

Sosiaali- ja terveystieteiden lautakunta**KOKOUSTIEDOT**

Aika 28.5.2026 klo 14:00-16:29
Paikka LKS hallintorakennus, kokoushuone Stuurra, Porokatu 39 C, Rovaniemi/Teams

SAAPUVILLA Ylitälo Eero, puheenjohtaja
OLLEET Parviainen Jonna, varapuheenjohtaja, saapui kello 14:09, Teams

Ahola Eija, lautakunnan jäsen
Alasaarela Miia, lautakunnan jäsen, Teams
Alatörmänen Seppo, lautakunnan jäsen, poissa
Avaskari Anu, lautakunnan jäsen, Teams
Erkkilä Akseli, lautakunnan jäsen
Harjuoja Karoliina, lautakunnan jäsen, Teams, poistui kello 15:01
Juopperi Katja, lautakunnan jäsen, Teams
Kilpeläinen Auvo, lautakunnan jäsen
Paksu Janne, lautakunnan jäsen, Teams
Palolahti Mari, lautakunnan jäsen, Teams
Ramberg Henri, lautakunnan jäsen, siirtyi Teams yhteyteen kello 15:37
Rämö Outi, lautakunnan jäsen, poissa
Yritys Inkeri, lautakunnan jäsen
Muukkonen Minna, lautakunnan varajäsen, Teams

Palo Miia, toimialajohtaja, lautakunnan esittelijä
Niiranen Liisa, sosiaali- ja puheenjohtaja, lautakunnan esittelijä
Hartikainen Helena, suunnittelija, lautakunnan valmistelija
Kankaanpää Mirka, johdon assistentti, lautakunnan sihteeri

Läsnäolo- ja puheoikeus:
Jokela Jari, hyvinvointialuejohtaja, poissa
Peisa Timo, aluehallituksen puheenjohtaja
Kerätär Raija, aluehallituksen edustaja, Teams
Kihniä Marjatta, vanhusneuvoston edustaja, Teams
Österberg Anna-Maija, vammaisneuvoston edustaja, Teams
Mery Aarni, nuorisovaltuuston edustaja, poissa

Muut osallistujat:
Olli Sirkka-Liisa, strategiajohtaja, Teams
106§ Mathlein Marika, asiantuntija, järjestöyhteistyö, Teams
107§ Moisanen Teija, johtava asiantuntija, Teams
108§ Puotiniemi Tiina, valvontapäällikkö, Teams

LAILLISUUS JA Kokous todettiin lailliseksi ja päätösvaltaiseksi



Sosiaali- ja terveystalveluiden lautakunta

PÄÄTÖSVALTAISUUS

ASIAT 102-109 §:t

ALLEKIRJOITUKSET Eero Ylitalo Mirka Kankaanpää
lautakunnan puheenjohtaja lautakunnan sihteeri

Sosiaali- ja terveystalveluiden lautakunta
Ote

LAPHA/9221/00.01.01/2026

108 § Lapin hyvinvointialueen vuosiselvitys potilas- ja sosiaaliasiavastaava palvelusta 2025

Sosiaali- ja terveystalveluiden lautakunta 108 § 28.5.2026

Aikaisemmat käsittelyvaiheet Lapin hyvinvointialueen vuosiselvitys potilas- ja sosiaaliasiavastaava palvelusta 2024.
Lapin hyvinvointialueen aluehallitus 11.8.2025 (328§).
Sosiaali- ja terveystalveluiden lautakunta 21.8.2025 (19§).

Valmistelija Valvontapäällikkö Tiina Puotiniemi

Asiaselostus Potilas- ja sosiaaliasiavastaava toiminta perustuu lakiin potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023. Hyvinvointialueella on vastuu potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan järjestämisestä. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävää hoitaa kaksi työntekijää, molemmat tekevät sekä potilas- että sosiaaliasiavastaavan tehtävää.

Potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista annetun lain (739/2023) mukaan hyvinvointialueen potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan vastuuhenkilön tehtävänä on seurata potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja koota siitä yhdessä potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien kanssa vuosittain selvitys aluehallitukselle.

Selvitys on lain mukaan annettava tiedoksi myös hyvinvointialueen alueen kuntien kunnanhallituksille ja Lupa- ja valvontavirastolle sekä tarvittaessa muille lain 2

§:n 1 momentissa tarkoitettujen palvelujen järjestäjille ja tuottajille. Hyvinvointialueen on julkaistava selvitys internetissä ja tiedotettava selvityksen julkaisemisesta.

Liitteet Vuosiselvitys 2025 potilas- ja sosiaaliasiavastaavapalvelusta Lapin hyvinvointialue

Päätösehdotus **Sosiaalijohtaja Liisa Niiranen**

Sosiaali- ja terveystalveluiden lautakunta päättää merkitä liitteenä olevan vuosiselvityksen potilas- ja sosiaaliasiavastaava palvelusta 2025 tiedoksi ja päättää lähettää vuosiselvityksen tiedoksi aluehallitukselle ja edelleen kaupunkien/kuntien hallituksille sekä Lupa- ja valvontavirastolle.

Sosiaali- ja terveystalveluiden lautakunta
Ote

Päätös	Hyväksyttiin esityksen mukaisesti. Tiina Puotiniemi, valvontapäällikkö oli kokouksessa tämän asian käsittelyn ajan.
Lisätietoja	Valvontapäällikkö Tiina Puotiniemi p. 0401545729 tiina.puotiniemi@lapha.fi
Tiedoksi	Aluehallitus, Lapin kuntien hallitukset ja Lupa- ja valvontavirasto.
Otteen oikeaksi todistaa	Mirka Kankaanpää

Sosiaali- ja terveyspalveluiden lautakunta

Ote

OIKAISUVAATIMUSOHJEET

Muutoksenhakukielto

Päätöksestä ei saa tehdä hyvinvointialueesta annetun lain (611/2021) 141 § mukaan oikaisuvaatimusta eikä aluevalitusta, koska päätös koskee vain valmistelua tai täytäntöönpanoa.

Muutoksenhaku- viranomaisen

Pöytäkirja nähtävänä 3.6.2026

Tiedoksianto

Asianosaiset:

Annettu tiedoksi sähköisesti

Päivämäärä: 3.6.2026

Vastaanottajat:

Lapin hyvinvointialueen vuosiselvitys potilas- ja sosiaaliasiavastaava palvelusta 2025

Tiina Puotiniemi, valvontapäällikkö

Sisällysluettelo

- [Tiivistelmä](#)
- [Organisaatio](#)
- [Johdanto](#)
- [Asiavastaavien ja vastuuhenkilön tehtävät](#)
- [Potilaiden ja asiakkaiden oikeudet sekä asiavastaavien palvelut](#)
- [Potilasasiavastaavan palvelut](#)
- [Sosiaaliasiavastaavan palvelut](#)
- [Yhteenveto yhteydenotoista](#)



Tiivistelmä



Yhteydenottojen määrät

Potilasasiavastaavalle tuli yhteydenottoja 1668

Sosiaaliasiavastaavalle tuli yhteydenottoja 380



Yhteydenottotyyppi

Uusia yhteydenottoja oli 60 %

Jatko yhteydenottoja oli 40 %

Uusia yhteydenottoja oli 51 %

Jatko yhteydenottoja oli 49 %



Yhteydenottojen aiheita

- Potilasvahinkoasiat
- Hoitoon ja tutkimukseen pääsy
- Hoidon tarpeen arviointi
- Palvelun laatu
- Kohtelu
- Tiedonsaantioikeus

- Palvelun saaminen
- Palvelutarpeen arviointi
- Päätös
- Kohtelu
- Tiedonsaantioikeus

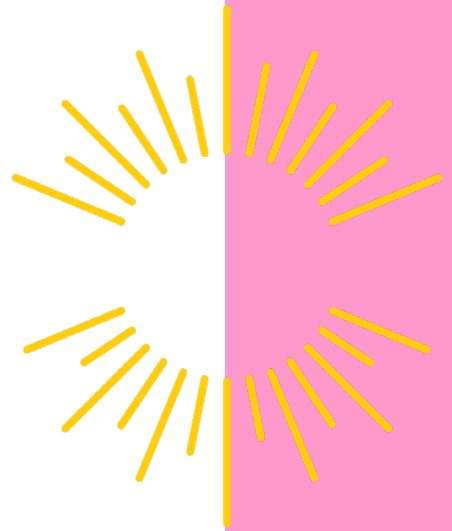


Asiavastaavien huomioita

- Asiakkaalla/potilaalla on oikeus hyvään hoitoon ja palveluun sekä kunnioittavaan kohteluun
- Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus tietää, milloin saa tiedustelemaansa asiaansa vastauksen
- Yhtenäiset ohjeistukset ja toimintatavat > yhdenvertainen kohtelu



Organisaatio



Lapin hva = Lapha

Maantieteellisestä
Suomen laajin ja
pohjoisin hyvinvointialue



179 000
asukasta



Matkailijat



4 kaupunkia
17 kuntaa



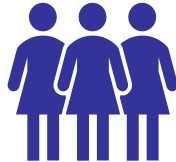
Suomessa saamelaisia
n. 10 000

kotiseutualueet:
Enontekiö, Inari, Utsjoki,
Sodankylän pohjoisalue

kielet: pohjoissaame,
inarinsaame ja
koltansaame



asutus on
keskittynyt
kaupunkialueille
Rovaniemelle
ja Kemiin sekä
Tornioon, joissa
asuu 2/3 alueen
väestöstä.



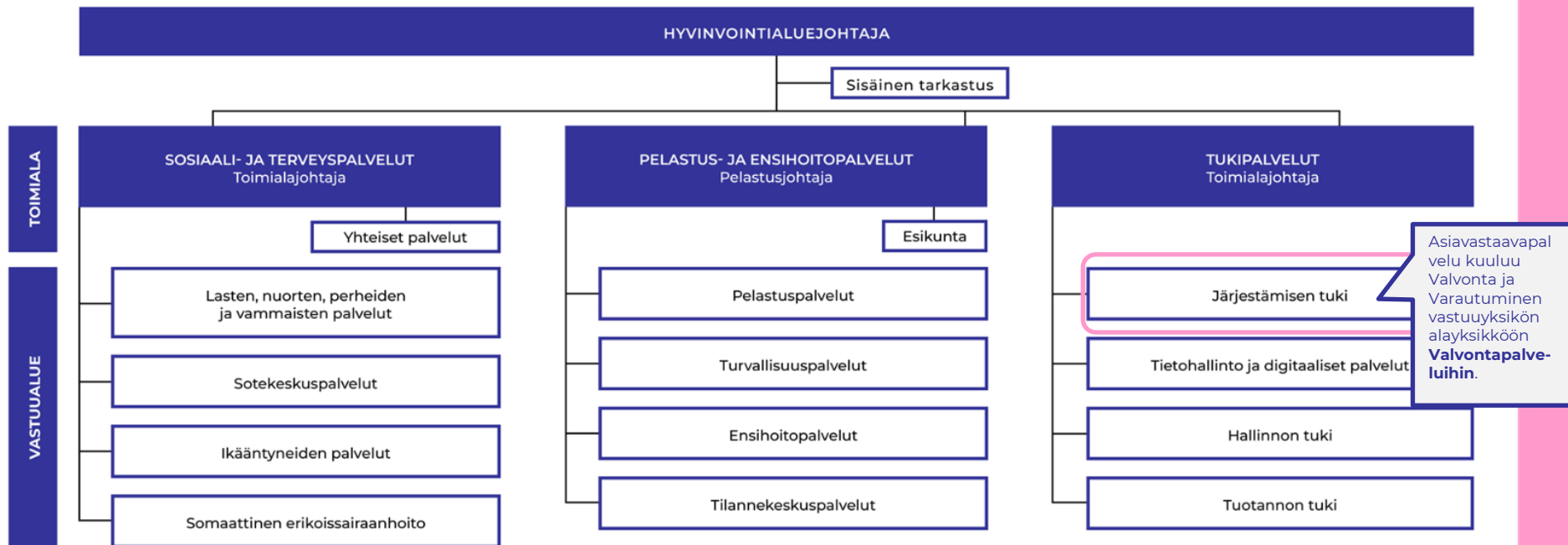
n. 8000
ammattilaista



Lapin keskussairaala
(Rovaniemi)

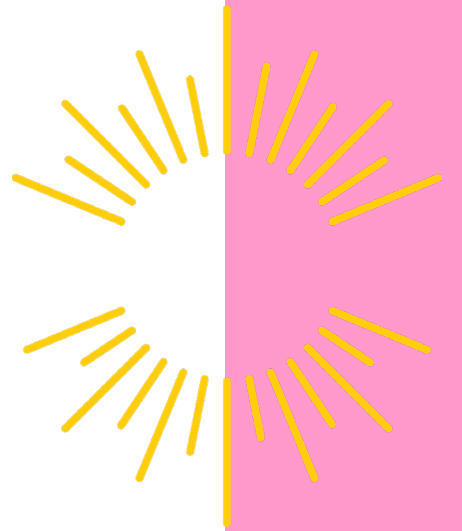
Länsi-Pohjan sairaala
(Kemi)

LAPIN HYVINVOINTIALUE





Johdanto



Johdanto 1/2

- Lain (Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023) mukaan hyvinvointialue vastaa asiavastaavien toiminnan järjestämisestä. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminta on järjestettävä yhtenäisenä hallinnollisena kokonaisuutena erillään hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämiseen ja tuottamiseen liittyvistä tehtävistä. Hyvinvointialueen tulee turvata asiavastaavien toiminnan riippumattomuus ja puolueettomuus tehtävien hoitamisessa.
- Hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavat toimivat julkisen sosiaali- ja terveydenhuollon lisäksi yksityisten palveluntuottajien, työterveyshuollon ja varhaiskasvatuksen potilas- ja sosiaaliasiavastaavina. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan palvelua on tuotettu kahdella htv:lla. Molemmat tekevät potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävää. Yhteydenottoihin on pystytty vastaamaan ja pysymään palvelulupauksessa.
- Potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan otettiin pääasiallisesti yhteyttä silloin, kun asiakas tai potilas oli tyytymätön samaansa palveluun, hoitoon, päätöksiin tai kohteluun. Yhteydenotot liittyivät valtaosin julkiseen palveluun. Varhaiskasvatuksen osalta yhteydenottoja oli vain muutama.
- Selvitys perustuu sosiaali- ja potilasasiavastaaville saapuneisiin yhteydenottoihin sekä niistä tehtyihin määrällisiin ja laadullisiin havaintoihin. Asiavastaavat saavat potilailta, asiakkailta ja heidän omaisilta sekä läheisiltä arvokasta tietoa eri palveluiden saatavuudesta, hoitoon pääsystä, laadusta ja palveluiden toimivuudesta sekä ammattilaisten toiminnasta ja kohtaamisesta.
- Selvityksestä saadun tiedon avulla voidaan kehittää palveluita ja edistää asiakkaiden ja potilaiden asemaa ja oikeuksien toteutumista. Potilaat ja asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä samaansa palveluun, ovat kokeneet tullessa kuulluksi ja saaneet edistettyä asioitaan eteenpäin.



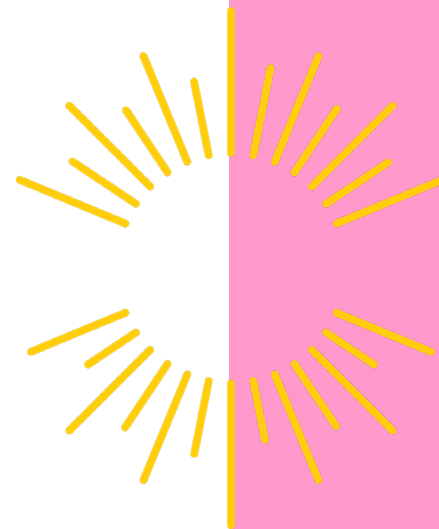
Johdanto 2/2

- ❑ Asiavastaavat ovat osallistuneet tilastointiryhmään, tehneet yhteistyötä eri hyvinvointialueiden kanssa sekä osallistuneet potilas- ja sosiaaliasiavastaavien valtakunnallisille päville ja koulutuksiin.
- ❑ Vastuuhenkilö on osallistunut kansalliseen yhteistyöryhmään.
- ❑ Asiavastaava palveluista ja omavalvonnasta laaditaan kolmen-neljän kuukauden välein yhteisraportti liittyen omavalvontaohjelman raportointiin. Raportit löytyvät Laphan Internet-verkkosivulta, omavalvonta > Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonta.
- ❑ Selvitys toimitetaan sosiaali- ja terveystalveluiden lautakunnalle ja aluehallitukselle. Selvitys lähetetään tiedoksi hyvinvointialueen kuntien kunnanhallituksille ja Lupa- ja valvontavirastolle.





Asiavastaavien ja vastuuhenkilön tehtävät



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestváijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023

Voimaan 1.1.2024



LIITE: Sosiaali- ja terveystieteiden lautakunta 28.5.2026 / 108 §

Laissa säädetään potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan järjestämisestä, riippumattomuudesta, kelpoisuudesta ja tehtävistä sekä henkilötietojen käsittelystä.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan on toimittava tehtävässään riippumattomasti ja puolueettomasti.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien tulee seurata potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien toteutumista sekä laatia vuosittain selvitys toiminnan järjestäjälle.

Asiavastaavien tehtävät 1/2

Potilasasiavastaavan tehtävät

Neuvoa potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) eli potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa.

Neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä.

Neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.

Tiedottaa potilaan oikeuksista.

Koota tietoa potilaiden yhteydenotoista ja seurata potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.

Toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

LIITE: Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisu 28.9.2026 / 108 §

Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023, 8§

Sosiaaliasiavastaavan tehtävät

Neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) eli sosiaalihuollon asiakaslain ja varhaiskasvatustulain (540/2018) soveltamiseen liittyvissä asioissa.

Neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä.

Neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatustulain (540/2018) soveltamiseen liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.

Tiedottaa asiakkaan oikeuksista.

Koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.

Toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Asiavastaavien tehtävät 2/2

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava EI:

- ❖ Myönnä etuuksia.
- ❖ Ota kantaa potilaan hoitoratkaisuihin tai –päätöksiin.
- ❖ Ota kantaa hoito- ja viranomaispäätöksiin.
- ❖ Ota kantaa hoidon- tai palvelun sisältöön tai käytäntöihin.
- ❖ Tulkitse potilas- tai asiakasasiakirjojen sisältöä.
- ❖ Anna määräyksiä tai kehotuksia palveluntuottajalle tai henkilöstölle.



Vastuuhenkilön tehtävät

Ohjata ja koordinoida potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toimintaa.

Kehittää osaltaan potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien osaamista ja toimintaa.

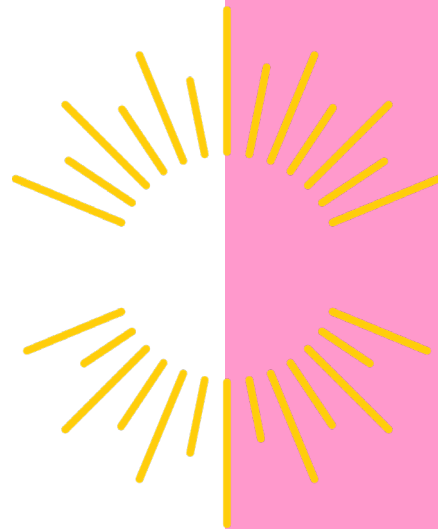
Seurata potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja koota siitä yhdessä potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien kanssa vuosittain selvitys aluehallitukselle.

Tehdä yhteistyötä eri sosiaali- ja terveydenhuollon ja varhaiskasvatuksen viranomaisten ja palveluntuottajien kanssa asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.





Potilaiden ja asiakkaiden oikeudet sekä asiavastaavien palvelut



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

Laki potilaan
asemasta ja
oikeuksista 785/1992
Laki sosiaalihuollon
asiakkaan asemasta
ja oikeuksista
812/2000
Varhaiskasvatustilaki
540/2018



Potilaalla on:

- Oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon.
- Oikeus hyvään ja kunnioittavaan kohteluun (hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan, äidinkieli, yksilölliset tarpeet ja kulttuuri huomioidaan mahdollisuuksien mukaan).
- Oikeus hoitoon pääsyyn.
- Oikeus tutkimusta, hoitoa tai lääkinnällistä kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan.
- Oikeus tiedonsaantiin omasta terveydentilasta, hoidon merkityksestä, eri hoitovaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista.
- Itsemääräämisoikeus, hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan.

LIITE: Sosiaali- ja terveystieteiden lautakunta 28.5.2026 / 108 §

Potilaan ja asiak- kaan oikeu- det



Asiakkaalla on:

- Oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon.
- Oikeus hyvään ja kunnioittavaan kohteluun (hänen vakaumustaan, yksityisyyttään kunnioitetaan), oikeus tulla kuulluksi.
- Oikeus saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista. Selvitys on annettava niin, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen.
- Oikeus saada päätös sosiaalihuollon järjestämisestä.
- Oikeus saada palvelu- ja hoitosuunnitelma.
- Itsemääräämisoikeus ja osallistuminen, annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.
- Asiakkaan etu huomioitava asioita käsiteltäessä ja ratkaistaessa.



Asiakkaalla on:

- Oikeus varhaiskasvatukseen.
- Oikeus yhdenvertaiseen ja hyvään kohteluun.
- Oikeus varhaiskasvatusympäristöön, joka on kehittävä, oppimista edistävä, terveellinen ja turvallinen.
- Oikeus lapsen ravitsemustarpeet täyttävään terveelliseen ja tarpeelliseen ravintoon.
- Oikeus kehityksen, oppimisen ja hyvinvoinnin tukeen.
- Lapsella on oikeus ilmaista mielipiteensä ja toivomukset, huomioiden hänen ikänsä ja kehityksensä.
- Lapsen vanhemmille/huoltajille on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa lapsensa varhaiskasvatuksen suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin.
- Oikeus varhaiskasvatussuunnitelmaan.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavapalvelu

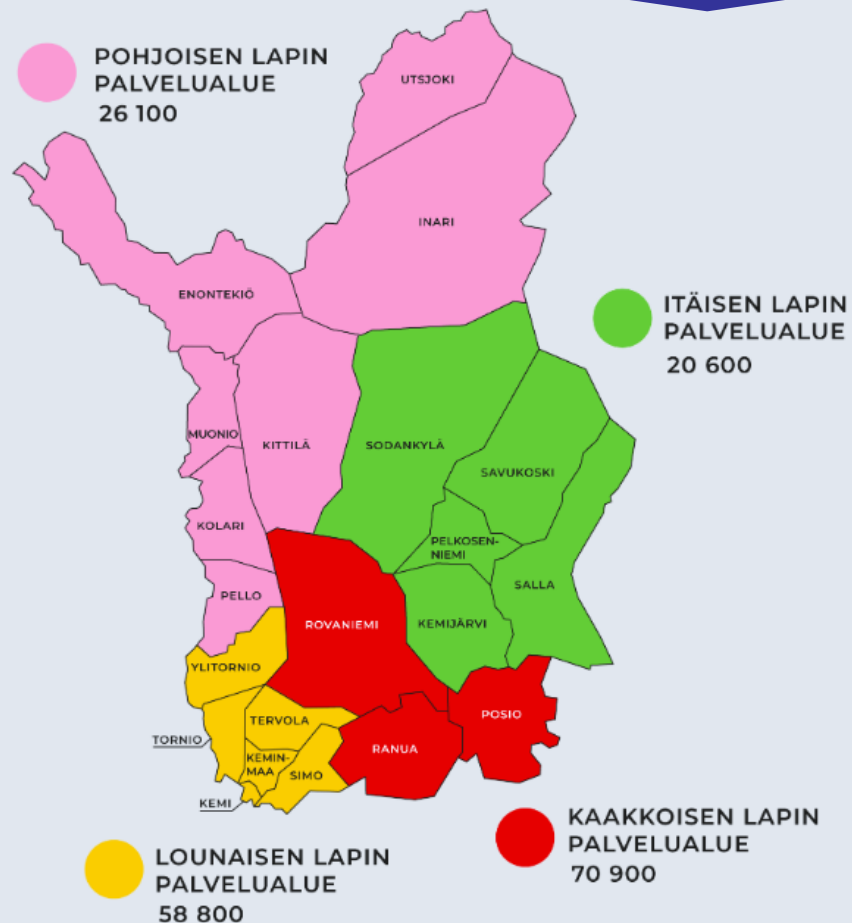
Potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toiminta seuraavissa palveluissa ja toiminnoissa:

- ❖ Hyvinvointialueiden järjestämä ja tuottama sosiaali- ja terveydenhuolto.
- ❖ Kuntien tuottamat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut.
- ❖ Kuntien ja yksityisten järjestämät ja tuottamat varhaiskasvatuspalvelut.
- ❖ Yksityisten järjestämät ja tuottamat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut.
- ❖ Työnantajien järjestämät ja tuottamat työterveyshuollon palvelut.

Asiavastaavat palvelevat koko Lapin alueella

LIITE: Sosiaali- ja terveyspalveluiden laatuakunna 28.9.2026 / 108 §

Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista
739/2023, 25



Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien asiointikanavat



Asiavastaavat ovat parhaiten tavoitettavassa puhelimitse arkisin klo 9-11.

Yhteydenottaja voi jättää viestin vastaajaan, jolloin hänelle soitetaan takaisin.

Asiakkailla ja potilailla on mahdollisuus saada ohjausta, neuvontaa ja avustamista eri asiointikanavien kautta.

Asiointikanavat

Palvelulupaus: yhteydenottoon vastataan 1-7 arkipäivän kuluessa

Puhelin	Sähköinen asiointi	Tapaaminen
Yhteydenotot virka-aikana	Virtu/DigiLapha Etätapaaminen esim. Teams Yhteissähköposti	Ajanvarauksella Länsi-Pohjan sairaala Lapin keskussairaala, Vilkka



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue
Lapin aluehallintovirasto
Lapin aluehallintovirasto
Lapin aluehallintovirasto

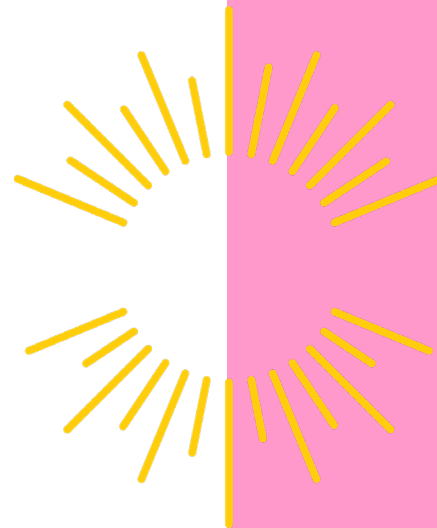
Yhteydenotot

- Potilas- ja sosiaaliasiavastaavilla ei ole valtakunnallisesti yhteneväistä ja vertailukelpoista tilastointia.
- Potilas- ja sosiaaliasiavastaavilla ei ole ollut käytössä lain edellyttämää järjestelmää. Järjestelmän hankinta on ollut vireillä. Väliaikaisesti on käytetty Microsoft Forms –ohjelmaa, johon yhteydenotot on tilastoitu anonyymisti.
- Yhteydenottoon voi liittyä useampi asia/epäkohta, joka voi liittyä useampaan palveluun/toimipisteeseen.





Potilasasiasivastaavan palvelut



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lapin buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lapin pue'rrvääjjamvu'vdd

Potilasasiavastaavan palvelut 1/8

Yhteydenottoja oli 1668 kpl:ta (1460 kpl:ta 2024), joista suurin osa oli potilailta itseltään. Sama henkilö saattoi olla useamman kerran yhteydessä, uusinta yhteydenottoja oli 672 kpl:ta (556 kpl:ta 2024).

- Yhteydenotot koskivat pääsääntöisesti julkista palveluntuottajaa. Yksityistä palveluntuottajaa koskevia yhteydenottoja oli 201 kpl:ta (74 kpl:ta 2024).



Yhteyttä otettiin pääsääntöisesti puhelimitse 1057 kpl:ta (1073 kpl:ta 2024).



Sähköisen asioinnin (sähköposti, tekstiviesti, sähköinen asiointi Virtua/DigiLapha) kautta otettiin yhteyttä 441 kpl:ta.

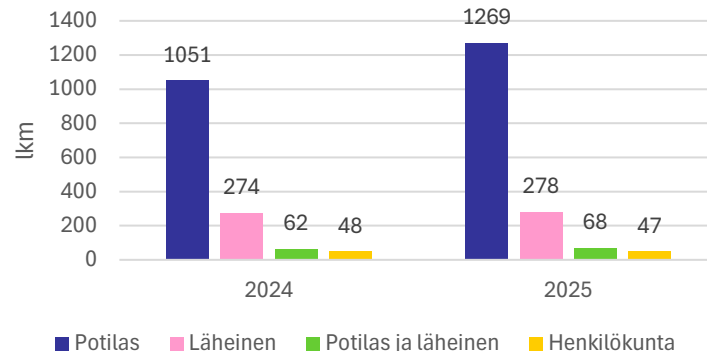


Potilaista kaksi otti yhteyttä kirjeitse.

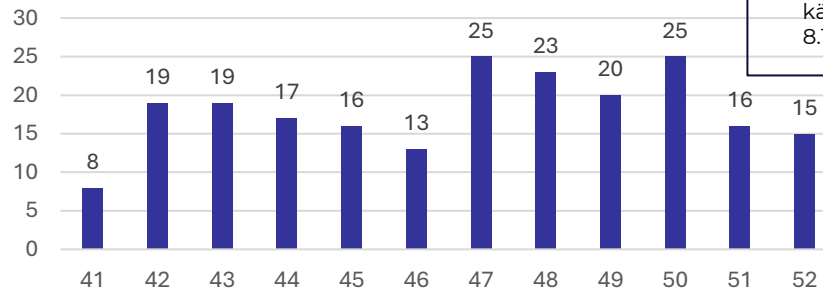


Asiakastapaamisia oli 168 kpl:ta. Asiakkaita tavattiin toimistolla, poliklinikalla ja osastolla. Asiakastapaamisia oli myös Teams:llä.

Yhteydenottaja



Viikoittaiset yhteydenotot DigiLaphan kautta potilas- ja sosiaaliasiavastaaviin



DigiLapha otettiin käyttöön 8.10.2025

Potilasasiavastaavan palvelut 2/8

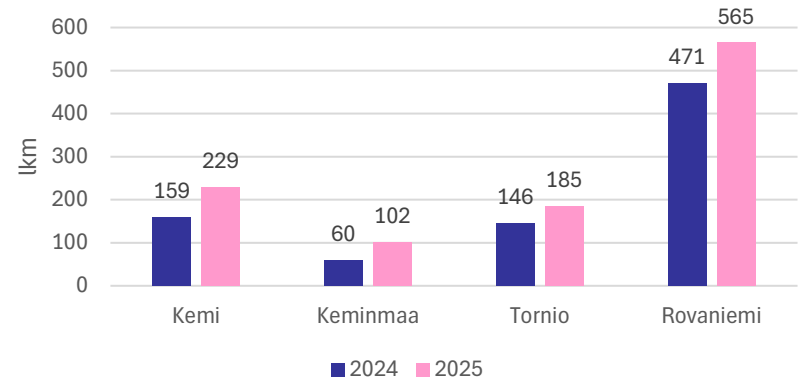
Eniten yhteydenottoja oli kaupungeista, kaikissa yhteydenotot nousivat vuoteen 2024 verrattuna.

- Rovaniemi: 20 %
- Kemi: 44 %
- Tornio: 27 %

Eniten yhteydenotot nousivat Kemimaassa 70 %.

- Vuoden 2024 yhteydenotoissa eniten nousivat tyytymättömyys kotiutukseen, hoitoon, käyntien peruuntumiseen/siirtymiseen, Potilasvakuutuskeskuksen kielteisiin päätöksiin, kohteluun.
- Vuoden 2025 yhteydenotoissa eniten nousivat tyytymättömyys hoitoon pääsyyn, jatkohoitoon, käyntien/kontrollien siirtymiseen, kivunhoitoon, kohteluun, kirjauksiin ja lausuntoihin.
 - Yhteydenotoissa korostui potilasvahingot.

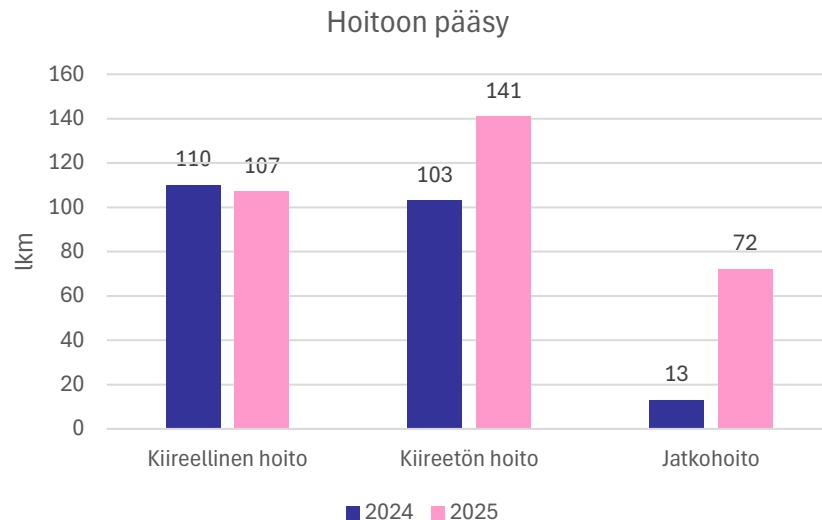
Kotikunta



Potilasasiavastaavan palvelut 3/8

Hoitoon pääsy (sisältää perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon)

- Eniten yhteydenotot nousivat jatkohoitoon liittyen ja kiireettömään hoitoon.
- Yhteydenotot liittyivät mm. hoitoon pääsyn viiveisiin, hoidontarpeen arvioinnin toteutumiseen, palveluketjujen katkeamiseen, puutteelliseen tiedonkulkuun, jatkohoidon puutteisiin.



Potilasasiavastaavapalvelu 4/8

Perusterveydenhuoltoon liittyen oli 468 yhteydenottoa (349 kpl:ta 2024), joista 372 kpl:ta (270 kpl:ta 2024) liittyi vastaanottotoimintaan.

- Yhteydenotot liittyivät mm. hoitoon ja jatkohoitoon pääsyyn, tutkimustulosten saamiseen, hoitosuunnitelmiin, lääkehoitoon, reseptien uusimiseen viiveisiin, virheellisiin kirjauksiin, rekisteritietojen tarkastus- ja oikaisupyyntöihin, muistutusvastausten läpikäymiseen, muistutusvastauksiin.
- Asiakirjoissa oli puutteita tai virheellisiä kirjauksia > vaikuttivat hoitoon ja etuuksiin.
- Hoidon aloituksen viivästyminen: ei tehty tarvittavia tutkimuksia virheellinen diagnoosi > hoito viivästy.
- Osa potilaista koki, että hoidon tarvetta ei ole tunnistettu tai oireita on vähätelty, ei ole tullut kuulluksi, toiminta ja kohtelu koettiin epäasialliseksi.

Asiavastaavapalvelu

Tilanteen rauhoittelua ja jäsentelyä yhdessä asiakkaan kanssa.

Asiakkaita ohjattu keskustelemaan yksikön esihenkilöiden kanssa.

Annettu ohjausta ja neuvoa sekä avustettu muistutusten, kanteluiden, oikaisupyyntöjen ja potilasvahinkoilmoitusten tekemisessä.



Potilasasiavastaavapalvelu 5/8

Toiminta- ja työkyvyn tuen kuntoutuspalveluihin liittyviä yhteydenottoja oli 60 kpl:ta (51 kpl:ta 2024).

- Yhteydenotot liittyivät hoitoon pääsyyn, kielteisiin päätöksiin (esim. peruukit, kypärät, lämpöhanska, tukikengät), hoitolinjauksiin, hoitosuunnitelmiin, asiavirheisiin kirjauksissa, tutkimuksiin ja lausuntoihin.

Mielenterveys- ja riippuvuuksien hoidon palveluihin liittyviä yhteydenottoja oli 149 kpl:ta (97 kpl:ta 2024), joista 92 kpl:ta (64 kpl:ta 2024) liittyi aikuisten keskitettyjen mielenterveys- ja riippuvuuspalveluihin (aikuispsykiatria, sairaalahoido) ja 56 kpl:ta (30 kpl:ta 2024) alueellisiin mielenterveys- ja riippuvuuspalveluihin sekä yksi (kolme 2024) lasten ja nuorten keskitetty mielenterveys- ja riippuvuuspalveluihin.

- Yhteydenotot liittyivät hoitoon ja jatkohoitoon pääsyyn, hoidon siirtymiseen tai katkeamiseen, hoidon viivästyminen, reseptin uusimisen pitkittymiseen, paikkakunnan vaihtoon, lääkehoitoon, korvaushoidon linjauksiin ja päätöksiin, lääkevahinkoepäilyihin, kohteluun ja vuorovaikutukseen (kuulluksi tuleminen), asiavirheisiin kirjauksissa ja lausunnoissa, tietosuojapoikkeamiin, lokitietopyyntöihin, päätökseen tahdosta riippumattomaan hoitoon, muistutusvastauksiin.

Asiavastaavapalvelu

Annettu ohjausta ja neuvoa sekä avustettu muistutusten, kanteluiden, rekisteritietojen oikaisupyyntöjen ja potilashäiriökoilmoitusten tekemisessä.



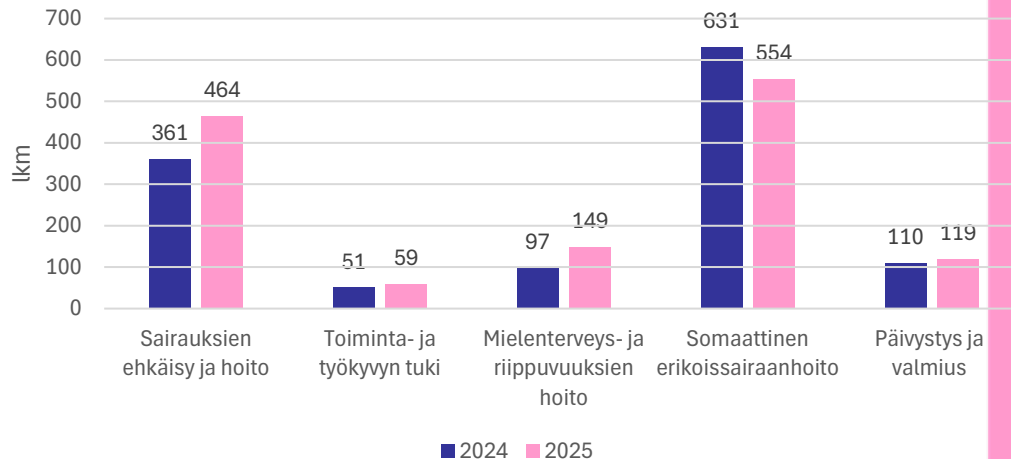
Potilasasiavastaavan palvelut 6/8

Somaattiseen erikoissairaanhoidon liittyviä yhteydenottoja oli Lapin keskussairaalan osalta 287 kpl:ta (316 kpl:ta 2024) ja Mehiläinen Länsi-Pohjan sairaalan osalta 269 kpl:ta (315 kpl:ta 2024).

- Suurin osa yhteydenotoista liittyi kirurgiaan 252 kpl:ta (264 kpl:ta 2024).
 - Yhteydenotot liittyivät mm. hoidon viivästymiseen, kotiutukseen, jatkohoitoon, kohteluun, henkilö-, infektio- ja toimenpidevahinkoihin.

Yhteispäivystykseen liittyviä yhteydenottoja LKS:n osalta tuli 57 kpl:ta (58 kpl:ta 2024) ja Akuuttiklinikan (MLP) 36 kpl:ta (31 kpl:ta 2024) sekä ensihoitoon liittyen 23 kpl:ta (21 kpl:ta 2024).

Yhteydenotot vastuualueittain



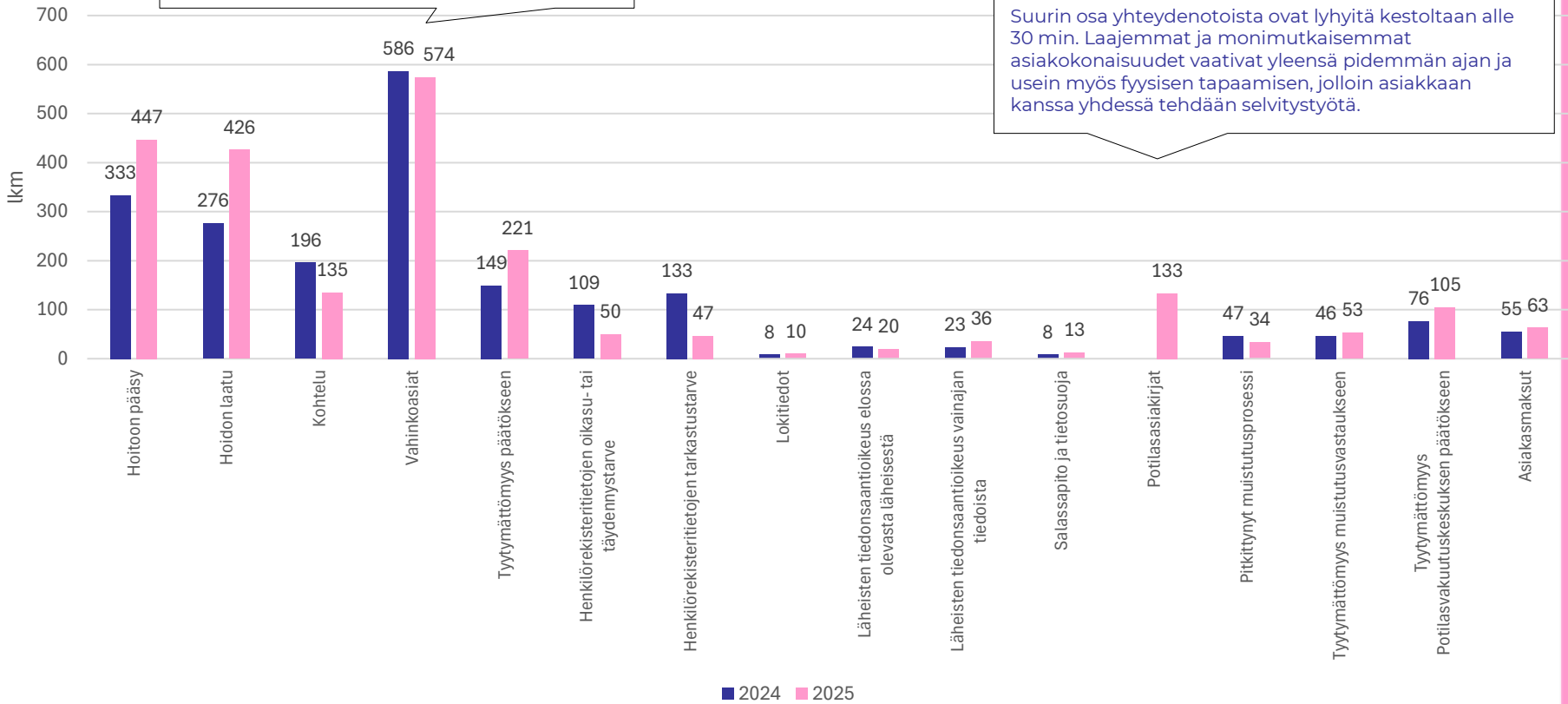
Potilasasiavastaavan palvelut 7/8

Sisältää: potilas-, lääke-, esinevahinkoepäilyt, tapaturmat. Em. liittyvät korvaushakemukset, muutoksenhaut.

Yhteydenoton syitä

Yhtä yhteydenottoa kohti voidaan valita useampi eri syy tapauksen mukaan.

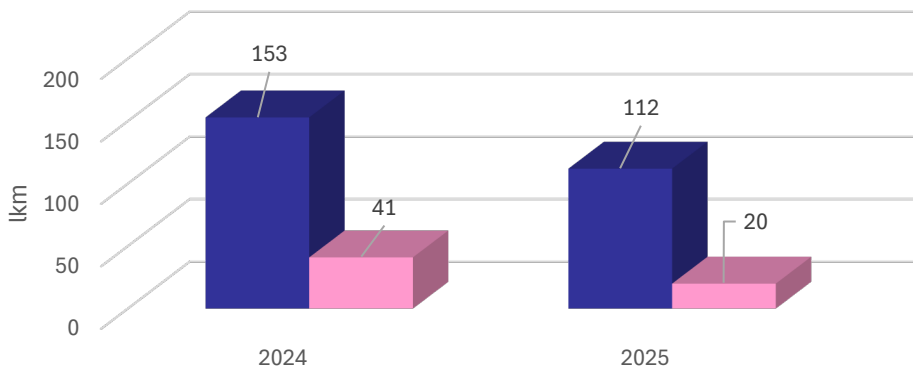
Suurin osa yhteydenotoista ovat lyhyitä kestoltaan alle 30 min. Laajemmat ja monimutkaisemmat asiakokonaisuudet vaativat yleensä pidemmän ajan ja usein myös fyysisen tapaamisen, jolloin asiakkaan kanssa yhdessä tehdään selvitystyötä.



■ 2024 ■ 2025

Potilasasiavastaavan palvelut 8/8

Kohtelu



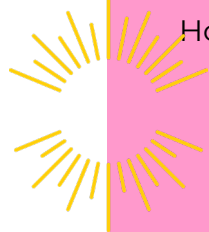
- Potilaan kokema epäsiällinen kohtelu, kuulluksi tuleminen
- Läheisen kokema epäsiällinen kohtelu, kuulluksi tuleminen



Lähde: Kuvan tekijä: rawpixel.com Freepikissä

Yhteenveto 1/2

Nostoja potilaiden yhteydenotoista



LIITE: Sosiaali- ja terveystieteiden lautakunta 28.5.2026 / 108 §
Hoitoon pääsy

- ❖ Viivästyminen
- ❖ Lähetteet, kontrollit ja jatkohoito eivät etene sovitusti
 - Viiveet johtaneet potilaan tilanteen pahenemiseen

Hoidon tarpeen arviointi

- ❖ Oireiden vähättelyä ja kyseenalaistamista > ei ole lähetetty tutkimuksiin > hoidon viivästyminen
- ❖ Riskitekijöitä jäänyt huomioimatta esim. ikä, sairaus, lääkitykset
- ❖ Kotiutus: ei riittävää arviota
- ❖ Hoidon tarpeen tunnistaminen

Lääkehoito

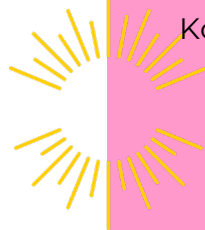
- ❖ Lääkitystä muutetaan tai lopetetaan ilman potilaan kuulemistä
- ❖ Potilaalla ei ole ollut mahdollisuutta keskustella lääkärin kanssa lääkityksestä
- ❖ Reseptien uusiminen viivästyy > lääkkeet loppuneet
- ❖ Lääkevirheitä

Epäasiallinen kohtelu

- ❖ Kohtelu ollut vähättelevää, kokemuksen mitätöintiä, ei tervehditä

Yhteenveto 2/2

Nostoja potilaiden yhteydenotoista



LIITE: Sosiaali- ja terveyspalveluiden lautakunta 28.5.2026 / 108 §
Kotiutukset ja jatkohoidon katkeaminen

- ❖ Potilas kotiutettu huonokuntoisena tai keskeneräisillä tutkimuksilla
- ❖ Ei ole järjestetty jatkohoitoa, kuntoutusta tai muuta seurantaa
- ❖ Hoidonrajauksia tehty ilman potilaan tai omaisten asianmukaista kuulemistä

Potilasasiakirjojen ja lausuntojen puutteet

- ❖ Potilasasiakirjoissa virheellisiä kirjauksia
- ❖ Tyytymättömyys lausuntoihin, puutteellisia lausuntoja mennyt Kelalle

Tiedonsaannin ja tietosuojan puutteet

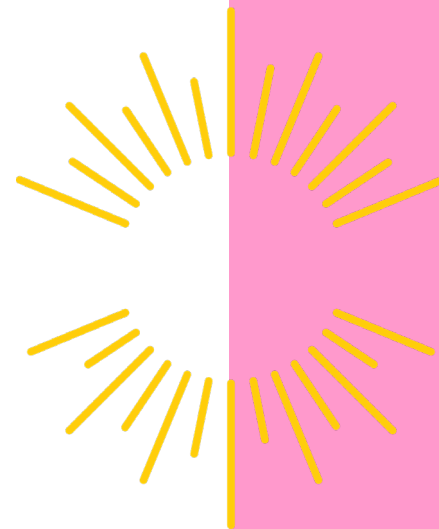
- ❖ Tutkimustuloksia ei aina anneta potilaalle
- ❖ Jatkohoidosta ja päätöksistä ei tiedoteta
- ❖ Tietosuojajoikkeamista ei ole ilmoitettu asianosaiselle
- ❖ Loki- ja rekisteripyyntöihin ei vastata tai vastataan viiveellä

Muistutusten ja kantelujen käsittelyn viiveet

- ❖ Muistutusvastausten käsittely pitkittynyt, tyytymättömyyttä vastaukseen



Sosiaaliasiavastaavan palvelut



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lapin buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lapin pue'rrvääjjamvu'vdd

Sosiaaliasiavastaavan palvelut 1/6

LIIITE: Sosiaali- ja terveystalouden lautakunta 28.5.2026 / 108 §

Yhteydenottoja oli 380 kpl:ta (377 kpl:ta 2024), sama henkilö saattoi olla useamman kerran yhteydessä, sillä uusintakontakteja oli 185 kpl:ta.

- Varhaiskasvatukseen liittyviä yhteydenottoja oli neljä, kun vuonna 2024 niitä oli kaksi.
- Eniten yhteydenottoja oli kaupungeista Rovaniemeltä, Kemistä, Tornioista ja Kemijärveltä.
- Yhteydenotot koskivat pääsääntöisesti julkista palveluntuottajaa. Yksityistä palveluntuottajaa koskevia yhteydenottoja oli 60 kpl:ta (48 kpl:ta 2024).



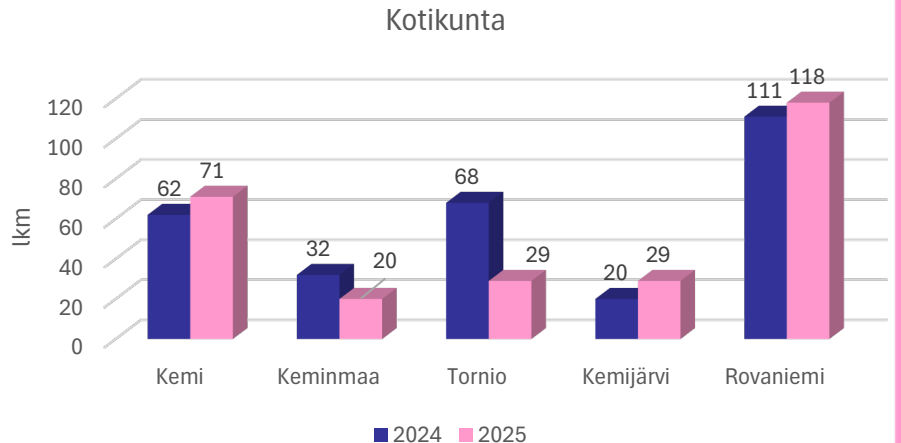
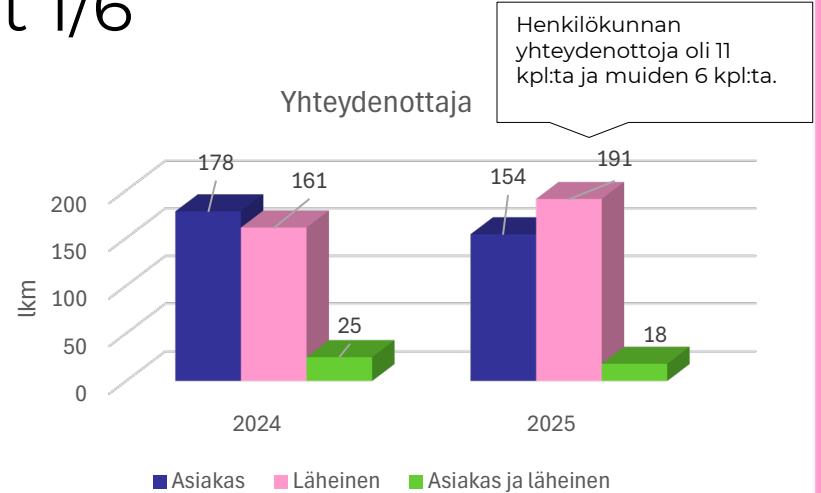
Yhteyttä otettiin pääsääntöisesti puhelimitse 285 kpl:ta (265 kpl:ta 2024).



Sähköisen asioinnin (sähköposti, tekstiviesti, sähköinen asiointi Virtu/DigiLapha) kautta otettiin yhteyttä 78 kpl:ta (52 kpl 2024).



Asiakastapaamisia oli 15 kpl:ta (47 kpl:ta 2024). Asiakkaita tavattiin toimistolla. Asiakastapaamisia oli myös Teams:illä.

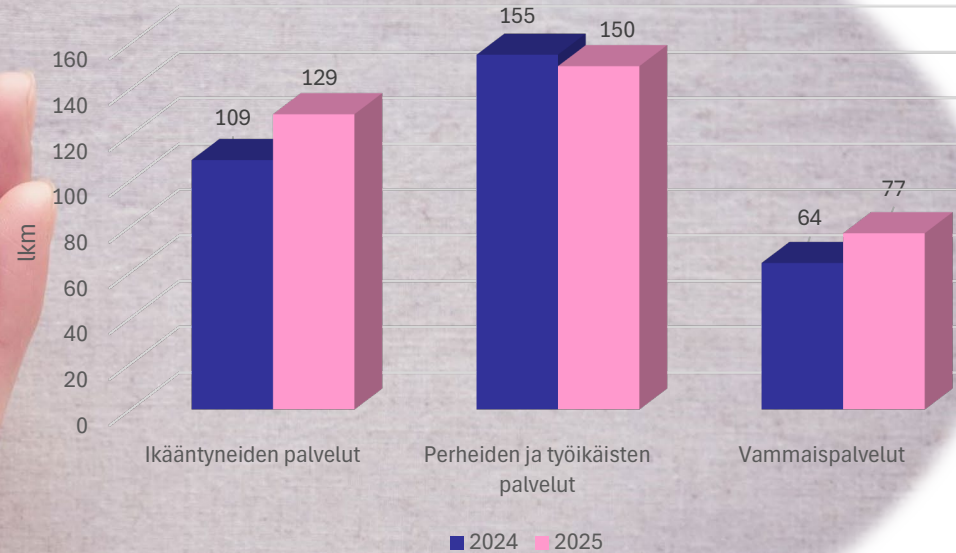


Sosiaaliasiavastaavan palvelut 2/6

Liite: Sosiaali- ja terveystieteiden lautakunta 28.5.2026 / 108 §

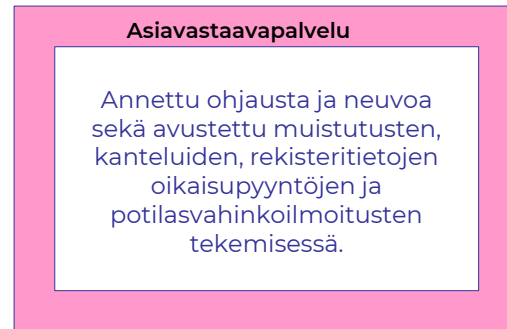


Yhteydenotot vastuualueittain

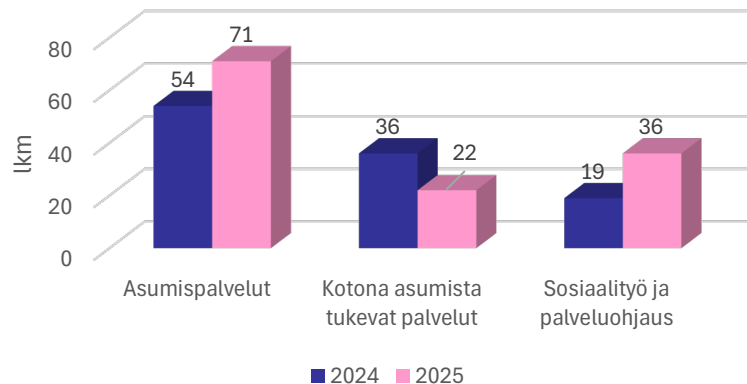


Ikääntyneiden palvelut

- Yhteydenotot liittyivät mm. palvelutarpeen arviointiin, päätöksiin, palvelun laatuun, turvallisuuteen, lääkehoitoon, kohteluun, asioiden tiedottamiseen ja tiedon saantiin, käyntiajat vaihtelivat, asiakasmaksuihin, tietosuojaan, asiakas- ja esinevahingot.
- Palvelutarpeen arviointi: viivästyvät ja siirtyivät useita kertoja, puutteellisia, omaisia ei huomioida, kuulla.
- Hygienia: ei pesty riittävän usein tai vaihdettu vaippaa, aamutoimimia jäi tekemättä.
- Lääkehoito: lääkkeitä jäi antamatta
- Kohtelu: koettiin vähätteleväksi ja epäasialliseksi, omaiset kokivat ettei heidän huolta ei otettu todesta.
- Omaisilla huoli turvallisuudesta: vaaratilanteita toisten asiakkaiden taholta, tapahtuneeseen tapaturmaan ei reagoitu, omainen ohjannut lääkäriin.
- Tiedottaminen ja tiedon saanti: omaisille tiedottaminen saattohoidosta oli puutteellista, omaisten soittopyyntöihin ei vastattu, omaiset kokivat etteivät saaneet tietoa esim. hautajaisjärjestelyihin liittyen.



Ikääntyneiden palvelut



Sosiaaliasiavastaava palvelut 4/6

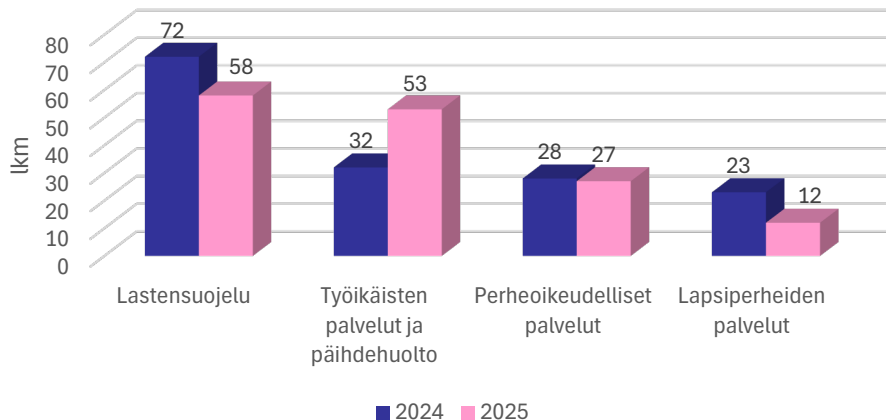
Perheiden- ja työkäisten palvelut

- Yhteydenotot liittyivät kohteluun, kuulluksi tulemiseen, yhteistyön toimimattomuuteen, työntekijöiden vaihtuvuuteen, rajoitustoimiin, päätöksiin, virheellisiin kirjauksiin, palveluun pääsyyn, palvelun viivästymiseen, päätöksiin, asiakasmaksuihin.
- Kohtelu: epäasiallista kohtelua, ei tule kuulluksi. Soittopyyntöihin ei vastata.
- Yhteistyö ei toimi asiakkaan/läheisten-työntekijän/yksikön henkilöstön välillä. Vanhempi kokee puolueellisuutta työntekijän taholta.
- Päätökset: tyytymättömyys päätökseen, päätökset viivästyneet tai puuttuneet.

Asiavastaavapalvelu

Annettu ohjausta ja neuvoa sekä avustettu muistutusten, rekisteritietojen oikaisupyyntöjen ja tekemisessä.

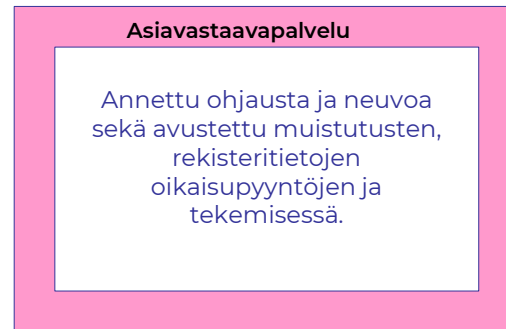
Perheiden- ja työkäisten palvelut



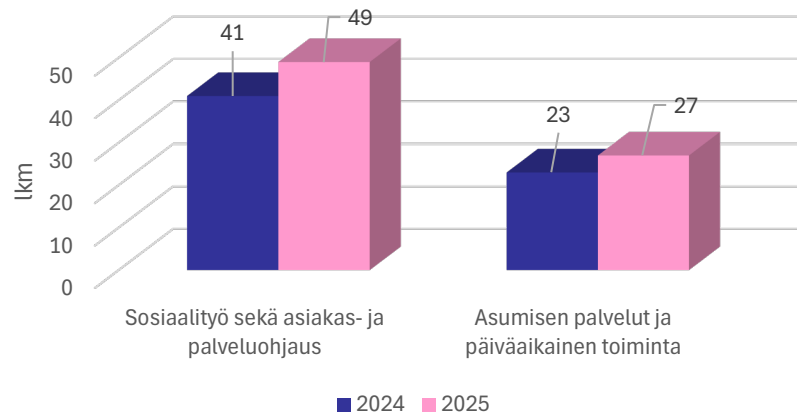
Sosiaaliasiavastaava palvelut 5/6

Vammaisten palvelut

- Yhteydenotot liittyivät palveluun pääsyyn, palvelutarpeen arviointiin, päätöksiin, palveluiden vähentämiseen, asiakassuunnitelmiin, kuljetuspalveluun, asiakasmaksuihin, tiedonsaantiin, kohteluun.
 - Palvelutarpeen arviointi: ei toteudu tai viivästynyt. Palvelua vähennetään, mutta arviointia ei ole tehty.
 - Asiakassuunnitelmat: ei ole päivitetty, vaikka asiakkaan vointi on heikentynyt ja palveluntarve kasvanut.
 - Päätökset: päätös puuttunut tai puuteellinen tai viivästynyt.
 - Kuljetuspalvelu, liikkumisen tuki: kuljetusmatkoja vähennetty, vakiotaksin poistaminen/rajoittaminen.
 - Palvelu: päivätoiminta lakkautettu.
 - Asiakasmaksut: asiakkailla epäselvyyttä siitä, mihin maksu perustuu, mitä sisältää, mistä muodostuu.
 - Tiedonsaanti: asiakkaalla ei tietoa, onko päätöstä tehty > päätöstä ei ole toimitettu asiakkaalle. Työntekijän vaihdoksesta ei ole ilmoitettu asiakkaalle > asiakas ei tiedä, keneen olla yhteydessä. Tiedonsaanti eri palveluista hajanaista.



Vammaisten palvelut

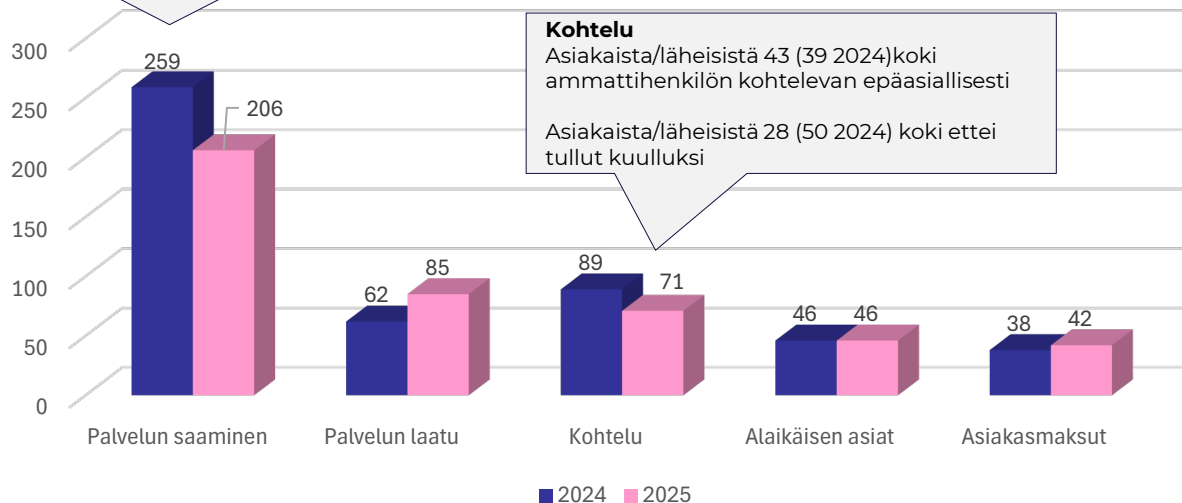


Sosiaaliasiavastaavan palvelut 6/6

Palvelun saaminen

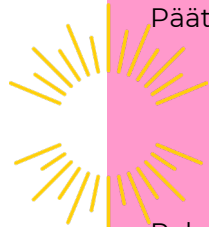
Päätöksiin liittyviä 85 kpl (88 kpl 2024)
Palvelutarpeen arviointiin 40 kpl (73 kpl 2024)
Tiedon saamiseen vaihtoehdoista 31 kpl (41 kpl 2024)

Yhteydenoton yleisimmät syyt



Yhteenvedo

Nostoja asiakkaiden yhteydenotoista



Päätökset

- ❖ Kirjallinen päätös viivästyy tai sitä ei ole tehty
- ❖ Asiakkaalle annettu suullinen kielteinen vastaus ilman kirjallista päätöstä
- ❖ Palveluja muutetaan, vähennetään tai lopetetaan ilman kirjallista päätöstä

Palvelutarpeen arvioinnit

- ❖ Asiakassuunnitelmia ei ole tehty tai ovat puutteellisia tai ovat merkittävästi viivästyneet
- ❖ Asiakassuunnitelmia ei päivitetä palvelutarpeen muuttuessa
- ❖ Asiakkaiden ja omaisten osallistamisessa puutteita

Tiedonsaanti

- ❖ Asiakkaat ja omaiset eivät saa tietoa päätöksistä, perusteluista tai käsittelyn vaiheista
- ❖ Yhteydenottoihin (soittopyynnöt, viestit) ei vastata
- ❖ Työntekijämuutoksista ei ilmoiteta

Asiakasmaksut

- ❖ Asiakasmaksupäätökset puutteellisia tai perustelut epäselviä
- ❖ Laskuissa epäselvyyksiä

Palvelun laatu

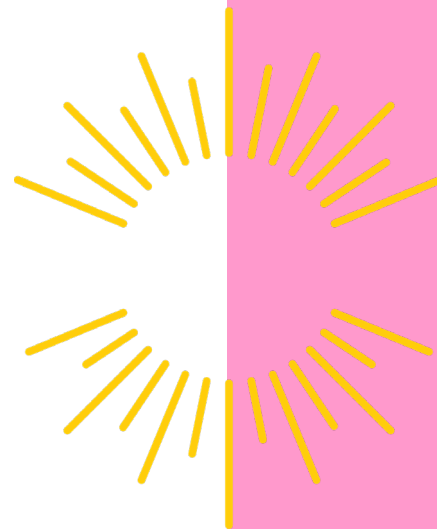
- ❖ Käyntejä jäänyt toteutumatta
- ❖ Lääkevirheitä
- ❖ Vaaratilanteita > tapaturmia

Kohtelu, vuorovaikutus

- ❖ Epäasiallista kohtelua, aliarviointia, vähättelyä, tylyä käytöstä



Yhteenvedo yhteidenotoista

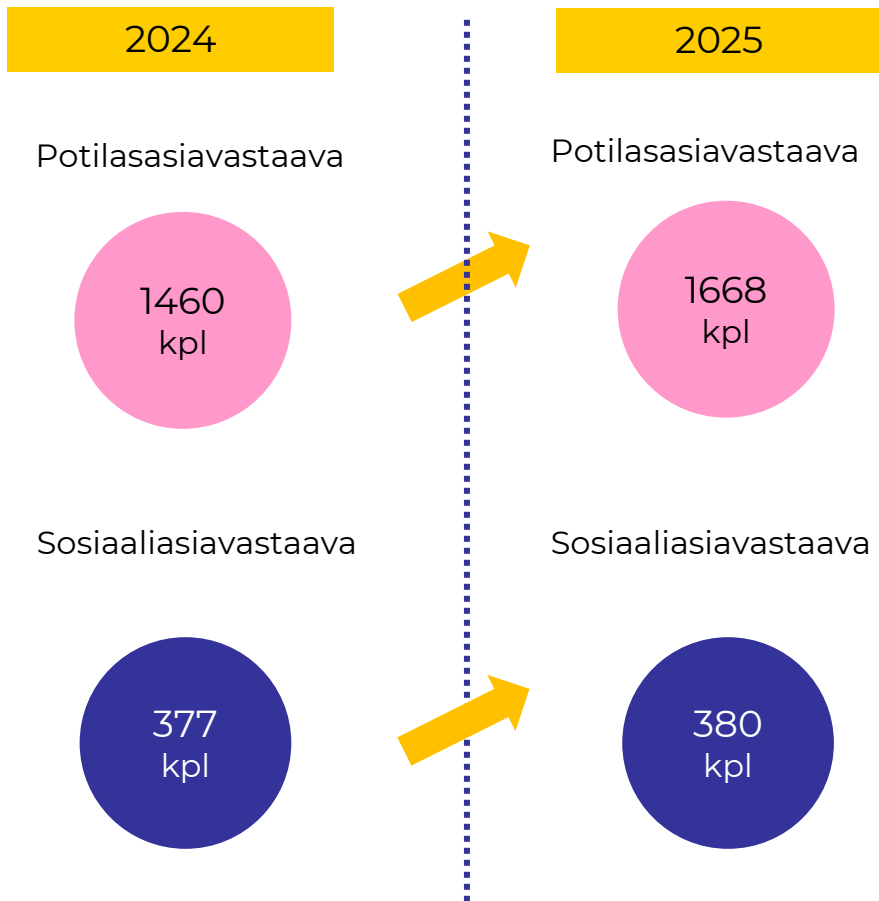


lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lapin buresveadjinguovlu
Laapi pyereestváijeemkuávlu
Lapin pue'rrvääjjamvu'vdd

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavapalvelu



- Yhteydenotot liittyvät mm:**
- Vahinkoasioihin
 - Hoidon/palvelun laatuun
 - Hoitoon/palveluun pääsyyn
 - Kohteluun
 - Tyytymättömyys päätökseen
 - Pitkittyneeseen muistutusprosessiin
 - Tiedonsaantioikeuksiin
 - Asiakasmaksuasioihin

Kiitos!

Vastuuhenkilö, esihenkilö

Tiina Puotiniemi, valvontapäällikkö

040 154 5729

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat

Satu Peurasaari, 040 482 3584

Johanna Pikkuaho, 040 506 0083

Yhteissähköpostit

potilasasiavastaava@lapha.fi

sosiaaliasiavastaava@lapha.fi

etunimi.sukunimi@lapha.fi



Sosiaali- ja terveystalveluiden lautakunta

MUUTOKSENHAKUOHJEET

Hyvinvointialueesta annetun lain (611/2021) mukaiset muutoksenhakuohjeet

I Muutoksenhakukielto

Seuraaviin päätöksiin ei saa hakea muutosta: §:t 102-109

Valmistelua tai täytäntöönpanoa koskeviin päätöksiin ei saa tehdä oikaisuvaatimusta eikä aluevalitusta (laki hyvinvointialueesta 141 §)

II Oikaisuvaatimuksen tekeminen

Kirjallisen oikaisuvaatimuksen (laki hyvinvointialueesta 139 §) voi tehdä seuraaviin päätöksiin:

III Aluevalituksen tekeminen

Kirjallisen valituksen (laki hyvinvointialueesta 140 §) hallinto-oikeudelle voi tehdä seuraaviin päätöksiin:

Oikaisuvaatimuksen tekeminen

Aluehallituksen ja lautakunnan sekä niiden jaoston ja alaisen viranomaisen päätökseen tyytymätön saa vaatia siihen oikaisua. Oikaisuvaatimus osoitetaan päätöksen tehneelle toimielimelle. (laki hyvinvointialueesta 139 §)

Kuka voi vaatia oikaisua

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) sekä hyvinvointialueen jäsen. Hyvinvointialueiden yhteistoiminnassa järjestettyjä tehtäviä koskevasta päätöksestä oikaisuvaatimuksen ja aluevalituksen saa tehdä myös yhteistoimintaan osallinen hyvinvointialue ja sen jäsen. Oikaisuvaatimukseen annettuun päätökseen saa hakea muutosta aluevalituksin vain se, joka on tehnyt oikaisuvaatimuksen. (laki hyvinvointialueesta 142 §).

Missä ajassa on haettava oikaisua

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. (laki hyvinvointialueesta 143 §).

Sosiaali- ja terveystieteiden lautakunta

Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Oikaisuvaatimuksen on oltava perillä määräajan viimeisenä päivänä ennen virka-ajan päättymistä.

(laki säädettyjen määräaikain laskemisesta 2 § ja 6 §)

Hyvinvointialueen jäsenen sekä hyvinvointialueiden yhteistoimintaan osallisen hyvinvointialueen ja sen jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on pantu nähtäville yleiseen tietoverkkoon hyvinvointialueen verkkosivustolle.

(laki hyvinvointialueesta 145 §).

Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon:

- seitsemäntenä päivänä päätöksen lähettämisestä kirjeitse (hallintolaki 59 §) tai
- kolmantena päivänä päätöksen lähettämisestä sähköistä tiedoksiantoa käyttäen (laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 19 §)

Oikaisuvaatimuksen sisältö

Oikaisuvaatimus tehdään kirjallisesti. Myös sähköinen asiakirja täyttää vaatimukset kirjallisesta muodosta. Oikaisuvaatimuskirjelmä osoitetaan jäljempänä olevilla yhteystiedoilla toimielimelle. Siinä ilmoitetaan päätös, johon oikaisuvaatimus kohdistuu, miten päätöstä vaaditaan oikaistavaksi sekä millä perusteella oikaisua vaaditaan. (hallintolaki 49 d § ja laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 9 §)

Oikaisuvaatimuksessa ilmoitetaan vaatimuksen tekijän nimi, kotikunta ja yhteystiedot, johon asiaa koskevat yhteydenotot voidaan tehdä ja asiakirjat toimittaa. Jos oikaisuvaatimusta koskevat asiakirjat voidaan antaa tiedoksi sähköisenä viestinä, yhteystietona pyydetään ilmoittamaan myös sähköpostiosoite.

Sähköistä asiakirjaa ei tarvitse täydentää allekirjoituksella, jos asiakirjassa on tiedot lähettäjistä eikä asiakirjan alkuperäisyyttä tai eheyttä ole syytä epäillä.

(laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 9 §)

Oikaisuvaatimuksen liitteet

Oikaisuvaatimukseen liitetään asiakirjat, joihin oikaisuvaatimuksen tekijä vetoaa vaatimuksensa tueksi. Oikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusajan kuluessa ennen virka-ajan päättymistä Lapin hyvinvointialueen aluehallitukselle.

Lapin hyvinvointialueen yhteystiedot

Kirjaamon sähköpostiosoite:

kirjaamo@lapha.fi

Postitusosoite: Lapin hyvinvointialue (LKS)

PL 8041

Sosiaali- ja terveystalveluiden lautakunta

96101 Rovaniemi

Käyntiosoite: Porokatu 39 C, Rovaniemi

Aluevalituksen tekeminen

Kuka voi valittaa päätöksestä

Aluevaltuuston päätökseen saa hakea muutosta aluevalituksella hallinto-oikeudelta.

Missä ajassa on tehtävä kirjallinen valitus

Aluevalitus on tehtävä 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisäännistä. Tiedoksisääntipäivää ei lueta valitusaikaan. Valituksen tulee olla perillä valitusajan viimeisenä päivänä ennen hallinto-oikeuden virka-ajan päättymistä.

Hyvinvointialueen jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on pantu nähtävälle yleiseen tietoverkkoon hyvinvointialueen verkkosivustolle.

Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon:

- seitsemäntenä päivänä päätösoitteon lähettämistä kirjeitse tai
- kolmantena päivänä päätösoitteon lähettämistä sähköistä tiedoksiantoa käyttäen.

Valitusperusteet

Aluevalituksen saa tehdä sillä perusteella, että:- päätös on syntynyt virheellisessä järjestyksessä,- päätöksen tehnyt viranomainen on ylittänyt toimivaltansa, tai- päätös on muuten lainvastainen. Valittajan tulee esittää edellä mainitut valituksen perusteet ennen valitusajan päättymistä.

Valituskirjelmän sisältö

Valituskirjelmä tehdään kirjallisesti. Myös sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta. Valituskirjelmä osoitetaan Pohjois-Suomen hallinto-oikeudelle jäljempänä olevilla yhteystiedoilla. Siinä ilmoitetaan päätös, johon muutosta haetaan, sekä miten päätöstä vaaditaan muutettavaksi perusteineen.

Valituskirjelmässä ilmoitetaan valittajan nimi, kotikunta, postiosoite, puhelinnumero ja tarvittavat yhteystiedot, johon asiaa koskevat yhteydenotot voidaan tehdä ja asiakirjat toimittaa. Jos valitusta koskevat asiakirjat voidaan antaa tiedoksi sähköisenä viestinä, yhteystietona pyydetään ilmoittamaan myös sähköpostiosoite.

Sosiaali- ja terveystalveluiden lautakunta

Vaatumus on allekirjoitettava. Sähköistä asiakirjaa ei kuitenkaan tarvitse täydentää allekirjoituksella, jos asiakirjassa on tiedot lähettäjistä eikä asiakirjan alkuperäisyyttä tai eheyttä ole syytä epäillä.

Valituskirjelmän liitteet

Valitukseen liitetään:

- alkuperäisenä tai jäljennöksenä päätös, johon haetaan muutosta,
- selvitys siitä, minä päivänä päätös on annettu tiedoksi tai muu selvitys valitusajan alkamisajankohdasta sekä
- asiakirjat, joihin valittaja vetoaa vaatimustensa tueksi.

Oikeudenkäyntimaksu

Asian käsittelystä hallinto-oikeudessa voidaan periä tuomioistuinmaksulain (1455/2015) nojalla oikeudenkäyntimaksu. Maksua ei peritä mm. yksityishenkilön vireille panemissa sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) eikä terveydenhuoltolaissa (1326/2010) tarkoitettua palvelua tai etuutta koskevissa asioissa eikä yksityishenkilön vireille panemissa asioissa, jotka koskevat sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) mukaan määrättyjä asiakasmaksuja.

Valituksen perille toimittaminen

Valitus on toimitettava valitusajan kuluessa Pohjois-Suomen hallinto-oikeudelle.

Pohjois-Suomen hallinto-oikeus

Pohjois-Suomen hallinto-oikeuden yhteystiedot ovat:

Käyntiosoite: Torikatu 34-40, OULU

Postiosoite: PL 189, 90101 OULU

Valituksen voi tehdä myös hallinto- ja erityistuomioistuinten asiointipalvelussa osoitteessa <https://asiointi2.oikeus.fi/hallintotuomioistuimet>