



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

Muistutusmenettelyt hyvinvointialueilla

Soite-valvontawebinaari 29.3.2023

Lakimies Reijo Jormanainen, ylilääkäri Hanna Suurmunne Valvira

Lainsäädäntö

- **Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992, potilaslaki) 3 luku ja 5 luvun 15 §**
- **Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, asiakaslaki) 5 luku**
- **HE 185/2014, StVM 15/2014**
- **Voimaan 1.1.2015**

Muistutusmenettely sosiaalihuollossa

- Asiakaslain 23 §: **Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.** Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. **Toimintayksikön on tiedotettava asiakkailleen muistutusoikeudesta** riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen asiakkaalle mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulee tehdä **pääsääntöisesti kirjallisesti**. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä.
- Toimintayksikön tai johtavan viranhaltijan on kirjattava muistutus ja käsiteltävä se asianmukaisesti ja annettava siihen kirjallinen vastaus **kohtuullisessa ajassa** muistutuksen tekemisestä. **Vastaus on perusteltava.**
 - Kohtuullinen aika = noin kuukausi
- Muistutukseen annettuun vastaukseen **ei saa hakea muutosta valittamalla.** Muistutuksen tekeminen **ei rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä erikseen säädetään.** Muistutuksen tekeminen **ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiastaan sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille.**
- 23 a §: Valvontaviranomainen voi siirtää sille tehdyn kantelun muistutuksena käsiteltäväksi

Muistutusmenettely terveydenhuollossa 1/2

- Potilaslain 10 §: **Terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla** on oikeus tehdä **muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle**. Jos potilas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. **Toimintayksikön on tiedotettava potilailleen muistutusoikeudesta** riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen heille mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulee tehdä **pääsääntöisesti kirjallisesti**. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä.
- Toimintayksikön on käsiteltävä muistutus asianmukaisesti ja siihen on annettava kirjallinen vastaus **kohtuullisessa ajassa** muistutuksen tekemisestä. **Vastaus on perusteltava** asian laadun edellyttämällä tavalla.
 - Kohtuullinen aika = noin kuukausi
- Muistutuksen tekeminen **ei rajoita potilaan oikeutta kannella** hoidostaan tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhuollon valvontaviranomaisille.

Muistutusmenettely terveydenhuollossa 2/2

- Jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaissa tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, vahingonkorvauslaissa tarkoitettu vahingonkorvausvastuu, syytteen nostaminen, terveydenhuollon ammatinharjoittamislainsäädännössä tarkoitettu ammatinharjoittamisoikeuksien poistaminen, rajoittaminen tai kurinpitomenettely taikka muussa laissa säädetty kurinpitomenettely, **on potilasta neuvottava**, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä.
 - Potilasvahinkolaki on kumottu 1.1.2021 voimaan tulleella potilasvakuutuslailla (948/2019)
- 10 a §: Valvontaviranomainen voi siirtää sille tehdyn kantelun muistutuksena käsiteltäväksi
- 15 §: Päätökseen, jolla 10 §:n 1 momentissa tarkoitettu muistutus on ratkaistu, ei saa hakea muutosta valittamalla.

Analyysi viime vuodelta

- Analyysit viime vuonna 1.1.-30.6.2022 Valviraan tulleista sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon kanteluista, jotka Valvira siirsi käsiteltäväksi muistutuksena yksikköön
- Analyysissä selvitettiin muistutusvastausten sisältöä tarkemmin
- Terveydenhuollon kanteluja siirrettiin muistutukseksi 62
- Sosiaalihuollon kanteluja siirrettiin muistutukseksi 10



TULOKSET

• TERVEYDENHUOLTO

- Keskimääräinen vastausaika 8.4 viikkoa
- 90 % vastauksista oli kirjoitettu selkokielellä, siten, että kantelun tekijä todennäköisesti ymmärsi vastauksen
 - 75% vastauksista oli kirjoitettu kantelijalle ja 25% oli kirjoitettu terveydenhuollon ammattilaisen luettavaksi
- 70% vastauksista oli vastattu kantelijan esittämiin kysymyksiin
- 17% tuotiin esille kehitystoimenpiteitä, joihin kantelu oli antanut aiheita
- 12% vastauksista oli annettu yhteystiedot yksikköön, jos kantelijalla olisi tarvetta lisäkysymyksiin
- 8% vastauksista aiheutti lisäselvitystarpeen ja Valvira aloitti organisaatiovalvonnan

• SOSIAALIHUOLTO

- Keskimääräinen vastausaika 9 viikkoa
- 80% vastauksista oli kirjoitettu loogisesti ja ymmärrettävästi, siten että kantelun tekijä todennäköisesti ymmärsi vastauksen
- 70% vastauksista oli vastattu kantelijan esittämiin kysymyksiin
- Vain 10% tuotiin esille kehitystoimenpiteitä, joihin kantelu johti
- 10% annettiin yhteystiedot lisäkysymysten varalle
- Yksi kantelu aiheutti organisaatiovalvonnan aloittamisen
- Sosiaalihuollon otanta oli pieni

Millainen on hyvä muistutusvastaus?

- Muistutuksen vastaanottaja on aina kantelija, Valviralle toimitetaan kopio vastauksesta, jos kantelu on siirretty käsiteltäväksi muistutuksena
- Vastaus tulee antaa kohtuullisessa noin 1-4 viikon sisällä. Mikäli kyse on poikkeuksellisen laajasta asiasta, voi vastausaika olla vähän pidempi
- Jos vastaus viivästyy on siitä ilmoitettava kantelun tekijälle sekä sovittava tarvittaessa hänen kanssa lisääjasta, mistä tulee informoida siirron tehnyttä
- Vastaus tulee perustua asiakasasia- tai potilasasiakirjoihin sekä hankittuun sisäiseen selvitykseen, mutta halutessaan voi viitata esimerkiksi yksikön sisäisiin tai alueellisiin toimintaohjeisiin
- Suurin osa kantelun tekijöistä tarvitsee ymmärrettävää ja yksilöityä tietoa siitä, mitä on tapahtunut - aikajärjestyksessä
 - He toivovat, ettei jatkossa kenellekään kävisi samalla tapaa
 - Virheet kannattaa myöntää ja tuoda esille mahdolliset kehitystoimenpiteet
 - Selkokieltä tulee käyttää ja ammattikieltä pitää välttää
- Lisäkysymyksiä varten on hyvä antaa yksikön yhteystiedot



Mihin hyvä muistutusvastine parhaimmillaan johtaa

- Kantelija ymmärtää, mitä on tapahtunut
- Kantelija saa tiedon, keneen voi olla yhteydessä, mikäli on vielä kysyttävää tai tarkennettavaa
- Kantelija saa tarvittaessa ohjeet potilasvakuutuskeskukseen korvaushakemusta varten tai muuta tarvittavaa ohjausta
- Toimintayksikössä tai laajemmin koko organisaatiossa ryhdytään toimenpiteisiin, jotta vastaisuudessa samaa ei enää pääse tapahtumaan
- Vältetään työläs ja aikaa vievä viranomaiskäsitely.