



## Anmärkning 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 separat från klienthandlingarna. Genom anmärkningsförfarandet kan man inte få ekonomisk ersättning eller upphäva avgifter som baserar sig på förordningen om klientavgifter (912/1992). I en anmärkning kan 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 §).

### Anmärkningen sänds till

Österbottens välfärdsområde / Socialvårdens registratur  
PB 1  
65131 VASA

### Klientens personuppgifter

Namn: \_\_\_\_\_  
Personbeteckning: \_\_\_\_\_  
Gatuadress: \_\_\_\_\_  
Postnummer: \_\_\_\_\_  
Postort: \_\_\_\_\_  
Telefonnummer: \_\_\_\_\_  
E-postadress: \_\_\_\_\_  
Klientens vårdnadshavare eller intressebevakare, namn: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Klientens vårdnadshavare eller intressebevakare, adress: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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

Namn: \_\_\_\_\_  
Adress: \_\_\_\_\_  
Postnummer: \_\_\_\_\_  
Postort: \_\_\_\_\_  
Telefonnummer: \_\_\_\_\_  
E-postadress: \_\_\_\_\_





## Ditt förslag för att förbättra eller korrigera ärendet

---

---

---

---

---

---

Om du önskar kan du bifoga bilagor (frivilligt).

### Klientens 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

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:

---

## Om anmärkning inom 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 formulerat. I den fritt formulerade anmärkningen ska du skriva samma uppgifter som frågas efter i blanketten. Skriv en så tydlig beskrivning som möjligt av händelsen.

### Anmärkningens behandling

Anmärkningen ska registreras, behandlas på ett behörigt sätt och ett skriftligt svar ska ges inom en rimlig tid från anmärkningens uppgörande, oftast inom cirka en månad. Svaret ska motiveras och ur det ska framgå 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. 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.

### Användandet 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 klienten.