



Det Kgl. Helse- og omsorgsdepartement  
Postboks 8011 Dep

0030 Oslo

Deres ref./ Your ref  
201001864

Vår ref./ Our ref  
Sak nr. 2010/5839 / HHN  
Ark. nr. 730

Dato / Date  
24.08.2011

## HØRINGSUTTALELSE - RAPPORT OM PASIENTERS OG PÅRØRENDES ROLLE I TILSYNSSAKER

Fylkesmannen og Helsetilsynet i Aust-Agder avgir med dette felles høringsuttalelse til rapport om pasienters og pårørendes rolle i tilsynssaker.

Vi støtter forslaget om utvidet innsyns- og uttalerett for pasienter og pårørende i tilsynssaker som behandles av Helsetilsynet i fylket. Når det gjelder utvalgets forslag om at pasienter og pårørende også gis klagerett på Helsetilsynet i fylkets avgjørelse er vi imidlertid uenig med flertallet om at regelverket bør endres.

Våre merknader til rapporten følger nedenfor:

### Utvidet innsyns- og uttalerett for pasienter og pårørende

Det fremgår av rapporten at utvalget med *innsyns- og uttalerett* sikter til en rett for pasienter og pårørende til å få seg forelagt relevante saksdokumenter med mulighet for å uttale seg til disse før en sak avsluttes. Dette har til dels vært praksis ved vårt embete, særlig i saker hvor klagers beskrivelse av hendelsesforløpet avviker fra helsepersonell/virksomhetens redegjørelse. Også i saker hvor klager har gitt uttrykk for ønske om innsyn, har vi langt på vei imøtekommet dette og gitt klager uttalelsene i tilsynssaken til kommentar.

Praksis ved vårt embete har videre vært at pasient eller pårørende som har klaget sak inn for Helsetilsynet i Aust-Agder får kopi av første brev i saken hvor helsepersonell/virksomhet varsles om at tilsynssak er opprettet, samt avsluttende brev i saken (med unntak av eventuelle taushetsbelagte opplysninger). På denne måten holdes pasienten/pårørende løpende orientert om sakens utvikling. Vår oppfatning er helt klart at pasienten/pårørende har interesse av å vite hvordan saken tas hånd om, uavhengig av om de er part i saken, og at dette ivaretas gjennom en slik praksis.

Dersom Helsetilsynet i fylket uoppfordret skal oversende relevante saksdokumenter til pasient/pårørende med frist for å komme med uttalelse i *alle* saker vil dette imidlertid utvilsomt medføre lenger saksbehandlingstid. Det vil i noen saker også kunne bli vanskelig å avgjøre når Helsetilsynet i fylket skal sette strek for partenes anledning til å komme med ytterligere uttalelser i saken. Pasienters og pårørendes interesser og mulighet for kontradiksjon må imidlertid slik vi ser det veie tyngre enn de administrative ulemper og kostnader utvidet innsyns- og uttalerett måtte medføre.

### Klagerett for pasienter og pårørende

Når det gjelder forslaget om klagerett for pasienter og pårørende i tilsynssaker ved Helsetilsynet i fylket stiller vi oss bak mindretallet av utvalgsmedlemmene, som har kommet til at regelverket ikke bør endres slik at klagerett innføres. Brukernes erfaringer, opplevelse og informasjon til tilsynsmyndigheten er essensiell i pasientsikkerhets- og kvalitetsforbedringsarbeidet. Det fremgår av Ot prp nr. 13 (1998-99) side 197 at "formålet med pasienthenvendelser angående pliktbrudd er å forhindre at det inntreer lignende pliktbrudd senere". Som mindretallet fremhever er oppfatningen at god kvalitetsforbedring krever at man kommer raskt til med veiledende og korrigerende tiltak. Dette forutsetter som nevnt i rapporten at Helsetilsynet i fylket

bruker tiden på de riktige sakene og at saksbehandlingen er rask og effektiv. Innføring av klagerett for pasienter og pårørende, eventuelt påklaget helsepersonell og virksomhet, vil medføre en sterk økning i antall klagesaker. Dette vil igjen medføre økte kostnader og lengre saksbehandlingstid, antakelig også med mer enn en måned som utvalget har anslått. Vi mener en konsekvens av dette kan bli at de alvorligste sakene drukner i mengden av klagesaker, og i verste fall at kvaliteten på saksbehandlingen blir dårligere. Fylkesmannen og Helsetilsynet i Aust-Agder mener derfor at hensynene mot å innføre slik klagerett veier tyngre enn hensynene for. Det er også vår erfaring at klager sjelden medbringer nye opplysninger i saken som medfører at vi endrer vår medisinskfaglige vurdering av om det foreligger pliktbrudd.

Hensynet til likebehandling er trukket frem som et moment i vurderingen av om klagerett bør innføres. Det blir i rapporten vist til at noen velger å klage uavhengig om det foreligger klageadgang, og at de mest ressurssterke dermed vil kunne få sin sak vurdert på nytt med annet utfall. Vi mener imidlertid at den store økningen i saksmengden som kan forventes dersom det innføres klageadgang i realiteten medfører større fare for ulik saksbehandling enn dagens ordning, da dette blant annet vil kunne medføre at tilsynsmyndigheten utvikler ulike saksbehandlingsprosedyrer avhengig av sakens karakter.

Vi mener pasienters og pårørendes rettssikkerhet og interesser i saken vil bli tilstrekkelig ivaretatt ved en lovfestet innsyns- og uttalerett. Man vil kunne unngå misforståelser og uklarheter før beslutning i saken fattes, og pasienter og pårørende vil få anledning til å påvirke saksutredningen – noe som igjen vil igjen øke tilliten til tilsynsmyndigheten og helsetjenesten.

#### Presisering av lovtekst – pårørendes stilling

Når det gjelder utvalgets forslag om presisering av lovteksten for å tydeliggjøre pårørendes stilling, er dette som nevnt i rapporten tråd med lovgivers intensjon og gjeldende rett. Vi mener likevel man bør være forsiktig med å ha for stort fokus på pårørendes stilling i tilsynssaker. Det er ikke alltid gitt at pasientens og pårørendes interesser er sammenfallende, eller at pasienten ville ønsket at pårørende fikk fullt innsyn i saken. Her mener vi det er viktig å se hen til hvem som er oppnevnt som pasientens nærmeste pårørende, og de begrensninger som fremgår av loven for øvrig.

#### Presisering av lovtekst – systemfeil

Vi støtter oss videre til forslaget om presisering av at anmodning om vurdering av pliktbrudd også gjelder systemfeil. Som det fremgår av kartleggingen i forkant av rapporten vurderer Helsetilsynet i fylkene også systemsviktsaker etter anmodning, til tross for at pasienter og deres representanter ikke har klar lovfestet rett til å bringe slike saker inn for tilsynsmyndigheten.

#### Informasjonsplikt til pasient og pårørende om melding etter spesialisthelsetjenesteloven § 3-3

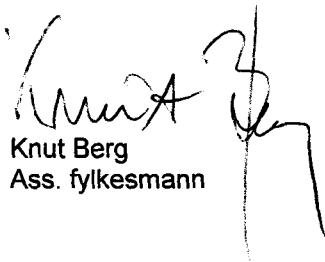
Fylkesmannen og Helsetilsynet i Aust-Agder ønsker å understreke spørsmålet om det er hensiktsmessig at pasienter/pårørende får informasjon om hendelser som er fanget opp og forhindret slik at pasienten ikke er påført skade. Som nevnt i rapporten er meldinger om nesten-hendelser relevante i virksomhetens interne forbedringsarbeid, men ofte verken relevante eller tjenlige for pasientene. Ved å innføre informasjonsplikt om hendelser som ikke har oppstått byråkratiseres systemet, og det oppstår økt risiko for at nesten-hendelser ikke blir meldt. Dette vil redusere læringen og forhindre endringer som øker pasientsikkerheten.

#### Informasjonsplikt for helsetjenesten

Avslutningsvis tror vi det ville være svært positivt for tilliten til helsetjenesten om den var pålagt en plikt til å informere pasienter/pårørende tidlig etter en uheldig hendelse, og hva som har skjedd, hvorfor det skjedde, og ikke minst hva som kan gjøres for å hindre at noe lignende skjer igjen. Når vi mottar klager på helsetjenesten understreker klager ofte at saken er oversendt oss for å hindre at noe tilsvarende skjer med andre. En slik informasjonsplikt vil øke pasientsikkerheten og pasienter og pårørende vil i større grad føle seg ivaretatt etter en hendelse som har vært en stor belastning for dem.

Det er i rapporten anslått at dersom 30 % av tilsynssakene i fylkene påklages, vil dette gi en saksmengde som krever en økning tilsvarende 2 stillinger ved hvert Helsetilsyn i fylket. Helsetjenestens oppfølging av pasienter og pårørende har etter all sannsynlighet stor betydning for deres behov for å klage til Helsetilsynet etter en uønsket hendelse. Uten innføring av informasjonsplikt som nevnt vil vi forvente at antall påklagede tilsynssaker vil utgjøre langt mer enn 30 %.

Med hilsen



Knut Berg  
Ass. fylkesmann



Jor Elizabeth Bakke  
Fung. fylkeslege