



Helse- og omsorgsdepartementet  
Postboks 8011 dep  
0030 Oslo  
Norge

Dato  
03.05.2021

## Hørings svar vedrørende endringer i helsepersonelloven, pasient- og brukerrettighetsloven

Mental Helse er en medlemsorganisasjon for alle mennesker med psykiske helseproblemer, pårørende og andre interesserte.

Mental Helse arbeider for økt åpenhet, forebygging av psykiske helseplager og et bedre helsetilbud. Brukere og pårørende har erfaring og kunnskap om psykisk helse som vi vil formidle til offentlige myndigheter, fagmiljøer, organisasjoner og enkeltpersoner. Brukerkunnskap er sammen med fagkunnskap avgjørende for å skape gode helsetjenester. Det er derfor nødvendig at brukere av psykiske helsetjenester også bidrar til utformingen av dem, både på lokalt, regionalt og nasjonalt nivå.

Mental Helse ønsker å takke for muligheten til å komme med innspill til forslag om endringer i helsepersonelloven, pasient- og brukerrettighetsloven om administrative reaksjoner og tilsynsmyndighetenes saksbehandling av henvendelser om pliktbrudd. Under følger våre innspill.

### Statsforvalteren

Dagens situasjon rundt klagesaker er svært krevende for mange pasienter og brukere. Behandlingstiden er alt for lang og mange opplever at deres saker ikke blir tilstrekkelig ivaretatt. Departementet skriver at det kan stilles spørsmål ved om pasient- og brukerinteressene og pasientenes rettssikkerhet blir tilstrekkelig ivaretatt dersom statsforvalteren ikke behandler alle anmodningene tilsynsmessig. Det er derfor, etter departementets vurdering, en forutsetning at helse- og omsorgstjenesten i større grad enn i dag håndterer henvendelser om kvalitet og pasientsikkerhet.

Mental Helse er opptatt av at alle saker blir behandlet av statsforvalteren og at pasient- og brukersikkerheten blir ivaretatt. Forslaget om å gi statsforvalteren større frihet støttes, men det må ikke begrenses til en praksis hvor bare de mest alvorlige sakene får behandling. Statsforvalterne bør ha en felles praksis for hvilke saker de kan gå inn i. Blant annet er alvorsgrad et viktig kriterium, samt saker av prinsipiell betydning. Statsforvalteren bør ha plikt til å legge fram hvordan han har vurdert de deler av tilsynet som pasienten etterspør begrunnelse for.

Statsforvalteren er i sitt mandat bedt om å se på saken fra pasientens ståsted. Da skal statsforvalteren, så langt det lar seg gjøre snakke med pasienten for å få tydeliggjort pasientens begrunnelse for den aktuelle klagen. Siden statsforvalteren er pålagt å ha god dialog med tjenesteutøver, og har veiledningsansvar overfor virksomheten; må den som påklager forhold til statsforvalteren ha mulighet til å se

Side 1 av 3

statsforvalterens vurderinger i prosessen. Statsforvalteren bør være tydelig på hvilke begrunnelser som har blitt vurdert, vektlegging av disse, samt forutsetninger og beslutninger. Statsforvalterens virksomhet og involvering bør kunne påklages til en uavhengig instans, eksempelvis sivilombudsmannen, men vår erfaring er at det også der er kapasitetsproblemer.

Det foreslås en forskyvning av tilsyns- og oppfølgingsansvar fra statsforvalterne til helse- og omsorgstjenestene. Muligheten til å få en vurdering av et overordnet organ, er en viktig rettssikkerhetsgaranti. Mange av våre medlemmer opplever å ikke få de helse- og omsorgstjenestene de har krav på fra kommunene. Mental Helse understreker at viktigheten av gode og samhandlende tjenester er svært viktig for vår gruppe. Personer som oppsøker psykisk helsehjelp, er i en sårbar posisjon og dermed utsatt for systemsvikt dersom de ikke får den helsehjelpen de har krav på. Rapporter understreker at så mange som 23% av pasienter blir avvist behandling innen psykisk helsevern, noe som er svært problematisk.

Derimot er vi enige i at det er svært mange saker som kan oppklares igjennom dialog mellom helsetjenestene og pasientene. Mental Helse oppfordrer derfor til mer åpenhet og imøtekommelse i møte med helsetjenestene og kommunen, også ved klagesaker. Dette vil i stor grad bidra til å redusere klagesaker hos statsforvalteren samt bygge tillitt til helsetjenestene.

### **Faglige pålegg**

Slik det kommer frem av forslaget er en grunnleggende forutsetning for å kunne oppnå faglig forsvarlige tjenester og brukersikkerhet at virksomheter må «undersøke forholdene rundt uønskede hendelser i tillegg til de utløsende årsakene, for å forstå hva som gikk galt og for å sette i verk tiltak for å forhindre at lignende skjer igjen».

Alt for ofte får pasienter en beklagelse i etterkant av klager, uten at det erkjennes svikt eller mangler. Det oppleves som forsøk på en ansvarsfraskrivelse. Mental Helse er derfor positive til forslag om å erstatte advarsel med faglig pålegg hvor det tilfaller et ansvar for å følge opp. Denne praksisen vil bidra til å styrke tjenestetilbudet og vil i stor grad virke rehabiliterende på de områder hvor feil avdekkes. Det kan gi en raskere oppfølging og dermed også en raskere endring og en kvalitetsforbedring for helsepersonell og pasienter. Pasienter og brukere vil også føle større trygghet for at dersom avvik eller feil oppdages så vil det korrigeres. Det er svært viktig for pasientene at helsetjenesten er villig til å lære av sine feil.

### **Like helsetjenester**

Det er som oftest kommunene som står ansvarlige i å vurdere forsvarligheten av deres tjenester. Dette gjøres samtidig som kommunene får ansvar for å tilby flere tjenester uten at de økonomiske rammene utvides i takt med ansvarsoppgavene.

I høringsnotatets pkt. 3.3.1 redegjøres det for at «Saksmengden og saksbehandlingstiden hos statsforvalteren har økt betraktelig de senere årene». Mental Helse mener derfor at den foreslåtte lovendringen vil ha en positiv effekt for behandling av klagesaker, men at det er strukturell svikt i praksisen om mer kostnadseffektive tjenester og at det må følges opp økonomisk for å kunne sikre forsvarlig helsetjenester. Denne praksisen har i store deler av helsetjenesten ført til et daglig tidspress som øker faren for feil og svikt, ikke på grunn av uvilje eller manglende kompetanse, men på grunn av manglende tid og ressurser. Helsetjenestene er under et svært stort press som gjenspeiles i antall klagesaker.

Med vennlig hilsen

**Jill Arild**  
Landsleder

**Linda Berg-Heggelund**  
Generalsekretær