

# Lang behandlingstid i sak om partsinnsyn i et barns pasientjournal

16.5.2025 (2025/1083)

Saken gjelder lang behandlingstid hos Statsforvalteren i Østfold, Buskerud, Oslo og Akershus i forbindelse med behandlingen av en klage over avslag på partsinnsyn. To foreldre begjærte partsinnsyn i deres barns pasientjournal hos Oslo universitetssykehus HF. Innsynskravet ble fremsatt 7. juli 2023, og kom sist 28. august 2024 til Statsforvalteren for klagebehandling, etter at Statsforvalteren tidligere hadde opphevet sykehusets avslag. Statsforvalteren har opplyst i brev 29. november 2024 at saken vil bli ferdigbehandlet i løpet av mai 2025. Mens saken har pågått, har en av foreldrene gått bort. Den lange behandlingstiden skyldtes ifølge Statsforvalteren kapasitetsutfordringer.

Sivilombudet kom til at Statsforvalterens behandlingstid er i strid med forvaltningsloven § 11 a. Ombudet mente videre at saken ikke har vært tilstrekkelig prioritert. Statsforvalteren hadde heller ikke holdt klagerne orientert om sakens fremdrift slik

# forvaltningsloven § 11 a andre ledd og normer til god forvaltningsskikk krever

## Oppfølging

### Sakens bakgrunn

(1) Advokat Arnfinn Andersen sendte en begjæring om partsinnsyn 7. juli 2023 på vegne av A og B, heretter klagerne. Det ble begjært innsyn i klagerne barns pasientjournal. Oslo universitetssykehus HF avsto innsynskravet 18. august 2023, og vedtaket ble påklaget av advokaten på vegne av foreldrene.

(2) Statsforvalteren i Østfold, Buskerud, Oslo og Akershus opphevet avslaget 1. desember 2023. På grunn av helsesituasjonen til en av klagerne, oppfordret Statsforvalteren sykehuset om å fatte en ny avgjørelse i saken så raskt som mulig, og senest innen fire uker.

(3) Sykehuset avsto innsynskravet på nytt i brev 26. januar 2024. Advokaten påklaget avslaget på vegne av foreldrene. Deretter mottok Statsforvalteren klagesaken for andre gang 13. mars 2024, men avsluttet klagebehandlingen 1. juli 2024 fordi sykehuset delvis omgjorde vedtaket i brev 27. juni 2024. Omgjøringsvedtaket ble påklaget, og Statsforvalteren mottok klagesaken 28. august 2024. Etter en omfattende korrespondanse mellom partene, sendte Statsforvalteren et foreløpig svar 29. november 2024 om at saken vil bli ferdigbehandlet i løpet av mai 2025. Mens saken har pågått, døde en av klagerne i juli 2024. Advokaten påpekte gjentatte ganger at klagerens helsesituasjon var kritisk og at det hastet å få en endelig avgjørelse i saken.

(4) Advokaten brakte saken inn for ombudet.

### Våre undersøkelser

(5) Vi fant grunn til å undersøke Statsforvalterens behandlingstid nærmere.

(6) I brev herfra ba vi Statsforvalteren om å svare på spørsmål om blant annet bakgrunnen for den lange behandlingstiden, hvordan saken har blitt fulgt opp overfor sykehuset, om saken har blitt tilstrekkelig prioritert og hvorvidt Statsforvalteren anser den samlede tidsbruken for å være i tråd med forvaltningsloven § 11 a. Vi spurte også om Statsforvalteren forventer å ferdigbehandle klagen i løpet av mai 2025, slik de forespeilet i brev 29. november 2024.

(7) Sist stilte vi spørsmål om hvilken informasjon klageren har fått om status i sakene, herunder om Statsforvalteren har overholdt forvaltningsloven § 11 a andre ledd og kravene til god forvaltningsskikk. Dersom dette ikke ble gjort, spurte vi hva som var årsaken til dette.

(8) Statsforvalteren svarte at årsaken til behandlingstiden hovedsakelig skyldes svært stor saksmengde og at sakene blir liggende i kø i påvente av ledig saksbehandlerkapasitet. I svaret redegjorde Statsforvalteren for hvordan de fulgte opp sakene overfor sykehuset.

(9) Statsforvalteren skrev at det har vært svært krevende å avgjøre i hvilken grad ulike saker skal prioriteres som følge av kapasitetsutfordringene. Likevel erkjente Statsforvalteren at saken skulle vært prioritert atskillig høyere. Imidlertid opplyste Statsforvalteren at de forventer å ferdigbehandle saken i løpet av mai 2025, og at saken snarlig vil fordeles til en saksbehandler for videre oppfølging.

(10) Videre erkjente Statsforvalteren at forvaltningsloven § 11 a om å sende foreløpig svar ikke ble overholdt, verken da Statsforvalteren mottok klagesaken 13. mars eller 28. august 2024. Den manglende orienteringen under sakens gang ble begrunnet med kombinasjon av stor saksmengde og utilstrekkelige rutiner for utsending av slike brev som følge av begrenset saksbehandlerkapasitet.

(11) Statsforvalterens svar ble oversendt klagerens advokat for merknader.

## **Sivilombudets syn på saken**

### **1. Saksbehandlingstiden**

#### **1.1. Rettslige utgangspunkter**

(12) Det følger av pasient- og brukerrettighetsloven (pbrl.) § 3-2 første ledd at en pasient skal «ha den informasjon som er nødvendig for å få innsikt i sin helsetilstand og innholdet i helsehjelpen». For barn under 18 år reguleres foreldrenes rett til informasjon av pbrl. § 3-4. Denne bestemmelsen gjelder også innsyn i barnets journal, jf. pbrl. § 5-1 fjerde ledd. Det innebærer at foreldre som utgangspunkt har rett til innsyn i journal for barn under 16 år.

(13) Etter forvaltningsloven § 11 a første ledd skal forvaltningsorganet «forberede og avgjøre saken uten ugrunnet opphold». Bestemmelsen gjelder også behandlingen av begjæringer om innsyn i barns pasientjournal, jf. pbrl. § 3-4, jf. § 5-1.

(14) Retten til journalinnsyn er en sentral pasientrettighet og en del av prinsippet om pasientmedvirkning. Den utgjør en nødvendig forutsetning for å kunne gjøre andre rettigheter gjeldende, se Ot.prp. nr. 12 (1998-1999) s. 92-93. Sivilombudet har i flere uttalelser lagt til grunn at en person som ber om innsyn etter forvaltningsloven og pasient- og brukerrettighetsloven ikke bør stilles dårligere enn den som begjærer innsyn etter offentleglova, se blant annet ombudets årsmelding for 2005 s. 102 (SOMB-2005-14) og ombudets uttalelse 27. oktober 2022 (SOM-2022-3899).

(15) Ombudet har flere ganger uttalt seg om innholdet i forvaltningsloven § 11 a i forbindelse med partsinnsyn, blant annet i uttalelse 13. desember 2010 (SOM-2010-1911):

«Ved tidligere anledninger har jeg uttalt at allmennhetens begjæringer om innsyn etter offentlighetsloven i utgangspunktet bør avgjøres samme dag, og i alle fall innen en til tre dager, med mindre det gjør seg gjeldende særlige forhold som tilsier at et noe lengre tidsforløp kan aksepteres. Ut fra sammenhengen mellom offentlighetsloven og forvaltningsloven er det lagt til grunn at saksparter som ber om å få oversendt saksdokumenter etter forvaltningslovens regler om partsinnsyn ikke bør stilles dårligere.»

(16) Uttalelsen gjelder behandlingstiden i førsteinstansen. Ombudet har anerkjent at behandlingen av en klagesak ofte vil ta noe lenger tid, blant annet fordi det stilles strengere krav til klageinstansens begrunnelse. Siden saksforberedelsen allerede har funnet sted i førsteinstansen, skal det likevel mye til for å akseptere en saksbehandlingstid i klagesaker på over to uker, se blant annet uttalelser 25. august 2015 (SOM-2015-949) og 19. oktober 2021 (SOM-2021-2848). Innsynsklager skal prioriteres, også i perioder der klageinstansen er under et stort arbeidspress, se ombudets uttalelse 25. august 2015 (SOM-2015-949). Kravene til rask behandling av innsynssaker gjelder på alle trinn i saksbehandlingsprosessen. Det er forvaltningens ansvar å organisere virksomheten slik at innsynssaker behandles i samsvar med de kravene som blant annet følger av forvaltningsloven, se uttalelse 10. april 2025 (SOM-2024-6266).

(17) Sakens kompleksitet og dokumentmengden kan imidlertid på generelt grunnlag begrunne noe lengre behandlingstid, se ombudets uttalelse 13. desember 2024 (SOM-2024-4613). Forutsetningen er at den lange saksbehandlingstiden er nødvendig for å få en materielt riktig avgjørelse av innsynsspørsmålet, og at forvaltningsorganet sørger for rimelig fremdrift i saken.

(18) Innsyn i pasientjournal vil kunne reise rettslige kompliserte spørsmål. Da vil hensynet til en forsvarlig saksbehandling også kunne medføre at behandlingen ikke alltid blir rask. Imidlertid vil kravet om å behandle en sak uten ugrunnet opphold gjelde. Forvaltningsorganet må under enhver omstendighet sørge for en rimelig fremdrift i behandlingen av et innsynskrav i en pasientjournal, uavhengig av sakens kompleksitet.

## **1.2. Saksbehandlingstiden i den konkrete saken**

(19) Innsynskravet ble fremmet 7. juli 2023. Saken har et langt og sammensatt forløp. Innsynskravet har vært gjenstand for behandling tre ganger både hos sykehuset og Statsforvalteren uten å ha blitt endelig avklart. Behandlingstiden har vært så lang at en av klagerne ikke fikk en endelig avklaring før vedkommende gikk bort i juli 2024, til tross for gjentatte henvendelser om at helsesituasjonen var kritisk.

(20) Slik saken er opplyst for ombudet, har den siste innsynsklagen ligget ubehandlet hos Statsforvalteren fra 28. august 2024 til april 2025. Forutsatt at Statsforvalteren vil behandle saken ferdig i løpet av mai 2025, vil den totale behandlingstiden fra innsynskravet ble fremsatt være på nesten to år. Årsaken til klagesaksbehandlingstiden er kapasitetsutfordringer.

(21) Ombudet er kjent med at ressurssituasjonen hos Helseavdelingen til Statsforvalteren på generelt grunnlag har vært utfordrende. Som det fremgår foran, er det likevel først og fremst forhold ved innsynssaken eller dokumentene som kan begrunne forlenget saksbehandlingstid.

(22) For øvrig påpeker ombudet at Statsforvalteren har brukt vesentlig mer enn to uker på å behandle innsynsklagen, både da klagen ble mottatt 13. mars og 28. august 2024.

(23) Ombudet har kommet til at Statsforvalterens behandlingstid ikke er i tråd med kravene etter forvaltningsloven § 11 a. En total saksbehandlingstid på om lag to år i en partsinnsynssak kan ikke forsvares, verken generelt eller i denne saken. Ombudet er enig med Statsforvalteren i at saken skulle vært prioritert atskillig høyere. Slik ombudet har uttalt i blant annet SOM-2021-2848, må innsynsklager gis prioritert – også i perioder med stort arbeidspress. Videre tilsa de konkrete omstendighetene i saken, herunder at helsesituasjonen til en av klagerne var kritisk og at Statsforvalteren tidligere hadde opphevet vedtaket, at saken burde vært prioritert for å sikre en rask og endelig avgjørelse før klageren gikk bort.

## **2. Foreløpig svar og forsinkelsesbrev**

### **2.1. Rettslige utgangspunkter**

(24) Det følger av forvaltningsloven § 11 a andre ledd at forvaltningen når den mottar en henvendelse snarest mulig skal gi et foreløpig svar dersom det må ventes at det vil ta «uforholdsmessig lang tid» før henvendelsen kan besvares. Etter bestemmelsens andre punktum skal det foreløpige svaret redegjøre for grunnen til at henvendelsen ikke kan behandles tidligere, og så vidt mulig angi når svar kan ventes.

(25) I det foreløpige svaret må forvaltningen tilstrebe å gi mest mulig realistisk informasjon om når endelig avgjørelse i saken kan forventes. Skulle det likevel vise seg at informasjonen om forventet behandlingstid gitt i det foreløpige svaret ikke kan overholdes, er det i tråd med god forvaltningsskikk at partene orienteres skriftlig om dette. Også slike forsinkelsesmeldinger bør så langt mulig inneholde opplysninger om årsaken til forsinkelsen og realistisk informasjon om når endelig avgjørelse kan forventes, se for eksempel ombudets uttalelser 15. desember 2017 (SOM-2017-405) og 17. mars 2025 (SOM-2024-6761).

## **2.2. Informasjon til klageren under sakens gang i denne saken**

(26) Etter at Statsforvalteren mottok klagesaken for andre gang 13. mars 2024, ble det ikke sendt noe foreløpig svar før 7. juni 2024, nesten tre måneder etter mottakelsen. Det ble heller ikke sendt noe foreløpig svar før 29. november 2024, også tre måneder etter at Statsforvalteren mottok den siste klagesaken 28. august 2024. Statsforvalteren erkjenner at dette ikke er i tråd med forvaltningsloven § 11 a.

(27) Manglende orientering under sakens gang er begrunnet i at Statsforvalteren har stor saksmengde, kombinert med liten saksbehandlerkapasitet.

(28) Ombudet er enig med Statsforvalteren i at klageren ikke er holdt orientert om sakens fremdrift slik forvaltningsloven § 11 a og god forvaltningsskikk krever. Slik vi forstår det, har Statsforvalteren ikke sikret tilstrekkelige rutiner for å ivareta denne type deloppgaver i en tid med liten saksbehandlerkapasitet. Svaret er bekymringsfullt, og kan tyde på at det foreligger brudd på forvaltningsloven § 11 a og god forvaltningsskikk i flere andre innsynssaker.

## **Konklusjon**

(29) Sivilombudet har kommet til at Statsforvalterens behandlingstid i den konkrete saken er i strid med forvaltningsloven § 11 a første ledd.

(30) Sivilombudet mener at saken ikke har vært tilstrekkelig prioritert. Statsforvalteren har heller ikke holdt klagerne orientert om sakens fremdrift slik forvaltningsloven § 11 a andre ledd og normer til god forvaltningsskikk krever.

16.5.2025 (2025/1083)

## **Forvaltningens oppfølging**

Statsforvalteren har i brev 16. mai 2025 opplyst at de ferdigbehandlet klagesaken 13. mai 2025. Videre opplyste Statsforvalteren at de også har prioritert andre saker om innsyn i journal som Statsforvalteren har hatt liggende i kø. Nye saker om innsyn vil nå bli behandlet fortløpende, og dette er formalisert i deres nye prioriteringsrutiner.