

2021

Årsmelding Troms og Finnmark kontor Hammerfest

Alle kan kontakte Pasient- og brukerombudet for å fortelle sin historie.

Hjelpen fra oss er gratis og du trenger ikke henvisning for å ta kontakt. Vi har taushetsplikt og du kan være anonym om du ønsker det.

Innledning

Forord: årsmelding 2021

Pasient- og brukerombudet i Finnmark har fått nytt navn etter regionsammenslåingen med Troms og Finnmark og heter nå Pasient- og brukerombudet i Troms og Finnmark kontor Hammerfest. Arbeidsfordelingen mellom ombudskontoret i Tromsø og ombudskontoret i Hammerfest er stort sett som før regionsammenslåingen der Hammerfest kontoret har ansvaret for Finnmark og Tromsø-kontoret har ansvar for Troms.

Året 2021 har for andre år på rad vært preget av koronapandemien for pasient- og brukerombudet. Vi har hatt reduserte fysiske møter både med pasienter og helsetjenesten pga restriksjoner for å forebygge smitte. Vi på ombudskontoret har vært mye på hjemmekontor også 2021, men likevel har arbeidsdagene vært preget av mange pasient og pårørende kontakter på telefon, mail og etter hvert på videoplattformer. Henvendelsene har økt noe i 2021, og ombudet har fått flere forespørsler enn tidligere. Mye tyder på at befolkningen har behov for å få svar på spørsmål som har med helsetilbudet å gjøre. Ombudet er et lavterskeltilbud og skal være lett å få kontakt med, og mye tyder på at behovet for nettopp dette er der. Befolkningen har mange spørsmål og ikke alt er klager, og ombudet bistår med å svare ut forespørsler slik at klienter får raskest mulig svar på sine spørsmål.

Pandemien har også i 2021 hatt et stort fokus både i samfunnet og i media. Likevel opplever vi på ombudskontoret at hverdagen i sykehus, hos fastlegen, i hjemmetjenesten, på sykehjemmet og i omsorgsboligen til dels har normalisert seg. Henvendelsene til ombudet har derfor dette året handlet lite om Covid 19 problematikk.

Vi hos Pasient- og brukerombudet reiser til vanlig på en god del møter med foreninger, interesseorganisasjoner, klienter og pårørende og ikke minst helsetjenesten selv i hele Finnmark. Vi håper at 2022 blir et bedre år med tanke på pandemien og at vi igjen kan få anledning til å møte både samarbeidspartnere, klienter og pårørende i noe større grad enn i 2021.

I årsmeldingen tar vi for oss ombudets arbeidsoppgaver og statistikk med henvendelsesgrunner fra publikum. Disse er kategorisert med temaer og årsaker, og vi har trukket fram noen eksempler som er anonymisert. Fortsatt gjenstår det områder i helsetjenesten som trenger en kvalitetsforbedring. Ombudet bidrar gjerne i dette arbeidet.

Med vennlig hilsen Pasient- og brukerombud i Troms og Finnmark
Kontor Hammerfest

Nette Elisabeth Eide Sen

Innholdsfortegnelse:	04
Forord	02
1.0 Pasient- og brukerombudets oppgaver	05
1.2 Driftsforhold	07
2.0 Antall henvendelser og forespørsler fra og med 2019 til og med 2021	08
2.1 Fordeling av saker, hovedkategori	08
2.2 Henvendelser fordelt på de ulike sykehus gjennom de Tre siste år (2019,2020,2021)	09
3.0 Spesialisthelsetjenesten	09
3.0 Hovedspesialitet kategori spesialisthelsetjenesten	09
3.1 Underkategorier spesialisthelsetjenesten	09
4.0 Kommunale helse- og omsorgstjenester	12
4.0 Hovedspesialitet kommunal helse- og omsorgstjeneste	12
4.1 Underkategorier kommunal helse- og omsorgstjeneste	12
5.0 Samiske pasienters rettigheter og utfordringer i møte med helsetjenesten	14
6.0 Fokusområde Ungdom	16
7.0 Forespørsler	16
8.0 Pasientskade/komplikasjoner/Norsk pasientskadeerstatning	17
9.0 Oppsummering	18
Vedlegg: Pasient- og brukerrettighetsloven kapittel 8.	19

Samisk oversettelse av årsmeldingen ligger vedlagt som del 2

1.0 Pasient- og brukerombudets oppgaver

Pasient- og brukerombudet i Finnmark har fra 01.02.21 endret navn til Pasient- og brukerombudet i Troms og Finnmark, kontor Hammerfest. Dette som en følge av regionreformen. Ombudskontoret med kontorsted Hammerfest skal fortsatt ha Finnmarkssykehuset, UNN, Finnmarkskommunene og den offentlige tannhelsetjenesten som sitt hovedansvar. I realiteten blir det ingen endring for våre klienter. Pasient- og brukerombudet i Troms og Finnmark, kontor Hammerfest skal dekke et fylke med et areal på 48 637 km², med spredt befolkning på større og mindre steder. Fylket består av 18 kommuner, hvor 6 av kommunene er byer. Ombudet i Finnmark skal ivareta norsk, samisk, kvensk og fremmedspråklig befolkning.

*Pasient- og brukerombudets virksomhet er hjemlet i lov om Pasient- og brukerrettigheter av 2. juli 1999, kapittel 8 **Pasient- og brukerombudet skal arbeide for å ivareta pasientens og brukerens behov, interesser og rettssikkerhet overfor den statlige spesialisthelsetjenesten, den fylkeskommunale tannhelsetjenesten og den kommunale helse- og omsorgstjenesten, og for å bedre kvaliteten i disse tjenestene.***

Pasient- og brukerombudene er administrativt knyttet til Helsedirektoratet, som har det formelle arbeidsgiveransvaret for ombudsordningen. Ombudet utøver sitt faglige virke selvstendig og uavhengig. Tilbudet er gratis og klientene har anledning til å være anonyme. Tilbudet er et lavterskeltilbud og klienter kan ta kontakt på telefon 78417240 eller mail for bistand.

I år har ombudet hatt en økning i antall saker til behandling der 447 problemstillinger har vært tatt opp. Dette er en jevn økning fra 2019. Ombudet har i 2021 jobbet med hele sitt mandat. Dette innebærer både individuell saksbehandling hvor den enkelte pasient, pårørende og bruker får bistand fra vårt kontor. Dette bidrar til at helsetjenesten får tilbakemeldinger på områder i tjenesten som ikke fungerer godt nok. Hver og en sak som blir synliggjort er med på å sette søkelys på helsehjelp som ikke har fungert godt nok, og som må forbedres. Målet er at kvaliteten stadig skal bli enda bedre

Landets pasient- og brukerombud publiserer også en felles årsmelding som gjelder hele landet. Denne tar opp de erfaringer ombudene har som er på et mer

riksdekkende plan. Denne publiseres samtidig som de fylkesvise årsmeldinger til overordnede myndigheter.

Vi håper at årsmeldingen kan bli et viktig bidrag til en stadig forbedring av kvaliteten både i kommune- og spesialisthelsetjenesten i Finnmark.

Årsmeldingen avgis til alle instanser i helsetjenesten, samt Helsedirektoratet som har det administrative ansvaret for ombudsordningen.

Ombudet tar imot alle saker for behandling som ligger innenfor vårt mandat. Enkelt saker behandles individuelt og er taushetsbelagt. Vi har et saksbehandlingssystem hvor vi registrerer alle saker, skanner alle dokumenter og dokumenterer vårt arbeid. Ut fra dette systemet utarbeides statistikk fylkesvis og nasjonalt.

Vi prøver å være minst mulig byråkratisk med rask saksgang. Av og til er en sak løst ved hjelp av en telefonsamtale. Ombudet må ha det formelle på plass ved at pasient eller pårørende gir oss fullmakt til å gå inn i saken. Dette for at tjenestested eller yter skal kunne gi oss de opplysninger vi trenger for å opplyse saken og kunne behandle denne videre.

I de mer alvorlige sakene bruker vi lengre tid med ulike tilnærminger. Dette gjøres alltid i samråd med pasient eller pårørende. Dersom det foreligger spørsmål om svikt eller uforsvarlighet ved helsehjelpen, sendes klagen for videre behandling og avklaring hos Statsforvalteren i Troms og Finnmark, tidligere Fylkesmannen. Statsforvalteren har tilsynsmyndighet med all helsehjelp i Troms og Finnmark, og ombudet har varslingsplikt ved hendelser der det stilles spørsmål ved forsvarligheten i behandlingen.

Ved pasientskader oversendes saken Norsk Pasientskadeerstatning-NPE for vurdering og avgjørelse. Ombudet kan bistå og kan være kopimottaker på all dokumentasjon. Slik kan vi bistå pasienten både skriftlig og muntlig i dialogen med NPE.

I saker der vi vurderer om det er systemsvikt kan vi løfte de aktuelle sakene opp på et høyere nivå hvor de blir behandlet på et prinsipielt grunnlag. Dette er problemstillinger som ofte gjelder mange pasienter eller pårørende, og dermed får stor betydning for flere.

Pasient- og brukerombudet skal på en god måte forsøke å være konfliktløsende mellom klient og helsetjenesten, og finne gode løsninger om mulig. Et godt tillitsforhold mellom pasient og helsetjeneste er svært viktig å ha som målsetting. Å møte pasienter og helsetjeneste med respekt er en viktig del av vår jobb.

1.2 Driftsforhold

Pasient- og brukerombudskontoret er lokalisert midt i sentrum av Hammerfest. Vi har kontorer i Nissensenteret, Sjøgata 9, 4 etg. Kontoret har universell utforming. Vi er tre ansatte i 100 % stilling pr. 01.01.22, og er bemannet med pasient- og brukerombud Mette Elisabeth Eriksen, rådgiver Irene Skjeldnes og seniorrådgiver Odd Oskarsen. Kompetansen ved kontoret er både innenfor helse og jus. Vi håper og mener at denne fagkompetansen skal dekke det mandat Ombudet er gitt etter pasient- og brukerrettighetsloven.

Kontoret har åpningstid fra kl. 08.00 - 15.45 på vintertid, og 08.00-15.00 på sommertid. Klientene kan ringe oss alle hverdager fra kl. 09.00-14.30 hele året. Vi kan også kontaktes på mail:
tromsogfinnmark.hammerfest@pasientogbrukerombudet.no

Antall henvendelser og forespørsler fra og med 2019 til og med 2021

Ombudet har hatt en jevn økning i saker fra 2019. En del av våre henvendelser er forespørsler, hvor mange ringer fordi de trenger råd og veiledning i en vanskelig situasjon. 2021 har til dels også vært preget av Corona pandemien med en del restriksjoner, ekstra ventetid på planlagt behandling, besøksrestriksjoner og stengt sykehus i Vest Finnmark over en periode. Ombudet erfarer at en del pasienter synes de har ventet nok og ønsker at behandlingsapparatet blir som før igjen.

Fortsatt er det mange pasienter som tar opp mangelfull kvalitet på behandlingen de mottar, for dårlig oppfølging av sykdom, og for lite informasjon og plan for oppfølging og videre behandling.

Ombudet opplever at helsetjenesten har et stadig større fokus på pasientene og situasjonene de står i, men samarbeid mellom ulike aktører, helhetlig pasientforløp, koordinator, kontaktlege, fastlege og kommunikasjon som er samstemt mot, har et forbedringspotensial.

Under finner dere en oversikt over henvendelsesgrunner til ombudet med en del konkrete eksempler.

2.0 Antall henvendelser og forespørsler fra og med 2019 til og med 2021

2019	385
2020	429
2021	447

Primærsted henvendelser

64 % av henvendelsene omhandler spesialisthelsetjenesten

36% av henvendelsene omhandler kommunal helse- og omsorgstjeneste

Årsak til henvendelser er som følger:

71 % omhandler tjenesteytelse

20 % omhandler system- og saksbehandling

9 % omhandler rettigheter

2.1 Fordeling av saker, hovedkategori

Spesialisthelsetjenesten	209 saker
Kommunale helse- og sosialtjenester	137 saker
Forespørsler	94 saker

2.2 Henvendelser fordelt på de ulike sykehus gjennom de tre siste år (2019,2020,2021)

	2019	2020	2021
Helse Finnmark, klinikk Hammerfest	79	84	88
Helse Finnmark, klinikk Kirkenes	24	27	27
Universitetssykehuset Nord-Norge	50	48	49
Andre sykehus	7	9	19

3.0 Hovedspesialitet kategori spesialisthelsetjenesten (over 5)

Kirurgi	102
Indremedisin	23
Psykisk helsevern	19
Generelle tjenester	12
Nevrologi	11
Fødselshjelp/kvinnesykdommer	11
Øre/nese/halssykdommer	6
Onkologi	9

3.1 Underkategorier spesialisthelsetjeneste (over 5):

Ortopedisk kirurgi	43
Generell kirurgi	30
Psykisk helsevern voksne	16
Gastroenterologisk kirurgi	8
Nevrokirurgi	6
Øre-nese-halssykdommer	6
Generell gynekologi	6
Bryst og endokrin kirurgi	5
Fordøyelsesykdommer	5
Hjertesykdommer	5
Lungesykdommer	5

Kategori kirurgi:

I 2021 hadde kirurgi 102 henvendelser. Kategorien omhandler blant annet ortopedisk kirurgi, generell kirurgi, gastroenterologisk kirurgi, nevrokirurgi, plastikkirurgi, karkirurgi, thoraxkirurgi, kjeve- og ansiktskirurgi og barnekirurgi. Klagegrunnene omfatter avvisning, behandlingstiltak, bortfall/reduksjon av tjenester, diagnostisering, egenandeler, henvisning, informasjon, journalføring, medisiner, omsorgsfull hjelp, oppfølging, personvern, rutiner, utskriving og ventetid.

Eksempel kirurgi:

Pårørende ringte på vegne av pasient. Brudd i fot og kneskade, skal utskrives fra sykehus og hjem til bolig uten tilrettelagt for rullestol. Sykehuset har vært i kontakt med kommunen som avviser å ta henne imot, selv om pårørende ikke har helse til å ta seg av pasienten. Vi ringer sykehuset som ber oss kontakte kommunen, noe vi gjør. Vi snakker med leder for hjemmesykepleie som tar saken videre. Pasienten fikk plass på institusjon og saken løste seg til det beste for pasient og pårørende.

Kategori psykisk helsevern:

I 2021 hadde psykisk helsevern 19 henvendelser. Kategorien omhandler psykisk helsevern for barn og voksne.

Klagegrunnene omfatter behandlingstiltak, bortfall/reduksjon av tjenester, medisiner, diagnostisering, henvisning, journal, oppfølging og oppførsel.

Eksempel psykisk helsevern:

Pasient ringte da denne ikke har fått oppfølgingstime etter vurderingstime for psykisk helsehjelp. Henvist til VPP for flere måneder siden og forsøkt å ringe de for time, men ikke lykkes i dette. Vi tar kontakt med VPP og får beskjed at behandler vil ta kontakt med pasienten for oppsett av time. Saken løste seg til det beste for pasienten.

Kategori Indremedisin:

I 2021 hadde indremedisin 23 henvendelser. Kategorien omhandler blodsykdommer, dialyse, endokrinologi, fordøyelsessykdommer, geriatri, hjertesykdommer, infeksjonsmedisin og lungesykdommer.

Klagegrunnene omfatter avvisning, behandlingstiltak, informasjon, diagnostisering, oppførsel, rutiner og samarbeid internt.

Eksempel Indremedisin:

Pårørende ringte på vegne av en av sine nærmeste. Pasienten har ikke fått den oppfølging denne skulle ha, ble konkludert med stress i mageregionen. Fikk akutt stopp i tarm og endte med stomi

som pasienten må leve med resten av livet. De fikk råd og veiledning i forhold til Norsk Pasientskadeerstatning.

Kategori Generelle tjenester/transport:

I 2021 hadde generelle tjenester/transport 12 henvendelser. Kategorien omhandler syketransport (Pasientreiser), AMK/ambulanse og AMK-sentral. Klagegrunnene omfatter klager på avvisning, behandlingstiltak, egenandeler/finansierings spørsmål, medisiner, omsorgsfull hjelp, oppfølging, rutiner og utskriving.

Eksempel Generelle tjenester/transport:

Pårørende tok kontakt på vegne av pasienten som våknet om natten og var svært tungpustet. Ble ringt etter ambulanse, men de ville ikke rykke ut. Ble henvist til å kontakte legevakten. Fikk time på formiddagen dagen etter og der ble de spurt om hvorfor de ikke kom tidligere. Viste seg at pasienten hadde lungebetennelse og ble innlagt på helsesenter for videre behandling. Ba om vår bistand til å klage, noe som ble fulgt opp av vårt kontor.

Kategori Nevrologi:

I 2021 hadde nevrologi 11 henvendelser. Kategorien omhandler nevrologiske lidelser/smerter og kirurgiske inngrep. Klagegrunnene omfatter diagnostisering, omfang av tjenester, behandlingstiltak og utskriving.

Eksempel Nevrologi:

Pasient tok kontakt vedrørende henvisning for behandling av sterke hodesmerter. Problemer med å få time hos nevrolog da det var mangel på dette. Vi sjekket ut saken med UNN og de har egne sykepleiere som bistår i denne type behandling. Avtalte at pasienten skulle ringe dem så ville denne bli satt opp til time for helsehjelp.

Kategori Fødselshjelp/kvinnesykdommer

I 2021 hadde fødselshjelp/kvinnesykdommer 11 henvendelser. Kategorien omhandler assistert befruktning, fostermedisin, generell gynekologi, gynekologisk onkologi og obstetrikk. Klagegrunnene omfatter bortfall/reduksjon av tjenester, behandlingstiltak, omsorgsfull hjelp og egenandeler.

Eksempel fødselshjelp/kvinnesykdommer

Pasient tok kontakt grunnet akutt keisersnitt for noen år siden. Utviklet store smerter i underlivet etter dette. Fastlege henvist henne til gynekolog på sykehuset, men der var det veldig

lang ventetid. Vi kontakter sykehuset og forklarer situasjonen. Pasienten får dermed time omgående og saken har løst seg til det beste for pasienten.

Kategori Øre-nese-halssykdommer

I 2021 hadde øre-nese-halssykdommer 6 henvendelser. Kategorien omhandler sykdommer/plager med øre/nese eller hals.

Klagegrunnene omfatter behandling innen frist, behandlingstiltak, informasjon og oppfølging.

Eksempel Øre-nese-halssykdommer:

Pasient med mangeårig hørseltap ringte oss da denne ble operert som barn. Vil gjerne få ut journalen, men sykehuset hvor han ble operert ved, gjenfinner ikke denne. Anbefaler han å kontakte nærsykehuset eller fastlege da journalene sannsynligvis vil kunne være oppbevart også der. Pasienten takket for råd og kontaktet selv de som var aktuelle. Saken løste seg.

Kategori Onkologi

I 2021 hadde onkologi 9 henvendelser. Kategorien omfatter kreftsykdom.

Klagegrunnene omfatter behandlingstid, verdighet i tjenestetilbud, samarbeid internt og medisinering.

Eksempel på onkologi:

Pasient som har uheldelig kreft ringte oss. Hatt strålinger og cellegift, uten effekt. Mange forskjellige leger som gir uklare beskjeder, og pasienten er derfor svært fortvilet over situasjonen. Vi tok kontakt med kreftlege ved påklaget sykehus. Legen skulle gå grundig gjennom saken og ringe pasienten, noe han gjorde. Pasienten var svært takknemlig og saken løste seg.

4.0 Hovedspesialitet kommunal helse- og omsorgstjeneste (over 5)

Utredning, diagnostisering og behandling	75
Andre helse- og omsorgstjenester	47
Hjelp ved ulykker og andre akutte situasjoner	12

4.1 Underkategorier kommunal helse- og omsorgstjeneste (over 5)

Fastlege	74
Helsetjenester i hjemmet	12
Sykehjem	14
Legevakt	12
Tidsbegrenset opphold i institusjon	5

Kategori Utredning, diagnostisering og behandling:

I 2021 hadde denne kategorien 75 henvendelse (i hovedsak klager på fastlege.)
Kategorien omhandler fastlege, legevakt, fengselshelsetjeneste og syketransport.

Klagene omfatter avvisning, behandlingstiltak, bortfall/reduksjon av tjenester, diagnostisering, egenandeler/finansieringsspørsmål, henvisning, journalføring, medisinerer, oppfølging, personvern og tilgjengelighet.

Eksempel utredning, diagnostisering og behandling:

Pårørende ringte på vegne av en av sine nærmeste. Hadde oppsøkt fastlege flere ganger grunnet magesmerter, og opplevde å ikke bli tatt på alvor. Sendt hjem med beskjed om å ta smertestillende. Ble etter hvert så ille at sønnen valgte å ringe etter ambulanse. Viste seg at det var en alvorlig infeksjon som kunne fått fatale konsekvenser. Vi bisto dem i saken og saken er fortsatt til behandling hos helse- og omsorgsleder i kommunen.

Kategori andre helse- og omsorgstjenester:

I 2021 hadde denne kategorien 47 henvendelser. Kategorien omhandler avlasting, barnebolig, bolig til vanskeligstilte, brukerstyrt personlig assistanse, dagtilbud, heldøgns omsorgsinstitusjon rusmiddelavhengige, helsetjenester i hjemmet, omsorgsbolig, omsorgslønn, praktisk bistand og opplæring og råd/veiledning, støttekontakt, sykehjem og tidsbegrenset opphold i institusjon. Klagene omfatter begrunnelse, behandlingstiltak, bortfall/reduksjon av tjenester, brudd på regler om tvang, egenandeler/finansieringsspørsmål, informasjon, kommunikasjon/språk, manglende tildeling av tjenester - avslag, manglende vedtak, medisinerer, medvirkning, omfang av tjenester, omsorgsfull hjelp, oppførsel, oppholdskommunens ansvar, personvern og rutiner.

Eksempel andre helse- og omsorgstjenester:

Pårørende tok kontakt angående manglende bemanning på sykehjem. Pårørende opplevde at deres nærmeste fikk dårlig omsorg, spesielt under koronatiden med lite aktivitet, mobilisering og svært mange fremmedspråklige ansatte som de mener ikke forstår norsk godt nok for å kunne ha en god kommunikasjon med beboerne. De mente også at bemanningen var for lav i forhold til hjelpebehovet. Vi tok dette opp med sykehjemmet som ville gjøre sitt beste for å bedre situasjonen.

Kategori hjelp ved ulykker og andre akutte situasjoner

I 2021 hadde denne kategorien 12 henvendelser. Kategorien omhandler legevakt og øyeblikkelig hjelp-døgnopphold.

Klagegrunnene omfatter behandlingstiltak, diagnostisering, kommunikasjon/språk, medisinerer, omsorgsfull hjelp, oppfølging og rutiner.

Eksempel hjelp ved ulykker og andre akutte situasjoner:

Pasient kontaktet legevakt ved akutte smerter i lungene, hostet blod og følte seg i dårlig form. Fikk beskjed at legen var veldig opptatt og at sykepleier kunne ta CRP. Måtte krangle seg til legekonsultasjon som førte til flere undersøkelser med røntgen og ultralyd. Viste seg at det var pleuritt. Vi tok opp saken med påklaget instans.

5.0 Samiske pasienters rettigheter og utfordringer i møte med helsetjenesten

Vi hos Pasient- og brukerombudet har fokus på samers utfordringer i møte med helsetjenesten, men mottar få klager som omhandler etterspørsel av samisk språk og kulturforståelse i helsetjenesten. Vi kjenner til at det fortsatt er få i helsetjenesten som snakker samisk. Ombudet får sjelden klage på manglende tolkebruk og kjenner ikke til at det er et stort problem i Finnmark. Vi håper den samiske befolkningen tar kontakt med ombudet om dette skulle være et problem.

Mye er gjort for å bedre tilbudet fra Finnmarkssykehuset til den samiske befolkningen med egne tolker som kan kontaktes på dag og ettermiddagstid. De kan bistå alle dager hele uken fra kl.08-22. Finnmarkssykehuset har en fysisk tolk ved Hammerfest sykehus, og 6 andre tolker som er til stede enten via telefon eller på en digital plattform. Tolking digitalt eller via telefon blir ikke så mye brukt, det jobbes med at behandlere i større grad benytter seg av denne tjenesten slik at de kan forstå pasienten og dermed bedre pasientsikkerheten. Det arbeides også med en prosedyre der behandlere og pasienter selv kan gå inn på en bestillingsside på nett for å bestille samisk tolk.

Finnmarkssykehuset har ansvar for å tolke på samisk til hele Helse Nord. Universitetssykehuset i Nord Norge i Tromsø har også egen samisk tolk som er fysisk tilstede. Enhetsleder for Tolketjenesten ved Finnmarkssykehuset orienterer ombudet at de har i igangsatt et prosjekt der målet er at den samiske tolketjeneste skal bli en nasjonal tjeneste.

Finnmarkssykehuset er blitt kontaktet av ombudet for at de bør utarbeide innkallingsbrev på samisk. Ombudet har ennå ikke fått svar på henvendelsen, men I Finnmark Dagblad 9.februar 2022 sier Siri Ursin direktør for Finnmarkssykehuset, at det jobbes mye med å få til en bedre helsetjeneste for den samiske befolkningen. Blant annet sier hun at de jobber med å se på praksis for innkalling av samiske pasienter. Hun sier også at Finnmarkssykehuset har et særskilt ansvar for å sørge for at det samiske språket blir brukt av flest mulig, og at de skal legge til rette for at ansatte som ønsker å lære seg samisk skal få gjøre det. Ambisjonene deres er at alt som finnes på skriftlig norsk skal finnes på samisk, dette gjelder også pasientinformasjon. Direktøren peker også på at de er i gang med å oversette samtlige tekster til nordsamisk i Finnmarkssykehuset, og at dette er tekster som skal brukes i hele landet. Ombudet legger til grunn at tekstene også blir oversatt til sørsamisk og lulesamisk.

Tilbakemeldinger ombudet har fått er at enkelte opplever bruk av tolk via telefon eller skjerm som litt vanskelig. Dette kan være en av grunnene til at tilbudet ikke blir optimalt brukt.

Pasient- og brukerombudordningen i hele landet blir med jevne mellomrom undervist om samiske pasienters møte med helsetjenesten av forskjellige aktører.

Dette for å øke kunnskapsnivået om rettigheter og utfordringer samer har i Norge.

Det er gledelig er det at det har startet opp egen samisk sykepleierutdanning i Kautokeino fra januar 2021. Dette er et viktig bidrag i riktig retning for samiske pasienter. Utdanningen har fokus på samisk kultur og studentene er samisktalende. 12 studenter har startet. Ombudet håper at helsetjenesten fortsetter med å utdanne både leger, sykepleiere og samiske helsearbeidere. Ombudet har allerede undervist på denne utdanningen der samiske pasienters behov har vært tema.

6.0 Fokusområde Ungdom

Pasient- og brukerombudene i Norge har i 2021 og 2022 hatt ungdom som fokusområde. Vi har i denne tiden også hatt en Coronapandemi som har påført ungdom i Norge mange konsekvenser. Ombudene i Norge bidrar i UNG.no som er en nettside der ungdom i Norge kan stille spørsmål og få informasjon om ulike temaer, nå kan de også få svar fra Pasient- og brukerombudene.

Ved vårt kontor har vi hatt saker som omhandler både fysisk- og psykisk helse blant unge. Vi har hatt møte med ungdomshelsesykepleier, ungdomspsykolog og ungdomsrådet i Finnmarkssykehuset. De har gitt oss gode innspill på utfordringer ungdommer med kronisk sykdom har. Vi kommer til å fortsette å ha samarbeid og møter med disse aktørene for oppfølging. Vi har også hatt- og har et ønske om å komme på videregående skoler for informasjon og møte med ungdom der. Så langt i 2021 og 2022 har vi vært forhindret på grunn av Corona smitten, men når den er gått mer tilbake, vil vi ta dette opp.

En av oppgavene til oss i ombudstjenesten er å opplyse om vår rolle, ungdommen bruker oss i liten grad og ombudene ønsker mer kontakt og de trenger å kjenne til vår rolle slik at de også kan søke hjelp om det trengs.

7.0 Forespørsler og henvendelser utenfor mandat

I 2021 mottok vi 94 forespørsler, samt 7 henvendelser utenfor mandat. Dette er henvendelser som ikke blir registrert som sak, men hvor pasienter/pårørende kun får råd/veiledning om det de etterspør. Noen forespørsler er utenfor vårt mandat som blant annet NAV og hjelpemidler gjennom Hjelpemiddelsentral. Noen eksempler på forespørsler kan være at de ber om telefonnummer til sykehus/pasientreiser etc., spørsmål om klageordninger som Norsk Pasientskadeerstatning, dekning av advokat, fri rettshjelp, dekning av reiseutgifter, fritt sykehusvalg, pasientrettigheter, bytte av fastlege og andre rettighetsspørsmål. De som ringer oss kan fritt velge å være anonyme i sine forespørsler til oss.

8.0 Pasientskade/komplikasjoner/Norsk pasientskadeerstatning/Statsforvalteren

De fleste behandlinger og inngrep skjer uten de store komplikasjonene. Likevel går ikke alle inngrep som planlagt og noen pasienter opplever at de får skader og komplikasjoner. Dette fører igjen til et langt og krevende sykdomsforløp. Noen ganger mener pasientene at behandlingen ikke har vært god nok eller at den har vært direkte feil, samt at de ikke har vært godt nok informert på forhånd om komplikasjonsfarene. En del av disse pasientene kommer til oss, og vi bistår dem med klagesaker til Norsk Pasientskadeerstatning (NPE). Å få sin sak behandlet hos NPE er gratis, og pasientene får en objektiv sakkyndig bedømming av behandlingen som er gitt. Mange er fornøyde med akkurat dette selv om de ikke alltid får utbetalt erstatning.

Pasientene bestemmer selv om de vil sende sin sak til NPE. Vi er behjelpelig ved utforming av skadebeskrivelser, innspill til sakkyndige erklæringer og til uttalelse fra behandlingssted. I noen tilfeller bistår vi også ved klage på avslag fra NPE. I 2020 bisto vi 12 pasienter i forhold til å sende sin sak inn til NPE. I tillegg anbefaler vi mange gjennom råd og veiledning å sende sin sak inn selv. Dette er relativt enkelt gjennom et elektronisk skjema som man finner på NPEs nettsider. Vi veileder alle de som ønsker hjelp til å fylle ut dette skjemaet.

I de tilfeller hvor det har oppstått hendelser hvor alvorlighetsgraden tilsier at Statsforvalteren bør vurdere sakene, oversender vi disse videre til dem. Vi oversender i tillegg de saker hvor påklaget instans ikke svarer ombudet på brev vi har sendt. Ifølge lovverket er de pliktig å svare ombudet i klagesaker. I 2021 var vi i kontakt med Statsforvalteren i Troms og Finnmark vedrørende 16 saker som omhandlet svikt i helsetjeneste og manglende svar fra påklagede instanser.

9.0 Oppsummering

Vi håper årsmeldingen har gitt et innblikk i hva pasienter og pårørende tar opp med ombudet gjennom året. Statistikken viser at ombudskontoret stadig oftere blir kontaktet av befolkningen. Også mange pårørende tar kontakt for råd og veiledning i ofte krevende situasjoner. Ombudskontoret i Hammerfest har et svært stort fylke å ivareta, og pasienter, pårørende og brukere kommer fra hele fylket. Det er beklagelig at ombudets budsjettsituasjon er endret slik at det blir redusert mulighet til å reise ut for å ha møter med pasientorganisasjoner, dialogmøter med helsetjenesten og pasienter, og ikke så ofte som tidligere. Vi ser at det er viktig med fysiske møter i tillegg til telefon og møter over video/teams. Vi får håpe at budsjettsituasjonen for ombudskontorene blir bedre slik at vi kan møte våre klienter og samarbeidspartnere oftere fysisk igjen.

God lesning.

Vedlegg

Lov om Pasient- og brukerrettigheter (Pasient- og brukerrettighetsloven)

Overskriften endret ved [lov 22 aug 2008 nr. 74](#) (ikr. 1 sep 2009 iflg. [res. 21 aug 2009 nr. 1102](#)).

§ 8-1. Formål

Pasient- og brukerombudet skal arbeide for å ivareta pasientens og brukerens behov, interesser og rettssikkerhet overfor den statlige spesialisthelsetjenesten, den fylkeskommunale tannhelsetjenesten og den kommunale helse- og omsorgstjenesten, og for å bedre kvaliteten i disse tjenestene.

0 Endret ved [lover 22 aug 2008 nr. 74](#) (ikr. 1 sep 2009 iflg. [res. 21 aug 2009 nr. 1102](#)), [24 juni 2011 nr. 30](#) (ikr. 1 jan 2012 iflg. [res. 16 des 2011 nr. 1252](#)), [21 juni 2019 nr. 43](#) (ikr. 1 jan 2020 iflg. [res. 21 juni 2019 nr. 793](#)).

§ 8-2. Arbeidsområde og ansvar for ordningen

Staten skal sørge for at det er et pasient- og brukerombud i hvert fylke. Pasient- og brukerombudets arbeidsområde omfatter statlige spesialisthelsetjenester, fylkeskommunale tannhelsetjenester og kommunale helse- og omsorgstjenester.

Ett av pasient- og brukerombudene skal ha en koordinerende rolle for alle ombudene. Dette ombudet skal bidra til å utvikle felles arbeidsmetodikk, bistå de øvrige ombudene med systematisk kompetanseutvikling og veiledning, gi råd i enkeltsaker, bidra til felles løsning og forståelse av prinsipielle saker og følge med på hvordan ulike grupper av pasienter og brukere prioriteres ved tildeling av tjenester.

Ombudet skal utføre sin virksomhet selvstendig og uavhengig.

0 Endret ved [lover 15 juni 2001 nr. 93](#) (ikr. 1 jan 2002 iflg. [res. 14 des 2001 nr. 1417](#)), [22 aug 2008 nr. 74](#) (ikr. 1 sep 2009 iflg. [res. 21 aug 2009 nr. 1102](#)), [18 des 2009 nr. 131](#) (ikr. 1 jan 2010 iflg. [res. 18 des 2009 nr. 1584](#)), [24 juni 2011 nr. 30](#) (ikr. 1 jan 2012 iflg. [res. 16 des 2011 nr. 1252](#)), [21 juni 2019 nr. 43](#) (ikr. 1 jan 2020 iflg. [res. 21 juni 2019 nr. 793](#)).

§ 8-3. Rett til å henvende seg til pasient- og brukerombudet

Pasient- og brukerombudet kan ta saker som gjelder forhold i den statlige spesialisthelsetjenesten, den fylkeskommunale tannhelsetjenesten og den kommunale helse- og omsorgstjenesten, opp til behandling enten på grunnlag av en muntlig eller skriftlig henvendelse eller av eget tiltak.

Enhver kan henvende seg til pasient- og brukerombudet og be om at en sak tas opp til behandling. Den som henvender seg til pasient- og brukerombudet, har rett til å være anonym.

0 Endret ved [lover 22 aug 2008 nr. 74](#) (ikr. 1 sep 2009 iflg. [res. 21 aug 2009 nr. 1102](#)), [24 juni 2011 nr. 30](#) (ikr. 1 jan 2012 iflg. [res. 16 des 2011 nr. 1252](#)), [21 juni 2019 nr. 43](#) (ikr. 1 jan 2020 iflg. [res. 21 juni 2019 nr. 793](#)).

§ 8-4. Behandling av henvendelser

Pasient- og brukerombudet avgjør selv om en henvendelse gir tilstrekkelig grunn til å ta en sak opp til behandling. Dersom pasient- og brukerombudet ikke tar saken opp til behandling, skal den som har henvendt seg gis underretning og en kort begrunnelse for dette.

0 Endret ved [lov 22 aug 2008 nr. 74](#) (ikr. 1 sep 2009 iflg. [res. 21 aug 2009 nr. 1102](#)).

§ 8-5. *Pasient- og brukerombudets rett til å få opplysninger*

Offentlige myndigheter og andre organer som utfører tjenester for forvaltningen, skal gi ombudet de opplysninger som trengs for å utføre ombudets oppgaver. Reglene i tvisteloven kapittel 22 får tilsvarende anvendelse for ombudets rett til å kreve opplysninger.

- 0 Endret ved [lov 17 juni 2005 nr. 90](#) (ikr. 1 jan 2008 iflg. [res. 26 jan 2007 nr. 88](#)) som endret ved [lov 26 jan 2007 nr. 3](#), [22 aug 2008 nr. 74](#) (ikr. 1 sep 2009 iflg. [res. 21 aug 2009 nr. 1102](#)).

§ 8-6. *Pasient- og brukerombudets adgang til helse- og omsorgstjenestens lokaler*

Pasient- og brukerombudet skal ha fri adgang til alle lokaler hvor det ytes statlige spesialisthelsetjenester, fylkeskommunale tannhelsetjenester og kommunale helse- og omsorgstjenester.

- 0 Endret ved [lover 22 aug 2008 nr. 74](#) (ikr. 1 sep 2009 iflg. [res. 21 aug 2009 nr. 1102](#)), [24 juni 2011 nr. 30](#) (ikr. 1 jan 2012 iflg. [res. 16 des 2011 nr. 1252](#)), [21 juni 2019 nr. 43](#) (ikr. 1 jan 2020 iflg. [res. 21 juni 2019 nr. 793](#)).

§ 8-7. *Pasient- og brukerombudets oppgaver*

Pasient- og brukerombudet skal i rimelig utstrekning gi den som ber om det informasjon, råd og veiledning om forhold som hører under ombudets arbeidsområde.

Pasient- og brukerombudet skal gi den som har henvendt seg til ombudet, underretning om resultatet av sin behandling av en sak og en kort begrunnelse for resultatet.

Pasient- og brukerombudet har rett til å uttale sin mening om forhold som hører under ombudets arbeidsområde, og til å foreslå konkrete tiltak til forbedringer. Pasient- og brukerombudet bestemmer selv hvem uttalelsene skal rettes til. Uttalelsene er ikke bindende.

Pasient- og brukerombudet skal underrette tilsynsmyndighetene om tilstander som det er påkrevet at disse følger opp.

Pasient- og brukerombudet skal sørge for å gjøre ordningen kjent.

- 0 Endret ved [lov 22 aug 2008 nr. 74](#) (ikr. 1 sep 2009 iflg. [res. 21 aug 2009 nr. 1102](#)).

§ 8-8. *Forskrifter*

Departementet kan gi forskrifter til gjennomføring og utfylling av bestemmelsene om pasient- og brukerombud.

- 0 Endret ved [lov 22 aug 2008 nr. 74](#) (ikr. 1 sep 2009 iflg. [res. 21 aug 2009 nr. 1102](#)).