

# DINA RÄTTIGHETER SOM KLIENT



OMBUDSMAN

Ålands  
Ombudsmanna  
Myndighet

# KLIENTENS RÄTTIGHETER

Som klient inom socialvården styrs dina rättigheter av Lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (klientlagen). Lagens syfte är att främja klientmedverkan och förtroendefulla klientrelationer, samt garantera alla rätt till socialvård av god kvalitet och ett gott bemötande. Du ska bemötas på ett sådant sätt att ditt människovärde, din övertygelse och din integritet respekteras.

Dina önskemål, åsikter, fördelar och individuella behov samt modersmål och kulturella bakgrund ska beaktas då du får socialvård. Du har rätt till socialvård av god kvalitet och gott bemötande utan diskriminering.



## VIKTIGA PUNKTER

- Du har rätt till socialvård av god kvalitet och ett gott bemötande.
- Du har rätt att få en utredning över åtgärder som föreslås för dig och även information om åtgärdernas verkningar.
- Hur socialvården ordnas bestäms i myndighetsbeslut eller genom ett skriftligt avtal.
- En plan för service och vård sätts upp i samråd mellan dig och socialvården.
- Då socialvården utformas ska hänsyn tas till dina önskemål och åsikter. Din självbestämmanderätt ska respekteras.
- Är du minderårig ska dina önskemål och åsikter utredas och beaktas, med hänsyn till ålder och utvecklingsnivå.
- Du är skyldig att ge socialvården de uppgifter de behöver och du ska i första hand själv lämna uppgifter. I andra hand kan saken skötas av en laglig företrädare.
- Är du missnöjd med bemötande eller socialvården du fått kan du skriva en anmärkning till den myndighet som har ansvar över din socialvård.

# SJÄLVBESTÄMMANDE OCH MEDBESTÄMMANDE

- Du har rätt att själv bestämma om dina egna angelägenheter i så stor utsträckning som möjligt.
- När socialvård ges ska dina önskemål, åsikter, intressen och individuella behov beaktas.
- Det kan finnas situationer där du själv inte förmår delta och påverka planeringen av socialvårdstjänster eller andra åtgärder som anknyter till den socialvård du får. Sådana situationer förekommer till exempel i vård och omsorg för personer med demenssjukdomar, utvecklingsstörning, rusmedels- eller psykiska problem. I sådana fall ska personalen höra både dig och dina lagliga företrädare eller anhöriga.

# RÄTT TILL INFORMATION

- Du har rätt till information om dina rättigheter och skyldigheter, om olika åtgärdsalternativ och deras verkningar, samt om andra omständigheter som är av betydelse för hur din sak behandlas och avgörs.
- Du ska ges denna information på ett sådant sätt att du tillräckligt väl förstår dess innehåll och betydelse. Socialvårdspersonalen ska på eget initiativ ge dig den information du behöver.
- Du har rätt att ta del av uppgifter om dig själv, men du har också en skyldighet att lämna de uppgifter som behövs för att du ska kunna få socialvård.

## MINDERÅRIGA KLIENTER

- Alla åtgärder som vidtas gällande barn inom socialvården ska se till barnets bästa.
- Föräldrar eller andra vårdnadshavare har det primära ansvaret för ett barn. Barnet ska däremot höras och har rätt till inflytande enligt sin utvecklingsnivå.
- En intressebevakare ska utses för barnet om det finns grundad anledning att anta att vårdnadshavaren inte kan bevaka barnets intressen på ett opartiskt sätt, t ex på grund av sjukdom eller brottsmisstanke, och att det samtidigt är nödvändigt att utse en intressebevakare för att ärendet ska bli utrett eller för att säkerställa barnets intressen.
- Ett barn kan förbjuda att upplysningar gällande barnet lämnas till vårdnadshavare, om vägande skäl finns.

# SERVICE- OCH VÅRDPLAN

- En serviceplan, vårdplan, eller motsvarande ska göras upp enligt behov. En plan behöver inte göras upp om det till exempel är fråga om tillfällig rådgivning och handledning eller om det annars är uppenbart onödigt att göra upp en plan.
- Planen utformas tillsammans med dig eller, om du inte kan delta, tillsammans med dina anhöriga, närstående eller lagliga företrädare.
- Service- och vårdplanen kontrolleras och ändras vartefter dina behov av tjänster förändras.
- Planen ska vara tillräckligt detaljerad. I din service- och vårdplan ska dina individuella förhållanden och specialbehov beaktas.



# HANDLINGSEKRETESS OCH TYSTNADSPLIKT

Tystnadsplikten gäller den som ordnar eller producerar socialvård, anställda, samt alla som har förtroendeuppdrag inom socialvården. Tystnadsplikten omfattar en större mängd information än handlingssekretessen eftersom en stor del av sekretessbelagda uppgifter aldrig blir nedtecknade.

- Alla handlingar som gäller dig ska hållas hemliga. Uppgifter ur en hemlig handling får lämnas ut med ditt uttryckliga samtycke eller om det särskilt bestäms i lag.
- Personalen får inte röja det som står om dig i en sekretessbelagd handling om det inte särskilt bestäms i lag.
- Tystnadsplikten gäller även uppgifter som vore sekretessbelagda om de ingick i en handling.
- Tystnadsplikten gäller också information om andra omständigheter som personer inom socialvården fått kännedom om i samband med olika uppdrag.
- En person som i sina arbetsuppgifter eller som part i ett ärende fått sekretessbelagda uppgifter får inte använda dem för att skaffa sig själv eller någon annan fördel eller för att skada någon annan.

## MISSNÖJD MED BESLUT

### Ändring av en tjänsteinnehavares beslut

- Då du ansöker om någon form av socialvård har du rätt att få ett skriftligt beslut. I beslutet skall finnas motiveringar till varför det har beslutats på ett visst sätt och vilka lagrum som är aktuella, samt eventuellt andra föreskrifter. I beslutet ska också anges hur ändring kan sökas.
- Rättelseyrkande i ett beslut som fattats av en tjänsteman inom socialvården kan sökas vid ansvarig nämnd eller styrelse. Anvisningar vart du ska rikta rättelseyrkandet ska stå i beslutet.

### Besvär över nämndens beslut

- Nämndens eller styrelsens beslut får överklagas hos förvaltningsdomstolen.
- Förvaltningsdomstolens beslut får överklagas hos högsta förvaltningsdomstolen om besvärsmålet beviljas.

# MISSNÖJD MED SOCIALVÅRDEN

## SÅ HÄR GÅR DU TILL VÄGA

### Samtal med socialvårdspersonalen

Om du är missnöjd med den socialvård du fått hjälper det i många fall att diskutera problemen med berörd socialvårdspersonal eller deras chef.

### Kontakta klientombudsmannen

Klientombudsmannen hjälper till att ge dig råd om dina rättigheter som klient. Ombudsmannen kan även hjälpa dig med att framställa en anmärkning. Boka alltid tid för besök.

### Anmärkning

Om en diskussion med berörd personal eller deras närmaste chef inte gett resultat kan du eller en anhörig till dig göra en anmärkning till berörd kommun eller kommunalförbund (tex. kommunernas socialtjänst). Anmärkningen kan formuleras fritt eller framställas på en blankett. Du ska få skriftligt svar inom högst två månader. Du har rätt att framställa en anmärkning trots att du inte diskuterat med personalen innan.

### Klagomål

Om du inte är nöjd med svaret du får på din anmärkning kan du göra ett klagomål till berörd instans. Klagomålet kan formuleras fritt eller på en färdig blankett. Ett klagomål kan också framföras utan föregående anmärkning. Om anmärkning inte gjorts kan tillsynsmyndigheten överföra ärendet till den verksamhetsenhet som ärendet gäller. Då behandlas klagomålet i stället som en skriftlig anmärkning. Det finns flera klagomålsinstanser och du väljer själv vilken instans du vänder dig till.





## KLAGOMÅLSINSTANSER

### **Ålands miljö- och hälsoskyddsmyndighet ÅMHM**

ÅMHM är en tillsynsmyndighet för den offentliga och privata socialvården på Åland.

Du kan vända dig till ÅMHM vid följande ärenden:

- Brister eller andra missförhållanden i verksamhet.
- Brister vid ordnande eller genomförande av verksamhet.
- Brister som riskerar klientsäkerheten.
- Brister som strider mot uppfattningen om god service och kvaliteten på service.
- Brister som strider mot socialvårdslagstiftningen.  
eller:
- Vid misstanke om någon av ovan nämnda punkter.

Klagomål utreds normalt inte om händelsen inträffat för mer än två år sedan.

### **Justitieombudsmannen JO och Justitiekanslern JK**

Ett klagomål till JO eller JK kan gälla en myndighet eller tjänsteman eller någon annan som sköter ett offentligt uppdrag och som i sin verksamhet har brutit mot lagen. Ett klagomål till JO och JK kan gälla en myndighet eller tjänsteman eller någon annan som sköter ett offentligt uppdrag. JO och JK undersöker inte samma ärende.

Om klagomålet gäller ett mera än två år gammalt ärende, undersöks det inte utan särskilda skäl.

# LAGSTIFTNING

## Viktiga lagar gällande klientens rättigheter:

- Finlands grundlag (731/1999).
- Lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000).
- Landskapslag (1995:101) om tillämpning i landskapet Åland av riksförfattningar om socialvård.

# KLAGOMÅLSINSTANSER

## AMHM

Norragatan 17, AX-22100 Mariehamn,  
Tel: +358 18 528 600  
[www.amhm.ax/socialvard](http://www.amhm.ax/socialvard)

## Riksdagens justitieombudsman

Besöksadress:  
Arkadiagatan 3, Helsingfors  
Postadress:  
00102 RIKSDAGEN  
Tel: +358 9 4321  
[www.oikeusasiamies.fi/sv](http://www.oikeusasiamies.fi/sv)

## Statsrådets justitiekansler

Besöksadress:  
Snellmangatan 1 A, Helsingfors  
Postadress:  
PB 20, 00023 STATSRÅDET  
Tel: +358 295 16001  
[www.okv.fi/sv](http://www.okv.fi/sv)

# ÖVRIGA

## Datainspektionen

Besöks- och postadress:  
Styrmansgatan 12, AX-22100, Mariehamn  
Tel: +358 18 25 550  
[www.di.ax](http://www.di.ax)

## Dataombudsmannens byrå

Besöksadress:  
Fågelveiksgården 4, 00530 Helsingfors  
Postadress:  
PB 800, 00531 HELSINGFORS  
E-post: [tietosuoja@om.fi](mailto:tietosuoja@om.fi)  
Tel: +358 29 566 6700

## Funktionsrätt Åland

Skarpansvägen 30, AX-22100 Mariehamn  
Tel: +358 18 22 360  
[www.handicampen.ax](http://www.handicampen.ax)

## Institutet för hälsa och välfärd

Besöksadress:  
Mannerheimvägen 166, (reception i A-huset)  
Postadress:  
PB 30, 00271 Helsingfors  
Tel: +358 29 524 6000  
[www.thl.fi](http://www.thl.fi)  
Obs: På hemsidan [www.thl.fi](http://www.thl.fi) hittar du även Handbok för funktionshinderservice.

## Valvira

Besöksadress:  
Bangårdsvägen 9 Helsingfors  
Postadress: PB 43, 00521 Helsingfors  
Tel: +358 295 209 111  
[www.valvira.fi](http://www.valvira.fi)

## Ålands Landskapsregering

Besöksadress:  
Självstyrelsegården, Strandgatan 37, Mariehamn  
Postadress:  
PB 1060, AX-22111 Mariehamn  
Tel: +358 18 25000  
[www.regeringen.ax](http://www.regeringen.ax)

## Finlex – förteckning över alla finska lagar

[www.finlex.fi](http://www.finlex.fi)

## Alex – förteckning över alla lagar som gäller på Åland

[www.regeringen.ax/alandsk-lagstiftning/alex](http://www.regeringen.ax/alandsk-lagstiftning/alex)



# KLIENTOMBUDSMANNEN

Klientombudsmannen hjälper dig om du är missnöjd med den socialvård du fått och tar även emot kritik och synpunkter. Ditt ärende kan handla om exempelvis barnskydd, utkomststöd, äldreomsorg, service för personer med funktionsnedsättning eller vård för personer med olika former av beroende.

Klientombudsmannen fattar inte egna beslut och kan inte ändra på myndigheternas beslut, samt ta ställning till fel eller försummelser.

**OBS! Boka alltid tid för besök.**

Kontaktuppgifter hittar du på [www.ombudsman.ax](http://www.ombudsman.ax)

## KLIENTOMBUDSMANNENS SKA BLAND ANNAT:

- Ge råd i frågor som gäller klientlagen.
- Hjälpa klienter med att göra anmärkning.
- Informera om och arbeta för att främja klienters rättigheter.
- Följa hur klienters rättigheter och ställning utvecklas och redogöra för detta.



Ålands  
Ombudsmanna  
Myndighet