



**Jeg har fået
en patientklage
Hvad gør jeg?**

Dansk Sygeplejeråd



Jeg har fået en patientklage Hvad gør jeg?

Layout: Dansk Sygeplejeråd 15-80

Copyright © Dansk Sygeplejeråd maj 2022.

Alle rettigheder forbeholdes. ISBN 978-87-7266-627-3

Fotografisk, mekanisk eller anden form for gengivelse eller mangfoldiggørelse er kun tilladt med angivelse af kilde.

Indholdsfortegnelse

Sådan får du hjælp fra DSR	4
Patientklagen	5
Om patientklagesystemet	6
Sådan forløber en sag i Disciplinærnævnet	7
Den sagkyndiges vurdering	9
Disciplinærnævnets afgørelse	9
Sådan forholder du dig i en klagesag	11
Gode råd til at skrive din udtalelse	11
Læring	13

Sådan får du hjælp fra DSR

Bliver du involveret i en patientklage, kan du få råd og vejledning fra vores sygeplejefaglige og juridiske konsulenter.

Patientklageteamets konsulenterne har stor erfaring med at hjælpe sygeplejersker i patientklagesager. De kan rådgive dig om patientklagesystemet og hvordan du skal forholde dig, hvis du bliver part i en patientklage. Konsulenterne kan hjælpe dig med, hvilke forhold du bør lægge vægt på i din udtalelse og hvordan den kan formuleres. Kontakt os allerede tidligt i forløbet, da det giver os den bedste mulighed for at hjælpe dig.

Du kan kontakte Dansk Sygeplejeråds patientklageteam på:

Telefon 33 15 15 55 #5

E-mail: patientklager@dsr.dk

DSR's patientklageteam er:
Specialkonsulent Annemette Sidenius
Specialkonsulent Susanne Richter
Specialkonsulent Mette Jacobsen

Patientklagen

Der findes mange grunde til at en patient eller en pårørende klager. I langt de fleste tilfælde klages der ikke over en specifik sygeplejerske, men over plejen og behandlingen overordnet set. Der er derfor ofte flere involverede sundhedspersoner, som bliver parter i samme patientklage.

Bliver du part i en patientklage, betyder det nødvendigvis ikke, at du har gjort noget forkert. Du kan blive part i en patientklage, når du har ydet sygepleje til patienten i den periode, som klagen omhandler. En patientklage kan således ramme alle.

Alligevel er det en psykisk belastning at få en patientklage. Det er vores erfaring, at mange sygeplejersker bliver i tvivl om sin faglighed og hvad en klage kan komme til at betyde for deres fremtidige faglige virke.

Det er af stor betydning at få talt om patientklagen med nogen som har forstand på, hvordan man skal forholde sig. Ved få talt om sin rolle i hændelsesforløbet og får større forståelse for patientklagesystemet, kan sygeplejerskerne slippe tvivlen og komme videre.

Vi anbefaler, at du tager kontakt til DSR's patientklageteam og drøfter patientklagen med os. Det er også en god ide at tale med din ledelse, tillidsrepræsentant og kollegaer, da de kan være en støtte for dig i den periode, hvor patientklagen behandles.

Om patientklagesystemet

Når patienter eller pårørende ønsker at klage over den behandling, som de har fået i sundhedsvæsenet, er det Styrelsen for Patientklager og Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn som behandler klagen.

Patienten kan enten klage over

- det pågældende behandlingssted, som behandles af Styrelsen for Patientklager
- én eller flere konkrete sundhedspersoner, som behandles af Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn

Disciplinærnævnet behandler klager over konkrete sundhedspersoners faglige virksomhed. Faglig virksomhed dækker over undersøgelse, diagnose, behandling, pleje, journalføringspligt, tavshedspligt og spørgsmål om berettiget videregivelse af helbredsoplysninger.

Du kan læse mere om de forskellige typer klager på Dansk Sygeplejeråds hjemmeside www.dsr.dk eller på Styrelsen for Patientklager hjemmeside www.stpk.dk.

Sådan forløber en sag i Disciplinærnævnet

Patienten eller den pårørende vælger om patientklagen skal behandles som en forløbsklagesag eller en disciplinærklagesag over konkrete sundhedspersoner.

Denne vejledning omhandler primært klager over sundhedspersoner, dvs. klager som behandles og afgøres i Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn. Det er i disciplinærklagesager, at sygeplejersken bliver involveret part og af Disciplinærnævnet bliver bedt om at lave en udtalelse.

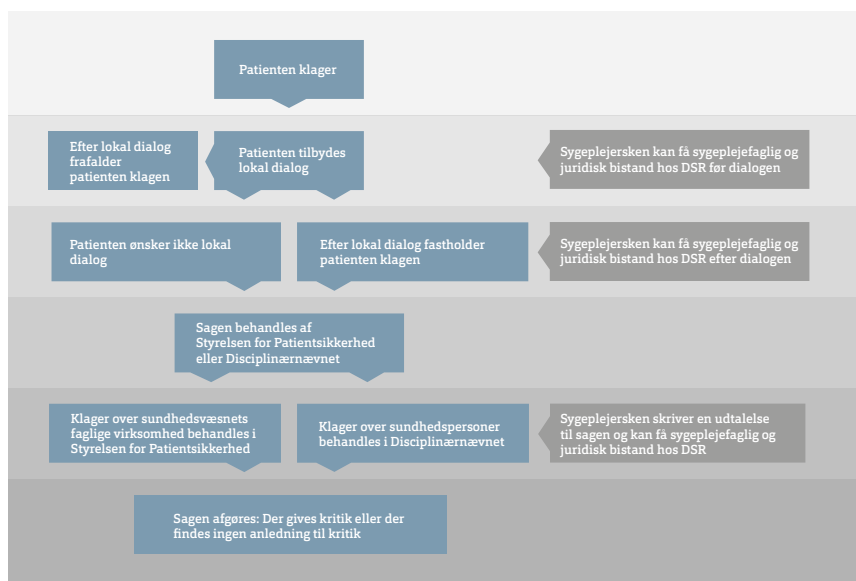
En patientklagesag i Disciplinærnævnet vil typisk starte med at du får et brev fra Disciplinærnævnet eller en orientering fra din afdelingsledelse. Du vil blive oplyst om, hvem der har klaget og hvad der klages over.

Disciplinærnævnet skal undersøge, hvad der er sket i forbindelse med det hændelsesforløb, som klagen vedrører. Disciplinærnævnet beder derfor behandlingsstedets ledelse om sagsmateriale, f.eks. journaler, skemaer, vagtlistor m.v. Be handlingsstedets ledelse er forpligtet til at give de oplysninger som Disciplinærnævnet beder om at få.

Der kan f.eks. være klaget over den sygepleje som patienten fik, som vedrører journalføring, sygeplejefaglige observationer og handlinger, medicinering eller retningslinjer som ikke er fulgt.

Oversigt

Her kan du se, hvordan en klagesag normalt forløber.



Den sagkyndiges vurdering

Når Disciplinærnævnet har fået din udtalelse og i øvrigt har indsamlet alle oplysningerne fra behandlingsstedet, bliver sagen sendt til en sagkyndig. Den sagkyndige er altid en sygeplejerske, ligesom dig selv. Den sagkyndige bliver bedt om at vurdere, om sygeplejersken har handlet i overensstemmelse med normen for almindelig anerkendt faglig standard. Det vil sige, hvad der som minimum må forventes af en autoriseret sygeplejerske. Der tages ikke stilling til, om patienten har fået den bedst mulige behandling. Det er heller ikke afgørende, om du har skønnet rigtigt eller forkert. Du bliver alene bedømt på, om du i situationen har levet op til kravet om omhu og samvittighedsfuld.

Hvis den sagkyndige vurderer, at du ikke har levet op til kravet om omhu og samvittighedsfuldhed og dermed har handlet under normen for god sygepleje, vil du blive partshørt over den sagkyndiges udtalelse. Det betyder, at du får mulighed for at komme med en uddybende udtalelse.

Disciplinærnævnets afgørelse

Når den sagkyndiges udtalelse er færdig og du eventuelt er blevet partshørt, er det Disciplinærnævnets dommer der træffer den endelige afgørelse i sagen. Disciplinærnævnets afgørelser er endelige og kan ikke indbringes for en anden administrativ myndighed.

Disciplinærnævnet henholder sig til "Lov om autorisation af sundhedspersoner og om sundhedsfaglig virksomhed" §17. Her står, at en autoriseret sundhedsperson er forpligtet til at udvise omhu og samvittighedsfuldhed i sit arbejde.

En afgørelse fra Disciplinærnævnet kan få forskellige udfald:

- Hvis Disciplinærnævnet vurderer, at du har udvist den fornødne omhu og samvittighedsfuldhed og dermed har handlet inden for fagets norm, får du en afgørelse, hvor der står, at *du ikke får kritik*.
- Hvis Disciplinærnævnet vurderer, at du har handlet under fagets norm, får du enten *kritik* eller *skærpet kritik*.
- At få kritik svarer til en løftet pegefinger eller "næse". Det registreres internt i Styrelsen for Patientsikkerhed i en 3-årig periode.
Hvis Disciplinærnævnet finder grundlag for kritik og samtidig finder grundlag for at indskærpe over for sundhedspersonen, at vise større omhu og samvittighedsfuldhed i sit fremtidige virke, kaldes det *skærpet kritik*. Skærpet kritik er den hårdeste sanktion, som Disciplinærnævnet kan give en sundhedsperson. Hvis man får skærpet kritik, bliver afgørelsen offentliggjort med titel, navn og autorisations ID på den person der kritiseres af Disciplinærnævnet på www.stpk.dk i to år. Selvom man får kritik eller skærpet kritik, så kan man fortsætte sin sygepleje- gerning som hidtil.

Der kan ikke klages over afgørelsen, da Disciplinærnævnets afgørelser er endelige. I lang de fleste tilfælde afsluttes sagen uden mulighed for genoptagelse. Sagen kan dog genoptages, hvis der fremkommer nye væsentlige oplysninger, som gør det sandsynligt, at sagen ville have fået et andet udfald, hvis oplysningerne havde foreligget ved Disciplinærnævnets oprindelige afgørelse af sagen.

Sådan forholder du dig i en klagesag

Hvis du er blevet part i en Disciplinærnævns sag har mulighed for at komme med en udtalelse til sagen. Det er vores erfaring, at udtalelsen har stor betydning. Dansk Sygeplejeråd anbefaler, at du benytter dig af denne mulighed, også selvom du vurderer, at du ikke har gjort noget forkert eller ikke husker noget i forbindelse med din behandling af patienten.

Disciplinærnævnet har givet en frist for, hvornår du skal sende din udtalelse til dem. Hvis du ikke kan nå at svare inden for fristen, kan du kontakte Styrelsen for Patientklager og få fristen udsat.

Det vil i alle tilfælde være en god ide at rådføre dig med Dansk Sygeplejeråd. Med din fuldmagt kan Dansk Sygeplejeråd formidle korrespondancen med Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn i forhold til partshøringer og afgørelser. Kontakt DSR's patientklageteam, hvis du vil vide mere om, hvad vi kan hjælpe dig med.

Er du blevet part i en disciplinærnævns sag, har du også ret til at få kopi af sagens akter. Ifølge forvaltningsloven har enhver der er part i en sag, hvori der er eller vil blive truffet afgørelse af en forvaltningsmyndighed, ret til at blive gjort bekendt med sagens dokumenter. I sagens akter kan du danne dig et overblik over behandlingsforløbet og din part i det.

Gode råd til at skrive din udtalelse

Vi vil bede dig om at udfærdige et udkast til udtalelse, som skal danne grundlag for vores rådgivning.

Det er af stor betydning, at udtalelsen er så gennearbejdet som muligt. Det er svært at sige, hvor omfattende udtalelsen skal være. Normalvis anbefaler vi, at en udtalelse er på 1-2 sider.

Husk at udtalelsen skal være formuleret på almindeligt og forståeligt dansk og skal forholde sig konkret til patientens og/eller Disciplinærnævnets klagepunkter.

Det er en god ide at anvende følgende råd, når du skal starte op på din udtalelse.

- Tag stilling til de konkrete klagepunkter, der vedrører dig.
- Start med at indsamle det dokumentation, som belyser den konkrete sagsfremstilling. Fx:
 - Patientjournalen
 - Medicinjournalen/FMK
 - Tjeklister og skemaer
 - Arbejdsstedets kliniske retningslinjer og standarder
 - Rammeordinationer og kompetenceprogrammer
- Lav en kort stillingsbeskrivelse eller funktionsbeskrivelse af afdelingen.
- Beskriv din rolle (aftenvagt, kontaktperson, ansvarshavende og lign.) i det aktuelle forløb og hvordan arbejdet er organiseret.
- Skriv antallet af kontakter og vagter, som du havde i den periode, som patienten har klaget over.
- Beskriv dine handlinger, også selvom de umiddelbart kan virke indlysende.
- Dine sygeplejefaglige overvejelser og handlinger begrundes du med konkrete observationer af f.eks. symptomer, laboratorieprøvesvar, informationer fra patienten eller fagprofessionelle.
- Henvis eventuelt til fremgangsmåden i de lokale retningslinjer og kutymen i afdelingen, hvis det støtter og underbygger dine handlinger (fx. retningslinje for TOKS).
- Beskriv handlingsforløbet objektivt, sagligt og fagligt. Undgå negativ fremstilling og vurdering af patienten og dig selv.
- Du er ikke forpligtet til at påpege fejl eller forhold, som kunne være gjort bedre eller anderledes.
- Undlad at bruge dit CPR-nummer i udtalelsen og anvend dit autorisations-ID i udtalelsen.

Læring

Det er vores erfaring at mange patienter og pårørende klager, fordi de vil sikre sig at samme fejl i pleje eller behandling ikke sker igen. Det er således hensigten at sundhedsvæsenet udnytter muligheden for læring på baggrund af patientklager.

Det er ikke muligt at ændre på det der er sket. I stedet kan du og din arbejdsplads lære af det skete. Hændelsen kan føre til ændret arbejdsgange, som både bliver til gavn for patienterne, kollegaerne og dig.

Dansk Sygeplejeråd

Sankt Annæ Plads 30, 1250 København K

Telefon 33 15 15 55

dsr@dsr.dk **www.dsr.dk**