

HELSE MØRE OG ROMSDAL HF
Postboks 1600
6026 ÅLESUND

Deres ref.: 2024/1795
Saksbehandler: Hanne Haavde Stenseth
Direkte telefon:
Vår ref.: 24/4946-3
Dato: 21.06.2024

Høringssvar Samarbeidsavtalen 2025 fra Pasient- og brukerombudet i Møre og Romsdal, saksnummer 2024/1795

Pasient- og brukerombudet takker for muligheten til å komme med høringssvar. Vårt innspill er knyttet til samarbeidsstrukturen i Helsefelleskapet.

Samarbeidsstruktur - "Helsefelleskap i Møre og Romsdal"

Pasient- og brukerombudet har ønske om å kunne delta som observatør med møte- og talerett i Partnerskapsmøtet og i Strategisk samarbeidsutvalg. Vi kan også inviteres til å presentere våre erfaringer i de lokale samarbeidsutvalgene og evt. i faglige samarbeidsutvalg.

Pasient- og brukerombudet har en uavhengig rolle og vårt mandat er beskrevet i Pasient- og Brukerrettighetsloven, kapittel 8:

«Pasient- og brukerombudet skal arbeide for å ivareta pasientens og brukers behov, interesser og rettssikkerhet overfor den statlige spesialisthelsetjenesten, den fylkeskommunale tannhelsetjenesten og den kommunale helse- og omsorgstjenesten, og for å bedre kvaliteten i disse tjenestene.»

I kommentarene til lovteksten knyttet til vårt mandat står det blant annet:

- Ombudet vil gjennom sitt arbeid kunne få kjennskap til strukturelle forhold og gjentatte negative hendelser i helse- og omsorgstjenesten. Ombudene skal derfor også arbeide for å bedre kvaliteten i helse- og omsorgstjenesten.
- I sitt kvalitetsarbeid skal ombudet også ha oppmerksomheten rettet mot endringer i den offentlige helsetjeneste som kan føre til redusert kvalitet i helse- og omsorgstilbudet.

For at vi skal kunne bidra til bedre kvalitet i helse- og omsorgstjenesten, slik loven forutsetter, er det viktig at vi får anledning til å delta på relevante møtearenaer. På den måten kan vi bidra med våre erfaringer, og tjenestene kan etterspørre vår kunnskap om hvilke utfordringer pasienter og brukere møter i ulike sammenhenger.

Vår kunnskap er basert på erfaring fra alle henvendelser og saker pasient- og brukerombudet i Møre og Romsdal mottar og jobber med hvert år. Bare i 5-årsperioden fra 2019 - 2023 dreier dette seg om ca. 3350 henvendelser og nesten 5000 ulike problemstillinger. Erfaringer fra disse sakene kan være til stor nytte når Helsefelleskapet møtes for å drøfte utfordringsbilde og innsatsområder for helsetjenesten i Møre og Romsdal.

Ombudet har blant annet kunnskap om/erfaring med:

- ivaretagelse av informasjon og medvirkning
- problemstillinger knyttet til manglende/mangelfull samhandling og koordinering
- hvor og hvorfor det av og til svikter i vekslingene
- problemer knyttet til roller og ansvar
- opplevelsen av sammenheng i tjenestetilbudene
- utfordringer knyttet til mangel på at noen tar ansvar
- hvordan tilgangen på tjenester oppleves
- opplevd kvalitet i tjenestene
- hvordan klager og tilbakemeldinger til tjenestene blir fulgt opp/håndtert

Dette er kunnskap vi ønsker å bidra med når tjenestene i Møre og Romsdal skal videreutvikles og forbedres. Ved å delta med vår erfaring inn i helsefelleskapene kan vi også bidra til at helsetjenesten ivaretar lovpålagte krav om å bruke klager og tilbakemeldinger fra pasienter og brukere i sitt kvalitet- og forbedringsarbeid.

Vi håper vårt ønske om deltakelse i Helsefelleskapet blir imøtekommet og vi ser fram til en positiv tilbakemelding.

Med vennlig hilsen

Hanne Haavde Stenseth
Pasient- og brukerombud i Møre og Romsdal