

Sundhedsvæsenets Patientklagenævn

Videnregnskab 2002

Maj 2003

Fuldmægtig, cand. jur. Bettina Vestergaard Andersen

Fuldmægtig, cand. jur. Sven Erik Bukholt

Fuldmægtig, cand. jur. Sanne Have

Specialkonsulent, cand. jur. Søren Enggaard Stidsen



Forord

Dette er Patientklagenævnets 2. videnregnskab. Dette videnregnskab er en videreudvikling af regnskabet for 2001. Der er foretaget justeringer og ændringer flere steder, alt sammen med det sigte at gøre regnskabet mere anvendeligt til måling af udviklingen.

Regnskabet viser, at nævnet er blevet bedre på en række punkter, men også at der fortsat er punkter, hvor vi ikke har nået målene.

Videnregnskabet er denne gang udarbejdet af en projektgruppe sammensat af medarbejdere og en ledelsesrepræsentant som projektleder. Det er således tilstræbt at udvide "ejerskabet" til videnregnskabet. Regnskabet vil også blive gennemgået på et personalemøde.

Det er værd at understrege, at det er Patientklagenævnets erfaring, at selve processen med udarbejdelse af et videnregnskab skaber fokusering på mange af de vigtige forhold, som regnskabet omfatter.

Det er mit håb, at Patientklagenævnets fokus på viden, videnopsamling, videnforankring og videndeling med dette regnskab har taget endnu et skridt i retning af at styrke kvaliteten i bred forstand af nævnets virksomhed.

Venlig hilsen

Peter Bak Mortensen
Direktør

Indholdsfortegnelse

1	<u>INDLEDNING</u>	4
2	<u>VIDENFORTÆLLING</u>	6
2.1	PATIENTKLAGENÆVNETS MISSION, VISION OG STRATEGI	6
2.2	GENERELT OM PATIENTKLAGENÆVNET	6
2.3	NÆVNETS BRUGERE	7
2.4	BRUGSVÆRDI	7
2.5	PRODUKTIONSVILKÅR	8
3	<u>VIDENREGNSKAB</u>	10
3.1	KVALITETSSTYRING	10
3.2	VIDENFORANKRING	11
3.3	VIDENDELING	14
3.4	MEDARBEJDERUDVIKLING	17
3.5	REKRUTTERING OG FASTHOLDEN AF MEDARBEJDERE	20
3.6	EKSTERN VIDENDELING	21

1 Indledning

Patientklagenævnet er en offentlig, administrativ myndighed. Nævnets opgave er at træffe afgørelser i sager, hvor patienterne klager over sundhedspersoners faglige virksomhed.

Nævnets opgave er tillige at medvirke til at forbedre kvaliteten i sundhedssektoren ved at sørge for, at sundhedsvæsenets personale har adgang til nævnets afgørelser, således at afgørelserne kan anvendes til kvalitetssikring og kvalitetsudvikling.

Dette forudsætter, at nævnet træffer korrekte, gennemskelige og hurtige afgørelser og oplyser om nævnets praksis, således at viden fra afgørelserne opsamles og føres tilbage til sundhedsvæsenet.

Formål

Viden hos medarbejdere er nævnets største ressource.

Omsætningen i medarbejderstaben stiller store krav til medarbejderne, sekretariatets organisering og den tilgængelige teknologi for at sikre videnopsamling, videnfastholdelse, videnstyring og videnudvikling.

Det er målet, at eksisterende viden hurtigt og effektivt bliver delt og anvendt og forankret i systemer og processer, således at nye medarbejdere hurtigt kan introduceres og løse opgaver på et fagligt højt niveau.

Det er også målet, at den enkelte medarbejder derved udvikler og udvider sine kompetencer hurtigt og oplever Patientklagenævnet som en attraktiv arbejdsplads.

Patientklagenævnet lever således af den viden, der findes hos medarbejdere og i organisationen i øvrigt om sagsbehandling og afgørelsespraksis.

Det er derfor af afgørende betydning, at der udvikles en sammenhængende strategi for videnledelse, som omfatter følgende:

- Medarbejderudvikling
- Videnforankring
- Videndeling
- Videnanvendelse

Kritiske succesfaktorer

at der formuleres en sammenhængende strategi for videnledelse, og
at der som minimum formuleres én indsats for hver udfordring.

2 Videnfortælling

2.1 Patientklagenævnets mission, vision og strategi

Patientklagenævnets mission er at sikre og udvikle kvaliteten i sundhedsvæsenet.

Nævnets vision er, at alle kvalitetssikringsovervejelser indebærer, at nævnets afgørelser anvendes i størst muligt omfang.

Nævnets strategi er at træffe korrekte, hurtige og gennemskuelige afgørelser samt oplyse om nævnets praksis.

2.2 Generelt om Patientklagenævnet

Sundhedsvæsenets Patientklagenævn er en offentlig, administrativ myndighed, der er oprettet ved lov. Patientklagenævnet er ved sine afgørelser uafhængig af de myndigheder, der har ansvaret for sundhedsvæsenets drift, og er uafhængig af fagpolitiske interesser.

Patientklagenævnet har efter loven til opgave at behandle klager over sundhedspersoners faglige virksomhed. Ved faglig virksomhed forstås ikke blot undersøgelse, diagnose, behandling og pleje, men også sundhedspersoners øvrige pligter som journalføring, tavshedspligt, stillingtagen til aktindsigt, information og samtykke mm.

Patientklagenævnet behandler også indberetninger af sundhedspersoners faglige virksomhed fra Sundhedsstyrelsen m.fl. Endelig virker Patientklagenævnet som ankeinstans for afgørelser, truffet af de lokale psykiatriske patientklagenævn vedrørende anden tvang end frihedsberøvelse.

Patientklagenævnets sanktioner er kritik af sundhedspersonens faglige virksomhed og i meget alvorlige tilfælde henvendelse til anklagemyndigheden med anmodning om at overveje at rejse tiltale for strafbart forhold.

Der er to hovedformål med behandlingen af klagesager i Patientklagenævnet. Nævnet skal for det første tage stilling til, om sundhedspersonen har handlet i overensstemmelse med normen for den almindelige anerkendte faglige standard på sit område og på denne måde medvirke til at sikre, at den pågældende sundhedsperson ikke gentager en kritisabel faglig adfærd. For det andet skal nævnet ved at informere om afgørelserne medvirke til den løbende kvalitetssikring og

kvalitetsudvikling i sundhedsvæsenet, og dermed bidrage til forbedring af patienternes møde med sundhedsvæsenet.

Sagerne forberedes i nævnets sekretariat med bistand fra de lokale embedslæger og ca. 100 sagkyndige konsulenter. I sekretariatet er ansat ca. 40 medarbejdere, heraf ca. 17 jurister. Sekretariatets juristgruppe består overvejende af rokeringsfuldmægtige, som har nævnets sekretariat som 1. ansættelsessted, hvilket medfører en periodevis betydelig personaleomsætning i denne gruppe. I 2002 var der dog stor stabilitet i juristgruppen. Der er endvidere tale om en relativt ung personalegruppe. Således havde 30 af de ca. 40 ansatte i 2002 under 3 års anciennitet, og over halvdelen af medarbejderne var under 34 år. Cirka 75 % af de ansatte i 2002 var kvinder.

2.3 Nævnets brugere

Patientklagenævnet behandler som anført klager over den faglige virksomhed, som udøves af sundhedspersoner, dvs. læger, tandlæger, sygeplejersker, jordemødre, tandteknikere, fysioterapeuter, kiropraktorer og mange andre. Den faglige virksomhed omfatter undersøgelse, behandling og pleje og tillige information og samtykke, aktindsigt, tavshedspligt, videregivelse af helbredsoplysninger, journalføring og erklæringer.

Patientklagenævnets brugere er de klagere (patienter/pårørende/andre befuldmægtigede), som klager til Patientklagenævnet over den behandling m.v., de har modtaget i sundhedsvæsenet.

Nævnets brugere er tillige de sundhedspersoner, der er klaget over.

En tredje gruppe af brugere er sundhedsvæsenets forskellige personalegrupper, når de i øvrigt optræder som ansatte i sundhedsvæsenet, og hvor de er personalegrupper med ansvar for kvalitetssikring og kvalitetsudvikling i sundhedssektoren. I denne funktion er de i de allerfleste tilfælde ikke involveret i den konkrete sags afgørelse, men skal bruge viden herfra i kvalitetsudviklingstiltag.

2.4 Brugsværdi

Klager/patient

Klagerne føler sig dårligt behandlet i sundhedsvæsenet og har den opfattelse, at der er begået faglige fejl ved den behandling, de har fået. De har et behov for at få en afklaring af, om der er

begået fejl. De har tillige behov for at gøre sundhedspersonen og sundhedsvæsenet opmærksom på, hvad de har oplevet, så der kan træffes foranstaltninger til at sikre, at samme fejl ikke gentages.

Afgørelsen vil give klager en afklaring af, om der er begået fejl.

Sundhedspersonen

De indklagede sundhedspersoner føler ubehag ved muligvis at have begået en fejl og ved at have en sag under behandling. Sundhedspersonen har også behov for en afklaring af, om der er begået fejl. Patientklagenævnets afgørelse vil give sundhedspersonen denne afklaring.

Sundhedssektoren

Uanset, om nævnet finder grundlag for kritik eller ej, giver klagesagen information til sundhedssektoren om, hvordan sektoren fungerer. I de rejste klagesager peger patienterne på forhold, som de har oplevet som utilfredsstillende.

Alle klagesager kan således give anledning til overvejelser om ændringer i tilrettelæggelse af patientbehandlingen, så antallet af fejl og klagesager mindskes.

2.5 Produktionsvilkår

Patientklagenævnet er først og fremmest en produktionsvirksomhed, som behandler de indkomne klage- og indberetningssager. Det er også en servicevirksomhed, som gennem sine afgørelser kan levere viden om, hvordan sundhedsvæsenet fungerer, og viden om behandlingsskik, idet afgørelserne afspejler normen for den almindeligt anerkendte standard på et givet fagligt område.

Patientklagenævnets sekretariat har organiseret arbejdet i selvstyrende teams, som er delvist specialiserede. Det er sekretariatets opgave at oplyse sagerne, og der udfærdiges et forslag til afgørelse, inden sagerne forelægges for nævnet. Det enkelte team og den enkelte medarbejder har et udstrakt selvstændigt ansvar for sagernes samlede behandling og skal derfor have et højt kompetenceniveau indenfor sagshandlingens forskellige kerneområder.

Disse kerneområder er for det første, at sagerne bliver behandlet i overensstemmelse med de regler, der gælder for sagsbehandling. For det andet skal der være konsistens i de forslag til afgørelse, som sekretariatets medarbejdere udfærdiger til forelæggelse for nævnet.

Det er således nødvendigt, at den enkelte medarbejder har en højt specialiseret viden, som gør dem i stand til at udføre deres arbejde.

Der er flere andre grupper involveret i behandling af sagerne:

- embedslæger (sagsoplysning og udarbejdelse af sagsresume og opstilling af sundhedsfaglige problemstillinger)
- sagkyndige konsulenter (sagkyndige udtalelser) og
- nævnsmedlemmer (afgørelse i sagerne).

Det er således også nødvendigt, at medarbejderne udvikler kompetencer til at få en ”murstensløs”, stor institution til at fungere med udarbejdelse af retningslinier og udvikling af samarbejde.

3 Videnregnskab

3.1 Kvalitetsstyring

Ledelsesudfordring:

Sekretariatets virksomhed og organisation tilrettelægges således, at der opretholdes en høj kvalitet i sagsbehandlingen. Dette skal blandt andet ske gennem at tilvejebringe værktøjer, der kan sikre at viden forankres, og at viden deles i sekretariatet.

Indsats A:

Det sikres, at der findes faste, ajourførte vejledninger, der sætter sagsbehandlerne i stand til at foretage en ensartet og korrekt behandling af sagerne. Der findes en sagsbehandlervejledning, som ajourføres løbende efter behov.

Indikator:

Ajourføring af sagsbehandlervejledningen.

Resultat:

Sagsbehandlervejledningen er i 2002 ændret på følgende tre områder:

- Almindelig del, kapitel 3.2: "Partshøring", hvor der i afsnittet om "Partshøring efter nævnbehandlingen" blev foretaget forskellige præciseringer som følge af drøftelser i ledelsen og på sagsbehandlermøder.
- Almindelig del, kapitel 3.3: "Aktindsigt", hvor der blev foretaget væsentlige ændringer i afsnittene om henholdsvis "Løbende aktindsigt" og "Begæring om aktindsigt fra ikke parter".
- Almindelig del, kapitel 6.5: "Opbygning af master", hvor der blev foretaget en præcisering med henblik på at sikre ensartet opbygning af master til nævns møder.

Der orienteres om ændringerne i relevante mødefora. Sagsbehandlerne orienteres endvidere elektronisk, når ændringerne er implementeret i sagsbehandlervejledningen.

Indsats B:

Der skal udvikles et system til måling af kvaliteten i nævnets afgørelser og på baggrund heraf foretages en årlig måling af kvaliteten.

Indikator:

Relativ forbedring ved den årlige kvalitetsmåling.

Resultat:

Der har i 1998 været kørt et pilotprojekt med henblik på udvikling af et kvalitetsmålingssystem. Der blev i 2002 fastlagt køreplan for udvikling af målingssystemet i 2003 med henblik på gennemførelse af en ny måling ultimo 2003.

Indsats C:

Der skal foretages registrering af og opfølgning på udtalelser fra Folketingets Ombudsmand i anledning af klager over Patientklagenævnets sagsbehandling.

Indikator:

Antal udtalelser fra Folketingets Ombudsmand. Opfølgning herpå.

Resultat:

Klager over sekretariatets sagsbehandling, der rettes til Folketingets Ombudsmand, registreres og omtales i Patientklagenævnets publikation "Afgørelser og praksis" for 2002. Heraf fremgår, at ombudsmanden i 4 ud af 48 klager fandt anledning til bemærkninger overfor sekretariatet (i 2001 havde ombudsmanden bemærkninger i 1 ud af 35 klager).

Patientklagenævnet fulgte op på de 4 sager, hvor ombudsmanden fandt anledning til bemærkninger.

3.2 Videnforankring

Ledelsesudfordring:

Der skal tilvejebringes nødvendige redskaber med henblik på at der kan udfærdiges korrekte afgørelsesforslag, der er i overensstemmelse med Patientklagenævnets praksis.

Der er p.t. en begrænset mulighed for at søge på bestemte typer af afgørelser i sekretariatets journalsystem og et program, hvor der kan foretages fritekstsøgning i nævnets afgørelser. Disse redskaber skønnes ikke at være tilstrækkelige.

Indsats A:

Der skal etableres en mere avanceret søgefunktion, således at den enkelte medarbejder let kan fremfinde relevante afgørelser.

Indikator:

Søgefunktionens etablering.

Resultat:

Søgefunktionen blev ikke etableret i 2002, idet den af ressourcemæssige årsager måtte udskydes sammen med en række andre IT-projekter.

Indsats B:

Der udfærdiges sammenfatninger over nævnets praksis indenfor relevante faglige eller juridiske områder.

Indikator:

Antal praksissammenfatninger.

Resultat:

Ved udgangen af 2002 var praksissammenfatninger inden for følgende områder tilgængelige på Patientklagenævnets hjemmeside:

- tandlæger
- kliniske tandteknikere
- aktindsigt
- psykiatriske ankesager

Endvidere forelå næsten færdige sammenfatninger inden for følgende områder:

- fejlmedicinering, glemte genstande, forveksling
- psykologer
- lægeerklæringer

Disse praksissammenfatninger forventes at være tilgængelige på hjemmesiden primo 2003.

Endelig forelå der ved udgangen af 2002 udkast til følgende sammenfatninger:

- tavshedspligt
- information & samtykke, samt journalføring heraf

Indsats C:

Hjemmesiden skal vedligeholdes, således at den let kan anvendes som et redskab i forbindelse med sagsbehandling.

Indikator:

Hjemmesiden skal være overskuelig og indeholde gode søgemuligheder.

Resultat:

Patientklagenævnet har i 2002 fået etableret en fritekstsøgemaskine på sin hjemmeside, således at det er muligt at søge i alt, hvad der er lagt ud på siden. Endvidere er der etableret en nyhedstavle på hjemmesiden.

Indsats D:

Erfaringer fra sagsbehandlingen skal i rimeligt omfang udmøntes i standardkoncepter, der skal være tilgængelige for alle.

Indikator:

Antal standardkoncepter.

Resultat:

I 2002 blev der etableret en mappe på netværkets fællesdrev, således at sagsbehandlerne hurtigt kan fremfinde standardkoncepter. Der blev i 2002 lagt 31 standardkoncepter i denne mappe. Koncepterne er systematisk anbragt i undermapper, således at man hurtigt kan finde frem til det rigtige koncept. Herudover findes en lang række standardkoncepter i form af Word-skabeloner tilknyttet Patientklagenævnets journalsystem.

3.3 Videndeling

Ledelsesudfordring:

Sekretariatets virksomhed skal organiseres således, at der er de bedst mulige vilkår for at udvikle og udveksle viden.

Sagsbehandlerne skal motiveres til at anvende de under pkt. 3.2 anførte redskaber i forbindelse med udfærdigelse af forslag til afgørelse.

Indsats A:

Sagsbehandlerne skal oplæres i at anvende en mere avanceret søgefunktion med henblik på fremfindning af tidligere afgørelser.

Indikator:

Antal søgninger. Antal af afgørelsesforslag, hvor det overfor nævnet er anført, at søgefunktionen har været anvendt.

Resultat:

Søgefunktionen er endnu ikke etableret, jf. ovenfor.

Indsats B:

Arbejdet i sekretariatet organiseres, således at den enkelte sagsbehandler får mulighed for at udvikle en høj grad af specialisering. Arbejdet skal således foregå i specialiserede team, der er ansvarlige for at betjene egne nævnsmøder. Hvert team har en teamkoordinator, der er ansvarlig for teamets faglige og sociale udvikling og for afholdelse af regelmæssige teammøder, hvorunder der blandt andet sker faglig drøftelse og sparring. Teamene udpeger tutorer, der skal oplære nye medarbejdere.

Indikator:

Vedligeholdelse af specialeoversigt. Antal teammøder. Antal tutorer.

Resultat:

Nedenstående figur viser, hvordan persongrupper, juridiske temaer og specialer er fordelt mellem de fire sagsbehandlersteam.

Team	Personalegrupper Juridiske temaer	Specialer/subspecialer
Team 1	tandsager	plastikkirurgi
	fodterapeuter	anæstesiologi
	kliniske diætister	karkirurgi
	Grønland, Færøerne	kræftsygdomme
	bioanalytikere	vævsundersøgelser
	ambulancebehandlere	kirtelkirurgi
Team 2	kiropraktorer	gigtssygdomme
	fysioterapeuter	neurologi
	ergoterapeuter	neurokirurgi
	optikere	øjensygdomme
	aktindsigt	øre-, næse-, halssygdomme
	tavshedspligt	intern medicin, bortset fra
		nyre-, urinvejs-, hjerte- og
		lungesygdomme
Team 3	jordemødre	gynækologi & obstetrik
	sygeplejersker	børnesygdomme
	sosu-assistenten	nyre- og urinvejsygdomme
	plejehjemsassistenter	(kirurgiske og medicinske)
	sygehjælpere	røntgen
	identifikation & mærkning (ex: forveksling, glemte ting, fejlmedicinering)	
	lægers ordinationsmønster	
	radiografer	
Team 4	plejere	psykiatri, herunder ankesager
	psykologer	hud- og kønssygdomme
	apotekspersonale	hjerte- og lungesygdomme
	lægeerklæringer	(kirurgiske og medicinske)
		arbejdsmedicin

Der har været afholdt teammøde cirka én gang ugentligt i hvert team.

Der blev i 2002 ansat 2 nye juridiske sagsbehandlere og i den forbindelse udpeget 2 tutorer, der forestod oplæringen af de nye medarbejdere i op til 6 måneder efter ansættelsen.

Indsats C:

Der skal regelmæssigt afholdes "fagligt forum" og sagsbehandlermøder.

Fagligt forum er et møde, hvori alle sekretariatets medarbejdere deltager, og hvor der under frie former sker en drøftelse af relevante emner, der kan være af interesse for hele huset.

Drøftelserne kan være af både juridisk, sundhedsfaglig og mere praktisk karakter.

Sagsbehandlermødet består af alle sekretariatets sagsbehandlere. På disse møder drøftes særligt juridiske problemstillinger i forbindelse med sagsbehandlingen. Emnerne har typisk afsæt i ny lovgivning eller særlige typer af sager. Møderne vil ofte føre til, at der foretages ændringer i sagsbehandlervejledningen (se ovenfor under indsats A) eller udfærdiges notater.

Indikator:

Antal møder.

Resultat:

Fagligt forum har været afholdt 7 gange i 2002 (i 2001 8 gange). Blandt de drøftede emner har været:

- Orientering om egen-drifts-undersøgelsen fra Folketingets Ombudsmand
- Patientklagenævnets kompetence ved klager over for sen behandling
- Patientklagenævnets kompetence ved klager over forsøgsbehandling
- Mindretalsudtalelser i nævnets afgørelser
- Hvem er klageberettiget? – afgrænsning af kredsen af nærmeste pårørende
- Hvornår har et nævnsmedlem deltaget i afgørelsen?
- Habilitetsspørgsmål
- Opfølgning på kontaktmøde med embedslægeinstitutionerne
- Orientering om retssager mod Patientklagenævnet
- Gensidig orientering om principielle/interessante sager

Der har været afholdt 5 sagsbehandlermøder (i 2001 ligeledes 5 møder) med følgende emner:

- Supplerende partshøring
- Straffesager
- Aktindsigt efter offentlighedsloven (meroffentlighed)
- Planlægning af projektarbejde
- Opbygning af master til nævnsmøder
- Drøftelse af orientering til sagens parter, når sagen trækker ud
- Drøftelse af lovvalg i afgørelse af klager over manglende/mangelfuld information
- Procedure i indberetningssager fra Sundhedsstyrelsen
- Betydningen af en vidneerklæring
- Hvornår er en klage indgivet rettidigt, hvis den indgives til en anden offentlig myndighed?

3.4 Medarbejderudvikling

Ledelsesudfordring:

Medarbejderne skal stilles over for afvekslende arbejdsmæssige udfordringer, der er afpasset efter den enkelte medarbejders faglige niveau, og som bidrager til den enkelte medarbejders faglige udvikling. Det skal ligeledes sikres, at medarbejderne får mulighed for at deltage i relevante kurser og konferencer, og at nye medarbejdere deltager i et formaliseret introduktionsprogram.

Indsats A:

Sagsbehandlere skal inden for det sidste år have deltaget i udarbejdelse af praksissammenfatninger og nyhedsbreve/artikler, ligesom de skal have repræsenteret Patientklagenævnet ved undervisning, foredrag eller lignende.

Indikator:

Deltagelse i udarbejdelse af praksissammenfatninger og nyhedsbreve/artikler. Undervisnings- og foredragsvirksomhed.

Resultat:

	Antal sagsbehandlere	Deltaget i praksissammenfatninger	Deltaget i Nyhedsbreve/artikler	Forestået undervisning m.v.
Antal	17 (22)	17 (16)	9 (11)	13 (17)
Procent	100 (100)	100 (73)	53 (50)	76 (77)

Tallene i parentes er en tilsvarende opgørelse fra 2001.

Indsats B:

Der skal afholdes MUS for alle medarbejdere én gang årligt.

Indikator:

Antal MUS.

Resultat:

Der har været afholdt MUS med alle medarbejdere i 2002.

Indsats C:

Medarbejderne skal have mulighed for at deltage i såvel interne som eksterne kurser og konferencer. Endvidere skal ledelsen sikre, at medarbejderne tilbydes de aftalte kurser.

Indikator:

Antal interne kurser (jurister, sekretærer, sagkyndige konsulenter, nævnsmedlemmer).

Antal eksterne kurser og konferencer.

Resultat:

Der har været afholdt formaliseret introduktionskursus for 2 nye jurister 1 gang i 2002.

Introduktionskurset er én måned og består både af teoretiske og praktiske elementer. Herefter oplæres nye jurister af en tutor i det relevante sagsbehandlerteam.

Der har været afholdt intern undervisning for 2 nye sekretærer 2 gange i 2002. Der undervises i Patientklagenævnets virksomhed og organisation. Herefter oplæres nye sekretærer af erfarne medarbejdere. Endvidere har 5 teamsekretærer deltaget i sagsbehandlingskursus af 5 dages varighed med henblik på inddragelse i sagsbehandlingen i ukomplicerede sager.

Alle sekretariatets sagsbehandlere har i 2002 deltaget i kursus i persondataloven af en dags varighed.

Nedenstående tabel viser medarbejdernes deltagelse i eksterne kurser.

Kursusnavn	Arrangør	Deltagere		
		Jurister	Kontorpers.	Direktør/souschef
Intranet og vidensdeling	Confex Danmark A/S	2		1
Budget- og bevillingssystem	DJØF	1		
Omkostningsbaserede regns.	KPMG	1		
Videnregskab i praksis	Videnskabsministeriet	2		1
Guideline vedr. videnregskab	Videnskabsministeriet	3		
Congres on Medical Law	The World Ass. for ..			1

Som det fremgår af tabellen har ledelse og medarbejdere i 2002 deltaget i eksterne kurser 12 gange. I 2001 var det tilsvarende tal 42.

Indsats D:

Ledelsen skal muliggøre, at sekretariatets medarbejdere – såvel sagsbehandlere som kontorpersonale – indenfor deres første ansættelsesår kan komme på studiebesøg i henholdsvis

lægevagten, skadestue/ortopædkirurgisk afdeling og mave-tarmkirurgisk afdeling. Formålet hermed er at nævnets medarbejdere får viden om, hvordan sundhedsvæsenet fungerer i praksis. Ledelsen skal endvidere give sagsbehandlerne mulighed for selv at arrangere studiebesøg i sundhedsvæsenet eller indenfor andre områder, i det omfang det er relevant i forhold til de specialer m.v., der henhører under de respektive team.

Indikator:

Antal studiebesøg.

Resultat:

2 sagsbehandlere og 2 sekretærer har været på studiebesøg på skadestue/ortopædkirurgisk afdeling (mod 12 medarbejdere i 2001).

11 medarbejdere har været på studiebesøg på mave-tarmkirurgisk afdeling (ingen i 2001).

Team 2 har været på studiebesøg på to neurokirurgiske afdelinger.

Team 4 har været på studiebesøg på to psykiatriske afdelinger.

Indsats E:

Medarbejderne skal have mulighed for at deltage i forskellige projektgrupper.

Indikator:

Antal projektgrupper.

Resultat:

3 sagsbehandlere har deltaget i en projektgruppe sammen med repræsentanter fra embedslægeinstitutionerne. 4 sagsbehandlere har deltaget i en projektgruppe vedrørende evaluering af formandsafgørelser, truffet i 2001. 5 sagsbehandlere har deltaget i en projektgruppe vedrørende Videnregnskabet.

3.5 Rekruttering og fastholden af medarbejdere

Ledelsesudfordring:

Sekretariatet skal være en attraktiv arbejdsplads med en formuleret personalepolitik, der giver medarbejderne mulighed for fleksible arbejdsvilkår.

Indsats A:

Ledelsen skal sikre, at arbejdet kan tilrettelægges således, at der i videst mulig omfang tages hensyn til den enkeltes livssituation og ønsker.

Indikator:

Nedskrevet og ajourført personalepolitik. Aftaler om flextid. Antal medarbejdere, der er gået på deltid. Mulighed for fleksibel fysisk indretning af arbejdspladsen.

Resultat:

Der findes en nedskrevet personalpolitik, som er blevet revideret i 2002.

Der er indgået aftaler om flextid for alle medarbejdere.

I 2002 overgik 3 sagsbehandlere til deltid. Ved udgangen af året var i alt 7 medarbejdere på deltid: 5 sagsbehandlere og 2 HK'ere.

Der er i 2002 indrettet et børnerum, som er udstyret med en PC-arbejdsplads samt diverse legetøj, således at medarbejderne har mulighed for at medtage børn på arbejdet.

Indsats B:

Det skal være muligt for medarbejderne at arbejde hjemme med PC, der kan kobles op til sekretariatets netværk.

Indikator:

Antal hjemmearbejdspladser.

Resultat:

11 medarbejdere med et særligt behov, f.eks. fordi de er superbrugere, har fast en bærbar PC til rådighed, således at de kan koble sig til netværket hjemmefra.

De øvrige medarbejdere har mulighed for at hjemlåne en bærbar PC for en kortere periode. Hvert team har således en bærbar PC til rådighed til fordeling mellem teamets medlemmer.

3.6 Ekstern videndeling

Ledelsesudfordring:

Kendskabet til nævnets afgørelser og sekretariatets virksomhed skal udbredes mest muligt.

Indsats A:

Der skal udgives en årsberetning med en gennemgang af nævnets praksis på udvalgte områder.

Indikator:

Årsberetningens udgivelse.

Resultat:

I maj 2002 udkom Patientklagenævnets publikationen ”Afgørelser og praksis – årsberetning 2001”. Publikationen består af følgende faglige kapitler:

- Klager over kommunikation og samarbejde i sundhedsvæsenet
- Klager over aktindsigt
- Klager i kirurgisk speciallægepraksis
- Klager over lægeerklæringer
- Klager over tandlægers behandling af karies
- Klager over kliniske tandteknikere
- Klager over tvangsfiksering

I de enkelte kapitler er nævnets praksis illustreret med resume af relevante afgørelser.

Herudover indeholder publikationen resumeer af alle afgørelser, der i løbet af 2002 blev offentliggjort på Patientklagenævnets hjemmeside www.pkn.dk, jf. indsats B nedenfor.

Endelig findes der i publikationen følgende tre faste kapitler:

- Anmodninger om tiltalerejsning

- Retssager mod Patientklagenævnet
- Sager behandlet hos Folketinget Ombudsmand

Hele publikationen er tilgængelig på www.pkn.dk.

Indsats B:

Der skal – i henhold til politisk beslutning – offentliggøres cirka 20 afgørelser om måneden i anonymiseret form på Patientklagenævnets hjemmeside.

Indikator:

Antal offentliggørelser. Antal hits på Patientklagenævnets hjemmeside.

Resultat:

Sekretariatet offentliggjorde i alt 220 anonymiserede afgørelser i 2002.

Patientklagenævnet fik i juni 2002 ny internetudbyder. Det er ikke muligt med tilstrækkelig præcision at opgøre eller anslå antallet af hits på hjemmesiden.

Indsats C:

Der skal udfærdiges et antal nyhedsbreve om Patientklagenævnets praksis. Nyhedsbrevene offentliggøres på Patientklagenævnets hjemmeside og sendes i øvrigt ud til et stort antal interessenter.

Indikator:

Antal nyhedsbreve.

Resultat:

Der blev i 2002 udsendt 10 nyhedsbreve (samme antal som i 2001) med følgende emner:

- Gennemførelse af aktindsigt i helbredsoplysninger
- Klager over manglende uhildethed ved afgivelse af lægeerklæringer
- Klager over tandlægers behandling af karies
- Anmodning om aktindsigt i ”gammelt” journalmateriale
- Klager og indberetninger vedrørende fejlagtig identifikation og forvekslinger

- Klager og indberetninger vedrørende fejlmedicinering 1
- Klager og indberetninger vedrørende fejlmedicinering 2
- Videregivelse af helbredsoplysninger i forbindelse med et aktuelt behandlingsforløb
- Sammenfatning af nævnets praksis i sager vedrørende aktindsigt
- Klager over tvangsfiksering på grund af forulempelse

Indsats D:

Sekretariatet skal - så vidt det er muligt – imødekomme anmodninger om at undervise sundhedspersoner m.fl. og deltage med oplæg under relevante konferencer.

Indikator:

Ekstern undervisning, foredrag m.v. i 2002.

Resultat:

Nedenstående tabel viser en oversigt over sekretariatets undervisnings- og foredragsvirksomhed i 2002. Patientklagenævnet forestod undervisnings- og foredragsvirksomhed 29 gange i 2002 (mod 27 gange i 2001).

Måned	Sted/kursus/konference/deltagere	Emne
januar	Sundhedsstyrelsens Organisations- og Sundhedsstyrelsens Administrationskursus	Patientrettigheder m.m.
	Bispebjerg Hospital	Patientens rettigheder
	Kardiologisk Årsmøde	Patientklager
	Sygepleje- og Radiografskolen	Hvordan kan patientklager anvendes i forbindelse med kvalitetssikring
	Studiebesøg af patientvejledere hos Patientklagenævnet	Patientklagenævnets arbejde
	Patientforsikringen	Patientklagenævnets virksomhed
marts	Dansk Sygeplejeråd, Ringkøbing Amtskreds	Sygeplejerskens ansvar
	Sammenslutningen af danske Lægesekretærer	Patientklagenævnet
april	Sundhedsstyrelsens Organisations- og Sundhedsstyrelsens Administrationskursus	Patientrettigheder m.m.
	Københavns Tandlægeskole	Undervisning af 10. semester elever i klagesystemet på tandlægeområdet
	Dansk reumatologisk Selskab, efteruddannelse	Patientklager i reumatologien
	Afdeling G, Gentofte Amtssygehus	Kommunikation i relation til patientklager

	Landsforeningen af Statsautoriserede Fodterapeuter	Journalføring, information og samtykke
	Sundhedsstyrelsens Organisations- og Sundhedsstyrelsens Administrationskursus	Patientrettigheder m.m.
	Specialtandlægenes årskonference	Patientklagenævnets virksomhed i forhold til specialtandlæger
	Falckreddere	Patientklagenævnets virksomhed
maj	Kursus for sygeplejersker vedrørende smertebehandling i Odense	Medicinering, herunder om fejlmedicinering
	Institut for Folkesundhed, MPH-uddannelsen	Sundhedspolitiske analyser
	Hospitalsansatte ledere i Europa, studiebesøg i Patientklagenævnet	Patientklagenævnets organisation og virksomhed
	Møde hos De Samvirkende Invalideorganisationer	Psykiatriske ankesager
september	Kursus i social neurologi, Rigshospitalet	Patientklagenævnet samt den af nævnets anvendte lovgivning
	Sundhedsstyrelsens Organisations- og Sundhedsstyrelsens Administrationskursus	Patientrettigheder m.m.
oktober	Rigshospitalets Lederuddannelse	Den professionelle ansvar
	Sundhedsstyrelsens Organisations- og Sundhedsstyrelsens Administrationskursus	Patientrettigheder m.m.
november	Bioanalytikere	Ansvar
	Lægeseekretærer på Herlev Amtssygehus	Patientklagenævnets kompetence i forhold til lægeseekretærer; aktindsigt, tavshedspligt
	Jordemødre i Svendborg	Journalføring, information og samtykke
	Kompetenceudvikling for sygeplejersker i relation til selvstændig sygeplejebehandling, Skadestuen, Hvidovre Hospital	Juridiske aspekter ved selvstændig sygeplejebehandling i skadestuen
	Psykiatrifonden	Sundhedsvæsenets Patientklagenævn, herunder særligt om behandlingen af psykiatriske ankesager

Indsats E:

Sekretariatet skal målrette sin oplysningsvirksomhed ved at skrive artikler i relevante fagblade, eksempelvis Ugeskrift for Læger, Sygeplejersken, Tandlægebladet.

Indikator:

Antal artikler.

Resultat:

Sekretariatet forfattede i 2002 i alt 8 artikler til fagblade (mod 9 artikler i 2001). Det drejede sig om følgende artikler:

Ugeskrift for Læger:

- Anmodning om aktindsigt, gamle journaler
- Gennemførelse af aktindsigt i helbredsoplysninger
- Klager over manglende uhildethed ved afgivelse af lægeerklæringer
- Sammenfatning af nævnets praksis i sager vedrørende aktindsigt (orientering om denne og kommende praksissammenfatninger)
- Videregivelse af helbredsoplysninger i forbindelse med et aktuelt behandlingsforløb
- Klager over tvangsfiksering på grund af forulempelse

Tandlægebladet:

- Sammenfatning af nævnets praksis i sager vedrørende aktindsigt (orientering om denne og kommende praksissammenfatninger)

Tandlægenes Nye Tidsskrift:

- Sammenfatning af nævnets praksis i sager vedrørende aktindsigt (orientering om denne og kommende praksissammenfatninger)