

# Sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys 2021

päijät  sote



**Sosiaalialan osaamiskeskus  
Verso -liikelaitos**

Salla Ritala 17.5.2022  
Sipoon vammaisneuvosto

# Sosiaali- ja potilasasiamiestyö lainsäädännössä

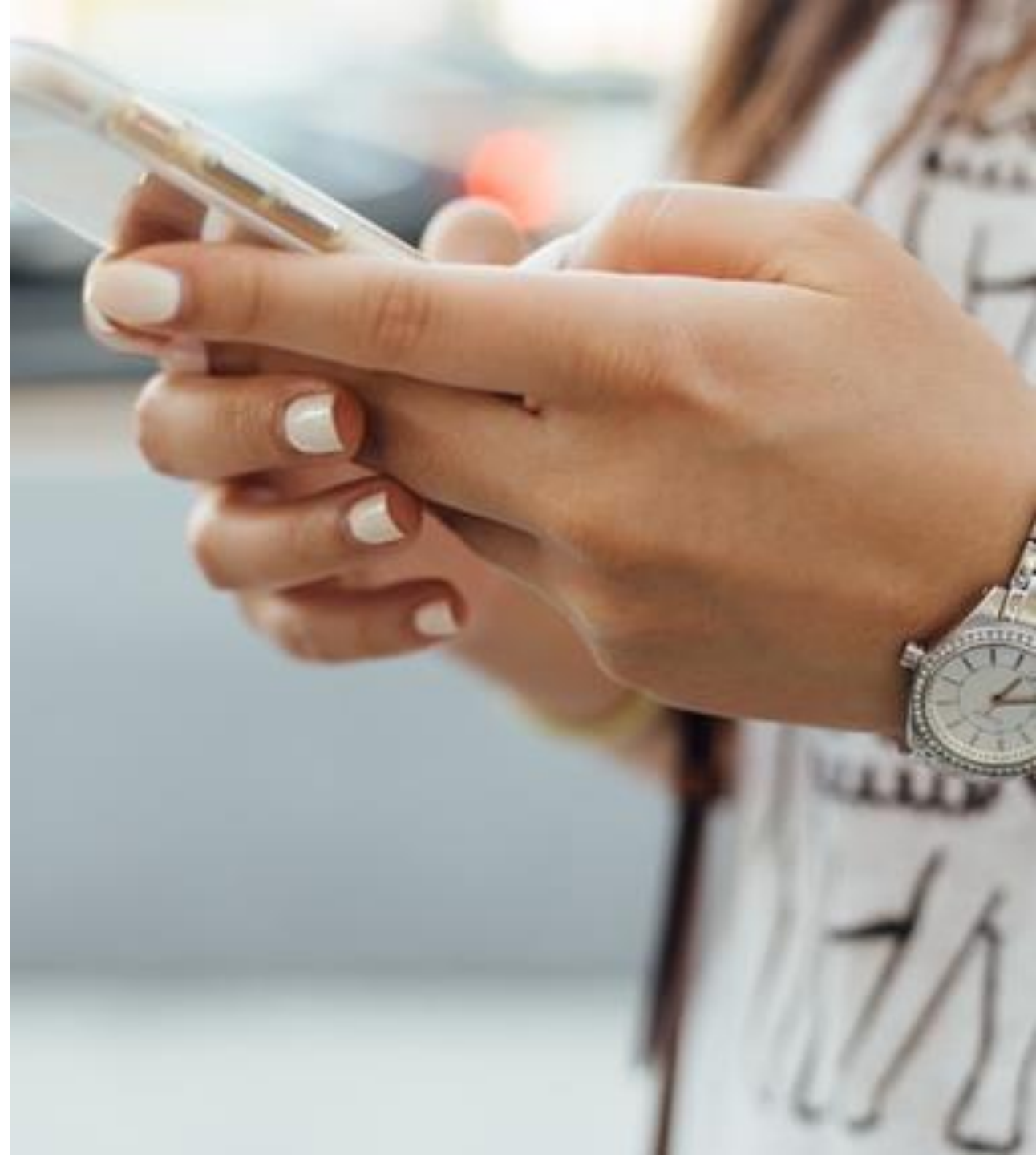
- Sosiaaliasiamiestyö perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.
- Potilasasiamiestyö perustuu lakiin potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992.
- Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävät on määritelty laeissa melko yhdenmukaisiksi: mm. avustaminen asiakaslain/potilaslain soveltamisessa, avustaminen muistutuksen teossa sekä tiedottaminen asiakkaan/potilaan oikeuksista.
- Sosiaaliasiamies nimetään kunnittain ja potilasasiamies yksiköittäin.
- Sosiaaliasiamiehen kelpoisuusehtona sosiaalityöntekijän tutkinto tai muu soveltuva ylempi korkeakoulututkinto. Potilasasiamiehellä ei kelpoisuusvaatimuksia.
- Rooli on neuvoa-antava: sosiaali- ja potilasasiamies ei tee päätöksiä tai ota kantaa asiakkaan palvelun tai hoidon tarpeeseen.
- Sosiaaliasiamiehelle on määritelty tehtäväksi seurata asiakkaiden aseman ja oikeuksien kehitystä ja antaa siitä vuosittain selvitys kunnanhallitukselle.

# Sosiaali- ja potilasasiamies itäisellä Uudellamaalla

- Sosiaali- ja potilasasiamiespalveluita tuotetaan itäiselle Uudellemaalle yhden työntekijän työpanoksella.
- Toimialue:
  - Askolan, Lapinjärven, Loviisan, Porvoon ja Sipoon kunnalliset ja yksityiset sosiaalipalvelut
  - Askolan, Lapinjärven, Loviisan, Porvoon ja Sipoon omat perusterveydenhuollon yksiköt (ei HUS)
  - Askolan, Lapinjärven, Loviisan, Porvoon ja Sipoon kunnalliset ja yksityiset varhaiskasvatuspalvelut
  - Kolme yksityistä terveydenhuollon yritystä (sopimus potilasasiamiespalvelusta)
  - 1.5.2022 alkaen Päijät-Soten, Heinolan kaupungin ja Työterveys Wellamon terveystalvelut (osa työajasta)
- Palvelun tuottaa Sosiaalialan osaamiskeskus Verso, joka on Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän (Päijät-Sote) alainen liikelaitos.
- Versossa on yhteensä 2 asiamiestä (1 IU, 1 PH), mikä mahdollistaa esimerkiksi yhdessä toteutetut koulutukset sekä vuosilomasijaistukset. Päijät-Hämeen alueen sosiaaliasiamies on Tarja Laukkanen.

# Työtavoista

- Puhelinajat ma-to klo 9-12
- Sähköposti, myös suojattu yhteys
- Tapaamiset kasvotusten tai etäyhteydellä
- Verkostotyö erilaisissa verkostoissa ja työryhmissä
- Koulutuksia ja muita tilaisuuksia henkilöstölle
- Instagram: @versonsosiaaliasiamiehet
- Tiedotustyö: vierailut tapahtumissa, esitteet, nettisivut
- Chatbot ([www.paijat-sote.fi](http://www.paijat-sote.fi))



# Tilastoja koko itäiseltä Uudeltamaalta 2021

## Sosiaaliasiamies

93 yhteydenottoa  
(99 / v. 2020)

0,8 yhteydenottoa  
1000 asukasta kohti

Eniten yhteyttä otettiin koskien iäkkäiden palveluja, lastensuojelua, työikäisten palveluja ja perheoikeudellisia palveluja

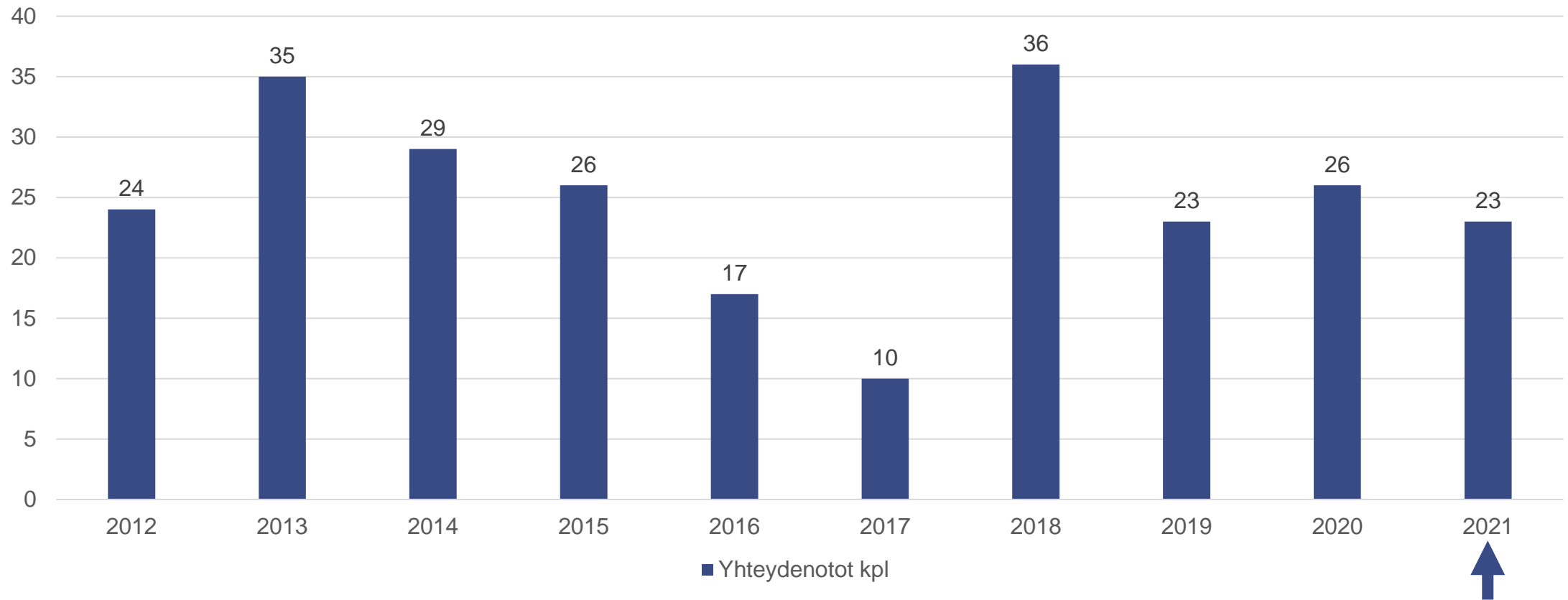
## Potilasasiamies

180 yhteydenottoa potilasasiamiehelle  
(140 / v. 2020)

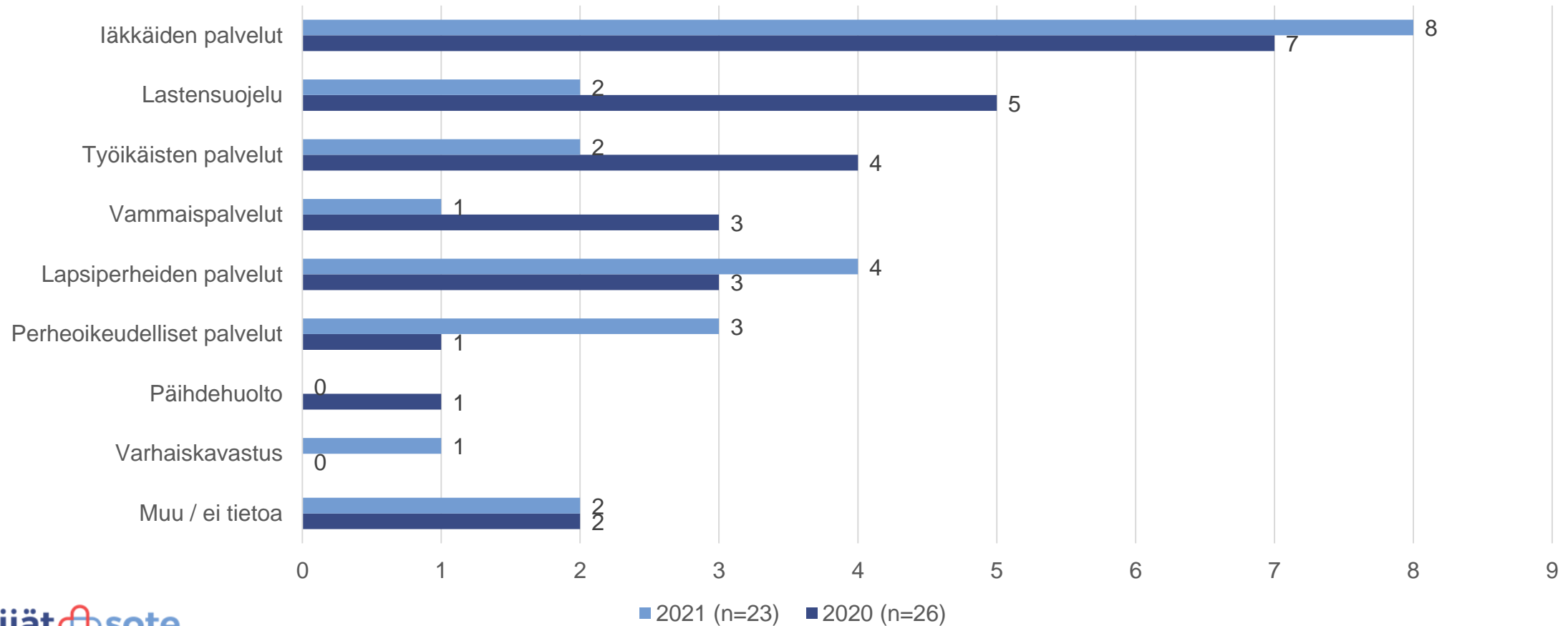
1,6 yhteydenottoa  
1000 asukasta kohti

Eniten yhteyttä otettiin koskien avosairaanhoidon, suun terveydenhuoltoa ja päihdehuoltoa

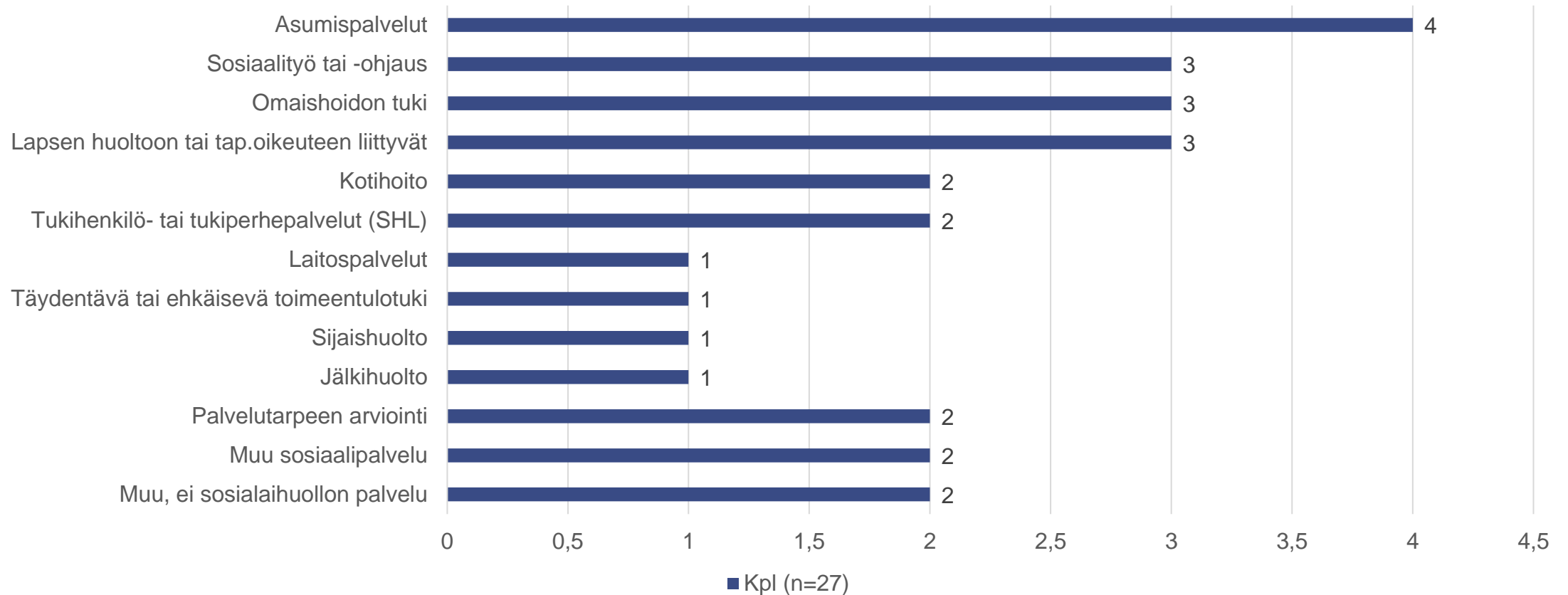
# Sosiaaliasiamiehelle tulleet Sipoota koskevat yhteydenotot 2012-2021



# Sosiaaliasiamiehelle tulleet Sipoota koskevat yhteydenotot palvelutehtävittäin 2020-2021



# Sosiaaliasiamiehelle tulleet Sipoota koskevat yhteydenotot sosiaalipalveluittain 2021





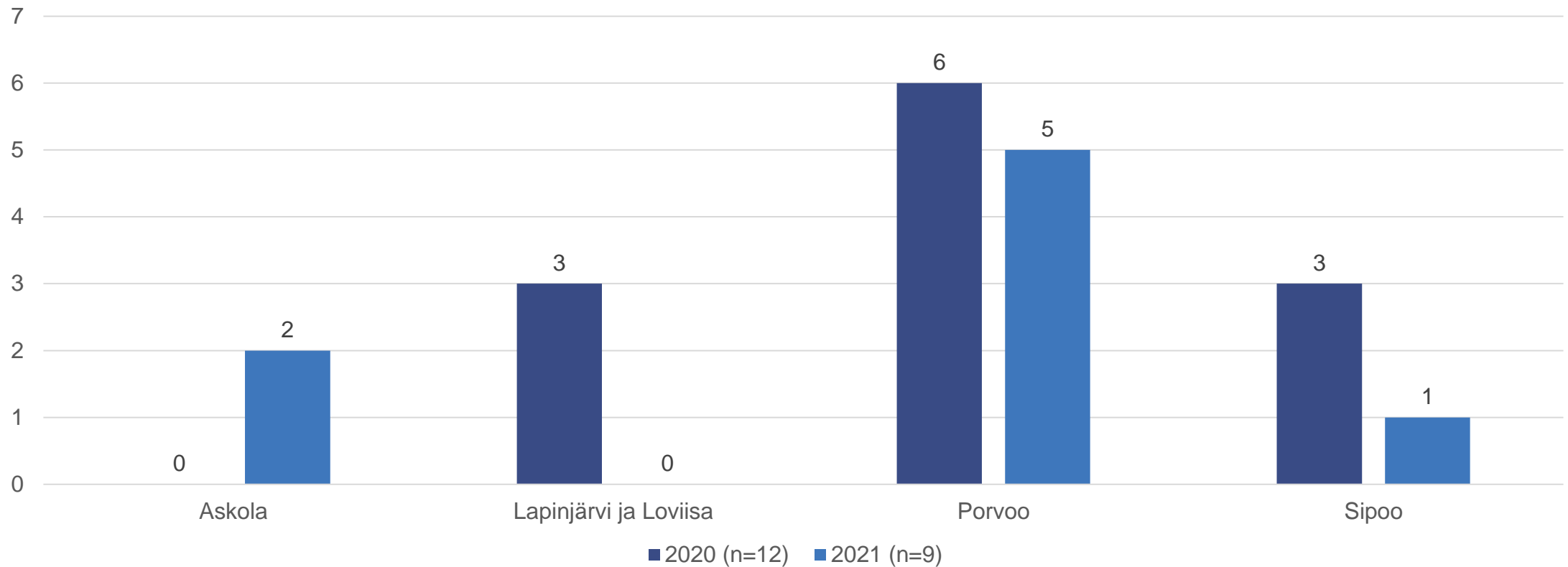
# Yhteydenottojen syyt ja sosiaaliasiamiehen toimenpiteet / Sipoo 2021

Yhteydenoton syy	Kpl
Tiedontarve sosiaalipalveluista	10
Päätökset ja sopimukset	7
Palvelun toteuttaminen	5
Maksuasiat	2
Kohtelu	1
Jonotus tai käsittelyaika	1
Tietosuoja	1
Muu syy	5

Sosiaaliasiamiehen toimenpide	Kpl
Yleinen neuvonta	21
Muutoksenhakuneuvonta	7
Kantelu- tai muu oikeusturvaneuvonta	6
Kuuntelu / tiedon vastaanottaminen	5
Muistutusneuvonta	5
Selvitys toimenpidevaihtoehtoista	3
Vaikuttamistoiminta	1

Yhdellä yhteydenotolla saattoi olla useampi eri syy ja yksi yhteydenotto saattoi johtaa useaan toimenpiteeseen.

# Vammaispalveluja koskeneet yhteydenotot sosiaaliasiamieheen itäisellä Uudellamaalla 2020-2021

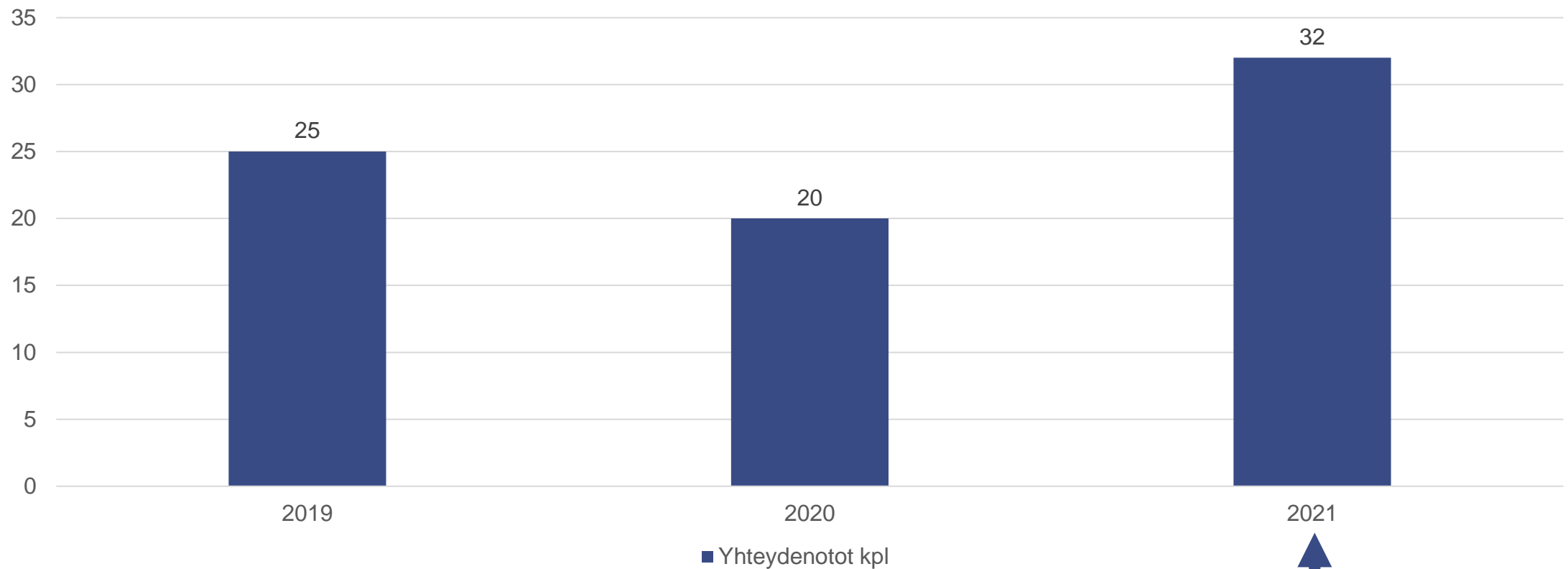


# Vammaispalveluja koskeneista yhteydenotoista koko itäisellä Uudellamaalla 2021

- Käytännössä kaikki yhteydenotot koskivat kuntien vammaispalveluja. Ei esimerkiksi yhtään yhteydenottoa yksityisistä palveluista, joita kunta ostaa.
- Yleisin yhteydenoton aihe olivat päätökset tai sopimukset.
- Maksuista, jonottamisesta ja käsittelyajasta tai itsemääräämisoikeudesta ei yhtään yhteydenottoa.
- Yli puolet yhteydenotoista on tiedustelutyypisiä, pienempi osuus tyytymättömyyden ilmaisuja.

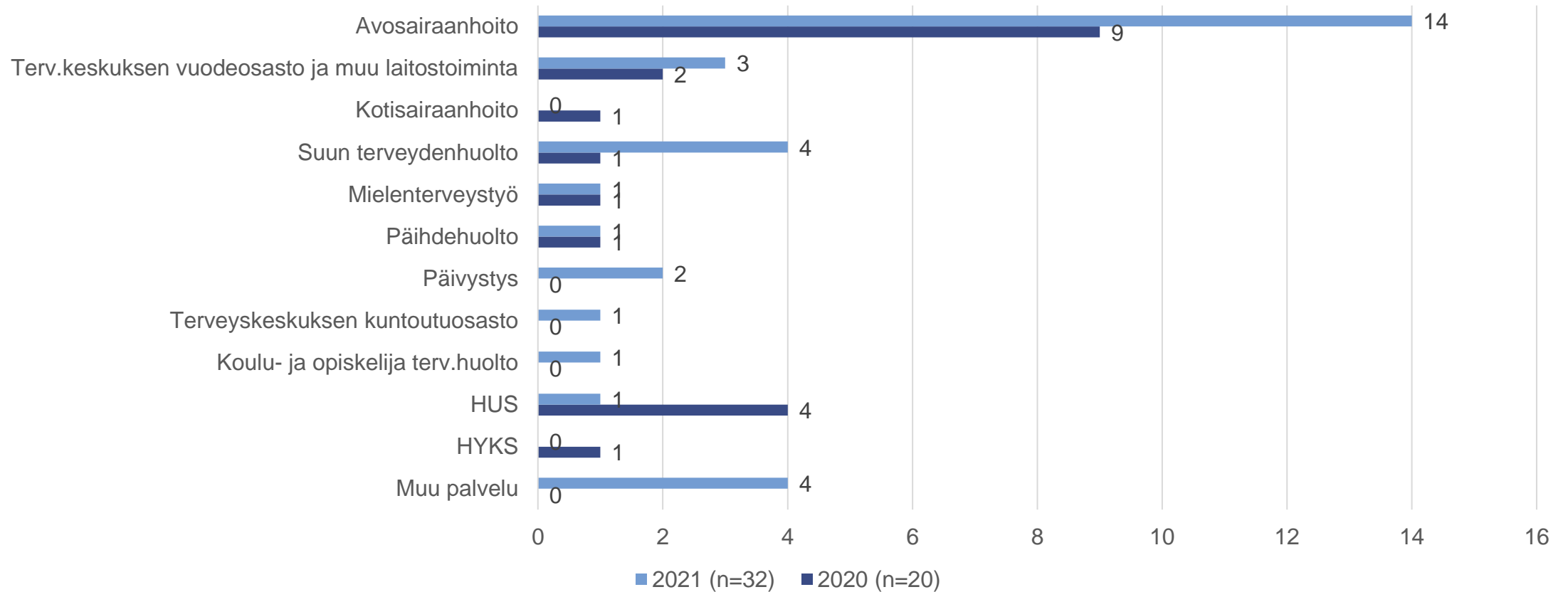


# Potilasasiainmiehelle tulleet Sipoota koskevat yhteydenotot 2019-2021



↑  
1,5 yhteydenottoa  
1000 asukasta kohti

# Potilasasiainmiehelle tulleet Sipoota koskevat yhteydenotot tehtäväalueittain 2020-2021



# Yhteydenottojen syyt ja potilasasiamiehen toimenpiteet / Sipoo 2021

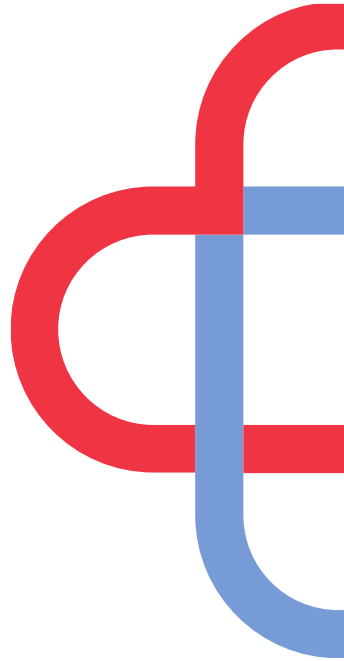
Yhteydenoton syy	Kpl
Hoidon toteuttaminen	12
Potilasvahinko tai sen epäily	7
Kohtelu	6
Hoitoon pääsy	5
Tietosuoja	4
Selvitys toimenpidevaihtoehdoista	3
Lääkehoito tai lääkevahinkoepäily	3
Itsemääräämisoikeus	2
Maksuasiat	1
Muu syy	7

Sosiaaliasiamiehen toimenpide	Kpl
Yleinen neuvonta	28
Muistutusneuvonta	15
Potilasvahinkoneuvonta	11
Kanteluneuvonta	9
Selvittäminen tai sovittelu	1
Tapaaminen	1
Muu toimenpide	3

Yhdellä yhteydenotolla saattoi olla useampi eri syy ja yksi yhteydenotto saattoi johtaa useaan toimenpiteeseen.

# Kehittämisehdotukset

1. Vuoden 2020 selvityksessä esitetyt kehittämisehdotukset edelleen ajankohtaisia:
  - Muistutusvastausten laatuun, sisältöön ja jakeluun huomion kiinnittäminen
  - Asiakkaan ja potilaan oikeus saada ohjausta, neuvontaa ja tilanteeseensa liittyvä selvitys
  - Sähköisen muistutuksen mahdollistaminen
  - Huomio tietosuojaan
2. Kriisiapua kiireellisesti sijoitettujen ja huostaanotettujen lasten vanhemmille
3. Ohjeistuksen laatiminen sosiaalihuoltolaki 710/1982 41 § soveltamisesta (oikeus mennä henkilön asuntoon tai muuhun olinpaikkaan)
4. Tiedon jakaminen potilasvahinkoilmoittamisesta



# Kiitos!

Salla Ritala

Puh. 044 729 7987

[salla.ritala@phhyky.fi](mailto:salla.ritala@phhyky.fi)

[sosiaaliasiamies@phhyky.fi](mailto:sosiaaliasiamies@phhyky.fi)

Mannerheiminkatu 23,  
06100 Porvoo

Instagram: @versonsosiaaliasiamiehet

[www.paijat-sote.fi/yhtyma/toimialat/sosiaalian-osaamiskeskus-verso](http://www.paijat-sote.fi/yhtyma/toimialat/sosiaalian-osaamiskeskus-verso)

päijät  sote



Sosiaalialan osaamiskeskus  
Verso -liikelaitos

