

## Siun soten sosiaali- ja potilasasiamiesten selvitys toimintavuodesta 2020

SOTENK 05.10.2021 § 38  
2383/00.01.02.06/2021

Siun soten yhtymähallituksen pöytäkirjanote 27.5.2021 97, Sosiaali- ja potilasasiamiehen selviys toimintavuodesta 2020:

”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 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.

Sosiaali- ja potilasasiamiehiin tehdyt yhteydenotot lisääntyivät vuonna 2020 runsaalla 6 %:lla 2017 kappaleeseen, josta osan selittää koronaan liittyvät yhteydenotot. Merkittävin lisäys oli sosiaalihuoltoa koskevien yhteydenottojen määrässä, jotka kasvoivat lähes neljänneksellä, ja josta vammaispalveluja ja lastensuojelua koskevat yhteydenotot selittävät ison osan. Ikääntyneiden palveluihin liittyviä kontakteja on myös suhteellisesti paljon, mutta niiden määrä ei lisääntynyt. Tavallisimmat syyt yhteydenottoihin 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, mutta perusterveydenhuoltoa koskevat kontaktit lisääntyivät ja erikoissairaanhoidon koskevat vähenivät. Pth:ssa yhteydenotto koski useimmiten avosairaanhoidon, jossa oli selvää kasvua. Myös päihde- ja mielenterveyspalveluihin ja tk-vuodeosastohoitoon liittyvät yhteydenotot lisääntyivät. Esh:sta yhteydenottoja tuli selvästi eniten operatiivisen alueen palveluista, mutta jotka vähenivät kuitenkin selvästi vuoden takaisesta. Käytetty tilastointi ei vastaa täysin sairaalan kilinikkajakoa. Yhteydenotot liittyvät valtaosin julkisiin palveluihin, yksityispuolen palveluihin liittyvät kontaktit ovat pieni osa.

Varhaiskasvatuksesta tulleiden yhteydenottojen määrä oli vähäinen, jota osaltaan voi selittää se, etteivät henkilökunta ja asiakkaat riittävästi tunne sosiaaliasiamiehen palveluja. Esim. koronaan liittyvät epäkohdat eivät tulleet yhteydenotoissa esille lainkaan. Palautteiden perusteella todetaan, että kuntien varhaiskasvatuksen www-sivuilla olisi hyvä tiedottaa laajemmin sosiaaliasiamiespalvelusta ja muista asiakkaiden oikeuksista.

Raportissa tarkastellaan myös asiakkaan ja potilaan oikeusturvakeinoja, joihin kuuluvat mm. muistutukset ja kantelut, joissa sosiaali- ja potilasasiamiehet avustavat asiakkaita ja potilaita. Muistutusten määrä on ollut Siun soten alueella viime vuosina kasvava, ja ne kohdistuvat sosiaalihuollossa valtaosin samoihin palveluihin kuin edellä mainitut sosiaalihuollon palveluihin liittyvät yhteydenotot, eli lastensuojeluun ikääntyneiden palveluihin ja vammaispalveluihin. Kanteluiden määrä on vähäinen ja suunta lievästi laskeva. Nämä kohdistuvat pääosin samoihin palveluihin kuin muistutukset.

Terveystieteidenhuoltoa koskevat muistutukset lisääntyivät yli 11 %, ja niistä isompi osa kohdistui erikoissairaanhoidon. Muistutukset kohdistuivat moniin eri palveluihin, eikä niissä nouse esiin selkeästi mikään yksikkö. Terveystieteidenhuollon kanteluita

tehtiin vähän, ja niissäkin suunta on ollut lievästi laskeva Siun soten aikana. Potilasvahinkojen määrä on ollut viimeiset kolme vuotta melko vakaa, mutta korvattujen vahinkojen määrä on lievästi noussut.

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

Raportin alussa olevasta tiivistelmästä ja lopussa tehtävästä pohdinnasta saa hyvän kuvan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tilasta asiakkaiden näkökulmasta. On kuitenkin huomattava, että raportissa ei luodata niitä asiakas- ja potilaskontakteja, joissa ei ole kontaktoiduttu sosiaali- ja potilasasiamiehiin. Näitä on kuitenkin valtaosa noin 160.000 vuotuisesta palvelusuoritteeseen liittyvästä asiakas- ja potilaskontaktista.”

Sosiaali- ja potilasasiamiesten selvitys toimintavuodesta 2020 liitteenä.

valmistelija: hyvinvointi- ja osallisuuspäällikkö

**Hyvinvointijohtajan päätösehdotus:**

Sosiaali- ja terveystieteiden neuvottelukunta päättää

merkitä tiedoksi Siun soten sosiaali- ja potilasasiamiesten selvityksen toimintavuodesta 2020.

**Päätös:**

Merkittiin tiedoksi. Lisäksi selvityksestä kiinnitettiin huomiota ammattitaitoisen henkilökunnan saatavuuteen sekä siihen, että sosiaali- ja terveystieteiden integraatio ei näy asiakkaille, vaan asiakkaat kokevat raja-aitoja ja väliinpuotoamisia.

Terhi Savolainen poistui kokouksesta asian käsittelyn aikana.