

## **Et notat skrevet av Forbrukerrådet til Personvernemnda forut for behandling av anke på vedtak 15/01355-39/TJU**

**26.01.18**

*Forbrukerrådet har i en årrekke arbeidet med blant annet med å fremme forbrukers interesse innen fagområdene helse og offentlige tjenester. Vårt mandat er å jobbe for at forbruker skal kunne ta informerte valg, ha reelle og enkle klagemuligheter og juridiske rettigheter knyttet til helsetjenester og offentlige tjenester. I dette arbeidet har vi opparbeidet oss omfattende kunnskap om forbrukers opplevelse av møtet med helsevesenet.*

*I 2016 fikk vi utført en omfattende kvalitativ pasientundersøkelse med fokus på å få frem hvordan forskjellige pasientgrupper opplevde møtet med ulike deler av helsevesenet.<sup>1</sup> Denne ble fulgt opp av en kvantitativ undersøkelse i 2017. Basert på blant annet denne, kjørte vi en større kampanje i sosiale medier som vi kalte #syktvelkommen, hvor vi ba forbrukere dele sine pasienthistorier og innspill til forbedring av helsevesenet enten i sosiale medier under emneknaggen #syktvelkommen, eller anonymt til Forbrukerrådet.<sup>2</sup> Vi mottok flere hundre historier og innspill. I tillegg har vi jevnlig møter med pasientorganisasjoner og gjennomfører hyppige befolkningsundersøkelser på samme tema.*

*Forbrukerrådet arbeider også med å sette fokus på forbrukeres personvern, og vi poengterer innledningsvis at vi er fornøyde med de pålegg Datatilsynet vedtar som ivaretar forbrukernes personvern.*

### Bakgrunn

Datatilsynet har fattet vedtak i sak 15/01355 om behandling av personopplysninger som publiseres på Legelisten.no. Vedtaket inneholder en rekke pålegg som Legelisten.no må innrette seg etter for å oppfylle reglene i personopplysningsloven. Vedtaket er påklaget av Legelisten.no. Klagen er begrenset til vedtakets punkt 2, underpunkt 1: «*Legelisten.no pålegges å legge til rette for at helsepersonell kan reservere seg mot å bli vurdert på Legelisten.no og at vurderinger vises på nettsiden, da behandlingen ellers ikke har behandlingsgrunnlag, jf. Personopplysningsloven § 11 bokstav a, jf. § 8 bokstav f.*»

Det fremgår av vedtaket at Datatilsynet har hatt møter med Legeforeningen, enkeltleger og Legelisten.no i forkant av vedtaket. Forbrukerrådet er av den oppfatning at ingen av disse tre aktørene fullt ut kan belyse forbrukerens side av saken.<sup>3</sup> Da Personvernemnda heller ikke har forbrukerrepresentanter, mener vi det er riktig å komme med noen betraktninger som kan belyse saken fra forbrukerens side.

Forbrukerrådet har vært i kontakt med både Datatilsynet og Legelisten.no i etterkant av at vedtaket ble fattet. Vi gjør oppmerksom på at dette notatet er utarbeidet på fritt og uavhengig grunnlag.

---

<sup>1</sup> <https://fil.forbrukerradet.no/wp-content/uploads/2016/12/pasientundersokelse-web.pdf>

<sup>2</sup> Les mer om hele kampanjen og noen av pasienthistoriene på <https://www.forbrukerradet.no/syktvelkommen/>

<sup>3</sup> I dette notatet benytter vi «forbruker» når vi omtaler pasienten.

### Behandlingsgrunnlag uten reservasjonsadgang?

Datatilsynets pålegg om reservasjonsadgang er begrunnet i vurderingen av om det foreligger behandlingsgrunnlag for formidling av subjektive personopplysninger om helsepersonell, herunder i avveiningen mellom den berettigede interessen i å behandle denne typen personopplysninger og hensynet til legenes personvern, jf. pkt. 10 i vedtaket.

Forbrukerrådet støtter Datatilsynets vurdering om at Legelisten.no har en berettiget interesse i å behandle subjektive personopplysninger om helsepersonell, og at behandlingen er nødvendig for å ivareta denne interessen.

Når det gjelder avveiningen mellom den berettigede interessen ved behandling av personopplysninger og hensynet til legenes personvern, har Datatilsynet kommet til at det foreligger behandlingsgrunnlag for formidling av subjektive personopplysninger, forutsatt at legene gis mulighet for å reservere seg mot slike vurderinger.

Forbrukerrådet mener at det foreligger behandlingsgrunnlag uten en slik reservasjonsadgang. I det følgende vil vi derfor belyse noen av de forholdene, som etter vårt syn, tilsier at den berettigede interessen overstiger hensynet til legenes personvern i så stor grad at det ikke er nødvendig å gjøre behandlingsgrunnlaget betinget av en reservasjonsadgang.

### Behovet for informasjon

Det finnes i dag få opplysninger av informasjonsverdi knyttet til hvert enkelt legekontor og hver enkelt lege på Helsenorge.no. Opplysningene er i hovedsak begrenset til legens kjønn og alder, hvorvidt legen er del av et fellesskap og om legekantoret er tilpasset bevegelseshemmede. Etter vårt syn er disse opplysningene ikke tilstrekkelige for å dekke forbrukernes behov for informasjon om fastleger.

Forbrukerrådet gjennomførte en test av alle landets fastlegekontor i 2017.<sup>4</sup> Resultatene viste at kontorene gjennomgående var dårlige til å legge ut relevant informasjon for forbrukere som bruker nettsidene for å orientere seg om enkeltkontor og legene som arbeider der.<sup>5</sup>

Når vi så velger å skrive dette notatet er det fordi Legelisten.no per i dag fremstår som det eneste tiltaket i Norge som gir forbruker mulighet til å orientere seg og til å innhente relevant informasjon om fastleger. Vi mener derfor det foreligger en sterk allmenninteresse i formidlingen av slike opplysninger. I tillegg er det vår oppfatning at Legelisten er det eneste tiltak som møter pasientenes

---

<sup>4</sup> <https://www.forbrukerradet.no/fastlegetesten/>

<sup>5</sup> Av funnene i undersøkelsen fant vi at 27% ikke har nettside. Kun 1% har lagt ut informasjon om hvordan kontoret er utformet (særlig viktig for brukere som trenger en eller annen form for universell utforming). 38 legekantorer svarte på telefon at det er undersøkelser de velger å ikke gjennomføre ved det enkelte kontor, uten at noen av legene opplyste om dette på egne nettsider. En tidligere befolkningsundersøkelse viser at 1 av 10 kvinner ikke får gjennomført gynekologiske undersøkelser hos fastlegen, <https://www.forbrukerradet.no/siste-nytt/vet-du-hva-legene-ikke-tilbyr/>

ønske om en tilbakemeldingstjeneste, som var et av hovedfunnene i vår Pasientundersøkelse fra 2016.<sup>6</sup>

Vi ser at Datatilsynet nevner at Den norske legeföreningen og enkeltleger mener det finnes bedre tjenester som varetar både hensynet til personvernet og hensynet til kvalitet. Forbrukerrådet har lenge jobbet for å få på plass egenrapportering av hva hver enkelt lege tilbyr på Helsenorge.no.<sup>7</sup> Vi er ikke kjent med andre pådrivere for å få på plass en egenrapporteringsløsning som vil muliggjøre forbrukers informerte valg.

### Betydningen av informasjon

Datatilsynet legger til grunn at verdien av subjektive ytringer om hvordan legene utøver sitt yrke vil være noe begrenset. Forbrukerrådet er derimot av den oppfatning at disse opplysningene har stor betydning for at forbrukere skal kunne foreta et informert valg av fastlege. Tjenestens besøkstall og popularitet vitner om at legevurderinger er verdifulle for forbrukere. Forbrukerrådet – i likhet med norske helsemyndigheter - anser retten til å velge sin egen fastlege som viktig, og mener at slike vurderinger vil være til nytte for forbrukerne ved valg eller bytte av fastlege.

### Hensynet til kvaliteten på helsetjenestene

I vedtaket fra Datatilsynet opplyses om at enkeltleger har pekt på at vurderingene gjennomgående ikke inneholder medisinskfaglige vurderinger, men heller fokuserer på hvordan pasientene opplevde å bli møtt av legen. Datatilsynet legger til grunn at «denne typen ytringer fortjener et vern, siden dette har noe å si for kvaliteten på helsetjenestene.» Forbrukerrådet er enig i at denne type informasjon fortjener vern, og vil gå så langt som å si at den fortjener *sterkt* vern.

Forbrukerrådet gjennomførte i 2015 en befolkningsundersøkelse om kommunikasjon i helsevesenet.<sup>8</sup> I undersøkelsen kom det frem at en av tre har hatt et negativt møte med helsevesenet i løpet av de siste fem år, og at hovedårsak var mangelfull kommunikasjon.

---

<sup>6</sup> <https://fil.forbrukerradet.no/wp-content/uploads/2016/12/pasientundersokelse-web.pdf> Se særlig kapittel 9 «Å klage på helsetjenester» s. 45.

<sup>7</sup> Forbrukerrådet har lenge arbeidet for å få på plass et sett av kriterier som den enkelte fastlege skal svare på, og som skal legges enkelt tilgjengelig for forbruker på Helsenorge.no. Som eksempel på hva vi ønsker opplyst er:

- Legens utdanning og tidligere arbeidserfaring
- Hvilket medisinsk utstyr legen har tilgjengelig
- Hvordan kontoret er utformet for alle de forbrukere som måtte trenge en eller annen form for universell utforming
- Hvilke språk legen mestrer
- Om legen tilbyr digitale konsultasjoner
- Om det er undersøkelser legen ikke gjennomfører, og i så fall hvilke

<sup>8</sup> <https://www.forbrukerradet.no/vi-mener/2015/fpa-offentlig-2015/en-av-tre-nordmenn-har-hatt-et-negativt-mote-med-helsevesenet-de-siste-fem-arene/>

Kommunikasjon inngår i dag som en del av den medisinskfaglige utdanningen. Stadig flere helseforetak jobber systematisk med kommunikasjonstrening av helsepersonell. Vi anser derfor kommunikasjon som en viktig del av utøvelsen av legeyrket.

Forskning dokumenterer at det ikke bare kan være belastende for pasient å bli møtt med dårlig kommunikasjon, men at det også kan være direkte skadelig for pasientens helse.<sup>9</sup>

Forbrukerrådet mener derfor at forbrukernes vurderinger kan bidra til å øke kvaliteten på fastlegenes helsetjeneste.

### Kvaliteten på forbrukernes vurderinger

Forbrukerrådet er videre av den oppfatning at Den norske legeforening og enkeltlegers vektlegging av hvordan forbrukere kan tenkes å benytte nettsiden av lite beskyttelsesverdige grunner (hevn, private relasjoner, uenighet) er tillagt for stor vekt. Forbrukerrådet utelukker ikke at useriøse eller usaklige ytringer kan forekomme og er enige i at ytringer av denne art ikke omfattes av ytringsvernet. Her har Legelisten.no et redaksjonelt ansvar for å påse at useriøse ytringer ikke kommer på trykk.

Forbrukerrådets erfaring med lignende tjenester viser at forbrukerne har stor forståelse for hva slike «vurderingssider» er, og at det er styrker og svakheter med slike tjenester.

### Hensynet til legens samfunnsoppdrag

Datatilsynet legger i sitt vedtak vekt på at enkeltleger sier frykten for dårlige vurderinger gjør de dårligere rustet til å stå i sitt samfunnsoppdrag, som tidvis kan være å avvise sykemeldinger, avvise spørsmål om visse typer medisiner og henvisninger til spesialist / kostbare undersøkelser. Datatilsynet synes videre å konkludere med at fravær av forbrukervurderinger vil avhjelpe legenes usikkerhet.

Forbrukerrådet har møtt tilsvarende argumentasjon fra Legeforening og enkeltleger ved flere anledninger. Vi kan ikke se at dette er rette løsninger for leger som føler ubehag ved å stå for sine medisinfaglige vurderinger. Forbrukerrådet kan ikke se at dette stiller seg annerledes for leger enn for andre yrkesgrupper.

### Oppsummering

Datatilsynets pålegg om reservasjonsadgang er begrunnet i hensynet til personvernet til den enkelte lege. Etter Forbrukerrådets syn overstiger den berettigede interessen i å formidle forbrukernes subjektive vurderinger hensynet til legens personvern i så stor grad at det ikke betinger en reservasjonsadgang.

---

<sup>9</sup> <https://forskning.no/helsetjeneste-helseadministrasjon-medisin-medisinske-metoder/2011/10/leger-kommuniserer-bedre-med>

Forbrukerrådet mener hensynet til personvernet er ivaretatt ved bruk av andre personvernforenne tiltak som ved Legelisten.no sin redaksjonelle behandling av forbrukernes subjektive vurderinger.

Hensynet til legenes personvern strekkes for langt dersom pålegget om reservasjonsadgang opprettholdes. Forbrukerrådet ber derfor Personvernemnda vil vurdere Datatilsynets pålegg om reservasjon i lys av de ovennevnte forhold.