

Pasientombudet i Vest-Agder

Arkivseminar for helseforetak

18.11.08





Pasientombudet i Vest-Agder

- ① Prøveordning 1992 - 1994
- ① Fast ordning fra 1996
- ① Pasientrettighetsloven vedtatt 02.07.99
- ① Overført Sosial- og helsedirektoratet i 2003
- ① Den offentlige spesialisthelsetjeneste



MANDAT

- ④ Spesialisthelsetjenesten
- ④ Kommunale helse- og sosialtjenester fra 01 09 09.
 - ④ Unntatt miljørettet helsevern og økonomiske ytelser
- ④ Pasient og brukerombud



Pasientrettighetsloven kp 8

🕒 **Formål:**

- 🕒 Bidra til **sikkerhet** for pasienter og
- 🕒 **kvalitet** i helsetjenesten samt
- 🕒 **tillit** til helsepersonell og helsetjeneste.



Pasientrettighetsloven:

- ② Pasientombudet avgjør selv om det er tilstrekkelig grunn til å ta opp en sak

- ② Det betyr at vi:
 - Siler
 - Sorterer og siviliserer
 - Henviser
 - Avviser
 - Underretter tilsynsmyndighetene

Pasienter tar kontakt når:

- 📍 Jeg vet ikke om jeg har en sak, men..
- 📍 Ikke noe vondt om noen, men...
- 📍 For at andre ikke skal oppleve det samme, men
- 📍 For at det ikke skal skje igjen, men
- 📍 Jeg har lest at jeg har rett til, men
- 📍 Legen mener jeg bør få erstatning, men
- 📍 Alle sier jeg må gå videre med dette, men
- 📍 Jeg trodde jeg var i trygge hender, men



Hva er pasientene redd for?

- ① Å ikke bli trodd
- ① Negative reaksjoner ved fremtidig kontakt med sykehuset
- ① At journalen er "tuklet" med
- ① At ingenting nytter – de gjør som de vil
- ① At lege verner om lege

KLAGESAK

- ① forventninger
- ① trygghet når du trenger det mest
- ① respekt
- ① kontradiksjon
- ① likeverdighet
- ① samtykke
- ① godhet

Hva gjør PO med henvendelsene?

- 📍 Lytter
- 📍 Veileder
- 📍 Prøver å løse saker på lavest mulig nivå
- 📍 Formulerer og videreformidler
- 📍 Erstatningssøknad
- 📍 Deltar på møter med helsetjenesten
- 📍 Gir tilbakemelding til helsetjenesten
- 📍 Videresender og underretter tilsynsmyndighet

Hvem og hvor?

- ② 2,3 stillinger fordelt på tre personer
 - Anita Moe – konsulent
 - Siri Guldvog – rådgiver
 - Gunhild Solberg – pasientombud
- ② Kontor i Fylkeshuset sammen med forbrukerrådet og byombudet
- ② Besøker institusjonene ved behov



Makt og myndighet?

- ① Helsetjenesten har plikt til å svare på våre henvendelser
- ① Har rett til å uttale oss
- ① Har rett og plikt til å foreslå konkrete forbedringstiltak
- ① Har fri adgang til lokaler
- ① Selvstendig og uavhengig

Årsmelding 2007

- 📍 Nye henvendelser: 484, (569)
- 📍 Nedgang på 15 prosent
- 📍 Avsluttet i 2007: 510
- 📍 Uavsluttet i 2007: 146
- 📍 Kommunehelsetjenester: 67 (72)
- 📍 Pr 17.11.09; 402 nye henvendelser

<i>Institusjoner / behandlingssted</i>	Aust- Agder	Vest- Agder
Sørlandet sykehus Kristiansand	15	250
Sørlandet sykehus Arendal	151	24
Sørlandet sykehus Mandal		4
Sørlandet sykehus Lister		14
Rikshospitalet	7	13
Radiumhospitalet	6	
Kommunehelsetjenesten	66	67
Andre klinikker/private	27	93



Spesialiteter	Aust-Agder	Vest-Agder	Totalt
AMK og akuttmottak	10	6	16
Anestesi og intensiv	2	3	5
Annet	38	36	74
Barn	1	5	6
Barne- og ungdomspsykiatri	7	11	18
Geriatrici		1	1
Kirurgi	24	47	71
Kommunehelsetjeneste	66	67	133
Kosmetisk kirurgi	2	2	4
Kvinne/føde	10	27	37
Medisin	30	39	69
Nevrologi	14	20	34
Onkologi	12	7	19
Ortopedi	29	96	125
Radiologi	1	2	3
Rehabilitering/habilitering	1	7	8
Revmatologi	1	8	9
Rus	8	13	21
Ukjent	2	33	35
Voksenpsykiatri	24	37	61
Øre-nese-hals	16	8	24
Øye	8	9	17

2007/0028 Utsatt strålebehandling

Kvinne f. 42 ringer. Hun gråter og forteller at hun fjernet v. bryst, ca mammae. Det oppsto en sårinfeksjon som fremdeles – etter 5 mnd – er åpen. På kontroll fikk hun beskjed om at det er et hulrom som ikke kan bli bra uten en ny operasjon. Infeksjonen har medført utsatt strålebehandling. Vet ikke hvor lenge, men hun er redd det blir for sent. Vet ikke om hun tør å bli behandlet mer ved SSK. Hjemmesykepleieren skifter på såret daglig og har rådet henne til å ta saken opp med pasientombudet. Det har hun gruet seg for, da hun ikke er vant til å klage. Sender skademelding NPE. Mottar tlf fra NPE 9 mnd senere: Saken er henlagt fordi pasienten døde og de etterlatte ønsker ikke å gå videre med saken.



<i>Hva ble tatt opp med ombudene?</i>	Aust-Agder	Vest-Agder	Totalt
Annet	49	49	98
Barns rettigheter	1	1	2
Egenandeler	0	7	7
Helhetlig, omsorgsfull behandling	61	54	115
Individuell behandlingsfrist	17	23	40
Individuell plan	3	1	4
Infeksjon/hygiene	8	15	23
Informasjon	37	25	62
Journal	22	17	39
Mangelfulle rutiner, systemsvikt	15	11	26
Medisinering, utstyr	2	32	34
Medvirkning, samtykke	7	11	18
Nødvendig helsehjelp	32	28	60
Oppfølging, manglende henvisning	42	16	58
Oppførsel	22	39	61
Pasientansvarlig lege	3	8	11
Pasientskade, komplikasjon	62	137	199
Samarbeid	2	2	4
Sen/feil diagnose	27	55	82
Syketransport	1	7	8
Taushetsplikt	6	7	13
Tvang	10	8	18
Utskrivingsprosedyrer	1	8	9
Valg av sykehus	14	8	22
Vurdering/fornytt vurdering	8	6	14



Ikke enkelt...

- 📞 En kvinne ringer til sykehuset og ber om å få snakke med sin PAL
- 📞 Damen i andre enden svarer at han er opptatt....
- 📞 Kvinnen ber damen legge igjen beskjed til legen om at hun har ringt, og med hennes navn og nummer
- 📞 ”du må ikke tro at det er så enkelt at du bare kan legge ned en beskjed å få legene til å ringe opp igjen...”



Oppførsel og orden

- ① Hils på pasienten
- ① Se på pasienten
- ① Rydd etter deg
- ① Hold det du lover
- ① Vask hendene
- ① Hva kan jeg gjøre for deg?
- ① Si aldri: dette er ikke mitt ansvar....

Hygiene

- ② Mann f. 36 var innlagt Kirurgisk avdeling. Fikk streptokokker på hjerteklaffen og ble sendt til RH. Der skal de ha uttalt at en biopsi tatt på låret kan ha gitt infeksjon på hjertet, og videre: "Vi er alltid litt redd når vi får pasienter fra sykehuset i Kristiansand".

Kona kontakter Pasientombudet. Hun må få "tømt" seg, men ønsker ikke å ta dette opp med sykehuset. Er redd for represalier, mannen kan jo ha behov for flere innleggelseser. Hun forteller om dårlige hygieniske forhold. En bleie ble liggende på gulvet i 3 dager og blodspor på wc ble ikke vasket bort på flere dager.

Hva gjorde pasientombudene med de **nye** henvendelsene?

	Aust- Agder	Vest- Agder	Totalt
Annet	33	12	45
Gitt råd og veiledning	148	318	466
Mottatt informasjon	26	16	42
Muntlig dialog	4	7	11
Møte med behandlingssted	5	8	13
NPE	56	126	182
Helsetilsynet	6	6	12
Skriftlig dialog	35	16	51

Student som ble undersøkt med ERCP på SSK. De gikk ned i magen med et scoop, og stakk hull på tolvfinger- tarmen. Hun fikk bukhinne- betennelse og ble liggende på sykehuset i 6 uker. Hun måtte opereres, og det oppsto en del komplikasjoner. Mistet ett år av studiene. Hun har en del smerter i magen. Har søkt på nettet og funnet NPE og vårt telefonnummer. Råder henne til å etterlyse saksbehandlingen på SSK av avviks-/skademeldingen og å fylle ut NPE skjema.



Mangelfull anestesi og utlevering av journal

- ④ Kvinne f. 42, som klaget på mangelfull anestesi under operasjon, og manglende informasjon. Hun ble operert for lårhalsbrudd. Epiduralen ikke virket som den skulle. Hun skrek i smerte, mens operasjonsteamet snakket over hodet på henne om resten av nattens program. Anestesisykepleieren spurte imidlertid etter en stund: "Kjenner du noe?" -"Selvfølgelig kjenner jeg noe ..." svarte hun, uten at dette medførte noen ytterligere smertelindring. Da hun skulle utskrives, spurte hun om å få kopi av sin journal. Sykepleieren ville vite hvorfor, og pasienten begrunnet dette med at epiduralen ikke hadde virket. Sykepleieren sa at det ikke sto noe om dette i journalen, men hun ble tilbudt en samtale med lege før hjemreise. Det kom ingen lege, og pasienten reiste hjem uten kopi av journal, og uten å ha fått nødvendig informasjon.

Tillit

- ① Å melde avvik - skademelding
- ① Åpenhet
- ① Kopi av journal
- ① Beklagelse
- ① Medfølelse
- ① Samtale ansikt til ansikt



Elektronisk pasientjournal

- ① For mange har for enkelt tilgang til for mye om for mange pasienter
- ① ”Dette er ulovlig behandling av taushetsbelagt informasjon”
- ① Helsetilsynet har sendt brev til Helse- og omsorgsdepartementet om dette
- ① Journalen på minnepenn?

En pasient som har sin sønn
ansatt som behandler på
sykehuset lurer på om det er
mulig for sønnen å gå inn og
lese dokumenter i journalen?
Han er på en annen
poliklinikk, men likevel....



Innsyn i e-journal

- ① En ansatt ved en avdeling på SSK oppdaget på sin egen journallogg at kollegaer hadde vært inne og lest
- ① Er det mulig å begrense innsyn for enkelte personer eller personalgrupper?
- ① Ønsket ikke selv å ta opp saken – redd for konsekvensene
- ① Konflikter på avdelingen

Sak 2008/0129 En ydmykende situasjon

En sønn ringte på vegne av sin far f. 1924 som er multi-handikappet, sitter i rullestol med begge ben amputert. Han var til poliklinisk kontroll på sykehuset. Han er alltid nervøs før slike kontroller, og prøver å ta sine forholdsregler hjemme men denne gangen gikk det feil.

De spurte etter toalett i vestibylen og ble henvist til avdelingen i 2. et. for å gå på toalettet der. I heisen gikk det galt for far, han "gjorde i buksa." Undersøkelsen ble gjennomført mens han satt i sin egen avføring.

Sak 2007/0461

- ① Mann f. 1942, som var innlagt for urinveisinfeksjon. Han hadde høy feber og frostanfall. Fikk lagt et ullteppe med en varmeflaske under dyna, som han sovnet med. Han fikk 2. grads forbrenning på begge ankler – han kan ikke gjenoppta yrket sitt, og er nå avhengig av krykker for å gå.

PO hjalp med utfylling av skademelding til NPE.

Forsinket behandling

- ② En fastlege ringte pasientombudet på vegne av en mann som nylig hadde fått diagnosen lungekreft. På røntgenbilde fra 2004 vistes svulsten, uten at dette ble fulgt opp. Fastlegen ønsket råd om hvordan han skulle hjelpe med å søke erstatning. Han hjalp mannen med utfylling av skademelding til Norsk pasientskadeerstatning (NPE) og sendte denne til NPE via pasientombudet.

De gode kan bli bedre

- ① Brukes erstatningssaker og tilsynssaker i intern undervisning ?
- ① Kjenner involverte ansatte vedtak i NPE og konklusjoner hos HT ?
- ① Har ansatte i helsetjenesten kunnskaper nok om pasientrettigheter og NPE ?
- ① KEK - ?

Noen råd

- ① Les (lær) de sentrale helselovene
- ① Vær åpen og lytt til pasienten
- ① Undersøk eller henvis til rett person
- ① Beklag gjerne på sykehusets vegne