Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Hoitoon, palveluun ja kohteluun liittyvä muistutus

Hyvä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaamme

Meille on tärkeää toimia vaikuttavasti, rohkeasti, yhdenvertaisesti ja asiakaslähtöisesti.
Jos olet tyytymätön saamaasi palveluun, hoitoon tai kohteluun, voit antaa meille muistutuksen asiasta tällä lomakkeella.

Vastaamme muistutukseen kirjallisesti, ja samalla kerromme sinulle myös mahdollisista korjaavista toimenpiteistä. Emme tee muistutuksesta merkintöjä asiakas- tai potilasasiakirjoihin.

Henkilö, jonka hoitoa, palvelua tai kohtelua muistutus koskee

Nimi	Henkilötunnus
Katuosoite	Postinumero ja -toimipaikka
Puhelin	Kotikunta

Muistutuksen tekijän yhteystiedot, jos muu kuin yllä oleva, sekä selvitys suhteesta henkilöön, jota muistutus koskee (esim. huoltaja, edunvalvoja)

Yksikkö, jota muistutus koskee

Kuvaile tapahtumat vapaamuotoisesti (tarvittaessa erillisellä liitteellä) ja kerro, millaisiin toimenpiteisiin toivot meidän ryhtyvän.

(Lisää kirjoitustilaa seuraavalla sivulla)

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

(Voit jatkaa kirjoittamista tähän)

Päiväys sekä muistutuksen tekijän allekirjoitus ja nimenselvennys

Paikka ja aika	
Allekirjoitus	Nimenselvennys

Asiakkaan/potilaan suostumus

☐ Suostun siihen, että viranomaiset antavat muistutuksen tekijälle (jos eri kuin henkilö, jota muistutus koskee) vastauksen, joka sisältää terveydenhuollon/sosiaalihuollon asiakastietojani siinä laajuudessa, kuin muistutukseen vastaaminen vaatii.

☐ Suostun siihen, että muistutusasiakirjat voidaan antaa tiedoksi sosiaali- ja potilasasiavastaavalle.

Allekirjoitus	Nimenselvennys

Muistutuksen tekeminen ei rajoita oikeuttasi kannella muille valvoville viranomaisille.
Muistutuksesta annettuun ratkaisuun ei voi hakea muutosta.
Sääntelyperusta: PotOikL (785/1992) ja AsiakasL (812/2000)

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

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).

Toimita muistutus Kanta-Hämeen hyvinvointialueen kirjaamoon postitse osoitteella:

Kanta-Hämeen hyvinvointialue
PL 39
13101 HÄMEENLINNA

Tai turvasähköpostilla osoitteessa: https://secure.omahame.fi

Sinulla on oikeus saada tekemääsi muistutukseen vastaus kohtuullisessa ajassa (n. 1 kk). Muistutuksen tekeminen ei rajoita oikeuttasi tehdä kantelua valvovalle viranomaiselle.

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 asiasta ei ole tehty muistutusta, ja valvontaviranomainen arvioi, että kantelu on tarkoituksenmukaisinta käsitellä muistutuksena, viranomainen voi siirtää asian asianomaiseen toimintayksikköön käsiteltäväksi. Asian siirrosta tiedotetaan kantelun tekijälle erillisellä ilmoituksella.

Viranomaisten osoitteita:

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

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (VALVIRA)
PL 43
00531 Helsinki
Puhelinvaihde 029 520 9111

Tietosuojavaltuutetun toimisto
PL 800
00521 Helsinki
Puhelinvaihde: 029 566 6700