
Helsetilsynet effektiviserer klagesaksbehandlingen

AKTUELT

INGRID M. HØIE

Email: ingrid.hoie@legeforeningen.no
Tidsskriftet

Tettere samarbeid mellom jurister og helsepersonell skal bidra til mer effektiv klagesaksbehandling i Helsetilsynet.

Bunkene med ubehandlede klagesaker har nærmest vokst Statens helsetilsyn over hodet. Siden april 1998 har antall ubehandlede klagesaker hatt en jevn stigning, og nådde en topp i februar 2000. Da var restansen 288 saker. Ved å omorganisere Helserettsavdelingen, tar Helsetilsynet sikte på å redusere antall klagesaker som er i omløp med ca.100.

– Vi har satt som mål å komme ned i 180 ventesaker innen 1. april 2001. Det betyr at vi må få flere saker ut enn vi får inn, opplyser prosjektleder Sylvi Storaas.

For å komme dit, kan ikke saksbehandlerne i Helsetilsynet ligge på latsiden. Det siste året har tilsynsmyndighetene hver måned fått ca. 30 nye klagesaker til behandling, og har ferdigbehandlet ca. 20 hver måned. Med en gjennomsnittlig saksbehandlingstid på seks måneder, må Helsetilsynet derfor i en periode på ett år, ferdigbehandle ca. 40 saker per måned for å komme i balanse.

Egen klagesaksavdeling

Tilsynsmyndigheten får ikke tildelt flere ressurser, men har omorganisert for å effektivisere klagesaksbehandlingen. I tillegg til en ledertroika bestående av Sylvi Storaas, Kristin Cordt-Hansen og Gorm Grammeltvedt er ti jurister skilt ut fra Helserettsavdelingen. Disse skal kun arbeide med klagesaker, i motsetning til tidligere da de måtte spre arbeidet sitt på flere oppgaver. Allmennlege, sykehusspesialist og sykepleier er knyttet til prosjektet på deltid.

Man mottar også helsefaglige vurderinger fra medarbeidere i Avdeling for primærhelsetjeneste og Avdeling for spesialisthelsetjeneste. Den utskilte gruppen har foreløpig fått betegnelsen Avdeling 10.

– På denne måten håper vi å få et tett og nært samarbeid mellom jurister og helsepersonell samt bedre flyt. Ved at helsepersonellet som er tilknyttet prosjektet også befinner seg i samme etasje, åpner det for et tettere samarbeid og letter mulighetene for å diskutere uklarheter underveis. Hver klage blir behandlet av minst to jurister og minst to med helsefaglig bakgrunn. Vi legger stor vekt på at medisinsk kompetanse og erfarne jurister kommer tungt inn i saksbehandlingen fra starten av, slik at man på et tidlig tidspunkt kan diskutere uklarheter og slik at juristene kan få forklaring på medisinske begreper og komme på riktig spor i utgangspunktet. Tidligere kunne det være fare for at en sak kom skjevt ut, og man måtte gjøre vurderinger på nytt på et senere tidspunkt i saksbehandlingen. Dette forsinket prosessen, sier Storaas.

Avdeling 10 skal i tillegg utvikle prosedyrer og maler og lage bedre retningslinjer for klagesaksbehandling for internt bruk.

Saksbehandlingstid

Ny organisering av klagesaksbehandlingen ble satt ut i livet 1. mars 2000.

– Vi ser allerede nå, tre måneder etter, at beholdningen av klagesaker er redusert med 40 saker. Men vi legger vekt på at effektiviteten ikke skal gå utover kvaliteten, presiserer Sylvi Storaas.

– Hvordan vil leger merke endringen?

– Behandlingstiden av saker skal ned. Man skal ikke måtte vente både vinter og vår for å få en avgjørelse, og det er et stort pluss både for den innklagede og for klager, mener Storaas. Hun opplyser at Helsetilsynet også arbeider med å gjøre rutinene ved de 19 fylkeslegekontorene mer samkjørte slik at vurderingen av sakene dermed blir mer ensartet. – Klager på fylkeslegens avgjørelse har vært økende. Ved utgangen av mai måned hadde Helsetilsynet returnert 14 saker av 153 som ikke var godt nok forberedt fra fylkeslegens side. Til sammenlikning returnerte man 15 saker i hele fjor, sier hun.

I de fem første månedene i 2000, har saksbehandlingstiden i snitt vært på 241 dager (åtte måneder), men medianen lyder på 174 dager (5,8 måneder).

– De aller fleste sakene er blitt ferdig behandlet på under seks måneder, men vi har hatt noen svært kompliserte saker som har trukket opp gjennomsnittet. Vi ligger foreløpig godt an i forhold til målene vi har satt oss, synes Storaas.

Publisert: 20. august 2000. Tidsskr Nor Legeforen.

© Tidsskrift for Den norske legeforening 2025. Lastet ned fra tidsskriftet.no 24. desember 2025.