

STYRESAK

GÅR TIL: Styremedlemmer

FØRETAK: Helse Førde HF

DATO: 06.04.2020

SAKSHANDSAMAR: Berit Irene Haarklau

SAKA GJELD: **Årsmelding 2019 frå Pasient- og brukarombodet i Sogn og Fjordane**

ARKIVSAK: 2020/2625

STYRET:
Styret i Helse Førde HF

MØTEDATO:
28.05.2020

STYRESAK:
033/2020

FORSLAG TIL VEDTAK

Styret tek Årsmelding 2019 frå Pasient- og brukarombodet i Sogn og Fjordane til orientering.

Oppsummering

Pasient- og brukarombodet skal arbeide for å ivareta pasienten og brukaren sine behov, interesser og rettstryggleik overfor spesialisthelsetenesta og den kommunale helse- og omsorgstenesta. Ombodet skal arbeide for å betre kvaliteten på desse helsetenestene. Omboda har som mål å jobbe ubyråkratisk og effektivt, med kort tid frå kontakt til handling. Ordninga er gratis for brukarane.

I 2019 fungerte Pasient- og brukarombodet i Sogn og Fjordane også som ombod i Hordaland, i påvente av avklaring om framtidig organisering.

Helse- og omsorgsdepartementet har i januar 2020 bestemt at Pasient- og brukaromboda framleis skal vere representert med 15 ombodskontor i landet. I region Vestland skal det vere eitt ombod i Førde og eitt ombod i Bergen, slik som før.

Ombodet i Sogn og Fjordane hadde 381 nye førespurnader i 2019, dette viser noko auke frå førre år.

Fakta

Pasient- og brukarombodet si verksemd er heimla i Pasient- og brukarrettigheitslova av 2. juli 1999, kapittel 8.

Pasient- og brukarombodet i Sogn og Fjordane har lagt fram årsmelding for 2019 (dokument vedlagt). Arbeidsområdet omfattar den statlege spesialisthelsetenester og kommunale helse- og sosialtenester til 109 000 innbyggjarar i Sogn og Fjordane, fordelt på 26 kommunar.

Utdrag frå årsmeldinga

I 2019 var det i Sogn og Fjordane registrert 381 saker (førespurnader). Derav var 53 % av sakene retta til spesialisthelsetenesta og 47 % av sakene til den kommunale helse- og omsorgstenesta.

Tabellen under viser samla tal saker behandla hos Pasient- og brukarombodet i Sogn og Fjordane dei siste tre åra.

Tenestnivå	2017	2018	2019
Spesialisthelsetenesta	195	162	202
Kommunehelsetenesta	135	158	179
Generell førespurnad	59	45	
Utanfor mandat	34	11	
Samla tal saker	423	377	381

Korleis og kvifor vert ombodet kontakta:

Om lag halvparten av dei som tek kontakt med ombodet har problemstillingar som gjeld sjølve tenesteytinga. Dette kan vere forseinka diagnostisering og behandling, mangelfull informasjon om helsehjelpa m.m.

Ombodet vert kontakta om	
Rettigheiter	28 %
Tenesteyting	49 %
System- og sakbehandling	23 %

Dei fleste førespunader rettar seg mot Helse Førde, men også mot Helse Bergen.

Ombodet mottek flest førespunader som gjeld fagområdet kirurgi og spesialiteten ortopedi. Tendensen har vore slik gjennom mange år og ein ser det same i heile landet. Ombodet mottek også mange kontakter knytta til psykisk helsevern.

Møter og føredrag:

Ombodet har også i 2019 hatt møter og føredrag med bl.a.:

- Møte med kommunane i Sogn og Fjordane
- Styret i Helse Førde
- Møter ved sjukehusa i Helse Førde
- Kvalitetsutvalet i Helse Førde

Utdrag frå den nasjonale årsmeldinga

Den nasjonale årsmeldinga for 2019 har sett på utvalde tema, og har følgjande anbefalingar:

- Omboda etterlyser igjen betre informasjon om medverknad i utforming av tenester. Helsekompetanse er ein føresetnad for brukarmedverknad. Det forutsett informasjon – for nokon tilrettelagt med tolk.
- Fastlegeordninga må moderniserast.
- Auka kompetanse på saksbehandling og klagesaksbehandling etterlysast
- Rehabilitering – av mange beskrive som dei hemmelege tenestene. Informasjon om tenestene må betrast.
- Mangelfull samhandling er ein trussel mot pasientsikkerheita og med kostbare konsekvensar.
- Transport blir ein stadig viktigare del av helsetenesta. Den må planleggast betre, og med utgangspunkt i pasientens behov.
- Rapporteringskrav utfordrar pasientsikkerheita. Fører rapporteringskravet om null korridorpatientar til betre situasjon for pasientane? Enkeltsaker og no tilsynsrapportar viser at det utfordrar pasientsikkerheita å ligge på «feil» avdeling.
- Er trinna for høge i den kommunale omsorgstrappa?
- Brukarstyrt personleg assistanse – ei ordning med uønska variasjonar.
- Tilbodet til psykisk sjuke og rusavhengige – vert det gjort nok og vert det gjort dei rette tinga?
- Retten til gratis tannhelseteneste er for mange ein skjult hemmelegheit. Informasjon må styrkast.

Administrerende direktør si vurdering

Pasient- og brukarombodet gjer eit viktig arbeid for å ivareta pasientane sine interesser og rettar overfor spesialisthelsetenesta. Klagesaker til pasientomboda utgjer samtidig eit viktig grunnlag for forbetningsarbeid i helseføretaket. Føretaket har sett i verk ulike tiltak for å lære av uønska hendingar. Vi har auka fokus på pasienttryggingsarbeidet.

Overordna kvalitetsutval og meir systematisk arbeid med internkontroll og kvalitetshandbok, samt opplæring og leiarstøtte ved avvikshandtering er område som vert prioritert. Helse Førde må arbeide vidare med å etablere ein god pasienttryggingskultur i heile organisasjonen som gjer til at ein førebyggjer og lærer av uønska hendingar.

Vedlegg:

- 1 Årsmelding 2019 frå Pasient- og brukarombodet i Sogn og Fjordane