

Vejledning til regionen

– når klager ønsker en dialog

I modtager denne klage, fordi klager ønsker dialog om en behandling, som I har ansvaret for. Denne vejledning beskriver jeres opgaver. I har fire uger til at gennemføre dialogen og sende det materiale, som vi beder om.

Dialog om flere behandlingssteder i jeres region

I en klagesag har klager kun krav på én dialog, uanset om der er klaget over flere behandlingssteder. I har pligt til at samle materiale og udtalelser fra alle berørte behandlingssteder i jeres region og sende det til os.

Dialog på tværs af regioner

I skal sørge for at afholde dialogen med klager, fordi kernen i klagen vedrører behandling, der er foregået i jeres region.

Når vi sender klagen til dialog i jeres region, sender vi også orientering til den anden region, som klagen berører. På den måde bliver den region også forberedt på en eventuel fortsat klagesag.

Straks efter dialogen skal I oplyse den anden region om resultatet, så de kan varetage deres del i sagen.

Under dialogen

Dialogen skal omhandle de sundhedsfaglige temaer, som vi har kompetence til at behandle. Temaerne er beskrevet i vores brev til jer og klager. I brevene står også, om der er forhold, som vi ikke kan behandle, fx hvis de er forældede eller handler om service, herunder opførsel.

I bestemmer selv, om I vil inddrage eventuelle afviste forhold i dialogen.

I skal inden fire uger:

- Gennemføre dialogen.
- Give os besked om udfaldet på "Svarskema til dialog".
- Indsamle og sende materiale og udtalelser til os, hvis klager fastholder sin klage.

Fristen er lovbestemt, og vi kan ikke se bort fra den.

Hvis klager frafalder klagen

Hvis klager frafalder sin klage efter dialogen og ikke ønsker at få den behandlet af os, skal I sende et udfyldt "Svarskema til dialog".

Hvis klager fastholder klagen

Hvis klager fastholder sin klage efter dialogen eller en del heraf, skal I sende et udfyldt "Svarskema til dialog".

Når I afslutter dialogen, skal I spørge klager:

- om klagen skal fortsætte som en klage over et behandlingssted (Styrelsen for Patientklager afgør sagen) eller
- om klagen skal fortsætte som en klage over konkrete sundhedspersoner (Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn afgør sagen)

Hvis klager har ændringer til klagen, skal de skrives på "Svarskema til dialog".

Hvis I ikke gennemfører dialogen

Hvis dialogen ikke bliver gennemført inden for fire uger, skal I meddele os det, så vi kan fortsætte vores behandling af klagen.

I har fortsat pligt til at:

- Afklare med klager, om sagen skal afgøres af Styrelsen for Patientklager eller Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn.
- Indsamle og sende materiale og udtalelser til os.

Styrelsen for Patientklager

Lyseng Allé 1

8270 Højbjerg

Postadresse:

Finsensvej 15, 2000 Frederiksberg

Tlf. 72 33 05 00 (kl. 10 - 14)

stpk@stpk.dk

www.stpk.dk