

Ohje muistutuksen käsittelyä varten:

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000, asiakaslaki) 23 §:n mukaan sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Asiakaslain 23 a § 2 momentin mukaan, mikäli asiassa ei ole tehty muistutusta, ja valvontaviranomainen arvioi, että kantelu on tarkoituksenmukaisinta käsitellä muistutuksena, viranomainen voi siirtää asian asianomaiseen toimintayksikköön tai sosiaalihuollon johtavan viranhaltijan käsiteltäväksi. Kanteluasian siirtämisestä muistutuksena käsiteltäväksi ilmoitetaan kantelun tekijälle.

Kantelun/muistutuksen tekijän näkökulma

Suurin osa kantelun/muistutuksen tekijöistä toivoo, että kantelun/muistutuksen käsittelyn seurauksena epäkohdat ja ongelmat hoidossa/palvelussa voitaisiin jatkossa ehkäistä. He toivovat ennen kaikkea mahdollisten virheiden myöntämistä sekä tietoa niistä toimista, joilla toiminnasta vastuussa oleva johto aikoo kehittää toimintaa ja estää vastaavia tapahtumia jatkossa, jos epäkohtia tai moitittavaa menettelyä on havaittu. Suurella osalla kantelijoista/muistutuksen tekijöistä on tunne, että heitä ei ole kuultu. Osa tarvitsee ennen kaikkea tietoa ja ymmärrystä siitä, mitä on tapahtunut.

Asiakkaalle muistutukseen annettavan vastauksen tulee olla selkeä ja asiallinen.

Tietoa vastauksen antamiseksi on hankittava selvitettävän asian laajuuteen ja merkitykseen nähden riittäväällä ja tarkoituksenmukaisella tavalla. Vastauksen ymmärrettävyyteen on syytä kiinnittää erityistä huomiota.

Hyvä vastaus sisältää ainakin seuraavaa:

Hyvä vastaus sisältää keskeiset tapahtumatiedot ja johtopäätökset, pelkkiä erillisiä selvityksiä ei tule lähettää muistutuksen tekijälle. Tapahtumat kuvataan riittävän kattavasti, keskittyen kantelussa/muistutuksessa esiin nousseisiin asioihin. Tapahtumat tulee kuvata aikajärjestyksessä.



**Tuki- ja
osaamiskeskus**



**Kolpeneen
palvelukeskuksen
kuntayhtymä**

Myllärintie 35
96400 Rovaniemi
kolpeneen.palvelukeskus@kolpene.fi
etunimi.sukunimi@kolpene.fi
Telefax 016 365 740
Y-tunnus 0210574-6

**TUKEA ELÄMÄN ERI
VAIHEISIIN**

www.kolpene.fi

Hyvä vastaus on selkeäkielinen, ei sisällä vierasperäisiä sanoja eikä vaikeita ilmaisuja. Se on ammatillinen, asiallinen, puolueeton, **sisältää johtopäätökset ja tarvittavien kehittämistoimenpiteiden kuvauksen. Vastaus sisältää:**

- Keskeiset tapahtumatiedot ja asiakkaan esittämän ongelman kuvaus.
- Tiedot hankituista selvityksistä ja asiakirjoista. Tarpeellisia tiedon lähteitä voivat olla mm. asiakasasiakirjat, toimintayksikön toimintaohjeet, tapahtumaan osallistuneiden selvitykset, toimintaan liittyvät tiedot sekä lainsäädäntö tarvittavilta osin.
- Arvio, johtopäätökset sekä selvitys mahdollisesti jo tehdyistä ja/tai tarvittavista toimenpiteistä asian korjaamiseksi.

Vastaus muistutukseen tulee antaa kohtuullisessa ajassa (kohtuullisena voidaan pitää asian luonteesta riippuen esim. 1vk-2 kk). Mikäli valvontaviranomainen on siirtänyt asian muistutuksena käsiteltäväksi, muistutukseen annetusta vastauksesta on annettava tieto siirron tehneelle valvontaviranomaiselle.

**Tuki- ja
osaamiskeskus**



**Kolpeneen
palvelukeskuksen
kuntayhtymä**

Myllärintie 35
96400 Rovaniemi
kolpeneen.palvelukeskus@kolpene.fi
etunimi.sukunimi@kolpene.fi
Telefax 016 365 740
Y-tunnus 0210574-6



**TUKEA ELÄMÄN ERI
VAIHEISIIN**

www.kolpene.fi