

ASIAKASPALAUTTEIDEN JA MUISTUTUSTEN KÄSITTELYOHJE

Asiakaspalaute (suullinen, sähköinen tai kirjallinen) voi sisältää kiitoksen, moitteen, pyynnön, toiveen tai esityksen toiminnan kehittämiseksi. Palaute käsitellään ja asiakkaalle vastataan toimintayksikkö-/palveluntuottajatasolla.

Muistutus (lähtökohtaisesti kirjallinen) sisältää selkeästi toimintaa koskevan moitteen, jossa asiakas/potilas on tyytymättömän saamaansa kohteluun, hoitoon ja/tai palveluun tai on muuten tyytymättömyyden aiheutta. Muistutukset voivat koskea mm. epäasiallista kohtelua, lääke- tai hoitovirheitä, hoito- ja palvelusuunnitelmaan liittyviä poikkeamia, käymättä jääneitä/huomattavasti myöhästyneitä käyntejä tai palvelussa tapahtuneita muita virheitä. Kun asiakas haluaa kirjallisen selvityksen, on asia aina käsiteltävä muistutuksena.

Asiakaspalauteprosessi:

- Asiakas haluaa antaa palautetta saamastaan palvelusta tai hoidosta. Asiakkaita ohjataan antamaan palaute sähköisen Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän kautta <http://www.parastapalvelua.fi/etusivu/> tai Oulun kaupungin www- sivujen kautta www.ouka.fi/palaute. Palautteet saa tiedoksi sekä palveluntuottaja että palvelun järjestäjä.
- Asiakaspalaute ohjataan palveluntuottajan toimintayksikön esimiehelle. Asiakaskohtaiset palautteet käsitellään toimintayksikössä. Palautteen käsittelystä ja toimenpiteistä keskustellaan palautteen antajan kanssa tai annetaan vastaus sähköisen palautejärjestelmän kautta, mikäli palaute on tullut sen kautta.
- Jos asiakaspalauteen käsittely ei asiakkaan mielestä etene ja muutosta palautteeseen liittyvässä toiminnassa ei tapahdu, tulee asiakaspalaute käsitellä muistutuksena. Tarvittaessa asiakasta ohjataan tekemään varsinainen muistutus palveluntuottajan käsiteltäväksi. Asiakkaalle tulee informoida mahdollisuudesta saada ohjausta ja/tai apua sosiaali- ja potilasasiamieheltä.

Muistutusprosessi:

- Asiakas haluaa antaa toimintaa koskevan moitteen, jonka käsittelystä hän haluaa kirjallisen selvityksen.
- Muistutukset tehdään pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä. Esimerkiksi hyvin iäkkäillä henkilöillä on mahdollisuus tehdä muistutus suullisesti. Suullinen muistutus on dokumentoitava asianmukaisesti.
- Tarvittaessa sosiaali- ja potilasasiamies voi avustaa muistutuksen laatimisessa. 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. Tällöin vastauksen antavan palveluntuottajan on erityisesti huomioitava vastauksessa salassapitosäännökset (salassa pidettävät asiakas-/potilastiedot).
- Muistutuksiin annetaan aina viipymättä kirjallinen vastaus asiakkaalle (1-4 viikon kuluessa).
- Muistutukset menevät käsiteltäväksi palveluntuottajan vastuuhenkilölle, joka antaa vastauksen.
- Asiakaspalautteet ja muistutukset ja niihin tehdyt vastineet käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa.

Kunnan valvontatehtävän vuoksi Oulun kaupungin hyvinvointipalvelut (= järjestäjä) edellyttää palveluntuottajan toimitettavan kirjallisesti kopion muistutuksesta ja siihen annetusta vastauksesta sekä tieto, milloin vastaus on toimitettu muistutuksen tekijälle. Muistutuksen vastaus tulee toimittaa myös sosiaali- ja potilasasiamiehelle, jos muistutuksen tekijä on antanut siihen suostumuksen.

Käsitellyt muistutukset lähetetään tiedoksi valvonnan yhteyshenkilölle. Lisäksi palautteet ja muistutukset ilmoitetaan koottuna vuosittain toimintakertomuksen yhteydessä. Kunnan saamat asiakirjat liittyen muistutuksiin arkistoidaan Oulun kaupungin asian- ja dokumenttienhallintajärjestelmä Lootaan sekä saatetaan tiedoksi palvelujen järjestämisestä vastaaville johtajille. Diarioinneista ja Lootaan viemisestä huolehtivat johdon sihteerit.

Valvonnan yhteyshenkilöt:

- Ikäihmisten palvelut Heli Marjeta – Huhtalo, p. 040 1828221, heli.marjeta-huhtalo@ouka.fi
- Elisa Mäkikangas, p. 050 568 7731, elisa.makikangas@ouka.fi tai
- Lastensuojelupalvelut Sanne Pihlajamäki, p. 044 703 6200, sanne.pihlajamaki@ouka.fi
- Mielensterveys- ja päihdeasumispalvelut sekä kehitysvammaisten asumis- ja päivätoimintapalvelut Minna Kuisma, p. 040 621 4480, minna.kuisma@ouka.fi
- Terveystieteiden palvelut Laura Lukka, p. 044 703 4159, laura.lukka@ouka.fi
- Vammaisten palvelut Anna-Maria Rauhala, p. 040 563 5374, anna-maria.rauhala@ouka.fi

Muistutuksen tekeminen ei vaikuta asiakkaan/potilaan oikeuteen kannella asiastaan valvovalle viranomaiselle (Aluehallintovirasto tai Valvira) tai rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä erikseen säädetään.

Muistutusta koskevat säännökset:

Laki potilaan asemesta ja oikeuksista (785/1992) 10 §: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>, Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemesta ja oikeudesta (812/2000) 23 §: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>