

Sagsgangen i en styrelsessag

– når du klager over et behandlingssted

Når du klager over et behandlingssted fx et sygehus, en lægeklinik eller hjemmeplejen bliver sagen afgjort af Styrelsen for Patientklager.

Din klage kan blive vurderet af Styrelsen for Patientsikkerhed

Du skal være opmærksom på, at vi underretter Styrelsen for Patientsikkerhed om de klager, vi modtager. Det gør vi med henblik på, at klagerne kan indgå i tilsynsopgaverne i Styrelsen for Patientsikkerhed.

Styrelsen fører tilsyn med behandlingssteder og sundhedspersoner i både det offentlige og private sundhedsvæsen.

Du bliver hørt

Du har ret til at kommentere på de oplysninger, der har betydning for sagen, inden vi afgør den. Når vi har fået det materiale, vi skal bruge til din sag, får du mulighed for at komme med dine bemærkninger til det. Hvis vi senere får nye vigtige oplysninger til sagen, som du ikke allerede kender, og som er til ugunst for dig, sender vi dem til dig.

En sagkyndig vurderer sagen

Det er vores sagkyndige konsulenter, som vurderer de sundhedsfaglige forhold i din klage. Konsulenterne har speciale inden for det område, du klager over. Vi sikrer, at de er uvildige i deres vurderinger af sagerne.

Sådan afgør vi sagen

Vi vurderer, om behandlingen lever op til, hvad man må forvente af en almindelig god behandling i sundhedsvæsenet. Vi tager ikke stilling til, om du fik den bedst mulige behandling. Vi tager heller ikke stilling til, om konkrete sundhedspersoner kan kritiseres.

Vi kan tage stilling til:

- om behandlingsstedet har handlet kritisabelt eller ej.

Vi kan fx ikke beslutte, at:

- du skal have en ny og ændret behandling.
- din journal skal rettes.

Hvis du får medhold

Hvis vi giver kritik til behandlingsstedet for et eller flere forhold i din klage, kan du bagefter bede Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn om at behandle forholdene. Disciplinærnævnet tager stilling til, om en eller flere konkrete sundhedspersoner kan kritiseres.

Du skal bede disciplinærnævnet om at behandle din sag inden for forældelsesfristerne på to og fem år. Den tid, vi har brugt på at afslutte din sag, tæller ikke med. Hvis du er i tvivl, så kontakt os.

Når sagen er afgjort

Vi sender afgørelsen til dig og det behandlingssted, du klager over. I afgørelsen kan du læse, hvad vi har lagt vægt på, og hvilke regler vi har anvendt.

Vi sender også afgørelsen til Styrelsen for Patientsikkerhed og regionen eller kommunen.

Vores afgørelse er endelig. Du kan ikke klage over den.

Har du spørgsmål?

Du er velkommen til at kontakte os, hvis du har spørgsmål. Du kan ringe eller skrive til os. Du kan også finde mere information på vores hjemmeside.

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