



# Årsmelding 2017

Pasient- og brukerombudet i Telemark

## Innhold

Ombudet har ordet .....	3
Om Pasient- og brukerombudet i Telemark.....	4
Hva ombudet gjør.....	4
Utadrettet virksomhet.....	4
Problemstillinger i 2017 .....	5
Kommunenes helse- og omsorgstjenester.....	6
Fastlegeordningen – endelig evaluering .....	8
Feil kan skje i alle ledd.....	9
Spesialisthelsetjenesten .....	9
Gledelig med strålesenter til Telemark .....	12
Ungdomsråd på plass .....	12
Viktig med aktive tilsynsmyndigheter .....	12
Pasient- og brukerombudene i Norge anbefaler.....	13

## Ombudet har ordet

Når vi som jobber hos pasient- og brukerombudet i Telemark reiser rundt og treffer innbyggerne i fylket, får vi høre om mye som er bra i helse- og omsorgstjenestene. Det er flott! Alle som fortjener ros bør få det, og mange pasienter, brukere og pårørende skryter av de tjenestene de mottar. Ansatte i tjenestene beskrives som livreddere og «engler». Pasienter og brukere uttrykker også stor forståelse for de knappe ressursene og rammene mange jobber innenfor i helse- og omsorgssektoren.

Men vi får også høre om dårlig tilgjengelighet til fastleger, feil begått av helsepersonell og mangelfull kvalitet i tjenestene for å nevne noe. Disse historiene er det viktig at blir fortalt og fanget opp slik at de kan brukes til forbedring av tjenestene. Vi ønsker ikke at pasienter, brukere og pårørende skal brenne inne med sine historier eller klagesaker av hensyn til tjenesteyterne. Tjenestene blir ikke bedre dersom de ikke blir gjort oppmerksom svakheter, kvalitetsbrister og forbedringsområder.

Pasient- og brukerombudet er et sted alle kan kontakte i saker og spørsmål som angår pasienter og brukeres interesser, behov og rettssikkerhet i møte med spesialisthelsetjenesten og den kommunale helse- og omsorgstjenesten. Vi ser at antall henvendelser til ombudet i Telemark er stabilt, men vi vet at flere kunne hatt god nytte av å kontakte oss. For å gjøre ombudsordningen bedre kjent, reiser vi mye ut og orienterer om ordningen i lag, foreninger og grupper, også til de som ikke er pasienter eller brukere. Hovedpoenget er at folk skal kjenne til ombudet når de, ektefelle, slektninger, nabo, venner eller kollegaer trenger oss.

Årsmeldingen fra Pasient- og brukerombudet i Telemark er et bidrag til kunnskap om pasienters og brukeres møte med helsetjenestene. Årsmeldingen forteller også om hvordan ombudet arbeider og den aktiviteten vi har. Årsmeldingen for Telemark er todelt, der del en tar for seg spesifikke forhold for Telemark og del to utgjør felles årsmelding for alle pasient- og brukerombudene i Norge.

Skien 28.februar 2018



Else Jorunn Saga

Pasient- og brukerombud i Telemark

## Om Pasient- og brukerombudet i Telemark

Pasient – og brukerombudets virksomhet og mandat er hjemlet i lov om pasient- og brukerrettigheter av 2. juli 1999 kapittel 8. 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.

Ombudet utøver sitt faglige virke selvstendig og uavhengig. Administrativt er ordningen knyttet til Helsedirektoratet. Pasient- og brukerrettighetsloven sier at det skal være pasient- og brukerombud i alle landets fylker.

Ombudet i Telemark holder til på Skagerak Arena i Skien, Østre tribune, 5.etasje. Det er fire årsverk med tverrfaglig kompetanse ved kontoret. Pasient- og brukerombudet i Telemark hadde i 2017 et budsjett på rundt 3,3 millioner kroner.

### Hva ombudet gjør

Pasient- og brukerombudets arbeid er todelt. Ombudet bistår pasienter og brukere i enkeltsaker og arbeider for å fremme kvalitetsforbedringer i tjenestene.

Alle kan henvende seg til ombudet. De som tar kontakt er hovedsakelig pasienter, brukere, pårørende eller ansatte i helse- og omsorgstjenesten. Det er mulig å kontakte ombudet anonymt dersom forespørselen likevel kan håndteres på en tilfredsstillende måte. Av og til faller spørsmålene utenfor ombudets mandat og virkeområde, og da forsøker ombudet å vise videre til rett instans.

Pasient- og brukerombudet er et lavterskeltilbud, tjenesten er gratis og det skal være lett å ta kontakt. Ombudet gir informasjon, råd og veiledning når det er ønsket. Ombudet har som mål å finne gode løsninger og å bidra til dialog på laveste nivå, da vi erfarer at det ofte er det beste både for pasient/bruker og for læringen i tilbakemeldingen for tjenestestedet. Ombudet kan også bistå i å kontakte tjenestestedet eller rett klageinstans. Noen av sakene mener vi er så alvorlige at de må sendes videre til tilsynsmyndigheten. Det kan også være aktuelt for pasienter å søke Norsk pasientskadeerstatning (NPE) og her kan ombudet bistå.

### Utadrettet virksomhet

Ombudet deltar i dialogmøter med tjenesteytere på ledernivå, både i kommuner og i spesialisthelsetjenesten. Ombudet møter fast i Brukerutvalget ved Sykehuset Telemark og har der anledning til å legge fram aktuelle problemstillinger og tema som opptar ombudet. Ombudet deltar også i Sentralt Brukerråd ved Borgestadklinikken.

I 2017 presenterte ombudet erfaringer og tilbakemeldinger for helsepolitikere i flere kommuner, men det er ønskelig å bli invitert til flere kommuner. Det har også vært flere kontaktpunkter med fylkets eldrerådsrepresentanter i 2017.

I forbindelse med presentasjon for Helse- og sosialutvalget i Notodden, vedtok utvalget enstemmig å støtte alle anbefalingene som ble gitt i ombudenes nasjonale årsmelding for 2016. Pasient- og brukerombudet i Telemark utfordrer andre helsepolitikere i fylkets kommuner og styrene i helseforetakene til å ta aktivt stilling til anbefalingene fra landets pasient- og brukerombud.

Det er et mål at flere skal få kjennskap til ombudsordningen. Foredrag i lag og organisasjoner om blant annet pasientrettigheter, er et viktig arbeid som vi prioriterer.

## Problemstillinger i 2017

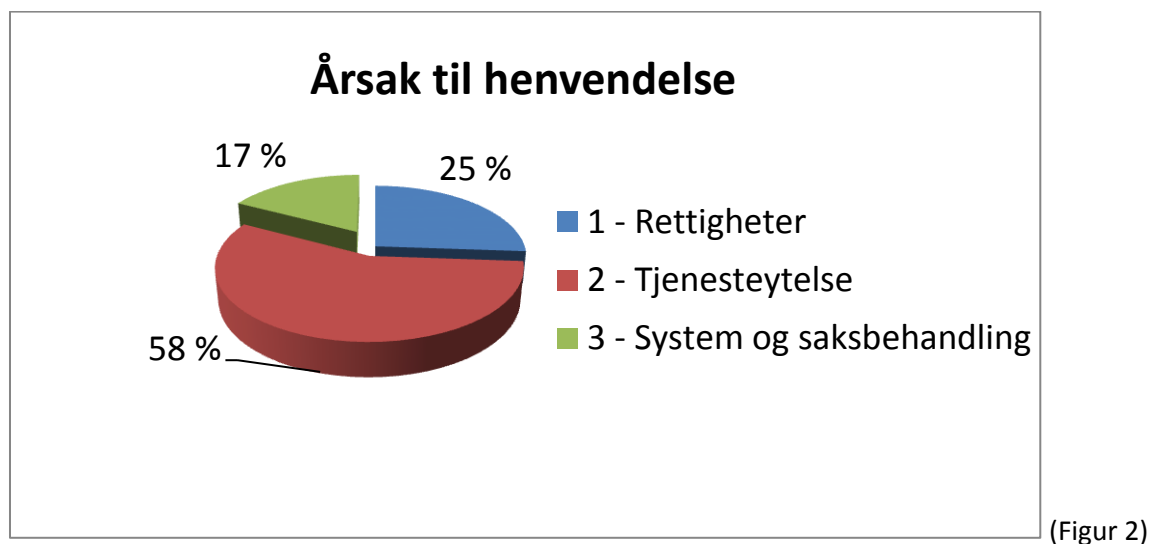
Pasient- og brukerombudet i Telemark registrerte 566 henvendelser i 2017. Dette resulterte i 719 problemstillinger, da en henvendelse kan dreie seg om flere ulike forhold. Dette er omtrent på samme nivå som i 2016. For landet totalt sett, registrerer pasient- og brukerombudene en stabil pågang, rundt 15 000 årlig.

	2014	2015	2016	2017
Antall problemstillinger	713	786	709	719

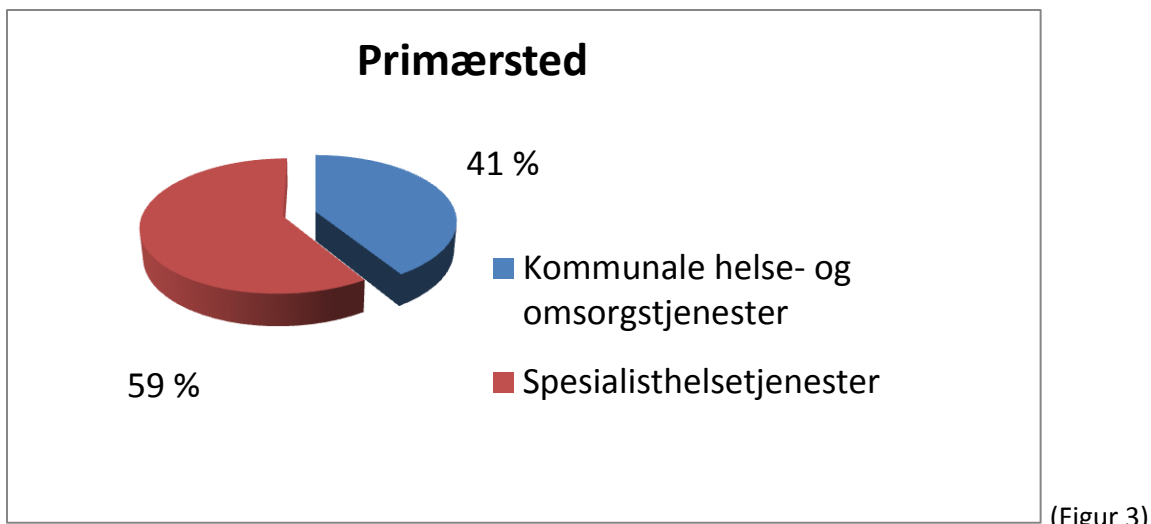
 (Figur 1)

58 prosent av henvendelsene til Pasient- og brukerombudet i Telemark handler om kvalitet og forsvarlighet i helse- og omsorgstjenesten. Ofte dreier det seg om at pasient eller pårørende mener at det ikke er gitt riktig, tilstrekkelig eller god nok behandling eller tjeneste. Det kan ha oppstått en komplikasjon eller pasienten er påført skade eller problemer i forbindelse med undersøkelser eller behandling.

25 prosent av henvendelsene dreier seg om rettigheter man har som pasient eller bruker. Vi ser en dreining mot at stadig flere saker handler om rettigheter. De øvrige henvendelsene i 2017, 17 prosent, går på system og saksbehandling enten i spesialisthelsetjenesten eller den kommunale helse- og omsorgstjenesten. Fordelingen i Telemark er lik fordelingen for landet sett under ett.



Av nye henvendelser i 2017 dreide 41 prosent seg om den kommunale helse- og omsorgstjenesten i Telemark, mot 34 i 2016. 59 prosent av henvendelsene var knyttet til spesialisthelsetjenesten, mot 66 prosent i 2016. Endringen mot en større andel henvendelser om kommunale tjenester, er en ønsket endring med tanke på det store volumet og mangfoldet av tjenester som ytes i kommunene. Det kan også være en naturlig konsekvens av oppgaveoverføring fra spesialisthelsetjenesten/sykehusene til kommunene. Fordelingen i Telemark er lik fordelingen for landet sett under ett.



### Kommunenes helse- og omsorgstjenester

Mer enn hver tredje henvendelse til Pasient- og brukerombudet i Telemark i 2017 dreide seg om kommunale helse- og omsorgstjenester. **Registreringene hos ombudet brukes til å gi tilbakemeldinger til kommunene.** Dette gjøres i en form som sikrer pasienten/brukeren anonymitet, men som gir kommunen en mulighet til å forbedre tjenesten der det er grunnlag for det. Som det framgår i figur 4, varierer antall henvendelser på de ulike kommunene fra år til år. Det er også naturlig at det er flere henvendelser fra de mest folkerike kommunene. En eventuell klagesak registreres da på den kommunen der tjenesten ytes. Noen henvendelser dreier seg om kommuner utenfor Telemark. Det er fritt valg når det gjelder hvilket ombudskontor man ønsker å kontakte og ombudet bistår likt uansett hvilket fylke kommunen hører til.

	2015	2016	2017
Bamble	12	8	16
Bø	9	9	10
Drangedal	1	2	3
Fyresdal	4	0	0
Hjartdal	4	0	5
Kragerø	9	6	12
Kviteseid	0	5	5
Nissedal	0	2	2
Nome	4	3	9
Notodden	17	8	32
Porsgrunn	31	39	54
Sauherad	4	4	5
Seljord	8	4	7
Siljan	3	0	0
Skien	94	74	58
Tinn	6	2	11
Tokke	5	2	0
Vinje	3	3	0

Arendal			1
Tønsberg			1
Øvre Eiker			2

(Figur 4)

Det er et stort mangfold av tjenester som ytes i kommunene. Figur fem viser hvilke tjenesteområder Pasient- og brukerombudet i Telemark har fått henvendelser om i 2017 og som faller inn under ombudets mandat.

Tjenesteområde kommuner	2015	2016	2017
Fastlege	112	95	132
Helsetjenester i hjemmet	19	19	20
Legevakt	22	17	17
Tidsbegrenset opphold i institusjon	6	9	10
Sykehjem	15	20	9
Omsorgsbolig	10	6	8
Avlastning	<5	1	6
Koordinator			6
Bolig til vanskeligstilte			3
Brukerstyrt personlig assistanse			3
Omsorgslønn		1	3
Praktisk bistand og opplæring			3

(Figur 5 - områder med færre enn tre henvendelser i 2017 er ikke tatt med)

Figur seks viser de vanligste årsakene til henvendelse innen kommunene samlet for alle tjenesteområder:

Årsak til henvendelse - kommuner	2016	2017
Omsorgsfull hjelp	22	26
Behandlingstiltak	22	21
Oppførsel	10	17
Henvisning	11	16
Medisinering	12	16
Tilgjengelighet	6	16
Informasjon	12	13
Diagnostisering	22	12
Bortfall/reduksjon av tjenester	1	12
Egenandeler/finansierings spørsmål	3	8
Kommunikasjon/språk	1	8
Medvirkning	3	9
Omfang av tjenester	6	7
Manglende tildeling av tjenester - Avslag	1	6
Verdighet	6	5
Journalføring	5	5
Type tjeneste/hjelp	1	5
Oppfølging	3	4
Personvern	1	4

(Figur 6 – årsaker tre eller færre henvendelser er ikke tatt med)

Flest henvendelser i kommunesektoren knytter seg til det vi benevner som omsorgsfull hjelp, eller i denne sammenhengen, mangel på omsorgsfull hjelp. Disse sakene er knyttet til handlinger eller vurderinger hos enkeltpersonell og er ikke det samme som dårlig oppførsel som har egen registrering. Dessverre ser vi også en relativt stor økning i henvendelser som angår oppførsel hos helsepersonell. Dårlig tilgjengelighet, særlig hos fastlegene, er en stadig hyppigere årsak til at pasienter tar kontakt med pasient- og brukerombudet.

Flere henvendelser til ombudet i 2017 dreide seg om bortfall av eller reduksjon i tjenester. Noen av disse henvendelsene avdekker sårbare systemer der for eksempel koordinatorene ikke blir erstattet ved sykdom eller i ferier. Brukere har også måttet søke på nytt om koordinator fordi deres koordinator sluttet eller gikk over i annet arbeid. Flere brukere har også erfart at de i forbindelse med omlegging av BPA-ordning har fått redusert timeantall uten begrunnet vedtak. I disse sakene har ombudet bistått med å få sakene mer i tråd med korrekt saksbehandling, der brukeren får sine rettigheter og klageadgang ivaretatt.

Pasient- og brukerombudet i Telemark vil følge opp hver enkelt kommune i fylket og gi en mer utfyllende informasjon om årsaker til kontakt med ombudet og hvilke tjenesteområder som er berørt.

### **Fastlegeordningen – endelig evaluering**

Opplevelser knyttet til møtet med og behandling hos fastlegen er det området ombudet i Telemark får flest henvendelser innen kommunehelsetjenesten. Etter en nedgang i henvendelser i årene fra 2014 til 2016, fikk ombudet et høyt antall henvendelser vedrørende fastleger i 2017. Det er bekymringsfullt at det synes som flere sider ved fastlegeordningen ikke fungerer i en rekke kommuner.

Mangel på eller problemer rundt henvisninger er en gjenganger. Det er et åpenbart språk mellom pasientenes forventninger og det fastlegene kan tilby. Pasientene vil ofte mene at en henvisning til spesialist er nødvendig, mens fastlegen ikke finner medisinsk belegg for å henvise. En for dårlig begrunnet eller mangelfull henvisning blir ofte avslått. God kommunikasjon mellom lege og pasient kan forebygge misforståelser og frustrasjon. Det bør også være en hovedregel å gi pasienten kopi av henvisninger.

Tilgjengeligheten til fastlegene er ikke god nok. Hos mange fastleger er det lang ventetid for å få time og ofte blir ansvaret for å vurdere alvorlighet og hastegrad løftet over på pasienten. Dette kan true pasientsikkerheten og skape flere unødvendig dramatiske situasjoner. Lang ventetid for time hos fastlege, kan øke belastningen på legevaktene som ikke skal fungere som fastlegekontor på kveldstid og helger. Mange fastlegekontor har innført «time på dagen». Dette er en ordning som passer for mange, men flere pasienter savner å kunne få time litt fram i tid ved disse kontorene når det er forhold som ikke haster.

Det rapporteres også fra store deler av Telemark om lang ventetid for å komme fram til legekontor på telefon. Det kan ikke være slik at alle henvendelser vises til elektronisk kommunikasjon. Hovedregelen er fortsatt at 80 prosent av alle henvendelser normalt skal besvares innen to minutter.

Pasient- og brukerombudene har i flere år etterlyst en evaluering av fastlegeordningen. Ordningen har mange gode sider og intensjoner, men det er åpenbart mye som kan og må



forbedres. Stortingets vedtak høsten 2017 om å evaluere fastlegeordningen, var riktig og nødvendig.

I nasjonal årsmelding for ombudene i Norge er det et eget kapittel som omhandler fastlegeordningen. Dette anbefales lest, og gjentas ikke her.

### Feil kan skje i alle ledd

Pasient- og brukerombudet i Telemark ble kontaktet av en pasient som hadde fått avslag på dekning av reise til og fra fastlegen. Fastlegen hadde kontor i en annen kommune og det var mer enn ti kilometer fra hjem til lege, som skal til for å kunne søke dekning. Avslaget ble begrunnet med at fastlegen holdt til i annen kommune. Det verken Pasientreiser eller Fylkesmannen som stadfestet avslaget hadde fått med seg, var at det forelå en fastlegeavtale mellom bostedskommunen og kommunen der legen hadde praksisen. Da avtalen ble gjort kjent for Pasientreiser, ble avslaget gjort om og en gjennomgang viste at flere avslag på samme grunnlag måtte gjøres om.

### Spesialisthelsetjenesten

59 prosent av henvendelsene til pasient- og brukerombudet i Telemark i 2017 var knyttet til spesialisthelsetjenesten, det vil si de offentlige sykehusene eller private institusjoner med offentlig driftsavtale.

Helseforetak/private med avtale	2015	2016	2017
Sykehuset Telemark	280	242	243
Oslo Universitetssykehus	23	30	23
Betanien hospital	8	15	17
Sykehuset i Vestfold	5	7	13
Diverse avtalespesialister	9	9	10
Helse Bergen HF			5
Blå Kors Borgestadklinikken)	5	4*	2

(Figur 7 – 12 offentlige foretak/tjenestetilbydere med avtale innen spesialisthelsetjenesten med to eller færre henvendelser er ikke tatt med. \*Ved en feil var det oppgitt 0 i årsmelding for 2016)

Figur åtte viser hvilke områder henvendelsene til pasient- og brukerombudet i Telemark knytter seg til. Fordelingen holder seg relativt stabil over de siste årene. Psykisk helsevern for voksne har i flere år vært det området der vi får flest henvendelser. I 2017 ser vi en betydelig økning i saker som omhandler rettigheter innen psykisk helsevern for voksne. Hele 40 prosent av henvendelsene reiser rettighetsspørsmål, mot 25 prosent i 2016. Dette kan ha sammenheng med stadig endringer i rettigheter for pasientene og økt bevisstgjøring rundt disse.

Merk at inndelingene i tabell åtte ikke nødvendigvis samsvarer med hvordan de ulike sykehusene organiserer sine tjenester. Ombudet tilbyr klinikkene og avdelingene ved sykehusene mer detaljert tilbakemelding på hvilke områder ombudet ser utfordringer og muligheter for forbedring.

Områder innenfor spesialisthelsetjenesten	2015	2016	2017
Psykisk helsevern for voksne	59	47	47
Ortopedisk kirurgi	42	43	34
Fordøyelsesykdommer	21	19	20
Nevrologi	9	19	19
Onkologi	34	18	14
Øre, nese, hals	2	9	13
Gastroenterologisk kirurgi	17	13	12
Lungesykdommer	13	6	11
Revmatologi	6	7	11
Urologi	7	10	11
Barnesykdommer	3	10	10
Plastikk-kirurgi	9	11	10
Anestesiologi		3	13
Endokrinologi	5	4	8
Hjertesykdommer	8	15	8
Syke transport	5	8	8
Øyesykdommer	4	11	8
Generell kirurgi	9	4	7
Generell gynekologi	16	6	6
Akutt mottak	3	5	5
Infeksjonsmedisin	7	4	5
Obstetrikk		3	5
Psykisk helsevern for barn og unge (BUP)	5	5	5
Karkirurgi		1	4
Legemiddelassistert rehabilitering (LAR)	7	8	4

(Figur 8 - områder med tre eller færre henvendelser i 2017 er ikke tatt med)

Som vist i figur ni er det mange ulike årsaker til at pasient- og brukerombudet kontaktes. Den vanligste årsaken til at pasienter tar kontakt når det gjelder spesialisthelsetjenesten, er opplevelse av feil eller mangelfullt behandlingstiltak, eller at pasienten i forbindelse med en behandling mener at de er påført en komplikasjon eller skade. Disse henvendelsene dreier seg om hele spekteret fra de mest alvorlige sakene til mindre hendelser både i konsekvens og omfang. Det vil ofte være grunnlag for en klage til sykehuset og/eller Fylkesmannen i det aktuelle fylket. Noen saker er av en slik art at en tilbakemelding til sykehuset og/eller et oppklarende møte med en beklagelse kan være det som skal til for at pasienten igjen kan få

tillit til sykehuset der en feil er begått. I noen saker kan det være aktuelt for pasienten å søke erstatning hos Norsk pasientskadeerstatning (NPE).

Det har vært en økning i saker om mangelfull eller feil informasjon. Sammen med en økning i saker som omhandler dårlig eller mangelfull kommunikasjon/språk gir det en påminnelse til tjenesteyterne om viktigheten av å ivareta disse områdene. De betyr svært mye for at pasientene skal føle seg trygge og ivaretatt, og for at de skal kunne håndtere sin egen situasjon på en god måte. Et illustrerende eksempel er hva en pasient bør og ikke bør gjøre etter en operasjon. I verste fall kan utfallet av en operasjon bli dårligere fordi pasienten ikke gjør som anbefalt i tiden etter inngrepet.

Pasient- og brukerombudet i Telemark er også kjent med at pasienter opplever det som svært ubehagelig å si ifra om at de ikke forstår hva legen sier, når dette handler om leger som ikke har gode ferdigheter i norsk. Pasientene er redde for å fornærme og bli tillagt holdninger de ikke har. Ledelsen ved helseforetakene må forsikre seg om at leger som har pasientkontakt forstår godt og gjør seg godt forstått, både muntlig og skriftlig.

Det er bra å registrere at færre har kontaktet ombudet på grunn av feil eller mangelfull diagnostisering, ventetid, medisiner og utskrivning.

Hvorfor tas det kontakt med ombudet?	2015	2016	2017
Behandlingstiltak	80	72	80
Informasjon	21	21	32
Diagnostisering	23	39	22
Ventetid	33	30	19
Oppfølging	10	13	17
Omsorgsfull hjelp	11	23	16
Medisiner	34	20	14
Egenandel/finansiering	9	13	12
Manglende tildeling av tjenester/avslag	3	8	12
Kommunikasjon/språk		3	11
Oppførsel	20	9	11
Journal/journalføring	7	6	10
Vurdering	6	1	8
Samarbeid internt		2	7
Medvirkning	6	10	6
Rutiner	4	7	6
Valg av behandlingssted	5	3	6
Behandling innen frist	4	2	5
Henviing	1	1	5
Utskrivning	13	12	5
Dokumentbehandling	2	6	4
Samarbeid mellom eksterne		3	3
Avvisning	9	3	2
Bortfall/reduksjon av tjenester			2
Omfang av tjenester			2

Personvern	5	4	2
Saksbehandling (generell)			2
Tilgjengelighet			2
Samtykke	2	1	1
Tvang/brudd på regler ved bruk av tvang	4	2	1
Velferd og service	2	1	1
Vilkår	2	2	1
Annet/uregistrert	23	8	8

(Figur 9)

## Gledelig med strålesenter til Telemark

I 2017 kom beslutningen om å bygge strålesenter ved Sykehuset Telemark. Selv om det er uvisst når tilbudet vil være på plass, vil det bli et stort framskritt for mange pasienter som i dag har lange dager på veien for å få strålebehandling. Et strålesenter vil utvilsomt også bidra til å styrke den faglige kompetansen ved Sykehuset Telemark, noe som også vil kunne komme pasientene til gode i et lengre perspektiv.

Det er grunn til å kommentere tilbudet til kreftpasienter ved Sykehuset Telemark generelt. Selv om det dukker opp vonde historier, får ombudet tilbakemeldinger fra mange fornøyde pasienter. Spesielt må nevnes betydningen av kreftkoordinatorne. Ved årsskiftet utgjorde disse 1,4 årsverk. For mange pasienter utgjør en kreftkoordinator den store forskjellen i en krevende livssituasjon. En tilgjengelig person med oversikt, tålmodighet og handlekraft er uvurderlig for pasientene. Sett fra ombudets side forebygger kreftkoordinatorne mye som kan ende som negative erfaringer og klagesaker.

## Ungdomsråd på plass

I felles nasjonal årsmelding etterlyser pasient- og brukerombudene ungdomsråd ved alle landets sykehus. Det er gledelig å slå fast at Sykehuset Telemark har hatt ungdomsråd i et par år og at det ser ut til at ungdomsrådet fungerer. Utfordringene ved å være ung pasient er mangfoldige og ungdomsrådet kan være en verdifull kilde til kunnskap og veiledning for sykehusets ledelse.

## Viktig med aktive tilsynsmyndigheter

I oktober 2017 publiserte Helsetilsynet sin rapport «Det gjelder livet» som gjaldt tilsyn med kommunale helse- og omsorgstjenester til personer med utviklingshemming. Rapporten påviste omfattende og til dels alvorlig svikt. Tjenestene var flere steder utilstrekkelige og lite individuelt tilpasset. Det ble pekt på mangelfull brukermedvirkning og informasjon samt til dels mangelfull kompetanse blant medarbeidere. Kommunene Kragerø, Seljord og Vinje var del av tilsynet og i alle tre ble det fastslått alvorlige mangler og svikt. Rapporten fra Helsetilsynet bør være en alvorlig vekker for hele samfunnet. Kommunene som har hatt tilsyn har fått pålegg om utbedringer, mens kommuner som ikke har vært del av tilsynet bør

umiddelbart se på sine egne tilbud og sikre at tjenestene både er forsvarlig og av god kvalitet som sikrer verdighet og livsinnhold for innbyggere med utviklingshemming.

Pasient- og brukerombudet i Telemark får svært få henvendelser fra personer med utviklingshemming, deres pårørende eller verger. De få henvendelsene som kommer, er som regel fra pårørende. Ut i fra resultatet fra Helsetilsynets rapport, er det mange som helt klart har grunnlag for å kontakte ombudet. Vi hos pasient – og brukerombudet i Telemark må også vurdere hvordan vi bedre kan gjøre oss kjent med og nå personer med utviklingshemming.

Det landsomfattende tilsynet nevnt over er bare ett av flere eksempler på viktigheten av et effektivt tilsyn med helse- og omsorgstjenester, både overfor kommunene og spesialisthelsetjenestene. Fylkesmannen i Telemark v/Fylkeslegen har i 2017 påpekt flere kritikkverdige forhold, også grove avvik som ikke har blitt fulgt opp etter tidligere tilsyn. Dette viser at tilsynsmyndighetene må ha ressurser til å følge med og følge opp.

## **Pasient- og brukerombudene i Norge anbefaler**

I felles nasjonal årsmelding for landets pasient- og brukerombud blir en rekke sentrale tema omtalt; kunnskap om pasient- og brukerrettigheter, fastlegeordningen, ivaretagelse av hjemmeboende med hjelpebehov, rusavhengige og behandlingsforløp med mer.

Årsmeldingen kan leses i sin helhet på [helsenorge.no/pasient- og brukerombudet](http://helsenorge.no/pasient-og-brukerombudet).

Felles årsmelding er representativ for helheten i pasient- og brukerombudenes erfaringer. Årsmeldingen brukes i den årlige meldingen til Stortinget om Kvalitet og pasientsikkerhet i helsetjenesten. Ombudene legger også fram sine erfaringer for Stortingets helse- og omsorgskomite under høringen av meldingen.

I felles årsmelding for 2017 gir ombudene følgende anbefalinger:

- Alle kommuner bør tilby forebyggende hjemmebesøk til eldre over 80 år som ikke allerede mottar helse- og omsorgstjenester.
- Det bør gjennomføres et kompetanseløft på pasient- og brukerrettigheter blant ansatte i helse- og omsorgstjenestene.
- Pasienter bør tilbys kopi av henvisninger, epikriser og prøvesvar.
- Det bør gjennomføres tiltak for å bedre kompetanse på bruk av tolk, slik at helsetjenestens ansvar for å bestille tolk ved behov etterleves.
- Ungdom mellom 16 og 18 år bør fritas for å betale egenandel hos fastlegen.
- Utskrivingsamtaler bør være en selvfølgelig avslutning på ethvert sykehusopphold.

Årsmeldingen til Pasient- og brukerombudet i Telemark kan lastes ned elektronisk fra hjemmesiden [www.pasientogbrukerombudet.no](http://www.pasientogbrukerombudet.no)

Denne årsmeldingen anbefales lest sammen med felles årsmelding for landets pasient- og brukerombud. Den finner du på hjemmesiden [pasientogbrukerombudet.no](http://pasientogbrukerombudet.no)



**Pasient- og brukerombudet i Telemark**

Postboks 2632, 3702 Skien

Telefon: 35 54 41 70

e-post: [telemark@pasientogbrukerombudet.no](mailto:telemark@pasientogbrukerombudet.no)

Besøksadresse: Fridtjof Nansensgate 19C, Skagerak Arena, Skien

[www.pasientogbrukerombudet.no](http://www.pasientogbrukerombudet.no)