

## Muistutus tai kantelu

Sinulla tai omaisellasi on oikeus kannella saamastasi tai omaisesi saamasta hoidosta tai kohtelusta terveydenhuollossa. Ennen kantelun tekemistä kannattaa kuitenkin harkita myös muita, usein nopeampia ja tehokkaampia keinoja, joilla asia voitaisiin selvittää ja ratkaista.

### **Yritä selvittää asia jo hoitopaikassa**

Avoimella keskustelulla hoitoa antaneen henkilön tai hänen esimiehensä kanssa voidaan usein selvittää mahdolliset väärinkäsitykset potilaan ja hänen hoitajiensa välillä sekä korjata hoidossa tapahtuneet virheet tai puutteet saman tien.

### **Harkitse muistutuksen tekemistä ennen kantelua**

Jos hoitopaikassa käydyistä keskusteluista ei ole apua, voit tehdä kirjallisen muistutuksen hoitopaikan terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Muistutus on laissa säädetty menettelytapa.

Kirjoita mahdollisimman selkeä kuvaus asiasta, josta haluat tehdä muistutuksen, ja mainitse niiden henkilöiden nimet ja/tai asema, joita muistutuksesi koskee. Monissa hoitopaikoissa on lomakkeita muistutuksen tekemistä varten.

Johtajan on selvitettävä muistutuksessa kerrottu asia alaistensa kanssa sekä vastattava sinulle kirjallisesti kohtuullisessa ajassa, noin kuukauden sisällä. Vastauksesta on käytävä ilmi, miten asia on hoitopaikassa selvitetty, ja millaisiin jatkotoimiin se on mahdollisesti johtanut. Jos et ole tyytyväinen muistutukseen saamaasi vastaukseen, voit tehdä kantelun aluehallintovirastoon tai Valviraan. Voit tehdä kantelun ilman, että teet ensin muistutusta, mutta muistutus on usein nopein tapa saada selvitys tilanteeseen.



## Kantelu tehdään aluehallintovirastoon tai Valviraan

Terveystieteidenhuoltoa koskeva kantelu tehdään joko aluehallintovirastoon tai Valviraan vapaamuotoisesti tai kantelulomakkeella. Sosiaali- ja terveydenhuollon kanteluasioiden käsittelyraja on kaksi vuotta, kuten muissakin hallintoasioiden kanteluissa. Pääsääntöisesti aluehallintovirasto ja Valvira edellyttävät, että asia on käsitelty muistutuksena ennen kantelua. Tilanteissa jolloin epäillään potilasvahinkoa voidaan tehdä potilasvahinkoilmoitus Potilasvakuutuskeskukselle ([www.pvk.fi](http://www.pvk.fi)).

Kantelu tehdään Valviraan silloin, kun hoitovirhe-epäily koskee hoidossa menehtyneen tai vaikeasti vammautuneen potilaan hoitoa ja kantelija epäilee hoitovirhettä. Muut hoitoa koskevat kantelut tehdään siihen aluehallintovirastoon ([www.avi.fi](http://www.avi.fi)), jonka alueella potilas on ollut hoidettavana.

Tarvittaessa viranomaiset siirtävät kantelut sovitun työnjaon mukaisesti asianmukaiseen käsittelypaikkaan. Siirrosta ilmoitetaan kantelijalle.

## Potilasasiamies valvoo potilaan etua

Jokaiselle hoitopaikalle pitää olla nimettynä potilasasiamies, jonka tehtävänä on valvoa potilaiden etua. Potilasasiamies voi neuvoa ja auttaa asioiden selvittämisessä hoitopaikassa tai avustaa potilasvahinkoilmoituksen, muistutuksen tai kantelun tekemisessä.

Potilasasiamies ei ota kantaa potilaan taudinmääritykseen tai hoidon sisältöön.

## Työplus Yhtiöt Oy:n potilasasiamiehenä toimii

### Anne-Mari Furu

Puh. 044 723 2309 (ma-to klo 9–14) / Sähköposti: [anne-mari.furu@soite.fi](mailto:anne-mari.furu@soite.fi)

Käyntiosoite: Keski-Pohjanmaan keskussairaala, Mariankatu16-20, 67200 Kokkola

**Henkilökohtaista käyntiä varten aika varataan puhelimitse etukäteen.**

