

Pasient- og brukerombudets virkeområde

- Statlige (spesialisthelsetjenesten)
- Kommunale helse- og sosialtjenester

En presentasjon ved
Inger-Marie Sommerset,
Pasient- og brukerombud i Nordland

Om Pasient- og brukerombudet

Litt historikk:

- Nordland Fylkeskommune opprettet pasientombud i 1984, omfattet kun spesialisthelsetjenesten.
- Ordningen ble hjemlet i lov 1999.
- I dag 18 ombudskontor I landet.

-fots.”Litt historikk”

- 2003: Pasientombudsordningen overføres til staten.
- 2009: Utvidet til kommunens helse- og sosialtjenester

Pasient- og brukerombudet i Finnmark, Troms og Nordland

Finnmark, 3 ansatte :

Leder/ ombud: Mette Elisabeth Eriksen

Troms, 4 ansatte:

Leder/ombud : Trude Johannessen

Nordland 4 ansatte :

Leder/ombud : Inger- Marie Sommerset

Pasient- og brukerombudets mandat:

- Å ivareta pasienters – og brukeres behov, interesser og rettsikkerhet overfor den statlige spesialisthelsetjenesten, og den kommunale helse- og sosialtjenesten og for å bedre kvaliteten av disse tjenestene.

Antall henvendelser for hele landet:

	2008	2009	2010
Nye henvendelser:	10 978	12 063	13 027

Antall saker/ henvendelser til ombudene:

	2008	2009	2010
Finnmark	198	203	265
Troms	319	349	472
Nordland	727	548	594
Sum	1244	1100	1331

Saker innen spesialisthelsetjenesten:

	2008	2009	2010
Finnmark	160	161	160
Troms	230	244	333
Nordland	528	356	382
Sum	918	761	875

I alt vesentlig viser det følgende hovedgrunner:

- Forsinket/ feil diagnose og feil behandling
- Manglende omsorgsfull hjelp/ kritikkverdig oppførsel
- Pasientskader og komplikasjoner
- Manglende rett til nødvendig helsehjelp/ manglende forsvarlig syketransport.
- Manglende informasjon og medvirkning for pasienter og brukere

Utøvelse av ombudsrollen innebærer:

- tilgjengelighet for pasienter og brukere
- ta imot og formidle opplevelser
- megle i forhold til motstridende interesser
- troverdighet og uavhengighet i ombudsrollen
- identifisere utfordringer og kvalitet i tjenestetilbudene
- en aktiv rolle i samfunnsdebatten / det offentlige rom

Ombud for den enkelte

- Råd og veiledning
- Bistått overfor NPE
- Møte med behandlingssted
- Mottatt informasjon til orientering
- I tillegg møter med pasienter i institusjon

Ombudets «verktøykasse» - finne gode løsninger:

- Møter med tjenestestedene;
 - tjenestelederne,
 - kvalitetsutvalg på sykehusene,
 - ledelse på sykehusene
- Skriftlig dialog med tjenestestedene og tilbakemeldinger i enkeltsaker

Fokus...

Finne gode løsninger, og så:

- Sende klage til helseforetak/
kommune
- Melde saken til tilsynsmyndigheter
- Læring - kvalitetsforbedring

Ombudets «verktøykasse»

- Møter med;
 - Helse- og sosialkomiteen, Stortinget
 - Kontakt med politikere lokalt
 - Helse- og omsorgsdepartementet
 - Helsedirektoratet
 - Helsetilsynet

forts. « ombudets verktøykasse »

- **Kontaktmøter:**
 - Norsk Pasientskadeerstatning,
 - Statens helsetilsyn,
 - Kontrollkommisjoner

-forts. Ombudets “verktøykasse”

- Høringsuttalelser
- Årsmelding, lokalt og nasjonalt
- Uttalelse til media når det er aktuelt for å fremme pasientsikkerhet

Dialog med andre aktører:

- Møter med brukerorganisasjoner;
 - delta i brukerutvalg, kvalitetsutvalg
- Forelesninger ved universitet/høyskoler
pasient- og brukerombudet og
pasientrettigheter

- *Takk for oppmerksomheten!*