



Medlem af Inatsisartut Tillie Martinussen
Samarbejdspartiet Suleqatigiissitsisut
-Her

Besvarelse af § 37 til Naalakkersuisut

Først og fremmest vil jeg takke Inatsisartutmedlem Tillie Martinussen for at fremsende spørgsmål vedr. klagesager.

Indledningsvist kan det oplyses, at der i det følgende skelnes mellem forskellige typer af klager hvor sagsbehandlingen varetages hos henholdsvis Landslægeembedet, Styrelsen for Sundhed og Forebyggelse samt Departementet for Sundhed:

- 1) Landslægeembedet modtager sundhedsfaglige klager over behandling i det grønlandske sundhedsvæsen og oversender sager til Sundhedsvæsenets disciplinærnævn
- 2) Klager over serviceniveauet behandles i Sundhedsledelsen
- 3) Ansøgninger om erstatninger behandles i Departementet for Sundhed

Med virkning pr. 1. december 2016 blev der oprettet en Patientvejlederordning, hvor patienter og pårørende kan få information og vejledning, herunder vejledning om klager. Patientvejlederen kan vejlede alle borgere, patienter og pårørende, der henvender sig, uanset diagnose og forløb.

1. A)

Har Naalakkersuisut planer om, at afholde informationskampagne omkring klagevejledning til patienter og disses pårørende, herunder særligt patienter med livstruende eller potentielt livstruende sygdomme, herunder kræft og andre former for livstruende sygdomme?

Naalakkersuisut finder det vigtigt, at der foreligger både skriftlig (på hjemmesiden peqqik.gl) og en generel mundtlig information og vejledning. I den forbindelse kan det nævnes at patientvejlederen har deltaget på et borgermøde i Nuuk i april 2018 hvor fremmødte borgere fik mulighed for at få besvaret spørgsmål, herunder spørgsmål om patientklager. Ud fra disse erfaringer har patientvejlederen planlagt at deltage i yderligere 2 borgermøder, der skal afholdes i henholdsvis Maniitsoq og Aasiaat.

1. B)

Har Naalakkersuisut planer om, at afholde informationskampagne omkring

04-06-2018
Sags nr 2018-11398.
Akt nr. 7981552

Postboks 1160
Tlf: 34 50 00
Fax: 34 55 05
3900 Nuuk
Email: pn@naanoq.gl
www.naalakkersuisut.gl

klagevejledning til patienter og pårørende til patienter, som er i det psykiatriske system?

Klagevejledningen er rettet mod alle patienter uanset diagnose- se venligst besvarelse ved 1A.

1. C)

Har Naalakkersuisut planer om, at afholde informationskampagne om peqqik.gl, og de informationer der her kan findes, samt om konceptet ”samtale med sundhedsvæsenet”?

Det er Naalakkersuisut's vurdering, at Sundhedsportalen Peqqik.gl er let at finde og der henvises til denne hjemmeside på både Departementets og Landslægeembedet's hjemmeside. Ligeledes har Sullissivik.gl samt flere kommuner på deres hjemmeside oplysninger om, hvordan man klager over den sundhedsfaglige behandling og sundhedsvæsenets serviceniveau (serviceklager). Folderen ”Samtale med sundhedsvæsenet” udgør en vigtig del af vejledningen. Se i øvrigt besvarelsen på 1A.

1. D)

Ad både 1. A, 1. B og 1. C., hvorledes informeres patienter i dag, ud over de informationer de kan finde på hjemmesiden peqqik.gl omkring klagevejledninger? - Så vidt undertegnede kan konstatere, så kan det fremstå uklart, hvilken type klage man skal indgive ved hvilken type sager, er der planer om at tydeliggøre dette?

Sagsbehandlingen af klager følger bestemmelsen i § 7, stk. 2 i Landstingslov nr. 8. af 13. juni 1994 om sagsbehandling i den offentlige forvaltning. Hvis Landslægen modtager en serviceklage, oversender landslægen klagen til Sundhedsledelsen. Hvis Sundhedsledelsen modtager en klage over den sundhedsfaglige behandling, oversender Sundhedsledelsen klagen til Landslægen. Der henvises i øvrigt til besvarelse ovenfor om patientvejlederfunktionen.

1. E)

Kan borgerne anskaffe sig gratis retshjælp eller anden juridisk bistand, ved udarbejdelse af en sådan klage vha. Selvstyret eller kommunerne?

- I givet fald, hvorledes?

Borgeren kan modtage en generel klagevejledning hos patientvejlederen. Derudover er skemaet for klager udformet således at borgerne bliver guidet igennem udarbejdelsen af en klage.

Af gratis juridisk bistand kan det nævnes at borgere afhængigt af deres indtægtsniveau har mulighed for gratis retshjælp i den Selvejende Retshjælpsinstitution Ikiu.

2.

Hvor lang er gennemsnitsventetiden på klager over sundhedsvæsnets virke – set over de sidste 5 år, med tidsangivelse pr. år, således der dannes oversigt over evt. udsving.

- Herunder hhv. klager over servicering, og klager over behandling.

Indledningsvist bemærkes det, at sagsbehandlingen af klagesager af sundhedsfaglige klager er delt mellem Landslægeembedet og Sundhedsvæsnets Disciplinærnævn. Landslægeembedet modtager klagesagerne, oplyser om sagerne og orienterer relevante parter. Sagen sendes herefter til Styrelsen for Patientsikkerhed, der fungerer som sekretariat for Sundhedsvæsnetts Disciplinærnævn, og hvor sagen visiteres og behandles af juridiske sagsbehandlere. Nedenstående tabel viser sagsbehandlingstiden fra sagerne modtages fra Landslægeembedet til de er afgjorte af Sundhedsvæsnetts Disciplinærnævn har i årene 2013 til 2017 været som følgende:

Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i måneder	Kolonnenavne		
	Disciplinærsager		Hovedtotal
Afgørelsesmåned	Formand	Nævn	
2013	18,1	21,3	19,5
2014	14,9	18,2	16,3
2015	11,3	15,0	12,9
2016	9,3	16,2	11,7
2017	13,4	16,5	14,3
Hovedtotal	13,4	17,9	15,1

Som det fremgår af tabellen, har der over de seneste fem år været en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på sager fra Grønland på 15,1 måneder.

Det bemærkes, at der i disciplinærnævnet sondres mellem afgørelser truffet af formanden eller af et samlet nævn. Det kan hertil oplyses, at afgørelser der træffes af formanden, er sager hvori der ikke udtales kritik. Sager der afgøres på et samlet nævn, er sager hvori patienten er afgået ved døden i umiddelbart forlængelse af klageperioden, der udtales kritik eller der er tale om særlige omstændigheder.

3. A)

Hvilke kompetencer er afgørende i Landslæge embedet for at kunne servicere borgernes klager med rimelig ventetid?

For at kunne håndtere klager hurtigt er der brug for tre forskellige kompetencer:

- Et sekretariat, som har forudsætninger for at håndtere sagerne effektivt med et bredt kendskab til det grønlandske sundhedsvæsen
- Adgang til hurtig og korrekt tolkning og oversættelse i tilfælde af sprogbarrierer
- Sundhedsfaglig indsigt som kan sikre, at klagerne er tilstrækkeligt belyst til at Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn kan træffe afgørelse i sagerne

Ud over kompetencer er der også brug for den nødvendige kapacitet. Der er en forsat stigning i antal af klagesager (se venligst nedenstående tabel 1). Tabellen viser udviklingen af klagesager fra 1986 til 2016 hvor der i 2013 og 2014 var højest antal klager med 103 og 100 klagesager.

Årstal Year	Nye sager pr. år New cases per year	Sager afgjort i Landslægeembedet pr. år Cases decided in The National Board of Health per. Year	Sager afgjort af Patientklagenævnet (PKN) / Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn (SDN) pr. år Cases decided by the Danish Complaints Board (DCB) / National Agency for Patients Complaints (NAPC) per. year
1986 – 1990	17	8	6
1991 – 1995	50	29	14
1996 – 2000	53	15	26
2001 – 2005	64	8	45
2006 – 2010	68	1,4*	55
2011	70	2*	0
2012	76	2*	15
2013	103	0	99
2014	100	2*	71
2015	82	0	44
2016	88	0	92

* Klager over sundhedsassistenter og medarbejdere med kort uddannelse, der ikke var omfattet af PKNs kompetence

3. B)

Hvor mange årsværk, og af hvilken art, bruges på, at behandle patientklager i de sidste 5 år sammenlignet med for 5-10 år siden, hhv. i sundhedsvæsenet og i Landslæge-embedet?

- Har Naalakkersuisut planer om at tilføre klage-områderne yderligere ressourcer?

Disciplinærnævnet har i en periode over de seneste fem år afgjort 328 sager fra Grønland, hvor der gennemsnitlig er afgjort 66 sager om året. I disse tal er der ikke taget højde for antallet af afgørelser der træffes om forældelse eller på anden vis afvises.

Fordelingen er som følger:

Antal sager	Kolonnenavne		
	Disciplinærsager		Hovedtotal
Afgørelsesår	Formand	Nævn	
2013	43	32	75
2014	43	32	75
2015	26	19	45
2016	55	29	84
2017	35	14	49
Hovedtotal	202	126	328

I forhold til årsværk, kan det oplyses, at der i disciplinærnævnet ikke er en eller to faste sagsbehandlere, som varetager klagesagsbehandling fra Grønland. Behandlingen er fordelt over flere juridiske sagsbehandlere. Aktuelt er klagesagsbehandlingen fordelt på fem medarbejdere. Et estimeret bud på årsværker, vil være 1-1,5 årsværk. Dette er formentlig retvisende for tidligere år.

Naalakkersuisut finder det vigtigt at følge med i behovet for ressourcetilførsel- men dette indgår altid i en overordnet politisk diskussion og prioritering.

3. C)

Hvilke vanskeligheder imødeses i fht. at besætte stillingerne i Landslæge-embedet, også med fremadskuende briller?

Det har i lang tid været vanskeligt at rekruttere sundhedsmedarbejdere i Grønland. Der er ikke umiddelbart udsigt til, at dette bliver nemmere.

For første gang er en stilling som sygeplejerske ved Landslægeembedet blevet ændret til en uddannelses-stilling som læge i specialet samfundsmedicin. Stillingen forventes besat 15. juli 2018. Målet er at uddanne en eller flere læger bosiddende i Grønland til at kunne varetage sundhedsfaglig administration i bredeste forstand, herunder også varetagelse af Landslægeembedet.

3. C)

Hvad anser Naalakkersuisut som en passende ventetid for behandling af patientklager ved hhv. serviceringklager, samt behandlingsklager?

Vedr. serviceklager:

Naalakkersuisut ser gerne, at sagsbehandlingstiden for serviceklager er så kort tid som muligt og gerne under 4 måneder.

Vedr. behandlingsklager:

I den nuværende lovgivning er der i Grønland kun en type behandlingsklager, nemlig klager, hvor der klages over den enkelte læge, sygeplejerske eller anden sundhedsperson. Der er ikke mulighed for at klage over behandlingsforløb, som det er praksis i Danmark. I praksis betyder det, at der skal indhentes udtalelser fra ofte mange forskellige personer. Dette gør sagsbehandlingen langsom og grundet stor udskiftning af læger, og dem der er klaget over er ofte rejst.

Med det nuværende klagesystem må det derfor forventes, at sagsbehandlingstiden ved Landslægeembedet fortsat vil være ½ - 1 år. Da sagsbehandlingstiden i Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn, som ovenfor nævnt, er over et år, må den samlede sagsbehandlingstid fortsat forventes at være flere år.

Det er Naalakkersuisuts holdning at en behandlingsklage ikke burde tage mere end maksimalt 6 måneder at behandle, men det vil næppe være muligt at nå dette mål med det nuværende klagesystem.

4.

Hvor mange borgere har fået medhold i klager de seneste 10 år, evt. procentmæssigt udregnet?

Vedr. sundhedsfaglige klager: Skemaet viser det procentvise andel af sagerne hvor der er afgivet kritik eller kritik med indskærpelse.

Afgørelsesår		Disciplinærsager
2013		
Kritik		26,7%
Kritik med indskærpelse		2,7%
2014		
Kritik		25,3%
Kritik med indskærpelse		4,0%
2015		
Kritik		26,7%

2016		
Kritik		16,7%
Kritik med indskærpelse		1,2%
2017		
Kritik		4,1%
Kritik med indskærpelse		2,0%

Vedr. serviceklager:

Sundhedsledelsen afgiver hvert år en rapport om serviceklager.

Service klager 2015

I 2015 er der givet medhold i 37 ud af 73 afsluttede sager. Af de 37 sager, hvor der er givet medhold, udgør klager vedr. kommunikation 70 %.

Serviceklager 2016

Modtagne klager	70
Afsluttede sager afsluttet i 2017)	48 (15 blev
Andel af sager hvor klager har fået helt eller delvist medhold	29

Af de 48 afsluttede sager relaterer de 18 sig til kommunikationen mellem sundhedsvæsenet og patienten. Denne kategori indeholder klager over mangelfuld information om sundhedsvæsenets tilbud eller behandlingsforløb, specifikke klager over sundhedspersonalets opførsel og mere generelle klager, der relaterer sig til kommunikationen i mødet mellem patient og sundhedsvæsen.

Efter oprettelsen af den nye patientvejlederfunktion i december 2016 bliver en del potentielle serviceklager afsluttet efter en samtale med patientvejlederen. Baggrunden herfor skal formentlig blandt andet søges heri, at en del henvendelser indeholder klager over mangelfuld information, ligesom flere klager udspringer af patientens forventninger til sundhedsvæsenets ydelser. Patientens forventninger er ikke altid i overensstemmelse med de ydelser, som sundhedsvæsenet tilbyder.

Derudover undersøger og besvarer patientrådgiveren andre henvendelser fra borgerne, hvilket ligeledes bidrager til at øge borgernes forståelse af serviceniveauet.

Serviceklager 2017

Serviceklager for 2017 er ikke endeligt opgjort.

I vinteren 2018 har der været en periode på tre måneder, hvor sagsbehandlingen af klagesager har været påvirket af underbemanding. En opgørelse over serviceklager for 2017 forventes tilendebragt inden udgangen af juni måned 2018.

3. Har Naalakkersuisut planer om, at styrke diagnosticeringsområdet, at tilføre særlig opmærksomhed og / eller flere kompetencer – og i så fald, på hvilken måde, i denne valgperiode?

Det kan oplyses at en styrkelse af diagnostikken i de kommende år vil ske ved at sundhedsvæsenet køber nye og forbedrede ultralydsapparater til Regionerne og Dronning Ingrid's Hospital. Herudover planlægges indkøb af specielt laboratorieudstyr til blandt andet bygder, således at man ved blodprøve lettere kan sikre en hurtigere diagnostik af infektioner, der kræver antibiotika-behandling samt finde blodmangel-tilstande som kræver yderligere diagnostisk udredning.

For flere områder foretages diagnosticering i et tæt samarbejde med speciallæger i Danmark. Dette gælder både telefonisk, via telemedicin og når - andre muligheder er udtømt eller i tilfælde, hvor kompetencen ikke findes i Grønland - ved at henvise patienten til udredning i Danmark.

4. A)

I forhold til "second opinion" praksis i Grønland, altså en efterprøvelse af en patients diagnosticering eller mangel på samme, hvad er patienternes retsstilling, rettigheder?

For nuværende har patienten ikke ret til en second opinion.

4. B)

I hvilke tilfælde kan patienterne bede om en efterprøvelse / gen-vurdering af deres diagnosticering og / eller mangel på samme, herunder anden faglig konsultation, og under hvilke rammer?

I de tilfælde hvor en patient ønsker efterprøvelse eller genvurdering af en anden læge kan vedkommende mod (egen) betaling kontakte private hospitaler uden for Grønland.

4. C)

Hvad er gældende praksis, og gældende regler herfor?

Se venligst besvarelsen ovenfor.

Med venlig hilsen

Naalakkersuisoq for Sundhed og Forskning


Doris J. Jensen