

SOSIAALI- JA POTILASASIAMIEHEN SELVITYS VUODELTA 2020

Soteltk 21.04.2021 § 26

Sosiaali- ja terveysjohtaja Merja Honkanen (puhelin 044 497 0100):

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) määritellään sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksia. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun niin, ettei asiakkaan ihmisarvoa loukata sekä niin, että asiakkaan vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioitetaan. Asiakkaalla on oikeus saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista sekä oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä. Asiakkaalla on oikeus sosiaalihuollon toteuttamista koskevaan palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muuhun vastaavaan suunnitelmaan, joka on laadittava yhteisymmärryksessä asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa tai omaisensa tai muun läheisen kanssa. Asiakkaan toivomukset ja mielipide on otettava huomioon sosiaalihuoltoa toteutettaessa, ja muutoinkin asiakkaan itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, ja asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava niin, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

Sosiaaliasiamies on riippumaton toimija, jonka tehtävä ja asema perustuvat lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Lain 24 §:n mukaan sosiaaliasiamiehen tehtävänä on: 1) neuvoa asiakasta asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa 2) neuvoa ja avustaa asiakasta muistutuksen teossa 3) tiedottaa asiakkaan oikeuksista 4) toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä 5) seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaan kunnan on nimettävä sosiaaliasiamies. Sosiaaliasiamies voi olla kahden tai useamman kunnan yhteinen. Sosiaaliasiamies palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaita. Sosiaaliasiamiehen rooli on ohjaava ja neuvova. Käytännön tasolla sosiaaliasiamies voi esimerkiksi osallistua asiakasneuvotteluihin sekä neuvoa ja avustaa asiakasta muistutus- ja kanteluasiakirjojen laadinnassa. Sosiaaliasiamiehellä ei ole itsenäistä päätöksentekovaltaa eikä sosiaaliasiamies voi muuttaa viranomaisten tai toimielinten tekemiä päätöksiä.

Sosiaaliasiamieheen voi ottaa yhteyttä puhelimitse, sähköpostitse tai verkkoneuvonnan kautta. Sosiaaliasiamiehen luona on mahdollista asioida etukäteen varatulla asiointiajalla. Tarvittaessa sosiaaliasiamiehen on myös mahdollista tehdä kotikäynti asiakkaan luo. Yhteyttä sosiaaliasiamieheen voivat ottaa asiakkaat, heidän läheisensä ja omaisensa. Myös työntekijät voivat tarvittaessa olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen. Sosiaaliasiamiehen palvelut ovat maksuttomia.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1993) määrittelee potilasasiamiestoi-

minnan lakisääteiseksi toiminnaksi siten, että jokaiselle terveydenhuollon toimintayksikölle on nimettävä potilasasiamies. Potilasasiamiehellä tulisi olla riippumaton asema organisaatiossa eikä hänen tulisi osallistua potilaan hoitoon.

Potilasasiamiehen tehtävät potilaslain 11 §:n mukaan: 1) neuvoa potilaita potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa 2) avustaa potilasta 10§:n 1 ja 3 momentin tarkoitetussa asioissa 3) tiedottaa potilaan oikeuksista 4) toimia muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Potilaan oikeusturvakeinoina toimivat pääasiassa muistutus ja kantelu. Potilaalla voi olla mahdollisuus hakea rahallisia korvauksia potilas- ja lääkevahingosta. Lisäksi joissain tilanteissa potilas voi hakea vahingonkorvauslain (412/1974), tuotevastuulain (694/1990) tai kuluttajasuojalain (38/1978) perusteella vahingonkorvauksia. Hoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön voi tehdä muistutuksen terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Potilaalla on oikeus tehdä myös (hallinto)kantelu valvoville viranomaisille.

Käytännössä potilasasiamies tiedottaa potilaan oikeuksista terveydenhuollon eri palveluissa sekä neuvoo muissakin asioissa, kuten henkilötietorekistereihin liittyen. Asiamiehen puoleen voi kääntyä myös silloin, kun potilaalla on epäily hoitotai lääkevahingosta. Potilasasiamies avustaa tarvittaessa ristiriitatilanteiden ratkaisemisessa ja neuvoo valitusmenettelyssä. Potilasasiamies ei tee hoitoon liittyviä päätöksiä eikä hän voi muuttaa päätöksiä. Tarvittaessa potilasasiamies voi osallistua hoitoneuvotteluun tai muutoin olla apuna sovittelussa. Potilasasiamies voi avustaa muistutuksiin, kanteluihin ja potilas- ja lääkevahinkoilmoituksiin sekä vahingonkorvausasioihin liittyvissä asiakirjojen laadinnassa. Potilasasiamiehiin saa yhteyden puhelimitse ja verkkoneuvonnan kautta. Lisäksi on mahdollisuus asioida etukäteen varatulla asiointiajalla. Yhteyttä voivat ottaa asiakkaat ja potilaat sekä heidän läheiset ja omaiset. Myös työntekijät voivat olla yhteydessä asiamieheen. Potilasasiamiehen palvelut ovat maksuttomia.

Oulun seudulla sosiaali- ja potilasasiamiespalvelu on toteutettu siten, että Oulun kaupunki tuottaa palvelun ja seudun kunnat (Kempele, Liminka, Tyrnävä, Muhos, Lumijoki ja Hailuoto) ostavat sen erillisellä sopimuksella. Oulun seudulla toimii kaksi kokoaikaista sosiaali- ja potilasasiamiestä, jotka sijoittuvat Oulun kaupungin hyvinvointipalveluiden hallintopalveluihin. Esimiehenä toimii hallintopäällikkö Juha Torvinen 28.12.2020 alkaen. Asiamiestoiminta on toteutettu siten, että Oulun kaupungin sosiaaliasiamiehen tehtäviä sekä Muhoksen ja Kempeleen sosiaali- ja potilasasiamiestehtäviä on hoitanut ajalla 20.1.-30.4.2020 Mari Hemmilä. Oulun potilasasiamiestehtäviä sekä Hailuodon, Limingan, Lumijoen ja Tyrnävän sosiaali- ja potilasasiamiestehtäviä on hoitanut Mirva Makkonen 26.11.2020 saakka, jolloin tehtävässä on aloittanut Kati Koivunen.

Väestömäärä Oulun seudulla on kasvanut tasaisesti viimeisten vuosien aikana. Kuntien koko on hyvin erilainen Oulun seudulla. Pienten ja keskikokoisten kuntien asukkaiden yhteydenottomäärät sosiaali- ja potilasasiamiehiin ovat pieniä, joten seudullisten sosiaali- ja potilasasiamiesten käyttäminen on perusteltua. Vuonna

2020 Oulun seudulla yhteydenotot molempiin asiamiehiin lisääntyivät verrattuna edellisvuoteen: sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä 556 (451 vuonna 2019) ja potilasasiamieheen puolestaan 800 (665 vuonna 2019) kertaa vuoden aikana. Yhteydenotot ovat vaihdelleet vuosittain.

Sosiaaliasiamieheen oltiin Muhokselta yhteydessä 14 kertaa (vuonna 2019 20 kappaletta). Näistä yhdeksän oli ns. uutta yhteydenottoa. Viidessä tilanteessa jatkettiin aiemmin esiin tulleen asian hoitamista. Yhteydenotoista lapsiin ja nuoriin kohdentui viisi kappaletta, työikäisiin kuusi kappaletta ja ikäihmisiin kolme kappaletta. Yhteydenottoja tilastoidaan myös taustaorganisaation mukaan: kunnallinen, yksityinen tai muu. Muhoksella vain yksi yhteydenotto kohdentui yksityiseen ja muut yhteydenotot koskivat kunnallista palvelua.

Vuonna 2020 Muhoksella otettiin eniten yhteyttä vammaispalvelusta (5 yhteydenottoa) kuten edellisenä vuotenakin. Näissä yhteydenotoissa korostui tiedontarve ja tyytymättömyys päätökseen. Toiseksi eniten yhteyttä otettiin lastensuojelusta (3 yhteydenottoa). Lastensuojelun toiminnassa oltiin yhteydessä liittyen asiakasasiakirjoihin ja työntekijöiden menettelyyn. Yhteydenotot liittyen lastensuojeluun ovat vähentyneet parina edellisenä vuotena. Pari kertaa otettiin yhteyttä liittyen päivähoidon asiakasmaksuihin. Vanhustyössä pari yhteydenottoa liittyi tiedon tarpeeseen ja menettelyyn. Omaishoidosta myös tuli yhteydenotto. Yksityiseen asumispalvelun toimintaan kohdistui yksi yhteydenotto. Näitä yhteydenottoja on ollut aiemmin enemmän. Toimeentulotukeen liittyen ei ollut yhtään yhteydenottoa vuonna 2020, kun niitä aiempina vuosi on ollut. Kohteluun liittyen ei tullut yhtään yhteydenottoa vuonna 2020, mikä on erittäin hyvä asia. Aiempina vuosina kohteluun liittyen on tullut yhteydenottoja.

Vuodelle 2020 ehkäisevään toimeentulotukeen varattiin Muhoksella 28 000 euroa ja toteuma oli 26 568 euroa. Muhoksen kunnassa on viime vuosien aikana maltillisesti lisätty ehkäisevän toimeentulotuen käyttöä, millä voidaan ehkäistä perheiden ja henkilöiden syrjäytymistä ja tukea omaehtoista selviytymistä.

Kuntakyselyn perusteella sosiaalihuoltoa koskevia muistutuksia ei tullut lainkaan vuonna 2020. Vuonna 2019 niitä oli yksi kappaletta ja vuonna 2018 muistutuksia kaksi. Kanteluja käsiteltiin vuonna 2020 kolme kappaletta, kun vuonna 2019 niitä käsiteltiin kaksi. Kuntakyselyssä kysyttiin myös yksityisten palveluntuottajien valvonnan toteuttamisesta. Muhoksella kaikki reklamaatiot käsitellään sijaintikunnan tarkastuskäynnin yhteydessä. Kiireelliset reklamaatiot käsitellään erillisellä selvittelymenettelyllä ja tarkastuskäynnillä. Tarkastuskäynneistä laaditaan muistio, ja jos korjattavia asioita todetaan, ne kirjataan muistioon ja sovitaan korjaustoimenpiteet sekä aikataulu.

Potilasasiamieheen otettiin Muhokselta yhteyttä 18 kertaa vuonna 2020. Vuonna 2019 yhteydenottoja oli 15 kappaletta. Lähes kaikki vuoden 2020 yhteydenotot olivat ns. uusia, sillä vain neljässä tapauksessa jatkettiin aiemmin esiin tulleen asian hoitoa. Potilasasiamiehen kontaktit kohdentuvat pääasiassa aikuisiin (työikäiset 8 kpl, ikäihmiset 7kpl), sillä lasten ja nuorten saamaan hoitoon liittyi vain

kolme yhteydenottoa.

Eniten yhteydenottoja (9 kappaletta) kohdentui terveyskeskuksen vastaanotto toimintaan, missä myös eniten terveydenhuollon kontakteja on. Vuonna 2019 vastaanotto toimintaan kohdentui vain kaksi yhteydenottoa. Vuoden 2020 vastaanottoon liittyvissä yhteydenotoissa syinä olivat tyytymättömyys hoitoon ja menettelyyn tai lausuntoihin sekä epäilyjä potilasvahingoista. Kohteluun liittyen ei tullut yhtään yhteydenottoa, mistä vuonna 2019 tuli yksi. Vuodeosastotoimintaan liittyi kaksi yhteydenottoa koskien hoitoa ja epäilyä potilasvahingosta. Vuonna 2019 niitä oli yksi. Suun terveydenhuollosta tuli yksi yhteydenotto. Erikoissairaanhoitoon (3 kpl), yhteispäivystykseen (1 kpl) ja laboratorioon (1 kpl) kohdentui myös yhteydenottoja muhoslaisilta. Potilaat eivät aina ole tietoisia siitä, että Oulun yliopistollisella sairaalalla ja Nordlab:illa on oma potilasasiamies, joten he saattavat kysyä neuvontaa myös oman kunnan potilasasiamieheltä. Myös muu-kategoriaan tilastoitu yhteydenotto, joka ei ole kunnan terveydenhuollon palveluiden tuottamiseen liittyvä.

Kuntakyselyn perusteella hoidon pääsyn osalta perusterveydenhuollossa ja suun terveydenhuollossa hoito pystyttiin antamaan hoitotakuuajoissa. Keskimääräinen kiireettömän ajan jonotilanne lääkäreille oli vuonna 2020 asioissa 2-5 viikkoa ja suun terveyshuollon 5 kuukautta. Mielenterveys – ja päihdepalveluissa hoitoon pääsy aika on noin kaksi kuukautta.

Kuntakyselyn perusteella Muhoksella muistutuksia käsiteltiin neljä kappaletta vuonna 2020. Vuonna 2019 niitä käsiteltiin kolme. Kanteluita ei käsitelty lainkaan, kun yksi kantelu oli käännetty kuntaan käsiteltäväksi muistutuksena. Muistutusten käsittelyaika oli alle 2 viikkoa. Muistutukset käsitellään siis suositusten mukaisessa kohtuullisessa ajassa, jollaisena on asian laadusta ja laajuudesta riippuen pidetty 1-4 viikkoa. Potilasvakuutuskeskus ei antanut korvattavia päätöksiä vuonna 2020 Muhoksen terveydenhuollon palveluista. Kuntakyselyssä kysyttiin tänä vuonna myös sitä, miten kunta valvoo yksityisiä palveluntuottajia. Muhoksella terveydenhuollossa ei ole sovittuja rakenteita tätä varten, vaan valvonta toteutuu aina tarvittaessa tilannekohtaisesti.

TOIMIALAJOHTAJAN ESITYS: Sosiaali- ja terveyslautakunta merkitsee tiedoksi sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitykset vuodelta 2020 ja lähettää asian edelleen tiedoksi kunnanhallitukselle. Muhoksen kunnan väestöpohjaan suhteutettuna vuonna 2020 yhteydenottojen määrä sosiaali- ja potilasasiamieheen oli vähäinen. Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen olivat laskeneet ja potilasasiamieheen puolestaan nousseet muutamalla kokonaismäärän ollessa 32 yhteydenottoa. Sosiaali- ja potilasasiamiehen huomiot Muhoksen sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisestä otetaan huomioon asiakkaiden palveluja järjestettäessä.

PÄÄTÖS: Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyi toimialajohtajan esityksen.
