



**”NAURETTAVIEN  
KÄVELYSAUVOJEN KANSSA EN  
AIO KUNTOILLA, VAAN  
HYPPÄÄN SUORAAN  
ROLLAATTORIN PUIKKOIHIN,  
KUN SEN AIKA TULEE!”**

Antti Eskola: Vanhuus : helpottava, huolestuttava, kiinnostava

# VANHENEMISEN MERKKEJÄ?

”Tyyllitaju  
pettää”

”Eletty elämä  
tekee  
asiantuntijaksi”

”Tulee sinuksi  
itsensä  
kanssa”

”Mielikuvitus  
kasvaa”

”Eläkkeelle  
jäädessä pelkää  
putoavansa  
tyhjiyteen”

”Voi keskittyä  
omaan vapaa-  
aikaan”

”Osaa  
osoittaa  
rakkautta”

”Harmaantuu  
ja menee  
kasaan”

”Muisti  
takkuilee”

”Kunto  
rapistuu, ei  
pääse  
liikkeelle”

”Apuvälineitä  
ilmaantuu”

”On realistisempi,  
tyytyväisempi,  
avoimempi,  
harkitsevampi,  
luotettavampi”

”Nenä ja  
korvat  
kasvaa”

”Alkaa lukea  
kuolin-  
ilmoituksia”

”Haluaa  
nähdä elämän  
hyvänä”

”Jalkaholvi  
laskee”



Tampereen kaupungin  
**Vanhusasiamies**

- Vastaaanottaa ja käsittelee palautteita ja valituksia palveluista.
- Neuvoa ja ohjaa ongelmatilanteissa.
- Selvittää ristiriitatilanteita, järjestää tarvittaessa neuvotteluja.
- Kuuntelee ikääntyneiden näkökantoja asioista.
- Huomioi mahdollisia puutteita ja ehdottaa niihin parannuksia.
- Toimii yhteistyössä vanhusneuvoston kanssa.
- Osallistuu palvelujen laadunvalvontaan yhteistyössä valvontakoordinaattoreiden kanssa.

# Yhteydenotoissa korostuneet asiat

- Asumispalveluissa hoidon ja hoivan laatu sekä perushoidon että elämänlaadun osalta. Epäselvyyttä myös palvelun sisällössä, lisätarvikemaksuissa, yhteydenpidossa.
- Kotihoidon palautteissa: hoitajien vaihtuvuus, käyntien kiireisyys. Palvelut eivät vastaa toivottuja.
- Omaisten tiedonsaantimahdollisuuksia läheisensä asioista ja voinnista.
- Huoli läheisestä, naapurista tai tuttavasta nousee esiin yhteydenotoissa. Itsemääräämisoikeus ja yksityisyydensuoja koetaan usein liian vahvaksi ja yhteydenottajista tuntuu, ettei ihmisen hyväksi tehdä mitään.
- Taloudellinen toimeentulo ja palvelujen saaminen toimintakyvyn laskiessa herättää huolta ikääntyvissä.

# Kun asiakas tai potilas on tyytymätön

## 1. Ota yhteyttä palveluntarjoajaan

Keskustele hoitoa antaneen tai päätöksen tehneen henkilön tai hänen esimiestensä kanssa. Esitä käsityksesi virheistä tai puutteista ja pyydä korjausta.

## 2. Mikäli keskustelu ei tyydytä, voit ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen, potilasasiamieheen tai vanhusasiamieheen.

Sosiaaliasiamies p. 040 800 4187 ja 040 800 4186, ma - to klo 9 – 11.

Potilasasiamies p. 050 527 2949 ja 040 800 4186, ma - to klo 9 – 11.

Vanhusasiamies p. 040 806 2250.



# Muistutus

**Jos potilas tai sosiaalihuollon asiakas on edelleen tyytymätön kohteluunsa tai menettelyyn:**

**Potilas voi tehdä muistutuksen terveydenhuollon toimintayksikössä vastaavalle johtajalle.**

**Sosiaalihuollon asiakas voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.**

**Muistutus tulee tehdä kirjallisena. Sen voi laatia vapaamuotoisesti tai käyttää lomaketta. Muistutuksessa tulee kertoa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mihin asiaan tai asioihin on tyytymätön saamissaan terveydenhuollon tai sosiaalihuollon palveluissa.**

Muistutuslomakkeet: [www.tampere.fi](http://www.tampere.fi). Asiakkaan ja potilaan oikeudet.



# Kantelu

- Perustuu Hallintolain 53 §:ään.
- Kantelun voi tehdä, kun henkilö katsoo kantelun kohteena olevan organisaation tai henkilön menettelyn tai toiminnan olevan lainvastaista, virheellistä tai epäasianmukaista. Kantelun voi tehdä myös tehtävien laiminlyönnin perusteella.
- Kantelu tehdään kirjallisesti aluehallintovirastoon tai Valviraan.
- Aluehallintovirasto tai Valvira voivat siirtää kantelun käsiteltäväksi muistutuksena hoitopaikkaan tai sosiaalihuollon toimintayksikköön.

# Palvelusetelillä tuotettava palvelu

- Jos olet saanut palvelun hankintaa varten kunnan myöntämän palvelusetelin, hän tekee sopimuksen valitsemansa palveluntuottajan kanssa.
- Jos palvelu poikkeaa sovitusta tai viivästyy, ilmoita asiasta viipymättä palveluntarjoajalle.
- Palveluntarjoajalla on oikeus virheen oikaisuun ja viivästystapauksissa sopimuksen täyttämiseen.
- Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta , jonka hän kärsii virheen tai viivästyksen vuoksi.
- Ellei erimielisyyttä kyetä ratkaisemaan neuvotteluilla, asiakkaalla on mahdollisuus saattaa asia kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi.





# Ilone miel o hyväkahvane keppi

Unto Seppänen