

]

Danmarks Apotekerforening
Bredgade 54 · Postboks 2181 · 1017 København K
Telefon 33 76 76 00 · Fax 33 76 76 99
apotekerforeningen@apotekerforeningen.dk · www.apotekerforeningen.dk

Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse
Slotsholmsgade 10-12
1216 København K

19-01-2010
MKA/MGH/4201/00001

Vedr.: Høring om forslag til ændring af lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet, lov om autorisation af sundhedspersoner og om sundhedsfaglig virksomhed, sundhedsloven og forskellige andre love.

Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse har i brev af 14. december 2009 sendt lovforslag om nyt patientklagesystem i høring. Lovforslaget indebærer en ændring af patientklagesystemet, der giver patienterne bedre klagemuligheder, lettere klageadgang og mulighed for hurtigere afgørelser af klagesager samtidig med, at det nye patientklagesystem vil understøtte læring i sundhedsvæsenet.

Danmarks Apotekerforening takker for muligheden for at komme med bemærkninger til lovforslaget. Foreningen støtter op om at forbedre patienternes klageadgang og sikre samlet læring af alle hændelser og klager i sundhedsvæsenet. For at sikre sundhedspersonernes retsstilling og tillid til Patientombudet, skal det sikres, at fortrolige oplysninger, der er afgivet i en sammenhæng, ikke kommer til at ligge sundhedspersonen til last i andre sager, men at der er vandtætte skodder mellem det sanktionerende og det lærende system.

I § 2 stk. 4 henvises til § 1 stk. 3-5. For en god ordens skyld gør vi opmærksom på, at der i § 1 ikke findes stk. 5.

Det nye patientklagesystem skal understøtte, at der sker læring i hele sundhedsvæsenet både på baggrund af rapporteringssystemet for utilsigtede hændelser og fra klagesagerne. For at apotekssektoren kan lære at de klager, fejl og utilsigtede hændelser, hvor apotekere og apoteksansatte farmaceuter og farmakonomet er involveret, eller hvor apoteket er involveret i et forløb, skal det sikres, at den viden, Patientombudet er besiddelse af, kanaliseres tilbage til apotekssektoren. Af bemærkningerne fremgår, at det er regioners og kommuners ansvar at sikre, at den viden Patientombud formidler sammenholdes med den eksisterende viden og at sikre læring, højne kvaliteten og højne patientsikkerheden. Foreningens skal i den anledning gøre opmærksom på, at apotekssektoren rent organisatorisk hverken hører under den kommunale eller den regionale del af sundhedssektoren.

For at sikre læring i alle dele af sundhedsvæsenet foreslår foreningen, at den viden der er om apotekssektoren kanaliseres tilbage til sektoren.

I bemærkningerne er beskrevet, at utilfredshed med forhold som Patientombudet ikke tager sig af, skal rettes til regionen eller kommunen. I relation til apotekssektoren skal foreningen gøre opmærksom på, at i forbindelse med utilfredshed i relation til fx service, ventetider og diskretion

vil det være muligt at klage til Apotekernævnet, der er et uafhængigt klagenævn, som er etableret af Danmarks Apotekerforening. Ved kundeklager vurderer nævnet, om apoteket efterlever God Apotekerskik.

Af bemærkningerne til lovudkastet fremgår, at det nye patientklagesystem skal evalueres 4-5 år efter etablering af systemet. Såfremt oprettelsen af Patientombudet skal gøre en forskel i forhold til samlet læring af både klagesager og rapporteringssystemet for utilsigtede hændelser, er det foreningens vurdering, at en evaluering bør finde ud tidlige så justering og rettelser kan finde sted og sikre målet med lovrevideringen.

Med venlig hilsen

Lotte Fonnesbæk

Sundhedsfaglig direktør