

# Pasientrettigheter

Helseavdelingen



Fylkesmannen i Oslo og Viken





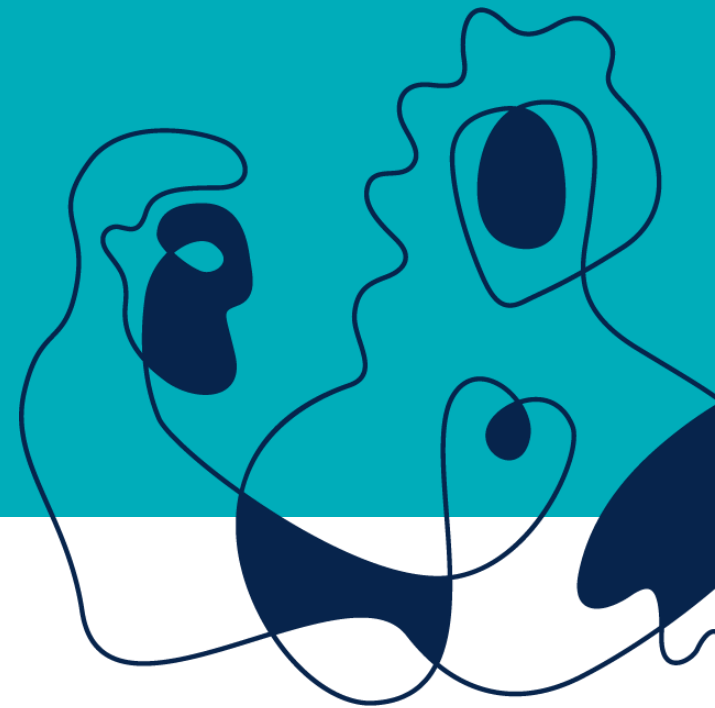
# Pasient- og brukerrettighetsloven – de mest sentrale rettighetene

- Retten til nødvendige helse og omsorgstjenester
- Retten til medvirkning og informasjon
- Samtykke til helsehjelp
- Rett til journalinnsyn, herunder rett på kopi/utskrift
- Rett til retting og sletting av opplysninger i journal
- Retten til å klage

# 1. Rett til nødvendige helse- og omsorgstjenester



Fylkesmannen i Oslo og Viken





# Lovgrunnlaget

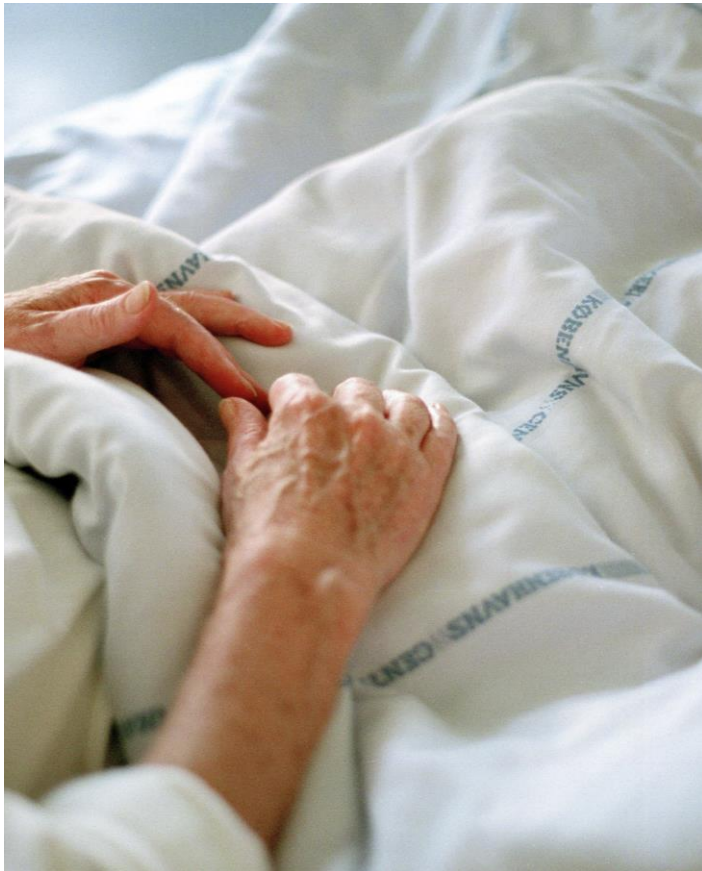


Foto: Scanpix

- Pasienten har rett til nødvendig hjelp fra kommunens helse- og omsorgstjeneste og fra spesialisthelsetjenesten
- Hjelp: helse, omsorg og transport  
Pasient- og brukerrettighetsloven §§ 2-1a og 2-1b
- Helse- og omsorgstjenesteloven § 3-1 (sørge for ansvar) og § 3-2 (kommunen skal tilby) nr. 5. *Sosial, psykosial og medisinsk habilitering og rehabilitering* nr. 7: «kommunen skal ha knyttet til seg *fysioterapeut*»

- [https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-63?q=pasient\\_braker](https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-63?q=pasient_braker)
- <https://helsedirektoratet.no/Lists/Publikasjoner/Attachments/945/IS->



# Kasus 1: fysioterapi:

- Pasient med akutt «kink» i ryggen ringer for time. Smertene er lokalisert til korsrygg og stråler litt ned i høyre sete og lår. Oppstod i forbindelse med et løft. Hatt lignende ryggepisoder tidligere, men da uten stråling i u.ex.
- Sier han trenger å bli «knekt opp» og å få massasje og øvelser (som han har god erfaring med fra tidligere). Ønsker behandling i dag, for han skal på ferie om 2 dager.
- Hva gjør du som fysioterapeut?
- Til refleksjon:
  - har pasienten rett til den helsehjelpen han mener er riktig?
  - Hva er din rolle i denne situasjonen?



# Kasus 1:

## fysioterapi: Svar

- Gi informasjon i tråd ,med Nasjonale kliniske retningslinjer
- Berolige:
- Råd om å opprettholde daglige aktiviteter mest mulig
- For mye øvelser i det akutte stadiet kan forlenge symptomene – øvelser kan vi komme tilbake til når pasienten er bedre
- Ved behov for smertestillende medisiner er det på kort sikt ofte en liberal praksis, men spørsmål om medisinerings må tas opp med fastlegen
- Råd om å ta kontakt på nytt hvis ikke bedring som forventet, hvis smertene forverres, det oppstår vannlatingsbesvær (tlf 113) eller lammelser i muskulatur i u.ex.



# Kasus 2:

## plikt til å yte akutthjelp og hjelpe pasienten videre

- Mann – 60 år- nyoperert- totalprotese i kne
- 1. konsultasjon: Vanlig undersøkelse og starter opptreningsregime
- 2. konsultasjon: 2 dager senere: Pasienten er ikke i form, ikke mer hoven, varm eller smerter i kneet, men blek, svetter og har raskere pustefrekvens. Sier han vurderte om han skulle orke å komme i gang.
- Hvordan forholder du deg til dette?
- Trener/ behandler som planlagt?
- Ser det an til neste gang?
- Ber pasienten selv ringe hvis han blir verre?
- Du ringer fastlegen? Du ringer sykehuset?



## Kasus 2: Dette skjedde:

- Ringte fastlegen- som hadde akutt time
- Ringte pasientreiser- ba om rekvirert taxi til hjemtur skulle omdirigeres til fastlegens kontor
- Ble avslått- først fordi det var fastlegen som etter reglene skulle ha bestilt taxien, men også fordi legekantoret ikke lå i pasientens hjemkommune
- Burde da ha ringt 113
- Pasienten ringte en nabo som kunne kjøre ham
- Ble etter kontroll hos fastlege lagt inn som øyeblikkelig hjelp på Sykehuset Østfold med begynnende organsvikt



# Nødvendig helsehjelp?



Foto: Scanpix

- Alle pasienter som etter en konkret helsefaglig vurdering har behov for nødvendig helsehjelp
- Definisjonen av helsehjelp:  
[https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-63?q=pasient%20bruker#KAPITTEL\\_1](https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-63?q=pasient%20bruker#KAPITTEL_1)
- Helsehjelp: handlinger som har forebyggende, diagnostisk, behandlende, helsebevarende, *rehabiliterende* eller pleie- og omsorgsformål, og som er utført av helsepersonell, pasrl §1-3 c)



Retten til nødvendige helse- og omsorgstjenester i kommunehelsetjenesten

<https://www.youtube.com/watch?v=c4ueo8FFSVk&list=PLIKxAvUvytJlB9BWboQZqqFDKLLkNkjfL&index=17>



Retten til å få vurdert om du har rett til å få  
nødvendige spesialisthelsetjenester

<https://www.youtube.com/watch?v=vZxRgQlyVBw&list=PLIKxAvUvytJIB9BWboQZqqFDKLLkNkJfL&index=5>



# Kasus 3:

## rett til nødvendig hjelp; herunder nødvendig samhandling

- 60 år- kvinne-psoriasisartritt-Seq. Hjerterinfarkt- Diabetes 2- kraftig overvekt- Medisinert med Metotrexat i flere år
- Aktuelt: Store smerter i høyre skulder- både i hvile og ved bruk. Nedsatt leddbevegelighet. Begrenset effekt av behandling- kun kortvarig effekt på smerter og hindrer ytterligere tilstivning. Hun sier ofte: « orker ikke mer...kunne gjerne ha kappet av armen».
- Følges jevnlig hos revmatolog (endrer ikke medisinerer til tross for smerter).
- Henvises til ortoped- som ikke har noe å tilby. «...Må bare leve med det...»
- Til deg som fysioterapeut: Slår du deg til ro, eller er det noe mer du ville gjort for pasienten?



## Kasus 3: nødvendig samhandling

Pasient kommer for opptrening etter sequele etter en ischiasoperasjon. Har lammelser i u.ex – probl m å gå, drop-fot og spiss-fot - dårlig balanse. Har i tillegg: R.A. Blitt mer inaktiv – gått opp 25 kg – største ønske å kunne gå turer igjen.

Hva kan du tilby? Styrke-, balanse- og genrl. trening i tillegg til samtale vedr. kosthold?

Noe mer?



# Kasus samhandling 3: Dette skjedde

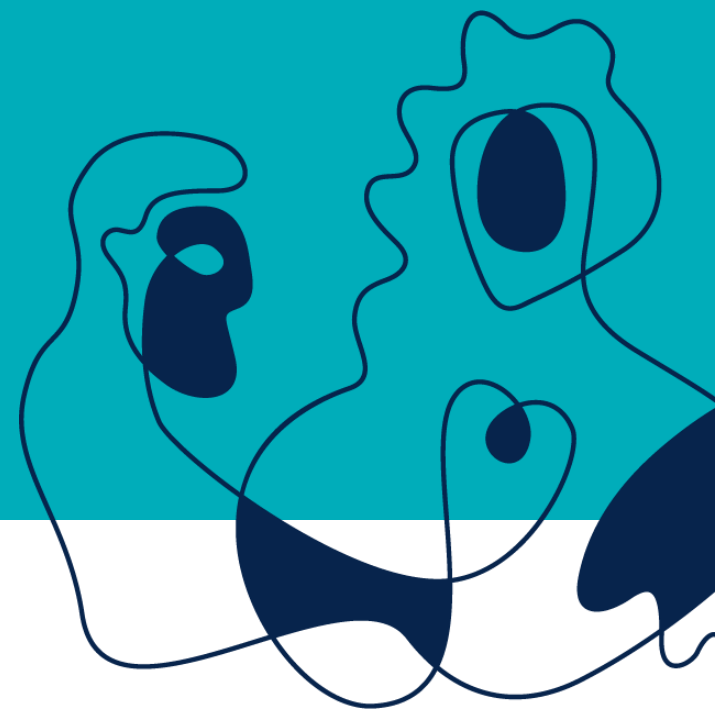
Dette skjedde:

- Anbefalte second opinion på annet sykehus hos ortoped med spesiell interesse for skulderproblematikk, som hadde en annen konklusjon:
- «...Her kan vi ikke gjøre noe annet enn å tilby deg operasjon...»
- Planlagt skulderproteseoperasjon i nær fremtid

## 2. «Rett til informasjon og medvirkning»



Fylkesmannen i Oslo og Viken





## Kasus 4: Rett til informasjon

- En 17 år gammel jente- håndballspiller- kneoperert for fremre korsbåndsskade i fjor- nå skadet og operert på nytt.
- Vil ha hjelp til opptrening for å komme tilbake til håndballen så fort som mulig...målet er sesongåpningen om knappe 6 måneder
- Hva gjør du? Hvilken informasjon gir du? Finnes det noen verktøy for motiverende samtaleteknikk du kan bruke?



## Kasus 4: svar

- Informer om studier som er gjort etter korsbåndsoperasjoner som viser at det er uklokt med tilbakegang til kontaktidrett så kort tid etter operasjon. Økt sjanse for tilbakefall. Bør regne med minst 9 måneder rehabilitering (helst 12 måneder)
- Benytte validerte tester som kan følge funksjonsfremgangen og indikere når tilbakegang til idrett kan være aktuelt (styrke tilbake til utgangsnivået).
- Informerer om samtaler med «gamle» håndballstjerner som i dag har så dårlig knefunksjon etter gjentatte skader og operasjoner at de angrer på at de kun var opptatt av å komme tilbake til idretten så fort som mulig
- Benytte «motiverende intervju» for å «selge inn budskapet»



## Kasus 4: svar juss

- Lover:
  - Pasrl § 3-2: *Pasientens og brukers rett til informasjon.*
    - «Pasienten skal ha den informasjon som er nødvendig for å få innsikt i sin helsetilstand og innholdet i helsehjelpen. Pasienten skal også informeres om mulige risikoer og bivirkninger...»
    - skal ha, men ikke gis mot pasientens uttrykte vilje, kan unnlates ved påtrengende nødvendig for å hindre fare for liv eller alvorlig helseskade for pasienten selv.
  - HPL § 10 plikt: «Den som yter helse- og omsorgstjenester, skal gi informasjon til den som har krav på det etter reglene i pasient- og brukerrettighetsloven §§ 3-2 til 3-4.» skal»
  - Nødrett.
- Konklusjon:
  - Ja, rett til informasjon om tilstanden og råd om videre anbefalinger om videre behandling/rehabilitering



# Retten til informasjon

[https://www.youtube.com/watch?v=Ru\\_ZpTdyjIU](https://www.youtube.com/watch?v=Ru_ZpTdyjIU)



# Informasjon er viktig for å gjøre pasienten



Foto: Scanpix

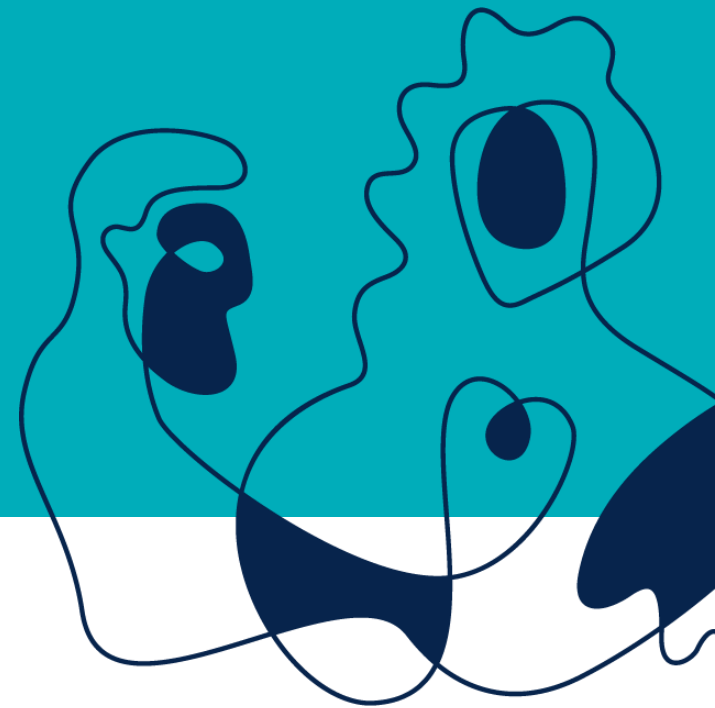
- I stand til å si ja eller nei til helsehjelp(samtykke)
- I stand til å medvirke til helsehjelpen som skal gis

# 2.

## «Rett til å samtykke»



Fylkesmannen i Oslo og Viken





## Kasus 5: samtykke til helsehjelp (kiropraktor)

- En pasient har vond nakke, som er lett å behandle, hvor enkel og relativt grei kiropraktorbehandling gir god prognose (blant annet råd, øvelser og eventuelt opp knekking). Pasienten ønsker ikke tilbudt behandling, men ønsker heller å gå til en healer.
- Har pasienten rett til det?



# Kasus 5:

## svar

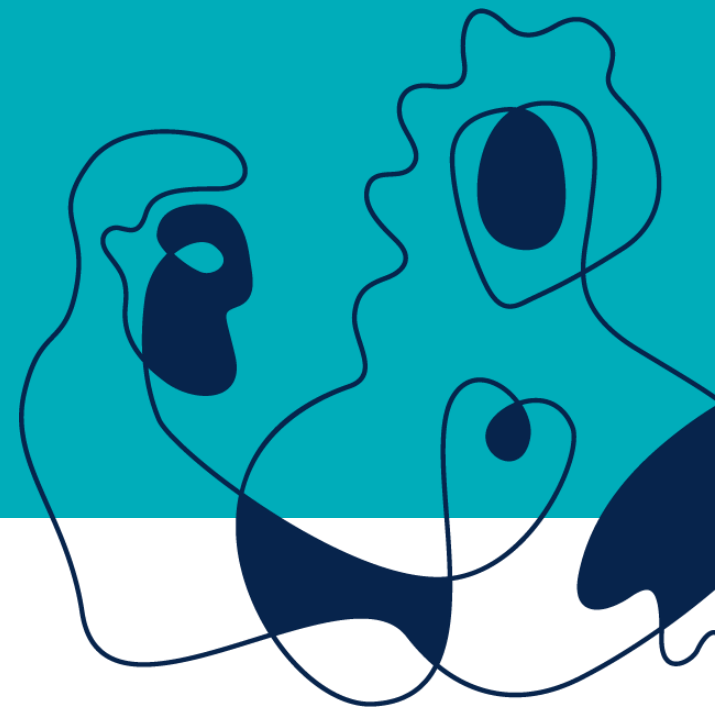
- **Utgangspunkt:** Lov: Pasrl § 4-1 «samtykke til helsehjelp»
  - *"Helsehjelp kan bare gis med pasientens samtykke med mindre det foreligger lovhjemmel eller gyldig rettsgrunnlag for å gi helsehjelp uten samtykke"*
  - *"Helsepersonellet skal ut fra pasientens alder, psykiske tilstand, modenhet og erfaringsbakgrunn legge forholdene best mulig til rette for at pasienten selv kan samtykke til helsehjelp"*
- I denne kasus:
  - Vurdere: «informert samtykke»
    - Nok informasjon?
    - Samtykkekompetent?
  - Fremdeles plikt til å tilby helsetjenester
    - oppfølgingsplan
    - annen behandling?
    - ta opp temaet flere ganger?

# 3.

## Rett til innsyn i journal, retting og sletting



Fylkesmannen i Oslo og Viken





## Kasus 6: innsyn i journal

- En pasient av deg ønsker å se pasientjournalen. Du avviser pasientens ønske med at journalen er ditt arbeidsredskap. Det er til og med brukt fagterminologi som pasienten antakelig ikke vil har forutsetninger for å forstå. Dessuten har pasienten slitt med en depresjon, så det vil være veldig uheldig at pasienten får se journalen.
- Kan du gjøre det?
  - Problematiserer for pasienten
  - «Må gi ut» Pasrl § 5-1
  - Unntak: nesten nødrettsbetraktninger



# Retten til journalinnsyn

<https://www.youtube.com/watch?v=-EipOSYWrWc>



# Kasus 7:

## retting og sletting i journal

- En pasient kontakter deg etter å ha fått utskrift av journalen. Den kommer tilbake full av notater på hva pasienten vil ha endret og tatt bort. Det gjelder alt fra feil navn på foreldre, feil datoer, opplysninger om av pasienten ble utsatt for incest som liten og at hun fremstod ruset under en konsultasjon. Du vet at ditt journalsystem «fryser» notater etter cirka 24 timer, så du ikke har anledning til å gå inn å endre tidligere journalnotater.
  - Hvordan forholder du deg til dette?



# Kasus 7:

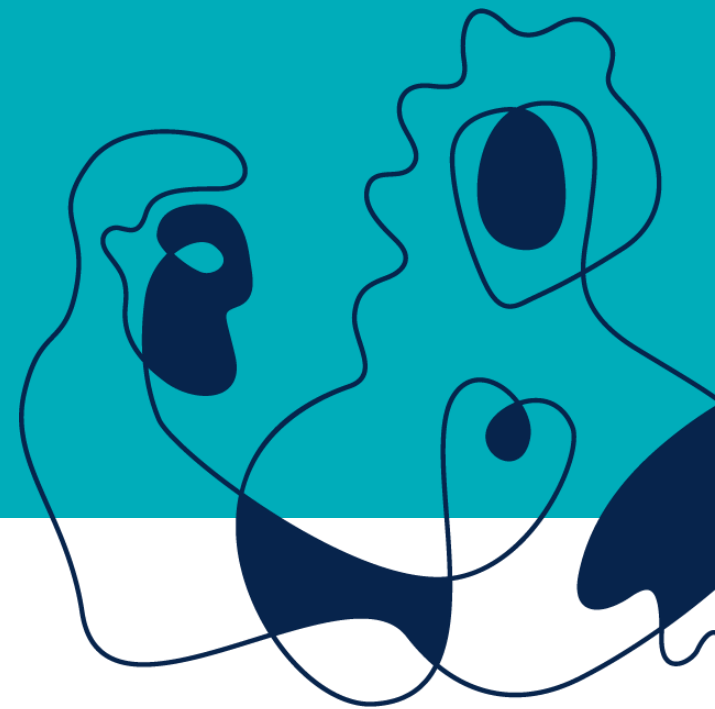
## lowerket: hva sier det?

- Lover:
- Pasrl § 5-2: Retting og sletting av journal «Pasienten, brukeren eller den som opplysningene gjelder, kan kreve at opplysningene i journalen rettes eller slettes etter reglene i helsepersonelloven § 42 til § 44. skal ha, men ikke gis mot pasientens uttrykte vilje, kan unnlates ved påtrengende nødvendig for å hindre fare for liv eller alvorlig helseskade for pasienten selv.
- Hpl § 42: «Helsepersonell som nevnt i § 39 skal etter krav fra den opplysningen gjelder, eller av eget tiltak, rette uriktige eller ufullstendige opplysninger, jf. personvernforordningen artikkel 16. Opplysningene skal etter krav fra den opplysningen gjelder, eller av eget tiltak rettes dersom de er utilbørlige. Retting skal skje ved at journalen føres på nytt, eller ved at en datert rettelse tilføyes i journalen. Retting skal skje ved at opplysninger eller utsagn slettes. Dersom et krav om retting avslås, skal kravet om retting og begrunnelse for avslaget nedtegnes i journalen. Avslag på krav om retting kan påklages til Fylkesmannen, som avgjør om retting kan foretas».
- Hpl. § 43: Sletting av opplysninger: Etter krav fra den journalopplysningene gjelder, eller av eget tiltak, skal helsepersonell som nevnt i § 39 slette opplysninger eller utsagn i journalen, dersom dette er ubetenkelig ut fra allmenne hensyn, ikke strider mot bestemmelsene i eller i medhold av arkivloven §§ 9 eller 18 og: 1. opplysningene er feilaktige eller misvisende og føles belastende for den de gjelder eller 2. opplysningene åpenbart ikke er nødvendige for å gi pasienten helsehjelp. Dersom krav om sletting avslås, skal kravet om sletting og begrunnelse for avslaget nedtegnes i journalen. Avslag om krav på sletting kan påklages til Fylkesmannen. (...)

# 4. Klage



Fylkesmannen i Oslo og Viken





# Har pasienten ikke fått oppfylt sin rett?



Foto: Scanpix

- Mener pasienten at helsetjenesten har brutt loven til ulempe for seg og fått sin rett oppfylt?
  - Kan klage jfr. pasient- og brukerrettighetsloven § 7-2 «Klage mv» *Pasient eller bruker eller dennes representant som mener at bestemmelsene i kapitlene 2, 3 og 4, samt § 5-1, § 6-2 og § 6-3 er brutt, kan klage til Fylkesmannen. Klagen sendes til den som har truffet enkeltvedtaket eller avgjørelsen*
  - Såkalt rettighetsklage (klage på uoppfylt rett)
  - Veileder i behandling av klagesaker etter pasient- og brukerrettighetsloven:
  - [https://www.helsetilsynet.no/globalassets/opplaster/Publikasjoner/internserien/veileder\\_klage\\_pasient\\_brukerrett\\_internserien7-2012.pdf/](https://www.helsetilsynet.no/globalassets/opplaster/Publikasjoner/internserien/veileder_klage_pasient_brukerrett_internserien7-2012.pdf/)