

Årsmelding 2018

Pasient- og brukerombudet i Telemark



Innhold

Ombudet har ordet	3
Om Pasient- og brukerombudet i Telemark.....	4
Hva ombudet gjør.....	4
Utadrettet virksomhet.....	4
Hvem kontaktet ombudet i Telemark i 2018?.....	5
Kommunenes helse- og omsorgstjenester.....	6
Spesialisthelsetjenesten	9
Pasient- og brukerombudene i Norge anbefaler.....	11

Ombudet har ordet

Pasient- og brukerombudet arbeider for å ivareta behov, interesser og rettssikkerhet til pasienter og brukere av helse- og omsorgstjenestene. I tillegg arbeider ombudet for å bedre kvaliteten i tjenestene.

Ombudet legger vekt på å hjelpe de som trenger det mest. Vi møter pasienter og brukere i alle aldersgrupper og innen de fleste helse- og omsorgstjenestene. Vi er opptatt av at det skal være lav terskel for å henvende seg til ombudet og det skal være lett å få tak i oss som jobber ved kontoret i Telemark. Folk skal også være klar over at det ikke innebærer noen risiko å kontakte ombudet. Vi foretar oss ikke noe på vegne av andre uten denne personens samtykke. På denne måten ønsker vi å fjerne noe av ubehaget vi veit at folk opplever ved å si ifra om kritikkverdige forhold.

Av og til må vi presisere at vi ikke er en del av helsetjenesten og at vi ikke foretar medisinskfaglige vurderinger. Våre vurderinger gjøres i tråd med mandatet vårt, og ut i fra mandatet kan vi gi råd og veiledning samt bistå med å klage eller arrangere et møte med tjenestestedet. Vi legger stor vekt på verdien i at pasienter får gjenopprettet tilliten til helsetjenesten når denne er redusert eller ødelagt. Dette skjer først og fremst gjennom åpen og strukturert dialog med tjenestene.

Vi ser at antall henvendelser til ombudet i Telemark er stabilt, men vi vet at flere kunne hatt god nytte av å kontakte oss. For å gjøre ombudsordningen bedre kjent, reiser vi mye ut og orienterer om ordningen i lag, foreninger og grupper, også til de som ikke er pasienter eller brukere. Hovedpoenget er at folk skal kjenne til ombudet når de, ektefelle, slektninger, nabo, venner eller kollegaer trenger oss.

Årsmeldingen fra Pasient- og brukerombudet i Telemark er et bidrag til kunnskap om pasienters og brukeres møte med helsetjenestene. Årsmeldingen forteller også om hvordan ombudet arbeider og den aktiviteten vi har. Årsmeldingen for Telemark er todelt, der del en tar for seg spesifikke forhold for Telemark og del to utgjør felles årsmelding for alle pasient- og brukerombudene i Norge.

Skien 28.februar 2019



Else Jorunn Saga

Pasient- og brukerombud i Telemark

Om Pasient- og brukerombudet i Telemark

Pasient – og brukerombudets virksomhet og mandat er hjemlet i lov om pasient- og brukerrettigheter av 2. juli 1999 kapittel 8. 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.

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

Ombudet i Telemark holder til på Skagerak Arena i Skien, Østre tribune, 5.etasje. Det er fire årsverk med tverrfaglig kompetanse ved kontoret. Pasient- og brukerombudet i Telemark hadde i 2018 et budsjett på rundt 3,3 millioner kroner.

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

Pasient- og brukerombudet er et lavterskeltilbud, tjenesten er gratis og det skal være lett å ta kontakt. Ombudet gir informasjon, råd og veiledning når det er ønsket. Ombudet har som mål å finne gode løsninger og å 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. Ombudet kan også bistå i å kontakte tjenestestedet eller rett klageinstans. Noen av sakene mener vi er så alvorlige at de skal sendes videre til tilsynsmyndigheten. Det kan også være aktuelt for pasienter å søke Norsk pasientskadeerstatning (NPE) og her kan ombudet bistå.

Utadrettet virksomhet

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

I 2018 presenterte ombudet erfaringer og tilbakemeldinger for helsepolitikere i flere kommuner. Det har også vært flere kontaktpunkter med fylkets eldrerårsrepresentanter i 2018.

Det er et mål at flere skal få kjennskap til ombudsordningen. Foredrag i lag og organisasjoner om blant annet pasientrettigheter, er et viktig arbeid som vi prioriterer.

Hvem kontaktet ombudet i Telemark i 2018?

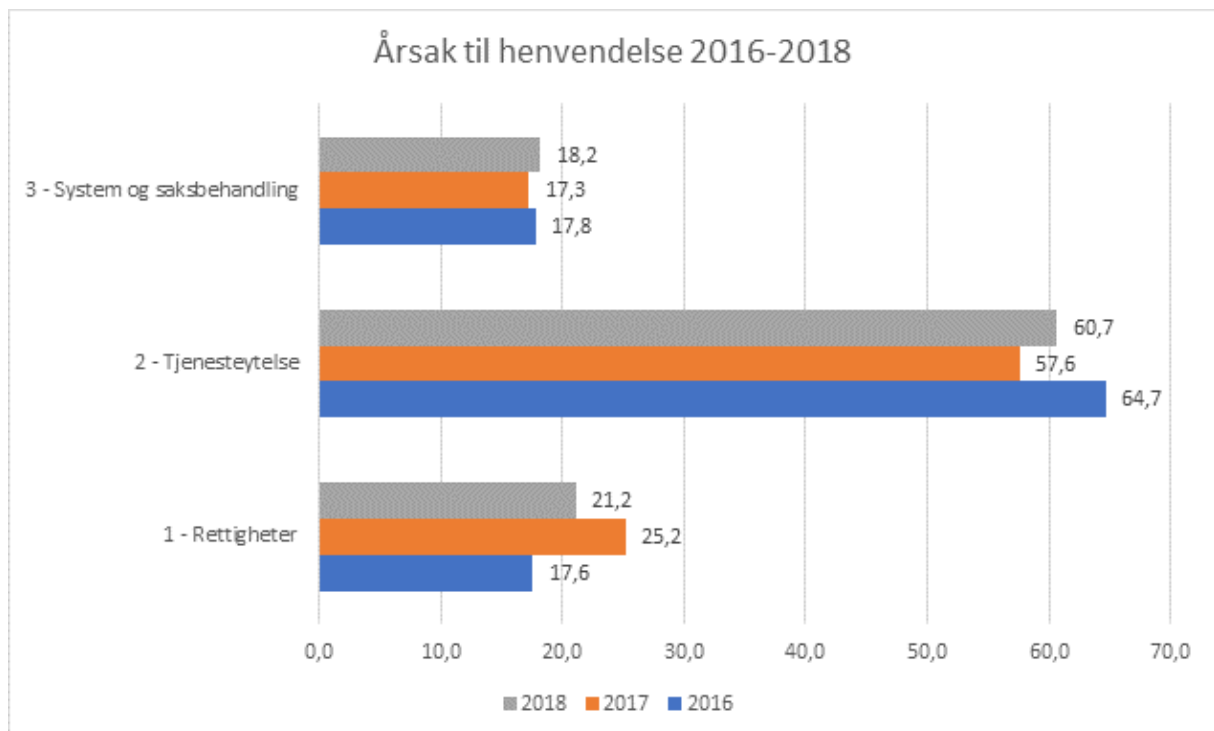
Pasient- og brukerombudet i Telemark registrerte 557 henvendelser i 2018. Dette resulterte i 777 problemstillinger, da en henvendelse kan dreie seg om flere ulike forhold. Dette er en økning fra 2017 på åtte prosent. For landet totalt sett, registrerer pasient- og brukerombudene en stabil pågang, rundt 15 000 årlig.

	2014	2015	2016	2017	2018
Antall problemstillinger	713	786	709	719	777

 (Figur 1)

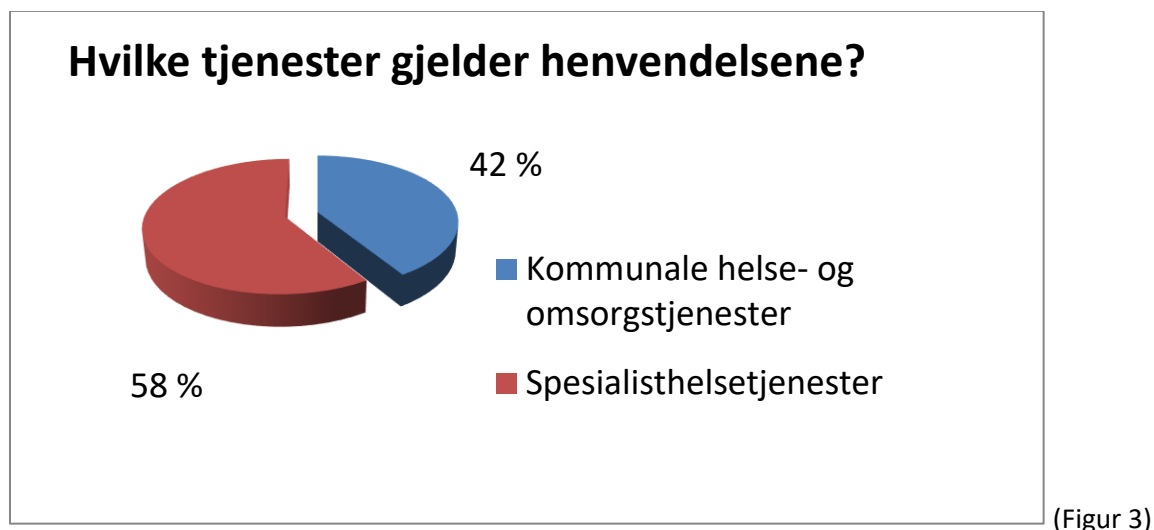
Rundt 61 prosent av henvendelsene til Pasient- og brukerombudet i Telemark handler om kvalitet og forsvarlighet i helse- og omsorgstjenesten. Ofte dreier det seg om at pasient eller pårørende mener at det ikke er gitt riktig, tilstrekkelig eller god nok behandling eller tjeneste. Det kan ha oppstått en komplikasjon eller pasienten er påført skade eller problemer i forbindelse med undersøkelser eller behandling. Årsakene til kontakt med ombudet er mange.

21 prosent av henvendelsene dreier seg om rettigheter man har som pasient eller bruker. De øvrige henvendelsene i 2018, rundt 18 prosent, går på system og saksbehandling enten i spesialisthelsetjenesten eller den kommunale helse- og omsorgstjenesten. Figur 2 viser variasjonen mellom de ulike årsaksområdene de tre siste åra.



(Figur 2)

Av nye henvendelser i 2018 dreide 42 prosent seg om den kommunale helse- og omsorgstjenesten i Telemark. 58 prosent av henvendelsene var knyttet til spesialisthelsetjenesten. De siste åra har vi sette en endring mot en større andel henvendelser om kommunale tjenester. Det er en naturlig endring, med tanke på det store volumet og mangfoldet av tjenester som ytes i kommunene. Det kan også være en naturlig konsekvens av oppgaveoverføring fra spesialisthelsetjenesten/sykehusene til kommunene.



Kommunenes helse- og omsorgstjenester

To av fem henvendelser til Pasient- og brukerombudet i Telemark i 2018 dreide seg om kommunale helse- og omsorgstjenester. **Registreringene hos ombudet brukes til å gi tilbakemeldinger til kommunene.** Dette gjøres i en form som sikrer pasienten/brukeren anonymitet, men som gir kommunen en mulighet til å forbedre tjenesten der det er grunnlag for det. Som det framgår i figur 4, varierer antall henvendelser på de ulike kommunene fra år til år. Det er også naturlig at det er flere henvendelser fra de mest folkerike kommunene. Ombudet registrerer en eventuell klagesak på den kommunen der tjenesten ytes. Noen henvendelser dreier seg om kommuner utenfor Telemark. Det er fritt valg når det gjelder hvilket ombudskontor man ønsker å kontakte og ombudet bistår likt uansett hvilket fylke kommunen hører til.

	2016	2017	2018
Bamble	8	16	20
Bø	9	10	14
Drangedal	2	3	3
Fyresdal	0	0	6
Hjartdal	0	5	1
Kragerø	6	12	2
Kviteseid	5	5	3
Nissedal	2	2	0
Nome	3	9	11

Notodden	8	32	25
Porsgrunn	39	54	66
Sauherad	4	5	4
Seljord	4	7	0
Siljan	0	0	1
Skien	74	58	98
Tinn	2	11	3
Tokke	2	0	2
Vinje	3	0	6
Kommuner utenfor Telemark		4	7
		233	272

(Figur 4)

Det er et stort mangfold av tjenester som ytes i kommunene. Figur fem viser hvilke tjenesteområder Pasient- og brukerombudet i Telemark har fått flest henvendelser om i 2018.

Over 60 prosent av alle henvendelser til ombudet innenfor de kommunale tjenestene, dreier seg om fastleger. Det har vært en klar økning de siste årene og årsakene til at pasienter kontakter ombudet om sin fastlege, er mange. Pasienter forteller at de ikke blir lyttet til, føler seg misforstått, er uenig med legen i videre oppfølging som for eksempel henvisning til spesialisthelsetjenesten. Pasienter oppgir også at de er uenig med fastlegen om medisiner, enten det er typen, doseringen, opp- eller nedtrappingen av medikamenter. I noen av sakene kan det være aktuelt å råde pasienten til å be om en ny vurdering hos en annen lege, en såkalt "second opinion", eller det kan være grunnlag for å klage formelt.

Rundt 42 000 personer bor på sykehjem i Norge til en hver tid. Det betyr at sykehjemstilbudet, både i omfang og kvalitet, angår mange mennesker, både de som bor i sykehjem og deres pårørende. Årsakene til henvendelsene vi får om sykehjem, er mange. Vi mener flere burde sagt i fra om uhell og uheldige hendelser på sykehjem, slik at kommunene kan lære og forbedre sykehjemstjenesten.

Tjenesteområde kommuner	2016	2017	2018
Fastlege	95	132	167
Sykehjem	20	9	23
Legevakt	17	17	16
Helsetjenester i hjemmet	19	20	15
Tidsbegrenset opphold i institusjon	9	10	14
Omsorgsbolig	6	8	12
Brukerstyrt personlig assistanse		3	9
Bolig til vanskeligstilte		3	3
Fysioterapi		1	3

(Figur 5 - områder med færre enn tre henvendelser i 2018 er ikke tatt med)

Figur seks viser de vanligste årsakene til henvendelse innen kommunene samlet for alle tjenesteområder:

Årsak til henvendelse - kommuner	2016	2017	2018
Omsorgsfull hjelp	22	26	27
Medisinering	12	16	23
Egenandeler/finansierings spørsmål	3	8	21
Henvisning	11	16	17
Tilgjengelighet	6	16	17
Informasjon	12	13	16
Oppfølging	3	4	16
Behandlingstiltak	22	21	14
Diagnostisering	22	12	13
Kommunikasjon/språk	1	8	12
Oppførsel	10	17	11
Journal			9
Omfang av tjenester	6	7	8
Rutiner	3	3	7
Samarbeid mellom eksterne	1	2	5
Verdighet	6	5	5
Medvirkning	3	9	4
Personvern	1	4	4
Utskrivning			4
Ventetid			4

(Figur 6 – årsaker med tre eller færre henvendelser er utelatt fra oversikten)

Flest henvendelser i kommunesektoren knytter seg til spørsmål rundt medisinering og om situasjoner der hjelpen den enkelte har mottatt, ikke har blitt oppfattet som god omsorg. Disse sakene er knyttet til handlinger eller vurderinger hos helsepersonell knytta til medisinske vurderinger.

I 2018 så vi en betydelig økning i henvendelser knytta til betaling og egenandeler, særlig i forbindelse med legebekostnader. Pasienter blir ofte overrasket over hva det blir krevd egenandeler for. I tillegg brukes det betalingsordninger som ikke er brukervennlig for alle. God og tydelig informasjon, riktig bruk av regelverket og fleksibilitet fra legekantorene vil kunne forebygge frustrasjon hos pasienten og ubehagelige betalingspåminnelser og trusler om inkasso.

Pasient- og brukerombudet i Telemark vil følge opp hver enkelt kommune i fylket og gi en mer utfyllende informasjon om årsaker til kontakt med ombudet og hvilke tjenesteområder som er berørt.

Spesialisthelsetjenesten

58 prosent av henvendelsene til pasient- og brukerombudet i Telemark i 2018 var knyttet til spesialisthelsetjenesten, det vil si de offentlige sykehusene eller private institusjoner med offentlig driftsavtale.

Helseforetak/private med avtale	2016	2017	2018
Sykehuset Telemark	242	247	284
Oslo Universitetssykehus	30	23	35
Betanien hospital	15	17	13
Sykehuset i Vestfold	7	13	10
Diverse avtalespesialister	9	10	7
Sørlandet sykehus	6	1	5
Blå Kors Borgestadklinikken	4	2	3

(Figur 7 - 10 offentlige foretak/tjenestetilbydere med avtale innen spesialisthelsetjenesten med to eller færre henvendelser er ikke tatt med)

Figur åtte viser hvilke områder henvendelsene til pasient- og brukerombudet i Telemark knytter seg til. Fordelingen holder seg relativt stabil over de siste årene. Psykisk helsevern for voksne har i flere år vært det området der vi får flest henvendelser. I 2017 så vi en betydelig økning i saker som omhandlet rettigheter innen psykisk helsevern for voksne. Denne endringen holder seg også i 2018. 36 prosent av henvendelsene reiser rettighetsspørsmål, mot 25 prosent i 2016. Dette kan ha sammenheng med stadig endringer i rettigheter for pasientene og økt bevisstgjøring rundt disse.

Merk at inndelingene i tabell åtte ikke nødvendigvis samsvarer med hvordan de ulike sykehusene organiserer sine tjenester. Ombudet tilbyr klinikkene og avdelingene ved sykehusene mer detaljert tilbakemelding på hvilke områder ombudet ser utfordringer og muligheter for forbedring.

Spesialitet (problemstillinger alle HF+avtale)	2016	2017	2018
Psykisk helsevern for voksne	47	47	56
Ortopedisk kirurgi	43	34	47
Gastroenterologisk kirurgi	13	12	22
Onkologi	18	14	20
Plastikkirurgi	11	10	17
Fordøyelsessykdommer	19	20	16
Hjertesykdommer	15	8	16
Nevrologi	19	19	16
Akuttmottak	5	5	11
Generell kirurgi	4	7	11
Lungesykdommer	6	11	11
Øre, nese, hals	9	13	11
Generell gynekologi	6	6	10
Infeksjonsmedisin	4	5	10
Syketransport	8	8	8
Øyesykdommer	11	8	7

Geriatri			6
Psykisk helsevern for barn og unge (BUP)	5	5	6
Revmatologi	7	11	6
Assistert befruktning		2	5
Obstetikk	3	5	5
Ambulansetjeneste	1	2	4
Anestesiologi	3	15	4
Fysikalsk medisin og rehabilitering	<3	1	4
Nevrokirurgi			4
Urologi	10	11	4

(Figur 8 - områder med tre eller færre henvendelser i 2018 er ikke tatt med)

Som vist i figur ni er det mange ulike årsaker til at pasient- og brukerombudet kontaktes. Den vanligste årsaken til at pasienter tar kontakt når det gjelder spesialisthelsetjenesten, er opplevelse av feil eller mangelfullt behandlingstiltak, eller at pasienten i forbindelse med en behandling mener at de er påført en komplikasjon eller skade. Disse henvendelsene dreier seg om hele spekteret fra de mest alvorlige sakene til mindre hendelser både i konsekvens og omfang. Det vil ofte være grunnlag for en klage til sykehuset og/eller Fylkesmannen i det aktuelle fylket. Noen saker er av en slik art at en tilbakemelding til sykehuset og/eller et oppklarende møte med en beklagelse kan være det som skal til for at pasienten igjen kan få tillit til sykehuset der en feil er begått. I noen saker kan det være aktuelt for pasienten å søke erstatning hos Norsk pasientskadeerstatning (NPE).

Mangler, forsinkelser eller feil i forbindelse med diagnostisering har økt, det samme har saker som gjelder oppfølging. Vi ser ofte et sprik mellom pasientens forventning om oppfølging og det som faktisk blir tilbudt. Det skjer også at spesialisthelsetjenesten ikke følger de planene de selv har lagt for pasienten.

De to siste årene har vi sett en halvering i henvendelser som gjelder ventetid. Vi fikk heller ingen henvendelser i 2018 som gjaldt fristbrudd. Dette betyr ikke at alle pasienter er fornøyd med ventetiden eller at det ikke skjer fristbrudd. Sykehusene dokumenterer selv at fristbrudd fortsatt skjer. Det er mulig at informasjonen til pasientene både om tidsperspektiver og retten til å velge behandling andre steder med kortere ventetid kan ha blitt bedre.

Hvorfor tas det kontakt med ombudet?	2016	2017	2018
Behandlingstiltak	72	80	92
Diagnostisering	39	22	44
Informasjon	21	32	36
Oppfølging	13	17	27
Omsorgsfull hjelp	23	16	20
Ventetid	30	19	17
Egenandel/finansiering	13	12	15
Journal/journalføring	6	10	14
Medisinering	20	14	13
Manglende tildeling av tjenester/avslag	8	12	12
Utskrivning	12	5	12
Kommunikasjon/språk	3	11	9
Oppfølging	9	11	8
Vurdering	1	8	7
Henvisning	1	5	6
Samarbeid mellom eksterne	3	3	6
Personvern	4	2	4
Samarbeid internt	2	7	4
Tvang/brudd på regler ved bruk av tvang	2	1	4
Valg av behandlingssted	3	6	4
Rutiner	7	6	3
Annet/uregistrert	8	8	3
Bortfall/reduksjon av tjenester		2	3
Dokumentbehandling	6	4	3
Medvirkning	10	6	2
Avvisning	3	2	1
Omfang av tjenester		2	1
Saksbehandling (generell)		2	1
Verdighet i tjenestetilbud			1

(figur 9)

Pasient- og brukerombudene i Norge anbefaler

I felles nasjonal årsmelding for landets pasient- og brukerombud blir en rekke sentrale tema omtalt; kunnskap om pasient- og brukerrettigheter, fastlegeordningen, ivaretagelse av hjemmeboende med hjelpebehov, rusavhengige og behandlingsforløp med mer.

Årsmeldingen kan leses i sin helhet på [helsenorge.no/pasient- og brukerombudet](http://helsenorge.no/pasient-og-brukerombudet).

Felles årsmelding er representativ for helheten i pasient- og brukerombudenes erfaringer. Årsmeldingen brukes i den årlige meldingen til Stortinget om Kvalitet og pasientsikkerhet i helsetjenesten. Ombudene legger også fram sine erfaringer for Stortingets helse- og omsorgskomite under høringen av meldingen.

I felles årsmelding for 2018 gir ombudene følgende anbefalinger:

- Ombudene mener at helsemyndighetene må stille strengere krav til sykehusene for å nå målet om at psykisk helse og rusbehandling skal ha høyere vekst enn somatikken.
- Kommunene må ta et større ansvar for å sikre at fastlegene følger fastlegeforskriften og andre krav som stilles fra helsemyndighetene.
- Pasienter må få kopi av henvisning og tilbud om kopi av prøvesvar.
- Pasienter som forlater en konsultasjon i spesialisthelsetjenesten og er i et forløp, må få vite når neste konsultasjon vil bli - de vil ha en time i hånda.
- Ungdom mellom 16 og 18 år bør fritas for å betale egenandel hos fastlegen.
- Formålet med BPA-ordningen må oppfylles uavhengig av bosted. Forslaget om å oppheve aldersgrensen på 67 år for å beholde BPA, støttes.
- Pasienter i tverrfaglig spesialisert rusbehandling bør få rett på fullføring av påbegynt tannbehandling uavhengig av om de fortsatt er i institusjon.
- Tilsynsmyndighetene må sikres ressurser til å gi forsvarlig oppfølging av brudd på pasient- og brukerrettighetene.
- Det er et stort behov for økt kompetanse på pasient- og brukerrettigheter blant ansatte i helse- og omsorgstjenestene.
- Det bør gjennomføres tiltak for å bedre kompetanse på bruk av tolk. Helsetjenestens ansvar for å bestille tolk ved behov må etterleves.

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 pasient- og brukerombud. Den finner du på hjemmesiden pasientogbrukerombudet.no



Pasient- og brukerombudet i Telemark

Postboks 212 Skøyen

Telefon: 35 54 41 70

e-post: telemark@pasientogbrukerombudet.no

Besøksadresse: Skagerak Arena, Odds plass 3, Skien

www.pasientogbrukerombudet.no