

## Potilas- ja sosiaaliasiamiesselvitys 2023

Keski-Pohjanmaan aluehallitus 12.02.2024 § 48  
439/00.02.01/2024

Valmistelija sosiaali- ja potilasasiavastaava Anne-Mari Furu ja osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö Jussi Salminen

Potilasasiamiehen tehtävänä on neuvoa potilaita potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa potilasta muistutuksen tai kantelun tekemisessä, tiedottaa potilaan oikeuksista ja toimia muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Yhteydenottoja potilasasiamiehelle oli vuonna 2023 yhteensä 642. Vuonna 2022 vastaava luku oli 617, 2021 (545) ja 2020 (526). Yhteydenottojen määrä on lisääntynyt selvästi verrattuna aikaisempiin vuosiin.

Vuonna 2023 yhteydenotoissa oli selvää kasvua vuoteen 2022 verrattuna. Palvelualueittain katsottuna eniten yhteydenottoja tulee keskussairaalan somatiikan palvelualueelta. Tämä selittyy palvelualueen koolla ja potilasmäärällä. Yhteydenotoissa on nähtävissä selvää kasvua (2023) 224 vrt. (2022) 190 vrt. (2021) 151. Nousua yhteydenotoissa on havaittavissa myös kuntoutuksen ja neurologian palvelualueella 37 vrt. 27 ja muussa 82 vrt. 78.

Sen sijaan mielenterveys- ja päihdepalveluissa 79 (84), päivystys- ja sairaanhoidolliset palvelut 73 (74) ja vastaanottopalveluissa 65 (86) on nähtävissä osittain jopa selvää laskua. Vastaanottopalveluiden yhteydenoton väheneminen saattaa johtua tulevaisuuden sotekeskukseen liittyvistä kehittämishankkeista erityisesti terveysosiaalityö vastaanotoilla, joka on lisännyt käytännön integraatiota ja Soiten sosiaali- ja terveysterveystaluneuvonnasta.

Yhteydenottojen syyt on tilastoitu valtakunnallisessa sairaanhoitopiirien potilasasiamiestyöryhmässä sovitun mukaisesti. Yhdessä yhteydenotossa on usein käsitelty useita asioita, mutta yhteydenotto on silti tilastoitu vain yhden pääasiallisen syyn mukaisesti.

Hoidon toteutukseen liittyvissä yhteydenotoissa on havaittavissa erittäin huolestuttava suunta. Vuonna 2023 (193), 2022 (155), 2021 (129) ja 2020 (112) yhteydenottoa. Kasvua on 72.3 % pienessä ajassa. Samoin kohtelussa on huolestuttava suunta erityisesti, koska arvostava kohtaaminen on meidän yksi arvoistamme. Asiakkaiden ja potilaiden kokema kohtelu on huonontunut vuodessa 87 %. Kolmas huolestuttava asia on salassapito/tietosuojat, jossa yhteydenotot ovat yli kaksinkertaistuneet (213.3 %).

Potilasvahinkovakuutukseen liittyvät kysymykset ovat toiseksi tavallisin yhteydenoton syy. Tilaston mukaan potilasvahinkoasioihin

liittyviä asioita oli 151(160). Myös potilasasiakirjoihin 46 (55), muut vahingot 22 (26), potilaan tiedonsaantioikeus 17 (27), itsemääräämisoikeus 8 (23) ja lääkevahinkoasiat 4 (12) ovat vähentyneet.

Vuonna 2023 Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soiten sosiaaliasiamiehelle tuli yhteensä 99 yhteydenottoa. Yhteydenottojen kokonaismäärä on pysynyt edellisvuodesta lähes samana. Yhteydenottojen määrä sosiaaliasiamiehelle näyttää Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueella olevan varsin vakiintunut. Tehtävälueittain tarkasteltuna eniten oltiin sosiaaliasiamieheen yhteydessä ikääntyneiden palveluihin liittyvissä asioissa. Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli lastensuojelusta ja perhetukipalveluista. Toimeentulotuki ja aikuissosiaalityön palveluista sekä vammaispalveluista yhteydenotot vähenivät. Varhaiskasvatuksen palveluihin liittyvissä asioissa ei ole ollut yhtään yhteydenottoa.

Useimmiten yhteydenottojen syynä oli tyytymättömyys palvelun toteuttamiseen tai sosiaalihuollon päätökseen. Yleinen tiedontarve sosiaalipalveluista sekä asiakasmaksuasioihin liittyvä neuvonta on lisääntynyt vuoden 2023 aikana. Myös kohteluun liittyvät yhteydenotot lisääntyivät vuoden 2023 aikana. Sen sijaan tietosuojaan liittyvät yhteydenotot vähenivät.

Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa ja ohjata asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa. Neuvonnan lisäksi työssä korostuu asiakkaan kuuntelemisen tarve. Monella yhteydenottajalla on kokemus siitä, että hän on saanut epäasiallista kohtelua tai hänen näkemystä ei ole huomioitu riittävästi palvelusta päätettäessä. Sosiaaliasiamiehen keskeisiä vaikuttamis- ja toimintakeinoja ovat muistutus- ja kanteluneuvonta sekä muu oikeusturvaneuvonta (oikaisuvaatimus, muutoksenhaku).

Sosiaali- ja potilasasiamiehen toiminta on kuulunut 1.1.2023 alkaen Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueella hallinnollisesti Soiten TKIO ja osallisuus vastuualueelle. 1.1.2024 astui voimaan uusi laki (739/2023), jossa säädetään potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan järjestämisestä, riippumattomuudesta, kelpoisuudesta ja tehtävistä sekä henkilötietojen käsittelystä. Lakimuutoksen myötä on otettu käyttöön sukupuolineutraalit nimikkeet potilasasiavastaava ja sosiaaliasiavastaava. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien tehtävä on toimia asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi.

1.1.2024 alkaen potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminta järjestetään kokonaan julkisena palveluna. Tämä tarkoittaa, että Soiten sosiaali- ja potilasasiavastaava vastaa jatkossa myös terveydenhuollon yksityisten palveluntuottajien potilasasiavastaavatoiminnasta. Yksityiset terveydenhuollon palveluntuottajat eivät jatkossa järjestä potilasasiavastaavatoimintaa toimintayksiköissään, mutta yksityisten toimijoiden tulee kuitenkin jatkossakin viestiä potilailleen mahdollisuudesta tehdä muistutus, ja toimintayksikön tulee jatkossakin käsitellä saapuneet muistutukset ja vastata palvelujensa omavalvonnasta.

Lakiuudistuksen tavoitteena on yhdenmukaistaa potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toimintaa keskittämällä se hyvinvointialueille. Palvelu on asiakkaille maksutonta, eikä hyvinvointialue peri palvelusta maksua myöskään yksityisiltä palveluntuottajilta. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toimintaa valvoo aluehallintovirastot ja Valvira. Valtakunnallista rekisteriä potilas- ja sosiaaliasiavastaavista pitää Valvira.

Lakiuudistus on muuttanut hyvinvointialueiden veloituksia koskien potilasasiamiestoimintaa. 1.1.2024 jälkeen ei ole ollut enää mahdollista tehdä sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtäviä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastyön ohella. Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueella ei ole lisätty resursseja sosiaali- ja potilasasiavastaavatoimintaan, joten nähtäväksi jää onko potilas- ja sosiaaliasiavastaavan palvelut saatavilla potilaiden ja asiakkaiden palvelutarpeen mukaisesti. Toimintakenttä on varsin suuri tehtävän ollessa yhden henkilön varassa.

Liite A § 48, Sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys vuodelta 2023  
Liite B § 48, Sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys vuodelta 2023, ruotsinkielinen käännös

Päätösesitys

Aluehallitus päättää merkitä tiedoksi sosiaali- ja potilasasiamiehen selvityksen vuodelta 2023 ja lähettää sen tiedoksi yksilöasioiden jaostolle ja kansalliskielilautakunnalle.

Päätös

Esitys hyväksyttiin.