

## Sosiaali- ja potilasasiamiesten selvitys vuodelta 2021

Siun soten neuvottelukunta 14.09.2022 § 20  
60/00.01.03.03/2022

Valmistelija

Hyvinvointijohtaja

Sosiaali- ja potilasasiamiehen työ on lakisääteistä. Asiakslain 24 § mukaan kunnan on nimettävä sosiaaliasiamies ja Potilaslain 11 § mukaan terveydenhuollon toimintayksikölle on nimettävä potilasasiamies. Siun soten toiminta-alueella sosiaali- ja potilasasiamiehet ovat Siun soten valvontapalvelujen henkilöstöä Asiakslain 24§ 2 mom. 5. kohdan mukaan sosiaaliasiamiehen tulee seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehittymistä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle. Potilaslaki ei tunne samaa velvollisuutta, mutta tähän selvitykseen on vuosittain liitetty osiot myös terveydenhuoltoon koskien. Vuoden 2021 aikana on Covid-19 näkynyt yhteydenottojen syissä siten, että asiakkaat ovat tarvinneet tietoa kulloinkin ajankohtaisista koronateemoista: rokotusajankohdista, mahdollisuudesta saada rokote tai kieltää rokottaminen, haittavaikutuksista, vierailumahdollisuuksista laitoksissa tai vierailurajoituksista. Sosiaali- ja potilasasiamiesten toimintaa on muutettu vuoden 2021 aikana lisäämällä etäyhteyksiä asiakkaisiin, osallistumalla asiakaspalaverihin etänä ja tekemällä etätyötä.

Sosiaalipalvelujen yhteydenotot vähenivät edellisestä vuodesta. Eniten yhteydenottoja on tullut ikäihmisten palveluihin, vammaispalveluihin ja lastensuojeluun liittyen. Asiakkaat ovat kokeneet, ettei heitä kohdata aidosti ja että heihin kohdistuu vähättelyä työntekijän taholta. Työntekijät ovat myös olleet vaikeasti tavoitettavissa. Perusterveydenhuoltoon koskevat yhteydenotot lisääntyivät vuonna 2021 edellisiin vuosiin verrattaessa. Keskeinen syy yhteydenotoissa oli hoitoon pääsemisen vaikeus. Terveysasemien lääkäritilanne on ollut huono ja yhteydenottojen perusteella potilaiden kokemus omahoitajan toimimisesta välittäjänä on ollut varsin negatiivinen. Yhteydenottajat kokevat, että heiltä on viety kokonaan mahdollisuus päästä lääkärin vastaanotolle. Erikoissairaanhoidon koskevien yhteydenottojen määrä on vuosittain hyvin samansuuruinen. Vuonna 2021 tuli huomattavasti vähemmän yhteydenottoja operatiivista ja konservatiivista aluetta koskien. Lisäystä yhteydenotoissa tuli edelleen psykiatriataloa koskien, jossa potilaiden itsemäärääminen ja koettu huono kohtelu olivat yleisimmät syyt yhteydenotolle sosiaali- ja potilasasiamieheen.

Lieksassa sosiaalihuoltoa koskevien yhteydenottojen määrässä on ollut vain pieniä muutoksia kolmen edellisen vuoden aikana. Vuonna 2019 yhteydenottoja oli 45, vuonna 2020 55 ja vuoden 2021 aikana 42 kappaletta. Perusterveydenhuollon osalta vastaavat luvut ovat 42,45 ja 30, joten yhteydenottojen määrä väheni merkittävästi vuoden 2021 aikana.

Palveluihin liittyvien muistutusten ja kanteluiden määrää ei ole tuotu raportissa esille kunnittain. Sosiaalihuoltoa koskevien muistutusten määrä on laskusuunnassa koko kuntayhtymän tasolla. Vuoden 2020 aikana muistutusten määrä oli 83, ja vuoden 2021 aikana 54. Eniten laskua tapahtui lastensuojelun palveluihin liittyvissä muistutuksissa. Kanteluiden määrässä ole tarkastelujaksolla suuria vaihteluita. V. 2019 tehtiin sosiaalihuollon palveluista 22, vuonna 2020 18 ja vuonna 2021 19 kantelua.

