

Peruspalvelut, oikeusturva ja luvat

Ohje muistutusten käsittelyyn hyvinvointialueilla, Helsingin kaupungilla ja HUS-yhtymässä

Etelä-Suomen aluehallintovirasto on havainnut puutteita muistutusvastausten laadussa ja viivytyksiä vastausten antamisessa. Puutteita on tullut esille kanteluiden ja muistutuksena käsiteltäväksi siirrettyjen asioiden käsittelyn yhteydessä.

Aluehallintovirasto toteaa, että muistutusten asianmukainen käsittely on osa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen hyvää laatua, joka hyvinvointialueen tulee omavalvonnallaan varmistaa. Muistutusten asianmukaisella käsittelyllä vahvistetaan yksittäisten asiakkaiden ja potilaiden oikeusturvaa, ja toisaalta muistutusten käsittelystä saadun tiedon perusteella toimintayksikössä voidaan ryhtyä toimenpiteisiin yleisesti toiminnan kehittämiseksi. Organisaatiosta riippuen terveydenhuollosta vastaava johtaja, sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilö tai sosiaalihuollon johtava viranhaltija vastaa siitä, että muistutukset käsitellään huolellisesti ja asianmukaisesti.

Muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa. Kohtuullisena aikana muistutukseen vastaamisessa pidetään asian laadusta ja laajuudesta riippuen 1–4 viikkoa. Asian ollessa erittäin ongelmallinen ja vaatiessa tavanomaista enemmän selvitystyötä kohtuullisena aikana voidaan pitää 1–2 kuukautta.

Vastaus muistutukseen on annettava kirjallisesti ja perusteltava asian laadun edellyttämällä tavalla. Asian arviointi tulee tehdä mahdollisimman objektiivisesti. Muistutusvastausta laadittaessa tulee pyytää muistutuksen kohteena olevilta henkilöiltä selvitykset, jotka on lähtökohtaisesti hyvä liittää muistutusvastaukseen.

Hyvässä muistutusvastauksessa

- kuvataan keskeiset tapahtumat tiivistetysti
- todetaan hankitut selvitykset
- vastataan muistutuksessa esitettyihin ongelmakohtiin ja kysymyksiin
- otetaan selkeästi kantaa, onko asiassa toimittu oikein vai onko todettavissa virheellistä menettelyä tai laiminlyöntiä
- ilmoitetaan, onko toimintayksikössä syytä ryhtyä muistutuksen johdosta kehittämistoimenpiteisiin tai muuttaa toimintakäytäntöjä, ja millä tavalla.

Aluehallintovirasto korostaa, että muistutusvastaus annetaan asiakkaalle tai potilaalle. Tämän vuoksi tulee kiinnittää erityistä huomiota vastauksen selkeyteen ja ymmärrettävyyteen asiakkaan tai potilaan kannalta. Vastauksessa tulee välttää mahdollisuuksien mukaan esimerkiksi ammatillisten käsitteiden ja lääketieteellisten termien käyttämistä. Asiakkaan tai potilaan tulee aina saada selkeä, asiallinen ja perusteltu vastaus muistutukseensa. Perusteluvaatimuksen tarkoituksena on vahvistaa muistutusten asianmukaista käsittelyä, asiakkaiden ja potilaiden oikeusturvaa sekä muistutusten hyödyntämistä toiminnan kehittämisessä. Erityinen merkitys perustelemisella on tilanteessa, jossa potilaan tai asiakkaan ja toimintayksikön näkemykset eroavat toisistaan.

Aluehallintoviraston havaintojen perusteella muistutusvastauksissa on usein puutteita siinä, ettei niihin ole merkitty käsittelyn kannalta oleellisia tietoja. Aluehallintovirasto toteaa, että muistutusvastauksesta tulee ilmetä selkeästi päivämäärät, milloin muistutus on saapunut hyvinvointialueelle tai toimintayksikköön ja milloin muistutusvastaus on annettu. Samoin vastauksesta tulee ilmetä tiedot siitä, kenelle vastaus on lähetetty. Edellä mainittujen tietojen merkitsemisellä asiakirjoihin on merkitystä paitsi asiakkaan ja potilaan oikeusturvan näkökulmasta, myös silloin, kun aluehallintovirasto arvioi muistutuksen käsittelyn ja muistutusvastauksen asianmukaisuutta esimerkiksi kantelun perusteella. Aluehallintovirasto toteaa edelleen, että muistutusvastausta laadittaessa tulee huomioida salassapitoa koskevat säännökset.

Edellä mainittuja periaatteita tulee noudattaa sekä silloin, kun muistutus on tehty suoraan toimintayksikköön tai johtavalle viranhaltijalle, että silloin kun asia on siirretty aluehallintovirastosta hyvinvointialueelle muistutuksena käsiteltäväksi. Aluehallintoviraston muistutuksena käsiteltäväksi siirtämisen asian yhteydessä tulee huolehtia siitä, että vastaus muistutukseen annetaan asiakkaalle tai potilaalle, eikä aluehallintovirastolle. Jäljennös asiakkaalle tai potilaalle annetusta vastauksesta tulee tällöin toimittaa aluehallintovirastolle. Aluehallintovirasto seuraa, onko sen siirtämissä asioissa muistutusvastaus annettu kohtuullisessa ajassa, käsitelty asianmukaisesti ja perusteltu lakien edellyttämällä tavalla.

Aluehallintovirasto pyytää hyvinvointialueita, Helsingin kaupunkia ja HUS-yhtymää ottamaan edellä mainitun ohjauksen huomioon vastaisessa toiminnassaan. Lisäksi aluehallintovirasto pyytää Helsingin kaupunkia ja HUS-yhtymää saattamaan tässä kirjeessä annetun ohjauksen kunkin hyvinvointialueen, Helsingin kaupungin ja HUS-yhtymän järjestämistä vastuulle kuuluvia palveluita tuottavien palveluntuottajien tietoon ja toiminnassa huomioon otettavaksi. Aluehallintovirasto seuraa muistutusten käsittelyn tilannetta

**hyvinvointialueilla ja puuttuu tarvittaessa asiaan valvonnallisin toimenpitein.****Sovellettavat oikeusohjeet**

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) 10 §:n 1 ja 2 momentit sekä 10 a §:n 2 momentti

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) 23 §:n 1 ja 2 momentit

Hallintolaki (434/2003) 9 §:n 1 momentti

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) 40 § ja 41 §

Lisätiedot

Lisätietoja antaa tarvittaessa ylitarkastaja Jukka Antila, puh. 0295 016 000

Ratkaiseminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon
valvonta, päällikkö

Niina Väkeväinen

Sosiaali- ja terveydenhuollon
kantelut, päällikkö

Meiju Heikkinen

Jakelu

Etelä-Karjalan hyvinvointialue
Itä-Uudenmaan hyvinvointialue
Kanta-Hämeen hyvinvointialue
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue
Kymenlaakson hyvinvointialue
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Päijät-Hämeen hyvinvointialue
Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Helsingin kaupunki
HUS-yhtymä

Tämä asiakirja ESAVI/37420/2023 on hyväksytty sähköisesti / Detta dokument ESAVI/37420/2023 har godkänts elektroniskt

Esittelijä Heikkinen Meiju 11.10.2023 16:25

Ratkaisija Väkeväinen Niina 11.10.2023 16:36