

KLAGEVEJLEDNING FOR STOFMISBRUGERE I BEHANDLING

- FÆLLES FOR DEN SUNDHEDSFAGLIGE OG DEN SOCIALE
BEHANDLING

Udgivet af:

Indenrigs- og Sundhedsministeriet

Slotsholmsgade 10-12

1216 København K.

Telefon: 72 26 90 00

Telefax: 72 26 90 01

E-post: im@im.dk

Hjemmeside: www.im.dk

Socialministeriet

Holmens Kanal 22

1060 København K.

Telefon: 33 92 93 00

Telefax: 33 93 25 18

E-post: sm@socialministeriet.dk

Hjemmeside: www.social.dk

Design: 1508 A/S

Tryk: Schultz Grafisk

Oplag: 3.000 stk.

ISBN-nr (pjece): 978-87-7601-221-2

ISBN-nr. (elektronisk): 978-87-7601-222-9

Indhold

Indledning.....	5
Klage over sundhedsfaglig behandling for stofmisbrug.....	6
Klage over social behandling for stofmisbrug.....	9
Yderligere information	12

Indledning

Behandling for stofmisbrug sker både på sundhedsområdet og på det sociale område. Myndighedsansvaret for stofmisbrugsbehandling er placeret hos kommunalbestyrelsen, som er ansvarlig for visitation af stofmisbrugere til sundhedsfaglig og socialfaglig behandling.

Den sundhedsfaglige behandling for stofmisbrug omfatter primært undersøgelse for og behandling af misbruget/afhængigheden. Herudover omfatter den sundhedsfaglige behandling af stofmisbrugere undersøgelse for og sikring af behandling af de fysiske og psykiske problemstillinger tilknyttet stofmisbruget. Behandlingen kan ved afhængighed af opioider (heroin, morfin m.v.) omfatte substitutionsbehandling med metadon eller buprenorphin.

Den socialfaglige behandling forudsætter en visitation, der kan munde ud i en beslutning om enten dag- eller ambulant behandling eller døgnbehandling. Der skal iværksættes social behandling inden for en tidsfrist på 14 dage. Tidsfristen regnes fra den første personlige henvendelse med ønske om at komme i behandling. Stofmisbrugere, der er visiteret til behandling, har ret til at vælge mellem offentlige behandlingstilbud og godkendte private behandlingstilbud af tilsvarende karakter som det, der er visiteret til.

Hvem kan klage?

Den person, der er blevet behandlet m.v., kan selv klage, men kan også ved fuldmagt lade sig repræsentere af en anden person, en forening eller af en advokat.

I det følgende gennemgås klagereglerne på henholdsvis det sundhedsfaglige og det socialfaglige område.

Klage over sundhedsfaglig behandling for stofmisbrug

Hvad kan der klages over – og til hvem?

En klage over den faglige virksomhed, der udøves af personer inden for sundhedsvæsenet, skal rettes til Sundhedsvæsenets Patientklagenævn.

Ved faglig virksomhed forstås det arbejde, som udføres af sundhedspersonale, f.eks. af læger og sygeplejersker, i forbindelse med eksempelvis undersøgelse (udredning og diagnosticering) og behandling.

Sundhedsvæsenets Patientklagenævn kan eksempelvis tage stilling til klager over manglende eller utilstrækkelig lægelig undersøgelse forud for iværksættelse af substitutionsbehandling, klager over en læges afslag på behandling med bestemte lægemidler, klager over ændringer af dosisstørrelse, klager over omfanget og karakteren af kontrolforanstaltninger, klager over udleveringshyppighed, klager over mulighed for og omfanget af tag-hjem-ordninger m.v.

Klageadgangen omfatter også spørgsmål som information og samtykke, udfærdigelse af lægeerklæringer, journalføring, afgørelser om aktindsigt i helbredsoplysninger og overtrædelse af reglerne om tavshedspligt i det sundhedsfaglige arbejde.

Sundhedsvæsenets Patientklagenævns afgørelser indeholder i hovedparten af klagesagerne en vurdering af, om sundhedspersonen har overtrådt lov om autorisation af sundhedspersoner og om sundhedsfaglig virksomhed samt regler udstedt i medfør heraf. Dette kan f.eks. være overtrædelse af Sundhedsstyrelsens vejledning om ordination af afhængighedsskabende lægemidler og behandling af personer med stofmisbrug.

Sundhedsvæsenets Patientklagenævn kan ikke påbyde en sundhedsperson at give en bestemt behandling eller at ændre en konkret behandling. Nævnet tager stilling til, om der er grundlag for at kritisere de sundhedspersoner, der har haft ansvaret for behandlingen. Ved afgørelsen af, om der er grundlag for at udtale kritik, vurderer nævnet, om de enkelte sundhedspersoner har handlet under normen for almindelig anerkendt faglig standard. Nævnet tager således ikke stilling til, om en patient har modtaget den bedst mulige behandling.

Sundhedsvæsenets Patientklagenævn er en selvstændig og uvildig forvaltningsmyndighed, som har en dommer som formand. Nævnet er ved sine afgørelser uafhængig af de myndigheder, der har ansvaret for sundhedsvæsenets drift, og er uafhængig af fagpolitiske interesser.

Klage over andre forhold i forbindelse med behandlingen end det rent sundhedsfaglige, f.eks. klager over serviceniveau, lokaleforhold, personalets opførsel, visitation og ventetider, skal som udgangspunkt rettes til kommunen.

Hvordan og hvornår skal der klages?

En klage over sundhedsfaglig virksomhed skal sendes til Sundhedsvæsenets Patientklagenævn. Klagen kan også sendes til embedslægeinstitutionen eller til regionens patientkontor.

Et klageskema, der kan gøre det lettere at udforme klagen, kan findes på Sundhedsvæsenets Patientklagenævns hjemmeside eller kan fås ved telefonisk henvendelse til nævnet, embedslægeinstitutionerne og regionernes patientkontorer. På regionens patientkontor kan man også få hjælp til at udforme en klage.

En klage skal være indsendt til Sundhedsvæsenets Patientklagenævn inden 2 år efter det tidspunkt, hvor klageren var eller burde have været bekendt med det forhold, der klages over. Dog skal klagen være indsendt senest 5 år efter den dag, hvor klageforholdet har fundet sted. Sendes klagen til regionens patientkontor, afbrydes klagefristen i forhold til Sundhedsvæsenets Patientklagenævn.

Klage over social behandling for stofmisbrug

Hvad kan der klages over - og til hvem?

En klage over den afgørelse, kommunalbestyrelsen har truffet i den konkrete sag, kan indbringes for det sociale nævn.

Det kan fx være klage over afslag på behandling efter servicelovens § 101, herunder manglende iværksættelse af tilbud senest 14 dage efter henvendelsen til kommunalbestyrelsen med anmodning om behandling. Det kan være klage over, at kommunen beslutter at ændre indholdet af den afgørelse, som kommunen tidligere har truffet. Hvis stofmisbrugeren har søgt om at komme i døgnbehandling, og kommunens afgørelse munder ud i et tilbud om dag/ambulant behandling, kan der ligeledes klages. Der kan klages over et afslag på at kunne vælge et andet tilbud af samme art som det, kommunen har visiteret til.

Der kan klages over, at reglerne for sagsbehandling ikke er blevet overholdt, fx hvis kommunen har givet afslag på at give aktindsigt, eller hvis stofmisbrugeren ikke er blevet inddraget i behandlingen af sagen.

Der kan desuden klages over personalet i kommunen.

En klage skal altid afleveres til kommunen.

Klager over afgørelser eller over, at reglerne for sagsbehandling ikke er blevet overholdt, bliver behandlet af det sociale nævn. Men kommunen skal først have mulighed for at se på sagen igen og vurdere, om de har truffet den rigtige afgørelse.

Kommunen har fire uger til genvurdering. Hvis kommunen fastholder sin oprindelige afgørelse, sender kommunen selv klagen videre til det sociale nævn sammen med papirerne i sagen.

Klager over personalet i kommunen skal stiles til dem, der er ansvarlige for personalets optræden. Det er i sidste ende borgmesteren i kommunen.

Hvordan og hvornår skal der klages?

Der er ingen krav om, hvad der skal skrives i en klage. Det er nok at skrive, at der klages. Der kan også klages mundtligt, så skal kommunen skrive klagen ned.

Det kan være en god ide at forklare, hvad man mener kommunen har gjort forkert i sagen. Hvis der er kommet nye oplysninger, som er vigtige for sagen, kan de vedlægges.

Det er også en god ide at tjekke, om de oplysninger, kommunen har, er rigtige, inden der klages. Stofmisbrugerer kan bede kommunen om at få aktindsigt, også efter at afgørelsen er modtaget. Selv om der bedes om aktindsigt, skal klagefristen stadig overholdes.

Der må ikke gå mere end præcis fire uger, fra stofmisbrugerer har fået afgørelsen i sagen, til klagen er modtaget i kommunen. Kommunen skal have klagen inden for 28 dage – inklusive weekender og helligdage.

En skriftlig afgørelse med et afslag skal indeholde en klagevejledning med oplysning om den fire ugers klagefrist. Hvis kommunen har glemt at give klagevejledning, gælder fristen først fra den dag, vejledningen modtages.

Udløber klagefristen en lørdag eller en helligdag, forlænges klagefristen til første hverdag efter. Kommunen skal modtage klagen inden for arbejdstiden.

Der er ingen klagefrist for klager over kommunens personale eller for klager om aktindsigt.

I statsforvaltningen sigter man på en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 13 uger i sagsbehandlingen i de sociale nævns sekretariater. Sagsbehandlingstiden afhænger af, hvor hurtigt alle involverede svarer på henvendelser fra statsforvaltningen. Det drejer sig i mange sager om både stofmisbrugeren, kommunen og eventuelt særlige sagkyndige som lægekonsulenter mv. Mange sager skal behandles af nævnene på møde. Det betyder også i nogle sager, at ventetiden bliver lidt længere. I nogle sager kan det således gå hurtigere end 13 uger. I andre sager kan der gå længere tid. Det er den overordnede målsætning, at sagsbehandlingstiden ikke skal være mere end 13 uger i gennemsnit.

Én klagebehandling

Som udgangspunkt er det sociale nævn den eneste klagemulighed i sociale sager. Hvis stofmisbrugeren mener, at sagen er blevet afgjort eller behandlet forkert, efter at det sociale nævn har behandlet klagen, er der dog i nogle tilfælde mulighed for, at Ankestyrelsen kan behandle klagen.

Ankestyrelsen skal vurdere, at sagen vil få betydning for afgørelsen af andre sager, før de kan behandle klagen. Det vil sige, at sagen er principiel eller generel.

Hvis der klages til Ankestyrelsen, skal klagen afleveres til det sociale nævn. Ankestyrelsen vil herefter tage stilling til, om de kan behandle klagen.

Der gælder de samme regler, frister og retningslinier for en klage til Ankestyrelsen som for en klage til det sociale nævn.

Yderligere information

Yderligere information om klageadgangen kan søges hos kommunerne – og for så vidt angår den sundhedsfaglige behandling for stofmisbrug tillige hos regionernes patientkontorer, embedslægeinstitutionerne og Sundhedsvæsenets Patientklagenævn.

En oversigt over adresser, e-mail adresser og telefonnumre på relevante myndigheder samt nyttige links findes som bilag til denne vejledning.

Bilag

Region	Embedslægeinstitution	Patientkontor
Region Hovedstaden	Sundhedsstyrelsen Embedslægeinstitutionen Hovedstaden Borups Alle 177, 4. 2400 København V Tlf.nr.: 72 22 74 50 E-post: hvs@sst.dk	Region Hovedstadens patientkontor Regionsgården Kongens Vænge 2 3400 Hillerød Tlf.nr.: 48 20 57 17 E-post: patientkontor@regionh.dk
Region Sjælland	Sundhedsstyrelsen Embedslægeinstitutionen Sjælland Rolighed 7, 2. 4180 Sorø Tlf.nr.: 72 22 74 46 E-post: sjl@sst.dk	Region Sjællands patientkontor Patientkontoret Alleen 15 4180 Sorø Tlf.nr.: 70 15 50 01 E-post: patientkontoret@regionsjaelland.dk
Region Syddanmark	Sundhedsstyrelsen Embedslægeinstitutionen Syddanmark Sorsigvej 35 6760 Ribe Tlf.nr.: 72 22 74 40 E-post: syd@sst.dk	Region Syddanmarks patientkontor Patientkontoret Damhaven 12 7100 Vejle Tlf.nr.: 76 63 14 90 E-post: patientkontor@regionsyddanmark.dk
Region Midtjylland	Sundhedsstyrelsen Embedslægeinstitutionen Midtjylland Lyseng Allé 1 8270 Højbjerg Tlf.nr.: 72 22 79 70 E-post: midt@sst.dk	Region Midtjyllands patientkontor Patientkontoret Skottenborg 26 8800 Viborg Tlf.nr.: 87 28 48 70 E-post: patientkontoret@STAB.RM.dk
Region Nordjylland	Sundhedsstyrelsen Embedslægeinstitutionen Nordjylland Vesterbro 81B, 1. Postboks 1826 9100 Aalborg Tlf.nr.: 72 22 74 39 E-post: nord@sst.dk	Region Nordjyllands patientkontor Patientkontoret Niels Bohrs vej 30 Postboks 8300 9220 Aalborg Ø Tlf.nr.: 96 35 10 10 E-post: patientkontor@rn.dk

Sundhedsvæsenets Patientklagenævn

Frederiksborggade 15, 2. sal

1360 København K

Telefon 33 38 95 00

E-post: pkn@pkn.dk

Hjemmeside: www.pkn.dk

De sociale nævn

Statsforvaltningerne

www.statsforvaltning.dk

Nyttige links:

Information om sundhedsvæsenet: www.sundhed.dk

Ankestyrelsen: www.ast.dk

Styrelsen for Specialrådgivning og Social Service: www.spesoc.dk

www.im.dk
www.social.dk

Indenrigs- og Sundhedsministeriet
Slotsholmsgade 10-12
1216 København K
Tlf. 72 26 90 00
Fax 72 26 90 01

Socialministeriet
Holmens Kanal 22
1060 København K
Tlf. 33 92 93 00
Fax 33 93 25 18