

Pasient- og brukerombudet

Erfaringer, synspunkter og samhandling

Bærum kommune
16. mars 2022

Statistikk

	2020	2021	2021 Oslo	2021 Akershus
Fastlege	749	946	622	287
Sykehjem	300	283	193	84
Korttidsopphold	143	133	93	36
Helsetjenester i hjemmet	202	217	154	58
Avlastning	48	53	35	17
Praktisk bistand	46	36	32	4
Legevakt	73	100	45	49
BPA	76	79	46	33
Fengselshelsetjeneste	12	17	2	15
Omsorgsstønad	33	59	33	26
Totalt kommune	2175	2449	1678	701

Tall fra 2021

- Fastleger 57
- Sykehjem 21
- Legevakt 13
- Helsetjenester i hjemmet 10
- Avlastning 8
- Korttidsopphold 7
- BPA 6
- Fengsel 5
- Forebyggende tjenester 3

ERFARINGER

- Flest klager på fastlegene, tilgjengelighet, betaling, oppførsel, forsinkede diagnoser, informasjon, tolk
- Sykehjem – klager fra pårørende, medisinsk oppfølging, aktivitet,
- samboergaranti
- Saksbehandling
- Informasjon ved hevendelse til tildelingskontor, tilgjengelighet, oppfølging og informasjon ved sykefravær
- Klagesaksbehandling, tidsbruk, BPA i flere omganger, tilbakesendt
- Kommunal klagenemnd
- Flytterunderskrivet

Pårørende

- Informasjon
- Avklare fullmakter
- Informasjon om at tredjepersons informasjon journalføres
- Journalfør dersom pasienten ikke vil dele informasjon med pårørende

- Krevende pårørende

Arbeid med kvalitet

Kvalitetsutvalg?

Hvordan gjøres NPE saker, avgjørelser fra Statsforvalteren og andre klagesaker og håndtering av avviksmeldinger kjent?

Hvem involveres i klagesaksbehandlingen?

Klageutvalget – hvilke saker? Er informasjonen på hjemmesiden helt korrekt?

Informasjonen om pasient- og brukerombudet – lenken finnes ikke ...
Bør også informere om UKOM og retten til å varsle til Statens helsetilsyn

Etisk råd 😊

Kontaktinformasjon

**Pasient- og brukerombudet i Oslo og Viken, kontor Oslo,
Sosial- og eldreombudet i Oslo**

Lille Grensen 7, inngang Arbeidergata, 0159 Oslo

Telefon 9-15 23 13 90 20

Epost post@ombudet.no

www.ombudet.no & www.pobo.no