

2021

Årsmelding

Vestfold og Telemark,
kontor Skien

All hjelp fra oss er gratis og vi har taushetsplikt. Du kan også være anonym når du kontakter oss.

Pasient- og brukerombudet gir råd og veiledning om pasient- og brukerrettigheter. Vi kan bistå med å formulere og videreformidle spørsmål og klager. Vi hjelper pasienter og brukere i enkeltsaker, og arbeider for å fremme kvalitetsforbedringer i tjenestene.

Ombudet har ordet

Som nytt Pasient- og brukerombud i Vestfold og Telemark, kontor Skien, vil jeg rette en stor takk til tidligere ombud, Else Jorunn Saga, for den gode innsatsen hun har gjort som ombud i perioden 2015-2021. Jeg er ydmyk, og takknemlig for å være Vestfold og Telemark sitt nye Pasient- og brukerombud, ved kontor Skien. Det er gledelig å komme inn som nytt ombud ved et kontor som har tre trygge, kompetente og dyktige medarbeidere med lang erfaring innenfor pasient- og brukerrettigheter.

Pandemien har preget samfunnet i hele 2021, også Pasient- og brukerombudet sin arbeidsmåte. På grunn av smitteverntiltak både nasjonalt og lokalt nivå, har det vært færre fysiske møter enn normalt. Fysiske møter har blitt gjennomført når det har vært nødvending for å kunne bistå personer som har henvendt seg til Pasient- og brukerombudet. Vi har i stor grad vært tilgjengelige digitalt via teams møter, på telefon og e-post. Antall registrerte henvendelser i 2021 til Pasient- og brukerombudet i Vestfold og Telemark, kontor Skien, er noe høyere enn året før.

Lokal årsmelding fra Pasient- og brukerombudet i Vestfold og Telemark, kontor Skien, er ment som et bidrag til økt kunnskap om pasienters og brukeres møte med helsetjenestene. Årsmeldingen forteller om hvordan ombudet arbeider lokalt, hvem som tar kontakt med oss, samt aktiviteter vi har gjennomført i året som er lagt bak oss.

Pasient- og brukerombudet i Vestfold og Telemark, kontor Skien, trekker særlig frem dette fra året 2021:

- Fastlegekrisen er en trussel mot pasientsikkerheten.
- Saksbehandlingen hos ulike tjenestesteder har rom for forbedring.
- Økning i antall henvendelser fra pasienter angående BUP skaper bekymring.

Nasjonal årsmelding for alle 15 ombudene i Norge, bør leses i sammenheng med den lokale årsmeldingen.

Skien 28.februar 2022



Linda Charlotte Grunnreis
Pasient- og brukerombud i Vestfold og Telemark,
kontor Skien

Innhold

Ombudet har ordet.....	2
Om Pasient- og brukerombudet	4
Fokusområde, barn og unge 16-20 år.....	5
Henvendelser til ombudet i Vestfold og Telemark, kontor Skien.	5
Nok et år med pandemi i fokus.....	8
Saksbehandling.....	8
Kommunal helse- og omsorgstjenester.....	9
Fastlegeordningen	11
Sykehjem	11
Spesialisthelsetjenesten.....	11
Barne- og ungdomspsykiatrisk poliklinikk (BUP).....	13
Utvalg av aktiviteter gjennomført 2021.....	14

Om Pasient- og brukerombudet

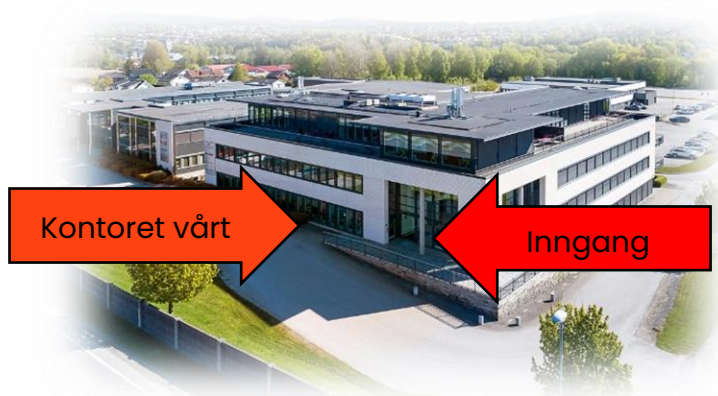
Organisasjonen har 15 pasient- og brukerombud og 48 medarbeidere (totalt 63 ansatte). Kontorene ligger i Hammerfest, Tromsø, Bodø, Trondheim, Kristiansund, Førde, Bergen, Stavanger, Kristiansand, Skien, Tønsberg, Drammen, Hamar, Moss og Oslo.

Pasient- og brukerombudet gir råd og veiledning om pasient- og brukerrettigheter, og hjelper med å formulere og videreformidle spørsmål og klager. Vi bistår pasienter og brukere i enkeltsaker og arbeider for å fremme kvalitetsforbedringer i tjenestene. Vi løfter saker på eget initiativ og stiller spørsmål ved systemer. Noen av sakene er av en karakter som gjør at de skal sendes videre til tilsynsmyndighetene. Det kan også være aktuelt for pasienter å søke Norsk pasientskadeerstatning (NPE) og her kan ombudet bistå i prosessen. Vi kan bidra som konfliktløser og hjelpe til i dialog med helsetjenesten. Vi har taushetsplikt, er et lavterskeltilbud og all hjelp fra oss er gratis. De som henvender seg til ombudet har rett til å være anonyme.

Ombudets arbeidsområde er offentlige spesialisthelsetjenester, kommunale helse- og omsorgstjenester og fylkeskommunale tannhelsetjenester. Pasient- og brukerombudet er en statlig organisasjon, administrert av Helsedirektoratet og lovfestet i pasient- og brukerrettighetsloven kapittel 8. Statens alminnelige instruksjonsmyndighet er begrenset ved at pasient- og brukerrettighetsloven § 8-2 slår fast at ombudet skal utføre sin virksomhet selvstendig og faglig uavhengig.

Pasient- og brukerombudet i Vestfold og Telemark, kontor Skien, har lokaler i bydelen Nenset, som ligger mellom bysentrum i Skien og Porsgrunn. Besøksadressen vår er Leirvollen 23. Vi dekker tidligere Telemark fylke med 17 kommuner og rundt 175 000 innbyggere.

Vi er totalt 4 årsverk og innehar både juridisk- og helsefagligkompetanse. Vårt budsjett i 2021 var på rundt 3,7 millioner kroner.



Fokusområde, barn og unge 16–20 år.



Pasient- og brukerombudene nasjonalt har hvert år et utvalgt fokusområde som vi mener er viktig å sette på dagsorden. For 2021/2022 er fokusområdet barn og unge. Hovedformålet er å gjøre Pasient- og brukerombudsordningen kjent i aldersgruppen 16–20 år. For at vi skal klare å nå målet har vi bedt om å komme i kontakt med tjenesteytere som i sitt arbeid er tett på barn og unge.

Pasient- og brukerombudet i Vestfold og Telemark, kontor Skien, har prioritert å invitere seg inn til Helsestasjon for ungdom i gamle Telemark fylke, skolehelsetjenesten, Mental helse ungdom Grenland og Ungdomsrådet ved Sykehuset Telemark. Så langt har vi besøkt halvparten av helsestasjonene for ungdom. Vi er godt i gang med å avtale møter med de resterende som gjennomføres i år. Vi mener at det er svært viktig at helsesykepleiere, og andre som jobber tett med barn og unge, kjenner til oss og vet hva vi kan bistå med, og at informasjonen viderefremmes når det er behov for det. Ombudene har utarbeidet informasjonsmaterieil, brosjyrer og plakater som er delt ut når vi har vært på samarbeidsmøter.

Selv har vi hatt god nytte av å treffe helsesykepleiere. Vi har fått innsikt i noen utfordringer ungdommen har i møte med helse- og omsorgstjenesten. Vi har oppdaget at det er noen forskjeller fra kommune til kommune med tanke på avstander til tjenesten, som for eksempel BUP og tilgjengelighet på fastlege.

Henvendelser til ombudet i Vestfold og Telemark, kontor Skien.

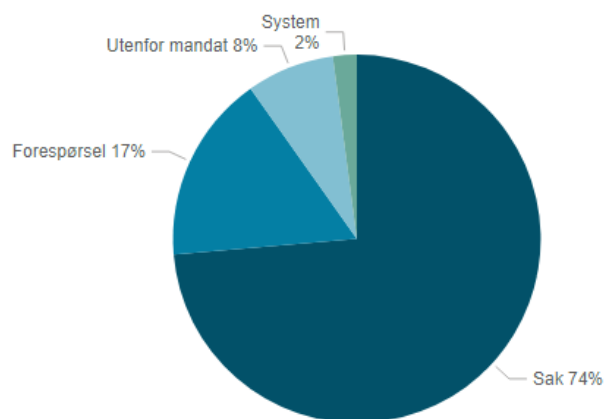
Pasient- og brukerombudet i Vestfold og Telemark, kontor Skien, mottok i fjor 622 henvendelser. Av 622 henvendelser, ble det opprettet 468 saker, som resulterte i 588 problemstillinger. En sak kan dreie seg om flere ulike forhold, som utgjør problemstillingene.

Henvendelser er summen av alle **saker, forespørsler, systemsaker** og det som faller **utenfor vårt mandat**, som ombudet mottar i løpet av året.

Sak er når man ikke er fornøyd med sitt møte med helse- og omsorgstjenesten. Det kan blant annet dreie seg om brudd på pasient- og brukerrettigheter.

Forespørsler er generelle henvendelser der tjenestestedet er uten betydning eller

ukjent, og inneholder ingen elementer av klage. Det dreier seg i hovedsak om informasjon- og veiledning. **Systemsaker** omhandler utfordringer som har oppstått på grunn av system- og/eller administrativ svikt. **Utenfor mandat** er når henvendelsen ikke omfattes av ombudets mandat i Pasient- og brukerrettighetsloven kap. 8. Det kan være henvendelser som omhandler NAV, vergemål, barnevern og førerkort. Fordelingen av henvendelser i 2021 ser man av figur 1.



Figur 1. Fordeling av henvendelser i 2021.

Totalt antall henvendelser årene 2018–2021 ser man av diagram 1. Pasient- og brukerombudet i Vestfold og Telemark, kontor Skien, har hatt en økning i antall henvendelser fra 2018–2021. Nasjonalt registrerte Pasient- og brukerombudet 16 808 henvendelser i 2021, som er det høyeste antalle henvendelser registrert i løpet av et år.

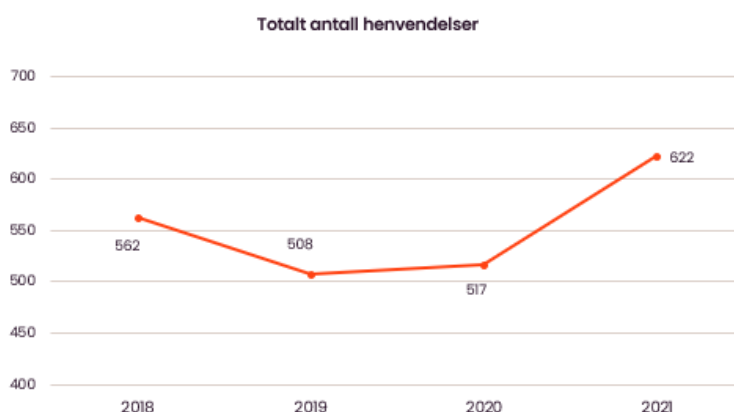


Diagram 1: Totalt antall henvendelser fra 2018–2021.

Fordelingen mellom saker som ble registrert i den kommunale helse- og omsorgstjenesten og spesialisthelsetjenesten, ser man av diagram 2. Det er registrert 239 saker i spesialisthelsetjenesten mot 232 saker i kommunal helse- og omsorgstjeneste i 2021. Tilbake i 2018 var fordelingen på saker i den kommunale

helse- og omsorgstjenesten og spesialisthelsetjenesten på henholdsvis 192 mot 263. Med tanke på det store omfanget av tjenester som ytes i kommunene, er det kanskje naturlig at en større andel av henvendelsene, nå enn tidligere, dreie seg om kommunale tjenester.

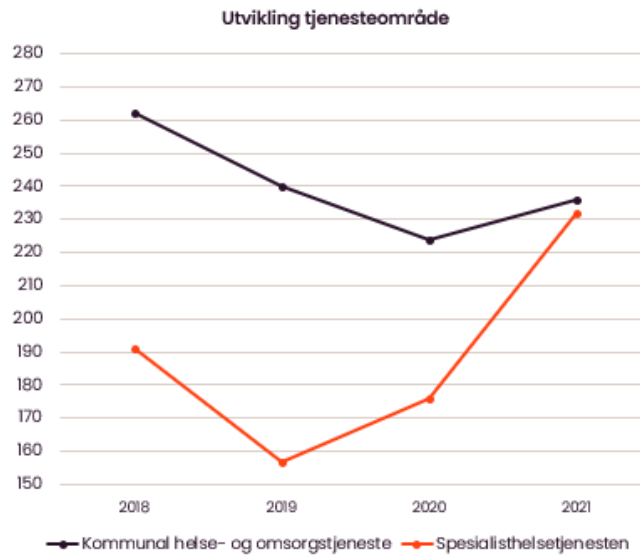
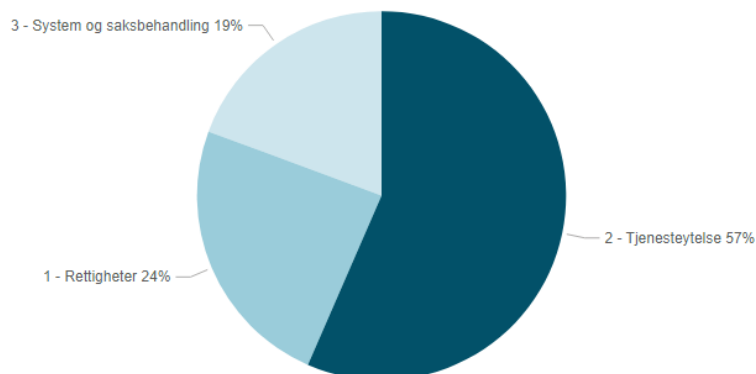


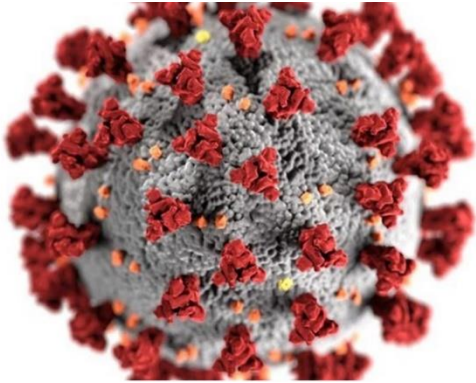
Diagram 2: Utvikling av tjenesteområdene fra 2018-2021.

57 % av sakene ombudet i Vestfold og Telemark, kontor Skien, mottok i 2021 handlet om kvaliteten og forsvarligheten i helse- og omsorgstjenesten (figur 2). Sakene handler ofte om at pasienter eller pårørende mener at det ikke er gitt riktig, tilstrekkelig eller god nok behandling eller tjeneste. 24 % av sakene omhandlet rettigheter, hvor rettigheten ikke er oppfylt. De resterende 19 % av sakene vi behandlet i 2021, handlet om system og saksbehandling. Det er saker som omhandler tjenestestedets organisering og rutiner, for å sikre at virksomheten drives i samsvar med lovbestemte krav. Det gjelder i både spesialisthelsetjenesten og den kommunale helse- og omsorgstjenesten.



Figur 2. Fordeling av sakene i 2021.

Nok et år med pandemi i fokus



Pandemien har satt sitt preg på 2021, som blant annet har ført til økt press på helsetjenestene. Vi er bekymret for konsekvensene det kan ha fått for mange pasienter og brukere. Ombudet mottok i underkant av 20 henvendelser som omhandlet COVID-19 i 2021.

Henvendelser som omhandler sykehus har for eksempel vært knyttet til fødende og tilstedeværelse for partner under fødsel, utsettelse av operasjoner og besøkende til pasienter på sykehus.

Når det gjelder kommuner har henvendelsene i stor grad handlet om vaksiner, testkapasitet, besøksrestriksjoner ved institusjoner og generelt om smittevern. Erfaringen som er opparbeidet i 2021 for ombudet, viser at det fortsatt er viktig med god dialog og informasjon til pasient- og brukere samt pårørende.

Saksbehandling

Det er en viktig rettssikkerhetsgaranti at reglene for formell saksbehandling blir fulgt. For å sikre riktige og likeverdige tjenester, er det særlig forvaltningsloven som styrer offentlig saksbehandling. I tillegg gir Helsedirektoratet ut veiledere for saksbehandling, herunder veiledning for saksbehandling etter helse- og omsorgstjenesteloven.

Ombudet mener det er rom for forbedring når det gjelder saksbehandling i mange tjenester. I vårt arbeid har vi ved flere anledninger erfart at saksbehandlingsreglene i forvaltningsloven ikke følges godt nok. Det er store variasjoner mellom kommunene i fylket vårt.

Når pasienten ikke får tilbakemelding innen fire uker i saker som er viktige for dem, er veien kort til bekymring, mistillit og følelse av hjelpeløshet. Vi ser blant annet at mangelfulle saksbehandlingsrutiner kan gi pasienter en opplevelse av at saken deres er uviktig.

Kommunal helse- og omsorgstjenester

Av de 468 sakene i 2021, dreide 232 av sakene seg om den kommunale helse- og omsorgstjenesten. Diagram 3 viser saker fordelt på de 5 kommunene med flest saker i tidsrommet 2018–2021. Det er naturlig at det er flere saker fra de mest folkerike kommunene, og er nødvendigvis ikke et tegn på lavere kvalitet i tjenestene i de aktuelle kommunene. Registreringene hos ombudet brukes til å gi tilbakemeldinger til kommunene. Det gjøres i en form som sikrer pasienten/brukeren anonymitet, men som gir kommunen en mulighet til å forbedre tjenesten der det er grunnlag for det.

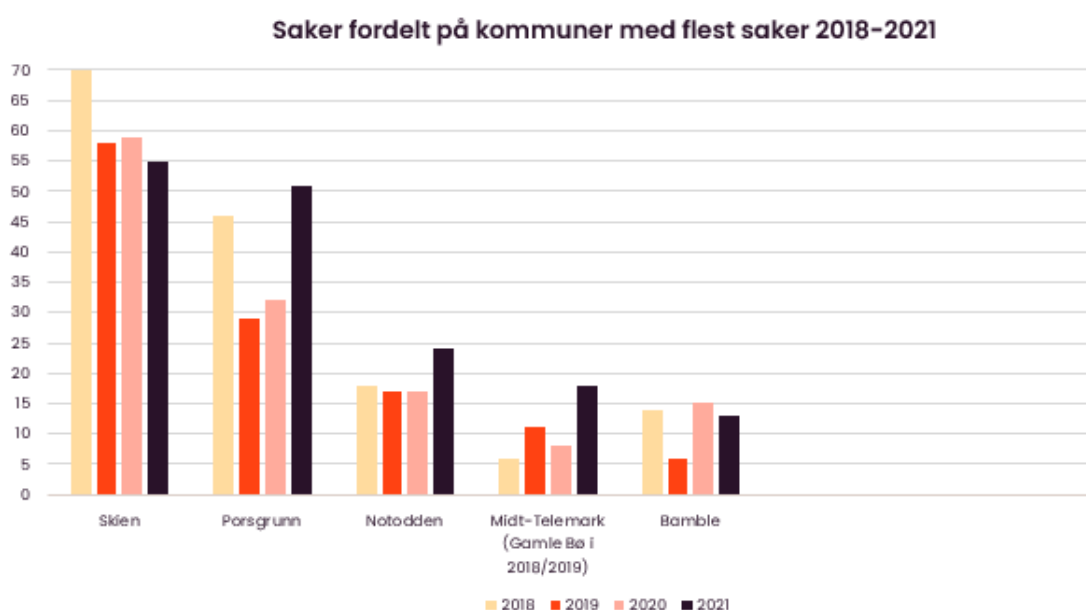


Diagram 3: Saker fordelt på kommuner med flest saker 2018–2021.

Ombudet registrerer klagesaker på den kommunen der tjenesten ytes, uavhengig av klientens bostedskommune. Saker som omhandler tjenesteområdet fastlege, har den høyeste andelen av antall saker i den kommunale helse- og omsorgstjenesten, diagram 4.

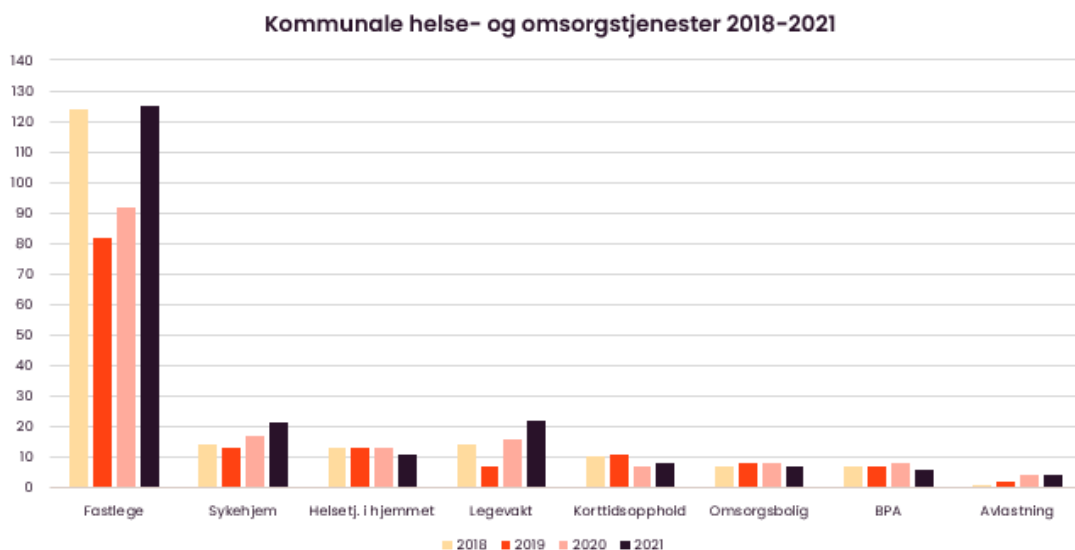


Diagram 4: Antall saker i tjenesteområdene i kommunale helse- og omsorgstjenester, 2018-2021.

Årsakene til sakene er mange, slik man ser av diagram 5. Den hyppigste årsaken til kontakt med Pasient- og brukerombudet, kontor Skien, er behandlingstiltak, etterfulgt av medisiner og oppførsel. Saker som omhandler oppførsel handler i stor grad om pasienter som forteller om opplevelser som å bli ledd av, og ikke blir tatt på alvor i møte med kommunale helse- og omsorgstjenester.



Diagram 5: Årsaker til saker i den kommunale helse- og omsorgstjenesten i 2021.

Fastlegeordningen

Innenfor de kommunale helse- og omsorgstjenestene handlet 125 (diagram 4) av 232 saker til ombudet i Vestfold og Telemark, kontor Skien, om fastlegene. Sakene er hyppigst relatert til spørsmål rundt behandling, medisinerer, generell oppførsel og oppfølging av pasienten.

De siste årene har fastlegeordningen vært under stadig økende press, og Pasient- og brukerombudet har gjentatte ganger tatt opp hvordan pasienter opplever store utfordringer med ordningen. Betegnelsen "fastlegekrisen" er i mange kommuner en realitet.

Ombudet har flere henvendelser med spørsmål knyttet til fastleger som skal ha færre pasienter på sin fastlegeliste. Pasientene har spørsmål om prosessen ved reduksjon av listen, og hvilke rettigheter de har. Flere opplever det som vanskelig og utrygt å miste sin fastlege. Mange pasienter står uten fastlege da noen kommuner står uten nok leger til å dekke ordningen. Det er svært uheldig og bekymringsfylt med tanke på pasientsikkerheten.

Sykehjem

En høy andel pasienter som bor på sykehjem, er eldre mennesker med flere sammensatte sykdommer. Mange har demenssykdom. Det kan være en forklaring på at de som tar kontakt med Pasient- og brukerombudet for denne pasientgruppen, ofte er pårørende. Pårørende kan være en viktig ressurs for sykehjemspasienter, de har mulighet til å si ifra på vegne av pasienten, når pasienten ikke er i stand til det selv. Pasient- og brukerombudet verdsetter at pårørende tar kontakt på vegne av pasient, samtidig som det utfordrer oss på å sikre at pårørende formidler pasientens eget ønske.

Henvendelsene har hyppigst vært knyttet til smitteutbrudd, som for eksempel besøksrestriksjoner i 2021. Vi erfarer at kommunene kan bli enda bedre på god dialog, og gi tilpasset informasjon til pårørende når endringer skjer. Andre henvendelser handlet om medisinerer på sykehjem, brukermedvirkning, aktivisering og bruk av tvang.

Spesialisthelsetjenesten

Av de 468 sakene til Pasient- og brukerombudet i Vestfold og Telemark, kontor Skien, var 236 av sakene i 2021 knyttet til spesialisthelsetjenesten. Det vil si de offentlige sykehusene eller private institusjoner med offentlig driftsavtale. Ombudet registrerer klagesaker på sykehuset/tjenestestedet der tjenesten ytes, uavhengig av klientens bosted. Det er naturlig at vi behandler flest saker som

omhandler Sykehuset Telemark, som er sykehuset som ligger i vårt nedslagsfelt. Oversikt på saker fordelt på tjenestested i årene 2018–2021 ser man av diagram 6.

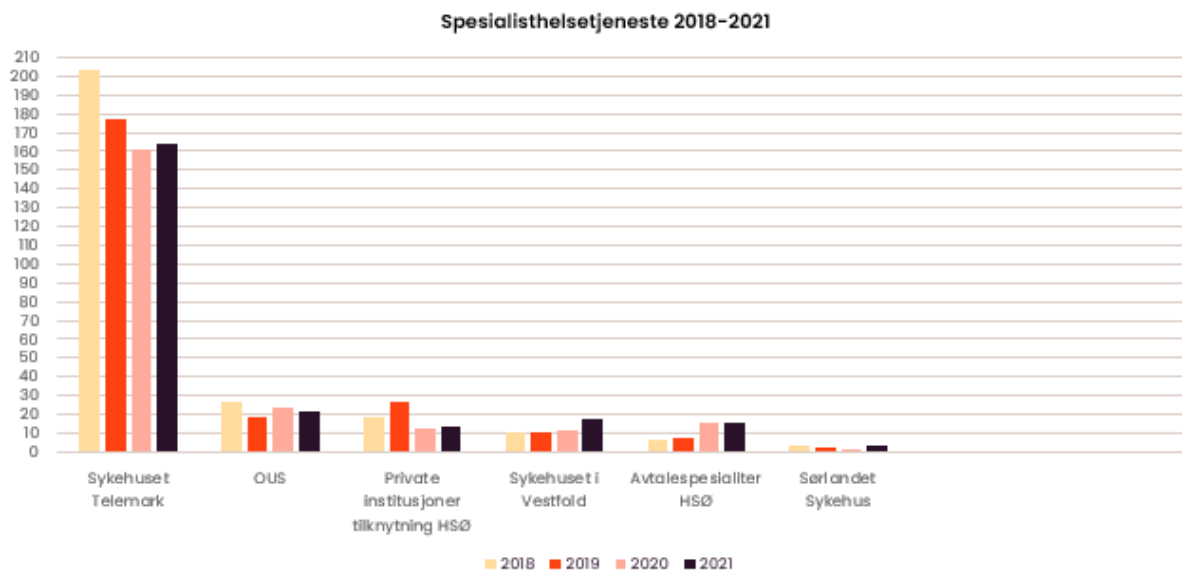


Diagram 6: Fordeling antall saker i spesialisthelsetjenesten på sykehus/tjenestested 2018–2021.

Diagram 7 viser hvilke områder sakene til Pasient- og brukerombudet i Vestfold og Telemark, kontor Skien, knytter seg til innenfor spesialisthelsetjenesten mellom årene 2018–2021. Psykisk helsevern for voksne er det område som vi har flest saker på i 2021. Vi velger å vise forekomstene de siste fire siste årene for å illustrere svingningene i områder hvor sakene hører hjemme. På den måten kan vi også holde et øye med om det er noen områder som peker seg spesielt ut i en bestemt retning.

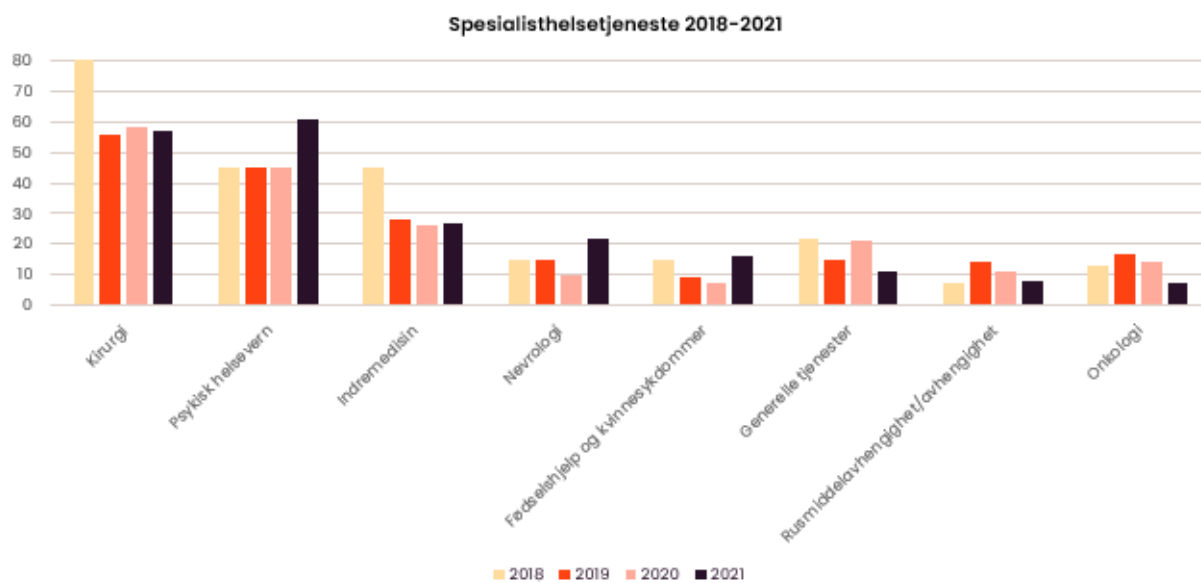


Diagram 7: Fordeling av saker, spesialitet, 2018–2021.

Årsakene til henvendelse til Pasient- og brukerombudet i 2021 vises i diagram 8. Den hyppigste årsaken er opplevd feil eller mangelfullt behandlingstiltak i spesialisthelsetjenesten. Det kan være at pasienten mener at han eller hun er påført en komplikasjon eller skade i forbindelse med en behandling. De sakene dreier seg om hele spekteret, fra de mest alvorlige sakene til mindre hendelser både i konsekvens og omfang. Det kan være grunnlag for en klage til sykehuset og/eller Statsforvalteren i det aktuelle fylket. Noen saker er av en slik art at en tilbakemelding til sykehuset og/eller et oppklarende møte med en beklagelse, kan være det som skal til for at pasienten igjen kan få tillit til sykehuset der en feil er begått. I noen saker kan det være aktuelt for pasienten å søke erstatning hos Norsk pasientskadeerstatning (NPE).



Diagram 8: Årsaker til saker i spesialisthelsetjenesten 2021.

Barne- og ungdomspsykiatrisk poliklinikk (BUP)

Barn og unge med psykiske plager og lidelser må få riktig hjelp til riktig tid. Vi vet at forebygging gjennom tidlig innsats og behandling vil gi mindre helsetap og bedre livskvalitet. Likevel registrerer Pasient- og brukerombudet i Vestfold og Telemark, kontor Skien, økende henvendelser hvor barn og unge som henvises til BUP, får avslag på hjelp. Det er viktig å presisere at tallet på antall henvendelser er lave innenfor BUP lokalt. Ombudet følger ekstra nøye med på BUP tallene da ombudsordningen har valgt å ha barn og unge som fokusområde i 2021 og 2022 for hele landet.

Utvalg av aktiviteter gjennomført 2021

- Brukerrådet ved Borgestadklinikken. Møter fast – fem møter i 2021.
- Brukerutvalget ved Sykehuset Telemark. Møter fast – seks møter i 2021.
- Det årlige helserettskurset/Helserettsdagen. Juristenes utdanningscenter. Deltagelse.
- FFO Vestfold og Telemark. Dialogmøte.
- Helsefelleskapet, SSU, øvre Telemark. 4 møter i 2021.
- Helsefelleskapet, SSU, nedre Telemark. 4 møter i 2021.
- Helse Sør-Øst. Dialogmøte.
- Kvalitetsavdelingen ved Sykehuset Telemark. Dialogmøte.
- Ledergruppa ved Sykehuset Telemark. Årlig møte.
- Norsk pasientskadeerstatning, NPE. Årlig møte.
- Pasienttransportkontoret for Vestfold og Telemark. Dialogmøte.
- Skien kommune, politisk hovedutvalg for helse og velferd. Innlegg om ombudets erfaringer.
- Skien kommune, virksomhetsledelsen helse og velferd. Dialogmøte.
- Statens helsetilsyn. Dialogmøte.
- Statsforvalteren i Vestfold og Telemark. Halvårlige møter.
- Styret ved Sykehuset Telemark. Årlig møte.
- Utviklingssenter for sykehjem og hjemmetjenester (USHT), Telemark. Fast deltagelse i fag- og samarbeidsråd, 2-3 årlige møter.

(Listen er satt opp alfabetisk)

Årsmeldingen fra Pasient- og brukerombudet i Telemark
kan lastes ned elektronisk fra hjemmesiden
www.pasientogbrukerombudet.no

Denne årsmeldingen anbefales lest sammen med felles
årsmelding for landets pasient- og brukerombud. Den
finner du på hjemmesiden
pasientogbrukerombudet.no

Pasient- og brukerombudet i Vestfold og Telemark, kontor Skien

Postadresse: Postboks 212 Skøyen, 0213 OSLO

Telefon: 35 54 41 70

e-post: vestfoldogtelemark.skien@pasientogbrukerombudet.no

Besøksadresse: Leirvollen 23, Skien