

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvitys vuodesta 2025

Ahall 30.03.2026 § 118
1614/00.01.02.04/2026

Valmistelija(t) Kristiina Anttonen, puh. 044 711 3570,
kristiina.anttonen(at)pshyvinvointialue.fi, Säde Rytönen, puh.
0447176370, sade.rytkonen(at)pshyvinvointialue.fi

Päätös Päätösehdotus hyväksyttiin.

Esittelijä hyvinvointialuejohtaja

Päätösehdotus Aluehallitus päättää merkitä tiedoksi Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvityksen vuodesta 2025.

Ennakkovaikutusten arviointi Selvitys kattaa potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvityksen vuodesta 2025, mikä edistää integraatiota. Selvitys edistää asiakkaiden ja potilaiden asemaa ja oikeuksia.

Toimivallan peruste Hallintosääntö § 36

Liitteet ja oheisaineisto Esityslistan liitteenä:
- Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvitys vuodesta 2025, Pohjois-Savon hyvinvointialue

Valmistelu Asiakaskokemusjaosto on kokouksessaan 18.3.2026 merkinnyt tiedoksi Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvityksen vuodesta 2025 ja päättänyt lähettää selvityksen edelleen tiedoksi aluehallitukselle.

Asiakaja 18.03.2026 § 80

Valmistelija(t) Kristiina Anttonen, potilasasiavastaava, p. 044 711 3570,
kristiina.anttonen(at)pshyvinvointialue.fi, Säde Rytönen, HYTE- ja osallisuuspäällikkö, p. 0447176370,
sade.rytkonen(at)pshyvinvointialue.fi

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Merkitään pöytäkirjaan, että:

- Minna Koistinen saapui klo 8.36
- Milja Ranta ja Tuija Järvinen-Lappalainen saapuivat klo 8.30
- Jouni Kurola saapui klo 8.51
- Kristiina Anttonen ja Säde Rytönen poistuivat klo 9.03

Esittelijä

palvelualuepäällikkö, asiakkuudet ja laatu

Päätösehdotus

Asiakaskokemusjaosto merkitsee tiedoksi Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvityksen vuodesta 2025, Pohjois-Savon hyvinvointialue, ja lähettää sen tiedoksi aluehallitukselle.

Ennakkovaikutusten arviointi

Selvitys kattaa potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvityksen vuodesta 2025, mikä edistää integraatiota. Selvitys edistää asiakkaiden ja potilaiden asemaa ja oikeuksia.

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

Esityslistan liitteenä:

- Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvitys vuodesta 2025, Pohjois-Savon hyvinvointialue

Esityslistan oheisaineistona:

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 terveystyöpalveluille ja työnantajien järjestämille ja tuottamille työterveyshuollon palveluille 739/2023 | Suomen säädöskokoelma | Finlex. Selvitys julkaistaan internetissä ja tiedotetaan sen julkaisusta.

Raportti sisältää kuvaukset potilas- ja sosiaalivastaavan toiminnasta, yhteydenottojen aiheista sekä keinoista, joilla potilaiden ja asiakkaiden asemaa ja oikeuksia voidaan vahvistaa.

Erikoissairaanhoidon yhteydenotot koskivat useimmin hoidon laatua, hoitoon pääsyä ja vahinkoasioita. Perusterveydenhuollon yhteydenotoissa yleisimmät syyt olivat vahinkoasiat ja hoidon laatu. Vahinkoasiat tarkoittavat potilasvahinkoa, lääkevahinkoa ja esinevahinkoa. Hoidon laatu tarkoitti esimerkiksi tyytymättömyyttä hoitosuunnitelmaan, tutkimuksiin, hoitopäätöksiin tai -ratkaisuihin, diagnoosiin, hoitovastuuseen, hoitoon liittyviin laitteisiin tai apuvälineisiin. Sosiaalihuollon yhteydenotoista valtaosa syynä oli palvelun laatu. Yhteydenotoista suurin osa liittyi vammaispalveluihin, lastensuojeluun ja ikäihmisten palveluihin. Varhaiskasvatukseen liittyviä yhteydenottoja oli aikaisempaa enemmän.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien työssä keskeisiä toimenpiteitä olivat ohjaus ja neuvonta, muistutus- ja kanteluneuvonta sekä muu oikeusturvaneuvonta.

Potilaan ja asiakkaan aseman ja oikeuksien edistämiseksi on hyvinvointialueella tehty toimenpiteitä jo edellisen raportin pohjalta. Viime vuoden raportissa esitettiin erikoissairaanhoidon, perusterveydenhuoltoon ja sosiaalihuoltoon liittyviä kehittämisehdotuksia.

Potilaan oikeuksien ja aseman vahvistamiseksi erikoissairaanhoidossa tulee kiinnittää huomiota asiakkaan osallistamiseen hoitosuunnitelman tekemiseen, tiedonsaantiin hoitoaikataulussa, minkä lisäksi asiakkaan tulee tietää mihin voi ottaa yhteyttä hoitoansa koskevissa asioissa. Asiakkaan tulee saada ymmärrettäviä ohjeita, potilastekstejä ja selvityksiä. Muistutuksiin vastaamisen tulee tapahtua viivytystä.

Perusterveydenhuollossa paljon palveluja käyttäville potilaille omalääkäripalvelujen toimivuus voisi selkeyttää palvelupolkua. Potilaan tiedonsaannin lisääminen on tärkeä osa terveydenhuollon ammattilaisten ja palveluiden toimintaa.

Sosiaaliasiavastaavien työssä on havaittu kuluneen vuoden aikana uuden vammaispalvelulain soveltamisen vaikeudet ja eriävät näkemykset palveluiden ja toimenpiteiden järjestämisen tulkinnoista eri palvelualueiden välillä. Useiden palvelualueiden palveluja tarvitsevat asiakkaiden tilanteen ja avuntarpeeseen vastaamiseen on edellytettävä parempaa yhteistyötä ja vahvempaa kokonaisvastuun ottamista.