

Standardbetegnelse: 1.2.4. Klager	Dokumentstyring: SBSYS sagsnr.: 29.00.00-P23-1-19 Delforløb: Kvalitets- og risikostyring	Gyldighedsperiode: November 2021 - November 2024
Anvendelsesområde og målgruppe: Leder og Visitatorer i Visitation Ældre & Sundhed, Ældre- og Sundhedschefen, Ledelse hos de Private Leverandører af sundhedsfaglige opgaver.	Godkendt af: Team Ledelse. Godkendelsesdato: 09.11.2021	Version: 1.0 – November 2021
Dokumentansvarlig: Visitation Ældre & Sundhed	Dokumentrevision: Oktober 2024	Dokumenttype: Administrativ retningslinje

Klage vedrørende Privat leverandørers udførelse af indsatser

jævnfør Sundhedsloven og Lov om Social Service

1. Formål

- At sikre, at de Private Leverandører foretager den nødvendige patientsikkerhedsmæssige opfølgning på klagerne.
- At sikre, at viden om klager omhandlende de Private Leverandørers sundhedsfaglige virksomhed registreres og formidles korrekt til den kommunale tilsynsmyndighed, samt til den kommunalt overordnede ansvarlige for udførelsen af opgaverne.
- At sikre korrekt sagsbehandling og opfølgning på klager over de Private Leverandørers udøvelse af sundhedsindsatser.

2. Definitioner

2.1 Hvad er en klage?

En klage er, så vidt muligt, skriftlig og underskrevet. Ved mundtlige klagehenvendelser skal borgeren opfordres til, at fremsende denne på skrift, men kan dette ikke lade sig gøre, skal modtageren dokumentere i EOJ, hvor de på vegne af borgeren noterer klagen. I notatet skal oplysninger om klagen fremgå jævnfør nedenstående. Klagen skal oplæses for borgeren inden endelig godkendelse af borgeren.

En klage indeholder f.eks. oplysninger om:

- Hvad der klages over
- Hvem der klages over
- Hvornår evt. specifik hændelse har fundet sted
- Hvem, der klager, navn og adresse

2.2 Hvem kan klage?

I henhold til Retssikkerhedslovens § 60, stk. 2, er det kun den, som afgørelsen omhandler, der har ret til at klage. Såfremt andre klager på borgerens vegne, skal der foreligge en partshavererklæring, hvori klageberettigede borger giver fuldmagt til, at en navngiven person må klage på borgerens vegne. Anonyme klager behandles ikke.

2.3 Dialog og forventningsafstemning er ikke klager

En del af de borgerhenvendelser, man som leder eller medarbejder vil få vedrørende afklaring af indsatsen i praksis (faktisk forvaltningsvirksomhed), vil ikke være egentlige klager. Det gælder eksempelvis:

- Opklarende spørgsmål
- Dialog
- Forventningsafstemning

I vurderingen af, om der er tale om en egentlig klage, vil der i praksis ofte være tale om et skøn. Det gælder især, når det angår mundtlige og uformelle henvendelser. Her kan man som leder/medarbejder ikke foretage dette skøn alene uden at inddrage borgeren. Hvis borgeren mener, der er tale om en klage, så er det en klage og skal behandles som sådan. Borgeren skal derfor vejledes i klagemuligheder.

3. Modtagelse af klage

3.2 Modtagelse og registrering af klagesag i Visitation Ældre & Sundhed

- Klager modtages via mail, brev, visitationsbesøg eller via telefonisk henvendelse.
- Visitator opretter forløb Sag > klage.
- Visitator dokumenterer i EOJ (notatpligt), i skemaet Registrering af klagesag vedr. udførelse som gemmes under Sag > Klage.
- Visitator dokumenterer og gemmer alt vedrørende klagen under sagsforløbet, heri også handling aftaler med mere.
- Når den aktuelle klage er færdigbehandlet lukkes sagsforløbet af visitator.

3.3 Modtagelse af klage hos den valgte private leverandør

- Leverandørerne forpligtes via kontrakten til at orientere Visitationen i Visitation Ældre & Sundhed, Lolland Kommune om klagen hurtigst muligt, dog senest først kommende hverdag.
- Leverandørerne opretter forløb Sag > Klage.
- Leverandørerne dokumenterer klagen i EOJ i skemaet Registrering af klagesag vedr. udførelse som gemmes under Sag > Klage.
- Leverandørerne dokumenterer ligeledes handlinger i forhold til klagen i skemaet under sagsforløbet.
- Når den aktuelle klage er færdigbehandlet lukkes sagsforløbet af visitator.

De Private Leverandører har i særkilt procedure/retningslinje, dokumenteret hvorledes Leverandøren via månedlige afrapporteringer til Lolland Kommune vil sikre:

- At Lolland Kommune straks orienteres rettidigt om de indkomne klager.
- Håndtering af klagen.
- Hvordan Leverandøren sikrer systematisk registrering og undersøgelse af klagen samt opfølgning.
- At der sker læring i leverandør virksomheden med henblik på, at lignende klager ikke gentager sig.

4. Generelt ved vurdering af klagersager

Klager over de Private Leverandørers udøvede sundhedsfaglige virksomhed registreres og behandles efter ensartede retningslinjer og i henhold til borgernes retssikkerhed og retskrav, Visitators sagsbehandling, den faglige opfølgning samt ledelsens mulighed for at følge og udvikle kvaliteten i sagsbehandlingen.

4.1 Klager vurderes fagligt, sagligt og objektivt ud fra det helhedsorienterede perspektiv:

Klagesagsbehandlingen munder ud i en helhedsvurdering af den pågældende Private Leverandørs indsats, som enten vil være mindre tilfredsstillende eller ikke tilfredsstillende.

Som udgangspunkt vil resultater efter klagesagsbehandlingen, som vurderes "ikke tilfredsstillende" afstedkomme, at den pågældende Private Leverandør modtager en skriftlig påtale herpå.

Eventuelle sanktioner eller overvejelser i forhold til om kontrakten er misligholdt i en sådan grad, at det afstedkommer opsigelse af kontrakten, vil fremgå af kontrakten/allonge hertil.

4.1.1 Mindre tilfredsstillende:

Samlet vurdering: Mindre tilfredsstillende.

Der er forhold, som på mere end to områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret nogle og/eller væsentlige mangler, som vil kræve en bevidst og målrettet indsats for at kunne afhjælpes.

Typisk for klager der omhandler forventninger til servicen samt forsinkelser, der ikke bliver meddelt borgeren rettidigt (jævnfør kvalitetsmålene).

4.1.2 Ikke tilfredsstillende

Samlet vurdering: Ikke tilfredsstillende.

Forholdene kan generelt karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret flere og/eller alvorlige mangler, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes.

Typisk for klager der omhandler udeblivelser eller store forsinkelser i forhold til:

- Servicelovsindsatser, som leveres med henblik på at dække sårbare borgeres basale behov for mad og drikke, udskillelse, hvile og søvn, samt indsatser af omsorgsmæssig karakter hos borgere med nedsat psykisk funktionsniveau, som er omfattet af kommunens særlige omsorgsforpligtelse jævnfør Lov om Social Service § 82.
- Sundhedsfaglige indsatser, hvor der ud fra en sygeplejevurdering konkluderes, at der er potentiel risiko for helbredsmæssige konsekvenser, som følge af den manglende levering af den sundhedsfaglige indsats. Evt. skal der tages kontakt til borgerens praktiserende læge (hvis den faglige vurdering tilsiger dette).

5. Fremgangsmåde ved klager der vedrører Sundhedsfaglig virksomhed

5.1 Sundhedsfaglig virksomhed og Sundhedsfaglig indsats:

- Relaterer sig i retningslinjen her, alene til indsatser, som leveres efter Sundhedslovens § 138.
- Kan udføres både af sundhedspersoner og efter overdragelse af blandt andre SSH' er og pædagoger.

5.1.1 Særligt vedr. medicin håndtering:

Medicin håndteringen varetages som lægens medhjælp, hvor en læge varetager selve ordinationen, mens andet sundhedsfagligt personale varetager den konkrete dosering og administration/udlevering til borgeren.

Der er særligt fokus på, om udeblivelsen af hjælpen kan få/har givet konsekvenser for borgeren. Hvis der i besøget - som borgeren ikke fik - lå sundhedsfaglig virksomhed eller det er en af de 4 "niveau 3 sygeplejeindsatser" (overdragede), skal nedenstående procedure for samme følges.

5.2 Handling

Visitorator i Visitation Ældre & Sundhed bliver bekendt med, at indsats - indeholdende Sundhedsfaglig virksomhed - ikke er blevet leveret af Den Private Leverandør, som borgeren har valgt. Visitorator kontakter med det samme borger (eller pårørende, hvis borger ikke kan svare for sig). Obs. samtykke) og oplyser, at visitationen er bekendt med, at sygeplejeindsatsen medicinadministration/hjælp til støttestrømper/Stomipleje/urinkateterpleje eller anden sygeplejeindsatsen ikke er blevet leveret af Den Private Leverandør, som borgeren har valgt. Visitorator afdækker de nærmere omstændigheder ud fra borgerens perspektiv.

5.2.1 Gældende for Private Leverandører på plejeboligområdet:

- Sygeplejersken ved den pågældende Private Leverandør, som ikke har leveret sygeplejeindsatsen, kontaktes umiddelbart herefter mhp. vurdering af, om der er helbredsmæssige konsekvenser af den manglende levering af den sundhedsfaglige indsats. Sygeplejersken ved den pågældende Private Leverandør skal tage kontakt til den ordinerende læge (typisk borgerens egen læge) med henblik på afklaring af, hvorvidt fejlen eller den manglende udlevering måtte have konsekvenser for borgeren eller den videre medicinering.

5.2.2 Gældende for Private Leverandører på Fritvalgsområdet:

- Hvis der opleves udeblivelser eller store forsinkelser i leveringen af en sundhedsfaglig indsats fra de Private Leverandører på Fritvalgsområdet, kontakter visitorator sygeplejerskerne i den decentrale enhed Sygeplejen (jævnfør deres konsulentfunktion). Dette som et led i en sygeplejevurdering af en mulig sundhedsfaglig problemstilling med henblik på vurdering af, om der er helbredsmæssige konsekvenser af den manglende levering af den sundhedsfaglige indsats. Sygeplejen i Lolland Kommune skal sikre, at den ordinerende læge kontaktes, så lægen kan tage stilling til, hvorvidt fejlen eller den manglende udlevering skal medføre særlige forhold i relation til borgeren.
- Visitorator udbeder endvidere den pågældende Private Leverandør om en tilbagemelding inden for samme døgn, om hvad der er årsag til udeblivelsen samt gør opmærksom på, at det er noteret, at der er udeblivelser (afdækning af Leverandør perspektivet).
- Ud fra tilbagemeldingerne og den faglige afdækning konkluderes på udeblivelsen og om det afstedkommer skærpede omstændigheder for den pågældende Private Leverandør i form af tæt kontrol på leveringen i en nærmere defineret periode.
- Såfremt kontakten til den ordinerende læge (eller) vagtlæge afstedkommer nye ordinationer, er det den ansvarshavende sygeplejerskes ansvar at få dette udført og dokumenteret i EOJ.
- Visitorator kontakter borgeren to hverdage efter udeblivelsen mhp. opfølgning og orientering om konklusion.
- Visitorator dokumenterer forløbet i journalen og noterer konklusionen på udeblivelsen, og hvad dette eventuelt afstedkommer.

5.3 Afrapportering

Ældre- og Sundhedschefen (den kommunalt overordnede ansvarlige for udførelsen af sundhedsfaglig virksomhed) orienteres månedligt - af Visitation Ældre & Sundhed vedrørende eventuelt indkomne klager.

Af orienteringen skal fremgå, hvad der er status i sagen, hvordan opfølgningen har været og om der er skærpet opfølgning i en given periode.

Den pågældende Private Leverandør, hvor der har været klage over sundhedsfaglig virksomhed, orienteres månedligt, enten skriftligt eller på Strategi- og Styringsmøderne hvert halve år. Oversigten drøftes endvidere på kvartalsmøderne i Ledelsen i Ældre & Sundhed.

6. Ansvar og organisering

- Ældre- & Sundhedschef.
- Visitation Ældre & Sundhed.
- Ledelsen får de private leverandører på Frivalgs- og plejeboligområde.

5. Kvalitetsovervågning

- Private leverandører og visitatorer kender deres opgaver og ansvar i relation til indkomne klager.
- Private leverandører og visitatorer kan redegøre for, hvordan administrativ retningslinje vedrørende klager anvendes.
- Månedlig orientering om eventuelt indkomne klager og handling på disse til Ældre & Sundhedschefen

6. Referencer

- Styrelsen for Patientsikkerhed: [Styrelsen for Patientsikkerhed](#), 11.10.2021
- Tilsynspolitik, Lolland Kommune, november 2021.
- Lolland Kommune: [Kvalitetsstandarder - Lov om Social Service](#), 08.10.2021.
- Lolland Kommune: [Kvalitetsstandard - Sundhedsloven](#), 08.10.2021.
- Danske lov: [Sundhedsloven](#) , 14.10.2021.