

## 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 Disciplinærnevning.
- Indsamle og sende materiale og udtalelser til os.

### **Styrelsen for Patientklager**

Olof Palmes Allé 18 H

8200 Aarhus N

Tlf. 72 33 05 00 (kl. 9.30-11.30 – 12.30-14.30)

[stpk@stpk.dk](mailto:stpk@stpk.dk)

[www.stpk.dk](http://www.stpk.dk)