

## Potilas- ja sosiaaliasiamiesten selvitys vuodelta 2022

Vanhusneuvosto 17.04.2023 § 9

Valmistelija

Hyvinvointijohtaja

Potilas- ja sosiaaliasiamiehen toiminta perustuu lakiin. Jokaisella terveydenhuollon toimintayksiköllä tulee olla nimettynä potilasasiamies. Tampereen kaupungin potilasasiamiehet palvelevat kaupungin terveydenhuollon toimintayksiköissä asioivia asiakkaita sekä tarvittaessa yksityisten palveluntuottajien asiakkaita siltä osin, kun kaupunki ostaa yksityisiltä palveluntuottajilta terveydenhuoltopalveluita. Tampereen kaupungin potilasasiamies palvelee Tampereen ja Oriveden lisäksi myös Kangasalan ja Pälkäneen yhteistoiminta-alueen, Lempäälän sekä TAYS Hatanpään toimintayksiköissä asioiva potilaita.

Sosiaaliasiamies on tullut nimetä kuntakohtaisesti, ja sosiaaliasiamiehet palvelevat sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaita. Tampereen seutukunnan sosiaaliasiamiehet toimivat Kangasalan, Lempäälän, Nokian, Oriveden, Pirkkalan, Pälkäneen, Tampereen, Valkeakosken, Vesilahden ja Ylöjärven kuntien alueella.

Potilas- ja sosiaaliasiamiehet antavat oikeusturvaneuvontaa kuntalaisille ja henkilöstölle. Potilas- ja sosiaaliasiamiehet tuottavat tietoa palveluiden toimivuudesta ja havaitsemistaan kehittämistarpeista toimintayksiköille ja virkamieshallintoon läpi vuoden.

Sosiaaliasiamiehellä on lainmukainen velvollisuus antaa vuosittain toiminta-alueensa kunnanhallituksille selvitys sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien kehityksestä kunnassa. Myös Tampereen kaupungin potilasasiamies on antanut vuosittain oman vuosiselvityksensä.

Vuosiselvitys kuvaa potilas- ja sosiaaliasiamiesten näkemystä potilaan ja asiakkaan aseman ja oikeuksien kehityksestä vuonna 2022, mutta se ei ole kokonaiskuvaus sosiaali- ja terveydenhuollon sekä sairaanhoidon tilasta. Selvityksessä esitetyt tiedot perustuvat potilas- ja sosiaaliasiamiehille tulleiden potilaiden ja asiakkaiden, heidän edustajiensa sekä henkilöstön yhteydenottoihin sekä asioihin, jotka ovat tulleet esille muussa asiamiestoiminnassa.

Potilasasiamiehen asiatapahtumia oli vuoden 2022 aikana koko toiminta-alueella yhteensä 1066, joista 770 koski Tamperetta ja 20 Orivettä. Sosiaaliasiamiehen asiatapahtumia oli vuoden 2022 aikana koko toiminta-alueella yhteensä 702, joista 427 koski Tamperetta ja 23 Orivettä.

Potilasasiamieheen otettiin aiempien vuosien tapaan eniten yhteyttä avosairaanhoidon eli terveystasemien lääkäri- ja hoitajapalveluihin liittyvissä asioissa. Seuraavaksi eniten otettiin yhteyttä sairaanhoitopiiriä koskevissa erilaisissa kysymyksissä liittyen Tays Hatanpään tai ylipäätään Pirkanmaan sairaanhoitopiirin palveluihin. Suun terveydenhuolto oli kolmanneksi suurin yhteydenottojen tehtäväalue. Yleisimmät syyt yhteydenottoon liittyivät tyytymättömyyteen hoidon toteuttamisessa, potilasvahinkoepäilyihin tai hoitoon pääsyyn. Selvityksessä nostetaan esille potilasasiamiehen havaintoja potilaan asemasta suhteessa omaisiin, potilaiden toiveita diagnoosien oikaisusta,

terveysasemien tavoitettavuudesta erityisesti puhelimitse sekä lääkäriin pääsystä.

Sosiaaliasiamieheen otettiin aiempien vuosien tapaan ylivoimaisesti eniten yhteyttä lastensuojeluun liittyvissä asioissa. Suurin muutos viime vuosiin nähden oli, että vammaispalvelu nousi täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen ohi toiseksi suurimmaksi yhteydenottojen tehtäväalueeksi. Yhteydenottojen perusteella kuvautuu, että vammaispalvelussa on ollut huomattavia haasteita lakisääteisissä käsittelyajoissa pysymisessä. Vammaispalvelun tilanteen lisäksi sosiaaliasiamies käsittelee vuosiselvityksessä jälkihuollossa olevien asiakkaiden asemaa sekä tarkastelee huoltoriitoihin liittyviä kysymyksiä.

Esittelijä	Hyvinvointijohtaja Tuija Peurala
Päätösehdotus	Merkitään asia tiedoksi.
Päätös	Päätösehdotus hyväksyttiin.

Vammaisneuvosto 25.04.2023 § 9

Esittelijä	Hyvinvointijohtaja Tuija Peurala
Päätösehdotus	Merkitään asia tiedoksi
Päätös	Päätösehdotus hyväksyttiin.