

## Klagevejledning

**Under et behandlingsforløb på Skovhus Privathospital vil vi gøre vores bedste for at imødekomme de forventninger og krav, der er til et behandlingsforløb hos os. Skulle der mod forventning opstå forhold, der under behandlingen på Skovhus Privathospital ikke lever op til forventningerne, kan du klage.**

Hvis du har oplevet noget på Skovhus Privathospital, som ikke lever op til de forventninger, du har til dit eget eller en pårørendes behandlingsforløb, opfordrer vi dig og/eller en pårørende til først at rette henvendelse til den sundhedsfaglige kontaktperson hos os – eller alternativt en anden medarbejder på Skovhus Privathospital, hvis din klage omhandler kontaktpersonen. Vi vil meget gerne rette op på fejl og mangler med det samme og i samarbejde med dig. [Kontakt os her](#).

Skovhus Privathospitals personale kan også hjælpe dig i gang med nedenstående muligheder, alternativt kan du kontakte en uafhængig patientvejleder her; [Hjælp fra patientvejledere \(borger.dk\)](#)

Hvis du har klagepunkter, som vi ikke kan håndtere, findes der forskellige muligheder.

Du kan;

1. Indberette en utilsigtet hændelse
2. Klage over et behandlingsforløb
3. Klage med erstatningskrav

En **utilsigtet hændelse** er en situation, hvor noget ikke går, som det skulle have gjort, og hvor en patient er kommet til skade eller har været i risiko for at komme til skade på grund af hændelsen. Den kaldes utilsigtet, fordi det ikke var hensigten, at det skulle ske. En rettesnor for at genkende en utilsigtet hændelse er tanken eller følelsen af, at 'dette må ikke ske igen'. Når du rapporterer, hjælper du sundhedsvæsenet med:

- at lære af hændelsen
- at forebygge, at det sker igen.

En utilsigtet hændelse kan for eksempel være, hvis du:

- får en for stor dosis medicin, fordi der er sket en regnefejl
- får en infektion, mens du er indlagt
- Får forsinket behandling, fordi blodprøverne er blevet væk
- ikke får besøg af hjemmeplejen, fordi der er sket misforståelser mellem sygehus og hjemmepleje.

Her finder du information og indberetningssystem til utilsigtede hændelser: [Rapportér utilsigtet hændelse - sundhed.dk](#)



Du kan også **klage over et behandlingsforløb og klage med erstatningskrav**: Her finder du information og indberetningsystem til klager: [Klag over sundhedsfaglig behandling \(borger.dk\)](#)  
Sundhedsfaglig behandling er bl.a.:

- undersøgelse, diagnose og behandling
- information om og samtykke til behandling
- journalføring
- sundhedspersoners tavshedspligt
- lægeerklæringer
- psykiatrisk behandling, du har samtykket til

Vær opmærksom på tidsfrister.

(Kilde til ovenstående info: [www.sundhed.dk](http://www.sundhed.dk) og [www.borger.dk](http://www.borger.dk) )