ASIAKKAAN JA POTILAAN OIKEUDET –

Mitä voit tehdä, jos oikeutesi eivät toteudu?

Jenni Henttonen

YTM, laillistettu sosiaalityöntekijä

Perustaja ja yrittäjä, Sosiaalitietopalvelu Clarus

11.11.2026



OMIEN OIKEUKSIEN TOTEUTUMISEEN ON MAHDOLLISTA VAIKUTTAA

- MAHDOLLISUUS VAIKUTTAA ON YKSI TÄRKEIMMISTÄ OIKEUKSISTASI –

  ÄLÄ JÄTÄ SITÄ KÄYTTÄMÄTTÄ!



KUKA OLEN JA MIKSI PUHUN AIHEESTA?

- **Jenni Henttonen**
  Yrittäjä, YTM, laillistettu sosiaalityöntekijä
- Yli 20 vuoden kokemus sosiaali- ja terveyspalveluista
- Viime vuodet toiminut sosiaali- ja potilasasiavastaavana
- Erityisosaamista palvelu-, sosiaaliturva ja oikeusturvajärjestelmistä, asiakkaan oikeuksista sekä epäkohtien tunnistamisesta ja niihin vaikuttamisesta
- Kokemuksesta tiedän, missä kohdissa asiakkaat jäävät järjestelmässä liian usein yksin

TUNNISTATKO NÄMÄ YLEISET ONGELMATILANTEET?

- Palvelua ei saa tai se ei vastaa tarvetta
- Kohtelussa tai vuorovaikutuksessa on epäkohtia
- Päätös viivästyy, puuttuu tai perustelut ovat epäselvät
- Neuvonta tai tiedonsaanti on puutteellista, epäselvää tai ristiriitaista
- Kirjauksissa on virheitä tai puutteita



TUNNISTATKO NÄMÄ YLEISET ONGELMATILANTEET?

- Työntekijää on vaikea tavoittaa, yhteydenottopyyntöihin ei vastata
- Vastuut jäävät epäselviksi eikä kukaan ota kokonaisvastuuta
- Yhteistyö eri toimijoiden välillä ei toimi
- Palveluketju katkeaa



POHDITTAVAKSI

- MINKÄLAISTA SINUN MIELESTÄSI ON HYVÄ PALVELU?



HYVÄN PALVELUN TUNNUSMERKIT

- Sinulle jää tunne, että sinut kohdataan ihmisenä – ei pelkkänä asiana.
- Palvelun jälkeen sinulla on enemmän vastauksia kuin kysymyksiä.
- Ymmärrät, miksi päätös on tehty, vaikka olisit siitä eri mieltä.
- Tiedät, miten voit toimia, jos jokin tuntuu väärältä.
- Hyvä palvelu ei tarkoita aina myönteistä päätöstä. **Hyvä palvelu** tarkoittaa sitä, että sinua **kuunnellaan**, sinut **kohdataan ystävällisesti** ja että sinua **kohdellaan oikeudenmukaisesti**.

KESKEISET OIKEUTESI

- Oikeus saada hyvää hoitoa ja palvelua sekä asiallista kohtelua.
- Oikeus saada tarpeitasi vastaavia palveluja.
- Oikeus saada ymmärrettävää tietoa ja kysyä epäselvistä asioista.
- Oikeus saada kirjallinen, ymmärrettävä ja perusteltu päätös.
- Oikeus tulla kuulluksi, osallistua ja vaikuttaa omaan asiaasi.
- Oikeus itsemääräämiseen – sinulla on myös oikeus kieltäytyä hoidosta tai palvelusta.
- Oikeus käyttää **oikeusturvakeinoja**, jos jokin menee pieleen.

OMIEN OIKEUKSIEN TOTEUTUMISEEN ON MAHDOLLISTA VAIKUTTAA

- OMIEN OIKEUKSIEN TUNNISTAMINEN JA TIEDOSTAMINEN ON EDELLYTYS NIIHIN VAIKUTTAMISELLE!



MITÄ VOIT TEHDÄ, JOS JOKIN MENEE PIELEEN?

- Keskustele, kysy ja pyydä selvennystä. Anna palautetta.
- Pyydä uusi arvio tai tarkistusta tilanteeseen.
- Tee tarvittaessa muistutus tai kantelu – tilanteesta riippuen.
- Hae muutosta päätökseen.
- Tee potilas- tai lääkevahinkoilmoitus tarvittaessa.
- Pyydä virheellisten tietojen korjaamista.
- Tärkeää: huomioi **määräajat**.



OMIEN OIKEUKSIEN TOTEUTUMISEEN ON MAHDOLLISTA VAIKUTTAA

- ERI TILANTEISIIN LÖYTYY ERILAISET VAIKUTTAMISKEINOT.
- OIKEUSTURVAKEINOJEN TARKOITUS EI OLE ETSIÄ SYYLLISIÄ, VAAN VARMISTAA, ETTÄ ASIAKKAAN OIKEUDET TOTEUTUVAT JA VIRHEET TULEE KORJATTUA.



ET OLE YKSIN – APUA ON SAATAVILLA

- Viranomaisilla on neuvontavelvollisuus – aina saa ja kannattaa kysyä.
- Hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat neuvovat maksutta ja avustavat tarvittaessa myös muistutuksen kirjaamisessa.
- Claruksen maksulliset asiantuntijapalvelut täydentävät julkisia palveluja silloin, kun tarvitset henkilökohtaista tukea tai apua.



MITEN CLARUS VOI AUTTAA?

- Riippumatonta ja käytännönläheistä asiantuntija-apua palveluihin, etuuksiin ja oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä.
- Kokonaistilanteen selkeyttämistä ja vaihtoehtojen kirkastamista.
- Asiakkaan toimijuuden tukemista ja oman äänen kuuluvaksi saamista.

OMIEN OIKEUKSIEN TOTEUTUMISEEN ON MAHDOLLISTA VAIKUTTAA

- JOS JOKIN TUNTUU VÄÄRÄLTÄ, PYSÄHDY ASIAN ÄÄRELLE –

  VAIHTOEHTOJA JA KEINOJA VAIKUTTAA ON USEIN OLEMASSA.



Kuvituskuvat: Peggy_Marco, Pixabay

SOSIAALITIETOPALVELU CLARUS

📞 050 537 3268 – voit soittaa tai lähettää viestin

📧 info@clarus.fi

🌐 www.clarus.fi – yhteydenottolomake

🔵 Facebook: @sosiaalitietopalveluclarus

JOTTA MONIMUTKAISESSAKAAN TILANTEESSA EI TARVITSISI SELVITÄ YKSIN!