



## Ny evaluering: Patienterne har fået bedre klagemuligheder

14-04-2015

**PRESSEMEDDELELSE - Patientklagesystemet er væsentligt forbedret, viser ny evaluering. Patienterne har fået mulighed for dialogsamtaler, bedre klagemuligheder og lettere klageadgang, men sagsbehandlingstiden er stadig for lang.**

Som patient i det danske sundhedsvæsen skal du have mulighed for at klage over din behandling, hvis det ikke gået efter hensigten. Og det skal helst gå så hurtigt og let som muligt.

Folketinget ændrede derfor i 2010 loven om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet, og den 1. januar 2011 blev Patientombuddet oprettet med blandt andet det formål at give patienterne bedre klagemuligheder og lettere klageadgang. Og nu viser en ny evaluering, der er udarbejdet af COWI, at patientklagesystemet er væsentlig forbedret med lovændringen.

Ikke alene har patienterne fået udvidet deres klagemuligheder, men indførelsen af den såkaldte dialogordning har også givet bedre muligheder for den enkelte patient til at gå i dialog med sundhedsvæsenet.

Med dialogordningen bliver patienten tilbudt at gå i dialog med regionen med blandt andet det formål at få afklaret en misforståelse eller få en dybere forklaring på et forløb. Og opgørelser på området viser, at en del sager bliver afsluttet efter dialog. I 2013 blev 369 klager afsluttet efter dialog, og i 2014 var det i alt 511 sager, der blev afsluttet på den måde.

Og der er generelt grund til at være tilfreds med de resultater, som evalueringen viser, mener sundhedsminister Nick Hækkerup:

"Patienterne har fået flere klagemuligheder, de har fået mulighed for at gå i dialog om deres behandling, og medarbejderne i sundhedsvæsenet har fået bedre muligheder for at lære af fejl i behandlingsforløbet. Så det er klart en forbedring hele vejen rundt – både for patienterne og sundhedsvæsenet generelt".

Evalueringen viser også, at der er plads til forbedringer i patientklagesystemet. Sagsbehandlingstiderne er eksempelvis for lange.

"Patienter bør ikke vente unødigt lang tid på at få en klagesag behandlet. Derfor er Patientombuddet også i gang med at lave en handlingsplan, der blandt andet har til formål at få gjort sagsbehandlingstiderne kortere", siger Nick Hækkerup.

Som opfølgning på evalueringen vil sundhedsministeren invitere sundhedsordførerne fra Folketingets partier til et møde, hvor man skal drøfte, om der er behov for at justere patientklagesystemet.

Læs '[Evaluering af sundhedsvæsenets patientklagesystem](#)' (PDF)

**Fakta om evalueringen af sundhedsvæsenets patientklagesystem**  
Konsulentgruppen COWI har udarbejdet evalueringen for Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse.

Formålet med evalueringen har været at undersøge, om formålene med ændringerne af lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet, som trådte i kraft 1. januar 2011, er opfyldt, eller om der er områder inden for patientklagesystemet, hvor der er behov for justeringer.

Evalueringen bygger på en omfattende patienttilfredshedsundersøgelse og interview med udvalgte medarbejdere fra regionerne, Dansk Sygeplejeråd, Lægeforeningen, Tandlægeforeningen, Danske Patienter, Forbrugerrådet Tænk, Danske Handicaporganisationer, patienter, Patientombuddet, Sundhedsstyrelsen og Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse.

**Fakta: Hvad medførte lovændringen om et nyt klagesystem?**

- Mulighed for at klage over sundhedsvæsenets sundhedsfaglige virksomhed, de såkaldte forløbsklager.
- Ordning, hvor regionen tilbyder at gå i dialog med den enkelte patient.
- Øget indstillingsret for forbruger- og patientrepræsentanter til Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn.
- Udvidelse af mulighederne for at klage over myndigheders manglende efterlevelse af visse patientrettigheder.

**Yderligere oplysninger:**

Pressemedarbejder Marie Louise Hagemester, tlf.: 61 82 77 44.  
Pressechef Thomas Bille Winkel, tlf.: 40 91 98 78.

---

Sidst opdateret 14-04-2015

[Til top](#)

Holbergsgade 6, 1057 København K | tlf: 72269000 | EAN: 5798000362055 | [sum@sum.dk](mailto:sum@sum.dk)

[Privatlivspolitik](#) [Om sum.dk](#)