



SOCOM
KAAKKOIS-SUOMEN
SOSIAALILAN OSAAMISKESKUS OY



SOSIAALI- JA POTILASASIAMIES- TOIMINTA

1. PALVELUN ASIAKKAAT

Palvelun ostaja: sopimuskunnat, kuntayhtymä, yksityinen terveydenhuollon toimintayksikkö

Kuntalaiset: yksityishenkilöt, järjestöt/kolmas sektori, kunnan sosiaali- ja terveydenhuollon viranomaiset

2. ASIAKKAIDEN PALVELUTARPEET

- Sosiaalihuollon asiakkaan/potilaan oikeuksien selvittäminen
- Asiakkaan/potilaan kohtelun asianmukaisuus
- Sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännön tulkinta- ja soveltamiskysymykset
- Päätösten/sopimusten lainmukaisuus
- Viranomaispäätösten läpikäyminen
- Avustaminen oikeusturvakeinojen käyttämisessä

3. PALVELUA KOSKEVA LAINSÄÄDÄNTÖ

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, 11 §

- Potilasasiamiehelle määritellyt tehtävät

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 24 §

- Sosiaaliasiamiehelle määritellyt tehtävät

Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005, § 4

- Kelpoisuutena sosiaaliasiamiehen tehtävään on sosiaalityöntekijän kelpoisuus tai tehtävään soveltuva muu ylempi korkeakoulututkinto ja alan hyvä tuntemus. Potilasasiamiehelle ei kelpoisuusvaatimuksia ole.

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011, 4 §, 5 §, 6 §

- Toimintaedellytysten turvaaminen ja vastuu palvelun laadusta
- Omavalvontasuunnitelma

4. PALVELUN TEHTÄVÄT

Neuvontatehtävä:

- Asiakaslain soveltamiseen liittyvä neuvonta
- Muuhun sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännön soveltamiseen liittyvä neuvonta
- Hallintotoimintaan ja viranomaisessa asioimiseen liittyvä neuvonta

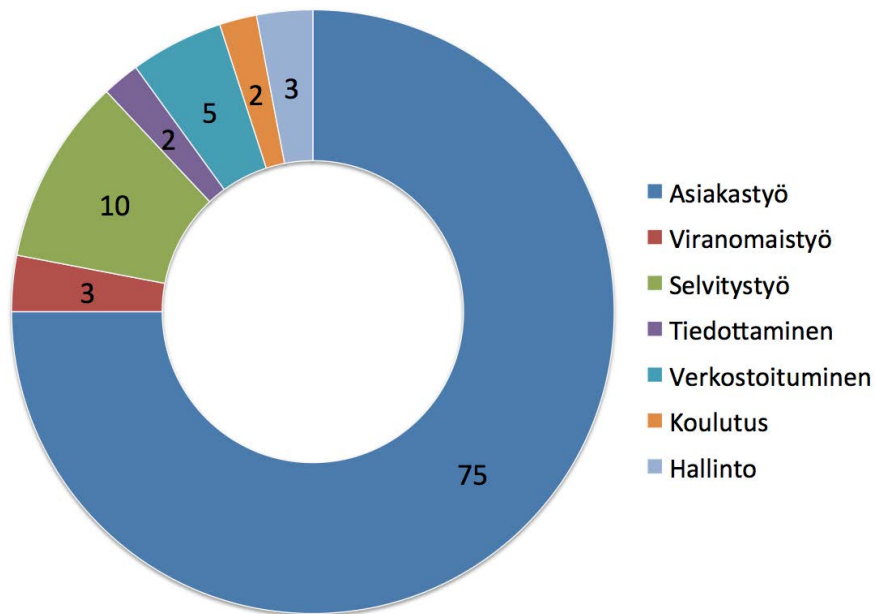
Avustamistehtävä:

- Avustaminen muistutuksen tekemisessä ja muu kirjallinen avustaminen esim. potilasvahinkoilmoitus, muutoksenhaku
- Välittäjänä/sovittelijana toimiminen asiakkaan ja viranomaisen välillä

Tiedottamis- vaikuttamistehtävä:

- Tiedottaminen asiakas-/potilaslain velvoitteisiin liittyen palvelujen käyttäjille, palvelun järjestäjille ja muille sidosryhmille
- Vaikuttamistoiminta tietoon tulleista epäkohdista

5. TYÖAJAN JAKAUTUMINEN



- **Asiakastyö(75 %):** Asiakkaiden yhteydenotot; puhelin, sähköposti tai kirjallinen, neuvonta, asiakastapaamiset, selvittämistyö, konsultointi, kirjallinen avustaminen, sovittelu asiakasasiassa, asiakas-/viranomaisneuvottelu
- **Viranomaistyö(3 %):** Yhteistyö viranomaisten kanssa asiakkaan aseman kehittämiseen liittyen
- **Selvitystyö(10 %):** Tilastointi ja vuosiselvityksen laatiminen
- **Tiedottaminen(2 %):** Asiamiestoiminnasta ja asiakkaan asemasta ja oikeuksista tiedottaminen eri viestintäkanavien kautta sekä kuntien omissa ja esim. järjestöjen tilaisuuksissa
- **Verkostoituminen(5 %):** Yhteistyö muiden asiamiesten sekä yhteistyötahojen kanssa
- **Koulutus(2 %):** Oman osaamisen kehittäminen ja kouluttautuminen
- **Hallinto(3 %):** Muut tehtävät

6. PALVELUUN LIITTYVÄT VASTUUT

- Socom vastaa sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan asianmukaisesta vakuuttamisesta.
- Vahingonkorvaustilanteessa se kunta, jonka lakisääteisestä tai muusta tehtävästä on kysymys tai jonka lukuun vahingon aiheuttanut on toiminut, vastaa kyseisestä vahingosta suhteessa vahingon kärsijään, mikäli kunta katsotaan korvausvelvolliseksi.

7. PALVELUN TUOTTAMISEEN KÄYTETTÄVÄT RESURSSIT

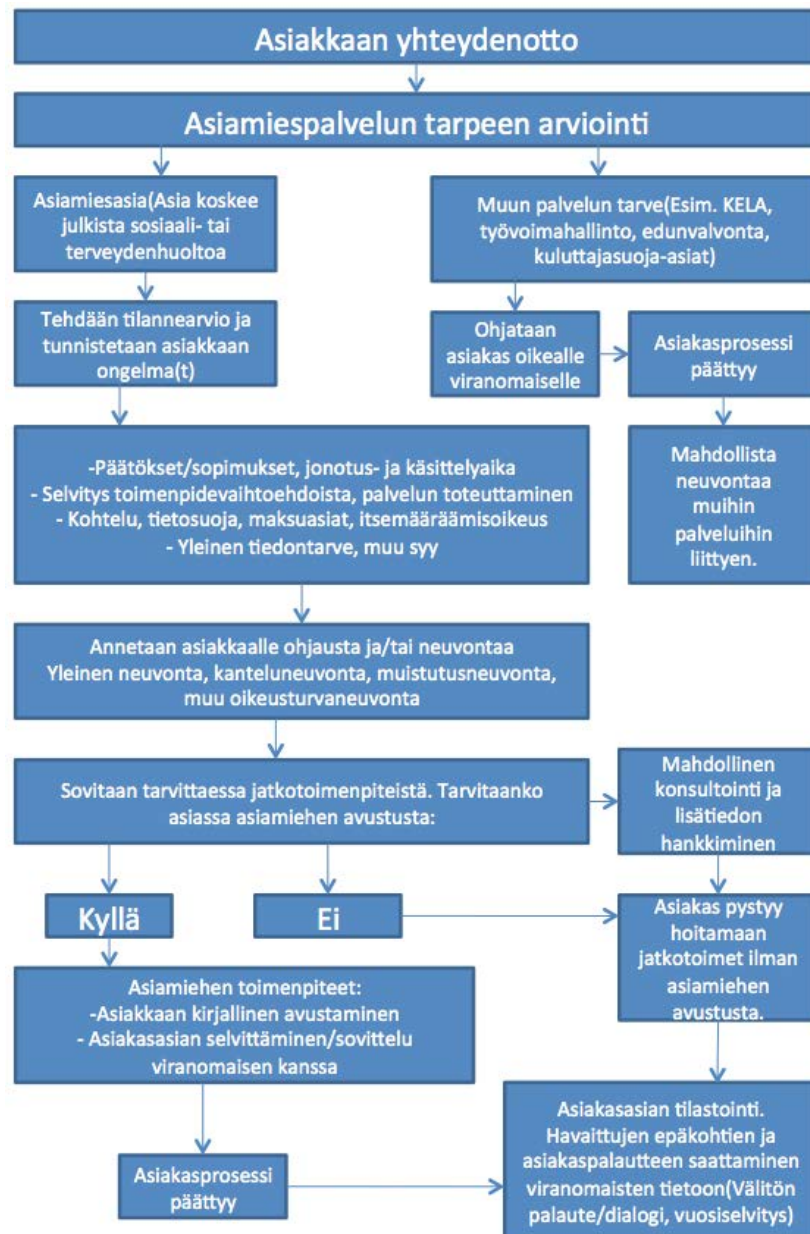
Henkilöstö

- Yksi päätoiminen ja kokoaikainen sosiaaliasiamies Kouvolassa sekä sosiaali- ja potilasasiemies Lappeenrannassa
- Asiamies täyttää sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa tehtävään vaadittavan kelpoisuuden.
- Socom järjestää vuosilomien ja muiden yli kolmen vuorokauden mittaisten poissaolojen aikaisen sijaistamisen siten, että Etelä-Karjalan sosiaali- ja potilasasiemies ja Kymenlaakson sosiaaliasiamies sijaistavat toisiaan.

Toimitilat

- Sosiaali- ja potilasasiemiehen pääasiallinen toimipaikka sijaitsee Lappeenrannassa, Socomin toimitiloissa osoitteessa Laserkatu 6. Asiamiehellä on tämän lisäksi työhuone Etelä-Karjalan keskussairaalan tiloissa osoitteessa Valto Käkelän katu 14 A.
- Sosiaaliasiamiehen toimipaikka sijaitsee Kouvolassa, Socomin toimitiloissa osoitteessa Salpausselänkatu 40 A
- Toimitilat ja niiden lähiympäristö ovat liikuntaesteettömiä.
- Asiakastapaamisia järjestetään tarvittaessa asiakkaan kotikunnassa kunnan kanssa sovitussa tiloissa tai asiakkaan kotona.

8. PROSESSIKUVAUS



9. SOCOM ASIAMIESPALVELUN TUOTTAJANA

- Socom on tuottanut sosiaaliasiamiespalveluja Kymenlaaksossa vuodesta 2005 ja sosiaali- ja potilasasiamiespalveluja Etelä-Karjalassa vuodesta 2010.
- Socom on riippumaton palveluntuottaja. Riippumattomuus tukee hyvin asiamiestoiminnan puolueettomuusvaatimusta.
- Asiantuntija- ja kehittämisorganisaation tuki asiamiestyölle
- Muiden sosiaalialan osaamiskeskusten sekä osaamiskeskusten sosiaaliasiamiesten verkosto apuna työssä
- Asiakastilastoinnissa käytössä valtakunnallinen, yhtenäinen tilastointimalli

10. HINNOITTELU

- Kuntien rahoitusosuus perustuu väestömäärään.

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy
Socom

www.socom.fi
puh. 044 748 5307

Laserkatu 6 | 53850 LAPPEENRANTA
Salpausselänkatu 40 A | 45100 KOUVOLA