

ÄLDRE PERSONERS RÄTTIGHETER



KAN JUSTITIEOMBUDSMANNEN
VARA TILL HJÄLP?



RIKSDAGENS JUSTITIEOMBUDSMAN



RIKSDAGENS JUSTITIEOMBUDSMAN

Riksdagens justitieombudsman övervakar att myndigheterna i sitt arbete följer lagen, fullgör sina skyldigheter och utför sitt arbete rätt. Justitieombudsmannen övervakar också privata aktörer då de producerar tjänster på uppdrag av en myndighet.

Vems verksamhet övervakas?

- Justitieombudsmannen har rätt att övervaka alla myndigheter och andra aktörer som sköter ett offentligt uppdrag.
- Myndigheten kan vara en person eller institution.
- Myndigheter är till exempel statliga och kommunala ämbetsverk samt socialbyråer och hälsostationer.
- Privata serviceproducenter som övervakas är till exempel verksamhetsenheter som producerar serviceboende för äldre och institutionsvård och som en myndighet köper tjänster av eller som producerar tjänster mot servicesedlar.
- Justitieombudsmannen övervakar bland annat socialarbetare, socialhandledare, läkare, sjukskötare och närvårdare.



HUR ARBETAR JUSTITIEOMBUDSMANNEN?

Justitieombudsmannen undersöker klagomål som skickas till honom eller henne. Justitieombudsmannen kan också undersöka ett missförhållande som han eller hon själv observerat. Ett missförhållande innebär en angelägenhet som på något sätt är orättvis eller fel.

Justiteombudsmannen utför inspektioner vid ämbetsverk, institutioner, verksamhetsenheter såsom enheter för serviceboende för äldre personer och speciellt slutna enheter för serviceboende för personer med minnessjukdom, därifrån personer inte får komma bort även om de själva vill det.

Justitieombudsmannen följer i synnerhet att äldre personers grundläggande och mänskliga rättigheter tillgodoses.

Dina rättigheter tillgodoses när:

- du har rätt att fatta beslut och din vilja respekteras
- du blir hörd och är delaktig i beslut som gäller dig själv
- man tar reda på vad du vill även om du har svårt att uttrycka dig själv
- du får stöd och hjälp när du behöver
- du får service och vård på det sätt som lagstiftningen förutsätter

VAD KAN MAN KLAGA PÅ?

Klagomål till justitieombudsmannen kan göras angående myndigheternas verksamhet i ärenden som gäller service och omsorg för äldre och i andra ärenden,

till exempel:

- om du eller din anhöriga har behandlats osakligt hos en myndighet eller i en offentlig tjänst
- om du inte har fått tillräckligt med information och rådgivning
- om tjänsterna inte motsvarar behovet
- om en bedömning av servicebehovet inte har gjorts trots att en bedömning behövs
- om du inte fått ett skriftligt beslut om den tjänst eller det stöd du ansökt om och som du vid behov kan anföra besvär om
- om kvaliteten på hemvården eller omsorgens och vårdens kvalitet vid ett serviceboende eller sjukhus inte är tillräcklig
- om ditt privatliv inte respekteras
- om din åsikt i ett ärende som gäller dig själv inte tagits i beaktande
- om din rörelsefrihet begränsats utan grunder
- om prissättningen av servicen är otydlig

LÄMNA IN KLAGOMÅL TILL JUSTITIEOMBUDSMANNEN

Om du vill lämna in ett klagomål kan du skriva ett brev till justitieombudsmannen. I brevet kan du med egna ord berätta vad som har hänt.

Du kan skriva klagomålet på finska, svenska eller samiska. Du kan också lämna in ett klagomål på engelska.

Du kan också lämna in ett klagomål genom att fylla i klagomålsblanketten, som du hittar i den här broschyren. Klagomålsblanketten finns också på internet på justitieombudsmannens webbplats. Adressen är www.ombudsman.fi.

Kom ihåg att i klagomålet ange vilken person, vilket ämbetsverk eller vilken verksamhetsenhet ditt klagomål gäller. Skriv också vilken angelägenhet du anser strida mot lagen. Skriv varför du tycker att angelägenheten är olaglig eller fel. Du kan också skriva om ett mer allmänt missförhållande.

Av klagomålet ska den klagandes namn och adress framgå. I klagomålet får också gärna finnas den klagandes telefonnummer och e-postadress. Om det inte finns något namn på klagomålet undersöker justitieombudsmannen det inte som ett klagomål. Om du skriver på någon annan persons vägnar ska denne persons fullmakt fogas till klagomålet.

Man kan dock kontakta justitieombudsmannen anonymt. Om det finns orsak kan justitieombudsmannen efter detta undersöka ärendet på eget initiativ.

Lösgör klagomålsblanketten här

Lösgör klagomålsblanketten här

HAR DU REDAN KLAGAT PÅ ÄRENDET
NÅGON ANNANSTANS? *

JA

NEJ

VILKEN MYNDIGHET HAR DU DELGETT ÄRENDET? *

NÄR GJORDE DU ANMÄLAN?

HAR DU REDAN FÅTT ETT BESLUT
I ÄRENDET? *

JA

NEJ

DATUM *

UNDERSKRIFT *

Du kan skicka med handlingar som bidrar till klagomålet. Du kan skicka dem per post eller e-post. Postadressen är: Justitieombudsmannens kansli, 00102 Riksdagen E-postadressen är: ombudsman@riksdagen.fi

Det är skäl att använda skyddad e-post när man skickar material som innehåller sekretessbelagda eller i övrigt känsliga uppgifter. Skyddad e-post: <https://turvaviestieduskunta.fi>. Mottagare: oikeusiamies@eduskunta.fi



EDUSKUNNAN OIKEUSASIAMIES

KLAGOMÅL TILL RIKSDAGENS JUSTITIEOMBUDSMAN

Fyll i alla punkter försedda med en stjärna (*).
Berätta varför du vill lämna in ett klagomål. Berätta
varför du anser att myndighetens verksamhet är
olaglig eller fel. Om det inte finns tillräckligt med
utrymme, skriv på ett annat papper.

Du kan skicka med alla papper, beslut och handlingar som
ger mer information om ditt ärende. Om klagomålet gäller en
myndighets beslut, skicka med beslutet eller en kopia av det då
du lämnar in klagomålet. Justitieombudsmannen returnerar
dokumenten senare.

EFTERNAMN *

FÖRNAMN *

ADRESS *

POSTNUMMER *

POSTANSTALT *

TELEFON DAGTID

FAX

E-POST

VEMS VERKSAMHET KRITISERAR DU? * (TILL EXEMPEL EN SOCIALARBETARE, LÄKARE, NÄRVÅRDARE)

VILKEN MYNDIGHETS FÖRFARANDE KRITISERAR DU? * (TILL EXEMPEL FPA, SOCIALVÄSENDE, HÄLSOCENTRAL)

Berätta varför du anser att myndighetens
verksamhet eller beslut inte följer lagen.

VAD HÄNDE?

VÄND

NÄR OCH VAR?

VAD ANNAT VILL DU BERÄTTA?

VARFÖR FÖLJER VERKSAMHETEN ELLER BESLUTET INTE LAGEN? *

Bilagor till ett klagomål och att lämna in ett klagomål till justitieombudsmannen

När du lämnar in ett klagomål till justitieombudsmannen, skicka med kopior av beslut och handlingar som anknyter till ärendet.

Klagomålet kan skickas till justitieombudsmannen per post, fax eller e-post. Du får ett meddelande då justitieombudsmannen har tagit emot klagomålet.

Undersökningen av ett klagomål kostar ingenting.

Undersökningen kan ta lång tid. Justitieombudsmannen strävar efter att avgöra alla klagomål inom ett år.

Behöver du råd om klagomål?

Du kan ringa riksdagens växel och be om att få kopplas till justitieombudsmannens kansli. Växelns nummer är 09 4321.



HUR UNDERSÖKER JUSTITIEOMBUDSMANNEN ETT KLAGOMÅL?

När justitieombudsmannen undersöker ett klagomål bedömer han eller hon om objektet för klagomålet har följt lagen. Justitieombudsmannen bedömer också om de grundläggande rättigheterna och de mänskliga rättigheterna har tillgodosetts.

När justitieombudsmannen undersöker ett klagomål kan han eller hon höra den myndighet som någon har klagat på. Han eller hon kan också begära utredningar och information om ärendet av andra myndigheter och experter. Justitieombudsmannen kan bestämma att inspektörer ska undersöka ett ärende. Han eller hon kan också be polisen att undersöka ett ärende.

Den myndighet som är objekt för klagomålet har rätt att framföra sin åsikt i ärendet. Samtidigt får myndigheten veta vem som har lämnat in ett klagomål.

Klagomål är vanligen offentliga. Det innebär att också andra intresserade får veta om klagomålet. Till exempel uppgifter om klagandens hälsa eller socialservice eller -stöd är dock sekretessbelagda.

Justitieombudsmannen kan om det är nödvändigt överföra undersökningen av klagomålet till en annan myndighet. Då informeras klaganden om detta.

VAD LEDER ETT KLAGOMÅL TILL?

Justitieombudsmannen ger den som lämnat in ett klagomål ett skriftligt beslut. Följderna av klagomålet beror på vad justitieombudsmannen får reda på då han eller hon undersöker ärendet.

Om justitieombudsmannen har observerat fel i till exempel hemvårdens eller serviceboendets verksamhet kan han eller hon be aktören i fråga att ändra på sin verksamhet.

Justitieombudsmannen kan ge myndigheten en anmärkning om myndigheten har brutit mot lagen eller utför sitt arbete dåligt. Justitieombudsmannen kan väcka åtal om ett brott har begåtts.

Justitieombudsmannen kan berätta hur en god förvaltning ser ut eller hur klagandens rättigheter tillgodoses. Justitieombudsmannen kan också begära att myndigheten rättar till felet eller gottgör klienten för det.

Justitieombudsmannen kan inte själv ändra på andra myndigheters beslut eller utfärda skadestånd. Han eller hon kan heller inte ingripa i sådana frågor som ska beslutas i en domstol.



KONTAKTUPPGIFTER

POSTADRESS

Riksdagens justitieombudsman
00102 Riksdagen

TELEFON

09 4321 (riksdagens växel)

E-POST

ombudsman@riksdagen.fi

SKYDDAD E-POST

Det är skäl att använda skyddad e-post när man skickar material som innehåller sekretessbelagda eller i övrigt känsliga uppgifter.

skyddad e-post:
<https://turvaviestieduskunta.fi>

mottagare:
oikeusasiames@eduskunta.fi

FAX

09 432 2268

BILDER

OMSLAG Oktober Oy

SIDA 11 Justitieombudsmannens kanslis fotoarkiv

BESÖKADRESS

Justitieombudsmannens kansli
Arkadiagatan 3, Helsingfors

(Riksdagens tillbyggnad
Lilla parlamentet)
Öppet mån.-fre. kl. 9-16

WEBBSIDOR

www.ombudsman.fi

KUNDBETJÄNING

Behöver du råd om klagomål?
Telefonnumret är 09 4321
(riksdagens växel), därifrån du
kan begära att få kopplas till
justitieombudsmannens kansli.



