



*Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan  
järjestämisen malli Pohjois-Karjalassa  
+ Heinävedellä*

---

Sosiaali- ja potilasasiamies  
Kaijaleena Räisänen,  
Joensuun kaupunki



# *Asiamiestoiminta vv. 2001-2009*

---

- ★ Taustalla lääninhallituksen ja kuntien yhteisneuvottelu v. 2000 lopussa sosiaaliasiamiestoiminnan järjestämisestä maakunnassa
- ★ Palveluntuottajiksi tarjoutuivat Joensuun kaupunki ja Honkalammen (sittemmin PKSSK:n) kuntayhtymä: kummallekin oma päätoiminen sosiaaliasiamies (7 + 12 kuntaa)



- 
- ★ v. 2002 sosiaaliasiamiesten tehtäviin liitettiin samojen kuntien perusterveydenhuollon potilasasiamiestehtävät
  - ★ erikoissairaanhoidossa oma päätoiminen potilasasiamies
  - ★ v. 2008 sosiaali- ja potilasasiamiehet hallinnollisesti saman organisaation alle (Joensuun kaupunki)
  - ★ palvelua ei pilkota; kunnan ostettava molemmat palvelut
  - ★ palvelua tarjolla vain PKSSK:n toiminta-alueen (esh) kunnille, myös laskutusperusteet yhteneväiset (x €/asukas)
  - ★ v. 2009 aikana PKSSK:n potilasasiamiehen tehtävät siirtyvät Joensuun kaupungin tuottamaksi palveluksi (3. sosiaali- ja potilasasiamiehen toimi, kulut esh:sta)



# *Toiminta-alue*





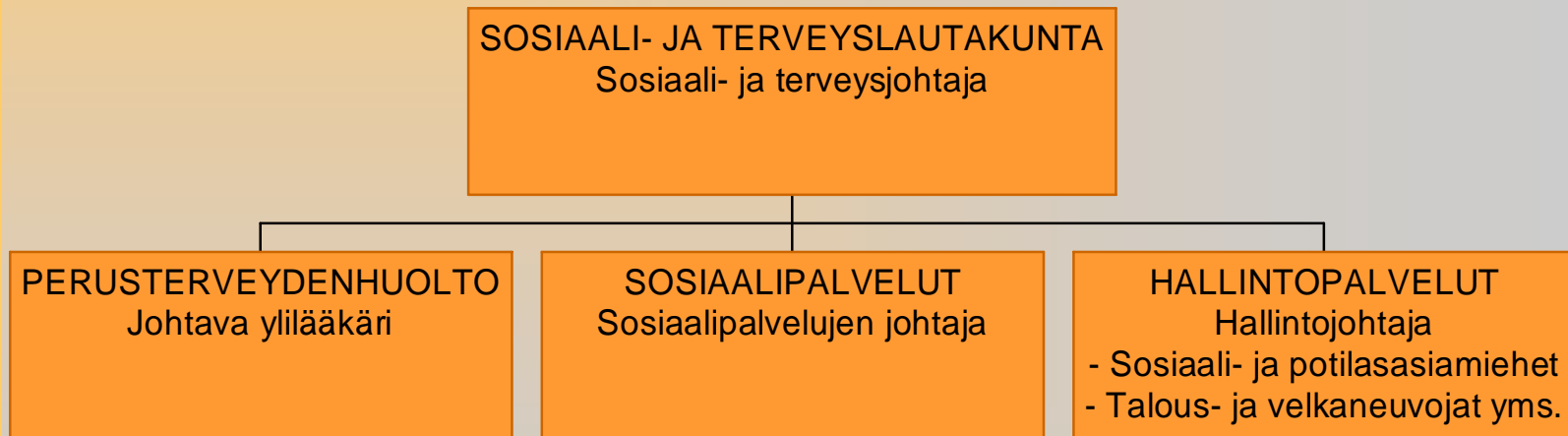
# *Toiminta-alue ja palvelun hinta*

---

- ★ 2009 alusta (kuntaliitokset) 14 kuntaa
- ★ väestöpohja n. 165.000 asukasta
- ★ asiamiestoiminnan budjetti n. 132.000 €(2 asiamiestä)
- ★ palvelun hinta vv. 2008-2009 0,79 €/asukas/vuosi
- ★ budjetin alittuessa ylimäärä palautetaan kunnille



# *Asiamiestoiminnan hallinnollinen sijainti*





# Asiamiesten tehtävät

## ★ NEUVONTATEHTÄVÄ

- sekä palvelunkäyttäjät että työntekijät

## ★ TARVITTAESSA AVUSTAMINEN

- palvelunkäyttäjät (mm. vanhukset, vammaiset jne)

## ★ TIEDOTUS- JA KOULUTUSTEHTÄVÄ

- jatkuva ja riittävä tiedottaminen sekä koulutustarpeiden tyydyttäminen (palvelunkäyttäjät ja työntekijät)

## ★ TOIMIA MUUTOINKIN.....

## ★ SEURATA PALVELUJEN LAATUA JA ANTAA SIITÄ PALAUTETTA

- sekä myönteinen että kielteinen palaute

- palautetta riittävän usein ja nopeasti kunnille ja viimeistään kerran vuodessa selvityksessä



# *Ennaltaehkäisevä toiminta ja sen merkitys*

---

- ★ Asiamiestoiminnassa korostettu ennaltaehkäisevää toimintaa
- ★ Esimerkkejä:
  - viranomaislomakkeet
  - konsultaatiopalvelu
  - tietopalvelut
  - asiamiesten ja kuntien huomio: kun kunnan työntekijät ennen päätöksentekoa yhteydessä asiamieheen menettelystä, asiakasyhteydenotot, muutoksenhaut ja muistutukset/kantelut vähenevät



# *Asiamiesten asiakkaat*

---

1. **Palvelunkäyttäjät, läheiset ja edustajat**
  - puhelinaika ma-to klo 9-11.30, tapaamiset erikseen sovittaessa kunnassa
2. **TYÖNTEKIJÄT**
  - matkapuhelintavoitettavuus ma-pe 8-16, koulutus, konsultaatiot jne.
3. **TOIMIELIMET, JOHTAVAT VIRANHALTIJAT**
  - mm. selvitys, kuntakäynnit



# *Mikä asiamiestoiminnassa tärkeää?*

---



- ★ hallinnollisen organisaation ja esimiehen sekä kuntien tuki ja kiinnostus toimintaan ja sen kehittämiseen
- ★ LUOTTAMUS sekä asiamiehen ja palvelunkäyttäjien että asiamiehen ja kuntien välillä
- ★ palvelunkäyttäjien oikeuksien toteutuminen turvaa samalla työntekijöiden oikeudet
- ★ alueellisuus ja riittävän laaja väestöpohja



# *Kokemuksia sosiaali- ja potilasasiamiestehtävien yhdistämisestä*

---

- ★ sekä asiamiesten että kuntien kokemukset pelkästään myönteisiä asiamiestehtävien yhdistämisestä
- ★ sosiaali- ja terveydenhuollon raja hämärtynyt; yhteiset lautakunnat, perusturvajohtajat jne.
- ★ kuntalaiset tarvitsevat sekä sosiaali- ja terveystalvaeluita – tarpeeton asiamiehen vaihtuminen palvelusta toiseen siirryttäessä
- ★ päätoiminen, ammattitaitoinen asiamies sekä sosiaali- että terveydenhuollon palveluissa



# *Kuntakierroksen satoa v. 2008*

---

- ★ kunnat ja asiamiehet yhteisellä asialla (ei vastakkain)
- ★ yllätys asiamiehille oli, miten tarkkaan ja useissa ryhmissä asiamiehen selvitystä oli käyty läpi ja asiamiesten ehdotuksia pantu täytäntöön
- ★ kunnat pitävät tärkeänä asiamieheltä saamaansa palautetta, tietoa ja asiantuntemusta ja kokevat asiamiehen osana omien palveluidensa kehittämistä
- ★ kunnat arvostavat palvelun puolueettomuutta, saatavuutta, ammatillisuutta ja toimintavarmuutta
- ★ kuntien mielestä asiamiestoiminnan kustannukset ovat pienet kuntataloudessa



*jatkoa....*



- 
- ★ sovittiin selvitysten käsittelyyn yhtenäiset tavat ja ajat (selvitys kuntiin 31.3. mennessä, kunnat käsittelevät sen omissa organisaatioissaan 31.5. mennessä ja toimittavat käsittelytiedot asiamiehille)
  - ★ kunnat antavat palautetta / toiveita myös asiamiehille
  - ★ asiamiesten internet-sivujen lomakkeet otetaan kaikissa kunnissa käyttöön (palvelunkäyttäjien oikeusturvan varmistaminen ja toimintatapojen yhtenäistäminen)