

# SABORG KONTAKTFORUM 2015

27. November 2015

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

Førstekonsulent Kaiser Basit  
Spesialkonsulent Lars Bjørn Mehus

# Disposisjon

- Kort om Ombudet
- Dagens tema

Pasientsikkerhet sett fra et pasientperspektiv.  
Hva skal til for at pasientens sikkerhet og trygghet blir ivaretatt i praksis?

# Et pasient- og brukerombud i hvert fylke

- Pasient- og brukerombudene i Oslo og Akershus ble slått sammen fra 01.01.2015.
- Oslo har også sosialombud, og det er knyttet en egen eldrerådgiver til Ombudet i Oslo
- NAV stat er ikke med i ombudsordningen
- Et pasient- og brukerombud i hvert fylke (Oslo og Akershus, Hedmark og Oppland har felles ombud)

# Hvem er vi?

- 23 stillingshjemler
- Saksbehandlere i 3 faggrupper: jurister, sosionomer, sykepleiere, barnevernspedagoger, statsvitere, sosialantropolog, de fleste med videreutdanning i helserett
- 3 merkantile
- En eldrerådgiver

## **Pasient- og brukerombudet skal arbeide for:**

- å ivareta pasientens behov, interesser og rettssikkerhet overfor spesialisthelsetjenesten
- og den kommunale helse- og omsorgstjenesten

**-for å bedre kvaliteten i disse tjenestene**

Pasient- og brukerrettighetsloven, kapittel 8.

# Ombudsrollen

- Fri og uavhengig
- Enkelt saker
- Jobber på systemnivå
- Har ikke vedtaks- eller instruksjonsmyndighet
- Gratis

# Enkeltsaker

- Informere om rettigheter - den enkelte avgjør selv hva han/hun vil gjøre.
- Taushetsplikt
- Man kan være anonym
- Gir råd og veiledning om NPE (Norsk Pasientskadeerstatning)
- Hjelp til med å formulere og videreformidle spørsmål til tjenestestedene
- Hjelp til å framføre klage, til tjenestesteder og Fylkesmannen
- Være konfliktløser og bistå i dialog med tjenestestedene
- Bistå den det gjelder på møte med tjenestested

# Systemnivå/ utadrettet virksomhet

- Bidra til å bedre kvaliteten i tjenestedene på bakgrunn av erfaringer fra enkeltsaker
- Kan ta opp saker på eget initiativ og foreslå tiltak til forbedringer
- For eksempel løfte saker til et høyere nivå, undervise, skrive årsmelding, media, møter med lovgiver og tilsyn
- Gjøre ombudsordningen kjent



# Hippokrates ed

Jeg sverger ved legen [Apollon](#), ved [Æsculap](#), [Hygeia](#) (Helsen), og [Panakeia](#), og jeg tar til vitne alle gudene, alle gudinnene, til å holde i samsvar med min dyktighet og dømmekraft, denne Ed. «Å holde ham som lærte meg denne kunst like kjær for meg som mine foreldre; å leve sammen med ham og om nødvendig dele mitt gods med ham; å anse hans barn som mine egne brødre, å lære dem denne kunst hvis de ønsker uten betaling eller skriftlig løfte; å overlevere kunnskapen til mine sønner og min læremesters sønner og disiplene som har vervet seg og har godtatt yrkets regler, men til ingen andre.

Jeg vil bruke mine evner for det beste for mine pasienter i samsvar med min dyktighet og min dømmekraft og aldri volde noe skade. Jeg vil ikke gi dødelig gift til noen som ber om det, heller ikke gi råd til hvordan de kan avslutte sitt liv. Ei heller vil jeg gi noen kvinne en substans som fører til at hun aborterer. Men jeg vil holde både mitt liv og min kunst ren. Jeg vil ikke kutte etter stein, selv for pasienter hvor sykdommen viser seg; jeg vil overlate denne operasjonen til å bli utført av praktiserende, spesialister i denne kunst. I ethvert hus jeg kommer til vil jeg gå inn bare for pasientenes beste, holde meg selv langt fra all forsettelig skade og all forlokkelse til å elske med kvinner eller menn, fri eller trell. Alt som kommer til min viten under utøvingen av mitt yrke eller i daglig samkvem med mennesker, som ikke burde bli kjent for andre, vil jeg holde hemmelig og aldri avsløre. Hvis jeg holder denne ed trofast, vil jeg kunne nyte mitt liv og utøvingen av min kunst, respektert av alle mennesker i all tid; men hvis jeg bli avledet fra min ed eller bryte den, måtte så det motsatte bli min byrde.»



...så til dagens tema

Pasientsikkerhet sett fra et pasientperspektiv.  
Hva skal til for at pasientens sikkerhet og trygghet blir  
ivaretatt i praksis?

# Avgrensningen av helselovgivningens anvendelsesområde

- Pasient- og brukerrettighetsloven
- Helsepersonelloven
- Helse- og omsorgstjenesteloven

# Pasientsikkerhet i helseretten

- Søkes ivaretatt gjennom et omfattende regelverk
  - 4 sentrale lover
    - Pasient- og brukerrettighetsloven
    - Helsepersonelloven
    - Helse- og omsorgstjenesteloven
    - Spesialisthelsetjenesteloven

# Pasientbegrepet

- En naturlig språklig forståelse av begrepet
- Legaldefinisjonen av begrepet etter pasient- og brukerrettighetsloven § 1-3
  - Bokstav a: «pasient»:

En person som henvender seg til *helse- og omsorgstjenesten* med anmodning om *helsehjelp*, eller som mottar slik hjelp.
  - Bokstav c: «helsehjelp»

Handlinger som har forebyggende, diagnostisk, behandlende, helsebevarende, rehabiliterende eller pleie- og omsorgsformål, som er utført av *helsepersonell*.

# Pasientbegrepet

- Bokstav e: «helsepersonell»

29 yrkesgrupper som nevnt i hpl. § 48, jf. § 3

- Bokstav d: «Helse- og omsorgstjenesten»:

Den kommunale helse- og omsorgstjenesten, spesialisthelsetjenesten, tannhelsetjenesten, eller private tilbydere av helse- og omsorgstjenester.

# Formålet med regelverket

- Sikre befolkningen lik tilgang på helsetjenester
- Styrke kvaliteten på helsetjenestene
- Fremme tillitt til behandler og helsevesenet i sin alminnelighet
- Ivareta respekten for den enkelte pasientens liv, integritet og menneskeverd.

Jf. pbrl. § 1-1 og hpl. § 1

# Regelverkets system

- Rettigheter til pasienter
- Plikter for helsepersonell og virksomheter som tilbyr helse- og omsorgstjenester
- Kontrollmekanismer
  - Klageordninger, tilsynsvirksomhet mm.
- Regler for erstatning ved svikt under helsehjelpen



# Pasientens rettigheter

- Rett til selvbestemmelse
  - Medvirkning og (informert) samtykke
- Rett til informasjon
- Rett til journalinnsyn
- Rett til vern mot spredning av personlige opplysninger

# Helsepersonells plikter

- Plikt til å innhente samtykke
- Legge til rette for pasientens medvirkning
- Plikt til å gi informasjon
- Plikt til å føre journal

# Forsvarlighetsprinsippet

- Helsepersonellet og helsetjenester har en plikt til å yte forsvarlig helsehjelp, jf. bl.a. hpl. § 4, sphl. §
- Pasienten har på tilsvarende måte en rett til forsvarlig helsehjelp.

# Nærmere om kravet til forsvarlighet

- Helsepersonell må yte helsehjelp i samsvar med «god praksis»
- Helsetjenesten må legge til rette for at helsepersonellet kan oppfylle sine individuelle plikter
- Et dynamisk begrep
- Helsepersonell må holde seg oppdatert på sitt fagområde

# Mekanismer som skal sikre at regelverket følges

- Pasienten kan klage på manglende oppfyllelse av rettigheter, jf. pbrl. § 7-2
- Pasienten kan be om tilsynsmyndighetenes vurdering av den helsehjelpen som er mottatt, jf. pbrl. § 7-4
- Helsepersonell og virksomheter har en varslingsplikt til tilsynsmyndighetene, jf. bl.a. hpl. § 38 og sphl. § 3-3
- Ombudsordningen
- NPE

# Oppsummering

## Hvordan sikres Pasientsikkerheten

- Rettighetsbestemmelser
- Pliktbestemmelser
- Bevisstgjøring om rettighetene
- Klageorganer
- Tilsynsorganer
- Erstatning
- ../.

## ...og videre gjennom:

- godkjenning av utdanningsinstitusjoner
- godkjenning av helsepersonell
- godkjenning av helseinstitusjoner
- institutter og registre som monitorerer virkning og komplikasjoner av behandlingen

# Ombudets erfaringer av hva som kjennetegner opplevd pasientsikkerhet

- pasienten blir sett, hørt og får medvirke
- pasienten erfarer forutsigbarhet ved at det er beskrevet et behandlingsforløp, med kjente og forberedte behandlere
- En sømløs behandlingkjede når flere avdelinger eller sykehus er involvert
- En fastlege som ankerfeste i pasientens sykdomsfase
- At behandlerne er ærlige på virkninger og bivirkninger, og på hvilke muligheter og begrensninger som ligger i behandlingen
- At behandlerne ikke lover mer enn de kan holde, og er tydelig på hvilke alternativ og muligheter som foreligger for pasienten



# Lovverk

- [www.lovdata.no](http://www.lovdata.no)
- [www.rechtsdata.no](http://www.rechtsdata.no)
- [www.helsenorge.no](http://www.helsenorge.no)
- **Den grønne** NORGES LOVER

# Kontaktinformasjon

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](mailto:post@ombudet.no)



# TAKK FOR OPPMERKSOMHETEN

Kaiser Basit  
Lars Bjørn Mehus