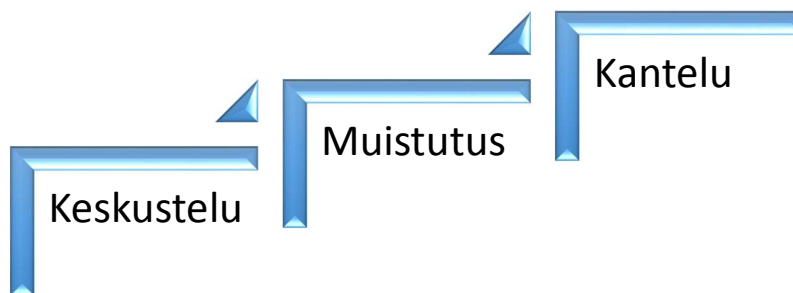


MUISTUTUKSEN JA KANTELUN KÄSITTELY TYÖSYKKEELLÄ

Sinulla tai omaisellasi on oikeus kannella saamastasi tai omaisesi saamasta hoidosta tai kohtelusta terveydenhuollossa. Ennen kantelun tekemistä, kannattaa kuitenkin yrittää käyttää muista, usein nopeampi ja tehokkaampia keinoja, joilla asia voitaisiin selvittää ja ratkaista. Tällaisia keinoja ovat keskustelu ja muistutus.

Keskustelu

Ennen kantelun tai muistutuksen tekemistä on suositeltavaa, että hakeudut keskusteluyhteyteen hoitaneen tahon kanssa. Keskustelu hoitoa antaneen tai päätöksen tehneen henkilön tai hänen esimiestensä kanssa voi selvittää mahdolliset väärinkäsitykset hoidosta heti tapahtuneen jälkeen. Jos on tapahtunut virheitä tai on epäilyjä asian huonosta hoidosta, asioihin voi olla mahdollista saada myös korjaus käydyn keskustelun perusteella.



Muistutus

Mikäli et ole tyytyväinen saamaasi hoitoon, voit tehdä muistutuksen terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle (yhteystiedot muistutuslomakkeessa).

Muistutus tulee tehdä kirjallisena joko ottamalla yhteyttä TyöSykkeen johtavaan työterveyslääkäriin, TyöSykkeen nettisivujen kautta tai potilasasiamiehen avustuksella. Muistutuksessa tulee kertoa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mihin asiaan tai asioihin on tyytymätön saamissaan terveydenhuollon tai sosiaalihuollon palveluissa. Jos mahdollista, muistutukseen tulee nimetä myös henkilö/ henkilöt, joiden toimintaan on tyytymätön. Muistutuslomake ohjaa lisää muistutuksen tekijää aiheista.

Tarvittaessa muistutuksen tekemisessä auttaa potilasasiamies, jonka tehtäviin kuuluu asiakkaan avustaminen muistutuksen tekemisessä. Muistutus käsitellään TyöSykkeen johdon ja sen toimipisteen kesken/henkilön kesken, jota muistutus koskee ja yksikön johdon tulee vastata muistutukseen kirjallisesti kohtuullisessa ajassa. Kohtuullisena aikana muistutukseen vastaamisessa pidetään neljää viikkoa. Muistutuksia tulee käsitellä oppivan organisaation näkökulmasta säännöllisesti.

Kantelu

Jos olet on tyytymätön saamaasi hoitoon tai hoivaan, niiden laatuun tai niihin liittyvään kohteluun voit tehdä myös kantelun valvontaviranomaiselle. Vuoden 2015 alusta alkaen valvontaviranomainen, eli Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto tai aluehallintovirasto, on voinut siirtää sille tehdyn kantelun käsiteltäväksi ensin muistutuksena. Tällä on haluttu vahvistaa sitä, että asia tulee käsitellyksi siinä yrityksessä, johon moite on kohdistunut. Tämä lisää yrityksen mahdollisuuksia valvoa paremmin laatua toiminnassaan.

Mikäli on kyseessä hoitovirhe- epäily, joka koskee hoidossa menehtyneen tai vaikeasti vammautuneen potilaan hoito, kantelu tehdään Valviraan. Muut hoitoa koskevat kantelut tehdään aluehallintovirastoon. (www.avi.fi)

Tilanteissa, joissa epäillään potilasvahinkoa, voidaan tehdä potilasvahinkoilmoitus Potilasvakuutuskeskukselle. (<http://www.pvk.fi/>)

Kantelu ei ole muutoksenhakekeino, joten valvova viranomainen ei voi muuttaa viranhaltijan tai organisaation päätöstä.

Valvova viranomainen pyytää saamaansa kanteluun lausunnon TyöSykkeen johtajavalta työterveyslääkäriltä. Valvontaviranomaiselle antamansa lausunnon perustana ovat johtajaylilääkärin asianosaisista henkilöiltä pyytämät selvitykset ja vastineet. Saatuaan lausunnon TyöSyke Oy:stä, antaa valvova viranomainen kantelun päätöksen tiedoksi sekä johtavalle työterveyslääkärille että kantelun tekijälle. Kanteluun liittyvät asiapaperit arkistoidaan erilleen potilaan potilasasiakirjoista. Kanteluja ja niihin saatuja päätöksiä käsitellään organisaation eri tasoilla säännöllisesti.

Potilasasiamies

Potilasasiamies valvoo asiakkaan etua. Jokaisella hoitopaikalla on nimettynä potilasasiamies, jonka puoleen voi kääntyä, kun tarvitsee neuvoa tai apua. Potilasasiamies ei ota kantaa potilaan taudinmäärittelyyn tai hoidon sisältöön.

TyöSyke Oy:n toimipaikkojen (Hämeenlinna, Riihimäki, Lammi) potilasasiamiehenä toimii **Potilasasiamies, HTM Anja Piispanen anja.piispanen@khshp.fi**
Tavoitettavissa puhelimitse p. 03 629 3204 varmimmin ma, ke ja pe klo 9.00–11.00 tai yhteydenottopyyntö sähköpostilla.