

Hoitoon, palveluun ja kohteluun liittyvä muistutus

Hyvä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaamme

Arvojemme mukaisesti pyrimme kaikessa toiminnassamme vaikuttavuuteen, rohkeuteen, yhdenvertaisuuteen sekä asiakaslähtöisyyteen. Mikäli kuitenkin koette tyytymättömyyttä saamaanne palveluun, hoitoon tai kohteluun, voitte tehdä asiassa muistutuksen. Vastaamme muistutukseen kirjallisesti ja vastauksessamme tiedotamme myös, mihin mahdollisiin korjaaviin toimenpiteisiin ryhdymme asian johdosta. Muistutusmenettelystä ei jää kirjauksia asiakas- tai potilasasiakirjoihin.

Henkilö, jonka palvelua, hoitoa tai kohtelua muistutus koskee

Nimi	Henkilötunnus
Katuosoite	Postinumero ja postitoimipaikka
Puhelin	Kotikunta

Yksikkö, jossa palvelu on toteutunut**Tapahtumakuvaus (tarvittaessa erillisellä liitteellä) ja toimenpiteet, joihin toivotte ryhtyttävän****Muistutuksen tekijän yhteystiedot, jos eri kuin henkilö jota muistutus koskee****Päiväys ja allekirjoitus** / 202

Muistutuksen tekeminen ei rajoita oikeutta kannella muille valvoville viranomaisille.

Muistutuksesta annettuun ratkaisuun ei voi hakea muutosta.

Sääntelyperusta: PotOikL (785/1992) ja AsiakasL (812/2000)

Ohje muistutuksen tekemiseksi

Sosiaali- ja terveydenhuoltoon tyytymättömällä asiakkaalla on mahdollisuus tehdä hoitoa, palvelua tai kohtelua koskeva muistutus. Potilasasiavastaava neuvoo potilaan oikeuksiin liittyvissä asioissa (p. 03 629 3204; takaisinsoittopalvelu avoinna ma–to 8–12).

Sosiaalihuollon asiakkaan oikeuskysymyksissä palvelee sosiaaliasiavastaava (p. 03 629 3210; takaisinsoittopalvelu avoinna ma–to 8–12).

Muistutus toimitetaan Kanta-Hämeen hyvinvointialueen kirjaamoon:

Postitse osoitteella:

Kanta-Hämeen hyvinvointialue
Sibeliuksenkatu 2
13100 HÄMEENLINNA

Tai turvasähköpostilla osoitteessa:

<https://www.turvaposti.fi/viesti/omahame@omahame.fi>

Muistutukseen on annettava vastaus kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä (n. 1 kk). Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan tai potilaan oikeutta tehdä kantelu valvovalle viranomaiselle.

Muistutus on vapaamuotoinen ja se tehdään pääsääntöisesti kirjallisena.

Muistutuksen voi tehdä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas. Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä asiakkaan puolesta hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä.

Muistutuksen tietoja käsittelevät vain henkilöt, joilla on siihen laillinen oikeus. Muistutuksista saatavaa palautetta hyödynnetään palvelun laatua kehitettäessä. Muistutuksia ja niiden vastauksia seurataan ja tilastoidaan Kanta-Hämeen hyvinvointialueen ohjaus- ja valvontayksikössä. Aineistosta poistetaan käsittelyssä tunnistetiedot.

Kantelu

Hoidosta, palvelusta tai kohtelusta voi tehdä hallintokantelun valvontaviranomaisille. Kantelu on vapaamuotoinen. Jos asiassa ei ole tehty muistutusta ja valvontaviranomainen arvioi, että kantelu on tarkoituksenmukaisinta käsitellä muistutuksena, viranomainen voi siirtää asian asianomaiseen toimintayksikköön käsiteltäväksi. Asian siirrosta tiedotetaan muistutuksen tekijälle erillisellä ilmoituksella.

Viranomaisten osoitteita:

Etelä-Suomen
aluehallintovirasto
PL 1
13035 AVI
Puhelinvaihte 029 501 6000

Sosiaali- ja terveystalouden lupa-
ja valvontavirasto (VALVIRA)
PL 43
00531 Helsinki
Puhelinvaihte 029 520 9111

Tietosuojavaltuutetun toimisto
PL 800
00521 Helsinki
Puhelinvaihte: 029 566 6700

