



Årsmelding 2015

Pasient- og brukerombudet i Telemark

Innhold

Forord	3
Om pasient- og brukerombudet i Telemark.....	4
Hva ombudet gjør.....	4
Utadrettet virksomhet.....	4
Problemstillinger i 2015	5
Kommunehelsetjenesten	6
Spesialisthelsetjenesten	7
Når skaden skjer – beklage og lære.....	8
Informasjon – opplyste pasienter er tryggere pasienter	9
Alminnelig omsorg - slik du og jeg vil bli sett og behandlet	9
Tilgjengelighet til fastlegene – kampen for en timeavtale.....	10
Pakkeforløp for kreft – en vellykket reform til nå?	11

Forord

Pasient- og brukerrettighetene følges ikke alltid som de skal og bør av tjenesteyterne i Telemark. Det viser henvendelsene pasient- og brukerombudet får. Noe kan rettes ved enkle grep, andre saker er svært alvorlige og kan ende med klage til Fylkesmannen og søknad om pasientskadeerstatning.

Pasient- og brukerombudet i Telemark mener at flere av de sakene vi bistår i, aldri ville blitt kjent for tjenesteyterne dersom ombudet ikke hadde bistått pasienten eller brukeren. Dermed ville yterne av helse- og omsorgstjenestene mistet en viktig kilde til forbedring. Pasient- og brukerombudet forsøker å fjerne pasienters og brukeres frykt for å klage. Vi støtter og hjelper der vi mener tilbakemeldinger eller klager er berettiget. Da er det også viktig at mottakerne av klagen behandler de korrekt og innen rimelig tid. Tilbakemeldingene fra pasientene og brukerne er gull verdt og bør tas i mot med takk, oppriktig imøtekommenhet og vilje til å lære og å forbedre.

Vi erfarer gjennom henvendelsene vi får at kunnskapen om rettigheter er mangelfull hos pasienter, brukere og pårørende. Det er derfor svært viktig at pasient- og brukerombudsordningen er kjent og benyttes. Medarbeiderne hos pasient- og brukerombudet i Telemark har solid kunnskap om hva som er viktig for pasienter, brukere og pårørende samt hva som synes å være de største pasient- og brukeropplevde utfordringene i helse- og omsorgstjenestene i Telemark. I 2015 har pasient- og brukerombudet i Telemark hatt mange møter med brukerorganisasjoner og tjenesteytere, både for å gjøre ordningen best mulig kjent, men også for å høre det de har på hjertet.

Årsmeldingen er ombudets tilbakemelding til helse- og omsorgstjenestene og det er ombudets rapport til oppdragsgiver over virksomheten siste år.

I årsmeldingen for 2015 tar vi opp tema som spesielt har utmerket seg i året som gikk, basert på henvendelsene ombudet jobbet med. Årsmeldingen for Telemark kan med fordel leses i sammenheng med felles årsmelding for alle 17 pasient- og brukerombudene i Norge.

Skien 7.februar 2016



Else Jorunn Saga

Pasient- og brukerombud i Telemark

Om pasient- og brukerombudet i Telemark

Pasient – og brukerombudenes virksomhet og mandat er hjemlet i lov om pasient- og brukerrettigheter av 2. juli 1999 kapittel 8: Ombudene skal arbeide for å ivareta pasientenes og brukernes behov, interesser og rettssikkerhet overfor den statlige spesialisthelsetjenesten og den kommunale helse- og omsorgstjenesten, og for å bedre kvaliteten i disse tjenestene.

Pasient- og brukerrettighetsloven sier at det skal være pasient- og brukerombud i alle landets fylker. Ombudet utøver sitt faglige virke selvstendig og uavhengig. Administrativt er ordningen knyttet til Helsedirektoratet.

Ombudet i Telemark holder til i 5.etasje, østre tribune på Skagerak Arena i Skien. Ved utgangen av 2015 var det fire årsverk med tverrfaglig kompetanse ved kontoret. Pasient- og brukerombudet i Telemark hadde et budsjett på tre millioner kroner i 2015.

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 også mulig å kontakte ombudet anonymt dersom forespørselen likevel kan håndteres på en tilfredsstillende måte. Av og til faller spørsmålene utenfor ombudets mandat og virkeområde. Da forsøker ombudet å vise videre til rett instans.

De fleste tar kontakt med ombudet på telefon, noen sender e-post eller brev. Ombudet skal være et lavterskeltilbud, tjenesten er gratis og det skal være lett å ta kontakt for å få informasjon og veiledning. Vi kan også gi bistand til å kontakte tjenestestedet eller rett klageinstans. Vi har som mål å finne gode løsninger og 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.

Utadrettet virksomhet

Det er et uttalt mål at flere skal få kjennskap til ombudsordningen. Foredrag i lag og organisasjoner om blant annet pasientrettigheter, er et viktig arbeid som vi prioriterer. I 2015 har vi spesielt invitert oss selv til pensjonistlag og pasient- og brukerorganisasjoner. Det gir en god og nyttig dialog som vi vil fortsette i 2016.

Ombudet deltar i dialogmøter med tjenesteytere på ledernivå, både i kommuner og i spesialisthelsetjenesten. Ombudet møter fast Brukerutvalget ved Sykehuset Telemark og får der anledning til å legge fram aktuelle problemstillinger og tema som opptar ombudet. Ombudet deltar også i Sentralt Brukerråd ved Borgestadklinikken.

I tillegg til møter med kommuner, sykehusene og andre tjenesteytere, har pasient- og brukerombudet i Telemark også tilbudt undervisning på introduksjonskurs for innvandrere i regi av voksenopplæringen i kommunene i 2015.

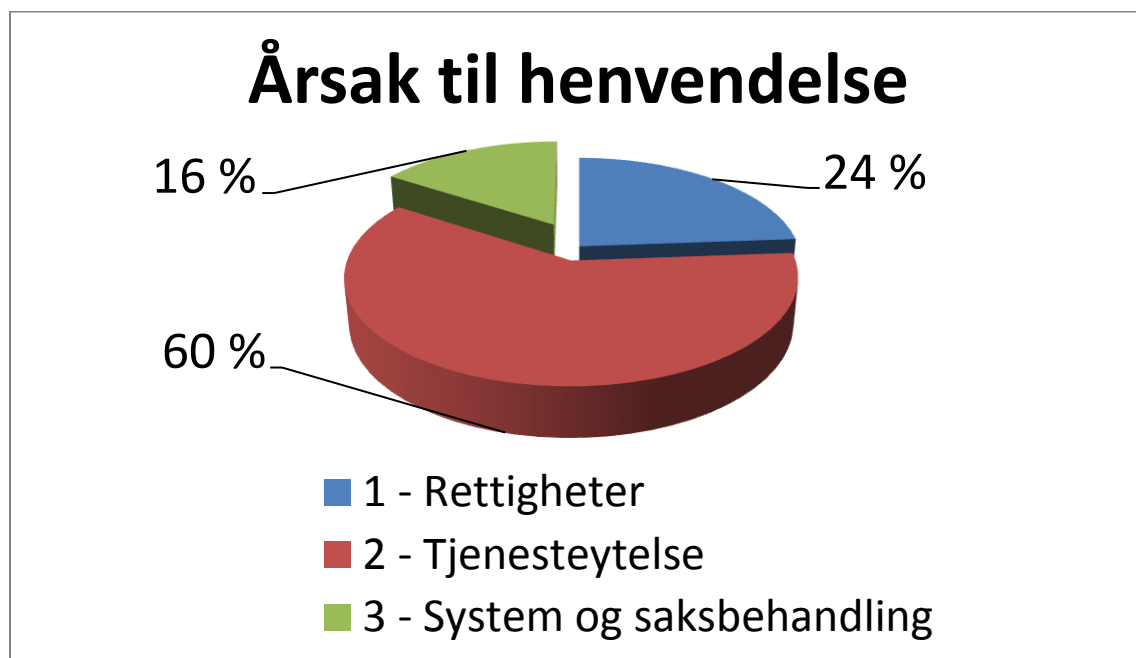
Problemstillinger i 2015

Pasient- og brukerombudet i Telemark har registrert 659 henvendelser i 2015. Dette resulterte i 786 problemstillinger, da en henvendelse kan dreie seg om flere ulike forhold. Økningen fra 2014 til 2015 er på 10 prosent. For landet totalt sett, registrerer pasient- og brukerombudene en stabil pågang.

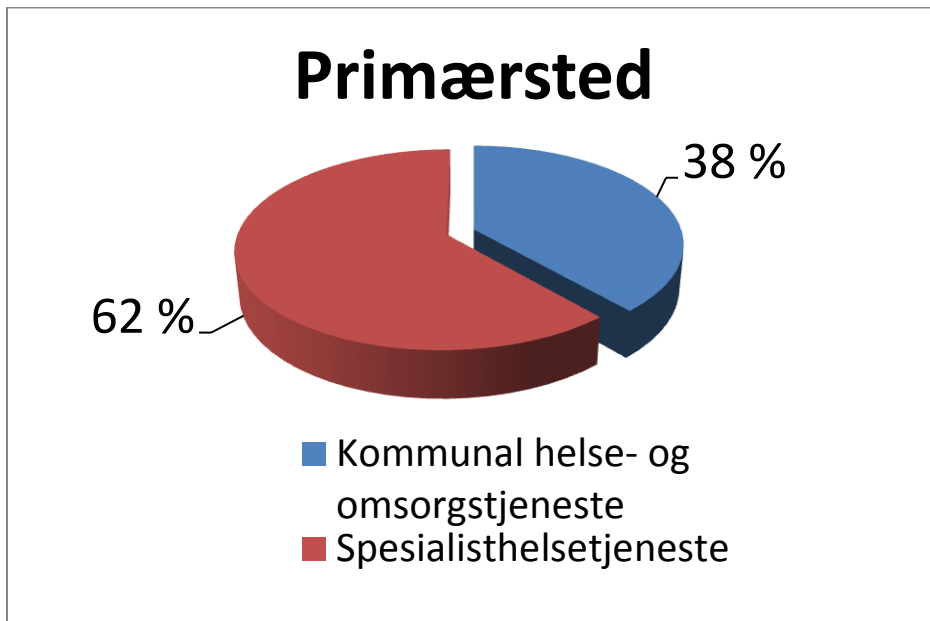
	2013	2014	2015
Antall problemstillinger	776	713	786

Tre av fem henvendelser til pasient- og brukerombudet i Telemark handler om kvalitet og forsvarlighet i helse- og omsorgstjenesten. Ofte dreier det seg om at pasient og/eller pårørende har en mistanke om eller mener at det ikke er gitt riktig, tilstrekkelig eller god nok behandling, at det har oppstått en komplikasjon eller at pasienten er påført skade eller problemer i forbindelse med undersøkelser eller behandling.

Hver fjerde henvendelse dreier seg om rettigheter man har som pasient, bruker eller pårørende. Resten går på system og saksbehandling enten i spesialisthelsetjenesten eller den kommunale helse- og omsorgstjenesten.



Av nye henvendelser i 2015 dreier 38 prosent om den kommunale helse- og omsorgstjenesten. 62 prosent av henvendelsene knyttes til spesialisthelsetjenesten.



Kommunehelsetjenesten

I 2009 ble pasientombudsordningen utvidet til også å omfatte kommunale helse- og omsorgstjenester. Det er en forventning om og et mål at andelen henvendelser til ombudet som gjelder kommunale tjenester, skal øke. Ombudets erfaring er at kommunene generelt har en vei å gå før nivå og kvalitet på tjenestene tilfredsstillende lover og forskrifter. Kunnskapen om pasient- og brukerrettigheter er generelt for lav i befolkningen og vi ser at flere kommuner sliter med god informasjon om grunnlag for vedtak og de klagemulighetene som finnes.

Problemstillinger fordelt på de ulike områdene i kommunenes helse- og omsorgstjenester fremkommer av tabellen under.

Spesialitet	Antall henvendelser
Fastlege	112
Legevakt	22
Helsetjenester i hjemmet	19
Sykehjem	15
Omsorgsboliger / bolig til vanskeligstilte (tom 31.12.2015)	10
Fengselshelsetjeneste	6
Tidsbegrenset opphold i institusjon	6

(spesialitet med fem eller færre henvendelser er ikke tatt med)

Opplevelser knyttet til møtet med og behandling hos fastlegen er det området ombudet får flest henvendelser innen kommunehelsetjenesten. Det er likevel noe færre problemstillinger knyttet til fastlegene i 2015 enn i 2014, da det var 137 problemstillinger. Fastlegeordningen omtales som et eget tema i denne årsmeldingen.

En relativt stor økning dreier seg om legevakt, der det var 22 henvendelser i 2015, mot 16 i 2014. På de andre områdene innen kommunal helse- og omsorgstjeneste er det små endringer fra 2014 til 2015.

Fortsatt ser vi store muligheter for forbedring hos kommunene når det gjelder informasjonen som gis rundt klagemuligheter. Brev om vedtak rundt tildeling av tjenester eller avslag på tjenester må skrives på en forståelig måte, skal være begrunnet og på en god måte opplyse om klagemulighet og framgangsmåte. Det bør også informeres om pasient- og brukerombudets tilbud og rolle.

Hjemmesidene til kommunene kan også bli bedre på informasjon rundt klageadgang og rettigheter for pasient og bruker. Informasjonen bør ligge lett tilgjengelig på nett og ha en forståelig form for pasienter og brukere. Ombudet mener at en systematisering av tilbakemeldinger fra brukere vil være til stor nytte i arbeidet med å bedre kvaliteten i tjenestene kommunene har ansvaret for.

Spesialisthelsetjenesten

Tre av fem henvendelser til pasient- og brukerombudet i Telemark er knyttet til spesialisthelsetjenesten, det vil si de offentlige sykehusene eller private institusjoner med offentlig driftsavtale.

Sykehuset Telemark (ST) er det sykehuset Pasient- og brukerombudet i Telemark får flest henvendelser om. For 2015 er 280 problemstillinger knyttet til ST. Dette er en liten nedgang fra 2014, da antallet var 299.

Spesialitet	Antall henvendelser
Psykisk helsevern for voksne	59
Ortopedisk kirurgi	42
Onkologi	34
Fordøyelsesykdommer	21
Gastroenterologisk kirurgi	17
Generell gynekologi	16
Lungesykdommer	13
Annet/ukjent	10
Nevrologi	9
Plastikkirurgi	9
Generell kirurgi	9
Tverrfaglig spesialisert behandling av rusmiddelmisbruk (TSB)	9
Hjertesykdommer	8

Urologi	7
Radiologi og billeddiagnostikk	7
Legemiddelassistert rehabilitering (LAR)	7
Infeksjonsmedisin	7
Revmatologi	6
Psykisk helsevern for barn og unge (BUP)	5
Bryst og endokrin kirurgi	5

(spesialitet med fire eller færre henvendelser er ikke tatt med)

Psykisk helsevern for voksne er fortsatt, som i 2014, det enkeltområdet som pasient- og brukerombudet i Telemark får flest henvendelser innen spesialisthelsetjenesten. Mange henvendelser dreier seg om usikkerhet og forhold rundt utskrivning, pasienter kan være uenige i diagnose, medikamentering og behandlingsopplegg. Det kan være spørsmål rundt tvang. Noen ønsker bistand til å søke om pasientskadeerstatning.

Sammenholdt med 2014, øker henvendelsene til pasient- og brukerombudet innen onkologi, altså kreftområdet, med 50 prosent i 2015. Det er nærliggende å tenke at innføring av pakkeforløp for et stort antall kreftpasienter har bidratt til å øke oppmerksomheten rundt rettigheter og kvaliteten i behandlingen hos pasientene.

Når skaden skjer – beklage og lære

Pasient- og brukerombudet i Telemark har i 2015 hatt flere henvendelser som dreier seg om feil eller mangelfull behandling, påført skade eller komplikasjon, det som hos tjenesteyterne omtales som «uønskede hendelser». Sakene varierer i alvorlighetsgrad og konsekvensene de har fått for pasientene. Eksempel på de alvorligste tilfellene er kreft som ikke har blitt oppdaget i tide fordi prøvesvar ikke har blitt fulgt opp, alvorlige tilfeller av sykdom som ikke har blitt tatt alvorlig hos fastlege eller legevakt og som har utviklet seg fatalt. Mindre alvorlige enkelthendelser kan også ha vært svært belastende for pasienten i en krevende behandlingssituasjon.

Arbeidet for økt pasientsikkerhet må ha første prioritert hos tjenestestedene. Ofte handler sakene om menneskelig svikt, avvik fra etablerte rutiner eller at det rett og slett ikke finnes gode nok rutiner på behandlingsstedet. Fortsatt ser pasient- og brukerombudet at den største risikoen for feil og svikt oppstår i overganger, det være seg internt mellom avdelinger i sykehus eller mellom ulike tjenestesteder. Det kan oppstå uklarheter rundt ansvar for pasienten og oppfølgingen. Gode rutiner kan forebygge svikt i overgangene.

Det er også avgjørende at avvik og hendelser meldes i tjenestestedenes egne avvikssystem og meldeordninger. Slik kan svake systemer og risikopunkter avdekkes. Når pasient- og brukerombudet bistår pasienter i klagesaker, er det ikke alltid at hendelsen/skaden har blitt registrert i avvikssystemet til behandlingsstedet, selv om pasienten får medhold fra både Fylkesmannen og Norsk Pasientskadeerstatning (NPE). Dette understøttes av systematiske undersøkelser NPE har foretatt i saker der det er gitt medhold; sakene speiles ikke alltid i tjenestestedets registreringer.

Helsepersonell må oppmuntres til og støttes i å melde fra. Slik kan de bidra til bedre pasientsikkerhet og tryggere arbeid for seg selv i møte med pasientene. Ledelsen må legge til rette for en kultur som gjør at melding av avvik og uønskede hendelser aksepteres, ønskes og forventes at blir gjennomført av alle.

Når pasienten selv eller med hjelp av ombudet, gir tilbakemeldinger til behandlingsstedet om en uønsket hendelse, er også det med på å føre til at kritikkverdige forhold blir løftet frem slik at behandlingstedet får mulighet til å forbedre det som fungerer dårlig. Ofte blir resultatet av en tilbakemelding eller klage at pasienten får til svar at hans/hennes henvendelse har ført til en gjennomgang av og forbedring av rutiner. Ombudets erfaring er at det for pasienter er viktig at de blir tatt på alvor med sine opplevelser og at det tas lærdom. Men vel så viktig er det at behandlingstedet viser evne til å beklage og ta ansvar for det som har skjedd. For mange pasienter kan noe så enkelt som en oppriktig unnskyldning være det som skal til for at de skal «komme seg videre» og igjen få tillit til behandlingstedet.

Informasjon – opplyste pasienter er tryggere pasienter

Pasient- og brukerrettighetsloven slår fast at pasienter og brukere skal ha den informasjon som er nødvendig for å få innsikt i sin egen helsetilstand og innholdet i helsehjelpen som de skal motta. Informasjonen skal også tilpasses slik at mottakeren forstår innholdet.

Det er store mengder med informasjon som skal gis, mottas og håndteres i forbindelse med et pasientforløp. Håndtering av denne informasjonen er svært viktig for at pasient og bruker skal oppleve at de blir ivaretatt når de skal motta tjenester fra helsetjenesten.

Mange av henvendelsene til vårt kontor omhandler nettopp at pasient og bruker opplever at informasjonen har vært mangelfull, eller de opplever at de ikke har mottatt den informasjonen de burde få. Dette gjelder både i kontakt med spesialisthelsetjenesten og kommunehelsetjenesten. Noen ganger har informasjonen blitt gitt på et tidspunkt hvor pasienten ikke var helt mottakelig, for eksempel kort tid etter et kirurgisk inngrep. Det er derfor viktig av helsepersonell bruker god tid på å informere pasienten, og at informasjonen legges frem på et nivå som er tilpasset hver enkelt pasient og bruker. Er det tvil om tidspunktet er godt egnet, gi informasjon skriftlig og/eller avtal et nytt møte i nær framtid der informasjonen kan gis på en god måte.

Pasient- og brukerombudet mener at dette vil føre til at pasienter og brukere blir mer trygge og selv bidrar til god rehabilitering og tilfriskning der det er aktuelt.

Alminnelig omsorg - slik du og jeg vil bli sett og behandlet

I 2015, som tidligere år, tok mange av de som kontaktet Pasient- og brukerombudet i Telemark opp det de opplever som problemer rundt alminnelig omsorg. Dette er også et gjentakende tema som tas opp når ombudet er ute i møter eller holder foredrag.

I alt for mange av erfaringene som deles med ombudet går det igjen at personalet har det så travelt. Pasienter og pårørende opplever at beskjeder og avtaler glemmes. De forteller om pleiepersonale og leger som haster videre, uten å ta seg tid til å lytte eller snakke skikkelig med dem. Det er historier om skitne laken og dynetrekk som ikke skiftes og det kan dreie seg om at det tar lang tid før noen kommer etter at de har bedt om hjelp. Pårørende forteller om

måltider som serveres til pasienter som må ha hjelp til å spise. Maten blir stående, blir kald og tatt bort.

Selv om selve inngrepet har gått bra, eller medisinene virker godt, sitter pasienter og pårørende for ofte igjen med et inntrykk om at de ikke har fått god behandling eller omsorg. Det kan dessverre virke som om det er de mest basale omsorgsoppgavene som blir skadelidende når hverdagen til personalet blir for travel. Mat, stell, hygiene og noen som har tid til å snakke og informere om hva som skal skje er basisoppgaver for tjenesteytere. Glipper det på disse områdene går det fort ut over både tålmodighet og tillit til dem som trenger hjelp. Pasient- og brukerombudet frykter også at enheter der disse basisoppgavene blir nedprioritert står i fare for å utvikle en ukultur der dette tolereres som en akseptabel norm. Her har helseledere et stort ansvar for å tilse at det ikke skjer. Der det tillates at basisomsorgen nedprioriteres, er det grunn til å frykte at faren for alvorlige hendelser øker.

Tilgjengelighet til fastlegene – kampen for en timeavtale

Formålet med fastlegeordningen er å sikre at alle får nødvendige allmennlegetjenester av god kvalitet til rett tid, og at personer bosatt i Norge får en fast allmennlege å forholde seg til. Pasient- og brukerombudet i Telemark får ukentlig henvendelser der ett eller flere av målene med fastlegeordningen ikke oppfylles sett fra pasientens ståsted.

For mange pasienter byr det på store utfordringer å få avtalt en time hos fastlegen. I forskrift om fastlegeordning i kommunene, kreves det at systemet for mottak av telefonhenvendelser skal innrettes slik at 80 prosent av alle henvendelser normalt skal besvares innen to minutter på arbeidsdager med normal pågang. Mange legekantor i landet sliter med å oppfylle dette kravet.

Fastlegene skal kunne motta timebestilling elektronisk. Det er en forventning hos pasienter i 2015 at timeavtaler kan ordnes mobilt og på nett, og det er positivt at dette ser ut til å bli et vanlig tilbud. Det er likevel med bekymring ombudene ser at SMS- og nettløsninger fremholdes som eneste kanal for timebestilling ved enkelte legekantor. Det bør være valgfritt for pasienten om timebestilling skjer over telefon, ved fram møte eller på nett/SMS.

Pasienter som står på liste hos en fastlege skal få tilbud om konsultasjon så tidlig som mulig og normalt innen fem arbeidsdager. Bare unntaksvis åpner forskriften for lengre ventetid. Flere legekantor har innført et system der konsultasjon skal tilbys samme eller påfølgende dag som bestilling gjøres. Erfaring viser at disse systemene ikke alltid fungerer som tenkt og at pasientene blir frustrert og oppgitt.

Ett av formålene med fastlegeordningen er at personer bosatt i Norge får en fast allmennlege å forholde seg til. I enkelte kommuner i Telemark ser det ut til at det er utfordringer med rekruttering av leger og at gjennomtrekken av leger er stor. Pasienter opplever derfor å måtte forholde seg til mange ulike leger i løpet av relativt kort tid. Ombudet hører også bekymringer og frustrasjon over leger som er dårlige i norsk. Pasientene frykter kommunikasjonssvikt og for at de ikke skal få faglig forsvarlig hjelp. Kommunikasjonssvikt og misforståelser er en trussel mot pasientsikkerheten.

Pakkeforløp for kreft – en vellykket reform til nå?

Helse- og omsorgsministeren har ved flere anledninger uttalt at regjeringens satsning på kreft skal fungere «som et lokomotiv for hvordan man skal innrette helsetjenestene innenfor ulike felt».

I løpet av 2015 ble 28 pakkeforløp for kreft etablert. Pakkeforløpene innebærer en nasjonal standard for hvor lang tid et utrednings- og behandlingsforløp skal ta for ulike kreftdiagnoser. Målet er å unngå ikke-faglig-begrunnende forsinkelser, samt å øke forutsigbarheten for pasienten.

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten (Helsedirektoratet fra 2016) skal følge gjennomføringen av reformen. De publiserte i desember 2015 resultatet av en undersøkelse om hvordan befolkningen, pasienter og fastleger vurderte tilbudet som kreftpasienter fikk før 2015. Formålet med undersøkelsen var å kartlegge ulike forhold og utfordringer rundt tilbudet som kreftpasienten hadde før implementering av pakkeforløpet. Målet er å sammenligne forholdene før og etter implementeringen. Pasient- og brukerombudet i Telemark er, sammen med de øvrige ombudene i landet, positiv til en slik evaluering, da dette er nødvendig for å vurdere om innføringen har tiltenkt effekt.

Resultatet fra undersøkelsen viste at befolkningen stort sett hadde et godt inntrykk av helsetjenestetilbudet til kreftpasienter. Undersøkelsen viste at helsetjenesten hadde utfordringer hva gjelder helsepersonellens tilgjengelighet og ventetid fra henvisning til første konsultasjon på sykehus. Ordningen er fortsatt ny og må få gå seg til, men vårt inntrykk er at kreftpasientene og sykehusene har de samme problemene og utfordringene som tidligere.

Ombudet får tilbakemeldinger fra pasientene om at det kan være vanskelig å komme i kontakt med rett person på sykehusene, og at pasientene bruker betydelig tid på å finne ut mer om sitt forventede forløp. Når det er sagt, uttrykker mange pasienter stor tilfredshet med kreftkoordinatorenes arbeid ved Sykehuset Telemark.

Pasienter henvender seg til Pasient- og brukerombudet i Telemark og forteller om utfordringer i forbindelse med overføringer til og fra sitt lokalsykehus. Dette gjelder særlig der hvor pasientene henvises til regionale sykehus for ytterligere utredning og behandling. Pasientene opplever å være i et vakuum i overgangen mellom ulike sykehus. I ventetiden opplever mange at de ikke helt vet hvem de skal forholde seg til eller hvem som har ansvaret for den videre utredningen og oppfølgingen. Det skaper unødvendig stor utrygghet for pasienten. Pasientene melder også om samarbeidsproblemer mellom ulike avdelinger på det enkelte sykehus.

Pasient- og brukerombudet mottok også i 2015 flere henvendelser der det var uklart om tidsfrister var holdt eller brutt, det kunne se ut som at de ulike behandlingsstedene tolket og regnet ulikt på hva som var tidsfristene. For pasientene medfører brutte tidsangivelser en betydelig usikkerhet, og manglende informasjon blir en tilleggsbelastning. Når de tidsangivelser som inngår i pakkeforløpene blir brutt, er det vanskelig for den enkelte pasient å forstå at dette ikke nødvendigvis innebærer at den hjelpen de mottar er uforsvarlig. Her må sykehusene bli bedre til å informere pasientene om betydningen av at fristene ikke blir holdt.

Årsmeldingen til Pasient- og brukerombudet i Telemark kan lastes ned elektronisk fra hjemmesiden www.pasientogbrukerombudet.no

Denne årsmeldingen anbefales lest sammen med felles årsmelding for landets 17 pasient- og brukerombud. Den finner du på hjemmesiden www.pasientogbrukerombudet.no



Pasient- og brukerombudet i Telemark

Postboks 2632, 3702 Skien

Telefon: 35 54 41 70

e-post: telemark@pasientogbrukerombudet.no

Besøksadresse: Fridtjof Nansensgate 19C, Skagerak Arena, Skien

www.pasientogbrukerombudet.no