

velordnet og i alt væsentligt tilfredsstillende. Gennem årene er der i stigende grad indarbejdet procedurer for sagsbehandlingen, der tager sigte på at understøtte patienternes og sundhedspersonalets retssikkerhed. Dette er bl.a. sket ved indførelsen af partshøring over udkast til nævnets afgørelse og indførelse af adgang for nævnets medlemmer til at udtrykke mindretalsudtalelser (dissens). Endvidere er nævnets afgørelser i stigende omfang sikret anvendt i kvalitetssikringen af patientbehandlingen, bl.a. ved månedlige offentliggørelser af væsentlige og principielle sager på nævnets hjemmeside og ved udsendelse af årsberetninger og sammenfatninger af nævnets praksis på udvalgte områder m.v.

På denne baggrund retter ændringsforslagene vedrørende Patientklagenævnet sig mere mod forslag, der kan effektivisere nævnets arbejdsgange ved bl.a. at indføre en absolut forældelsesfrist på 5 år, en ny myndigelse til, at ministeren kan fastsætte bestemmelser om formandsafgørelser og ved at ophæve den obligatoriske høring af Psykolognævnet. Endvidere suppleres Patientklagenævnet med repræsentanter fra Forbrugerrådet.

Regeringen har efter drøftelse med de nævnte partier ikke fundet tilstrækkeligt grundlag for at foreslå en administrativ ankeinstans for nævnets afgørelser. Der er herved lagt vægt på, at en administrativ ankeinstans vil være ressourcetrævendende, at sagsbehandlingen i Patientklagenævnet er tilfredsstillende, og at en administrativ ankeinstans samlet set vil medføre en længere sagsbehandlingstid for en del sager. Det bemærkes, at nævnets afgørelser kan indbringes for domstolene, hvilket dog kun sker i nogle få tilfælde om året.

### 3. Nærmere om indholdet af forslagene

#### 3.1. Patientkontorerne

Patientkontorerne vil få følgende funktioner:

- Videreledning af modtagne klager, erstatningskrav m.v. fra patienter til rette myndighed.
- Vejledning og rådgivning om reglerne på klage- og erstatningsområdet, herunder afklaring af misforståelser i relation til reglerne.
- Bistand til at udforme en klage eller et erstatningskrav for de patienter, som ønsker at klage eller søge om erstatning.
- Vejledning om sygehusenes ydelser, dvs. generelt om undersøgelse, behandling, pleje og service samt mere specifikt om ventetider, frit sygehusvalg og behandlingsgaranti for livstruende sygdomme.

- Afklaring af misforståelser i forbindelse med patientbehandlingen, som eksempelvis er opstået ved møde mellem patient og sundhedsperson, herunder afklaring af eventuelle problemer med personalets optræden.
- Sikre at relevante henvendelser løbende benyttes til kvalitetsforbedringer i amtet.

Indsendelse af klage- og erstatningssager gennem de lokale patientkontorer bliver ikke obligatorisk for patienterne, idet patienter, der fuldt ud er vidende om rette klageinstans m.v., fortsat vil kunne gå direkte til rette myndighed, hvorved der kan spares tid og ressourcer.

Det væsentligste formål med etableringen af patientkontorer er at sikre, at patienterne får en lettere indgang til sundhedsvæsenets klage- og erstatningssystem, og at klage- og erstatningssager retmæssigt kan afleveres på de amtskommunale patientkontorer, således at eventuelle afleveringsfrister kan overholdes.

Det har ved beslutningen om oprettelse af patientkontorer i amtskommunalt regi været afgørende, at kontorerne som en del af den amtskommunale organisation på uformel vis lettere kan afklare eventuelle misforståelser, og at de har umiddelbar adgang til amtskommunale forhold og oplysninger, bl.a. om behandlende sundhedspersonale, ventetider, service m.v. Patientkontorerne forudsættes efter lovforslaget placeret på steder, hvor de er lettilgængelige for patienterne. Samtidig har det været afgørende, at kontorerne sikres størst mulig uafhængighed, således at patienterne kan føle sig trygge ved at rette henvendelse til patientkontorerne.

Det forudsættes med lovforslaget, at amtskommunerne træffer de nødvendige foranstaltninger til sikring af, at de amtskommunale patientkontorer bliver uafhængige i forhold til de amtskommunale sygehusmyndigheder. Det bør, som det allerede gør sig gældende for flere af patientvejlederordningerne, fremgå af stillingsbeskrivelserne for de ansatte på patientkontorerne, at de er uafhængige i forhold til de amtskommunale sygehusmyndigheder. Det anbefales på den baggrund, at de ansatte på patientkontorerne ansættes retligt knyttet til amtskommunens centrale forvaltning (amtsgården) med henblik på at sikre de ansattes og kontorerne uafhængighed i forhold til de driftsansvarlige på sygehusene m.v.. Som led i bestræbelserne på at sikre patientkontorerne uafhængighed skal amtsrådet endvidere fastsætte nærmere retningslinier for patientkontorerne virke og uafhængighed.

Organiseringen af sundhedsvæsenet i hovedstadsområdet adskiller sig fra resten af landet bl.a. derved, at sygehusvæsenet og sygesikringen varetages af to