



Valvira

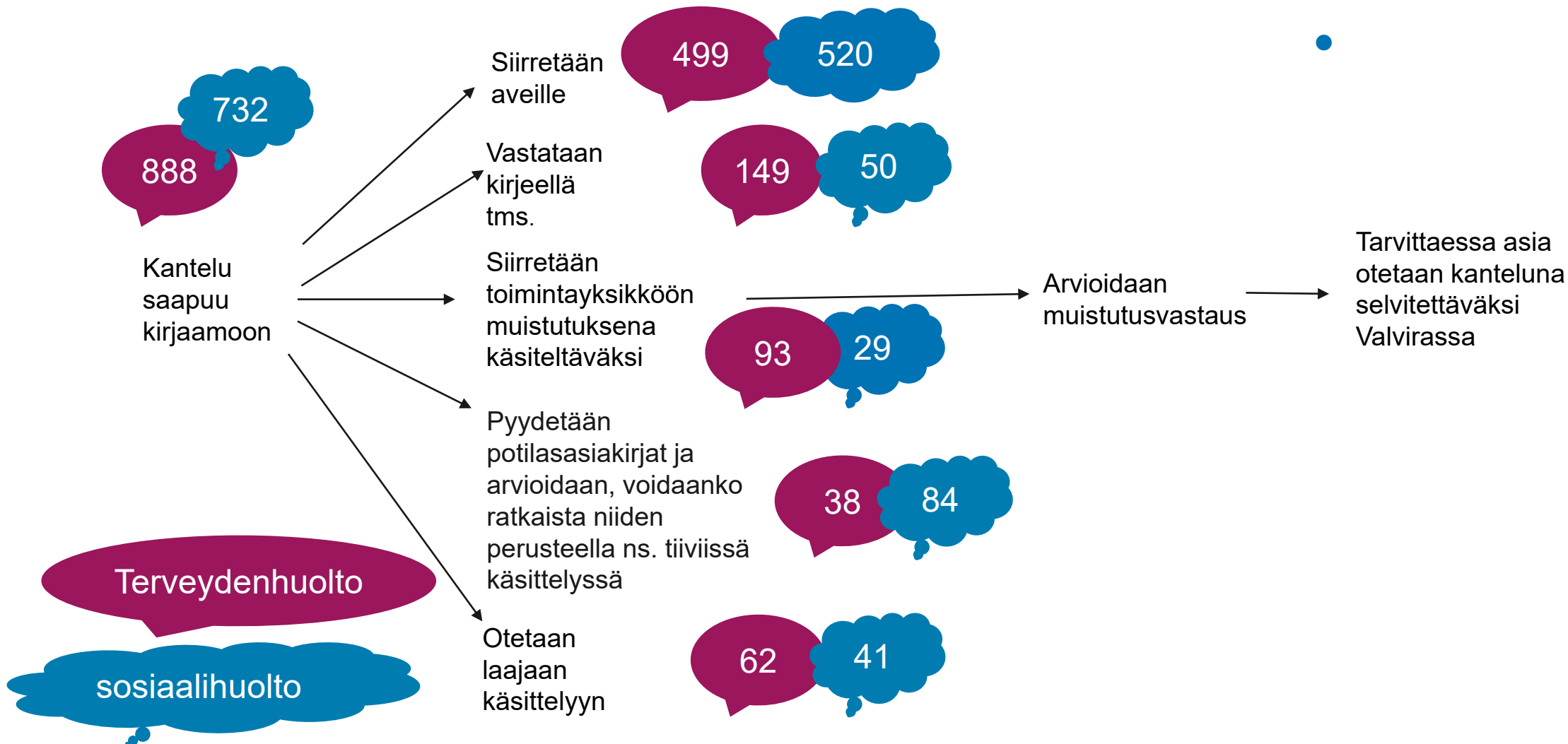
Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

Kanteluasian käsittelyprosessi

**Sosiaali- ja terveydenhuollon sekä
varhaiskasvatuksen valvonnan
asiantuntijasymposium 19.1.2021**

Riitta Husso, lakimies

Kanteluasian käsittelyprosessi



Kanteluasian käsittelyprosessi

Kantelukirje saapuu > vireilletuloharkinta > jaetaan esittelijälle

Selvitysvaihe: Pyydetään hoitoon/palveluun osallistuneiden selvitykset ja toiminnasta vastaavan lausunto
Terveystieteiden tutkimuskeskuksissa pyydetään mm. potilasasiakirjat, kuolemansyynselvitysasiakirjat ym. ja
sosiaalihuollossa asiakasasiakirjat ja tarvittaessa myös potilasasiakirjoja

Arviointivaihe > käytetään viraston omaa asiantuntemusta
pyydetään tarvittaessa yksi tai useampia asiantuntijalausuntoja

Kuuleminen (jos moitittavaa)

Esittelijä laatii ratkaisuehdotuksen ja esittelee sen ratkaisijalle

Ratkaisu: lähetetään kantelijalle ja niille tahoille, joilta pyydetty selvityksiä
mahdollista hallinnollista ohjausta (käsityksen ilmaisu, huomion
kiinnittäminen, huomautus) saaville erikseen

Seuraamusarvioinnin perusteet

- **Asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen**
- Järjestämisen ja toiminnan lainmukaisuus
- Hoidon ja palvelun laatu ja asianmukaisuus

Asiakasturvallisuus:

Palvelut järjestetään, tuotetaan ja toteutetaan siten, ettei asiakkaan fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen tai taloudellinen turvallisuus vaarannu.

Potilasturvallisuus:

Potilasturvallisuus tarkoittaa sitä, että potilas saa oikeaa hoitoa, oikeaan aikaan ja oikealla tavalla, ja että hoidosta aiheutuu hänelle mahdollisimman vähän haittaa.