



Sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnan selvitys 2024

Aluehallitus 17.03.2025 § 46

ÖVPH/1202/00.01.03.01/2025

Valmistelija Mari Plukka

Lisätietoja: puhelinnumero: 040 668 2212, etunimi.sukunimi@ovph.fi

Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023) edellyttää, että sosiaali- ja potilasasiavastaavat kokoavat yhdessä vastuuhenkilön kanssa vuosittain selvityksen, jossa seurataan potilaan ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä. Selvitys annetaan aluehallitukselle, sekä tiedoksi kunnanhallituksille ja aluehallintovirastolle sekä tarvittaessa muille palvelujen järjestäjille ja tuottajille.

Sosiaaliasiavastaavien tilastointitapa on erilainen kuin potilasasiavastaavien. Potilasasiavastaavana tilastoinnissa on kaikkien yhteydenottojen määrät, kun sosiaaliasiavastaavan tilastoinnissa yksi tilastointi voi sisältää useita yhteydenottoja. Siksi tilastot eivät ole verrannollisia keskenään.

Potilasasiavastaavaan on otettu yhteyttä viime vuoden aikana 1263 kertaa. Yleisimmin yhteydenottojen syynä on ollut hoidon laatuun, kohteluun ja vahinkoepäilyihin liittyvät asiat. Myös tiedonsaantioikeus, potilasturvallisuus ja hoitoon pääsy on antanut aiheutta yhteyttä. Toimialoista potilasasiavastaavan yhteydenotot kohdentuvat eniten sosiaali- ja terveyskeskukseen ja sairaalapalveluihin. Yhteydenotoissa potilasasiavastaavalle huomioitavaa on ollut asiakkaiden yhteydentot liittyen hoitoon pääsyyn suun terveydenhuoltoon ja ortopedialle.

Sosiaaliasiavastaavaan on viime vuoden aikana ottanut yhteyttä 346 asiakasta. Ylivoimaisesti suurin syy yhteydenotolle on tiedon tarve. Myös kohteluasioissa ja palvelun toteuttamiseen liittyvissä kysymyksissä on haluttu kääntyä sosiaaliasiavastaavan puoleen. Sosiaaliasiavastaavien tehtäväalueista eniten yhteydenottoja on kertynyt lastensuojeluun ja ikääntyneiden palveluun liittyvissä asioissa. Ikäihmisten osalta huomioitavaa on ollut, että asumispalveluyksiköissä ei ole paikkoja riittävästi ja ikäihminen joutuu sijoitetuksi ei-toivottuun asumisyksikköön.

Yhteistä sekä sosiaali- että potilasasiavastaavien huomioissa on, että asiakkaiden aggressiivinen käyttäytyminen ja psyykkinen huonovointisuus on lisääntynyt. Asiakkaat ovat yhä useammin sekä sosiaali- että potilasasiavastaavien asiakkaita. Asiakkaiden ongelmissa näkyy lisääntynyt moniongelmaisuus, jolloin asiakas ottaa useita kertoja yhteyttä ja ongelmat vaativat sosiaali- ja potilasasiavastaavilta useita yhteydenottoja eri toimialoille.

Asiakkaiden auttaminen vaatii runsaasti tietoa yhteiskunnallisista asioista. Potilas- ja sosiaaliasiavastaaviin otetaan usein yhteyttä asioista, jotka eivät kuulu heidän vastuualueelleen, koska muihin tahoihin ei saa yhteyttä. Huomioitavaa on, että asiakkaat ottavat yhteyttä, koska muistutusvastaukset viipyvät reilusti yli lain vaatiman ajan (1 kk).

Hyvinvointialuejohtaja Kinnunen Marina

ehdottaa, että aluehallitus merkitsee selvityksen tiedoksi.

Päätös:

Ehdotus hyväksyttiin.

Merkittiin pöytäkirjaan, että laatujohtaja Mari Plukka osallistui asian käsittelyyn asiantuntijana Teamsin kautta.



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Jakelu