

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvitys vuodelta 2024

Yksilöasiainjaosto 17.04.2025 § 91

Valmistelija	sosiaalihuollon johtaja Marena Paahto, p. 040 143 4759
Selostus asiasta	Keski-Suomen hyvinvointialueen hallintosääntö 19 § määrittelee, että yksilöasiainjaosto käsittelee sosiaali- ja potilasasiavastaavien selvitykset ja antaa niistä lausunnon aluehallitukselle. Sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminta perustuu potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista annettuun lakiin (739/2023). Laki potilas- ja sosiaaliasiavastaavista 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. Sosiaaliasiavastaavan palvelut on aiemmin ostettu Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskukselta (Koske). Toiminta on 1.1.2024 alkaen siirtynyt hyvinvointialueen omaksi toiminnaksi. Hyvinvointialueen asiavastaavat tuottavat neuvonta- ja ohjauspalvelut myös yksityisten palveluntuottajien asiakkaille ja potilaille. Potilasasiavastaavalle tuli vuonna 2024 yhteensä 1 494 yhteydenottoa, jotka jakautuivat seuraavasti: - avosairaanhoido 416 - mielenterveys- ja päihdepalvelut 78 - suun terveydenhuolto 53 - alueellinen osastotoiminta 90 - erikoissairaanhoido - o konservatiivinen palvelualue 131 - o operatiivinen palvelualue 344 - o psykiatrian palvelualue 106 - o päivystys ja ensihoito 163 - o Novan sairaalapalvelut 14 - o Sydänsairaala 26 jotkut yhteydenotot koskivat kahta tai useampaa yksikköä. Potilaat tai heidän läheisensä ovat kertoneet yhteydenottojen syiksi mm. hoidon laadun, hoitoon pääsyn ja kohtelun. Syitä yhteydenottoihin on lukumääräisesti enemmän kuin yhteydenottoja. Kannustimena yhteydenottoon on toiminut usein oman kokemuksen lisäksi ammattilaisen, lääkärin tai hoitajan kehoitus ottaa yhteyttä asiavastaavaan. Potilasasiavastaavan huomioita: - Kaikilla ei ole mahdollisuuksia, kykyä tai välineitä käyttää sähköisiä sosiaali- ja terveystalvveluja. - Jämsän alueen potilailta on tullut 75 yhteydenottoa. Syinä on ollut epäasiallinen käytös tai se, että potilas on käännvtyetty pois

päivystyksestä ilman apua tai hoitoa, jolloin potilasturvallisuus on vaarantunut.

- Sairaala Novan ilmoittautumisessa kutsutaan potilasta nimeltä eikä ajanvarauslaitteelta saatavalla numerolla.
- Kehittämistarpeena nähdään asiakkaan/potilaan omaisuuden kirjaamiseen ja säilyttämiseen liittyvien käytänteiden yhtenästäminen.
- Palvelusta on annettu myös kiitosta ammatilaisille kohtaan, jotka jaksavat kiireenkin keskellä tehdä työtään ystävällisesti ja empaattisesti.

Sosiaaliasiavastalle tuli vuonna 2024 yhteensä 507 (423 vuonna 2023) yhteydenottoa. Yhteydenottojen syitä olivat:

- tiedontarve sosiaalipalveluista
- palvelun toteuttaminen
- itsemäärämisoikeus
- päätökset tai sopimukset
- kohtelu ja vuorovaikutus
- jonotus- ja käsittelyaika
- muu syy
- tietosuoja/asiakasasiakirjat
- maksuasiat/vahingonkorvaus.

Yhteydenottoja tuli yhtä lukuun ottamatta kaikista kunnista ja suunnilleen kuntien asukasmäärien mukaisessa suhteessa. Lukumääräisesti sosiaaliasiavastaavan kanssa asiointi lisääntyi vuodessa eniten Jyväskylässä, Laukaassa, Muuramessa ja Saarijärvellä ja jonkin verran myös Jämsässä ja Äänekoskella.

Yhteyttä ottaneiden tyytymättömyys kohdistui mm. palvelun toteuttamiseen, rajalliseen itsemäärämisoikeuden ja osallisuuden toteutumiseen, palvelun määrään tai sen laatuun, menettelyyn, päätöksiin, palveluun pääsyyn, kohteluun, kirjaamiseen ja asiakasmaksuihin. Moni asiakas koki, ettei palvelua saanut aina tarpeen mukaisesti eikä oikea-aikaisesti.

Vuoden 2024 sosiaaliasiavastaava-asiat jakautuivat seuraavasti:

- n. 30 % lasten, nuorten ja perheiden palveluja
 - o lastensuojelu 26 %
 - o sosiaalihuolto-lain mukainen lapsiperheiden varhainen tuki 3 %
 - o perheoikeudelliset palvelut 3 %
- 27 % työikäisten palvelut/aikuisten sosiaalipalvelut
 - o ikääntyneiden palvelut 18 %
 - o vammaispalveluita 12 %
- 4 % sosiaaliasiavastaavalle kuulumattomia Kela-asioita
- 3 % muut palvelut
- 2 % päihde- ja riippuvuustyö
- 2 % varhaiskasvatus
- lisäksi harvinainen asiointiaihe oli hiljattain hyvinvointialueille siirretty koulukuraattorityö.

Sosiaaliasiavastaavan huomioita:

- Myönteistä
 - o Suurin osa arjen perustyöstä sujuu hyvin ja vastaa tarpeisiin. Ongelmalliseksi koettua kohtelua koskeva palaute väheni.

- Päätösten tehokas itseoikaisu on hyvää kehitystä, samoin hyväksyttyjen hallinto-oikeusvalitusten osuuden väheneminen.
 - Muistutusmenettely on löydetty ja sitä käytetään. Yksilöasian lisäksi sillä on merkitystä toimintojen kehittämistarpeen tietolähteenä.
- Huolestuttavaa
- Palvelujen siiloutuminen; osaoptimointia tapaa edelleen ja palveluissa on edelleen rajoja ja yhteistyön esteitä, myös sosiaalihuollon sisällä; asiakkaat joutuvat paikoin jonottamaan esim. varhaisen tuen palveluissa lastensuojeluun tai lastensuojelussa vammaispalveluun.
 - Lasten, nuorten ja perheiden palveluissa huolestaa erityisesti lastensuojeluasiakkaiden, lasten, vanhempien ja välillä muidenkin perheen läheisten asema. Asiakas ei koe tulleen kuulluksi ja osallisuus ja vaikutusmahdollisuudet tuntuvat vähäisiltä. Ostopalvelujen lakkautus ja työntekijöiden vaihtuvuus haittaa asiakassuhteita heijastuen myös palvelun vaikuttavuuteen.
 - Aikuisten/työikäisten sosiaalipalvelujen yhteydenotot ovat lisääntyneet, etenkin toimeentulotukiasiat. Kelan etuuksien tiukennukset ja asumisen ja sairastamisen kallistuminen köyhdyttävät köyhiä. Vaarana on huono-osaisuuden kierre, lisääntyvä sote-palvelujen tarve ja syrjäytymisuhka. Kunnille siirtynyt työllisyyspalvelu voi myös lisätä sosiaalipalvelujen kysyntää ja monialaisen yhteistyön tarvetta.
 - Ikääntyvien palvelut: kotihoidon käynnit ovat monille vanhuksille liian pikaisia, työntekijöitä on paljon eikä heitä opi tuntemaan. Ympäri vuorokautiseen palveluasumiseen on jonoa, paikka voi olla kaukana läheisistä ja tyytymättömyyttä koetaan myös palvelun laatuun ja virikkeiden vähyyteen.
 - Vammaispalveluissa aiheina toistuvat mm. kehitysvammahuolto, henkilökohtainen apu, sosiaalityö ja –ohjaus, asumispalvelut ja liikkumisen tuki. Päätöksiin on haettu aiempaa enemmän muutoksia. Onko resursseja riittävästi uuden vammaispalvelulain toimeenpanoon? Uusi vammaispalvelulaki korostaa lakien ensisijaisuusjärjestystä. Onko riski siihen, että lakien ensisijaisuusjärjestysten selvittäminen pitkittää ja vaarantaa asiakkaiden palvelutarpeisiin vastaamisen sekä oikeuksien toteutumisen? Onko sosiaalihuoltolain mukaisissa eri ikäisille suunnatuissa palveluissa valmius ja resurssit vastata uudistuksen mahdollisesti tuomaan työmäärään?
 - Varhaiskasvatus: Muistutustietouden, lomakkeiden ja sosiaaliasiavastaavan yhteystietojen täydennystarvetta on useimpien Keski-Suomen kuntien varhaiskasvatuksen sivuilla.

Toimivalta

Hallintosääntö § 19

Esittelijä

Sosiaalihuollon johtaja Paahto Marena

Päätösehdotus

Yksilöasiainjaosto

1. käy keskustelua potilasasia- ja sosiaaliasiavastaavien selvityksestä 2024 ja antaa lausuntonsa keskustelun pohjalta
2. päättää antaa lausuntonsa aluehallitukselle.

Asian kokouskäsittely:

Yksilöasiainjaoston lausunto potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvityksen pohjalta

- huomiot potilasasiavastaavien raportin pohjalta
 - o sähköisten palveluiden ja tekniikan lisääntyminen vaikeuttaa sellaisten asiakkaiden yhteydenpitoa, joilla ei ole mahdollisuuksia, kykyjä tai välineitä käyttää ko. palveluja
 - o yksilöasiainjaosto korostaa sekä asiakkaiden että työntekijöiden ohjauksen merkitystä, ettei lääkevahinko- ja potilasvahinkoepäilyjä eikä vahingonkorvausvaatimuksia syntyisi
 - o toivotaan selkokielisyyttä potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvityksessä; ei tulisi käyttää ns. hallinto- tai organisaatiokieltä
 - o yksilöasiainjaosto pitää tärkeänä potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvityksen tietoon saattamista myös palveluihin ja toimintayksiköihin, jotta havaittuihin puutteisiin/ongelmakohtiin voidaan vaikuttaa. Selvitykseltä ilmenee selvästi muutaman lääkärin ja kahden eri terveysaseman ajanvarauspisteillä tapahtuva epäasiallinen ja ylimielinen sekä turvattomuutta aiheuttava kohtelu.
 - o toivotaan huomion kiinnittämistä ajanvarauksellisten toimintojen ilmoittautumiskäytäntöihin huomioiden salassa pito ja yksityisyyden suoja
- huomiot sosiaaliasiavastaavan raportin pohjalta
 - o yksilöasiainjaosto on tehnyt suurelta osin samat havainnot kuin sosiaaliasiavastaava
 - o palvelua ei saa aina tarpeen mukaisesti eikä oikea-aikaisesti. Tämä tulisi huomioida säästötavoitteissa.
 - o päihdepalveluasiakkaiden yhteydenotot vähäisiä; miten heidän ääni saadaan kuuluville?
 - o palvelut ovat etäällä arjesta; onko yhteydenotto nettisivujen kautta vaikeaa? Asiakkaan saattaa olla vaikea tunnistaa, mihin pitää olla yhteydessä missäkin asiassa.
 - o ovatko varhaiskasvatuksen asiakkaat löytäneet reitin yhteydenottoon; voisi olettaa, että ylisuuret ryhmäkoot ja erityislasten tuen ongelmat olisivat aiheuttaneet yhteydenottoja
 - o muistutusten määrä on kasvanut paljon; asiakkaat ovat rohkaistuneet tekemään muistutuksia. Miten muistutusten syihin puututaan?
 - o palvelujen siiloutuminen tuo ongelmia
 - o työllisyyspalvelujen muutosten ja sosiaalityön välinen yhdyspinta tuo varmasti haasteita asiakkaan näkökulmasta
 - o vammaispalvelulain uudistus lisää todennäköisesti yhteydenottojen määrää

Päätös

Yksilöasiainjaosto

1. kävi keskustelua potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvityksestä 2024 ja antaa edellä mainitun lausuntonsa keskustelun pohjalta

2. päätti antaa lausuntonsa aluehallitukselle.

Merkitään, että yksilöasiainjaosto piti tauon klo 14.10-14.15 tämän asian käsittelyn ja päätöksen teon jälkeen.

Esittelijä	Hyvinvointialuejohtaja Tollet Jan
Päätösehdotus	Aluehallitus merkitsee potilas- ja sosiaalivastaavien selvityksen vuodelta 2024 sekä yksilöasiainjaoston lausunnon tiedoksi.
Päätös	