



Sundheds- og Ældreministeriet

Enhed: Primær Sundhed, Ældrepolitik og Jura
Sagsbeh.: DEPSIST
Koordineret med:
Sagsnr.: 1602216
Dok. nr.: 126444
Dato: 23. juni 2016

NOTAT

Notat om oversendelsesbrevets pkt. 6-9 - opfølgning på evalueringen af patientklagesystemet

Problemstilling/resumé

Den 5. november 2015 holdt ministeren møde med Jonas Dahl (SF), Liselott Blixt (DF), Jane Heitmann (V), MayBritt Kattrup (LA), Mette Abildgaard (KF), Flemming Møller Mortensen (S), Stine Brix (EL) og Carolina Meyer (ALT) om opfølgning på evalueringen af patientklagesystemet.

I den forbindelse tilkendegav ministeren, at hovedkonklusionerne fra COWI-rapporten viser, at der med ændringerne i patientklagesystemet pr. 1. januar 2011 er etableret et væsentligt forbedret patientklagesystem. Det giver patienterne gode muligheder for at komme i dialog med og eventuelt klage over behandling i sundhedsvæsenet. Tiltag i form af dialogordning og forløbsklager har således vist sig at være rigtige.

Ministeren bemærkede i forlængelse heraf, at der også er en række udfordringer i tilknytning til patientklagesystemet, hvor der fortsat kræves en indsats fra de relevante parter, herunder Sundheds- og Ældreministeriet, Styrelsen for Patientsikkerhed, Danske Regioner og Tandlægeforeningen.

På mødet blev der fra ordførernes side udtrykt ønske om, at ministeren sørger for at få udarbejdet og eftersendt materiale om blandt andet:

- Anbefalinger til, hvordan der kan arbejdes med at sikre læring af patientklager m.v.
- Håndtering af udfordringer i tandklagesystemet, herunder bemærkninger til brev fra Forbrugerrådet Tænk
- Hvordan der fremadrettet kan arbejdes for at sikre bedre information om klagesystemet til klagerne
- Hvordan regionernes arbejde med dialogsamtaler håndteres

Løsning

Læring

Det følger af evalueringen, at evaluator i forhold til patientklagesystemets læringsaspekt vurderer, at forløbsklagerne generelt giver bedre læringsmuligheder end disciplinær-nævnsagerne. Evaluator ser dog også på læringsområdet et potentiale for forbedringer i forskellige sammenhænge.

I forbindelse med omorganisering af koncernens styrelser i oktober 2015 bad ministeren Styrelsen for Patientsikkerhed om at udarbejde en ny strategi for det samlede lærings-

stem mhp. at nytænke måden, hvorpå styrelsen arbejder på ift. at uddrage læring fra utilsigtede hændelser, klagesager m.v.

Styrelsen har nu udarbejdet en læringsstrategi, som oversendes til Sundheds- og Ældreudvalget. Det centrale i strategien er, at styrelsen i højere grad vil sammentænke viden og data om tilsyn, utilsigtede hændelser og klagesager i styrelsens læringsarbejde, herunder bl.a. med fokus på bedre at udnytte synenergipotentialet mellem det risikobaserede tilsyn og læringsarbejdet, bedre inddragelse af interessenter og mere målrettet kommunikation til de relevante målgrupper i sundhedsvæsenet.

Strategien er udarbejdet sammen med en række interessenter (bl.a. Danske Regioner, KL, Dansk Selskab for Patientsikkerhed og Danske Patienter).

Ministeriet vurderer, at strategien danner et grundlag for styrelsens videre arbejde med at forbedre og målrette styrelsens læringsaktiviteter, herunder ift. utilsigtede hændelser og patientklagesystemet.

Tandklagesystemet

Evalueringen peger på, at tandklagesystemet har en række styrker, som bør bibeholdes. Blandt styrkerne fremhæves den nemme klageadgang og brugen af uvildig besigtigelse af klagere forud for nævnbehandlingen. Desuden konkluderes det, at det fungerer godt med forbruger- og patientrepræsentanter i nævnene kombineret med den tandlægefaglige ekspertise.

Ministeriet opfatter rapportens evaluering af tandklagesystemet positivt. Det er på den baggrund ministeriets opfattelse, at de udfordringer, som evalueringen peger på, kan løses inden for nuværende rammer.

Ministeriet har bedt om en koordineret tilbagemelding fra Danske Regioner og Tandlægeforeningen om, hvor langt overenskomstens parter er med at gennemgå overenskomstens bestemmelser, og i hvilken udstrækning de udfordringer, som påpeges i evalueringen og af Forbrugerrådet Tænk, vil indgå i dette arbejde. Det bemærkes i den forbindelse, at det af tandlægeoverenskomsten fremgår, at patientklagesystemet skal evalueres, og såfremt evalueringen anbefaler, at tandklager fortsat skal behandles i et separat system, er parterne enige om, at overenskomstens bestemmelser gennemgås med henblik på, at systemet er ubureaukratisk, effektivt og værner om patienternes retsstilling.

Danske Regioner har meddelt, at der for nærværende ikke er aftalt konkrete tiltag med Tandlægeforeningen, men at Danske Regioner gerne vil tage initiativ til at iværksætte et arbejde, der kan forbedre systemet vedrørende læring, håndtering af gentagen kritik samt de udfordringer, Forbrugerrådet påpeger.

Bedre information om klagesystemet

Det følger af evalueringen, at patienterne med det nye klagesystem ikke har fået en lettere og mere entydig klageadgang. Klagesystemet vurderes at være blevet mere komplekst, og det stiller større krav til, hvordan klagesystemet introduceres for og kommunikeres til patienter og pårørende.

Ministeriet har bedt Styrelsen for Patientsikkerhed om bidrag til at løse denne udfordring.

Styrelsen for Patientsikkerhed har oplyst, at styrelsen i forbindelse med et større sprogprojekt har gennemskrevet sine klagevejledninger, så de bliver lettere at læse og forstå og ikke bærer præg af *juridisk embedsmandssprog*, som påpeget i evalueringen.

Klagevejledningerne er tilgængelige på styrelsens webside www.stps.dk, som gik i luften d. 4. januar 2016.

Websidens informationsarkitektur er bygget op efter et princip om segmentering af indhold, hvilket betyder, at der er en borgerrettet indgang.

Under indgangen for borgere findes punktet *Klage over sundhedsvæsenet*. Her ligger en letforståelig og overskuelig oversigt over klagesystemet formuleret med borgerrettede overskrifter, fx *Hvad vil du klage over?*, *Hvem ønsker du evt. kritik skal rettes mod?*, og *Sådan klager du*. Herudover er der links til de omskrevne klagevejledninger samt links til regionerne.

Styrelsen har i forlængelse af evalueringen aftalt med regionerne, at de opdaterer informationer på deres websider om, hvordan dialogen afholdes hos dem.

I den videre udvikling af styrelsens webside vil informationsarkitektur og sidenavigation blive justeret i forhold til data fra Google Analytics vedrørende de besøgendes bevægelser på websiden, så websiden bedst muligt understøtter et letforståeligt og – tilgængeligt klagesystem. Desuden vil udviklingen af websiden og styrelsens tilstedeværelse online inkludere et SEO-perspektiv, der har til formål at sikre, at borgere uden forhåndskendskab til styrelsen eller organiseringen af klagesystemet kan finde frem til relevante informationer via søgemaskiner. Endelig indgår det i overvejelserne omkring websiden at oprette en kontaktformular, som brugere kan benytte til kommentarer om websidens opbygning og indhold.

Styrelsen har også oplyst, at pr. 1. februar 2016 er patientklageskemaer digitale og tilgængelige via www.borger.dk som led i 4. bølge om obligatorisk digital selvbetjening. De nye digitale skemaer indeholder en klar beskrivelse af, hvilke oplysninger styrelsen skal have i forbindelse med behandling af en klage. De digitale skemaer bliver tilgængelige på www.borger.dk og fra forsiden af www.stps.dk.

Dialogsamtaler

Evalueringen peger også på, at indsatsen til dialogordningen kan styrkes.

Ministeriet har bedt Danske Regioner om en tilbagemelding på status for indsatsen i forhold til dialogordningen.

Danske Regioner har meddelt, at regionerne løbende arbejder på at udvikle og forbedre afholdelsen af dialogsamtaler. Danske Regioner vurderer, at der ved at arbejde struktureret med udnyttelse af potentialet i dialogordningen, er mulighed for at øge andelen af klagesager, der sendes i dialog og senere frafalder – ligesom det er muligt at øge den patientoplevede kvalitet.

Regionerne har, på basis af de erfaringer regionerne allerede har gjort sig på området, udarbejdet en række anbefalinger til, hvordan dialogen skal tilrettelægges og gennemføres. Det er i sundhedsdirektørkredsen besluttet, at der i de enkelte regioner kan arbejdes videre med anvendelse af anbefalingerne. Særligt peges der på ledelsesdeltagelse ved dialogmøderne samt en forventningsafstemning forud for dialogmødet, hvor også rammerne for tid, sted og indhold præciseres.

På dialogmøder i sygehussektoren er det primært den/de behandlingsansvarlige sundhedsperson(er) og/eller afdelingsledelsen, der har deltaget i dialogsamtaler i dialogmødet. Der opleves forskellige udfordringer ved afholdelse af disse dialoger, fx kan både læger og

patienter føle sig utrygge ved at skulle sidde over for hinanden udløst af et klageforhold. Der arbejdes, som nævnt løbende på at forbedre dialogerne.

Regioner nævner forskellige tiltag for at imødekomme udfordringerne med dialogsamtaler i praksissektoren blandt andet:

- Deltagelse af mediator
- Deltagelse af en anden læge end behandlende læge for, at patienten kan få faglig forklaring
- Tydelig og letforståelig kommunikation til patienten fra Styrelsen for Patientsikkerhed og regionerne

Danske Regioner konkluderer, at en systematisk implementering af disse forslag kan forudsætte dels en formaliseret proces for dialogsamtaler, herunder med pligt for de praktiserende sundhedspersoner til deltagelse i dialogsamtaler, og dels at regionerne tilføres midler til løsning af opgaven.