

Patientklager

inden for det kommunale område

Elisabeth Döhl

Specialkonsulent, cand.jur.

Patientklager Aarhus, 1. kontor

Hvem kan man klage over?

Valget af sagstype er ikke bindende. Klager har således mulighed for at vælge om, indtil der er truffet en afgørelse.

Behandlingsklager (styrelsessager)

Klage over behandlingsstedet

- Eks.:
 - Plejehjem
 - Genoptræningscenter
 - Hjemmeplejen
 - både når det er kommunen selv der yder og når kommunen har uddelegeret opgaven til en privat leverandør.
 - Bosteder
- I en styrelsessag er det underordnet, hvem der har udført behandlingen, da det er selve behandlingsstedet, der klages over.

Personklager (disciplinærsager)

Klage over konkrete persongrupper

- Autoriserede sundhedspersoner - fx:
 - Sygeplejersker
 - Social- og sundhedsassistenter
 - Fysio- og ergoterapeuter
- Ikke-autoriserede persongrupper:
 - Plejere
 - Sygehjælper,
 - Plejehjemsassistenter
 - Sygeplejer
 - Sundhedsmedhjælper (personer, der er uddannet SSA, men ikke søgt autorisation)

Det falder uden for vores kompetence at tage stilling til fx social- og sundhedshjælper og uddannede personer. Her vil ansvaret faldet tilbage på behandlingsstedets ledelse.

Hvad kan vi inddrage ud over normen

(ej udtømmende)

- Vejledning om patienter/beboeres retsstilling på plejehjem og i plejeboliger
- Vejledning om ordination og håndtering af lægemidler
- Vejledning om fravalg af livsforlængende behandling, herunder genoplivningsforsøg, og om afbrydelse af behandling, udenfor sygehusene.
- Vejledning om identifikation og anden sikring mod forveksling
- Styrelsens praksissammenfatning om fejlmedicinering
- Journalføringsbekendtgørelse
- Vejledning om sygeplejefaglige optegnelser

Hvad kan vi behandle

+ kompetence (eks. ej udtømmende)

- Væske/ernæring
- Medicindosering
- Medicingivning
- Tilsyn/observation
- Sårpleje
- Personlig hygiejne/kateterpleje/bleskift
- Kontakt til lægen
- Håndtering af fald
- Borgers selvbestemmelsesret
- Efterlad i sengen/stolen
- Håndtering af låst dør
- Nødkald
- Journalføring

÷ kompetence (eks. ej udtømmende)

- Information til pårørende (ved habil borger)
- Personalets opførsel
- Arbejdstilrettelæggelse/ressourcer
- Serviceforhold – fx:
 - Pynt på maden/forplejning
 - Rengøring
 - batterier mangler i høreapparater