

Svar på spørsmål via Tips til kommunale råd - Liv Idun Alstad på vegne av Bodø NFU

Avvik som blir meldt inn til Bodø kommune skriftlig/muntlig fra tjenestemottakere, verger eller pårørende defineres som klager. (Jfr. Pasient- og brukerrettighetsloven § 7-3)

Ansatte i Bodø kommune bidrar gjerne til å omformulere muntlige klager til skriftlige, da flere instanser har et krav at klagen skal være skriftlig. HO har en felles prosedyre i Kvalitetsloven/Compilo for hvordan bistå med muntlige klager på innhold eller omfang av tjenesten. Klagebehandling ivaretar rettsikkerheten.

Bodø kommune har også en felles prosedyre for melding, behandling og lukking av avvik. Klager skal etter kommunens retningslinjer, behandles på det lavest mulige nivå; som kan gjøre noe med det som klages på. Hvis klagen f.eks. gjelder noe av tilbudet i tiltaksplanen; f.eks. aktivitetstilbudet, vil klagen først behandles i tjenestemottakers primærgruppe. Denne kan videre påklages oppover om ikke behandlingen/løsningen oppfattes som tilstrekkelig. Da vil klageinstans kunne være pasientombud eller Statsforvalter.

Hvis klagen er på størrelse/innhold eller type vedtak, må klagen gå til Tildelingskontoret og eventuelt videre oppover til Statsforvalter derfra.

I noen tilfeller vil tjenesteytere levere avvik på samme situasjon som tjenesteytere/pårørende/verger klager på.

Avvik som leveres fra ansatte i kommunen, skriftliggjøres i Compilo/Kvalitetsloven, som er kommunens internkontrollsystem. Avvik som blir meldt her; er grunnlag for kvalitetsforbedringer innenfor tjenesteproduksjon, HMS-arbeid og andre forhold innenfor organisasjonen. Avvik er i denne sammenheng brudd på lov- og avtaleverk, interne retningslinjer, uønskede hendelse, skader og ulykker. Disse avvikene behandles og løses på lavest mulig nivå etter kommunens retningslinjer. (Jfr. Helsetilsynsloven §5 og Helse- og omsorgstjenesteloven §3-1 tredje ledd),

I Miljøtjenesten har hver avdeling Kvalitetssirkler som består av avdelingsleder, plasstillitsvalgte, verneombud og eventuelt andre ansatte. Her blir avvikene behandlet og tiltak satt inn. De fleste avvik er det mulig å lukke her. I de tilfeller dette ikke lar seg gjøre, vil avviket gå videre til virksomhetsleder, og derfra videre oppover om det er behov for dette. De ansatte har også mulighet til enkelt å varsle ved alvorlige hendelser.

Compilo/Kvalitetsloven er et internt kvalitetssystem for kommunen, og har ingen direkte forbindelse til Statsforvalter. I de tilfeller hvor disse avvikene kan være et erfaringsgrunnlag for hele virksomheten, vil disse tas videre i AMG som er virksomhetens arbeidsmiljøgruppe, som er sammensatt av representanter fra alle avdelingenes Kvalitetssirkler. I andre tilfeller kan en økende tendens i avvik gi grunnlag for en risikoanalyse (ROS). Dette viser seg gjennom statistikken som utarbeides. Vi bruker statistikk også for å følge med på trender/utvikling og gjennom det finne fokusområder og forbedringspotensialet.

Kommunen ønsker en god meldekultur, hvor avvik blir meldt inn gjennom Compilo/Kvalitetslosen og kan få en åpen og god behandling. En god meldekultur er også en forutsetning for å oppnå målene i Kvalitetsplanen til Bodø kommune.

Formålet med denne planen er å sikre at Helse- og omsorgsavdelingens tjenester er forsvarlig, og at kvalitets- og forbedringsarbeidet er systematisk og følger nasjonale og lokale lover og forskrifter. Virksomhetene skal årlig rapportere på oppfølging og måloppnåelse slik at tiltak kan justeres og forbedres.