

Pensjonistforeningen Langesund

Pasient- og brukerombudet; pasienters og
pårørendes ambassadør i møte med helsetjenesten

Halen Gård, Bamble

11.04.2023

Linda Charlotte Grunnreis

Pasient- og brukerombud i
Vestfold og Telemark, kontor Skien



Pasient- og brukerombudet



Pasient- og brukerombudet

- Vi holder til på Leirvollen 23, Nenset i Skien.
- 4 årsverk
- Juridisk, tannhelse og helsefaglig kompetanse på kontoret.
- 645 henvendelser I 2022.

Vårt telefonnummer er:

35 54 41 70

Nettside: www.pobo.no



Organisering

- Helsedirektoratet: Administrativ rolle, faglig uavhengig.
- 15 kontor på landsbasis og lokal forankring.
- Ansettelse av nasjonalt koordinerende ombud slutten av 2020. Mål: Styrke samarbeidet, helhetlig organisasjon.
- Stor bredde i kompetansen hos ansatte: juridisk, helsefaglig og råd- og veiledningskompetanse.



Følger ikke ny fylkesstruktur

Samfunnsoppdraget til Pasient- og brukerombudet

- Ombudet skal ifølge loven (Lov om pasient- og brukerrettigheter § 8-1):

«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»

- Vi arbeider for å fremme kvalitetsforbedringer i tjenestene, ved å dele våre henvendelser med tjenestestedene.
- Lokal tilbakemelding til regionale tjenestesteder.
- Felles nasjonal årsmelding fra landets ombud til Hdir/HOD.
- Melding til Stortinget om kvaliteten og pasientsikkerheten.



Det unike ved ombudsordningen

- Kostnadsfritt lavterskel tilbud til pasient, bruker og pårørende
- Høy tilgjengelighet
- Alle kan ta kontakt og velge å være anonym
- God lokalkunnskap
- Faglig uavhengig
- Stor leverandør av pasient og brukererfaringer /pårørende
- Ingen har rett til hjelp – ombudet kan avvise med kort begrunnelse
- Prioritering av de som trenger det mest
- Kan bidra i dialogmøte med pasient og tjenesten. Nøytral part inn i en konflikt



Hvilke arenaer er Pasient- og brukerombudet med på i dag.

Her er noen av de arenaene som vi er på:

- Helsefelleskapet i Telemark
- STHF; årlige møter med direktørens ledergruppen og styret, direkte møter med avdelinger ved behov, samt vi sitter i brukerutvalget.
- Halvårlige møter med Statsforvalteren i Vestfold og Telemark
- Borgestadklinikken; brukerrådet
- HSØ; halvårlige samarbeidsmøter
- Vestfold og Telemark fylkeskommune; årlige møter med den offentlige tannhelsetjenesten
- Årlige møter med kommunene i fylket, og ved behov.
- Andre; Eldrerådet, pensjonistforbundet m.fl.



Grunner til kontakt

Rettigheter

Pasient og
brukerrettighetsloven

Ønsker å få oppfylt en
rettighet eller ta opp et
rettighetsbrudd

Tjenesteytelse

Kvaliteten på tjenesten og
tjenesteyters sin utførelse

Ønsker å få vurdert om
tjenesten som har blitt gitt
har vært forsvarlig
og/eller omsorgsfull

Systemsvikt

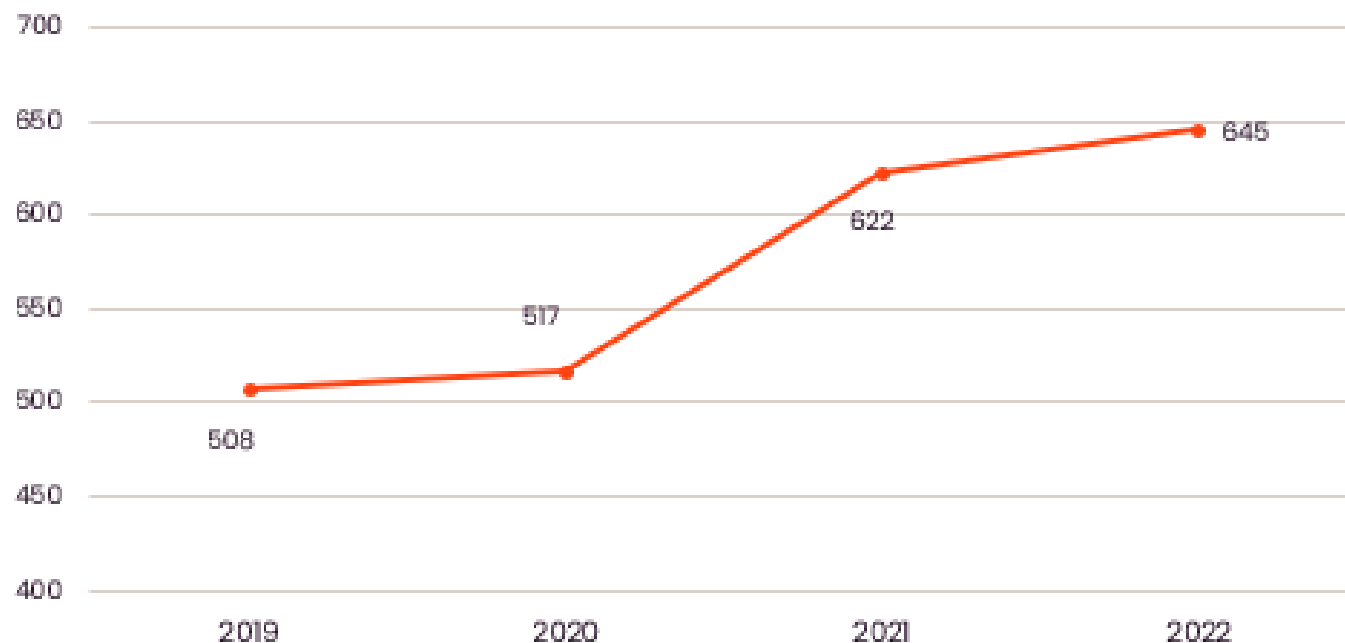
Tjenestestedets
organisering og rutiner for
å sikre at virksomheten
drives i samsvar med
lovbestemte krav

Ønsker å få vurdert om
saksbehandlingen og
rutinene er fulgt

Totalt antall henvendelser 2019–2022

- Totalt antall henvendelser til Pasient- og brukerombudet i Vestfold og Telemark, kontor Skien de siste 4 årene. Nasjonalt over 17.300 henvendelser.
- Økende trend igjennom årene.
- Ikke alle klager som kommer, går via oss. Mange klager direkte til tjenestested (kommune, sykehus, offentlig tannlege og/eller Statsforvalteren.)

Totalt antall henvendelser



Eldre en sårbar gruppe

- Klagefrykt er utbredt blant eldre, og deres pårørende.
- Vi vet det er store mørketall knyttet til denne pasientgruppen
- Ekstra bekymret for den eldre pasient, som er uten pårørende.
- Helsetjenesten oppleves naturligvis som en sterk motpart i en klagesak.



Hva klages det på?

- Pårørende som får ekstra omsorgsoppgaver når tjenesten tilbys i hjemmet fremfor sykehjem (fremtidig demografi viser at det er behov for flere sykehjemsplasser i tiden fremover, men utviklingen går den vei at vi skal ha færre sykehjemsplasser)
- Mangelfull ernæringsoppfølging (Nasjonale retningslinjer for forebygging og behandling av underernæring)
- Eldre dame som ikke er dement, får plass på demenssykehjem.
- Pårørende og beboere tar kontakt for å fortelle om mangel på aktivitet i hverdagen på sykehjem.



KOSTRA tall - sykehjemsbeboere

- Norge har pr. dags dato ca. 40.000 sykehjemsplasser.
- Ca. 32.000 er langtidsplasser, og de resterende 8000 er korttidsplasser.
- Tallet vil øke, behov for langtidsplasser blir større, da andelen eldre blir høyere. Norge mangler i dag ca. 700 sykehjemsplasser (sist oppdaterte tall 2021).

Voldshendelser på sykehjem – skjer det?

Vold mot barn har blitt en del av den offentlige samtalen, mens vold mot eldre fortsatt er tabu.

Når vi prater om vold på sykehjem, så menes dette:

- Psykisk vold
- Fysisk vold
- Økonomisk/materiell vold
- Seksuelle overgrep
- Forsømmelser

Advarer om vold, forsømmelse og mishandling på arbeidsplasser: – Vanskelig og vondt å snakke om



VOLD: - Dersom man ser en kollega utøve vold, skal man si ifra, sier Linda Charlotte Grunnreis. Foto: Stian Kittilsen

Av Stian Kittilsen

Publisert: 27.04.22 06:09

De

TELEMARK: Pasient- og brukerombud i Telemark, Linda Charlotte Grunnreis reagerte da hun leste at ansatte på sykehjem utsettes for vold og uønsket seksuell oppmerksomhet.

For abonnenter

- Fra et pasient- og brukerperspektiv vil jeg snu fokuset, og vise til undersøkelser som forteller at nesten 8 av 10 pleieansatte på norske sykehjem, har observert kolleger utsette sykehjemspasienter for mishandling eller forsømmelser, sier Grunnreis.

[Lørdag omtale TA](#) at Arbeidstilsynet har avdekket at ansatte ved Gjerpen sykehjem utsettes for vold og uønsket seksuell oppmerksomhet, uten at arbeidsgiver skal gjøre nok for å forhindre det. Det er også oppdaget flere andre lovbrudd.

Pasient- og brukerombudet poengterer at pleieansatte som selv har opplevd vold eller seksuelle tilnærmelser på jobb, i større grad utøver uønskede handlinger tilbake. Hun uttaler seg på generelt grunnlag.

- I tillegg ser vi at pleieansatte melder avvik når de selv utsettes for vold og overgrep, men det meldes sjelden når det er pleieansatte som er voldelige mot pasienten, sier Grunnreis, som minner om at Stortinget for et knapt år siden fattet vedtak om meldeplikt for vold mot eldre.

Vold, overgrep, forsømmelse og tvang i sykehjem

- Verdens Helseorganisasjon (WHO) viser til tall at så mange som 1 av 6 hjemmeboende eldre over 60 år har opplevd en eller flere typer overgrep.
- Det anslås at forekomsten i sykehjem er enda høyere. Sykehjem er identifisert som arena der vold, overgrep, forsømmelse og tvang mot eldre skjer. Det er et skjult og underforsket problem.
- Begrenset forskning på overgrep i sykehjem, det trengs mer. NTNU har pågående prosjekt for å redusere vold, overgrep, forsømmelse og tvang i sykehjem.



Vold i sykehjem – et underforsket tema

- Vold, overgrep og forsømmelse mot eldre er et folkehelse- og menneskerettighetsproblem. Det forventes å øke i takt med den økende andelen eldre i befolkningen.
- Høsten 2018, gjennomføring av en stor nasjonal spørreundersøkelse blant pleieansatte ved norske sykehjem. 3693 pleieansatte fra 100 sykehjem fra alle fylker i Norge deltok.
- Kartlegging av; Hendelser av vold, overgrep og forsømmelser observert og begått av pleieansatte. Aggresjon mellom beboere. Vold og overgrep begått av pårørende.
- 76 % av pleieansatte hadde ved minst en anledning observert en kollega begå vold, overgrep eller forsømmelse mot beboer. 60 % av pleieansatte hadde selv begått minst en slik handling selv i løpet av det siste året.

Vold i sykehjem – et underforsket tema

- 89 % av pleieansatte hadde observert minst en hendelse av aggresjon mellom beboere det siste året. Verbal og fysisk aggresjon var mest rapportert.
- 46 % av pleieansatte hadde observert minst en hendelse av vold og overgrep begått av pårørende det siste året. Psykisk og fysisk vold var mest rapportert.
- Internasjonale finnes det ingen/få forekomststudier på vold og overgrep begått av pårørende mot beboere i sykehjem.



Fokusområde 2023, den kommunale helse og omsorgssektoren

Pasient- og brukerombudet i Vestfold og Telemark, kontor Skien har valgt sykehjemsbeboere som fokusområde i 2023.

Hovedmål: Gjøre ordningen kjent for sykehjemsbeboere og deres pårørende, samt helsepersonell.

Tiltak: Vi skal invitere oss inn til ulike sykehjem i fylket vårt.

En sårbargruppe som vi er ekstra bekymret for.





Pasient- og brukerombudet

Takk for oppmerksomheten

www.pasientogbrukerombudet.no