



Pasientens helsetjeneste

– hva slags klager mottar Pasient- og brukerombudet

Anne-Lise Kristensen, pasient- og brukerombud i Oslo & Akershus

Pasient- og brukerombudene

Pasient- og brukerombudet skal arbeide for å ivareta pasientens og brukerens (og pårørendes) behov, interesser og rettssikkerhet overfor den statlige spesialisthelsetjenesten og den kommunale helse- og sosialtjenesten, og for å bedre kvaliteten i disse tjenestene.

Pasient- og brukerrettighetsloven kap 8

Alle kan henvende seg til Ombudet – også ansatte

Hva kjennetegner ombudsordningen?

- Alle har krav på råd og veiledning.
- Ombudet kan selv avgjøre hvilke saker som følges opp
- Ikke instruksjonsmyndighet
- Ombud ikke advokat
- Uavhengig
- Gratis
- **En vaktbikkje i dialog**



Hvordan ivareta pasientens og brukerens og pårørendes behov, interesser og rettssikkerhet

- Råd og veiledning
- Telefonsamtaler med tjenestene - løser saker på lavest mulig nivå
- Møter med klient/pasient og tjenestested
- Skriftlige saker
 - Til tjenesten
 - Til Fylkesmannen
 - Noe bistand i saker til Norsk pasientskadeerstatning

Hvordan bidra til økt kvalitet i tjenesten

- Tilbakemeldinger i individsaker
- «Veiledning» til tjenestestedene
- Deltakelse i kvalitetsutvalg, brukerutvalg og på dialogmøter
- Tilbakemeldinger om generelle erfaringer
- Årsmelding
- Felles årsmelding for alle Pasient- og brukerombudene
- Foredrag
- Media
- Politikere

Saker/henvendelser

- Fritt behandlingsvalg, gjelder også i forløp
- Ny vurdering
- Individuell behandlingsfrist
- Utskrivingsrutiner
- Pasienttransport
- Samhandling – på alle nivåer!!

Rettigheter som ikke innfris som forventet

- Tolk
- Fritt behandlingsvalg, også underveis i behandlingsforløpet
- Journalinnsyn
- Ny vurdering
- Krav til henvisning
- Epikrise – til å forstås
- Klagesaksbehandling
- Pårørende – en ressurs med egne rettigheter
- Helsehjelp til papirløse, personer med midlertidig opphold

Informasjon

- Om behandling, og valgmuligheter
- Om Pasient- og brukerombudet
- Om NPE
- Om Fylkesmannen
- Ny varselordning

Oppfølging av uønskede hendelser

§ 3-2. Pasientens og brukers rett til informasjon

Dersom pasienten eller brukeren blir påført **skade eller alvorlige komplikasjoner**, skal pasienten eller brukeren informeres om dette og om Norsk pasientskadeerstatning, Pasient- og brukerombudet og adgangen til å anmode tilsynsmyndigheten om vurdering av eventuelt pliktbrudd etter § 7-4.

Dersom pasienten eller brukeren blir påført **skade eller alvorlige komplikasjoner**, og utfallet er **uventet ut fra påregnelig risiko**,

skal pasienten eller brukeren også informeres om hvilke tiltak helse- og omsorgstjenesten vil iverksette for at lignende hendelse ikke skal skje igjen.

Dersom skade eller komplikasjon som nevnt i femte ledd er **svært alvorlig**, skal pasienten eller brukeren gis tilbud om møte med helse- og omsorgstjenesten så snart som mulig etter hendelsen, og senest ti dager etter hendelsen.

Det bør være kjente rutiner for dette og i utgangspunktet bør involvert helsepersonell og ledelse inkluderes.

Trygge pasienter

- Kontaktlege
- Forløpskoordinator
- Koordinator

- Samhandling
 - internt på sykehuset
 - med andre sykehus
 - med kommunen
 - med pårørende

- Epikrise i hånden
- Ny time i hånden



Synspunkter

- Tolketilbudet truer rettssikkerheten i helsetjenesten, barnevernet og NAV
- Pasienter må få kopi av henvisning og tilbud om kopi av prøvesvar.
- Saksbehandlingstiden hos tilsynsmyndighetene svekker pasientsikkerheten og rettssikkerheten til befolkningen
- Antallet pasientrettigheter må reduseres og bli bedre kjent, og de må understøttes av finansieringsordninger og rapporteringskrav
- Ny time i hånda vil gi tryggere pasienter
- Vi lærer ikke nok av uønskede hendelser

Om frontfunksjoner

- Tjenestens ansikt utad
- Tjenestens lim innad
- En viktig utkikkspost
- En klagemur
- En krevende post



Pasient- og brukerombudet i Oslo og Akershus

Sosial- og eldreombudet i Oslo

Lille Grensen 7

0159 OSLO

tlf.:23 13 90 20

e-post: post@ombudet.no

www.ombudet.no