

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan selvitys vuodelta 2024

Kunnanhallitus 08.09.2025 § 162
220/00.01.02.03/2025

Valmistelija

hyvinvointikoordinaattori Taru Rätty, taru.raty@ilomantsi.fi
kunnanjohtaja Marjut Ahokas, marjut.ahokas@ilomantsi.fi

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen - Siun soten aluehallitus on käsitellyt sosiaali- ja potilasasiavastaavan selvityksen toimintavuodelta 2024 kokouksensa 20.5.2025 §:ssä 141. Aluehallitus on merkinnyt selityksen tiedokseen ja on antanut sen edelleen tiedoksi hyvinvointialueen kuntien kunnanhallituksille, Itä-Suomen aluehallintovirastolle sekä aluevaltuustolle.

Hyvinvointialueen on lain potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023) ja sen 2 §:n mukaan vastattava potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan järjestämisestä 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.

Sosiaali- ja potilasvastaavien tehtäviin kuuluvat edelleen varhaiskasvatuslain (540/2018) 53.2 §:n mukaisesti myös asiakkaiden neuvominen varhaiskasvatuksen asiakkaiden oikeuksiin liittyvissä asioissa.

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 sosiaaliasiamiehestä sosiaaliasiavastaavaksi ja potilasasiamiehestä potilasasiavastaavaksi.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan selvitys vuodelta 2024 koostuu asiavastaaville tulleista yhteydenotoista, yleisimmistä yhteydenoton syistä sekä yleisimmin tehdyistä toimenpiteistä.

Vuoden 2024 osalta sosiaali- ja potilasasiavastaaville tulleiden yhteydenottojen kokonaismäärä väheni vuoteen 2023 verrattuna 15 %. Kaikkiaan yhteydenottoja vuonna 2024 on ollut 1216. Kaikista yhteydenotoista 14 % on koskenut tiedustelua ja 86 % tyytymättömyyttä saatuun palveluun.

Vuoden 2024 selvityksen mukaan yhteydenottojen perusteella on noussut esiin huolta hyvinvointialueen mahdollisuuksista järjestää tarvetta vastaavat palvelut kaikille asukkailleen. Pohjois-Karjalassa on korkea sairastavuus sekä työttömyys ja väestöstä suuri määrä ikääntyneitä henkilöitä. Sosiaali- ja terveystalvaeluiden tarve on suurta ja asukkaat asuvat harvasti laajalla pinta-alalla, joka tuo palveluiden järjestämiseen haasteen.

Vuonna 2024 sosiaali- ja potilasasiavastaavien henkilötyövuosimäärä väheni 2,6:sta kahteen, joka on selvityksen mukaan voinut vaikuttaa asiakaspuheluiden vastaanottamisen määrään, kun kaikkiin puheluihin ei

ole ehditty vastaamaan samalla henkilöstöllä kuin aiemmin. Lisäksi vuonna 2024 oli ensimmäistä kertaa kirjaamispohjana Laaturaportti-järjestelmä, jonka keskeneräisyyden vuoksi on jouduttu käyttämään erillistä kirjaamismenetelmää jatkoyhteydenotoissa. Arvion mukaan yhteydenottojen lukumäärään liittyvistä epävarmuuksista huolimatta yhteydenottojen perusteella nousseet ilmiöt ovat luotettavia.

Eniten vuonna 2024 vähenivät sosiaalihuoltoa koskeneet yhteydenotot, joita oli 42 % edellisvuotta vähemmän. Jatkoyhteydenottojen kirjaamista on arvioitu tapahtuneen eniten tässä ryhmässä, koska sosiaalihuoltoa koskevat asiakkuudet ovat yleensä terveydenhuoltoa koskevia yhteydenottoja pidempikestoisempia

Sosiaalihuoltoa koskeneissa yhteydenotoissa yleisin yhteydenotto on koskenut perhe- ja sosiaalipalveluita. Kolme yleisintä yhteydenottoaihetta ovat olleet vammaispalvelut, ikääntyneiden palvelut sekä lastensuojelu. Vammaispalveluiden yhteydenotoissa on korostunut useimmiten henkilökohtaisen avun järjestämistavan muuttaminen sekä tyytymättömyys avustajatuntien väheneminen. Ikäihmisten palvelujen yhteydenotot ovat koskeneet ympärivuorokautista palveluasumista, joissa useimmin on noussut esiin omaisten huoli hoitajien kiireestä ja läheisen saadun palvelun laadusta. Sosiaalihuoltoa koskeneissa yhteydenotoissa yleisin toimenpide on ollut muistutusneuvonta sekä yleinen neuvonta.

Lastensuojeluun liittyvissä yhteydenotoissa yleisin aihe on ollut biologisten vanhempien kuuleminen eri prosessin vaiheissa ja päätösten perustelussa. Lastensuojelussa on noussut esiin haaste liian usein vaihtuvista sosiaalityöntekijöistä, jolloin luottamuksellinen suhde ei ole ehtinyt syntyä.

Erikoissairaanhoidtoa koskevat yhteydenotot ovat jatkaneet vähenemistään samalla trendillä kuin aiempina vuosina ja ne ovat vähentyneet 15 % edelliseen vuoteen verrattuna. Yleisimmin yhteydenotot ovat koskeneet operatiivista klinikkaryhmää, jossa yleisin yhteydenotto on kirurgian keskukseen liittyvää. Yhteydenotot ovat olleet yleensä potilasvahinkoepäilyä tai hoitoon pääsyä koskevia. Erikoissairaanhoidtoa koskevissa yhteydenotoissa yleisimmin on ohjattu potilasvahinkomenettelyssä sekä muistutusmenettelyssä.

Perusterveydenhuollon yhteydenotot ovat pysyneet samalla tasolla edelliseen vuoteen nähden. Eniten perusterveydenhuollon palveluiden osalta on otettu yhteyttä terveysasemia koskien.

Terveyskeskussairaalahoitoa koskevat yhteydenotot ovat vähentyneet huomattavasti. Terveysasemia koskeneet yhteydenotot ovat laskeneet aikaisempiin vuosiin verraten. Yhteydenottojen määrä hoitoon pääsyyn liittyen sekä terveysasemien puhelinpalvelun toiminnasta ovat vähentyneet. Usein yhteydenotot koskivat tyytymättömyyttä hoitoon. Perusterveydenhuoltoa koskevissa yhteydenotoissa sosiaali- ja potilasasiavastaavat useimmiten ohjasivat muistutusmenettelyssä.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteydenottomäärissä 44 kappaletta on koskenut yksityisiä terveyspalveluita, joista yleisimmin lääkärien vastaanottokäyntejä suurilla valtakunnallisesti toimivilla terveyspalveluketjuilla. Varhaiskasvatusta koskevia yhteydenottoja vuonna 2024 oli yhteensä kuusi ja useimmiten ne koskivat erityisen tuen järjestämistä lapsille, jolla siihen on ollut oikeus. Tyypillisin toimenpide on ollut muistutusneuvonta varhaiskasvatukseen liittyvissä yhteydenotoissa.

Esittelijä	kunnanjohtaja Ahokas Marjut
Päätösehdotus	Kunnanhallitus päättää 1. merkitä sosiaali- ja potilasasiavastaavien selvityksen toimintavuodesta 2024 tietoonsa saatetuksi. 2. saattaa sosiaali- ja potilasasiavastaavien selvityksen toimintavuodesta 2024 tiedoksi kunnanvaltuustolle.
Päätös	Hyväksyttiin.
Toimenpiteitä varten ja tiedoksi	1. Kunnanvaltuusto