



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

**Oddvar T. Faltin**

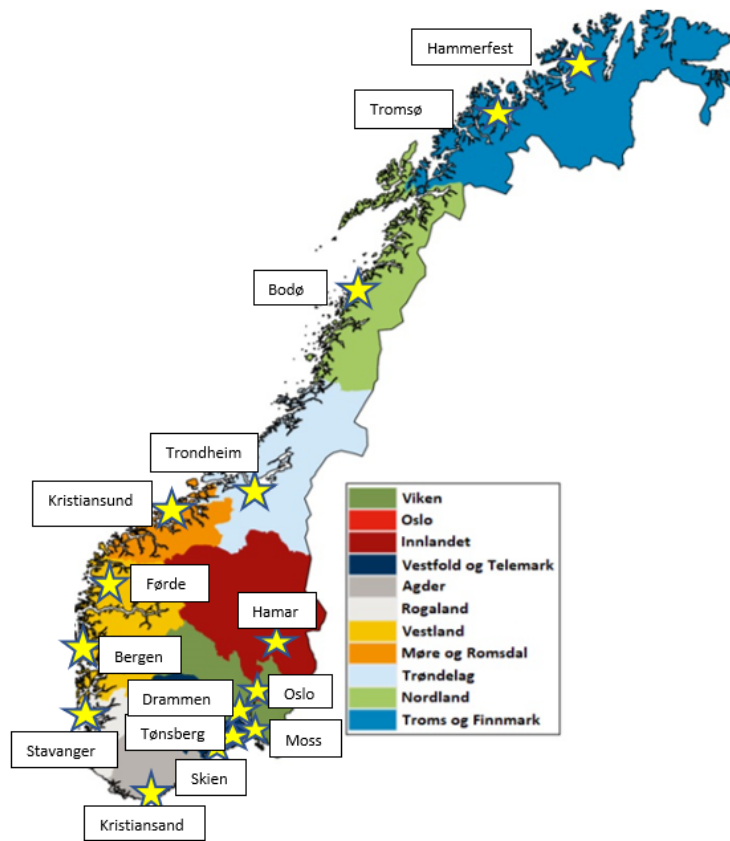
teamleder helse- og omsorgstjenester

**Oslo, 20. april 2021**

# Ombudets mandat

Ombudet 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



# Hva kjennetegner ombudet?

- 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
- 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

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

# Henvendelser til pasient- og brukerombudene i 2020

Område	2020
Spesialisthelsetjenesten	7 374
Kommunale helse- og omsorgstjenester	6 175
Offentlig tannhelse	79

# Erfaringer knyttet til Covid-19

- Informasjon. En kanal ut!
- Beslutninger må begrunnes bedre, også de som retter seg mot enkeltpersoner, for eksempel besøksrestriksjoner
- Retten til å ha med seg noen ved fødsel, for pasienter med kognitiv svikt og pasienter som skal få alvorlige diagnoser må ikke begrenses med mindre strengt nødvendig
- Flytting av helsepersonell til nye oppgaver under pandemien - hvilke **risikovurderinger** ble gjort og hva ble konsekvensene
- Begrensningene som ble gjort i pasient- og brukerrettighetene må evalueres – var de godt nok begrunnet?
- Samhandlingen med private helseaktører – ble den totale kapasiteten utnyttet godt nok i en krisesituasjon?
- Nye behandlingalternativer som videokonsultasjon må ikke medføre økte utgifter for pasientene

# Lovverk

- Lover
- Forskrifter
- Veiledninger
- Rundskriv
- Forarbeider



# Rettsreglernes utfordrere

- Innbyggernes manglende kunnskap om regelverket
- Tjenestens manglende kunnskap om regelverket
- Reglernes omfang og tilgjengelighet
- Finansieringsordninger som ikke understøtter rettighetene
- Økonomi
- Saksbehandlingstiden hos tilsynsmyndighetene

# Ombudets anbefalinger

- Pasient- og brukerrettighetene må gjøres mer kjent
- Pårørenderettigheter bør inkluderes
- Oppfølgingen av rettighetene fra tjenestestedene må undersøkes
- Effekten av rettighetene for innbyggerne må undersøkes – i hvilken grad bidrar de til sitt formål – likeverdige helsetjenester

# 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 behandlingsvalg
- individuell plan
- informasjon
- medvirkning/samtykke
- sykehjem
- brukerstyrt personlig assistent (i utgangspunktet for brukere under 67)

# Brukermedvirkning

- Brukerne har en lovfestet rett til å medvirke (pasient- og brukerrettighetslovens § 3-1 )
- Tjenestestedene har en plikt til å involvere brukerne (bl.a. helse- og omsorgstjenestelovens § 9-3)

# Hvorfor bruker-/pårørendemedvirkning?

Brukerne av tjenestetilbudet og de pårørende kjenner behovene OG ressursene den enkelte har. De har også samme mål som de som tilbyr disse tjenestene:

## Best mulig tjenester

Da burde ikke brukermedvirkning være så skummelt.

# Klage på manglende tildeling

Sendes aktuelt tildelingskontor innen 3 eller 4 uker, se vedtak

Tildelingskontoret vurderer på nytt

Oversendes klageinstans dersom man ikke finner å kunne omgjøre (også der det fattes vedtak om **delvis** omgjøring)

Ta utgangspunkt i vedtakets begrunnelse

Forklar hva som er feil og hvorfor

Bruk dokumentasjon til å underbygge dette

Vær konkret og beskriv konsekvensene

Tildelingskontoret har veiledningsplikt

Kontakt ombudet ved behov

# Fra Helsetilsynets årsmelding for 2020 Klagesaker hos fylkesmennene

	Antall vurderinger <sup>1</sup>			Herav helt/delvis medhold for klager 2020
	2018	2019	2020	
Pasient- og brukerrettighetsloven (pbr.) § 2-1a. Rett til nødvendig hjelp fra kommunen				
- øyeblikkelig hjelp		1	3	
- helsetjenester i hjemmet	61	83	94	37
- opplæring og veiledning til pårørende, helsetjenester i hjemmet		5	7	4
- plass i sykehjem	138	141	115	32
- plass i annen institusjon	31	45	29	9
- praktisk bistand og opplæring	111	140	134	53
- støttekontakt	125	171	136	41
- brukerstyrt personlig assistanse	213	281	264	107
- omsorgslønn	289	390	307	107
- avlastningstiltak	169	198	188	93
- kommunal helse- og omsorgshjelp for øvrig	100	97	72	16
Pbrl. § 2-1b. Rett til nødvendig helsehjelp fra spesialisthelsetjenesten	622	673	673	135
Pbrl. § 2-2. Rett til vurdering	21	10	14	3
Pbrl. § 2-3. Rett til fornyet vurdering	6	6	15	5
Pbrl. § 2-4. Rett til valg av sykehus m.m.	8	7	15	8
Pbrl. § 2-5. Rett til individuell plan	9	19	5	3
Pbrl. § 2-6. Rett til syketransport	1704	4245	3741	362
Pbrl. kapittel 3. Rett til medvirkning og informasjon	44	27	53	13
Pbrl. kapittel 4. Samtykke og rett til å nekte helsehjelp	2	1		
Pbrl. kapittel 5. Rett innsyn/retting/sletting i journal	64	78	94	25
Tannhelsetjenesteloven § 2-1. Rett til nødvendig tannhelsehjelp	1	1	1	
Forskrift om egenandel for kommunale helse- og omsorgstjenester	152	142	201	50
Forskrift om tvang i rusinstitusjoner	1	1	1	
Andre lovparagrafer som gir rettigheter på helse- og omsorgsområdet	27	37	56	20
<b>Sum vurderingsgrunnlag</b>	<b>3 898</b>	<b>6 799</b>	<b>6 218</b>	<b>1 123</b>
<b>Antall saker vurderingene er fordelt på</b>	<b>3 808</b>	<b>6 699</b>	<b>6 067</b>	<b>1 073</b>



# Tilbakemelding/klage på kvalitet

Snakk med aktuelt tjenestested

Skriftlig klage sendes aktuelt tjenestested

Be om en vurdering fra Statsforvalteren

# 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 forbedringspotensiale. Mer kvalitetsarbeide må gjøres på tjenestested
- Tilsynsmyndighetene er sjelden ute etter «å ta» ansatte
- En vurdering fra Statsforvalteren bidrar til å justere praksis og ressursfordeling
- Kanskje endre begrepet fra «klage» til «tilbakemelding»



# Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester

Nødvendige og forsvarlige 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

# Omsorgstrappen



# 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





# Spesialisthelsetjenesteloven

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

# Samtykke

- Hovedregelen er at helsehjelp bare kan gis med pasientens samtykke
- Krav til gyldig samtykke:
  - frivillig, informert, uttrykkelig og avgitt av en kompetent person
- Skriftlig/muntlig uttrykkelig/stilltiende

# Hvem har samtykkekompetanse?

- Dersom man åpenbart ikke er i stand til å forstå hva samtykket omfatter kan samtykkekompetanse falle bort.
- Den som yter helsehjelp avgjør spørsmålet om samtykkekompetanse
- Avgjørelsen skal være begrunnet og skriftlig
- Pasienten og dennes nærmeste pårørende skal om mulig straks informeres

# Ved manglende samtykkekompetanse

- Ved manglende samtykkekompetanse er det helsepersonellet som samtykker på vegne av pasienten, og avgjør om, og i hvilken utstrekning, det skal gis helsehjelp
- Det kan (og bør) innhentes informasjon fra pasientens pårørende om hva pasienten ville ønsket
- Dersom pasienten motsetter seg helsehjelp, kreves det kreves det lovhjemmel for å gi helsehjelp

# Tvang

- Pasient- og brukerrettighetsloven kapittel 4A
- Tjenestestedet må fatte vedtak
- Pårørende og den det gjelder skal få informasjon om vedtaket

- Tillitsskapende tiltak må være forsøkt
- Unnlatelse kan føre til vesentlig helseskade
- Helsehjelpen må anses nødvendig
- Tiltakene må stå i forhold til behovet for helsehjelpen
- I tillegg må helsehjelpen etter en helhetsvurdering framtre som den klart beste løsningen

# Vergemål

- Vergemål kan omfatte både personlige og økonomiske formål
- Vergemålet skal tilpasses til hver enkelt person
- Kan ha samtykkekompetanse på noen områder, men ikke alle

# Alternativer til vergemål

- Fremtidsfullmakt – en fullmakt til representere fullmaktsgiveren når vedkommende ikke lenger kan ivareta sine interesser pga for eksempel demens
- Nærståendes representasjonsrett



# Pårørende – en uvurderlig ressurs



# Pårørende

Pårørendeundersøkelsen:

- Utfører 110.000 årsverk
- 25 % av de som svarte yter omsorg i over 30 t i uken
- 74 % av de som svarte sa at det å være pårørende hadde negativ innvirkning på deres egen helse
- Mange sa at noe av den største påkjenningen var møtene med helse- og omsorgstjenesten

# Nærmeste pårørende

- I utgangspunktet den som pasient/bruker har utpekt
- Der pasienten ikke kan gi uttrykk for dette er det den som har hatt løpende kontakt, med utgangspunkt i en gitt rekkefølge, se pasient- og brukerrettighetslovens § 1-3

# Rettigheter for nærmeste pårørende

Dersom pasienten samtykker eller ikke selv er i stand til å ivareta sine rettigheter:

- rett til informasjon
- rett til å uttale seg om helsehjelp
- rett til å påklage vedtak
- rett til med medvirke

# 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

# Bruker og pårørende under Covid-19

Utfordringer i forhold til manglende tjenester og manglende mulighet for besøk.

Viktig med tilbakemeldinger til kommune, bydel og tjenestested med tanke på eventuelle nye restriksjoner.

# Kontaktinformasjon

Lille Grensen 7, 0159 Oslo

Telefon: 23 13 90 20

post@ombudet.no

www.ombudet.no



oddvar.faltin@ombudet.no