

## Hyvä asiakkaamme tai asiakkaamme läheinen

Pyrimme pitämään kaupunkimme terveyskeskuksessa ja Jokilaakson sairaalassa potilashoidon sekä siihen liittyvät toiminnot ja palvelut korkeatasoisina. Terveystuotohenkilöstö vastaa potilasturvallisuudesta ja tyytyväisyydestä, mutta potilailla ja heidän läheisillään on tässä myös keskeinen rooli.

Halutessanne voitte ilmaista huolenne ja kysymyksenne hoitoa koskevissa asioissa potilas- ja asiakaspalautteena sekä suullisesti että kirjallisesti. Toivomme, että otatte asianne käsiteltäväksi hoitavassa yksikössä hoitavan lääkärin, osastonhoitajan tai **yksikön ylilääkärin** kanssa. Mikäli asian hoitaminen vaatii tarkempaa selvittämistä, voitte olla yhteydessä hallintoylilääkəriin ja tehdä hänelle muistutuksen. Muistutus on hyvä tehdä melko pian tapahtumasta ja siinä on kuvattava tarkasti tyytymättömyyden aihe ja muistutuksen tekoon johtaneet tapahtumat. Muistutus on tehtävä kirjallisesti.

Toivomme, että käytätte oheista tulostettavaa lomaketta, mutta myös vapaamuotoinen muistutus on edelleen mahdollinen. Sähköpostitse asiointi ei tietoturvasyistä ole mahdollinen salassa pidettävien asioiden hoidossa. Potilasasiamies auttaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (17.8.1992/785 10 §) todetaan, että *"Terveysten- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus tervetystenhuollon toimintayksikössä tervetystenhuollosta vastaavalle johtajalle. Muistutukseen on annettava ratkaisu kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä. Muistutuksen tekeminen ei rajoita potilaan oikeutta kannella hoidostaan tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan tervetysten- tai sairaanhoitoa valvoville viranomaisille."*

Mikäli muistutuksen tekee muu kuin potilas itse (esim. omaiset, läheiset tai asiamies), tulee potilaan valtakirja tai muu valtuutus liittää muistutukseen. Alaikäisen potilaan hoitoa koskevan muistutuksen tekee joko potilas itse tai hänen huoltajansa. Kuolleen potilaan hoidosta muistutuksen voivat tehdä omaiset tai läheiset. Hallintoylilääkəri antaa asiasta kirjallisen vastauksen, josta käyvät ilmi mahdolliset muistutuksen johdosta tehdyt toimenpiteet. Annetusta päätöksestä ei voi potilaslain mukaan valittaa. Henkilökohtainen vastauskirje lähetetään potilaalle tai muistutuksen tekijälle kohtuullisessa ajassa, viimeistään kuukauden sisällä. Käyty kirjeenvaihto on täysin luottamuksellista ja se säilytetään erillään potilaskertomuksesta ylilääkärin arkistossa. Muistutuksen tekeminen ei mitenkään rajoita potilaan tarvitsemien tutkimusten ja hoidon saamista.

Muistutukset pyydetään lähettämään osoitteella:

Jämsän kaupunki / Sosiaali- ja terveystoimi  
Sote-hallinto / hallintosihiteeri  
Kelhänkatu 3  
42100 JÄMSÄ