

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue - Sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys vuodelta 2022

Kunnanhallitus 04.09.2023 § 175

400/00.04.01.01/2023

Hyvinvointialueen on lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, sosiaalihuollon asiakaslaki) 24 §:n mukaan nimettävä sosiaaliasiamies, jonka yhtenä tehtävänä on seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella ja antaa siitä selvitys vuosittain hyvinvointialueelle.

Hyvinvointialuelainsäädännön yhteydessä päivitetty sosiaalihuollon asiakaslaki ei enää edellytä selvityksen antamista kunnanhallituksille. Sisältö on lähinnä yleistä tiedottamista sosiaali- ja terveyspalveluista ja niissä havaituissa epäkohdissa. Toimivalta asioiden parantamiseen on hyvinvointialueella.

Kunnilla ei ole ollut Siun soten perustamisen jälkeen erillistä sosiaaliasiamiestä, joten selvitys on annettu tiedoksi hyvinvointialueella sijaitsevien kuntien kunnanhallituksille. Muutoksena aikaisempiin selvityksiin vuoden 2022 selvityksessä ei ole kuntakohtaisia tietoja esimerkiksi yhteydenottojen määrästä kunnittain.

Pohjois-Karjalan alueella sote-palveluiden järjestämisvastuu kuuluu Pohjois-Karjalan hyvinvointialueelle ja selvitys annetaan tiedoksi Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen aluehallitukselle. Selvitykseen kuuluu lain perusteella myös varhaiskasvatuksen palvelut, jotka ovat kuntien vastuulla. Yksityiset sote-palvelutuottajat voivat ostaa sosiaali- ja potilasasiamiespalvelun Siun sotelta.

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen palveluksessa toimi vuonna 2022 kolme sosiaali- ja potilasasiamiestä ja selvitys on heidän yhdessä laatima kuvaus asiakkaiden ja potilaiden aseman ja oikeuksien toteutumisesta vuonna 2022. Selvityksen aineisto koostuu asiamiehille tulleista yhteydenotoista ja myös muista asiamiesten tietoon tulleista havainnoista koskien asiakkaiden ja potilaiden asemaa ja oikeuksien toteutumista.

Kokonaisuudessaan vuonna 2022 sosiaali- ja potilasasiamiehille kertyi 1520 yhteydenottoa. Asiamieheen yhteyttä ottava taho on useimmiten tyytymätön hoitoon tai palveluun, osa yhteydenotoista on tiedusteluita. Yhteydenottojen kokonaismäärä laski verraten aikaisempiin vuosiin (2021 - 1934, 2020 - 2017).

Sosiaalipalvelujen osalta yhteydenottojen määrä väheni selkeästi vuonna 2022 verraten edellisvuoteen (2022 – 407, 2021 – 660, 2020 –

843). Edellisen vuoden tapaan eniten yhteydenottoja oli ikäihmisten palveluihin, vammaispalveluihin ja lastensuojeluun liittyen. Yhteydenotoista nousi esiin muun ohella erityisesti se, ettei työntekijöillä ole aina riittävästi aikaa asiakkaiden kohtaamisiin. Ajan puute näkyy palvelun laadussa.

Sosiaalihuollon asiakaslaissa tarkoitetun hyvinvointialueen nimeämän sosiaaliasiamiehen tehtävänä on edelleen lakisääteiset sosiaaliasiamiestehtävät varhaiskasvatuksen osalta seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain.

Varhaiskasvatuksen osalta yhteydenottoja asiamieheen oli koko maakunnassa 5 kpl vuoden 2022 aikana. Yhteydenotot liittyivät erityisen tuen toteutumattomuuteen voimassa olevasta päätöksestä huolimatta, lapseen kohdistuvaan kaltoinkohteluun toisen päiväkotilapsen taholta ja henkilökunnan keinottomuuteen toimia tilannetta korjaavasti, vuoropäivähoidon toimimattomiin tuonti- ja hakuaikoihin.

Sosiaali- ja potilasasiamies haluaa raportissaan nostaa esille seuraavia varhaiskasvatukseen liittyviä keskeisiä teemoja (§ viittaukset varhaiskasvatustalakiin):

- Varhaiskasvatukseen oikeutetun lapsen vanhemmille tai muille huoltajille on kunnan järjestettävä neuvontaa ja ohjausta heidän käytettävissään olevista varhaiskasvatustalpalveluista (16 §).
- Varhaiskasvatusta suunniteltaessa, toteutettaessa ja arvioitaessa on lapsen mielipide ja toivomukset selvitettävä ja otettava huomioon hänen ikänsä ja kehityksensä edellyttämällä tavalla.
- Lapsen vanhemmille tai muille huoltajille on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa lapsensa varhaiskasvatuksen suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin (20 §).
- Varhaiskasvatuksen laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä lapsen vanhemmalla tai muulla huoltajalla on oikeus tehdä muistutus (54 §).
- Varhaiskasvatuksen järjestämisen tulee perustua kunnan tekemään päätökseen tai yksityisen palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen tai molempiin (18 §).
- Varhaiskasvatustalusoikeutta ja varhaiskasvatukseen ottamista koskevaan päätökseen voi hakea muutosta (62 §).
- Varhaiskasvatuksessa lasta koskevat tiedot ja varhaiskasvatustalssuunnitelma ovat salassa pidettäviä (40 §).

Terveystalhuollon osalta sosiaali- ja potilasasiamiehille tulleet yhteydenotot ovat vähentyneet edellisiin vuosiin verrattaessa (2022 – 1208, 2021 – 1421, 2020 – 1378). Keskeiset syyt yhteydenotoissa ovat

vuosittain melko samoja. Erityistilanteet näkyvät yhteydenottojen lisääntymisenä, esimerkiksi koronan aikaan yhteydenotot koskivat itse tautia ja sitä koskevia rajoitustoimia, myöhemmin rokotuksia. Vuonna 2022 perusterveydenhuollossa yhteydenotot koskivat erityisesti hoidon toteuttamista, potilasvahinkoepäilyä ja hoitoon pääsyä.

Erikoissairaanhoidon koskevien yhteydenottojen määrä on ollut vuosittain melko yhtenevä, vuonna 2022 määrä hieman laski. Yhteydenotot koskivat erityisesti hoitoon pääsyä. Eniten yhteydenotot koskivat kirurgian poliklinikkaa. Parin viime vuoden aikana yhteydenotot ovat lisääntyneen liittyen potilaan tiedonsaantiin, muun muassa epätietoisuus omasta hoitoprosessista ja sen jatkumisesta.

Hoitoon pääsy niin perusterveydenhuollon kuin erikoissairaanhoidonkin kohdalla vaikeutui loppuvuotta kohden, eivätkä hoitotakuuajat toteutuneet kiireettömän hoidon osalta. Vaikein tilanne oli silmätautien ja ortopedian kohdalla, jossa hoitotakuuajat ylitettiin reilusti.

Lisäksi selvityksessä on kerrottu sosiaali- ja potilasasiamiesten toimenpiteistä, joiden osalta korostuu neuvonta niin yleisesti kuin erityisesti asiakkaan ja potilaan oikeusturvaan liittyen. Yhtenä oleellisena osana asiamiestyötä on myös asian selvittäminen ja sovittelu yhdessä viranhaltijoiden kanssa.

Valmistelija	hallintopäällikkö, hyvinvointijohtaja
Esittelijä	Kunnanjohtaja
Päätösehdotus	Kunnanhallitus merkitsee tiedoksi sosiaali- ja potilasasiamiehen selvityksen vuodelta 2022.
Päätös	Hyväksyttiin päätösehdotus.