

Om pasient- og brukerombudsordningen og pasienters og brukeres rettigheter

ANNE-LISE KRISTENSEN



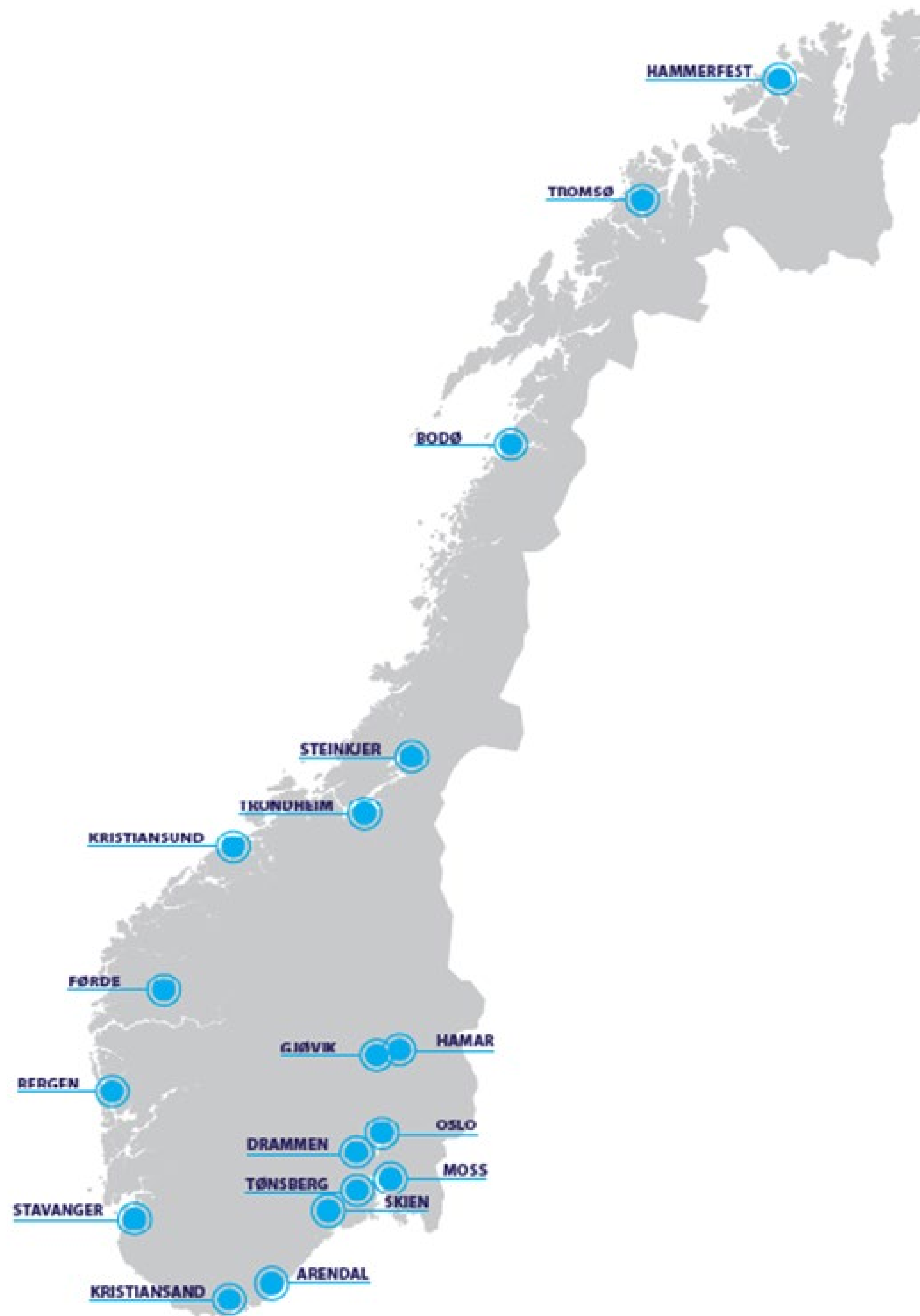
Oversikt

- Om Pasient- og brukerombudet
- Om pasient- og brukerrettighetene
- Erfaringer og synspunkter på helse- og omsorgstjenestene

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. Formål



Pasient- og
brukerombud
treffer du her

Hva gjør pasient- og brukerombudene

- 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 resultatet
- Uavhengig og uten instruksjonsmyndighet
- Gratis

Hva gjør pasient- og brukerombudene

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

Hvorfor henvender folk seg?

- Informasjon
- Medvirkning/samtykke

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.

Pasient- og brukerrettighetsloven § 3-2

Hvorfor henvender folk seg?

- Kommunikasjon, oppførsel
- Tolk
- Rett til fornyet vurdering
(kun én gang for samme tilstand)
- Individuell plan
- Samhandling mellom sykehus og kommune

Hvorfor henvender folk seg om sykehus?

- Rett til vurdering fra spesialisthelsetjenesten innen 10 virkedager
- Fritt behandlingsvalg
- Kontaktlege
- Behandlingsforløp
- Epikrise
- Utskrivingsamtale

Hvorfor henvender folk seg om tjenester i kommunene?

- Fastlege
- BPA - brukerstyrt personlig assistanse
- Sykehjem
- Avlastning
- Praktisk bistand
- Dag og aktivitetstilbud

Pasient- og brukerrettighetsloven

Noen særlige rettigheter

Pasient- og brukerrettighetsloven inneholder rettsregler om de rettigheter pasienter og brukere har overfor helse- og omsorgstjenesten.

- Rett til nødvendige tjenester av en forsvarlig kvalitet fra spesialisthelsetjenesten og kommune/bydel
- Rett til individuell behandlingsfrist i spesialisthelsetjenesten
- Rett til informasjon og medvirkning i utformingen av tjenestetilbudet
- Rett til journalinnsyn
- Rett til å si ja eller nei til de tjenestene man får tilbud om, så lenge man er samtykkekompetent
- Rett til å klage
- Rett til koordinator

Klagesaksbehandling

Tildeling/rettighetsklage/klage på vedtak

- Sendes tjenesten, frist står i vedtaket
- Opprettholdes den opprinnelige beslutningen skal tjenesten sende saken til Fylkesmannen

Kvalitet

- Din klage kan (med fordel som oftest) først gå til tjenesten. Er du ikke fornøyd med svaret eller ønsker en utenforstående sitt syn på saken med en gang sendes den direkte til Fylkesmannen.

Varselordningen for dødsfall og svært alvorlige hendelser (1.7.2019)

- Pasient, bruker eller nærmeste pårørende kan varsle Statens helsetilsyn om dødsfall eller svært alvorlig skade på pasient eller bruker som følge av ytelse av helse- og omsorgstjenester, eller ved at en pasient eller bruker skader en annen. Adgangen til å varsle gjelder dersom utfallet er uventet ut fra påregnelig risiko. Alle virksomheter som yter helse- og omsorgstjenester har, varslingsplikt om samme type hendelser. Varslene skal sendes til Statens helsetilsyn som innhenter informasjon og avgjør om det er grunnlag for videre tilsyn i saken. Mer informasjon finnes på www.helsetilsynet.no
- *Statens undersøkelseskommissjon for helse- og omsorgstjenesten (Ukom)*
Undersøkelseskommissjonen er en uavhengig statlig virksomhet og som kan undersøke alvorlige hendelser og andre alvorlige forhold i helse- og omsorgstjenesten i Norge. Formålet med undersøkelsene er å kartlegge hva som skjedde, og påvise bakenforliggende årsaker til hendelsen. Slik kunnskap vil bidra til læring og endring slik at nye alvorlige hendelser kan forebygges.
- Mer informasjon finnes på www.ukom.no

Norsk pasientskadeerstatning

- For at du skal få erstatning for en pasientskade, må tre vilkår være oppfylt:
- **1. Pasientskaden må skyldes svikt i behandlingen**
- I noen helt spesielle tilfeller kan man få erstatning selv om det ikke har skjedd en svikt. Dette gjelder dersom skaden er spesielt stor eller uventet.
- **2. Pasientskaden må ha ført til et økonomisk tap**
- Hvis det økonomiske tapet er under 10 000 kroner, kan du ikke kreve erstatning fra NPE. Du kan i stedet henvende deg direkte til det behandlingstedet der skaden skjedde.
- Menerstatning for ikke-økonomisk tap
I noen tilfeller kan du få erstatning selv om du ikke har noe økonomisk tap, for eksempel hvis du har fått en varig og betydelig pasientskade. Med varig menes vanligvis at pasientskaden varer i en periode på minst ti år. Med betydelig menes at pasientskaden må gi en medisinsk invaliditet på minst 15 prosent.
- **3. Pasientskaden må ikke være for gammel**
- Du kan søke om pasientskadeerstatning senest tre år etter at du burde ha forstått at det er behandlingen eller mangel på behandling som har ført til skaden. Dersom du søker for sent, sier vi at kravet er foreldet. [Les mer om reglene for når et krav er foreldet her.](#)

npe.no

[Erstatningssøker](#)[Helsepersonell](#)[Tilskuddsplikten](#)[Om NPE](#)[Kontakt oss](#)

Min side



Kan jeg søke erstatning for skaden min?



Søknad om erstatning



Hva skal til for å få erstatning?



Hvordan beregner vi erstatningen?



Tilskuddsplikt for privat helsetjeneste

Ombudets viktigste råd til deg

Si ifra!



- ▶ Du finner kontaktinformasjon til pasient- og brukerombudene i hele landet på Helsenorge.no
- ▶ Vi er:
- ▶ Pasient- og brukerombudet i Oslo og Akershus, Sosial- og eldreombudet i Oslo
- ▶ Lille Grensen 7, 0159 Oslo
- ▶ Inngang Arbeidergata
- ▶ Telefon 9-15 - 23139020
- ▶ www.ombudet.no

Spørsmål til refleksjon

Ifølge Pasient- og brukerombudet er pasient- og brukerrettighetene er for lite kjent.

Hva kan vi gjøre for å spre informasjon om disse?

- Tjenesteytere/tjenestesteder:
- Kjenner vi godt nok til pasient- og brukerrettighetene til å kunne
- Påse av vår praksis er i tråd med disse?
- Informere brukere/pasienter og pårørende om deres rettigheter?
- Bistå brukere/pasienter og pårørende til å få oppfylt sine rettigheter, evt. klage?
- Hva trenger vi eventuelt å vite mer om?
- Er det endringer som må gjøres i vår virksomhet for å ivareta pasient- og brukerrettighetene?

- Brukere/pasienter og pårørende m.fl.:
- Kjenner vi godt nok til hvilke rettigheter vi har og hvordan vi kan gå frem dersom vi ikke mottar et hjelpetilbud i tråd med disse?
- Hva trenger vi eventuelt å vite mer om?

Lov om pasient- og brukerrettigheter

Kort om loven:

Pasient- og brukerrettighetsloven inneholder rettsregler om de rettigheter pasienter og brukere har overfor helse- og omsorgstjenesten.

Pasient- og brukerrettighetsloven gjelder for alle i riket. Pasienter og brukere har etter loven rett til øyeblikkelig og nødvendig helsehjelp fra kommunen.

Loven slår fast at helsehjelp som utgangspunkt bare kan gis med en pasients samtykke. Bare hvis det finnes grunnlag for det i lov, kan helsehjelp gis uten samtykke.

Loven har regler om retten til å stå på liste hos fastlege og til brukerstyrt personlig assistanse og til opphold i sykehjem eller tilsvarende bolig. Loven inneholder også regler om retten til vurdering og fornyet vurdering, om retten til helsehjelp og retten til fritt behandlingsvalg.

Etter loven skal staten sørge for at det i hvert fylke skal være et pasient- og brukerombud som kan ta opp saker av eget tiltak, eller etter henvendelser som gjelder den statlige spesialisthelsetjenesten og den kommunale helse- og omsorgstjenesten.

► Les hele lovteksten her: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-63>

Lov om pasient- og brukerrettigheter

Kapitteloversikt:

Kapittel 1. Alminnelige bestemmelser (§§ 1-1 - 1-3)

Kapittel 2. Rett til helse- og omsorgstjenester og transport (§§ 2-1 - 2-8)

Kapittel 3. Rett til medvirkning og informasjon (§§ 3-1 - 3-6)

Kapittel 4. Samtykke til helsehjelp (§§ 4-1 - 4-9)

Kapittel 4 A. Helsehjelp til pasienter uten samtykkekompetanse som motsetter seg helsehjelpen mv. (§§ 4A-1 - 4A-11)

Kapittel 5. Rett til journalinnsyn (§§ 5-1 - 5-3)

Kapittel 6. Barns særlige rettigheter (§§ 6-1 - 6-5)

Kapittel 7. Klage mv. (§§ 7-1 - 7-8)

Kapittel 8. Pasient- og brukerombud (§§ 8-1 - 8-8)

Kapittel 9. Ikrafttredelse og endringer i andre lover (§§ 9-1 - 9-2)