



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

**Oddvar T. Faltin**

teamleder kommunale helse- og omsorgstjenester

**Introduksjonskurs for nye pårørende  
PiO, Oslo 3.november 2016**

# Ombudets mandat

Ombudet skal arbeide for å ivareta pasientens og brukerens behov, interesser og rettssikkerhet overfor den statlige spesialisthelsetjenesten, og for å bedre kvaliteten i disse tjenestene.

Pasient- og brukerrettighetslovens § 8-1

# Ombudets mandat

Ombudet skal arbeide for å ivareta pasienters, brukeres og pårørendes behov, interesser og rettssikkerhet overfor den statlige spesialisthelsetjenesten og den kommunale helse-, sosial- og barneverntjenesten, og for å bedre kvaliteten i disse tjenestene.

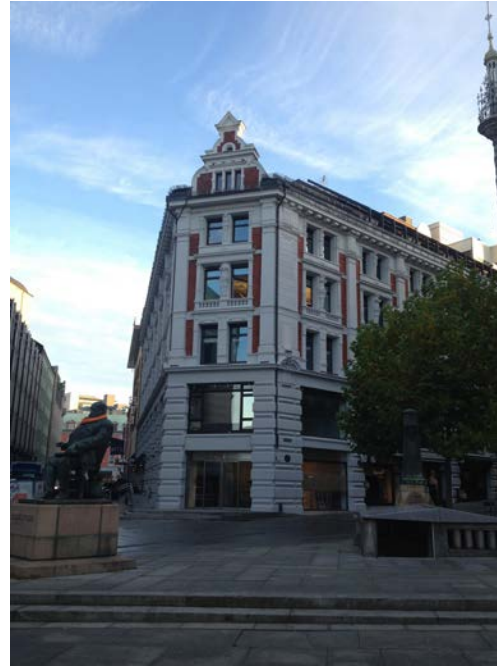
Instruks Oslo kommune

# Hvem er vi?



Anne-Lise Kristensen  
Pasient- og brukerombud i Oslo og Akershus  
Sosial- og eldreombud i Oslo

# Ombudskontoret



# 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 klage
- Bistå i kontakt inn mot NPE og Fylkesmann

# Hvordan jobber vi

## «3 – trinnsmodellen»:

1. Gi informasjon, råd og veiledning slik at klienten selv kan fremme sine krav
2. Bistå klienten i utforming av krav/klage
3. Opptre på klientens vegne (med fullmakt)

# Pårørende – en uvurderlig ressurs





# Pasient- og brukerrettighetsloven

Gir rettigheter for pasienter og pårørende

- rett til tjenester fra spesialisthelsetjenesten
- BPA
- informasjon
- kommunale helse- og omsorgstjenester
- medvirkning/samtykke
- hvem er pårørende?

# 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

# Hvilken 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*

# Rettigheter for pårørende

På vegne av deg selv:

- rett til informasjon der informasjonen er kjent eller pasienten samtykker
- foreldres rett til informasjon
- rett til avlastning
- omsorgslønn
- pleiepenger
- psykisk helsehjelp
- spesielle rettigheter for barn som pårørende

# Bruker-/pårørendemedvirkning

- 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 har samme mål som de som tilbyr disse tjenestene:

## Best mulig tjenester

Da burde ikke brukermedvirkning være så skummelt.

# Rettighetsfesting

- Lover
- Forskrifter
- Veiledninger
- Rundskriv
- Forarbeider



# Spesialisthelsetjenesteloven

- forsvarlige tjenester
- fritt sykehusvalg
- vurdering av henvisning innen 10 dager
- frist for utredning/behandling
- hva ved fristbrudd?
- kontaktlege

# Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester

Nødvendige og forsvarlige helse- og omsorgstjenester.

For eksempel:

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

# Hovedregel

Nødvendige, forsvarlige og  
verdige helse- og  
omsorgstjenester

# 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

# Klage på kvalitet

Snakk med aktuelt tjenestested

Skriftlig klage sendes aktuelt tjenestested

Be om en vurdering fra Fylkesmannen

# Husk:

**Ingen kan klare alt når sykdom rammer. Senk kravene og unn deg selv et pusterom når du kan. Å la andre hjelpe kan gjøre veien videre litt lettere.**

# Kontaktinformasjon

Lille Grensen 7, 0159 Oslo

Telefon: 23 13 90 20

post@ombudet.no

www.ombudet.no

