



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.

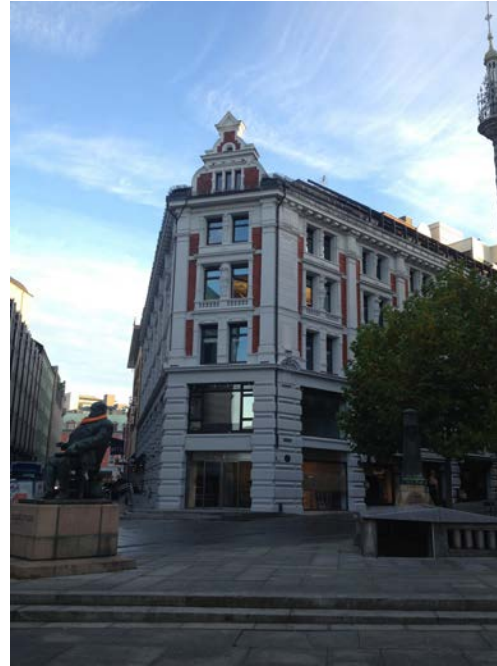
Instruks Oslo kommune

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
- pleiepengar
- 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

