

Klagevejledning sundhedsfaglig behandling og social behandling

Dokumenttype:	Vejledning
Gældende for (Faglig målgruppe):	Ansatte som har borgerrelaterede sundhedsopgaver i Substitutionsbehandlingen. Dette er misbrugsbehandlere og sygeplejersker.
Borger målgruppe:	Borgere der er tilknyttet substitutionsbehandlingen, som er utilfreds med den sundhedsfaglige behandling. Kan klagen sendes til Styrelsen for Patientklager.
Sundhedsfaglig Rusmiddelbehand- ling sådan klager du.	Sundhedsfaglig behandling: Sådan klager du Du finder det digitale klageskema på borger.dk. Du skal logge på med dit NemID. Du kan bestille NemID på nemid.nu, hvis ikke du har et NemID. Du får mulighed for at printe og gemme en kopi af hele din klage, når du har udfyldt skemaet. Du skal som udgangspunkt anvende det digitale klageskema, medmindre du er fritaget. Du er fritaget fra at bruge det digitale klageskema, hvis du er fritaget fra Digital Post. Hvis du ikke kan bruge det digitale klageskema, kan du få tilsendt et papirskema ved at kontakte os eller en patientvejleder. Du skal i skemaet oplyse, hvorfor du ikke kan klage digitalt. Hvad kan du klage over Du kan sende en klage til Styrelsen for Patientklager, hvis du er utilfreds med en sundhedsfaglig behandling, du har modtaget. Sundhedsfaglig behandling omfatter: • Undersøgelse, diagnose og sygdomsbehandling • Fødselshjælp • Pleje • Genoptræning • Forebyggelse og sundhedsfremme i forhold til den enkelte patient • Information om og samtykke til behandling • Journalføring • Sundhedspersoners tavshedspligt • Lægeerklæringer Du kan være fritaget fra det digitale klageskema

Du kan blive fritaget fra at skulle sende din klage ved at bruge det digitale klageskema, enten hvis du allerede er fritaget fra digital post i din kommune, eller hvis du ikke kan få NemID.

Du kan også blive fritaget, hvis du ikke kan bruge en computer, fx pga. fysisk eller psykisk sygdom, særlige handicaps, alder eller manglende IT-kompetence. Socialt udsatte borgere, hjemløse og borgere med sproglige vanskeligheder kan også blive undtaget fra kravet om at bruge det digitale klageskema.

Hvis du mener, at du ikke er i stand til at sende din klage ved at bruge det digitale klageskema, kan du sende klagen med almindelig post til Styrelsen for Patientklager, Olof Palmes Allé 18 H, 8200 Aarhus N. I klagen skal du forklare, hvorfor du mener, at du ikke kan klage digitalt. Det er styrelsen, der afgør, om du kan blive fritaget fra at sende din klage digitalt.

Du kan få hjælp og vejledning ved at kontakte en [patientvejleder på dit regionale patientkontor](#).

Hvis du klager på vegne af en anden

Når du klager på vegne af en anden myndig person, skal du have en fuldmagt fra denne person til at klage til Styrelsen for Patientklager.

Når du logger på med dit NemID i det digitale klageskema bliver du derfor bedt om at tilføje fuldmagten (et dokument), førend du kan fortsætte med at udfylde klageskemaet.

Har du ikke allerede en fuldmagt, kan du bruge [denne blanket](#). Husk underskrift fra den person, der giver dig fuldmagt.

Forældelsesfrister

Vær opmærksom på forældelsesfristerne, inden du klager:

2 års frist

Du skal indsende din klage, inden der er gået to år, efter at du er blevet eller burde være blevet bekendt med det forhold, du klager over. Jf. klage- og erstatningsloven § 3a.

Det betyder, at sagen risikerer at være forældet, hvis du for eksempel har fået tilbudt en behandling i 2015, som du allerede på undersøgelsestidspunktet mente var mangelfuld, men ikke klagede over inden for to år.

5 års frist

Klagen skal indsendes til Styrelsen for Patientklager senest fem år efter den dag, hvor forholdet, du klager over, fandt sted, til den dag, du indsender din klage til Styrelsen for Patientklager. Jf. klage- og erstatningsloven § 3a

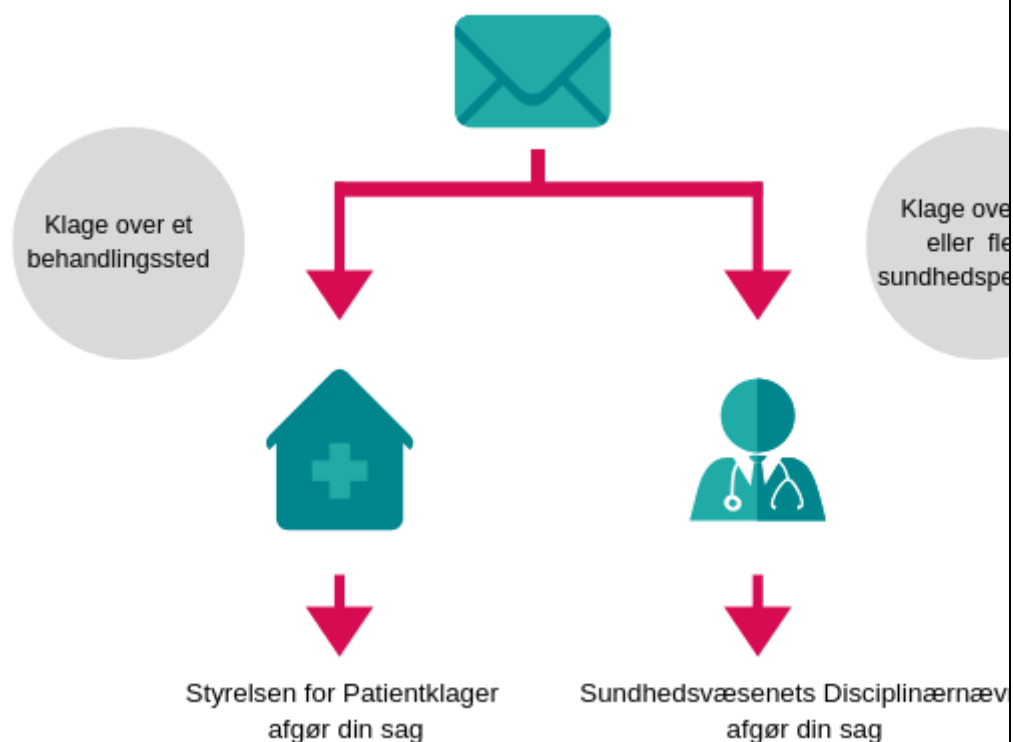
Det betyder, at sagen altid er forældet, hvis der er gået mere end fem år fra

den dag, hvor forholdet, du klager over, fandt sted, til den dag, du indsender din klage til Styrelsen for Patientklager.

Hvem skal afgøre din sag?

Når du udfylder klageskemaet på borger.dk skal du vælge, hvilken myndighed, der skal afgøre din sag, når du klager over sundhedsfaglig behandling.

Dit valg har betydning for, om eventuel kritik rettes mod et behandlingssted eller mod en eller flere konkrete sundhedspersoner.



Som illustrationen viser, har du to valgmuligheder:

- 1) Hvis du klager over *behandlingsstedet*, afgøres din sag af Styrelsen for Patientklager.
- 2) Hvis du klager over en eller *flere konkrete sundhedspersoner*, afgøres din sag af Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn. Du behøver ikke at kende navnene på sundhedspersonerne.

Disciplinærnævnet kan kun behandle klager over autoriserede sundhedspersoner og visse persongrupper. Styrelsen kan derimod behandle

klager over sundhedsfaglige forhold, uanset om fejlen er begået af en sundhedsperson eller fx en lægesekretær eller en portør.

Hvis din klage ikke kan blive behandlet af den myndighed, du ønsker, skriver vi til dig og forklarer hvorfor.

Læs mere

Du kan læse mere om dine valgmuligheder i pjecen [Hvem skal afgøre din sag?](#)

Klage over behandlingen på Færøerne

Hvis du har modtaget behandling på Færøerne, som du ønsker at klage over, skal du benytte dette klageskema.

Du skal sende skemaet til os (se adresse nederst) eller til landslægen på Færøerne. Læs mere om og se adresse på landslægen på Færøerne.

Du kan læse mere i [denne vejledning](#) (vejledningen er på færøsk).

Tekniske problemer

Oplever du problemer i forbindelse med at udfylde skemaer på borger.dk kan du hente vejledning herom på [borger.dk](#).

Her kan du blandt andet læse om browserkrav, hvordan du opdaterer din browser, installerer en anden og meget mere.

Du kan få hjælp ved at henvende dig til borger.dk's kontaktcenter på telefon 70 10 18 81 (Mandag – torsdag: kl. 8-20 og fredag: kl. 8-18)

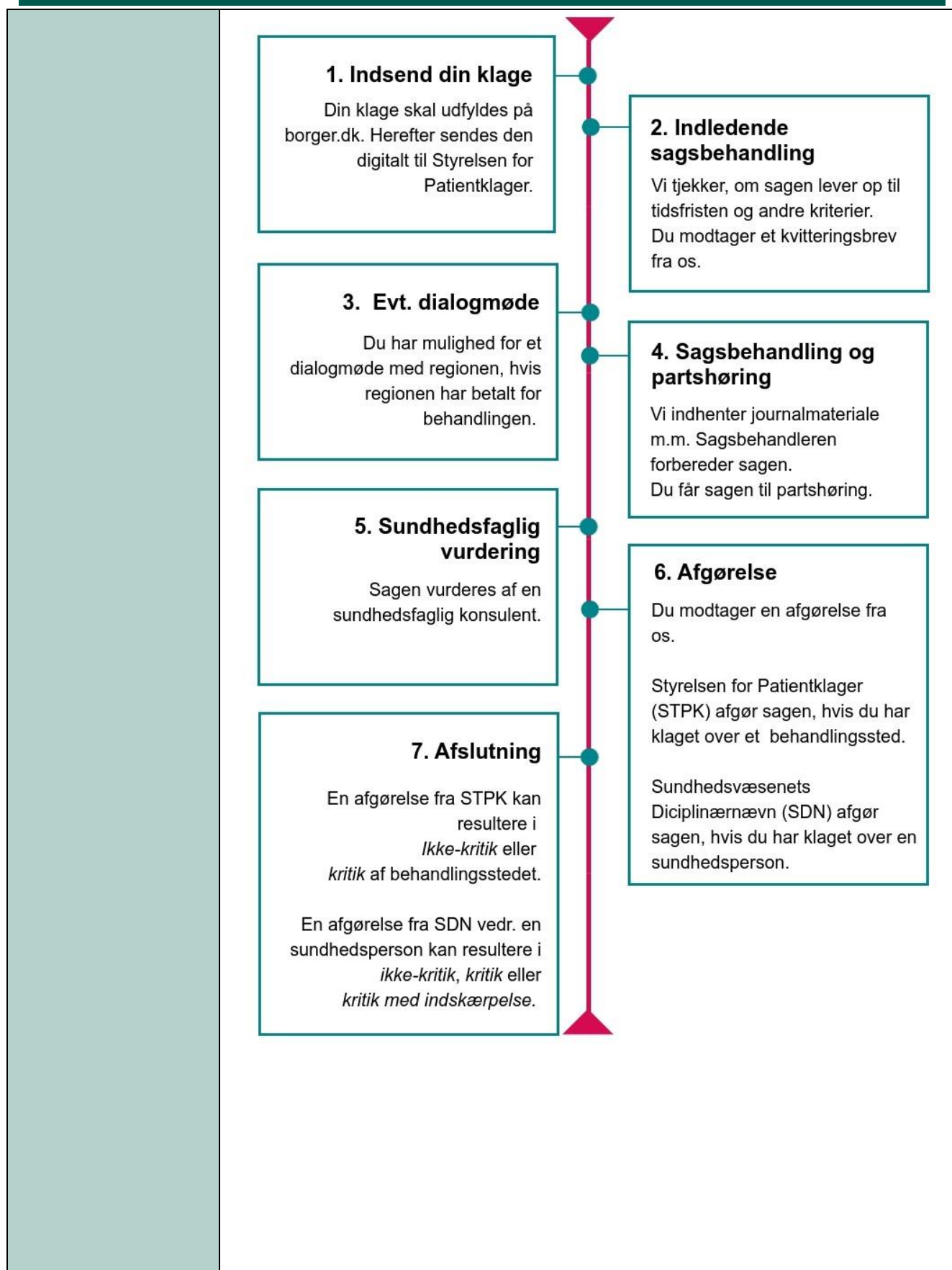
ANDET

Særligt for tandbehandlinger

Klik på "[Klag over behandling hos privatpraktiserende tandlæger](#)" for at se svar på hyppigt stillede spørgsmål relateret til klager over tandbehandlinger.

Sagens gang

Nedenfor kan du se sagsbehandlingens faser, og hvornår du kan forvente at høre fra os.



Erstatning

Du får ikke automatisk erstatning, selvom du får medhold i din klage. Du skal søge erstatning ved Patienterstatningen, hvis du ønsker at søge erstatning for en behandlingsskade.

- Hvor skal du klage?
- Klag over behandling hos privatpraktiserende tandlæger
- Om Disciplinærnævnet
- Om inhabilitet

Frister

Du kan klage over forhold, der ligger maksimalt fem år tilbage fra den dag, du indsender klagen via borger.dk.

En klage skal være indsendt, inden der er gået to år, efter patienten blev bekendt med eller burde være blevet bekendt med det forhold, du klager over.

Klageguide

Guide til at udfylde klageskema - patient

Guide til at udfylde klageskema - på vegne af en anden

72 33 05 00

Hovednummer

Telefontid

10.00-14.00

STYRELSEN FOR PATIENTKLAGER

Olof Palmes Allé 18 H

8200 Aarhus N

CVR-nr.: 39850885

**Socialfaglig
Rusmiddelbehandli
ng, sådan klager
du.**

Socialfaglig behandling:

- Klagevejledning

Her på siden kan du se, hvordan du klager over de tilbud du modtager på Rebild Rusmiddelteam, som ikke har med læge eller sygeplejerske at gøre.

Du kan fx klage over:

- Afslag på behandling (i forhold til servicelovens § 101), herunder:
- Manglende iværksættelse af behandling inden 14 dage efter din henvendelse, hvor du har ønsket behandling.
- At der bliver ændret i indholdet af den aftale/afgørelse som tidligere er truffet.

Derudover kan du også klage over, at reglerne for sagsbehandling ikke er blevet overholdt. Fx hvis vi har givet afslag på aktindsigt eller hvis du ikke er blevet inddraget i behandlingen af din sag.

Du kan desuden også klage over personalet.

Sådan klager du over den socialfaglige behandling

- Du skal skrive en klage, som du i første omgang sender til Rebild Rusmiddelteam. Vi skal have mulighed for at se på sagen igen og vurdere, om vi har truffet den rigtige afgørelse. Ifølge loven har vi 4 uger til at genvurdere din sag.
- Hvis vi mener, at vores afgørelse er rigtig, så skal vi sende din klage videre til Ankestyrelsen sammen med de relevante papirer i sagen.
- En klage over personalet skal sendes til lederen af Rusmiddelcenteret.

Rusmiddelbehandling.

Klagevejledning

Hvis du vil klage over den socialfaglige behandling, skal klagen afleveres til:

Mastruplundvej 2L

9530 Støvring

Tlf.nr.: 99 88 84 50

Mail: cskf@rebild.dk

Ankestyrelsen, Aalborg

7998, Statsservice

Nytorv 7, 2. sal

9000 Aalborg

Tlf.: 33 41 12 00

Mail: ast@ast.dk

Klage over sagsbehandlingen

Eventuelle klager over sagsbehandlingstiden og personalets optræden kan ikke behandles af Ankestyrelsen. Der er ingen klagefrist.

Klagen rettes til:

Mastruplundvej 2L

9530 Støvring

Tlf.nr.: 99 88 84 50

Mail: cskf@rebild.dk