

Hermed sluttede forhandlingen.

### *Afstemning*

Lovforslagenes overgang til anden behandling vedtoges uden afstemning.

#### **Formanden:**

Jeg foreslår, at lovforslagene 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:

#### **3) Første behandling af beslutningsforslag nr. B 96:**

*Forslag til folketingsbeslutning om sikring af det økonomiske grundlag for Dannerhuset som tilflugtssted for voldsramte kvinder og børn.*

Af Ruth Olsen (SF) m.fl.  
(Fremsat 8/2 85).

Forslaget sattes til forhandling.

### *Forhandling*

#### **Socialministeren (Elsebeth Kock-Petersen):**

Mange af de mest spændende nydannelser på det sociale område er skabt på privat initiativ, og de forskellige krisecentre, vi nu ser ude over landet, er netop et eksempel på et privat initiativ, der har skabt udvikling på et område, hvor der var brug for en styrket indsats.

Rent formelt ligger det sådan, at krisecentre kan etableres efter bestemmelserne i bistandslovens § 105 enten af en amtskommune eller som en selvejende institution med driftsoverenskomst med en amtskommune.

Finansieringen af krisecentre sker således, at staten refunderer 75 pct. af disse udgifter, mens amtskommunerne – og det vil også sige København og Frederiksberg – kun skal afholde de resterende 25 pct.

Loven er altså klar nok, og også det økonomiske grundlag er set med kommunale øjne positivt, men det er som bekendt ikke lykkedes for kvindecenteret og Københavns kommune at blive enige om vilkårene for

indgåelse af en sådan overenskomst efter § 105.

Der er jo forskellige centre ude over landet, og oplysninger fra disse synes at pege på – måske tør jeg ikke udtale mig for sikkert på nuværende tidspunkt – at centrene kan fungere bedre i et direkte samarbejde mellem private og kommunerne i stedet for nødvendigvis at være et amtskommunalt ansvar.

Under alle omstændigheder har vi i socialministeriet godkendt en forsøgsordning efter bistandslovens § 135 b – den er godkendt i Vejle amtskommune – og der er etableret 4 centre for voldsramte kvinder i henholdsvis Vejle, Horsens, Kolding og Fredericia. Disse krisecentre er selvejende institutioner, og de modtager et tilskud fra Vejle amtskommune og fra den pågældende beliggenhedskommune. De drives kollektivt af et antal frivillige, forsøgsperioden er 3 år, og derefter skal man indgive en beretning om forsøgets administrative, juridiske og socialpolitiske virkninger og selvfølgelig også om, hvorledes borgerne har reageret på forsøget.

Jeg har netop ønsket undervejs at følge dette forsøg, og derfor har jeg bedt om løbende at få en vurdering af det, således at vi på baggrund af disse indberetninger løbende ikke bare kan se, hvordan det går, men også vurdere, om der skulle være behov for et ændret lovgrundlag.

For så vidt angår Dannerhuset har socialministeriet udvirket, at der af tipsmidler og overskuddet fra ønskekoncerterne er ydet et engangsbeløb til kvindecenteret i 1982, 1983 og 1984. Kvindecentrenes initiativer er helt på linje med regeringens almindelige ønske om at inddrage frivillige ressourcer i det sociale arbejde netop som et supplement til det offentlige system, samtidig med at der derved bliver tale om en større selvaktivitet og et større ansvar.

Socialministeriet her imidlertid ikke mulighed for løbende at yde tilskud til selve Dannerhusets drift. Jeg mener sådan set heller ikke, at staten bør træde til, blot fordi det drejer sig om Dannerhuset. Baggrunden er jo den, at der ude over landet en 13-15 steder netop er etableret et arbejde på kvindecentre, der ikke adskiller sig fra det arbejde, der bliver udført på Dannerhuset. Derfor må i den øjeblikkelige situation krisecenteret på Dannerstiftelsen lige så vel som de andre krisecentre søge etableret et samarbejde med

**[Socialministeren]**

kommunen, og Dannerstiftelsen må netop på denne baggrund ikke kunne udskilles fra de aktiviteter, der foregår på andre krisecentre ude over landet.

Min indstilling vil derfor gå på, at Dannerstiftelsen netop i et samarbejde med Københavns kommune forsøger at få sig etableret, således at den fortsat kan bestå.

**Hanne Andersen (S):**

SFs beslutningsforslag om at sikre Dannerhuset, dette tilflugtssted for voldsramte kvinder, økonomisk ved, at staten indgår driftsoverenskomst med Dannerhuset, kan vi støtte.

Det fremgår jo tydeligt af bemærkningerne til forslaget, hvordan forløbet har været med ombygningen og forsøgsperioden, og hvor nødvendig en funktion nødboligerne er. Der er 100 pct.s belægning – og endda mere til – på de 18 nødboliger, den selvejende institution har. Den økonomiske bistand, man har fået i forsøgsperioden, kan ikke undværes. Underskuddet på nødboligerne er på 500.000 kr., og på den øvrige drift, der både er rådgivning og kulturelle aktiviteter, er underskuddet på over 700.000 kr.

Der er i bemærkningerne lidt sure opstød over for Københavns kommune og Københavns amt, fordi de ikke har bidraget efter forventningerne, men det er i og for sig selvforskyldt, forstået på den måde, at Dannerhuset satte gang i kvindecentre og nødboliger til voldsramte kvinder. Der findes nu et kvindecener og et hjælpecenter i Københavns amt med plads til 22 kvinder plus de børn, der aktuelt hører til i mødregruppen. Der findes et samarbejde med Dannerhuset. Københavns amt har således i de tre første kvartaler i 1984 modtaget 17 kvinder via Dannerhuset, på grund af at nødboligerne her var optaget.

Københavns kommune har ydet økonomisk bistand, samtidig med at den har driftsoverenskomst med flere selvejende institutioner, således at den råder over mere end 100 nødboliger. Desværre er der brug for alle disse nødboliger. Der er brug for overnatning og for vejledning om genopretning af familierne, hvis det er muligt, eller for hjælp til at komme videre.

Dannerhuset er et tilbud, der er anderledes på mange måder. Vi synes bestemt, der skal

være plads til det, og opfordrer derfor regeringen til at bruge bestemmelsen i bistandslovens § 135, der siger, at socialministeren kan bestemme, at udgifterne vedrørende en institution, der er beregnet til midlertidigt ophold for hjemløse, i særlige tilfælde afholdes fuldt ud af staten. Det er rimeligt at sidestille Dannerhuset med andre institutioner, der har driftsoverenskomst, bl.a. Koføeds Skole og Hjemmet for mænd i nød i Møltrup. Der er samme problemer i Møltrup som i Dannerhuset vedrørende driften, og derfor er det rimeligt, at Dannerhuset på linje med det får en driftsoverenskomst.

På længere sigt er det rimeligt at vende tilbage til administrationen og driften også af Dannerhuset, bl.a. i forbindelse med løsningen af alle de problemer, der trænger sig på i København, og som fremgår af den rapport, der foreligger om København. Her må Dannerhuset sammen med alle andre sociale institutioner indgå i en løsning.

**Lizzie Lichtenberg (KF):**

Da mit partis ordfører, fru Merete Aarup, ikke kan være til stede, skal jeg på hendes vegne fremføre følgende:

Det forslag, som SF har fremsat om sikring af det økonomiske grundlag for Dannerhuset, kan den konservative gruppe ikke tilslutte sig. Fra konservativ side har vi stor respekt for de mange frivillige organisationer, som har været grundlaget for det sociale arbejde i Danmark, og med den udvikling, det sociale arbejde har gennemlevet, finder vi, at selvejende institutioner og frivillige organisationer er et godt supplement til det offentlige sociale arbejde. Vi er således enige med socialministeren i, at de pågældende centre er en kommunal og amtskommunal opgave, og man kan kun beklage, at det ikke er lykkedes Dannerhuset at opnå en aftale med Københavns kommune.

Vi ved, at der landet over arbejdes med kvindecentre for voldsramte, og går folkettingen ind på at sikre grevinde Danners hus med en bevilling ud over de 75 pct., vil der være mange andre kvindecentre, der skal have samme bevillingsmæssige mulighed.

Vi ønsker ikke at fritage kommunerne for deres del af ansvaret for en løsning af de opgaver, som naturligt hører til i lokalsamfundene.

### Birthe Rønn Hornbech (V):

Venstre er naturligvis tilhænger af, at det frie initiativ kan udfolde sig også på det sociale område, det er der for så vidt ikke noget nyt i. Man behøver bare at se på de kirkelige organisationer, hvor det frie initiativ til alle tider har udfoldet sig til gavn for dårligere stillede medborgere.

Men at private organisationer udøver social omsorg, er naturligvis ikke ensbetydende med, at disse organisationer i 1985 så blot skal have lov til at sejle deres egen sø, hvis de kommer i vanskeligheder. Derfor er der også på dette område klare regler om kommunale tilskud og statsrefusion.

Kvindekrisecentre er noget nyt og er startet på privat initiativ, ikke fordi kvinde vold er noget nyt, men fordi vi er blevet mere opmærksomme på problemet, og det var da heller ikke for tidligt.

Selvfølger skal disse kvinder hjælpes, og det er der også mulighed for efter bistandsloven med 75 pct.s statsrefusion til disse centre. Sådan finansieres de da også via kommuner og amtskommuner over hele landet, og jeg kan ikke rigtig forstå, hvorfor Dannerhuset ikke kan benytte disse regler. Derfor må vi i venstre afvise forslaget, som det foreligger.

Vi kan ikke gå med til, at enkelte huse skal sætte sig ud over loven og få en særlig behandling, når de ikke engang har udnyttet de tilskudsmuligheder, der er efter bistandsloven. Jeg vil derfor gerne i dag have svar på fra forslagsstillerne, hvorfor man ikke har kunnet få en aftale med kommunen. Det synes jeg vi har krav på et svar på.

### Carsten Andersen (SF):

I grevinde Danners gamle stiftelse har hundredvis af kvinder i over 5 år nu gjort en kæmpeindsats for at synliggøre og på en konstruktiv måde medvirke til løsning af problemet vedrørende volden i hjemmet og volden over for kvinder. Det har krævet samarbejde og solidaritet på tværs af alle skel. Tusindvis af mennesker har givet deres bidrag, det er blevet en folkesag, og det, der startede som en provokation, er nu fortsat som en ting, vi meget nødig ville undvære i vores dagligdag. Derfor håber SF også, at alle her i folketinget på tværs af partierne

kan se vigtigheden af og perspektiverne i, at dette pionerarbejde får midler til at fortsætte.

Behovet for en sådan særlig form for tilflugtssted er til fulde bevist. SF mener, at der er brug for den slags nyskabelser inden for den sociale sektor, hvis man skal forsøge at komme noget af formynderiet til livs, det formynderi, som vi i disse tider netop hører meget kritiseret både fra venstresiden og fra højresiden, ja, sågar også fra socialministerens side. Derfor mener vi, der må være en mulighed for at lave nogle brede alliancer også omkring denne institution.

Københavns kommune har derimod ikke ønsket at bevæge sig væk fra formynderiet, men en trængt storbykommune har vel heller ikke råd til forsøg med nye veje og til at have lidt tillid til, at mennesker selv kan arbejde sig ud af problemerne, hvis de blot får en chance og ikke indrulleres i rækken af sociale klienter, fordi de har brug for et midlertidigt ophold i et krisecenter. Københavns kommune holder meget fast på, at der skal være kontrol. Københavns kommune holder meget fast på, at igennem en central styring kan de dirigere tingene.

Københavns kommune virker meget angstpræget med hensyn til at lade tingene blomstre ude rundt omkring, decentralt. Vi ser i den redegørelse, der er lavet af amtskommunernes og kommunernes forskningsinstitut, at der er en meget klar kritik af de problemer i Københavns kommune. Her har vi en udmærket chance for at vise vejen og give støtte til decentralisering og få et lidt blomstrende liv inden for det sociale arbejde i Københavns kommune, hvilket socialministeren jo selv har efterlyst.

Et af problemerne er altså registreringen. Kvindekrisecentrene og Dannerhuset har påpeget, at et menneskes identitet derved alt for hurtigt vil blive præget af en rolle som socialklient. Derfor har man ønsket at gå nye veje, og det synes jeg at der er al mulig grund til at støtte. Det har partierne her i folketinget før vist forståelse for, og derfor håber jeg og SF, at forslaget vil blive vel modtaget. Hvor der er politisk vilje, er der også vej.

### Aase Olesen (RV):

[Aase Olesen]

Det radikale venstre ser naturligvis meget gerne Dannerhuset videreført som tilflugtssted for voldsramte kvinder og børn.

I beslutningsforslaget opfordres regeringen til at sikre Dannerhuset offentlig økonomisk støtte, uden at der gøres nærmere rede for, hvad man har tænkt sig. Det sker imidlertid i fremsættelsen, hvor der direkte henvises til bistandslovens § 135. Vi mener ikke, at det er den rigtige vej at gå. § 135 tager sigte på landsdækkende institutioner, og uanset at der kan være andre end Københavns kommunes borgere, der bruger Dannerhuset, må vi sige, at den ikke kan betegnes som en landsdækkende institution. Det er derfor, et skråplan at komme ind på at bruge § 135 i bistandsloven.

Det er mærkværdigt at høre her, at ikke bare socialministeren, men også socialdemokratiets ordfører anbefaler Dannerhuset at få et samarbejde med Københavns kommune. Jeg ved ikke rigtig, hvorfor det er vigtigt at sige så meget om Københavns amts indsats, men det var vel nærliggende at spørge, om socialdemokratiet herinde dog ikke kunne prøve at gøre deres indflydelse gældende.

Hvis jeg har forstået sagen rigtigt, drejer det sig alene om, at Københavns kommune ikke vil opgive registreringskravet. Hvis man opgav det, kunne man få en driftsoverenskomst. De øvrige krisecentre rundt i landet har i vidt omfang – sådan har jeg forstået det – undladt at kræve registrering. Hvorfor bliver Københavns kommune så ved med det? Det er Københavns kommunes ansvar, hvis Dannerhuset ikke kan fortsætte. Det er Københavns kommunes indbyggere, der bruger det, og i det øjeblik Dannerhuset må lukke, bliver udgifterne automatisk væltet over på Københavns kommune.

Jeg synes, at vi herinde i mange andre sammenhænge skal diskutere Københavns kommunes økonomi, og det er fuldstændig uacceptabelt, at socialdemokratiet i Københavns kommune blokerer for en løsning på dette område. Så jeg synes, at inden socialdemokraterne anbefaler Dannerhuset noget, skulle man anbefale sine egne partimedlemmer at få klaret denne sag, i stedet for at det skulle være nødvendigt at gå til folketinget.

**Tinning (VS):**

I forlængelse af det, fru Aase Olesen siger, vil jeg godt sige, at vi i VS helst så, at socialdemokratiet, ikke mindst i København, var et andet socialdemokrati. Jeg tror, at fru Aase Olesen gør sig skyldig i politisk naivitet, hvis fru Aase Olesen tror, at nok så mange ministre, nok så mange socialdemokratiske folketingsmedlemmer, nok så mange hvad ved jeg med lige netop den partibog, har nogen som helst indflydelse i de kredse derovre. Der er et par herrer, der svæver så højt over vandene, at en enkelt eller flere socialdemokrater herindefra ikke kan nå op og få fat i frakkeskøderne. Sådan er det jo.

Principielt kan jeg godt følge fru Aase Olesens synspunkt vedrørende bistandslovens § 135, men jeg vægrer mig alligevel ved en så klar konklusion, som fru Aase Olesen drager. Selvfølgelig kan vi sige, at vi ikke vil vedkende os noget ansvar, hvis Dannerhuset går nedentom og hjem. Det er Københavns kommunes ansvar. Det er specielt disse, hvad skal vi sige, sindsoprivende socialdemokraters ansvar. Ikke desto mindre mener jeg, at vi må sige: vil vi acceptere, at den måde at føre sig frem på kan føre til, at Dannerhuset går nedentom og hjem? Der ligger vores svar, når det kommer til stykket: nej, det vil vi ikke acceptere. Jeg synes bestemt ikke, at det er en god ting at skulle løse det på denne måde, men når det endelig skal være, mener jeg faktisk, at vi er nødt til at diskutere, hvordan vi kan få lavet en eller anden løsning, som sikrer, at Dannerhuset fortsat kan overleve.

Jeg tror i øvrigt, at ud over hvad vi kan sige af mindre pæne ting om baggrunden for registreringskravet, er det nok sådan, at dér, hvor et af spørgsmålstegnene kan sættes, er lige præcis om, hvorvidt det er borgere i Københavns kommune, der bruger Dannerhuset, eller det lige så meget er borgere andre steder fra. Sagen er, at tilflugtsstederne for kvinder, der bliver udsat for vold, tilflugtsstederne for hustruer, der bliver udsat for vold, er så fantastisk få, så forsvindende få i forhold til den reelle situation, at man faktisk kan blive tvunget til at søge til København fra alle mulige steder uden for både kommune og amt. Det er formentlig – det skulle såmænd ikke undre mig – noget af baggrunden for modstanden i Københavns kommune. Det er muligt, at fru Ruth Olsen kan fortælle os mere om disse dele, men jeg tror i hvert

[Tinning]

fald, at det er en del af baggrunden. Vi så helst, at man opførte sig bare en lille smule anstændigt i den socialdemokratiske gruppe i Københavns kommune, specielt ledelsen af den, men hvis man ikke gør det, må vi andre forsøge i det mindste at sikre, at det ikke får så ulykkelige sociale konsekvenser, som noget kunne tyde på at det kunne gå hen og få.

(Kort bemærkning).

**Hanne Andersen (S):**

Jeg har lyst til at sige, at jeg mener, fru Aase Olesen vender tingene lidt på hovedet. Når man kan have driftsoverenskomst med et krisecenter for mænd i Møltrup, så mener jeg også, man kan have det med et krisecenter for kvinder i Dannerhuset.

**Pia Kjærsgaard (FP):**

Dette beslutningsforslag er som sædvanlig et forslag efter SFs recept, hvilket vil sige et forslag, der koster penge. Denne gang er vi i småtingsafdelingen, men alligevel må fremskridtspartiet afvise at give tilslutning. Vi er ikke tilhængere af Dannerhuset og mener, at de 2.600 m<sup>2</sup> kunne gøre gavn til et andet formål end et lukket kvindetempel.

**Ruth Olsen (SF):**

Bortset fra den sidste taler vil jeg tillade mig at tolke indlæggene sådan, at der er en principielt positiv holdning til Grevinde Dannerhuset og den opgave, der bliver varetaget dér.

Socialministeren siger, at Grevinde Dannerhuset bare må søge et samarbejde med Københavns kommune. Det er løsningen. Det er det selvfølgelig formelt ifølge den eksisterende lovgivning, men tidligere socialministre har jo prøvet at hjælpe Grevinde Dannerhuset med at få en aftale med Københavns kommune. Det er nemlig ikke lykkedes Grevinde Dannerhusets kvinder at få kommunen i tale vedrørende disse ting. To socialministre har været inde i billedet og har søgt at lægge pres på Københavns kommune for, at vi kunne få en aftale, og det resulterede på et tidspunkt i, at vi fik en to års forsøgsperiode. Jeg ser meget gerne, at den nuværende socialminister hjælper Grevinde Dannerhuset med endnu engang at lægge pres på Københavns kommune.

Det er sådan, at Københavns kommune har tilbudt en overenskomst ifølge bistandslovens § 105 på den betingelse, at der registreres, og derfor er hele problemet i denne sag spørgsmålet om registreringen. Når det er så utrolig vigtigt for Dannerhuset ikke at registrere, er det, fordi det, man prøver i Grevinde Dannerhuset, er at lave en ny form for social institution, eller hvad man nu vil kalde det. De vil jo helst ikke kaldes en institution, for der foregår ikke en egentlig behandling. Det er nogle kvinder, der støtter hinanden i at arbejde sig ud af en social situation. Derfor er det vigtigt, at de ikke indruleres i den sociale klientrolle og får ligesom farve af den identitet, det nu engang er at være social klient. Derfor er det vigtigt at undgå registreringskravet. Det har tidligere socialministre også forstået, og derfor har staten frafaldet registreringskravet, og det er det, der gør, at man i andre amter kan etablere krisecentre uden registrering.

Vi er godt klar over, at Københavns kommune som storby er i en lidt speciel situation. Kvinder, der flygter fra vold, har det med at søge ind til storbyer, hvor der er mulighed for at leve anonymt og undgå at blive opsøgt af den, de er flygtet fra. Derfor har vi også i Dannerhuset en vis forståelse for, at Københavns kommune er ked af at skulle hænge alene på den opgave.

Når de borgerlige ordførere, i hvert fald fru Lizzie Lichtenberg og fru Birthe Rønn Hornbech, siger, at de ikke ønsker at fritage kommunerne for deres sociale ansvar, og bruger det som argument for ikke at støtte dette forslag, og fru Birthe Rønn Hornbech samtidig siger, at man ikke vil lade krisecenteret sejle sin egen sø, så vil jeg bare dertil sige, at folketinget har muligheder for at støtte Grevinde Dannerhuset. Hvis man vælger ikke at bruge de muligheder, har man faktisk også valgt at lade Dannerhuset sejle sin egen sø. Vi har i mange år prøvet at få overenskomst med Københavns kommune, men det kunne ikke lade sig gøre. Spørgsmålet er, hvor mange år Dannerhuset skal prøve endnu. Eller vil man lade være med at gribe ind og dermed lade Dannerhuset lukke? Det afgørende spørgsmål, der er til debat i dag, er: skal Dannerhuset lukke, eller vil folketinget søge en eller anden form for politisk løsning?

[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 folketingsamling 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