



Langesund Rotaryklubb



Møtereferat 05.04.2017

Til stede:

Tor Suhrke, Espen Hoell, Berit Midtgård, Anne Wiik Stamsø, Berit Hoell, Per Magne Berget, Jan Syvertsen, Inge Kaggerud, Kari Killi, Inrid Grandum Berget, Torgeir Selle, Kari Kaggerud, Gunnar Kårbø, Erik Eriksen, Hilde Petrikke Østlie, Geir Gjømle, Yngvar Lohne, Rolf Heimdal, Helge Grande, Halvor Thommesen

Else Jorunn Saga: Pasient- og bruker-ombudet

Jobbet i Telemarkssendinga i 16 år. I 2011 var hun 40 år, og følte at tiden var inne til å begynne med noe nytt. Etter 3 år i sykehusadministrasjonen begynte hun som pasientombud.

Vi fikk et meget interessant og svært engasjert foredrag om Pasientombudet:

- Har nå en veldig interessant og viktig jobb
- Lovbestemt med ombud i hvert fylke
- Ombudet skal være lett tilgjengelig
- En bekymringer at det er vanskeligst å nå de som trenger dem mest

Pasientombudet har kontorer på Skagerrak Arena, 5 etasje

- Greit å være et sted der man ikke knyttes til sykehuset, bestemte interessegrupper, kommunen etc.
- Lønna kommer fra helsedirektoratet
- Ingen bindinger, skal opptre helt upartisk men på pasientens side
- Personell: Sykepleier, Jurist, Helsefaglig bakgrunn

Gratis tilbud som skal være veldig tilgjengelige. Henvendelser på tlf, mail, brev, m/uten avtale. Uforpliktende å kontakte pasientombudet. Det igangsettes ikke noen undersøkelser uten pasientens samtykke.

I fjor mottok ombudene i Norge totalt ca 15000 henvendelser. 242 henvendelser vedr. forhold ved Sykehuset Telemark, hvor det i løpet av et år er ca 300 000 pasientkontakter (samme pasient kan telles flere ganger). Pasientombudet skal være der og støtte og bistå når noe har gått galt.

Hele spekteret av kontakter:

- Pasienter som bare har et behov for at noen hører på deg
- Virkelig alvorlige saker hvor det har vært en systemsvikt
- Mulig tilsynssak
- Hjelp til å utforme søknad til norsk pasienterstatning

- Oversikt over hva skjer
- Enkelt personer som ikke har ork, men ønsker hjelp til å skrive en klage
- Pasientombudet er en egen post på statsbudsjettet med eget mandat
 - Skal ivareta pasientenes interesser overfor det behandlende ledd
 - Bidra til å bedre kvaliteten av tjenesteytelsene
 - Melde tilbake til tjenesteyterne om avvik/potensielle forbedringer
 - Bruke vett og forstand, balansert, men på pasientens side
 - Stor forskjell i arbeidsmengden fra sak til sak
- Spørsmål om foreldelsesfrist?
 - Alt for mange av henvendelsene kommer først etter 0,5 til 1 år. Skulle ha kommet opp tidligere, men pasienten kvier seg ofte for å ta opp saken.
 - Helsepersonellet bør ta seg mere tid ved utskrivningen til å søke avklaring der og da
 - 90% av sakene dreier seg om dårlig kommunikasjon
 - Jo raskere behandling, jo bedre. Som syk har du ofte ikke krefter til å ta opp saken før det har gått en del tid.
 - En del saker dreier seg om dårlig oppførsel fra helsepersonellet. Må tas med en gang. Spørsmålet er hva vil du som klager oppnå?
 - «Skal ikke slippe unna så lett»
 - Si ifra slik at andre ikke skal oppleve det samme

Pasientombudet håndterer saker både overfor Sykehuset og overfor Avtalespesialister, men ikke reinspikka privat-spesialister som Ibsen klinikken. Heller ikke forhold som involverer tannhelse og førerkort,

Tidsforbruk:

- 7 av 10 henvendelser avklares gjennom muntlige råd og veiledning. Mao snakke med mennesker, forstå problemstillingen og gi råd. Har ikke statistikk på hvordan disse har endt
- 3 av 10 saker får større omfang. Ganske mange medhold. Har ingen spesifikk statistikk.
- Norsk Pasient-erstatning.

Mener at det gis for lite tilbakemeldinger/klager.

- Klagefrykt. Folk kvier seg for å starte en prosess.
 - Redd for at klagen kan ha negative effekter.

De fleste klagene involverer fastlegene:

- Tilgjengeligheten. Korte konsultasjoner (SMS, telefon)
- Mange pasienter, stort arbeidspress

Egne program for fastlegene i hvordan kommunisere med pasientene. Forskning viser:

- Fastlegen avbryter i gjennomsnitt pasienten etter 19 sekunder

- Hvis man lar pasienten snakke i 90 sek så økes sjansen kraftig for at riktig diagnose stilles
- Oppmuntre til avviksmeldinger for å beskrive ting som har gått feil, eller nesten har gått feil, (slik at man kan lære)

Referent: Helge