

Hvordan klage over helse- og omsorgstjenester

Dersom du som pasient, bruker eller pårørende opplever at det ikke gis helse- og omsorgstjenester, eller at kvaliteten på tjenestene er uforsvarlig, har du mulighet til å klage. Loven skal sikre at alle gis tilgang på nødvendige helsetjenester, og at disse er av forsvarlig kvalitet. Retten til nødvendig helsehjelp er nedfelt i [pasient- og brukerrettighetsloven](#) §§ 2-1a og 2-1b. Klagen kan også gjelde forhold slik som at helsepersonell gir utilstrekkelig eller gal informasjon, at helsepersonell bryter taushetsplikten, eller ulovlig bruk av tvang overfor pasienter.

Hva kan jeg klage på?

Det er to typer klager i helse- og omsorgssaker, som behandles noe forskjellig hos Fylkesmannen. Rettighetsklager er når du har fått avslag på en helse- og omsorgstjeneste du har søkt på. Slike klager skal rettes mot den som har fattet vedtaket, og oversendes derfra til Fylkesmannen som behandler klagen og avgjør saken endelig. Det er vanligvis kommunen, sykehuset eller en annen institusjon som fatter vedtakene det kan klages på i rettighetsklage-saker. Det er kun pasienten selv, pasientens foresatte eller en annen med fullmakt fra pasienten som kan klage på avslag på helsetjenester. Førsteinstansen har plikt til å bistå deg som klager med å skrive klagen.

Tilsynssaker er klager hvor Fylkesmannen får en klage fra deg som pasient, pårørende eller annen interessent i saker som gjelder kvaliteten på helsehjelpen, eller helsepersonells oppførsel.

Saksbehandlingen skal i slike saker skje etter reglene i bl.a. pasient- og brukerrettighetsloven §§ 7-4 og 7-4a. Slike klager gjelder typisk ting som:

- Faglig uforsvarlig behandling
- Dårlig kommunikasjon
- Blitt avvist fra øyeblikkelig hjelp
- Saksbehandlingsfeil ved vedtaket
- Andre forhold som er kritikkverdige

Hvordan sender jeg en klage til Fylkesmannen i tilsynssaker?

Fylkesmannen foretrekker å ta i mot klager som brevpost. Dersom klagen inneholder taushetsbelagt eller sensitiv informasjon må klagen sendes med vanlig brev. Vi kan også motta klager per telefon, men vi anbefaler sterkt å sende inn en skriftlig klage dersom du er i stand til å skrive.

Hva burde jeg ha med i klagen?

Klagen må inneholde navn og helst fødselsnummer på pasienten. Den må også inneholde informasjon om hvem klagen rettes mot. Hvis det er helsepersonell som påklages bør de navngis med fullt navn og stilling samt hvor de jobber. Klages det på sykehuset, bør det oppgis hvilken del av sykehuset klagen er rettet mot (klinikk, avdeling, sengepost osv.). Det bør også være informasjon om tidspunkt for hendelsen. Kontaktinformasjon, slik som telefonnummer og adresse til klageren og pasienten bør også være med i klagen. En konkret og kortfattet klage med all relevant informasjon vil som regel medføre kortere saksbehandlingstid.

Hva om jeg ønsker å klage på flere virksomheter eller personer i samme klage?

Det anbefales å sende to klagebrev dersom klagen retter seg mot mer enn én virksomhet, eller hvis klagen gjelder både en virksomhet og helsepersonell.

Kan jeg klage på andres vegne?

Ved en rettighetsklage må du da ha fullmakt fra pasient/bruker, eller være verge for denne. Dersom pasienten/brukeren mangler evne til å fremsette klage, vil klage fra pårørende normalt bli behandlet. Ved klage på andres vegne vil reglene om taushetsplikt kunne hindre at Fylkesmannen gir klageren full informasjon om sakens behandling.

Hvor lang behandlingstid kan jeg forvente?

Behandlingstiden kan i stor grad være avhengig av hvor mye informasjon som må hentes inn, og hvor lang tid dette tar. Det kan være store forskjeller fra sak til sak, men klagen vil som oftest bli behandlet ferdig innen 5 måneder. Dersom det skal innhentes uttalelser fra klager i saken vil et raskt svar tilbake til Fylkesmannen kunne bidra til en kortere behandlingstid.

Hvordan behandles klagen min?

Det blir innhentet informasjon fra virksomheten og helsepersonellet som det er klaget på. Dersom det mangler informasjon i klagen, vil klager bli forespurt om dette før informasjonen innhentes fra virksomheten eller helsepersonellet. Når vi er trygge på at vi har all nødvendig informasjon i saken, vurderes den da som regel av en jurist og av en helsefaglig saksbehandler. Etter at dette er gjort sendes det ut et brev hvor resultatet av saken oppgis og saken avsluttes. I de fleste saker vil klager få innsyn i relevante saksdokumenter, og mulighet til å uttale seg om disse etter reglene i pasient- og brukerrettighetsloven § 7-4a ved tilsynssaker. Dersom det er tale om en tilsynssak, vil alltid helsepersonellet og virksomheten få avslutningsbrevet. Dersom klager også er pasient eller bruker i saken, vil klager også få avslutningsbrevet. Dersom du klager på vegne av noen andre, og ikke har fullmakt, vil du ikke alltid motta avslutningsbrevet. Ved avgjort rettighetsklage får både den som er påklaget og klager svaret fra Fylkesmannen. Fylkesmannens avgjørelse i saken er endelig. Dersom du skulle ønske å overprøve Fylkesmannens avgjørelse må dette gjøres ved å anlegge sak ved tingretten.

Relevante lover og forskrifter:

[Pasient- og brukerrettighetsloven](#)

[Helse- og omsorgstjenesteloven](#)

[Spesialisthelsetjenesteloven](#)

[Helsepersonelloven](#)

[Psykisk helsevernloven](#)

[Prioriteringsforskriften](#)

[Pasientombudet i Telemark](#)