



STYRELSEN FOR
PATIENTKLAGER

Guide til at udfylde klageskema

– når du som patient vil klage over
sundhedsfaglig behandling

Log på med nøglekort NemID



The screenshot shows the NemID login page. At the top, there is a navigation bar with a folder icon and the text "Log på med nøglekort >". Below this is the "NEM ID" login form. The form has a title "NemLog-in- Offentligt Log-in-fællesskab". It contains two input fields: "Bruger-id" and "Adgangskode", each with a question mark icon to its right. Below the "Adgangskode" field is a link that says "Glemt adgangskode?". At the bottom of the form is a button labeled "Næste". Three yellow circles with numbers 1, 2, and 3 are placed to the left of the form. Arrows point from these circles to the "Bruger-id" field (1), the "Adgangskode" field (2), and the "Næste" button (3).

Vi skal bruge mange oplysninger fra dig, når du vil klage over sundhedsfaglig behandling i sundhedsvæsenet.

Regn med, at du skal bruge ca. 30 minutter på at udfylde klageskemaet.

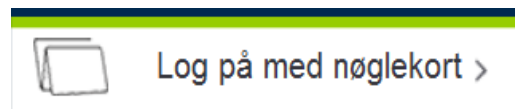
Før du går i gang skal du have disse oplysninger klar:

- Navn og adresse på det behandlingssted eller den sundhedsperson, du klager over.
- Dato/periode, som din klage handler om.

Log på med dit NemID:

- 1 Indtast dit bruger-id.
- 2 Indtast din adgangskode.
- 3 Klik på "Næste".

Log på med nøglekort NemID



NEM ID

Indtast nøgle

Nøglekort: ?

7049 ?

Du har 132 nøgler tilbage.

Log på Afbryd

1 Find dit nøglekort og skriv nummeret, der står ud for den viste kode.

2 Klik på "Log på".

Sådan er skemaet opbygget



En kladde gemmes automatisk

Klage over sundhedsfaglig behandling

Mine kladder Log ud

Hvem klager?

Dine kontaktoplysninger

Fuldmagt

Klage

Dialog

Modtager af kritik

Hvem har betalt for behandlingen?

Vedhæft dokumenter

Samtykke

Opsummering og indsend klagen

Kvittering

Overskrift på trin **i**

Felter markeret med * skal udfyldes

Tilbage Næste ▶

Hvis du går i gang med at udfylde et klageskema, men ikke gør det helt færdigt og ikke indsender det, bliver der automatisk gemt en kladde.

Kladden gemmer oplysninger i hvert trin, når du nederst på siden klikker på "Næste".

Adgang til kladden finder du altid øverst ved at klikke på "Mine kladder".

Hvem klager?

Klage over sundhedsfaglig behandling

Mine kladder Log ud

- Hvem klager?
- Dine kontaktoplysninger
- Fuldmagt
- Klage
- Dialog
- Modtager af kritik
- Hvem har betalt for behandlingen? **1**
- Vedhæft dokumenter
- Samtykke
- Opsummering og indsend klagen
- Kvittering

Hvem klager? ⓘ

Felter markeret med * skal udfyldes

Start med at markere, om du klager som patient eller som privatperson på vegne af en anden. Du får derefter vist de trin, du skal igennem for at afgive de oplysninger, der er nødvendige for at behandle din klage. Du får samtidig mulighed for at klikke dig videre med knappen 'Næste'.

Bemærk: hvis du klager som advokat, privat firma eller patientvejleder, skal du logge ud igen og i stedet logge ind med NemID medarbejdersignatur.

Jeg er: *

- Patienten
- En privatperson, som klager på vegne af en patient eller en pårørende

Næste ▶

1 Vælg, at du udfylder klagen som patient.

2 Klik på "Næste".

Udfyld dine kontaktoplysninger

Klage over sundhedsfaglig behandling

Mine kladder Log ud

Hvem klager?

Dine kontaktoplysninger

Fuldmagt

Klage

Dialog

Modtager af kritik

Hvem har betalt for behandlingen?

Vedhæft dokumenter **1**

Samtykke

Opsummering og indsendelse af klagen **2**

Kvittering

Udfyld dine kontaktoplysninger

Felter markeret med * skal udfyldes

CPR-nr. *

Fornavn * Efternavn *

E-mail *

E-mail

Telefonnr. *

Telefonnr.

Tilbage Næste ▶ **3**

Dit CPR-nr., fornavn og efternavn er automatisk udfyldt, fordi du er logget på med dit NemID.

Du skal selv udfylde:

- 1 Din e-mail.
- 2 Dit telefonnummer.
- 3 Klik på "Næste".

Vil du give fuldmagt til en anden?

Klage over sundhedsfaglig behandling

Mine kladder Log ud

Hvem klager?

Dine kontaktoplysninger

Fuldmagt

Klage

Dialog

Modtager af kritik

Hvem har betalt for behandlingen?

Vedhæft dokumenter

Samtykke

Opsummering og indsend klagen

Kvittering

Fuldmagt

Felter markeret med * skal udfyldes

Hvis du giver fuldmagt til en anden, vil vi skrive til denne person og ikke til dig.
Fuldmagten kan til enhver tid trækkes tilbage.

Ønsker du at give fuldmagt til en anden? *

Nej

Ja

Tilbage

Næste ▶

1 Vælg, om du giver en anden fuldmagt til at føre klagesagen på dine vegne og dermed besvare breve fra os.

2 Klik på "Næste".

Hvis du giver fuldmagt til en anden

Klage over sundhedsfaglig behandling

Mine kladder Log ud

Hvem klager?

Dine kontaktoplysninger

Fuldmagt

Klage

Dialog

Modtager af kritik

Hvem har betalt for behandlingen?

Vedhæft dokumenter

Samtykke

Opsummering og indsendelse af klagen

Kvittering

Fuldmagt

Felter markeret med * skal udfyldes

Hvis du giver fuldmagt til en anden, vil vi skrive til denne person og ikke til dig.
Fuldmagten kan til enhver tid trækkes tilbage.

Ønsker du at give fuldmagt til en anden? *

Nej

Ja

Fuldmagt gives til: *

Person

Firma/organisation

CPR-nr.

CPR-nr.

Fornavn * Efternavn *

Fornavn Efternavn

Adresse * Postnr. * By *

Adresse Postnr. By

Telefonnr. *

Telefonnr.

E-mail

E-mail

Tilbage Næste ▶

Hvis du vælger "ja" til, at du vil give fuldmagt til en anden, skal du herefter udfylde disse oplysninger:

1 Vælg, om du giver fuldmagt til en person eller et firma/organisation. (Denne guide tager udgangspunkt i, at du vælger "person").

2 Skriv CPR-nr. på den person, du giver fuldmagt til, hvis du kender det. Giver du i stedet fuldmagt til et firma/organisation, kan du skrive CVR-nr.

3 Du skal udfylde disse kontaktoplysninger om den, der får fuldmagt:

- Fornavn og efternavn
- Adresse
- Postnr.
- By
- Telefonnr.

4 Udfyld e-mail på den, der får fuldmagt, hvis du kender den.

5 Klik på "Næste".

Din klage

Mine kladder Log ud

Klage over sundhedsfaglig behandling

Hvem klager?
Dine kontaktoplysninger
Fuldmagt
Klage
Dialog
Modtager af kritik
Hvem har betalt for behandlingen?
Vedhæft dokumenter
Samtykke
Opsummering og indsend klagen
Kvittering

Klage

Felter markeret med * skal udfyldes

Behandlingssted 1 Vis/Skjul

Hvor fandt den behandling sted, som du ønsker at klage over? ⓘ
Du skal udfylde dette trin for hvert behandlingssted, du klager over. Vær opmærksom på, at vi kun tager stilling til det behandlingssted, som du skriver. Hvis du vil klage over mere end ét behandlingssted, kan du benytte knappen nederst på denne side.

Sted (fx. navn på sygehus, klinik, lægehus, vagtlæge) *
Du skal her oplyse, hvor den behandling, du klager over fandt sted – uanset om du klager over selve behandlingsstedet eller de sundhedspersoner, der behandlede dig

Sted (fx. navn på sygehus, klinik, lægehus, vagtlæge)

Adresse (skal oplyses ved klager over lægehus og klinik)
Du skal her oplyse adressen på den klinik, du klager over, da vi ikke har adgang til oplysninger om, hvor du er blevet behandlet eller hvem, der er din praktiserende læge.

Adresse (skal oplyses ved klager over lægehus og klinik)

Angiv den periode, du vil klage over
Hvornår begyndte den behandling, du vil klage over? Dag ▼ Måned* ▼ År* ▼
Hvornår sluttede den behandling, du vil klage over? Dag ▼ Måned ▼ År ▼

Hvilke fejl er der begået? *
Du skal her kort beskrive de fejl, du vil klage for dette behandlingssted. Fx at lægen ikke reagerede på symptomer på kræft, at lægen opererede det forkerte ben, at der ikke blev informeret om bivirkningerne ved medicinen, at plejepersonalet ikke forebyggede tryksår osv.

Hvornår opstod der mistanke om, at der var sket en fejlbehandling? ⓘ
Dato: Dag ▼ Måned* ▼ År* ▼

Hvorfor opstod der mistanke om, at der var sket en fejlbehandling? *
Hvordan opstod mistanken? Fx i forbindelse med en ny diagnose, en reoperation eller en lægesamtale.

Tilføj endnu et behandlingssted

Tilbage Næste ▶

Du skal nu udfylde oplysninger om selve klagen:

- 1 Oplys navn på behandlingsstedet, hvor det, du klager over, fandt sted.
- 2 Oplys adresse på behandlingsstedet.
- 3 Oplys den periode, din klage handler om (som minimum skal du oplyse måned og år).
- 4 Beskriv, hvilke(n) fejl, du klager over.
- 5 Oplys, hvornår der opstod mistanke om fejlbehandling.
- 6 Oplys, hvorfor der opstod mistanke om, at der var sket en fejlbehandling.
- 7 Hvis du klager over behandling på mere end et behandlingssted, kan du tilføje det ved at klikke på den blå boks. Du skal besvare samme seks spørgsmål for hvert nye behandlingssted, du tilføjer til klagen.
- 8 Klik på "Næste", hvis du ikke vil tilføje endnu et behandlingssted.

Dialog om din klage

Klage over sundhedsfaglig behandling

Mine kladder Log ud

Hvem klager?

Dine kontaktoplysninger

Fuldmagt

Klage

Dialog

Modtager af kritik

Hvem har betalt for behandlingen?

Vedhæft dokumenter

Samtykke **1**

Opsummering og indsend klagen

Kvittering

Dialog

Felter markeret med * skal udfyldes

Dialogen er et tilbud fra regionen, hvor du får mulighed for at tale med en repræsentant fra et behandlingssted eller en region om, hvad der er sket. Du giver samtidig sundhedspersonalet og behandlingsstedet mulighed for at lære af behandlingsforløbet.

Erfaring viser, at dialogsamtaler er med til at forbedre rutiner og behandlinger i sundhedsvæsenet.

Bemærk at det er regionen og ikke Styrelsen for Patientsikkerhed, der arrangerer og afholder dialogen.

Ønsker du en dialog om din klage? *

Ja, jeg ønsker en dialog forud for behandlingen af min klage.

Nej, jeg ønsker ikke en dialog om min klage.

1 Du skal vælge, om du ønsker at deltage i en dialog med regionen om din klage.

2 Klik på "Næste".

Tilbage Næste ▶ **2**

Hvem ønsker du skal have kritik?

Klage over sundhedsfaglig behandling

Mine kladder Log ud

Hvem klager?

Dine kontaktoplysninger

Fuldmagt

Klage

Dialog

Modtager af kritik

Hvem har betalt for behandlingen?

Vedhæft dokumenter

Samtykke

Opsummering og indsend klagen

Kvittering

Modtager af kritik

Felter markeret med * skal udfyldes

Hvem ønsker du skal have kritik?

Du skal vælge mellem to muligheder. Du kan enten vælge, at kritikken rettes mod selve behandlingsstedet, fx et hospital eller en lægeklinik, eller du kan vælge, at kritikken rettes imod den eller de sundhedspersoner, som foretog behandlingen. Du kan ikke vælge begge muligheder.

Dit valg har betydning for, hvem der træffer den endelige afgørelse af sagen. Valget er bindende og kan derfor ikke ændres.

Inden du vælger, hvem din klage skal føre til kritik af, bør du åbne mere information om de to forskellige valgmuligheder ved at klikke på 'i' ud for hver enkelt af dem.

Hvis du har svaret "ja tak" til dialog, kan du vente med at vælge, indtil dialogen er afholdt. Du er dog meget velkommen til at foretage et foreløbigt valg nu.

Jeg ønsker at klagen skal føre til kritik af: *

Et behandlingssted - sygehus, en klinik eller lignende **i**

En eller flere sundhedspersoner **i**

Tilbage **Næste ▶**

1

Du kan vælge, hvem du ønsker skal modtage kritik – enten behandlingsstedet eller en/flere sundhedspersoner

Inden du vælger, er det en god idé at læse informationen om dine valgmuligheder ved at klikke på de to **i**.

2

Klik på "Næste".

1

2

Hvem har betalt for behandlingen?

Mine kladder Log ud

Klage over sundhedsfaglig behandling

Hvem klager?

Dine kontaktoplysninger

Fuldmagt **1**

Klage

Dialog

Modtager af kritik

Hvem har betalt for behandlingen?

Vedhæft dokumenter

Samtykke

Opsummering og indsend klagen

Kvittering

Hvem har betalt for behandlingen?

Felter markeret med * skal udfyldes

Vælg mindst én mulighed **i** *

Det offentlige

Jeg har selv betalt

Jeg har selv betalt, men fik tilskud fra det offentlige

Sundhedsforsikring

Andet

Tilbage **2** Næste ▶

1 Du skal oplyse, hvem, der har betalt for den behandling, du klager over.

2 Klik på "Næste".

Vedhæft dokumenter

Mine kladder Log ud

Klage over sundhedsfaglig behandling

Hvem klager?
Dine kontaktoplysninger
Fuldmagt
Klage
Dialog
Modtager af kritik
Hvem har betalt for behandlingen?
Vedhæft dokumenter
Samtykke
Opsummering og indsend klagen
Kvittering

Vedhæft dokumenter

Felter markeret med * skal udfyldes

Tilføj evt. supplerende oplysninger fx journaler, uddybet klage eller lignende. Det er dog ikke nødvendigt for din klage. Vi kontakter dig, hvis vi har brug for yderligere.

Tilføj fil ⓘ

Passer indholdet af din fil med indholdet i din klage?

Vær opmærksom på, at vi kun behandler din klage over behandlingssteder, som du har udfyldt i trinnet "klage". Oplysninger beskrevet i en vedhæftet fil anses for baggrundsviden. Det betyder, at hvis du i trinnet "klage" har skrevet, at du ønsker at klage over et sygehus og i en vedhæftet fil fortæller om forhold i hjemmeplejen, vil din sag kun omhandle behandlingen på sygehuset.

Hvis du vil klage over flere behandlingssteder, skal du gå tilbage til trinnet "klage" og tilføje et behandlingssted.

Gå til trinnet "klage"

Tilbage Næste ▶

1

Hvis du vil supplere din klage med oplysninger i et dokument, kan du her tilføje dokumenter.

Vær dog opmærksom på, at vi kun behandler din klage over de behandlingssteder, som du har nævnt under trinnet "klage".

Du kan gå tilbage i skemaet, hvis du vil tilføje endnu et behandlingssted til din klage.

2

Klik på "Næste" for at gå videre.

Samtykke

Mine kladder Log ud

Klage over sundhedsfaglig behandling

Hvem klager?
Dine kontaktoplysninger
Fuldmagt
Klage
Dialog
Modtager af kritik
Hvem har betalt for behandlingen?
Vedhæft dokumenter
Samtykke
Opsummering og indsend klagen
Kvittering

Samtykke

Felter markeret med * skal udfyldes

CPR-nr. *

Fornavn Efternavn

Jeg er indforstået med, *

at Styrelsen for Patientsikkerhed har ret til at indhente de oplysninger fra læger, sygehuse, offentlige myndigheder med videre, der er nødvendige for at behandle sagen, jf. lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet. Jeg er også indforstået med, at styrelsen videregiver relevante oplysninger om klagen til involverede parter, myndigheder og sygehuse.

Tilbage Næste ▶

Du skal give dit samtykke til, at vi må indhente og videresende oplysninger, der er nødvendige for at behandle din klagesag.

Dit CPR-nr., fornavn og efternavn er automatisk udfyldt, fordi du er logget på med dit NemID.

1

1

Markér, at du giver dit samtykke.

2

2

Klik på "Næste".

Tjek oplysningerne i din klage og indsend den

Mine kladder Log ud

Klage over sundhedsfaglig behandling

- Hvem klager?
- Dine kontaktoplysninger
- Fuldmagt
- Klage
- Dialog
- Modtager af kritik
- Hvem har betalt for behandlingen?
- Vedhæft dokumenter
- Samtykke
- Opsummering og indsend klagen**
- Kvittering

Opsummering og indsend klagen

Tilbage Indsend

Her er en opsummering af de oplysninger, du har indtastet i din klage. Du skal se alle oplysningerne igennem og kontrollere, at de er rigtige.

Hvis du vil rette i oplysningerne, skal du trykke på knappen "Tilbage", indtil du kommer til det sted i klageskemaet, hvor du vil rette. Herefter retter du oplysningerne og trykker på knappen "Næste", indtil du er tilbage på opsummeringssiden.

Når du kan se på opsummeringssiden, at alle oplysningerne er korrekte, skal du trykke på knappen "Indsend" for endeligt at afsende klagen. Herefter vil du modtage en kvittering.

Du er nu igennem klageskemaet og har udfyldt alle nødvendige oplysninger.

På siden får du en opsummering af de oplysninger, du har givet i klageskemaet. (Det er ikke vist her i guiden.)

Du kan derfor kontrollere, at oplysningerne er rigtige, inden du sender klagen til os.

For at sende klagen, skal du klikke på "Indsend".

Kvittering – du kan printe eller gemme din klage

The screenshot shows a web interface for a complaint confirmation. At the top right, there are buttons for 'Mine kladder' and 'Log ud'. Below this, the word 'Kvittering' is followed by a yellow circle with the number '1'. Underneath are two buttons: 'Print klagen' and 'Gem klagen som PDF'. The main text of the page includes: 'Din klage er modtaget i Patientklagecentret i Styrelsen for Patientsikkerhed.', 'Du vil få en kvittering sendt til din e-mailadresse.', 'Vi skriver snart til dig' (with a sub-paragraph about creating a case), 'Vi undersøger herefter, om du har indtastet alle de oplysninger, vi har brug for.', 'Vi skriver til dig inden for en måned og forklarer, hvordan sagsbehandlingen i din sag vil foregå.', 'Hvis du har spørgsmål' (with contact info), and 'Vil du indgive flere klager?'. At the bottom left, there is a button 'Til oversigt over klagemuligheder' with a yellow circle and the number '2' next to it. Two yellow arrows point from the text on the right to the '1' and '2' circles.

Mine kladder Log ud

Kvittering 1

Print klagen Gem klagen som PDF

Din klage er modtaget i Patientklagecentret i Styrelsen for Patientsikkerhed.

Du vil få en kvittering sendt til din e-mailadresse.

Vi skriver snart til dig
Vi opretter hurtigst muligt en sag vedrørende din klage, som får et sagsnummer.

Vi undersøger herefter, om du har indtastet alle de oplysninger, vi har brug for. Hvis vi har brug for flere oplysninger, kontakter vi dig.

Vi skriver til dig inden for en måned og forklarer, hvordan sagsbehandlingen i din sag vil foregå. Vær opmærksom på, at dette brev og alle efterfølgende breve bliver sendt til din Digitale Post. Læs mere herom i kvitteringsmailen.

Hvis du har spørgsmål
Har du spørgsmål til behandlingen af din sag, er du velkommen til at kontakte os på e-mail pob@patientombuddet.dk eller telefonnummer 72 28 67 65. Når du henvender dig, skal du oplyse personnummer, indtil du har fået et sagsnummer. Så kan vi hurtigt finde frem til din sag.

Vil du indgive flere klager?
I Patientklagecentret i Styrelsen for Patientsikkerhed behandler vi klager over sundhedsfaglig behandling, klager og ankesager over brud på patientrettigheder og betjener Det Psykiatriske Ankenævn. Hvis du ønsker at indgive flere klager til os, kan du komme til oversigten ved at klikke her.

Til oversigt over klagemuligheder 2

Patientklagecentret i Styrelsen for Patientsikkerhed har nu fået din klage. Hvis vi har spørgsmål, kontakter vi dig.

En kvittering er samtidig sendt til dig på den e-mail, du har oplyst i klageskemaet.

1 Selve klagen er ikke sendt til din e-mail. Hvis du derfor selv vil have en kopi, kan du her enten printe din klage eller gemme den som PDF.

2 Hvis du vil klage over andet end sundhedsfaglig behandling – fx brud på patientrettigheder eller over en afgørelse om behandling med tvang, kan du finde frem til rette klageskema, ved at klikke på "Til oversigt over klagemuligheder".