

PATIENTKLAGESYSTEMET- GAVNER DET SUNDHEDSVÆSENET OG PATIENTERNE?

Efter at have arbejdet som jurist og overlæge med klager, tilsyn og utilsigtede hændelser i mange år, har vi udarbejdet en skitse til et nye klagesystem, som vi mener er relevant for Strukturkommissionen både i forhold til ressourceforbrug og i forhold til at indfri potentialer for kvalitetsforbedringer.

PATIENTKLAGESYSTEMET

Klagesystemet blev oprindeligt udarbejdet for, at patienter kunne få en uvildig vurdering af det, de havde været udsat for, og for at systemet kunne lære af sine fejl.

Spørgsmålet er, om det nuværende klagesystems afgørelser giver værdi for patienterne og for sundhedsvæsenet? For mange patienter er det vigtigste, at den samme fejl eller hændelse ikke sker for den næste patient. Samtidig er det spørgsmålet, om det nuværende system er for ressourcetungt både fysisk og ikke mindst psykisk for personalet. Der bruges meget tid i sundhedsvæsenet på at finde relevant materiale og ikke mindst på, at sundhedspersoner skal skrive udtalelser om klager.

Dertil kommer den psykiske belastning, der er for personalet, der rammes af en klage. Sundhedspersonale er bange for at begå fejl, og det kan føre til øget dokumentation og en usund nulfejlskultur. Frygten for at begå en fejl og for at få en klage medfører, at mange læger udfører defensiv medicin med den konsekvens, at knappe ressourcer bliver brugt forkert, og patienterne bliver udsat for unødvendige undersøgelser

Samtidig er det spørgsmålet, om vi får læring nok af klagerne?

Sidst men ikke mindst har patienter svært ved at gennemskue de forskellige muligheder, de har, når der er gået noget galt i sundhedsvæsenet.

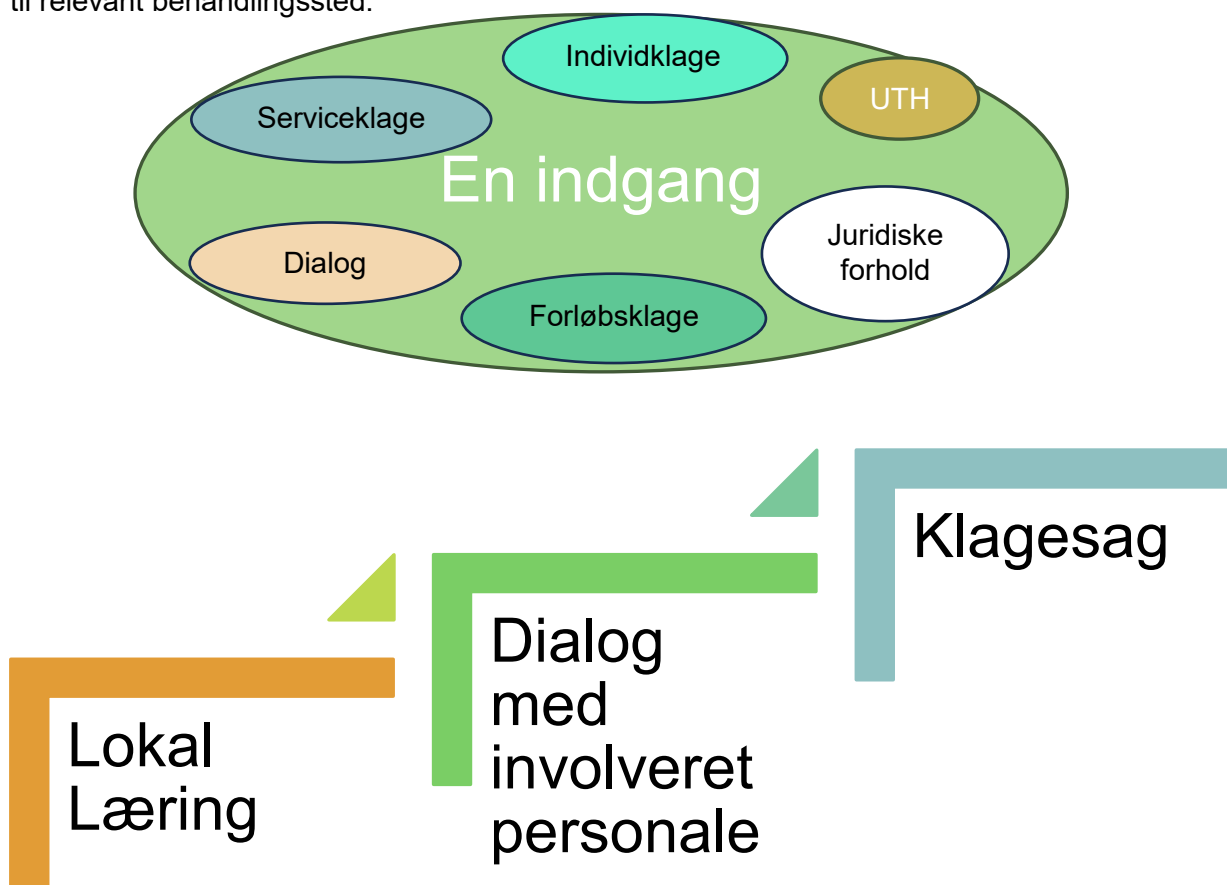
TAL FRA SPØRGESKEMAUNDERSØGELSE

En spørgeskemaundersøgelse, som Lægeforeningen har gennemført blandt 2.571 læger, viser, at 23 procent af lægerne under en igangværende konsultation ofte eller meget ofte tænker på, om patienten kan finde på at klage.

Undersøgelsen viser også, at lægers bekymring for klagesager kan resultere i, at patienter må gennemgå unødvendige undersøgelser og behandlinger, som kan indebære risici. Ifølge undersøgelsen svarer knap en ud af fire, at bekymring for klagesager får dem til dagligt eller ugentligt at bestille undersøgelser som for eksempel blodprøver eller skanninger, som ikke er nødvendige ud fra et lægefagligt synspunkt, mens det er en ud af seks, der igangsætter lægefagligt unødvendige behandlinger.

SKITSE TIL NYT SYSTEM

Forslag om nyt system med én fælles indgang, hvor alle henvendelser visiteres og sendes direkte til relevant behandlingssted.



1. Første trin er Lokal læring, dvs. Læringssag, som går til det sted, hvor hændelsen er foregået. De har 3 mdr. til at håndtere sagen og komme med feedback til patienten om handleplan eller feedback.
2. Hvis patienten ikke er tilfreds med 1. trin, tilbydes der en dialog med involveret personale.
3. Hvis patienten ikke er tilfreds med dialog, kan hun gå videre med en klagesag.

Ud over den lokale læring, bør der være opfølgning på nationalt niveau som i dag på utilsigtede hændelser.

Derudover skal der fortsat være mulighed for at sende klageafgørelser til Styrelsen for Patientsikkerheds Tilsyn.

FORDELE VED NYT SYSTEM

- Mindre belastende for patienter og pårørende, da de får en hurtig vurdering/behandling/feedback af sagen
- Mange sager vil afsluttes med andet end en juridisk klageafgørelse, som kan være svær at læse og forstå for patienterne
- Mindre belastende for de behandlende sundhedspersoner i forhold til ressourceforbruget, hvilket betyder at sundhedspersonerne kan gøre det, de er bedst til: nemlig at behandle patienter. Skal ikke bruge tid på journaler og udtalelser
- Lokal læring og forbedring på baggrund af den hurtige behandling af sagen, hvilket gør patienter og pårørende mere tilfredse
- Mindre psykisk belastning for sundhedspersoner, da det personrettede og sanktionerende umiddelbart er fjernet
- Det er et mere overskueligt system for alle parter
- Muligheden for at søge erstatning og muligheden for at henvende sig med en bekymring hos tilsynsmyndighederne består fortsat