

## **MUISTUTUSMENETTELY SOSIAALIPALVELUISSA/ OHJE ASIAKKAILLE:**

Sosiaalipalveluja käyttävällä asiakkaalla on oikeus hyvään palveluun ja kohteluun.

Jos asiakas on tyytymätön, tilanne tulee ensisijassa selvittää asiaa hoitaneiden henkilöiden tai tarvittaessa esimiesten kanssa heti, kun ongelmia ilmenee. Jos asiakas kokee, että hänen saamansa palvelu tai kohtelu ei ole riittävän hyvää, hänellä on oikeus tehdä asiasta muistutus. Asianomaisen toimintayksikön henkilökunta ja sosiaaliasiamies auttavat ongelmien selvittelyssä ja tarvittaessa muistutuksen tekemisessä.

Ohessa on muistutuksen tekemistä varten lomake.

Muistutus voidaan jättää toimialajohtajalle, vastuualuejohtajalle tai yksikön esimiehelle.

Muistutuksen aiheena oleva asia selvitetään. Asiasta laaditaan kirjallinen vastaus, joka lähetetään muistutuksen tekijälle.