
Klagesaksystem i miskreditt skal endres

AKTUELT

NINA HUSOM

Email: nina.husom@legeforeningen.no

Tidsskriftet

Tilrettevisning som reaksjon på uheldige hendelser er ment å være en pedagogisk tilbakemelding om at det er grunn til å justere kursen. Men slik fungerer det ikke i praksis. Mange leger er tause om en tilrettevisning overfor kolleger, og det er liten læringseffekt å hente.



Kjell Røynesdal



Mette Eldevik

– Reaksjonssystemet har heller ingen allmennpreventiv effekt. Det er høyst varierende hva som blir formidlet, og antall uheldige hendelser er økende, sier avdelingsdirektør Kjell Røynesdal i Sosial- og helsedepartementet.

Nå foreslår departementet å fjerne § 55 om tilrettevisning i den allerede vedtatte lov om helsepersonell, slik at bare advarsel og tap av autorisasjon blir stående igjen som formelle administrative reaksjoner (1). Hensikten er å legge

til rette for at intensjonen om læring og kvalitetsforbedring kan oppfylles. En odelstingsproposisjon om endringen skal legges frem for Stortinget til behandling i høst.

Maktesløshet

Det var Legeforeningen som påpekte overfor departementet at tilsynmyndighetenes klagesakssystem har en rekke utilsiktede virkninger for den enkelte lege. Dette førte bl.a. til at sosiolog Mette Eldevik ble engasjert til en undersøkelse om hvordan helsepersonell opplever det å motta en administrativ reaksjon etter dagens system (2). Hensikten var å se om systemet fungerer i forhold til intensjonen og hva som eventuelt kan og bør gjøres av endringer.

28 personer, blant dem 17 leger, ble intervjuet om følelsesmessige reaksjoner og hvordan de opplevde saksbehandlingen.

– Undersøkelsen viser at helsepersonell føler seg maktesløse når de får en klagesak rettet mot seg. De føler seg rettsløse, de får ikke forklart seg godt nok, de lider under presset av en lang saksbehandlingstid (for 65% tok det mer enn et år før klagen var ferdig behandlet), de får ikke møte saksbehandleren og mange opplever at tilsynsmyndigheten tar klagerens parti, sier Eldevik. Hun forteller at prosessen for svært mange hadde ført til isolasjon, depresjon og problemer i arbeids- og familieliv.

– Det bemerkelsesverdige er at alle de 17 legene jeg snakket med, forteller omtrent den samme historien om møtet med klagesakssystemet, uansett hvor streng reaksjon de hadde fått. Dette fikk meg til å undre om systemet egentlig er rettferdig, sier Eldevik.

Må ha tilsyn og kontroll

– Konklusjonen vi kan trekke av undersøkelsen er at det menneskelige aspektet i klagesakene er undervurdert, og at det kan være grunn til å endre både form og innhold i klagesakssystemet, sier Kjell Røynesdal. Han presiserer imidlertid at det er nødvendig og ønskelig med et system som fører tilsyn og kontroll med helsetjenesten.

Ifølge avdelingsdirektøren er det fire forhold som må ivaretas ved endring av systemet: Pasienten skal få saken sin vurdert av arbeidsgiver eller fylkeslegen, den innklagede skal få menneskelig og rettferdig behandling, helsevesenet skal kunne lære av klagen for å forbedre tjenesten og samfunnet skal bevare tilliten til at helsevesenet holder god kvalitet.

– Hvis disse forholdene er ivaretatt, kan langt flere klagesaker løses på arbeidsplassen og ikke hos fylkeslegen, mener Røynesdal.

Som en fremtidig ordning har han tro på at et møte ved sykehuset eller virksomheten mellom de involverte partene vil føre til at flere saker kan løses uten at den sendes videre i systemet.

– Slike møter må imidlertid forankres i ledelsen ved virksomheten, og pasientombudene og organisasjonene må trekkes med i arbeidet, sier avdelingsdirektøren. Han håper at slike løsningsmodeller kan bidra til en mer åpen kultur om uheldige hendelser der det å gjøre feil, blir menneskeligjort.

Tilsynsmyndighetens reaksjoner

Etter dagens lov kan tilsynsmyndighetene ved Statens helsetilsyn gi disse administrative reaksjonene: tilrettevisning, advarsel og tilbakekall av autorisasjon. Dessuten kan fylkeslegen gi såkalt uformell kritikk i mindre alvorlige saker.

Fra 1. januar 2000 trer lov om helsepersonell i kraft. Tilsynsmyndighetenes reaksjonsmuligheter skal da gjelde alt helsepersonell. En viktig endring i loven er at uformell kritikk skal bortfalle og at fylkeslegen skal kunne gi tilrettevisning (§ 55 i lov om helsepersonell).

Etter at loven ble vedtatt i Stortinget har Sosial- og helsedepartementet arbeidet for å fjerne denne paragrafen. Høringsinstansene er positive, og en odelstingsproposisjon om saken skal behandles av Stortinget i høst.

Nytt klageorgan for helsepersonell

Leger har i dag ingen adgang til å påklage vedtak i klagesaker. Fra 1. januar 2000 opprettes Statens helsepersonellnemnd (§ 68 i lov om helsepersonell) som klageorgan for helsepersonell som har fått administrative reaksjoner fra Helsetilsynet. En avgjørelse i Statens helsepersonellnemnd kan ikke påklages, den må ev. bringes inn for retten. Nemnden skal opprettes for tre år om gangen og bestå av tre jurister, tre personer med helsefaglig bakgrunn og en legrepresentant. Nemnden kan oppnevne to sakkyndige for bistand i hver enkelt sak.

LITTERATUR

1. Ot.prp. nr. 13 (1998-99). Om lov om helsepersonell m v i lov 2. juli 1999.
 2. Helsepersonells personlige opplevelser og erfaringer ved å motta en administrativ reaksjon. Rapport fra intervjuundersøkelse januar til april 2000. Oslo: Sosial- og helsedepartementet, 2000.
-

Publisert: 30. oktober 2000. Tidsskr Nor Legeforen.

© Tidsskrift for Den norske legeforening 2026. Lastet ned fra tidsskriftet.no 22. mars 2026.