

Pasient- og brukerombudet i Vestfold

Årsmelding 2024 – refleksjoner

Torunn Grinvoll, Pasient- og brukerombud i Vestfold

02.04.25

Færder kommune

Årsmelding



Alle kan kontakte Pasient- og brukerombudet for å fortelle sin historie.

Vi jobber for å ivareta pasienter og brukeres behov, interesser og rettsikkerhet i møte med offentlig helsevesen. Vi arbeider også for å øke kvaliteten i tjenestene

Organisering

- Helsedirektoratet administrerer ombudskontorene (unntatt Oslo)
- Faglig uavhengig
- 15 kontor på landsbasis med lokale ombud
- Ett nasjonalt koordinerende ombud, talsperson for nasjonale saker
- Ulik kompetanse – juridisk, helse- og sosialfaglig



Vi skal ivareta pasienter
og brukeres behov,
interesser og
rettssikkerhet i helse- og
omsorgstjenesten

Vi arbeider også for å
bedre kvaliteten på
disse tjenestene



Pasient- og brukerombudet i Vestfold

- **HVEM ER VI**
- Et statlig kontor – faglig uavhengig
- 4,5 stilling
- 2 jurister, 2 sykepleiere, 1 sosionom
- **HVOR ER VI**
- Kontor i Tønsberg, Nedre Langgt. 37
- www.pasientogbrukerombudet.no
- Vestfold@pobo.no
- 405 01 600 eller 33 34 77 90



Innenfor og utenfor mandat

Innenfor mandat

- Statlig spesialisthelsetjeneste
- Kommunal helse- og omsorgstjeneste
- Offentlig tannhelsetjeneste

Utenfor mandat

- Privat helsetjeneste
- NAV (unntatt Oslo)
- Barnevern (unntatt Oslo)
- Privat tannlege
- Førerkortsaker

Hva gjør vi i den enkelte sak ?

- Mottaker av erfaringer
- Sparringspartner
- Gir informasjon – realitetsorientering
- Primært råd og veiledning – sette folk i stand til selv å håndtere egen sak
- Bistand til fortrinnsvis de som ikke evner det så godt selv
- Gir konkret bistand i saker

Bistand i klagesaker:

Kvalitetsklager:

- Gi tilbakemelding til tjenestested
- Delta i dialogmøter
- Bistå med klage til tjenestestedet, muntlig eller skriftlig
- Be om tilsyn fra statsforvalteren
- Formidle erfaringer fra pasient, brukere og pårørende

Rettighetsklager:

- Innen klagefristen sende klage til tjenestestedet, og påse at den eventuelt blir oversendt til statsforvalteren for klagebehandling hvis klagen ikke imøtekommes

Men også bistand til:

- Å søke om helse- og omsorgstjenester
- Å be om avklaringer

Bidra til kvalitetsforbedring i tjenestene ved å:

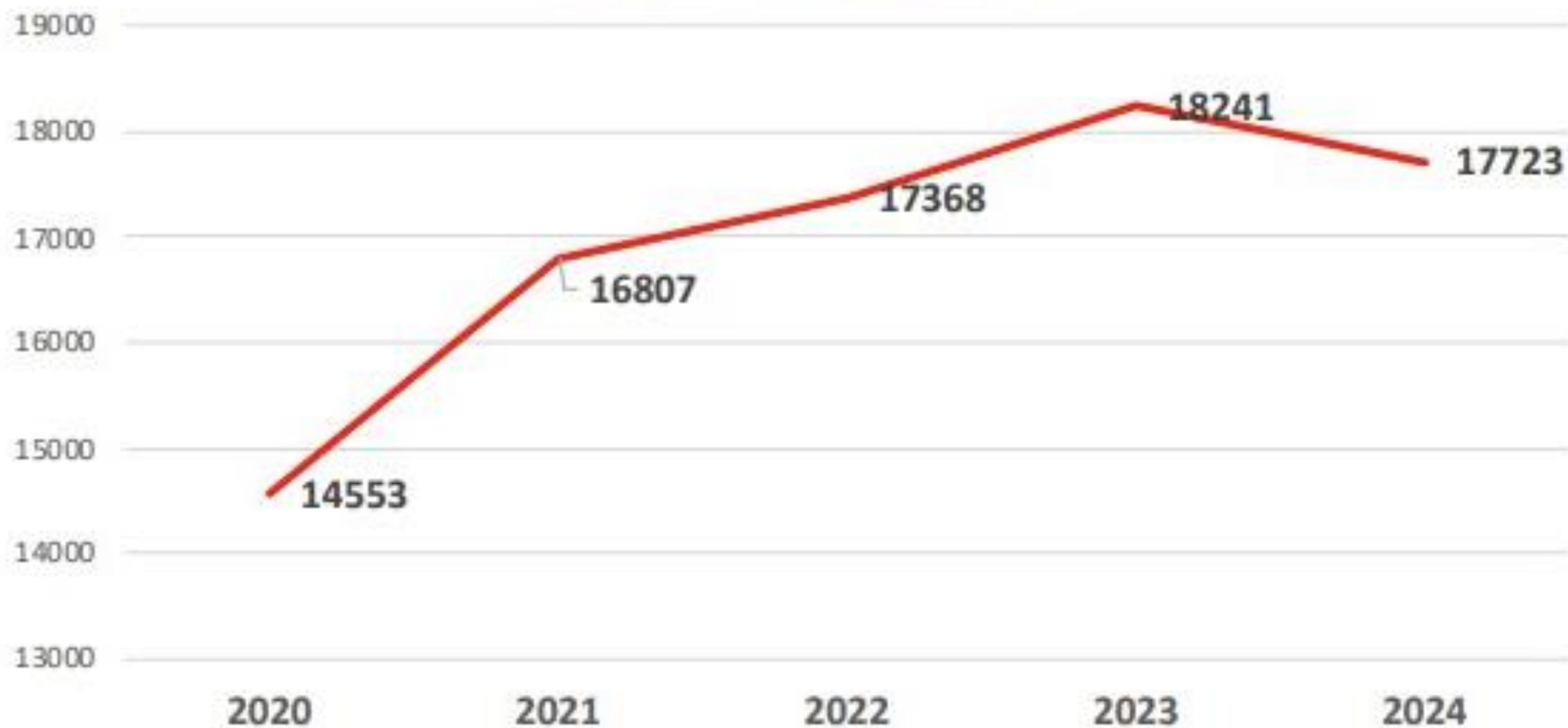
- følge med på tjenestene
- be om informasjon
- uttale vår mening og gi en vurdering av det som oppfattes som kritikkverdige forhold og systemfeil
- foreslå forslag til forbedringer
- melde fra til tilsynsmyndigheten (Statsforvalteren) om tilstander det er nødvendig at følges opp. Det vil si bringe informasjon videre, ikke påta seg tilsynets rolle.

Målgrupper

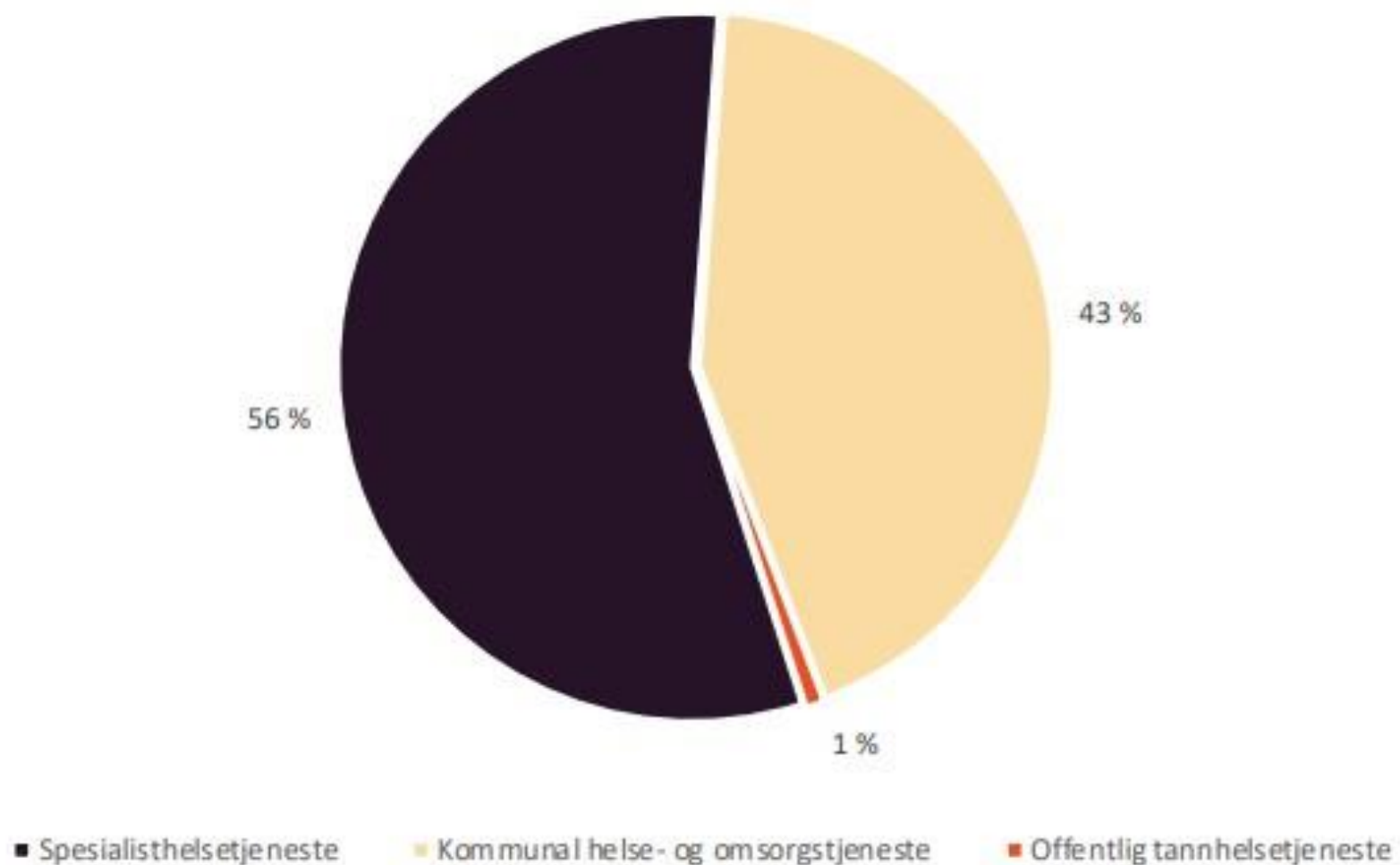
- Pasienter, brukere og pårørende
- Helse- og omsorgspersonell og andre ansatte i helse- og omsorgstjenesten
- Brukerutvalg
- Beslutningstakere
- Politikere (kommunepolitikere, fylkespolitikere, stortingspolitikere og regjering)
- Embetsverk (Helsedirektoratet, Helse- og omsorgsdepartementet mm.)
- Forvaltning og kontrollinstanser (Statsforvalter, Helsetilsynet, Ukom, NPE, HELFO mm.)
- Media
- Interesseorganisasjoner for pasienter/brukere/pårørende
- Utdanningsinstitusjoner
- Deltar i sykehusets brukerutvalg
- Til stede på styremøtene i SiV
- Har mange kontaktpunkter med ulike avdelinger i SiV

STATISTIKK 2024

Totalt antall henvendelser



Fordeling andel saker mellom spesialisthelsetjenesten, kommunal helse- og omsorgstjeneste og offentlig tannhelsetjeneste



LOKAL STATISTIKK

Pasient- og brukerombudet i Vestfold 2024

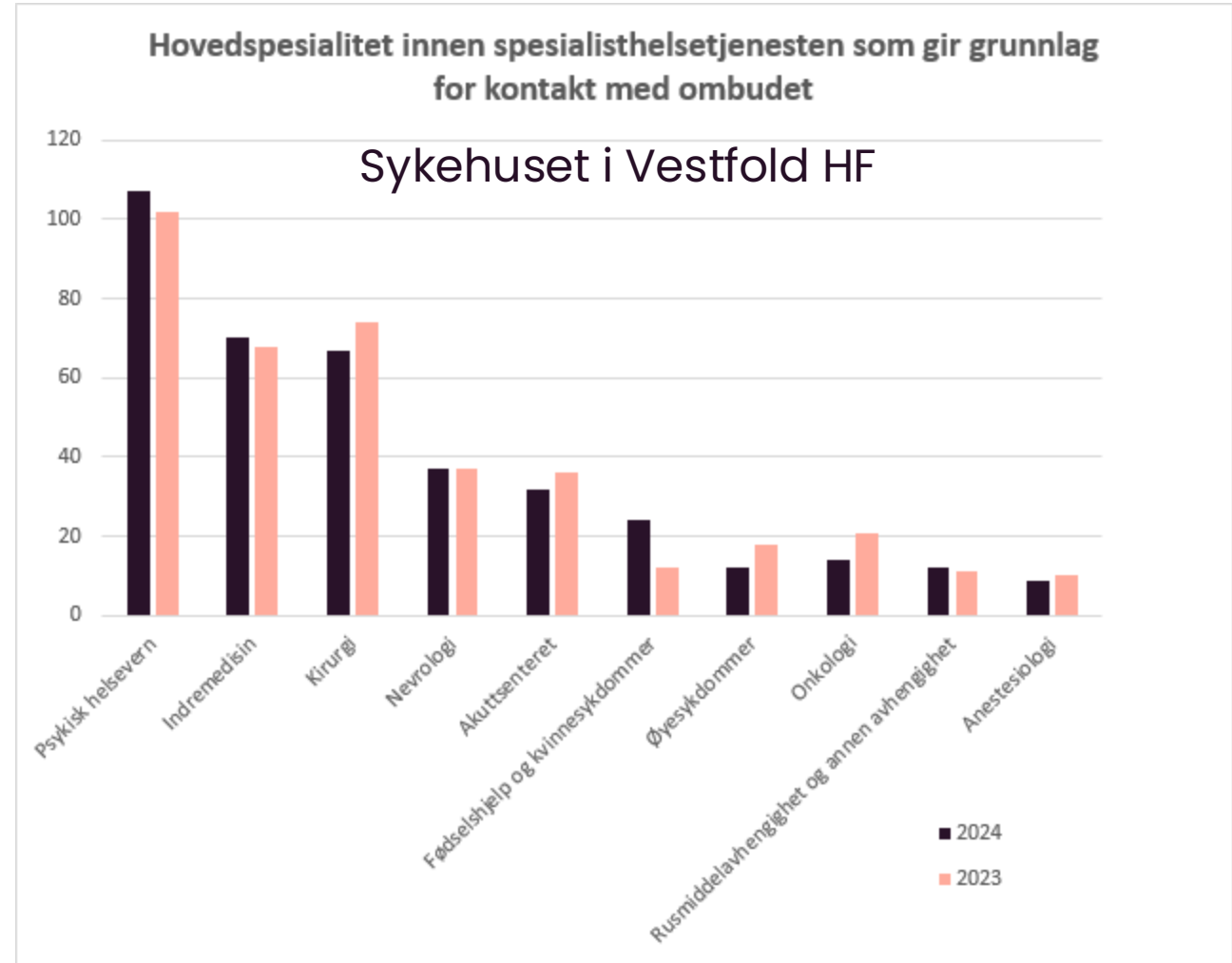
For Vestfold

- 2024: 999 saker,
446 – spesialisthelsetjenesten
371 – helse- og omsorgstjenesten
- Og henvendelser som ikke er knyttet til et bestemt behandlingssted, som spørsmål om rettigheter, eller henvendelser der pasient ikke ønsker å oppgi behandlingssted.
- Ca 46% om spesialisthelsetjenesten og 54 % om de kommunale helse- og omsorgstjenestene
- Registreringen baserer seg på det pasient, bruker eller pårørende oppgir.

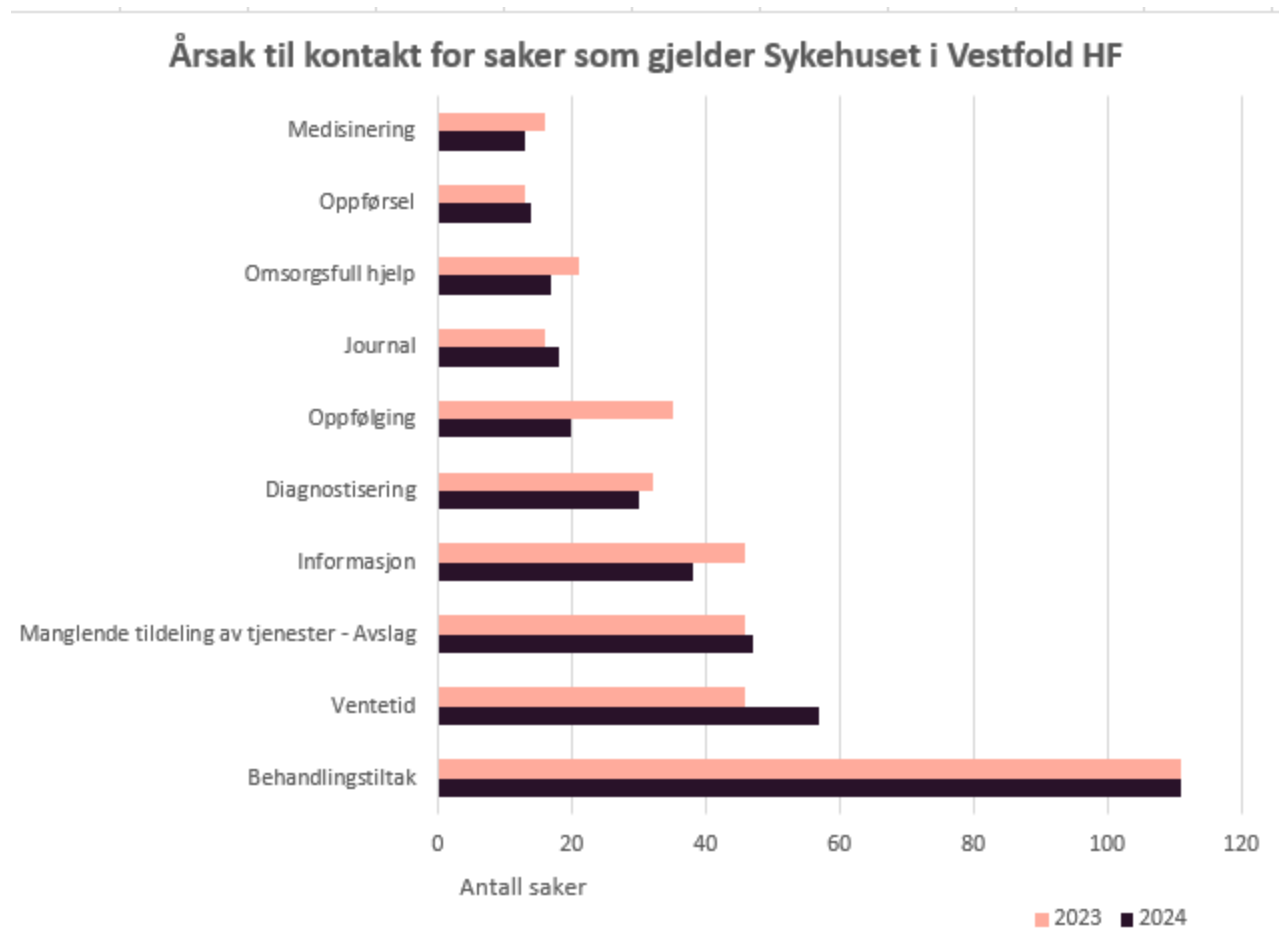
Hva ble vi kontaktet om i 2024?

Spesialisthelsetjenesten

- Nasjonalt er det flest klager innen psykisk helsevern (2774) og kirurgi (2183).
- Vestfold har like mange saker som gjelder indremedisin som kirurgi, noe ulikt andre steder i landet der kirurgi-sakene var langt flere enn indremedisin.

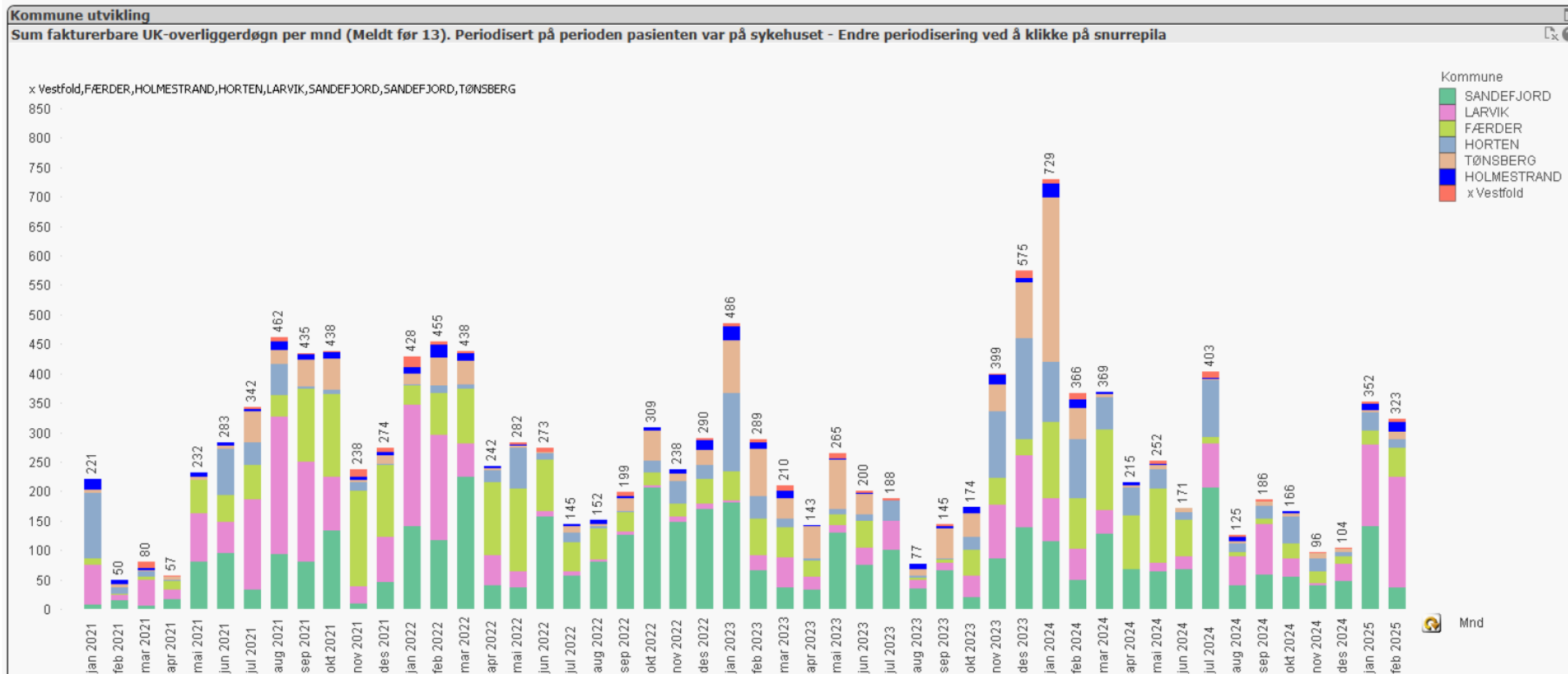


Spesialisthelsetjenesten



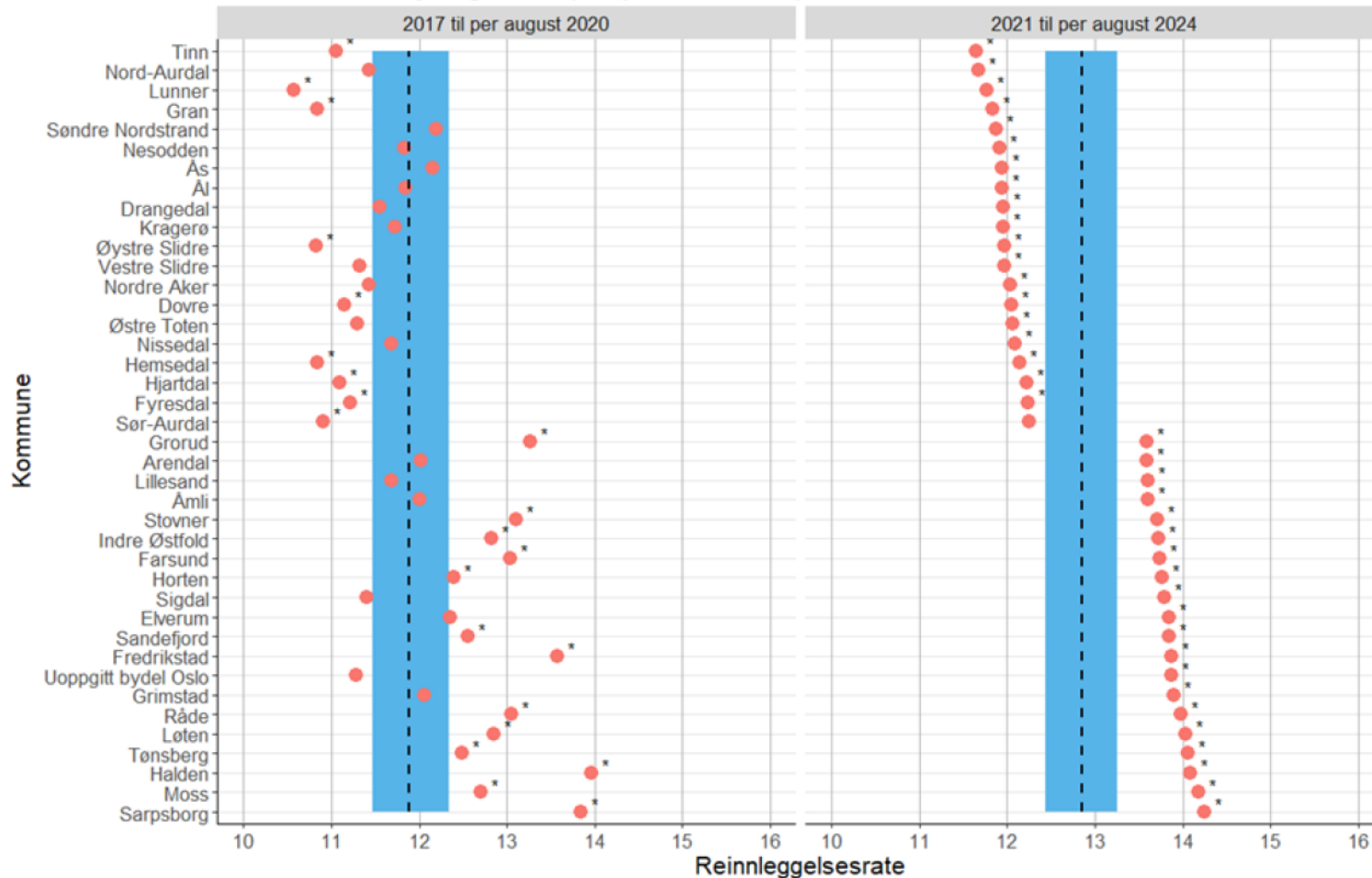
Overliggerdøgn – somatikk

Antall per mnd fordelt på kommune



20 kommunene med høyest og 20 med lavest andel reinnleggelser

Estimert sannsynlighet for reinnleggelse total ved høyeste og laveste kommune i Helse Sør-Øst 2017 til per august 2020 og 2021 til per august 2024. Sortering er basert på høyeste/laveste verdi i 2021 til 2024. Regional verdi viser median og 25./75. percentil som vertikal linje og boks (* = pFDR < 0.05)

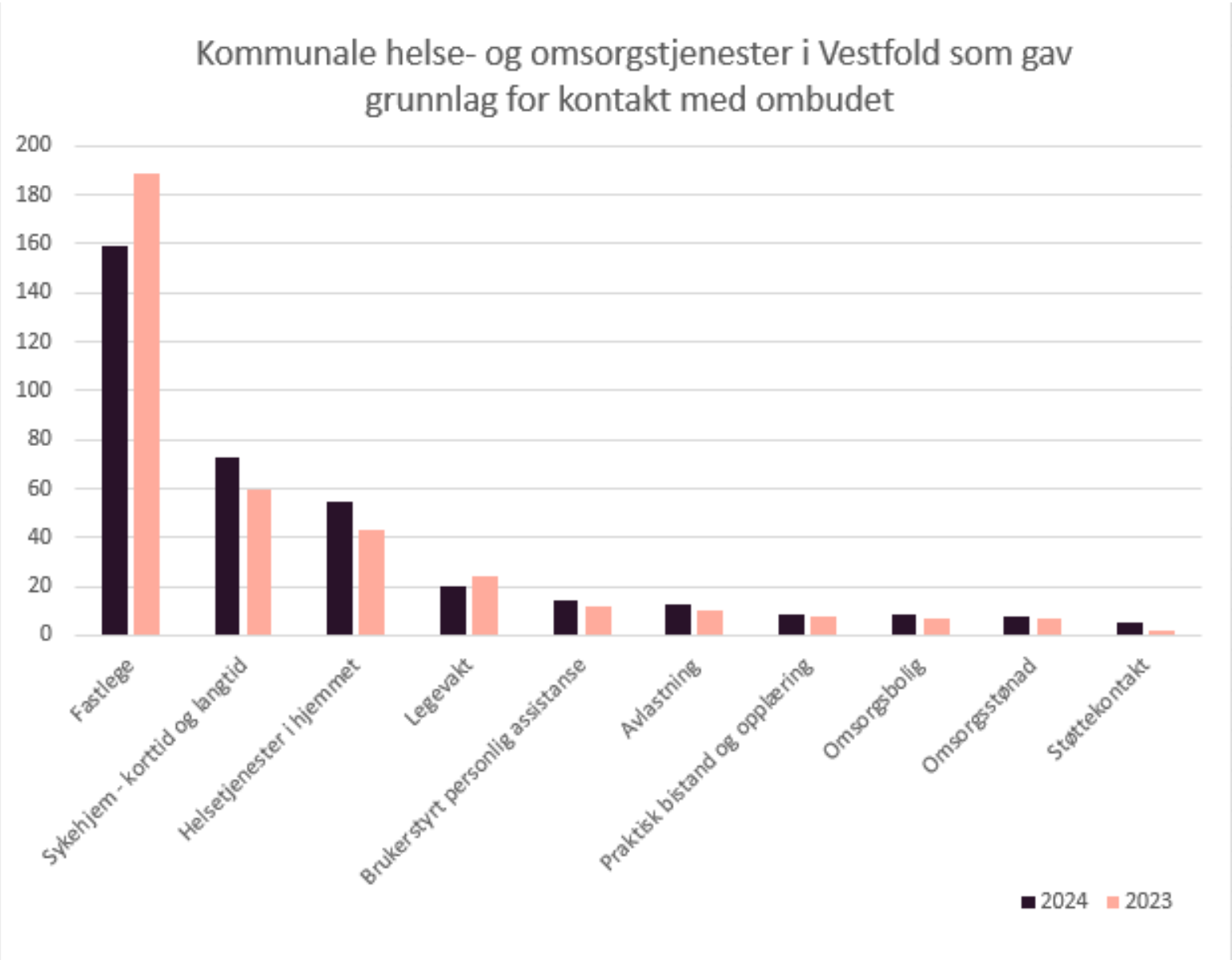


Om lag halvparten av kommunene viser stabilitet i nivå på reinnleggelser.

Av kommunene med særskilt høy reinnleggesrate, er disse særlig relatert til opptaksområdet til Sykehuset Østfold HF, Sykehuset i Vestfold HF og Oslo-bydeler ved Akershus universitetssykehus HF.

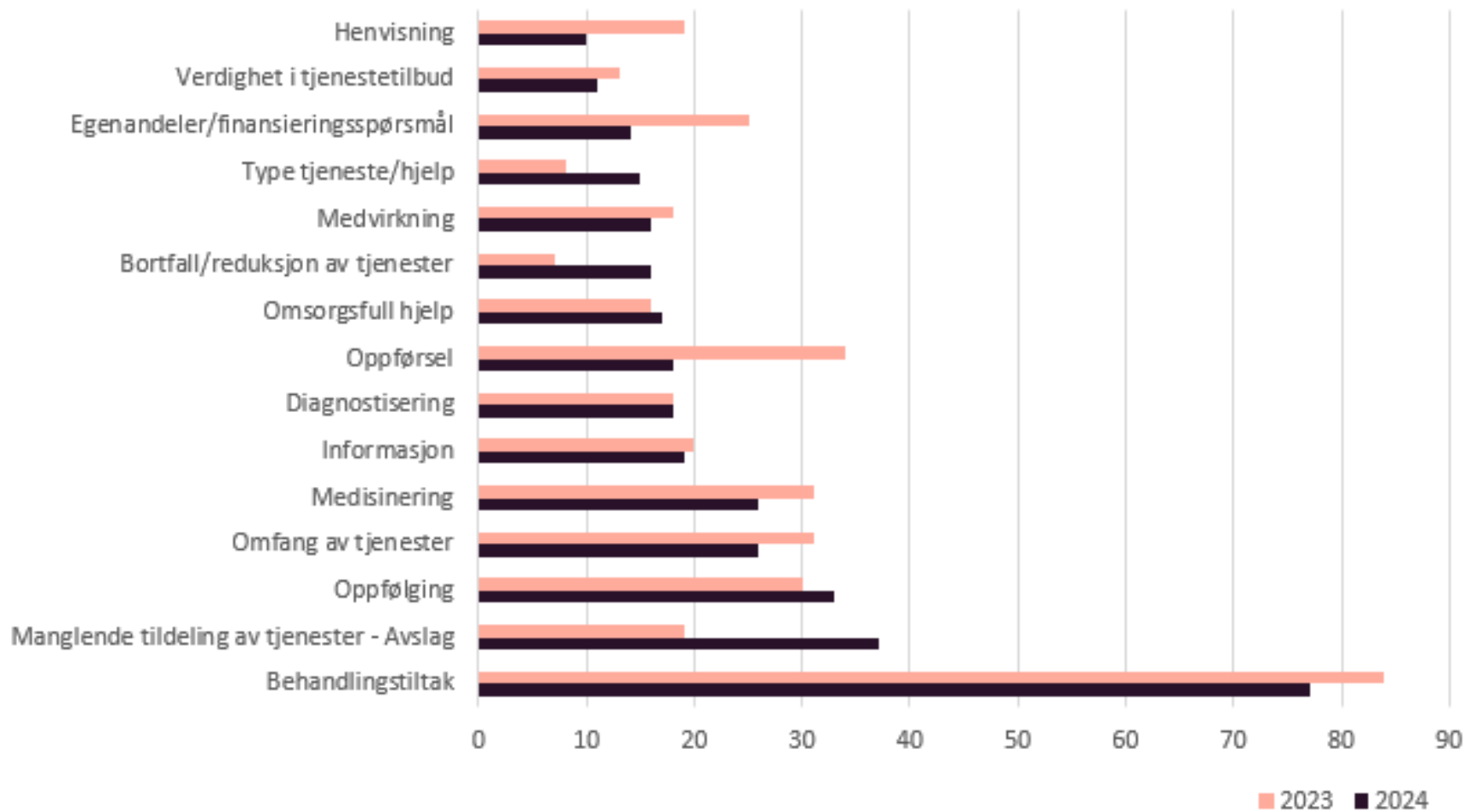
Hva ble vi kontaktet om i 2024?

Kommunal helse- og omsorgstjeneste



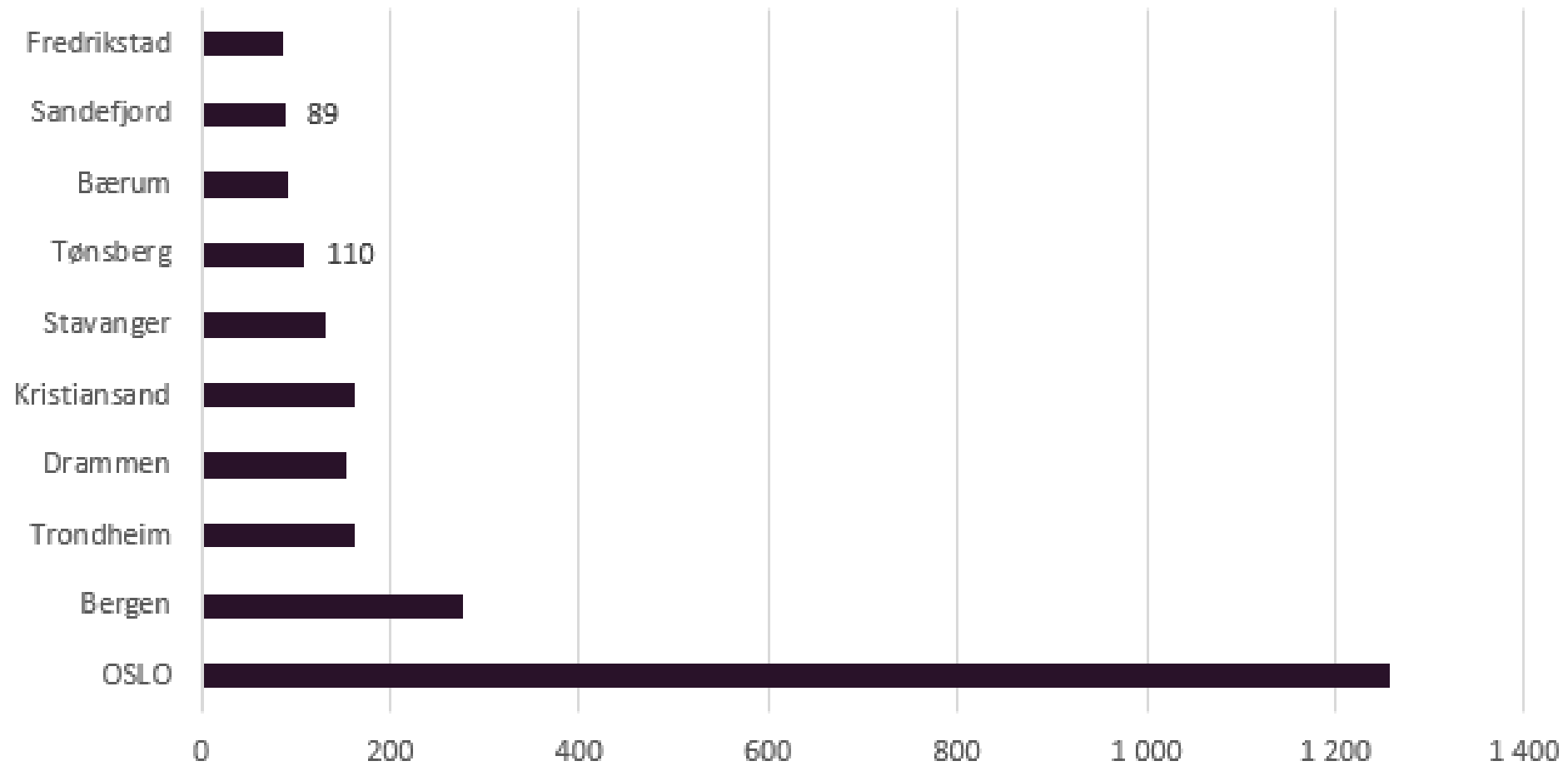
Kommunal helse- og omsorgstjeneste

Årsak til kontakt - kommunal helse- og omsorgstjeneste i Vestfold



Kommune	2024	2023
Holmestrand	32	38
Horten	39	50
Tønsberg	110	107
Færder	34	30
Sandefjord	89	56
Larvik	67	76

Kommunene i Norge med flest saker i 2024



	Holmestrand		Horten		Tønsberg		Færder		Sandefjord		Larvik	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Fastlege	18	19	9	26	50	63	13	19	39	31	32	32
Sykehjem	7	7	16	6	19	13	9	7	14	13	8	14
Helsetjenester i hjemmet	4	7	10	5	22	12	4	3	9	4	6	12
Legevakt	0	1	3	5	6	9	0	0	8	3	4	6
BPA	1	1	2	4	4	1	2	1	2	3	3	2
Avlastning	1	1	1	1	3	4	3	1	4	1	1	2
Praktisk bistand og opplæring	0	0	0	1	0	2	0	1	6	1	3	3
Omsorgsbolig	0	2	2	2	3	1	1	0	3	2		1
Omsorgsstønad	0	3	1	0	1	2	2	1	3	0	1	1
Støttekontakt	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	4	0

Sandefjord	24	24	13	0	11
Larvik	63	67	53	2	12
Færder	14	14	5	4	5
Vestfold	171	187	123 (65%)	16 (9%)	48 (26%)
Porsgrunn	10	14	10	2	2
Skien	11	13	9	1	3
Siljan	1	2	2	0	0
Notodden	2	2	1	0	1
Bamble	6	6	4	0	2
Kragerø	2	2	2	0	0
Drangedal	2	3	2	1	0
Nome	2	2	0	0	2
Midt-Telemark	5	5	3	2	0
Kviteseid	1	3	2	1	0
Tokke	1	1	1	0	0
Seljord	1	1	1	0	0
TFK/ <u>tannbeh.</u>	1	1	1	0	0
Telemark	45	55	38 (68%)	7 (13%)	10 (19%)
Vestfold og Telemark	216	242	161 (66%)	23 (10%)	58 (24%)

Statens primære kanal for ungdom

- Innhold: Spørretjeneste, temasider, selvhjelpsmateriale, lenker til chattetjenester og hjelpetelefoner
- Visjon: Gjør det lettere å være ung
 - Ta gode valg
 - Oppleve mestring
 - Trygghet i møtet med samfunnet
- Organisering:
 - DigiUng: det tverretatlige samarbeidet ledet av Bufdir og Hdir – skal styrke ung.no sin rolle
 - ung.no: kanalen



Noen tall

Besøk på ung.no:

- 2023: 21 926 392
- 2024 (nov.) ca. 19 000 000, hvorav ca. 17 400 000 har besøkt spørsmål- og svar-sidene

Spørsmål til ung.no:

- 2023: ca. 112 000, ca. 300 per døgn
- 2024 (nov.): 91 509 (98 000 samme tid i 2023)

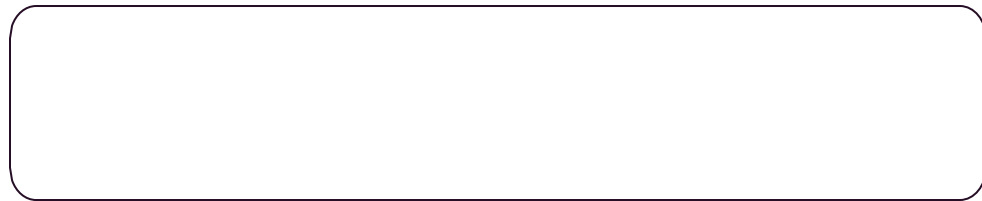


Tre erfaringer fra 2024 som bør vekke ekstra nysgjerrighet:

1. Økonomi trumfer aldri forsvarlighet
2. Loven løser ikke alle problem
3. De betaler prisen for ulikt helsetilbud i Norge

Kontaktpunkter med Færder kommune

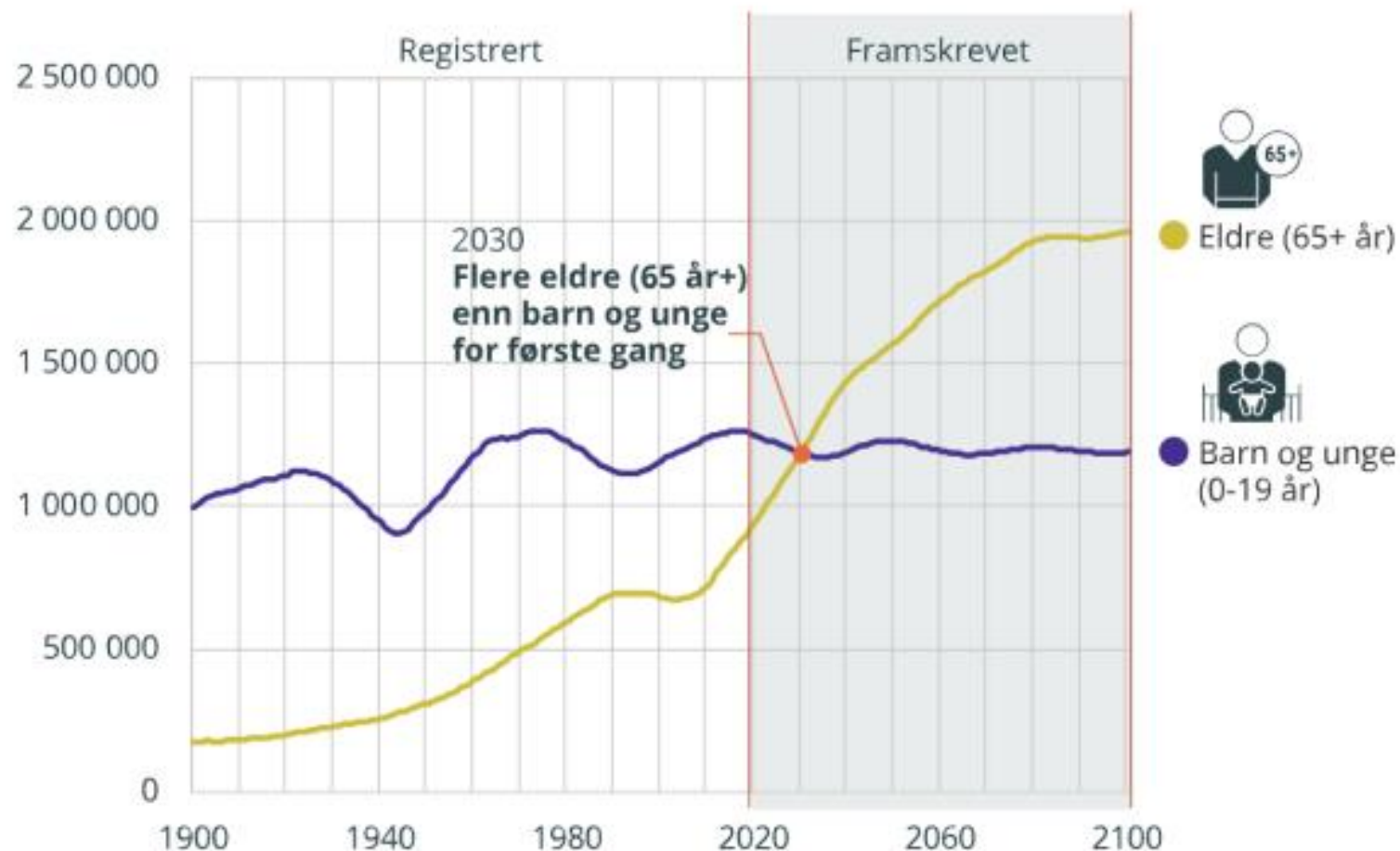
- Presentasjon for Hovedutvalget for helse, sosial og frivillighet
- Presentasjon for Eldrerådet
- Deltakelse i opprettelsen av kommunens brukerutvalg



- 27 fastleger – ingen ledige plasser
- Ung Arena+
- Kreftkoordinatoren
- Presentasjon for Hovedutvalget for helse, sosial og frivillighet
- Presentasjon for Eldrerådet
- Deltakelse i opprettelsen av kommunens brukerutvalg
- [Rapport fra tilsyn med Færder kommunes langsiktige og systematiske arbeid etter folkehelseloven for å fremme barn og unges psykiske helse 2024 | Helsetilsynet](#) se bl.a.:
"I samtale med ungdomsrådet kom det frem at unge ikke synes at helsesykepleiertilbudet var godt nok utbygd på de ulike skolene."
- Demenskartet.no – Færder 2,12% vs gjennomsnitt Norge 1,88%

Flere eldre enn barn og unge

Hovedalternativet (MMM)



www.ssb.no/tabell/12881



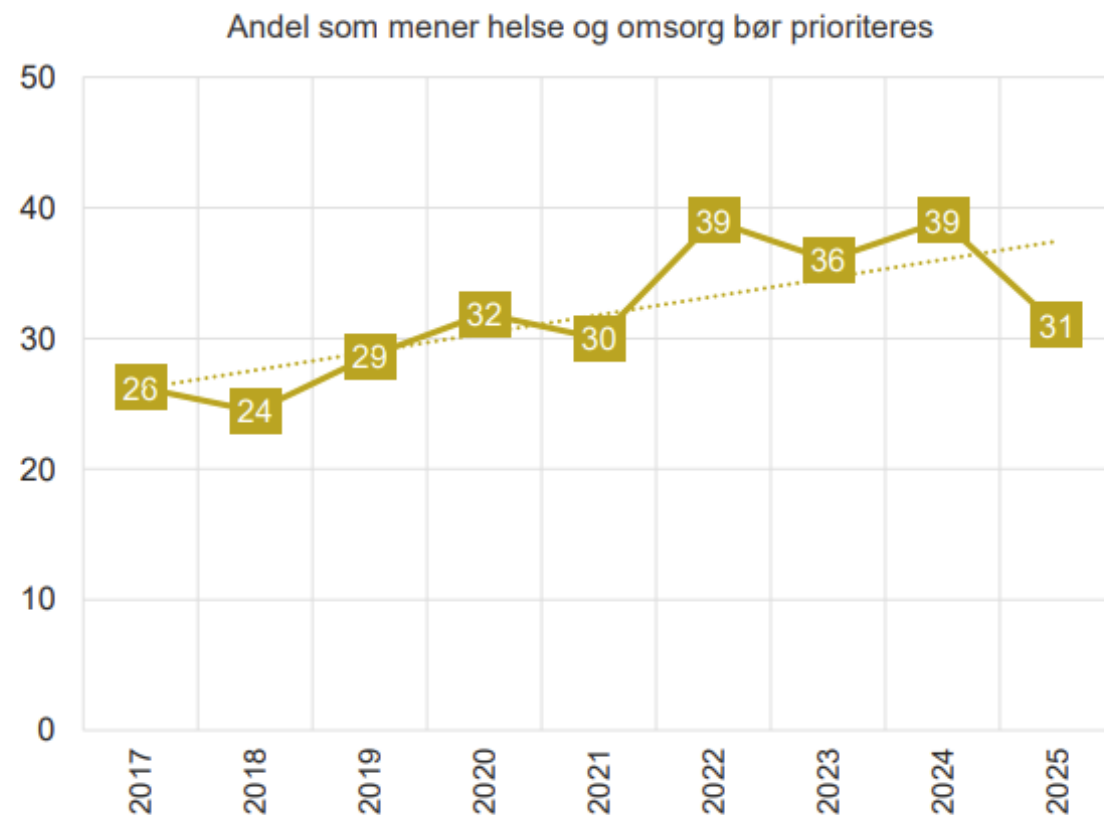
Statistisk sentralbyrå
Statistics Norway

Oppgavene i helsetjenesten ligger stabilt på førsteplass på listen over vår tids største utfordringer slik befolkningen ser det



Helse og omsorg er hva flest (31%) mener regjeringen bør prioritere i statsbudsjettet

Dersom regjeringen må gjøre tydelige prioriteringer mellom ulike samfunnssektorer i statsbudsjettet, hvilken av følgende sektorer mener du bør prioriteres fremfor andre? (n=2010) Prosent.





Halvparten av befolkningen
har ganske eller svært liten tillit til
at det offentlige vil gi dem de helsetjenestene
de behøver som eldre

40% har ganske eller svært stor tillit

Hvordan jobber vi for å bedre kvaliteten i helse- og omsorgstjenesten?

- Vi sier ifra
- Formidler erfaringer
- Høringsuttalelser
- Informasjonsarbeid
- Info/undervisning – USN, USHT, pasient- og brukerorganisasjoner
- Kronikker

Ventetidsløftet: Håp om kortere ventetider på sykehuset?



BEKYMRET: Usikkerhet og mangelfull informasjon om når den aktuelle helsehjelpen kan gis skaper engstelse hos pasientene. Forståelig nok, skriver pasient- og brukerombud Torunn Grinvoll om de lange ventetidene ved Sykehuset i Vestfold. Foto: Kirill Häberg

Publisert: 14.06.24 16:24

Del

Av Torunn Grinvoll, pasient- og brukerombud i Vestfold

Nylig gikk den nye administrerende direktøren ved Sykehuset i Vestfold, Øyvind Bakke, ut i mediene og fortalte at som følge av et tilsyn som Statsforvalteren har foretatt, erkjennes det at sykehuset ikke har hatt god nok styring og kontroll med ventelistene.

Kommunen kan ikke vedta seg bort fra sine forpliktelser



MØTER KRAV: Kommunen har ansvar for å ha tilstrekkelig med sykehjemsplasser for å gi innbyggerne forsvarlige helsetjenester, understreker pasient- og brukerombud Torunn Grinvoll. Foto: Benjamin Ward

Av Torunn Grinvoll, pasient- og brukerombud i Vestfold

Publisert: 28.11.24 23:21

Del

Kommunene sliter med en presset økonomisk situasjon.

KRONIKK

Dette er en kronikk, skrevet av en ekstern bidragsyter. Kronikken gir uttrykk for skribentens holdninger.

Administrasjon og politikere ser på ulike forslag til hvor de kan spare

Gjør kloke valg – er det klokt?



Er det klokt å gjøre kloke valg? Ja, selvsagt, men det forutsetter at valgene er medisinsk faglig begrunnet og et resultat av god dialog mellom pasient og behandler. Pasienter har rett til informasjon og rett til å medvirke i sin egen behandling. Pasienter skal oppleve seg hørt og motta god informasjon. God kommunikasjon rundt behandlingstiltak og dels vanskelige og etiske spørsmål er helt vesentlig for å gjøre kloke valg.

Pasient- og brukerombudet er opptatt av at pasienter skal få forsvarlig helsehjelp, til rett tid – når det er medisinsk behov for det. Det gjelder både helsehjelp i kommunen og på sykehus. De lange ventetidene på sykehusene representerer en pasientsikkerhetsrisiko og utfordrer tilliten til vårt helsevesen. Dersom «Gjør kloke valg» fører til reduksjon av overdiagnostikk og overbehandling, vil det frigjøre ressurser, som kan komme de «riktige» pasientene til gode.

Fikk du ikke helsehjelpen du trengte?

Alle kan kontakte oss for å fortelle sin historie

- Du får informasjon om rettigheter
- Du kan få hjelp med det som er komplisert å forstå
- Hva er lurt av deg å ta tak i først, og hvem bør du kontakte?
- Vi kan hjelpe deg å formulere og formidle spørsmål, tilbakemeldinger og klager
- Hvordan klager du på behandling eller avgjørelser om din rett til helse- og omsorgshjelp?
- Ved behov kan vi vurdere å bli med deg i møte med tjenesten
- Hvordan søker du om erstatning?



Pasient- og brukerombudet



Pasient- og brukerombudet