

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien selvitys 2023

2964/00.01.03.00/2024

Aluehallitus 29.05.2024 § 105

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 potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023) ja sen 2 §:n mukaan vastattava potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan järjestämisestä järjestämänsä sosiaali- ja terveydenhuollon osalta ja nimettävä sosiaali- ja potilasasiavastaavia, joiden yhtenä tehtävänä on seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella ja antaa siitä selvitys vuosittain hyvinvointialueen aluehallitukselle. Laki sosiaali- ja potilasasiavastaavista tuli voimaan vuoden 2024 alusta korvaten sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävien järjestämisen ja tehtävien osalta aikaisemmin laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) olleet säädökset. Myös tehtävänimike muuttui tässä yhteydessä sosiaaliasiamiehestä sosiaaliasiavastaavaksi ja samoin potilasasiamiehestä potilasasiavastaavaksi.</p> <p>Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen palveluksessa toimi vuonna 2023 kolme sosiaali- ja potilasasiamiestä, joista sosiaali- ja potilasasiavastaava Hanna Mäkijärvi on vuoden 2024 alusta lukien toiminut laissa sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnasta ja sen 8 §:ssä tarkoitettuna asiavastaavatoiminnan vastuuhenkilönä. Tehtävään kuuluu laatia ja koota vuosittain selvitys asiakkaiden ja potilaiden aseman kehityksestä ja tämän selvityksen laatimisesta on vastannut Hanna Mäkijärvi yhdessä sosiaali- ja potilasasiavastaava Kati Saurulan kanssa. Selvityksen aineisto koostuu asiavastaaville tulleista yhteydenotoista ja myös muista asiavastaavien tietoon tulleista havainnoista koskien asiakkaiden ja potilaiden asemaa ja oikeuksien toteutumista. Tämä selvitys on sosiaali- ja potilasasiavastaavista annetun lain 8 §:n mukaan annettava vuosittain hyvinvointialueen aluehallitukselle sekä sen lisäksi tiedoksi hyvinvointialueen alueen kuntien kunnanhallituksille ja aluehallintovirastolle. Selvitys on myös julkaistava internetissä.</p>

Sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnan piiriin kuuluu lain perusteella myös varhaiskasvatuksen palvelut, jotka ovat kuntien vastuulla. Yksityiset sote-palvelutuottajat ovat voineet ostaa sosiaali- ja potilasasiamiespalveluja Siun sotelta vuoden 2023 loppuun saakka. Näitä asiakkaita on ollut vuonna 2023 noin 80. Vuoden 2024 alusta alkaen Siun sote on sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnasta annetun lain 2 §:n nojalla vastannut koko maakunnan kaikille palveluntuottajille sosiaali- ja potilasasiavastaavapalvelujen järjestämisestä ja tuottamisesta, jolloin sosiaali- ja potilasasiavastaavapalvelua tuotetaan jatkossa alueen yksityisille palveluntuottajille suoraan lain nojalla.

Vuoden 2023 osalta sosiaali- ja potilasasiavastaaville tulleiden yhteydenottojen kokonaismäärässä ei ollut suurta muutosta verrattuna vuoteen 2022. Yhteensä yhteydenottoja vuonna 2023 oli 1498. Erikoissairaanhoidon yhteydenottojen määrä on laskenut viime vuosina hiljalleen. Vuodesta 2022 yhteydenotot olivat laskeneet noin 10 %. Yleisin potilasasiavastaavalle tullut yhteydenotto erikoissairaanhoidon koskien käsitteli hoitoon pääsyä ja hoitotakuun noudattamista.

Myös perusterveydenhuoltoa koskevat yhteydenotot ovat vähentyneet vuosi vuodelta. Perusterveydenhuoltoa koskevat yhteydenotot ovat vähentyneet noin 41 % vuodesta 2022 vuoteen 2023 verrattuna. Vaikka perusterveydenhuoltoa koskien yleisin yhteydenotto syy on hoitoon pääsy, voisi perusterveydenhuoltoa koskeneiden yhteydenottojen väheneminen ainakin osittain olla seurausta ”Meijän mallin”-toimivuudesta. Yhteyden saaminen terveysasemalle ja hoitoon pääsy on helpottunut.

Sen sijaan sosiaalihuoltoa koskien yhteydenotot vuonna 2023 lisääntyivät yli kolmanneksella verrattuna edellisvuoteen. Sosiaalihuollon palveluiden osalta yhteydenotoissa korostui asiakkaiden kuuleminen. Yhteydenottajat kokivat, että kuuleminen on näennäistä ja päätösten perustelut eivät vastaa asiakkaiden tarpeita. Asiakkaiden kokemuksen mukaan päätökset oli tehty jo valmiiksi jossain ja ne oli tehty enemmän organisaation kuin asiakkaiden tarpeiden pohjalta.

Ikääntyneiden palveluita koskevat yhteydenotot lisääntyivät vuonna 2023 edeltävään vuoteen nähden 27 %. Yleisimmin ikääntyneiden palveluita koskeva yhteydenotto koski arjen tukipalveluita. Arjen tukipalveluista yleisin yhteydenotto koski omaishoidon tukea (38 %) ja toiseksi yleisimmin asiakas- ja sosiaaliohjausta (26 %). Omaishoidonpalveluita koskevat yhteydenotot olivat useimmiten omaishoitajan vapaiden järjestämiseen liittyviä. Tyypillisesti omaishoitajat ottivat yhteyttä, koska vapaat olivat peruuntuneet hoidettavan vuorohoitoyksikössä esimerkiksi haastavan korona-, influenssa- tai norovirustartuntojen aiheuttaman haastavan henkilöstötilanteen vuoksi.

Selvityksessä on sosiaali- ja potilasasiavastaaville tulleiden yhteydenottojen lisäksi myös kerrottu asiavastaavien toimenpiteistä, joiden osalta korostuu neuvonta niin yleisesti kuin erityisesti asiakkaan ja potilaan oikeusturvaan liittyen. Yhtenä oleellisena osana asiavastaavatyötä on myös asian selvittäminen ja sovittelu yhdessä viranhaltijoiden kanssa.

