

 Foretaksnivå				Retningslinje
Klager oversendt fra Statsforvalteren for lokal avklaring				Side 1 av 2
Dokumentplassering: I.6.2.4-15	Godkjent dato: 22.07.2024	Revideres innen: 22.07.2026	Sist endret: 22.07.2024	Versjon: 1.01

Foretaksnivå/Virksomhetsstyring/Kvalitet og pasientsikkerhet/Uønskede hendelser

ENDRINGER FRA FORRIGE VERSJON: Forlenget gyldighet til 22.07.2026

HENSIKT

Beskrive ansvar og rutine for saksbehandling av klagesaker/saker oversendt fra statsforvalteren for lokal avklaring/behandling. Formålet er å sikre forutsigbar og grundig saksgang innen angitte frister.

Føringene i overordnet policydokument for uønskede hendelser er gjeldende. Saksbehandlingen skal bidra til læring og forbedring i virksomheten.

MÅLGRUPPE

Ledere, helsepersonell, rådgivere og andre medarbeidere som behandler klagesaker.

ANSVAR

Ansvar for saksbehandling av klagesaker/saker til lokal avklaring er delegert til klinikknivået. Eventuell videre delegering dokumenteres i klinikkens styringssystem.

SAKSBEHANDLINGSRUTINE

- Postmottak oversender mottatt klage/sak til lokal avklaring til saksbehandler i aktuell klinikk
- Hvis saken omfatter flere klinikker, ivaretar en av klinikkene etter nærmere avtale saksbehandlingen
- Saksbehandler i klinikken oversender saken til aktuell(e) avdeling(er), og innhenter eventuelt etterspurt journaldokumentasjon.
- Dersom det er behov for å innhente opplysninger/vurderinger fra andre klinikker, gjøres dette via saksbehandler i de aktuelle klinikkene.
- Avdeling behandler klagen og utarbeider skriftlig svar som sendes til saksbehandler i Public 360.
- Det vurderes om det er behov for bistand fra sentrale stabsavdelinger. Det kan f. eks gjelde juridiske vurderinger eller spørsmål knyttet til informasjonssikkerhet eller personvern. Ved større komplekse saker som går på tvers av klinikker vurderes om uttalelse fra fagdirektør skal innhentes.
- Der det er behov (for eksempel for komplekse alvorlige saker/saker som involverer flere avdelinger/klinikker) inngår klinikkdirektørens samlede vurdering i svaret.
- Saksbehandler skal sjekke om det er registrert uønskede hendelser tilknyttet saken, og evt. legge dette i saken i Public.
- Saksbehandler utformer oversendelsesbrev og oversender svar på klagen, innhentede uttalelser, svar og aktuell dokumentasjon til klager i hht. frister satt av statsforvalteren, evt [forvaltningsloven](#). Statsforvalter mottar svar og/eller kopi avhengig av hva statsforvalter har satt som saksgang. Oversendelsesbrev signeres av saksbehandler, på vegne av klinikkdirektør.
- Der det er behov (for eksempel for komplekse alvorlige saker/saker som involverer flere avdelinger/klinikker) inngår klinikkdirektørens samlede vurdering i svaret

Kryssreferanser

[I.6.2.4-12](#)

[Uønskede hendelser - policydokument](#)

[I.6.2.4-14](#)

[Klagesaker fra pasienter og pårørende](#)

[I.6.10.3.4-19](#)

[Utlevering av journaldokumentasjon til eksterne mottakere - SSHF](#)

Utarbeidet av: Agate Folgerø, Gro Lohne, Else Kristin Reitan	Fagansvarlig: Kvalitetssjef Else Kristin Reitan	Verifisert av: []	Godkjent av: Susanne M Sørensen Hernes	Dok.nr: D54547
--	---	-----------------------------	--	--------------------------

 SØRLANDET SYKEHUS	Klager oversendt fra Statsforvalteren for lokal avklaring				Side: 2 Av: 2
Dokument-id: I.6.2.4-15	Utarbeidet av: Agate Folgerø, Gro Lohne, Else Kristin Reitan	Fagansvarlig: Kvalitetssjef Else Kristin Reitan	Godkjent dato: 22.07.2024	Godkjent av: Susanne M Sørensen Hernes	Revisjon: 1.01

Foretaksnivå/Virksomhetsstyring/Kvalitet og pasientsikkerhet/Uønskede hendelser

Eksterne referanser

[1.16 Forvaltningsloven](#)