



2021

Årsmelding Vestland

Alle kan kontakte Pasient- og brukarombudet for å fortelje sin historie.

Hjelpa frå oss er gratis og du treng ikkje tilvising for å ta kontakt. Vi har teieplikt og du er anonym om du ønskjer det.

Forord

Nasjonal årsmelding for Pasient- og brukarombodet er eit eige dokument. Innhaldet i nasjonal årsmelding vil også vere gjeldande for Vestland fylke. Årsmeldinga frå Vestland vil vere eit tillegg til nasjonal årsmelding med vekt på lokale forhold.

Covid-19 har prega året, og store deler av arbeidet vårt blei også i 2021 gjort frå heimekontor. Pandemien har gjort at fleire møter og planlagde arrangement har blitt avlyst og /eller utsett, og vi har heller ikkje hatt moglegheit til å møte like mange klientar som elles.

På tross av heimekontor; etter ein reduksjon i tal på førespurnadar i 2020, har vi i 2021 samla sett hatt det høgste tal på førespurnader nokon sinne i Vestland. Auka er på heile 18% frå året før, og på 7,2% samanlikna med 2019.

Internt i organisasjonen har vi likevel hatt meir kontakt på tvers av lokalkontor enn nokon gang før. Gjennom heile 2021 har det vore hyppig aktivitet på videomøter i fleire arbeidsgrupper landet rundt.

Pasient- og brukarombodet blir sjeldan kontakta av det store fleirtalet som får god helsehjelp, og vi blir heller ikkje kontakta av alle som opplever svikt. Menneske er på det mest sårbare i kontakt med helsetenesta. Opplever du feil, forseinking og svikt der du søker hjelp, skapast bekymring og belastning i ein allereie vanskeleg situasjon. Pasient- og brukarombodet blir oftast kontakta når noko har skjedd som ikkje burde ha skjedd, eller når noko ikkje har skjedd som skulle ha skjedd.

Årsmeldinga gir ein oversikt over kven vi er, kva vi gjer, kva vi har arbeidet med og erfart i året som gjekk.

I Vestland fylke vil vi spesielt trekkje fram følgande:

- Fastlegekrise er reell, også i Vestland. Sjølv om det tidlegare primært var distriktskommunane som hadde utfordringar med fastlegeordninga, har problemet no nådd byane.
- Korleis gå fram for å klage og kva ein kan oppnå burde vere lett tilgjengeleg informasjon for pasientar, brukarar og pårørande hos tenestene.

Innhald

Forord.....	2
I Vestland fylke vil vi spesielt trekkje fram følgande:	2
Om Pasient- og brukarombodet Vestland.....	4
Økonomi.....	4
Brukarråd.....	4
Kva blei vi kontakta om i 2021?	4
Kva teneste blir vi kontakta om?	5
Kommunal helse- og omsorgsteneste	6
Spesialisthelsetenesta.....	7
Førespurnader	9
Utvalde tema.....	10
Fastlegekrisa på Vestlandet.....	10
Fokusområde.....	10
Retten til informasjon, mellom anna om klagerett.....	11
Sjukeheim og helsetenester i heimen	11
Møte med eksterne i løpet av året.....	12

Om Pasient- og brukarombodet Vestland

Vestland fylke har to Pasient- og brukarombod og to kontor; Førde og Bergen. Kontoret i Førde har 1,6 årsverk, og kontoret i Bergen har 5 årsverk + eit årsverk for kommunikasjonsrådgivar.

Ombodet i Bergen har ein tilleggsfunksjon som nasjonalt koordinerande Pasient- og brukarombod, og kommunikasjonsrådgivar ligg til den koordinerande funksjonen.

Våre to kontor har haldt fram med dei tidlegare fylkesgrensene som interne ansvarsområde. Vi har delteke i fellesskap på møte med statsforvaltar og sjukehusstyre, og har samarbeidd på telefon der vi står på felles telefonsløyfe med første prioritet for eige kontor og andreprioritet for kvarandre.

Økonomi

Pasient- og brukarombodet i Vestland mista i løpet av 2021 til saman 1,1 årsverk, ein reduksjon på 14,3 % av staben. Auke i tal på førespurnader saman med redusert stab, har gjort 2021 utfordrande. Anstrengt økonomi gjer at stillingar ikkje erstattast ved naturleg avgang, og vi vil i løpet av våren 2022 miste enda eit årsverk. Som dei andre lokalkontora i landet, har vi stadig redusert økonomisk handlingsrom, noko som gjer det nødvendig å ha strengare prioriteringar. Vi får mindre moglegheit til å hjelpe dei som ber om vår hjelp til å få sine pasientrettigheitar.

Brukarråd

Pasient- og brukarombudet fekk i 2021 sitt eige brukarråd for første gang. Marianne Clementine Håheim og Alva Aspmo er begge frå Vestland fylke og representantar i brukarrådet.

Kva blei vi kontakta om i 2021?

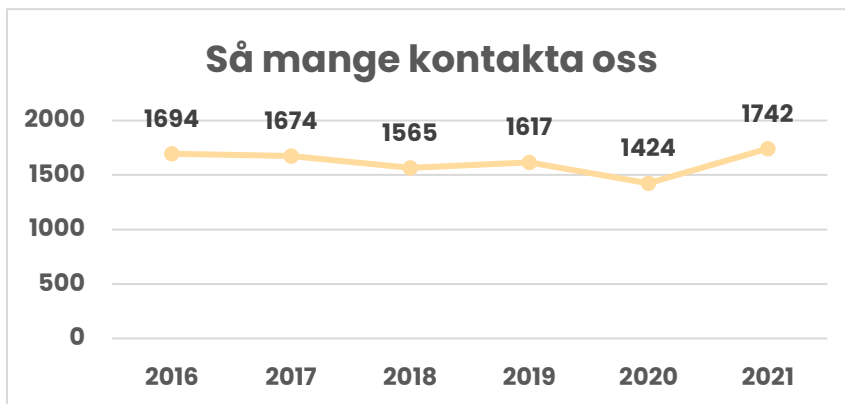
Vestland fylke hadde totalt 1742 ulike som kontakta oss i løpet av året.

Vi registrerer alle som kontaktar oss i tre ulike kategoriar avhengig kva det gjeld:

- 67% av dei som kontakta oss ville klage på ein namngitt stad
- 26 % av dei som kontakta oss hadde spørsmål der primærstad ikkje var oppgitt
- 6% kontakta oss om forhold utanfor vårt arbeidsområde

I klagesakene registrerer vi kva slags problemstillingar som blir tatt opp av den som tar kontakt. Det kan vere fleire problemstillingar i ei sak. Ulike problemstillingar

kan følgjast opp på ulike måtar av ulike personar/tenester. Mykje av grunnlaget for statistikken i årsmeldinga, er derfor basert på saker med ei eller fleire problemstillingar.



Rekordmange kontakta oss i 2021. Aldri før har vi blitt kontakta av så mange i løpet av eit år.

Diagram 1: Så mange har kontakta oss. Utvikling mellom 2018 – 2021.

I 2021 har vi hatt ei stor auke i tal på kor mange som tok kontakt med oss, særleg frå 2020. Aldri før har vi blitt kontakta av så mange, sjølv om dei aller fleste sakene våre har handla om det same som tidlegare år.

Kva teneste blir vi kontakta om?



Diagram 2: Fordeling mellom kommunal helse- og omsorgsteneste og spesialisthelsetenesta.

I likskap med tidlegare år, ser vi at dei fleste som kontaktar oss har ei historie frå spesialisthelsetenesta. Samanlikna med nasjonale tal, har Vestland fylke eit høgt tal som handlar om spesialisthelsetenesta (62% i Vestland og 57% nasjonalt) og eit lågt tal som handlar om kommunal helse og omsorgsteneste (38% i Vestland og 43% nasjonalt).

I 2021 hadde vi 456 saker og 459 problemstillingar frå kommunal helse- og omsorgsteneste, og 744 saker og 764 problemstillingar frå spesialisthelsetenesta.

Kommunal helse- og omsorgsteneste

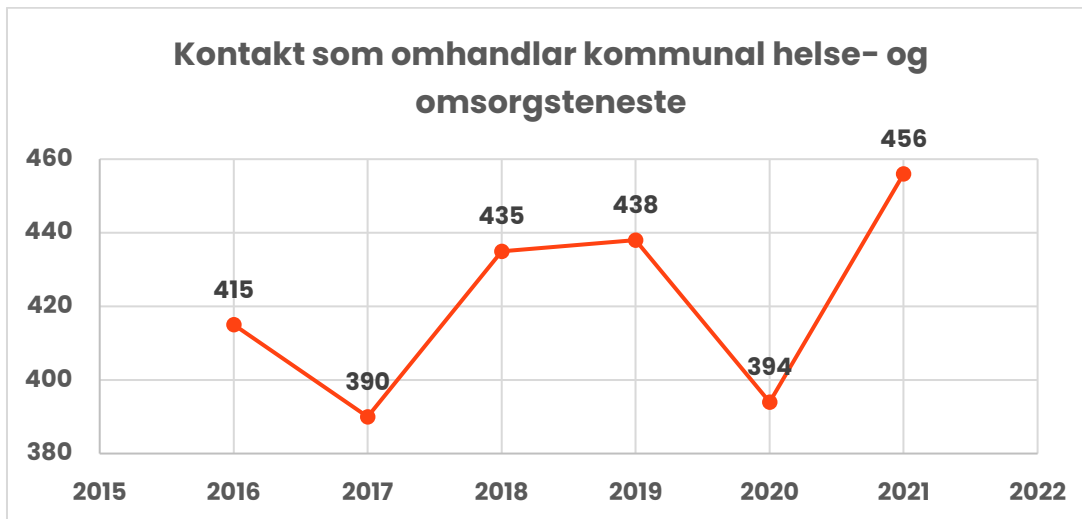


Diagram 3: Utvikling i tal innan kommunal helse- og omsorgsteneste

Kontakt som handlar om kommunal helse- og omsorgsteneste, har vore svakt varierende mellom 390 og 456 dei seks siste åra.

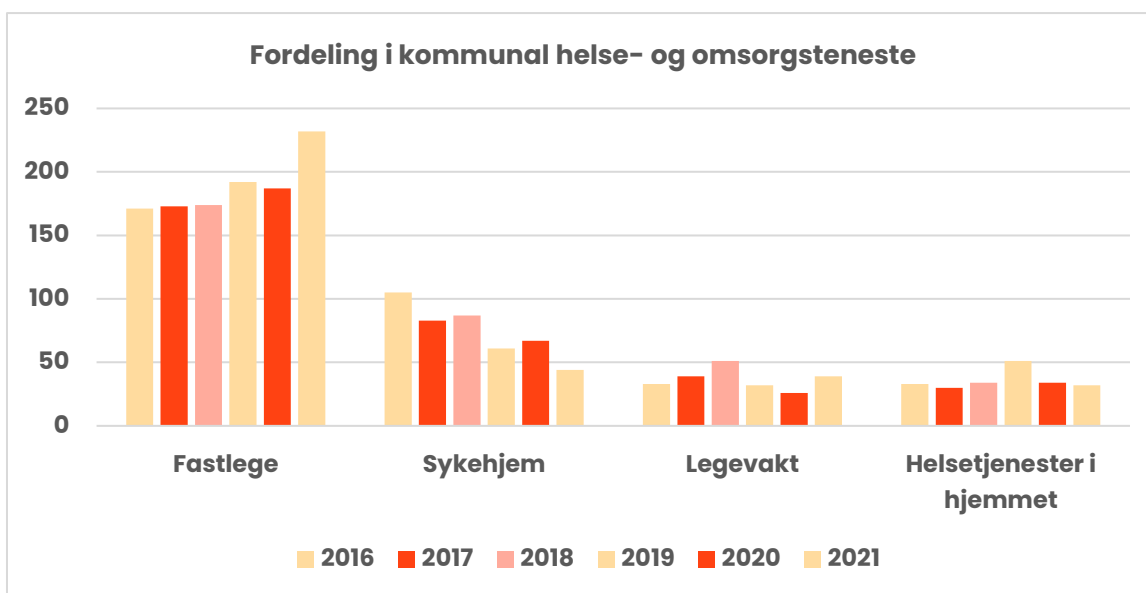


Diagram 4: Utvikling i fordeling innan kommunal helse- og omsorgsteneste

I løpet av dei seks siste åra har vi hatt ein auke i tal på folk som har tatt kontakt om fastlege, og eit senkande tal på kontakt som handlar om sjukeheim.

Fastlegetenesta utgjør over halvparten (51%) av årsaka til kontakt med oss innan den kommunale helse- og omsorgstenesta. Fastlegen er den tenesta flest innbyggjarar i kommunen møter i løpet av eit år, og det høge talet er derfor ikkje overraskande. Det aukande talet som handlar om fastlegen dei siste åra, ser vi i tett samanheng med landets fastlegekrise.



Diagram 5: Årsak til kvifor vi blir kontakta om kommunal helse- og omsorgsteneste

Kvifor befolkninga tar kontakt med oss i Vestland, samsvarer med årsakene i resten av landet. Dei aller fleste som kontaktar oss om kommunehelsetenesta, gjer det fordi dei er ikkje er nøgd med sjølve behandlingstiltaket. Klage på medisiner, manglande eller dårleg oppfølging, samt feil eller forsinka diagnostisering, eventuelt ueinigheit i ein diagnose, er ofte årsak til kvifor vi blir kontakta.

Spesialisthelsetenesta

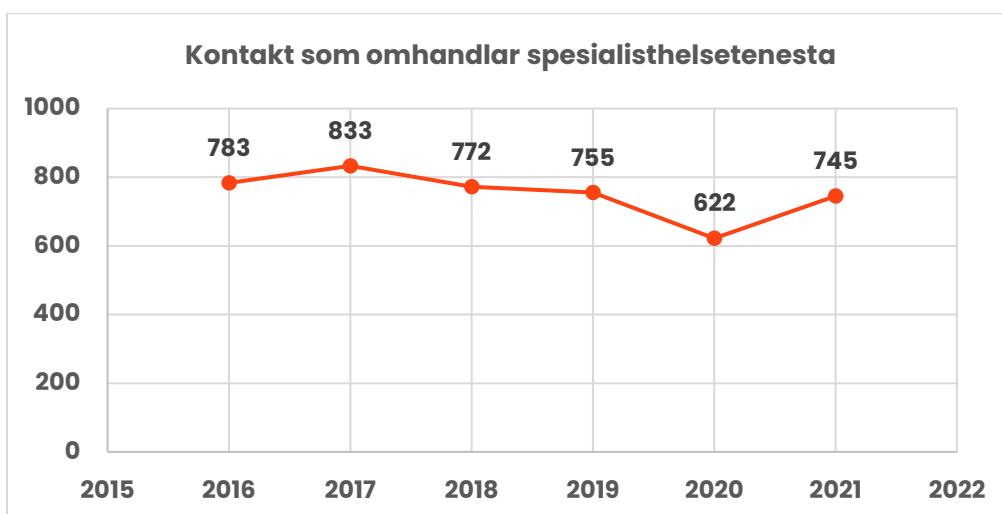


Diagram 6: Utvikling i tal på kontaktar som handlar om spesialisthelsetenesta.

Tal på dei som tar kontakt med historier frå spesialisthelsetenesta, hadde ein auke frå 2020 til 2021, men det er likevel lågare enn føregåande år. Vi trur det kan skuldast at pasientane fekk mindre behandling og hadde større tolmod grunna pandemien, utan at vi har sikker kunnskap om dette.

Kva område blir vi kontakta om innan spesialisthelsetenesta?

Slik ser fordelinga frå spesialisthelsetenesta i Vestland ut:



Diagram 7: Utvikling i tal innan dei ulike spesialitetar i Helse Vest

Vi ser ein tendens til auke i tal på kontakt som omhandlar psykisk helsevern og fødselshjelp og kvinnesjukdommar. Vi ser ein tendens til redusert tal på kontakt som handlar om kirurgi, samt stabile tal innan indremedisin og nevrologi. Nasjonalt ser vi dei same tendensane som på Vestlandet.

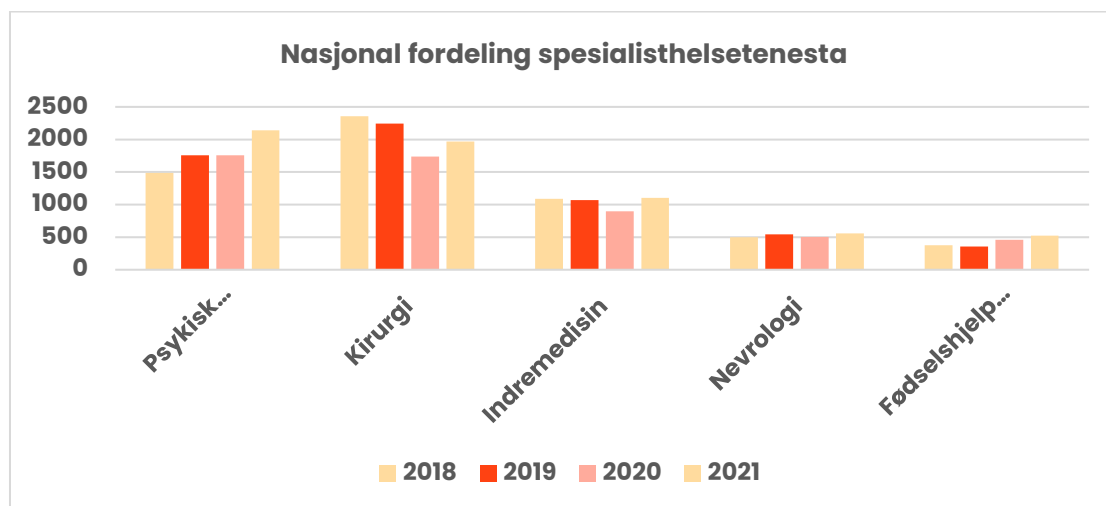


Diagram 8: Utvikling i tal innan dei ulike spesialitetar nasjonalt

Ein skilnad på nasjonale og lokale tal frå Vestland, er at den største gruppa som tok kontakt i 2021 nasjonalt handlar om psykisk helsevern, mens her i Vestland har kirurgi fortsett høgst tal.

Kva er årsakene til kontakt som handlar om spesialisthelsetenesta?

Den største gruppa er klage på sjølv behandlingstiltaket, totalt 32% av sakene. Klage på oppfølging er den nest største klagegrunn med 15%.

Førespurnader

Saka til den som kontaktar oss blir registrert som ein førespurnad dersom vi ikkje har informasjon om anten geografisk stad eller kva teneste saka dreiar seg om. At vi ikkje får informasjon om kva stad saka gjeld, skjer når den som kontaktar oss ikkje ønsker å gi denne informasjonen, og dersom det ikkje er nødvendig for at vi kan hjelpe vedkommande.

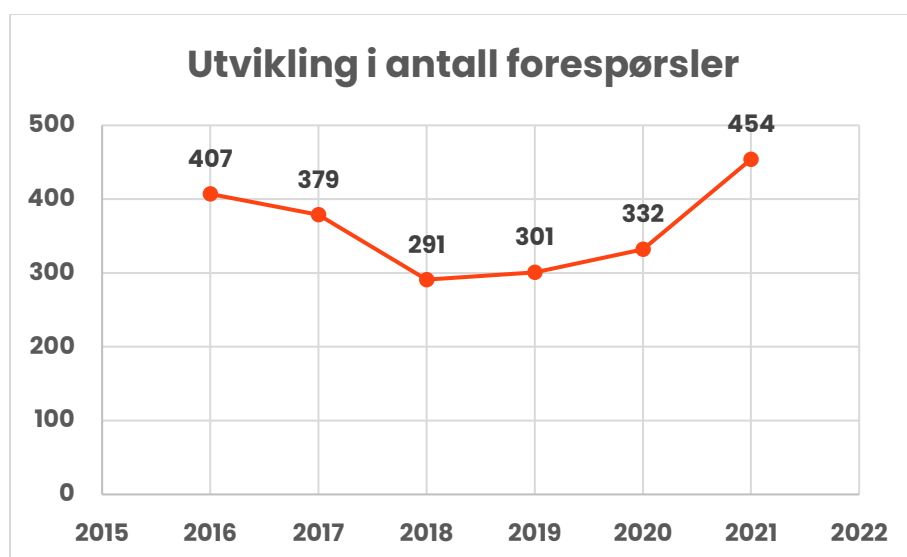


Diagram 9: Utvikling i tal på førespurnader i Vestland

Førespurnadene handlar truleg om saker både frå kommunal helse- og omsorgsteneste og spesialisthelsetenesta. Problemområde kan skjule seg blant førespurnadane utan at vi har informasjon om dette. 27% av sakene i Vestland blei registrert som førespurnader i 2021.

Utvalde tema

Fastlegekrisen på Vestlandet

Heile 51% av dei som kontaktar oss om kommunal helse- og omsorgsteneste i Vestland dreier seg om fastlegane, samanlikna med 43% nasjonalt. Mens manglande fastlege tidlegare i hovudsak var eit problem i distrikta, har problemet no også nådd byane. Mange av fastlegesakene handlar om ventetid, at det er vanskeleg å få kontakt eller time, og forseinkingar. Hovudårsakene er misnøye med oppfølging, misnøye angående medisiner, og klage på oppførsel. Dette har vore stabilt over fleire år.

Fokusområde

Hovudmålet for fokusområdet 2021 var å gjere Pasient- og brukarombodet (POBO) meir kjent i aldersgruppa 16-20 år.

Pasient- og brukaromboda har i løpet av 2021 inngått eit samarbeid med Ung.no der vi er ein del av svartenesta som svarer på spørsmål som kjem inn via dei. På



landsbasis er det etablert eit brukarråd der målgruppa er representert.

Pasient- og brukaromboda i Vestland har først og fremst informert om oss sjølv og våre tenester via e-post til aktuelle instansar som på ulikt vis er i kontakt med målgruppa. Vi har sendt e-post til kommunar, helsestasjonar, Etat barn og familie, Ung arena og Elev- og lærlingombodet i Vestland. Då har vi har fortalt om kven vi er og kva vi kan hjelpe med, vi har lagt ved flyers som kan skrivast ut/delast ut/hengast opp, og vi har bedt kommunane om å informere om våre tenester til dei som arbeider med ungdommane

i kommunen. I tillegg har vi tilbydt oss å stille opp i ulike fora for å gi informasjon der det er relevant og aktuelt.

Tilsette ved Pasient- og brukaromboda i Vestland har vore på besøk og fortalt om vårt arbeid til ROS (Rådgivingssenter om eteforstyrningar). Vi har også vore i dialog med Ungdomsrådet på Haukeland universitetssjukehus (HUS) som har vidareformidla informasjon om oss i sine kanalar på sosiale media. Vi fortsett arbeidet med å gjere våre tenester meir kjent blant ungdom mellom 16 og 20 år.

Retten til informasjon, inklusive klagerett

Pasientar og brukarar har ein lovfesta rett til informasjon frå helsetenestene. Dette betyr mellom anna at du har rett til informasjon om dine moglegheiter for å klage. Å klage på tenester og få saka vurdert med nye auge, er ein viktig rettssikkerheitsgaranti. Opplevinga av å få dårleg informasjon, gjeld svært mange av sakene vi får inn til oss.

Om du blir påført skade eller alvorlege komplikasjonar som pasient/brukar, skal du bli informert om dette. Det står òg i loven at du samtidig skal informerast om moglegheita for å søke erstatning hos Norsk Pasientskadeerstatning (NPE), om moglegheita til å kontakta Statsforvaltar og be om tilsyn, og om moglegheita til å kontakte Pasient – og brukarombodet.

Helsepersonell bør gi denne informasjonen uoppfordra til pasientar, brukarar og pårørande. Tenestene skal også tilby eit møte mellom dei og den/de som er råka, seinast 10 dagar etter hendinga fann stad.

Vi ser at mange instansar i helse- og omsorgstenesta har lite informasjon – eller vanskeleg tilgjengeleg informasjon – om korleis pasientar og brukarar skal gå fram for å klage. Korleis gå fram for å klage og kva du kan oppnå med å gjere det, burde vere lett tilgjengeleg informasjon frå tenestene til pasientar og brukarar.

Sjukeheim og helsetenester i heimen

I Vestland fylke er sjukeheim 10 % av årsaka til kvifor vi blir kontakta innan kommunale helse- og omsorgstenester. Heile 22% av klagene på sjukeheim i Vestland fylke omhandlar sjølv behandlingstiltaket, mens det nasjonale talet er 15%. Vestland har og fleire klagar på oppfølging (13%) enn det vi ser nasjonalt (5%). Vi har ikkje kunnskap om forskjellen er tilfeldig, eller om det er faktiske forhold ved sjukeheimane i Vestland fylke som er meir problematiske enn snittet nasjonalt.

På andreplass i vår statistikk, kjem helsetenester i heimen. Det er årsaka i 10 % av sakene i fylket vårt, og er om lag det same som på nasjonalt nivå.

Møte med eksterne i løpet av året

Januar

- Møte med Arbeidstilsynet og to kommunar
- Høyring i Stortinget der vi presenterer hovudpunkt frå årsmeldinga

Februar

- Møte med ruskoordinator
- Møte med internrevisjonsteam
- Dialogmøte sjukehus

Mars

- Deltaking på styremøte i Helse Vest i lag med kontoret i Rogaland

April

- Møte med Eldrerådet i Bergen
- Fagmøte med ROS (Rådgiving Om Spiseforstyrrelser)
- Møte med Byombodet i Bergen
- Møte med Kontrollkommisjonen i Helse Bergen
- Møte med Ungdomsrådet Helse Bergen
- Møte i Brukarutvalet Helse Førde

Mai

- Møte med Brukarutvalet i Helse Bergen

Juni

- Styremøte Helse Fonna
- Eldrerådet i Kinn
- Kvalitetsutvalet Helse Førde
- Fagdirektørs kontor i Helse Førde
- Styremøte Helse Førde

August

- Møte med direktør og klinikkleiing ved Helse Bergen
- Møte med Statsforvaltar i Vestland
- Møte med Brukarutvalet Haraldsplass Diakonale Sjukehus, HDS.
- Deltaking på Arendalsuka

September

- Dialogmøte sjukehus

Oktober

- Møte med Avdeling for rusmedisin, Helse Bergen

- Møte med Personvernombodet, Helse Bergen
- Møte med Pårørandeskulen Voss
- Møter med kommunar - dialogmøte
- Pensjonistforbundet i Sogn og Fjordane
- Landsforeininga for pårørande for psykisk sjuke LPP gamle Sogn og Fjordane
- Ansvarsgruppemøte med kommune
- Kreftforeininga – temakafe i Førde
- Møte med helsejournalistar frå BT

November

- Regionsamling Midt-Vest
- Undervisning ved Høgskulen på Vestlandet, Førde
- Møte med Fagbladet
- Møte med Norsk Pasientskadeerstatning (NPE)

Februar 2022

Ingrid Aanderud Sælen Pasient- og brukarombod Vestland, kontor Førde
og Jannicke Bruvik, Pasient- og brukarombod Vestland, kontor Bergen