

VEJLEDNING I SAGSBEHANDLING AF

KLAGER OVER TANDLÆGER

GODKENDT AF LANDSSAMARBEJDSUDVALGET

28. MARTS 2012

ÆNDRET SIDST DEN 27. JUNI 2013

INDHOLDSFORTEGNELSE

1. INDLEDNING	3
2. BEHANDLING AF EN KLAGESAG	4
2.2. REGIONSTANDLÆGENÆVNET – KLAGER OVER FAGLIGE FORHOLD	6
2.2.1. TYPER AF KLAGER:	6
2.2.3. ANKE AF AFGØRELSER FRA REGIONSTANDLÆGENÆVNET	8
3.3. SAMARBEJDSUDVALGET - KLAGER OVER OVERENSKOMSTMÆSSIGE FORHOLD	8
3.3.1. TYPER AF KLAGER	8
3.3.2. SAGSFORLØB	9
3.3.3. ANKE AF AFGØRELSER FRA SAMARBEJDSUDVALGET:	9
BILAG A - ER KLAGEN INDGIVET RETTIDIGT?	11
BILAG B - HVORNÅR SKAL DER FORETAGES SUPPLERENDE PARTSHØRING?	12
BILAG C - AFGØRELSENS OPBYGNING	13

1. Indledning

Behandlingen af klager over tandlæger er 2-strengt. Det betyder, at afhængig af, hvad en klage vedrører, skal den behandles enten i det ene eller det andet system eller begge steder.

Det *ene* system behandler klager over **faglige forhold**. Sagerne behandles i regionstandlægenævnene, og kan efterfølgende ankes til Landstandlægenævnet.

Det *andet* system behandler klager over **overenskomstmæssige forhold**. Disse sager behandles i samarbejdsudvalgene, og kan ankes til Landssamarbejdsudvalget.

Opdelingen skyldes, at det er overenskomtparterne (Regionernes Lønnings- og Takstnævn og Tandlægeforeningen), der suverænt skal fortolke, hvordan overenskomsten skal forstås.

Normalt behandles faglige klager over sundhedspersoner i Patientombuddet/Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn, men visse klager over tandlæger behandles efter en undtagelse til denne hovedregel i regionstandlægenævnene¹.

Faglige klager dækker over en bred vifte af forhold herunder: den faglige udførelse af behandlingen, information, indhentelse af samtykke, aktindsigt, tavshedspligt (videregivelse af helbredsoplysninger) og journalføring. Se også afsnit 2.2.

Klager over overenskomstmæssige forhold dækker derimod over alle de forhold, der er beskrevet i overenskomsten, det vil sige de tilfælde, hvor der er opstået uoverensstemmelse mellem tandlæge og patient, se også afsnit 2.3.

Hvis en klage både omhandler overenskomstmæssige og faglige forhold, behandles sagen først i regionstandlægenævnet (de faglige forhold), og når afgørelsen herfra foreligger, sendes sagen videre til behandling i samarbejdsudvalget for behandling af de overenskomstmæssige forhold.

Lovgivning vedr. klagesagsbehandling på tandlægeområdet:

- Bekendtgørelse af lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet (LBK nr. 24 af 21/01/2009)
- Bekendtgørelse nr. 1446 af 15. december 2010 om afgrænsning af Sundhedsvæsenets Disciplinærnævns virksomhed og behandlingen af klager over privatpraktiserende tandlæger
- Bekendtgørelse af lov om autorisation af sundhedspersoner og om sundhedsfaglig virksomhed (LBK nr. 877 af 04/08/2011)
- Sundhedsloven (LBK 877 af 04/08/2011)
- Bekendtgørelse om lægers, tandlægers, kiropraktorers, jordemødres, kliniske diætisters, kliniske tandteknikers, tandplejeres, optikers og kontaktlinseoptikers patientjournaler (journalføring, opbevaring, videregivelse og overdragelse m.v.) (BEK nr. 1373 af 12/12/2006)
- Bekendtgørelse om offentliggørelse af afgørelser m.v. i klage- og tilsynssager på sundhedsområdet (BEK nr. 1445 af 15/12/2010)
- Landsoverenskomst om tandlægehjælp

¹ Bekendtgørelse nr. 1446 af 15. december 2010 om afgrænsning af Sundhedsvæsenets Disciplinærnævns virksomhed jf. lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet nr. 24 af 21/01/2009.

- Ikke-medlemmers ret til at møde i paritetiske nævn (Sundhedsloven, LBK nr. 913 af 13/07/2010 § 227, stk. 8)

Forvaltningsloven (Fvl), offentlighedsloven (OfI) og persondataloven (Pdl) skal til enhver tid overholdes. Det gælder fx;

- Afgørelse om kompetence (Fvl § 7, stk. 2)
- Vurdering af inhabilitet (Fvl §§ 3-6)
- Notatpligt (OfI § 6)
- Vejledningspligt (Fvl § 7)
- Regler om repræsentation (Fvl § 8)
- Indsigtsret (aktindsigt) (OfI kap 2-4, Pdl kap. 9 og Fvl kap. 4)
- Partshøring (Fvl §§ 19-21, Pdl § 29)
- Tavshedspligt og videregivelse af oplysninger (Fvl Kap. 8 og Pdl kap. 4)
- Begrundelse og klagevejledning (Fvl kap. 7 & 8)

Nyttige links:

www.retsinfo.dk

www.patientombuddet.dk

www.tf-patientskade.dk

hjemmeside

www.regioner.dk

www.dtfnet.dk

www.sundhed.dk

Her findes love, bekendtgørelser mv.

Patientombuddets hjemmeside

Tandlægeforeningens Patientskadeforsikrings

hjemmeside

Danske Regioners hjemmeside

Dansk Tandlægeforenings hjemmeside

Den offentlige sundhedsportal

Fremtidige opdateringer af denne vejledning samt de forslag til standardbreve, der henvises til, www.tandklage.dk.

2. Behandling af en klagesag

Dette afsnit handler om klager fra patienter. For så vidt angår klager fra henholdsvis tandlæger eller kommuner henvises til §§ 53 og 54 i Tandlægeoverenskomsten.

For at være sikker på at alle informationer findes i klagen, bør klageren benytte en formular² ved indsendelse af klagen. Klagen sendes til den region, hvor tandlægen har klinik. Klager skal, samtidig med indsendelsen af klagen, give samtykke til, at der kan indhentes sundhedsoplysninger til brug for behandlingen af klagen.

2.1. Visitationsudvalget

Regionen (sekretariatet) kvitterer for modtagelse af klagen, og refererer de forhold, som klager særligt har anført som årsag til klagen (anbringender) eller som begrundelse/argumentation for den formodede fejlbehandling/ fejlfortolkning af overenskomsten.

I brevet til klageren gøres der samtidig opmærksom på, at klagen sendes videre til visitationsudvalget, som skal vurdere klagen og eventuelt komme med forslag til, hvordan sagen kan forliges.

² Kan findes for de forskellige regioner på www.Tandklage.dk

Indklagede skal gøres bekendt med, at der er modtaget en klage over den pågældende, og at klagen sendes videre til visitationsudvalget med henblik på vurdering og eventuelt forslag til forlig. Kopi af klagen vedlægges.

Medlemmer af visitationsudvalget/visiterende tandlæge informeres om sagen.

Visitationsudvalget har beføjelse til at afvise sagen og/eller vurdere, om der skal ske deponering af det påklagede beløb.

Klagen kan afvises, hvis den er forældet eller er åbenlyst ubeføjet. En faglig klage er forældet 2 år efter, at klageren har eller burde have fået kendskab til det påklagede forhold og senest 5 år efter den dag, hvor forholdet har fundet sted³.

Klager vedrørende overenskomstforhold er forældet efter 6 uger fra det tidspunkt hvor det forhold, der giver anledning til klagen, er kommet til klagerens kundskab⁴.

En afgørelse om afvisning af en klage kan ankes til samarbejdsudvalget.

Visitation af en klage skal igangsættes hurtigst muligt, så sagerne kan behandles løbende, og det er visitationsudvalgets opgave at (r)etablere kontakt mellem klager, tandlæge og udvalget.

Den visiterende tandlæge kan foreslå parterne at indgå forlig, eller der kan på anden måde opnås et forligsforslag. Hvis klageren og indklagede, indgår forlig, skal de begge skriftligt tilkendegive, at de accepterer forligets betingelser. Hvis parterne indgår forlig, skal dette meddeles til samarbejdsudvalget⁵ og indrapporteres til Sundhedsstyrelsen.

Opretholdes klagen, oversender visitationsudvalget sagen til behandling i *samarbejdsudvalget*, hvis klagen drejer sig om overenskomstforhold og i *regionstandlægenævnet*, hvis klagen drejer sig om faglige forhold eller begge elementer. (se evt. afsnit 2.2. og 3.3.)

Vurderer visitationsudvalget, at der i den konkrete sag kan være tale om betalingsvægring eller der er andre hensyn til sagens omstændigheder, kan der stilles krav om deponering af det skyldige beløb, før sagen sendes til behandling i regionstandlægenævnet eller samarbejdsudvalget, jf. Tandlægeoverenskomsten § 52, stk. 2.

Hvis indklagede har indledt inkassosag, stilles inkassosagen i bero ind til klagesagen er afgjort, jf. Tandlægeoverenskomsten § 52, stk. 5.

Der kan være usikkerhed om, hvorvidt der er tale om en faglig klage eller overenskomstmæssig klage, men det er meget vigtigt, at sagen behandles i det rigtige udvalg/nævn, og at udvalget/nævnet kun behandler den del af sagen, som udvalget/nævnet har kompetence til.

Landssamarbejdsudvalget har i 2007 fortolket Tandlægeoverenskomsten således, at regionstandlægenævnet kan give en generel bemyndigelse til visitationsudvalget om at igangsætte besigtigelse i klagesager.

³ Tandlægeoverenskomsten § 51, stk. 5. Se bilag A, for afgørelse om tidsfristen er overskredet.

⁴ Tandlægeoverenskomsten § 51, stk. 4

⁵ jf. Tandlægeoverenskomsten § 42, stk. 2.

Regionstandlægenævnene kan evt. foretage en generel udmelding om, hvilke type sager, der skal foretages besigtigelse i.

2.2. Regionstandlægenævnet – klager over faglige forhold

2.2.1. Typer af klager:

Faglige klager dækker over mange forhold. Det kan både være klager over den behandling, der har fundet sted og klager over manglende behandling (neglectsager) Nedenstående lister er **ikke** udtømmende.

Faglige spørgsmål til behandling kan fx handle om:

- Parodontalbehandling
- Kirurgisk behandling
- Implantatbehandling
- Kariesbehandling
- Rodbehandling
- Fast protetik
- Aftagelig protetik
- Kosmetisk tandpleje
- Fagligt set dårlige fyldninger
- Smerter, som følge af behandling/fagligt dårlig behandling

Faglig virksomhed kan også være:

- Information og samtykke
- Journalføring
- Tavshedspligt og videregivelse af oplysninger
- Tandlægeerklæringer
- Rådgivning efter behandling (autorisationsloven § 17)

Manglende behandling mm. kan fx være:

- Manglende eller ufuldstændig journalføring (bekendtgørelsen om journalføring, sagen oversendes til Sundhedsstyrelsen)
- Manglende information og samtykke (lov om patienters retsstilling, se ”Vejledende bemærkninger i tilslutning til overenskomsten om tandlægehjælp” i tandlægeoverenskomsten, Bilag 6)
- Manglende eller ufuldstændig diagnostik (neglectsager)⁶
- Manglende forebyggelse (eksempelvis af paradentose)
- Manglende oplysning om alternative behandlingsmuligheder
- Omhu og samvittighedsfuldhed – herunder hygiejne (se ”Vejledende bemærkninger i tilslutning til overenskomsten om tandlægehjælp” i tandlægeoverenskomsten, Bilag 6)

2.2.2. Sagsforløb

Regionstandlægenævnet orienterer skriftligt klager og indklagede om, at sagen behandles i nævnet og beder tandlægen om en udtalelse samt evt. journalmateriale.

⁶ Sagen færdigbehandles, samtidig med særskilt indberetning for Sundhedsstyrelsen. Der skal henvises til Tandlægeforeningens Patientskadeforsikring.

Hvis en anden tandlæge har den, der klager i behandling, sender regionstandlægenævnet endvidere brev til denne for at få tilsendt journalmateriale mv.

De udtalelser, der er indhentet, sendes til begge parter i sagen, således at disse har mulighed for at fremkomme med deres bemærkninger til udtalelserne. Der bør som minimum fastsættes en svarfrist på 14-dage.

Når klagen er fuldt oplyst med journalmateriale, udtalelse(r) og eventuelle bemærkninger fra klager samt journalmateriale og eventuelle bemærkninger fra behandlende tandlæge, sendes dette til regionstandlægenævnets medlemmer. Regionstandlægenævnet tager herefter stilling til, om klager skal indkaldes til besigtigelse. Hvis dette er tilfældet indkaldes klager til besigtigelse og indklagede tilbydes at deltage.

Til stede ved besigtigelsen er der to besigtigende tandlæger, som primært har til opgave at besigtige det påklagede arbejde og sekundært at undersøge den generelle anamnese. Der er alene tale om et syn-, og derfor må sagens mulige afgørelse ikke drøftes. Spørgsmålet om, hvorvidt klagen er berettiget eller lignende (sagsbehandling) hører ej heller under de besigtigende tandlægers kompetence.

Hvis de besigtigende tandlæger kan konstatere *malpraksis* –, skal dette beskrives for patienten, således at denne har mulighed for at indgive en ny klage.

Indklagede har ret til at identificere sit arbejde ved besigtigelsens begyndelse.

De besigtigende tandlæger udarbejder en besigtigelsesrapport, som regionstandlægenævnet sender til klager og indklagede, der begge har ret til at kommentere besigtigelsesrapporten inden der træffes afgørelse i sagen. Der kan fastsættes en frist for, hvornår eventuelle kommentarer skal være modtaget. Denne frist bør ikke være under 14 dage. Klagerens eventuelle nye tandlæge har ikke ret til at deltage i besigtigelsen, da denne ikke er part i sagen.

Indgås der forlig eller aftale om tilbagebetaling, skal tandlægen meddele dette til sekretariatet senest 2 uger efter forligets indgåelse. Sekretariatet indhenter herefter bekræftelse af forliget hos den sikrede (tandlægeoverenskomsten § 44, stk. 2). Forliget indrapporteres til Sundhedsstyrelsen, jf. Tandlægeoverenskomsten § 44, stk. 3.

Visitationsudvalget vurderer herefter, om der skal ske anmeldelse til Tandlægeforeningens Patientskadeforsikring (www.tf-patientskade.dk).

Når det vurderes, at sagen er fuldt ud oplyst udarbejdes en sagsfremstilling med indstilling til afgørelse. På et nævnsmøde afgøres sagen (se evt. bilag C). Afgørelsen skal nøje beskrive klagepunkterne, oplysningerne i sagen, afgørelsen og begrundelsen for denne. Pålægges tandlægen et ansvar, bør det fremgå, om tandlægen har et medansvar eller det fulde ansvar. Se evt. bilag C.

Skal en tandlæge indberettes for Sundhedsstyrelsen, skal dette fremgå af afgørelsen.

Ved afgørelser hvor der er givet kritik for alvorlig eller gentagen forsømmelse eller givet kritik i forbindelse med kosmetiske indgreb, skal afgørelsen offentliggøres på www.sundhed.dk, jf. bekendtgørelse om offentliggørelse af afgørelser i klage- og tilsynssager på sundhedsområdet (BEK. nr. 1445 af 15/12/2010). Regionstandlægenævnet bør tage stilling til om sagen bør

offentliggøres hvilket skal fremgå af afgørelsen. Sagen fra regionstandlægenævnet vil først kunne offentliggøres, efter ankefristens udløb (se Ministeriets forslag i bilag C, Afgørelsen).

Da anken skal sendes til regionstandlægenævnets sekretariat, sikres det, at der ikke sker offentliggørelse af en sag, der ikke er endeligt afgjort.

Sekretariatet for regionstandlægenævnet sender afgørelsen til Disciplinærnævnet elektronisk på sikkerhedsmæssig forsvarlig vis og senest 14 dage efter udløbet af ankefristen, jf. bekendtgørelse om offentliggørelse af afgørelser m.v. i klage- og tilsynssager på sundhedsområdet (BEK 1445 af 15/12/2010) § 8, stk. 3. Det er alene den del af afgørelsen, der er omfattet af offentliggørelsesordningen, der sendes, og sekretariatet sørger for at den del, der vedrører tandlægens tilbagebetaling af honorar, genbehandling mv., fjernes. Der oplyses en kontaktperson i sekretariatet. Yderligere information om praktiske foranstaltninger vedr. sager til offentliggørelse, kan fås hos Patientombuddet.

Sundhedsstyrelsen orienteres via indrapporteringen af sagen.

Afgørelsen sendes *anbefalet* til klager og indklagede, og sagerne indrapporteres til Sundhedsstyrelsen. Afgørelsen sendes ligeledes til besigtigende tandlæge. Konstateres ansvar, skal regionstandlægenævnet gøre patienten opmærksom på, at patienten kan anmelde sagen til Tandlægeforeningens Patientforsikring med henblik på opnåelse af erstatning.

Lyder afgørelsen på tilbagebetaling af honorar, skal tandlægen først opfordres til at tilbagebetale beløbet. Når ankefristen er udløbet, og tilbagebetaling ikke er sket, kan regionstandlægenævnet iværksætte modregning af tilgodehavende hos regionen, jf. Tandlægeoverenskomsten § 55, stk. 5.

Afgørelser skal indeholde klagevejledning, jf. forvaltningsloven kap. 7.

2.2.3. Anke af afgørelser fra regionstandlægenævnet

Afgørelsen fra regionstandlægenævnet kan ankes til Landstandlægenævnet inden 6 uger fra afsendelsesdatoen på afgørelsen. Anken sendes til regionstandlægenævnets sekretariat, som videresender anke samt materiale til Landstandlægenævnet. Anken og al øvrigt materiale sendes samlet til Landstandlægenævnet.

Der kan klages over sagsbehandlingen i regionstandlægenævnet til samarbejdsudvalget. Klagefristen er 6 uger fra afsendelsesdatoen på afgørelsen. Anken sendes til regionstandlægenævnets sekretariat, som videresender anke samt materiale til samarbejdsudvalget. Anken og al øvrigt materiale sendes samlet til Landstandlægenævnet.

2.3. Samarbejdsudvalget - klager over overenskomstmæssige forhold

Samarbejdsudvalgene har mange opgaver, jf. tandlægeoverenskomsten § 35. Det er alene området vedrørende klagesagsbehandlingen, der behandles her.

2.3.1. Typer af klager

Samarbejdsudvalget behandler sager, der vedrører overtrædelse af overenskomstens bestemmelser. Listen er *ikke* udtømmende.

- manglende oplysning om priser på frie ydelser (§ 5, stk. 1)

- manglende tilbud om skriftligt uspecificeret prisoverslag (§ 5, stk. 2)
- om regning og behandling er i overensstemmelse med hinanden
- manglende udlevering af journalmateriale (§ 55, stk. 3)

Samarbejdsudvalget behandler endvidere klager over sagsbehandlingen i regionstandlægenævnet.

2.3.2. Sagsforløb

Samarbejdsudvalget orienterer i breve til klager og indklagede at sagen behandles i udvalget og beder om en udtalelse (partshøring) fra tandlægen samt evt. journalmateriale.

Hvis en anden tandlæge behandler klager, anmoder samarbejdsudvalget endvidere denne om at fremsende journalmateriale mv.

Indhentet udtalelser sendes til begge parter i sagen, således at de har mulighed for at kommentere på udtalelserne. Der bør som minimum fastsættes en 14-dages svarfrist.

Når klagen er fuldt oplyst med journalmateriale mv., udtalelse(r), evt. bemærkninger fra klager samt evt. bemærkninger fra behandlende tandlæge, udarbejdes en sagsfremstilling evt. med indstilling til afgørelse. Alt dette sendes til samarbejdsudvalgets medlemmer inden afholdelse af et møde.

Afgørelsen skal nøje klarlægge, hvad klagen vedrører og begrunde afgørelsen. Har samarbejdsudvalget ikke beføjelse til at behandle dele af sagens klagepunkter, skal dette angives og evt. oplyse hvilken instans, der kan behandle det forhold. (vejledningspligt jf. forvaltningslovens § 7)

Afgørelsen sendes *anbefalet* til klager og indklagede.

Lyder afgørelsen på tilbagebetaling af et honorar, skal tandlægen først opfordres til at tilbagebetale beløbet. Når ankefristen er udløbet, kan samarbejdsudvalget iværksætte modregning af tilbageholdt beløb i regionen, jf. Tandlægeoverenskomsten § 55, stk. 5.

Afgørelser skal indeholde klagevejledning, jf. forvaltningsloven kap. 7.

2.3.3. Anke af afgørelser fra samarbejdsudvalget

Afgørelser fra samarbejdsudvalget kan ankes til Landssamarbejdsudvalget inden 6 uger fra afsendelse af afgørelsen.

Anken sendes til samarbejdsudvalgets sekretariat, som videresender anke samt materiale til Landssamarbejdsudvalgets sekretariat. Anken og al øvrigt materiale sendes samlet til Landssamarbejdsudvalgets sekretariat.

Øvrige bestemmelser i tandlægeoverenskomsten.

§ 55, stk. 3: Parterne i klagesager er forpligtet til at afgive fuld oplysning om alle sagen vedrørende forhold til den, der har sagen til behandling. En tandlæge, der i øvrigt har/har haft klageren i behandling, betragtes i denne sammenhæng som part.

§ 55, stk. 4: Klagesager behandles som fortrolige, og offentliggørelse må alene finde sted efter særlig vedtagelse.

§ 55, stk. 5: Regionen kan i tandlægens tilgodehavende hos regionen modregne beløb, tandlægen i henhold til afgørelse afsagt af et samarbejdsudvalg, et regionstandlægenævn eller Landstandlægenævnet er pålagt at betale sikrede. Modregning kan ikke finde sted, førend den i afgørelsen fastsatte frist for betaling er udløbet. Landssamarbejdsudvalget skal underrettes om foretagne modregninger.

Bilag A - Er klagen indgivet rettidigt?

Sagsbehandleren skal som det første vurdere, om klagen falder for den absolutte 5-årige forældelsesfrist. Afgørende er her, hvornår den hændelse, der klages over, fandt sted.

Herefter skal der tages stilling til, om der er klaget inden for 2 år efter det tidspunkt, hvor klageren var eller burde være bekendt med det forhold, der klages over.

Fastsættelse af begyndelsestidspunktet for den 2-årige forældelsesfrist er kun relevant, når den behandling, der klages over, fandt sted for mere end 2 år siden og mindre end 5 år siden.

Ved fastsættelsen af forældelsesfristens begyndelsestidspunkt tages udgangspunkt i klagers subjektive forhold.

Der skal altid foretages en konkret vurdering af alle de påstande, der fremgår eller kan udledes af klagen. Det følger af officialprincippet, at det påhviler myndigheden at fremskaffe de oplysninger, der er nødvendige for at træffe en materielt rigtig afgørelse.

Det forhold, at en behandling enten har været behæftet med komplikationer, ikke har medført det forventede resultat eller at klager har været skeptisk over for behandlingen, er ikke i sig selv ensbetydende med, at klager burde formode, at der er begået fejl ved behandlingen.

Det forhold, at der har været iværksat gentagne forsøg på at afhjælpe generne, kan i visse tilfælde føre til, at klager først har grundlag for at klage, når en fagperson har tilkendegivet, at der ikke findes mulighed for yderligere behandling.

Klager kan i forbindelse med aktindsigt eller vurdering hos en specialist få grundlag for at klage.

Klager kan dog også på et senere tidspunkt modtage oplysninger, som kan give den pågældende et nyt klagegrundlag, hvorfra den 2-årige forældelsesfrist så må løbe.

Det er vigtigt at slå fast, at der under alle omstændigheder skal være opstået **en viden hos klager om mulig fejlbehandling** inden for de sidste 2 år, inden klagen indgives. Hvis dette ikke er tilfældet, er klagen under alle omstændigheder forældet.

Bilag B - Hvornår skal der foretages supplerende partshøring?

Udgangspunktet er, at kan en part i en sag ikke antages at være bekendt med, at nævnet er i besiddelse af bestemte oplysninger vedrørende sagens faktiske omstændigheder, må der ikke træffes afgørelse, før nævnet har gjort parten bekendt med oplysningerne og givet denne lejlighed til at fremkomme med en udtalelse. Det følger dog kun, hvis oplysningerne er til ugunst for den pågældende part og er af væsentlig betydning for sagens afgørelse. Nævnet kan fastsætte en frist for afgivelsen af den nævnte udtalelse. Denne svarfrist bør som minimum være 14 dage.

Sagens parter skal naturligvis have mulighed for at komme med deres bemærkninger til partshøringsvar og/eller nye sagkyndige vurderinger, som indeholder væsentlige argumenter eller nye faktiske oplysninger. Herved sikres det, at nævnet får mulighed for at lade alle væsentlige forhold indgå i grundlaget for afgørelsen.

Bilag C - Afgørelsens opbygning

Der indledes altid med en eller flere konklusioner skrevet med "fede" typer. Udgangspunktet er, at der herefter følger en kort indledning, et kort hændelsesforløb, angivelse af klagepunkterne og klagers begrundelse for klagen og endelig følger afgørelsens begrundelser og delkonklusioner.

Eksempel:

Regionstandlægenævnet finder *.....

Hændelsesforløb

*

Klagen

Der er klaget over følgende:

1. At

*

2.

*

3.

* mv.

Klagers anbringender/begrundelser kan enten anføres ved hvert klagepunkt eller i et samlet selvstændigt afsnit efter klagepunkterne.

Nævnets afgørelse af 1. klagepunkt

Tandlæge X har ikke overtrådt *lov

Begrundelse

*(f. eks. hvad der fremgår af journalen mv.)

Nævnets afgørelse af 2. klagepunkt.

Tandlæge X har overtrådt *lov §* ved

Begrundelse

*

Nævnets afgørelse af 3. klagepunkt.

Tandlæge X har ikke overtrådt *lov

Begrundelse

*

mv.

Offentliggørelse

Vejledning til udfyldelse af afgørelsen

Afgørelsens konklusion – det fede afsnit

Afgørelsen skal altid indledes med konklusionen, der består af et eller flere afsnit med fede typer. På den måde bliver sagens budskab straks meddelt tydeligt, hvilket er et væsentligt princip ved god skriftlig kommunikation.

Overtrædelser nævnes før ikke-overtrædelser og ellers i kronologisk rækkefølge.

"Hændelsen" beskrives i de fede afsnit ved "samlende" betegnelser for ikke at gøre afsnittene for lange og uoverskuelige fx "behandlingen, journalføringen, informationen, observationen, tilsynet, plejen etc.". Den nærmere beskrivelse finder sted i selve brødteksten.

Personer skrives med titel og navn, f.eks. tandlæge Morten Mors og tandplejer Rigmor Rigor.

Perioden skal afgrænses nøjagtigt, for så vidt angår tid og sted.

Afgørelse med kun frifindende afsnit

Hvis der ikke gives nogen kritik i afgørelsen, laves ét afsnit for hver selvstændig lov.

Ved frifindelse henvises der ikke til den specifikke bestemmelse - bestemmelsen er anført i lovgrundlaget.

Afgørelse med kritik og evt. frifindende afsnit

Hvis der gives kritik i afgørelsen, skrives der ét afsnit for hver kritisabel hændelse. Der henvises til den overtrådte bestemmelse.

Hvis den/de personer, der kritiseres, også frifindes for nogle hændelser, er det som hovedregel ikke nødvendigt at lave et selvstændigt afsnit herom. I nogle situationer forekommer det dog unaturligt ikke at have et "frikendende" afsnit ud over det afsnit, hvor der gives kritik, f.eks. hvor der er klaget over en lang, række specifikke forhold, og hvor der alene er fundet grundlag for kritik af et enkelt – eventuelt mindre betydende – forhold, bør der laves et sådant "frikendende" afsnit.

Er der tale om vurderinger i henhold til en anden bestemmelse, skal der laves ét afsnit for hver selvstændig bestemmelse/lov.

Tekst markeret med fed, tilføjes i afgørelsen:

Regionstandlægenævnet/Landstandlægenævnet finder grundlag for at kritisere * for *hans/hendes behandling af * den * på */i sin klinik, da * har overtrådt autorisationslovens § 17. – indsættes i alle kritikafgørelser (under normen).

Det skal desuden indskræpes overfor * at udvise større omhu i sit fremtidige virke. – indsættes i afgørelser, hvor der gives en indskræpelse (væsentligt under normen) sammen med afsnittet ovenfor.

Da regionstandlægenævnet/Landstandlægenævnet finder, at der er begrundet mistanke om, at * har udvist grovere forsømmelse ved behandlingen af * på * har regionstandlægenævnet/Landstandlægenævnet samtidig besluttet at anmode Politi* i * om at overveje grundlaget for en eventuel tiltalerejsning mod * for overtrædelse af *. – indsættes i sager, hvor det vurderes, at der er handlet meget væsentligt under normen (autorisationslovens § 75) sammen med begge afsnit ovenfor.

Regionstandlægenævnet/Landstandlægenævnet tager ved sin vurdering af sagen stilling til, om en sundhedsperson har handlet i overensstemmelse med "normen for almindelig anerkendt faglig standard". Dette er udtryk for, hvad der må forventes af en almindelig god sundhedsperson med den erfaring, som den pågældende har. Regionstandlægenævnet/Landstandlægenævnet har således ved sin afgørelse ikke taget stilling til, om patienten har modtaget den bedst mulige behandling.

Hændelsesforløb

Hændelsesforløbet skal være kort, men skal indeholde de fakta, som er relevante i forhold til sagens afgørelse. Hændelsesforløbet kan i nogle tilfælde indledes med en kort forhistorie til den påklagede hændelse.

Hændelsesforløbet tjener til at give en baggrundsforståelse for klagen og nævnets afgørelse.

Efterforløbet kan refereres, hvis det indeholder oplysninger af betydning for sagen, eller det vil lette forståelsen af afgørelsen eller give en bedre sammenhæng i afgørelsen. Nogle gange kan hensynet til klagers opfattelse af følgens vigtighed også gøre det nødvendigt at referere et ganske kort efterforløb.

Klagen

Klagepunkterne opregnes hver for sig efter hændelsesforløbet. Der skal indledes med "Der er klaget over følgende". Klagepunkterne gengives som de er antaget.

Klagepunkterne skal være nummererede. Er der kun et klagepunkt angives det med et punkt. Efter klagepunkterne anføres klagers anbringender som fremsat i klagebrevet og partshøringssvaret. Efter omstændighederne kan det oplyses, hvorfra oplysningerne stammer.

Klagers anbringender/begrundelse for klagen skal som minimum refereres i det omfang, det er i overensstemmelse med god forvaltningsskik også at berøre dem i begrundelsen for afgørelsen.

Afgørelsen

I afgørelsen tages stilling til, om den lovgivning, der regulerer forholdet, er overtrådt. Har tandlægen overtrådt reglerne, henvises til den konkrete bestemmelse. Har tandlægen ikke overtrådt reglerne, henvises ligeledes til den konkrete bestemmelse.

Afgørelsen på de konkrete klagepunkter formuleres som udgangspunkt negativt, som f.eks. ” * har ikke overtrådt autorisationslovens § 17.” frem for positivt som f.eks. ”har overholdt autorisationsloven”. Det skyldes, at nævnet som klageinstans tager stilling til klagerens påstande om fejl ved behandlingen.

Hvis lovgivningen er overtrådt anføres loven først og derefter den konkrete §, f.eks. ”* har overtrådt autorisationslovens § 17 ved *”.

Hvis nævnet finder, at lovgivningen ikke er overtrådt, men at der kunne være handlet mere hensigtsmæssigt skrives der ét samlet afsnit, hvor der indledes med en konstatering af, at loven/bekendtgørelsen ikke er overtrådt. I samme afsnit fortsættes med, at det dog havde været hensigtsmæssigt, om der på et præcist angivet punkt havde været handlet anderledes af den indklagede tandlæge. Hensigtsmæssigheden formuleres så kort som muligt.

Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse har i brev af 3. januar 2008 meddelt alle regionstandlægenævnet og Landstandlægenævnet følgende:

For at skabe fuld klarhed over, i hvilke tilfælde Patientklagenævnet skal offentliggøre afgørelser truffet i tandlægeklikesystemet, skal Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse hermed – efter drøftelser med Sundhedsstyrelsen, Sundhedsvæsenets Patientklagenævnet, Danske Regioner og Tandlægeforeningen – anmode Landstandlægenævnet og de regionale tandlægenævnet om frem over at sikre, at nævnsafgørelser, hvori nævnenes kritik er af den ovennævnte art, udformes på en måde, som ikke giver anledning til nogen form for tvivl med hensyn til spørgsmålet om offentliggørelse.

Følgende formuleringer vil således kunne anvendes:

”... nævnet finder, at der er begrundet mistanke om, at De har udvist grovere forsømmelse i udøvelsen af Deres virksomhed ...”

”... nævnet finder, at der er begrundet mistanke om, at De har udvist gentagen forsømmelse i udøvelsen af Deres virksomhed ...”

”... nævnet finder, at der er begrundet mistanke om, at De har udvist grovere skødesløshed i udøvelsen af Deres virksomhed ...”

”... nævnet finder, at der er begrundet mistanke om, at De har udvist gentagen skødesløshed i udøvelsen af Deres virksomhed ...”

”... nævnet finder anledning til at udtale kritik af, at De ikke har overholdt Deres forpligtelse til at udvise omhu og samvittighedsfuldhed under udøvelsen af Deres virksomhed.”

”... nævnet finder anledning til at udtale kritik af ...”

Begrundelsen

Ifølge Folketingets Ombudsmand skal en begrundelse for en forvaltningsafgørelse fremtræde som en forklaring på, hvorfor afgørelsen har fået det pågældende indhold, jf. forarbejderne til forvaltningsloven, Folketingstidende 1985-86, tillæg A, sp. 163, og Forvaltningsloven med kommentarer (1992), John Vogter, s. 277.

Hvor udførlig en begrundelse skal være for at give en fyldestgørende forklaring på, hvorfor afgørelsen har fået det pågældende indhold, kan ikke præcist angives. Om begrundelsen er tilstrækkelig, afhænger af en konkret vurdering af bl.a. afgørelsens art og karakter, herunder hvor indgribende og kompliceret sagen er og partens egen udførlighed i forbindelse med sagen (jf. Forvaltningsret, Hans Gammeltoft-Hansen m.fl. (1994), s. 371-372). Det bemærkes i den forbindelse, at der ikke består en pligt til at komme ind på alt, hvad parten har gjort gældende, men i det omfang, der er tale om relevante anbringender, er der en formodning for, at de skal berøres i begrundelsen.

Hvis klager specifikt har anført, at der er begået bestemte fejl, f.eks. at der ikke blev foretaget røntgenundersøgelsen eller ikke blev iværksat antibiotikabehandling, er der ligeledes en formodning for, at det skal berøres i afgørelsen. Såfremt klagers anbringender ikke er væsentlige for afgørelsen, kan de kommenteres på følgende måde:

For så vidt angår (klagers) oplysninger om *, kan nævnet oplyse * og/eller /nævnet finder således ikke, at oplysningerne har betydning for vurderingen af, om der er begået fejl.

En afgørelse skal altså begrundes, og begrundelsen skal være konkret, præcis og dækkende både med hensyn til skøn, fortolkninger og angivelse af de udslagsgivende oplysninger. Det er således ikke tilstrækkeligt blot at henvise til ” det foreliggende” eller ”sagens oplysninger”.

Man skal på den anden side heller ikke lægge vægt på dele af hændelsesforløbet, der ikke har haft betydning for vurdering af klagen. Det vil sige, at man ikke ukritisk skal blokke store dele af hændelsesforløbet ned i begrundelsen. Man skal i stedet "luge ud" i det lange hændelsesforløb således, at det overordnede faktum, f.eks. "Hansen blev undersøgt den 21., 22., 27. og 30. november 1998" skrives i hændelsesforløbet, og herefter i begrundelsen skrives hvad undersøgelserne gik ud på, vel at mærke, hvis der er grund til at nævne dem alle, f.eks.: "Vedrørende undersøgelsen den 21. november 1998 fremgår det af journalen, at tandlæge Pilfinger foretog en tandrensning på alle tænder, samt ved undersøgelsen den 22. november 1998 tog røntgenbilleder osv., som sammen viste normale forhold". "Vedrørende undersøgelserne den 27. og den 30. november 1998 har tandlæge Pilfinger anført i sin udtalelse, at ...".

Et klagepunkt kan rejse flere sundhedsfaglige problemstillinger. I det tilfælde tages der i begrundelsen stilling til de rejste problemstillinger, og man kan eventuelt ved overgang til vurdering af en ny sundhedsfaglig problemstilling skrive "Vedrørende observationen den 4. marts 1999 fremgår det af klagen, at ..." eller "Med hensyn til", "For så vidt angår", "Den omstændighed" m.fl.

Som afslutning på den enkelte sundhedsfaglige problemstilling, kan indsættes en faglig konklusion, f.eks. om behandlingen var i overensstemmelse med normen for almindelig anerkendt faglig praksis standard, om behandlingen var fagligt korrekt (ved ikke-autoriserede sundhedspersoner), fejlagtig, om tandlægen burde have handlet anderledes.

Der kan anvendes to formuleringer i delkonklusionen:

- 1) Nævnet finder på denne baggrund, at tandlæge NN handlede i overensstemmelse med normen for almindelig anerkendt faglig standard ved sin behandling.... eller
- 2) Nævnet finder på denne baggrund, at tandlæge NN ikke handlede under normen for almindelig anerkendt faglig standard ved sin behandling....

Mulighed nr. 2 vil man sædvanligvis anvende, hvis man finder, at man ”tager munden for fuld” ved at anvende nr. 1.

Det bør så vidt muligt angives, om en oplysning stammer fra klagen, udtalelser eller journalmateriale. Dette gælder især ved tvivl om faktum. Det er ikke nødvendigt at angive datoen for udtalelsen.

Hvis nævnet selv bidrager med oplysninger eller grundlæggende viden anvendes f.eks. følgende formulering: Regionstandlægenævnet kan oplyse....., hvorefter der f.eks. fortsættes med nævnet finder på dette grundlag.... Ved ”hensigtsmæssigheder” skal begrundelsen dels indeholde en angivelse af, hvorfor lovgivningen ikke er overtrådt samt en angivelse af de forhold, der begrunder hensigtsmæssigheden.

For at undgå en delvis ordret gentagelse af afgørelsesafsnittet skal der i begrundelsen ikke angives om loven er overtrådt, men derimod om der er handlet i overensstemmelse med normen for almindelig anerkendt faglig standard.

Eksempel:

.....Nævnet finder, at tandlæge Jens Jensen på baggrund af ovennævnte har undersøgt og behandlet Hanne Hansen i overensstemmelse med anerkendt faglig standard. Nævnet finder imidlertid, at det havde været hensigtsmæssigt om tandlæge Jens Jensen i journalen havde anført, hvad der var undersøgt for i relation til udtrykket "XX", herunder om undersøgelsen omfattede v, z, æ, ø og å.

Med hensyn til uoverensstemmende eller modstridende oplysninger i sagen gælder følgende:

- a. Ubetydelige uoverensstemmelser i sagens oplysninger vurderes ikke, hvis disse ikke er af betydning for afgørelsen af sagen. De kan dog i nogle tilfælde refereres af hensyn til klager.
- b. Er der uoverensstemmelser eller modstridende oplysninger om en begivenhed eller lignende, som er af betydning for afgørelsen, forsøger man så vidt muligt at finde andre forhold i sagen, der kan føre til, at nævnet kan foretage en bevisvurdering og således lægge én af flere mulige forklaringer til grund. Det angives med ordene: Regionstandlægenævnet har lagt til grund,hvilken oplysning, der tillægges betydning. Det skal begrundes, hvorfor den valgte oplysning er lagt til grund.

Eksempel:

Der foreligger modstridende oplysninger fra * og *. Der er herefter afgørende, om der foreligger yderligere oplysninger i sagen, der kan understøtte den ene forklaring frem for den anden, således at regionstandlæge kan vurdere, hvad der er foregået.

Nævnet har lagt vægt på, at det fremgår af *, at *.

Regionstandlægenævnet finder det herefter ikke godtgjort, at * / Regionstandlægenævnet finder på denne baggrund ikke grundlag for at antage, at *.

- c. Er der modstridende oplysninger om et forhold af væsentlig betydning for afgørelsen, dvs. at den indklagede tandlæge vil blive kritiseret, hvis klagers oplysninger lægges til grund, og det ikke er muligt at lægge én oplysning til grund fremfor en anden, fordi der ikke er forhold, der kan støtte et valg, anvendes nedennævnte standard. Såfremt dette ikke er tilfældet, er der tale om ubetydelige uoverensstemmelser, hvorefter punkt a. skal anvendes.

Ifølge.... (klagers påstand)....

Ifølge.....(indklagedes påstand)....

Der foreligger således modstridende oplysninger fra ... (klager) ... og ... (indklagede) ... om ... (stridspunktet) Der foreligger ikke yderligere oplysninger i sagen, der kan understøtte den ene forklaring fremfor den anden. Regionstandlægenævnet har ikke mulighed for at få sagen yderligere belyst, da ... (den konkrete begrundelse, f.eks. "da det fra tandlægen er oplyst, at der ikke findes yderligere journalmateriale vedrørende patientens behandling.")

I et sådant tilfælde gælder et almindeligt retsprincip om, at tvivlen skal komme den indklagede til gode. På denne baggrund finder nævnet ikke grundlag for at antage, at....**(klagers påstand)**....

(tilføjes, hvis nævnets behandling af klagen slutter her)

Nævnet finder det herefter ikke tilstrækkeligt godtgjort, at ...**(den relevante lov)**... er overtrådt.

Anvendes standardkonceptet, præciseres det således nøjagtig, hvad der er modstridende oplysninger om. Er der modstridende oplysninger om flere forhold er det tilstrækkeligt at skrive standardformuleringen én gang i sin fulde længde. Når der i afgørelsen nås til "Der foreligger modstridende oplysninger mellem Hans Jensen og tandlæge Per Nielsen, og da tvivlen, som ovenfor anført, skal komme den indklagede til gode, har nævnet ikke grundlag for at fastslå, at en overtrædelse af autorisationsloven har fundet sted."

Formuleringer med dobbelt negationer opfattes af nævnet som ”tunge” og i mange tilfælde vanskelige at forstå.

I de tilfælde, hvor klagen ikke er afgrænset tilstrækkeligt præcist, eller hvor det efter antagelse viser sig, at årsagen til klagen er forhold, som ikke hører under nævnets kompetence (f. eks. overtrædelse af Tandlægeoverenskomsten), kan nævnet anføre følgende i afgørelsen: ”Nævnet skal bemærke, at det falder uden for nævnets kompetence, at udtale sig om.../tage stilling til spørgsmålet om...”. Klagen skal så vidt muligt sendes til rette myndighed, jf. Fvl § 7, stk. 2.

Når sagen forelægges nævnet skrives i bemærkninger til dette, at klager sammen med afgørelsen vil blive vejledt om klageadgangen.

Offentliggørelse

Indsættes, når der skal ske offentliggørelse pga. 3 x kritik

Regions-/Landstandlægenævnet har inden for de sidste 5 år tildelt kritik til * i sine afgørelser af * og *.

Denne afgørelse vil derfor i medfør af klage- og erstatningslovens § 17 og § 3, stk. 1, nr. 3, i bekendtgørelse nr. 1445 af 15. december 2010 om offentliggørelse af afgørelser m.v. i klage- og tilsynssager på sundhedsområdet blive offentliggjort på www.sundhed.dk og Patientombuddets hjemmeside www.patientombuddet.dk med angivelse af titel, navn og *autorisationsID/*fødselsdato, for så vidt angår *. Patientens navn og alle andre navne, herunder stednavne og navne på sygehuse og afdelinger vil blive anonymiseret ved offentliggørelsen.

Regions-/Landstandlægenævnets afgørelser af * og * er også omfattet af offentliggørelsesordningen.

Indsættes, når der skal ske offentliggørelse pga. indskærpelse

Denne afgørelse vil i medfør af klage- og erstatningslovens § 17 og § 3, stk. 1, nr. 2, i bekendtgørelse nr. 1445 af 15. december 2010 om offentliggørelse af afgørelser m.v. i klage- og tilsynssager på sundhedsområdet blive offentliggjort på www.sundhed.dk og Patientombuddets hjemmeside www.patientombuddet.dk med angivelse af titel, navn og *autorisationsID/*fødselsdato, for så vidt angår *. Patientens navn og alle andre navne, herunder stednavne og navne på sygehuse og afdelinger vil blive anonymiseret ved offentliggørelsen.

Indsættes, når der skal ske offentliggørelse og ske oversendelse til politiet (§ 75)

Denne afgørelse vil derfor i medfør af klage- og erstatningslovens § 17 og § 3, stk. 1, i bekendtgørelse nr. 1445 af 15. december 2010 om offentliggørelse af afgørelser m.v. i klage- og tilsynssager på sundhedsområdet blive offentliggjort på www.sundhed.dk og Patientombuddets hjemmeside www.patientombuddet.dk med angivelse af titel, navn og *autorisationsID/*fødselsdato, for så vidt angår *. Patientens navn og alle andre navne, herunder stednavne og navne på sygehuse og afdelinger vil blive anonymiseret ved offentliggørelsen.

Indsættes, når der er tale om en kosmetiksag

Regions-/Landstandlægenævnet finder, at der er tale om et kosmetisk indgreb, idet der er tale om korrektiv virksomhed, hvor det kosmetiske hensyn udgør den afgørende indikation, eller behandling, der som hovedformål har til hensigt at forandre eller forbedre udseendet.

Denne afgørelse vil derfor i medfør af klage- og erstatningslovens § 17 og § 4, stk. 1, i bekendtgørelse nr. 1445 af 15. december 2010 om offentliggørelse af afgørelser m.v. i klage- og tilsynssager på sundhedsområdet blive offentliggjort på www.sundhed.dk og Patientombuddets hjemmeside www.patientombuddet.dk med angivelse af titel, navn og *autorisationsID/*fødselsdato, for så vidt angår *. Patientens navn og alle andre navne, herunder stednavne og navne på sygehuse og afdelinger vil blive anonymiseret ved offentliggørelsen.

For at markere afgørelsens afslutning tilføjes efter sidste afsnit følgende tegn ”ooo000ooo”

- centrert.

Bevisvurdering/modstridende oplysninger i sager om information og samtykke

I sager hvor klager kan dokumentere eller sandsynliggøre hvilken information der er /ikke er givet, da bør tvivlen komme den klager til gode. Kan klager derimod ikke dokumentere påstanden, da bør tvivlen komme den indklagede til gode. Rent praktisk gøres det ved at anvende standardkonceptet for modstridende oplysninger.

Nævnet må anføre, at det ikke findes godtgjort, at der ikke er givet en tilstrækkelig information. Vi må således nødvendigvis lægge til grund, at der er informeret. Dette medfører, at tandlægen ikke har overholdt reglerne for journalføring af informationen til patienten, hvorfor dette skal kritiseres.

I sager hvor der klages over manglende information om en alvorlig komplikation, som der er pligt til at informere om, vil nævnet kunne skærpe dokumentationspligten. Det betyder, at hvis der ikke er andre oplysninger i sagen, der kan støtte, at der er givet information, da vil tandlægen kunne få kritik for manglende information.

Eksempler på løsning af klager over information

Det er hensigten, at eksemplerne kan bruges som en vejledning til, hvordan klager om information skal løses. Eksempel 1

- Klager siger, at information **ikke er givet, og kan dokumenterer eller sandsynliggøre påstanden.**
- Sundhedspersonen siger, at information **er givet, men kan ikke dokumenterer påstanden.**
- Der er **intet anført i journalen**, og der er ikke andre oplysninger i øvrigt, der taler for, at informationen er givet.
- **Sundhedspersonen får kritik** for manglende information.
- **Sundhedspersonen får ikke kritik** for manglende journalføring.

Eksempel 2

- Klager siger, at information **ikke er givet, men kan ikke dokumenterer påstanden.**
- Sundhedspersonen siger, at information **er givet, men kan ikke dokumenterer påstanden.**
- Der er **intet anført i journalen**, og der er ikke andre oplysninger i øvrigt, der taler for, at informationen er givet.
- **Sundhedspersonen får ikke kritik** for manglende information.
- **Sundhedspersonen får kritik** for manglende journalføring.

Der er påstand mod påstand. Det betyder, at der ikke er et tilstrækkeligt grundlag, for at kunne kritisere informationen. Nævnet anvender standardkonceptet om modstridende oplysninger. Nævnet må anføre, at det ikke findes godtgjort, at der ikke er givet en tilstrækkelig information.

Eksempel 3

- Klager siger at information **ikke er givet.**
- Sundhedspersonen siger, at information **er givet.**
- **Journalen gengiver kun kort eller delvist**, at information er givet men ellers ikke andre oplysninger i øvrigt, der taler for, at informationen er givet.
- **Sundhedspersonen får ikke kritik** for manglende information.
- Sundhedspersonen får **kritik for en utilstrækkelig journalføring eventuelt blot en uhensigtsmæssighed**

Vi følger samme retningslinjer som i eksempel 1. Udgangspunktet er, at vi ikke giver kritik for manglende information.