

Styresak

Går til: Styremedlemmer
Føretak: Helse Vest RHF
Dato: 14.03.2014
Sakhandsamar: **Ingvill Skogseth**
Saka gjeld: **Orientering om årsmelding 2013 frå pasient- og brukaromboda i Helse Vest**

Arkivsak
2005/128
Styresak 050/14

Styremøte 02.04. 2014

Forslag til vedtak

Styret tar årsmeldinga frå pasient- og brukaromboda i Helse Vest til orientering

Oppsummering

Pasientomboda får gjennom sitt arbeid kunnskap om helsetenestene som er viktig i samband med forbetring og utvikling av kvaliteten på tenestene.

I årsmeldinga kommenterer pasientomboda dei oftast nemnde problemstillingane og formidlar synspunkt på område som klart kan forbetrast.

I dei fleste tilfella er det nok at pasientomboda gir informasjon og rettleiing. Dette er informasjon som helsepersonell i utgangspunktet har ansvar for å gi slik at pasienten kan ivareta sine rettar som pasient.

Klagesaker til pasientomboda utgjør eit viktig grunnlag for forbetringsarbeid i helseføretaka.

Fakta

Pasient- og brukaromboda si verksemd er heimla i lov om Pasient- og brukarrettigheter av 2. juli 1999 kapittel 8.

Pasient- og brukarombodet skal arbeide for å ivareta pasientane og brukarane sine interesser og rettar overfor spesialisthelsetenesta og overfor den kommunale helse- og sosialtenesta, og for å betre kvaliteten på desse tenestene.

Det er pasient- og brukarombod i kvart fylke og desse har tett kontakt og fagleg samarbeid. Ombodskontora har i gjennomsnitt fire tilsette, og det blir lagt vekt på tverrfagleg kompetanse.

Pasient- og brukaromboda er administrativt knytt til Helsedirektoratet, som har det formelle arbeidsgivaransvaret.

Pasient- og brukaromboda i Sogn og Fjordane, Hordaland og Rogaland har lagt fram årsmelding for 2013 kvar for seg. Det er også utarbeida ei felles årsmelding frå Pasient- og brukaromboda i Noreg.

Gjennom sitt arbeid får omboda også kunnskap om tenestene som er viktig i samband med forbetring og utvikling av kvaliteten på tenestene.

Kommentarar

Pasientomboda kjem i kontakt med pasientar som på ein eller annan måte har fått ein skade på sjukehus i samband med manglande diagnostisering eller feil behandling, manglande eller uklare informasjon eller av anna grunn er misnøgd med tilbodet.

Det er her grunn til å minne om at dei fleste pasientane er nøgde med kvaliteten på behandlinga og med helseinstitusjonane og helsepersonell dei møter. Det er likevel pasientar som ikkje i tilstrekkeleg grad får dei tenestene dei har behov for eller at dei har eit uheldig møte med helsetenestene.

Pasient- og brukaromboda tek utgangspunkt i pasienten sine erfaringar. Dei hjelper med å "setje ord på" erfaringane, og til å formidle desse til rette vedkommande. Det kan vera der helsehjelpa blei gitt, kvalitetsutvalet ved institusjonen, Helsetilsynet, Norsk pasientskadeerstatning eller andre.

I årsmeldinga kommenterer pasientomboda dei oftast nemnde problemstillingane og formidlar synspunkt på område som klart kan forbetrast.

Det blir peika på samhandlingsreforma, helseføretaka og kommunane sine helse- og omsorgstenester. Omboda er bekymra for nokre av følgjene av samhandlingsreforma når det gjeld utskrivingsklare pasientar. Ved overføring til kommunane manglar ofte vesentleg informasjon, som ajourførte medisinalister og behov for hjelpemiddel. Det blir reist spørsmål om kommunane er tilstrekkelig dimensjonert for å møte endra oppgåver.

I 2013 hadde pasientomboda i Helse Vest 2864 saker. 1842 av problemstillingane omhandla spesialisthelsetenesta. Fordelinga av førespurnader mellom sjukehusa er i samsvar med pasientvolumet som institusjonane behandlar.

Problemstillingane gjeld no som tidlegare år oftast kirurgiske avdelingar. Psykisk helsevern er også høgt oppe på lista.

Pasientomboda gir hjelp i form av informasjon, råd og rettleiing. Det blir også gitt praktisk hjelp og bistand med å skrive søknader/klager, og hjelp med skriftleg og munnleg kontakt eller møte med behandlingsstaden. Dette er informasjon som helsepersonell i utgangspunktet har ansvar for å gi slik at pasienten kan ivareta sine rettar som pasient.

Trygge og gode sjukehusstenester krev koordinering og god kommunikasjon. Pasientar og pårørande fortel om behandlingsforløp som er opplevd som lite koordinerte og som kan ta unødvendig lang tid. Omboda peikar på at helseføretaka har plikt til å koordinere behandlingsforløp.

Konklusjon

Pasientomboda gjer eit viktig arbeid for å ivareta pasientane sine interesser og rettar overfor spesialisthelsetenesta. Klagesaker til pasientomboda utgjer samtidig eit viktig grunnlag for forbetningsarbeid i helseføretaka.

Vedlegg 1: Årsmelding 2013 frå Pasient- og brukarombodet i Hordaland

Vedlegg 2: Årsmelding 2013 frå Pasient- og brukarombodet i Rogaland

Vedlegg 3: Årsmelding 2013 frå Pasient- og brukarombodet i Sogn og Fjordane

Vedlegg 4: Pasient- og brukarombudene felles årsmelding for 2013