

Dokumentbrugere:	Dokument ID:	Forfatter:	Udgivelsesdato:
OUH /Patologi/AKP- alle	88118	Birgitte Preiss	10.11.2025
Læseadgang:	Niveau:	Dokumentansvarlig:	Version:
Alle	Instruks	OUH /Patologi/Afd. led	3
Godkendt af: Annelise Olsen			

Udskrevet er dokumentet ikke versionsstyret.



Patientklager, patientskade- erstatningssager samt øvrige klager

- 1) Formål
 - 1.1) Anvendelsesområde
- 2) Fremgangsmåde
 - 2.1) Baggrund
 - 2.2) Definitioner
 - 2.3) Fremgangsmåde
 - 2.3.1) Klager fra Patientombuddet og/eller Sundhedsvæsenets disciplinærnævn
 - 2.3.2) Klager til afdelingsledelse eller sundhedsperson
 - 2.3.3) Læring af patientklager og patienterstatningssager
- 3) Dokumentation
 - 3.1) Dokumentation af aktiviteten
 - 3.2) Indikatorer
 - 3.3) Udarbejdet af
- 4) Referencer og litteratur
- 5) Evidensbasering

1) Formål

- At sikre at håndtering af patientklager sker i overensstemmelse med gældende retningslinje for OUH, *OUH, Patientklager og patientskade-erstatningssager*.
- At sikre at personalet i Afdeling for Klinisk Patologi, OUH, er bekendt med, hvorledes patientklager skal håndteres.
- At sikre en ensartet håndtering af patientklager.
- At klagerne anvendes til læring og kvalitetsudvikling i afdelingen.

1.1) Anvendelsesområde

Instruksen anvendes ved modtagelse af såvel mundtlige som skriftlige klager samt ved forsikringssager.

2) Fremgangsmåde

2.1) Baggrund

Instruksen er udarbejdet i henhold til den tværgående retningslinje for OUH omhandlende Patientklager og patientskade-erstatningssager samt gældende lovgivning.

2.2) Definitioner

Det er ikke muligt at give en entydig definition af begrebet "klage". I de tilfælde, hvor henvendelsen foreligger skriftligt, vil der typisk ikke være tvivl om, hvorvidt der er tale om en klage. De mundtlige klager omfatter kun klager af en vis substans, herunder klager, som lige så vel kunne være afgivet skriftligt.

Andre kontakter mellem patient og afdeling betragtes som henvendelser.

Klager kategoriseres og defineres således:

- *Serviceklager:*
Ved serviceklager forstås klager over personalets opførsel, kommunikation, rengøring, ventetid, kost, sygehusvalg, fysiske rammer eller andre lokale forhold. Klager over parkeringsforhold eller parkeringsbøder er ikke omfattet af denne retningslinje.
- *Klager over sundhedsfaglig virksomhed:*
Klager over sundhedsfaglig virksomhed omfatter bl.a. klager vedrørende undersøgelse, diagnose, behandling, genoptræning, pleje og behandlingsforløb.
- *Klager over patientrettigheder:*
Klager over patientrettigheder omfatter bl.a. klager vedrørende information og samtykke, udfærdigelse af erklæringer, brud på tavshedspligten og klager over afgørelse om aktindsigt i helbredsoplysninger.

2.3) Fremgangsmåde

OUHs tværgående retningslinje *OUH, Patientklager og patientskade-erstatningssager* følges ved modtagelse af såvel mundtlige som skriftlige klager.

For at sikre uvildighed skal en klage altid behandles af en tredje part.

2.3.1) Klager fra Patientombuddet og/eller Sundhedsvæsenets disciplinærnævn

- Klager modtages og behandles af Cheflæge.
- Klagesager modtaget i afdelingen skriftligt pr. brev journaliseres i Acadre, jf. *OUH, Journalisering af Patientklager og Patientforsikringssager i Acadre*.
- Klagesager modtaget via afdelingspostkassen fra HR-staben, Odense Universitetshospital er på forhånd journaliseret i Acadre, og det vil herefter være dette nr. sagen henhører under.
- Klager skal altid behandles som en HASTESAG, da der altid vil være en tidsfrist på fremsendelse af materiale af hensyn til det videre forløb.
- Sekretæren fremskaffer de ønskede mikroskopibeskrivelser og patientmaterialet gennemgås af Cheflægen.
- Sekretæren sender efter samråd med Cheflægen kopi af relevante besvarelser, eventuelle cytologiglas samt elektroniske billeder af histologi.
- Snittene registreres som udlånt til rekvirenten med dato, initialer og låners navn.
- Sagen afsluttes af sekretær i Acadre med påtegning over, hvad der er sendt ud af afdelingen.

2.3.2) Klager til afdelingsledelse eller sundhedsperson

Klagerne håndteres i afdelingen som beskrevet under pkt. 2.3.1.

Såfremt klagen er stilet direkte til en konkret sundhedsperson, skal afdelingsledelsen underrettes om klagen. Den indklagede sundhedsperson kan vælge at svare på klagen selv, men svaret skal altid konfereres med/godkendes af afdelingsledelsen.

Disse klagesager journaliseres efter modtagelsesdato hos ledelsessupporter.

2.3.3) Læring af patientklager og patienterstatningssager

- Der følges op på afgørelser på patienterstatningssager og patientklager relateret til Afdeling for Klinisk Patologi på Kvalitets- og forbedringsgruppemøder og herefter på personalemøder ved behov med henblik på fokus på indsatsområder og deraf udarbejdede handleplaner.

3) Dokumentation

Dette dokument ligger tilgængeligt på Afdelingens hjemmeside under afsnittet: Patientoplysninger". Der uploades ny version, når dokumentet revideres.

3.1) Dokumentation af aktiviteten

Alle klager som Afdeling for Klinisk Patologi, OUH, involveres i, skal rapporteres i overensstemmelse med OUHs tværgående retningslinje [OUH, Patientklager og patientskade-erstatningssager](#).

3.2) Indikatorer

3.3) Udarbejdet af

Birgitte Preiss, Afdeling for Klinisk Patologi, OUH.

4) Referencer og litteratur

[Risikostyring](#)

[OUH, Patientklager og patientskade-erstatningssager](#)

[OUH, Journalisering af Patientklager og Patientforsikringssager i Acadre](#)

[OUH, Patientsikkerhed og risikostyring](#)

[Styrelsen for Patientsikkerheds webside vedr. klager over sundhedsvæsenet](#)

[Patienterstatningen](#)

5) Evidensbasering

Nej.

-  [OUH, Journalisering af Patientklager og Patienterstatningssager i Acadre.](#)
-  [OUH, Patientklager og patientskade-erstatningssager](#)
-  [OUH, Patientsikkerhed og risikostyring](#)
-  [Risikostyring](#)

	Version	Godkendt	Revisionsinformation
	3	10.11.2025	Afsnit 2.2: tilføjet definition af begrebet "klage". Afsnit 2.3: tilføjet linje om uvildighed. Afsnit 3: Tilføjet at dokumentet uploades til AKPs hjemmeside. Sendes i træning ved udgivelse.
	2.1	30.09.2025	Tilrettet dokument titel.
	2	22.01.2024	Overdraget forfatterskab samt tilretning af links