København 2026 – version 1.0

Håndtering af patientklager i det præhospitale område

Dansk Præhospital Selskab anbefaler, at præhospitale organisationer har en klar strategi for håndtering af patientklager, hvor hensynet til patienternes rettigheder, medarbejdernes trivsel og organisatorisk læring vægtes højt.

Med ændringerne i patientklagesystemet fra 2025 er der skabt et tydeligere skel mellem forløbsklager, der retter sig mod behandlingsstedet, og disciplinærnævnssager, der vedrører den enkelte autoriserede sundhedsperson.

Denne udvikling giver anledning til at genoverveje, hvordan medarbejdere orienteres, involveres og støttes i forbindelse med klagesager.

Dansk Præhospital Selskab (DPHS) mener, at organisationernes håndtering bør tage udgangspunkt i klagens karakter, behovet for sagsoplysning og hensynet til medarbejdernes trivsel.

Det indebærer en væsentlig forskel mellem de to klagetyper: Ved forløbsklager bør unødig involvering af medarbejdere undgås, mens organisationerne ved disciplinærnævnssager bør tage et aktivt ansvar for at støtte den medarbejder, som er personligt involveret.

DPHS' anbefalinger

Dansk Præhospital Selskab anbefaler, at de præhospitale organisationer arbejder ud fra følgende fem principper:

1. Konkret og proportional medarbejderinddragelse ved forløbsklager

DPHS fraråder en generel praksis, hvor samtlige involverede medarbejdere automatisk orienteres om forløbsklager. Inddragelse bør bero på en konkret vurdering af klagens karakter, behovet for yderligere sagsoplysning og de mulige konsekvenser for medarbejderen.

2. Systematisk støtte ved disciplinærnævnssager

Organisationerne bør have en fastlagt strategi for at sikre medarbejdere menneskelig omsorg, faglig støtte og adgang til relevant rådgivning gennem hele sagsforløbet.

3. Psykologisk tryghed og medarbejdertrivsel

Klagesager bør håndteres med respekt for den psykiske belastning, de kan medføre. Organisationerne bør skabe trygge rammer, hvor medarbejdere mødes med forståelse og støtte, uanset klagens karakter og udfald.

4. Professionel og fortrolig håndtering

Når en sag skal deles, bør information om konkrete klagesager kun deles i organisationen ud fra et relevant behov og med en tydelig organisatorisk ansvarsfordeling. Medarbejderne skal kunne have tillid til, at klager behandles professionelt og fortroligt, og kun absolut nødvendige personer involveres.

5. Systematisk læring og kvalitetsudvikling

Klager og øvrige patienthenvendelser bør anvendes systematisk til organisatorisk læring og forbedring af patientsikkerheden, uanset om de resulterer i kritik.

Baggrund og faglig begrundelse

Forløbsklager er et organisatorisk ansvar

En forløbsklage retter sig mod behandlingsstedet og ikke mod den enkelte sundhedsperson. Det er derfor organisationens ansvar at undersøge og besvare klagen.

DPHS fraråder en generel praksis, hvor samtlige involverede medarbejdere automatisk orienteres om forløbsklager, uden at der forinden er foretaget en konkret vurdering af behovet.

Inddragelse af medarbejderen kan eksempelvis være relevant:

- Når medarbejderens oplysninger kan bidrage til at uddybe hændelsesforløbet og sikre en grundig og retvisende ledelsesudtalelse, som også understøtter medarbejderens perspektiv.
- Når der vurderes at være risiko for kritik af behandlingsstedet, og det derfor kan være hensigtsmæssigt at indhente medarbejderens hændelsesbeskrivelse for at belyse sagen bedst muligt, herunder også med henblik på at sikre informationen tidligt i forløbet med tanke på en evt. efterfølgende disciplinærnævnssag.
- Når der identificeres alvorlige patientsikkerhedsmæssige forhold, hvor medarbejderens bidrag er nødvendigt for at forstå hændelsen og sikre relevant opfølgning.

Omfanget af medarbejderinddragelse bør stå i rimeligt forhold til klagens karakter, behovet for yderligere sagsoplysning og de mulige konsekvenser for medarbejderen.

DPHS mener, at denne tilgang både kan sikre en grundig sagsbehandling og beskytte medarbejdere mod unødig belastning.

Organisatorisk støtte ved disciplinærnævnssager

I modsætning til forløbsklager retter disciplinærnævnssager sig mod den enkelte autoriserede sundhedsperson. Medarbejderen er dermed personligt involveret i sagen, hvilket kan medføre betydelig usikkerhed og psykisk belastning.

DPHS anbefaler, at støtte til medarbejdere i disciplinærnævnssager indgår som en fast del af organisationernes strategi for håndtering af patientklager.

Støtten bør omfatte både menneskelig omsorg og faglig bistand. Medarbejderen bør mødes med forståelse for den belastning, som en personlig klagesag kan medføre, og tilbydes støtte gennem hele sagsforløbet.

Organisationen bør samtidig hjælpe medarbejderen med at forstå klageprocessen, sikre adgang til relevant dokumentation og vejlede om mulighederne for faglig og juridisk rådgivning.

Det bør være tydeligt, hvem der har ansvaret for kontakten til medarbejderen, og hvordan der følges op under og efter sagens behandling.

Støtten bør tilbydes uanset klagens karakter og afgørelse. At støtte en medarbejder gennem en klagesag er ikke det samme som at tage stilling til, om den sundhedsfaglige behandling har været korrekt.

Medarbejdernes trivsel og psykologiske tryghed

Patientklager kan opleves som en betydelig personlig belastning for sundhedspersoner. Forskning har blandt andet vist sammenhæng mellem involvering i klagesager og øget forekomst af psykiske belastningsreaktioner samt defensiv klinisk praksis.

Selv når en klage formelt retter sig mod behandlingsstedet, kan medarbejderen opleve den som en personlig kritik af sin faglighed.

DPHS mener derfor, at organisationerne har et ansvar for at beskytte medarbejderne mod unødig belastning.

Når en medarbejder orienteres eller involveres, bør det ske i en tryg og støttende ramme, hvor formålet med inddragelsen, medarbejderens rolle og det videre sagsforløb tydeliggøres.

DPHS opfordrer desuden organisationerne til at inddrage medarbejdere og tillidsvalgte i udviklingen af lokale procedurer, så håndteringen af klagesager understøtter psykologisk tryghed og tillid til organisationens sagsbehandling.

Klare rammer for håndtering og informationsdeling

DPHS anbefaler, at præhospitale organisationer etablerer tydelige principper for, hvem der orienteres om konkrete klagesager, hvornår medarbejdere involveres, og hvordan de tilbydes støtte.

Information om klagesager bør deles ud fra et konkret behov og med respekt for den enkelte medarbejders situation.

Ledelsen har et væsentligt ansvar for både sagsbehandlingen, medarbejdernes trivsel og den organisatoriske opfølgning. Det bør imidlertid overvejes, hvilke ledelsesniveauer der har behov for kendskab til den enkelte sag, og hvornår informationen er relevant.

En tydelig ansvarsfordeling og behovsbestemt informationsdeling kan medvirke til større tryghed og mindske risikoen for, at konkrete klagesager diskuteres eller videreformidles unødigt i organisationen.

Klager skal anvendes til læring og kvalitetsudvikling

DPHS mener, at patientklager bør betragtes som en vigtig mulighed for læring og forbedring af patientbehandlingen.

En klage, der afsluttes uden kritik, er ikke nødvendigvis en sag uden læring.

Patienters og pårørendes oplevelser kan give værdifuld indsigt i forhold som kommunikation, forventningsafstemning, samarbejde og organisering af patientforløb.

En klage kan således pege på forhold, der bør forbedres, selv om den sundhedsfaglige behandling har været i overensstemmelse med gældende faglig standard.

DPHS anbefaler derfor, at præhospitale organisationer arbejder systematisk med at identificere læringspotentialet i klager og øvrige patienthenvendelser, uanset om sagerne resulterer i kritik.

Det kan eksempelvis ske gennem kategorisering og analyse på tværs af patientforløb, så tilbagevendende problemstillinger og organisatoriske udfordringer bliver synlige.

Læringen bør så vidt muligt formidles tilbage til organisationen gennem anonymiserede cases, fælles refleksion og konkrete forbedringstiltag.

Det er samtidig vigtigt at adskille behovet for organisatorisk læring fra spørgsmålet om, hvorvidt den enkelte medarbejder skal involveres i en konkret klagesag.

En klagekultur med fokus på læring og tryghed

Dansk Præhospital Selskab mener, at en ansvarlig klagekultur skal kunne rumme både patienternes oplevelser, medarbejdernes perspektiver og organisationens ansvar for at lære og forbedre sig.

Patienter og pårørende skal opleve, at deres henvendelser bliver taget alvorligt og behandlet grundigt. Samtidig skal medarbejderne kunne have tillid til, at organisationen håndterer klager professionelt og med respekt for deres faglighed og trivsel.

Målet bør være et klagesystem, der understøtter kvalitet, læring og patientsikkerhed uden at påføre sundhedspersonalet unødig belastning.