



# FYLKESMANNEN I OSLO OG AKERSHUS

## Helseavdelingen

Helse- og omsorgsdepartementet  
Postboks 8011 Dep.  
0030 Oslo

Deres ref.:            Deres dato:            Vår ref.:            Saksbehandler:            Dato:  
2007/15768 FM-H                       2007/15768 FM-H            Berit Widerøe Hillestad            10.07.2007

### HØRING - FORSLAG TIL UTVIDELSE AV PASIENTOMBUDSORDNINGEN

Fylkesmannen i Oslo og Akershus og Helsetilsynet i Oslo og Akershus har mottatt ovennevnte utkast til høring. Vi vil nedenfor avgi en felles høringsuttalelse.

Vi slutter oss til departementets forslag om å utvide pasientombudsordningen til å omfatte kommunale helsetjenester og tjenester etter sosialtjenesteloven. Vi tror dette vil bidra til å styrke rettssikkerheten og sikre likhet for brukere av helse- og sosialtjenester. I den forbindelse viser vi til utviklingen de siste tiårene, hvor kommunen har fått et stadig større ansvar for å yte helse- og sosialtjenester, og hvor en stor del av tjenestene ytes i brukernes hjem eller i omsorgsboliger. Denne utviklingen har også ført til et større behov for samarbeid, både mellom de ulike nivåene innenfor helsesektoren og mellom helse- og sosialsektoren. Brukernes problemer og behov for bistand er ofte knyttet til flere av disse områdene, og brukerne kan oppleve å bli "en kasteball" mellom de ulike instansene. Den økende rettsliggjøringen av kontakten mellom tjenesteyter og mottaker, samt økt vekt på selvbestemmelse og medvirkning, taler også for at ombudsordningen bør utvides til en bredere brukergruppe og et bredere felt innenfor velferdsretten. De ulike prøveordningene hvor også kommunale helse- og sosialtjenester omfattes, samt erfaringer fra Helse- og sosialombudet i Oslo, viser at det er behov for bistand, også til brukere av kommunale helse- og sosialtjenester.

Vi vil også peke på at ombudene har en viktig rolle som meglere og konfliktløser mellom pasientene og tjenestene, og at ombudene ofte bidrar til at konflikter løses på et lavest mulig nivå der dette anses å være mest hensiktsmessig og riktig. I saker vedrørende pasientrettigheter har ombudene også en viktig funksjon ved at de bistår brukerne med å anmode helsetjenesten om oppfyllelse av rettigheter før sakene eventuelt bringes inn for tilsynsmyndigheten som en klagesak. At ombudene på denne måten bidrar til at saker løses på et lavest mulig nivå, vil også være positivt i forhold til det kommunale tjenesteapparatet.

Vi slutter oss videre til forslaget om å unnta kommunehelsetjenesteloven kap 4a fra pasientombudsordningen. Vi er enige i at dette vil kunne bidra til å flytte fokus fra individrettede tjenester og viser i denne forbindelse til at det ut fra hovedformålet med pasientombudsordningen er *individets* behov, interesser og rettssikkerhet som skal ivaretas.

### **Spørsmålet om økonomiske ytelser etter sosialtjenesteloven kap. 5 skal unntas fra ordningen**

Departementet foreslår at utvidelsen av pasientombudsordningen i denne omgang ikke skal omfatte økonomiske ytelser etter sosialtjenesteloven kap. 5, og at en avventer å utrede dette spørsmålet. Det bes særskilt om tilbakemelding vedrørende dette.

Økonomisk sosialhjelp er en subsidiær ytelse i den forstand at andre muligheter skal være prøvd før det blir aktuelt å yte slik hjelp. Stønaden forutsettes å være av midlertidig karakter. I gruppen som mottar økonomisk sosialhjelp, finnes mennesker med ulike behov. Økonomien er ofte bare en del av et større problemkompleks, og mottakerne vil ofte ha behov for andre tjenester fra hjelpeapparatet. Det finnes videre en relativt stor andel fremmedspråklige og/eller mennesker med fremmedkulturell bakgrunn blant dem som mottar økonomisk sosialhjelp. Både språklige og kulturelle barrierer gjør at disse brukerne ofte vil ha behov for informasjon og bistand for å få ivare tatt sine behov, interesser og rettigheter overfor hjelpeapparatet. Både det forhold at en del av mottakerne av økonomisk sosialhjelp har sammensatte behov, og at behovet for bistand ofte er stort, er momenter som taler for at ombudsordningen også bør utvides til å omfatte økonomiske ytelser etter sosialtjenesteloven.

Økonomisk sosialhjelp er videre en skjønnsmessig ytelse som tildeles etter en helhetsvurdering av brukernes totale økonomiske, sosiale og helsemessige situasjon. Bruk av skjønn vil kunne føre til ulikheter i stønadsnivået, og det er også en fare for forskjeller som ikke er saklig begrunnet i individuelle behov. Det er derfor også rettssikkerhetsmessige hensyn som taler for å innlemme ordningen i ombudenes virkeområde.

Erfaringsmessig har det også vist seg at behovet for bistand i disse sakene er stort. I årsmeldingen fra Helse- og sosialombudet i Oslo for 2006 fremgår det at nesten en tredjedel av henvendelsene til ombudet gjelder økonomisk sosialhjelp etter sosialtjenesteloven.

Fylkesmannen/Helsetilsynet i Oslo og Akershus er enig at det er behov for en helhetlig gjennomgang av ulike rettssikkerhetsordninger for brukere av NAV-kontorene. Vi mener imidlertid at en allerede ved den planlagte utvidelsen av pasientombudenes arbeidsområde bør vurdere å innlemme de økonomiske ytelsene etter sosialtjenesteloven. Vi viser til at det ut fra det ovennevnte synes å være et stort behov for å innlemme disse ytelsene i ordningen. Dersom det senere skulle være aktuelt å etablere egne rettshjelpsordninger for brukere av NAV-tjenester, bør spørsmålet i forhold til sosialtjenesteloven kap. 5 vurderes på nytt.

Det bør også vurderes hvorvidt andre lover/lovbestemmelser som forvaltes av sosialtjenesten, som introduksjonsloven og evt. ny kap. 5A i sosialtjenesteloven, bør innlemmes i ombudsordningen ved den planlagte utvidelsen.

### **Vedrørende ombudets navn**

Under forutsetning av at ombudets område utvides til også å omfatte økonomiske ytelser etter sosialtjenesteloven kap. 5, støtter vi utvalgets forslag til navn. Dersom økonomiske ytelser etter kap. 5 holdes utenfor, foreslår vi imidlertid at ombudet får navnet Helse- og omsorgsombudet, da vi finner dette mer dekkende i forhold til de tjenester som eventuelt vil omfattes av ordningen.

FYLKESMANNEN I OSLO OG AKERSHUS

Med hilsen

Helge Worren e.f.  
fung. fylkeslege

Berit Widerøe Hillestad  
rådgiver

Godkjent og ekspedert i papirform uten underskrift.

Kopi til: Fylkesmennene  
Statens helsetilsyn  
Sosial- og helsedirektoratet