



Kommissorium for undersøgelsen af patientklagesystemet

1. Indledning

På baggrund af den politiske aftale om en sundhedsreform, som blev indgået den 20. maj 2022, skal der nedsættes en arbejdsgruppe, som skal fortsætte undersøgelsen af patientklagesystemet, som skal være færdig i 2023.

Kommissoriet fastlægger arbejdsgruppens opgaver, organisering m.v.

2. Baggrund

Siden 1. januar 2011 har Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn behandlet klager fra patienter over autoriserede sundhedspersoners sundhedsfaglige virksomhed og forhold omfattet af sundhedslovens kapitel 4-7 og 9. Samtidig blev der, som noget nyt, fastsat mulighed for at klage til Patientombuddet (nu Styrelsen for Patientklager) over sundhedsvæsenets sundhedsfaglige virksomhed og forhold omfattet af sundhedslovens kapitel 4-9 med undtagelse af klager, hvor der i den øvrige lovgivning er foreskrevet en anden klageadgang.

Indenrigs- og Sundhedsministeriet har under inddragelse af en række interessenter igangsat en afdækning af, hvorvidt det gældende klagesystem kan forenkles og forbedres.

I den brede politiske sundhedsaftale, som blev indgået den 20. maj 2022, er det aftalt, at den igangværende undersøgelse skal have særligt fokus på, om der kan ske øget brug af dialogsamtaler og vejledning, så klagesagsbehandling undgås, men at læringen alligevel opnås. Det skal også belyses, om klagerne i højere grad kan behandles som forløbsklager frem for disciplinærnævnsager (sager om kritik af bestemte sundhedspersoner). Endelig skal det indgå, hvordan det samlede sundhedsvæsen i højere grad kan uddrage læring af sagerne.

Det er forudsat, at undersøgelsen skal være færdig i 2023.

3. Formål

Arbejdsgruppen skal afdække, hvordan patientklagesystemet fungerer for sundhedspersoner og patienter, samt drøfte mulige tiltag til forbedringer og forenklinger. Arbejdsgruppen vil have fokus på øget brug af læring og forstærkning af processen for dialog.

Arbejdsgruppen vil skulle arbejde ud fra et formål om at skabe et patientklagesystem, hvor:

- adgangen til uvildig vejledning forbedres.
- der skabes rammer for, at flere sager kan afsluttes ved dialog.
- om klagerne i højere grad kan behandles som forløbsklager frem for klager over enkeltpersoner (disciplinærnævnsager) med henblik på en mere enkel klagesagsbehandling.
- der skabes grundlag for i højere grad at uddrage læring af patientklager.
- sagsbehandlingstiderne reduceres for klager og indklagede.

Arbejdsgruppens forslag skal være udgiftsneutrale for stat, regioner og kommuner.

4. Organisering

Undersøgelsen og forslag til en eller flere konkrete nye modeller anbefales udført gennem en arbejdsgruppe bestående af repræsentanter fra:

- Indenrigs- og Sundhedsministeriet (formand),
- Lægeforeningen (LF),
- Dansk Sygeplejeråd (DSR),
- Danske Patienter,
- Forbrugerrådet Tænk,
- Danske Regioner,
- Kommunernes Landsforening, og
- Styrelsen for Patientklager.

Afdelingschef Dorte Bech Vizard leder arbejdsgruppen.

5. Proces

Der vil blive afholdt sættemøde ultimo april 2023. Formanden fremlægger forslag til datoer for møderækken og emner til de respektive møder på sættemødet.

Emner:

- Afdækning af udfordringer ved det nuværende klagesystem med undersøgelser foretaget af LF, DSR, Danske Patienter og Forbrugerrådet Tænk.
- Mulige tiltag med henblik på:
 - bedre vejledning af patienterne.
 - øget afslutning af sager ved dialog.
 - bedre uddragning af læring.
 - reduceret sagsbehandlingstid for klager og indklagede.

Der vil blive afholdt i alt 5 møder i 2023, hvorefter der vil blive afholdt et afrapporteringsmøde, hvor deltagerne præsenteres for et slutpapir med forslag til mulige tiltag.

6. Sekretariat

Indenrigs- og Sundhedsministeriet betjener arbejdsgruppen med bistand fra Styrelsen for Patientklager.

Kontorchef Ulrich Stigaard Jensen leder sekretariatet.