

## **Ohje muistutuksen tekemiseksi Kuntayhtymä Kaksineuvoisen terveyden- ja sairaanhoidon palveluista**

### **Oikeus muistutuksen tekemiseen**

Terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä ns. potilaslain (785/1992) 10 §:n perusteella muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle.

Muistutuksen tekeminen ei rajoita potilaan oikeutta kannella hoidostaan tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveyden- tai sairaanhoitoa valvoville viranomaisille. Muistutukseen annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla.

Muistutuksen voi tehdä myös potilaan laillinen edustaja, omainen tai muu läheinen. Asianosaisuusasema tulee ilmetä muistutuksesta perusteluineen. Asianosaisuusasema voi ilmetä myös potilasasiakirjoista.

### **Ohjaus muistutuksen tekemiseen**

Potilaan kohdatessa Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa palvelun, johon hän on syystä tai toisesta tyytymätön, on asia ensisijaisesti keskusteltava kyseisen toimintayksikön vastuuhenkilön kanssa. Tässä keskustelussa pyritään ratkaisuun ja mahdollinen todettu epäkohota pyritään korjaamaan. Jos tässä tilanteessa asiakas haluaa tehdä muistutuksen, hänelle annetaan kirjallisen tai suullisen muistutuksen tekemiseen tarvittava ohjaus, tarvittaessa kirjallinen lomake ja sen täyttämisohteet.

Kirjallinen muistutus toimitetaan Kuntayhtymä Kaksineuvoisen kirjaamoon, osoite Kauppatie 127 A, Kauhava, mistä se edelleen toimitetaan johtavalle ylilääkärille. Muistutuksen voi toimittaa myös sähköpostilla osoitteeseen: kirjaamo@kaksineuvoinen.fi

Muistutus on mahdollista tehdä myös suullisesti. Suullinen muistutus voidaan tehdä ainoastaan johtavalle ylilääkärille.

Muistutuksen tekemiselle ei ole määräaikaa. Asian selvittämisen kannalta on kuitenkin tarkoituksenmukaista tehdä muistutus kohtuullisessa ajassa muistutukseen johtaneista tapahtumista. Muistutuksen ja vaatimuksen perusteista tulee antaa riittävä selvitys.

Potilasasiamiehen tehtävänä on neuvoa potilaita potilasvahinkolain ja potilaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain soveltamisessa ja avustaa potilasta näiden lakien mukaisten toimenpiteiden käynnistämisessä. Kuntayhtymän potilasasiamiehen puhelinaika on keskiviikkoisin klo 8.00 - 10.00 numerossa 050 323 7920.

---

## **Muistutuksen käsittely**

Johtava ylilääkäri arvioi, mitä toimenpiteitä muistutuksen johdosta on tehtävä. Hän ottaa tarvittaessa yhteyttä muistutuksen tekijään pyytäen täydentämään mahdolliset puutteet määräpäivään mennessä tai muuten muistutus ratkaistaan jo annettujen tietojen varassa.

Muistutusasian käsittelevät kaikki ne toimintayksiköt, joiden toimintaa se koskee. Tulosalueen tai toimintayksikön johtajan/esimiehen on huolehdittava asian riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä.

Muistutuslomakkeeseen kirjataan muistutuksen johdosta käydyt keskustelut ja tehtävät toimenpiteet. Kopio siitä lähetetään vastauksena muistutuksen tekijälle. Suullisestikin tehtyyn muistutukseen vastataan kirjallisesti. Muistutus käsitellään kahden viikon kuluessa siitä, kun muistutus on jätetty.

Jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata

- potilasvahinkolaissa (585/86) tarkoitettu vastuu potilasvahingosta,
- vahingonkorvauslaissa (412/74) tarkoitettu vahingonkorvausvastuu,
- syytteen nostaminen,
- terveydenhuollon ammatinharjoittamislainsäädännössä tarkoitettu ammatinharjoittamisoikeuksien poistaminen, rajoittaminen tai kurinpitomenettely tai
- muussa laissa säädetty kurinpitomenettely

on potilasta neuvottava, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä. Asia voidaan saattaa myös yleiseen alioikeuteen.

Muistutuksen tekijällä on mahdollisuus ja oikeus ottaa asia puheeksi potilasasiamiehen kanssa myös mahdollisia muita toimenpiteitä varten.

## **Päätös**

Muistutukseen annettavan vastauksen tai päätöksen tulee olla perusteltu. Perusteluissa on ilmoitettava, mitkä seikat ja selvitykset ovat vaikuttaneet ratkaisuun. Kopio muistutuslomakkeesta lähetetään vastauksena muistutuksen tekijälle.

## **Asiakirjojen säilyttäminen**

Muistutusta koskevia asiakirjoja ei liitetä tai säilytetä potilasasiakirjoissa. Muistutuslomake säilytetään lukitussa tilassa arkistoituna 12 vuotta.

## **Ohjeen voimaantulo**

Tämä ohje on voimassa 1.7.2015 alkaen toistaiseksi.

---