

Vad ska du göra om du är missnöjd med servicen eller vården inom social- och hälsovården?

God service och vård skapas i samarbete med dig, dina anhöriga och personalen. Om du är missnöjd, diskutera genast med personalen. Om det inte hjälper finns det metoder som du kan ta till för att få ärendet utrett, och dessa kommer inte att försämra din tillgång till tjänster eller vård.

1. Diskussion

Du kan ge respons och utvecklingsförslag om tjänsterna och vården genom diskussion, skriftligen eller via enhetens digitala responskanaler.

Om du är missnöjd med servicen eller vården, diskutera saken genast med den professionella eller hans chef vid den enhet som du har besökt. Om diskussionen inte leder någon vart, har du möjlighet att göra en skriftlig anmärkning om saken.

Du får hjälp och råd av den professionella vid enheten och av social- eller patientombudet.

Lagstiftning:

- Lagen om patientens ställning och rättigheter (785/1992)
- Lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000)
- Hälso- och sjukvårdslagen (1326/2010)
- Socialvårdslagen (1301/2014)

2. Social- och patientombud*

Du kan anlita social- och patientombudets avgiftsfria tjänster när du utträttar ärenden inom social- och hälsovården.

Social- och patientombudens uppgift är att ge dig råd och vägledning om dina rättigheter. Av dem får du vid behov råd till exempel:

- när du söker ändring av ett beslut om en tjänst
- när du gör en skadeanmälan om en patient-, läkemedels- eller föremålsskada.

De tar inte ställning till besluten och tolkar inte t.ex. journalanteckningar.

Det är viktigt att du förbereder dig för träffen genom att begära handlingar för påseende och anteckna de frågor som du funderar över.

Du hittar kontaktuppgifterna till social- och patientombudet på välfärdsområdets och privata aktörers webbplatser eller enheter eller här nedan.

*Titeln var patientombudsman och socialombudsman t.o.m. 31.12.2023.

Lagen om patientombud och socialombud (739/2023) trädde i kraft 1.1.2024.

3. Anmärkning och klagomål

Anmärkning

En skriftlig anmärkning kan göras med formuläret på välfärdsområdets eller den privata tjänsteproducentens webbplats eller formuleras fritt.

Anmärkningen riktas till enhetens ansvarsperson.

Anmärkningen besvaras skriftligen inom skälig tid.

Anmärkningar är den primära metoden, före klagomål.

Klagomål

Om du är missnöjd med svaret på en anmärkning, kan du lämna in ett klagomål till Regionförvaltningsverket (RFV) och i specialfall till Valvira.

Klagomål görs med blanketten på RFV:s webbplats <https://avi.fi/sv/valj-arende/privatperson/tillsyn-och-klagomal>

Klagomålet skickas via krypterad e-post till tillsynsmyndighetens registratorskontor.

4. Att beakta

Om du inte kan sköta ärendet själv, kan din lagliga företrädare, din anhöriga eller någon annan närstående göra det.

RFV och Valvira kan överföra klagomålet till den enhet som det gäller för att det ska behandlas som en anmärkning.

Ett klagomålsbeslut ändrar inte på myndighetens beslut, men ärendet kan tas upp till ny behandling om det har skett ett fel i behandlingen.

Myndigheten tar i regel inte upp över två år gamla ärenden.

Du kan inte få ekonomisk ersättning till följd av ett klagomål.

Du kan lämna in ett klagomål till riksdagens justitieombudsman eller justitiekanslern om en myndighet eller tjänsteman inte har följt lagen eller fullföljt sina skyldigheter eller om dina grundläggande fri- och rättigheter och mänskliga rättigheter inte har tillgodosetts adekvat inom vården.

Läs mer på RFV:s, Valvira's och ditt välfärdsområdes webbplatser.

<https://www.valvira.fi/web/sv/halso-och-sjukvard/missnoje-med-varden>

<https://www.valvira.fi/web/sv/socialvard/tillsyn-over-socialvarden/anmarkning-eller-klagomal>