

## ANMÄRKNING ELLER KLAGAN

Du eller dina anhöriga har rätt att klaga över den vård eller det bemötande som du eller en anhörig till dig har fått i hälso- och sjukvården. Innan man anför en klagan lönar det sig dock att överväga även andra, ofta snabbare och effektivare sätt genom vilka ärendet kan utredas och avgöras.

### Försök utreda ärendet redan på vårdplatsen

Genom en öppen diskussion med den person som gett vården eller hans/hennes förman kan man ofta omgående utreda eventuella missförstånd mellan patienten och hans/hennes vårdare samt korrigera fel eller bristfälligheter som inträffat i vården.

### Överväg att framställa en anmärkning i stället för att anföra klagan

Om de diskussioner som fördes på vårdplatsen inte var till någon hjälp kan du framställa en skriftlig anmärkning till den chef som ansvarar för hälso- och sjukvården vid verksamhetsenheten. Anmärkningen är ett lagstadgat förfaringsätt. Skriv en så tydlig berättelse som möjligt om det ärende, som du vill framställa en anmärkning mot, och ange namnen på och/eller ställningen för de personer som din anmärkning gäller. På många vårdplatser finns blanketter för uppgörande av anmärkningen.

Chefen ska tillsammans med sina anställda utreda det ärende som det berättas om i anmärkningen samt ge dig ett skriftligt svar inom rimlig tid, dvs. inom ungefär en månad.

Av svaret ska det framgå hur ärendet har utretts på vårdplatsen och vilka fortsatta åtgärder som eventuellt har vidtagits. Om du inte är nöjd med det svar som du har fått på din anmärkning kan du anföra klagan till regionförvaltningsverket eller Valvira. Du kan anföra klagan utan att du först har framställt en anmärkning, men en anmärkning är ofta det snabbaste sättet att få en utredning av situationen.

### Klagan anförs till regionförvaltningsverket eller till Valvira

Klagomål gällande hälso- och sjukvård kan anföras endera till regionförvaltningsverket eller till Valvira. Den kan formuleras fritt eller göras på en klagomålsblankett. Tidsgränsen för behandlingen av klagomålsärenden inom social-, hälso- och sjukvården är två år, liksom för klagomål gällande övriga förvaltningsärenden. I regel förutsätter regionförvaltningsverket och

Valvira att ärendet har behandlats som en anmärkning innan klagan anförs. I situationer där man har misstanke om patientskada kan man lämna in en ansökan till Patientförsäkringscentralen ([www.pvk.fi](http://www.pvk.fi)).

Klagan anförs till Valvira ifall misstanken om vårdfel gäller en patient som avlidit eller blivit svårt handikappad och den som anförs klagan misstänker ett vårdfel. Andra klagomål som gäller vården skickas till det regionförvaltningsverk ([www.avi.fi](http://www.avi.fi)) inom vars område patienten har vårdats.

Myndigheterna överför vid behov klagomålen till det rätta handlägningsstället enligt sin interna arbetsfördelning. Den som anfört klagomålet blir informerad om överföringen.

### **Patientombudsmannen bevakar patientens intressen**

Varje verksamhetsenhet inom hälso- och sjukvården ska ha en patientombudsman som har i uppgift att bevaka patienternas intressen. Patientombudsmannen kan ge patienten råd i hur ett ärende kan utredas på vårdplatsen eller hjälpa patienten att skriva en patientskadeanmälan, en anmärkning eller ett klagomål. Patientombudsmannen tar inte ställning till patientens diagnos eller vårdinnehåll.

Patientombudsman vid Työplus Yhtiöt Oy är

#### **Tina Sandström**

Tfn 044 723 2309 (mån-tors kl. 9-14.30)

E-post: [tina.sandstrom@soite.fi](mailto:tina.sandstrom@soite.fi)

#### **Besöksadress:**

Karleby hälsocentral

Mariegatan 28 (3. vån.)

67200 Karleby

**Tid för personligt besök beställs på förhand per telefon.**