

DINE MULIGHEDER, HVIS NOGET ER GÅET GALT

**Hvis noget
er gået galt**

**Utilsigtet
hændelse**

Erstatning

Dialog

Klage



VIBORG
KOMMUNE

Hver eneste dag er mange mennesker i kontakt med Sundhedsvæsenet.

Viborg Kommune hjælper dig som borger med opgaver i forbindelse med undersøgelse og behandling. For langt de fleste går det godt. Men indimellem går det galt, og i de situationer vil vi rigtig gerne i dialog med dig, så vi kan lære af det.

Går noget galt, har du flere muligheder, og du kan benytte flere af dem samtidig:

- Rapportér en utilsigtet hændelse
- Indgiv en klage
- Søg erstatning

Vær opmærksom på, at der er forskellige frister i forhold til de forskellige muligheder. Se nærmere på de angivne hjemmesider.

Utilsigtet hændelse

Når noget går galt i sundhedsvæsenet, taler man om en utilsigtet hændelse. Hvis du har været ude for en utilsigtet hændelse, som har haft betydning for din eller din pårørendes behandling eller pleje, vil vi gerne vide det, så vi kan lære af det.



Hvis noget er gået galt

At du eller din pårørende rapporterer en utilsigtet hændelse betyder, at vi kan lære af hændelsen både kommunalt, regionalt og nationalt. Alle utilsigtede hændelser gennemgås der, hvor de er sket. Her tager man stilling til, hvad der er sket, og hvad der skal gøres for at forebygge, at noget lignende sker igen.

Du kan rapportere, se og læse mere og finde eksempler på utilsigtede hændelser her:

<https://stps.dk/da/laering/utilsigtede-haendelser/>

Klage

Du kan klage over den sundhedsfaglige behandling, som du modtager fra Viborg Kommune. Du kan modtage sundhedsfaglig behandling flere steder, f.eks.:

- Når du bor og modtager hjælp i et botilbud eller på et plejecenter
- Når du modtager hjælp i dit eget hjem fra hjemmepleje, sygepleje eller bostøtte
- Når du modtager forebyggende og sundhedsfremmende vejledning fra Sundhedsplejen
- Når du modtager genoptræning på et center eller i eget hjem
- Når du modtager forebyggende og behandelende tandpleje

Du har mulighed for at kunne indgive en klage over en sundhedsfaglig behandling, der påfører dig en skade, og i nogle tilfælde også blive tilkendt en erstatning.

Du kan klage til Styrelsen for Patientklager. Din klage kan vedrøre behandlingsstedet. Du kan også vælge at klage over en bestemt sundhedsperson, hvad enten der er tale om en autoriseret eller de fleste ikke-autoriserede medarbejdergrupper.

Klagen kan vedrøre en lang række forhold, herunder f.eks.:

- Væske/ernæring
- Medicinhåndtering
- Tilsyn/observation
- Sårpleje
- Personlig hygiejne/kateterpleje/bleskift
- Kontakt til lægen
- Håndtering af fald
- Borgers selvbestemmelsesret
- At være efterladt i sengen/stolen
- Håndtering af låst dør
- Nødkald
- Journalføring

Du kan kun klage over forhold, der ligger maksimalt fem år tilbage fra den dag, du indsender klagen digitalt til Styrelsen for Patientklager. Dog afkortes klagefristen til kun to år, hvis du har haft kendskab til – eller burde have haft kendskab til – at der var sket en fejlbehandling.

Læs mere på: www.stpk.dk

Erstatning

Som patient eller pårørende har du i visse tilfælde ret til erstatning for skader opstået ved undersøgelse og behandling i sundhedsvæsenet. Ønsker du at søge om erstatning, skal du anmelde din skade til Patienterstatningen.

Læs mere på: www.patienterstatningen.dk



Klage

Erstatning

Dialog

Udtilsigtet
hændelse



VIBORG
KOMMUNE