



Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja
terveyspalvelukuntayhtymä

SOSIAALIASIAMIESSELVITYS 2022

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus

Sosiaali- ja potilasasiamies Tina Sandström



Sisällys

Sisällys.....	2
1. Johdanto	3
2. Yhteydenottojen määrä ja sisältö tehtäväalueittain	4
3. Yhteydenottojen syyt	5
3.1 Ikääntyneiden ja kotihoidon palvelut	6
3.2 Vammaispalvelu ja erityishuolto	7
3.3 Lastensuojelu ja perhetukipalvelut	8
3.4 Toimeentulotuki ja aikuissosiaalityö	8
3.5 Muu sosiaalipalvelu	9
4. Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet	9
5. Yhteenvedo toimintavuodesta	11

1. Johdanto

Tämä selvitys koskee vuonna 2022 aikana Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soiten sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen sisältöä ja havaintoja. Sosiaaliasiamiehen tehtävä on seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle (24§).

Soite on maakunnallinen perus- ja erikoispalvelut sekä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut yhteen liittävä kuntayhtymä. Soitessa yhdistyivät vuonna 2017 seuraavat organisaatiot:

- Keski-Pohjanmaan erikoissairaanhoidon- ja peruspalvelukuntayhtymä Kiuru (sis. Keski-Pohjanmaan keskussairaala ja Peruspalveluliikelaitos Jyväskylä)
- Kokkolan sosiaali- ja terveyspalvelut (sis. Kruunupyy)
- Perhon kunnan sosiaali- ja terveyspalvelut

Jäsenkuntia Soite-kuntayhtymässä on kymmenen, joiden yhteenlaskettu väestöpohja on 78 000 henkilöä.

Laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaan kuntaa veloitetaan nimeämään sosiaaliasiamiehen, jonka tehtävänä on neuvoa ja ohjata asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Sosiaaliasiamies toiminta ulottuu sosiaalihuollon lisäksi varhaiskasvatukseen, mutta ei Kelan, julkisiin työ- ja elinkeinopalveluihin (TE-palvelut), velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palveluihin. Sosiaaliasiamies palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaita.

Soiten päätoimisena sosiaali- ja potilasasiamiehenä on toiminut 1.1.2017 alkaen laillistettu sosiaalityöntekijä/VtM Sairaanhoidtaja Tina Sandström. HtM/Sairaanhoidtaja Johanna Lång on toiminut osaaikaisesti (20 %) sosiaali- potilasasiamiehenä. Asiamiespalvelut on hallinnollisesti sijoitettu Soiten osallisuus ja kehittämisen tuen vastuuyksikköön johtamisen ja tuotannon tukipalvelu toimialueelle.

Sosiaaliasiamiehen toimipiste on Kokkolassa, keskussairaalan ja terveyskeskuksen yhteydessä. Sosiaaliasiamiehen on pääsääntöisesti oltu yhteydessä puhelimitse. Henkilökohtaiset tapaamiset on sovittu erikseen ja tarvittaessa tapaamiset on järjestetty maakunnan toimipisteisiin tai asiakkaan kotona.

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista määritellään sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista. 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 toteuttaessa, ja muutoinkin asiakkaan

itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava. Asiakkaan 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.

2. Yhteydenottojen määrä ja sisältö tehtäväalueittain

Vuonna 2022 yhteydenottoja tuli yhteensä 87. Asiakkaiden yhteydenotot tilastoidaan asiatapahtumina. Asiatapahtuma voi sisältää yhden tai useamman kontaktin asian selvittämiseksi asiakkaan tai henkilökunnan kanssa.

Taulukko 1. Yhteydenottojen määrä tehtäväalueittain 2022-2017

Tehtäväalue	2022	2021	2020	2019	2018	2017
Toimeentulotuki ja aikuissosiaalityö	14	5	5	12	9	12
Lastensuojelu ja perhetukipalvelut	12	13	18	23	17	15
Perheoikeudelliset asiat/lastenvalvonta /perheneuvola	4	4	3	5	4	0
Ikääntyneiden palvelut : Palveluasuminen ja laitoshoido 10, Asiakasohjaus ja avopalvelut 8	18	35	25	24	15	27
Kotihoito	5	2	7	7	12	4
Vammaispalvelut ja erityishuolto	17	19	17	12	12	16
Omaishoidon tuki (yli 65v 4, alle 65 v 3)	7	5	6	3	5	4
Muu sosiaalipalvelu /Sosiaalihuoltolain mukaiset päihde (1) ja mielenterveyspalvelut (3)	4	6	7	8	12	9
Varhaiskasvatus	6	1	4	2		
Yhteensä	87	90	91	96	87	87

Yhteydenottojen vuosittainen määrä on pysynyt lähes samana.

Tehtäväalueittain tarkasteltuna oltiin yhä useimmiten yhteydessä iäkkäiden palveluun liittyvissä asioissa mutta yhteydenotot vähenivät selvästi edelliseen vuoteen verrattuna. Seuraavaksi eniten oltiin yhteydessä vammaispalvelun puolelta. Toimeentulotuesta ja aikuissosiaalityön palveluista näkyi selvästi yhteydenottojen lisääntymistä.

Vuonna 2022 asiakastapahtumat jakautuivat kuntakohtaisesti seuraavasti:

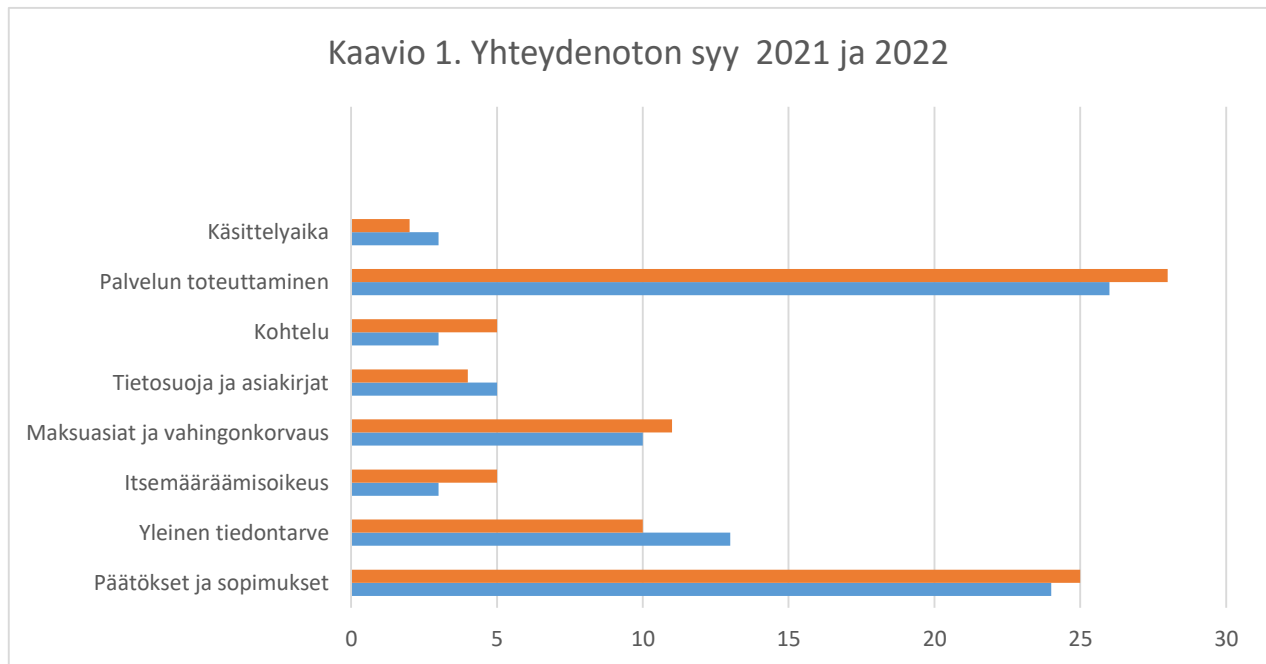
Kokkola	65	(57 vuonna 2021)
Kaustinen	1	(8 vuonna 2021)
Kruunupyy	4	(9 vuonna 2021)
Kannus	5	(7 vuonna 2021)
Veteli	1	(1 vuonna 2021)
Halsua	0	(0 vuonna 2021)
Perho	2	(1 vuonna 2021)
Toholampi	2	(3 vuonna 2021)
Lestijärvi	2	(0 vuonna 2021)

Muu kunta/ei Soiteen kuuluva 5 (4 vuonna 2021)

Yhteydenottoja oli tänä vuonna hieman vähemmän maakunnista kuin edellisenä vuonna mutta kuten aikaisemminkin yhteydenottajat ovat pääosin Kokkolasta. Soiten ulkopuolelta tilastoituu aina muutama asiakastapahtuma. Kyseessä on silloin esimerkiksi yksityisen ostopalvelun tuottaminen Soiten alueella ulkopaikkakuntalaiselle tai jos halutaan toisen alueen sosiaaliasiamiehen näkemystä tilanteeseen.

3. Yhteydenottojen syyt

Yhteydenoton syitä kuvataan kaaviossa 1, josta käy ilmi, että syyt yhteydenottoihin seuraa aikaisempaa kaavaa. Eniten tyytymättömyyttä kohdistui palvelun toteuttamiseen ja päätöksiin. Palvelun toteuttamisessa tyytymättömyyttä aiheuttivat käsittelyyn ja menettelyyn liittyvät asiat, kuten palvelun laatua, asiakkaan kuulemista, puutteellista tiedonsaantia tai tyytymättömyyttä suunnitelman sisältöön/palvelutarpeen arvioon. Päätösten osalta on lähinnä annettu oikaisuvaatimus ja valitus ohjeistusta. Vuonna 2022 yhteydenoton syynä oli hieman useammin kuin edellisenä vuonna yleinen tiedontarve. Tietosuoja ja asiakirjat kysymysten osalta sosiaaliasiamies useimmiten neuvoo asiakasta, miten hän voi tarkistaa sosiaalihuoltoa koskevat asiakirjansa tai pyytää niissä olevia kirjauksia oikaistavaksi.



Kaavio 1 Ylempi (oranssi) palkki koskee vuotta 2021 ja alempi (sininen) palkki vuotta 2022.

Yhteydenottojen luonne tilastoidaan lisäksi joko ”tiedusteluna” tai ”tyytymättömyytenä”. Kaikista yhteydenotoista 75 % tilastoitui jonkin asteisen tyytymättömyyden ilmoitukseksi. Tiedontarpeeseen liittyviä yhteydenottoja kuvaa, se, että asiakas ei ole varma mihin hänen kuuluisi ottaa yhteyttä ja miten hänen asiansa tulisi hoitaa, jolloin annettu sosiaalihuollon palveluohjausta.

3.1 Ikääntyneiden ja kotihoidon palvelut

Toimialueittain tarkasteltuna sosiaaliasiamieheen oltiin useimmin yhteydessä hoidon ja hoivan toimialueen liittyvissä asioissa mutta selvästi vähemmän kuin edellisenä vuonna henkilöstöpulasta huolimatta ja vaikka jonot palveluihin ovat pahasti pitkittyneet. Viestintä ja tiedostaminen kriisiytyneestä tilanteesta niin paikallisesti kuin valtakunnallisesti on voinut vaikuttaa siihen, etteivät omaiset ole ehkä nähneet syytä tai tarkoitusta olla yhteydessä asiamieheen jo tiedossa olevista haasteista. Yksiköiden omavalvontasuunnitelmissa korostetaan selvittämään ensisijaisesti mahdollisia epäkohtia tai kysymyksiä hoitaneiden henkilöiden tai esimiesten kanssa heti, kun ongelmia ilmenee, joten siihen myös asiakkaita rohkaistu. Omavalvontasuunnitelmat ohjaa henkilökuntaa riskien ja epäkohtien käsittelyssä.

Eniten asiointia aiheutti tehostettu palveluasuminen (10). Palveluasumista liittyvät yhteydenotot koskivat enemmän Soiten omia yksiköitä (7) kuin yksityisiä ostopalveluyksiköitä (3). Tehostettua palveluasumista koskevat yhteydenotot, tulivat lähes poikkeuksetta asiakkaan omaisilta. Asiatapahtumat ovat liittyneet maksuasioihin, jonotusaikoihin, hoidon laatuun ja rajoitustoimiin. Asumispalveluihin liittyvistä asiakasmaksuista tulee tasaisesti kyselyitä asiamiehelle. Asiakasmaksuista ja maksujen alentamisesta tai

perimättä jättämisen käytännöistä pyydetään neuvoja. Asiakasmaksupäätösten selkeys on asiakkaiden kannalta keskeistä.

Asiakasohjausta ja avopalveluita koskevat yhteydenotot (8) ovat liittyneet enimmäkseen yleiseen tiedontarpeeseen iäkkäiden sosiaalipalveluista ja palveluohjauksesta. Vanhusten raha-asioiden hoito ja tulojen riittäminen on monille iso huolen aihe. Jaksohoidossa tapahtuneista tapaturmista ja hoidon laadusta ollaan oltu yhteydessä, jolloin informoitu mm. vahingonkorvauksista ja vaaratapahtuma/muistutuksen antamisen mahdollisuudesta.

Kotiin annettavat palvelut jakautuvat tukipalveluihin ja kotihoitoon, johon voi kuulua myös asiakkaan tarvitsema kotisairaanhoidon palveluna koskevat vähäiset yhteydenotot (5 kpl) koskivat maksua, kotihoitoon riittävyyttä ja kielellisiä oikeuksia. Kotisairaanhoidon palveluna koskevat yhteydenotot on tilastoitu terveydenhuollon palveluna erikseen potilasasiain miehen selvitykseen, vaikka kotihoito on hallinnollisesti samaa palvelualueutta. Kotisairaanhoidon palveluna koskevat yhteydenotot (15 kpl) lisääntyivät hieman edellisestä vuodesta (9 vuonna 2021). Kotisairaanhoidon palveluna liittyvät yhteydenotot koskivat hoidon toteutusta, kohtelua, työntekijöiden vaihtuvuutta tai kotihoitoon lääkäripalvelua.

Yli 65-vuotiaiden omaishoidontukihakemuksia käsittelee ja myöntää iäkkäiden asiakasohjaus ja avopalvelut. Yli 65-vuotiaiden omaishoidontukeen liittyviä yhteydenottoja oli neljä ja liittyivät päätöksiin, itsemääräämisoikeuteen ja haasteisiin vapaapäivien järjestämiseen.

3.2 Vammaispalvelu ja erityishuolto

Vuonna 2022 kertyi yhteensä 17 kpl tilastoitua asiatapahtumaa vammaispalvelun toimialueelta (Vammaispalvelu 9, erityishuolto 8). Alle 65-vuotiaiden omaishoidontukeen liittyviä yhteydenottoja oli kolme.

Alle 65-vuotiaan omaishoidontukeen koskevat muutamat (3) yhteydenotot koskivat päätöksiä sekä tiedontarvetta omaishoidontuen kriteereistä.

Vammaispalvelua koskevat asiatapahtumat liittyivät eniten henkilökohtaiseen avustajapalveluun. Henkilöstöpula näkyy myös henkilökohtaisen avun ostopalveluyrityksissä ja erityisesti maakunnissa avustajien saatavuus on heikkoa. Asiakkailta oli myös tiedontarvetta palveluasumisesta, auton hankinnasta, kuljetuspalveluista sekä henkilökohtaisesta avusta. Asumispalveluvaihtoehtojen vähyyks lähialueella on yhä koettu ongelmana eikä tarjottuja palveluja ole aina koettu vastaavan tarvetta.

Erityishuollon palveluissa kysymykset ovat liittyneet rajoittamistoimiin ja itsemääräämisoikeuteen. Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen ennakkolisista toimista tulee selvästi kirjata hoito- ja palvelusuunnitelmiin.

3.3 Lastensuojelu ja perhetukipalvelut

Viime vuonna lastensuojelusta ja perhetukipalveluista yhteydenottojen määrä sosiaaliasiamiehelle oli 12, joista kaksi koski muuta kuntaa Soiten ulkopuolelta. Yhteydenottajina ovat huoltajat tai lapselle läheiset henkilöt, ei lapsi tai nuori itse.

Yhteydenotot koskivat päätöksiä (2), palvelun tuottamista eli menettely- ja toimintatapoja (6), kuten kokemus kuulluksi tulemisesta, tiedonsaantioikeudesta, sijaishuollosta, jälkihuollon tuen riittävyydestä, tietosuoja ja asiakirjoja (3), yleistä tiedontarvetta perhetukipalveluista (1).

Osalla perheillä oli kokemusta siitä, ettei palvelu ole riittävä tai ettei lastensuojeluilmoituksiin reagoida riittävästi. Myös avohuollon tukitoimien saatavuutta kyseenalaistettiin. Asiakkaan kokemaa näennäisestä vapaaehtoisuutta avohuollon tukitoimiin osallistumisessa otettiin esille.

Perheoikeudellisiin ja lastenvalvontapalveluihin kuuluu lapsen huolto-, tapaamis- ja elatusasiat, isyysasiat ja perheneuvolatoiminta. Perheoikeudellisiin palveluihin ja lastenvalvontaan kohdistuvia yhteydenottoja oli neljä. Asiat liittyivät palvelun toteuttamiseen, sopimuksiin liittyviin kysymyksiin ja lastenvalvojan tavoitettavuuteen.

3.4 Toimeentulotuki ja aikuissosiaalityö

Toimeentulotukeen ja aikuissosiaalityön liittyviä yhteydenottoja oli vuonna 2022 selvästi enemmän kuin edellisenä vuonna mikä ei liene yllätys tässä poikkeuksellisessa taloudellisessa tilanteessa. Yhteensä asiatahtumia oli 14. Yhteydenotot liittyivät sekä ehkäisevän tai täydentävän toimeentulotuen hylkypäätöksiin mutta myös tiedontarpeeseen kelan perustoimeentulotuen hylkypäätösten jälkeen. Asiakkaille avun hakeminen näyttäytyy vaikeaselkoiselta palvelu- ja etuusviidakolta ja voidakseen edetä asiakas tarvitsee tietoa laajasti niin sosiaalihuollon kuin terveydenhuollon ja Kelan palveluvalikoimasta. Asiakkaila oli ongelmia löytää koordinoiva taho, joka auttaisi häntä. Lähes kaikkia yhteydenottajia yhdisti se, ettei palvelutarvearvioita oltu tehty tai eivät tiedostaneet oikeudesta siihen. Palvelutarvearviointi voidaan jättää tekemättä, jos se on ilmeisen tarpeetonta, jos kyseessä on esimerkiksi selvästi tilapäinen yksittäisen palvelun tarve. Laajempi palvelujen tarve voi kuitenkin tulla ilmi asiakkaan elämäntilanteesta ja viranomaisella on myös velvollisuus huolehtia siitä, että asiakkaalla on selkeä käsitys siitä, että hänellä on oikeus palvelutarvearviointiin, vaikka viranomainen ei näkisi sen tarpeelliseksi.

3.5 Muu sosiaalipalvelu

Mielenterveyskuntoutujien asumis- ja tukipalveluja koskivat yhteydenotot (3) liittyivät kysymyksiin asumispalveluysikön vaihtamisesta ja kokemuksiin riittävän avun saamisesta.

Päihdehuollon yhteydenotto sosiaalihuollon osalta oli yksi tiedusteluluonteinen yhteydenotto. Päihdehuollon terveydenhuollon yhteydenotot on tilastoitu erikseen potilasasiamiehen selvitykseen. Yhteydenotot ovat pääosin koskeneet korvaushoitoa ja lääkäriresurssin puute nousee yhä erityisenä huolenaiheena esille.

Varhaiskasvatukseen liittyviä palautteita on yleensä tullut hyvin vähän ja tänä vuonna yhteensä kuusi liittyen maksuasioihin, päiväkotipaikan valintaan ja tuen tarpeeseen.

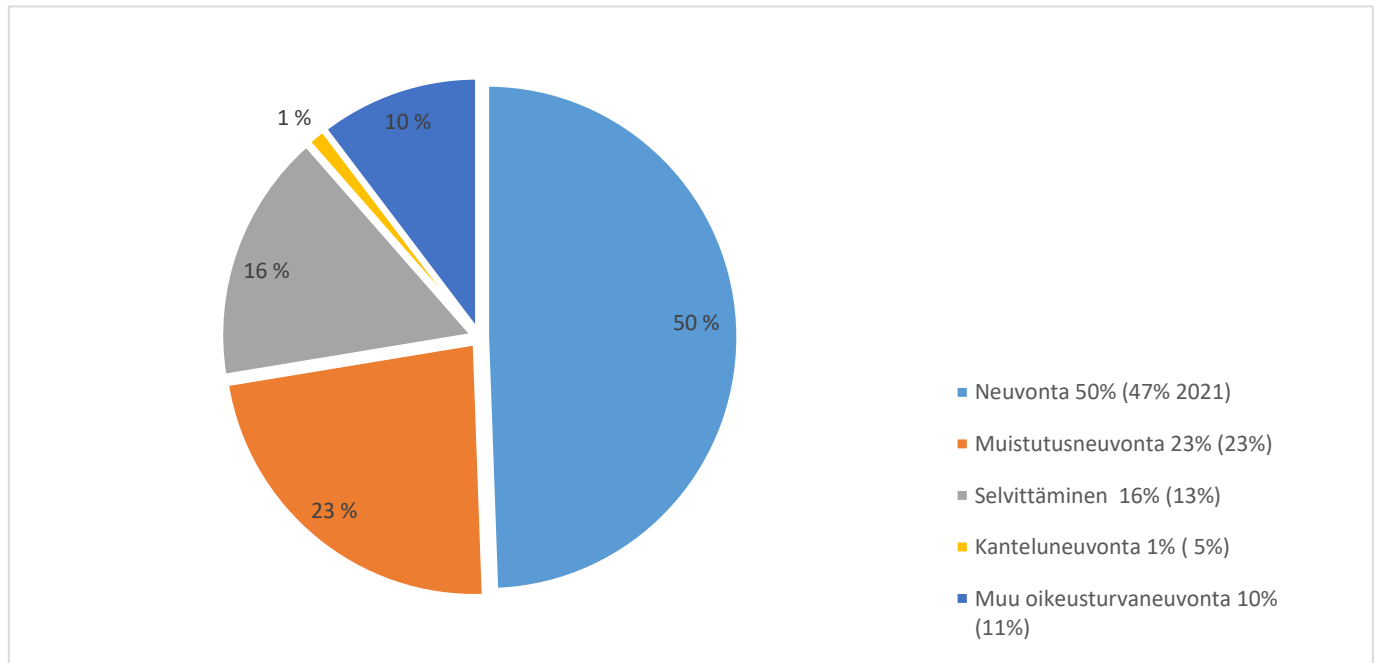
4. Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet

Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet ovat edellisen vuoden tapaan pääasiallisesti neuvontaa, muistutusneuvontaa sekä selvittämistä. Ensisijaisesti asiakkaan kanssa yritetään löytää ratkaisuja neuvotteluihin, mutta tarvittaessa asiakas saa ohjauksen myös muistutuksen, kantelun ja muiden oikeusturvakeinojen käyttämisestä. Asiamiehen tulee toimia puolueettomasti eikä asiamies voi myöskään ottaa asiakkaan asiaa asianajollisesti hoitaakseen.

Muistutuksia on tehty selvästi vähemmän kuin edellisenä vuonna. Muistutusten määrä oli yhteensä vain 11 (30 muistutusta vuonna 2021). Muistutukset koskien iäkkäiden palveluja ja lastensuojelua vähenivät radikaalisesti. Sosiaalihuollon kanteluita oli tehty yhteensä 5 kpl (3 vuonna 2021). Varhaiskasvatusta kokevien muistutusten tai kanteluiden määrää ei tähän selvitykseen ole erikseen kysytty.

Muistutusneuvontaa on tilastoitu sosiaaliasiamiehen toimenpiteeksi edelliseen vuoteen verrattuna yhtä paljon, mutta asiakkaat osaavat laatia muistutuksia ja kanteluita myös ilman sosiaaliasiamiehen avustamista. Asiakkaita on informoitu, että valvontaviranomaisella on mahdollisuus siirtää kantelu ensisijaisesti muistutukseksi käsiteltäväksi ja siten suositeltu laatimaan ensin muistutus ennen kantelun tekemistä ja liittämään muistutusvastaus mahdolliseen kanteluun. Yhteydenotoissa on tullut esiin tyytymättömyyttä siihen, ettei muistutuksia voi toimittaa sähköisesti perille vahvan tunnistautumisen keinoin. Muistutukset on koettu vaivalloiselta lähettää tavallisella postilla. Soitessa asioinut asiakas voi tehdä sähköisen vaaratapahtumailmoituksen, kun hän kokee, että omassa tai omaisen hoidossa tai palvelussa on tapahtunut virhe tai vaaratilanne, jolloin vastuussa olevat henkilöt käsittelevät palautteen ja tapahtumasta saadaan tilastollista tietoa mahdollisen ilmiön/epäkohdan laajuudesta.

Sosiaaliamiehen toimenpiteet 2022 (2021) Kuvio 1.



Soiten yksilöjaosto on käsitellyt yhteensä 31 oikaisuvaatimusta sosiaalihuollon päätöksestä (vuonna 2021 oikaisuvaatimuksia oli yhteensä 45). Ottaen huomioon Soiten toiminnan laajuuden ja pykälien määrän, niin voidaan oikaisuvaatimusten määrää pitää vähäisenä.

Oikaisuvaatimukset kohdistuivat toimialueisiin seuraavasti: 2022 **TARKENTUU 15.2 23 jälkeen**

Hoito ja hoiva	2019 (12)	2020 (6)	2021 (16)	2022 (9)
Palvelu- ja maksupäätös	1	0	2	0
Kuljetuspalvelu	2	0	3	0
Tehostettu palveluasuminen	2	1	3	1
Kotihoidonpalvelu- ja maksupäätös	0	1	0	0
Omaishoidontuki	5	4	8	8
Turvapuhelin, palveluseteli	2	0	0	0

Vammaispalvelut	2019 (21)	2020 (34)	2021 (15)	2022 (15)
Henkilökohtainen apu	5	8	5	3

Kuljetuspalvelu VPL	2	4	3	2
Omaishoidontuki	9	15	5	8
Välineet, koneet ja laitteet	1	3	1	0
Asunnonmuutostyö	3	1	1	2
Sopeutumisvalmennus	1	0	0	0
Palveluasuminen	0	1	0	0
Työtoiminta	0	1	0	0
Tehostettu palveluasuminen	0	1	0	0

Perheiden palvelut	2019 (5)	2020 (6)	2021(9)	2022 (7)
Toimeentulotuki	3	3	2	6
Päihdehuollon palvelut	2	1	2	0
Lastensuojelu	0	2	2	1
Sosiaalinen kuntoutus	0	0	3	0

5. Yhteenveto toimintavuodesta

Vuonna 2022 sosiaaliasiamiehelle tuli selvitettäväksi 87 asiatapahtumaa. Yhteydenottojen kokonaismäärä on säilynyt lähes samana. Sosiaaliasiamieheen otettiin edellisvuosien tapaan eniten yhteyttä ikääntyneiden palveluihin liittyvissä asioissa mutta selvästi vähemmän kuin edellisenä vuonna henkilöstöpulasta ja pitkistä jonoista huolimatta. Toimeentulotukeen ja aikuissosiaalityön liittyviä yhteydenottoja oli selvästi enemmän kuin edellisenä vuonna mikä ei liene yllätys tässä poikkeuksellisessa taloudellisessa tilanteessa.

Kaikista yhteydenotoista suurin osa liittyi jonkin asteiseen tyytymättömyyteen ja näitä asiatapahtumia on selvitetty eri tavoin. Tiedontarpeeseen liittyviä yhteydenottoja kuvaa, se, että asiakas ei ole varma mihin hänen kuuluisi ottaa yhteyttä tai miten hänen asiansa tulisi hoitaa. Eniten tyytymättömyyttä kohdistui palvelun toteuttamiseen ja päätöksiin. Palvelun toteuttamisessa tyytymättömyyttä aiheuttivat käsittelyyn ja menettelyyn liittyvät asiat, kuten palvelun laatua, asiakkaan kuulemista, puutteellista tiedonsaantia tai tyytymättömyyttä suunnitelman sisältöön/palvelutarpeen arvioon. Rajoittamistoimiin ja itsemääräämisoikeuteen liittyviä yhteydenottoja on ollut melko vähän mutta siitä huolimatta asiakkaan oman itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden toteutumiseen on kiinnitettävä erityisesti huomiota. Muistutus- ja kanteluneuvonta ja muu oikeusturvaneuvonta (oikaisuvaatimus, muutoksenhaku) ovat keskeisiä asiamiehen vaikuttamis- ja toimintakeinoja.

Tämä on viimeinen sosiaaliasiamies selvitys, joka annetaan Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymästä. Seuraava selvitys on Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueelta. Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminta sijoittuu hyvinvointialueella talous- ja hallintopalveluiden TKIO ja osallisuus vastuuyksikköön.

Yhtenä sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan kannalta merkityksellisempänä asiana lienee 17.11.22 valtioneuvoston hyväksyntä hallituksen esityksestä eduskunnalle laeiksi potilasasiavastaavista ja

sosiaaliasiavastaavista. Lain olisi tarkoitus tulla voimaan 1.1.2024. Nykyisten asiamiesnimikkeiden sijaan jatkossa puhuttaisiin sukupuolineutraalin termein potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista. Laissa säädettäisiin toiminnan järjestämisestä sekä potilasasiavastaavan ja sosiaaliasiavastaavan riippumattomuudesta, kelpoisuudesta ja tehtävistä. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien tehtävät vastaisivat silti pitkälti nykyisiä potilas- ja sosiaaliasiamiehen tehtäviä.

Potilasasiavastaavia ja sosiaaliasiavastaavia olisi nimettävä riittävästi ottaen huomioon potilaiden ja asiakkaiden palvelutarpeet. Toiminnalle olisi nimettävä myös vastuhenkilö, jonka tehtävänä olisi muun muassa ohjata, koordinoita ja kehittää toimintaa. Riippumattomuutta turvattaisiin muun muassa sillä, että toiminta olisi järjestettävä erillään sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämiseen ja tuottamiseen liittyvistä tehtävistä. Laissa säädettäisiin henkilötietojen käsittelystä ja siihen liittyvistä suojatoimista, henkilötietojen kirjaamisvelvoitteesta sekä asiakirjojen säilyttämisajasta. Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueella toiminta on järjestetty pitkälti uuden lain mukaisesti nykymuodossakin, mutta uusien vastuiden myötä tulisi tarkistaa toiminannon resurssit huomioiden potilaiden ja asiakkaiden palvelutarpeet.