



Pasient- og brukerombudet

# Helse- og omsorgskonferansen 11.10.23


Helse- og omsorgstjenesten sett fra ombudet.

Hanne Damsgaard, pasient- og brukerombud i Agder

What's in it for you?

Ombudsordningen er for  
alle

# Hva er et ombud?

 Pasient- og brukerombudet

 Barneombudet

## Sivilombudet



Sivilombudet (formelt Stortingets ombud for kontroll med forvaltningen) er Stortingets ombudsmann for den sivile forvaltningen. Sivilombudsmannen har til oppgave å sikre at offentlige myndigheter (kommuner, fylkeskommuner og staten) ikke gjør urett mot den ...

+

## Likestillings- og diskrimineringsombudet



Likestillings- og diskrimineringsombudet (LDO) er et offentlig ombud i Norge som ble opprettet 1. januar 2006, ved sammenslåing av det daværende Likestillingsombudet med Likestillingscenteret og Senter mot etnisk diskriminering. I forbindelse med ...

## Et ombud

- skal fremme bestemte interesser i samfunnet
- har en faglig uavhengighet fra den øvrige forvaltningen
- har ingen myndighet, men.....

# Kontorsteder

## Statlig

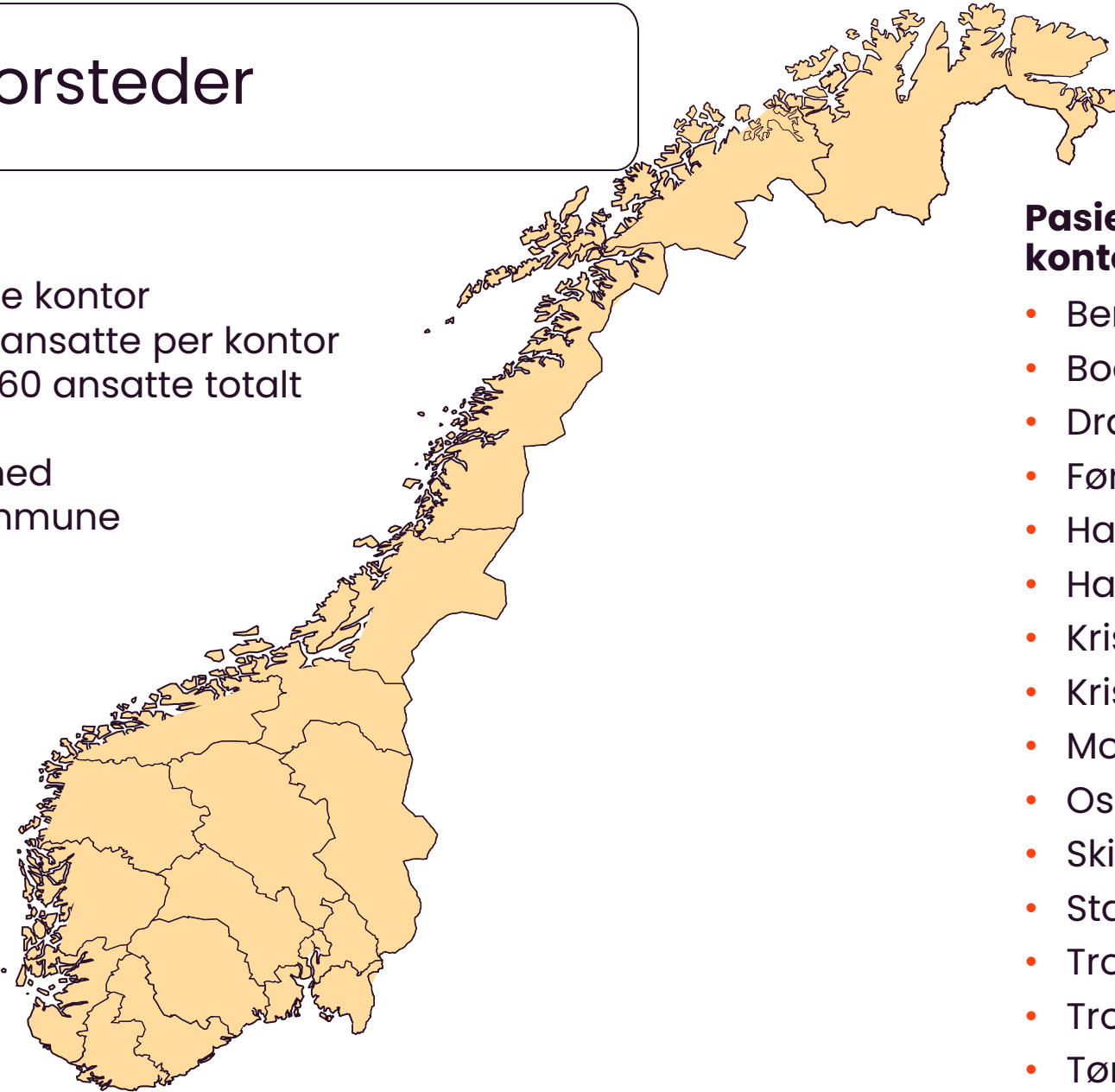
14 statlige kontor

2-5 ansatte per kontor

Ca. 60 ansatte totalt

Avtale med

Oslo kommune



## Pasient- og brukerombudet har kontorsted følgende steder:

- Bergen
- Bodø
- Drammen
- Førde
- Hamar
- Hammerfest
- Kristiansand
- Kristiansund
- Moss
- Oslo
- Skien
- Stavanger
- Tromsø
- Trondheim
- Tønsberg

# Pasient- og brukerombud i Agder

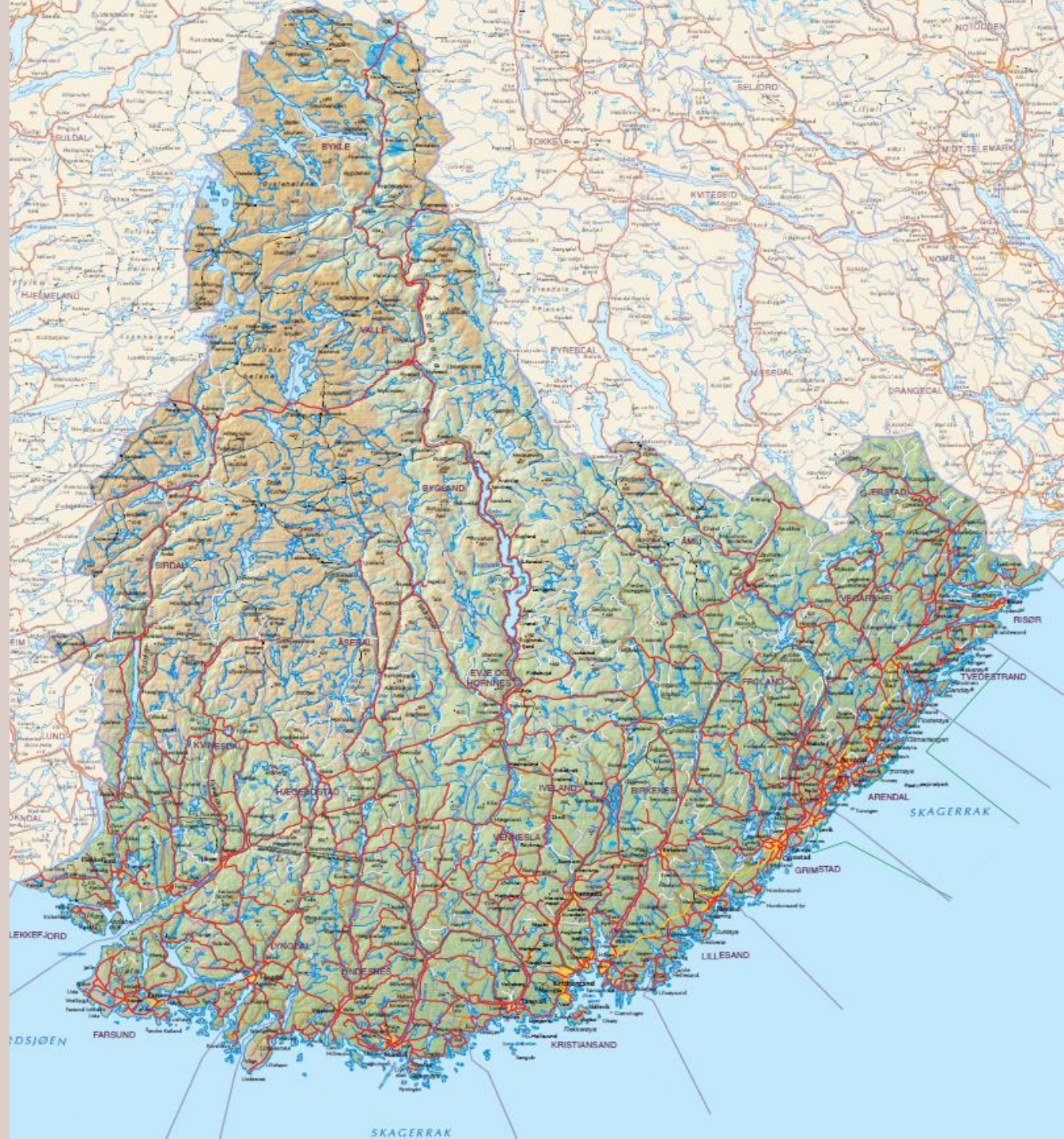
Kontor i Kristiansand

Hanne Damsgaard er ombud

3 seniorrådgivere

1 hospitant – juss student

Tverrfaglig med juridisk og helsefaglig kompetanse





## Pasient- og brukerrettighetsloven kapittel 8

Pasient- og brukerombudet skal arbeide for å:

- ivareta pasientens og brukerens behov, interesser og rettsikkerhet
- bedre kvaliteten på tjenestene

## Pasient- og brukerombudets arbeidsområde omfatter:

- statlige spesialisthelsetjenester
- kommunale helse- og omsorgstjenester
- fylkeskommunale tannhelsetjenester

## Det unike med ombudsordningen:

- Lavterskeltilbud
- Tilgjengelige
- Lokal kunnskap
- Uavhengig – representerer alle pasient- og brukergrupper
- Direkte og rask saksbehandling
- Tilpasser bistand til hver enkelt sak – hjelp til selvhjelp
- Har taushetsplikt og tilbudet er gratis



Pasiënt- og brukerombudet

## Å ha rett er ikke det samme som å få rett

- Rett til koordinator, barnekoordinator.
- Rett til individuell plan.
- Kvalitetsforskriften.
- Verdighetsgarantien.
- Brukerstyrt personlig assistanse ble rettighetsfestet i 2015. Har dette gitt brukere en sterkere rettighet? Neppe.
- Rett til fastlege. Liste uten fast lege.
- Rett til å bytte fastlege.
- Kontaktlege.

## Helse- og omsorgstjenester sett fra ombudet:

- Det tilbys andre tjenester enn det de trenger/ønsker/søker om. Målsetting om å ivareta: «Hva er viktig for deg» perspektivet er ikke eksisterende.
- Pårørende forteller at de blir «pålagt» oppgaver.
- Gis det informasjon om kommunens tjenestetilbud? Opplyses det om avlastningstjenesten i søknadsskjemaet?
- Informasjon om klageadgang og bistand til klage?
- Tjenestene individuell plan, koordinator og barnekoordinator fungerer i svært liten grad.
- Vedtak om tjenester som ikke blir iverksatt, eks. avlastning for særlig tyngende omsorgsoppgaver.
- Barn og unge er prisgitt hvilken kommune de bor i om de får tilgang til lavterskel psykisk helsehjelp.



Pasiënt- og brukerombudet