

# Tilsyn og klager på helsepersonell

Introkurs – samfunnsmedisin

1

**Cato Innerdal**

Nåværende stilling(er):  
Kommuneoverlege i Molde.  
Seniorrådgiver i Helse direktoratet.

Tidligere stilling(er):  
Asst. fylkeslege i Møre og Romsdal.  
Seniorrådgiver i Statens helsetilsyn.

Kontaktinformasjon:  
cato.innerdal@helse.no  
cato.innerdal@molde.kommune.no  
cato.innerdal@helse.no  
mobiltelefon: 92 62 12 45

2

Etter morgenmøte blir du «tatt til side» av avdelingsleder. Du får da lese et brev fra Fylkesmannen.

Brevet har overskrift: «Oppstart tilsynssak – klager/pasient: Olga Olm». Vedlagt brevet er en klage skrevet av Pasient- og brukerombudet, på vegne av pasienten.

- Hvem er og hva gjør Pasient- og brukerombudet?
- Hvem er og hva er forskjellen på Fylkesmannen og Statens helsetilsyn?

3

## Pasient- og brukerombudet

- Ikke å ivareta pasientenes og brukernes behov, interesser og rettssikkerhet.
- Har spesialisthelsetjenesten, fylkeskommunal tannhelsetjeneste og kommunal helse- og omsorgstjeneste som arbeidsområde.
- Skal gi informasjon, råd og veiledning.

4

## Fylkesmannen

- Fører tilsyn med helse- og omsorgstjenesten med helsepersonell og andre som yter helse- og omsorgstjenester.
- Behandler også rettighetsklager, samt skal gi råd, informasjon og veiledning.
- Er direkte underlagt Statens helsetilsyn

5

## Statens helsetilsyn

- Er overordnet tilsynsmyndighet for sosiale tjenester, barneverntjenester, samt helse- og omsorgstjenester.
- Behandler enkeltsaker hvor administrativ reaksjon er aktuelt.
- Skal formidle tilsynserfaringer til forvaltningen og helse- og omsorgstjenestene.

6

**annet**

- Taushetsplikten gjelder overfor Pasient- og brukerombudet, som derfor må framlegge skriftlig fullmakt.
- Alle fullmektiger som ikke er advokater skal framlegge skriftlig fullmakt når de representerer pasienter.
- Der pasienten mangler samtykkekompetanse trenger ikke nærmeste pårørende å framlegge skriftlig fullmakt.

**råd fakta kasuisittikk bakgrunn**

7

En pårørende til en av dine pasienter har sendt klage til Fylkesmannen. I klagen hevdes det at pasienten ikke har fått forsvarlig oppfølging, og at dette resulterte i forsinket diagnose.

- Hvem har rett til å klage på helsehjelp som er gitt?
- Hvilke klagerettigheter er det eksempelvis på om noen ikke får time («innen fristen») hos fastlege eller i sykehus?

**annet råd fakta kasuisittikk bakgrunn**

8

**Klagemuligheter**

Det er adgang til å klage på helsehjelp:

- som de vil ha og som de ikke «får»
- som allerede er gitt

Klager på helsehjelp som pasientene ønsker å få, men ikke får, kalles «rettighetsklager». Klager må framsettes av pasienten selv og sendes til den som har gitt «avslaget».

Klager på helsehjelp som allerede er gitt skal sendes til fylkesmannen. Disse omtales som «tilsynssaker». Klageadgangen er begrenset til pasienten selv.

**annet råd fakta kasuisittikk bakgrunn**

9

**Hvem kan «utløse» tilsynssaker?**

- Pasienten eller andre fullmektige (pårørende, advokater eller Pasient- og brukerombud).
- Helsepersonell, arbeidsgiver, apotek, politi/påtalemyndighet eller ved «melding»/«varsling».
- Fylkesmannen oppretter på eget initiativ basert på informasjon i andre saker, media, internett osv.

**annet råd fakta kasuisittikk bakgrunn**

10

**Hvor mange tilsynssaker?**

- I 2019 ble det behandlet 2930 tilsynssaker. I tillegg ble 1028 saker avsluttet uten påvist lovbrudd.
- Det ble påpekt ett eller flere lovbrudd i 1151.
- Av sakene som ble behandlet ble 244 oversendt til Statens helsetilsyn for vurdering av administrativ reaksjon.

**annet råd fakta kasuisittikk bakgrunn**

11

Fylkesmannen har i tilsynssaken bedt virksomheten med involvert helsepersonell om en redegjørelse innen tre uker, samt utskrift av pasientens journal.

- Har helsepersonell plikt til å gi en uttalelse og eventuelt om hva?
- Om hva og hvordan bør helsepersonell uttale seg?

**annet råd fakta kasuisittikk bakgrunn**

12

### “Right to remain silent”?

- Tilsynsmyndigheten har fysisk adgang til virksomheter som yter helse- og omsorgstjenester.
- Helsepersonell skal utlevere «opplysninger» i enhver form når dette kreves.
- Helsepersonell har plikt til å forklare seg og svare på spørsmål om *hendelsesforløpet*.

annet råd fakta kasuisittikk bakgrunn

13

- Helsepersonell har ikke plikt til å:
  - vurdere egne eller andres handlinger
  - uttrykke egne synspunkter om hendelsesforløpet
- Helsepersonell har ikke plikt til å gi tilsynsmyndigheten innsyn i egen pasientjournal.
- I uttalelsen er det lurt å:
  - skrive nøytralt og profesjonelt
  - ta utgangspunkt i fagkilder
  - fokusere på hendelsesforløpet, samt andre forhold som kan ha hatt betydning

annet råd fakta kasuisittikk bakgrunn

14

Etter 5 måneder mottar du kopi av et brev fra Fylkesmannen til Statens helsetilsyn. I brevet ber Fylkesmannen Statens helsetilsyn om «vurdering av administrativ reaksjon».

- Hva er «gangen» i en tilsynssak og hvor lang tid kan man forvente?

annet råd fakta kasuisittikk bakgrunn

15

### Tidslinje for saksbehandling

The timeline starts at Uke 0 with 'Fylkesmannen mottar klage'. At Uke 4, 'Vanligvis opprettes sak innen 3-4 uker'. At Uke 7, 'Helsepersonellet får vanligvis 3 ukers svarfrist for uttalelse'. At Uke 10, 'Eventuelle kommentarer fra klager sendes helsepersonellet med tre ukers frist'. At Uke 12, 'Svaret til helsepersonellet sendes klager for uttalelse'. At Uke 15, 'Fylkesmannen starter sin vurdering av saken'. At Uke 24, 'Fylkesmannen avslutter sin behandling av saken'.

annet råd fakta kasuisittikk bakgrunn

16

### Hva kan man forvente?

- Pasienter (og pårørende) er ikke part i tilsynssaker og har ikke klageadgang på tilsynsmyndighetens avgjørelser.
- Helsepersonell har heller ikke klageadgang på avgjørelser fattet av fylkesmannen.
- Utfall av saksbehandlingen kan være:
  - Ikke avvik fra god praksis.
  - Avvik fra god praksis, men ikke lovbrudd.
  - Lovbrudd med eller uten oversendelse til Statens helsetilsyn.

annet råd fakta kasuisittikk bakgrunn

17

To uker etter at du fikk brevet får du et brev fra Statens Helsetilsyn om antatt saksbehandlingstid hos Statens helsetilsyn.

Etter ytterligere seks uker får du et nytt brev. Dette brevet skriver Statens helsetilsyn at de vurderer å gi deg en administrativ reaksjon. Du får tre ukers frist til å uttale deg.

- Hva skjer nå og hvilke administrative reaksjoner kan man få?

annet råd fakta kasuisittikk bakgrunn

18



19

### Administrative reaksjon?

- Advarsel er den mildeste og hyppigst benyttede formen for administrative reaksjon.
- Andre reaksjoner er tilbakekall av spesialistgodkjenning, samt tilbakekall/begrensning av autorisasjon/lisens eller rekvireringsrett.
- I saker hvor helsepersonellet ansees å være til fare for sikkerheten kan suspensjon av autorisasjon/lisens og rekvireringsrett benyttes.

20

#### Tabell 16 Administrative reaksjoner mot helsepersonell 2017-2019

	Årsværing			Angreps autorisasjon eller lisens			Tilbakekalling av autorisasjon eller lisens			Teg av rekvireringsrett helt eller delvis			Sum 2017		Sum 2018		Sum 2019	
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Legger	59	76	82	12	11	11	47	45	40	7	8	9	125	142	112			
Tannleger	3	4	2				2	6	1				5	10	3			
Psykiatrer	6	1	3	1			1	2	3	3			9	4	6			
Spesialister	18	17	20	3	3	5	70	60	49				91	80	74			
Jordmødre	1	1	1						1				1	1	2			
Psykologer	4	2	3	1			2	5	1				4	8	4			
Vernepleiere	2	3	1	1	1		4	3	5				11	4	8			
Helsepersonell / omsorgsarbeidere/ helsefaglige arbeidere	9	8	1		2	22	31	33					34	40	43			
Andre autorisert helsepersonell	13	5	5				7	8	12				7	13	17			
<b>Sum</b>	<b>154</b>	<b>117</b>	<b>95</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>160</b>	<b>161</b>	<b>145</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>291</b>	<b>302</b>	<b>249</b>			

Kilde: Statens helseetnisk

21

#### Tabell 17 Årsaker til tilbakekalling av autorisasjon i 2019

Årsaker til tilbakekalling av autorisasjon/lisens	Legger	Spesialister	Helsepersonell/ omsorgsarbeidere/ helsefaglige arbeidere	Andre	Sum
Helsefaglig sak (i yrkesutøvelse)	7	13	15	6	41
Utdrag avsett og etter årsværing	5			1	6
Russlandstjeneste	13	32	10	10	74
Legemiddelnytt	2	16	13	4	37
Sikkerhetsmelding av pasient/bruker	2			2	4
Helsepersonell	1	1	3	2	6
Andre årsaker (i yrkesutøvelse)	2	3	8	7	20
Andre årsaker utadfor yrkesutøvelse	3	7	6	4	20
Spikdom	4	1		3	8
Ikke godkjenning i utlandet	11	4	2	1	18
<b>Sum årsaker/forholdsgrunnlag for tilbakekall</b>	<b>49</b>	<b>77</b>	<b>68</b>	<b>42</b>	<b>234</b>
Til på tilbakekalling autorisasjon/lisens	40	49	33	23	145
Til på helsepersonell					136

Kilde: Statens helseetnisk

22

- Pasient- og brukerrettighetsloven
- Helse- og omsorgstjenesteloven
- Helsepersonelloven
- Spesialisthelsetjenesteloven
- Psykisk helsevernloven
- Nyhetsbrev, brevmal osv.

23