

Årsmelding 2020

Finnmark



MÅSØY KOMMUNE	Arkiv: Sentralarkiv
Arkivkode: X51	Journalnr: 1680/21
Årsaksnr: 21/182-1	Gradering:
Mottatt:	Saksbeh.: Ags

Forord: årsmelding 2020

Året 2020 har også for pasient- og brukerombudene vært et "annerledes-år". Coronapandemien har preget oss alle med betydelige avgrensninger både sosialt og fysisk. Vi som jobber hos Pasient- og brukerombudet i Finnmark har vært mye på hjemmekontor og stort sett hatt telefonkontakt med pasienter og pårørende, og elektroniske møter med de vi samarbeider med. Fram til 12 mars 2020 var vi i vanlig virke, og våre klienter kunne besøke oss på kontoret, og vi kunne dra hjem til de som trengte det.

Pandemien har ført til at svært mange pasienter ennå venter på å få behandling i spesialisthelsetjenesten, behandlinger er utsatt og timer er satt på vent. Helsetjenesten har satt inn ressurser for å ta igjen alle de timer som er utsatt, og dette vil selvsagt ta noe tid. Ombudet er bekymret for de pasientene som går med store plager eller har sykdom som forverrer seg. Vi har derfor vært ute i media flere ganger for å oppfordre pasienter til å ta kontakt med helsetjenesten eller oss om dette er tilfelle.

1.oktober 2020 flyttet vårt kontor inn i nye lokaler midt i Hammerfest sentrum, nærmere bestemt til Sjøgata 9 Nissen senteret. Vi kunne da ønske våre klienter og samarbeidspartnere velkommen til nybygd og universelt utformede lokaler. Dette var etterlengtet både av våre klienter og oss ansatte. Lokalene våre ligger i 4.etg og befolkningen kan nå besøke oss både via kjøpesenterets heiser og inngang både fra Sjøgata og Storgata.

Ettersom det ennå er restriksjoner for fysiske møter, må våre klienter gjøre avtaler med oss på telefon eller mail før dette eventuelt kan la seg gjøre. Pandemien har i stor grad ført til at vi har måttet bistå våre klienter over telefon, dette er ikke alltid optimalt. Mange ønsker møter med oss fysisk og vi håper at det snart kan la seg gjøre.

Vi hos Pasient- og brukerombudet reiser til vanlig på en god del møter med foreninger, interesseorganisasjoner, klienter og pårørende og ikke minst med helsetjenesten selv i hele Finnmark. Vi vil så snart pandemien er under kontroll gjenoppta dette.

I årsmeldingen tar vi for oss ombudets arbeidsoppgaver og statistikk med henvendelsesgrunner fra publikum. Disse er kategorisert med temaer og årsaker, og vi har trukket fram noen eksempler som er anonymisert. Fortsatt gjenstår det områder i helsetjenesten som trenger en kvalitetsforbedring. Ombudet bidrar gjerne i dette arbeidet.

God lesning.

Med vennlig hilsen Pasient- og brukerombud i Troms og Finnmark
Kontor Hammerfest

Heidi Elisabeth Engelsen

Innholdsfortegnelse:	03
Forord	02
1.0 Pasient- og brukerombudets oppgaver	04
1.2 Driftsforhold	06
2.0 Antall henvendelser og forespørsler fra og med 2018 til og med 2020	06
2.1 Fordeling av saker, hovedkategori	07
2.2 Henvendelser fordelt på de ulike sykehus gjennom de Tre siste år (2018,2019,2020)	07
3.0 Spesialisthelsetjenesten	08
3.0 Hovedspesialitet kategori spesialisthelsetjenesten	08
3.1 Underkategorier spesialisthelsetjenesten	08
4.0 Kommunale helse- og omsorgstjenester	10
4.0 Hovedspesialitet kommunal helse- og omsorgstjeneste	10
4.1 Underkategorier kommunal helse- og omsorgstjeneste	10
5.0 Covid 19	12
6.0 Samiske pasienters rettigheter og utfordringer	12
7.0 Forespørsler	13
8.0 Pasientskade/komplikasjoner/Norsk pasientskadeerstatning	14
9.0 Pasient- og brukerombudets anbefalinger til helsetjenesten	15
Vedlegg: Pasient- og brukerrettighetsloven kapittel 8.	16

Samisk oversettelse av årsmeldingen ligger vedlagt som del 2

1.0 Pasient- og brukerombudets oppgaver

Pasient- og brukerombudet i Finnmark har fra 01.02.21 endret navn til Pasient- og brukerombudet i Troms og Finnmark, kontor Hammerfest. Dette som en følge av regionreformen. Ombudskontoret med kontorsted Hammerfest skal fortsatt ha Finnmarkssykehuset, UNN, Finnmarkskommunene og den offentlige tannhelsetjenesten som sitt hovedansvar. I realiteten blir det ingen endring for våre klienter. Pasient- og brukerombudet i Troms og Finnmark, kontor Hammerfest skal dekke et fylke med et areal på 48 637 km², med spredt befolkning på større og mindre steder. Fylket består av 18 kommuner, hvor 6 av kommunene er byer. Ombudet i Finnmark skal ivareta norsk, samisk, kvensk og fremmedspråklig befolkning.

Pasient- og brukerombudets virksomhet er hjemlet i lov om Pasient- og brukerrettigheter av 2. juli 1999, kapittel 8 ***Pasient- og brukerombudet skal arbeide for å ivareta pasientens og brukerens behov, interesser og rettssikkerhet overfor den statlige spesialisthelsetjenesten, den fylkeskommunale tannhelsetjenesten og den kommunale helse- og omsorgstjenesten, og for å bedre kvaliteten i disse tjenestene.***

Pasient- og brukerombudene er administrativt knyttet til Helsedirektoratet, som har det formelle arbeidsgiveransvaret for ombudsordningen. Ombudet utøver sitt faglige virke selvstendig og uavhengig. Tilbudet er gratis og klientene har anledning til å være anonyme. Tilbudet er et lavterskeltilbud og klienter kan ta kontakt på telefon 78417240 eller mail for bistand.

I år har ombudet hatt en økning i antall saker til behandling der 415 problemstillinger har vært tatt opp. Dette er en jevn økning fra 2018. Ombudet har i 2020 jobbet med hele sitt mandat. Dette innebærer både individuell saksbehandling hvor den enkelte pasient, bruker eller pårørende får bistand fra vårt kontor. Dette bidrar til at helsetjenesten får tilbakemeldinger på områder i tjenesten som ikke fungerer godt nok. Hver og en sak som blir synliggjort er med på å sette søkelys på helsehjelp som ikke har fungert godt nok, og som må forbedres. Målet er jo at kvaliteten stadig skal bli enda bedre. Pasient- og brukerombudet har hatt få fysiske møter i 2020, men mange digitale. Coronapandemien har ført til en rekke endringer i helsetilbudet til befolkningen for å unngå smitte, og nødvendig helsehjelp har selvsagt vært prioritert. Dette har gjort at mange venter på en behandling de har behov for. Også landets pasient- og brukerombud har vært opptatt av denne problematikken og har hatt et samarbeid på landsbasis. Slike problemstillinger løftes opp sentralt i en årlig årsmelding felles for alle ombudskontor i landet. Her beskrives ulike problemstillinger som gjelder hele landet. Denne publiseres samtidig som de fylkesvise årsmeldinger til overordnede myndigheter.

Vi håper at årsmeldingen kan bli et viktig bidrag til en stadig forbedring av kvaliteten både i kommune- og spesialisthelsetjenesten i Finnmark. Årsmeldingen avgis til alle instanser i helsetjenesten, samt Helsedirektoratet som har det administrative ansvaret for ombudsordningen.

Ombudet tar imot alle saker for behandling som ligger innenfor vårt mandat. Enkelt saker behandles individuelt og er taushetsbelagt. Vi har et saksbehandlingssystem hvor vi registrerer alle saker, skanner alle dokumenter og dokumenterer vårt arbeid. Ut fra dette systemet utarbeides statistikk fylkesvis og nasjonalt.

Vi prøver å være minst mulig byråkratisk med rask saksgang. Av og til er en sak løst ved hjelp av en telefonsamtale. Ombudet må ha det formelle på plass ved at pasient eller pårørende gir oss fullmakt til å gå inn i saken. Dette for at tjenestested eller yter skal kunne gi oss de opplysninger vi trenger for å opplyse saken og kunne behandle denne videre.

I de mer alvorlige sakene bruker vi lengre tid med ulike tilnærminger. Dette gjøres alltid i samråd med pasient eller pårørende. Dersom det foreligger spørsmål om svikt eller uforsvarlighet ved helsehjelpen, sendes klagen for videre behandling og avklaring hos Statsforvalteren i Troms og Finnmark, tidligere Fylkesmannen. Statsforvalteren har tilsynsmyndighet med all helsehjelp i Troms og Finnmark, og ombudet har varslingsplikt ved hendelser der det stilles spørsmål ved forsvarligheten i behandlingen.

Ved pasientskader oversendes saken Norsk Pasientskadeerstatning-NPE for vurdering, hvor vi kan bistå og ofte er kopimottaker på all dokumentasjon. Slik kan vi bistå pasienten både skriftlig og muntlig i dialogen med NPE.

I saker der vi vurderer om det er systemsvikt kan vi løfte de aktuelle sakene opp på et høyere nivå hvor de blir behandlet på et prinsipielt grunnlag. Dette er problemstillinger som ofte gjelder mange pasienter eller pårørende, og dermed får stor betydning for flere.

Pasient- og brukerombudet skal på en god måte forsøke å være konfliktløsende mellom klient og helsetjenesten, og finne gode løsninger om mulig. Et godt tillitsforhold mellom pasient og helsetjeneste er svært viktig å ha som målsetting. Å møte pasienter og helsetjeneste med respekt er en viktig del av vår jobb.

1.2 Driftsforhold

Pasient- og brukerombudskontoret er lokalisert i sentrum av Hammerfest. Vi har flyttet inn i nye kontorlokaler høsten 2020 og holder til i Nissesenteret, Sjøgata 9, 4 etg. Kontoret har tre ansatte i 100 % stilling pr. 01.01.20, og er bemannet med pasient- og brukerombud Mette Elisabeth Eriksen, rådgiver Irene Skjeldnes og seniorrådgiver Odd Oskarsen. Kompetansen ved kontoret er både innenfor helse og jus. Vi håper og mener at denne fagkompetansen skal dekke det mandat Ombudet er gitt etter pasient- og bruker rettighetsloven.

Kontoret er åpningstid fra kl. 08.00 - 15.45 på vintertid, og 08.00-15.00 på sommertid. Klientene kan ringe oss alle hverdager fra kl. 09.00-15.00 på vintertid og 09.00 til 14.30 på sommeren. Vi kan også nås på mail.

Antall henvendelser og forespørsler fra og med 2018 til og med 2020

Året 2020 har vært et spesielt år, der vi hos Pasient- og brukerombudet har hatt en økning i saker til tross for at mindre behandling har vært gitt i helsetjenesten, og mange pasienter er blitt satt på venteliste.

Ombudet har hatt en jevn økning i saker fra 2018. En del av våre henvendelser er forespørsler, hvor mange ringer fordi de trenger råd og veiledning i en vanskelig situasjon. Coronaåret har vært spesielt for pasienter og pårørende med mye ventetid, besøksrestriksjoner for pårørende, stengt sykehus i Vest Finnmark over en periode og generelt mye usikkerhet. Pasientene har vært tålmodige og forståelsefulle, og noen har fortalt at de selv har vært redd for smittet ved en eventuell innleggelse eller besøk hos fastlegen.

Fortsatt er det mange pasienter som tar opp sin sak angående mangelfull kvalitet på behandlingen, sviktende behandling og oppfølging, og manglende eller dårlig kommunikasjon. Respekt, høflighet, innsikt i pasientsituasjonen og tid er helt sentral i all pasientbehandling. Mange helsearbeidere er flinke på disse områdene, men tid og god veiledning kan være en mangelvare i en del pasientkontakter. Dette fører ofte med seg dårlig og vanskelig kommunikasjon som igjen gir dårlig innsikt i hva pasientene trenger. Dette reagerer mange pasienter på.

Under finner dere en oversikt over henvendelsesgrunner til ombudet med en del konkrete eksempler.

2.0 Antall henvendelser og forespørsler fra og med 2018 til og med 2020

2018	358
2019	385
2020	429

Primærsted henvendelser

64 % av henvendelsene omhandler spesialisthelsetjenesten

36% av henvendelsene omhandler kommunal helse- og omsorgstjeneste

Årsak til henvendelser er som følger:

69 % omhandler tjenesteytelse

21 % omhandler system- og saksbehandling

10 % omhandler rettigheter

2.1 Fordeling av saker, hovedkategori

Spesialisthelsetjenesten	194 saker
Kommunale helse- og sosialtjenester	153 saker
Forespørsler	82 saker

2.2 Henvendelser fordelt på de ulike sykehus gjennom de tre siste år (2018,2019,2020)

	2018	2019	2020
Helse Finnmark, klinikk Hammerfest	75	79	84
Helse Finnmark, klinikk Kirkenes	27	24	27
Universitetssykehuset Nord-Norge	29	50	48
Andre sykehus	16	7	9

3.0 Hovedspesialitet kategori spesialisthelsetjenesten (over 5)

Kirurgi	86
Psykisk helsevern	29
Indremedisin	13
Generelle tjenester	15
Nevrologi	5
Fødselshjelp/kvinnesykdommer	10
Øre/nese/halssykdommer	5
Øyesykdommer	6
Revmatologi	5
Onkologi	6

3.1 Underkategorier spesialisthelsetjeneste (over 5):

Ortopedisk kirurgi	33
Psykisk helsevern voksne	27
Syketransport	11
Generell kirurgi	20
Gastroenterologisk kirurgi	10
Nevrologi	5
Psykisk helsevern for barn og unge (BUP)	6
Øre-nese-halssykdommer	5
Øyesykdommer	6
Urologi	5
Revmatologi	5
Obstetrikk	6
Bryst og endokrin kirurgi	5

Kategori kirurgi:

I 2020 hadde kirurgi 84 henvendelser. Kategorien omhandler bl.a ortopedisk kirurgi, generell kirurgi, gastroenterologisk kirurgi, nevrokirurgi, plastikkirurgi, karkirurgi, thoraxkirurgi, kjeve- og ansiktskirurgi og barnekirurgi.

Klagegrunnene omfatter avvisning, behandlingstiltak, bortfall/reduksjon av tjenester, diagnostisering, egenandeler, henvisning, informasjon, journalføring, medisinerings, omsorgsfull hjelp, oppfølging, personvern, rutiner, utskriving og ventetid.

Kategori psykisk helsevern:

I 2020 hadde psykisk helsevern 29 henvendelser. Kategorien omhandler psykisk helsevern for barn og voksne.

Klagegrunnene omfatter behandlingstiltak, bortfall/reduksjon av tjenester, medisinerings, diagnostisering, henvisning, journal, oppfølging og oppførsel.

Kategori Indremedisin:

I 2020 hadde indremedisin 13 henvendelser. Kategorien omhandler blodsykdommer, dialyse, endokrinologi, fordøyelsessykdommer, geriatri, hjertesykdommer, infeksjonsmedisin og lungesykdommer.

Klagegrunnene omfatter avvisning, behandlingstiltak, informasjon, diagnostisering, oppførsel, rutiner og samarbeid internt.

Kategori Generelle tjenester/transport:

I 2020 hadde generelle tjenester/transport 15 henvendelser. Kategorien omhandler syketransport (Pasientreiser), AMK/ambulanse og AMK-sentral.

Klagegrunnene omfatter klager på avvisning, behandlingstiltak, egenandeler/finansieringsspørsmål, medisinerings, omsorgsfull hjelp, oppfølging, rutiner og utskriving.

Kategori Nevrologi:

I 2020 hadde nevrologi 5 henvendelser. Kategorien omhandler nevrologiske lidelser/smerter og kirurgiske inngrep.

Klagegrunnene omfatter diagnostisering, omfang av tjenester, behandlingstiltak og utskriving.

Kategori Fødselshjelp/kvinnesykdommer

I 2020 hadde fødselshjelp/kvinnesykdommer 9 henvendelser. Kategorien omhandler assistert befruktning, fostermedisin, generell gynekologi, gynekologisk onkologi og obstetrikk.

Klagegrunnene omfatter bortfall/reduksjon av tjenester, behandlingstiltak, omsorgsfull hjelp og egenandeler.

Kategori Øre-nese-halssykdommer

I 2020 hadde øre-nese-halssykdommer 5 henvendelser. Kategorien omhandler sykdommer/plager med øre/nese eller hals.

Klagegrunnene omfatter behandling innen frist, behandlingstiltak, informasjon og oppfølging.

Kategori Revmatologi

I 2020 hadde revmatologi 5 henvendelser. Kategorien omhandler revmatiske sykdommer.

Klagegrunnene omfatter medisinerings og diagnostisering.

Kategori Onkologi

I 2020 hadde onkologi 6 henvendelser. Kategorien omfatter kreftsykdom.

Klagegrunnene omfatter behandlingstid, verdighet i tjenestetilbud, samarbeid internt og medisinerings.

Eksempler henvendelser fra spesialisthelsetjenesten:

- 1) Klient fikk en skade og skulle egentlig sendes regionsykehus for operasjon, men på grunn av Covid 19 situasjonen ble klienten behandlet og operert på lokalsykehuset. Det ble konferert med spesialist ved regionsykehuset som ga instruks om hvordan inngrepet skulle gjøres. Dette ble ikke fulgt opp og pasienten ble påført en skade. Viste seg at skaden er varig og klienten har sendt sin sak inn til Norsk Pasientskadeerstatning for vurdering.
- 2) Pårørende ringer på vegne av sin ektefelle som fikk store komplikasjoner etter operasjon. Saken sendt Fylkesmannen i Troms og Finnmark, hvor de fikk vedtak om svikt i behandling. De tok kontakt med oss da de ønsket informasjon om Norsk Pasientskadeerstatning. Vi ga råd og veiledning, samt sendte de skademeldingsskjema.
- 3) Pasient tar kontakt grunnet manglende ADHD utredning, medisiner og behandling. Vi gir råd og veiledning for hvordan pasienten skal gå frem for å få den hjelp denne har behov for.
- 4) Pasient tar kontakt grunnet vansker med å få videre oppfølging og timer ved VPP. Pasienten forsøkte flere ganger å få kontakt, men lyktes ikke i dette. Vi tok kontakt med VPP og saken ble ordnet opp i og pasienten fikk satt opp time.

4.0 Hovedspesialitet kommunal helse- og omsorgstjeneste (over 5)

Utredning, diagnostisering og behandling	66
Andre helse- og omsorgstjenester	56
Hjelp ved ulykker og andre akutte situasjoner	13

4.1 Underkategorier kommunal helse- og omsorgstjeneste (over 5)

Fastlege	66
Helsetjenester i hjemmet	13
Sykehjem	20
Psykisk helsevern i kommunen	7
Legevakt	12
Tidsbegrenset opphold i institusjon	9

Kategori Utredning, diagnostisering og behandling:

I 2020 hadde denne kategorien 66 henvendelse (i hovedsak klager på fastlege.) Kategorien omhandler fastlege, legevakt, fengselshelsetjeneste og syketransport. Klagene omfatter avvisning, behandlingstiltak, bortfall/reduksjon av tjenester, diagnostisering, egenandeler/finansierings spørsmål, henvisning, journalføring, medisiner, oppfølging, personvern og tilgjengelighet.

Kategori andre helse- og omsorgstjenester:

I 2020 hadde denne kategorien 56 henvendelser. Kategorien omhandler avlastning, barnebolig, bolig til vanskeligstilte, brukerstyrt personlig assistanse, dagtilbud, heldøgns omsorgsinstitusjon rusmiddelavhengige, helsetjenester i hjemmet, omsorgsbolig, omsorgslønn, praktisk bistand og opplæring og råd/veiledning, støttekontakt, sykehjem og tidsbegrenset opphold i institusjon.

Klagene omfatter begrunnelse, behandlingstiltak, bortfall/reduksjon av tjenester, brudd på regler om tvang, egenandeler/finansieringsspørsmål, informasjon, kommunikasjon/språk, manglende tildeling av tjenester – avslag, manglende vedtak, medisiner, medvirkning, omfang av tjenester, omsorgsfull hjelp, oppfølging, oppholdskommunens ansvar, personvern og rutiner.

Kategori hjelp ved ulykker og andre akutte situasjoner

I 2020 hadde denne kategorien 12 henvendelser. Kategorien omhandler legevakt og øyeblikkelig hjelp-døgnopphold.

Klagegrunnene omfatter behandlingstiltak, diagnostisering, kommunikasjon/språk, medisiner, omsorgsfull hjelp, oppfølging og rutiner.

Kategori psykisk helsearbeid i kommunene

I 2020 hadde denne kategorien 7 henvendelser. Kategorien omhandler psykisk helsearbeid og rus.

Klagegrunnene behandlingstiltak, diagnostisering, henvisning, medisiner, oppfølging, oppfølging og tilgjengelighet.

Eksempler henvendelser kommunale helse- og omsorgstjenester:

- 1) *Pasient tar kontakt grunnet manglende hjelp og oppfølging fra sin fastlege. Ønsker å bytte fastlege og vi gir pasienten informasjon om hvordan dette kan gjøres.*
- 2) *Pasient hadde time hos fastlege for å få henvisning til spesialisthelsetjenesten. Legen begynte å snakke om sine problemer og andre ting som ikke gjaldt pasienten, men legen selv. Pasienten synes dette var svært uprofesjonelt og ønsket å klage på denne hendelsen. Vi ga pasienten råd og veiledning om fremgangsmåte for å sende en klage.*
- 3) *Bruker tok kontakt med ønske om flere assistenttimer da bruker er enslig og sitter i rullestol. Brukeren hadde kun fått tildelt noen timer pr uke, noe denne mente var for lite i forhold til hjelpebehovet. Kommunen skulle ha møte om saken og vi ga råd og veiledning til bruker.*
- 4) *Pårørende tok kontakt på vegne av sine foreldre med plass på sykehjem. Mente de ikke ble aktivisert, maten var dårlig og mange av de ansatte var fremmedspråklige. Avtaler med pårørende at vi skulle ta dette opp på generelt grunnlag med sykehjemmet.*
- 5) *Pårørende tok kontakt da en av deres nærmeste falt stygt og slo hofta. Smertene forverret seg og de oppsøkte legevakt. Legevaktslege konfererte vaktstående på sykehuset, men noe mer ble ikke gjort. Pasienten sendt hjem med smertestillende. Smertene ble stadig forverret og endte med at pasienten ble hentet hjemme med ambulanse. Det ble tatt røntgen og konstatert lårhalsbrudd. Pasienten ble operert, men pårørende ønsket i ettertid å klage på at et eldre menneske måtte gå med store smerter nesten en uke. Vi ga råd og veiledning for hvordan de skulle gå fram for å klage på dette.*

5.0 Covid 19

Ny kategori grunnet Covid 19 viruset som spredte seg i Norge fra mars 2020. Vi mottok totalt 34 Covid 19 relaterte hendelser fra spesialist- og kommunehelsetjenesten.

Klagegrunnene omfatter avvisning, behandling innen frist, behandlingstiltak, bortfall/reduksjon av tjenester, journalføring, kommunikasjon/språk, medisiner, oppfølging, rutiner, saksbehandling, tilgjengelighet, utskriving og ventetid.

Eksempler henvendelser Covid 19:

- 1) *Pårørende ringer på vegne av sin ektefelle som har fått plass ved behandlingssenter på Østlandet. Ble oppringt med beskjed at ingen nord for Trondheim fikk opphold grunnet covid 19 situasjonen. Anbefalt å klage på dette da det ikke finnes denne type behandlingssenter i region Nord, og alle i Norge har lik rett til behandling.*
- 2) *Pårørende tar kontakt grunnet endring av regler for besøk i ubemannet omsorgsbolig. Beboerne fikk kun lov å ha to personer på besøk, maksimalt i en time. Det var liste på vegg med innskriving og utskriving, samt navn og klokkeslett. Vi tok kontakt med ledelsen i kommunen, saken ble fulgt opp og reglene ble fjernet.*
- 3) *Pasient tok kontakt grunnet avlysning av time for kreftundersøkelse, de kunne heller ikke si når denne kunne få ny time. Vi tok kontakt med avdelingen og de skulle ordne opp i dette slik at pasienten fikk time i nær fremtid.*
- 4) *Henvendelse fra pårørende om at pasienter i terminalfase ikke fikk ha sine nærmeste tilstede deres siste tid. Opplyste at pasienter har dødd uten å ha pårørende tilstede grunnet Covid 19 situasjonen. Pasient- og brukerombudet sjekket ut dette og fikk informasjon om at pasienter har rett til å ha pårørende tilstede, i alle fall en om gangen.*

6.0 Samiske pasienters rettigheter og utfordringer

Pasient- og brukerombudet i Finnmark har fokus på samers utfordringer i møte med helsetjenesten. Fortsatt er det mangel på samisk språk og kulturkompetanse i helsetjenesten i Finnmark. Mye er gjort for å bedre dette tilbudet, men fortsatt er man ikke i mål.

Ombudet har i samarbeid med helsedirektoratet startet opp en pilot med en arbeidsgruppe bestående av aktører fra samiske fagmiljøer og forskning for å bidra til en bedre ombudstjeneste for den samiske befolkningen. Vi hos pasient- og brukerombudets kontor i Hammerfest ønsker å få ansatt en samisk rådgiver som kunne bidra i dette arbeidet. Så langt har dette ikke lyktes. Stillingen som skulle være en pilot på 2 år har vært bredt utlyst 2 ganger uten at vi har lyktes med ansettelse. Vi håper derfor at dette kan bli en fast stilling i fremtiden, og at det blir bevilget midler til dette viktige arbeidet.

Ombudet i Finnmark har i mange år arbeidet med samiske pasienters utfordringer. De fleste ansatte i helsetjenesten snakker ikke samisk, og tolk må brukes enten digitalt, over telefon eller med fysisk oppmøte. Språkproblemene kan her være store, og sykdom påvirker selvsagt også situasjonen. Behovet er da stort for å kunne uttrykke seg på eget morsmål. Bruk av tolk, og aller helst

helsepersonell som kan samisk er da viktig å ha. Ikke minst er dette vesentlig for helsepersonellet selv slik at de forstår den som er syk og kan gi riktig behandling.

Det er gledelig er det at det har startet opp egen samisk sykepleierutdanning i Kautokeino fra januar 2021. Dette er et viktig bidrag i riktig retning for samiske pasienter. Utdanningen har fokus på samisk kultur og studentene er samisktalende. 12 studenter har startet opp. Ombudet håper at helsetjenesten og utdanningsinstitusjonene fortsetter med å utdanne både leger, sykepleiere og samiske helsearbeidere.

Slik det er i dag har vi et lovverk som skal sikre at den samiske pasienten får bruke samisk tolk ved behov og har rett til å snakke eget språk, men er det slik? Mange sier at dette ikke stemmer, tolkebruk og innsikt i samisk språk og kultur kan synes mangelfullt til tider blant helsepersonell.

Det er vel heller slik at det er norsktalende personell som trenger tolk for å forstå den samiske pasienten.

Kunnskap og bevissthet om kultur, språk og tolkebruk må løftes opp i hele helsetjenesten. Særlig ved akutte sykehusinnleggelse er behovet stort, da har man ikke hatt tid til planlegging. Det å snakke med en tolk en gang om dagen når behovet er der nærmest hele døgnet er vanskelig. Pårørende er fortvilet når de ikke kan bli innskrevet med pasient, mens norsktalende helsepersonell kan oppfatte at pasienten forstår godt nok norsk og mener behovet for hyppig tolkebruk ikke er nødvendig. Pårørende kan fortelle at pasienten i virkeligheten har forstått svært lite.

Det blir selvsagt også vanskelig å gi korrekt tilbakemelding om tilstand og symptomer uten felles språk, denne tilbakemeldingen er helsepersonell avhengig av å få hos pasienten. Pasientens rett til medvirkning i behandlingen blir heller ikke ivaretatt når man ikke får anledning til å uttrykke seg.

Vi hos ombudet jobber med disse problemstillingene og vil arbeide videre for et bedre tilbud til den samiske befolkningen. Vi oppfordrer de som trenger oss om å ta kontakt.

7.0 Forespørsler og henvendelser utenfor mandat

I 2020 mottok vi 82 forespørsler, samt 6 henvendelser utenfor mandat. Dette er henvendelser som ikke blir registrert som sak, men hvor pasienter/pårørende kun får råd/veiledning om det de etterspør. Noen forespørsler er utenfor vårt mandat som bl.a NAV og hjelpemidler gjennom Hjelpemiddelsentral. Noen eksempler på forespørsler kan være at de ber om telefonnummer til sykehus/pasientreiser etc., spørsmål om klageordninger som Norsk Pasientskadeerstatning, dekning av advokat, fri rettshjelp, dekning av reiseutgifter, fritt sykehusvalg, pasientrettigheter, bytte av fastlege og andre rettighetsspørsmål. De som ringer oss kan fritt velge å være anonyme i sine forespørsler til oss.

8.0 Pasientskade/komplikasjoner/Norsk pasientskadeerstatning/Fylkesmannen

De fleste behandlinger og inngrep skjer uten de store komplikasjonene. Likevel går ikke alle inngrep som planlagt og noen pasienter opplever at de får skader og komplikasjoner. Dette fører igjen til et langt og krevende sykdomsforløp. Noen ganger mener pasientene at behandlingen ikke har vært god nok eller at den har vært direkte feil, samt at de ikke har vært godt nok informert på forhånd om komplikasjonsfarene. En del av disse pasientene kommer til oss, og vi bistår dem med klagesaker til Norsk Pasientskadeerstatning (NPE). Å få sin sak behandlet hos NPE er gratis, og pasientene får en objektiv sakkyndig bedømming av behandlingen som er gitt. Mange er fornøyde med akkurat dette selv om de ikke alltid får utbetalt erstatning.

Pasientene bestemmer selv om de vil sende sin sak til NPE. Vi er behjelpelig ved utforming av skadebeskrivelser, innspill til sakkyndige erklæringer og til uttalelse fra behandlingssted. I noen tilfeller bistår vi også ved klage på avslag fra NPE. I 2020 bisto vi 21 pasienter i forhold til å sende sin sak inn til NPE. I tillegg anbefaler vi mange gjennom råd og veiledning å sende sin sak inn selv. Dette er relativt enkelt gjennom et elektronisk skjema som man finner på NPEs nettsider. Vi veileder alle de som ønsker hjelp til å fylle ut dette skjemaet.

I de tilfeller hvor det har oppstått hendelser hvor alvorlighetsgraden tilsier at Statsforvalteren bør vurdere sakene, oversender vi disse videre til dem. Vi oversender i tillegg de saker hvor påklaget instans ikke svarer ombudet på brev vi har sendt. Ifølge lovverket er de pliktig å svare ombudet i klagesaker.

I 2020 var vi i kontakt med Statsforvalteren i Troms og Finnmark vedrørende 16 saker som omhandlet svikt i helsetjeneste og manglende svar fra påklagede instanser.

9.0 Pasient- og brukerombudets anbefalinger til helsetjenesten

- 1) Fortsatt jobbe for å gi pasientene et trygt helsetilbud under pandemien
- 2) Spesialisthelsetjenesten må jobbe videre med å ta igjen ventelister på en effektiv måte slik at pasienter får sin behandling
- 3) Fortsette å arbeide med "gode pasientforløp" mellom spesialisthelsetjenesten og kommunene
- 4) Lytte til de tilbakemeldingene som kommer både direkte fra pasientene og fra pasient- og brukerombudet, og bruke de aktivt i kvalitetsarbeidet
- 5) At spesialisthelsetjenesten tar godt grep for å avklare hva som feiler pasientene slik at de får en diagnose, og dertil korrekt behandling. De pasientene som forblir uavklart, må ha en plan for hva som skal skje videre ved utskrivelse
- 6) Fastlegen må ha tid til den enkelte pasient, slik at pasientens rett til å bli hørt og medvirke blir en realitet, og ikke minst at sykdom oppdages tidligst mulig
- 7) At samiske pasienter får anledning til å bruke sitt eget språk ved at det aktivt brukes tolketjenester i helsetjenesten, og at det gis opplæring i samisk kulturforståelse og språk til ansatte
- 8) Det kommunale psykiatri tilbudet må styrkes med flere omsorgsboliger som har heldøgns bemanning

Vedlegg

Lov om Pasient- og brukerrettigheter (Pasient- og brukerrettighetsloven)

Overskriften endret ved [lov 22 aug 2008 nr. 74](#) (ikr. 1 sep 2009 iflg. [res. 21 aug 2009 nr. 1102](#)).

§ 8-1. Formål

Pasient- og brukerombudet skal arbeide for å ivareta pasientens og brukerens behov, interesser og rettssikkerhet overfor den statlige spesialisthelsetjenesten, den fylkeskommunale tannhelsetjenesten og den kommunale helse- og omsorgstjenesten, og for å bedre kvaliteten i disse tjenestene.

§ 8-2. Arbeidsområde og ansvar for ordningen

Staten skal sørge for at det er et pasient- og brukerombud i hvert fylke. Pasient- og brukerombudets arbeidsområde omfatter statlige spesialisthelsetjenester, fylkeskommunale tannhelsetjenester og kommunale helse- og omsorgstjenester.

Ett av pasient- og brukerombudene skal ha en koordinerende rolle for alle ombudene. Dette ombudet skal bidra til å utvikle felles arbeidsmetodikk, bistå de øvrige ombudene med systematisk kompetanseutvikling og veiledning, gi råd i enkeltsaker, bidra til felles løsning og forståelse av prinsipielle saker og følge med på hvordan ulike grupper av pasienter og brukere prioriteres ved tildeling av tjenester.

Ombudet skal utføre sin virksomhet selvstendig og uavhengig.

§ 8-3. Rett til å henvende seg til pasient- og brukerombudet

Pasient- og brukerombudet kan ta saker som gjelder forhold i den statlige spesialisthelsetjenesten, den fylkeskommunale tannhelsetjenesten og den kommunale helse- og omsorgstjenesten, opp til behandling enten på grunnlag av en muntlig eller skriftlig henvendelse eller av eget tiltak.

Enhver kan henvende seg til pasient- og brukerombudet og be om at en sak tas opp til behandling. Den som henvender seg til pasient- og brukerombudet, har rett til å være anonym.

§ 8-4. Behandling av henvendelser

Pasient- og brukerombudet avgjør selv om en henvendelse gir tilstrekkelig grunn til å ta en sak opp til behandling. Dersom pasient- og brukerombudet ikke tar saken opp til behandling, skal den som har henvendt seg gis underretning og en kort begrunnelse for dette.

§ 8-5. Pasient- og brukerombudets rett til å få opplysninger

Offentlige myndigheter og andre organer som utfører tjenester for forvaltningen, skal gi ombudet de opplysninger som trengs for å utføre ombudets oppgaver. Reglene i tvisteloven kapittel 22 får tilsvarende anvendelse for ombudets rett til å kreve opplysninger.

§ 8-6. Pasient- og brukerombudets adgang til helse- og omsorgstjenestens lokaler

Pasient- og brukerombudet skal ha fri adgang til alle lokaler hvor det ytes statlige spesialisthelsetjenester, fylkeskommunale tannhelsetjenester og kommunale helse- og omsorgstjenester.

§ 8-7. Pasient- og brukerombudets oppgaver

Pasient- og brukerombudet skal i rimelig utstrekning gi den som ber om det informasjon, råd og veiledning om forhold som hører under ombudets arbeidsområde.

Pasient- og brukerombudet skal gi den som har henvendt seg til ombudet, underretning om resultatet av sin behandling av en sak og en kort begrunnelse for resultatet.

Pasient- og brukerombudet har rett til å uttale sin mening om forhold som hører under ombudets arbeidsområde, og til å foreslå konkrete tiltak til forbedringer. Pasient- og brukerombudet bestemmer selv hvem uttalelsene skal rettes til. Uttalelsene er ikke bindende.

Pasient- og brukerombudet skal underrette tilsynsmyndighetene om tilstander som det er påkrevet at disse følger opp.

Pasient- og brukerombudet skal sørge for å gjøre ordningen kjent.

§ 8-8. Forskrifter

Departementet kan gi forskrifter til gjennomføring og utfylling av bestemmelsene om pasient- og brukerombud.