

KLAGOMÅL GÄLLANDE HÄLSO- OCH SJUKVÅRDEN I LANDSKAPET ÅLAND

Över hurudana ärenden kan man anföra klagomål?

Till landskapsregeringen, som är en tillsynsmyndighet, kan man anföra klagomål över den verksamhet som står under tillsynsmyndighetens övervakning.

Klagan kan gälla all slags verksamhet. Klagan kan sålunda handla om administrativa beslut, förefintlig verksamhet eller bemötande av patient.

En patient har möjlighet att göra en anmärkning, som skall riktas till chefen för verksamhetsenheten. Att göra en anmärkning begränsar inte rätten att anföra klagomål.

När det gäller administrativa beslut är det *rättelse- och besvärsförfarandet* som är det primära för patient, eftersom man genom dem kan ändra eller upphäva ett administrativt beslut.

Anförande av klagomål

Ett klagomål görs skriftligen. Klagoskriften kan skickas också per fax eller e-post. Klagoskriften skall innehålla följande uppgifter:

- Klagandens namn och kontaktuppgifter
- Ärendet som klagomålet gäller
- Motiveringar till varför klaganden anser att verksamheten har varit oriktig

Klagomålet lämnas till Ålands landskapsregering.

Klagoskriften kan formuleras fritt eller skrivas på den bifogade blanketten. Blankett för klagoskrift finns att få också på landskapsregeringens webbplats <http://www.regeringen.ax/>.

Till klagoskriften skall fogas kopior av handlingar som eventuellt förtydligar ärendet.

Behandlingen av klagomål

Landskapsregeringen skaffar de handlingar och utredningar som behövs för att frågan kan utredas. Vid behandlingen av klagomålet hör man den part som klagomålet gäller samt inbegärs de förklaringar, utlåtanden och handlingar som behövs för att frågan kan utredas. Innan ärendet avgörs har klaganden i regel möjlighet att avge sitt bemötande med anledning av de inbegärda utredningarna.

Genom beslut i ett klagomålsärende kan den som är objekt för klagan ges administrativ handledning i hur man borde ha förfarit i frågan. I landskapsregeringens beslut i ett klagomålsärende kan ändring inte sökas genom besvär.

Genom beslut i ett klagomålsärende kan man inte ändra eller upphäva ett beslut eller annat avgörande som klagan hänför sig till, inte heller förordna att ersättningar skall betalas.

Beslut i klagomålsärende är avgiftsfritt.