



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

Oddvar T. Faltin

teamleder helse- og omsorgstjenester

PiO 12.april 2018

Ombudets mandat

Ombudet skal arbeide for å ivareta pasientens og brukerens behov, interesser og rettssikkerhet overfor den statlige spesialisthelsetjenesten og den kommunale helse- og omsorgstjenesten, 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 fra Oslo kommune

Hvem er vi?



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

Ombudskontoret



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/pårørende

- Informere om rettigheter og tjenestetilbud
- Bidra til forståelse av vedtak
- Informere om klageprosess
- Hjelpe til med å utforme klage
- Bistå i kontakt inn mot Norsk pasientskadeerstatning og Fylkesmannen

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

Bent Høie:

Kommunene plikter å foreta en selvstendig vurdering av pårørendes behov.

(Gardermoen 13.11.17)

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 (fastlegeforskriften)
- rett til vurdering fra spesialisthelsetjenesten innen 10 dager
- rett til fornyet vurdering (kun én gang for samme tilstand)
- fritt sykehusvalg
- individuell plan
- sykehjem

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

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)



Omsorgstrappen

Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester

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.*

(§ 4 – 1, første ledd)

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. omsorgstønad



Spesialisthelsetjenesteloven

- forsvarlige tjenester
- øyeblikkelig hjelp
- kontaktlege
- 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 skal (om mulig) innhentes informasjon fra pasientens pårørende om hva pasienten ville ha ønsket
- Dersom pasienten motsetter seg helsehjelp, kreves det kreves det lovhjemmel for å gi helsehjelp

Tvang

- Pasient- og brukerrettighetsloven kapittel 4A (helsehjelp)
- Helse- og omsorgstjenestelovens kapittel 9 (utviklingshemmede)
- Må fattes vedtak
- Brukermedvirkning
- Pårørende skal informeres

- 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

Formål:

- å sikre at interessene til mindreårige og de voksne som ikke kan handle på egen hånd, likevel blir ivaretatt, og at dette skjer med respekt for den enkelte persons verdighet og integritet.

Organisering

- Fylkesmannen er vergemålsmyndighet
- Staten Sivilrettsforvaltning er «sentral vergemålsmyndighet» - klageinstans og tilsynsmyndighet
- Link: [vergemål.no](http://vergemal.no)

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

Kontaktinformasjon

Lille Grensen 7, 0159 Oslo

Telefon: 23 13 90 20

post@ombudet.no

www.ombudet.no



oddvar.faltin@ombudet.no