



Kommunikasjon, informasjon og medvirkning

Kommunikasjon

- Kommunikasjon – helsehjelp
- skjer **mellom:**
- Helsepersonell/andre hjelpere og
- **Pasient/pårørende**
- Jeg snakker her om kommunikasjon med pasient og pårørende
- Kommunikasjon generelt til befolkningen omtales ikke
- *Regner at temaet kommunikasjon mellom helsepersonell har dere hatt tidligere i uken*

Kommunikasjon, informasjon og medvirkning

- Klage på kommunikasjon er en av de hyppigste klagegrunnene i helseklager
 - **Ikke fått informasjon**
 - **Ikke blitt forstått eller lyttet til**
- Hyppig forklaring på at ting er gått galt med behandlingen
 - Misforståelser mellom lege og pasient, lege og annet helsepersonell, leger i mellom osv.
 - **God kommunikasjon med pasienten er derfor viktig for god behandling og fornøyde pasienter**

Kommunikasjon, informasjon og medvirkning

- **Rettslig utgangspunkt**
- Helsepersonell sine plikter følger stort sett av helsepersonelloven
- Pasienten sine rettigheter finner en i pasient- og bruker rettighetsloven
- Det om er en rett for pasienten er ofte en plikt for helsepersonellet-lovene speiler hverandre
- Se også Helse- og omsorgsloven 4-2a og spesialisthelsetjenesteloven og § 3-11
- (virksomhetens plikter til å gi informasjon til pasient/bruker
- Pasient versus bruker – det samme?

Rett til informasjon

Skal si noe om:

- Plikten til å gi informasjon
- Pasientens rett til informasjon
- Pårørendes rett til informasjon
- Pasientens rett til å styre informasjon om seg selv

Hlspl § 10. *Informasjon til pasienter m.v.*

- **Den som yter helse- og omsorgstjenester, skal gi informasjon til den som har krav på det etter reglene i pasient- og brukerrettighetsloven § § 3-2 til 3-4. I helseinstitusjoner skal informasjon etter første punktum gis av den som helseinstitusjonen utpeker.**

Plikten til å gi informasjon –hspl § 10

- Helsepersonelloven § 10 pålegger helsepersonell en plikt til å gi informasjon når det gis helsehjelp.
- Den er begrenset til den helsehjelpen den enkelte gir – og **innen eget fagområde**, dvs. der helsepersonellet ut fra sin faglige kompetanse er i stand til å bedømme innholdet i den informasjon som gis.
- For nærmere innhold – se pasrl

§ 3-2. *Pasientens og brukerens rett til informasjon*

- **Pasienten skal ha informasjon som er nødvendig for innsikt i sin helsetilstand**
- **Helsepersonell kan la være å gi pasienter informasjon ved:**
 - Fare for liv, helse
 - Alvorlige skader for personen selv
 - Utilrådelig av hensyn til personer som står pasienten nær
 - Pasienten ønsker ikke informasjon (på visse betingelser feks, nødvendig i forhold til smitte)

Skal mye til før informasjon kan unnlates uten at pasienten selv ønsker det

§ 3-2. *Pasientens og brukerens rett til informasjon*

- **Pasienten** skal ha den informasjon som er **nødvendig for å få innsikt** i sin helsetilstand og innholdet i helsehjelpen. Pasienten skal også informeres om mulige risikoer og bivirkninger.
- Informasjon **skal ikke** gis mot **pasientens** uttrykte vilje, med mindre det er nødvendig for å forebygge skadevirkninger av helsehjelpen, eller det er bestemt i eller i medhold av lov. (**for eksempel smittevernloven**)
- Informasjon kan unnlates dersom det er **påtrengende nødvendig** for å hindre **fare for liv eller alvorlig helseskade** for pasienten selv. Informasjon kan også unnlates dersom det er klart **utilrådelig** av hensyn til personer som står **pasienten nær**, å gi slik informasjon.
- Dersom **pasienten eller brukeren** blir påført skade eller alvorlige komplikasjoner, skal pasienten eller brukeren informeres om dette. Det skal samtidig informeres om adgangen til å søke erstatning hos **Norsk Pasientskadeerstatning**, til å henvende seg til pasient- og brukerombudet og adgangen til å **anmode tilsynsmyndigheten** om vurdering av eventuelt pliktbrudd etter pasient- og brukerrettighetsloven¹ § 7-4.

§ 3-2. Pasientens og brukers rett til informasjon **(forsetter:)**

- Dersom **pasienten eller brukeren** blir påført skade eller alvorlige komplikasjoner, og utfallet er **uventet i forhold til påregnelig risiko**, skal pasienten eller brukeren også informeres om hvilke tiltak helse- og omsorgstjenesten vil iverksette for at lignende hendelse ikke skal skje igjen.
- Dersom det etter at behandlingen er avsluttet, oppdages at pasienten kan ha blitt påført **betydelig skade** som følge av helsehjelpen, skal pasienten om mulig informeres om dette.
- **Brukere** skal ha den informasjon som er nødvendig for å få tilstrekkelig innsikt i tjenestetilbudet og for å kunne ivareta sine rettigheter. (dette er brukers rett til informasjon)

Hva slags informasjon - oppsummering

- **All informasjon som er nødvendig for innsikt i:**
- helsetilstanden
- helsehjelpen
- skader eller av alvorlige komplikasjoner
- tjenestetilbudet og for å ivareta egne rettigheter, herunder henvendelse til NPE, tilsynet og pasientombud

Pasienter kan nekte å motta informasjon med mindre informasjon er nødvendig for:

- å forebygge skadevirkninger av helsehjelpen eller det er bestemt i lov
- **Brukere** har også rett til informasjon om tjenestetilbudet

Speshtjl § 3-11. *Om informasjon*

- Helseinstitusjoner som omfattes av denne loven, har plikt til å gi videre den informasjon som er nødvendig for at **allmennheten** skal kunne ivareta sine rettigheter, jf. pasient- og brukerrettighetsloven § 2-1 b, § 2-2, § 2-3, § 2-4 og § 2-5. (dette er rettighetsbestemmelser)
- Med **allmennheten** forstås befolkningen. Det kan være noe uklart hvor langt plikten gjelder – men må også i en viss grad gjelde en generell informasjonsplikt
- Helseinstitusjoner som omfattes av denne loven, har plikt til å **sørge for** at det gis slik informasjon som **pasienten** har rett til å motta etter pasient- og brukerrettighetsloven § 3-2 siste ledd (*Brukere skal ha den informasjon som er nødvendig for å få tilstrekkelig innsikt i tjenestetilbudet og for å kunne ivareta sine rettigheter.*)
- Se også HOL § 4-2a

HOTL § 4-2 a

Kommunen skal sørge for at det gis slik informasjon som pasient og bruker har rett til å motta etter pasient- og brukerrettighetsloven § 3-2.

Tilsvarende gjelder for informasjon til pasientens og brukerens nærmeste pårørende etter pasient- og brukerrettighetsloven § 3-3 tredje ledd.

Innsynsrett i informasjon *fra* pårørende

Hovedregel med pasient – og brukerrettighetsloven
§ 3-2:

Pasienten har innsyn i all informasjon uavhengig av avgiver, men nødrettsgrunner (klart utilrådelig) kan forsvare å unnlate informasjon

Ikke tilstrekkelig at det er uheldig, men det må være fare for konsekvenser av et visst omfang

§ 3-3. Informasjon til pasientens nærmeste pårørende

- Dersom pasienten **samtykker** til det eller **forholdene tilsier** det, skal pasientens nærmeste pårørende ha informasjon om pasientens helsetilstand og den helsehjelp som ytes.
- Er pasienten **over 16 år og åpenbart ikke** kan ivareta sine interesser på grunn av fysiske eller psykiske forstyrrelser, demens eller psykisk utviklingshemning, har både pasienten og dennes nærmeste pårørende rett til informasjon etter reglene i § 3-2.
- Dersom en **pasient eller bruker dør** og utfallet er uventet i forhold til påregnelig risiko, har pasientens eller brukerens nærmeste pårørende rett til informasjon etter § 3-2 fjerde og femte ledd, så langt taushetsplikten ikke er til hinder for dette. (*NPE og tilsynssak*)
- (forholdene tilsier det: situasjoner der det ikke er mulig å få samtykke, ikke bevisst, psykisk forstyrrelse – forbigående)

Særlig om mindreårige barn som pårørende

- **Se hspl § 10a**
- Pasienter med psykisk sykdom, rusmiddelavhengighet eller alvorlig somatisk sykdom
- Helsepersonell har plikt å bidra til å dekke behovet for informasjon til barnet (innenfor taushetsplikten)
- Jf spes.tj. om barnesansvarlig personell
- ny hspl § 10b (er ikke trådt i kraft)
- *Helsepersonell skal bidra til å ivareta behovet for informasjon og nødvendig oppfølging som mindreårige barn kan ha som følge av at forelder eller søsken dør.*

§ 3-4. Informasjon når pasienten er mindreårig

- Er pasienten **under 16 år**, skal både pasienten og foreldrene eller andre med foreldreansvaret informeres.
- Er pasienten mellom **12 og 16 år**, skal opplysninger ikke gis til foreldrene eller andre med foreldreansvaret når pasienten av grunner som bør respekteres, ikke ønsker dette. (se eget ark)
- Informasjon som er nødvendig for å **oppfylle foreldreansvaret**, skal likevel gis foreldre eller andre med foreldreansvaret når pasienten er under 18 år. (kan være: hvor barnet er, alvorlig selvmordsfare osv)
- Dersom **barneverntjenesten** har overtatt omsorgen for barn under 16 år etter barnevernloven § 4-8 eller § 4-12, gjelder første, annet og tredje ledd tilsvarende for barneverntjenesten.

Særlig om barn mellom 12 og 16 - informasjon

- Er pasienten mellom **12 og 16 år**, skal opplysninger ikke gis til foreldrene eller andre med foreldreansvaret når pasienten av grunner som bør respekteres, ikke ønsker dette.
- Her har en tenkt på forhold hvor det er naturlig at barnet selv tar avgjørelse
- Kan være:
- Prevensjonsveiledning
- Råd om svangerskapsavbrudd
- Lettere psykisk lidelse
- Må ses i sammenheng med § 4-3 om samtykke (kommer tilbake til det)

§ 3-5. *Informasjonens form*

- Informasjonen skal være tilpasset mottakerens individuelle forutsetninger, som alder, modenhet, erfaring og kultur- og språkbakgrunn. Informasjonen skal gis på en hensynsfull måte.
- Personellet skal **så langt som mulig** sikre seg at mottakeren har forstått innholdet og betydningen av opplysningene.
- Opplysning om den informasjon som er gitt, skal nedtegnes i pasientens eller brukerens journal.
- **Det betyr:**
- For eksempel at tolk benyttes når der nødvendig (også døve, hørselshemmede og døvblinde)

§ 3-6. *Rett til vern mot spredning av opplysninger*

- Opplysninger om legems- og sykdomsforhold samt andre personlige opplysninger skal behandles i samsvar med gjeldende bestemmelser om taushetsplikt. Opplysningene skal behandles med varsomhet og respekt for integriteten til den opplysningene gjelder. **(se i sammenheng med hpl § 21)**
- Taushetsplikten faller bort i den utstrekning den som har krav på taushet, samtykker. **(jf hpl § 22)**
- Dersom helsepersonell utleverer opplysninger som er undergitt lovbestemt opplysningsplikt, skal den opplysningene gjelder, så langt forholdene tilsier det **informeres om at opplysningene er gitt og hvilke opplysninger det dreier seg om.**
- (for eksempel i forbindelse med opplysningsplikter)
- Opplysninger i forbindelse med forsikrings sak!



§ 3-1 - medvirkning

- Rett til informasjon er en grunnleggende rettighet
- Forutsetter et samspill mellom pasient/bruker og helsepersonell/tjenesteyter
- Krever noe egeninnsats fra pasient/bruker sin side
- Retten gjelder også for **barn**
- Rett til å velge mellom *tilgjengelige og forsvarlige* behandlingsformer
- **Andre ledd** gjelder omsorgstjenester - Her skal det legges stor vekt på pasient/bruker sitt ønske - Er en «arv fra sosialtjenesteloven»
- *Ikke samtykkekompetent* – nærmeste pårørende medvirker
- (pårørende samtykker ikke til helsehjelp)

§ 3-1. *Pasientens og brukers rett til medvirkning*

- Pasient og bruker har rett til å **medvirke ved gjennomføring** av helse- og omsorgstjenester. Pasienten har herunder rett til å medvirke ved **valg mellom tilgjengelige og forsvarlige** undersøkelses- og behandlingsmetoder. Medvirkningens form skal tilpasses den enkeltes evne til å gi og motta informasjon.
- **Tjenestetilbudet** skal så langt som mulig utformes i samarbeid med pasient og bruker. Det skal legges stor vekt på hva pasienten og brukeren mener ved utforming av tjenestetilbud etter helse- og omsorgstjenesteloven § 3-2 første ledd nr. 6, 3-6 og 3-8. Barn under 18 år skal tas med på råd når barnets utvikling og modning og sakens art tilsier det.
- Dersom pasienten ikke har **samtykkekompetanse**, har pasientens nærmeste pårørende rett til å **medvirke** sammen med pasienten.
- Ønsker pasient eller bruker at **andre personer** skal være **til stede** når helse- og omsorgstjenester gis, skal dette som **hovedregel** imøtekommes.

Pasrl. § 3-1. *Pasientens og brukers rett til medvirkning - oppsummering*

- Pasient/bruker har:
- Rett til å medvirke når ytes helse- og omsorgstjenester
- Rett å medvirke til valg av tilgjengelige og forsvarlige tjenester
- Tjenestetilbudet skal utformes så langt som mulig i samarbeide med pasienten
- Skal legges stor vekt på pasient/brukers ønske når det gjelder omsorgstjenester
- **Barn skal tas med på råd** (se forarbeider, er tenkt på omsorgstjenester – endring er vedtatt ikke kraft – gjelder involvering av barn mer i samsvar med barneloven)
- **Ikke samtykkekompetanse** – nærmeste pårørende medvirker (samtykker ikke!!!)
- Har i alle hovedsak rett til å ha med seg andre personer nå hjelp gis (skal hovedregel imøtekommes)

Medvirkning - oppsummering

- En pasient har rett til å medvirke når vedkommende får *helsehjelp*.
- Retten forutsetter *et samspill* mellom pasient og helsepersonell.
- I det ligger det et element av *egeninnsats* fra pasientens side.
- Pasienten har rett til å medvirke når det skal tas valg om :
 - Hva som skal gjøres og på hvilken måte. Retten til medvirkning gjelder alle former for helsehjelp; både forebygging, undersøkelse, diagnostisering, pleie, behandling og rehabilitering.
- Graden av medvirkning vil variere etter hva som er praktisk mulig og etter hvor komplisert helsehjelp som ytes. Desto større faglig kompetanse som kreves, desto mindre vil pasientens reelle medvirkningsmuligheter være.
- Hvordan pasienten medvirker må tilpasses den enkelte pasients individuelle forutsetninger.

