

## Handtering av klagesaker

Nedenfor skisseres interne rutiner for diverse klagesaker.

### Generelt

De ansatte på Skogli skal alltid oppfordre brukere/pasienter til å komme frem med sine meninger om behandlingstilbudet som helhet, både positive og negative meninger.

### Klage på terapeut, RK o.l.

Det kan under oppholdet komme frem klager fra pasient. Dette kan være saker som pasient tar opp under den ukentlige RK samtalen, eller ellers. Eksempler kan være klage på manglende utførte arbeidsoppgaver fra enkelte avdelinger (eks renhold, spisesal) eller klager på enkelte terapeuter (for eksempel ergo- fysioterapeuter).

Rutiner for dette er følgende:

- RK tar opp klager med den den gjelder.
- Den som får klage skal ha fokus på at dette er pasientens klage, ikke den som videreformidler denne. En klage oppfordres å ses på som et godt råd til forbedring og møtes på en slik måte.
- Kopi av klage på enkeltpersoner sendes også til vedkommende avd.leder.
- Der det er uklart hvem som det klages på (for eksempel generelt renhold), tas dette opp med ansvarlig leder for avd.
- Ved gjentatte klager på samme person, tar avd. leder dette opp i møte med den det gjelder og informerer direktøren om situasjonen.
- Hvis det ikke er forbedring på området, gjelder Skoglis «Arbeidsreglement for ansatte»

Når vi får større eller mindre alvorlige klager på en av våre ansatte er vår rutiner som følger:

1. Personalansvarlig for den ansatt skal snakke med begge (eller flere) involverte parter. Alle skal bli hørt.
2. Man oppfordrer til å løse "konflikten" mellom de parter som er involvert i konflikten.
3. Lar den seg ikke løse uten for mye belastning for de involverte parter, lar vi et bytte av terapeut finne sted.
4. Terapeuten oppfordres uansett situasjon som har oppstått, å snakke med pasienten og beklage de følelser og vansker situasjonen har skapt for vedkommende.
5. Den "nye" terapeuten skal forholde seg nøytralt i forhold til tidligere konflikt, og ikke involvere seg i saken.
6. Personalansvarlig skal snakke med (debrief) vedkommende som fikk klagen for å:
  - a. Ivareta den ansatte og bearbeide de følelser som har oppstått grunnet en klage. Det er tross alt en påkjønning.
  - b. Se om det er noe vedkommende kan lære av denne saken og ta med seg videre i sin personlige og faglige utvikling.
  - c. Se om saken er unik for den ansatte, eller om at denne saken følger en viss "rød tråd" i personens væremåte og lignende. Viser det seg at dette er aktuelt skal personalansvarlig sette i gang en større gjennomgang av den ansattes handtering av denne type pasienter/situasjoner/utfordringer.

## **Formelle klager**

Alle pasienter/bruker av Skogli Helse- og Rehabiliteringssenter AS, har flere rettigheter. De skal ha konfidensialitet av informasjon om sitt privatliv, skal ikke oppleve misbruk, økonomisk eller annen utnyttelse, gjengjeldelse, ydmykelse, forsømmelse eller noe annet tilsvarende dette.

Alle pasienter skal bli møtt med respekt, til å få forsvarlig behandling/rett til helsehjelp.

### **Klageprosedyre**

Nedenfor er det beskrevet 3 nivåer i hvordan Skoglis brukere kan/bør forholde seg når de klager på noe.

#### **Nivå 1. Misnøye og mindre hendelser**

I denne kategori handler det om misnøye med sengen, rommet, maten, behandlere, tilbud, medpasienter, aktiviteter o.l.

Alle disse klager skal rettes til RK (Rehabiliteringskoordinator), og RK skal formidle ønske/behov/klagen videre i systemet eller løser det i minnelighet (se ovenfor).

Alle klager skal svares innen 24 timer.

#### **Nivå 2. Større klager og misnøye på systemnivå.**

Herunder kan det også være saker fra nivå 1, som ikke blir løst i minnelighet.

Disse saker vil bli videreført til personalansvarlig, teamkoordinator eller direktøren.

Alle klager skal svares innen 2 dager.

#### **Nivå 3. Formell klage**

Mener brukeren at vedkommende er blitt feilbehandlet eller at helsepersonell har brutt noen av sine plikter, som for eksempel plikten til å gi forsvarlig behandling, er det Helsetilsynet i Innlandet som skal vurdere denne klagen.

Trenger brukeren hjelp til å formulere en klage, er det direktørens ansvar å veilede vedkommende i klageprosedyrene og evt. hjelp til med utforming av selve klagen.

Når en person klager:

Ledelsen har ansvar for oppfølging av alle saker, selv om enkelte saker vil forsøkt ordnes i minnelighet.

Rettigheter:

- Krav på tilbakemelding vil variere i henhold til alvorlighetsgraden på klagen. Uansett alvorlighetsgrad skal vedkommende som klager få tilbakemelding innen 2 døgn.
- Viser deg seg at klagen baserer seg på en misforståelse, har vedkommende krav på å få en ordentlig forklaring.
- Sanksjonere eller lignende mot den som klager skal ikke forekomme. Opplever vedkommende likevel negative reaksjoner/sanksjoner, må vedkommende straks orientere direktøren om dette. Direktøren har da plikt til umiddelbart å handtere saken.