

Miten voit toimia, jos olet tyytymätön palveluun tai hoitoon sosiaali- tai 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. Ne eivät vaaranna palveluidesi tai hoitosi saatavuutta.

1

Keskustelu ja palaute

Voit antaa palautetta ja kehittämisehdotuksia palvelusta ja hoidosta keskustellen tai hyvinvointialueen tai muun palveluntuottajan sähköisten palautekanavien kautta.

Palautetta voit antaa halutessasi nimettömänä.

Kun olet tyytymätön palveluun tai hoitoon, kannattaa keskustella asiasta heti ammattilaisen tai hänen esihenkilönsä kanssa siinä toimintayksikössä, jossa olet asioinut.

Jos asia ei selviä keskustelemalla, voit tehdä asiasta kirjallisen muistutuksen.

Sosiaalihuollon palvelupäätöksestä on mahdollisuus tehdä oikaisuvaatimus/muutoksenhaku. Ohjeet tähän tulee saada päätöksen liitteenä. Apua ja neuvoa saat yksikön ammattilaiselta ja sosiaali- tai potilasasiavastaavalta.

2

Muistutus

Kirjallinen muistutus tehdään hyvinvointialueen tai yksityisen palveluntuottajan verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella tai vapaamuotoisesti kirjeellä tai sähköpostilla. Muistutus osoitetaan toimintayksikön vastuuhenkilölle. Tehtyyn muistutukseen saa kirjallisen vastauksen kohtuullisessa ajassa.

Myös omainen tai muu laillinen edustaja voi tehdä muistutuksen, jos henkilö ei itse siihen pysty tai on kuollut.

Muistutuksen tekeminen ei vaikuta kielteisesti saamaasi hoitoon tai palveluun jatkossa.

3

Kantelu

Jos olet tyytymätön muistutukseen saamaasi vastaukseen, voit tehdä kantelun **Lupa- ja valvontavirastoon (LVV)**. Kantelu tehdään lomakkeella, joka löytyy LVV:n verkkosivulta www.lvv.fi. Sen voi tehdä myös vapaamuotoisesti. Muistutus on ensisijainen kanteluun nähden.

Päätöksen saaminen voi kestää yli vuoden. Viranomaisen ei pääsääntöisesti käsittele yli kaksi vuotta vanhoja asioita.

Voit kannella **eduskunnan oikeusasiamiehelle (oikeusasiamies.fi)** tai **oikeuskanslerille**, mikäli viranomaisen tai virkamiehen ei ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan tai perus- ja ihmisoikeudet eivät ole toteutuneet asianmukaisesti hoidossa.

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

Kantelusta ei voi saada rahallista korvausta. **Potilasvakuutuskeskus (pvk.fi)** käsittelee terveyden- ja sairaanhoitoa koskevat potilasvahinkoilmoitukset.

Lue lisää Lupa- ja valvontaviraston (LVV) www.lvv.fi ja hyvinvointialueesi verkkosivuilta.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Voit käyttää sosiaali- ja potilasasiavastaavan maksuttomia palveluja potilaan ja asiakkaan oikeuksien ja oikeusturvan toteutumiseen liittyvissä kysymyksissä.

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.

Valmistaudu tapaamiseen pyytämällä nähtäväksi asiakirjat ja kirjaamalla ennalta ylös mieltä askarruttavat kysymykset.

Löydät sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot hyvinvointialueen ja yksityisen toimijan verkkosivuilta. Voit myös kysyä niitä toimintayksiköstä, jossa asioit.