

# Klager

| STANDARD          | Klager                                                                                                                                    |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FORMÅL            | <i>At viden om klager registreres og formidles korrekt.<br/>Korrekt sagsbehandling og opfølgning på klager vedrørende sundhedsydelse.</i> |
| ANVENDELSESOMRÅDE | <i>Tandlæger, tandplejere og klinikassistenter ved Tandplejen.</i>                                                                        |

## RETNINGSLINIE

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TRIN 1 | <p><i>På Tandplejens hjemmeside under: Tandpleje – Om os - Praktiske oplysninger - Klagevejledning findes information om hvor og til hvem, man klager, såfremt man føler sig dårligt behandlet eller er utilfreds med serviceniveauet.</i></p> <p><i>En klage kan være mundlig og skriftlig. En mundlig klage bør forsøges at blive behandlet lokalt mellem de involverede parter.</i></p> <p><i>En skriftlig klage behandles af lederen af Tandplejen. Dette gælder også for mundlige klager som ikke kan løses lokalt.</i></p> <p><i>Ved modtagelse af en klage noteres den i TK2 i patientjournal.</i></p> <p><i>Klager over tandlægelig virksomhed behandles som første instans hos lederen af Tandplejen. Såfremt der ikke opnås enighed/forlig, går sagen videre til Styrelsen for Patientklager. Lederen af Tandplejen skal orienteres om og assistere med dette.</i></p> <p><i>Såfremt en klage har økonomiske konsekvenser er Tandplejen forsikret gennem Tandlægeforeningens patientforsikring, hvor sagen anmeldes. Såfremt patientforsikringens afgørelse ikke kan accepteres, kan afgørelsen ankes videre til Tandskade-ankenævnet.</i></p> <p><i>Ved sprogvanskeligheder skal kommunen yde tolkebistand.</i></p> <p><i>Opfølgning :</i><br/><i>Ved klager over enkeltpersoner orienteres personen af lederen af Tandplejen om klagen, sagsgangen, udfaldet og eventuelle konsekvenser.</i></p> |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|               |                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | <i>Ved klager over grupper af behandlere og – teams orienteres de enkelte teams om klagerne, og det drøftes om, der skal ske ændringer i procedurer og vejledninger.</i>                                          |
| <b>TRIN 2</b> | Medarbejderne kender klagevejledningen og dens placering på hjemmesiden.                                                                                                                                          |
| <b>TRIN 3</b> | Der gennemføres årlig audit på baggrund af den samlede dokumentation over mønster og tendenser i mundtlige og skriftlige klager vedrørende spørgsmålet: Hvilke forandringer har iværksættelsen af tiltag medført. |
| <b>TRIN 4</b> | På baggrund af kvalitetsovervågningen prioriterer ledelsen iværksættelsen af konkrete tiltag for kvalitetsforbedringer.                                                                                           |

*Tidsramme for revision :*

*Dette retningsgivende dokument er gyldigt i en tre årig periode fra 2023 til 2025*

*Ansvarsplacering :*

*Lederen af tandplejen har ansvar for retningslinjens indhold, og for at den årlige audit finder sted.*