

Pohjois- Pohjanmaan hyvinvointialueen Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvitys 2024

Anneli Heikkilä, Sisko Muikku, Kaisa Oikarinen ja Seija Piirainen

Potilas- ja sosiaaliasiavastaa-
vatoiminta Pohjois-Pohjan-
maan hyvinvointialue Pohde

Sisällys

1 JOHDANTO	3
2 POTILAS- JA SOSIAALIASIAVASTAAVATOIMINTA.....	4
2.1 Asiavastaavatoiminnan rakenteet	4
2.2 Käytännön asiavastaavatoiminta.....	4
3 YHTEYDENOTOT KOKO POHTEN ALUEELLA.....	5
4 POTILAS- JA SOSIAALIASIAVASTAAVATOIMINNAN YHTEYDENOTOT TOIMIALUEITTAIN.....	7
5 OYS sairaalapalvelut ja ensihoito.....	9
6 Perhe- ja sosiaalipalvelut ja OYS psykiatria.....	10
6.1 Lastensuojelu	10
6.2 OYS psykiatria	11
7 Vammaispalvelut.....	11
8 Ikäihmisten palvelut	11
9 Terveysten ja sairaanhoidon palvelut	12
10 Konsernipalvelut.....	12
11 Sairaanhoidolliset palvelut	13
12 Kuntoutus	13
13 Muut.....	13
14 MUISTUTUKSET JA KANTELUT	13
15 Varhaiskasvatus	16
16 Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien kehittämis ehdotukset.....	18
Liite 1. Kuntakysely / varhaiskasvatus.....	21
Liite 2. Keskeiset lakimuutokset	21

1 JOHDANTO

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavilla on lainsäädäntöön perustuva velvollisuus seurata asukkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnissa ja antaa siitä selvitys vuosittain hyvinvointialueelle sekä varhaiskasvatuksen osalta alueen kunnille. Potilas- ja sosiaaliasiavastaava palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaita sekä varhaiskasvatuksen asiakkaita. Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella potilas- ja sosiaaliasiavastaavat antavat yhden selvityksen. Selvityksessä käydään läpi sekä sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaiden sekä terveydenhuollon potilaiden aseman ja oikeuksien kehittymistä asiavastaaville tulleiden yhteydenottojen perusteella. Selvitys ei ole kokonaiskuvaus alueen sosiaali- ja terveydenhuollon tai varhaiskasvatuksen palveluista tai niiden laadusta ja tilasta, vaan se antaa tietoa asiavastaaville tulleiden yhteydenottojen perusteella asiakkaiden ja potilaiden kokemuksista ja tiedontarpeista sosiaali- ja terveydenhuollon ja varhaiskasvatuksen palveluissa.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan ollaan yhteydessä pääasiassa silloin, kun sosiaali- ja terveydenhuollon tai varhaiskasvatuksen palvelun laatu ja sisältö ei ole täyttänyt asiakkaan odotusta. Sosiaali- ja terveydenhuollon sekä varhaiskasvatuksen yksiköiden laadunhallinnassa ja omavalvontasuunnitelmissa tulee olla sovittuna vastuut sekä menettelytavat, joissa opitaan palvelusta annetusta palautteesta, muistutuksista ja vaaratilanneilmoituksista. Yhteyttä on otettu myös asioista, jotka eivät kuulu varsinaisesti asiavastaavien työn ydinsisältöön kuten edunvalvonnasta, ylivelkatilanteista, asumis- ja häätötilanteista, perintöjuridiikasta ja rikoksiin liittyvistä juridisista kysymyksistä.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien tehtävänä on seurata asiakkaan ja potilaan oikeuksien toteutumista, joten tämän selvityksen kautta tuodaan esiin niitä syitä ja tilanteita, joissa oikeudet eivät ole yhteydenottojen perusteella kaikilta osilta toteutuneet. Asiakkaat ja potilaat voivat viedä kokemiaan epäkohtia eteenpäin pääasiassa muistutusten ja kanteluiden muodossa. Sosiaalihuollon asiakkaiden osalta palveluista annettavat kirjalliset päätökset mahdollistavat asioiden saattamisen oikaisuvaatimus- ja valitusprosessien kautta aluehallituksen alaisen yksilöasiainjaoston ja/tai tuomioistuimien arvioitavaksi. Potilas- ja lääkevahinkojen osalta on olemassa erityiset vakuutusjärjestelmät korvauksia varten, jos hoidosta aiheutuu henkilövahinkoja potilaalle.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava on puolueeton toimija asiakkaan/potilaan etujen toteutumisessa. Potilas- ja sosiaaliasiavastaava ei ole valvova viranomainen, mutta vuosittaisessa selvityksessään hyvinvointialueelle ja varhaiskasvatuksen osalta kunnan/-kaupunginhallitukselle, hän voi tuoda esiin asiakkaan ja potilaan asemaa vaikeuttavia asioita ja ehdottaa toimenpiteitä yleisellä tasolla esiin tulleisiin ongelmiin ja epäkohtiin. Vuoden 2024 selvitys on laadittu Pohteen organisaatiokaavion pohjalta ja jaoteltu näiden mukaan.

2 POTILAS- JA SOSIAALIASIAVASTAAVATOIMINTA

Uusi laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista on tullut voimaan 1.1.2024. Uudessa laissa säädetään potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan järjestämisestä sekä riippumattomuudesta, kelpoisuudesta ja tehtävistä sekä julkisen että yksityisen puolen sosiaali- ja terveydenhuollon asioissa. Lisäksi uutena asiana säädetään henkilötietojen käsittelystä. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien tehtävät vastaavat uudessa laissa pitkälti aiempia potilas- ja sosiaaliasiamiesten tehtäviä. Asiavastaavien tehtävänä on muun muassa neuvoa potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään, avustaa heitä muistutuksen teossa ja tiedottaa oikeuksista.

2.1 Asiavastaavatoiminnan rakenteet

Potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toiminta on järjestettävä yhtenäisenä hallinnollisena kokonaisuutena erillään hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämiseen ja tuottamiseen liittyvistä tehtävistä. Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella potilas- ja sosiaaliasiavastaavatoiminta on järjestetty sisäisen tarkastuksen yhteyteen. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavatoiminnasta sekä asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista tiedotetaan Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen internet-sivuilla (pohde.fi) johon myös liitetään potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvitys.

Pohjois- Pohjanmaan hyvinvointialueen (POHDE) potilas- ja sosiaaliasiavastaavina ovat toimineet vuonna 2024 Merja Jaakola (31.10.24 asti), Sisko Muikku, Kaisa Oikarinen ja Seija Piirainen sekä potilasasiavastaavana Kati Koivunen (31.10.24 asti) Lisäksi sosiaaliasiavastaavana toimi Kirsti Rahkola (30.4.24 asti).

2.2 Käytännön asiavastaavatoiminta

Käytännössä potilasasiavastaava neuvoa yhteydenottajia potilaan oikeuksista terveydenhuollon palvelujärjestelmässä sekä ohjaa muissakin asioissa, kuten potilasasiakirjojen tarkastus- ja oikaisumenettelyyn liittyen. Potilasasiavastaavan kautta ei kuitenkaan luovuteta potilasasiakirjoja eikä hän osallistu potilasasiakirjojen käsittelyyn. Potilasasiavastaavan puoleen voi kääntyä myös silloin, kun potilaalla on epäily potilas- tai lääkevahingosta. Potilasasiavastaava ei tee hoitoon liittyviä päätöksiä eikä hän voi muuttaa hoitopäätöksiä. Potilasasiavastaava voi avustaa muistutuksiin, kanteluihin ja potilas- ja lääkevahinkoilmoituksiin liittyen sekä neuvoa terveydenhuollon vahingonkorvausasioihin liittyvissä asiakirjojen laadinnassa. Potilasasiavastaavan yhteydenotto yksikköön perustuu aina potilaan suostumukseen.

Sosiaaliasiavastaava neuvoa yhteydenottajia sosiaalihuollon asiakaslain toteuttamiseen liittyvissä asioissa. Asiakaslain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakkaan oikeutta hyvään sosiaalihoitoon sekä hyvään kohteluun ilman syrjintää. Sosiaaliasiavastaava ohjaa, jos yhteydenottaja on tyytymätön saamaansa kohteluun tai palveluun sosiaalihuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksiinsa liittyen. Sosiaaliasiavastaava voi avustaa muistutuksien tekemisessä ja antaa ohjausta

kanteluihin sekä oikaisuvaatimuksiin liittyen. Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Hän ei voi myöskään muuttaa viranomaisen tekemiä päätöksiä.

3 YHTEYDENOTOT KOKO POHTEEN ALUEELLA

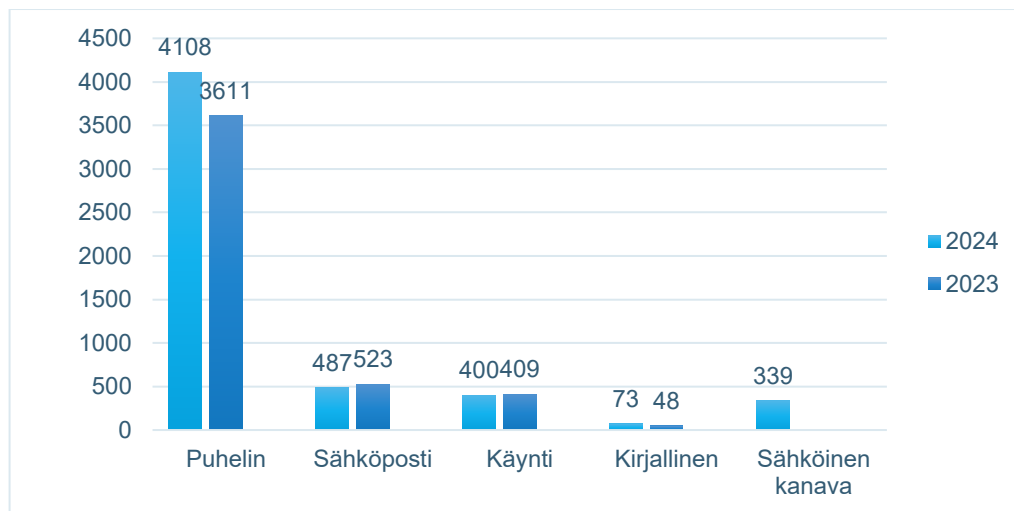
Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella potilas- ja sosiaaliasiavastaavat tilastoivat yhteydenotot HaiPro:n sisällä toimiviin tilastointijärjestelmiin (SamRa ja PotRa). Vuonna 2024 tilastointi ei muodostanut henkilörekisteriä, koska yhteydenottajia ei tilastoitua tunnisteella vaan anonyymisti. Tilastointipohjia on edelleen kehitetty vuoden 2024 valtakunnallisessa yhteistyössä muiden hyvinvointialueiden sekä HaiPro-ohjelmiston tarjoajan kanssa.

Lakimuutoksen¹ myötä tammikuussa 2025 alkaen, kun on kyse muusta kuin asiakkaalle annettavasta yleisestä neuvonnasta potilas- ja sosiaaliasiavastaavan on rekisteröitävä antaessaan 8§:n 1 tai 2 momentin mukaista palveluja muun muassa seuraavia tietoja, asiakkaan nimi, laillisen edustajan tai omaisen nimi, tietojen antamisen kielto, asiakirjan laatijan nimi ja asiakirjan laatimisajankohta. Tilastointi tapahtuu edelleen Potra ja Samra tilastointijärjestelmään, josta tiedot siirtyvät sähköiseen arkistointijärjestelmään vuoden 2025 aikana. Lain mukaisesti tiedot säilytetään 12 vuotta.

Suurin osa asiakkaiden yhteydenotoista (kuvio 1) tapahtuu puhelimitse (4108), lisäksi sähköposti (487) on etenkin ensiyhteydenotoissa yleinen tapa. Sähköisen palvelukanavan yhteydenottoihin on vuonna 2024 tilastoitu Omapohde viestikanavan sekä puhelimen tekstiviestisovelluksen kautta tulleita yhteydenottoja. Tietoturvallinen OmaPohde viestikanava digisotealustalla otettiin käyttöön asiavastaavapalveluissa 2024 maaliskuussa. Aiempien vuosien selvityksissä omien palvelukanavien (Oulun omahoito, Netti-rassi) kautta tulleet yhteydenotot oli tilastoitu sähköpostiyhteydenottoina.

Asiavastaavat ovat tavanneet asiakkaita toimistoilla sekä alueiden sote- keskuksissa vuoden 2024 aikana 400 kertaa. Tarvetta fyysisille tapaamisille on ollut ja on edelleen. Usein asiakasryhmissä, joissa henkilön fyysinen toimintavajaus asettaa esteitä esimerkiksi motoriikan (hienomotoriikka) tai aistien (näkö, kuulo) suhteen on tarve avustamiselle. Tai sitten henkilöllä ei ole mahdollisuuksia itsellään käyttää sähköisiä välineitä erilaisten asiakirjojen tekemiseen tai etätapaamisiin. Perustuslaissa (6 §, 20 § ja 21 §) säädetään yhdenvertaisuudesta, oikeusturvasta ja perusoikeuksien turvaamisesta, tämä toteutuu asiavastaavakontakteissa, kun asiakkaalle annetaan mahdollisuus tavata asiavastaava myös kasvokkain ja saada näin tarvitsemaansa ohjausta ja neuvontaa.

¹ Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista



Kuvio 1 Yhteydenottotapa potilas- ja sosiaaliasiamiehiin vuosina 2023 ja 2024

Alla olevassa kuviossa 2 esitetään potilas- ja sosiaaliasiavastaaville tulleiden kokonaisyhteydenottojen määrä vuosilta 2020–2024.



Kuvio 2 Kokonaisyhteydenottojen määrä 2020–2024

Yhteydenotoista suurempi osuus kohdentuu vuosittain edelleen potilasasiavastaaville, mitä selittää osittain se, että Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen yliopistollinen sairaala (OYS) tuottaa erityistason erikoissairaanhoidtoa myös yhteistyöalueen neljälle muulle hyvinvointialueelle. Toisaalta potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien yhteydenottojen luonne poikkeaa hieman toisistaan.

Yhteydenottoja Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiavastaaville tuli vuonna 2024 yhteensä koko Pohteen alueella 5281 (kuvio 2). Määrä on kasvusuuntainen vuoteen 2023 verraten. Potilasasiavastaaviin otettiin yhteyttä terveydenhuollon palveluita koskien 4217 kertaa ja sosiaaliasiavastaaviin otettiin yhteyttä sosiaalihuollon palveluita koskien 1064 kertaa.

Potilasasiavastaaviin kohdistuvat yhteydenotot koskevat sekä perusterveydenhuollon että erikoissairaanhoidon palveluita. Sosiaaliasiavastaavien yhteydenotot kattavat sekä aikuisväestön että lapsiperheiden sosiaalipalvelut, vammaispalvelut, ikäihmisten palvelut, osittain päihdepalvelut sekä kuntien varhaiskasvatuksen.

4 POTILAS- JA SOSIAALIASIAVASTAAVATOIMINNAN YHTEYDENOTOT TOIMIALUEITTAIN

Kun asiakas ottaa yhteyttä potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan on hänellä huoli palveluiden sujuvuudesta liittyen joko sosiaali- tai terveydenhuoltoon. Alla olevassa taulukossa on esitetty yhteydenottojen lukumäärät toimialueittain, vertailuna on yhteydenottojen määrä vuodelta 2023 (taulukko 3). Edellisvuoden vertailua tarkastellessa on syytä huomioida potilas- ja sosiaaliasiavastaavien tilastointiohjelman kehittyminen vuoden 2024 aikana, asioita on saatu tarkemmin ja yksityiskohtaisemmin tilastoitua kuin edellisenä vuotena.

Toimialue	Yhteydenottojen lukumäärä 2024	vertailuluvut 2023	Eniten yhteydenottoja 2024
OYS-sairaala ja ensihoito	1745	1518	ortopedia, tukielin, OSY
Terveyden- ja sairaanhoito	1091	964	vastaanotot, hammashoitolat, akuutti-osastot
Perhe- ja sosiaalipalvelut, OYS psykiatria	788	757	Lastensuojelu, muu sosiaalityö, mielialahäiriöt ja akuutti-psykiatria
Ikäihmisten palvelut	223	170	kotiin annettavat palvelut, ympärivuorokautisen asumisen palvelut
Vammaispalvelut	206	157	alueelliset vammaispalvelut
Konsernipalvelut	175	32	asiakasmaksut ja laskutus, arkisto- ja kirjaamo, tietohallinto, hallintopalvelut

Kuntoutuspalvelut	114	86	kuntoutuksen poliklinikat, lääkinnällinen kuntoutus
Sairaanhoidolliset palvelut	15	23	kuvantaminen, patologia
Yksityiset sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajat	187	ei tietoja	eri toimijoita
Muut	737	773	Muita hyvinvointialueita koskevat/ muutoin kohdentamattomat yhteydenotot
Yhteensä	5281	4479	

Taulukko 3 Yhteydenottojen määrä 2024 toimialueittain

Yleisin syy (taulukko 4) ottaa yhteyttä potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan vuonna 2024 on ollut hoitoon liittyvä asia, etenkin tyytymättömyys saatuun hoitoon, hoitoon pääsy, potilasvahinko ja yleinen tiedontarve. Kielteisen kohtelun kokemukset ovat myös aiheuttaneet yhteydenottoja sekä terveys- että sosiaalipalveluihin liittyen. Sosiaalihuollon osalta eniten on mietityttäneet päätökset/sopimukset sekä palvelun toteuttaminen. Omakantaan, Kelaan ja edunvalvontaan liittyvät ohjaukset ovat lisääntyneet. Yhdellä asiakkaalla on saattanut olla useampi yhteydenoton syy, tämä tulee huomioida taulukoiden lukumääriä tarkasteltaessa.

Yhteydenoton syy pääluokka	lukumäärä	Yleisimmät syyt
Hoito	1518	tyytymättömyys saatuun hoitoon
Hoitoon pääsy	951	hoitotakuun ylittyminen, lääkärille pääsy
Potilasvahinko	931	
Tiedontarve/tiedonsaanti	760	yleinen tiedontarve, saatu ohjaus
Kielteinen kohtelu	783	potilaan tai sosiaalihuollon asiakkaan kokemana
Muu asia	582	maksuun liittyvät asiat, kelan, omakannan tai edunvalvonnan asiat
Tietosuoja	554	potilastietojen muuttaminen, tietojen tarkastusoikeus

Turvallisuus	523	toimenpideturvallisuus, turvattomuuden tunteen kokemus
Päätökset/sopimukset	449	viranhaltijapäätökset, asiakassuunnitelmat
Palvelun toteuttaminen	303	tyytymättömyys saatuun palveluun
Jonotus- tai käsittelyaika	156	viranhaltijapäätösten käsittely, palveluun pääsy
Muistutusprosessi	98	muistutusvastauksen käsittelyaika, tyytymättömyys vastineeseen
Muut vahinkoasiat	53	lääke- ja esinevahingot

Taulukko 4 Syyt yhteydenotossa potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan

5 OYS sairaalapalvelut ja ensihoito

Vuonna 2024 tilastoituja yhteydenottoja oli eniten edellisen vuoden tapaan koskien tukieliinkirurgian keskusta, liittyen hoitoon pääsyyn tai leikkauksen onnistumiseen. Yhteydenotoissa korostuivat etenkin hoitoon pääsyn enimmäisaikojen ylittyminen (hoitotakuu), tyytymättömyys saatuun hoitoon tai sairauteen/toimenpiteeseen liittyvät suunnitellut määräaika- tai kontrollitarkastukset eivät toteudu suunnitellulla tavalla.

Asiakkaan erikoissairaanhoidon tarpeen arvioiminen alkaa kiireettömissä tapauksissa siitä, että hän saa perusterveydenhuollosta lähetteen erikoissairaanhoidon. Erikoissairaanhoidon tarpeen arvioinnin yhteydessä on arvioitava, pystyykö hyvinvointialue itse tuottamaan tutkimukset, hoidon ja kuntoutuksen terveydenhuoltolaissa tarkoitetuissa enimmäisajoissa. Jos arvioidaan, että hyvinvointialue ei voi itse tuottaa tutkimuksia, hoitoa tai kuntoutusta laissa säädetyissä enimmäisajoissa, sen on järjestettävä ne hyvinvointialueesta annetun lain (611/2021) 9 §:n 1 momentissa tarkoitetulla tavalla tuottamalla ne yhteistoiminnassa toisen hyvinvointialueen kanssa tai hankkimalla ne sopimukseen perustuen muilta palvelun tuottajilta. Asiakkaat ja omaiset lähestyvät asiavastaavia siitä, että hoitoon pääsyn määräaika on ylittynyt mutta ennen määräajan ylittymistä tai sen jälkeenkin heille ei ole järjestetty hoitoa muilla tavoilla taikka ohjattu toiseen hoitopaikkaan hoitoa saamaan.

Yhteydenottoja tulee edellisvuosien tapaan myös siitä, että leikkauksia on jouduttu siirtämään yllättäen, joskus useitakin kertoja. Leikkauksia on jouduttu perumaan potilaan ollessa jo paikan päällä sairaalassa ja valmisteltuna leikkausta tai toimenpidettä varten. Myös kiireellistä leikkausta odottavat ovat saattaneet joutua odottamaan osastoilla useita päiviä leikkausten aina siirtyessä. Työikäiset asiakkaat ovat tuoneet esille hoitoon pääsyn ja hoidon viiveiden aiheuttamaa taloudellista raskautta työkyvyn ollessa alentuneena. Asiakkaiden yhteydenotoissa kuuluu myös lisääntynyt huoli siitä, että hoitoon pääsy ei toteutuisi yhdenvertaisesti.

Potilasta olisi aina hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Asiakkaiden yhteydenotoissa tuodaan esille tyytymättömyyttä siihen, kuinka he eivät ole päässeet osallistumaan hoitonsa suunnitteluun. Asiavastaaville on jonkin verran tuotu esille sitä, että tehty hoidon suunnitelma on luettu

itse vasta omakannasta tai kotiin tulleesta hoitopalautteesta. Lääkäri ei ole asiakkaan mukaan käsitellyt asiaa riittävällä tavalla tai ymmärrettävästi vastaanoton aikana. Vaikeimpia tilanteita asiakkaiden yhteydenotoissa ovat kertomukset siitä, kuinka potilas ei ole saanut tietoa tutkimuksista ja niiden tuloksista, kun kyseessä on ollut vakava ja henkeä uhkaava sairaus. Myös omaiset ottavat yhteyttä liittyen tiedonsaantiin ja sen puutteisiin niissä tilanteissa, joissa omaisia kuullaan tärkeissä hoitopäätöksissä. Lähtökohta lainsäädännössä kuitenkin on, että potilaalle annetaan selvitys hänen terveydentilastaan, hoidon merkityksestä, eri hoitovaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista sekä muista hänen hoitoonsa liittyvistä seikoista. Lisäksi selvitys on annettava niin, että potilas riittävästi ymmärtää sen sisällön. Tilanteissa, joissa potilaalla ja hoitavalla ammattihenkilöllä ei ole yhteistä kieltä on huolehdittava mahdollisuuksien mukaan tulkitsemisesta. Ymmärrettävällä tiedon antamisella terveydenhuollon ammattihenkilöt voivat lisätä potilaan ymmärrystä hoitopäätöksen perusteisiin erityisesti silloin, kun yhteisen näkemyksen saavuttaminen hoidon toteuttamistavasta on vaikeaa.

Potilasvahinkoepäilyihin liittyvät yhteydenotot ovat myös edelleen yksi suurimmista yhteydenoton syistä etenkin erikoisairaanhoidon liittyen. Potilasvahinkoon liittyväksi yhteydenotoksi yhteydenotto tilastoituu, jos asiakas itse epäilee, että kysymyksessä on mahdollisesti potilasvahinko, tässä tapauksessa asiavastaava antaa ohjauksen vahinkoilmoituksen tekemiseen. Korvattavuudesta potilasvahinkona päättää vahinkoilmoituksen käsittelyn jälkeen potilasvakuutuskeskus.

6 Perhe- ja sosiaalipalvelut ja OYS psykiatria

6.1 Lastensuojelu

Perhe- ja sosiaalipalveluiden toimialueella lastensuojeluasioista otettiin eniten yhteyttä edellisvuoden tapaan. Usein yhteydenotto liittyi palvelun toteutukseen tai erilaisiin sopimuksiin. Paljon kysyttiin ohjausta kiireellisiin sijoituksiin ja huostaanottoihin liittyen. Usein yhteydenotto liittyi myös työntekijän käytökseen ja yhteistyön sujumiseen. Palvelun toteuttamisessa eniten kysyttiin neuvoja asiakassuunnitelmaan liittyen. Yhteydenottajana oli useimmiten sosiaalihuollon asiakas itse.

Lastensuojelun tilanteet ovat usein hankalia sekä monia tunteita herättäviä. Yhteydenotoissa huoltajan kokemus, ettei tule kuulluksi tai negatiivinen kohtelu nousee esille herkästi. Lastensuojelun työntekijä saattaa joutua tekemään ratkaisuja, jotka ovat lapsen huoltajan tahtoa ja toiveita vastaan. Myös vanhempien väliset huoltajuusriidat tuovat omat haasteensa lastensuojelutyöhön. Osa huoltajista kokeekin, että lastensuojelun työntekijä on perheen asiassa puolueellinen usein jommankumman vanhemman suuntaan. Tämä voi ilmetä esimerkiksi huolena siitä, että ainoastaan toiselle huoltajalle on kerrottu asioita päätöksiin tai lapseen liittyen. Yhteydenottojen perusteella huoltajat kokevat haasteita saada ääntään kuulluksi tilanteissa, joissa lapsen sijoituspaikka ei välttämättä vastaa huoltajien toiveita. Huoltajat ovat jopa saattaneet tuoda ilmi tilanteita, joissa lapsen turvallisuus ei ole taattua sijoituspaikassa esimerkiksi nuoren voimakas ahdistus ja itsetuhoisuus. Usein asiavastaaville tulevat yhteydenotot koskevat siis asiakkaan kokemusta lastensuojelun passiivisuudesta. Usein huoltajat saattavat toivoa, että lastensuojelu toimisi aktiivisemmin joissakin tilanteissa. Lastensuojelun tilanteet ovat monimutkaisia, ja asiavastaavan tietoon tulee pääsääntöisesti vain yhteydenottajan näkökanta tapahtumista.

6.2 OYS psykiatria

Oys psykiatrian toimialueella suurimmat yhteydenoton syyt olivat hoidon toteutukseen, itsemääräämisoikeuteen, kielteiseen kohteluun sekä hoitoon pääsyyn liittyviä. Samoja ongelmia tuotiin esille koskien sekä avopalveluita että osastohoitoa. Yhteydenotoissa tarvetta koettiin usein tuelle, jolla ensisijaisesti saataisiin esimerkiksi itsenäinen asuminen, arkinen toimintakyky ja elämänhallinta turvatuksi. Päihdepalveluita koskevissa yhteydenotoissa asiakas saattoi usein tuoda esille esimerkiksi vahvempaa henkisen toimintakyvyn tukemisen tarvetta lääkehoidon rinnalle. Terapiapalveluita ja erilaisia tutkimuksia kaivattiin enemmän, etenkin neuropsykiatrisiin oireisiin liittyen.

Itsemääräämisoikeuteen liittyen asiakkaat sekä omaiset kysyivät ohjausta oikeuksistaan sekä päätöksistä valittamisesta. Ollessaan tahdosta riippumattomassa hoidossa asiakkaat lähestyivät asia-vastaavia kysymällä muun muassa tiedonsaantioikeuksistaan sekä siitä kuinka he voivat vaikuttaa hoitoonsa ja esimerkiksi lääkitykseen. Erityisen usein tuodaan esille sitä, että lääkäriä ei saa tavata tahdosta riippumattoman hoidon aikana riittävän usein. Muita asioita, joista myös otetaan yhteyttä, on yhteydenpidon rajoittaminen sekä omaisuuden haltuunotto.

7 Vammaispalvelut

Vammaispalveluissa yleisin syy yhteydenottoon olivat erilaiset kysymykset päätöksistä ja sopimuksesta. Asiakkailla oli epätietoisuutta, mitä päätös tarkoittaa tai he olivat tyytymättömiä saamaansa päätökseen ja kyselivät neuvoa, miten voisivat valittaa päätöksestä. Päätöksiä ja erilaisia sopimuksia koskevat yhteydenotot liittyivät usein siihen, ettei asiakas saanut myönteistä päätöstä hake- maansa palveluun tai aiemmin myönnetyn palvelun määrää oli vähennetty. Päätökset liittyivät yleisimmin henkilökohtaisen avun järjestämiseen, asunnon muutostöihin tai omaishoidon tukeen. Usein asiakas kertoi, että päätöksen saaminen oli viipynyt useita kuukausia. Epätietoisuutta oli joillakin asiakkailla/omaisilla sen osalta tuleeko jotakin palvelua hakea erikseen hakemuksella vai riittääkö se, että asia on mainittu palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä.

Palvelutarpeen arviointiin liittyvissä yhteydenotoissa tuotiin esille, sitä että asiakkaan tilannetta ei olisi selvitetty riittävästi, eikä asiakkaan tai läheisten mielipiteitä ollut kuultu. Usein myös kerrottiin, että asioita ei olisi kirjattu asianmukaisella tavalla. Asiakkaat toivat esille, että heidän mielestään heidän omalla mielipiteellä ei todellisuudessa ollut mitään merkitystä. Lisäksi tuotiin esille puutteita siinä, kuinka asiakasta oli ohjattu heidän oikeuksistaan tai annettu tietoa erilaisista tarjolla olevista palveluvaihtoehdoista.

Edellisen vuoden tapaan etenkin alkuvuoden 2024 aikana sosiaaliasiavastaavien tietoon tuli use- ampia tapauksia, joissa hakemusten käsittelyaika oli yli kolme kuukautta.

8 Ikäihmisten palvelut

Ikääntyneiden palveluissa yhteydenottaja oli usein omainen, joka selvitteli läheisensä asioita. Epä- tietoisuus ja erimielisyydet palvelujen sisällöstä ja laajuudesta herättivät kysymyksiä. Läheisten

kokemus ikäihmisen pärjäämisestä kotona nähtiin usein heikompana kuin mitä palvelutarvetta arvioiva viranomais sen arvioi. Tämä aiheutti asiakkaissa sekä omaisissa tyytymättömyyttä.

Yleisin yhteydenoton syy olikin huoli iäkkään pärjäämisestä omassa kodissaan. Usein omainen koki, että ikääntynyt ei pärjää yksin pitkiä aikoja kotiin annettavien palveluiden avullakaan. Usein he esittivät näkemyksen, että hyvinvointialueen palvelutarpeen arvioinnin mukaan tilanne arvioitiin toisin kuin omainen tai asiakas itse sen koki. Palveluasumiseen jonotetaan ja omaiset kokevat, että kriteerit palveluasumiseen pääsemiselle ovat tiukat. On tärkeää, että omaisella on ymmärrys siitä, miksi hakemus palveluasumisesta hylätään tai millä perusteilla palveluasumiseen päästään.

Yhteydenotoissa tiedusteltiin myös palveluasumisen vierailuajarojoituksista ja rajoitustoimenpiteistä. Kyselyjä tuli myös elvytyskieltopäätöksistä. Elvytyskieltopäätös tuli usein läheisille yllätyksenä ja he kokivat, että sitä ei olisi pitänyt antaa tai heidän kanssaan ei keskusteltu asiasta. Osalla oli myös epätietoisuutta, siitä mitä elvytyskieltopäätös tarkoittaa.

9 Terveiden ja sairaanhoidon palvelut

Perusterveydenhuollossa yhteydenottojen yhteisenä nimittäjänä on edellisen vuoden tapaan tyytymättömyys saatuun hoitoon sekä vaikeus päästä hoitoon. Terveiden- ja sairaanhoidon palveluissa yleisin yhteydenoton syy on terveyskeskuksen (sote- keskus) vastaanotolla tapahtunut tilanne, jossa asiakas on saanut mielestään virheellisen diagnoosin, hoitotoimenpiteen tai lääkärin lausunnon. Asiakkaat ovat tyytymättömiä myös siihen, että aikaa ei saa lääkärille tai siihen, että takaisinsoitto ei toimi niin kuin pitäisi.

Useissa yhteydenotoissa asiakkaat ovat myös tyytymättömiä potilaskirjauksiin, joihin he haluavat hakea muutosta. Potilaskirjaukset tulee kirjoittaa niin, että kirjaus vastaa lääkärin vastaanotolla saamaa käsitystä potilaan tilanteesta ja näin ollen potilaan käsitys saattaa poiketa lääkärin käsityksestä. Sellaisissa tapauksissa kirjauksia ei välttämättä muuteta. Jos kirjausta ei muuteta, asiakkaalla on oikeus saada kirjallinen vastaus, siihen miksi näin toimitaan. Erityisesti kirjaukset lääkkeiden käyttöön liittyvissä asioissa herättävät asiakkaissa voimakkaita tunteita, ja niitä halutaan muuttaa. Asia-vastaava ei ota kantaa lääkkeiden määräämiseen tai lääketieteellisen hoitoon vaan ohjaa asiakasta tekemään muistutuksen tai täyttämään henkilötietojen oikaisuvaatimuksen².

10 Konsernipalvelut

Arkisto- ja kirjaamopalveluita kysytään asiavastaavilta, kun halutaan tietää erilaisten asiakirjojen käsittelyyn liittyviä asioita. Erilaisia syitä ovat lisääntyvässä määrin mm. muistutusprosessiin liittyvät vastausajat ja käsittelyn tilanne. Muita syitä ovat muun muassa tietopyyntö ja muut asiakkaiden vireille saattamien asioiden jatkokäsittelyt tai erilaisten korvausvaateiden käsittely. Asiavastaavat ohjaavat ottamaan kirjaamoon yhteyttä, jos asianhallintajärjestelmästä ei muutoin selviä asiakkaan kysymykseen vastausta. Kirjaamossa ei tokikaan päätöksiä tehdä, mutta sieltä voidaan asiakasta auttaa saamaan tietoa asiansa käsittelyvaiheesta.

² <https://pohde.fi/meilla-asiakkaana/lomakkeet-ja-asiakirjat/>

Asiakasmaksuysikköön ja asiakaslaskutukseen liittyviä kysymyksiä tulee myös usein. Asiavastaavilta saatetaan kysyä, laskuihin liittyen maksujen perusteista tai maksujen määrästä. Samoin saatetaan kysyä myös, pitääkö ”huonosta” tai asiakkaan mukaan virheellisestä hoidosta maksaa.

11 Sairaanhoidolliset palvelut

Sairaanhoidollisiin palveluihin liittyviä yhteydenottoja oli edellisvuoden tapaan vähän. Kyselyt liittyivät pääosin kuvantamiseen ja siihen, että oltiin tyytymättömiä toimintaan tai erilaisten tutkimuksien vastaukseen. Pääasialliset yhteydenoton syyt olivat siis tyytymättömyys hoidossa tai potilasvahinkoepäily.

12 Kuntoutus

Kuntoutukseen liittyvä yhteydenotto koskee yleensä kuntoutuksen poliklinikoita tai lääkinnällistä kuntoutusta. Yhteydenotoissa on tuotu esille tyytymättömyyttä tutkimukseen tai lausuntoon. Yhteydenotoissa asiakkaat toivat esille näkemystään siitä, että tilanteita muun muassa kuntoutuksen arvioinnissa ei ole arvioitu riittävän yksilöllisesti.

Asiakkaat olivat tyytymättömiä siihen, että perusteita kuntoutuksen päättymiseen tai myöntämisedellytysten täyttymättömyyteen ei ollut kerrottu tai perusteltu riittävästi. Jotkut ovat tuoneet esille sitä, että vaikka heille tullessa kirjeessä on otsikkona ”päättös”, siitä ei kuitenkaan ole valitusoikeutta, koska kyseessä on hoitopäättös. Hoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön potilas voi tehdä kuitenkin muistutuksen tai kantelun.

13 Muut

Pohjois- Pohjanmaan potilas- ja sosiaaliasiavastaaville tuli vuoden 2024 aikana useita yhteydenottoja myös muita Suomen hyvinvointialueita koskien. Pelkästään hyvinvointialueita tai alueiden sairaaloita koskevien yhteydenottojen tarkkaa lukumäärää on vaikea eritellä muista kohdentamattomista yhteydenotoista, koska asiavastaavien käytössä oleva tilastointipohja ei taivu siihen.

Muihin yhteydenottoihin on tilastoitu myös yhteydenotot, joista ei ole saatu selville mitä sosiaali- tai terveydenhuollon tai muuta toimijaa yhteydenotto koskee. Usein muut kohtaan on tilastoitu myös erilaisia kyselyitä liittyen kauppojen ja muiden hyötytarvikeliikkeiden aukioloaikoihin, erilaisiin osoite- ja puhelinnumerokyselyihin tai muita viranomaisia koskevia yhteydenottoja.

14 MUISTUTUKSET JA KANTELUT

Muistutusmenettelyn on tarkoitettu olevan asiakkaalle/potilaalle helppo ja matalan kynnyksen keino saattaa oma asia käsittelyyn. Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään

kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Jos asiakas / potilas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Toimintayksikön on tiedotettava asiakkailleen muistutusoikeudesta riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen asiakkaalle mahdollisimman vaivattomaksi.

Vuoden 2024 selvitystä varten on pyydetty tiedot sosiaali- ja terveydenhuollon osalta Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen (Pohde) kirjaamosta koskien muistutuksia ja kanteluita. Alla olevaan taulukkoon 5 on koottu kaikki kirjaamosta saadut tiedot muistutuksista Pohteen toiminnan osalta.

MUISTUTUKSET PALVELUALUEITTAIN 2024	Lukumäärä
P500 Tukieliinkirurgian keskus	331
P315 Oulun lähi- ja aluepalvelut	170
P275 Oys psykiatria	144
P270 Yhteiset palvelut	98
P260 Oulun alueelliset perhe- ja sosiaalipalvelut	85
P475 Päivystyskeskus	77
P310 Oulunkaaren lähi- ja aluepalvelut	75
P505 Vatsakeskus	71
P470 Neurokeskus	63
P430 Yhteiset palvelut	55
P460 Lasten- ja naisten osaamiskeskus	48
P330 Oulun eteläisen lähi- ja aluepalvelut	45
P455 Aistieliinsairauksien keskus	34
P255 Oulunk.-Koillis. ja Lakeuden palvelut	31
P305 Koillismaan lähi- ja aluepalvelut	30
P265 Oulun eteläisen ja Rannikon perhe- ja sos.palvelut	29
P365 Oulun lähi- ja aluepalvelut	26
P320 Lakeuden lähi- ja aluepalvelut	24
P510 Geriatrian ja yleislääketieteen osaamiskeskus	19
P515 Ensihoidon osaamiskeskus	18
P325 Rannikon lähi- ja aluepalvelut	18
P360 Oulunkaaren lähi- ja aluepalvelut	18
P618 Fysiatrian osaamiskeskus	18
P380 O-E lähi- ja aluepalvelut	16
P490 Sisätautikeskus	16
P300 Terveyden- ja sairaanhoidon yhteiset	15
P410 Oulun vammaispalvelut	14
P660 Kuntoutuksen aluepalvelut	13
P375 Rannikon lähi- ja aluepalvelut	12
P485 Syöpähoitokeskus	11
P650 Kuntoutuspalveluiden yhteiset	9
P435 Oys Konsti	9
P465 Leikkaus- ja anestesiakeskus	8
P480 Sydän	8

P520 Vuodeosastohoitotyö	8
P355 Koillismaan lähi- ja aluepalvelut	7
P370 lakeuden lähi- ja aluepalvelut	7
P530 avohoitotyö	7
P425 Oulun Eteläinen vammaispalvelut	6
P670 Apuvälinepalveluiden osaamiskeskus	6
P495 Tehohoitokeskus	5
P110 Hallintopalvelut	5
P690 Lääkinnällisen kuntoutuksen osaamiskeskus	4
P250 Toimialueen yhteiset	4
P390 Yhteiset palvelut	4
P350 Ikäihmisten palveluiden yhteiset	4
P415 Lakeuden vammaispalvelut	4
P335 Digitaalinen sote- keskus	3
P420 Rannikon vammaispalvelut	3
P450 Somaatiikan yhteiset palvelut	3
P389 Yhteinen osaamiskeskus	2
P610 Diagnostiikan osaamiskeskus	2
P340 Työterveys	1
P400 Vammaispalvelujen yhteiset	1
P401 Koillismaan vammaispalvelut	1
P405 Oulunkaaren vammaispalvelut	1
P535 Perioperatiivinen hoitotyö	1
P620 Lääke- ja potilashoidon osaamiskeskus	1
YHTEENSÄ	1748

Taulukko 5 Muistutusten määrä Pohteen toimialueilla 2024

Vuoden 2024 aikana tulleiden muistutusten kokonaismäärää tarkasteltaessa voidaan havaita määrän nousua viime vuoteen 2023 verraten. Muistutusten määrä on noussut 398 muistutusta enemmän vuoteen 2023 verraten. Toki edellisiin vuosiin 2022-2023 (505) verraten määrän kasvu on maltillisempaa. Tehtyjen kanteluiden määrä sen sijaan on vähentynyt kaikilla palvelualueilla vuodesta 2023.

Kantelut	2024	2023
Perhe- ja sosiaalipalvelut, OYS psykiatria	38	56
OYS esh	17	23
Terveysten- ja sairaanhoidon palvelut	12	17
Vammaispalvelut	10	14
Ikäihmisten palvelut	6	13
Kuntoutuksen palvelut	1	1
YHTEENSÄ	84	124

Taulukko 6 Kanteluiden määrä Pohteen toimialueilla 2024 ja 2023

15 Varhaiskasvatus

Varhaiskasvatuslain (540/2018) mukaan asiakaslaissa tarkoitetun kunnan sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja avustaa asiakkaita myös varhaiskasvatuksen osalta. Vuoden 2024 aikana varhaiskasvatukseen liittyviä yhteydenottoja on ollut viisi. (5) Varhaiskasvatukseen liittyvät yhteydenotot ovat siis olleet pääsääntöisesti erittäin vähäisiä. Lähtökohtaisesti vanhemmat ovat saaneet selvitettyä lapsen asioita ilman yhteydenottoa sosiaaliasiavastaavaan. Yhteydenotoissa on enimmäkseen kysytty ohjausta muistutuksen tai kantelun tekemiseen.

Pohjois- Pohjanmaan alueen kunnista on pyydetty tiedot varhaiskasvatusta koskevista muistutuksista ja kanteluista. Varhaiskasvatuksen osalta muistutuksia ilmoitettiin tehdyksi vuonna 2024 (suluissa vuosi 2023) yhteensä 23 (10) ja kanteluita 10. (11). Muistutusten yhteismäärä on nousussa edelliseen vuoteen verraten, toki suurempi lukumäärä sijoittuu pariin yksittäiseen kuntaan, kuten alla olevasta taulukosta selviää. (taulukko 7).

Kunta	Muistutus	Kantelu
Alavieska	0	0
Haapajärvi	1	0
Haapavesi	0	0
Hailuoto	0	0
Ii	1	0
Kalajoki	0	0
Kempele	9	1
Kuusamo	2	0
Kärsämäki	0	1
Liminka	0	2
Lumijoki	0	0
Merijärvi	0	0
Muhos	0	0
Nivala	0	0
Oulainen	0	0
Oulu	4	6
Pudasjärvi	1	0
Pyhäjoki	1	0
Pyhäjärvi	0	0
Pyhäntä	0	0
Raahe	0	0
Reisjärvi	1	0

Sievi	0	0
Siikajoki	1	0
Siikalatva	0	0
Taivalkoski	1	0
Tyrnävä	0	0
Utajärvi	0	0
Vaala	0	0
Ylivieska	1	0
Yhteensä	23	10

Taulukko 7 Pohjois-Pohjanmaalla vuonna 2024 käsitellyt varhaiskasvatuksen muistutukset ja kantelut kuntien ilmoitusten mukaan

Kuntakyselystä saadun tiedon mukaan varhaiskasvatukseen tehdyt muistutukset ovat koskeneet usein päiväkodin henkilöstön toimintaa tai henkilöstön määrää, joka on koettu liian pieneksi lapsiryhmiin nähden. Muistutuksia on tehty myös koetun tuen tarpeen riittämättömyydestä sekä yhteistyöstä huoltajien kanssa. Lisäksi muistutuksissa oltiin huolissaan päiväkodin ja lapsiryhmän turvallisuudesta. Kantelut koskivat ruokajärjestelyitä liiton lakon aikana, subjektiivista päivähoito-oikeutta, tietosuoja, päiväkodin turvallisuutta, yksittäisen työntekijän tai päiväkodin johtajan toimintaa.

16 Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien kehittämisehdotukset

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien näkemykset ja kehittämisehdotukset tulisi ottaa huomioon sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden suunnittelussa ja toteuttamisessa. Terveiden- ja sosiaalihuolto ovat kuntalaisten keskeisiä arjen palveluita. Julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja edistettävä väestön terveyttä. Julkisen vallan on myös tuettava perheen ja muiden lapsen huolenpidosta vastaavien mahdollisuuksia turvata lapsen hyvinvointi ja yksilöllinen kasvu.

Yleiset

1. Kohtaamiseen sekä asiakkaan/potilaan/omaisen ohjaamiseen kiinnitettävä huomiota kaikissa palveluissa. Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen.
2. Suurin osa yhteydenottajista tekee muistutuksen, koska toivoo, ettei sama tapahtuisi kenellekään muulle. Ymmärrystä ja empatiakykyä jos asiakas kertoo epäkohdista.
3. Sosiaalihuoltolain (6 §), terveydenhuoltolain (13 §) sekä hallintolain (8 §) mukaista ohjausta ja neuvontaa ylläpidetään koko ajan hyvinvointialueen palveluissa. Tarvittaessa neuvontavelvoitteesta on järjestettävä ammatillisille koulutusta. Asiakkaan on saatava riittävää ohjausta.
4. Ymmärrettävällä tavalla annetaan asiakkaalle selvitys asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista. Asiakkaalla on aina oikeus asiasta valittamiseen. Muistetaan selkeä muutoksenhakuohjeistus viranhaltijapäätöksiin sekä päätöksen pituuden huomioiminen.
5. Asianmukainen ohjaus asiakkaille/potilaille jos pyyntöön/hakemukseen ei pystytä heti vastaamaan. On tärkeää tiedottaa asiakkaalle missä ajassa hän voi odottaa saavansa vastauksen.
6. Sähköisen muistutuslomakkeen käyttöönotto vuoden 2025 aikana.

Lastensuojelu

1. Puolueettomuuden varmistaminen ammattilaisten työssä. Selkeät prosessit ja käytännöt tasapuolisen tiedonjakamisen toteuttamiseksi molemmille huoltajille/vanhemmille/asiakkaalle.
2. Asiakassuunnitelmat käydään läpi asiakkaan kanssa ja niihin tulisi sisällyttää selkeä vanhemmuuden tuen suunnitelma myös. Ymmärrettävällä tavalla asiakkaalle selvitys palvelu- ja toimenpidevaihtoehdoista.
3. Asiakkaan/asianosaisten kuuleminen aina mahdollisuuksien mukaan, jos ei mielipidettä saada selvitettyä kirjataan se päätökseen. Vältetään käyttämästä kiirettä/työntekijöiden vähyyttä kuulematta jättämisen syynä.
4. Asioiden ymmärtämisen varmistaminen ammattitermistöön liittyen, koskee sekä suullista että kirjallista viestintää. Selkokielen hyödyntäminen mahdollisuuksien mukaan.

Vammaispalvelut

1. Sen varmistaminen, että jokainen asiakas saa kirjallisen päätöksen lain määrittämässä määräajassa. Määräaikaisten toteutumista olisi seurattava suunnitelmallisesti. Jos päätös viivästyy jostakin syystä, ilmoitetaan tästä asiakkaalle.
2. Yleisneuvontaa nykyisille ja tuleville asiakkaille sekä omaisille kattavammin.
3. Asiakkaiden palvelusuunnitelmien päivittäminen ajallaan.

Ikäihmisten palvelut

1. Kotiin annettavien palveluiden ja palvelun tarpeenarvioinnin riittävän tiheä päivittäminen ja palveluiden tarpeen tarkastelu.
2. Palveluasumisen yksiköissä asuvien asiakkaiden yksilöllisen tarpeen ja hoidon tarpeen riittävä arviointi. Yleistettäviä käytäntöjä tulee välttää, koska jokainen asiakas on yksilö.

Terveystenhuolto sekä erikoissairaanhoito että perusterveydenhuolto

1. Kiireettömien lääkäriaikojen lisääminen pidemmälle ajalle ja mahdollinen sähköisen ajanvarauksen mahdollistaminen. Asiavastaavien kokemuksen mukaan asiakkaat saatavat jaksaa odottaa hieman pidempäänkin, jos saavat tiedon, että heille on varattu toivottu kiireetön vastaanottoaika.
2. Lääkäreiden/muiden asiantuntijoiden sovituista soittoajoista kiinni pitäminen.
3. Asiakkaalle ei saa syntyä käsitystä, että lääkäri ei tutki heitä riittävästi heidän korkean ikänsä perusteella.
4. Ennaltaehkäisevän terveydenhuollon lisääminen. Ongelmien toteaminen ja hoitaminen ajoissa vähentää kustannuksia ja parantaa ihmisten hyvinvointia.
5. Erikoissairaanhoitoon pääsy lain edellyttämällä tavalla. Asiakkaat kokevat hoidon tai tutkimukseen jonottamisen kohtuuttomana.
6. Asiavastaaville tulleiden yhteydenottojen mukaan asiakasta ohjataan katsomaan omakannasta tuloksia ja lääkärin kommenttia asiaan. Miten varmistetaan, että asiakas on saanut tiedon ja riittävästi ymmärtänyt sen? Asiakkaat kokevat, että hoidon päätyttyä ei useinkaan ole mahdollisuutta enää olla yhteydessä hoitavaan lääkäriin.

Konsernipalvelut

1. Asiakasmaksu- ja laskutusasioista tiedottaminen ja muutosten näkyvyys varmistettava alueen asiakkaille, mahdollinen asiakaslaskutus chat/neuvontapuhelin?

2. Asiavastaaville tulleiden yhteydenottojen mukaan arkisto- kirjaamon toiminnassa tulee kiinnittää huomiota asiakas/potilas-tietopyyntöjen ja asiakirjojen luovuttamiseen kohtuullisessa ajassa.

Liite 1. Kuntakysely / varhaiskasvatus

Kysely potilas- ja sosiaaliasiavastaavan selvitystä varten

1. Vuoden 2024 aikana saapuneiden ja ratkaistujen varhaiskasvatusta koskevien muistutusten määrä, aiheet ja palvelualueet
2. Em. mainittujen muistutusten käsittelyaika
3. Kanteluiden määrä 2024 sekä niitä koskevat aiheet/palvelualueet

Liite 2. Keskeiset lakimuutokset

Lastensuojelulaki (417/2007) 13 §

Lapset ja nuoret 35 asiakasta/ sosiaalityöntekijä henkilöstömitoitus (2023)

30 asiakasta/ sosiaalityöntekijä henkilöstömitoitus (2024)

Vanhuspalvelulaki (980/ 2012) 20 §

iäkkäät 0,65 työntekijää/ikäihminen henkilöstömitoitus (2023) -> 0,7 siirretty 1.1.28 (*välittömään työhön osallistuvat)

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) 22 a §

Yksin alaikäisenä tulleet pakolaiset Ympäri vuorokautinen perheryhmäkoti (1.1.25)

Terveystieteidenhuoltolaki (1326/2010) 14 §

Seulontakäiset naiset ja miehet Seulontojen laajentaminen asteittain koskemaan laajempia ikäryhmiä 2031

Vanhuspalvelulaki (980/2012) 14 a §

Laitoshoitoa tarvitsevat iäkkäät

Pitkäaikainen laitoshoidon voidaan toteuttaa vain, jos siihen on erityisiä perusteita (1.1.28)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)

Hyvinvointialueen omat ja ostamat palvelut 1.1.2024 alkaen tulee voimaan yhtenäinen rekisteröintimalli sekä julkisille että yksityisille palveluille. Omavalvontasäädökset vahvistuvat ja rooli korostuu.

Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023) 20 §

Palveluita tarvitsevat 1.1.2024 alkaen hyvinvointialueet järjestävät potilas, tai sosiaaliasiavastavien toiminnan julkisessa ja yksityisessä sosiaali- ja terveydenhuollossa, työterveyshuollossa sekä varhaiskasvatuksessa.