

Selvitykset sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnasta 2015

346/05.16.00/2014

SOTE 19.04.2016 § 22

Lisätiedot:

sosiaali- ja terveysjohtaja Ulla Tikkanen, puh.09 5056 246  
etunimi.sukunimi@kauniainen.fi

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 22.9.2000/812 § 24 mukaan kunta on velvollinen nimeämään sosiaaliasiamiehen, jonka tehtävänä on neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakkaita muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaiden oikeuksista sekä muutoinkin seurata asiakkaan oikeuksien ja aseman kehittymistä kunnassa. Sosiaaliasiamiehen tulee antaa vuosittain selvitys toiminnastaan kaupunginhallitukselle.

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 17.8.1992/785 § 11 mukaan terveydenhuollon toimintayksikölle on nimettävä potilasasiamies. Potilasasiamiehen tehtävänä on neuvoa potilaita ko. lain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa potilasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa potilaan oikeuksista ja toimia muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Kaupunki on solminut Eija Bärlund-Toivosen kanssa sosiaali- ja potilasasiamiespalvelujen tuottamista koskevan sopimuksen 27.4.2005. Eija Bärlund-Toivonen on toimittanut kaupunginhallitukselle osoitetun selvityksen sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnasta vuodelta 2015.

### **Sosiaaliasiamiehen palvelujen käyttö**

Vuonna 2015 sosiaaliasiamiehen palveluja on käyttänyt 9 henkilöä. Yhteydenpito asiakkaiden kanssa on tapahtunut puhelimitse, sähköpostilla, kirjeitse ja kotikäynnein. Asioiden selvittäminen on vaatinut yhteensä 22 erilaista yhteydenottoa.

Yhteydenotot ovat liittyneet toimeentulotukiasioihin, lapsen elatustukeen, vammaispalvelulain mukaiseen henkilökohtaiseen avustajaan. Lisäksi yksi asiakas tarvitsi henkilökohtaista avustamista asioidensa hoitamisessa.

Sosiaaliasiamies toteaa arviossaan, että asiakasmäärien pienuudesta johtuen varsinaisia johtopäätöksiä niiden vaihtelusta ei voi tehdä. Yhteistoiminta Kauniaisten sosiaalitoimen kanssa on sosiaaliasiamiehen mukaan sujunut vuonna 2015 erinomaisesti.

### **Potilasasiamiehen palvelujen käyttö**

Vuonna 2015 potilasasiamiehen palveluja on käyttänyt 14 henkilöä. Yhteydenpito asiakkaisiin on tapahtunut puhelimitse, sähköpostitse, kirjeitse ja kotikäynnein. Asioiden selvittäminen on vaatinut yhteensä 38 erilaista yhteydenottoa.

Yhteydenotot ovat koskeneet muun muassa hoitovahinkoepäilyä, lääkehoidon vahinkoa ja erimielisyyksiä hoitolinjauksissa. Lisäksi yhteydenotot ovat koskeneet hoitoon pääsyyn liittyviä ongelmia, kohtelua ja vuorovaikutukseen liittyviä ongelmia, vanhuksen kotihoitoon liittyviä asioita, hammashoidon yhteydessä syntynyttä mahdollista potilasvahinkoa sekä hammashoitoon pääsyä. Bärlund on myös hoitanut kauniaislaisten asiakkaiden Lohjan aluesairaalassa sattunutta mahdollista hoitovahinkoasiaa, yksityiseen palveluntuottajaan liittyvää hoitovahinkoasiaa sekä Kelan toimintaan ja etuuksiin liittyvää asiaa.

Potilasasiamiehen mukaan terveydenhuollon laadun kehittymisestä ei voida tehdä varsinaisia johtopäätöksiä, koska asiakasmäärä on pieni. Potilasasiamiehen mukaan yhteistyö Kauniaisten terveydenhuollon kanssa on toiminut erinomaisesti.

**Liite 1** Eija Bärlund-Toivosen selvitys sosiaaliasiamiehen toiminnasta vuonna 2015

**Liite 2** Eija Bärlund-Toivosen selvitys potilasasiamiehen toiminnasta vuonna 2015

Sosiaali- ja terveystoimintajohtaja:

Lautakunta päättää merkitä sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitykset tiedoksi ja lähettää ne edelleen tiedoksi kaupunginhallitukselle

Päätös:

Lautakunta hyväksyi päätösehdotuksen