

KLAGEVEJLEDNING

Region Midtjylland bestræber sig på at skabe de bedste rammer for borgerne på de regionale sociale tilbud og deres pårørende. Hvis du dog er utilfreds med forhold, som du oplever på et socialt tilbud i Region Midtjylland, har du mulighed for at klage.

Denne klagevejledning er tænkt som en hjælp til dig, hvis du ønsker at klage.

Hvem kan klage?

Du kan klage over forhold, som du selv har oplevet. Du har også mulighed for at lade en pårørende eller en anden repræsentant klage på vegne af dig. På samme måde kan du klage på vegne af en anden, hvis du har et samtykke fra vedkommende.

Forud for behandlingen af en klage foretages altid en vurdering af, om klageren er klageberettiget. Hvis du klager på vegne af en anden, vil det som udgangspunkt forudsætte en dateret og underskrevet samtykkeerklæring, en fuldmagtserklæring eller en stillingsfuldmagt (fx. en advokat).

Som forældremyndighedsindehaver kan du desuden klage over en behandling, som dit barn har modtaget. Børn, der er fyldt 15 år, kan normalt vist selv klage.

Hvem ønsker du at klage over, og hvordan skal klagen udformes?

Det er ikke alle klager, som Region Midtjylland kan behandle. Indholdet af din klage afgør, om klagen skal behandles af regionen, kommunen eller eventuelt af et formelt klageorgan. Hvis du indsender en klage til en forkert myndighed, vil din klage blive sendt videre til den myndighed, som skal behandle din klage.

Der er ingen særlige krav til, hvad du skal skrive i en klage, men det er en god idé tydeligt at beskrive, hvad du ønsker at klage over.

Region Midtjylland

Hvis du ønsker at klage over forhold i forbindelse med dit ophold på tilbuddet, skal du klage til Region Midtjylland. Du kan også klage, hvis du er pårørende.

Klager over ophold kan fx. være i forhold til personalet, fysiske rammer, forplejning, rengøring m.v.

Hvem der behandler klagen afhænger af klagens indhold, og hvem du ønsker at stille klagen til. Du skal være opmærksom på, at du kan rette din klage til flere niveauer.

Klager over forhold på de sociale tilbud i Region Midtjylland kan rettes til:

1. Ledelsen af det pågældende tilbud, afdeling eller specialområde
2. Socialdirektør Ann-Britt Wetche
Tingvej 15B
8800 Viborg
3. Regionsrådsformand Anders Kühnau
Skottenborg 26
8800 Viborg

Hvis klagen fremsendes digitalt, anbefales det, at den sendes via borger.dk ved at logge ind med NemID på: www.borger.dk

Når klagen er modtaget, sender Region Midtjylland en kvittering for modtagelsen. Af kvitteringsbrevet vil det fremgå, at din klage er modtaget, og hvornår klagen forventes at blive besvaret.

Behandlingen af en klagesag tager som udgangspunkt ca. 14 dage. Når klagen er færdigbehandlet, vil du modtage et skriftligt svar i din e-boks. I det tilfælde, at du ikke har en e-boks, vil vi tage dialog med dig i forhold til modtagelsen af svaret.

Socialtilsynet

Socialtilsynet Midt fører tilsyn med Region Midtjyllands sociale tilbud. Socialtilsynet er dog ikke en egentlig klageinstans. Du kan henvende dig til Socialtilsynet, hvis du har oplysninger om bekymrende forhold på et socialt tilbud – dette kan også ske anonymt. Du kan finde flere oplysninger om denne whistleblower-ordning på følgende link: <https://tilsynmidt.silkeborg.dk/Kontakt/Whistleblower>

Kommune

Hvis du ønsker at klage over kommunale afgørelser, sociale ydelser, anbringelser og samvær m.m., skal klagen som udgangspunkt sendes til din kommune.

Klager over anvendelsen af magt og andre indgreb i selvbestemmelsesretten skal også sendes til kommunen. Hvis der er udført en magtanvendelse på regionens sociale tilbud, vil der blive udleveret en klagevejledning.

Styrelsen for Patientklager

Du har mulighed for at klage over sundhedsydelser udført på et socialt tilbud til Styrelsen for Patientklager. En sundhedsydelse kan være udlevering af medicin, brug af sonde etc.



Du kan finde flere oplysninger om klagemuligheder til Styrelsen for Patientklager på følgende link: <https://stp.dk/da/behandling/klag-over-sundhedsfaglig-behandling/>

Folketingets Ombudsmand

Enhver kan indgive en klage til Folketingets Ombudsmand over regionens virksomhed. Klage over forhold, der kan påklages til en anden forvaltningsmyndighed, kan ikke indgives, førend den anden forvaltningsmyndighed har truffet afgørelse. Ombudsmanden kan også af egen drift optage en sag til undersøgelse.

Du kan finde flere oplysninger om klagemuligheder til Folketingets Ombudsmand på følgende link: <https://www.ombudsmanden.dk/>

Vejledning og rådgivning om klagemuligheder

Hvis du har spørgsmål eller behov for hjælp og vejledning om dine klagemuligheder, så kan du altid spørge personalet på det gældende sociale tilbud.

Du kan få vejledning og rådgivning om dine rettigheder og klagemuligheder som patient inden for sundhedsvæsenet, hvis du henvender sig til Patientkontoret i Region Midtjylland. Patientkontoret kan også hjælpe dig, hvis du ønsker at klage over sundhedsfaglig behandling på sociale tilbud.

Patientkontoret kan hjælpe dig med at søge erstatning, hvis du har fået en lægemiddelskade eller er kommet til skade i forbindelse med en behandling i sundhedsvæsenet.

Patientkontoret i Region Midtjylland kan kontaktes på tlf. [78 41 04 44](tel:78410444) eller patientkontoret@rm.dk

