



## Klagevejledning Bo Døgn

Bo Døgn leverer socialpædagogisk støtte og - ledsagelse, praktisk hjælp, pleje mv.

Medarbejderne gør sig umage for at skabe de bedste rammer for borgere med særlige behov. Kvalitet og tryghed er nøgleord for arbejdet.

Hvis der alligevel opstår situationer, hvor du overvejer at klage, er der flere klagemyndigheder, alt efter hvad klagen vedrører. Nedenfor er en vejledning, der kan hjælpe dig, så du sender klagen det rigtige sted.

### Klage over ydelser

Hvis du ønsker at klage over, hvordan Bo Døgn gennemfører de tildelte ydelser, skal du henvende dig til afdelingslederen på det pågældende bosted, lederen af Bo Døgn eller driftschefen. Borgmesteren er højeste klagemyndighed.

Du kan også henvende dig til [Borgerrådgiveren](#). Du finder flere oplysninger om Borgerrådgiveren på kommunens hjemmeside: [horsens.dk/borgerinfo](http://horsens.dk/borgerinfo).

Du har også mulighed for at henvende dig anonymt til Socialtilsyn Midts [whistleblowerordning](#), hvis du mener, der er bekymrende forhold på bostedet. Du finder mere herom på Socialtilsyn Midts hjemmeside her: [tilsynmidt.dk](http://tilsynmidt.dk).

### Klage over sundhedsfaglig virksomhed

Ønsker du at klage over den sundhedsfaglige virksomhed, der udøves af autoriserede sundhedspersoner, skal du sende din klage til Styrelsen for Patientsikkerhed. På styrelsens hjemmeside, [stps.dk](http://stps.dk), finder du oplysninger om dine klagemuligheder.

### Klage over personalets optræden

Hvis du ønsker at klage over personalets optræden, skal du henvende dig til afdelingslederen på det pågældende bosted, lederen af Bo Døgn eller driftschefen. Borgmesteren er højeste klagemyndighed.

Du kan også henvende dig til [Borgerrådgiveren](#). Du finder flere oplysninger om Borgerrådgiveren på kommunens hjemmeside, [horsens.dk/borgerinfo](http://horsens.dk/borgerinfo).

Det er også muligt at henvende sig til ombudsmanden. På ombudsmandens hjemmeside, [ombudsmanden.dk](http://ombudsmanden.dk), finder du oplysninger om, hvordan du [klager](#), og hvordan du kan kontakte ombudsmanden.

### Det generelle serviceniveau

Kommunalbestyrelsens afgørelser om det generelle serviceniveau kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed. Det generelle serviceniveau fremkommer i kommunens kvalitetsstandard.

Afgørelser om det generelle serviceniveau er derimod omfattet af Statsforvaltningens tilsyn med kommunerne. Her kan der ikke tages stilling til serviceniveauet - kun om serviceniveauet lever op til lovgivningens krav. Statsforvaltningen beslutter selv, om der er tilstrækkeligt grundlag for at rejse en tilsynssag.

Hvis du ønsker at indbringe kommunens generelle serviceniveau for tilsynet, skal du kontakte Tilsynet under Statsforvaltningen. På Statsforvaltningens hjemmeside, [statsforvaltningen.dk](http://statsforvaltningen.dk), finder du mere om [tilsynet med kommunerne](#), herunder hvordan du kan kontakte Tilsynet.

Du finder Horsens Kommunes [kvalitetsstandarder](#), på kommunens hjemmeside – [horsens.dk](http://horsens.dk).

#### **Klage over myndighedsafgørelse**

Når en kommunal myndighed træffer en afgørelse, der ikke fuld ud imødekommer borgerens ansøgning, er der altid vedlagt en klagevejledning. Af klagevejledningen fremgår, hvem du skal sende klagen til og hvornår fristen for at klage udløber.