

Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse
sjuc@sum.dk

19. januar 2010

Sine Jensen
Dok. 90064/ps

Nyt patientklagesystem

Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse sendte den 14. december 2009 udkast til forslag til lov om ændring af lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet, lov om autorisation af sundhedspersoner og om sundhedsfaglig virksomhed, sundhedsloven og forskellige andre love i høring.

Forbrugerrådet værdsætter, at ministeren for sundhed og forebyggelse vil forbedre klagesystemet for patienterne. Vi er meget tilfredse med udvidelsen af klagemuligheder på for eksempel frit valg samt forenkling af klageadgangen.

Forbrugerrådet har dog beklaget, at revisionen af systemet ikke omfatter *patienterstatningssystemet*, og at systemet dermed fortsat kan virke uoverskueligt. Vi mener, at det er meget misvisende, at ordet "erstatning" indgår i selve titlen på loven, når loven på ingen måde ændrer ved denne meget væsentlige del af systemet set fra forbrugernes synspunkt.

Dato for evaluering mangler

Ved møderne i referencegruppen har vi argumenteret for, at der burde være udført en evaluering af fordele og ulemper ved det nuværende system, før man gik i gang med denne omfattende revision. Da dette ikke er blevet imødekommet, har vi ved møderne i referencegruppen lagt vægt på, at der blev foretaget en grundig evaluering af det nye system efter 3 år. Der var i referencegruppen stor tilslutning til dette. Vi mener, at der skal skrives en præcis evalueringsfrist ind i den kommende lovændring.

Patientombudet – forenklet klageadgang, men endnu en klageinstans?

Vi er meget tilfredse med, at man samler flere klageinstitutioner ét sted, og at antallet af adresser, som forbrugerne behøver at kende til, mindskes. Med Patientombudet indføres en helt ny klageinstans, som patienterne skal forholde sig til. Vi er bekymret for, om forbrugerne kan overskue, hvortil de skal stile deres klage. Der vil være brug for god og grundig oplysning og vejledning om forskellen mellem Disciplinærnævnet, klagebehandlingen i Patientombudet og Patientforsikringen. Forbrugerne bliver nu nødt til at tage stilling til, hvilke af disse 3 institutioner der skal modtage deres henvendelse.

Fiolstræde 17
Postboks 2188
DK-1017 København K

Tlf. (+45) 7741 7741
Fax (+45) 7741 7742
Mail fbr@fbr.dk
Web www.fbr.dk

I det hele taget er det meget svært at læse ud af forslaget, hvornår der menes Patientombudet som en visiterende instans, og hvornår der menes Patientombudet som en klagebehandlende myndighed, da der bruges det samme ord hele vejen igennem forslaget om to meget forskellige funktioner. Man kunne med fordel præcisere dette.

Forbrugerrepræsentation ved klagebehandlingen i Patientombudet.

Forbrugerrådet opfordrer til, at man indarbejder patient- og forbrugerrepræsentation ved klagebehandlingen i Patientombudet.

Forslaget lægger op til, at klager over patientforløb skal afgøres i Patientombudet, og det er alene Patientombudets sagsbehandlere, der vil behandle og afgøre sagerne. Denne statslige myndighed vil skulle lægge normen for, hvornår et patientforløb lever op til almindelige anerkendte faglige standarder. Da der er tale om væsentlige beslutninger, der tilmed beror på skøn af både sundhedsfaglig og juridisk karakter, finder Forbrugerrådet, at afgørelsen bør træffes i overensstemmelse med det generelle klagenævnsystem, således at både den indklagede og den anklagede part er repræsenteret. Herved følges gængs nordisk retspraksis.

Det er derfor helt afgørende for Forbrugerrådets opbakning til Patientombudet, at standarderne udvikles med deltagelse af lægmandsrepræsentanter, der kan supplere de sundhedsfaglige perspektiver med patientperspektiverne.

Ankemulighed over Patientombudet efterspørges

Patienterne afskæres fra at klage til Disciplinærnævnet, hvis Patientombuddet afviser en klage. De patienter, der får afvist deres klage, vil formentlig have svært ved at forstå, at afgørelsen alene er truffet på administrativt niveau, uden lægmandsrepræsentation, og at de samtidig ikke har mulighed for at anke.

Såfremt der ikke indarbejdes lægmandsrepræsentation ved klagebehandlingen i Patientombudet, vil det være i tråd med gældende retspraksis, at der etableres en ankemulighed over denne. Vi kan sammenstille dette med Patientforsikringen, hvor der ikke er lægmandsrepræsentation i 1. instans, men i 2. instans – Patientskadeankenævnet. Vi stiller os gerne til rådighed som lægmandsrepræsentanter ved et ankenævn over Patientombudets klagebehandling.

Godt nyt navn – Disciplinærnævnet, men mindre beføjelser

Forslaget lægger op til at ændre navnet fra Patientklagenævn til Disciplinærnævn, hvilket vi klart støtter, da navnet er langt mere retvisende. Forslaget lægger op til en mindre ændring i den form for kritik, som det nuværende Patientklagenævn kan give. Man vil fjerne muligheden for at pointere, at *'det ville være hensigtsmæssigt hvis...'* Der har været store diskussioner om dette i Patientklagenævnet, men for patienterne kan netop denne indrømmelse have stor betydning, og vi opfordrer til, at denne mulighed videreføres i det nye Disciplinærnævn.

Lokal dialogmulighed – kommunale behandlinger og patientstøtte mangler

Forbrugerrådet finder det fornuftigt at forsøge med en dialogbaseret løsningsmodel, når en patient har haft en dårlig oplevelse i sundhedsvæsenet. De fleste patienter

klager, fordi de ikke ønsker, at andre skal igennem samme ubehagelige oplevelser, som de selv har gennemgået. Ideen bag dette tilbud er netop at få fejlene frem i lyset, så de undgås i fremtiden. Vi finder det meget problematisk, at det kun er hospitalsbehandlingerne, der inddrages i denne model, da sundhedsbehandlingerne i dag ofte strækker sig langt ud i kommunerne. Det er netop ved overgangen mellem kommuner og regioner, der sker fejl, og det er derfor her, modellen også bør anvendes. Hvis borgerne skal kunne gøre brug af denne mulighed, så bør det sikres, at patienten også tilbydes en uafhængig og professionel patientstøtte, der kan bistå patienten i forbindelse med denne dialog.

Forbrugerrådet mener, at det er af yderste vigtighed, at dette evalueres meget grundigt. Vi er bekymrede for, at patienterne tales fra at klage, samt at en manglende støtte til patienterne vil give et meget asymmetrisk forhold i dialogen, så den bliver nyttesløs. Endelig bør det grundigt evalueres, om de regionale patientkontorer er den rette institution til at løfte denne opgave.

Tandklagesystemet bør forenkles

Vi er meget tilfredse med, at der sikres lægmandsrepræsentation i hhv. Regionsstandklagenævnet og Landstandklagenævnet. Dog mener vi ikke, at en lægmand i Regionstandklagenævnet og to lægmænd i Landstandklagenævnet sikrer patienternes retssikkerhed. Det er gældende praksis i alle andre nævn, at der er ligelig repræsentation af lægmænd og fagpersoner. Forbrugerrådet har fulgt Tandlægeområdet tæt igennem en årrække og stiller sig gerne til rådighed for såvel Regionstandklagenævnet som Landstandklagenævnet.

Samtidig er det yderst fornuftigt, at man på tandlægeområdet også forsøger at samle klagerne, så forbrugerne kun skal henvende sig et sted på. Men det undrer os, at man ikke har været konsekvent og inkluderet forsikringsdelen, så anmeldelser til Tandlægenes Patientskadeforsikring også kunne sendes til Patientombudet.

Vi vil påpege, at forbrugerne ikke har mulighed for at klage nogle steder over deres tandlægeregning, sådan som systemet er indrettet i dag. Når dette er muligt på for eksempel advokatområdet, så burde det også kunne gøres på tandlægeområdet.

Generelt mener vi, at tandklage- og erstatningssystemet fortsat er ganske uoverskueligt for den enkelte forbruger, og at man derfor bør prioritere en evaluering og revision af hele tandklagesystemet. Tandpatienters retsstilling er dårligere end andre patienters.

Såfremt tandklagesystemet fortsætter stort set uændret som i forslaget, bør tandklagesystemet indgå som en væsentlig del i den foreslåede samlede evaluering af hele klagesystemet.

Med venlig hilsen

Mette Boye
Afdelingschef

Sine Jensen
Sundhedspolitisk medarbejder