

Nivå: 1: Oppvekst og levekår	Godkjenningsnivå: Levekår	Godkjent av: Eli Karin Fosse	Godkjent dato: 06.12.2016	 STAVANGER KOMMUNE
Dokumenteier: Jurist	Dokumenttype: Retningslinje	Revisjonsnr: 2	Gyldig fra: 06.12.2016	

Tittel:

Klagebehandling for helse-, sosial- og omsorgstjenester

1. Formål

Ansatte i levekår skal kunne saksbehandle alle klager i henhold til gjeldende lover og forskrifter.

2. Ansvarsforhold

Virksomhetsleder skal påse at alle ansatte følger rutinen for klagebehandling.

Virksomhetsleder skal signere alle oversendelsesbrev til klageinstans.

3. Beskrivelse

Disse retningslinjene gjelder saker hvor det foreligger en klage fra bruker eller pårørende.

Alle skriftlige svar på klager sendes pr. post, ikke epost.

3.1 Klage på vedtak

(Klage på forvaltningsvedtak)

3.1.1 Klage på lovpålagte/ ikke lovpålagte tjenester

HSK/Nav - kontor behandler disse klagenene.

- Klage på vedtak må fremlegges skriftlig, jf. forvaltningsloven § 32. Dersom klager ikke klarer å skrive klagen selv, skal ansatte hjelpe til med å skrive denne
- Saken skal tas opp til helt ny vurdering på bakgrunn av argumentene i klagen
- HSK/ Nav - kontoret må ta stilling til om vedtaket skal opprettholdes, endres eller oppheves
- Dersom HSK/ Nav - kontoret opprettholder vedtaket, skal saken oversendes klageinstans. Saken skal inneholde oversendelsesbrev til klageinstans (Se mal i CosDoc/ Socio) der HSK/ Nav - kontoret begrunner hvorfor klagen ikke tas til følge. **I oversendelsesbrevet må alle klagers argumenter kommenteres**, kopi av det opprinnelige vedtaket med relevante sakspapirer samt kopi av klagen. Klager skal ha kopi av oversendelsen.
- Dersom HSK/ Nav - kontoret endrer eller opphever vedtaket, må det fattes nytt vedtak med ny klageadgang. Nytt vedtak skal begrunnes på vanlig måte.

Klageinstans: Klage på lovpålagte tjenester skal sendes til Fylkesmannen i Rogaland.

Klage på ikke lovpålagte tjenester skal sendes til Stavanger formannskap som klagenemnd.

3.2 Klage på utførelse av tjenesten

Rettighetsklage - Bruker/ pårørende ber om å få oppfylt en rettighet. Rettighetsklagen skal alltid sendes til den instansen som har tatt avgjørelsen.

Klage på øvrige forhold - Bruker/pårørende er misfornøyd med tjenesten som er gitt, men ber ikke om å få oppfylt en rettighet. Bruker/pårørende bestemmer selv hvor klagen sendes.

3.2.1 Klage sendt til virksomheten

- Alle klager, både muntlige og skriftlige, skal behandles som en klage. Muntlige klager skal dokumenteres av virksomheten dersom klager ikke ønsker å skriftliggjøre klagen.

- Virksomhetsleder skal utarbeide lokale rutiner der det fremgår hvem som skal følge opp og behandle klagesaker i virksomheten
- Virksomhetsleder skal vurdere om klager skal inviteres til et møte for gjennomgå klagen

Rettighetsklage

- Dersom rettighetsklage avslås, skal saken oversendes Fylkesmannen i Rogaland som klageinstans. Oversendelsen skal inneholde en redegjørelse for saken, kopi av klagen, samt en utfyllende begrunnelse for hvorfor saken ble avvist. I oversendelsen må alle klagers argumenter kommenteres. Klager skal ha kopi av oversendelsen.

Klage på øvrige forhold

- Alle klager skal besvares skriftlig og på en utfyllende måte. (Det skriftlige svaret kan også være referat fra møte/samtale med klager – se punktet over.) Der det kun er tale om misnøye over praktiske detaljer som kan håndteres og avsluttes umiddelbart, se pkt. 3.2.6 «Muntlig klage/ misnøye»

Klage/hendelse som gjelder alvorlige forhold (f.eks. omfattende tyveri, alvorlige ulykker, alvorlig systemsvikt, alvorlige trusler, uventet dødsfall, overgrep osv.) og/eller som kan føre til klagesak til Fylkesmannen eller medieomtale, skal meldes til direktør umiddelbart. Oppfølging og behandling av klagen avklares med direktør.

3.2.2 Klage sendt til direktør/ rådmann

- Direktøren avklarer i hver enkelt sak hvem som skal svare på klagen, direktøren eller virksomheten. Hovedregelen er at virksomheten selv svarer på klager. Eksempler på saker hvor det kan være aktuelt at direktøren svarer kan være:
 - Alvorlige saker som gjelder fare for liv eller helse
 - Klagesak som involverer flere virksomheter
 - Aktuelle eller potensielle mediasaker
 - «Ombudssaker» til/fra politikerne
 - Saker hvor klager har henvendt seg flere ganger til virksomheten uten å få svar
- Dersom virksomheten svarer på klagen, sender direktøren et foreløpig svar til klager. Kopi av virksomhetens svar sendes til direktøren.

Dersom klagen er en rettighetsklage – se punkt 3.2.1

3.2.3 Tilsynssaker fra Fylkesmannen i Rogaland

- Direktøren innkaller virksomheten(e) som er berørt av klagen, til et møte hvor saken gjennomgås. Hensikten med møtet er å avdekke eventuelle forbedringsområder, samt avklare innhold i svaret til Fylkesmannen
- Virksomheten utarbeider uttalelse(r) i saken, samt finner frem dokumentasjon (kopi av journal, rutiner) i tråd med det Fylkesmannen ber om
- Direktøren utarbeider og sender svarbrev til Fylkesmannen, med virksomhetens uttalelse(r) og dokumentasjon som vedlegg
- Virksomheten besvarer de momentene i klagen som omhandler virksomheten, mens direktøren besvarer momenter som vedrører sentrale retningslinjer/rutiner/oppfølging

3.2.4 Andre henvendelser fra Fylkesmannen i Rogaland

- Ved andre henvendelser fra Fylkesmannen i Rogaland avklarer direktøren i hver enkelt sak hvordan saken skal håndteres.

3.2.5 Klage sendt til Pasient- og brukerombudet

- Brev fra Pasient- og brukerombudet skal meldes til direktør så snart som mulig.
- Direktøren avklarer i hver enkelt sak hvordan klagen skal håndteres.

3.2.6 Muntlig klage/ misnøye

- Der det kun er tale om misnøye over praktiske detaljer som kan håndteres og avsluttes umiddelbart, kan saken avsluttes ved at det gis muntlig svar til klager. Saken skal i slike tilfeller dokumenteres i pasientens/brukerens journal, herunder hvilket svar pasient/bruker/pårørende har fått.

4. Hvem kan klage?

4.1. Helse- og omsorgstjenester

4.1.1. Hvem har klagerett?

- Pasient/Bruker som mener at sine rettigheter er overtrådt.
- Pårørende som har selvstendige rettigheter i pasient- og brukertjenesteloven kapittel 3 til 5 og som mener at sine rettigheter som pårørende er overtrådt.

4.1.2. Hvem kan klage på vegne av pasient/bruker?

- a) Dersom pasient/bruker er yngre enn 16 år.
 - Foreldre eller andre som har foreldreansvar.
- b) Dersom pasient/bruker er mellom 16 og 18 år og mangler samtykkekompetanse
 - Foreldre eller andre med foreldreansvar.
- c) Dersom pasient/bruker er over 18 år og mangler samtykkekompetanse.
 - Oppnevnt verge. (Det må fremlegges kopi av vedtak om oppnevning og dokumenteres at vergemålet omfatter forholdet som klagen gjelder).
 - Nærmeste pårørende, men kun dersom følgende vilkår er oppfylt: 1) Pasient/Bruker mangler evne til å klage selv, 2) pasient/bruker mangler evne til å signere fullmakt som gir en annen person rett til å klage på hans/hennes vegne, og 3) det ikke er noen grunn til å tro at den pårørendes interesser avviker fra pasientens/brukerens interesser.
- d) Dersom pasient/bruker er over 16 år og har samtykkekompetanse.
 - Person med skriftlig fullmakt fra pasient/bruker. (Kopi av fullmakt må fremlegges).
 - Advokat. (Advokat trenger ikke å fremlegge fullmakt eller oppdragsbekreftelse).

4.2. Sosialtjenester som omfattes av sosialtjenesteloven

4.2.1 Hvem har klagerett?

- Søker/bruker. (Den eller de som vedtaket eller tjenesten retter seg mot).
- Søkers ektefelle hvis søknaden gjaldt sosiale tjenester til familien samlet. Gjaldt søknaden bistand til familien som sådan (ikke bare ektefellen som søkte), har altså begge ektefellene

klagerett, selv om kun en av dem stod som søker og selv om kun en av dem har mottatt midler. NB: Denne ordningen med avledet klagekompetanse gjelder ikke for samboere).

4.2.2. Hvem kan klage på vegne av søker/tjenestemottaker?

- a) Dersom bruker/tjenestemottaker har samtykkekompetanse.
 - Person med skriftlig fullmakt fra bruker/tjenestemottaker. (Det må fremlegges kopi av vedtak om oppnevning og dokumenteres at vergemålet omfatter forholdet som klagen gjelder).
 - Advokat. (Advokat trenger ikke å fremlegge kopi av oppdragsbekreftelse/fullmakt).
- b) Dersom bruker mangler samtykkekompetanse.
 - Oppnevnt verge. (Det må fremlegges kopi av vedtak om oppnevning og dokumenteres at vergemålet omfatter slike forhold som klagen gjelder).
 - Søkers/tjenestemottakers oppnevnte representant (Tjenestemottaker kan oppnevne en person som anses å ha klagerett selv uten skriftlig fullmakt. Dette vil normalt være en pårørende).

5. Avvikshåndtering

Avvik håndteres etter sentrale avviksrutiner (CosDoc eller Synergi).