

STYRESAK

GÅR TIL: Styremedlemmer
FØRETAK: Helse Førde HF

DATO: 16.04.2018
SAKSHANDSAMAR: Berit Irene Haarklau
SAKA GJELD: **Årsmelding 2017 frå Pasient- og brukarombodet i Sogn og Fjordane**

ARKIVSAK: 2014/4839
STYRESAK: **036/2018**

STYREMØTE: **27.04.2018**

FORSLAG TIL VEDTAK

Styret tek Årsmelding 2017 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 kommunehelsetenesta (helse- og omsorgstenesta). Ombodet skal også arbeide for å betre kvaliteten på desse helsetenestene.

Stortinget har bestemt at det skal vere eit pasient- og brukarombod i kvart fylke. Ordninga er gratis for brukarane. Pasient- og brukarombodet er administrativt knytt til Helsedirektoratet, og skal arbeide sjølvstendig og uavhengig.

Ombodet i Sogn og Fjordane hadde 423 saker i 2017. Det har vore ein jamn auke i saker dei siste åra, med ein liten reduksjon i 2017.

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 2017 (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 2017 var det i Sogn og Fjordane registrert 423 saker, derav 195 saker til spesialisthelsetenesta og 135 saker til kommunal helse- og omsorgsteneste.

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

Tenestenivå	År 2013	År 2014	År 2015	År 2016	År 2017
Spesialisthelsetenesta	174	198	202	214	195
Kommunehelsetenesta	130	159	125	134	135
Anna/ukjent	36	29			
Generell førespurnad			69	74	59
Utanfor mandat			20	20	34
Samla tal saker	340	386	416	442	423

Migrasjonshelse:

Migrasjonshelse har vore fokusområde for pasient- og brukaromboda nasjonalt i 2016 og 2017.

Informasjon:

God kommunikasjon er avgjerande for gode brukaropplevingar.

Kva er pasientar og brukarar misnøgde med i møte med helse- og omsorgstenestene i Sogn og Fjordane?

Helse Førde HF	
System- og sakshandsaming	28%
Rettigheiter	18%
Tenesteyting	54%

Om lag halvparten av sakene som er knytta til tenestestadane gjeld misnøye med sjølve utføringa av tenesta. Saker knytta til rettigheiter gjeld som oftast mistanke om brot på pasient- og brukarrettigheiter. T.d. avslag på søknad om tenester, fristbrot og innsyn i journal. System- og sakshandsaming omfattar tenestene sin organisering og rutine. T.d. mangelfull tilgjengelegheit, samhandling mellom etatar og sakshandsamingstid.

Ombodet har i 2017 hatt møter og føredrag med bl.a.:

- Møte med alle kommunestyra i Sogn og Fjordane
- Psykiatrisk klinikk Helse Førde
- Føredrag i Lærings- og mestringscenteret i Helse Førde
- Styret i Helse Førde
- Kvalitetsutvalet i Helse Førde
- Bergum asylmottak Førde
- Kvalitetskonferansen Helse Førde

Ombodsordninga nasjonalt:

Omkring 15 200 personar tok kontakt med pasient- og brukaromboda i 2017, og det utgjør 18 100 ulike problemstillingar knytt til helse- og omsorgstenesta. I pasient- og brukarrettighetslova § 8-1 framgår det at ombodet sitt arbeid er todelt og omfattar:

- Arbeide med enkeltsaker
- Bidra til kvalitetsforbetring i helse- og omsorgstenesta

Nokre utvalde tema som det nasjonalt har vore fokus på er:

- Fastlegeordninga må moderniserast
- «Borte bra – men hjemme best»
- Rusavhengige må sikrast betre behandlingsforløp
- Prioritering av barn og unge – mindre snakk og mer handling
- Utfordringar med pasientforløpa

Adm. direktør si vurdering

Pasient- og brukarombodet gjer eit viktig arbeid for å ivareta pasientane sine interesser og rettar overfor spesialisthelsetenesta. Klagesaker til pasientomboda utgjør samtidig eit viktig grunnlag for forbetningsarbeid i helseføretaket. Føretaket har sett i verk ulike tiltak for å lære av uønska hendingar, har endra organisering av pasienttryggingsarbeidet, overordna kvalitetsutval og meir systematisk arbeid med internkontroll og kvalitetshandbok, samt opplæring og leiarstøtte vedrørende avvikshandtering. Målet er å etablere ein pasienttryggingskultur som gjer til at ein førebygg uønska hendingar.

Vedlegg:

- 1 Årsmelding 2017 frå Pasient- og brukarombodet i Sogn og Fjordane
- 2 Nasjonal årsmelding 2017 frå Pasient- og brukaromboda