

Basservice, rättsskydd och tillstånd

## Anvisning för behandling av anmärkningar i välfärdsområdena, Helsingfors stad och HUS-sammanslutningen

Regionförvaltningsverket i Södra Finland har observerat brister i kvaliteten på svaren på anmärkningar samt fördröjningar i att lämna svar. Brister har framkommit i samband med behandlingen av klagomål och ärenden som överförs till behandling som anmärkning.

Regionförvaltningsverket konstaterar att en korrekt behandling av anmärkningar är en del av social- och hälsovårdstjänsternas goda kvalitet som välfärdsområdet ska säkerställa genom sin egenkontroll. När anmärkningar behandlas på korrekt sätt stärks enskilda kunders och patienters rättsskydd. Dessutom kan verksamhetsenheten, utifrån den information som erhållits genom behandlingen av anmärkningarna, vidta åtgärder för en allmän utveckling av verksamheten. Beroende på organisationen ansvarar direktören för hälso- och sjukvården, chefen för verksamhetsenheten inom socialvården eller den ledande tjänsteinnehavaren inom socialvården för att anmärkningarna behandlas omsorgsfullt och på ett tillbörligt sätt.

Anmärkningen ska besvaras inom skälig tid. Beroende på ärendets karaktär och omfattning anses en skälig tid för att besvara en anmärkning vara 1–4 veckor. Om ärendet är speciellt problematiskt och kräver mer utredningsarbete än vanligt kan 1–2 månader anses vara en skälig tid.

Svar på anmärkningen ska ges skriftligen och motiveras på det sätt som ärendets art förutsätter. Bedömningen av ärendet ska göras så objektivt som möjligt. När svaret på anmärkningen utarbetas ska man be de personer som är föremål för anmärkningen om utredningar, som det i regel är bra att bifoga till svaret på anmärkningen.

Ett bra svar på en anmärkning

- beskriver de centrala händelserna i korthet
- konstaterar de uppgifter som finns tillhands
- besvarar de problem och frågor som framförts i anmärkningen
- tar tydligt ställning till om man har agerat korrekt i ärendet eller om man kan konstatera felaktigt förfarande eller försummelse

- meddelar om det är skäl att verksamhetsenheten med anledning av anmärkningen vidtar utvecklingsåtgärder eller ändrar verksamhetspraxis, och på vilket sätt.

Regionförvaltningsverket betonar att svaret på anmärkningen ges till klienten eller patienten. Därför ska särskild uppmärksamhet fästas vid att svaret är tydligt och begripligt ur klientens eller patientens synvinkel. I svaret ska man om möjligt undvika att använda till exempel yrkesmässiga begrepp och medicinska termer. Klienten eller patienten ska alltid få ett tydligt, sakligt och motiverat svar på sin anmärkning. Syftet med kravet på motivering är att stärka den ändamålsenliga behandlingen av anmärkningar, klienternas och patienternas rättsskydd och att anmärkningarna utnyttjas för att utveckla verksamheten. Motiveringarna är av särskild betydelse i situationer då patienten eller klienten och verksamhetsenheten är av olika åsikt i ärendet.

Utifrån regionförvaltningsverkets observationer finns det ofta brister i svaren på anmärkningarna i och med att de inte innehåller uppgifter som är väsentliga för behandlingen. Regionförvaltningsverket konstaterar att det i svaret på anmärkningen tydligt ska framgå datumen för när anmärkningen har anlänt till välfärdsområdet eller verksamhetsenheten och när svaret på anmärkningen har getts. Likaså ska det framgå i svaret till vem svaret har skickats. Anteckning av ovan nämnda uppgifter i handlingarna har betydelse, förutom med tanke på klientens och patientens rättsskydd, även när regionförvaltningsverket bedömer om behandlingen av och svaret på anmärkningen är tillbörliga till exempel utgående från ett klagomål. Regionförvaltningsverket konstaterar dessutom att sekretessbestämmelserna ska beaktas när svaret på anmärkningen sammanställs.

De ovan nämnda principerna bör iakttas både då anmärkningen är gjord direkt till verksamhetsenheten eller den ledande tjänsteinnehavaren och när ärendet har överförts från regionförvaltningsverket till välfärdsområdet för att behandlas som en anmärkning. I samband med ett ärende som regionförvaltningsverket har överfört till att behandlas som en anmärkning bör man se till att svaret på anmärkningen ges till klienten eller patienten och inte till regionförvaltningsverket. En kopia av svaret till klienten eller patienten ska då lämnas till regionförvaltningsverket. Regionförvaltningsverket följer upp om svaret på anmärkningen i de ärenden som regionförvaltningsverket överfört har getts inom skälig tid, behandlats tillbörligt och motiverats på det sätt som förutsätts i lagarna.

**Regionförvaltningsverket ber att välfärdsområdena, Helsingfors stad och HUS-sammanslutningen beaktar ovan nämnda anvisning i sin framtida verksamhet. Dessutom ber regionförvaltningsverket att Helsingfors stad och HUS-sammanslutningen informerar de tjänsteleverantörer som producerar tjänster som omfattas av välfärdsområdenas, Helsingfors stads och HUS-sammanslutningens organiseringsansvar om anvisningen som ges i detta brev och om att anvisningen bör beaktas i verksamheten. Regionförvaltningsverket följer upp situationen då det gäller behandling av anmärkningar i välfärdsområdena och ingriper vid behov i ärendet genom tillsynsåtgärder.**

## Tillämpade rättsregler

Lagen om patientens ställning och rättigheter (785/1992) 10 § 1 och 2 mom. och 10 a § 2 mom.

Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000) 23 § 1 och 2 mom.

Förvaltningslagen (434/2003) 9 § 1 mom.

Lag om ordnande av social- och hälsovård (612/2021) 40 § och 41 §

## Ytterligare information

Ytterligare information ger vid behov överinspektör Jukka Antila, tfn 0295 016 000

## Avgörande

Social- och hälsovårdens tillsyn, enhetschef Niina Väkeväinen

Klagomål om social- och hälsovården, enhetschef Meiju Heikkinen

## Sändlista

Södra Karelens välfärdsområde  
Östra Nylands välfärdsområde  
Egentliga Tavastlands välfärdsområde  
Mellersta Nylands välfärdsområde  
Kymmenedalens välfärdsområde  
Västra Nylands välfärdsområde

Päijänne-Tavastlands välfärdsområde  
Vanda och Kervo välfärdsområde  
Helsingfors stad  
HUS-sammanslutningen

REGIONFÖRVALTNINGSVERKET I SÖDRA FINLAND  
Postadress: PB 1, 13035 AVI  
Telefonväxel: 0295 016 000  
[registratur.sodra@rfv.fi](mailto:registratur.sodra@rfv.fi) | <https://avi.fi/sv/>

Tämä asiakirja ESAVI/37420/2023 on hyväksytty sähköisesti / Detta dokument ESAVI/37420/2023 har godkänts elektroniskt

Esittelijä Heikkinen Meiju 11.10.2023 16:25

Ratkaisija Väkeväinen Niina 11.10.2023 16:36