

Lolland Kommunes retningslinjer for håndtering af klager over:



”Sundhedsfaglige opgaver, som Private Leverandører udfører på vegne af kommunen”

I medfør af:

- ❖ **Lov om Sundhed § 139**
- ❖ **Bekendtgørelse (nr. 1219 af 11/12 2009) og vejledning om autoriserede sundhedspersoners benyttelse af medhjælp (Nr 115 af 11/12 2009)**
- ❖ **Vejledning om hjemmesygepleje (nr 1102 af 11/12 2006)**
- ❖ **Vejledning om ordination og håndtering af lægemidler (Nr 9079 af 12/02 2015)**
- ❖ **Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område §§ 15 & 16**

Version	2.0 juni 2017	
Dokumenttype:	Retningslinje for klagehåndtering jf. udøvet sundhedsfaglig virksomhed ved Private Leverandører	
Anvendelsesområde og målgruppe:	Leder og Visitatorer i Center for Støtte og Vejledning Social- og Arbejdsmarkedschefen Ældre- og Sundhedschefen Ledelse hos de Private Leverandører af sundhedsfaglige opgaver	
Godkendt af:	Social- og Arbejdsmarkedschefen Ældre- og Sundhedschefen	
Overordnet ansvarlig for udførelsen af de sundhedsfaglige opgaver	Ældre- og Sundhedschefen	
Godkendelsesdato:	Gyldighedsperiode:	Revidering:
2. maj 2017	Maj 2017 – Januar 2018	Retningslinjen revideres årligt samtidig med tilsynspolitikken jf. RSL §§ 15 & 16 samt LSS §§ 148a & 151.

Retningslinje:

Håndtering af klager jf. udøvet sundhedsfaglig virksomhed ved Private Leverandører i Lolland Kommune

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 sundhedsydelser.

2. Definitioner

Hvad er en klage?

En klage kan defineres som ethvert udtryk for utilfredshed i forhold til de Private Leverandørers udøvelse af sin faglige virksomhed som leverandører af sundhedsydelser.

En klage kan være modtaget mundtligt eller skriftligt.

En klage indeholder oplysninger om: 1) Hvad der klages over. 2) Hvem der konkret klages over. 3) Hvornår evt. specifik hændelse har fundet sted samt – ved gentagelser, hvorofte. 4) Hvem der klager,

navn og adresse. 5) Hvad klageren forventer der kommer ud af klagen.

Dialog og forventningsafstemning er ikke klager, men betragtes som henvendelser:

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. Dette skøn kan ikke tages uden at inddrage borgeren. Hvis borgeren mener, der er tale om en klage, så er det en klage og skal behandles som sådan.

Der er særskilt procedure, når der er tale om klager, der vedrører forhold omkring sundhedsfaglig virksomhed (se punkt 4).

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.

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 (jf. kvalitetsmålene)

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 ift.:

- Servicelovsydelser, som leveres mhp. at dække sårbare borgeres basale behov for mad og drikke, udskillelse, hvile og søvn, samt ydelser af omsorgsmæssig karakter hos borgere med nedsat psykisk funktionsniveau, som er omfattet af kommunens særlige omsorgsforpligtelse jf. LSS § 82.
- Sundhedsfaglige ydelser, 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).

Sundhedsfaglig virksomhed og Sundhedsfaglig ydelse:

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

Særligt vedr. medicin håndtering:

Medicin håndteringen varetages som *lægens medhjælp*, hvor en læge (i almen praksis, i speciallægepraksis eller på sygehus) varetager selve ordinationen, medens andet sundhedsfagligt personale varetager den konkrete dosering og administration/udlevering til borgeren.

3. Fremgangsmåde – for den kommunale visitation i Center for Støtte og Vejledning

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.

Se endvidere "*retningslinje for Lolland Kommunes tilsyn og kontrol med de Private Leverandørers udførelse af sundhedsfaglige opgaver på vegne af kommunen*".

Modtagelse og registrering af klagesag over Private Leverandører, hvad enten der et service-lovsydelser eller sundhedslovsydelser:

- Klager modtages via mail, brev, visitationsbesøg eller via telefonisk henvendelse.
- Visitator dokumenterer i EOJ/Nexus (notatpligt).
- Visitator registrerer endvidere alle henvendelser i oversigtsskemaet (arbejdsdokument) for aktuelle måned, hvor følgende skal udfyldes, så detaljeret, som muligt: (dato, henvendelseskilde, form, modtager, cpr.nr., er det henvendelse eller klage, hvad det drejer sig om, servicelov eller sundhedslov, hvilke ydelser/mangler, der konkret klages over, visitators handling, dato og svar fra Privat Leverandør).

Ved udeblivelse:

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 sygeplejeydelser" *(delegeret), skal nedenstående procedure for samme følges.

***Medicinadministration, Hjælp til støttestrømper, Stomipleje og Urinkateterpleje**

4. Fremgangsmåde – henvendelser, der vedrører forhold omkring sundhedsfaglig virksomhed

1. Visitator i CSV bliver bekendt med, at ydelse - indeholdende Sundhedsfaglig virksomhed - ikke er blevet leveret af Den Private Leverandør, som borgeren har valgt.
2. Visitator kontakter med det samme borger (eller pårørende, hvis borger ikke kan svare for sig). Obs. samtykke) og oplyser, at visitationen er bekendt med, at sygeplejeydelsen *medicinadministration/hjælp til støttestrømper/stomipleje/urinkateterpleje* eller anden sygeplejeydelse ikke er blevet leveret af Den Private Leverandør, som borgeren har valgt. Visitator afdækker de nærmere omstændigheder udfra borgerens perspektiv.
3. Gælder for Private Leverandører på plejeboligområdet**: Sygeplejersken ved den pågældende Private Leverandør, som ikke har leveret sygeplejeydelsen, 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.

4. Gælder for Private Leverandører på Fritvalgsområdet**:

Hvis der opleves udeblivelser eller store forsinkelser i leveringen af en sundhedsfaglig ydelse fra de Private Leverandører på Fritvalgsområdet, kontakter visitator sygeplejerskerne i den decentrale enhed Sygeplejen (jf. deres konsulentfunktion). Dette som et led i en sygeplejevurdering af en mulig sundhedsfaglig problemstilling. mhp. 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.

*** OBS. Hvis der måtte være tale om alvorlige fejl, hvor en kontakt til borgerens vanlige praktiserende læge i dagtiden ikke kan afventes, skal Lægevagten kontaktes.*

5. Visitator udbeder endvidere den pågældende Private Leverandør om en tilbagemelding indenfor 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).
6. Udfra 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.
7. 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 (Nexus)
8. Visitator kontakter borgeren to hverdage efter udeblivelsen mhp. opfølgning og orientering om konklusion.
9. Visitator dokumenterer forløbet i journalen og noterer konklusionen på udeblivelsen, og hvad dette eventuelt afstedkommer.

Social- og Arbejdsmarkedschefen samt Ældre- og Sundhedschefen (den kommunalt overordnede ansvarlige for udførelsen af sundhedsfaglig virksomhed) orienteres månedligt - af Visitationen i Center for Støtte og Vejledning - via detaljerede oversigtslister, om de henvendelser og klager, der er indkommet i den forgangne måned. Det 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 henvendelse eller klage over sundhedsfaglig virksomhed, orienteres månedligt, enten skriftligt eller på dialog- og læringsmøder.

Oversigten drøftes endvidere på kvartalsmøderne mellem Ledelsen i Ældre & Sundhed samt Ledelsen i Social- og Arbejdsmarked/Center for Støtte og vejledning.

5. Krav til de Private Leverandørers klagesagsbehandling og orientering til Lolland Kommune:

Straks orientering ved selv konstateret patientsikkerhedsmæssige problemer:

De private leverandører er forpligtet til, straks (eller ved først kommende hverdag) at orientere Lolland Kommune om de patientsikkerhedsmæssige problemer, som den private Leverandør selv har konstateret. De Private Leverandører skal endvidere udarbejde en procedure for, hvorledes der sikres følges op på disse samt udarbejde en procedure for egenkontrol.

Ved klage fra borger direkte til valgte Private Leverandør:

- Leverandørerne forpligtes - via allonge til kontrakten - til at orientere Visitationen i Center for Støtte og Vejledning, Lolland Kommune om klagen hurtigst muligt, dog senest først kommende hver-

dag.

- Leverandørerne dokumenterer borgerens henvendelse/klage i Nexus jf. dokumentationskravet/procedure.
- Leverandørerne dokumenterer ligeledes handlinger ift. klagen samt det videre forløb i Nexus jf. dokumentationskravet/procedure.

De Private Leverandører skal i særkilt procedure*, dokumentere hvorledes Leverandøren via månedlige afrapporteringer til Lolland Kommune vil sikre:

- at Lolland Kommune straks orienteres rettidigt om de indkomne klager
- håndteringen heraf og
- hvordan Leverandøren sikrer systematisk registrering og undersøgelse af klagen samt opfølgning
- at der sker læring i leverandørvirksomheden mhp., at lignende klager ikke gentager sig.

* De Private Leverandører skal inden udgangen af maj 2017¹ udarbejde en sådan procedure, som vil blive vedlagt denne retningslinje i bilagsform.

6. Klagesagsbehandlingen følger Retsikkerhedslovens bestemmelser – kapitel 10

I hht 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.

Det er kun muligt at klage til Ankestyrelsen over kommunens afgørelser i konkrete enkeltsager. Der er således ikke adgang til at klage til Ankestyrelsen over det generelle serviceniveau i kommunen.

Borger og eventuelle pårørende informeres om klagemulighed via Serviceinformation og Kvalitetsstandard.

Styrelsen for Patientsikkerhed er klageinstans for klager over ydelser indenfor Sundhedslovens bestemmelser, det være sig både klage over afgørelser om sundhedsfaglig indsats samt klager over autoriserede sundhedspersoners faglige virksomhedsudøvelse.

- **Klager over myndighedsafgørelser behandles af Visitationen i Center for Støtte og Vejledning jf. retssikkerhedsloven**
- **Klager over det sundhedsfaglige arbejde indenfor Sundhedsloven:**
 - Klager over det faglige arbejde – fx undersøgelse og behandling henvises til Patientsikkerhedsstyrelsen
- **Klager over afgørelser efter §§ 83, 84 og § 86, stk. 1 og 2 i Lov om Social Service:**
 - Der henvises til Lolland Kommunes Kvalitetsstandard om Personlig og Praktisk hjælp og Træning.
- **Klager over afgørelser efter §§ 119, 138 og 140 i Sundhedsloven:**
 - Der henvises til Lolland Kommunes Kvalitetsstandard om Sygepleje, Genoptræning.
- **Klager over opgavens udførelse behandles af leverandøren**
 - Center for Støtte og vejledning orienteres.
- **Klage over medarbejderes adfærd:**

¹ Er modtaget d 31. maj 2017.

- Klager over medarbejderes optræden sendes til nærmeste leder for den, der klages over. Den, der klages over, modtager endvidere en orientering om klagen.
- **Klager over opgaveudførelsen indenfor Lov om Social Service:**
 - Klage over udførelse af den visiterede ydelse, behandles af Leverandøren, med orientering til Center for Støtte og vejledning.