

# SUNDHEDSVÆSENETS PATIENTKLAGENÆVN

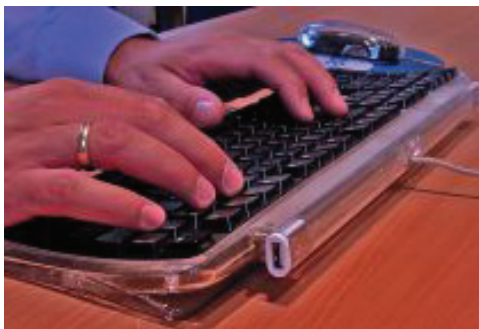
## Vejledning om klagemuligheder

Hvis De vil klage over sundhedsvæsenet, kan De rette henvendelse til forskellige myndigheder m.v.

Denne pjece er en vejledning om klagemuligheder.

En gennemgang af sagsbehandlingen i Patientklagenævnet finder De i pjecen "Sådan behandles en klage".

# Vil De klage over sundhedsvæsenet?



## Vejledning om klagemuligheder

Hvis De vil klage over sundhedsvæsenet, kan De rette henvendelse til det lokale patientkontor eller direkte til klagemyndigheden. Alle regioner har oprettet patientkontorer til forenkling af adgangen til klage- og erstatningssystemet. Til patientkontorerne er tilknyttet patientvejledere, som rådgiver og vejleder om udformning af klager mv. Patientkontorerne vil endvidere kunne vejlede om patientrettigheder mere bredt.

## Vil De klage over faglig virksomhed?

Klage over faglig virksomhed behandles af Sundhedsvæsenets Patientklagenævn:

Sundhedsvæsenets Patientklagenævn  
Frederiksborggade 15  
1360 København K  
Tlf.: 33 38 95 00  
Fax.: 33 38 95 99  
Email: [pkn@pkn.dk](mailto:pkn@pkn.dk)

Patientklagenævnet kan tage stilling til, om der er grundlag for at kritisere den faglige behandling, som er udøvet af de sundhedspersoner, der klages over. Ved faglig virksomhed forstås det arbejde, som udføres af forskelligt sundhedspersonale. Det kan for eksempel være

- undersøgelse
- behandling
- pleje
- information og samtykke
- udfærdigelse af erklæringer
- brud på tavshedspligten
- klager over afgørelser om aktindsigt i helbredsoplysninger.

Ved afgørelsen af, om der er grundlag for kritik, vurderer nævnet, om de enkelte sundhedspersoner har handlet under normen for almindelig anerkendt faglig standard. Nævnet tager således ikke stilling til, om patienten har modtaget den bedst mulige behandling. Patientklagenævnet er en selvstændig og uvildig forvaltningsmyndighed. Nævnet er ved sine afgørelser uafhængig af de myndigheder, der har ansvaret for sundhedsvæsenets drift, og er uafhængig af fagpolitiske interesser. Når nævnet træffer afgørelser, deltager to lægmænd, som repræsenterer henholdsvis sundhedsvæsenets brugere og sygehusejerne, og to fagligt uddannede sundhedspersoner. Nævnet har en dommer som formand.



## Hvem kan klage til Patientklagenævnet?

Den person, der er blevet behandlet m.v., kan selv klage, men kan også ved fuldmagt lade sig repræsentere af en anden person eller forening eller af en advokat. For børn kan forældremyndighedsindehaveren klage. Dog kan børn, der er fyldt 15 år, normalt selv klage. Er den klageberettigede død, kan de nærmeste pårørende, f.eks. afdødes ægtefælle, forældre eller børn, normalt klage på afdødes vegne.

## Hvordan rejses en klagesag?

Klager over faglig virksomhed sendes til Patientklagenævnet. De kan også sende klagen til Embedslægerne i Deres region eller til det lokale patientkontor. Her kan De også få hjælp til at formulere klagen. På nævnets hjemmeside [www.pkn.dk](http://www.pkn.dk) kan De udfylde og udskrive et klageskema, som De herefter kan sende til nævnet. Det kan gøre det lettere for Dem at udforme klagen. De kan endvidere ringe efter et klageskema hos Patientklagenævnet eller Embedslægerne. De er velkommen til først at rette henvendelse til Patientklagenævnet enten skriftligt eller telefonisk.



## Er der en frist for at klage til Patientklagenævnet?

Klagen skal være indsendt inden 2 år efter det tidspunkt, hvor De første gang fik mistanke om, eller burde have fået mistanke om, at De kan have modtaget en forkert behandling, dog senest 5 år efter den dag, hvor klageforholdet har fundet sted. I sjældne tilfælde kan Patientklagenævnet se bort fra den 2-årige forældelsesfrist, hvis ganske særlige grunde taler for det.

---

## Vil De klage over serviceniveau?

Klager over serviceniveau som f.eks. ventetid, sundhedspersoners opførsel, afslag på frit sygehusvalg, lokaleforhold eller mad og rengøring behandles af Deres region. Hvis De vil klage, kan De sende Deres klage til det lokale patientkontor. De kan også rette henvendelse til regionen, som vil oplyse Dem om, hvor De skal sende Deres klage hen.



---

## Vil De klage over en privatpraktiserende tandlæge?

Klager over privatpraktiserende tandlæger sendes til regionen. Det er det lokale tandlægenævn, der træffer afgørelse.

---

## Vil De klage over en psykolog uden for sundhedsvæsenet?

Klager over psykologer uden for sundhedsvæsenet behandles af:

Psykolognævnet  
Holmens Kanal 22  
1060 København K  
tlf. 33 92 45 23

## Vil De søge erstatning?

Anmeldelse om erstatning behandles af:

Patientforsikringen  
Nytov 5  
1450 København K  
tlf. 33 12 43 43  
Email: pf@patientforsikringen.dk

Patientforsikringen behandler erstatningskrav for skader, som De er blevet påført i forbindelse med undersøgelser og behandling på sygehus, hos praktiserende sundhedspersoner og i de kommunale sundhedsordninger mv. Det er ikke en betingelse for at opnå erstatning, at De også har klaget til Patientklagenævnet.



---

## Vil De klage over tvang i psykiatrien?

Klager over tvang i psykiatrien behandles af de lokale psykiatriske patientklagenævn, som er oprettet ved hver statsforvaltning. De kan klage over tvangsindlæggelse, tvangstilbageholdelse, tilbageførsel, tvangsbehandling, tvangsfiksering, anvendelse af fysisk magt, beskyttelsesfiksering, anvendelse af personlige alarm- og pejlesystemer og særlige dørlåse, personlig skærmning, der uafbrudt varer mere end 24 timer, aflåsning af døre i afdelingen samt aflåsning af patientstue på Sikringsafdelingen. Ønsker De at klage over en afgørelse, der er truffet af et lokalt psykiatrisk patientklagenævn, kan De rette Deres klage til det lokale patientklagenævn, som vil sørge for at klagen sendes til rette myndighed.



## Vil De klage over en administrativ afgørelse?

Patientklagenævnet behandler klager over visse administrative afgørelser truffet af kommuner, regioner og Søfartsstyrelsen:

- Udstedelse af sundhedskort
- Indplacering i sikringsgruppe 1 og 2 og overførsel til gruppe 1-sikring
- Anmeldelse om lægevalg
- Vederlagsfri behandling hos fysioterapeut efter lægehenviisning
- Begravelseshjælp
- Befordring og befordringsgodtgørelse til behandling og undersøgelse
- Udbetaling af kontanttilskud efter sundhedslovens § 228
- Tilskud til behandling i praksissektoren
- Vilkår for ret til sygehusbehandling, herunder behandlingsredskaber
- Ernæringspræparater
- Tilskud til sundhedsydelse i et andet EU/EØS-land
- Kørselsgodtgørelse til læger
- Søfartsstyrelsens afgørelser efter sundhedslovens § 161

De skal aflevere klagen til den myndighed, der har truffet afgørelsen (kommunen, regionen eller Søfartsstyrelsen). Fristen for at klage er 4 uger fra den dag, hvor De har modtaget afgørelsen. Hvis myndigheden ikke kan give Dem helt eller delvist medhold, sender myndigheden klagen til Patientklagenævnet, som herefter tager stilling til myndighedens afgørelse.

Hvis De vil klage over andre administrative afgørelser, end dem som er anført ovenfor, skal de søge vejledning om klagemulighed hos den myndighed, som har truffet afgørelsen.

---



**Sundhedsvæsenets Patientklagenævn**  
**Frederiksborggade 15, 2.sal**  
**1360 København K**  
**Tlf (man-fre 10-14): 33 38 95 00**  
**Fax: 33 38 95 99**  
**E-mail: [pkn@pkn.dk](mailto:pkn@pkn.dk)**