

Du kan klage over serviceniveauet, hvis klagen drejer sig om:

Sundhedsvæsenets service, herunder:

- Personalets opførsel
- Lokaleforhold
- Konsultationens åbningstider
- Ventetider

Hvortil skal jeg sende klagen?

Serviceklager sendes til:

Sundhedsledelsen
Postboks 1001
3900 Nuuk
Telefon: 34 40 00 - Telefax: 34 43 33
Mail: sundhedsledelsen@peqqik.gl

Dialog: din mulighed for at blive hørt

Inden du klager, bør du overveje, om du ønsker at drøfte sagen med personalet på det sted, hvor hændelsen har fundet sted. Du har ret til at fremlægge dine oplevelser under en personlig samtale med personalet eller den stedlige leder.

Dette vil ofte være en hurtig og effektiv måde for at få en forklaring på hændelsen. Personalet vil være glade for en lejlighed til at fremlægge deres syn på sagen og rette op på mulige misforståelser.

Dialogen vil ofte foregå med den lokale leder på behandlingsstedet, og det giver dig en god mulighed for at tale om, hvordan du oplevede din behandling. Du har måske nogle uafklarede spørgsmål, du godt vil stille. Det kan også være, at du har brug for at høre dem forklare, hvorfor de handlede, som de gjorde.

For mange patienter er dialogen med til at sætte punktum for en ubehagelig oplevelse.

Hvis du siger ja til en dialog, betyder det ikke, at du samtidig siger nej til at klage. Hvis du efter dialogen stadig ønsker at klage, har du ret til det. En dialog vil aldrig påvirke udfaldet af din eventuelle efterfølgende klage

Hvornår skal jeg indbringe klagen?

Du bør indgive klagen hurtigst muligt efter, at hændelsen er sket.

Dette er vigtigt for at sikre, at klagen kan undersøges grundigt. Hvis en hændelse ligger langt tilbage i tiden, kan det involverede personale have svært ved at huske episoden eller have skiftet arbejdsplads, og det kan derfor være vanskeligt at følge op på klagen.

Hvad skal klagen indeholde?

For at din klage kan behandles, er det nødvendigt med følgende oplysninger:

- Dit navn og adresse, og cpr.-nummer.
- Telefonnummer og/eller e-mail.
- En beskrivelse af, hvad du ønsker at klage over.
- Hvor og hvornår hændelsen har fundet sted.

Hvis du kan huske navnene på det involverede personale, er dette en stor hjælp til klarlægning af forløbet.

Kan jeg klage på en andens vegne?

Forældre kan klage på vegne af deres børn, hvis disse er under 18 år. Værger kan klage på vegne af personen, de er beskikket for. Hvis du vil klage på en andens vegne, skal du vedlægge en underskrevet fuldmagt. Dette gælder også, hvis der er tale om nære pårørende, der fortsat er i live, f.eks. forældre, voksne børn, ægtefælle eller samlever.

Dette skyldes, at en klagesag ofte vedrører personlige og fortrolige forhold, som sundhedsvæsenet ikke må udtale sig om uden vedkommendes samtykke.

Andre klagemuligheder

Mener du, at du har været udsat for fejl i den sundhedsfaglige behandling, du har modtaget i sundhedsvæsenet, har du mulighed for at indgive en klage til Landslægeembedet.

Sundhedsfaglig behandling dækker blandt andet over: undersøgelse, diagnose og behandling, information om og samtykke til behandling, journalføring, sundhedspersoners tavshedspligt og lægeerklæringer.

For mere information se klagevejledning om patientklager: *"Sådan klager du over den sundhedsfaglige behandling."*



Sådan klager du over serviceniveauet i sundhedsvæsenet

