

REGIONERNES AKUTLÆGEHELIKOPTER



Hjælp os med at blive bedre

– Dine klage- og erstatningsmuligheder som patient og pårørende.

Selvom vi gør vores bedste, ved vi godt, at der nogle gange sker større eller mindre ting, der ikke burde være sket.

Vi vil gerne lære af vores fejl og sikre os, at det, der skete for dig eller dine nærmeste, ikke sker for andre. Vi kan ikke lære af vores fejl, hvis vi ikke får at vide, hvad der er sket og hvad der er gået galt. Derfor er det en stor hjælp, hvis du fortæller os det.

Som patient eller pårørende har du tre muligheder, hvis der er sket noget, du ikke mener, burde være sket i kontakten med regionernes akutlægehelikopter. Du kan frit vælge mellem alle tre muligheder eller bruge den/dem, der passer til dig.



1. Utilsigtet hændelse

Oplever du en hændelse, du ikke synes, skulle være sket, kan du rapportere den på hjemmesiden www.stps.dk. Vi bruger rapporteringen til at lære af vores fejl.

Rapporterer du en hændelse, sendes din rapport til os. Her vil en medarbejder, der er ansat specielt til at behandle utilsigtede hændelser, modtage rapporten. Din rapport giver os mulighed for at overveje, hvad vi kan gøre for at undgå, at noget lignende sker i igen.

Når du rapporterer en utilsigtet hændelse, kan du selv vælge, om du vil være anonym eller oplyse dit navn. Vi har tre måneder til at behandle og tage ved lære af din indrapporterede hændelse. Hvis du oplyser dit navn, bestræber vi os på, at du modtager et svar fra os, når sagen er afsluttet.

Læs mere på www.stps.dk

2. Klage

Hvis du ønsker at klage over en hændelse eller et forløb, har du to muligheder:

1. Du kan klage direkte til sekretariatet for Den Landsdækkende Akutlægehelikopterordning. Hvis sekretariatet ikke mener, at de er rette myndighed til at behandle din klage, vil klagen blive sendt videre til det rette sted.

Læs mere på: www.akutlaegehelikopter.dk

2. Du kan klage til Styrelsen for Patientklager, hvis din klage omhandler den sundhedsfaglige behandling, du har modtaget, eller hvis du ikke mener, at dine rettigheder som patient er overholdt. Hvis du vil klage over den sundhedsfaglige behandling, skal du vælge, om du ønsker, at din kritik skal rettes mod behandlingsstedet eller mod en eller flere konkrete sundhedspersoner.

Behandlingstiden hos Styrelsen for Patientklager er i gennemsnit mellem 5 og 15 måneder, afhængig af klagetypen.

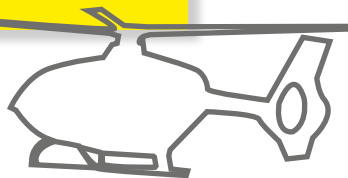
Læs mere på www.stpk.dk.

3. Erstatning

Hvis du har fået en skade i forbindelse med en behandling, som du mener, at vi har været årsag til, kan du søge erstatning. Der gælder særlige regler for, hvornår man har ret til erstatning.

Det tager i gennemsnit 6-8 måneder at få afgjort en erstatningssag.

Læs mere på www.patienterstatningen.dk.



Kontaktoplysninger

Sekretariatet for Den Landsdækkende Akutlægehelicopterordning

Olof Palmes Allé 34, 2. sal

8200 Aarhus N

Telefon: 78 41 49 36 • Mail: praehospital.dlh@rm.dk

Styrelsen for Patientklager

Finsensvej 15

2000 Frederiksberg

Telefon: 72 33 05 00

Mail: stpk@stpk.dk

Patienterstatningen

Kalvebod Brygge 45

1560 København V

Telefon: 33 12 43 43

Mail: pebl@patienterstatningen.dk

Sikker e-mail

Hvis din mail indeholder personlige oplysninger, som fx personnummer, anbefaler vi, at du skriver til os via den digitale post på www.borger.dk.

Patientkontoret i hver region

Region Syddanmark

Damhaven 12

7100 Vejle

Telefon: 76 63 14 90

patientkontoret@rsyd.dk

Region Nordjylland

Niels Bohrs Vej 30

9220 Aalborg Øst

Telefon: 97 64 80 10

patientkontor@rn.dk

Region Sjælland

Alleen 15

4180 Sorø

Telefon: 70 15 50 01

patientvejledningen@regionsjaelland.dk

Region Hovedstaden

Enhed for Patientvejledning

Nordre Fasanvej 57

Hovedvejen, Indgang 17.1

2000 Frederiksberg

Tlf.: 38 64 99 44

patientkontorregionsgaarden@regionh.dk

Region Midtjylland

Skottenborg 26

8800 Viborg

Telefon: 78 41 04 44

patientkontoret@rm.dk

Har du brug for hjælp?

Du er velkommen til at kontakte patientkontoret i din region. De kan give dig mere information om dine rettigheder, vejlede dig om dine klage- og erstatningsmuligheder og hjælpe dig med at udforme en klage eller en erstatningsansøgning.