

Procedure for sagsbehandling af klager vedrørende leverandører/udførere - Visitationen

Lovgrundlag:	<ul style="list-style-type: none"> • Serviceloven, kapitel 26. • Sundhedsloven, bekendtgørelse af lov om klage- og erstatningsadgang indenfor sundhedsvæsenet.
Sagsbehandlingstid:	Der er ikke lovgivet om sagsbehandlingstiden, men det tilstræbes at sagsbehandle indenfor 14 dage.
Klageforløb:	<p>A) Borger/pårørende klager over leverandør: Leverandørklager kan modtages skriftligt eller mundtligt af borger, eller pårørende med samtykke. Modtages klagen mundtligt, noteres referat af klagen i borgers journal – på "Notat klagesag – borger" under klageforløb. (Klageforløb er et grundforløb i Avaleo Myndighed). Kopi af dette notat sendes til Ulla Søborg med henblik på journalisering i SBSYS.</p> <p>Visitorator sender svarbrev til borger vedr. modtagelse af leverandørklage – standardbrev under klageforløb, hvis klagen er modtaget skriftligt.</p> <p>Visitorator sender advis til Ulla Søborg med henblik på udarbejdelse af leverandørklage.</p> <p>Advisen skal indeholde oplysning om, hvilken leverandør, der klages over samt hvad der klages over.</p> <p>Ulla Søborg sender til ledere (- i kommunen = niveau 4 ledere / - andre aktører = ledelse) brev/advis for afklaring i forhold til konkret sag</p> <p>Leverandøren svarer Ulla Søborg skriftlig, og er ansvarlig for at svaret er skrevet i en form, så det kan videreformidles til klageren.</p> <p>Svaret fra leverandør arkiverer Ulla Søborg under klageforløb i Avaleo Myndighed og sender videre til klageren og visitorator. Klagen journaliseres ligeledes i SBSYS.</p> <p>Ulla Søborg sender svar på henvendelsen til borgeren.</p> <p>B) Visitationen klager over leverandør: I situationer, hvor visitationen gøres opmærksom på forhold, som bør påklages, hvor borger/pårørende ikke ønsker at klage – kan en klage være uden borgers samtykke.</p>

	<p>Modtageren noterer referat af klagen i borgers journal – på "Notat klagesag – borger" under klageforløb. (Klageforløb er et grundforløb i Avaleo Myndighed).</p> <p>Der sendes advis til Ulla Søborg med henblik på udarbejdelse af leverandørklage. Advisen skal indeholde oplysning om, hvilken leverandør der klages over, samt hvad der klages over.</p> <p>Ulla Søborg sender til ledere (- i kommunen = niveau 4 ledere / - andre aktører = ledelse) brev/advis for afklaring i forhold til konkret sag</p> <p>Leverandøren svarer Ulla Søborg skriftlig, og er ansvarlig for at svaret er skrevet i en form, så det kan videreformidles til klageren.</p> <p>Svaret fra leverandør arkiverer Ulla Søborg under klageforløb i Avaleo Myndighed og sender videre til klageren og visitator. Klagen journaliseres ligeledes i SBSYS.</p>
<p>Yderligere tiltag:</p>	<p>Visitator vurderer sammen med afdelingsleder om der på baggrund af klagens karakter og svaret fra leverandøren, skal foretages yderligere tiltag i forhold til leverandøren.</p> <p>Det kan f. eks være i forhold til om kontrakten er overholdt.</p> <p>Visitator vurderer på baggrund af klagens karakter og svaret fra leverandøren, om borger skal have mulighed for leverandørskifte uden sædvanlig opsigelsesfrist.</p> <p>Klager vedrørende genoptræning jfr. Sundhedslovens § 140.</p> <p>Ønsker borger at fastholde leverandørklagen – efter der er svaret på den første henvendelse, kan klagen sendes til Patientombuddet. De vil som uvildig part afgøre klagen.</p> <p>Visitationen er ansvarlig for dette.</p>

Godkendt 17. september 2015