

*Rapport
över patientombudsmannens
verksamhet år 2010*

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

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. PATIENTENS STÄLLNING OCH RÄTTIGHETER.....	3
1.1. PATIENTLAGEN I KORTHET	3
1.2. LAGÄNDRING	3
2. STATISTIK ÖVER PATIENTÄRENDEN	4
2.1. ANTAL ÄRENDEN.....	4
2.2. KONTAKTORSÄK	4
2.2.1. Rådgivning och information.....	4
2.2.2. Missnöje med vård och behandling.....	4
3. PATIENTOMBUDSMANNENS ÅTGÄRDER	8
4. SKADEANMÄLAN	8
5. DOKUMENTERING.....	9
6. BEMÖTANDE OCH KOMMUNIKATION	10
7. AVSLUTANDE KOMMENTARER	10
REFERENSER.....	11

1. PATIENTENS STÄLLNING OCH RÄTTIGHETER

1.1. 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.

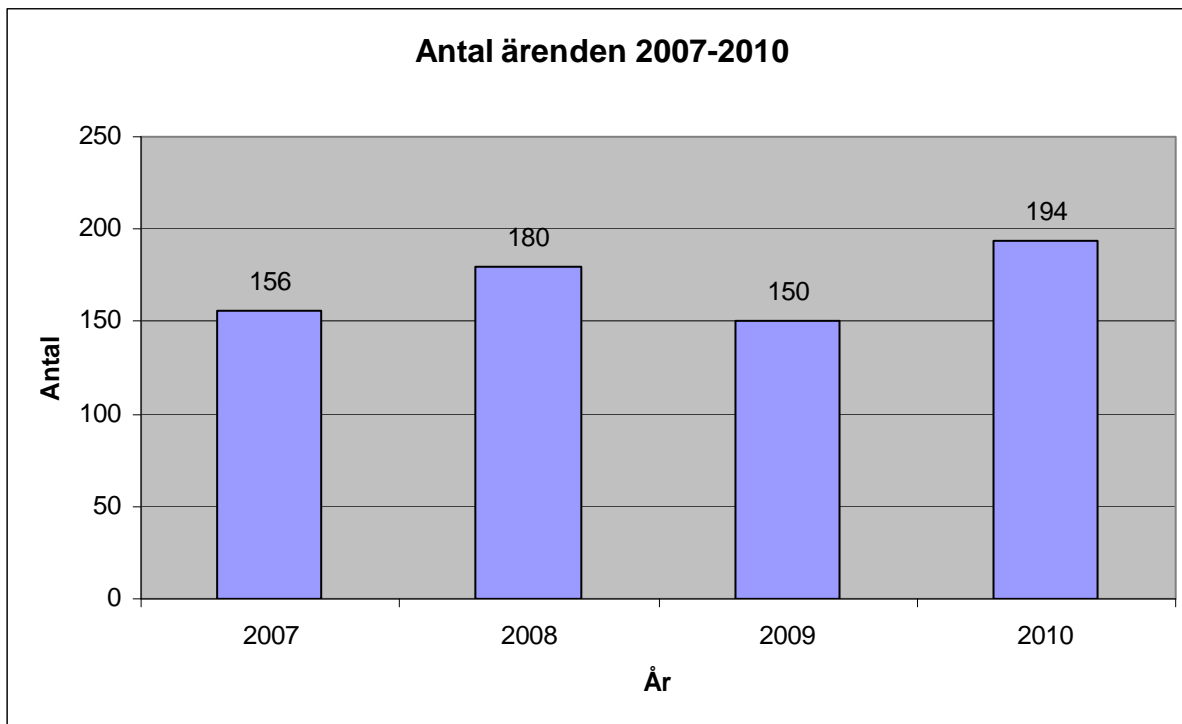
1.2. Lagändring

En lagändring i patientlagen trädde i kraft den 1 oktober 2010 (FFS 795/2010). Ändringen gäller de ansökningar om utlämnande av uppgifter för vetenskaplig forskning som avses i 13 § 4 mom och som är anhängiga vid social- och hälsovårdsministeriet vid denna lags ikraftträdande överförs till Institutet för hälsa och välfärd.

2. STATISTIK ÖVER PATIENTÄRENDEN

2.1. Antal ärenden

Under året har 194 ärenden inkommit.



Under år 2010 har 124 kvinnor och 70 män tagit kontakt med ombudsmannen.

Antal ärenden som gällt kvinnor respektive män under åren 2007-2010:

	2007	2008	2009	2010
Kvinnor	104	106	93	124
Män	52	74	57	70

2.2. Kontaktorsak

2.2.1. Rådgivning och information

32 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

162 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

En 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.

Läkemedelsskadeförsäkringen gäller läkemedel som avses i läkemedelslagen. Förutom dessa gäller försäkringen även blod och blodprodukter samt intrauterina preventivmedel. Försäkringen gäller inte traditionella växtbaserade preparat eller homeopatiska preparat.

2.2.2.2. Patienter som varit missnöjda med ÅHS

126 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 2007-2010 har patienter inom ÅHS har varit missnöjda med:

	2007	2008	2009	2010
Bemötande	17	23	18	38
Dröjsmål med vård/behandling	14	14	10	7
Information/klagomål	-	1	1	-
Journalanteckning	4	7	4	10
Att inte få journalkopia	-	1	-	-
Omvårdnad	11	3	3	8
Remittering	5	2	4	2
Rutiner	21	28	18	29
Tystnadsplikt/sekretess	5	4	-	3
Vård/behandling	34	46	62	68
Vårdavgift	-	-	2	2
Välja/byta läkare	3	4	1	6
Övrigt	5	5	1	3

Missnöje med bristande rutiner har gällt bl.a dålig information, inte lyssnat på patienten, ingen kommit då ineliggande patient ringt på alarmklockan, patienten blivit "bollad" mellan olika enheter, man har inte kontaktat patienten fastän man lovat det och att patienten varit missnöjd över bristfälliga läkarintyg eller att de inte fått läkarintyg trots svår sjukdom.

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

Fördelningen av ärenden mellan olika enheter inom specialsjukvården åren 2007-2010:

	2007	2008	2009	2010
Specialsjukvården:				
Akutenheten	8	15	6	17
Barn- och ungdomsenheten	2	1	2	3
BB- och gynekologiska enheten	7	5	4	7
Kirurgiska enheten	18	26		
- Ortopedi			29	29
- Övrig kirurgi			5	12
Laboratoriet	1	-	-	1
Medicinska enheten	13	11	9	14
Onkologiska enheten	-	7	4	6
Op., anestesi, intensivvårdsenheten	-	1	2	-
Psykiatriska enheten	7	8	2	9
Rehabiliterings- och fysiatrienheten	1	2	7	4
Röntgen	1	-	5	-
Ögonenheten	4	-	2	1
Öron-, näs- och halsenheten	1	4	4	3
Övriga	2	1	1	2
Totalt	65	81	84	108

Till övrig kirurgi hör bl a övriga kirurgiska ingrepp, rutiner och omvårdnad.

Fördelningen av ärenden mellan olika enheter inom primärvården åren 2007-2010:

	2007	2008	2009	2010
Primärsjukvården:				
Gullåsen	7	6	1	3
Hemsjukvård	1	1	1	1
Hälsocentralen	6	17	14	16
Rådgivning	2	1	-	1
Tandvård	2	2	3	5
Övriga	1	-	-	-
Totalt	19	27	19	26

2.2.2.3. Patienter som varit missnöjda med övriga vårdgivare/myndigheter

34 ärenden har gällt missnöje med övriga vårdgivare eller myndigheter.

Patienter har varit missnöjda med övriga vårdgivare/myndigheter åren 2007-2010 p.g.a. följande orsaker:

	2007	2008	2009	2010
Bemötande	6	2	4	5
Dröjsmål med vård och behandling	3	2	1	2
Information/klagomål	8	11	3	22
Journalanteckning	-	1	1	-
Att inte få journalkopia	1	-	-	-
Remittering	1	-	-	1
Rutiner	3	7	6	2
Omvårdnad	3	3	2	-
Tystnadsplikt/sekretess	-	2	-	-
Vård/Behandling	19	18	11	18
Vårdavgift	1	1	-	2
Övrigt	1	1	4	-

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

Fördelningen av ärenden gällande övriga vårdgivare/myndigheter åren 2007-2010:

	2007	2008	2009	2010
HUCS	1	-	-	-
Kommun	4	3	-	2
Privata vårdgivare	8	7	2	6
Privat tandvård	8	6	4	8
Uppsala Akademiska sjukhus	2	2	2	4
ÅUCS	3	5	8	5
Övriga	10	19	11	16
Totalt	36	42	27	41

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

2.2.2.4. Patienter som varit missnöjda med språket

Vid ÅHS har en patient haft svårt att förstå vad en läkare, som talat otydlig svenska sagt. Två patienter har varit missnöjda med att de inte fått tillräcklig information gällande deras hälsotillstånd på svenska vid ÅUCS.

3. PATIENTOMBUDSMANNENS ÅTGÄRDER

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

Patientombudsmannen tar inte ställning till de medicinska vårdbesluten och tar inte heller ställning till om fel eller försummelse förekommit i patientens vård.

Under året har ombudsmannen haft 96 besök, i denna siffra ingår även hembesök, 428 telefonsamtal med patienter eller anhöriga. Även brev och mailkontakt har förekommit.

Patientombudsmannens åtgärder åren 2007-2010:

	2007	2008	2009	2010
Bistått vid anmärkning	1	3	3	4
Bistått vid klagomål	3	2	3	4
Kontaktat vårdgivare	30	18	24	38
Bistått vid patientskadeanmälan	8	14	20	20
Kontaktat chefläkare	7	15	6	10
Kontaktat klinikchef	15	13	9	16
Kontaktat överskötare	10	5	-	3
Utredningsmöte	5	2	1	6
Kontakt med övriga myndigheter	38	25	28	32

4. SKADEANMÄLAN

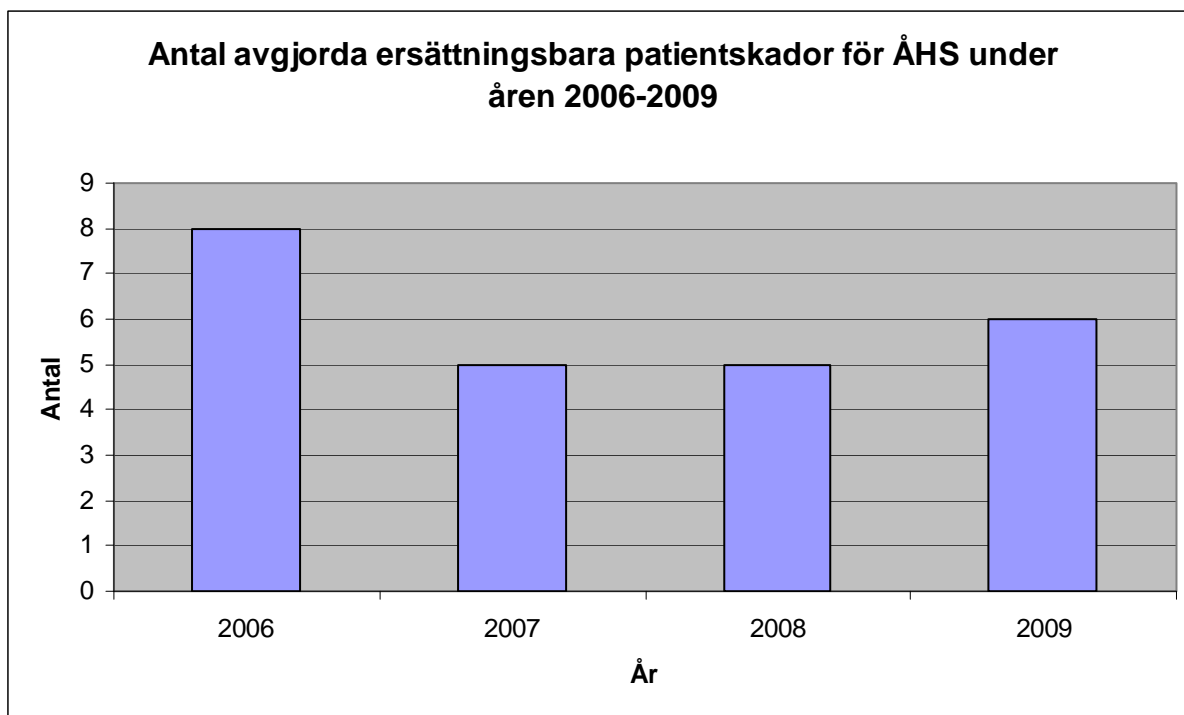
Patientförsäkringen ersätter personskada som åsamkats patient i samband med hälso- och sjukvård. Med personskada avses sjukdom, handikapp eller annan tillfällig eller bestående nedsättning i hälsotillståndet eller död. Som patient betraktas även person som donerar blod eller organ och person som deltar i medicinsk forskning.

Patientskadelagen tillämpas på vård som ges av yrkesutbildad hälso- och sjukvårdspersonal och vård som ges vid hälsovårdens verksamhetsenheter.

Med hälso- och sjukvård avses i lagen bl.a. sjukhusvård, besök på läkar och tandläkarmottagningar, hälsovård, sjuktransport, provtagning, rehabilitering, fysikalisk behandling m.m.

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.

Skador som inträffat utanför Finland ersätts inte, även om patienten remitterats utomlands från Finland. I Sverige finns en liknande försäkring, för mer information se www.patientforsakring.se



För år 2010 finns inte statistik.

5. DOKUMENTERING

Under år 2010 ökade antalet ärenden vad gäller missnöje med journalanteckningar, men patienter har även klagat på bristfälliga B-intyg.

Journalen är ett juridiskt och medicinskt dokument. En patientjournal skall innehålla uppgifter som behövs för en god och säker vård.

I journalen skall framgå orsaken till besöket eller vårdperioden. Även förhandsuppgifter, observationer, undersökningsresultat, problem, diagnos eller hälsorisk och slutsatser samt planering, genomförande och uppföljning av vården, sjukdomsförloppet samt slututlåtande skall antecknas.

Även betydande telefonförbindelser skall antecknas.

En korrekt fördd journal innebär att det är lätt att följa vilka bedömningar och överväganden som gjorts t ex komplikationer och prognosen för den utförda behandlingen. Anteckningar i journalen skall göras utan dröjsmål.

Däremot får uppgifter i anslutning till anmärkning, klagomål och ärende som gäller patientskada antecknas i journalhandlingarna endast och till den del som uppgifterna är nödvändiga med tanke på vården. Själva handlingarna skall förvaras separat.

6. BEMÖTANDE OCH KOMMUNIKATION

Antalet ärenden som gällt missnöje med bemötande har ökat under det senaste året. Patienterna har blivit känt sig illa bemött av att personal inte hälsat och presenterat sig vid besöket, de har känt sig avvisade eller avsnästa och man har inte lyssnat på dem.

Om patienten känner sig illa bemött uppstår ingen tillitsfull relation.

Under den 5:e nationella konferensen om patientsäkerhet i Stockholm i februari 2010 var temat kommunikation. Detta för att forskning visar att bristande kommunikation ligger bakom många vårdskador. Kommunikation handlar inte bara om ord, lika viktigt är kroppsspråket som förmedlar attityder och värderingar. Kommunikationen är viktig mellan patient och vårdgivare, men även mellan de olika vårdgivarna. Här tar jag upp kommunikationen mellan vårdgivare och patient.

Professor Jan Davies vid Calgary universitet i Kanada talade om att kommunikation är fundamentalt för alla organismer. Bristande kommunikation på cellnivå kan leda till cancer, bristande kommunikation i vården kan orsaka patientskador. En effektiv kommunikation är avgörande för hur patienten upplever vården. Har personalen förmåga till empati, kan det skapa goda relationer, vilket i sin tur gör att patienten känner sig trygg och vården uppfattas positiv. Kommunikation är särskilt viktigt då något gått snett.

Att lyssna, är att ta till sig budskapet menar Jan Davies. Lyssnande är något som kräver träning, eftersom det fodrar att man har ett öppet sinne och inte låter sina egna behov stå i vägen för budskapet.

7. AVSLUTANDE KOMMENTARER

Jag vill lyfta fram de patienter som fått avslag på sin sjukdagpenning eller invalidpension. En person som lyft max sjukdagpenning från FPA och som är fortsatt sjukskriven och har ansökt eller fått avslag på ansökan om pension eller rehabiliteringsstöd kan söka arbetslöshetsersättning, i form av grunddagpenning, arbetsmarknadsstöd eller inkomstrelaterad dagpenning. För att få detta måste man anmäla sig till AMS, vilket är naturligt för en person som inte är arbetsför.

Grunddagpenningen och arbetsmarknadsstödet är mycket litet. Personen får 25,74 brutto/dag för 5 dagar/vecka, de betalar 20% i skatt, vilket gör ca 400 € netto per månad.

Arbetsmarknadsstödet är dessutom behovsprövat.

Dessa personer är de som har det sämst ekonomiskt idag. De är sjuka och de orkar inte kämpa för sina rättigheter och de klarar inte av att arbeta.

De behöver eventuellt flera B-intyg, men de har inte råd. Det är deras tur nu att få det drägligare. Detta är något att arbeta för på riksnivå.

Det läkarna kan göra för dem är att skriva ett omfattande B-intyg, som mycket noga beskriver deras sjukdom. Detta är ingen garanti för att få invalidpension, för även patienter med omfattande B-intyg får avslag på ansökan om pension.

Referenser

Lagar och Regeringspropositioner:

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

Finlex. Lag om ändring av 13 § i lagen om patientens ställning och rättigheter 795/2010.

Finlex. Uppdaterad lagstiftning. Patientskadelagen 585/1986.

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

Handbok:

Social- och hälsovårdsministeriets handböcker 2001:3. Upprättande av journalhandlingar samt förvaring av dem och annat material som hänför sig till vård.

Hemsidor:

AMS:s hemsida. www.ams.ax

FPA:s hemsida. www.fpa.fi

Läkemedelsskadeförsäkringspoolens hemsida. www.vakes.fi/lvp

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

www.patientforsakring.se/.../Dokumentation-5e-nationella-patientsakerhetskonferensen.pdf