

# Sagens gang for sundhedspersoner



## 1 Patienten klager

Vi tjekker, om en klage lever op til tidsfristen og andre kriterier.



## 2 Evt. dialog

Nogle patienter vælger, at de ønsker en dialogsamtale, når de udfylder klageskemaet. Regionen er ansvarlig for dialogsamtalen.



## 3 Materiale indhentes

Vi indhenter materiale fra behandlingsstedet, hvis patienten fastholder klagen.



## 4 Sagsbehandling

Vi opstiller klagepunkter og identificerer på baggrund af sagens materialer sundhedspersoner involveret i klagen.



## 5 Udtalelser

Vi sender klagen og klagepunkterne til behandlingsstedet og bagefter til dig, så hhv. ledelsen og derefter du kan udtale jer i sagen.



## 6 Sundhedsfaglig vurdering

En uvildig sundhedsfaglig konsulent med relevant speciale vurderer, om behandlingen har levet op til normen.



## 7 Partshøring

Du får mulighed for at udtale dig igen, hvis der lægges op til kritik. Patienten partshøres også på dette tidspunkt.



## 8 Afgørelse

Nævnet afgør om, der er grundlag for *ikke kritik*, *kritik* eller *kritik med indskærpelse*. Afgørelsen sendes til din e-Boks.