

## Anmärkningsförfarandet vid Helsingfors social- och hälsovårdssektor

Om en klient eller patient är missnöjd med den service, vård eller det bemötande han eller hon fått, kan han eller hon göra en anmärkning till social- och hälsovårdssektorn. Anmärkningen kan också göras av en anhörig, närstående eller laglig företrädare, såvida att klienten eller patienten själv inte förmår göra den eller har avlidit. Innan man gör en anmärkning lönar det sig att diskutera med den person som gett servicen eller vården eller med dennes förman. Genom en öppen diskussion kan man reda ut oklara saker och missförstånd samt rätta till fel och brister som redan uppstått. Man kan inte söka ändring i ett beslut som fattats av en tjänsteinnehavare genom en anmärkning.

### Att göra en anmärkning

En anmärkning kan göras antingen i form av ett fritt formulerat brev, på en [anmärkningsblankett](#) eller i specialfall även muntligt. Du bör i anmärkningen så detaljerat som möjligt uppge vad du är missnöjd med. Det är bra att nämna namnet på de av anmärkningen berörda personerna och/eller deras ställning. Om du inte minns ifrågavarande personers namn eller ställning, bör du så noggrant som möjligt berätta när den händelse som anmärkningen gäller inträffade.

Det har inte fastslagits någon tidsfrist för inlämnande av anmärkningar, men det är bra att göra anmärkningen så snart som möjligt efter händelsen. Ett framförande av en anmärkning begränsar inte klientens eller patientens rätt att framföra ett klagomål till tillsynsmyndigheten.

### Behandling av anmärkningen

Anmärkningen behandlas vid den verksamhetsenhet som berörs av anmärkningen. Enhetsledningen ska svara på anmärkningen skriftligen inom en rimlig tid. En rimlig tid för svar på en anmärkning anses vara ungefär en månad. Det kan ta 1–2 månader att behandla en anmärkning som kräver en mer omfattande utredning. På anmärkningen ges ett motiverat svar av vilket framgår hur anmärkningsärendet har utretts och vilka fortsatta åtgärder anmärkningen har föranlett.

Om det vid behandlingen av anmärkningen framgår att vården eller bemötandet av patienten kan leda till exempelvis att patienten har rätt till patientskadeersättning eller skadestånd eller disciplinärt förfarande för hälsovårdspersonalen, informeras patienten om hur ärendet kan väckas.

## Klagomål

Med klagomål avses en anmälan om ett felaktigt förfarande eller en försummelse som görs till tillsynsmyndigheten. Tillsynsmyndigheten kan efter att ha gjort sig förtrogen med klagomålet bland annat ge en administrativ anvisning till den aktör vars verksamhet klagomålet berör. Klagomål behandlas till exempel av regionförvaltningsverket, Valvira (Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården), riksdagens justitieombudsman och statsrådets justitiekansler. I lagstiftningen fastställs noggrannare vilken myndighet som är behörig för vilka ärenden.

Tillsynsmyndigheten kan bedöma att det är lämpligast att behandla ett klagomål som en anmärkning. I det fallet överförs ärendet till den verksamhetsenhet som klagomålet gäller eller till en ledande tjänsteinnehavare inom socialvården. Ett klagomål som berör ett ärende som är äldre än två år utreds inte, om inte tillsynsmyndigheten överväger att det finns ett särskilt skäl till det.

## Att lämna in en anmärkning

En skriftlig anmärkning postas till adressen Helsingfors stad, Registratorskontoret, Social- och hälsovårdssektorn, PB 10, 00099 HELSINGFORS STAD.

Du kan också personligen lämna in en skriftlig anmärkning till Helsingfors stads registratorskontor från måndag till fredag kl. 8.15–16.00.

Anmärkningen kan även sändas via en skyddad e-postförbindels <https://securemail.hel.fi/> på adressen [helsinki.kirjaamo@hel.fi](mailto:helsinki.kirjaamo@hel.fi).

Vid behov hjälper en patientombudsman/socialombudsman med att göra anmärkningen.

## Kontaktuppgifter till social- och patientombudsmän

**Telefonrådgivning mån, ons och tors kl. 9–11.30 och tis kl. 12–14.30**  
**tfn 09 3104 3355**

- Personliga besök ska alltid bokas på förhand.
- Adress PB 6060, 00099 Helsingfors stad
- Vanlig e-post [sosiaali.potilasasiamies@hel.fi](mailto:sosiaali.potilasasiamies@hel.fi)
- Krypterad e-post: <https://securemail.hel.fi/>

**För personligt besök** skall du reservera tid i förväg.

[www.hel.fi/sote/sv/tjanster/ombudsman/](http://www.hel.fi/sote/sv/tjanster/ombudsman/)