

Pasienten klager ... hva skjer?

ADVOKAT SIREN PRETO

PRETO
ASKEVOLD
& FEHR
ADVOKATFIRMA



To typer klager

- Rettighetsklage
 - *pasienten mener at de har en rettighet som de ikke har fått*
- Tilsynssak
 - *noe har skjedd, som ikke kan endres, det har skjedd en svikt*

Hva klages det på

- Dårlig eller feil behandling
- Mangel på nødvendig behandling
- Adferd
- Feil eller forsinket diagnose
- Dårlig organisering av tjenester
- Kommunikasjonssvikt /mangel på informasjon
- Brudd på taushetsplikt
- Uforsvarlig eller manglende legemiddel rekvirering
- Journal innsyn
- Krav om sletting av journal

- mm

Hvem kan pasienten klage til

1. Direkte til lege/helsepersonell
2. NPE
3. Statsforvalteren
4. Helsetilsynet
5. Legeforeningen
6. Politi

Hvem har rett til å klage Pbrl § 7-2

- Pasient/skadelidt er over 16 år
- Nærmeste pårørende
 - *til avdøde pasient/skadelidt*
 - *til pasient/skadelidt over 18 år uten samtykke kompetanse*
- Foreldre
 - *til pasient/skadelidt under 16 år*
 - *til pasient/skadelidt fra 16 til 18 år uten samtykke kompetanse*

Alle andre må ha fullmakt fra pasient/bruker, med unntak av advokater.

Hva bør en gjøre når en har mottatt en klage ...

Hva bør en gjøre når en har mottatt en klage ...



PUST!

Hva bør en gjøre når en har mottatt en klage ...

1. PUST dypt før du leser klagen
2. Les journalen – ditt arbeidsredskap,-
"husk det som ikke er nedtegnet er ikke sagt"
3. Kall pasienten/pårørende inn til samtale
4. Om dette ikke er aktuelt - lag et utkast til svar
5. Ikke svar når du er "forarget"
6. Snakk med en kollega/ får hjelp/juridisk bistand

HUSK:

- Klager er blitt mer vanlig i samfunnet generelt, og mot profesjoner som leger, tannleger, advokater, revisorer mv.
- Vi ha fått et rettighetssamfunn med lover som beskytter pasienten i større grad enn tidligere - "*Pasient- og brukerrettighetsloven*"

Hvorfor ønsker pasientene å klage?

- Få avklart hva som har skjedd
- Forhindre at andre opplever det samme
- Få en konkret vurdering om helselovgivningen er brutt
- Få en unnskyldning
- Ønske om at noen endelig lytter
- Ønske om at noen blir holdt ansvarlig / "hevntanker"

Pbrl § 7-4 – retten til å klage

- Anmodning om vurdering av pliktbrudd
 - *Pasient, bruker eller andre som har rett til det kan, dersom vedkommende mener at bestemmelser om plikter fastsatt i eller i medhold av helsepersonell loven spesialisthelsetjenesteloven, helse- og omsorgstjenesteloven og tannhelsetjenesteloven er brutt til ulempe for seg, kan be tilsynsmyndighetene om en vurdering av forholdet.*

Tilsynsmyndighetene kan eventuelt ilegge en administrativ reaksjon etter helsepersonelloven kapittel 11 begjære påtale etter helsepersonelloven § 67 og gi pålegg til virksomheten etter helsetilsynslovens 5 og spesialisthelsetjenestelovens § 7-1.

Pasienten klager til NPE - Hva skjer?

- NPE står for saksbehandlingen
- De innhenter sakkyndig erklæring, som vil vurdere om vilkårene for erstatning* er tilstede
- Legen/helsepersonell har uttalerett, men ikke plikt
- Krav for å få erstatning*:
 - *Det må foreligge en "svikt" ved ytelsen av helsehjelpen, selv om ingen kan lastes - Pasientskadeloven 2 litra a.*

* Det må foreligge et økonomisk tap

Konsekvenser ved klage til NPE

- Ingen administrative reaksjoner

Pasient/skadelidte kan ikke kreve oppreisningserstatning under NPE-ordningen. Dette vil eventuelt måtte rettes direkte mot ansvarlig lege/helsepersonell.

Klage til Statsforvalteren

- Statsforvalteren har både rolle som tilsynsmyndighet og klageorgan
- Tilsynsmyndighet
 - *sørge for regelverket følges, hindre at skader skjer igjen*
- Pasienten må først fremsette klagen til legen, sykehuset eller behandlingsinstitusjonen før Statsforvalteren vurderer saken
- Når statsforvalteren får en klage kan de gjøre følgende:
 - *vurdere klagen og avslutte den*
 - *utrede saken*

De fleste sakene blir avgjort hos Statsforvalteren uten at en finner grunn til videre oppfølging

Statsforvalteren /saksbehandlingen

- Utrede saken
 - *helsefaglig og juridisk vurdering*
 - *innhente sakkyndig erklæring ved behov*
- Kontradiksjon – du har rett til å uttale deg
 - *tenk grundig igjennom hva du skriver*
 - *få hjelp av jurist i legeforeningen eller fra annen med juridisk kunnskap*
 - *pasienten har innsyn og rett til å kommentere, med unntak for taushetsbelagte dokumenter*
 - *du full har innsynsrett,- lege/helsepersonell er part, ikke pasienten*

Hva skjer om Statsforvalteren mener at det er begått feil

- Selv om det er begått feil, blir ikke alle sakene sendt videre til Statens helsetilsyn
- I 2017 mottok Fylkesmannen 3500 saker,- 300 av disse ble sendt videre til Statens helsetilsyn
- Av disse endte igjen 1/3 med en formell reaksjon
- I 2020 mottok Statsforvalteren 2828 klagesaker,- 1068 ble sendt til Statens helsetilsyn, og 274 av disse har endt med en formell reaksjon

Husk de fleste saker ender med at det ikke får formelle konsekvenser for involvert helsepersonell

Saksbehandlingen hos Statsforvalteren

- Problem:
 - *Saksbehandlingen tar for lang tid*
 - *Belastningen å ha en klagesak gående er meget stor **
 - *Pasienten kan ikke påklage Statsforvalterens avgjørelser, da klager ikke er part*
- Diskusjon:
 - *Er pasientens rettigheter blitt for omfattende?*
 - *Er saksbehandlingen i klagesaker for tidkrevende?*

Klagebehandling hos helsetilsynet

- Statsforvalteren behandler alltid sakene først
- Er saken av alvorlig karakter, sendes den videre til Helsetilsynet
- Hos Helsetilsynet gjøres en ny vurdering
 - *Her har man uttalerett, og kan innkalles til samtale*
- Det er de alvorlige sakene som behandles av Helsetilsynet
 - *f.eks dødsfall og svært alvorlige skader på pasient/bruker m.m, eller utfallet er uventet ut fra en påregnelig risiko*

Hvilke reaksjoner kan Statens Helsetilsyn treffe

- Statens helsetilsyn er tillagt myndighet til å treffe formelle vedtak ovenfor det enkeltes helsepersonell for pliktbrudd i yrkesutøvelsen.
- Hvilke reaksjoner reguleres av Helsepersonelloven
 - *advarsel - Helsepersonelloven § 56*
 - *tap av forskrivningsrett - Helsepersonelloven § 63*
 - *begrensing eller tap av lisens og autorisasjon – Helsepersonelloven § 57*

Eksempler på tilbakekall av autorisasjon

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

Hvordan følger Helsetilsynet opp varslene de mottar

- Alle varslene blir undersøkt
 - *Avsluttes raskt om Statens helsetilsynet ikke finner grunnlag for videre oppfølging, - hvis ikke*
 - *Gjennomføre tilsyn/utrede saken*
 - *Innkalle partene til samtale*
 - *Sende saken tilbake til Statsforvalteren*

Etter tilsynet/undersøkelsen utarbeides alltid en rapport

Saksbehandlingen hos Statens helsetilsyn

- Man får rett til å uttale seg på nytt om saken og de opplysninger som er innhentet/mottatt – *kontradiksjon*
- Statens helsetilsyn vil ofte innhente en sakkyndig vurdering
- Inntil saken er avgjort vil det ofte være uklart om sakens utfall
- Belastningen for den aktuelle lege/helsepersonell er stor

Hva om man er uenig i Helsetilsynets reaksjon ...

- Er man uten rettsvern?
 - *NEI!*
- Man kan klage til Statens Helsepersonellnemnd
- Man kan bringe saken inn for domstolene

Anmeldelse til politiet

- Når kan det bli anmeldelse?
 - *I de mest alvorlige tilfellene:*
 - *ved dødsfall*
 - *alvorlige former for svikt*
 - *Plikten som helsepersonell har til å avverge straffbare forhold - Straffelovens § 196*
 - *incest*
 - *mishandling*
- Hvem kan anmelde?
 - *Pasienten/pårørende*
 - *Statsforvalteren*
 - *Virksomheten*

Årsaker til anmeldelse

- En har gitt uttrykk for en kompetanse man ikke har
 - Eks. lege ved Flekkefjord sykehus *
- Helsepersonelloven § 67
 - den som fortsettlig eller grovt uaktsomt overtrer bestemmelsene i loven eller i medhold av den, straffes med bøter eller fengsel inntil 3 måneder
- Får man medhold at det er begått en lovbrudd, kan man i de alvorlige sakene gi grunnlag for et oppreisningskrav mot legen/virksomheten
 - Erstatning for ikke økonomisk tap
 - Vilkår: opptrådt med forsett eller grovt uaktsomt skadeserstatningslovens § 3-5

Foreldelsesfrist på 2 år

Anmeldelse /erstatning

- Må fremmes direkte mot legen/virksomheten
- Diskusjon:
 - *bør man kunne anmelde leger?*
 - *Legeforeningen er skeptisk*
 - *vil frykten for anmeldelse hindre rekruttering?*



Klager fra pasienter må håndteres bedre

[PERSONLIGE OPPLEVELSER](#)

Publisert: 2. august 2019



Anonym Om forfatteren

«Vi fikk erfare at prosessen vi har her i landet for å håndtere en slik klage på langt nær er god nok – den er faktisk skandaløst dårlig og direkte livsfarlig»

Pasienter skal selvsagt kunne klage. Men saksbehandlingen kan ikke være så dårlig at den setter legers liv og helse i fare.

Min mann og jeg har vært leger i et langt yrkesliv og har vært glad for det. Nå var tiden kommet for å nyte «livets dessert» som spreke pensjonister med mange interesser og et godt forhold til barn og barnebarn.

En dag dumper et brev ned i postkassen, adressert til min mann. Det har vinduskonvolutt og er fra Fylkesmannen. Brevet informerer om at en pasient hevder å ha vært utsatt for et seksuelt overgrep under en konsultasjon en del år tilbake i tid. Man ber om journalnotat og en kommentar til påstanden. Hva klagen konkret går ut på, opplyses ikke. Brevet avsluttes med at saksbehandlingstiden vil være åtte måneder.

Journalnotatet blir skaffet til veie. Det blir sendt Fylkesmannen sammen med et tilsvarende som utdyper pasientens problemer og som kategorisk benekter at noe ureglementert har funnet sted.

Så er det fortsatt sju måneder og tre uker igjen av den antatte saksbehandlingstiden. Hva skal man som anklaget lege gjøre i den perioden? Legge det hele på is og fortsette livet som før? Det skjer i vårt tilfelle ikke. Min mann grubler: Hva i all verden er det klagen går ut på? Og: Var svarbrevet godt nok? Ivaretok han pasienten nok i det han skrev? Og hva med den aktuelle konsultasjonen – hadde den ikke vært faglig god nok? Ingen pasient skulle behøve å misforstå på denne måten, osv. osv.

Dagene blir lange, nettene enda lengre, for søvnen uteblir. Min mann isolerer seg. Han grubler over sakens konsekvenser og ser for seg fengselsstraff, økonomisk ruin og tap av all ære. Han selv vet at påstanden om overgrep er totalt grunnløs – men hvordan skal det kunne bevises? Her står det påstand mot påstand, og han vet ikke engang hva det er snakk om. Han er maktesløs. Og det er fortsatt sju måneder til noe kan forventes å skje.

Jeg skjønner snart at min mann er klinisk deprimert. Psykiater blir kontaktet og medikamenter blir skrevet ut. De sikrer søvn, men legger et tungt lokk av sedasjon over dagene. Vi ser for oss at det skal være sånn de neste seks og en halv månedene. Men slik går det ikke. En kveld jeg kommer hjem finner jeg min mann dypt komatos. På kjøkkenbordet ligger avskjedsbrevet.

Kirurg går ut mot Legeforeningen: – Pasienter må gjerne anmelde meg

En gastrokirurg kritiserer Legeforeningens utspill om at pasienter ikke bør politianmelde etter feilbehandlinger. – Pasienter må gjerne anmelde meg. Det er en rettighet de har, sier kirurgen.



Svein Are Auestad ble feiloperert i Kristiansand i 2019. Han mener det er helt nødvendig at politiet tok saken, som skal gå for retten i slutten av august. Auestad kom til sykehuset i Kristiansand med en komplisert motorsagskade i hånden. I dag sliter han med sterke smerter etter feiloperasjonen.

FOTO: PRIVAT