

# Styrelsen for Patientklager og vores behandling af klagesager

Torben Hørslev  
Kontorchef, overlæge

# Det vil jeg tale om

- Lidt historie
- Kort beskrive ny styrelse
- Behandlingen af klager
- Bedømmelsesgrundlaget for klagerne

# Lidt historie



# Sundhedsvæsenets Patientklagenævn

Den 1. januar 1988 Sundhedsvæsenets Patientklagenævn

*”Formålet var at styrke patienternes retssikkerhed og tillid til klagesystemet ved at henlægge afgørelserne fra Sundhedsstyrelsen til et uafhængigt nævn bestående af både lægmænd og af juridisk og faglig ekspertise*

*Embedslægerne stod for sagsoplysningen, opstilling af hændelsesforløb og spørgsmål til sagkyndig*

*Juristerne lavede afgørelser”*

# Patientombuddet

Den 1. januar 2011 Patientombuddet

Adgang til at klage over behandlingsforløb (med kritik af behandlingsstedet)

Mulighed for at klage over patientrettigheder

Embedslægerne bliver fjernet fra sagsbehandlingen

Juristerne står for al sagsbehandling bistået af de sagkyndige

# Patientombuddet pr. 1. januar 2011

Utilsigtede hændelser  
fra Sundhedsstyrelsen

Embedslægenes  
sagsoplysning

International  
sygesikring

Klager over  
frit valg osv.

Patientombuddet

```
graph TD; A[Utilsigtede hændelser fra Sundhedsstyrelsen] --> B((Patientombuddet)); C[Embedslægenes sagsoplysning] --> B; D[Klager over frit valg osv.] --> B; E[Sundhedsvæsenets Patientklagenævn] --> B; F[Patientskadeankenævnet] --> B; G[International sygesikring] --> B;
```

Patientskadeankenævnet

Sundhedsvæsenets Patientklagenævn

# Styrelsen for Patientsikkerhed

- 8. oktober 2015 Styrelsen for Patientsikkerhed
  - Have fokus på at nedbringe sagsbehandlingstiderne i klagesager
  - Sikre, at faglige kompetencer bliver udnyttet bedst muligt
  - Undgå dobbeltarbejde om klagesager
  - Sikre fælles informationsopsamling for at identificere risikopersoner og risikoorganisationer
  - Styrke det risikobaserede tilsyn

# Styrelsen for Patientklager

- 1. juni 2018 Styrelsen for Patientklager
- Ny placering – Århus
- Behandler klager over sundhedsvæsenet
- Ankenævnet for Patienterstatningen
- Abortankenævnet
- Det psykiatriske ankenævn
- *Tvangsbehandlingsnævnet*
- *Second opinion – lægeerklæringer i indfødsretssager*
- *Klager over praktiserende tandlæger*



# Behandlingen af klagesager



# Sagsbehandling

- Fase 1 Sagen oprettes
- Fase 2 Sagen er klar til antagelse og oplysning
- Fase 3 Dialog
- Fase 4 Indhentning af materiale
  
- Fase 5 Oplysningerne er modtaget og sagen lagt til sagsbehandler
- Fase 6 Indhenter supplerende materiale
- Fase 7 Partshøring
  
- **Fase 8 Sagkyndig**
  
- Fase 9 Retur fra sagkyndig
- Fase 10 Supplerende høring
- Fase 11 Færdiggørelse af afgørelse
  
- Fase 12 Booket til møde
- Fase 13 Sagen klar til formand
  
- Fase 14 Sagsbehandling efter nævnsmøde eller formand
  
- Fase 15 afgørelse sendt
- Fase 16 sagen lukkes

# Vi modtager klagen

- Man klager via elektronisk klageskema
- Vi opretter en sag
- Tilbyder dialog – hvor det er relevant
- Klager bestemmer sagstype
  - Styrelsessag
  - Disciplinærnævns sag

# Disciplinærnævns sag

- Klage over konkrete sundhedspersoner
- Navngivne sundhedspersoner
- Autoriserede sundhedspersoner

# Styrelsessag

- Klage over behandlingsforløb
- Vurdering af hele sagen (evt. flere specialer)
- Vurderer alle involverede, som én enhed

# Klagen vurderes

- Klageberettiget
- Service – henvises til regionerne
- Forældelse
  - En absolut frist på 5 år
  - En frist på 2 år efter man kendte eller burde kende til det forhold der klages over.
- Kompetence
  - Sundhedsfaglig virksomhed

# Sundhedsfaglig virksomhed

- Patientbehandling
  - Undersøgelse
  - Diagnosticering
  - Behandling
  - Medicinering
  - Operation
  - Planlægning af kontrol
  - Pleje

# Anden sundhedsfaglig virksomhed

- Informeret samtykke
- Tavshedspligt
- Aktindsigt
- Erklæringer
- Journalføring
- Rettighedssager
  - Fx befordringsgodtgørelse, frit sygehusvalg, maksimale ventetider



# Antagelse

- Vi skriver brev til klager om, hvordan vi har forstået klagen
  - Hvad vi antager og hvad vi afviser
  - Der er ingen bagatelgrænse
- Vi orienterer indklagede om klagen
  - Indhenter relevant materiale
  - Alle får mulighed for at udtale sig

# Sagsbehandlingen fortsætter

- Laver sagsfremstilling
- Laver notat til sagkyndig og stiller spørgsmål til sagkyndig
- Vurderer behandlingen
- Vurderingen er vejledende

# Ingen bakspejlsbetragtninger

- Klagen skal vurderes på det aktuelle grundlag ved hændelsen
- Vi lægger ikke vægt på senere begivenheder/out-come

# Ingen formodninger

- Vi lægger journalen til grund for hændelsesforløbet
- Hvis det ikke står i journalen – så lægger vi udtalelserne til grund for hændelsesforløbet

# Konklusionen i styrelsessager

I overensstemmelse med normen for almindelig  
anerkendt faglig standard = Ikke kritik

Under normen = Kritik

# Konklusionen i disciplinærnævnsager

- I overensstemmelse med normen for almindelig anerkendt faglig standard = Ikke kritik
- Under normen = Kritik
- Væsentligt under normen = kritik med indskærpelse
- Meget væsentligt under normen = kritik med indskærpelse eventuelt oversendelse til politiet

# Partshøring

- Indklagede i DN-sager bliver partshørt over en sagkyndig udtalelse med kritik
- Eventuelle bemærkninger fra indklagede bliver sendt til sagkyndig
- Ingen partshøring i styrelsessager

# Afgørelsen

- Styrelsessager bliver afgjort af sekretariatet
- DN sager uden kritik (der ikke giver anledning til tvivl) bliver afgjort af formand
- DN sager med kritik bliver afgjort af nævnet
  - Stemme flertal, mulighed for dissens, second opinion.



# Afgørelsen sendes

- Klager
- Alle indklagede
- Ledelsen på behandlingsstedet
- Region/kommune
- Sagkyndig
- Tilsyn

# Bedømmelsesgrundlag



# 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.

Tak fra mig – og videre til .....

