

Pasient- og brukerombudet i Hedmark og Oppland

Pasient- og brukerombudet (POBO) skal arbeide for å ivareta pasientens og brukerens behov, interesser og rettssikkerhet overfor helse- og sosialtjenesten, og for å bedre kvaliteten i tjenestene.

Fram til 1. september 2009 hadde ombudet spesialisthelsetjenesten som arbeidsområde, det vil si sykehus, poliklinikker og institusjoner som har avtale med et regionalt helseforetak. Ordningen omfatter psykisk helsevern, somatikk og tverrfaglig spesialisert behandling av rusmiddelavhengige.

Den 1. september 2009 vedtok Stortinget en lovendring om utvidelse av ombudenes arbeidsområde til også å gjelde kommunale helse- og sosialtjenester. Utvidelsen innebærer at POBO nå tar imot henvendelser som for eksempel gjelder fastlege, legevakt, fysioterapi, psykisk helseteam, hjemmesykepleie, sykehjem og fengselshelsetjeneste. Videre omfatter ordningen kommunale sosialtjenester, for eksempel brukerstyrt personlig assistent, praktisk bistand som boveileder og hjemmehjelp, tiltak for rusmiddelavhengige, avlastning og støttekontakt. Økonomisk sosialhjelp og kvalifiseringsstønning omfattes ikke av utvidelsen.

Med få unntak kommer henvendelsene til POBO per telefon. Det er ombudets oppgave å skaffe seg oversikt og bistå når det gjelder videre saksgang. Bistanden kan for eksempel handle om hvor en eventuell klage bør sendes, formulering av klage, søknad om erstatning og/eller informasjon om rettigheter. Ombudet kan ta telefonisk kontakt med det aktuelle tjenestetilbudet eller be om et møte sammen med brukeren. Arbeidsmåten er avhengig av sak og situasjon. Mange henvendelser lar seg løse uten at det blir en formell klage. I enkelte tilfeller opptrer POBO på vegne av brukeren etter fullmakt. Dette er avhengig av faktorer som sakens kompleksitet, og om vedkommende har anledning eller overskudd til å arbeide videre på egen hånd.

Kontor Hamar: 62 55 14 90
Kontor Gjøvik: 61 13 29 44

Postadresse: Statens Hus, Postboks 4326, 2308 HAMAR
E-postadresse: ho@pasientogbrukerombudet.no
Hjemmeside: www.pasientogbrukerombudet.no