



Kongresforslag 11.3.26: Handlekraftige fællesskaber

Titel på kongresforslaget	Klagenævn i Dansk Sygeplejeråd
Forslagsstiller	Guglielmo Leif Nielsen (Kreds Hovedstaden) og Susanne Gehrt Pedersen (Kreds Syddanmark)
Kongresforslagets ordlyd	Dansk Sygeplejeråd opretter et uvildigt KLAGENÆVN udenfor kredsenes regi
Motivation for kongresforslaget	<p>Der har været stillet forslag om et uvildigt klagenævn til Dansk Sygeplejeråds kongresser i hhv. 2010 og 2018.</p> <p>Ved en stikprøvekontrol den 26. januar 2022 var det kun muligt at finde en klagevejledning på Kreds Hovedstadens, Kreds Midt, Kreds Syddanmarks og Lederforeningens hjemmesider. Her fremgår det, at det er kontorchefen og den ansvarlige konsulent, der håndterer klagen. Sådan som vores organisation fungerer nu, så er det "os selv", som undersøger "os selv" i kredsene og Lederforeningen.</p> <p>Derfor opfordres Dansk Sygeplejeråd til at etablere en uvildig klageinstans i organisationen udenfor kredsenes regi, som medlemmer kan kontakte, hvis de fortsat er utilfredse med behandlingen af deres sag.</p> <p>Et uvildigt klagenævn kan for eksempel:</p> <ul style="list-style-type: none">• beslutte, at en klage er ubegrundet.• udtale kritik af en sags beslutning eller afgørelse.• foreslå en ændring af en afgørelse, forretningsgange eller lignende.• foreslå en erstatning. <p>Flere fagforeninger har en uvildigt klagenævn, hvor medlemmer kan få prøvet afgørelser af i sagsbehandlingen. Her er det ikke fagforeningen, som undersøger sig selv. BUPL skriver på hjemmesiden:</p> <p>"Hvis du har modtaget personlig rådgivning eller BUPL har varetaget en sag for dig, og du ikke er tilfreds, kan du klage. I første omgang kan du klage til fagforeningsbestyrelsen (hvis din sag er behandlet i din lokale fagforening) eller til BUPL's forretningsudvalg (hvis din sag er behandlet i forbundet). Næste instans er BUPL's Klagenævn. Her kan du læse mere om, hvordan du kan klage, om klagefristen mv."</p> <p>Klagenævnet er en uafhængig instans i forhold til BUPL's øvrige politiske og administrative organer. Der er gjort meget for, at Klagenævnets medlemmer kan behandle klagerne upartisk.</p>



Camilla Blæsbjerg, som er leder af Sekretariat for politisk betjening og økonomi i BUPL, skriver i en e-mail, at klagenævnet har de seneste år behandlet 0-5 klager om året. Udover selve behandlingen af klagerne - og den legitimitet det giver, at medlemmerne får mulighed for en 'second opinion' omkring deres sag - så ligger der også i kendelserne fra nævnet en væsentlig læring, som videndes med sagsbehandlere i hele organisationen. Omkostningerne til klagenævnet de seneste 5 år har gennemsnitligt været ca. 70.000 kr, hvilket dækker over både honorar til formanden samt transport, frikøb og evt. vikardækning til de pædagoger, som er valgt til klagenævnet.

Her er link til BUPLs Klagenævn:

<https://bupl.dk/om-bupl/bupls-organisering/klagenaevn/>

Som fagforening skal Dansk Sygeplejeråd tage klager alvorligt og håndtere dem professionelt fremfor at skjule eller bagatellisere sagerne. Ved at etablere et klagenævn sikrer Dansk Sygeplejeråd dels, at et utilfreds medlem får en uvildig vurdering af sin klagesag, dels at Dansk Sygeplejeråd udvikler sig i medlemmernes interesse ved at tage ved lære af den konkrete sag.

Hovedbestyrelsens bemærkninger:

I DSR har vi en dialogbaseret tilgang til kontakten med medlemmerne – dette gælder også i situationer, hvor et medlem ønsker at klage over vores sagsbehandling. Som i f.eks. BUPL rettes klager derfor mest hensigtsmæssigt i første omgang dertil, hvor sagen er blevet behandlet.

Klager over en konkret sagsbehandling er forankret i DSR's centrale sekretariat. Indenfor de seneste 4 år er der oprettet 9 sager.

Der drages også i den nuværende behandling læring af de klager, der modtages.

Et klagenævn i regi af DSR vil forudsætte et ressourcetræk. Størrelsen af dette afhænger af flere faktorer bl.a.:

- Hvilken struktur, der besluttes for klagenævnet. Fælles for klagenævnene i f.eks. BUPL, FOA og HK er at der er en ekstern formand/dommer, som er juridisk uddannet, Hertil kommer evt. et antal nævnsmedlemmer.
- Niveauet af sagsbehandling der forudsættes foretaget i nævnet
- Behov for administrativ understøttelse løbende
- Antallet af klager