

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvitys vuodesta 2025

Asiakaja 18.03.2026 § 80
1614/00.01.02.04/2026

Valmistelija(t) Kristiina Anttonen, potilasasiavastaava, p. 044 711 3570,
kristiina.anttonen(at)pshyvinvointialue.fi, Säte 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 Säte 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 terveysterveyspalveluille 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 kehittämissuhteita.

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

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.