# Anmärkning i enlighet med lagen om patientens ställning och rättigheter

Bästa kund, vårt mål är att erbjuda en god och ändamålsenlig service och bemöta kunder likvärdigt. Om du trots detta är missnöjd med bemötandet eller den vård du fått, har du rätt att göra en anmärkning enligt lagen om patientens ställning och rättigheter (785/1992), patient lagen 10§. Det rekommenderas att man före anmärkningen diskutera ärendet med den enhet som berörs.

Svaret delges inom rimlig tid till den person som framställt anmärkningen. Anmärkningen och dokumenten som bifogats förvaras i ett avskilt arkiv. Genom anmärkningsförfarandet kan man inte få ekonomisk ersättning eller upphäva avgifter som baserar sig på förordningen om klientavgifter (912/1992). Beslutet kan inte överklagas genom besvär (lagen om patientens ställning och rättigheter 15§). Detta hindrar ändå inte att en förvaltningsklagan görs till myndigheten som övervakar hälso- och sjukvården och dess personal, till exempel Regionförvaltningsverket för Västra och Inre Finland eller Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården Valvira.

## Kundens/patientens personuppgifter

Namn:

Personsignum:

Adress:

Telefonnummer:

Vårdnadshavare för minderårig person eller patientens intressebevakare samt personens adress:

## Person som gör anmärkning, om det är någon annan än kunden/patienten

Namn:

Adress:

Telefonnummer:

Vilket förhållande har den person som gör anmärkningen till patienten:

## Den enhet som anmärkningen gäller

Enhet, avdelning, poliklinik:

Händelsetid:

## Beskrivning av det som skett/orsak till anmärkning, (använd vid behov bilaga):

## Ditt förslag för att förbättra eller korrigera ärendet, (använd vid behov bilaga):

## Fullmakt, bemyndigades uppgifter

Jag ger fullmakt till följande person för att göra anmärkning i stället för mig, namn:

Personsignum:

Telefonnummer:

Bemyndigades underskrivning, namnförtydligande och datering:

Fullmaktsgivarens underskrivning, namnförtydligande och datering:

## Underteckning, namnförtydligande och datering av den som gjort anmärkningen

Den person som gör anmärkningen skriver också under. Anmärkningen kan undertecknas av patienten, vårdnadshavaren/förmyndaren/ intressebevakaren eller en person som givits fullmakt att sköta ärendet.

Datering:

Underteckning och namnförtydligande av den person som gjort anmärkningen:

## Anmärkningen sänds till

Österbottens välfärdsområde/registratur

Administrativ överläkare

Sandviksgatan 2-4

65130 Vasa

registrator@ovph.fi

# Om anmärkning

## Att göra en anmärkning

I anmärkningen ska det framkomma vad som har hänt och vad patienten är missnöjd med. Anmärkningen kan göras skriftligt på anmärkningsblanketten eller fritt formulerad. Om du formulerar anmärkningen fritt så använd dig av samma hänvisningar som blanketten har. Beskriv händelsen så tydligt som möjligt. Förutom patienten kan även en nära anhörig eller annan person som fått i uppgift att sköta patientens ärende göra en anmärkning. I anmärkningen ska antecknas vilket förhållande personen har till patienten.

Det finns ingen tidsgräns för när en anmärkning senast ska vara gjord, men med tanke på utredningen är det bra om anmärkningen görs inom rimlig tid från att patienten upplevt missnöje. Grunderna till varför anmärkningen görs ska noggrant antecknas. Enligt lag riktas anmärkningen till chefen som ansvarar för den hälso- och sjukvård som ges vid vårdenheten.

## Anmärkningen behandlas enligt följande

Svar på anmärkningen ges inom cirka en månad efter att den tagits emot. Anmärkningen behandlas vid de enheter som berörs av den. Om anmärkningen har gjorts på goda grunder måste enheten inom hälsovården genast rätta till situationen. De handlingar som bifogats till anmärkningen förvaras inte i patientjournalen utan i avskilt arkiv.

Du bör vänta på svaret till anmärkningen före du eventuellt vidtar andra åtgärder. Du kan inte överklaga svaret du fått på anmärkningen. Om du är missnöjd med svaret, kan du göra en klagan till regionförvaltningsverket. Du kan kontakta Valvira ifall ärendet berör en patient eller en kund som har avlidit eller fått svår bestående skada på grund av vården.

Om det vid behandlingen av anmärkningen framgår att vården eller bemötandet kan leda till patientskadeansvar enligt patientförsäkringslagen (948/2019), skadeståndsansvar enligt skadeståndslagen (412/74), åtal, återkallande eller begränsning av rätten att utöva yrke eller disciplinärt förfarande enligt den yrkesutövningslagstiftning som gäller för hälso- och sjukvården eller disciplinärt förfarande enligt någon annan lag, skall patienten informeras om hur ärendet kan anhängiggöras hos behörig myndighet eller behörigt organ.

## Anmärkningarnas användning i kvalitetsarbete

De allmänna uppgifter som fås via anmärkningarna kan tillgodogöras i det arbete vars mål är att främja kvaliteten i vården och servicen. I utvecklingsarbetet röjs inte identiteten på den som gjort anmärkningen eller identiteten på patienten.