# Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukainen muistutus ja ohjeistus

Hyvä palveluja käyttävä asiakas, tavoitteenamme on tarjota hyvää ja asianmukaista palvelua sekä kohdella asiakkaitamme tasavertaisesti. Mikäli kuitenkin olet todennut, että sinua on kohdeltu huonosti tai olet tyytymätön saamaasi palveluun, sinulla on oikeus tehdä asiasta muistutus potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) potilaslain, 10 § perusteella. Ennen muistutuksen tekemistä on suositeltavaa yrittää selvittää asia yksikössä keskustelemalla.

Muistutukseenne vastataan kirjallisesti kohtuullisessa ajassa. Muistutus ja siihen liittyviä asiakirjoja säilytetään erillään potilasasiakirjoista. Muistutus-menettelyllä ei voi hakea rahakorvausta eikä kumota asetuksen, sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (912/1992), mukaisia maksuja. Muistutuksen johdosta annettuun päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla, (laki potilaan asemasta ja oikeuksista,15§). Muistutuksen tekeminen ei rajoita oikeuttasi kannella muille valvoville viranomaisille, kuten Länsi- ja Sisä- Suomen aluehallintoviranomaisille tai Valviralle.

## Asiakkaan/potilaan henkilötiedot

Nimi:

Henkilötunnus:

Osoite:

Puhelinnumero:

Alaikäisen huoltaja tai edunvalvoja, hänen osoitteensa:

## Muistutuksen tekijä, jos muu kuin asiakas/potilas itse

Nimi:

Osoite:

Puhelinnumero:

Asiaa hoitavan henkilön suhde asiakkaaseen/potilaaseen:

## Muistutuksen kohde

Yksikkö, osasto, poliklinikka:

Tapahtuma-aika:

## Tapahtuneen kuvaus/muistutuksen aihe, (tarvittaessa erillisellä liitteellä):

## Ehdotuksesi asian korjaamiseksi, (tarvittaessa erillisellä liitteellä):

## Valtuutus, valtuutetun tiedot

Valtuutan seuraavan henkilön tekemään muistutuksen puolestani, nimi:

Henkilötunnus:

Puhelinnumero:

Valtuutetun allekirjoitus, nimenselvennys ja päiväys:

Valtuuttajan allekirjoitus, nimenselvennys ja päiväys:

## Muistutuksen tekijän allekirjoitus, nimenselvennys ja päiväys

Muistutuksen allekirjoittaa henkilö, joka hoitaa muistutusasiaa. Allekirjoittaja voi olla asiakas/potilas itse, hänen huoltajansa/holhoojansa/edunvalvojansa tai muu henkilö, jonka potilas valtuuttaa hoitamaan asiaa.

Päiväys:

Muistutuksen tekijän allekirjoitus ja nimenselvennys:

## Muistutus lähetetään osoitteeseen

Pohjanmaan hyvinvointialue/kirjaamo

Johtajaylilääkäri

Hietalahdenkatu 2-4

65130 Vaasa

[kirjaamo@ovph.fi](mailto:kirjaamo@ovph.fi)

# Muistutuksesta

## Muistutuksen teko

Muistutuksen tarkoituksena on tuoda esille se epäkohta, jonka olet kohdannut. Muistutuksen voit tehdä kirjallisesti muistutuslomakkeella tai vapaamuotoisesti. Kirjoita vapaamuotoiseen muistutukseen samat asiat mitä lomakkeeseen täytetään. Kirjoita mahdollisimman selkeä kuvaus tapahtuneesta.

Potilaan lisäksi muistutuksen voi tehdä lähiomainen tai lähin potilaan asioita hoitava henkilö, jonka potilas on nimennyt asioitaan hoitamaan. Muistutuksessa tulee ilmetä muistutuksen tekijän suhde potilaaseen.

Muistutuksen tekemiselle ei ole määräaikaa. Asian selvittämisen kannalta on kuitenkin tarkoituksenmukaista tehdä muistutus kohtuullisessa ajassa muistutukseen johtaneista tapahtumista. Muistutuksen perusteista tulee antaa riittävä selvitys. Muistutus osoitetaan lain mukaisesti terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle.

## Muistutuksen käsittely

Muistutukseen annetaan vastaus noin kuukauden kuluessa muistutuksen saapumisesta. Muistutusasian käsittelevät kaikki ne toimintayksiköt, joiden toimintaa se koskee. Jos muistutus on tehty aiheellisesti, terveydenhuollon yksikön on korjattava tilanne viipymättä. Muistutukseen liittyviä asiakirjoja ei säilytetä potilaskertomuksessa, vaan erillisessä arkistossa.

Odota muistutusvastauksen saapumista, ennen kuin ryhdyt mahdollisiin muihin toimenpiteisiin. Muistutuksen vastauksesta ei voi valittaa. Jos olet tyytymätön saamaasi vastaukseen, voit tehdä kantelun aluehallintoviranomaisille. Valviralle kantelun voit osoittaa, jos asia koskee potilasta tai asiakasta, joka on menehtynyt tai vakavasti vammautunut hoidon seurauksena. Jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvakuutuslaissa [(948/2019)](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860585) tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, vahingonkorvauslaissa [(412/74)](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1974/19740412) tarkoitettu vahingonkorvausvastuu, syytteen nostaminen, terveydenhuollon ammatinharjoittamislainsäädännössä tarkoitettu ammatinharjoittamisoikeuksien poistaminen, rajoittaminen tai kurinpitomenettely taikka muussa laissa säädetty kurinpitomenettely, on potilasta neuvottava, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä.

## Muistutuksen tieto kehittämistyöhön

Muistutuksen kautta saatu palaute tuo arvokasta tietoa palvelujemme kehittämiseksi. Aineistosta poistetaan tunnistetiedot ja aihe käsitellään osana kehittämistyötä.