



Brønderslev Kommune
Sekretariat for Visitationen
Ny Rådhusplads 1
9700 Brønderslev
+4599454545
Raadhus@99454545.dk
www.bronderslev.dk

Kirsten Boye Hansen
+4599455213
kirsten.boy.hansen@99454545.dk

16. november 2022
Sagsnr.: 00.01.00-A26-1-15

Procedure – Sagsbehandling af klager over afgørelser, jf. Serviceloven Sundhedsloven

Lovgrundlag

- Serviceloven § 166 og Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område kapitel 10.
- Sundhedsloven, bekendtgørelse af lov om klage- og erstatningsadgang indenfor sundhedsvæsenet.

Sagsbehandlingstid

Op til 4 uger fra modtagelse af klagen.

Krav til klager og frister

Der er intet retskrav til klagens udformning. Klagen kan modtages skriftligt eller mundtligt.

Klagen skal være Visitationen i hænde seneste 4 uger, efter borger har modtaget afgørelsen (det er vedtaget, at Visitationen følger Justitsministeriet vejledning om beregning af klagefrister).

En klage der ikke er modtaget rettidigt genvurderes som udgangspunkt ikke. Klagen sendes direkte til Ankestyrelsen.

Der kan dog være undtagelser, hvis der er en helt særlig grund til, at klagen ikke er modtaget rettidigt. Vurderingen foretages af ansvarlige sagsbehandler, teamkoordinator og ansvarlig afdelingsleder.

Der oprettes henvendelsesskema i KMD Nexus på, at klagen er modtaget.

Der oprettes klageforløb i Nexus.

Hvis klagen er mundtlig opretter den sagsbehandler, som modtager klagen, et henvendelsesskema i KMD Nexus og opretter et klageforløb.

Skriftlig klage scannes ind under klageforløb og mail journaliseres i Nexus. Der oprettes henvendelsesskema i Nexus i overensstemmelse med den tekniske instruks for klager.

Der oprettes tags i Nexus til SBSYS, og sekretæren for Visitationen modtager besked om klageoprettelse til journalisering i SBSYS.

Kvitteringsbrev på klage sendes til borger/værge mv. indenfor 5 dage.

Det er den ansvarlige sagsbehandler, som sikrer og sender kvittering.

Kvitteringsstandardbrev forefindes i Nexus.

Klageren skal være part i sagen – i tilfælde hvor det er pårørende, der klager på borgers vegne, fremsender sagsbehandler en anmodning om samtykke/fuldmagt inden klagesagen påbegyndes.

Samtykke/fuldmagt skal journaliseres i Nexus under klageforløbet.

Teknisk instruks

Der henvises til teknisk instruks i Nexus for klage fra borger.

Revurdering

Klagen videregives til ansvarlig sagsbehandler/visitator til fornyet vurdering.

Genvurderingen skal findes sted indenfor inden for 4 uger.

Genvurderingen eller ny afgørelse sendes til borger som foreskrevet i den tekniske instruks i Nexus.

Borger informeres om, at klager hvor Kommunen fastholder eller giver delvist medhold bliver videresendt til Ankestyrelsen.

Hvis afgørelsen fastholdes/gives delvist medhold, sendes klagen med sagsakter (kommunens genvurdering, oprindelig afgørelse, klagen over kommunens afgørelse, evt. øvrige bilag) til Ankestyrelsen.

- [Indberet klage](#)

Du vælger start og skal nu logge på med digitalsignatur – vælg nøglefil og brug dit DW-brugernavn og din adgangskode.

Du guides nu gennem flere sider, hvor du indtaster information og til sidst up loader dokumenter.

Du skal bruge følgende dokumenter:

- Afgørelsen
- Klage fra borger
- Afgørelse fra genbehandlingen.
- Øvrige sagsakter i en fil og i kronologisk rækkefølge med yngste først.

Når du har trykket afsend, er det VIGTIGT, at du downloader en pdf-fil af det indsendte og journaliserer denne under klageforløbet.

Det er den ansvarlige sagsbehandler, som sender sagen til behandling i Ankestyrelsen.

Klager vedrørende genoptræning, jf. Sundhedslovens § 140, kan ikke ankes efter kommunen har genbehandlet sagen.

Sekretæren for Visitationen opretter sag, journaliserer klage, udarbejder svarbrev og sender fra SBSYS.

Visitationsudvalget for DSO

(Der henvises til kompetenceplan for Visitationsudvalget)

Visitationsudvalget har truffet afgørelsen

- Sagen revurderes, og der tages stilling til, om der skal foretages partshøring, før der sendes en ny afgørelse.
- Klagen sættes på dagsordenen til næstkommende visitationsudvalgsmøde.
- Afgørelse sendes til Ankestyrelsen.

Afgørelser fra Ankestyrelsen

Afgørelser fra Ankestyrelsen indkommer via fællespostkasse.

Fællessekretariatet sender, via intern post og SBSYS, sagen videre til Sekretæren i Sundhed & Velfærd.

Sekretæren for Sundhed & Velfærd videreformidler afgørelsen til Visitationschef, jurist og sekretær for Visitationen.

Sekretæren for Visitationen videresender afgørelsen til relevant afdelingsleder, teamkoordinatorer og teamets fællespostkasse.

Den ansvarlige sagsbehandler journaliserer afgørelsen på borgers sag og behandler afgørelsen efter de anvisninger som afgørelsen foreskriver – herunder inden for de gældende frister.

Hjemsendte sager behandles efter Ankestyrelsesforskrifter og tidsfrister.

Sekretæren for Visitationen journaliserer afgørelsen på borgerens sag i SBSYS.

Ansvarlig: Charlotte Bundgaard Andersen og Kirsten Boye Hansen