

Patientombuddet
Finsensvej 15
2000 Frederiksberg**Telefon** 38 66 50 00**Mail** rita.ravn@regionh.dk**Web** www.regionh.dk

Dato 13. november 2012

Redegørelse for initiativer på baggrund af Patientombuddets årsberetning 2011

Patientombuddet har offentliggjort sin årsberetning den 16. maj 2012. Regionsrådet skal senest den 16. november 2012 redegøre for, hvilke initiativer årsberetningen har givet anledning til.

Patientombuddet har i sin årsberetning særligt omtalt antallet af klager, det nye klagesystems betydning for læringen i sundhedsvæsenet og betydningen af det nye element: dialogerne.

Administrationen har spurgt direktionerne ved regionens hospitaler og Region Hovedstadens Psykiatri, om Patientombuddets årsberetning har givet anledning til initiativer.

Tilbagemeldingerne herfra er, at man har noteret sig, at der i forhold til landsgennemsnittet er en lavere tilbagetrækningsprocent i Region Hovedstaden i klagesager, hvor der har været dialog med patienten. Det har givet anledning til, at der rettes mere fokus på dokumentationen af dialogen.

Direktionerne fremhæver, at der arbejdes kontinuerlig både med læring af selve klagerne, men også læring i forbindelse med dialogen med patienterne. Årsberetningen har imidlertid ikke givet anledning til konkrete initiativer på hospitalerne eller i psykiatrien.

Patientudvalget, der er et særligt udvalg nedsat af regionsrådet i Region Hovedstaden, har drøftet årsberetningen, og udvalget har hæftet sig ved, at årsberetningen for 2011 ikke giver anledning til, at man kan drage læring. Patientudvalget finder, at Patientombuddet fremadrettet bør have langt større fokus på dette. Patientudvalget har desuden drøftet Patientombuddets sagsbehandlingstider, og Patientudvalget efterlyser i den forbindelse oplysninger om, hvordan Patientombuddet arbejder på at sikre en hurtig sagsbehandling.

Idet følgende hermed Region Hovedstadens svar til Patientombuddet.

Opgørelsen af antallet af klager

For så vidt angår opgørelsen af antallet af klager bemærkes, at det af årsberetningen fremgår, at der for hele landet i 2011 er modtaget i alt 4.893 klager. Dette antal omfatter både klager over den sundhedsfaglige behandling og klager over manglende overholdelse af en række af patientrettigheder efter sundhedsloven. Ligesom antallet omfatter både sygehusvæsenet og de privat praktiserende læger mv.

Da der ifølge årsberetningen var i alt 4.770 klager indbragt i 2010 til det tidligere Sundhedsvæsenets Patientklagenævn, kan der på landsplan konstateres en mindre stigning på i alt 123 klager, svarende til ca. 3%.

Da der med det nye patientklagesystem blev indført en række af nye klagemuligheder i 2011, og det totale antal klager i 2011 således også omfatter klager om manglende overholdelse af rettigheder efter sundhedsloven, ser det se ud som om, at antallet af klager over den sundhedsfaglige behandling er faldet på landsplan. Dette vil i givet fald være udtryk for en interessant udvikling – ikke mindst set i lyset af indførelsen af dialog med patienter, der har klaget til Patientombuddet eller til Disciplinærnævnet over den sundhedsfaglige behandling.

Udover oplysningerne i årsberetningen om, at 31% valgte at klage til Patientombuddet, og at 69% valgte at klage til Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn, så indeholder Patientombuddets årsberetning imidlertid ingen nærmere opgørelser over klagerne, herunder ingen opgørelser af fordelingen mellem regionerne, sygehussektoren og primærsektoren eller fordelingen mellem specialerne. Ej heller fordelingen mellem de forskellige klagetyper.

Region Hovedstaden finder, at der er behov for centralt udarbejdede opgørelser af klager indbragt for Patientombuddet og Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn. Dette blandt andet ud fra hensyn til at få opgjort statistikkerne på et ensartet grundlag og for, at regionerne derved får et redskab, der kan indgå i monitoreringen af udviklingen i klagerne, herunder en mulighed for at sammenligne udviklingen af klagerne med andre regioner. Region Hovedstaden skal derfor opfordre til, at Patientombuddets årsberetning også omfatter statistiske oplysninger om, hvordan klagerne fordeler sig mellem regionerne, sektorerne, specialerne, klagetyperne osv.

Patientombuddets sagsbehandlingstider

Det fremgår af årsberetningen, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i Patientombuddet og Disciplinærnævnet samlet var på 11,3 måneder, og at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager afgjort af Disciplinærnævnet var 12,9 måneder.

Patientombuddets afgørelser er en naturlig del af fundamentet for læringen af patientklagerne. Jo hurtigere afgørelserne fra Patientombuddet og Disciplinærnævnet foreligger, jo bedre er det.

Ifølge bemærkningerne til lovforslaget om det nye klagesystem og oprettelsen af Patientombuddet var kortere sagsbehandlingstider et erklæret mål. Region Hovedstaden ser derfor frem til, at Patientombuddet opfylder målet om kortere sagsbehandlingstider.

Læring

Hvad angår læringen i sundhedsvæsenet, oplyser Patientombuddet i årsberetningen, at samlingen af klage- og erstatningssager og administrationen af Dansk Patientsikkerhedsdatabase, giver Patientombuddet en unik mulighed for at videreformidle den viden og læring, der kan udtrages af både klage- og erstatningssager og rapporteringen af utilsigtede hændelser.

Med udgangspunkt i denne viden, har Patientombuddet udviklet en strategi for læring, der skal sikre, at den indhentede viden kan anvendes proaktivt med henblik på at skabe viden, der kan forbedre patientsikkerheden og kvaliteten i sundhedsvæsenet.

Idet der henvises til ovenfor om behovet for opgørelser over klagerne, skal Region Hovedstaden bemærke, at centralt udarbejdede statistiske oplysninger om klagerne ligeledes kan indgå som et værktøj i læringsopgaven.

Endvidere bemærkes, som også nævnt ovenfor, at det ud fra et læringsperspektiv også har betydning, hvor hurtigt afgørelserne foreligger.

Herudover kan oplyses, at der på alle niveauer i Region Hovedstaden arbejdes kontinuerligt med at forbedre kvaliteten af behandlingen og servicen, og at læring på baggrund af klager er en del af dette arbejde.

Indholdet af Patientombuddets årsberetning har ikke givet anledning til specifikke initiativer i Region Hovedstaden, og det anbefales, at der bliver et større fokus på dette i Patientombuddets årsberetning.

Dialog med patienter og pårørende

Hvad angår det nye element i 2011: dialoger fremgår det af årsberetning, at der blev afholdt 542 dialoger i regionerne, og i 239 af tilfældene fandt patienten, at der herefter ikke var grund til at opretholde klagen.

Årsberetningen viser, at der procentvis er nogen forskel regionerne imellem på, hvor ofte dialogen fører til, at patienten trækker klagen tilbage. Samlet set vælger 44% af de patienter, der tager imod tilbuddet om dialog, at afslutte deres klage efter en dialog. Patientombuddet konkluderer derfor, at ordningen om dialog i klagesager er en succes.

Region Hovedstaden har gode erfaringer med afholdelse af dialog med patienter og pårørende. Region Hovedstaden ligger imidlertid med en tilbagetrækningsprocent på 41 under landsgennemsnittet.

Region Hovedstaden vil derfor rette fokus mod dokumentation for afholdelsen af dialogsamtalerne og desuden analysere nærmere, hvad årsagen til den lavere tilbagetrækningsprocent kan skyldes.

Fremsendelse med forbehold

Regionens redegørelse er behandlet den 9. oktober 2012 af Patientudvalget, der er et særligt udvalg nedsat af Regionsrådet, og af Regionsrådets forretningsudvalg den 13. november 2012, der har godkendt redegørelsen. Sagen skal herefter behandles af Regionsrådet den 20. november 2012.

Da fristen for regionens redegørelse til Patientombuddet udløber den 16. november 2012, fremsendes redegørelsen hermed med forbehold for, at Regionsrådet godkender redegørelsen på sit møde den 20. november 2012.

Med venlig hilsen

Svend Hartling
Koncerndirektør
Region Hovedstaden