



Årsmelding 2016

Pasient- og brukerombudet i Telemark



Innhold

Forord	3
Om pasient- og brukerombudet i Telemark.....	4
Hva ombudet gjør.....	4
Utadrettet virksomhet.....	4
Problemstillinger i 2016	4
Kommunenes helse- og omsorgstjenester.....	6
Generelt om de kommunale helse- og omsorgstjenestene.....	8
Ombudet når ikke alle	8
Spesialisthelsetjenesten	9
Nærhet i tid viktig for gode løsninger	11
Pasient- og brukerombudene i Norge anbefaler.....	11

Forord

Det skal og bør være enkelt å si i fra om dårlig kvalitet i helse- og omsorgstjenester eller rettigheter som ikke blir oppfylt. Hvordan skal ellers tjenesteyterne bli klar over feil og mangler?

Det skal og bør være enkelt å få oversikt over sine viktigste rettigheter som pasient, bruker eller pårørende. Hvordan skal man ellers kunne vite om behandlingen eller tjenesten man mottar er riktig og god nok?

Helsetjenestene og helsepersonell skal og bør være positive til å ta i mot tilbakemeldinger på tjenestene de gir. Hvordan skal de ellers kunne forbedre og utvikle likeverdige tjenester av god kvalitet?

Pasient- og brukerombudet i Telemark erfarer at det ikke oppleves som enkelt å si ifra om eller klage på helse- og omsorgstjenester. Det dreier seg både om hvordan en reint praktisk går fram for å klage, men også en frykt for å bli møtt negativt. I våre møter med pasienter, brukere og pårørende lærer vi at det ikke alltid er enkelt å finne ut av hva en kan og skal forvente av helsetjenestene. Pasient- og brukerrettighetene er for dårlig kjent og tilgjengelige for innbyggerne i Telemark og landet for øvrig. Det vi dessverre også erfarer, er at kunnskapene om pasient- og brukerrettigheter er mangelfulle også hos helsepersonell og de som har jobben med å forvalte systemene rundt tjenestene. Det er ikke uten grunn at pasient- og brukerombudene i hele landet gjennom flere år anbefaler informasjonskampanjer rettet både mot landets innbyggere og helsepersonell spesielt.

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 aktiviteten. 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 2017



Else Jorunn Saga

Pasient- og brukerombud i Telemark

Om pasient- og brukerombudet i Telemark

Pasient – og brukerombudenes virksomhet og mandat er hjemlet i lov om pasient- og brukerrettigheter av 2. juli 1999 kapittel 8: Ombudene skal arbeide for å ivareta pasientenes og brukernes behov, interesser og rettssikkerhet overfor den statlige spesialisthelsetjenesten og den kommunale helse- og omsorgstjenesten, og for å bedre kvaliteten i disse tjenestene.

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

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 et budsjett på rundt 2,9 millioner kroner i 2016.

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. 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 å søke Norsk pasientskadeerstatning (NPE).

Utadrettet virksomhet

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. I 2016 har vi besøkt flere pasient- og brukerorganisasjoner, pensjonistlag og andre. Det gir en god og nyttig dialog som vi vil fortsette i 2017.

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

Problemstillinger i 2016

Pasient- og brukerombudet i Telemark registrerte 613 henvendelser i 2016. Dette resulterte i 709 problemstillinger, da en henvendelse kan dreie seg om flere ulike forhold. Dette er en

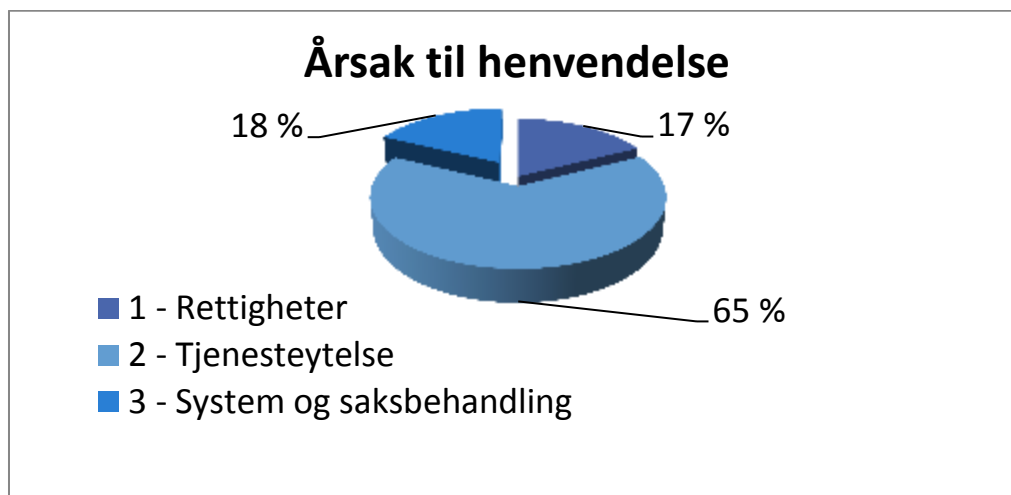
liten nedgang i antall henvendelser fra 2015 og på samme nivå som 2014. For landet totalt sett, registrerer pasient- og brukerombudene en stabil pågang.

	2013	2014	2015	2016
Antall problemstillinger	776	713	786	709

(Figur 1)

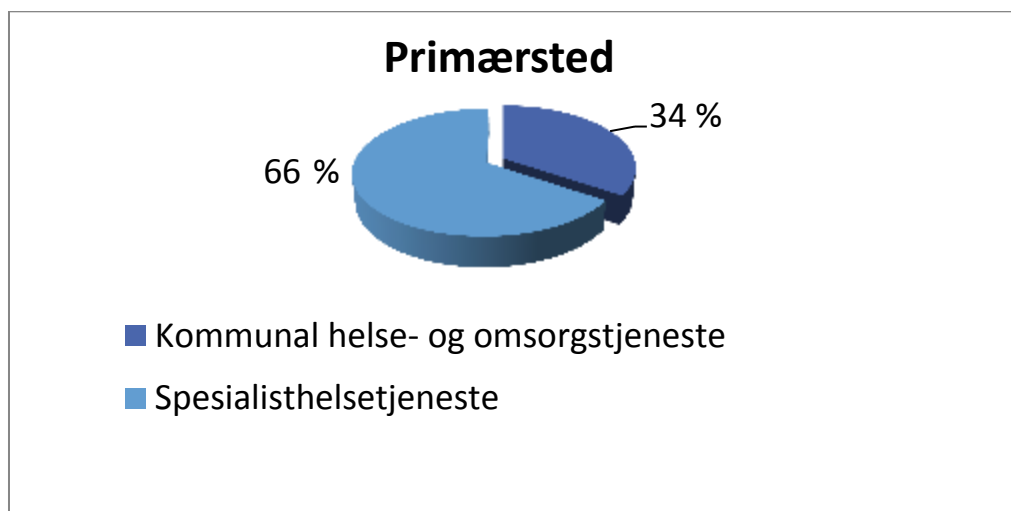
65 % av henvendelsene til Pasient- og brukerombudet i Telemark handler om kvalitet og forsvarlighet i helse- og omsorgstjenesten. Ofte dreier det seg om at pasient eller pårørende mener at det ikke er gitt riktig, tilstrekkelig eller god nok behandling eller tjeneste, at det har oppstått en komplikasjon eller at pasienten er påført skade eller problemer i forbindelse med undersøkelser eller behandling.

17 % av henvendelsene dreier seg om rettigheter man har som pasient, bruker eller pårørende. Resten, 18 %, går på system og saksbehandling enten i spesialisthelsetjenesten eller den kommunale helse- og omsorgstjenesten.



(Figur 2)

Av nye henvendelser i 2016 dreier 34 prosent seg om den kommunale helse- og omsorgstjenesten. 66 prosent av henvendelsene knyttes til spesialisthelsetjenesten.



(Figur 3)

Kommunenes helse- og omsorgstjenester

Hver tredje henvendelse til Pasient- og brukerombudet i Telemark i 2016 dreide seg om kommunale helse- og omsorgstjenester. Registreringene hos ombudet brukes til å gi tilbakemeldinger til kommunene. 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.

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

(Figur 4)

Det er ulike årsaker til at ombudet blir kontaktet. I figur fem framgår hvilke tjenesteområder som hyppigst knyttes til en henvendelse.

	2014	2015	2016
Fastlege	137	112	95
Sykehjem	15	15	20
Helsetjenester i hjemmet	23	19	19
Legevakt	16	22	17
Tidsbegrenset opphold i institusjon	6	6	9
Omsorgsbolig	9	10	6
Fengselshelsetjeneste	6	6	6
Heldøgns omsorgsinstitusjon		<5	2
Helsetjenester i skole		<5	2
Individuell plan		<5	2
Avlastning		<5	1
Støttekontakt		<5	1

(Figur 5)

Opplevelser knyttet til møtet med og behandling hos fastlegen er det området ombudet får flest henvendelser innen kommunehelsetjenesten. Ombudet merker seg en betydelig nedgang i henvendelsene knyttet til fastleger fra 2014 til 2016 og håper dette er uttrykk for økt kvalitet i fastlegeordningen i Telemarks kommuner generelt.

De viktigste årsakene til klager på fastleger er knyttet til diagnostisering, medisinerer, behandlingstiltak og opplevelsen av omsorgsfull hjelp. Oppførsel, informasjon og tilgjengelighet er også vanlige årsaker til kontakt. Fastlegeordningen er omtalt i eget kapittel i årsmeldingen for landets ombud. Der etterlyses behov for evaluering av fastlegeordningen.

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

Årsak til henvendelse	2016
Behandlingstiltak	22
Diagnostisering	22
Omsorgsfull hjelp	22
Medisinerer	12
Informasjon	12
Henvisning	11
Oppførsel	10
Omfang av tjenester	6
Tilgjengelighet	6
Verdighet	6
Journalføring	5

(Figur 6 - årsaker med færre enn fire er ikke tatt med)

Feil eller forsinket behandlingstiltak er sammen med diagnostisering og brudd på omsorgsfull hjelp de mest vanlige årsakene til klager innen kommunal helse- og omsorgstjeneste i Telemark. Omsorgsfull hjelp er knyttet til svikt hos enkeltpersonell og er ikke det samme som dårlig oppførsel som har egen registrering.

Seks henvendelser i 2016 dreide seg om manglende verdighet i tjenestene. Isolert er ikke dette mange, men det er en dobling fra 2015. Ombudet ser også mange saker der deler av tjenesten tangerer grensene for hva «folk flest» vil anse som verdig, men der verdighet ikke har vært hovedårsaken til at ombudet er kontaktet.

Verdighetsgarantien ble fastsatt i 2010 og skal sikre grunnlaget for et godt tjenestetilbud for eldre. Forskriften gir blant annet en beskrivelse av eldreomsorgens verdigrunnlag og den angir tiltak det skal legges til rette for i tjenestetilbudet, som riktig og forsvarlig boform, lindrende behandling og en verdig død, faglig forsvarlig oppfølging av lege og annet relevant personell og samtaler om eksistensielle spørsmål. Pasient- og brukerombudet i Telemark ser ikke bort i fra at flere vil prøve tjenestene de mottar mot verdighetsgarantien i årene som kommer. Ombudet tar med to eksempler som er illustrerende:

«Pårørende til sykehjemsbeboer kontaktet ombudet. Den siste tiden har beboeren ikke blitt tatt opp av sengen i helgene. Begrunnelsen skal være mindre bemanning på sykehjemmet. Pårørende ønsket informasjon og veiledning i hvordan hun som pårørende burde gå fram med en klage. Hun ønsket selv å håndtere saken videre.»

«En døende pasient ble liggende på dobbeltrom til tross for at pårørende innstendig ba om å få enkeltrom og ro rundt pasientens siste tid. På dobbeltrommet var det stadig besøk hos den andre pasienten og denne ønsket også å ha på tv med høy lyd på rommet. Et skjermbrett var alt den døende pasienten og dennes pårørende hadde av privatliv. Etter at saken ble tatt opp, innførte kommunen nye rutiner for ivaretagelse av døende pasienter og pårørende. Fylkeslegen fastslo at behandlingen var uverdigg.»

Generelt om de kommunale helse- og omsorgstjenestene

Fortsatt ser ombudet store muligheter for forbedring hos kommunene når det gjelder informasjonen som gis rundt klagemuligheter. Brev med vedtak om tildeling av tjenester eller avslag på tjenester må skrives på en forståelig måte, de skal være begrunnet og på en god måte opplyse om klagemulighet og framgangsmåte. Det bør også informeres om pasient- og brukerombudets tilbud og rolle.

Hjemmesidene til kommunene kan også bli bedre på informasjon rundt klageadgang og rettigheter for pasient og bruker. Informasjonen bør ligge lett tilgjengelig på nett og ha en forståelig form for pasienter og brukere. Ombudet mener at en systematisering av tilbakemeldinger fra brukere vil være til stor nytte i arbeidet med å bedre kvaliteten i tjenestene kommunene har ansvaret for.

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.

Ombudet når ikke alle

Pasient- og brukerombudet i Telemark fikk ingen henvendelser som gjaldt brukerstyrt personlig assistanse i 2016. Dette tror vi ikke gir et riktig bilde av situasjonen i fylket, da ombudene i landet totalt mottok godt over hundre henvendelser samlet i 2016.

Pasient- og brukerombudet i Telemark mottar også svært få henvendelser som gjelder helse- og omsorgstjenester overfor funksjonshemmede. Spesielt får vi få henvendelser som gjelder personer med store funksjonshemninger og/eller psykisk utviklingshemning. Vår kontakt med brukerorganisasjoner og oppslag i media forteller oss at det langt fra er som det skal være i tjenestene til nettopp disse brukerne. Fylkesmannen i Telemark gjennomførte i 2016 tilsyn med tjenester til personer med utviklingshemning i flere kommuner i fylket, dessverre med avvik som er opprørende.

I 2016 og 2017 har pasient- og brukerombudene spesielt fokus på innvandrere og hvilke spesielle behov som melder seg når ditt opprinnelsesland ikke er Norge. Med unntak av noen få henvendelser der språk og manglende bruk av tolk har vært tema, får ombudet i Telemark få henvendelser der det å tilhøre en minoritet eller være innvandrere er en del av problemet som tas opp. Ombudet mener likevel at det er et stort behov for informasjon om helsetjenestene og pasientrettighetene i Norge overfor innvandrere.

Spesialisthelsetjenesten

To av tre henvendelser til pasient- og brukerombudet i Telemark i 2016 var knyttet til spesialisthelsetjenesten, det vil si de offentlige sykehusene eller private institusjoner med offentlig driftsavtale.

Helseforetak/private med avtale	2015	2016
Sykehuset Telemark	280	242
Oslo Universitetssykehus	23	30
Betanien hospital	8	15
Diverse avtalespesialister	9	9
Sykehuset i Vestfold	5	7
Sørlandet sykehus	4	6
Vestre Viken	3	2
Blå Kors Borgestadklinikken	5	0

(Figur 7 - 21 offentlige foretak/tjenestetilbydere med avtale innen spesialisthelsetjenesten med to eller færre henvendelser er ikke tatt med)

Antall henvendelser som gjelder Sykehuset Telemark har gått betydelig ned siden 2014, da ombudet i Telemark fikk 299 henvendelser. Ombudet håper nedgangen skyldes bedre tjenester, færre feil og bedre håndtering av uønskede og uheldige hendelser overfor pasienter og pårørende.

Figur sju viser detaljert hvilke spesialiteter henvendelsene til pasient- og brukerombudet i Telemark knytter seg til. Fordelingen holder seg relativt stabil over de siste årene. Noen endringer kan delvis forklares med endringer i registreringspraksis hos oss. I 2016 var det ingen enkeltområder som skilte seg ut som mer bekymringsfulle enn andre sett med ombudets øyne. Bekymringene dreier seg om pasientsikkerhet og kvalitet i alle ledd i alle spesialiteter.

Ombudet tilbyr klinikkene og avdelingene ved sykehusene mer detaljert tilbakemelding på hvilke områder ombudet ser muligheter for forbedring.

Spesialitet	2015	2016
Psykisk helsevern for voksne	59	47
Ortopedisk kirurgi	42	43
Nevrologi	9	19
Fordøyelsesykdommer	21	19
Onkologi	34	18
Hjertesykdommer	8	15
Gastroenterologisk kirurgi	17	13
Plastikkirurgi	9	11
Øyesykdommer	4	11
Barnesykdommer	3	10
Urologi	7	10
Øre, nese, hals	2	9
Syketransport	5	8

Legemiddelassistert rehabilitering (LAR)	7	8
Tverrfaglig spesialisert behandling av rusmiddelmissbruk (TSB)	9	7
Revmatologi	6	7
Generell gynekologi	16	6
Radiologi og billeddiagnostikk	7	6
Lungesykdommer	13	6
Psykisk helsevern for barn og unge (BUP)	5	5
Akuttmottak	3	5
Infeksjonsmedisin	7	4
Bryst og endokrin kirurgi	5	4
Generell kirurgi	9	4
Thoraxkirurgi	1	4

(Figur 8 - spesialitet med tre eller færre henvendelser i 2016 er ikke tatt med)

Som vist i figur ni er det mange ulike årsaker til at pasient- og brukerombudet kontaktes. Feil eller mangelfulle behandlingstiltak, diagnostisering eller ventetid i spesialisthelsetjenesten kan få fatale konsekvenser for den det gjelder. Den relativt store økningen i svikt i omsorgsfull hjelp, mener vi bør leses sammen med nedgangen i henvendelser som går på oppfølging. Omsorgsfull hjelp dreier seg om den faglige utførelsen, eventuelle feil eller skader begått av det enkelte helsepersonell. Oppfølging dreier seg om nettopp det, oppfølging.

Hvorfor tas det kontakt med ombudet?	2015	2016
Behandlingstiltak	80	72
Diagnostisering	23	39
Ventetid	33	30
Omsorgsfull hjelp	11	23
Informasjon	21	21
Medisinering	34	20
Egenandel/finansiering	9	13
Oppfølging	10	13
Utskrivning	13	12
Medvirkning	6	10
Oppfølging	20	9
Manglende tildeling av tjenester/avslag	3	8
Rutiner	4	7
Dokumentbehandling	2	6
Journal/journalføring	7	6
Personvern	5	4
Kommunikasjon/språk		3
Valg av behandlingssted	5	3
Samarbeid mellom eksterne		3
Avvisning	9	3
Samarbeid internt		2
Tvang/brudd på regler ved bruk av tvang	4	2
Behandling innen frist	4	2
Vilkår	2	2

Henvisning	1	1
Samtykke	2	1
Manglende iverksetting av vedtak		1
Saksbehandlingstid		1
Velferd og service	2	1
Vurdering	6	1
Type tjeneste/hjelp	2	1
Annet	23	8

(Figur 9)

Nærhet i tid viktig for gode løsninger

Flere av henvendelsene som kommer til ombudet gjelder forhold som ligger flere måneder tilbake i tid. Det er en tankevekker at pasienter og pårørende går og bærer på en dårlig erfaring, en irritasjon eller en frykt i lang tid etter en opplevelse før de kontakter ombudet. Noen ganger er det naturlig at pasienten samler krefter før han eller hun tar tak i opplevelsen, men generelt mener ombudet at flere av hendelsene bør få raskere oppfølging enn de gjør i dag. Særlig gjelder dette pasientopplevelser med dårlig oppførsel, svikt i informasjon og kommunikasjon, systemsvikt og rot. Disse sakene kan være vanskelig å dokumentere når det går lang tid, men de er ikke desto mindre viktige for at helsepersonellet skal få muligheten til å gjøre en bedre jobb.

Ombudet mener det i mange av klagesakene burde være kjent for helsepersonellet på avdelingen at pasienten og/eller pårørende er misfornøyde med behandlingen som er gitt. Det finnes ofte spor i journalene av anstrengt kommunikasjon, misnøye og misforståelser. I disse tilfellene vil både sykehuset og pasienten/pårørende vært tjent med et møte der eventuell misnøye og frustrasjon, kanskje mangel på informasjon, fanges opp. På denne måten kan tillit gjenopprettes allerede ved utskrivning og klagesaker forebygges. Ombudet vet at dette gjennomføres på sykehusene, men mener det i enda større utrekning kan og bør gjøres for å forebygge tidkrevende klageprosesser som oppstår kanskje uker eller måneder seinere.

Pasient- og brukerombudene i Norge anbefaler

I felles årsmelding for landets pasient- og brukerombud blir en rekke sentrale tema omtalt: kunnskap om pasient- og brukerrettigheter, klageinstansene, utilsiktede konsekvenser av sentrale føringer om behandlingsfrister, barn og unge spesielt, psykisk helsehjelp, samhandling og medvirkning for rusavhengige, kunnskap og minoriteter, fastlegeordningen, samhandling, klagefrykt og resignasjon hos eldre og pårørende. Årsmeldingen kan leses i sin helhet på [helsenorge.no/pasient- og brukerombudet](https://helsenorge.no/pasient-og-brukerombudet).

Felles årsmelding er representativ for helheten i pasient- og brukerombudenes erfaringer. Årsmeldingen er med i forkortet utgave 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 2016 gir ombudene følgende anbefalinger:

- en informasjonskampanje rettet mot landets innbyggere for å skape kunnskap om pasient- og brukerrettighetene
- en informasjonskampanje rettet mot tjenesteyterne for å skape kunnskap om pasient- og brukerrettighetene
- at helsetjenestene i større grad må orientere pasienter og brukere om pasient- og brukerombudsordningen
- at tilsynsordningen bør styrkes
- at pasienter som venter over en time etter fastsatt tid hos fastlegen bør slippe å betale
- at fastlegeordningen bør evalueres
- at ungdom mellom 16 og 18 år bør slippe å betale egenandel hos fastlegen

Årsmeldingen til Pasient- og brukerombudet i Telemark kan lastes ned elektronisk fra hjemmesiden www.pasientogbrukerombudet.no

Denne årsmeldingen anbefales lest sammen med felles årsmelding for landets pasient- og brukerombud. Den finner du på hjemmesiden www.pasientogbrukerombudet.no



Pasient- og brukerombudet i Telemark

Postboks 2632, 3702 Skien

Telefon: 35 54 41 70

e-post: telemark@pasientogbrukerombudet.no

Besøksadresse: Fridtjof Nansensgate 19C, Skagerak Arena, Skien

www.pasientogbrukerombudet.no