



LANDLÆKNISEMBÆTTIÐ

TALNABRUNNUR

Fréttabréf landlæknis um heilbrigðistölfraði

3. árg. 2. tölublað. Febrúar 2009.

EFNI:

Kvartanir til
landlæknis árið 2008

bls.
1

Vistunarmat
á árinu 2008

bls.
2

Ritstjórn

Sigríður Haraldsdóttir
sviðsstjóri, ábm.

Anna Björg Aradóttir
Matthías Halldórsson
Hildur Björk Sigbjörnsdóttir

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.

KVARTANIR TIL LANDLÆKNIS ÁRIÐ 2008

Alls bárust 282 kvartanir til landlæknis árið 2008, en þær voru 274 árið 2007 og 271 árið 2006. Málin sem hér um ræðir eru misjafnlega umfangsmikil og alvarleg, allt frá hnökrum í samskiptum til alvarlegra mistaka. Kvörtun eða kæra er ekki skráð sem slík nema hún gefi tilefni til athugunar af hálfu Landlæknisembættisins. Erindi eru að jafnaði ekki skráð ef hægt er að leysa þau gegnum síma eða með leiðbeiningum til viðkomandi um hvert skuli snúa sér varðandi álitamál.

Líkt og fyrri ár var oftast kvartað undan rangri eða ófullnægjandi meðferð (sjá töflu 1). Borið saman við árið 2007 hefur kvörtunum á hendur Landspítala fækkað, úr 90 í 73, en hefur á hinn bóginn fjölgað á hendur einkastofum, úr 50 í 71. Flestar kvartanir á hendur Landspítala beindust að stóru klínisku deildunum, skurðlækningadeild (16), bráða- og slysalækningadeild (15), geðdeild (15) og lyflækningadeild (14). Kvörtunum á hendur bráða- og slysalækningadeild fækkaði reyndar um tíu milli ára.

Tafla 1 Kvartanir 2008 eftir tilefni

	Fjöldi
Röng meðferð	52
Ófullnægjandi meðferð	37
Aðgengi að heilbrigðisþjónustu	15
Sjúkraskrá	21
Samskiptaörðugleikar milli heilbrigðisstarfsmanns og sjúklings	18
Áfengis- eða lyfjanotkun heilbr.starfsmanns	6
Læknisvottorð	16
Ófullnægjandi eftirlit	3
Röng greining	17
Trúnaðarbrot	11
Ófullnægjandi upplýsingar	2
Samskiptaörðugleikar heilbrigðisstarfsfólks	1
Óljóst tilefni	1
Órökstuddar kvartanir	3
Örorkumat	2
Heilbrigðisstarfsmaður fer út fyrir verksvið sitt	2
Skottulækningar	1
Önnur atriði	74

Samtals

282

Ef litið er á kvartanir eftir sérgreinum, óháð því hvort um var að ræða tilvik á stofnun, einkastofu eða annars staðar, beindust þær flestar að heimilislækningum (35), enda eru flest samskipti í heilbrigðisþjónustu við heimilislækna. Næst flestar kvartanir beindust að geðlækningum (31), þá lyflækningum (28) og loks bráða- og slysalækningum (23) (sjá töflu 2).

Niðurstöður og aðgerðir

Um miðjan febrúar 2009 hafði fengist niðurstaða í 207 (73%) málum, en 75 málum frá 2008 var þá enn ólokið. Af þeim 207 málum sem lokið var höfðu 49 (24%) kvartanir verið staðfestar að hluta eða öllu leyti.

Þegar meðferð máls er lokið hjá Landlæknisembættinu er tekin ákvörðun um hvort ástæða sé til aðgerða af hálfu embættisins. Hægt er að svipta heilbrigðisstarfsmann starfsleyfi, og er það alvarlegasta aðgerðin sem embættið beitir. Einnig veitir Landlæknisembættið heilbrigðisstarfsmanni lögformlega áminningu eða aðfinnslu, ef efni standa til, en vægasta aðgerðin er ábending um það sem betur mætti fara. Árið 2008 var enginn heilbrigðisstarfsmaður sviptur starfsleyfi en fjórum var veitt lögformleg áminning. Aðfinnslur frá landlækni voru 21 og ábending var úrskurðuð í 38 tilvikum. Í 127 (61%) málum þótti ekki ástæða til neinnar aðgerðar. (Sjá meira [talnaefni um kvartanir](#) 2008 á vefsetri Landlæknisembættisins.)

Viðbrögð við kvörtunum

Samkvæmt lögum um landlækni nr. 41/2007 er honum skylt að sinna erindum er varða samskipti almennings við þá sem veita heilbrigðisþjónustu og er hlutverk hans að gefa faglegt álit á málum. Þannig geta kvartanir að einhverju leyti endurspeglad gæði heilbrigðisþjónustunnar, sérstaklega vanlækningar, en sjaldan oflækningar, sem eru þó sennilega stærra vanda-

(Framhald bls. 2)

Árið 2008 var enginn heilbrigðisstarfsmaður sviptur starfsleyfi en fjórum var veitt lögformleg áminning.

mál. Faglegt álit landlæknis er veitt sjúklingum endurgjaldslaust. Þrátt fyrir það velja margir sjúklingar að nýta sér þjónustu lögfræðinga þó þess sé ekki þörf á frumstigi máls.

Í nýlegri grein í Læknablaðinu kemur fram að Íslendingar búa við nokkuð gott heilbrigðiskerfi. Því miður eiga sér þó stað óhöpp og/eða mistök í heilbrigðiskerfinu sem kalla á ítarlega skoðun eða rannsókn, ekki síst í þeirri von að þau endurtaki sig ekki og af þeim megi læra. Vafalítið má fækka þeim atvikum sem leiða til kvartana.

Það skiptir hins vegar miklu máli hvernig læknar og annað heilbrigðisstarfsfólk bregst við ef eitthvað fer úrskaiðis eða sjúklingur upplifir þjónustuna á neikvæðan hátt. Rétt og viðeigandi viðbrögð strax í upphafi spara ekki aðeins angist, kostnað og vinnu heldur geta þau einnig vakið og/eða endurvakið traust á heilbrigðiskerfinu. Þá skiptir líka máli hvaða væntingar sjúklingar hafa til þjónustunnar og hvort þær eru raunhæfar.

Kristján Oddsson

Tafla 2 Helstu svið sem kvartað var yfir árið 2008, óháð starfsgrein og stofnun

	Fjöldi
Heimilislækningar	35
Geðlækningar	31
Bæklunarskurðlækningar	19
Skurðlækningar og undirgreinar þeirra	19
Lyflækningar og undirgreinar þeirra ásamt taugasjúkdómum	28
Öldrunarlækningar og hjúkrun	6
Bráða- og slysalækningar	23
Kvensjúkdómar, meðganga og fæðing	10
Tannlækningar	12
Háls-, nef- og eyrnalækningar	2
Svæfing og gjörgæsla	6
Augnlækningar	5
Barnalækningar	4
Húð- og kynsjúkdómar	6
Aðrar sérgreinar	8
Á ekki við / annað	68
Samtals	282

VISTUNARMAT Á ÁRINU 2008

Í byrjun árs 2008 var faglegt eftirlit og umsjón með vistunarmati fyrir hjúkrunarrými fært frá heilbrigðisráðuneytinu til Landlæknisembættisins. Framkvæmd vistunarmats er í höndum vistunarmatsnefnda sem eru staðsettar í hverju þeirra sjö heilbrigðisumdæma sem landið skiptist í. Venjan er sú að einstaklingur sækir um vistunarmat þar sem hann á lögheimil en getur, ef svo ber undir, kosið að sækja um búsetu á öldrunarstofnun utan þess svæðis.

Á fyrsta ári hins nýja fyrirkomulags voru afgreidd 1156 mál og úthlutað var 562

hjúkrunarrýmum á landinu öllu. Á meðfylgjandi töflu sést hvernig þessar tölur skiptust eftir heilbrigðisumdæmum. Þar kemur einnig fram fjöldi einstaklinga á biðlista eftir hjúkrunarrýmum í lok ársins og heildarfjöldi hjúkrunarrýma á landinu.

Til samanburðar má geta þess að í lok árs 2007 voru 464 einstaklingar á biðlista á landsvísi þar af biðu 345 einstaklingar á höfuðborgarsvæðinu. Munur á fjölda þeirra sem er á biðlistum milli ára skýrist meðal annars af þeirri meginsteftu heilbrigðisyfirvalda að einstaklingi skuli gert kleift að

búa á eigin heimili utan stofnana eins lengi og unnt er með viðeigandi heilbrigðis- og félagsþjónustu.

Þorbjörg Guðmundsdóttir

Vistunarmat á árinu 2008

Vistunarmatsnefnd	Höfuðborgarsvæðis	Vesturlands	Vestfirjða	Norðurlands	Austurlands	Suðurlands	Suðurnesja	Samtals
Fjöldi mála	627	55	5	183	40	150	96	1156
Gilt vistunarmat um áramót:								
Fjöldi á biðlista	223	14	3	39	37	37	39	392
Fjöldi hjúkrunarrýma á landinu	1404	231	62	414	93	251	96	2551
Fjöldi hjúkrunarrýma - úthlutað á árinu	350	56	4	**113	34	70	48	562

** Ný rými tekin í notkun