



**Etelä-Savon
hyvinvointialue**

Sosiaaliasiamiehen selvitys kunnanhallitukselle toimintavuodesta 2022

ENONKOSKI, RANTASALMI, SAVONLINNA JA SULKAVA

Heli Korhonen
SOSIAALI- JA POTILASASIAMIES

23.1.2023

1 Sosiaaliasiamiestoiminnan järjestäminen

1.1 Yleistä

Sosiaaliasiamiehen asema perustuu Lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Lain tarkoituksena on edistää sosiaalityön asiakaslähtöisyyttä, asiakkaan oikeutta hyvään ja tasa-arvoiseen sosiaalihooltoon, sekä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän sitoutumista yhteisesti sovittuihin asioihin. Sosiaalihuollon asiakaslakia sovelletaan sekä viranomaisen että yksityisten järjestämän sosiaalihuollon piirissä.

Sosiaalihuollon asiakaslaki sisältää keskeiset säännökset sosiaalihuollon asiakkaan osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan liittyvissä kysymyksissä. Laki korostaa lisäksi perustuslain säätämien perusoikeuksien sisältöä sekä määrittelee tietosuojaa ja mm. viranomaisten tiedonantovelvollisuutta koskevia kysymyksiä. Sosiaalihuollon asiakaslaisissa määritellään kuntien velvollisuus nimetä sosiaaliasiamies toimimaan joko yhden tai useamman kunnan asukkaiden hyväksi.

Sosiaaliasiamies toimii sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon piirissä. Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa-antava. Hän neuvoo ja avustaa sosiaalihuollon asiakkaita sosiaalilainsäädännön ja sosiaalihuollon oikeusturvakysymyksissä. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi pyytää sosiaaliasiamiestä toimimaan sovittelijana. Sosiaaliasiamies voi tarvittaessa avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä.

Sosiaaliasiamiehen kelpoisuusehdot tulivat voimaan 1.8.2005 sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusehdoista annetun lain (275/2005) myötä. Lain 4 §:n mukaan sosiaaliasiamieheltä edellytetään sosiaalityöntekijän pätevyyttä tai tehtävään soveltuvaa ylempää korkeakoulututkintoa sekä hyvää alan tuntemusta.

1.2 Sosiaaliasiamiestoiminta Enonkoskella, Rantasalmella, Savonlinnassa ja Sulkavalla v. 2022

Enonkoski osti sosiaaliasiamiespalvelun Sosterilta/ Itä-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymältä 1.3.2011 alkaen, Rantasalmi 1.1.2015 alkaen, Savonlinna 1.1.2011 alkaen ja Sulkava 1.1.2013 alkaen. Sosiaali- ja potilasasiamiehen yhdistelmävirassa Sosterissa toimi yhteiskuntatieteiden maisteri, sosiaalityöntekijä Heli Korhonen. Sosiaali- ja potilasasiamies toimi potilasasiamiehenä Sosterin erikoissairaanhoidossa

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



Savonlinnan keskussairaalassa, perusterveydenhuollossa Sosterin terveystieteidenkeskuksissa/-asemilla Enonkoskella, Kerimäellä, Punkaharjulla, Savonlinnassa ja Savonrannalla sekä n. 20 yrityksessä ja yhteisössä, jotka ovat tehneet sopimuksen potilasasiamiespalvelujen ostamisesta. Myös Rantasalmen ja Sulkavan perusterveydenhuollon palvelut vuonna 2022 järjestänyt Suomen Terveystalo Oy hankki potilasasiamiespalvelut Sosterilta ko. kuntien terveysasemien osalta.

Yhdistelmäviran tehtävät painottuvat määrällisesti potilasasiamiestoimintaan: yhteydenottoja **sosiaali- ja potilasasiamiehelle tuli vuonna 2022 yhteensä 442 kpl, joista 381 liittyi potilasasiamiestyöhön ja 62 sosiaaliasiamiestyöhön**. Yhteydenottojen yhteismäärä vähentyi edellisestä vuodesta 44:llä. Määrä on pysynyt vuosien mittaan hyvin samana.

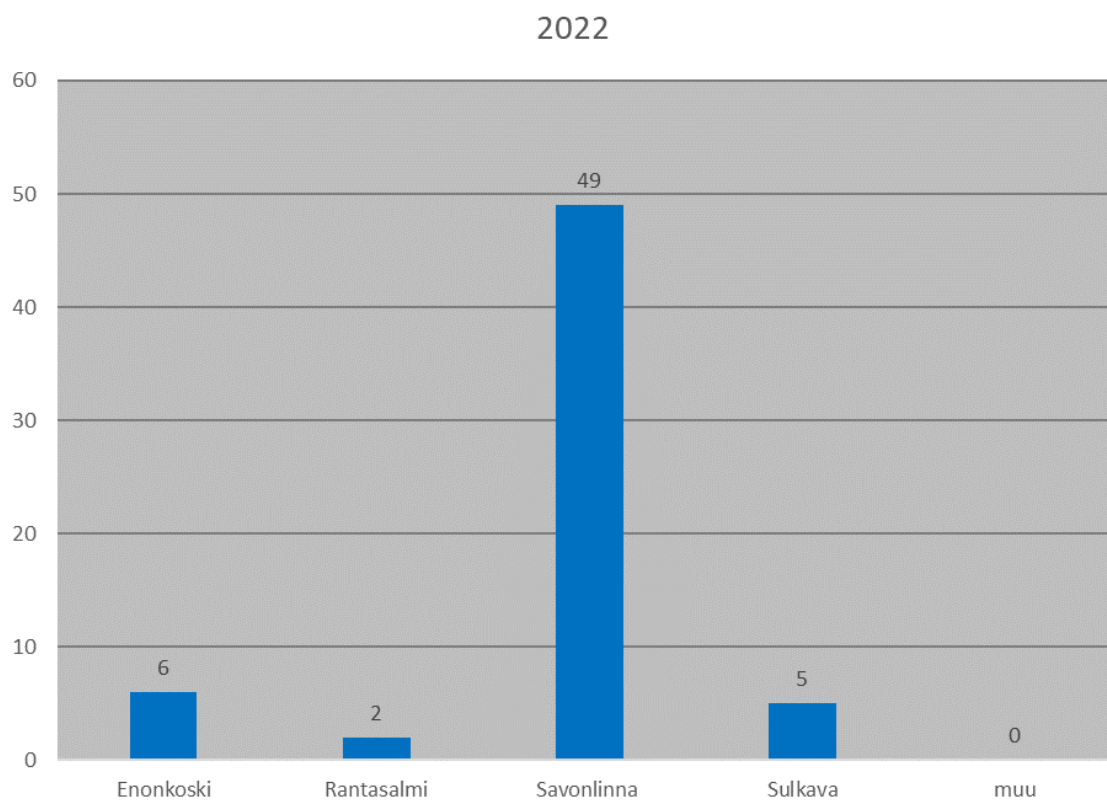
Sosiaali- ja potilasasiamies toimi Sosterin/ Itä-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymän keskushallinnossa. Toimipiste sijaitsi osoitteessa Keskussairaalantie 6 F-rakennus 6.krs. Sosiaali- ja potilasasiamies oli puhelimitse tavattavissa ma - pe klo 9.00 - 15.00 ja puhelinvastaajaan voi jättää yhteydenottopyynnön, jos sosiaali- ja potilasasiamies ei jostain syystä esim. asiakasvastaanoton tai kokouksen vuoksi ko. aikana pystynyt vastaamaan puhelimeen. Asiakkaita on pyydetty sopimaan käyntiajat mahdollisuuksien mukaan etukäteen. Sosiaali- ja potilasasiamies ei ole käynyt pitämässä erikseen vastaanottoa kuntien tiloissa vaan asiakkaat ovat ottaneet yhteyttä puhelimitse ja tarvittaessa asioineet sairaanhoitopiirin tiloissa. Tapaaminen voitiin järjestää asiakkaan halutessa myös kunnissa esim. sosiaalitoimen tiloissa tai kotikäyntinä. Sosiaaliasiamiespalvelusta on tiedotettu kuntien internet-sivuilla ja sosiaalitoimistojen ilmoitustauluilla.

2 Yhteydenottojen määrä ja kehitys

Sosiaaliasiamieheen otettiin vuonna 2021 yhteyttä yhteensä 62 kertaa (v. 2021 89 kertaa, 2020 82 kertaa, v. 2019 75 kertaa, v. 2018 79 kertaa). Yhteydenotot jakautuivat melko tasaisesti vuoden kaikille kuukausille.



Asiakaskontaktit jakautuivat kunnittain seuraavasti:



Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

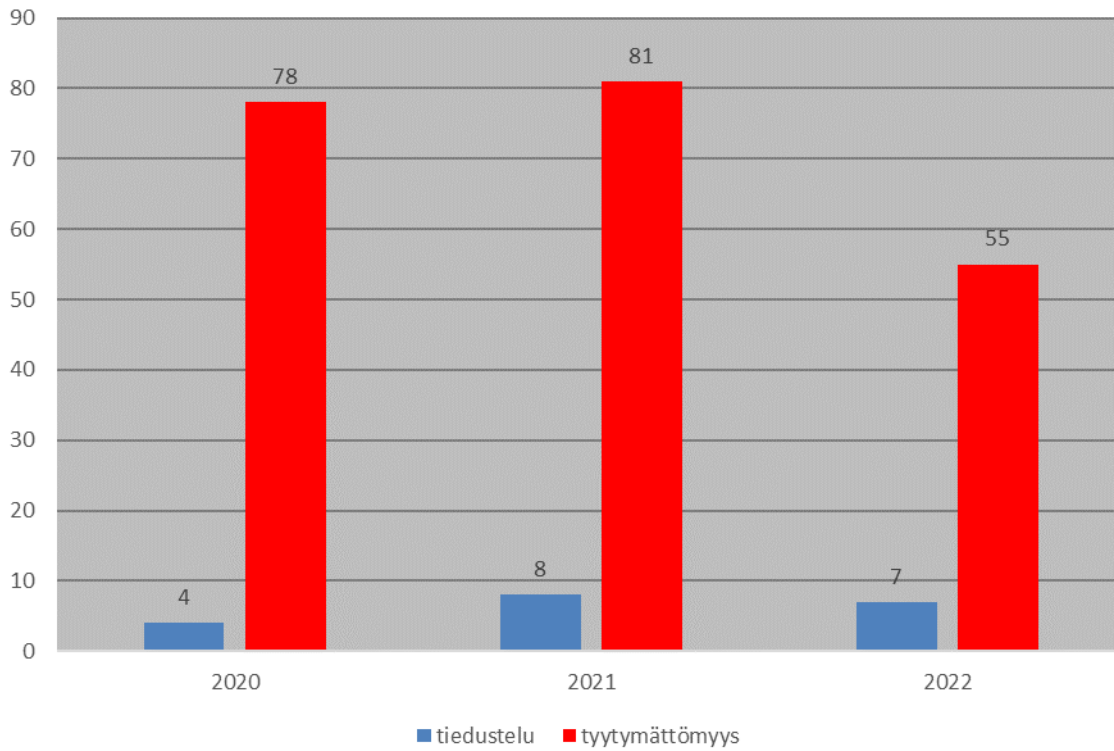
Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalan tie 6, 57120 Savonlinna

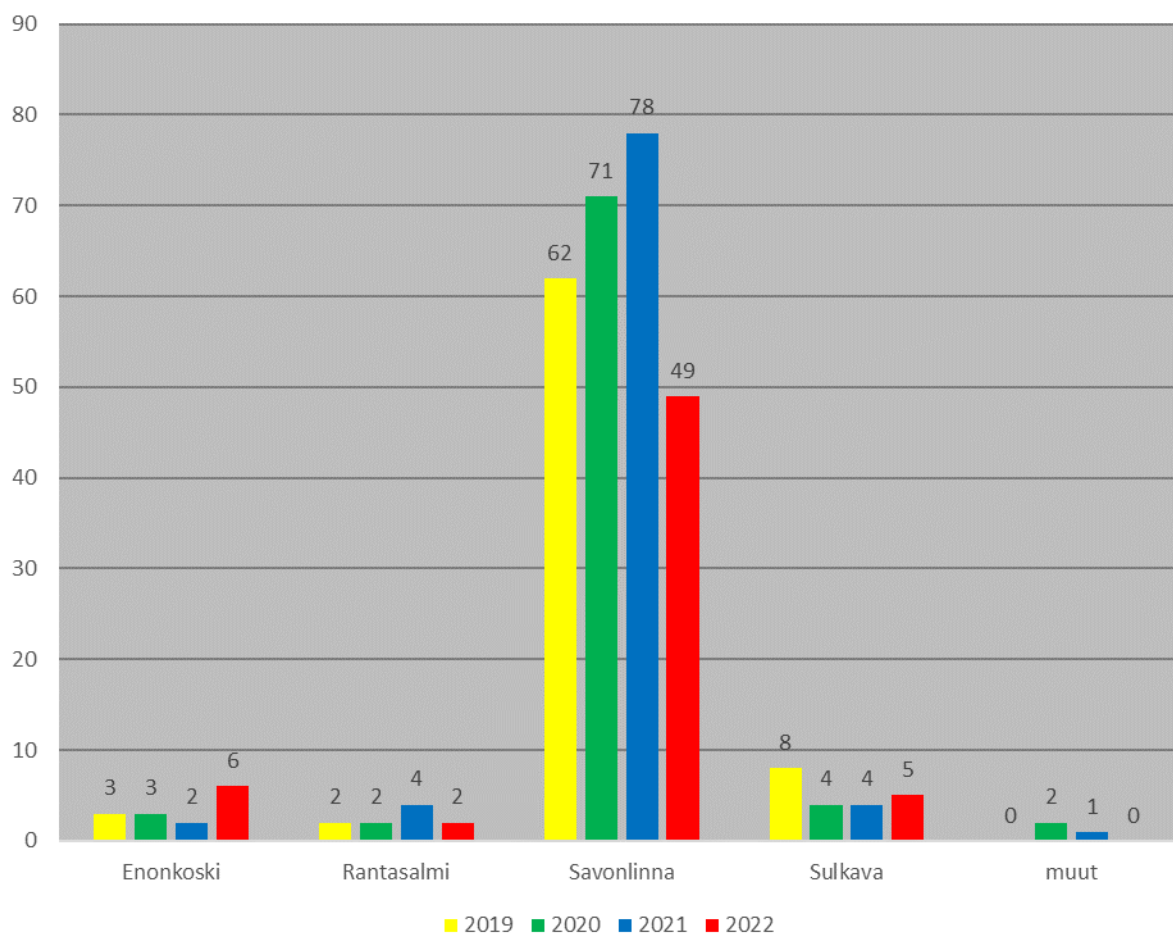
Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

Yhteydenotot tiedustelujen ja tyytymättömyyden suhteen jakautuivat seuraavasti:



Yhteydenottojen määrän kehitys neljän edellisen vuoden aikana on ollut seuraava:



Yhteydenottojen määrä on pysynyt vuodesta toiseen melko tasaisena, mutta Savonlinnan osalta yhteydenotot vähentyivät vuonna 2022, mikä oli myönteinen asia.

Yhteydenottoja tuli kokonaisuudessaan eniten **kuntayhtymän palveluihin liittyen 55 kpl. Yksityisiin kunnan ostamiin palveluihin liittyen tuli 6 yhteydenottoa**. Vuonna 2022 mikään kunta ei enää tuottanut palveluja kokonaisuudessaan varsinaisena omana palveluntuotantona. Enonkosken ja Savonlinnan sosiaalipalvelut tuotettiin Sosterin kuntayhtymässä, Rantasalmi järjesti palvelut virkavastuutehtäviä lukuun ottamatta kokonaisulkoistuksena Suomen Terveystalo Oy:n toteuttamana. Myös Sulkavalla oli sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottamisesta kokonaisulkoistussopimus Suomen Terveystalo Oy:n kanssa. Rantasalmi

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalanatie 6, 57120 Savonlinna

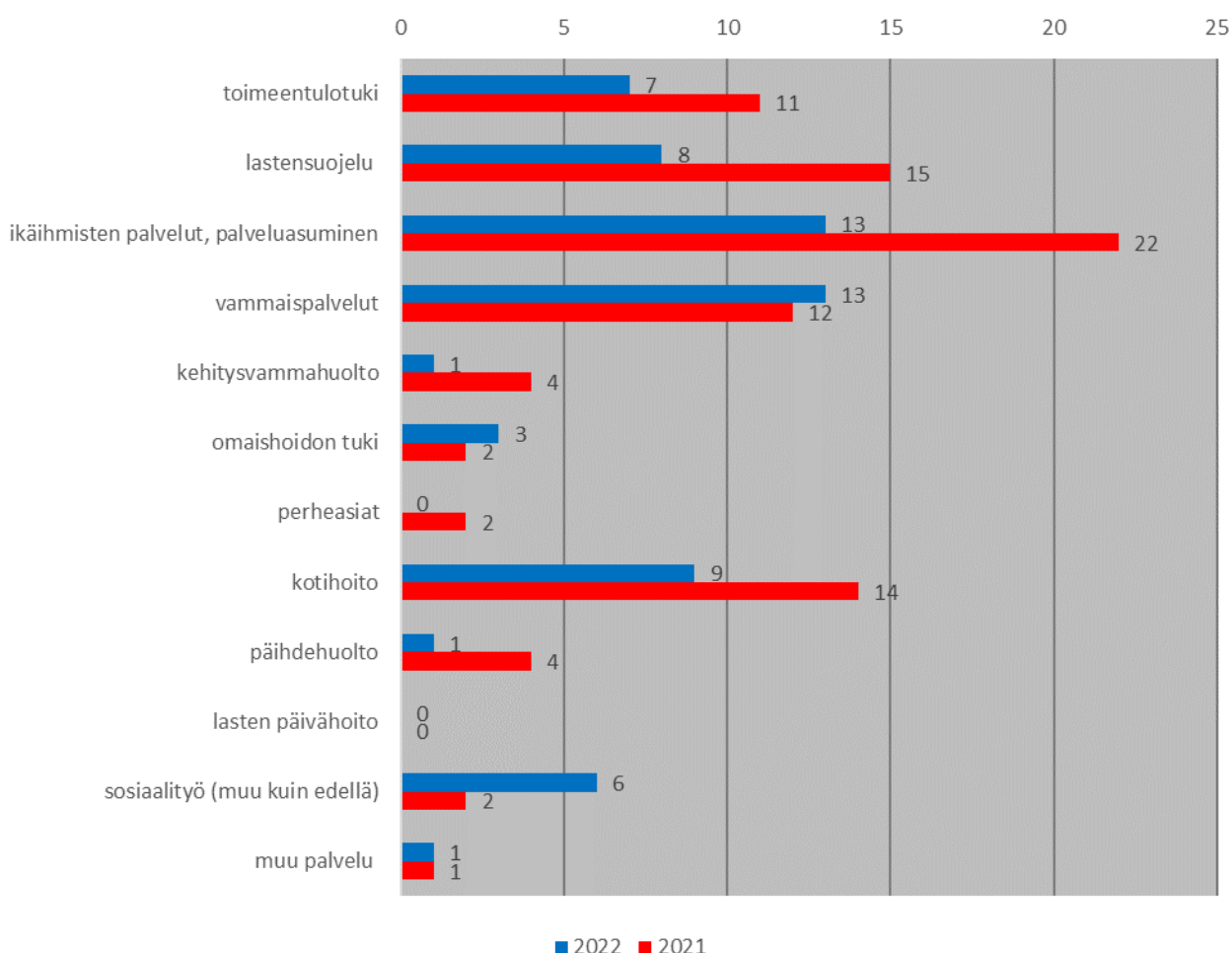
Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



hankki virkavastuutehtävien hoidon 1.1.2020 alkaen ja Sulkava 1.6.2020 alkaen Sosterin kuntayhtymältä. Virkavastuutehtävien hoitosopimukset selkeyttivät sosiaaliamiehen näkökulmasta asiakasasioiden selvittämistä, vaikka yhteydenottoja ei paljon ko. kunnista tullutkaan. Pääasia kuitenkin oli, että asiakkaat saivat tarvitsemansa palvelut.

Sosiaalihuollon osa-alueittain yhteydenotot jakautuivat seuraavasti:



Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

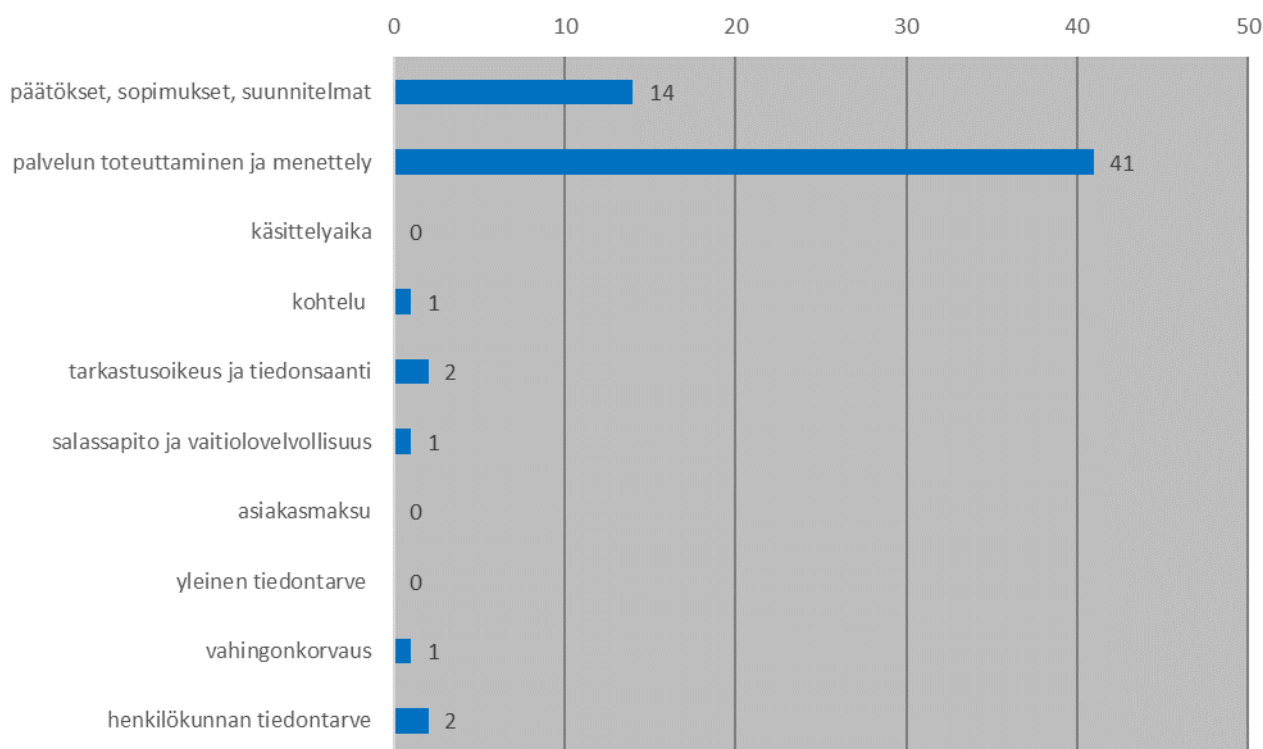


Kaikkiin muihin palveluihin liittyvät yhteydenotot vähenivät edellisestä vuodesta, mutta vammaispalveluihin liittyviä yhteydenottoja tuli yksi enemmän.

Vammaispalveluissa tyytymättömyyttä oli useamman kerran henkilökohtaisen avustajan myöntämiseen liittyviin asioihin mm. tuntimäärän vähentämiseen. Vuoden 2023 alkuvuonna jää nähtäväksi ehtiikö uusi vammaispalvelulaki vielä eduskunnan käsittelyyn ennen vaaleja.

Kokonaisuudessaan ikäihmisten palveluihin liittyvien yhteydenottojen määrän väheneminen oli huomattavaa, vaikka palvelujen järjestämisessä on ollut henkilöstön saatavuuden osalta haasteita sekä julkisella että yksityisellä puolella.

Yhteydenottojen syyt



Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalan tie 6, 57120 Savonlinna

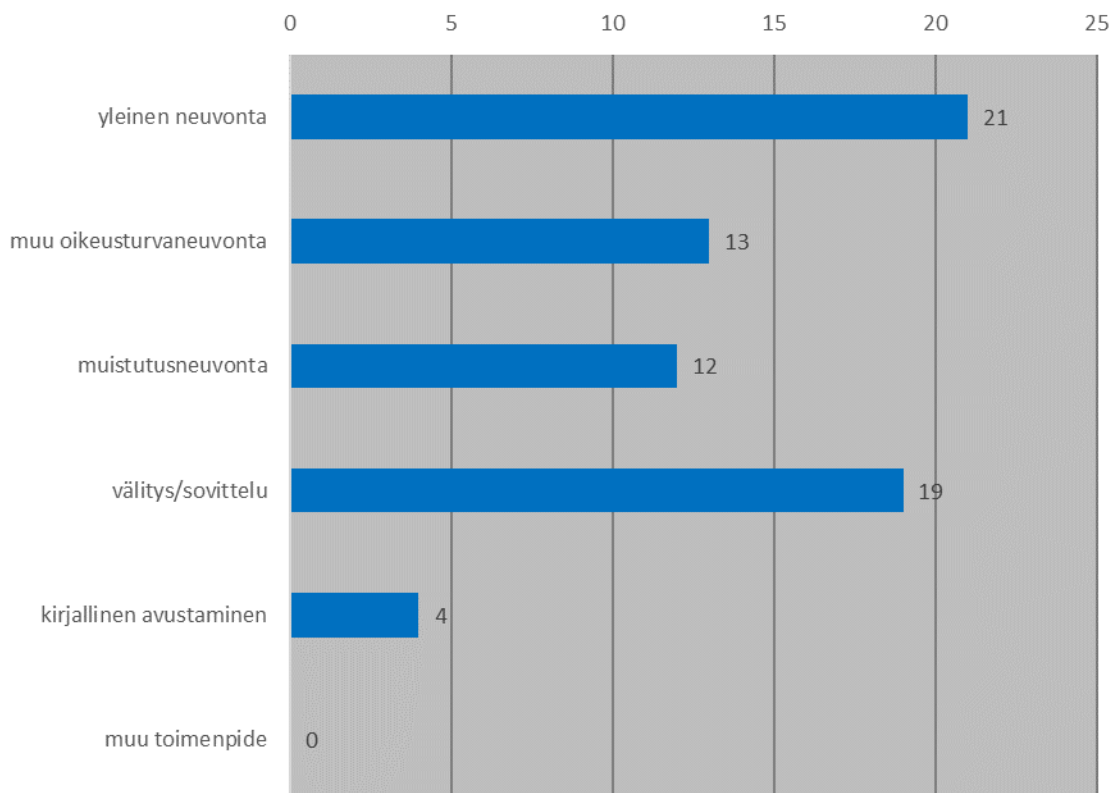
Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

Pääasiallinen syy yhteydenottoihin oli palvelun toteuttamiseen ja menettelyyn liittyvät asiat.

Käsittelyaikaan liittyviä yhteydenottoja ei tullut lainkaan, mikä on hyvä asia.

3 Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet yhteydenotoissa



Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



Toimenpiteet yhteydenotoissa pysyivät samoina. Usein asiat selviävät, kun sosiaaliasiamies ottaa yhteyttä yksikköön. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaisen muistutuksen tekeminen ei ole yhtä suosittua kuin potilaslain vastaavan.

4 Sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitys

Enonkoskella, Rantasalmella, Savonlinnassa tai Sulkavalla ei ollut sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien kannalta vuonna 2022 mitään merkittäviä ongelmia sosiaaliasiamiehen näkökulmasta katsottuna. Yhteistyö kuntien ja kuntayhtymien viranhaltijoiden kanssa sosiaalihuollon asiakasasioissa on sujunut entiseen tapaan jouhevasti.

Vuonna 2022 valmisteltiin Etelä-Savon hyvinvointialueen toiminnan aloittamista v. 2023 alussa ja myös alueen sosiaali- ja potilasasiamiehet olivat osaltaan mukana valmistelussa.

5 Suunnitelma vuodelle 2023

Sosiaaliasiameiestoiminta jatkuu Etelä-Savon hyvinvointialueella kolmen sosiaali- ja potilasasiamiehen voimin: kaksi sijoittuu Mikkelin toimipisteeseen ja yksi Savonlinnaan. Kuntajako pysyy tämän hetkisen suunnitelman mukaan ennallaan, mutta työtä voidaan jakaa joustavammin ja esimerkiksi loma-aikoja porrastamalla voidaan turvata palvelujen saatavuus asiakkaille.

Sosiaali- ja potilasasiamiehet sijoittuvat organisaatiossa konsernipalveluihin ja siellä vaikuttavuusjohtajan alaisuuteen. Puolueettomuus ja riippumattomuus on taattu siltä osin, että konsernipalveluissa ei tuoteta varsinaisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita.