



Holbergsgade 6  
DK-1057 København K

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

Folketingets Sundheds- og Ældreudvalg

Dato: 13-11-2017  
Enhed: JURPSYK  
Sagsbeh.: DEPTBH  
Sagsnr.: 1707523  
Dok. nr.: 460137

Folketingets Sundheds- og Ældreudvalg har den 16. oktober 2017 stillet følgende spørgsmål nr. 54 (Alm. del) til sundhedsministeren, som hermed besvares. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Flemming Møller Mortensen (S).

Spørgsmål nr. 54:

”Ministeren bedes redegøre for, hvordan regionerne i dag følger op på oplysninger fra klage- og erstatningssager, herunder om ministeren mener, at det er en effektiv måde at følge op på klage- og erstatningssager?”

Svar:

Jeg har til brug for besvarelsen anmodet Danske Regioner om bidrag.

Danske Regioner har oplyst, at når der foreligger en klage- eller erstatningssag ved afdelingerne på regionernes hospitaler behandles de lokalt i de enkelte regioner og på det hospital, hvis afdeling er berørt.

Danske Regioner har beskrevet et typisk forløb for opfølgning på en klagesag. De oplyser, at hospitalsafdelingerne har et system, hvor alle klageafgørelser udleveres via klinikchefen/afdelingsledelsen med bemærkninger til klinikledelsessekretær, afdelingssygeplejerske og oversygeplejerske i klinikken mhp. information ved næstkommende personalemøde/konference. Det er på mange måder i dag indarbejdet i hospitalets kvalitetsafdelings daglige arbejde og foregår i samarbejde med afdelinger og lokale kvalitets- og patientsikkerhedskoordinatorer.

Konkret ligger ansvaret for opfølgning på klagesagerne på de enkelte afdelinger hos afdelingsledelserne. Afdelingsledelsen orienterer klinikchefen i den pågældende klinik og besvarelsene bliver indsendt af den berørte klinik. Afdelingerne drøfter klagesager på deres ledelsesmøder mhp. at spotte mønstre i klagerne, som udgangspunkt for læring til hele klinikken. Forløbet drøftes også med de implicerede faggrupper og personale, mhp. at afgøre i hvilket omfang, en klage evt. skal føre til systematiske ændringer eller forbedringer. Klagesager kan ligeledes drøftes i centerrådet/kvalitetsråd mhp. læring til alle klinikker i centret. Den videre håndtering af klagen, herunder indhentning af udtalelse fra involverede, gennemførelse af dialogsamtale mv. sker i koordination mellem klinikledelsens sekretær og klinikchefen.

De sundhedsfaglige medlemmer af direktionen på hospitalet gennemlæser alle klagesager fra Patienterstatningen. Der udarbejdes en statistik på det samlede klage- og erstatningsområde to gange årligt, som drøftes mellem hospitalets direktion og afdelingsledelserne.

I forhold til opfølgning på en erstatningssag har Danske Regioner ligeledes beskrevet et typisk forløb herfor.

De oplyser, at hvis afgørelsen i en erstatningssag giver medhold til patienten og/eller der er kritik af hospitalet, tager afdelingen stilling til om procedure eller arbejdsgange skal ændres som følge af afgørelsen, ligesom afdelingsledelsen kan afgøre, at ændring af procedure ikke er nødvendig. I disse tilfælde skal afgørelsen begrundes.

Afdelingsledelsens bemærkninger til afgørelsen forelægges den lægefaglige direktør til godkendelse, i forhold til om opfølgningen er tilstrækkelig.

Som det fremgår af min samtidige besvarelse af spørgsmål 57, har Danske Regioner og Patienterstatningen indgået en aftale om, at der i Patienterstatningen iværksættes et it-udviklingsprogram, som indebærer, at regionerne fremover vil få elektronisk besked, når et behandlingssted har oversteget den kritiske skadesfrekvens (det normale skadesbillede) inden for et speciale. Ligesom der vil ske en udbygning, så der tilgår information om skadesfrekvens et mere specifikt niveau. Løsningen forventes i drift senest 1. marts 2018.

Derudover kan jeg henvise til min besvarelse af samrådsspørgsmål G, hvor jeg oplyste, at jeg har bedt ministeriet om at undersøge, om der kan iværksættes yderligere initiativer til at sikre en mere effektiv opfølgning på klage erstatnings- og tilsynssager.

Med venlig hilsen

Ellen Trane Nørby / Trine Berner Madsen