

Retningslinje for klagesagsbehandling

Formål med retningslinjen

Forslag, kritik og klager er en værdifuld hjælp for psykiatrien i Region Syddanmark! De er bidrag til at fastholde og udvikle et højt serviceniveau. Klager skal modtages positivt, idet de ofte resulterer i forbedringer af serviceniveauet og giver anledning til at identificere de problemstillinger, der ligger patienter og andre på sinde.

Psykiatrien i Region Syddanmark ønsker at sikre

- En fair og korrekt behandling af patientklager
- En smidig og gennemskuelig klagesagsbehandling
- Et system for læring af klager på alle niveauer i organisationen

Anvendelse

Retningslinjen anvendes ved modtagelse af såvel mundtlige som skriftlige klager.

Klagesagsbehandlingen bør foregå i en åben og fair kultur. Selvom klager kan afdække fejl fra personalets side, er det vigtigt at sikre læring på et generelt niveau med fokus på de underliggende problemstillinger og ikke på den enkelte person. Det er således vigtigt at der sker en samlet vurdering af de medvirkende faktorer i hver klagesag. Dette vil sikre en højere grad af succes for efterfølgende forbedringstiltag. [Se bilag 1.](#)

Anvendelsesområde

Retningslinjen gælder for psykiatrien i Region Syddanmark.

Definitioner/ordforklaring

Hvad er en klage?

En klage kan defineres som ethvert udtryk for utilfredshed i forhold til behandlingen/opholdet i psykiatrien. Klagen kan vedrøre autoriserede sundhedspersoners faglige virksomhed, opførsel, serviceniveau, faciliteter, medicinering, tvang mv. Patientforsikringsager defineres også som klager.

Klager kan være mundtlige eller skriftlige og kan indgå flere forskellige steder.

Hvem kan klage?

Patienter, pårørende, besøgende og professionelle som handler på vegne af patienterne, f.eks. bistandsværger. Det er afgørende, at der forud for behandling af en klagesag, foretages en vurdering af, om klager er påklageberettiget.

Klagetyper

Behandlingen af klager afhænger af hvilken type klage, der er tale om.

Følgende er en skematisk oversigt over forskellige typer klager og den ansvarlige myndighed for behandlingen heraf.

Klagens art	Ansvarlig myndighed
Klager over serviceniveau, fysiske rammer, ventelister, personalets opførsel mv.	Psykiatrien i Region Syddanmark
Klager over den faglige virksomhed, der udøves af personer inden for sundhedsvæsenet	Sundhedsvæsenets Patientklagenævn
Klager over tvangsforanstaltninger *	Det Psykiatriske Patientklagenævn
Skader i forbindelse med undersøgelse, behandling mv.	Patientforsikringen

* tvangsindlæggelse, tvangstilbageholdelse, tilbageførsel, tvangsbehandling, tvangsfiksering, anvendelse af fysisk magt, beskyttelsesfiksering, personlig skærmning, der uafbrudt varer mere end 24 timer og aflåsning af døre i afdelingen, jfr. Lov om anvendelse af tvang i psykiatrien.

Tavshedspligt

På ethvert tidspunkt i sagsbehandlingen, skal alle involverede overholde tavshedspligten. Klager skal gøres opmærksom på, at flere forskellige personer/myndigheder i forbindelse med behandlingen vil komme til at se journalmateriale mv.

Behandlingen af klager

Fremgangsmåde

Følgende er en beskrivelse af arbejdsgangen for behandlingen af klager. Se også flowbeskrivelsen, som er vedlagt som bilag til denne retningslinje. Beskrivelsen giver et visuelt overblik herover.

Overordnet gælder det, at når en klage modtages, skal der ske en vurdering af klagetypen, således at klagen med det samme stiles til rette modtager, jfr. inddelingen i skemaet ovenfor. Enhver

modtager af en klage har pligt til at sørge for, at klagen sendes til rette myndighed og at klager hjælpes på dét niveau, der er behov for hjælp.

1. KLAGER DER SKAL BEHANDLES I PSYKIATRIEN:

Klager kan stiles til flere forskellige niveauer i psykiatrien. Når en klage modtages, vil der derfor være forskellige sagsgange, alt afhængig af hvortil klagen indgik.

- *Klager afgivet til afdelingens personale*
- *Klager stilet til afdelingsledelsen*
- *Klager stilet til sygehusledelsen*
- *Klager stilet til psykiatridirektøren/-staben/- regionsrådet.*

Det tilstræbes, at svar på klager afsendes hurtigst muligt og inden 10 arbejdsdage fra modtagelsen! Alle involverede i klagen har ansvar for, at tidsfristen overholdes.

Hvis denne frist undtagelsesvist ikke kan overholdes, skal klager orienteres herom sammen med en tidsangivelse af, hvornår svar kan forventes.

Klager afgivet til afdelingens personale

Klager, der afgives direkte til personalet vil i de fleste tilfælde være mundtlige.

Når klagen modtages, skal den aktuelle medarbejder sørge for, at der sker en afklaring af klagers ønsker. Klager bør give udtryk for, om vedkommende ønsker, at der arbejdes videre med klagen eller om det blot er et udtryk for frustration af mere generel art. Hvis der skal arbejdes videre, udfylder medarbejderen og klager sammen et registreringsskema, se [bilag 2](#).

Det udfyldte skema afleveres til afdelingsledelsen, som har ansvaret for at klagen besvares og håndteres.

Afdelingsledelsen skal registrere og opbevare skemaerne.

Sygehusledelsen skal løbende underrettes om sager af en alvorligere karakter.

Afrapportering sker kvartalsvis, inddelt efter klage typer mv. til sygehusledelsen og til psykiatridirektøren gennem psykiatristabens jurist. Rapporten skal være et fast punkt på dagsordenen på møderne mellem afdelingsledelser og sygehusledelsen. Endvidere bør afdelingsledelsen diskutere de indkomne klager i de lokale kvalitetsudvalg i forbindelse med den kvartalsvise afrapportering mhp. at sikre læring af klagerne og at iværksætte forbedringer.

De kvartalsvise afrapporteringer samles i en halvårlig statusrapport, som sendes til sygehusledelsen og psykiatridirektøren. Sygehusledelsen sender denne til Kvalitetsrådet, som på baggrund heraf skal tage stilling til, om der skal ske fælles indsatser på tværs af sygehuset. Sygehusledelsen viderebringer statusrapporten med evt. indsatsområder til psykiatrilæden.

Klager stilet til afdelingsledelsen

Når en klage modtages af afdelingsledelsen, forsøger denne i første omgang at få klagen forliget. Det kan ske ved, at den behandlingsansvarlige overlæge/afdelingssygeplejerske tilbyder klageren et møde, hvor klagens indhold kan behandles. I mange tilfælde kan der opnås konsensus mellem klageren og afdelingen på denne måde. Ved mødet med klageren kan også deltage andre, f.eks. andet personale eller repræsentant for afdelingsledelsen, hvis det er hensigtsmæssigt.

Hvis klagen ikke kan bilægges på denne måde, sendes kopi heraf, sammen med udtalelse fra afdelingen til sygehusledelsen, som herefter kvitterer for modtagelsen direkte til klager og til afdelingsledelsen. Sygehusledelsen inddrager stabens jurist i udformning af svar til klager. Kopi heraf sendes til afdelingsledelsen. Afdelingen registrerer klagen og en evt. samtale med klager – på registreringsskemaet, se [Bilag 2](#)

Udarbejdelse af udtalelse påbegyndes, så snart det står klart, at klagen ikke kan bilægges på afdelingsniveau, således at sagsbehandlingstiden bliver så kort som muligt.

Afdelingsledelsen behandler disse klager, som de mundtlige klager, i det lokale kvalitetsudvalg. Klagerne indgår i de kvartalsvise afrapporteringer til sygehusledelsen. Dette sikrer fokus på læring af klagerne og iværksættelse af evt. forbedringstiltag.

Klager stilet til sygehusledelsen

Når en klage stiles direkte til sygehusledelsen, sender sygehusledelsen en kvitteringsskrivelse direkte til klager. Samtidig sendes en kopi af klage, samt kvitteringsskrivelse til psykiatristaben og til afdelingsledelsen. Afdelingsledelsen udarbejder herefter en udtalelse, der sendes til psykiatristabens jurist.

Psykiatristabens jurist udarbejder på baggrund heraf et svar på klagen, som sendes til sygehusledelsen. Sygehusledelsen sender herefter svar til klager, med kopi til afdelingsledelsen.

Klager stilet til psykiatridirektøren/-staben/ - regionsrådet

Når en klage stiles direkte til psykiatridirektøren, sender psykiatristaben en kvitteringsskrivelse til klager. Samtidig sendes en kopi af klage til afdelingsledelsen og sygehusledelsen.

Afdelingsledelsen udarbejder herefter en udtalelse, der sendes tilbage til psykiatristaben m. kopi til sygehusledelsen.

Psykiaristaben udarbejder på baggrund heraf et svar på klagen, som sendes til klager med kopi til afdelingsledelse og sygehusledelsen.

Afrapportering af klager

Uanset hvilken del af psykiatrien, der modtager klagen, skal sygehusledelsen og afdelingsledelsen således informeres via kopi af klage og besvarelse heraf om alle indkomne klager over psykiatrien, som ikke skal behandles af andre myndigheder.

Psykiatridirektøren får årligt udarbejdet en rapport over samtlige klager ved psykiaristabens jurist. Rapporten sendes til sygehusledelsen og kvalitetsenheden

Patientklagenævnene og Patientforsikringen udgiver årsrapporter over deres virksomhed.

2. KLAGER OVER FAGLIG VIRKSOMHED V. SUNDHEDSVÆSENETS PATIENTKLAGENÆVN

Hvis en klage omhandler klage over undersøgelse, diagnose, behandling, pleje, journalføring, tavshedspligt, aktindsigt, information og samtykke til behandling m.v., er det Sundhedsvæsenets Patientklagenævn, der har kompetence til at behandle klagen.

Sundhedsvæsenets Patientklagenævn er desuden ankeinstans ift. afgørelser om tvang fra de Psykiatriske Patientklagenævn.

Når en sådan klage indkommer, skal klager således oplyses om rette klagemyndighed. Der skal gives vejledning i anvendelse af klageskema på www.pkn.dk eller oplysning om adresse og telefonnummer. Pjecen "vil De klage over sundhedsvæsenet" udleveres. Det kan også aftales, at psykiatrien videresender klagen direkte.

Når en sag indbringes for Patientklagenævnet, er sygehusmyndigheden forpligtet til efter anmodning at fremsende sagens akter. Nævnet sørger i øvrigt selv for sagens oplysning og træffer bestemmelse om tilvejebringelse af evt. yderligere erklæring mv.

3. KLAGER OVER TVANG V. DET PSYKIATRISKE PATIENTKLAGENÆVN

Klager over tvang, udøvet i henhold til psykiatriloven, behandles af Det Psykiatriske Patientklagenævn for Syddanmark. Klagen kan fremsættes af patienten selv eller af patientrådgiveren eller af en anden person patienten har bemyndiget dertil.

Ved udøvelse af tvang i henhold til psykiatriloven skal patienten altid orienteres mundtligt og skriftligt om sin ret til at indbringe tvangen for Det psykiatriske Patientklagenævn. Der skal, i det omfang psykiatriloven foreskriver dette, beskikkes patientrådgiver.

Den behandlingsansvarlige overlæge har ansvar for, at der fra afdelingen udarbejdes en erklæring om det/de påklagede tvangsindgreb, og at denne sammen med behandlingsplan(er) og tvangsprotokol(ler) fremsendes til Det Psykiatriske Patientklagenævn inden for den i psykiatriloven fastsatte tidsfrist (frist på 7 hverdage for sager, hvor tvangsbehandling er tillagt opsættende virkning og 14 dage for andre sager, jfr. Psykiatrilovens § 36, stk.3)

For at fremme sagens behandling i Det Psykiatriske Patientklagenævn, herunder hurtig berømmelse af tidspunkt for møde i Patientklagenævnet, bør man pr. fax fremsende meddelelse til Patientklagenævnet om klagen, så snart denne modtages, og ligeledes fremsende erklæringen og øvrige akter pr. fax, samtidig med at de fremsendes med almindelig post. Patienten har ret til fri og uhindret kommunikation med patientrådgiveren.

4. PATIENTFORSIKRINGSSAGER

Sager, der omhandler skader pådraget under undersøgelse eller behandling i psykiatrien er ikke direkte klager, hvilket betyder at der ikke skal sendes en afgørelse til patienten. Afdelingsledelsen har i disse sager en forpligtelse til at hjælpe med sagens oplysning.

Fremgangsmåden for disse sager er, at patienten eller en efterlevende skal udfylde et anmeldesskema, som sendes til Patientforsikringen (PF). PF sender herefter kopi af anmeldesskemaet til den relevante afdeling, som skal udfylde en anmeldelse og sende denne retur sammen med alt journalmateriale til PF.

Kopi af anmeldelse sendes til patienten og denne vil herefter have mulighed for at indsende bemærkninger til afdelingens anmeldelse til PF.

Lov om erstatningsansvar giver mulighed for følgende erstatningsmuligheder:

- Helbredsmæssige udgifter og andet tab
- Tabt arbejdsfortjeneste
- Svie og smerte
- Varigt mén
- Tab af erhvervsevne
- Tab af forsørger og udgifter til begravelse
- Renter

Udarbejdet januar 09 af Jens Egon Hansen, Leif Olstrup, Lene von Bülow, Karsten Sauer og Ulla Wernberg-Møller, bl.a. efter inspiration fra den engelske klagesagsvejledning "Complaints Procedure" fra Chancellor Care Ltd og retningslinjer fra de tidligere amter.

Bilag 1: Hvordan tager man bedst imod en klage

Det er vigtigt for sundhedspersoner at være bevidste om ikke at virke defensive eller afvisende ved modtagelsen af en mundtlig klage. Selvom det kan være svært, er det også vigtigt ikke at tage kritik personligt.

Klager er ofte en direkte følge af utilstrækkelig kommunikation. Derfor er det af afgørende betydning for at forebygge utilfredshed, at der er åbenhed og løbende information og at der tages hensyn til den enkelte patients behov.

Følgende principper bør følges ved modtagelsen af klager:

LYT: Det er vigtigt først og fremmest at lytte til, hvad klager siger og ikke at drage forhastede konklusioner. Forbliv rolig og professionel.

FORSTÅ: Det er af afgørende betydning for den efterfølgende behandling af klagen, at der sker en forventningsafstemning ved afgivelse af klagen. Hvad ønsker klager, at klagen skal føre til?

BEKLAG: Sørg for altid at give udtryk for beklagelse, om ikke andet så over at klager er utilfreds. Uanset hvor trivial eller seriøs klagen er, bør modtageren af klagen som udgangspunkt give udtryk for beklagelse for, at klager føler sådan, som han/hun gør.

VIDEREGIVELSE: Når en klage er modtaget, skal den altid registreres og videregives til rette sted.

Bilag 2

Registrering af klager i Psykiatrien	
Mundtlig:	Skriftlig:
Hvad handler klagen om (kort resumé):	
Navn på den person, der indgiver klagen:	
Patientens navn:	
CPR:	
Indlæggelsesdato:	
Må afdelingen kontakte klager på baggrund af henvendelsen – hvis nødvendigt: Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	
Afdelingens handlinger på baggrund af klagen – herunder resumé af samtalen og henvisning til bilag:	
Sendt til afdelingsledelsen d.:	Af:

