

Patientklage - proces i dag

En **patient** oplever at være blevet forkert eller utilstrækkeligt behandlet

Patienten skriver et **klagebrev** og sender det fx til **Styrelsen for Patientklager**

Styrelsen for Patientklager indhenter journalmateriale m.m.

Sagen vurderes af en **sundhedsfaglig konsulent** og afgøres

Patienten modtager en afgørelse

En afgørelse kan resultere i **ikke-kritik**, **kritik** eller **kritik med indskærpelse**

Læring på **enkeltsagsniveau** hos afdelingen/fagperson

Sådan kan det nye værktøj bruges

Klagebrevet indgår i en **systematisk indholdsanalyse** sammen med andre klagebreve

Indholdsanalysen **kategoriserer indholdet** i klagebrevet, samt vurderer **alvorligheden**

Analysen af **problemtyper**, **alvorlighed**, **placering** i behandlingsforløbet og **niveau** af aktuel skade

Afrapportering og brug af resultaterne til **læring og forbedring**