

# Hvis noget er gået galt

Utsigtet  
hændelse

Klage

Dialog

Erstatning



## Dine muligheder, hvis noget er gået galt

Hver eneste dag er mange mennesker i kontakt med det nordjyske sundhedsvæsen, og for langt de fleste går det godt. Men ind imellem går det galt, og i de situationer vil vi rigtig gerne vide det, så vi kan lære af det.

Går noget galt, har du flere muligheder, og du kan benytte flere af dem samtidigt:

- Rapportér en utilsigtet hændelse
- Kom i dialog med region eller hospital
- Indgiv en klage
- Søg erstatning

Vær opmærksom på, at der er forskellige frister i forhold til de forskellige muligheder. Se nærmere på de angivne hjemmesider.

## Utilsigtet hændelse

Hvis der ved en fejl sker noget eller er lige ved at ske noget, der skader eller vil kunne skade patienten, kaldes det en utilsigtet hændelse.

Alle utilsigtede hændelser gennemgås der, hvor de er sket. Her tager man stilling til, hvad der er sket, og hvad der skal gøres for at undgå, at noget lignende sker igen. Derudover samles alle hændelser til national læring.

Personalet har pligt til at rapportere utilsigtede hændelser, men vi vil også gerne have dit syn på sagen.

At du eller din pårørende rapporterer en utilsigtet hændelse betyder, at vi kan lære af hændelsen både regionalt og nationalt. Det er vigtigt for videndeling og udviklingen af vores behandling.

Oplevelser som vedrører service, adfærd eller kommunikation kan ikke behandles som en utilsigtet hændelse. Her vil i stedet være tale om en klage til regionen.

Du kan rapportere en utilsigtet hændelse her: [www.stps.dk/uth](http://www.stps.dk/uth)

# Klage

## Over sundhedsfaglig behandling

Hvis din klage handler om behandling på et af Region Nordjyllands hospitaler, kan du indgive en regional klage. Regionen kan invitere dig til dialog om din oplevelse eller give dig et skriftligt svar. Formålet med den regionale klage er at komme i dialog med regionen eller den konkrete afdeling og få løst eventuelle udfordringer.

Du kan også klage til Styrelsen for Patientklager. Styrelsen for Patientklager er en national instans, som behandler klager over sundhedsfaglig behandling (f.eks. på hospital, hos praktiserende læge, speciallæge, fysioterapeut, kiropraktor og tandlæge) samt klager over tilsidesættelse af visse af dine patientrettigheder.

Læs mere på [www.stpk.dk](http://www.stpk.dk).

Formålet med det nationale klagesystem er at få en skriftlig afgørelse samt evt. at stille en eller flere personer til ansvar. Styrelsen for Patientklager behandler klager over det, der er sket, men tager ikke stilling til patientens efterfølgende behandling.

## Over service, adfærd og kommunikation

Ønsker du udelukkende at klage over personalets adfærd, kommunikation, arbejds-gange, ventetider eller serviceniveau, altså andet end konkret sundhedsfaglig be-handling, skal du sende klagen til regionen. Region Nordjylland kan behandle klager over oplevelser på et af regionens hospitaler, mens klager over privatpraktiserende sundhedspersoner behandles i et samarbejdsudvalg for det pågældende speciale.

Vær opmærksom på, at fristen for at klage over service, adfærd eller kommunikation er 6 uger.

Læs mere på [patientrettigheder.rn.dk](http://patientrettigheder.rn.dk)

## Erstatning

Som patient eller pårørende har du i visse tilfælde ret til erstatning for skader op-stået ved undersøgelse og behandling i sundhedsvæsenet. Ønsker du at søge om erstatning, skal du anmelde din skade til Patienterstatningen.

Læs mere på [www.patienterstatningen.dk](http://www.patienterstatningen.dk).

## Er du i tvivl?

Er du i tvivl om, hvilken mulighed der passer bedst i din situation, kan du kontakte Patientkontoret i Region Nordjylland og få råd og vejledning.

Patientkontoret er uafhængig af Region Nordjylland i vejledningen af dig og har tavshedspligt.

Se kontaktoplysninger på [rn.dk/patientkontor](http://rn.dk/patientkontor).

## Hvis noget er gået galt!

Region Nordjylland  
Niels Bohrs Vej 30  
9220 Aalborg Ø  
[www.rn.dk](http://www.rn.dk)

Juli 2019

