

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue  
Västra Nylands välfärdsområde

# Sosiaali- ja potilas- asiavastaavien toiminnasta ja tilastoista

Vammaisneuvosto 4.9.2024

**Jenni Henttonen**

**Terhi Willberg**



# Sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminta

- Vuonna 2023 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiamiehen palvelut järjestettiin sekä omana toimintana (Espoo, Kauniainen, Kirkkonummi, Hanko ja Raasepori) että ostopalveluna Sosiaalitaito Oy:ltä (Inkoo, Karkkila, Lohja, Siuntio ja Vihti).
- Potilasasiamiehelle tulleita yhteydenottoja tilastoitiin vuonna 2023 yhteensä **1075** ja sosiaaliasiamiehelle **600**.
- 1.1.2024 tuli voimaan laki potilas- ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023). Laissa säädetään potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan järjestämisestä, tehtävistä, kelpoisuudesta, riippumattomuudesta sekä henkilötietojen käsittelystä.
- Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella työskentelee vuonna 2024 kaksi kokoaikaista sosiaali- ja potilasasiavastaavaa.
- Sosiaali- ja potilasasiavastaavapalvelun asiakkaita ovat:
  - hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalveluja käyttävät asiakkaat, potilaat ja heidän omaisensa;
  - yksityisiä sosiaali- ja terveyspalveluja käyttävät asiakkaat, potilaat ja heidän omaisensa;
  - julkisia tai yksityisiä varhaiskasvatuspalveluja käyttävät asiakkaat sekä
  - sosiaali- ja terveydenhuollon sekä varhaiskasvatuksen henkilöstö.

# Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät

## Neuvontatehtävä:

- Potilaslain, sosiaalihuollon asiakaslain ja varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvä neuvonta
- Muuhun sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntöön liittyvä neuvonta
- Tietosuojaoikeuksiin liittyvä neuvonta
- Hallintotoimintaan ja viranomaisessa asioimiseen liittyvä neuvonta
- Päätöksentekoon ja muutoksenhakuun liittyvä neuvonta
- Muistutuksen, kantelun, vahingonkorvausvaatimuksen, potilas- tai lääkevahinkoa koskevaan korvausvaatimuksen tai muun asiakkaan/potilaan oikeusturvaan liittyvään asian vireillepanoon liittyvä neuvonta
- Neuvonta muihin (ei asiavastaavan tehtäväalueeseen kuuluviin) palveluihin liittyen





# Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät

## Avustamistehtävä:

- Kirjallinen avustaminen (muistutus)
- Välittäjänä/sovittelijana toimiminen asiakkaan ja viranhaltijan välillä

## Tiedottamis- ja vaikuttamistehtävä:

- Tiedottaminen asiakasta ja potilasta koskevan lainsäädännön asettamista oikeuksista ja velvoitteista palvelun käyttäjille, palvelun järjestäjille ja muille sidosryhmille
- Vaikuttamistoiminta tietoon tulleista epäkohdista
- Asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien sekä aseman kehityksen seuranta hyvinvointialueella
- Kvartaaliraportointi sekä vuosittaisen selvityksen antaminen aluehallitukselle ja tiedoksi aluehallintovirastolle
- Info- ja koulutustilaisuudet erilaisille kohderyhmille



# Yhteydenotot potilasasiamiehelle/palvelu

- ~53% koski terveysasemapalveluja
- ~10% suun terveydenhuollon palveluja
- ~10% sairaalapalveluja
- ~1 % kotisairaanhoidoa
- ~2% päihde- ja mielenterveyspalveluja
- ~2% kouluterveydenhuolto- ja neuvolapalveluja
- Loput yhteydenotot koskivat muuta palvelua, pääosin HUSia sekä muita asiamiestoiminnan ulkopuolisia asioita

# Yhteydenoton aiheita potilasasiamiehelle 2023

- Yleisimmin yhteydenoton syynä on tyytymättömyys hoitoon ja saatuun palveluun.
- Runsaasti yhteydenottoja liittyen hoitoon pääsyn vaikeuteen.
- Kohteluun ja työntekijän käytökseen liittyvät yhteydenotot. Kokemukset siitä, että potilas ei ole tullut kuulluksi. Syrjinnän kokemukset.
- Tietosuojaan ja rekisteritietoihin liittyvät yhteydenotot.
- Potilasvahinkoepäilyt.
- Asiakasmaksuihin liittyvät yhteydenotot.
- Muita aiheita mm. hoitopäätökset, itsemääräämisoikeus, lausunnot ja todistukset, lääkehoitoon liittyvät ongelmat, kotiuttamiseen liittyvät kysymykset, omaisten huomioiminen ja yleinen tiedontarve.
- Yksittäisiä yhteydenottoja palvelun esteellisyyteen/saavutettavuuteen liittyen.
- Henkilöstöltä tulleiden yhteydenottojen osuus vajaa 3%.

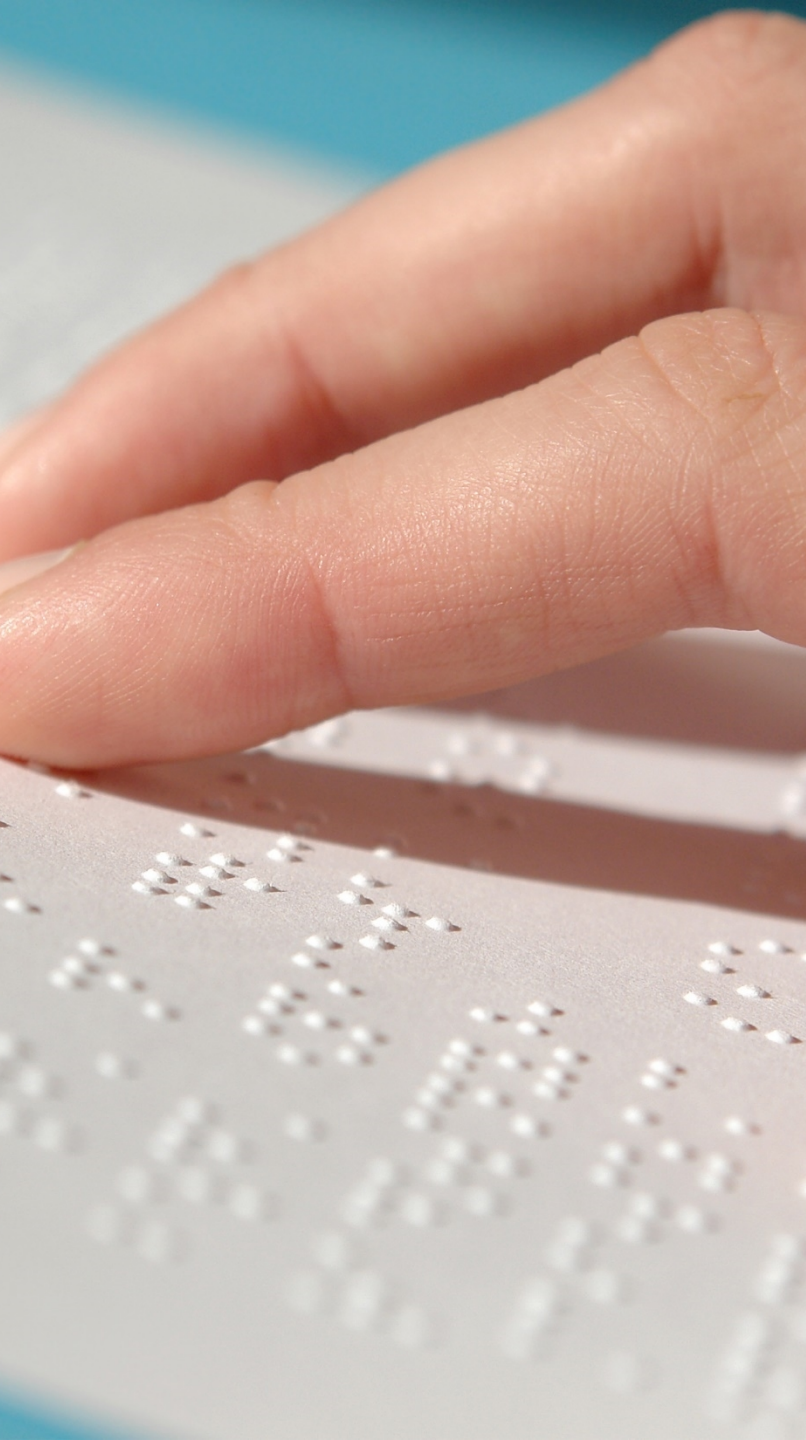
# Yhteydenotot sosiaaliasiamiehelle/palvelu

- Sosiaaliasiamiehelle eniten yhteydenottoja tuli seuraavista palveluista:
- Vammaissosiaalityö, noin 22%
- Lastensuojelu noin 18 %
- Aikuissosiaalityö ja taloudellinen tukeminen noin 15%
- Seniori-info noin 14%
- Hoivakoti noin 11%
- Päihde- ja mielenterveyspalvelut noin 3%
- Loput yhteydenotot käsittelivät muita yksiköitä tai sosiaaliasiamiestoiminnan ulkopuolisia asioita kuten Digi- ja väestötietoviraston, Kelan tmv. asiaa.

# Yhteydenoton aiheita sosiaaliasiamiehelle 2023

- Yleisimmin yhteydenoton syynä on tyytymättömyys palveluun ja asiakkaat haluavat tietoa omista oikeuksistaan.
- Tyytymättömyys päätöksen sisältöön tai päätöksenteon prosessiin.
- Palveluun pääsy, jonotus- ja käsittelyaika.
- Kohteluun ja epäasialliseen käytökseen liittyvät yhteydenotot.
- Riittämätön tiedonsaanti, yleinen tiedontarve.
- Asiakasmaksuihin liittyvät yhteydenotot.
- Tietosuojaan ja rekisteritietoihin liittyvät yhteydenotot.
- Muita aiheita mm. itsemääräämisoikeuteen liittyvät kysymykset, syrjinnän kokemukset, yhteyden saaminen yksikköön/työntekijään.
- Henkilöstöltä tulleiden yhteydenottojen osuus vajaa 2%.





## Nostoja vammaispalveluja koskeneista yhteydenotoista

**Kuljetuspalvelua koskevat yhteydenotot;** Ongelmat kyytien saapumisessa ja toteutumisessa. Alueelliset vaikeudet invataksien saatavuudessa. Kuljettajien käytökseen ja ajoon liittyvä tyytymättömyys. Omavastuuosuuksiin ja kuljetusten maksuihin/laskutuksiin liittyvät epäselvyydet. Kuljetuspäätöksiin liittyvä tyytymättömyys.

**Kodin muutostöihin liittyvät ongelmat;** Päätöksentekoon tai muutostöiden toteuttamiseen liittyvät haasteet.

**Vammaispalvelujen päätökseen sekä palvelutarpeen arvion toteuttamiseen liittyvät ongelmat;** Päätöksenteko hidasta tai päätöstä ei tehty lainkaan. Tyytymättömyys päätöksen sisältöön. Palvelutarpeen arviota ei tehty tai päivitetty.

**Yhteyden saaminen vammaispalvelujen työntekijään;** Yhteydenottopyyntöihin, tiedusteluihin ym. viesteihin ei saatu vastauksia. Vaikeudet saada yhteyttä asian käsittelijään.

## Nostoja vammaispalveluja koskeneista yhteydenotoista

**Omaishoidon tuki;** Omaishoidon tuen määrän pienentäminen tai omaishoidon tuen lakkauttaminen ilman palvelutarpeen uudelleen arviointia.

**Henkilökohtainen apu;** Päätöksiin liittyvä tyytymättömyys (palveluntarve asiakkaan kokemana suurempi kuin myönnetty avustajatuntimäärä), vaikeus löytää sopivia avustajia.

**Neuvonnan puute;** puutteelliseksi koettu vammaispalvelujen neuvonta.

**Oikaisuvaatimusten** hidas käsittely.

**Muistutukset;** vastineiden viipyminen.

## Nostoja alkuvuoden 2024 yhteydenotoista

- Vammaispalveluja koskevia yhteydenottoja ollut ajanjaksolla 1-4/2024 yhteensä 37 kpl.
- Päätöksenteon hitaus ja mahdollisten oikaisuvaatimusten hidas käsittelyprosessi sekä vaikutukset vammaisen henkilön arkielämän järjestymiseen.
- Kuljetuspalveluihin liittyvät haasteet jatkuvat. Epäselvät asiakasohjeet ja epäselvät kuljetusten myöntämisperusteet. Kuljetusten maksuihin liittyvät ongelmat.
- Omaishoidon tuen tarkistuksiin liittyvät yhteydenotot.

