

## F. t. l. vedr. sundhedsvæsenets centralstyrelse m.v.

tion om deres virksomhed, og vejledningsopgaven vil nu blive reguleret i bestemmelsen om oprettelsen af patientkontorer.

Ophævelsen af lovens § 23, stk. 2, hvorefter statsamterne – hidtil – efter ministerens bestemmelse kan yde klagevejledning, er ligeledes en konsekvens af, at denne vejledning fremover skal ydes af patientkontorerne, ligesom statsamternes klagevejledning stort set ikke har været brugt af patienterne.

*Til nr. 7 (lovens ny § 23).*

Patientkontorenes opgaver er mere uddybende beskrevet i de almindelige bemærkninger, afsnit 3.1. I stk. 1 og 2 er beskrevet kontorenes opgaver med at informere og vejlede samt rådgive og bistå patienterne med klagevejledning m.v.

Efter stk. 1 kan amtskommunerne oprette flere patientkontorer, hvilket kan være aktuelt i amtskommuner med stor geografisk udstrækning og spredning af sygehuse. Patientkontorerne forudsættes placeret, hvor de er lettest tilgængelige for patienterne, enten på sygehuse eller andet sted.

Efter stk. 2 kan patientkontorerne modtage alle de nævnte klager og henvendelser og skal herefter bistå patienterne med at udfærdige og fremsende klager m.v. til rette myndighed. Hermed præciseres for det første, at det ikke er obligatorisk for patienterne at fremsende klagerne gennem patientkontorerne. For det andet pålægges det kontorerne efter anmodning at bistå patienterne med at udfærdige og fremsende klagerne til rette myndighed. I forbindelse med patientkontorenes videresendelse af klager kan dette i praksis blandt andet ske ved, at klagen returneres til patienten vedlagt en standardskrivelse, hvorefter patienten gøres opmærksom på ovenstående muligheder for henvendelser med oplysning om adresse m.v., eller at patientkontoret efter telefonisk aftale med patienten selv videre sender klagen til rette myndighed med påtegning om, at dette sker efter mundtlig bemyndigelse fra patienten.

Patientkontorerne forudsættes i betydeligt omfang at give vejledning m.v. pr. telefon, men kan også tilbyde patienten en mundtlig vejledning ved fremmøde på kontoret.

For at sikre en større entydighed forudsættes, at alle patientkontorerne bliver benævnt som »patientkontorer«. Kontorerne kan endvidere varetage andre opgaver end nævnt i stk. 1 og 2, såfremt opgaverne falder naturligt inden for patientkontorets arbejdsområde.

Patientkontorerne udgør ikke en 1. instans for Patientklagenævnet eller Patientforsikringen, og konto-

rerne kan derfor heller ikke tilkendegive, hvorvidt en henvendelse til Patientklagenævnet eller Patientforsikringen vil blive imødekommet eller ej. Derimod kan kontorerne give vejledning om, hvorvidt en hændelse ligger inden for de pågældende institutioners kompetence og om praksis på området.

I *stk. 3* bestemmes, at eventuelle afleverings- og forældelsesfrister afbrydes ved rettidig aflevering til patientkontoret. Dette begrundes med, at patienter ikke ved brug af patientkontoret skal blive ringere stillet end de patienter, der sender deres klage m.v. direkte til rette myndighed. En lignende bestemmelse er indeholdt i de regler, som ministeren har udstedt for indlevering af klager gennem statsamterne senest ved bekendtgørelse nr. 520 af 14. juni 2000.

Efter *stk. 4* kan ministeren fastsætte nærmere bestemmelser om patientkontorenes opgaver og funktion.

Begrundelsen for, at det i *stk. 5* bestemmes, at amtsrådene, Bornholms Kommune og bestyrelsen for Hovedstadens Sygehusfællesskab i samarbejde med København og Frederiksberg Kommuner i et møde skal fastsætte nærmere bestemmelser for patientkontorenes stedlige og organisatoriske placering samt for deres virksomhed i amterne m.v., er, at det findes vigtigt, at de politisk valgte medlemmer, i dette tilfælde amtsrådet m.v., indgår i vurderingen i en god tilrettelæggelse af patientkontorerne, og at disse i særdeleshed forudsættes at sikre den særlige uafhængige status, som der er lagt vægt på ved kontorenes oprettelse. Det bemærkes i denne forbindelse, at patientkontorerne ikke ved denne uafhængighed forudsættes at komme til at udgøre en særlig forvaltningsretlig enhed inden for amtskommunens administration.

Baggrunden for i *stk. 6* at pålægge patientkontorerne at udarbejde en årsberetning for deres virksomhed er, at patientvejledningerne hidtil har udarbejdet årsberetninger, som findes velegnede til bl.a. at beskrive, hvilke problemer patienterne har, og hvorledes de kan løses på den mest hensigtsmæssige måde. Årsberetningerne forudsættes endvidere at indgå i den evaluering af patientkontorenes funktioner m.v., som de politiske partier, jf. de almindelige bemærkninger, er enige om skal finde sted 3 år efter ordningens iværksættelse.

*Til § 2*

Loven foreslås at træde i kraft den 1. november 2003. Det bemærkes i den forbindelse, at de amtskommunale patientkontorer forudsættes etableret med udgangspunkt i den eksisterende patientvejlederordning.

Der findes ikke behov for særlige overgangsregler.