

Pasientenes klagemur

– Vi er talerør for personer som ikke har så lett for å fremme egne synspunkter og rettigheter, sier helse-, sosial- og eldreombud i Oslo Anne-Lise Kristensen.



82,2 % av fastlegene sier de er godt kjent med ombudsordningen, sier Svein Aarseth. Her flankert av Ane Stavrum (t.v.) og Anne-Lise Kristensen fra Helse- sosial-, og eldreombudet i Oslo. Foto Lisbet T. Kongsvik

– Det er et hav av ulike måter vi kan brukes på. Tenk derfor bredt om ombudet. Vi bruker sunt folkevett og er fleksible og løsningsorienterte, sa helse-, sosial- og eldreombud i Oslo Anne-Lise Kristensen på et medlemsmøte i Oslo legeforening hvor ombudets rolle var tema.

Har felles mål

– Ombudet har ikke tilsynsmyndighet, er ikke advokat og foretar ikke medisinske vurderinger utover «sunt folkevett». Vi har tid til å lytte på pasientene, brukerne og de pårørendes historier. Vi møter menneskene og pasientene ansikt til ansikt. Vi har utviklet fleksible arbeidsmetoder og trenger ikke opptre byråkratisk. Fastleger og ombudet har samme formål; å bistå pasientene til det beste for pasientene. Leger tar også kontakt for å løse en sak, ikke bare pasientene. Dette kan være nyttig i fastlåste situasjoner, understreket Kristensen.

Et lavterskeltilbud

Ombudet har en mottaksordning som sikrer at det alltid er en saksbehandler tilgjengelig for klientkontakt per telefon eller ved personlig oppmøte. De tar også i mot skriftlige henvendelser via brev eller epost. Klienten forteller sin historie og ombudet foretar en

selvstendig vurdering av saken. Det gis råd og veiledning, eventuelt tas det kontakt skriftlig eller muntlig til tjenestestedet. Tilbudet er gratis.

– I 2014 ble det behandlet 296 klager på fastlegekontorer. Vår erfaring er at det er få klager sett i forhold til antall konsultasjoner hos fastlegene i løpet av et år, sa Kristensen.

Henvendelsene omfatter ofte nødvendig helsehjelp som manglende oppfølging fra legens side og der pasienten må følge opp selv. Andre henvendelser gjelder fastleger som ikke sender henvisninger, skriver mangelfulle henvisninger eller ikke følger opp prøvesvar. Det er også klager på legens oppførsel. Oppførselsklager er vanskelige saker og ofte står påstand mot påstand. Andre henvendelser kan gjelde bytte av fastlege, egenandeler og spørsmål knyttet til journalinnsyn, retting og sletting av journal.

God tilgjengelighet hos fastlegen

Oslo legeforening gjennomførte nylig en spørreundersøkelse blant fastlegene i Oslo om tilgjengelighet på fastlegekontorene og om kjennskap til Helse-, sosial- og eldreombudet.

– Etter legenes egen vurdering er det jevnt over god tilgjengelig både fysisk, på telefon og når det gjelder åpningstid, sier

leder i Oslo legeforening Svein Aarseth. I undersøkelsen svarer 97 prosent at kontoret er åpent 30 til 40 timer per uke, og 99 prosent svarer at kontoret er åpent fem dager i uken. Når det gjelder ombudet svarer 76 prosent at de informerer pasienten om muligheten til å kontakte ombudet dersom det har skjedd en feil forårsaket av legen eller andre, som har påført pasienten skade.

Tolking kan være problematisk

Temaet tolking skapte livlig debatt på møtet.

– Bruk av tolk er også en type tilgjengelighet og en pasientrettighet. Hvilken tolk man bruker og hvilke rutiner man har er viktig. Fortsatt brukes pårørende som ektefelle og barn som tolker. Barn skal slippe å være tolk, og familiemedlemmer kan lett filtrere bort viktig informasjon på en utilbørlig måte. Pasientens krav til konfidensialitet blir ikke godt nok ivaretatt, påpeker Aarseth.

I undersøkelsen svarer litt over halvparten av fastlegene at de har skriftlige rutiner for bruk av tolk.

Lisbet T. Kongsvik

lisbet.kongsvik@legeforeningen.no
Samfunnspolitisk avdeling