

STYRESAK

GÅR TIL: Styremedlemmer

FØRETAK: Helse Vest RHF

DATO: 17.03.2019

SAKSHANDSAMAR: Ingvill Skogseth

SAKA GJELD: Årsmelding 2018 frå pasient- og brukaromboda i Norge og i Helse Vest

ARKIVSAK: 2019/5382

STYRESAK: 035/19

STYREMØTE: 02.04. 2019

FORSLAG TIL VEDTAK

Saka blir tatt til orientering.

Oppsummering

Pasient- og brukaromboda i Sogn og Fjordane, Hordaland og Rogaland har kvar for seg lagt fram årsmelding for 2018. Det er også utarbeida ei nasjonal årsmelding frå Pasient- og brukaromboda i Noreg, www.pasientogbrukerombudet.no

Pasient- og brukaromboda arbeider for å ivareta pasientane og brukarane sine interesser og rettar overfor spesialisthelsetenesta og overfor den kommunale helse- og sosialtenesta.

I årsmeldinga kommenterer pasientomboda dei oftast nemnde problemstillingane og formidlar synspunkt på område som klart kan forbetrast.

I dei fleste tilfella er det nok at pasientomboda gir informasjon og rettleiing. Dette er informasjon som helsepersonell i utgangspunktet har ansvar for å gi slik at pasienten kan ivareta sine rettar som pasient.

Klagesaker til pasientomboda utgjer eit viktig grunnlag for forbetringsarbeid i helseføretaka.

Fakta

Pasient- og brukaromboda skal arbeide for å ivareta pasientane og brukarane sine behov, interesser og rettstryggleik i møte med spesialisthelsetenesta og den kommunale helse- og omsorgstenesta.

Omboda er administrativt knytt til Helsedirektoratet, som har det formelle arbeidsgivaransvaret. Det er pasient- og brukarombod i kvart fylke og desse har tett kontakt og fagleg samarbeid. Ombodskontora har lagt vekt på å ha tverrfagleg kompetanse blant dei tilsette.

Omboda har ein stabil pågang av saker. I 2018 fekk pasient- og brukaromboda i Noreg samla rundt 15000 nye spørsmål/saker. Dette er ein reduksjon på rundt 300 saker frå året før. Saker som omhandlar spesialisthelsetenesta utgjer 47 prosent på landsbasis, 31 prosent angår kommunehelsetenesta og resten er generelle spørsmål som ikkje er knytt til tenestestad, for eksempel generelle spørsmål om pasientrettar. En del (sju prosent) var spørsmål utanfor omboda sitt mandat.

Kommentarar

Pasientomboda kjem i kontakt med pasientar som på ein eller annan måte har fått ein skade på sjukehus i samband med manglande diagnostisering eller feil behandling, manglande eller uklar informasjon eller av anna grunn ikkje er nøgd med tilbodet.

Over halvparten av henvendelsane på landsbasis dreidde seg om misnøye med sjølve utførelsen av tenesta. Det er eksempel på lite omsorgsfull behandling, spørsmål om feilbehandling, pasientskade, mangelfulle tilvisingar, mangelfull informasjon, kommunikasjon og språkproblem.

Gjennom sitt arbeid får omboda også kunnskap om tenestene som er viktig i samband med forbetring og utvikling av kvaliteten på tenestene.

Pasientomboda gir hjelp i form av informasjon, råd og rettleiing. Det blir også gitt praktisk hjelp og bistand med å skrive søknadar/klager, og hjelp med skriftleg og munnleg kontakt eller møte med behandlingsstaden. Dette er informasjon som helsepersonell i utgangspunktet har ansvar for å gi slik at pasienten kan ivareta sine rettar som pasient.

I 2018 hadde pasientomboda i Helse Vest 2781 saker, ein reduksjon på 80 saker frå året før. Om lag 60 prosent av sakene var i spesialisthelsetenesta. Problemstillingane gjeld no som tidlegare år oftast kirurgiske avdelingar. Psykisk helsevern utgjer også ein stor del av sakene. Sakene i spesialisthelsetenesta handlar som oftast om pasientskade og komplikasjonar. Vidare er avklaringar om diagnose, venting på behandling, informasjonssvikt, mangelfulle rutinar og systemsvikt andre årsaker til kontakt med pasientomboda.

Omboda erfarer fortsatt at kunnskap om pasientrettar er mangelfull hos pasientar, brukarar og pårørande. Det er eit mål at dei som treng hjelp frå pasient- og brukaromboda skal ha eller få kunnskap om ordninga og få kontakt med sitt ombodskontor når dei treng det. Tilgjenge har vore og er fortsatt eit prioritert område for omboda. I felles årsmelding frå Pasient- og brukaromboda i Noreg er det mellom anna gitt følgjande tilrådingar som gjeld spesialisthelsetenesta:

- *Helsemyndighetene må stille strengere krav til sykehusene for å nå målet om at psykisk helse og rusbehandling skal ha høyere vekst enn somatikk*
- *Pasienter må få kopi av henvisninger og tilbud om kopi av prøvesvar*
- *Pasienter som forlater en konsultasjon i spesialisthelsetjenesten og er i et forløp, må få vite når neste konsultasjon vil bli – de vil ha en time i hånda*
- *Pasienter i tverrfaglig spesialisert rusbehandling bør få rett på fullføring av påbegynt tannbehandling uavhengig av om de fortsatt er i institusjon*

- *Det er stort behov for økt kompetanse på pasient- og brukerrettigheter blant ansatte i helse- og omsorgstjenestene*
- *Helsetjenestens ansvar for å bestille tolk ved behov må etterleves.*

Konklusjon

Pasientomboda er ei godt etablert ordning og gjer eit viktig arbeid for å ivareta pasientane sine interesser og rettar overfor spesialisthelsetenesta og kommunehelsetenesta. Klagesaker til pasientomboda utgjer samtidig eit viktig grunnlag for forbetningsarbeid i helseføretaka.

Omboda driv aktiv informasjonsverksemd for tilsette i tenestene, politiske og administrative råd og utval og for pasient- og brukarorganisasjonar.

Omboda sine erfaringar blir også nytta i den årlege meldinga til Stortinget om kvalitet og pasientsikkerheit i helse- og omsorgstenestene.

Vedlegg:

1. Årsmelding 2018 frå Pasient- og brukaromboda i Norge
2. Årsmelding 2018 frå Pasient- og brukarombodet i Rogaland
3. Årsmelding 2018 frå Pasient- og brukarombodet i Sogn og Fjordane
4. Årsmelding 2018 frå Pasient- og brukarombodet i Hordaland