

Sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys vuodelta 2022

3891/00.01.03.00/2023

Aluehallitus 30.06.2023 § 146

Lisätiedot	Hallintojohtaja Ilkka Naukkarinen ilkka.naukkarinen@siunsote.fi Puh. 013 330 4503
Päätösehdotus	Hyvinvointialuejohtaja Leivonen Kirsi: Aluehallitus merkitsee sosiaali- ja potilasasiamiehen selvityksen vuodelta 2022 tiedokseen, ja antaa sen edelleen tiedoksi aluevaltuustolle sekä hyvinvointialueella sijaitsevien kuntien kunnanhallituksille.
Päätös	Hyväksyttiin.
Selostus	<p>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. Lain potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) 11 § edellyttää potilasasiamiehen nimeämistä terveydenhuollon toimintayksikölle. Potilasasiamies voi toimia myös useammassa yksikössä potilasasiamiehenä. Potilasasiamiehen lakisääteisiin tehtäviin ei kuulu selvityksen tekemistä, mutta tämä selvitys sisältää yhtä lailla tiedot myös potilaan aseman ja oikeuksien toteutumisesta sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien ohella.</p> <p>Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen palveluksessa toimi vuonna 2022 kolme sosiaali- ja potilasasiamiestä ja tämä 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.</p> <p>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. Näitä asiakkaita on noin 80.</p> <p>Kokonaisuudessaan vuonna 2022 sosiaali- ja potilasasiamiehille kertyi noin 1500 yhteydenottoa. Luonnollisesti asiamiehen yhteyttä ottava taho on useimmiten tyytymätön hoitoon tai palveluun, joskin osa yhteydenotoista koskee myös tiedustelutyypisiä tilanteita. Yhteydenottojen</p>

kokonaismäärässä oli selkeää laskua verraten aikaisempiin vuosiin. Yhteydenottojen määrän kehitys voi johtua monesta eri tekijästä. Voi olla, että palvelun käyttäjien tyytyväisyys palveluihin on kasvanut mutta voi myös olla, ettei yhteyttä asiamieheen ole muutoin haluttu niin usein ottaa kuin aikaisempina vuosina. Asiamiehille tulevien yhteydenottojen määrässä tulee huomioida se, että kyse on aina otannasta palvelun käyttäjiä ja siksi oleellista on tarkastella yhteydenottomäärien kehitystä ja laatua pidemmällä aikavälillä. Asiassa on myös syytä huomata se, että sosiaali- ja potilasmiehiin yhteyden ottaneiden määrä edustaa hyvin pientä osaa asiakkaista ja potilaista sekä suoritteista. Kuntayhtymän/hyvinvointialueen palvelujen piirissä on vuosittain suuruusluokkina ilmaisten noin 150.000 asiakasta/potilasta ja suoritteita noin 4 miljoonaa.

Sosiaalipalvelujen osalta yhteydenottojen määrä väheni selkeästi vuonna 2022 verraten edellisvuoteen. Edellisen vuoden tapaan eniten yhteydenottoja oli ikäihmisten palveluihin, vammaispalveluihin ja lastensuojeluun liittyen. Näiltä palvelualoilta tulee eniten yhteydenottoja myös valtakunnallisesti. Yhteydenotoista nousi esiin muun ohella erityisesti se, ettei työntekijöillä ole aina riittävästi aikaa asiakkaiden kohtaamisiin. Ajan puute näkyy palvelun laadussa. Varhaiskasvatuksen osalta yhteydenottoja asiamieheen oli vain muutama vuoden aikana.

Myös terveydenhuollon osalta sosiaali- ja potilasasiamiehille tulleet yhteydenotot ovat vähentyneet edellisiin vuosiin verrattaessa. Keskeiset syyt yhteydenotoissa ovat vuosittain aika samoja, mutta yhteiskunnalliset tilanteet näkyvät muutoksina myös sosiaali- ja potilasasiamiehille tulevissa yhteydenotoissa. Koronan jyllätessä, tuli paljon yhteydenottoja itse tautiin ja sitä koskeviin rajoitustoimiin liittyen, myöhemmin rokotuksiin liittyen. Vuoden 2022 yhteydenotoissa selvästi esiin nousut teema koski erikoissairaanhoidon hoitoon pääsyä. Hoitoon pääsy niin perusterveydenhuollon kuin erikoissairaanhoidonkin kohdalla vaikeutui loppuvuotta kohden, eivätkä hoitotakuuajat toteutuneet kiireettömän hoidon osalta. Vaikein tilanne oli silmätautien ja ortopedian kohdalla. Silmäkeskus osti palvelua loppuvuodesta ulkopuoliselta toimijalta ja ortopedia teki samanaikaisesti suunnitelmia ongelman ratkaisemiseksi.

Selvityksessä on myös 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.

Hyvinvointialuelainsäädännön yhteydessä päivitetty sosiaalihuollon asiakaslaki ei enää edellytä selvityksen antamista kunnanhallituksille. Sosiaalihuollon asiakaslaissa tarkoitetun hyvinvointialueen nimeämän sosiaaliasiamiehen tehtävänä on kuitenkin varhaiskasvatuksen osalta seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle. Kunnilla ei ole ollut Siun soten perustamisen jälkeen erillistä sosiaaliasiamiestä, ja tältä osin käsillä oleva selvitys on tarkoituksen mukaista antaa tiedoksi myös hyvinvointialueella sijaitsevien kuntien kunnanhallituksille.

