



LANDLÆKNISEMBÆTTIÐ

TALNABRUNNUR

Fréttabréf landlæknis um heilbrigðisölfraði

4. árg. 2. tölublað. Febrúar 2010.

KVARTANIR TIL LANDLÆKNIS ÁRIÐ 2009

EFNI:

Kvartanir til
landlæknis árið 2009

bls.
1

Vistunarmat
á árinu 2009

bls.
2

Ritstjórn

Sigríður Haraldsdóttir
sviðsstjóri, ábm.

Anna Björg Aradóttir
Matthias Halldórsson
Svanhildur Þorsteinsdóttir

Ritstjóri

Jónína M. Guðnadóttir

LANDLÆKNISEMBÆTTIÐ

HEILBRIGÐISTÖLFRÆÐISVIÐ

Austurströnd 5
170 Seltjarnarnes
Sími: 510 1900
Bréfasími: 510 1919

Netfang: mottaka@landlaeknir.is
Veffang: www.landlaeknir.is

Heimilt er að nota efni þessa fréttabréfs, sé heimildar getið.

Landlæknisembættinu bárust alls 237 kvartanir árið 2009, en þær voru 282 árið 2008 og 274 árið 2007. Málin voru misjafnlega umfangsmikil og alvarleg, allt frá hökkrum í samskiptum til alvarlegra mistaka. Kvörtun er ekki skrásett sem slík nema hún leiði til athugunar af hálfu embættisins. Erindi sem hægt er að leysa gegnum síma eða með leiðbeiningum til viðkomandi um hvert skuli snúa sér varðandi álitamál eru að jafnaði ekki skráð.

Röng eða ófullnægjandi meðferð var algengasta umkvörtunarefnið árið 2009 eins og verið hefur á undanfarin ár (sjá töflu 1). Kvörtunum fækkaði þó borið saman við árið 2008, bæði á hendur opinberum heilbrigðisstofnunum og einkastofum. Flestar kvartanir á hendur Landspítala beindust að stóru klínisku deildunum, bráða- og slysalækningadeild (15),

geðdeild (10), kvennadeild (10), lyflækningadeild (10) og skurðlækningadeild (8).

Sé litið er á kvartanir eftir sérgreinum, hvort heldur um var að ræða tilvik á stofnun, einkastofu eða annars staðar, beindust flestar þeirra að heimilislækningum (33), enda flest samskipti í heilbrigðisþjónustu við heimilislækna. Næstflestar kvartanir voru vegna lyflækninga (29), en kvartanir yfir bráða- og slysalækningum (20) og geðlækningum (18) komu næst á eftir (sjá töflu 2).

Tafla 1 Kvartanir 2009 eftir tilefni

	Fjöldi
Röng meðferð	36
Ófullnægjandi meðferð	36
Aðgengi að heilbrigðisþjónustu	17
Sjúkraskrá	12
Samskiptaörðugleikar milli heilbrstarfsm. og sji	17
	6
Áfengis- eða lyfjanotkun heilbr.starfsmanns	6
Læknisvottorð	16
Ófullnægjandi eftirlit	7
Röng greining	12
Trúnaðarbrot	3
Ófullnægjandi upplýsingar	4
Samskiptaörðugleikar heilbrigðisstarfsfólks	1
Óljóst tilefni	1
Órökstuddar kvartanir	0
Örorkumat	3
Heilbrigðisstarfsmaður fer út fyrir verksvið sitt	3
Skottulækningar	0
Önnur atriði	57
Samtals	237

Tafla 2 Helstu svið sem kvartað var yfir árið 2009, óháð starfsgrein og stofnun

	Fjöldi
Heimilislækningar	33
Geðlækningar	18
Bæklunarskurðlækningar	16
Skurðlækningar og undirgreinar þeirra	12
Lyflækningar og undirgreinar þeirra	29
ásamt taugasjúkdómum	0
Öldrunarlækningar og hjúkrun	9
Bráða- og slysalækningar	20
Kvensjúkdómar, meðganga og fæðing	16
Tannlækningar	4
Háls-, nef- og eyrnalækningar	2
Svæfing og gjörgæsla	2
Augnlækningar	3
Barnalækningar	2
Húð- og kynsjúkdómar	2
Aðrar sérgreinar	2
Á ekki við / annað	67
Samtals	237

Niðurstöður og aðgerðir

Um miðjan febrúar 2009 hafði fengist niðurstaða í 168 (71%) málum, en 69 málum frá 2008 var þá enn ólokið. Af þeim 168 málum sem lokið var höfðu 59 (25%) kvartanir verið staðfestar að hluta eða öllu leyti.

Þegar mál hefur fengið meðferð hjá Landlæknisembættinu er metið hvort ástæða sé til aðgerða af hálfu embættisins. Alvar-

(Framhald bls. 2)

Árið 2009 var einn heilbrigðisstarfsmaður sviptur starfsleyfi og tveimur var veitt lögformleg áminning.

Fækkað hefur um 50% á biðlista eftir hjúkrunarrými milli ára. Mestu munar um biðlistann á höfuðborgarsvæðinu.

legasta aðgerðin sem embættið beitir er að svipta heilbrigðisstarfsmann starfsleyfi. Einnig veitir Landlæknisembættið heilbrigðisstarfsmanni lögformlega áminningu eða aðfinnslu ef tilefni er til, en ábending um það sem betur mætti fara er vægasta aðgerðin.

Árið 2009 var einn heilbrigðisstarfsmaður sviptur starfsleyfi en tveimur var veitt lög-

formleg áminning. Aðfinnslur frá landlækni voru 18 og ábending var úrskurðuð í 36 tilvikum. Í 104 (62%) málum þótti ekki ástæða til neinnar aðgerðar. (Sjá meira [talnaefni um kvartanir 2009](#) á vef Landlæknisembættisins.)

Kristján Oddsson

VISTUNARMAT Á ÁRINU 2009

Landlæknisembættið hefur haft með höndum eftirlit með störfum vistunarmatsnefnda og yfirumsjón með framkvæmd vistunarmats fyrir hjúkrunarrými síðan í janúar 2008. Umsjónin felst í faglegu eftirliti með störfum vistunarmatsnefnda og leiðsögn til þeirra um upplýsingaöflun auk þess sem Landlæknisembættið hefur umsjón með rekstri, viðhaldi og þróun rafrænnar vistunarmatskrár.

Árið 2009 voru afgreidd 1193 mál, þar af voru um 60% mála á höfuðborgarsvæðinu. Á meðfylgjandi töflu má sjá hver afdrif þessara mála urðu eftir heilbrigðisumdæmum. Af heildarfjölda mála voru 73% mála samþykkt þegar horft er til landsins alls, 20% var synjað og um 8% mála voru enn í vinnslu um áramót. Í lok árs 2009 voru 194 á biðlista eftir hjúkrunarrými en

þeir voru 392 í lok árs 2008. Hefur því fækkað um 50% á biðlista milli ára og munar þar mest um fjölda á biðlista á höfuðborgarsvæðinu. Á árinu 2009 var úthlutað 799 hjúkrunarrýmum.

Ef hlutaðeigandi einstaklingur sættir sig ekki við framgang vistunarmatsins eða niðurstöðu þess getur hann vísað málinu til umsagnar landlæknis. Landlæknir getur hvorki úrskurðað né breytt ákvörðun vistunarmatsnefnda, en hann getur beint tilmælum til þeirra og gefið umsögn. Árið 2009 bárust Landlæknisembættinu sjö formleg erindi vegna synjunar á vistunarmati.

Þorbjörg Guðmundsdóttir

Vistunarmat á árinu 2009

Vistunarmatsnefnd	Höfuðborgarsvæðis	Vesturlands	Vestfjarða	Norðurlands	Austurlands	Suðurlands	Suðurnesja	Samtals
Fjöldi mála	705	76	23	183	43	112	71	1193
Afdrif mála								
Mál samþykkt	443	58	22	125	41	108	71	868
Málum synjað	206	7	1	22	2	4		242
Málum frestað (í vinnslu)	56	11		16				83
Samtals	705	76	23	163	43	112	71	1193
Gilt vistunarmat um áramót:								
Fjöldi á biðlista	78	15	6	18	9	32	36	194
Fjöldi hjúkrunarrýma - úthlutað á árinu	454	36	15	128	30	87	49	799