

Nordtrøndernes klagemur

Pasientombudet i Nord-Trøndelag, Kjell Vang, kan ikke få nok beklagelser på pasienters vegne. Skjønt det holder ikke å lire av seg en innholdsløs frase, sånn i forbifarten. Flere gode beklagelser står på ombudets ønskeliste.

Med «gode beklagelser» mener Kjell Vang at den som besvarer en klage, må være bevisst på hvordan beklagelsen blir formulert.

– Det er forskjell på uttalelsene «vi beklager at du har opplevelsen av...» og «vi beklager at vi har bidratt til å gi deg opplevelsen av...». I det første eksempelet kan man oppfatte beklagelsen som at pasienten må ta ansvar for sin opplevelse alene. Ved å føye til *bidratt til* uttrykker man forståelse for den menneskelige siden av saken, slik at pasienten føler at han eller hun er blitt lyttet til, sier Vang.

Beklagelse gir ingen tapere

En del pasienter er ute etter en beklagelse fordi en lege eller sykepleier har vært uforskammet, eller er blitt opplevd som uforskammet. Selv om opplevelsen ikke var tilsiktet, går enkelte helsearbeidere i den fellen at de begynner å forsvare seg, mener Kjell Vang. Enkelte tror også at hvis man beklager, påtar man seg skyld på vegne av hele institusjonen.

– Det er ikke et spørsmål om å fordele skyld. Det er viktig å holde fast ved at det ofte er to virkeligheter som møter hverandre. Når en pasient sitter igjen med opplevelsen av at noe er sårt, så er opplevelsen formet og farget av møtet med personer i helsevesenet. Ansatte ved sykehus må forstå at folk flest føler seg under-

legne overfor det massive systemet som helsevesenet er. Hver gang en pasient føler at han eller hun er blitt såret, eller ikke blitt tatt på alvor, bør pasienten få en beklagelse. Det bidrar til å legge misnøyen overfor institusjonen eller helsearbeideren død. Med en skikkelig beklagelse vokser man i anelse hos pasienten. Da finnes det ikke lenger noen taper, mener Vang.

– Tar du alltid pasientens side i en klagesak?

– Nei, det hender jeg har større forståelse for helsearbeideren enn pasienten. Men pasientens følelser må tas på alvor, selv om historien ser annerledes ut fra den andre parten og det ikke finnes det minste

grunnlag for å si at det har skjedd en medisinsk feil eller en unnlattelse.

Kjell Vang har inntrykk av at stadig flere leger og sykepleiere våger seg på en beklagelse, og viser til årsrapporten for Pasientombudet i Nord-Trøndelag for 2000 (1). Der fremgår det at de aller fleste sakene blir besvart med en beklagelse fra sykehets eller legens side.

I 2000 fikk Pasientombudet i Nord-Trøndelag totalt 225 henvendelser og saker fra pasienter. Man skiller mellom *henvendelser* som blir bilagt uten at Pasientombudet opptrer på klientens vegne, og *saker* hvor ombudet opptrer aktivt på klientens



Pasientombud Kjell Vang i Nord-Trøndelag håper at pasientrettighetsloven vil skjerpe legenes og sykehusenes informasjonsiver overfor pasientene. Foto I. Høie

vegne. I fjor fikk Kjell Vang 170 henvendelser og 55 saker.

– 43 forhold endte med en beklagelse, og det er sakene og ikke henvendelsene som stort sett blir møtt med en beklagelse, forklarer Vang. Den prosentvise økningen i saker siden 1999 er også stor. Da kom det inn 84 saker og det ble gitt 29 beklagelser.

– Pasientombudet skal være et talerør for personer som kanskje ikke har så lett for å fremme synspunktene eller rettighetene sine selv. Ser du en fare for at det er de mest ressurssterke som henvender seg til deg?

– Jo, jeg opplever definitivt at ordningen er mest for de ressurssterke. Det er et di-

lemma. Psykiatriske pasienter er for eksempel en underrepresentert gruppe, og særlig de kronisk syke blant dem. Det siste året ser jeg likevel en viss økning i antall henvendelser fra psykiatriske pasienter, sier Vang. Han har erfart at de psykiatriske avdelingene i Nord-Trøndelag tar vel imot klager fra sine pasienter.

– Mitt inntrykk er at beklagelser sitter løsere hos personell i psykiatrien enn ved somatiske sykehus, påstår Vang.

Konfliktløser

Fra sitt kontor fem trapper opp i Statens Hus i Steinkjer, har Kjell Vang siden 1. mars

1997 holdt et våkent øye med pasienters møter med Nord-Trøndelags helseinstitusjoner. Før det var han sykehusprest ved Innherred sykehus i Levanger i ti år. Han ser ikke bort fra at det var elementer i yrket som sykehusprest som fanget hans interesse for å bygge opp Pasientombudet i Nord-Trøndelag.

– Det var absolutt ingen avsporing og ikke noe stort sprang å gå fra stilling som sykehusprest til pasientombud. I begge roller er man en slags klagemur for pasienter som sørger over at resten av livet ikke blir som man hadde ventet, enten det skyldes sykdom eller sider ved behandlingen. Men foruten å lytte, kan jeg nå i større grad bringe

det jeg får høre videre.

– Pasientombudet yter både omsorg og juridisk bistand. Hva er viktigst?

– Begge deler er viktig. Pasienter har rettigheter, men jeg synes det er vesentlig at man ikke bare havner i en juridisk hengemyr, skyter med skarpt og henviser til lovparagrafer hele tiden. Den følelsesmessige siden av saken må tas alvorlig, men hvis jeg begynner som sjelesørger, trer jeg ut av rollen min. Men noen balansegang langs en knivsegg er det ikke.

Kjell Vang legger vekt på den ballast han har ervervet seg som kommunepolitiker for Sosialistisk Venstreparti gjennom mange år. Han tør å si ifra overfor autorite-

ter, samtidig som han kan være diplomatisk når det er behov for det.

Hår i suppen

Pasientombudet i Nord-Trøndelag sitter ikke stille i sitt kammer og venter på at telefonen skal ringe. Vang setter åpenhet overfor presse og allmennhet høyt. I tillegg til å hjelpe pasienter med å sortere inntrykk og tanker eller utforme brev og skriftlige klager, tipser han gjerne pressen om saker som gjelder pasienters ve og vel, og som har generell informasjonsverdi.

Med bakgrunn i en konkret sak med skade på en pasient, satte han for eksempel søkelyset på uklare ansvarsforhold mellom offentlig og privat spesialistpraksis. En privat hudspesialist hadde inngått avtale om drift av poliklinisk virksomhet i lokalene til Innherred sykehus. I tillegg brukte vedkommende sykehusets brevark og utstyr, sykehusets ansatte tjenestegjorde ved virksomheten og virksomheten hadde tilgang til sykehusets pasientjournaler.

– Her ble to juridisk atskilte virksomheter, privat lege og offentlig sykehus, sausset sammen, og det lå an til total pulverisering av ansvar. Ved eventuell skade ville dette kunne ramme pasienter, sier Vang. Enden på visen ble at avtalene mellom sykehus og private spesialister er under reforhandling.

Ifølge Kjell Vang tar sykehusenes ledelse Pasientombudets uttalelser på alvor. Han er ganske trygg på at sykehus og leger bruker enkeltsaker og uttalelser fra ombudet til å forbedre rutinene sine. Men han legger heller ikke skjul på at det finnes enkeltpersoner som betrakter Pasientombudet som et hår i suppen.

– Jeg har vært borti leger som har sagt at de ville tatt kritikken alvorlig dersom den ikke ble fremsatt av Pasientombudet. Jeg har også opplevd at en lege har forlatt et møte og etterlatt pasienten strigråtende, og hvor sykehuset i etterkant måtte beklage oppførselen hans, sier Vang.

Tatt i betraktning det store antall konsultasjoner i spesialisthelsetjenesten i Nord-Trøndelag hvert år, kan 225 henvendelser til Pasientombudet tyde på at forholdene for pasientene er rimelig bra.

– Men hvis jeg hadde vært sykehusdirektør, ville jeg ha gjort mer ut av én negativ klage enn av 1 000 positive tilbakemeldinger. Klager er viktigere for kvalitetssikringsarbeidet enn godord, mener Vang.

Informasjonskrav

Det er vanskelig å måle hvilken nytte den enkelte pasient har av ombudsordningen, men Kjell Vang opplever uten tvil at han bidrar til å løse konflikter. De fleste saker krever ikke mer innsats enn lytting, råd og veiledning fra pasientombudets side, og brotparten av dem som klager er fornøyd med svarene de får fra sykehus eller helsepersonell.

— fakta —

- Kjell Vang, født 21. mars 1953
- Cand.theol. Menighetsfakultetet i Oslo 1977, praktikum 1978
- Sykehusprest ved Innherred sykehus i Levanger 1987–97
- Pasientombud i Nord-Trøndelag siden 1997

– Mange av henvendelsene burde likevel vært unødvendige. Jeg sitter ofte igjen med inntrykk av at en sak ikke ville ha oppstått dersom pasienten hadde fått god nok informasjon på sykehuset. Lov om pasientrettigheter setter strenge krav til sykehuset informasjonsplikt (2). Jeg håper at loven bidrar til å skjerpe informasjonsiveren fra sykehusenes og legenes side, sier Vang.

– Vil loven lette arbeidet for pasientombudene?

– Ja, særlig i saker som har med mangelfull informasjon å gjøre. Tidligere var det pasientens oppgave å bevise at han eller hun ikke hadde fått nødvendig informasjon. Nå er det opp til sykehuset å dokumentere at informasjon er gitt. Det forenkler også arbeidet at det finnes klare regler for hva som formelt kan påklages og hvordan, sier Vang.

– Det som kan forvanske arbeidet, er at man må skille mellom hva som er lovbestemt klagegrunnlag og hva som ikke er det. For eksempel finnes det ingen formell klageadgang for helsepersonells oppførsel og nedlatende uttalelser, sier han.

Pasientombudet ser det som en pedagogisk utfordring å forklare folk at noe av det de har opplevd i møte med sykehuset kan være grunnlag for en formell klage, mens andre ting ikke kan gjøres til gjenstand for formell klagebehandling og derfor må behandles annerledes.

— fakta —

Pasientombudsordningen

- Pasientombudene skal arbeide for å ivareta pasientens behov, interesser og rettsikkerhet og for å bedre kvaliteten i helsetjenesten.
- Nordland var det første fylket som opprettet pasientombudsordning i 1984.
- Pasientrettighetsloven som trådte i kraft 1.1. 2001, pålegger alle fylker å ha pasientombud.
- Troms er det eneste fylket som ikke har pasientombudsordning.
- Ombudenes arbeidsområde omfatter bare spesialisthelsetjenesten, ikke kommunehelsetjenesten.

Kommunehelsetjenesten?

Hittil har pasientombudsordningen bare omfattet spesialisthelsetjenesten.

– Det er totalt uforståelig for folk flest at man skal få bistand i klager som gjelder spesialisthelsetjenesten, men ikke i forhold til kommunehelsetjenesten, sier Vang. Han forteller at et samlet kollegium av pasientombud har gjort fremstøt overfor sentrale politikere og har bedt om at Stortinget endrer pasientrettighetsloven på dette punktet.

– I forarbeidet til pasientrettighetsloven blir det sagt at det på sikt er ønskelig å få dette på plass. Jeg kan ikke se at det finnes politiske argumenter mot, kun praktiske og økonomiske. Etter mine begreper er det først og fremst et spørsmål om å øke kapasiteten ved ombudskontorene, mener Vang.

Reformen med statlig overtakelse av sykehusene reiser spørsmål om pasientombudenes plass. Skal de knyttes til helseforetakene, til tilsynsmyndighetene eller til Sosial- og helsedepartementet?

– En løsning som er diskutert i Pasientombudkollegiet, er å lokalisere alle brukerinteresser, for eksempel Forbrukerrådet, Pasientombudet og Konfliktrådet på ett sted. Dette vil bli tatt opp i kollegiets uttalelse om høringsnotatet om statlig overtakelse av spesialisthelsetjenesten, opplyser Kjell Vang.

– Ingrid M. Hoie, *Tidsskriftet*
ingrid.hoie@legeforeningen.no

Litteratur

1. Pasientombudet i Nord-Trøndelag. Årsrapport 2000. Steinkjer: Pasientombudet i Nord-Trøndelag, 2000.
2. Ot. prp. nr. 12 (1998–99). Lov om pasientrettigheter (pasientrettighetsloven).