann. Det er svært sjeldan at nokon gjev utrykk for eit ønskje represaliar mot den det gjeld etter ei uheldig hending.

KOR MANGE SAKER MOTTEK PASIENT- OG BRUKAROMBODA

Omboda i Norge tek imot omlag 15 000 nye saker årleg og er blant landets viktigaste formidlarar av pasient- og brukarerfaringar. Alle henvendelser til pasient- og brukaromboda vert registrert og koda for at vi skal ha oversikt over og grunnlag for å analysere kva problem folk opplever i ulike deler av helsetenestene.

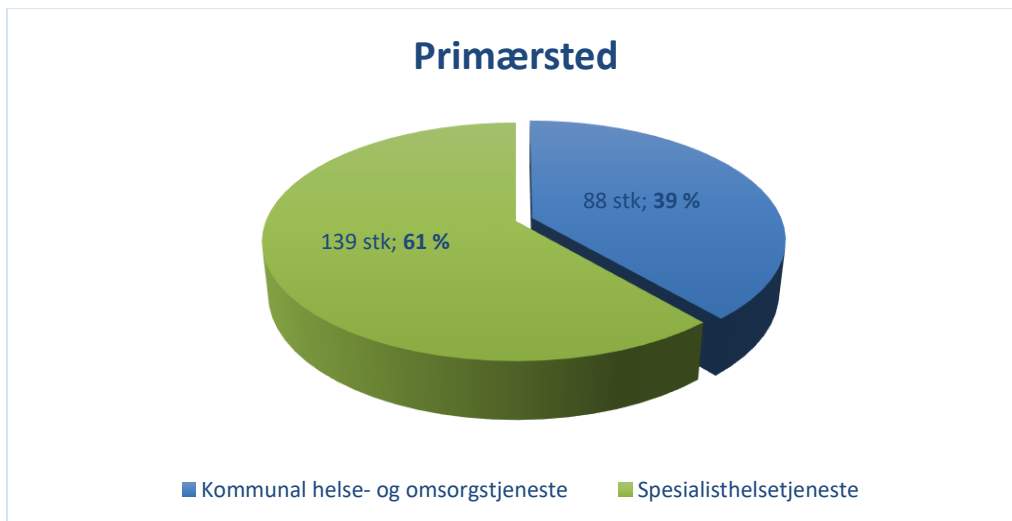
År	2017	2018	2019	2020
Heile landet	15 238	14 830	15 116	14 417
Sogn og Fjordane	432	377	381	274

Tabellen syner tal nye førespurnader, inkludert spørsmål som ikkje kan knytast til konkret helse- eller omsorgsverksemd, og henvendelser som er utanfor ombodet sitt mandat. Talet på saker i Sogn og

Fjordane har i dei siste åra vore nokonlunde stabilt med ca. 300-400 saker per år. I 2020 har det likevel som ein ser vore ein nedgang i heile landet.

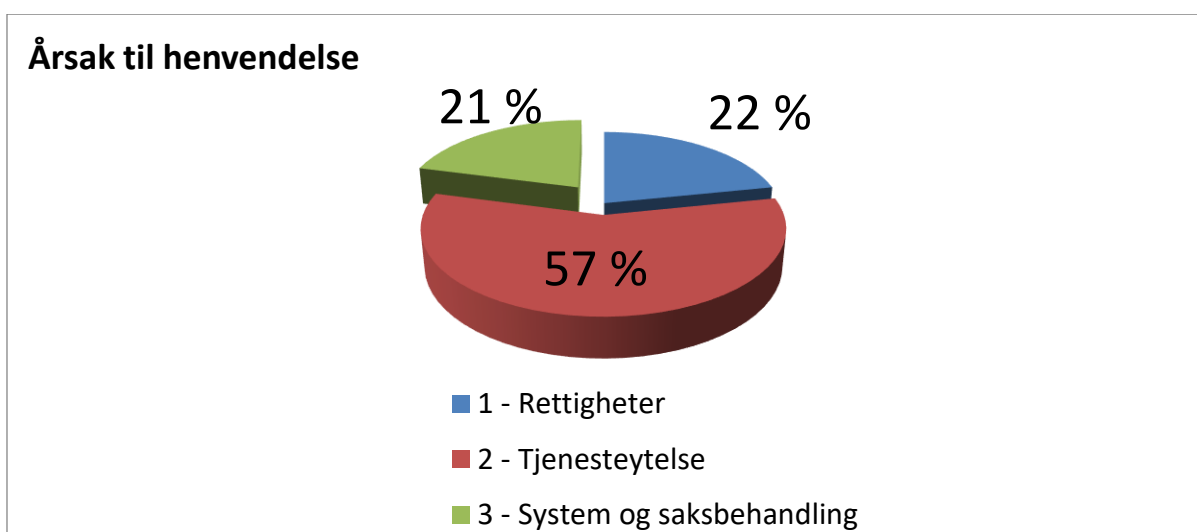
KVEN ER HENVENDELSENE KNYTT TIL

Diagrammet syner at det er flest henvendelser knytt til spesialisthelsetenesta. Dette er ein tendens som vi ser i heile landet, og det har vore slik over tid.



Vi ser at talet på henvendelser knytt til kommunal helse og omsorgstjeneste er lågare enn det normalt har vore, frå tidlegare år. Vi har registrert 139 saker knytt til spesialisthelsetjenesta, 61 %, og 88 saker knytt til kommunal helse og omsorgstjeneste, 39 %. Vi ser ved ein gjennomgang at 15 saker er registrert på kontor som vi har hatt samarbeid med i året som gjekk. (Hordaland og Agder). Den reelle delen regionale klager på kommunal helse og omsorgstjeneste er difor større enn diagrammet over syner, den er i realiteten 45 % på kommunal helse og omsorgstjeneste.

KVA TYPE SAK GJELD KLAGENE



Klagene vert i vårt kodeverkssystem delt i 3 hovudkategoriar. (Vi har per i dag svært få saker i forhold til offentleg tannhelseteneste, noko som kan skuldast at dette er eit relativt nytt område under vårt mandat.)

- **Tjenesteyting**

Den største kategorien, over halvparten gjaldt misnøye med sjølve utføringa av tenesta (såkalla tenesteyting i vårt kodeverk). 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 denne kategorien finn vi til dømes saker om feilbehandling, påført skade, mangelfulle tilvisingar, språkproblem eller lite omsorgsfull hjelp.

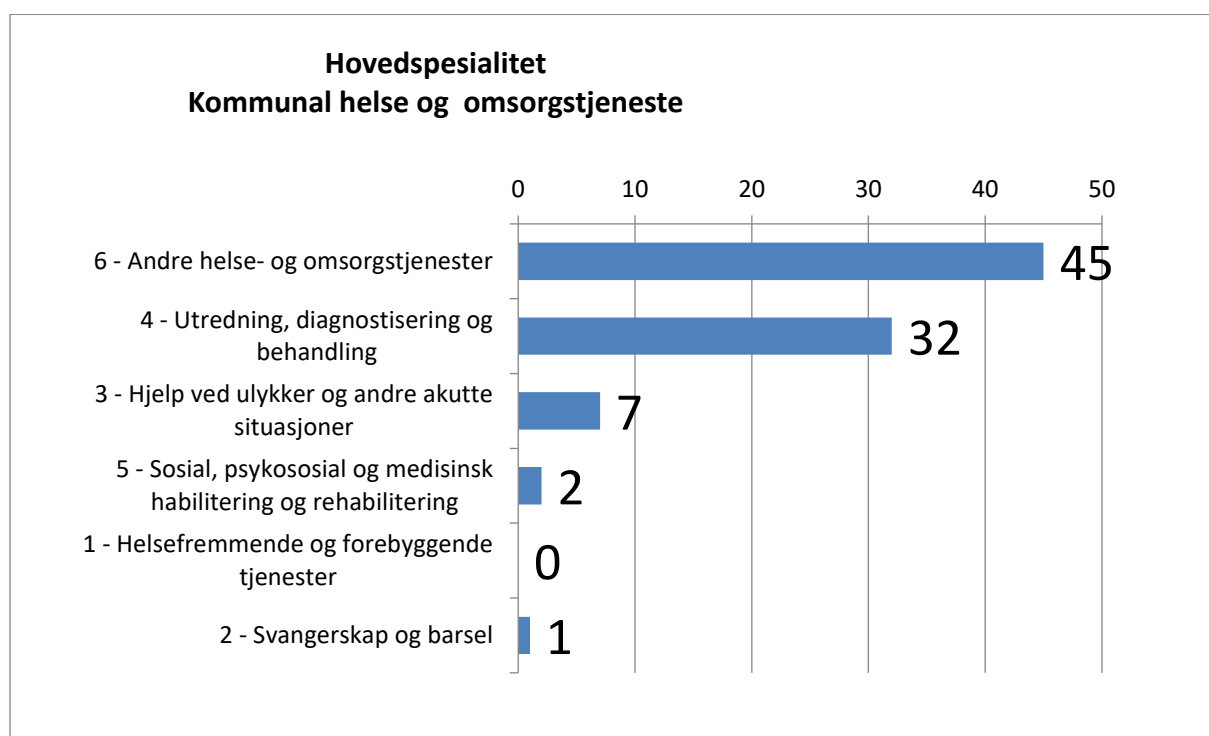
- **Rettighetsklager**

Dei sakene som er knytt til rettigheter gjaldt som oftast mistanke om brot på pasient- og brukarrettigheter. I denne kategorien finn vi til dømes avslag på søknader om tenester, fristbrot, innsyn i journal, eller at retten til medverknad og informasjon for pasientar og brukarar ikkje er halde.

- **System og saksbehandling**

Den tredje kategorien identifiserte vi som svikt i system som er laga for å ivareta pasienttryggleik og flyt i pasienthandsaming. Sakene gjaldt tenestene si organisering og rutine. Til dømes mangelfull tilgjengelegheit, samhandling mellom etatar, sakshandsamingstid eller anna "plunder og heft".

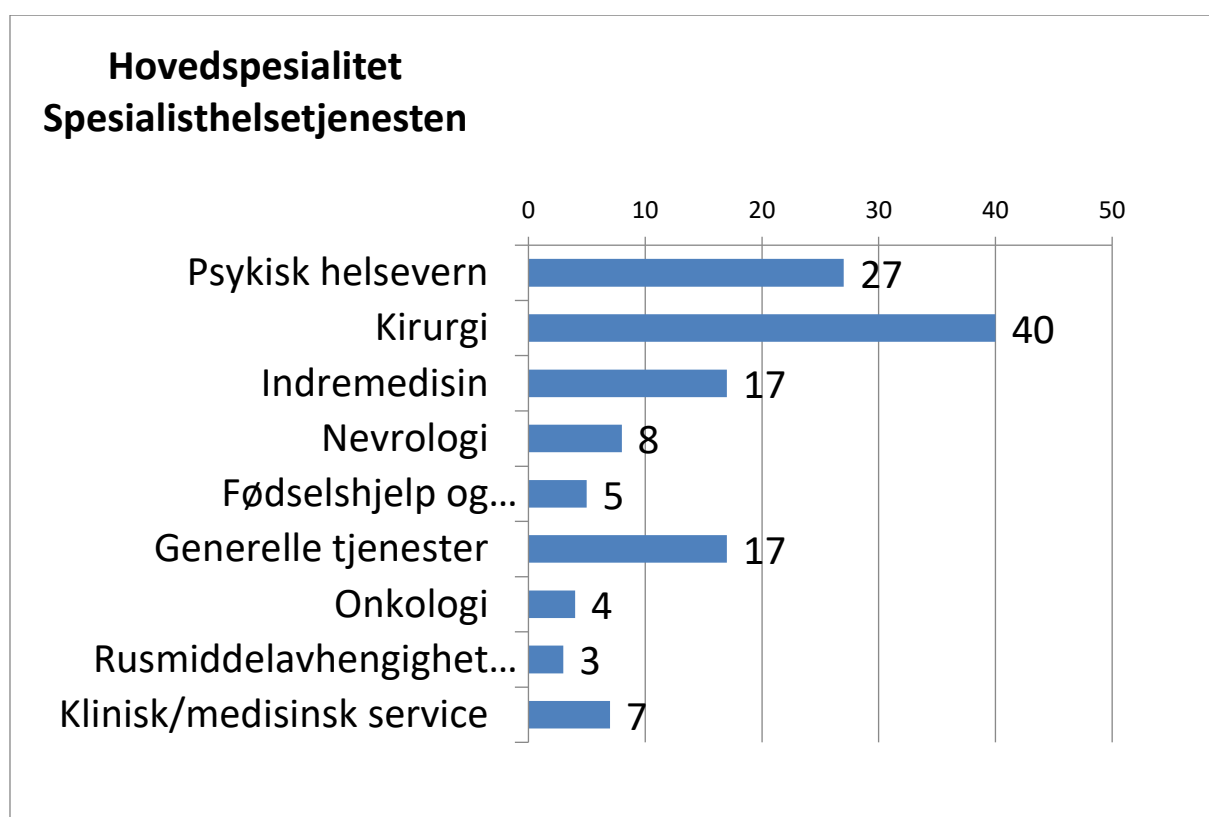
KLAGER I DEN KOMMUNALE HELSE OG OMSORGSTJENESTA



Som i resten av landet er det også i Sogn og Fjordane er fastlegen det vert klagt mest på i kommunane. Dette heng nok også saman med det store volumet av pasientar som fastlegane behandlar. Dei klagene vi får gjeld ofte mangelfull eller for sein utgreiing, diagnostisering og behandling.

KLAGER I SPESIALISTHELSETENESTA

Diagrammet syner årsak til kontakt vedrørande tilhøve i spesialisthelsetenesta.



Som diagrammet viser mottok vi flest førespurnader som gjeld fagområdet kirurgi. Klagene gjeld særleg spesialiteten ortopedi. Tendensen har vore slik gjennom mange år og ein ser det same i heile landet. Vi trur dette har samband med at det er mange som vert behandla innan ortopedi, og at det er enklare enn ved andre spesialitetar å vurdere om resultatet vart som forventa eller ikkje.

Ein del kontaktar oss også i høve psykisk helsevern. Ofte kjem klagene frå fortvilte pårørande, som føler at hjelpa ikkje er tilstrekkeleg eller at dei ikkje får nok informasjon, eller blir involvert. Pasient – og brukarombodet er kjend med at brukarorganisasjon har etterlyst breiare grad av medverknad frå pårørande når det gjeld psykisk sjuke, jf. Pårørandeveileder *"Plikt til pårørandeinvolvering og støtte"* frå Helsedirektoratet. Det er svært viktig at pårørande vert involvert i den grad det er mogleg.

Ved uheldige hendinger er god kommunikasjon og informasjon særskilt viktig. At samhandlingen mellom spesialisthelsetjenesten og kommune fungerer godt, er avgjørende for å trygge både pasient og pårørende.

UTVALDE TEMA

Vi vil under dette punktet seie noko om dei erfaringane vi har hatt i løpet av året, og eventuelle andre betraktningar.

- **Covid-19**

I vårt område har vi ikkje motteke veldig mange saker knytt spesifikt til covid-19 (ca. 15). Dette til tross for at nedstenginga av samfunnet som følgje av pandemien førte til fleire utsette operasjonar og konsultasjonar, og dermed fekk store konsekvensar for mange pasientar og brukare. Vi har likevel få klagar knytt til dette ved vårt kontor.

Vi har registrert nokre henvendinger knytt til bekymringar rundt smittevern. Det vert elles vist til den nasjonale årsmeldinga frå pasient – og brukaromboda.

Det kan vere fleire grunnar til at det ikkje er fleire klager i vårt område knytt til dette. Det kan skuldast lojalitet mot helsevesenet og eit ønskje om å skjerme dei i det som såg ut til å bli ei hektisk tid for landets helsepersonell. Det kan skuldast frykt for eigen helse og smitte, eller frykt for å spreie smitte blant andre.

Vi veit enno ikkje kva konsekvensar dei utsette timane får, for den enkelte si helse eller for eventuelle klagesaker, om talet vil gå opp. Langsiktige konsekvensar som økonomisk nedgang og arbeidsløysle kan også gi store langtidseffektar på helse. Det er også grunn til å vere uroleg med tanke på korleis 1 år med nedstenging og pandemi vil påverke den psykiske helsa, både for vaksne men kanskje særleg for born og unge.

- **Offentleg tannhelseteneste**

Nytt av 01.01.20 er det at også offentleg tannhelseteneste faller innfor vårt mandat etter pasient- og brukarrettighetslova. Pasient- og brukaromboda kan hjelpe med råd og rettleiing om til dømes spørsmål om framgangsmåte ved klagesak som omhandlar tannhelsetenester gitt av det offentlege. I tannhelsetenesta har ein dei same rettane som elles i helsevesenet. Dei aller fleste får tannhelsetenester av privat tannlege.

- **Klagefrykt i kommunar**

Vi erfarte også i året som gjekk at det er ein viss klagefrykt i befolkninga blant mottakare av kommunale helse- og omsorgstenester. Vi gjentek difor frå tidlegare årsmelding (2014):

"Mange er redde for represalier frå det påklaga helsepersonellet i form av dårlegare pasienthandsaming, eller stempel som «vanskeleg» pasient/pårørende dersom dei klagar.

...Vi meiner det er viktig at kommunane i Sogn og Fjordane legg til rette for at brukarane av dei kommunale helse- og omsorgstenestene tør å klage på svikt i tenestene. Kunnskap om brukar erfaringar er avgjørende for å lære av feil og betre kvaliteten på tenestene. I denne arbeidet meiner vi det er sentralt at kommunane har openheit om uønskete hendinger i si helse- og omsorgsteneste, og at kommunane jobbar aktivt for at brukarar skal tørre å seie i frå. "

- **Nasjonalt koordinerende ombod**

Det vart i 2019 lovfesta at frå og med 1.1.2020 skulle eitt av pasient- og brukaromboda ha ein koordinerende rolle for alle omboda. Bakgrunnen for dette var ønske om å etablere en tydelegare felles retning, prioritering og koordinering av arbeidet slik at tilgang til råd, rettleiing og anna bistand frå pasient- og brukarombodet vert meir lik uavhengig av kor ein bur. Koordinerende funksjon er lagt til kontoret i Bergen, og stillinga vart besatt 01.09.2020 av Jannicke Bruvik. Det koordinerende ombodet er i tillegg lokalt ombod for Vestland, kontor Bergen.

KVA KAN PASIENT- OG BRUKAROMBODET HJELPE MED

Vi opplever at mange saker kan løysast raskt og over telefon. For dei som treng det, hjelper vi mellom anna med skriftlege klager og søknad om pasientskadeerstatning, eller deltek i møte med klient og tenestestad. I tillegg til dette har vi møte med tenestestadene på systemnivå. Vi mottok også førespurnader frå helsepersonell som lurar på korleis dei skal handtere uheldige hendingar.

Mange ønskjer råd og rettleiing frå ombodet, men vil ta hand om sjølve klageprosessen sjølv. Det vert stadig enklare for pasientar og brukarar å finne informasjon om helsehjelp og pasientrettar. På helsenorge.no finns det mykje god informasjon. Norsk pasientskadeerstatning har også utvikla sine nettsider og digitale kommunikasjonsformer. Digitaliseringa har gjort folk meir sjølvhjulpne.

Det er ei svært positiv utvikling at stadig fleire på eiga hand føler seg trygg nok til å manøvrere i pasientens helseteneste. Ombodet har særleg fokus på å hjelpe dei som er svake etterspørjarar av tenester. Risikoen for at svikt og urett ikkje vert oppdaga eller retta opp finnast i alle pasient- og brukargrupper. Dei som er mest sårbare når svikt oppstår er ofte dei som står aleine utan nettverk eller støttespelarar rundt seg. Ombodet er særleg opptatt av å nå dei som treng det mest.

Vi skal også ivareta brukare på eige initiativ og ta tak i kritikkverdige forhold. Dette kan gjerast ved tilbakemeldingar til pasientar, som bringer dette vidare til helsepersonellet eller tenesta, eller vi kan ta det direkte.. Vi skal også ha vår merksemd retta mot endringar som kan føre til redusert kvalitet i helsetilbodet

Vi utarbeider årsmelding; felles nasjonal samt for kvart fylke. Desse er ein viktig informasjonskanal (Kvalitetsmelding til Stortinget). Vi bidreg også som høyringsinstans for ein rekke høyringar.

KONTAKT PASIENT – OG BRUKAROMBODET

Vi har kort ventetid for dei som har behov for å drøfte sine opplevingar med oss. Pasient- og brukarombodet kan kontaktast på telefon, e-post og brev. Det er høve til å vere anonym dersom ein ynskjer det.

Vi bidreg vidare gjerne med spesifiserte erfaringar og statistikk til helse og omsorgstenestene i fylket. All hjelp frå oss er gratis, og vi har sjølvsgatt teieplikt.

Kontaktinfo

Telefon: 57 82 11 00

E-post: sf@pobo.no

Dersom vi vert kontakta per e-post ber vi om at denne ikkje inneheld personsensitiv informasjon.

Postadresse:

Pasient- og brukarombodet i Vestland, kontor Førde
Postboks 212 Skøyen,
0213 Oslo

Besøksadresse:

Storehagen 1b
6800 Førde

www.pasientogbrukerombudet.no