

Pasient- og brukerombudet i Nord-Trøndelag



**Presentasjon 2011,
virksomhet og funn**

Historikk / utvikling

- **1984: Landets første PO: Nordland**
- **1997: PO i Nord-Trøndelag: Spes.helsetjenesten**
- **2001: PO lovfesta ordning (prl.)**
- **2002: Spesialisthelsetjenesten statlig**
- **2003: PO statlig**
- **2009, 1. sept.: POBO: Spes.helsetj. + komm. helse- og sos.tj. (Unntak: Miljøretta helsevern, øk. sos.hjelp., kvalifiseringsprogr.)**
- **2009, 7. okt.: Regjeringserklæringa: Vil vurdere Velferdsombud for NAV, sos.tjeneste og helsetj.**

Rammer for virksomheten

- **Pasientrettighetslova kap. 8**
- **Pasientrettighetslova for øvrig**
- **Annen helselovgivning**
 - **Spesialisthelsetjenestelova**
 - **Psykisk helsevernlova**
 - **Helsepersonellova**
 - **Kommunehelsetjenestelova**
 - **Sosialtjenestelova**
 - **Forskrifter**
- **Lovverk i endring**
 - **Særlig: Ny helse- og omsorgslov for kommunene**

Pasientrettighetslova § 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.”

Viktige perspektiv

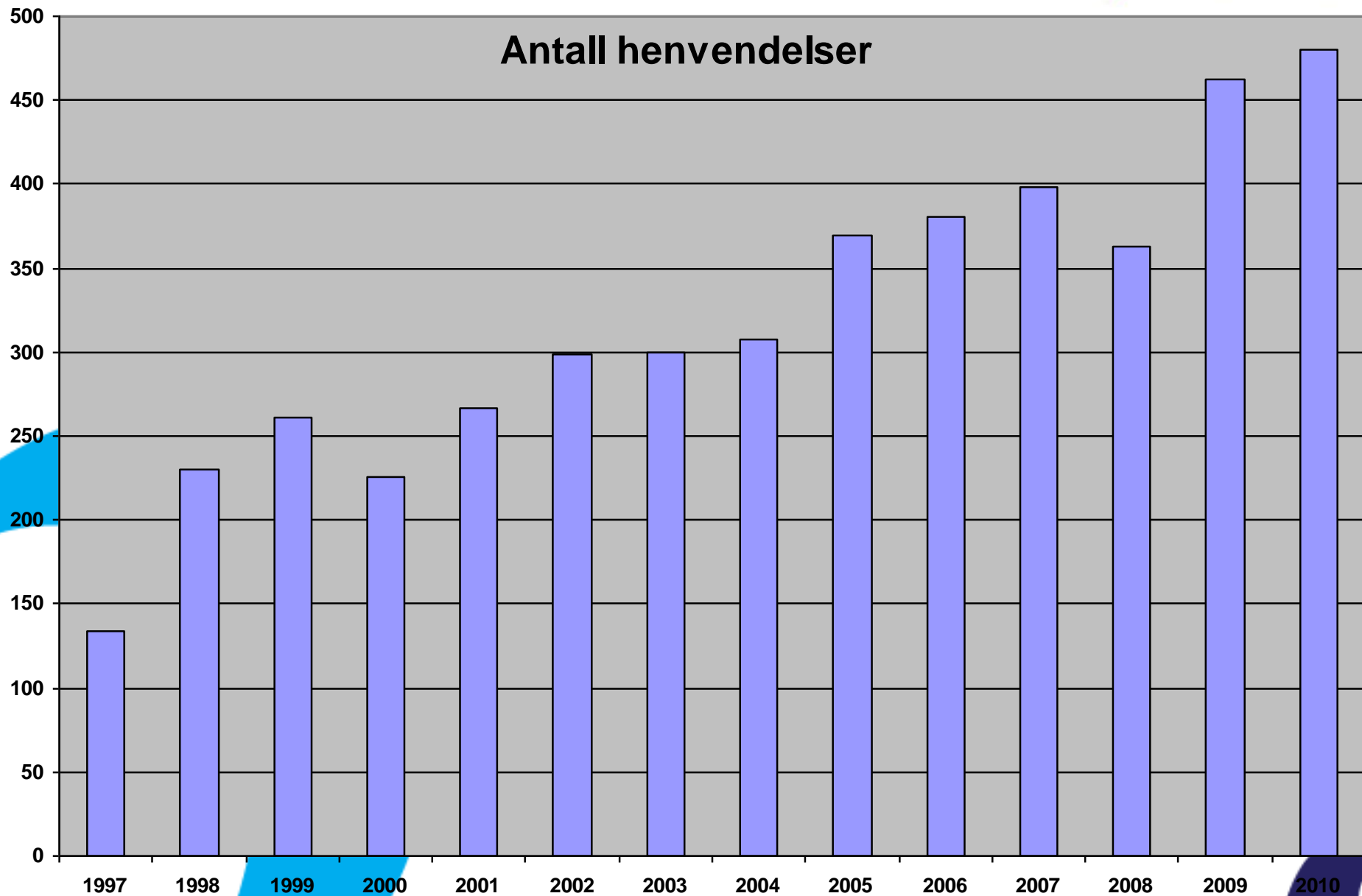
- Individ- og systemperspektiv
- POBO = Offisiell leverandør av pasient- og brukererfaringer (tilfredshet og misnøye)
- Folk i fokus!
- Verdiplattform: ”Tilgjengelig, troverdig og uavhengig med mot og autoritet”
- POBO i fylket – POBO i Norge

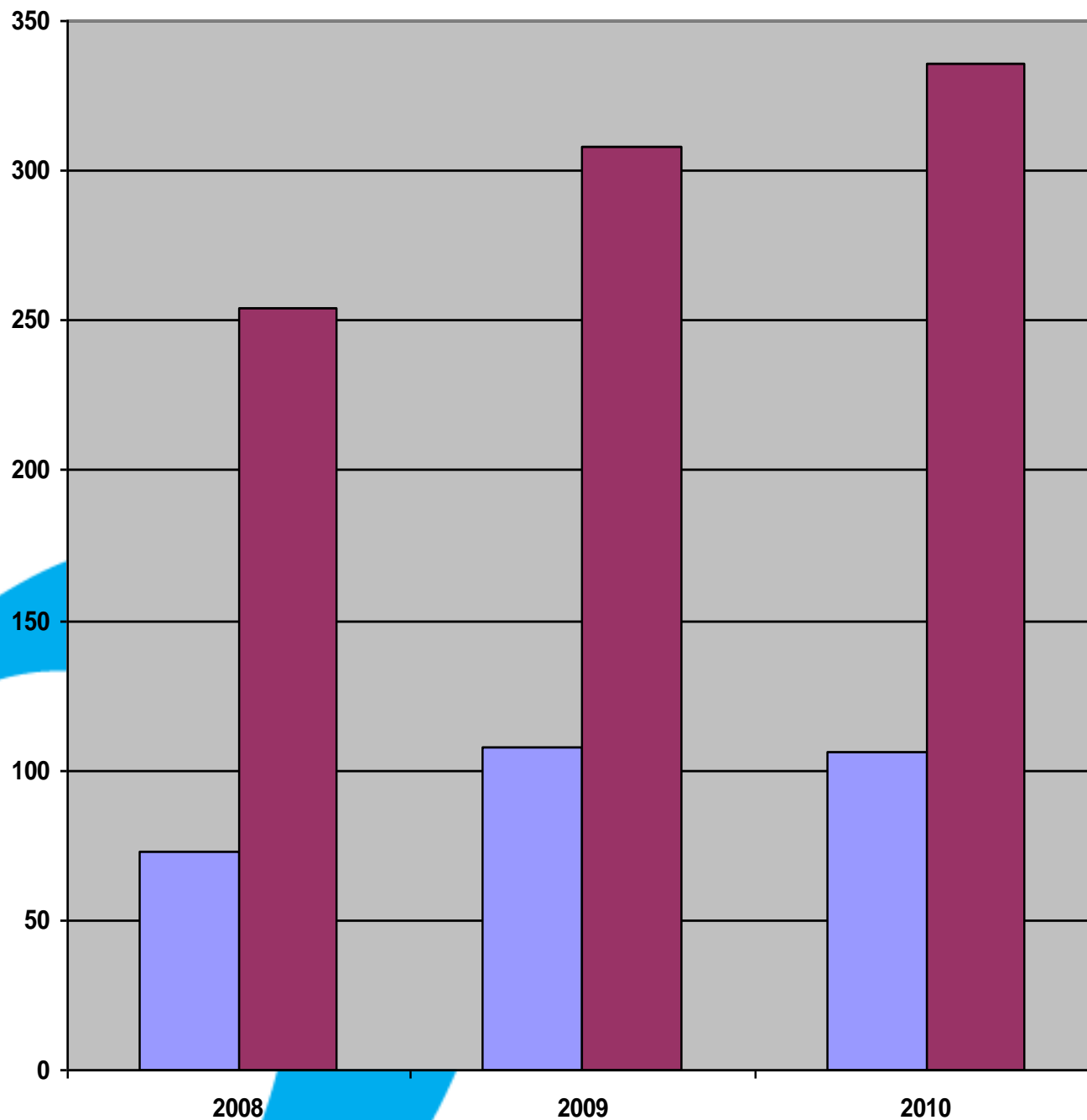
POBO-oppgaver (1)

- **Informasjon, råd og vegledning individuelt**
 - Organisering av og strukturer i helsetjenesten
 - Lover, forskrifter og regelverk
 - Rettigheter
 - Helsepersonells plikter
 - Klagemuligheter, -ordninger og –instanser
 - Eliminere frykt for represalier(!)
- **Dialog / undervisning / foredrag**
 - Brukergrupper og interesseorganisasjoner
 - Helsepersonell

POBO-oppgaver (2)

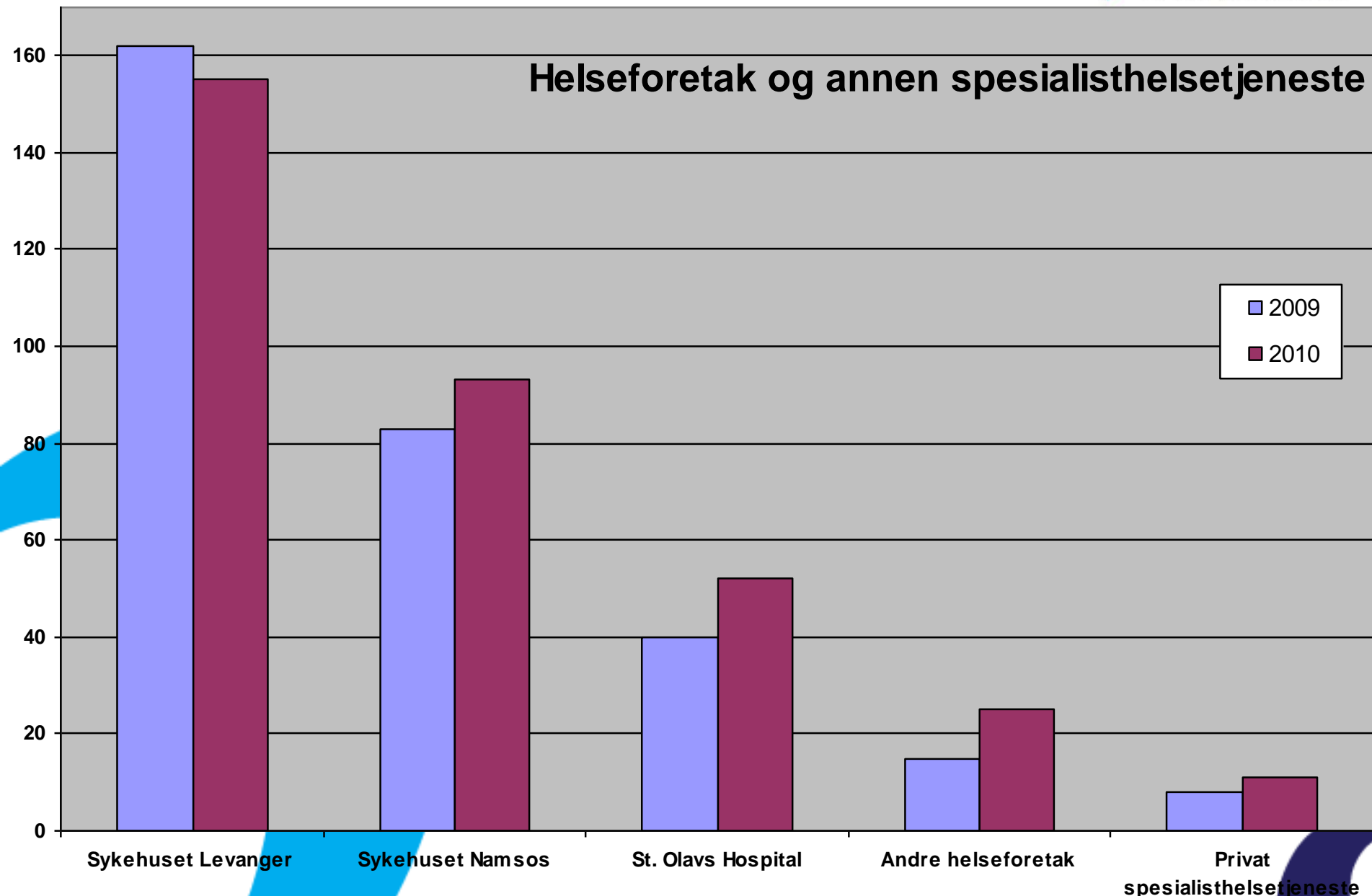
- **Kaoskontrollør**
- **Mellomledd / mekler / bistand**
- **Barrikadestormer**
- **Meiningsytrer**
- **Erfaringsformidler**
 - **Til tjenesteytere**
 - **Til tilsynsmyndigheter**
 - **Til styrende myndigheter**
 - **Til offentligheten**





■ Kommunene
■ Spesialisthelsetjenesten

Helseforetak og annen spesialisthelsetjeneste



Spesialisthelsetjenesten

<u>Områder i spesialisthelsetjenesten</u>	<u>2008</u>	<u>2009</u>	<u>2010</u>
Ortopedi	48	75	77
Kirurgi	38	33	43
Psykisk helsevern voksne	29	30	43
Medisin	32	42	34
Onkologi	12	14	23
Revmatologi	11	26	19
Rus og avhengighet	15	12	12
Gynekologi / føde	16	18	11
Akuttmottak	3	3	8
Nevrokirurgi	0	3	8
Nevrologi	9	6	8
Øre-nese-hals	8	3	8
Psykisk helsevern barn/unge	3	3	7

Kommunehelsetjenesten

<u>Områder i kommunehelsetjenesten</u>	<u>2008</u>	<u>2009</u>	<u>2010</u>
Allmennlegetjeneste	39	51	58
Heildøgns boform /institusjon	4	22	12
Legevakt	14	7	9
Heimesjukepleie	3	3	5
Kommunal habilitering / rehabilitering	4	3	5

Henvendelsesgrunner 1

<u>Pasientrettighetslovas rettigheter, spesialist-+kommunehelsetjeneste</u>	<u>2008</u>	<u>2009</u>	<u>2010</u>
Nødvendig helsehjelp (§ 2-1)	39 + 14	34 + 12	38 + 23
Individuell behandlingsfrist (§ 2-1)	17 + uakt.	9 + uakt.	12 + uakt.
Vurdering / fornya vurd. (§§ 2-2 og 2-3)	5 + uakt.	9 + uakt.	8 + uakt.
Valg av sjukehus (§ 2-4)	17 + 0	11 + 4	19 + 1
Individuell plan (§ 2-5)	4 + 4	2 + 5	5 + 4
Sjuketransport (§ 2-6)	8 + uakt.	45 + uakt.	15 + uakt.
Informasjon / medvirkning / samtykke (kap. 3 og 4)	76 + 10	43 + 22	74 + 23
Journal (kap. 5)	16 + 6	21 + 5	26 + 8
Barns rettigheter (kap. 6)	1 + uakt.	0 + uakt.	0 + uakt.

Henvendelsesgrunner 2

<u>Andre henv.grunner, spes.helsetj.</u>	<u>2008</u>	<u>2009</u>	<u>2010</u>
Pasientskade / komplikasjon	69	84	81
Utskriving / oppfølging	17	21	47
Medisinering	25	37	43
Forsinka / feil behandling	Ikke reg.	35	38
Forsinka / feil diagnose	42	47	35
System / samarbeid	53	31	33
Ventetid	Ikke reg.	18	29
Omsorgsfull hjelp	43	39	28
Helsepersonells oppførsel	15	15	25
Infeksjon / hygiene	20	9	22
Egenandeler	11	9	15
Henvisning	43	12	13
Tvang	4	5	12
Taushetsplikt	10	9	8

Henvendelsesgrunner 3

<u>Andre henv.grunner, kommuner</u>	<u>2008</u>	<u>2009</u>	<u>2010</u>
Saksbehandling	Ikke reg.	17	20
Medisinering	10	17	19
System / samarbeid	5	13	16
Henvisning	22	17	15
Omsorgsfull hjelp	17	23	13
Egenandeler	3	6	12
Forsinka / feil diagnose	18	21	10
Forsinka / feil behandling	1	6	10
Helsepersonells oppførsel	7	4	8
Oppfølging	2	3	5
Pasientskade / komplikasjon	9	6	5
Taushetsplikt	2	6	5

Utfordring 1:

Informasjon / medvirkning / samtykke

- 2009 – 2010: Auke på 50 % (Spes.helsetj. 80 %!)
- Informasjon og medvirkning er tidkrevende
- Lovbestemte rettigheter, prl. kap. 3
- Den myndige pasienten: Paternalisme er ute
- Tvil om tilstrekkelig opplæring av helsepersonell
- Behov for adekvate ryggmargsreflekser
- God informasjon og god ivaretaking av medvirkningsretten: Avverger klager på diagnostisering, behandling og oppfølging

Utfordring 2: Ventetid og individuell behandlingsfrist

- **Prisverdig fokus på individuell behandlingsfrist og reduksjon i fristbrudd**
- **Men: Minimalt med klager og lite bruk av HELFO**
- **Aksepterer pasientene fristbrudd?**
- **Betydelig mer frustrasjon over ventetider i behandlingsforløpet**
- **Er ventetidene forsvarlige?**
- **Nye krav i styringsdokument**
- **Bra og nødvendig med fokus på ventetider i behandlingsforløpet**

Utfordring 3: Bruk av tvang

- **Psykisk helsevern, phl.**
 - Videreføring av tvungent psykisk helsevern etter mangelfulle kontrollundersøkelser
 - Mangelfulle eller fraværende vurderinger av reelt behov for fortsatt tvangsmedisinering
 - Alvorlige svikt, trussel mot menneskeverdet
- **Somatisk helsehjelp, prl. kap. 4A**
 - Klager på tvangsbruk i sjukehus: Saker til vurdering i Helsetilsynet
 - Adekvat vurdering av samtykkekompetanse?
 - Korrekt saksbehandling og riktige vedtak?
 - Tvangsbruk uten heimel og nødvendige vedtak?

Særskilte utfordringer kommuner

- **Mye dårlig saksbehandling**
 - Manglende overholding av forvaltningsreglement
 - Vedtaksutforming / begrunnelser
 - Involvering av bruker / medvirkning
 - Dårlig / ulik klagebehandling
- **Pasienters vern mot spredning av opplysninger / overholding taushetsplikt i legers henvisninger**
- **Diagnostisering og behandling i eldreomsorgen**
- **Medisinering**
 - Mangelfull vurdering av behov for endring
 - Svikt ved utdeling

www.pobo.no