

Miten toimia, jos olet tyytymätön palveluun tai hoitoon sosiaali- ja terveydenhuollossa?

Hyvä palvelu ja hoito syntyy sinun, läheistesi ja ammattilaisten kanssa yhteistyössä. Jos olet tyytymätön, ota asia heti puheeksi ammattilaisen kanssa. Jos asia ei selviä, sinulla on vaikuttamiskeinoja asian selvittämiseksi, eivätkä ne vaaranna palveluidesi tai hoitosi saatavuutta.

1. Keskustelu

Voit antaa palautetta ja kehittämissuhteita palvelusta ja hoidosta keskustellen, kirjallisesti tai yksikön sähköisten palautekanavien kautta.

Jos olet tyytymätön palveluun tai hoitoon, keskustele asiasta heti ammattilaisen tai hänen esihenkilönsä kanssa siinä toimintayksikössä, jossa olet asioinut. Jos keskustelu ei johda asian selviämiseen, sinulla on mahdollisuus tehdä asiasta kirjallinen muistutus.

Asian selvittämiseen saat apua ja neuvoa yksikön ammattilaiselta ja sosiaali- tai potilasasiavastaavalta.

Lainsäädäntö:

- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)

2. Sosiaali- ja potilasasiavastaava*

Voit käyttää maksuttomia sosiaali- ja potilasasiavastaavan palveluja, kun asioit sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävänä on neuvoa ja ohjata sinua oikeuksiin liittyvissä asioissa. Heiltä saat tarvittaessa neuvoa esimerkiksi:

- kun haet muutosta saatuun päätökseen palveluista
- kun laadit vahinkoilmoitusta potilas-, lääke- tai esinevahingosta.

He eivät ota kantaa tehtyihin päätöksiin, eivätkä tulkitse esimerkiksi asiakirjamerkintöjä. On tärkeää, että valmistaudut tapaamiseen pyytämällä nähtäväksi asiakirjat ja kirjaamalla ennalta ylös mieltä askarruttavat kysymykset.

Löydät sosiaali- ja potilasasia-vastaavan yhteystiedot hyvinvointialueen ja yksityisen toimijan verkkosivuilta tai toimintayksiköstä tai tästä alta.

*Nimike oli potilasasiamies ja sosiaaliasiamies 31.12.2023 saakka.

Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasivastaavista (739/2023) tuli voimaan 1.1.2024.

3. Muistutus ja kantelu

Muistutus

Muistutus tehdään hyvinvointialueen tai yksityisen palveluntarjoajan verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella tai vapaamuotoisesti.

Muistutus osoitetaan toimintayksikön vastuuhenkilölle.

Tehtyyn muistutukseen saa kirjallisen vastauksen kohtuullisessa ajassa.

Muistutus on ensisijainen kanteluun nähden.

Kantelu

Jos olet tyytymätön saatuun vastaukseen muistutuksesta, voit tehdä kantelun Aluehallintovirastolle (AVI) ja erityistapauksissa Valviralle.

Kantelu tehdään lomakkeella, joka löytyy AVIn verkkosivulta www.avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut

Kantelu lähetetään turvasähköpostin välityksellä valvontaviranomaisen kirjaamoon.

4. Huomioitavaa

Jos et pysty hoitamaan asiaasi itse, voi laillinen edustajasi, omaisesi tai muu läheinen laittaa asian vireille puolestasi.

AVI ja Valvira voivat siirtää kantelun käsiteltäväksi muistutuksena siihen toimintayksikköön, jota kantelu koskee.

Kanteluratkaisu ei muuta viranomaisen tekemää päätöstä, mutta asia voidaan ohjata uudelleen käsiteltäväksi, jos sen käsittelyssä on tapahtunut virhe.

Viranomaisen ei pääsääntöisesti käsittele yli kaksi vuotta vanhoja asioita.

Et voi saada kantelun myötä rahallista korvausta.

Voit kannella eduskunnan oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille, mikäli viranomaisen tai virkamies ei ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan tai perus- ja ihmisoikeudet eivät ole toteutuneet asianmukaisesti hoidossa.

Lue lisää AVIn, Valviran sekä hyvinvointialueesi verkkosivuilta.

www.valvira.fi/terveydenhuolto/tyytymattomyys_hoitoon

www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/muistutus_tai_kantelu