

Hyvinvointilautakunnalle tiedoksi

Hyvinvointilautakunta 09.08.2022 § 121

Valmistelija

Hyvinvointijohtaja

1. Sosiaali- ja potilasasiamiesten selvitys vuodelta 2021

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 sotien alueella kunnat ovat luovuttaneet sote-palveluiden järjestämistä vastuun kuntayhtymälle, annetaan selvitys tiedoksi ensin Siun sotien 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. Yhteydenottoja oli yhteensä 1934 kappaletta. Koronaan liittyvät yhteydenotot näkyivät edelleen tilastoissa, mutta muutoin yhteydenottojen määrä esim. sosiaalihuollon palveluja koskien on vähentynyt palaten vuoden 2019 tasolle (513 yhteydenottoa). Yhteyden otot koskevat pääasiassa ikäihmisten palveluja, vammaispalveluja ja lastensuojelua, mikä vastaa myös valtakunnallista tilastointi aiheesta. 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 perusterveydenhuoltoa koskevien kontaktien määrän lisääntyessä (660 -> 704kpl) ja erikoissairaanhoidon palveluiden petyessä ennallaan. Pth:ssa yhteydenotto koski useimmiten avosairaanhoidon liittyen 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 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. 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 potilasasiamiehit avustavat asiakkaita ja potilaita. Muistutusten määrä on ollut Siun sotien 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. Nämä kohdistuvat pääosin samoihin palveluihin kuin muistutukset.

Terveysthuoltoa 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. Terveysthuollon kanteluita tehtiin vähän, ja niissäkin suunta on ollut lievästi laskeva Siun soten aikana. Potilasvahinkojen vahinkoilmoitusten määrä on laskenut viime vuodesta ja korvattujen vahinkojen määrä on laskenut samassa suhteessa.

Selvityksessä tulee joiltain osin esille myös paikkakuntaakohtaisia tilastoja. Sosiaalihuoltoa koskevia yhteydenottoja tuli Lieksasta v. 2021 41 kpl (v. 2020 55 kpl ja v. 2019 45 kpl). Perusterveydenhuollon kohdalla yhteydenottokerrat olivat v. 2021 30 (v. 2020 45 ja v. 2019 42). Kanteluiden ja muistutusten kuntaakohtaisia määriä ei selvityksessä julkaista.

Tehtyjen lastensuojeluilmoitusten määrä on Lieksassa laskusuunnassa. Vuonna 2021 tehtiin 115 lastensuojeluilmoitusta, joka on selvästi vähemmän kuin vuoden 2020 205 ilmoitusta ja vuoden 2019 162 ilmoitusta.

Selvitys on luettavana sähköisessä kokousaineistossa.

Esittelijä	Hyvinvointijohtaja
Päätösehdotus	Merkitään tiedoksi.
Päätös	Merkittiin tiedoksi
Lisätietoja	Hyvinvointijohtaja Arto Sihvonen, p. 040 1044 101, sähköposti arto.sihvonen(at)lieksa.fi