

Hvis der er sket noget

- der ikke skulle være sket ...

At være i kontakt med sundhedsvæsenet (hospital, ambulance, plejehjem eller hjemmepleje, hos den praktiserende læge eller andre steder, hvor du modtager pleje eller behandling) kan sommetider være svært. Der er mange forskellige mennesker, man skal tale med og mange ting, der skal fungere sammen. Der er også noget, der kan gå galt. Vi ved godt, at der sker større eller mindre ting, der ikke skulle være sket.

Vi vil gerne undgå, at disse ting sker igen, og det kan vi ikke gøre alene. Vi kan ikke lære af vores fejl, hvis vi ikke får at vide, hvad der er gået galt og hvordan.

Som patient eller pårørende har du tre muligheder, hvis du oplever, at der er sket noget ved dit møde med sundhedsvæsenet, som ikke skulle være sket:

- Du kan rapportere en utilsigtet hændelse.
- Du kan klage.
- Du kan søge erstatning.

Utilsigtet hændelse

Hvis du har oplevet en situation, du ikke synes, der skulle være sket, kan du rapportere det på hjemmesiden www.stps.dk. Systemet med rapportering af disse situationer er sat i værk, for at vi kan lære af vores fejl.

Når du rapporterer en situation, bliver din rapport sendt til det sted, hvor situationen skete: hospital, ambulance, plejehjem eller hjemmepleje, hos den praktiserende læge eller andre steder. I det øjeblik, du taster 'Indsend', dukker din rapport op i indbakken hos en medarbejder, der er ansat specielt til at tage sig af netop dette. Du kan selv vælge om du vil være anonym eller oplyse dit navn. Rapporten skal være færdigbehandlet inden for 90 dage. Resultatet af en rapport vil normalt være, at afdelingen eller klinikken overvejer, hvad de selv kan gøre for at undgå, at noget lignende sker igen. Se nærmere på www.stps.dk.

Eksempel på rapportering

Min far på 81 blev indlagt for noget med vandet. Han var ellers rask og rørig, men om natten efter at han var blevet opereret, stod han op for at gå på toilettet. Han faldt ude på badeværelset og slog sig rigtig grimt. Jeg skrev sådan en "utilsigtet hændelse" på nettet.

Resultat af rapportering

Efter jeg havde fortalt om det der skete, fik jeg at vide, at personalet på afdelingen havde lavet regler om, at patienter, der lige var blevet opereret, ikke må gå på toilettet alene, men skal kalde på en sygeplejerske.

Klage

Du kan klage over den behandling, du har modtaget. Det gælder hele forløbet: undersøgelse, diagnose, behandling og efterbehandling, pleje og omsorg osv. Du kan også klage, hvis du mener, at dine rettigheder som patient er overtrådt, fx hvis du ikke er kommet til inden for de tidsrammer, der gælder, eller lignende.

Når du klager, får du vurderet, om der har været svigt i behandlingen, eller om dine rettigheder som patient ikke er blevet efterlevet. Hvis det er tilfældet, får du en anerkendelse af det.

Det tager i gennemsnit mellem 5 og 14 måneder at få afgjort en klagesag, afhængigt af hvilken type klage det er.

Se nærmere på www.stps.dk

Erstatning

Hvis du er kommet til skade i forbindelse med din behandling, kan du søge erstatning. Der er særlige regler for, hvornår man har ret til erstatning.

Det tager i gennemsnit ca. 7 måneder at få afgjort en erstatningssag

Se nærmere på www.patienterstatningen.dk.

Du kan vælge frit mellem alle tre muligheder. Du kan bruge dem alle sammen eller kun den eller dem, som passer dig bedst.

Hvis du vil vide mere

Du kan altid henvende dig til dit regionale patientkontor, hvis du vil have hjælp eller vide mere. I Region Midtjylland er adressen **www.patientkontoret.rm.dk** eller telefon 78 41 04 44.

Region Midtjylland

Patientkontoret
Skottenborg 26
8800 Viborg
Telefon: 78 41 04 44
E-mail: patientkontoret@rm.dk

Styrelsen for Patientsikkerhed

Finsensvej 15
2000 Frederiksberg
Telefon: 72 28 66 00
E-mail: pob@patientombuddet.dk

Patienterstatningen

København

Kalvebod Brygge 45, 4. sal
1560 København V
Telefon: 33 12 43 43
Email: pebl@patienterstatningen.dk

Odense

Skulkenborg 2
5000 Odense C
Telefon: 33 12 43 43
Email: pebl@patienterstatningen.dk

4. udgave, 2017