

## **Anmodning om tilsyn etter pbrl § 7-4.**

### **Prioritering og oppfølging av anmodninger**

#### **Dialog med den som har henvendt seg**

### **Pasienter, brukere og pårørende skal alltid få svar**

#### **Taushetsplikten begrenser retten til informasjon**

#### **Nærmeste pårørendes rett til informasjon og innsyn**

### **Hvem kan anmode om tilsyn etter pbrl § 7-4?**

### **Person som opptrer på vegne av den med anmodningsrett**

### **Når foreligger en anmodning?**

### **Rett til innsyn og uttalelse**

## **Anmodning om tilsyn etter pbrl § 7-4**

Sist oppdatert 27.06.2022

Pasienter, brukere og pårørende som har erfart uønskede hendelser eller forhold i helse- og omsorgstjenesten, kan be statsforvalteren om tilsyn.

For tilsynsmyndigheten er slike anmodninger en viktig kilde til informasjon om erfaringer med helse- og omsorgstjenesten. Det er tilsynsmyndigheten som vurderer hvordan anmodningen skal følges opp. Den som har henvendt seg skal alltid få informasjon om hvordan tilsynsmyndigheten har fulgt opp henvendelsen.

Det kan være krevende å ha god kommunikasjon som ivaretar både perspektivet til den som henvender seg og tilsynsmyndighetens behov for å prioritere hvilke saker tilsynsfaglige virkemidler er egnet for. Det forutsetter både kunnskap og refleksjon om ulike forventninger til tilsynsmyndigheten og til vår egen rolle- og oppgaveforståelse og holdninger til uønskede hendelser. Denne artikkelen må leses i sammenheng med [Pasienter, brukere og pårørendes forventninger til tilsyn](#).

En anmodning om tilsyn er ikke en klage i forvaltningslovens (eller pasient- og brukerrettighetslovens) forstand. Pasient- og brukerrettighetsloven § 7-4 a har utfyllende saksbehandlingsregler for anmodninger om tilsyn. Denne delen av veiledningen dreier seg om hvilke krav disse bestemmelsene stiller til statsforvalterens saksbehandling.

## **Prioritering og oppfølging av anmodninger**

Tilsyn er all aktivitet og virkemiddelbruk statsforvalteren foretar som tilsynsmyndighet, som et resultat av at vi får kjennskap til en hendelse, et forhold eller en praksis i helse- og omsorgstjenesten.

Det følger av helsetilsynsloven § 1 at formålet med tilsyn er å styrke sikkerheten og kvaliteten i helse- og omsorgstjenesten og befolkningens tillit til helsepersonell og helse- og omsorgstjenesten. Statsforvalteren må prioritere ressursene slik at vi kan oppnå dette formålet. Les mer om nødvendigheten av prioritering i [Tilsynsfaglige prioriteringer og vurderinger](#) og [Policy](#).

Statsforvalteren har ulike virkemidler og aktiviteter for å bidra til at regelverket følges, se også [Oversikt over behandlingsmåter](#). En viktig oppgave er å undersøke, bedømme og følge opp at helsepersonell og helse- og omsorgstjenesten holder seg innenfor kravene i lov og forskrift. 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, jf. pbrl § 7-4 a andre ledd.

I mange saker vil det være hensiktsmessig at vi etterspør og vurderer hvordan virksomhet og helsepersonell følger opp informasjonen, ivaretar pasient og/eller pårørende og iverksetter tiltak som reduserer risikoen for fremtidige hendelser. Helse- og omsorgsdepartementet har gjentatte ganger fremholdt at flest mulig saker skal løses i den enkelte virksomheten (se f.eks. Prop. 57 L (2021-2122) punkt 4.5 og 5.4). Les mer om [Tjenestens plikt til å svare på henvendelser](#).

Det er et mål å håndtere saker raskt slik at brukere og pårørende får informasjon om hvordan saken er fulgt opp. Det gir også bedre mulighet til raskere forbedring av tjenester fra helsepersonell og virksomheter når det er nødvending. Lang saksbehandlingstid kan påvirke tilliten til oss som tilsynsmyndighet.

### **Dialog med den som har henvendt seg**

Dialog kan avklare hva som er viktig for den som har henvendt seg, avklare forventninger og formidle hvordan vi kan følge opp saken på mest hensiktsmessig måte. Dialog bidrar til at statsforvalteren får et best mulig grunnlag for prioritering og vurdering av hvordan anmodningen skal følges opp.

Statsforvalteren bør vurdere om det er hensiktsmessig med dialog med den som har henvendt seg. Les mer om [Forventninger til tilsyn / Kommunikasjon og formidling](#).

## **Pasienter, brukere og pårørende skal alltid få svar**

Statsforvalteren må kommunisere på en god måte med de som tar kontakt om hendelser eller forhold de har erfart i helse- og omsorgstjenesten. Artikkelen [Pasienter, brukere og pårørendes forventninger til tilsyn](#) bør leses.

Statsforvalteren skal alltid gi en tilbakemelding på hvordan tilsynsmyndigheten har fulgt opp henvendelsen, jf. pasient- og brukerrettighetsloven § 7-4 a femte ledd. Vi skal alltid informere om hvorfor vi vurderer som vi gjør. Vi må få frem at vår vurdering bygger på de opplysningene vi har fått og ev. innhentet, slik at den som har henvendt seg kan vurdere om

statsforvalteren burde få annen relevant informasjon.

Hvor utfyllende statsforvalterens tilbakemelding skal være, må sees opp mot vurderingene og saksbehandlingsskrittene som er gjort, jf. Prop. 57 L (2021-2022) punkt 4.5. Der vi har vurdert at oppfølgingen av forholdet bør skje hos virksomheten/helsepersonellet, kan vi begrunne dette kort. Der statsforvalteren har vurdert og tatt stilling til om det foreligger lovbrudd, bør den som har henvendt seg få informasjon om hvordan statsforvalteren vurderte den delen av saken som gjelder dem. Se likevel nedenfor om begrensninger i retten til informasjon (taushetsplikt).

### Taushetsplikten begrenser retten til informasjon

Den som har fremsatt anmodningen har rett til informasjon om hvordan tilsynsmyndigheten har fulgt opp henvendelsen, men de har ikke rett til sensitive opplysninger om involvert helsepersonell eller andre.

### Nærmeste pårørendes rett til informasjon og innsyn

Det gjelder særlige regler for nærmeste pårørendes rett til opplysninger om pasient eller bruker. Se pasient- og brukerrettighetsloven § 5-1 fjerde og femte ledd.

## Hvem kan anmode om tilsyn etter pbrl § 7-4?

Personer som har anmodningsrett;

- pasient eller bruker over 16 år
- nærmeste pårørende til avdød pasient eller bruker
- nærmeste pårørende til pasient eller bruker over 18 år uten samtykkekompetanse

I tillegg kan anmodningsretten omfatte «andre som har rett til det», for eksempel foreldre til barn under 16 år eller foreldre til barn mellom 16-18 år som ikke har samtykkekompetanse. Mer detaljerte regler følger av pasient- og brukerrettighetsloven kapittel 4. [Henvendelser fra foreldre som gjelder tjenester til barn](#)

Pasient, bruker og nærmeste pårørende er definert i pasient- og brukerrettighetsloven § 1-3.

## Person som opptrer på vegne av den med anmodningsrett

Den med anmodningsrett kan la seg representere av en annen person, for eksempel pasient- og brukerombud, advokat eller lignende. Forvaltningsloven § 12 har bestemmelser om bruk av advokat eller annen fullmektig. Advokat trenger ikke fullmakt. Andre representanter, inkludert pasient- og brukerombud og rettshjelper, må dokumentere sin representasjon.

Pårørende må ha fullmakt, unntatt når pårørende representerer den med anmodningsrett som en følge av reglene i pasient- og brukerrettighetsloven kapittel 4.

Les mer om [Representasjon](#)

## Når foreligger en anmodning?

Om det foreligger en anmodning, beror på en tolkning av henvendelsen. Anmodninger om tilsyn kan komme i mange former, og som hovedregel er det tilstrekkelig at en person med anmodningsrett henvender seg til tilsynsmyndigheten med ønske om at tilsynsmyndigheten skal følge opp. Dette kan være en hendelse, et forhold eller en praksis som direkte berører/gjelder den med anmodningsrett. Det kan være pasienter, brukere eller pårørende som

- a. ønsker at tilsynsmyndigheten skal undersøke og avklare hva som har skjedd i forbindelse med en uønsket hendelse eller et uønsket forhold de har erfart
- b. har en erfaring med helse- og omsorgstjenesten som de ønsker at tilsynsmyndigheten skal følge opp for å unngå at det skal skje igjen
- c. ønsker en konkret vurdering av om bestemmelser om plikter fastsatt i helselovgivningen er brutt til ulempe for seg

Det må fremgå av anmodningen hva saken gjelder, hvilken virksomhet/helsepersonell anmodningen gjelder og når det aktuelle forholdet skjedde. Ved tvil kontakter statsforvalteren den som har henvendt seg or å få nødvendig avklaring. [Mottak/avklaring/Avklaring av henvendelsen](#)

Det kan noen ganger være uklart om det har vært ment å fremsette en rettighetsklage etter pbrl. § 7-2 eller en anmodning om tilsyn. Les mer om skillet mellom tilsynssaker og rettighetsklager i [Veileder rettighetsklager](#).

## Rett til innsyn og uttalelse

Person med anmodningsrett har rett til innsyn i relevante dokumenter og til å uttale seg i tilsynssaken, jf. pasient- og brukerrettighetsloven § 7-4 a tredje ledd.

Hva som er relevant informasjon, må vurderes konkret. Det sentrale er om opplysningene er av slik karakter at den med anmodningsrett bør få anledning til å gi sine kommentarer til disse. Uttalelser fra helsepersonell og virksomheter vil som hovedregel være relevant og statsforvalteren må uoppfordret oversende disse. Andre opplysninger som vektlegges i vår vurdering vil også som hovedregel anses som «relevante».

Den som har fremsatt anmodningen har ikke rett på innsyn i personopplysninger om helsepersonellet eller om andre personer.

Se også om begrensninger i innsynsretten ovenfor under [Taushetsplikten begrenser retten til informasjon](#) og [Nærmeste pårørendes rett til informasjon og innsyn](#).

## Relatert innhold

[pbrl. §§ 7-4 og 7 4 a](#)

[Representasjon](#)

[Henvendelser fra foreldre som gjelder tjenester til barn](#)

[Policy for tilsynssaker i barnevern, sosial- og helsetjenestene](#)

[Forventninger til tilsyn](#)

[Ordliste](#)

Dette er en artikkel i Veiledning for statsforvalterens behandling av tilsynssaker (helse- og omsorgstjenesten).

[Hovedmenyen for veiledningen med alle lenkene til artikler](#)

Veiledningen er et digitalt oppslagsverk som er publisert på Helsetilsynets intranett og hos statsforvalterne og er en del av styringssystemet. Teksten som publiseres på internett er pdf-versjonen av deler av denne veiledningen for at alle skal kunne se hvordan tilsynsmyndighetene arbeider.

Funksjonaliteten i det digitale oppslagsverket på intranett uteblir i denne pdf-versjonen på internett. Det betyr at:

- filen inneholder mange pekere til lenker som ikke vil virke
- filen inneholder flere åpne/lukke-bokser, som er åpne i denne pdf-versjonen
- marger, sideskift og utseende generelt er ikke ideelt

Artikkelen ble publisert på intranettet i september 2021. Sist endret 27.06.2022.