



Holbergsgade 6  
DK-1057 København K

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

Dato: 22. september 2015  
Enhed: Sundhedsjura og lægemid-  
delpolitik  
Sagsbeh.: DEPMAKI  
Sagsnr.: 1505172  
Dok. nr.: 1772018

Folketingets Sundheds- og Ældreudvalg har den 31. august 2015 stillet følgende spørgsmål nr. 64 (alm. del) til sundheds- og ældreministeren, som hermed besvares.

Spørgsmål nr. 64:

”Vil ministeren redegøre for, hvordan man i forlængelse af evalueringen af patientklagesystemet, herunder evalueringen af dialogsamtaler har inddraget pårørendes og patienters negative oplevelser med dialogsamtaler?

Spørgsmålet har tidligere været stillet i Sundheds- og Forebyggelses, jf. folketings-samlingen 2014-15, 1. samling, SUU alm. del - spørgsmål 874.”

Svar:

Om dialogordningen kan jeg kort oplyse, at inden Patientombuddet behandler en klage vedrørende en sundhedsydelse i en region eller sundhedsfaglig virksomhed udøvet af en sundhedsperson i forbindelse med en regional sundhedsydelse, tilbyder ombuddet patienten en dialog med vedkommende region. Hvis patienten tager imod tilbuddet, sendes klagen til regionen, som tager kontakt til patienten og indgår aftale om afholdelse af en dialogsamtale.

Inden fire uger efter Patientombuddets fremsendelse af klagen til regionen giver regionen meddelelse til Patientombuddet om udfaldet af dialogen. Hvis patienten ikke ønsker yderligere behandling af sin klage, meddeler regionen med patientens accept dette til Patientombuddet, hvorefter klagen anses for bortfaldet. I modsat fald skal regionen derefter så hurtigt som muligt sende relevante oplysninger i sagen til Patientombuddet til brug for ombuddets behandling af sagen.

Til brug for besvarelsen af spørgsmålet har jeg indhentet bidrag fra Danske Regioner, der har oplyst følgende:

”Generelt inddrager regionerne patienter og pårørendes oplevelser med dialogsamta-  
ler i tilrettelæggelsen af samtalerne. Der sker derfor en løbende evaluering og tilpas-  
ning af dialogsamtalerne. Dette sker dog kontinuerlig og er uafhængig af den evalu-  
ring, der har været af patientklagesystemet.”

Jeg kan henholde mig til det af Danske Regioner oplyste.

Videre kan jeg oplyse, at det fremgår af evalueringen af patientklagesystemet, her-  
under dialogordningen, at alle parter, der har deltaget i interview, har givet udtryk  
for, at dialogordningen er et godt og vigtigt nyt tilbud til patienten og sundhedsvæse-  
net selv.

Videre fremgår det, at 31 pct. af respondenterne i den spørgeskemaundersøgelse,  
der er gennemført som led i evalueringen, har valgt at deltage i en forudgående dia-  
log med ansatte i sundhedsvæsenet.

I evalueringen fortolkes resultatet således, at når en tredjedel tager i mod et nyt tilbud, så er det fordi, der er efterspørgsel efter det. Det er derfor godt, at muligheden nu er til stede.

I evalueringen bemærkes det dog også, at selv om der er enighed om, at ordningen er god, viser forskellige aktørers udtalelser i interviews, at udførelsen i praksis kan være bedre.

På den baggrund hilser jeg det selvfølgelig velkomment, at der, som oplyst af Danske Regioner, pågår en løbende evaluering og tilpasning af dialogsamtalerne, herunder på baggrund af patienters og pårørendes oplevelser med dialogsamtalerne.

Afslutningsvist kan jeg oplyse, at jeg vil tage initiativ til en drøftelse med udvalget om det opfølgende arbejde med evalueringen af patientklagesystemet, herunder dialogordningen.

Med venlig hilsen

Sophie Løhde / Mads Kirkegaard