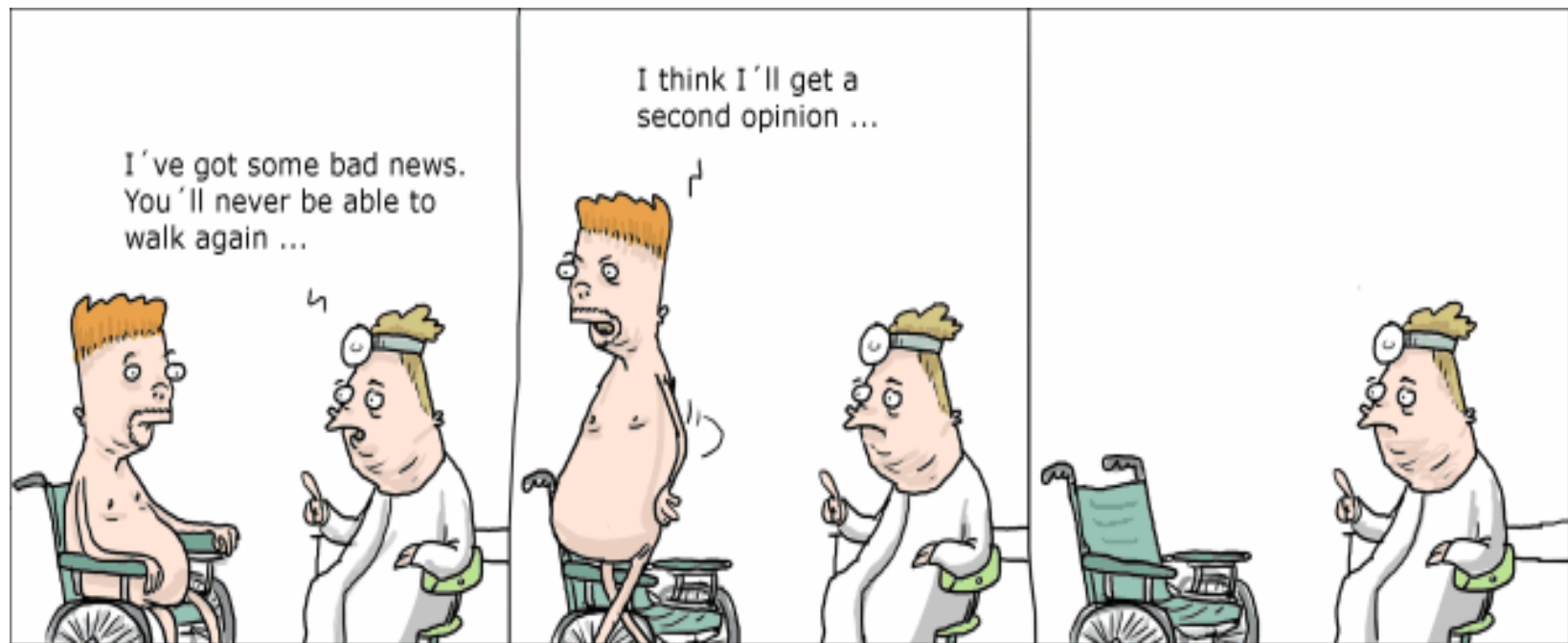


Nyt patientklagesystem i Danmark

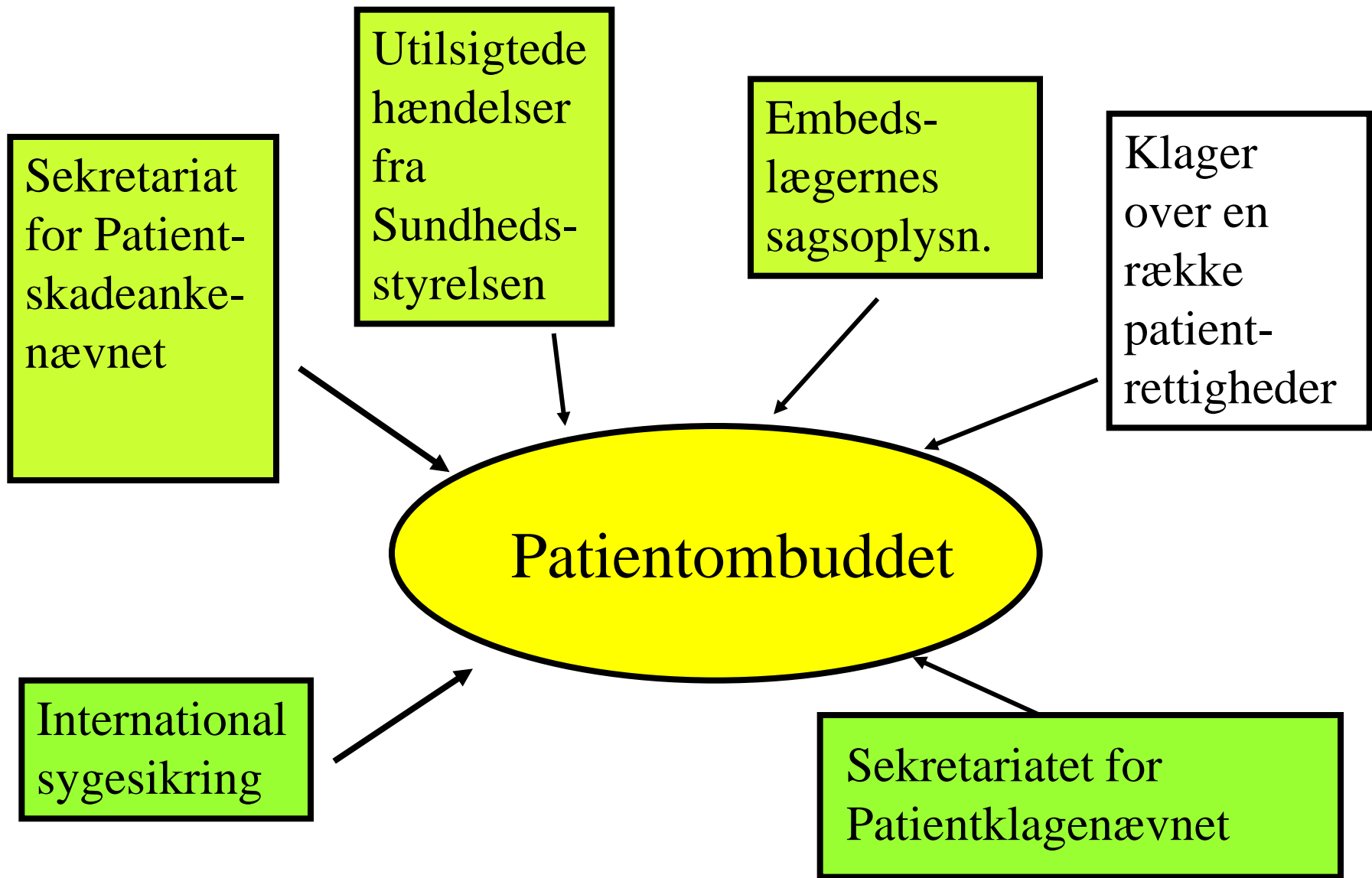


Hovedformål: styrke patienters retsstilling

- Bedre klagemuligheder
- Lettere klageadgang
- Hurtigere afgørelser
- Højere grad af læring

*Indført den 1. januar 2011
ved lov nr. 706 af 25. juni
2010*





Direktion

Administration
og service

International
sygesikring

Læringsenhed

Disciplinær-
nævn

Patientklage-
center

Erstatnings-
center

Patientskade-
Ankenævn

Psykiatrisk
Ankenævn

Lægemiddel-
skadeanke-
nævn



Patientombuddet

Nye klagemuligheder

Patientombudsafgørelser (POB) - klager over sundhedsvæsenets faglige virksomhed

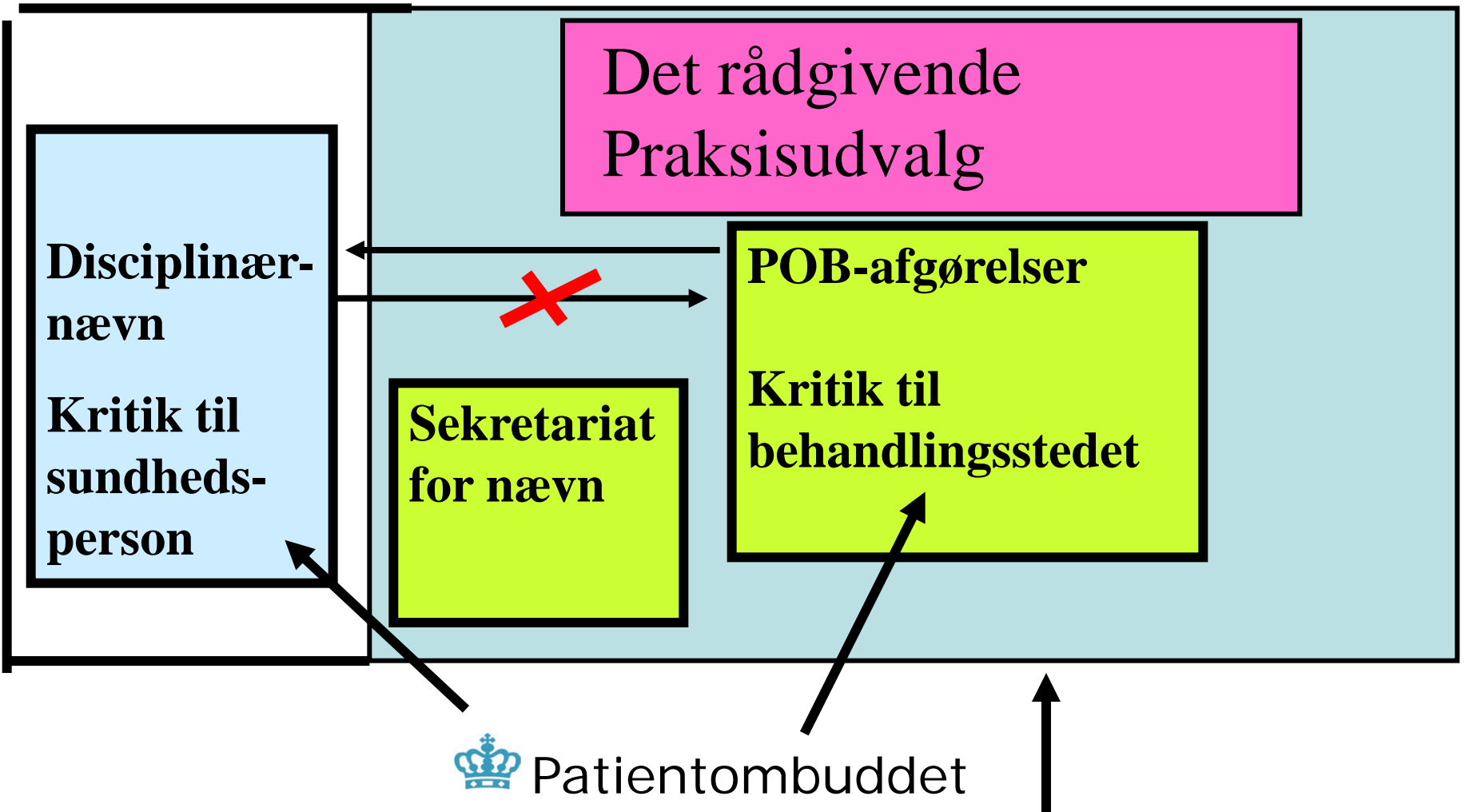
- Bedømmes ud fra ”normen for almindelig anerkendt faglig virksomhed”
- Omfatter også behandling mv. givet af en person, som ikke er omfattet af disciplinærnævnets kompetence
- Afgørelsen rettes mod sygehuset, klinikken, plejehjemmet mv.
- Ikke mulighed for indskærpelse eller oversendelse til anklagemyndigheden (det kan kun Disciplinærnævnet!)

Stadig adgang til klage over sundhedspersoner

- Nu til Disciplinærnævnet



Patientens valg af klagestype



Nye klagemuligheder

Rettighedsklager – afgøres af ombuddet

Anke over regioners/kommuners afgørelser om bla:

- Frit og udvidet frit sygehusvalg og øvrige frit valg-retigheder
- Maksimale ventetider for behandling af livstruende sygdomme
- Adgang til sygehusbehandling i udlandet med offentligt tilskud
- Kontaktperson
- Tolkebistand
- Omsorgs- og specialtandpleje og visse tilskud til tandpleje



Dialog

- Tilbud om dialog med regionen inden klagen behandles
- Frist 4 uger
- Regionens ansvar
- Forskellige fremgangsmåder i de enkelte regioner – ingen formkrav



Formål:

- Øget lokal læring
- Afklare misforståelser og virke klageafbødende



Dialog



Foreløbige erfaringer:

- Ca. 200 klagesager i dialog = ca. 14 pct. af alle nye klager efter 1/1-2011
- Ca. 40 pct. af alle sager i dialog afsluttes, dvs. klagen bortfalder !!!

Øget læring og patientsikkerhed

- Dialog i regionen giver øget og hurtig lokal læring – f.eks. ændrede procedurer, bedre kommunikation/information, bedre metoder m.v.
- Samlingen af funktioner i Patientombuddet giver:
 - Centralt overblik over tilgængelig viden fra klagesystemet, rapporteringen af utilsigtede hændelser og erstatningssystemet
 - Bedre mulighed for tværgående analyser



Øget læring og patientsikkerhed

- Patientombuddet skal aktivt formidle viden til alle relevante aktører, herunder regioner og kommuner
(publikationer, undervisning, nyhedsbreve, OBS-meddelelser, offentliggørelse af afgørelser – opsamling af viden i Patientombuddets årsrapport)
- Det er regioners og kommuners ansvar at omsætte viden til nye initiativer m.v.
- Pligt for regioner og kommuner til at afgive redegørelse om initiativer senest 6 mdr. efter Patientombuddets årsrapport



Offentliggørelse af afgørelser (videreført)

- Ca. 2 % af alle årets afgørelser offentliggøres med navn

(indskærpelser, 3 kritik-sager på 5 år, kosmetisk behandling)

- Ca. 10 % af alle afgørelser med kritik offentliggøres med navn

Desuden anonymiserede offentliggørelser

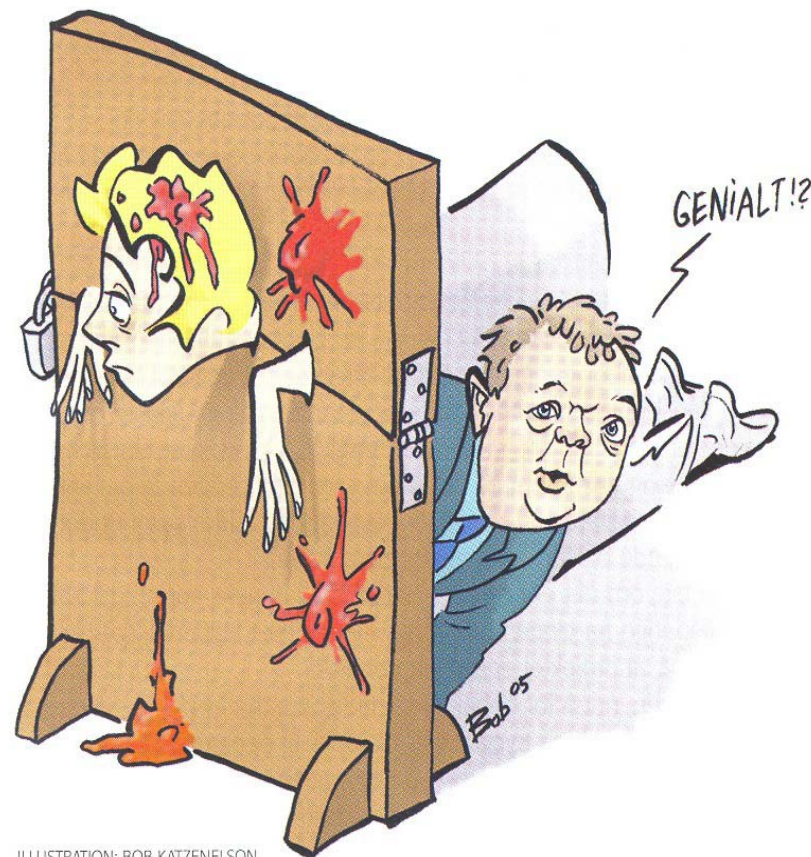


ILLUSTRATION: BOB KATZENELSON

Spørgsmål?

Tak for opmærksomheden!

