

## Vejledning til behandlingsstedet

– når en klage skal afgøres af Styrelsen for Patientklager

I en klagesag, der bliver afgjort af Styrelsen for Patientklager, bliver en eventuel kritik rettet mod behandlingsstedet, fx et sygehus, en lægeklinik eller hjemmeplejen.

### Hvem skal udtale sig?

Det er ledelsen, der skal udtale sig, da en eventuel kritik bliver rettet mod behandlingsstedet. Det er ofte den ledende sundhedsperson fra afdelingsledelsen, der udtaler sig.

Udtalelsen skal supplere sagens øvrige materiale. Det kan fx være vigtige oplysninger om organisering af arbejdet, som vi ikke kan læse ud af det tilsendte materiale.

Vi gør opmærksom på, at det kan have betydning for vores afgørelse af sagen, hvis forhold ud over det sædvanlige har gjort sig gældende i forbindelse med behandlingen, eksempelvis hvor læger eller andre sundhedspersoner har arbejdet under helt særlige forhold og rammer. Hvis det er afdelingsledelsens vurdering, at der har gjort sig særlige forhold gældende i forbindelse med behandlingen, opfordrer vi til, at der orienteres herom i en udtalelse til sagen.

Der er ikke klaget over konkrete sundhedspersoner. Hvis en sundhedsperson vælger at udtale sig, vil udtalelsen indgå i vores sagsbehandling og kan senere også indgå i en eventuel disciplinærævnssag. Læs mere under "Hvis klager får medhold".

### Sagens videre forløb hos os

Når vi har fået materiale til sagen, bliver det gennemgået af en jurist, som skriver afgørelsen. I sjældne tilfælde får vi nye faktuelle oplysninger til sagen. I vil få mulighed for at kommentere dem, hvis de har betydning for sagen. Ellers hører I først fra os igen, når vi har afgjort sagen.

### En sagkyndig vurderer sagen

Det er vores sagkyndige konsulenter, som vurderer de sundhedsfaglige forhold i klagen. Konsulenterne har speciale inden for det område, der er klaget 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 patienten 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:

- patienten skal have en ny og ændret behandling.
- patientens journal skal rettes.

### **Hvis klager får medhold**

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

### **Når sagen er afgjort**

Vi sender afgørelsen til klager og det behandlingssted, der er klaget over. I afgørelsen kan I 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. I kan ikke klage over den.

### **Har I spørgsmål?**

I er velkommen til at kontakte os, hvis I har spørgsmål.

## **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)