

Muistutusmenettely Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa

Jos asiakas tai potilas on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun hän voi tehdä asiasta muistutuksen sosiaali- ja terveystoimeen. Muistutuksen voi tehdä myös omainen, läheinen tai laillinen edustaja, jos asiakas tai potilas ei itse kykene tai jos hän on kuollut. Ennen muistutuksen tekemistä kannattaa keskustella palvelua tai hoitoa antaneen henkilön tai hänen esimiehensä kanssa. Avoimella keskustelulla voidaan selvittää epäselvät asiat ja väärinkäsitykset sekä korjata jo tapahtuneita virheitä ja puutteita. Muistutuksella ei voi hakea muutosta viranhaltijan tekemään päätökseen.

Muistutuksen tekeminen

Muistutuksen voi tehdä joko vapaamuotoisena kirjeenä, [muistutuslomakkeella](#) tai erityistilanteissa suullisesti. Muistutuksessa tulee kertoa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mihin asiaan tai asioihin on tyytymätön. Muistutuksessa on hyvä mainita niiden henkilöiden nimet ja/tai asema, joiden toimintaa muistutus koskee. Mikäli ei tiedä tai muista ko. henkilöiden nimeä tai asemaa, tulee kertoa mahdollisimman tarkasti, milloin muistutuksessa käsiteltävä tapahtuma sattui.

Muistutuksen tekemiseen ei ole säädetty määräaikaa, mutta se on hyvä tehdä mahdollisimman pian muistutusta koskevan tapahtuman jälkeen. Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan tai potilaan oikeutta tehdä kantelu valvovalle viranomaiselle.

Muistutuksen käsittely

Muistutus käsitellään siinä toimintayksikössä, jota muistutus koskee. Yksikön johdon tulee vastata muistutukseen kirjallisesti kohtuullisessa ajassa. Kohtuullisena aikana muistutukseen vastaamisessa pidetään noin kuukautta. Laajempia selvityksiä vaativan muistutuksen käsittely voi kestää 1-2 kuukautta. Muistutukseen annetaan perusteltu vastaus, josta selviää, miten muistutusasia on selvitetty ja millaisiin jatkotoimiin muistutus on johtanut.

Jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata esimerkiksi potilaan oikeus potilasvahinkokorvaukseen tai vahingonkorvaukseen tai terveydenhuollon henkilökuntaa koskeva kurinpitomenettely, neuvotaan potilasta, miten hän saa asian vireille.

Kantelu

Kantelulla tarkoitetaan valvovalle viranomaiselle tehtyä ilmoitusta virheellisestä menettelystä tai laiminlyönnistä. Valvova viranomainen voi kanteluun perehdyttyään antaa mm. hallinnollista ohjausta sille taholle, jonka toiminnasta kantelussa on kyse. Kanteluita käsittelevät esimerkiksi aluehallintovirasto, Valvira (Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto), eduskunnan oikeusasiamies ja valtioneuvoston oikeuskansleri. Lainsäädännössä on tarkemmin määritelty eri asioissa toimivaltainen viranomainen. Valvontaviranomainen voi arvioida, että kanteluna vireille pantu asia on tarkoituksenmukaisinta käsitellä muistutuksena. Tällöin asia siirretään asianomaiseen toimintayksikköön tai sosiaalihuollon johtavan viranhaltijan käsiteltäväksi. Kahta vuotta vanhemmasta asiasta tehtyä kantelua ei tutkita, ellei valvontaviranomainen harkitse siihen olevan erityistä syytä.

Muistutuksen lähettäminen

Kirjallinen muistutus postitetaan osoitteella: Helsingin kaupunki, Kirjaamo, Sosiaali- ja terveystoimi, PL 10, 00099 HELSINGIN KAUPUNKI.

Muistutuksen voi viedä maanantaista perjantaihin klo 8.15 - 16.00 välillä henkilökohtaisesti Helsingin kaupungin kirjaamoon, Pohjoisesplanadi 11-13, Helsinki 17.

Muistutuksen voi lähettää osoitteesta <https://securemail.hel.fi/> suojatussa sähköpostissa osoitteeseen helsinki.kirjaamo@hel.fi.

Tarvittaessa muistutuksen tekemisessä avustaa sosiaali- ja tai potilasasiamies

Sosiaali- ja potilasasiamiesten yhteystiedot

Puhelinneuvonta: maanantaista torstaihin klo 9 - 11.00 p. 09 3104 3355

Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen

Postiosoite: PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Sähköpostiosoite: sosiaali.potilasasiamies@hel.fi

Asiamiehille voi lähettää suojattua sähköpostia osoitteesta <https://securemail.hel.fi/>

Asiamiestoiminnan internetsivut www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiamies