# ANMÄRKNING

# Anmärkning och anvisning enligt lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården.

Bästa kund, vårt mål är att erbjuda god och ändamålsenlig service och bemöta kunder likvärdigt. Om du trots detta upplever att du är missnöjd med den service du fått och att du blivit dåligt bemött, har du rätt att göra en anmärkning enligt lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000). Före anmärkningen är det önskvärt att diskutera händelsen med den enhet som ärendet berör.

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). I en anmärkning får begäran om omprövning inte sökas genom klagomål. Framställandet av en anmärkning påverkar inte klientens rätt att anföra klagomål i sitt ärende hos de myndigheter som övervakar socialvården (lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 23 §). En anmärkning kan tas för återbehandling, ifall det framgår något nytt i ärendet.

## Klientens personuppgifter

Namn:

Personbeteckning:

Adress:

Telefonnummer:

Vårdnadshavaren för minderårig person eller klientens intressebevakare samt personens adress:

## Person som gör anmärkning, om det är någon annan än klienten

Namn:

Adress:

Telefonnummer:

Vilket förhållande har den person som gör anmärkningen till klienten:

Tidigare behandling

Har ärendet behandlats tidigare?

Om du svarade ja, var och med vem?

## Orsak till anmärkning (kryssa i / dra ett sträck under)

## Osakligt beteende eller bemötande

Fel i servicen eller förfarandet

Anteckning i klientjournalerna

Intyg och utlåtande

Informationstillgång

Tystnadsplikt, sekretess

Annat, vad?

## Beskrivning av händelse, (vid behov på en skild bilaga):

(verksamhetsenhet, tid för händelse, vem/vad gäller anmärkningen, t.ex. namn och tjänsteställning och beskrivning av det skedda)

## Förslag för att korrigera ärendets tillstånd, (vid behov på skild bilaga):

## Fullmakt, bemyndigades uppgifter

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

Personbeteckning:

Telefonnummer:

Bemyndigades underteckning, namnförtydligande och datering:

Fullmaktsgivarens underteckning, namnförtydligande och datering:

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

Anmärkningen kan undertecknas av klienten, vårdnadshavaren/förmyndaren/ intressebevakaren eller en person som givits fullmakt att sköta ärendet.

Datering:

Underteckning och namnförtydligande av den person som gjort anmärkningen:

## Klientens samtycke

Jag ger mitt samtycke till att myndigheten inom social- samt hälso- och sjukvården eller annan serviceproducent av social-, hälso- eller sjukvård får ge de myndigheter som utreder ärendet de uppgifter som berör mitt klientskap som är nödvändiga att ge för att utreda denna anmärkning utan hinder av det som stiftas om dokumentsekretessen och tystnadsplikten.

Klientens underskrift:

## Anmärkningen sänds till

Österbottens välfärdsområde/registratur

Sandviksgatan 2-4

65130 Vasa

registrator@ovph.fi

# **Om anmärkning för klient i socialvården**

Missnöje med bemötandet eller servicen

Som klient inom socialvården har du rätt att göra en anmärkning, om du upplever att du blivit felaktigt bemött eller om du är missnöjd med servicen du får. Innan en anmärkning görs rekommenderas att man försöker reda ut ärendet genom att diskutera ärendet med ifrågavarande verksamhetsenhet.

## Att göra en anmärkning

### Enligt lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000) har en klient som är missnöjd med kvaliteten på den socialvård som han eller hon har fått vid en verksamhetsenhet inom socialvården eller med bemötandet i samband med vården rätt att framställa anmärkning till den som ansvarar för verksamhetsenheten eller till en ledande tjänsteinnehavare inom socialvården.

### Anmärkningen görs på en blankett eller fritt formulerad. I den fritt formulerade anmärkningen ska du skriva samma uppgifter som frågas efter i blanketten. Skriv en så tydlig beskrivning som möjligt av händelsen.

### Verksamhetsenhetens chef eller den ledande tjänstemannen ska diarieföra anmärkningen och behandla den sakligt och ge ett svar skriftligt inom rimlig tid från det att anmärkningen gjorts. Svaret ska motiveras.

Anmärkningen behandlas enligt följande

Anmärkningen behandlas tillsammans med enheten som berörs och du får ett skriftligt svar på anmärkningen inom cirka en månad.Det ska framgå av svaret hur ärendet utretts vid serviceenheten och vilka fortsatta åtgärder ärendet eventuellt lett till.

### Vänta tills du fått svaret på din anmärkning innan du vidtar eventuella andra åtgärder. Du kan inte genom besvär överklaga svaret du fått. Om du inte är nöjd med svaret på anmärkningen kan du anföra ett klagomål till regionförvaltningsverket eller om ärendet gäller en avliden person till Valvira.

Klientens ställning och rättigheter inom socialvården

En klient har rätt till socialvård av god kvalitet och gott bemötande utan diskriminering. Gott bemötande innebär att klientens människovärde, övertygelse, integritet och självbestämmanderätt respekteras.

När socialvårdstjänster tillhandahålls ska klientens intresse, önskemål, åsikt och individuella behov beaktas. Likaså ska klientens modersmål och kulturella bakgrund beaktas.

Klienten har rätt att delta i och påverka planeringen och genomförandet av de tjänster som tillhandahålls klienten. För att klienten ska kunna använda sin rätt att delta ska han eller hon informeras om olika alternativa sätt att ordna de tjänster inom socialvården som behövs och om andra omständigheter som har betydelse för klientens ärende.

Om en myndig klient på grund av sjukdom, nedsatt psykisk funktionsförmåga eller av någon annan motsvarande orsak inte kan delta i och påverka planeringen och genomförandet av de tjänster som tillhandahålls klienten ska klientens vilja utredas i samråd med klientens lagliga företrädare, en anhörig eller någon annan närstående. En minderårig klients åsikt ska utredas och beaktas på det sätt som klientens ålder och utvecklingsnivå förutsätter.

Beslutet om ordnande av socialvårdstjänster ska ges skriftligen till klienten. Klienten har rätt att söka ändring i ett beslut genom att begära omprövning hos det organ som svarar för den kommunala socialvården inom 30 dagar räknat från delfåendet av beslutet. Ett beslut som meddelats av det organ som ansvarar för den kommunala socialvården med anledning av begäran om omprövning får överklagas hos förvaltningsdomstolen.

En klient har rätt att ta del av de uppgifter som registrerats om honom eller henne. Klienten har också rätt att få information om sådana dokument som kan ha påverkat behandlingen av ärendet.

## Anmärkningens 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 klienten.