

## Potilasasiavastaavan ja sosiaaliasiavastaavan selvitys 2023

Työikäisten ja ikääntyneiden lautakunta 15.05.2024 § 39  
1250/05.00.02/2024

Valmistelija riskienhallintajohtaja Simo Oksanen, p. 040 552 1263

Selostus asiasta

### **Yleistä**

Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan tarkoituksena on neuvoa potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään, avustaa heitä muistutuksen teossa ja tiedottaa oikeuksista. Lisäksi potilas- ja sosiaaliasiavastaavien tulee seurata potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja laatia siitä vuosittain selvitys toiminnan järjestäjälle.

Vuoden 2024 alusta astui voimaan Laki sosiaali- ja potilasasiavastaavista 739/2023. Keskeiset tehtävät säilyivät lakimuutoksen myötä ennallaan, muutoksia tuli mm. julkisyhteisön järjestämisvelvollisuuden laajenemisesta koskemaan myös yksityistä palvelutuotantoa, sekä tehtävänimikkeisiin.

Sosiaaliasiamiespalvelu hankittiin vuoden 2023 loppuun saakka Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskukselta, josta toiminta siirtyi hyvinvointialueen omaksi tuotannoksi liikkeen luovutuksella. Toiminnan siirryttyä hyvinvointialueen järjestämisvastuulle, on asiakkaan ja potilaan asemaa, sekä oikeuksia koskevaa raportointia ollut tarkoituksenmukaista yhdenmukaistaa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan selvityksen perusteella voidaan yleisellä tasolla todeta, ettei sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluiden uudistus ole aiheuttanut radikaaleja muutoksia asiakkaan tai potilaan kokemukseen saamastaan palvelusta, hoidosta tai kohtelusta. Yhteydenottoja potilasasiamiehelle raportoitiin yhteensä 1824 kappaletta, kasvua edelliseen vuoteen on arvioidusti jonkin verran. Lakiuudistuksen myötä potilasasiamiehen vastuualueeseen tulleen laajennuksen vuoksi vertailu edellisen vuoden yhteydenottomääriin ei ole relevanttia.

Sosiaaliasiamiehen yhteydenottojen suuruusluokka (424 asiakkuutta) säilyi ennallaan. Yhteydenottokertojen tai asiakasmäärien kehittymistä seurataan tulevien vuosien aikana. Tavoitteena on laskeva trendi, joka voidaan tulkita tarkoittavan erilaisten palvelupoikkeamien vähenemistä, sekä asukkaiden tyytyväisyyden lisääntymistä sote-palveluihin.

Yhteydenottojen syyt painottuivat jonkin verran palvelun saatavuuteen liittyviin haasteisiin, etenkin hyvinvointialueen reuna-alueilla sotepalvelujen uudistus on aiheuttanut epävarmuuden tunnetta.

Jatkossa sosiaali- ja potilasvastaaviin yhteydenottojen lukumääriä, sekä yleisimpiä syitä raportoidaan vuosittaisen selvityksen lisäksi osana neljännesvuosikatsauksia.

Sosiaali- ja potilasasiamiesten selvityksestä käydään keskustelu kokouksessa, ja lautakunta voi esittää tarpeelliseksi katsomiaan huomioita selvityksen tuloksista, tai antaa muita evästyksiä jatkokäsittelyä varten.

### **Toimivalta**

Hallintosääntö § 18

Esittelijä	Vastuualuejohtaja, strateginen johtaminen ja järjestäminen Pihl Anu
Päätösehdotus	Työikäisten ja ikääntyneiden lautakunta merkitsee potilas- ja sosiaaliasiavastaavan selvityksen vuodelta 2023 tiedoksi.
Päätös	<p>Päätösehdotus hyväksyttiin.</p> <p>Työikäisten ja ikääntyneiden lautakunta evästää potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvitykseen vuodelta 2023 seuraavasti: Lautakunta toivoo, että raportti sisältäisi viranhaltijan syvemmän analyysin havaintojen syistä. Lautakunta toivoo myös tiiviimpää raportointiväliä.</p> <p>Pykälä on tarkastettu kokouksessa.</p>