



Jeg er involveret
i en patientklage
– **Hvad gør jeg?**



Jeg er involveret i en patientklage – Hvad gør jeg?

Layout: Dansk Sygeplejeråd 25-68

Copyright © Dansk Sygeplejeråd november 2025. Alle rettigheder forbeholdes. Fotografisk, mekanisk eller anden form for gengivelse eller mangfoldiggørelse er kun tilladt med angivelse af kilde.

Indhold

Sådan får du hjælp fra DSR	6
Patientklagen	7
Sådan forholder du dig i en disciplinærnævns sag	8
Om patientklagesystemet	10
Sådan forløber en sag i Disciplinærnævnet	12

Sådan får du hjælp fra DSR

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

Konsulenterne har stor erfaring med at hjælpe sygeplejersker i patientklagesager. De kan rådgive om patientklagesystemet, og hvordan man skal forholde sig, hvis man bliver part i en patientklage. Konsulenterne kan hjælpe med, hvilke forhold man, som part i en klagesag, bør lægge vægt på i sin udtalelse, og hvordan den kan formuleres.

Kontakt os allerede tidligt i forløbet, da det giver os den bedste mulighed for at hjælpe.

Kontakt Dansk Sygeplejeråds patientklageteam i Juridisk Kompetencecenter

Telefon: 33 15 15 55 #5

E-mail: patientklager@dsr.dk

Teamet er:

Specialkonsulent

Annette Sidenius

Juridisk konsulent

Jeff Illum Thomsen

Juridisk specialkonsulent

Mette Quistgaard

Patientklagen

En patientklage kan ramme alle og er ikke ensbetydende med, at du har gjort noget forkert.

I Dansk Sygeplejeråd har vi stor erfaring med at hjælpe medlemmer, som er involveret i en patientklage. Vi ved, at det kan være en belastning at få en patientklage, fordi man kan blive i tvivl om sin faglighed, og hvad en klage kan komme til at betyde for ens fremtidige virke.

Tag derfor fat i Juridisk Kompetencecenter, som kan hjælpe og rådgive dig.

Vi vejleder bl.a. om, hvordan du bør gribe sagen an og hjælper med at udfærdige udtalelser.

Det er vores erfaring, at det har stor betydning, at man ikke går med det helt selv, og at man får talt om patientklagen med nogen, som ved, hvordan man skal forholde sig. Ved at få talt om sin rolle i hændelsesforløbet og få større forståelse for patientklagesystemet, kan man bedre slippe tvivlen og komme videre.

Vi anbefaler derfor, at du til enhver tid kontakter DSR's Juridiske Kompetencecenter 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.

Sådan forholder du dig i en disciplinærnævns sag

En disciplinærnævns sag er en klagesag, der behandles af Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn, og er en klage over konkrete sundhedspersoners faglige virke, fx. mangelfuld sygepleje og behandling, journalføring, uberettiget opslag og brud på tavshedspligten. Sagerne afgøres på skriftligt grundlag. Nævnet vurderer, om den faglige standard var i overensstemmelse med "normen for almindelig anerkendt faglig standard."

Hvis du er part i en disciplinærnævns sag, har du mulighed for at komme med en udtalelse til sagen. Det er vores erfaring, at udtalelsen har stor betydning for, hvordan Disciplinærnævnet vurderer dine faglige handlinger. 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.

Styrelsen for Patientklager 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.

I Dansk Sygeplejeråds Juridiske Kompetencecenter kan vi hjælpe dig med at udfærdige en udtalelse. Selv hvis du foretrækker at skrive den selv, er det under alle omstændigheder en god idé at rådføre dig med Juridisk Kompetencecenter først.

Kontakt os, hvis du vil vide mere om, hvad vi kan hjælpe dig med.

Er du blevet part i en disciplinærnævns sag, har du ret til at få kopi af sagens akter. Ifølge forvaltningsloven kan enhver, der er part i en sag, hvori der er eller vil blive truffet afgørelse af en forvaltningsmyndighed, have 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

Når vi hjælper dig med en disciplinærnævns sag, vil vi bede dig om at lave et udkast til en udtalelse. En udtalelse er din beskrivelse af din rolle, dine faglige handlinger og refleksioner i forbindelse med behandlingen af patienten.

Det er af stor betydning, at udtalelsen er så gennearbejdet som muligt. Det er svært at sige, hvor omfattende

udtalelsen skal være. Normalt anbefaler vi, at en udtalelse er på ca. 1 side. Husk, at udtalelsen skal være formuleret på almindeligt, forståeligt dansk og skal forholde sig konkret til klagers klagepunkter.

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

- Tag stilling til de klagepunkter, der vedrører dig. Beskriv dine faglige handlinger og refleksioner objektivt, sagligt og fagligt. Undgå negativ fremstilling og vurdering af patienten og dig selv.
- Du skal ikke påpege fejl eller forhold, som kunne være gjort bedre eller anderledes.
- Læs de relevante bilag til klagen fra Disciplinærnævnet igennem, herunder
 - Patientjournal
 - Medicinskema/FMK
 - Behandlingsstedets kliniske retningslinjer og standarder
 - Rammeordinationer og kompetenceprogrammer
- Du skal ikke selv slå op i journalen i forbindelse med klagen. Gør os i stedet opmærksomme på det, hvis der er noget, du synes mangler.
- Lav en kort beskrivelse af din stilling og din funktion på behandlingsstedet
- Beskriv din rolle (aftenvagt, kontaktperson, ansvarshavende og lign.) i det aktuelle forløb, og hvordan arbejdet er organiseret.
- Forhold dig til Disciplinærnævnets klagepunkt(er) og beskriv de relevante patientkontakter, som omhandler klagepunkterne. Du skal kun forholde dig til den periode, der klages over.
- Beskriv dine faglige handlinger og refleksioner, også selvom de umiddelbart kan virke indlysende, og uanset om de er dokumenteret i patientjournalen.
- Beskriv dine sygeplejefaglige overvejelser og handlinger og begrund dem med konkrete observationer af fx. symptomer, prøvesvar, informationer fra patienten og kollegaer.
- Henvis eventuelt til fremgangsmåden i de lokale retningslinjer og kutymen i afdelingen, hvis det understøtter dine handlinger (fx. retningslinje for TØKS).

Om patientklagesystemet

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

Sundhedsfaglig behandling omfatter fx.

- Undersøgelse, diagnose og sygdomsbehandling
- Sygepleje
- Information om og samtykke til behandling
- Journalføring
- Brud på tavshedspligt
- Uberettiget opslag i journal

Klager fra patienter behandles som udgangspunkt som forløbsklagesager. En forløbsklage er en klage, der retter sig mod det samlede behandlingsforløb på et offentligt behandlingssted, som et sygehus eller en lægeklinik, og ikke mod enkelte sundhedspersoner. Styrelsen for Patientklager behandler forløbsklager og vurderer, om behandlingsstedet har levet op til den almindelige faglige standard.

I sager hvor Styrelsen for Patientklager har udtalt kritik af behandlingsstedets sundhedsfaglige virksomhed (forløbsklage) eller har vurderet, at forløbet (eller

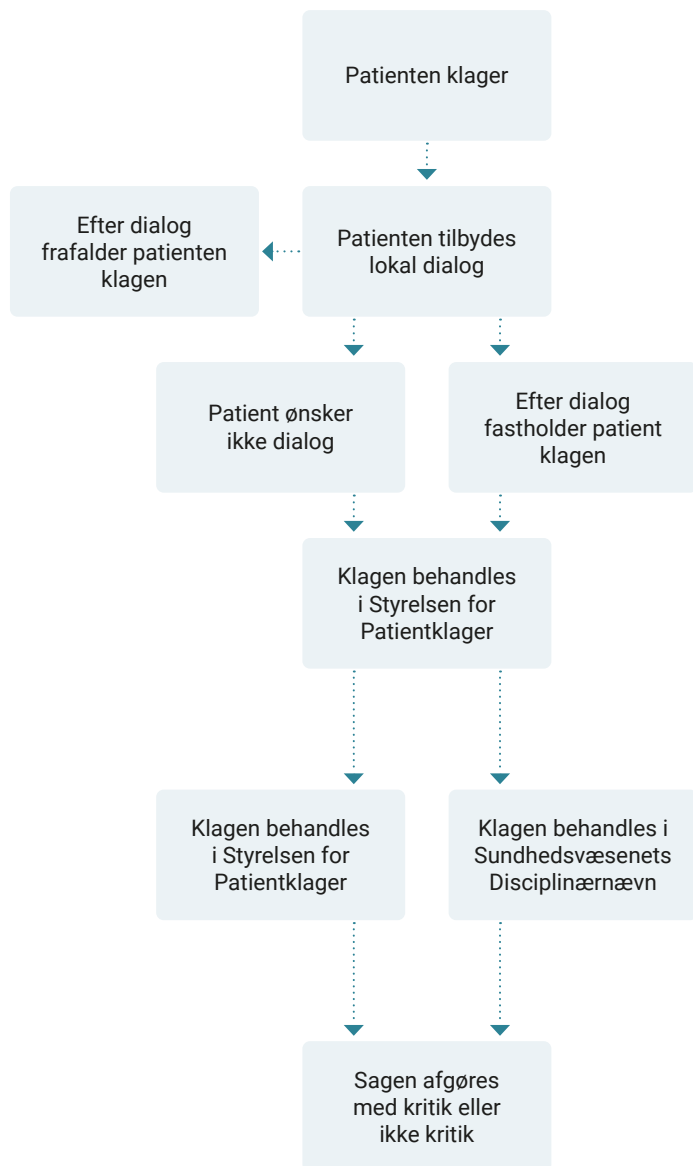
dele af det) indeholder skærpende omstændigheder, kan patienten vælge, at sagen skal behandles som en disciplinærnævns sag. Det er den enkelte sundhedsperson, der er part i en disciplinærnævns sag.

Styrelsen for Patientklager er sekretariat for Disciplinærnævnet og forbereder sagen.

Du kan læse mere om de forskellige typer klager på Styrelsen for Patientklagers hjemmeside stpk.dk.

Oversigt

På næste side kan du se, hvordan en klagesag normalt forløber. >>



Sygeplejerske kan få juridisk og faglig sparring i DSR

Sygeplejersken får hjælp til udtalelse til klagen

DSR afslutter først sagen, når der er truffet afgørelse

Sådan forløber en sag i Disciplinærnævnet

Sundhedspersonen involveres i en patientklagesag

Denne vejledning omhandler primært klager over den enkelte sundhedsperson, dvs. klager som afgøres af Disciplinærnævnet. I disciplinærnævnsager, hvor en sundhedsperson bliver involveret som part, har sundhedspersonen mulighed for at lave en udtalelse til sagen.

En klagesag i Disciplinærnævnet vil typisk starte med, at man får et brev i e-Boks fra Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn. Her bliver man oplyst om, hvem der har klaget, og man får en kopi af klagen.

Styrelsen for Patientklager skal undersøge, hvad der er sket i forbindelse med det hændelsesforløb, som klagen vedrører. Behandlingsstedets ledelse er i den forbindelse blevet bedt om sagsmateriale, fx. journaler, skemaer, instrukser m.v.

Der kan fx. være klaget over den sygepleje, som patienten har fået, manglende journalføring, manglende observationer og scoringer, manglende information, medicineringsfejl, retningslinjer, som ikke er fulgt, brud på tavshedspligt og uberettigede opslag.

Den sagkyndiges vurdering

Når Disciplinærnævnet har modtaget sundhedspersonens udtalelse og alle de øvrige oplysninger, som er relevante for sagen, bliver sagen sendt til en sagkyndig sundhedsperson. Den sagkyndige er fra samme faggruppe som sundhedspersonen. Den sagkyndige bliver bedt om at vurdere, om man har handlet i overensstemmelse med normen for almindelig anerkendt faglig standard. Det vil sige, at en sundhedsperson skal levere en behandling, der lever op til, hvad der generelt forventes af en almindelig god og forsvarlig behandling i sundhedsvæsenet. Det indebærer at følge gældende love, bekendtgørelser og vejledninger, udvise omhu og samvittighedsfuldhed samt holde sig ajour med faglig udvikling. Der tages ikke stilling til, om patienten har fået den bedst mulige behandling.

Hvis den sagkyndige har vurderet, at man har levet op til omhu og samvittighedsfuldhed, bliver man ikke partshørt, inden sagen sendes til Disciplinærnævnet.

Hvis den sagkyndige vurderer, at man ikke har levet op til kravet om omhu og samvittighedsfuldhed og dermed har handlet under normen almindelig anerkendt faglig standard, vil man blive partshørt over den sagkyndiges vurdering. Det betyder, at man får mulighed for at komme med en uddybende udtalelse. Denne udtalelse hjælper DSR også medlemmet med.

Disciplinærnævnets afgørelse

Efter den sagkyndige udtalelse og eventuel partshøring, er det Disciplinærnævnet, der træffer den endelige afgørelse i sagen. Ved afgørelsen af den enkelte sag er nævnet sammensat af formanden eller en næstformand (typisk en dommer), 2 lægmandsrepræsentanter og 2 repræsentanter for den gruppe af sundhedspersoner, som sagen vedrører.

Disciplinærnævnet vurderer, om man har levet op til omhu og samvittighedsfuldhed. Afgørelserne træffes efter stemmeflertal.

Afgørelsens udfald

En afgørelse fra Disciplinærnævnet kan få forskellige udfald:

- Hvis Disciplinærnævnet vurderer, at man har udvist omhu og samvittighedsfuldhed og dermed har handlet inden for fagets norm, får man en afgørelse, hvor der står, at man ikke får kritik.
- Hvis Disciplinærnævnet vurderer, at man har handlet under fagets norm, får man enten kritik eller skærpet kritik. At få kritik svarer til en løftet pegefinger eller "næse".
- 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 nævnet stpk.dk og sundhed.dk i to år. >>

Selvom man får kritik eller skærpet kritik, så kan man fortsætte sin sygeplejegering som hidtil.

Der kan ikke klages over afgørelsen, da Disciplinærnævnets afgørelser er endelige. I langt 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.



Dansk Sygeplejeråd

Sankt Annæ Plads 30, 1250 København K

Telefon 33 15 15 55

dsr@dsr.dk www.dsr.dk