



Årsmelding 2021 for Pasient- og brukerombudet i Rogaland

Om Rogalandskontoret

Pasient- og brukerombudet i Rogaland er lokalisert i Gartnerveien 4 i Hillevåg og har fem årsverk, fordelt på 3 jurister, 1 sykepleier og 1 legesekretær. De ansatte er:

Pasient- og brukerombud Gro Snortheimsmoen Bergfjord

Seniorrådgiver Vegard Hartvik Våga

Seniorrådgiver Ragnhild Steinbru Støbbakk

Seniorrådgiver Marit Heskja

Rådgiver Lillian Harestad Goa

Kontoret kan nås på telefon 95 33 50 50 eller rogaland@pobo.no

Kontorets virksomhet i 2021

Fjoråret ble like spesielt som 2020, også for pasient- og brukerombudene, POBO. Vanligvis har vi en utstrakt kontakt med pasienter og brukere gjennom fysiske møter på eget kontor, eller ute på tjenestestedene i kommunene og spesialisthelsetjenesten, dette var det lite av. Fysiske møter ble avholdt unntaksvis, og vi var på hjemmekontor det meste av tiden med mulighet for delvis tilstedeværelse fra juni til november.

Vi opprettholdt den vanlige åpningstiden på telefonen, og har også startet opp et telefonisamarbeid med POBO-kontorene i Bergen, Førde, Kristiansund og Trondheim. Tanken bak dette er at innringerne er bedre tjent med å treffe noen som kan svare ut spørsmål enn å bli møtt av en telefonsvarer. Telefonisamarbeidet oppleves som et gode ved Rogalandskontoret, særlig i ferieperioder.

Ettersom det alltid har vært slik at de fleste kontakter ombudet enten via telefon eller e-post har ikke endringen med hjemmekontor vært særlig merkbar for de som etterspør våre tjenester. De er fornøyd så lenge de oppnår kontakt. Veldig mange av de henvendelsene vi mottar kan fint svares ut ved hjelp av telefon eller e-post. E-post fungerer godt i forhold til å gi generell informasjon med linker til hvor de kan finne det de etterspør på ulike nettsider som helsenorge.no eller andre. Pasienter oppfordres ofte til å logge seg inn på helseforetakenes nettsider gjennom ordningen med eDialog, eller Statsforvalterens "sikker melding". Ombudet har ikke en slik løsning, og e-poster kan derfor ikke inneholde personsensitive opplysninger.

De fleste som har vært i kontakt med ombudskontoret har vist stor forståelse for de begrensningene vi har hatt i forhold til fysiske møter med pasienter og brukere, og etterspørselen etter våre tjenester har ikke blitt mindre på grunn av dette.

Ombudet har i liten grad bedrevet utadrettet virksomhet i 2021, vi har deltatt der det har vært muligheter for det etter gjeldende smittevernregler. Det er derfor sterkt å håpe at 2022 blir et mer aktivt år i så måte.

Litt om tall

Antall henvendelser til Pasient- og brukerombudet i Rogaland har vært rimelig stabilt gjennom flere år med i overkant av 1100 henvendelser. I 2020 var dette noe lavere, 1061. Denne nedgangen var en direkte følge av Covid, da pågangen var redusert i de første månedene etter pandemiens start. Mange forventet å ta opp forhold både i påvente av pandemiens utvikling, og av respekt for det store arbeidet helsetjenestene var i gang med.

I 2021 ble det registrert **1248** henvendelser, dette er det høyeste tallet vi har registrert i Rogaland siden oppstarten av pasient- og brukerombudsordningen. Det synes derfor som om befolkningen ikke lenger er tilbakeholdne med å ta opp saker, Covid eller ei.

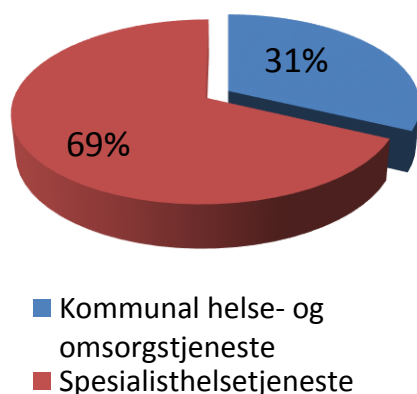
Henvendelsene registreres som **POBO-sak**, **POBO-forespørsel** og **POBO-utenfor mandat**.

POBO-sak er grunnlag for statistikken vår, det er der vi har alle opplysninger som gjør det mulig å registrere saken på rett tjenestested, spesialitet og hva saken gjelder. Tallet for **POBO-saker** i 2021 var **845**.

POBO-forespørsel er de som tar kontakt og etterspør informasjon om pasientrettigheter og hvordan de skal gå frem for å få oppfylt disse. Det er ikke nødvendigvis noe element av misnøye her, navnet på tjenesteyter er ikke kjent, men vi holder oversikt med hvilke deler av tjenestene det gjelder. Vi har hatt en økning i denne kategorien også i 2021 med **320** mot 203 året før.

POBO-utenfor mandat er de som kontakter oss med problemstillinger om for eksempel NAV og ulike private helse- og tannhelsetjenester. Tallet for denne kategorien var **83**, noe som er en økning på 21 fra året før.

Fordeling av POBO-saker har vært ganske lik fra år til år. Rogaland har tradisjonelt hatt en lavere andel saker i forhold til kommunene enn resten av landet, det er fortsatt tilfelle. Andelen kommunesaker synes nå å stabilisere seg på rundt 31%.



Årsak til kontakt

Henvendelsene registreres på 3 hovedkategorier; «**Rettigheter**», «**Tjenesteytelse**» og «**System- og saksbehandling**».

Rettigheter 21%

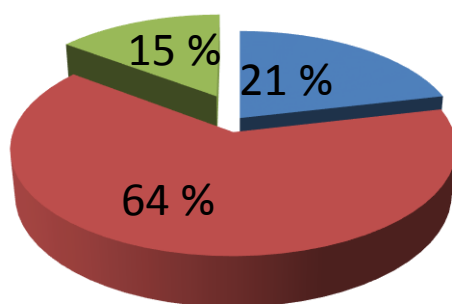
Dette er de henvendelsene som handler om å få oppfylt en rettighet, eller det som oppleves som et rettighetsbrudd. Typiske eksempler kan være den som har fått avslag på en henvisning, eller avslag på søknad om sykehjemsplass eller BPA. 21% av POBO-sakene i 2021 omhandlet dette, og det er første gang andelen rettighetsklager er over 20%. Denne økningen tilskrives Covid og den spesielle situasjonen helsetjenestene har vært i dette året.

Tjenesteytelse 64%

Dette er de henvendelsene som handler om kvaliteten på tjenestene og tjenesteyter sin utførelse av tjenestene. Det er ønsker om å få vurdert om tjenesten som er gitt har vært forsvarlig og/eller omsorgsfull. Det er en fellesnevner i de fleste av disse POBO-sakene, det at de ønsker at andre skal slippe å oppleve det samme. De som tar kontakt med ombudet er opptatt av at det tas lærdom av de feil som er begått

System- og saksbehandling 15%

Disse henvendelsene gjelder tjenestestedets organisering og rutiner for å sikre at virksomheten drives i samsvar med lovbestemte krav. Det kan være at tjenestene ikke har påkrevde rutiner for saksbehandling, eller at rutinene ikke er kjente for de som skal anvende dem. Under Covid har ulikheter i retningslinjer vært en kilde til frustrasjon.



- 1 - Rettigheter
- 2 - Tjenesteytelse
- 3 - System og saksbehandling

Litt om de kommunale helse- og omsorgstjenestene

Vi hadde 267 registrerte POBO-saker innen de kommunale helse- og omsorgstjenestene i 2021. Det er fortsatt slik at det ikke er registreringer på alle kommuner. Det er, ikke overaskende, flest registreringer i de største kommunene med Stavanger og Sandnes på topp.



Fastlegene

Av tabellen ovenfor fremgår det at det er flest registreringer i forhold til fastlegene med **154**, mer enn halvparten. Henvendelsene kan omhandle kvaliteten av den tjenesten fastlegen yter. Det kan være man mener man ikke har fått den helsehjelpen man har behov for, eller at man ikke har fått den til rett tid. Noen har hatt en dårlig opplevelse hos fastlegen sin, opplever seg møtt på en dårlig måte. Noen pasienter finner grunn til å bytte fastlege, mens andre har mistet eller ikke fått fastlege på grunn av den fastlegekrisen vi nå er midt oppi. Det meldes om rekrutteringsproblemer, og fastleger som reduserer pasientlistene sine av ulike årsaker. Pasienter med kroniske sykdommer eller langvarige sykdomsforløp opplever det som svært utrygt når de opplever at de blir flyttet til annen fastlege uten at de selv har noen mulighet til å påvirke dette. Dette er en ordning som utføres av Helfo og den enkelte fastlege har ikke mulighet til å påvirke endringer på pasientlisten sin. Det er ikke alle pasientene som er fornøyde med ombudet sitt når vi forklarer at dette ikke kan påklages.

Mange av de som er i kontakt med vårt kontor trenger bare litt veiledning før de blir i stand til å ta saken opp med fastlegen på egen hånd, mens andre har behov for mer aktiv bistand til å fremme sin sak. Henvendelser rettes i første omgang direkte til fastlegen, og dersom dette ikke fører frem kan saken oversendes til Statsforvalteren med anmodning om at det opprettes tilsynssak. Ikke alle fastleger er like glade i ombudets involvering i klagesaker, det kan vi se av de skriftlige svarene. Det følgende er sitert fra en uttalelse i klagesak:

"Jeg er betenkt over at Pasient- og brukerombudet er mikrofonstativ for svakt begrunnede mishagsyringer og tenker det er bra for saken om også Pasient- og brukerombudet kan få se alle sakens dokumenter fram til og med Statsforvalterens konklusjon".

Mikrofonstativ er en ny beskrivelse av vårt arbeid, men sikkert egentlig ganske treffende ettersom pasient- og brukerombudet skal være et talerør for pasientene og brukerne.

Sykehjem

Neste i tabellen er sykehjem med **29**. Her dreier henvendelsene seg gjerne om pårørende som er bekymret for om deres kjære får forsvarlig og omsorgsfull behandling. Vi hører om beboere som har problemer med enkelte av personalet som de av ulike grunner ikke føler seg trygge på, det er da viktig at det opprettes en god dialog mellom de involverte. Det er ombudets erfaring at tjenesteyter tar slike henvendelser på alvor og medvirker til endringer i den grad dette er mulig. Flere henvendelser har dreid seg om at beboere ikke har fått det legetilsynet pårørende har etterspurt under sykdom eller etter fall, og noen har da kontaktet lege utenfor sykehjemmet eller ringt 113. Dette har både ført til innleggelse og oppstart av antibiotikabehandling. Andre forteller om bekymringer i forhold til den isolasjonen mange beboere har opplevd som følge av besøksbegrensningene under Covid. Det er ikke bare pårørende som tar kontakt, også beboere har ringt og bedt om bistand fra ombudet.

Ombudet har ikke mange henvendelser i forhold til de som har fått avslag på langtids plass i sykehjem, vårt råd i slike saker er alltid at man må benytte seg av klageretten. Selv om ikke kommunen tar klagen til følge, finnes det en mulighet for at Statsforvalteren kan gjøre det.

Legevakt

Legevakten er neste i tabellen med **18** registreringer. Disse omhandler pasienter som ikke føler seg tatt på alvor og dermed heller ikke har fått den helsehjelpen de hadde behov for. Det kan både være bagatellmessige tilstander, og alvorlige tilstander der forsinket oppstart av adekvat behandling kan ha betydning for pasientens videre forløp.

BPA

Det var **7** henvendelser vedrørende BPA. De beskriver det som at søkerne må ta en kamp med kommunene for å få ordningen på plass. Det kan være uenighet om hvem som kan/skal være leder av ordningen, om brukeren har noen som kan ivareta denne rollen på sine vegne dersom den ikke selv kan dette, og timetallet/behovet kan det være stor uenighet om. De tilfellene vi hører om er der hvor det er gitt avslag, eller hvor det oppleves som at timeantallet er for lavt. Det er da adgang til å klage til Statsforvalteren, men der kan man dessverre oppleve lang saksbehandlingstid. Vi anbefaler uansett at vedtakene påklages der søker mener å ha grunn til det.

Helsetjenester i hjemmet

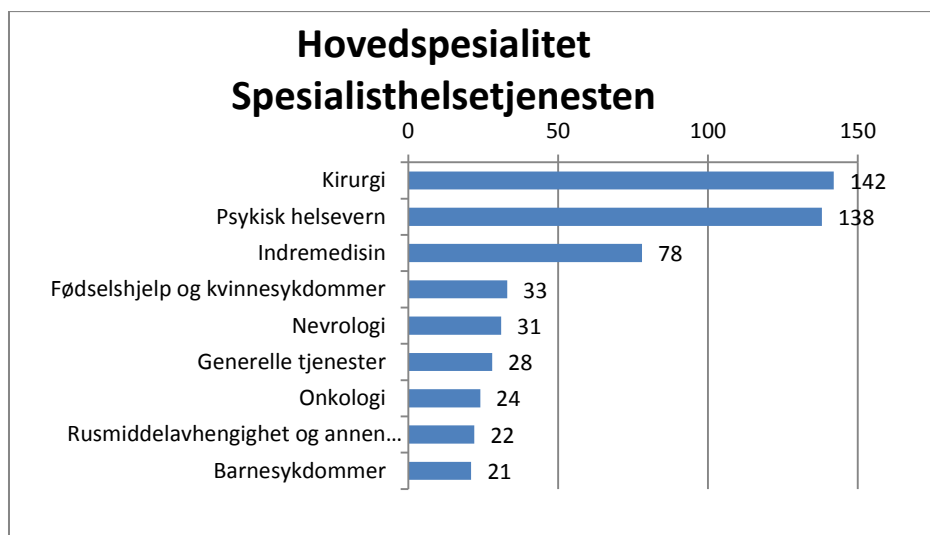
I forhold til helsetjenester i hjemmet gjelder de **10** henvendelsene det handler om de som ikke opplever å ha fått god nok hjelp. Det kan være at hjelpen ikke kommer til avtalt tid, eller på de tidspunkt som pasienten har ønske om. Pårørende melder om endringer i helsetilstanden som de mener burde følges bedre opp med snarere kontakt med lege.

Litt om problemstillinger i spesialisthelsetjenesten

Vi registrerte **592** nye saker i spesialisthelsetjenesten ved vårt kontor i 2021, året før var dette 566.

Av disse omhandler 372 Helse Stavanger HF og 129 Helse Fonna HF. Dette er ganske på linje med fjoråret og fortsatt noe lavere enn før Covid. Det er registrert 29 henvendelser i forhold til Helse Bergen HF.

Følgende spesialiteter har flest registreringer:



Kirurgi

Kirurgi har flest registreringer med 142 som er en økning med 13 fra året før. Denne økningen er hovedsakelig innen ortopedisk kirurgi som alltid er den underspesialiteten som har flest registreringer. Noen av henvendelsene omhandlet utsatte operasjoner som følge av ulike Covid restriksjoner/beredskapsnivå, tålmodigheten til de ventende begynner å bli ganske tynnsnitt. Særlig for de som må tåle å bli fjernet fra operasjonsprogrammet etter at de er klargjort for operasjonen, da blir skuffelsen veldig stor.

Psykisk helsevern

Psykisk helsevern fordeles på 117 registreringer i forhold til voksne, og 21 i forhold til barn og ungdom. Her kunne vi kopiert teksten fra fjorårets årsmelding for så vidt gjelder voksne. Det er fortsatt pårørende som mener vurderingen av pasientens samtykkekompetanse i forbindelse med alvorlig psykisk sykdom bidrar til sikrere pasienter og mer langvarige innleggelse. Pårørende, som kjenner pasientene, opplever at de ikke har innsikt i hvor syke de egentlig er, samtidig som de klarer å fremstå ganske så adekvate i samtale med vurderende lege. Det er et vilkår for tvungent psykisk helsevern at pasienten blir vurdert til ikke å ha samtykkekompetanse, ombudet er i likhet med pårørende ikke sikker på om dette er til pasientens beste. At noen av pasientene kunne fått hjelp raskere hvis dette vilkåret ikke var der, synes det ikke å være tvil om.

Det er ellers slik at en del pasienter opplever at det er vanskelig å benytte seg av fritt behandlingsvalg innen psykisk helsevern. Pasienter som har vært innlagt i hjemfylket har bedt om å bli overført til andre behandlingssteder, dette har ikke alltid blitt etterkommet med den begrunnelsen at døgnopphold ikke vil være det rette for pasienten og da henvises ikke pasienten videre.

Psykisk helsevern barn- og unge

I forhold til barn og unge er det en økning med 10 fra fjoråret. At mye har vært vanskelig for denne gruppen under Covid er kjent fra media, våre tall tyder på at det er tilfelle også i Rogaland ettersom flere har kontaktet oss. Det viktig at barn og unge med psykiske plager og lidelser får riktig hjelp når de trenger det. Det er kjent at forebygging gjennom tidlig innsats og behandling kan gi mindre helsetap og økt livskvalitet. Det er derfor viktig at de gis et tilbud når fastlegen har sendt henvisningen, denne gruppen er særlig sårbare i forhold til dette med å motta avslag på henvisinger.

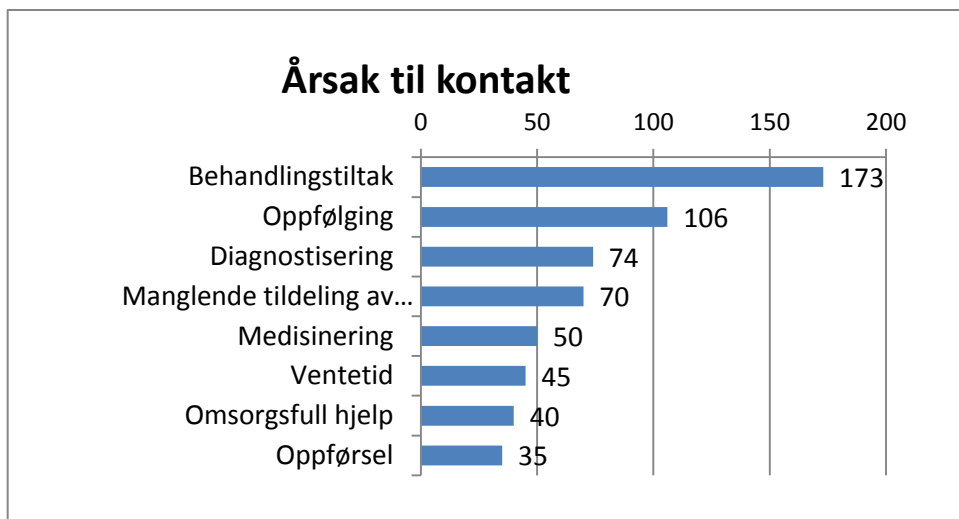
Barn og unges helseteneste som gir god informasjon med kart over hvilke tjenester som finnes er et flott verktøy med egne sider på Helse Fonna HF og Helse Stavanger HF sine hjemmesider. Det skal ikke utelukkes at økningen i henvendelser har sammenheng med dette. Økt informasjon kan også bety at en forstår at det kan være behandlingstilbud en ikke er tilbudt, eller at det kan være andre måter å løse problemene på enn de som er prøvd ut. De henvendelsene vi mottar gjelder som oftest pasienter som ikke har opplevd å få den hjelpen de trenger, vi prøver da å bidra til at de kommer i dialog med behandlingsstedet slik at de kan komme inn i et bedre spor.

Fødselshjelp og kvinnesykdommer

I forhold til de øvrige spesialitetene er det Fødselshjelp og kvinnesykdommer som har en økning, noen av disse sakene er dessverre alvorlige. Under Covid har det vært ulike restriksjoner i forhold til partners deltakelse ved svangerskapsoppfølging, fødsel og barsel. Dette var ikke tema i de henvendelsene vi mottok i 2021, men vi har hatt henvendelser i januar-22 i forbindelse med det såkalte barseloppgjøret. Det var ulike retningslinjer ved sykehusene i forhold til dette med ledsager dersom det forelå positiv Covid test hos den fødende eller partneren, noe som førte til engstelse og frustrasjon. Dette er nå endret i tråd med kvinnes ønsker, og vi håper de historiene som har vært fremstilt i media om kvinner som har født alene ikke gjentar seg, men forblir historie.

Litt om hvorfor det tas kontakt

Tabellen nedenfor viser de 8 mest brukte årsakene til hvorfor det er tatt kontakt med kontoret. Denne viser den samme fordelingen som tidligere år. Det er som alltid behandlingstiltak som har flest registreringer med oppfølging og diagnostisering på de neste plassene. Oppførsel har flere registreringer enn tidligere, og en gjennomgang av disse enkeltsakene viser at dette gjelder på mange nivå i helsetjenesten. Det er sykehusleger man ikke ønsker å møte igjen, det er ansatte i sykehjem man ikke ønsker i nærheten av sine, det er ansatte på fastlegekontor man ikke ønsker å treffe på telefonen og fastleger man ikke opplever seg sett av. Det er opplevelser som kanskje ikke er av alvorlig karakter for utenforstående, men som oppleves krenkende for pasienten.



Om den fylkeskommunale tannhelsetjenesten

Ombudets mandat ble endret til å omfatte også den fylkeskommunale tannhelsetjenesten fra 01.01.2020. Ved kontoret i Rogaland er det kun registrert 3 saker som faller inn under denne kategorien. Finner grunn til å nevne at Tannhelse Rogaland i sitt første svar til pasient- og brukerombudet, skrev noe som mange i helse- og omsorgstjenestene burde ta lærdom av. Nemlig

"Tannhelse Rogaland beklager det inntrufne"

Så enkelt kan det sies, dette er en oppriktig beklagelse.

Det er flere henvendelser vedrørende tannleger, men disse gjelder private tilbydere og registreres da som utenfor mandat. Ombudet kan gi råd og veiledning også til disse, men bidrar ikke aktivt i saker som gjelder privat sektor.

Om helse- og omsorgstjenestene i Rogaland

Pasient- og brukerombudet mener vi har gode helse- og omsorgstjenester i Rogaland, både i forhold til sykehusene og kommunene. De sakene ombudet er involvert i er veldig få i forhold til hvor mange helsetjenester pasientene og brukerne i Rogaland mottar i løpet av ett år.

Vi er imidlertid klar over at det er mange flere som har utfordringer i forhold til helse- og omsorgstjenestene enn de som kontakter vårt kontor. Det er pasienter, brukere og pårørende som kjøper advokattjenester i et håp om å nå fram med sin sak, mens andre tyr til media når de føler de ikke når fram på annen måte. Av disse er det noen som i etterkant forteller at de ikke var kjent med at ombudet kunne bistå dem, eller at våre tjenester er gratis. Dette viser at vi må fortsette å arbeide med å gjøre Pasient- og brukerombudsordningen kjent slik at vi kan hjelpe de som trenger oss.

Spesialisthelsetjenesten er flinke til å informere pasientene om pasient- og brukerombudet i sin kontakt med pasientene, i forbindelse med at det orienteres om klagerett er det tatt inn et eget avsnitt om pasient- og brukerombudet.

Oslo kommune har informasjon om pasient- og brukerombudet i alle sine vedtak innen helse- og omsorgstjenestene, dette ønskes også innført i Rogaland. Det vil i løpet av kort tid opprettes et felles telefonnummer til pasient- og brukerombudene, og når dette er tatt i bruk vil vi tilskrive kommunene i Rogaland om dette.

I alle ledd av helse- og omsorgstjenestene er rett informasjon og kommunikasjon helt avgjørende for at pasient- og brukeropplevelsene skal bli gode. Manglende informasjon fører til misforståelser og dårlige opplevelser, både hos de som mottar helse- og omsorgstjenestene og de som utfører tjenestene.

Ombudet mener ikke på noen måte at alt er rosenrødt i fylket vårt, og det er forhold vi må adressere til både helseforetakene og kommunene. Dette vil bli tatt opp direkte med de det gjelder slik at vi forhåpentligvis kan få en god dialog og gjennom den bidra til økt kvalitet på tjenestene. Det er tanken at vi da har møter med de enkelte, og disse tjenestene vil da motta mer detaljert oversikt over antall og innhold i henvendelser. Det vil bli sendt skriftlig henvendelse med anmodning om møte.

Uavhengig av dette vil vi presisere at vi gjerne tar turen ut til alle kommunene for å informere om erfaringene våre, sykehusene har pasient- og brukerombudet med i sine årshjul, vi ønsker oss det samme fra kommunene.

Pasient- og brukerombudene i Norge

Det er 15 pasient- og brukerombudskontorer i Norge, og ombudet i Vestland, kontor Bergen, Jannicke Bruvik, er tildelt rollen som Nasjonalt koordinerende pasient- og brukerombud.

Gjennom jevnlig møter i Pasient- og brukerombudskollegiet, enten fysisk eller på Teams, har vi et godt samarbeid på tvers av fylkesgrensene. Alle ønsker vi å jobbe for å gjøre hverandre gode.

Felles årsmelding

Det er også skrevet en felles årsmelding for pasient- og brukerombudene. Denne er mer omfattende og mer detaljert i forhold til dagens situasjon for pasient- og brukerombudsordningen, og hvordan ordningen skal og bør utvikles videre. Felles årsmelding er å finne på www.pasientogbrukerombudet.no