



Fylkesmannen i
NORDLAND

Hjelp, jeg har fått en klage

ass. fylkeslege Eli Løkken



- vinker til Nordlands beste

2 typer klager

- Rettighetsklage
pasienten har noe å oppnå
- Tilsynssak
noe har skjedd, kan ikke endres

Roller og oppgaver

- Fylkesmannen – Statens helsetilsyn
- Pasient- og brukerombudet
- Norsk pasientskadeerstatning

Rettighetsklage

pasienten har noe å oppnå

Pbrl § 7-2 – Klage

Pasient eller representant for pasienten 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.

.....

Første ledd gjelder tilsvarende for andre som mener de ikke har fått sine selvstendige rettigheter etter kapitlene 3 til 6 oppfylt.

Pasientens eller brukerens representant etter første og annet ledd er den som har fullmakt til å klage på pasientens eller brukerens vegne, eller som har samtykkekompetanse etter kapittel 4. Fullmektig som ikke er advokat, skal legge frem skriftlig fullmakt

Rettigheter etter pbrl

- **Rett til nødvendig helse- og omsorgshjelp § 2-1**
- Rett til vurdering i spes.helsetjenesten § 2-2
- Rett til second opinion § 2-3 (og § 2-1c)
- Rett til valg av sykehus § 2-4
- Rett til individuell plan § 2-5
- Rett til kontaktlege § 2-5 a
- **Rett til syketransport § 2-6**
- Rett til medvirkning § 3-1
- Rett til informasjon §§ 3-2 - 3-5
- Kap 4 om samtykke
- Rett til journalinnsyn § 5-1
- Kap 6 §§ 6-2 - 6-5 om barns særlige rettigheter (på sykehus)

- Obs § 5-2 om retting/ sletting i journal etter hpl §§ 42-44

Rettighetsklager hos fastlegen

- Blir ikke henvist
- Får ikke legemidler
- Får ikke journalutskrift

Rettighetsklage

- Klagen skal være skriftlig og undertegnet
- Klagefrist 4 uker
- Behandles først av den som har gitt «avslaget»
- Hvis avgjørelsen opprettholdes, sendes klagen med journal og redegjørelse til FM

Rettighetsklage FM

- Helsefaglig og juridisk vurdering ved behov sakkyndig nytte - kostnad
- Vedtak

Krav: 90% innen 3 mndr

Antall avsluttede saker 2018

	<u>syketransport</u>	<u>andre</u>
	1701 (921,972)	2089 (2224, 1934)
medhold	ca 10 %	30-35 %

Sletting i journal (hpl § 43)

ubetenkelig ut fra allmenne hensyn

+ ikke i strid med arkivloven

+ opplysningene er feilaktige/misvisende og føles belastende for pas
ELLER

+ opplysningene åpenbart ikke er nødvendige for å gi pas helsehjelp

Tilsynssaker

noe har skjedd, kan ikke endres

Tilsynssaker

- Fylkesmannen bes om å vurdere en konkret hendelse
- Er det skjedd brudd på bestemmelser i helselovgivningen?

Tilsynssaker – omfang

Antall avsluttede saker på landsbasis i 2018

2937 (+ 791 lokal avklaring)

ca 25 % allmennlegetjeneste inkl legevakt

Disposisjon

- Hvordan en sak starter
- Hva det klages på
- Saksbehandling
- Utfall

Kilder

- Pasient/ pbo
- Kollega, arbeidsgiver
- Arbeidstaker
- Apotek
- Politi
- HELFO
- Den rettsmedisinske kommisjon
- Annet

Pbrl § 7-4

Anmodning om vurdering av mulig pliktbrudd

Pasienten, brukeren eller andre som har rett til det kan, dersom vedkommende mener bestemmelser om plikter fastsatt i eller i medhold av helsepersonelloven spesialisthelsetjenesteloven, helse- og omsorgstjenesteloven og tannhelsetjenesteloven er brutt til ulempe for seg, be tilsynsmyndigheten om en vurdering av forholdet.

Tilsynsmyndigheten kan eventuelt ilegge en administrativ reaksjon etter helsepersonelloven kapittel 11 begjære påtale etter helsepersonelloven § 67 og gi pålegg til virksomhet etter helsetilsynsloven § 5 og spesialisthelsetjenesteloven § 7-1.

Policy hvis andre kilder:

Opprette sak hvis advarsel + aktuelt

Andre momenter

Tema i tilsynssaker

- Dårlig eller feil behandling
- Mangel på nødvendig behandling
- Adferd mv.
- Feil eller for sen diagnose
- Dårlig organisering av tjenester
- Kommunikasjonssvikt/ mangel på informasjon
- Uforsvarlig eller manglende legemiddelrekvirering
- Mm

Adferd mv.

- Uhøflig opptreden
- Økonomiske forhold

- Rus
- Sykdom
- Seksuell utnyttning
- Kriminalitet

Saksbehandling tilsynssaker

- Ta stilling til om system, individ eller begge
- Informere om at tilsynssak er opprettet
- Innhente redegjørelse og journal fra påklaget virksomhet og/ eller individ(er)
- Fremlegge redegjørelse for klager

Saksbehandling tilsynssaker

- Juridisk og helsefaglig vurdering hos fylkesmannen, ev. ved bruk av sakkyndig
 - Faktum – saksforholdet som legges til grunn
 - Relevante lov- eller forskriftsbestemmelser - beskrivelse av den faglige normen
 - Vurdering av faktum opp mot myndighetskrav
 - Konklusjon - avgjørelse

Avgjørelser i tilsynssaker

- Ok 30 - 35 %
 - Veiledning 15 - 20 %
 - Brudd på lov-/forskriftskrav 35 - 40 %
 - Oversendelse til H.tilsynet 10 - 15 %
-
- Påklaget er part i saken, ikke klager. Avgjørelse (pliktbrudd ja/ nei) til påklaget. Ikke enkeltvedtak, ikke klageadgang
 - Krav: median saksbehandlingstid max 6 mndr

I Statens helsetilsyn

- Ny vurdering
- Forhåndsvarsel
- Uttalerett, ev. samtale
- Avgjørelse, ev. vedtak om administrativ reaksjon
 - 65-70 %

Administrative reaksjoner leger 2018

- Advarsel 78 (59, 61, 100, 54)
- Begrenset aut/lisens 11 (12, 10, 14, 6)
- Autorisasjonstap 45 (47, 27, 38, 32)
- Tap eller begrensning av rekvireringsrett 7 (7, 7, 6, 6)

Kan påklages til Helseklage / Statens helsepersonellnemnd - omgjør 5-10 %

Helsepersonelloven § 56

Advarsel

Statens helsetilsyn kan gi advarsel til helsepersonell som **forsettlig eller uaktsomt** overtrer plikter etter denne lov eller bestemmelser gitt i medhold av den, hvis pliktbruddet er egnet til å **medføre fare for sikkerheten i helsetjenesten**, til å **påføre pasienter en betydelig belastning** eller til i **vesentlig grad** å **svekke tilliten til helsepersonell eller helsetjenesten**.

Statens helsetilsyn kan gi advarsel til helsepersonell som har utvist en **atferd** som er egnet til i vesentlig grad å svekke tilliten til vedkommende yrkesgruppe.

Helsepersonelloven § 57

Tilbakekall av autorisasjon, lisens eller spesialistgodkjenning

Statens helsetilsyn kan kalle tilbake autorisasjon, lisens eller spesialistgodkjenning dersom innehaveren er **uegnet til å utøve sitt yrke forsvarlig på grunn av alvorlig sinnslidelse, psykisk eller fysisk svekkelse, langt fravær fra yrket, bruk av alkohol, narkotika eller midler med lignende virkning, grov mangel på faglig innsikt, uforsvarlig virksomhet, grove pliktbrudd etter denne lov eller bestemmelser gitt i medhold av den, eller på grunn av atferd som anses uforenlig med yrkesutøvelsen.**

Autorisasjon, lisens eller spesialistgodkjenning kan kalles tilbake dersom innehaveren til tross for advarsel unnlater å innrette seg etter lovbestemte krav.

Helsepersonelloven § 63

Tap av retten til å rekvirere legemidler i gruppe A og B

Hvis legers eller tannlegers rekvirering av legemidler i gruppe A og B anses uforsvarlig, kan Statens helsetilsyn helt eller delvis kalle tilbake retten til å rekvirere slike legemidler for en bestemt tid eller for alltid. Det samme gjelder for annet helsepersonell som i forskrift fastsatt i medhold av § 11 er gitt begrenset rett til å rekvirere legemidler.

Årsaker til tilbakekall av autorisasjon leger 2018

- Rusmisbruk
- Mistet godkjenning i utlandet
- Faglig svikt
- Adferd - i og utenfor jobb
- Ikke innrettet seg etter advarsel
- Seksuell utnyttelse av pasient
- Rollesammenblanding
- Sykdom

www.helsetilsynet.no

Tilsyn

Tilsynssaker – eksempler på avgjørelser

Hendelsesbasert tilsyn

www.helseklage.no – Statens helsepersonellnemnd

Årsrapporter

Avgjørelser