

## Sådan behandler vi din sag

I denne vejledning kan du læse om, hvordan vi behandler din sag, når du har klaget over et forløb eller et behandlingssted, fx et sygehus, en lægeklinik eller hjemmeplejen.

### Patientsikkerhed

Vi screener alle klager for "skærpene omstændigheder", når vi modtager dem.

Der er tale om skærpene omstændigheder, hvis vi ud fra klagen og det materiale, som vi indhenter fra behandlingsstedet i den konkrete sag, vurderer, at der er alvorlig fare for patientsikkerheden. Vi indberetter i de tilfælde sagen til Styrelsen for Patientsikkerhed, der fører tilsyn med sundhedsvæsenet.

Du kan få mulighed for at ændre din klage til en klage over en eller flere konkrete sundhedspersoner, hvis vi vurderer, at der er skærpene omstændigheder i din sag.

Det vil altid være en konkret og individuel vurdering ud fra det foreliggende materiale.

### Høring

Du får mulighed for at komme med bemærkninger, hvis der er vigtige oplysninger, som du ikke har set før, og som taler imod dine synspunkter. Ellers hører du først fra os, når afgørelsen er truffet.

### Afgørelsen

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.

I nogle sager vurderer vi, om behandlingsstedet har levet op til reglerne i sundhedsloven.

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.



Vores afgørelse er endelig. Det betyder, at du ikke kan klage over den til en anden myndighed.

## Læring

Vi sender afgørelsen til behandlingsstedet og den relevante kommune eller region til orientering, og så de kan bruge den til læring.

Vi sender også afgørelsen til Styrelsen for Patientsikkerhed (STPS), så den kan indgå i STPS's arbejde med at føre tilsyn med sundhedsvæsenet.

Endelig kan afgørelsen i din sag også blive lagt på vores hjemmeside i anonymiseret form. Det gør vi med alle vejledende og principielle afgørelser.

## Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn

Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn behandler klager over konkrete sundhedspersoners sundhedsfaglige virksomhed. Du kan bede nævnet om at behandle sagen, hvis du har fået medhold i forløbsklagen.

Nævnet kan vurdere, om der er grundlag for at udtale kritik af en eller flere konkrete sundhedspersoner i de dele af din forløbsklage, hvor du har fået medhold. Det forudsætter, at det er muligt at identificere de involverede sundhedspersoner.

Du skal bede disciplinærnævnet om at behandle din sag inden for klagefristerne på to og fem år. Den tid, vi har brugt på at afslutte din sag, tæller ikke med. Du er velkommen til at kontakte os, hvis du er i tvivl.

## Sagens gang

På næste side kan du se en oversigt over de forskellige faser i sagsbehandlingen.

## Spørgsmål

Du kan finde mere information på vores hjemmeside

LÆS MERE PÅ STPK.DK >

Du er selvfølgelig også velkommen til at kontakte os, hvis du har spørgsmål:

- Skriv til os på [stpk@stpk.dk](mailto:stpk@stpk.dk)
- Ring til os på telefon 72 33 05 00

## SAGENS GANG

---

### 1. Modtagelse og formalitjek

Vi tjekker, om klagen lever op til tidsfristerne og andre formalia.

### 2. Sundhedsfaglig screening

Vi sender sagen til Styrelsen for Patientsikkerhed, hvis vi vurderer, at der er fare for patientsikkerheden.



### 3. Eventuel dialog

Du bliver indkaldt til et møde med en repræsentant for behandlingsstedet, hvis du har ønsket det, da du udfyldte klageskemaet.

### 4. Sagsbehandling

Vi indhenter materiale og forbereder sagen. Du kan få tilbudt at ændre sagen til en DN\*-sag, hvis der er skærpende omstændigheder.

### 5. Udtalelser indhentes

Vi indhenter udtalelser fra ledelsen og fra evt. indklagede sundhedspersoner.



### 6. Sundhedsfaglig vurdering

En uvildig sundhedsfaglig konsulent med speciale på området vurderer din sag.



### 7. Partshøring

Du får sagen til partshøring, hvis der er vigtige oplysninger, du ikke har set, og som taler imod din klage.



### 8. Afgørelse

Vi afgør, om der er grundlag for ikke kritik eller kritik af behandlingsstedet.



### 9. Afslutning

Du og relevante parter får afgørelsen tilsendt. Den kan blive offentliggjort på [www.stpk.dk](http://www.stpk.dk) i anonymiseret form.



### 10. Eventuel disciplinærnævns sag

Du kan bede DN\* om at tage stilling til sagen, hvis du får medhold i forløbsklagen.



\*DN: Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn

- Forløbsklager, hvor eventuel kritik er rettet mod behandlingsstedet.
- Disciplinærnævns sager, hvor eventuel kritik er rettet mod en eller flere sundhedspersoner.