

Årsmelding 2013

for

Pasient- og brukerombudene i

Aust-Agder og Vest-Agder

- Pasient- og brukerombudene arbeider for å få ombudsordningen kjent i kommunene, slik at de som trenger det kan få bistand.
- Fastlegen må ta seg nok tid til pasientene.
- Sykehjemmene bør bemannes opp med flere legetimer og flere ansatte med høyere kompetanse.
- Kommunene må sikre rett til medvirkning slik at tjenesten blir tilpasset den enkelte.
- Kommunene bør pålegges samme meldeplikt som spesialisthelsetjenesten om personskade og hendelser som kunne ført til personskade.
- Sørlandet sykehus HF må forbedre sine rutiner slik at pasienter også etter at behandlingen er avsluttet, får oppfylt sin rett til informasjon.
- Helse- og omsorgspersonell må stadig arbeide for å møte pasienter og pårørende med imøtekommenhet og respekt.
- Sørlandet sykehus HF må sikre at barn og unge med behov for psykiatrisk hjelp, får forsvarlig utredning og behandling.
- Pasientadministrative systemer må sikre at pasienter får rett behandling til rett tid.

Pasient- og brukerombudenes virksomhet er hjemlet i lov om pasient- og brukerrettigheter av 2. juli 1999 nr. 63. kapittel 8. Ombudet skal arbeide for å ivareta pasient og brukers behov, interesser og rettssikkerhet, og for å bedre kvaliteten i tjenestene. Det er et Pasient- og brukerombud i hvert fylke. Ombudene utøver sitt faglige virke fritt og uavhengig, og er administrativt tilknyttet Helsedirektoratet.

Pasient- og brukerombudene i Norge registrerte i 2013 til sammen over 15 000 nye henvendelser. I Agder registrerte vi 1067 nye henvendelser. 66 % av problemstillingene som ble tatt opp, handlet om spesialisthelsetjeneste, mens 25% gjaldt kommunenes helse- og omsorgstjenester. De siste årene har antall henvendelser vært stabilt.

De fleste henvendelsene rettet seg mot Sørlandet sykehus. Ombudsordningen er godt kjent for pasienter og ansatte ved Sørlandet sykehus. Vi mottar stadig henvendelser på bakgrunn av anbefaling fra ansatte.

Ombudsordningen må bli bedre kjent i kommunene, slik at de som trenger det kan få bistand. I 2013 hadde vi møter med politisk og administrativ ledelse i 13 av kommunene i fylkene, og vil fortsette med møtene i 2014.

Detaljert statistikk tilpasset de enkelte virksomheter kan lages etter forespørsel.

Ombudene i Agder mottok i 2013 litt færre henvendelser enn året før. Kontorene har i perioder hatt redusert åpningstid, og midlertidige ansatte. Ombudet i Aust-Agder er leder for arbeidsutvalget nasjonalt, og i Vest-Agder er en ansatt i permisjon for å være prosjektleder for ombudenes fellesfunksjoner.

Vest-Agder:

Pasient- og brukerombud Gunhild Solberg
Seniorrådgiver Siri Guldvog, tom 31.08.13
Rådgiver Geir Fossetøl, vikar
Rådgiver Reidunn Tyssen Johnsen, vikar
Førstekonsulent Anita Moe
I permisjon:
Seniorrådgiver/jurist Jan Morten Berntsen

Aust-Agder

Pasient- og brukerombud Eli Marie Gotteberg
Seniorrådgiver Pål Koren Pedersen
Rådgiver Karin Helle Pettersen
Rådgiver Geir Fossetøl, vikar
Rådgiver Diana Fuglestad, vikar
Førstekonsulent Anita Moe

FASTLEGER

Henvendelser om kommunenes helse- og omsorgstjenester gjaldt i all hovedsak fastleger. Mange hadde spørsmål om diagnostisering og mente at behandlingen ble iverksatt forsinket.

13/7923 En pasient kontaktet fastlege og senere legevakt på grunn av en fysisk skade. Først etter fire uker og gjentatte konsultasjoner, fikk hun diagnostisert nakkebrudd. Det er usikkert om forsinkelsen vil føre til at hun får varige mén.

13/8957 Et barn hadde betydelige vansker med å bevege seg, og mor fortalte at dette gjentatte ganger ble tatt opp med fastlegen. Barnet ble henvist til fysioterapeut, men fysioterapi hadde ingen effekt. Etter lengre tid ble barnet henvist til spesialisthelsetjenesten og barnet ble operert. Barnet har fått betydelige følgeskader på grunn av forsinket diagnostisering og behandling.

Pasient- og brukerombudene gir råd om å klage til Fylkesmannen når det er tvil om faglig forsvarlighet eller at rettigheter ikke er innfridd. Når det er oppstått pasientskade som følge av svikt i behandlingen, informerer vi om Norsk pasientskadeerstatning.

Fastlegen må ta seg nok tid til pasientene.

SYKEHJEM

Sykehjemmene har i dag pasienter som er langt sykere med mer kompliserte og sammensatte lidelser enn tidligere. Pasient- og brukerombudet i Vest-Agder har mottatt henvendelser som handler om lav legedekning og få ansatte på sykehjemmene. I enkelte tilfeller kan det se ut som om pleierne ikke har den nødvendige kompetansen, eller tid nok til å gi god og verdig omsorg. Vi mener sykehjemmene bør bemannes opp med flere

legetimer per uke og flere ansatte med høyere kompetanse.

13/7009 Pårørende til en sykehjemsbeboer opplevde at deres mor ikke fikk hjelp som forventet. De fortalte om uverdige episoder. Pasienten hadde flere ganger fått beskjed om at hun bare kunne tisse i bleien, fremfor at pleierne hjalp henne på toalettet. De hadde opplevd at mor var lagt for natta når de kom på besøk klokken fem om ettermiddagen. De hadde også eksempler på at mor ikke hadde fått hjelp til å spise og drikke. Sykehjemslegen utsatte stadig å henvise til spesialist som mor jevnlig hadde gått til kontroll hos tidligere. De hadde etterspurt samtale med sykehjemslegen uten å få det.

Pasient- og brukerombudene råder pårørende til å be om møter med de ansvarlige i sykehjemmene. Vi får tilbakemelding om at pårørendemøter er konstruktive.

Sykehjemmene bør bemannes opp med flere legetimer og flere ansatte med høyere kompetanse.

PSYKISK UTVIKLINGSHEMMEDE

I 2013 ga ombudet i Aust-Agder bistand til flere psykisk utviklingshemmede og pårørende. Pårørende fortalte om vanskelig kommunikasjon og lite forståelse. Grunnleggende behov ble ikke dekket, og de måtte innrette seg etter et system uavhengig av hvilket behov den enkelte hadde. Fylkesmannen skriver i en sak: «Det er et faglig og etisk prinsipp i norsk helse- og omsorgsarbeid at de tjenestene som ytes skal tilpasses individuelt». I en annen sak kom Fylkesmannen til at tjenesten ikke ivaretok brukers grunnleggende medisinske behov.

Kommunen må sikre rett til medvirkning slik at tjenesten tilpasses den enkelte.

MELDEPLIKT I KOMMUNENE

I 2013 tok flere kontakt etter at pasienter hadde blitt påført skade som følge av uheldige hendelser i sykehjem og ved legevakt. Kommunene har ikke samme meldeplikt som spesialisthelsetjenesten om hendelser som har ført til, eller kunne ha ført til skader på pasienter. Vi har rådet pasienter, pårørende og helsepersonell i kommunene å melde slike

hendelser til fylkesmannen, selv om dette ikke er lovpålagt.

13/8937 Pårørende til en nylig avdød sykehjemsbeboer, ringte ombudet for å få råd. Deres far hadde fått feil medisiner, og de var informert om at dette sannsynligvis var årsaken til at han døde. Vi ga råd om å melde hendelsen til Fylkesmannen. Ombudet er kjent med at fylkesmannen har åpnet tilsynssak mot sykehjemmet.

Kommunene bør pålegges samme meldeplikt som spesialisthelsetjenesten om personskade og hendelser som kunne ha ført til personskade.

RETT TIL INFORMASJON OM BETYDELIG SKADE ETTER BEHANDLING

Etter at tarmkreftkirurgisaken ble kjent i media, mottok ombudet i Aust-Agder 26 nye henvendelser om behandling knyttet til tarmkirurgi i Arendal i årene 2010 til 2013. Pasienter hadde fått alvorlige komplikasjoner. Det ble påvist svikt i sykehusets kvalitetsarbeid og internkontroll. Tilsynsmyndigheten rettet kritikk mot at foretaket ikke hadde system som fanget opp komplikasjoner slik at disse kunne brukes systematisk i forbedringsarbeid. Sykehuset hadde brutt kravet om faglig forsvarlighet. Norsk pasientskadeerstatning har mottatt 18 skademeldinger, og i skrivende stund har tre pasienter fått erstatning.

Et fåtall av pasientene hadde fått informasjon fra sykehuset om at de kunne være påført skade eller alvorlige komplikasjoner.

I pasient- og brukerrettighetsloven § 3-2, femte ledd står det: «Dersom det etter at behandlingen er avsluttet, oppdages at pasienten kan ha blitt påført betydelig skade som følge av helsehjelpen, skal pasienten om mulig informeres om dette.» Det er sykehuset som har ansvaret for å denne informasjonen. Slik vi ser det, skulle de 42 pasientene som sykehuset selv har indentifisert i tilsynssaken, fått informasjon om at de kan ha blitt påført skade eller alvorlig komplikasjoner.

Pasientens rett til informasjon skal omfatte klagerett og adgang til å søke erstatning. Det

er tilstrekkelig at dette gjøres kjent gjennom oppslag eller annen form for generell informasjon, for eksempel på sykehusets hjemmeside.

Sørlandet sykehus HF må forbedre sine rutiner slik at pasienter også etter at behandlingen er avsluttet, får oppfylt sin rett til informasjon.

DÅRLIG OPPFØRSEL

Pasienter og pårørende fortalte også i 2013 om dårlige oppførelse hos helse- og omsorgspersonell. Det handlet om avvisende holdninger, arroganse, og manglende lydhørhet overfor deres fremstilling av sin situasjon.

Det er et lovkrav og en yrkesetisk norm for hvordan helse- og omsorgspersonell skal oppføre seg.

13/568 En pasient fikk anlagt stomi, fordi det gikk hull på tarmen under en operasjon. En av sykepleierne skal ha sagt: «Er dette noe å sippe for? Du får jo lagt tarmen tilbake om tre måneder». I en skriftlig kommentar beklaget sykehuset oppførelsen. Saken er brukt i intern opplæring.

Helse- og omsorgspersonell må stadig arbeide for å møte pasienter og pårørende med verdighet og respekt.

PSYKIATRISKE HELSETJENESTER

Psykiatriske spesialisthelsetjenester er en hovedspesialitetene det ofte klages på.

13/10739 En gutt med atferdsvansker og samhandlingsproblemer hadde i fire år hatt et tilbud ved ABUP med oppfølging fra sosionom og pedagog.

Pasient- og brukerombudet i Aust-Agder

Besøksdag: Ragnvald Blakstadsvei 1
Postadr: Postboks 788 Stoa, 4809 Arendal
Telefon: 38 01 74 91
E-post: aust-agder@pasientogbrukerombudet.no
Hjemmeside: www.pobo.no

Foreldrene hadde gjentatte ganger bedt om time hos psykolog eller psykiater, men fikk det ikke. De oppsøkte til slutt en privat psykiater som etter noen uker mente gutten hadde Tourettes syndrom. Han behandles nå for dette utenfor ABUP systemet.

Fylkesmannens rapport fra tilsyn i 2013 med psykisk helsevern for barn og unge, Sørlandet sykehus HF, Avdeling barn og unges psykiske helse (ABUP), samsvarer med våre erfaringer. Tilsynet konkluderte med avvik ved vurderinger av henvisninger og forsvarligheten ved utredning og diagnostisering. Det påpekes et forbedringspotensial i bruk av behandlingsplaner.

Sørlandet sykehus HF må sikre at barn og unge med behov for psykiatrisk hjelp får forsvarlig utredning og behandling.

ROT OG SOMMEL

Pasient- og brukerombudene mottok i 2013 henvendelser der det klages på ventetid og utsatt eller manglende oppfølging. I mange tilfeller skyldes dette rot, sommel og uteglemler.

13/2801 En kvinne hadde symptomer som ga mistanke om svulst i hodet. Hun fortalte om forsinket diagnostisering; MR-bilder var blitt borte, nye bilder var av nakken, men skulle vært av hodet. Time hun hadde hos nevrolog, ble avlyst og utsatt på grunn av dette. I tillegg fikk hun beskjed om ytterligere utsettelse på grunn av at nevrolog kun var på sykehuset hver annen uke.

Ombudene har i årsmeldinger over flere år omtalt rot og sommel knyttet til pasientadministrative systemer.

Pasientadministrative systemer må sikre at pasienter får rett behandling til rett tid.

Pasient- og brukerombudet i Vest-Agder

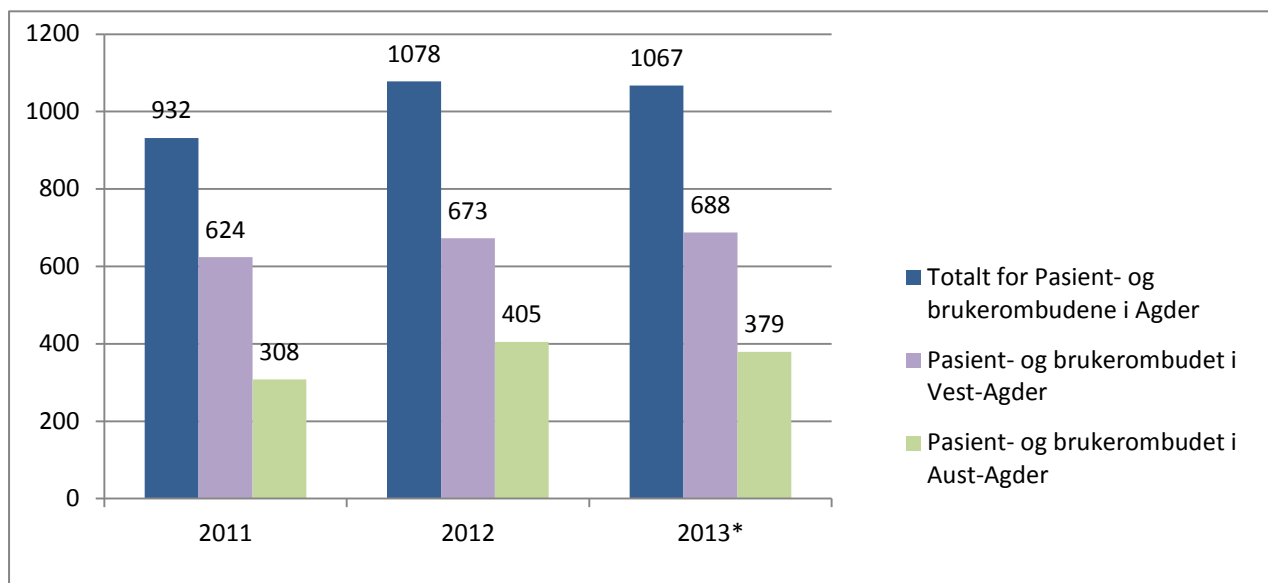
Besøksadr.: Tordenskjoldsgate 65
Postadr.: Postboks 522. 4605 Kr.sand
Telefon: 38 17 69 20 (21 - 22 - 24)
E-post: vest-agder@pobo.no
Hjemmeside: www.pobo.no

Statistikk Pasient- og brukerombudene i Agder - 2013

I vår statistikk for 2013 vil det kunne være forskjell i antall henvendelser og antall problemstillinger. Dette skyldes at det i én og samme henvendelse kan registreres opp til tre ulike behandlingsteder og problemstillinger.

Generelle tall

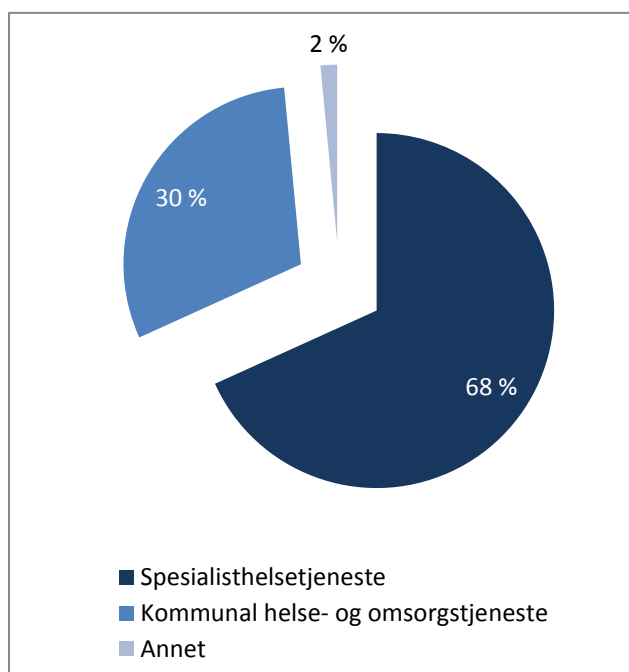
Totalt antall henvendelser



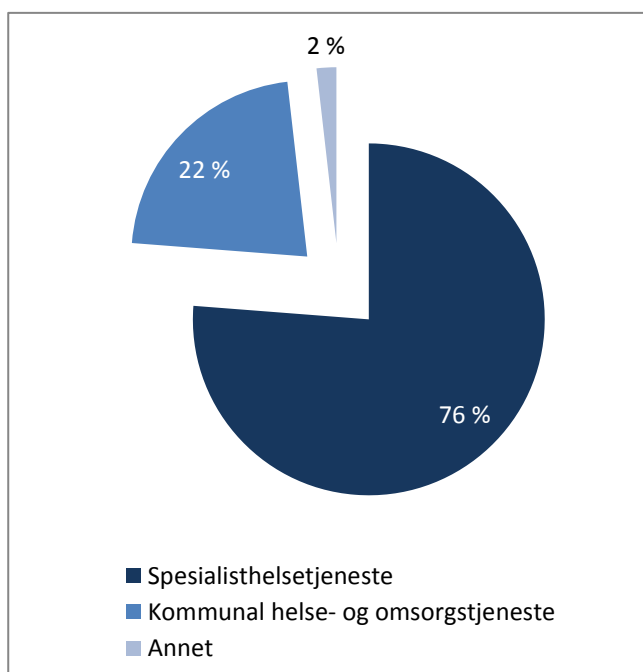
*Nytt kodeverk og endret registreringspraksis medfører en systematisk nedgang i antall henvendelser fra 2012 til 2013.

Antall problemstillinger fordelt på spesialisthelsetjeneste og kommunal helse- og omsorgstjeneste

Pasient- og brukerombudet i Vest-Agder



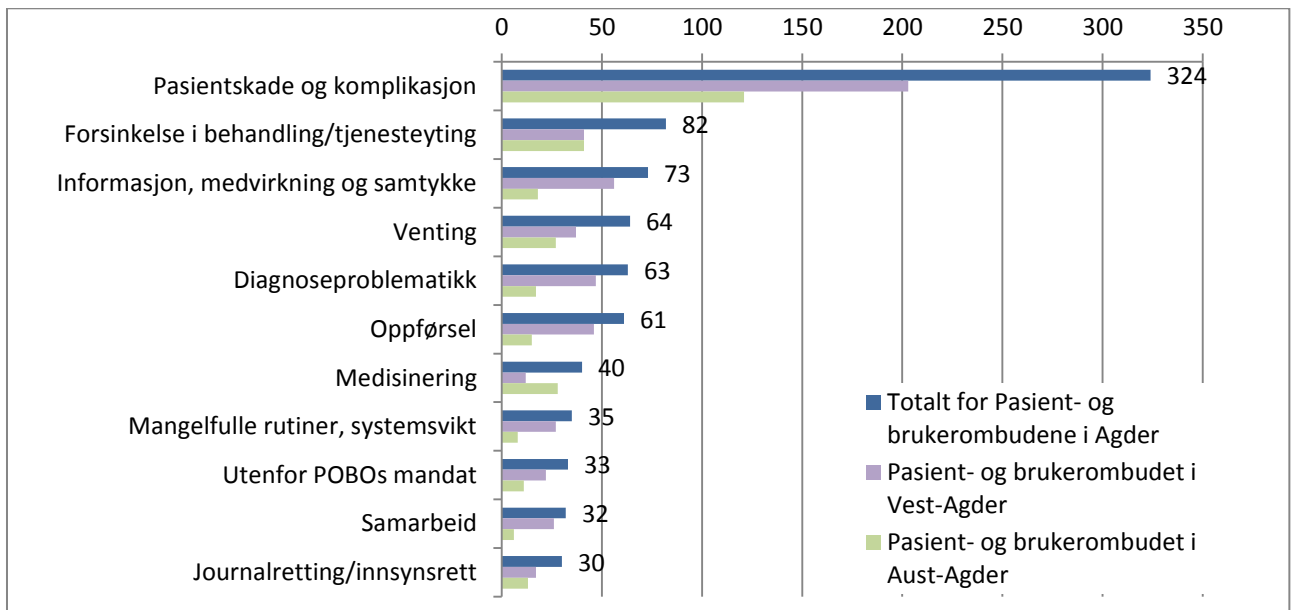
Pasient- og brukerombudet i Aust-Agder



Generelle tall

Årsaker til kontakt

Terskelverdi: 30

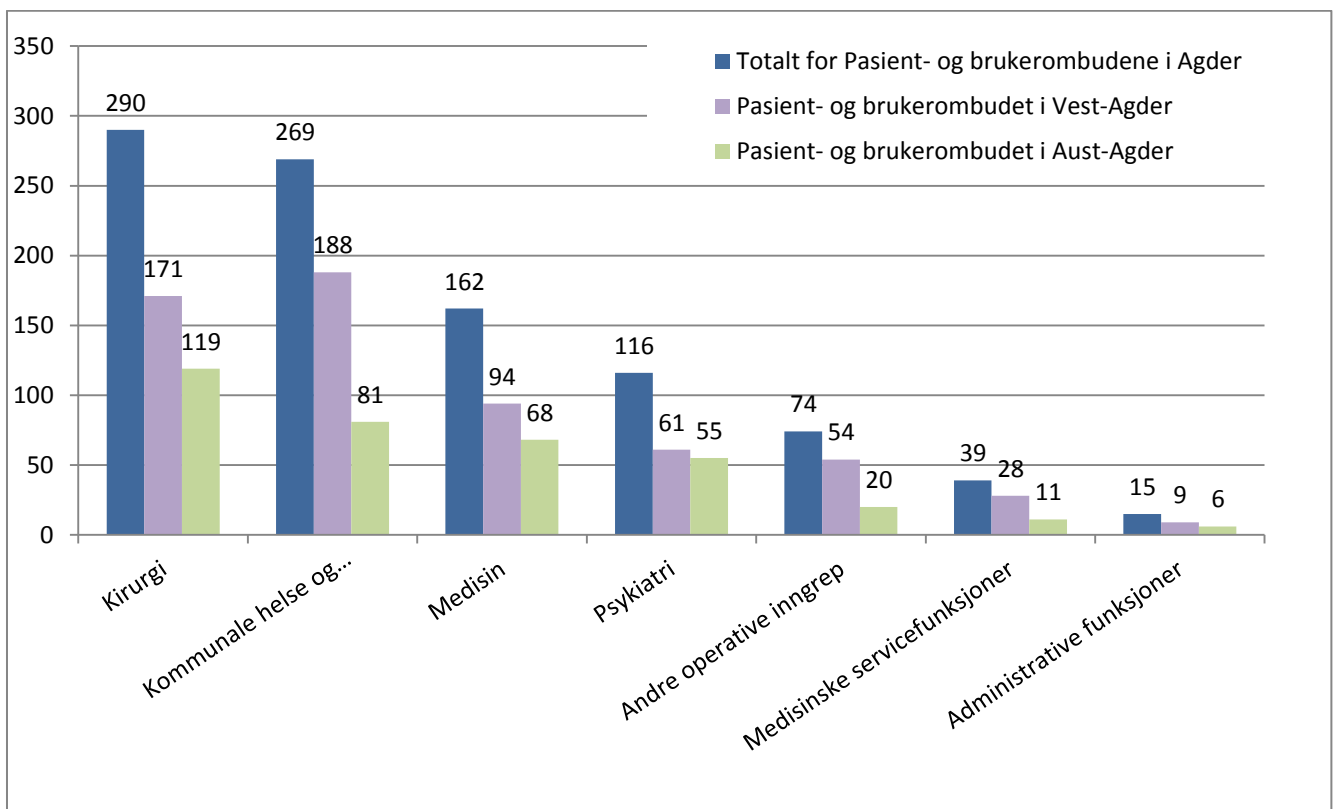


Dataetiketter viser tall totalt for Pasient- og brukerombudene i Agder

Spesialisthelsetjeneste

Antall problemstillinger per «Hovedspesialitet»

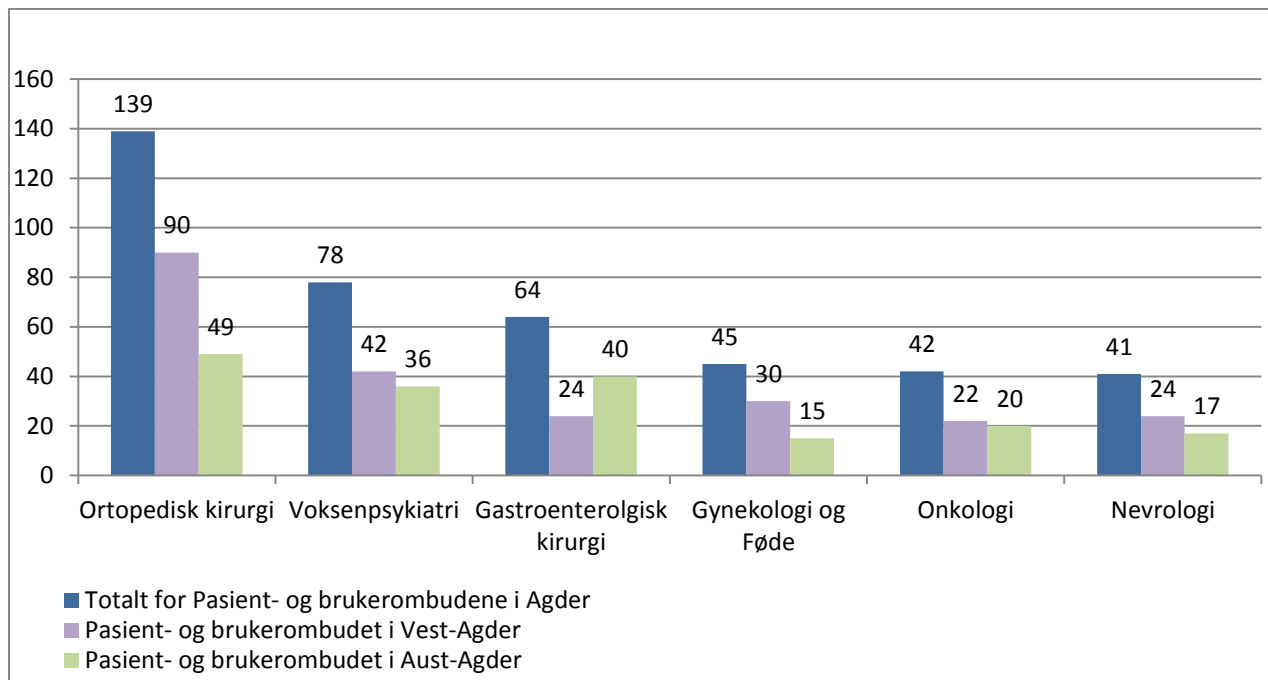
Terskelverdi: 10



Spesialisthelsetjeneste

Antall problemstillinger per «Spesialitet»

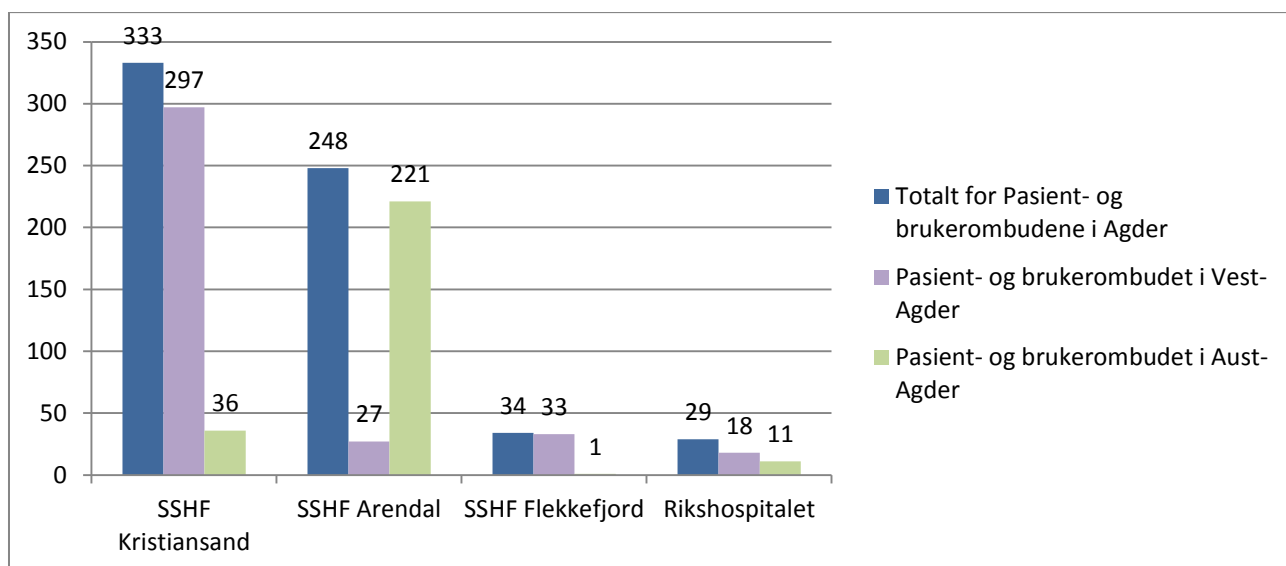
Terskelverdi: 40



Spesialisthelsetjeneste

Antall problemstillinger per «Tjenestested»

Terskelverdi: 10

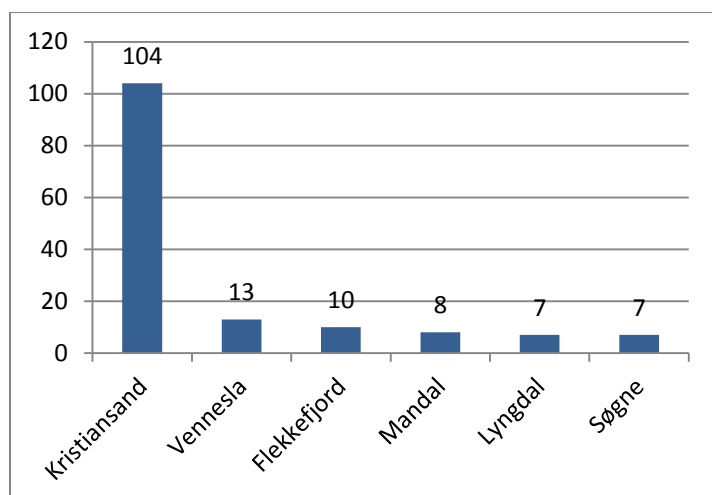


Kommunal helse- og omsorgstjeneste

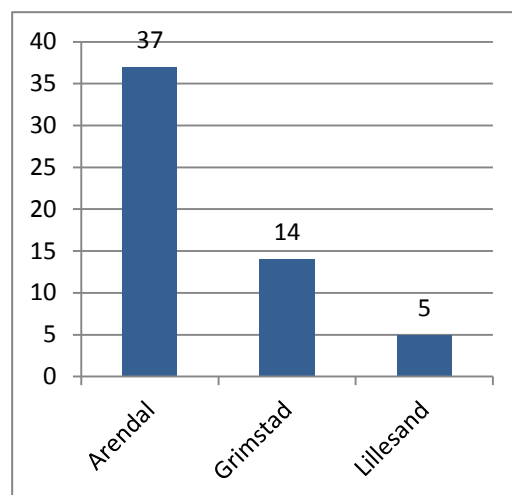
Antall problemstillinger per «Tjenestested»

Terskelverdi: 5

Pasient- og brukerombudet i Vest-Agder



Pasient- og brukerombudet i Aust-Agder



Kommunal helse- og omsorgstjeneste

Antall problemstillinger per «Spesialitet»

Terskelverdi: 5

