

## Patienttilfredshedsundersøgelser

Med jævne mellemrum vil nye patienter blive bedt om at deltage i en tilfredshedsundersøgelse som bedømmer den modtagne service fra både sekretærer og behandlere.

Der er foretaget patienttilfredshedsundersøgelse i oktober 2018 med meget høj patienttilfredshed målt på service, rengøring, telefonisk kontakt, information, behandling, ventetid mfl.

Denne praksis hjælper os til – konstant – at forbedre patienternes oplevelse, når de besøger os.

## Kurser

Klinikkens personale deltager løbende i efteruddannelseskurser, der sigter efter at opdatere eksisterende viden og færdigheder samt lære nye undersøgelses- og behandlingsteknikker.

## Aktindsigt

Du har altid mulighed for at få en kopi af din journal.

Hvis du f.eks. går hos en behandler et andet sted, der har brug for at vide, hvad du bliver behandlet for hos os, eller hvis du ønsker, at din læge skal vide besked, kan vi også sende din journal elektronisk til ham eller hende.

## Utilsigtede hændelser

For at højne læringsniveauet i sundhedsvæsenet skal alt sundhedspersonale, herunder vores behandlere indberette utilsigtede hændelser. Patienter og deres pårørende kan også indberette.

Ved utilsigtede hændelser forstås "på forhånd kendte og ukendte hændelser og fejl, som ikke skyldtes patientens sygdom, og som enten er skadevoldende eller kunne have været skadevoldende. En utilsigtet hændelse omfatter en begivenhed, der forekommer i forbindelse med sundhedsfaglig virksomhed."

Man kan både rapportere de utilsigtede hændelser, som man selv er impliceret i og hændelser, som man bliver opmærksom på hos andre.

Du kan læse mere på <https://stps.dk/da/rapporter-en-utilsigtet-haendelse/>

## Klage over behandling m.m.

Patientklager sorterer under Styrelsen for Patientsikkerhed

Du kan klage over den sundhedsfaglige behandling, du har fået. Herunder undersøgelse, diagnose og behandling samt information om og samtykke til behandling, journalføring og vores omgang med tavshedspligt. Desuden kan du klage over, hvis du ikke føler, at vi giver dig passende aktindsigt i din journal.

På Styrelsens hjemmeside <https:stpk.dk/da/behandling/klag-over-sundhedsfaglig-behandling/> kan du i detaljer læse om, hvad du kan klage over, og hvordan du gør det.

I hovedtræk har du to valgmuligheder. Enten vælge at få sagen afgjort af Styrelsen for Patientsikkerhed, hvis du vil klage over behandlingsstedet, eller at vælge at få sagen afgjort af Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn, hvis du klager over en eller flere konkrete sundhedspersoner.

## **Erstatning**

Styrelsen for Patientsikkerhed kan ikke behandle en ansøgning om at få erstatning for din behandling. Er du kommet til skade i forbindelse med en behandling eller en undersøgelse, og ønsker du at søge om erstatning, skal du henvende dig til Patienterstatningen. Du kan læse mere på [Patienterstatningen.dk](https://patienterstatningen.dk).