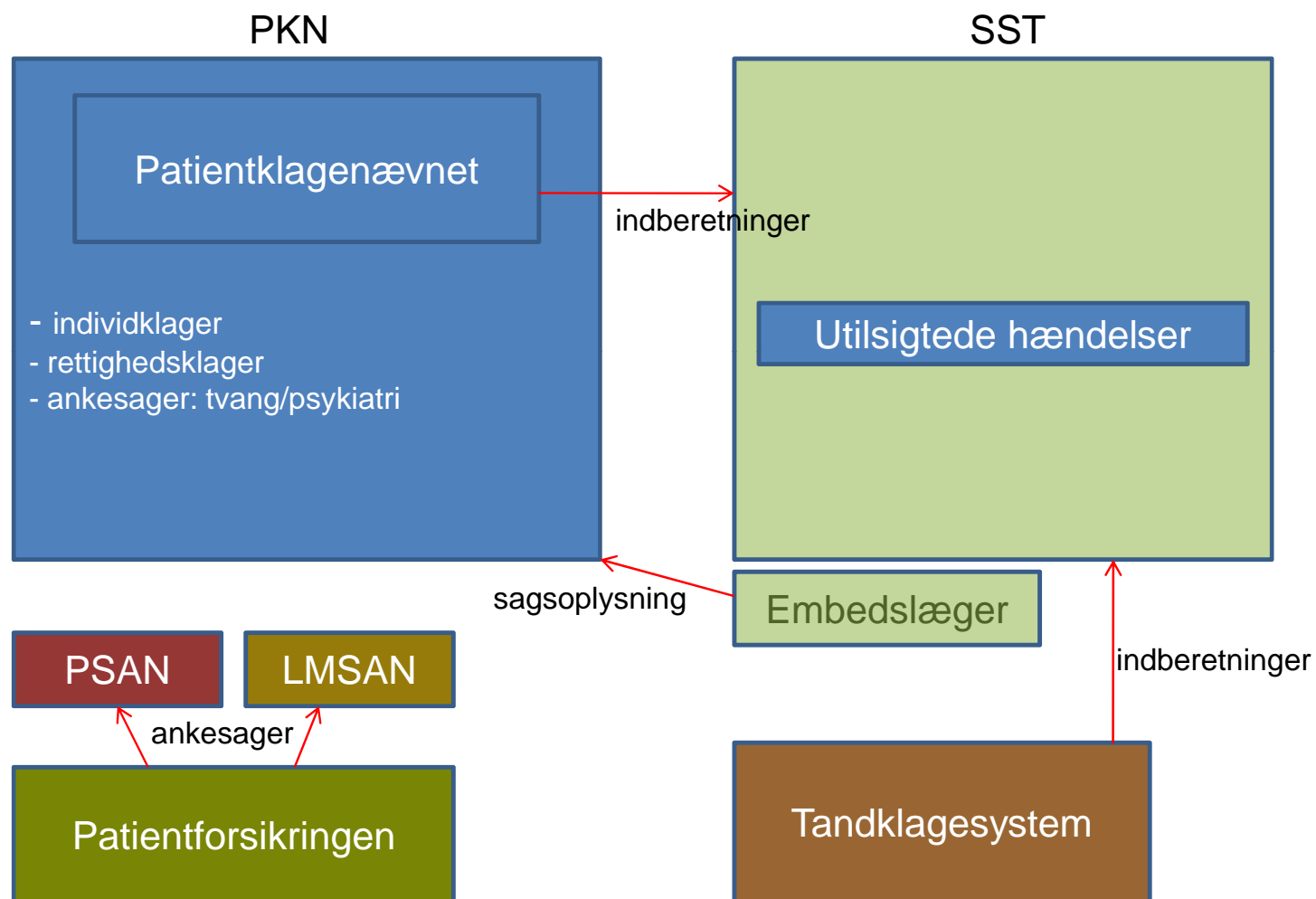
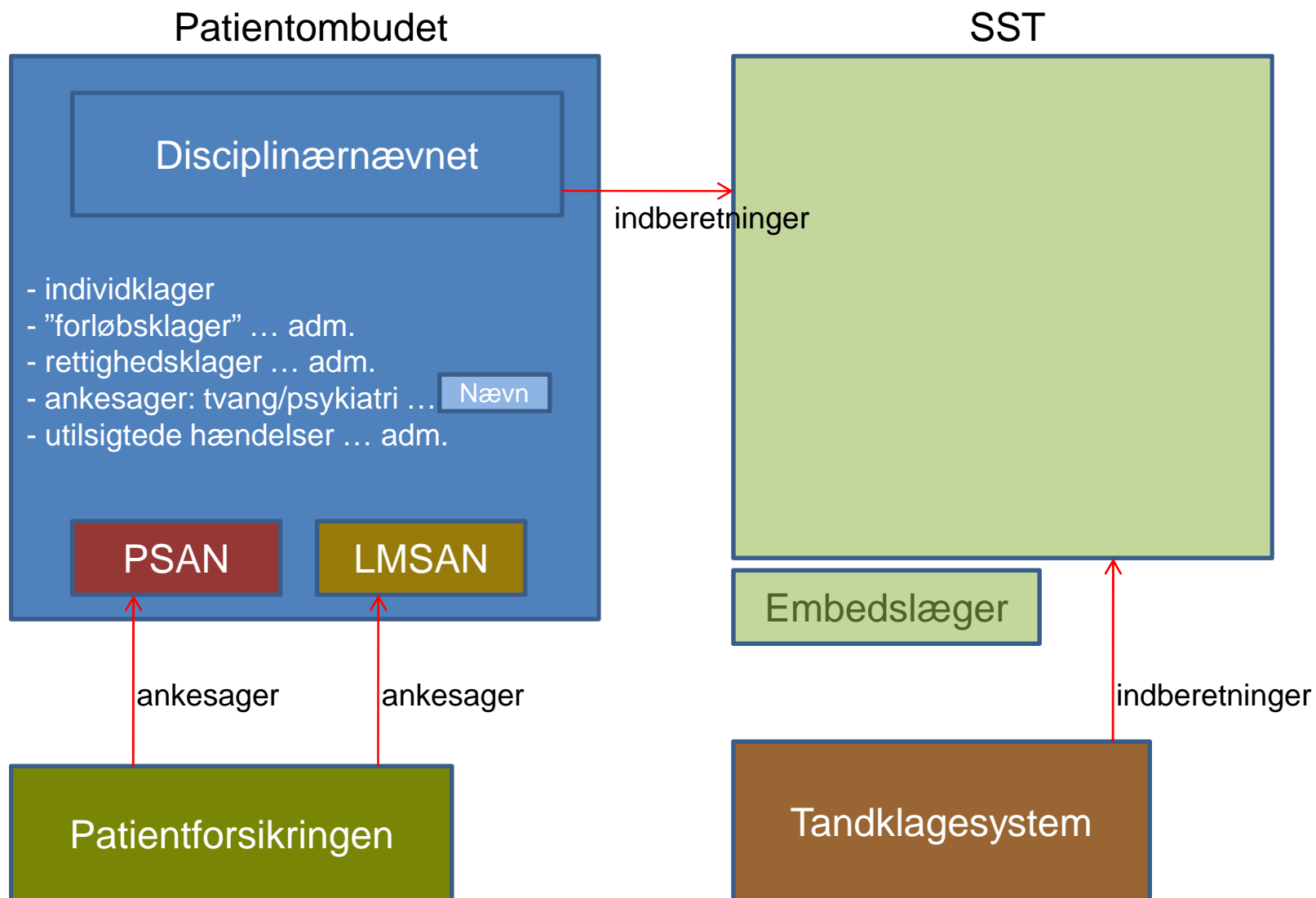


Organisatorisk: Før ændringer



Organisatorisk: Efter ændringer



Klagemuligheder

- Klager over konkrete sundhedspersoner – **uændret**
- Rettighedsklager – en række **nye områder**, herunder
 - Frit og udvidet frit sygehusvalg
 - Maksimale ventetider for behandling af livstruende sygdomme
 - Adgang til sygehusbehandling i udlandet med offentligt tilskud
 - Tilbud om kontaktperson
 - Regionens oplysningspligt efter henvisning til sygehusbehandling
 - Omsorgs- og specialtandpleje samt visse tilskud til tandpleje
- Forløbsklager – en **nyskabelse**
- Lokale psykiatriske patientklagenævns afgørelser om anvendelse af tvang i psykiatrien
 - samme ankemulighed som hidtil, **nu til et særligt nævn**

Tilbud om lokal dialog

- Patienten får tilbud om dialog med regionen inden klagesagsbehandlingen påbegyndes
- Tilbuddet gælder:
 - såvel individklager som forløbsklager
 - ydelser, hvor regionen helt/delvis afholder udgiften, dvs. sygehussektor og praksissektor
- Tilbud fremsættes af Patientombudet eller af regionen, afhængigt af hvor klagen er indgivet
- Ingen formkrav til kontakt og dialog
- 4-ugers periode til dialog – derefter genoptages klagesagsbehandlingen, medmindre klagen er bortfaldet med patientens accept

Øget læring

- Samlingen af funktioner i Patientombudet giver:
 - Centralt overblik over tilgængelig viden fra klagesystemet, rapporteringen af utilsigtede hændelser og erstatningssystemet
 - Bedre mulighed for tværgående analyser
- Patientombudet skal aktivt formidle viden til alle relevante aktører, herunder regioner og kommuner
- Tæt samarbejde med Sundhedsstyrelsen – SST får oplysninger om såvel modtagne klager som afgørelser
- Tæt samarbejde med patientkontorerne – regionen skal bidrage med oplysninger til Patientombudets årsrapport
- Fortsat vandtætte skotter mellem hhv. klagesager, rapporteringer af utilsigtede hændelser og erstatningssager

Forløbsklager vs. individklager

- Patienten har helt fri adgang til at vælge mellem forløbsklage eller individklage
- Hvis patienten har valgt at klage over forløb
 - Hvis patienten får medhold: Patienten kan efterfølgende klage over konkrete sundhedspersoner
 - Hvis patienten ikke får medhold: Patienten kan ikke efterfølgende klage over konkrete sundhedspersoner
- Hvis patienten har valgt at klage over konkret(e) sundhedsperson(er)
 - Patienten kan ikke efterfølgende klage over forløbet, uanset om patienten har fået medhold i sin individklage eller ej

Forløbsklager – vejledning

Klage: ”Jeg ønsker at klage over min knæoperation på Vejle Sygehus i juni 2009”

Dialog – uden resultat

”PO har forstået din klage som en klage over sundhedsvæsenets faglige virksomhed. PO undersøger nu sagen og tager stilling til, om den samlede behandling, du har modtaget, har været kritisabel.

Hvis du i stedet ønsker en vurdering af, om enkelte sundhedspersoner kan kritiseres, bedes du orientere PO herom inden... Sagen afgøres i så fald af Disc.nævnet, der kun kan bedømme de pågældende sundhedspersoners faglige virksomhed.

Hvis PO finder din behandling kritisabel, har du efterfølgende mulighed for at få Disc.nævnets vurdering af de enkelte sundhedspersoners faglige virksomhed...”

Afgørelse af forløbsklage

Klageadgang til Disciplinærnævnet, hvis medhold ved PO

Disciplinærnævnets sammensætning

(ved afgørelsen af konkrete sager)

FØR - Patientklagenævnet:

- Dommer som formand
- 2 faglige medlemmer
- **1 medlem udpeget af Forbrugerrådet/Danske Handicaporganisationer**
- **1 medlem udpeget af Danske Regioner/KL**

NU - Disciplinærnævnet:

- Dommer som formand
- 2 faglige medlemmer
- **2 medlemmer udpeget af Forbrugerrådet/Danske Handicaporganisationer/Danske Patienter**

Tandklagesystemet i dag

Tandklagesystemet omfatter privatpraktiserende tandlæger dækket af overenskomsten med Danske Regioner

Regionstandlægenævn

- 3 medlemmer udpeget af tandlægeforeningens regionsbestyrelse
- 3 medlemmer udpeget af regionsrådet



Landstandlægenævn

- Landsdommer som formand
- 3 medlemmer udpeget af Regionernes Lønnings- og Takstnævn
- 3 medlemmer valgt på Tandlægeforeningens generalforsamling

Tandklagesystemet

sammenlignet med det øvrige patientklagesystem

- Ens regler med hensyn til:
 - Klagefrister
 - Kompetence til at udtale kritik af sundhedspersonen
 - Offentliggørelse af afgørelser i ikke-anonymiseret form
 - Indberetning af afgørelser til Sundhedsstyrelsen til brug for tilsyn
- Adskiller sig ved:
 - Manglende patientrepræsentation
 - Mulighed for afgørelser om tilbagebetaling af honorar eller betaling for omgørelse af tandarbejdet (herved afbødes også privatretlige erstatningssager)
 - Kortere sagsbehandlingstider end ved PKN
 - Nævnene er ikke offentlige myndigheder, dog følger Landstandlægenævnet forvaltningslovens regler

Tandklagesystemet - forslag

- Bemyndigelsesbestemmelsen, der danner hjemmel for tandklagesystemet, foreslås videreført (forslag til § 2, stk. 4)

MED ÆNDRINGER:

- 1) Patientrepræsentation i tandlægenævne
- 2) Nem klageadgang via Patientombudet
- 3) Læring af tandklagesagerne i Patientombudet

Regionstandlægenævn
- 3 tandlægefaglige
- 2 udpeget af regionsrådet
- 2 udpeget af patient- /
forbrugerorganisationer



Landstandlægenævn
- dommer som formand
- 3 tandlægefaglige
- 2 udpeget af Regionernes
Lønnings- og Takstnævn
- 2 udpeget af patient- /
forbrugerorganisationer

Eksisterende tilsynsforanstaltninger

- Skærpet tilsyn
- Påbud (ikke virksomhedsindskrækning)
- Begrænsning eller fratagelse af ordinationsret
- Midlertidig virksomhedsindskrækning
- Midlertidig autorisationsfratagelse
- Permanent virksomhedsindskrækning
- Permanent autorisationsfratagelse

Ændrede regler om tilsynsforanstaltninger

- Skærpet tilsyn
 - Ingen ændringer, Sundhedsstyrelsens afgørelser er fortsat endelige
- Påbud og begrænsning af ordinationsret
 - Ikke (længere) afhængig af nævnsafgørelse(r)
 - Kan ikke længere påklages til ministeren, men kan af sundhedspersonen indbringes for domstolene
- Midlertidig virksomhedsindskrænking eller autorisationsfratagelse
 - Sundhedsstyrelsens afgørelser bliver endelige, men kan af sundhedspersonen indbringes for domstolene
 - Til gengæld som noget nyt automatisk bortfald efter 2 år, medmindre sag om permanent foranstaltning er anlagt
- Permanent virksomhedsindskrænking eller autorisationsfratagelse
 - Indbringes umiddelbart for domstolene af Sundhedsstyrelsen

Bemærkninger fra 1. behandlingen (I)

- Patientrepræsentation i forløbsklagesager
- Begrænsninger af "dobbelklager"
- Professionel patientstøtte i dialogen
- Dialog også i kommunerne
- Klageadgang over genoptræning
- Tandklagesystemet

Bemærkninger fra 1. behandlingen (II)

- Egen drift
- Betegnelsen "Patientombud"
- Offentliggørelsesordningen
- Flytning af opgaven vedr. utilsigtede hændelser
- Inddragelse af regelsættet vedr. patienterstatning
 - Forskellige adressater: Erstatning relaterer sig til behandlingen, mens kritik efter klage relaterer sig til individuel sundhedsperson
 - Forskellige ansvarsnormer: Erstatning måles efter "bedste specialiststandard", mens kritik gives, hvis der er handlet "under normen for almindelig anerkendt faglig standard"
 - Undgå loyalitetskonflikt: De behandlingsansvarlige skal kunne hjælpe patienten med at søge erstatning uden at risikere en klagesag
- Fast dato for evalueringen