

# Pasient- og brukerombudet i Agder



# Ansatte ved POBO Agder

- Pasient- og brukerombud Gunhild Solberg
- Seniorrådgiver Karin Helle Pettersen
- Seniorrådgiver Pål Koren Pedersen
- Seniorrådgiver Eli Marie Gotteberg
- Seniorrådgiver Reidunn Tyssen Johnsen
- Seniorrådgiver Diana Fuglestad
- Rådgiver Anita Moe

# POBO kontakt

- POBO Agder har hovedkontor i Kristiansand i Fylkeshuset
- og faste kontordager i Arendal SSA og Flekkefjord SSF med timebestilling
- [agder@pobo.no](mailto:agder@pobo.no)
- 38241414

# Pasient- og brukerombudet

- er et uavhengig, statlig forvaltningsorgan
- finnes i alle landets fylker
  - felles for noen fylker, bl.a. Agder-fylkene
- er administrativt tilknyttet Helsedirektoratet
- gir gratis tjenester
- er lovfestet i pasient- og brukerrettighetsloven kapittel 8

# *Pasient- og brukerrettighetsloven kp 8*

Formål:

- ivareta pasientens og brukerens behov, interesser og rettssikkerhet
- bedre kvaliteten i tjenestene
- bidra til å fremme tillitsforhold og sosial trygghet
- ivareta respekten for den enkeltes liv, integritet og menneskeverd.

# Litt tall fra 2017

- 15 238 henvendelser i hele Norge
  - 946 i Agder
- 46 % omhandler spesialisthelsetjeneste
- 32 % knyttet til kommunale helse- og omsorgstjenester
- 22 % forespørsler eller utenfor mandat

# Årsak til kontakt

- Skader og komplikasjoner
- Feil og forsinkelser, venting
- Informasjon, medvirkning og samtykke
- Dårlig oppførsel
- Ikke innfridde forventninger
- Spørsmål om rettigheter

# Spesialitet

- Fastlegene
- Kirurgi/ortopedi
- Medisin
- Psykiatri
- Nevrologi



# Om hva ?

- Tjenesteytelse 57 %
- Rettigheter 26 %
- System og saksbehandling 17 %

# Hva pasient- og brukerombudet er

- en av landets viktige formidler av pasientopplevelser
- en ubyråkratisk og effektiv ordning
- enkel tilgjengelig og lavterskel-løsning
- kort tid fra henvendelse til handling
- tilbyr god og tverrfaglig kompetanse
- ser alltid etter gode løsninger
- «klok, kritisk og konstruktiv»

# Ombudets arbeidsmåter

- informerer, veileder og gir råd
- bistår i kontakt med tjenestesteder
- bistår med å formulere og formidle spørsmål og klager
- gir råd ved søknad om pasientskadeerstatning
- avklarer forventning
- løser henvendelser gjerne uten formell klage
- Dialogmøter – ansikt til ansikt

# Dialogmøter

- Over 60 dialogmøter i 2017
- Ansikt til ansikt kommunikasjon
- Avklaring og oppklaring
- Ansvars plassering
- Beklagelse
- Gjenopprette tillit

# Pasient- og brukerrettighetsloven

- Rett til øyeblikkelig og nødvendig helsehjelp
- Rett til vurdering innen 10 virkedager
- Rett til fornyet vurdering
- Fritt behandlingsvalg
- Rett til medvirkning og informasjon
- Samtykke til helsehjelp
- Rett til journalinnsyn
- Klagerett

# Pasientens helsetjeneste

- Pasienten skal settes i sentrum, ventetider skal ned og kvaliteten skal heves
- Gode opplevelser skaper tillit
- Medvirkning og involvering skaper tillit
- Åpenhet og forutsigbarhet skaper tillit
- God faglighet skaper tillit
- Det er lov å være hyggelig

# Anbefalinger

- Alle kommuner bør tilby forebyggende hjemmebesøk til eldre over 80 år som ikke mottar helse- og omsorgstjenester
- Det bør gjennomføres kompetanseløft på pasient- og brukerrettigheter blant ansatte
- Pasienter bør tilbys kopi av henvisninger, epikriser og prøvesvar

# Anbefalinger

- Tiltak for å bedre kompetanse på bruk av tolk, slik at ansvar for å bestille tolk ved behov etterleves
- Ungdom mellom 16 – 18 år bør fritas egenandel hos fastlege
- Utskrivingsamtaler bør være en selvfølgelig avslutning på ethvert sykehusopphold



# Psykisk helse 2018-19

- Oppdatere oss på området faglig og stedlig
- Besøke alle institusjoner og tjenestesteder i Agder
- Knytte kontakter med kontrollkommisjoner og interesseorganisasjoner

