

# Få hjælp til at ...



Klage over behandling, forløb eller service på hospital eller hos praktiserende sundhedspersoner, søge erstatning eller rapportere utilsigtede hændelser.



**Klage over service**  
**Sundhedsfaglig klage**  
**Erstatning**  
**Utilsigtede hændelser**

Patientkontoret  
i Region Nordjylland  
kan hjælpe dig.



# 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 kan også kontakte Patientkontoret.

Patientvejlederne i Patientkontoret i Region Nordjylland kan vejlede dig om dine rettigheder og muligheder. De kan hjælpe dig med kontakt til sundhedspersonalet på hospitalet, udfylde eventuelt klage- og anmeldelseskemaer, samt rådgive dig, hvis du vil rapportere en utilsigtet hændelse.

**Ring til os på tlf. 97 64 80 10.**

Patientkontorets telefon er åben alle hverdage fra kl. 9 -12.

Hvis der er behov for det kan vi aftale et personligt møde. Vi har åbent alle hverdage kl. 8 -15.30.

REGION NORDJYLLAND  
Patientkontoret  
Niels Bohrs Vej 30  
9220 Aalborg Ø  
E-mail: [patientkontor@rn.dk](mailto:patientkontor@rn.dk)  
[www.rn.dk/patientkontor](http://www.rn.dk/patientkontor)





## *Hvis du vil klage over behandling eller forløb på hospitalet*

Har du eller dine pårørende haft et forløb eller en oplevelse på et af regionens hospitaler, som du ønsker at klage over er der flere muligheder.

### **Regional klagemyndighed (Region Nordjylland)**

Region Nordjylland vil meget gerne høre om dine oplevelser, lære af dem og bruge dem til gavn for andre patienter og pårørende. Patientsekretariatet i Region Nordjylland kan sagsbehandle alle typer af klager over sundhedsvæsenet uanset om din klage handler om operation/behandling, forsinket eller forkert diagnose, ventetider, fejlmedicinering, manglende information, dårlig kommunikation, parkeringsforhold, forplejningen eller andre forhold som du ikke har været tilfreds med på hospitalet. Regionen kan dog ikke træffe afgørelse om din behandling eller forløb har været i overensstemmelse med normen for almindelig anerkendt faglig standard.

Regionen kan invitere dig til dialog om din oplevelse eller give dig en skriftlig redegørelse. Måske kan regionen løse din problemstilling ved at tale med hospitalets involverede parter.

Læs mere på [www.patientrettigheder.rn.dk](http://www.patientrettigheder.rn.dk) eller kontakt en patientvejleder i Patientkontoret.

### **National klagemyndighed (Styrelsen for Patientsikkerhed)**

Styrelsen for Patientsikkerhed kan kun behandle visse typer af klager. De kan behandle klager over sundhedsfaglig behandling fx operation, medicinsk behandling, dit forløb eller over en konkret sundhedspersons faglighed. Desuden kan de behandle klager over tilsidesættelse af visse af dine patientrettigheder f.eks. afgørelser om aktindsigt, refusion af udgifter til behandling i udlandet eller udgifter til kørsel mm.

Styrelsen for Patientsikkerhed kan tage stilling til om din behandling eller forløb har været i overensstemmelse med normen for almindelig anerkendt faglig standard.

Læs mere hos Styrelsen for Patientsikkerhed på [www.stps.dk](http://www.stps.dk), [www.patientrettigheder.rn.dk](http://www.patientrettigheder.rn.dk) eller kontakt en patientvejleder i Patientkontoret.

*Har du problemer med at få kontakt til sundhedspersonalet, kan Patientkontoret hjælpe dig.  
- Du behøver ikke at klage for at komme i dialog med sundhedspersonalet.*



## *Hvis du vil klage over forhold hos praktiserende sundhedspersoner*

Ønsker du at klage over kommunikation, service og lignende hos praktiserende sundhedspersoner, fx 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, træffer afgørelse i sagen. Læs mere på [www.patientrettigheder.rm.dk](http://www.patientrettigheder.rm.dk) eller kontakt en patientvejleder i Patientkontoret.

Hvis du vil klage over den sundhedsfaglige behandling skal du sende klagen til Styrelsen for Patientsikkerhed [www.stps.dk](http://www.stps.dk).

På tandlægeområdet er det Regionstandlægenævnet, der behandler de faglige klager, og Samarbejdsudvalget for Tandlæger, der behandler klager over service, kommunikation og lignende. Klageskema findes på [www.tandklage.dk](http://www.tandklage.dk).



## *Hvis du vil klage over frihedsberøvelse i Psykiatrien*

Der er særlige klageregler i forbindelse med klager over frihedsberøvelse og anden tvang i Psykiatrien. Du kan få nærmere oplysninger hos den beskikkede patientrådgiver, du har fået tildelt i Psykiatrien, hos Patientkontoret eller på [www.stps.dk](http://www.stps.dk). Søg på "tvang i psykiatrien".



## *Hvis du vil søge erstatning for en skade*

Som patient eller pårørende 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 Patienterstatningen. Du kan få yderligere oplysninger på [www.patienterstatningen.dk](http://www.patienterstatningen.dk).

Patienterstatningen erstatter skader og dødsfald, der sker som følge af behandling, manglende behandling eller for sen behandling. De erstatter også følgerne af skadelige bivirkninger, der skyldes et lægemiddel.

Patienterstatningen kan kun erstatte økonomiske tab og give godtgørelse for svie og smerte og/eller varigt mén. De kan desværre ikke erstatte den smerte og sorg, som efterladte står tilbage med, hvis de mister en pårørende på grund af en skade. De kan heller ikke give erstatning, fordi en behandling ikke fører til den forventede helbredelse eller for følgerne af den sygdom, du blev behandlet for.

### **Hvis du vil anke afgørelsen fra Patienterstatningen**

Har du fået afslag på erstatning fra Patienterstatningen eller er du utilfreds med afgørelsen, kan du anke til Ankenævnet for Patienterstatning. Få yderligere oplysninger på [www.stps.dk](http://www.stps.dk). Søg på "Ankenævnet for Patienterstatning".



## *Hvis du vil rapportere 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 på [www.stps.dk](http://www.stps.dk).



*Hos Patientkontoret i Region Nordjylland er patientvejlederne specialister i patientrettigheder og klar til at hjælpe dig, hvis du som patient eller pårørende har brug for hjælp og vejledning i dit møde med sundhedsvæsenet.*

*Patientkontoret er uafhængig af Region Nordjylland i den konkrete vejledning af dig og har tavshedspligt.*

*Du finder os i Regionshuset i Aalborg Øst.*

Patientvejlederne i Patientkontoret i Region Nordjylland kan vejlede dig om dine rettigheder og muligheder.

Patientkontoret kan hjælpe dig med kontakt til sundhedspersonalet på sygehuset, udfylde eventuelt klage- og anmeldelseskemaer, samt rådgive dig, hvis du vil rapportere en utilsigtet hændelse.

## **Region Nordjylland**

Patientforløb - Patientkontoret

Niels Bohrs Vej 30

9220 Aalborg Ø

[www.rn.dk/patientkontor](http://www.rn.dk/patientkontor)

April 2017

