



Saapumispäivä

HENKILÖ, JONKA HOITO TAI KOHTELUA MUISTUTUS KOSKEE	Sukunimi		Etunimet	
	Henkilötunnus		Puhelinnumero työ/koti	
	Jakeluosoite			
	Postinumero		Postitoimipaikka	
MUISTU- TUksen AIHE	<input type="checkbox"/> Hoitoa tai menettelytapavirhettä koskeva		<input type="checkbox"/> Lääkkeiden määräämistä koskeva	
	<input type="checkbox"/> Potilasasiakirjojen merkintöjä koskeva		<input type="checkbox"/> Epäasiallista käytöstä/kohtelua koskeva	
	<input type="checkbox"/> Todistuksia ja lausuntoja koskeva		<input type="checkbox"/> Salassapitosäännösten noudattamista koskeva	
	<input type="checkbox"/> Tiedonsaantia koskeva		<input type="checkbox"/> Muu	
TAPAHTUMAN Kuvaus	Mitä tapahtunut, missä ja milloin?			
MIHIN TOIMENPITEISIIN MUISTUTUKSEN TEKIJÄ HALUAA RYHDYTTÄVÄN?				
Lähetys osoitteella: Jyväskylän kaupunki, Perusturvapalvelut, Kirjaamo PL 193 40101 Jyväskylä				
Aika ja paikka			Allekirjoitus	
			Nimen selvennys	

## Arvoisa asiakas,

### **jos olette tyytymätön saamaanne hoitoon, miten voitte toimia?**

Perusturvapalveluissa tavoitteinamme ovat asiantunteva ja luotettava hoito sekä ystävällinen palvelu. Jos kuitenkin olette kokenut, että Teitä tai potilaana ollutta läheistänne on hoidettu tai kohdeltu epätyytyvästi, voitte tehdä asiasta muistutuksen.

Usein asia voidaan selvittää ilman kirjallista muistutusta. Suositamme, että ensimmäiseksi otatte yhteyttä Teitä tai läheistänne hoitaneeseen henkilöön mahdollisimman pian ja selvittelette tapahtunutta asiaa hänen kanssaan. Voitte myös keskustella tapahtumasta Teitä tai läheistänne hoitaneen henkilön esimiehen kanssa, jos yhteydenotto hoitaneeseen henkilöön tuntuu vaikealta tai ette saa häneltä Teitä tyydyttävää vastausta asiaan.

Kirjallisen muistutuksen voitte tehdä potilaslain perusteella (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785). Lain 10 §:n mukaan ”Terveyden- tai sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Muistutukseen on annettava ratkaisu kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä. Muistutuksen teko ei rajoita potilaan oikeutta kannella hoidostaan tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveyden- tai sairaanhoitoa valvovalle viranomaiselle.”

Potilaslain keskeinen ajatus on se, että potilaalla on oikeus saada laadultaan hyvää terveyden- ja sairaanhoitoa, ja että potilaalla ja häntä hoitavalla henkilökunnalla on luottamuksellinen hoitosuhde. Hoitoon tai kohteluun liittyvissä epätyytyttävissä tilanteissa potilas voi muistutuksella tuoda esiin oman näkemyksensä hoidon laadusta tai saamastaan kohtelusta.

Jyväskylän kaupungin perusturvapalveluista tehdyn kirjallisen muistutuksen käsittelee palveluyksikön johtaja. Muistutuksen voitte tehdä Potilaan hoitoon tai kohteluun liittyvä muistutus -lomakkeella. Lomakkeita on saatavissa eri terveystaluspisteistä. Jos päädytte tekemään kirjallisen muistutuksen, pyydämme kirjoittamaan muistutuslomakkeen koneella tai selkeällä käsialalla.

Kirjallinen muistutus lähetetään osoitteeseen: Jyväskylän kaupunki, perusturvapalvelut, Kirjaamo, PL 193, 40101 Jyväskylä.

Käyty kirjeenvaihto on täysin luottamuksellista ja se säilytetään erillään potilaskertomuksesta palveluyksikön johtajan arkistossa. Muistutuksen tekeminen ei mitenkään rajoita potilaan tarvitsemien tutkimusten tai hoidon saamista.

Muistutuksen tekemisessä Teitä opastaa tarvittaessa Jyväskylän kaupungin potilasasiamies Ilkka Puhakka. Henkilökohtaista käyntiä varten on varattava aika. Soittoajat ovat ma klo 12–14 ja to klo 12–14. p. 014 266 3394.

Tarvittaessa voitte olla yhteydessä myös Jyväskylän yhteistoiminta-alueen terveyskeskuksen sosiaalityöntekijöihin:

Sanna Hänninen, p. 014 267 1225 (Hankasalmi)  
Tarja Lehikoinen, p. 014 336 6431  
Kirsi Saario, p. 014 266 2470  
Asta Hirviniemi, p. 014 266 2468

**Ilkka Puhakka**  
potilasasiamies