



STYRELSEN FOR
PATIENTKLAGER

Strategi 2025

Retssikkerhed og læring

En uvildig styrelse, der bygger bro og genskaber tilliden i sundhedsvæsenet

Forord

Vi har et unikt patientklagesystem i Danmark.

For som patient skal du ikke igennem en dyr, opslidende og langstrakt retssag, hvis du er utilfreds med en behandling. Det skal du heller ikke som læge, tandlæge, sygeplejerske eller anden sundhedsperson, der - måske eller måske ikke - har begået en fejl. I Danmark bliver behandlingen ikke bedømt af eksperter i en retssal, men af en kollega fra samme speciale og ud fra normen på området.

Er det et perfekt system? Nej, det er det nok ikke.

For det er også et komplekst system med næsten lige så mange indgange og etager som et større dansk hospital.

Tilgængelighed

Vi skal gøre det lettere at finde ind og rundt. Det var på mange måder det enslydende budskab fra de forskellige hospitaler, faglige organisationer og patientrepræsentanter, som vi fra styrelsen besøgte i foråret 2022. Besøg, som netop havde til formål at få en temperaturmåling af deres syn på klagesystemet.

Jeg er helt enig. Selvfølgelig skal det være let at navigere i klagesystemet. For alle. Lige adgang til sundhed er et grundprincip i det danske sundhedsvæsen. Vi er en del af sundhedsvæsenet. Derfor gælder dette grundprincip selvsagt også for klagesystemet.

Åbenhed

Vi kan ikke guide vores brugere med røde, gule eller grønne "følg mig"-linjer på gangene. Men vi kan sørge for en anden form for skiltning, der viser vej. Skiltning i form af uvildig vejledning, der sikrer en transparent proces og viden om konsekvenserne af en klage. For patienten og for sundhedspersonen eller behandlingsstedet involveret i en klage.

I dag får to ud af tre patienter ikke medhold i deres klage. Der er derfor risiko for, at mange vil opleve klageprocessen som spild af ressourcer.

Samtidig viser en undersøgelse fra 2022, at en ud af fire læger ofte bestiller fagligt ubegrundede scanninger eller undersøgelser. Alene af frygt for klager. Det er også spild af ressourcer. Menneskeligt og økonomisk.

Klagesystemet må ikke spænde ben for effektivitet i en tid med få ressourcer. Tværtimod. Vi vil gerne bidrage til et effektivt sundhedsvæsen, hvor frygt for klagesager ikke fører til defensiv medicin. Hvor vores kommunikation bidrager til tryghed og tillid. Og hvor åbenhed om klagesager fører til læring og udvikling.

Læring

Hvert år afgøres mange tusinde klagesager. Tilsammen giver de unik viden om hverdagen i sundhedsvæsenet. Intelligent brug af data har ført til læring i mange brancher. Det skal vi selvfølgelig også udnytte. Det er i alles interesse.

Vi skal i de kommende år fortsætte med at være garant for retssikkerheden i sundhedsvæsenet. Samtidig vil vi også arbejde for tilgængelighed, åbenhed og læring, så alle oplever et værdifuldt og konstruktivt klagesystem.

På de næste sider kan du læse mere om vores konkrete fokusområder og projekter i de kommende år.



Lizzi K. Jakobsen
Direktør





Vi arbejder for retssikkerheden i sundhedsvæsenet og bidrager til kvalitet og læring gennem uvildige afgørelser.

Vi bygger bro og genskaber tilliden, når noget er gået galt.

Strategi 2025



Kvalitet

Et fagligt fyrtårn



Tilgængelighed

Åbenhed og dialog



Læring

Formidling af data



Arbejdsglæde

Fleksibilitet og udvikling



Kvalitet

Et fagligt fyrtårn

Man siger, at kvalitet betaler sig. Det gælder også for en uvildig og offentlig styrelse som vores.

Vi har ikke kunder i traditionel forstand. Vores produkter er heller ikke fysiske ting, der skal holde i mange år. Men det skal tilliden til os. Borgernes og sundhedspersonernes tillid. De er vores kunder.

Tillid forudsætter kvalitet.

Kvalitet skal derfor kendetegne vores arbejde. Fra den indledende forventningsafstemning til den sundhedsfaglige vurdering og vores afgørelse.

Vi skal være et fagligt fyrtårn, der viser vej og bygger bro, når noget er gået galt i sundhedsvæsenet.

Sundhedsfaglige vurderinger

Sundhedsfaglige vurderinger af høj kvalitet, der gør læring lettere.

Kundernes behov

Tillid til styrelses sagsbehandling



Læring

Formidling af data

Ønsket om læring er en af de primære grunde til, at patienter og pårørende vælger at klage.

Styrelsen har med 12.000+ afgørelser om året et unikt grundlag for at bidrage til læring i sundhedsvæsenet.

Det vil vi gøre ved at styrke formidlingen af vores afgørelser.

Sundhedsvæsenet skal blandt andet have let adgang til vores data til brug for læring og udvikling.

Efterspørgselsdrevet læring

Optimal formidling af vores viden og data til gavn for vores interessenter.

Datadrevet læring

Anonymiserede afgørelser og øvrige data skal være bredt tilgængelige.



Tilgængelighed

Åbenhed og dialog

Vi er til for vores omverden. Vi skal derfor altid være lette at komme i kontakt med. Mundtligt og skriftligt.

Patienter og pårørende skal let kunne bruge vores digitale klageløsning. Den skal samtidig sikre en effektiv og smidig sagsbehandling.

Sundhedspersoner skal have let adgang til vejledning og altid opleve en klageproces som uvildig, transparent og professionel.

Det er ikke kun godt for den enkelte. Det kan også bidrage til øget åbenhed om klager i sundhedsvæsenet.

Vores breve og afgørelser skal være skrevet i et objektivt og empatisk sprog, der er let at forstå for alle.



Klageservice

Tillid og tilfredshed gennem vejledning af sagens partner.

Intuitivt klageskema

En dynamisk klageløsning, der guider borgerne, for at sikre afgrænsede klager og effektiv sagsbehandling.

Kommunikation

Letlæste breve, afgørelser og vejledningstekster, der er lette at forstå



Arbejdsglæde

Fleksibilitet og udvikling

Vi vil videreudvikle styrelsen som en fantastisk arbejdsplads.

Sammen skal vi sikre, at vi er en fleksibel og bæredygtig arbejdsplads med gode udviklingsmuligheder.

En arbejdsplads, hvor vi arbejder sammen på tværs. Og hvor vi sparrer med og lærer af hinanden.

Vi skal ikke kun være Danmarks største sundhedsjuridiske arbejdsplads. Vi skal også være størst, når det handler om arbejdsglæde.

Det forudsætter, at vi sammen definerer den gode arbejdsplads og det meningsfulde arbejdsliv.

Det meningsfulde arbejde

Vi skal sammen definere, hvad der giver mest mening og størst arbejdsglæde.

En stærk fællesskabskultur

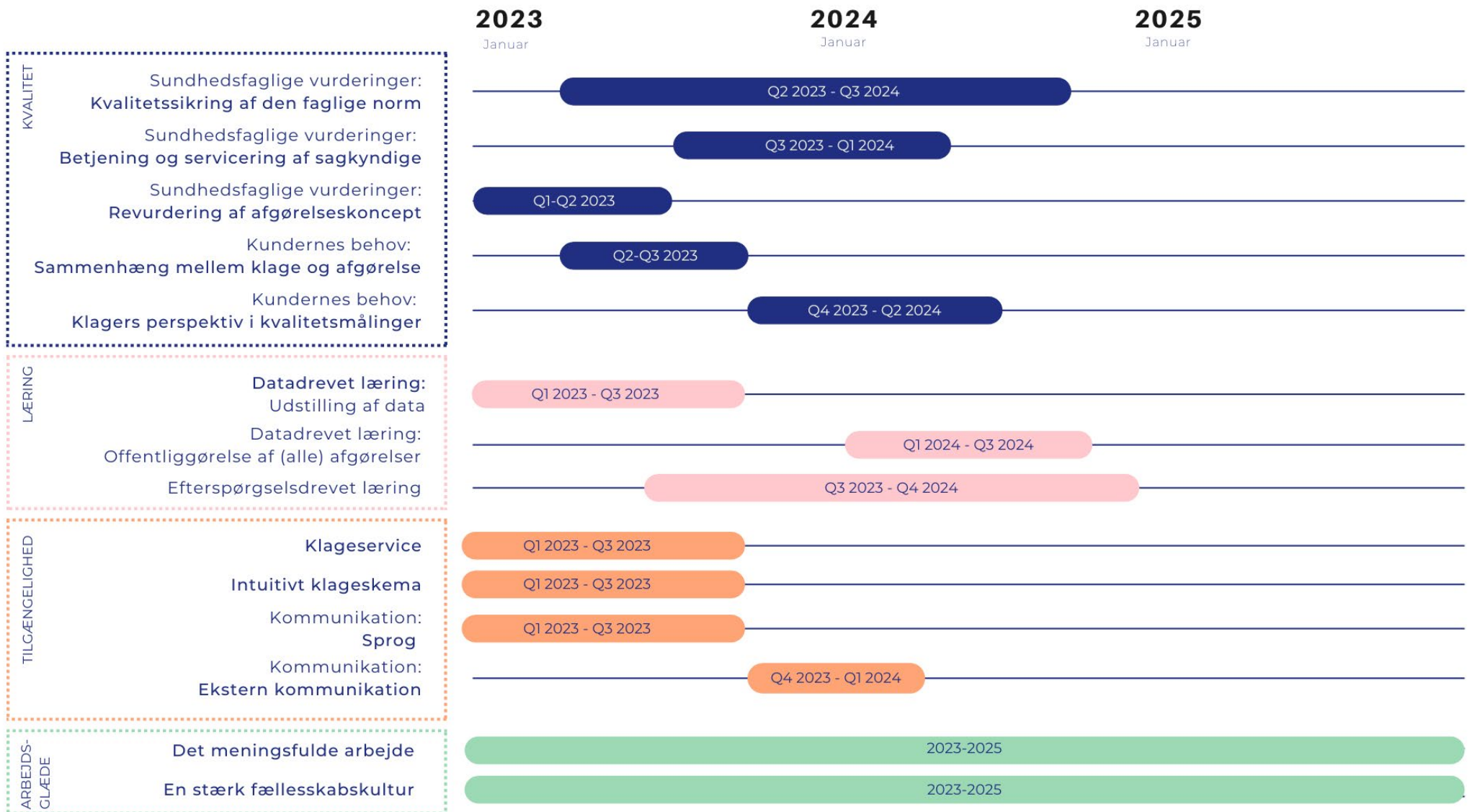
Vi arbejder og udvikler os sammen – i teams og på tværs.





Timing





Styrelsen for Patientklager

Olof Palmes Allé 18H
8200 Aarhus N

www.stpk.dk

www.linkedin.com/styrelsen-for-patientklager



STYRELSEN FOR
PATIENTKLAGER



STYRELSEN FOR
PATIENTKLAGER