

*Rapport
över patientombudsmannens
verksamhet år 2009*

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

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. PATIENTENS STÄLLNING OCH RÄTTIGHETER.....	3
1.1. PATIENTLAGEN.....	3
1.2. LAGÄNDRING	3
1.3. PATIENTLAGEN I KORTHET	3
2. STATISTIK ÖVER PATIENTÄRENDEN	4
2.1. ANTAL ÄRENDEN.....	4
2.2. KONTAKTORSÄK	4
2.2.1. <i>Rådgivning och information</i>	4
2.2.2. <i>Missnöje med vård och behandling</i>	5
2.2.2.1. Läkemedelsskada	5
2.2.2.2. Patienter som varit missnöjda med ÅHS.....	5
2.2.2.3. Patienter som varit missnöjda med övriga vårdgivare/myndigheter.....	7
3. PATIENTOMBUDSMANNENS ÅTGÄRDER	7
4. SKADEANMÄLAN	8
5. TIDPUNKT FÖR VÅRD.....	9
6. PATIENTENS DELAKTIGHET I VÅRDEN.....	9
7. INFORMATION	9
8. AVSLUTANDE KOMMENTARER	10
REFERENSER	10

1. PATIENTENS STÄLLNING OCH RÄTTIGHETER

1.1. 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.

1.2. Lagändring

Under år 2009 ändrades 2 a § i patientlagen som tidigare gällde den riksomfattande etiska delegationen inom hälso- och sjukvården. Delegationens uppgifter utvidgades att även gälla etiska frågor inom det sociala området. Delegationen bytte namn till den riksomfattande etiska delegationen inom social- och hälsovården.

Den riksomfattande etiska delegationen inom hälso- och sjukvården har på ett principiellt plan behandlat frågor som gäller hälso- och sjukvården och patientens ställning t ex de etiska frågorna om hälsa och välmående, de äldres ställning och situationen inom mentalvårdsarbetet. Delegationen har även gett ut publikationer. Mer finns att läsa på deras hemsida <http://www.etene.org>.

1.3. Patientlagen i korthet

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:

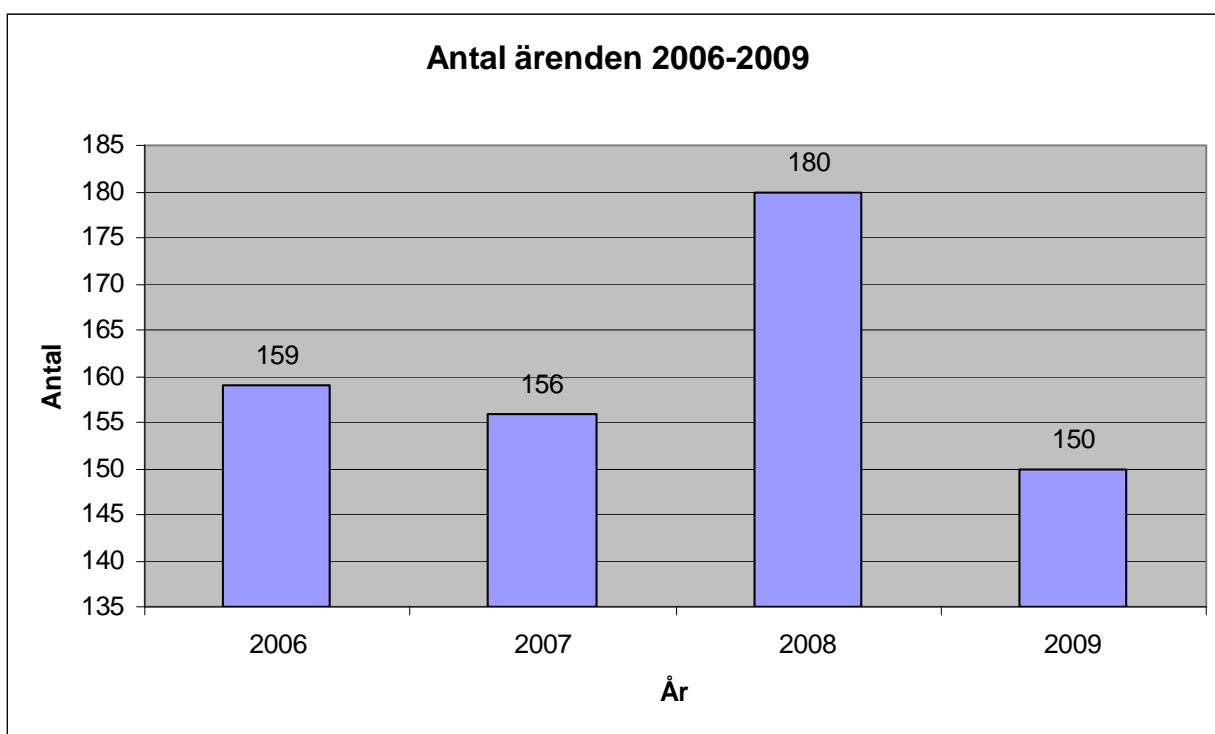
- Ge patienten råd i frågor som gäller tillämpningen av patientlagen.
- Bistå patienten att framställa anmärkning.

- Bistå patienten vid skadeanmälan till 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 150 ärenden inkommit, varav 32 ärenden har gällt rådgivning och information. De övriga ärendena har gällt missnöje med vård och behandling.



Under år 2009 har ärendena gällt 93 kvinnor och 57 män.

Antal ärenden som gällt kvinnor respektive män under åren 2006-2009:

	2006	2007	2008	2009
Kvinnor	89	104	106	93
Män	70	52	74	57

2.2. Kontaktorsak

2.2.1. Rådgivning och information

37 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

118 ärenden har gällt missnöje. Ombudsmannen utreder inte om missnöjet är befogat. Önskar patienten en utredning skall en klagan anföras till Ålands landskapsregering, Valvira, Justitieombudsmannen eller Justitiekanslern.

2.2.2.1. Läkemedelsskada

1 patient har tagit kontakt p g 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

96 ärenden har 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 2006-2009 har patienter inom ÅHS har varit missnöjda med:

	2006	2007	2008	2009
Bemötande	22	17	23	18
Dröjsmål med vård/behandling	19	14	14	10
Information/klagomål	1	-	1	1
Journalanteckning	5	4	7	4
Att inte få journalkopia	2	-	1	-
Omvårdnad	9	11	3	3
Remittering	4	5	2	4
Rutiner	20	21	28	18
Tystnadsplikt/sekretess	2	5	4	-
Vård/behandling	46	34	46	62
Vårdavgift	12	-	-	2
Välja/byta läkare	5	3	4	1
Övrigt	2	5	5	1

Missnöje med bristande rutiner har gällt bl.a. bristande eller ingen information i samband med vård och behandling, fått vänta oskäligt länge på B-intyg, inte skickat remiss trots löfte, läkare remitterar till anhörig, skickat handlingar till fel enhet, patient blivit sönderstucken (borde ha kallat på hjälp av annan personal tidigare),

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

Fördelningen av ärenden mellan olika enheter inom specialsjukvården åren 2006-2009:

	2006	2007	2008	2009
Specialsjukvården:				
Akutenheten	5	8	15	6
Barn- och ungdomsenheten	2	2	1	2
BB- och gynekologiska enheten	5	7	5	4
Kirurgiska enheten	15	18	26	
- Ortopedi				29
- Övrig kirurgi				5
Laboratoriet	-	1	-	-
Medicinska enheten	18	13	11	9
Onkologiska enheten	-	-	7	4
Op., anestesi, intensivvårdsenheten	1	-	1	2
Psykiatriska enheten	7	7	8	2
Rehabiliterings- och fysiatrienheten	4	1	2	7
Röntgen	-	1	-	5
Ögonenheten	-	4	-	2
Öron-, näs- och halsenheten	2	1	4	4
Övriga	1	2	1	1
Totalt	60	65	81	84

Det har varit en liten ökning av antalet missnöjda patienter på kirurgiska enheten. I år redovisas ärendena skilt för ortopedi och övrig kirurgi.

Fördelningen av ärenden mellan olika enheter inom primärvården åren 2006-2009:

	2006	2007	2008	2009
Primärsjukvården:				
Gullåsen	6	7	6	1
Hemsjukvård	2	1	1	1
Hälsocentralen	10	6	17	14
Rådgivning	1	2	1	-
Tandvård	2	2	2	3
Övriga	2	1	-	-
Totalt	23	19	27	19

2.2.2.3. Patienter som varit missnöjda med övriga vårdgivare/myndigheter

27 ärenden har gällt missnöje med övriga vårdgivare eller myndigheter.

Patienter har varit missnöjda med övriga vårdgivare/myndigheter åren 2006-2009 p.g.a. följande orsaker:

	2006	2007	2008	2009
Bemötande	2	6	2	4
Dröjsmål med vård och behandling	2	3	2	1
Information/klagomål	7	8	11	3
Journalanteckning	-	-	1	1
Att inte få journalkopia	-	1	-	-
Remittering	2	1	-	-
Rutiner	2	3	7	6
Omvårdnad	1	3	3	2
Tystnadsplikt/sekretess	-	-	2	-
Vård/Behandling	13	19	18	11
Vårdavgift	4	1	1	-
Övrigt	3	1	1	4

1 patient har önskat en andra bedömning, gäller privat tandvård.

Fördelningen av ärenden gällande övriga vårdgivare/myndigheter åren 2006-2009:

	2006	2007	2008	2009
HUCS	1	1	-	-
Kommun	-	4	3	-
Privata vårdgivare	3	8	7	2
Privat tandvård	6	8	6	4
Uppsala Akademiska sjukhus	5	2	2	2
ÅUCS	5	3	5	8
Övriga	6	10	19	11
Totalt	26	36	42	27

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 2006-2009:

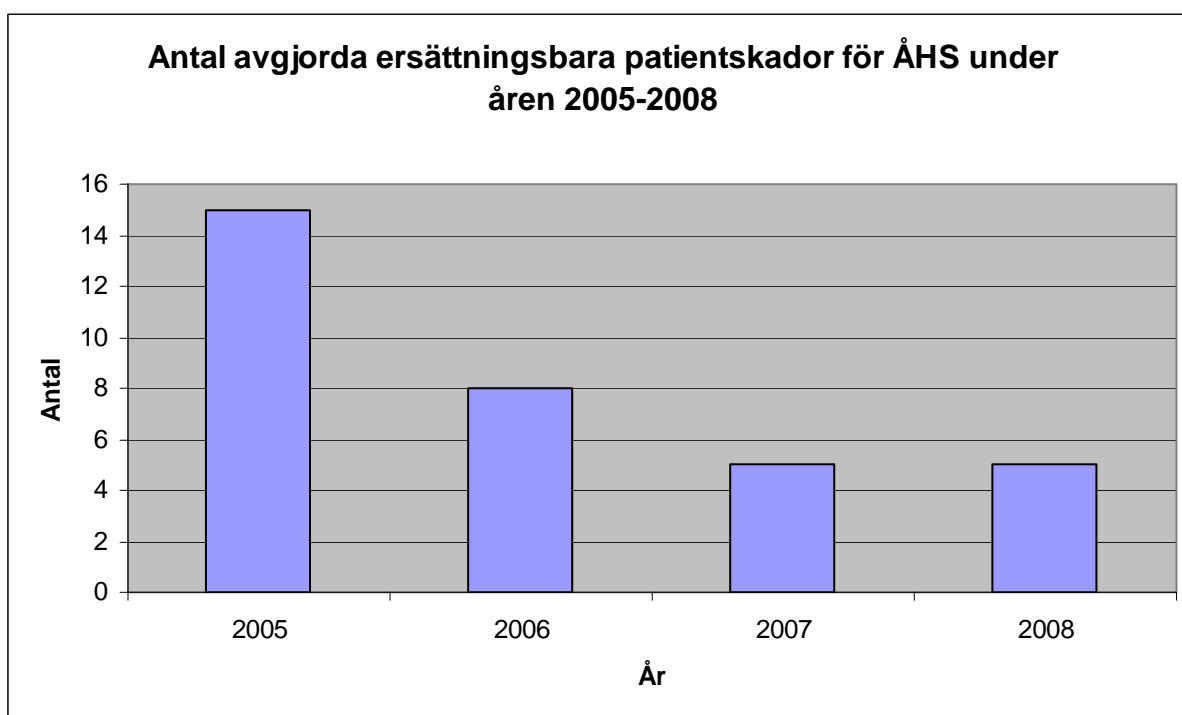
	2006	2007	2008	2009
Bistått vid anmärkning	4	1	3	3
Bistått vid klagomål	3	3	2	3
Kontaktat vårdgivare	17	30	18	24
Bistått vid patientskadeanmälan	15	8	14	20
Kontaktat chefläkare	8	7	15	6
Kontaktat klinikchef	13	15	13	9
Kontaktat överskötare	3	10	5	-
Utredningsmöte	9	5	2	1
Kontakt med övriga myndigheter	22	38	25	28

4. SKADEANMÄLAN

Genom patientskadelagen (585/1986) upprättades ett heltäckande försäkringssystem till skydd för patienten i händelse av vårdskador. Ett viktigt syfte med lagen var att skydda vårdförhållandet från rättegångar mellan patienterna och yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården. (RP 77/2004)

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.

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 2009 finns inte statistik.

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

5. TIDPUNKT FÖR VÅRD

Några patienter har under året varit i kontakt med ombudsmannen, för att deras tid till läkare har inhiberats och de har inte fått någon ny tid. Detta är lagstridigt, enligt 4 § i patientlagen skall patienten meddelas en tidpunkt när han eller hon får vård. ***Om tidpunkten ändras, skall patienten omedelbart meddelas en ny tidpunkt och orsaken till ändringen.***

Dessa patienter har varit hänvisade till hälsocentralen och akuten under väntetiden. Patienter med värkproblematik har fått problem med magen efter långvarigt användande av värkmedicin och några har blivit deprimerade.

För att tillgången till vård inom skälig tid skall kunna tryggas är det nödvändigt att föreskriva längsta väntetider innan patienten får vård. Tidsgränserna för vård förutsätter, att ordnandet av tillräckliga tjänster förutses och att väntetiderna kontrolleras. Längsta väntetider förbättrar patientens ställning. För att de skall kunna hållas förutsätts allt aktivare köhantering, mera djupgående uppställande av vårdindikationer, samt prövning av vilka behandlingar som kan skötas inom de längsta väntetiderna. (RP 77/2004)

6. PATIENTENS DELAKTIGHET I VÅRDEN

Ombudsmannen har inte fört någon statistik över patienter som inte känt sig delaktiga i vården, men varje år påtalar ett antal patienter att den här problematiken finns.

För att känna sig delaktig i vården behöver patienten information om sitt hälsotillstånd, få information om olika vård- och behandlingsalternativ och deras verkningar, samt att en vårdplan görs upp samförstånd med patienten.

Rätten till information utgör en väsentlig del av förtroendeförhållandet mellan patienten och den personal som sköter honom/henne. Patienten bör aktivt ges upplysningar och inte endast på egen begäran. Då information ges bör sådant fackspråk som patienten inte kan förväntas känna till undvikas. (RP 185/1991)

7. INFORMATION

Patientombudsmannen har informerat om patientlagen till personal vid ÅHS, privata vårdgivare, studerande vid Ålands Vårdinstitut och Ålands Högskola, Fs-kvinnogrupp och Bikupan vid sammanlagt 8 tillfällen.

Därutöver har ombudsmannen informerat om 2008 års inkomna patientärenden för personal vid ÅHS vid 4 tillfällen och Ålands radio, samt deltagit i socialdemokraternas diskussion "När man faller mellan stolarna".

8. AVSLUTANDE KOMMENTARER

Det finns en del patienter, som har det mycket svårt. De har eventuellt fått vänta länge på att få en diagnos, flera av dem har svår värk. De har fått avslag på sjukdagpenning eller pension. De är både fattiga och sjuka, de orkar inte kämpa för sin sak. De har svårt att hitta rätt i byråkratin. Ofta skall papper skaffas fram, som de kanske inte orkar göra. De kan få hjälp av olika personer, som bl.a. socialarbetare, kuratorer, rättshjälpen, ekonomirådgivare, skuldrådgivare och klient- och patientombudsmannen, dessa personer kan hjälpa till med något, men det finns ingen som hjälper dem med allt. Någon borde vara "spindeln i nätet" som koordinerar allt. Något borde göras för dessa patienter omedelbart.

En patients förmåga och möjligheter att definiera sina behov och att själv inverka på hälsovårdstjänsterna bör förbättras. Patienterna är ju de som vet mest om sitt eget liv och de vänder sig till hälsovården när de anser sig behöva hälsovårdstjänster. Behoven åtföljs ofta av förväntningar och förhoppningar och det har visat sig att behoven, förväntningarna och förhoppningarna ofta är svåra att särskilja. Om patienternas behov uppmärksammas, blir det möjligt för aktörerna inom hälsovården att erbjuda rätt vård i förhållande till behoven. (ETENE 2006)

Referenser

Lagar och Regeringspropositioner:

Finlex. Uppdaterad lagstiftning. Lagen om patientens ställning och rättigheter 785/1992.

Finlex. Uppdaterad lagstiftning. Patientskadelagen 585/1986.

Ålands författningssamling, LL 1993:61. Landskapslag om tillämpning i landskapet Åland av lagen om patientens ställning och rättigheter.

RP 185/1991

RP 77/2004

RP 67/2009

Hemsidor:

Läkemedelsskadeförsäkringspoolens hemsida. <http://www.lvp.fi>

Patientförsäkringscentralens hemsida. <http://www.pvk.fi>

Riksomfattande etiska delegationen inom social- och hälsovårdens hemsida (ETENE). <http://www.etene.org>