

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

sjuc@sum.dk

19. januar 2010

Høringssvar vedr. ændring af patientklagesystemet

Vi har tidligere henvendt os til Ministeriet og Folketingets Sundhedsudvalg vedrørende forslag til ændring af patientklagesystemet.

Som Patientambassadører under WHO med de opgaver og den særlige interesse for patienternes evner for at deltage aktivt, har vi en speciel viden og nogle særlige fokuspunkter og kompetencer, som, vi mener, vil være af særlig interesse for ministeriet.

Det er et gennemgående træk i lovforslaget, at patientens "stemme" mangler. Ikke mindst er vi bekymret for patientens retssikkerhed i forbindelse med behandlingen i Patientombudet.

Vi finder ikke, der er sket væsentlige forbedringer i forhold til det nuværende og vil derfor gøre særligt opmærksom på følgende punkter:

- Det ser umiddelbart ud som patienten, der ønsker at klage over en hændelse i sundhedsvæsenet, fremover har "en indgang". Vi finder den foreslåede konstruktion meget uklar og uheldig, idet klager over konkrete sundhedspersoners faglige virksomhed alene forelægges Disciplinærnævnet og kan ikke parallelt behandles i Patientombudet som klage over et forløb/systemfejl. En patient skal således fra starten træffe et valg om enten at ville klage over et samlet behandlingsforløb eller over en sundhedsperson. Det er et uanstændigt valg at forlange af en klager, som måske har oplevet et langt og kompliceret behandlingsforløb at skulle kunne overskue konsekvenserne af et sådant valg og samtidig eksisterer der ingen reelle begrundelser – udover måske økonomiske - for at fastholde et sådant krav fra ministeriets side. **Alle patientklager skal kunne behandles parallelt i Patientombudet og Disciplinærnævnet.**
- Patienternes retssikkerhed i forbindelse med behandling i Patientombudet er absolut ikke tilgodeset. Patientombudet vil bestå af en række jurister og sundhedsfaglige personer, som yderligere vil kunne spørge "nye" sundhedsfaglige eksterne eksperter til råds. Disse sundhedspersoner og jurister, hvoraf langt de fleste vil blive overflyttet fra det eksisterende Patientklagenævn skal løbende fastlægge en praksis og norm for deres afgørelser, som således bliver af ren administrativ art. Der vil i udbredt grad blive tale om afgørelser, som beror på skøn og de vil blive truffet af en "lukket" organisation, som man kan frygte kommer til at

leve efter deres "egne normer og regler". Netop fordi der i mange tilfælde vil træffes afgørelser i Patientombudet, som beror sig på en samlet vurdering eller skøn kan "patientens stemme" ikke undværes her. Patientrepræsentationen kan give andre og meget væsentlige vinkler og kompetencer i forhold til den enkelte sag og kan ikke mindst være med til at forebygge, at Patientombudet kommer til at leve "i deres egen lukkede verden", hvor rammerne for nytænkning vil have svære "odds." Patienter har som brugere af sundhedsvæsenet en anden vurdering af kvalitet, fagfolk og myndigheder og kan derfor bidrage væsentligt til forbedringer og læring.
Patientrepræsentation skal derfor ind i Patientombudet!

- Ved en hurtigt, direkte og konstruktiv dialog mellem patient/klager og det involverede sundhedspersonale er det vores opfattelse, at en stor del af lange, udmattende klager kan undgås. Heldigvis ved vi, at det sker allerede i dag på nogle sygehuse. Ministeriet har i sit lovforslag valgt at "lovgive" for en sådan regional dialog. Det betyder, at en regional dialog skal være forsøgt inden en klage kan behandles. En lovgivning som mærkeligt nok kun omfatter regionerne og ikke kommunerne til trods for, at rigtig mange patientforløb inddrager både den regionale og kommunale sektor. Det er ikke hensigtsmæssigt og vil være helt uforståeligt set fra et patientperspektiv. Når ministeriets vælger at lovgive omkring dialogen, så er det helt afgørende, at patienternes retssikkerhed bliver tilgodeset ellers kan man frygte, at lovgivningen misbruges til "at tale patienterne fra at klage". På baggrund af vores erfaringer med de eksisterende patientkontorer vil de være ude af stand til at optræde som en uvildig og upartisk mediator. Set i et patientperspektiv, hvor der oftest i klagesager er tale om oplevede tillidsbrud eller svigt er det helt afgørende, at patienten mødes af en mediator, som ansættelsesmæssigt og organisatorisk står helt uden for det system, som der klages over og derfor er vores forslag forsat, at mediatorfunktionen sikres sådanne vilkår. En sådan uvildighed og upartiskhed for mediatorfunktion ligger der ikke i ministeriets forslag og derved må vi alvorligt forsat frygte for patientens retssikkerhed i håndtering af den foreslåede lovgivning omkring dialog mellem klager og region. **Uvildig og upartisk mediatorfunktion skal stilles til rådighed for patienter.**

Med venlig hilsen

WHO- Patientambassadør

Lise Christiansen: lise.christiansen@pc.dk

Eva Simonsen: evasimonsen@it.dk