

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukainen muistutus

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 selvittää asia yksikössä keskustelemalla.

Muistutukseenne vastataan kirjallisesti kohtuullisessa ajassa. Muistutus ja siihen liittyviä asiakirjoja säilytetään erillään asiakasasiakirjoista. Muistutusmenettelyllä ei voi hakea rahakorvausta eikä kumota asetuksen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (912/1992) mukaisia maksuja. Muistutukseen ei voi hakea muutosta valittamalla. Muistutuksen tekeminen ei rajoita oikeuttasi kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 23 §).

Palautusosoite:

Pohjanmaan hyvinvointialue
Sosiaalihuollon kirjaamo
PL 1
65131 VAASA

Asiakkaan henkilötiedot

Nimi: _____
Henkilötunnus: _____
Katuosoite: _____
Postinumero: _____
Postitoimipaikka: _____
Puhelinnumero: _____
Sähköpostiosoite: _____
Asiakkaan huoltajan tai edunvalvojan nimi: _____
Asiakkaan huoltajan tai edunvalvojan osoite: _____

Muistutuksen tekijä, jos muu kuin asiakas

Nimi: _____
Katuosoite: _____
Postinumero: _____
Postitoimipaikka: _____
Puhelinnumero: _____
Sähköpostiosoite: _____
Asiaa hoitavan henkilön suhde asiakkaaseen (huoltaja tai muu, mikä): _____



Muistutuksen aihe

- Virhe palvelussa tai menettelyssä
- Asiakasasiakirjojen merkintä
- Todistus ja lausunto
- Tiedonsaanti
- Epäasiallinen käytös tai kohtelu
- Salassapitosäännökset

Onko asiaa käsitelty aiemmin?

- Kyllä, missä ja kenen kanssa: _____
- Ei

Tapahtuman kuvaus

Mainitse toimintayksikkö, tapahtuma-aika, ketä/mitä muistutus koskee, esimerkiksi nimi ja virka-asema sekä kuvaus tapahtuneesta.

Ehdotuksesi asian korjaamiseksi

Voit halutessasi toimittaa liitetiedostoja (vapaaehtoinen).

Asiakkaan suostumus

Lähetämällä lomakkeen suostun siihen, että sosiaali- ja terveydenhuollon viranomainen tai muu sosiaali- ja terveystalvelujen järjestäjä saa antaa asiaa selvittäväälle 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 itse, hänen huoltajansa/holhoojansa/edunvalvojansa tai muu henkilö, jonka asiakas valtuuttaa hoitamaan asiaa.

Päiväys:

Muistutuksen tekijän allekirjoitus ja nimenselvennys:

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.

Muistutuksen käsittely

Muistutus on kirjattava, käsiteltävä asianmukaisesti ja siihen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä, yleensä noin kuukauden sisällä. Asia selvitetään sosiaalihuollon yksikön kanssa. Vastaus perustellaan ja siitä on käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutus johtaa.

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

Muistutuksesta saadun tiedon hyödyntäminen kehittämistyössä

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