



Statement No:

A: 3,4  
B: 1,3,7  
C: 10,11  
E: 8

Indicator No:

1, 2, 7, 19, 29<sup>a,b</sup>,  
30, 31, 33, 34, 37

Udarbejdet:

13/09/10

Revideret:

06/01/14

Godkendt:

17/01/14

Erstatter:

14/09/10

## KLAGEADGANG

Det er et element i Dorthe Mariehjemmets værdigrundlag, at alle beboere og pårørende skal have viden om klageadgange.

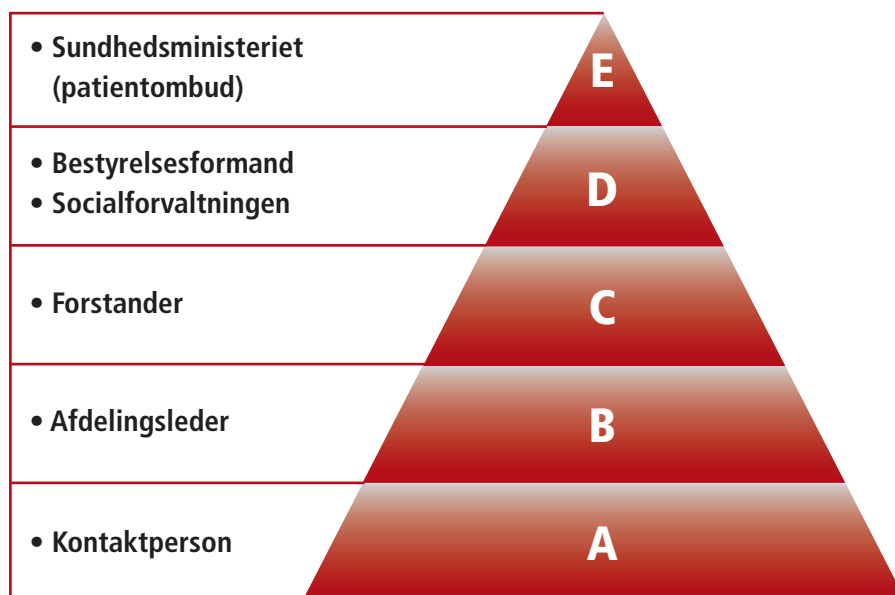
Klager skal ansues som en **demokratisk ret** og en **mulighed for løbende forbedringer**.

Klager kan ofte behandles i en **direkte dialog** mellem klageren og en repræsentant for Dorthe Mariehjemmet. Der eksisterer et officielt klage-hierarki, som man kan anvende, såfremt dialogen ikke har afhjulpet problemet.

Ønsker en beboer eller en pårørende at klage over forhold på Dorthe Mariehjemmet, er der følgende muligheder:

En klage har samme status, uafhængigt af om den er indgivet skriftligt eller mundtligt.

### Klageniveauer:



### Niveau D:

Ved klage til **bestyrelsesformanden**: Kai-Ole Gustav, Rønneholmsvej 36, 2610 Rødovre, tlf: 36 70 48 36.

Ved klage til **Socialforvaltningen**: Ældreleder Allan Pedersen, Gunnekær 64, 2610 Rødovre, tlf: 36 37 74 71.

(Klager over serviceniveau indgives til Socialforvaltningen.)

### Niveau E:

Ved klage til Patientklagenævnet: Sundhedsvæsenets Patientklagenævn,

Frederiksborggade 15, 1360 København K, tlf.: 33 38 95 00, fax.: 33 38 95 99, email: pkn@pkn.dk

Patientklagenævnet kan tage stilling til, om der er grundlag for at kritisere den faglige behandling, som er udøvet af de sundhedspersoner, der klages over. Ved faglig virksomhed forstås det arbejde, som udføres af Dorthe Mariehjemmets sundhedspersonale. Det kan fx. være:

- Behandling.
- Pleje.
- Information og samtykke.
- Brud på tavshedspligten.
- Klager over afgørelser om aktindsigt i helbredsoplysninger.