

Utvikling og trender i pasientenes henvendelser til Pasientombud og Statsforvalter

Harald Vallgård, fylkeslege Innlandet

Tilsynsmyndigheter,
pasient og brukerombud
og brukere/pasienter
har samme formål.



HELSE

UTFORDRING

LOVVERK

HELSEPERSONELL
RETNINGSLINJE
STRATEGIER

SIKKERHET

PASIENT
SYKENJEM

FORBEDRING

OPPGAVER
SAMVIRKSATT
KOMPLEKSE

KYNEPLEIE

KVALITET

STANDARD
KVALITETSSTRATEGIER
PASIENTSIKKERHET
LEDELSE
FINANSIERING
EFFEKTIVITET

EFFEKTIV

FLERE

PASIENTSIKKERHET

LOV
KOMPLIKASJEN

PRIORITERING

STANDARDISERING
NÆRINGSVEPLEIE

KRAV

BEHOV

REGULERINGER

BRUKER

KYNEPLEIE
FASTLEGE

KVALITETSFORBEDRING

KVALITETSFORBEDRING

Hvorfor ønsker pasientene å klage?

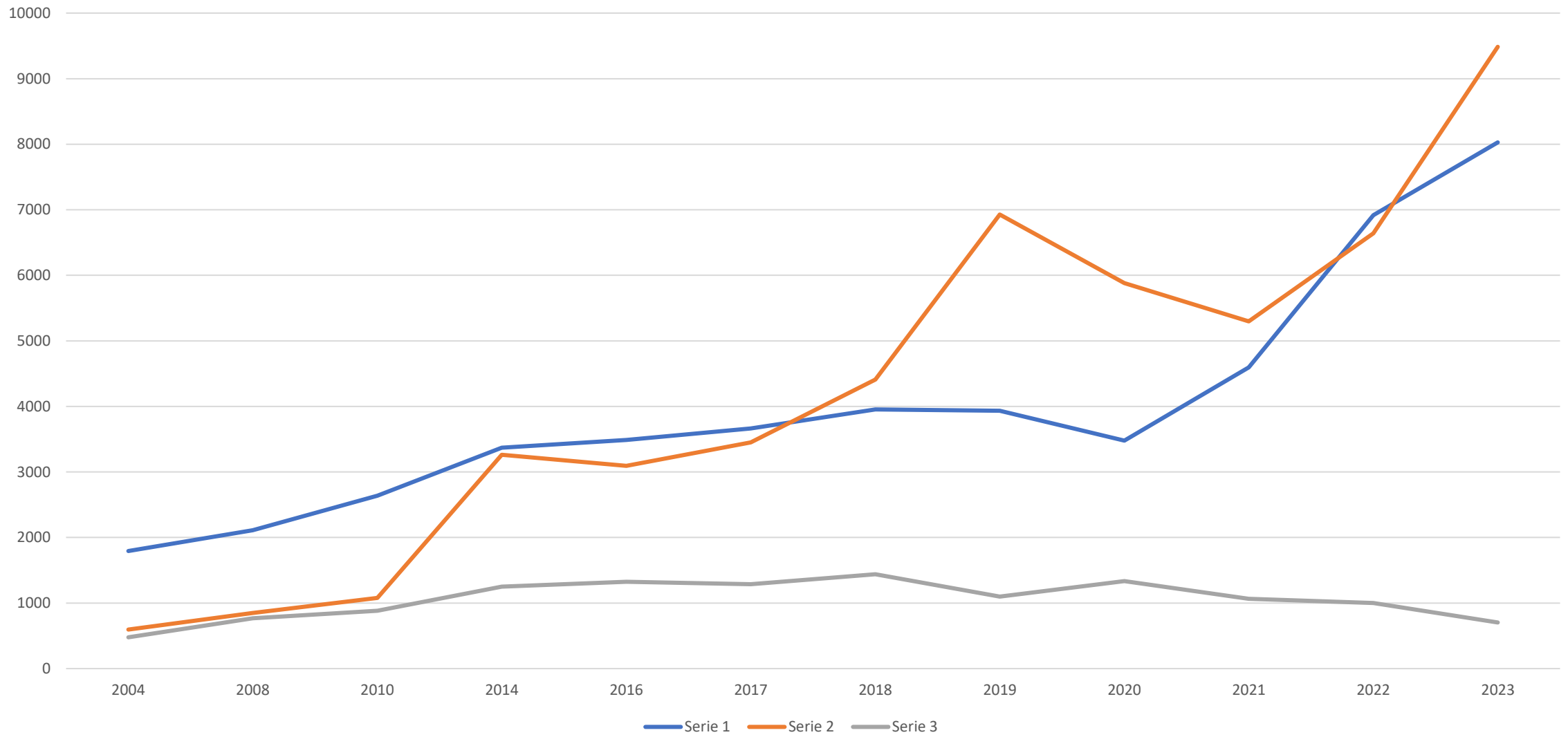
- Få avklart hva som har skjedd
- Forhindre at andre opplever det samme
- Få en konkret vurdering om helselovgivingen er brutt
- Få en unnskyldning
- Ønske om at noen endelig lytter
- Ønske om at noen blir holdt ansvarlig / "hevntanker"

Rettigheter i et velferdssamfunn

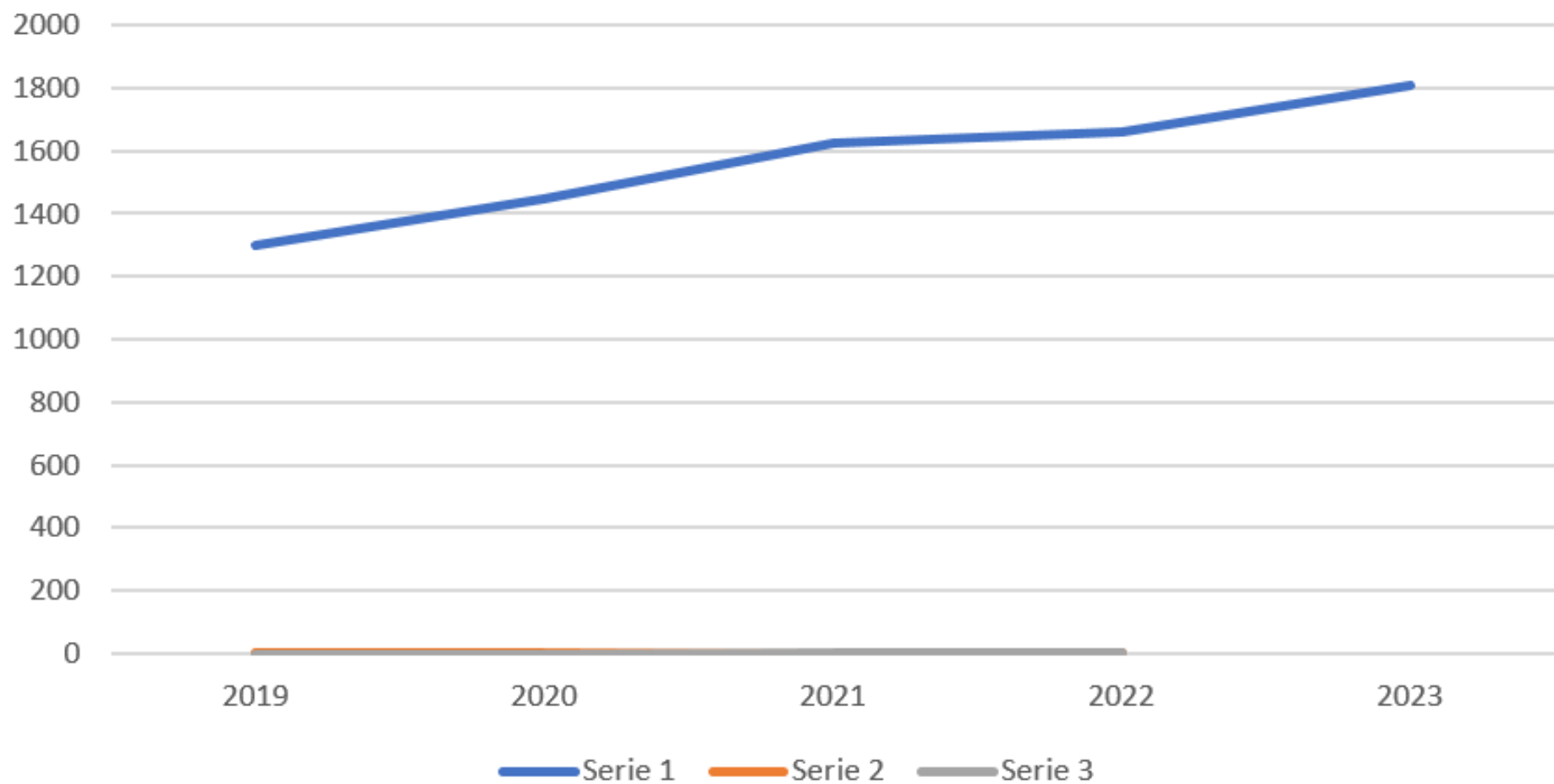




Rettighetsklager, tilsynssaker, påpekt lovbrudd



klage på tvang i psykiatrien



Grenseoverskridende adferd

- 2012 9 saker
- 2014 22 saker
- 2018 17 saker
- 2019 5 saker
- 2020 16 saker
- 2021 17 saker
- 2022 15 saker
- 2023 13 saker

Lovbrudd leger 2020- 2024

Påpekt lovbrudd hos personellgruppe i prosent av tilsynssaker

Fastleger 26%

Sykehusleger 37%

Sykepleier 72%

Psykologer 32%

Utfall rettighetsklager 2019-2023

- Stadfesting av kommunens eller sykehusets vedtak ca 80%
- Endring av vedtak 5-7%

Avsluttede saker i perioden 01.01.2023 - 31.12.2023

Sakstype: Rettighetsklager, helse/omsorg, rett til kommunale tjenester

Embete	Antall vurderinger	Stadfestet		Opphevet, tilbakes. for ny behandling		Endret helt eller delvis		Stadfestet Opphevet Endret		
			%		%		%			
Oslo og Viken	520	246	47 %	262	50 %	12	2 %			
Innlandet	126	70	56 %	46	37 %	10	8 %			
Vestfold og Telemark	179	136	76 %	38	21 %	5	3 %			
Agder	95	63	66 %	29	31 %	3	3 %			
Rogaland	185	132	71 %	30	16 %	23	12 %			
Vestland	215	131	61 %	75	35 %	9	4 %			
Møre og Romsdal	77	29	38 %	44	57 %	4	5 %			
Trøndelag	113	79	70 %	31	27 %	3	3 %			
Nordland	64	39	61 %	25	39 %	0	0 %			
Troms og Finnmark	107	45	42 %	58	54 %	4	4 %			
Landet	1681	970	58 %	638	38 %	73	4 %			



Rettighetsklager til psykiatrisk behandling i Trøndelag

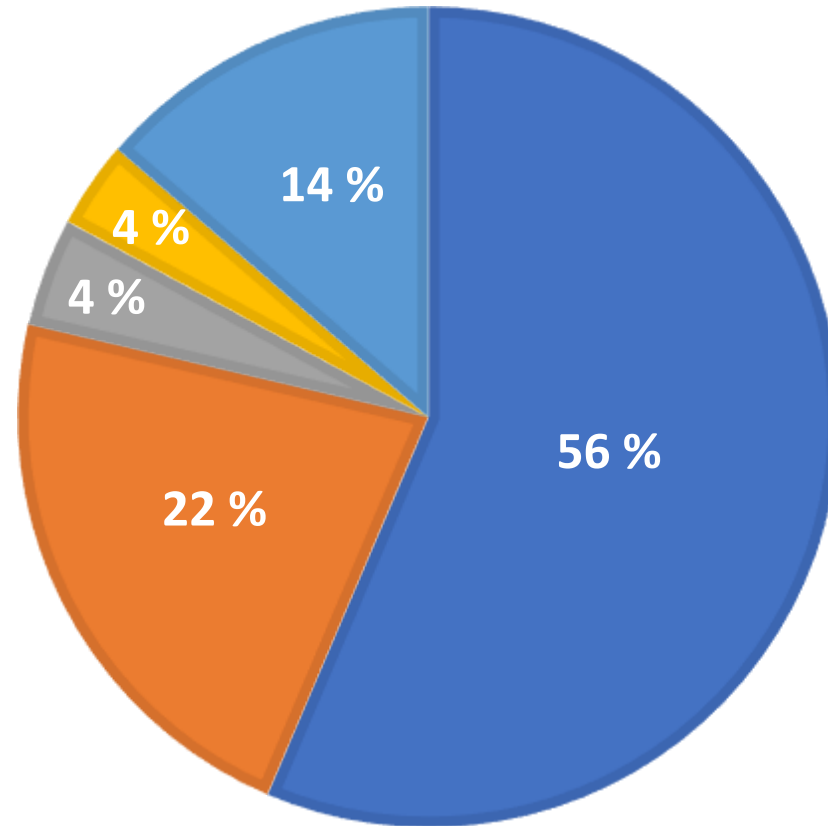
År	Totalt ant.	Stolav	HNT	Andre	Stadfestet	% Stadfestet
2017	13	13	0	0	8	62
2018	8	8	0	0	7	88
2019	15	15	0	0	13	87
2020	27	18	9	0	18	67
2021	30	22	6	2	19	63
2022	65	47	18	0	53	82
2023	119	95	23	1	96	81



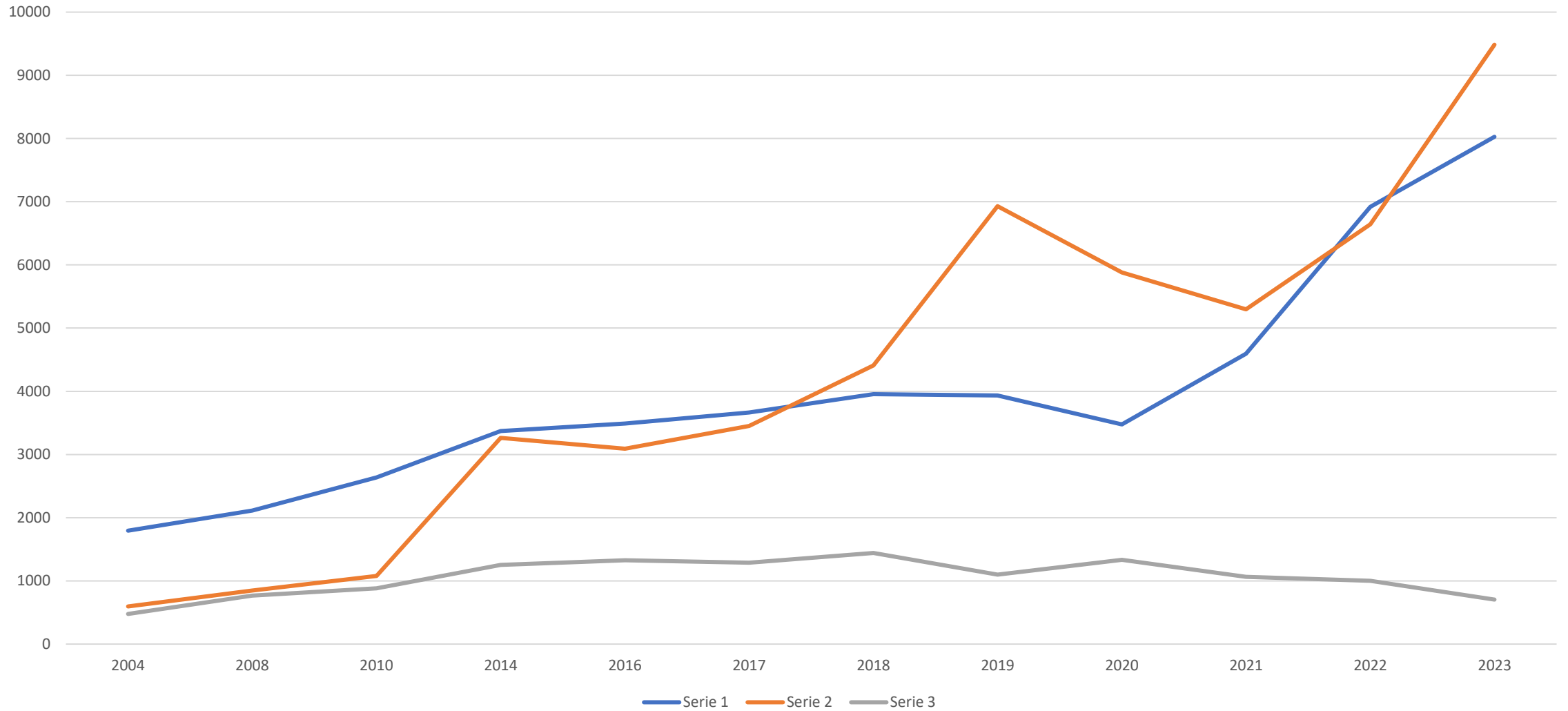


Voksne - henvisningsårsak

■ ADHD ■ Angst/depr ■ Spiseforst ■ Traume ■ Annet



Fornuftig ressursbruk ?



Våre fem metoder fra 1 juli 2022

- 1- enkelt brev
- 2- brev med eller uten svar til SF
- 3- egen utredning med svar til SF
- 4- dialogmøte
- 5- full saksutredning med konklusjon om lovbrudd eller ikke lovbrudd

	Behandlingsmåter						
	2 Oversendelse til virksomheten / helsepersonel let	3 Virksomheten følger opp og rapporterer	4 Møte med virksomhet og pasient / bruker	5 Statsforvalter en utreder og avgjør	0 Gammel veileder	0 Lokalt avklart etter gammel veileder	<i>Sum</i>
⊕ Saker i alt	2580	954	34	636	84	3	4291
⊕ Saker med minst ett lovbrudd UTEN oppfølging				163			163
⊕ Saker med minst ett lovbrudd MED oppfølging				116			116
⊕ Saker etter gammel veileder med minst ett lovbrudd					24		24
⊕ Saker oversendt til Helsetilsynet				5			5

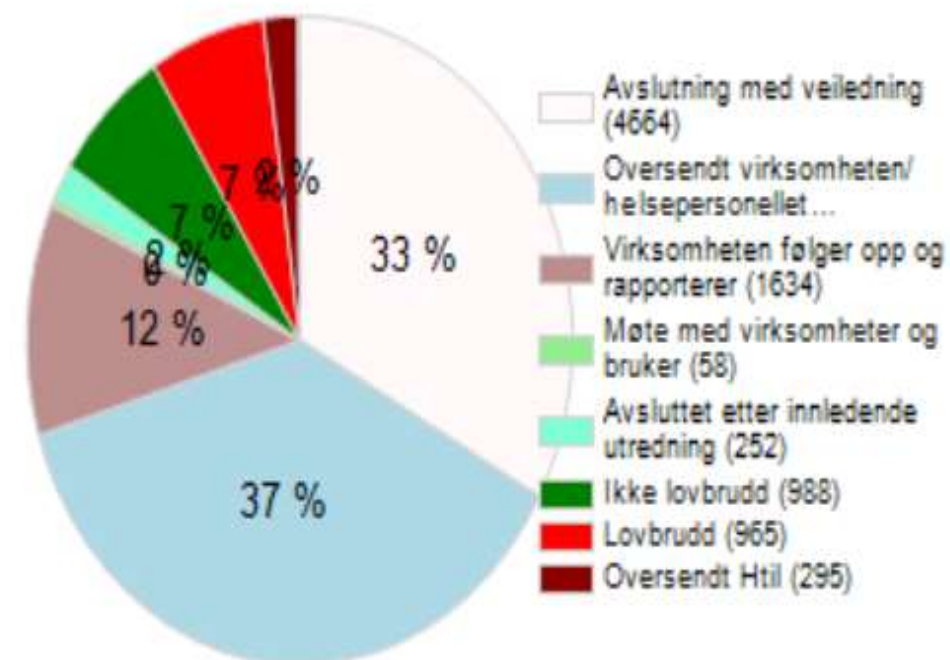
Lovbrudd virksomheter

- 2017 2193 saker og 725 påpekt lovbrudd
- 2018 2405 saker og 785 påpekt lovbrudd
- 2019 2624 saker og 788 påpekt lovbrudd
- 2020 2680 saker og 722 påpekt lovbrudd
- 2021 2770 saker og 618 påpekt lovbrudd
- **2022 4064 saker og 492 påpekt lovbrudd**
- **2023 4291 saker og 305 påpekt lovbrudd**

Avgjorte saker i perioden 01.07.2022 - 31.12.2024

Tilsynssaker, helse/omsorg

Beh.- måte		2022		2023		2024	
		Antall saker	%	Antall saker	%	Antall saker	%
1	Avslutning med veiledning	1263	33 %	2650	33 %	751	33 %
2	Oversendt virksomheten/ helsepersonellet for oppfølging	1179	31 %	3123	39 %	965	43 %
3	Virksomheten følger opp og rapporterer	439	12 %	957	12 %	238	11 %
4	Møte med virksomheter og bruker	16	0 %	34	0 %	8	0 %
5	Avsluttet etter innledende utredning	53	1 %	154	2 %	45	2 %
5	Ikke lovbrudd	427	11 %	483	6 %	78	3 %
5	Lovbrudd	314	8 %	537	7 %	114	5 %
5	Oversendt Htil	89	2 %	168	2 %	38	2 %



Ny tankemåte for kvalitetsforbedring

- Mindre fokus på enkeltindivider, færre påpekte lovbrudd
- Større fokus på system og drivere:
 - økonomi,
 - personell,
 - kompetanse,
 - ledelse
- Større fokus på overordnede mål og overordnet ansvar

Ny varselordning