# MUISTUTUS

# Sosiaalihuollon asiakkaan 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 koet, että sinua on kohdeltu huonosti tai olet tyytymätön saamaasi palveluun, sinulla on oikeus tehdä asiasta muistutus sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) perusteella. Ennen muistutuksen tekemistä on suositeltavaa yrittää selvittää asia keskustelemalla asianomaisessa toimintayksikössä.

Muistutukseenne vastataan kirjallisesti kohtuullisessa ajassa. Muistutus ja siihen liittyviä asiakirjoja säilytetään erillään asiakasmerkinnöistä. Muistutus-menettelyllä ei voi hakea rahakorvausta eikä kumota asetuksen, sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (912/1992), mukaisia maksuja. Muistutukseen ei saa hakea muutosta valittamalla. Muistutuksen tekeminen ei rajoita oikeuttasi kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvovalle viranomaisille (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 23 §). Muistutus voidaan ottaa uudelleen käsittelyyn, mikäli asiassa ilmenee jotain uutta.

## Asiakkaan henkilötiedot

Nimi:

Henkilötunnus:

Osoite:

Puhelinnumero:

Alaikäisen huoltaja tai edunvalvoja, hänen osoitteensa:

## Muistutuksen tekijä, jos muu kuin asiakas itse

Nimi:

Osoite:

Puhelinnumero:

Asiaa hoitavan henkilön suhde asiakkaaseen/potilaaseen:

Aiempi käsittely

Onko asiaa käsitelty aiemmin?

Jos vastasit kyllä, missä ja kenen kanssa?

## Muistutuksen aihe (rastita/alleviivaa)

## Epäasiallinen käytös- tai kohtelu

Palvelu tai menettelytapavirhe

Asiakasasiakirjamerkintä

Todistus ja lausunto

Tiedonsaanti

Salassapitosäännökset

Muu, mikä?

## Tapahtuman kuvaus, (tarvittaessa erillisellä liitteellä):

(toimintayksikkö, tapahtuma-aika, ketä/mitä muistutus koskee, esim. nimi ja virka-asema ja kuvaus tapahtuneesta)

## 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 itse, hänen huoltajansa/holhoojansa/edunvalvojansa tai muu henkilö, jonka asiakas valtuuttaa hoitamaan asiaa.

Päiväys:

Muistutuksen tekijän allekirjoitus ja nimenselvennys:

## Asiakkaan suostumus

Suostun siihen, että sosiaali- ja terveydenhuollon viranomainen tai muu sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestäjä saa antaa asiaa selvittävälle viranomaiselle ne asiakkuuttani koskevat tiedot, jotka ovat tarpeen tämän muistutuksen selvittämistä varten sen estämättä, mitä asiakirjasalaisuudesta ja vaitiolovelvollisuudesta on säädetty

Asiakkaan/Valtuutetun allekirjoitus

## Muistutus lähetetään osoitteeseen

Pohjanmaan hyvinvointialueen kirjaamo

Hietalahdenkatu 2-4

65310 Vaasa

kirjaamo@ovph.fi

# **Muistutuksesta**

Tyytymättömyys kohteluun tai palveluun

Sosiaalihuollon asiakkaana sinulla on oikeus tehdä muistutus, mikäli koet saaneesi huonoa kohtelua tai palvelua. Ennen muistutuksen tekemistä on suositeltavaa yrittää selvittää asia keskustelemalla asianomaisessa toimintayksikössä.

## Muistutuksen teko

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaan sinulla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sosiaalihuollon laadusta tai siihen liittyvään saamasi kohteluun.

Muistutus tehdään valmiilla lomakkeella tai vapaamuotoisesti. Kirjoita vapaamuotoiseen muistutukseen samat asiat mitä lomakkeeseen täytetään. Kirjoita mahdollisimman selkeä kuvaus asiasta.

Toimintayksikön tai johtavan viranhaltijan on kirjattava muistutus ja käsiteltävä se asianmukaisesti ja annettava siihen kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Vastaus on perusteltava.

Muistutuksen käsittely

Asia selvitetään sosiaalihuollon yksikön kanssa ja sinulle annetaan kirjallisesti perustellun vastauksen kohtuullisessa ajassa, yleensä noin kuukausi. Vastaus perustellaan ja siitä on käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutus johtaa.

Odota muistutusvastauksen saapumista, ennen kuin ryhdyt mahdollisiin muihin toimenpiteisiin. Jos et ole tyytyväinen muistutukseen saamaasi vastaukseen, voit tehdä kantelun aluehallintovirastolle tai, mikäli asia koskee kuollutta henkilöä, Valviralle.

Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja kohteluun ilman syrjintää. Hyvään kohteluun kuuluu asiakkaan ihmisarvon, vakaumuksen, yksityisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen.

Sosiaalihuollon palveluja annettaessa asiakkaan etu, toivomukset, mielipide ja yksilölliset tarpeet on otettava huomioon. Huomioon on myös otettava asiakkaan äidinkieli ja kulttuuritausta.

Asiakkaalla on oikeus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jotta asiakas voisi käyttää osallistumisoikeuttaan, on hänen saatava selvitys erilaisista vaihtoehdoista toteuttaa tarvitsemansa sosiaalihuollon palvelut tai muista seikoista, joilla on merkitystä hänen asiassaan.

Silloin, kun täysi-ikäinen asiakas ei kykene osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa, omaisen tai muun läheisen henkilön kanssa. Alaikäisen asiakkaan mielipide on selvitettävä ja otettava huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa edellyttämällä tavalla.

Päätös sosiaalihuollon palvelujen järjestämisestä on tehtävä kirjallisesti ja annettava sosiaalihuollon asiakkaalle. Sosiaalihuoltoa koskeviin päätöksiin on oikeus hakea muutosta tekemällä oikaisuvaatimus kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Kunnallisen sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen oikaisuvaatimuksen johdosta antamaan päätökseen saa hakea muutosta hallinto-oikeudelta.

Asiakkaalla on oikeus tutustua hänestä kirjattuihin tietoihin. Asiakkaalla on myös oikeus saada tieto asiakirjasta, joka on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn.

## Muistutuksen tieto kehittämistyöhön

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