

Klagevejledning – Kommunal tandpleje

Hvis du ikke er tilfreds med den behandling, du har modtaget i den kommunale tandpleje opfordrer vi til, at du i første omgang kontakter og drøfter dine klagepunkter med klinikkens leder eller overtandlægen.

Ved modtagelse af klager skelnes mellem:

- Klager over den sundhedsfaglige virksomhed, idet der for sådanne klager er en formel klageadgang til Styrelsen for Patientsikkerhed
- Klager over den faktiske forvaltningsvirksomhed (den måde arbejdet i tandplejen udføres på).

Klager over sundhedsfaglig virksomhed

Styrelsen for Patientsikkerhed behandler klager over autoriserede sundhedspersoner. Styrelsen for Patientsikkerhed tager stilling til, om der er grund til at kritisere den sundhedsfaglige behandling, der er udført af f. eks. tandlæger og tandplejere, samt om der er handlet i strid med sundhedsloven. Der kan også klages over et behandlingsforløb. Du skal være opmærksom på, at Styrelsen for Patientsikkerhed ikke tager stilling til økonomiske forhold, men alene til, om tandlægen / tandplejeren har handlet på korrekt vis i forhold til fagets normer for god behandling.

Styrelsen for Patientsikkerhed behandler også klager over afgørelser vedrørende omsorgstandpleje og specialtandpleje, den nærmere klagevejledning vil fremgå af det afgørelsesbrev du modtager.

På Styrelsen for Patientsikkerheds hjemmeside www.stps.dk findes klageskemaer, der kan benyttes ved indgivelse af klage, og her kan du læse mere om patientklager. Se kontaktoplysninger på ombuddets hjemmeside.

Klager over den faktiske forvaltningsvirksomhed (den måde arbejdet i tandplejen udføres på)

Klager over den måde arbejdet i tandplejen udføres på (f. eks. ventetider i klinikken eller personalts optræden), skal som udgangspunkt rettes til klinikkens leder eller overtandlæge. Klager over de faktiske forhold ved tandplejen kan ikke føre til en formel afgørelse, men din klage vil altid blive behandlet, og du vil få et svar på din klage.

Tandlægeforeningens Patientskadeforsikring

Tandlægeforeningen har en patientforsikring, der dækker skader sket i forbindelse med undersøgelse og behandling hos tandlæger efter reglerne i lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet. Anmeldelse af skade i forbindelse med behandling hos den kommunale tandpleje skal rettes til Tandlægeforeningens Patientskadeforsikring. På Tandlægeforeningens Patientforsikrings hjemmeside www.tf-patientskade.dk findes nærmere information om reglerne for erstatning af en patientskade. Her kan du finde information om hvornår du kan få erstatning, hvad du kan få erstattet, hvordan du søger erstatning og om sagsbehandlingen. Se kontaktoplysninger på Tandlægeforeningens Patientforsikrings hjemmeside.

Yderligere oplysninger

Du er velkommen til at kontakte klinikkens leder eller overtandlæge, hvis du:

- har spørgsmål til denne klagevejledning
- ønsker at drøfte en konkret klage
- ønsker hjælp til at klage til Patientombuddet eller anmelde en skade til Tandlægeforeningens Patientskadeforsikring.

Kontaktoplysninger fremgår af Sønderborg Kommunes hjemmeside www.sonderborgkommune.dk.