

# Patientklagens vej

Tekst: JAKOB KEHLET & STYRELSEN FOR PATIENTKLAGER + Grafik: MIKKEL HENSSEL

En klage er typisk 14,5 måneder undervejs i systemet. Det er en grundig proces, som involverer mange instanser og kvalificerede faglige blikke.

1

En patient kan klage til Styrelsen for Patientklager, hvis han eller hun er utilfreds med en sundhedsfaglig behandling. Det kan være en klage over et behandlingssted, eller det kan være en klage over en sundhedsperson.

2

Hvis det er en sundhedsperson, der er indklaget, skriver styrelsen til den indklagede sundhedsperson – f.eks. en fysioterapeut – med anmodning om at få tilsendt journalmateriale og eventuelt en udtalelse om klagen.

4

En sagsbehandler i styrelsen samler og gennemgår sagens akter, herunder patientjournalen, patientens klage samt en skriftlig udtalelse fra den fysioterapeut, der klages over.

3

Hvis en region har betalt for behandlingen, og hvis klager ønsker det, bliver patienten tilbudt et dialogmøde. Det gælder også, hvis der er tale om en privat klinik, hvor behandlingen er foretaget med støtte fra sygesikringen. En dialogsamtale kan munde ud i, at sagen frafaldes eller opretholdes.

5

Sagen overdrages til en sagkyndig fysioterapeut, der vurderer, om der er behandlet efter eller under normen for almindelig anerkendt faglig standard.

8

Hvis der er klaget over en konkret fysioterapeut, forelægges sagen for Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn, der afgør sagen. Når nævnet behandler sager om fysioterapeuters behandling, består det af to fysioterapeuter udpeget af Danske Fysioterapeuter, to lægfolk udpeget af patientorganisationer og en juridisk dommer. Disciplinærnævnet kan afgøre sagen ved at udtale ikke-kritik, kritik eller kritik med indskærpelse. Det er ikke muligt at klage over nævnets afgørelse.

9

Styrelsen for Patientklager kan offentliggøre en principiel sag på styrelsens hjemmeside i anonymiseret form. Kritik har ikke umiddelbart konsekvenser for den enkelte fysioterapeut eller klinikken. Det forudsættes, at man tager kritikken til efterretning, så fejlen ikke gentages for andre patienter.

10

Bliver sagen afgjort med kritik med indskærpelse, bliver afgørelsen offentliggjort med navns nævnelse på Styrelsen for Patientklagers hjemmeside, hvor den kan læses i to år. Det samme gælder ved gentagen kritik (flere end tre kritikker på fem år).

11

En anden myndighed – Styrelsen for Patientsikkerhed – kan på grundlag af en klagesag og ved gentagne klager over samme person eller klinik vælge at rejse en tilsynssag. Styrelsen for Patientsikkerhed har mulighed for at give sanktioner. Ved særligt alvorlige sager kan Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn vælge at overgive sagen til politimæssig efterforskning, men det sker meget sjældent, og det er aldrig sket i forhold til en fysioterapeut.

6

Hvis behandlingen vurderes til at være under normen for almindelig anerkendt faglig standard, bliver den sendt til fysioterapeuten, som får mulighed for at forklare sig yderligere (gøre indsigelse), inden sagen afgøres. En indsigelse vil indgå i grundlaget for afgørelsen.

TIL FYSIOTERATPEUTEN

7

Hvis der er klaget over et behandlingssted, afgøres sagen af Styrelsen for Patientklager. Styrelsen kan udtale kritik, eller at der ikke er grundlag for kritik.

SUNDHEDSVÆSENETS  
DISCIPLINÆRNÆVN