

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukainen muistutus

Hyvä palveluja käyttävä asiakas/potilas, 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 potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) potilaslain 10§ perusteella. Muistutuksen voi tehdä myös asiakkaan/potilaan lähiomainen. Ennen muistutuksen tekemistä on suositeltavaa selvittää asia yksikössä keskustelemalla.

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

Palautusosoite:

Pohjanmaan hyvinvointialue
Kirjaamo XA1
Hietalahdenkatu 2-4
65130 VAASA

Asiakkaan/potilaan henkilötiedot

Nimi: _____

Henkilötunnus: _____

Katuosoite: _____

Postinumero: _____

Postitoimipaikka: _____

Puhelinnumero: _____

Sähköpostiosoite: _____

Asiakkaan huoltajan tai edunvalvojan nimi: _____

Asiakkaan huoltajan tai edunvalvojan osoite: _____



Muistutuksen tekijä, jos muu kuin asiakas/potilas itse

Huomioithan, että ilman valtakirjaa voit tehdä muistutuksen toisen puolesta alaikäisen huoltajana ja aikuisen puolesta virallisena edunvalvojana. Mikäli teet muistutuksen täysivaltaisen aikuisen puolesta, tarvitset valtakirjan. **Vastaus lähetetään potilaalle.**

Nimi: _____

Katuosoite: _____

Postinumero: _____

Postitoimipaikka: _____

Puhelinnumero: _____

Sähköpostiosoite: _____

Asiaa hoitavan henkilön suhde asiakkaaseen/potilaaseen (huoltaja tai muu, mikä):

Muistutuksen kohde

Yksikkö, osasto, poliklinikka: _____

Tapahtuma-aika: _____

Asiakkaan/potilaan suostumus

Lähettemällä lomakkeen 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.

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 asiakas/potilas valtuuttaa hoitamaan asiaa.

Päiväys: _____

Muistutuksen tekijän allekirjoitus ja nimenselvennys:

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.

Asiakkaan/potilaan lisäksi muistutuksen voi tehdä lähiomainen tai lähin potilaan asioita hoitava henkilö, jonka asiakas/potilas on valtuuttanut asioitaan hoitamaan. Muistutuksessa tulee ilmetä muistutuksen tekijän suhde asiakkaaseen/potilaaseen. Vastaus lähetetään asiakkaalle/potilaalle.

Muistutuksen tekemiselle ei ole määräaika. Asian selvittämisen kannalta on kuitenkin tarkoituksenmukaista tehdä muistutus kohtuullisessa ajassa muistutukseen johtaneista tapahtumista.

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 asiakas- tai potilaskertomuksessa, vaan erillisessä arkistossa.

Odotu muistutusvastauksen saapumista, ennen kuin ryhdyt mahdollisiin muihin toimenpiteisiin. Muistutuksen vastauksesta ei voi valittaa. Jos olet tyytymätön saamaasi vastaukseen, voit tehdä kantelun aluehallintoviranomaisille. Voit osoittaa kantelun Valviralle, jos asia koskee asiakasta/potilasta, joka on menehtynyt tai vakavasti vammautunut hoidon seurauksena.

Muistutuksesta saadun tiedon hyödyntäminen kehittämistyössä

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