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

Oddvar T. Faltin

teamleder helse- og omsorgstjenester

Forening for autoimmune leversykdommer

Oslo, 9. november 2024

Ombudets mandat

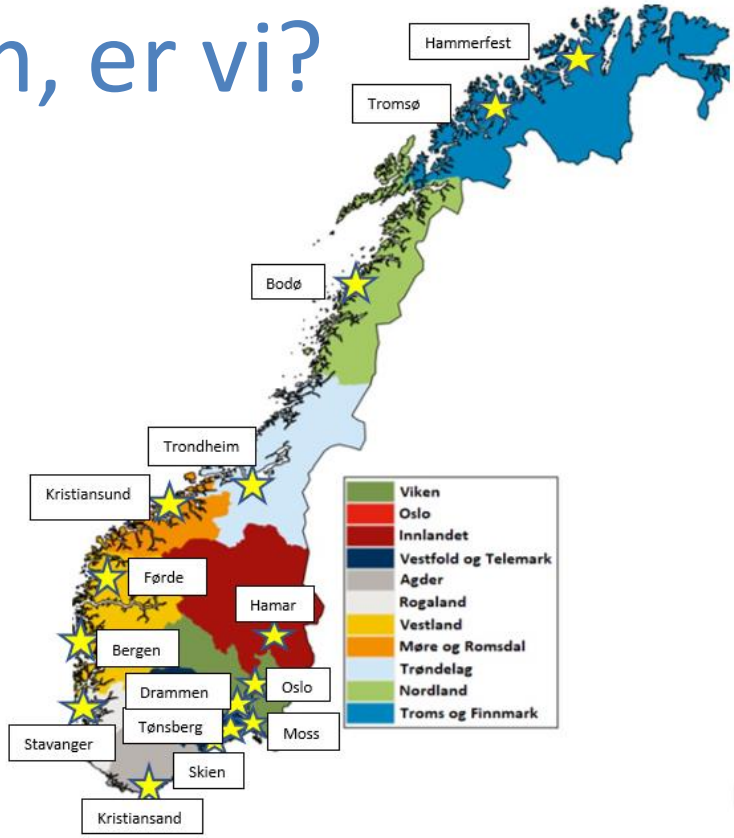
Pasient- og brukerombudet skal arbeide for å ivareta pasientens og brukerens behov, interesser og rettssikkerhet overfor den statlige spesialisthelsetjenesten, den fylkeskommunale tannhelsetjenesten og den kommunale helse- og omsorgstjenesten, og for å bedre kvaliteten i disse tjenestene.

Pasient- og brukerrettighetslovens § 8-1

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

Hvor og hvem, er vi?

- 15 kontor
- Rundt 80 ansatte
- Tverrfaglig sammensatt



Hva kjennetegner ombudsordningen?

- Skal bidra til å sikre den enkeltes rettigheter, interesser og behov i helse- og omsorgstjenesten
- Alle kan henvende seg til Ombudet, men dersom Ombudet skal gå inn i saken må vi ha fullmakt fra den det gjelder
- Vi avgjør selv hvordan vi går inn i den enkelte sak
- Ombudet søker en god dialog med brukerne og med tjenestene, og mener det fører til det beste resultat
- Uavhengig og uten instruksjonsmyndighet
- Gratis

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

Hva kan vi bidra med?

-ovenfor pasienter/brukere/pårørende

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

Økende krav til byråkratisk kompetanse og helsekompetanse hos den enkelte innbygger

- Stadig mer rettighetsfesting og lov-/forskriftsregulering
- Kommuner og bydeler må i stadig større grad prioritere som følge av ressursutfordringer
- Krav til at den enkelte har kjennskap både til rettigheter og til saks- og klagesaksbehandling – kan bidra til ulikhet i tilbud
- Statsforvalteren opphever svært mange vedtak

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)
- valg av behandlingssted
- individuell plan og koordinator
- brukerstyrt personlig assistent (BPA)
- informasjon
- medvirkning/samtykke
- rett til å klage på manglende tildeling av ønsket tjeneste eller kvalitet i tjenesten

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.

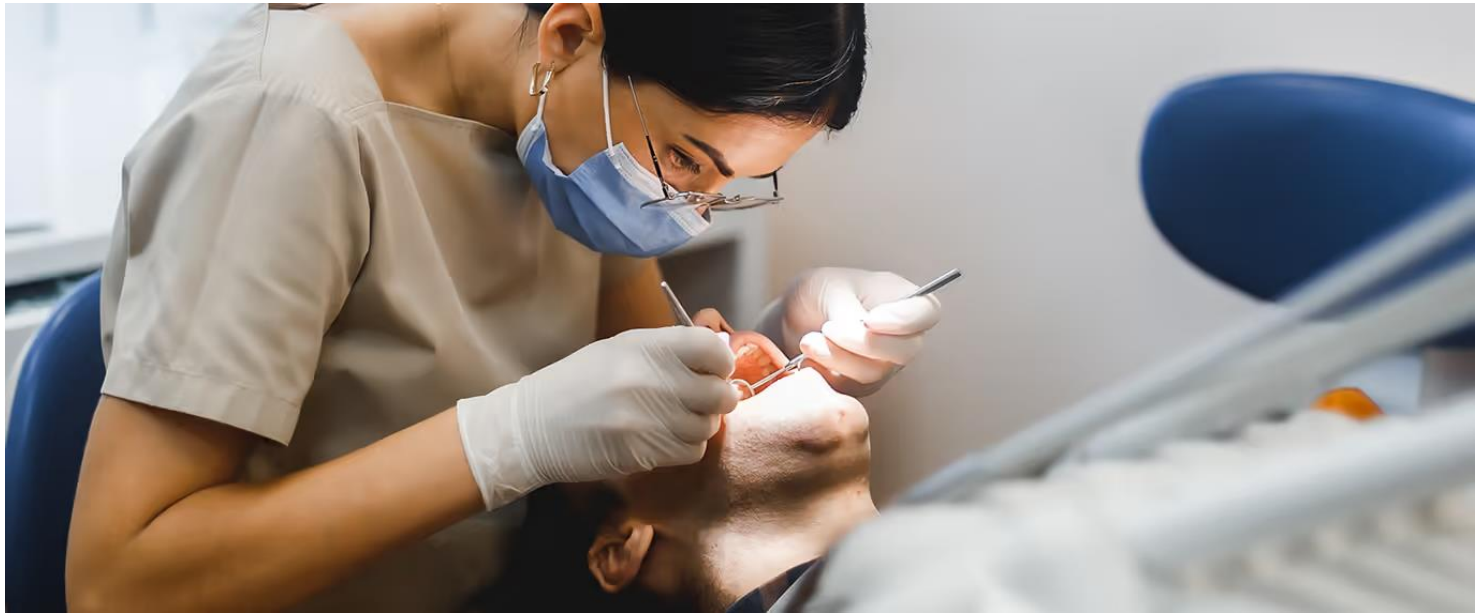
pbrl § 3-2, første ledd

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

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.

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



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

Offentlig tannhelsetjeneste

Beboere i institusjon og pasienter med hjemmesykepleie minst en gang i uken har rett på gratis tannhelsetjenester hos den offentlige tannhelsetjenesten.

Det er vilkår at helsehjelpen er ment å vare i minst tre måneder. Det er ikke et krav at den allerede har vart i over tre måneder.

Barn og ungdom opp til 18 år har rett til gratis tannhelsehjelp. Ungdom mellom 19 og 24 år betaler 25 % av regningen.

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

Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester

Nødvendige, forsvarlige og verdige helse- og omsorgstjenester.

For eksempel:

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

khol § 4-1, første ledd

Helse- og omsorgstjenester som tilbys eller ytes etter loven her skal være forsvarlige. Kommunen skal tilrettelegge tjenestene slik at:

a. den enkelte pasient eller bruker gis et helhetlig og koordinert helse- og omsorgstjenestetilbud,

b. den enkelte pasient eller bruker gis et verdig tjenestetilbud,

c. helse- og omsorgstjenesten og personell som utfører tjenestene blir i stand til å overholde sine lovpålagte plikter og

d. tilstrekkelig fagkompetanse sikres i tjenestene.

Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester

Nødvendige, forsvarlige og verdige helse- og omsorgstjenester

Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester § 3 - 6

Til personer med særlig tyngende omsorgsarbeid skal kommunen tilby nødvendig pårørendestøtte blant annet i form av:

1. opplæring og veiledning
2. avlastningstiltak
3. omsorgsstønad

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

Spesialisthelsetjenesteloven

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

Klager og tilbakemeldinger

-

Rettigheter og kvalitet

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

Klage på manglende tildeling av tjenester

Sendes aktuelt tildelingskontor/sykehus innen 3 eller 4 uker, se vedtak

Tildelingskontoret/sykehuset vurderer på nytt

Tjenestestedet skal sende saken videre til klageinstans (klagenemnd/Statsforvalteren) dersom de ikke finner å kunne omgjøre (også der det fattes vedtak om **delvis** omgjøring)

Ta utgangspunkt i vedtakets begrunnelse

Forklar hva som er feil i fakta og hvorfor du mener det

Bruk dokumentasjon til å underbygge dette, for eksempel fra fastlegen

Vær konkret og beskriv konsekvensene av å ikke få tjenestene

Tildelingskontoret/tjenestestedet har veiledningsplikt

Kontakt ombudet ved behov

Klage på kvalitet

Snakk med aktuelt tjenestested

Skriftlig klage sendes aktuelt tjenestested

Be om en vurdering fra Statsforvalteren

Viktig bidrag for å heve kvaliteten i tjenestene

Hva er egentlig en klage?

- Utgangspunktet er at vi alle vil gjøre en god jobb!
- Konstruktiv tilbakemelding kan være et bidrag i jobben med å hente ut et forbedringspotensial.
- Tilsynsmyndighetene er sjelden ute etter «å ta» ansatte
- En vurdering fra Statsforvalteren bidrar til å justere praksis og ressursfordeling
- Nødvendig å endre begrepet fra «klage» til «tilbakemelding»?
- Kan også bidra til å belyse ressursutfordringer for de ansatte/kommune/tjenestested

Kontaktinformasjon

Lille Grensen 7, 0159 Oslo

Telefon: 23 13 90 20

post@ombudet.no

www.ombudet.no

www.pobo.no

Instagram

twitter

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