

ÅRSMELDING 2019

PASIENT - OG BRUKEROMBUDET I Trøndelag

OM ÅRSMELDINGEN

Det gis i denne årsmeldingen en kort oppsummering over noen utvalgte områder ombudet i Trøndelag mener det er grunnlag for endring av praksis eller iverksetting av tiltak, for å øke kvaliteten i helse- og omsorgstjenestene, sikre en forsvarlig og korrekt saksbehandling og ivareta kravet til pasientsikkerhet. Den lokale årsmeldingen må suppleres med nasjonal årsmelding utarbeidet av alle landets pasient- og brukerombud.



PASIENT- OG BRUKEROMBUDET I TRØNDELAG

Pasient- og brukerombudet er representert i hele landet, og det skal være et ombud i hvert fylke. Vi skal jobbe for å ivareta behovet og rettsikkerheten til pasienter og brukere av helsetjenesten.

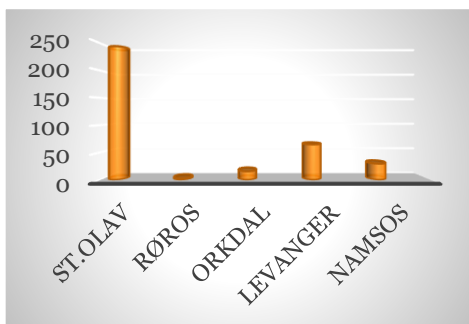
I tillegg til å bistå med veiledning og rådgivning i enkeltsaker, har vi også en del oppdrag med foredrag og undervisning i helserettigheter/plikter. Vi jobber også med kvalitetsutbedring i helsetjenesten.

Helsetjenesten i Norge er omfattende og rettighetene til innbyggerne er mange. Utfordringen er å gjøre innbyggerne klar over sine rettigheter og gjøre de i stand til å hevde sin rett når ting går galt. Vi ser at dette arbeidet er like viktig i dag som det var for 10 år siden. De aller fleste som mottar helsehjelp er imidlertid fornøyd med denne tjenesten, da helsetjenestene som hovedregel er bra. De som henvender seg til Pasient- og brukerombudet er de som opplever svikt eller er misfornøyd med helsetjenesten. Vi ser at det fremdeles er mange henvendelser på saker som kunne vært unngått hvis kommunikasjon og informasjon hadde vært bedre mellom pasient/bruker og helsepersonell. Vi er derfor veldig glad for at vi kan bruke vår erfaring i undervisningen av medisinstudenter ved NTNU med samme tema.

Pasient- og brukerombudet i Trøndelag er opptatt av at feil som gjøres i helsetjenesten ikke skal skje på nytt. Vi hører ofte at pasienten og brukerne sier at "de vil ikke at dette skal skje noen andre". Vi som jobber hos Pasient og brukerombudet i Trøndelag skal derfor i 2020 arbeide mer med kvalitet, avvik og rutiner i helsetjenesten.

Elin Hagerup
Pasient og brukerombud i Trøndelag

Vi får aldri vår mor tilbake, men vi ønsker å klage inn saken slik at den blir gjennomgått av sykehuset på en slik måte at de lærer av alle feilene som er konkludert, og at dette ikke skjer noen andre. (Uttalelse fra en pårørende)



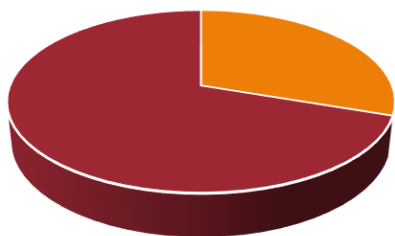
Tall og oppsummering

Ombudet i Trøndelag mottok 814 henvendelser i 2019. Dette er en liten nedgang fra 2018. Bistand omfattet råd og veiledning.

Vi har hatt deltatt regelmessig i Adressa og NRK P1 +, og således gjort ordningen kjent regionalt og nasjonalt.

Vi mottar mest saker som omhandler kvaliteten på tjenesteytelsen i helsetjenesten både i spesialisthelsetjenesten og i den kommunale helse - og omsorgstjenesten.

Arbeidet med enkeltsaker



■ Rettigheter ■ Tjenesteytelse

Spesialisthelsetjenester

Vi mottar mest henvendelser som omhandler St.Olav Hospital. St.Olav Hospital er et universitetssykehus med 670 000 konsultasjoner hvert år. At hovedtyngden av henvendelser kommer fra St.Olav er derfor naturlig i et slik perspektiv.

- Pasientenes lovfestede rett til **kontaktlege** blir i svært liten grad respektert. Det gis ikke informasjon om denne retten, og det etableres heller ikke kontaktlege for de pasientene som har rett til dette.
- Pasienter klager i økende grad **over mangelfull informasjon og medvirkning** under utredningen. Dette medfører at flere ikke kjenner seg igjen i det som står skrevet i journalen.
- Pasienter får i liten grad informasjon om retten til **fritt sykehusvalg og muligheten til å bytte behandlersted**
- Det er bekymringsfullt at det ikke er **dobbelkontroll av alle radiologibilder**, og at dette utføres kun i stikkprøver.
- Helseforetakets rutiner for **bruk av tolk** etterleves ikke og har vært en utfordring i mange år.
- Det er **mangel på fagpersonell innenfor BUP** - Barne og Ungdomspsykiatrien som medfører at barn i den mest sårbare fasen mister behandlingstilbud og må vente for lenge på et behandlingstilbud.
- Ved utskriving fra psykisk helsevern opplever man at kommunen **ikke har den nødvendige kompetansen** til å følge opp pasienten og heller ikke har et egnet botilbud klart.
- Det er for **lite informasjon til pasienter og pårørende på klagemulighetene** som finnes etter en behandling. Dette gjelder også retten til å få informasjon om å fremme krav mot Norsk Pasientskadeerstatning.
- Pasienter under LAR behandling **har ansvarsgrupper som fungerer dårlig** og bidrar for lite til at pasienten får avklart sin situasjon under behandling
- Pasienter som mottar revmatologisk helsehjelp må forholde seg **til mange ulike leger under sitt behandlingsforløp** og leger i spesialisering, da det er mangel på revmatologer.

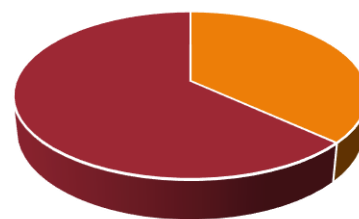
Mennesket er menneskets helsekilde

Per Fugelli

Årsaker til kontakt med ombudet

Behandlingstiltaket/tilbudet	83
Diagnostisering	39
Avslag	14
Medisinering	16
Ventetid - fristbrudd	22
Informasjon	18
Omsorgsfull hjelp - Oppførsel	31
Utskriving – oppfølging	29
Språk-kommunikasjon	7

Fordeling av henvendelsene



- Kommunale tjenester
- Spesialisthelsetjenester

FASTLEGENE

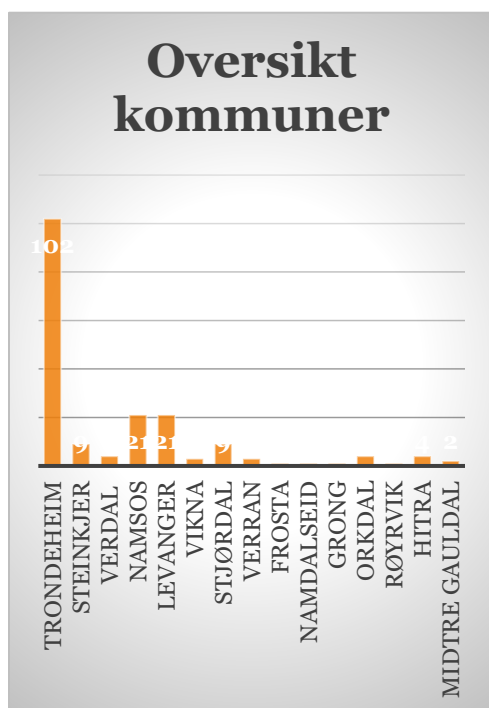
- Det skrives i mange tilfeller for **dårlige henvisninger** til at spesialisthelsetjenesten kan vurdere om pasienten trenger spesialisert helsehjelp og at denne tildeles raskt nok.
- Det er hos mange fastlegekontor manglende klare **rutiner på kontroll av prøvesvar** og oppfølging ovenfor den enkelte pasient.
- Det er **for lite tid på hver enkel pasient under konsultasjonene**, som medfører fare for at viktig helserelatert informasjon ikke formidles, og at undersøkelsen blir mangelfull.
- Fastlegene har **ulik praktisering av takstreglementet** slik at pasienter risikerer å få uriktige betalingskrav.
- Det er fremdeles for mange fastlegekontor som tar **ulovlig Sms gebyr** når man bestiller time til fastlegen via Sms.

Pasient – og brukerområdet i Trøndelag sitt fokusområde 2019

Ombudskontorene i Norge hadde i 2019 fokus på de tjenestene kommunene gir/ikke gir/skulle gitt til pasienter/brukere med psykiske lidelser i henhold til helse- og omsorgstjenesteloven. Sømløs hjelp på tvers av nivåer er viktig, og Pasient – og brukerombudet i Trøndelag besøkte derfor 2 avdelinger i det psykiske helsevern og 2 kommuner hvor vi intervjuet ansatte på begge nivå. I tillegg hadde vi fellesmøte med noen utvalgte brukerorganisasjoner. Tema var samhandling internt og mellom nivåene, og hvordan pasientene opplevde samhandlingen og utskrivning til kommunene etter endt behandling. Endelig rapport vil foreligge i løpet av 2020 og vil bli publisert på hjemmesiden til Pasient- og brukerombudet i Norge.

KOMMUNALE HELSE- OG OMSORGSTJENESTER

Av totalt 48 kommuner (2019) er det kommet inn saker fra 16 kommuner. Ut fra oversikten som følger nedenfor ser vi at vi mottar de fleste henvendelser fra Trondheim kommune. Dette er også naturlig ut fra innbyggertall og geografisk størrelse.



- Det er forbedringspotensiale når det gjelder oppfølging av sykehjemspasienter når det gjelder **oppfølging av helsetilstanden og gjennomgang av medisinlister**.
- Enkelte saker har vist at det for **dårlig kompetanse** knyttet til ivaretagelse av pasienter som utskrives fra psykisk helsevern.
- **Enkelte pasientgrupper har et behov for en fleksibel transport løsning**, slik at de kommer seg blant annet til polikliniske samtaler og annen helseoppfølging i spesialisthelsetjenesten.
 - Familier som har **komplekse hjelpebehov** på grunn av kronisk syke barn og store funksjonshemninger får ikke tilstrekkelig bistand til å ivareta sine rettigheter i møte med helsetjenesten.
 - Brukere med brukerstyrt personlig assistanse (BPA) anser det krevende å få **ønsket antall timer med nødvendig bistand**.

Vurdering

Pasient- og brukerombudet har registrert at det er en markant nedgang i klager fra pasienter som er under rusbehandling og da spesielt LAR behandling.

Det er bekymringsfullt at vi opplever et større antall klager fra pårørende til barn knyttet til (BUP) barne – og ungdomspsykiatrien. Dette er en pasientgruppe i en sårbar fase i livet.

Det er også bekymringsfullt at revmatologien sliter med å rekruttere spesialister, og at pasienter ofte møter ulike leger som ikke er ferdig med sin spesialisering under sitt pasientforløp.

Det er lite klager som omhandler pasienter fra Røros Sykehus og Orkdal Sykehus.

Det er flere små kommuner som peker seg ut med få klagesaker, noe som kan bety at pasienter og brukere er fornøyde med helsetjenesten i disse kommunene

AVSLUTNING

Pasient- og brukerombudet i Trøndelag vil takke alle kommuner, helseforetak, klinikker, seksjoner, deres ledere og alle ansatte for utrettelig arbeid hver dag til det beste for pasienter og brukere.

Pasient- og brukerombudet i Trøndelag ser frem til å jobbe videre tett opp mot helsetjenesten for å bidra til at helsehjelpen til pasientene og brukere bedres. Fokusområdet for Pasient- og brukerombudet i Trøndelag blir i 2020 derfor kvalitet og avvikshåndtering i helsetjenesten.



TILSYNS- OG KLAGEINSTANSENE

- **Saksbehandlingstiden hos Fylkesmennene er nå så lange at det er en trussel mot rettssikkerheten.**
- **Når sakene endelig får en avgjørelse ligger hendelsen så langt tilbake i tid at de kan ha liten læringsverdi for virksomhetene som er involvert.**

FORHOLDET TIL MENNESKERETTIGHETENE

- **Det er for lite fokus på de grunnleggende menneskerettigheter, både i helseforetakene og i kommunene. Dette er også tatt opp i møte med Norges handikapforening.**
- **Menneskerettighetene må få større plass ved tildeling av tjenester, under tjenesteutøvelsen, i den interne virksomhetsstyringen, ved behandlingen av rettighetsklagene eller som en del av eksterne tilsyn.**

Strategiske mål for Pasient – og brukerombudet

Pasient – og brukerombudet skal være ubyråkratisk og jobbe effektivt

Pasient - og brukerombudet skal være kjent og tilgjengelig

Pasient – og brukerombudet skal bidra til å øke kvaliteten og pasientsikkerheten

Pasient – og brukerombudet i Trøndelag har gjennom 2019 behandlet 814 enkeltsaker. Ombudet har profilert ordningen gjennom regelmessige spalter i Trøndelags største avis og deltatt regelmessig på nasjonal arena med løpende innslag på NRK P1+. Ordningen er således godt markedsført og pasienter har lavterskel tilgang til bistand i enkeltsaker.

Trondheim 13.01.2020

Pasient- og brukerombud i Trøndelag

Elin Hagerup

www.pasientogbrukerombudet.no

Følg Pasient- og brukerombudene på



og



