

*Sian*  
**SOTE**

**POHJOIS-KARJALAN  
HYVINVOINTIALUE**

# Miten hyödyntää sosiaaliasiavastaavan palveluita?

Sosiaali- ja potilasiavastaava, vastuhenkilö  
Hanna Mäkijärvi

# Sosiaali- ja potilasasiavastaava toiminnan taustaa

- Potilasasiavastaavatoimintaa (potilasasiamies v. 2024 asti) ollut 90-luvulta alkaen. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992, potilaslaki)
- Sosiaaliasiavastaava (sosiaaliasiamies v. 2024 asti) toimintaa on ollut 2000-luvulta lähtien. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, asiakaslaki).
- Sosiaali- ja terveyspalveluiden lisäksi myös varhaiskasvatuslain (540/2018) soveltamiseen liittyvissä asioissa neuvominen ja avustaminen kuuluvat sosiaaliasiavastaavan tehtäviin.
- Vuoden 2024 alusta alkaen sosiaali- ja potilasasiavastaava toiminnan järjestäminen on ollut hyvinvointialueilla. Järjestettävä asiavastaava toiminta myös yksityisille terveyspalvelun tuottajille alueellaan.

# Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät

Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 8 §:

- **neuvoa** potilaslain ja asiakaslain soveltamisessa,
- **neuvoa ja tarvittaessa avustaa** potilasta, asiakasta tai heidän laillista edustajaansa muistutuksen tekemisessä,
- **neuvoa** kantelun, oikaisuvaatimuksen, valituksen, vahingonkorvausvaatimuksen, potilas- tai lääkevahinkoilmoituksen sekä muiden sosiaali- ja terveyden huollon oikeusturvaan liittyvien asioiden hoitamisessa (avustaminen HE 300/2022, s. 59-60),
- tiedottaa potilaan ja asiakkaan oikeuksista,
- koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja kerätä tietoa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehittymisestä,
- sekä toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

# Potilaslaki

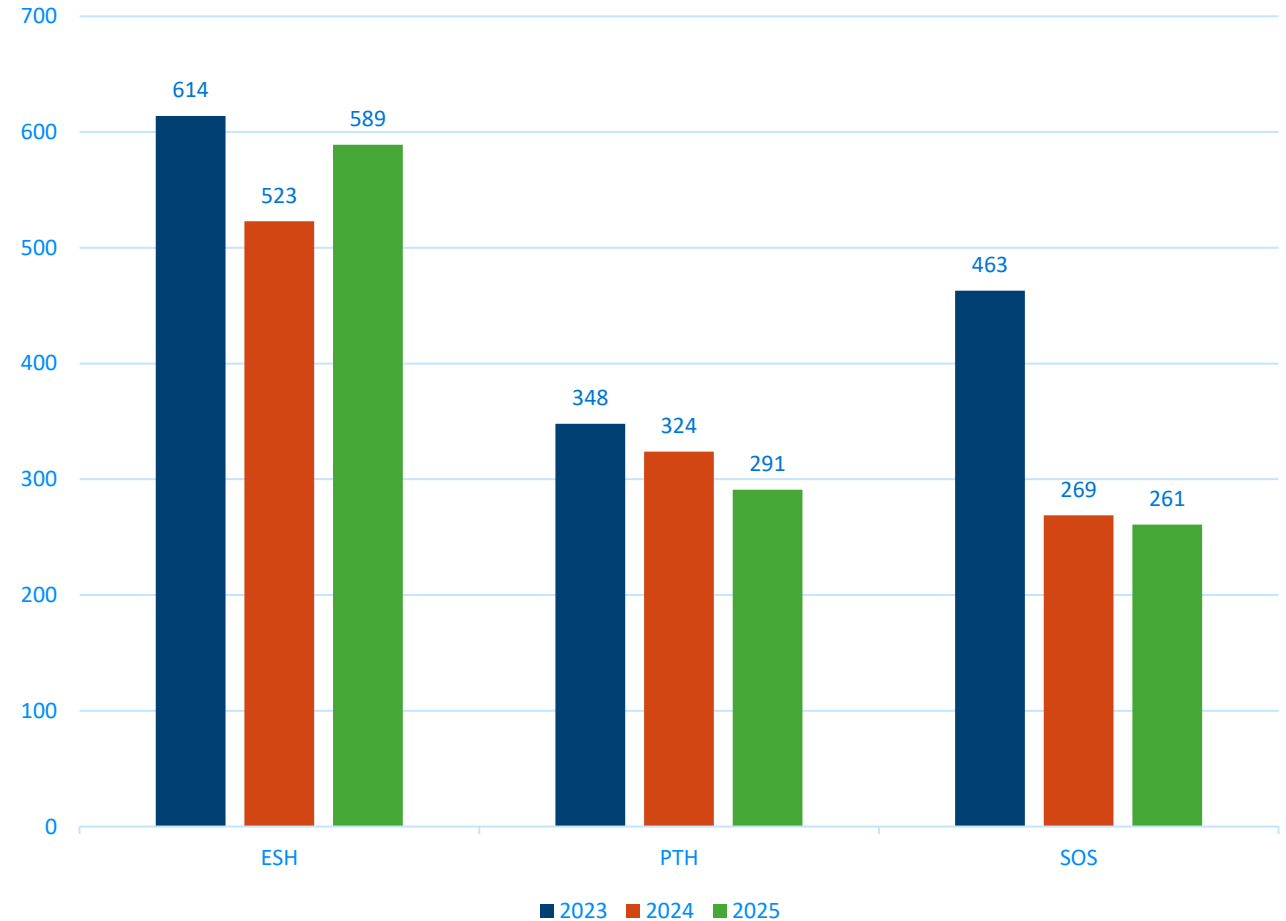
- **Potilaslaki 3 §:** Jokaisella Suomessa pysyvästi asuvalla henkilöllä on oikeus ilman syrjintää hänen terveydentilansa edellyttämään terveyden- ja sairaanhoitoon niiden voimavarojen rajoissa, jotka kulloinkin ovat terveydenhuollon käytettävissä.
- Potilaalla on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Hänen hoitonsa on järjestettävä ja häntä on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja hänen yksityisyyttään kunnioitetaan.
- Potilaan äidinkieli, hänen yksilölliset tarpeensa ja kulttuurinsa on mahdollisuuksien mukaan otettava hänen hoidossaan ja kohtelussaan huomioon.

# Asiakaslaki

- Lain tarkoitus on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa (1§).
- Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan (3§).
- Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa (3§).

# Yhteydenotot sosiaali- ja potilasasiavastaavalle vuonna 2025

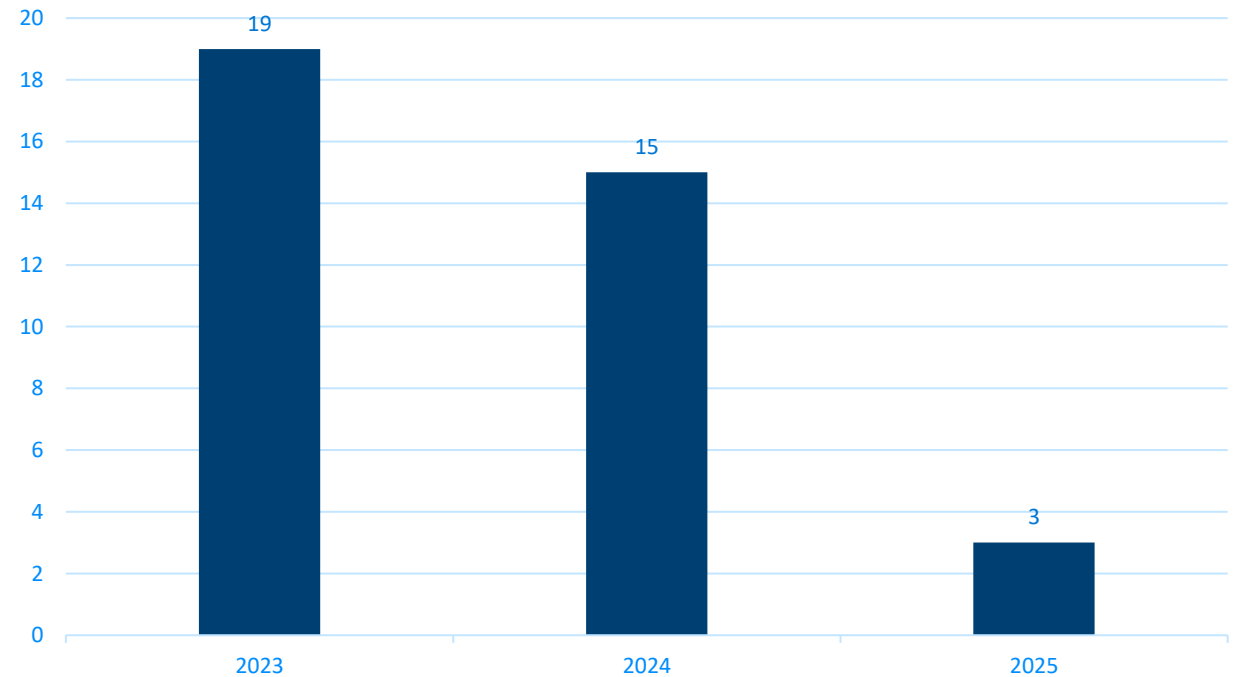
- Yhteensä 1230 kpl.
- Terveysthuoltoon koskeneet yhteydenotot liittyivät tyypillisesti tyytymättömyyteen hoitoon ja hoitoon pääsyyn sekä hoitovirheepäilyjä.
- Sosiaalihuoltoon koskeneet yhteydenotot liittyivät päätöksiin sekä tyytymättömyyteen asiakasprosessin aikana (ei ole kuultu tai perusteltu riittävästi)



# Omaishoitoa koskeneet yhteydenotot

- Yhteydenotot ovat vähentyneet paljon.
- Aiemmin tuli yhteydenottoja liittyen omaishoidon vapaiden järjestämiseen liittyen (korona-aika, paikan jonottaminen)
- Viime aikoina vammaispalvelu vs. sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut, tukipalvelusetelimuutos.

Omaishoidon tukea koskeneet yhteydenotot v. 2023-2025



# Kuinka sosiaali- ja potilasasiavastaava voi auttaa omaishoidon asiakasta?

- Antamalla ohjausta ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä.
- Antamalla ohjausta ja tarvittaessa avustaa kantelun tekemisessä.
- Neuvoa muutoksenhaussa sosiaalihuollon päätöksiin liittyen. Tarvittaessa avustaa kirjallisesti muutoksenhaussa.
- Osallistumalla asiakaspalaveriin.
- Asiakkaan suostumuksella selvittää ja sovitella palveluiden järjestämisessä esiin nousseita asioita.
- Neuvoa asiakkaita palveluihin ja palvelujärjestelmään liittyvissä kysymyksissä.
- Neuvoa asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

# Ennakkokysymykset

## Sosiaaliavastaava, raportoiko aluehallitukselle vai kenelle?

- Potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista annetun lain (739/2023) 8.3 §:n 3 kohdan mukaan selvitys annetaan vuosittain aluehallitukselle. Selvitys toimitetaan myös hyvinvointialueen kunnille sekä Lupa- ja valvontavirastoon. Selvitys julkaistaan myös hyvinvointialueen nettisivulla.

## Onko sillä mitään merkitystä?

- Onko selvityksellä mitään merkitystä vai sillä, että kenelle se annetaan? Selvitys pyritään antamaan alkuvuodesta, jotta siinä esiin tulleet havainnot olisi mahdollista ottaa huomioon budjettia laadittaessa. Hyvinvointialueella on ollut vuosi vuodelta enemmän kiinnostusta sosiaali- ja potilasasiavastaavien esiin nostamiin ilmiöihin. Koska kerran vuodessa tapahtuva raportointi on hidasta on aloitettu raportoimaan neljännesvuosittain ja ensimmäisestä vuosipuolikkaasta ”miniselvitys” toimialuejohtajille.

## Kuuluuko sosiaalivastaavan alueelle tietää, selvittää minkä verran itseoikaisuja tehdään tai kuinka moni palautuu uudelleen yksilöjaoksen jälkeen uudelleen viranhaltijalle käsittelyyn?

- Usein nostamme nämä seikat selvityksessä esiin, koska ne peilaavat hyvin asiakkaan aseman ja oikeuksien kehitystä alueella, vaikka niiden esiin tuominen ei lainsäädännön mukaan kuulu tehtäviimme eikä meille tulleista yhteydenotoista suoraan voi niiden määrää päätellä.

## Miksi vammaisten lasten ja aikuisten asioista pitää aina taistella?

- Viimeisen vuoden aikana vammaislain muutos on aiheuttanut tulkintatarvetta lain soveltamisen suhteen. Taisteluasetelmaa luo herkästi se, että sosiaalihuollossa palvelut ovat edelleen siiloutuneet ja palveluiden yhteensovittaminen ei suju asiakkaiden kannalta toivottavan sujuvasti. Taisteluasetelmaa rakentaa myös se, että lähtökohtaisesti viranomaisen ja asiakas saattavat katsoa samaa asiaa poikkeavista suunnista ja viranomaisen ja palvelujärjestelmän logiikka ohjaa päätöksentekoa tiettyyn suuntaan ja asiakkaan toivoma palvelumuoto ei istu tähän.

Kiitos!