

## ÅRSMELDING 2019

Ordninga med Pasient- og brukarombod er lovfesta i pasient- og brukarrettighetsloven kap. 8

Omboda er representert i heile landet. Vi skal arbeide for i vareta behova, interessene og rettstryggleiken til pasientar og brukarar av helse- og omsorgstenesta. Ombodet skal arbeide for å betre kvaliteten på tenestene. Dei fleste pasientar og pårørande har gode erfaringar i møte med helse- og omsorgstenesta. Omboda vert i hovudsak kontakta av dei som opplever svikt eller misnøye. Våre erfaringar er difor ikkje ein tilstandsrapport om tenestene. Dei negative erfaringane er viktige for å tydeleggjere risikoområde og betre kvaliteten. Omboda har særleg fokus på å hjelpe dei som treng det mest. Vi møter pasientar og brukarar i alle aldersgrupper og innan alle typar av helse- og omsorgstenester. Folk kan vere anonyme om dei ønskjer det, og kontakten med oss er gratis.

Vi er ein sjølvstendig og uavhengig etat som formidlar pasient- og brukaropplevingar utan innpakning. Kjenneteikn ved omboda sitt arbeid er tett og direkte kontakt med pasientar, brukarar, pårørande og tenestestadene. Vi har som mål å jobbe ubyråkratisk og effektivt med kort tid frå kontakt til handling. Vi ser at dialog med partane kan gje eit betre resultat enn ei formell klagehandsaming som kan bli langvarig. Vår arbeidsmetodikk er difor eit alternativ eller supplement til fylkesmannen i mange saker. Omboda freistar å avklare sakene raskt og direkte på lågast mogleg nivå. Dersom vi kan løyse sakene ansikt til ansikt, i dialogmøte, prioriterer vi det. Samstundes er vi pådrivarar for kvalitetsforbetring både på systemnivå eller hos den enkelte tenesteytar. Omboda har også sterkt fokus på generell informasjonsverksemd til lag og organisasjonar. Målet er å gjere pasientar og brukarar i stand til å ivareta sine pasient- og brukarrettar på eiga hand.

Omboda i Norge tek imot omlag 15 000 nye saker årleg og er av landets viktigaste formidlarar av pasient- og brukar erfaringar. I Sogn og Fjordane hadde vi 381 nye førespurnader i 2019, mot 377 året før. Dåverande Pasient- og brukarombod i Sogn og Fjordane, Lisa Førde Refsnes, fungerte denne perioden også som ombod i Hordaland, i påvente av avklaringar i høve framtidig organisering av ombodsordninga, som følgje av regionaliseringsreforma. I januar 2020 bestemte regjeringa (HOD) at det framleis skal vera 15 pasient- og brukarombod i landet. I region Vestland skal det såleis vera eitt ombod i Førde og eitt i Bergen, som før.

Pasient- og brukarombodsordninga har i 2019 starta opp ein større prosess med utvikling av organisasjonen. Som følgje av felles ombod for kontora i Førde og Bergen i 2019, hadde kontora felles telefonmottak og faste kontordagar i Bergen. Kontoret i Sogn og Fjordane har som følgje av dette hatt redusert aktivitet i høve generell informasjonsverksemd i høve t.d. lag og interesseorganisasjonar. Møte mellom pasient/brukar/pårørande og tenestene i einskildsaker har likevel vore prioritert. Det vart gjennomført 18 slike møte på ulike stadar i fylket i løpet av året.

Gunhild Solberg

fungerande pasient- og brukarombod

februar 2020

## Tal førespurnader dei siste tre år

År	2017	2018	2019
Hele landet	15238	14830	15116
Sogn og Fjordane	432	377	381

Tabellen viser tal nye førespurnader, inkludert spørsmål som ikkje kan knytast til konkret helse- eller omsorgsverksemd, og problemstillingar som er utanfor ombodet sitt mandat.

## Korleis og kvifor vert ombodet kontakta

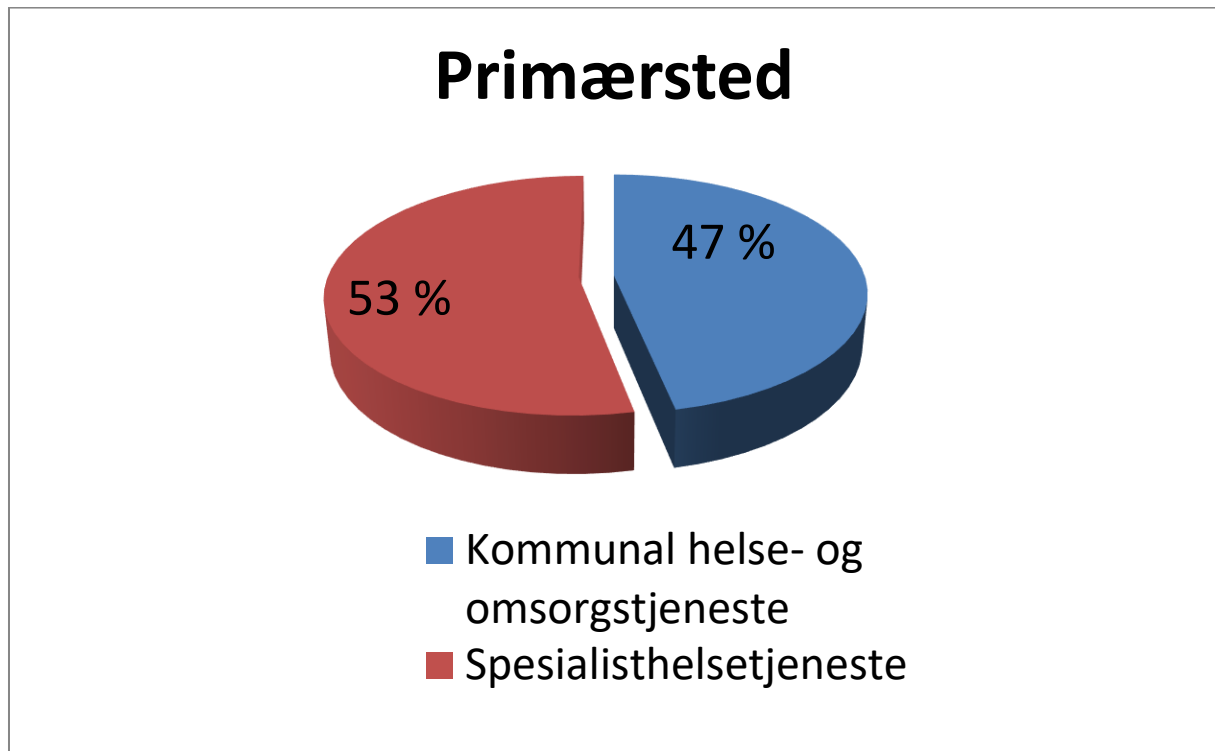
Dei fleste kontaktar oss via telefon og stadig fleire via e-post. Mange veit ikkje om POBO er rett instans for deira problemstilling. Det er vårt inntrykk at nokre pasientar og pårørende vegrar seg for å klage på helse- og omsorgstenestene, spesielt i kommunar der det er små forhold og der folk har en relasjon til einannan. Også pasientar med livslange og kroniske lidingar vegrar seg for å klage. I en del tilfelle fortel pasientar at dei har fått råd frå helsepersonell om å gå vidare med si sak. POBO kan ta opp saker anonymt eller bruke erfaringane frå dei som kontaktar oss som case, noko mange set stor pris på. Dei ynskjer ikkje at andre skal oppleve det same som dei, dei ynskjer å bidra til betre helse- og omsorgstenester.



Om lag halvparten av dei som kontaktar ombodet har problemstillingar som gjeld sjølve tenesteytinga. Det kan vera forsinka diagnostisering og behandling, at noko har skjedd som ikkje skulle skje eller noko skjedde ikkje, som skulle ha skjedd, mangelfull informasjon om

helsehjelpa, om moglege alternativ og risiko ved helsehjelp, samt informasjon om oppfølging og rehabilitering. Stadig fleire, 28 prosent, tek kontakt med spørsmål om sine rettar eller brot på desse. 23 prosent dreier seg om manglar ved sakshandsaminga og "plunder og heft", i diagrammet skildra som system og saksbehandling.

Kven er førespurnadane retta mot?

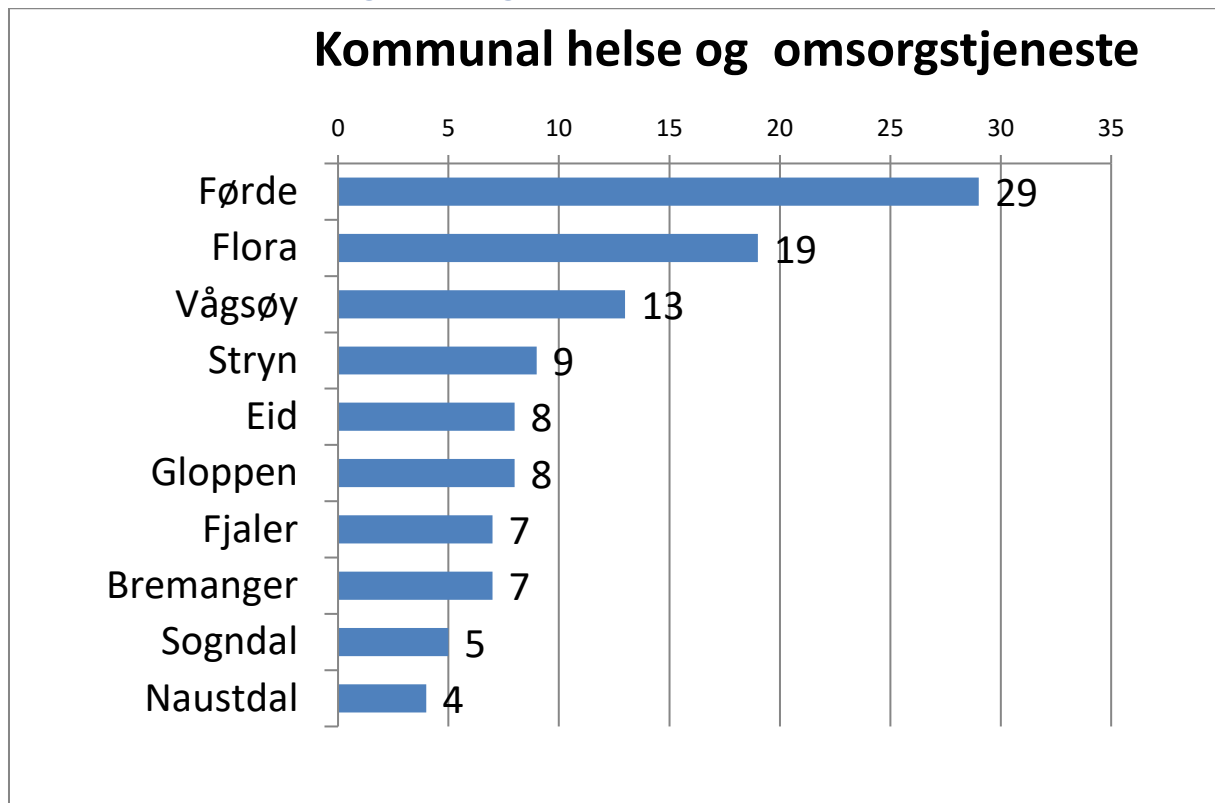


POBO Sogn og Fjordane ligg over landsgjennomsnittet når det gjeld prosentvis tal førespurnader som gjeld den kommunale helse- og omsorgstenesta. Dei fleste pasientar og brukarar er i kommunane, difor forventar vi at dette også skal gjenspegle kven som kontaktar oss, noko vi ser stemmer i Sogn og Fjordane.

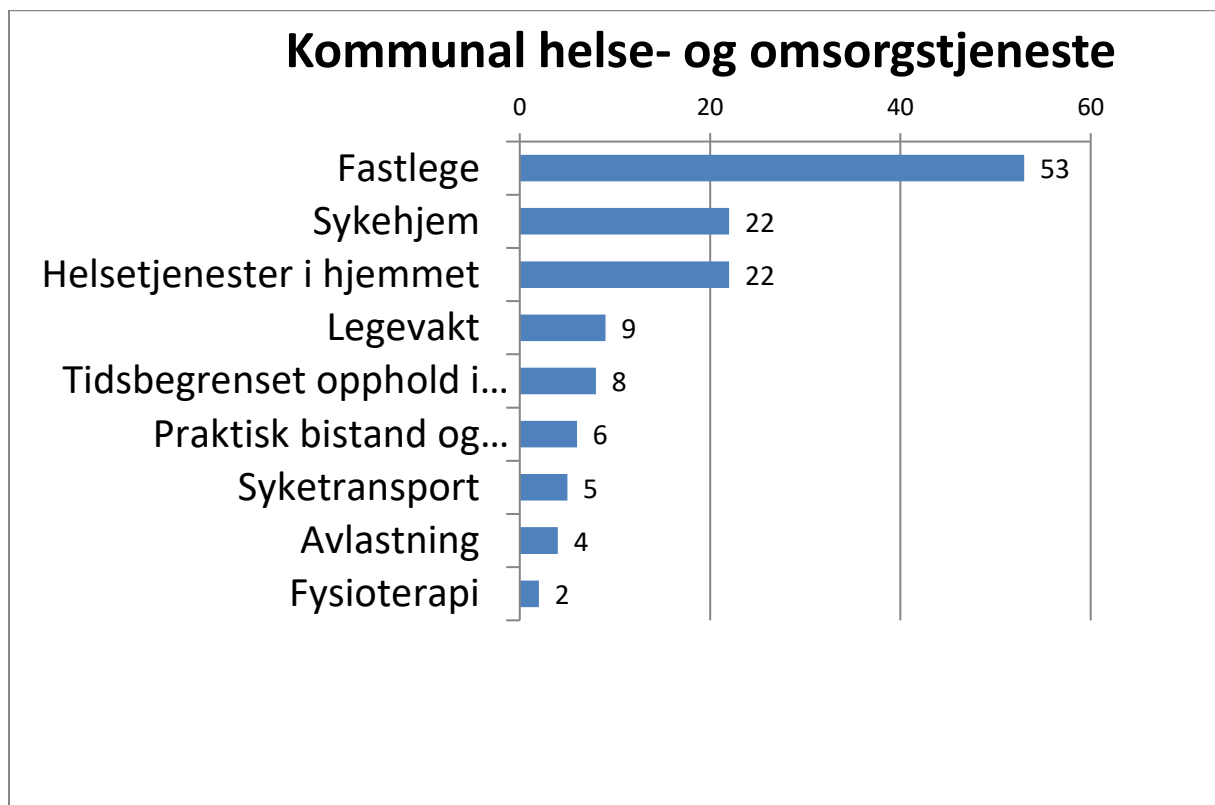
Ombodet skal nå dei som treng det mest. Vi erfarte òg i året som gjekk, at det er klagefrykt blant eldre mottakarar av kommunale helse- og omsorgstenester, og hjå dei som treng livslang helsehjelp. Når det gjeld dei eldste pasientane er det stort sett deira pårørande som kontaktar ombodet. Pårørande fortel at den eldre er redd for å gje beskjed, fordi dei fryktar represaliar i form av dårlegare behandlingstilbod. Vi gjentek frå fjorårets årsmelding:

*"Ombodet erfarer at tenestene møter negative tilbakemeldingar på ein betre måte enn brukarane fryktar. Det er sjeldan ombodet vert kontakta av pasientar eller pårørande som har erfart at dei har fått eit dårlegare tilbod, eller har vorte møtt på ein ufin måte fordi dei har klaga. Kommunane må likevel vere merksame på at det er ei klagefrykt hjå mange eldre, og jobbe aktivt for at pasientar og brukarar skal føle det trygt å seie i frå."*

## Kommunale helse- og omsorgstenester



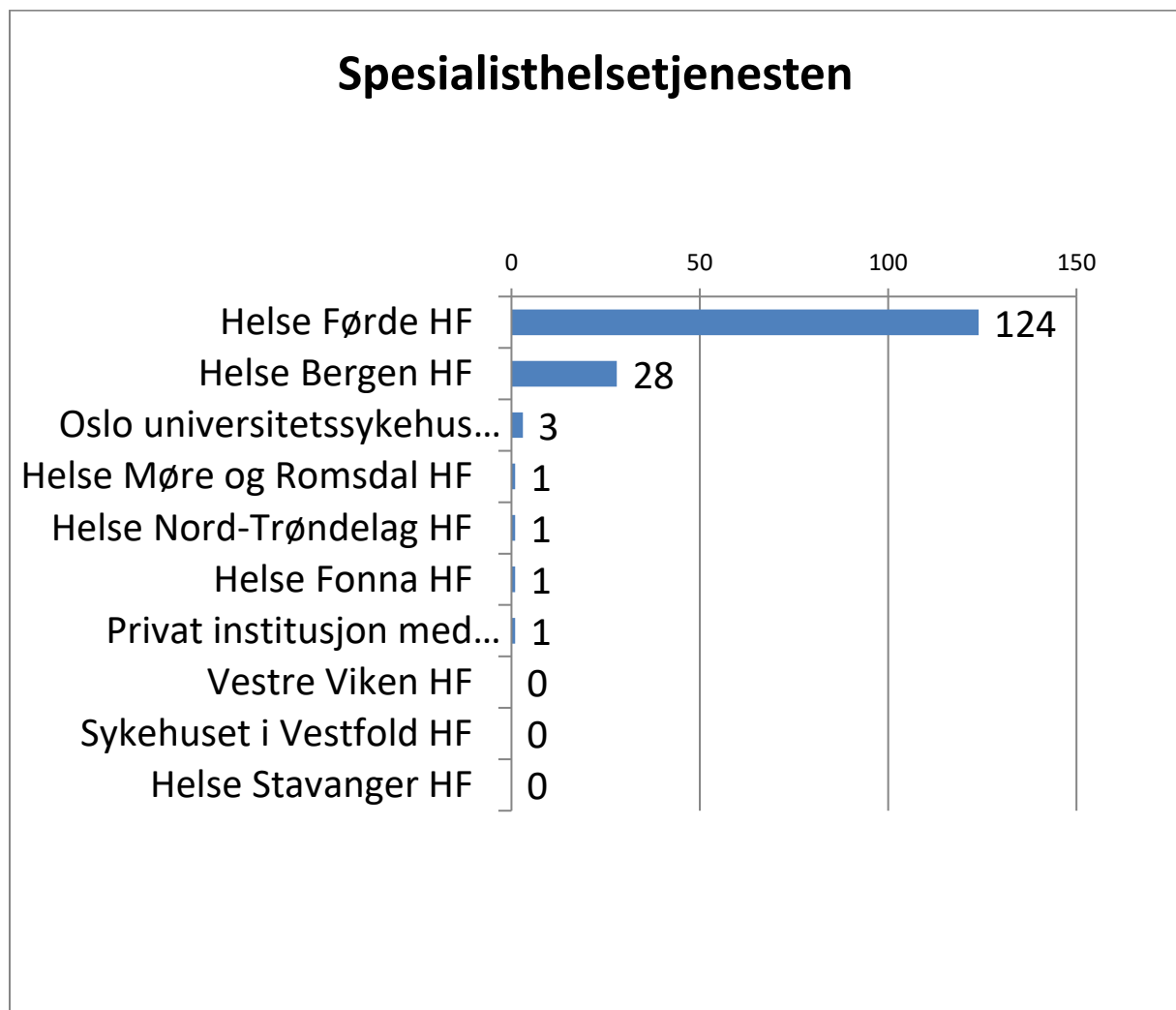
Diagrammet viser at vi får flest forespurnader frå dei største kommunane.



Også i Sogn og Fjordane er det fastlegen det vert klaga mest på i kommunane. Ofte på grunn av mangelfull eller for sein utgreiing, diagnostisering og behandling. Vi er samde i at fastlegeordninga er ei god ordning for pasientane. Vi registrerer at ordninga er under eit stort press i heile landet, svært mange pasientar fortel om ulempene ved hyppige skifte av fastlegar. Det er bra at ordninga no vert evaluert.

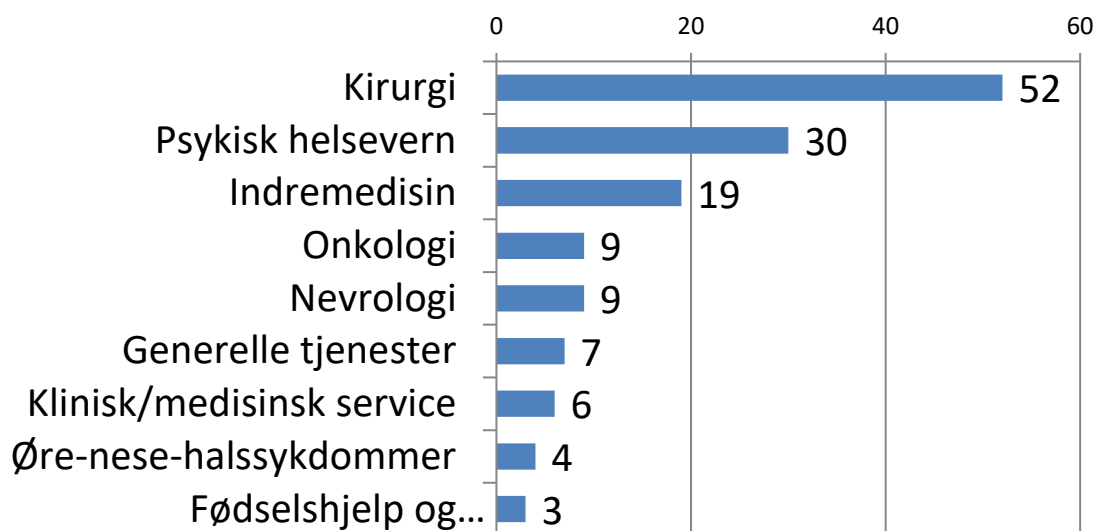
## Psykisk helsearbeid i kommunane

Psykisk helse har vore POBO sitt fokusområde gjennom to år. POBO Hordaland og Sogn og Fjordane samarbeida om fokusområdet, som vart gjennomført av 1 tilsett frå kvart kontor. I 2019 hadde vi møte med helse- og omsorgstenestene i 4 kommunar og 2 distriktpsykiatriske senter. Vidare vart det gjennomført møte med aktuelle brukarorganisasjonar i begge fylke. Erfaringar frå heile landet vil bli presentert i eigen rapport i 2020.

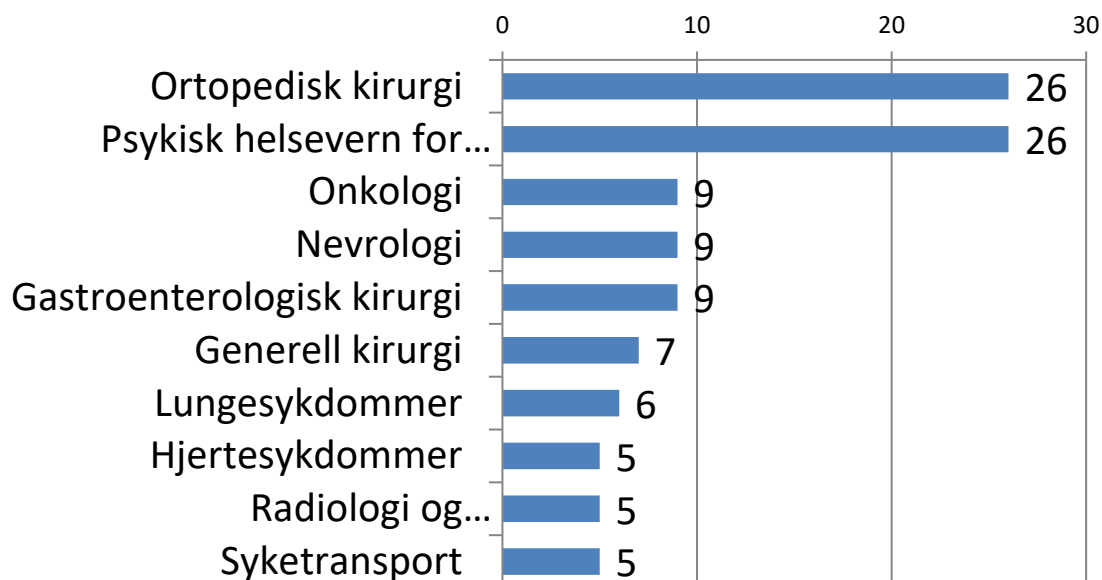


Dei fleste førespurnader retter seg naturleg nok mot Helse Førde HF, men også mot Helse Bergen som er vårt RHF.

## Hovedspesialitet Spesialisthelsetjenesten



## Spesialisthelsetjenesten



Som diagramma viser mottok vi flest førespurnader som gjeld fagområdet kirurgi og spesialiteten ortopedi. Tendensen har vore slik gjennom mange år og ein ser det same i heile landet. Vi trur dette har samanheng med at det er mange som vert behandla innen ortopedi,

og at det er enklare enn ved andre spesialitetar å vurdere om resultatet vart som forventa eller ikkje. Vi registrerer òg at mange kontaktar oss i høve psykisk helsevern. Det er ofte tunge saker og pårørende som tek kontakt. Pasientar og pårørende treng informasjon om sine rettar. Ved uheldige hendingar er god kommunikasjon og informasjon særskild viktig. At samhandlinga mellom spesialisthelsetenesta og kommune fungerer godt, er avgjerande for å trygge både pasient og pårørende.

## Kontakt med Pasient- og brukarombodet

Vi har mange samtalar med pasientar, brukarar og pårørende. For mange er det viktig at dei får høve til å diskutere si sak og få råd og rettleiing om korleis dei kan gå vidare på eiga hand, eller med hjelp frå oss. For dei som treng det, hjelper vi mellom anna med skriftlege klager og søknad om pasientskadeerstatning, eller deltek i møte med klient og tenestestad.

I tillegg til dette har vi møte med tenestestadene på systemnivå. Vi mottek også førespurnader frå helsepersonell som lurar på korleis dei skal handtere uheldige hendingar.

Vi har kort ventetid for dei som har behov for å drøfte sine opplevingar med oss.

Vi kjem gjerne med spesifiserte erfaringar og statistikk til helse og omsorgstenestene i Sogn og Fjordane.

## Ta gjerne kontakt med oss

Pasient- og brukarombodet kan kontaktast på telefon, e-post og brev. Du har høve til å vera anonym dersom du ynskjer det. All hjelp frå oss er gratis, og vi har teieplikt. Du finn meir informasjon om pasient- og brukarombudet på:

[www.pasientogbrukerombudet.no](http://www.pasientogbrukerombudet.no).

Telefon: 57 82 11 00

Epost: [sf@pobo.no](mailto:sf@pobo.no)

Postadresse: Pasient- og brukarombodet i Sogn og Fjordane, Postboks 212 Skøyen, 0213 Oslo.