

Ábendingar til geðþjónustu Landspítala

Markmið geðþjónustu Landspítala er að veita örugga og góða þjónustu. Ábendingar eru vel þegnar, því þær geta hjálpað við að bæta þjónustuna. Í þessu fræðsluefni er farið yfir helstu leiðir til að koma ábendingum og kvörtunum vegna þjónustu eða meðferðar á framfæri.

Í lögum um réttindi sjúklinga, 28. grein nr. 74/1997 stendur að sjúklingur eigi rétt á að bera fram kvörtun eða koma með athugasemdir vegna þjónustu eða meðferðar. <https://www.althingi.is/lagas/nuna/1997074.html>

Í lögnum segir að athugasemdir vegna þjónustu eigi að fara beint til yfirstjórnar spítalans en einnig megi senda kvörtun vegna meðferðar til embættis landlæknis. Sjúklingur á rétt á að fá skriflegt svar eins fljótt og auðið er.

Allir sem hafa fengið þjónustu hjá Landspítala og aðstandendur þeirra geta komið með ábendingar og kvartanir. Ef kvartanir eða ábendingar eru lagðar fram fyrir hönd annars einstaklings þarf skriflegt umboð viðkomandi að fylgja.

Trúnaður

Til að skoða kvörtun þína getur þú þurft að deila upplýsingum úr sjúkraskrá með viðeigandi meðferðaraðilum og stjórnendum sem vinna í geðþjónustunni. Fyllsta trúnaður er ávallt gætt.

Viðbrögð við ábendingum og kvörtunum

Geðþjónusta Landspítala leitast við að svara öllum ábendingum og kvörtunum sem komið er á framfæri undir nafni eins fljótt og hægt er.

Ef þú telur viðbrögð Landspítala við ábendingum eða kvörtunum vegna þjónustunnar vera ófullnægjandi kann að vera tilefni til að beina erindinu til embættis landlæknis eða Heilbrigðisráðuneytisins.

Hvaða leiðir eru í boði?

1. **Gegnum ytri vef Landspítala** (www.landspitali.is) undir flípanum HAFA SAMBAND eru nokkrir valmöguleikar.

- Undir „Erindi vegna heilbrigðisþjónustu“ er hægt að:
 - » Senda inn athugasemdir vegna heilbrigðisþjónustu eða framkomu starfsfólks. Erindið berst þá til stjórnsýsludeildar klínískrar þjónustu og jafngildir erindi til yfirstjórnar spítalans.
 - » Senda inn ábendingu, tillögu eða hrós til talskonu sjúklinga sem skoðar erindið og beinir því áfram til stjórnenda. Einnig er hægt er að hafa samband við talskonu sjúklinga með tölvupósti: talskona@landspitali.is eða með því að hringja í **543 1000** og óska eftir símtali.

Meðal hlutverka talskonu er annars vegar að upplýsa sjúklinga og aðstandendur þeirra um réttindi sjúklinga og hins vegar að vinna úr athugasemdum þeirra varðandi þjónustu Landspítala, til dæmis aðfinnslum, hrósi eða öðru sem þeir vilja koma á framfæri.

2. **Notendaráð geðþjónustunnar.** Hægt er að hafa samband við notendaráð eftir nokkrum leiðum:

- Gegnum tölvupóst: notendarad.ged@landspitali.is
- Senda sms í síma **621 8422** og fá aðstoð við að koma ábendingum áfram eða hringja í síma **621 8422** á virkum dögum milli klukkan 10:00 og 14:00.

Meðlimir notendaráðs eru jafningjar, starfsfólk geðþjónustu sem hefur persónulega reynslu af andlegum veikindum og bataferli og af því að nota úrræði geðþjónustu. Eitt af markmiðum notendaráðs er að gefa sjónarhorni notenda aukið vægi innan geðþjónustu Landspítala til að hafa áhrif á þróun þjónustunnar.

3. **Geðhjálp.** Hægt er að hafa samband við sjúklingasamtökin Geðhjálp. Ráðgjafar þeirra veita stuðning og ráðgjöf. Best er að hafa samband í síma **570 1700** eða með tölvupósti: gedhjalp@gedhjalp.is. Einnig er hægt að koma í Borgartún 30 í Reykjavík klukkan 09:00-15:00 á virkum dögum.

4. **Formleg kvörtun vegna meðferðar.** Hægt er að beina formlegri kvörtun til embættis landslæknis ef grunur leikur á að mistök eða vanrækslu hafi verið að ræða í meðferð á spítalanum. Upplýsingar er að finna á <https://island.is/kvortun-til-landlaeknis>.