

Årsmelding 2010

Sør-Trøndelag



1. Forord

I 2010 mottok vi 625 nye saker. Det er en økning i forhold til året før, da vi hadde 483 nye saker. Mye av årsaken til økningen er at Pasient- og brukerombudene har fått sitt område utvidet fra 01.09.2009 til også å gjelde kommunens helse- og omsorgstjenester.

I tillegg har kontoret i 2010 vært mer synlig ute og besøkt de fleste av fylkets kommuner.

I etterkant av disse besøkene ser vi en økning av nye henvendelser fra kommunene, både fra helsepersonell og pasienter som ønsker bistand fra oss.

Det er også en markant økning i henvendelser fra pasienter som er under tverrfaglig rusbehandling i Sør-Trøndelag. Mer om dette senere i årsrapporten.

Årsrapporten er skrevet for å gi helsetjenesten og andre interesserte informasjon om Pasient- og brukerombudet sitt arbeide i Sør-Trøndelag fylke.

Trondheim, 18.01.2011

Elin Bakken
Pasient- og brukerombudet i Sør-Trøndelag
Jurist

1. Forord.....	1
1. Ansatte hos Pasient- og brukerombudet i Sør-Trøndelag	3
2. Innledning:	4
3. Pasient- og brukerombudet i Sør-Trøndelag fylke	4
a) Arbeidsområde	4
b) Sør-Trøndelag fylke	5
c) Driftsforhold.....	5
4. Henvendelser til Pasient- og brukerombudet i Sør-Trøndelag.....	5
5. Aktiviteter/utadrettet besøk fra 2010.....	6
a) Sammendrag/evaluering av kommunebesøkene høsten 2010.....	6
b) Besøk hos NPE (Norsk pasientskadeerstatning).....	7
c) Besøk hos Sivilombudsmannen	7
6. Særskilte erfaringer fra 2010.....	8
Pasienter under legemiddelassistert behandling (LAR)	8
7. Spesialisthelsetjenesten	9
8. Kommunale tjenester.....	12
a) Kommunehelsetjenesten.....	12
b) Sosialtjenesten.....	14
9. Forslag til tiltak :	15
10. Pasient- og brukerombudet.....	15

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



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



Tone-Line Fischer: Sekretær



Ingvild Marie Fjellberg: Rådgiver/Sykepleier



Hanne May Bruheim: Rådgiver/Jurist (Svangerskapspermisjon)



Veronika Sundal: Rådgiver/Jurist Vikariat

2. Innledning:

Pasient- og brukerombudet (POBO) sin 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 sosialtjenesten, samt for å bedre kvaliteten i disse tjenestene. Unntatt fra arbeidsområdet er miljørettet helsevern og økonomisk sosialhjelp.

Pasient- og brukerombudene er administrativt knyttet til Helsedirektoratet, som har det formelle arbeidsgiveransvaret for ombudsordningen. Ombudet utøver sitt faglige virke selvstendig og uavhengig.

3. Pasient- og brukerombudet i Sør-Trøndelag fylke

a) Arbeidsområde

Pasient- og brukerombudets arbeidsområde omfatter statlige spesialisthelsetjenester og kommunale helse- og sosialtjenester. Med kommunale helse- og sosialtjenester menes helsetjenester etter lov av 19. november 1982 nr. 66 om helsetjenesten i kommunene, med unntak av lovens kapittel 4 a, og sosialtjenester etter lov av 13. desember 1991 nr. 81 om sosiale tjenester m.v. med unntak av lovens kapitler 5 og 5 A.

b) Sør-Trøndelag fylke

Sør-Trøndelag fylke har 25 kommuner som dekker et areal på 18 832 km². Sør-Trøndelag har 291 678 innbyggere, noe som utgjør 6 prosent av Norges befolkning. Vi har to byer i Sør-Trøndelag, Trondheim og Brekstad.

c) Driftsforhold

Kontoret har fått tildelt fire stillingshjemler. Kontoret er imidlertid kun bemannet med 3,5 stillinger, som foruten POBO sin stilling utgjør 2 rådgivere og en sekretær i 50 % stilling. Vi har dermed en halv merkantil stilling ubesatt. I store deler av 2010 har kontoret stort sett vært bemannet med tre medarbeidere av gangen på grunn av svangerskapspermisjoner.

Kontoret har sine lokaler i sentrum av Trondheim, i Kjøpmannsgaten 61, som ligger i bryggerekkene ved Nidelven.

Budsjett og regnskap for de tre siste årene:

	2008	2009	2010
Budsjett	1 308 000	1 782 000	2 565 000
Regnskap	1 464 785	1 534 197	2 374 000

Årsaken til overskudd i budsjettet er fødselspenger, som er refundert for halve året 2010 på grunn av svangerskapspermisjon på kontoret. Det er også lønnsmidler knyttet til den halvstillingen som er ledig på kontoret og dermed ikke er benyttet.

4. Henvendelser til Pasient- og brukerombudet i Sør-Trøndelag

Saker innkommet de siste tre årene:

	2008	2009	2010
Nye saker	463	483	625

5. Aktiviteter/utadrettet besøk fra 2010

Året 2010 har vært et hektisk år med mange nye saker og besøk ute i fylkets kommuner.

I løpet av høsten 2010 besøkte vi 17 kommuner i Sør-Trøndelag. Vi reiste rundt med informasjon om POBO-ordningen og knyttet samtidig kontakter i disse kommunene.

Vi opplever i vår arbeidshverdag at det er mange som ikke kjenner til POBO-ordningen og at de ikke vet at vi er et uavhengig kontor som kan bistå både med veiledning og rådgivning på området helserett.

Ved å reise rundt med informasjon har vi endret på dette og vi opplevde en markant økning i henvendelser etter denne besøksrunden. Det var gledelig å oppleve at også en stor del av disse henvendelsene kom fra helsepersonellet selv; både sykepleiere, leger og administrative ledere tok kontakt med oss for å søke råd i ulike saker.

a) Sammendrag/evaluering av kommunebesøkene høsten 2010

Som tidligere nevnt, ønsket vi med denne informasjonsrunden å informere om POBO-ordningen og knytte kontakter i de ulike kommunene. Vi ønsket også å få evaluert disse besøkene slik at vi som et veiledende og rådgivende kontor kan bli bedre foredragsholdere og få tilbakemelding på hvor relevant informasjonen vi presenterer er.

Evalueringen hadde form av et evalueringsskjema som våre kontaktpersoner fikk tilsendt på mail etter hvert besøk.

Det ble sendt ut skjema til alle de 17 kommunene vi hadde vært på besøk til, og vi har i skrivende stund fått svar fra 15 av 17 kommuner.

Tilbakemeldingene er ubetinget positive.

Kommunene skriver i sine tilbakemeldinger at de fleste kjenner til POBO, men etter vårt besøk ønsker de å benytte seg av oss i et større omfang enn tidligere. De synes informasjonen var nyttig, og ga tilbakemelding på at de var fornøyde med at også helsepersonell kan benytte seg av POBO i ulike saker som oppstår i

en travel hverdag. De var veldig fornøyde med å kunne bruke oss som rådgiver i vanskelige helserettslige spørsmål, samt som en diskusjonspartner for å få veiledning i vanskelige saker.

De ønsket også å videreformidle informasjonen til pasienter og brukere i kommunen, og fikk med seg informasjonsbrosjyrer.

Vi benyttet også anledningen til å sjekke ut vårt omdømme og fikk hyggelige tilbakemeldinger på dette. Oppsummert var svarene slik: *God kompetanse, imøtekommende, løsningsorientert, tilgjengelig, rådgivende, rettighetsorientert, spisskompetanse på helserett, engasjerte, tillitvekkende, og faglig sterk.*

Etter besøkene har vi fått en del henvendelser, både fra helsepersonell og ledere i kommunen, med problemstillinger de ønsker bistand til. Dette opplever vi som positivt og vi føler at vi har nådd ut med vårt budskap. Vi vil i 2011 ha fokus på brukerorganisasjoner og pårørende grupper med tilsvarende informasjon.

b) Besøk hos NPE (Norsk pasientskadeerstatning)

Vi mottar årlig mange saker fra pasienter som ønsker bistand til å søke om pasientskadeerstatning .

Vi ønsket denne høsten å besøke NPE, som tar i mot alle sakene vi sender inn, og få oppdatert informasjon om deres virksomhet og faglige nyheter.

Vi var spesielt interessert i få vite mer om erfaringene etter at pasientskadeloven ble endret 1. januar 2009 slik at NPE også er ansvarlig for å saksbehandle skadesaker i den private helsetjenesten. Typiske saker i denne sektoren angår kosmetisk kirurgi og tannhelse. Pasient- og brukerombudet i Sør-Trøndelag mottok 7 saker i 2010 som omhandlet kosmetisk kirurgi.

c) Besøk hos Sivilombudsmannen

Sivilombudsmannen er, etter utvidelsen av Pasient- og brukerombudsordningen, kommet nærmere vår arbeidshverdag, da Sivilombudsmannen behandler klager som gjelder både statlig, kommunal og fylkeskommunal forvaltning. Imidlertid er det slik at finnes det en klageinstans eller et tilsyns- eller kontrollorgan i forvaltningen som kan behandle saken, må klagen først rettes dit. Sivilombudsmannen skal ikke behandle en sak før den er endelig avgjort i forvaltningen.

Dette betyr at POBO kan bistå brukere med å rette klager til Sivilombudsmannen når klagemulighetene innen forvaltningen er oppbrukt.

Dette var et nyttig besøk som setter oss i bedre stand til å bistå pasienter som kommer fra statlig, kommunal og fylkeskommunal forvaltning og som ønsker å få informasjon om sine klagemuligheter.

I 2010 oversendte POBO Sør-Trøndelag to saker til Sivilombudsmannen.

6. Særskilte erfaringer fra 2010.

Pasienter under legemiddelassistert behandling (LAR)

En lovendring i 2004 ga rusmiddelavhengige like rettigheter som andre pasientgrupper. Likevel ser disse ut til å klage hyppigere på brutt rett til nødvendig helsehjelp (pasientrettighetsloven § 2-1) enn andre pasienter.

POBO er bekymret for et økende antall henvendelser fra denne pasientgruppen. I 2009 mottok vi 17 saker fra Rusbehandling Midt-Norge. I 2010 har dette økt til 36 saker. Det samlede antallet saker på rushenvendelser i 2010 fra spesialisthelsetjenesten og kommunene er 42.

I henvendelsene kommer det frem en frustrasjon over et system som oppleves som lite helhetlig og at det er lite fokus på hjelp til sideproblematikk som psykisk helsevern og somatiske plager. Det meldes om lite fleksibilitet på individuelle tilpasninger og brukermedvirkning. Pasient og brukerombudet registrerer også at de fleste opplever det som svært ubehagelig og krenkende å stå på apotek i offentlig skue å innta sin medisin for deretter å kunne bli kontrollert for at dette er inntatt. Det er eksempler også på at andre i lokalet har overhørt "behandlingen" av pasienten. Dette siste viser at de pasientrettigheter andre pasientgrupper er beskyttet av ikke gjelder denne gruppen.

Pasient og brukerombudet blir også kontaktet av mange fortvilte pårørende til disse pasientene som melder om maktesløshet ovenfor et behandlingsapparat som oppleves som rigid. Gjennom 2010 har vi også mottatt tilbakemeldinger fra behandlingsspersonell som leger, ruskonsulenter, organisasjoner og annet helsepersonell som deler pasienter og pårørende sitt syn.

Det er også meldt inn frustrasjon over å være "avhengig" av LAR midt da det ikke er praktisk mulig å benytte ordningen med fritt sykehus valg for denne pasientgruppen i Midt-Norge.

Dette resulterte i en kronikk som Pasient og brukerombudet skrev sammen med Pasient og brukerombud i Nord-Trøndelag og Møre og Romsdal som ble

publisert 05.11.2010 i Adresseavisa med tittel: ”Lar, makt og monopol”
<http://www.adressa.no/meninger/article1467782.ece>

Pasient og brukerombudene i Norge har også avgitt høringsuttalelse til Stoltenbergsutvalget.

Pasient og brukerombudet har i 2010 hatt 2 møter med representanter fra Rusbehandling Midt-Norge HF og LAR-Midt hvor blant annet dette har vært tema. I tillegg har vi deltatt på møter sammen med pasienter i behandlingsmøter.

Vi kommer fremover til å fortsette å ha fokus på disse problemstillingene

7. Spesialisthelsetjenesten

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

POBO Sør-Trøndelag mottar saker fra St. Olavs Hospital, Orkdal Sykehus, Røros Sykehus og Rusbehandling Midt-Norge .

Vi har også saker fra psykisk helsevern. I Sør-Trøndelag gjelder dette Østmarka og Brøset, og samtidig mottar vi saker fra fylkets ulike DPS.

I tillegg mottar vi noen saker fra andre helseforetak rundt omkring i landet og private helsetjenester.

Tabellen nedenfor viser henvendelser fordelt etter medisinske kategorier i spesialisthelsetjenesten. Det er noen kategorier som ikke står der, og det er fordi disse har svært lave tall.

Sakskategorier	2010	2009
Amk og ambulanse	3	3
Akuttmottak	10	15
Barn	18	8
Gynekologi/føde	26	23
Kirurgi	30	63
Kosmetisk kirurgi	7	3
Medisin	28	18
Nevrokirurgi	14	9
Nevrologi	21	12
Onkologi	39	21
Ortopedi	64	26
Psyk. helsevern Barn/Unge	6	7
Psyk. helsevern Voksne	46	38
Rehabilitering	19	4
Revmatologi	10	7
Rus og avhengighet	42	17
Ukjent	71	86
Urologi	8	4
Øre-nese-hals	15	7
Øye	16	5

Det er ganske stabile tall i spesialisthelsetjenesten hvis man sammenligner de siste to årene. Imidlertid er det verdt å merke seg at det er en økning innenfor onkologi og ortopedi.

Henvendelser om onkologi er sporadiske, men vi ser at henvendelser om mangelfull informasjon og fravær av pasientansvarlig lege gjentar seg. I tillegg ser vi at i 7 onkologisaker mente pasienten at diagnosen var satt for sent. Innenfor ortopedi er det vanskelig å trekke ut noen spesifikke mønstre, da henvendelsene viser en jevn fordeling på henvendelsesgrunnene.

Nedenfor ser man hva pasienten ønsker vurdert når man tar kontakt med POBO. Vi har laget to tabeller; den første viser henvendelser etter pasientrettighetslovens bestemmelser og den andre viser andre henvendelser. Våre tall viser ikke faktisk svikt men hva som oppfattes som svikt av de som kontakter oss.

Pasientrettighetslovens bestemmelser	2010	2009
Nødvendig helsehjelp, § 2-1	32	30
Individuell behandlingsfrist, § 2-1	20	9
Vurdering, § 2-2 og § 2-3	2	3
Valg av sykehus, § 2-4	11	13
Individuell plan, § 2-5	3	2
Syketransport, § 2-6	11	1
Informasjon/medvirkning/samtykke, kap. 3/4	39	40
Journal, kap. 5	31	28
Barns rettigheter.kap 6	8	1

Vi ser at det er liten endring i henvendelsesgrunnene fra pasientene. Vi har hatt en økning i antall henvendelser om syketransport. Dette er pasienter som mener de er for syke til å ta helsebussen og ønsker drosje. En del henvendelser dreier seg også om problematikk rundt dekning av kostnader av reise for ledsager. Når det gjelder journal, er det overraskende mange som kontakter pasient- og brukerombudet angående dette. Det er fremdeles mange helsepersonell som ikke kjenner regelverket på innsyn i journal etter pasientrettighetslovens kapittel 5. Pasienter kommer til vårt kontor for å få bistand til å hente ut journalen sin. Manglende og dårlig informasjon er en gjenganger i sakene vi mottar. Pasienter melder om at man ikke får snakke med sin pasientansvarlige lege og at man får beskjed om at man ikke har dette. Om denne ordningen hadde fungert slik den er ment kunne mange av disse henvendelsene vært unngått.

Høsten 2010 ansatte POBO Sør-Trøndelag juristen Veronika Sundal i et vikariat. Hun har skrevet en masteroppgave med tittelen :

«Pasientrettighetsloven; om loven, klager og kunnskap».

Oppgaven tar blant annet for seg helsepersonellens kunnskap om våre helselover og da spesielt pasientrettighetsloven. I arbeidet med denne oppgaven ble helsepersonell intervjuet og resultatet er nedslående; kunnskapen om pasientrettigheter er lav. Dette forklarer også hvorfor det er en jevn tilstrøm av saker om manglende og dårlig informasjon/medvirkning i henvendelsene vi får.

Andre henvendelsesgrunner	2010	2009
Pasientskade/komplikasjon	83	47
Utskriving/oppfølging	44	27
Medisinering	37	25
Forsinket/feil behandling	43	58
Forsinket/feil diagnose	24	22
System/samarbeid	31	18
Ventetid	32	11
Omsorgsfull hjelp	25	46
Helsepersonells oppførsel	36	30
Infeksjon/hygiene	5	7
Egenandeler	18	7
Henvisning	33	35
Tvang	10	4
Taushetsplikt	11	8

Vi har hatt en økning i antallet saker hvor pasienten selv opplever å ha blitt påført en pasientskade/komplikasjon under behandling. Det er ikke alle disse som sendes over til NPE for vurdering, men mange er saker hvor det har oppstått en komplikasjon som følge av en påregnelig risiko som ikke er erstatningsbetinget.

Utover dette er tallene ikke så ulike tidligere år. Det er verdt å merke seg at det er en økning i antall henvendelser om tvang; dette kan sees i sammenheng med en økning i antall henvendelser om psykisk helsevern voksne i tabellen over.

Det er en nedgang i henvendelser på omsorgsfull hjelp, som er en gledelig konstatering.

8. Kommunale tjenester

POBO Sør-Trøndelag har mottatt totalt 118 saker fra kommunale helse- og sosialtjenester i 2010.

a) Kommunehelsetjenesten

Kommunene skal sørge for nødvendige helsetjenester 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 og psykisk helsearbeid.

Tabellen nedenfor viser kategorier vi har mottatt saker på.

Kommunale helsetjenester	2010
Allmennlegetjeneste	49
Heldøgn boform/institusjon	13
Legevakt	3
Hjemmesykepleie	8
Kommunal (re)habilitering	6
Fysioterapi	2
Helsestasjon/jordmor/skolehelsetjeneste	2
Psykisk helsearbeid	4

Tabellen viser at hovedvekten av henvendelser gjelder fastlegene. Henvendelsene vi får fra pasientene viser at de klager over manglende henvisning videre i spesialisthelsetjenesten, for sen diagnose, feil diagnose, dårlig informasjon og oppførsel.

Når det gjelder heldøgn/institusjon er det i de aller fleste saker pårørende som tar kontakt for å få vite hvilke rettigheter deres gamle foreldre som ligger på sykehjem har. Henvendelsene går på bekymringer rundt medisiner, ernæring og stell/pleie.

Vi har også henvendelser fra unge mennesker i institusjon som trenger bistand til å få en gjennomgang av sine rettigheter. De opplever å ha en individuell plan som ikke blir fulgt opp. De ønsker å få vurdert mulighet for å flytte i egen bolig med bistand i hjemmet, men får beskjed om at dette har ikke kommunen økonomi til.

Dette er tunge saker som tar tid, og man ser at kommunen er mer styrt av økonomi i sine vurderinger enn det vi ser i spesialisthelsetjenesten.

b) Sosialtjenesten

Kommunene er ansvarlige for å utføre de oppgavene som etter sosialtjenesteloven ikke er lagt til et statlig organ. Det betyr blant annet å drive generell forbyggende virksomhet og å yte tjenester etter sosialtjenestelovens kapittel 4. Sakene vi mottar omhandler avlastning, barnebolig, brukerstyrt personlig assistanse, omsorgslønn, praktisk bistand (hjemmehjelp), midlertidig husvære og støttekontakt.

Tallene på de ulike områdene er for lave til å kommentere noe nærmere.

9. Forslag til tiltak :

- **Brukermedvirkning må settes på dagsorden i behandlingen**
- **Helsepersonell må få opplæring i helselovene**
- **Pasienter under rusbehandling må få sine pasientrettigheter oppfylt**
- **Sette fokus på personvern under utlevering av medisiner ved apotek.**

- **Evaluering og vurdering av LAR-monopolet i Midt-Norge**
- **Kommunen må ha fokus på rettighetene til sine pasienter og brukere og mindre fokus på økonomi når tiltak vurderes**
- **Ordningen med pasientansvarlig lege i de ulike helseforetakene må på plass**

10. Pasient- og brukerombudet

§ 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 sosialtjenesten, og for å bedre kvaliteten i disse tjenestene.

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

§ 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 sosialtjenester. Med kommunale helse- og sosialtjenester menes i dette kapitlet helsetjenester etter lov 19. november 1982 nr. 66 om helsetjenesten i kommunene, med unntak av lovens kapittel 4a, og sosialtjenester etter lov 13. desember 1991 nr. 81 om sosiale tjenester m.v.

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).

§ 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 sosialtjenesten, 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 lov 22 aug 2008 nr. 74 (ikr. 1 sep 2009 iflg. res. 21 aug 2009 nr. 1102).

§ 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 helsetjenestens lokaler

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

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

§ 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).



Pasient-og brukerombud i Sør-Trøndelag

Kjøpmannsgata 61, 7011 Trondheim

Telefon: 73 51 12 99

E-post: st@pasientogbrukerombudet.no

www.pasientogbrukerombudet.no