



Klientens ställning och
rättigheter inom socialvården

SOCIAL- OCH HÄLSOVÅRDSMINISTERIET

Broschyren 2001: Iswe, lättläst



Klientens ställning och **rättigheter inom socialvården**

Lagen om klientens ställning och rättigheter kallas kort för klientlagen.

Med klient menas den som ansöker om eller använder socialvård.

Lagen gäller både socialvård som ordnas av myndigheter och socialvård som ordnas av privata. Lagen gäller inte Folkpensionsanstalten, alltså FPA.

Enligt lagen skall man ta hänsyn till klienten då man fattar beslut som gäller honom eller henne. Då man ordnar stöd och service skall man utreda vilka behov, åsikter och erfarenheter klienten har.

Klienten skall bemötas rättvist och jämlikt. Klienten har rätt till god service. Myndigheten skall följa de avtal som man gjort upp tillsammans med klienten.

När tillämpas lagen?

Klientlagen tillämpas då klienten ansöker om eller använder service eller förmåner inom socialvården.

Exempel på service och förmåner inom socialvården är barndagvård, barnskydd, hemvårdsservice, handikappservice och till exempel utkomststöd som betalas av kommunen.

Klienten har rätt till gott bemötande och socialvård av god kvalitet

Klienten har rätt att få god socialvård.

Man skall respektera varje klients människovärde, övertygelse och rätt att bestämma över sig själv.

Man skall beakta klientens önskemål och åsikt.

Man skall också beakta klientens kulturella bakgrund och modersmål.

Det här betyder att man i den service som ges till exempel romer, samer och invandrare skall beakta deras kultur och modersmål.

Man skall prata så att klienten förstår

Man skall berätta för klienten vilka rättigheter och skyldigheter han eller hon har så att klienten förstår.

Man skall också förklara för klienten vilka olika alternativ det finns.

Man skall fästa extra uppmärksamhet vid de människors ställning och rättigheter som behöver mycket vård och omsorg, är äldre, utvecklingshämjade eller minderåriga.

Service- och vårdplan

En plan skall göras upp tillsammans med klienten.

I planen kommer man överens om hur servicen, vården eller rehabiliteringen skall ordnas.

Det är meningen att både klienten och personalen följer det som man kommit överens om i planen.

Barn och unga

Ett barns föräldrar eller andra vårdnadshavare har alltid ansvar för barnet i första hand.

Barnet har rätt att säga sin åsikt och att påverka sin situation, om han eller hon är tillräckligt utvecklad för det.

Man skall beakta barnets egen åsikt och egna önskemål på det sätt som barnets ålder och utveckling förutsätter.

Om barnets vårdnadshavare inte rättvist bevakar barnets intresse kan en domstol bestämma att barnet skall ha en intressebevakare.

Om barnet av någon speciellt viktig orsak inte vill att hans eller hennes mor eller far skall få veta något speciellt om barnet, kan barnet förbjuda personalen att berätta det för dem.

I allt som gäller ett barn skall man alltid i första hand beakta det som är bäst för barnet.

Självbestämmanderätt

Klienten har rätt att själv bestämma om sina egna ärenden så långt som det är möjligt.

Klienten kan inte alltid själv berätta hurdan vård eller service han eller hon vill ha.

Det här kan gälla till exempel utvecklingshämjade, personer som har rusmedelsproblem, personer med

psykiska problem eller äldre personer som lider av allvarliga minnesrubbingar.

I sådana fall skall socialarbetaren ta reda på både klientens och hans eller hennes anhörigas eller lagliga företrädares åsikt.

Rätt att få information och skyldighet att lämna uppgifter

Klienten har rätt att få uppgifter om ärenden som gäller honom eller henne själv.

Klienten måste också själv ge sådana uppgifter som behövs.

Klienten har rätt att få veta varför de uppgifter som han eller hon ger behövs och till vad de används.

Man skall också berätta för klienten var man förvarar de här uppgifterna.

Socialvårdsmyndigheten kan få sådana uppgifter om klienten som skall hållas hemliga, om de nödvändigtvis behövs.

Klienten skall få bekanta sig med de uppgifter som man fått från annat håll.

Klienten skall också få en möjlighet att ge mera information om de här uppgifterna om det behövs.

Sekretess och tystnadsplikt

De uppgifter inom socialvården som gäller klienten är hemliga.

Man får ge ut hemliga uppgifter bara om klienten ger tillstånd till det.

En person som arbetar inom socialvården, eller som har ett förtroendeuppdrag inom socialvården, har tystnadsplikt.

Det betyder att de som ordnar service och de som arbetar eller har förtroendeuppgifter inom socialvården inte i allmänhet får ge uppgifter om klienten åt andra.

Men om man för klientens bästa måste ge de här uppgifterna, får man ge dem också utan klientens tillstånd.

Den som får de här uppgifterna har tystnadsplikt.

Tolkning

Om personalen inte kan det språk som klienten talar skall man skaffa en tolk om det är möjligt.

Om klienten av någon orsak inte kan göra sig förstådd, till exempel tal- och hörselskadade, har han eller hon också rätt att få en tolk.

Anmärkning

Klienten kan göra en anmärkning om klienten inte är nöjd med det sätt han eller hon blivit bemött på, alltså hur man uppträtt mot honom eller henne.

Klienten skall inte behöva vänta för länge på ett svar på anmärkningen.

Meningen med en anmärkning är att fästa uppmärksamhet vid att personalen inte uppträtt väl mot klienten.

Med en anmärkning kan man alltså förbättra situationen.

Om klienten behöver hjälp med att göra en anmärkning kan socialombudsmannen hjälpa med det.

Med en anmärkning kan man inte söka ändring i ett beslut.

Förutom en anmärkning kan klienten också anföra en klagan eller söka ändring i ärendet.

Rätt att söka ändring

Klienten har alltid rätt att få ett skriftligt beslut av kommunen.

Ett skriftligt beslut är viktigt eftersom det i beslutet finns motiveringar till varför man beslutat på ett visst sätt.

I beslutet står det alltid hur man kan besvära sig över beslutet.

Om klienten köper socialservice av någon privat, till exempel hemvård eller serviceboende, skall man alltid göra ett skriftligt avtal.

Socialombudsman

I varje kommun finns en socialombudsman. Om klienten inte är nöjd med den service eller det bemötande han eller hon fått, kan klienten ta kontakt med socialombudsmannen.

Socialombudsmannen ger råd och hjälper klienten. Socialombudsmannen informerar om klientens rättigheter och följer med hur klienterna har det i kommunen.

Från socialbyrån i din hemkommun får du uppgifter om hur du får kontakt med socialombudsmannen.

Socialombudsmannen berättar för klienten hur man besvärar sig över ett beslut, men socialombudsmannen sköter inte besväret i stället för klienten.

Mera uppgifter

Mera uppgifter får du från socialbyrån i din hemkommun eller av socialombudsmannen.

Den här texten finns på svenska och finska
på Internet under adressen www.stm.fi
Broschyren kan beställas från
Social- och hälsovårdsministeriet / biblioteket
PB 33, 00023 Statsrådet
eller kirjasto@stm.vn.fi
växel (09) 16001

Den här lättlästa broschyren har gjorts
i samarbete med Centret för lättläst.
Översättning: social- och hälsovårdsministeriet

ISSN 1236-2123
ISBN 952-00-1062-9