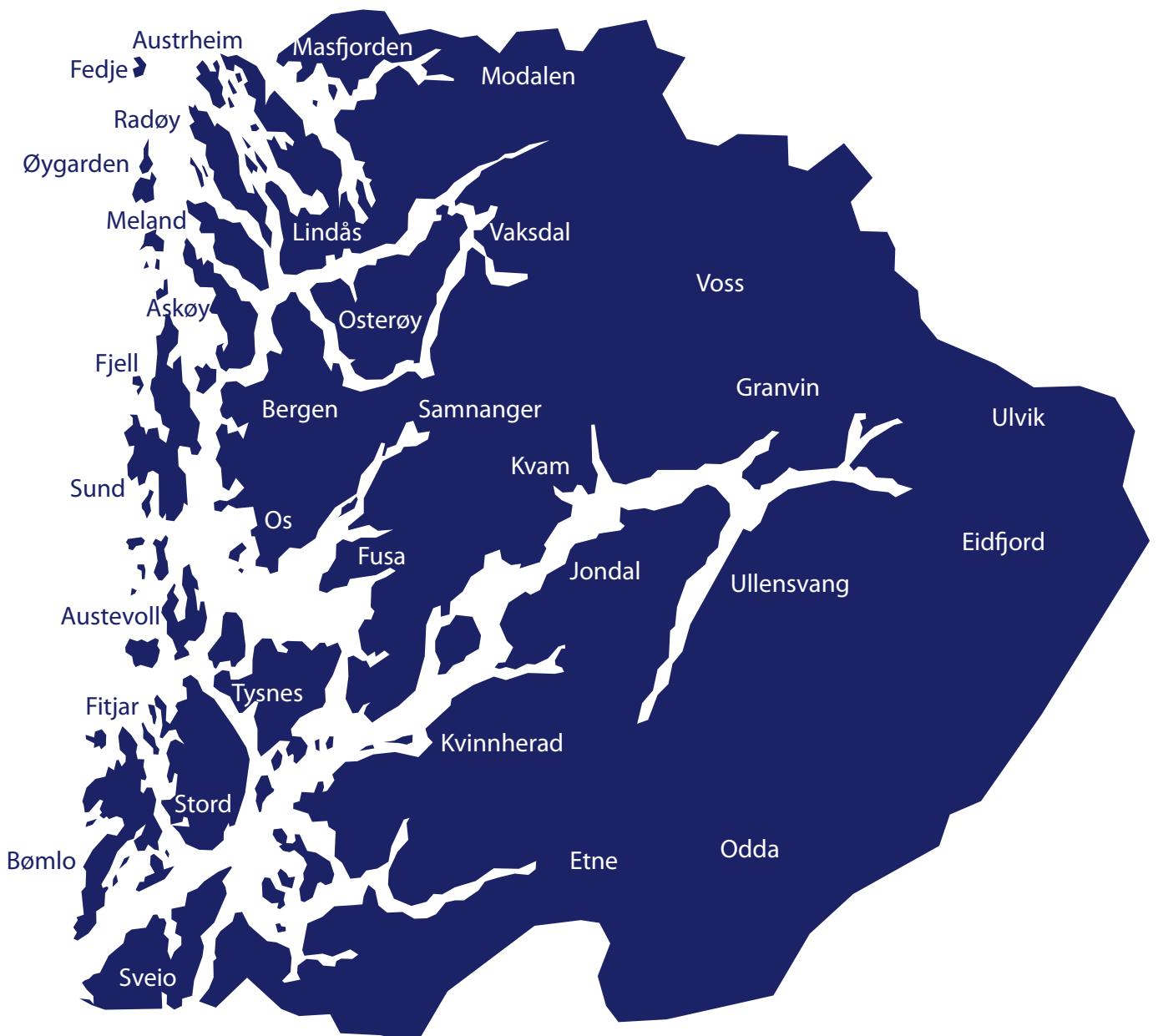


# Årsmelding 2013

## *Hordaland*



**Pasient- og brukarombodet** si verksemd er heimla i Lov om pasient- og brukerrettigheter av 2.juli 1999, kap.8. Ombodet skal arbeide for å ivareta pasientane og brukarane sine behov, interesser og rettstryggleik overfor den statlege spesialisthelsetenesta og den kommunale helse- og omsorgstenesta og for å betre kvaliteten på desse tenestene. Økonomisk sosialhjelp er ikkje ein del av ordninga. Ombodet utøver si verksemd sjølvstendig og uavhengig. Administrativt er ordninga knytt til Helsedirektoratet.

Pasient- og brukarombodet i Hordaland er ombod for om lag 500 000 innbyggjarar kor 270 000 bur i Bergen. Ombodet blir kontakta av folk frå heile Hordaland både når det gjeld saker frå spesialisthelsetenesta og frå den kommunale helse- og omsorgstenesta i dei ulike kommunane. Kontoret er bemanna med 5,5 årsverk. Dei tilsette har helsefagleg og juridisk utdanning som saman med mykje erfaring og etter- og vidareutdanning på fleire område gir ombodskontoret i Hordaland god kompetanse til å løyse oppdraget sitt.

#### Dei tilsette:

Pasient- og brukarombod:	Rune J. Skjælaaen
Sekretær:	Berit Kristin Botn
Sosionom / seniorrådgjevar:	Anne Karin Rinde
Helsesøster / rådgjevar:	Irene Grov
Jurist / rådgjevar:	Nina Ch. Næsheim
Jurist / rådgjevar:	Valgjerd Tvedt Levinsen

	2011	2012	2013
Budsjett	3 886 000	3 928 000	4 130 000
Rekneskap	3 844 930	3 922 000	3 850 000

#### Registrerte saker ved ombodskontoret

Talet på saker har vore stabilt ved ombodskontoret dei siste tre åra. I 2012 bytta ombodskontora sakshandsamingssystem og i starten på 2013 fekk vi eit nytt kodeverk for registrering av sakene. Dette gjer at tala dei siste åra ikkje er heilt samanliknbare. På den andre sida tyder dei stabile tala på at overgangen er handsama på ein god måte.

Registrerte saker	2011	2012	2013
Spesialisthelsetenesta	816	836	878
Kommunehelsetenesta	372	336	429
Anna	155	181	83
<b>Total</b>	<b>1343</b>	<b>1353</b>	<b>1390</b>

## Saker frå kommunale helse- og omsorgstenester

Saker frå kommunale helse- og omsorgstenester utgjorde om lag 30 prosent av vår totale saksmengde. Det er nå gått fire år sidan ombudsordninga vart utvida til å omfatte kommunale helse- og omsorgstenester og vi ser at den delen av sakene som skriv seg frå dette området har ei jamn auke. Tre hundre av dei 429 sakene på dette området handla om dei tenestene som vert gitt på fastlegekontor, i sjukeheimar og frå heimesjukepleien.

Område	2011	2012	2013
Fastlege	209	155	171
Sjukeheimar	64	80	101
Heimesjukepleie	19	22	28

### Sjukeheimar

Saker som gjeld sjukeheimar har auka jamt dei siste åra. Dei fleste ønsker å bu heime så lenge som mogleg, men mange opplever at sjukdom og ulike aldringstilstander gjer at heildøgns omsorg i ein sjukeheim vert nødvendig. Vi ser at terskelen for å få langtids sjukeheimsplass er høg i mange kommunar. At talet på sjukeheimsplassar ikkje aukar, samstundes som ein ser at fleire treng heildøgns omsorg, gir grunn til uro. Pårørande formidlar at den omsorga som gis i sjukeheimen ikkje svarar til forventninga og nokon opplever at omsorga er uverdig. Vi får høyre om lav bemanning, samstundes som mange tilsette er utan helsefagleg utdanning. Dette er krevjande for bebuarar, pårørande og tilsette. Vi tenker at det er behov for at både kvaliteten og kapasiteten i sjukeheimstilbodet betrast i mange kommunar.

### Saker frå spesialisthelsetenesta

Totalt har vi registrert 878 saker som gjeld spesialisthelsetenesta. 759 av sakene fordeler seg mellom Helse Bergen HF, Helse Fonna HF og Haraldsplass Diakonale Sykehus.

Helseføretak	2011	2012	2013
Helse Bergen HF	590	601	651
Helse Fonna HF	100	61	80
Haraldsplass Diakonale Sykehus	63	36	28

**Fødetilbodet** i Helse Bergen HF har vore eit tema i dei siste årsmeldingane til Pasient- og brukarombodet i Hordaland. I 2012 hadde vi omlag 20 saker som omhandla fødetilbodet i Hordaland, mens vi i 2013 hadde 15 saker på dette området. I mars 2013 kom Fylkesmannen i Hordaland sin tilsynsrapport om Haukeland universitetssjukehus sitt fødetilbod. Fem avvik vart påpeika. Vi er glade for at det er sett fokus på pasienttryggleik og den pasientopplevde kvaliteten ved fødeavdelinga. Vi er spent på om vi vil sjå ein nedgang i talet på saker frå Haukeland universitetssjukehus sitt fødetilbod når tiltaka som er sett gang har fått verke ei tid.

## Kva handlar sakene om

Pasientar kontaktar oss hovudsakleg når dei har spørsmål om pasientrettar eller når dei meiner at kvaliteten på helsehjelpa ikkje har vore god nok.

Type sak	2011	2012	2013
Kvalitet i helsehjelpa	409	415	436
Pasientrettar	569	610	678
Pasientskade/komplikasjonar	229	252	265
Anna	109	76	93

**Ventetid** er eit tema som går igjen i 124 av sakene våre. Pasientar fortel at det er frustrerende å vente når dei ikkje har ein konkret dato å halde seg til. Nokre tek opp at dei ville ha nytta retten til fritt sjukehusval dersom dei hadde fått oppgitt den reelle ventetida.

Pasientar formidlar at dei hadde ønska at brevet som informerte om at dei har rett til behandling i spesialisthelsetenesta også innehaldt ein timeavtale. Tiltak som at ein kan få endre timen på ein enkel måte, samt at ein får påminning om timen på SMS synest og å vere gode tiltak.

**Medverknad/samtykke** er tema i 84 av sakene. Dei er nokolunde likt fordelt mellom kommunehelsetenesta og spesialisthelsetenesta. Vi ser er at pasientar i aukande grad søker informasjon om si eiga helse, og at dei på den bakgrunn ønsker å bli hørt om kva type helsehjelp som skal gis. Ombodet tenker at auka kompetanse blant pasientar er positivt. Samstundes ser vi at kommunikasjonen i nokre saker blir krevjande av at begge partar har gjort seg opp ei mening om kva type behandling som er best. At helsepersonell har kompetanse og trening i kommunikasjon er viktig for å prøve unngå at ein slik usemje ikkje endar i konflikt.

## Kva vart gjort med sakene

Folk tek kontakt med ombodet når dei opplever at dei ikkje får eit godt nok tenestetilbod. Vi ønsker at saker skal løysast på lågast mogleg nivå og har fokus på kva som kan gjerast for å unngå at usemje eskalerer til konflikhtar. Vi brukar mykje av tida vår på å gi rettleiing om regelverket og råd i forhold til kommunikasjon.

Kva vart gjort med sakene	Prosent
Avvist	1%
Råd og rettleiing generelt	86 %
Mottatt informasjon frå pasient - utan vidare oppfølging	4 %
Dialog med tenesta	9 %

## Avslutning

Regjeringa la i desember 2012 fram St. Meld. 10 (2012-2013) God kvalitet – trygge tenester. Eit samla Storting slutta seg til alle tiltaka i meldinga som understreker at helsetenesta skal tilby befolkninga helsehjelp av god kvalitet. Kjenneteikn på at helsetenestene er av god kvalitet er at dei er verknadsfulle, trygge og sikre, involverer brukarane, er samordna og prega av kontinuitet, at ressursane vert nytta på ein god måte og at tenestene er tilgjengelege og rettferdig fordelte.

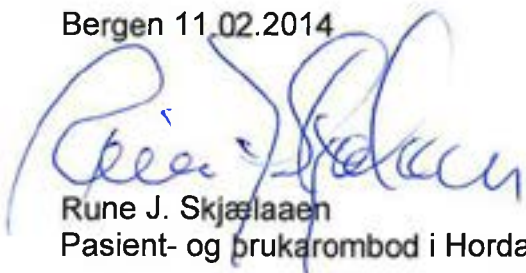
God samhandling er ein føresetnad for god kvalitet. Vi ser i mange saker at spesialisthelsetenesta og kommunehelsetenesta ikkje samhandlar godt nok og at dette reduserer effekten av helsehjelpen. Det er nødvendig at både spesialisthelsetenesta og den kommunale helse- og omsorgstenesta har fokus på heilskapen i helsehjelpa.

Pasient- og brukarombodet i Hordaland arrangerer fagkonferanse i Bergen for alle tilsette i landets 18 ombodskontor 7.– 9. mai 2014.

Fokuset under konferansen er kva det betyr at helsetenesta som heilskap skal tilby befolkninga helsehjelp av god kvalitet. Vi har bedt foredragshaldarane om at dei tek utgangspunkt i behova til pasientar som treng eit koordinert tenestetilbod frå spesialisthelsetenesta og den kommunale helse- og omsorgstenesta. Vår erfaring er at det er avgjerande at dei ulike delane av helsetenesta samhandlar og får gjensidig informasjon om kvarandre sine funn og observasjonar for at resultatet for desse pasientane skal bli så godt som mogleg.

Vi ser fram til å få fagleg påfyll frå spennande foredragshaldarar om tema som vi arbeider med til dagleg.

Bergen 11.02.2014



Rune J. Skjælaaen  
Pasient- og brukarombod i Hordaland



**Pasient- og brukarombudet i Hordaland**

Vaskerelven 39, 5014 Bergen

Telefon: 55 21 80 90

E-post: [hordaland@pasientogbrukerombudet.no](mailto:hordaland@pasientogbrukerombudet.no)

[www.pasientogbrukerombudet.no](http://www.pasientogbrukerombudet.no)