

# Patientombudet

Torben Hørslev, kontorchef, overlæge



Patientombuddet

# Program

- **Kort om sundhedsvæsenets opbygning**
- **Patientombuddets opbygning og opgaver**
- **Sagstyper**
- **Sagsgangen**
- **Afgørelserne**



# Ministeriet for Sundhed- og Forebyggelse

Ministeren  
Departementet

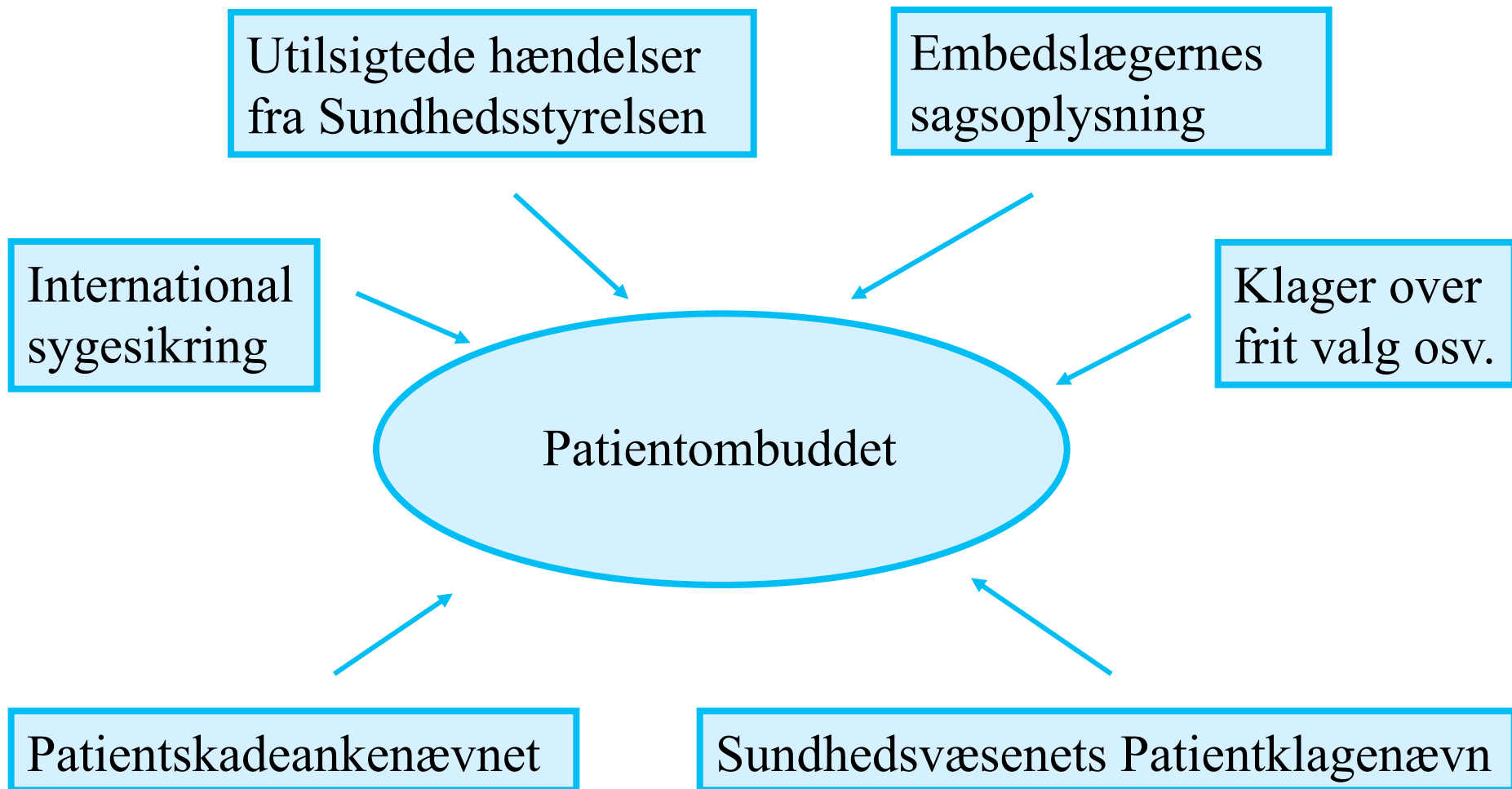
Patientombuddet

Statens Serum  
Institut

Sundhedsstyrelsen

Etisk Råd  
Nationale  
Videnskabetiske  
Komite

# Funktioner, der blev samlet i Patientombuddet pr. 1. januar 2011



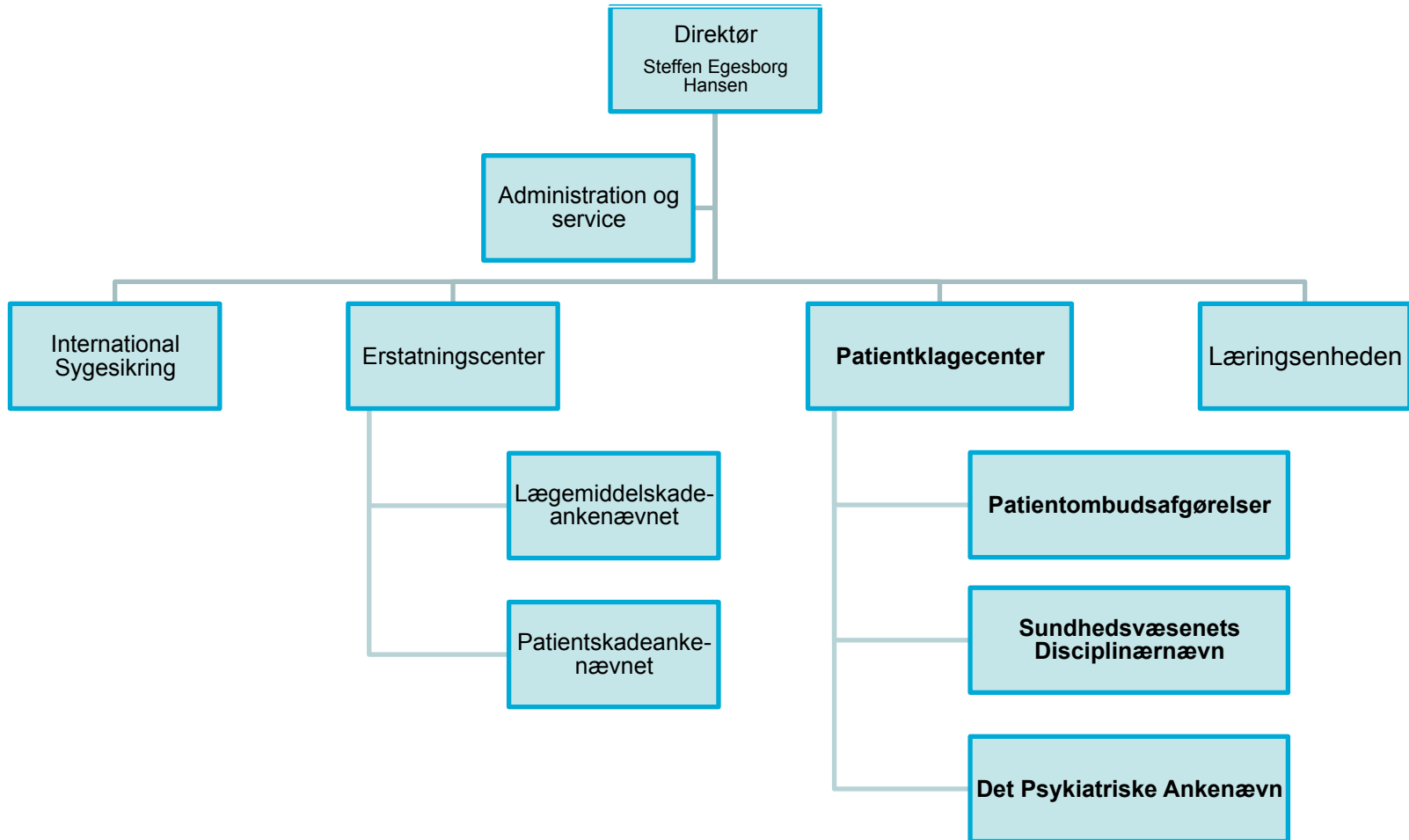
# Hvorfor nyt klagesystem?

**Hovedformål: styrke patienters retsstilling**

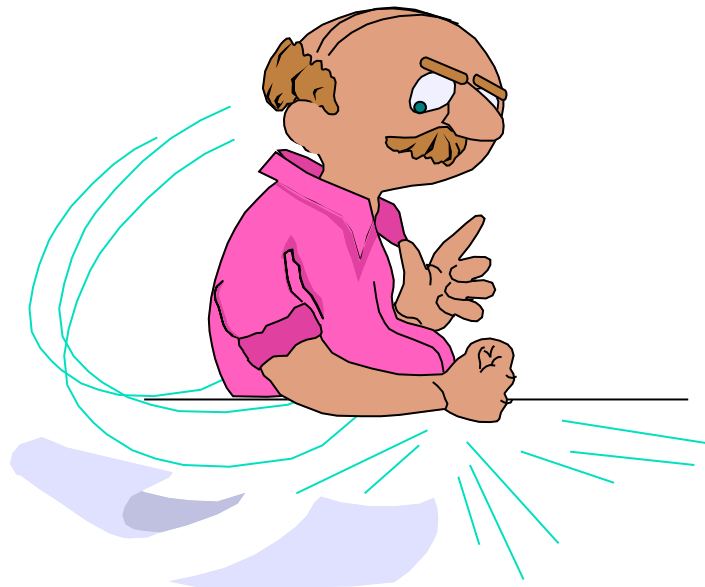
- Bedre klagemuligheder
- Lettere klageadgang
- Hurtigere afgørelser
- Højere grad af læring
- Evaluering i 2015



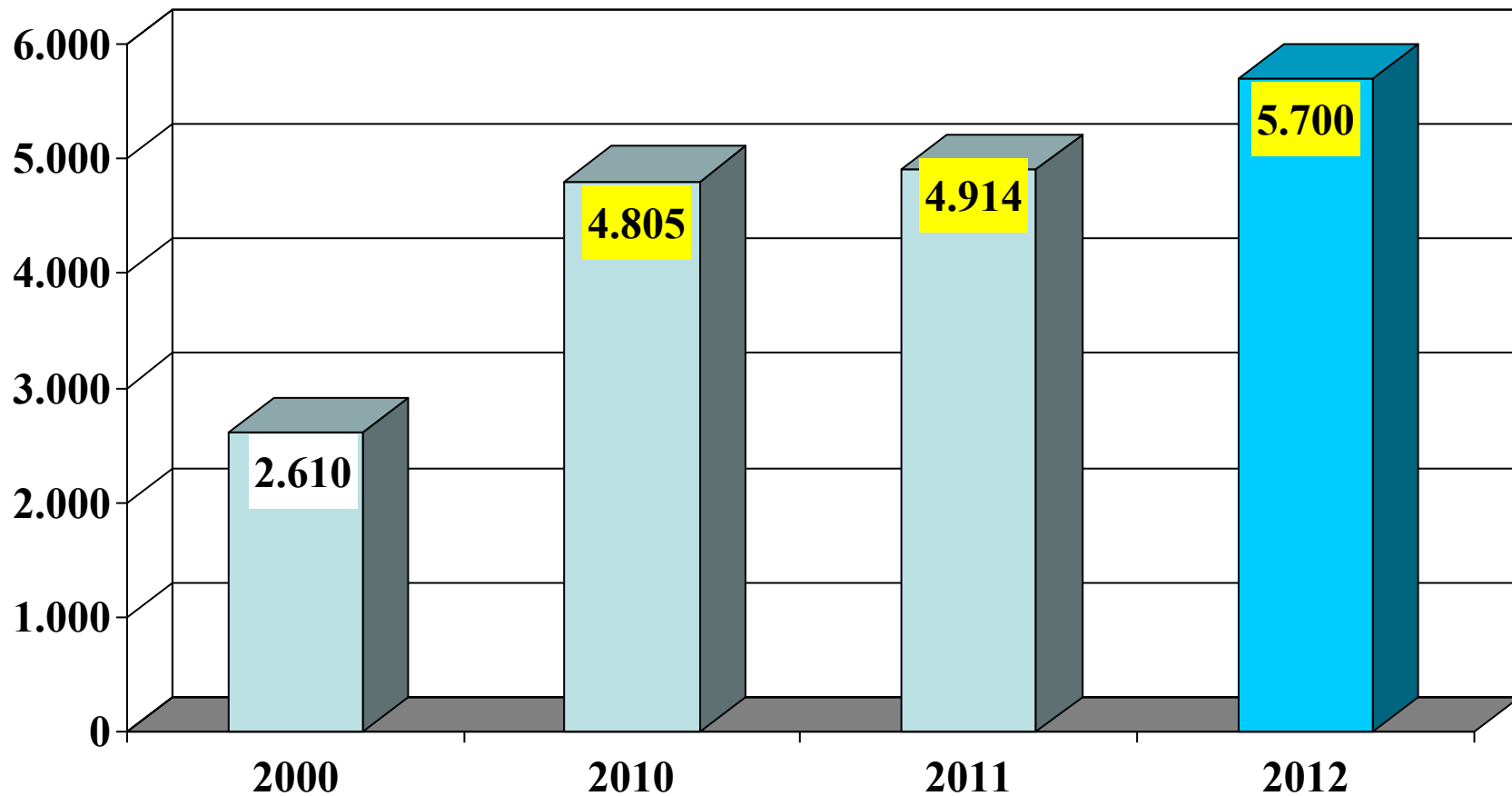
# Organisation og opgaver



# Behandling af patienters klager



# Nye klager



Patientombuddet



# Klagecenteret

- Klager over enkelte sundhedspersoner (Disciplinærsager)
- Klager over behandlingssteder/forløb (Patientombudssager)
- Klager over manglende overholdelse af patientrettigheder (Rettighedssager)
- Klager over afgørelser truffet i de lokale psykiatriske patientklagenævn (Det Psykiatriske Ankenævn)



Patientombuddet

# Klagefrister

- Absolut frist på 5 år fra den dag, klageforholdet har fundet sted
- Klage skal indgives inden 2 år fra viden eller burde viden
- Klagefrister gælder ikke for Sundhedsstyrelsens indberetninger til Disciplinærnævnet

## Sagsbehandling

- Antagelse af klage
- Tilbud om dialog (25 %)
- Disciplinærsag eller Patientombudssag



# Behandlingsklager ved Patientombuddet

## Patientombudssag

(POB-sag):

- Ombuddet tager stilling til behandlingen på et behandlingssted
- Kritik/ikke kritik af behandlingsstedet

## Disciplinærsag:

- Klage over enkeltpersoner
- Indberetningsager
- Kritik/ikke kritik af enkeltpersoner omfattet af disciplinærnævnets kompetence



# Sagsbehandling fortsat

- Oplysning af sagen
- Sagen til sagkyndig



# Hvad tager sagkyndig stilling til?

- Normen for almindelig anerkendt faglig standard
- Væsentlig under normen for almindelig anerkendt faglig standard
- Meget væsentlig under normen for almindelig anerkendt faglig standard

# Normen for almindelig anerkendt faglig standard

- Hvad der må forventes af en almindelig god sundhedsperson med den erfaring som den pågældende har
- Ændres med tiden - normen følger den kliniske udvikling
- Afhænger af stedet - kan være forskel på en speciallægeklinik og et sygehus.
- Beror desuden på den erfaring som den pågældende sundhedsperson har fx reservelæge, 1. reservelæge, afdelingslæge, overlæge mv.



# Bedømmelsesgrundlag

- Højeste specialist standard
- Almindelig anerkendt faglig standard
- Omhu og samvittighedsfuldhed





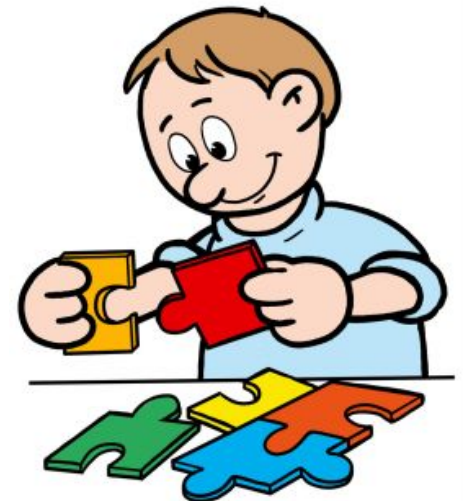
# Råd og vejledninger

- Sundhedsstyrelsens vejledninger
- Kliniske retningslinjer
- Referenceprogrammer
- Faglige vejledninger
- Regionale/lokale retningslinjer
- Instrukser



# Hvem modtager afgørelsen?

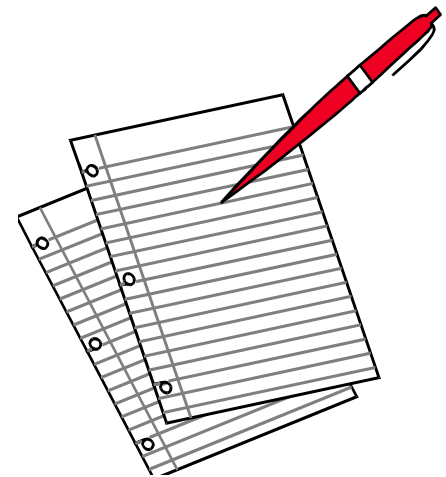
- Sendes til de involverede parter, samt blandt andet sundhedsstyrelsen
- Anonym offentliggørelse af udvalgte afgørelser til læring



# Ny behandling af en sag

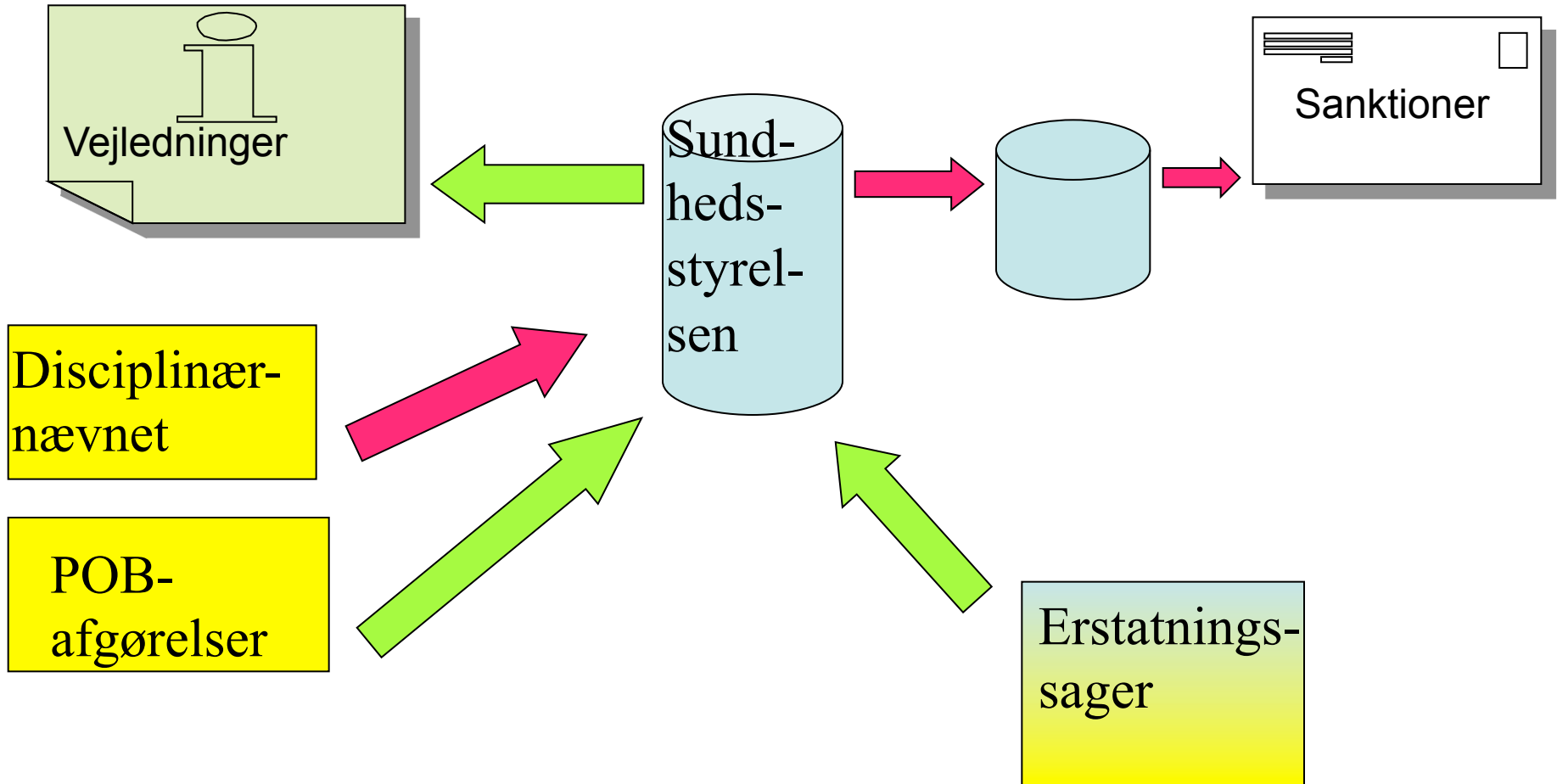
Fælles for begge sagstyper

- Anmodning om genoptagelse
- Ingen administrativ klageinstans
- Domstolene
- Ombudsmanden



# EFTER klagen

Klage og tilsyn



Patientombuddet

# Sundhedsstyrelsens sanktioner

- Skærpet tilsyn
- Fagligt påbud
  
- Midlertidig virksomhedsindskrænkning
- Midlertidig autorisationsfratagelse
  
- Ordinationsindskrænkning
  
- Permanent virksomhedsindskrænkning
- Permanent autorisationsfratagelse
  
- Alle sanktioner offentliggøres

# Offentliggørelse med navn

- Indskærper
- 3 kritik-sager indenfor 5 år
- Kosmetisk behandling
- Sager til anklagemyndighed
- På nettet i 2 år

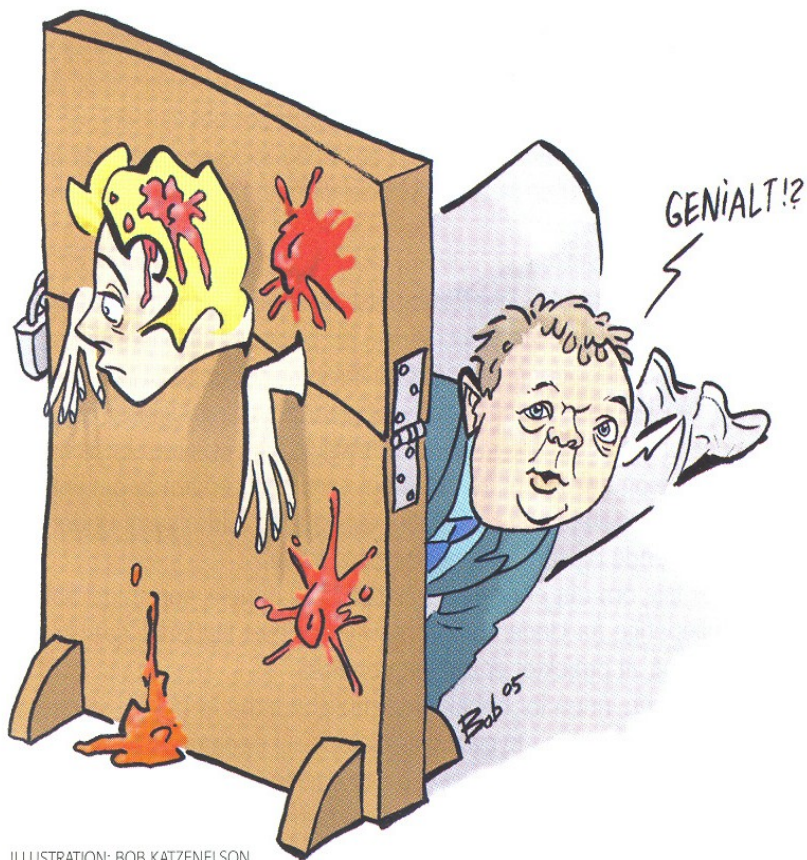


ILLUSTRATION: BOB KATZENELSON



Patientombuddet

**SLUT**

