



Patientens och klientens rättigheter och rättsskydd

Potilaan ja asiakkaan oikeudet ja oikeusturvakeinot

Lag om patientombud och socialombud 739/2023

Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023

Potilasasiavastaava Sari Mäkinen
Sosiaaliasiavastaava Katarina Norrgård

23.4.2024



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue





Patientens ställning och rättigheter (HV)

Patientens rättigheter inom hälso- och sjukvården anges i lagen om patientens ställning och rättigheter.

(Lag om patientens ställning och rättigheter 1992/785)

Lagen gäller

- offentliga hälso- och sjukvårdsenheter
- privata hälso- och sjukvårdsenheter
- samt hälсотjänster som ges vid institutioner inom socialvården.

(STM)

Potilaan asema ja oikeudet (TH)

Potilaan oikeuksista ja asemasta määrätään laissa.

(Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1992/785)

Laki koskee

- julkisia terveydenhuollon toimintayksiköitä,
- yksityisiä terveydenhuollon toimintayksiköitä
- sosiaalihuollon laitoksissa annettavia terveydenhuollon palveluja.

(STM)



3§ Rätt till god hälso- och sjukvård samt till gott bemötande

- Rätt att få hälso- och sjukvård av god kvalitet i rätt tid.
- Rätt till **gott bemötande** med respekt för patientens människovärde, övertygelse och integritet.
- Patientens **modersmål, individuella behov och kultur** ska i mån av möjlighet beaktas i vården och bemötandet.
- Hälсотjänster ska ges **jämlikt** så att en person inte sätts i olika ställning på grund av exempelvis ålder, hälsotillstånd eller handikapp. Tillgången till vård ska vara jämlik, oavsett boendekommun.

3§ Oikeus hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon ja siihen liittyvään kohteluun

- Oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon oikea- aikaisesti.
- Potilaalla on oikeus **hyvään kohteluun**, niin että potilaan ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioitetaan.
- Potilaan **äidinkieli, yksilölliset tarpeet ja kulttuuri** otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon hoidossa ja kohtelussa.
- Terveyspalveluja on annettava **yhdenvertaisesti** siten, ettei ihmisiä aseteta eri asemaan esimerkiksi iän, terveydentilan tai vammaisuuden perusteella. Hoitoa on saatava yhdenvertaisesti asuinkunnasta riippumatta.



4§ Att få vård

- Patienten ska meddelas en tidpunkt när han eller hon får vård. Om tidpunkten ändras, ska patienten omedelbart meddelas en ny tidpunkt och orsaken till ändringen. I fråga om att få och ordna vård gäller vad som föreskrivs särskilt.
- Den som är i brådskande behov av vård ska beredas hjälp eller tas in för vård så som bestäms i 50 § i hälso- och sjukvårdslagen och 15 § i lagen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården.

4a§ Plan för undersökning, vård eller medicinsk rehabilitering

- Inom hälso- och sjukvården skall vid behov utarbetas **en plan** för undersökning, vård och medicinsk rehabilitering eller någon annan motsvarande plan. Av planen skall framgå hur och enligt vilken tidtabell vården av patienten ordnas. **Planen skall utarbetas i samförstånd med patienten, dennes anhöriga eller närstående eller lagliga företrädare.** Beträffande innehållet i planen och delaktiga i ärendet gäller dessutom vad som föreskrivs särskilt om dem.

4§ Pääsy hoitoon

- Potilaalle on ilmoitettava hoitoon pääsyn ajankohta. Jos ilmoitettu ajankohta muuttuu, on uusi ajankohta ja muutoksen syy ilmoitettava potilaalle välittömästi. Hoitoon pääsystä ja hoidon järjestämisestä säädetään erikseen.
- Kiireellisen hoidon tarpeessa olevalle henkilölle annettavasta avusta ja hoitoon ottamisesta on voimassa, mitä niistä terveydenhuoltolain 50 §:ssä ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain 15 §:ssä säädetään.

4a§ Tutkimusta, hoitoa tai lääkinnällistä kuntoutusta koskeva suunnitelma

- Terveyden- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava **suunnitelma**. Suunnitelmasta tulee ilmetä potilaan hoidon järjestäminen ja toteuttamisaikataulu. Suunnitelma on laadittava **yhtesymmärryksessä potilaan, hänen omaisensa tai läheisensä taikka hänen laillisen edustajansa kanssa.** Suunnitelman sisällöstä ja asiaan osallisista on lisäksi voimassa, mitä niistä erikseen säädetään.



6§ Självbestämmanderätt

7§ Minderåriga patienters

- Vården och behandlingen ska ges i samförstånd med patienten. Om en patient i myndig ålder inte kan fatta beslut om vården eller behandlingen ska samtycke inhämtas av hans lagliga företrädare, en nära anhörig eller någon annan närstående person före ett viktigt vårdbeslut.
- En minderårig patients åsikt om vården tas i beaktande om barnet med beaktande av ålder eller utveckling kan fatta beslut om vården. Barnets utvecklingsnivå bedöms av en läkare eller annan behörig person.
- Vårdnadshavaren har inte rätt att förbjuda vård som behövs för avväjande av fara som hotar barnets liv eller hälsa.
- Om vård oberoende av patientens vilja gäller mentalvårdslagen, lagen om missbrukarvård (41/86), lagen om smittsamma sjukdomar och lagen angående specialomsorger om utvecklingsstörda (519/77).
- En minderårig patients åsikter om en vård- eller behandlingsåtgärd skall utredas, om det med beaktande av patientens ålder eller utveckling är möjligt. Vården av en minderårig patient skall ske i samförstånd med patienten, om han med beaktande av ålder eller utveckling kan fatta beslut om vården.
- Om en minderårig patient inte kan fatta beslut om vården, skall han vårdas i samråd med sin vårdnadshavare eller någon annan laglig företrädare.

6§ Itsemääräämisoikeus

7§ Alaikäisen potilaan asema

- Hoito tapahtuu yhteisymmärryksessä potilaan kanssa. Hoidon aloittamiseksi hankitaan aina kun mahdollista potilaan tai hänen laillisen edustajansa, lähiomaisensa tai muun läheisensä suostumus.
- Alaikäisen potilaan mielipide hoitotoimenpiteeseen otetaan huomioon silloin, kun alaikäinen on kyllin kehittynyt sen ilmaisemaan. Alaikäisen kehitystason arvioi lääkäri tai muu terveydenhuollon ammattihenkilö.
- Alaikäisen huoltajalla ei ole oikeutta kieltää hoitoa, jota tarvitaan alaikäisen henkeä tai terveyttä uhkaavan vaaran torjumiseksi.
- Potilaan tahdosta riippumatta annettavasta hoidosta on voimassa, mitä siitä mielenterveyslaissa, päihdehuoltolaissa (41/86), tartuntatautilaissa ja kehitysvammaisten erityishuollosta annetussa laissa (519/77) säädetään.
- Alaikäisen potilaan mielipide hoitotoimenpiteeseen on selvitettävä silloin, kun se on hänen ikäänsä ja kehitystasoonsa nähden mahdollista. Jos alaikäinen ikänsä ja kehitystasonsa perusteella kykenee päättämään hoidostaan, häntä on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan.
- Jos alaikäinen ei kykene päättämään hoidostaan, häntä on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen huoltajansa tai muun laillisen edustajansa kanssa.



8§ Brådskande vård

- Patienten skall beredas den vård som behövs för avvärjande av fara som hotar hans liv eller hälsa även om hans vilja på grund av medvetlöshet eller av någon annan orsak inte kan utredas. Har patienten tidigare på ett giltigt sätt uttryckt sin bestämda vilja i fråga om vården, får han dock inte ges vård som strider mot hans viljeförklaring.

9§ Rätt till information samt behörighet

- I de fall som avses i 7 § 2 mom. skall ovan i 5 § 1 och 2 mom. nämnda upplysningar ges till den minderåriga patientens vårdnadshavare eller någon annan laglig företrädare.
- En minderårig patients eller en i 6 § 2 mom. avsedd patients vårdnadshavare eller en annan laglig företrädare har inte rätt att förbjuda sådan vård som behövs för avvärjande av fara som hotar patientens liv eller hälsa.

8§ Kiireellinen hoito

- Potilaalle on annettava hänen henkeään tai terveyttään uhkaavan vaaran torjumiseksi tarpeellinen hoito, vaikka potilaan tahdosta ei tajuttomuuden tai muun syyn vuoksi voi saada selvitystä. Jos potilas on aikaisemmin vakaasti ja pätevästi ilmaissut hoitoa koskevan tahtonsa, potilaalle ei kuitenkaan saa antaa sellaista hoitoa, joka on vastoin hänen tahtoaan.

9§ Tiedonsaantioikeus ja toimivalta

- Edellä 5 §:n 1 ja 2 momentissa tarkoitettu selvitys on 7 §:n 2 momentissa tarkoitetussa tapauksessa annettava alaikäisen potilaan huoltajalle tai muulle lailliselle edustajalle.
- Alaikäisen tai 6 §:n 2 momentissa tarkoitetun potilaan huoltajalla tai muulla laillisella edustajalla ei ole oikeutta kieltää potilaan henkeä tai terveyttä uhkaavan vaaran torjumiseksi annettavaa tarpeellista hoitoa.



Klientens ställning och rättigheter

Klientens ställning och rättigheter inom socialvården fastställs i lagen.

(Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 812/2000)

Lagen gäller

- offentliga socialvården
- privata socialvården

Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan oikeuksista ja asemasta määrätään laissa.

(Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000)

Laki koskee

- julkista sosiaalihuolta
- yksityistä sosiaalihuoltoa



4 § Rätt till socialvård av god kvalitet och gott bemötande

- En klient har rätt till socialvård av god kvalitet och gott bemötande utan diskriminering från den som lämnar socialvård. Klienten skall bemötas så att hans eller hennes människovärde inte kränks och så att hans eller hennes övertygelse och integritet respekteras.
- När socialvård lämnas skall klientens önskemål, åsikt, fördel och individuella behov samt modersmål och kulturella bakgrund beaktas.
- Bestämmelser om klientens rätt att använda, bli hörd och få expeditioner på finska eller svenska samt om hans eller hennes rätt till tolkning vid användningen av dessa språk hos myndigheterna finns i 10, 18 och 20 § i språklagen ([423/2003](#)).

4§ Oikeus laadultaan hyvään sosiaalihooltoon ja hyvään kohteluun

- Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihoitoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan.
- Sosiaalihoitoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkiелensä ja kulttuuritaustansa.
- Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudesta käyttää suomen tai ruotsin kieltä, tulla kuulluksi ja saada toimituskirjansa suomen tai ruotsin kielellä sekä hänen oikeudestaan tulkkaukseen näitä kieliä viranomaisissa käytettäessä säädetään kielilain ([423/2003](#)) 10, 18 ja 20 §:ssä.



5§ Klientens rätt att få en utredning om åtgärdsalternativen

- Socialvårdspersonalen skall för klienten utreda hans eller hennes rättigheter och skyldigheter samt olika alternativ och deras verkningar liksom också andra omständigheter som är av betydelse för klientens sak.
- Utredningen skall ges så att klienten tillräckligt förstår dess innehåll och betydelse.
- Om socialvårdspersonalen inte behärskar det språk som klienten använder eller om klienten på grund av en sinnesdefekt eller ett talfel eller av någon annan orsak inte kan göra sig förstådd, skall i mån av möjlighet tolkning ordnas och en tolk skaffas.

5§ Asiakkaan oikeus saada selvitys toimenpidevaihtoehtoista

- Sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan.
- Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen.
- Jos sosiaalihuollon henkilöstö ei hallitse asiakkaan käyttämää kieltä taikka asiakas ei aisti- tai puhevian tai muun syyn vuoksi voi tulla ymmärretyksi, on mahdollisuuksien mukaan huolehdittava tulkitsemisesta ja tulkin hankkimisesta.



6§ Beslut eller avtal om ordnande av socialvård

Ordnande av socialvård skall basera sig på ett myndighetsbeslut eller, när privat socialvård ordnas, på ett skriftligt avtal mellan den som lämnar socialvård och klienten.

7§ Service- och vårdplan

När socialvård lämnas skall en service-, vård-, rehabiliterings- eller någon annan motsvarande plan utarbetas, om det inte är fråga om tillfällig rådgivning och handledning eller om det inte i övrigt är uppenbart onödigt att utarbeta en plan.

Planen skall, om det inte finns något uppenbart hinder för det, göras upp i samförstånd med klienten samt, i de fall som avses i 9 och 10 §, med klienten och dennes lagliga företrädare eller med klienten och en anhörig till klienten eller någon annan klienten närstående. Angående planens innehåll och de delaktiga gäller dessutom vad som därom bestäms särskilt.

6§ Päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä

Sosiaalihuollon järjestämisen tulee perustua viranomaisen tekemään päätökseen tai yksityistä sosiaalihuoltoa järjestettäessä sosiaalihuollon toteuttajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen.

7§ Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta.

Suunnitelma on laadittava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa sekä 9 ja 10 §:ssä tarkoitetuissa tapauksissa asiakkaan ja hänen laillisen edustajansa taikka asiakkaan ja hänen omaisensa tai muun läheisensä kanssa. Suunnitelman sisällöstä ja asiaan osallisista on lisäksi voimassa, mitä niistä erikseen säädetään.



8§ Självbestämmanderätt och medbestämmande

När socialvård lämnas skall i första hand klientens önskemål och åsikt beaktas och klientens självbestämmanderätt även i övrigt respekteras.

Klienten skall ges möjlighet att delta i och påverka planeringen och genomförandet av de tjänster som tillhandahålls klienten.

9 § Självbestämmanderätt i specialsituationer

Om en myndig klient på grund av sjukdom eller nedsatt psykisk funktionsförmåga eller av någon annan motsvarande orsak inte kan delta i och påverka planeringen och genomförandet av de tjänster som tillhandahålls klienten eller de andra åtgärder som anknyter till den socialvård som ges klienten eller inte kan förstå föreslagna alternativa lösningar eller beslutens verkningar, skall klientens vilja utredas i samråd med klientens lagliga företrädare, en anhörig eller någon annan närstående.

10§ Minderåriga klienters ställning

En minderårig klients önskemål och åsikt skall utredas och beaktas på det sätt som klientens ålder och utvecklingsnivå förutsätter.

8§ Itsemääräämisoikeus ja osallistuminen

Sosiaalihoitoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihoitoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

9§ Itsemääräämisoikeus erityistilanteissa

Jos täysi-ikäinen asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa tai sosiaalihoitoonsa liittyvien muiden toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen taikka ymmärtämään ehdotettuja ratkaisuvaihtoehtoja tai päätösten vaikutuksia, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa taikka omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa.

10§ Alaikäisen asiakkaan asema

Alaikäisen asiakkaan toivomukset ja mielipide on selvitettävä ja otettava huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa edellyttämällä tavalla.



Överklagande, patientens rättskydd

Valittaminen, oikeusturvakeinot





- Kontakt med enheten



Yksikköselvitys

- Asiakas ottaa yhteyttä yksikköön
- Potilasasiavastaava auttaa selvittelyssä

- Respons



Asiakaspalaute

- Anmälan om farlig situation, är det möjligt?
- S-Pro



Ilmoitus vaaratapahtumasta?
Onko mahdollista ilmoittaa?



- Anmärkning

- Klagomål

- Personskada

*Patientförsäkringscentral vs.
konsumentskydd*

*Andra möjliga:
läkemedelskada, olycksfall,
förlurad eller skadad egendom*



Muistutus

- Asiakkaan oikeusturvakeino valittaa tai esittää tyytymättömyys kirjallisena
- Lakisääteisesti kirjallinen vastaus annetaan 1kk kuluessa



Kantelut

- Valvoville viranomaisille (avi.fi, valvira.fi)
- Hallintokantelu/ -valitus
- Ei johda korvauksiin, ei muuta hoitopäätöstä
- Yleensä yli kaksi vuotta vanhaa asiaa ei tutkita



Henkilövahinko

Potilasvakuutuskeskus vs. kuluttajasuoja

- Muita mahdollisia: Lääkevahinko, tapaturma, kadonnut tai vahingoittunut omaisuus?



10§ Anmärkning

En patient som är missnöjd med den hälso- och sjukvård som han eller hon har fått vid en verksamhetsenhet för hälso- och sjukvård eller med bemötandet i samband med den har **rätt att framställa anmärkning till den chef som ansvarar för hälso- och sjukvården vid verksamhetsenheten**. Om en patient på grund av sjukdom eller nedsatt psykisk funktionsförmåga eller av någon annan motsvarande orsak inte kan framställa anmärkning själv, eller om patienten är död, kan anmärkningen framställas av patientens lagliga företrädare, en anhörig eller någon annan närstående. **Verksamhetsenheten ska lämna sina patienter tillräcklig information om deras rätt att framställa anmärkning och göra det så enkelt för dem som möjligt att framställa anmärkning**. Anmärkningen ska i regel framställas skriftligen. Anmärkningen kan också framställas muntligen av särskilda skäl.

Verksamhetsenheten ska behandla anmärkningen på behörigt sätt och besvara den skriftligen inom skälig tid från det att den framställdes. Svaret ska motiveras på det sätt som ärendet förutsätter.

En anmärkning begränsar inte patientens rätt att anföra klagomål över vården eller bemötandet i samband med den hos de myndigheter som övervakar hälso- och sjukvården.

Om det vid behandlingen av anmärkningen framgår att vården eller bemötandet kan leda till patientskadeansvar enligt patientskadelagen (585/1986), skadeståndsansvar enligt skadeståndslagen (412/1974), åtal, återkallande eller begränsning av rätten att utöva yrke eller disciplinärt förfarande enligt den lagstiftning om yrkesutövning som gäller för hälso- och sjukvården eller disciplinärt förfarande enligt någon annan lag, ska patienten informeras om hur ärendet kan väckas hos en behörig myndighet eller ett behörigt organ.

10§ Muistutus

Terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on **oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle**. Jos potilas 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. **Toimintayksikön on tiedotettava potilailleen muistutusoikeudesta riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen heille mahdollisimman vaivattomaksi**. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä.

Toimintayksikön on **käsiteltävä muistutus asianmukaisesti** ja siihen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Vastaus on perusteltava asian laadun edellyttämällä tavalla.

Muistutuksen tekeminen ei rajoita potilaan oikeutta kannella hoidostaan tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhuollon valvontaviranomaisille.

Jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaissa (585/1986) tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, vahingonkorvauslaissa (412/1974) tarkoitettu **vahingonkorvausvastuu**, syytteen nostaminen, terveydenhuollon ammatinharjoittamislaainsäädännössä tarkoitettu ammatinharjoittamisoikeuksien poistaminen, rajoittaminen tai kurinpitomenettely taikka muussa laissa säädetty kurinpitomenettely, on potilasta neuvottava, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä.



Om anmärkning

- Trots att den nya lagen om patientombud och socialombud trädde i kraft 2024 och att vi även betjänar de privata serviceaktörernas klienter, **ändrade inte lagen anmärkningsprocessen** ur klientens synvinkel.
- **Klienten har fortsättningsvis möjlighet att göra en anmärkning till verksamhetsenhetens chef.**
- Ifall klienten får service av en privat serviceaktör och servicen är köpt av välfärdsområdet, är det fortsättningsvis den privata serviceaktören som svarar på den gjorda anmärkningen.
- På enheten bör det finnas tydliga instruktioner och riktlinjer för anmärkningsprocessen.
- Notera även att en anmärkning inte nödvändigtvis alltid går via patient- eller socialombudet!

Dessutom:

- Välfärdsområdet ska informera sina invånare om patientombudens och socialombudens verksamhet samt på internet och på andra tillgängliga sätt offentliggöra patientombudens, socialombudens och den ansvariga personens namn och kontaktuppgifter. Utöver välfärdsområdet ska andra aktörer som ordnar och producerar tjänster som avses i 2 § 1 mom. informera sina klienter och patienter om patientombudens och socialombudens verksamhet och kontaktuppgifter på tillgängliga sätt. Välfärdsområdet och nämnda andra aktörer ska i informationen beakta olika klient- och patientgruppers behov.
- **Det vill säga** att patientombudens och socialombudens kontaktuppgifter bör sättas upp på ett synligt ställe i samtliga enheter.

Muistutuksesta

- Vaikka laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista astui voimaan 2024 alkaen ja toimimme myös yksityisten palveluntuottajien asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi niin, **laki ei muuttanut muistutusmenettelyä** asiakkaan näkökulmasta mitenkään.
- **Edelleen asiakas toimittaa/osoittaa muistutuksensa toimintayksikön vastaavalle johtajalle.**
- Jos asiakas saa HVA:n ostamaa palvelua yksityiseltä palveluntuottajalta niin edelleen muistutukseen vastaa yksityinen palveluntuottaja.
- Yksiköistä tulee löytyä selkeät ohjeet muistutuksen tekemiseen ja lähettämiseen.
- Huomioi, että PAV/ SAV ei ole välttämättä tietoinen asiakkaan tekemästä muistutuksesta!

Lisäksi:

- Hyvinvointialueen on tiedotettava potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toiminnasta asukkailleen ja julkaistava potilasasiavastaavien, sosiaaliasiavastaavien ja vastuhenkilön nimet ja yhteystiedot internetissä sekä muilla saavutettavilla tavoilla. Hyvinvointialueen lisäksi muiden 2 §:n 1 momentissa tarkoitettuja palveluja järjestävien ja tuottavien tahojen on tiedotettava asiakkailleen ja potilailleen potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toiminnasta ja yhteystiedoista saavutettavilla tavoilla. Hyvinvointialueen ja mainittujen muiden tahojen on otettava tiedottamisessa huomioon eri asiakas- ja potilasryhmien tarpeet.
- **ELI** Potilas ja sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot tulee olla näkyvästi esillä yksikössä.



10a§ Klagomål

I fråga om klagomål tillämpas vad som i 8 a kap. i förvaltningslagen ([434/2003](#)) föreskrivs om förvaltningsklagan.

Om anmärkning inte har framställts i ett ärende, och tillsynsmyndigheten bedömer att det är lämpligast att behandla ett klagomål som en anmärkning, får myndigheten överföra ärendet till den verksamhetsenhet som klagomålet gäller. Överföringen ska göras omedelbart efter bedömningen. Den som anfört klagomålet ska underrättas om överföringen. Verksamhetsenheten ska underrätta den överförande tillsynsmyndigheten om svaret på det överförda ärendet.

Avvisningsbeslut meddelas inte i fråga om klagomål som överförs för att behandlas som anmärkningar.

10a§ Kantelu

Kanteluun sovelletaan mitä hallintolain ([434/2003](#)) 8 a [luvussa](#) säädetään hallintokantelusta.

Jos asiassa ei ole tehty muistutusta, ja valvontaviranomainen arvioi, että kantelu on tarkoituksenmukaisinta käsitellä muistutuksena, viranomainen voi siirtää asian asianomaiseen toimintayksikköön käsiteltäväksi. Siirto on tehtävä välittömästi arvion tekemisen jälkeen. Siirrosta on ilmoitettava kantelun tekijälle. Toimintayksikön on annettava tieto siirrettyyn asiaan annetusta vastauksesta siirron tehneelle valvontaviranomaiselle.

Jos asia siirretään, kantelun tutkimatta jättämisestä ei tehdä päätöstä.



Lag om patientombud och socialombud 14.4.2023/739

Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 14.4.2023/739





2§ Valfärdsområdenas ansvar för att ordna patientombudens och socialombudens verksamhet

- 1) social- och hälsovård som ordnas och produceras av välfärdsområdena,
- 2) socialt arbete inom hälso- och sjukvården som ordnas av HUS-sammanslutningen,
- 3) social- och hälsovårdstjänster som ordnas och produceras av staten och självständiga offentligrättsliga samfund med undantag för de tjänster som avses i 4 §,
- 4) social- och hälsovårdstjänster som produceras av kommuner
- 5) småbarnspedagogiska tjänster som ordnas och produceras av kommuner och privata tjänsteproducenter
- 6) **social- och hälsovårdstjänster som ordnas och produceras av privata tjänsteproducenter**
- 7) företagshälsovårdstjänster som ordnas och produceras av arbetsgivare.

2§ Hyvinvointialueiden vastuu potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan järjestämisestä

- 1) hyvinvointialueiden järjestämä ja tuottama sosiaali- ja terveydenhuolto
- 2) HUS-yhtymän järjestämä terveysosiaalityö
- 3) valtion ja itsenäisten julkisoikeudellisten yhteisöjen järjestämät ja tuottamat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut lukuun ottamatta 4 §:ssä tarkoitettuja palveluja
- 4) kuntien tuottamat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut
- 5) kuntien ja yksityisten järjestämät ja tuottamat varhaiskasvatuspalvelut
- 6) **yksityisten järjestämät ja tuottamat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut**
- 7) työnantajien järjestämät ja tuottamat työterveyshuollon palvelut.



Patientombud har till uppgift att

- 1) ge patienter råd i frågor som gäller tillämpningen av lagen om patientens ställning och rättigheter (785/1992), nedan *patientlagen*,
- 2) ge patienten eller patientens lagliga företrädare, en anhörig eller någon annan närstående råd och vid behov bistå med att framställa en anmärkning som avses i 10 § i patientlagen,
- 3) ge råd om hur klagomål, omprövningsbegäran, besvär, skadeståndsyrkande, ersättningsyrkande som gäller patient- eller läkemedelsskador, eller något annat ärende som gäller patientens rättsskydd inom hälso- och sjukvården kan inledas hos en behörig myndighet,
- 4) informera om patientens rättigheter,
- 5) samla information om patienternas kontakter och följa hur patienternas rättigheter och ställning utvecklas, samt
- 6) utöver sina uppgifter enligt 1–5 punkten även i övrigt arbeta för att främja och tillgodose patientens rättigheter.

Potilasasiavastaavan tehtävänä on

- 1) neuvoa potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992), jäljempänä *potilaslaki*, soveltamiseen liittyvissä asioissa;
- 2) neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä potilaslain 10 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä;
- 3) neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa;
- 4) tiedottaa potilaan oikeuksista;
- 5) koota tietoa potilaiden yhteydenotoista ja seurata potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä; sekä
- 6) toimia 1–5 kohdassa säädettyjen tehtäviensä lisäksi muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.



Socialombud har till uppgift att

- 1) ge klienter råd i frågor som gäller tillämpningen av lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000), nedan *klientlagen*, och lagen om småbarnspedagogik (540/2018),
- 2) ge klienten eller klientens lagliga företrädare, en anhörig eller någon annan närstående råd och vid behov bistå med att framställa en anmärkning som avses i 23 § i klientlagen samt ge klienten råd och vid behov bistå med att framställa en anmärkning som avses i 54 § i lagen om småbarnspedagogik,
- 3) ge råd om hur klagomål, omprövningsbegäran, besvär, skadeståndsyrkande eller något annat ärende som gäller klientens rättsskydd inom socialvården eller småbarnspedagogiken kan inledas hos en behörig myndighet,
- 4) informera om klientens rättigheter,
- 5) samla information om klienternas kontakter och följa hur klienternas rättigheter och ställning utvecklas, samt
- 6) utöver sina uppgifter enligt 1–5 punkten även i övrigt arbeta för att främja och tillgodose klientens rättigheter.

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on

- 1) neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000), jäljempänä *sosiaalihuollon asiakaslaki*, ja varhaiskasvatustlain (540/2018) soveltamiseen liittyvissä asioissa;
- 2) neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon asiakaslain 23 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatustlain 54 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä;
- 3) neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa;
- 4) tiedottaa asiakkaan oikeuksista;
- 5) koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä; sekä
- 6) toimia 1–5 kohdassa säädettyjen tehtäviensä lisäksi muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.



- Patient- och socialombuden är oberoende och opartiska i sina rådgivande uppgifter. Ombuden tillhandahåller inte tjänster, ger inte tillgång till vård och fattar inte beslut. Patient- och socialombudets tjänster är konfidentiella och avgiftsfria.
- Patientombuden tar inte ställning till medicinska vårdbeslut eller huruvida felbehandling eller patientskada har inträffat i vården.
- **Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat** toimivat **neuvoa-antavassa** tehtävässään riippumattomasti ja puolueettomasti. He eivät myönnä palveluja tai järjestä hoitoon pääsyä eivätkä tee päätöksiä. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan **palvelut ovat luottamuksellisia ja ilmaisia.**
- Potilasasiavastaavan **tehtäviin ei kuulu** ottaa kantaa potilaan taudinmääritykseen tai hoidon sisältöön. Potilasasiavastaava ei myöskään ota kantaa siihen, onko potilaan hoidossa tapahtunut hoitovahinko tai –virhe.



Patientombud

Telefontider:
måndag – torsdag,
klockan 9–11 och 12–14
telefonnummer 06 218 1080

Tidsbokning alltid per telefon om du vill besöka oss personligen

patientombud@ovph.fi (ej skyddad e-post)

Patientombud: Hannele Flöjt, Marjut Meltoranta och Sari Mäkinen

Verksamhetens ansvarig är Sari West

Potilasasiavastaavat

Puhelinaika:
maanantai - torstai,
kello 9–11 ja 12–14
puhelinnumero 06 218 1080

Henkilökohtaiseen tapaamiseen varataan aina aika soittamalla

potilasasiavastaava@ovph.fi

(suojaamaton sähköposti)

Potilasasiavastaavat: Hannele Flöjt, Marjut Meltoranta ja Sari Mäkinen

Toiminnan vastuuhenkilönä toimii Sari West



Socialombud

Kontakta socialombudet om du är missnöjd med bemötandet eller servicen som du fått inom socialvården.

Socialombudet hjälper dig till exempel genom att utreda lagstiftningens innehåll och berätta om myndigheternas praxis.

Socialombudet ger dig råd om vilken myndighet du bör vända dig till i ett visst ärende och ger råd om hur du kan söka ändring i ett beslut.

Socialombudet har inte rätt att fatta beslut i praktiska ärenden och kan därför inte ändra en socialarbetares beslut.

Servicen är avgiftsfri!

Telefontid: måndag – fredag, klockan 8.00 – 14.00,

Telefonnummer 040-507 9303

socialombud@ovph.fi (ej skyddad e-post)

Besöksadress: Korsholmsesplanaden 44, Vasa

osterbottensvalfard.fi

Sosiaaliasiavastaava

Sosiaaliasiavastaava avustaa sinua, jos et ole tyytyväinen sosiaalihuollon palveluun.

Sosiaaliasiavastaava myös ohjaa sinut oikealle viranomaiselle ja neuvoo, miten päätökseen haetaan muutosta.

Sosiaaliasiavastaavalla ei ole oikeutta tehdä käytännön ratkaisuja, joten sosiaaliasiavastaava ei voi muuttaa sosiaalityöntekijän päätöstä.

Palvelu on asiakkaalle maksuton!

Puhelinaika: maanantai – perjantai, kello 8.00 – 14.00

puhelinnumero 040-507 9303

sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (ei suojattu sähköposti)

Käyntiosoite: Korsholmanpuistikko 44, Vaasa

pohjanmaanhyvinvointi.fi



Printa gärna ut våra kontaktuppgifter och sätt upp dem på ett synligt ställe i enheten:

[Patientombud - Österbottens välfärdsområde \(osterbottensvalfard.fi\)](https://osterbottensvalfard.fi)

Voit tulostaa yhteystietomme yksikköösi näkyvälle paikalle:

[Potilasasiavastaava - Pohjanmaan hyvinvointialue](#)

