

Pasient- og brukerombudet i Sør-Trøndelag Årsmelding 2014



<https://helsenorge.no/pasient-og-brukerombudet/sor-trondelag>



Adresse: Kjøpmannsgata 57, 7011Trondheim

Innholdsregister:

- 1) Sammendrag**
- 2) Ansatte ved Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag**
- 3) Organisering og drift**
- 4) Utadrettet virksomhet 2014**
- 5) Spesialisthelsetjenesten- statistikk**
 - a) Eks på saker**
- 6) Kommunale helse og omsorgstjenesten-statistikk**
 - a) Eks på saker**
- 7) Anbefalinger til Helsetjenesten**
- 8) Vedlegg- lov om pasient og brukerrettigheter**

1. Sammendrag

Pasient og brukerombudsordningen har vært i drift i Sør-Trøndelag siden 1997. Fra 2009 ble ordningen utvidet til å gjelde også den kommunale helse og omsorgstjenesten.

Året 2014 mottok vi 596 nye saker. Dette er omtrent det samme som årene før. Vi har en stabil og forutsigbar saksinngang på kontoret.

Disse sakene er spredt mellom spesialisthelsetjenesten og den kommunale helse og omsorgstjeneste. Tallene på dette kan du se i tabellene lenger bak i årsrapporten. I 2014 fikk vi inn 109 saker som omhandlet pasientskade/komplikasjon fra pasienter som mener seg utsatt for svikt i helsetjenesten. Disse sakene må vurderes under regelverket til Norsk pasientskadeerstatning-NPE. Du kan lese mer om NPE på deres hjemmeside: <http://npe.no/>

Året 2014 har som andre år vært preget av mange enkelthenvendelser fra pasienter som opplever en behandling i helsetjenesten som de ikke er fornøyd med og som de ønsker vi skal se nærmere på slik at de kan få litt råd og veiledning på hva de kan foreta seg i saken. Vi ser at det år etter år er mange henvendelser på oppførsel og kommunikasjon i sakene vi bistår i. Vi har derfor i 2014 vært med i undervisningen av medisinstudenter i Trondheim hvor vi fokuserte på viktigheten av god kommunikasjon og dialog i møte med pasienten.

Hvert år deltar vi på en rekke arrangementer og holder en del foredrag og undervisning. Å gjøre pasient og brukerombudsordningen kjent er en viktig del av vårt mandat etter § 8-7. Dere kan se et utvalg av vår deltagelse i ulike forum og foredrag på side 8.

Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag deltar fast i radioprogrammet P1+ på frokostradio med ulike helserettstema og informerer om Pasient og brukerombudene i Norge.

Hjemmesiden til Pasient og brukerombudene i Norge er nå flyttet til Helsenorge.no. Her vil dere også finne nyttige skjema for bruk ved klage og andre henvendelser i helsetjenesten.

Vår hjemmeside er her: <https://helsenorge.no/pasient-og-brukerombudet/sor-trondelag>

Trondheim 06.02.2015

**Elin Bakken
Pasient og brukerombud i Sør-Trøndelag**

2. Ansatte hos Pasient- og brukerombudet i Sør-Trøndelag



Elin Bakken: Pasient og brukerombud i Sør-Trøndelag/Jurist



Tonje Ottosen Johnsen: Seniorrådgiver/Jurist



Trine Sumstad Wigtil Rådgiver/Sykepleier



Ida Østhus Eiriksson Rådgiver/Jurist og sykepleier(vikariat)



Tone-Line Fischer: Konsulent/Sentralbordet

3. Organisering og drift.

Pasient- og brukerombudets virksomhet er hjemlet i lov av 2. juli 1999 om pasientrettigheter, kapittel 8. Ombudet skal arbeide for å ivareta pasientenes og brukernes behov, interesser og rettsikkerhet overfor den statlige spesialisthelsetjenesten og den kommunale helse- og omsorgstjenesten, og for å bedre kvaliteten i disse tjenestene. Pasient- og brukerombudene er administrativt underlagt Helsedirektoratet,

som har det formelle arbeidsgiveransvaret for ombudsordningen. Pasient og brukerombudet utøver sitt faglige virke selvstendig og uavhengig jfr Pasient og brukerrettighetsloven § 8-2.

Pasient- og brukerombudet i Sør-Trøndelag fylke

a) Arbeidsområde

Pasient- og brukerombudets arbeidsområde omfatter statlige spesialisthelsetjenester og kommunale helse- og omsorgstjenester. Med kommunale helse- og omsorgstjenester menes helsetjenester etter lov av 24.06.2011 nr 30.

b) Sør-Trøndelag fylke

Sør-Trøndelag fylke har 25 kommuner som dekker et areal på 18 832 km². Sør-Trøndelag har 306 197 innbyggere, noe som utgjør 6 prosent av Norges befolkning. Vi har to byer i Sør-Trøndelag, Trondheim og Brekstad.

c) Driftsforhold

Kontoret har 4 stillingshjemler, fordelt på 5 personer:

1. Pasient og brukerombud i Sør-Trøndelag, Elin Bakken
2. Seniorrådgiver Tonje Ottosen Johnsen
3. Rådgiver Trine Sumstad Wigtil
4. Rådgiver Ida Østhus Eiriksson (svangerskapsvikariat)
5. Konsulent Tone-Line Fischer.

Kontoret har lokaler i sentrum av Trondheim. Adressen er Kjøpmannsgaten 57, 4 etg dette er en av de gamle bryggene ved Nidelven.

Budsjett og regnskap for de tre siste årene:

	2012	2013	2014
Budsjett	3091 000	3180 000	3326 000
Regnskap	3402 973	2891 000	3011 494

Henvendelser til Pasient og brukerombudet i Sør-Trøndelag

	2012	2013	2014
Nye saker	661	571	596

4. Utadrettet virksomhet 2014

Pasient og brukerombudet skal jobbe for å gjøre ordningen kjent. Dette er hjemlet i pasient og brukerrettighetsloven § 8-7. Vi setter dermed av tid til å drive utadrettet virksomhet. Hvert år holder vi en del foredrag, kurs, opplæring og besøk i helsetjenesten. Vi blir alltid godt mottatt, og vi ser at det vi jobber med har stor betydning for den enkelte og for pasientgruppene.

Det er fortsatt mange som ikke vet hva pasient og brukerombudet kan bistå med i kommunehelsetjenesten, så vi må fortsette å jobbe ut mot kommunene for å gjøre ordningen kjent. Det er mange som trenger og ønsker bistand men som ikke vet hvor de kan henvende seg. Dette arbeidet vil vi fortsette å prioritere også til neste år, ved å foreta kommunebesøk.

Et utvalg av ulike besøk, stand, foredrag og undervisning i 2014

1. Tilhører ved enkelte styremøter ved St.Olav
2. Foredrag ved ulike avdelinger ved St.Olav
 - a. Kvinneklinikken
 - b. Kvalitetsutvalg
 - c. KEK- klinisk etisk komite
 - d. Kreftklinikken
3. Pårørende foredrag innen psykisk helse
5. Foredrag seniordagen med informasjonsstand.
6. Stand på Regional rehabiliteringskonferanse
7. Undervisning/foredrag for medisinstudenter ved det medisinske fakultet

8. Bidratt med erfaringer til NTNU samfunnsforskning med tema «samhandlingsreformen»
9. Møte med kommunerevisjonen i Trondheim kommune og fått informasjon om deres tilsynsvirksomhet innenfor kommunehelsetjenesten.
10. Møte med FFO Sør-Trøndelag med felles informasjonsutveksling.

Dette er kun et utvalg av det vi har deltatt på i løpet av 2014. Vi anser dette som svært viktig informasjonsarbeid. Alle slike besøk må prioriteres da vi også må ha nok ressurser til å bistå alle enkelthenvendelser som trenger vår bistand.

5. Spesialisthelsetjenesten-statistikk

Staten har det overordnede ansvaret for at befolkningen gis nødvendige spesialisthelsetjenester. De regionale helseforetakene (RHF) er utøverleddet («sørge for ansvar»).

Vi har 3 Sykehus i Sør-Trøndelag:

1. St. Olavs Hospital
2. Røros Sykehus
3. Orkdal Sykehus

Fra spesialisthelsetjenesten kommer det hvert år ca 300 henvendelser.

<i>Sakskategorier</i>	<i>2013</i>	<i>2014</i>
<i>Amk og ambulanse</i>	<i>2</i>	<i>6</i>
<i>Barn</i>	<i>11</i>	<i>3</i>
<i>Gynekologi/føde</i>	<i>7</i>	<i>14</i>
<i>Kirurgi</i>	<i>55</i>	<i>45</i>
<i>Gastroenterologisk kirurgi</i>	<i>-</i>	<i>13</i>
<i>Ortopedisk kirurgi</i>	<i>-</i>	<i>43</i>
<i>Karkirurgi</i>	<i>-</i>	<i>6</i>
<i>Kosmetisk kirurgi</i>	<i>7</i>	<i>10</i>
<i>Nevrokirurgi</i>	<i>6</i>	<i>14</i>
<i>Nevrologi</i>	<i>8</i>	<i>13</i>
<i>Onkologi</i>	<i>18</i>	<i>6</i>
<i>Ortopedi</i>	<i>37</i>	<i>60</i>
<i>Psyk. helsevern Barn/Unge</i>	<i>6</i>	<i>8</i>
<i>Psyk. helsevern Voksne</i>	<i>41</i>	<i>49</i>
<i>Radiologi</i>	<i>2</i>	<i>9</i>
<i>Revmatologi</i>	<i>8</i>	<i>10</i>

<i>Rus og avhengighet</i>	5	14
<i>Urologi</i>	6	11
<i>Øre-nese-hals</i>	5	12
<i>Øye</i>	5	6

Henvendelsesgrunner

Tallene nedenfor gir et bilde på hva pasienten tar opp med oss ved henvendelsene.

Disse tallene er hva pasienten opplever selv som galt/svikt. Det trenger ikke faktisk være svikt/feil.

Pasientrettighetslovens bestemmelser	2013	2014
Individuell behandlingsfrist, § 2-1	3	6
Vurdering, § 2-2 og § 2-3	6	15
Valg av sykehus, § 2-4	1	11
Syketransport, § 2-6	5	6
Informasjon/medvirkning/samtykke, kap. 3/4	37	58
Journal, kap. 5	26	30

Andre henvendelser

Andre henvendelsesgrunner	2013	2014
Pasientskade/komplikasjon	95	109
Utskriving/oppfølging	47	31
Medisinering	94	29
Forsinket/feil behandling	44	34
Diagnoseproblematikk	30	35
System/samarbeid	40	46
Ventetid	55	39

Helsepersonells oppførsel	28	24
Infeksjon/hygiene	2	1
Egenandeler	1	12
Vurdering av henvisning,	13	5
Tvang	5	4
Taushetsplikt	5	9

a) Eksempler på saker fra Spesialisthelsetjenesten

Samhandling og planlegging

Pasient og brukerombudet blir ofte kontaktet i saker der hvor samhandlingen mellom kommunehelse og spesialisthelsetjeneste ikke fungerer og at situasjonen låser seg fast.

Pasient og brukerombudet ble kontaktet av pårørende til et barn som var inneliggende på en barnepsykiatrisk avdeling og som skulle overflyttes til kommunehelsetjenesten ved fylte 18 år. Barnepsykiatrisk avdeling ville at pasienten i påvente av bolig i kommunen kunne overflyttes midlertidig til psykiatrisk avdeling for voksne. Dette ønsket ikke pårørende eller pasient. I denne saken var det mangel på informasjon i forkant og man ser at planleggingen mot voksen behandling hadde startet for sent. Pårørende ønsket ikke denne ekstrarunden med flytting i påvente av bolig i kommunen. Pasient og brukerombudet bisto med å påklage utskrivingsvedtaket med såkalt utsatt iverksetting. Pasienten og pårørende ønsket å få være på den barnepsykiatriske avdelingen inntil kommunen hadde et tilbud. Pasienten fikk ikke medhold i klagen, men slapp å flytte da man fant en løsning i kommunen i forhold til botilbud.

Man ser at informasjon og brukermedvirkning er viktige momenter i en pasientbehandling. Er det mangel på en av de to, så er veien kort til at dette får en uheldig utvikling og man trenger bistand i saken for å komme seg videre.

Fritt sykehusvalg og intensiv pasienter

Pasienter har i dag rett til fritt sykehusvalg i hele pasientforløpet. Denne retten gjelder i utgangspunktet alle pasienter. Det er imidlertid noen unntak, og et av de unntakene er pasienter som ligger på intensiv avdeling. Grunnen til at dette er unntatt er at man betegner dette som Ø-hjelp og at man derfor ikke kan velge sykehus man ønsker behandling på.

Pasient og brukerombudet er blitt kontaktet i flere saker hvor spesielt familie ønsker pasienter flyttet til et sykehus nærmere familien slik at man lettere kan følge opp pasienten og bistå under denne prosessen. Dette kan være i et annet fylke enn der hvor pasienten tilhører.

Pasient og brukerombudet ble kontaktet i en sak av pårørende til en pasient som lå på intensiv avdelingen. Sykehuset planla å sende pasienten tilbake til sitt lokalsykehus. Pårørende ønsket ikke dette, fordi de da ikke hadde mulighet til å følge opp eller besøke pasienten på grunn av lang reiseavstand.

De kontaktet pasient og brukerombudet og ville ha undersøkt sine muligheter for å nekte overføring av pasienten til dette sykehuset. Pasient og brukerombudet var i kontakt med ansvarlig lege og man fikk vite at sykehuset vurderte at fritt sykehusvalg ikke kunne benyttes i vår sak, og at man også trengte denne sengen til andre pasienter. Sykehuset påberopte seg dermed unntaket i loven og viste til at man mente pasienten var en intensiv pasient.

Pasient og brukerombudet rettet en henvendelse til Helsedirektoratet for å få dette fortolket da man ikke lokalt ble enige om lovtolkningen.

Helsedirektoratet sier at hvis pasienten er stabil og klarert og skal til et annet sykehus for videre behandling så er pasienten over intensiv fasen og man har da rett til fritt sykehusvalg. Men, hvis pasienten skal flyttes til en annen avdeling og man fremdeles skal motta intensiv behandling på den nye avdelingen/sykehuset så er det mye som tyder på at da har man ikke rett til fritt sykehusvalg og man faller da inn under unntaket fra regelen.

Det er imidlertid behov for å se nærmere på denne praktiseringen da det kan virke som det er noe tilfeldig hvordan dette praktiseres i dag på de ulike sykehus.

Pasient ønsker seg utskrevet på grunn av oppførsel og dårlig kommunikasjon fra helsepersonell på avdeling

Pasient og brukerombudet får mange henvendelser om dårlig oppførsel, kommunikasjon og manglende omsorg i møte med helsepersonell. Dette er et tilbakevendende tema og noe vi ser skaper problemer i møte med helsetjenesten og kan bli et omdømme problem.

En inneliggende pasient tar kontakt og ønsker bistand til flere ting. En av tingene han ønsker hjelp til er å flytte sykehus fordi han opplever at helsepersonellet motarbeider han og han føler seg mistrodd. Pasient og brukerombudet blir med på et møte for å komme frem til en løsning. Saken løses ved at pasienten får en fornyet vurdering på et annet sykehus, og fortsatte derfor behandlingen ved dette sykehuset.

Pasient og brukerombudet ser at en god dialog er veldig viktig, samtidig med at pasienten får tilstrekkelig informasjon. I mange klagesaker vi bistår er dette et gjentakende tema. Vi prioriterer derfor å være med på møter med helsetjenesten slik at en sak kan løses på et så lavt nivå som mulig og dermed unngå klagesaker som kan løses utenfor klageinstans.

Kontoret har i 2014 vært med på å sette fokus på brukermedvirkning og den gode samtalen mellom lege og pasient på medisinstudiet ved NTNU. Dette bidraget ble holdt som innlegg på en av deres teoridager høst 2014. Det er viktig at legestudentene lærer dette allerede på studiene, og forstår viktigheten av dette tidlig i studiet.

6.Kommunale helse - og omsorgstjenester- Statistikk.

Kommunene skal sørge for nødvendig helsetjeneste for alle som bor eller oppholder seg i kommunen. Sakene vi mottar omhandler:

Fastleger, fengselshelsetjeneste, fysioterapi, heldøgns boform/sykehjem, helsestasjon, jordmor, skolehelsetjeneste, hjemmesykepleie, (re)habilitering, legevakt, psykisk helsearbeid.

Vi har i 2014 mottatt 159 saker fra den kommunale helse og omsorgstjeneste, dette er en nedgang fra året før som var på 188 saker.

Kommunale helsetjenester	2013	2014
Allmennlegetjeneste	67	71
Heldøgn boform/institusjon	31	34
Legevakt	14	11
Hjemmesykepleie	6	10
Fysioterapi	2	2
Helsestasjon/jordmor/skolehelsetjeneste		1
Psykisk helsearbeid	3	6

Kommunale omsorgstjenester	2013	2014
BPA (brukerstyrt personlig assistanse)	8	1
Praktisk bistand	2	5
Avlastning	2	2
Fengselhelsetjenesten	8	1
Rusomsorg	7	6

a) Eksempler på saker fra den kommunale helse og omsorgstjenesten.

Eldreomsorgen vår.

Pasient og brukerombudet mottar en del bekymringer fra fortvilte pårørende som ønsker bistand i en sak som omhandler deres syke mor eller far. Vi ser at de eldre selv klager ikke. I 2014 var alle henvendelser fra pårørende. Det er mange årsaker til at det er nettopp slik. Vi ser at våre eldre ikke har noen tradisjon for å ta opp en sak og lage en «klage» ut av den. De er fornøyd med lite og ønsker ikke noe støy. De har også ofte en redusert helsetilstand og har ikke krefter til å ta tak i sin sak selv. I tillegg er det vanskelig å vite hvem som kan bistå i en slik sak.

Det er ofte ressurssterke pårørende som tar saken og retter bekymringer rundt ulike forhold. Det er en gjenganger at det er for lite ressurser, manglende tilsyn, hygiene og bekymring knyttet til medisiner.

Pasient og brukerombudet mottok bekymring fra pårørende i en sak som dreide seg om mistanke om feilmedisinering av en pasient på et sykehjem. Pasienten døde og pårørende ønsket en full gjennomgang på om dette kunne settes i sammenheng med medisineren. Denne saken er oversendt Fylkesmannen med anmodning om tilsynssak.

Pasient og brukerombudet ser at det kan være store mørketall i klager fra de eldre og ønsker derfor opprettet et lovbestemt pårørende utvalg ved hvert sykehjem. Dette kan føre til at man lettere kan ta opp en sak og at dermed terskelen for å sette fokus på forhold som ikke fungerer blir lavere. I tillegg vil et pårørende utvalg kunne ta opp forhold direkte med ledelsen på vegne av flere pasienter.

Fastlegene

Pasient og brukerombudet mottar fremdeles flest henvendelser fra fastlegene i den kommunale helse og omsorgstjenester. I 2014 var det 71 henvendelser som omhandlet fastlegen. Det som pasientene tar kontakt med oss om er fordelt på oppførsel, manglende omsorg, vanskelig å bli henvist videre, forsinket og feil diagnose, fornyet vurdering og journal spørsmål.

Fastlegens rolle er viktig for å ha et godt og velfungerende helsetjeneste. Fastlegen fungerer som en veiviser og en døråpner inn til spesialisthelsetjenesten. For pasienten er dialogen med fastlegen viktig fordi han er vår primærkontakt i helsetjenesten. En god dialog er en nødvendighet for å kunne ha tillit til at vi blir ivaretatt.

Pasient og brukerombudet ble kontaktet av pasient som ønsket bistand da de følte at fastlegen ikke tok de på alvor med den konsekvens at de ikke ble henvist videre til spesialisthelsetjenesten, til tross for store plager som stadig ble verre. Pårørende ble tvunget til å bistå pasienten på grunn av motstand fra fastlege og fikk etterhvert pasienten inn til vurdering i spesialisthelsetjenesten. Pasienten fikk påvist en alvorlig sykdom og er nå under behandling i spesialisthelsetjenesten med dårlige utsikter til bedring. Pasient og brukerombudet bistår familien med klage til Fylkesmannen og Norsk pasientskadeerstatning.

BPA ordningen- vedtak som ikke effektueres

Brukerstyrt personlig assistanse (BPA) er en alternativ måte å organisere praktisk bistand og opplæring på for personer med nedsatt funksjonsevne. BPA gir personer større mulighet til å styre tjenestene og hverdagen selv. Kommunen vurderer bistandsbehovet, og skal i samarbeid med den enkelte pasient eller bruker, avgjøre om det skal tilbys tjenester i form av brukerstyrt personlig assistanse.

Pasient og brukerombudet ble kontaktet i en sak der brukeren hadde fått et vedtak på et ganske høyt antall BPA timer pr uke. Dette vedtaket var skrevet 6 måneder før brukeren kontaktet pasient og brukerombudet. Vedtaket var ikke blitt effektuert. Pasienten hadde allerede BPA fra kommunen, men på et lavere timeantall. Pasient og

brukerombudet bisto slik at det ble et møte med alle involverte parter og prosessen ble satt i gang slik at flere assistenter ble ansatt og at brukeren fikk det han hadde krav på ifølge vedtak.

7. Anbefalinger til helsetjenesten.

- a. Pasient og brukerombudet ønsker at det skal opprettes et pårørende utvalg ved hvert sykehjem.
- b. Det etterlyses større fokus på brukermedvirkning og kjennskap til reglene rundt dette tema i helsetjenesten i dag.
- c. Pårørende blir i for liten grad tatt med i pasientbehandlingen. Kunnskap om disse reglene etterlyses både i kommunehelsetjenesten og spesialisthelsetjenesten.



8. Lov om Pasient og brukerrettigheter kapittel 8

Kapittel 8. Pasient- og brukerombud

Overskriften endret ved lov 22 aug 2008 nr. 74 (ikr. 1 sep 2009 iflg. res. 21 aug 2009 nr. 1102).

§ 8-1. Formål

Pasient- og brukerombudet 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.

Endret ved lover 22 aug 2008 nr. 74 (ikr. 1 sep 2009 iflg. res. 21 aug 2009 nr. 1102), 24 juni 2011 nr. 30 (ikr. 1 jan 2012 iflg. res. 16 des 2011 nr. 1252).

§ 8-2. Arbeidsområde og ansvar for ordningen

Staten skal sørge for at det er et pasient- og brukerombud i hvert fylke. Pasient- og brukerombudets arbeidsområde omfatter statlige spesialisthelsetjenester og kommunale helse- og omsorgstjenester.

Ombudet skal utføre sin virksomhet selvstendig og uavhengig.

Endret ved lover 15 juni 2001 nr. 93 (ikr. 1 jan 2002 iflg. res. 14 des 2001 nr. 1417), 22 aug 2008 nr. 74 (ikr. 1 sep 2009 iflg. res. 21 aug 2009 nr. 1102), 18 des 2009 nr. 131 (ikr. 1 jan 2010 iflg. res. 18 des 2009 nr. 1584), 24 juni 2011 nr. 30 (ikr. 1 jan 2012 iflg. res. 16 des 2011 nr. 1252).

§ 8-3. Rett til å henvende seg til pasient- og brukerombudet

Pasient- og brukerombudet kan ta saker som gjelder forhold i den statlige spesialisthelsetjenesten og den kommunale helse- og omsorgstjenesten, opp til behandling enten på grunnlag av en muntlig eller skriftlig henvendelse eller av eget tiltak.

Enhver kan henvende seg til pasient- og brukerombudet og be om at en sak tas opp til behandling. Den som henvender seg til pasient- og brukerombudet, har rett til å være anonym.

Endret ved lover 22 aug 2008 nr. 74 (ikr. 1 sep 2009 iflg. res. 21 aug 2009 nr. 1102), 24 juni 2011 nr. 30 (ikr. 1 jan 2012 iflg. res. 16 des 2011 nr. 1252).

§ 8-4. Behandling av henvendelser

Pasient- og brukerombudet avgjør selv om en henvendelse gir tilstrekkelig grunn til å ta en sak opp til behandling. Dersom pasient- og brukerombudet ikke tar saken opp til behandling, skal den som har henvendt seg gis underretning og en kort begrunnelse for dette.

Endret ved lov 22 aug 2008 nr. 74 (ikr. 1 sep 2009 iflg. res. 21 aug 2009 nr. 1102).

§ 8-5. Pasient- og brukerombudets rett til å få opplysninger

Offentlige myndigheter og andre organer som utfører tjenester for forvaltningen, skal gi ombudet de opplysninger som trengs for å utføre ombudets oppgaver. Reglene i tvisteloven kapittel 22 får tilsvarende anvendelse for ombudets rett til å kreve opplysninger.

Endret ved lov 17 juni 2005 nr. 90 (ikr. 1 jan 2008 iflg. res. 26 jan 2007 nr. 88) som endret ved lov 26 jan 2007 nr. 3, 22 aug 2008 nr. 74 (ikr. 1 sep 2009 iflg. res. 21 aug 2009 nr. 1102).

§ 8-6. Pasient- og brukerombudets adgang til helse- og omsorgstjenestens lokaler

Pasient- og brukerombudet skal ha fri adgang til alle lokaler hvor det ytes statlige spesialisthelsetjenester og kommunale helse- og omsorgstjenester.

Endret ved lover 22 aug 2008 nr. 74 (ikr. 1 sep 2009 iflg. res. 21 aug 2009 nr. 1102), 24 juni 2011 nr. 30 (ikr. 1 jan 2012 iflg. res. 16 des 2011 nr. 1252).

§ 8-7. Pasient- og brukerombudets oppgaver

Pasient- og brukerombudet skal i rimelig utstrekning gi den som ber om det informasjon, råd og veiledning om forhold som hører under ombudets arbeidsområde.

Pasient- og brukerombudet skal gi den som har henvendt seg til ombudet, underretning om resultatet av sin behandling av en sak og en kort begrunnelse for resultatet.

Pasient- og brukerombudet har rett til å uttale sin mening om forhold som hører under ombudets arbeidsområde, og til å foreslå konkrete tiltak til forbedringer. Pasient- og brukerombudet bestemmer selv hvem uttalelsene skal rettes til. Uttalelsene er ikke bindende.

Pasient- og brukerombudet skal underrette tilsynsmyndighetene om tilstander som det er påkrevet at disse følger opp.

Pasient- og brukerombudet skal sørge for å gjøre ordningen kjent.

Endret ved lov 22 aug 2008 nr. 74 (ikr. 1 sep 2009 iflg. res. 21 aug 2009 nr. 1102).

§ 8-8. Forskrifter

Departementet kan gi forskrifter til gjennomføring og utfylling av bestemmelsene om pasient- og brukerombud.

Endret ved lov 22 aug 2008 nr. 74 (ikr. 1 sep 2009 iflg. res. 21 aug 2009 nr. 1102).