

Sosiaalihuoltolain 48 § mukainen muistutus

Muistutus

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Toimintayksikön on tiedotettava asiakkailleen muistutusoikeudesta riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen asiakkaalle mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä.

Toimintayksikön tai johtavan viranhaltijan on kirjattava muistutus ja käsiteltävä se asianmukaisesti ja annettava siihen kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Vastaus on perusteltava.

Muistutukseen annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla. Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä erikseen säädetään. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiastaan sosiaalihuoltoon valvoville viranomaisille.

Toimintaohje Kolpeneelle: Jos asiakas on tyytymätön palveluun (myös suullinen palaute tai puhelimitse saatu palaute), siitä kirjataan aina tämä muistutus. Muistutuksen käsittelee lähi/palveluesimies, tekee tarvittavat korjaustoimenpiteet ja on yhteydessä asiakkaaseen sekä toimittaa käsitellyn muistutuslomakkeen edelleen vastualueen esimiehelle. Mikäli lähi/palveluesimiehellä ei ole valtuuksia käsitellä asiaa, asian käsittelee vastualueen esimies.

Muistutuksen aihe

Päivämäärä, allekirjoitus ja nimenselvennys

____/____/20____

Vastaanottomerkintä ja vastausaika

Muistutukset ja vastaukset arkistoidaan hallinnon sihteerin (Helena Maaninka) toimesta.

Muistutuslomakkeen löydät Intrasta (Ky:n ohjeet) ja Kolpeneen www-sivuilta osoitteesta www.kolpene.fi/palaute