

131. löggjafarþing 2004-2005.
Þskj. 971 – 641. mál.

Fyrirspurn til heilbrigðis- og tryggingamálaráðherra um umboðsmenn sjúklinga.

**Frá Margréti Frímansdóttur og
Rannveigu Guðmundsdóttur.
Munnlegt svar.**

Virðulegi forseti.

Háttvirtur fyrsti þingmaður Suðurlkjördæmis, Margrét Frímansdóttir, og háttvirtur fjórðin þingmaður Suðvesturkjördæmis, Rannveig Guðmundsdóttir, hafa beint til mín fyrirspurn um umboðsmenn sjúklinga. *Í fyrsta lagi er spurt hver voru verkefni fulltrúa sjúklinga á Landspítala - háskólasjúkrahúsi, hvernig reyndist starf hans og hvers vegna var það lagt niður.*

Fulltrúi sjúklinga starfaði við Landspítala - háskólasjúkrahús frá 1. maí 2003 - 31. janúar 2004. Samkvæmt upplýsingum frá Landspítalanum var í upphafi ákveðið að ráða fulltrúa sjúklinga í 50% starf í sex mánuði til reynslu. Vegna góðrar reynslu af starfinu var það framlengt í sex mánuði til viðbótar. Í stuttu máli voru helstu verkefni fulltrúa sjúklinga á Landspítalanum að stuðla almennt að bættri þjónustu við sjúklinga og aðstandendur þeirra. Í þessu fólst einkum að útbúa greiðan farveg fyrir sjúklinga og aðstandendur þeirra til að koma á framfæri kvörtunum, ábendingum eða athugasemdum sem þeir vildu gera vegna þjónustu sjúkrahússins. Í þessu skyni var boðið upp á fasta fundartíma fulltrúans á skrifstofu þrjá daga vikunnar, einnig var auglýstur símatími og loks var unnt að koma ábendingum á framfæri við fulltrúa sjúklinga í gegnum auglýst netfang. Á þeim tíma sem fulltrúinn starfaði við sjúkrahúsið leituðu til hans 250 einstaklingar með stór og smá vandamál og fjölbreytt erindi. Þessir einstaklingar voru ekki eingöngu úr hópi sjúklinga og aðstandenda, heldur einnig úr hópi starfsfólks sjúkrahússins. Forsvarsmenn sjúklingafélaga leituðu einnig til fulltrúa sjúklinga. Réttur sjúklinga til að kvarta er tryggður í 18. grein laga um réttindi sjúklinga frá árinu 1997. Í raun var staða fulltrúa sjúklinga til þess fallin að auðvelda sjúklingum að neyta þessa lögbundna réttar síns.

Tekið skal fram að ríkar skyldur eru lagðar á leiðbeiningarskyldu starfsmanna gagnvart sjúklingi sem vill kvarta sbr. að 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, en gert er ráð fyrir því í lögunum að starfsmaður geti vakið athygli stjórnar stofnunar ef hann eða hún telur rétt sjúkling fyrir borð borinn.

Sem kunnugt er þurfti Landspítali - háskólasjúkrahús að grípa til ýmissa aðhaldsaðgerða til að hagræða í rekstri sjúkrahússins í upphafi árs 2004 og var staða fulltrúa sjúklinga þá lögð niður. Ekki vegna þess að starfið hefði ekki gefist vel heldur vegna aðhaldsaðgerða sem sjúkrahúsið þurfti að grípa til. Þess má geta að fulltrúi sjúklinga gerði í starfslok greinargerð um störf sín þar sem bent var á ýmislegt sem gera mætti í þágu sjúklinga. Greinargerðin var rædd í framkvæmdastjórn og stjórnarnefnd sjúkrahússins og ákveðið að fylgja eftir nokkrum atriðum

sem fólu í sér tillögur til úrbóta. Þessi atriði voru bætt atvikaskráning og úrvinnsla. Bætt skipulag við útskriftir sjúklinga. Bætt viðmót við sjúklinga og úrbætur varðandi upplýsingar til sjúklinga.

Virðulegi forseti.

Háttvirtir þingmenn óska einnig svars við því hvort heilbrigðisráðherra hyggist beita sér fyrir stofnun sambærilegra starfa, þ.e. fulltrúa sjúklinga, í heilsugæsluumdæmum. Því er einfaldlega til að svara að engar ráðagerðir eru um slíkt af minni hálfu sem stendur. Ekki vegna þess að ég telji það óþarft, heldur frekar vegna þess að ég tel margt ennþá brýnna. Sjúklingar hafa sinn lögvarða rétt til að kvarta og til þess eru skilgreindar leiðir í lögum. Landlæknisembættið gegnir veigamiklu hlutverki í þessu sambandi og ég er á því að embættið sinni því hlutverki ákaflega vel.

(Talað orð gildir)