



## Landslægeembedets årsberetning 2016

### Kapitel 8. Tilsyn og klager

I dette kapitel redegøres for Landslægens tilsyn med sundhedsvæsenet i Grønland samt de opgaver, som landslægen har med at behandle sundhedsfaglige klagesager over sundhedsvæsenet. Desuden præsenteres nogle statistiske oplysninger om disse aktiviteter.

#### Tilsyn

Tilsynssager udføres af Landslægeembedet på baggrund af for eksempel henvendelser fra patienter, personale, afdelings-/områdeledelser, regionsledelser m.m., men kan også være begrundet i sager fremført i medier eller eksempelvis ved pludselige uventede dødsfald. Flere sager rejses af Landslægeembedet ved gennemgang af de lovpligtige indberetninger som eksempelvis dødsattester.

Tilsynet kan være rettet mod sygehusfunktioner, for eksempel i forhold til håndteringen af afhængighedsskabende medicin, men det er overvejende rettet mod den enkelte sundhedspersons udøvelse af den sundhedsfaglige virksomhed. Personlige forhold som eksempelvis alkoholmisbrug og psykisk sygdom har indflydelse på virksomheden, hvorfor disse indgår som et væsentligt led i tilsynet.

I henhold til §7, stk. 3, §9, stk. 2 i Inatsisartutlov nr. 27 af 18. november 2010 om sundhedsvæsenets styrelse, organisation samt sundhedsfaglige personer og psykologer og §7 i Selvstyrets bekendtgørelse nr. 7 af 15. juni 2017 om Landslægeembedets virke fører Landslægeembedet tilsyn med den sundhedsfaglige virksomhed, som udøves af det autoriserede sundhedspersonale tillige med andet sundhedsfagligt uddannet personale, som ikke har autorisation.

I 2016 oprettede Landslægeembedet 12 nye tilsynssager. Sagerne blev rejst med følgende baggrunde: Sundhedsfaglige forhold på plejehjem og sygehus, egnethedssager vedrørende alkohol og afhængighedsskabende medicin, journalisering og medicinhåndtering. Sagerne blev afsluttet i 2016.

I Tabel 1 ses en samlet oversigt over udviklingen i antallet af tilsynssager i perioden fra år 2000 til 2016.

#### Tilsynsbesøg

Det hidtidige tilsyn har primært været rettet mod enkeltpersoner i sundhedsvæsenet. For at styrke patientsikkerheden blev der i 2016 påbegyndt et organisatorisk tilsyn med det formål at se på enheders funktion og ikke kun have fokus på enkelte personer i sundhedsvæsenet. Der blev udarbejdet 11 standarder, der blev præsenteret ved ledelsesseminaret i november 2016. De 11 standarder omhandler følgende: Akut evakuering, parakliniske undersøgelser, utilsigtede hændelser, anmeldelser og attester, hånd - og uniformshygiejne, infusion med blodkomponenter, introduktion af personale, journalisering, medicinhåndtering, medicinopbevaring og håndtering af personfølsomme data.

Der blev i 2016 aflagt tilsynsbesøg på Upernavik og så sundhedscenter og alderdomshjem.

<b>Tilsynssager vedrørende sundhedspersonale</b>			
<b>Supervision on issues regarding health personnel 2000 – 2016</b>			
Årstal Year	Antal nye sager Number of new cases	Sager afgjort i NUN* Cases decided in NBH	Sager afgjort i PKN**/SDN*** Cases decided by DCB** / NAPC***
2000	7	5	1
2001	13	10	0
2002	6	9	0
2003	12	15	0
2004	4	6	0
2005	15	9	0
2006	8	12	0
2007	17	11	0
2008	17	14	2
2009	7	14	0
2010	11	4	0
2011	7	14	0
2012	2	4	0
2013	9	4	2
2014	5	5	2
2015	n/a	n/a	n/a
2016	12	12	0

\* NUN = Landslægeembedet / NBH = The National Board of Health in Greenland

\*\* PKN= Patientklagenævnet / DCB= Danish Complaints Board

\*\*\* SDN= Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn / NAPC= National Agency for Patients Complaints

## Landslægeembedets klagesagsbehandling

Landslægeembedet behandler sundhedsfaglige klager over behandling i det grønlandske sundhedsvæsen. Klager over serviceniveauet behandles i Sundhedsledelsen. Antallet af serviceklager var i 2016 lidt mindre end antallet af klager over sundhedsfaglige forhold. Sager om erstatning behandles i Peqqissutsimut Naalakkersuisoqarfik, Departementet for Sundhed.

Der vil ofte være sager, som omfatter både sundhedsfaglige forhold, spørgsmål om service i sundhedsvæsenet, f.eks. ventetid, og eventuelt også et erstatningsønske.

I de sundhedsfaglige klager indhentes journalmateriale og udtalelser fra sagens parter. Der udarbejdes herefter en sagsfremstilling, hvori Landslægeembedet lægger vægt på at beskrive de grønlandske forhold og vilkår, som har betydning for den konkrete sag, og som nævnet ikke umiddelbart kan forventes at kende til. Sagsfremstilling og Landslægeembedets vurdering og indstilling til afgørelse vil herefter blive fremsendt til sagsbehandling i Styrelsen for Patientsikkerhed i Danmark, som kan indhente udtalelser fra relevante specialsagkyndige, foretage partshøring med mere, inden klagen forelægges Sundhedsvæsenets disciplinærnævn til endelig afgørelse.

Landslægeembedet kan som særlig sagkyndig i de særlige grønlandske vilkår indenfor sundhedsvæsenet fremkomme med udtalelse til nævnets forslag til afgørelse.

Der blev i 2015 og 2016 rejst henholdsvis 82 og 88 nye klagesager (Tabel 1). I alt blev 44 klagesager afsluttet i 2015 og 92 i 2016. Forklaringen på det lille antal afsluttede sager i 2015 var mangel på medarbejdere i Landslægeembedet.

<b>Tabel 1</b> <b>Table 1</b>	<b>Klagesager vedrørende sundhedspersonale i Grønland (5 års gennemsnit)</b> <b>Patients complaints relating to health care in Greenland (5 year average)</b>		
Årstal Year	Nye sager pr. år New cases per year	Sager afgjort i Landslægeembedet pr. år Cases decided in The National Board of Health per. Year	Sager afgjort af Patientklagenævnet (PKN) / Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn (SDN) pr. år Cases decided by the Danish Complaints Board (DCB) / National Agency for Patients Complaints (NAPC) per. year
1986 – 1990	17	8	6
1991 – 1995	50	29	14
1996 – 2000	53	15	26
2001 – 2005	64	8	45
2006 – 2010	68	1,4*	55
2011	70	2*	0
2012	76	2*	15
2013	103	0	99
2014	100	2*	71
2015	82	0	44
2016	88	0	92

\* Klager over sundhedsassistenter og medarbejdere med kort uddannelse, der ikke var omfattet af PKNs kompetence

\* Complaints about health assistants and employees with little education who were not covered by DCB's competence

Nogle af de afgjorte klagesager er på afgørelsestidspunktet adskillige år gamle. Det betyder, at muligheden for at bruge sager som læring forringes væsentligt.

Som det fremgår af Tabel 1 er der gennem de sidste 15 år sket en betydelig stigning i antallet af klagesager over sundhedsvæsenet. Der er et betydeligt ressourceforbrug forbundet med klagesagsbehandling i både sundhedsvæsenet og hos landslægen.