



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

Oddvar T. Faltin

teamleder

Faglig forum, 22. mai 2024



Mandat

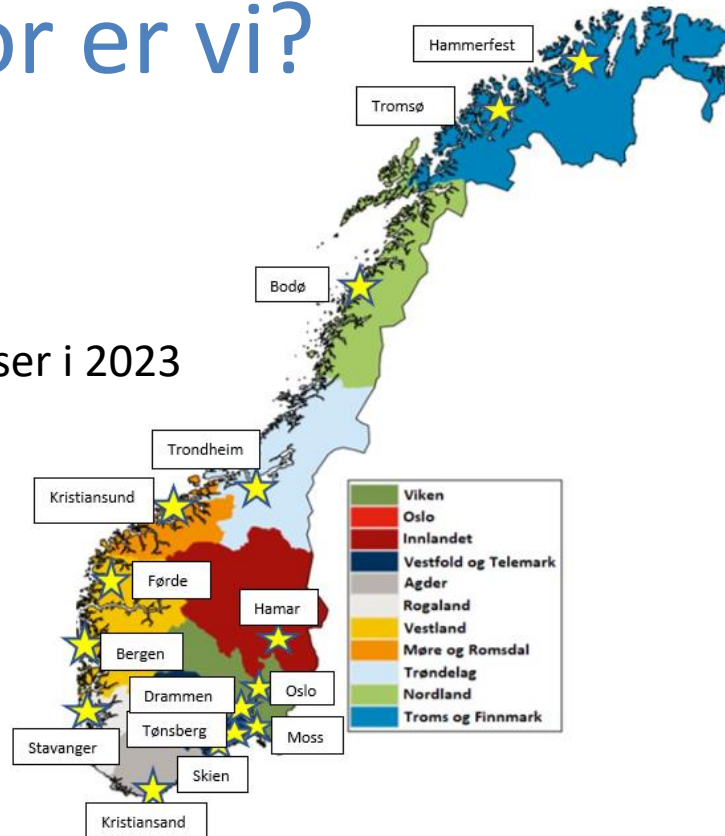
Pasient- og brukerombudet skal arbeide for å ivareta pasientens og brukerens behov, interesser og rettssikkerhet overfor den statlige spesialisthelsetjenesten, den fylkeskommunale tannhelsetjenesten og den kommunale helse- og omsorgstjenesten, og for å bedre kvaliteten i disse tjenestene.

Pasient- og brukerrettighetslovens § 8-1



Hvem og hvor er vi?

- 15 kontor
- Rundt 90 ansatte
- Tverrfaglig sammensatt
- Rundt 18.000 henvendelser i 2023



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



Også for de ansatte

- Regelavklaring
- Spørsmål vedrørende andre tjenestetilbud
- Bekymringer for tjenestetilbudet på eget eller annet tjenestested
- Hvordan be Ombudet være med i møte mellom tjenestested og pasienter/brukere/pårørende



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)
- rett til valg av behandlingssted
- individuell plan/koordinator
- brukerstyrt personlig assistent
- informasjon
- medvirkning/samtykke
- sykehjem



Økende krav til byråkratisk kompetanse og helsekompetanse hos den enkelte innbygger

- Stadig mer rettighetsfesting og lov-/forskriftsregulering
- Krav til at den enkelte har kjennskap både til rettigheter og til saks- og klagesaksbehandling – kan bidra til ulikhet i tilbud
- Kun papirrettigheter der innbyggerne ikke kjenner sine rettigheter, ikke vet hvordan fremme sin sak eller tjenestene ikke er satt i stand til å levere



Kvalitetssikring av saksbehandling

- Husk barnets beste-vurdering (av alle barna i familien) og CRPD (FN's konvensjon for personer med funksjonsnedsettelse)
- Retten til medvirkning i tjenesteutforming står sterkt – husk å også ta utgangspunkt i søkers kommentarer ved utforming av vedtak
- Stor andel saker oppheves hos Statsforvalteren i kommunale rettighetsaker, og sendes tilbake til kommunen
- Klarspråk



Hva er viktig for deg?» vs. «Hva er viktig for at du skal være trygg og ha et verdig liv der du er?»



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. omsorgsstønning



Hvem har samtykkekompetanse?

- Dersom den det gjelder 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
- Helsepersonell avgjør om og i hvilket omfang de skal gi helsehjelp, eventuelt med tvang (fatte vedtak i tråd med reglene i kapittel 4A i pbrl)



Kontaktinformasjon

Lille Grensen 7, 0159 Oslo

Telefon: 23 13 90 20

post@ombudet.no

www.ombudet.no

www.pobo.no



Instagram



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