



LANDLÆKNISEMBÆTTIÐ

TALNABRUNNUR

Fréttabréf landlæknis um heilbrigðistöfrafredi

2. árg. 2. tölublað. Febrúar 2008.

EFNI:

Kvartanir og kærur árið 2007 **bls. 1**

Sifellt fleiri skrá slys í Slysaskrá Íslands **bls. 2**

Ritstjórn

Sigríður Haraldsdóttir sviðsstjóri, ábm.
Anna Björg Aradóttir
Matthías Halldórsson
Svanhildur Þorsteinsdóttir

Ritstjóri

Jónína M. Guðnadóttir

LANDLÆKNISEMBÆTTIÐ

HEILBRIGÐISTÖLFRÆÐISVIÐ

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

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

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

KVARTANIR OG KÆRUR ÁRIÐ 2007

Alls bárust 274 kvartanir og kærur til landlæknis árið 2007 en þær voru 271 árið 2006 og 290 árið 2005. Er hér um að ræða mál sem eru misjafnlega umfangsmikil og alvarleg, allt frá hnökrum í samskiptum til alvarlegra mistaka.

Kvörtun eða kæra er skráð sem slík ef hún leiðir til athugunar af hálfu Landlækniembættisins, en að jafnaði er erindi ekki skráð sé það leyst gegnum síma eða með leiðbeiningum til viðkomandi um hvert skuli snúa sér varðandi álitamál.

Tafla 1 Kvartanir og kærur 2007 eftir tilefni

	Fjöldi
Röng meðferð	83
Ófullnægjandi meðferð	36
Aðgengi að heilbrigðisþjónustu	20
Sjúkraskrá	21
Samskiptaörðugleikar milli heilbrigðisstarfsmanns og sjúklings	21
Áfengis- eða lyfjanotkun heilbr. starfsmanns	6
Læknisvottorð	9
Ófullnægjandi eftirlit	9
Röng greining	4
Trúnaðarbrot	6
Ófullnægjandi upplýsingar	3
Samskiptaörðugleikar heilbrigðisstarfsfólks	1
Óljóst tilefni	3
Órökstuddar kvartanir	1
Heilbrigðisstarfsmaður fer út fyrir verksvið sitt	3
Skottulækningar	5
Önnur atriði	43
Samtals	274

Afgreiðsla kvartana og kærumála tekur mislangan tíma. Allt kapp er lagt á að afgreiðslufrestur sé sem stytstur. Í undantekningartilfellum getur þó tekið allt að ári eða lengur að vinna úr máli.

Líkt og undanfarin ár var oftast kvartað undan rangri eða ófullnægjandi meðferð (sjá töflu 1). Kvartanir beindust í flestum tilvikum að Landspítalanum, eða alls 90 kvartanir. Beindust flestar þeirra að bráða- og slysalækningadeild (25), næstflestar að skurðlækningadeild (18), þá geðdeild (15) og lyflækningadeild (14).

Ef litið er á kvartanir og kærur eftir sérgreinum, óháð því hvort um var að ræða tilvik á stofnunum, einkastofnum eða annars staðar, beindust flestar að heimilislækningum (39), bráða- og slysalækningum (33) og lyflækningum (32) (sjá töflu 2).

Niðurstöður og aðgerðir

Um miðjan febrúar 2008 höfðu fengist niðurstöður í 209 málum, en 65 málum frá 2007 var þá enn ólokið. Af þeim málum sem lokið var hafði 71 verið staðfest að hluta eða öllu leyti.

Þegar máli er lokið þarf að íhuga hvort ástæða sé til aðgerða af hálfu Landlækniembættisins. Alvarlegasta aðgerðin er að leggja til við ráðherra að hann svipti viðkomandi heilbrigðisstarfsmann starfsleyfi. Á árinu 2007 var einn heilbrigðisstarfsmaður sviptur starfsleyfi að hluta en tveimur veitt lögformleg áminning. Aðfinnslur frá landlækni voru 20. Vægasta

Tafla 2 Helstu svið sem kvartað var yfir árið 2007, óháð starfsgrein og stofnun

	Fjöldi
Heimilislækningar	39
Geðlækningar	19
Bæklunarskurðlækningar	11
Skurðlækningar og undirgreinar þeirra	26
Lyflækningar og taugasjúkdómar	32
Öldrunarlækningar og hjúkrun	9
Bráða- og slysalækningar	33
Kvensjúkdómar, meðganga og fæðing	13
Tannlækningar	7
Háls- nef og eyrnalækningar	0
Svæfing og gjörgæsla	6
Augnlækningar	11
Barnalækningar	8
Aðrar sérgreinar	2
Á ekki við / annað	58
Samtals	274

(Framhald bls. 2)

*Flestar kvartanir
árið 2007
beindust að
heimilislækningum,
bráða- og
slysalækningum
og lyflækningum.*

aðgerð sem Landlæknisembættið beitir, ábending um það sem betur mætti fara, var úrskurðað í 42 tilvikum. Í 131 málum þótti ekki ástæða til neinnar aðgerðar.

Kvörtunarleiðir

Þann 1. september 2007 tóku gildi ný lög um landlækni, nr. 41/2007. Með gildistöku laganna urðu nokkrar breytingar á þeim leiðum sem almenningur hefur til að kvarta yfir heilbrigðisþjónustu eða leita réttar síns. Sem dæmi var nefnd um ágreiningsmál í heilbrigðisþjónustu lögð niður.

Samkvæmt lögnum er landlækni skylt að sinna erindum er varða samskipti almennings við þá sem veita heilbrigðisþjónustu og er hlutverk hans að gefa faglegt álit á málum. Þeir sem ekki una málsmeðferð landlæknis hafa heimild til að kæra niðurstöðu landlæknis til ráðherra.

Telji fólk sig hafa ástæðu til að kvarta undan heilbrigðisþjónustu er um ýmsar leiðir að velja. Unnt er að beina kvörtun:

1. Beint til þess læknis eða heilbrigðisstarfsmanns sem meðhöndlaði sjúklinginn.
2. Til viðkomandi yfirlæknis eða framkvæmdastjóra lækninga.
3. Til stjórnar stofnunar eða framkvæmdastjóra.
4. Til landlæknis.
5. Til Tryggingastofnunar ríkisins eða trygginafélaga vegna sjúklingatryggingar.
6. Til dómstóla.

Kristján Oddsson

SÍFELLT FLEIRI SKRÁ SLYS Í SLYSASKRÁ ÍSLANDS

Skráningaraðilum innan heilbrigðiskerfisins, sem skrá slys í Slysaskrá Íslands, hefur fjölgað til muna undanfarna mánuði. Hefur fjölgunin fylgt í kjölfar nýrra laga um landlækni sem gengu í gildi 1. september 2007. Með þeim hafa stöðir Slysaskrár Íslands styrkst mjög, en þar segir m.a. að landlækni sé skylt að halda Slysaskrá Íslands og heilbrigðisstofnunum og heilbrigðisstarfsmönnum gert að veita landlækni þær upplýsingar sem honum eru nauðsynlegar til að halda skrána. Fyrir tilkomu laganna var heilbrigðisstofnunum hins vegar frjálst að ákveða hvort þær tækju þátt í skráningu slysa í Slysaskrá eða ekki.

Slysaskrá Íslands er gagnabanki sem inniheldur upplýsingar um slys á Íslandi og er hún vistuð hjá Landlæknisembættinu. Tilgangurinn með stofnun Slysaskrár Íslands var að samræma skráningu slysa á landinu öllu og veita þar með yfirsýn yfir fjölda slysa og eðli þeirra. Forsenda þess að hægt sé að draga úr slysum eða koma í veg fyrir þau er að fyrir liggja samræmdar, aðgengilegar og áreiðanlegar upplýsingar um slys.

Skráning í Slysaskrá Íslands hófst í október 2001. Í upphafi var gerður samningur um skráninguna milli aðila utan heilbrigðiskerfisins sem innan. Aðilar þess samnings voru Slysavarnaráð, Landlæknisembættið, Landspítali, Ríkislögreglustjóraembættið, Samband íslenskra tryggingafélaga,

Slysavarnafélagið Landsbjörg, Tryggingastofnun ríkisins, Umferðarráð og Vinnueftirlit ríkisins.

Í töflunni hér að neðan er yfirlit yfir skrá-

Skráningaraðilar Slysaskrár Íslands

Innan heilbrigðiskerfisins

Landspítali - slysideild
Sjúkrahúsið og heilsugæslan Akranesi
Heilbrigðisstofnun Þingeyinga
Heilbrigðisstofnunin Patreksfirði
Heilbrigðisstofnunin Sauðárkróki
Heilbrigðisstofnunin Siglufirði
Heilbrigðisstofnunin Bolungarvík
Heilbrigðisstofnun Suðurlands
Heilbrigðisstofnunin Suðurnesjum
Heilbrigðisstofnun Austurlands
Heilsugæslan Búðardal
Heilsugæslan Dalvík
Heilsugæslan Grundarfirði
Heilsugæslan Vestmannaeyjum

Utan heilbrigðiskerfisins

Ríkislögreglustjóraembættið
Tryggingamiðstöðin
Vinnueftirlit ríkisins

*Alls taka nú
40 starfsstöðvar
þátt í skráningunni
eða eru í þann
veginn að hefja
skráningu.*

*Stefnt er að því
að allar
heilsugæslustöðvar
á landinu
skrái í Slysaskrá
undir lok
árs 2008.*

ingaraðila Slysaskrár Íslands. Í sumum tilvikum tilheyrar margar heilsugæslustöðvar einni heilbrigðisstofnun og því eru starfsstöðvar, þar sem skráð er í Slysaskrá, mun fleiri en yfirlitið gefur til kynna. Alls taka nú 40 starfsstöðvar þátt í skráningunni eða eru í þann veginn að hefja skráningu. Stefnt er að því að allar heilsugæslustöðvar á landinu skrái í Slysaskrá undir lok árs 2008. Endanlega markmiðið er að í Slysaskrá verði skráð öll slys sem verða á Íslandi.

Skráningaratriði

Slysaskrá Íslands er eingöngu ætlað að veita yfirlit yfir slys en ekki ítarlegar upplýsingar. Skráningaratriðin eru því tiltölulega fá og skráningin einföld. Skráðar eru upplýsingar um slys og slasaða einstaklinga. Helstu atriði sem skráð eru í Slysaskrá eru:

- Dagsetning slyss og tími.
- Tegund slyss.
- Sveitarfélag, gata og húsnúmer.
- Vettvangur slyss.
- Kyn og aldur.
- Alvarleiki áverka.

Ítarlegri skráning fer fram hjá hverjum skráningaraðila. Sé þess þörf er hægt að nálgast þær upplýsingar með einföldum hætti.

Þess ber að geta að skráning í Slysaskrá Íslands kemur ekki í stað nákvæmari frumskráningar skráningaraðila. Hvað heilbrigðisstofnanir varðar gilda eftir sem áður tilmæli landlæknis um lágmarks-skráningu, en samkvæmt þeim skal annaðhvort skrá slys í svokallað NOMESCO skráningarkerfi eða samkvæmt 20. kafla ICD-10 flokkunarkerfisins.

Úrvinnsla

Gögn Slysaskrár Íslands eru margvíslega nýtt. Ársskýrslur hafa verið birtar á vef embættisins með [talnaefni hvers árs](#) og vikulega er birtur fjöldi skráðra slysa. Að auki hafa ýmsar sértækar rannsóknir verið unnar á efni úr Slysaskrá. Ber þar helst að nefna skýrslu um [slys á öldruðum árið 2003](#) og [rannsókn á barnaslysum árið 2004](#). Ennfremur er í undirbúningi rannsókn á heima- og frítímaslysum, íþrótt- og skólaslysum árið 2005 sem Landlæknisembættið vinnur að ásamt Lýðheilsustöð og slyshadeild Landspítala

Svanhildur Þorsteinsdóttir