

Landets kommuner

Deres ref.:
Vår ref.: 19/38270-1
Saksbehandler: Ann-Kristin Wassvik
Dato: 17.10.2019

Informasjon om sentrale rettigheter for pasienter, brukere og pårørende i den kommunale helse- og omsorgstjenesten

I årsmeldingen til pasient- og brukerombudene for 2018 fremgår det at utilstrekkelig informasjon om rettigheter er et element i de fleste henvendelsene ombudene får. Det gjelder både i møte med spesialisthelsetjenesten og den kommunale helse- og omsorgstjenesten. Se mer om dette her: <https://helsenorge.no/pasient-og-brukerombudet/arsrapporter>

Med dette skrivet ønsker Helsedirektoratet å bidra til at sentrale rettigheter for pasienter, brukere og pårørende kan bli bedre kjent for personell i den kommunale helse- og omsorgstjenesten, og for pasienter, brukere og pårørende selv. Nedenfor har vi derfor satt opp en oversikt over nettsider og publikasjoner med informasjon om sentrale rettigheter mm. i den kommunale helse- og omsorgstjenesten.

1. Informasjon til pasienter, brukere og pårørende

På Helsenorge (helsenorge.no), samt på sidene til Statens helsetilsyn (helsetilsynet.no), finnes mye nyttig informasjon til pasienter, brukere og pårørende om rettigheter de har overfor helse- og omsorgstjenesten, klageadgang mm. Her er en oversikt over noen nyttige sider:

Informasjon om Pasient- og brukerombudet (POBO)	https://helsenorge.no/pasient-og-brukerombudet https://helsenorge.no/pasient-og-brukerombudet/hva-vi-kan-hjelpe-med
Informasjon om rettigheter, klageadgang mm.	https://www.helsetilsynet.no/rettigheter-klagemuligheter/
Oversikt over sentrale rettigheter	https://helsenorge.no/rettigheter
Rett til helsetjenester i hjemmet	https://helsenorge.no/hjelpetilbud-i-kommunen/helsetjenester-i-hjemmet

Helsedirektoratet

Avdeling helserett og bioteknologi

Ann-Kristin Wassvik, tlf.:

Postboks 220 Skøyen, 0213 OSLO • Besøksadresse: Vitaminveien 4, Oslo • Tlf.: (+47) 47 47 20 20

Faks: 24 16 30 01 • Org.nr.: 983 544 622 • postmottak@helsedir.no • www.helsedirektoratet.no

Rett til BPA	https://helsenorge.no/rettigheter/brukerstyrt-personlig-assistanse-bpa
Rett til støttekontakt	https://helsenorge.no/hjelpetilbud-i-kommunen/stottekontakt
Rett til avlastning	https://helsenorge.no/hjelpetilbud-i-kommunen/avlastningstiltak
Rett til sykehjemsplass eller bolig tilrettelagt for heldøgns omsorg	https://www.helsetilsynet.no/rettigheter-klagemuligheter/helse--og-omsorgstjenester/rett-til-kommunale-helse--og-omsorgstjenester/rett-til-sykehjem/
Omsorgsstønad	https://helsenorge.no/hjelpetilbud-i-kommunen/omsorgsstonad
Pårørendes rettigheter	https://helsenorge.no/parende/parendes-rettigheter
Klageordninger	https://helsenorge.no/rettigheter/klageordninger

I tillegg kan informasjonen det er lenket til nedenfor også være nyttig for pasienter, brukere og pårørende, selv om den først og fremst er utarbeidet med tanke på ansatte i helse- og omsorgstjenesten.

2. Informasjon til saksbehandlere og annet personell i helse- og omsorgstjenesten

På Helsedirektoratets hjemmesider (www.helsedirektoratet.no) ligger det mye informasjon som er utarbeidet med tanke på saksbehandlere og annet personell i den kommunale helse- og omsorgstjenesten. Her er en oversikt over de viktigste sidene og publikasjonene:

Rundskriv, veiledere og fortolkningsbrev mm. om pasient- og brukerrettighetsloven	https://www.helsedirektoratet.no/tema/pasient-og-brukerrettighetsloven
Rundskriv, veiledere og fortolkningsbrev mm. om helse- og omsorgstjenesteloven	https://www.helsedirektoratet.no/tema/helse-og-omsorgstjenesteloven
Veileder om saksbehandling, med e-læringskurs	https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/saksbehandling-av-tjenester-etter-helse-og-omsorgstjenesteloven#om-veilederen
Rundskriv om helse- og omsorgstjenesteloven kapittel 9	https://www.helsedirektoratet.no/rundskriv/rettssikkerhet-ved-bruk-av-tvang-og-makt-overfor-enkelte-personer-med-psykisk-utviklingshemming
Veileder om pårørendes	https://helsedirektoratet.no/retningslinjer/parendeveileder

rettigheter og oppfølging av pårørende	
E-læringskurs om barn som pårørende	https://www.helsedirektoratet.no/nyheter/nytt-e-laeringskurs-om-barn-som-er-parorende
Informasjon om taushetsplikt mm.	https://www.helsedirektoratet.no/tema/taushetsplikt-og-opplysningsplikt

Helsedirektoratet ønsker at informasjonen i dette skrivet blir videreformidlet til pasienter, brukere og pårørende som er i kontakt med helse- og omsorgstjenesten, og til saksbehandlere og annet personell i tjenestene, på en egnet måte.

Vennlig hilsen

Anita Bergh Ankarstrand e.f.
fungerende avdelingsdirektør

Ann-Kristin Wassvik
seniorrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk