



OHJELMA

Seminaari hoitovirheväitteistä ja asiakasvalituksista, 26.10.2016

Paikka

Helsingin yliopiston Porthania PIII-luentosali, Yliopistonkatu 3, Helsinki

9.30 – 10.00 Aamukahvi

10.00 – 12.00 I Hoitovirheväitteet ja asiakasvalitukset

1) Koulutuksen avaus

Liiton
toiminnanjohtaja
Marjatta Vehkaoja

2) Mikä on hoitovirhe?

- mikä on varsinainen hoitovirhe?
- hyvä eläinlääkäritapa
- eläinlääkärin menettelyn arvioiminen: virheellinen, huolimaton tai laiminlyövä?
- syy-yhteys vahinkoon
- olosuhteiden huomioon ottaminen
- hoitovirhe vai komplikaatio?
- mitä on korvattava?
- potilasasiakirjat ja niiden merkitys todisteina

Liiton asiamies Liina
Kujala

3) Virhe palvelussa

- palvelun virhe vai hoitovirhe?
- kuluttaja- ja yritysasiakkaat
- palveluntuottajan korjaamisoikeus
- hinnanalennus, sopimuksen purkaminen, vahingonkorvaus
- asiakkaan oikeus pidättäytyä maksusta

Liiton yrittjäasiamies
Annika Pohjolainen

4) Oikeustapauksia

- oikeuskäytäntöä tuomioistuimista
- arviolautakunnan tapauksia
- kuluttajariitalautakunnan tapauksia

Asiamiehet yhdessä

5) Vastuiden jako

- vastuiden jako työnantajan ja työntekijän välillä

Asiamiehet yhdessä

- vastuiden jako ammatinharjoittajan ja aseman omistajan välillä

6) Käytännön näkökulma: asiakkaan valitukseen reagoiminen

- asiakkaan kanssa neuvottelemisen
- mitä asiakas haluaa?
- työnjako valituskäsittelyssä
- yhteys vakuutusyhtiöön
- eläinlääkärin velvollisuus luovuttaa potilastiedot vs. kirjallisten lisäselvitysten laatiminen
- väitteet toisen eläinlääkärin kannanotosta
- asiakkaan ohjaaminen eteenpäin
- eläinlääkärin salassapitovelvollisuus vs. asiakkaan julkisuuteen hakeutuminen
- elinkeinoharjoittajan ja virkamiehen sietämiskynnys asiakkaan kärkevän kritiikin edessä

Liiton yrittäjäasiamies
Annika Pohjolainen

12.00 – 13.00 Lounastauko

13.00 – 14.15 II Hoitovirheväitteet eri menettelyissä

1) Eläinlääkintävahinkojen arviolautakunta

a) Alustus

- lautakunnan tehtävä, menettelysäännöt ja käsittelyajat

Liiton asiamies Liina
Kujala

- Arviolautakunnan punninta

- lautakunnan päätöksenteko
- ristiriitaisten kertomusten käsittely
- todellisten olosuhteiden huomioiminen
- hyvä eläinlääkäritapa vs. elämän realiteetit

VT, OTL ja
arviolautakunnan
puheenjohtaja Juhani
Kaivola

2) Kuluttajariitalautakunta

- lautakunnan tehtävä, menettelysäännöt ja käsittelyajat

Liiton yrittäjäasiamies
Annika Pohjolainen

14.15 – 14.45 Kahvitauko

14.45 – 16.00 3) Kantelu Eviraan tai Aluehallintovirastoon

a) Alustus

- kantelumenettelyn tarkoitus, Eviran valvontakeinot

Liiton asiamies Liina
Kujala

b) Eviran kantelupunninta

- Eviran päätöksenteko
- tilastollinen näkymä
- ristiriitaisten kertomusten käsittely
- todellisten toimintaolosuhteiden huomioiminen

Eviran lakimiehet
Michael Nylund ja
Hanna Ul Masih

4) Tuomioistuinkäsittely

- todistelu oikeudessa
- oikeudenkäyntikuluriski
- muutoksenhaku
- käsittelyajat
- sovinto ja vahvistettu sovinto

Liiton yrittäjäasiamies
Annika Pohjolainen

5) Liiton vakuutukset ja palvelut

Liiton yrittäjäasiamies
Annika Pohjolainen