

Pasientrettighetsklager - saksbehandling

Side 1 av 2

Dokumentplassering:

I.5.2.4-16

Godkjent dato:

03.09.2025

Revideres innen:

03.09.2027

Sist endret:

03.09.2025

Versjon:

1.03

Foretaksnivå/Virksomhetsstyring/Kvalitet og pasientsikkerhet/Uønskede hendelser

ENDRINGER FRA FORRIGE VERSJON: Forlenget gyldighet til 03.09.2027

HENSIKT

Sikre korrekt saksbehandling av pasientrettighetsklager, med oversendelse til Statsforvalteren som endelig klageinstans der klager ikke får medhold i sin klage.

LOVGRUNNLAG

Av pasient- og brukerrettighetsloven (pbrl) § 7-2 fremgår:

Pasient eller bruker eller dennes representant som mener at bestemmelsene i kapitlene 2, 3 og 4, samt § 5-1, § 6-2 og § 6-3 er brutt, kan klage til Fylkesmannen. Klagen sendes til den som har truffet enkeltvedtaket eller avgjørelsen.

Av lovbestemmelsen følger at sykehuset (aktuell avdeling) først skal vurdere klagen. Dersom klagen ikke tas til følge skal den oversendes Statsforvalteren som klageinstans ihht forvaltningsloven (fvl) § 33. Se under for fremgangsmåte.

Pasientrettighetsklager skal prioriteres høyt da de gjelder rettigheter som er av stor betydning for den enkelte. Klagen bør derfor behandles uten ugrunnet opphold og innen en måned fra mottak, jf. fvl § 11 a.

AVGRENSNING

Med pasientrettighetsklager menes her klager fra pasienter som mener de ikke får oppfylt sine rettigheter etter pasient- og brukerrettighetsloven (de ønsker noe de ikke får). Det dreier seg normalt om rettigheter som det kan være aktuelt å oppfylle nå eller i fremtiden, til forskjell fra klager på forhold som ligger tilbake i tid.

Eksempler på klagesaker som skal behandles som en pasientrettighetsklage ihht denne retningslinjen er:

- Klage på avslag på henvisning/søknad
- Klage på lang ventetid/sykehusets fristfastsettelse
- Klage på at rett til medvirkning ikke oppfylles, for eksempel i valg mellom ulike undersøkelses- og behandlingsmetoder
- Klage på at rett til kontaktlege ikke oppfylles

Klager på avslag på utlevering/retting/sletting av journalopplysninger klagebehandles etter helsepersonelloven, men fremgangsmåten er lik den som beskrives i denne prosedyren.


MÅLGRUPPE

Denne retningslinjen gjelder for alle som behandler pasientrettighetsklager i SSHF. Normalt koordineres behandlingen av pasientrettighetsklager av rådgiver i stab, men klagen skal vurderes av avdelingen som klagen gjelder. Dersom klinikken delegerer klagebehandlingen til avdelingsnivået, har klinikken fortsatt ansvar for at formål og innhold i denne retningslinjen følges.

FREM GANGSMÅTE

1. Postmottak fordeler mottatt pasientrettighetsklage til rådgiver i stab ihht gjeldende [fordelingsnøkkel](#). Dersom klagebehandling er delegert til avdelingsnivået må klinikken påse at postmottak er kjent med korrekt adressat.
2. Det må vurderes om klagefristen er overholdt (fire uker fra klager ble kjent med sykehusets beslutning).
3. Der det ikke er pasienten selv som klager og pasienten er over 16 år må det vurderes innhentet fullmakt.

Utarbeidet av: Kvalitetssjef Else Kristin Reitan	Fagansvarlig: Kvalitetssjef Else Kristin Reitan	Verifisert av: []	Godkjent av: Susanne M Sørensen Hernes	Dok.nr: D53334
---	--	----------------------	--	-------------------

		Pasientrettighetsklager - saksbehandling			Side: 2 Av: 2
Dokument-id: I.5.2.4-16	Utarbeidet av: Kvalitetssjef Else Kristin Reitan	Fagansvarlig: Kvalitetssjef Else Kristin Reitan	Godkjent dato: 03.09.2025	Godkjent av: Susanne M Sørensen Hernes	Revisjon: 1.03

Foretaksnivå/Virksomhetsstyring/Kvalitet og pasientsikkerhet/Uønskede hendelser

4. Aktuell avdeling bes vurdere klagen og ta stilling til pasientens klagepunkter. Vurderingen skal dokumenteres i eget DIPS-notat, der faglige avveininger kommer tydelig frem. Begrunnelsen for beslutningen bør i størst mulig grad underbygges med nøyaktige henvisninger til relevante faglige retningslinjer, prioriteringsveiledere, etc.
5. Dersom avdelingen finner at klagen bør tas til følge og klager gis medhold informeres klager om dette i eget brev. Dette dokumenteres i Public og saken kan avsluttes.
6. Dersom avdelingen finner at opprinnelig vurdering/beslutning bør opprettholdes skal saken snarest mulig oversendes Statsforvalteren for endelig klagebehandling.
7. Rådgiver i stab/(ev. avdelingen dersom klagebehandlingen er delegert) sørger for oversendelse til Statsforvalteren med relevant underlagsmateriale:
 - Kopi av opprinnelig henvisning/søknad/henvendelse
 - Kopi av svar/informasjonsbrev sendt pasient og eventuelt henviser
 - Kopi av klagen
 - Kopi av vurderingsnotat/informasjon om hvordan klagen er vurdert
 - Eventuelle relevante utdrag fra pasientjournal

Husk at klager skal ha kopi av oversendelsen med vedlegg.

KLAGEINSTANSENS AVGJØRELSE

STATSFORVALTEREN KAN SOM KLAGEINSTANS PRØVE ALLE SIDER AV SAKEN, HERUNDER OM FRISTER SOM ER FASTSATT AV SYKEHUSET ER FORSVARLIGE.

Pasientrettighetsklager skal prioriteres høyt også av klageinstansen og avgjørelse skal som hovedregel foreligge innen 3 måneder.

Det er tre mulige utfall av klageinstansens vurdering:

1. Statsforvalteren stadfester sykehusets avgjørelse, klager får ikke medhold og saken kan avsluttes
2. Statsforvalteren omgjør sykehusets avgjørelse, klager får medhold, og rettigheten må oppfylles
3. Statsforvalteren opphever sykehusets avgjørelse, og returnerer saken for ny behandling (for eksempel dersom saken ikke er tilstrekkelig opplyst fra sykehusets side eller det foreligger saksbehandlingsfeil). Sykehuset må da behandle klagen på nytt i lys av Statsforvalterens merknader.

Kryssreferanser

[Saksbehandleroversikt - Administrasjonen, klinikkledelsene, Teknologi og e-helse, IA-rådgivere og HR-rådgivere](#)

Eksterne referanser

<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-63>

<https://www.helsetilsynet.no/publikasjoner/internserien/veileder-behandling-klagesaker-pasient-brukerrettighetsloven/>

<https://www.helsenorge.no/klage-og-erstatning/klageordninger#klage-p%C3%A5-lege-sykehus-eller-andre-helsetjenester>