

Klager i psykisk helsevern

Statens helsetilsyn har i en årrekke hatt et særlig fokus på psykisk helsevern. Erfaringsmessig er dette et felt med sårbare pasienter som i liten grad kan ivareta sine rettigheter eller klage på behandling. Som en del av denne overvåkingen hentet Statens helsetilsyn i 2009 inn informasjon fra fylkene om 30 rettighetsklager og 70 tilsynssaker som gjaldt spesialisthelsetjenestens tilbud til pasienter med psykiske lidelser.

Noen av sakene som ble gjennomgått strakte seg helt tilbake til 2003, men hovedtyngden var fra 2008 og 2009. Rettighetsklager gjelder saker der Helsetilsynet i fylket skal ta stilling til om pasientenes rettigheter er oppfylt etter pasientrettighetsloven, mens tilsynssaker blir vurdert i forhold til helsepersonelloven og spesialisthelsetjenesteloven. Saker som gjelder tvangsmedisinering og tvungent vern kom i liten grad med i denne gjennomgangen. Det skyldes at de i hovedsak vurderes i forhold til psykisk helsevernloven, og håndteres stort sett av kontrollkommisjonene og av fylkesmennene.

Hvem klaget, og hva dreide klagen seg om?

Halvparten av rettighetsklagene var framsatt av pårørende eller venner, og sjeldent av pasienten selv. Klagen dreide seg oftest om å komme i behandling, det vil si å få henvisning, inntak, vurdering eller utredning som omfattes av rett til nødvendig helsehjelp (pasientrettighetsloven § 2-1). Noen saker gjaldt rett til innsyn i journal (pasientrettighetsloven § 5-1).

50 av de 70 tilsynssakene startet med henvendelse fra pasienten, pårørende eller venner. Fem saker ble opprettet på bakgrunn av melding fra tjenesten selv. Det dreide seg ofte om manglende behandling, som tilfellet var for rettighetsklagene. I tillegg ble det

klaget over behandlingen som ble gitt, på helsepersonells oppførsel og på samarbeidet mellom ulike virksomheter.

Vurderingen hos Helsetilsynet i fylket

Utfallet av rettighetsklagene var at i vel halvparten stadfestet Helsetilsynet i fylket virksomhetens avgjørelse, og i sju av de 30 sakene ble virksomhetens vedtak endret av Helsetilsynet i fylket. I fire av sakene ville Helsetilsynet i fylket ha tilbakemelding fra virksomheten om oppfølgingen.

Tilsynssakene var ofte sammensatte og ble vurdert mot flere ulike bestemmelser. I omtrent halvparten av sakene ble det vurdert om behandlingen var i samsvar med krav til forsvarlig og omsorgsfull hjelp (§ 4 i helsepersonel-

loven), og noe sjeldnere i forhold til virksomhetens ansvar for å yte forsvarlige tjenester (§ 2-2 i spesialisthelsetjenesteloven).

I de fleste sakene konkluderte Helsetilsynet i fylket med at det ikke var brudd på helselovgivningen, verken for helsepersonell eller for virksomheten. Likevel kan helsetjenesten ha vært utført på en måte som ikke var i samsvar med god praksis, og da kan Helsetilsynet gi råd og veiledning. Helsetilsynet i fylket krevde tilbakemelding fra virksomhetene i fem saker der det var påpekt lovbrudd. Det var 14 prosent av tilsynssakene som ble oversendt til Statens helsetilsyn for vurdering av administrativ reaksjon. Det er omtrent samme prosentdel som for samtlige tilsynssaker i 2009.

«Klagene dreide seg oftest om å komme i behandling, det vil si å få henvisning, inntak, vurdering eller utredning som omfattes av rett til nødvendig helsehjelp.»

Hvilken lærdom kan en trekke?

Gjennomgangen bekrefter et generelt inntrykk av at det er få klager på behandling i psykisk helsevern. Det er illustrerende at det i tre av fylkene ikke var registrert noen rettighetsklager i psykisk helsevern siden 2004. Klagesaker er en viktig kilde til informasjon om hvordan det står til i helsetjenesten, i tillegg til at klagen kan være av stor betydning for de pasientene det gjelder.