

PASIENT –OG BRUKEROMBUDET VESTLAND

KONTOR FØRDE







Pasient- og brukerombudet skal:

1. «..ivareta pasienters og brukeres behov, interesser og rettssikkerhet overfor **spesialisthelsetjenesten, den kommunale helse- og omsorgstjenesten og offentlig tannhelsetjeneste (f.o.m. 1.1.2020)**»
2. «...arbeide for å bedre kvaliteten i tjenestene»

Pasient- og brukerombudet

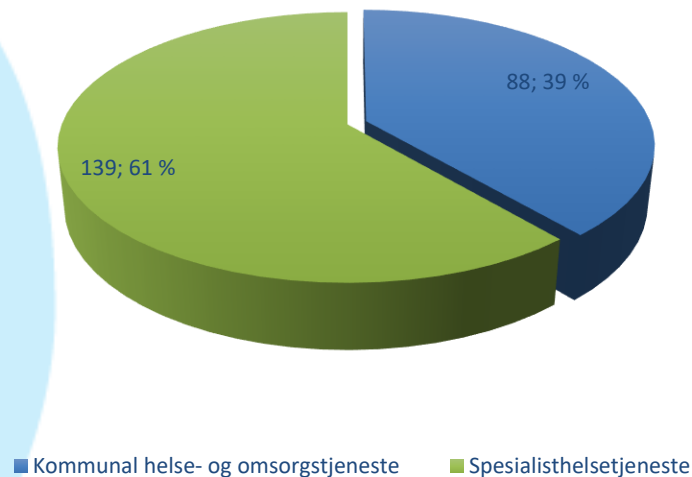
- ✓ lovfestet oppgave - «.. et pasient – og brukerombud i hvert *fylke*..»
- ✓ administrativt tilknyttet Helsedirektoratet
- ✓ «*selvstendig og uavhengig*»

Henverdeler til ombudet

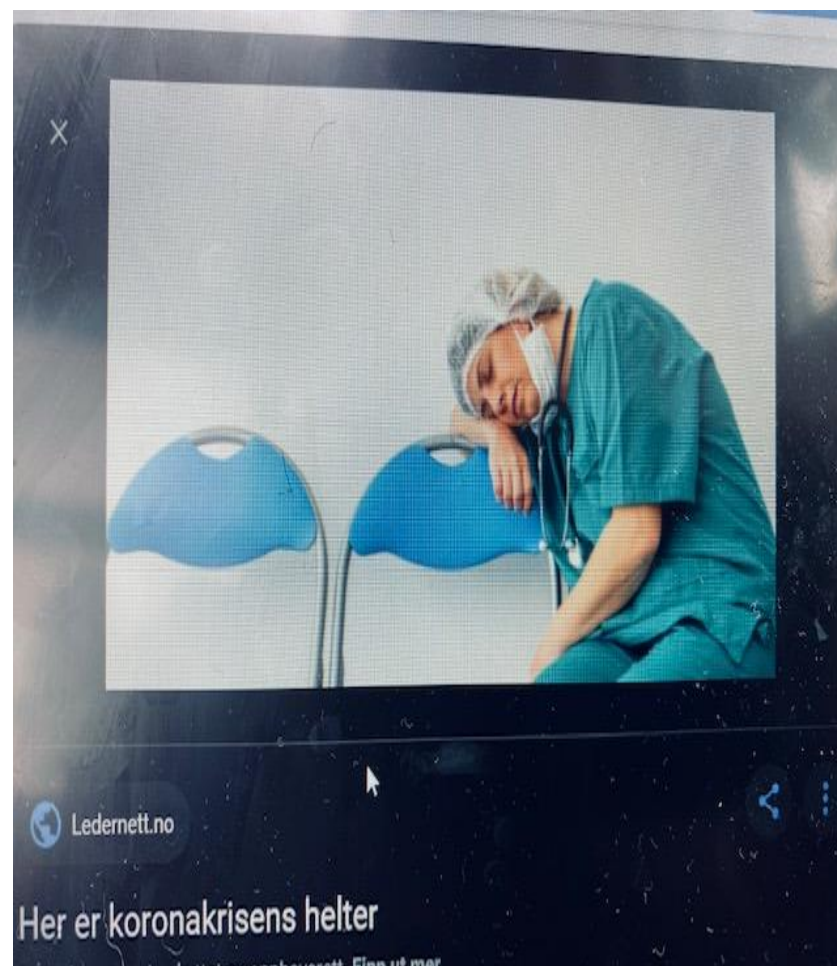
På landsbasis om lag 14 000 saker årlig

Sogn og Fjordane 292

Primærsted



Covid -19



Innskrenking i pasientrettigheter

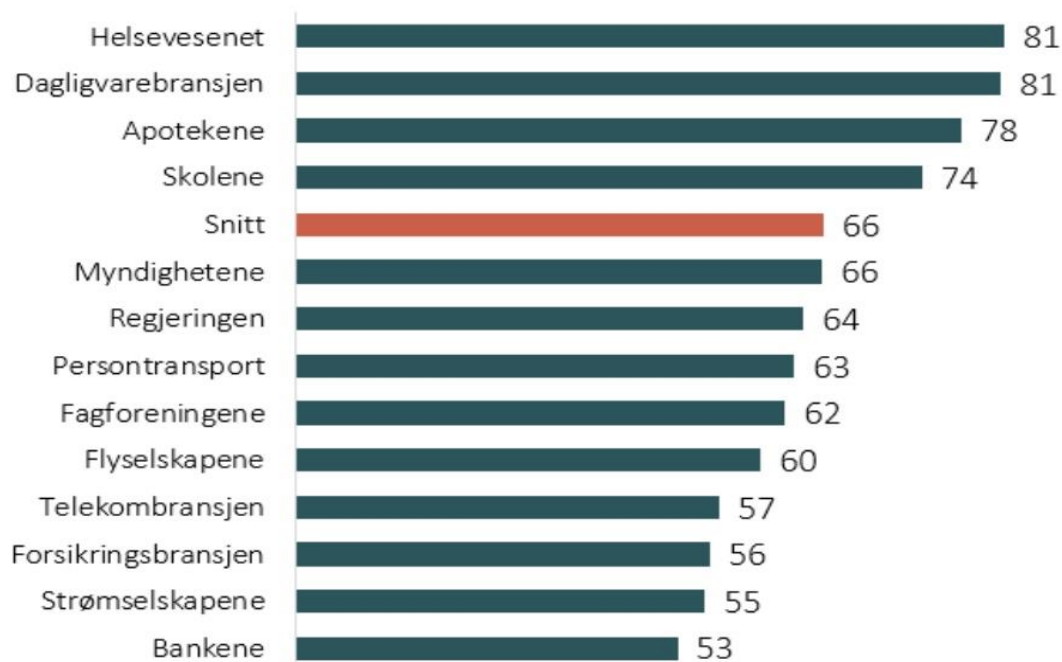


**Midlertidig forskrift om
endringer i helselovgivningen
for å avhjelpe konsekvenser
under utbruddet av Covid-19**

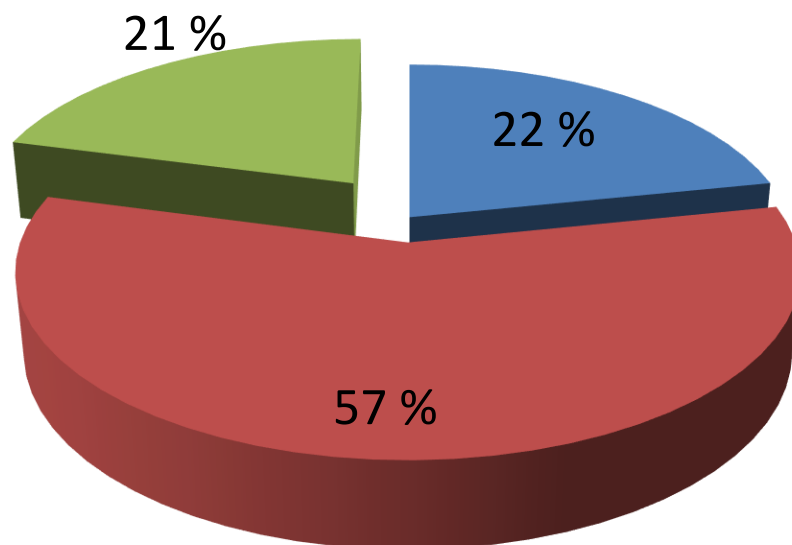
Hvordan har det gått?

Det generelle inntrykket av hvordan myndighetene og ulike tjenesteleverandører har håndtert koronakrisen

Indeks 0-100, Resultater under 60 er svakt, 60 – 75 ok, over 75 er meget bra



Årsak til henvendelse



■ 1 - Rettigheter ■ 2 - Tjenesteytelse ■ 3 - System og saksbehandling

En stor del av henvendelsene våre gjelder:

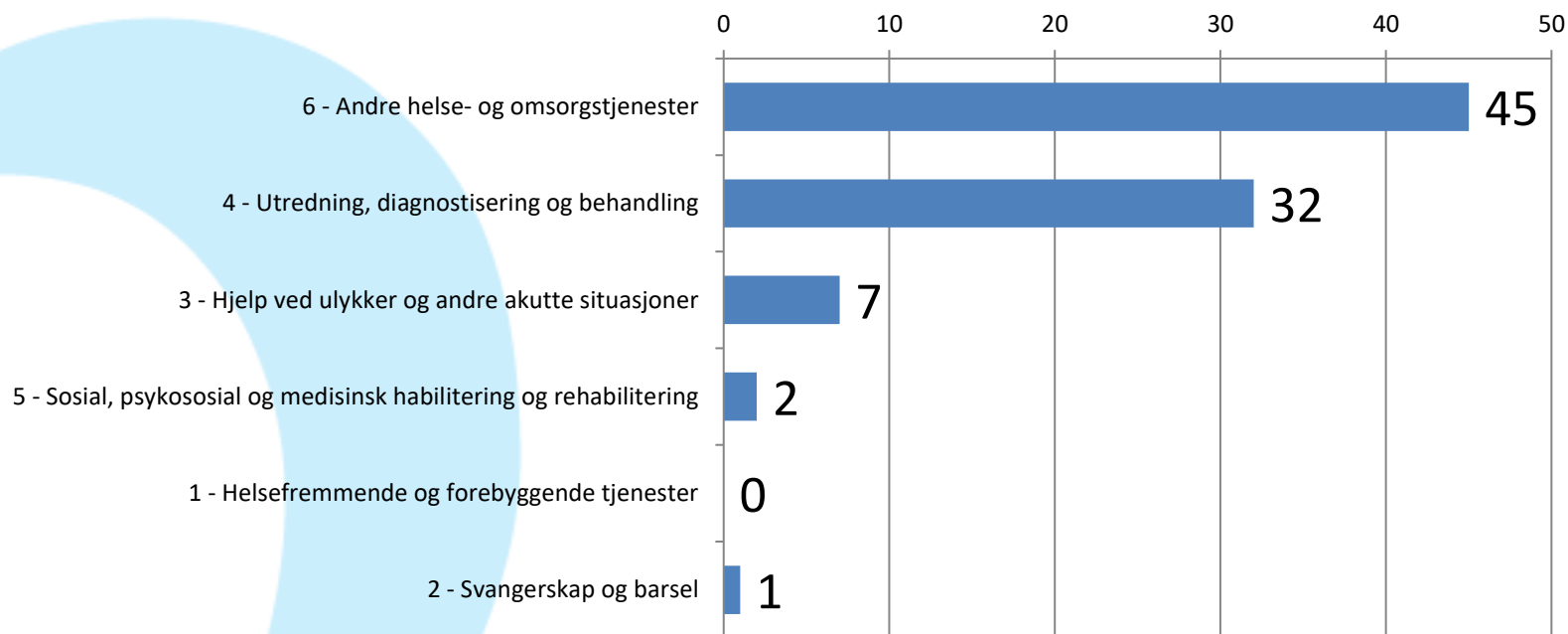
Mangelfull
kommunikasjon med
helsetjenesten:

- ☐ Manglende informasjon
- ☐ Manglende medvirkning



KLAGER I DEN KOMMUNALE HELSE OG OMSORGSTJENESTA

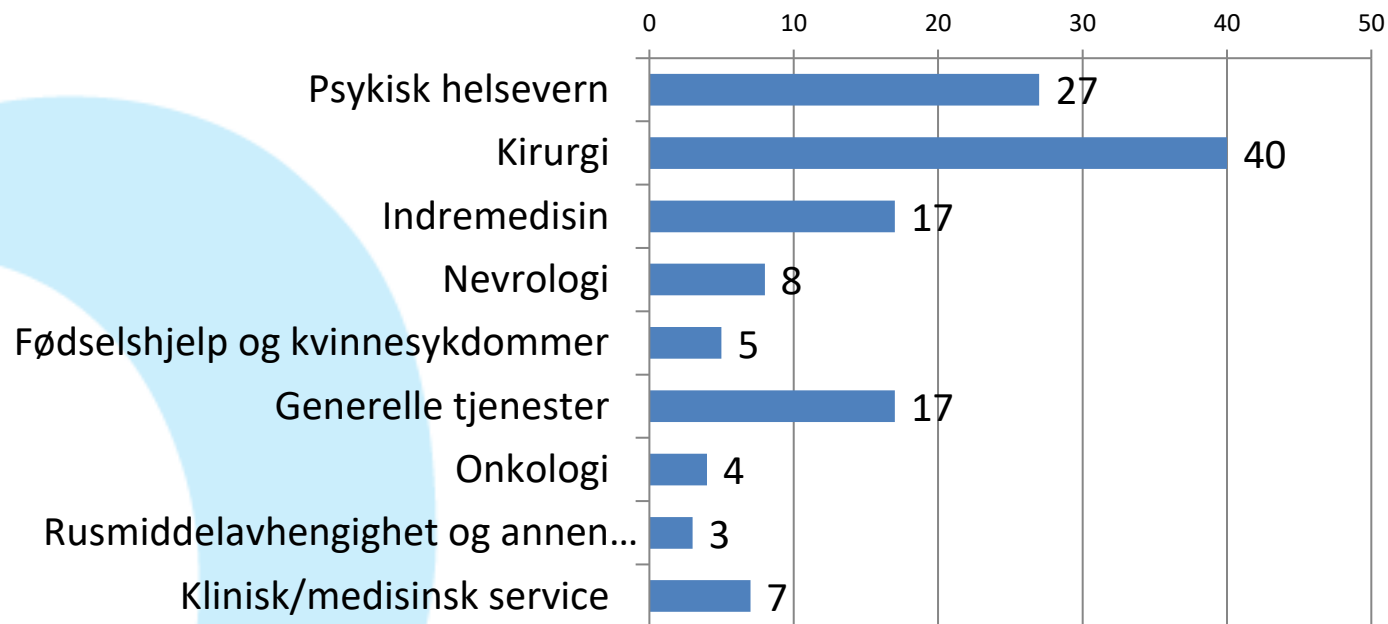
Hovedspesialitet
Kommunal helse og omsorgstjeneste



KLAGER I

SPESIALISTHELSETENESTA

Hovedspesialitet
Spesialisthelsetjenesten



Ulike klageorgan

Pasient- og brukerombud	Fylkesmannen/ fylkeslegen	Statens helsetilsyn	Norsk pasientskadeerstatning
Råd/veiledning	Råd/veiledning	Råd/veiledning	Behandler erstatningskrav
Bistand til klage/ Dialog mellom parter	Klageinstans og tilsyn	Alvorlige hendelser	Privat og offentlig helsetjeneste
Ikke beslutningsmyndighet	Beslutningsmyndighet	Beslutningsmyndighet	Beslutningsmyndighet
		Gir adm. reaksjoner	

Arbeidsmetode

- **Formidle** kunnskap om utfordringer og erfaringer/hendelser i møte med tjenesten
- **Informasjonsutveksling og møter med tjenesten**
- Følge opp forhold på eget initiativ
- Foreslå konkrete tiltak til forbedringer
- Melde fra til tilsynsmyndighet om sårbare eller kritikkverdige forhold
- Årsmelding; felles nasjonal samt for hvert fylke. Disse er en viktig informasjonskanal (Kvalitetsmelding til Stortinget)
- Høringsinstans
- Egne fokusområder

Arbeidsmåte - klientsaker

Lavterskeltilbud

Gratis

Lokal kunnskap

Uavhengig (både faglig og politisk)

- ✓ Mulighet til **dialog** med tjenestested
- ✓ Delta på **møter** med tjenestested/bruke
- ✓ Fokus på **konfliktløsning** (skape og gjenopprette tillit)



