

**BRONDBY KOMMUNE****Ældre og Omsorg****Udarbejdet af:** Signe Northeved.**Godkendt i Topledergruppen den:** 8. maj 2016.**Ansvarlig:** Lisbeth Sommer.**Revideres senest:** Oktober 2019.**Revideret:** Oktober 2018.

<b>Instruks vedrørende:</b> Håndtering af klagesager/erstatningssager/tilsynssager i Ældre og Omsorg	
<b>Målgruppe</b>	<p>Denne instruks fastlægger hvordan klagesager/erstatningssager/tilsynssager håndteres i alle områder af Ældre og Omsorg og omfatter dermed følgende afdelinger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ældre og Omsorg på rådhuset</li> <li>• Visitationen og Hjælpemiddeldepotet</li> <li>• Hjemmeplejen</li> <li>• Æblehaven og Kisumparken</li> <li>• Nygårds Plads</li> <li>• Gildhøjhemmet</li> <li>• Træningscenter Brøndby og pensionisthusene Møllehuset og Strandstuen</li> </ul>
<b>Formål</b>	At sikre, at borgerne får korrekt sagsbehandling i Ældre og Omsorg.
<b>Mål</b>	At procedureerne for håndtering af klagesager/erstatningssager/tilsynssager er fastlagte, så ledelse og personale har en klar, entydig og kendt instruks for, hvordan det håndteres.
<b>Helhedsorienteret sagsbehandling</b>	<p>Der er en generel pligt til, at foretage en sammenhængende og helhedsorienteret sagsbehandling, jævnfør princippet om enhedsforvaltning og retsikkerhedslovens § 5.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dette betyder at kommunen af egen drift, i al sagsbehandling skal vurdere borgerens muligheder for hjælp efter alle relevante regler, og ikke kun de regler, der er indenfor den ansvarlige afdelings område. Således er det som udgangspunkt ikke tilstrækkeligt i et svar, at henvise borgeren til selv, at søge hjælp i andre afdelinger.</li> <li>• Sagsbehandleren skal selv tage kontakt til den relevante afdeling mhp. en videreformidling/videresendelse af den</li> </ul>

	relevante ansøgning/forespørgsel/klage/henvendelse mm.
<b>Instruks</b>	<p><b>Klager/henvendelser til borgmester, SOSU-udvalg, socialdirektør eller ældrechef</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ved henvendelser/klager stilet til borgmester, SOSU-udvalg, socialdirektør eller ældrechef, håndteres sagen af borgmestersekretariatet, og konsulent i Ældre og Omsorg varetager sagsbehandlingen. Ældrechefen godkender svarudkast.</li> <li>• SOSU- sekretariatet sender klagen påsat dato for besvarelse til Ældre og Omsorg.</li> <li>• Konsulenten varetager sagsbehandlingen og afsendte svar sendes videre til formidling i de relevante områder.</li> </ul> <p><b>Klager til Visitationen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvis klagen er stilet direkte til Visitationen, varetager Visitationen selv sagsbehandling, besvarelse og dokumentation af klagen i KMD Sag.</li> <li>• Sager hvor der gives delvist/fuldt afslag skal altid indeholde en klagevejledning.</li> <li>• Svar skal ikke godkendes af ældrechefen.</li> <li>• Hvis toplederen vurderer det nødvendigt, orienteres Ældrechefen om sagen.</li> <li>• Konsulent i Ældre og Omsorg er behjælpelig med sagsbehandling ved behov.</li> </ul> <p><b>Klager til Hjemmeplejen, ældrecentrene og Træningscenter Brøndby</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvis klagen er stilet direkte til området, videresender konsulenten/ <a href="mailto:aeldreomsorg@brondby.dk">aeldreomsorg@brondby.dk</a> klagen videre til den relevante leder, og området varetager selv sagsbehandling, besvarelse og dokumentation i KMD Sag og NEXUS.</li> <li>• Konsulent fra staben er behjælpelig med sagsbehandling ved behov.</li> <li>• Sager, hvor der gives delvist/fuldt afslag skal altid indeholde en klagevejledning.</li> <li>• Svar skal ikke godkendes af ældrechefen. Hvis toplederen vurderer det nødvendigt, orienteres</li> </ul>

ældrechefen om sagen.

### **Ankestyrelsen**

- **Visitationen:** Foretager selv sagsbehandling /genbehandling og videresendelse af sager til Ankestyrelsen, og sørger selv for dokumentation i KMD Sag.
- **Træningscentret, ældrecentre og Hjemmeplejen:** Området kontakter konsulenten i Ældre og Omsorg [aeldreomsorg@brondby.dk](mailto:aeldreomsorg@brondby.dk) og konsulenten varetager sagsbehandlingen af ankesagen, der dokumenteres i KMD sag.

### **Patienterstatningen**

- **Ældre og Omsorg:** I sager om erstatning fra Patienterstatningen, sender Patienterstatningen sagen til ældre og omsorgspostkassen [aeldreomsorg@brondby.dk](mailto:aeldreomsorg@brondby.dk).
- Postkassebestyreren opretter derefter en cpr-sag i KMD-sag: Sagstype: 29.00.00 og Handlingsfacet: K02., og sender sagen til konsulent i Ældre og Omsorg, der er sagsbehandler på sagen. Konsulenten sørger for at indhente det fornødne materiale, og dokumentere alt materiale i KMD Sag.

### **Styrelsen for patientsikkerhed**

- **Ældre og Omsorg:** I sager hvor Styrelsen for Patientsikkerhed opretter en tilsynssag, sender styrelsen sagen til ældre og omsorgspostkassen [aeldreomsorg@brondby.dk](mailto:aeldreomsorg@brondby.dk).
- Postkassebestyreren opretter derefter en cpr-sag i KMD-sag: Sagstype: 29.00.00 og Handlingsfacet: K02., og sender sagen til konsulent i Ældre og Omsorg, der er sagsbehandler på sagen. Konsulenten sørger for at indhente det fornødne materiale, og dokumentere alt materiale i KMD Sag.

### **Private leverandører**

Skriftlige og mundtlige klager over *udførelsen* af de visiterede ydelser, der er stilet direkte til den private leverandør, besvares i første omgang af leverandøren. Leverandøren sender kopi af selve klagen samt svaret og eventuel handleplan til Visitationen, [visitationen@brondby.dk](mailto:visitationen@brondby.dk), der sørger for den evt. videre opfølgning mm.

Modtager en leverandør en klage, der vedrører Visitationens afgørelse, videresender leverandøren klagen til Visitationen,

	der foretager den videre sagsbehandling.
<b>Dokumentation/ journalisering</b>	<p>Alle klagesager skal journaliseres i KMD Sag i borgersager, der oprettes med:</p> <p><b>Handlingsfacet:</b> "K 02" for klagesager og "K 03" for ankesager.</p> <p><b>Sagstype:</b> skal være den relevante, som klagen vedrører.</p> <p>Visitationen dokumenterer dog klager i de allerede oprettede borgersager i KMD Sag, og ikke i separate klagesager.</p>
<b>Lovgrundlag Referencer Kilder</b>	<p>Den til enhver tid gældende lovgivning på området, herunder retssikkerhedsloven, forvaltningsloven, serviceloven, sundhedsloven m.fl.</p>