

ASIAKKAANA SOSIAALIHUOLLOSSA

Sosiaalihuolto

Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet määritellään laissa. Laki koskee sekä julkista että yksityistä sosiaalihuoltoa.

Kunnan on huolehdittava neuvonnan ja tiedottamisen järjestämisestä sosiaalipalveluja ja sosiaaliturvaetuuksia koskevissa kysymyksissä. Sosiaalipalveluja on järjestettävä tueksi jokapäiväiseen elämään, asumiseen ja taloudelliseen selviytymiseen sekä lapsen tasapainoiseen kehitykseen ja hyvinvointiin liittyen. Tämän lisäksi niiden tulee vastata tuen tarpeisiin, jotka johtuvat päihteiden käytöstä, mielenterveysongelmasta tai muusta sairaudesta, vammasta, ikääntymisestä tai toimintakyvyn laskusta, lähisuhde- tai perheväkivallasta, äkillisestä kriisitilanteesta tai läheisen tuen tarpeesta. Sosiaalipalvelujen tulee ehkäistä asiakkaan syrjintää ja tukea hänen osallisuuttaan.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

Palvelut ja kohtelu

Asiakkaalla on oikeus saada hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata. Hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään tulee kunnioittaa. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan mielipide, etu, toivomukset ja yksilölliset tarpeet ja näkemykset sekä hänen äidinkieltänsä ja kulttuuritaustansa.

Sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Omatyöntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Itsemääräämisoikeus

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakkaalla on oikeus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jos täysi-ikäinen asiakas ei kykene osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, asiakkaan tahtoa on selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa. Alaikäisen asiakkaan mielipide on otettava huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Tietojen antaminen

Asiakkaalla on oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, toimenpidevaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista asiassa merkityksellisistä

seikoista. Asiakas saa tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Asiakkaalla on oikeus saada tietoja asianosaisaseman perusteella asiakirjasta, joka voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Asiakkaalla on velvollisuus antaa sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Palvelutarpeen arviointi ja palvelusuunnitelma

Kunta myöntää sosiaalipalveluja yksilöllisen palveluntarpeen arvioinnin perusteella kunnan asukkaille. Arviointi perustuu asiakkaan omaan näkemykseen sekä yhden tai useamman asiantuntijan arvioon. Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä.

Sosiaalipalveluja järjestetään palveluntarpeen arvioinnin mukaisesti. Palveluntarpeenarviointia täydennetään asiakassuunnitelmalla, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Palveluntarpeen arviointi toimii palvelusuunnitelman pohjana.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Päätös, valitus ja muistutus

Asiakkaalla on oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä kirjallisesti. Asiakkaalla on oikeus hakea muutosta päätökseen valittamalla.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Asiakkaalla on oikeus tehdä kantelu sosiaalihuollon valvonnasta vastaavalle viranomaiselle esim aluehallintovirastolle tai eduskunnan oikeusasiamiehelle.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Sosiaaliasiamies

Jokaisen kunnan on nimettävä sosiaaliasiamies, joka voi olla myös yhteinen useamman kunnan kesken. Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot saa kunnasta.

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaita sosiaalilainsäädännön soveltamisessa, auttaa muutoksenhaussa sekä tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista. Sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluu myös avustaminen muistutuksen laatimisessa, jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

POTILAANA TERVEYDENHUOLLOSSA

Potilaan asemasta ja oikeuksista säädetään laissa. Laki koskee sekä julkista että yksityistä terveydenhuoltoa sekä sosiaalihuollon laitoksia silloin, kun niissä annetaan terveydenhuollon palveluja.

Potilaan oikeudet

Potilaalla on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Potilasta on kohdeltava ihmisarvoa loukkaamatta sekä hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Hoidossa ja kohtelussa tulee huomioida potilaan äidinkieli sekä hänen yksilölliset tarpeensa ja kulttuurinsa. Terveyden- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>

Tiedonsaanti ja potilaan tahto

Potilaan on saatava ymmärrettävä selvitys terveydentilastaan, hoidon merkityksestä, eri hoitovaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista hänen hoitoonsa liittyvistä seikoista. Potilasta on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Jos potilas kieltäytyy tietyistä hoidosta tai hoitotoimenpiteistä, on häntä mahdollisuuksien mukaan hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla.

Potilaalla on oikeus tutustua häntä koskeviin tallennettuihin tietoihin ja potilasasiakirjoihin ja pyytää niissä ilmenneiden virheiden korjaamista.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>

Alentunut itsemääräämiskyky

Jos täysi-ikäinen potilas ei mielenterveydenhäiriön, kehitysvammaisuuden tai muun syyn vuoksi pysty päättämään hoidostaan, potilaan laillista edustajaa, lähiomaista tai muuta läheistä on ennen tärkeän hoitopäätöksen tekemistä kuultava sen selvittämiseksi, millainen hoito parhaiten vastaisi potilaan tahtoa. Jos selvitystä ei saada, on potilasta hoidettava tavalla, jota voidaan pitää hänen henkilökohtaisen etunsa mukaisena.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>

Alaikäinen potilas

Alaikäisen potilaan mielipide on selvitettävä silloin, kun se on hänen ikäänsä ja kehitystasoonsa nähden mahdollista. Jos hän ikänsä ja kehitystasonsa perusteella kykenee päättämään hoidostaan, on häntä hoidettava yhteisymmärryksessä hänen

kanssaan. Mikäli alaikäinen ei kykene päättämään hoidostaan, on häntä hoidettava yhteisymmärryksessä hänen huoltajansa tai muun laillisen edustajansa kanssa.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>

Terveys- ja hoitosuunnitelma

Potilaalle tulee tehdä tarvittaessa terveys- ja hoitosuunnitelma kiireettömissä hoidoissa. Terveys- ja hoitosuunnitelma tulee tehdä yhteistyössä potilaan kanssa. Suunnitelmaan kootaan potilaan kannalta tärkeät sairaudet ja terveysongelmat, riippumatta siitä hoidetaanko niitä terveyskeskuksessa, työterveyshuollossa tai keskussairaalassa. Suunnitelma sisältää hoidon tarpeen, tavoitteiden ja keinojen lisäksi potilaan kokonaisterveyttä kuvaavat tiedot diagnooseista ja lääkityksestä.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>

Valinnanvapaus julkisessa terveydenhuollossa:

Kiireellistä hoitoa on annettava potilaalle hänen asuinpaikastaan riippumatta.

Terveysaseman valinta

Potilas voi valita terveysaseman, joka vastaa hänen perusterveydenhuollon palveluistaan. Terveysasemaa voi vaihtaa kirjallisella ilmoituksella enintään vuoden välein.

Kerrallaan voi olla vain yhden terveysaseman asiakkaana. Jos henkilö oleskelee pitempiä aikoja kotikuntansa ulkopuolella esim kesämökillä, hän voi saada hoitosuunnitelmansa mukaista hoitoa väliaikaisen asuinkuntansa terveysasemalta.

terveysaseman vaihdosta on ilmoitettava sekä uudelle että vanhalle terveysasemalle vähintään kolme viikkoa ennen käyntiä.

<https://www.hoitopaikanvalinta.fi/>

Erikoissairaanhoitopaikan valinta

Erikoissairaanhoidon hoitopaikka valitaan yhdessä ja yhteisymmärryksessä lähetteen antavan lääkärin kanssa.

Potilaalla on hoitopaikan käytäntöjen mahdollistamissa rajoissa oikeus valita myös häntä hoitava lääkäri tai muu terveydenhuollon ammattilainen.

<https://www.hoitopaikanvalinta.fi/>

Hoitoon pääsyn määräajat:

Ensiapuun ja kiireelliseen hoitoon on päästävä heti potilaan asuinpaikasta riippumatta. Kiireellistä hoitoa varten terveyskeskuksissa ja sairaaloissa on päivystysvastaanotot.

Kiireetöntä hoitoa tarjotaan kunnan asukkaille terveyskeskuksissa. Hoitoon pääsulle on taattu tietyt määräajat. Jos terveyskeskus tai sairaala ei voi tarjota hoitoa säädetyssä ajassa, niiden on hankittava se muualta.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170583>

Terveyskeskus

Kiireettömät tapaukset hoidetaan kunnallisissa terveyskeskuksissa.

Arkisin terveyskeskuksen aukioloaikana sinne on saatava välittömästi puhelinyhteys tai sinne on voitava mennä käymään. Jos hoidon tarpeen arviointi vaatii terveyskeskuksessa käyntiä, sinne on saatava aika kolmen arkipäivän kuluessa yhteydenotosta.

Hoitoon on terveyskeskuksessa päästävää viimeistään kolmessa kuukaudessa. Suun terveydenhuollossa tämä aika voidaan ylittää kolmella kuukaudella potilaan terveydentilan vaarantumatta.

Jos tutkimuksissa todetaan, että potilas tarvitsee sairaalahoidoa, se on aloitettava viimeistään kuudessa kuukaudessa hoidon tarpeen arvioinnista.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>

Erikoissairaanhoito

Kiireettömässä hoidossa sairaalan tai terveyskeskuksen toteuttamaan erikoissairaanhoitoon pääseminen edellyttää lääkärin lähetettä.

Hoidon tarpeen arviointi on aloitettava kolmessa viikossa lähetteen saapumisesta. Arvioinnin edellyttämät tutkimukset ja erikoislääkärin arviointi on tehtävä kolmessa sairaalahoidossa, se on aloitettava viimeistään kuudessa kuukaudessa hoidon tarpeen toteamisesta.

Lasten ja nuorten mielenterveyspalveluissa (alle 23-vuotiaat) hoidon tarpeen arvioinnin edellyttämät tutkimukset ja erikoislääkärin arviointi on toteutettava kuudessa viikossa lähetteen saapumisesta. Hoito on järjestettävä kolmessa kuukaudessa hoidon tarpeen toteamisesta.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>

Hoito muualla

Jos oma terveyskeskus tai sairaala ei pysty hoitamaan potilasta määräajassa, sen on järjestettävä potilaalle mahdollisuus päästä hoitoon muualle, joko toiseen sairaanhoitopiiriin tai yksityissektorille. Potilaalle ei aiheudu tästä ylimääräisiä kuluja.

Jos sairaanhoitopiiri ei voi järjestää erikoissairaanhoitoa säädetyssä enimmäisajassa Suomessa, sen on annettava potilaan pyynnöstä ennakkolupa hakeutua sairaanhoitopiirin kustannuksella hoitoon EU- tai ETA-maahan taikka Sveitsiin.

<https://www.hoitopaikanvalinta.fi/>

Potilasasiamies

Jokaisessa terveydenhuollon yksikössä on oltava nimetty potilasasiamies. Eri toimintayksiköillä voi olla myös yhteinen potilasasiamies.

Potilasasiamiehen tehtävänä on neuvoa potilaslain soveltamisessa sekä tiedottaa potilaan oikeuksista ja toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi. Potilasasiamiehen tehtävänä on myös neuvoa ja avustaa potilasta muistutuksen tai kantelun tekemisessä, jos tämä on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun.

Potilasasiamies ei ota kantaa potilaan lääketieteellisiin hoitopäätöksiin. Hän ei ota myöskään kantaa siihen, onko potilaan hoidossa tapahtunut hoitovahinko.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>

Asiakas- ja potilastietojen salassapito

Asiakas- ja hoitosuhteen alkaessa asiakkaalle on kerrottava, mihin hänen antamiaan tietoja käytetään, mistä muualta häntä koskevia tietoja hankitaan, mihin ne talletetaan, kenelle ja millä ehdoin tietoja luovutetaan.

Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakirjat ja niissä olevat tiedot ovat salassapidettäviä.

Asiakirjoja ja niissä olevia tietoja ei luovuteta sivullisille, jollei asianosainen ole antanut siihen nimenomaista suostumusta.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>

ENNAKOIVAT OIKEUSTOIMET

Hoitotahto

Hoitotahto on henkilön tahdon ilmaisu hänen tulevasta hoidostaan siltä varalta, ettei hän itse pysty osallistumaan hoitoratkaisuihin tajuttomuuden, vanhuudenheikkouden tai muun vastaavan syyn vuoksi.

Hoitotahdossa voi ilmaista erityistoiveita hoidon suhteen tai siinä voi kieltäytyä tietyistä hoitotoimenpiteistä. Toiveet voivat koskea muitakin hoitoon liittyviä asioita kuin vain lääketieteellisiä tai sairaanhoidollisia kysymyksiä. Hoitotahdossa voidaan myös valtuuttaa toinen henkilö tekemään tarvittavat hoitopäätökset hoitotahdon laatijan puolesta.

Psykiatrinen hoitotahto

Psykiatrisen hoitotahdon tekeminen edellyttää, että sen tekijä riittävästi ymmärtää hoitotahdon merkityksen ja sisällön. Psykiatrisessa hoitotahdossa ihminen tuo esille hoitoa koskevia toiveitaan tulevaisuuden varalle. Psykiatrinen hoitotahto vahvistaa potilaan itsemääräämisoikeutta.

https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00809

[http://www.lshp.fi/fi-FI/Potilaille_ja_laheisille/Potilasohjeita_Ohjeita/Psykiatrinen_hoitotahto\(621](http://www.lshp.fi/fi-FI/Potilaille_ja_laheisille/Potilasohjeita_Ohjeita/Psykiatrinen_hoitotahto(621)

Edunvalvontavaltuus

Edunvalvontavaltuutuksella voi etukäteen huolehtia siitä, että joku toinen hoitaa taloudellisia ja muita asioita tulevaisuudessa, jos itse ei niitä enää pysty hoitamaan esimerkiksi sairauden vuoksi.

Edunvalvontavaltuutuksen laatimiseen on suositeltavaa pyytää oikeudellista apua esimerkiksi oikeusaputoimistosta. Lisätietoja saa myös maistraatista.

Kun henkilö ei enää pysty hoitamaan asioitaan esimerkiksi sairauden vuoksi, valtuutettu pyytää maistraattia vahvistamaan valtuutuksen. Maistraatti valvoo valtuutetun toimintaa erityisesti taloudellisissa asioissa.

<https://oikeus.fi/fi/index/esitteet/edunvalvontavaltuus.html>

MUUTOKSENHAKU

Itseoikaisu

Viranomaisilla on mahdollisuus itse muuttaa tekemäänsä päätöstä. Mikäli on tyytymätön viranomaisen tekemään ratkaisuun, on ennen varsinaista muutoksenhakua hyvä neuvotella päätöksen tehneen viranomaisen kanssa.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>

Päätöksen tiedonanto ja muutoksenhakuosoitus

Päätös on aina annettava tiedoksi joko alkuperäisenä tai oikeaksi todistettuna jäljennöksenä. Asiakkaan katsotaan saaneen tiedon päätöksestä seitsemäntenä päivänä siitä, kun päätös on postitettu. Seitsemän päivän määräajan laskeminen aloitetaan postituspäivää seuraavasta päivästä. Muutoksenhakuajan lasketaan alkavan siitä päivästä, jolloin asiakas on saanut päätöksen tiedoksi.

Viranomaisten päätösten liitteenä on oltava muutoksenhakuosoitus, jossa mainitaan, mille viranomaiselle valituskirjelmä toimitetaan sekä miten ja missä ajassa päätökseen saa hakea muutosta. Muutoksenhakuosoituksessa kerrotaan, mitä muutoksenhakuasiakirjan tulee sisältää, mitä liitteitä on oltava mukana sekä ohjeet, miten muutoksenhaku toimitetaan perille. Mikäli päätökseen ei voi hakea muutosta, on päätöksessä oltava tieto

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1996/19960586>

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>

Muutoksenhakuasiakirja

Muutoksenhakuasiakirja voi olla vapaamuotoinen kirje tai valmis lomake. Muutoksenhakuasiakirjaa laadittaessa tulee noudattaa päätökseen liitettyä muutoksenhakuosoitusta. Muutoksenhakuasiakirjassa on kerrottava, miksi on tyytymätön saamaansa päätökseen, millä perusteilla muutosta haetaan ja mitä muutoksia päätökseen vaaditaan tehtäväksi. Asiakirja liitteineen on toimitettava valitusajan kuluessa muutoksenhakuosoituksessa mainittuun osoitteeseen tai viranomaiselle.

Sosiaaliturvaan liittyvien muutoksenhakuasioiden käsittely eri muutoksenhakuelimissä on pääsääntöisesti maksutonta ja kirjallista.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1996/19960586>

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20151455>

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020257>

Muutoksenhaku kunnan sosiaalitoimen päätökseen

Sosiaalitoimen viranhaltijan päätökseen voi hakea muutosta kunnalliselta sosiaalihuollosta vastaavalta toimielimeltä (esimerkiksi sosiaalilautakunnalta) 30 päivän kuluessa siitä, kun on saanut päätöksen tiedoksi. Lautakunnan päätökseen tyytymätön voi valittaa edelleen hallinto-oikeuteen 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Muistutus- ja kantelumenettely on käytettävissä silloin, kun asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun. Sosiaaliammattilaiselta saa neuvoja ja apua muutoksenhakuun, muistutukseen ja kanteluun liittyvissä kysymyksissä.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920734>

Muutoksenhaku terveydenhuollossa

Terveydenhuollon toimintaan kuten hoitopäätöksiin ei ole muutoksenhakuoikeutta. Terveydenhuollon toimintaan tyytymätön voi kuitenkin tehdä siitä muistutuksen tai kantelun.

Kun asiakas on tyytymätön terveydenhuollossa tehtyihin päätöksiin, esimerkiksi kuntoutuksen palvelujen tai apuvälineiden tarpeen arvioon ja hankintaan liittyviin päätöksiin, hänen tulee ensisijaisesti ottaa yhteyttä päätöksentekijään tai tämän esimieheen.

Muistutus- ja kantelumenettely on käytettävissä myös silloin, jos kiireettömään hoitoon pääsy ei toteudu säädetyssä määräajassa.

Potilasasiamieheltä saa neuvoja ja apua muutoksenhakuun, muistutukseen ja kanteluun, potilaan asemaan ja oikeuksiin sekä vahingonkorvauksiin liittyvissä kysymyksissä.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>

Muutoksenhaku Kelan päätöksiin

Kelan päätöksiin haetaan muutosta kirjallisesti. Muutoksenhaku-aika on 30 päivää päätöksen tiedoksisaannista. Muutoksenhakijalla on oikeus saada tietoa Kelalta asian käsittelyyn vaikuttaneista asiakirjoista. Kela tutkii, voidaanko päätös oikaista. Jos kaikki muutoksenhakijan vaatimukset hyväksytään, valitus raukeaa ja Kela antaa oikaisusta päätöksen. Jollei päätöstä oikaista, valitus siirretään lausuntoineen sosiaaliturva-asiain muutoksenhakulautakunnalle. Lautakunnan päätökseen voi hakea muutosta vakuutus-oikeudesta 30 päivän kuluessa.

https://www.kela.fi/kelan-etuusohjeet_ohjeet-etuuksittain

Muutoksenhaku työeläkelaitoksen päätöksistä

Kaikissa yksityisten ja julkisten alojen työeläketurvaa koskevissa asioissa ensimmäinen muutoksenhakuaste on työeläkeasioiden muutoksenhakulautakunta.

Muutoksenhakuasiakirja on toimitettava eläkelaitokseen 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Muutoksenhakuun liitetään mukaan jäljennös päätöksestä, johon haetaan muutosta, ja selvitykset, joihin vedotaan.

Lautakunnan päätöksiin haetaan muutosta vakuutus-oikeudelta, joka on ylin oikeusaste. Muutoksenhausta säädetään työntekijän eläkelaiissa (TyEL).

<http://www.telk.fi/fi-FI>

Muistutus

Julkisessa tai yksityisessä sosiaali- tai terveydenhuollossa saamaansa kohteluun tai hoitoon tyytymätön henkilö voi tehdä kirjallisen muistutuksen sosiaali- tai terveydenhuollosta vastaavalle viranhaltijalle tai toimintayksikön johtajalle tai vastuuhenkilölle. Muistutuksen voi tehdä myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai muu läheinen, jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut. Toimintayksikön on tiedotettava muistutusoikeudesta riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Potilas- ja sosiaaliasiamiesten tehtäviin kuuluu auttaa muistutusten laatimisessa.

Johtavan viranhaltijan tai toimintayksikön johtajan tai vastuuhenkilön on käsiteltävä muistutus asianmukaisesti ja annettava siihen perusteltu kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa. Kohtuulliseksi ajaksi on yleensä katsottu noin kuukausi.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>

Kantelu

Kunnallista sosiaali- ja terveydenhuoltoa valvoo aluehallintovirasto AVI. Se vastaa käytännön valvonnasta ja kantelujen ratkaisemisesta toiminta-alueellaan. Kantelu voidaan tehdä esimerkiksi hallintopäätöksistä, tosiasiallisesta toiminnasta tai asiakkaan kohtelusta. Kantelu tehdään kirjallisesti. Sen tekemiseen voi käyttää avin verkkosivuilta löytyvää kantelulomaketta. Kantelussa tulee selvittää, mitä toimenpidettä, menettelyä tai päätöstä kantelija pitää virheellisenä tai epäasianmukaisena. Kantelu ei ole muutoksenhakekeino, eikä kanteluratkaisulla voida määrätä maksettavaksi korvauksia tai tuomita rangaistuksia. Aluehallintovirasto voi ratkaisussaan huomauttaa kantelun kohteena olevaa tahoa tai antaa kantelun kohteelle hallinnollista ohjausta siitä, miten asiassa olisi tullut menetellä. Kahta vuotta vanhemmasta asiasta tehtyä kantelua ei tutkita, ellei siihen ole erityistä syytä.

Sosiaali- ja terveydenhuoltoon sekä Kelan etuuksiin liittyvistä asioista voi kannella myös eduskunnan oikeusasiamiehelle.

Sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontavirasto Valvira ratkaisee kantelut lähinnä niissä tapauksissa, joissa on kyse valtakunnallisesti ja periaatteellisesti tärkeästä asiasta.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>

Teksti: Merja Karinen, lakimies, Mielen terveyden keskusliitto