

Asia: VN/25975/2021

## **Lausuntopyyntö hallituksen esitysluonnoksesta laiksi potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista**

### Lausunnonantajan lausunto

#### **1. Edistääkö hallituksen esitysluonnos nykyistä paremmin potilaan sekä sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaan oikeuksien ja oikeusturvan toteutumista?**

Kyllä. Kelpoisuusvaatimukset yhtenäistävät osaamista, hyvä tiedollinen pohja esim. sosiaali- ja terveyden huollon sekä hallintomenettelyjen lainsäädännöstä tukee sekä sosiaaliasiavastaavaa että potilasasiavastaa tehtävässään ja turvaa asiakkaille ja potilaille hyvän palvelun. Potilasasiavastaavien toiminnan osalta rakenne ja käytännöt selkiytyvät, palveluun tulee tasalaatuisuutta ja yhdenvertaisuus toteutuu.

Oikeutettua on kuitenkin kysyä, miksi STM:n hallinnonalaan kuuluville hyvinvointialueille jäisi noin kymmenen vuoden takaisesta varhaiskasvatuksen hallinnonalasiirron jäänteinä edelleen velvoite järjestää OKM:n hallinnonalalle ja kuntien sivistystoimeen kuuluvien varhaiskasvatuspalvelujen muistutusneuvonta ja sosiaaliasiavastaavien tehtävät? Lakiluonnos nostaa varhaiskasvatuksen vahvasti näkyviin sosiaalihuollon rinnalle. Kun ottaa huomioon sosiaalihuollon laajuuden yleis- ja erityislakeineen sekä varhaiskasvatuksen, lakiluonnoksen rinnasteinen asetelma on epätasapainoinen. Varhaiskasvatus ja koulutoimi tarvitsisi oman esim. aluehallintovirastojen alueita noudattavan palaute- ja oikeusturvaneuvontajärjestelmän.

#### **2. Onko potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toiminta tarkoituksenmukaista järjestää jatkossa pääasiassa hyvinvointialueiden, Helsingin kaupungin ja HUS-yhtymän järjestämänä? (2 ja 3 §)**

Kyllä, edistää toiminnan yhdenmukaisuutta ja laatua. Nykytilanteessa potilaan on ollut vaikea hahmottaa toimipaikkakohtainen potilasiamies.

#### **3. Onko potilasasiavastaavien toiminta tarkoituksenmukaista järjestää jatkossa erikseen**

##### **a. valtion mielisairaaloissa**

**b. Puolustusvoimien terveydenhuollossa**

**c. Vankiterveydenhuollossa**

**d. Työterveyslaitoksessa? (4 §)**

a) kyllä

b) kyllä

c) kyllä

d) kyllä

**4. Ovatko potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien riittävyttä ja vastuuhenkilön nimeämistä koskevat säännökset tarkoituksenmukaisia? (2 § 4 momentti, 4 § 4 momentti)**

Eivät ole. Hyvinvointialueiden on haasteellista arvioida potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien riittävyttä, koska sirpalemaakunnissa etenkin potilasasiamiehen tehtävä on useimmiten osa-aikainen ja muuhun tehtävään liitetty. Keski-Suomessa sosiaaliasiamiehen palvelut on tuottanut Keski-Suomen Sosiaalialan osaamiskeskus Koske kuntien tekemiin sopimuksiin perustuen. Vain Keski-Suomen sairaanhoitopiirillä on ollut 1½ päätoimista potilasasiamiestä, muilla terveydenhuollon yksiköillä potilasasiamiehet ovat osa-aikaisia. Keski-Suomessa on noin 400 yksityistä terveydenhuollon palveluntuottajaa. Hyvinvointialueen valmistelussa ei ole tarkkaa tietoa, miten yksityisissä terveydenhuollon yksiköissä potilasasiamiestoiminta on toteutettu.

Lain esitöihin olisi hyvä hahmotella edes suuntaa antava kohtuullinen asukasmäärä sosiaaliasia- ja potilasasiavastaavaa kohden. Lähes kolmenkymmenen vuoden kokemus potilaslain ja reilun kahdenkymmenen vuoden ajalta kertynyt asiakaslain soveltamiskokemus, uudet hyvinvointialueet, rekisteröintivelvoite ja henkilötietojen käsittely sekä lisääntyvät asiavastaavien neuvontatehtävät huomioon ottaen tosiasialliset lain hengen mukaiset toimintamahdollisuudet turvataan, jos mitoitus olisi noin 100 000 asukasta yhtä sosiaaliasiavastaavaa ja yhtä potilasasiavastaavaa kohti.

Sosiaaliasiavastaavien tehtävien laajuus perustuu muun muassa siihen, että asiakaslaissa asiakas on jo sosiaalihuoltoa hakeva eikä vasta sitä käyttävä henkilö. Sosiaalihuollon tukimuodot ja palvelut perustuvat hakemukseen, tarvearvioon, yksilöllisiin suunnitelmiin ja niitä seuraaviin julkisen vallan hallintopäätöksiin. Asiakkailta, heidän edustajiltaan ja läheisillään on erittäin runsaasti edellä mainittuihin asioihin ja moniportaiseen muutoksenhakuun liittyvää oikeudellisen neuvonnan tarvetta.

Kun potilasasiavastaavien tehtävien osalta järjestämisvastuu tulee kuulumaan hyvinvointialueille, laajentuvat hyvinvointialueen potilasasiavastaavien tehtävät myös yksityisiin toimipaikkoihin. Potilasasiavastaavien tulevaa tarvetta on vaikea arvioida.

Alueen maantieteellinen laajuus ja asukkaiden erityistarpeet määrittävät työhön tarvittavan resurssin määrää. Pitkien välimatkojen maassa asiakkaat voivat olla kaukana asiamiehestä ja päinvastoin. Asiakaskontaktit ovat hyvin erilaisia, lyhtyestä neuvontapuhelusta asioiden selvittämiseen ja asiakkaan tapaamiseen. Asiakasmäärä ei kerro työajan käyttöä. Asiavastavaresursseja arvioitaessa tulee ottaa huomioon, että sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtäviin kuuluu myös henkilöstön ohjaus ja koulutus ym. potilaan oikeuksista huolehtiminen organisaatiossa.

Vastuuhenkilön määritelmä on tarkoituksenmukainen.

**5. Turvaako esitys riittävästi potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien riippumattomuuden ja puolueettomuuden? (2 § 3 momentti, 4 § 3 momentti, 5 §)**

Kyllä

**6. Onko potilasasiavastaavan, sosiaaliasiavastaavan ja vastuuhenkilön kelpoisuutta koskeva säännös tarkoituksenmukainen? (6 §)**

Kelpoisuutta koskeva säännös on tarkoituksenmukainen. Kelpoisuusehdot ovat olennainen osa uudistusta ja palvelun laadun kehittämistä. Koulutustasolla on merkitystä työtehtävien asiantuntevaan hoitamiseen. Huomioitava, että koulutus vastaa tehtäväaluetta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Siirtymäsäännös turvaa jo tehtävissä toimivien aseman. Tärkeää olisi kuitenkin saada toimintaa tukemaan valtakunnallinen konsultaatiojärjestelmä.

**7. Onko esityksessä huomioitu asianmukaisesti asiakkaiden kielelliset oikeudet? (7 §)**

Maahanmuuton ja monikulttuurisuuden lisääntyessä asiakkaiden ja potilaiden oikeusturvan toteutumisen kannalta keskeisiä kielellisiä oikeuksia olisi hyvä laajentaa ja varmistaa se myös lakitasolla ja resurssoinnissa siten, että muitakin kuin kielilaisissa mainittuja kieliä koskevat käännos- ja tulkkauspalvelut ovat tarvittaessa saatavilla.

Tärkeää huomioida asiakkaan oikeus tulla ymmärretyksi omalla tavallaan kommunikoida. Tasavertaisuuden nimissä tulkkimahdollisuus asiakkaan käyttämällä kielellä, myös puhevammaiset huomioiden.

**8. Onko potilasasiavastaavan, sosiaaliasiavastaavan ja vastuuhenkilön tehtävät määritelty tarkoituksenmukaisesti? (8 §)**

Sosiaaliasiavastaavan tehtävät laajenevat ja tarkentuvat nykyisestä. Esimerkiksi kohta 1) neuvoo asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000), jäljempänä sosiaalihuollon asiakaslaki, ja varhaiskasvatustilain (540/2018) soveltamiseen liittyvissä asioissa on kapea kuvaus siitä mihin sosiaaliamiehen neuvojen tarve ulottuu. Kyse ei suinkaan ole yhden tai kahden lain soveltamisesta, vaan vähintään kymmenien sosiaalihuollon ja käytännössä muidenkin lakien soveltamiseen liittyvästä neuvonnasta.

Tehtäväkohta 3 on kokonaan uusi ja erittäin työllistävä: neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa. Kyseinen kohta lisää asiakkaiden ja heidän edustajiensa odotuksia asiavastaavan konkreettista avustamista kohtaan ja asia tulee ottaa huomioon resurssoinnissa. Etenkin sosiaalihuollossa oikeusturvaneuvonnan tarve on suuri jo nyt ja itsemääräämisoikeuden tukemisen suuntaan kehittyvissä sote-palveluissa päätöksenteon, oikeudellisen neuvonnan ja suoranaisen avustamisen tarve lisääntyy edelleen.

### **9. Ovatko rekisterinpitoa ja henkilötietojen käsittelyä koskevat säännökset asianmukaiset ja tarkoituksenmukaiset? (9 – 12 §)**

Rekisterinpito on täysin uusi ja huomattavasti asiavastaavien työaikaa sitova tehtävä. Rekisterinpito myös edellyttää, että sisällöt, ohjeet ja koulutus toteutetaan valtakunnallisesti yhtenäisesti.

### **10. Ovatko potilasasiavastaava ja sosiaaliasiavastaava –nimikkeet sopivat potilasasiamiesten ja sosiaaliasiamiesten uusiksi nimikkeiksi?**

Ehdotetut nimikkeet eivät kerro tehtävistä riittävästi ja luovat perusteettomia odotuksia vastuusta - että potilasasia- ja sosiaaliasiavastaavat vastaisivat sosiaalihuollon ja terveydenhuollon asioista ja että heillä olisi ulkopuolisen asiantuntijuuden sijasta toimivaltaa vaikuttaa yksilöasioihin. Koska tehtäviin liittyy runsaasti neuvontaa, neuvoja -päätteinen nimike olisi loogisin ja kuvaavin. Potilasoikeusneuvoja, kuvaa parhaiten potilasasiamiehen työtä, jossa neuvotaan ensisijaisesti/ pääsääntöisesti potilaan oikeuksista terveydenhuollossa eikä ns. hoidollisista asioista.

### **11. Vapaamuotoiset huomiot**

Luonnoksen sivulla 17 todetaan ettei hallituksen esityksellä ole erityisiä välittömiä vaikutuksia kansalaisten asemaan ja toimintaan yhteiskunnassa. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan keskittäminen hyvinvointialueille yhdenmukaistaa kansalaisten vaikuttamismahdollisuuksia tilanteissa, joissa he tarvitsevat kyseisiä palveluita. Sillä, millaista asiavastaavapalvelua ja oikeudellista neuvontaa kansalaiset saavat, ja milloin saavat, on suuri merkitys yksilötasolla kuin myös asiakkaiden ja potilaiden läheisille ja laajemminkin yhteiskunnalle. Sama pätee yhdenvertaisuuteen, lapsiin ja sukupuolten tasa-arvoon. Useimmilla sosiaaliasiamiehillä on eniten lastensuojelun avo- ja sijaishuollon asioita, samoin runsaasti lapsiperheiden sosiaalihuollon palveluja koskevia kysymyksiä sekä perheoikeudellisia huoltajuuksia. Niin ikään vammaispalveluissa on runsaasti lapsia ja nuoria koskevia asiakkuuksia. Hallituksen esityksellä on etenkin heikoimmassa asemassa oleviin lapsiin ja nuoriin sekä heidän perheisiinsä kohdistuvia lapsivaikutuksia.

Sosiaaliasiamies Eija Hiekka selvitti Jyväskylän yliopistoon tehdyssä rakenteellisen sosiaalityön erikoistumiskoulutuksen lopputyössä sosiaaliasiamiesten näkemyksiä työstään ja sen tulevaisuudesta:

[https://koskeverkko.fi/wp-content/uploads/2020/12/Hiekka\\_Eija\\_Kosken\\_Raportteja\\_50\\_2020.pdf](https://koskeverkko.fi/wp-content/uploads/2020/12/Hiekka_Eija_Kosken_Raportteja_50_2020.pdf)  
Raportin kolmas osuus perustuu samaan kyselyaineistoon, jota selvityshenkilö Tuomas Kumpula käytti selvityksessään, mutta sillä erotuksella, että myös sosiaaliasiamiesten ja sosiaali- ja potilasasiamiesten yhdistelmätehtävässä toimivien yksilölliset vastaukset ovat jakaumineen nähtävissä.

Sosiaaliasiamiestehtävissä toimiville osoitetun kyselyn vastaukset osoittivat, että Kelan olisi hyvä vastata asiakkaidensa tarpeisiin omalla asiamiesjärjestelmällä. TE-palveluissa ja opetustoimessa tuskin tarvittaisiin kuntakohtaista asiamiesjärjestelmää, mutta jonkin asiamiesverkoston kansalaiset tarvitsisivat päästäkseen sielläkin paremmin oikeuksiinsa.

Kysely osoitti, että sosiaali- ja potilasasiamiehet toivovat yhteistyötä, eivät yhdistelmätehtäviä. Sosiaali- ja potilasasiamiesten yhteistyö on kannatettavaa ja resurssien järkevä käyttö ja tasaaminenkin on hyväksyttävää, jos se tehdään tarpeiden ja tavoitteiden pohjalta, tietoisesti ja perustellusti. Parhaisiin tuloksiin päästään, jos sekä sosiaali- että potilasasiamiestoiminnassa olisi nykyistä paremmat resurssit yksilötyön lisäksi myös rakenteelliseen ennakoivaan työhön. Sosiaaliasiamiestyössä rakenteellisella otteella lienee vielä suurempi merkitys, ottaen huomioon ihmiset ympäristöissään, moniulotteisen sosiaaliturvan, julkisen vallan hallintopäätökset, muuttuvat sote-palvelurakenteet ja ylipäänsä kaikki yhteiskunnalliset verkennät.

Sote-integraatio tuo uutta – jo pelkässä sosiaalihuollossa on paljon palvelutehtäviä ja palveluja, mutta vielä enemmän yhdyspintoja tulee, kun siihen liittyy terveydenhuolto tasoiheen. Henkilöön kohdistuvien palvelujen kuluttajansuojan vahvistaminen tuonee myös lisää tehtäviä asiamiehille, samoin IMO-uudistus terveydenhuollossakin lisääntyvän hallintopäätösmenttelyn myötä. Etenkin potilasasiamiestoimintaa uudistus kohentaa monin tavoin, mutta toteuttaako luonnoksen mukainen menettely riittävästi hallitusohjelman tavoitetta parantaa asiamiestoimintaa?

Mikä on tulevaisuuden asiamiestyön tarkoitus ja mitä tavoitteita sille asetetaan? On arvioitava, onko kehitys suotuisaa. Sosiaaliasiamiehet ovat itse kehittäneet työtään varsin pitkälle, kenties pitemmälle kuin edes asiakaslain esitöissä suunniteltiin. Asiamiestyön kehittämistä on halu jatkaa sote-uudistuksen etenemistä tukien, turvatuin ja riittävin resurssein ja tiedontuotantovälinein. Sosiaaliasiamiestyö painottuu asiakastyöhön, mutta rinnalla on vahvana suunta yksityisestä yleiseen, yksilötyöstä yhteisöön, palvelujärjestelmän ennakoivaan kehittämiseen ja hyvinvoinnin edistämiseen.

Nämä huomiot esitämme hallituksen esitysluonnokseen laiksi potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista.

Koivisto Tuija  
Keski-Suomen hyvinvointialue - Keski-Suomen hyvinvointialue