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

Oddvar T. Faltin

teamleder helse- og omsorgstjenester

Forening for autoimmune leversykdommer

Oslo, 14. oktober 2022

Ombudets mandat

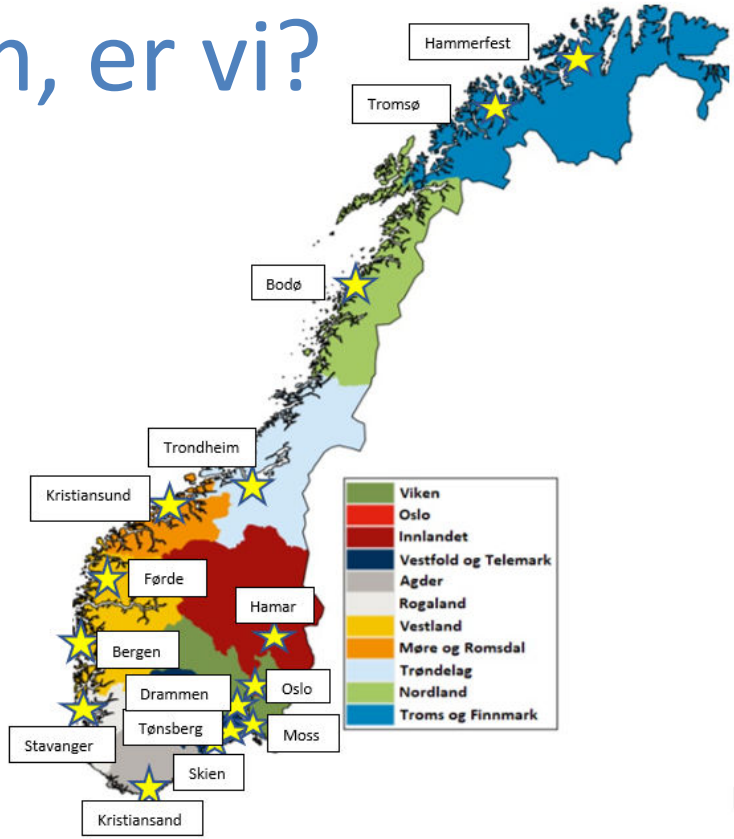
Pasient- og brukerombudet skal arbeide for å ivareta pasientens og brukerens behov, interesser og rettssikkerhet overfor den statlige spesialisthelsetjenesten, den fylkeskommunale tannhelsetjenesten og den kommunale helse- og omsorgstjenesten, og for å bedre kvaliteten i disse tjenestene.

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

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

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)
- fritt sykehusvalg
- individuell plan og koordinator
- brukerstyrt personlig assistent (BPA)
- informasjon
- medvirkning/samtykke

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*

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

Vær konkret og beskriv konsekvensene av å ikke få tjenestene

Tildelingskontoret/tjenestestedet har veiledningsplikt

Kontakt ombudet ved behov

Fra Helsetilsynets årsmelding for 2021

Klagesaker hos statsforvalterne

	Antall vurderinger[1]			Herav helt/delvis medhold for klager, 2021
	2019	2020	2021	
Pasient- og brukerrettighetsloven (pbrl.) § 2-1a. Rett til nødvendig hjelp fra kommunen				
- øyeblikkelig hjelp	1	3	3	
- helsetjenester i hjemmet	83	94	80	22
- opplæring og veiledning til pårørende, helsetjenester i hjemmet	5	7		
- plass i sykehjem	141	116	111	36
- plass i annen institusjon	45	29	24	6
- praktisk bistand og opplæring	140	136	139	63
- støttekontakt	171	138	152	43
- brukerstyrt personlig assistanse	281	264	335	147
- omsorgslønn	390	308	349	158
- avlastningstiltak	198	189	226	110
- kommunal helse- og omsorgshjelp for øvrig	97	72	107	38
Pbrl. § 2-1b. Rett til nødvendig helsehjelp fra spesialisthelsetjenesten	673	675	752	153
Pbrl. § 2-2. Rett til vurdering	10	14	8	
Pbrl. § 2-3. Rett til fornyet vurdering	6	15	4	1
Pbrl. § 2-4. Rett til valg av sykehus m.m.	7	15	16	9
Pbrl. § 2-5. Rett til individuell plan	19	5	4	2
Pbrl. § 2-6. Rett til syketransport	4245	3754	2459	207
Pbrl. kapittel 3. Rett til medvirkning og informasjon	27	53	50	9
Pbrl. kapittel 4. Samtykke og rett til å nekte helsehjelp	1		2	1
Pbrl. kapittel 5. Rett innsyn/retting/sletting i journal	78	96	76	17
Smittevernloven § 6-1 Rett til nødv. smittevernhjelp			1	
Tannhelsetjenesteloven § 2-1. Rett til nødvendig tannhelsehjelp	1	1	3	
Forskrift om egenandel for kommunale helse- og omsorgstjenester	142	203	166	41
Forskrift om tvang i rusinstitusjoner	1	1	2	1
Andre lovparagrafer som gir rettigheter på helse- og omsorgsområdet	37	46	36	15
Sum vurderingsgrunnlag	6 799	6 234	5 105	1 079
Antall saker vurderingene er fordelt på	6 698	6 083	4 975	1 046

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

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

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

Fra Helsetilsynets årsmelding for 2021

Klagesaker hos statsforvalterne

	Antall vurderinger		2021	
	2019 [1]	2020 [1]	Antall vurderinger	Herav konstatert lovbrudd / oversendt til Statens helsetilsyn
Bestemmelse i helsepersonelloven				
Forsvarlighet: Omsorgsfull hjelp (§ 4)	107	95	77	32
Forsvarlighet: Rollesammenblanding inkl. seksuelle relasjoner (§ 4)	31	55	48	32
Forsvarlig forskrivning av vanedannende legemidler (§ 4)	133	111	111	64
Helsefaglig forsvarlighet for øvrig (§ 4)	924	825	600	283
Øyeblikkelig hjelp (§ 7)	11	7	2	
Pliktmessig avhold (§ 8)	36	36	35	31
Informasjon (§ 10)	51	50	23	15
Krav til attester, legeerklæringer ol. (§ 15)	31	41	30	9
Organisering av virksomhet (§ 16)	129	111	94	65
Taushetsplikt, opplysningsrett, opplysningsplikt (kap. 5 og 6)	245	185	173	86
Pasientjournal/dokumentasjonsplikt (§§ 39-45)	227	243	177	153
Atferd som svekker tilliten til helsepersonell (§ 56)	25	15	15	15
Uegnet som helsepersonell (§ 57)	60	55	48	43
Andre pliktbestemmelser i helsepersonelloven	92	101	63	36
Bestemmelse i spesialisthelsetjenesteloven				
Plikt til forsvarlighet (§ 2-2)	1185	1053	807	319
Plikt til å oppnevne kontaktlege (§ 2-5c)	4	12	4	3
Journal- og informasjonssystemer (§ 3-2)	24	12	11	4
Barneansvarlig personell (§ 3-7a)	2			
Andre pliktbestemmelser i spesialisthelsetjenesteloven	104	148	103	42
Bestemmelse i helse- og omsorgstjenesteloven				
Kommunens ansvar for helse- og omsorgstjenester (§§ 3-1, 3-2, 3-2a)	62	71	50	18
Plikt til forsvarlighet (§ 4-1)	729	712	505	234
Plikt til å informere pasient/bruker/pårørende (§ 4-2a)	25	32	23	10
Journal- og informasjonssystemer (§ 5-10)	28	10	6	5
Andre pliktbestemmelser i helse- og omsorgstjenesteloven	61	73	64	26
Bestemmelse i helseforskningsloven	1		1	
Helsetilsynsloven				
Plikt til internkontroll (§ 3)	22	28	22	6
Andre				
Pliktbestemmelser i annen helselovgivning	81	68	73	24
Sum vurderinger[2]	**4 430**	**4 149**	**3 165**	**1 555**
Antall saker vurderingene er fordelt på[2]	**2 929**	**2 744**	**2 241**	**1 087**

Kontaktinformasjon

Lille Grensen 7, 0159 Oslo

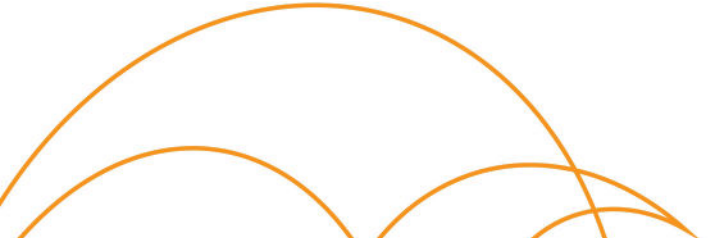
Telefon: 23 13 90 20

post@ombudet.no

www.ombudet.no

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

oddvar.faltin@ombudet.no



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