



**Etelä-Savon
hyvinvointialue**

Selvitys sosiaali- ja potilasasiamestojen toiminnasta vuodelta 2023

SOSIAALI- JA POTILASASIAVASTAAVAT
HELI KORHONEN
ANNA-LIISA VALKAMA

23.2.2024



Sisällysluettelo

1 Sosiaali- ja potilasasiainmestoinnin järjestäminen	3
2 Oikeusturvakeinojen käyttö	4
3 Yhteydenotot yleisesti	4
4 Terveyspalvelut.....	10
4.1 Sairaalapalvelut.....	11
Operatiivinen tulosalue	11
Konservatiivinen tulosalue	12
4.2 Avoterveydenhuollon palvelut.....	13
4.3 Päivystyspalvelut.....	13
4.4 Mielenterveys- ja päihdepalvelut.....	14
Aikuisten palvelut.....	14
Lasten ja nuorten palvelut.....	15
Asumis- ja ostopalvelut.....	16
4.5 Suun terveydenhuolto.....	16
4.6 Kuntoutuspalvelut.....	16
4.7 Lasten ja nuorten terveyspalvelut	17
4.8 Diagnostiset ja tukipalvelut sekä digitaaliset terveyspalvelut.....	17
5 Sosiaalipalvelut	17
5.1. Lastensuojelu	18
5.2. Työikäisten palvelut.....	19
5.3. Vammaispalvelut	19
5.4. Lapsiperhepalvelut	19
5.5. Yhteiset palvelut	20
6 Ikääntyneiden palvelut	20
6.1. Arjen tukipalvelut	21
6.2. Kotiin annettavat palvelut.....	21
6.3. Asumispalvelut	22
7 Konsernipalvelut	23
7.1. Talouspalvelut	23
7.3. Asiakas- ja potilasasiakirja-arkisto	24



7.4. Päätöksenteon tuen palvelut	24
7.4. Tila- ja tukipalvelut sekä digitaaliset ja tietopalvelut	25
8 Muut palvelut	25
8.1. Varhaiskasvatus	25
8.2. Sosiaali- ja potilasasiamiespalveluun kuulumattomat yhteydenotot	25
9 Sosiaali- ja potilasasiamiehen toimenpiteet yhteydenotoissa	26
10 Sosiaalihuollon asiakkaan ja potilaan aseman kehitys Etelä-Savon hyvinvointialueella.....	27
11 Suunnitelma vuodelle 2024	28



1 Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan järjestäminen

Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävä on lakisääteinen. Sitä määrittelevät laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) sekä varhaiskasvatustilain (540/2018).

Asiakaslain mukaan hyvinvointialueen on nimettävä sosiaaliasiamies, jonka tehtävänä on neuvoo asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa heitä muistutusasioissa, tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia niiden edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja antaa siitä vuosittainen selvitys. Sosiaaliasiamies palvelee julkisen ja yksityisen sosiaalihuollon sekä varhaiskasvatuksen asiakkaita. Potilaslain mukaan jokaiselle terveydenhuollon toimintayksikölle on nimettävä potilasasiamies, jonka tehtävänä on neuvoo potilaita potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa potilasta muistutusasioissa, tiedottaa potilaan oikeuksista ja niiden edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Sosiaali- ja potilasasiamiesten päätehtävänä käytännön tasolla on toimia niin, että asiakkaat, potilaat, heidän omaisensa ja läheisensä sekä henkilökunta saavat oikea-aikaisesti tarvitsemaansa tietoa asiakkaan ja potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvistä kysymyksissä sekä neuvontaa muistutusten, kanteluiden ja potilas- ja lääkevahinkoilmoitusten tekemiseen. Tämä selvitys on osa lakisääteistä tehtävää; asiakkaan ja potilaan oikeuksien toteutumisen seuraamista ja niiden edistämistä. Selvitys perustuu asiakasyhteydenottojen tietoihin, niistä laadittuihin tilastoihin sekä muilta hyvinvointialueen toimijoilta saatuihin tietoihin.

Etelä-Savon hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamiehinä toimivat vuonna 2023 sosionomi (YAMK), YTM Miia Brunou, YTM Heli Korhonen ja YTM Anna-Liisa Valkama.

Asiakkailla oli mahdollisuus ottaa yhteyttä puhelimitse yhteiseen palvelunumeroon, sähköpostitse (sosiaali.potilasasiamies@etelasavonha.fi) ja tarvittaessa tavata sosiaali- ja potilasasiamies Mikkelin, Savonlinnan tai Pieksämäen toimipisteessä (Pieksämäellä vastaanotto järjestetty tarvittaessa n. 1 päivä/ kk).

2 Oikeusturvakeinojen käyttö

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkailta on käytössään erilaisia lakeihin perustuvia oikeusturvakeinoja, kuten muistutus, kantelu, oikaisuvaatimus ja potilasvahinkoilmoitus.

Etelä-Savon hyvinvointialueella sosiaalihuoltoa koskevia muistutuksia tehtiin vuonna 2023 yhteensä 84 kappaletta, joista 20 kappaletta koski ikääntyneiden palveluita ja 64 kappaletta muita sosiaalipalveluita. Itä-Suomen aluehallintovirastoon tehtiin Etelä-Savon hyvinvointialuetta koskevia kanteluita vuonna 2023 yhteensä 30 kappaletta, joista 25 koski sosiaalipalveluita ja 5 ikääntyneiden palveluita. Sekä muistutuksissa että kanteluissa painottuivat lastensuojelun palvelut.

Sosiaalihuollon päätöksiä koskevia oikaisuvaatimuksia hyvinvointialueelle tehtiin yhteensä 95 kappaletta. Näitä koskevia hallinto-oikeuden ratkaisuja saatiin 9 kappaletta.

Terveysturvakeinoja koskevia muistutuksia tehtiin yhteensä 369 kappaletta ja kanteluita Itä-Suomen aluehallintovirasto sekä Valviraan 22 kappaletta.

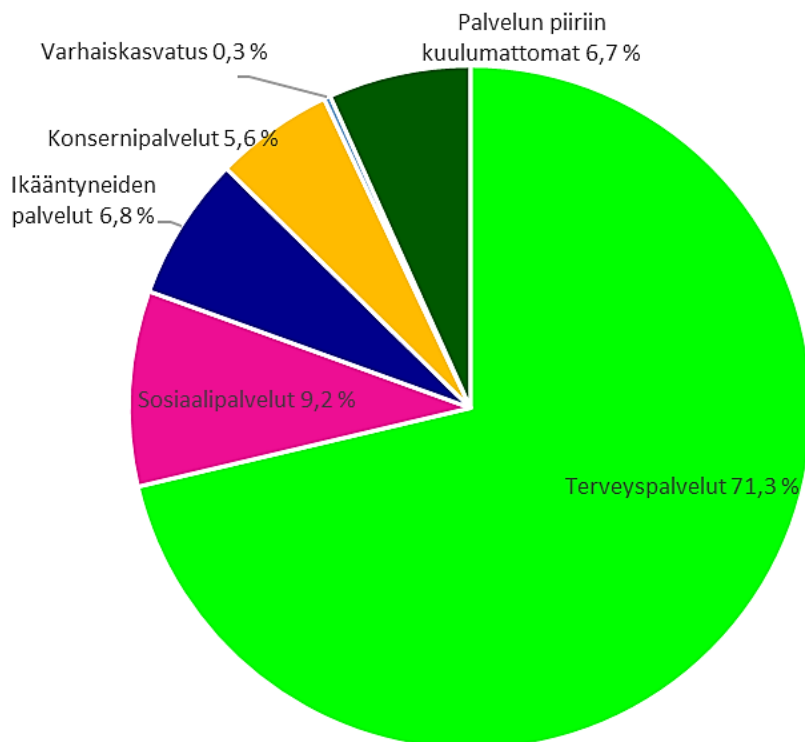
Tietosuojasioiden asiakkaita tekivät yhteensä 140 lokitetopyyntöä.

Potilasvakuutuskeskuksessa ratkaistiin vuonna 2023 yhteensä 242 Etelä-Savon hyvinvointialuetta koskevaa vahinkoilmoitusta, joista 77 kappaletta oli korvattavia potilasvahinkoja. Nämä luvut eivät kerro, montako potilasvahinkoa tai sellaiseksi epäiltyä tapahtumaa vuosittain tapahtuu, koska tapahtuma-aika voi olla aikaisempi, sillä potilasvahinkoilmoituksen voi tehdä kolmen vuoden kuluessa vahingon sattumisesta tai siitä, kun on tullut vahingosta tietoiseksi.

3 Yhteydenotot yleisesti

Sosiaali- ja potilasasiainkäsittelyyn tuli vuonna 2023 yhteensä 1603 eri asiaan liittyvää yhteydenottoa. Yhden asian käsittelyyn voi liittyä useita puheluita, käyntejä ja viestejä, joten asiakaskontaktien kokonaismäärä on jonkin verran suurempi. Yhteydenotot painottuivat terveydenhuoltoon, jota koskevia yhteydenottoja oli 1143 kappaletta. Sosiaalipalveluita koskevia yhteydenottoja tuli 148 kappaletta, ikääntyneiden palveluihin liittyviä 109 kappaletta ja konsernipalveluihin liittyviä 90 kappaletta. Myös varhaiskasvatukseen liittyvät asiat kuuluvat sosiaali- ja potilasasiainkäsittelyyn, mutta niihin liittyviä yhteydenottoja tuli vain viisi.

Sosiaali- ja potilasasiainkäsittelyyn kuuluvattomia yhteydenottoja tuli 108 kappaletta ja ne koskivat esimerkiksi muiden hyvinvointialueiden palveluita, edunvalvontaa sekä Kelan palveluita.



Kaavio 1: Yhteydenottojen jakauma

Tilastointitapa oli vuonna 2022 Essoten ja Sosterin alueilla erilainen verrattuna hyvinvointialueella käyttöön otettuun tilastointiin, joten yhteydenottojen määriä ei voi suoraan verrata. Essoten ja Sosterin alueille tuli vuonna 2022 yhteydenottoja yhteensä 1873 kappaletta, joista terveydenhuoltoa koskevia oli 1396 kappaletta (75 %), sosiaalihuoltoa (sosiaalipalvelut ja ikääntyneiden palvelut) koskevia 295 kappaletta (16 %) ja muita palveluja koskevia 182 kappaletta (9%).

Yhteydenottojen jakauma terveyspalvelujen ja sosiaalihuollon palvelujen välillä on siis pysynyt lähes samanlaisena vuoteen 2022 verrattuna.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

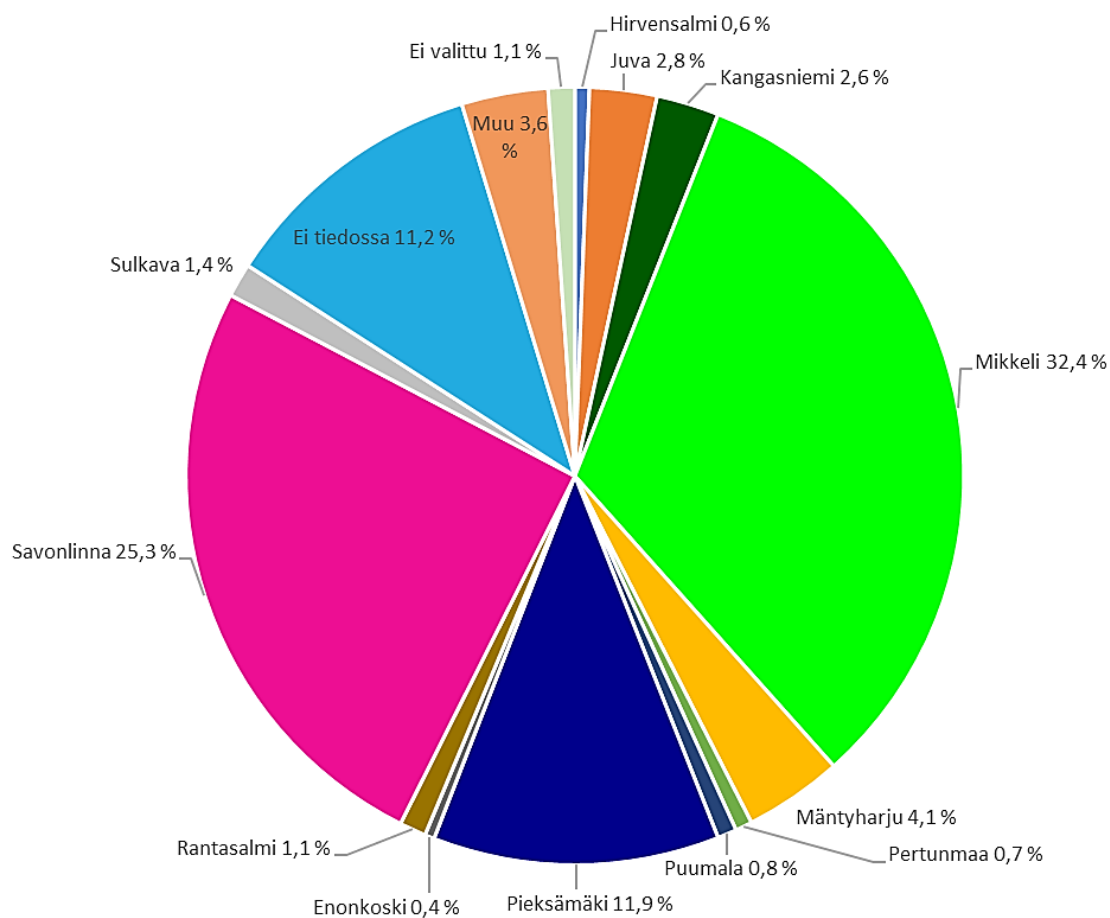
Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



Yhteydenottoja on tilastoitu myös asiakkaan tai potilaan kotikunnan mukaisesti ja jakauma noudattaa paljolti kuntien asukasmääriä. Koko Etelä-Savon hyvinvointialueen alueella on noin 133 000 asukasta. Huomioitava on, että yhteydenoton kohteena oleva yksikkö saattaa olla muussa kunnassa sijaitseva hyvinvointialueen palveluyksikkö. Kaikkien yhteydenottajien kohdalla kotikuntaa ei ole tilastoitu, jos se ei ole tullut yhteydenoton aikana esille tai liittynyt muuten asiaan.



Kaavio 2: Yhteydenottajan kunta

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

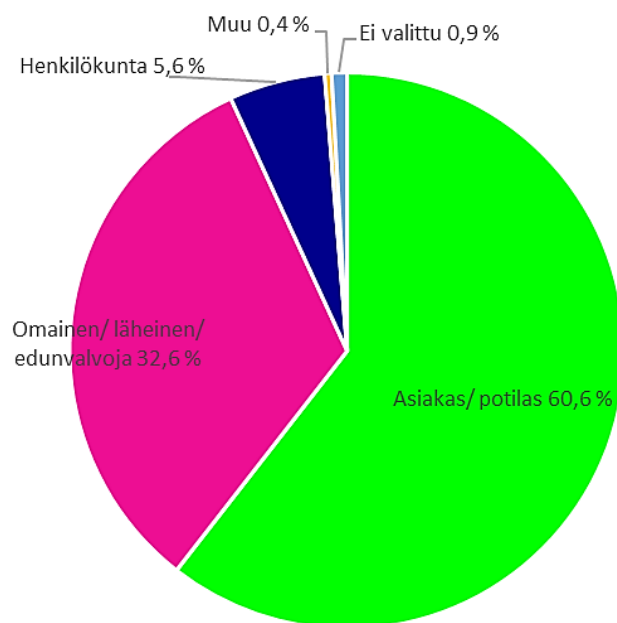
Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



Yhteydenottaja oli suurimmassa osassa tapauksista asiakas tai potilas itse. Ikääntyneiden palvelujen kohdalla omainen, läheinen tai edunvalvoja otti usein yhteyttä. Henkilökunnan yhteydenotot liittyivät mm. muistutuksen tekemiseen, asiakirjojen luovuttamiseen, potilasvahinkoasioihin ja valvonta-asioihin.



Kaavio 3: Yhteydenottaja

Yhteydenotot tapahtuivat useimmiten puhelimitse, mutta asiakkaille järjestetään myös tapaamisaika tarvittaessa; asiakastapaamisia oli yhteensä 177 kappaletta. Kirjalliset yhteydenotot tulivat lähinnä sähköpostin kautta. Joissakin tapauksissa tarvittiin kirjallisen yhteydenoton lisäksi myös puhelinoitto tai puhelinoiton lisäksi myös tapaaminen. Kirjallista avustamista tarvitseva erityisesti ikääntyneet asiakkaat tai muut, jotka eivät välttämättä pysty käyttämään sähköisiä palveluja. Tarvittaessa asiakkaille myös postitetaan lomakkeita.

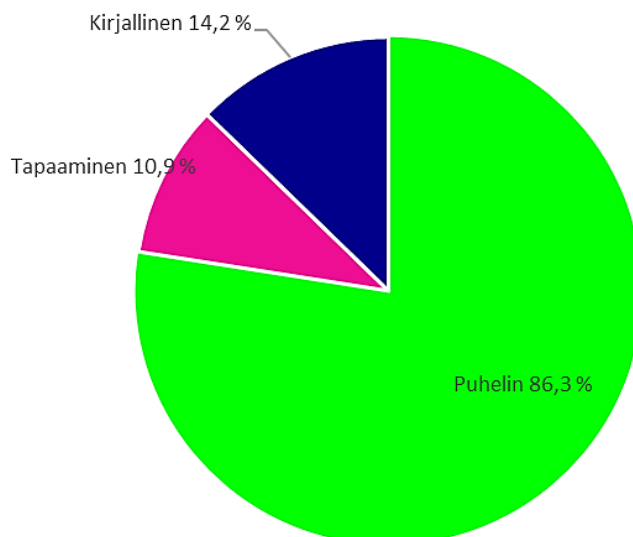
Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalan tie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

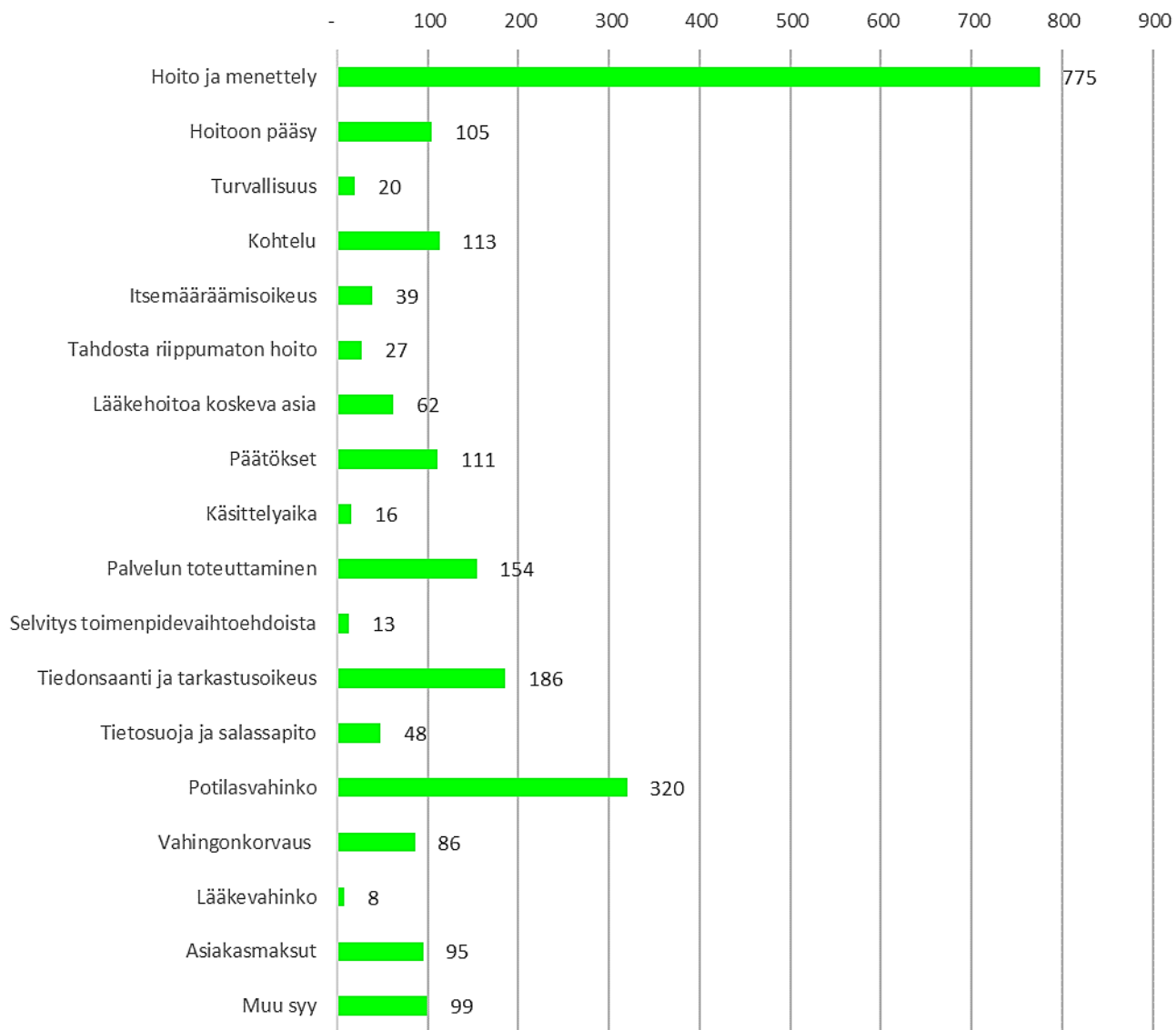


Kaavio 4: Yhteydenottomuoto

Syynä yhteydenottoon oli useimmiten hoito ja menettely (775 kappaletta). Seuraavaksi eniten kysyttiin potilasvahinkoepäilyihin tai potilasvahinkoprosessiin liittyvistä asioista; 320 yhteydenottoa. Usein samaan yhteydenottoon liittyi useampia syitä: asiakas esim. haluaa tarkastaa potilastietonsa ja sen jälkeen tehdä muistutuksen ja/ tai potilasvahinkoilmoituksen. Esimerkkejä yhteydenottojen syistä käydään tarkemmin läpi eri palvelujen kohdalla.

Etelä-Savon hyvinvointialueella on melko hyvä tilanne hoitoon pääsyn suhteen eikä pitkä jonoja esimerkiksi leikkauksiin ole. Vahingonkorvausasiat koskevat mm. hoidon aikana rikkoutuneita tai kadonneita esineitä, kuten silmälaseja tai hammasproteeseja. Tietosuojaan ja salassapitoon liittyvät asiat ovat hyvinvointialueen tietosuojavastaavan aluetta, mutta sosiaali- ja potilasasiamies voi opastaa asian selvittelyssä neuvomalla tekemään aluksi lokitietojen tarkastuspyynnön, jos asiakas epäilee, että hänen tietojään on tarkastellut hoitotapahtumaan liittymätön henkilö.

Sosiaalihuollon palveluista ja etuuksista tehdään hallintopäätöksiä, joita koskevia yhteydenottoja tuli 111 kappaletta.



Kaavio 5: Yhteydenottojen syyt

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

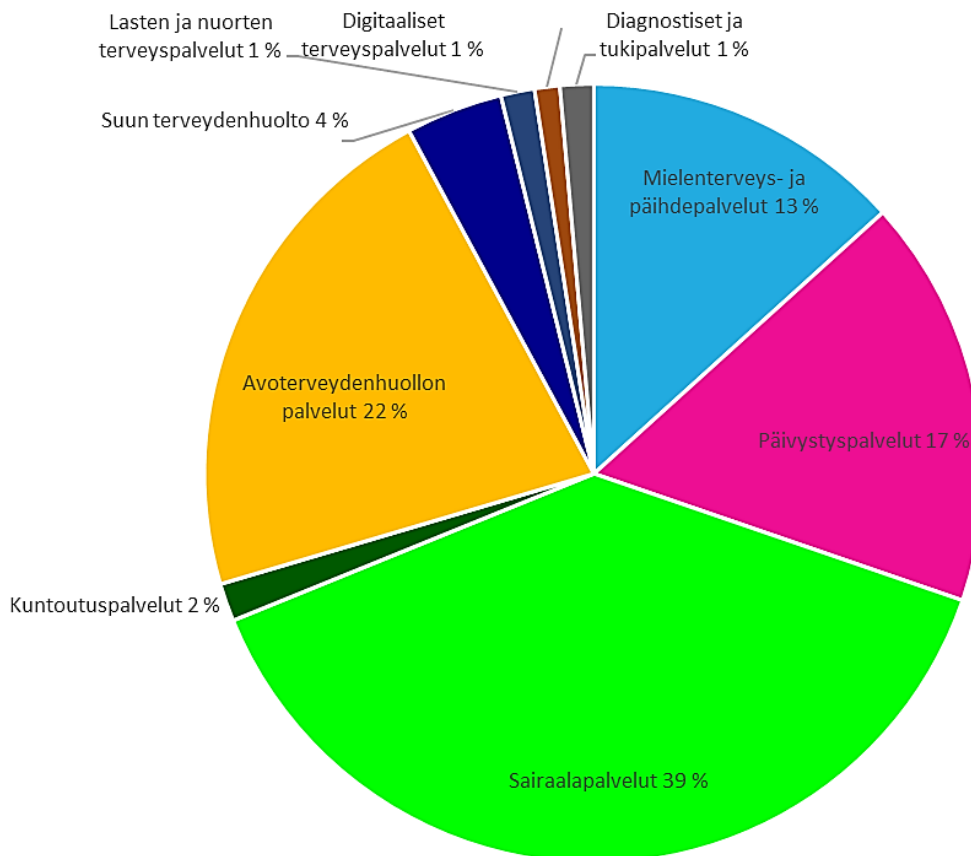
Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

4 Terveyspalvelut

Terveyspalveluja koskevia yhteydenottoja tuli yhteensä 1143 kappaletta. Eniten yhteydenottoja, 441 kappaletta tuli sairaalapalveluita koskien ja seuraavaksi eniten avoterveydenhuollon palveluja (248 kappaletta), päivystyspalveluja (194 kappaletta) ja mielenterveys- ja päihdepalveluja (152 kappaletta) koskien.

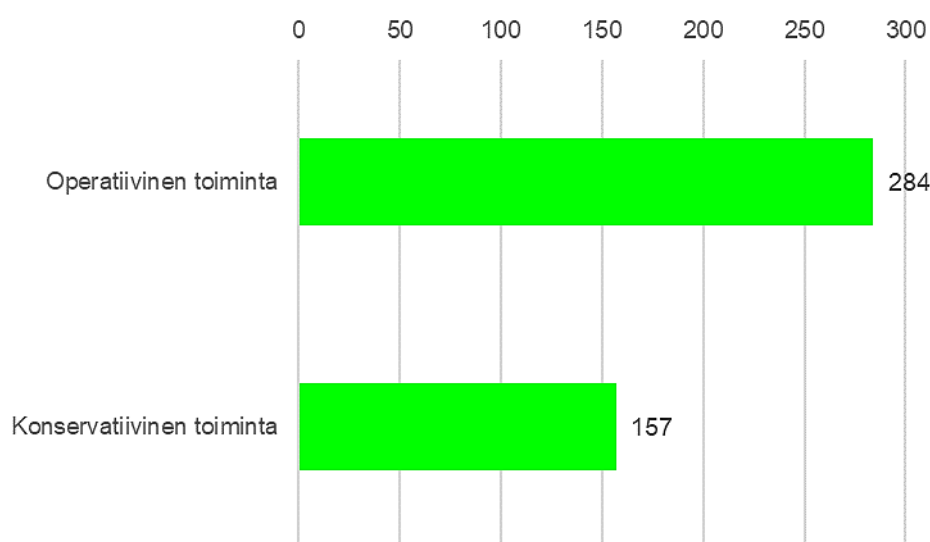


Kaavio 6: Terveyspalvelut



4.1 Sairaalapalvelut

Sairaalapalveluja koskevia yhteydenottoja tuli yhteensä 441. Sairaalapalvelujen yksikköjä on Mikkelin ja Savonlinnan keskussairaaloissa yhteensä 24 kappaletta. Operatiivista toimintaa koskevia yhteydenottoja oli lähes kaksinkertaisesti verrattuna konservatiiviseen toimintaan.



Kaavio 7: Sairaalapalvelut

Operatiivinen tulosalue

Operatiivista toimintaa koskien tuli yhteensä 284 yhteydenottoa. Tässä käydään tarkemmin läpi kirurgian vastaanottoja, leikkausosastoja ja operatiivisia ja kirurgisia osastoja koskevat yhteydenotot, joita oli yhteensä 216 kappaletta, eli 76 prosenttia yhteydenotoista. Muita yksikköjä koskevat asiat olivat yksittäisiä.

Kirurgian vastaanottoihin kohdistui 129 yhteydenottoa, joista eniten, eli 73 kappaletta liittyi potilasvahinkoepäilyihin tai vireillä oleviin potilasvahinkoasioihin. Henkilövahingon epäiltiin aiheutuneen mm. viivästyneestä tai vääräläisestä hoidosta usein alaraajoihin liittyen.



Seuraavaksi eniten, eli 65 yhteydenottoa tuli hoitoon ja menettelyyn liittyen. Asiat koskivat mm. puutteellista informointia hoidon etenemisestä, kirjaamisen puutteita tai potilaan kokemusta siitä, että käynti oli aiheeton. Tyytymättömyyttä oli myös siihen, että ei päässyt tarkempiin kuvantamistutkimuksiin sairauden diagnosoimista varten.

Hoitoon pääsy oli syynä 13 yhteydenotossa, jolloin hoitoon pääsyn määräaika oli joko ylittynyt, kohta ylittymässä tai yhteydenottaja piti muuten hoitoon pääsyn aikaa liian pitkänä.

Leikkausosastoja koskevia yhteydenottoja tuli 45 kappaletta. Niistä 32 tapauksessa potilas epäili, että leikkauksessa oli tapahtunut potilasvahinko.

Operatiivisiin ja kirurgisiin osastoihin kohdistui 42 yhteydenottoa, joista 17 oli potilasvahinkoepäilyjä ja 17 hoitoon ja menettelyyn, kuten hoidon tasoon ja osastolla saatuun kohteluun tyytymättömyyttä.

Kaikista potilasvahinkoasioihin liittyvistä yhteydenotoista suurin osa kohdistui operatiiviseen tulosalueeseen.

Konservatiivinen tulosalue

Konservatiiviseen toimintaan kohdistui 157 yhteydenottoa, joista perehdytään sisätautien vastaanoton ja osaston, neurologian vastaanottojen sekä yleislääketieteen ja kuntoutusosastojen yhteydenottoihin. Muihin yksikköihin kohdistui vain muutamia yhteydenottoja.

Sisätautien vastaanottoihin liittyen tuli 52 yhteydenottoa, joista 33 liittyi hoitoon ja menettelyyn. Potilaat olivat tyytymättömiä mm. siihen, että tutkimukset eivät etene, diagnoosiin pääsyssä tai oikean lääkityksen löytämisessä menee aikaa. Potilasvahinkoepäily tuli esille 13 yhteydenotossa, kun asianmukaisen hoidon viivästymisen katsottiin aiheuttaneen henkilövahingon.

Sisätautien osastoja koskevia yhteydenottoja tuli 32. Niistä suurin osa, eli 19 liittyi hoitoon ja menettelyyn; useimmissa potilasta pidettiin liian huonokuntoisena kotiutettavaksi tai lääkitys oli ollut sopimatonta. Myös tiedonsaantiin ja tarkastusoikeuteen liittyviä asioita oli jonkin verran (7 kappaletta).

Neurologian vastaanottoihin kohdistui 20 yhteydenottoa, joista 16 koski hoitoa ja menettelyä. Potilaat olivat tyytymättömiä mm. siihen, että botuliinipistoksien antamisessa oli taukoa kesällä ja ajolupia oli evätty neurologisin perustein.

Yleislääketieteen ja kuntoutusosastoja koskevia yhteydenottoja tuli yhteensä 44. Osastoja oli vuonna 2023 kahdeksassa eri kunnassa; suurimmat osastot sijaitsivat Mikkeliissä ja Savonlinnassa. Yhteydenottaja oli usein omainen ja asiat liittyivät usein hoitoon ja menettelyyn (28 kappaletta) tai tietojen tarkistamiseen (7 kappaletta). Tyytymättömiä oltiin siihen, että potilas ei



saanut tarpeeksi kuntoutusta osastolla, kotiuttamista suunniteltiin liian huonokuntoiselle potilaalle tai tiedonkulku ei ollut jouhevaa. Myös joitakin DNR-päätöksiin liittyviä kysymyksiä tuli esiin.

4.2 Avoterveydenhuollon palvelut

Vuonna 2023 avoterveydenhuollon palveluita annettiin 15 hyvinvointikeskuksessa tai -asemalla. Yhteydenottoja tuli yhteensä 248 kappaletta, joista 173 (70 %) kohdistui suurimpiin, eli Mikkelin, Savonlinnan ja Pieksämäen hyvinvointikeskuksiin. Sulkavan hyvinvointiaseman palvelut on järjestetty ostopalveluna Terveystalolta.

Suurin osa yhteydenotoista (128 kappaletta) liittyi hoitoon ja menettelyyn. Syyt yhteydenottoihin olivat hyvin moninaiset. Usein potilas piti lääkärissä käyntiä hyödyttömänä, lääkereseptin uusimisessa oli hankaluuksia tai lääkitystä ei oltu saatu toimivaksi. Yhteydenottoja tuli myös jatkohoitoa koskien tilanteissa, joissa potilas ei ollut saanut lähetettä jatkotutkimuksiin tai hoidon jatko oli jäänyt muutoin suunnittelematta. Myös potilasasiakirjoihin tehtyihin kirjauksiin oltiin tyytymättömiä.

Kohteluun liittyviä yhteydenottoja tuli 17 kappaletta. Näissä tapauksissa potilas tai mukana ollut omainen oli kokenut palvelun työkeänä tai vähättelevänä.

Avoterveydenhuollon palveluihin liittyviä potilasvahinkoepäilyjä koskevia yhteydenottoja tuli 34 kappaletta. Näissä oli usein kyse viivästyneestä tai väärästä diagnoosista ja sitä kautta asianmukaisen hoidon viiveestä.

Hoitoon pääsyyn liittyviä yhteydenottoja tuli yhteensä 21 kappaletta, joista 11 liittyi hankaluuteen saada aikaa Savonlinnan alueella kiireettömään hoitoon pääsyn määräajassa loppuvuoden aikana.

4.3 Päivystyspalvelut

Päivystyspalveluja koskien tuli yhteensä 194 yhteydenottoa.

Ensihoitoon liittyvien 14 yhteydenoton syyt olivat yksittäisiä ja koskivat mm. sitä, että potilasta ei ollut otettu ambulanssin kuljetettavaksi tai ensihoidon toiminta oli potilaan mielestä puutteellista.

Päivystystä koskevissa yhteydenotoissa korostuivat hoidon ja menettelyn puutteellisuus (110 kappaletta). Potilaat pitivät mm. odotusaikaa liian pitkänä, jatkohoitoon lähettämistä ei tehty tai päivystykseen jouduttiin palaamaan samasta syystä useamman kerran. Potilaiden mukaan myös



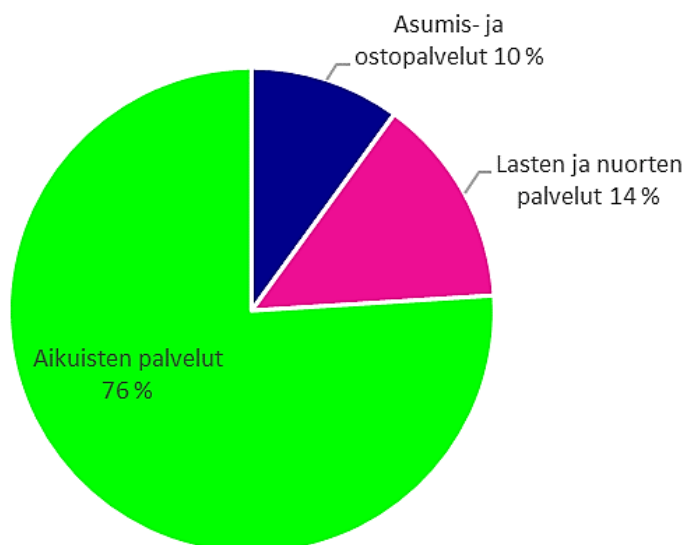
murtumia oli jäänyt huomaamatta röntgenkuvista. Myös potilasasiakirjakirjauksien puutteellisuudesta otettiin yhteyttä.

Mahdolliseen potilasvahinkoon liittyviä yhteydenottoja tuli 44 kappaletta ja ne liittyivät useimmiten virheelliseen tai viivästyneeseen diagnoosiin.

Päivystysapua koskevissa 15 yhteydenotossa syynä oli mm. virheellisesti kirjattu tieto tai puuttumaan jäänyt takaisinsoitto.

4.4 Mielensterveys- ja päihdepalvelut

Mielensterveys- ja päihdepalveluita koskevia yhteydenottoja tuli yhteensä 152 kappaletta. Yhteydenotoista 76 prosenttia liittyi aikuisten avo- ja osastopalveluihin, 14 prosenttia lasten ja nuorten palveluihin sekä 10 prosenttia asumis- ja ostopalveluihin.



Kaavio 8: Mielensterveys- ja päihdepalvelut

Aikuisten palvelut

Aikuisten palveluita koskevia yhteydenottoja tuli yhteensä 115 kappaletta, joista hieman yli puolet, eli 57 prosenttia (66 kappaletta), koski avopalveluita; riippuvuus-, päihde- ja mielensterveysvastaanottoja ja 43 prosenttia (49 kappaletta) liittyi osastopalveluihin.



Avopalvelut

Avopalveluiden 66 yhteydenotoista lähes puolet (29 kappaletta) koski menettelytapoja, kuten tehtyjä diagnooseja, määrättyjä lääkityksiä, hoidon suunnittelua ja toteuttamista. Hoidon toteuttamista koskevissa yhteydenotoissa korostuivat sovittujen lääkäriaikojen peruuntumiset sekä tähän liittyvä huono informointi. Nämä koskivat nimenomaan etänä toteutettavia lääkäripalveluita.

Kymmenen yhteydenottoa (15 prosenttia) koski sovittujen lausuntojen puuttumista ja viivästymistä. Lausunnoilla on keskeinen merkitys potilaiden kokonaistilanteessa, sillä erilaiset etuudet ja kuntoutustoimenpiteet ovat myönnetään niiden perusteella. Näiden viivästyminen voi aiheuttaa isoja hankaluuksia jo valmiiksi sairauden kuormittamassa arjessa, sillä tulot, kuten sairaspäivä- tai kuntoutusraha lakkaavat tai odotettua terapiaa ei päästä aloittamaan.

Kymmenen yhteydenottoa (15 prosenttia) koski lääkitys- ja korvaushoitoasioita, kuten määrättyjä lääkityksiä ja riippuvuushoidon toteuttamista yleisesti. Kuusi yhteydenottoa liittyi kohteluun ja niissä oli kyse esimerkiksi kuulluksi tulemisesta. Yksittäisiä yhteydenottoja tuli myös hoitoon pääsyyn ja potilasvahinkoihin liittyen sekä tietosuoja-, tietopyyntö- ja tietojenkorjausasioissa, näiden yhteisosuus on 11 prosenttia kaikista avopalveluiden yhteydenotoista.

Osastopalvelut

Aikuisen psykiatrisia osastopalveluita koskien otettiin yhteyttä 49 kertaa. Näistä kahdeksan yhteydenottoa koski Savonlinnan mielenterveys- ja riippuvuushoito-osastoa ja loput 41 Mikkelin kuntoutuksen ja mielen talon osastoja 6,7,8 ja 9. Yhteydenotot olivat sisällöltään samankaltaisia, joten niitä ei tässä selvityksessä eritellä osastokohtaisesti. Lähes puolet, eli 23 yhteydenottoa koskivat tahdosta riippumatonta hoitoa; päätöksen katsottiin olevan perusteeton ja siihen haluttiin hakea muutosta. Useassa tapauksessa yhteydenottaja tullut vapaaehtoiseen hoitoon, mutta hoito oli muuttunut tarkkailun kautta tahdosta riippumattomaksi. Yhteydenotoista 18 liittyi menettely- ja toimintatapoihin, joiden aiheena olivat muun muassa osastohoidon käytännöt sekä tehdyt hoitosuunnitelmat. Yksittäisiä yhteydenottoja tuli lääkahoitoon, kuten lääkärin valitsemaan lääkitykseen tai niiden antotapaan liittyen sekä omien tietojen tarkistusosoikeuteen liittyen.

Lasten ja nuorten palvelut

Lasten ja nuorten palveluita koskien yhteyttä otettiin 22 asiassa. Yhteydenotoista 14 koski lastenpsykiatriaa ja kahdeksan nuorisopsykiatriaa. Lähes puolet, eli 46 prosenttia (10 kappaletta) yhteydenotoista koski hoidon toteuttamista ja menettelytapoja. Noin kolmannes, eli 27 prosenttia (6 kappaletta) yhteydenotoista liittyi puuttuviin lausuntoihin, joilla voi olla iso merkitys lapsen asianmukaisen ja oikea-aikaisen hoidon ja kuntoutuksen toteutumisen kannalta, sillä niitä tarvitaan esimerkiksi Kelan myöntämiin terapioihin, kuntoutuksiin ja etuuksiin tai lapsen arjessa järjestettäviin tukitoimiin. Yhteydenottojen perusteella puuttuvia lausuntoja oli voitu odottaa jopa puoli vuotta.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalan tie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



Yhteyttä otettiin myös hoitoon pääsyn tai sen järjestymisen hitauden vuoksi (18 prosenttia) sekä potilasasiakirjojen tarkistamiseen ja korjaamiseen liittyen (9 prosenttia).

Asumis- ja ostopalvelut

Kaikki asumispalveluita koskevat 15 asiaa koskivat mielenterveyskuntoutujien ostopalveluna hankittavaa asumispalvelua. Kymmenen yhteydenottajaa asui Matti- ja Liisa-kotien asumisyksiköissä ja loput viisi olivat yksittäisiä yhteydenottoja eri yksiköistä. Kaikki yhteydenotot koskivat erilaisia menettelytapoja, ja osa niistä ei liittynyt itse yksikön toimintaan, vaan esimerkiksi edunvalvontaan tai terveydenhuollon asioihin. Yhteyttä otettiin myös asiakkaiden erilaisiin elämäntilanteisiin, tuen tarpeisiin sekä yksikköjen sääntöihin ja toimintatapoihin liittyen.

4.5 Suun terveydenhuolto

Suun terveydenhuollon palveluja annettiin hyvinvointialueella 8 toimipisteessä ja niistä tuli yhteensä 46 yhteydenottoa suurimpiin yksiköihin painottuen.

Eniten yhteydenottoja (27 kappaletta) tuli hoitoa ja menettelyä koskien; syynä olivat mm. viivästynyt hoito, saatu hoito ei poistanut hammaskipua, hoidosta tullut lasku katsottiin liian suureksi tai hammasproteesi oli ollut epäsopiva.

Potilasvahinkoepäilyihin liittyviä keskusteluja käytiin potilaiden kanssa 16 kertaa ja henkilövahingon katsottiin aiheutuneen mm. virheellisesti suoritetusta tai tekemättä jätetystä juurihoidosta tai väärän hampaan poistosta. Hoitoon pääsyn määräaikoihin liittyen tuli 9 yhteydenottoa.

4.6 Kuntoutuspalvelut

Kuntoutuspalveluihin liittyen tuli 18 yhteydenottoa, joista 12 koski fysiatrian vastaanottoa. Muita kuntoutuspalveluja koskevat yhteydenotot olivat yksittäisiä. Yhteydenotot koskivat mm. lausunnon saamista tai tarvittavan kuntoutuksen viivästymistä.



4.7 Lasten ja nuorten terveystalvelut

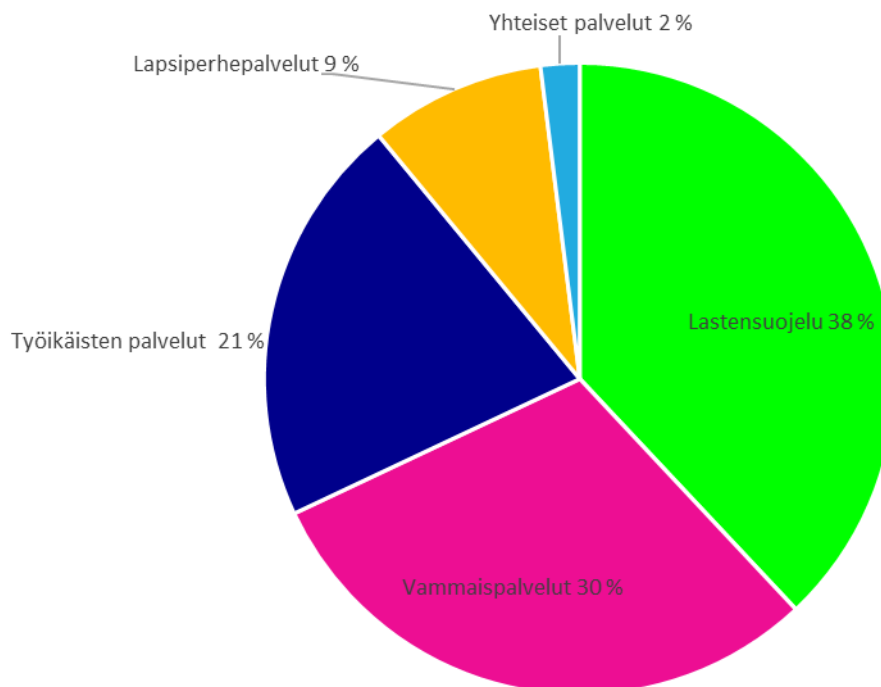
Lasten ja nuorten terveystalveluihin kuuluvat neuvola, koulu- ja opiskeluterveydenhuolto sekä kuraattori- ja psykologipalvelut. Niihin liittyvissä yhteydenotoissa (16 kappaletta) korostui lähinnä nuorten psykologipalvelujen riittämättömyys. Muut yhteydenottojen syyt olivat yksittäisiä.

4.8 Diagnostiset ja tukipalvelut sekä digitaaliset terveystalvelut

Diagnostisiin ja tukipalveluihin (16 kappaletta) sekä digitaalisiin terveystalveluihin (12 kappaletta) liittyvissä yhteydenotoissa tuli esille tyytymättömyyttä kuvantamistutkimuksien sujumiseen, terveystneuvon palveluun, ajanvaraukseen ja chat-palvelun toimintaan.

5 Sosiaalipalvelut

Sosiaalipalveluita koskevia yhteydenottoja tuli yhteensä 148 kappaletta, joka on yhdeksän prosenttia kaikista asiamesiyhteydenotoista. Suurin osa, eli lähes 40 prosenttia (56 kappaletta) niistä koski lastensuojelua, toiseksi eniten, eli 30 prosenttia (44 kappaletta) otettiin yhteyttä vammaispalveluihin liittyen ja kolmanneksi eniten, 21 prosenttia (31 kappaletta) työikäisten palveluita koskien. Lapsiperhepalveluiden osuus sosiaalipalveluiden yhteydenotoista oli 9 prosenttia (14 kappaletta) ja yhteisiä palveluita koskevien asioiden osuus kaksi prosenttia (alle viisi yhteydenottoa).



Kaavio 9: Sosiaalipalvelut

5.1. Lastensuojelu

Lastensuojelun asioita oli yhteensä 56 kappaletta. Näistä 39 asiaa koski lastensuojelun avohuoltoa, yhdeksän asiaa perhe- ja laitoshuoltoa ja kahdeksan asiaa jälkihuoltoa. Eniten otettiin yhteyttä menettelytapoihin, eli sosiaalityöntekijöiden tekemiin linjauksiin tai suunnitelmiin sekä palveluiden järjestymiseen liittyen. Yhteydenottoja tuli myös asiakastietojen pyytämistä ja tietosuojaa koskien. Jälkihuoltoa koskeville yhteydenotoille oli yhteistä se, että yhteydenottajien kokemusten perusteella lakisääteisen jälkihuolto-oikeuden saaminen oli ehdollistettu siihen, pystyikö asiakas sitoutumaan jälkihuoltosuunnitelman toimenpiteisiin vai ei.



5.2. Työikäisten palvelut

Työikäisten palveluita koskevia yhteydenottoja tuli yhteensä 31 kappaletta. Suurin osa, eli 22 kappaletta niistä koski erilaisia talousasioita; ehkäisevää tai täydentävää toimeentulotukea, sosiaalista luototusta tai heikkoa taloudellista tilannetta yleisesti. Yksittäisiä yhteydenottoja tuli työikäisiä koskevista huoli-ilmoituksista sekä kohtelusta sosiaalipalveluissa asioidessa.

5.3. Vammaispalvelut

Vammaispalveluihin liittyviä yhteydenottoja tuli 44 kappaletta. Näistä 17 yhteydenottoa koski vammaisten sosiaalityötä ja -ohjausta. Asiat koskivat palvelutarpeen arviointia, myönnettyjen palveluiden toteuttamista ja järjestymistä, kielteisiä päätöksiä, talousasioita sekä omien tietojen tarkistusoikeutta.

Toiseksi eniten, eli 11 kertaa yhteyttä otettiin asumispalveluasioihin liittyen. Näistä kuusi koski hyvinvointialueen omia yksiköitä ja viisi ostopalveluyksiköitä. Eroa yhteydenottojen sisällössä ei ollut, vaan asiat olivat luonteeltaan samankaltaisia ja ne koskivat palvelun laatua ja yksikköjen toimintatapoja sekä tiedonkulkua ja -saantia.

Henkilökohtaisen apuun liittyviä yhteydenottoja tuli myös 11 kappaletta. Ne koskivat palvelun järjestämistä ja käytännön toteuttamista sekä asiasta annettuja päätöksiä ja arvioitua avustustuntien määrää. Vaalijalan osaamis- ja tukikeskusta koskevia yhteydenottoja oli viisi ja niiden aiheena olivat kohteluun liittyvät asiat sekä omien tietojen tarkistusoikeus.

5.4. Lapsiperhepalvelut

Lapsiperhepalveluita koskevia yhteydenottoja tuli 14 kappaletta. Näistä asioista kuusi koski perhesosiaalityötä ja asiat liittyivät palveluiden järjestymiseen sekä asiakastietojen korjauspyyntöihin. Viisi yhteydenottoa koski perheoikeudellisia palveluita ja aiheena olivat elatusmaksujen määräytymisperusteet ja lastenvalvojan menettelytavat. Yksittäisiä yhteydenottoja tuli myös kasvatusta ja perheneuvolaa ja lapsiperheiden kotipalvelua koskien.

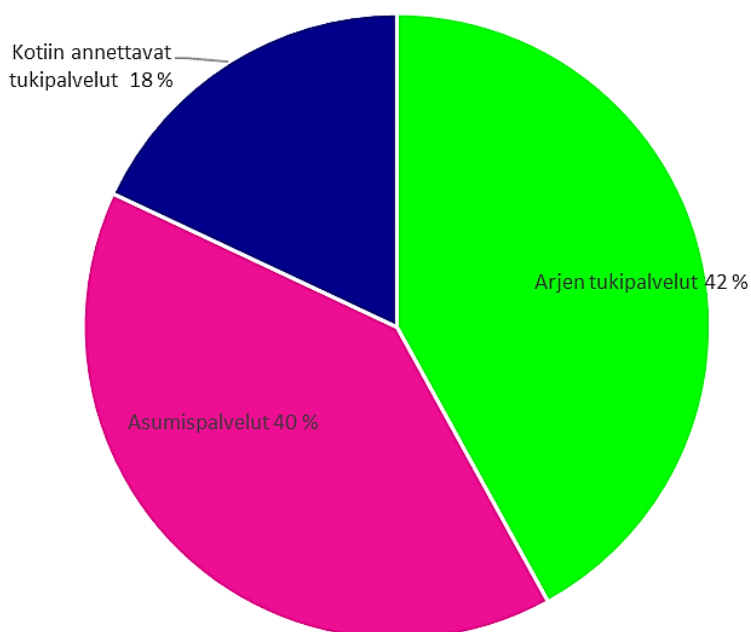


5.5. Yhteiset palvelut

Yhteisten palveluiden yhteydenotot koskivat sosiaali- ja kriisipäivystystä ja niiden aiheena oli kohtelu.

6 Ikääntyneiden palvelut

Ikääntyneiden palveluita koskien otettiin yhteyttä 109 asiassa, joka on seitsemän prosenttia kaikista asiamiehille tulleista yhteydenotoista. Asioista 42 prosenttia (46 kappaletta) koski arjen tukipalveluita, 18 prosenttia (20 kappaletta) kotiin annettavia palveluita ja 40 prosenttia (43 kappaletta) asumispalveluita.



Kaavio 10: Ikääntyneiden palvelut

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



6.1. Arjen tukipalvelut

Arjen tukipalveluita koskien otettiin yhteyttä 46 kertaa ja asioista suurin osa, eli 69 prosenttia (32 kappaletta) liittyi asiakasohjaukseen, 22 prosenttia (10 kappaletta) kotiin vietäviin tukipalveluihin ja 9 prosenttia (alle viisi asiaa) omaishoitoon.

Asiakasohjauksen yhteydenotoista noin kolmannes koski palvelutarpeen arviota ja näistä yhteydenottajista usea oli vanhuksen läheinen tai omainen. Yhteyttä otettiin esimerkiksi, kun vanhuksen tilanne oli heikentynyt aiemmasta ja palvelut koettiin riittämättömiksi, tai vanhus ei ollut vielä lainkaan palveluiden piirissä, mutta niille olisi tarvetta. Toinen kolmannes asiakasohjauksen yhteydenotoista koski vanhuksen asumisen järjestämistä palvelutarpeen arvioinnin jälkeen tilanteissa, joissa väliaikainen paikka vaihtui usein, paikka sijaitti kaukana vanhuksen kotipaikkakunnasta tai paikka ei vastannut tarpeita tai toiveita. Lisäksi otettiin yhteyttä talous- ja asiakasmaksuasioissa, kuljetuspalveluasioissa sekä tiedonsaantiin ja tietosuojaan liittyen.

Kotiin vietäviin tukipalveluihin liittyviä yhteydenottoja tuli kymmenen. Asiat liittyvät hoitotarvikejakelun toimittajaa koskevaan tietovuotoon sekä muuttuneisiin palvelusetelikäytäntöihin erityisesti siivouspalvelua koskien. Entisen Sosterin alueella ateriapalveluiden maksuihin tehtiin huomattava korotus ja se aiheutti monille kohtuuttomia tilanteita. Tilanne ratkaistiin tekemällä asiakkaille yksilöllisesti maksuhuojennuspäätöksiä ja myöhemmin ateriapalveluun on asetettu tuloajat.

Omaishoitoa koskevia asioita oli alle viisi. Ne koskivat omaishoidon tukea yleisesti, siitä annettuja päätöksiä, sopimuksen kestoa ja myönnetyn tuen tasoa.

6.2. Kotiin annettavat palvelut

Kotiin annettaviin palveluihin kuuluvat arkikuntoutus, tilapäinen kotihoito ja kotisairaanhoido, jatkuva ja säännöllinen kotihoito sekä kotihoidon arviointijakso. Vuonna 2023 kaikki 20 yhteydenottoa koskivat säännöllistä kotihoitoa. Näistä asioista 13 liittyi palvelun toteuttamiseen ja sisältöön, kuten siihen, mitä palveluun sisältyy, miten usein käyntejä on ja millä tavoin on toimittu. Yksittäisiä yhteydenottoja tuli myös lääkeshoidon toteuttamiseen, tietosuojaan ja asiakasmaksuihin liittyen. Maksukysymykset koskivat kotihoidon ja kotisairaanhoidon välistä hintaeroa sekä sitä, että kotisairaanhoidon kustannukset kerryttävät maksukattoa, kun taas kotihoidon maksut eivät.

6.3. Asumispalvelut

Asumispalveluita koskevia yhteydenottoja oli 43 kappaletta, joista 86 prosenttia (37 kappaletta) koski ympärivuorokautisia asumispalveluita ja 14 prosenttia (6 kappaletta) jaksohoitoa.

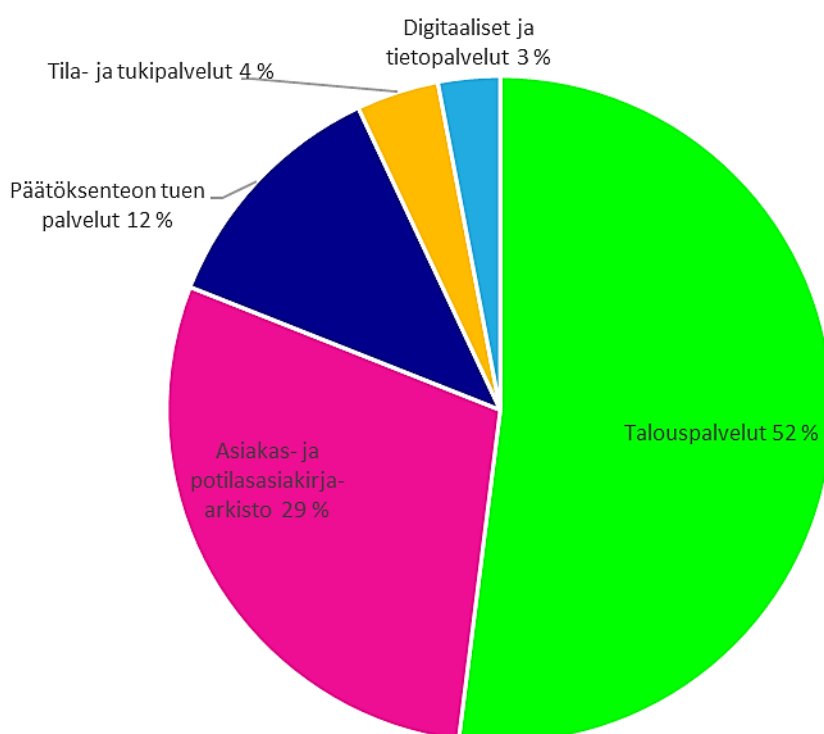
Asumispalveluiden yhteydenotoista 19 liittyi omiin ja 18 ostopalveluyksikköihin. Yhteydenotot olivat sisällöltään samankaltaisia, eikä eroja oman ja yksityisen palvelutuotannon välillä tullut esiin. Eniten, lähes kolmekymmentä kertaa otettiin yhteyttä hoitoon, menettelytapoihin ja kohteluun liittyen. Lääkehoitoon liittyviä asioita oli kuusi ja yksittäisiä yhteydenottoja tuli vahingonkorvaus-, asiakasmaksu- sekä potilasvahinkoasioita koskien. Hoitoa ja menettelytapoja koskevat asiat liittyivät yksikön toimintatapoihin, palvelun sisältöön ja niiden koettuun laatuun. Lääkehoitoasiat koskivat lääkityksen tarkistamista sekä annostelua ja vahingonkorvausasiat esimerkiksi yksiköissä kadonneita apuvälineitä.

Jaksohoitoa koskevia asioita oli seitsemän ja niiden aiheena olivat menettelytavat esimerkiksi koronainfektio-tilanteissa, vahingonkorvausasiat sekä tietosuojasiat.



7 Konzernipalvelut

Konzernipalveluita koskevia asioita oli yhteensä 90 kappaletta, eli kuusi prosenttia kaikkien asiamiesasioiden kokonaisasiamäärästä.



Kaavio 11: Konzernipalvelut

7.1. Talouspalvelut

Talouspalveluita koskevia asioita konsernipalveluiden yhteydenotoista oli 52 prosenttia (47 kappaletta), joista suurin osa, eli 42 kappaletta koski laskutusta ja loput viisi korvaushakemusasioita. Laskutuksen yhteydenottojen aiheena olivat tasasuuruisten asiakasmaksujen huojentaminen (23 prosenttia), epäselvyydet maksukattoasioissa (26 prosenttia)

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalan tie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



ja laskuissa (34 prosenttia) sekä asiakaslaskutuksen viivästyminen (kuusi prosenttia). Asiaksmaksujen huojentamista koskevat yhteydenotot liittyivät Kelan kehotukseen hakea huojennusta toimeentulotukea hakiessa, mikäli terveydenhuoltomaksuja on useampia. Etelä-Savon hyvinvointialueen hallitus on päättänyt, että asiaksmaksuja huojennetaan vain velkajärjestelyssä olevilta, joten Kelan kategorinen kehoitus hakea huojennusta ennen toimeentulotukiasian käsittelyä viivästytti toimeentulotukiasian käsittelyä niiden asiakkaiden osalta, jotka eivät velkajärjestelyssä ole.

Laskuepäselvyyksiä koskevat yhteydenotot liittyivät liikaa maksettujen maksujen palauttamiseen ja siitä perittävään käsittelymaksuun, liikamaksujen palautumisen hitauteen, laskujen aiheellisuuteen tai virheellisyysiin sekä laskuasioiden selvittelyn hankaluuksiin. Maksukattoasioissa yhteyttä ottaneille olivat epäselvää maksukaton kertymisperusteet ja tietoa asiasta oli vaikea löytää. Asiakaslaskutuksen viivästyminen aiheutti ongelmia mm. kuolinpesille, joille saattoi tulla laskuja kuukausia perunkirjoituksen jälkeen tai erilaisia hoitotukia saaville, jotka eivät pystyneet osoittamaan terveydenhuoltomenojensa suuruutta, koska laskutus ei ollut ajan tasalla.

7.3. Asiakas- ja potilasasiakirja-arkisto

Asiakas- ja potilasasiakirja-arkistoa koskevia asioita oli 25 kappaletta (29 prosenttia). Ne liittyivät asiakirjapyyntöjen tekemiseen ja käsittelyyn yleisesti, vainajan potilastietojen luovutuksiin sekä tietojen luovuttamiseen lähiomaisille. Ongelmia oli ollut tietopyynnössä yksilöityjen asiakirjojen saamisessa, potilastietojen korjauspyyntöjen käsittelyssä ja näiden prosessien nopeudessa.

7.4. Päätöksenteon tuen palvelut

Päätöksenteon tuen palveluita koskevia asioita oli 11 kappaletta (12 prosenttia) ja ne koskivat potilasasiamiespalvelun ostopalvelua ja palvelun järjestämistä sekä viranomaistyötä. Viranomaistyötä koskevat yksittäiset yhteydenotot liittyivät Essoten aikaisten muistutusvastausten, potilasasiakirjojen korjauspyyntöjen sekä vahingonkorvausasioiden käsittelyn viivästymisiin. Muutos edellisvuoteen on huomattava; Essoten viimeisenä toimintavuonna viranomaistyön ongelmia koskevia yhteydenottoja oli yhteensä 27 kappaletta, nyt kokonaismäärä jäi alle viiteen.



7.4. Tila- ja tukipalvelut sekä digitaaliset ja tietopalvelut

Neljä prosenttia kaikista konsernipalveluiden asioista koski tila- ja tukipalveluita sekä digitaalisia palveluita. Yhteydenotot olivat yksittäisiä ja ne koskivat mm. pysäköintipaikoitusta, kiinteistön toimivuutta, puhelinvaihteen toimintaa sekä sähköisiä asiointipalveluita.

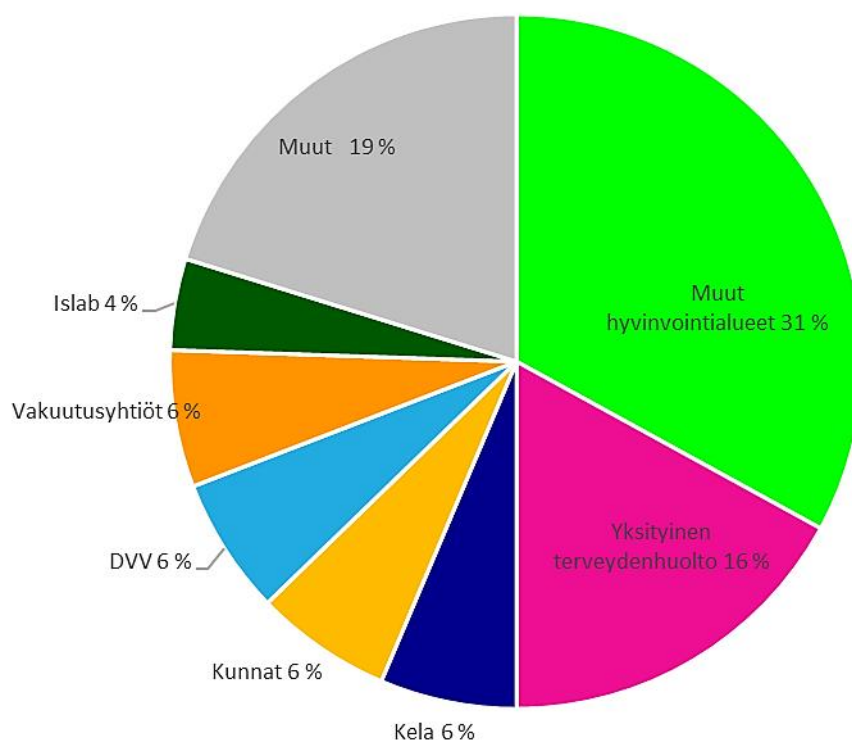
8 Muut palvelut

8.1. Varhaiskasvatus

Varhaiskasvatusta koskevia yhteydenottoja tuli viisi. Ne koskivat yksikköjen toimintatapoja sekä tukitoimien järjestämistä.

8.2. Sosiaali- ja potilasasiamiespalveluun kuulumattomat yhteydenotot

Seitsemän prosenttia (108 kappaletta) kaikista vuonna 2023 tulleista yhteydenotoista koski Etelä-Savon hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamiespalveluun kuulumattomia asioita. Eniten asiat liittyivät muihin hyvinvointialueisiin (31 prosenttia), yksityiseen terveydenhuoltoon (16 prosenttia) sekä Kelan toimintaan (13 prosenttia). Vakuutusyhtiötä, Digi- ja väestötietoviraston hoitamaa edunvalvontaa sekä kuntien toimintaa koskevia yhteydenottoja oli jokaista noin kuusi prosenttia ja Islabia koskevia asioita neljä prosenttia. Erilaisia yksittäisiä yhteydenottoja (19 prosenttia) tuli mm. hätäkeskuslaitosta, poliisia, oikeusaputoimista ja vastaanottokeskuksia koskien ja ne on tilastoitu muut-luokkaan. Vuoden 2024 alusta voimaan astuvan lakimuutoksen myötä hyvinvointialueilla toimiva yksityinen terveydenhuolto tulee myös asiamiespalvelun piiriin.



Kaavio 12: Asiamiespalveluun kuulumattomat yhteydenotot

9 Sosiaali- ja potilasasiamiehen toimenpiteet yhteydenotoissa

Yli puolessa tapauksista on annettu oikeusturvaneuvontaa, joka sisältää mm. neuvonnan muistutuksen tai kantelun tekemisessä ja asiakas- tai potilasasiakirjakorjauksien pyytämisessä. Kirjallista avustamista asiakkaat ovat tarvinneet usein potilasvahinkoilmoituksen tekemiseen tai vastineen antamiseen potilasvahinkosiassa. Joissakin asioissa asia on selvinnyt, kun sosiaali- ja potilasasiamies on välittänyt tiedon eteenpäin tai ollut muuten yhteydessä yksikköön. Toimenpiteiden määrä ylittää 100 %, koska monissa tapauksissa on kirjattu useita eri toimenpiteitä samaan yhteydenottoon liittyen.

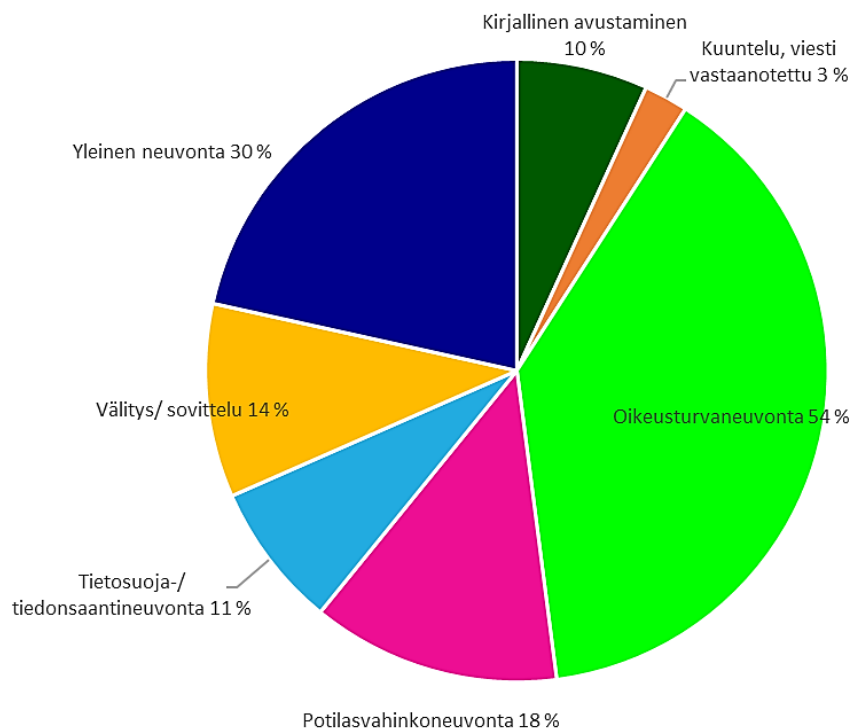
Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



Kaavio 13: Toimenpiteet yhteydenotoissa

10 Sosiaalihuollon asiakkaan ja potilaan aseman kehitys Etelä-Savon hyvinvointialueella

Etelä-Savon hyvinvointialue aloitti toimintansa vuoden 2023 alussa. Sosiaali- ja potilasasiamiehille tulleiden yhteydenottojen perusteella palvelut ovat ensimmäisen vuonna jatkuneet pääosin ennallaan, mutta monia pienempiä muutoksia mm. työnjaon, aukioloaikojen ja puhelinpalvelun suhteen on jo toteutettu. Asiakkaat eivät välttämättä ole enää tavoittaneet puhelimitse tuttua työntekijää.

Asiakkaat ovat luonnollisesti huolestuneita, kun palveluihin tulee muutoksia. Hyvä tiedottaminen muutoksista on erityisen tärkeää.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



Myönteistä kehitystä on tapahtunut digi- ja etäpalvelujen lisääntymisenä ja monipuolistumisena. On tärkeää pystyä hoitamaan esimerkiksi chat-palvelun kautta mahdollisimman monia asioita, jotta myös lähipalveluja on jatkossakin tarjolla niille, jotka niitä tarvitsevat.

Myös erikoissairaanhoidon lyhyet hoitojonot kiireettömään hoitoon pääsyssä ovat myönteinen asia. Etelä-Savon hyvinvointialueella yli puoli vuotta jonottaneiden osuus oli maan pienin, eli 2,7 prosenttia kaikista jonottajista.

Koko hyvinvointialueella niin asukkaiden kuin työntekijöidenkin keskuudessa on tällä hetkellä palveluiden keskittämisestä ja erityisesti päivystyspalvelujen laajuudesta ja jatkumisesta. Tämä aiheuttaa osaltaan turvattomuuden tunnetta etenkin jo nyt runsaasti palveluja käyttävissä asukkaissa. Toimintojen tehostamisella ja yhtenäistämällä voidaan kuitenkin saavuttaa asiakkaiden näkökulmasta toimiva ja tasa-arvoinen palveluverkosto koko alueella.

Sosiaali- ja potilasasiamiesten yhteistyö hyvinvointialueen henkilöstön ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa on ollut joustavaa ja sujunut hyvin.

11 Suunnitelma vuodelle 2024

Uusi laki sosiaaliasiavastaavien ja potilasasiavastaavien toiminnasta tuli voimaan 1.1.2024. Entisten asiamiesnimikkeiden sijaan otettiin käyttöön sukupuolineutraalit nimikkeet sosiaaliasiavastaava ja potilasasiavastaava.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävät vastaavat pitkälti entisiä sosiaali- ja potilasasiamiesten tehtäviä. Muutos tuli kuitenkin siihen, että sosiaali- ja potilasasiavastaavien toiminta järjestetään kokonaan julkisena palveluna. Yksityiset terveydenhuollon palveluntuottajat eivät jatkossa järjestä potilasasiamiestoimintaa toimintayksiköissään. Tavoitteena on, että toiminnan keskittäminen hyvinvointialueille yhdenmukaistaa sosiaali- ja potilasasiavastaavien toimintaa. Tämä tullee lisäämään yhteydenottojen määrää.

Toiminnassa kertyvien tietojen dokumentointia ja rekisteröintiä koskevat säännökset ovat huomattavasti tarkempia kuin aikaisemmin ja niitä sovelletaan viimeistään 1.1.2025 alkaen. Vuoden 2024 aikana on siis valmistauduttava uusien säännöksiin soveltamiseen tietojärjestelmätasolla. Asiassa tehdään yhteistyötä muiden YTA-alueen sosiaali- ja potilasasiavastaavien kanssa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat osallistuvat myös alan koulutuksiin ja tilaisuuksiin ajantasaisen tiedon ylläpitämiseksi. Asiavastaavat ovat mukana hyvinvointialueen asiakas- ja potilasturvallisuustyöryhmässä sekä toimeentulotuen alueellisessa neuvottelukunnassa, jonka tehtävä on kehittää toimeentulotuen käsittelyä ja eri tahojen yhteistyötä alueellaan.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalan tie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi