

Godt på vej mod et sundere Danmark Handout 8

Ny patientombudsmand vil give patienterne nem og hurtig klageadgang

Regeringen vil skabe et enklere og smidigere patientklagesystem, forbedre patienternes klagemuligheder og systematisk opsamle patienternes erfaringer og bruge dem til gavn for kommende patienter. Patienterne skal samtidig have en udvidet adgang til at klage over samlede behandlingsforløb og tilsidesættelse af deres patientrettigheder så som frit valg, sygehusbehandling i udlandet og kontaktpersonordning.

Etableringen af et nyt patientklagesystem vil således styrke patienternes rettigheder og tilgodese sundhedsvæsenets behov for, at der tages ved lære af patienternes oplevelser.

Regeringen vil samle funktioner, der hidtil har været spredt på flere myndigheder, i en større og stærkere organisation: Patientombudet. Det skal ske for at sikre fuldt udbytte af den viden, der ligger i klagesystemet og i rapporteringerne om utilsigtede hændelser. Det vil samtidig give kortere sagsbehandlingstider til gavn for patienterne på grund af bedre ressourcudnyttelse.

Klager over konkrete sundhedspersoner skal som hidtil behandles af et nævn, der fremover sekretariatsbetjenes af Patientombudet.

Organiseringen af et nyt patientklagesystem.

Regeringen vil etablere et nyt patientklagesystem, som skal sikre patienterne en bedre retsstilling, én klageindgang, hurtigere sagsbehandlingstider og øget læring. Patientklagenævnets nuværende sekretariat omdannes derfor til en samlet organisation - Patientombudet - bestående af:

- Patientklagenævnets sekretariat
- Embedslægernes del af klagesagsoplysningen fra det nuværende patientklagesystem (i dag placeret i Sundhedsstyrelsen),
- Opgaver i relation til utilsigtede hændelser (i dag placeret i Sundhedsstyrelsen),
- Sekretariatet for Patientskadeankenævnet og Lægemiddelskadeankenævnet,
- Opgaver i relation til udvidelsen af patientklagesystemet som følge af kvalitetsreformen og finansloven for 2009 (nye klagetyper og øget læring)

Der lægges op til et tæt samarbejde mellem den nye institution og de regionale patientkontorer. Patientombudet og de enkelte regioner skal bl.a. indgå aftaler om fælles erfaringsopsamling.

Patientombudet udarbejder med inddragelse af de regionale patientkontorer årligt en rapport om udviklingen i antal klager og de initiativer, som de måtte give anledning til. Regionsrådene skal redegøre for, hvordan der i den enkelte region følges op på rapporterne.

Et tæt samarbejde mellem Patientombudet og Sundhedsstyrelsen vil sikre, at den viden, som Patientombudet indsamler om behandlingsmæssige forhold, indgår i grundlaget for Sundhedsstyrelsens sundhedsfaglige vejledninger og tilsyn.