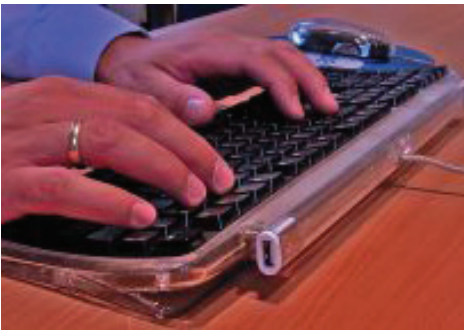


SUNDHEDSVÆSENETS PATIENTKLAGENÆVN

Sådan behandles en klage i Patientklagenævnet

Denne pjece er en vejledning om hvordan en klage behandles i Patientklagenævnet.

Hvis De ønsker at klage, anbefales det, at De læser afsnittet "Vejledning om klagemuligheder".



Klagen modtages

I første omgang gennemgår Patientklagenævnet klagen og meddeler herefter klageren, hvilke klagepunkter nævnet kan behandle. Hvis klageren ikke er enig heri, skal han eller hun så hurtigt som muligt henvende sig til nævnet. Klagen sendes nu til Embedslægerne i den region, hvor behandlingen har fundet sted. Embedslægernes opgave er at indhente de oplysninger, der kan belyse de enkelte klagepunkter. Er behandlingen foregået i flere regioner, sendes klagen til den region, hvor det meste af behandlingen har fundet sted. Kopi af klagen sendes endvidere til den myndighed, der er arbejdsgiver eller lignende i forhold til de berørte sundhedspersoner. Det er normalt sundhedsforvaltningen i regionen eller ledelsen på sundhedspersonens ansættelsessted. Både klager og den person, der klages over, kan lade sig repræsentere af andre ved behandlingen af sagen.

Sagen undersøges

Embedslægerne indhenter oplysninger hos de personer, der er omfattet af klagen. Det drejer sig blandt andet om en udtalelse fra den indklagede om det, der er klaget over, om journalmateriale, røntgenbeskrivelser og lignende. De personer, der er omfattet af klagen, får en kopi af klagen. Embedslægerne kan også bede om oplysninger fra andre sundhedspersoner, der kan belyse klagen. Patientklagenævnet er sammen med Embedslægerne forpligtede til at oplyse sagen. De sundhedspersoner, der er omfattet af klagen, har pligt til at give Patientklagenævnet og Embedslægerne enhver oplysning, herunder journaler til brug for behandlingen af sagen. Når Embedslægerne vurderer, at klagen er tilstrækkeligt oplyst, udarbejdes en sammenfatning af sagen, som sendes til Patientklagenævnet.



Patientklagenævnet udarbejder et forslag til afgørelse

Når Patientklagenævnet har modtaget sagen fra Embedslægerne, vurderer nævnets sekretariat, om sagen er tilstrækkeligt oplyst, og om sagen skal vurderes af nævnets sagkyndige konsulenter. Er der f.eks. klaget over en læge på en ortopædkirurgisk afdeling, kan sekretariatet beslutte at lade sagen vurdere af en sagkyndig konsulent i ortopædkirurgi. Sekretariatet udarbejder herefter et forslag til afgørelse

Sagens parter orienteres

Inden Patientklagenævnet træffer afgørelse i sagen, modtager sagens parter, dvs. klageren og de sundhedspersoner, der er omfattet af klagen, sekretariatets forslag til afgørelse og eventuelle udtalelser fra nævnets sagkyndige konsulenter, Embedslægernes sammenfatning og kopi af øvrige relevante sagsakter. Parterne får på denne måde mulighed for at komme med kommentarer til de sagsakter, der bliver forelagt nævnet, inden nævnet træffer afgørelse i sagen. Parterne i sagen kan i øvrigt under hele forløbet få kopi af sagens akter. Læs mere herom sidst i afsnittet *Sagens parter og persondataloven*.



Sagen afgøres

Når nævnet træffer afgørelse, deltager to lægmænd, som repræsenterer henholdsvis sundhedsvæsenets brugere og sygehusejerne, og to fagligt uddannede sundhedspersoner. Nævnet har som formand en dommer. Patientklagenævnet har kompetence til at tage stilling til, om der er grundlag for at kritisere den faglige behandling, som er udøvet af de sundhedspersoner, der er omfattet af klagen. Ved afgørelsen af, om der er grundlag for at udtale kritik, vurderer nævnet, om de enkelte sundhedspersoner har begået fejl. Nævnet tager således ikke stilling til, om en patient har modtaget den bedst mulige behandling. Selvom sundhedspersonen har handlet efter normen for almindelig anerkendt faglig standard, kan resultatet af og til blive ringere end det, patienten og sundhedspersonen havde forventet. Det kan skyldes et hændeligt uheld, uventede komplikationer eller bivirkninger og lignende. Et dårligt behandlingsresultat er derfor ikke altid ensbetydende med, at den person, der er ansvarlig for behandlingen, har begået fejl.



Orientering om afgørelsen

Nævnets afgørelse sendes til sagens parter. Samtidig orienteres Sundhedsstyrelsen, evt. Lægemiddelstyrelsen eller Grønlands Hjemmestyre, Embedslægerne, regionen samt andre myndigheder, der er arbejdsgiver eller lignende i forhold til den eller de berørte sundhedspersoner, og andre med berettiget interesse i indholdet af afgørelsen.

Mulighed for at ændre afgørelsen

Patientklagenævnets afgørelser er endelige. Det er derfor ikke muligt at klage over nævnets afgørelse til andre administrative myndigheder. Sagen kan dog genoptages, hvis nævnet modtager nye oplysninger. De skal være så væsentlige, at der er sandsynlighed for, at sagen ville have fået et andet udfald, hvis oplysningerne havde foreligget ved nævnets oprindelige afgørelse af sagen.



Information og klagevejledning

På nævnets hjemmeside www.pkn.dk offentliggøres hver måned et antal afgørelser, valgt af nævnet. Endvidere offentliggøres nogle afgørelser med angivelse af sundhedspersonens navn. Læs mere herom på hjemmesiden under Offentliggørelse med navn. På hjemmesiden findes tillige nyhedsbreve, sammenfatninger af nævnets praksis, statistik m.v. Læs mere om klagemuligheder i "Vejledning om klagemuligheder".

Hjælp under behandlingen af klagen

Alle parter har mulighed for at skrive eller ringe til Patientklagenævnet i forbindelse med behandlingen af en klage. Adressen er:

Sundhedsvæsenets Patientklagenævn
Frederiksborggade 15
1360 København K.
Tlf.: 33 38 95 00 (mellem 10 og 14)
Fax: 33 38 95 99

E-mail: pkn@pkn.dk
Hjemmeside: www.pkn.dk

Det er også muligt at henvende sig til Embedslægen, når sagen undersøges der.

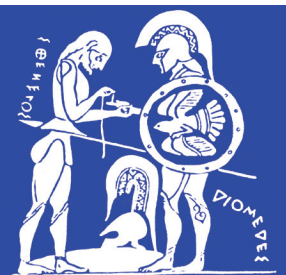


Sagens parter og Persondataloven

Persondataloven giver sagens parter særlige rettigheder i forbindelse med, at offentlige myndigheder og private behandler personoplysninger på edb. Efter principperne i persondataloven har klagere og andre registrerede som udgangspunkt mulighed for at gøre brug af følgende rettigheder:

- Ret til at blive orienteret om indsamling af oplysninger til brug for edb-behandling
- Ret til at bede om indsigt i de oplysninger, der behandles på edb
- Ret til at gøre indsigelse mod, at oplysningerne behandles på edb
- Ret til at kræve berigtigelse, sletning eller blokering af oplysninger, der er urigtige, vildledende eller på lignende måde er behandlet på edb i strid med lovgivningen.

Loven findes i sin fulde længde på nævnets hjemmeside på adressen www.pkn.dk.



Sundhedsvæsenets Patientklagenævn
Frederiksborggade 15, 2.sal
1360 København K
Tlf (man-fre 10-14): 33 38 95 00
Fax: 33 38 95 99
E-mail: pkn@pkn.dk