



POTILAS- JA SOSIAALIASIAVASTAAVIEN
SELVITYS VUODELTA 2024
POHJOIS-SAVON HYVINVOINTIALUE

SISÄLTÖ:

1	LUKIJALLE	2
2	POTILASASIAVASTAAVATOIMINTA.....	3
2.1	Kuopion yliopistolliseen sairaalaan liittyvät yhteydenotot ja työskentely	5
2.2	Kuopion yliopistollisen sairaalan potilaiden aseman ja oikeuksien edistäminen	8
2.3	Perusterveydenhuoltoon liittyvät yhteydenotot ja työskentely.....	8
2.4	Perusterveydenhuollon potilaiden aseman ja oikeuksien edistäminen.....	12
3	SOSIAALIASIAVASTAAVATOIMINTA	12
3.1	Sosiaalihuoltoon liittyvät yhteydenotot ja työskentely	13
3.2	Sosiaalihuollon asiakkaiden aseman ja oikeuksien edistäminen.....	14
3.3	Varhaiskasvatukseen liittyvät yhteydenotot	15
4	LOPUKSI	16

1 LUKIJALLE

Vuosi 2024 oli hyvinvointialueen toinen toimintavuosi. Organisaation käynnistymiseen, tiedon kulkuun, yhtenäisten toimintaperiaatteiden soveltamiseen ja resurssien tarkoituksenmukaiseen kohdentamiseen liittyy yhä haasteita. 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.

Myös potilas- ja sosiaaliasiavastaavien työ etsi yhä muotoaan. Työtapojen ja rakenteiden kehittämistä on tehty koko vuosi palvelun turvaamisen, tasapuolisen laadun ym. edistämiseksi.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat raportoivat tulleista yhteydenotoista neljä kertaa vuodessa asiakaskokemusjaostolle. Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023 8 §) velvoittaa raportoinnista; “aluehallitukselle annettava selvitys on annettava lisäksi tiedoksi hyvinvointialueen alueen kuntien kunnanhallituksille ja aluehallintovirastolle sekä tarvittaessa muille 2 §:n 1 momentissa tarkoitettujen palvelujen järjestäjille ja tuottajille. Hyvinvointialueen on julkaistava selvitys internetissä ja tiedotettava selvityksen julkaisemisesta.”

Vuonna 2024 potilas- ja sosiaaliasiavastaavat tilastoivat yhteydenotot kahteen tilastointijärjestelmään. Sosiaaliasiavastaavat sekä perusterveydenhuollon (perusterveydenhuolto, lisalmen ja Varkauden erikoissairaanhoido sekä, yksityiset palveluntuottajat) työntekijät käyttävät yhtä ohjelmaa ja Kuopion yliopistollisen sairaalan (KYS) potilasasiavastaavat toista. Tämän vuoksi täysin yhtenäinen raportointi ei ole mahdollista. Raportin sisällöstä vastaavat työaloilla vuonna 2024 työskennelleet, koska tuntevat työalansa ja raportoinnin työkalun jopa vuosien ajalta.

2 POTILASASIAVASTAAVATOIMINTA

Potilasasiavastaavan tehtävät ovat lakisääteisiä (Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023 8§). Tehtävänä on:

- 1) neuvoa potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992), jäljempänä potilaslaki, soveltamiseen liittyvissä asioissa;
- 2) neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä potilaslain 10 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä;
- 3) neuvoa miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa;
- 4) tiedottaa potilaan oikeuksista;
- 5) koota tietoa potilaiden yhteydenotoista ja seurata potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä; sekä
- 6) toimia 1–5 kohdassa säädettyjen tehtäviensä lisäksi muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Pohjois-Savon hyvinvointialueella on neljä potilasasiavastaavan tehtävää, joista kaksi KYSillä ja kolme perusterveydenhuollossa. Pitkien poissaolojen vuoksi toimintaa organisoitiin sisäisin järjestelyin riittävän palvelun turvaamiseksi siten, että kaksi työskenteli perusterveydenhuollossa ja kaksi osa-aikaista KYSillä.

Potilasasiavastaavilla on asiakasneuvontaan puhelinaika arkisin klo 9-11:30. Työntekijöillä on oma työnumero sekä palvelunumerot, jotka palvelevat perusterveydenhuollon, lisälmen ja Varkauden erikoissairaanhoidon sekä yksityisten palveluntuottajien tai toinen KYSin potilaiden asioissa. Molemmilla työalueilla neuvontasähköpostit sekä turvaposti. Palvelut toteutuivat

Laatu- ja asiakkuudet, potilas- ja sosiaaliasiavastaavat 4.4.2025

pääosin etäpalveluina puhelimitse tai sähköisesti. Tapaamisia järjestettiin asiakkaan toiveesta työntekijöiden toimipisteillä Kuopiossa ja lisäalassa.

Potilasasiavastaavien työ perustuu mm. potilaiden, omaisten sekä henkilökunnan yhteydenottoihin. Potilasasiavastaava ei ota kantaa hoitoon liittyviin päätöksiin vaan antaa yhteyttä ottaneelle ohjausta ja neuvontaa. Potilasasiavastaavilla ei ole pääsyä potilastietojärjestelmiin.

2.1 Kuopion yliopistolliseen sairaalaan liittyvät yhteydenotot ja työskentely

KYSiin liittyviä yhteydenottoja vuonna 2024 oli 2062. Yhteydenottojen määrä on noussut vuodesta 2016 (933) vuoteen 2023 (2269) saakka. Vuonna 2024 yhteydenotot vähenivät ensimmäisen kerran. Määrän lasku voi myös johtua työntekijöiden vaihtumisesta johtuvasta tilastoinnin tavasta.

Puhelinpalvelu oli yhä käytetyin yhteydenottotapa. Kaikkiin puhelinaikana tullessiin puheluihin pystyttiin reagoimaan kohtuullisessa ajassa. Työntekijät vastasivat palvelunumeroon vuoroviikoin. KYSin potilasasiavastaavien sähköposti toimi edelleen aktiivisena yhteydenoton muotona. Yhä pienempi osa yhteyttä ottavista asioi toimistolla. Asiakkaat täyttivät lomakkeita yhä enenevässä määrin hyvinvointialueen sähköisessä asiointissa tai sähköpostin liitetiedostona.

Yhteydenotoista suurin osa (253) kohdistui tukielinkirurgiaan, päivystystoimintaan (184) ja silmätauteihin (110). Yhteydenotossa voi olla useita aiheita, mitkä kaikki kirjataan. (taulukko 1). Vuoden 2024 yhteydenotot (2062) sisälsivät 3624 aihetta. Yhteydenottojen viisi yleisintä syytä olivat edellisvuoden tapaan tiedonsaanti, hoidon laatu, potilasvahinko, hoitoon pääsy ja kohtelu.

Laatu- ja asiakkuudet, potilas- ja sosiaaliasiavastaavat 4.4.2025

Taulukko 1. KYS potilasasiavastaavalle tehtyjen yhteydenottojen aiheet 2023–2024

Yhteydenottojen aiheet	2023kpl	2023%	2024kpl	2024%	Muutos
Alaikäisen asema	9	0,3	7	0,2	-2
Esinevahinko	47	1,5	35	1,0	-12
Hoidon laatu	704	22,1	729	20,1	25
Hoitoon pääsy	332	10,4	401	1,1	69
Hoitopaikan valinta	19	0,6	25	0,7	6
Hoitovahinko	735	23,1	686	18,9	-49
Infektiovahinko	24	0,8	29	0,8	5
Kohtelu	368	11,6	387	10,7	19
Kohtuuton vahinko	26	0,8	44	1,2	18
Laitevahinko	2	0,1	3	0,1	1
Lääkevahinko	29	0,9	20	0,6	-9
Palovahinko	3	0,1	2	0,1	-1
Potilasasiakirjan sisältö	215	6,8	250	6,9	35
Potilasasiakirjan säilytys	53	1,7	32	0,9	-21
Potilasturvallisuus	20	0,6	40	1,1	20
Sairaalamaksut	66	2,1	81	2,2	15
Sairaankuljetus	2	0,1	0	0,0	-2
Tapaturmavahinko	10	0,3	1	0,0	-9
Tiedonsaanti	400	12,6	135	20,3	335
YHTEENSÄ	3179	100,0	3634		445

Potilasasiavastaavien työskentelyn lähtökohta on vastata siihen, mitä työalaaan liittyen kysytään. Kaikissa kontakteissa kuunneltiin ja neuvottiin. Ohjaus ja neuvonta saattoi olla ohjaus hoitoyksikköön tai toimivaltaiselle viranomaiselle (mm. KELA) tai organisaatiossa mm. sosiaaliasiavastaavalle, tietosuojavastaavalle tai kirjaamoon. Toiseksi eniten ohjattiin muistutusta tilanteissa, joissa asiakas tahtoi valittaa. Tuolloin esim. hoitoyksiköstä ei saanut tietoa suullisesti tai asiakkaalla oli vaatimuksia (pois lukien potilas- ja esinevahinko). Kolmanneksi eniten ohjattiin ja avustettiin potilasvahinkoprosessia. Seuraavaksi yleisin oli ohjaus potilasrekisteritietoihin liittyen. Tekstien ymmärtämisen vaikeuksissa asiakkaat ohjattiin hoitoyksikköön. Potilasasiavastaavat olivat yhä vähemmän yhteydessä hoitoyksiköihin. Laki potilas- ja sosiaaliasiavastaavista 5§ korostaa riippumattomuutta ja puolueettomuutta, mikä voi vaarantua, mikäli työntekijä ottaa aktiivisen roolin hoitoyksikköön. Pääsääntöisesti asiakkaat osaavat, haluavat ja pystyvät hoitaa asioitaan, kun tietävät kuinka toimia.

Tietoisuutta KYS potilasasiavastaavatoiminnasta parannettiin sähköisten ilmoitustaulujen ja hoitoyksiköiden ilmoitustaulujen päivityksellä. Tiedotteissa kerrottiin yhteystiedot ja potilasasiavastaan tehtäväkuva. Internetin ja hyvinvointialueen työntekijöille tarkoitetun Pulssin sivut päivitettiin yhteystietojen ja työnkuvan osalta. Hoitoyksiköissä pidettiin pyydettyä osastoinfoja, jotta työntekijät osaavat ohjata asiakkaita potilasasiavastaavalle. Yhdistyksille järjestettiin Teams- infoja. Palvelunumero sai edelleen hyvää palautetta, sillä se takaa palvelun yhdestä numerosta. Sähköposti, työntekijän välittämät lomakkeet ja linkit sähköiseen asiointiin saivat kiitosta asiointin helpottajana, kuten kotiin postitetut lomakkeet.

2.2 Kuopion yliopistollisen sairaalan potilaiden aseman ja oikeuksien edistäminen

KYSin potilaiden aseman ja oikeuksien toteutumista voidaan edistää. Hoitoyksiköissä tulee antaa selkeä ohjaus potilaan paikasta hoitojonossa. Tietosuoja tulee parantaa, jotta potilaat ja omaiset eivät kuule toisten asioita tai joudu kertomaan asioitaan muiden kuullen. Muistutusten kohtuuttomiin, yli puoli vuotta, vastausaikoihin tulee kiinnittää huomiota, jotta päästään noin 30 vuorokauden vastausaikaan. Tulee miettiä, onko kohtuullista, että potilaan soittajaksi ilmoitetaan koko päivä. Palautteiden mukaan saatetaan soittaa niin nopeasti, että potilas ei ehdi vastata. Puhelu saattaa tapahtua myöhään iltapäivällä asiakkaan istuessa päivän puhelimen vieressä.

Laatu- ja asiakkuudet, potilas- ja sosiaaliasiavastaavat 4.4.2025

Potilaille pitäisi määritellä tarkempi soittoaika ja soiton tulee olla riittävän pitkä. Liian usein annetut soittoaajat jäävät toteutumatta.

2.3 Perusterveydenhuoltoon liittyvät yhteydenotot ja työskentely

Perusterveydenhuollon työntekijöihin toteutui 1508 yhteydenottoa vuonna 2024. Yhteydenotoista 1153 liittyi perusterveydenhuoltoon, 245 erikoissairaanhoidon, 97 yksityisiä terveystalouksia tarjoaviin ja 3 työterveyshuollon palveluihin. Suurin osa perusterveydenhuoltoon liittyvistä yhteydenotoista koski hoidon toteutumista (809) ja hoitoon pääsyä (346). Seuraavaksi eniten yhteydenottoja tuli tiedonsaantiin (175), huonoon kohteluun (161) ja potilasvahinkoepäilyihin (151) liittyen. Yhteydenotto voi sisältää useita syitä. Yhteydenottojen syyt ja vertailu vuoteen 2023 on esitetty taulukossa 2. Potilasasiavastaava on tiedottanut potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvistä asioista vierailemalla vammaisten- ja ikäihmisten ryhmien kokoontumisissa (näkövammaisten ryhmä, Ylä-Savon Seniorit, Ylä-Savon Sotaorvot yht. 60 osallistujaa). Aihe herätti kiinnostusta ja runsasta keskustelua.

Taulukko 2. Perusterveydenhuollon yhteydenottojen syyt vuosina 2023 ja 2024.

	2023	2024
Hoidon toteutuminen	798	809
Hoitoon/ palveluun pääsy	337	346
Potilasvahinko tai sen epäily	191	151
Kohtelu	179	161
Tiedonsaanti	101	175
Tietosuoja	95	63
Maksuasiat	78	80
Hoitopaikan vaihto	20	41
Vahingonkorvaus	12	26
Itsemääräämisoikeus	4	39
Muut syyt	325	301

Laatu- ja asiakkuudet, potilas- ja sosiaaliasiavastaavat 4.4.2025

Muut yhteydenottojen syyt sisältävät mm. työntekijöiden konsultaatiot, kotihoitoon ja palveluasumiseen liittyvät asiat, yhteystietojen selvittämisen, vakuutusyhtiöön ja lääkärin lausuntoon liittyvät asiat, apteekkiasiat, Potilasvakuutuskeskuksen/ LIIPO:n asioiden selvittelyä.

Perusterveydenhuollon potilasasiavastaavan toimenpiteissä korostui ohjaus ja neuvonta (1055), muistutusneuvonta (401) sekä selvittäminen ja sovittelu (227). Muita toimenpiteitä olivat asian välittäminen toiseen paikkaan, palautteen välittäminen yksikköön jne. Yhteydenottoihin liittyvä toiminta on esitetty taulukossa 3.

Taulukko 3. Perusterveydenhuollon yhteydenottoihin liittyvä toiminta vuosina 2023 ja 2024.

	2023	2024
Ohjaus ja neuvonta	1039	1055
Muistutusneuvonta	357	401
Selvittäminen/sovittelu	309	227
Potilasvakuutusneuvonta	215	156
Muu oikeusturvaneuvonta	64	90
Kanteluneuvonta	34	45
Vaikuttamistoiminta	4	3
Muu toimenpide	66	39

Perusterveydenhuollon yhteydenotoissa korostuivat hoitoon pääsyn ongelmat, 14 vrk hoitotakuu ei kaikilla terveysasemilla toteutunut. Hoitoon pääsyn ongelmat korostuivat toimipisteissä, joissa oli lääkärivajetta, erityisesti Nilsiässä. Lisäksi ongelmia on ollut lääkärin vastaanottoajan saamisessa ajokorttitodistusta sekä etuisuuksiin liittyviä lääkärinlausuntoja varten. Potilaat saattoivat jonottaa mm. pitkäaikaissairauksien kontrolloiaikoja tai etuisuuksiin liittyviä lääkärinlausuntoja jopa yli vuoden ajan. Monet pitkäaikaissairaajat potilaat kertoivat päässeensä hoitoon vasta sairauden pahennuttua. Yhteydenottojen mukaan suun terveydenhuollossa 4 kk hoitotakuu ei toteutunut. Yhteydenotoissa korostuivat pitkät jonotusajat hammaslääkärin tarkastukseen. Hoitosuunnitelman mukaisia tutkimus- ja hoitovälejä ei pystytty järjestämään.

Laatu- ja asiakkuudet, potilas- ja sosiaaliasiavastaavat 4.4.2025

Asiakkaat toivovat selkeää ohjausta ja vastauksia hoitavista yksiköistä. Kun tämä ei toteudu, asiakkaat ovat yhteydessä toistuvasti sekä hoitoyksiköihin että potilasasiavastaaviin. Hoitotakuun ylitykset ja epätietoisuus hoitoon pääsyn ajasta aiheuttavat yksittäisille potilaille suurta inhimillistä kärsimystä.

Yhteyden saaminen terveydenhuoltoon koettiin myös vaikeana. Syynä oli takaisinsoittojärjestelmän ruuhkautuminen sekä toimimattomuus, erityisesti Varkauden alueella. Takaisinsoittoa oli odotettu tuloksetta jopa kaksi viikkoa. Yhteydenotoissa näkyi myös virheelliset kirjaukset potilastiedoissa, joihin on pyydetty korjauksia. Asiakkaan hoitoyksikköön tekemät kyselyt ja jätetyt muistutukset työllistivät jo ennestään ruuhkaisia hoitoyksiköitä. Muistutusten vastaukset viipyivät jopa useita kuukausia. Muistutuksiin vastaamattomuus rikkoo asiakkaan oikeutta saada tietoa ja mm. jatkaa asian selvitystä kanteluna. Yhteydenottoja tuli paljon myös annetuista soittoa ajoista, silloin kun ne jäivät toteutumatta tai tulleeeseen puheluun ei pystytty vastaamaan.

Pohjois-Savon hyvinvointialueen palveluverkkoluonnosten julkaisun jälkeen monet asiakkaat ovat asiansa hoidon ohella tuoneet esille huolensa terveysasemien ja vuodeosastopaikkojen lakkauttamisesta. Suunnitelmat palvelujen lakkauttamisesta aiheuttavat turvattomuutta. Ihmiset pohtivat, millä paikkakunnalla he saavat ikääntyessään tarvittavat sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelut.

2.4 Perusterveydenhuollon potilaiden aseman ja oikeuksien edistäminen

Muistutuksiin vastaamisen prosesseja tulee kehittää niin, että asiakkaat saavat tasalaatuisesti vastauksen. Asiakkaalle tulee vähintään lähettää tieto vastauksen viivästymisestä. Asiakasinformaatiota tulee kehittää, jotta asiakkaat saavat tietoa esim. leikkaukseen pääsyn ajankohdasta. Asiakkaalle luvattujen soittoaikojen toteutuminen tulee turvata.

Laatu- ja asiakkuudet, potilas- ja sosiaaliasiavastaavat 4.4.2025

Yhteyden saaminen terveyskeskukseen tulee turvata. Terveyskeskuksen on aukiolon puitteissa saatava yhteys terveyskeskukseen joko soittamalla, etäyhteyden kautta tai menemällä käymään terveysasemalla. Organisaation vastuuhenkilöiden yhteystiedot tulee olla löydettävissä. Hyvinvointialueen verkkosivuja tulee kehittää käyttäjäystävälliseksi, tarpeellisten tietojen löytämiseksi.

3 SOSIAALIASIAVASTAAVATOIMINTA

Sosiaaliasiavastaavan tehtävät ovat lakisääteisiä (Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023). Tehtävänä on:

- 1) neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000), jäljempänä sosiaalihuollon asiakslaki, ja varhaiskasvatuslain (540/2018) soveltamiseen liittyvissä asioissa;
- 2) neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon asiakslain 23 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatuslain 54 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä;
- 3) neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa;
- 4) tiedottaa asiakkaan oikeuksista;
- 5) koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä; sekä
- 6) toimia 1–5 kohdassa säädettyjen tehtäviensä lisäksi muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Sosiaaliasiavastaavana on toiminut yksi sosiaaliasiavastaava sekä toinen KYS potilasasiavastaava 50% määräaikaaisesti. Sosiaaliasiavastaavilla on asiakasneuvontaan puhelinaika arkisin klo 9-11:30. Työntekijöillä on omat työnumerot sekä palvelunumero, jotka palvelevat sosiaalihuollon sekä yksityisten palveluntuottajien asiakasasioissa. Muut sähköiset

Laatu- ja asiakkuudet, potilas- ja sosiaaliasiavastaavat 4.4.2025

yhteydenottokanavat ovat neuvontasähköpostit sekä turvaposti. Palvelut ovat toteutuneet pääosin etäpalveluina joko puhelimitse tai sähköisesti. Tapaamisia on järjestetty asiakkaan toiveesta työntekijöiden toimipisteillä Kuopiossa ja Rautavaaralla.

3.1 Sosiaalihuoltoon liittyvät yhteydenotot ja työskentely

Sosiaalihuollon yhteydenottoja toteutui 827 vuoden 2024 aikana. (Edellisenä vuonna 854). Yhteydenotoista 764 liittyi hyvinvointialueen toimintaan, 25 yksityiseen sosiaalihuoltoon, 13 Kelaan ja 12 edunvalvontaan ja muihin asioihin sekä 13 päivähoitoon ja varhaiskasvatukseen. Sosiaalihuoltoon liittyvistä yhteydenotoista koski vammais- ja kehitysvammapalveluita 209, lastensuojelua 208 sekä vanhusten koti- ja asumispalveluita 162. Muut yhteydenotot kohdistuivat toimeentuloturvaan 53, huolto-, tapaamis- ja/tai elatusasioihin 30 ja päihde- ja mielenterveyspalveluihin 20.

Sosiaaliasiavastaavan toimenpiteissä korostuivat ohjaus ja neuvonta 584, muistutus- ja kanteluneuvonta 185, sovittelu tai muu toimenpide 176 sekä muu oikeusturvaneuvonta 104.

Asiakirjapyyntöjen toteuttamisessa on ollut viiveitä samoin kuin asiakas-/palvelusuunnitelmien toimittamisessa. Asiakkaiden mukaan heidän esittämiä mielipiteitä ja perusteluita ei ole kirjattu asiakassuunnitelmiin. Alueiden väliseen yhdenvertaisuuden toteutumiseen ei enää tullut yhtä paljon yhteydenottoja kuin hyvinvointialueen ensimmäisenä toimintavuotena. Yhdenvertaisuuden toteuttamisessa saman tehtäväalueen eri väestöryhmille esiintyi yhä ongelmia, mm. omaishoidon tuen epääminen vammaisilta määrärahojen riittämättömyyden takia samalla, kun omaishoidon tukea myönnettiin yhä ikäihmisille.

3.2 Sosiaalihuollon asiakkaiden aseman ja oikeuksien edistäminen

Hyvinvointialueen tiukka taloudellinen tilanne näkyi asiakaspalautteissa. Asiakkaan tarvitsemaa palvelua ei voi evätä kalleuden perusteella, ilman, että ratkaistaan asiakkaan palvelutarpeen tyydyttäminen vaihtoehtoisella tavalla. Tasapuolista palvelua tulee yhä parantaa yhtenäisillä ohjeilla, mitkä eivät voi poistaa sosiaalityön harkintaoikeutta. Päätösten tulee perustua palvelutarpeen arviointeihin ja suunnitelmiin.

Työntekijöiltä tuli yksittäisiä yhteydenottoja koskien mm. työkuormitusta ja asioiden käsittelyn viiveitä, mitkä näkyivät myös asiakkaille. Puhelinaikojen riittävyttä tulee tarkastella. Erityisesti lastenvalvojien riittämättömiksi koetuista puhelinajoista tuli palautetta. Asiakkaat saattoivat yrittää monta päivää saada yhteyttä ”pääsemättä läpi” puhelinajalla. Asiakkaat kertoivat käräjäoikeuden pyytämien olosuhdeselvitysten pitkittyneen, kun selvityksiin pyydettiin hyvinvointialueelta toistuvasti lisää aikaa vedoten lastenvalvojien työtilanteeseen. Viivytykset koettiin kohtuuttomina. Tekstien ja suunnitelmien kirjaamista sekä päätösten tekemistä tulee saada ajantasaisemmaksi. Perhesosiaalityön, lastensuojelun ja vammaispalveluiden tekstit, suunnitelmat ja päätökset viipyvät jopa kuukausia tapaamisesta. Kun suunnitelma tai teksti tuli, jopa kuukausien päästä tapaamisesta, oli asiakas toiminut sovituksi luulemallaan tavalla. Asiakkailla oli kokemuksia, että työntekijöiden taholta heitä syyllistettiin sitoutumattomuudesta sovittuun, kun asiakkaan näkökulmasta kysymys oli epäselvästä informaatiosta. Sosiaalihuollon tekstien siirtyessä Kantaan, tulee asiakkaita tiedottaa siirrosta.

Sosiaalityöntekijöiden ja –ohjaajien sijaisjärjestelyitä ja näistä tiedottamista tulee vahvistaa, jotta asiakkaat saavat sosiaalityön tukea omatyöntekijän poissa ollessa.

3.3 Varhaiskasvatukseen liittyvät yhteydenotot

Yhteydenottoja varhaiskasvatuksesta vuositason tasolla on vähän, vuonna 2024 13 (v. 2023 12). Valtaosassa varhaiskasvatukseen liittyvistä yhteydenotoista yhteydenottaja sai neuvontaa muistutuksen jättämisestä.

4 LOPUKSI

Hyvinvointialueen, sen palvelurakenteen ja työtapojen muutokset jatkuvat yhä. Kehitys haastaa niin työntekijät, asiakkaat, potilaat kuin omaiset. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien työtä määrittävät lainsäädännössä määritellyt minimitehtävät, resurssit sekä hyvinvointialueen linjaukset työn rajaamisesta. Hyvinvointialueella myös potilasasiavastaavien asiakkailla on keskinäinen oikeus yhdenvertaiseen ja tasalaatuiseen palveluun. Tämän vuoksi työalaa tulee kehittää yhä tarpeen mukaisemmaksi ja työtapoja tulee yhä tarkastella ja jopa yhtenäistää.

Lakivelvoitteen vuoksi potilas- ja sosiaaliasiavastaavien tilastointijärjestelmä yhtenäistyi vuoden 2025 alussa. Tämä helpottaa yhtenäisemmän raportoinnin tuottamista. Kerättyä tietoa tulee yhdessä hyvinvointialueen palautejärjestelmästä saadun tiedon kanssa hyödyntää yhä aktiivisemmin asiakkaan ja potilaan aseman ja oikeuksien kehittämiseen. Tämä määrätietoinen kehitys vaatii selkeän toimintamallin tiedon hyödyntämisestä.

Potilasasiavastaavien osaamisen ja valtakunnallisen verkostoitumisen heikkeneminen on uhka laadukkaalle asiakasohjaukselle. Hyvinvointialueen määrärahan puitteissa vain yksi viidestä potilasasiavastaavasta etäosallistui valtakunnallisille koulutuspäiville. Osaamisen turvaamiseksi tulee pohtia sisäisiä, jopa yhteistoiminta-alueellisia koulutuksia. Koulutuslinjaus haastaa etsimään tietoa ja kehittymään uusilla tavoilla. Osaamisen turvaamisen näkökulmasta on merkityksellistä verkostoitua maanlaajuisesti ja hyödyntää muiden hyvinvointialueiden kollegojen kokemuksia ja osaamista, jotta Pohjois-Savon potilas- ja sosiaaliasiavastaavat saavat tehtyä laadukasta työtä perustehtävänsä toteuttamiseksi sekä potilaan ja asiakkaan aseman ja oikeuksien edistämiseksi.