



Asiakkaan henkilötiedot	Sukunimi		Etunimet	
	Henkilötunnus	Puhelinnumero työ/koti		
	Jakeluosoite			
	Postinumero	Postitoimipaikka		
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	
	Valtakirja liitteenä <input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei			
Toimipist, jota muistutus koskee				
Muistutuksen aihe	<input type="checkbox"/> Epäasiallinen käytös / kohtelu		<input type="checkbox"/> Asiaksmaksu	
	<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			
Onko tapahtumaan liittynen oltu aikaisemmin yhteydessä yksikköön tai annettu palautetta	<input type="checkbox"/> ei <input type="checkbox"/> kyllä, mihin		<input type="checkbox"/> sosiaaliohjaaja / palveluohjaaja	
	<input type="checkbox"/> sosiaalityöntekijä		<input type="checkbox"/> sosiaaliasiamies	
	<input type="checkbox"/> esihenkilö		<input type="checkbox"/> muualle, mihin	
	<input type="checkbox"/> valvontakoordinaattori			
Tapahtuman kuvaus (tarvittaessa eri liitteellä)				
Toivotut toimenpiteet tai korjausehdotukset				
Lähetys osoitteella: Keski-Suomen hyvinvointialueen kirjaamo Hoitajantie 1 40620 Jyväskylä				
Päivämäärä	Allekirjoitus ja nimen selvennys			
Sinulla on mahdollisuus halutessasi käydä muistutusvastaus läpi sosiaaliasiamiehen kanssa. <input type="checkbox"/> Suostun siihen, että muistutusasiakirjat voidaan antaa tiedoksi sosiaaliasiamiehelle. Asiakirjat sisältävät salassa pidettäviä tietoja.				

Miten toimia, jos olet tyytymätön saamaasi palveluun tai kohteluun

Sosiaali- ja terveystalveluissa tavoitteena ovat asiantunteva, luotettava ja ystävällinen palvelu. Jos olet kokenut, että sinua tai asiakkaana ollutta läheistä on kohdeltu epäystävällisesti tai olet tyytymätön saamaasi palveluun, sinulla on oikeus tehdä asiasta muistutus.

Muistutuksen tekeminen perustuu asiakaslakiin

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

Ohje muistutuksen tekijälle

1. Keskustelu

Jos mahdollista, pyri ensin keskustelemaan palvelun antaneen tai päätöksen tehneen henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa. Keskustelu on yleensä nopein tapa selvittää asia ja se voi myös johtaa virheen korjaamiseen.

2. Muistutus

Mikäli keskustelu ei tule kysymykseen tai se ei riitä selvittämään asiaa, sosiaalihuollon laatuun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus. Jos asiakas ei itse kykene, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Muistutus tehdään kirjallisesti. Se voi olla myös suullinen erityisistä syistä. Muistutus osoitetaan Keski-Suomen hyvinvointialueen kirjaamoon. Sosiaalihuollon johtava viranhaltija tutustuu muistutukseen, selvittää asian asianmukaisesti ja vastaa siihen kirjallisesti noin kuukauden kuluessa. Muistutuksen tekemiseen ja ongelmatilanteiden selvittelyyn saa tarvittaessa neuvoja sosiaaliasiamieheltä.

Voit tehdä muistutuksen tällä lomakkeella. Muistutuslomakkeita on saatavilla sosiaalihuollon toimintayksiköissä ja Keski-Suomen hyvinvointialueen sivuilta. Muistutuksen tekemiseen ei ole määräaikaa. Muistutukset käsitellään luottamuksellisesti ja ne säilytetään erillään asiakaskertomuksesta muistutusten arkistossa. Muistutusvastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla. Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta eikä vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiastaan sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille.

Lähetä kirjallinen muistutus osoitteeseen:

Keski-Suomen hyvinvointialueen kirjaamo,
Hoitajantie 1
40620 Jyväskylä

Lisätietoja ja yhteystiedot

Muistutuksen tekemisessä opastaa tarvittaessa sosiaaliasiamies Eija Hiekka. Henkilökohtaista käyntiä varten on varattava aika. Soittoajat ovat maanantaista torstaihin klo 9 – 11 p. 044 265 1080 sähköposti: sosiaaliasiamies@koske.fi / tietoturvallinen sähköposti on <https://turvaposti.fi/viesti/sosiaaliasiamies@koske.fi>