

Med rett til å klage? – En osteskive til besvær

Sitter du med misnøye over ett eller annet som har med helsevesenet å gjøre? Da bør du lese videre!

Av: Seksjonsleder og jurist Hilde Bøgseth og assisterende fylkeslege Øyvind Alexandersen

Helse er viktig, og som pasient i det norske helsevesenet har du svært mange rettigheter. Dersom du ønsker å klage, har du rett til å klage. Det står i loven. Men hva skal du klage på? Hvor skal du klage? Og ikke minst, hvordan skal du klage? Noen ganger kan det også være grunn til å spørre seg: hvorfor skal du klage?

Hos Statsforvalteren i Trøndelag (tidligere Fylkesmannen) mottar vi årlig mange tusen henvendelser fra folk som klager på helsetjenestene. Noen klager er alvorlige og krever grundig behandling og mye oppfølging, andre klager kan vi avklare med enkle råd og tips, og en stor del klager havner et sted midt imellom.

Faktisk er det også slik at noen klager trolig kunne vært løst på en bedre måte enn at de havner hos Statsforvalteren.

Vår rolle som tilsynsmyndighet og klageorgan er å se til at du får oppfylt dine pasientrettigheter, å bedre pasientsikkerheten, samt å bidra til økt kvalitet og tillit til helsetjenestene. Denne rollen tar vi på største alvor. Dessverre er det slik at tilsyn og klagebehandling er en begrenset ressurs, noe som gjør at vi må prioritere hardt. Likevel strekker vi oss langt for å besvare alle henvendelser.

Nesten alle henvendelser til Statsforvalterens helse- og omsorgsavdeling får en grundig og omstendelig (ofte kalt byråkratisk) vei gjennom vårt system. Alle henvendelser skal registreres, stemples, skannes, leses, vurderes, fordeles, leses og vurderes en gang til, besvares, kontrolleres, signeres, postes og sendes. Fra du sender en henvendelse til du får svar, har som regel en god håndfull statsansatte i større eller mindre grad vært involvert. Og det har gått ganske lang tid.

Selv om følgende eksempel ikke er helt representativt for alle klager, blir likevel spørsmålet om en tre-siders klage (pluss vedlegg) om antall osteskiver til lunsj på sykehjemmet fortjener en slik byråkratisk rundreise? Kunne dette heller vært løst ved å snakke med de ansatte på sykehjemmet?

Så hva hører da hjemme hvor?

La oss ta noen eksempler.

Når du ikke får din rett

Dersom du mener du har rett til noen form for helsehjelp fra kommunen eller sykehuset, skal du som regel først klage til den det gjelder. Her vil vi anbefale at du sender en skriftlig klage til den aktuelle organisasjonen, for eksempel til kommunens eller sykehusets postmottak. En SMS eller epost til en tilfeldig ansatt kan fort bli liggende og smuldre bort, og dermed er det ikke sikkert at klagen din blir tatt tak i.

Når du er misfornøyd med det som er sagt

Det vil ofte lønne seg å ta opp dine opplevelser direkte med det helsepersonellet det handler om. Dialog løser ofte opp i misforståelser, og gir mulighet for direkte avklaringer, eller beklagelser når det er aktuelt.

Når du er misfornøyd med det som er gjort

Også når du mener at den behandlingen du har fått ikke har vært god nok, kan det være lurt å henvende deg til den personen eller institusjonen det gjelder. Direkte tilbakemeldinger og dialog mellom helsetjenesten og pasienten kan ofte være nyttige både for kvalitetsforbedring og pasientenes medvirkning. De som gir helsehjelp er også de som sitter nærmest svaret når noe ikke går som ønsket. Dessuten er helsepersonell svært opptatt av å bedre tjenestene sine, og ønsker derfor tilbakemeldinger fra pasienter og brukere.

Dersom du ikke kommer noen vei, eller opplever at helsevesenet ikke tar saken på alvor, vil vi hos Statsforvalteren alltid ta imot henvendelser og vurdere hvordan vi kan bidra. Det er imidlertid viktig at det ikke går for lang tid. Om det har gått mye mer enn et år siden hendelsen, kan det ofte være for sent for oss å følge opp saken. Dette handler om at tjenester, rutiner og praksis er i kontinuerlig og rask utvikling og at personell byttes ut. Tilsyn med «gamle» saker bidrar sjelden til kvalitetsforbedring. Alle saker blir imidlertid konkret vurdert om de kommer til oss.

Dessverre opplever vi at mange har for store forventninger til hva vi kan bidra med. Det er derfor viktig å understreke at Statsforvalteren ikke er en «granskningsenhet» eller «etterforskningsavdeling». Vår rolle handler om å se til at dine rettigheter til gode helse- og omsorgstjenester blir ivaretatt, og at tjenestene er trygge og av god kvalitet.

Når du vil klage på vegne av noen andre

Du kan klage på vegne av andre. Da må du ha en skriftlig fullmakt fra den det gjelder. Du må imidlertid huske at verden kan se annerledes ut for den andre, og det er ikke sikkert at dere har samme opplevelse av situasjonen. Fullmakt må du også ha dersom det er snakk om egne barn over 16 år, eller dine tilårskomne foreldre som du er nærmeste pårørende til.

Når du er misfornøyd med at din gamle onkel på sykehjemmet fikk for få osterskiver til lunsj

Hos Statsforvalteren er de fleste saker store, noen er derimot «små». Noen saker er det vi kaller «grunnløse». Slike saker kunne trolig vært løst på en bedre måte enn at de havner hos oss.

Rådet er derfor: snakk først med det helsepersonellet som er nærmest. Mye lar seg løse når man snakker sammen. Uansett, dersom du klager kan du være trygg på at vi vil vurdere klagen og at du vil få et svar tilbake.