
Nunatsinni Nakorsaaneqarfik

Landslægeembedets årsrapport vedr. klager og erstatningsanmodninger
2025

Indhold

Indledning.....	2
Udvikling i klager og erstatningsanmodninger.....	3
Klager og erstatningsanmodninger fordelt på behandlingssteder.....	5
Status på klage- og erstatningssager	6
Sundhedsfaglige klager.....	7
Serviceklager	8
Den nye klage- og erstatningslovgivning	9
Konklusion	10

Indledning

Landslægeembedets arbejde med klager og erstatningsanmodninger er reguleret af Inatsisartutlov om patienters klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet (klage- og erstatningsloven), som senest er ændret ved lov af 14. februar 2025.

For hændelser og behandlingsforløb, der er indtrådt før den 14. februar 2025, finder det tidligere gældende regelgrundlag fortsat anvendelse. Landslægeembedet behandler således klager og erstatningsanmodninger efter både klage- og erstatningsloven og de tidligere regler, afhængigt af tidspunktet for den pågældende behandling eller hændelse. Som led i sagsbehandlingen foretages der i hver enkelt sag en vurdering af, hvilket regelsæt der finder anvendelse.

Landslægeembedet modtager klager over sundhedsvæsenet samt anmodninger om erstatning for skader opstået i forbindelse med sundhedsfaglig behandling. Klager opdeles overordnet i to hovedkategorier: klager over sundhedsfaglig behandling og klager over serviceforhold. Klager over sundhedsfaglig behandling vedrører forhold, hvor patienter mener at have været udsat for fejl eller mangler i undersøgelse, behandling, diagnosticering, opfølgning eller information, som kan have haft betydning for behandlingsforløb eller udfald. Klager over serviceforhold omfatter blandt andet forhold relateret til ventetider, kommunikation, adfærd, administrative forhold samt de fysiske rammer på behandlingsstederne.

Derudover modtager Landslægeembedet erstatningsanmodninger fra patienter eller efterladte, der mener at have lidt en skade som følge af sundhedsfaglig behandling. Erstatningsanmodninger kan behandles uafhængigt af, om der samtidig er indgivet en klage, og vedrører vurderingen af, om betingelserne for erstatning er opfyldt efter det relevante regelgrundlag.

Årsrapporten giver et samlet overblik over de klager og erstatningsanmodninger, som Landslægeembedet har modtaget og behandlet i perioden 2021-2025.

Klager og erstatningsanmodninger 2021–2025

- Antallet af klager og erstatningsanmodninger til Landslægeembedet er steget over de seneste fem år.
- De fleste henvendelser vedrører sundhedsfaglig behandling, mens serviceklager og erstatningsanmodninger udgør en mindre del.
- Klager og erstatningsanmodninger vedrører alle dele af sundhedsvæsenet, men ses hyppigst ved de større behandlingssteder.
- Omkring én ud af ti sundhedsfaglige klager fører til kritik. Kritikken fordeler sig på flere behandlingssteder og faggrupper.
- Den nye klage- og erstatningslovgivning har givet borgerne nye muligheder, blandt andet dialogsamtaler og en tydeligere adskillelse mellem klager og erstatning.

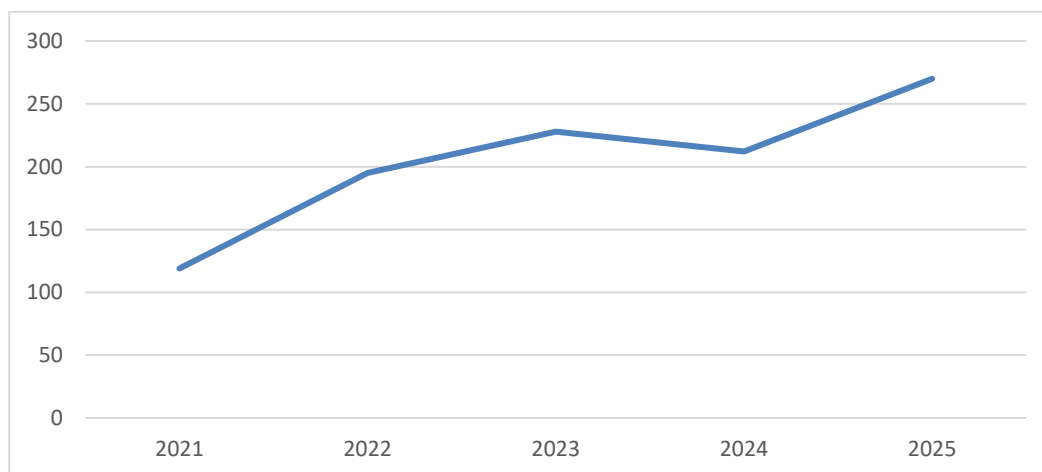
Udvikling i klager og erstatningsanmodninger

Opgørelsen af klager og erstatningsanmodninger over de seneste fem år skal ses i lyset af ændringer i indsendelses- og registreringspraksis.

Frem til marts 2025 blev der anvendt ét samlet klageskema, hvor borgere i samme indsendelse kunne klage over sundhedsfaglige forhold, serviceforhold og samtidig anmode om erstatning. Som følge heraf er antallet af modtagne klager lavere end det samlede antal registrerede klager, idet én indsendelse kunne omfatte flere klagekategorier og/eller en erstatningsanmodning. Det forekommer således, at samme klageskema kan være registreret under både sundhedsfaglig klage, serviceklage og erstatning.

Efter indførelsen af separate skemaer for henholdsvis sundhedsfaglige klager, serviceklager og erstatningsanmodninger registreres hver henvendelse som udgangspunkt særskilt. Det forekommer dog fortsat, at enkelte borgere indsender henvendelser via de tidligere anvendte skemaer, hvilket kan medføre, at én indsendelse fortsat omfatter flere sagstyper.

Figur 1 viser den overordnede udvikling i antallet af modtagne klager og erstatningsanmodninger i perioden. Figuren illustrerer en generel stigning i det samlede antal sager over årene, om end udviklingen varierer fra år til år.



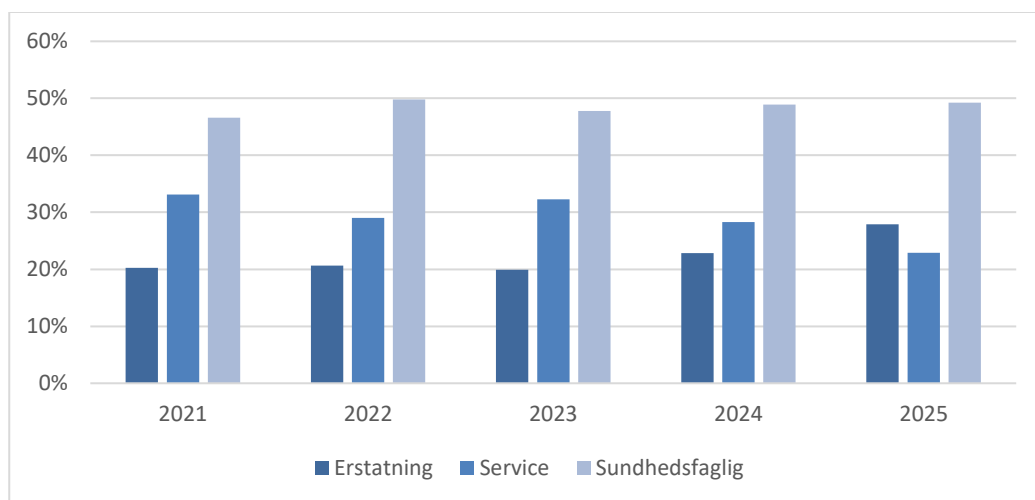
Figur 1. Udvikling i antallet af modtagne klager og erstatningsanmodninger i perioden 2021-2025

Tabel 1 giver et mere detaljeret overblik over udviklingen i perioden ved at vise antallet af modtagne klager sammenholdt med det samlede sagsvolumen, som indgår i Landslægeembedets sagsbehandling. Som det fremgår af tabellen, er antallet af modtagne klager lavere end det samlede antal klager og erstatningsanmodninger, der behandles, idet én indsendelse kan give anledning til behandling af flere sagstyper.

Antal	2021	2022	2023	2024	2025
Modtaget	119	195	228	212	270
Erstatningsanmodning	30	53	63	63	89
Serviceklage	49	76	102	78	73
Sundhedsfaglig klage	70	128	151	135	157
	149	257	316	276	319

Tabel 1 Udvikling i klager og erstatningsanmodninger fordelt på sagstyper. Én indsendelse kan give anledning til registrering af flere sager.

Figur 2 viser den procentvise fordeling af klager og erstatningsanmodninger fordelt på sagstyper i perioden. Figuren viser, at andelen af erstatningsanmodninger i 2025 er steget sammenlignet med de foregående år, mens sundhedsfaglige klager fortsat udgør den største andel af sagerne.



Figur 2 Procentvis fordeling af klager og erstatningsanmodninger fordelt på sagstyper.

Klager og erstatningsanmodninger fordelt på behandlingssteder

Klager og erstatningsanmodninger vedrører behandlingssteder i hele landet og fordeler sig på tværs af sundhedsvæsenets forskellige enheder, jf. tabel 2.

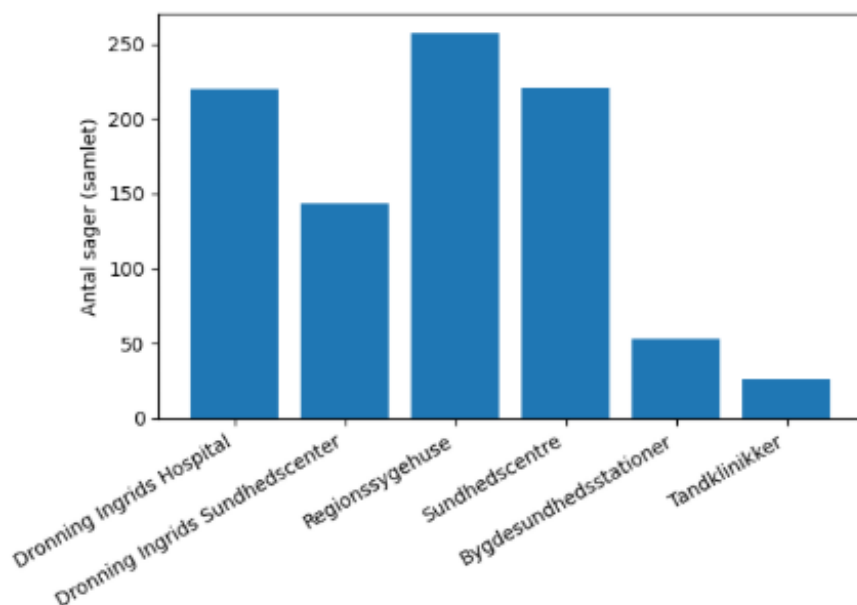
	2021	2022	2023	2024	2025
Aappilattoq	0	0	1	0	0
Aasiaat	15	23	17	15	14
Attu	1	0	0	0	0
Alluitsup Paa	0	0	1	0	0
DIH	17	26	48	38	91
DIS	19	39	42	27	16
Danmark	3	4	3	5	0
Iginniarfik	0	0	0	0	1
Ikerasak	1	0	0	0	0
Ikerasaarsuk	0	1	0	0	0
Ilimanaq	0	0	0	0	1
Ilulissat	7	19	11	23	13
Ittoqqortoormiit	1	0	0	0	1
Kangerlussuaq	2	1	1	1	1
Kapisillit	0	1	0	0	16
Kullorsuaq	0	1	2	0	0
Kulusuk	1	1	0	0	0
Maniitsoq	3	7	6	9	16
Nanortalik	4	2	1	2	0
Narsaq	6	6	4	4	5
Paamiut	2	8	5	1	4
Qaanaaq	1	1	2	3	2
Qaqortoq	0	6	14	7	13
Qasigiannnguit	1	7	4	3	0
Qeqertat	0	1	0	0	0
Qeqertarsuaq	1	0	3	3	5
Saattut	0	0	1	0	0
Saqqaq	0	1	0	0	0
Sisimiut	9	12	20	11	8
Tasiilaq	0	6	5	6	3
Tasiusaq	0	1	0	0	1
Upernavik	1	4	9	11	11
Uummannaq	11	10	6	4	2
Aasiaat	0	0	1	0	0
Ilulissat Tandklinik	2	0	1	0	1
Kangaatsiaq Tandklinik	0	0	0	0	1
Nuuk Tandklinik	2	5	1	4	3
Nystrup Tandklinik	1	0	0	1	0
Qaqortoq Tandklinik	0	0	0	1	2
Sisimiut Tandklinik	0	0	0	1	0

Tabel 2 Fordeling af klager og erstatningsanmodninger på behandlingssteder. Tallene dækker både klager og erstatningsanmodninger og er opgjort efter det behandlingssted, som henvendelsen vedrører.

En større andel af klagerne og erstatningsanmodningerne vedrører Dronning Ingrid's Hospital (DIH) og Dronning Ingrid's Sundhedscenter (DIS). Derudover forekommer sager ved sundhedsenheder i byer i hele landet, herunder regionssygehusene i Aasiaat, Ilulissat, Sisimiut og Qaqortoq. Regionssygehusene udgør

samlet set en betydelig del af det samlede sagsbillede. Herudover vedrører en del af sagerne sundhedscentre, som varetager sundhedsbetjening i mindre byer. Klager og erstatningsanmodninger vedrørende bygdesundhedsstationer forekommer i begrænset omfang sammenlignet med øvrige behandlingssteder.

Klager og erstatningsanmodninger vedrørende tandklinikker udgør ligeledes en mindre del af det samlede antal sager. (figur 3).



Figur 3 Klager og erstatningsanmodninger fordelt efter sundhedsenheder

Status på klage- og erstatningssager

Klager og erstatningsanmodninger kan være på forskellige stadier i sagsbehandlingen. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er omkring to år, men afhængigt af sagens karakter og kompleksitet kan enkelte sager have en længere sagsbehandlingstid, mens andre kan afsluttes inden for få måneder.

I det følgende gives et overblik over, hvor sagerne befinder sig, herunder om de er afsluttet, under behandling eller endnu ikke behandlet. Status for klage- og erstatningssager fremgår af tabel 3. Kategorien ikke behandlet omfatter primært sager, som midlertidigt afventer oversættelse fra grønlandsk til dansk eller indsendelse af nødvendigt samtykke.

	2021	2022	2023	2024	2025
Afsluttet	119	193	224	177	144
Ikke behandlet	0	0	0	0	30
Under behandling	0	2	4	35	96

Tabel 3 Status for klage- og erstatningssager fordelt på sagsbehandlingsstatus, 2021-2025

Sundhedsfaglige klager

Sundhedsfaglige klager vedrører klager over undersøgelse, behandling, diagnosticering, opfølgning eller information, hvor der rejses spørgsmål om, hvorvidt den sundhedsfaglige virksomhed har været i overensstemmelse med gældende faglige standarder og regler om patienters retsstilling.

I henhold til gældende lovgivning indsendes sundhedsfaglige klager til Landslægeembedet.

Landslægeembedet foretager en indledende gennemgang af klagen med henblik på at vurdere, om sagen er omfattet af klage- og erstatningsloven, herunder om klagen er rettidig, om den falder inden for lovens anvendelsesområde, og om der foreligger de nødvendige oplysninger for videre behandling. Som led i denne forberedende sagsbehandling indhenter Landslægeembedet i fornødent omfang relevant journalmateriale og udtalelser fra de behandlingssteder, som klagen vedrører, samt sikrer, at der foreligger samtykke fra klager.

Når sagen er tilstrækkeligt oplyst, videresender Landslægeembedet klagen til den kompetente afgørelsesmyndighed, Styrelsen for Patientklager i Danmark, sammen med en fremsendelsesskrivelse og det indsamlede sagsmateriale. Landslægeembedet træffer således ikke selv afgørelse i sundhedsfaglige klagesager, men varetager den forberedende og koordinerende del af sagsbehandlingen.

Styrelsen for Patientklager behandler herefter sagen og træffer afgørelse om, hvorvidt den sundhedsfaglige virksomhed har været under normen for almindelig anerkendt faglig standard eller i strid med reglerne om patienters retsstilling. Afgørelsen kan blandt andet resultere i kritik, ikke kritik eller afvisning af klagen.

Tabel 4 viser fordelingen af sundhedsfaglige klager på sagsstatus og afgørelseskategorier i perioden.

Tabellen omfatter blandt andet klager, der er afvist, forældede eller frafaldet, samt klager hvor der er udtalt kritik eller ikke kritik. Derudover fremgår klager, der fortsat er under behandling eller endnu ikke behandlet.

Sundhedsfaglige klager	2021	2022	2023	2024	2025
Afvist	0%	10%	7%	4%	2%
Forældet	13%	16%	18%	14%	15%
Frafaldet	0%	0%	0%	0%	6%
Henlagt	29%	12%	14%	28%	12%
Ikke kritik	50%	47%	51%	25%	1%
Kritik	9%	14%	7%	3%	1%
Under behandling	0%	2%	3%	26%	54%
Ikke behandlet	0%	0%	0%	0%	10%

Tabel 4 Status for sundhedsfaglige klager fordelt på sagsbehandlingsstatus, 2021-2025

Klager, der er under behandling, omfatter primært nyere sager, som endnu ikke er færdigbehandlet hos Landslægeembedet og Styrelsen for Patientklager. Kategorien Ikke behandlet omfatter sager, som midlertidigt afventer administrative forhold, herunder eksempelvis oversættelse eller indhentelse af samtykke. Andelen af klager, der afsluttes med kritik eller ikke kritik, afspejler udfaldet af den faglige vurdering foretaget af afgørelsesmyndigheden. Omkring 1 ud af 10 sundhedsfaglige klager giver anledning til kritik. Kritik indebærer, at afgørelsesmyndigheden har vurderet, at den sundhedsfaglige virksomhed har

været under normen for almindelig anerkendt faglig standard eller i strid med reglerne om patienters retsstilling.

Tabel 5 viser, at kritik forekommer på tværs af alle typer sundhedsenheder. Det bemærkes, at sundhedscentrene, herunder DIS, udgør en relativt stor andel af de enheder, hvor der er udtalt kritik.

Kritik/Sundhedsenhed	2021	2022	2023	2024	2025
DIH	1	3	1	2	0
DIS	0	3	2	1	0
Regionssygehus	1	4	2	1	1
Sundhedscenter	2	6	4	0	0
Bygdesundhedsstation	0	1	0	0	0
Tandområdet	2	1	2	0	0

Tabel 5 Fordeling af udtalte kritikker på sundhedsenheder i sundhedsfaglige klagesager, 2021-2025

Tabel 6 viser fordelingen af kritik på faggrupper. Kritikken vedrører primært læger, sygeplejersker og tandlæger, men kan også omfatte andre faggrupper. Det bemærkes, at der i en enkelt klagesag kan gives kritik til flere sundhedspersoner, idet et patientforløb ofte involverer flere behandlere. Antallet af kritikpunkter kan derfor overstige antallet af klagesager, hvor der er udtalt kritik.

Kritik/Faggruppe	2021	2022	2023	2024	2025
Læge	7	17	4	2	0
Jordemoder	0	0	0	1	0
Sygeplejerske	1	3	8	1	0
Sundhedsassistent	0	2	0	0	0
Tandlæge	3	1	3	0	0
Forløb	0	0	0	0	1

Tabel 6 Antal udtalte kritikker fordelt på faggrupper, 2021-2025. Én klagesag kan give anledning til kritik af flere sundhedspersoner.

Serviceklager

Serviceklager vedrører forhold relateret til blandt andet kommunikation, ventetider, administrative forhold samt den generelle oplevelse af service i sundhedsvæsenet. Klagerne omfatter ikke den sundhedsfaglige behandling som sådan, men forhold knyttet til tilrettelæggelsen og gennemførelsen af sundhedsydelserne.

I henhold til gældende lovgivning indsendes serviceklager til Landslægeembedet. Efter modtagelse registrerer Landslægeembedet klagen og videresender den til sagsbehandling hos den øverste ledelse af Det Grønlandske Sundhedsvæsen. Når serviceklagen er videresendt, afsluttes sagen i Landslægeembedet.

Tabel 7 viser status for serviceklager i perioden 2021-2025. Opgørelsen omfatter de serviceklager, som Landslægeembedet har modtaget, registreret og videresendt til Sundhedsvæsenet til videre behandling.

Service	2021	2022	2023	2024	2025
Afsluttet	49	76	102	78	73
Ikke behandlet	0	0	0	0	0
Under behandling	0	0	0	0	0

Tabel 7 Status for serviceklager fordelt på sagsbehandlingsstatus, 2021-2025

Den nye klage- og erstatningslovgivning

Med Inatsisartutlov om patienters klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet, senest ændret pr. 14. februar 2025, er den eksisterende lovgivning på klage- og erstatningsområdet blevet justeret.

En væsentlig ændring er, at sundhedsfaglige klager nu behandles som forløbsklager, der retter sig mod det samlede behandlingsforløb og dets udfald, og ikke mod enkelte sundhedspersoner. Forhold vedrørende sundhedspersoners faglighed behandles fortsat efter reglerne om disciplinærsager og kan, efter Landslægeembedets vurdering, indbringes for Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn. Den nye lovgivning giver endvidere patienter ret til dialogsamtale i forbindelse med sundhedsfaglige klager samt mulighed for at frafalde klagen efter dialogen.

Samtidig er erstatningsområdet blevet forenklet, blandt andet ved en tydeligere adskillelse mellem klage- og erstatningsspor og ved, at der er etableret et nyt samarbejde med Patienterstatningen, som nu træffer afgørelse i erstatningssager.

Loven har herudover udvidet Landslægeembedets kompetencer i den indledende sagsbehandling.

Landslægeembedet kan nu træffe afgørelse om forældelse og afvise klager eller erstatningsanmodninger, der vurderes at falde udenfor lovens rammer.

Ny KEL	Erstatningsanmodninger	Serviceklager	Sundhedsfaglige klager
Afvist	4	37	2
Frafaldet	0	0	9
Henlagt	1	0	3
Ikke Behandlet	9	0	8
Ikke kritik	0	0	1
Kritik	0	0	1
Under behandling	4	0	36

Tabel 8 Fordeling af sager efter den nye klage- og erstatningslovgivning på sagstype og sagsstatus, 2025

Tabel 8 viser status for sager indsendt efter den nye klage- og erstatningslovgivning.

For erstatningsanmodninger fremgår det, at Patienterstatningen har truffet afgørelse i fire sager, som alle er afvist. Derudover er enkelte erstatningssager fortsat under behandling eller endnu ikke behandlet.

For sundhedsfaglige klager fremgår det, at ni klager er frafaldet efter afholdt dialogsamtale. Derudover er to sundhedsfaglige klager afvist, hvoraf den ene vedrører et behandlingsforløb foregået i Danmark, og den anden er afvist som åbenlyst grundløs.

Konklusion

Årsrapporten viser, at antallet af klager og erstatningsanmodninger har været stigende i perioden 2021–2025. Sagerne vedrører hele sundhedsvæsenet og omfatter både serviceforhold, sundhedsfaglige problemstillinger og erstatningsspørgsmål.

Offentliggørelsen af den nye klage- og erstatningslovgivning kan have bidraget til en yderligere stigning i antallet af klager og erstatningsanmodninger, både vedrørende behandlingsforløb før og efter lovændringen. Som følge af de gældende forældelsesfrister indebærer overgangsordningen, at Landslægeembedet i en længere periode vil behandle sager efter både den tidligere og den nye lovgivning.

Indførelsen af dialogsamtaler har medført, at en del af de nyere sundhedsfaglige klager er blevet frafaldet efter dialog mellem patient og behandlingssted. De foreløbige erfaringer peger på, at dialog i nogle tilfælde kan bidrage til afklaring af patienters oplevelser og forventninger i forbindelse med behandlingsforløb.

I perioden er der truffet de første afgørelser i erstatningssager af Patienterstatningen, og samtlige afgørelser er afslag. Det er fortsat for tidligt at drage endelige konklusioner om virkningen af den nye lovgivning. Erfaringerne indikerer dog, at bedre kommunikation og øget gensidig forståelse i mødet mellem sundhedsfaglige og patienter kan have betydning for patienternes oplevelse af behandlingsforløb og i nogle tilfælde reducere behovet for at klage over sundhedsvæsenet.

Paneeraq Noahsen / Lisa Lind Pedersen