

[Ruth Olsen]

Til sidst vil jeg sige til fru Aase Olesen, at vi har med vilje ikke lagt os fast på, at det skal være en § 135-løsning. Selvfølgelig har folketinget muligheder for at lave andre former for løsninger, for som sagt: hvor der er politisk vilje, er der selvfølgelig også en vej.

Hermed sluttede forhandlingen.

### *Afstemning*

Forslagets overgang til anden (sidste) behandling

vedtoges uden afstemning.

### **Formanden:**

Jeg foreslår, at forslaget til folketingsbeslutning henvises til socialudvalget. Hvis ingen gør indsigelse mod dette forslag, betragter jeg det som vedtaget. (Ophold). Det er vedtaget.

Den næste sag på dagsordenen var:

#### **4) Første behandling af beslutningsforslag nr. B 93:**

*Forslag til folketingsbeslutning om oprettelse af patientklagenævn og en patientombudsmandsinstitution.*

Af Tommy Dinesen (SF) m.fl.  
(Fremsat 8/2 85).

Forslaget sattes til forhandling.

### *Forhandling*

#### **Indenrigsministeren (Britta Schall Holberg):**

Det er jo en vanskelig og, kan man sige, meget følsom sag, vi skal behandle nu. Mange følelser er involveret i diskussionen om dette klagesystems indretning, og vi skal tage flere hensyn, for at systemet kan fungere til vores tilfredshed. Og så er spørgsmålet, hvad tilfredshed er. Vi kan ikke bare sige, at klagesystemet er godt, hvis alle, der klager, får ret, så enkelt er det ikke. Det ville være allerbedst, om vi kunne indrette tingene på en sådan måde, at mennesker slet ikke følte, at det var rimeligt at klage, ganske simpelt fordi de følte, at de havde fået en rimelig og god behandling. Desværre er det utopi, det ved vi. Det er vigtigt, at vi holder os for øje, at sundhedssystemet burde fungere sådan, at

klagernes antal bliver så lille som overhovedet muligt. Det er tit ulykkelige mennesker og ulykkelige sager, vi ser, når noget er gået galt.

Jeg er under alle omstændigheder enig i grundtanken i dette beslutningsforslag: at afbureaukratisere og afmystificere klagesystemerne og at give borgerne enkle og letfremkommelige muligheder for at komme frem med de klager og den kritik af det offentlige servicesystem, som den enkelte føler der er grund til at få frem. Men jeg synes, at forslagsstillerne går den modsatte vej, når de samtidig stiller forslag om, at vi skal opbygge nye bureaukratiske systemer for at give borgerne tillid til vores klagesystem. Vi må kunne finde frem til noget, der er mere enkelt, og derigennem opnå det mål, vi alle er enige om: at sikre, at hver enkelt har tillid til, at klagesagsbehandlingen er en reel støtte og hjælp for borgerne, men samtidig at sikre de berettigede krav om saglighed, som også den, der klages over, må stille, for at vi alle kan have tillid til systemet.

Det bekymrer mig, at denne tillid ikke altid synes at være til stede. Der er ikke den fornødne tillid til vores klagesystem på sundhedsområdet. Jeg vil tillade mig i parentes at sige, at kritikken af klagesystemet ikke altid er så berettiget, som det umiddelbart kunne se ud. Generelt må vi konstatere, at hvis tilliden skal forbedres, må klagesystemet laves om. Det har vi derfor længe arbejdet med modeller på i indenrigsministeriet, og jeg vil gerne sige, at jeg agter i næste folketingssamling at fremsætte forslag om en forbedret klagesagsbehandling, om et nyt system.

Måske er det ikke alene ved klagesagsbehandlingen, vi forsynder os og skaber mistillid. Jeg tror, at tingene starter et helt andet sted, for vi må ikke glemme, at kontakten med brugeren, borgeren eller patienten, er systemets visitkort. Det må sundhedspersonalet heller ikke glemme. Information i ordets videste forstand er et meget vigtigt element i det offentliges kundebetjening. Det er derfor også et vigtigt element i regeringens moderniseringsprogram. Der er slet ingen tvivl om, at en bedre publikumsbetjening i modtager- og behandlingssituationen vil kunne skabe den tillid mellem borger, læge, sygeplejerske og andet sundhedspersonale, der er fundamentalt nødvendig, hvis en behandling skal foregå gnidningsløst, og uden at der opstår