



FORBRUGERRÅDET

- for retten til lige muligheder



Danske Handicaporganisationer

Til: Minister for sundhed og forebyggelse
Jakob Axel Nielsen og medlemmerne af
Folketingets Sundhedsudvalg

11. november 2009
js@handicap.dk

Patienterne må ikke glemmes i det nye patientklagesystem

Danske Handicaporganisationer, Danske Patienter og Forbrugerrådet har to afgørende ønsker til det kommende patientklagesystem; lægmandsrepræsentation i Patientombudet og uafhængig patientstøtte til ligeværdig dialog med sundhedsvæsenet.

Lægmandsrepræsentation i Patientombudet

I det aktuelle lovudkast er der lagt op til rent administrative afgørelser uden nogen form for lægmandsrepræsentation i Patientombudet. Argumentet er, at der ikke skal stilles samme krav til retssikkerhed for patienter og sundhedspersoner i Patientombudet, når der er tale om forløbsklager over sundhedsvæsenets og ikke sundhedspersoners faglige virksomhed.

Vi finder det retssikkerhedsmæssigt meget utilfredsstillende, hvis behandlingen af klager over det samlede patientforløb ikke kommer til at omfatte et lægmandselement. Afgørelserne i Patientombudet vil ofte bero på en skønsmæssig vurdering af, om et konkret forløb har levet op til den "almindelige anerkendte faglige standard". Patientperspektivet er i den forbindelse helt afgørende for, at sagen bliver belyst tilstrækkeligt nuanceret. Afgørelserne må ikke alene bero på sundhedsfaglig ekspertise. Både sundhedsprofessionelle og patienter har viden og erfaringer, som er nødvendige for at kvalificere og skabe tillid til afgørelserne af forløbsklager og for udvikling af normer for standarder. Patientperspektivet er også afgørende, fordi patienterne afskæres fra at klage til disciplinærnævnet, hvis Patientombudet afviser en klage.

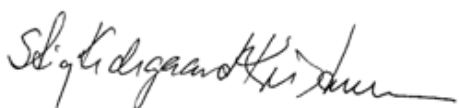
Lægmandselementet er med andre ord helt afgørende for både sagens behandling og for befolkningens tillid til klagesystemet. Der kan evt. søges inspiration til den konkrete konstruktion ved at kigge på ankesystemet på beskæftigelses- og socialområdet.

Uafhængig patientstøtte i dialogen med sundhedsvæsenet

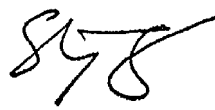
Mange patienter, der har været udsat for et dårligt forløb i sundhedsvæsenet, ønsker ikke at klage. De ønsker primært en forklaring og evt. en undskyldning samt en forvisning om, at andre borgere skånes for lignende oplevelser. Det er derfor positivt, at hele sundhedsvæsenet fremover bliver forpligtet til at tilbyde en dialogbaseret løsning, når en borger har haft en dårlig oplevelse i sundhedsvæsenet.

Det er imidlertid afgørende at forstå, at der er tale om et asymmetrisk forhold – patienterne vil altid være ”den lille” i dialogen med sundhedsvæsenet. Derfor er der behov for en uafhængig patientstøtte, der kan bistå patienten, såfremt han/hun ønsker det. Med en sådan mulighed vil flere patienter forventeligt gøre brug af den lokale dialog. Dels fordi de vil opleve, at det nytter noget, og dels fordi de vil opleve det som et trygt alternativ til en formel klage. Der kan evt. findes inspiration i den uafhængige patientstøtteordning, som har fungeret i en årrække i det engelske sundhedsvæsen.

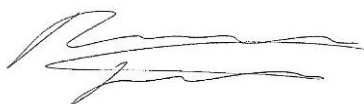
Med venlig hilsen – og håb om at ovenstående indarbejdes i det nye patientklagesystem



Stig Hedegaard Kristensen, fungerende
formand for Danske Patienter



Stig Langvad, formand for Danske Handicap-
organisationer



Rasmus Kjeldahl, direktør for Forbrugerrådet