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

Bra service är ett samarbete mellan dig, dina närstående och yrkespersoner.
Om du är missnöjd med din vård kan du ta saken på tal med den yrkesperson som vårdat dig.
Om ärendet inte går att lösa genom diskussion finns det också andra sätt att gå till väga.

1. Diskussion

Om du är missnöjd med den service eller vård du fått ska du diskutera med yrkespersonen som vårdat dig eller hens chef. Du kan också ge respons via det elektroniska kundresponsformuläret som finns på vår webbplats. Om ärendet inte går att lösa genom diskussion eller respons har du enligt patientlagen rätt att göra en skriftlig anmärkning om ärendet till hälso- och sjukvården. Du får hjälp och råd för att reda ut ärendet av den enhet som vårdat dig och av patient- och socialombudet i ditt välfärdsområde.

2. Patient- och socialombud

Du kan utnyttja social- och patientombudets avgiftsfria tjänster inom den offentliga eller privata hälso- och sjukvården i ditt välfärdsområde. Patient- och socialombuden ger råd och handleder dig i frågor som har att göra med dina rättigheter. Av dem kan du vid behov få råd till exempel:

- när du söker ändring i ett beslut om tjänsterna
- när du gör en skadeanmälan om en patient-, läkemedels- eller sakskada.

Patient- och socialombuden får inte ta ställning till lösningar eller fattade beslut med anknytning till vården och tyder inte till exempel anteckningar i dokument. Förbered dig på diskussionen genom att bekanta dig med dokument som gäller din vård och genom att på förhand tänka ut de frågor du funderar kring. Du hittar kontaktuppgifterna till patient- och socialombudet i ditt område på ditt välfärdsområdes webbplats.

3. Anmärkning och klagomål

Anmärkning till hälso- och sjukvården

Skriftliga anmärkningar görs med den elektroniska anmärkningsblanketten som finns på Pihlajalinnas webbplats. Anmärkningen besvaras skriftligen inom en rimlig tid (inom 4 veckor). Om du skriver en fritt formulerad anmärkning utan att använda anmärkningsblanketten, ska du rikta anmärkningen till chefen för den enhet som vårdat dig.

Klagomål till tillsynsmyndigheten

Om du är missnöjd med svaret på anmärkningen kan du göra ett klagomål till Regionförvaltningsverket (AVI) och i särskilda fall till Valvira. Klagomålet görs med AVI:s blankett
www.avi.fi/sv/valj-arende/privatperson/ tillsyn-och-klagomal
Klagomålet skickas som säker e-post till tillsynsmyndighetens registratorskontor.

Myndigheten kan överföra klagomålet för behandling som en anmärkning till den verksamhetsenhet som klagomålet gäller. Myndigheterna behandlar i regel inte ärenden som är mer än två år gamla. Det är inte möjligt att söka ekonomisk ersättning genom klagomål.

4. Annat att beakta

Om du inte kan sköta ärendet själv kan din lagliga företrädare, en anhörig eller en annan närstående anhängiggöra ärendet. Om du misstänker att vården inte genomfördes korrekt eller att ett vårdfel har inträffat kan du göra en anmälan om eventuell patientskada till Patientförsäkringscentralen (PVK).

Du hittar mer information på ditt välfärdsområdes, Regionförvaltingsverkets, Valviras och Patientförsäkringscentralens webbplatser.

Källa: Klient- och patientsäkerhetscentret

Pihlajalinna