

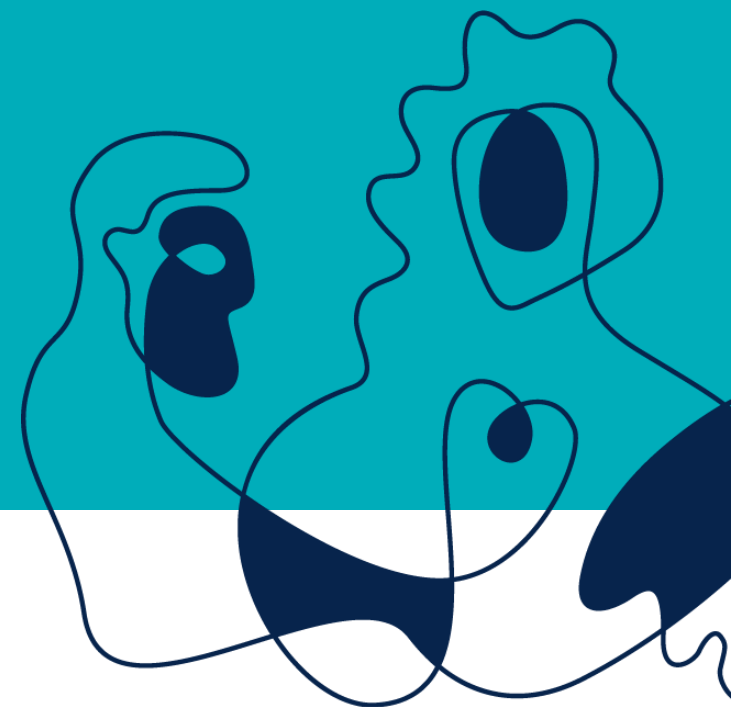
Tilsyn – fastlege-tjenesten

Kurs i trygdemedisin

Vegard Ansok, ass. fylkeslege

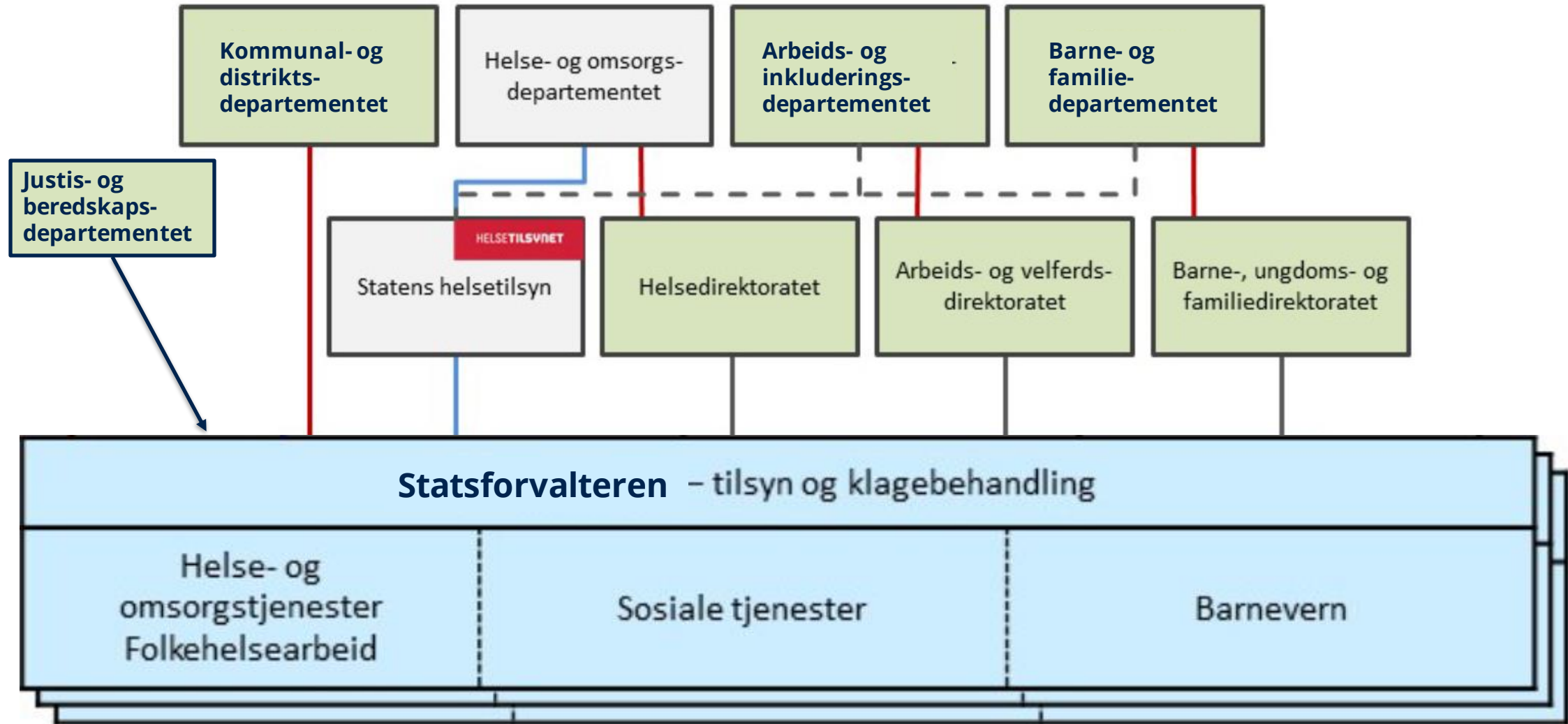


Statsforvaltaren i Møre og Romsdal



28.09.2023

Statsforvalteren er rettsikkerhetsinstans og samordner



28.09.2023



Statsforvalterens oppfølging av klagesaker – tilsynssak vs. rettighetsklage

klage på hendelse tilbake i tid



forventning om tjeneste framover



Pasient døde av slag: Fylkeslege kobler dødsfallet til Helseplattformen

Mangelfull journal kan ha ført til at en pasient døde ved St. Olavs hospital. Sykehusdirektøren tar saken svært alvorlig, og har varslet Helsetilsynet.



Kilde: NRK



Marthe Svendsen
Journalist



Grete Thobroe
Journalist

Publisert 13. jan. kl. 17:02
Oppdatert 13. jan. kl. 19:33

Formål med tilsyn

- sikkerheten og kvaliteten i helse- og omsorgstjenesten
- befolkningens tillit til helsepersonell og helse- og omsorgstjenesten



Prioritering av saker

- pågående praksis = risiko for framtidige pasienter
og
- tilsynets virkemidler er nødvendig

- Konsekvenser er alvorlig
- Innsats fra tilsynsmyndigheten er mest påkrevet

28.09.2023



Hva/hvem kan utløse en tilsynssak?

- Pasient/pårørende eller pasient- og brukerombud
- Varsel om alvorlig hendelse jf. varselsordningen
- Helsepersonell, arbeidsgiver, apotek, politi/påtalemyndighet
- Tilsynsmyndigheten på bakgrunn av opplysninger, eksempelvis fra media, internett osv.



Hva klages det på?

- Forsinket diagnose eller behandling
- Feilaktig diagnose eller behandling
- Kommunikasjon, informasjon og adferd
- Utskrivelse/samhandling
- Mangelfull oppfølging
- Journalføring
- Rus og tjuveri



Anmodning om tilsyn

- **Pasient- og brukerrettighetsloven § 7-4 a**

- Endringer fra 1. juli 2022

«Statsforvalteren skal vurdere de synspunkter som er fremsatt i anmodningen etter § 7-4 første ledd, og kan også ta opp forhold som ikke er berørt i anmodningen.

Statsforvalteren skal vurdere hvordan anmodningen skal følges opp. Dersom det er grunn til å anta at det foreligger forhold som er til **fare for pasient- og brukersikkerheten**, skal statsforvalteren snarest mulig undersøke forholdet (..)»



Klage fra Kari

Du får brev fra Statsforvalteren – De har fått klage fra Kari som påstår at du har unnlatt å gi tilbakemelding på en blodprøve som viste lave jernlager, og derfor har gått rundt og vært slapp og sliten siste 2 månedene. Hun fikk tilfeldigvis vite om det fra helsesekretær da hun ringte for å bestille seg ny time. Klager uttrykker stor frustrasjon og mener at du bør få en ripe i lakken.

- I brevet fra Statsforvalteren står det at du skal ta en intern gjennomgang av saken og gi pasienten tilbakemelding

- **Hva gjør du nå?**
- **Hvilke plikter har du i en sånn situasjon?**
- **Hvordan vil du kontakte pasienten om saken?**



Hvordan håndteres klager av Statsforvalteren?

1. Avslutning med veiledning til den som har henvendt seg
2. Oversendelse til virksomheten/helsepersonellet for oppfølging og avslutning
3. Virksomheten følger opp og rapporterer til statsforvalteren
4. Møte med virksomhet og pasient
5. Statsforvalteren utreder og avgjør



Hvordan håndteres klager av Statsforvalteren?

1. Avslutning med veiledning til den som har henvendt seg
2. Oversendelse til virksomheten/helsepersonellet for oppfølging og avslutning
3. Virksomheten følger opp og rapporterer til statsforvalteren
4. Møte med virksomhet og pasient
5. Statsforvalteren utreder og avgjør



Kvalitetsforbedring - Virksomhetsansvar

Forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten

- Planlegge
- Gjennomføre
- Evaluere
- Korrigere

Helse- og omsorgstjenesteloven

§ 3-1 tredje ledd

«Kommunens ansvar etter første ledd innebærer plikt til å planlegge, gjennomføre, evaluere og korrigere virksomheten, slik at tjenestenes omfang og innhold er i samsvar med krav fastsatt i lov eller forskrift.»

§ 4-2 første ledd

«Enhver som yter helse- og omsorgstjeneste etter loven her skal sørge for at **virksomheten arbeider systematisk for kvalitetsforbedring og pasient- og brukersikkerhet.**»



Regulering av fastlegetjenesten

Helse- og omsorgstjenesteloven

Fastlegeforskriften

Rammeavtalen (ASA 4310) 

Individuell fastlegeavtale

Samarbeidsutvalg – gi råd

- Kapasitet og lokalisering
- Samarbeidsavtaler med HF
- Oppretting hjemler
- Flytting praksis
- Vikardekning
- Midlertidig legemangel
- Kvalitetsarbeid og kvalitetsindikatorer



Hvem har ansvar – helsepersonell eller virksomhet?

- Virksomheter i helse- og omsorgstjenesten skal styres, ledes og organiseres på en slik måte at helsepersonell settes i stand til å gi forsvarlig helsehjelp.
- Kommunen har det overordnede ansvaret for at fastlegetjenesten er forsvarlig og av god kvalitet.
- Vi må undersøke hvordan kommunen ivaretar sitt ansvar for styring, ledelse og organisering, og hvordan de legger til rette for at fastlegene og annet helsepersonell i fastlegetjenesten kan yte forsvarlige tjenester.



Legekontoret

- Virksomhetsansvar i den daglige driften?
- Hvordan er ansvarsforholdene avtalt?
- Kommunen må ha oversikt over drift og kvalitetsarbeid ved fastlegekontorene



Kommunen

- har et **overordnet ansvar** for kvaliteten i fastlegetjenesten
 - helse- og omsorgstjenesteloven § 3-1, jf. § 3-2 første ledd nr. 4.
- er ansvarlig for at tjenestene som tilbys eller ytes av helse- og omsorgstjenesten er **faglig forsvarlige**
 - helse- og omsorgstjenesteloven § 4-1 jf. § 3-1 og forskrift om fastlegeordning i kommunene (fastlegeforskriften) § 7 første ledd
- skal sørge for at tjenestene er **tilrettelagt** på en slik måte at det enkelte helsepersonell kan utføre sine oppgaver på forsvarlig måte
 - helse- og omsorgstjenesteloven § 4-1 første ledd bokstav c og helsepersonelloven § 16
- skal sørge for at det arbeides systematisk med **kvalitetsforbedring og pasient- og brukersikkerhet** i fastlegetjenesten
 - fastlegeforskriften § 7 og forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring



Kommunens overordnede ansvar

Eksempler - styring og ledelse av fastlegetjenesten som kommunen har det overordnede ansvaret for at de ulike fastlegekontorene ivaretar:

1. System og ansvarsfordeling for driften av fastlegekontoret som er grunnlaget for å kunne gi faglig forsvarlige tjenester (eksempler: kompetanseutvikling for alle som jobber ved kontoret, ferie/fravær/vikarer, IKT, personvern, smittevern).
2. Aktiviteter og tiltak knyttet til håndtering av uønskede hendelser.
3. Ansvar for øyeblikkelig hjelp-henvendelser i kontortid (fastlegeforskriften § 22).
4. Ansvar for mottak og vurdering av pasienthenvendelser
5. Praksis for å vurdere behov for hjemmebesøk (§ 23), opplysningsplikter/ meldeplikter mm.
6. Ansvar for drift av elektronisk journalsystem (pasientjournalforskriften § 12, jf. pasientjournalloven § 7, og en rekke andre bestemmelser).



Tilsyn kun med fastlege?

- Når vi fører tilsyn kun med fastlegen, er det fordi saken dreier seg om forhold knyttet til legens individuelle plikter etter helsepersonelloven. Det er fastlegen som har det medisinske ansvaret for pasienten, og kommunen skal ikke involveres i spørsmål om pasient-behandlingen.



Statsforvalteren ber fastlege følge opp klage **2**

- Selvstendig ansvar for å gi forsvarlig helsehjelp (hpl. § 4)
- Fastleges virksomhet skal drives i tråd med lov, forskrift, oppdatert kunnskap og nasjonale faglige retningslinjer (fastlegeforskriften § 16)
- Skal arbeide systematisk for kvalitetsforbedring og pasient og brukersikkerhet (hotl. § 4-2)
- Innspill fra pasienter og pårørende skal være del av arbeidet med å forbedre kvalitet (forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring §§ 7 og 8)

Til fastlege

Vi har mottatt en klage fra Vedkommende forteller om sin erfaring med oppfølgingen hos deg i forbindelse med Det vises til vedlagte klage i sin helhet.

Saken oversendes til deg for intern gjennomgang og tilbakemelding til klager.

Statsforvalterens rolle og oppgaver

Vi fører tilsyn med helse- og omsorgstjenesten og helsepersonell i fylket i tråd med helse- og omsorgstjenesteloven. Målet med tilsyn er å styrke sikkerheten og kvaliteten i helse- og omsorgstjenesten og befolkningens tillit til helsepersonell og helse- og omsorgstjenesten.

Rettslig grunnlag – Kommunens og ditt ansvar for kvalitet og sikkerhet

Uavhengig av kommunens grunnleggende ansvar for at tjenester som gis av helse- og omsorgstjenesten skal være forsvarlige, så har du som fastlege et selvstendig ansvar for å gi faglig forsvarlig helsehjelp i tråd med helsepersonelloven § 4. Pliktene til fastlegene går videre fram av avtaler med kommunen og fastlegeforskriften.

Kravet om at du som fastlege skal drive din virksomhet i tråd med lov, forskrift, oppdatert kunnskap og nasjonale faglige retningslinjer, er presisert i Forskrift om fastlegeordning i kommunene § 16.

Det fremgår ellers av helse- og omsorgstjenesteloven § 4-2 at enhver som yter helse- og omsorgstjenester etter denne loven skal sørge for at virksomheten arbeidet systematisk for kvalitetsforbedring og pasient- og brukersikkerhet.

Forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten sitt virkeområde fremgår av § 2 og formålet med forskriften er å bidra til faglig forsvarlige helse- og omsorgstjenester, kvalitetsforbedring og pasient- og brukersikkerhet, og at øvrige krav til helse- og omsorgslovgivningen etterleves.

Involvering av pasienter/pårørende

Innspill fra pasienter og pårørende gir viktig kunnskap om eventuelle svakheter. Disse skal være en del av arbeidet med å forbedre kvaliteten, jf. Forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten § 7 bokstav e og § 8 bokstav d.

Slik følger du opp denne saken

Vi ber om at du tar en intern gjennomgang på hva som har skjedd i saken og at eventuelle kvalitetsforbedrende tiltak iverksettes. Iverksatte tiltak bør evalueres etter en tid for å se om de har fungert etter sin hensikt, eller om det må gjøres korrigeringer.

Vi har tillit til at du håndterer denne klagen og gir tilbakemelding til klager, som ledd i arbeidet ditt for å bedre kvaliteten i tjenesten, uten videre involvering fra vår side.



Statsforvalteren ber om intern gjennomgang og tilbakemelding

3

Tilsyn med om fastlegen følger opp klagen i samsvar med forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring

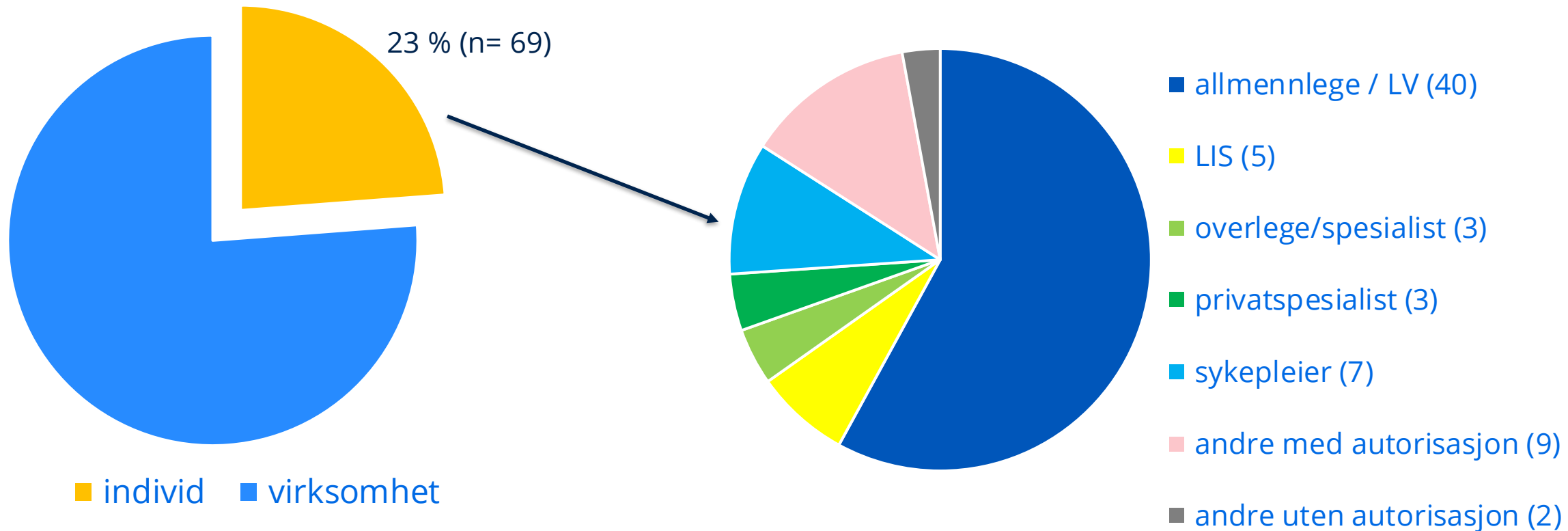
Tilbakemelding til statsforvalteren – vi vil typisk be om:

- Redegjørelse for hendelsen
- Vurdering opp mot interne rutiner og praksis
- Eventuelle forbedringspunkter
- Eventuelle kvalitetsforbedrende tiltak
- Hvordan skal tiltak følges opp og evalueres



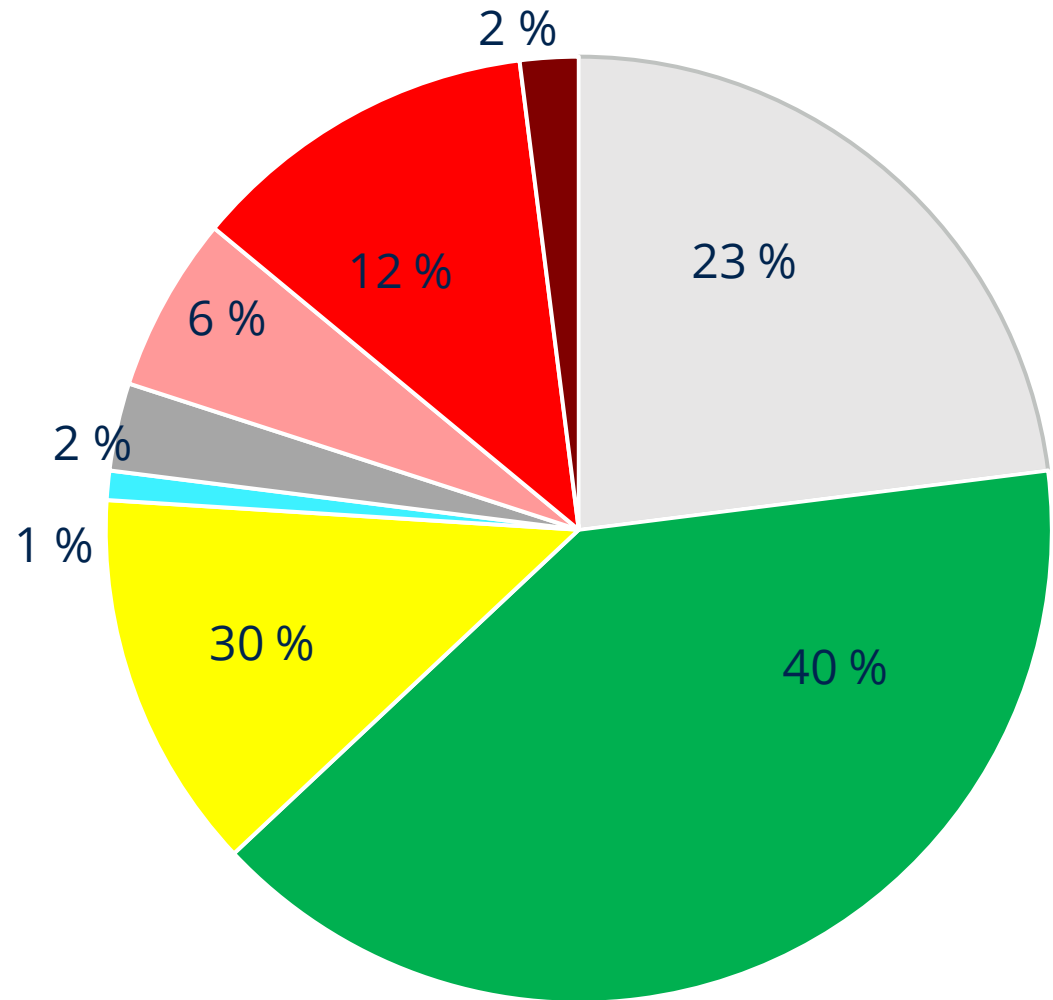
Hvem vi førte tilsyn med i 2022

(helse og omsorg , alle utfall)





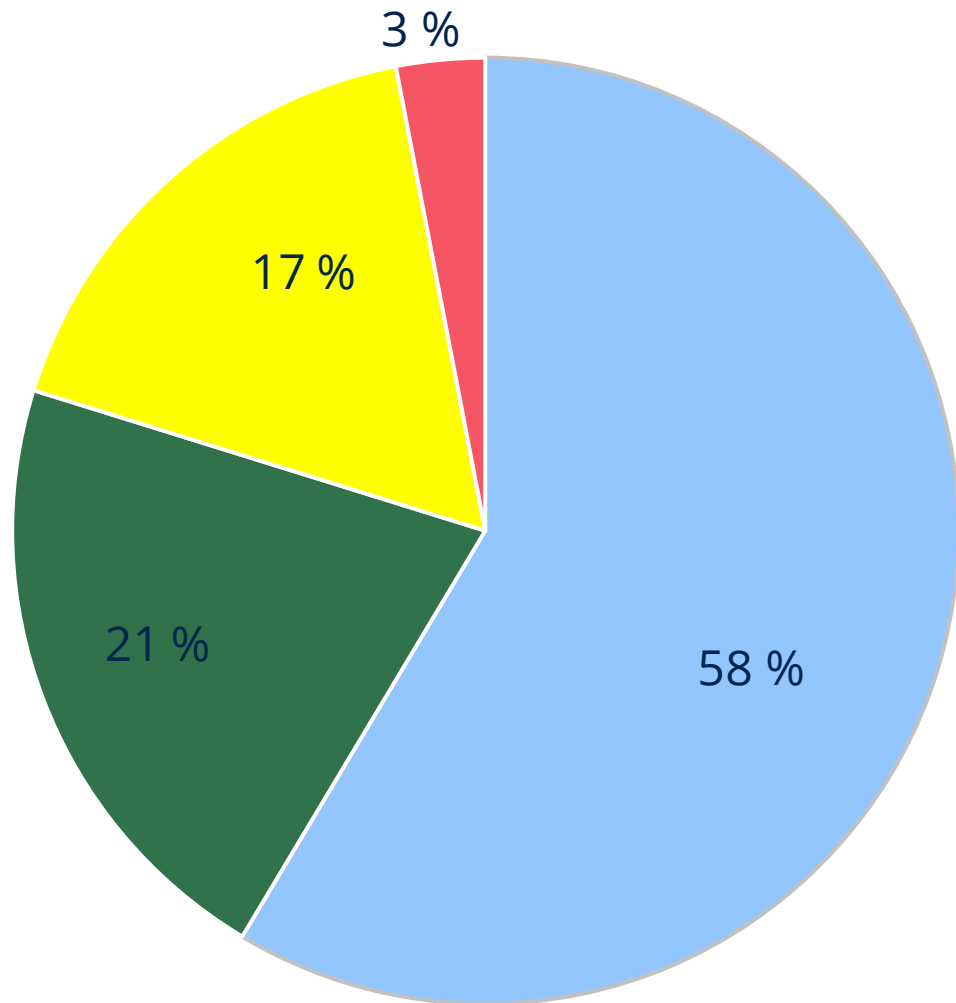
226 tilsynssaker helse og omsorg – hittil i 2023



- Avslutning med veiledning (52)
- Oversendt til virksomhet/helsepersonell (91)
- Virksomhet følger opp og rapporterer (30)
- Møte med virksomhet og bruker (3)
- Avsluttet etter innledende utredning (6)
- Ikke lovbrudd (13)
- Lovbrudd (27)
- Oversendt til Helsetilsynet (4)



Lege i allmennpraksis – avslutta saker hittil i 2023 (nasjonalt)



■ Avgjort uten vurdering av lovbrudd (303)

■ Ingen lovbrudd påpekt (112)

■ Minst ett lovbrudd påpekt (91)

■ Oversendt Helsetilsynet (18)



Tilsyn skal være formålstjenlig.

Utfall i Statens helsetilsyn

- Faglig pålegg – *nytt fra 1. juli 2022*
- Begrensning, suspensjon og tilbakekall - Statens helsetilsyn
 - autorisasjon, lisens og spesialistgodkjenning
 - retten til å rekvirere legemidler i gruppe A og B



Faglig pålegg

- aktuelt i saker der lovbruddet gjelder svikt i yrkesutøvelsen, og det er usikkert om helsepersonellet har tilstrekkelig kompetanse og ferdigheter eller vil sørge for å tilegne seg dette
- skal ivareta sikkerheten og tilliten til helsetjenesten ved å sikre at helsepersonell iverksetter tiltak som bidrar til å gi adekvat kompetanse og ferdigheter i yrkesutøvelsen
- få mulighet til å styrke sin kompetanse under oppfølging og veiledning
- oppfølging fra arbeidsgiver forsøkt uten at det har ført til nødvendig endring
- der tilsynsmessig oppfølging av lovbrudd ikke har vært tilstrekkelig



Faglig pålegg - vilkår

- Brudd på helsepersonelloven
- Forsettlig eller uaktsomt
- Fare – belastning – svekket tillit
- Nødvendighetsvilkåret



Faglig pålegg - fastleger

- Kommunen har ansvar for å legge til rette for og følge opp faglige pålegg gitt til fastleger, herunder skaffe en veileder ved behov.
- Det fremgår av forarbeidene at dette vil gjelde samarbeid med tilsynsmyndigheten ved utarbeidelsen av det faglige pålegget, økonomisk ansvar og ved gjennomføringen av pålegget



Varselsordning i helse- og omsorgstjenester

Plikten utløses / adgangen til å varsle gjelder når

- ✓ **dødsfall** eller **svært** alvorlig **skade** på pasient eller bruker
- ✓ **som følge av** ytelse av helse- og omsorgstjeneste eller ved at pasient eller bruker har skadet en annen (**sammenheng med helsehjelp**)
- ✓ **utfallet** er uventet ut fra påregnelig risiko (**→ svikt**)

Ansvarlig for melding i virksomheten melder.



28.09.2023



Varselutvalget

- Ny meldeordning – nasjonalt register
- Virksomhetens ansvar (forebygge – avdekke – avverge)
- Inkludere nesten-hendelser
- Endret rolle for tilsynsmyndigheten – tydeligere veilederrolle
- Sanksjonsfrihet for helsepersonell