

30. nóvember 2020

## Greinargerð Landspítala

Í tilefni af athugasemdum, tilmælum og ábendingum til Landspítala í  
OPCAT– heimsóknarskýrslu umboðsmanns Alþingis, dags. 16. október 2019

### INNGANGUR

Með greinargerð þessari er lýst viðbrögðum og stöðu mála á Landspítala vegna athugasemda, tilmæla og ábendinga sem fram koma í heimsóknarskýrslu umboðsmanns Alþingis vegna OPCAT eftirlits, dags. 16. október 2019, á réttargeðdeild, öryggisgeðdeild og sérhæfðri endurhæfingargeðdeild á Kleppi.

Í skýrslunni kemur fram að ýmis atriði er snerta lagalegan grundvöll vistunar sjúklinga á umræddum deildum þörfuðust athugunar umfram það sem gert hafði verið ráð fyrir. Skýrist það m.a. af því að hér á landi er ekki fyrir hendi sérstök heildstæð geðheilbrigðislöggjöf, ólíkt því sem gerist t.a.m. á hinum Norðurlöndunum. Ströng skilyrði gilda um beitingu þvingana, sérstaklega gagnvart viðkvæmum hópum á borð við fólk með geðfötlun. Mörkin milli meðferðarsjónarmiða annars vegar og öryggissjónarmiða og annarra sjónarmiða hins vegar geta verið óljós þegar teknar eru ákvarðanir um meðferð og líf sjúklinga á Kleppi. Leggja verður áherslu á að allar ráðstafanir sem kunna að skerða stjórnarskrávarin réttindi einstaklinga þurfa að eiga sér fullnægjandi lagastoð.

Eftirtöldum ábendingum og athugasemdum var beint að Landspítala (s. 11-13):

1. Skipulag og greining ákvarðana - Að taka skipulag og starfsemi deildanna þriggja á Kleppi til skoðunar með það í huga að skilgreina og skýra betur hvaða ákvarðanir eru teknar með hliðsjón af meðferðarsjónarmiðum í skilningi laga um réttindi sjúklinga annars vegar og öryggissjónarmiðum og öðrum sjónarmiðum hins vegar. (s.12)
2. Tilkynning til ráðuneytis - Að lokinni greiningu samkvæmt 1. tl. upplýsi spítalinn viðkomandi ráðuneyti um niðurstöður hennar og í hvaða tilvikum hann telji þörf á sérstökum lagaheimildum af þessu tilefni. (s.12)
3. Stjórnvaldsákvæðanir - Að greina eðli og efni þeirra ákvarðana sem eru teknar í tengslum við meðferð og vistun einstaklinga til að skilgreina hvaða ákvarðanir teljast til stjórnvaldsákvæðana í skilningi stjórnsýslulaga. Tryggja þurfi að málsmeðferð ákvarðana á deildunum þremur séu í samræmi við ákvæði stjórnsýslulaga og að starfsfólk og sjúklingar séu upplýstir um þær reglur og verklag. (s.13)
4. Öryggi og mönnun - Í skýrslunni eru settar fram ábendingar og tilmæli sem m.a. beinast að tilteknum öryggisatriðum í umhverfi sjúklinga. Þá þurfi að tryggja mönnun til að fyrirbyggja eins og kostur er að almennir starfsmenn séu látnir sinna störfum heilbrigðisstarfsfólks, t.d. lyfjagjöfum til sjúklinga. (s.13 og k.11)
5. Lögbundnar kvörtunar- og kæruleiðir - Tryggja þurfi að upplýsingar um lögbundnar kvörtunarleiðir vegna athugasemda við þjónustu og meðferð á deildunum séu aðgengilegar sjúklingum og aðstandendum þeirra og að gætt sé að skráningu í tengslum við slík mál. Greina þurfi hvaða leiðir standa sjúklingum til boða vilji þeir kvarta eða kæra ákvarðanir eða athafnir spítalans og endurskoða núverandi reglur og verklag m.t.t. þessara atriða sem og bæta upplýsingagjöf til starfsfólks deildanna um þessi mál. (s.13 og k.13)

Einnig sendi umboðsmaður í tilefni af skýrslunni tilmæli og ábendingar til heilbrigðisráðherra, dómsmálaráðherra, félagsmálaráðherra og Alþingis.

NR



Þess var óskað að Landspítali gerði umboðsmanni Alþingis grein fyrir viðbrögðum sínum fyrir 1. maí 2020. Landspítali gerði umboðsmanni grein fyrir því í bréfi dags. 20. maí 2020 að skipaður hefði verið vinnuhópur á spítalanum vegna málsins og að greinargerð yrði tekin saman og skilað um stöðu mála eigi síðar en 30. nóvember 2020.

Í fylgiskjali með greinargerð þessari er samantekt Nönnu Briem, forstöðumanns geðþjónustu, Halldóru Jónsdóttur, yfirlæknis geðlækninga 32C og Hrafnhildar Benediktsdóttur, hjúkrunarfræðings á 32C um nauðung og þvingandi meðferðir í geðþjónustunni. Þar er leitast við að skilgreina hvaða athafnir og ákvarðanir gagnvart sjúklingum á réttargeðdeild, öryggisgeðdeild og sérhæfðri endurhæfingargeðdeild á Kleppi, falli undir hugtakið meðferð annars vegar og öryggissjónarmið eða önnur sjónarmið hins vegar. Í greinargerð þessari er víða vísað til fylgiskjalsins enda er þar að finna svör við ýmsum athugasemdum og ábendingum sem fram koma í skýrslunni.

Hafin er vinna í heilbrigðisráðuneytinu við samningu frumvarps til breytinga á lögum um réttindi sjúklinga. Þar verður leitast við að bæta úr því sem betur má fara varðandi lagalegan grundvöll vistunar sjúklinga, m.a. á þeim deildum sem fjallað er um í heimsóknarskýrslu umboðsmanns Alþingis. Þess er vænst að með áformuðum lagabreytingum verði komið til móts við ýmsar mikilvægar ábendingar og athugasemdir sem fram koma í heimsóknarskýrslunni. Sem dæmi má nefna skilgreiningu á því hvað teljist til þvingana. Einnig að þar verði sérstök umfjöllun um inngrip, þvinganir og aðra valdbeitingu.

Ráðuneytið hefur óskað eftir gögnum og upplýsingum frá Landspítala, m.a. verklagsreglum, og þátttöku fulltrúa frá Landspítala við gerð frumvarpsins. Auk þess mun vera áformað að leita til tiltekinnar annarra hagsmunaaðila sem málið varðar sérstaklega. Ráðuneytið stefnir að því að koma frumvarpi þessu til þings fljótlega á næsta ári.

## UMFJÖLLUN UM ATHUGASEMDIR, ÁBENDINGAR OG TILMÆLI SBR. KAFLA 8-13 (s.73-104)

### A. Framkvæmd inngripa, þvingana og valdbeitingar (8. kafli - s.73 – 75)

Í tilefni af heimsókninni beinir umboðsmaður eftirfarandi ábendingum og tilmælum til Landspítala.

1. Skilgreina þarf og greina með skýrari hætti en nú er gert í reglum deildanna hvaða athafnir og ákvarðanir gagnvart sjúklingum falla undir hugtakið meðferð eins og það er skýrt í lögum annars vegar og öryggissjónarmið eða önnur sjónarmið hins vegar. Þar þarf að hafa eftirfarandi sjónarmið að leiðarljósi:

**Svar Landspítala:** Sjá fylgiskjal um nauðung og þvingandi meðferðir í geðþjónustunni þar sem athafnir og ákvarðanir gagnvart sjúklingum eru skilgreindar með tilliti til þess hvort þær skuli teljast til meðferðar eða hvort þær byggist á öryggissjónarmiðum.

2. Að lokinni þessari greiningu er rétt að spítalinn upplýsi viðkomandi ráðuneyti um niðurstöður hennar og í hvaða tilvikum spítalinn telur þörf á sérstökum lagaheimildum um framangreind atriði vegna starfsemi og reglna þeirra deilda sem þessi heimsókn tekur til.

**Svar Landspítala:** Spítalinn mun senda samrit af greinargerð þessari til heilbrigðisráðuneytis þegar hún liggur fyrir. Ráðuneytið hefur með tölvupósti til Landspítala dags. 7. október 2020 minnt á málið og falast eftir þátttöku spítalans í gerð lagafrumvarps þar sem áformað er að koma til móts við mikilvægar athugasemdir og ábendingar í heimsóknarskýrslu umboðsmanns Alþingis eins og áður greinir.

3. Greina þarf eðli og efni þeirra ákvarðana sem teknar eru í tengslum við meðferð og vistun einstaklinga sem dvelja á deildunum með það í huga að skilgreina hvaða ákvarðanir teljast almennt stjórnvaldsákvarðanir sem lúta reglum stjórnsýslulaga. Sérstaklega þarf í þessu



sambandi að huga að ákvörðunum sem fela í sér annað og meira heldur en útfærslu á meðferð viðkomandi sjúklings og þar með hvers kyns þvinganir, valdbeitingu og inngrip í friðhelgi einkalífs.

**Svar Landspítala:** Í tengslum við vinnu sem Landspítali er þátttakandi í við endurskoðun laga um réttindi sjúklinga áformar spítalinn að taka þetta mál upp á þeim vettvangi með fagráðuneytinu. Þegar kemur að því að skilgreina hvaða ákvarðanir teljist til stjórnvaldsákvæðana er jafnframt nauðsynlegt að horfa til heilbrigðisþjónustunnar heildstætt og að heilbrigðisráðuneytið sem æðra stjórnvald komi þar að.

4. Endurskoða þarf núverandi verklag á deildunum og gera viðeigandi breytingar til að gæta að því að einstakar ákvarðanir sem teljast stjórnvaldsákvæðanir séu fyrirfram lagðar í réttan farveg af hálfu starfsmanna og að úrlausn þeirra og niðurstaða taki mið af þeim kröfum sem leiða af stjórnslulögum nr. 37/1993 og óskráðum reglum stjórnsluréttarins, svo sem um leiðbeiningar um heimild til að fá ákvörðun rökstudda, kvörtunarleiðir og kæruheimildir ef við á.

**Svar Landspítala:** Sama svar og við lið nr. 3 hér að framan.

5. Þegar teknar eru stjórnvaldsákvæðanir þarf m.a. að tryggja að slíkar ákvarðanir séu skráðar og fyrir liggi hvaða rök búi þar að baki. Hér þarf að huga að samspili reglna um skráningar í sjúkraskrá, laga nr. 74/1997 um réttindi sjúklinga og sérstakrar skráningarskyldu samkvæmt 27. gr. upplýsingalaga nr. 140/2012.

**Svar Landspítala:** Sama svar og við lið nr. 3 hér að framan.

6. Upplýsa þarf starfsfólk deildanna og standa fyrir fræðslu um umræddar stjórnslureglur, og aðrar reglur er gilda um réttindi sjúklinga, hvenær þær eigi við og hvernig eigi að beita þeim, m.a. með tilliti til mannréttindareglna. Þá þarf að sama skapi að upplýsa sjúklinga um afleiðingar af brotum á deildareglum og þá eftir atvikum andmælarétt þeirra sem og hvert þeir geti beint kvörtunum vegna slíkra ákvæðana og meðferðar almennt.

**Svar Landspítala:** Verið er að vinna að gerð fræðsluefnis, annars vegar fyrir starfsmenn og hins vegar fyrir sjúklinga og aðstandendur. Að öðru leyti er vísað til svars við lið nr. 3 hér að framan.

7. Taka þarf verklag og heimsóknarreglur á deildunum til skoðunar með það í huga að þær tryggi með fullnægjandi hætti rétt sjúklinga til að ræða einslega við nána aðstandendur, lögfræðing, stjórnvöld eða eftirlitsaðila, s.s. umboðsmann Alþingis, varðandi mál sem varða dvöl þeirra eða meðferð á stofnuninni og starfsfólk sé upplýst um þann rétt sjúklinga. Ef samskipti eru takmörkuð við einstaka gesti þarf slíkt að byggja á mati hverju sinni og tryggja eins og kostur er að sjúklingi sé gerð grein fyrir hvaða rök búi þar að baki.

**Svar Landspítala:** Á deildunum þremur geta sjúklingar rætt einslega við aðstandendur þó svo að í sumum tilfellum þurfi vegna öryggissjónarmiða að hafa starfsmann nálægan. Ef takmarka þarf heimsóknir vegna meðferðar- eða öryggissjónarmiða er það gert í samtali við sjúkling og honum gerð grein fyrir ástæðum/forsendum spítalans. Á deildunum þremur hafa sjúklingar óhindruð samskipti við lögfræðing sinn, lögráðamann eða tilsjónarmann eftir því sem við á. Unnið er að gerð fræðsluefnis fyrir starfsfólk og sjúklinga um réttindi sjúklinga. Skerpt hefur verið á verklagi.

8. Fylgja þarf eftir áformum um að taka í notkun nýtt atvikaskráningarkerfi sem heldur utan um skráningar á deildunum í einu kerfi í stað tveggja, eins og nú er gert til að tryggja yfirsýn og öryggi í starfsemi deildanna.

**Svar Landspítala:** Ekki hefur fengist lausn á þessu mál enn sem komið er en ábendingunni komið til þeirra sem hafa með málið að gera á Landspítala

**B. Aðbúnaður** (9. kafli s.85 – 86)

Umboðsmaður Alþingis beinir í tilefni af heimsókninni eftirfarandi ábendingum og tilmælum til Landspítala um að taka **aðbúnað** á réttargeðdeild, öryggisgeðdeild og sérhæfðri endurhæfingargeðdeild á Kleppi til skoðunar með eftirfarandi atriði í huga:

**Svar Landspítala:** Þau atriði undir þessum lið sem tengjast húsnæði og ekki hefur tekist að leysa eru á verkefnalista þjónustusviðs Landspítala. Núverandi húsnæði setur starfseminni vissulega skorður en starfsfólk í geðþjónustu leggur sig fram um að leita lausna innan þeirra takmarka sem gamalt og óhentugt húsnæði setur.

1. Bæta þarf loftgæði innanhúss á réttargeðdeild vegna lyktar og reyks og þar með óbeinna reykinga frá reykingaaðstöðu.

**Svar Landspítala:** Á beiðnalista til þjónustusviðs er óskað eftir endurbótum á loftræstingu, m.a. þannig að útblástur fari beint út.

2. Gera þarf úrbætur á heimsóknaraðstöðu öryggisgeðdeildarinnar með það í huga að tryggja betra næði fyrir sjúklinga í samskiptum við gesti.

**Svar Landspítala:** Ekki hefur enn sem komið er fundist viðeigandi lausn til að bæta heimsóknaraðstöðu fyrir sjúklinga á öryggisgeðdeild. Leitað er að varanlegri lausn en eftir fremsta megni er reynt að koma til móts við sjúklinga og aðstandendur í hvert sinn. Hér er um að ræða mál þar sem óhentugt húsnæði setur starfseminni skorður en þess er eftir sem áður vænst að viðunandi lausn finnist. Málið er á verkefnalista til þjónustusviðs.

3. Tryggja þarf að sjúklingar á öryggisgeðdeild og sérhæfðri endurhæfingargeðdeild hafi möguleika á útivist á hverjum degi ef ástand þeirra leyfir og að takmarkanir á aðgengi að lokuðu útivistarsvæði fyrir sjúklinga á deildunum, t.d. þegar rými á öryggisgangi deildarinnar eru í notkun, hefti ekki möguleika sjúklinga til útivistar.

**Svar Landspítala:** Þetta er því miður óleyst en aðkallandi mál. Notkun á öryggisganginum lokar í flestum tilvikum fyrir aðgang sjúklinga fyrir útivist í garði öryggisgeðdeilda. Óskað hefur verið eftir breytingum á húsnæðinu þannig að unnt verði að nota ganginn án þess að skerða þurfi aðgang sjúklinga að garðinum. Reynt er eftir fremsta megni að hleypa sjúklingum út í garð, en því miður hefur þurft að loka garðinum, stundum nokkra daga í röð af framangreindum ástæðum. Málið er á verkefnalista til þjónustusviðs.

4. Leita skal leiða til að gera útivistarsvæði á öryggisgeðdeild vistlegra.

**Svar Landspítala:** Málið er á verkefnalista til þjónustusviðs. Rétt er þó að hafa í huga að garðurinn er hannaður og útbúinn í samræmi við starfsemi, öryggi og þær skorður sem húsnæðið setur.

Þá er því beint til Landspítala að fylgja eftir áformum um að bæta **öryggi** á öllum deildunum þremur á Kleppi í samræmi við öryggisstuðul spítalans. Því er sérstaklega beint til spítalans að taka til skoðunar og bæta úr eftirfarandi atriðum:

1. Tryggja verður að sjúklingar sem dvelja einir á öryggisherbergjum deildanna þriggja geti látið vita af sér með öryggisboðum.

**Svar Landspítala:** Það er verið að leita lausna í þessu máli, t.d. með því að setja upp hnapp sem sendir ljósboð inn á vakt. Þess ber að gæta að á öryggis- og réttargeðdeild eru sjúklingar aldrei einir



á öryggisherbergi, eins og fram kemur í verkferlum deildanna beggja. Málið er á verkefnalista til þjónustusviðs.

2. Skipta þarf um/lagfæra rúm í öryggisherbergjum deildanna til að sjúklingar sem þar dvelja geti ekki skaðað sig og/eða aðra með þeim.

**Svar Landspítala:** Bætt hefur verið úr þessu og sett upp öryggisrúm eða sérhannaðar dýnur eftir atvikum í öryggisherbergjum deildanna þriggja.

3. Skipta þarf um/fjarlægja gler sem getur auðveldlega brotnað við inngang öryggisgeðdeildar og sérhæfðar endurhæfingargeðdeildar og eftir atvikum koma fyrir öryggisgleri í staðinn.

**Svar Landspítala:** Þetta er í vinnslu og ljóst að það er nauðsynlegt að skipta út gleri. Málið er á verkefnalista til þjónustusviðs.

4. Skipta þarf um/lagfæra innréttingar og tæki á baðherbergjum á öryggisgeðdeild og sérhæfðri endurhæfingargeðdeild til að sjúklingar sem þar dvelja geti ekki skaðað sig og/eða aðra með þeim.

**Svar Landspítala:** Óskað hefur verið eftir því að húsnæði öryggisgeðdeildar yrði allt gert upp í samræmi við starfsemi. Sérstök áhersla hefur verið lögð á lagfæringar á baðherbergjum enda brýnt að þau uppfylli öryggisstaðla. Málið er á verkefnalista til þjónustusviðs.

5. Yfirfara þarf alla snaga, lamir og hurðarhúna á öryggisgeðdeild og sérhæfðri endurhæfingargeðdeild og skipta um/lagfæra til að fyrirbyggja að sjúklingar t.d. í sjálfsvígshættu geti skaðað sig.

**Svar Landspítala:** Málið er á verkefnalista til þjónustusviðs.

6. Hálkuverja þarf útvistarsvæði á öryggisgeðdeild með fullnægjandi hætti þegar kalt er í veðri.

**Svar Landspítala:** Málið er á verkefnalista til þjónustusviðs.

#### C. Virkni: Afþreying og endurhæfing (10. kafli – a.89)

Ábendingar og tilmæli: Því er beint til Landspítalans að taka til skoðunar og meta hvort sú iðjuþjálfun sem stendur sjúklingum til boða á deildunum þremur á Kleppi taki með fullnægjandi hætti mið af einstaklingsbundnum þörfum og meðferð þeirra sjúklinga sem þar dveljast.

**Svar Landspítala:** Í verklagi iðjuþjálfna kemur fram áhersla á einstaklingshæfða meðferð og nálgun enda samræmist það nálgun þjónustunnar á deildunum þremur á Kleppi.

#### D. Mönnun og starfsandi (11. kafli – s.93)

1. Því er beint til Landspítala að fylgja eftir áformum um að tryggja fullnægjandi mönnun stöðugilda heilbrigðisstarfsfólks á réttar- og öryggisgeðdeild, s.s. hjúkrunarfræðinga, til að tryggja öryggi á deildunum og fyrirbyggja eins og kostur er að almennir starfsmenn séu látnir sinna störfum heilbrigðisstarfsfólks, t.d. lyfjagjöfum til sjúklinga.

**Svar Landspítala:** Á umræddum deildum eru það eingöngu hjúkrunarfræðingar sem sinna og mega samkvæmt starfslýsingum sinna lyfjagjöfum. Tekist hefur að manna stöður hjúkrunarfræðinga með fullnægjandi hætti.

2. Þá er því jafnframt beint til spítalans að fara yfir verklag á deildunum í tengslum við verkaskiptingu milli starfsmanna þegar mönnun heilbrigðisstarfsfólks er ekki fullnægjandi, t.d. við lyfjagjafir, og upplýsa og fræða starfsfólk um hvernig störfum á deildinni skuli háttað við slíkar aðstæður og þá í samræmi við þær skriflegu reglur og fyrirmæli sem fylgja skal.

**Svar Landspítala:** Eins og greinir í næsta svari hér á undan þá hefur tekist að manna allar stöður hjúkrunarfræðinga. Hjúkrunarfræðingar gefa lyf samkvæmt skýrum verklagsreglum og starfslýsingum. Ekkert bendir til annars en að allir viðkomandi starfsmenn séu vel upplýstir um reglur þessar.

**E. Upplýsingagjöf til sjúklinga og aðstandenda (12. kafli – s.96)**

Því er beint til Landspítalans að taka skipulag og starfsemi réttargeðdeildar, öryggisgeðdeildar og sérhæfðar endurhæfingargeðdeildar á Kleppi til skoðunar með eftirfarandi atriði í huga:

1. Við upplýsingagjöf til sjúklinga og aðstandenda verði tekið mið af og hún endurskoðuð í samræmi við niðurstöður af greiningu á því hvaða ákvarðanir sem teknar eru innan deildanna eru stjórnvaldsákvarðanir. Tryggja þarf að upplýsingar um lögbundnar kvörtunarleiðir vegna athugasemda við þjónustu og meðferð á deildunum séu aðgengilegar.

**Svar Landspítala:** Sjá svar við lið F

2. Skrá þarf upplýsingar um hvort og með hvaða hætti sjúklingur er upplýstur um tilefni atvika sem leiða til viðbragða og inngripa starfsmanna þar sem reglum deildanna hefur ekki verið fylgt og að skýrt sé hver beri ábyrgð á að upplýsa sjúkling og skrá slíkar upplýsingar.

**Svar Landspítala:** Verklagsreglur um viðrun, eftirfylgd og úrvinnslu atvika fyrir sjúklinga eru í undirbúningi. Spítalinn telur það mikilvægt að eiga samtal við sjúklinga þar sem viðbrögð við atvikum og inngrip eru útskýrð og sjúklingum gefinn kostur á að koma að sínum athugasemdum, skoðunum og upplifun. Við sama tækifæri verða viðkomandi sjúklingar upplýstir um réttarstöðu sína og kvörtunarleiðir.

Þeir sem eru nauðungarvistaðir njóta aðstoðar ráðgjafa vilji þeir bera ákvörðun um nauðungarvistun undir dómstóla sbr. 3. mgr. 30. gr. lögræðislaga nr. 71/1997.

3. Fylgja þarf eftir áformum um að útbúa kynningarefni um sérhæfðu öryggisgeðdeildina fyrir sjúklinga og aðstandendur þeirra.

**Svar Landspítala:** Kynningarefni er langt komið í vinnslu og áætlað að það verði birt á útvef spítalans innan fárra vikna og verði þar með aðgengilegt öllum. Einnig verður prentaður bæklingur sem verður aðgengilegur fyrir sjúklinga og aðstandendur.

Einnig er í bígerð að setja upp upplýsingaskjál fyrir sjúklinga á sérhæfðri endurhæfingargeðdeild þar sem reglur deildarinnar verða aðgengilegar, framboð á virkni, matseðill, sérstakar tilkynningar og jákvæð skilaboð (hvatningar, bjargráð o.fl.).

**F. Réttur til að fá athafnir og ákvarðanir endurskoðaðar og bera fram kvartanir (13. kafli – s.104)**

Því er beint til Landspítala að taka skipulag og starfsemi réttargeðdeildar, öryggisgeðdeildar og sérhæfðar endurhæfingargeðdeildar á Kleppi til skoðunar með eftirfarandi atriði í huga:

1. Greina þarf hvaða leiðir standa sjúklingum til boða ef þeir vilja kvarta eða kæra ákvarðanir eða athafnir spítalans vegna vistunar, þjónustu og meðferðar þeirra á spítalanum, bæði innan og utan hans. Að því er varðar þær ákvarðanir sem teljast stjórnvaldsákvarðanir þarf að vinna slíka greiningu samhliða því að taka afstöðu til þess hvað falli undir slíkar ákvarðanir í starfi deildanna þriggja.
2. Endurskoða þarf núverandi reglur og/eða verklag innan deildanna þriggja með það að markmiði að skýrt komi fram í hvaða farveg kvartanir og athugasemdir frá sjúklingum séu settar til að þær fái viðeigandi meðferð og úrlausn innan spítalans.



3. Endurskoða þarf núverandi reglur og/eða verklag innan deildanna til að tryggja að sjúklingar, og eftir atvikum aðstandendur þeirra, fái upplýsingar um kvörtunar- og kæruleiðir innan og utan spítalans á auðskiljanlegu formi.
4. Bæta þarf upplýsingagjöf til starfsfólks deildanna og standa fyrir fræðslu um kvörtunar- og kæruleiðir sjúklinga, bæði innan og utan spítalans, hvaða verklag gildir þegar slíkar kvartanir og kærur koma fram, í hvaða farveg á að setja þær og um hlutverk þeirra við að leiðbeina sjúklingum og eftir atvikum aðstandendum þeirra í þessu sambandi.

**Svar Landspítala við liðum 1-4:** Á heimasíðu Landspítala geta sjúklingar og aðstandendur komið að athugasemdum við þjónustuna. Vefslóðin er merkt; „Láttu í þér heyra – Segðu okkur frá reynslu þinni af þjónustu spítalans“. Gert er ráð fyrir að sjúklingar og aðstandendur hafi þarna vettvang til að gera athugasemdir, kvarta og greina frá reynslu sinni og upplifun af þjónustu spítalans. Tilgangurinn er að læra og bæta þjónustu. Þá er starfandi á spítalanum umboðsmaður sjúklinga sem unnt er að leita til. Sjúklingar og aðstandendur hafa einnig fengið munnlegar upplýsingar í hvert sinn ef þeir hafa viljað gera athugasemdir vegna þjónustu eða bera fram kvartanir.

Spítalinn gerir ráð fyrir að skerpa verulega á þessum þætti þannig að sjúklingar og aðstandendur fái greiðan opinn aðgang að upplýsingum um kvörtunarleiðir sem völ er á auk viðeigandi leiðbeininga eftir því sem þörf er á í hverju tilviki.

Áformað er að búa til fræðsluefni fyrir sjúklinga og aðstandendur annars vegar og fyrir starfsfólk hins vegar þar sem gerð verður grein fyrir rétti og aðferðum til að koma kvörtunum áleiðis. Hvert megi beina kvörtunum eða kærum, þ.e. til yfirstjórnar, landlæknis eða annað eftir því sem við á. Einnig verða á sama hátt teknar saman upplýsingar og leiðbeiningar fyrir þá sem eru vistaðir á grundvelli 62. gr. almennra hegningarlaga, nauðungarvistaðir eða sviptir lögræði.

Efni þetta verður birt í formi bæklinga (bæklinga), sett á heimasíðu spítalans og sett í verklag fyrir móttöku sjúklinga. Einnig verði efnið hluti af nýliðafræðslu og reglulegu fræðsluefni fyrir starfsfólk.

-----  
Sjá 12. gr. laga nr. 41/2007 um landlækni og lýðheilsu og 28. gr. laga nr. 74/1997 um réttindi sjúklinga, sem hljóðar svo:

„Athugasemdir og kvartanir vegna meðferðar.

■ **28. gr.**

☐ Athugasemdum sjúklings vegna þjónustu á heilbrigðisstofnun skal beint til yfirstjórnar viðkomandi stofnunar.

☐ [Vilji sjúklingur kvarta yfir meðferð getur hann beint kvörtun til landlæknis.] <sup>1)</sup>

☐ Starfsmönnum heilbrigðisstofnunar er skylt að leiðbeina sjúklingi eða vandamanni sem vill koma á framfæri athugasemd eða bera fram kvörtun. Enn fremur er stjórn heilbrigðisstofnunar skylt að taka til athugunar ábendingar starfsmanna sem telja að réttur sjúklinga sé brotinn.

☐ Sjúklingur skal fá skrifleg svör við athugasemdum sínum og kvörtunum eins fljótt og auðið er.

Nanna Briem, forstöðumaður geðþjónustu Landspítalans

