



Pasient- og brukerombudet i Sør-Trøndelag Årsmelding 2017



Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag



Her i Kjøpmannsgata 57 i Trondheim sentrum har
Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag sitt kontor.

Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag

Innholdsregister:

1. Forord v/ Pasient og brukerombud Elin Hagerup
2. Organisering og drift
3. Spesialisthelsetjenesten–statistikk
 - a. Eksempel på sak om forsinket diagnostisering av kreftsykdom
 - b. Eksempel på sak om rett til informasjon og medvirkning.
4. Kommunal helse og omsorgstjeneste – statistikk
 - a. Eksempel på sak dødsfall i omsorgsbolig på grunn av manglende rutiner
 - b. Eksempel på sak om manglende informasjon om medvirkning til pårørende.
5. Vedlegg Pasient og brukerrettighetsloven kap 8

Året 2017

Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag har vært i drift siden 1997.

Vårt mandat står beskrevet i lov om pasient og brukerrettighetslov § 8-1: Pasient- og brukerombudet

Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag

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

Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag ble 01.01.2018 historie. Vi er nå en del av nye Trøndelag Fylke . Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag og Nord- Trøndelag er slått sammen til Pasient og brukerombudet i Trøndelag. Det er bestemt at det fortsatt skal være 2 kontorer, slik at man beholder den stedlige tilstedeværelsen som før både i Steinkjer og Trondheim. Leder av begge kontorene er u.t som vil ha tilstedeværelse ved begge kontorene.

For 2017 mottok vi 505 nye saker. I tillegg har vi hatt 31 saker vi har løftet opp på systemnivå for å få satt fokus på områder vi mener bør forbedres i helsetjenesten

Kontoret bruker mye ressurser på å betjene enkelt henvendelser. Vår bistand varierer mellom å gi råd og veiledning i rettighetsspørsmål til at vi i mange saker ser at vi trenger å få saken vurdert hos tilsynsmyndigheten og da blir saken oversendt for vurdering. Pasienter kan i noen tilfeller ha rett på en pasientskadeerstatning og da bistår vi også i denne prosessen. Her er link til NPE : <http://npe.no/>

Vårt kontor holder også en del foredrag, kurs og undervisning. Vi har inntrykk av at svært mange ikke vet hvor de skal gå eller ringe når man har behov for

Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag

rådgivning og veiledning når det gjelder å få informasjon om sine rettigheter i helsetjenesten.

I 2018 og 2019 skal Pasient og brukerombudene i Norge ha psykisk helsevern som fokusområde . Dette er vi veldig glad for da Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag opplevde en stor økning i henvendelser fra denne pasientgruppen. Fra 25 saker i 2016 til 50 saker i 2017 . Vi ser derfor frem til å kunne se nærmere på hvilke utfordringer denne pasientgruppen opplever i møte med helsetjenesten.

Vårt kontor har i store deler av 2017 hatt ukentlig innlegg i Adresseavisen hvor vi har en egen spalte som heter «spør pasient og brukerombudet» link til denne er her: <https://www.adressa.no/pluss/nyheter/2017/05/30/N%C3%A5-kan-du-sp%C3%B8rre-pasientombudet-om-r%C3%A5d-14796141.ece>

Vi anbefaler alle å gå inn på vår hjemmeside å lese mer om hva vi kan bistå med.

Link til denne er : <https://helsenorge.no/pasient-og-brukerombudet/sor-trondelag>

Trondheim 18.02.2018

Elin Hagerup

Pasient og brukerombud i Trøndelag

Organisering og drift.

Pasient og brukerombudets virksomhet er hjemlet i lov om pasient og brukerrettigheter kapittel 8. Ombudet skal arbeide for å ivareta pasientenes og brukernes behov, interesser og rettsikkerhet ovenfor den statlige spesialisthelsetjenesten og den kommunale helse og omsorgstjenesten, og for å bedre kvaliteten i disse tjenestene. Pasient og brukerombudene er administrativt underlagt Helsedirektoratet, som har det formelle arbeidsgiveransvaret for ombudsordningen. Pasient og brukerombudet utøver sitt faglige virke selvstendig og uavhengig jfr Pasient og brukerrettighetsloven § 8-2.

Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag fylke.

a) Arbeidsområde

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.

b) Sør-Trøndelag fylke

Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag

Sør-Trøndelag fylke hadde inntil 31.12.2017, 25 kommuner som dekker et areal på 18 832 kv.km. Sør-Trøndelag har 310 830 innbyggere . Vi har to byer i Sør-Trøndelag, Trondheim og Brekstad.

Fra 01.01.2018 er Sør-Trøndelag historie og vi er nå en del av Trøndelag med 47 kommuner totalt

c) Driftsforhold.

Kontoret har 4 stillingshjemler. Kontoret har lokaler i sentrum av Trondheim. Adressen er Kjøpmannsgaten 57 i 4 Etg.

Budsjett og regnskap de siste 3 år:

	2015	2016	2017
Budsjett	3353 726	3175 472	3349 275
Regnskap	3103 623	3197 016	3546 058

Henveldeiser til Pasient og brukeroembudet i Sør-Trøndelag

	2015	2016	2017
Nye saker	535	484	536

Spesialisthelsetjenesten- statistikk

Staten har det overordnede ansvaret for at befolkningen gis nødvendige spesialisthelsetjenester. De regionale helseforetakene er utøverleddet ("sørge for" ansvar).

Vi har 3 sykehus i Sør-Trøndelag.

1. St.Olavs Hospital
2. Røros Sykehus
3. Orkdal Sykehus

Tabell 1. Her er et utdrag av ulike typer saker vi får inn. (flere områder som ikke tas inn i tabell)

Pasient og brukeroembudet i Sør-Trøndelag

Sakskategorier	2016	2017
Ortopedisk kirurgi	47	25
Psykisk helsevern for voksne	25	50
Nevrokirurgi	4	7
Nevrologi	19	7
Gastroenterologisk kirurgi	29	12
Generell gynekologi og urologi	21	6
Psykisk helsevern for barn og unge (BUP)	4	6
Legemiddelassistert rehabilitering(LAR)	15	9
Revmatologi	8	10
Ambulanse /akuttmottak/Amk	2	2
Barnekirurgi/sykdommer	8	9
Øye	7	7

Her er eksempler på noe av hva de ønsket bistand til i sakene fra 2017 spesialisthelsetjenesten (et utdrag)

Årsaker	2017
Behandlingstiltak	105
Diagnostisering	44
Medisinering	27
Informasjon/medvirkning/samtykke kap 3/4	34
Utskriving /oppfølging	23
Oppførsel/omsorgsfullhjelp	27

Eksempler på noen saker fra spesialisthelsetjenesten.

Forsinket diagnostisering av Kreftsykdom.

Påførende tar kontakt med Pasient- og brukerombudet da de ønsker og klage inn saken til Fylkesmannen. De ønsker imidlertid også bistand til den allerede innsendte skademeldingen til NPE. De har selv sendt inn søknad om pasientskadeerstatning. De ønsker bistand fra vårt kontor til å kommentere utkallelsen fra behandlingsstedet. Pårørende mener lungekreften kunne vært oppdaget på et tidligere tidspunkt med riktig utredning, behandling og oppfølging fra helsetjenesten.

Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag

Pasienten ble behandlet for lungebetennelse 2014, og ble i etterkant fulgt opp av sin fastlege som henviste patienten til røntgen og CT av brystkassen. Ved CT undersøkelse ble det i 2014 påvist en fortetning i form av sammenfall og patienten ble henvist videre til lungeavdelingen. Etter undersøkelse ved lungeavdelingen kom man frem til at det var liten sannsynlighet for ondartet sykdom. Hun ble fulgt opp med kontroller i form av røntgenundersøkelser ved sykehuset i 2014 og 2015. Det ble ved en røntgenundersøkelse og CT januar 2016 påvist lungekreft med spredning, og patienten startet opp med lindrende behandling.

Ombudet bistod med å sende klage til Fylkesmannen med spørsmålet om det forelå forsinket diagnostisering av lungekreft. Vi bistod også i prosessen opp til Norsk pasientskadeerstatning (NPE)

I forbindelse med behandlingen av klagesaken oppnevnte Fylkesmannen en sakkyndig som skulle avgi en sakkyndig rapport. Denne var nokså klar på at det forelå en forsinkelse, og at behandlingen som patienten fikk ved sykehuset fra høste 2014- 2016 ikke var i tråd med forsvarlighetskravet i Spesialisthelsetjenesteloven § 2-2. Avviket bygget på to sentrale punkter, som var manglende utredning, diagnostikk.

Pasienten fikk også medhold hos Norsk Pasientskadeerstatning.

Retten til informasjon og medvirkning.

Pasienten tar kontakt med Pasient- og brukerombudet da han opplever at han ikke kommer noen vei med sine hjerteproblemer. Sykehuset mener at han er grundig utredet, og at det ikke er mere de kan gjøre for han. Sykehuset har henvist han til voksen psykiatrien DPS. Konklusjonen fra DPS er at det ikke er noe psykisk som ligger til grunn for hans hjerteproblematikk. Pasienten føler at han ikke blir hørt og at han ikke har fått tilstrekkelig med informasjon. Han er fortvilt, og ønsker at vi bistår han i klagesak.

Ombudet mente at det ville være hensiktsmessig med et møte med den aktuelle avdelingen på sykehuset. Vi innhenter pasientjournal og rettet en forespørsel om et møte med klinikkjef og behandlende lege, pasient, samt en representant fra ombudet.

Pasienten er svært fornøyd med møtet, og han føler nå at han har fått tilstrekkelig informasjon og sitter igjen med en følelse på at han har blitt hørt og tatt på alvor. Både Klinikkjef og behandlende lege har gitt uttrykk for at de forstår at pasienten situasjon er vanskelig. Det blir imidlertid også foreslått en ny undersøkelse som kan gi svar på pasientens hjerteproblemer. Pasienten er fornøyd og ønsker ikke å sende klage til Fylkesmannen. Saken løses i møte med behandlingsstedet.

Saker fra Norsk pasientskadeerstatning- NPE:

Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag bistår hvert år i et ganske stort antall saker som går til Norsk pasientskadeerstatning – NPE. Ønsker dere å lese mer om denne ordningen , vilkår for erstatning og eksempler på saker kan man gå inn her å lese: <http://npe.no/>

Kommunale helse -og omsorgstjenester- statistikk

Kommunene skal sørge for nødvendige helsetjenester for alle som bor eller oppholder seg i kommunen. Sakene vi mottar omhandler blant annet:

- Fastleger
- Fængselshelsetjeneste, hjemmesykepleie, re/habilitering, legevakt, og psykisk helsearbeid.

Vi har i 2017 mottatt 144 saker som omhandler den kommunale helse og omsorgstjenesten.

Det blir her presentert et utdrag av hvilke saker vi får inn og hva de gjelder.

Kommunale helsetjenester

Kommunale helsetjenester	2016	2017
Allmennlege	50	63
Heldøgn boform/institusjon	16	28
Legevakt	5	10
Hjemmesykepleie	8	11
Fysioterapeut	1	3

Eksempler på noen saker fra den kommunale helse og omsorgstjeneste:

Dødsfall i omsorgsbolig –fikk ikke forsvarlig helsehjelp

Pårørende kontakter Pasient og brukerombudet fordi de trenger hjelp til å klage inn saken hvor pasienten døde. Pårørende mener dødsfallet kunne vært unngått ved tilstrekkelig tilsyn og at alarmer er blitt fulgt opp.

Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag

Pasienten bodde i omsorgsbolig med tilknyttet personalbase på grunn av store helsemessige utfordringer og alvorlige diagnoser som krever tett oppfølging. Pasienten ble imidlertid ikke fulgt opp slik han skulle og når han fikk et illebefinnende så ble dette ikke fanget opp tidsnok og pasienten døde.

Ombudet har tatt opp saken med kommunen og bistått med å få klaget inn forholdet til Fylkesmannen. Ombudet har også bistått med å få ut journalen da pårørende ble nektet denne i saksforberedelsen

Tilsynsmyndigheten sin konklusjon etter klagesaken er at pasienten ikke fikk forsvarlig helsehjelp etter HOL § 4-1 om forsvarlighet. Det ble avdekket manglende registrering av diagnoser, manglende rutiner på oppfølging av alarmer og for dårlig kompetanse hos de ansatte.

Kommunen er pålagt å gå gjennom saken for å analysere hva som førte til svikten i helsehjelpen og gi fylkesmannen tilbakemelding på hva som iverksettes av tiltak for å forhindre tilsvarende svikt.

Tvangsflytting fra sykehjem av gammel dement dame- pårørende mener dette vil forverre tilstanden.

Pårørende kontakter pasient –og brukerombudet og er fortvilt fordi de har fått beskjed om at moren må flyttes til et annet sykehjem da det skal frigjøres plass til yngre demente.

Brukeren har det godt på sykehjemmet og barna forteller at moren på 90 år anser det som hjem. Hun fungerer godt der og er trygg, og de betviler sterkt at moren vil finne ro i et nytt lokale og med nye ansatte. De pårørende er også svært fornøyd med sykehjemmet og dets ansatte. I denne saken var det behov for et møte for å få mer informasjon, få kopi av vedtak om tvangsflytting og få en vurdering om forsvarligheten av denne flytting jfr hennes dement diagnose.

Ombudskontoret deltok i møte med pårørende og sykehjemmet og det fremsto da som lite gjennomarbeidet og avklart hvordan slik forflytning skulle foregå. Vi etterspurte også vedtak på at brukeren måtte flytte, for så å kunne klage på dette. Det forelå ikke noe vedtak.

Det ble et godt møte og pårørende fikk mer informasjon og medvirkning. Det ble avklart at dette ikke var noen god løsning for pasienten. Det ble derfor ikke noen flytting.

Kommunale omsorgstjenester (et utdrag av våre henvendelser)

Kommunale omsorgstjenester	2016	2017
BPA	3	4
Praktisk bistand	0	0
Avlastning	1	5

Utadrettet virksomhet i 2017

Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag blir ofte forespurt om å komme å holde foredrag, kurs eller undervisning. Vi tilstreber å delta på alle slike forespørsler som kommer inn under vårt mandat.

Vi prioriterer å bruke ressurser på å gjøre ordningen kjent og informere om rettigheter i spalten « spør pasient og brukerombudet» i Adresseavisen . I denne spalten har vi i store deler av 2017 hatt ukentlig innlegg. Tema og problemstillinger omtalt der finner dere i denne linken: <https://www.adressa.no/pluss/nyheter/2017/05/30/N%C3%A5-kan-du-sp%C3%B8rre-pasientombudet-om-r%C3%A5d-14796141.ece>

Vedlagt følger kap 8 i Pasient og brukerrettighetsloven som beskriver pasient og brukerombudsordningen i Norge.

Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag

Kapittel 8. Pasient- og brukerombud

§ 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.

Favoritt§ 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.

Favoritt§ 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.

Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag

Favoritt§ 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.

t§ 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.

Favoritt§ 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.

Favoritt§ 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.