

## Dialog med regionen

– når du klager over sundhedsfaglig behandling

### Hvorfor vælge en dialog?

Dialog er for dig, der som patient har oplevet en behandling, du ikke er tilfreds med.

Måske har du nogle uafklarede spørgsmål. Du kan også blot have brug for at høre sundhedspersonalet forklare, hvorfor de handlede, som de gjorde, eller hvordan de vil sikre, at det samme ikke sker for den næste patient.

En dialog kan hjælpe dig med at få de afklaringer og de svar, du søger.

### Hvem kan få en dialog?

Tilbuddet om dialog gælder, når din behandling helt eller delvist er betalt af regionen. Det kan fx være behandling på et offentligt sygehus eller hos en speciallæge, fx en alment praktiserende læge.

Du har stadig ret til at få din klage behandlet, hvis du efter en dialog ønsker at fastholde den. Dialogen vil heller ikke påvirke udfaldet af din klage.

Hvis du siger nej tak til dialog, fortsætter vi med at behandle din klage. Vi kan herefter ikke længere tilbyde dig en dialog.

### Din dialog hjælper andre

Dialogen er først og fremmest din mulighed for at tale om, hvad du har oplevet, og hvad du mener kan blive bedre.

Samtidig får sundhedsvæsenet mulighed for at lære af dit forløb. Din oplevelse er med til at forbedre rutiner og behandlinger og sikre, at det, der skete for dig, ikke sker for en anden.

### Sådan foregår dialogen

Siger du ja til en dialog, bliver du kontaktet af regionen. Her får du at vide, hvordan dialogen er planlagt, og hvem du skal tale med.

Regionen bestemmer, hvordan dialogen skal foregå.

Men hvis du har særlige ønsker fx til, hvem der skal deltage, så skriv det på din klage, så regionen er informeret.

En dialog kan foregå ved et møde eller over telefonen. Det vil ofte være sundhedspersoner, der har behandlet dig, som deltager, men det kan også være andre fx en fra afdelingsledelsen.

### Sådan kan du forberede dig

Ingen forventer, at du skal føre an i samtalen, og der stilles heller ikke nogle krav til dig. Sundhedspersonalet, der deltager, sørger for, at du bliver ført godt igennem dialogen.

Vil du vide mere, så kan dit lokale patientkontor fortælle, hvordan en dialog foregår i netop din region.

### **Få støtte under dialogen**

Du må gerne tage en pårørende eller en ven med som støtte under dialogen. Det kan være en fordel, at du har en med, som lytter og hjælper med at huske, hvad der bliver sagt.

Du kan også benytte dig af Danske Patienters gratis bisidderordning. Bisidderne er frivillige, der kan gå med dig, lytte og støtte dig i at få afklaret det, du ønsker.

Patientvejledere på dit lokale patientkontor kan også hjælpe dig med at få kontakt til en frivillig bisidder. Læs mere om bisidderordningen i pjecen fra Danske Patienter.

### **Efter dialogen**

Når dialogen er afholdt, skal du træffe et valg:

- Ønsker du at trække din klage tilbage?
- Ønsker du at fastholde din klage?

Hvis du fastholder din klage, skal du tage stilling til:

- Ønsker du at ændre indholdet af klagen?
- Ønsker du, at kritik skal rettes mod behandlingsstedet?
- Ønsker du, at kritik skal rettes mod en eller flere konkrete sundhedspersoner?

Du kan i vores pjece "Hvem skal afgøre din sag?" læse mere om betydningen af dit valg, og hvordan sagen bliver behandlet.

Hvis du ikke selv tager stilling til, hvem der skal afgøre din sag, vil vi som udgangspunkt behandle din sag, som en klage over behandlingsstedet. Styrelsen for Patientsikkerhed vil derfor afgøre sagen.

Uanset om du fastholder din klage eller ej, kan du søge om erstatning hos Patienter-

statningen, hvis du har fået en skade efter behandling i sundhedsvæsenet.

### **Dit regionale patientkontor**

#### **Region Nordjylland**

Tlf. 97 64 80 10, [patientkontor@rn.dk](mailto:patientkontor@rn.dk)

#### **Region Midtjylland**

Tlf. 78 41 04 44, [patientkontoret@rm.dk](mailto:patientkontoret@rm.dk)

#### **Region Syddanmark**

Tlf. 76 63 14 90, [patientkontoret@rsyd.dk](mailto:patientkontoret@rsyd.dk)

#### **Region Sjælland**

Tlf. 70 15 50 01,  
[patientvejledningen@regionsjaelland.dk](mailto:patientvejledningen@regionsjaelland.dk)

#### **Region Hovedstaden**

Placeret lokalt på hvert hospital. Se kontaktoplysninger på [www.regionh.dk](http://www.regionh.dk)

### **Øvrige kontaktoplysninger**

#### **Patienterstatningen**

Tlf. 33 12 43 43

[www.patienterstatningen.dk](http://www.patienterstatningen.dk)

#### **Danske Patienter**

Tlf. 33 41 47 57

[www.danskepatienter.dk](http://www.danskepatienter.dk)

#### **Styrelsen for Patientsikkerhed**

Finsensvej 15, 2000 Frederiksberg

Tlf. 72 28 67 65 (kl. 9.30 - 15)

[stps@stps.dk](mailto:stps@stps.dk)

[www.stps.dk](http://www.stps.dk)