

Årsmelding 2016



Besøksadresse:

Vaskerelven 39, 3.etasje

Telefon : 55 21 80 90

Epost: hordaland@pobo.no

Pasient- og brukarombodet si verksemd er heimla i Lov om pasient- og brukerrettigheter av 2.juli 1999, kap.8. Mandatet er to-delt. Ombodet skal arbeide for å ivareta pasienten og brukaren sine behov, interesser og rettstryggleik overfor den statlege spesialisthelsetenesta og den kommunale helse- og omsorgstenesta. Del to i mandatet held fram at ombodet skal bidra til å betre kvaliteten på desse tenestene.

Ombodet utøver si verksemd sjølvstendig og uavhengig. Ombudsordninga har eit eiga kapittel i Statsbudsjettet og er administrativt knytt til Helsedirektoratet gjennom eit disponeringsskriv.

Dei tilsette

Pasient- og brukarombod:	Rune Johan Skjælaaen
Sekretær:	Berit Kristin Botn
Sosionom / seniorrådgjevar:	Anne Karin Rinde
Helsesøster / seniorrådgjevar:	Irene Grov
Jurist / seniorrådgjevar:	Valgjerd Tvedt Levinsen
Sosionom / rådgjevar:	Randi Irene Hansen

	2014	2015	2016
Budsjett	4 189 000	3 981 000	4 035 787
Rekneskap	4 059 000	4 007 000	3 940 573

Pasient- og brukarombodet i Hordaland er ombod for omlag 520 000 innbyggjarar der over halvparten bur i Bergen. Ombodet blir kontakta av folk busett i heile Hordaland både når det gjeld saker frå spesialisthelsetenesta og frå den kommunale helse- og omsorgstenesta. Kontoret er bemanna med 5,5 årsverk. Dei tilsette har helse/sosialfagleg og juridisk kompetanse samt mykje erfaring frå helsetenesta og offentleg forvaltning. Dei tilsette har i tillegg etter- og vidareutdanning på ulike område. Ombodskontoret i Hordaland har difor god kompetanse til å løyse oppdraget. Det har ikkje vore utskiftingar blant dei tilsette siste år.

Dagleg verksemd

Folk tek gjerne første kontakt med kontoret gjennom telefon eller e-post. Det kan vere spørsmål om pasientrettar, eller andre faktaspørsmål som gjeld helse- og omsorgstenesta. I mange høve blir kontakten følgd opp i samtalar med rådgjevar i lokala våre i Vaskerelven 39. Lokala er lett tilgjengelege, sentralt i Bergen. Folk har ulike behov for hjelp, og vi prøver å møte folk med tiltak tilpassa den situasjonen dei er i. Saker kan enda opp med muntleg råd og veiledning, brev til helsetenesta, søknad om pasientskade-erstatning eller sak til tilsynsmyndighetene.

Pasient- og brukarombodet skal i følgje mandatet bidra til å betre kvaliteten på helsetenesta. Vår kontakt med helsetenesta bidrar til å få løyst saker. I møte med tenestestadene kan pasientar og pårørande saman med tilsette frå ombodskontoret

ta opp problem dei har støytt på. Slike møte fører gjerne til at rutinar og prosedyrar blir gjennomgått og eventuelt endra. Både dei som søker hjelp hos ombodet og tilsette i helsetenesta gjev uttrykk for at slike møte er nyttige. Pasient- og brukarombodet har óg møte med leiarar i helsetenesta, brukarutval og med tilsynsmyndighetene for helsetenestene. Ombodet møter politikarar lokalt og sentralt der vi formidlar våre inntrykk av korleis helsetenesta fungerer. Det er viktig at dei som vedtar dei økonomiske rammene for helsetenesta får god kunnskap om kva som er bra i møte med helsetenesta og kva som ikkje fungerer godt nok.

Det ligg i mandatet til pasient- og brukarombodet at ein skal gjere ombodsordninga kjent. Vi held foredrag i ulike pensjonistforeiningar, eldretreff, senioruniversitet, brukar- og pasientorganisasjonar og lærings- og meistringssentra. Vi presenterer ombodskontoret sitt oppdrag og mandat og gjer greie for dei rettar innbyggjarane har i pasient- og brukerrettighetslova. I slike samanhengar får vi óg mykje kunnskap om korleis folk opplever helsetenesta. I tillegg har vi undervisningsoppdrag i helseutdanningane ved høgskulane i Bergen.

Registrerte saker ved ombodskontoret

I 2016 registrerte Pasient- og brukarombodet i Hordaland 1335 saker. Kvar sak kan omfatte problemstillingar knytt til fleire tenestestader. Sakstilgangen har vore stabil dei siste tre åra.

Prosentvis er det ein auke i saker frå den kommunale helse- og omsorgstenesta i høve til saker frå spesialisthelsetenesta også i 2016. Litt meir enn halvparten av sakene handlar om kommunehelsetenesta frå Bergen kommune.

Registrerte saker	2014	2015	2016
Spesialisthelsetenesta	757	812	778
Kommunehelsetenesta	405	412	444
Anna og saker utanfor vårt saksområde	120	126	113
Total	1282	1350	1335

Spesialisthelsetenesta

Totalt har vi registrert 778 saker i spesialisthelsetenesta. 555 av sakene fordeler seg mellom Helse Bergen HF, Helse Fonna HF og Haraldsplass Diakonale Sykehus. Saker som har ein meir generell karakter og ikkje kan knytast opp mot ein tenestestad, vert og registrert.

Samhandling sjukehusa i mellom er naudsynt. Ein pasient vert ofte behandla ved fleire sjukehus og ved fleire ulike avdelingar, til dømes pasientar i kreftbehandling. Det er avgjerande for resultatet av behandlinga at sjukehusa samhandlar. Det er og viktig med god kommunikasjon internt mellom avdelingar i sjukehuset. Vi ser gjennom ulike saker at denne samhandlinga har eit potensiale for endring.

Helseforetak	2014	2015	2016
Helse Bergen HF	523	440	448
Helse Fonna HF	62	64	62
Haraldsplass Diakonale Sjukehus	45	36	45

Kommunane organiserer helse- og omsorgstenestene forskjellig. Nokre kommunar satsar mykje på heimebasert omsorg og byggjer ut heimsjukepleie og ordningar med praktisk bistand i heimen. Desse kommunane byggjer og gjerne omsorgsbustader der tenestemottakarane leiger og får tenester tildelt etter behov. Andre kommunar har god sjukeheimsdekning og har satsa mindre på heimebasert omsorg.

Sjukeheim

Vi tok i mot om lag 80 saker som gjeld sjukeheimar siste året. Av desse handla 3/4 om innhaldet/kvaliteten på tenestene i sjukeheimen. Tilbakemeldingar frå pårørande, brukarutval og våre møte på sjukeheimar viser at kvaliteten på sjukeheimstilbodet varierer mykje sjukeheimane i mellom, og mellom ulike avdelingar på same sjukeheim. Det er viktig at kommunane satsar på kompetanseheving blant leiarane av helse- og omsorgstenestene slik at kvalitetsarbeidet vert prioritert og systematisert. Vi ser at nokre kommunar gjer mykje for å betra innhaldet i kvardagen for bebuarane gjennom auka satsing på kulturtiltak og aktivitetar. Det er og bra at kompetansen aukar gjennom at fleire av dei som arbeider i sjukeheimen har helsefagleg utdanning.

Vi ser at sjukeheimstilbodet er svært ulikt i kommunane i Hordaland og at terskelen for å få tildelt sjukeheims plass varierer mykje. Korttidsplass i sjukeheim vert oftast nytta som rehabilitering etter sjukehusopphald, men og til avlastning. På korttidsplass må ein gjerne bu på dobbeltrom og opphaldet er tidsavgrensa. I mange høve får bebuar korttidsplass på ulike stader kvar gang dei er på korttidsopphald. Dette fører gjerne til aukande forvirring og utrygghet for dei gamle. Det er verd å nemna at ved siste årsskifte var meir enn 100 personer på korttidsplass i sjukeheim i Bergen kommune innvilga langtids plass utan å få slik tildelt Dette viser at det for få sjukeheims plasser i Bergen.

Kva vart gjort med sakene

Vi er opptekne av at saker skal løysast på lågast mogleg nivå og kva som kan gjerast for å unngå at usemje eskalerer til konflikhtar. Som nemnt over bidrar telefonar, møte og brev direkte til helsetenesta med å løyse ein del av sakene. Vi hjelper og pasientar og pårørande med å søke erstatning hos Norsk Pasientskadeerstatning eller klage til Fylkesmannen i Hordaland. Det er to typar klager som går til Fylkesmannen. Den eine er klage når ein har fått avslag på ei helse- og omsorgsteneste ein har søkt på («rettighetsklage»), og den andre er klage på kvaliteten på helsehjelpa eller oppførselen til helsepersonell («anmodning om tilsyn»). Pasient- og brukarombodet har og i nokre tilfelle plikt til å melde frå til

Fylkesmannen då lova seier at «*pasient- og brukarombudet skal underrette tilsynsmyndighetene om tilstander som det er påkrevd at disse følger opp.*»(Pasient- og brukerrettighetsloven §8-7)

Kunnskap om pasientrettigheter

Vi har ei pasient- og brukerrettighetslov som sikrar våre rettar når vi treng helsehjelp. Lova vert stadig utvida og nye pasientrettar kjem til. Men dei fleste pasientar og brukarar kjenner i liten grad til sine rettar og nyttar i liten grad retten til å klage. Etter lova er helsepersonell forplikta til å informere om ulike tema i pasient- og brukerrettighetslova mellom anna at der er eit pasient- og brukarombod som kan hjelpa dei til å klage på helsetenesta.

Bergen, 23.02.2017



Rune J. Skjælaaen

Pasient- og brukarombod i Hordaland

Kontaktinfo: Vaskerelven 39, 5014 Bergen

Telefon: 55 21 80 90

E-post:: hordaland@pobo.no