



Helse- og omsorgsdepartementet  
Postboks 8011 Dep  
0030 Oslo

## Høring - Rapport om pasienters og pårørendes rolle i tilsynssaker. Fylkesmannen i Nord-Trøndelag sin uttalelse

Fylkesmannen i Nord-Trøndelag viser til oversendelsesbrev av 23. mai 2011. Fylkesmannen har følgende bemerkninger til rapporten vedrørende pasienters og pårørendes rolle i tilsynssaker.

### **Pkt 1. Et enstemmig utvalg foreslår at pasienter/pårørende skal gis en utvidet innsyns- og uttalerett i tilsynssaker som behandles av Helsetilsynet i fylket, selv om de i juridisk forstand ikke er "part" i saken.**

Fylkesmannen i Nord-Trøndelag er enig i dette forslaget. Pasienten/pårørende vil i all hovedsak ha en sterk interesse i å få vite hva som skjer med saken sin, og hva som blir gjort for å forhindre at lignende feil skjer igjen. Fylkesmannen er enig i at en utvidet innsynsrett for pasient og pårørende vil kunne bidra til større tillit til vår saksbehandling.

Helsetilsynet i Nord-Trøndelag har tidligere gjennomført en praksis hvor pasient, pårørende og Pasient- og brukerombudet fikk mulighet til å uttale seg i stor grad. Vår erfaring med dette var at det i enkelte saker ble svært lang saksbehandlingstid. Etter å ha mottatt uttalelse i fra det påklagede helsepersonellet eller virksomheten, eller fra sakkyndig, sendte vi det over til pasient/pårørende/Pasient- og brukerombud for uttalelse. I noen tilfeller misforsto de innholdet i helsepersonellens uttalelse, da de fleste av disse uttalelsene er svært faglige. I noen tilfeller ble det opprettet nye klager på bakgrunn av uttalelsene, som igjen måtte oversendes helsepersonellet for uttalelse. Når helsepersonellet hadde svart på nytt, måtte pasienten/pårørende få mulighet til kontradiksjon igjen. Noen ganger brukte pasienten svært lang tid på å komme med tilbakemelding, og vi mottok brev fra Pasient- og brukerombudet hvor han ba om utsatt frist for å komme med en tilbakemelding til oss. Pasienten kunne være for syk til å komme med en tilbakemelding, han kunne være bortreist eller det var forsinkelser i posten. Resultatet ble lang saksbehandlingstid og av og til uenighet om faktum.

På bakgrunn av disse erfaringene ønsker Fylkesmannen i Nord-Trøndelag klare retningslinjer på hvordan innsyns- og uttaleretten skal praktiseres. Det bør settes en generell frist som pasient/pårørende får for å uttale seg. Det bør vurderes om man skal tillate og gi utsatt frist på å komme med en tilbakemelding opp mot hensynet til forsvarlig saksbehandling.

Fylkesmannen ønsker også en presisering av når man skal slutte å sende uttalelsene i fra påklaget helsepersonell/ virksomhet til pasient/pårørende i forhold til kontradiksjon. Som vi viser til ovenfor er vår erfaring at det blir noen runder med nye påstander og nytt faktum. Vi ønsker derfor en presisering av når man kan si at nok er nok.

### **Pkt 2. Et flertall av utvalget foreslår at pasient/pårørende også gis en klagerett på Helsetilsynet i fylkets avgjørelse. Mindretallet tror imidlertid ikke på at en slik**

**klageadgang vil bidra vesentlig til å bedre kvaliteten og pasientsikkerheten i helsetjenesten.**

Fylkesmannen ser at det å ha en klageinstans over Fylkesmannen sine avgjørelser vil føles som mer tillitskapende for pasienten. Flertallet sier at det er naturlig å ha en toinstansbehandling som gjennomføres i forvaltningen for øvrig. Vi ser at en slik ordning kan gi mer likebehandling og ensartet praksis. Fylkesmannen er imidlertid usikker på om en slik ordning vil bedre kvaliteten og pasientsikkerheten i helsetjenesten. Fylkesmannen skal jobbe for å bedre kvaliteten på helsetjenestene rundt omkring i fylkene, og forhindre at de samme feilene blir begått igjen. På bakgrunn av dette er vi enige med mindretallet i at kvalitetsforbedring krever at man kommer raskt til med veiledning og korrigerende tiltak.

Vi er enige med mindretallet i at en klagerett over Fylkesmannens avgjørelser kan bidra til at man kommer bort i fra kvalitetstankegang og heller fokuserer på enkeltsaker. Fylkesmannen ser også at det kan bli problematisk å avgjøre hvilke saker som skal sendes over til Statens helsetilsyn. Vi mottar mange ulike saker, og det er svært forskjellig alvorlighetsgrad. Fylkesmannen er derfor redd for at de store, tunge og alvorlige sakene drukner i mengden. Dersom Statens helsetilsyn blir klageinstans er det derfor viktig med klare retningslinjer for hvilke saker som skal være gjenstand for klage og ikke.

Et annet moment som taler imot en slik klageordning er tidsperspektivet. De store tunge tilsynssakene er tidkrevende. Helsetilsynene lokalt har av og til problemer med å holde seg innenfor 5 måneders fristen i disse sakene. Dersom pasient/pårørende skal få utvidet innsyns- og uttalerett, må man påberegne noe lengre saksbehandlingstid hos Fylkesmannen. Fylkesmannen vil også måtte klagesaksbehandle saken før den oversendes Statens helsetilsyn om man skal følge vanlig behandling i forvaltningen. I tillegg må Statens helsetilsyn ha en saksbehandlingstid for å behandle klagen. Den lange saksbehandlingstiden vil være en stor påkjenning for både helsepersonellet, men også for pasient og pårørende. Dersom Statens helsetilsyn skal være klageorgan må det derfor gis klare retningslinjer for hvordan klageretten skal praktiseres og innenfor hvilke frister.

Fylkesmannen er enig med mindretallet i at andre tillitskapende tiltak kan settes inn i stedet for en klageinstans. Vi mener at felles kursing av lovverket, samt saksbehandlingsveilederen utgitt av Statens helsetilsyn, vil kunne sikre at helsetilsynene behandler saker likt og at man får en lik praksis. Statens helsetilsyn kunne også ha ført internrevisjoner med Fylkesmennene.

Fylkesmannen i Nord-Trøndelag ser imidlertid at dagens system vedrørende klager ikke er tilfredsstillende. Det fremgår av de lokale helsetilsynene sine avgjørelser at saken er endelig avgjort, og ikke kan påklages. De som forholder seg lojalt til dette får ikke prøvet sin sak. De som er ressurssterke klager til Statens helsetilsyn likevel og får saken sin prøvd. Fylkesmannen mener derfor at det er viktig at dersom man ikke får noe klageorgan så må man være konsekvente i forhold til dette slik alle blir behandlet likt.

Slik praksis er i dag skal de lokale helsetilsynene i fylket sende over saker til Statens helsetilsyn som vi mener er av en slik karakter at de må vurderes etter helsepersonellovens kap 11. I disse sakene skal ikke de lokale helsetilsynene skrive sine vurderinger. Dersom Statens helsetilsyn skal være klageinstans må denne praksisen endres. Fylkesmannens vurderinger må komme klart frem, selv om man ikke foreslår hvilken administrativ reaksjon som skal ilegges, ellers vil det i realiteten ikke være noen overprøving. Fylkesmannen er enig i at pasient og pårørende ikke skal ha noen partsrettigheter i forhold til Statens helsetilsyn og

Statens helsepersonellnemnd. Dette er avgjørelser som direkte retter seg imot helsepersonellet og som er avgjørende for han/hennes rettigheter og plikter.

Fylkesmannen i Nord-Trøndelag ser både fordeler og ulemper med både flertallets og mindretallets synspunkter, men etter en helhetsvurdering mener vi det samme som mindretallet. Vi mener at vår oppgave er å sikre forsvarlige helsetjenester og drive kvalitetsarbeid. Vi skal komme med råd og veiledning slik at de samme feilene ikke skjer igjen. Fylkesmannen mener at det blir mest effektivt dersom vi som har geografisk nærhet til virksomhetene og helsepersonellet, veileder i forhold til kvalitetsforbedring. Dersom Statens helsetilsyn skal være klageinstans er vi bekymret for at de komplekse sakene vil drukne i mengden, det kan bli mer fokus på enkeltsaker, det kan bli eskalering av konflikter mellom pasient/pårørende og påklaget helsepersonell og det blir lengre saksbehandlingstid. Dagens praksis er at verken pasient/pårørende eller helsepersonellet kan påklage Helsetilsynet sin avgjørelse. Skal pasient/pårørende kunne påklage vår avgjørelse, må også helsepersonellet kunne klage på vår avgjørelse. Dette vil medføre en betydelig økning saksbehandling for Fylkesmannen og kreve mye ressurser.

Vi mener at pasient og pårørende vil få ivaretatt sin rettssikkerhet gjennom den utvidede innsyns - og uttaleretten. Fylkesmannen tror også at den utvidede innsyns - og uttaleretten vil medføre at pasienten/pårørende får mer tillit til vår saksbehandling og til vår objektivitet.

**Pkt 3. Et enstemmig utvalg foreslår presisering i lovteksten av gjeldende rett som tydeliggjør pårørendes stilling bedre.**

Fylkesmannen i Nord-Trøndelag er enig i dette. Særlig gjelder dette hvor pasienten er død. Pårørende kan ha mye viktig informasjon som er nødvendig for å få saken tilstrekkelig opplyst. Det vil også skape større tillitt til helsetjenesten og til tilsynsordningen.

**Pkt 4 Et enstemmig utvalg foreslår presisering av gjeldende rett om at anmodning om vurdering av pliktbrudd også gjelder systemfeil.**

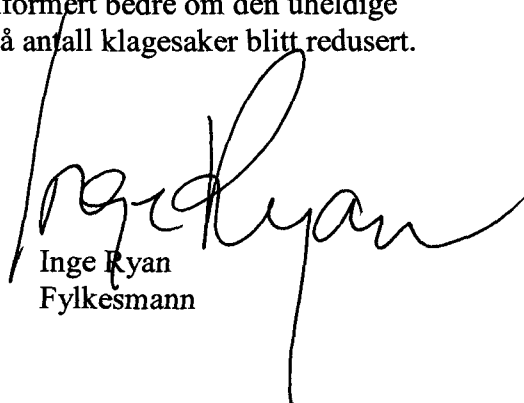
Fylkesmannen i Nord-Trøndelag er enig i dette, og mener dette vil være en formalisering av dagens praksis.

**Pkt 5 Et enstemmig utvalg anbefaler departementet om å vurdere om helsetjenesten bør pålegges en plikt til tidlig etter en uheldig hendelse har skjedd å informere pasienter/pårørende om hva som har skjedd, hvorfor det skjedde og hva som gjøres for å hindre at lignende skjer igjen.**

Fylkesmannen i Nord-Trøndelag er enig i dette. Vi ser at en stor del av sakene våre omhandler sviktende kommunikasjon og informasjon mellom helsepersonellet og pasienten/pårørende. Dersom helsepersonellet hadde informert bedre om den uheldige hendelsen og beklaget overfor de berørte, ville nok også anfall klagesaker blitt redusert. Denne plikten bør derfor lovfestes.

Med hilsen

  
Marit Dypdal Kverkild  
Fylkeslege

  
Inge Ryan  
Fylkesmann

