

Tyytymättömyys hoitoon

Jos olette tyytymätön saamaanne tai omaisenne saamaan hoitoon/kohteluun, hyvä vaihtoehto on selvittää asia suoraan palveluntarjoajan kanssa. Halutessanne voitte tehdä myös kirjallisen muistutuksen, joka on usein nopein ja tarkoituksenmukaisin tapa selvittää asiaa.

Asian selvittely

Mahdolliset väärinkäsitykset asiakkaan ja hänen hoitoonsa osallistuneiden välillä voidaan usein selvittää avoimella keskustelulla hoitoa antaneen henkilön tai hänen esimiehensä kanssa. Voimavaran henkilökunta on sitoutunut korjaamaan hoidossa tapahtuneet puutteet tai virheet välittömästi.

Muistutuksen tekeminen

Jos koette, ettette ole tulleet kuulluksi tai toivomaanne muutosta ei keskustelusta huolimatta ole tapahtunut, voitte tehdä kirjallisen muistutuksen terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Muistutus on laissa säädetty menettelytapa.

Haluamme palvella asiakkaitamme laadukkaasti sekä läpinäkyvästi ja olemme halunneet tehdä muistutuksen laatimisesta mahdollisimman yksinkertaista. Käytössänne on valmiiksi laadittu ja tulostettu muistutus pohja, johon voitte dokumentoida tapahtuneen puutteen tai virheen. Jos ette pääse täyttämään valmiiksi tulostettua pohjaa, löydätte sen myös verkkosivuiltamme www.kuntouttavakotihoito.fi.

Kun täytätte lomaketta, kirjoittakaa mahdollisimman selkeä kuvaus asiasta, josta haluatte tehdä muistutuksen. Jos mahdollista, mainitkaa niiden henkilöiden nimet ja/tai asema, joita muistutukseenne koskee. Jos ette tiedä tai muista nimiä, kertokaa mahdollisimman tarkasti, milloin ja missä tapaus sattui.

Sulkekaa laatimanne muistutus kirjekuoreen ja osoittakaa se Kajaanin kuntouttava kotihoito Oy:lle. Postiosoite on Linnankatu 6 D PL 6, 87100 Kajaani. Viekää kuori Postin kuljetettavaksi tai jättäkää näkyvälle paikalle henkilökunnan mukaan otettavaksi. Vaihtoehtoisesti voitte lähettää muistutuksen myös sähköpostin liitteenä terveyspalveluista vastaavalle johtajallemme ([jani.kortelainen\(at\)kuntouttavakotihoito.fi](mailto:jani.kortelainen(at)kuntouttavakotihoito.fi)).

Terveydenhuollon toiminnasta vastaava johtaja selvittää muistutuksessa kertomanne asian henkilökunnan kanssa sekä vastaa teille kirjallisesti 30 päivän sisällä muistutuksen vastaanottamisesta. Vastauksesta käy ilmi, miten asia on selvitetty ja millaisiin jatkotoimiin se on johtanut.

Odottakaa muistutusvastauksen saapumista, ennen kuin ryhdytte mahdollisiin muihin toimenpiteisiin. Jos ette ole tyytyväinen muistutukseen saamaanne vastaukseen, voitte tehdä kantelun aluehallintovirastolle.

Voitte myös tehdä kantelun ilman, että teette ensin muistutusta. Valviran mukaan muistutus on kuitenkin usein nopein tapa saada selvitys tilanteeseen, ja on suositeltavaa, että tyytymättömyyttä aiheuttavat asiat selvitetään ensisijaisesti keskustelemalla, jonka jälkeen tarvittaessa muistutuksena. Jos kanteluasiasta ei ole tehty muistutusta, valvontaviranomainen voi siirtää asian käsiteltäväksi muistutuksena ko. toimintayksiköissä. Siirtämisestä ilmoitetaan kantelun tekijälle.

Potilasasiamiehemme neuvoo tarvittaessa muistutuksen laatimisessa. Jättäkää hänelle yhteydenottopyyntö sähköpostitse tai tekstiviestitse, jolloin hän ottaa teihin yhteyttä viimeistään seuraavan arkipäivän aikana.

Nimi: Mira Hämäläinen
Numero: 041 755 6802
Sähköposti: [asiamies.hamalainen\(at\)outlook.com](mailto:asiamies.hamalainen(at)outlook.com)

Kantelu valvontaviranomaiselle

Terveydenhuollon toimintayksiköiden ja ammattihenkilöiden toimintaa valvovat aluehallintovirastot (AVI) ja Valvira, jotka myös käsittelevät hoidosta tehdyt kantelut. Aluehallintovirasto käsittelevät potilaiden hoitoon liittyvät kantelut lukuun ottamatta niitä tapauksia, joissa epäillään hoitovirheen johtaneen potilaan kuolemaan tai vaikeaan pysyvään vammautumiseen.

Terveydenhuoltoa koskeva kantelu tehdään sähköisessä asiointissa, kantelulomakkeella tai vapaamuotoisesti. Tarvittaessa valvontaviranomaiset siirtävät kantelut sovittun työajaon mukaisesti käsiteltäväksi oikeassa paikassa. Siirrosta ilmoitetaan kantelijalle.

Voitte tehdä kantelun vaikka olisitte jo tehnyt muistutuksen. Ennen kantelun tekemistä kannattaa kuitenkin odottaa muistutukseen tulevaa vastausta, koska asia saattaa ratketa jo siinä.

Valvira harkitsee, onko kantelun perusteella syytä epäillä jotain sellaista virheellistä menettelyä tai laiminlyöntiä, jonka johdosta valvontaviranomaisen tulisi ryhtyä selvittämään asiaa.

Yleensä yli kaksi vuotta vanhoja asioita ei käsitellä. Myös puutteelliset tiedot tai se, että asiaa ei ole mahdollista selvittää valvontaviranomaisen käytettävissä olevilla keinoilla voi johtaa siihen, että kantelua ei käsitellä.

Valviraan käsittelyyn jäävien kanteluiden keskimääräinen käsittelyaika on noin 8 kuukautta.

Terveydenhuollon sähköinen kantelu

Terveystenhuollon kantelun voi tehdä Valviralle [sähköisessä asiainnissa](#), mikäli epäilee omaiselleen tai läheiselleen tapahtuneen hoitovirheen johtaneen hänen kuolemaansa tai vaikeaan pysyvään vammautumiseen.

Sähköisen asiainnin käyttö nopeuttaa asian käsittelyä. Kantelun voi kuitenkin edelleen toimittaa myös Valviran kirjaamoon postitse. Sähköisen asiainnin käyttö edellyttää kirjautumista, johon voit käyttää verkkopankkitunnuksia tai mobiilivarmennetta.

Kantelun seuraamukset

Suurimmassa osassa Valviran ratkaisemista kanteluista ei voida todeta, että hoidossa olisi menetelty väärin. Vuosittain noin kolmasosa Valvirassa käsitellyistä kanteluista johtaa seuraamukseen.

Jos Valvira tai aluehallintovirasto havaitsee selvitystensä perusteella, että hoidossa on ollut epäasianmukaisuutta tai virheellisyttä, ne voivat antaa terveydenhuollon ammattihenkilölle tai toimipaikalle (johtajalle) hallinnollista ohjausta. Sen tavoitteena on ohjata ammattihenkilöä tai toimipaikkaa toimimaan vastaisuudessa toisella tavalla.

Mitä kantelusta ei voi seurata

Kantelun avulla ei voida muuttaa tai kumota lääkärin tai hammaslääkärin tekemää diagnoosia tai hoitopäätöstä, eikä sen avulla voida muuttaa tai kumota tuomioistuinten tai muiden viranomaisten ratkaisuja.

Kantelun avulla ei voi saada rahallista korvausta, vaan korvausta on haettava [Potilasvakuutuskeskukselta](#) (pvk.fi).

