

[Tove Lindbo Larsen]

en principiel udtalelse om, hvad udvalget mener. Det er vigtigt for det fremtidige arbejde.

Jeg er meget enig med ministeren i, at det er et spørgsmål om god patientbehandling. Jeg er også enig i, at det var bedre, om vi ikke havde så mange klager, at man fik en behandling, der var af en sådan karat i enhver henseende med hensyn til information og meget andet, som ministeren gav udtryk for, at vi ikke havde behov for at opbygge et så stort apparat, hvis man kan kalde det sådan.

Det behøver ikke at være så stort.

Jeg vil understrege, at det vigtigste for os er, at vi kommer i gang, for vi kan ikke holde til at lade tingene glide forbi os, når der er noget, vi bør tage op.

Lizzie Lichtenberg (KF):

Af bemærkningerne til dette beslutningsforslag fremgår det, at formålet er et bedre klagesystem i sundhedsvæsenet, idet man påpeger, at sundhedsvæsenet er indviklet, at det kan være en uoverstigelig hindring for den enkelte at skulle gennem et stort retsmaskineri i erstatningssager. Man har den opfattelse, at forbedrede klageregler vil smidiggøre sundheds- og plejevæsenet, at man vil kunne gribe ind i uhensigtsmæssige eller forkerte rutiner, og at sundhedsvæsenet lettere vil kunne erfare, hvad patienterne finder angribeligt på hospitaler.

Vort nuværende system er delt op i to typer klageinstanser. Den ene er det amtslige fællesudvalg, som består af amtsrådsmedlemmer, det vil sige folkevalgte. Der kan være fra tre til fire, alt efter hvordan amtet har indrettet sig, plus en kommunalpolitiker. Til dette fællesudvalg bliver et lignende antal læger – der er altså paritet – udmeldt af den stedlige lægekredsforening. Dette fællesudvalg behandler klager vedrørende lægebetjeningen, herunder publikumsbetjeningen og servicen. Den anden instans er sundhedsstyrelsen, der tager sig af det lægefaglige.

Det er vigtigt, at klageren nemt kan finde frem til den rette klageinstans, og det er vigtigt, at klageren straks får at vide, hvad der vil ske med klagen. Systemet må ikke være indviklet og uoverskueligt. Det er vi meget enige i. En enkel og hurtig saglig sagsbehandling skaber tilfredshed, og hvis sagsbe-

handlingen trækker ud, må klageren have at vide hvorfor. Et klagesystem skal tilgodese borgerens retsstilling. Det skal skabe tillid til og trykthed i systemet.

Jeg tror, at vi skal gå andre veje end bare at bygge klageinstans på klageinstans. Man skal forbedre informationen omkring behandlingen og sundhedsvæsenets indretning, så den enkelte bliver mere bevidst om sine egne og det etablerede sundhedsvæsenes muligheder. Der er i befolkningen en stigende bevidsthed omkring serviceniveauet, ikke blot om servicen skal stilles til rådighed og i hvilket omfang, men i lige så høj grad om, hvordan servicen ydes. Et klagesystem, som det er foreslået i dette beslutningsforslag, ser jeg ikke imødekommer dette. Vi kan derfor ikke tilslutte os det.

Jeg skal henlede folketingets og ministerens opmærksomhed på, hvad Frederiksborg amt har iværksat med hensyn til ny information og bedre kundebetjening med inddragelse af alt sundhedshjælp personale i denne opgave.

Vedrørende det lægefaglige klagesystem deler jeg ministerens synspunkter. Det er et lukket system, vi har i dag, der bygger på selvdømmeprincippet. Den opbygning af vores sundhedsvæsen, der fra mange sider tilstræbes i dag, hvor man går væk fra den gamle, hierarkiske ledelsesform og over til en mere åben og demokratisk form, taler imod at bevare et lukket klagesystem. Denne ændring stiller store krav til ledelsen og plejepersonalet på alle niveauer om en aktiv og engageret indsats. Også her er information til befolkningen væsentlig.

Den konservative gruppe finder det vigtigt, at vi får indrettet et tillidvækkende, korrekt og effektivt klagesystem. Vi mener ikke, at lokale klagenævne, som her er foreslået, er den rigtige måde at indrette klagesystemet på. Vi afventer ministerens forslag til forbedringer, for at der skal ske forbedringer og en udvikling, viser den almindelige samfundsudvikling og befolkningens reaktioner, og dem må vi lytte til.

Bente Nielsen (V):

I venstre er vi enige i, at borgerne skal kunne have tillid til de offentlige systemer, og denne tillid skabes bedst ved åbenhed. Derfor kan vi være enige med forslagsstiller-