

Fra: Susanne Tarp
Sendt: 4. november 2009 11:42
Til: Sundhedsudvalget
Cc: Mette Hansen
Emne: Vedr.Forslag til nyt Patientklagesystem - fra 3 Patientambassadører

Til
Minister for Sundhed og Forebyggelse Jakob Axel Nielsen og
Folketingets Sundhedsudvalg.

Vedr. ændring af patientklagesystemet.

Det er en "ommer" !

På grundlag af det udspil som foreligger nu, så opfordrer vi ministeren for Sundhed og Forebyggelse og Folketingets Sundhedsudvalg til at foretage ændringer af radikal art, som i højere grad vil tilgodese patienter og patienternes rettigheder i et kommende klagesystem.

Vi har en stor frygt for, at hvis det nuværende lovforslag vedtages med de små forbedringer, som der er lagt op til, vil det betyde, at patienter i de næste mange år skal trækkes med et utilfredsstillende klagesystem. DERFOR ER VORES HÅB AT FØLGENDE ARGUMENTER VIL GIVE ANLEDNING TIL GRUNDLÆGGENDE ÆNDRINGER AF LOVFORSLAGET.

- Uvildighed og retssikkerhed er nøgleord, hvis en patient skal følge sig retfærdigt behandlet. Netop her er lovforslaget helt utilstrækkeligt. Vi ser absolut ingen forbedring i forhold til det nuværende system af patienternes retssikkerhed eller sikkerhed for, at patienternes klagesager i fremtiden bliver behandlet af "uvildige" sagsbehandlere og eksperter. Lovforslaget peger på, at med en udbygning af lægmandsrepræsentationen i Disciplinærnævnet og med fjernelsen af Embedslægeinstitutionens forsinkende led i forbindelse med sagsbehandlingen, vil der ske en forbedring af patienternes retssikkerhed. Vi forundres dog over, at der i Patientombudet ingen lægmandsrepræsentation vil være. Set fra vores stol er det stort set ligegyldige "forbedringer", som ikke gavner patienternes retssikkerhed, men som i et politisk spil kan bruges til at bevise den "gode vilje". I fremtiden vil patienterne fortsat føle sig dybt krænket, fordi patienterne vil føle, at de ikke bliver hørt.

Det er et gennemgående træk i lovforslaget, at patientens "stemme" mangler.

- En patient kan eksempelvis efterfølgende ikke klage over en sundhedsperson i disciplinærnævnet, hvis Patientombudet ikke har udtrykt kritik over et samlet behandlingsforløb. En patient vil således ikke samtidig kunne klage over et samlet behandlingsforløb (systemfejl) og over bestemte sundhedspersoner. Vi ser her en stor risiko for, at mange berettigede klager vil blive bremset her. Bestemmelsen ser vi som en bekymrende forenkling af klagesagerne, som vil stille patienterne dårligere end i dag.
- Patientombudet vil ikke kunne tage sager op af egen drift eksempelvis på grundlag af sag i pressen.

- Det nye udspil har valgt at se helt bort fra etablering af et mediator- og undskyldningssystem, hvilket er meget skuffende. Det skal være muligt for en patient, som ønsker at klage, at vedkommende som første led i klagesystemet kan vælge en uvildig mediator. Den regionale indgang via Patientkontorerne vil ikke være at betragte som en uvildig instans og vil derfor ikke kunne påtage sig en mediatorfunktion.

For en patient som har været udsat for en fejl eller en utilsigtet hændelse er det vigtigt at,

- det er muligt at få en forklaring fra personalet: Hvorfor skete det? Hvad gik galt? Kunne vi have gjort noget anderledes?
 - det er muligt at få en undskyldning. Som patient har man behov for anerkendelse af, at der har fundet en fejl eller en utilsigtet hændelse sted, og at systemet og personalet beklager det, man har været udsat for.
 - systemet og personalet tager ved lære og ændres, så fejlen ikke finder sted igen, og at ens erfaringer som patient indgår i forebyggelsen. Som patient har man brug for at vide, at denne læring har fundet sted, så ens oplevelse kan bidrage til at forebygge at andre bliver udsat for det samme. Det vil kræve en kulturændring blandt personalet og kræve at denne læring vil komme til at indgå som et naturligt element i alle sundhedsfaglige uddannelser.
- Lovforslaget nævner i helt uforpligtende vendinger vigtighed af, at der drages læring af de mange klagesager, men helt uden nogle anvisninger på, hvordan disse kategoriseret og anvendes i læringsøjemed i sundvæsnet.

Vi håber, at ministeren og Folketingets Sundhedsudvalg vil indarbejde ovennævnte synspunkter i et helt nytænkt patientklagesystem.

WHO- Patientambassadør

Lise Christansen

Eva Simonsen

Susanne Tarp

Lise Christiansen: Lise.christiansen@pc.dk Forfatter til vedhæftede oplæg til debatten - "Nyt Patientklagesystem – En patients oplevelse med Patientklagesystemet".

Eva Simonsen: evasimonsen@it.dk Forfatter til "Patientsikkerhedens blinde vej fra 2004"

Susanne Tarp: Susanne.Tarp@mail.dk: Medlem af Sundhedsvæsenets Patientklagenævn 1997-2007