

## Anmeldelse af en utilsigtet hændelse

Som patient eller pårørende kan du rapportere et forløb eller en oplevelse som en utilsigtet hændelse uanset hvor i sundhedsvæsenet, denne har fundet sted. Formålet med dette er alene, at sundhedsvæsenet lærer af hændelsen. At rapportere en utilsigtet hændelse er derfor ikke det samme som at indgive en klage over sundhedsvæsenet.

Du kan læse mere om - og rapportere en utilsigtet hændelse elektronisk på [www.dpsd.dk](http://www.dpsd.dk). Har du spørgsmål vedrørende utilsigtede hændelser kan du kontakte Patientkontoret.

## Klage over andre forhold hos praktiserende sundhedspersoner

Hvis du ønsker at klage over kommunikation, service og lign. hos praktiserende sundhedspersoner – f.eks. egen læge, speciallæge eller fysioterapeut, skal du sende en klage inden 6 uger efter det forhold, der giver anledning til klagen. Samarbejdsudvalget for det speciale, klagen drejer sig om og Primær Sundhed behandler klagen.

Du skal sende klagen til:

### Region Nordjylland

Primær Sundhed  
Att: Sekretariatet  
Niels Bohrs Vej 30  
Postboks 8300  
9220 Aalborg Øst

På tandlægeområdet er det Regionstandlægenævnet, der behandler de faglige klager og samarbejdsudvalget for tandlæger behandler klager over service, kommunikation og lign.

For yderligere oplysninger om klagemuligheder på tandlægeområdet kontakt Primær Sundhed på tlf. 9764 8327 / 9764 8325 eller på e-mail: [lego@rn.dk](mailto:lego@rn.dk)

### Særlige klageregler på det psykiatriske område

Der er særlige klageregler i forbindelse med klager over frihedsberøvelse og anden tvang i psykiatrien. Du kan få nærmere oplysninger ved den beskikkede patientrådgiver eller på Patientkontoret.

### Patientkontoret i Region Nordjylland

**Patientkontoret**  
Region Nordjylland  
Niels Bohrs Vej 30  
9220 Aalborg Øst

Telefon: 9764 8010  
e-mail: [patientkontor@rn.dk](mailto:patientkontor@rn.dk)  
[www.patientrettigheder.rn.dk](http://www.patientrettigheder.rn.dk)

April 2013

# Hvem kan du kontakte?

Erstatning

Sundhedsfaglig klage

Utilsigtede hændelser

Serviceklage



## Kontakt Patientkontoret i Region Nordjylland

Hvis du føler, at du har været udsat for en fejl, eller på anden måde er blevet dårligt behandlet, er det altid en god idé først at tale med personalet om det. Dels for at afklare eventuelle misforståelser, dels for at give afdelingen mulighed for at rette op på forholdene og lære af netop dit forløb.

Du er altid velkommen til at kontakte Patientkontoret, hvor patientvejlederen kan vejlede dig i forhold til netop dine rettigheder og muligheder. Patientkontoret kontakter gerne sygehuset, udfylder evt. klage- og anmeldelseskemaer, samt rådgiver dig, hvis du vil indberette en utilsigtet hændelse.

Patientkontorets telefon er åben alle hverdage fra kl. 9 – 12 på 9764 8010 - e-mail: [patientkontor@rn.dk](mailto:patientkontor@rn.dk)

Adressen: REGION NORDJYLLAND  
Regionssekretariatet - Patientkontoret  
Niels Bohrs Vej 30  
9220 Aalborg Ø

Patientkontorets træffetider for personlig henvendelse findes på [www.patientrettigheder.rn.dk](http://www.patientrettigheder.rn.dk).



## Vil du klage over behandling eller service?

Ved Patientombuddet kan du klage over:

- Forløb eller sundhedspersonales faglige arbejde.
- Afgørelser om aktindsigt og visse konkrete patientrettigheder

Ved en klage vurderer Patientombuddet, om den person eller det forløb der er klaget over, lever op til normen for almindelig god standard. Får du medhold i klagen udtales der kritik.

Yderligere oplysninger fås på [www.patientombuddet.dk](http://www.patientombuddet.dk) eller ved kontakt til Patientkontoret.

Hvis du ønsker at klage over serviceniveau, de fysiske rammer, sundhedspersoners adfærd, kommunikation el. lign., kan du sende klagen til den relevante afdelingsledelse, sygehusledelsen eller til Region Nordjylland, som vil behandle din klage. Adresser findes på [www.rn.dk](http://www.rn.dk).

## Vil du søge erstatning for en skade?

Som patient har du i visse tilfælde ret til erstatning for skader opstået ved undersøgelse og behandling i sundhedsvæsenet. Ønsker du at ansøge om erstatning, skal du anmelde din skade til Patientforsikringen. Yderligere oplysninger fås på [www.patientforsikringen.dk](http://www.patientforsikringen.dk) eller ved kontakt til Patientkontoret.

Har du fået afslag på erstatning fra Patientforsikringen, kan denne ankes til Patientskadeankenævnet. Yderligere oplysninger fås på [www.patientskadeankenævnet.dk](http://www.patientskadeankenævnet.dk) eller ved kontakt til Patientkontoret.

Hvis du har fået afslag fra Patientforsikringen for skader, der skyldes et lægemiddel, kan afgørelsen ankes til lægemiddelskadeankenævnet. Yderligere oplysninger fås på [www.laegemiddelskadeankenævnet.dk](http://www.laegemiddelskadeankenævnet.dk) eller ved kontakt til Patientkontoret.

