

Pasient- og brukarombodet i Hordaland

---

ÅRSMELDING 2018

## Innhold

Det beste for den neste .....	3
Kven kontaktar ombodet .....	3
Tal saker dei siste 5 år .....	4
Kva er pasientar og brukarar misnøgde med i møte med helse- og omsorgstenestene i Hordaland? .....	4
Lite informasjon gjev utrygge pasientar.....	6
Dei fleste handterer klagesaker på eiga hand .....	8
Klagefrykt i kommunane .....	8
Møter og foredrag.....	9

## Om pasient- og brukaromboda

---

Pasient- og brukaromboda er representert i heile landet. Vi skal arbeide for å ta vare på behova, interessene og rettsryggleiken til pasientar og brukarar av helse- og omsorgstenesta. Ombodet skal arbeide for å betre kvaliteten på desse tenestene.

Heldigvis har dei fleste pasientar og pårørande gode erfaringar i møte med helseteneste. Pasientomboda vert i hovudsak kontakta av dei som opplever svikt eller misnøye. Omboda sine erfaringar er difor ikkje ein tilstandsrapport om helsetenestene. Våre erfaringar er viktige for å tydeleggjere risikoområder og for arbeid med kvalitetsbetring.

Omboda har særleg fokus på å hjelpe dei som treng det mest. Vi møter pasientar og brukarar i alle aldersgrupper og innan alle typar av helse- og omsorgstenester. Dei som kontaktar oss kan vere anonyme om dei ønskjer det. Ordninga er gratis for brukarane. Omboda tek imot cirka 15000 nye saker årleg og er ein av landets viktigaste formidlarar av pasient- og brukarerfaringar. I Hordaland hadde vi 1247 saker i 2018. Vi er ein sjølvstendig og uavhengig etat som formidlar pasientopplevingane utan innpakning.

Omboda sitt arbeid vert kjenneteikna av tett og direkte kontakt med pasientar, brukarar, pårørande og tenestestadene. Vi har som mål å jobbe ubyråkratisk og effektivt med kort tid frå kontakt til handling. Vi ser at dialog med partane kan gje et betre resultat enn ei formell klagehandsaming som kan bli langvarig. Vår arbeidsmetodikk er difor eit alternativ eller supplement til fylkesmannen i mange saker. Omboda freistar å avklare sakene raskt og direkte på lågast mogleg nivå. Samstundes er vi pådrivarar for kvalitetsforbetring både på systemnivå eller hos den enkelte tenesteytar.

Omboda har også sterkt fokus på generell informasjonsverksemd til lag og organisasjonar. Målet er å gjere pasientar og brukarar i stand til å ivareta sine pasientrettigheter på eiga hand.

Lisa Refsnes

Fungerande pasient- og brukarombod

12. februar 2019

## Det beste for den neste

---

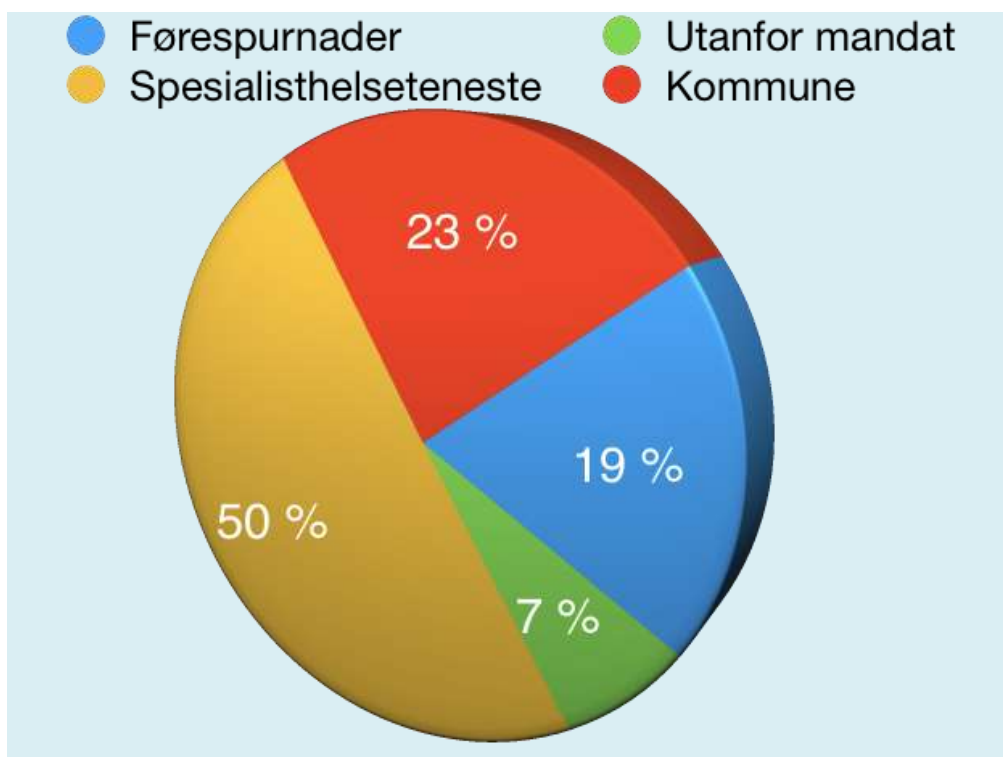
Dei som kontaktar pasient- og brukarombodet gjer det fordi dei ønskjer å bidra til betre helse- og omsorgstenester. Dei ønskjer å sei i frå om svikt, for at det skal bli betre tenester til nestemann. Nesten alle som kontaktar oss fortel at dei ønskjer tenestene skal lære av hendinga. Vi erfarer at å gje tilbakemelding er ein del av ein kollektiv dugnad. Det er svært sjeldan at nokon gjev utrykk for eit ønskje om represaliar mot dei det gjeld etter ei uheldig hending.

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. Det kan være enklare å lære av brukarerfaringane når tenestene veit at pasientar, brukarar og tenesteytarar har felles mål - kvalitetsbetring.

## Kven kontaktar ombodet

---

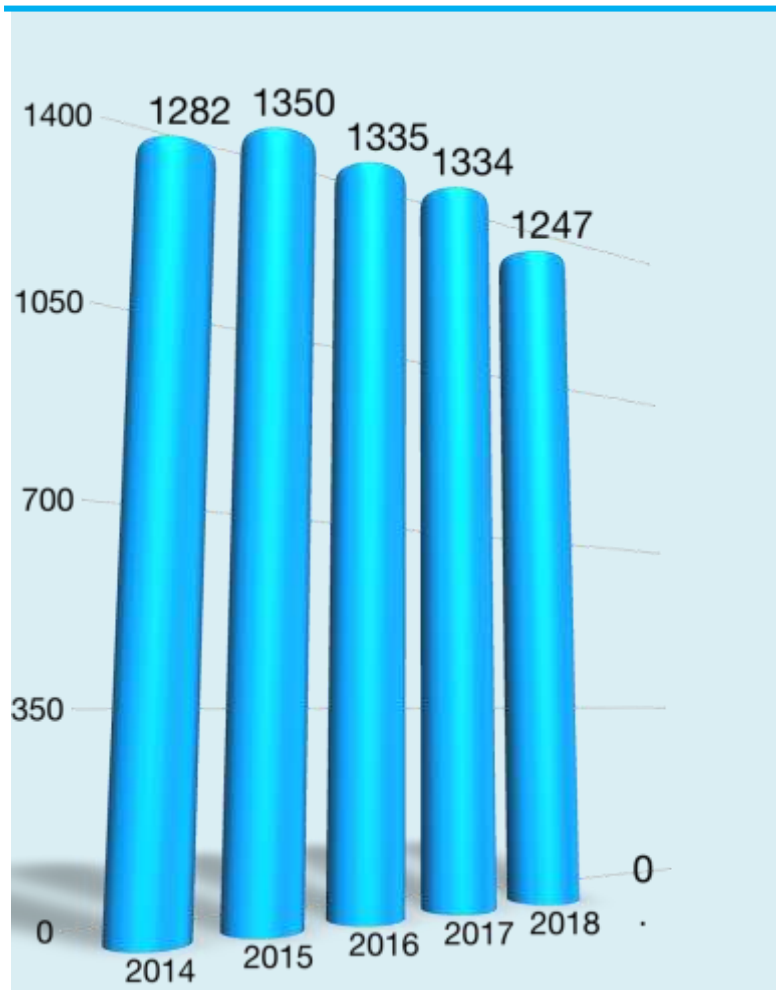
Grafikken viser kva sakstyper vi vart kontakta om i 2018:



Førespurnader i dette diagrammet er saker som ikkje er knytt til ein konkret tenestestad, til dømes eit generelt spørsmål om kva reglar som gjeld for

innsyn i journal. Saker i kategoriane spesialisthelseteneste og kommunal helse- og omsorgsteneste er saker der pasient eller brukar ikkje er nøgd med handteringa til ein bestemt tenestestad. Dette kan til dømes være at pasienten ikkje får innsyn i journalen sin av fastlegen.

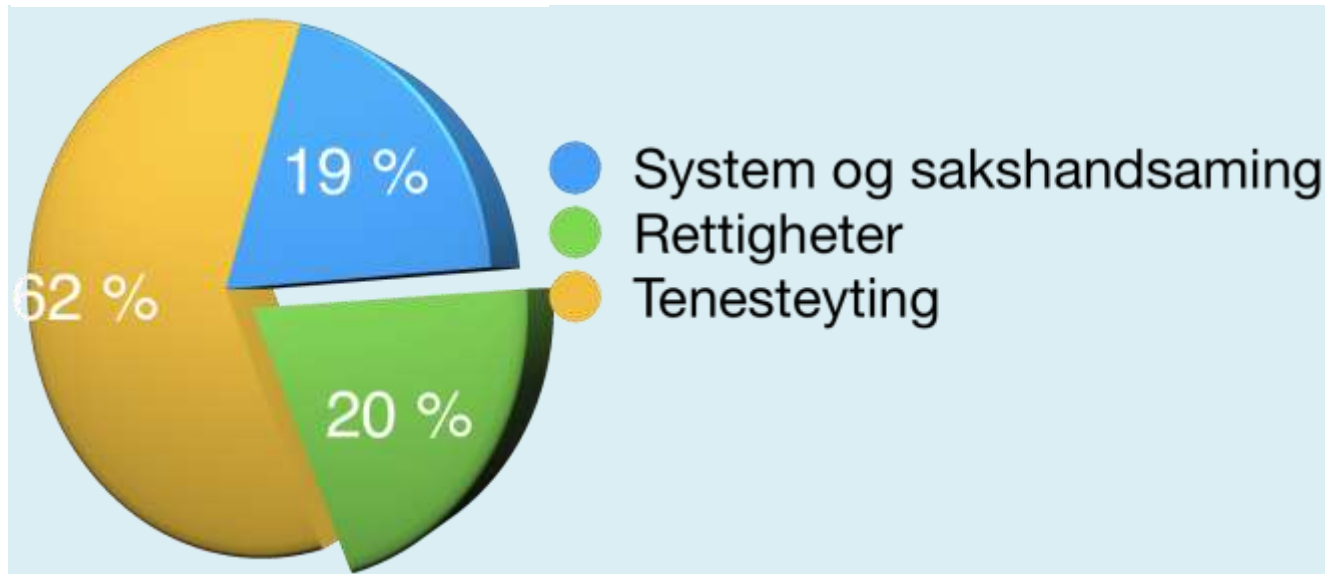
## Tal saker dei siste 5 år



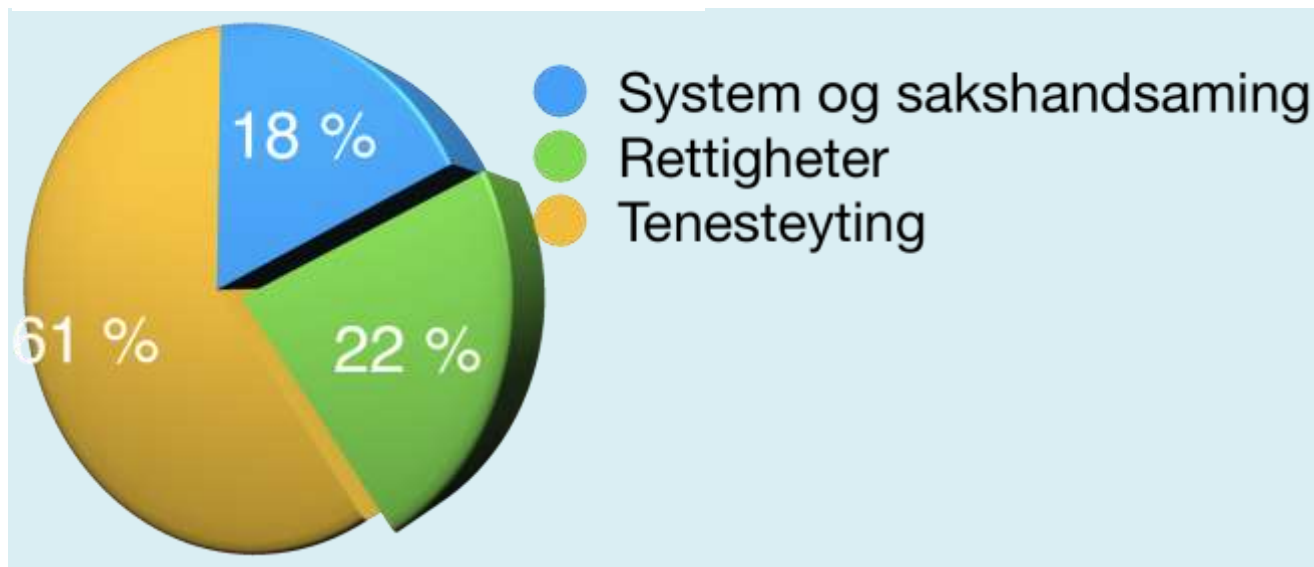
## Kva er pasientar og brukarar misnøgde med i møte med helse- og omsorgstenestene i Hordaland?

På landsbasis ser vi at pasientar og brukarar i større grad tek opp spørsmål om svikt rundt pasientrettar i kommunehelsetenesta enn i spesialisthelsetenesta. I Hordaland ser vi ikkje same tendens. Her er kategoriane relativt like i den kommunale helse- og omsorgstenesta og i spesialisthelsetenesta:

## Spesialisthelseteneste



## Kommunar



Den største kategorien som er knytt til tenestestadene gjaldt misnøye med sjølve utføringa av tenesta (Tenesteyting). Pasient eller brukar opplevde at tenestene ikkje var forsvarlige 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.

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.

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 rot og sommel i sakshandsaming.

I svært mange saker, og i alle tre kategoriar, fann vi døme på mangelfull eller dårleg informasjon.

Dei sakstyper som pasientar og brukarar har teke opp med ombodet i 2018 skil seg ikkje i særleg grad frå tidlegare år. Det er dei same problemstillingane som går igjen. Ombodet finn heller ikkje at det er særlege tenestestader som skil seg ut i forhold til tidlegare år. Det har til dømes ikkje vore ei sterk saksauke innan eit bestemt område eller avdeling.

## Lite informasjon gjev utrygge pasientar

---

Ombodet retta i årsmeldinga for 2017 søkelys på informasjonsbehov ved ventetid for gjennomføring av helsehjelp i spesialisthelsetenesta. Ombodet ser ikkje betring på området. Vi vert kontakta av pasientar og pårørande som fortel om avlyste behandlingar, utsettingar, ventelister med stadige endringar, og manglande informasjon om kva som skjer vidare. Den ansvarlege for behandlinga har til dømes lova å gje tilbakemelding om vidare plan innan eit konkret tidspunkt, utan at det skjer. Vi høyrer historier der pasient, fastlege, koordinator, og andre involverte alle har freista å finne ut av spørsmålet «Kva skjer no?», utan å komme nokon veg. Ombodet har ved fleire høve måtte hjelpe pasientar med å nøste opp i slike pasientløp siste året.

Vi erfarer at sjukehusa brukar tid på å svare på puringar frå kommunehelsetenesta, pasientar og pårørande som kunne vore unngått dersom sjukehusa gav pasientane betre informasjon undervegs. Pasientar og pårørande fortel oss at dei toler å vente. Det er uvissa som er det verste. Ei meir systematisk tilbakemelding til pasientar som ventar på behandling vil spare alle for tid som i dag vert nytta på puring. Spesialisthelsetenesta må gjere prioriteringar. Ikkje alle kan stå først i køa,

og nokre må vente. Ein føresetnad for at ein pasient skal akseptere sin plass i køa, er et pasienten er godt informert. Pasientane og deira pårørande etterlyser føreseielege pasientforløp og tydelege tilbakemeldingar frå tenestene.

Ein pasient skulle opererast på Haukeland. Haukeland registrerte pasienten som oppfylt fristdato i juli 2017. Pasienten opplevde uklare innkallingar, utsettingar, systemrot i høve innkallingar til førebuande undersøkingar og sjølv operasjonen. Hausten 2018 var pasienten framleis ikkje operert. Ombodet bisto pasienten undervegs i prosessen. Ombodet måtte sende tre brev til helseføretaket før vi fekk svar. Pasienten gav til slutt opp og kontakta privat tilbydar gjennom forsikringsordning. Saka illustrerar også at rapporteringskravet på oppfylt frist til helsehjelp ikkje viser heilheitsbiletet i eit pasientløp.

God kommunikasjon er avgjerande for gode brukaropplevingar. Vi ser at manglande informasjon gjer pasientar og brukarar utrygge. Det kan skape mistydningar, tap av tillit og dårleg samhandling mellom tenesteytar og pasient. Når pasienten ikkje får god informasjon erfarer vi at nokre pasientar fyller informasjonsgapet med eigne teoriar. I hovudsak erfarer vi tre ulike typar teoriar pasienten spekulerer over, i mangel på informasjon frå tenesta:

- Pasient eller pårørande mistenker at pasienten ikkje får informasjon, fordi helsepersonellet ikkje har kontroll på situasjonen. Pasienten eller pårørande mistenker til dømes at helsesituasjonen er dårlegare enn det dei vert fortalt. Pasient og pårørande vert engstelige.
- Pasient eller pårørande mistenker at dei ikkje får informasjon fordi helsepersonellet freistar å skjule noko. Pasienten trur til dømes det er økonomiske motiv bak manglande helsehjelp. Pasienten tapar tillit til tenestene.
- Pasienten mistenker at manglande informasjon er fordi helsepersonellet ikkje har kompetanse på fagfeltet.



## Dei fleste handterer klagesaker på eiga hand

---

Det vert stadig enklare for pasientar og brukarar å finne informasjon om helsehjelp og pasientrettar. I 2016 fekk pasientar i Helse Vest høve til å lese innkallingar og journalen sin på nett. På helsenorge.no finn du mykje god informasjon om viktige pasient- og brukarrettar. Norsk pasientskadeerstatning utviklar sine nettsider og digitale kommunikasjonsformer. Ombodet erfarer at pasientar og brukarar i dag i finn fram til viktig informasjon på eigenhand i mykje større grad enn for 5 år sidan. Pasientar og brukarar som tidlegare trengde bistand frå ombodet til å skaffe seg innsyn i journal, eller til å skrive ei klage handterer dette sjølv. Digitaliseringa har gjort folk meir sjølvhjulpen. Lett tilgjengeleg informasjon om rettar gjev pasientar tryggare på eigne vurderingar.

Ombodet mottok mange førespurnader om søknad om erstatning etter ei uheldig hending i helsetenestene. Vi gjev råd og rettleiing i mange slike saker, men erfarer at pasientar og brukarar i stadig større grad handterer sjølve søknadsprosessen på eiga hand. Vi ser det same for klager til Fylkesmann eller tenestestader. Mange ønskjer råd og rettleiing frå ombodet, men vil ta hand om sjølve klageprosessen sjølv. 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.

## Klagefrykt i kommunane

---

Vi ser at det er ei klagefrykt blant eldre mottakarar av kommunale helse- og omsorgstenester. Når det gjeld dei eldste pasientane er det stort sett deira pårørande som kontaktar ombodet. Pårørande fortel at den eldre er redd for å gje beskjed, fordi dei fryktar represalier i form av dårlegare behandlingstilbod. Nokre pårørande fortel at eldre pasientar «ikkje vil lage

noko styn». Mange eldre har heller ikkje kompetanse til å finne informasjon digitalt. Vi erfarer at pårørande gjer ein stor innsats for sine nære.

Ombodet erfarer at tenestene møter negative tilbakemeldingar på ein betre måte enn brukarane fryktar. Det er sjeldan ombodet vert kontakta av pasientar eller pårørande som meiner dei har fått eit dårlegare tilbod, eller har vorte møtt på ein ufin måte fordi dei har klaga. Kommunane må likevel vere merksam på at det er ei klagefrykt hjå mange eldre, og jobbe aktivt for at pasientar og brukarar skal føle det trygt å sei i frå.

## Møter og foredrag

---

Pasient- og brukarombodet har mange møter årleg med pasientar, brukarar og pårørande på vårt kontor. For mange er det viktig at dei får høve til å diskutere si sak og få råd og rettleiing ansikt til ansikt. Vi har kort ventetid for dei som har behov for å diskutere si sak på kontoret hjå oss. I tillegg til dette har vi møter med tenestestadene på systemnivå, eller saman med klient og tenestestad i enkeltsaker. Vi held foredrag for brukarorganisasjonar og underviser helsepersonell. Nedanfor er ei oversikt over dei eksterne møta, undervisning og foredragsaktiviteten:

22. januar	Bergen kommune
5. februar	Foredrag for pensjonistlag Bergen
5. februar	Foredrag høgskulen på Vestlandet
15. februar	Leiinga i Helse Bergen HF
15. februar	Undervisning studentar medisinsk fakultet
20. februar	Foredrag eldretreff Bergen
5. mars	Møte med Helseministeren, Oslo
4. april	Styremøte Helse Fonna HF, Haugesund
24. mai	Fylkesmannen i Hordaland
20. juni	Møte med leiinga i Kvam
21. august	Møte med Vaksdal kommune

22. august Møte på Gastrokirurgisk avdeling Helse Bergen HF
- 23.august Møte med forvaltningseininga Bergen
29. august Foredrag for regionalt brukarutval Helse Vest RHF
30. august Møte med helsebyråden Bergen
3. september Foredrag pensjonsitlag Bømlo
18. september Innlegg høyring Bergen kommunestyre
2. oktober Møte hjarteavdelinga Helse Bergen HF
- 4.oktober Foredrag eldretreff Olsvik
24. oktober Undervisning UiB
25. oktober Foredrag pensjonistlag Bergen
- 1.november Undervisning Høgskulen på Vestlandet
4. desember Undervisning ALF
06. desember Undervisning Høgskulen på Vestlandet

Du kan kontakte pasient- og brukarombodet på telefon, e-post og brev. Du har høve til å vere anonym dersom du ønsker det. All hjelp frå oss er gratis, og vi har teieplikt. Vi går aldri vidare med ei sak utan samtykke frå den det gjeld. Du finn meir informasjon om oss på [www.pasientogbrukerombudet.no](http://www.pasientogbrukerombudet.no).

Telefon: 55 21 80 90

Besøksadresse:

Zander Kaaes gate 7, 5015 Bergen (Ved jernbanestasjonen).

Epost: [hordaland@pobo.no](mailto:hordaland@pobo.no)

Postadresse:

Pasient- og brukarombodet i Hordaland, Postboks 212 Skøyen, 0213 Oslo.

