

Tilsyn og tilsynsmetoder

Frokostmøte med Statsforvalterens enhet for helse- og omsorg

4. oktober 2024 v/ seniorrådgiver Kari E. Krohn



Statsforvalteren i Innlandet



04.10.2024



Statsforvalterens tilsynsoppdrag

- Statsforvalteren skal føre tilsyn med:
 - helse- og omsorgstjenesten
 - alt helsepersonell og annet personell i fylket som yter helse- og omsorgstjenester
- Statsforvalteren skal føre tilsyn med om tjenestene er i samsvar med det som er bestemt i lover og forskrifter.
- Vi skal bidra til å styrke sikkerheten og kvaliteten i helse- og omsorgstjenesten og befolkningens tillit til helsepersonell og helse- og omsorgstjenesten



Ulike måter å føre tilsyn

- Tilsynssaker
- Systemrevisjon
- Stikkprøvetilsyn
- Egenvurderingstilsyn



Anmodningsretten og behov for endring

- Statsforvalteren måtte i utgangspunktet utrede mottatte anmodninger, uansett alvorlighet
- Lite rom for prioriteringer
- Få valg av fremgangsmåte for hvordan anmodninger skulle følges opp
- Mange klagesaker og lang saksbehandlingstid
- Læringseffekten i tilsynssaker stod ikke i stil med ressursbruken



Lovendring og ny veiledning

- Pasient- og brukerrettighetsloven ble endret 1. juli 2022
- Ny retningslinje fra Statens helsetilsyn
- Hva fører dette til for oss og for de ute i helsetjenestene?

Statsforvalteren skal vurdere hvordan anmodningen skal følges opp.

Dersom det er grunn til å anta at det foreligger forhold som er til fare for pasient- og brukersikkerheten, skal Statsforvalteren snarest mulig undersøke forholdet



Andre relevante endringer



- Advarsel fjernet (hpl. § 56)
- Pålegg til helsepersonell om kompetansehevingstiltak (ny hpl. § 56)
- Pasienter og brukere har **rett** på svar på henvendelser om kvalitet og pasientsikkerhet (ny pbrl. § 3-7)
- Virksomheter har **plikt** til å svare på slike henvendelser (sphl. § 3-11 og hol. § 4-2a)



Mål for endringene

- Ønske om å styre ressursene mer
- Mer fleksibilitet i håndteringen av klager
- Tillit til virksomhetene
- Dreining mot mer fokus på virksomhetens ansvar, særlig ansvaret for å **følge med** på at tjenesten er forsvarlig
- Mer fokus på oppfølging etter påpekt lovbrudd
- Systematisk involvering av pasienter og brukere
- Raskere saksbehandling
- Færre saker sendes til Helsetilsynet

Helsetilsynsloven § 1:

«Lovens formål er å etablere et statlig tilsyn som bidrar til å **styrke sikkerheten og kvaliteten** i helse- og omsorgstjenesten og **befolkningens tillit** til helsepersonell og helse- og omsorgstjenesten.»

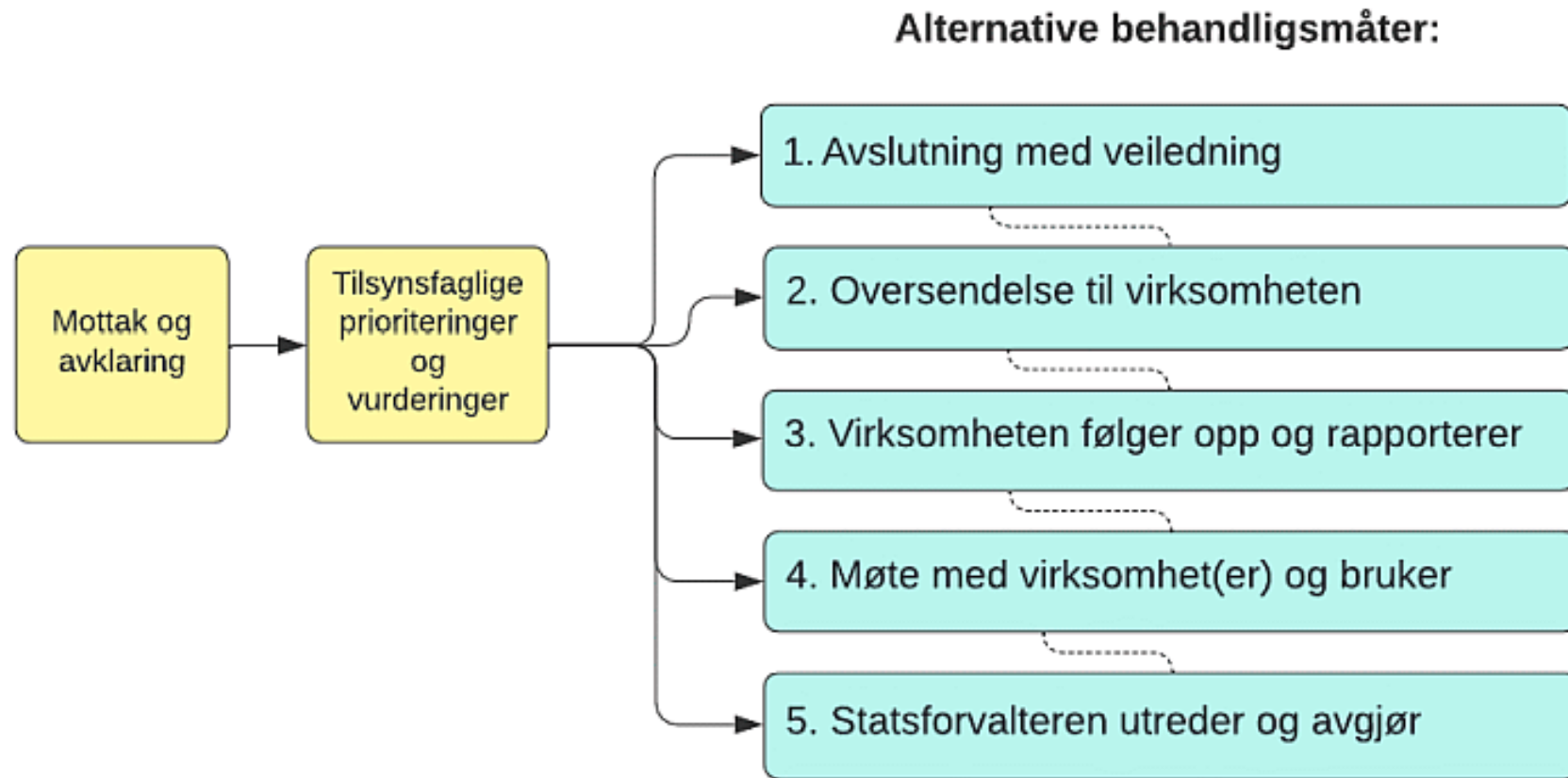


Tilsynsfaglige prioriteringer og vurderinger

- Vi skal velge tilsynsaktivitet som fremmer formålet med tilsynet
- Det er ikke alltid forventninger til pasienter og pårørende kan innfris
- Det *skal* være variasjoner i hvor omfattende saksbehandlingen skal være i ulike saker



Fem nye behandlingsmåter for tilsyn



<buet stiptet> = anledning til å skifte behandlingsmåte underveis



Metode 1 – avslutning med veiledning

- Vi avslutter saken med veiledningsbrev til klager
- Metoden brukes der vi har nok informasjon til å avslutte saken
- Eventuelt at vi avslutter saken etter innhenting av tilleggsinformasjon
- Innklaget helsepersonell blir orientert

- Momenter i vurderingen kan være:
 - lite sannsynlig at videre tilsynsmessig oppfølging vil bidra til å styrke sikkerheten/kvaliteten til helsetjenesten
 - tilsynsmessig oppfølging er ikke egnet til å svare på spørsmålene til klager
 - ikke grunn til å anta at det foreligger forhold til fare for pasientsikkerheten



Metode 2 – oversendelse til helsetjenesten

- Brukes der henvendelsen må følges opp, men Statsforvalterens oppfølging er ikke nødvendig
- Metoden kan brukes både til virksomheter og helsepersonell
- Vi oversender henvendelsen og ber virksomheten/helsepersonellet om å ta kontakt med klager innen 4 uker
- Vi informerer klager om at virksomhet/helsepersonell vil ta kontakt
- Virksomhet/helsepersonell gjennomgår hendelsen/forholdet og følger opp
- Vi «overprøver» som regel ikke virksomhetens/helsepersonells håndtering av saken



Metode 3 – virksomheten følger opp og gir tilbakemelding

- Statsforvalteren oversender klagen til virksomheten og ber om en gjennomgang
- Metoden brukes der det er mest formålstjenlig at virksomheten selv følger opp
- Løfte blikket fra den konkrete hendelsen og bruker saken til å finne forbedringspunkter
- Ber om en rapport – redegjørelse for håndtering av forholdet
- Vi tar ikke stilling til om det forelå lovbrudd eller om det har vært svikt i virksomhetens styring og ledelse for hendelsen



Metode 3 - fremgangsmåte

- Statsforvalteren kan ta muntlig kontakt med virksomheten før oversendelse
- Oversendelsesbrev til virksomheten
- Tilbud om veiledning til virksomheten
- Motta tilbakemelding (rapport) fra virksomheten og vurdere denne
- Informasjon til klager med anmodningsrett



Metode 4 – møte med virksomhet og pasient

- Møte mellom påklaget virksomhet og pasient
- Metoden kan være aktuell i komplekse/fastlåste saker
- Møtet ledes av Statsforvalteren
- Møtet følges opp med brev og vi tar ikke stilling til lovbrudd
- Eventuell skifte av behandlingsmåte

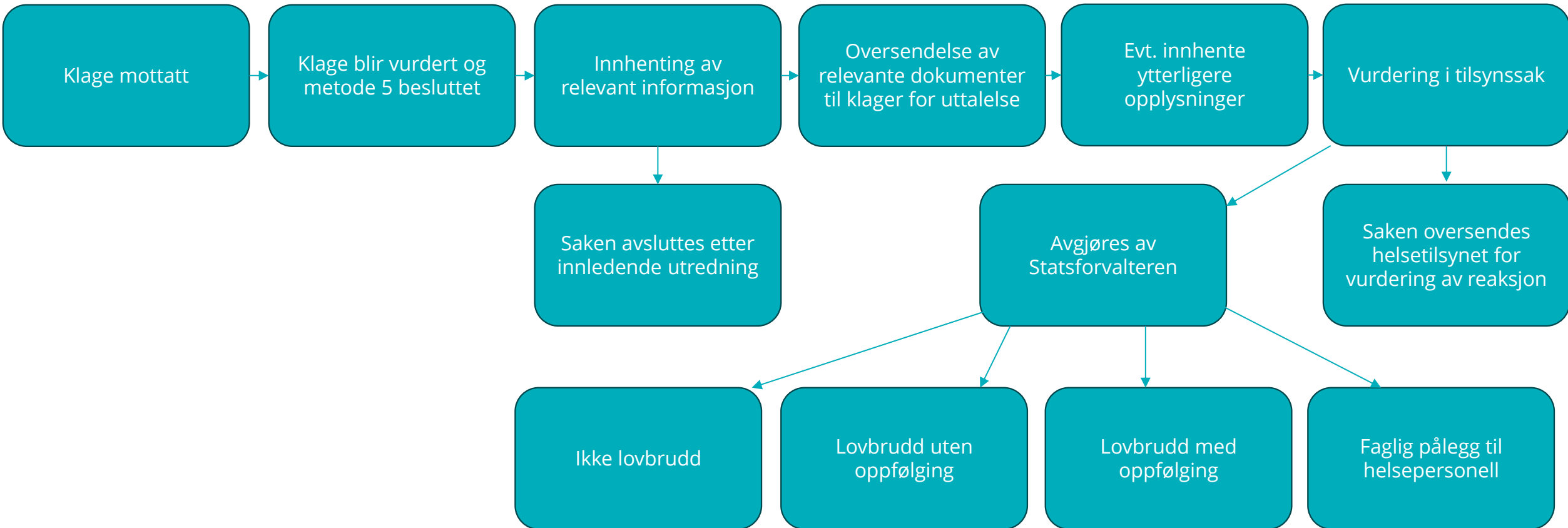


Metode 5 – Statsforvalteren utreder og avgjør

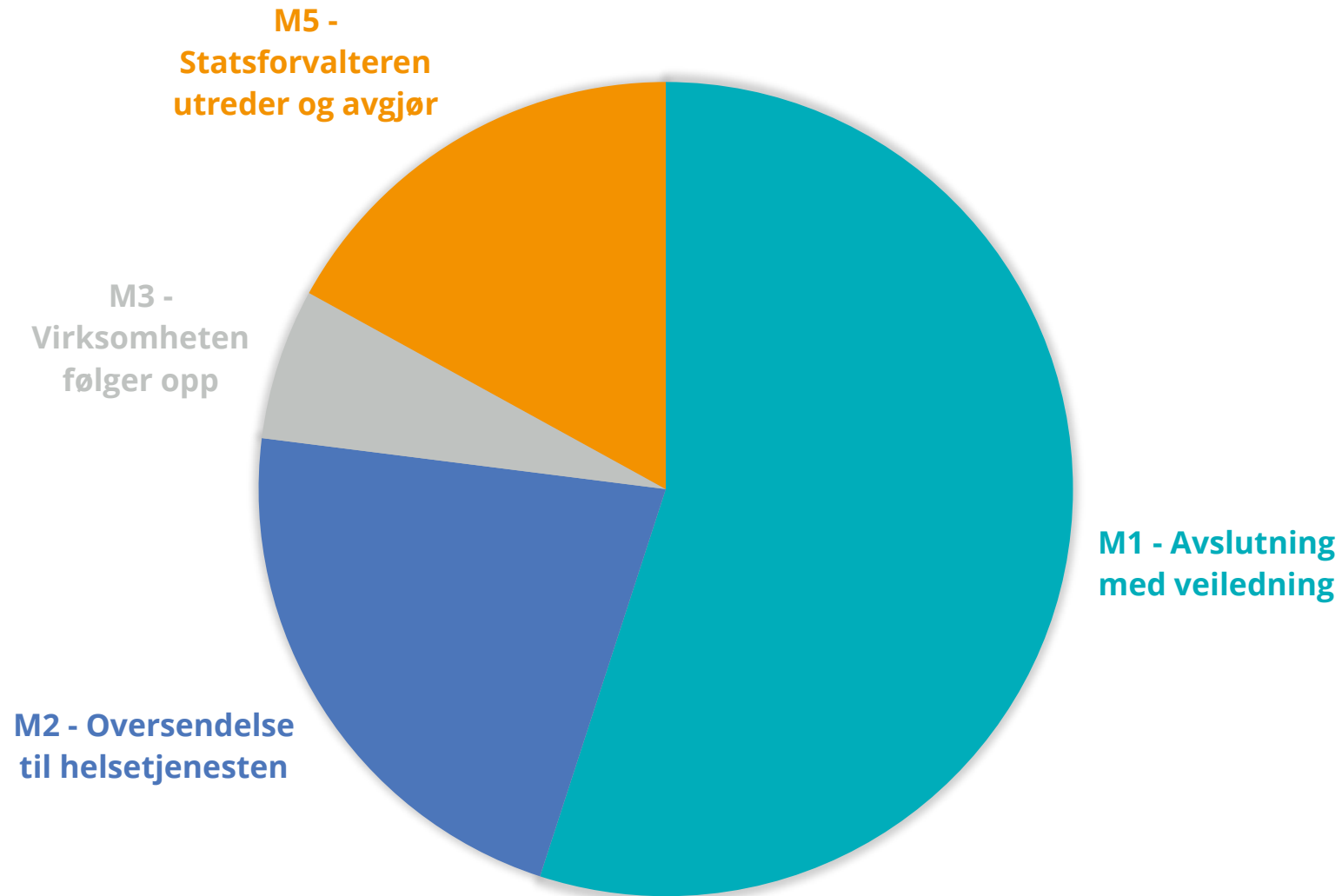
- Statsforvalteren utreder og avgjør saken
- Saken kan være rettet mot virksomhet, helsepersonell eller begge deler
- Vurderingstemaet kommer an på klagen, og vi kan også se på forhold som det ikke er klaget på
- Oversendelse til Statens helsetilsyn



Metode 5 – fremgangsmåte

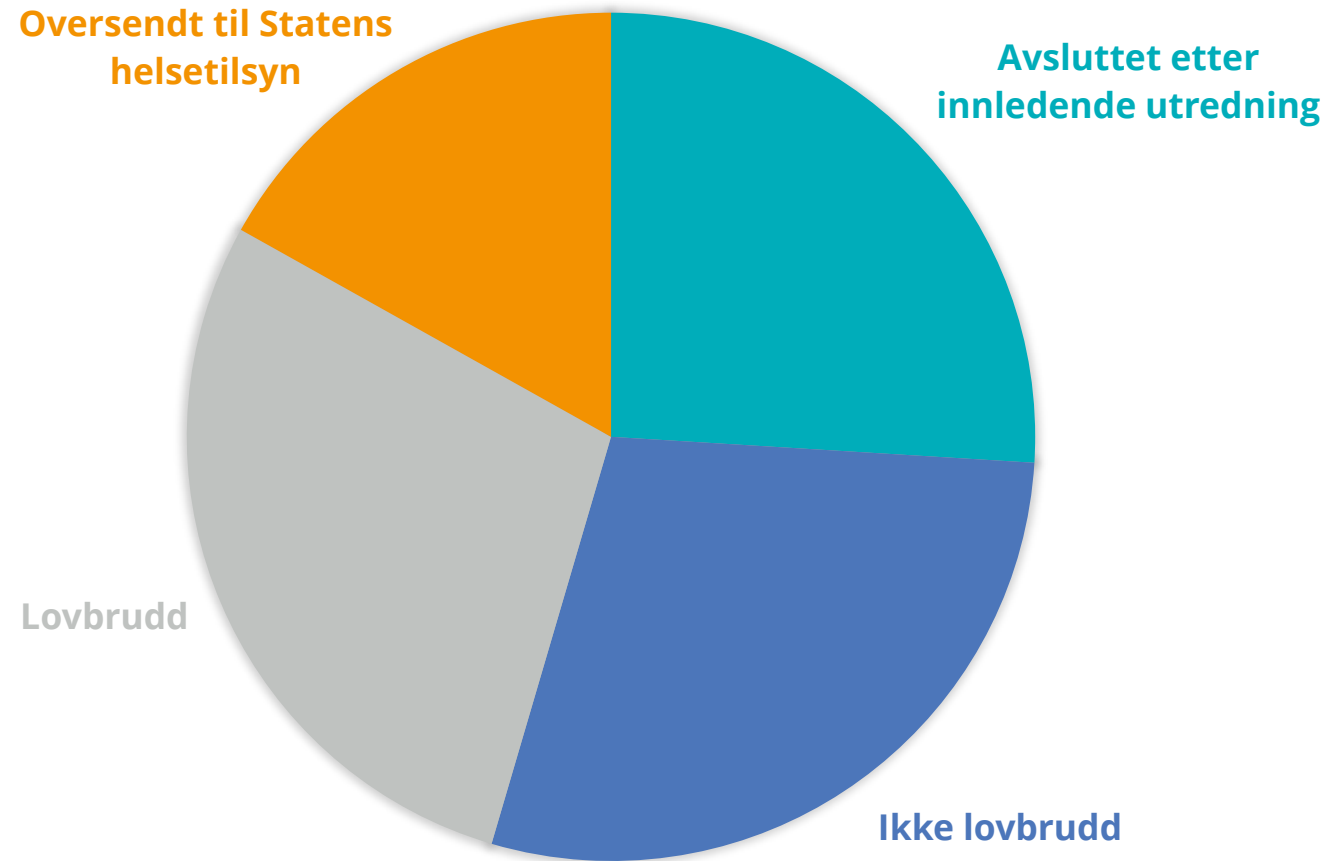


Statistikk – ulike behandlingsmåter





BEHANDLINGSMÅTE NR. 5



Spørsmål?



Statsforvalteren i Innlandet

04.10.2024





Takk for i dag!

Neste frokostmøte er fredag 1. november

Helsedirektoratet vil presentere Nasjonal veileder - psykisk helse for barn og unge, samt si noe om implementeringen og implementeringsstøtten de har

- Samme møtelenke
- Vi tar gjerne i mot innspill på tema fra dere

Kontakt:

kim.stenseth@statsforvalteren.no

Nyttig informasjon:

16. okt:

[Demensnettverk Innlandet | Statsforvalteren i Innlandet](#)

15. nov:

[Webinar om samarbeidsbestemmelsene, samordning og barnekoordinator | Statsforvalteren i Innlandet](#)

27. nov:

[Fagdag om æresrelatert vold og negativ sosial kontroll | Statsforvalteren i Innlandet](#)