

Implementeringsplan

Retningslinje for klagesager

Retningslinjen for klagesagsbehandling samler for første gang behandlingen af klager i psykiatrien i hele Region Syddanmark.

Retningslinjen beskriver behandlingen af en klage fra modtagelse til afslutning. Retningslinjen er skrevet indenfor de lovgivningsmæssige rammer, men indeholder herudover også en beskrivelse af, hvorledes vi via adfærd ved modtagelse og behandling kan højne kvaliteten af vores sagsbehandling og hvordan klager kan bidrage til at højne kvaliteten i vores behandling.

Der er flere forskellige årsager til, at det er nødvendigt at lave en samlet retningslinje for behandlingen af klagesager i Region Syddanmark;

I takt med at psykiatrien oplever en stigning i antallet af klager, er der et voksende behov for at have en entydig og enkel procedure for behandlingen af alle klager. Behandlingsgarantien, der indføres fra 2010 for alle patienter, kan evt. medføre en yderlig stigning i antallet af klagesager.

Som offentlig myndighed er vi forpligtede til at behandle vores patienter ens. Det er uhyre vigtigt for patienternes retssikkerhed, at man i videst muligt omfang modtager samme sagsbehandling, uanset hvor i psykiatrien i Region Syddanmark man er tilknyttet.

Psykiatriens nationale værdier, respekt, ansvar og faglighed betyder for klagesagsområdet, at det må tilstræbes at gøre behandlingen af klager til en vedkommende del af hverdagen, som skal føre til læring og dermed højere kvalitet i behandlingen af vores patienter. Der er derfor nogle procedurer, der skal aflæres og nye der skal læres.

Retningslinjen lægger rammerne for denne læring.

For at sikre, at retningslinjen bliver brugt på afdelingerne i hele regionen, skal den implementeres på alle niveauer i organisationen.

Tidsplan:

Orientering på møderne i hovedfunktionsområderne v. sygehusledelsen:

- 11. maj 2009: Hovedfunktion Vest
- 19. maj 2009: Hovedfunktion Lillebælt
- 25. maj 2009: Hovedfunktion Fyn
- 2. juni 2009: Hovedfunktion Sønderjylland.

Samtlige afdelingsledelser dagsordensætter punktet i de lokale LMU'er. Herefter fremlægges retningslinjen for FMU v. sygehusledelsen.

Når de lokale LMU'er er orienteret, vil det blive fulgt op med et tilbud om, at jurist Ulla Wernberg-Møller kommer på afdelingen og fortæller om retningslinjen, gennemgår flowchartet og svarer på spørgsmål vedrørende arbejdsgangen.

Tilbuddet bør være bredt til alle personalegrupper, med særlig fokus på gruppen af oversygeplejersker.

Kommunikationsafdelingen vil i nyhedsbreve gøre opmærksom på implementeringen.

Startskuddet for anvendelsen af den nye retningslinje bliver umiddelbart efter sidste møde i hovedfunktionsområderne, dvs. 2. juni 2009.

Ultimo 2009 vil jurist Ulla Wernberg-Møller lave en opsamling på erfaringerne fra implementeringsprocessen og fremlægge det for afdelingsledelserne ved første regionale ledermøde i 2010.