

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien selvitys vuodelta 2024

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen yhteistyöryhmä 19.08.2025 § 11
165/00.04.01/2025

Valmistelija

Kunnanjohtaja Maarika Kasonen, Kermanrannantie 7, 79700 HEINÄVESI,
puh. 040-5505811, email: maarika.kasonen@heinavesi.fi

Hyvinvointialueen on lain potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023) ja sen 2 §:n mukaan vastattava potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan järjestämisestä alueellaan ja nimettävä sosiaali- ja potilasasiavastaavia, joiden yhtenä tehtävänä on seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella ja antaa siitä selvitys vuosittain hyvinvointialueen aluehallitukselle.

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen palveluksessa toimi vuonna 2024 kaksi sosiaali- ja potilasasiainiästä, 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. Toisena sosiaali- ja potilasasiavastaavana toimi vuonna 2024 Kati Saurula. Vuoden 2024 selvityksen laatimisesta on vastannut kuitenkin Hanna Mäkijärvi.

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. Sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnan piiriin kuuluu lain perusteella myös varhaiskasvatuksen palvelut, jotka ovat kuntien vastuulla.

Vuoden 2024 osalta sosiaali- ja potilasasiavastaaville tulleiden yhteydenottojen kokonaismäärä väheni vuoteen 2023 verrattuna. Yhteensä yhteydenottoja vuonna 2024 oli 1216. Erikoissairaanhoidon koskevien yhteydenottojen määrä on laskenut viime vuosina hiljalleen. Vuosittain yhteydenotot olivat laskeneet noin 10 %. Yleisin potilasasiavastaavalle tullut yhteydenotto erikoissairaanhoidon koskien käsitteli hoitovirhe-epäilyä ja hoitoon pääsyä.

Myös perusterveydenhuoltoa koskevat yhteydenotot ovat vähentyneet vuosi vuodelta. Vuodesta 2022 vuoteen 2023, yhteydenotot vähenivät 44 %. Vuonna 2024 väheneminen oli maltillisempaa, noin 6 %. Vaikka yleisin yhteydenoton syy oli edelleen hoitoon pääsy, on hoitoon pääsyä koskevat yhteydenotot vähentyneet "Meijän-mallin" aloittamisen jälkeen. Vuonna 2024 vähenivät yhteydenotot koskien terveysasemien puhelinpalvelun toimintaa, joten sen toiminta on ilmeisimmin onnistunut paremmin.

Sosiaalihuoltoa koskeneet yhteydenotot laskivat vuonna 2024 takaisin samalle tasolle kuin missä ne olivat vuonna 2022. Sosiaalihuollon palvelujen osalta yhteydenotoissa korostui asiakkaiden kuuleminen. Yhteydenottajat kokivat, että kuuleminen on näennäistä ja päätösten perustelut eivät vastaa asiakkaiden tarpeita. Yhteydenottojen perusteella nousi esiin sosiaalihuollon eri palvelujen yhteensovittamisen edistämisen

tarvetta. Määräaikaisena tehtävien päätösten perusteisiin on myös syytä kiinnittää huomiota.

Yhteydenotot laskivat vuonna 2024 vuoteen 2023 nähden kaikilla sosiaalihuollon palvelualueilla. Suhteessa ikääntyneiden palvelujen ja vammaispalvelujen yhteydenotot vähenivät eniten. Lastensuojelua koskevat yhteydenotot pysyivät lähes samalla tasolla kuin vuonna 2023. Vammaispalvelut (29 %) oli sosiaalihuollon palvelualueista useimmin yhteydenoton kohteena vuonna 2024. Toiseksi yleisimmin yhteyttä otettiin lastensuojeluun (26 %) liittyen. Vammaispalveluita koskeneista yhteydenotoista lähes puolet koski henkilökohtaista apua (49 %). Lastensuojelun yhteydenotoista 71 % koski sijaishuoltoa. Sosiaalihuoltoon liittyvistä yhteydenotoista 30 % koski ikääntyneiden palveluja. Yleisimmin ikääntyneiden palveluita koskeva yhteydenotto koski asumisen palveluita (59 %). Aiemmin paljon yhteydenottojen kohteena olleesta omaishoidon tuen palveluista ja erityisesti omaishoitajien lakisääteiset vapaisiin liittyen ei vuonna 2024 tullut juuri lainkaan yhteydenottoja, joten palvelu lienee järjestetty hyvin.

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 sekä esiin nousseiden ilmiöiden esiin tuominen hyvinvointialueen päättäjille muutoinkin kuin vuosittaisessa selvityksessä.

Esittelijä	Kunnanjohtaja
Päätösehdotus	Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen yhteistyöryhmä merkitsee tiedoksi Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavien selvityksen vuodelta 2024.
Päätös	Hyväksyttiin päätösehdotus.