

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 hoitoosi, ota asia puheeksi sinua hoitaneen ammattilaisen kanssa.
Jos asia ei keskustelulla selviä, sinulla on myös muita keinoja asian selvittämiseksi.**

1. Keskustelu

Jos olet tyytymätön saamaasi palveluun tai hoitoon, keskustele asiasta sinua hoitaneen ammattilaisen tai hänen esihenkilönsä kanssa. Voit myös antaa palautetta verkkosivuiltamme löytyvän sähköisen asiakaspalautelomakkeen kautta. Jos keskustelu tai palautteen antaminen eivät johda asian selviämiseen, sinulla on potilaslain mukaan oikeus tehdä asiasta kirjallinen terveydenhuollon muistutus. Saat apua ja neuvoja asian selvittämiseen sinua hoitaneesta yksiköstä ja oman hyvinvointialueesi potilas- ja sosiaaliasiavastaavalta.

2. Potilas- ja sosiaaliasiavastaava

Voit käyttää hyvinvointialueesi maksuttomia sosiaali- ja potilasasiavastaavan palveluja asioidessasi julkisessa tai yksityisessä sosiaali- ja terveydenhuollossa. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat neuvovat ja ohjaavat sinua oikeuksiisi liittyvissä asioissa. Heiltä saat tarvittaessa neuvoa esimerkiksi:

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

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat eivät ota kantaa hoitoon liittyviin ratkaisuihin ja tehtyihin päätöksiin tai tulkitse esimerkiksi asiakirjamerkintöjä. Valmistaudu keskusteluun perehtymällä hoitoasi koskeviin asiakirjoihin ja miettimällä ennalta mieltä askarruttavat kysymykset. Löydät oman hyvinvointialueesi potilas- ja sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot hyvinvointialueesi verkkosivuilta.

3. Muistutus ja kantelu

Terveystuollon muistutus

Kirjallinen muistutus tehdään Pihlajalinnan verkkosivuilta löytyvällä sähköisellä muistutuslomakkeella. Muistutukseen vastataan kirjallisesti kohtuullisessa ajassa (4 viikon sisällä). Jos teet muistutuksen vapaa-
muotoisesti käyttämättä sähköistä muistutuslomaketta, osoita se sinua hoitaneen yksikön vastuuhenkilölle.

Kantelu valvontaviranomaiselle

Jos olet tyytymätön saamaasi muistutusvastaukseen, voit tehdä asiastasi kantelun Aluehallintovirastolle (AVI) ja erityistapauksissa Valviralle. Kantelu tehdään AVIn lomakkeella

www.avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut

Kantelu lähetetään turvasähköpostilla valvontaviranomaisen kirjaamoon. Viranomainen voi siirtää kantelun käsiteltäväksi muistutuksena siihen toimintayksikköön, jota kantelu koskee. Viranomainen ei pääsääntöisesti käsittele yli kaksi vuotta vanhoja asioita. Kantelulla ei voi hakea rahallista korvausta.

4. Muuta huomioitavaa

Jos et pysty hoitamaan asiaasi itse, voi laillinen edustajasi, omaisesi tai muu läheisesi laittaa asian vireille puolestasi. Jos epäilet, että hoitoa ei ole toteutettu asianmukaisesti tai että on tapahtunut hoitovirhe, voit tehdä ilmoituksen mahdollisesta potilasvahingosta Potilasvakuutuskeskukselle (PVK).

Löydät lisätietoja hyvinvointialueesi, Aluehallintoviraston, Valviran ja Potilasvakuutuskeskuksen verkkosivuilta.

Lähde:Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus