

Sosiaali- ja potilasasiamiesten selvitys vuodelta 2021

681/00.01.03.00/2022

Yhtymähallitus 20.06.2022 § 144

Lisätiedot	Hallintojohtaja Ilkka Naukkarinen ilkka.naukkarinen@siunsote.fi Puh. 013 330 4503
Päätösehdotus	Toimitusjohtaja Pirskanen Ilkka: Yhtymähallitus merkitsee sosiaali- ja potilasasiamiesten selvityksen toimintavuodelta 2021 tiedokseen, ja antaa sen edelleen tiedoksi jäsenkuntien hallituksille, yhtymävaltuustolle, tarkastuslautakunnalle ja Siun soten toimialuejohtajille.
Päätös	Hyväksyttiin.
Selostus	<p>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.</p> <p>Selvitys koostuu sosiaali- ja potilasasiamiehille tulleiden yhteydenottojen sekä kuntakyselyvastausten tarkastelusta. Koska Siun soten alueella kunnat ovat luovuttaneet sote-palveluiden järjestämism 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.</p> <p>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.</p>

Terveysthuoltoon koskevat yhteydenotot olivat suunnilleen edellisvuotisella tasolla perusterveydenhuoltoon koskevien kontaktien määrän lisääntyessä (660 -> 704kpl) ja erikoissairaanhoidon koskevien pysyessä ennallaan. Pth:ssa yhteydenotto koski useimmiten avosairaanhoidon liittymisen 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 potilasasiamieht avustavat asiakkaita ja potilaita. Muistutusten määrä on ollut Siun soten 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.

Terveysthuoltoon 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.

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

Raportin alussa olevasta tiivistelmästä ja lopussa tehtävästä pohdinnasta saa hyvän kuvan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tilasta sosiaali- ja potilasasiamiehiin yhteyttä ottaneiden asiakkaiden näkökulmasta (1.934 kpl). On kuitenkin huomattava, että raportissa ei tarkastella niitä asiakas- ja potilaskontakteja, joissa ei ole kontaktoiduttu sosiaali- ja potilasasiamiehiin. Siun soten asiakkaiden määrä vuonna 2021 oli lähes 181.000 ja palvelusuoritteiden määrä lähes 4,2 miljoonaa kappaletta.