

Hørings svar til Lov om ændring af klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet og lov om autorisation af sundhedspersoner og sundhedsfaglig virksomhed

DEN LÆGEFAGLIGE TÆNKETANK, ATLAS

LENA GRAVERSEN, GORM GREISEN, MIA GALL GRANDAHL

Hørings svar

Den Lægefaglig tænketank, ATLAS har læst lovforslag til Lov om ændring af lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet og lov om autorisation af sundhedspersoner og om sundhedsfaglig virksomhed og skal her komme med bemærkninger til forslaget.

ATLAS har følgende bemærkninger:

1. Det er ikke klart, hvad formålet med klagesystemet er. En patientrettighed, eller kilde til læring?
2. Det er ikke klart, at de foreslåede ændringer gør det lettere for patienter at finde den rette klagemulighed.
3. Det er uvist om patientklagesystemet giver tilstrækkelig værdi for patienterne og/eller om der kommer nok læring i forhold til ressourceforbruget.

Ad 1. Indledningsvist i de almindelige bemærkninger til lovforslaget er det angivet: "Det er helt afgørende for regeringen, at Danmark har et velfungerende patientklagesystem". Det fremgår ikke, hvorfor det er afgørende. Hvis de politiske og administrative formål angives, vil det forbedre mulighederne for senere at undersøge om loven virker efter hensigten.

Ad 2: I lovforslaget er der lagt op til, at klagesager, som udgangspunkt, skal begynde som forløbsklager. Patienten skal ikke længere vælge mellem klager over en enkelt person eller et forløb, men det alene gør det ikke gennemskueligt. Patienten skal også fremover vælge mellem serviceklage, utilsigtet hændelse, forløbsklage, bekymringshenvendelse eller erstatningssag. For at gøre systemet gennemskueligt og lettilgængeligt bør der være én fælles indgang for patienten og primær telefonisk hjælp med at finde det rette og få alt udfyldt.

Ad 3: Patienterne får, som svar på deres patientklage, et brev med en gennemgang af klagen, en lægefaglig vurdering og det juridiske grundlag for afgørelsen. Sådant en afgørelse kan være svær at læse og forstå og ATLAS stiller spørgsmålstegn ved værdien for patienten. ATLAS mener, at dialog samtaler har stor potentiel værdi for patienterne. ATLAS vil foreslå, at der som minimum i forbindelse med evalueringen af klagesystemet om 3 år, foretages en undersøgelse af patienternes oplevelse af og holdning til denne form.

ATLAS mener, at der ikke i det foreslåede patientklagesystem er et tilstrækkeligt stort fokus på læring. I lovforslaget anbefales det, at ledelsen på behandlingssteder fastlægger lokale retningslinjer for håndtering af klagesager. Vi vil foreslå, at for hver enkelt klage skal behandlingsstedet pålægges at beslutte om klagen giver anledning til læring/ændringer og tilbagerapportere dette. Vi foreslår, at det foregår samtidigt med Styrelsen For Patientsklagers sagsbehandling for at styrke aktualiteten.

I lovforslaget pålægges Styrelsen for Patientklager at offentliggøre flere afgørelser og flere praksissammenfatninger ud fra den betragtning, at det vil give mere læring. Desværre er dette ikke underbygget af viden om offentliggørelse af klager og praksissammenfatninger reelt giver forbedringer, så gentagelse af fejl undgås. Hertil skal bemærkes, at forbedringer i sundhedsvæsenet oftest kræver flere forskellige samtidige tiltag af både strukturel karakter og en kommunikationsindsats.

Atlas mener i øvrigt, at der et stort potentiale i dialog samtaler. Sundhedspersonalets møde med den personlige patientoplevelse kan øge motivationen til at ændre noget og kan give et mere præcist billede af, hvad der faktisk skete i forløbet og dermed et bedre grundlag for læring. Atlas foreslår at afholdelse af dialog samtaler og deres resultat indgår i afrapporteringen.

Proportionaliteten mellem ressourceforbruget og værdien er uvist. I de økonomiske beregninger er de timer, sundhedspersoner anvender på at finde relevant journalmateriale og komme med udtalelser, ikke beregnet eller estimeret. ATLAS anerkender, at forslaget om flere forløbsklager frem for individualsager vil være mindre belastende for den enkelte sundhedsperson, men der vil stadig være et betragteligt ressourceforbrug hos sundhedspersoner i forbindelse med klagesagsbehandling. I en tid hvor sundhedsvæsenet er presset bør dette indgå i den samlede vurdering af om patientklagesystemet er indrettet på en måde, så det giver mest mulig værdi.