

Helse- og omsorgsdepartementet

Postboks 8011 Dep

0030 Oslo

---

Deres ref.: 11/00628-1	Vår ref.: 11/05561-2	Saksbehandler: Hilde Jordal	Telefon: 67968903 e-post: postmottak@ahus.no	Dato: 01.09.2011
---------------------------	-------------------------	--------------------------------	---	---------------------

## Høring på rapport vedr. pasienter og pårørendes rolle i tilsynssaker

Vi viser til høringsbrev av 23.05.2011.

### Behov for en mer avklart rolle

Pasienter og pårørende representerer en viktig kilde til kunnskap om hvordan helsetjenesten fungerer. Tilbakemeldinger fra pasienter og pårørende gir sammen med annen informasjon grunnlag for den kontinuerlige prosessen som foregår i helsetjenesten for å forbedre tjenestetilbudet. Vi ser tilbakemeldinger og synspunkter fra pasienter og pårørende som en viktig kilde i vårt systematiske kvalitetsforbedringsarbeid.

Pasienter og pårørende har en viktig stemme som bør bli hørt før tilsynsmyndigheten gjør sine vurderinger i saker som angår enkeltpasienter. Sykehuset er derfor positiv til at pasienter/pårørende kan få partslignende rettigheter i saker som er til behandling hos Helsetilsynet i fylket. Spørsmålet er hvordan denne rollen bør utformes. Rollen for pasient/pårørende i tilsynssaker bør ses i sammenheng med den rollen den involverte tjenesteytende virksomhet og det involverte helsepersonellet skal ha.

Endringer i behandlingen av tilsynssaker burde vært vurdert mer helhetlig. Uten en helhetlig vurdering er det vanskelig å uttale seg om hvilke konsekvenser de foreslåtte tiltakene vil ha. Vi tenker både på tilsynets ivaretagelse av tilsynssaker og pasientsikkerheten i helsetjenesten. Ut fra utvalgets mandat er det forståelig at utvalget har avgrenset sine vurderinger. Vi kan imidlertid ikke anbefale at det iverksettes endringer som foreslått uten en bredere gjennomgang og konsekvensanalyse i et kvalitets- og pasientsikkerhetsperspektiv. Våre kommentarer i det følgende er derfor subsidiære synspunkter.

### Utvidet innsyns- eller uttalerett i tilsynssaker hos Helsetilsynet i fylket

Vi er positive til at pasienter/pårørende i tilsynssaker som behandles hos Helsetilsynet i fylket bør gis partslignende innsyns- og uttalerett. Bare saker som pasienter/pårørende har brakt inn for tilsynsmyndigheten og saker som er meldt inn som mulige pliktbrudd bør omfattes av en slik ordning.

Tilsynsmyndigheten skal kikke helsetjenesten i kortene og er avhengig av å ha allmenn tillit til de faglige vurderinger som gjøres. For helsetjenesten er vurderinger fra tilsynsmyndigheten en viktig rettesnor i eget kvalitetsarbeid. Tilbakemeldinger fra

pasient/pårørende sammen med den øvrige saksutredning vil antakelig gi økt troverdighet og kvalitet i tilsynsmyndighetens avgjørelser, og styrke den påvirkningskraft tilsynet har ut i helsetjenesten. Ut fra vår erfaring i egen klagesaksbehandling er det grunn til å anta at tilbakemeldinger fra pasient/pårørende kan få betydning både for tilsynsmyndighetens avklaring av de faktiske forhold og for de vurderinger tilsynsmyndigheten gjør. Hvorvidt denne effekten står i forhold til de ressurser som vil medgå er likevel et spørsmål.

### **Klagerett på Helsetilsynet i fylkets avgjørelse**

Utvalget er delt i synet på om pasient/pårørende bør få rett til å klage på Helsetilsynet i fylket sin uttalelse. Flertallet går inn for at det innføres en klagerett til Statens helsetilsyn, mens mindretallet ikke gjør det. Et samlet utvalg mener imidlertid at dersom det skal innføres en klagerett må denne begrenses til å gjelde pasienter/pårørende som faktisk melder inn et mulig pliktbrudd til tilsynsmyndigheten. Utvalget har også lagt til grunn at en eventuell klagerett må gjelde for påklaget helsepersonell og helsetjeneste.

Verken pasienter/pårørende, helsepersonell eller virksomheter har i dag klagerett på de vurderinger Helsetilsynet i fylket gjør i denne type tilsynssaker. Vurderinger fra tilsynsmyndigheten har stor betydning for de involverte. Det er vanskelig å ta stilling til om det er en større belastning for en pasient eller et helsepersonell å få en vurdering fra tilsynet som man ikke er enig i, som ikke kan påklages. Vi mener derfor at spørsmålet om klagerett bør vurderes uten å sette de involverte opp mot hverandre. Innføres en klagerett bør denne gjelde for pasienter/pårørende, helsepersonell og virksomheter som er direkte berørt.

Sett fra vårt ståsted kan avgjørelsen i en sak fra Helsetilsynet i fylket ha prinsipiell betydning og gi føringer for hvordan prosedyrer og rutiner for drift av helsetjenesten skal innrettes. Rett til å få prøvet en avgjørelse hos Statens helsetilsyn, som sentral tilsynsmyndighet, vil gi økt trygghet for at tilsynet treffer riktige avgjørelser. På den annen side er det også i dag mulig å be Helsetilsynet i fylket om at en sak vurderes på nytt.

Et kompliserende moment i denne sammenheng er at helsetjeneste i sin karakter dreier seg om helsehjelp for sykdom eller skade som ikke alltid er mulig å avhjelpe selv med den beste helsehjelp som er tilgjengelig. En pasient som ikke blir frisk eller ikke får en ønsket bedring av sin helsetilstand vil stå i den situasjon at manglende bedring kan skyldes forhold ved pasienten selv eller helsehjelpen som er gitt. Feil som er gjort fra helsetjenestens side må beklages. I de tilfeller hvor det ikke er grunnlag for beklagelse, kan det være en vanskelig prosess for pasient/pårørende å akseptere dette. Innføres en klagerett må man være forberedt på at klageretten også benyttes der hvor klagen viser seg grunnløs.

Det vil medgå betydelige ressurser til å opprettholde en klageordning, og det må påregnes at saksbehandlingen vil ta betydelig lengre tid enn i dag. Allerede i dag tar det i en del saker lang tid å få en vurdering fra Helsetilsynet i fylket. Dette er en belastning for helsepersonell og helsetjenesten.

### **Uheldig hendelse**

Utvalget foreslår at det vurderes om helsetjenesten skal pålegges en plikt til tidlig etter en uheldig hendelse har skjedd, å informere pasient/pårørende om hva som har skjedd, hvorfor det skjedde, og hva som gjøres for å hindre at noe lignende skjer igjen.

Vi er positive til at helsetjenesten pålegges plikt til å informere pasient/pårørende om hendelser som har fått uheldige konsekvenser for pasienten, herunder at det gis informasjon om hendelsen og hvilket system sykehuset har for oppfølging av uønskede hendelser. Det vil føre altfor langt dersom pasient/pårørende skulle få detaljert informasjon om hva som blir gjort i den enkelte sak for å hindre at lignende skjer igjen. Videre vil det føre for langt dersom pasienten skulle få informasjon om alle hendelser som på en eller

annen måte berører et bestemt pasientforløp. Mange av hendelsene har ikke utsatt pasienten for risiko eller på annen måte fått konsekvenser for pasienten. Sykehuset har praktisert en åpenhetskultur og har oppfordret ansatte til å melde hendelser som kan bidra til forbedringer. Dersom sykehuset skulle bli forpliktet til å gi informasjon til pasienten om enhver melding, selv om den ikke er relevant for pasienten, vil dette kunne gi en uønsket nedgang i antall meldte hendelser.

### **Modifisert mulighet for å klage**

Vi savner en nærmere vurdering fra utvalget av mulige andre alternativer enn en klagerett for pasient/pårørende, helsepersonell og virksomheter i tilsynssaker. Det er betenkelig om Statens helsetilsyn som vårt øverste tilsynsorgan for helsetjenesten ved innføring av en klageordning skulle bli pålagt å behandle et stort antall saker som ikke vil ha prinsipiell betydning i et pasientsikkerhetsperspektiv. Et grunnleggende forhold bør være at vår øverste tilsynsmyndighet bruker ressursene de er tildelt på en slik måte at de bidrar til korrektiv av og dermed utvikling og forbedring i helsetjenesten.

Det er mulig å tenke seg at pasient/pårørende, helsepersonell og helsetjenesten når det er truffet en avgjørelse fra Helsetilsynet kunne få rett til å be om en vurdering av om deres sak kan tas opp til behandling hos Statens helsetilsyn sentralt. Statens helsetilsyn kunne gjøre en forenklet vurdering av om saken hadde prinsipiell betydning i et pasientsikkerhetsperspektiv. Utfallet kunne være at saken ble tatt opp til vurdering eller at den ble avvist. En avgjørelse om å avvise saken eller ta den opp til behandling burde være endelig.

Vi ser ikke bort fra at andre løsninger enn en rett til å få vurdert om en sak kan slippes inn til behandling hos Statens helsetilsyn kan være aktuelle. Det prinsipielt viktige er imidlertid at Statens helsetilsyn bør få fullmakter som gjør det mulig å legge vekt på sakens viktighet, med mulighet for å avvise å ta en sak opp til realitetsvurdering. En ubetinget klagerett for pasient/pårørende, helsepersonell og virksomheter framstår som ikke tilstrekkelig underbygget av utvalget.

Med vennlig hilsen

  
Hulda Gunnlaugsdottir  
Administrerende direktør

  
for Anne Wenche Lindboe  
Kvalitetsdirektør

Kopi:  
Helse Sør-Øst RHF