

Opgørelse af klager

På Gentofte Hospital er en klage en mundtlig eller skriftlig tilkendegivelse fra en patient, pårørende eller andre, der er utilfredse med et forhold / et forløb på hospitalet.

Det er aldrig rart at modtage en klage, men for os er klager en mulighed for at få øje på de "blinde pletter". Vi arbejder konstruktivt med klager, så de kan indgå i læring og kvalitetsudvikling, og sommetider medfører en klage derfor forbedrede forhold, arbejdsgange og rutiner.

Arbejdet med klagesager er baseret på åbenhed - tillid - tryghed - dialog.

Nedenstående tabel viser antallet af klager opgjort i halvårsperioder og fordelt på hospitalets afdelinger.

Afdeling	01.01-30.06.08	01.07-31.12.08	01.01-30.06.09	01.07-31.12.09
Medicinsk afdeling C	9	5	11	1
Øre-næse-hals afdeling E	12	8	10	14
Medicinsk afdeling F	7	5	8	2
Medicinsk afdeling F / Skadestue	4	2	3	4
Anæstesiologisk afdeling I	1	0	1	0
Dermatologisk afdeling K	0	0	0	0
Kardiologisk afdeling P	2	4	5	2
Lungemedicinsk afdeling Y	3	1	8	2
Afdeling for planlagt kirurgi Z	3	2	2	3
Billeddiagnostisk afdeling	1	2	0	0
Klinisk biokemisk afdeling	0	0	1	2
Serviceafdeling *	1	0	1	1
Driftsafdeling	0	1	0	1
Total	43	30	50	32

Kilde: Hospitalets egen registrering af klagesager / specialkonsulent Anne-Mette Midtgaard, Patientservice

* Antal klager kun omhandlende serviceområdet eller klager, som indeholder et klagepunkt vedr. serviceområdet

Tabellen er opdateret juni 2010 og vil blive opdateret næste gang juli 2010.