



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

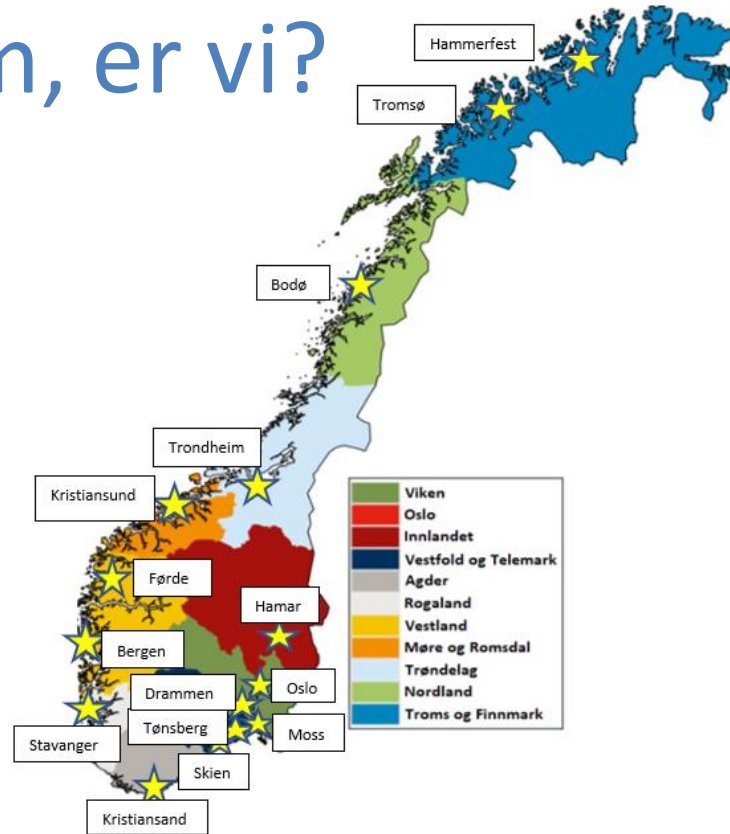
Pasient- og brukerombudet skal arbeide for å ivareta pasientens og brukerens behov, interesser og rettssikkerhet overfor den statlige spesialisthelsetjenesten, den fylkeskommunale tannhelsetjenesten og den kommunale helse- og omsorgstjenesten, og for å bedre kvaliteten i disse tjenestene.

Pasient- og brukerrettighetslovens § 8-1



# 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
- Hjelp 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.*

*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*





# 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.





# 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. omsorgstønnad





# Spesialisthelsetjenesteloven

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



# Klager og tilbakemeldinger - Rettigheter og kvalitet



# 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](http://www.ombudet.no)

[www.pobo.no](http://www.pobo.no)



Instagram



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