

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](https://helsenorge.no)), samt på sidene til Statens helsetilsyn ([helsetilsynet.no](https://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)	<a href="https://helsenorge.no/pasient-og-brukerombudet">https://helsenorge.no/pasient-og-brukerombudet</a> <a href="https://helsenorge.no/pasient-og-brukerombudet/hva-vi-kan-hjelpe-med">https://helsenorge.no/pasient-og-brukerombudet/hva-vi-kan-hjelpe-med</a>
Informasjon om rettigheter, klageadgang mm.	<a href="https://www.helsetilsynet.no/rettigheter-klagemuligheter/">https://www.helsetilsynet.no/rettigheter-klagemuligheter/</a>
Oversikt over sentrale rettigheter	<a href="https://helsenorge.no/rettigheter">https://helsenorge.no/rettigheter</a>
Rett til helsetjenester i hjemmet	<a href="https://helsenorge.no/hjelpetilbud-i-kommunen/helsetjenester-i-hjemmet">https://helsenorge.no/hjelpetilbud-i-kommunen/helsetjenester-i-hjemmet</a>

#### 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](mailto:postmottak@helsedir.no) • [www.helsedirektoratet.no](http://www.helsedirektoratet.no)

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

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

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

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*