



SOSIAALIASIAMIEHEN
SELVITYS 2023

Sosiaali-ja potilasasiavastaava
Pirkko Haikara, 28.5.2024

SOCOM
kaakkois-Suomen
sosiaalialan osaamiskeskus oy

Sosiaali- ja
potilasasiavastaava
toiminta Socomilla
Väestöpohja
n. 161 000

Pirkko Haikara

Mirja Piispa

Marjaana Julin

Sosiaalihuollon asiat
Kymenlaakso

Ratamokeskus

Kymenlaakson
keskussairaala
Yksityiset
terveyspalveluyritykset

Haminan, Kotkan,
Miehikkälän ja Virolahden
terveysasemat, Karhulan
ja Haminan sairaalat,
laitoskuntoutus Hoiku

Kymenlaakson
psykiatrinen sairaala,
Kouvolan terveysasemat



SOCOM
Kaakkois-Suomen
sosiaalialan osaamiskeskus oy

Asiavastaava- toiminta

- **Toiminta liittyy perusoikeudellisiin yksilön oikeuksiin**
- Ihmisoikeudet
- Riittävien sosiaali- ja terveyspalvelujen turvaaminen
- Yksilön oikeus saattaa asiansa riippumattoman tahon ratkaistavaksi
- Vaikuttaa osaltaan yksilön oikeuksien toteutumiseen
- **Tehtävänä edistää asiakkaiden oikeuksia ja oikeusturvaa**
- Ennakollinen oikeusturva = hyvä hallinto
- Jälkikäteinen oikeusturva = muutoksen haku

Laki potilasasia- vastaavista ja sosiaaliasia- vastaavista 739/2023

- 1) neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakaslain((812/2000), ja varhaiskasvatuslain(540/2018) soveltamiseen liittyvissä asioissa
- 2) neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä asiakaslain 23§:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatuslain 54 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä;
- 3) neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- 4) tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- 5) koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- 6) toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Sosiaaliasia- vastaava

- Toimintakenttää kunnalliset ja yksityiset sosiaalipalvelut sekä varhaiskasvatus.
- Riippumaton ja puolueeton taho, joka toimii asiakkaan edun turvaajana.
- Neuvoa antava ja sovitteleva.
- Ei ole päätäntävaltaa sosiaalihuollon päätösten tai myönnettävien etuisuuksien suhteen, eikä suorita valvontaa.
- Voi toimia asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmatilanteissa.

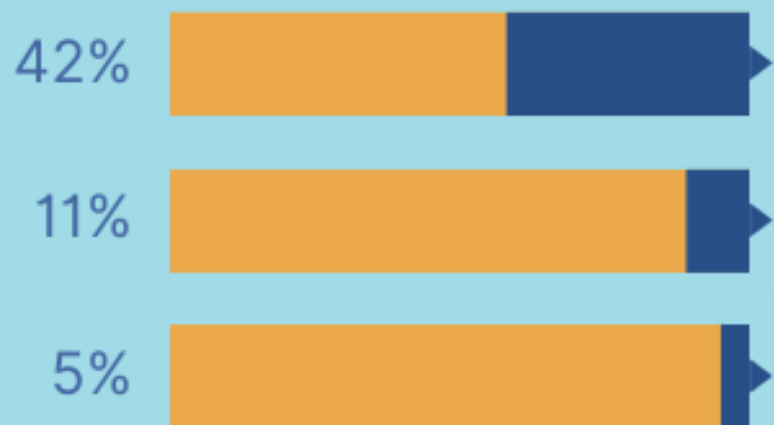
Muutokset sosiaali- ja potilasasia- vastaava toiminnassa 1.1.2024

- Uusi laki potilasasia- ja sosiaaliasiavastaavista ([793/2023](#)) voimaan 1.1.2024
- Nimikkeet muuttuivat, ja pätevyysvaatimukset (ylempi korkeakoulututkinto ja tehtävän edellyttämä tehtäväalan tuntemus)
- Vastaavatoiminnan järjestäminen hyvinvointialueen vastuulla
- Järjestämisvastuu myös yksityisten terveystalvelujen osalta
- Hyvinvointialueella toiminnan vastuuhenkilö asiakkuuspäällikkö Marjo Seuri integraatiopalveluista
- Kirjaamisvelvoite ja valtakunnallinen rekisteri asiavastaavista 1.1.2025
- Tiedot tulee olla haettavissa yksilöivän tunnuksen, asianumeron, hetun tms. tiedon avulla
- Kirjausten tulee sisältää kuvaus pyydetyistä neuvonnasta, annetusta neuvonnasta sekä muista toimenpiteistä sekä muut palvelujen antamiseen liittyvät välttämättömät tiedot

Potilasasiames 1160

1336

216 Sosiaaliasiamies



KOKS

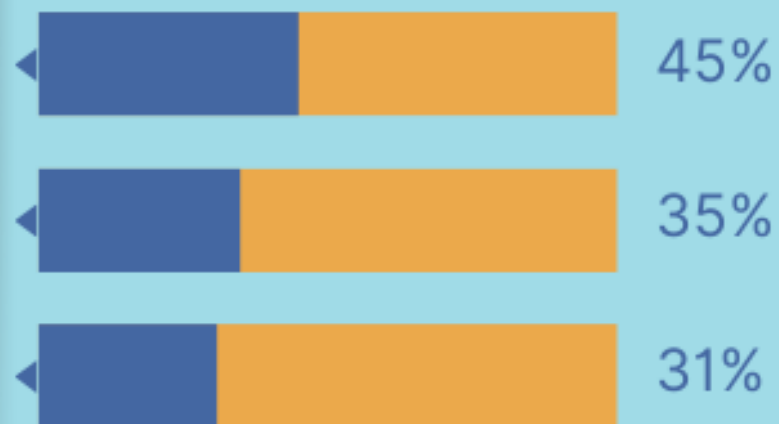
Terveyskeskus

MiePä

Lasu

lääkäiden
palvelut

Vammaisten
palvelut



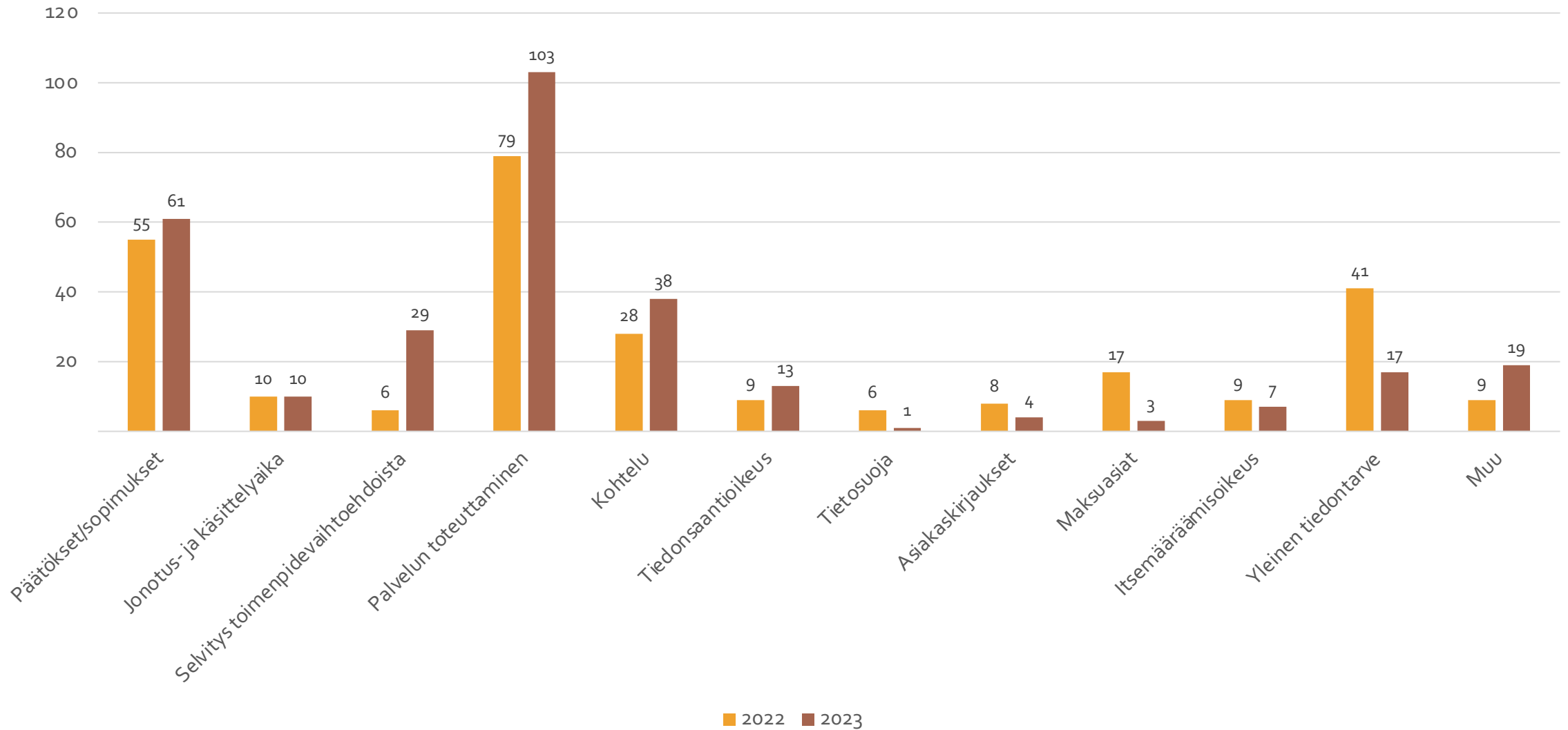
45%

35%

31%

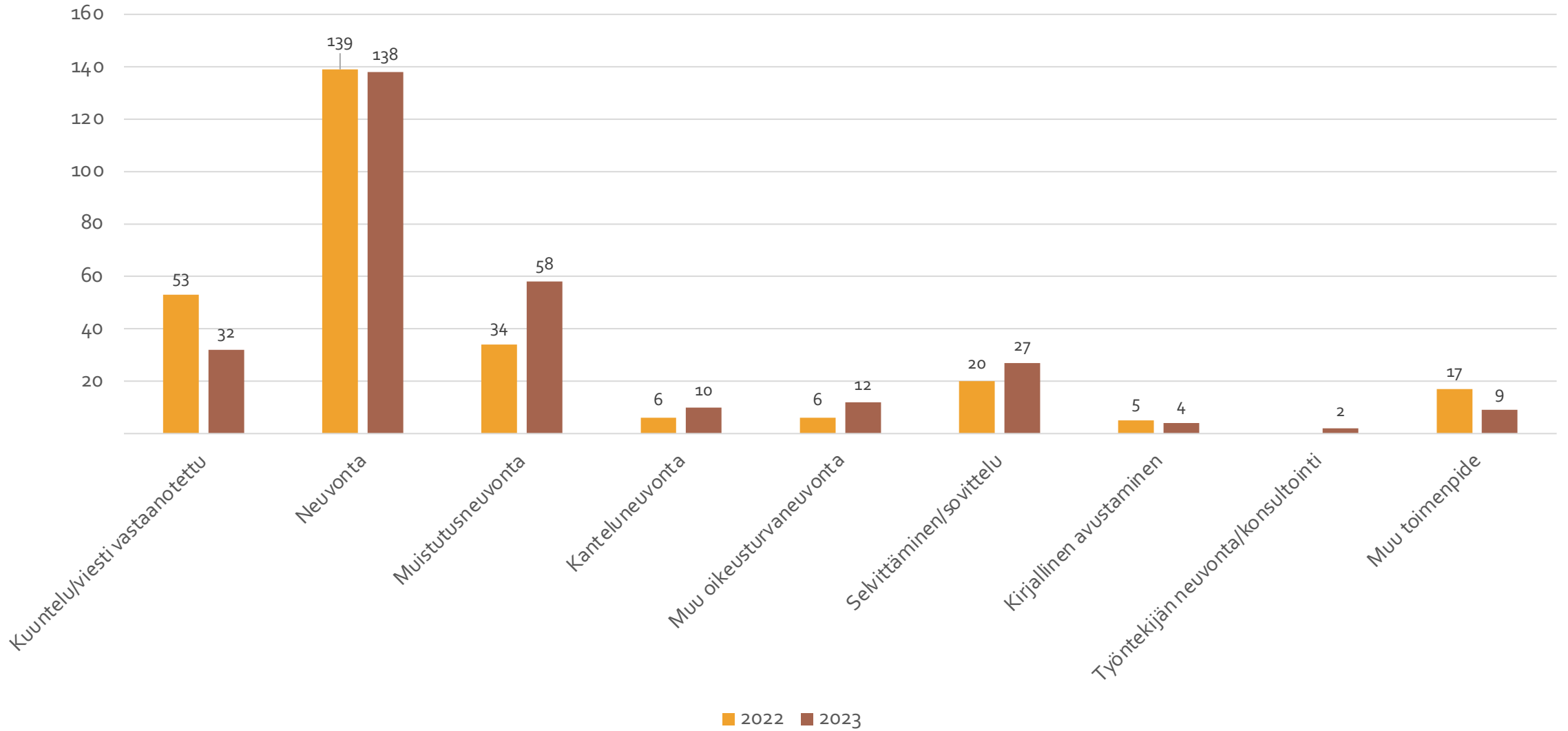
| | Hamina | Kotka | Kouvola | Miehikkälä | Pyhtää | Virolahti | Muu | Yhteensä |
|-----------------------------|--------|-------|---------|------------|--------|-----------|-----|----------|
| lääkäiden palvelut | 7 | 16 | 25 | 1 | 3 | | | 52 |
| Lapsiperheiden palvelut | | 3 | 5 | | | | 1 | 9 |
| Lastensuojelu | 2 | 30 | 25 | | 1 | | 4 | 62 |
| Perheoikeudelliset palvelut | | 1 | 4 | | | | | 5 |
| Päihdehuolto | | | | | | | | 0 |
| Opiskeluhuollon palvelut | | | 1 | | | | 1 | 2 |
| Työikäisten palvelut | | 3 | 8 | | 1 | | 2 | 14 |
| Vammaispalvelut | 9 | 15 | 16 | | 3 | 4 | 2 | 49 |
| Mielenterveyspalvelut | | 2 | 5 | | | | 2 | 9 |
| Varhaiskasvatus | | | 1 | | | | | 1 |
| Ei tietoa | | 2 | 7 | | | 1 | 3 | 13 |
| Yhteensä | 18 | 72 | 97 | 1 | 8 | 5 | 15 | 216 |

Yhteydenoton aiheet vuosina 2022 ja 2023



| | Päätökset/sopimukset | Jonotus- ja käsittelyaika | Selvitystoimenpidevaihtoehtoista | Palvelun toteuttaminen | Kohtelu / vuorovaikutus | Tiedonsaantioikeus | Tietosuoja | Asiakaskirjaukset | Maksuasiat | Itsemääräämisoikeus | Yleinen tiedontarve | Muu | Yhteensä |
|-----------------------------|----------------------|---------------------------|----------------------------------|------------------------|-------------------------|--------------------|------------|-------------------|------------|---------------------|---------------------|-----------|------------|
| lääkäiden palvelut | 5 | 2 | 4 | 26 | 9 | 3 | | 2 | 3 | 3 | 3 | 7 | 67 |
| Lapsiperheiden palvelut | 1 | 1 | 1 | 6 | 1 | 2 | | | | | | | 12 |
| Lastensuojelu | 27 | | 11 | 33 | 15 | 3 | 1 | 1 | | | | 6 | 97 |
| Perheoikeudelliset palvelut | 3 | | | 3 | 2 | | | 1 | | | | | 9 |
| Päihdehuolto | | | | | | | | | | | | | 0 |
| Opiskeluhuollon palvelut | | | | | | 1 | | | | | 1 | | 2 |
| Työikäisten palvelut | 1 | 1 | 4 | 6 | 1 | | | | | | 2 | 1 | 16 |
| Vammaispalvelut | 21 | 5 | 8 | 20 | 7 | 2 | | | | 3 | 5 | 4 | 75 |
| Mielenterveyspalvelut | | 1 | | 6 | 2 | 1 | | | | 1 | 1 | | 12 |
| Varhaiskasvatus | | | | 1 | 1 | | | | | | | | 2 |
| Ei tietoa, muu, mikä | 3 | | 1 | 2 | | 1 | | | | | 5 | 1 | 13 |
| Yhteensä | 61 | 10 | 29 | 103 | 38 | 13 | 1 | 4 | 3 | 7 | 17 | 19 | 305 |

Toimenpiteet vuosina 2022 ja 2023



Lastensuojelu

- **Yhteydenottoja 97**, jotka liittyivät;
- Palvelun toteuttamisen, 33 kpl
- Päätöksiin ja sopimukseen, 27 kpl
- Kohteluun ja vuorovaikutukseen, 15 kpl
- Yhteydenottajat lähes aina vanhemmat, huoltajat tai isovanhemmat
- Lasten ja nuorten yhteydenotoissa syynä ettei sos.tt käy tapaamassa riittävän usein tai häntä ei tavoita.
- Toiveet vaihtaa työntekijää kun suhdetta ei ollut syntynyt ja tästä syystä kokemus se, että asiat eivät etene, eikä heitä kuulla tai heidän kanssaan ei työskennellä riittävästi.
- Haluttiin tietoa lastensuojelun eri prosesseista ja siitä mitä oikeuksia tai velvollisuuksia huoltajilla tai vanhemmilla, mistä he voivat päättää.

Lastensuojelu

- Kuinka huostaanoton purkua voidaan hakea.
- Mitä pitää tapahtua, jotta perheen jälleenyhdistäminen käynnistyy.
- Asiakas ei ole saanut riittävästi informaatiota tai sitä ei ole annettu oikeassa kohtaa kun tietämättömyys vaivaa.
- Vanhemmuuden tuen suunnitelman puuttuminen tai he eivät olleet sen olemassaolosta tietoisia.

lääkäiden palvelut

- **Yhteydenottoja 67**, jotka liittyivät;
- Palvelun toteuttamisen, 26 kpl
- Kohteluun ja vuorovaikutukseen, 9 kpl
- Päätöksiin ja sopimukseen, 5 kpl
- Tyytymättömyyttä kotihoidon käyntikertojen määrään, käyntiaikojen paikkansapitämättömyyteen, avun tarvetta vastaamattomaksi koettuun palveluun ja palveluun nähden suuriin asiakasmaksuihin
- Kotihoidon epätäsmällisyys toimenpiteiden kuten lääkäripalvelujen saatavuuden tai kotipalvelun kautta varattujen hoitoaikojen ja taksikuljetusten virheellisten päämäärätietojen osalta

lääkäiden palvelut

- Epäselvät ja virheelliset kotihoidon laskut
- Vaikeuksia ymmärtää päätöksen sisältöä, mitä oli päätetty ja mihin päätös perustui
- Palvelutarpeen arvioinnin asiakirjat ja niiden sisältö; oliko arvioitu ja mitä oli kirjattu, omat toiveet ja mielipiteet ohitettu & jätetty kirjaamatta
- Asumisyksiköiden henkilöstön työkeys ja tapa keskustella asiakkaan kanssa

Vammais- palvelut

- **Yhteydenottoja 75**, jotka liittyivät;
- Päätöksiin ja sopimukseen, 21 kpl
- Palvelun toteuttamisen, 20 kpl
- Selvitys toimenpidevaihtoehtoista, 8 kpl
- Kohteluun ja vuorovaikutukseen, 7kpl
- Asiakas ei saanut myönteistä päätöstä hakemaansa palveluun tai aiemmin myönnetyn palvelun määrää tai tuottamistapaa oli muutettu.
- Yleisimmin liittyivät henkilökohtaisen avun järjestämiseen, asunnon muutostöihin tai omaishoidon tukeen.
- Päätösten viipyminen kohtuuttoman pitkään.

Vammais- palvelut

- Palvelutarpeen arvioinnin toteutus; kirjaaminen, mielipiteiden huomitta jättäminen.
- Informoinnin puutteet oikeuksista tai tarjolla olevista palveluvaihtoehdoista.
- Oikeus valita puutteellinen – otettava mitä tarjotaan.
- Erilaiset matkustusalueet hva:n sisällä ovat aiheuttaneet ihmetystä ja kokemusta epätasa-arvosta.

Havainnot

Muistutusmenettely

- Muistutusvastausten laatu, yhtenäistämistä, koulutusta
- Viiveet vastineiden antamisessa
- Annetut vastineet eivät ohjautu tiedoksi sav/pav
- Asiakkaan oikeusturvaa – sysäys toiminnan kehittämiseen – voidaan kenties välttää aikaa vievä jatkokäsittely kanteluiden muodossa

Vuorovaikutus ja kuulluksi tuleminen

- Päätöksen perustelut
- Yhteys ammattilaiseen tulisi toteutua
- Kokemus nähdyksi ja kuulluksi tulemisesta