

Hvis du får en klage

Vejledning til læger der involveres i klagesager



**Lægeforeningens Lægeansvarsudvalg
2018**

Indhold

| | |
|---|----|
| Alle kan risikere en patientklage | 4 |
| Lægeansvarsudvalget | 4 |
| Lægeansvarsudvalgets sammensætning | 4 |
| Hvad kan patienter klage over? | 5 |
| Klager over sundhedsfaglig virksomhed | 5 |
| En klagesag kan føre til en tilsynssag | 5 |
| Klager over brud på patientrettigheder | 6 |
| Dialogsamtale | 6 |
| Sådan forløber sager hos Styrelsen for Patientklager (forløbsklager) | 8 |
| Sådan behandler Styrelsen for Patientklager en forløbsklage | 8 |
| Hændelsesforløbet skal udredes | 8 |
| Sagkyndig udtalelse og afgørelse | 9 |
| Aktindsigt | 9 |
| Afgørelserne | 9 |
| Hvem orienteres om afgørelser i forløbsklager? | 10 |
| Offentliggørelse af afgørelser i forløbsklager i anonymiseret form | 10 |
| En afgørelse på en forløbsklage kan danne grundlag for en Disciplinærnævns sag | 10 |
| Sådan forløber sager i Disciplinærnævnet | 11 |
| Sådan forløber en klagesag i Disciplinærnævnet | 11 |
| Sagkyndig udtalelse og afgørelse | 12 |
| Aktindsigt | 12 |
| Partshøring i Disciplinærnævns sager | 12 |
| Afgørelserne | 13 |
| Hvem orienteres om Disciplinærnævnets afgørelser? | 14 |
| Offentliggørelse af Disciplinærklagenævnets afgørelser | 14 |
| Offentliggørelse i anonymiseret form | 14 |

| | |
|---|----|
| Offentliggørelse uden anonymisering | 14 |
| Sådan håndterer du en klagesag | 16 |
| Svarfrister kan udsættes | 16 |
| Formulering af udtalelser | 16 |
| Sådan kan du bygge din udtalelse op | 16 |
| Gode råd ved udarbejdelse af din udtalelse | 17 |
| Standarddramme for kommentering af klage og partshøringssvar | 18 |
| Hjælp fra Lægeforeningen | 19 |
| Patienterne må ikke kunne identificeres | 19 |
| Juridisk rådgivning | 19 |
| Lægefaglig rådgivning | 19 |
| Advokatbistand | 20 |
| Særligt om politiafhøringer | 21 |
| Forsikring mod lægeansvar | 22 |
| Det Kollegiale Netværk | 23 |
| Bilag | 24 |
| Standarddramme for kommentering af klage | 24 |
| Standarddramme for partshøringssvar | 25 |
| Sagsgangen i Lægeforeningen – trin for trin | 26 |

Alle kan risikere en patientklage

Formålet med denne vejledning er at give dig et overblik over, hvordan du skal forholde dig, hvis du bliver involveret i en patientklagesag i Styrelsen for Patientklager eller Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn.

Alle medlemmer, der får en patientklagesag, opfordres til at søge juridisk bistand hos Lægeforeningen, Jura & Etik.

Jura & Etik kan kontaktes på dadl@dadl.dk eller telefon 3544 8500.

Fysisk post sendes til Kristianiagade 12, 2100 København Ø. Materiale skal være i en form, så patienterne ikke kan identificeres, f.eks. ved du overstreger de sidste fire cifre i CPR-nr., efternavn, adresse mv.

Lægeansvarsudvalget

Bliver du involveret i en patientklage, har du mulighed for at få lægefaglig rådgivning af et medlem af Lægeforeningens Lægeansvarsudvalg.

Kontakt til medlemmer af Lægeforeningens Lægeansvarsudvalg sker ved henvendelse til Lægeforeningen, Jura & Etik. Jura & Etik kan kontaktes på dadl@dadl.dk eller telefon 3544 8500.

Lægeansvarsudvalgets sammensætning

Lægeansvarsudvalget består af 8 medlemmer med repræsentanter fra bestyrelsen og de forhandlingsberettigede foreninger. Udvalget består af:

Susanne Scheppan (formand) (udpeget af bestyrelsen), Flemming Bjerrum (YL), Jette Dam-Hansen (PLO), Vibeke Ersbak (FAS), Niels Juul (FAS), Anna Mette Nathan (bestyrelsen), Mikkel Seneca (YL) og Nina Åslund (PLO).

Lægeansvarsudvalget har tilknyttet to advokater, som også tager sig af sager, som skal behandles ved domstolene. Udvalgets tilknyttede advokater er Hanne Rahbæk og Kåre Pihlmann.

Sekretariatsbetjeningen af Lægeansvarsudvalget foretages af Lægeforeningens Jura & Etik. Sekretær for udvalget er sagsbehandler Lene Mickelborg Petersen.

Hvad kan patienter klage over?

Patienter kan klage over sundhedsvæsenets sundhedsfaglige virksomhed. Der findes forskellige typer af klager. Det er patienten, der afgør, hvordan klagen skal behandles.

Patienten kan vælge at klage:

- *enten* over den pågældende sygehusafdeling, klinik eller lignende (forløbsklage)
- *eller* over en eller flere konkrete sundhedspersoner (en disciplinærnævns sag)

En klage kan ikke behandles af Styrelsen for Patientklager og Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn samtidig.

Udtaler Styrelsen for Patientklager kritik i en forløbsklage, kan patienten efterfølgende få sagen behandlet som en disciplinærnævns sag, hvis sagen ikke er forældet.

En klage behandlet af Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn kan ikke efterfølgende behandles som en forløbsklage.

Klager over sundhedsfaglig virksomhed

En forløbsklage er en klage over sundhedsvæsenets sundhedsfaglige virksomhed, og hvor klagen ikke er en klage over en bestemt sundhedsperson. Forløbsklager behandles af Styrelsen for Patientklager.

Klager patienten derimod over sundhedsfaglig behandling (virksomhed) foretaget af en eller flere bestemte sundhedspersoner, behandles klagen af Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn. Styrelsen for Patientklager sekretariatsbetjener Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn.

Sundhedsfaglig behandling (virksomhed) er blandt andet:

- Undersøgelse, diagnose og behandling
- Information om og samtykke til behandling
- Journalføring
- Sundhedspersoners tavshedspligt
- Lægeerklæringer

En klagesag kan føre til en tilsynssag

Tilsynsmyndighederne (Styrelsen for Patientsikkerhed, Tilsynscentret), der fører tilsyn med behandlingssteder og sundhedspersoner, får en kopi af patientens klage. Klagen kan danne grundlag for styrelsens beslutning om at starte en tilsynssag. Du bør derfor altid kontakte Lægeforeningen, hvis du bliver involveret i en patientklagesag.

Klager over brud på patientrettigheder

Patienter kan også klage over, at der er sket brud på patientens rettigheder. Disse rettighedsklager er for eksempel klager over:

- Tolkebistand
- Aktindsigt i patientjournal
- Tilskud til behandling hos praktiserende sundhedsperson
- Frit- og udvidet sygehusvalg
- Befordring og befordringsgodtgørelse
- Maksimalt ventetider ved livstruende sygdomme
- Henvisning til eller refusion af udgifter til behandling i udlandet
- Regionernes oplysningspligt
- Kontaktperson på sygehuset
- Beløb til personlige fornødenheder under indlæggelse
- Tilskud til ernæringspræparater
- Hjemtransport af afdøde patienter

Klager over patientrettigheder behandles af Styrelsen for Patientklager.

Dialogsamtale

Forud for behandling af klager over enten behandlingsstedet eller sundhedspersonen, får patienten tilbud om en lokal dialog – en dialogsamtale.

Det er regionen, der skal afholde dialogsamtale, når der klages over en sundhedsperson eller en sundhedsydelse, som regionen helt eller delvis afholder udgifterne til. Tilbuddet om dialog vil således gælde med hensyn til klager vedrørende sygehusydelser og ydelser inden for praksissektoren. Det tilrådes kraftigt, at den enkelte indklagede læge deltager i en dialogsamtale evt. med bisidder, men det står selvfølgelig den enkelte frit for.

Patienten afgør selv, om patienten ønsker at tage imod tilbuddet om en dialogsamtale. Ønsker patienten en dialogsamtale, skal den afholdes inden for 4 uger fra det tidspunkt, hvor Styrelsen for Patientklager har fremsendt klagen til regionen, behandlingsstedet eller sundhedspersonen.

Dialogen skal medvirke til en øget lokal læring af patienternes klager, ligesom dialogen vil give mulighed for at søge spørgsmål, der måtte bero på misforståelser, afklaret til alles tilfredshed.

Efter dialog samtalen har patienten mulighed for at fastholde sin klage, ændre eller udvide klagen. Patienten kan også vælge at frafalde klagen.

Regionerne har forskellige måder for, hvordan de håndterer dialog samtalerne. Du bør derfor sætte dig ind i din regions fremgangsmåde for afholdelse af dialog samtaler.



Sådan forløber sager hos Styrelsen for Patientklager (forløbsklager)

En forløbsklage retter sig ikke mod bestemte sundhedspersoner, men mod det sted, hvor patienten er blevet behandlet. Det kan for eksempel være et sygehus eller en lægeklinik.

Eventuel kritik retter sig mod behandlingsstedet og ikke mod den/de sundhedspersoner, som har deltaget i behandlingen.

Derfor er det ofte ledelsen, der udtaler sig i anledning af en forløbsklage.

Du kan dog blive bedt om at udtale dig til brug for en forløbsklage, hvis du har deltaget i den behandling mv., der er klaget over. Det kan være, at du har en særlig viden om den behandling, som patienten har modtaget, fordi du for eksempel er specialeansvarlig på en sygehusafdeling, eller fordi det kun er dig, der har behandlet patienten.

Klagen kan handle om selve behandlingen, som patienten fik, manglende information og samtykke til behandling, mangelfuld journalføring, brud på tavshedspligt eller klage over håndtering af en anmodning om aktindsigt.

Sådan behandler Styrelsen for Patientklager en forløbsklage

Der er flere elementer og sagsgange i forberedelsen af en forløbsklage. Overordnet forløber en forløbsklage sådan:

1. Når en klage er modtaget, opretter sekretariatet en sag og undersøger bl.a., om klagefristerne er overholdt. Herefter sender sekretariatet et brev til klageren, hvor klagetemaer fremgår. Hvis dele af klagen skal behandles af en anden myndighed, vil det også fremgå af dette brev.
2. Sekretariatet fremskaffer materialet i sagen, f.eks. journalmateriale, røntgenbilleder og andet, der kan belyse sagen. Sekretariatet indhenter også udtalelser, der kan bidrage til at oplyse sagen.
3. Sekretariatet indhenter i de fleste tilfælde en sagkyndig udtalelse til oplysning af sagen. Sekretariatet kan beslutte at forelægge sagen for Retslægerådet og Styrelsen for Patientsikkerhed med henblik på at få en udtalelse om særligt komplicerede lægefaglige spørgsmål.
4. Sekretariatet laver afgørelsen

Læs mere i Styrelsen for Patientklagers [vejledning til behandlingsstedet - når en klage skal afgøres af Styrelsen for Patientklager](#)

Hændelsesforløbet skal udredes

Styrelsen for Patientklager står for behandlingen af en forløbsklage.

Styrelsen underretter ledelsen på det sygehus eller i den klinik, som klagen vedrører, om sagen. Samtidig anmoder styrelsen regionen om at sende journalmateriale og udtalelser vedrørende det hændelsesforløb, som klagen vedrører.

Regionen indhenter udtalelser og fremskaffer andet sagsmateriale, f.eks. journalmateriale og røntgenbilleder, som kan belyse sagen. På sygehusene indhentes materialet via afdelingsledelsen.

Læger er forpligtet til at medvirke ved sagens udredning og give de nødvendige oplysninger til regionen, herunder til at udlevere journalmateriale mv. på regionens anmodning.

Sagkyndig udtalelse og afgørelse

Når alle udtalelser og alt journalmateriale er indhentet, sender Styrelsen for Patientklager sagen til skriftlig vurdering hos en af de sagkyndige konsulenter, der er tilknyttet styrelsen. Hvis der er nye, vigtige oplysninger i sagen, som behandlingsstedet ikke allerede kender, vil styrelsen sende dem til behandlingsstedet, så der er mulighed for at kommentere dem.

Styrelsen for Patientklager kan også indhente udtalelse fra tilsynsmyndigheden (Styrelsen for Patientsikkerhed), der har en række speciallægekonsulenter til at vurdere de lægefaglige spørgsmål. Sagen kan endvidere forelægges Retslægerådet. Dette sker i praksis kun i ganske få sager.

På grundlag af de indhentede oplysninger, herunder den sagkyndiges vurdering, udarbejder Styrelsen for Patientklager en afgørelse. Da eventuel kritik rettes mod behandlingsstedet, og ikke mod den enkelte læge, bliver der ikke partshørt over den sagkyndiges vurdering, inden afgørelsen træffes.

Aktindsigt

I forløbsklager anser Styrelsen for Patientklager ikke den enkelte læge for at være part i sagen. Det skyldes, at eventuel kritik går på behandlingsstedet, og ikke til lægen personligt. Når sagen er afgjort, vil der dog som hovedregel være mulighed for at få aktindsigt.

Har du anmodet Lægeforeningen om at hjælpe dig i din sag, vil vi også hjælpe dig med at søge om aktindsigt.

Afgørelserne

Styrelsen for Patientklagers afgørelser tager stilling til, om den behandling, der klages over, var i overensstemmelse med "normen for almindelig anerkendt faglig standard". Det betyder, at styrelsen vurderer, om behandlingen lever op til, hvad man må forvente af en almindelig god behandling i sundhedsvæsenet.

Der tages således ikke stilling til, om patienten har fået den bedst mulige behandling.

Styrelsens afgørelser er endelige og kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed.

Der er mulighed for at anmode Styrelsen for Patientklager om at genoptage en sag. Det kan f.eks. være i tilfælde, hvor der er nye og væsentlige oplysninger i sagen.

Du bør derfor kontakte Lægeforeningen, hvis du mener, at sagen bør have et andet udfald. Lægeforeningen har mulighed for at bede Lægeansvarsudvalgets læger vurdere sagen med henblik på, om der skal søges om genoptagelse af sagen.

Hvis Lægeansvarsudvalget er enig med lægen i, at afgørelsen er uacceptabel, kan Lægeforeningen være behjælpelig med at rette henvendelse til Styrelsen for Patientklager med anmodning om, at sagen tages op til fornyet behandling.

Anmoder du Styrelsen for Patientklager om genoptagelse af en forløbsklage, vil styrelsen vurdere, om du har den fornødne retlige interesse i at få sagen genoptaget. Det skyldes, at kritik rettes mod behandlingsstedet og ikke mod dig personligt.

Hvem orienteres om afgørelser i forløbsklager?

Styrelsen for Patientklagers afgørelser sendes til klageren og til sygehuset eller lægeklinikken, som har været involveret i behandlingsforløbet. Herudover orienteres tilsynsmyndigheden (Styrelsen for Patientsikkerhed), den lokale sygesikringsmyndighed samt regionen.

Offentliggørelse af afgørelser i forløbsklager i anonymiseret form

En afgørelse på en forløbsklage kan offentliggøres i anonymiseret form, hvis den har principiel betydning eller har almen interesse og er egnede som vejledning om nævnets praksis.

En afgørelse på en forløbsklage kan danne grundlag for en Disciplinærnævns-sag

Hvis Styrelsen for Patientklager giver kritik til behandlingsstedet for et eller flere forhold i klagen, kan klageren bede om at få disse forhold behandlet af Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn. Det betyder, at sundhedspersoner, der var involveret i behandlingen af patienten, nu kan blive parter i en Disciplinærnævns-sag.

Materialet fra forløbsklagesagen vil også indgå i Disciplinærnævns-sagen, men du vil få mulighed for at afgive en udtalelse til brug for behandlingen af Disciplinærnævns-sagen.

Sådan forløber sager i Disciplinærnævnet

Du kan blive involveret i en sag i Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn, hvis en patient eller en pårørende har klaget over dit faglige virke.

Det kan f.eks. være klager over den behandling patienten fik, over manglende information og samtykke til behandling, mangelfuld journalføring, brud på din tavshedspligt og klager over indholdet i en lægeerklæring, som du har udfærdiget.

Nævnet behandler også indberetninger fra Styrelsen for Patientsikkerhed og Lægemiddelstyrelsen, hvis myndighederne finder, at der vil være grundlag for kritik eller anden sanktion.

Styrelsen for Patientklager er sekretariat for Disciplinærnævnet og forbereder sagen for nævnet. Disciplinærnævnet træffer afgørelse i sagen.

Sådan forløber en klagesag i Disciplinærnævnet

Der er flere elementer og sagsgange i forberedelsen af en sag i Disciplinærnævnet.

Overordnet forløber en klage i Disciplinærnævnet sådan:

5. Når en klage er modtaget opretter sekretariatet en sag og undersøger bl.a. om klagefristerne er overholdt. Herefter sender sekretariatet et brev til klageren, hvor klage temaer fremgår. Hvis dele af klagen skal behandles af en anden myndighed, vil det også fremgå af dette brev.
6. Sekretariatet fremskaffer materialet i sagen, f.eks. journalmateriale, røntgenbilleder og andet, der kan belyse sagen. Sekretariatet indhenter også udtalelser mv. fra det personale, der har været involveret i behandlingen og fra andre, der kan bidrage til at oplyse sagen.
7. Sekretariatet indhenter i de fleste tilfælde en sagkyndig udtalelse til oplysning af sagen. Sekretariatet kan beslutte at forelægge sagen for Retslægerådet og Styrelsen for Patientsikkerhed med henblik på at få en udtalelse om særligt komplicerede lægefaglige spørgsmål.
8. Sekretariatet laver et forslag til afgørelse, som forelægges Disciplinærnævnet
9. Disciplinærnævnet træffer den endelige afgørelse. Er du indstillet til kritik, vil du forinden blive partshørt over den sagkyndiges udtalelse.

Læs mere i Styrelsen for Patientklagers [vejledning til sundhedspersoner - når du er indklaget i en disciplinærsag](#)

Er du ledende læge kan du læse mere i Styrelsen for Patientklagers [vejledning til ledende sundhedsperson - hvem skal udtale sig i en disciplinærnævns sag?](#)

Sagkyndig udtalelse og afgørelse

Når alle udtalelser og alt journalmateriale er indhentet, udsender Styrelsen for Patientklager sagen til skriftlig vurdering hos en af de sagkyndige konsulenter, der er tilknyttet Disciplinærnævnet. Hvis der er nye, vigtige oplysninger i sagen, som du ikke allerede kender, vil Styrelsen for Patientklager sende dem til dig, så du har mulighed for at kommentere dem.

Styrelsen for Patientklager kan også indhente udtalelse fra tilsynsmyndigheden (Styrelsen for Patientsikkerhed), der har en række speciallægekonsulenter til at vurdere de lægefaglige spørgsmål. Sagen kan endvidere forelægges Retslægerådet. Dette sker i praksis kun i ganske få sager.

På grundlag af de indhentede oplysninger, herunder den sagkyndiges vurdering, udarbejder Styrelsen for Patientklager et forslag til afgørelse. Er du indstillet til kritik, vil du blive partshørt over den sagkyndiges vurdering. I de tilfælde er det vigtigt, at du hurtigst muligt kontakter Lægeforeningen før du afgiver dit parthøringsvar.

Den endelige afgørelse bliver truffet efter behandling i Disciplinærnævnet. Disciplinærnævnet får forelagt alle de bemærkninger, som parterne er fremkommet med.

Afgørelsen vil indeholde navnene på de nævnsmedlemmer, der har deltaget i sagens behandling. Hvis der ikke er enighed om en afgørelse, vil afgørelsen endvidere indeholde oplysning om, hvilke nævnsmedlemmer der har afgivet dissens (mindretalsudtalelse) og hvorfor.

Aktindsigt

Når du er part i en disciplinærnævns sag, kan du på ethvert tidspunkt anmode om aktindsigt i din sag. Det følger af forvaltningsloven, hvor det fremgår, at enhver der er part i en sag, hvori der er eller vil blive truffet afgørelse af en forvaltningsmyndighed, har ret til at blive gjort bekendt med sagens dokumenter.

Har du anmodet Lægeforeningen om at hjælpe dig i din sag, vil vi også hjælpe dig med at søge om aktindsigt.

Partshøring i Disciplinærnævns sager

Er du indstillet til kritik i en disciplinærnævns sag, vil du blive partshørt over den sagkyndiges udtalelse i sagen. Det følger af forvaltningsloven, at en myndighed skal foretage en partshøring inden de træffer en afgørelse i sagen, som er til ugunst for dig. Partshøringen skal være over de oplysninger, som du ikke allerede er bekendt med og som er af væsentlig betydning for sagen.

Er du ikke indstillet til kritik, vil du derfor ikke blive partshørt over den sagkyndiges udtalelse i sagen. Det skyldes, at udtalelsen ikke er til ugunst for dig. Derved bortfalder pligten til at partshøre dig.

Ønsker du alligevel at se den sagkyndiges udtalelse, kan du efter reglerne om aktindsigt anmode om dette.

Afgørelserne

Disciplinærnævnets afgørelser tager stilling til, om den behandling, der klages over, var i overensstemmelse med "normen for almindelig anerkendt faglig standard". Det betyder, at nævnet vurderer, om behandlingen lever op til, hvad man må forvente af en almindelig god behandling i sundhedsvæsenet.

Der tages således ikke stilling til, om patienten har fået den bedst mulige behandling.

En afgørelse fra Disciplinærnævnet kan få forskellige udfald afhængig af sagen.

Afgørelserne kan f.eks. omhandle:

1. om vedkommende sundhedsperson har udvist omhu og samvittighedsfuldhed (autorisationslovens § 17),
2. om der på grund af sagens alvor er grundlag for at indskærpe over for vedkommende sundhedsperson at være mere omhyggelig og samvittighedsfuld i sit fremtidige virke (autorisationslovens § 17 plus skærpelse),
3. om vedkommende sundhedsperson kan have gjort sig skyldig i grovere eller gentagen forsømmelse eller skødesløshed; i så fald kan Disciplinærnævnet anmode anklagemyndigheden om at overveje at rejse tiltale (autorisationslovens § 75),
4. om vedkommende sundhedsperson har overholdt sin tavshedspligt (sundhedslovens § 40),
5. om vedkommende sundhedsperson har overholdt sin journalføringspligt (sundhedslovens §§ 21-25),
6. om vedkommende sundhedsperson har overholdt sin informationspligt (sundhedslovens § 16),
7. om vedkommende sundhedsperson har udvist omhu og uhildethed ved sin udfærdigelse af lægeerklæring (autorisationslovens § 20),
8. om en anmodning om genoptagelse skal afvises, eller om sagen skal genoptages.

Nævnets afgørelser er endelige og kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed.

Disciplinærnævnet har dog mulighed for i særlige tilfælde at omgøre en afgørelse. Det kan f.eks. være i tilfælde, hvis der er nye og væsentlige oplysninger i sagen.

Du bør derfor kontakte Lægeforeningen, hvis du mener, at din sag bør have et andet udfald. Lægeforeningen har mulighed for at bede Lægeansvarsudvalgets læger vurdere sagen med henblik på, om der skal søges om genoptagelse af sagen.

Hvis Lægeansvarsudvalget er enig med lægen i, at afgørelsen er uacceptabel, kan Lægeforeningen være behjælpelig med at rette henvendelse til Disciplinærnævnet med anmodning om, at sagen tages op til fornyet behandling.

Hvem orienteres om Disciplinærnævnets afgørelser?

Disciplinærnævnets afgørelser sendes til klageren og de sundhedspersoner, som har været involveret i behandlingsforløbet. Herudover orienteres tilsynsmyndigheden (Styrelsen for Patientsikkerhed), den lokale sygesikringsmyndighed samt lægens arbejdsgiver, som ofte er den region, hvor vedkommende arbejdede på tidspunktet for hændelsen.

Offentliggørelse af Disciplinærklagenævnets afgørelser

Disciplinærnævnets afgørelser kan offentliggøres i anonymiseret form eller uden anonymisering afhængig af sagens afgørelse.

Offentliggørelse i anonymiseret form

Disciplinærnævnets afgørelser offentliggøres i anonymiseret form, hvis de har principiel betydning eller har almen interesse og er egnede som vejledning om nævnets praksis.

Offentliggørelse uden anonymisering

Disciplinærnævnet skal offentliggøre afgørelser uden anonymisering af sundhedspersoners titel og navn, hvor der er givet kritik af alvorlig eller gentagen forsømmelse eller givet kritik i forbindelse med kosmetiske indgreb.

En afgørelse vil blive offentliggjort, hvis den falder inden for ét eller flere af følgende 4 kriterier:

1. Hvis Disciplinærnævnet finder, at der er mistanke om, at en sundhedsperson har gjort sig skyldig i grovere eller gentagen forsømmelse eller skødesløshed i henhold til den pågældende sundhedspersons autorisationslov, og beslutter at sende sagen til politiet. Det bliver dog ikke offentliggjort, at sagen sendes til politiet.
2. Hvis Disciplinærnævnet finder grundlag for kritik og samtidig finder grundlag for at indskærpe sundhedspersonen at vise større omhu og samvittighedsfuldhed i sit fremtidige virke.
3. Hvis Disciplinærnævnet finder grundlag for kritik af en sundhedsperson, og nævnet derved 3 gange inden for 5 år har tildelt denne sundhedsperson en afgørelse med

kritik. Dette gælder uanset, hvilket forhold kritikken vedrører (behandling, information, samtykke, journalføring, aktindsigt, tavshedspligt mv.).

4. Hvis Disciplinærnævnet finder grundlag for kritik af en sundhedsperson for virksomhed udøvet i forbindelse med et kosmetisk indgreb, herunder således også information, samtykke og journalføring. Ved et kosmetisk indgreb forstås et indgreb, der hovedsageligt foretages af ikke-behandlingsmæssige årsager.

Afgørelserne offentliggøres i 2 år på www.stps.dk og www.sundhed.dk.

Afgørelsen vil blive offentliggjort med angivelse af titel, navn og autorisations-ID på den person, der kritiseres af nævnet. Alle andre navne i afgørelsen skal anonymiseres. Dette gælder også stednavne og navne på sygehuse og afdelinger mv.

Sådan håndterer du en klagesag

Har du fået en klagesag, vil du blive bedt om at udtale dig i sagen. Udtalelsen har stor betydning for, hvordan Styrelsen for Patientklager/Disciplinærnævnet bedømmer din handlemåde.

Det fremgår ikke altid klart af klagen eller fremsendelsesskrivelsen fra Styrelsen for Patientklager, hvilken læge eller andre sundhedspersoner, der er omfattet af klagen. Lægen kan også blive hørt som led i den almindelige udredning af hændelsesforløbet i sagen.

Du gør under alle omstændigheder dig selv en stor tjeneste ved fra starten at tage enhver klagesag alvorligt og fremsende et gennemarbejdet svar bilagt forskelligt materiale, f.eks. journaler, skadesedler og lignende, som understøtter din udtalelse i sagen.

Er det uklart, hvad der klages over, eller er der tvivl om, hvad Styrelsen for Patientklager ønsker dine kommentarer til, bør du bede dem præcisere klagen. Det vil altid være en god idé at rådføre dig med Lægeforeningen, inden du udarbejder og sender svaret.

Svarfrister kan udsættes

I klagesagen bliver der normalt fremsendt en standardforespørgsel, der angiver en svarfrist på 2-3 uger. Man kan i reglen uden særlig begrundelse få udsat svarfristen, og denne mulighed bør udnyttes, hvis der er behov herfor.

Den eneste frist, som ikke under nogen omstændigheder kan udsættes, er fristen for den lokale dialog på 4 uger. Dog kan klager på ethvert tidspunkt trække en klage tilbage, så man bør ikke afstå fra tilbuddet om dialog, selv om tidsfristen er overskredet.

Formulering af udtalelser

Når du i en klagesag bliver bedt om en udtalelse, har det stor betydning, at udtalelsen er så gennemarbejdet som muligt. Lægeansvarsudvalget har udarbejdet et forslag til, hvordan du kan bygge en udtalelse op og samlet andre gode råd til dig, når du skal give en udtalelse.

Sådan kan du bygge din udtalelse op

Det er en god idé at benytte følgende råd, når du skal bygge din udtalelse op:

Indled med en kort beskrivelse af din stilling og position i sundhedsvæsenet og din rolle i det aktuelle behandlingsforløb.

1. Beskriv, hvordan du opfatter klagen og tag stilling til de konkrete klagepunkter, der vedrører dine handlinger.
2. Beskriv nøgternt anamnesen og den objektive undersøgelse.
3. Redegør for dit lægefaglige skøn, som undersøgelsen resulterede i.

4. Angiv hvilke konsekvenser, der er draget af undersøgelsen (behandling, observation, visitation, afventen, råd om at henvende sig igen, hvis symptomer bliver værre etc.). Henvis eventuelt til fremgangsmåden i afdelingsinstruks, hvis det kan støtte din forklaring.
5. Afslut med en sammenfatning og konklusion, eventuel med en bemærkning om, at du ikke kan anerkende at have handlet forkert eller kritisabelt.
6. Slut af med at bede om at få lejlighed til at fremsætte yderligere udtalelse, hvis der kommer nye oplysninger eller materiale i sagen, der give anledning hertil.

Gode råd ved udarbejdelse af din udtalelse

Her er et par generelle gode råd, når du skal udarbejde din udtalelse:

- Beskriv dine tilgrundliggende overvejelser – også selv om de forekommer selvfølgelige.
- Udtalelsen skal være skrevet på almindeligt og forståeligt dansk og forholde sig konkret til patientens klagepunkter. Du skal redegøre for hændelsesforløbet, så du fremstiller sagen, som du ser den. Styrelsen for Patientklager kan også have bedt dig om at kommentere specielle forhold i sagen.
- Undgå aggressive og nedsættende udtalelser om, hvor grundløs du synes klagen er, og angrib aldrig klageren på det personlige plan.
- Giv en objektiv beskrivelse af forløbet og nævn gerne de forhold og overvejelser, som lå til grund for din handling.
- Du er ikke forpligtet til at påpege fejl eller forhold, som kunne være gjort bedre eller anderledes.
- Redegør for dine egne synspunkter og handlemåder, men du bør ikke anlægge en videnskabelig, kritisk vurdering af forløbet.
- Du skal ikke fremsætte negative vurderinger af dig selv.
- Brug dit autorisations-ID i udtalelsen, ikke dit CPR-nummer.

Standarddrømme for kommentering af klage og partshøringssvar

Eksempel på opbygning af udtalelser til Styrelsen for Patientklager fremgår af bilagene "Standarddrømme for kommentering af klage" og "Standarddrømme for partshøringssvar".

Der kan ikke siges noget generelt om, hvor omfattende udtalelsen bør være. I almindelighed vil en udtalelse på 1-2 A4-ark være tilstrækkelig, men i komplicerede sager kan den være noget længere. Det er imidlertid vigtigt, at du koncentrerer dig om det væsentlige og så vidt muligt undgår omfattende videnskabelige udredninger.

Jo mindre grundlag der er for en klage, jo enklere kan svaret være. Hvis du slet ikke kan se, hvad en eventuel fejl skulle bestå i, må du nøjes med at udtale dette.

Det er ikke afgørende, om du har skønnet rigtigt eller forkert. Du vil først og fremmest blive bedømt på, om du i den konkrete situation har levet op til autorisationslovens krav til omhu og samvittighedsfuldhed.

Hjælp fra Lægeforeningen

Det anbefales alle medlemmer, der involveres i en klagesag at henvende sig tidligt til Lægeforeningen.

Bliver du involveret i en klagesag fra Styrelsen for Patientklager, kan du få juridisk hjælp i Lægeforeningen. Du kan også få lægefaglig hjælp gennem Lægeforeningens Lægeansvarsudvalg. Vi behandler alle sager med diskretion.

Normalt bliver du bedt om selv at udfærdige et udkast til svar til Styrelsen for Patientklager, som herefter danner grundlag for Lægeforeningens rådgivning.

Patienterne må ikke kunne identificeres

Aktmateriale skal være i en form, så patienterne ikke kan identificeres, f.eks. ved du overstreger de sidste fire cifre i CPR-nr., efternavn, adresse mv.

Juridisk rådgivning

Den juridiske rådgivning omfatter:

- Drøftelse af de juridiske og forvaltningsretlige spørgsmål.
- Vejledning til udformning af sagsfremstilling samt gennemgang af udkast til svar.
- Oplysning om praksis på det pågældende område.

En del forespørgsler er af rent juridisk karakter, f.eks. sager som drejer sig om tavshedspligt, erklæringsafgivelse og autorisationsfratagelse. I sådanne sager vil Lægeforeningen undertiden tilbyde at føre den nødvendige korrespondance med diverse myndigheder for dig.

Lægefaglig rådgivning

Har du fået en klagesag og ønsker lægefaglig rådgivning, har du mulighed for at få bistand fra et lægeligt medlem af Lægeansvarsudvalget. Det sker ved, at du kontakter Lægeforeningen, som sørger for at sætte dig i forbindelse med et medlem af Lægeansvarsudvalget. Lægeforeningen vil også sørge for, at de relevante akter videresendes til medlemmet.

Den lægefaglige rådgivning består af:

- Drøftelse af lægefaglige og behandlingsmæssige spørgsmål.
- Råd og støtte i den lægefaglige bedømmelse.
- Gennemgang af udkast til sagsfremstilling og parthøringsvar.

Hvis svarfristen er ved at udløbe, kan du selv anmode om udsættelse ved henvendelse til Styrelsen for Patientklager.

Advokatbistand

Lægeforeningen yder advokatbistand i sager, hvor det ud fra en samlet juridisk og lægefaglig vurdering findes hensigtsmæssigt. Det drejer sig om sager, der er særligt principielle, eller som sandsynligvis vil ende med, at Disciplinærnævnet vil bede anklagemyndigheden om at rejse tiltale mod lægen for overtrædelse af autorisationslovens § 75.

Lægeforeningen yder advokatbistand i alle sager, hvor der rejses tiltale mod medlemmer med påstand om straf i anledning af lægelig virksomhed. På samme måde tildeles advokatbistand, hvis Lægeforeningens bestyrelse beslutter at rejse principielle sager. Endelig ydes der advokatbistand i en række tilfælde, hvor læger indkaldes til politiafhøring, jf. nærmere under næste afsnit.

I civilretlige sager, som oftest erstatningssager, henvises medlemmerne dog til at søge bistand gennem deres forsikringssselskab, som i reglen vil stille en advokat til rådighed.

Særligt om politiafhøringer

Disciplinærnævnet kan beslutte, at en sag overdrages til politiet med henblik på vurdering af, om der er grundlag for at rejse tiltale mod en læge for overtrædelse af autorisationslovens § 75 eller andre straffebestemmelser. I sådanne tilfælde vil der blive rejst en formel sigtelse mod dig, og du vil blive indkaldt til en politiafhøring.

Bliver du indkaldt til en politiafhøring eller inddraget i en politimæssig efterforskning, bør du hurtigst muligt kontakte Lægeforeningen med henblik på, om det er tilrådeligt, at du får en advokat med som bisidder til afhøringen.

Lægeforeningen stiller i en sådan situation gratis en advokat til rådighed, som du kan rådføre sig med, og som kan ledsage dig til politiafhøringen. Det er dog kun Lægeforeningens tilknyttede advokat, der stilles til rådighed. Finder du selv en advokat, kan du ikke få dækket dine udgifter til advokaten fra Lægeforeningen.

Advokaten varetager også dine interesser, hvis der senere rejses tiltale ved domstolene.

I visse tilfælde bliver politiet bedt om at udrede omstændighederne ved et behandlingsforløb. Formålet er at finde ud af, om der skal placeres et strafferetligt ansvar hos en eller flere læger eller andet sundhedspersonale. Ofte er det et medico-legalt ligsyn eller en konkret behandling med ulykkelig udgang, der resulterer i, at politiet indleder en efterforskning.

Det er vigtigt at være omhyggelig med at sikre en korrekt og fyldestgørende forklaring til politiet. Der er et eksempel på, at Disciplinærnævnet har ladet en læges forklaring til politirapporten erstatte lægens egen fremstilling af sagen.

Er afhøringen umiddelbart forestående, kan den næsten altid udsættes, indtil en advokat kan være til stede. I modsat fald har du ikke pligt til at udtale sig.

Forsikring mod lægeansvar

Patienter, som påføres fysisk skade i forbindelse med behandling i sundhedsvæsenet, er dækket af patienterstatningsordningen. Læger kan som altovervejende hovedregel ikke gøres personligt erstatningsansvarlige for behandlingsskader.

Lægeforeningen har indgået en aftale med forsikringsselskabet Tryg om forsikringer, som imødekommer det relativt beskedne resterende forsikringsbehov, der gælder for forskellige lægegrupper.

Lægeforeningen påtager sig principielt ikke at bistå medlemmer, der mødes med erstatningskrav fra patienter, idet Lægeforeningen forudsætter, at medlemmerne selv sørger for at forsikre sig mod sådanne krav. Har lægen problemer med forsikringsselskabet, kan bistand dog ydes af Lægeforeningens jurister.

Det Kollegiale Netværk

Det Kollegiale Netværk er en selvstændig og fagligt uafhængig del af Lægeforeningen. Alle netværkets rådgivere er læger, der har meldt sig frivilligt til arbejdet. Arbejdet er ulønnet.

Alle bliver påvirket af at få en klagesag, og det hænder, at læger, der involveres i en klage- eller straffesag, kommer ud i en personlig krise med behov for rådgivning og fortrolig samtale med en kollega.

Gennem Det Kollegiale Netværk kan der etableres hurtig adgang til en kollegial og fuldstændig fortrolig samtale om problemer, som det er svært at klare alene.

Netværket kan kontaktes via netværkslinjen, telefon 3538 8951, hvor man anonymt kan blive sat i kontakt med en netværksrådgiver.

Bilag

Standardramme for kommentering af klage

Til:

Styrelsen for Patientklager
Finsensvej 15
2000 Frederiksberg

Vedr.: J.nr. 00/00. Klage indgivet af

Styrelsen for Patientklager har anmodet mig om en udtalelse om ovennævnte klage. I denne anledning skal jeg udtale følgende:

Jeg forstår klagen således, at der klages over ...

Hvis en sagkyndig eller Styrelsen for Patientklager senere opfatter klagen anderledes, ønsker jeg mulighed for at kommentere dette.

(redegørelse)

Jeg skal samtidig anmode om, at mine kommentarer indgår i Styrelsen for Patientklagers/ Disciplinærnævnets vurdering af sagen.

Jeg går ud fra, at jeg får lejlighed til at fremsætte en yderligere udtalelse, såfremt der fremkommer sagsmateriale, der giver anledning hertil.

Jeg anmoder samtidig om, at fremtidig korrespondance rettes til min e-boks.

Med venlig hilsen

Niels Nielsen

Standardramme for partshøringssvar

Til:
Styrelsen for Patientklager
Finsensvej 15
2000 Frederiksberg

Vedr.: J.nr. 00/00. Klage indgivet af

Jeg har modtaget meddelelse om min mulighed for at kommentere den foreliggende udtalelse fra sagkyndig konsulent XX, hvori jeg indstilles til kritik. Jeg har følgende kommentarer til udtalelsen:

(redegørelse)

Jeg skal anmode om, at mine kommentarer indgår i Disciplinærnævnets vurdering af sagen. Jeg skal endvidere anmode om, at mit partshøringssvar bliver nævnt i det endelige afgørelsesforslag med ovennævnte anbringender og med nævnssekretariatets stillingtagen til disse.

Jeg går ud fra, at jeg får lejlighed til at fremsætte en yderligere udtalelse, såfremt der fremkommer sagsmateriale, der giver anledning hertil.

Jeg anmoder samtidig om, at fremtidig korrespondance rettes til min e-boks.

Med venlig hilsen

Niels Nielsen

Sagsgangen i Lægeforeningen – trin for trin

Bliver du involveret i en klagesag fra Styrelsen for Patientklager, kan du få juridisk rådgivning fra Lægeforeningen samt lægefaglig rådgivning fra Lægeforeningens Lægeansvarsudvalg.

Når Lægeforeningen har modtaget dine akter i sagen, bliver de sendt videre til Lægeansvarsudvalget, hvis du ønsker lægefaglig rådgivning. Du vil få en kontaktperson fra udvalget fra din egen søjle – en søjlerepræsentant. Søjlerepræsentanten (SR) er det lægelige medlem af Lægeforeningens Lægeansvarsudvalg med ansvar efter søjle/geografi/speciale. På denne måde får du den bedst mulige lægefaglige bistand.

Sagsgangen trin for trin

Ikke alle sager er ens, og sagsforløbet kan derfor også afvige, men som udgangspunkt foregår sagsgangen på denne måde:

1. Lægeforeningens jurister danner sig et overblik over klagen og dit udkast til besvarelse.
2. Du får vejledning om juridiske og praktiske forhold af betydning for sagen, og vi kommenterer dit udkast til besvarelse af klagen/partshøringen. Du får en skriftlig tilbagemelding, og sagen sendes samtidig Lægeansvarsudvalget.
3. Du bliver orienteret om, at sagen er sendt til SR, som du har mulighed for at kontakte for at drøfte de lægefaglige aspekter i sagen. Kontaktoplysningerne til SR får du af Lægeforeningen. Er sagsbehandleren i tvivl eller vurderer, at der mangler væsentlige informationer, eller der er vanskelige lægefaglige problemstillinger, vil vi gøre dig opmærksom på det og opfordre dig til at kontakte SR.
4. SR ser alle sagsakterne igennem, herunder din besvarelse, og vil gøre opmærksom på, hvis der er behov for at drøfte sagens lægefaglige problemstillinger.
5. Når du kontakter SR, rådgiver vedkommende dig om, at sagen skal dokumenteres med:
 - a) nedskrevne oplysninger
 - b) beskrivelser af ikke journalførte handlinger og beslutninger
 - c) beskrivelser af ikke journalførte overvejelser, der var grundlaget for handlinger og beslutninger.
6. SR og Lægeforeningens jurister kan anmode Lægeansvarsudvalget om at drøfte sagen. Det kan f.eks. være, fordi sagen indeholder komplekse eller specialiserede kliniske problemstillinger eller problemstillinger af principiel betydning for lægestanden.

7. Lægeansvarsudvalget kan efter konkret vurdering bevilge advokatbistand, hvis der skal være politiafhøring i din sag. Fremgår det af din sag, at det ikke kan udelukkes, at sagen kan føre til sigtelse efter autorisationslovens § 75, stiller Lægeforeningen altid advokatbistand til rådighed ved politiafhøringen.
8. Disciplinærnævnets afgørelser er endelige og kan ikke indbringes for en anden administrativ myndighed. Du har mulighed for at bede Lægeansvarsudvalget vurdere, om en sag bør genoptages til fornyet behandling. Det gælder, hvis der er fremkommet nye, væsentlige oplysninger i sagen. I disse tilfælde kan du kontakte Lægeforeningen, som vil hjælpe dig med rådgivning om dette.