

Klage- og varselordninger for helse- og omsorgstjenesten

Juni 2019

Dette er en oversikt over de ulike ordninger som finnes når pasienter eller andre opplever svikt i helse- og omsorgstjenesten. Den forteller deg både hvor du kan klage eller varsle og hvem som kan hjelpe deg med dette.

Hvor kan du klage eller varsle?

Helse- og omsorgstjenesten

Hovedanbefalingen er at uønskede hendelser tas opp direkte med dem som har levert helse- og omsorgstjenesten, eventuelt deres ledere. Alle tjenester skal ha ordninger for dette. Henvendelsene kan være skriftlige eller muntlige.

Fylkesmannen

Dersom du som pasient, bruker eller pårørende opplever at det ikke gis helse- og omsorgstjenester eller at kvaliteten på tjenestene er uforsvarlig, kan du klage. Loven skal sikre at alle gis tilgang på nødvendige helsetjenester og at disse er av forsvarlig kvalitet. Du kan også klage på at helsepersonell gir utilstrekkelig eller gal informasjon, at helsepersonell bryter taushetsplikten eller ulovlig bruk av tvang overfor pasienter. Mer informasjon finnes på www.fylkesmannen.no.

Varselordningen for dødsfall og svært alvorlige hendelser

Pasient, bruker eller nærmeste pårørende kan varsle Statens helsetilsyn om dødsfall eller svært alvorlig skade på pasient eller bruker som følge av ytelse av helse- og omsorgstjenester, eller ved at en pasient eller bruker skader en annen. Adgangen til å varsle gjelder dersom utfallet er uventet ut fra påregnelig risiko. Alle virksomheter som yter helse- og omsorgstjenester har, varslingsplikt om samme type hendelser. Varslene skal sendes til Statens helsetilsyn som innhenter informasjon og avgjør om det er grunnlag for videre tilsyn i saken. Mer informasjon finnes på www.helsetilsynet.no

Statens undersøkelseskommissjon for helse- og omsorgstjenesten (Ukom)

Undersøkelseskommissjonen er en uavhengig statlig virksomhet og som kan undersøke alvorlige hendelser og andre alvorlige forhold i helse- og omsorgstjenesten i Norge. Formålet med undersøkelsene er å kartlegge hva som skjedde, og påvise bakenforliggende årsaker til hendelsen. Slik kunnskap vil bidra til læring og endring slik at nye alvorlige hendelser kan forebygges. Mer informasjon finnes på www.ukom.no.

Norsk pasientskadeerstatning

Norsk pasientskadeerstatning behandler økonomiske erstatningskrav fra pasienter som mener de har fått en skade etter behandlingssvikt i helse- og omsorgstjenesten. Mer informasjon finnes på www.npe.no.

Hvem kan hjelpe deg med å klage eller varsle?

Pasient og brukerombudet

Det er 15 pasient- og brukerombudskontor fordelt over hele landet. Ansatte ved ombudskontorene svarer på spørsmål om hvilke rettigheter pasienter, brukere og pårørende har. Pasient- og brukerombudet bistår i klagesaker og deltar også i dialogmøter mellom pasienter, brukere og helsetjenestene, både de kommunale og på spesialistnivå. Du kan kontakte ombudskontorene både via e-post, telefon eller brev. Mer informasjon om ordningen finner du på www.helsenorge.no.

Pasient- og brukerorganisasjoner

Det er mange pasient- og brukerorganisasjoner som hjelper medlemmer og andre med veiledning og klageformulering. Det finnes blant annet en oversikt over disse på <https://www.helsebiblioteket.no/psykisk-helse/adhd/pasientinformasjon/pasientorganisasjoner-og-brukerorganisasjoner>.