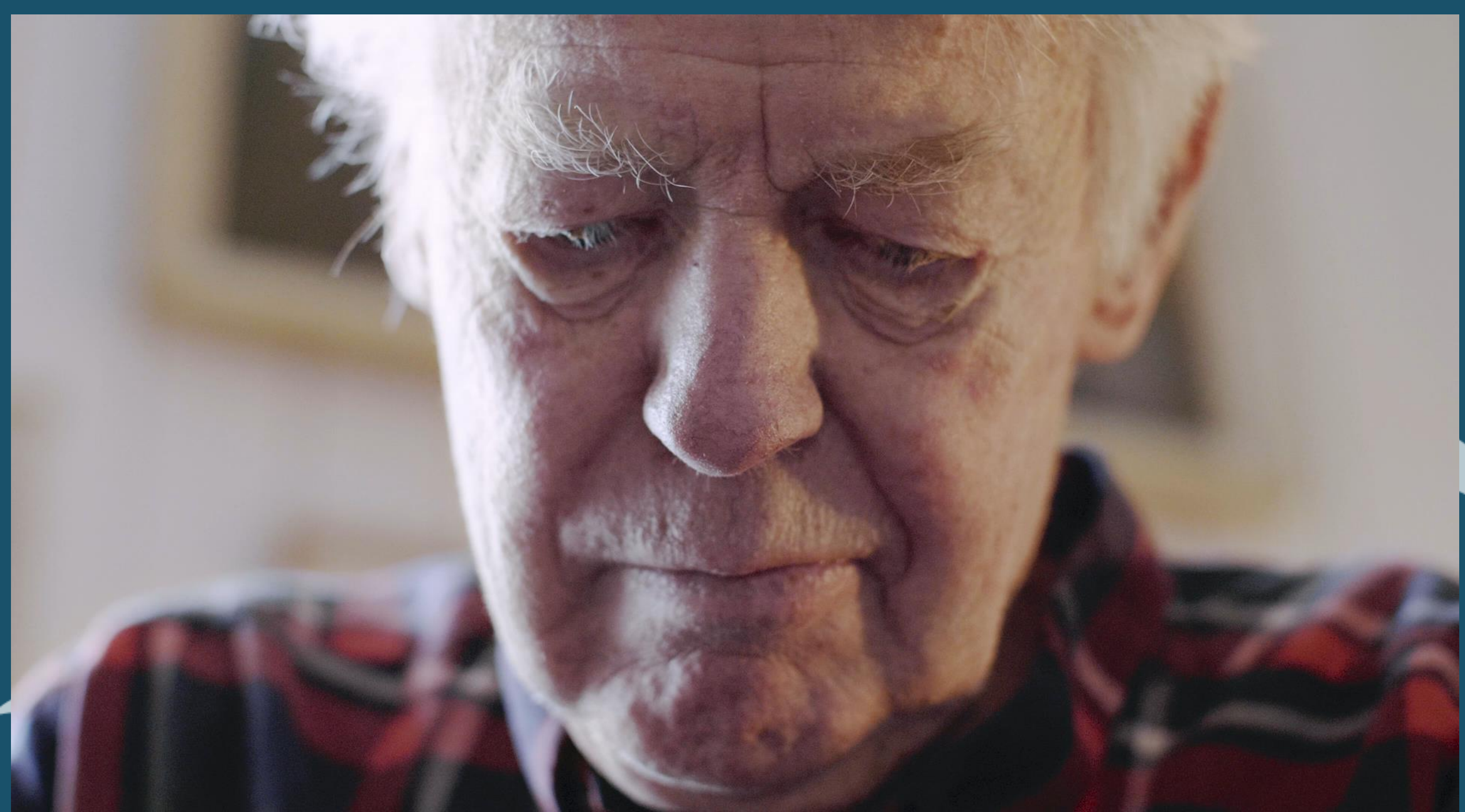




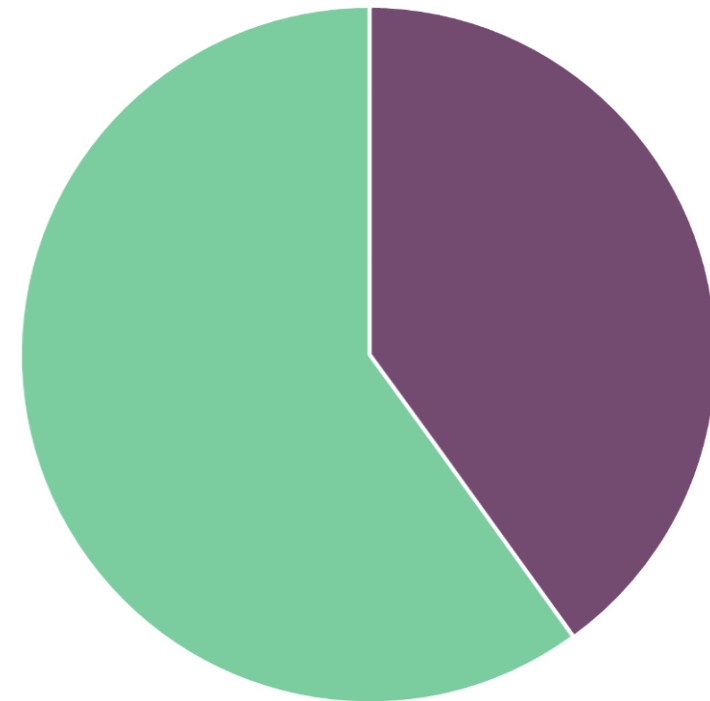
«Må jeg stille opp hele tiden?»



Henvendelser til ombudene

- 15 000 henvendelser på landsbasis
- 40% er rettet mot kommunale helse- og omsorgstjenester
- En stor andel av henvendelsene kommer fra pårørende
- 50% av henvendelsene løses med informasjon, råd og veiledning
- 50% løses med skriftlig- eller muntlig dialog eller klage

Fordeling kommune og
spesialisthelsetjeneste



■ Kommuner ■ Spesialist

Ektefeller - samboere



Foreldre



Barn/barnebarn



Hva preger dem?

- Slitne
- Utrygge
- Har liten kunnskap om muligheter
- Føler seg misforstått – mistrodd
- Opplevelse av å være villedet
- Finner ikke informasjon-klarer ikke å bruke de kanalene som finnes
- Et ansvar de ikke makter
- Skyldfølelse
- Sinte, såret og krenket



Å ta på alvor men
ikke på ordet





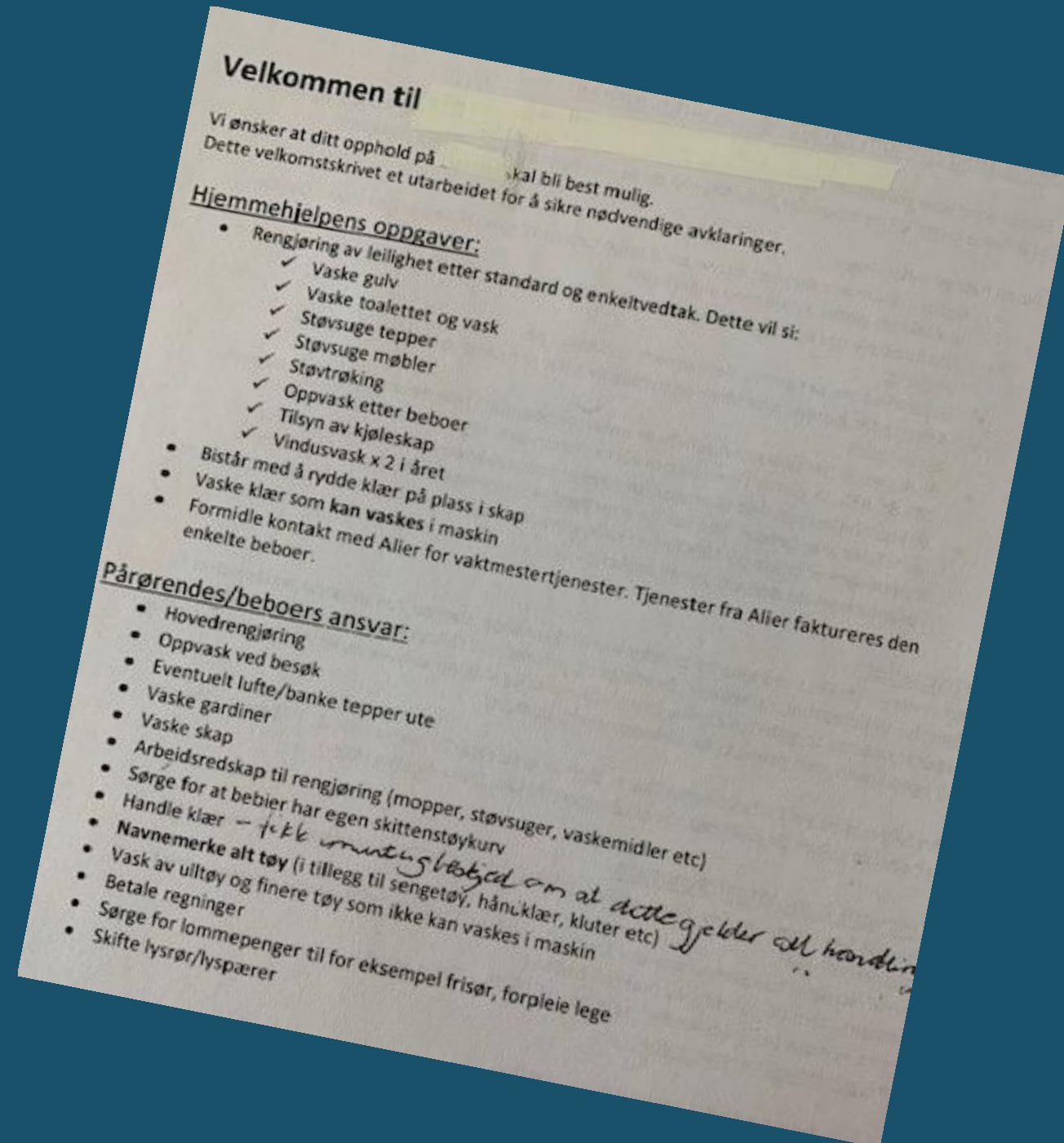
Riktig lovforståelse

Smidige og raske løsninger

Empati og tilpasset
informasjon

Riktig lovforståelse

- Hvem er pårørende?
- Pårørende har kun rettigheter
- Ingen juridisk eller faktisk omsorgsplikt for andre voksne over 18 år
- Moralsk plikt er noe annet enn juridisk plikt
- Alle pålegg eller vilkår fra det offentlige krever lovhemmel
- Godt begrunnede vedtak



”

«Det er pårørende som har ansvaret for å følge beboer til spesialisthelsetjenesten. Det kan unntaksvis gjøres avtale med avdelingen»



Eksempel 1:
Bemanningen på
sykehus og sykehjem er
så lav at pårørende må
være til stede og utføre
oppgaver

Eksempel 2:
Eldre skrøpelige på
poliklinikker eller i
akuttmottak – ikke hjelp til
mat eller toalettbesøk

Eksempel 3:
Pårørende brukes som
tolk

Smidige og raske løsninger

- Hjelpemidler må være på plass før utskriving
- Det må være avklart hva pårørende kan/vil ta hånd om selv etter avtale med bruker
- Det må være en kontaktperson i kommunen som er tilgjengelig
- Ved endringer må tjenestene raskt omstilles
- Avtaler som er inngått må holdes – eks ved utskriving fra sykehus
- Tilpasset avlastning - rullerende eller fleksibel?
- Kort saksbehandlingstid



Empati og tilpasset informasjon

- Ha forståelse for at pårørende er slitne
- Bruk av egne erfaringer?
- Tilby dialogmøter for å oppklare misforståelser og gi trygghet i situasjonen
- Ha forståelse for at det er krevende å ha omsorgen og ansvaret for et psykisk utviklingshemmet barn
- Pårørende må få informasjon om at det arbeidet de påtar seg regnes som frivillig arbeid, og at de egentlig utfører en jobb for det offentlige
- Faglig informasjon
- Pårørendes informasjon må brukes





Eksempel 4:
Pårørende blir bedt om å
holde foredrag om å
skrive avvik

Eksempel 5:
Pårørende blir bedt om å
klage fordi ansatte ikke tør
skrive avvik

Eksempel 6:
Pårørende føler de må
bli aggressive og true seg
til legetilsyn

Ombudenes anbefalinger



Ikke spekulere i at
pårørende stiller
opp

Aksepter at det er
stor klagefrykt og
redsel for
represalier

Bruk pårørende
aktivt i
kvalitetsarbeidet

Ta høyde for
konsekvensen av
at eldre bor
hjemme lenger

”

«Enkelte pårørende stiller urimelige krav»



Får pårørende i somatikken like stor hjelp til å skjerme seg og sette grenser som på feltet rus/psykisk helse?

Pårørende er ikke profesjonelle koordinatore

Må vise i ord og handling at pårørende er en nødvendig ressurs i samfunnet

Pasientens beste og pasientens ønsker går alltid foran pårørende



www.pasientogbrukerombudet.no