

*Rapport
över patientombudsmannens
verksamhet år 2008*

Ålands landskapsregering
Social- och miljöavdelningen
Klient- och patientombudsman
Marina Karlsson

INNEHÅLLSFÖRTECKNING:

1. PATIENTLAGEN	3
2. STATISTIK ÖVER PATIENTÄRENDEN	3
2.1. ANTAL ÄRENDEN.....	3
2.2. KONTAKTORSAK	4
2.2.1. Rådgivning och information.....	4
2.2.2. Missnöje med vård och behandling.....	4
2.2.2.1. Läkemedelsskada	4
2.2.2.2. Patienter som varit missnöjda med ÅHS.....	4
2.2.2.3. Patienter som varit missnöjda med övriga vårdgivare/myndigheter.....	6
3. PATIENTOMBUDSMANNENS ÅTGÄRDER	7
4. SKADEANMÄLAN	7
5. ÄLDRE OCH LÄKEMEDEL	8
6. PATIENTENS RÄTT TILL INFORMATION	9
7. FÖRTROENDERÅDET	9
8. INFORMATION OM PATIENTLAGEN	10
9. AVSLUTANDE KOMMENTARER	10
REFERENSER	10

1. PATIENTLAGEN

Finland var det första landet i Europa som stiftade en lag om patientens ställning och rättigheter. Lagen trädde i kraft 1.3.1993 på fastlandet, en lag som ger patienterna vissa rättigheter och hälso- och sjukvårdspersonalen vissa skyldigheter. På Åland trädde lagen i kraft 1.1.1994, som blankettlag.

Några väsentliga och riktgivande punkter i lagen om patientens ställning och rättigheter (FFS 785/1992, LL 1993:61) är följande:

- Patientens samtycke krävs för vården.
- Vården skall ske i samförstånd med patienten.
- Patienten har rätt till vård av god kvalitet och till ett gott bemötande.
- Patientens modersmål och individuella behov samt den kultur han/hon företräder skall i mån av möjlighet beaktas.
- Patienten skall få information om sitt hälsotillstånd, vårdens omfattning, riskfaktorer och olika vård- och behandlingsalternativ.
- Patienten har rätt att kontrollera de uppgifter som antecknas om honom/henne i journalhandlingarna.
- Om någon inte genast kan ges sådan vård som en yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården anser nödvändig, skall han/hon beroende på hälsotillståndet antingen hänvisas att vänta på vård eller hänvisas till eller sändas för att få vård någon annanstans där sådan vård kan ges. Om en person måste vänta på vård skall orsaken till dröjsmålet och den beräknade väntetiden meddelas personen.
- En person som är missnöjd med vården kan framställa anmärkning till vårdinrättningen,
- Då en barnpatient vårdas skall barnets åsikt beaktas av en läkare eller annan yrkesutbildad person.
- Barnets vårdnadshavare har inte rätt att förbjuda vård som behövs för att avvärja fara som hotar en minderårig persons liv eller hälsa.

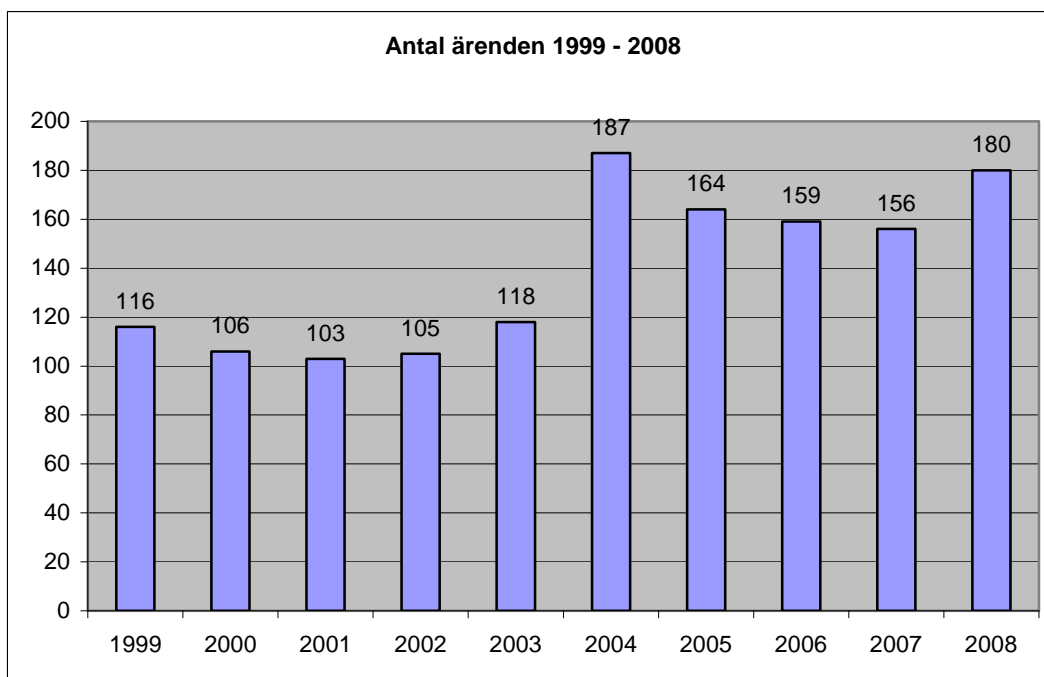
Enligt lagen är patientombudsmannens uppgifter att:

- Ge patienten råd i frågor som gäller tillämpningen av patientlagen.
- Bistå patienten att framställa anmärkning.
- Bistå patienten vid skadeanmälan och klagan.
- Informera om patientens rättigheter.
- Även i övrigt arbeta för att främja patientens rättigheter och att de skall bli tillgodosedda.

2. STATISTIK ÖVER PATIENTÄRENDEN

2.1. Antal ärenden

Under året har 180 ärenden inkommit, varav 38 ärenden har gällt rådgivning och information. De övriga ärendena har gällt missnöje med vård och behandling.



Under år 2008 har ärendena gällt 106 kvinnor och 74 män.

Antal ärenden som gällt kvinnor respektive män under åren 2005-2008:

	2005	2006	2007	2008
Kvinna	105	89	104	106
Man	59	70	52	74

2.2. Kontaktorsak

2.2.1. Rådgivning och information

38 patienter eller anhöriga har kontaktat ombudsmannen för att få rådgivning i olika patientfrågor och för att få information om patientens rättigheter.

2.2.2. Missnöje med vård och behandling

142 ärenden har gällt missnöje. Ombudsmannen utreder inte om missnöjet är befogat. Önskar patienten en utredning skall en klagan anföras till Ålands landskapsregering, Rättskyddscentralen för hälsovården (från år 2009 är det Valvira), Justitieombudsmannen eller Justitiekanslern.

2.2.2.1. Läkemedelsskada

4 patienter har tagit kontakt pg a läkemedelsskada. Med läkemedelsskada avses kroppssjukdom eller kroppsskada eller med dem jämfällbar allvarlig psykisk sjukdom, som sannolikt förorsakats av läkemedel som patienten använt.

2.2.2.2. Patienter som varit missnöjda med ÅHS

99 ärenden gällt missnöje med vård och behandling inom ÅHS. I några fall har missnöjet riktat sig mot flera enheter inom ÅHS, men även mot ÅHS och privata vårdgivare.

Under åren 2005-2008 har patienter inom ÅHS har varit missnöjda med:

	2005	2006	2007	2008
Bemötande	36	22	17	23
Dröjsmål med vård/ behandling	16	19	14	14
Information/klagomål	3	1	-	1
Journalanteckning	5	5	4	7
Att inte få journalkopia	-	2	-	1
Omvårdnad	1	9	11	3
Remittering	1	4	5	2
Rutiner	11	20	21	28
Tystnadsplikt/ sekretess	2	2	5	4
Vård/ behandling	68	46	34	46
Vårdavgift	2	12	-	-
Välja/byta läkare	2	5	3	4
Övrigt	4	2	5	5

Missnöje med bristande rutiner har gällt bl.a. bristande eller ingen information i samband med vård och behandling, bristande information mellan vårdenheter, patienten bOLLAS mellan olika enheter, patienter blivit avvisade av mottagningssköterska då de önskat boka tid för läkarbesök, personal har inte hört av sig till patienten trots överenskommelse. Några patienter har upplevt att man inte lyssnat på dem.

2 patienter har önskat en andra bedömning (second opinion).

I 68 ärenden har klagomålen riktats mot läkare, 13 mot sjukskötare, 2 mot närvårdare, 2 mot socialkurator, 1 mot tandläkare och 1 mot övrig personal inom ÅHS.

Fördelningen av ärenden mellan olika enheter inom specialsjukvården åren 2005-2008:

	2005	2006	2007	2008
Specialsjukvården:				
Akutenheten	7	5	8	15
Barn- och ungdomsenheten	2	2	2	1
BB- och gynekologiska enheten	6	5	7	5
Kirurgiska enheten	18	15	18	26
Laboratoriet	1	-	1	-
Medicinska enheten	15	18	13	11
Onkologiska enheten	-	-	-	7
Op., anestesi, intensivvårdsenheten	1	1	-	1
Psykiatriska enheten	9	7	7	8
Rehabiliterings- och fysiatrienheten	5	4	1	2
Röntgen	-	-	1	-
Ögonenheten	1	-	4	-
Öron-, näs- och halsenheten	5	2	1	4
Övriga	3	1	2	1
Totalt	73	60	65	81

Under 2005 och 2006 kom inget klagomål på onkologiska enheten. Under år 2007 kom ett klagomål, som statistikfördes på medicinska enheten. Under år 2008 har antalet klagomål ökat och därför redovisas statistiken skilt.

Fördelningen av ärenden mellan olika enheter inom primärvården åren 2005-2008:

	2005	2006	2007	2008
Primärsjukvården:				
Gullåsen	6	6	7	6
Hemsjukvård	2	2	1	1
Hälsocentralen	5	10	6	17
Rådgivning	-	1	2	1
Tandvård	2	2	2	2
Övriga	2	2	1	-
Totalt	17	23	19	27

2.2.2.3. Patienter som varit missnöjda med övriga vårdgivare/myndigheter

43 ärenden har gällt missnöje med övriga vårdgivare eller myndigheter.

Patienter har varit missnöjda med övriga vårdgivare/myndigheter åren 2005-2008 p.g.a. följande orsaker:

	2005	2006	2007	2008
Bemötande	4	2	6	2
Dröjsmål med vård och behandling	1	2	3	2
Information/klagomål	13	7	8	11
Journalanteckning	-	-	-	1
Att inte få journalkopia	-	-	1	-
Remittering	1	2	1	-
Rutiner	1	2	3	7
Omvårdnad	-	1	3	3
Tystnadsplikt/sekretess	-	-	-	2
Vård/Behandling	13	13	19	18
Vårdavgift	1	4	1	1
Övrigt	3	3	1	1

2 patienter har önskat en andra bedömning, gäller privat tandvård och Uppsala Akademiska sjukhus.

Fördelningen av ärenden gällande övriga vårdgivare/myndigheter åren 2005-2008:

	2005	2006	2007	2008
HUCS	2	1	1	-
Kommun	-	-	4	3
Privata vårdgivare	3	3	8	7
Privat tandvård	9	6	8	6
Uppsala Akademiska sjukhus	2	5	2	2
ÅUCS	-	5	3	5
Övriga	12	6	10	19
Totalt	28	26	36	42

Till övriga hör bl.a. FPA, försäkringsbolag, samt privata sjukhus.

3. PATIENTOMBUDSMANNENS ÅTGÄRDER

Patienter och anhöriga som önskat reda ut problemet själv har fått rådgivning och information om vilka möjligheter som finns.

Under året har ombudsmannen haft 68 besök, 306 telefonsamtal med patienter eller anhöriga. Även brev och mailkontakt har förekommit.

Patientombudsmannens åtgärder åren 2005-2007:

	2005	2006	2007	2008
Bistått vid anmärkning	3	4	1	3
Bistått vid klagomål	1	3	3	2
Kontaktat vårdgivare	18	17	30	18
Bistått vid patientskadeanmälan	8	15	8	14
Kontaktat chefläkare	5	8	7	15
Kontaktat klinikchef	6	13	15	13
Kontaktat överskötare	5	3	10	5
Utredningsmöte	4	9	5	2
Kontakt med övriga myndigheter	29	22	38	25

4. SKADEANMÄLAN

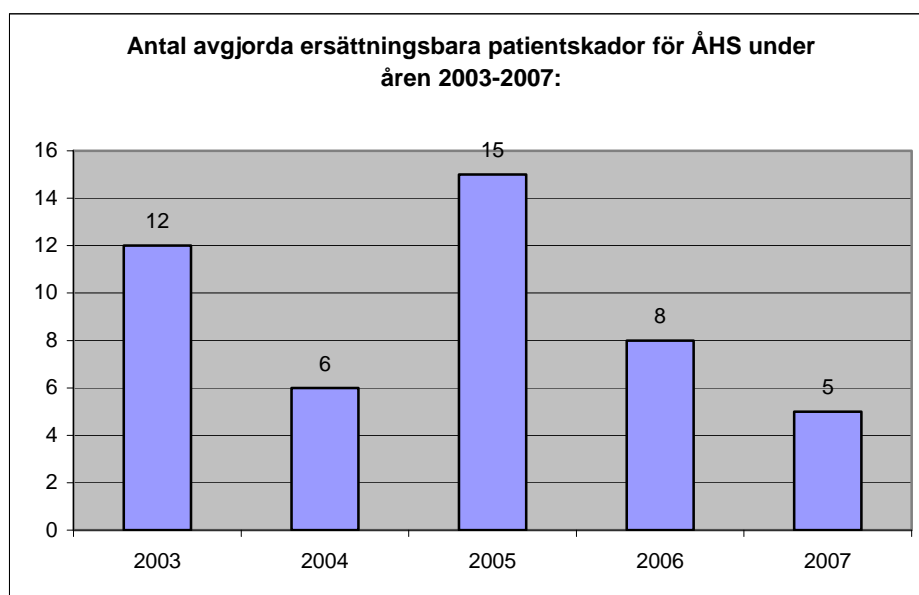
Patientförsäkringen ersätter i enlighet med patientskadelagen personskada som orsakats patient i samband med hälso- och sjukvård i Finland. Med personskada avses sjukdom, handikapp eller annan tillfällig eller bestående nedsättning i hälsotillståndet eller död.

Med stöd av patientskadelagen ersätts dock inte alla följder som uppkommer i samband med hälso- och sjukvården. På grund av sjukdomens eller handikappets art är det inte alltid möjligt att uppnå ett gott behandlingsresultat. I sådana fall uppstår inte rätt till ersättning, om nivån på vårdpersonalens verksamhet motsvarar vad som krävs av en erfaren yrkesutbildad person. På samma sätt ger en oundviklig följd av en adekvat utförd undersökning eller vård och behandling inte heller rätt till ersättning.

Exempel på då ersättning för personskada betalas, om det är sannolikt att den orsakats av:

- Undersökning, behandling och vård eller någon annan motsvarande åtgärd eller av att en sådan försumrats.
- Fel i sjukvårdsapparat eller ett sjukvårdsinstrument.
- Infektion som uppkommit i samband med undersökning, behandling och vård eller någon annan motsvarande åtgärd.
- Ett olycksfall i samband med undersökning, behandling och vård eller någon annan motsvarande åtgärd eller av ett olycksfall under sjuktransport.
- Brand i en behandlingslokal eller en behandlingsutrustning.
- Distribution av receptmedicin från apotek i strid med receptet eller föreskrifter.

Enligt patientskadelagen skall alla som utövar hälso- och sjukvårdsverksamhet ha försäkring för det ansvar som avses i lagen. Patientförsäkringscentralen i Helsingfors sköter regleringen av patientskadorna.



För år 2008 finns inte statistik.

Får patienten en personskada på någon sjukvårdsinrättning i Sverige, skall en skadeanmälan göras till PSR Personskadereglering AB i Stockholm.

5. ÄLDRE OCH LÄKEMEDEL

Socialstyrelsen i Sverige har en publikation om patientsäkerhet. I nr 1 tar man upp äldre och läkemedel. Enligt publikationen får äldre för många och fel läkemedel. Yrsel, blödning, muskelsvaghet, balansstörningar, fallskador och förvirring är exempel på läkemedelsrelaterade besvär.

Karin Hedner är tillsynsläkare vid Socialstyrelsen i Malmö, docent och specialist inom invärtesmedicin och geriatric. Enligt henne är äldre människor generellt mer känsliga för såväl effekter som biverkningar av läkemedelsbehandling. Eftersom läkemedelsstudierna sällan omfattar äldre patienter finns också betydligt svagare evidens för läkemedelsbehandling i denna åldersgrupp.

Enligt Karin Hedner är det viktigt att inte glömma bort möjligheterna att behandla patienternas besvär på annat sätt än med läkemedel.

Ombudsmannen har fått in få ärenden under året, som gäller missnöje med äldres läkemedelsbehandling. Patienterna själva har inte tagit kontakt utan det har varit anhöriga. Totalt 4 anhöriga har varit missnöjda med att patienten fått för mycket medicin (psykofarmaka). Patienterna har bl.a. varit okontaktbara. Enligt anhöriga har patienterna fått medicin för att det har varit för lite personal eller att patienten varit svår att sköta vid omvårdnaden. Anhöriga har önskat att man skulle tala med patienten istället för att ge medicin.

1 anhörig har kontaktat p.g.a. att patienten har fått fel medicinering.

Enligt 6 § i patientlagen skall vården och behandlingen ges i samförstånd med patienten. Om en patient inte kan fatta beslut om vården och behandlingen p.g.a. av mental störning eller psykisk utvecklingsstörning eller av någon annan orsak, skall den lagliga företrädaren, en nära anhörig eller någon annan närstående person höras före ett viktigt vårdbeslut för att utreda patientens vilja.

Om patientens lagliga företrädare, en nära anhörig eller någon annan närstående person förbjuder vård eller behandling av patienten, skall vården eller behandlingen så vitt möjligt i samförstånd med den person som vägrat ge sitt samtycke ges på något annat sätt som är godtagbart från medicinsk synpunkt. Om den lagliga företrädarens, en nära anhörigs eller någon annan närstående persons åsikter om vården eller behandlingen går i sär, skall patienten vårdas eller behandlas på ett sätt som kan anses vara förenligt med hans bästa.

6. PATIENTENS RÄTT TILL INFORMATION

Patienten har enligt patientlagen rätt att få upplysningar om sitt hälsotillstånd, vårdens och behandlingens betydelse, olika vård- och behandlingsalternativ och deras verkningar samt om andra omständigheter som hänför sig till vården och behandlingen och som har betydelse då beslut fattas om hur patienten skall vårdas.

Det är viktigt att upplysningen ges på ett sådant sätt att patienten tillräckligt väl förstår informationens innehåll och betydelse. Om personalen inte behärskar det språk som patienten använder eller om patienten på grund av hörsel-, syn- eller talskada inte kan göra sig förstådd, skall tolk anlitas i mån av möjlighet.

7 patienter har varit missnöjda med bristande information om sitt hälsotillstånd eller att man inte fått information olika vård- och behandlingsalternativ.

3 patienter inom ÅHS har inte kunnat förstå vad läkaren sagt p.g.a. läkaren har haft ett annat språk än svenska som modersmål. 3 patienter som varit remitterade för vård till ÅUCS har varit missnöjda med att de inte har fått information på svenska.

7. FÖRTROENDERÅDET

Förtroenderådet är tillsatt av Ålands landskapsregering för två år i taget. Förtroenderådet har under perioden 2007-2008 bestått av följande medlemmar: Politices magister Leif Jansson, ordförande, pensionerade sjuksköterskan Eivor Söderlund, viceordförande, verksamhetsledare Janina Björni, diakonissan Lisbeth Nordlund och vicehäradshövding Gustaf A Nymalm.

Rådet verkar för att patient- och klienträttigheter tas till vara och att de förankras i verksamheten. Rådet har initiativrätt i dessa frågor och kan påtala konstaterade brister genom att bl.a. uppmärksamma ansvariga organ på förhållanden som kan innefatta risker för felaktiga beslut, otillfredsställande vård, behandling eller bemötande. Rådet kan förmedla förslag, idéer och synpunkter, som anses betydelsefulla för att stärka patienternas/klienternas ställning. Förtroenderådet kan därtill föreslå åtgärder som syftar till att utveckla social-, hälso- och sjukvårdens kvalitet. Medlemmarna i rådet har liksom sekreteraren tystnadsplikt. Ombudsmannen är sekreterare i Förtroenderådet och bereder, föredrar och verkställer ärenden. Rådet har haft 10 sammanträden under året.

8. INFORMATION OM PATIENTLAGEN

Patientombudsmannen har informerat om patientlagen vid fem olika tillfällen, till personal vid ÅHS, Föreningen Vårt hjärta r.f., samt elever vid Ålands Vårdinstitut.

Därutöver har ombudsmannen informerat om 2007 års inkomna patientärenden för personal vid ÅHS.

9. AVSLUTANDE KOMMENTARER

Patientombudsmannen har konstaterat att antalet missnöjda patienter har ökat vid onkologiska enheten.

I jämförelse med år 2007 har även antalet patienter som varit missnöjda med informationen i samband med vård och behandling ökat, samt patienter som blivit bollade mellan olika enheter.

Att anhöriga har kontaktat p.g.a. missnöje med äldres medicinering är också nytt.

Referenser

Lagar:

Finlex. Uppdaterad lagstiftning. Lagen om patientens ställning och rättigheter. 17.8.1992/785.
Ålands författningssamling, LL 1993:61. Landskapslag om tillämpning i landskapet Åland av lagen om patientens ställning och rättigheter.

Hemsidor:

Justitieombudsmannens hemsida. <http://www.ombudsman.fi>
Läkemedelsskadeförsäkringspoolens hemsida. www.vakes.fi/lvp
Patientförsäkringscentralens hemsida. <http://www.vakes.fi/pvk>
Socialstyrelsens hemsida. <http://www.socialstyrelsen.se>
Valvira Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovårdens hemsida. <http://www.valvira.fi/se>
Ålands hälso- och sjukvårds hemsida. www.ahs.ax