

ger. Det skal ikke være ligegyldigt, om amter og kommuner gør en aktiv indsats for at øge retssikkerheden og kvaliteten i de leverede ydelser. Og mange klagesituationer kan virkelig undgås ved skærpet opmærksomhed. Hovedparten af klagerne angår selve behandlingen. Selv om kun 13,4 pct. af disse udløser påtale, kan tallet med fordel reduceres.

Mange klager opstår, fordi parterne går fejl af hinanden. Kommunikationen er ikke altid god nok til at udelukke misforståelser, til at forhindre opbygning af for store forventninger, eller til at patienten forstår, hvilke risici, bivirkninger eller komplikationer der kan knytte sig til behandlingen. Sådanne klager vil kunne forebygges gennem fokusering på betydningen af bedre kommunikation.

Andre klager vil kunne forebygges gennem klare og sikre instruktioner og procedurebeskrivelser på sygehusafdelinger. Endvidere vil en forbedret logistik på sygehuset kunne nedsætte ventetiden på undersøgelse og dermed forebygge klager. Kombinationen af indberetningspligt for alle utilsigtede hændelser og betalingspligt for alle klagesager skal udgøre et ekstra incitament til at tilrettelægge arbejdet så sikkert og hensigtsmæssigt som overhovedet muligt og dermed forebygge utilfredshed.

Venstre går ind for forebyggelse. Venstre støtter forslaget. Det samme gør Det Konservative Folkeparti.

Sophie Hæstorp Andersen (S):

Øget sikkerhed for patienterne, uanset hvor de behandles i vores sundhedsvæsen, og sikkerhed for erstatning eller for, at få klager over sundhedspersoner behandlet, når det en sjælden gang går galt, er Socialdemokraternes højeste prioritering. Det er bl.a. baggrunden for, at vi igennem flere år har fremsat ønske om, at man indfører ensartede standarder for hygiejne, og at vi i sin tid var med til at søsætte projektet om den danske kvalitetsmodel sammen med amterne. Samtidig har vi støttet forslag om at indføre et system for indberetning af utilsigtede hændelser og for en revidering af Patientklagenævnet, således at der nu er oprettet en enstrengt indgang til klage- og erstatningssystemet, der kan gøre systemet mere overskueligt for borgerne.

Gennem oprettelsen af uafhængige patientkontorer i alle amter er det samtidig blevet sikret, at patienter kan få råd, vejledning og hjælp til at målrette klagen eller erstatningskravet til den rette myndighed i forbindelse med alle kla-

ge- og erstatningssager. Det er således Socialdemokraternes håb, at ingen patienter fremover skal være i tvivl om, hvor de skal henvende sig, hvis de føler sig uretmæssigt behandlet.

I aftalen om amternes økonomi for 2005 mellem regeringen og amterne indgår, at regeringen vil søge støtte til, at finansieringen af Sundhedsvæsenets Patientklagenævn overgår til amterne. Samtidig skal finansieringen ske i form af en standardtakst pr. klage, som indbringes for Patientklagenævnet.

Officielt lyder det, at overførslen af driftsudgifterne til amterne vil give disse et incitament til at begrænse anledningen til, at borgerne indsender klager til Patientklagenævnet. Socialdemokraterne er ikke imod takststyring som et af mange økonomiske instrumenter i sundhedsvæsenet, men vi er dog en anelse betænkelige ved de meget vide beføjelser, indenrigs- og sundhedsministeren får i dette forslag til at fastsætte forskellige takster på området alt afhængigt af, om en sag når helt frem til nævnet, eller om den afvises ved kasse et.

Kl. 18.20

Mistanken om, at det alene handler om, at staten ønsker at slippe med udgiften til klagesager, der er stigende i disse år, trænger sig lidt på. Allerede i dag er Patientklagenævnet under pres for at behandle flere og flere sager.

I denne måneds Tænk+Test, der udgives af Forbrugerrådet, giver flere patienter således udtryk for, at de ikke føler, de tages seriøst, fordi mange klagesager skal behandles på kort tid, at det er en mur, man løber panden imod, når man kommer med sin klagesag. Når så samtidig Amtsrådsforeningens hørings svar antyder, at staten som driftsherre i fremtiden bør sikre en »positiv produktionsudvikling i nævnet«, så er det altså umuligt ikke at blive en anelse betænkelig ved det her lovforslag.

Det antyder i hvert fald, at man ikke i fremtiden måske også kunne tage fat på muligheden for f.eks. at få medhold i sager, der ikke kun handler om sundhedspersoner, men også om f.eks. at få anerkendt systemfejl, hvor man ikke kan pege på, at en enkelt læge eller en anden sundhedsperson har overtrådt reglerne for sin autorisation, men hvor det f.eks. er procedurer eller fremgangsmetoder, der er skyld i fejlen. Det udviklingsarbejde frygter vi kan gå i stå med det her forslag.

Tillid er et nøgleord i sundhedsvæsenet, og den tillid handler ikke kun om patienternes tillid til, at de får den bedste behandling hos den