

# Pasient- og brukerombudet i Sør-Trøndelag Årsmelding 2015



## **Innholdsregister:**

1. Forord v/ Pasient og brukerombud Elin Hagerup
2. Gjesteskribent Siri Getz Sollie LAR Nett Norge
3. Organisering og drift
4. Spesialisthelsetjeneste–statistikk
5. Eksempler på saker og problemstillinger fra spesialisthelsetjeneste
  - a. LAR-Legemiddelassistert rehabilitering
  - b. Psykiske helsevern og samhandling med kommunen
  - c. Kvalitet og svikt i sykehus
  - d. Klageadgangen på avslagsvedtak
6. Kommunale helse og omsorgstjeneste - statistikk
7. Eksempler på saker fra den kommunale helse og omsorgstjeneste
  - a. Fastleger
  - b. Sykehjem-eldreomsorgen vår
  - c. Barn og unge med behov for omfattende tjenester
  - d. NAV- Nav brukere trenger et eget ombud
8. Eksterne møter og foredrag –et lite utdrag
9. Pasient og brukerombudet på radio P1+
  - a. Oversikt over noen av tema som er tatt opp på radio.
10. Pasient og brukerombudet i media
11. Vedlegg Pasient og brukerrettighetsloven kap 8

## 1. Året 2015

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 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

For 2015 mottok vi 535 nye saker.

Kontoret bruker mye ressurser på å betjene enkelt henvendelser. Vår bistand varierer mellom å gi råd og veiledning i rettighetsspørsmål til å bistå mer konkret i saken. Dette kan være å delta i møte med helsevesenet eller å rette en skriftlig henvendelse til helsetjenesten. I mange saker ser vi at vi trenger å få saken vurdert hos tilsynsmyndigheten og da blir saken oversendt dit som en klagesak.

Pasienter kan i noen tilfeller ha rett på en pasientskadeerstatning og da bistår vi i denne prosessen. Her er link til NPE : <http://npe.no/>

Vårt kontor holder en del foredrag, kurs og undervisning. Vi har siden høsten 2014 vært jevnlig på radio P1+. Vi synes det er viktig å dele vår erfaring og bidra med opplysningsarbeid på helserettens område.

Vi har i det siste året jobbet med en del prinsipielle saker som vi synes er viktige. Dette gjelder BPA-Brukerstyrt personlig assistanse, sykehjem, pårørendes rettigheter, og LAR med saker om medikament bytte. Vi har i 2015 hatt samarbeidsmøter med LAR Nett Norge v/Siri Getz Sollie, da vi ser en del felles utfordringer i vår helse region for LAR pasienter. Vi ser dessverre en økning i LAR klagesaker i vårt fylke. LAR Nett Norge ved Siri Getz Sollie er også gjesteskribent i årsrapporten og dere kan lese mer om dette lenger bak i årsrapporten.

Pasient og brukerombudet får mange NAV henvendelser. Dette er utenfor vårt mandat og vi kan dessverre ikke bistå i disse sakene. Jeg mener dette er feil og at også Pasient og brukerombudene burde vært NAV ombud. Vi ser at brukere av NAV tjenestene trenger noen som kan bistå de i et komplisert regelverk og system.

Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag bisto en bruker i en NAV sak hvor bruker ikke fikk bistand av NAV og brukerens helsetilstand gjorde at vi av prinsipielle hensyn ville følge denne saken. Saken endte etter 8 år i trygderetten med medhold. Denne saken viser sterkt behovet for et NAV ombud. Du kan lese mer om denne saken lenger bak i årsrapporten.

I skrivende stund forberedes det sammen med Norges Handikapforbund en informasjonsvideo om BPA som betyr brukerstyrt personlig assistanse. Denne kan sees i månedskifte Februar/Mars 2016 på sosiale medier og på vår hjemmeside: <https://helsenorge.no/pasient-og-brukerombudet/sor-trondelag>

Anbefaler alle å gå inn på vår hjemmeside da det ligger mye nyttig info om dine rettigheter som pasient og pårørende.

Trondheim 07.02.2016

Elin Hagerup

Pasient og brukerombud i Sør-Trøndelag

Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag.

## 2. Gjesteskribent Siri Getz Sollie – styreleder i LAR Nett Norge



LAR-Nett Norge (LNN) er Norges største Brukerorganisasjon for folk i LAR. Vi har kontor i Tønsberg, Oslo og Trondheim, og er i gang med etablering av et nytt kontor også i Bergen.

I LNN har vi et Styre som består av tidligere og nåværende brukere i LAR. Flere av disse jobber som kontaktpersoner for andre som er pasienter i LAR og kan være med å støtte dem etter ulike behov.

Selv ble jeg styreleder i organisasjonen i juni 2014 og opprettet raskt samarbeidsmøter med Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag. Som bruker av metadon i LAR gjennom 13 år hadde jeg over lengre tid sett hvor mange pasienter som hadde store utfordringer i forhold til det mange opplever som et rigid system i LAR Midt. ( i dag "klinikk for rus og avhengighetsmedisin" på Trondheimsklinikken ved St. Olav hospital)

Etter å ha blitt fulgt av et filmteam i forbindelse med min personlige nedtrapping på metadon i 12 måneder i 2014, ble Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag kontaktet. Oppdragsgiver NRK Brennpunkt ønsket at Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag skulle belyse nærmere hvilke problemstillinger som LAR pasienter har i møte med helsetjenesten. Det har hele tiden vært til stor støtte for oss pasienter i LAR å bli møtt med respekt og tillitt hos Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag. Mange LAR pasienter opplever store utfordringer når de skal klage på en behandling hos LAR og ved klagesaker hos Fylkesmannen.

LNN er takknemlig for at pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag gir en sårbar gruppe en stemme og var med på at vi fikk belyst våre utfordringer i møte med helsetjenesten i NRK brennpunkt. Dette førte også til at vi som pasientgruppe ble tatt mer på alvor og vi har siden erfart at LAR har blitt mer lydhør i forhold til blant annet individuell behandling, brukermedvirkning og behovet for et tilbud om nedtrapping av avhengighetsmedisin i LAR.

mvh

Siri Getz sollie  
Styreleder i LNN

### 3. 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

Sør-Trøndelag fylke har 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.

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:

	2013	2014	2015
Budsjett	3180 000	3326 000	3253 726
Regnskap	2891 000	3011 494	3103 623

#### Henvendelser til Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag

Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag.

	2013	2014	2015
Nye saker	571	596	535

#### 4. 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

Fra disse tre sykehusene har kontoret mottatt 216 saker i 2015.

Av 216 saker er det 55 saker som gjelder rettighetsspørsmål knyttet til helsehjelp. 127 saker er knyttet til selve tjenesteytelsen, og 23 saker gjelder systemsaker og saksbehandling av enkeltsaker.

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

Sakskategorier	2013	2014	2015
Ortopedisk kirurgi	-	43	41
Psykisk helsevern for voksne	41	49	36
Nevrokirurgi	6	14	6
Nevrologi	8	13	8
Gastroenterologisk kirurgi	-	13	18
Generell gynekologi og urologi	7	14	12
Psykisk helsevern for barn og unge (BUP)	6	8	5

Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag.

Legemiddelasistert rehabilitering(LAR)	5	14	18
Revmatologi	8	10	16
Ambulanse /akuttmottak/Amk	2	6	7
Barnekirurgi/sykdommer og rehab	11	3	8
Øye	5	6	5
Øre/nese/hals	5	12	4

*Her er eksempler på noe av hva de ønsker bistand til i sakene fra tabell 1 i 2015 fra spesialisthelsetjenesten ( et utdrag)*

Pasientrettighetens bestemmelser	2013	2014	2015
Individuell behandlingsfrist § 2-1	3	6	4
Vurdering § 2-2 og § 2-3	6	15	4
Valg av sykehus § 2-4	1	11	3
Informasjon/medvirkning/samtykke kap 3/4	37	58	16
Journal,kap 5	26	30	6

Andre henvendelsesgrunner :	2013	2014	2015
Utskriving/oppfølging	47	31	13
Medisinering	94	29	21
Forsinket/feil behandling	44	34	63
Diagnoseproblematikk	30	35	29
Ventetid	55	39	17

## **5. Eksempler på saker og problemstillinger fra Spesialisthelsetjenesten.**

Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag.

### a) LAR-Legemiddelassistert rehabilitering

Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag registrerer at det er nå en økning i antall saker som omhandler LAR -legemiddelassistert rehabilitering. Av 18 saker i 2015 er 10 av disse knyttet til medisiner og valg av medikament under behandling. Brukere melder at de ønsker en større fleksibilitet fra LAR på valg av medikament og større velvilje for en helhetsvurdering i sakene med fokus på brukermedvirkning og individuelle hensyn.

Retningslinjene på LAR behandling sier dette om valg av medikament under LAR behandling:

*Ut fra en totalvurdering veies sikkerhet mot overdoser så tungt at buprenorfin bør være et førstevalg ved substitusjonsbehandling. Det skal imidlertid tas individuelle hensyn, og pasientens preferanse skal tillegges vekt.*

*Kilde: <https://helsedirektoratet.no/Lists/Publikasjoner/Attachments/100/IS-1701-Legemiddelassistert-rehabilitering-ved-opioidavhengighet.pdf>*

Pasientene melder om ulik praksis i Norge på tildeling av LAR legemiddel og mener at Helse-Midt er for strenge når valget om legemiddel skal tas, og at de tar for lite individuelle hensyn. Brukere melder ofte om bivirkninger på Buprenorfin( subuxone) og ønsker i mange saker et alternativ legemiddel uten at de føler de blir tatt på alvor, og at LAR i for stor grad er opptatt av at subuxone skal være førstevalg i LAR.

I Seraf rapporten fra 2015 oppgis det denne statistikken på LAR medikamentvalg i Norge: (se under)

Her ser vi at fra vår helseregion Helse Midt så fraviker de resten av regionene markant på valg av Buprenorfin( Subuxone) som første valg i oppstart av LAR behandling. I Helse Midt er det i 64,3% av tilfellene tildelt Subuxone som medikament i LAR , mot 14,3% i Helse Øst. Pasientene melder til Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag at Subuxone som første valg av medisin i LAR er for strengt sammenlignet med andre regioner.

### A6. LAR-Medikament

---

	Midt	Nord	Sør	Vest	Øst	Norge
0. Metadon	28,0 %	29,1 %	42,9 %	30,3 %	48,4 %	39,8 %
1. Buprenorfin (Subutex)	6,7 %	41,1 %	32,9 %	45,4 %	33,8 %	34,4 %
2. Buprenofin/ nalokson(Suboxone)	64,3 %	26,2 %	22,8 %	20,3 %	14,3 %	22,9 %

---

Eks på sak:

*Pasient i LAR har store bivirkninger på sitt tildelte medikament, og et stort sidemisbruk. Sidemisbruket er ifølge pasienten på grunn av at hun har et medikament som ikke fungerer for*

Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag.



*pasienten og hun oppnår ikke den stabiliseringen hun trenger. Pasienten har ikke lyktes i å få byttet medikamentet og oppsøker Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag for å få bistand. Saken blir klaget inn og pasienten får etter en lengre klagerunde innvilget et medikament som fungerer. Situasjonen i dag er det Pasient og brukerombudet kjenner til mye bedre for pasienten og sidemisbruket er borte.*

## **b) Psykisk helsevern og samhandling med kommunen**

Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag er bekymret for behandlingstilbudet til pasienter som er ustabil fungerende med for eksempel personlighetsproblematikk og traumatisering. Mange får avslag på behandling i spesialisthelsetjenesten og får ikke langtidsinnleggelse i spesialiserte avdelinger. Pasient og brukerombudet får høre av helsetjenesten at denne pasientgruppen profiterer ikke på langtidsinnleggelse i spesialisthelsetjenesten og at det er kommunen som skal følge opp denne pasientgruppen.

Pasient og brukerombudet har bistått i flere saker hvor man ser at pasientene kun får tilbud om polikliniske samtaler, oppfølging av kommunen i bolig, og korte innleggelse. Pasientene er fortvilet og ønsker et tilbud med innleggelse hvor de får en behandling over tid som inneliggende pasient. Flere av disse pasientene er i en situasjon hvor de ikke kommer seg til polikliniske samtaler og at kommunen sitt tilbud er for begrenset. Flere av disse pasientene er suicidal og har i tillegg andre helsemessige utfordringer. Dette er en sårbar og utsatt pasientgruppe og mange har ikke et behandlingstilbud som fungerer.

Eks på sak:

*Pasient som over flere år har vært inn og ut av det psykiske helsevern. Bor i kommunal leilighet og har flere vedtak fra den kommunale helse og omsorgstjenesten som ikke blir fulgt opp. Pasienten er suicidal og ønsker behandling for tidligere traumer og samtale terapi. Pasienten ønsker dette i spesialisthelsetjenesten på en spesialisert avdeling. Pasienten er ikke i stand til å komme seg til polikliniske samtaler og ønsker sterkt et lengre opphold slik at hun får struktur på hverdagen og samtidig motta samtale behandling/terapi. Pasienten får gjentatte ganger avslag på opphold i det psykiske helsevern. Pasienten kommuniserer til helsetjenesten at hun ikke kommer til å klare seg uten denne hjelpen i spesialisthelsetjenesten. Pasient og brukerombudet bistår pasienten i møte med Psykisk helsevern og kommune og man går gjennom saken og får denne opplyst. Pasienten får likevel kun tilbud om polikliniske samtaler og kommunal oppfølging. Pasienten tar kort tid etter sitt eget liv.*

I skrivende stund er det flere saker inne til fylkeslegen i fylket. Fylkeslegen har tilsynsansvar for både offentlig og privat helsetjeneste og skal påse at virksomhetene drives i samsvar med lover og forskrifter.

Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag er bekymret for denne pasientgruppen og det tilbudet disse får i spesialisthelsetjenesten. Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag avventer nå hva tilsynsmyndigheten kommer frem til etter bekymringsmeldinger og klagesaker til behandling.

Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag.

### **C) Kvalitet og svikt i sykehus:**

Pasient og brukerombudet mottar mange saker hvor pasienter opplever seg utsatt for svikt i helsetjenesten og en behandling som ikke er forsvarlig. I slike saker bistår vi slik at man får gått gjennom hendelsesforløpet med sykehuset selv eller at saken blir vurdert av eksterne som for eksempel: Helsetilsynet eller Norsk pasientskadeerstatning. Det jobbes godt i sykehusene i Norge for å unngå at feil skjer med blant annet <http://www.pasientsikkerhetsprogrammet.no/> men likevel er det saker med pasientbehandling hvor det er svikt og uforsvarlig behandling.

Pasient og brukerombudet mottok i 2015 flere saker hvor det var utfall som ble konkludert med uforsvarlig behandling. I slike saker er det viktig at sykehuset går igjennom sine rutiner og endrer disse slik at dette ikke skjer igjen.

Pasient og brukerombudet har i sitt mandat en oppgave som sier at vi skal være med å bedre kvaliteten i tjenesten, og vil derfor ha et særlig fokus på systemendring når slike situasjoner oppstår.

Eks på saker :

*Pasient blir utskrevet til kommunen selv om pasienten er svært dårlig og ligger i respirator til dagen før utskriving. Pasienten blir skrevet ut til kommunen og dør dagen etter utskrivingen. Pårørende ønsker en gjennomgang av saken da de ikke har blitt hørt underveis og heller ikke fått tilstrekkelig informasjon i dette pasientforløpet. De mener også at pasienten ikke skulle blitt utskrevet da han var svært dårlig og i en tilstand som kommunen vanskelig kan håndtere forsvarlig.*

*Fylkesmannen konkluderer med : Sykehus xx har brutt forsvarlighetskravet i spesialisthelsetjenesteloven § 2-2. Sykehus xx som virksomhet er pålagt å ha retningslinjer, prosedyrer og rutiner som sikrer faglige forsvarlige helsetjenester, og videre at daglige arbeidsoppgaver blir utført, styrt og forbedret i henhold til lovens krav. Fylkesmannen vurderer at sykehus xx har brutt kravet til internkontroll. Fylkesmannen forventer at gjeldende prosedyrer som omhandler kommunikasjon, med kommunene ved utskrivelse av pasienter gjennomgås og om nødvendig forbedres, samt at de gjøres kjent med de ansatte.*

Ofte er også disse sakene inn til Norsk pasientskadeerstatning for vurdering. I disse sakene opplever vi en grundig saksgjennomgang hvor det blir satt inn sakkyndige som går gjennom forløpet. I 2015 hadde vi 34 saker som gikk til NPE. Mer om NPE her med eksempler på saker her: <http://npe.no/no/Erstatningssoeker/Eksempler-pa-saker1/>

#### **d) Klageadgangen på avslagsvedtak-feil praksis**

Pasienter som mottar avslag på en helsetjeneste kan klage på dette etter pasient og brukerrettighetsloven § 7-2. En slik klage skal sendes til helsetjenesten som har fattet avslaget.

##### § 7-2. Klage

Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag.

Pasient eller bruker eller dennes representant som mener at bestemmelsene i kapitlene 2, 3 og 4, samt § 5-1, § 6-2 og § 6-3 er brutt, kan klage til Fylkesmannen. Klagen sendes til den som har truffet enkeltvedtaket eller avgjørelsen

Dette betyr at hvis avslaget blir opprettholdt av helsetjenesten skal helsetjenesten selv sende det over til fylkesmannen for klagebehandling.

Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag ser at dette gjøres ikke i alle sakene.

Ved et regionalt henvisningsmottak i landet var det utviklet en praksis hvor pasienten måtte si fra innen 14 dager hvis klagen skulle sendes videre til Fylkesmannen for klagebehandling.

Dette er ikke riktig etter pasient og brukerrettighetsloven § 7-2. Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag tok derfor kontakt med henvisningsmottaket og det medførte at de endret sin praksis slik at den er i tråd med regelverket. Henvisningsmottaket sier dette etter vår kontakt: «Vi endrer praksis og vil heretter sende over klagen direkte til fylkesmannen hvis vi opprettholder avslaget»

Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag er svært fornøyd med dette, da det er viktig at pasientene får benyttet sin klageadgang.

## 6. 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
- Fengselshelsetjeneste, hjemmesykepleie, re/habilitering, legevakt, og psykisk helsearbeid.

Vi har i 2015 mottatt 111 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	2013	2014	2015
Allmennlege	67	71	37
Heldøgn boform/institusjon	6	10	15
Legevakt	14	11	5
Hjemmesykepleie	6	10	11
	2	2	2

Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag.

Fysioterapi			
Helsestasjon/jordmor/skolehelse	-	1	4
Psykisk helsearbeid	3	6	6

### **Kommunale omsorgstjenester** (et utdrag av våre henvendelser)

Kommunale omsorgstjenester	2013	2014	2015
BPA	8	1	6
Praktisk bistand	2	5	3
Avlastning	2	2	3
Fengselshelsetjenesten	8	1	3
Rusomsorgen	7	6	6

## **7. Eksempler på saker fra den kommunale helse og omsorgstjeneste.**

I 2015 mottok kontoret 111 saker fra den kommunale helse og omsorgstjenesten. Av disse er det 37 saker fra allmennlegetjenesten. Det er en nedgang fra tidligere år. Av klageårsakene er det en gjenganger at de mener seg utsatt for feil diagnose, forsinket diagnose, mangelfull oppfølging og for dårlig tid under konsultasjonen. Se eksempel på en slik sak under.

Det er i 2015 kommet flere bekymringsvarsler fra pårørende som omhandler deres foreldre i sykehjem som de mener er utsatt for manglende tilsyn, fall, ernæringsproblematikk og lite aktiviteter i hverdagen.

Et sykehjem som skiller seg fra dette er Lotte hjemmet i Danmark. Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag var på besøk og omvisning på dette hjemmet våren 2015. På dette hjemmet var det utstrakt bruk av pårørende involvering og en hverdag på beboernes premisser. Dere kan lese mer om dette her : <http://okhjemmetlotte.dk/>

I 2015 har vi benyttet mye ressurser på å bistå i BPA saker. BPA er brukerstyrt personlig assistanse. Vi ser med stor bekymring på hvordan spesielt unge mennesker må slite med dårlig saksbehandling i kommunene og hvilke konsekvenser dette får for den enkelte. Dette var også hovedtema i vårt møte med Fylkeslegen i Sør-Trøndelag høsten 2015. Eksempler på BPA sak kan du lese mer om under.

Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag.

**a) Eks fra fastlege sak: feil og forsinket diagnose**

*Pasient har gjentatte ganger over 8 mnd vært hos fastlege med plager som hodepine, smerter i hals, smerter i nakke, vanskeligheter med å puste, smerter når pasienten bøyer hodet. Pasienten hadde også vanskeligheter med å puste når han ligger flatt. Under de ulike konsultasjonene fikk pasienten behandling med kortison, det ble diskutert muligheter for å skifte jobb, og han ble henvist fysioterapeut. Etter 8 mnd ble pasienten hasteinnlagt sykehus med høyt blodtrykk, nyresvikt og hjertesvikt.*

*Fylkeslegen har i sin behandling i saken konkludert med: fylkesmannen finner at din (legens) kommunikasjon med pasienten underveis i pasientforløpet ikke har vært tilstrekkelig til å avdekke behovet for ytterligere differensialdiagnostikk. Dette er å anse som brudd på forsvarlighetskravet i helsepersonell loven § 4.*

**b) Sykehjem-eldreomsorgen vår**

Det er i 2015 kommet flere bekymringsmeldinger fra pårørende til de eldre som ligger på sykehjem.

Det er nesten uten unntak henvendelser fra pårørende som kommer inn. Det er sjeldent at pårørende ønsker å klage på forholdene, da de er redde dette vil medføre dårligere behandling for deres foreldre som ligger på sykehjemmet. Pasient og brukerombudet gir dermed ofte kun råd og veiledning i disse sakene, og det er lite klagesaker på dette området.

**Eksempel på noen saker fra sykehjem:**

- 1. Pårørende ringer for å få vite hvilke rettigheter de har i en sak hvor deres mor ligger på et sykehjem. Deres mor har gjentatte ganger hatt urinveisinfeksjoner og får feil antibiotika som medfører at hun blir veldig syk. Pårørende ønsker at fastlegen skal ha oppfølgingen av deres mor selv om hun ligger på sykehjemmet. De mener at de ansatte ikke følger opp og at dette har skjedd mange ganger. Vi gir råd om at de må be om et møte med avdelingsleder og sykehjemslegen. Vi tilbyr å være med i møte, men de skal kontakte oss etter møtet hvis det er behov for dette. Vi har ikke hørt noe mer fra de.*
- 2. Pårørende tar kontakt da de mener at deres far som er beboer ved en demensavdeling er utsatt for vold fra en annen beboer på sykehjemmet. Dette er blitt forsøkt tatt opp med sykehjemmet, men pårørende opplever at de fraskriver seg ansvar. Saken er klaget inn til fylkeslegen og det er etterspurt rutiner på avdelingen når det er beboere som er utagerende og hvordan bemanningssituasjonen på denne avdelingen er.*

**c) Barn og unge voksne med behov for omfattende tjenester:**

Pasient og brukerombudene i Norge har dette som felles fokusområde i 2015. Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag har registrert 10 saker med dette som problemstilling. Flere er BPA-brukerstyrtpersonlig assistanse saker.

Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag.

Eks fra BPA sak:

*Bruker som er lam med innvilget BPA fra sin hjemkommune flytter til Sør-Trøndelag for å studere. Brukeren søker i god tid til den nye kommunen og legger ved all dokumentasjon i saken som hans hjemkommune har lagt til grunn ved innvilgelse av BPA tidligere. Ved ankomst i sin nye kommune var ingenting klart og han kom til en leilighet hvor det ikke var lagt til rette for hans nye hverdag. Kommunen sier i møte at saksbehandler hadde ferie slik at saksbehandlingstiden var lang. Hvedagen ble etter hvert vanskelig å kombinere med studie da kommunen stilte blant annet spørsmål med hans BPA timer og mente at en del av disse timene kunne utføres av hjemmesykepleien, som for eksempel hjelp til toalett besøk når brukeren var på studieplassen. Etter 5mnd hadde kommunen fremdeles ikke fattet noe vedtak som man kunne klage på og til tross for gjentatte møter med kommunens saksbehandlere og Pasient og brukerombudet har saken ikke kommet til noen løsning. Brukeren har i dag droppet ut av skolen da det ikke var mulig å være student uten assistenter som kunne hjelpe brukeren.*

Pasient og brukerombudet har flere slike saker og det er meldt bekymring til fylkesmannen i Sør-Trøndelag over forsvarlighet i saksbehandlingen og rettsikkerheten til brukere av disse tjenestene.

#### **d) NAV – NAV brukere trenger et eget NAV ombud**

Det er flere som henvender seg til oss og trenger hjelp i NAV saker. Det kan være ulike forhold de ønsker hjelp til som: vanskelig å få tak i saksbehandler, vanskelig regelverk og uenighet om tiltak i et sykdomsforløp.

Vi registrerer ikke disse sakene, da vi ikke bistår i disse sakene da det er utenfor det som er vårt mandat etter pasient og brukerrettighetsloven kap 8 .

Pasient og brukerombudet gjorde i 2008 et unntak fra denne regelen i en sak hvor vi i utgangspunktet bisto brukeren med en sak i helsetjenesten. Vi ønsket imidlertid å bistå i denne NAV saken da det var ganske opplagte feilvurderinger som ble utført mot denne brukeren. Saken har vært i alle klageinstanser, og endte i trykderetten i 2015. Resultatet ble medhold på alle punkter i brukerens favør.

Erfaringer som Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag sitter igjen med er at det er et stort behov for at NAV brukere får et eget NAV ombud.

#### **Felles fokusområde for alle landets pasient og brukerombud**

**Brukermedvirkning:** Pasient og brukerombudet har registrert 63 saker hvor manglende brukerinvolvering er tema i sakene våre. Brukermedvirkning i sakene er viktig og er en av forutsetningene for et godt pasientforløp. Manglende ivaretagelse av dette kan få store konsekvenser og skape utrygghet i møte med helsevesenet.

#### **Barn og unge voksne med behov for omfattende tjenester:**

Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag.

I 2015 er det registrert 10 saker med dette som tema. Se over på eksempel.

## **8. Eksterne møter og virksomhet i 2015: ( et utdrag)**

### **Vår 2015**

1. Kontoret har vært representert ved Varde senteret ved St.Olav. Dette er en møteplass for pasienter med kreft og deres pårørende. Her får de informasjon om deres rettigheter og tilbud.
2. Møte med sosionomer ved St.Olav Hospital for gjensidig erfaringsutveksling.
3. Foredrag NFU-Norsk forbund for utviklingshemmede
4. Foredrag KUN - senter for kunnskap og likestilling
5. Foredrag helse og velferd NAV midtbyen

### **Høst 2015**

6. Pasient og brukerombudskontoret har undervisning for medisinstudenter ved NTNU. ( høst 15)
7. Pårørende kurs ved Læring og mestringssenteret
8. Møte med fylkeslegen i Sør-Trøndelag
9. Frokostmøte Fylkesmannen- ernæring i sykehjem
10. Foredrag vold mot eldre i sykehjem-KUN-senter for kunnskap og likestilling

## **9. Pasient og brukerombudet på radio NRK P1+ 2015**

Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag har siden høsten 2014 jevnlig vært på P1+ og tatt opp ulike tema innenfor helserettens område.

Link: <https://radio.nrk.no/serie/frokostradio>

- a) **Her er en oversikt over noen av tema som er gått gjennom i 2015 på P1+.**

1. Individuell plan- hva er dette ?
2. Den gode henvisning fra fastlegen til spesialisthelsetjenesten.
  - a. Hvorfor er det meget viktig med en god henvisning.
3. Tilsynsordningen i Norge, med fylkeslege, statens helsetilsyn og kunnskapsenteret
4. Behandling innenfor det psykiske helsevern og rusbehandling
  - a. Hva finnes på ulike nivå? Hvem kan bli henvist ? hvem henviser ?

Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag.

5. BPA: Hva er Brukerstyrt personlig assistanse
6. KEK: Klinisk etisk komite på sykehus. Hva jobber de med?
7. Sykehjem i Norge og Lottehjemmet i Danmark
8. Hva skjer fra man har mistanke om kreft til man kommer til sykehuset på undersøkelse?
  - a. Herunder frister og pasientforløpet
9. Hva kan pårørende få vite hvis man har en syk mann, barn?
10. Hvilket tilbud kan man få hvis man sliter psykisk ?
11. Hvilke tilbud finnes hvis man sliter med rusmidler?
  - a. Alkohol
  - b. Narkotika
12. Hvilke regler gjelder for syketransport til sykehus?
  - a. Når kan man få transport til sykehus
  - b. Kan man ha med ledsager?
  - c. Hvor kan man klage hvis man ikke er enig i dette?
13. Hva kan man gjøre som pasient og pårørende hvis man ikke er enig i at man skal utskrives?
  - a. Utsatt iverksetting av utskriving under påvente av klagebehandling
14. Hva gjør tilsynsmyndigheten (fylkeslege) når man får en klage
  - a. Hva skjer i en slik prosess?
15. Hva er en «typisk klagesak»?
16. Hva er en sak som ikke er egnet for klagebehandling hos fylkeslegen?
17. Hva kan fastlegen gjøre ved mistanke om kreft?
  - a. Hvor lang tid tar det før jeg kommer på sykehuset? (for eksempel ved brystkreft)
  - b. Hva skjer på sykehuset?
  - c. Må jeg operere eller hvilke typer behandling er det ?
  - d. Får jeg en fast person (kreft koordinator) jeg kan forholde meg til under behandlingen / utredningen
  - e. Kreftforeningen sine tilbud <https://kreftforeningen.no/vare-tilbud/>



## **10.Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag i media 2015**

### **LAR**

<http://www.nrk.no/dokumentar/-a-trappe-ned-pa-metadon-er-a-trappe-opp-i-livet-1.12251356>

### **Sykehus:kapasitetproblem**

<http://adressa.ald.no/bestillpluss?1&artRefId=10831739&aviskode=ADR&targetUrl=http%253A%252F%252Fwww.adressa.no%252F%253Fservice%253DpaywallRedirect%2526articleUrl%253Dhttp%253A%252F%252Fwww.adressa.no%252Fpluss%252Fnyheter%252Farticle10831739.ece>

### **Sykehus: Utskrivingsklare pasienter**

<http://www.tv2.no/a/7511360>

## **11. Lov om pasient og brukerrettighetsloven kapittel 8.**

### 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.

(

#### § 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.

#### § 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.

#### § 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.

#### § 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

Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag.

tvisteloven kapittel 22 får tilsvarende anvendelse for ombudets rett til å kreve opplysninger.

#### *§ 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.

#### *§ 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.

#### *§ 8-8. Forskrifter*

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