**Potilas- ja sosiaaliasiavastaava**

Vuoden 2024 alusta potilas- ja sosiaaliasiavastaavien tehtävät on keskitetty hyvinvointialueille. Hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavat toimivat myös sosiaali- ja terveydenhuollon yksityisten palveluntuottajien, työterveyshuollon ja varhaiskasvatuksen potilas- ja sosiaaliasiavastaavina.

**Yhteystiedot**

Saat yhteyden potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan puhelimitse:

040 482 3584 / Satu Peurasaari

040 506 0083 / Johanna Pikkuaho

Voit myös lähettää yhteydenottopyynnön sähköpostitse:

sosiaaliasiavastaava@lapha.fi

potilasasiavastaava@lapha.fi

Huom! Käytä aina turvasähköpostia, kun lähetät salassa pidettäviä tai arkaluontoisia tietoja. Turvapostin saat käyttöön [tässä osoitteessa](https://secmail.lapha.fi/). Tarkemmat ohjeet rekisteröitymiseen ja viestin lähettämiseen löydät [täältä.](https://lapha.fi/documents/594637/766960/ohje-turvapostin-lahettamisesta-Lapin-hyvinvointialueelle.pdf)

**Potilasasiavastaava**

Potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja antaa tietoa potilaan asemasta ja oikeuksista. Potilasasiavastaava toimii potilaan oikeuksiensa edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

1. Kertoo potilaan oikeuksista ja neuvoo oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä, joita ovat
	* oikeus hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon ja siihen liittyvään kohteluun,
	* potilaan tiedonsaantioikeus,
	* potilaan itsemääräämisoikeus,
	* alaikäisen potilaan asema,
	* laillisen edustajan tai omaisen tiedonsaantioikeus ja toimivalta ja
	* tietosuoja-asiat.
2. Neuvoo, miten potilas voi toimia ollessaan tyytymätön hoitoon tai kohteluun.
3. Neuvoo potilasta potilasvahinkolain tarkoittaman potilasvahinkoilmoituksen ja kantelun sekä tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä.
4. Tiedottaa potilaan oikeuksista ja toimii potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Hoitoon tai kohteluun liittyvissä ongelmissa ja epäselvyyksissä sinun on hyvä keskustella ensin palveluyksikön henkilökunnan tai heidän esihenkilöiden kanssa.

Potilasasiavastaava ei itse tee päätöksiä, eikä voi muuttaa tai puuttua hoitopäätöksiin tai viranomaisten tekemiin päätöksiin.

Voit hyödyntää asioinnissa myös potilasasiavastaavan digipalveluja. Pääset tutustumaan palveluun [tämän linkin kautta](https://lapha.fi/digipalvelut#/614/07dc6ebc-7265-4015-a7b7-e8ff7b7d40b7).

Sosiaaliasiavastaava

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on neuvoa asiakkaita sosiaalihuoltoon ja asiakkaan oikeuksiin liittyvissä asioissa.

1. Neuvoo sosiaalihuollon asiakkaita heidän asemaansa ja oikeuksiinsa liittyvissä asioissa.
2. Avustaa asiakasta tarvittaessa tekemään muistutuksen kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.
3. Tiedottaa asiakkaan oikeuksista.
4. Toimii muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.
5. Seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella.

Sosiaaliasiavastaavan tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakkaan oikeutta hyvään sosiaalihuoltoon sekä hyvään kohteluun ilman syrjintää. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu, yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa.

Sosiaaliasiavastaavan tehtävä on neuvoa-antava, hän ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Hän ei voi myöskään muuttaa viranomaisen tekemiä päätöksiä.

Palveluun tai kohteluun liittyvissä ongelmissa ja epäselvyyksissä sinun on hyvä keskustella ensin palveluyksikön henkilökunnan tai heidän esihenkilöiden kanssa.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien palvelut ovat maksuttomia.

Voit hyödyntää asioinnissa myös sosiaaliasiavastaavan digipalveluja. Pääset tutustumaan palveluun [tämän linkin kautta.](https://lapha.fi/digipalvelut#/241/f8a86f36-18bb-43c1-88f9-e2239f4593c2)

**Valittaminen eli potilaan ja asiakkaan oikeusturvakeinot**

Jos potilaana tai sosiaalihuollon asiakkaana et ole tyytyväinen saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, voit

* tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle
* tehdä kantelun valvovalle viranomaiselle.
* hakea potilasvahingosta korvausta Potilasvakuutuskeskuksesta.
* sosiaalihuollossa asiakkaana hakea muutosta saamaasi päätökseen.

[Sosiaalihuollon asiakkaan muistutus](https://link.webropolsurveys.com/S/1ED6C2687C38004A)
[Potilaan hoitoon ja kohteluun liittyvä muistutus](https://link.webropolsurveys.com/S/768FA434DDFB2EB1)
[Kantelu aluehallintovirastolle ja Valviralle](https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut)
[Kantelu eduskunnan oikeusasiamiehelle](https://www.oikeusasiamies.fi/kantelu-oikeusasiamiehelle)
[Potilasvakuutuskeskus ja potilasvahinkoilmoitus](https://www.pvk.fi/vahinkoilmoitus/potilasvahinkoilmoitus/)