

A – Ønsker du å klage på en helse- og omsorgstjeneste

Ifølge Forvaltningsloven § 11, har Senja kommune et ansvar for å veilede og hjelpe den/de som ønsker å klage på tjenesten, heretter nevnt som **Innklager**. Dette kan være et konkret helsepersonell, en overordnet tjeneste eller flere tjenester, heretter nevnt som **Påklaget**.

Noen momenter knyttet til klager:

- Klagesaker er unntatt offentligheten etter § 13 i Offentlighetsloven.
- Ved tilsynssaker gis det automatisk mulighet til å hente informasjon fra pasientens journal, jmfør Lov om Helsepersonell § 30 og egen «Rutine for journaltilgang». Ved klager direkte til enheten, må det innhentes og dokumenteres samtykke fra pasient.
- All dokumentasjon i klagesaken, journalføres i kommunens saksbehandlingssystem
- Maksfristen for å klage er fem år etter aktuell hendelse.

Hvem kan klage

Den som er part i saken, har klagerett. Part er den personen som en eventuell avgjørelse retter seg mot eller som saken ellers gjelder, som regel pasienten selv eller den som representerer pasienten.

- Representant for pasienten skal opptre med skriftlig fullmakt når denne ikke er advokat.
- Hvis pasienten ikke har samtykkekompetanse, er det nærmeste pårørende som gir denne fullmakten, jfr. kap. 4 i Pasientrettighetsloven. Ved manglende samtykkekompetanse opptreer altså nærmeste pårørende på vegne av pasienten og kan gi fullmakt på vegne av denne.

I prioritert rekkefølge vil nærmeste pårørende være:

Ektefelle/partner/samboer -> Myndige barn -> Foreldre -> Myndige søsken -> Andre nærstående slektninger, verge eller hjelpeverge

Retningslinjer/råd for hvordan Innklager kan klage

1. Hvor kan klagen sendes:

a. Som Innklager kan du sende klagen til disse to instansene:

↪ Send e-post til kommuneoverlegen i Senja → kommuneoverlegen@senja.kommune.no

↪ Statsforvalterens helseavdeling i Troms og Finnmark, se nettside for informasjon:

www.statsforvalteren.no/nb/portal/Nyheter/2022/03/Hvordan-klage-pa-helse--og-omsorgstjenester/

b. Hvis det av ekstraordinære grunner ikke er mulig å sende skriftlig klage, må klagen nedtegnes i et eget møte ved kommuneoverlege. Ta kontakt for nærmere avtale på e-post (se punkt 1a)

2. Rutine etter mottatt klage:

a. Når vi har mottatt klagen, vil du få en bekreftelse fra kommuneoverlegen om at vi har fått den.

b. Kommuneoverlegen eller avdelingsleder for tjenesten vil behandle saken, avhengig av sakens karakter, alvorlighet eller hvor mange tjenester som er involvert.

c. Avdelingsleder for tjenesten (f.eks. legekantoret Finnsnes, legevakten, sykehjem) vil sende klagen til påklagde helsepersonell, slik at denne/disse kan uttale seg.

↪ Hvis det er en overordnet tjeneste og ikke en person, er kommuneoverlege behandler

d. Kommunen har en svarfrist på 3 uker, etter dato for mottatt klage.

↪ Hvis det tar lengre tid enn 3 uker, informerer kommuneoverlegen Innklager om det.

3. Tilsvar på klagen:

a. Kommuneoverlegen, avdelingsleder eller medisinsk faglig ansvarlig, sender svar til Innklager

↪ Om hvordan saken vurderes, og redegjør for eventuelle tiltak

↪ Den påklagede sin redegjørelse blir vedlagt saken, og være tilgjengelig for Innklager

b. Hvis innklager er misfornøyd med kommunens håndtering eller saken er særlig alvorlig, kan/skal saken klages videre til Statsforvalteren (se punkt 1a)

- c. Kopi av klage og tilsvar sendes virksomhetsleder og kommuneoverlegen
 - ↔ Dersom kommuneoverlegen behandler klagen, går kopi av svar til den påklagedes enhet ved avdelingsleder og medisinskfaglig ansvarlig lege. Påklaget vil også få kopi av tilsvar.