



Holbergsgade 6
DK-1057 København K

T +45 7226 9000
F +45 7226 9001
M sum@sum.dk
W sum.dk

Dato: 28. april 2014
Enhed: Sundhedsjura og lægemiddelpolitik
Sagsbeh.: DEPM AKI
Sags nr.: 1010883
Dok. nr.: 1354536

Kommissorium for evaluering af patientklagesystemet

1. Baggrund

Med en ændring til lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet (lov nr. 706 af 25. juni 2010), der trådte i kraft den 1. januar 2011, skete en række ændringer i patientklagesystemet. Hovedformålet hermed var (A) at give patienterne bedre klagemuligheder og lettere klageadgang, samt (B) mulighed for en hurtigere afgørelse af klager, og yderligere (C) at der i endnu højere grad end hidtil skulle ske læring i hele sundhedsvæsenet på baggrund af patienternes henvendelser.

Som væsentligste ændringer kan fremhæves:

- Nedlæggelse af Sundhedsvæsenets Patientklagenævn og oprettelse af Patientombuddet som en entydig klageindgang samt oprettelse af Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn og Det Psykiatriske Ankenævn.
- I Patientombuddet samles en række funktioner, der hidtil har været varetaget af andre myndigheder, herunder sekretariatsbetjening af forskellige nævn (Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn, Patientskadeankenævnet og Lægemedelskadeankenævnet, Det Psykiatriske Ankenævn), oplysning af klagesager og rapporteringssystemet for utilsigtede hændelser.
- Mulighed for at klage til Patientombuddet over sundhedsvæsenets faglige virksomhed (forløbsklager).
- Tilbud til patienter, der ønsker at klage, om mulighed for dialog med regionen.
- Mulighed for at klage over myndigheders manglende efterlevelse af visse patientrettigheder.

Det fremgår af lovforslaget (L 130/2010) samt Folketingets Sundhedsudvalgs betænkning vedrørende lovforslaget, at regeringen, når det nye patientklagesystem har været i funktion i nogle år, vil iværksætte en evaluering, der kan belyse

- om tilbuddet om dialog fungerer, herunder den klageafbødende effekt, patienternes adgang til bisidder, samt eventuel udvidelse til kommunale sundhedsydelse,
- om det forudsatte samarbejde mellem myndighederne om læringen fungerer hensigtsmæssigt, herunder patientvejledernes rolle og Det Rådgivende Praksisudvalgs rolle,
- udviklingen i antallet af klager og udviklingen i de gennemsnitlige sagsbehandlingstider,
- patienternes tilfredshed med det nye klagesystem og
- om ændringerne i tandklagesystemet fungerer efter hensigten.

Videre fremgår, at evalueringen skal være afsluttet senest den 31. december 2014.

2. Opgavebeskrivelse

Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse gennemfører med inddragelse af relevante aktører, jf. pkt.3, evalueringen af det nye patientklagesystem.

Genstanden for evalueringen er at undersøge, om hovedformålet med det nye patientklagesystem er opfyldt, jf. pkt.1., eller om der er områder inden for patientklagesystemet, hvor der er behov for justeringer, herunder om dialogordningen også skal indføres for klager om kommunale sundhedsydelse.

A) Det undersøges således, om patienterne har fået *bedre klagemuligheder og lettere klageadgang*, herunder 1) om Patientombuddets funktion som entydig klageindgang opfylder sit formål, 2) om muligheden for at klage over behandling i sundhedsvæsenet fungerer tilfredsstillende (forløbsklager), 3) om tilbudet om dialog fungerer tilfredsstillende for patienterne, herunder adgangen til bisidder, samt 4) om adgangen til at klage over myndighedernes manglende efterlevelse af visse patientrettigheder er tilstrækkelig, eller om klagemulighederne skal udvides til områder, der efter gældende ret ikke er omfattet, herunder f.eks. kommunalbestyrelsens afgørelser om alkohol- og stofmisbrugsbehandling efter sundhedslovens kap. 40 og 41.

Som led i belysningen af ovenstående gennemføres en undersøgelse af patienternes tilfredshed med det nye patientklagesystem. I denne sammenhæng bemærkes, at det af Patientombuddets resultatkontrakt for 2014 fremgår, at der gennemføres patienttilfredshedsundersøgelser for henholdsvis erstatningsankesager og patientklagesager til undersøgelse af, hvorvidt Patientombuddets afgørelser er forståelige for patienten, og om patienten følger sig informeret i sagsbehandlingen. Fsva. patienttilfredshedsundersøgelsen for patientklagesager gennemføres denne som led i ministeriets overordnede evaluering, hvorimod Patientombuddets undersøgelse af erstatningsdelen ikke berøres af ministeriets evaluering.

B) Endvidere undersøges, om ændringerne i klagesystemet har medført en udvikling i *antallet af klager* og i den gennemsnitlige *sagsbehandlingstid*, herunder hvordan udviklingen har været i forhold til 1) patientklagesager vedr. konkrete sundhedspersoner, 2) de såkaldte forløbsklager, 3) psykiatriske ankesager og 4) rettighedsklager.

I den forbindelse undersøges betydningen af, at 4) sekretariatsbetjeningen af Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn og Det Psykiatriske Ankenævn er samlet i Patientombuddet, at 5) Patientombuddet oplyser klagesager, samt 6) om tilbuddet til patienterne om dialog med regionerne har den forventede væsentlige klageafbødende effekt.

C) Det undersøges også, hvordan patientklagesystemet bidrager til læring i sundhedsvæsenet. Det søges belyst, 1) hvordan Patientombuddets opsamlings- og formidlingsindsats (årsrapport, praksissammenfatninger, temarapporter) af viden anvendes til læring i sundhedsvæsenet og af sundhedsvæsenets aktører. I læringsøjemed søges også belyst, 2) betydningen af, at en række funktioner i klagesystemet nu er samlet i Patientombuddet, og de heraf føl-

gende muligheder for tværgående analyser og identifikation af sammenhænge, der hidtil har været overset.

Det søges ligeledes belyst hvordan 3) Patientombuddets samarbejde med tandklagesystemet, kommuner, regioner, herunder de regionale patientkontorer, Patientforsikringen, Sundhedsstyrelsen og Det Rådgivende Praksisudvalg fungerer i læringsøjemed.

Endelig undersøges 4) hvilken betydning dialogordningen har for læring i regionerne og i praksissektoren.

D) Det undersøges, om ændringerne i tandklagesystemet, herunder sammensætningen med forbruger- og patientrepræsentanter fungerer efter hensigten. Endvidere belyses erfaringerne med tandklagesystemet med henblik på at kunne danne grundlag for stillingtagen til, om tandklagesystemet skal videreføres.

3. Organisering

Evalueringen gennemføres af Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse. Med henblik på undersøgelse af det under pkt. 2 beskrevne vil ministeriet inddrage andre relevante myndigheder (kommuner, regioner, herunder de regionale patientkontorer, Patientombuddet, Sundhedsstyrelsen og Det Rådgivende Praksisudvalg) og organisationer (Patientforsikringen, tandklagesystemet og patientorganisationer).

I forbindelse med gennemførelse af evalueringen vil ministeriet efter behov inddrage sagkyndig ekstern bistand. Ministeriet forventer i den forbindelse at indhente tilbud fra forskere og evalueringseksperter på universiteter, evalueringsinstitutter samt private management- og konsulentvirksomheder.

4. Tidsplan

Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse påbegynder forberedelserne til evalueringen i marts 2014.

Primo 2. kvartal forventes tilbud fra eksterne konsulenter, eksperter mv. indhentet.

I 2. kvartal gennemføres de under pkt. 2 A nævnte brugertilfredshedsundersøgelser, herunder den i resultatkontrakten forudsatte patienttilfredshedsundersøgelse, bortset fra erstatningsankesager, samt evalueringen af tandklagesystemet (pkt. D)

I 3. kvartal gennemføres de resterende dele af evalueringen (pkt. B og D).

I 4. kvartal afsluttes evalueringen med konklusioner, herunder med forslag til forbedringer og ændringer af det nuværende klagesystem.

Primo 2015 vurderes evalueringens resultater og forslag, og afhængig deraf tages der stilling til den videre proces, herunder evt. behov for lovændringer.