

# Hvordan bistå tjenestemottaker ved muntlige klager

Metadata

8. jan. 2019 [Informasjon om signering](#)

## Formål

### Bakrunn:

Det forekommer at tjenesteytere som bistår tjenestemottakere i det daglige mottar muntlige klager på innhold eller omfang av tjenesten fra tjenestemottaker selv, pårørende eller verge.

### Formål:

Sikre tjenestemottakers rettssikkerhet og adgang til å klage på tjeneste eller vedtak på kommunal tjeneste.

## Omfang/Virkeområde

Gjelder alle tjenesteytere samt administrativt personell i Helse- og Omsorgsavdelingen.

## Aktivitet/beskrivelse

Som hovedprinsipp skal en klage være skriftlig og underskrevet av tjenestemottaker selv eller den som representerer tjenestemottaker, for videre saksbehandling etter Pasient- og brukerrettighetsloven § 7-3

Kommunen bistår med å skriftliggjøre en klage om ikke tjenestemottaker eller den som representerer tjenestemottaker om det er behov for det.

- Medarbeider som mottar muntlig klage avklarer med tjenestemottaker om klagen skal saksbehandles etter Pasient- og brukerrettighetsloven § 7-3.
- Ansvarsvakt informeres og denne håndterer saken videre. Det avklares med klageren hvem som skal bistå i å formalisere klagen skriftlig. Klagen underskrives av klager selv eller dennes representant.
- Klagen skal beskrive hva det klages på, og eventuelle forslag til endringer.
- Ansvarsvakt formidler klagen til avdelingsleder.
- Avdelingsleder avgjør videre saksgang, avhengig av om det er en klage på vedtak eller klage på tjenestens innhold eller utførelse.
- Avdelingsleder avgjør hvordan klagen skal behandles etter følgende prinsipp:
- Klager på utforming av tiltaksplan, ukeplan e.l rettes primærgruppen
- Klager på driftsmessige forhold, innhold og utførelse av tjenesten besvares av avdelingsleder eller virksomhetsleder
- Klager på vedtaket eller omfanget av tjenestene behandles av Tildelingskontoret.
- Ved behov ut over denne rutinen utformes særskilte samarbeidsrutiner for den enkelte tjenestemottaker.
- Klager behandles etter saksbehandlingsrutiner i egen prosedyre.