

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvitys vuodesta 2024

Asiakaja 14.05.2025 § 85
2635/00.01.02.04/2025

Valmistelijat	Säde Rytönen, HYTE- ja osallisuuspäällikkö, p. 0447176370, sade.rytkonen(at)pshyvinvointialue.fi, Kristiina Anttonen, potilasasiavastaava, p. 044 711 3570, kristiina.anttonen(at)pshyvinvointialue.fi
Päätös	Päätösehdotus hyväksyttiin. Merkitään pöytäkirjaan, että: - Kristiina Anttonen poistui asian käsittelyn ja päätöksenteon jälkeen klo 10.47 - Riitta Raatikainen poistui klo 10.55 - Sakari Pääkkö, Säde Rytönen ja Minna Mykkänen poistuivat ennen salaisten asioiden kästtelyä klo 11.01
Esittelijä	palvelualuepäällikkö, asiakkuudet ja laatu
Päätösehdotus	Asiakaskokemusjaosto merkitsee Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvityksen vuodesta 2024, Pohjois-Savon hyvinvointialue, tiedoksi ja lähettää sen tiedoksi aluehallitukselle.
Ennakkovaikutusten arviointi	Selvitys kattaa potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvityksen vuodesta 2024, mikä edistää integraatiota.
Toimivallan peruste	Hallintosäntö § 39 Asiakaskokemusjaoston tehtävät ja toimivalta kohta 3 vastaa potilas- ja sosiaaliasiamiespalvelun järjestämiseen liittyvistä linjauksista ja suosituksista sekä em. koontiraporttien käsittelystä ja esityksistä aluehallitukselle
Liitteet ja oheisaineisto	Esityslistan liitteenä: Esityslistan oheisaineistona: Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvitys vuodesta 2024
Valmistelu	Lain potilas- ja sosiaalivastaavista (739/2023, 8§) mukaisesti potilas- ja sosiaalivastaavien toiminnasta valmistellaan selvitys potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehityksestä aluehallitukselle. Selvitys on annettava lisäksi tiedoksi hyvinvointialueen kuntien kunnanhallituksille ja aluehallintovirastolle sekä tarvittaessa muille 2§ 1 momentissa tarkoitettujen palvelujen järjestäjille ja tuottajille, kuten kuntien ja yksityisten järjestäjien tuottamille varhaiskasvatuspalveluille, yksityisten tuottamille sosiaali- ja

terveyspalveluille ja työnantajien järjestämille ja tuottamille työterveyshuollon palveluille. Selvitys julkaistaan internetissä ja tiedotetaan sen julkaisusta.

Selvitys sisältää potilas- ja sosiaalivastaavan toiminnan kuvaukset, yhteydenottojen aiheet ja miten potilaiden ja asiakkaiden asemaa ja oikeuksia voidaan parantaa.

Hyvinvointialueen käynnistymisen myötä toimintakäytäntöihin tulleet muutokset näkyvät edelleen potilas- ja sosiaaliasiavastaaville tulleissa yhteydenotoissa. Potilas- ja sosiaaliasiavastaaviin otetaan yhteyttä tiedon saannin tarpeen takia, sekä myös silloin, kun saatuun palveluun tai kohteluun ollaan tyytymättömiä.

Kuopion yliopistolliseen sairaalaan liittyvät yhteydenottojen yleisimmät syyt olivat tiedonsaanti, hoidon laatu, potilasvahinko, hoitoon pääsy ja kohtelu. Perusterveydenhuollon yleisimmät yhteydenotot koskivat hoidon toteutumista ja hoitoon pääsyä, tiedonsaantia, huonoa kohtelua ja potilasvahinkoepäilyjä. Sosiaalihuollon yhteydenotoista suurin osa liittyi vammais- ja kehitysvammapalveluihin, lastensuojeluun ja vanhusten koti- ja asumispalveluihin. Varhaiskasvatukseen liittyviä yhteydenottoja oli muutamia.

Ohjaus ja neuvonta muodostavat suurimman osan sosiaali- ja potilasasiavastaavien työskentelystä. Toiseksi yleisintä oli muistutus- ja kanteluneuvonta ja sovittelu.