# Sådan skriver du en god ledelsesudtalelse til en klagesag

Det er vigtigt for vurderingen af sagen, at der foreligger en god udtalelse fra ledelsen af behandlingsstedet.

Udtalelsen giver mulighed for at afklare misforståelser og for at belyse arbejdsgange, organisering og specifikke forhold, der har påvirket behandlingsforløbet.

Ved at bruge Lægeforeningens skabelon bliver du hjulpet godt på vej til at skrive en klar og velformuleret udtalelse til sagen.

Vi har samlet erfaringer om, hvordan en udtalelse præsenterer sig bedst. Følg derfor rådene i skabelonen på næste side og læs mere i den vedlagte vejledning.

Til:
Styrelsen for Patientklager
Olof Palmes Allé 18 H
8200 Aarhus N

*[Dato]*

**Vedrørende sagsnummer: XXXX-XXXX** *Du finder styrelsens sagsnummer for neden i venstre side af deres breve*.

Vi, *[navn på behandlingsstedet]*, vil gerne benytte os af muligheden for at udtale os i ovennævnte sag.

**A: Gengiv de klagepunkter, som styrelsen har opstillet i orienteringsbrevet til klager.**

Styrelsen har oplyst, at det centrale i klagen er, at…

*Eksempel:
Styrelsen har oplyst, at det centrale i klagen er, at patienten ikke blev undersøgt tilstrækkeligt for brud efter patientens faldulykke.*

**B: Skriv en redegørelse for den del af patientens behandlingsforløb, som afdelingen/klinikken har været involveret i.**

(Følgende råd er uddybet i den vedlagte vejledning)

* Skriv kortfattet, nøgternt og præcist.
* Formuler dig på læsevenligt, almindeligt dansk
* Brug kun fagtermer, hvis det er nødvendigt, og forklar dem kort.
* Beskriv forløbet i **datid**
* Skriv i hele sætninger og uden forkortelser.

Beskriv følgende:

1. Tidspunkt/periode og baggrund for patientkontakten
2. Hvilke undersøgelser, der blev foretaget, de væsentlige fund og resultaterne heraf
3. Faglige overvejelser (også om differentialdiagnostik) og lægefaglige skøn. Uddyb det, som ikke fremgår tydeligt af journalen
4. Hvad patienten blev informeret om, og hvad der blev aftalt.

Du kan eventuelt også

* Henvise til retningslinjer eller instrukser (vedlæg dem som bilag)
* Redegøre for ekstraordinære omstændigheder, som havde betydning for forløbet
* Afslutte med en kort sammenfatning, hvis det er en længere udtalelse

*Simpelt eksempel:
Patienten blev set i akutafdelingen den 12. december 2024. Patienten kom med smerter i hånden efter et fald. Der blev udført en objektiv undersøgelse, som viste hævelse og ømhed i højre håndled uden fejlstilling. Røntgen viste ingen fraktur. Det blev vurderet, at der var tale om en forstuvning, og patienten blev informeret om behandlingsmuligheder.* *Det blev desuden aftalt, at patienten skulle søge læge igen ved manglende bedring eller forværring, jf. gældende retningslinjer.*

Med venlig hilsen

*Navn
Titel
Behandlingssted*

# Vejledning

## A. Klagepunkterne

Det er en god ide at starte udtalelsen med at gengive de centrale klagepunkter, som viser, hvordan styrelsen ud fra klagen og journalen har vurderet, at klagen skal opfattes. Det fremgår som klagepunkter i et brev til klager, som du har fået i kopi. Tilpas teksten, så der står ”patienten” i stedet for f.eks. ”du” osv.

*Eksempel:
Styrelsen har oplyst, at det centrale i klagen er, at*

* *patienten ikke blev undersøgt tilstrækkeligt for brud efter patientens faldulykke*
* *patienten ikke blev henvist til røntgenundersøgelse*

## B. Beskrivelse af behandlingsforløbet

Dette er den væsentligste del af udtalelsen. Særligt vigtigt er det at beskrive de faglige overvejelser i behandlingsforløbet.

### Konkrete råd til formuleringen:

#### Skriv kortfattet, neutralt og faktuelt

Det er vigtigt, at udtalelsen ikke bliver unødigt lang. Som en tommelfingerregel er det en god ide at holde sig på 1-2 sider, men det afhænger naturligvis af sagen. Undgå at citere journalen – den vil den sagkyndige alligevel orientere sig i. Undgå også at henvise til journalen (Dvs. skriv ikke ”Det fremgår af journalen, at patienten havde forhøjet crp” men i stedet ”Patienten havde forhøjet crp”).

Det er også vigtigt, at du formulerer dig neutralt og faktuelt. Det er fristende at kommentere på de ting i klagen, som virker urimelige, men det giver det bedste indtryk, hvis du blot holder dig til fakta.

#### Formuler dig på læsevenligt almindeligt dansk

##### Brug kun fagtermer, hvis det er nødvendigt, og forklar dem kort

Der er flere, som læser din udtalelse i forbindelse med sagsbehandlingen, fx den juridiske sagsbehandler, og den bliver også sendt til klager.

##### Beskriv forløbet i datid

Datid understøtter en tydelig og logisk struktur i din beskrivelse. Modtageren kan nemmere følge hændelsesforløbet og forstå sammenhængen mellem begivenhederne. Undgå også at blande datid og nutid.

##### Skriv i hele sætninger og uden forkortelser

Hele sætninger gør det lettere for modtageren at forstå beskrivelsen. Samtidig giver det indtryk af, at udtalelsen er velovervejet, og at klagen bliver taget seriøst. Hvis du bruger ufuldstændige sætninger eller forkortelser, kan det skabe uklarhed om indholdet. Strukturer derfor dine sætninger med et klart subjekt, verbum og objekt. Skriv ”patienten” i stedet for navn, initialer eller pt. og ”jeg” i stedet for ”undertegnede” eller ”ut.”

##### Eksempel:

* Uklart: *"Temperatur ikke forhøjet. Målt blodtryk i.a."*
* Klart: *"*Patienten *havde målt sin temperatur hjemmefra og oplyste, at den ikke var forhøjet. Patienten fik målt et normalt blodtryk under konsultationen."*

### Konkrete råd til indholdet af beskrivelsen

#### Korte eller lange forløb

Hvis der kun har været en enkelt eller få kontakter med patienten, kan du godt beskrive den enkelte kontakt detaljeret.

Hvis der derimod er klaget over et længere forløb, er det vigtigt, at læseren får et overblik over forløbet samtidig med, at det væsentlige er trukket frem.

#### Tidspunkt og baggrund for patientkontakten

Skriv, hvornår behandlingsstedet havde kontakt med patienten, og beskriv situationen kort.

*Eksempler*:

*Patienten blev set i akutafdelingen den 12. december 2024. Patienten kom med smerter i hånden efter fald.*

*Patienten har i de sidste 4 år haft klager over ….*

#### Undersøgelser

Beskriv kort hvilke undersøgelser, herunder delundersøgelser, der blev foretaget, og de væsentlige fund og resultater af heraf. Hvis der er tale om et længere forløb, så udvælg de undersøgelser, der er væsentlige for sagen.

*Eksempel:
Der blev udført en objektiv undersøgelse, som viste hævelse og ømhed i højre håndled uden fejlstilling. Røntgen viste ingen fraktur.*

#### Faglige overvejelser og skøn

Dette er ofte den væsentligste del af udtalelsen.

Beskriv overvejelser, herunder også differentialdiagnostiske overvejelser og lægefaglige skøn. Uddyb gerne det, som ikke fremgår tydeligt af journalnotaterne.

*Eksempel:
Det blev på baggrund af undersøgelsen vurderet, at der var tale om en forstuvning.*

#### Information og samtykke

Beskriv kort, hvordan patienten blev informeret, og hvad der blev aftalt.

*Eksempel:
Patienten blev informeret patienten om behandlingsmuligheder og det blev aftalt, at patienten skulle søge læge igen ved manglende bedring eller forværring.*

#### Retningslinjer eller instrukser

Henvis gerne til retningslinjer eller instrukser, hvis det er relevant. Hvis du henviser til retningslinjer eller instrukser, skal du vedlægge dem som bilag til din udtalelse i stedet for at indsætte links.

#### Ekstraordinære omstændigheder

Hvis der var helt særlige omstændigheder, som påvirkede behandlingen, er det en god idé at oplyse om det i udtalelsen.

### Kort sammenfatning

Det kan være fint at skrive en kort sammenfatning, hvis du har skrevet en længere udtalelse. Hvis din udtalelse er på en enkelt side, er det ikke nødvendigt.

### Simpelt eksempel:

*Patienten blev set i akutafdelingen den 12. december 2024. Patienten kom med smerter i hånden efter fald. Der blev udført en objektiv undersøgelse, som viste hævelse og ømhed i højre håndled uden fejlstilling. Røntgen viste ingen fraktur Det blev på baggrund af undersøgelsen vurderet, at der var tale om en forstuvning. Patienten blev informeret patienten om behandlingsmuligheder og det blev aftalt, at patienten skulle søge læge igen ved manglende bedring eller forværring. jf. gældende retningslinjer.*