

Dialog om din klage

– når du klager over sundhedsfaglig behandling

Dialog er for dig, der 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. Samtidig får sundhedsvæsenet mulighed for at lære af dit forløb og hvis det er muligt sikre, at den oplevelse, som du har haft, ikke gentager sig for andre patienter i fremtiden.

Før dialogen

Når du har takket ja til en dialog, bliver du kontaktet af regionen eller behandlingsstedet. Regionen eller behandlingsstedet bestemmer, hvordan dialogen skal foregå. 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. Du har kun krav på én dialog, uanset om du klager over flere behandlingssteder.

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 regionale patientkontor kan også hjælpe dig med at få kontakt til en frivillig bisidder. Læs mere om bisidderordningen i vejledningen fra Danske Patienter.

Vil du vide mere, så kan dit regionale patientkontor fortælle, hvordan en dialog foregår i netop din region. Du kan finde kontaktoplysningerne til sidst i denne vejledning.

Efter dialogen

Når dialogen er afholdt, skal du beslutte:

- Om du ønsker at trække din klage tilbage, eller
- Om du ønsker at fastholde din klage.

Hvis du beslutter at fastholde din klage, skal du vælge:

- Om du ønsker at kritik skal rettes mod behandlingsstedet, eller
- Om du ønsker at kritik skal rettes mod en eller flere konkrete sundhedspersoner.

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

Hvis du vælger at fastholde din klage, har du mulighed for at ændre indholdet af din klage. Du kan enten udvide den eller frafalde dele af den.

Kontaktoplysninger på de regionale patientkontorer

Region Nordjylland

Tlf. 97 64 80 10

patientkontor@rn.dk

Region Syddanmark

Tlf. 76 63 14 90

patientkontoret@rsyd.dk

Region Midtjylland

Tlf. 78 41 04 44

patientkontoret@rm.dk

Region Sjælland

Tlf. 70 15 50 01

patientvejledningen@regionsjaelland.dk

Region Hovedstaden

Placeret lokalt på hvert hospital.

Se kontaktoplysninger på www.regionh.dk

Øvrige kontaktoplysninger

Patienterstatningen

Tlf. 33 12 43 43

www.pebl.dk

Danske Patienter

Tlf. 33 41 47 57

www.danskepatienter.dk

Styrelsen for Patientsikkerhed

Finsensvej 15, 2000 Frederiksberg

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

stps@stps.dk

www.stps.dk