

Pasient- og brukerombudene i Agder



Bakerst fra venstre: Karin Helle Pettersen, Reidunn Tyssen Johnsen, Diana Fuglestad, Anita Moe, Pål Koren Pedersen.

Foran fra venstre: Gunhild Solberg, Eli Marie Gotteberg.

Vårt mandat

Pasient- og brukerombudet skal arbeide for å:

Ivareta pasientens og brukerens
behov, interesser og rettssikkerhet

Bedre kvaliteten i tjenestene

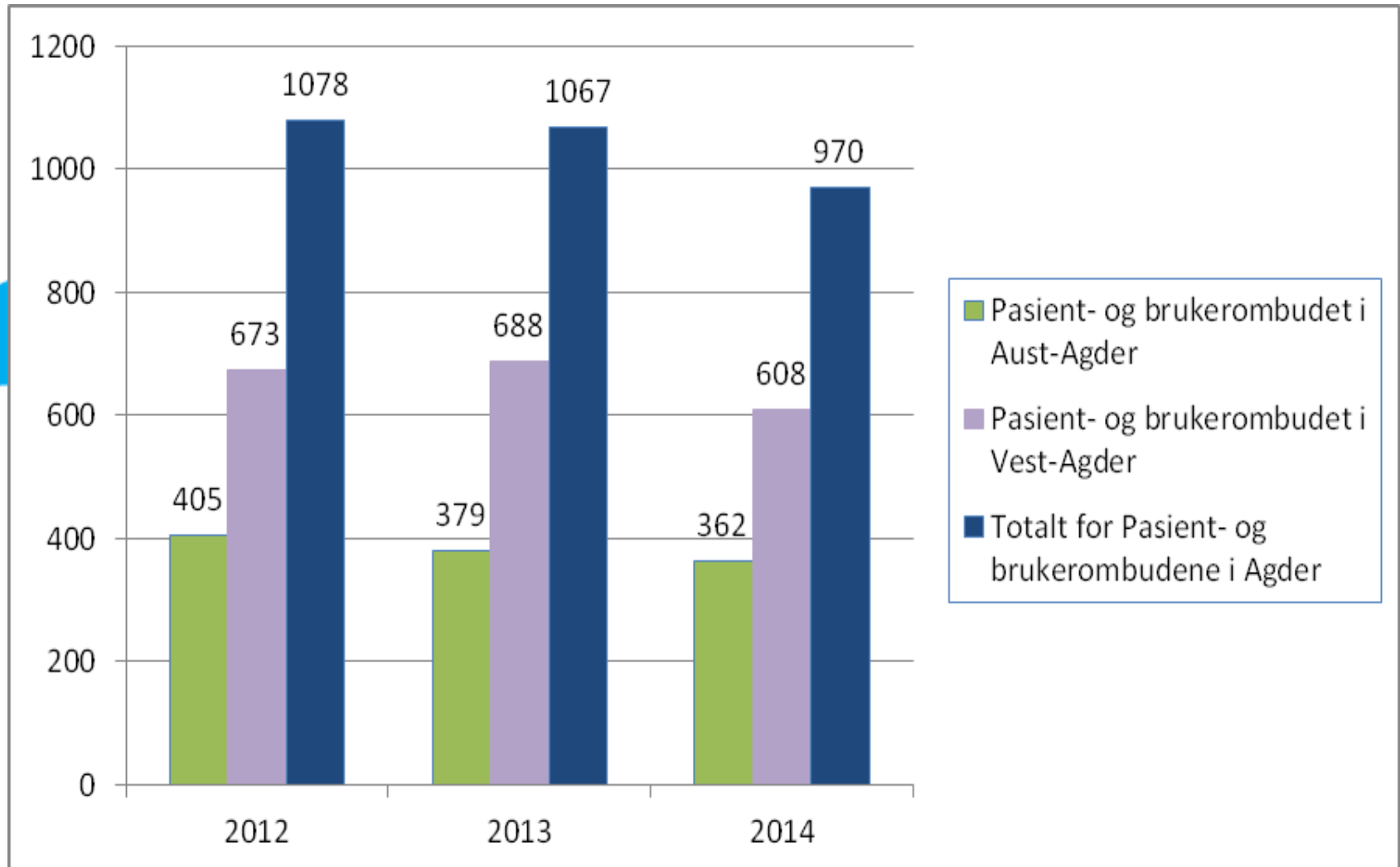
Årsmeldinger og rapporteringer

- Administrativ rapportering til Helsedirektoratet
- Stortingsmelding nr. 11 (2014-2015) Kvalitet og pasientsikkerhet, er basert på Pasient- og brukerombudene, Statens helsetilsyn og Norsk pasientskade-erstatnings rapporter for 2013.
 - Endelig en faglig rapportering
 - <https://helsenorge.no/www.pasientogbrukerombudet.no>

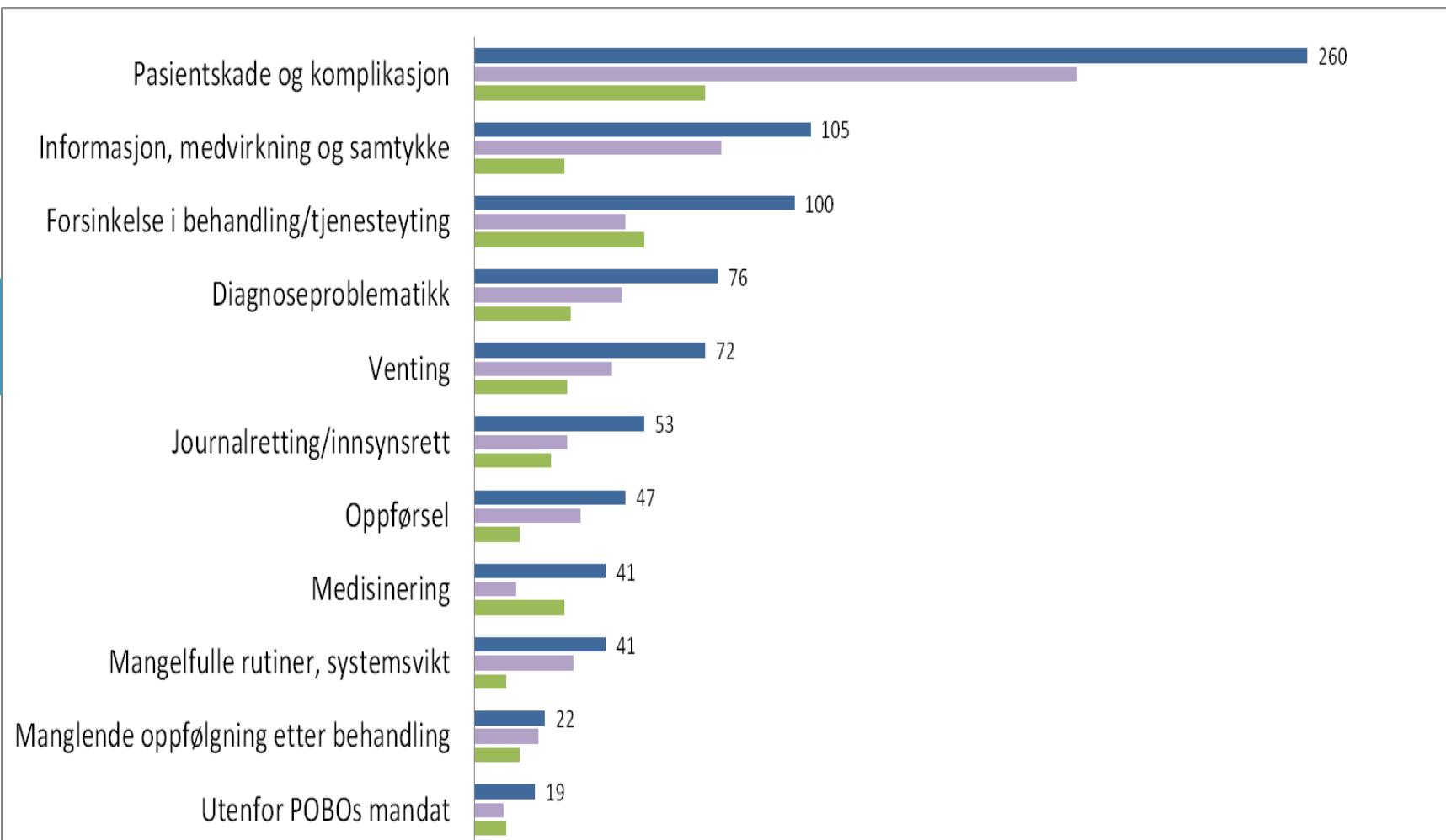
Antallet henvendelser landet 2014

År	2011	2012	2013	2014
Henvendelser	13 913	15 225	14 433	11 624 /13 764

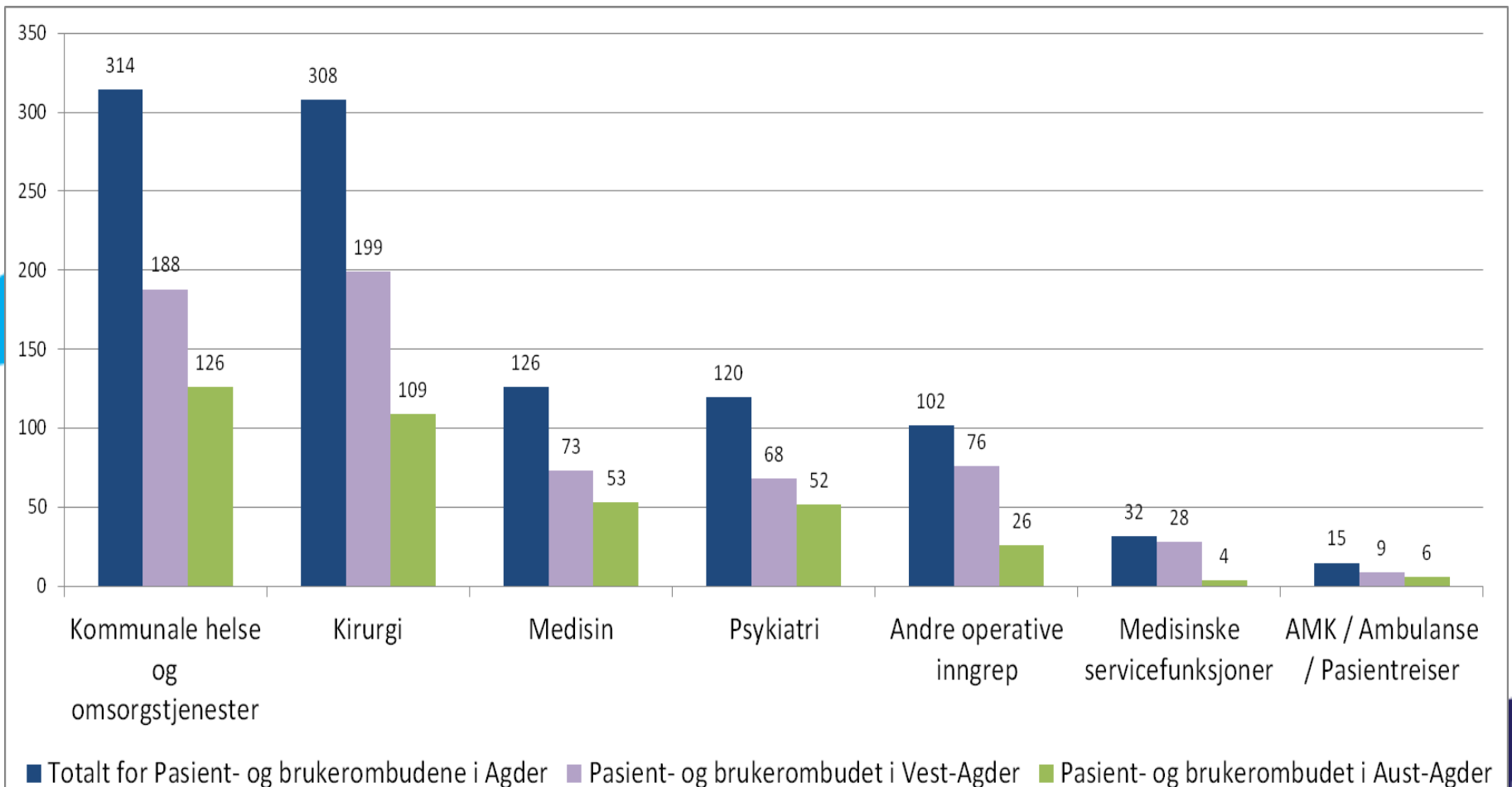
Antall henvendelser Agder



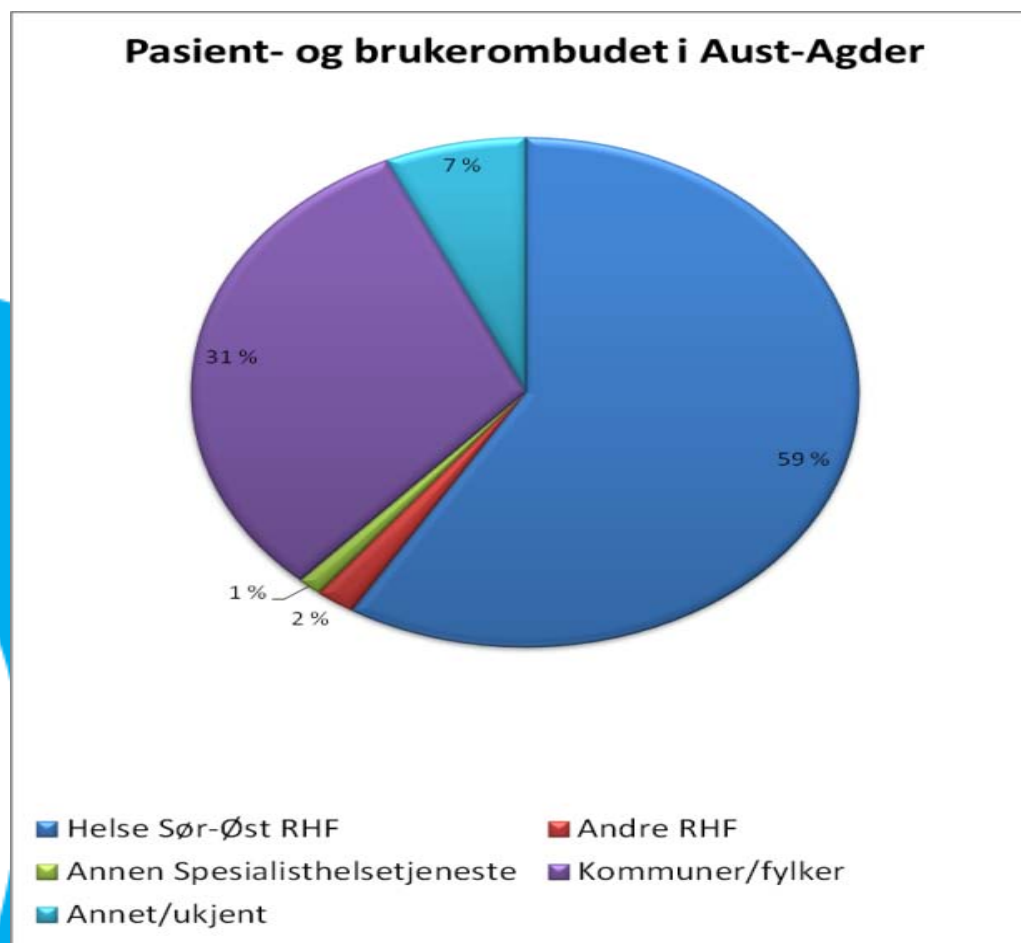
Årsaker til kontakt



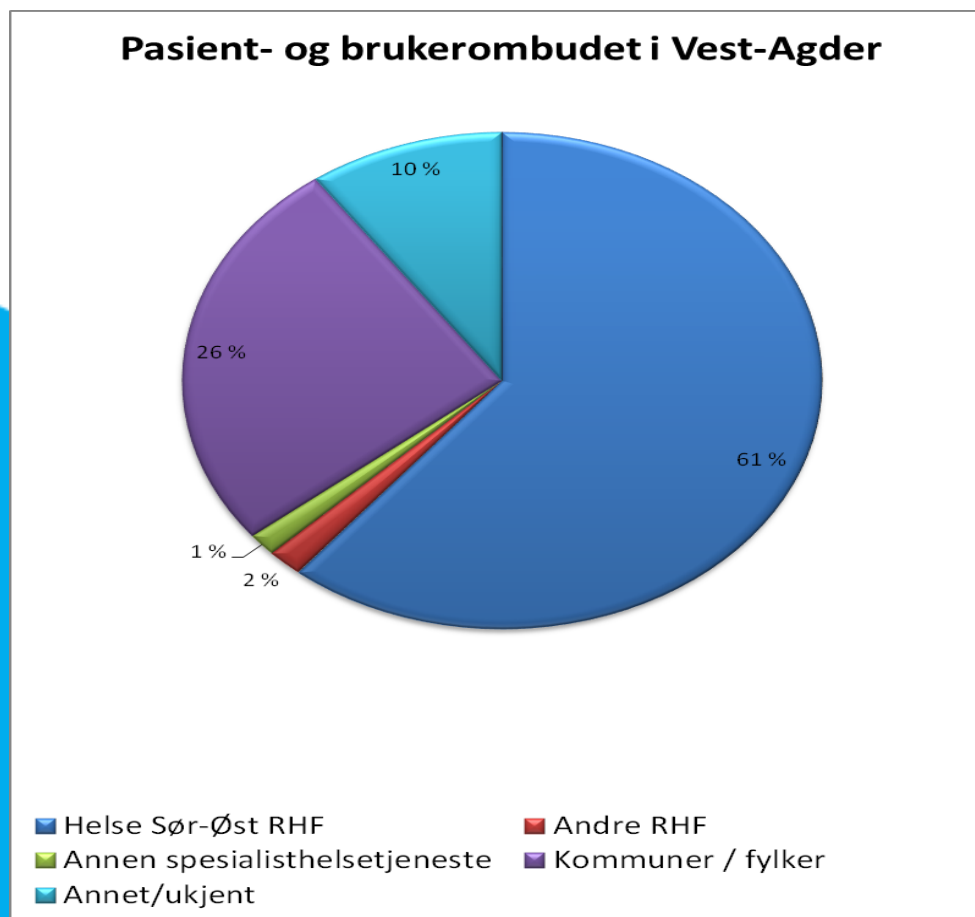
Problemstillinger per område



Fordeling problemstillinger AA



Fordeling problemstillinger VA



Årsmelding 2014

- Kvalitet og pasientsikkerhet
 - Pasientopplevelser er i seg selv et mål på kvalitet. Gode opplevelser skaper tillit til tjenestene og behandlingen man mottar.

Årsmelding 2014

- Kvalitet og pasientsikkerhet
- Helse- og omsorgstjenester i kommuner
 - Meldeplikt i kommuner
 - Helsetjenester i kommunen må innlemmes i meldeordningen til Norsk kunnskapssenter for helsetjenesten og Statens helsetilsyn.

Årsmelding 2014

- Kvalitet og pasientsikkerhet
- Helse- og omsorgstjenester i kommuner
 - Meldeplikt i kommuner
 - Samhandling i tjenestene
 - Avtalene som inngås mellom kommuner og fastleger må det stilles konkrete krav til samarbeid.
 - Samarbeidsmøter må tas i bruk i større grad.
 - Korrekt journalføring og god informasjonsutveksling sikrer gode pasientforløp

Årsmelding 2014

- Kvalitet og pasientsikkerhet
- Helse- og omsorgstjenester i kommuner
 - Meldeplikt i kommuner
 - Samhandling i tjenestene
 - Fastleger og henvisning
 - Kreftbehandling- raske og gode forløp
 - Fastleger og medisinerer
 - Pasienter må tilbys legemiddellister

Årsmelding 2014

- Kvalitet og pasientsikkerhet
- Helse- og omsorgstjenester i kommuner
- Skader og uheldige hendelser
 - Tilpasset informasjon
 - Pasienter skal informeres om adgangen til å søke pasientskadeerstatning, om at man kan henvende seg til Pasient- og brukerombudet og om retten til få saken vurdert hos tilsyns-myndigheten.

Årsmelding 2014

- Kvalitet og pasientsikkerhet
- Helse- og omsorgstjenester i kommuner
- Skader og uheldige hendelser
 - Tilpasset informasjon
 - Dialogsamtaler
 - Helsepersonell må stadig arbeid med dette
 - Gode eksempler
 - Fødeavdelingen i Kristiansand

Årsmelding 2014

- Andre forhold
- Fritt sykehusvalg innfor samme helseforetak
 - Sykehusene begrenser pasienters rett
 - Avvises fordi man legger til grunn at helseregionene er opptaksområder.
 - Avvises ved sentral- og universitetssykehus til tross for at disse har lokalsykehusfunksjoner. Særlig innenfor psykisk helsevern.

Årsmelding 2014

- Andre forhold
- Fritt sykehusvalg innenfor samme helseforetak
- Motstand mot helsehjelp og samtykkekompetanse
 - Det må etableres overordnede rutiner for å sikre rettslige rammer

Årsmelding alle ombud 2014

- Fastlegeordningen
 - Fastlegenes rolle i helsetjenesten må evalueres
 - Pasienter må tilbys kopi av henvisninger, epikriser og prøvesvar
 - Pasienter som bruker flere legemidler skal alltid få med seg en oppdatert legemiddelliste etter konsultasjon hos fastlege

Årsmelding alle ombud 2014

- Fastlegeordningen
- Sykehjem
 - Helsetjenestene i kommunene må innlemmes i meldeordningene til Nasjonalt kunnskapssenter og Statens helsetilsyn
 - Det bør i større grad føres stedlig tilsyn med sykehjem, og pasienter og pårørende må involveres i tilsynet

Årsmelding alle ombud 2014

- Fastlegeordningen
- Sykehjem
- Samhandlingsreformen
 - Epikrise må følge med når en pasient skrives ut fra sykehus til hjelpetiltak i kommunen. Kopi må gå til pårørende og kommunen. Det er sykehuset som må beskrive hjelpebehovet, men kommunen avgjør hvordan behovet skal dekkes

Årsmelding alle ombud 2014

- Fastlegeordningen
- Sykehjem
- Samhandlingsreformen
- Kommunal saksbehandling
 - Det må iverksettes tiltak for å styrke kompetansen til kommunale saksbehandlere
 - Pasienter, brukere og pårørende må tilbys en felles og oppdatert serviceerklæring med kortfattet informasjon om sine rettigheter

Årsmelding alle ombud 2014

- Helseforetakenes klagesaksbehandling
 - Helseforetakene må sørge for at klager behandles i samsvar med klagereglene pasient- og brukerrettighetsloven

Årsmelding alle ombud 2014

- Helseforetakenes klagesaksbehandling
- Klage- og tilsynsmyndigheter
 - Tilsynsmyndighetene må ha tilstrekkelige ressurser og en organisering som bidrar til kortere saksbehandlingstid og bedre begrunnede avgjørelser, samt ivaretar deres uavhengige rolle overfor helse- og omsorgstjenesten

Prioritering

- NOU Åpent og rettferdig – prioriteringer i helsevesenet
 - Valgene må ut i åpenheten, må følge prinsipper og prosedyrer det er enighet om.
 - Det må være rammer rundt den faglige vurderingen som bare kan gjøres i møte med den enkelte unike pasient.
 - Vurderinger må skje i samarbeid med den informerte og involverte pasient og bruker.



Forløpskoordinator - pakkeforløp for kreftpasienter

- Alle sykehus med kreftbehandling skal ha en stilling som forløpskoordinator som skal bidra til at målene nås.
- Ombudene mener det burde vært et krav fult opp med øremerkede stillinger

Fritt behandlingsvalg- pasientene blir taperne ?

- Foreslått å gjelde for psykisk helsevern og rus i første omgang.
- Ombudene advarer mot en ordning med flere tjenesteaktører på et felt der nødvendig samhandling og sømløse overganger allerede svikter

Planer for 2015

- Fokusområder
 - Brukermedvirkning på alle nivåer
 - Tjenester til barn, unge og unge voksne med store tjenestebehov.
- 
- 

Vi vil ut!

- Vi har statistikk materialet som på forespørsel kan bearbeides og tilpasses det enkelte tjeneste-sted og brukergrupper. Vi ber om tillatelse fra de som henvender seg til oss om å få bruke deres sak til læring, anonymisert og be-arbeidet.
 - <https://helsenorge.no/>
www.pasientogbrukerombudet.no