



 Pasient- og brukerombudet

2021

Årsmelding Viken, Moss

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

Årsmelding for pasient- og brukerombudet i Viken, kontor Moss bør leses i sammenheng med den nasjonale årsmeldingen fra alle pasient- og brukerombudene. Temaene i den nasjonale årsmeldingen gir en samlet tilbakemelding fra ombudsordningen i Norge, og bygger på pasient- og brukererfaringer fra hele landet.

2021 var enda et utfordrende år, hvor koronapandemien fortsatte å sette samfunnet generelt og helse- og omsorgstjenestene spesielt, på store prøver. Selv om vi i skrivende stund opplever en normalisering av både arbeids- og privatliv, vil belastningen som helsetjenestene er påført prege tjenestene enda en tid. Både utsatte pasientbehandlinger og annet arbeid i så vel sykehus som kommuner har vært satt på vent, personell er omdisponert og arbeidsoppgaver har blitt utsatt. Det vil naturlig nok ta noe tid å finne tilbake til normalen, slik vi kjente den før mars-20.

Etter at pasient- og brukerombudskontoret hadde en liten nedgang i antall henvendelser i 2020, mottok vi et rekordhøyt antall henvendelser i 2021. Aldri tidligere har så mange tatt kontakt med vårt kontor for bistand, hele 1147 henvendelser er registrert. Årsmeldingen inneholder tall og statistikk om hva vårt lokale ombudskontor har mottatt av erfaringer fra pasienter, brukere og pårørende, og hva dette forteller oss sammenliknet med nasjonale tall for 2021.

God lesning!

Moss, februar 2022

Marianne Eek

Pasient- og brukerombud

Innhold

| | |
|--|----|
| Innledning | 1 |
| Om pasient- og brukerombudet..... | 3 |
| Fokusområde 2021 / 2022: Unge 16 – 20 år..... | 3 |
| Hva ble vi kontaktet om i 2021?..... | 4 |
| Totalt antall henvendelser | 4 |
| Fordeling av saker kommune og spesialisthelsetjeneste | 5 |
| Spesialisthelsetjenesten..... | 6 |
| Kommunehelsetjenesten | 8 |
| Fordeling av saker per kommune | 9 |
| Covid-19 | 10 |
| Fastlegeordningen | 10 |
| Sykehjem | 11 |
| Offentlig tannhelsetjeneste | 11 |
| Saksbehandling..... | 11 |
| Psykisk helsevern, barne- og ungdomspsykiatrisk poliklinikk (BUP)..... | 12 |
| Aktiviteter og organisatorisk arbeid i 2021 | 13 |
| Annet samarbeid på tvers..... | 13 |
| Veien videre..... | 14 |

Om pasient- og brukerombudet

Pasient- og brukerombudets virksomhet er hjemlet i lov av 2. juli 1999 om pasient- og brukerrettigheter kapittel 8. Vi arbeider for å ivareta pasienter og brukeres behov, interesser og rettsikkerhet i møte med helsetjenestene, og skal også bidra til kvalitetsforbedring i disse. Arbeidsområdet er offentlig spesialisthelsetjeneste, offentlig tannhelsetjeneste, og de kommunale helse- og omsorgstjenestene. Pasient- og brukerombudet utøver sitt faglige virke selvstendig og uavhengig, men er administrativt knyttet til Helsedirektoratet.

De henvendelsene vi mottar ved ombudskontoret i Moss omhandler i all hovedsak Sykehuset Østfold HF, eller en av de 12 kommuner som tidligere utgjorde Østfold fylke. Noen henvendelser gjelder andre helseforetak og avtalespesialister, og en liten andel av henvendelsene omhandler den offentlige tannhelsetjeneste.

Av Vikens mer enn 1,2 millioner innbyggere, er 302 216 bosatt i "våre" 12 kommuner (tall per 1. kvartal 2021). Tilfanget av saker er stort og variert, og danner utgangspunkt for vår erfaringsbaserte tilbakemelding til helsetjenestene. Pasient- og brukerombudet i Viken, kontor Moss har 4 årsverk, og i tillegg deler vi en 80% stilling med ombudskontoret i Viken, kontor Drammen. Vi holder til i Lilleeng Helsepark, men i 2021 har arbeidet nesten utelukkende vært utført fra hjemmekontor. I rapportåret har følgende arbeidet ved vårt kontor; Magne Solberg, Aina Wold Mørk, Nina Reiersen, Sandra Gjengår Berg og Marianne Eek.

Fokusområde 2021 / 2022: Unge 16 – 20 år



Pasient- og brukerombudet har få henvendelser fra unge voksne, og samtidig er det i samfunnet et økende fokus på utfordringene mange unge mennesker opplever.

Hvordan kan vi øke antall henvendelser, samt bidra til at flere selv kan ivareta sine rettigheter i møtet med det norske helsevesenet?

Vi laget en strategiplan ved kontoret som vektla en betydelig oppsøkende virksomhet. Pandemien hindret oss dessverre i å gjennomføre planlagte aktiviteter.

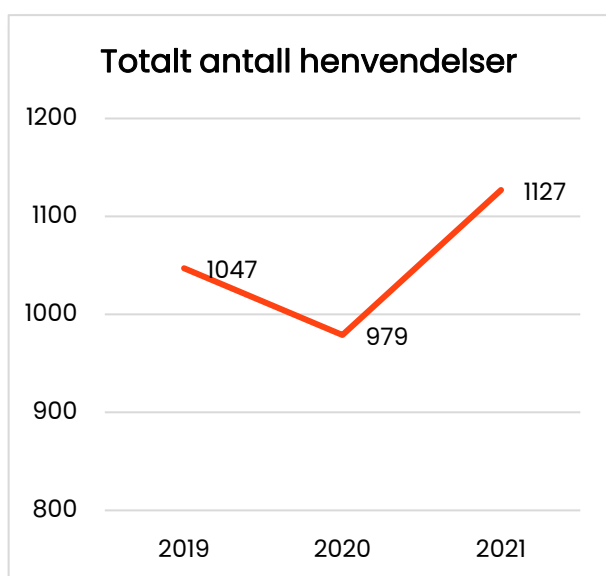
Det ble sendt ut e-post med informasjon om vårt fokusområde til flere videregående skoler, helsestasjoner og ungdomsråd, og målsettingen var å få til informasjons- og dialogmøter hos de ulike virksomhetene. Kontoret mottok i første omgang liten respons på henvendelsene, med unntak av ungdomsrådet i

Sykehuset Østfold, som ønsket å møte oss. Etter en ringerunde til e-postmottakerne, kom også noen helsestasjoner for ungdom på banen med ønske om informasjonsmateriale. Dette materialet blir sendt ut så snart det nasjonale arbeidet med å lage felles informasjonsmateriale er slutført. Vi gleder oss til å videreføre arbeidet med fokusområdet i 2022.

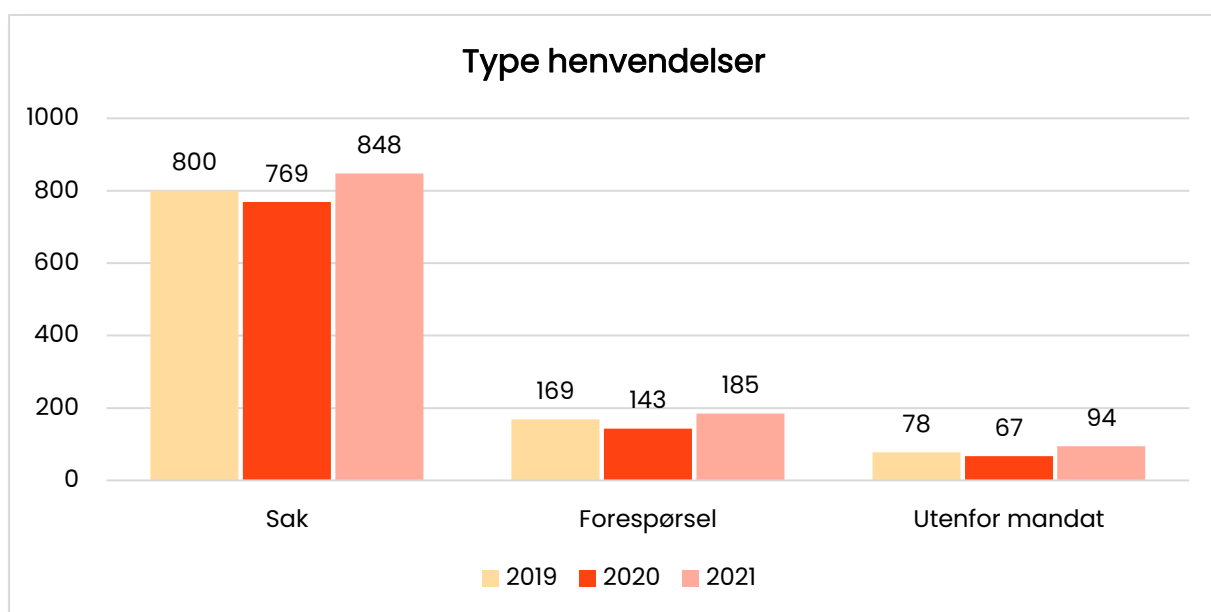
Hva ble vi kontaktet om i 2021?

Totalt antall henvendelser

1127 pasienter, brukere og pårørende tok kontakt med vårt kontor i løpet av 2021, og det ble opprettet 848 saker med til sammen 942 problemstillinger. Øvrige henvendelser ble registrert som forespørsel, eller utenfor mandat.

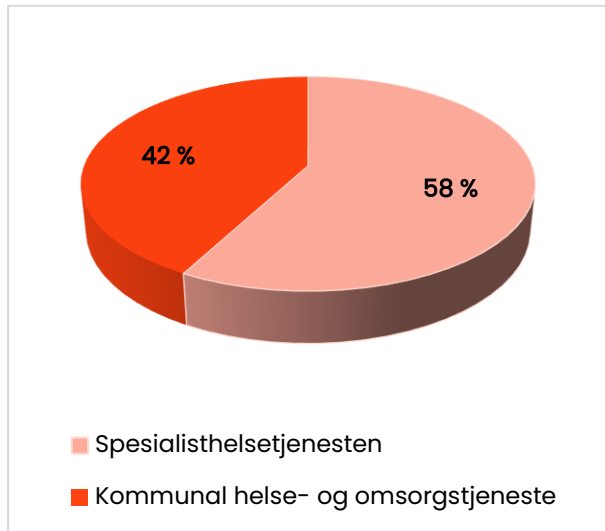


I statistikkmateriale som presenteres er alle tall lavere enn 5 utelatt. Det betyr at vi kan ha registrert saker på kommuner, avdelinger og fagområder som ikke framkommer i tabellene.

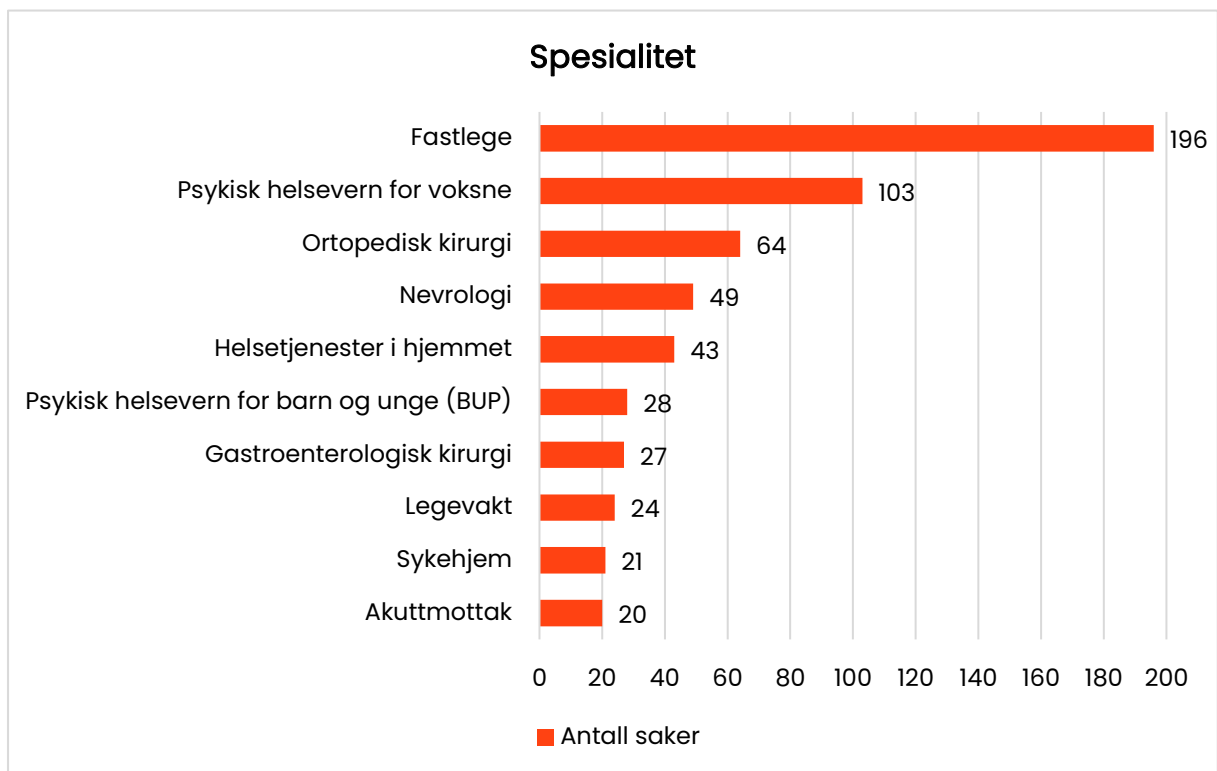


Fordeling av saker i kommune- og spesialisthelsetjeneste

Gjennom flere år har vi registrert at andelen henvendelser som omhandler de kommunale tjenestene øker. Vi ser dette som en riktig og naturlig utvikling ettersom det er i kommunene folk over tid mottar ulike former for helse- og omsorgstjenester.



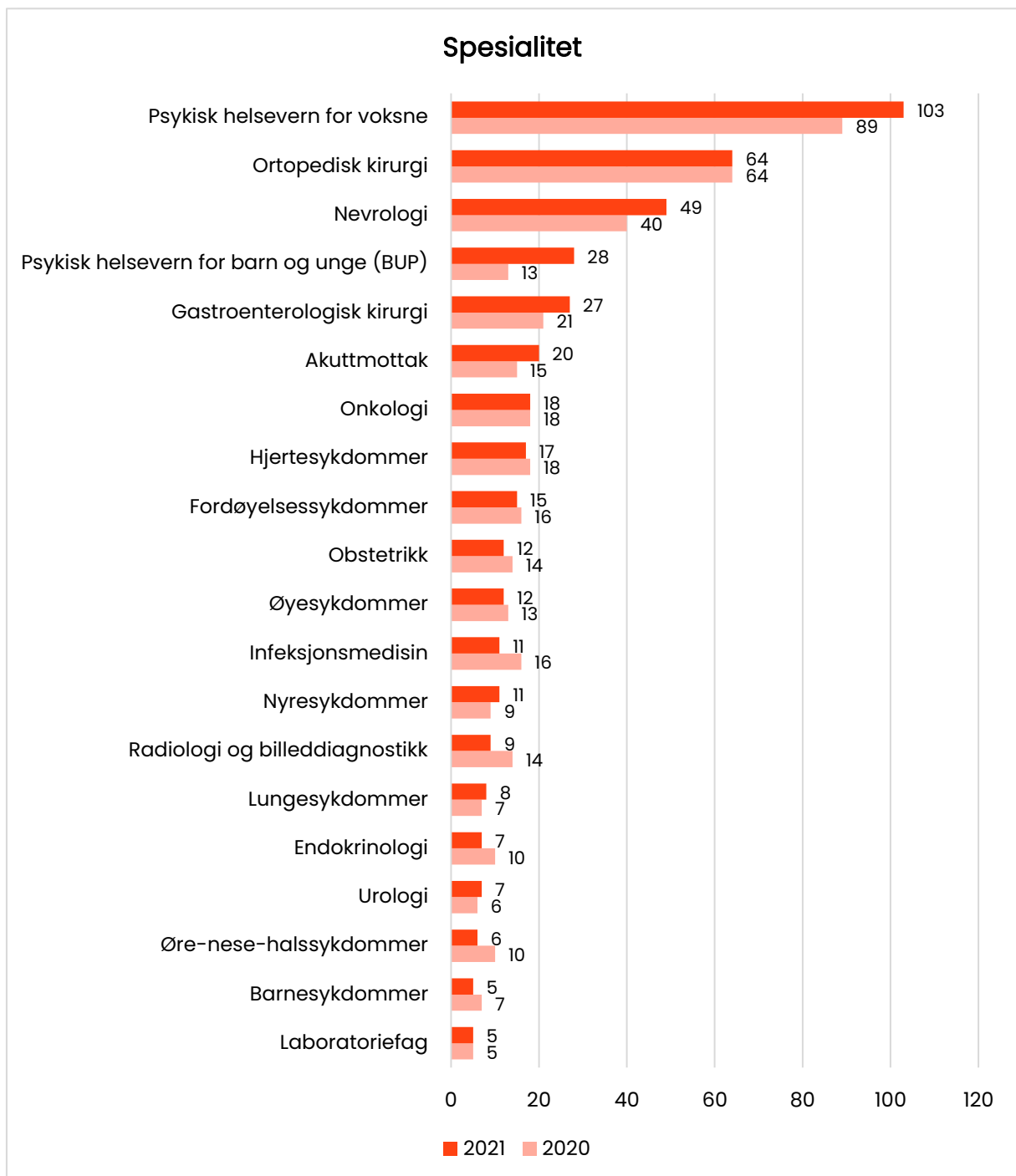
Diagrammet viser hvilke fagområder som er gjenstand for flest henvendelser til vårt kontor, uavhengig av om de er hjemmehørende i kommunene eller i spesialisthelsetjenesten.



Spesialisthelsetjenesten

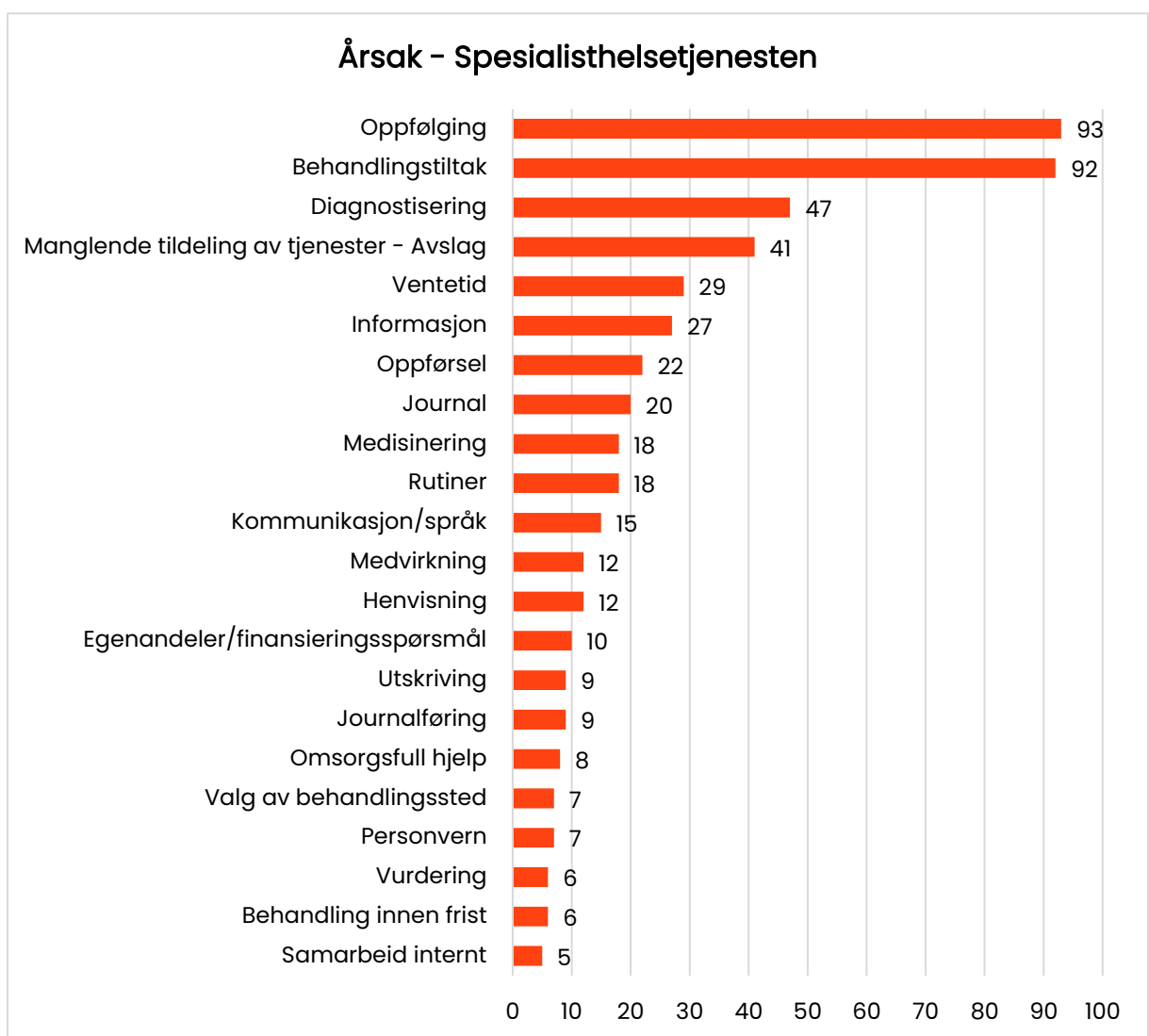
I 2021 var det 639 problemstillinger fordelt på 505 saker som omhandlet spesialisthelsetjenesten ved vårt kontor. Flest saker omhandlet psykisk helsevern (26%) og kirurgi (22%).

Tallene er tilnærmet sammenfallende med de nasjonale, og vår region skiller seg derav ikke ut fra landet for øvrig. Gjennom de siste årene har vi sett en jevn økning innenfor psykisk helsevern, og en utjevning eller nedadgående trend innenfor kirurgi.



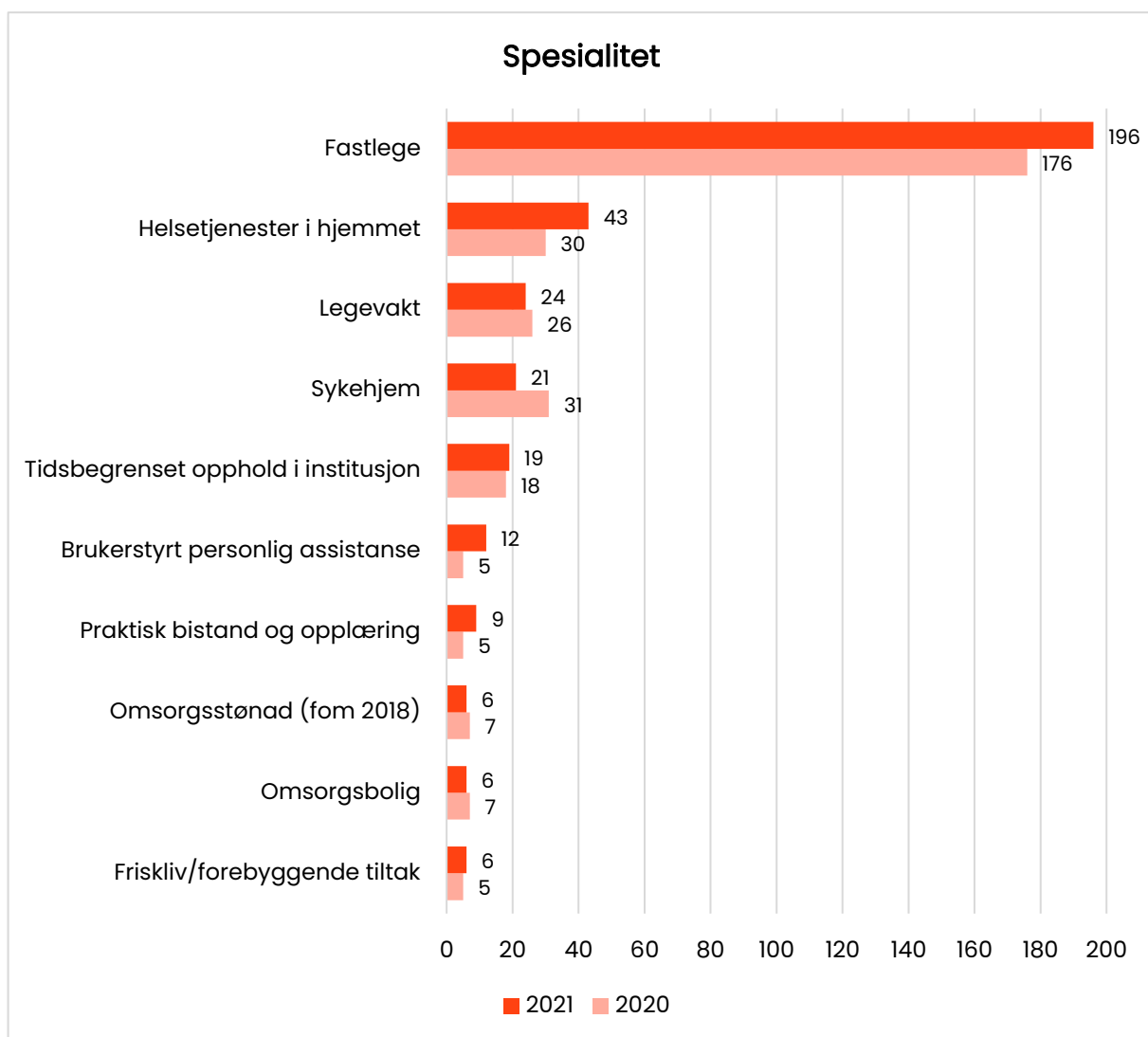
Årsakene til henvendelsene innen spesialisthelsetjenesten er mange og varierte, og oftest sammensatte. Svikt i behandlingstiltak (17%) og oppfølging (17%) er det flest oppgir som årsak til at de kontakter oss, etterfulgt av diagnostisering (9%) og manglende tildeling av tjenester (8%).

Tallene for vårt kontor er langt på vei samsvarende med nasjonale tall, men ett område skiller seg ut. På landsbasis oppgis oppfølging som årsak til kontakt i 7 % av sakene, mens tilsvarende tall hos oss er 17. Oppfølging kan forklares bl.a. med manglende innkalling til kontroll eller forløp som ikke har eller følger en plan. Det må nevnes at registreringspraksis kan være medvirkende årsak til ulikheten i nasjonale og lokale tall.



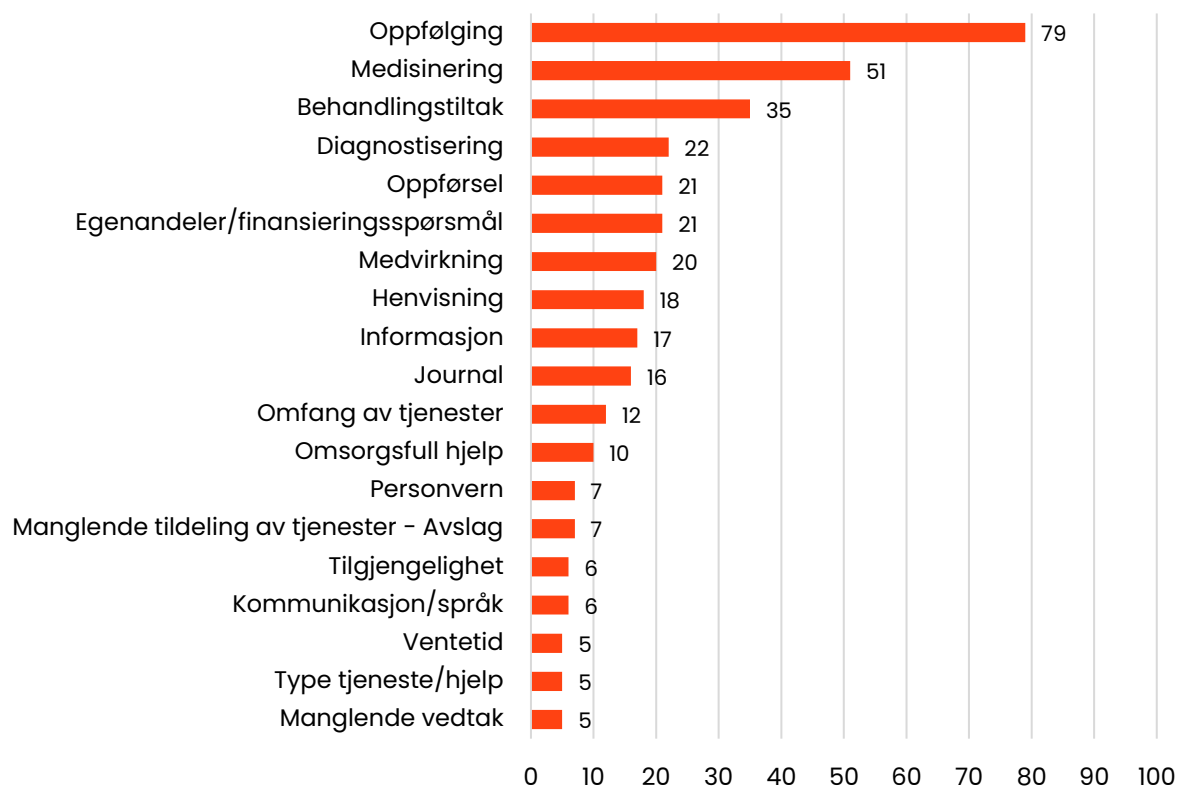
Kommunehelsetjenesten

I 2021 registrerte vi 401 problemstillinger fordelt på 368 saker som omhandlet kommunale helse- og omsorgstjenester. I 51 % av henvendelsene, altså mer enn halvparten av alle henvendelser om helse- og omsorgstjenester i kommunene, handlet det om fastlegetjenesten. Helsetjenester i hjemmet, legevakt og sykehjemstjenester er også tjenesteområder som ofte ligger til grunn for kontakt med vårt kontor.



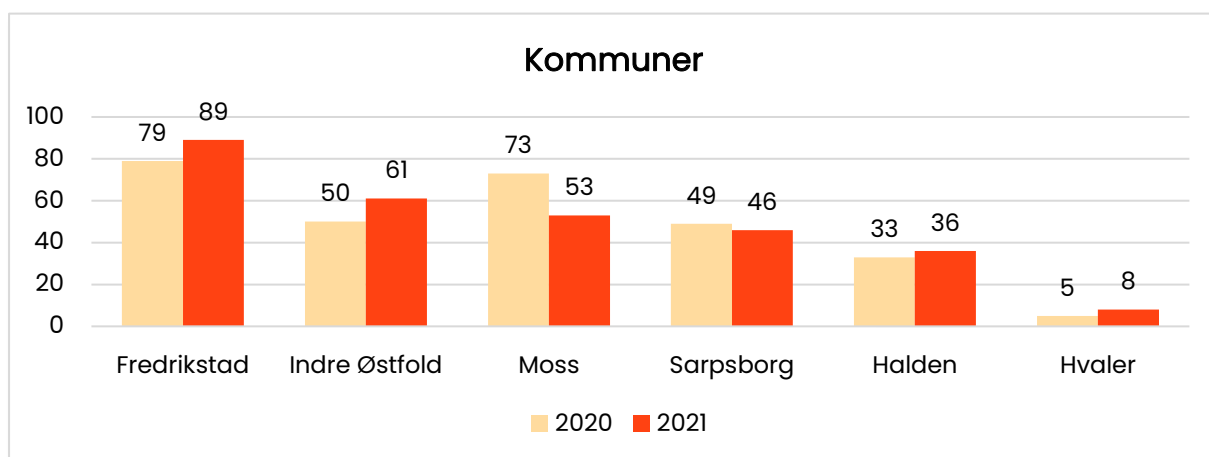
Årsakene til henvendelsene innen kommunale helse- og omsorgstjenester er også mange og varierte. De fleste gjelder oppfølging, medisiner og behandlingstiltak, noe som gjenspeiler den høye andelen av saker som omhandler fastlegenes arbeidsområder.

Årsak - kommunale helse- og omsorgstjenester



Fordeling av saker per kommune

Vi registrerer en gledelig nedgang i antallet henvendelser som omhandler nye Moss kommune, men ser dessverre ikke samme utvikling i Indre Østfold. I årsmeldingen for 2020 omtalte vi utfordringer vi erfarte at sammenslåing av kommuner kunne medføre. Vi omtalte bl.a. oppgaveløsning, samkjøring og etablering av nye rutiner. Vi oppfatter at Indre Østfold fortsatt har forbedringspotensialer både med intern samhandling, saksbehandling og tjenesteyting.



Covid-19

Pandemien fulgte oss gjennom hele 2021, og bidro til et vedvarende press på helsetjenestene. Vårt kontor mottok i løpet av året 42 henvendelser som omhandlet koronarelaterte spørsmål. Til sammenlikning var tallet 48 henvendelser for perioden mars – desember 2020. Årsakene til henvendelsene var langt på vei de samme som foregående år;

- besøksrestriksjoner for pårørende
- tilstedeværelse / pårørendes mulighet til å følge til helsetjenester
- informasjon til bruker og pårørende om smitte og aktuelle smittevernstiltak
- ventetid / utsettelse av planlagt behandling
- vaksine; prioriteringsrekkefølge, transport, tilrettelegging, bivirkninger

Vi har ingen covid-relaterte saker som skiller seg mye ut fra hva som er gjenkjennbart i hele landet. En lokal betraktning er likevel at det kan synes som om en pandemi-tretthet gjør at pasienter og pårørende nå er noe mindre tålmodige og tolerante for restriksjoner og konsekvenser av disse, enn hva som var i tilfelle foregående år.

Fastlegeordningen

I pasient- og brukerombudet i Østfolds årsmelding for 2016 skrev vi under overskriften "Fastlegeordningen – en suksess for hvem?", om at fastlegene var den hyppigste årsaken til kontakt med vårt kontor. Videre at sakene oftest omhandlet utredning, behandling og oppfølging, og at antallet henvendelser hadde vært stigende gjennom flere år.

Fastlegekrisen slik den nå presenterer seg, kommer på ingen måte uventet, den har fått utvikle seg over tid. Henvendelsene til ombudskontoret har fortsatt å øke, og ligger nå på et nivå langt over hva som var tilfelle da vi begynte å rope varsko om ordningen.

| År | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|
| Henvendelser om fastlegeordningen | 82 | 121 | 123 | 125 | 161 | 176 | 196 |

Sykehjem

39 av henvendelsene vi mottok i 2021 omhandlet sykehjem, 20 av dem omhandler langtidsplass, mens 19 dreier seg om tidsbegrenset opphold i institusjon. For langtidsplass fordeler sakene seg tilnærmet likt på rettighetsaker og saker om tjenesteytelse. Når det gjelder tidsbegrenset opphold er tjenesteytelsen det som oftest påklages eller stilles spørsmål ved.

Årsaken til henvendelsene fremstår ganske like fra år til år, og er gjenkjennbare også i nasjonale tall. Henvendelsene kommer oftest fra de pårørende, og omhandler bekymring for medisinsk oppfølging og ernæring, mangel på sosiale aktiviteter og pårørendes opplevelse av informasjonsflyt og mulighet for medvirkning. Spørsmål knyttet til forsvarlig hjelp / rett nivå på omsorgstjenesten, samhandling mellom ulike kommunale instanser, samt informasjon og brukermedvirkning går igjen.

Pasient- og brukerombudet erfarer nasjonalt at det er store forskjeller på tilgjengelige sykehjemsplasser i kommunene. Også lokalt oppfatter vi at det er forskjeller mellom våre 12 kommuner. Dette gjelder både ventetid på plass, generell kapasitet, og hvordan kommuner som mangler sykehjemsplasser evner å finne løsninger som sikrer pasientene forsvarlig helsehjelp i tråd med behov og rettigheter.

Offentlig tannhelsetjeneste

Vårt kontor mottok kun 7 henvendelser om offentlig tannhelsetjeneste i 2021. Vi antar at det beskjedne antallet henvendelser knytter seg til at det fortsatt, etter to år, er lite kjent at pasient- og brukerombudets mandat også omfatter denne tjenesten. Det lave antallet henvendelser utfordrer vår tilnærming og kompetanseutvikling på området, og det er en av årsakene til at vi i 2021 har etablert et fagteam på tvers av tre ombudskontorer på dette fagområdet.

Saksbehandling

At saksbehandling skjer i tråd med lov og forskrift, og i samsvar med veiledere for saksbehandling i helse- og omsorgstjenestene er en garanti for rettssikkerheten. I vårt arbeid erfarer vi regelmessig at saksbehandlingsreglene i bl.a. forvaltningsloven ikke følges godt nok, og at det er store variasjoner mellom kommunene – både nasjonalt og lokalt. Når pasienter ikke mottar tilbakemelding på en klage eller en søknad innen rimelig tid, er det vår erfaring at både bekymring, mistillit og følelsen av hjelpeløshet og avmakt dukker opp.

I helse- og omsorgstjenesten i kommunene, har vi sett at tjenester fjernes eller endres uten varsel, at brukermedvirkningen i utmåling og tildeling av tjenester er fraværende, og at søkere må tilpasse seg kommunens tjenester – fremfor å få tilbud om individuelt tilpasset og tilrettelagt hjelp. Av og til er det mangelfulle begrunnelser for avgjørelser, eller de er begrunnet i utfordrende samarbeid med pasient og pårørende. I møte med kommunene er det ikke sjelden at kapasitets- og personalutfordringer trekkes frem, og dette fremstår da som elementer som tillegges vekt i søknads- og tildelingsprosesser.

I spesialisthelsetjenesten har vi erfart at henvisninger avslås uten at pasientene gis en begrunnelse de forstår, og uten at det opplyses om klagerett på avgjørelsen.

Vi erfarer at mange er usikre på hvordan de skal gå frem for å klage, og vi gir ukentlig råd, veiledning og bistand i klagesaker til spesialisthelsetjenesten.

Mange er engstelige for reaksjoner dersom klagen deres omhandler kvaliteten på tjenester de har mottatt eller uheldige hendelser som har oppstått. Vårt kontor har erfart, og formidler til våre klienter, at ved slik klagebehandling fremstår spesialisthelsetjenesten oftest som svært profesjonelle i sin tilnærming. Klager tas på største alvor, fokuset rettes mot lærings- og kvalitetsforbedringsarbeid, og i stor grad mot ivaretagelse av pasient og pårørende.

Psykisk helsevern, barne- og ungdomspsykiatrisk poliklinikk (BUP)

Vårt kontor registrerte 129 saker om psykisk helsevern i 2021. Av disse omhandler 102 saker psykisk helsevern for voksne, hvilket er en økning fra 2020, men på samme nivå som i 2019.

Nasjonalt har ombudene en økende bekymring for at stadig flere barn og unge sliter med psykiske helseutfordringer. Vi har også erfart at det er store regionale forskjeller i hjelpen som tilbys.

Vårt kontor har en markant økning i antallet saker registrert innenfor området psykisk helsevern barn og unge. 27 saker er registrert i 2021, mot henholdsvis 13 og 11 i de to foregående årene. Sakene omhandler i hovedsak det pasienten og pårørende opplever som

- mangelfull oppfølging
- utfordringer med kommunikasjon og samhandling
- forsinket oppstart av utredning eller (for) tidlig avslutning av behandling
- avslag på henvisning til BUP.

Vi oppfatter at spesialisthelsetjenesten har en betydelig forventning til hva kommunene skal ivareta. Samtidig er vi usikre på om tjenesten innehar tilstrekkelig kunnskap om det tilbudet som faktisk finnes ute i kommunene. Vi oppfatter også at det er utfordringer knyttet til ressurser og fagkompetanse innenfor psykisk helsevern generelt og i BUP spesielt. I de sakene hvor vi har mottatt skriftlig svar fra tjenestestedet, oppgis personalutfordringer som medvirkende årsak i mer en halvparten av sakene.

Vi er av den oppfatning at forebygging gjennom tidlig innsats og behandling vil gi mindre helsetap og bedre livskvalitet. Det er av avgjørende betydning at barn og unge med psykiske helseutfordringer får riktig hjelp til rett tid, og vi vil følge nøye med på utviklingen innenfor dette fagområdet i vårt videre arbeid.

Aktiviteter og organisatorisk arbeid i 2021

Som det framkommer i Nasjonal årsmelding, har det gjennom hele 2021 foregått et betydelig kvalitetsarbeid i vår organisasjon, og vårt kontor har bidratt inn i flere av de seks arbeidsgruppene som ledes av nasjonalt koordinerende pasient- og brukerombud. I tillegg til arbeidet med å videreutvikle pasient- og brukerombudet som organisasjon, har vi også deltatt i internundervisning, og det er startet opp et lederutviklingsprogram. Det har også vært gjennomført internrevisjon av pasient- og brukerombudet i 2021.

Annet samarbeid på tvers

Region øst består av Innlandet, Viken, kontor Drammen og Viken, kontor Moss. Vi har i løpet av 2021 etablert to "Fagteam på tvers", begge bestående av én medarbeider fra hvert kontor. Formålet er fagutvikling og kompetansedeling, og en bedre ressursutnyttelse i vår region. De to fagteamene ble opprettet i henholdsvis mai og juni, og blir videreført i 2022. Fagområdene er tannhelsesaker og egenandeler/refusjoner.

Region Øst har periodevis hatt telefonsamarbeid, hvor vi bistår hverandre med mottak av telefonhenvendelser ved å koble oss på hverandres telefonsløyfer. Dette har typisk vært når alle ansatte ved ett kontor har vært opptatt med møter eller arrangementer.

I en periode på seks måneder høsten -21 praktiserte kontorene i Viken (Drammen og Moss) daglig telefonsamarbeid og saksbehandling på tvers av kontorene. Vi erfarte at lokal kunnskap ofte er viktig i møte med våre klienter, men også at svært

mange henvendelser helt uproblematisk kan svares ut uavhengig av geografisk plassering og tilhørighet.

I region øst ble det i 2021 ikke gjennomført regionsamling for alle ansatte slik vi pleier. Samlingen vår var planlagt i desember, men måtte avlyses som følge av ny korona-nedstenging av landet.

Veien videre

De siste årene har Pasient- og brukerombudet hatt en tydelig negativ økonomisk utvikling. Hovedårsaken er økte kostnader til Norsk Helsenett som har mer enn doblet seg i løpet av fire år. Budsjetttutviklingen har ført til stadig færre stillinger i organisasjonen. Dette gjør at vi daglig utfordres på hvordan vi i den krevende ressursituasjonen, kan løse oppdraget vårt best mulig.

Som nevnt jobbes det internt i organisasjonen for en bedre samordning og et tettere samarbeid på tvers av ombudskontorene. Lokalt må vi prioritere hvordan vi best bruker arbeidstiden vår;

- hvilke saker skal prioriteres høyest
- hvilke saker må og skal vi engasjere oss i
- hvilke møter skal vi delta i
- hvor mye utadrettet aktivitet har vi mulighet til å ha

Fremfor bistand til skriftlige henvendelser, velger vi stadig oftere å kun gi råd og veiledning til dem som kontakter oss, slik at de selv kan håndtere sin sak, klage eller finne svar på sine spørsmål. Telefonhenvendelser til helsetjenestene fremfor skriftlig kontakt, er også et av de verktøyene vi benytter ofte(re). Vi er opptatt av forbedring, og tenker at vi gjennom systemsaker kan oppnå resultater – også for de som *ikke* kontakter oss.

Våre samarbeidspartnere i helsetjenestene vil derfor oppleve å motta flere systemsaker med fokus på bl.a. rutiner, opplæring og generelt kvalitetsarbeid i 2022 enn hva de tidligere har fått fra vårt kontor.