

Årsmelding 2015

Pasient- og brukarombodet i Hordaland er ombod for omlag 520 000 innbyggjarar der litt fleire enn halvparten bur i Bergen. Ombodet blir kontakta av folk busett i heile Hordaland både når det gjeld saker frå spesialisthelsetenesta og frå den kommunale helse- og omsorgstenesta. Kontoret er bemanna med 5,5 årsverk. Dei tilsette har helse- og sosialfagleg og juridisk kompetanse og mykje erfaring frå helsetenesta, i tillegg til etter- og vidareutdanning på ulike område. Ombodskontoret i Hordaland har difor god kompetanse til å løyse oppdraget. Det har ikkje vore utskiftingar blant dei tilsette siste år. Sjukefråveret er lågt.

Pasient- og brukarombodet si verksemd er heimla i Lov om pasient- og brukarrettigheter 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.

Ombodet utøver si verksemd sjølvstendig og uavhengig. Administrativt er ordninga knytt til Helsedirektoratet gjennom eit disponeringskriv

Dei tilsette

Pasient- og brukarombod:	Rune Johan Skjælaaen
Sekretær:	Berit Kristin Botn
Sosionom / seniorrådgjevar:	Anne Karin Rinde
Helsesøster / rådgjevar:	Irene Grov
Jurist / seniorrådgjevar:	Valgjerd Tvedt Levinsen
Sosionom / rådgjevar:	Randi Irene Hansen

	2013	2014	2015
Budsjett	4 130 000	4 189 000	3 981 000
Rekneskap	3 850 000	4 059 000	4 007 000

Dagleg verksemd

Første kontakt med kontoret skjer gjerne gjennom telefon eller e-post. Det kan vere spørsmål om rettar eller andre faktaspørsmål som er lette og greie å svare på. Andre saker krev tid å undersøke. I mange høve blir kontakten følgd opp med samtalar i lokala våre i Vaskerelven 39 som er lett tilgjengelege, sentralt i Bergen. Vår kontakt med helsetenesta gjennom telefonar, brev og møte bidrar til å få løyst saker. Folk har ulike behov for hjelp, og vi prøver å møte folk med tiltak tilpassa den situasjonen dei er i.

Pasient- og brukarombodet skal i følgje mandatet bidra til å betre kvaliteten på helsetenesta. Dette skjer mellom anna gjennom møte med tenestestadene der pasientar og pårørande saman med tilsette frå ombodskontoret tar opp dei problem

dei har støytt på. Slike møte fører gjerne til at rutinar og prosedyrar blir gjennomgått og eventuelt endra. Både dei som søker hjelp hos ombodet og tilsette i helsetenesta gjev uttrykk for at slike møte er nyttige. Pasient- og brukarombodet har óg møte med leiarar i helsetenesta, med dei som fører tilsyn med helsetenesta, og vi møter politikarar lokalt og sentralt som jo vedtar dei økonomiske rammene for helsetenesta.

Det ligg i mandatet til pasient- og brukarombodet at ein skal gjere ombodsordninga kjent. Vi held foredrag i ulike pensjonistforeiningar, eldretreff, senioruniversitet, brukar- og pasientorganisasjonar og lærings- og meistringssentra. Vi presenterer ombodskontoret sitt oppdrag og mandat og gjer greie for dei rettar innbyggjarane har i pasient- og brukarrettighetsloven. I slike samanhengar får vi óg mykje kunnskap om korleis folk opplever helsetenesta. I tillegg har vi undervisningsoppdrag i helseutdanningane ved høgskulane i Bergen.

Registrerte saker ved ombodskontoret

Talet på saker har vore stabilt ved ombodskontoret dei siste åra. I 2015 registrerte Pasient- og brukarombodet i Hordaland 1350 saker. Kvar sak kan omfatte problemstillingar knytt til fleire tenestestader. Sakstilgangen har vært stabil dei siste tre årene med ein auke på 5 prosent i 2015

Prosentvis er det ein auke i saker frå den kommunale helse- og omsorgstenesta i høve til saker frå spesialisthelsetenesta. Fordelinga viser at omlag 35 prosent av sakene er frå den kommunale helse- og omsorgstenesta.

Registrerte saker	2013	2014	2015
Spesialisthelsetenesta	878	757	812
Kommunehelsetenesta	429	405	412
Anna og saker utanfor vårt saksområde	83	120	126
Total	1390	1282	1350

Spesialisthelsetenesta

Totalt har vi registrert 812 saker i spesialisthelsetenesta. 540 av sakene fordeler seg mellom Helse Bergen HF, Helse Fonna HF og Haraldsplass Diakonale Sykehus. Saker som har ein meir generell karakter og ikkje kan knytast opp mot ein tenestestad, vert og registrert.

Også i år er det ein reduksjon i tal på saker som gjeld Helse Bergen HF. Vi trur det speglar ei fortsatt positiv utvikling med auka merksemd på pasienttryggleik og kvalitetsarbeid i helseføretaket.

Haukeland universitetssjukehus er eit stort sjukehus med mange spesialitetar. Det krev derfor særskilt merksemd på samarbeid mellom avdelingar. Vi har i 2015 hatt saker der vi ser at ulike avdelingar i sjukehuset ikkje greier å samhandle i tilstrekkeleg grad og at det råkar pasientane og naudsynt behandling. Vi har sett at

prosedyrar ikkje er på plass eller ikkje vert fylgd, og at manglande samarbeid har ført til uforsvarleg medisinsk behandling.

Helseforetak	2013	2014	2015
Helse Bergen HF	651	523	440
Helse Fonna HF	80	62	64
Haraldsplass Diakonale Sykehus	28	45	36

Kommunale helse- og omsorgstenester

I 2009 vart ombudsordninga utvida til å omfatte dei kommunale helse- og omsorgstenestene, og vi ser at sakene som skriv seg frå dette området har ein jamn auke. I 2014 var 32 prosent av sakene frå den kommunale helse- og omsorgstenesta. I 2015 har dette området auka til 35 prosent.

Det er saksområdet «fastlegeordninga» som skil seg ut som det største området når det gjeld kommunale saker.

Fastlegar

Det er interessant å sjå på årsaka til at folk tek kontakt med pasient- og brukarombodet i høve fastlegeordninga.

Vi er overraska over at meir enn 20 prosent av dei som kontaktar oss i saker som gjeld fastlegar er pasientar som strever med avhengighet av ulike medikament. Det er nok ulike årsaker til at pasientar blir avhengig av vanedannande medikament, til dømes langvarig sjukdom eller livskriser. Pasientane klagar til pasient- og brukarombodet over at dei ikkje får tilstrekkeleg med medikament og / eller oppfølging frå legen. Vi trur at fastleger kan oppleve eit sterkt press frå pasientar som er avhengige av vanedannande medikament og problemet kan vere større enn det tilsynsmyndighetene greier å fange opp. Uansett er misbruk av vanedannande medikament eit problem for pasienten, for pårørande, for fastlegen og for myndighetene.

I fleire år har vi fått klager på at fastlegen ikkje har vore tilgjengeleg og at ventetida for time har vore lang. Desse problema trur vi i stor grad er betra gjennom den nye fastlegeforskrifta i 2013. Pasientane får stort sett akutt-time når det er nødvendig og tilgjenge til tenesta er betra. Andre grunnar til at pasientar klagar på fastlegen er manglande tilvising, tilbakemelding på prøvesvar og ønske om å bytte fastlege av andre årsaker.

Kva vart gjort med sakene

Vi er opptekne av 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 hjelper pasientar og

pårørende med å søke erstatning hos Norsk Pasientskadeerstatning og skrive klager om ein meiner pasientrettane ikkje er oppfylt. Nokre saker må løftast fram for Fylkesmannen i Hordaland kor vi stiller spørsmål om kravet til forsvarleg helsehjelp er ivaretatt . Lova seier at *«pasient- og brukarombudet skal underrette tilsynsmyndighetene om tilstander som det er påkrevd at disse følger opp.»*(Pasient- og brukarrettighetsloven §8-7)

Når ein klagar på eit vedtak om helse- og omsorgsteneste og vedtaket vert stadfesta, skal vedtaket automatisk sendast til fylkesmannen for behandling. Når det gjeld klagar på vedtak som gjeld rettar i kommunal helse- og omsorgsteneste stadfestar Fylkesmannen i Hordaland 81% av vedtaka medan Fylkesmannen i Oslo og Akershus stadfestar 54% av vedtaka. Dette er ein så stor skilnad at Statens Helsetilsyn vil sjå på årsaka bak dei ulike tala.

Kunnskap om pasientrettigheter

Vi har ei pasient- og brukarrettighetslov som sikrar våre rettar når vi treng helsehjelp. Men dei fleste pasientar og brukarar kjenner i liten grad til sine rettar og nytter i liten grad retten til å klage. Som brukarar av helsetenesta er vi avhengige av at helsepersonellet kjenner denne lova og kan informera om våre rettigheter i høve til klage m.v. Pasientar fortel at dei i liten grad får bistand til å klage på vedtak om rettar eller på tenester som ikkje tilfredsstillar krava som er sett til kvalitet. Leiinga i helsetenesta i kommunane og i spesialisthelsetenesta har eit ansvar for at dei som tildeler helsetenester og dei som utfører helsetenestene kjenner og etterlever pasient- og brukarrettighetene slik dei er nedfelt i lov og forskrift.

Bergen, 03.02.2016

Rune J. Skjælaaen
Pasient- og brukarombod i Hordaland

Kontaktinfo: Vaskerelven 39, 5014 Bergen
Telefon: 55 21 80 90
E-post: hordaland@pasientogbrukerombudet.no
www.pasientogbrukerombudet.no