

Sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys 2022

Kunnanhallitus 23.10.2023 § 157

Valmistelija

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

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen – Siun soten aluehallitus on käsitellyt sosiaali- ja potilasasiamiesten selvityksen toimintavuodelta 2022 kokouksensa 30.6.2023 §:ssä 146. Aluehallitus on merkinnyt selvityksen tiedokseen ja päättänyt antaa sen edelleen tiedoksi aluevaltuustolle sekä hyvinvointialueella sijaitsevien kuntien kunnanhallituksille.

Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) 24 § 2 momentin 5. kohdan mukaan sosiaaliasiamiehen tehtävä on seurata sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella ja antaa siitä selvitys vuosittain hyvinvointialueelle. Potilaslaki ei tunne samaa velvollisuutta, mutta tähän selvitykseen on vuosittain liitetty myös terveydenhuoltoa koskevat osiot.

Kun laki sosiaali- ja potilasvastaavista tulee voimaan, koskee sama velvollisuus myös potilaan oikeuksia ja asemaa hyvinvointialueella. Edellä mainitun lain on tarkoitus tulla voimaan 1.1.2024. Sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluvat edellä mainitut sosiaaliasiamiestehtävät myös varhaiskasvatuksen osalta.

Selvitys koostuu sosiaali- ja potilasasiamiehille tulleiden yhteydenottojen tarkastelusta ja siinä tarkastellaan asiakkaiden, potilaiden ja henkilökunnan yhteydenottoja. Selvityksen laatijat korostavat, ettei selvityksen perusteella tule muodostaa yleistettävää kokonaiskuvaa sosiaali- ja terveydenhuollon eikä varhaiskasvatuksen tilasta tai laadusta.

Yhteydenottoja vuonna 2022 oli yhteensä 1520 kun vuonna 2021 yhteydenottoja oli yhteensä 1934. Yhteydenottojen määrän kehitys on voinut johtua monesta eri tekijästä. Voi olla, että palvelun käyttäjien tyytyväisyys palveluihin on kasvanut, mutta voi myös olla, ettei yhteyttä asiamieheen ole muutoin haluttu ottaa niin usein kuin aikaisempina vuosina. Asiamiehille tulevien yhteydenottojen määrässä tulee huomioida se, että kyse on aina otannasta palvelun käyttäjiä ja siksi on oleellista tarkastella yhteydenottomäärien kehitystä ja laatua pidemmällä aikavälillä. Sosiaali- ja potilasasiamiehiin yhteyden ottaneiden määrä edustaa hyvin pientä osaa asiakkaista ja potilaista sekä suoritteista. Kuntayhtymän/hyvinvointialueen palvelujen piirissä on vuosittain noin 150 000 asiakasta/potilasta ja suoritteita noin 4 miljoonaa.

Edellisen vuoden tapaan yhteydenotot koskivat pääasiassa ikäihmisten palveluja, vammaispalveluja ja lastensuojelua. Näiltä palvelualoilta tulee eniten yhteydenottoja myös valtakunnallisesti.

Yhteydenotot ikäihmisten palveluissa liittyivät useimmiten hoivakotiin tai palvelutaloon. Hoivakodin hoito oli ollut riittämätöntä, kohtelu oli ollut huonoa tai omaisten asiakkaan vointiin liittyvää huolta ei oltu kuunneltu. Yhteydenotoista nousi esiin muun ohella erityisesti se, ettei työntekijöillä ole aina riittävästi aikaa asiakkaiden kohtaamisiin ja ajan puute näkyi palvelun laadussa.

Vammaispalveluissa yhteydenottojen määrä laski 54 % edellisvuoteen verrattuna. Eniten yhteydenottoja sosiaali- ja potilasasiamiehille tuli vammaispalvelulain mukaiseen henkilökohtaiseen apuun liittyen. Tyytymättömiä oltiin kielteiseen päätökseen, myönnettyjen tuntien määrään, henkilökohtaisen avun hakutilanteeseen ja siihen, että sosiaalityöntekijä on määritellyt, mitä asiakas on hakemassa.

Myös lastensuojelussa yhteydenottojen määrä laski. Yhteydenottoja oli 35 % vähemmän kuin vuonna 2021. Lastensuojelussa yhteyttä otettiin asiamiehiin hyvin moninaisissa asioissa. Lastensuojelun toimintatavat ja lapsen tapaamiseen liittyvät järjestelyt mietityttivät yhteydenottajia.

Varhaiskasvatuksesta asiamiehille tuli vuonna 2022 vain viisi yhteydenottoa. Yhteydenotot liittyivät erityisen tuen toteutumattomuuteen voimassa olevasta päätöksestä huolimatta, lapseen kohdistuvaan kaltoinkohteluun toisen päiväkotilapsen taholta ja henkilökunnan keinottomuuteen toimia tilannetta korjaavasti sekä vuoropäivähoidon toimimattomiin tuonti- ja hakuaikoihin.

Terveystieteiden yhteydenotot sekä perusterveydenhuollossa että erikoissairaanhoidossa vähenivät vuodesta 2021 vuoteen 2022. Vuoden 2022 yhteydenotoissa korostui erikoissairaanhoidon pääsy. Perusterveydenhuollon yhteydenotot vähenivät noin 25 %. Vähenemistä voi selittää koronapandemian hiipuminen. Eniten perusterveydenhuollon yhteydenottoja tuli potilailta itseltään. Suurin osa yhteydenotoista koski hoidon toteuttamista, potilasvahinkoa, epäiltyä potilasvahinkoa tai hoitoon pääsyä.

Erikoissairaanhoidon yhteydenottojen määrä laski. Väheneminen oli tasaista muiden paitsi operatiivisen klinikan osalta, missä yhteydenottojen määrä kasvoi hieman. Potilaiden omaa sairautta ja sen hoitoa koskeva tiedontarve on kasvanut, samoin halu saada tieto hoitotakuun toteutumisesta ja mahdollisuudesta päästä hoitoon muualle tai maksusitoumuksella yksityiselle.

Raportissa tarkastellaan myös asiakkaan ja potilaan oikeusturvakeinoja, joihin kuuluvat muun muassa muistutukset ja kantelut, joissa sosiaali- ja potilasasiamiehet avustavat asiakkaita ja potilaita. Muistutusten määrä on ollut kasvava. Muistutuksista iso määrä, perusterveydenhuollossa jopa 52 %, johti toimenpiteisiin. Kanteluiden määrä on tarkastelujakson aikana hieman laskenut.

Potilasvahinkojenvahinkoilmoitusten määrä on koko maassa ja Siun soten alueella pysynyt ennallaan.

Raportissa on katsaus sosiaali- ja potilasasiamiesten tekemiin toimenpiteisiin, joista yleisimpiä ovat neuvonta, muistutusneuvonta ja oikeusturvaneuvonta. Tärkeässä roolissa on myös asiakkaan kuuleminen ja kuulluksi tuleminen.

Esittelijä kunnanjohtaja Ahokas Marjut

Päätösehdotus Kunnanhallitus päättää

1. merkitä sosiaali- ja potilasasiamiesten selvityksen toimintavuodesta 2022 tietoonsa saatetuksi.

2. saattaa sosiaali- ja potilasasiamiesten selvityksen toimintavuodesta 2022 tiedoksi kunnanvaltuustolle.

Päätös Hyväksyttiin.

Kunnanvaltuusto 30.10.2023 § 31
459/00.01.02.05/2023

Päätös Hyväksyttiin.