



Sosiaali- ja potilasasiamiehen raportti toimintavuodelta 2016

VD/2415/00.03.02.00/2017

JN/MLiu/IL/ET/NJ

Sosiaali- ja potilasasiamies on kaksi tehtävää yhdistävä riippumaton, itsenäisessä työntekijäasemassa oleva toimija, joka on sijoitettu hallinnollisesti konserni- ja asukaspalvelujen toimialalla kuntalaispalveluiden tulosalueella.

Sosiaaliasiamiehen työ perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, joka tuli voimaan vuoden 2001 alusta. Vastaava asiakaslaki potilasasiamiehen osalta annettiin vuonna 1992 (785/92). Sosiaali- ja potilasasiamies auttaa ja neuvoo sosiaalihuollon ja terveydenhuollon asiakkaita palveluja ja etuuksia koskevilla kysymyksissä. Asiamieheltä voi pyytää neuvoja esimerkiksi muistutuksen tai valituksen tekemisessä. Asiamies ei kuitenkaan toimi asianajajana. Asiamies ei myöskään itse tee päätöksiä, eikä hän voi muuttaa viranomaisen tekemiä päätöksiä. Potilasasioissa neuvotaan miten menetellä potilasvahingon sattuessa. Vantaan ja Espoon sosiaaliasiamiehet sijaistavat toisiaan lomien ja vapaiden aikana, joten asiamiespalvelu on saatavilla ympäri vuoden.

Asiakaspalvelun lisäksi asiamiehen on seurattava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja laadittava toiminnastaan vuosittain raportti kaupunginhallitukselle. Vuosiraportissaan sosiaali- ja potilasasiamies luo asiakasyhteydenottojen kokonaiskuvan sekä esittää ehdotuksia toiminnan kehittämiseksi.

Sosiaali- ja potilasasiamiehen työvuosi 2016 on ollut vilkas. Asiakasmäärät ja yhteydenottomäärät ovat ylittäneet kahden tuhannen asiakkaan rajan, ja noin kaksi kolmesta yhteydenotosta on koskenut potilasasiamiesasioita ja yksi kolmesta sosiaalihuollon asioita.

Erilaisten muutosten toteuttamisvauhti kunnassa on ollut vilkasta ja palveluita on kehitetty ennakkoluulottomasti. Esimerkkinä uudistuksista on päihde- ja mielenterveysongelmaisten matalan kynnyksen palvelu, jossa asiakas on voinut ilman ajanvarausta hakeutua avun piiriin ilman odottelua.

Toimeentulotuen yhteydenotot ovat vähentyneet. Koska toimeentulotuen maksaminen on siirtynyt kansaneläkelaitokselle perusmäärien osalta, asiakkaat kysyvät neuvoja Kelalta.

Sosiaali- ja potilasasiamiehellä ei ole toimivaltaa Kelan asioissa. Kunnan asiamiehen asema tulisi selkeyttää lainsäädännöllä siten, että Kelasta sosiaalihuollon mukaista toimeentuloturva hakeva ei jäisi sosiaaliasiamiespalveluiden ulkopuolelle. Kelalla ei ole vastaavaa puolueetonta asiakkaiden oikeusturvasta neuvovaa palvelua, joten Kelan asioista ja päätösten oikeellisuudesta kysytään paljon kuntien sosiaali- ja potilasasiamiehiltä.

Selvityksessä ehdotetaan myös, että koska terveys- ja hoivapalveluja aloittava yritys tarvitsee ennen toimiluvan myöntämistä nimetyn potilasasiamiehen, Vantaan kaupunki voisi harkita tarjoavansa potilasasiamiespalvelun tällaiselle Vantaalla aloittavalle yritykselle. Näin helpotettaisiin varsinkin pienten terveyspalveluyritysten rantautumista juuri Vantaalle. Kynnys yritystoiminnalle olisi matalampi, kun lakisääteinen potilasasiamies olisi helposti saatavilla.

Kaupunginhallitus 20.3.2017 § 17

Asukaspalvelujen apulaiskaupunginjohtajan esitys:

Päätetään

- a) esittää kaupunginvaltuustolle tiedoksi merkittäväksi Vantaan kaupungin sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys toimintavuodesta 2016, ja
- b) lähettää selvityksen toimenpiteitä varten sosiaali- ja terveyslautakunnalle.

Tarkastetaan ja hyväksytään pöytäkirja tämän pykälän osalta heti kokouksessa.

Käsittely:

Merkittiin, että sosiaali- ja potilasasiamies Miikkael Liukkonen oli kokouksen alussa paikalla vastaamassa kysymyksiin.

Päätös:

Hyväksyttiin esitys.



Tarkastettiin ja hyväksyttiin pöytäkirja tämän pykälän osalta heti kokouksessa.

Kaupunginvaltuusto 27.3.2017 § 7

Kaupunginhallituksen esitys:

Päätetään merkitä tiedoksi Vantaan kaupungin sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys toimintavuodesta 2016.

Päätös:

Hyväksyttiin esitys.

Liite:

- Asiamiehen raportti vuodelta 2016

Muutoksenhakuohje: 4.1. Valituskielto

Lisätiedot:

asukaspalvelujen apulaiskaupunginjohtaja Jaakko Niinistö; sosiaali- ja potilasasiamies Miikkael Liukkonen, puh. 09 8392 2537; etunimi.sukunimi[at]vantaa.fi