

## Anmärkning i enlighet med lagen om kundens/patientens ställning och rättigheter

Bästa kund/patient, vårt mål är att erbjuda en god och ändamålsenlig service och bemöta kunder/patienter 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 diskuterar ärendet med den enhet som berörs.

Svaret delges inom rimlig tid till den person som framställt anmärkningen. Anmärkningen och dokumenten som bifogats arkiveras separat från patientuppgifterna. 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 eller Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården Valvira.

### Anmärkningen sänds till

Österbottens välfärdsområde  
Registratur XA1  
Sandviksgatan 2-4  
65130 VASA

### Kundens/patientens personuppgifter

Namn: \_\_\_\_\_  
Personbeteckning: \_\_\_\_\_  
Gatuadress: \_\_\_\_\_  
Postnummer: \_\_\_\_\_  
Postort: \_\_\_\_\_  
Telefonnummer: \_\_\_\_\_  
Klientens vårdnadshavare eller intressebevakare, namn: \_\_\_\_\_  
Klientens vårdnadshavare eller intressebevakare, adress: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_





**Om du önskar kan du bifoga bilagor (frivilligt).**

### **Kundens/patientens samtycke**

Genom att sända in anmärkningen samtycker jag till att en myndighet inom social- samt hälso- och sjukvården eller annan serviceproducent av social-, hälso- eller sjukvårdstjänster får ge de myndigheter som utreder ärendet nödvändiga uppgifter, som berör mitt klientskap, för att utreda denna anmärkning utan hinder av det som stadgas om dokumentsekretess och tystnadsplikt.

### **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:

---

## Om anmärkningen

### Att göra en anmärkning

Syftet med anmärkningen är att föra fram den negativa händelse som skett. Anmärkningen kan göras skriftligt på anmärkningsblanketten eller fritt formulerat. Om du formulerar anmärkningen fritt, använd dig av samma hänvisningar som blanketten har.

Förutom kunden/patienten kan även en anhörig eller annan person, som befullmäktigats att sköta kunden/patientens ärende, göra en anmärkning. I anmärkningen ska antecknas vilket förhållande personen har till kunden/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 kunden/patienten upplevt missnöje.

### Anmärkningens behandling

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.

### Användande av anmärkningar i utvecklingsarbete

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.