



KOSKE

Keski-Suomen sosiaalialan  
osaamiskeskus

# ASIAMIEHISTÄ ASIAVASTAAVIKSI

Koontia lain potilasasiavastaavista ja  
sosiaaliasiavastaavista taustatyöstä

Päivi Estola

Harjoitteluraportteja 15

Julkaisija

**Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus**

**Harjoitteluraportteja 15**

**Osoite**

Matarankatu 6  
40100 Jyväskylä

[koskeverkko.fi](http://koskeverkko.fi)

Jyväskylä 2023

# SISÄLLYS

<b>1</b>	<b>JOHDANTO</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>LAKIMUUTOKSEN TAUSTAA</b>	<b>5</b>
2.1	Sosiaali- ja potilasasiainasiointi	5
2.2	Lakimuutoksen tavoite	7
<b>3</b>	<b>LAIN MUKANAAN TUOMAT MUUTOKSET</b>	<b>8</b>
3.1	Nimikkeen sukupuolineutraali asu ja kelpoisuusvaatimukset	8
3.2	Asiavastaavien toimenkuvan laajentuminen lainsäädännön näkökulmasta	9
3.3	Asiavastaavien vastuuhenkilö	10
3.4	Asiavastaavien määrä	11
3.5	Tiedottamisvelvoite	11
3.6	Henkilötieto- ja asiarekisteri	11
<b>4</b>	<b>MIKÄ MUUTTUU KÄYTÄNNÖSSÄ?</b>	<b>16</b>
<b>5</b>	<b>KÄYTÄNNÖN TYÖSTÄ NOUSSEITA KEHITTÄMISEHDOTUKSIA JA AJATUKSIA</b>	<b>18</b>
	<b>LÄHTEET</b>	<b>22</b>

# 1 JOHDANTO

Tein sosiaalityön syventävien opintojen harjoitteluni Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksessa ja harjoitteluni ohessa sijaistin Keski-Suomen hyvinvointialueella toimivaa sosiaali-asiamiestä Eija Hiekkää kesän 2023. Sosiaaliasiamiestyöhön olen päässyt perehtymään jo aiemman sosiaalityön opintoihini kuuluneen harjoittelun, kandidaatin tutkielman sekä syksyllä 2020 muutaman kuukauden sijaisuuden kautta. Aloittaessani harjoittelua kuulin, että sosiaaliasiamiestyöhön on tulossa muutoksia hyvinvointialueudistukseen liittyen sekä uusi toimintaa säätelevä laki. Tämä uusi laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023, myöh. asiavastaavalaki) ja sen taustatyö herätti mielenkiintoni. Kehittämistehtävänäni tavoitteeksi muodostui tiivistää asiavastaavalain (739/2023) taustatyön keskeinen sisältö sekä tarkastella tältä pohjalta toiminnan muutoksia lainsäädännön näkökulmasta. Asiavastaavalain taustatöistä tarkempaan tarkasteluun valikoitui sosiaali- ja terveysministeriön teettämä ja Tuomas Kumpulän (2020) toteuttama selvitys sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnasta sekä hallituksen esitys eduskunnalle laeista potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista sekä varhaiskasvatustalain 53 §:n (300/2022) muuttamisesta.

Asiavastaavalaki (739/2022) muuttaa sosiaaliasiamies ja potilasasiamiestyötä merkittävästi ja kehittämistehtävässäni tuon esille, millaisia muutoksia asiavastaavalaki (739/2023) tuo tullessaan. Erityisesti kiinnitän huomiota siihen, millaiset asiat käytännön tasolla tulevat muuttamaan asiavastaavalain (739/2023) myötä ja hallituksen esityksen (HE 300/2022) pohjalta.

Keskityn pitkälti tarkastelemaan potilas- ja sosiaaliasiavastaavatoimintaa tulevaisuuden näkyvien suunnalta aiempaan verraten. Erityisesti keskityn tarkastelemaan hyvinvointialueen järjestämisvastuun näkökulmaa ja lain mukanaan tuomia käytänteitä. Lopuksi nostan esiin muutamia kehittämisajatuksia, jotka ovat nousseet sosiaaliasiamiestyön sijaisuuteni sekä asiavastaavalain (739/2022) taustatyöhön perehtymisen kautta.

## 2 LAKIMUUTOKSEN TAUSTAA

Lakimuutoksen valmistelu aloitettiin Antti Rinteen ja sittemmin Sanna Marinin hallitusohjelman myötä, sillä ohjelmassa kiinnitettiin huomiota potilas- ja sosiaaliasiameiostoiminnan kehittämistarpeeseen. Potilas- ja sosiaaliasiameiostoiminnan parantamisen lauselman on hallitusohjelmassa nostettu esiin yhdenvertaisuutta edistäviin toimiin ja keinoihin liittyvässä kappaleessa, jossa linjataan myös sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden itsemääräämisoikeuden parantamisesta lainsäädännön vahvistamisen kautta. (Osallistava ja osaava Suomi 2019, 145.)

Sosiaali- ja terveysministeriö teetti selvityksen, jossa tarkasteltiin asiameiostoiminnan taustaa, nykytilaa ja tulevaisuuden näkymiä. Selvityksessä tuotiin esiin selkeitä kehittämistarpeita liittyen asiameiostoimintaan, sen laadun parantamiseen sekä luotettavuuden lisäämiseen. Selvityksen loppuun on tiivistetty kahdeksan toimenpide-ehdotuksen luettelo asiameiostoiminnan keskeisistä kehittämistarpeista. Kehittämisehdotusten pohjalta on linjattu asiavastaavatoiminnan tulevaisuudesta hallituksen esityksessä eduskunnalle laeiksi potilas- ja sosiaaliasiavastaavista sekä varhaiskasvatuslain 53 §:n muuttamisesta (HE 300/2022). (Kumpula 2019, 9–13.)

### 2.1 Sosiaali- ja potilasasiameiostoiminta

Asiameiostoiminta liittyy perusoikeudellisiin yksilön oikeuksiin, kuten ihmisoikeuksien ja riittävien sosiaali- ja terveyspalveluiden turvaamiseen sekä yksilön oikeuteen saattaa asiansa riippumattoman elimen ratkaistavaksi. Asiameiostoiminta on osaltaan vaikuttamassa yksilön oikeuksien toteutumiseksi. Asiameiosten tehtävänä on edistää asiakkaidensa oikeuksia sekä oikeusturvaa. Ennakollisen oikeusturvan näkökulmasta hyvä hallinto turvaa asiakaan ja potilaan oikeusturvaa. Muutoksen haku puolestaan edustaa jälkikäteistä oikeusturvaa. (Kumpula 2020, 17; HE 300/2022, luku 2)

Kumpula (2020, 14–15) toteaa selvityksessään kuin myös Estola (2020, 14–15) kandidaatin tutkielmassaan, että tutkimustietoa sosiaali- ja potilasasiameiostoinnasta on vähän. Saatavilla on muutamia alueellisia selvityksiä, muutamia kehittämistyöryhmien raportteja, muutamia akateemisia opinnäytetöitä sekä useita ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä. Edellä mainitut selvityksen Kumpulaa (2020) lukuun ottamatta sijoittuvat joko 2000-luvun alkuun tai 2010-luvun alkupuolelle. (Kumpula 2020, 14–15; Estola 2020, 14–15.)

Vielä tällä hetkellä potilasasiameiostoiminta ja sosiaaliasiameiostoiminta ovat lainsäädännöllisesti erillään toisistaan, sillä potilasasiameiostointaa määritellään potilaslaissa (785/1992, myöh. potilaslaki) ja sosiaaliasiameiostointaa laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, myöh. asiakaslaki). Asiameiostoinnoissa on lakisäätteisiä eroja, vaikkakin perustehtävä on asiameiostoinnoissa pitkälti samankaltainen. Asiameiosten tulee toimia asiakkaan oikeuksia edistävästi, avustaa muistutuksen tekemisessä sekä tiedottaa asiakkaansa oikeuksista. (Potilaslaki 785/1992 11 §; Asiakaslaki 812/2000 24 §.)

Aikaisemmin potilasasiamiehiä on ollut kunnissa, sairaanhoitopiireillä, yksityisessä terveydenhuollossa sekä valtiolla ja työterveyslaitoksella. Yksityisten terveydenhuollon yksiköiden tuli myös nimetä potilasasiamiehet. Kunnan sosiaaliasiamiesten lakisääteisiin tehtäviin puolestaan kuului toimia myös yksityisen sektorin sosiaaliasiamiehenä sekä varhaiskasvatukseen liittyvissä asioissa. Tällä hetkellä voimassa olevan lainsäädännön mukaan potilasasiamiehen nimittää yksikkö, kun taas sosiaaliasiamiehen nimittää hyvinvointialue. Yksityisen sektorin vastuun lisäksi sosiaaliasiamiesten tulee seurata asiakkaiden oikeuksien toteutumista ja aseman kehittymistä alueellaan sekä antaa siitä selvitys vuosittain hallitukselle. Tällaista selvityksen tekemisen veloitetta ei ole potilasasiamiestoiminnassa ollut, vaikkakin osa potilasasiamiehistä on sellaisia taustaorganisaatioilleen tehnyt. Sosiaaliasiamiesten kohdalla lainsäädännössä on otettu kantaa tehtävän hoitamiseen tarvittavaan kelpoisuusvaatimukseen, kun taas potilasasiamiestoiminnan kelpoisuusvaatimukseen ei ole lainsäädännöllistä linjausta. (Asiakaslaki 812/2000 24 §, 24a §; HE 300/2022, Potilaslaki 785/1992 11§; Kumpula 2020 22–24.)

Sosiaaliasiamiehen työkenttään kuuluu lisäksi varhaiskasvatustilain (540/2018) mukaisesti varhaiskasvatukseen liittyvät asiat, vaikka varhaiskasvatus on siirretty sosiaalitoimesta sivistystoimen alaisuuteen. Hallituksen esitys (HE 300/2022) linjaa, että varhaiskasvatus aiotaan kuitenkin säilyttää osana toiminnan työkenttää jatkossakin, koska sivistystoimella ei ole omaa vastaavaa toimintaa, varhaiskasvatustilainlainsäädännössä ei ole tarvittavia säännöksiä eikä varhaiskasvatuksen asiakkaiden tai henkilökunnan asemaa ole haluttu heikentää poistamalla sosiaaliasiamiehen palvelun mahdollisuus. (HE 300/2022, luku 2; Varhaiskasvatustilainlaki 540/2018, 53 §.)

Myös siinä on eroa asiamiestoimintojen välillä, millä resurssimäärällä nimetty työntekijä tehtäväänsä päivittäin hoitaa. Tilastokeskuksen kuntasektorin palkkatilaston mukaan 51 sosiaali- ja potilasasiamiestä toimi kuntien tai kuntayhtymien palveluksessa vuonna 2020. Ostopalveluna tuotetun asiamiestoiminnan asiamiesmääristä ei ole tarkkaa tietoa. Sosiaaliasiamiehistä suurin osa toimii tehtävässään päätoimisena, kun taas potilasasiamiehistä osa hoiti tehtäväänsä muun työn ohessa. Osa potilasasiamiehistä saattoi osallistua myös itse potilaan hoitoon, mikä koettiin toiminnan laatua ja luottamuksellisuutta heikentävänä tilanteena. (HE 300/2022, luku 2; Kumpula 2020, 34–35, 39.)

Lain sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevan uudistuksen toimeenpanosta ja sitä koskevan lainsäädännön voimaantulusta (616/2021) mukaan ennen hyvinvointialuesiirtymää kuntien ja kuntayhtymien palveluksessa olleet sosiaaliasiamiehet ja potilasasiamiehet siirtyivät hyvinvointialueiden palvelukseen. Näin ollen potilasasiamiesten ja sosiaaliasiamiesten toiminta on siirtynyt osaksi hyvinvointialueiden sosiaali- ja terveystilainpalveluiden palvelukokonaisuutta. Myös kuntien ja kuntayhtymien tekemät potilas- ja sosiaaliasiamiestoimintaa koskevat ostopalvelusopimukset siirtyivät kuntien sijaan hyvinvointialueiden vastuulle vuoden 2023 alusta. Tehtävänkuvat säilyvät vielä tämän kuluvan vuoden ajan entisellään. (HE 300/2022, luku 2; Laki sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevan uudistuksen ja sitä koskevan lainsäädännön voimaantulusta 616/2021, 4 §.)

## 2.2 Lakimuutoksen tavoite

Asiameistoiminnan keskittämisellä hyvinvointialueiden toiminnaksi tavoitellaan toiminnan yhdenmukaisuutta ja synergiaetuja, joilla olisi vaikutusta palvelun saatavuuteen ja laatuun. Toiminnan keskittämisellä ja uudelleen organisoinnilla tavoitellaan palvelun laadun parantamista sekä asiakkaiden tasalaatuisemman palvelun saantia. Tällä hetkellä asiameistoiminnan lainsäädännössä ei ollut lainkaan mainintaa asiameistoiminnassa syntyvien asiakirjojen käsitteilystä tai rekisterinpidosta. Näiltä osin toiminnassa on ollut valtakunnallisesti suuria eroja. Myöskään asiameistoimintaa koskevaa tilastointia eikä asiameistoimijoista pidettävää rekisteriä ole järjestetty valtakunnallisesti eikä niihin ole ollut lakisäätteistä velvoitetta. Tilastointi on ollut kirjavaa. (HE 300/2022, luku 3; Kumpula 2020, 36,45.)

Hallituksen esityksen (HE 300/2022) pohjatyönä on tehty selvitys potilas- ja sosiaaliasiameistoiminnan taustasta, nykytilanteesta ja tulevaisuuden näkymistä. Kumpulainen listaa selvityksen lopussa kahdeksan toimenpide-ehdotusta potilas- ja sosiaaliasiameistoiminnan kehittämiseksi. Nämä toimenpide-ehdotukset olivat asiameistoiminnan järjestäminen julkisen sektorin tehtävänä, asiameisten määrän suhteuttaminen väestömäärään, asiameiehille riippumattomuuden turvaamiseksi korotettu irtisanomissuoja, asiameistoiminnan ohjaukseen ja koordinointiin johtava asiameies, potilasasiameiehille lainsäädäntöön kelpoisuusvaatimus, potilasasiameiehille vuotuisen raportoinnin veloitteen lisääminen lainsäädäntöön, valtakunnallisen asiameiesrekisterin perustaminen, avustamistehtävän sanamuodon tarkentaminen lainsäädännössä. Näistä ehdotuksista lopulta viisi päätyi uuteen lakiin ja kuusi kannanottoina hallituksen esitykseen. (HE 300 2022, luku 3; Kumpula 2022, 59-61.)

### 3 LAIN MUKANAAN TUOMAT MUUTOKSET

Uusi laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023) tulee voimaan 1.1.2024. Laki määrittää asiavastaavien toiminnan järjestämisen ja toiminnan edellytyksistä, asiavastaavien tehtävistä sekä toiminnoissa tapahtuvasta henkilötietojen käsittelystä. Lain mukaan potilaan, sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaiden oikeuksien ja oikeusturvan toteutumisen edistämiseksi sosiaali- ja terveydenhuollossa on nimettävä potilasasiavastaavia ja sosiaaliasiavastaavia. Hyvinvointialueiden vastuulla on vastata potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan organisoinnista hyvinvointialueiden järjestämässä ja tuottamassa sosiaali- ja terveydenhuollossa, HUS-yhtymän järjestämässä terveysosiaalityössä, valtion ja itsenäisen julkisoikeudellisten yhteisöjen hallinnoimissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa (pois lukien valtion vankimielisairaaloiden terveyden- ja sairaanhoito, Puolustusvoimien järjestämät sosiaali- ja terveysterveystoimet sekä vankiterveydenhuollon järjestämät sosiaali- ja terveysterveystoimet), kuntien ja yksityisten järjestämässä ja tuottamassa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa sekä varhaiskasvatuksen palveluissa. Lisäksi hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavien työkenttään kuuluu työnantajien järjestämät ja tuottamat työterveyshuollonpalvelut. Tämä laajentaa huomattavasti aiemmin toimineiden potilasasiavastojen työkenttää, kun taas sosiaaliasiavastojen työkenttä pysyy hyvin pitkälti aiempaa vastaavana. (Asiavastaavalaki 739/2023, HE 300/2022, luku 4.)

Hyvinvointialueesta annetun lain (611/2021) mukaan hyvinvointialue vastaa sille laissa määritettyjen tehtävien hoitamisesta, hyvinvointialueen asukkaan laissa säädettyjen oikeuksien toteutumisesta, palvelukokonaisuuksien yhteensovittamisesta sekä järjestettävien palveluiden ja muiden toimenpiteiden yhdenvertaisesta saatavuudesta, tarpeen, määrän ja laadun määrittämisestä, tuottamistavan valinnasta, tuottamisen ohjauksesta ja valvonnasta sekä viranomaiselle kuuluvan toimivallan käyttämisestä. Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisen vastuusta säädetään puolestaan tarkemmin järjestämislaissa (612/2021). Hyvinvointialue voi tuottaa sosiaali- tai terveydenhuollon palvelun itse, yhteistoiminnassa muiden hyvinvointialueiden kanssa, sopia järjestämisvastuun siirtämisestä toiselle hyvinvointialueelle tai hankkia palvelun sopimukseen perustuen muilta palvelujen tuottajilta. Näin ollen harkintavalta potilas- ja sosiaaliasiavastaavien palveluiden järjestämisen tavasta jää hyvinvointialueille. Asiavastaavalain (739/2023) mukaan potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminta tulee järjestää erillisenä hallinnollisena kokonaisuutena hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon liittyviin tehtäviin nähden. (Asiavastaavalaki 739/2023 2 §, Laki hyvinvointialueesta 611/2021 7 §; Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021.)

#### 3.1 Nimikkeen sukupuolineutraali asu ja kelpoisuusvaatimukset

Asiavastaavalain (739/2023) myötä potilasasiavastojen- ja sosiaaliasiavastojen nimikkeet muuttuvat. Nimikkeestä muotoiltiin sukupuolineutraali. Vaihtoehtoina oli mietitty muun muassa potilas- ja sosiaaliasiavastojen, potilas- ja sosiaaliasiavastojen, asiakasasiavastojen sekä oikeusturvanvastaavien. Arvioinnin perusteella oli päädytty potilasasiavastaava sekä sosiaaliasiavastaava



nimikkeisiin, koska ne koettiin olevan mietityistä vaihtoehtoista soveltuvimmat. (Asiavastaavalaki 739/2023, HE 300/2022, luku 4.)

Sosiaaliasiamiehillä on jo aiemmin ollut lainsäädännössä ylemmän korkeakoulututkinnon vaatimus, mutta potilasasiamiehillä ei ole ollut minkäänlaista lainsäädännöllistä kelpoisuusehtoa. Kumpulan (2022) selvityksen ehdotuksen mukaisesti asiavastaavalaki (739/2023) laki linjaa, että potilasasiavastaavilla on kelpoisuusvaatimuksena soveltuva ylempi korkeakoulututkinto sekä tehtävän vaatima tuntemus tehtävänalasta. (Asiakaslaki 24a §; Asiavastaavalaki 6 §, Kumpula 2020, 50–51,55, 58, 60; Potilaslaki 785/1992.)

## 3.2 Asiavastaavien toimenkuvan laajentuminen lainsäädännön näkökulmasta

Aiemmin sosiaaliasiamiehet on nimittänyt kunta ja sosiaaliasiamiesten toiminta-alueeseen on kuulunut niin julkisen sektorin palvelut kuin yksityisenkin sektorin palvelut. Nyt asiavastaavalain (739/2023) myötä sosiaaliasiavastaavat nimittää hyvinvointialue ja toiminta-alueena on koko hyvinvointialue. Potilasasiamiehillä puolestaan on voinut olla vaikka vain yhden organisaation potilasasiamiespalvelut vastuullaan, ja näin ollen sekä julkisen että yksityisen sektorin palveluiden kuuluminen potilasasiavastaavan tehtäväkenttään on suuri muutos aiempaan. Tämä muutos kuitenkin tasoittaa potilas- ja sosiaaliasiavastaavien tehtäväkentän yhtä laajaksi ja julkisen sektorin hallinnoimaksi kokonaisuudeksi. (Asiavastaavalaki 739/2023 2–4 §:t; HE 300/2022, luku 4; Kumpula 2020, 30–32.)

Asiavastaavalaki (739/2023) tasaa asiavastaatoiminnan laatua avaamalla tarkemmin työn sisällön velvoitteita kuin aiemmin. Muistutukseen liittyvää asiavastaavien tehtävää on tarkennettu erityisesti asiavastaavatoimintaan liittyvässä hallituksen esityksessä (HE 300/2022). Aiempaan tapaan potilasasiavastaavan tehtävään kuuluu neuvoa potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) soveltamiseen liittyvissä asioissa ja sosiaaliasiavastaavan tulee neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) sekä varhaiskasvatustalain (540/2018) soveltamiseen liittyvissä asioissa. Hallituksen esityksessä (HE 300/2022) tuodaan esiin, että jatkossa potilas- ja sosiaaliasiavastaavat voivat tarvittaessa neuvonnan ja ohjauksen lisäksi jopa kirjoittaa muistutuksen asiakkaan, hänen omaisensa tai läheisensä puolesta, jos kyseinen henkilö ei itse siihen pysty. (Asiavastaavalaki 739/2023 8 §; HE 300/2022, luku 7.) Kumpula (2020, 61) oli selvityksessään ehdottanut avustamistehtävän sanamuotoista avaamista lainsäädännön tasolla, mutta lakiin avustamistehtävän määritelmä ei kuitenkaan mennyt. Hallituksen esityksessä (HE 300/2022) muistutetaan kuitenkin, että asiavastaavan ei tule olla hallintolain 12 §:n mukainen asiamies tai avustaja eikä toimia edustajana muistutuksen käsittelyssä.

Muistutuksen lisäksi asiavastaavien työhön sisältyy jatkossa lakivelvoite neuvoa ja ohjeistaa kantelun, oikaisuvaatimuksen, valituksen, vahingonkorvausvaatimuksen sekä muiden sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaiden oikeusturvaan liittyvien asioiden vireille panemiseksi toimivaltaisessa viranomaisessa. Tämä lainsäädännöllisesti uusi tehtävä on säädetty ilman avustamisen velvoitetta. Hallituksen esityksessä (HE 300/2022) pikemminkin todetaan, että asiavastaavien ei tule lähteä tekemään sellaisia asiakirjoja, joihin heillä ei ole osaamista,

vaan asiavastaavien tehtävä keskittyy asioiden vireille saamisen ohjeistamiseen. Usea sosiaaliasiamies on aiemminkin ohjeistanut asiakkaitaan kanteluihin, oikaisuvaatimuksiin, vahingonkorvauksiin ja valituksiin liittyvissä asioissa, joten käytännön tasolla tehtävä ei ole kovin mahdollista. Asiavastaavalaki (739/2023) velvoittaa entistä laajemmin asiakkaan ja potilaan oikeusturvakeinoihin ohjaamiseen ja niistä neuvomiseen, mikä edesauttaa asiavastaavapalvelun tasaatuisuutta ja parantaa asiakkaiden saaman palvelun laatua. (Asiavastaavalaki 739/2023 8 §; HE 300/2022, luku 7.)

Asiavastaavalaissa (739/2023) säädetään asiavastaavien toimimisesta asiakkaan oikeuksien edistämiseksi. Hallituksen esityksessä (HE 300/2022) avataan tämä sosiaalihuollon asiakaslaissakin (812/2000) ollut työtehtävä. Asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi asiavastaava voi tuoda palveluiden järjestäjien tietoon havaitsemiaan epäkohtia, antaa henkilöstölle neuvontaa asiakkaan oikeuksista tai neuvotella asiakkaan tilanteesta palvelun tarjoajan kanssa asian ratkaisemiseksi. (Asiavastaavalaki 739/2023; Asiakaslaki 812/2000 24 §; HE 300/2022, luku 7.)

Asiavastaavien tulee koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehittymistä omalla alueellaan. Myös potilasasiavastaavien toimenkuvaan kuuluu jatkossa tämä sosiaaliasiamiehillä jo pidempään ollut tiedon koontivelvoite yhteydenottoihin liittyen sekä potilaiden oikeuksien ja aseman kehittymisen seuraamiseen. Asiavastaavalle ei myönnetä tiedonsaantioikeutta asiakkaiden asioihin ilman asiakkaan nimenomaista lupaa, joten kaiken tiedon tulee olla asiakkaan luvalla hankittua ja mielellään asiakkaan itsensä toimitamiin asiakirjoihin pohjautuvaa. (Asiavastaavalaki 739/2023 8 §, 13§; HE 300/2022, luku 7.)

### 3.3 Asiavastaavien vastuuhenkilö

Laissa potilas- ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023 8 §) määritetään, että hyvinvointialueen tulee nimetä asiavastaavien toiminnalle vastuuhenkilö, jos asiavastaavan työtä alueella tekee enemmän kuin yksi henkilö. Tämä oli yksi Kumpulan selvityksen toimenpide-ehdotuksista (Kumpula 2020, 59–61). Asiavastaavalain (739/2023 8 §) mukaan vastuuhenkilö voi toimia sekä potilasasiavastaavien että sosiaaliasiavastaavien esihenkilönä tai molemmille asiavastaavatoiminnoille voidaan nimetä myös omat vastuuhenkilönsä. Vastuuhenkilön tehtävänä on ohjata ja koordinoita potilas- ja sosiaaliasiavastaavatoimintaa, kehittää asiavastaavien osaamista ja toimintaa, seurata potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehittymistä hyvinvointialueella sekä koota siitä yhdessä asiavastaavien kanssa selvitys aluehallitukselle. Selvitys toimitetaan lisäksi alueen kunnan hallituksille sekä aluehallintovirastolle. Vastuuhenkilön tehtäviin kuuluu yhteistyö sosiaali- ja terveydenhuollon, varhaiskasvatuksen viranomaisten sekä palveluntuottajien kanssa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien edistämiseksi. Vastuuhenkilön tulisi huolehtia myös toiminnan resurssitarpeiden esille tuomisesta. (Asiavastaavalaki 739/2023, 8 §; HE 300/2022, luku 7; Kumpula 2020, 59–61.) Hallituksen esityksen (HE 300/2022) mukaan vastuuhenkilön tehtävää ei voida toteuttaa ostopalveluna, mutta vastuuhenkilö voi koordinoita ja ohjata myös ostopalveluna hankittuja asiavastaavien palveluja.

### 3.4 Asiavastaavien määrä

Asiavastaavien määrän tarvetta on hallituksen esityksessä (HE 300/2022) arvioitu sosiaali-asiamies- ja potilasasiamiesyhteydenottomäärien sekä alueen asukasmäärien mukaan. Koska etenkin potilasasiamiestoiminnassa yhteydenottomäärien tilastointikäytäntö on vaihdellut suuresti, voidaan asiavastaavien riittävästä määrästä tehdä ainoastaan karkeita arvioita. Asukasmäärien tarkastelussa kävi ilmi alueelliset erot, joiden pohjalta laskennallinen valtakunnallinen henkilötyövuosien määrä erosi merkittävästi toisistaan. Kumpulainen (2020, 59–61) selvityksen toimenpide-ehdotuksessa asiavastaavamitoitukseen on käytetty alueen väestöpohjaa mitarina resurssin määrälle ja todettu, että riittävä resurssi olisi 1 sosiaaliasiavastaava ja 1 potilasasiavastaava per 100 000–150 000 asukasta. Hallituksen esityksessä (HE 300/2022, luku 2) ei kuitenkaan nähty pelkkään asukas pohjaan perustuvan asiavastaavien määrällisen veloitteen määrittelyn vastaavan riittävän hyvin alueellisia eroja. Toiminnan keskittämisen yhteen paikkaan todettiin kuitenkin madaltavan asiakkaiden yhteydenottamisen kynnyksiä ja voivan näin saada aikaan aiempaa suuremman määrän yhteydenottoja. Hallituksen esityksessä (HE 300/2022, luku 4) ei tuoda esiin mitään tarkkaa asiavastaavien määrän laskennan tapaa, vaan lain taustatöissä päädytään yhteenvetona toteamaan, että potilas- ja sosiaaliasiavastaavatoimintojen siirtyminen hyvinvointialueiden järjestettäväksi vaatii lisää resursseja. Asiavastaavalakiin (739/2023 2 §) määrällinen tarve kirjautuu niin, että hyvinvointialueen tulee nimetä potilas- ja sosiaaliasiavastaavia riittävä määrä, jotta palveluja on saatavilla asiakkaiden tarpeiden mukainen määrä.

### 3.5 Tiedottamisvelvoite

Asiavastaavalain (739/2023, 2§) mukaan hyvinvointialueille syntyy tiedottamisvelvollisuus potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnasta ja hyvinvointialueen tulee julkaista tehtäviä hoitavien henkilöiden nimet ja yhteystiedot internetissä. Myös eri palveluntuottajatahoilla on velvollisuus tiedottaa potilas- ja sosiaaliasiavastaavan toiminnasta ja julkaista asiavastaavien yhteystiedot omilla tahoillaan. (Asiavastaavalaki 739/2023 2§.) Hallituksen esityksessä (HE 300/2022) mainitaan, että tiedottaminen tulisi olla sellaista, joka tavoittaa kunkin asiakaskunnan mahdollisimman hyvin ja huomioisi asiakasryhmien erityistarpeet tiedottamisen näkökulmasta. Käytössä viestinnän keinoina voisi käyttää tiedotteita ja esitteitä sekä ilmoitustauluille laitettavaa informaatiota. Kunnille erityisesti jää velvollisuus informoida varhaiskasvatuksen asiakkaitaan sosiaaliasiavastaavan palvelusta. (HE 300/2022, luku 7.)

Hyvinvointialueen on julkaistava vuosittain hyvinvointialueelle tehtävä selvitys internetissä ja tiedotettava selvityksen julkaisemisesta. Hyvinvointialueen lisäksi selvitys on toimitettava kunnanhallituksille sekä aluehallintovirastolle sekä tarvittaessa muille hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavien tehtäväkenttään kuuluville palveluntuottajille. (Asiavastaavalaki 739/2023 8 §; HE 300/2022, luku 7.)

### 3.6 Henkilötieto- ja asiarekisteri

Asiavastaavalain (739/2023 9 §, 11 §) myötä potilas- ja sosiaaliasiavastaavatoimintaan tulee vuoden 2025 alusta velvoite ylläpitää asiarekisteriä sekä kirjata asiakkaiden yhteydenotot toimintaa

varten olevaan tietojärjestelmään. Asiavastaavan toiminnan sekä kuntien ja kuntayhtymien hallinnasta siirtyvien asiakirjojen rekisterin pitäjänä toimii hyvinvointialue. (Asiavastaavalaki 739/2023 9 §, 11 §.)

Hallituksen esityksen (HE 300/2022) mukaan asiavastaavatoiminnassa tarkasteltavat ja syntyvät asiakirjat eivät ole luonteeltaan potilas- tai asiakasasiakirjoja vaan pikemminkin hallinnollisia asiakirjoja. Näin ollen asiavastaavien asiakirjoihin ei sovelleta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasasiakirjoihin liittyvää lainsäädäntöä, vaan henkilötietojen vuoksi sovellettavaksi tulee EU:n yleinen tietosuoja-asetus luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta. (EU 679/2016, myöh. Yleinen tietosuoja-asetus) ja tietosuojalaki (1050/2018)). EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU 679/2016) sovelletaan EU:n alueella kaikkiin niihin yrityksiin ja organisaatioihin, jotka käsittelevät henkilötietoja ja asetus määrittää henkilötietojen keräämisen, käsittelyn ja rekisteröinnin periaatteista, rekisteröidyn oikeuksista sekä rekisterin pitäjistä ja tietojen käsittelijästä. Tietosuojalaki (1050/2018) puolestaan täsmentää ja täydentää edellä mainittua yleistä tietosuoja-asetusta (EU 679/2016) muun muassa soveltamisalan, sovellettavan lain, eräiden tapauksien käsittelyn oikeusperusteesta sekä valvovista viranomaisista. Viranomaisen hallussa oleviin asiakirjoihin sovelletaan muun muassa lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999, myöh. Julkisuuslaki). (EU 679/2016; HE 300/2022, luku 7; Julkisuuslaki 621/1999.)

Hallituksen esityksessä (HE 300/2022) tuodaan esiin, että asiavastaavien tehtävien hoitamiseksi asiavastaavat käsittelevät erityisiin henkilötietoihin kuuluvia henkilötietoja, kuten terveystietoja, sekä perustuslakivaliokunnan määritelmän mukaisia arkaluonteisia tietoja, kuten sosiaalihuollon palveluihin, tukitoimiin tai muihin sosiaalihuollon etuuksiin liittyviä tietoja. Näin ollen henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan erityisiä laissa säädettyjä suojatoimia. (Asiavastaavalaki 739/2023, 10 §; HE 300/2022, luku 7)

Asiavastaavatoimissa suojakeinot ovat asiavastaavatoiminnan asiakirjojen erillään pitäminen muista rekisterinpitäjän asiakirjoista, sähköisesti tallennettujen henkilötietojen käyttöoikeuksien määrittely tehtäväkohtaisesti sekä alaikäisen oikeuden huomioiminen häntä koskevien tietojen salaamisesta huoltajalle. Suojakeinona on myös asiavastaavien oikeus käsitellä hallussaan oleviin asiakirjoihin liittyviä sellaisia henkilötietoja, jotka ovat välttämättömiä tehtävän toteuttamisen kannalta, sekä lokitietojen kerääminen. (Asiavastaavalaki 739/2023, 10 §; HE 300/2022, luku 7.)

Asiavastaava toiminnan riippumattomuuden turvaamiseksi ja tietosuoja-asetuksen mukaisena suojakeinona hallituksen esityksessä (HE 300/2022) tuodaan esiin, että potilas- ja sosiaaliasiavastaavan toiminnassa syntyvistä tai toiminnan aikana tietoon tulleista asiakirjoista tulee olla sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisestä irrallaan oleva rekisteri. Rekisterinpitäjänä oleva sosiaali- tai terveydenhuollon palveluiden järjestäjä tai tuottaja ei ole oikeutettu käsittelemään asiavastaavatoiminnan asiakirjoja, vaan asiakkaan tulee voida asioida täysin luottamuksellisesti oikeusturvaansa liittyvissä asioissa asiavastaavien kanssa. Rekisterin käyttöä varten tulee järjestämisvastuullisella viranomaisella olla tarkoitukseen soveltuva tietojärjestelmä, joka olisi tarvittaessa käytössä myös ostopalveluina hankituilla potilas- ja sosiaaliasiavastaavilla. (Asiavastaavalaki 739/2023, 10 §; HE 300/2022, luku 7.)

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavilla on oikeus käsitellä vain sellaisia asiakirjoja, jotka asiakas on heille itse toimittanut tai joiden saamiseen on asiakkaan nimenomainen lupa. Tietosuoja-asetuksen mukaisena suojakeinona potilasasiavastaavalle annetaan henkilötietojen käyttöoikeuden ainoastaan potilasasiavastaavan tehtäviin liittyviin henkilötietoihin, ja sosiaaliasiavastaavalle annettaisiin käyttöoikeudet ainoastaan sosiaaliasiavastaavan tehtäviin liittyviin henkilötietoihin. Vastuuhenkilölle määriteltäisiin sellaiset oikeudet, jotka sallivat hänen tehtäviinsä kuuluvien henkilötietojen tarkastelun. (HE 300/2022, luku 7; Asiavastaavalaki 739/2023, 10 §)

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien käytössä oleviin tietojärjestelmiin ei sovelleta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain säännöksiä koskien potilas- ja asiakasasiakirjojen lokitietoja. Kuitenkin lokitietojen keräämiseen liittyen tulee soveltaa lain julkisen hallinnon tiedonhallinnasta (906/2019, myöh. Tiedonhallintalaki) 17 §:n mukaista säännöstä, jonka mukaan tunnistautumista vaativan tietojärjestelmän käytöstä ja tietojen luovutuksista tulee kerätä tarpeelliset lokitiedot. Lokitietojen kerääminen toimii henkilötietojen käsittelyn suojatoimena ja tietojen käytön ja luovutuksen seurannan apuna sekä tietojärjestelmän teknisten virheiden selvittämisen tukena. (HE 300/2022, luku 7; Tiedonhallintalaki 906/2019, 17 §.)

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toimintaan liittyvien asiakirjojen tietoja tulee luovuttaa ainoastaan asiakkaan suostumuksella tai muulla laissa mainitulla perusteella. Tietosuoja-asetuksen (EU 679/2016) mukaan rekisteröidyllä tulee oikeus tarkastaa itseään koskevat henkilötiedot. Julkisuuslain (621/1999) 12 §:n mukaan puolestaan säädetään rekisteröidyn oikeudesta saada tieto häntä koskevasta asiakirjasta. Toimivaltansa puitteissa laillisella edustajalla on oikeus toimia rekisteröidyn puolesta. Valvontaviranomaisella (aluehallintovirasto ja Valvira) on tiedon- saantioikeus valvontatehtävän suorittamiseksi tarvittavista tiedoista, kuten laissa asiasta erikseen säädetään. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toimintaan liittyvät tieto- ja tarkastuspyynnöt ja niihin liittyvät oikaisuvaatimukset tulisi ratkaista potilas- ja sosiaalivastaavien tai vastuuhenkilön toimesta, jotta asiakirjojen erillään pysyminen muista rekisterinpitäjän asiakirjoista voidaan turvata. (HE 300/2022, luku 7.) Hallintolakiin (434/2003) liittyvän hallituksen esityksen (HE 72/2002) mukaan oikaisuvaatimuksen käsittelyn on nähty olevan muutoksenhausta erillistä viranomaisen itseoikaisua eli saman asian jatkokäsittelyä. (HE 300/2022, luku 7.)

Potilaslain (785/1992) 9 §:n mukaan alaikäisellä potilaalla on oikeus kieltää hänen hoitoaan tai terveydentilaansa koskevien tietojen antamisen huoltajalleen tai lailliselle edustajalleen, jos potilas ikänsä ja kehitystasonsa puolesta pystyy päättämään hoidostaan. Myös asiakaslain (812/2000) 11 §:n mukaan alaikäinen voi kieltää itseään koskevien tietojen antamisen lailliselle edustajalleen, jollei se ole selkeästi hänen etunsa vastaista ja se on hänen ikänsä, kehitystasonsa ja asian painava syy huomioiden relevanttia. Viranomaisen toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) 11 §:n mukaisesti laillisella edustajalla voi kuitenkin olla oikeus tiedon- saantiin lain määritelmän mukaisesti. Asiavastaavilla on oikeus tarkistaa Digi- ja väestötietovi- rastolta sekä alaikäiselle palveluja antaneelta taholta välttämättömät tiedot kielto-oikeuden pe- rusteena olevasta kypsyysarviosta kielto-oikeuden arvioinnin tueksi. (HE 300/2022, luku 7.)

Toiminnassa rakentuvien tietoaaineistojen hallintaan sovelletaan lakia julkisen hallinnon tiedon- hallinnasta (906/2019, myöh. tiedonhallintalaki). Tiedonhallinnan näkökulmasta potilas- ja sosi- aaliasiavastaavat rinnastetaan julkisuuslaissa (621/1999) tarkoitettuihin viranomaisiin, jolloin

määrittely kattaisi myös itsenäiset julkisoikeudelliset yhteisöt julkisen hallintotehtävän hoitamisen näkökulmasta. (HE 300/2022, luku 7; Tiedonhallintalaki 2§.)

Asiavastaavalain (739/2023) taustatöissä mainitaan, että viranomaisen käytössä tulee olla tiedonhallintayksikön ylläpitämä asiarekisteri, johon rekisteröidään asiaa, asian käsittelyä ja asiakirjoja koskevat tiedot. Tiedonhallintalain (906/2019) 26 §:n mukaan tiedonhallintayksikön tulee muodostaa viranomaisen käsiteltäväksi otetun tai annetun asian yksilöivä asiatus, jonka avulla asiaan liittyvät tiedot yksilöidään. Viranomaisen on rekisteröitävä asialle yksilöintitietoina ainakin tiedonhallintayksikön yritys- ja yhteisötunnus, viranomaisen yksilöivä tieto, toimintaprosessin yksilöivä tieto sekä asian vireilletulo ajankohta. Viranomaiselle saapuneesta asiakirjasta tulee rekisteröidä ainakin asiakirjan yksilöivä tieto, asiakirjan saapumistapa sekä asiakirjan lähettäjä tai asiamies. Asiakirjan rekisteröinnistä on selvittävä myös asiakirjan saapumisaikankohta sekä asiankäsittelyprosessi ja tieto sen synnyttämästä ratkaisusta. Viranomaisen laatimista asiakirjoista rekisteröidään ainakin asiakirjan yksilöivä tieto, asiakirjan laatija ja laatimisaikankohta. Asiasta asiarekisteriin merkitään vähintään asian vireille panija ja tarvittaessa muut asianosaiset, asian käsittelyn tila sekä viranomaisen toimenpiteet ja niissä käsitellyt asiakirjat käsittelyvaiheittain. Tiedonhallinta on järjestettävä siten, että tiedot ovat haettavissa jonkin yksilöivän tunnuksen, kuten esimerkiksi asiakasnumeron, henkilötunnuksen tai palvelutunnuksen yksilöintitiedon, kautta. (HE 300/2022, luku 7; Tiedonhallintalaki 906/2019 25 §, 26 §)

Asiavastaavalain (739/2023) 11 §:ssä säädetään, että asianosaista yksilöivänä tietona tulee rekisteröidä asianosaisen henkilön nimi ja henkilötunnus, jos se on tiedossa. Jos se ei ole tiedossa, yksilöidään henkilö väliaikaisella tunnuksella tai syntymäajalla. Lisäksi rekisteröidään laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen nimi ja toimivalta, henkilön asiointikieli, sekä tieto, jos alaikäinen on kieltänyt itseään koskevien tietojen antamista huoltajalleen tai muulle lailliselle edustajalleen. Asiavastaavalle toimitetuista asiakirjoista puolestaan rekisteröidään saapumisaikankohta, asiakirjan laatijan nimi ja tehtävä toimintayksikössä sekä asiakirjan laatimisaikankohta. Asiat tulee rekisteröidä tietosuoja-asetuksen (EU 679/2016) 5 artiklan mukaisen tietojen minimointiperiaatteen ja välttämättömän ja oikeasuhteisen asian käsittelyn mukaisesti. Asiavastaavalain (739/2023) 11 §:n mukaan asiavastaavan tulee dokumentoida kuvaus pyydetyistä neuvonnasta, annettu neuvonta ja muut toimenpiteet, sekä muut palvelujen antamiseen liittyvät välttämättömät tiedot. Rekisterinpitäjän tulee säilyttää toiminnan asiakirjat ja lokitiedot 12 vuotta asian käsittelyn päättymisestä ja säilytysajan umpeutumisen jälkeen rekisterinpitäjän tulee tuhota asiakirjat välittömästi, ellei Kansallisarkisto ole määrännyt asiakirjaa pysyvästi säilytettäväksi. (Asiavastaavalaki 793/2023, 12 §, HE 300/2022, luku 7.)

Hyvinvointialueen, HUS-yhtymän, valtion ja Työterveyslaitoksen järjestäessä potilas- ja sosiaali-asiavastaavan toimintaa kuuluu toiminta sosiaali- ja terveydenhuollon omavalvonnan sekä viranomaisvalvonnan piiriin. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston tulee pitää potilas-asiavastaavista ja sosiaali-asiavastaavista valtakunnallista rekisteriä, johon merkitään asiavastaavien nimi- ja yhteystiedot, koulutus sekä toiminnan järjestäjä. Toiminnan järjestäjien on annettava mainitut tiedot ja niiden muutokset Valviralle. (Asiavastaavalaki 14 §; HE 300/2022, luku 7.)

Laki potilas- ja sosiaali-asiavastaavista (739/2023) tulee voimaan 1.1.2024 ja kumoaa voimaantullessaan potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 11 §:n sekä sosiaalihuollon

asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 24 ja 24a §:t. Siirtymäsäännös turvaa lain voimaan tulon hetkellä toimiville potilasasiamiehille kelpoisuuden toimia potilasasia-vastaavina lain voimaan tulon jälkeenkin. Dokumentoinnin ja rekisteröinnin osalta lakia sovelletaan 1.1.2025 alkaen.

## 4 MIKÄ MUUTTUU KÄYTÄNNÖSSÄ?

Lainsäädännön ja käytännön tasolla asiamiestoiminnan siirtyessä asiavastaavatoiminnaksi muuttuu nimikkeen lisäksi moni muu asia. Asiamies-ammattinimikkeen muuttaminen sukupuolineutraaliksi on nykypäivää. Kelpoisuusvaatimusten yhdenmukaistaminen tuo puolestaan toiminnalle luotettavuutta ja tasaisempaa osaamista asiavastaavatoimintaan.

Asiavastaavalain (739/2023) myötä aiemmin osittain hajanainen sosiaali- ja etenkin potilasasiamiesten kenttä alkaa organisoitua ja keskittyä julkisen sektorin toiminnaksi, kuten Kumpulakin (2020, 59–61) selvityksessään on ehdottanut. Edelleen asiavastaavatoimintaa on mahdollisuus järjestää myös ostopalveluna, mutta yhä enenevässä määrin toimintaa siirretään hyvinvointialueen itse tuottamaksi palveluksi. Lain voimaantulon myötä olisikin mielenkiintoinen selvittää, kuinka moni asiavastaavista toimii hyvinvointialueella ja kuinka paljon asiavastaavia toimii ostopalvelusopimuksen kautta.

Kelpoisuusvaatimusten yhtenäistäminen ja asiavastaavatoiminnan keskittyminen julkisen sektorin toiminnaksi mahdollistaa hallituksen esityksessä (HE 300/2022, luku 4) esille tuodun näkökulman asiakkaan saaman asiavastaavapalvelun paremman ja tasaisemman laadun turvaamisesta. Samaa mieltä on myös Kumpula (2020, 59–61) selvityksessään. Osa sosiaali- ja etenkin potilasasiamiehistä on tehnyt asiamiestyötä pienellä prosentilla koko työresurssistaan pienen organisaation tai työyhteisön parissa. Tästä tilanteesta toiminnan siirtyminen osaksi esimerkiksi hyvinvointialueen laajaa organisaatiota ja työyhteisöä sekä kokopäiväistä työn toteuttamista organisoiduksi asiavastaavatoiminnaksi, on aiempaan suuri muutos. Lisäksi se, että asiavastaaville nimetään toimintaan keskitetyt vastuuhenkilöt, on täysin uutta.

Asiavastaavalain (739/2022) myötä potilas- ja sosiaaliasiavastaavatoiminta muistuttavat työn sisällön näkökulmasta entistä enemmän toisiaan. Aiemmin sosiaaliasiamiehen nimitti kunta ja potilasasiamiehen palveluntuottaja. Sosiaaliasiamiehet saattoivat toimia laajoilla alueilla ja useiden kuntien sosiaaliasiamiehinä, kun taas potilasasiamiehet saattoivat olla yksittäisen toimijan asiamiehenä ja jopa vastata samaan aikaan potilaan hoidosta. Asiavastaavalaki laajentaa potilasasiavastaavan työkenttää huomattavasti, sillä sosiaaliasiavastaavien tavoin potilasasiavastaavienkin toimialue on koko hyvinvointialue mukaan lukien kuntien ja yksityisten palveluntuottajien palvelut, HUS-yhtymän järjestämä terveystieteiden ja sosiaalityön palvelut, tietyt valtion palvelut sekä julkisoikeudellisten toimijoiden palvelut, työnantajien tuottamat ja järjestämät työterveydenhuollon palvelut. Myös vuotuisen selvityksen tekemisen lisääminen potilasasiavastaavien toiminnan osaksi tasapuolistaa asiavastaavien toiminnasta saatavaa tietoa. Vuotuisen selvityksen julkaisemisvelvoite puolestaan takaa tasalaatuisemman tiedottamisen asiavastaavan toiminnan kautta esille tulleista haasteista. (HE 300/2022, luku 7; Kumpula 2020; 22–23, 38, 59–61.)

Asiarekisterin pitovelvoite tuo toiminnalle luotettavuutta, sillä asiakasrekisteri mahdollistaa työn jälkikäteisen tarkastelun entistä paremmin. Aiemmin tilastointikäytäntö asiamiestoiminnassa on ollut erittäin kirjavaa, eikä toiminnoista ole ollut saatavilla yhteneväistä tilastotietoa. Asiakastapahtumankuvauksen kirjaamiselle ei ole aiemmin ollut velvoitetta, joten työn laadullinen tarkastelu ei ole aiemmin ollut mahdollista. Asiavastaavatoiminta alkaa asiavastaavalain



(739/2023) mukaan organisoitua näin ollen myös sisällöllisesti ja asiarekisterin kautta toimintojen laatua voidaan arvioida.

Asiavastaavatoiminnan asiarekisterin rakentaminen ja ylläpitäminen ei ole yksinkertainen asia järjestää asiavastaavalain (739/2023) linjaamien suojakeinojen näkökulmasta. Asiarekisterin tulisi olla erillään sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmistä, jotta asiavastaavatyön luotamuksellisuus säilyisi vahvana (HE 300/2022, luku 7). Järkevintä voisikin olla asiavastaavatoiminnan asiarekisterin rakentaminen valtakunnallisesti yhteneväistä tietoa kerääväksi järjestelmäksi. Kuitenkin oman järjestelmän rakentaminen voi olla haastavaa, jos käyttäjiä hyvinvointialuekohtaisesti on vähäinen määrä.

Mielenkiintoinen muutos oli huomata lain taustatöiden näkökulmasta, että asiavastaavatoimintaa rinnastettiin aiempaa enemmän viranomaistyyppiin. Aiemmin sosiaaliasiamiestoiminnan roolia on määritelty Posion (2003, 51–52) toimesta julkisen vallan käytön näkökulmasta. Posion määrittelyn mukaan on päädytty näkemykseen, että sosiaaliasiamiestoiminta on virkamiestyötä pikemminkin kuin julkista valtaa käyttävää viranomaistoimintaa. Tämä viranomaistoimintaan rinnastaminen asiarekisteriin, tiedonsaantioikeuksiin sekä toiminnan valvotaan liittyvissä velvoitteissa antaa viitteitä siitä, että asiavastaavatoiminnan todennäköinen tulevaisuuden näkymä on aiempaa enemmän siirtymässä viranomaistoiminnan suuntaan.

Hallinnollisesti toiminta asiavastaavalain (739/2023) 2 §:n mukaan tulee olla yhtenäinen kokonaisuus. Näin ollen on erittäin todennäköistä, että ennen hajallaan ollut toiminta keskittyy yhdeksi yksiköksi, toimistoksi tai tiimiksi, toiminta tehostuu ja asiavastaavien keskinäinen tiedonvaihto helpottuu. Myös se, että asiavastaavilla on jatkossa vastuuhenkilö, joka on toimintaan keskittynyt ja perehtynyt, on toiminnan kannalta valtava etu.

Asiavastaavalaissa (739/2023) on korostetusti tuotu esiin molemmat ammattinimikkeet erillisinä. Kumpula (2020, 49) kuvasi selvityksessään tehtävänkuvien yhdistelmän sekä siihen liittyvän yhtenäisnimikkeiden käytön lisääntymisen valtakunnallisesti. Lakiin on kuitenkin selkeästi kirjattu erilleen potilasasiavastaava ja sosiaaliasiavastaava ja molemmille toimijoille myös omat tehtävänkuvaukset. Nähtäväksi jää, jäävätkö sosiaaliasiavastaavien ja potilasasiavastaavien tehtävät erilleen tulevaisuudessa vai jatketaanko jo aiemmin nähtävissä ollutta tehtävänkuvien yhdistämistä edelleen lakimuutoksen voimaan tulon myötä.

Hallituksen esityksessä (HE 300/2022) oli ennustettu yhteydenottomäärien lisääntyvän toiminnan keskittämisen myötä ja etenkin vallitsevassa valtakunnallisessa taloustilanteessa voidaan olettaa, että yhteydenotot asiavastaaviin lisääntyvät palveluihin kohdistuvien leikkausten myötä. Näin ollen tulevaisuudessa asiavastaavatoiminnalle on entistä suurempi tarve.

## 5 KÄYTÄNNÖN TYÖSTÄ NOUSSEITA KEHITTÄMISEHDOTUKSIA JA AJATUKSIA

Sosiaali- ja potilasasiamiestyö on vaativaa asiantuntijatyötä, jossa rakenteiden, lainsäädännön ja sosiaalihuollon ristiaallokossa tehdään myös asiakastyötä asiakkaiden etua ajaen. Työn muuttuessa asiavastaavatyöksi moni asia muuttuu, mutta muutos on toisaalta aina myös mahdollisuus. Työn rakentuessa uudenlaiseen ympäristöön uusien laajojen rakenteiden alle luo se asiavastaavatoiminnalle aivan uudenlaisen mahdollisuuden vaikuttaa asioihin laajalla rintamalla. Seuraavaksi tuon esille käytännön työstä nousseita havaintoja ja kehittämisehdotuksia ja lopuksi luon katsetta edellä mainittuihin mahdollisuuksiin vaikuttamisen ja asiakkaiden oikeusturvan edistämisestä asiavastaavatoiminnan uudelleen organisoitumisen myötä.

Kohtasin asiamiestyössä mielenkiintoisen ammattieettisesti pohdituttaneen tilanteen. Asiavastaavalaissa (739/2023) nimittäin määritellään muistutuksen tekemisen mahdollisuus asiakkaan itsensä lisäksi myös lailliselle edustajalle, omaiselle ja läheiselle. Laissa ei kuitenkaan määritetä sitä, kuinka asiakkaan itsensä halukkuus muistutuksen tekemiselle tulee tarkistaa tai varmistaa. Tämä kysymys nousi käytännön työn kautta tilanteissa, joissa asiakkaana oli lapsi tai vammaisen henkilö ja muistutuksen tekijänä huoltaja tai omainen. Erityisen haasteen tilanteisiin toi pieni epäily siitä, onko muistutus tosiasiallisesti lapsen tai vammaisen henkilön tahdonmukainen, vaikka muistutuksen kirjoittamista olisi sosiaaliasiamiehenä ohjannutkin tekemään asiakkaan kanssa yhteistyössä. Asiakkaan mielipiteen selvittämiseksi ei ole kuitenkaan säädetty erikseen tarkistusvelvollisuutta ja eikä tästä varmasti ole tilastollista tietoa, kuinka usein asiakkaan itsensä mielipide muistutuksen tekemiseen tarkistetaan. Tämä on mielestäni selkeä tarkennusta vaativa asia.

Sijaisuutta tehdessäni kiinnitin huomiota tiedon keräämisen haasteisiin sosiaaliasiamiestyössä. Sosiaaliasiamiestyössä asiakastilanteiden kirjaaminen on aiemmin tapahtunut tilastojen keräämistä varten tarkoitettuun tietokantaan ja ympäri Suomen käytännöt ovat vaihdelleet kovasti. Asiakastyön kannalta se on luonut haasteen, koska anonymiä tilastoa varten tarkoitettu työkalu ei ole taipunut, eikä ole tarkoitettukaan, asiakastyön käyttöön niin, että esimerkiksi tiedon hakeminen asiakkaan edellisestä yhteydenotosta olisi kohtuullisen vaivatonta. Tiedon hakeminen ja vanhojen kirjausten löytäminen datan seasta on ollut vaikeaa ja usein tietojen löytämisen sekä muistamisen helpottamiseksi asiakastapahtumat on kirjattu käsin muistivihkoon. Uuden tietokannan myötä asiavastaavatoiminnassa on mahdollisuus luoda asiakastyötä palveleva tietojärjestelmä, joka parhaimmillaan voisi tuottaa ehdottoman tärkeää ja tarpeellista dataa asiakasrajapinnasta ja palveluiden heikoista kohdista. Tietojärjestelmä olisi luotava palvelemaan myös vuotuisen selvityksen tekemistä niin, että sieltä saatava tieto olisi helposti saatavissa tilastolliseen muotoon.

Jo lyhyen sijaisuuteni aikana tuli useampia yhteydenottoja sosiaaliasiamiehelle, joissa oli tosiasiassa kyse potilasasiamiehelle kuuluvista asioista. Uskon, että tämä keskinäinen työn delegointi onnistuu jatkossa paremmin, jos asiavastaavatoimijat ovat fyysisesti samassa toimistossa. Toki sähköisten välineiden avulla tieto liikkuu jo nyt varsin hyvin ja nopeasti.

Tietoturvallisen tiedonvaihdon kannalta voisi tietojärjestelmään olla hyvä pystyä määrittelemään kumman toiminnon asiasta on kyse ja näin antaa esimerkiksi asian siirtyessä sosiaali-asiavastaavalta potilasasiavastaavalle toisen toiminnon asiavastaavalle tiedonsaantioikeus. Hallituksen esityksessä (HE 300/2022, luku 4) linjattiin, että tietojärjestelmään tulisi toimintoperusteisesti määritellä tiedonsaantioikeudet, joten asiakkuuden siirtymisen tilanteisiin kannattaa miettiä myös mahdollisuus tarvittavien oikeuksien muokkaamiseen tietojärjestelmän näkökulmasta.

Asiavastaavatoiminnan kehittämisen näkökulmasta on todella tärkeää, että jatkossa asiarekisteriin kirjataan asiavastaavalain (739/2023) mukaisesti asiakkaalle annettu neuvonta. Aiemmin tätä tietoa harvemmin kirjattiin mihinkään ylös, eikä näin ollen asiamiestyön sisällön laadullista tarkastelua ole voitu tehdä juurikaan. Uusi asiarekisteri tai asiakastietojärjestelmä tuo varmasti tähänkin tilanteeseen muutoksen ja käytäntöjen muuttumisen 2020-luvun mukaisemmaksi. Asiarekisterin rakentaminen ei sinällään ole yksinkertaista, sillä rekisterin pitää olla sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmistä täysin erillinen kokonaisuus. Näkisin, että ainut järkevä toteutustapa olisi luoda valtakunnallisesti yhteneväistä tietoa keräävä järjestelmä, jotta se palvelisi asiavastaavatoimintaa hyvin ja tehokkaasti ja rekisteröisi tiedot hyvinvointialuekohtaisesti.

Sosiaaliasiamiesten vuotuisen selvitykseen kerättyä tietoa hyödynnetään tällä hetkellä liian vähän. Ajattelen, että asiamiestoiminnan vuosittainen selvitys on monipuolinen kuvaus asiakasrajapinnasta liittyen palveluiden toimivuuteen ja laatuun. Entistä enemmän puhutaan hyvinvointialuesiirtymässäkin, että palvelut järjestettäisiin asiakkaan tarpeen mukaan. Sosiaaliasiamiesten yhteydenotoissa tulee esiin niitä tilanteita, joissa tässä tehtävässä ei olla syystä tai toisesta onnistuttu. Keskusteltuani asiasta Keski-Suomen alueen pitkäaikaisen sosiaaliasiamiehen Eija Hiekan kanssa sain kuulla, että sosiaaliasiamiestä ei juurikaan enää kutsuta esimerkiksi kuntiin kertomaan vuotuisesta selvityksestä (Hiekka 2023). Tämän vuoksi kehittämisehdotuksena nostankin esiin, että jatkossa hyvinvointialueet ryhtyisivät käyttämään asiavastaavatoiminnasta vuosittain valmistuvaa selvitystä palveluiden kehittämisen säännönmukaisena työkaluna.

Sosiaaliasiavastaaville kertynyt tieto tulisi ottaa osaksi rakenteellisen sosiaalityön tietotyötä sekä laajemminkin osaksi rakenteellisen sosiaalityön toteutuksen kokonaisuutta. Aiemmin käytänteenä oli kutsua esimerkiksi sosiaaliasiamies esittelemään kunnan päättäjille selvityksen pohjalta asiakasrajapinnan näkemyksiä ja kokemuksia palveluiden toimivuudesta. Mieleen nousee kysymys, voisiko esimerkiksi tätä käytäntöä elvyttää uudelleen henkiin, jotta saataisiin myös asiakkaan ääntä kuuluviin vuotuisen asiavastaavaraportin kautta hyvinvointialueen päättäjien korviin. Voisiko jatkossa asiavastaavien vastuuhenkilö käydä esittelemässä vuotuisen raportin sisältöä ja keskeisiä kehittämisen näkökulmia esimerkiksi hyvinvointialueen aluevaltuustolle säännönmukaisesti? Kentänkin toimijoiden tietoon olisi ensi arvoisen tärkeää saattaa tietoa asiakasrajapinnan kokemuksista ja palvelukokemusten kipukohdista, jotta työn sisäinen kehittäminen tästä näkökulmasta olisi mahdollista. Asiavastaavia voisi esimerkiksi pyytää koulutus- tai kehittämispäivään kertomaan kyseisen sektorin huomioista asiakkaiden näkökulmasta käsin. Tällöin asiavastaaville kertynyttä tietoa voitaisiin hyödyntää myös arjen työn kehittämisessä.

Sosiaaliasiamiehen työ on varsin itsenäistä ja ehkä osittain jopa yksinäistäkin työtä. Tästä näkökulmasta kollegiaalinen tuki on työssä jaksamisen kannalta hyvin tärkeää ja ilmiöiden pohtiminen samantyyppistä työtä tekevien henkilöiden kanssa tukee työhyvinvointia. Asiavastaavatoiminnan organisoituminen yhdeksi hallinnolliseksi kokonaisuudeksi tuo varmasti ratkaisuja tähän haasteeseen. Jäin kuitenkin pohtimaan Kumpulan (2020, 49) selvityksessään tuomaa yhdistelmänimikkeen käytön lisääntymisen kysymystä. Sosiaalilainsäädännön sirpaleisuuden, monien eri palveluihin liittyvien lakien ja erityislakien tunteminen sekä asiakkaan oikeuksien huomioiminen näiden erilaisten käytänteiden viidakossa on erittäin haastava kokonaisuus. Kun tämän lisäksi tulisi olla perehtyneisyys myös potilaan oikeuksiin terveydenhuollon lainsäädännön näkökulmasta, on tehtävä entistä haastavampi. Kumpulan (2020, 49) tekemän kyselyn mukaan sosiaaliasiamiehet eivät juuri itse puoltaneet yhdistelmänimikkeen käytön lisäämistä, vaikka vastaajista yli puolet tekivätkin yhdistelmänimikkeen alla töitä. Tämän pohjalta mietinkin, että yhdistelmänimikkeen käytön lisäämistä kannattaisi harkita huolella. Tärkeää olisi esimerkiksi kartoittaa tutkimuksen keinoin, onko asiavastaavatoiminnalle kannattavampaa säilyttää omaan alaansa erikoistuneet asiantuntijatehtävät vai luoda valtakunnallisesti yhteneväinen yhdistelmänimikkeen alla toimiva monitoimija.

Asiavastaavatoiminta on nopean toiminnan mahdollisuus muutokseen asiakkaan tai potilaan epäsuotuisassa tilanteessa. Sosiaaliasiamiestyön sijaisuuteni aikana sain useamman kerran kuitenkin kuulla asiakkaan suusta, että muistutus ei ole asian korjaamiskäytäntönä tehokas ja kantelun tekeminen aluehallintovirastolle jäi asiakkailta yleensä tekemättä, kun he kuulivat, että asian käsittely saattaa kestää vuodenkin. Vuosi on hankalassa tilanteessa oleville asiakkaille kohtuuttoman pitkä aika odottaa. Sama koskee tilanteita, joissa asian jatkotarkastelu saatetaan hallinto-oikeuden päätettäväksi. Hallinto-oikeudenkin käsittelyajat saattavat kestää jopa vuoden. Myös Eija Hiekan (2020, 65) tekemässä raportissa sosiaaliasiamiesten näkemyksiä työstään ja tulevaisuudesta löytyy saman suuntaista näkemystä oikeusturvakeinojen toimimattomuuteen liittyen. Eräs sosiaaliasiamies oli todennut kommentissaan, että hän välttää muistutusten tekemistä ja mieluummin selvittelee ja sovittelee asiakkaan asiaa, koska kokee sen olevan tehokas ja nopea keino. Mietinkin asiavastaavien työn kehittämistä siihen suuntaan, että asiavastaavilla olisi enemmän keinoja asioiden selvittämiseen ilman pitkiä ja kalliita oikeudenkäyntejä tai valvontaviranomaisten toimia.

Estola (2020) on kandidaatintutkielmassaan tuonut esille sovittelun työkäytännön mallintamisen ja rakentamisen osaksi sosiaaliasiamiestyötä. Tämä voisi ehkäistä raskaampien oikaisuvaatimusmenettelyjen käytön, jos asioihin löydettäisiin neuvottelemalla kaikkia osapuolia tyydyttävä ratkaisu. Parhaimmillaan ratkaisu voisi löytyä jo siinä vaiheessa, kun asioissa ei ole hallinnollisia päätöksiä vielä tehty. Sovittelumenettelyn järjestelmällinen käyttöönotto vaatisi kuitenkin työtavan konkreettisen mallintamisen, jotta siitä saataisiin säännönmukaisesti käytetty ja toimintaan juurtuva työkalu.

Sovittelumenettelyn käyttöönotto vaatisi myös viranomaistyössä avointa ja dialogista asioiden tarkastelukulttuuria, ja tätä voisi edistää esimerkiksi henkilöstön koulutuksilla aihepiiriin liittyen. Keski-Suomen alueen sosiaaliasiamiehen vuoden 2022 selvityksen mukaan suuri osa sosiaaliasiamiehelle tehdyistä yhteydenotoista liittyi vuorovaikutuksen ja kohtelun problematiikkaan (Hiekka, Paavolainen & Huikko 2023, 10). Dialogisen työotteen käyttäminen myös arjen asiakastyössä voisi osaltaan ennalta ehkäistä ristiriitatilanteiden syntymistä.

Tietojen keräämisen kautta toiminnasta pystytään toivottavasti saamaan tulevaisuudessa yhteneväistä tilastollista tietoa. Tiedon kerääminen on ollut aiemmin haastavaa hajanaisen toimijakentän vuoksi, mutta toiminnan keskittyessä tiettyjen tahojen toiminnoiksi voidaan mahdollistaa myös toimintojen keskinäinen tilastollinen vertailu. Toiminnasta saatu tilastotieto on ensiarvoisen tärkeää asiavastaavatyön kehittämisen näkökulmasta ja tilastoja hyödyntämällä voidaan lähteä tarkastelemaan asiavastaavatyön laadullisia tekijöitä sekä toimijoiden riittävää resurssia. Asiarekisterin pitämiseen velvoittava lainsäädäntö tulee voimaan 1.1.2025, joten tietojärjestelmän kuntoon saattamisella alkaa olla jo kohta kiire, varsinkin, jos asiavastaavatoimintaa varten perustetaan oma tietojärjestelmä.

## LÄHTEET

- Estola, P. 2020. Sosiaaliasiamies – asiakkaan apu vai pakollinen virkamies? Kandidaatin tutkielma. Jyväskylän avoin yliopisto.
- Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679 luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta
- Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista sekä varhaiskasvatuslain 53 §:n muuttamisesta 300/2022
- Hiekka, E. 2023A. Henkilökohtainen tiedonanto. 6.6.2023
- Hiekka, E, Paavolainen, T. & Huikko, M. 2023. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2022. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen raportteja 55.
- Hiekka, E. 2020. Sosiaaliasiamies ja rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaaliasiamiesten näkemyksiä työstään ja sen tulevaisuudesta. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen raportteja 50.
- Laki hyvinvointialueesta 611/2021
- Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta 906/2019
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992
- Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000
- Laki sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevan uudistuksen ja sitä koskevan lainsäädännön voimaantulusta 616/2021
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999
- Kumpula, T. 2020. ”Selvitys sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnasta, Asiamiestoiminnan tausta, nykytila ja tulevaisuus”. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2020:13. Sosiaali- ja terveysministeriö: Helsinki.
- Posio, S. (2003) Sosiaaliasiamies. Lisensiaatintutkimus. Oikeustieteellinen tiedekunta. Turun yliopisto
- Osallistava ja osaava Suomi. 2019. Sosiaalisesti ja taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta. Pääministeri Antti Rinteen hallituksen ohjelma 6.6.2019. Valtioneuvoston julkaisuja 2019:23: Helsinki.
- Tietosuojalaki 1050/2018
- Varhaiskasvatuslaki 540/2018

