

Kauniaisten kaupungin sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys vuodelta 2019

346/05.16.00/2014

SOTEV 13.05.2020 § 45

Lisätiedot:

sosiaali- ja terveystieteiden johtaja Ulla Tikkanen, puh. 050 355 3246  
etunimi.sukunimi@kauniainen.fi

Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävät perustuvat lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, sekä lakiin potilaan asemasta ja oikeuksista.

Asiamies neuvoo ja auttaa oikeusturvaa koskevissa kysymyksissä, ja voi toimia välittäjänä (ei kuitenkaan asianajajana) asianomaisten välillä. Lain mukaan sosiaaliasiamiehen tulee mm. neuvota kuntalaisia sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimia asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi, minkä lisäksi seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa vuosittain asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehityksestä selvitys kunnanhallitukselle.

Potilasasiamiehen tehtävät ovat hyvin samankaltaiset: tehtävänä on neuvota potilaita em. potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, ohjata potilaita muistutuksen ja potilasvahinkoilmoituksen laatimisessa, tiedottaa potilaan oikeuksista ja toimia muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Merkittävin osa sosiaali - ja potilasasiamiehen tehtävää on puolueettomana toimijana antaa neuvontaa ja ohjausta sekä tarvittaessa opastaa eri valitusmahdollisuuksien käyttämiseen. Asiamies ei tee itse päätöksiä eikä voi muuttaa viranomaisten tekemiä päätöksiä.

Selvityksen perustana on sosiaali- ja potilasasiamiehelle tehdyistä yhteydenottoista laadittu tilasto. Yhteyttä ottaneiden henkilö- tai yhteystietoja ei asiatapahtumalomakkeeseen tilastoida. Terveyspalveluihin liittyneet yhteydenotot vähenivät vuonna 2019 vuoteen 2018 nähden, sosiaalipalveluihin liittyneet yhteydenotot sen sijaan lisääntyivät. Terveystieteidenhuoltoon liittyneitä yhteydenottoja vuonna 2019 tehtiin 36 (14 henkilöä), vähenemistä edelliseen vuoteen nähden 8 kpl. Vuonna 2019 sosiaalipalveluihin liittyneitä yhteydenottoja oli yhteensä 21 (8 henkilöä), kun edellisenä vuonna yhteydenottoja oli vain seitsemän.

Useimmiten yhteydenottajana on henkilö itse, mutta toisinaan omainen tai viranomainen. Yhteydenotot potilasasiamieheen ovat liittyneet tyytymättömyyteen hoitoon ja kohteluun, erimielisyyteen asiakasmaksusta, epäilyyn hoitovahingosta, minkä lisäksi on tarvittu sairaanhoidollista neuvontaa ja hoitoon ohjausta. Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen ovat liittyneet pääasiassa lastensuojeluun, taloushuoliin ja vammaisneuvontaan. Asiakasmäärät ovat olleet hyvin pieniä ja sama suuntaus on jatkunut jo usean vuoden ajan.

**Liitteet** (vain valiokunnan jäsenille):

**Liite 1:** Selvitys potilasasiamiestoiminnasta 2018

**Liite 2:** Selvitys potilasasiamiestoiminnasta 2019

**Liite 3:** Selvitys sosiaaliasiamiestoiminnasta 2018

**Liite 4:** Selvitys sosiaaliasiamiestoiminnasta 2019

Sosiaali- ja terveysjohtaja:

Valiokunta merkitsee tiedoksi liitteenä olevan sosiaali- ja potilasasiamiehen selvityksen koskien vuosia 2019 ja 2018 ja lähettää selvityksen käsiteltäväksi kaupunginhallitukselle.

Päätös:

Valiokunta hyväksyi päätösehdotuksen.