

## CIRKULÆRE OM KLAGER OVER SUNDHEDSVÆSENETS SERVICE MV.

### *Anvendelsesområde og formål*

§ 1. Dette cirkulære regulerer behandlingen af borgerklager over den faktiske virksomhed, der udføres af det offentlige sundhedsvæsen (*serviceklager*).

*Stk. 2.* Klager over den faglige virksomhed, der udøves af personer inden for sundhedsvæsenet, er ikke omfattet af cirkulæret, jf. § 28 i Landstingsforordning nr. 15 af 6. november 1997 om sundhedsvæsenets ydelser.

§ 2. Cirkulæret skal sikre en hurtig, korrekt og decentral behandling af serviceklager. Cirkulæret skal endvidere sikre en relevant opfølgning af konstaterede mangler og derigennem bidrage til en fortløbende kvalitetssikring af sundhedsvæsenets virksomhed.

### *Klageinstanser*

§ 3. Klager over Dronning Ingrid's Hospital og klager over Det Grønlandske Patienthjem, behandles af Hospitalsledelsen ved Dronning Ingrid's Hospital.

*Stk. 2.* Klager over sundhedsdistrikterne og tandlægedistrikterne behandles af Sundhedsvæsenets Kystledelse (*Kystledelsen*).

*Stk. 3.* Klager over en behandlingsinstitution i udlandet, hvortil patienten blev henvist af sundhedsvæsenet i Grønland, behandles af Hospitalsledelsen ved Dronning Ingrid's Hospital, medmindre andet er fastsat i lovgivningen eller i Landsstyrets aftale med den pågældende behandlingsinstitution.

*Stk. 4.* Hospitalsledelsen kan afvise en klage over en behandlingsinstitution i Danmark, hvis administrative klagemuligheder i Danmark ikke er udnyttet. Hospitalsledelsen skal i forbindelse med en sådan afvisning vejlede om rette klageinstans samt efter behov om, at klagen kan indgives på grønlandsk. Hospitalsledelsen skal endvidere tilbyde at videresende sagen til rette myndighed i Danmark.

### *Sagsbehandlingen*

§ 4. Reglerne i kap. 8 (tavshedspligt) i Landstingslov nr. 8 af 13. juni 1994 om sagsbehandling i den offentlige forvaltning (*sagsbehandlingsloven*) finder anvendelse ved behandling af serviceklager jfr. lovens § 2, stk. 3.

*Stk. 2.* Reglerne i sagsbehandlingslovens kap. 2 (inhabilitet) finder tilsvarende anvendelse ved behandling af serviceklager.

*Stk. 3.* De øvrige regler i sagsbehandlingsloven finder anvendelse i det omfang, som det under rimelig hensyntagen til klagerens interesse skønnes hensigtsmæssig.

§ 5. Når der modtages en serviceklage, bekræfter klageinstansen dette skriftligt overfor klageren under nærmere angivelse af myndighedens forståelse af klagepunkterne. Denne bekræftelse bør være klageren i hænde inden 10 dage fra klagens modtagelse.

*Stk. 2.* Klageinstansen skal tilstræbe at afgive sin endelige udtalelse i sagen inden 4 måneder efter klagens modtagelse.

§ 6. Når klageinstansen afgiver sin endelige udtalelse vedrørende en serviceklage, skal der efter omstændighederne gives vejledning om, at sagen kan forelægges for Direktoratet for Sundhed.

#### *Beretning om klagesager*

§ 7. Klageinstanserne udarbejder en årlig beretning, som indeholder oplysninger om antallet af modtagne og afsluttede sager opdelt efter behandlingsinstitution, den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afsluttede sager, andel af sager, hvor de anbefalede frister i § 5 ikke har kunnet overholdes, andel af afsluttede sager, hvor klageren helt eller delvist har fået medhold, konkrete enkeltsager af væsentlig betydning, samt tiltag, som klagesagerne har givet anledning til.

*Stk. 2* Beretningen skal forelægges for Direktoratet for Sundhed senest i april måned efter beretningsåret.

§ 8. Cirkulæret træder i kraft den 1. januar 2003 og finder anvendelse på klager, der modtages i sundhedsvæsenet efter denne dato.

Grønlands Hjemmestyre, den 19. december 2002

Jørgen Dreyer

/

Stefan Krehbiel