

SOSIAALI- JA POTILASASIAMIEHEN SELVITYS VUODELTA 2021

259/3/2020

Soteltk 11.05.2022 § 30

Sosiaali- ja terveystoimija 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) neuvoo asiakasta asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa 2) neuvoo 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 tehtävänä on myös varhaiskasvatuslaissa (549/2018) säädetyllä tavalla neuvoo asiakkaita lain soveltamiseen liittyvistä oikeuksista ja oikeusturvakeinoista. Sosiaaliasiamiehen rooli on ohjaava ja neuvova. Käytännön tasolla sosiaaliasiamies voi esimerkiksi osallistua asiakkaan luvalla asiakasneuvotteluihin sekä neuvoo ja avustaa asiakasta muistutus- ja kanteluasiakirjojen laadinnassa. Sosiaaliasiamiehellä ei ole itsenäistä päätöksentekovaltaa eikä sosiaaliasiamies voi muuttaa viranomaisten tai toimielinten tekemiä päätöksiä. Tarvittaessa sosiaaliasiamies antaa neuvontaa liittyen asiakasasiakirjoihin, mutta sosiaaliasiamiehellä ei ole pääsyä niihin. Sosiaaliasiamiehen oikeus salassa pidettäviin tietoihin perustuu aina asiakkaan suostumukseen.

Sosiaaliasiamiehen voi ottaa yhteyttä puhelimitse, sähköpostitse tai verkkoneu-

vonnan kautta. Sosiaaliamiehen luona on mahdollista asioida etukäteen varatulla asiointiajalla. Tarvittaessa sosiaaliamiehen on myös mahdollista tehdä kotikäynti asiakkaan luo. Yhteyttä sosiaaliamieheen voivat ottaa asiakkaat, heidän läheisensä ja omaisensa. Myös työntekijät voivat tarvittaessa olla yhteydessä sosiaaliamieheen. Sosiaaliamiehen palvelut ovat maksuttomia.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1993) määrittelee potilasasiamiestoiminnan 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) neuvoo 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. Hoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön voi tehdä muistutuksen terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Potilaalla on oikeus tehdä myös hallintokantelu valvoville viranomaisille. Potilas- ja lääkevahingosta on mahdollisuus saattaa asian korvattavuus arvioitavaksi Potilasvakuutuskeskukseen tai Suomen Keskinäiseen lääkevahinkovakuutusyhtiöön. Lisäksi joissain tilanteissa potilas voi hakea vahingonkorvauslain (412/1974), tuotevastuulain (694/1990) tai kuluttajasuojalain (38/1978) perusteella vahingonkorvauksia.

Käytännössä potilasasiamies neuvoo yhteydenottajia potilaan oikeuksista terveydenhuollon palvelujärjestelmässä sekä ohjaa muissakin asioissa, kuten potilasasiakirjojen tarkastus- ja oikaisumenettelyyn liittyen. Potilasasiamiehen kautta ei kuitenkaan luovuteta potilasasiakirjoja eikä potilasasiamies osallistu potilasasiakirjojen käsittelyyn. Asiamiehen puoleen voi kääntyä myös silloin, kun potilaalla on epäily hoito- tai lääkevahingosta. Potilasasiamies avustaa tarvittaessa ristiriitailanteiden ratkaisemisessa ja neuvoo valitusmenettelyssä. Potilasasiamies ei tee hoitoon liittyviä päätöksiä eikä hän voi muuttaa hoitopäätöksiä. Potilasasiamies voi avustaa muistutuksiin, kanteluihin ja potilas- ja lääkevahinkoilmoituksiin sekä vahingonkorvausasioihin liittyvissä asiakirjojen laadinnassa. Tarvittaessa potilasasiamies voi osallistua neuvotteluun potilaan pyynnöstä. Potilasasiamiehiin saa yhteyden puhelimitse ja verkkoneuvonnan kautta. Lisäksi on mahdollisuus asioida etukäteen varatulla ajalla. 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 kokoaja- ja potilasasiamiestä, jotka sijoittuvat Oulun kaupungin hyvinvointipalveluiden hallintopalveluihin. Esimiehenä toimii hallintopäällikkö Juha Torvinen. Asiamiestoiminta on toteutettu siten, että Oulun kaupungin sosiaa-

liasiamiehen tehtäviä sekä Muhoksen ja Kempeleen sosiaali- ja potilasasiamiestehtäviä on hoitanut Mirva Makkonen. Oulun potilasasiamiestehtäviä sekä Hailuodon, Limingan, Lumijoen ja Tyrnävän sosiaali- ja potilasasiamiestehtäviä on hoitanut 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 2021 Oulun seudulla yhteydenotot molempiin asiamiehiin lisääntyivät verrattuna edellisvuoteen: sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä 764 (556 vuonna 2020) ja potilasasiamieheen puolestaan 1029 (800 vuonna 2020) kertaa vuoden aikana. Yhteydenotot ovat vaihdelleet vuosittain.

Sosiaaliasiamieheen oltiin Muhokselta yhteydessä vuonna 2021 30 kertaa (vuonna 2020 14 kertaa), joten yhteydenotot kaksinkertaistuivat. Yhteydenotoista 77 prosenttia oli ensiyhteydenottoja, joten vain osa asiakkaista otti saman asian tiimoilta monta kertaa yhteyttä. Yhteydenotoista puolet kohdentuivat vuonna 2021 ikäihmisiin (16 kpl). Lapsiin ja nuoriin kohdentui vuonna 2021 vain kolme (3) yhteydenottoa. Lasten osuus väheni selkeästi, ikäihmisiin kohdentuvien yhteydenottojen lisääntyä. Työikäisten asioita yhteydenotot koskivat 11 tilanteessa. Yhteydenottoja tilastoidaan myös taustaorganisaation mukaan: kunnallinen, yksityinen tai muu. Muhoksella lähes kaikki yhteydenotot koskivat kunnallista palvelua, sillä vain kolme yhteydenottoa kohdentui yksityiseen ja kaksi yhteydenottoa muihin toimijoihin. Muhoksen perheoikeudelliset palvelut on tuottanut Oulun kaupunki 1.1.2021 alkaen.

Vuonna 2021 lähes puolet yhteydenotoista kohdistui asumispalveluihin, kun vuonna 2020 niitä oli vain yksi. Asumispalveluihin liittyvistä yhteydenotoista kolme liittyi yksityisiin palveluihin. Heinäkuussa 2021 tuli voimaan uusi asiakasmaksuja säätelevä laki ja tähän liittyen yhteydenottoja. Osa yhteydenotoista liittyi myös siihen, että asiakas ei ollut saanut toivottua palvelua. Vanhustyössä pari yhteydenottoa liittyi tiedon tarpeeseen ja menettelyyn. Omaishoidosta myös tuli yhteydenotto. Vammaispalveluun liittyen otettiin yhteyttä kolme kertaa vuonna 2021, ja nämä yhteydenotot vähenivät edellisestä vuodesta. Lastensuojelun toimintaan liittyen yhteydenotot vähentyivät. Varhaiskasvatuksesta ei ollut vuonna 2021 yhteydenottoja, kun niitä vuonna 2020 oli liittyen asiakasmaksuihin. Toimeentulotukeen liittyen ei ollut yhtään yhteydenottoa vuonna 2020, mutta vuonna 2021 niitä tuli muutama liittyen kunnan sosiaalitoimen toimintatapaan.

Kolmasosa yhteydenotoista kohdentuu menettelyyn, mikä tarkoittaa työntekijöiden tosiasiallista toimintaa. Päätöksiin liittyvissä yhteydenotoissa asiakkaat ovat olleet tyytymättömiä saamaansa päätökseen. Lähtökohtaisesti sosiaalihuollon palvelut perustuvat kirjallisiin hallintopäätöksiin. Kohteluun liittyen ei ole tullut yhtään yhteydenottoa vuosina 2020 ja 2021. Aiempina vuosina kohteluun liittyen on ollut yhteydenottoja.

Kuntakyselyn perusteella sosiaalihuoltoa koskevia muistutuksia ei tullut lainkaan vuonna 2020 ja 2021. Muhoksen kunnan toimintaa liittyviä kanteluita ei ollut lainkaan vuonna 2021 (vuonna 2020 3 kpl). Vuonna 2021 Muhokselta annettiin selvitys yhteen kanteluun liittyen yksityiseen sosiaalihuollon palveluntuottajaan. Varhaiskasvatukseen liittyviä muistutuksia ja kanteluita ei ollut lainkaan.

Potilasasiamieheen otettiin yhteyttä Muhokselta vuonna 2021 29 kertaa, kun vuonna 2020 yhteydenottoja oli 18 kappaletta. Lähes kaikki vuoden 2021 yhteydenotot olivat ensiyhteydenottoja, sillä vain kuudessa (6) tapauksessa jatkettiin aiemmin esiin tulleen asian hoitoa. Samanlainen trendi oli myös vuonna 2020. Potilasasiamiehen kontaktit kohdentuvat pääasiassa aikuisiin (työikäiset 19 kpl, ikäihmiset 8 kpl), sillä lasten ja nuorten saamaan hoitoon liittyi vain kaksi (2) yhteydenottoa. Työikäisten yhteydenotot kaksinkertaistuivat.

Vastaanottotoimintaan liittyvät yhteydenotot tarkoittavat terveyskeskuksen lääkärin ja hoitajien toimintaa. Tälle alueelle kohdentuu yleensä eniten yhteydenottoja tämän toiminnan ollessa yleensä käytetyin kohdentuen koko väestöön. Tällä alueella tapahtui myös suurin yhteydenottojen lisääntyminen vuonna 2021 (17 kpl). Vuonna 2020 yhteydenottoja oli yhdeksän (9) kappaletta. Vuoden 2021 yhteydenoton syissä tulee esiin sekä hoitoon ja menettelyyn että lääkehoitoon liittyvät yhteydenotot. Hoito ja menettely pitää sisällään käytännössä kaiken tosiasiallisen toiminnan terveydenhuollossa. Vuoden 2021 lääkehoidon yhteydenottojen taustalla on potilaan ja lääkärin erilainen näkemys lääkehoidosta.

Lääkevahingot liittyvät covid-19 rokotuksiin, joiden korvausten selvittelystä vastaa Keskinäinen lääkevahinkovakuutusyhtiö. Suun terveydenhuollosta tuli yksi (1) yhteydenotto kuten edellisenä vuotenaikin. Erikoissairaanhoidon (OYS) kohdentui kuusi (6) yhteydenottoa muhoslaisilta. Myös muu-kategoriaan tilastoitu yhteydenottoja liittyen apteekkiin ja potilasvahinkovakuutuskäsittelyihin. Terveyskeskussairaalan ei liittynyt yhtään yhteydenottoja mistä otettiin vuonna 2020 yhteyttä. Kohteluun liittyen ei ole tullut yhtään yhteydenottoa vuosina 2020 ja 2021.

Kuntakyselyn perusteella vuonna 2021 Muhoksella ei tullut yhtään potilaslain mukaista muistutusta, kun vuonna 2020 niitä käsiteltiin neljä (4) kappaletta. Kanteluita ei käsitelty lainkaan vuonna 2020, mutta vuonna 2021 annettiin yksi selvitys liittyen kanteluun Valviralle.

TOIMIALAJOHTAJAN ESITYS: Sosiaali- ja terveyslautakunta merkitsee tiedoksi sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitykset vuodelta 2021 ja lähettää asian edelleen tiedoksi kunnanhallitukselle. Muhoksen kunnan väestöpohjaan suhteutettuna vuonna 2021 yhteydenottojen määrä sosiaali- ja potilasasiamieheen oli vähäinen, vaikka määrä kasvoikin edellisvuoteen verrattuna. Sosiaali- ja potilasasiamiehen huomiot Muhoksen sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisestä otetaan huomioon asiakkaiden palveluja järjestettäessä.

PÄÄTÖS: Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyi toimialajohtajan esityksen.
