

Saksnummer	Utvalg/komite	Dato
306/2018	Fylkesrådet	06.11.2018
157/2018	Fylkestinget	03.12.2018
	Komite for plan og økonomi	03.12.2018

Høring - etablering av nasjonalt Eldre-, pasient- og brukerombud. Utvidelse av ombudsordningen til å gjelde fylkeskommunale tannhelsetjenester

Sammendrag

Helse- og omsorgsdepartementet har utarbeidet høringsnotat om etablering av nasjonalt Eldre-pasient- og brukerombud og utvidelse av ombudsordningen til å gjelde fylkeskommunale tannhelsetjenester. Dette innebærer endringer i pasient- og brukerrettighetsloven og tannhelsetjenesteloven. Ordningen skal tre i kraft andre halvår 2019. Høringsfrist er 2. januar 2019. Fylkesrådet tilrår at fylkestinget slutter seg til disse endringene.

Bakgrunn

Regjeringen ønsker å løfte pasient- og brukerrettighetsordningene når det gjelder innhold og omfang. Det foreslås at det etableres et nasjonalt eldre- pasient- og brukerombud, og at også de fylkesvise ombudene skal bytte navn til Eldre-, pasient- og brukerombud.

Målet er at ordningen med et nasjonalt Eldre-, pasient- og brukerombudet skal tre i kraft andre halvår 2019.

Begrunnelsen for å gi en særtilføyelse eldreombud, er at vi de nærmeste tiårene får en høyere andel eldre i befolkningen. Hensynet til brukernes behov for tilgjengelighet, kontinuitet, trygghet og forutsigbarhet løftes fram, og det vises til kvalitetsreformen for eldre; Meld. St. 15 *Leve hele livet*. I denne løfter regjeringen frem mange verktøy og løsninger som kommunene kan ta i bruk for å sikre at hensynene til eldre ivaretas i praksis. Det er fem innsatsområder i *Leve hele livet*:

1. Et aldersvennlig Norge
2. Aktivitet og fellesskap
3. Mat og måltider
4. Helsehjelp
5. Sammenheng i tjenestene

Eldre pasienter og brukere skal møtes på deres premisser, og en ombudsforsterking skal bidra

til at dette skjer. Forekomsten av sykdommer øker når man blir eldre. Denne gruppen pasienter og brukere vurderes å ha et særlig behov for den veiledning et eldre-, pasient- og brukerombud kan gi. Tydeliggjøringen i ombudsoppgaven vil bidra til å innrette ordningen med et særlig fokus på eldre og aldring.

Mange eldre er ressurssterke og har ressurssterke pårørende. Framtidas eldre vil til sammenligning med noen tiår tilbake, ha høy utdanning, være i en god økonomisk situasjon, ha bedre boforhold og færre vil bo alene. Forskning og statistikk på eldres helse og sykkelighet viser at framtidas eldre ikke sannsynligvis vil ha færre år med sykdom enn tidligere. Vi må av den grunn forberede oss på alderdommen, til å planlegge og mestre egen tilværelse og ha et aktivt liv i fellesskap med andre. Med høy mobilitet i befolkningen, vil det være grunn til forvente at eldre hjemmeboende ikke nødvendigvis har pårørende bosatt i sin nærhet.

Det nasjonale eldre-, pasient- og brukerombudet foreslås å være ombud for ett spesifikt fylke i tillegg og lokaliseres der. Etableringen av nasjonalt eldre-, pasient- og brukerombud og utvidelse av ordningen, vil føre til økte lønnsutgifter og utgifter til utvikling av fagkompetanse og informasjonstiltak. Dette estimeres til 8 mill. kroner årlig. Eldre skal ikke prioriteres på bekostning av andre brukergrupper. Det nasjonale eldre-, pasient- og brukerombudet skal lede ombudskollegiet. Eldre-, pasient- og brukerombudet skal bidra til følgende

- utvikling av felles arbeidsmetodikk,
- bistå med systematisk kompetanseutvikling og veiledning,
- gi råd i enkeltsaker,
- bidra til gode fellesløsninger,
- bidra til felles forståelse av prinsipielle saker,
- følge med på hvordan ulike grupper av pasienter og brukere prioriteres ved tildeling av helse- og omsorgstjenester.

Fylkeseldrerådet tilføyer, at ombudet bør arbeide for at fylkeskommunale eldreråd blir representert i brukerutvalgene til de regionale helseforetakene.

Pasient- og brukerombudets mandat og arbeidsoppgaver:

Pasient- og brukerombudet slik det fungerer per 2018, skal arbeide for å ivareta pasientenes og brukernes behov, interesser og rettssikkerhet.

Det skal utføre sin virksomhet selvstendig og uavhengig. Enhver kan henvende seg til pasient- og brukerombudet, muntlig eller skriftlig – anonymt om ønskelig, og be om at saker tas opp til behandling.

Pasient- og brukerombudet kan ta opp saker på eget initiativ, og skal ha fri adgang til alle lokaler hvor det ytes statlige spesialisthelsetjenester og kommunale helse- og omsorgstjenester.

Fra Årsmelding for Pasient- og brukerombudet i Nordland 2017 kan man lese at 64 prosent av henvendelsene omhandler spesialisthelsetjenesten og 35 prosent kommunehelsetjenestene, mens 1 prosent faller utenfor mandat.

Følgende tabell beskriver årsak til henvendelsene:



Kilde: Årsrapport Pasient- og brukerombudet i Nordland 2017

Det kommenteres i årsrapporten at en fellesnevner for sakene er, at pasienten opplever at han/hun ikke blir hørt av helsepersonell eller ikke får relevant informasjon for å kunne medvirke til å ivareta egne rettigheter. Videre at det sjelden blir opplyst fra tjeneste eller helsepersonell om pasientrettigheter som for eksempel informasjon og medvirkning i behandlingen av klagesaker.

Pasient- og brukerombudet gir en rekke anbefalinger i årsrapporten. Eksempelvis

Det bør legges vekt på informasjon som medvirkning fra pasienten for å unngå feildiagnostisering og feil behandling.

Styrking av helsepersonellens informasjon om pasientrettigheter, pasient- og brukerombudsordningen og Norsk pasientskadeerstatning.

Styrke dialog og samarbeid med pasienter/brukere og pårørende innen rus og psykiatritjeneste.

Styrke faglig og helserettslig kompetanse i helse- og omsorgstjenesten.

Pasient- og brukerombudet i Nordland opplyser at det per 2018 er få henvendelser som omhandler manglende/mangelfull/feil ved tannhelsebehandling. Det foreligger kun i noen grad statistikk på aldersfordeling når det gjelder henvendelser til ombudet.

Problemstilling og vurdering

Pasientombudsordningen ble lovfestet i 2001 og var da begrenset til å omfatte spesialisthelsetjenester. Den ble utvidet til å favne helse- og sosialtjenester fra 1.9.2009 og kommunale helse- og omsorgstjenester fra 1.1.2012 samtidig som at tittelen ble endret til pasient- og brukerombud. Per 2018 er det 15 pasient- og brukerombud i Norge. Ordningen administreres av staten ved Helsedirektoratet, som har et overordnet ansvar for personale,

økonomi og annen virksomhetsstyring.

Etablering av nasjonalt eldre-, pasient- og brukerombud følger opp ett av punktene i Jeløya-erklæringen. Etableringen er også et ledd i regjeringens satsing på tjenestetilbudet til eldre.

Sett i sammenheng med eldrefor reformen *Leve hele livet* er det grunn til å mene at avgrensingen til helse- og omsorgstjenester ikke må defineres i snever forstand. Innsatsområde aktivitet og fellesskap omhandler gode øyeblikk så som kulturopplevelser, retten til tro og liv, generasjonsmøter, god samfunnskontakt, retten til deltakelse og medvirkning. Dette vil utfordre kommunen som leverandør av omsorgstjenester til å tenke langt utenfor «boksen».

Stortinget har vedtatt en anmodning der de ber regjeringen vurdere å utvide arbeidsområdet til pasient- og brukerombudene til også å gjelde fylkeskommunale tannhelsetjenester. Begrunnelsen er rettighetene til personer som ikke er i stand til å fremme sine egne behov når det gjelder tannhelsehjelp. Ytterligere vil tannhelseoppfølging for eldre måtte ses i sammenheng med *Leve hele livet* og flere av innsatsområdene i reformen.

Det presiseres i høringsnotatet at fylkeskommunens ansvar og plikt vil dreie seg om å informere pasienter om retten til å henvende seg til ombudet. Videre bør fylkeskommunen pålegges å informere om andre tilgrensende ordninger som er opprettet for å ivareta pasienter og brukeres interesser, så som NPE (Norsk pasientskadeerstatning) og adgangen til å anmode tilsynsmyndigheten om vurdering av mulig pliktbrudd. Informasjonsplikten bør også omfatte pårørende. For kommuner som deltar i prøveordningen med overtakelse av tannhelsetjenesten, følger informasjonsplikten av helse- og omsorgstjenesteloven §4-2a.

Gjennom folkehelseloven har fylkeskommunen fått i ansvar å fremme folkehelse innen de oppgaver og med de virkemidler som fylkeskommunen er tillagt. Fylkeskommunen skal videre understøtte folkehelsearbeidet i kommunene, samt være pådriver for å samordne folkehelsearbeidet i fylket. Dette bør ses i sammenheng med den informasjonsplikten som omtales i høringsnotatet.

Informasjonsplikten som høringsnotatet omtaler at bør pålegges fylkeskommunene, ses i sammenheng med hensyn til likestilling, miljø/klima, folkehelse, universell utforming. Informasjonsarbeidet må innrettes på en slik måte at disse hensynene blir ivaretatt, og må foreligge på lulesamisk.

Konsekvenser for Nordland fylkeskommune

Økonomiske og personellmessige konsekvenser

Tannhelsetjenesten kommenterer at det vil ikke medføre endringer i administrative oppgaver i tannhelsetjenesten, og det kan heller ikke per i dag sees å ha noen økonomiske konsekvenser annet enn arbeidet med å eventuelt oversette dokumenter vedrørende klagebehandling i tannhelsetjenesten til de tre offisielle samiske språk.

Andre konsekvenser

Informasjonsplikten som det i høringsnotatet omtales at bør pålegges fylkeskommunene, ses i sammenheng med hensynet til likestilling, miljø/klima, folkehelse, universell utforming.

Informasjonsarbeidet må innrettes på en slik måte at disse hensynene blir ivaretatt, og bør foreligge på lulesamisk

Fylkesrådets innstilling til vedtak

1. Fylkestinget tar høringen om forslag til opprettelse av et nasjonalt Eldre-, pasient- og brukerombud, og tilsvarende endringer i benevnelsen av regionale Eldre-, pasient- og brukerombud til orientering.
2. Fylkestinget mener at det er fornuftig at et særlig ansvar for den eldre befolkningen gjenspeiles i tittelen.
3. Fylkestinget slutter seg til vurderingen om en nasjonal ordning med vekt på kompetanseoverføring, der lik behandling uavhengig av bosted vektlegges.
4. Fylkestinget slutter seg til utvidelse av ansvarsområdet for Eldre-, pasient- og brukerombudet til også å omfatte den fylkeskommunale tannhelsetjenesten.
5. Når det gjelder samisk språk, forutsetter fylkestinget at dette omfatter de tre offisielle samiske språk – lule-, nord- og sørsamisk, og at informasjonsmateriell blir utarbeidet nasjonalt.

Bodø den 06.11.2018

Tomas Norvoll
fylkesrådsleder
sign.

Knut Petter Torgersen
Fylkesråd for økonomi

06.11.2018 Fylkesrådet

Votering i Fylkesrådet

Enstemmig

Innstilling fra Fylkesrådet

Fylkesrådets innstilling enstemmig vedtatt

03.12.2018 Fylkestinget

Innstillingen fra komite for plan og økonomi ble lagt frem av saksordfører Arve Knutsen, KrF:

1. Fylkestinget tar høringen om forslag til opprettelse av et nasjonalt Eldre-, pasient- og brukerombud, og tilsvarende endringer i benevnelsen av regionale Eldre-, pasient- og brukerombud til orientering.
2. Fylkestinget mener at det er fornuftig at et særlig ansvar for den eldre befolkningen gjenspeiles i tittelen.
3. Fylkestinget slutter seg til vurderingen om en nasjonal ordning med vekt på kompetanseoverføring, der lik behandling uavhengig av bosted vektlegges.
4. Fylkestinget slutter seg til utvidelse av ansvarsområdet for Eldre-, pasient- og

- brukerombudet til også å omfatte den fylkeskommunale tannhelsetjenesten.
5. Når det gjelder samisk språk, forutsetter fylkestinget at dette omfatter de tre offisielle samisk språk – lule-, nord- og sørsamisk, og at informasjonsmateriell blir utarbeidet nasjonalt.

Votering i plenum

Komiteinnstillinga enstemmig vedtatt med 43 stemmer (1Ap og 1Frp ikke tilstede i salen under voteringen).

FT 157/2018

Vedtak

1. Fylkestinget tar høringen om forslag til opprettelse av et nasjonalt Eldre-, pasient- og brukerombud, og tilsvarende endringer i benevnelsen av regionale Eldre-, pasient- og brukerombud til orientering.
2. Fylkestinget mener at det er fornuftig at et særlig ansvar for den eldre befolkningen gjenspeiles i tittelen.
3. Fylkestinget slutter seg til vurderingen om en nasjonal ordning med vekt på kompetanseoverføring, der lik behandling uavhengig av bosted vektlegges.
4. Fylkestinget slutter seg til utvidelse av ansvarsområdet for Eldre-, pasient- og brukerombudet til også å omfatte den fylkeskommunale tannhelsetjenesten.
5. Når det gjelder samisk språk, forutsetter fylkestinget at dette omfatter de tre offisielle samisk språk – lule-, nord- og sørsamisk, og at informasjonsmateriell blir utarbeidet nasjonalt.

Vedlegg

Tittel	DokID
Årsmelding 2017 pasient og brukerombudet Nordland	1105850
Til høring - Etablering av nasjonalt eldre-, pasient- og brukerombud mv - høringsfrist 02.01.2019	1102099
Høringsnotat	1102098
Eldrerådets innstilling til FT-sak 157	1126582