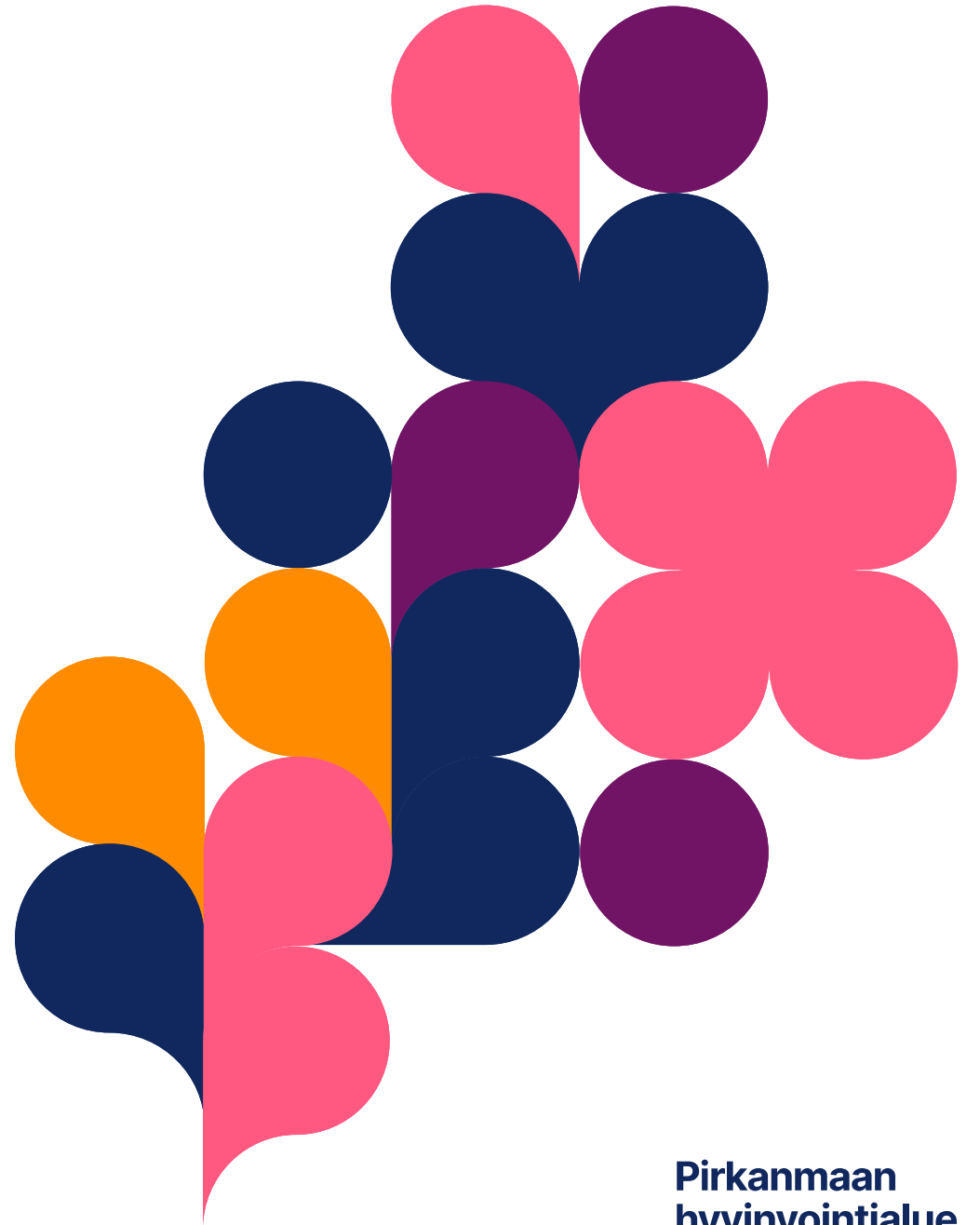


Asiavastaavatoiminta



Potilas- ja sosiaaliasiavastaavatoiminta Pirhassa (1)

- Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023) voimaan 1.1.2024.
 - Hyvinvointialueilla järjestämisvastuu toiminnasta; koskee sekä julkista että yksityistä sote-palvelua sekä kuntien varhaiskasvatusta.
 - Nimikkeet muuttuivat asiamiehistä asiavastaaviksi.
- Pirhan organisaatiossa asiavastaavatoiminta sijoittuu tukipalveluiden tehtäväalueella hallintopalveluiden toimialueelle ja siellä valvonta- ja asiavastaavatoiminnan vastuualueelle.
- Potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien riippumattomuus ja puolueettomuus (§ 5).
 - Asiavastaavien toiminta tulee järjestää siten, että heidän riippumattomuutensa ja puolueettomuutensa turvataan heidän hoitaessaan tehtäviään.
 - Asiavastaavan on toimittava tehtävässään riippumattomasti ja puolueettomasti.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavatoiminta Pirhassa (2)

- Resurssointi: 4 potilasasiavastaavaa, 1 sosiaaliasiavastaava ja 1 sosiaali- ja potilasasiavastaava, jolla laissa säädettyt vastuuhenkilön tehtävät. Lisäksi vastuualueen palvelupäällikön resurssista 0,25.

Potilasasiavastaavat	Sosiaaliasiavastaava	Sosiaali- ja potilasasiavastaava
Arja Laukka Iiris Markkanen Liisa Takkunen Marja Urpo	Sanna Juurakko	Taija Mehtonen

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavatoiminta Pirhassa (3)

- Asiavastaaviin saa yhteyden puhelimitse soittoaikana ma, ke-to klo 9-11 ja tiistaisin klo 12.30-14.30.
- Puheluista ja niihin vastaamisesta saadaan kuukausittain raportit.
 - Raporttien perusteella puhelinyhteydenottoihin vastataan hyvin. Jos soittoajalla ei tavoita asiavastaavaa, takaisinsoitto tapahtuu lähes 100 %:sti saman päivän aikana.
- Lisäksi käytössä sähköpostit: potilasasiavastaava@pirha.fi,
sosiaaliasiavastaava@pirha.fi:
 - Sähköpostilla voidaan antaa vain yleisen tason ohjausta ja neuvontaa.
 - Erikseen mahdollista asioida tietoturvallisesti suomi.fi-palvelun kautta.
- Asiavastaavat myös vierailevat sote-yksiköissä kertomassa asiavastaavatoiminnasta; vuosittain käyntikohteita on noin 15-20.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavatoiminta Pirhassa (4)

- Lisäksi 2025 on järjestetty Pirhan työntekijöille koulutusta potilasasiavastaavatoiminnasta. Syksyllä tulossa kaksi uutta koulutuspäivää 18.9. ja 23.10.
- Sosiaali- ja potilasasiavastaavat tilastoivat yhteydenotot Sampaset-tilastointiohjelmaan. Asiakkaan asian hoitaminen alusta loppuun tilastoidaan yhdeksi asiatapahtumaksi riippumatta siitä, kuinka monta yhteydenottoa asian selvittäminen vaatii. Kyse ns. case-tilastointitavasta.
 - potilasasiavastaava tilastoi 3266 asiatapahtumaa vuonna 2024
 - sosiaaliasiavastaava tilastoi 979 asiatapahtumaa vuonna 2024

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavatoiminta Pirhassa (5)

- Asiavastaavatoiminnasta laaditaan vuosittain lakisääteinen selvitys (§ 8).
 - Vuosiselvitys 2024: [Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavien vuosiselvitys asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista 2024 | Pirkanmaan hyvinvointialue](#)
 - Asiakkuus- ja laatujaosto antaa aluehallitukselle oman lausuntonsa vuosiselvityksestä.
 - Vuonna 2025 ensimmäistä kertaa käyttöön malli, jossa sote-palvelut tuottavat lisäksi jaostolle tiedon tehdyistä toimenpiteistä.
- Lisäksi Pirhassa laaditaan 2x/vuosi erillinen asiavastaavatoiminnan kehittämiskatsaus, joka käsitellään yhdessä sote-palveluiden kanssa.
- Pirhan omavalvontaohjelmassa raportoidaan asiavastaavatoiminnan osalta yhteydenoton syyt (lkm).
- Tukipalveluiden tehtäväalueen omassa raportoinnissa seurataan kk-tasolla yhteydenoton syyt (lkm) ja toimenpiteet (lkm).

Potilasasiavastaavan tehtävät

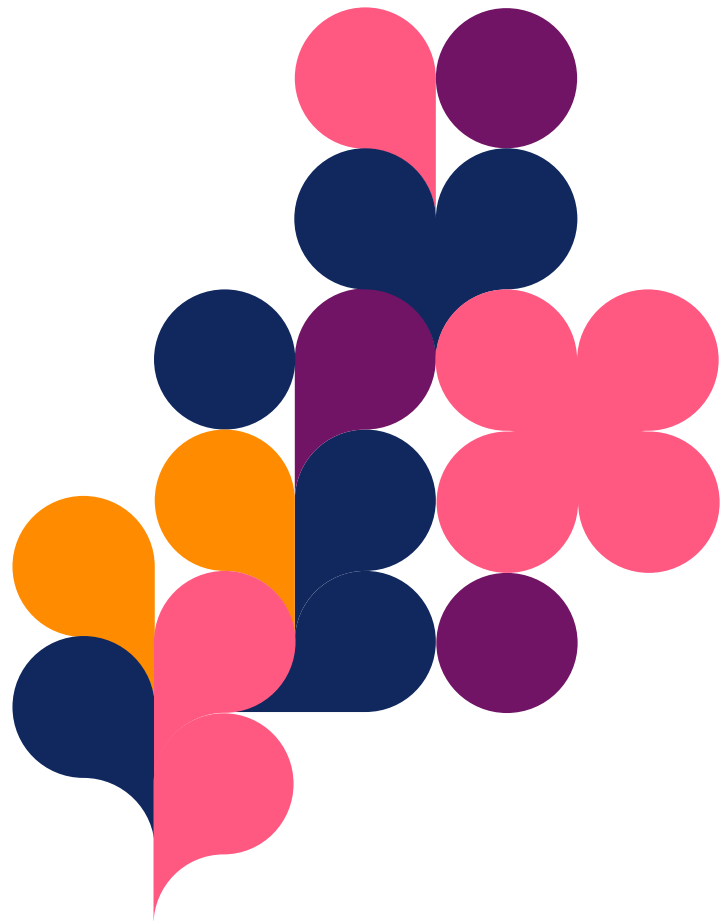
- Neuvoa potilasta potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain soveltamiseen liittyvissä asioissa.
- Neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä.
- Neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille.
- Tiedottaa potilaan oikeuksista.
- Koota tietoa potilaiden yhteydenotoista ja seurata potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.
- Toimia muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Sosiaaliasiavastaavan tehtävät

- Neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja varhaiskasvatustuksen soveltamiseen liittyvissä asioissa.
- Neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä.
- Neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista.
- Koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Asiavastaavatoiminnan vastuuhenkilön tehtävät

- Ohjata ja koordinoida potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toimintaa;
- Kehittää osaltaan potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien osaamista ja toimintaa;
- Seurata potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja koota siitä yhdessä potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien kanssa vuosittain selvitys aluehallitukselle; sekä
- Tehdä yhteistyötä eri sosiaali- ja terveydenhuollon ja varhaiskasvatuksen viranomaisien ja palveluntuottajien kanssa asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.
- Pirhassa vastuuhenkilö vastaa em. tehtävistä; tehtävään ei liity esimerkiksi esimiestehtäviä.



Yhteystiedot

Katja Uitus-Mäntylä
Palvelupäällikkö
Valvonta- ja asiavastaavatoiminta
Hatanpäänkatu 3, B-rappu
33900 Tampere
etunimi.sukunimi@pirha.fi

