

Pasient- og brukerombudet i Buskerud

Erfaringer og funksjon

HISTORIKK

- 1984 Landets første pasientombud starter i Nordland
- 1991 Pasientombud i Buskerud
- 2001 Lov om pasientrettigheter av 2. juli 1999 trer i kraft
- 2003 Pasientombudsordningen blir statlig som følge av sykehusreformen, og administrativt tilknyttet Helsedirektoratet
- 2009 Ordningen utvides til også å omfatte kommunehelsetjenesten og kommunens sosiale tjenester, men ikke miljørettet helsevern og økonomisk sosialhjelp

Hva er pasient- og brukerombudet

Pasientrettighetslovens kapittel 8

§ 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 sosialtjenesten, og for å bedre kvaliteten i disse tjenestene.

Pasientrettighetsloven kapittel 8

- *Alle kan henvende seg, også anonymt*
- *Ombudet tar også opp saker på eget initiativ (ortopeden)*
- *Pasient- og brukerombudet skal ha fri adgang til alle tjenestestedenes lokaler*
- *Pasient- og brukerombudet har rett til å uttale sin mening og foreslå konkrete tiltak til forbedringer*
- ***ingen instruksjonsmyndighet***
- * *Pasient- og brukerombudet skal underrette tilsynsmyndighetene om tilstander som det er påkrevet at disse følger opp. (føden, Tyrifjord,.....)*

HVORDAN ARBEIDER PASIENT- OG BRUKEROMBUDET

Individnivå

- råd og veiledning – INFORMASJON
- Muntlig/skriftlig kontakt med tjenestestedet
- deltagelse i møte med tjenestestedet
- bistand i saker til Norsk pasientskadeerstatning
- bistand i klager til tilsynsmyndighetene

Hvordan arbeider Pasient- og brukerombudet

Systemnivå - leverandør av pasienterfaringer

- tilbakemeldinger etter individsaker
- dialog med tjenestestedene
- brukerutvalg & kvalitetsutvalg
- møter med brukerorganisasjoner
- besøk på institusjoner
- reiser prinsipielle spørsmål til rette myndighet (ect behandling)
- bekymringsmeldinger til tilsynsmyndighetene
- media
- årsmelding

Årsmelding fra Pasient- og brukerombudet 2009

ANBEFALINGER TIL SPESIALISTHELSETJENESTEN

- **LYTT TIL PASIENTENE - UNNGÅ FEILBEHANDLING**
- **LAG AMBISIØSE MÅL OM GODE RUTINER FOR INFORMASJON OG OPPFØLGINGEN AV DISSE**
- **EVALUER ORDNINGEN MED PASIENTANSVARLIG LEGE**
- **LEDELSEN PÅ ALLE NIVÅER MÅ LEGGE TIL RETTE FOR GODE LÆRINGSKULTURER – DET BØR VURDERES Å OPPRETTE NØYTRALE HAVARIKOMMISJONER I DE MEST ALVORLIGE SAKENE.**
- **DET MÅ STILLES KRAV TIL HELSEFORETAKENE OG TILSYNSMYNDIGHETENE OM AT MANGLER VED HELSEHJELPEN SOM FREMKOMMER VED TILSYN RASKERE RETTES OPP.**

Årsmelding fra Pasient- og brukerombudet 2009

ANBEFALINGER TIL HELSETJENESTEN I KOMMUNENE

- De ansattes saksbehandlingskompetanse må styrkes
- Tilgjengeligheten på telefonen i allmennlegetjenesten må bedres
- Kopi av henvisninger skal alltid sendes pasienten
- Kunnskapen blant de ansatte om reglene rundt pasientjournalene må heves

ANBEFALINGER TIL HELSETJENESTEN I KOMMUNEN

- De ansattes saksbehandlingskompetanse må styrkes
- Innvilgede vedtak må fylles med innhold
- Økt kompetanse om brukernes rettigheter

Hvordan arbeider Pasient- og brukerombudet i kommunene – til **NYTTE** og **BESVÆR**

Eks på saker hovedsaklig fra Drammen

Mottatt 56 saker etter 01.09.2009

Allmennlegetjenesten	21	henv rot, pas.rettigheter – ny vurd/valgfrihet, tilgjengelighet, medisineri streng/rundhåndet, slurvete og mangelfull oppfølging, tilgjengelighet, tilgjengelighetsundersøkelsen
BPA	3	
Fysioterapi	4	fysioterapi på sykehjem
Legevakt	5	språk, tilstrekkelige undersøkelser
Psykisk helsearbeid	2	ettervern
Rus og avhengighet	3	ettervern, god tone med Senter for rusforebygging
Heldøgns boform, inst	6	kvalitet, tilbud – informasjon, forvaltningspraksis, Stopp i ernæring til pasient på sykehjem uten samtale med pårørende
Kommunal rehabilitering	2	
Kommunehelsetjeneste	7	(helsestasjon...

Hvordan arbeider Pasient- og brukerombudet i kommunene – til **NYTTE** og **BESVÆR**

Eks på saker

- 80 ++ bekymret for at han ikke lenger er stand til å ivareta sin pleietrengende kone
- Pasientrettighetsloven § 4a og samtykkekompetanse
- Journalinnsyn – “tilbud” om å se journalen sammen med helsepersonell
- Vedtak på avlastning, men ingenting skjer. Årsak – rekrutteringsproblemer
- “ikke vits å søke sykehjems plass her – det har vi ikke”

Hvordan arbeider Pasient- og brukerombudet i kommunene – til **NYTTE** og **BESVÆR**

Eks fra Drammen, mottatt 56 saker etter 01.09.2009

Allmennlegetjenesten	21	henv rot, pas.rettigheter – ny vurd/valgfrihet, tilgjengelighet, medisinerings streng/rundhåndet, slurvete og mangelfull oppfølging, tilgjengelighet, tilgjengelighetsundersøkelsen
BPA	3	
Fysioterapi	4	fysioterapi på sykehjem
Legevakt	5	språk, tilstrekkelige undersøkelser
Psykisk helsearbeid	2	ettervern
Rus og avhengighet	3	ettervern, god tone med Senter for rusforebygging
Heldøgns boform, inst	6	kvalitet, tilbud – informasjon, forvaltningspraksis, Stopp i ernæring til pasient på sykehjem uten samtale med pårørende
Kommunal rehabilitering	2	
Kommunehelsetjeneste	7	(helsestasjon...)
Økonomisk sosialhjelp	3	

ERFARINGER MED ORDNINGEN

Vi tilbyr

Viktigste arbeidsredskap – DIALOGEN

- god kunnskap om pasienters og brukeres rettigheter
- individuelt tilpassede arbeidsmetoder
- TID
- supplement til formelle klagesystemer, saker **KAN** løses uten at formelle klageinstanser trekkes inn
- Kontaktskapende mellom tjenesten og pasienten/pårørende
- Smidige løsninger, megler/oversetter
- Et ønsket korrektiv, tilbakemelding om hvordan tjenestene fungerer

UTFORDRING Å VÆRE VAKTBIKKJE I DIALOG