

Sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys toimintavuodesta 2021

Sote-neuvottelukunta 27.09.2022 § 12
374/00.02.05/2022

Valmistelija

kunnanjohtaja Marjut Ahokas, marjut.ahokas@ilomantsi.fi.

Siun sote kuntayhtymän yhtymähallitus on käsitellyt sosiaali- ja potilasasiamiesten selvityksen toimintavuodelta 2021 kokouksensa 20.6.2022 §:ssä 144. Hallitus on merkinnyt selvityksen tiedokseen ja päättänyt antaa sen edelleen tiedoksi jäsenkuntiensa hallituksille, yhtymävaltuustolle, tarkastuslautakunnalle ja Siun soten toimialuejohtajille.

Sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluu seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja antaa siitä selvitys vuosittain. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, asiakaslaki) 24 § edellyttää selvityksen tekemistä kunnanhallitukselle vain sosiaaliasiamiehen toiminnasta, mutta tämä selvitys sisältää tietoa myös potilasasiamiehen toiminnasta.

Selvitys koostuu sosiaali- ja potilasasiamiehille tulleiden yhteydenottojen sekä kuntakyselyvastausten tarkastelusta. Koska Siun soten alueella kunnat ovat luovuttaneet sote-palveluiden järjestämistä vastuun kuntayhtymälle, annetaan selvitys tiedoksi ensin Siun soten yhtymähallitukselle ja sen jälkeen jäsenkunnille. Selvitykseen kuuluu lain perusteella myös varhaiskasvatuksen palvelut, jotka ovat kuntien vastuulla. Yksityiset sote-palvelutuottajat voivat ostaa sosiaali- ja potilasasiamiespalvelun Siun sotelta. Näitä asiakkaita on noin 80.

Yhteydenottojen määrä sosiaali- ja potilasasiamiehiin tasaantui vuonna 2021 edelliseen vuoteen verrattuna, jolloin yhteydenottoja oli yhteensä 2017 kappaletta. Yhteydenottoja vuonna 2021 oli yhteensä 1934. Koronaan liittyvät yhteydenotot näkyivät edelleen tilastoissa, mutta muutoin yhteydenottojen määrä esimerkiksi sosiaalihuollon palveluissa on vähentynyt ja palannut vuoden 2019 tasolle.

Yhteydenotot koskivat pääasiassa ikäihmisten palveluja, vammaispalveluja ja lastensuojelua. Tavallisimmat yhteydenotot liittyivät päätöksiin tai sopimuksiin, palvelun toteuttamiseen tai asiakkaan saamaan kohteluun. Osa asioista liittyi myös Kelan tai apteekkien palveluihin.

Terveystieteidenhuoltoa koskevat yhteydenotot olivat suunnilleen edellisvuotisella tasolla, kuitenkin perusterveydenhuoltoa koskevien yhteydenottojen määrä kasvoi 660:stä 704:ään. Erikoissairaanhoidon koskevien yhteydenottojen määrä pysyi ennallaan. Perusterveydenhuollossa yhteydenotto koski useimmiten avosairaanhoidon ja liittyi edellisvuoden tapaan korona-asioihin. Muutoin yhteydenotoissa oli tarkasteluvuonna esillä hoitoon pääsyyn ja terveysasemilla käyttöön otettuun tiimimalliin liittyvät asiat. Erikoissairaanhoidon osalta yhteydenottoja sosiaali- ja potilasasiamiehiin tuli selvästi eniten operatiivisen alueen palveluista, mutta kuitenkin selvästi vuoden takaista vähemmän.

Varhaiskasvatuksesta tulleiden yhteydenottojen määrä oli vähäinen, mitä osaltaan voi selittää se, etteivät henkilökunta ja asiakkaat riittävästi tunne sosiaaliasiamiehen palveluja. Palautteiden perusteella todetaan, että

kuntien varhaiskasvatuksen kotisivuilla olisi hyvä tiedottaa laajemmin sosiaaliasiamiespalvelusta ja muista asiakkaiden oikeuksista.

Raportissa tarkastellaan myös asiakkaan ja potilaan oikeusturvakeinoja, joihin kuuluvat muun muassa muistutukset ja kantelut, joissa sosiaali- ja potilasasiamieht avustavat asiakkaita ja potilaita. Muistutusten määrä on ollut Siun soten alueella viime vuosina kasvava, sosiaalihuollon palveluissa ne kohdistuvat valtaosin samoihin palveluihin kuin edellä mainitut sosiaalihuollon palveluihin liittyvät yhteydenotot asiamiehiin eli lastensuojeluun, ikääntyneiden palveluihin ja vammaispalveluihin. Kanteluiden määrä on tarkastelujakson aikana pysynyt tasaisena liikkuen 20 kappaleen molemmin puolin vuosittain. Kantelut kohdistuvat pääosin samoihin palveluihin kuin muistutukset.

Terveystenhuoltoa koskevien muistutusten määrä on kasvanut tasaisesti tarkastelujaksolla 2019 - 2021. Vuonna 2021 hieman aikaisempaa suurempi osa muistutuksista kohdistui erikoissairaanhoidon. Muistutukset kohdistuivat moniin eri palveluihin, eikä niissä nouse esiin selkeästi mikään yksikkö. Terveystenhuollon kanteluita tehtiin vähän ja niissäkin suunta on ollut lievästi laskeva. Potilasvahinkojenvahinkoilmoitusten määrä on laskenut viime vuodesta, ja korvattujen vahinkojen määrä on laskenut samassa suhteessa.

Raportissa on katsaus sosiaali- ja potilasasiamiesten tekemiin toimenpiteisiin, joista yleisimpiä ovat neuvonta ja muu oikeusturvaneuvonta. Lisäksi raportissa tehdään selkoa kuntakyselyn pohjalta saaduista vastauksista sosiaalihuollon eri palvelukokonaisuuksista, varhaiskasvatuksesta ja terveystenhuollosta.

Esittelijä

Päätösehdotus

Siun sote neuvottelukunta päättää1. merkitä sosiaali- ja potilasasiamiesten selvityksen toimintavuodesta 2021 tiedokseen.

2. esittää, että sosiaali- ja potilasasiamiesten selvitys toimintavuodesta 2021 saatetaan edelleen tiedoksi kunnanhallitukselle ja kunnanvaltuustolle.

Päätös

Hyväksyttiin.

Toimenpiteitä varten ja tiedoksi