

STYRESAK

GÅR TIL: Styremedlemmer

FØRETAK: Helse Vest RHF

DATO: 06.06.2017

SAKSHANDSAMAR: Ingvill Skogseth

SAKA GJELD: Årsmelding 2016 frå pasient- og brukaromboda i Helse Vest

ARKIVSAK: 2015/1381

STYRESAK: 063/17

STYREMØTE: 21.06. 2017

FORSLAG TIL VEDTAK

Saka blir tatt til orientering.

Oppsummering

Pasient- og brukaromboda i Sogn og Fjordane, Hordaland har lagt fram årsmelding for 2016 kvar for seg. Det er også utarbeida ei nasjonal årsmelding frå Pasient- og brukaromboda i Noreg, med erfaringar frå Rogaland 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 utgjør eit viktig grunnlag for forbetningsarbeid 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 i gjennomsnitt fire tilsette, og det blir lagt vekt på tverrfagleg kompetanse.

I 2016 mottok pasient- og brukaromboda i Noreg samla rundt 15000 saker. Saker som omhandlar spesialisthelsetenesta utgjør omlag 60 prosent på landsbasis. Sakstilgangen har vore stabil dei siste åra.

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.

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 søknader/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 2016 hadde pasientomboda i Helse Vest 2515 saker. 1690 av problemstillingane omhandla spesialisthelsetenesta og 825 saker omhandla kommunehelsetenesta. Det er samla i regionen stabile tal frå spesialisthelsetenesta samanlikna med tidlegare år.

Problemstillingane i spesialisthelsetenesta 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 rettigheter 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:

- ein informasjonskampanje retta mot innbyggjarane for å skape kunnskap om pasient- og brukarrettigheter
- ein informasjonskampanje retta mot tenesteytarane for å skape kunnskap om pasient- og brukarrettigheter
- at helsetenestene i større grad må orientere pasientar og brukarar om pasient- og brukarombodsordninga

Konklusjon

Pasientomboda er ei godt etablert ordning som 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 forbetringsarbeid i helseføretaka.

Vedlegg:

Årsmelding 2016 frå Pasient- og brukaromboda i Noreg med erfaringar frå Rogaland

Årsmelding 2016 frå Pasient- og brukaromboda i Hordaland

Årsmelding 2016 frå Pasient- og brukaromboda i Sogn og Fjordane