

## **Møte med virksomhet og pasient**

### **Om denne behandlingsmåten**

#### **Momenter i vurderingen av om vi skal bruke denne behandlingsmåten**

### **Fremgangsmåte**

#### **Statsforvalterens rolle og ramme for møtet**

#### **Forberedelse av møtet**

#### **Gjennomføring og oppfølging av møtet**

### **Vurdering**

#### **Avgjørelse**

#### **Registrering i NESTOR**

## **Møte med virksomhet og pasient**

Behandlingsmåte 4.

Sist oppdatert 28.06.2022

### **Om denne behandlingsmåten**

Denne behandlingsmåten kan statsforvalteren bruke når det dreier seg om situasjoner der pasienten/brukeren mottar tjenester fra flere virksomheter og saken kan ha elementer av rettighetsforhold i seg.

Bruk av slike møter kan være en god tilnærming i komplekse og/eller litt fastlåste saker der pasient/bruker/pårørende og de involverte tjenestene er innstilt på å komme fram til gode løsninger gjennom dialog.

Det sentrale er at virksomhetene må bli samordnet og ta ansvar slik at pasient eller bruker får forsvarlige tjenester. Møtet har også som formål å styrke pasientens eller brukerens tillit til virksomhetene. Statsforvalteren vurderer om slikt møte mellom virksomheter og pasient/bruker/pårørende er godt egnet for å oppnå dette formålet.

Oftest haster det med å få en avklaring av ansvar og å finne løsninger. Sakene er gjerne sammensatt med behov for samhandling mellom forskjellige tjenester for å sikre det helhetlige tjenestetilbudet. Ved denne behandlingsmåten tas det sikte på at statsforvalteren kan avslutte saken med oppsummerende brev.

### **Momenter i vurderingen av om vi skal bruke denne behandlingsmåten**

1. behov for å reetablere dialog og tillit mellom tjenestene med bistand fra tilsynsmyndigheten
2. behov for å reetablere pasients, brukers eller pårørendes dialog med og tillit til tjenestene og det er behov for bistand fra tilsynsmyndigheten
3. behov for rask avklaring av ansvar og å finne løsninger fordi det er løpende behov for tjenester fra flere virksomheter
4. behov for å samordne virksomhetene og få god ressurskobling
5. pasient/bruker har behov for bistand til å uttrykke sine behov
6. det kan være forhold som tilsier at pasient/bruker ikke får forsvarlige tjenester
7. det er samhandlingsproblemer mellom ulike aktører/forvaltningsnivåer
8. opplysninger om at fremtidig pasient- og brukersikkerhet er truet
9. pasientens/brukerens behov fremover i tid er sentralt (kan ha elementer av rettighetssak i seg)
10. statsforvalteren har allerede noe dokumentasjon fra flere aktører i saken
11. virksomhetene har forsøkt å finne løsninger, uten å lykkes
12. skriftlig saksbehandling alene er hverken tilstrekkelig eller egnet til å oppnå tillit fra pasient/bruker overfor tjenestene eller bidra til pasient- og brukersikkerheten.

### **Fremgangsmåte**

#### **Statsforvalterens rolle og ramme for møtet**

- a. Statsforvalteren gjennomfører møtet som tilsynsmyndighet og må være bevisst på denne rollen.
  - Våre representanter må ha gode kommunikasjonsferdigheter, være egnet og ha oversikt over tjenestene og organiseringen.
  - Ledere med tilstrekkelig beslutningsmyndighet fra statsforvalteren deltar i møtet.
- b. For å kunne oppnå formålet må pasient, bruker eller dennes representant gi sin tilslutning til gjennomføring av møtet. De velger selv om de vil delta, eventuelt i hele eller deler av møtet.
- c. Pasient/bruker må få informasjon om hensikten med møtet og hvordan møtet skal gjennomføres.
- d. Pasient/bruker må ivaretas underveis i møtet.
- e. Statsforvalteren skal ikke opptre som klagemyndighet (rettighetssaker) når vi bruker denne behandlingsmåten. Noen ganger er det i tillegg behov for å veilede om fremgangsmåte ved søknad og klage etter pasient- og brukerrettighetsloven § 7-2. Det kan være behov for å tydeliggjøre virksomhetens plikt til å hjelpe med søknader og klager.
- f. Statsforvalteren må være oppmerksom på at det kan komme frem opplysninger i møtet eller i etterkant som medfører behov for videre tilsynsmessig oppfølging.

#### **Forberedelse av møtet**

Her beskriver vi hvordan vi forbereder, gjennomfører og avslutter møter mellom virksomhetene og pasient/bruker eller pårørende.

Vi er tilsynsmyndighet og vår rolle må være tydelig. Det er virksomhetene selv som skal finne løsningene, med vår bistand og veiledning.

Denne fremgangsmåten er et utgangspunkt og må tilpasses den aktuelle situasjonen.

Vi inviterer til møte og bruker dokumentasjonen/opplysningene vi har.

1. Vi må tydeliggjøre rammer og formål for møtet, inkludert forventningsavklaringer hos deltakerne.
2. Informer pasient, bruker eller dennes representant for å få deres tilslutning til gjennomføring av møtet.
3. Vi må før møtet avklare med virksomhetene hvilke ledere som skal delta. Disse må ha nødvendig beslutningsmyndighet.
4. Pasient/bruker må få informasjon om at de kan delta i møtet og kan ta med seg en person dersom de ønsker det. Vi må informere om at det er mulig å kontakte pasient- og brukerombudet (POBO), se [Informasjon om pasient- og brukerombudene](#), eller andre og be om hjelp før, under og etter møtet. Vi må bistå med slik kontakt dersom ønskelig.

## Gjennomføring og oppfølging av møtet

1. Vi leder møtet og må sikre at pasient/bruker ivaretas underveis.
2. Informer pasient, bruker eller dennes representant for å få deres tilslutning til gjennomføring av møtet.
3. I møtet finner virksomhetene løsningene i samarbeid med pasient/bruker/pårørende. Statsforvalteren bidrar til at virksomhetene avklarer ansvar og oppgaver for samlet å sikre nødvendige tjenester og for videre dialog og samhandling.
4. Som avslutning oppsummerer statsforvalteren konklusjonene i møtet.
5. Når virksomhetene i møtet inngår avtaler og tar sitt ansvar for fremtidige løsninger, informerer vi om at statsforvalteren innen to uker skriver et oppsummerende brev og avslutter saken med dette.
6. Noen ganger
  - a. vurderer vi behov for tilbakemelding fra virksomhetene innen to uker og vi avslutter saken med et oppsummerende brev raskt.
  - b. vurderer vi at det er nødvendig å følge med på om virksomhetene på litt lengre sikt følger opp det som er avtalt, eventuelt vurdere at pasient/bruker får forsvarlige tjenester. Vi informerer i møtet om at statsforvalteren vil ha en rapport fra virksomhetene en tid etter at vi har avsluttet saken. Det beste er at virksomhetene selv setter denne fristen, men den bør ikke være mer enn seks måneder.
7. Person med anmodningsrett etter pbrl § 7-4 må få informasjon om at vi, ut fra den informasjon vi har, ikke anser det som nødvendig med ytterligere tilsynsmessig oppfølging. Les mer om [Anmodning om tilsyn](#).

## Vurdering

Hvis vi ikke avslutter saken i møtet eller etter en tilbakemelding fra virksomhetene, må vi vurdere om saken skal følges opp på annen tilsynsmessig måte. Person med anmodningsrett må da få informasjon om det, jf. pkt. 7 over. Det kan også være behov for å veilede om fremgangsmåte ved søknad om tjenester og klage på avslag, se [Veileder i behandling av klagesaker etter pasient- og brukerrettighetsloven](#).

## Avgjørelse

Statsforvalteren sender et brev med oppsummering til virksomhetene, med kopi til pasient/bruker/pårørende eller representant. I brevet oppsummerer statsforvalteren konklusjonene i møtet og hvem som har ansvar for hva fremover. Oppsummeringen er vår avgjørelse. Vi omtaler ikke enkeltpersonell. Statsforvalteren tar ikke stilling til lovbrudd.

Hvis vi i møtet har bedt om tilbakemelding fra virksomhetene innen en kort frist, avslutter vi saken etter at dette er mottatt. Vi kan i vår avgjørelse også be om rapport fra virksomhetene for å følge med på om virksomhetene på litt lengre sikt følger opp det som er avtalt, eventuelt vurdere at pasient/bruker får forsvarlige tjenester. Bruk fristen som ble avtalt.

Dersom saken ikke kan avgjøres i eller like etter møtet, må vi vurdere å endre tilnærming til [Behandlingsmåte 5](#).

Dersom det er aktuelt, informerer vi om fremgangsmåten ved klage etter pasient- og brukerrettighetsloven § 7-2.

## Registrering i NESTOR

### Bruk av feltene i NESTOR-bildene

For de enkelte feltene i sakbildet for behandlingsmåte 4 gjelder:

I feltet *Saksområde* velges *Helse/omsorg*, i *Sakstype* velges *Tilsynssak* og i *Behandlingsmåte* velges *4 – Møte med virksomhet og pasient*.

Feltene *Presedensgivende* og *Saksb 2* fylles ut der statsforvalteren har tatt dem i bruk, og de er aktuelle å bruke i saken.

Feltet *Tilleggsinformasjon er innhentet* fylles ut der statsforvalteren har etterspurt og fått tilleggsinformasjon i saken. Vær oppmerksom på feltet *Bedt om tilbakemelding før oppsummering?* i virksomhetsbildet.

Feltet *Team* er forhåndsutfyllt for de fleste; feltet skal være utfyllt.

I feltet *Henvendelsen kom inn* registreres dato for første dokument i saken, f.eks. skriftlig henvendelse eller notat om telefonsamtale. I feltet *Oppsummering sendt* registreres dato for oversendelse av statsforvalterens oppsummering av konklusjonene fra møtet. Disse to feltene brukes for å beregne saksbehandlingstid, jf. krav om at 80 % av sakene etter behandlingsmåte 4 skal være behandlet innen tre måneder.

Feltet *Merknad* kan brukes etter behov, av den som registrerer eller etter felles retningslinje hos den enkelte statsforvalter. Merknadsfeltets størrelse kan utvides etter behov ved å klikke og dra i pilen i feltboksens nedre, høyre hjørne:

I feltene *Kilder* og *Saken gjelder* velges ett eller flere av alternativene.

Feltene *Oversendt Statens helsetilsyn* og *Tilsynsobjekter i saken / Nytt individ <helsepersonell>* er ikke aktuelle i behandlingsmåte 4.

Feltene *Pasient/bruker m.v.*, *Kjønn* og *Født* fylles ut der det er aktuelt.

*Tilsynsobjekter i saken / Ny virksomhet* (eget registreringsbilde med blå kant) fylles ut med ett bilde for hver virksomhet.

Sjekk at dato i feltet *Henvendelsen kom inn* er den samme som i feltet med samme navn i sakbildet, eller den kan være senere hvis det er flere virksomheter /helsepersonell, men den skal ikke være tidligere. Sjekk også at datoen i *Oversendt denne virksomheten* her i tilsynsobjektbildet er samme som i feltet *Avsluttet med oversendelse* i sakbildet – men ved flere virksomheter skal feltet i sakbildet ha den seneste datoen av tilsynsobjektene.

#### Skifte av behandlingsmåte

Skifte til behandlingsmåte 5 gjøres ved å velge *Saken videreføres iht. behandlingsmåte 5* i feltet *Utfall* i tilsynsobjektbildet for virksomhet eller for individ/helsepersonell. Ved å velge *Lagre og lukk* vil registreringsbildet skifte til den nye behandlingsmåten. I tillegg må en skifte behandlingsmåte i feltet *Behandlingsmåte* i sakbildet.

Det er ikke anledning til å skifte fra behandlingsmåte 4 til 1, 2 eller 3.

Opplysningene som er lagret under den første behandlingsmåten følger med til samme felter i ny behandlingsmåte.

Vær klar over at saksbehandlingstid ved skifte av behandlingsmåte beregnes fra dato i feltet *Henvendelsen kom inn* i første behandlingsmåte (4) til dato for avslutning i den avsluttende behandlingsmåten (5).

NESTOR, menyen *Statistikk og rapporter* og valg av *Tilsynssak* i feltet *Sakstype*, gir statistikk om tilsynssaker. Rapportene H0550 og H0589 gir informasjon om behandlingsmåter. Flere rapporter kommer i løpet av vinteren 2022.

## Relatert innhold

[Varsler som oversendes fra Statens helsetilsyn](#)

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

[Pasient- og brukerombudene](#)

[Oversikt over behandlingsmåter](#)

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

[Ordlister](#)

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 utelir 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 28.06.2022.