

Notat: Håndtering af klager i fysioterapiklinikker med ydernummer

1. Hvad bør klinikken gøre?

- Lyt til patienten og kommunikér roligt og neutralt.
- Oplys om de officielle muligheder for klage og vejledning.
- Undlad selv at tage stilling til, om klagen er berettiget.

2. Hvor skal patienten henvises?

- Klage over behandling eller forløb: henvis til den regionale patientvejledning.
- Mistanke om skade efter behandling: oplys om muligheden for at søge erstatning hos Patienterstatningen.
- Formelle klager: henvis til de officielle digitale klageveje.

3. Hvad bør klinikken være opmærksom på?

- Kommunikation skal være faglig, klar og neutral.
- Klinikken bør ikke love patienten et bestemt udfald.
- Klinikken bør ikke afvise patienten uklart eller uformelt.
- Hvis et behandlingsforløb ændres eller justeres, bør kommunikationen tage udgangspunkt i faglige forhold.

4. Kort huskeregel

Klinikken skal ikke afgøre klagen. Klinikken skal hjælpe patienten til den rigtige klagevej.

5. Nyttige henvisninger

- [Regional patientvejledning: hjælp til at forstå rettigheder og finde den rette klagevej.](#)
- [Patienterstatningen: hvis patienten mener at have lidt skade efter behandling.](#)
- [Officiel digital klageadgang: hvis patienten ønsker at indgive en formel klage.](#)