

Språk og avmakt på sykehuset



Christina Rolfheim Bye

Eksempler på ord jeg har lært på sykehus

- Malign
- Populasjon
- Tiltak
- Mammae
- Kulling
- Liggetid

TOP SECRET

Hvem snakker vi til?

- Ledelsesspråk (generiske begreper som "tiltak", "hendelse" betyr noe helt spesielt for oss)
- Enhetsnavn er indremedisin fremfor navn som lar seg uttale: Klinikk A, Medisinsk klinikk, Kvinnebarn, KKT, KKN, Hjertelungeklinikken (som også har med kar men det tar for lang tid å si), Akuttklinikken, KDI, OSS

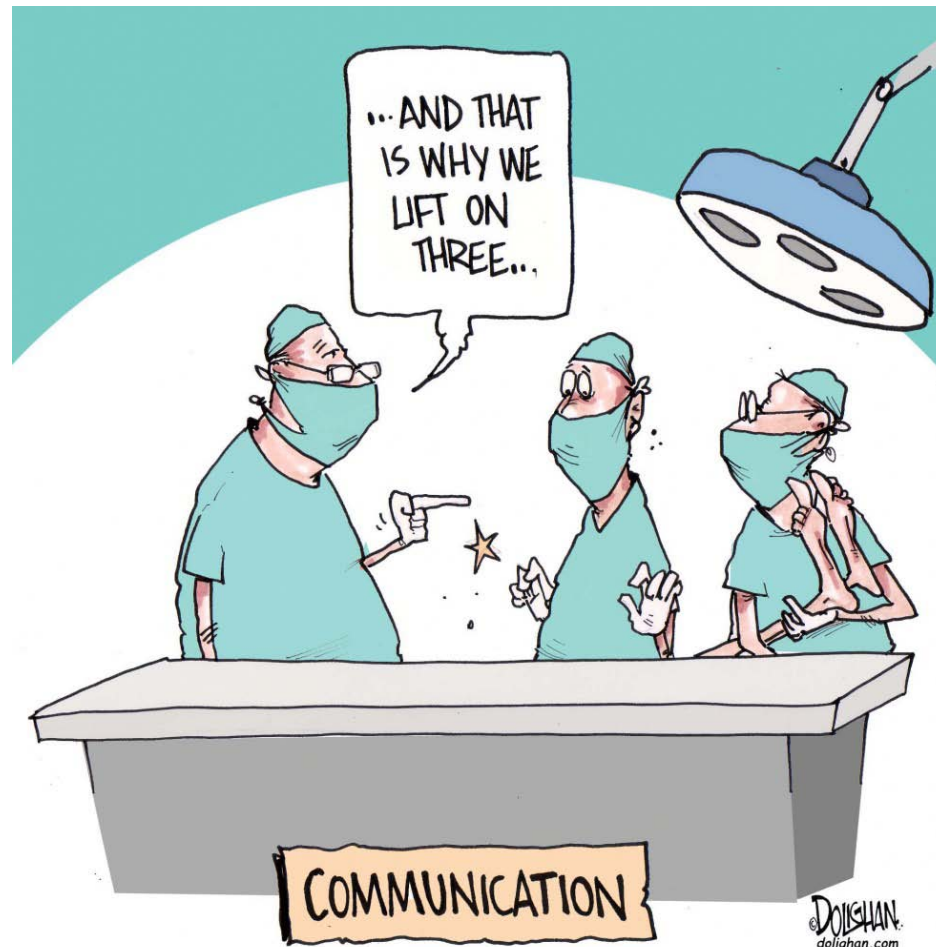
*Det blir en **innkapping** på **hovedføringen** for distribusjon av medisinsk oksygen" ..*

"Anlegget må gjøres trykkløst i et område som krever nedstegning mellom stabilisator og hovedføringen

Kolleger imellom

Jeg er i overlegepermisjon til 1. desember.

Det kan derfor ikke legges til grunn at inngående e-poster blir fulgt opp med normal hurtighet.



Sykehuset og pasienten

- Det aller første møtet – kanskje Google.
- Kvalitet – eller enda verre
”kvalitetsindikator”. The road to hell ...
- Brevet
 - avdelingsnavn som knapt gir mening
 - rettighetene som knapt lar seg forstå

Informasjon til pasienter som henvises til spesialisthelsetjenesten

De regionale helseforetakene har ansvar for at befolkningen tilbys spesialiserte helsetjenester. Helsehjelpen deles ut fra sykehus og andre behandlingstilbud. Dette skrevet gir informasjon om hvilke rettigheter du får når du blir henvist til spesialisthelsetjenesten.

Retten til vurdering og rett til nødvendig helsehjelp

Din henvisning skal vurderes innen 30 virkedager. Ved mistanke om alvorlig sykdom, skal vurderingen skje raskere. Pasienter under 23 år med psykiske lidelser eller rusmiddelavhengighet har rett til vurdering av henvisningen innen 10 virkedager.

Spesialisthelsetjenesten vurderer din helsestilstand når henvisningen er mottatt. Vurderingen gjøres på bakgrunn av de opplysninger som er mottatt eller innhentet. I svarbrevet fra spesialisthelsetjenesten vil du bli orientert om vurderingen og hvilke rettigheter du får som pasient. Vurderingen vil få ett av følgende utfall:

- Du får rett til nødvendig (prioritert) helsehjelp i spesialisthelsetjenesten (jfr. Pasientrettighetsloven § 2-1 annet ledd, og prioriteringsforskriften § 2). Pasienter som får denne rettigheten kalles rettighetspasienter. Rettighetspasienter får en fristdato for når spesialisthelsetjenesten senest skal ha startet helsehjelpen, enten i form av behandling eller i form av utredning. Du blir informert om dette i brev. Fristen skal gi sikkerhet for at de aktuelle helsehjelpstiltakene kan startes og fullføres i et forsvarlig forløp. Dersom utredning eller behandling startes opp ved et sykehus og du deretter henvises videre til andre deler av spesialisthelsetjenesten for samme tilstand, settes det som hovedregel ikke en ny fristdato. Videre behandling skal gis innen forsvarlig tid.

Fra 1. september 2008 er fristen for start helsehjelp for pasienter under 23 år med psykiske lidelser eller rusmiddelavhengighet maksimalt 65 virkedager.

For andre fagområder gis rett til behandling, og fastsettes frist, etter en individuell vurdering av hva som vil være forsvarlig. Til hjelp i dette arbeidet er det laget fagspesifikke prioriteringsveiledere som spesialistene skal bruke når de vurderer henvisningene.

- Du får ikke rett til nødvendig (prioritert) helsehjelp, men vil likevel få helsehjelp fra spesialisthelsetjenesten. Du får imidlertid ikke en juridisk bindende frist for når du vil motta helsehjelpen. Du blir informert om når helsehjelpen forventes gitt og du skal også informeres om din klagerett.
- Vurderingen konkluderer med at du ikke har behov for helsehjelp fra spesialisthelsetjenesten. Det innebærer at vi har vurdert dine behov for helsehjelp til å bli best ivaretatt av fastlegen eller andre deler av helsetjenesten. Du blir informert om dette i brev og du skal også informeres om din klagerett.

Fritt sykehusvalg

Du kan som hovedregel selv velge hvilket sykehus du vil bruke ved planlagt undersøkelse og/eller behandling. Ordningen med fritt sykehusvalg gjelder alle offentlige og enkelte private sykehus i hele Norge. Du kan velge både hvilket sykehus som skal vurdere helsestilstanden og hvor en eventuell behandling senere skal skje. Fritt sykehusvalg gir imidlertid ikke rett til å velge behandlingsnivå, for eksempel en mer spesialisert type behandling.

Hvis du velger behandlingssted utenfor egen helseregion, kan behandlingsstedet unntaksvis avvise deg når dette er nødvendig for å sikre regionens egne pasienters rett til vurdering og behandling. Ved behandling utenfor egen helseregion må det betales forhøyet egenandel forreise. Opplysninger om ordningen og ventetider på et utvalg av undersøkelser og behandlinger kan fås ved å ringe fritt sykehusvalg på gratis grønt nummer 800 41 004, eller besøke deres nettsider: www.frittssykehusvalg.no. Du kan også be fastlegen om hjelp.

Fristbrudd

Hvis spesialisthelsetjenesten ikke klarer å starte den planlagte utredning/behandlingen innen fristen du som rettighetspasient har fått, kan du kontakte HELFO-pasientformidling på telefon 815 33 533. De vil da finne et tilbud til deg ved et annet sykehus i Norge eller om nødvendig ved et utenlandsk behandlingssted. Pasient som takker nei til den behandlingssplan HELFO-pasientformidling tilbyr, blir stående på venteliste ved det opprinnelige behandlingsstedet.

Individuell plan

Hvis du har behov for langvarige og koordinerte sosial- og helsetjenester, har du rett til å få utarbeidet en individuell plan. Planen skal være et verktøy og en metode for samarbeid mellom deg og dine ulike tjenesteytere

for eksempel fastlege, hjemmesykepleien, sykehus, NAV, arbeidsgiver eller eventuelt andre. Det skal til enhver tid være én tjenesteyter som har hovedansvar for kontakten med deg og sørge for koordinering mellom dem som gir deg tjenester. Initiativet til å få laget en individuell plan kan komme fra deg, men hovedansvaret for å utarbeide individuelle planer ligger i tjenesteapparatet.

Pasientreiser for pasienter som henvises til spesialisthelsetjenesten

Du har rett til å få dekket nødvendige utgifter når du skal reise til og fra behandling. Hovedregelen er at du får dekket billigste reise måte med rutegående transport til og fra nærmeste behandlingssted. Avstanden til behandlingsstedet må være minst tre kilometer og reisen må koste mer enn lokal minstetakst. Du ordner reisen selv og kan fremme krav om refusjon i etterkant.

For å få refundert utlegget du har i forbindelse med reisen, må du fylle ut et reiseregningsskjema og sende det til Helseforetakenes senter for Pasientreiser ANS. Husk å legge ved bekreftelse på at du har vært til behandling, f.eks. stemplet timekort, samt alle kvitteringer. Reiseregningsskjema med adressert svarkonvolutt (ikke frankert) finner du hos din behandler eller på www.pasientreiser.no. Har du spørsmål til utfyllingen av skjemaet, kan du ringe Pasientreiser 05515 eller se eksempel på utfylt skjema på www.pasientreiser.no.

Hvis du av helsemessige årsaker ikke er i stand til å ta rutegående transport, kan du få rekvisisjon for en tilrettelagt pasientreise. Det er din behandler som skal vurdere ditt behov og skrive rekvisisjonen. Manglende rutegående tilbud der du bor, gir i noen tilfeller rett til rekvisisjon til annen transport. Ditt lokale Pasientreisekontor på 05515 avgjør om du har krav på dette. Reisen skal bestilles på Pasientreiser 05515 senest innen kl. 13.00 virkedagen før avreise. 05515 gjelder også for fly, som skal bestilles så snart du har mottatt innkalling.

Ved alle pasientreiser må du betale egenandel fastsatt av Stortinget. Egenandelen legges til grunn for frikort og kan føres på egenandelskortet. Barn under seksten år, nødvendig ledsager og personer med frikort, skal ikke betale egenandel. Bruker du retten til fritt sykehusvalg er egenandelen på 400 kroner hver vei. Alle, også barn under seksten år og personer med frikort, må betale egenandel ved bruk av fritt sykehusvalg.

Klagerett

Pasienter eller representant for pasienter, som mener at han/hun ikke har fått oppfylt sine pasientrettigheter, har klagerett. Det kan klages både på at man ikke gis rett til behandling, og den frist som er satt for når behandlingen senest skal påbegynnes.

Fremgangsmåten er slik at forholdet først må tas opp med sykehuset/institusjonen, innen 4 uker, skriftlig eller muntlig. Dersom sykehuset/institusjonen opprettholder sin avgjørelse, kan pasienten klage til Helsetilsynet i fylket (tidligere fylkeslegen). Denne klagen skal være skriftlig, og skal sendes direkte dit innen 3 uker fra pasienten får kjennskap til sykehusets/institusjonens endelige avgjørelse.

Retten til fornyet vurdering

Svaret på henvisningen bygger på en helsefaglig vurdering gjort av en spesialist. I enkelte tilfeller kan pasienten ønske å få sin helsestilstand vurdert på nytt av en annen spesialist eller ved et annet sykehus. For å få en slik fornyet vurdering må en anmodning om dette fremmes gjennom fastlegen, som i så fall vil kunne sende en ny henvisning til spesialisthelsetjenesten.

Du kan selv velge hvilket sted den skal sendes til, jf Fritt sykehusvalg.

Pasientombud

Pasientombudet skal arbeide for å ivareta pasientens behov, interesser og rettsikkerhet overfor helsetjenesten, og for å bedre kvaliteten i helsetjenesten. Du kan henvende deg til pasientombudet når du trenger råd og informasjon om rettigheter. Du kan også få hjelp til å benytte klageretten.

Det finnes pasientombud i hvert fylke. Pasientombudene har felles informasjonsside på: www.pasientombudet.no

Universell utforming

Vårt sykehus oppfyller kravene til universell utforming slik at blant annet våre vestibyer og venterom gir en likeverdig tilgjengelighet for alle.

Testing for MRSA-infeksjon

Har du, eller den som følger deg til sykehuset, vært i kontakt med helsepersonell eller vært innlagt på sykehus utenfor Norden i løpet av de siste 12 måneder? Hvis ja, må du ta kontakt med din fastlege for testing for MRSA-infeksjon. Innhent så svaret før den oppsatte timen på sykehuset. Hvis testing hos fastlege ikke lar seg gjøre, må du ringe sykehuset og gi beskjed om det i forkant.

- Når kan vi si at vi har sørget for at pasientene vet hvilke rettigheter de har?
Når de har fått et brev?
Når det er lagt på nett?

Det stilles ingen formkrav til denne kommunikasjonen.

Da blir det alt for ofte et spørsmål om hvorvidt vi kan dokumentere at et brev er sendt.
Og det blir alt for sjelden lagt mye arbeid ned i at mottakeren forstår det.

Personvern ved et universitetssykehus

Alle som arbeider ved Oslo universitetssykehus har taushetsplikt. Sykehuset er et universitetssykehus og mange studenter er under opplæring her. Pasienten vil møte studenter som deltar i behandlingen under veiledning av erfarent, ansvarlig personell. Studenter har på samme måte som ansatte ved sykehuset taushetsplikt. I flere tilfeller vil det være ønskelig at studenter er tilstede som observatører under behandlingen og at de får innsyn i journalen.

Kvalifisert og virkelighetsnær opplæring er avgjørende for å kunne utdanne dyktig helsepersonell for fremtiden. I henhold til norsk lov kan dette bare skje med pasientens samtykke. Normalt skal pasienten bli bedt om slikt samtykke. Dersom pasienten ønsker større grad av diskresjon rundt behandlingen, har han/hun rett til å reservere seg mot at andre enn behandlende helsepersonell er tilstede eller får innsyn i journalen.

Pasientens rettigheter

Som pasient eller som registrert person i noen av Oslo universitetssykehus sine registre har man en rekke rettigheter nedfelt i norsk lov. Journalen inneholder opplysninger om diagnose, sykdomsforløp, behandling, informasjon som er gitt og andre forhold som kan være av betydning. Det er strenge regler for hvordan en journal skal behandles, oppbevares og hvem som kan ha tilgang til den.

Rett til innsyn i egne journalopplysninger

Pasienten har rett til innsyn i sin journal med bilag og har etter særskilt forespørsel rett til kopi. Pasienten har etter forespørsel rett til en enkel forklaring av faguttrykk og lignende. Pasienten kan henvende seg til Oslo universitetssykehus ved Klinisk dokumentcenter dersom han/hun ønsker innsyn. Helsetilsynet i fylket (tidligere fylkeslegen) er klage instans dersom krav om innsyn ikke blir tatt til følge.

Rett til innsyn i logg

Pasienten kan kreve innsyn i loggen til journalsystemet. Loggen forteller hvem som har vært inne i din journal. Loggen er en intern sikkerhetsmekanisme ved sykehuset, og benyttes for å avdekke en eventuell uautorisert tilgang til personopplysninger. Pasienten kan kontakte Oslo universitetssykehus ved Klinisk dokumentcenter dersom han/hun ønsker utskrift av loggen.

Vi legger ikke lista høyt her

- og denne er mye bedre nå enn før

Legen og pasienten

- Når språk viser kompetanse



"Well, yes, I suppose I could explain the test results in 'plain English' — but then you'd know how sick you are."

- Når språk fremmedgjør

Det er essensielt med vedlikeholdstrening etter hjemkomst.

Tekst til pasienter fra fysioterapeuter om at det er viktig å trene når du kommer hjem etter en operasjon

Språk er makt – og avmakt

- Kamp 1: Mellom jus og forståelse
- Kamp 2: Mellom medisinsk fag og forståelse
- Hvor mye forståelse skal vi ta ansvar for?

