

## Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvitys vuodesta 2024

Ahall 09.06.2025 § 260  
2635/00.01.02.04/2025

|                              |                                                                                                                                                                |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Valmistelija(t)              | Säde Rytönen, puh. 0447176370,<br>sade.rytkonen(at)pshyvinvointialue.fi,<br>Kristiina Anttonen, p. 044 711 3570,<br>kristiina.anttonen(at)pshyvinvointialue.fi |
| Päätös                       | Päätösehdotus hyväksyttiin.                                                                                                                                    |
| Esittelijä                   | hyvinvointialuejohtaja                                                                                                                                         |
| Päätösehdotus                | Aluehallitus päättää merkitä asian tiedoksi.                                                                                                                   |
| Ennakkovaikutusten arviointi | Ei ennakkovaikutusten arvioinnin piirissä.                                                                                                                     |
| Toimivallan peruste          | Hallintosääntö § 36                                                                                                                                            |
| Liitteet ja oheisaineisto    | Esityslistan oheisaineistona:<br><br>- Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvitys vuodesta 2024                                                               |

Asiakaja 14.05.2025 § 85

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Valmistelijat | Säde Rytönen, HYTE- ja osallisuuspäällikkö, p. 0447176370,<br>sade.rytkonen(at)pshyvinvointialue.fi,<br>Kristiina Anttonen, potilasasiavastaava, p. 044 711 3570,<br>kristiina.anttonen(at)pshyvinvointialue.fi                                                                                           |
| Päätös        | Päätösehdotus hyväksyttiin.<br><br>Merkitään pöytäkirjaan, että:<br>- Kristiina Anttonen poistui asian käsittelyn ja päätöksenteon jälkeen klo 10.47<br>- Riitta Raatikainen poistui klo 10.55<br>- 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          | Hallintosääntö § 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    | <p>Esityslistan liitteenä:</p> <p>Esityslistan oheisaineistona:</p> <p>Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvitys vuodesta 2024</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Valmistelu                   | <p>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 terveystieteiden palveluille ja työnantajien järjestämille ja tuottamille työterveyshuollon palveluille. Selvitys julkaistaan internetissä ja tiedotetaan sen julkaisusta.</p> <p>Selvitys sisältää potilas- ja sosiaalivastaavan toiminnan kuvaukset, yhteydenottojen aiheet ja miten potilaiden ja asiakkaiden asemaa ja oikeuksia voidaan parantaa.</p> <p>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 saatuu palveluun tai kohteluun ollaan tyytymättömiä.</p> <p>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.</p> |

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