



FORBRUGERRÅDET

- for retten til lige muligheder



Til: Folketingets Sundhedsudvalg

21. januar 2010
js@handicap.dk

Vedrørende foretræde for Folketingets Sundhedsudvalg

Danske Patienter, Danske Handicaporganisationer og Forbrugerrådet ønsker foretræde for Folketingets Sundhedsudvalg for at fremføre vore holdninger til forslaget om ændring af patientklagesystemet. Nedenfor har vi beskrevet nogle af de vigtigste kritikpunkter til det meget omfangsrige forslag. På foretrædet vil vi gerne uddybe disse og andre kritikpunkter samt drøfte, hvordan de eventuelt kan imødekommes.

Klagebehandling i Patientombudet

I det foreliggende udkast er der lagt op til, at Patientombudets afgørelser bliver rent administrative uden nogen form for lægmandsrepræsentation. Det finder vi af flere årsager særdeles problematisk, og det gør os bekymrede for patienternes tillid til afgørelser i Patientombudet.

- Der lægges op til, at de såkaldte forløbsklager skal afgøres i Patientombudet. I dag findes der imidlertid ikke klare normer for, hvornår et patientforløb lever op til almindeligt anerkendte faglige standarder. Disse normer skal derfor udvikles på baggrund af praksis. Ligeledes vil Patientombudets vurderinger af, hvorvidt et konkret forløb har levet op til de almindeligt anerkendte faglige standarder, ofte komme til at bero på et vist skøn. Vi mener, at det er helt afgørende for indholdet i og opbakningen til praksis, at den udvikles med deltagelse af lægmandsrepræsentanter, der kan supplere de sundhedsfaglige perspektiver med patientperspektiverne.
- Den foreslåede konstruktion af Patientombudets klagebehandling er i strid med gængs nordisk retspraksis, hvor både den indklagede og den klagende part er repræsenteret ved afgørelser af klagesager.
- Patienterne afskæres fra at klage til Disciplinærnævnet, hvis Patientombudet afviser en klage. De patienter, der får afvist deres klage, vil formentlig have svært ved at for-

stå, at afgørelsen alene er truffet på administrativt niveau - uden lægmandsrepræsentation - og at de samtidig ikke har mulighed for at anke.

- Det er gældende praksis i andre klagesystemer, at borgerne har mulighed for at få prøvet deres sag ved en ankeinstans, når der ikke er nævnsbehandling, som det gælder i Patientforsikringen og Patientskadeankenævnet. Dette gør det foreliggende forslag yderligere problematisk.

Mulighed for lokal mægling

I udkastet er foreslået mulighed for en lokal dialog med alle patienter, der har indgivet en klage til ombudet. Yderligere fremhæves det, at patienten har ret til at lade sig bistå af en pårørende, advokat eller anden person.

Det er vores opfattelse, at en del patienter, som ønsker en dialog med f.eks. en sygehusafdeling, vil opleve en hæmmende asymmetri i en dialog med de sundhedsprofessionelle, også selvom de f.eks. har deres pårørende med. Det kræver betydelige ressourcer at indgå i dialog med sundhedsprofessionelle omkring en oplevelse af et dårligt behandlingsforløb. Ikke alle patienter har sådanne ressourcer eller pårørende, de kan medbringe, og for langt de fleste vil en advokat være en omkostningstung bisidder.

Vi er derfor bekymrede for, at det nuværende forslag vil afholde nogle patienter fra at indgå i dialog med sundhedsvæsenet og dermed ikke udløse det fulde potentiale i form af lokal læring, imødekommelse af patienters ønske om dialog og en generel forebyggelse af formelle klager til gavn for alle parter.

Derfor foreslår vi, at der etableres en lokalt forankret patientstøtte, som kan bistå de patienter, som ønsker det, ved en dialog med sundhedsvæsenet. Patientstøtten skal have kompetencer i relation til mægling, kendskab til sundhedsvæsenet og være uafhængig af det regionale system.

Tandklagesystemet

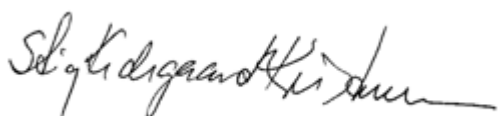
Vi er meget tilfredse med, at der sikres lægmandsrepræsentation i hhv. Regionstandklagenævnet og Landstandklagenævnet. Dog mener vi ikke, at en lægmand i Regionstandklagenævnet og to lægmænd i Landstandklagenævnet sikrer patienternes retssikkerhed. Det er

gældende praksis i alle andre nævn, at der er ligelig repræsentation af lægmænd og fagpersoner.

Det er yderst fornuftigt, at man også ved tandklager forsøger at samle klagerne, så forbrugerne kun skal henvende sig ét sted. Men det undrer os, at man ikke har været konsekvent og inkluderet forsikringsdelen, så anmeldelser til Tandlægenes Patientskedeforsikring også kunne sendes til Patientombudet. Vi vil påpege, at forbrugerne ikke har mulighed for at klage over deres tandlægeregning, sådan som systemet er indrettet i dag. Når dette er muligt på f.eks. advokatområdet, så burde det også kunne gøres på tandlægeområdet.

Generelt mener vi, at tandklagesystemet fortsat er ganske uoverskueligt for den enkelte forbruger, og at retssikkerheden i både anke- og erstatningssystemet er kritisabel. Vi anbefaler derfor, at man prioriterer en evaluering og revision af hele tandklagesystemet.

Med venlig hilsen



Stig Hedegaard Kristensen
Fungerende formand for Danske Patienter



Stig Langvad
Formand for Danske Handicaporganisationer



Rasmus Kjeldahl
Direktør for Forbrugerrådet