

Siun
SOTE

Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminta

Valvontapäällikkö Tuomas Kumpula

Siun sote-kuntayhtymä

Vammaisneuvosto 7.12.2022

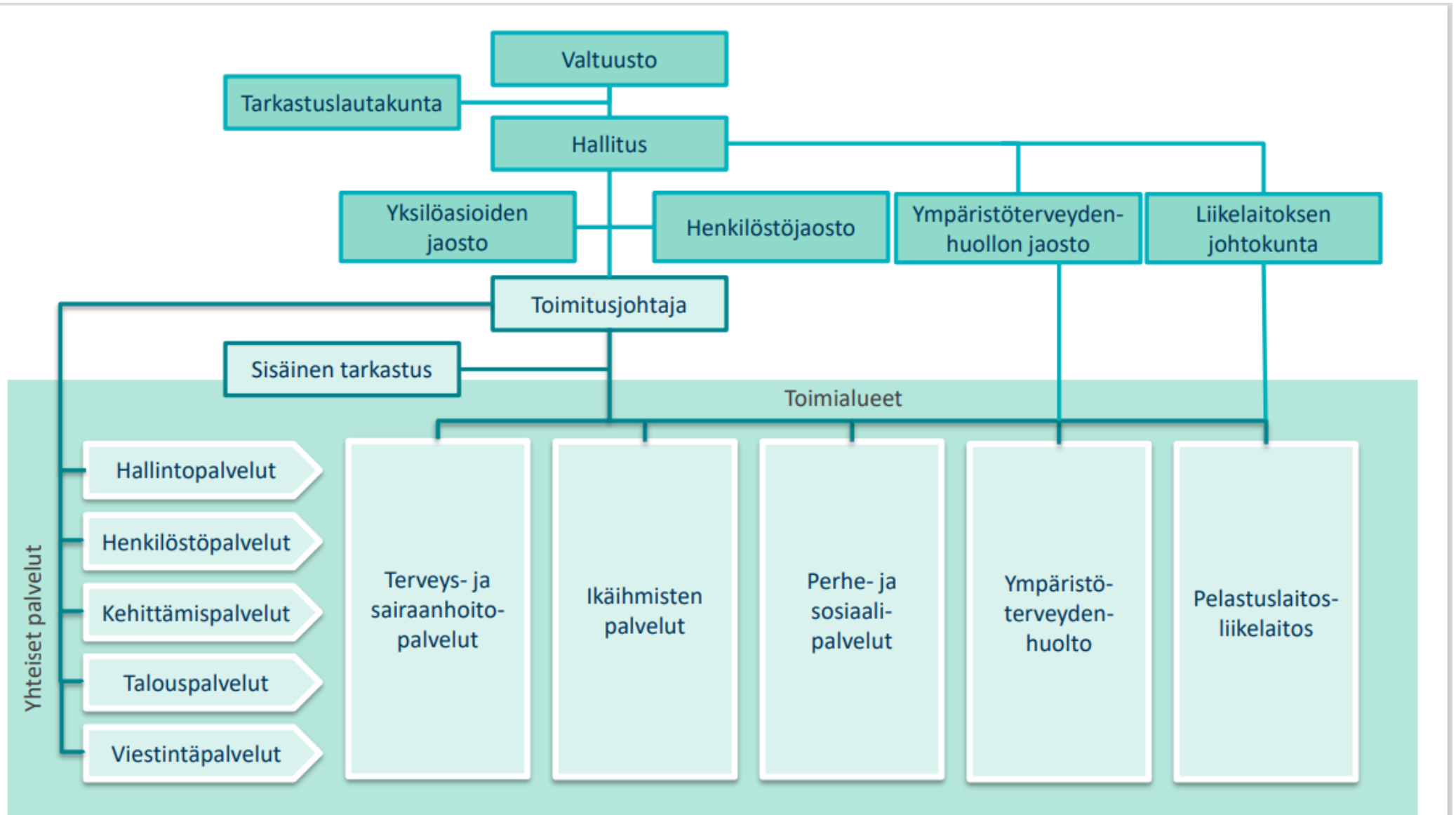
Oma tausta ja yhteys asiamiestoimintaan

- Koulutus YTM, HTM
- Aloitin valvontapäällikkönä Siun sotessa 15.7.2022
- Tätä ennen ylitarkastajana ISAVI, jossa sekä ennakkollisen valvonnan, eli lupahallinnon, että toiminnan aikaisen reaktiivisen valvonnan, eli kanteluasioiden esittelytehtävissä. Lyhyt pätkä myös tietosuoja-asiantuntijana Aster-projektissa
- Olen työskennellyt sosiaali- ja potilasasiamiehenä v. 2012-2019 Etelä-Karjalassa
- Selvitys asiamiestoiminnan nykytilasta ja kehitystarpeista v. 2020 STM
- Lakiuudistushankkeen työryhmän jäsen vuosina 2020-2022

Valvontapalvelut-yksikkö

- Yksikkö aloittanut toimintansa 1.1.2020
- Yksikössä valvontapäällikkö + valvonta-asiantuntijoita sekä
- 3 sosiaali- ja potilasasiamiestä, joista kaksi kokoaikaista
- Erillinen valvontayksikkö yleistymässä myös muilla aloittavilla hyvinvointialueilla
- Miksi? Yksikön työssä riippumattomuus ja objektiivisuus korostuvat
- Tärkeää on, että riippumattomuus näkyy ulospäin
- Tämä oleellista erityisesti asiamiestoiminnassa
- Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminta ollut Pohjois-Karjalassa perinteisesti kuntien tuottamaa
- Valtakunnallisesti tuottamistavassa eri muotoja

Siun sote-kuntayhtymä



Mitä on sosiaali- ja potilasasiamiestoiminta

- Sosiaaliasiamestoinnasta säädetty laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (v. 2000)
- Potilasasiamestoinnasta säädetty laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (v. 1992)
- Tehtävänä 1) neuvoa asiakkaita ja potilaita asiakas- ja potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Asiakas- ja potilaslaeissa säädetty keskeisimmistä asiakkaan ja potilaan oikeuksista
- Vahva kytkös perus- ja ihmisoikeuksiin (Itsemääräämisoikeus, tiedonsaantioikeus, yksityisyyden suoja)
- 2) avustaa asiakkaita ja potilaita erityisesti muistutuksiin liittyen, mutta myös muissa oikeusturvakysymyksissä harkintansa mukaan.
- 3) Tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista
- 4) Toimia muutoinkin asiakkaan ja potilaan aseman ja oikeuksien edistämiseksi
- 5) Sosiaaliasiamiehen osalta tehtävänä seurata asiakkaiden aseman kehitystä ja antaa siitä vuosittain selvitys

Keskeiset muutokset vuoden 2024 alusta

- Hallituksen esitys **laiksi potilas ja sosiaaliasiavastasavista** tällä hetkellä eduskunnan käsiteltävänä
- Muutostarpeiden taustalla erityisesti potilasasiamiestyön laatuongelmat ja asiamiehen aseman kehitystarpeet erityisesti riippumattoman aseman osalta.
- Toiminnan järjestämisvastuu Hyvinvointialueelle. Jatkossa Hyvinvointialue vastaa toiminnan järjestämisestä ja asiamiesten nimeämisestä → ostopalvelu osin mahdollista jatkossakin.
- Jokaisella hyvinvointialueella oltava *riittävä* määrä asiamiehiä → Tästä erillinen pykälä.
- Puolueettomuuden ja riippumattomuuden turvaamisesta huolehdittava → Tästä erillinen pykälä.
- Nimettävä toiminnan vastuhenkilö, jolla erillisiä koordinoivia tehtäviä
- Tehtävät yhdenmukaisiksi → Asiavastaava avustaa vain muistutusasioissa, muutoin tehtävänä neuvoa, miten mm. kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, potilasvahinko yms. Pannaan vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.
- Nimike sukupuolineutraaliksi
- Kelpoisuusehdot yhdenmukaisiksi

Sosiaali- ja potilasasiamiehen rooli

- Yhtenä vaihtoehtona asiamiestoiminnan järjestämiselle on nähty toimina osana valvovan viranomaisen toimintaa.
- Valmistelussa päädyttiin kuitenkin siihen, että potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toiminta on tarkoituksenmukaista järjestää erillään valvontaviranomaisesta, sillä potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien **tehtävänä ei ole toimia valvontaviranomaisena eikä osana valvontaa**. Potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien roolin on nähty linkittyvän enemmänkin palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan omavalvontaan, vaikkakin se on erillinen kokonaisuus myös tästä. Asiakkaiden kannalta arvioitiin olevan etua siitä, että potilasasiavastaavat ja sosiaaliasiavastaavat toimisivat lähellä asiakkaita ja tuotettavia palveluja ja heidän antamaansa neuvontaa olisi mahdollisuus saada matalalla kynnyksellä. (HE 300/2022 vp. S. 28)

Sosiaali- ja potilasasiamiehen rooli

- Yhtenä valvonnan osa-alueena voidaan nähdä asiakkaan ja potilaan aloitteesta käynnistyvä valvonta (palaute, muistutukset, kantelut jne.)
- Tässä työssä asiamiestoiminnalla on merkitystä.
- Sosiaali- ja potilasasiamies voi 1) ohjata ja avustaa asiakasta ja potilasta palautteen antamisen osalta, 2) neuvoa miten asiakkaan ja potilaan keskeisiä oikeuksia tulkitaan yksittäistapauksessa ja 3) vaikuttaa toimintakulttuurissa ja lakisääteisten tehtävien noudattamisessa ilmenneisiin ongelmiin antamalla palautetta johtaville viranhaltijoille ja/tai muille vastuutahoille
- Jos mikään edellä mainituista ei auta, yhteydenotto valvoviin viranomaisiin
- Asiamiehet voivat olla harkintansa mukaan yhteydessä johtaviin viranhaltijoihin esille tulleiden tapausten johdosta yleisellä tasolla tai asiakaskohtaisesti asiakkaan suostumuksella. Vastuu asiaan puuttumisen osalta on aina ensisijaisesti työnantajalla ja viime kädessä palvelun järjestäjällä, eli kunnalla (hyvinvointialueella) → Tässä ensisijaista omavalvonta ja omavalvonnalliset keinot.
- Omavalvonnassa oleellista on yksikkötason riskiperusteinen ja *suunnitelmallinen* laatutyö
- Tässä toiminnassa tulee huomioida mm. palvelun käyttäjiltä tullut palaute (esim. muistutukset)

Yhteydenotot ja toimenpiteet

- Yhteydenottojen kokonaismäärä vuonna 2021 noin 1900
- Sosiaalipalvelujen osuus noin 500, joista vammaispalvelujen 115
- Vammaispalvelujen osalta yhteydenottojen määrässä laskua edellisvuodesta noin 30 %:a.
- Pääosa vammaispalveluja koskevista yhteydenotoista koski henkilökohtaista apua: palvelutarpeen arvio, asiakkaan kuuleminen ja näkemysten kirjaaminen, myönnetyt tuntimäärät, avustajalle kuuluvat tehtävät.
- Toimenpiteinä sosiaalipalvelujen osalta on pääosin ollut neuvonta, asian ohjaaminen oikealle taholle ja asian selvittäminen/sovittelu asianmukaisen tahon kanssa.
- Lähtökohtana on aina yhteydenoton syyn huolellinen selvittäminen ja sen pohjalta tehtävä arvio yhdessä asiakkaan kanssa siitä, miten asiassa on syytä edetä.
- Tilanteet vaihtelevat suuresti ja riippuen yhteydenottajan toiveesta, yhteydenoton syystä, yhteydenoton ajankohdasta ja siitä miten asiaa on mahdollisesti selvitetty aikaisemmin, valitaan parhaiten asiakkaan asiaa edistävä etenemistapa.

Kiitos!