

## STYRESAK

**GÅR TIL:** Styremedlemmer  
**FØRETAK:** Helse Vest RHF  
**DATO:** 18.04.2016  
**SAKSHANDSAMAR:** Ingvill Skogseth  
**SAKA GJELD:** **Årsmelding 2015 frå pasient- og brukaromboda i Helse Vest**

**ARKIVSAK:** 2015/1381  
**STYRESAK:** **058/16**

**STYREMØTE:** **04.05. 2016**

---

### **FORSLAG TIL VEDTAK**

Saka blir tatt til orientering.

## Oppsummering

Pasient- og brukarombodet arbeider for å ivareta pasientane og brukarane sine interesser og rettar overfor spesialisthelsetenesta og overfor den kommunale helse- og sosialtenesta.

Klagesaker til pasientomboda utgjer eit viktig grunnlag for forbetningsarbeid i helseføretaka.

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

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.

Pasient- og brukaromboda i Sogn og Fjordane, Hordaland og Rogaland har lagt fram årsmelding for 2015 kvar for seg. Det er også utarbeida ei nasjonal årsmelding frå Pasient- og brukaromboda i Noreg, [www.pasientogbrukerombudet.no](http://www.pasientogbrukerombudet.no)

## Fakta

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

Omboda skal arbeide for å ivareta pasientane og brukarane sine behov, interesser og rettstryggleik i møte med spesialisthelsetenesta og den kommunale helse- og omsorgstenesta.

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.

I 2015 mottok pasient- og brukaromboda i Noreg samla 14677 saker. Saker som omhandlar spesialisthelsetenesta utgjer omlag 60 prosent på landsbasis. Sakstilgangen har vore stabil dei siste tre åra.

## 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 ikkje er nøgd med tilbodet.

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

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.

I 2015 hadde pasientomboda i Helse Vest 2502 saker. 1668 av problemstillingane omhandla spesialisthelsetenesta og 834 saker omhandla kommunehelsetenesta. Det har samla i regionen vore ein nedgang med 246 saker frå spesialisthelsetenesta samanlikna med 2014. Også i år er det ein reduksjon i tal på saker som gjeld Helse Bergen HF. Pasientombodet i Hordaland trur det speglar ei fortsatt positiv utvikling med auka merksemd på pasienttryggleik og kvalitetsarbeid i helseføretaket.

Problemstillingane i spesialisthelsetenesta gjeld no som tidlegare år oftast kirurgiske avdelingar. Psykisk helsevern er også høgt oppe på lista. Sakene handlar som oftast om pasientskade og komplikasjonar. Vidare er avklaringar om diagnose, venting på behandling, informasjonssvikt, mangelfulle rutinar og systemsvikt andre årsaker til kontakt med pasientomboda.

Pasientomboda peikar på at det ikkje er gjort tilstrekkeleg administrative grep ved innføring av pakkeforløpa. Det er også vist til saker der pakkeforløp har medført utfordringar ved behandlinga og oppfølging av pasientar med andre sjukdommar enn kreft.

Omboda erfarer fortsatt at kunnskap om rettigheter er mangelfull hos pasientar, brukarar og pårørande. Det er eit mål at dei som treng hjelp frå pasient- og brukaromboda skal ha eller få kunnskap om ordninga og få kontakt med sitt ombodskontor når dei treng det. Tilgjenge er eit prioritert område for omboda.

## Konklusjon

Pasientomboda er ei godt etablert ordning som gjer eit viktig arbeid for å ivareta pasientane sine interesser og rettar overfor spesialisthelsetenesta og kommunehelsetenesta. Klagesaker

til pasientomboda utgjer samtidig eit viktig grunnlag for forbetningsarbeid i helseføretaka. Helsepersonell har også eit ansvar for å gi informasjon slik at pasienten kan ivareta sine rettar som pasient.

Vedlegg 1: Årsmelding 2015 frå Pasient- og brukarombodet

Vedlegg 2: Årsmelding 2015 frå Pasient- og brukarombodet i Rogaland

Vedlegg 3: Årsmelding 2015 frå Pasient- og brukarombodet i Sogn og Fjordane