

# Din stemme – Klagemuligheder



  
SCLEROSE  
HOSPITALERNE

## **Vores filosofi:**

Vi vil gerne have tilbagemeldinger af enhver art og i enhver form: mundtligt eller skriftligt. Vi vil også gerne have dem, mens vi stadig kan gøre noget ved dem, det vil sige mens du er indlagt. Du kan til enhver tid tale med din kontaktperson eller få en aftale med en af hospitalets ledere.

Hvis der er noget du er utilfreds med eller ønsker ændret: sig det til os, så vi kan gøre noget ved det –  
Hvis du er tilfreds: Sig det til alle du kender og møder.

## **Din stemme - Klagemuligheder**

Personen i centrum. Det er det overordnede tema for Sclerosehospitalerne.

Det betyder, at du er den vigtigste del af en indlæggelse på enten Haslev eller Ry Sclerosehospital. Det betyder også, at din stemme er vigtig.

- Hvilke forventninger har du inden indlæggelsen?
- Hvordan har du det under din indlæggelse?
- Bevæger du dig frem mod de opstillede mål som ønsket og forventet?
- Hvilke tanker gør du dig efter forløbet, hvor det du har lært skal ind i hverdagen?

Vi er meget interesseret i, hvordan du oplever det at gennemføre et forløb på et af Sclerosehospitalerne. Både de positive og de negative oplevelser.

Her kan du læse mere om, hvordan du bruger din stemme, og hvordan du kan få indflydelse på Sclerosehospitalerne. Du kan også se, hvordan du kan klage over noget, hvis det skulle blive nødvendigt.

## **Klagemuligheder**

Hvis du ønsker at klage, kan du gøre det ved henvendelse til din kontaktperson eller en leder, eller du kan beskrive din utilfredshed og aflevere et brev eller sende en mail til:

Haslev: [haslev@sclerosehospital.dk](mailto:haslev@sclerosehospital.dk)

Ry: [ry@sclerosehospital.dk](mailto:ry@sclerosehospital.dk)

Hospitalsdirektøren vil så vurdere, om klagen umiddelbart kan besvares, eller om der skal iværksættes en udredning.

Hvis klagen handler om bestemte forhold i patientens individuelle forløb, så vil de involverede blive bedt om at udrede og evaluere forløbet. Resultatet af denne udredning sammenfattes skriftligt og sendes til klageren.

### **Klager og Brugerrådet**

Du har også mulighed for at udtrykke din utilfredshed overfor Brugerrådet. Du kan rette henvendelse til Brugerrådsformanden, som vil vurdere, om han/hun umiddelbart kan besvare klagen, eller om han/hun overgiver klagen til Hospitalsdirektøren for nærmere udredning og besvarelse. Hvis klagen handler om et eller flere bestemte forhold i dit individuelle rehabiliterings-forløb, så vil Brugerrådsformanden overgive klagen til Hospitalsdirektøren, da Brugerrådet ikke behandler individuelle personsager.

En tilsvarende fremgangsmåde følges, hvis en patient klager til Hospitalsbestyrelsen eller Scleroseforeningen.

### **Hvem kender til klager?**

Klagesager registreres uden navns nævnelse. Bestyrelse og Brugerråd orienteres skriftligt om klagesager i forbindelse med deres møder. Orienteringen indeholder en kort beskrivelse af klagen, og hvordan klagen er blevet behandlet og besvaret.

Denne fremgangsmåde giver Bestyrelse og Brugerråd mulighed for at evaluere Hospitalets tilbud og håndteringen af klagesager.

Bestyrelse og Brugerråd behandler dog ikke personsager og har tavshedspligt, hvis de har kendskab til navnet på klageren.

## **Du har også mulighed for at klage til Patientombuddet**

Patientombuddet fungerer som én samlet indgang for patienter, som ønsker at klage over den faglige behandling i det danske sundhedsvæsen.

Klageskema findes på [www.patientombuddet.dk](http://www.patientombuddet.dk) og sendes til:

Patientombuddet

Finsensvej 15, 2000 Frederiksberg

Tlf.: 72 28 66 00

Er du kommet til skade som følge af behandling eller undersøgelse, skal du henvende dig til Patientforsikringen.

Skema findes på [www.patientforsikringen.dk](http://www.patientforsikringen.dk)

Mange klager til Patientombuddet skyldes kommunikationsproblemer. Vi vil derfor gerne understrege, at den bedste måde at løse eventuelle problemer er gennem direkte kontakt til og dialog med Sclerosehospitalet. Og helst, mens vi kan gøre noget ved dit problem, det vil sige, mens du er indlagt.

### **Utilsigtede hændelser**

Patienter og pårørende kan selv rapportere det til "Dansk Patientsikkerhedsdatabase" (DPSD), hvis de har været udsat for en utilsigtet hændelse.

Se [www.patientombuddet.dk](http://www.patientombuddet.dk)