
DINA RÄTTIGHETER SOM KLIENT



Ålands
landskapsregering

Social- och miljöavdelningen
2007

INNEHÅLLSFÖRTECKNING:

Klientens ställning och rättigheter.....	3
Grundläggande fri- och rättigheter.....	3
Rätt till gott bemötande och socialvård av god kvalitet.....	3
Vård- och serviceplan.....	3
Minderåriga klienters ställning.....	4
Självbestämmanderätt.....	4
Information om åtgärdsalternativen.....	4
Rätt att få ta del av uppgifter och skyldighet att lämna uppgifter.....	5
Sekretess och tystnadsplikt.....	5
Tolkning.....	5
Missnöjd med socialvården.....	6
- Besvär rätt.....	6
- Samtal med socialvårdspersonal.....	6
- Klientombudsmannen.....	6
- Förtroenderådet.....	6
- Anmärkning.....	7
- Klagomålsinstanser.....	7

Klientens ställning och rättigheter

Klientlagen trädde i kraft den 1 december 2003. Med klient menas den som ansöker om eller använder socialvård. Lagen skall främja klientmedverkan och förtroendefulla klientrelationer, samt klientens rätt till socialvård av god kvalitet.

Lagen gäller socialvård som ordnas av myndigheter, samt privat socialvård. Däremot omfattas inte Folkpensionsanstalten av lagen.

Enligt lagen skall man ta hänsyn till klienten då man fattar beslut som gäller honom eller henne. Klienten skall bemötas rättvist och jämlikt.

Grundläggande fri- och rättigheter

Klientlagens syfte är att inom socialvårdens verksamhetsområde genomföra de bestämmelser i grundlagen som gäller rätten till liv, rätten till social trygghet och den offentliga sektorns uppgift att trygga de grundläggande fri- och rättigheterna och de mänskliga rättigheterna. T ex den som inte själv förmår skaffa sig den trygghet som behövs för ett människovärdigt liv har rätt till oundgänglig försörjning och omsorg.

Ingen får utan godtagbart skäl särbehandlas p g a kön, ålder, ursprung, språk, religion, övertygelse, åsikt, hälsotillstånd eller handikapp.

Rätt till gott bemötande och socialvård av god kvalitet

Klienten har rätt till socialvård av god kvalitet och till ett gott bemötande utan diskriminering. Klientens rätt till god kvalitet garanteras genom att iaktta och tillämpa god förvaltning.

Inom socialvården skall klientens människovärde, självbestämmanderätt, övertygelse och integritet respekteras. Även klientens önskemål, åsikt, fördel, individuella behov samt modersmål och kulturella bakgrund skall beaktas. Socialvårdspersonalen skall informera klienten om hans eller hennes rättigheter och förpliktelser, samt om olika alternativ och deras inverkan på klientens ställning. Särskild uppmärksamhet fästs vid ställningen och rättigheterna för de äldre, utvecklingshämjade, minderåriga, samt andra personer som behöver mycket vård och omsorg.

Vård- och serviceplan

En plan skall göras tillsammans med klienten, där man kommer överens om hur servicen, vården eller rehabiliteringen genomförs. Om en myndig klient p g a sjukdom, nedsatt psykisk funktionsförmåga eller någon annan motsvarande orsak inte kan delta i eller påverka planeringen skall klientens vilja utredas tillsammans med den lagliga

företrädaren (t ex vårdnadshavare, intressebevakare), en anhörig eller någon annan närstående.

Vård- och serviceplanen skall kontrolleras och ändras vartefter klientens behov av tjänster förändras. Meningen med planen är att både klienten och personalen följer det som man kommit överens om.

Minderåriga klienters ställning

Det primära ansvaret för barnet har föräldrarna eller andra vårdnadshavare. Barnet skall höras och har rätt till medinflytande enligt sin utvecklingsnivå i frågor som gäller barnet själv. Ett barns önskemål och åsikt skall beaktas på det sätt som barnets ålder och utveckling förutsätter. Vid alla åtgärder som vidtas inom socialvården och som gäller barn skall i första hand barnets intresse bevakas.

I vissa fall kan ett barns fördel och rättigheter stå i strid med vårdnadshavarens. I enskilda socialvårdsärenden kan domstol förordna en intressebevakare för den minderåriga, om det finns grundad anledning att anta att vårdnadshavaren inte opartiskt kan bevaka barnets intresse.

En minderårig kan av vägande skäl förbjuda att upplysningar som gäller honom/henne lämnas ut till vårdnadshavaren, om inte detta klart strider mot den minderårigas intresse.

Självbestämmanderätt

En klient har rätt att själv bestämma om sina egna angelägenheter i så stor utsträckning som det är möjligt. Syftet med självbestämmanderätten är att skydda individen mot andra människors ogrundade inblandning.

Det finns emellertid situationer där klienten själv inte förmår ge uttryck för sin vilja. Sådana situationer förekommer t ex i vården av och i omsorgen för personer med demenssjukdomar, utvecklingsstörning, rusmedels- och psykiska problem. I sådana fall skall personalen höra både klienten och dennes lagliga företrädare eller anhöriga.

Information om åtgärdsalternativen

Socialvårdspersonalen skall informera klienten om dennes rättigheter och skyldigheter. Klienten skall också få upplysning om olika alternativ, deras verkningar och andra omständigheter som är av betydelse för klientens sak, dess behandling och avgörande.

Personalen skall ge informationen på ett sådant sätt att klienten tillräckligt väl förstår dess innehåll och betydelse.

Rätt att få ta del av uppgifter och skyldighet att lämna uppgifter

En klient har i regel rätt att ta del av handlingar som gäller klienten själv. Rätten att ta del av en handling utsträcker sig till alla de handlingar som en myndighet uppbevarar eller arkiverar.

Klienten är även själv skyldig att lämna uppgifter som behövs vid ordnandet av socialvård. Klienten har rätt att få veta för vilket ändamål de uppgifter som han eller hon lämnar behövs, för vilka ändamål uppgifterna utlämnas, samt i vilket personregister uppgifterna kommer att registreras.

En socialvårdsmyndighet kan utan hinder av skyldigheten att iaktta sekretess, få uppgifter och utredningar som väsentligt inverkar på klientförhållandet och som på grund av myndighetens lagstadgade uppgifter är nödvändiga för att behovet av vård, omsorg om eller utbildning för klienten skall kunna utredas eller ordnas.

Klienten skall upplysas om vilka uppgifter om honom eller henne som kan inhämtas oberoende av klientens samtycke. Klienten skall beredas tillfälle att ta del av uppgifter som inhämtas från andra och möjlighet att lämna en behövlig utredning i saken.

Sekretess och tystnadsplikt

Alla handlingar, som gäller klienten skall hållas hemliga. Ur en hemlig handling får uppgifter lämnas ut med klientens uttryckliga samtycke eller så som särskilt bestäms i lag.

Den som är anställd eller som innehar ett förtroendeuppdrag inom socialvården har tystnadsplikt. Detta betyder att de i regel inte får röja hemliga uppgifter till utomstående utan klientens samtycke.

Om det är nödvändigt för att man skall kunna ordna vård av, omsorg om eller utbildning för klienten kan myndigheten eller den privata socialvårdsproducenten lämna ut uppgifter under vissa förutsättningar utan klientens samtycke. I specialfall kan uppgifter lämnas ut till bl a polis, domstol eller annan myndighet. Den som får uppgifterna har på motsvarande sätt tystnadsplikt.

Tolkning

Ifall socialvårdspersonalen inte behärskar det språk som klienten talar, skall en tolk om möjligt skaffas. Om klienten p g a tal- eller hörselskada inte kan göra sig förstådd, har han eller hon också rätt att få en tolk.

Missnöjd med socialvården

I situationer då socialvården inte motsvarar klientens eller de anhörigas förväntningar och behov, kan klientens rättigheter åberopas på följande sätt:

- Besvärsrätt

En klient har alltid rätt att få ett skriftligt beslut från sociala myndigheter, då han/hon söker om socialvårdstjänster eller andra förmåner. I beslutet skall finnas motiveringar till varför man beslutat på ett visst sätt. Om man är missnöjd med ett beslut som fattats av socialvården har man alltid rätt att söka ändring. Till beslutet skall fogas uppgifter om hur ändring söks.

- Samtal med socialvårdspersonal

Att direkt diskutera med personalen om frågor som bekymrar hjälper i många fall att utveckla socialvården att bättre svara mot klientens individuella behov.

- Klientombudsmannen

Om en klient är missnöjd med den service eller det bemötande han/hon fått kan klienten vända sig till klientombudsmannen. Ombudsmannen, som verkar inom den offentliga och den privata socialvården, ger klienten råd och bistår klienten vid framställandet av anmärkning. Med klientens samtycke kontaktar ombudsmannen personalen. Klientombudsmannen informerar om hur klienten besvärar sig över ett beslut, men sköter inte om besväret för klienten. Ombudsmannen fattar inte egna beslut och kan inte ändra på myndigheternas beslut.

Klient- och patientombudsmannen
Ålands landskapsregering
Besöksadress: Ekonomiegatan 1
Postadress: PB 1060, AX 22101 Mariehamn
Tfn (018) 25 000, (018) 25267
E-post: fornamn.efternamn@regeringen.ax
www.regeringen.ax/socialomiljo/Klientpatient.pbs

- Förtroenderådet

Förtroenderådet verkar vid Ålands landskapsregering och är en opartisk instans för att tillvarata klienternas/patienternas intressen och rättigheter. Information om rådet ges av klient- och patientombudsmannen.

- Anmärkning

Klienten kan framställa en anmärkning med anledning av hur han/hon bemötts och med anledning av den socialvård klienten fått. Anmärkningen skall sändas till verksamhetsenhetens förman eller chefen för resultatområdet. Klienten skall få svar inom skälig tid. En anmärkning utgör en möjlighet att förbättra situationen på ett smidigt sätt och inom rimlig tid. Även om man lämnar in en anmärkning har man ändå rätt att söka ändring eller använda andra rättsliga åtgärder för sin sak. Klientombudsmannen har blankett för anmärkning och den finns även på hemsidan www.regeringen.ax/socialomiljo/Klientpatient.pbs

- Klagomålsinstanser

Den som misstänker att en myndighet eller tjänsteman brutit mot lagen eller försummat sina skyldigheter kan vända sig till JO (justitieombudsmannen) **eller** till JK (justitiekanslern). JO och JK har till största delen likadana uppgifter och befogenheter. Justitieombudsmannen och justitiekanslern undersöker inte samtidigt ett och samma ärende.

Broschyr och klagomålsblankett till JO finns på webbplats <http://www.ombudsman.fi>

Postadress: Riksdagens justitieombudsman

00102 Riksdagen

Tfn: (09) 4321

Information och klagomålsblankett till JK finns på webbplats <http://www.justitiekanslern.fi>

Postadress: Justitiekanslerämbetet

PB 20, 00023 Statsrådet

Tfn: (09) 16001

Närmare upplysningar finns i:

Lagen om klientens ställning och rättigheter, (FFS 812/2000)

Landskapslag om ändring av landskapslagen om tillämpning i landskapet Åland av riksförfattningar om socialvård (79/2003)

Finlands grundlag (731/1999)

Klientens ställning och rättigheter. Social- och hälsovårdsministeriet. Handbok 2003:3.

Denna broschyr fås från Ålands landskapsregering tfn (018) 25000.

Utgivare: Ålands landskapsregering, social- och miljöavdelningen, socialvårdsbyrån.
2007