

## **ANVISNING ANMÄRKNINGSFÖRFARANDET INOM SOCIALVÅRDEN OCH HÄLSO- OCH SJUKVÅRDEN**

Syftet med lagstiftningen om klientens/patientens ställning och rättigheter är bland annat att främja klientens/patientens rätt till god service och gott bemötande inom både den offentliga och privata socialvården och hälso- och sjukvården. Enligt 23 § klientens ställning och rättigheter inom socialvården (FFS 2000/812), tillämplig genom LL (1995:101) om riksförfattningar om socialvård och 2 e § mom 1 p. e LL (1995:101) om riksförfattningar om socialvård och 10 § lag om patientens ställning och rättigheter (FFS 785/1992), tillämplig genom LL (1993:61) om tillämpning i landskapet Åland av lagen om patientens ställning och rättigheter, har klienten eller patienten rätt att framställa anmärkning med anledning av hur han eller hon bemötts eller över den socialvård/hälso- och sjukvård han eller hon fått till den som ansvarar för en verksamhetsenhet eller till en ledande tjänsteinnehavare inom socialvården eller hälso- och sjukvården.

Klienten skall vid behov handledas i framställandet av anmärkningen. Anmärkningen skall besvaras inom skälig tid. Begreppet skälig tid definieras inte exakt i lagstiftningen, men därmed avses i allmänhet 1-4 veckor. Det finns inte några bestämmelser om i vilken form anmärkningar ska framställas, men skriftlig form är att rekommendera.

Det hör till god service och utveckling av servicens kvalitet att anmärkningar behandlas som sig bör. Syftet med lagstiftningen är att garantera klienterna/patienterna ett snabbt, enkelt och flexibelt rätt att reagera på hur de blir bemötta och på socialvårds-/hälso- och sjukvårdspersonalens åtgärder i fullföljandet av socialvården/hälso- och sjukvården. Framställandet av anmärkning inverkar inte på klientens/patientens rätt att söka ändring i beslut om socialvård eller att anföra klagan i sitt ärende hos de myndigheter som övervakar socialvården och hälso- och sjukvården.

Varje verksamhetsenhet bör komma överens om ändamålsenliga förfaranden för behandling av anmärkningar. Klienten/patienten bör i första hand uppmanas att reda ut situationen med den person som handlagt hans eller hennes ärende, eller vid behov med dennes chef, omedelbart när det uppstått problem. Om problemen inte löser sig genom diskussion ska personalen vid verksamhetsenheten i fråga och klient- och patientombudsmannen hjälpa klienten/patienten att utreda problemen och vid behov framställa en anmärkning. 2 (2)

Anmärkningar och handlingar som utarbetas i samband med behandlingen av dessa ska förvaras och hanteras i enlighet med de krav som ställs på hanteringen av klient/patientuppgifter. Gällande anmärkning inom socialvården bör handlingar förvaras separat från klienthandlingar som redogör för tillhandahållande av socialvårdstjänster. Beträffande anmärkning inom hälso- och sjukvården antecknas uppgifter i anslutning till anmärkning i patientjournalen endast och till den del som uppgifterna är nödvändiga med tanke på vården. Själva handlingarna förvaras separat.

Klienten/patienten ska få ett klart och sakligt svar på sin anmärkning. Det ska bland annat framgå vilka åtgärder man vidtagit med anledning av anmärkningen eller hur man annars har avgjort ärendet. Avgörandet ska alltid motiveras. Klienten ska informeras om att ändring i ett svar på en anmärkning inte kan sökas genom besvär, men att ärendet tas upp till behandling på nytt om ny information framkommer.

Landskapsregeringen rekommenderar att verksamhetsenheterna regelbundet analyserar anmärkningar och andra former av kontakt och utnyttjar denna information i kvalitetsutvecklingen av sina tjänster. Den verksamhetsansvariga chefen vid verksamhetsenheten ansvarar för att alla anmärkningar behandlas omsorgsfullt, objektivt och ändamålsenligt.

Denna anvisning finns att hämta på landskapsregeringens hemsida,  
**<http://www.regeringen.ax/socialmiljo/>**.