

| | |
|-------------|-----------------|
| Saapumispvm | ___ / ___ 20___ |
| Käsittelijä | |

| | |
|-----------------------------------|------------------------|
| 1. Asiakkaan henkilötiedot | |
| Sukunimi | Etunimet |
| Henkilötunnus | Puhelinnumero työ/koti |
| Jakeluosoite | |
| Postinumero | Postitoimipaikka |

| | | |
|---|--------------------------------------|-------------------------------------|
| 2. Muistutuksen tekijä, jos muu kuin asiakas | | |
| Suhde asiakkaaseen | | |
| <input type="checkbox"/> Huoltaja | <input type="checkbox"/> Edunvalvoja | <input type="checkbox"/> Muu, mikä? |
| Sukunimi, etunimet | | |
| Osoite | Puhelinnumero | |
| <u>Valtakirja</u> liitteenä Kyllä | <input type="checkbox"/> Ei | |

| |
|---------------------------------------|
| 3. Muistutuksen aihe |
| Palveluyksikkö, jota muistutus koskee |

| | |
|---|--|
| 4. Muistutuksen aihe | |
| <input type="checkbox"/> Epäasiallinen käytös / kohtelu | <input type="checkbox"/> Asiakasmaksu |
| <input type="checkbox"/> Päätöksenteko | <input type="checkbox"/> Käsittelyaika |
| <input type="checkbox"/> Asiakirjamerkintä | <input type="checkbox"/> Salassapito |
| <input type="checkbox"/> Palvelun saatavuus | <input type="checkbox"/> Itsemääräämisoikeus |
| <input type="checkbox"/> Yhteydensaanti | <input type="checkbox"/> Muu |
| <input type="checkbox"/> Tiedonsaanti | |

| | | |
|---|---|---|
| 5. Onko asiasta oltu aikaisemmin yhteydessä yksikköön tai annettu palautetta | | |
| <input type="checkbox"/> ei | | |
| <input type="checkbox"/> Kyllä | <input type="checkbox"/> sosiaalityöntekijä | <input type="checkbox"/> sosiaalihoaja / palveluhoaja |
| | <input type="checkbox"/> esihenkilö | <input type="checkbox"/> sosiaaliasiavastaava |
| | <input type="checkbox"/> valvontakoordinaattori | <input type="checkbox"/> muualle, mihin |

6. Tapahtuman kuvaus (tarvittaessa eri liitteellä)

7. Toivotut toimenpiteet tai korjausehdotukset

8. Päiväys ja muistutuksen tekijän allekirjoitus

| | |
|------------|----------------------------------|
| Päivämäärä | Allekirjoitus ja nimen selvennys |
|------------|----------------------------------|

| | |
|---------------------|---|
| Lähetys osoitteella | Keski-Suomen hyvinvointialueen kirjaamo Viitaniementie 1A 40720 Jyväskylä |
|---------------------|---|

9. Asiakkaan suostumus

Sinulla on mahdollisuus halutessasi käydä muistutusvastaus läpi sosiaaliasiavastaavan kanssa.

Suostun siihen, että muistutusasiakirjat voidaan antaa tiedoksi sosiaaliasiavastavalle. Asiakirjat sisältävät salassa pidettäviä tietoja.

Miten toimia, jos olet tyytymätön saamaasi palveluun tai kohteluun

Sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun.

Mikäli olet tyytymätön sosiaalihuollon laatuun, pyri ensin keskustelemaan aiheesta palvelun antaneen tai päätöksen tehneen henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa. Keskustelu on usein nopein tapa selvittää asia. Sinulla on myös mahdollisuus jättää yksikköön kirjallinen asiakaspalaute. Jos kyseessä on asiakkaan palveluun liittyvä vaaratilanne, voit tehdä vaaratapahtumailmoituksen Keski-Suomen hyvinvointialueen sivustolla (linkki: [Potilaan/omaisen vaaratapahtumailmoitus](#)).

Ohje muistutuksen tekijälle

Mikäli keskustelu ei tule kysymykseen tai riitä selvittämään asiaa, sosiaalihuollon laatuun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus johtavalle viranhaltijalle. Jos asiakas ei itse kykene tekemään muistutusta, sen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisella kirjeellä, tällä lomakkeella tai erityistilanteessa suullisesti. Muistutuksessa on hyvä kertoa yksityiskohtaisesti mihin asiaan tai asioihin on tyytymätön, mitä toimintaa ja keitä henkilöitä se koskee ja milloin tapahtuma sattui. Muistutuksen tekemiseen ei ole määräaikaa, mutta se on hyvä tehdä pian tapahtuman jälkeen.

Muistutus lähetetään Keski-Suomen hyvinvointialueen kirjaamoon. Sosiaalihuollon johtava viranhaltija tutustuu muistutukseen, selvittää asian asianmukaisesti ja antaa perustellun kirjallisen vastauksen noin kuukauden kuluessa. Muistutus käsitellään luottamuksellisesti eikä sitä kirjata asiakastietoihin. Muistutusvastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla. Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta muutoksenhakuun eikä estä kantelemasta valvoville viranomaisille. Muistutuksen tekemiseen ja ongelmatilanteiden selvittelyyn saa tarvittaessa neuvoja sosiaaliasiavastaavalta.

Lähetä kirjallinen muistutus osoitteeseen:

Keski-Suomen hyvinvointialueen kirjaamo
Viitaniementie 1A
40720 Jyväskylä

Lähetä muistutus sähköpostitse:

turvaposti.hyvaks.fi

Lähetä lomake turvapostin liitteenä vastaanottajalle Hyvaks Kirjaamo".

Mikäli muistutus koskee varhaiskasvatusta, lähetä se kyseisen kunnan kirjaamoon varhaiskasvatuksen johtavalle viranhaltijalle.

Lisätietoja ja yhteystiedot

Sosiaaliasiavastaava Eija Hiekka neuvoo tarvittaessa.
Soittoajat ovat maanantaista torstaihin klo 9–11 p. 044 265 1080.
Tietoturvallinen sähköpostiosoite: turvaposti.hyvaks.fi