

Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag Årsmelding 2013



FORORD

Pasient og brukerombudsordningen er hjemlet i lov om pasient og brukerrettigheter i kap 8. I Sør-Trøndelag fylke har det vært et pasient og brukerombud siden 1997. Fra 2009 ble pasient og brukerombudsordningen utvidet til å gjelde også den kommunale helse og omsorgstjenesten.

I 2013 mottok vi 571 nye henvendelser. Totalt saker på kontoret er på 604 saken inkludert systemsaker som kontoret har jobbet med i 2013.

Av 571 nye henvendelser er det 188 saker fra den kommunale helse og omsorgstjeneste. Dette utgjør 32 % av nye henvendelser i 2013.

Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag har som målsetting for 2014 å bli mer kjent i den kommunale helse og omsorgstjenesten slik at flere får informasjon om vårt mandat og tilbud.

I 2014 vil kontoret besøke utvalgte kommuner i Sør-Trøndelag. Mer om disse besøkene og innholdet vil bli lagt på vår hjemmeside. www.pasientombudsordning.no

Elin Bakken

ARBEIDSRÅDE

Pasient og brukerombudets arbeidsområde omfatter statlige spesialisthelsetjenester og kommunale helse og omsorgstjenester. Med kommunale helse og omsorgstjenester menes helsetjenester etter helse og omsorgstjenesteloven av 24.06.2011 nr 30

DRIFTSFORHOLD

Kontoret har 4 stillingshjemler. Dette er Pasient og brukerombudet, 2 rådgivere og en konsulent.

BUDSJETT OG REGNSKAP FOR DE SISTE 3 ÅRENE

	2011	2012	2013
Budsjett	2647 000	3091 000	3180 000
Regnskap	2638 00	3402 973	2891 000

ANTALL HENVENDELSER DE SISTE 3 ÅR

	2011	2012	2013
Nye saker	632	661	571

SPESIALISTHELSETJENESTEN

Staten har det overordnede ansvaret for at befolkningen gis nødvendige spesialisthelsetjenester. De regionale helseforetakene er utøverleddet og har «sørge for ansvaret»

Sakskategorier	2011	2012	2013
Amk og ambulanse	3	3	2
Barn	19	25	11
Gynekologi/føde	18	13	7
Kirurgi	46	65	55
Plastisk kirurgi	2	4	7
Medisin	41	40	39
Nevrokirurgi	13	10	6
Nevrologi	15	20	8
Onkologi	35	39	18
Ortopedi	46	36	37
Psyk.helsevern Barn/Unge	11	9	6
Psyk.helsevern Voksne	51	60	41
Radiologi	5	0	2
Revmatologi	9	2	8
Rus og avhengighet	42	37	5
Ukjent	103	94	42
Urologi	4	2	6
Øre-nese-hals	7	3	5
Øye	7	12	5

Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag opplever en økende etterspørsel fra pasienter og pårørende om bistand i møter med sykehusene. Dette kan være møter som pasienter etterspør selv for å få en nærmere orientering/informasjon etter for eksempel en behandling ved sykehuset som pasienten ikke er fornøyd med. Tabellen over viser ulike kategorier vi får henvendelser fra.

Pasient og brukerombudet ser at en gjentakende problemstilling i disse sakene er at pasienten eller pårørende opplever at helsepersonellet kommuniserer for dårlig. Å kommunisere tydelig med pasienter i et behandlingsforløp er viktig både for å få nødvendig informasjon om sin helsetilstand og forløp, men også for å bygge tillit og skape forutsigbarhet.

HENVENDELSESGRUNNER I SPESIALISTHELSETJENESTEN

Tallene nedenfor gir et bilde på hva pasienten tar opp med oss ved henvendelse. Disse tallene er hva pasienten selv opplever som galt/svikt. Det trenger ikke faktisk være svikt/feil.

Disse henvendelsesgrunnene er et utvalg og er ikke en komplett oversikt.

HENVENDELSESGRUNNER - ET UTVALG

Pasientrettighetslovens bestemmelser	2011	2012	2013
Individuell behandlingsfrist, §2-1	18	11	3
Vurdering, § 2-2 og § 2-3	12	10	6
Valg av sykehus, § 2-4	25	14	1
Sykefrakt, § 2-6	5	5	5
Informasjon/medvirkning/samtykke, kap.3/4	55	99	37
Journal, kap.5	25	31	26

ANDRE HENVENDELSESGRUNNER - ET UTVALG

Andre henvendelser	2011	2012	2013
Pasientskade/komplisasjon	73	83	95
Utskriving/oppfølging	61	61	47
Medisinering	57	58	94
Forsinket/feil behandling	46	73	44
Forsinket/feil diagnose	38	37	30
System/samarbeid	35	52	40
Ventetid på behandling /saksbehandling	32	24	55
Helsepersonells oppførsel	42	36	28
Infeksjon/hygiene	10	6	2
Egenandeler	17	14	1
Henvising	27	35	13
Tvang	15	7	5
Taushetsplikt	12	9	5

KOMMUNALE HELSE OG OMSORGSTJENESTE

Kommunen skal sørge for nødvendig helsetjeneste for alle som bor eller oppholder seg i kommunen. Sakene vi mottar kan dermed omhandle helsetjenesten innenfor følgende områder:

Fastlegene, fengeselhelsetjenesten, fysioterapi, heldøgns boform/sykehjem, helsestasjon, jordmor, skolehelsetjeneste, hjemmesykepleie, (re)habilitering, legevakt, psykisk helsearbeid.

Vi har i 2013 mottatt 188 saker på den kommunale helse og omsorgstjeneste mot 144 saker i 2012. Dette er en økning på 23% fra året før. Dette er vi fornøyd med da vi ønsker å bli mer synlig innenfor den kommunale helse og omsorgstjeneste. Dette er viktig for at pasienter og brukere lettere kan benytte seg av vårt tilbud.

I 2013 ble det foretatt en evaluering av utvidelsen av Pasient – og brukerombudsordningen i Norge. Resultatet av denne var at Pasient og brukerombudsordningen er for lite kjent blant pasienter og brukere innenfor helse og omsorgstjenesten i kommunene. Kontoret vil av den grunn foreta utadrettet besøk i 2014 til utvalgte kommuner i Sør-Trøndelag fylke, for å gjøre ombudsordningen mer kjent.

Det blir lagt ut mer informasjon om dette på vår hjemmeside.

KOMMUNALE HELSE OG OMSORGSTJENESTEN - ET UTVALG

Kommunale helsetjenester	2011	2012	2013
Allmennlegetjeneste	65	74	67
Heldøgn boform/institusjon/omsorgsbolig	12	31	31
Legevakt	7	17	14
Hjemmesykepleie	11	10	6
Fysioterapi	1	1	1
Psykisk helsearbeid	4	5	3

Kommunale omsorgstjenester	2011	2012	2013
Avlasting	1	1	2
BPA(brukerstyrt personlig assistent)	2	4	8
Midlertidig husvære	1	3	9
Praktisk bistand	4	5	2

Forts kommunale helsetjenester	2013
Fengselshelsetjenesten	8
Rusomsorg	7

HER KOMMER NOEN ANBEFALINGER TIL HELSETJENESTEN

- Helsepersonell må trenes i å kommunisere bedre med pasientene.
- Helsepersonell må forsikre seg om at pasienten har forstått informasjon de mottar jfr § 3-5 i pasient og brukerrettighetsloven. Dette er gjenganger i klagesaker.
- Helsetjenesten må overholde vurderingsfrister ved mottak av henvisninger fra fastlegene.
- Ha større åpenhet ved avviksmeldinger ved å publisere dette på nett, lik det mange andre sykehus gjør.
- Helsetjenesten i kommunene bør innlemmes i meldeordningen slik det gjøres i spesialisthelsetjenesten.

KAPITTEL 8. PASIENT- OG BRUKERRETTIGHETSLOVEN

§ 8-1. Formål

Pasient- og brukerombudet skal arbeide for å ivareta pasientens og brukerens behov, interesser og rettssikkerhet overfor den statlige spesialisthelsetjenesten og den kommunale helse- og omsorgstjenesten, og for å bedre kvaliteten i disse tjenestene.

Endret ved lover 22 aug 2008 nr. 74 (ikr. 1 sep 2009 iflg. res. 21 aug 2009 nr. 1102), 24 juni 2011 nr. 30 (ikr. 1 jan 2012 iflg. res. 16 des 2011 nr. 1252).

§ 8-2. Arbeidsområde og ansvar for ordningen

Staten skal sørge for at det er et pasient- og brukerombud i hvert fylke. Pasient- og brukerombudets arbeidsområde omfatter statlige spesialisthelsetjenester og kommunale helse- og omsorgstjenester.

Ombudet skal utføre sin virksomhet selvstendig og uavhengig.

Endret ved lover 15 juni 2001 nr. 93 (ikr. 1 jan 2002 iflg. res. 14 des 2001 nr. 1417), 22 aug 2008 nr. 74 (ikr. 1 sep 2009 iflg. res. 21 aug 2009 nr. 1102), 18 des 2009 nr. 131 (ikr. 1 jan 2010 iflg. res. 18 des 2009 nr. 1584), 24 juni 2011 nr. 30 (ikr. 1 jan 2012 iflg. res. 16 des 2011 nr. 1252).

§ 8-3. Rett til å henvende seg til pasient- og brukerombudet

Pasient- og brukerombudet kan ta saker som gjelder forhold i den statlige spesialisthelsetjenesten og den kommunale helse- og omsorgstjenesten, opp til behandling enten på grunnlag av en muntlig eller skriftlig henvendelse eller av eget tiltak.

Enhver kan henvende seg til pasient- og brukerombudet og be om at en sak tas opp til behandling. Den som henvender seg til pasient- og brukerombudet, har rett til å være anonym.

Endret ved lover 22 aug 2008 nr. 74 (ikr. 1 sep 2009 iflg. res. 21 aug 2009 nr. 1102), 24 juni 2011 nr. 30 (ikr. 1 jan 2012 iflg. res. 16 des 2011 nr. 1252).

§ 8-4. Behandling av henvendelser

Pasient- og brukerombudet avgjør selv om en henvendelse gir tilstrekkelig grunn til å ta en sak opp til behandling. Dersom pasient- og brukerombudet ikke tar saken opp til behandling, skal den som har henvendt seg gis underretning og en kort begrunnelse for dette.

Endret ved lov 22 aug 2008 nr. 74 (ikr. 1 sep 2009 iflg. res. 21 aug 2009 nr. 1102).

§ 8-5. Pasient- og brukerombudets rett til å få opplysninger

Offentlige myndigheter og andre organer som utfører tjenester for forvaltningen, skal gi ombudet de opplysninger som trengs for å utføre ombudets oppgaver. Reglene i tvisteloven kapittel 22 får tilsvarende anvendelse for ombudets rett til å kreve opplysninger.

Endret ved lov 17 juni 2005 nr. 90 (ikr. 1 jan 2008 iflg. res. 26 jan 2007 nr. 88) som endret ved lov 26 jan 2007 nr. 3, 22 aug 2008 nr. 74 (ikr. 1 sep 2009 iflg. res. 21 aug 2009 nr. 1102).

§ 8-6. Pasient- og brukerombudets adgang til helse- og omsorgstjenestens lokaler

Pasient- og brukerombudet skal ha fri adgang til alle lokaler hvor det ytes statlige spesialisthelsetjenester og kommunale helse- og omsorgstjenester.

Endret ved lover 22 aug 2008 nr. 74 (ikr. 1 sep 2009 iflg. res. 21 aug 2009 nr. 1102), 24 juni 2011 nr. 30 (ikr. 1 jan 2012 iflg. res. 16 des 2011 nr. 1252).

§ 8-7. Pasient- og brukerombudets oppgaver

Pasient- og brukerombudet skal i rimelig utstrekning gi den som ber om det informasjon, råd og veiledning om forhold som hører under ombudets arbeidsområde.

Pasient- og brukerombudet skal gi den som har henvendt seg til ombudet, underretning om resultatet av sin behandling av en sak og en kort begrunnelse for resultatet.

Pasient- og brukerombudet har rett til å uttale sin mening om forhold som hører under ombudets arbeidsområde, og til å foreslå konkrete tiltak til forbedringer. Pasient- og brukerombudet bestemmer selv hvem uttalelsene skal rettes til. Uttalelsene er ikke bindende.

Pasient- og brukerombudet skal underrette tilsynsmyndighetene om tilstander som det er påkrevet at disse følger opp.

Pasient- og brukerombudet skal sørge for å gjøre ordningen kjent.

Endret ved lov 22 aug 2008 nr. 74 (ikr. 1 sep 2009 iflg. res. 21 aug 2009 nr. 1102).

§ 8-8. Forskrifter

Departementet kan gi forskrifter til gjennomføring og utfylling av bestemmelsene om pasient- og brukerombud.

Endret ved lov 22 aug 2008 nr. 74 (ikr. 1 sep 2009 iflg. res. 21 aug 2009 nr. 1102).



Kjøpmannsgata 57, 7011 Trondheim
Åpningstider: 09.00 – 14.30

tlf: 73 89 78 00

e-post: st@pasientogbrukerombudet.no

web: pasientombudsortrondelag.no