

## Høring om sundhedsvæsenets patientklage- og erstatningssystem

### Program til folketingshøring

**Den 2. april 2008 kl. 9.00 – 14.30 i Landstingssalen, Christiansborg**

**Høringen arrangeres af Teknologirådet for Folketingets Sundhedsudvalg.**

Høringens formål er, at belyse aktuelle problemstillinger i sundhedsvæsenets patientklage- og erstatningssystem. Oplæggene på høringen skal således redegøre for hvorvidt patienternes behov i forbindelse med klagesager og erstatningssager tilgodeses i det nuværende patientklage- og patientforsikringssystem og hvorledes systemet kan forbedres.

Høringen indledes med en introduktion til sundhedsvæsenets organisering af patientklage- og patientforsikringssystem. Dernæst følger uddybende oplæg på 8-10 minutter, som følges op af en diskussion, hvor Sundhedsudvalget stiller spørgsmål til oplægsholderne.

#### **8.00 – 9.00 Indregistrering**

På grund af skærpede adgangsbetingelser til Christiansborg bedes deltagerne møde mindst 1 time før høringens start. Der bydes på kaffe og croissanter fra kl. 8.00.

#### **9.00 – 9.10 Indledning**

*Ved ordstyrer Birgitte Josefsen (V), medlem af Sundhedsudvalget*

#### **9.10 – 9.30 Introduktion: patientklage- og erstatningssystemet**

*Introduktion til patienters muligheder for at klage og søge erstatning i forbindelse med behandling inden for sundhedsvæsenet. Introduktionen omfatter først og fremmest en beskrivelse af de eksisterende klageorganer inden for sundhedsvæsenet samt en beskrivelse af Sundhedsstyrelsens opfølgning på klagesager med henblik på at højne kvaliteten i sundhedsvæsenet. Dernæst introduceres aktuelle problemstillinger om patientklage- og patientforsikringssystemet.*

- Baggrund for oprettelsen af patientklage- og erstatningssystemet
- Formålet med Patientklagenævnet og Patientforsikringen
- Hvilken rolle spiller de to institutioner i problematikken omkring patientbehandling, fejlbehandling, patientklage og spørgsmål om ansvar og erstatning?
- Patienternes eller sundhedspersonalets system?
- Hvilke andre organer kan patienter klage til?
- Opfølgning på klagesager og forbedring af kvaliteten
- Aktuelle problemstillinger og behov for forbedringer ?

*Ved Helle Bødker Madsen, lektor i sundhedsret, Århus Universitet*

9.30 – 10.20

## **Introduktion til Patientklagenævnet og Patientforsikringen**

*Oplæggene skal redegøre for Patientklagenævnets og Patientforsikringens kompetenceområde og beslutningsgrundlag, herunder redegøre for sagsbehandlingen og patienternes mulighed for at udøve indflydelse på sagens forløb.*

### **Patientklagenævnet:**

- Lovgrundlag og kompetence
  - Hvad kan der klages over, hvem kan der klages over og hvilken standard gælder for sundhedspersoners faglige virksomhed
  - Hvilke retsvirkninger har en afgørelse
  
- Organisation og sagsbehandling
  - Sammensætning af afgørelsesinstansen, håndtering af habilitet og interessekonflikter
  - Sagsbehandlingens forløb og sagsbehandlingstid
  - Patientens adgang til at påvirke sagsgangen
  - Forholdet mellem ressourcer og grundig sagsbehandling
  
- Statistik
  - Hvor mange klager, hvor mange sager afvises, hvor mange sager ender med kritik. Udvikling i antal behandlede sager og antal sager hvor der udtales kritik.

*Ved Peter Bak Mortensen, direktør for Patientklagenævnet*

### **Patientforsikringen:**

- Lovgrundlag og kompetence
  - Betingelser for tildeling af erstatning, herunder om begrebet skade og overtrædelse af reglerne om maksimale ventetider
  - Bevisbyrde
  
- Organisation og sagsbehandling
  - Sammensætning af afgørelsesinstansen, håndtering af habilitet og interessekonflikter
  - Sagsbehandlingens forløb, oplysning og sagsbehandlingstid
  - Patientens adgang til at påvirke sagsgangen
  - Forholdet mellem ressourcer og grundig sagsbehandling
  
- Statistik
  - Forholdet mellem ressourcer og behov for grundig sagsbehandling

*Ved Karen-Inger Bast, direktør for Patientforsikringen*

**10.20 – 11.10**

## **Patientvejledning og kvalitetsudvikling**

*Oplæggene skal redegøre for dels hvorledes patienterne kan orientere sig i klage- og erstatningssystemet og dels i hvilket omfang sundhedspersoner har pligt til at yde klagevejledning. Endvidere sættes fokus på hvordan der følges op på sagerne fra Patientklagenævnet og Patientsikringen og hvordan erfaringerne indgår i kvalitetsudvikling.*

### **Patientvejledning og patientkontorer:**

- Vejledning til patienter om klage- og erstatningsmuligheder
  - Patientvejlederens rolle
  - Organisation og uafhængighed
  - Vejledning i den konkrete behandlingssituation og generelt vedr. oplysning af befolkningen
- Sundhedspersoners informering om klage- og erstatningsmuligheder
- Statistik
  - Hvor mange patienter henvender sig, hvor mange henvendelser fører til klage hhv. til erstatningskrav. Hvor mange patienter udnytter ikke adgangen til at klage/søge erstatning? Hvad er årsagerne hertil?

*Ved Anni E. Olesen, vicekontorchef, Patientvejledningen i Region Nordjylland*

### **Patientsikkerhed:**

- Opfølgning og læring af klage- og erstatningssagerne med henblik på at forbedre patientsikkerheden i sundhedsvæsenet
  - Hvilke sager indgår i udvikling af patientsikkerheden?
  - Hvordan indgår sagerne i udvikling af patientsikkerheden?
  - Hvilke forbedringer af patientsikkerheden kan forventes på baggrund af sagerne?
- Kontrol med sundhedspersoner
  - Med hvilke midler kan der gribes ind over for sundhedspersoner og hvad er forudsætningerne for at gribe ind?
  - Hvordan kontrolleres udenlandske lægers virke i Danmark, f.eks. i tilfælde, hvor der er kritik af sundhedspersonen i dennes hjemland?
  - Systemet med at offentliggøre navn på sundhedspersoner, som Patientklagenævnet har udtalt kritik af
    - Hvorledes fungerer systemet?
    - Hvilke fejl er omfattet
    - Hvilke grupper af sundhedspersoner er omfattet

*Ved Anne Mette Dons, kontorchef i Sundhedsstyrelsen*

- Indberetningssystemet for utilsigtede hændelser
  - Hvordan arbejdes der med at udvikle kvaliteten på baggrund af indberetninger om utilsigtede hændelser?
  - Hvilken form for kvalitetsudvikling kan forventes på baggrund af rapporteringen?

*Ved Beth Lilja, sekretariatsleder, klinikchef, Dansk Selskab for Patientsikkerhed*

**11.10 – 12.00**

**Er der behov for ændringer i patientklage- og patientforsikringssystemet ? – Hvor er de vigtigste ”knaster”?**

*Oplæggene skal sætte fokus på hvilke konflikter der eksisterer i forbindelse med patienternes møde med patientklage- og patientforsikringssystemet herunder belyse, hvilke barrierer der eksisterer i forhold til at patienten rejser sag. Endvidere skal der redegøres for, hvorledes selve organisationen af patientklage- og patientforsikringssystemet kan medvirke til at håndteringen af sagerne foregår på en for patienten tillidsvækkende måde.*

**Erfaringer om patienters møde med patientklage- og patientforsikringssystemet:**

- Barrierer for at klage
  - Ydes tilstrækkelig vejledning til patienten?
  - Hvordan kan patienter understøttes bedre i forbindelse med klager?
  - Imødekommer systemet patientens behov for at klage og søge erstatning?
- Patientens mulighed for at påvirke sagens forløb
  - Partshøring og udformning af ”klageskrift”
- Hvilke barrierer eksisterer i forbindelse med at patienten skal løfte bevisbyrde i erstatningssager?
  - Ydes tilstrækkelig støtte i det nuværende system?
- Hvordan kan tillid til klage- og erstatningssystemets uvildighed sikres?

*Ved Stig Langvad, formand for Danske Handicaporganisationer*

**Uafhængighed og gennemsigtighed i patientklagesystemet:**

- Hvilke forhold er det vigtigt at tage hensyn til ved etablering af en offentlig myndighed for patientklager som f.eks. en patientombudsmand?

*Ved Jon Andersen, Cand.jur., Folketingets Ombudsmand*

**12.00 – 12.45**

**Frokost**

**12.45 – 14.15**

**Forslag til ændringer**

*Oplæggene skal søge at give svar på, hvorledes patientklage- og forsikringssystemet kan indrettes, således at det medvirker til at sikre patienternes retssikkerhed og patienttilfredshed med klageforløb samt skabe kvalitet og patientsikkerhed i sundhedssystemet.*

- Patientombudsmand
- Undskyldningssystem
- Mægling
- Systemet for utilsigtede hændelser

*Ved Anne-Mette Midtgaard, Mæglingspilotprojekt, Gentofte Sygehus*  
*Ved Jens Winther Jensen, Lægeforeningen*  
*Ved Bjarne Schou, formand Fejlbehandling.dk*  
*Ved (internationale erfaringer)*

**14.15 – 14.30**

**Opsamling og afrunding**

*Ved ordstyrer Birgitte Josefsen (V), medlem af Sundhedsudvalget*