



Pasient- og brukerombudet i Oslo og Akershus
Sosial- og eldreombudet i Oslo

Oddvar T. Faltin

teamleder

LMI, 7. november 2023



Ombudets mandat

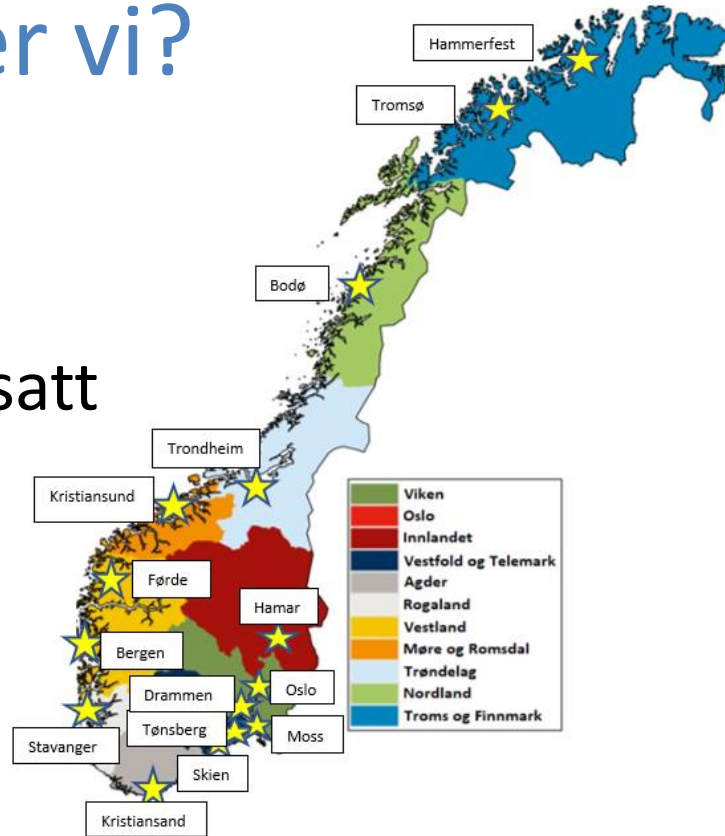
Pasient- og brukerombudet skal arbeide for å ivareta pasientens og brukerens behov, interesser og rettssikkerhet overfor den statlige spesialisthelsetjenesten, den fylkeskommunale tannhelsetjenesten og den kommunale helse- og omsorgstjenesten, og for å bedre kvaliteten i disse tjenestene.

Pasient- og brukerrettighetslovens § 8-1



Hvor og hvem er vi?

- 15 kontor
- Rundt 90 ansatte
- Tverrfaglig sammensatt



Hva kan vi bidra med?

-ovenfor pasienter/brukere/pårørende

- Informere om rettigheter og tjenestetilbud
- Hjelp til med forståelse av vedtak
- Dialog og eventuelt møte med tjenestesteder
- Informere om klageprosess
- Hjelp til med å utforme og eventuelt sende inn en klage til kommunen, tjenestestedet eller Statsforvalteren
- Informere om Norsk pasientskadeerstatning



Også for organisasjoner

- Spørsmål eller diskusjon rundt rettigheter
- Veiledning knyttet til hvordan dere kan besvare henvendelser fra medlemmer
- Bekymringer for tjenestetilbudet, lokalt eller nasjonalt



Økende krav til byråkratisk kompetanse og helsekompetanse hos den enkelte innbygger

- Stadig mer rettighetsfesting og lov-/forskriftsregulering
- Krav til at den enkelte har kjennskap både til rettigheter og til saks- og klagesaksbehandling – kan bidra til ulikhet i tilbud
- Stor omgjøringsprosent hos Statsforvalteren i kommunale rettighetsaker, mye sendes også tilbake til kommunen



Lovverk

- Lover
- Forskrifter
- Veiledninger
- Rundskriv
- Forarbeider



Pasient- og brukerrettighetsloven

Her gis pasient og bruker rettigheter i forhold til kommune og spesialisthelsetjeneste vedrørende blant annet:

- fastlege
- rett til vurdering fra spesialisthelsetjenesten innen 10 virkedager
- rett til fornyet vurdering (kun én gang for samme tilstand)
- rett til valg av behandlingssted
- individuell plan/koordinator
- brukerstyrt personlig assistent
- informasjon
- medvirkning/samtykke
- sykehjem
- bruk av tvang for somatisk helsehjelp



Informasjon

Pasienten skal ha den informasjon som er nødvendig for å få innsikt i sin helsetilstand og innholdet i helsehjelpen. Pasienten skal også informeres om mulige risikoer og bivirkninger.

pbri § 3-2, første ledd



Medvirkning

Pasient eller bruker har rett til å medvirke ved gjennomføring av helse- og omsorgstjenester. Pasient eller bruker har blant annet rett til å medvirke ved valg mellom tilgjengelige og forsvarlige tjenesteformer og undersøkelses- og behandlingsmetoder. Medvirkningens form skal tilpasses den enkeltes evne til å gi og motta informasjon.

pbri § 3-1, første ledd, 1.-3. punktum



Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester

Nødvendige og forsvarlige helse- og omsorgstjenester.

For eksempel:

- fastlegeordning
- praktisk bistand, omsorgslønn, avlastning i hjemmet
- dag- og aktivitetstilbud
- habilitering og rehabilitering utenfor institusjon
- hjemmesykepleie
- korttidsopphold, avlastning
- bolig med service/omsorgsbolig
- heldøgnsinstitusjon



Spesialisthelsetjenesteloven

- forsvarlige tjenester
- øyeblikkelig hjelp
- kontaktleger
- organisering
- meldeplikt
- barneansvarlig personell



Klager og tilbakemeldinger

-

Rettigheter og kvalitet



Klage på manglende tildeling av tjenester

Sendes til det stedet som har fattet vedtaket innen 3 eller 4 uker, se vedtak

De som er ansvarlig for tildeling må se på saken igjen

De skal sende saken til klageinstans (klagenemnd/ Statsforvalteren) dersom de fortsatt ikke tilbyr det du har søkt om (også der de fatter vedtak om **delvis** omgjøring)



Fra Helsetilsynets årsmelding for 2022 Klagesaker hos statsforvalterne

-

Rettigheter



	Antall vurderinger 2020	Antall vurderinger 2021	Antall vurderinger 2022	Herav helt/delvis medhold for klager, 2022
Pasient- og brukerrettighetsloven (pbrl.) § 2-1a. Rett til nødvendig hjelp fra kommunen				
- øyeblikkelig hjelp	3	3	5	
- helsetjenester i hjemmet	94	82	95	27
- opplæring og veiledning til pårørende, helsetjenester i hjemmet	7		3	1
- plass i sykehjem	116	111	126	30
- plass i annen institusjon	29	25	45	15
- praktisk bistand og opplæring	136	139	118	45
- støttekontakt	138	152	120	34
- brukerstyrt personlig assistanse	264	333	352	161
- omsorgslønn	308	350	303	124
- avlastningstiltak	189	226	197	99
- kommunal helse- og omsorgshjelp for øvrig	72	107	109	25
Pbrl. § 2-1b. Rett til nødvendig helsehjelp fra spesialisthelsetjenesten	675	753	1210	216
Pbrl. § 2-2. Rett til vurdering	14	8	31	8
Pbrl. § 2-3. Rett til fornyet vurdering	15	4	18	10
Pbrl. § 2-4. Rett til valg av sykehus m.m.	15	16	21	9
Pbrl. § 2-5. Rett til individuell plan	5	4	12	3
Pbrl. § 2-6. Rett til syketransport	3754	2467	2938	256
Pbrl. kapittel 3. Rett til medvirkning og informasjon	53	50	31	9
Pbrl. kapittel 4. Samtykke og rett til å nekte helsehjelp		2	4	2
Pbrl. kapittel 5. Rett innsyn/retting/sletting i journal	96	76	81	18
Smittevernloven § 6-1 Rett til nødv. smittevernhjelp		1	2	
Tannhelsetjenesteloven § 2-1. Rett til nødvendig tannhelsehjelp	1	3	4	1
Forskrift om egenandel for kommunale helse- og omsorgstjenester	203	166	139	46
Forskrift om tvang i rusinstitusjoner	1	2	3	2
Andre lovparagrafer som gir rettigheter på helse- og omsorgsområdet	46	36	43	18
Sum vurderingsgrunnlag	6 234	5 116	6 010	1 159
Antall saker vurderingene er fordelt på	6 083	4 985	5 878	1 112

Klage/tilbakemelding på kvalitet

Snakk med aktuelt tjenestested

Send et brev til stedet du mottok hjelpen

Be Statsforvalteren om å se på saken

Dette er et viktig bidrag for at helsetjenesten skal bli bedre



Fra Helsetilsynets årsmelding for 2022 Klagesaker hos statsforvalterne

-
Kvalitet



	Antall vurderinger 2020 ¹	Antall vurderinger 2021 ¹	Antall vurderinger 2022	Konstatert lovbrudd / oversendt til Statens helsetilsyn 2022
Bestemmelse i helsepersonelloven				
Forsvarlighet: Omsorgsfull hjelp (§ 4)	95	78	78	32
Forsvarlighet: Rollesammenblanding inkl. seksuelle relasjoner (§ 4)	55	50	56	42
Forsvarlig forskrivning av vanedannende legemidler (§ 4)	111	111	103	65
Helsefaglig forsvarlighet for øvrig (§ 4)	825	604	694	301
Øyeblikkelig hjelp (§ 7)	7	2	3	2
Pliktmessig avhold (§ 8)	36	35	39	34
Informasjon (§ 10)	50	23	32	21
Krav til attester, legeerklæringer ol. (§ 15)	40	31	27	13
Organisering av virksomhet (§ 16)	111	97	66	38
Taushetsplikt, opplysningsrett, opplysningsplikt (kap. 5 og 6)	185	172	156	88
Pasientjournal/dokumentasjonsplikt (§§ 39-45)	243	176	135	111
Atferd som svekker tilliten til helsepersonell (§ 56)	15	15	9	6
Uegnet som helsepersonell (§ 57)	55	49	50	44
Andre pliktbestemmelser i helsepersonelloven	101	63	72	44
Bestemmelse i spesialisthelsetjenesteloven				
Plikt til forsvarlighet (§ 2-2)	1050	867	786	229
Plikt til å oppnevne kontaktleger (§ 2-5c)	12	4	10	8
Journal- og informasjonssystemer (§ 3-2)	11	8	7	3
Barneansvarlig personell (§ 3-7a)				
Andre pliktbestemmelser i spesialisthelsetjenesteloven	147	111	94	36
Bestemmelse i helse- og omsorgstjenesteloven				
Kommunens ansvar for helse- og omsorgstjenester (§§ 3-1, 3-2, 3-2a)	71	50	46	16
Plikt til forsvarlighet (§ 4-1)	714	512	556	205
Plikt til å informere pasient/bruker/pårørende (§ 4-2a)	32	23	23	14
Journal- og informasjonssystemer (§ 5-10)	11	9	5	5
Andre pliktbestemmelser i helse- og omsorgstjenesteloven	72	69	45	20
Bestemmelse i helseforskningsloven				
Helsetilsynsloven				
Plikt til internkontroll (§ 3)	27	22	13	7
Andre				
Pliktbestemmelser i annen helselovgivning	68	77	78	22
Sum vurderinger²	4 144	3 259	3 185	1 406
Antall saker vurderingene er fordelt på²	2 822	2 325	2 203	1 005

Kontaktinformasjon

Lille Grensen 7, 0159 Oslo

Telefon: 23 13 90 20

post@ombudet.no

www.ombudet.no

www.pobo.no



Instagram



Pasient- og brukerombudet i Oslo og Akershus
Sosial- og eldreombudet i Oslo