

## Potilasasiamiehen ja sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2023

Yksilöasiainjaosto 16.05.2024 § 126

Valmistelija sosiaalihuollon johtaja Raija Kojo, p. 040 571 4138

### Selostus asiasta

Laki potilas- ja sosiaaliasiavastaavista, 793/2023 tuli voimaan 1.1.2024. Laki edellyttää, että potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminta on järjestettävä yhtenäisenä hallinnollisena kokonaisuutena erillään hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämiseen ja tuottamiseen liittyvistä tehtävistä.

Edelleen laki edellyttää, että hyvinvointialueen on nimettävä potilas- ja sosiaaliasiavastaavia riittävästi siten, että palveluja on saatavilla potilaiden ja asiakkaiden palvelutarvetta vastaavasti. Keski- Suomen hyvinvointialueella on kaksi potilasasiavastaavaa ja yksi sosiaaliasiavastaava. Sosiaaliasiamiespalvelu on aikaisemmin ostettu Keski-Suomen osaamiskeskukselta ja toiminta on 1.1.2024 siirtynyt hyvinvointialueen omaksi toiminnaksi.

1.1.2024 lakimuutos säätää myös siitä, että hyvinvointialueen asiavastaavat tuottavat neuvonta- ja ohjauspalvelut myös yksityisten palveluntuottajien asiakkaille ja potilaille.

Potilasasiamiehelle on vuonna 2023 tehty yhteensä 1824 yhteydenottoa.

Yhteydenotot jakautuivat:

- avosairaanhoido 478
- alueellinen osastotoiminta 138
- operatiivinen palvelualue 284
- päivystys- ja ensihoito 165

näissä yhteydenotoissa oli huolta hoitoon pääsyn vaikeudesta, hoidon laadusta tai turvallisuudesta,

- psykiatria ja konservatiivinen palvelualue yli 100 yhteydenottoa.

Potilaat ovat kertoneet pitkistä odotusajoista, epäasiallisesta tai huonosta kohtelusta sekä hoitovirhe- tai potilasvahinkoepäilyistä. Kysymyksiä on esitetty myös tietosuojaan liittyvistä asioista.

Häiriökysyntä on liittynyt tilanteisiin, joissa potilas ei ole tullut autetuksi tai kuulluksi asiassaan muissa palveluissa.

Potilasasiamiehen huomioita:

- Hyvinvointialueen toiminnan aloittaminen on lisännyt yhteydenottojen määrää ja jo alkuvuodesta on nostettu esille reuna-alueiden palvelujen heikkenemistä.
- Hoitoon pääsy on vaikeutunut
- Digipalvelut eivät sovellu kaikille, erityisesti ikä, kognitiiviset kyvyt ja verkkoyhteydet eri alueilla vaikuttavat palvelun käyttömahdollisuuksiin
- Erityisesti yhteydenottoja ovat aiheuttaneet vaikeudet lääkärille tai hoitajalle pääsy hoitotakuun määrittelemässä ajassa
- Omaiset ovat aikaisempaa enemmän tuoneet esille huoltaan potilaan hoidosta ja hoivasta

- Omaisten yhteydenotoissa on noussut esille myös lääkäreiden tekemät DNR-päätökset
- Huoli palvelujen saatavuuden heikkenemisestä on tullut keskusteluissa esille. Hyvinvointialueuudistusta on syytetty palvelujen saatavuuden heikkenemisestä, käytetty käsitettä ”pahoinvointialue”. Haastavalle tilanteelle on ollut myös ymmärrystä, keskusteltu pitkään jatkuneesta hoitaja- ja lääkäripulasta.

#### Sosiaaliasiamiehen huomioita:

- Hyvinvointialueen ensimmäinen toimintavuosi on sujunut ennakoitua paremmin
- Muutoksenhaku on vähentynyt ja päätösten itseoikaisu on toiminut
- Muistutuksia on tärkeä hyödyntää kehittämistyössä
- Asiointitarve sosiaaliasiamiehelle on lisääntynyt jonkin verran. On syytä huomioida, että tilastossa on 11 kuukauden asiat, joten määrä koko vuodelta olisi ehkä noin 20 enemmän
- Kuntien varhaiskasvatuksen sivuilta puuttuu tietoa asiakkaiden oikeussuojakeinoista
- Täydentävän/ ehkäisevän toimeentulotuen tarve lisääntyy ja näkyy sosiaalityön ja -ohjauksen kysynnässä
- Miten hyvinvointialueella voitaisiin paremmin vastata iäkkäiden asukkaiden palvelutarpeeseen ja tukea liikkumista sekä toimintakykyä?
- Omaishoitoon tarvitaan lisää vaihtoehtoja hoitajan vapaiden pitämiseen
- Onko lastensuojelun avohuollossa riittävä henkilöstö ja käytettävissä tehokas valikoima tukitoimia?
- Perheoikeudelliset palvelut, monisyinen menestystarina, tarve ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen on edelleen vähentynyt.

#### Yksilöasiainjaoston lausunto:

- potilas- ja sosiaaliasiamiesten esille nostamia haasteita on tunnistettu yksilöasiainjaostolle tehdyissä oikaisuvaatimuksissa
- palveluille on annettu ja palvelut ovat omatoimisesti täsmentäneet ohjeita ja päätöstekstejä väärinymmärrysten välttämiseksi ja perusteiden selventämiseksi
- voisiko opiskeluhuollon raportin saada omanaan, keskeinen yhdyspinta kuntiin
- oikaisuvaatimusten määrä on kasvanut vuoden loppua kohden
- oikaisuvaatimukset / tehdyt päätökset, jaoston seuranta
- lautakuntien evästykset

#### **Toimivalta**

Hallintosääntö § 19

Esittelijä

Sosiaalihuollon johtaja Kojo Raija

Päätösehdotus

Yksilöasiainjaosto

1. käy keskustelua potilasasiamiehen ja sosiaaliasiamiehen selvityksen 2023 pohjalta ja täydentää asiatekstissä olevaa lausuntoaan kokouksessa esille tulevilla huomioilla
2. päättää antaa asiassa lausuntonsa aluehallitukselle
3. päättää ehdottaa, että asia käsitellään aluevaltuustossa.

Asian kokouskäsitely:

Sosiaalihuollon johtaja esitteli laatimansa yhteenvedon sosiaali- ja potilasasiamiehen raportista 2023 (liitteenä). Yhteenvedon pohjalta yksilöasianjaosto täydensi asiatekstissä olevaa lausuntoaan seuraavasti:

- Perheoikeudelliset palvelut
  - o yhteydenotot sosiaaliasiamiehelle ovat vähentyneet ja ne ovat pääosin olleet ennakoivaa tiedonhakua
  - o pandemia opetti toimimaan monikanavaisesti
  - o 2022 keskitetty maakunnallinen malli ja lähipalvelupisteet, lähiesihenkilön ja kollegiaalinen tuki
  - o tavoitettavuus on parantunut, ei pitkiä jonoja
  - o ohjaus ja neuvonta toteutuu koko hyvinvointialueella
  - o yhteistyö eri toimijoiden kanssa toimii
- Lastensuojelua koskevien yhteydenottojen määrä on vähentynyt, palaute koski tavallisimmin lastensuojelun laatua.
- Päihde- ja mt-palveluiden asiakkailta tulee vähän yhteydenottoja. Jaosto ilmaisee huolenaan näiden asiakasryhmien tosiasialliset mahdollisuudet ja edellytykset käyttää sosiaaliasiamiehen palveluja.
- Aikuissosiaalityön (lähinnä työikäisten palvelut) osalta yhteydenotot ovat kasvaneet; yleisimpinä syinä toimeentulotukiasioiden käsittelyn viivästyminen. Jaosto arvioi, että yhteydenotot sosiaaliasiaavastavalle tulevat kasvamaan mm. toimeentulotukea ja asumisen kustannuksia koskevien lakimuutosten takia.
- Sosiaalityötä koskevissa palautteissa näyttäytyy itsemääräämisoikeuden toteutumattomuus.
- Oikaisuvaatimusten käsittely-/läpimenoajat olivat vuonna 2023 keskimäärin 57 vrk, vuoden 2024 viiden ensimmäisen kuukauden käsittely-/läpimenoajat ovat 54 vrk.
- Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteydenottojen lukumääriä ja yleisimpiä syitä tullaan raportoimaan jatkossa myös neljännesvuosikatsausten yhteydessä.
- Miten koulu- ja opiskeluterveydenhuoltoon kohdistuvat yhteydenotot kirjataan ja tilastoidaan? Jaoston näkemyksen mukaan palvelu on keskeinen yhdyspinta kuntiin.
- Työikäisten ja ikääntyneiden lautakunta esitti, että raportti sisältäisi viranhaltijan syvemmän analyysin havaintojen syistä.

Päätös

Yksilöasiainjaosto

1. kävi keskustelua potilasasiamiehen ja sosiaaliasiamiehen selvityksen 2023 pohjalta ja täydensi asiatekstissä olevaa lausuntoaan edellä esitetyllä tavalla
2. päätti antaa asiassa lausuntonsa aluehallitukselle
3. päätti ehdottaa, että asia käsitellään aluevaltuustossa.

Aluehallitus 28.05.2024 § 152  
1250/05.00.02/2024

Esittelijä

Hyvinvointialuejohtaja Tollet Jan

Päätösehdotus

Aluehallitus merkitsee potilasasiamiehen ja sosiaaliasiamiehen selvityksen vuodelta 2023 sekä yksilöasiainjaoston lausunnon tiedoksi ja välittää sen tiedoksi aluevaltuustolle.

Asian kokouskäsittely:

Sosiaalihuollon johtaja Raija Kojo ja johtajaylihoitaja Heljä Lundgrén-Laine esittelivät asian klo 16.06–16.37.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.