



KEUSOTE

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan selvitys 2024

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat Anne Mikkonen ja Susanna Honkala

14.2.2025

KEUSOTE.FI

Lukijalle

1.1.2024 voimaan tullut **laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023)** edellyttää, että sosiaali- ja potilasasiavastaava seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman toteutumista ja kehittymistä alueella sekä laatii siitä vuosittain selvityksen aluehallitukselle. Lisäksi uuden lain myötä potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminta on järjestetty kokonaan julkisena palveluna.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue (Keusote) koostuu kuudesta kunnasta; Hyvinkää, Järvenpää, Nurmijärvi, Tuusula, Mäntsälä ja Pornainen. Hyvinvointialueen tuottamien palvelujen lisäksi alueella toimii useita yksityisiä sosiaali-, varhaiskasvatus-, ja terveyspalveluita tuottavia yrityksiä.

Tämä on Keski-Uudenmaan sosiaali- ja potilasasiavastaavien selvitys vuodelta 2024, jossa on kuvattu asiavastaaville tulleita yhteydenottoja, asiavastaavien toimenpiteitä sekä asiakkaiden käyttämiä oikeusturvakeinoja.

Tämän selvityksen toteutuksessa on noudatettu saavutettavan asiakirjan ohjeita.

Tiivistelmä / keskeiset nostot

750
Asiakasta

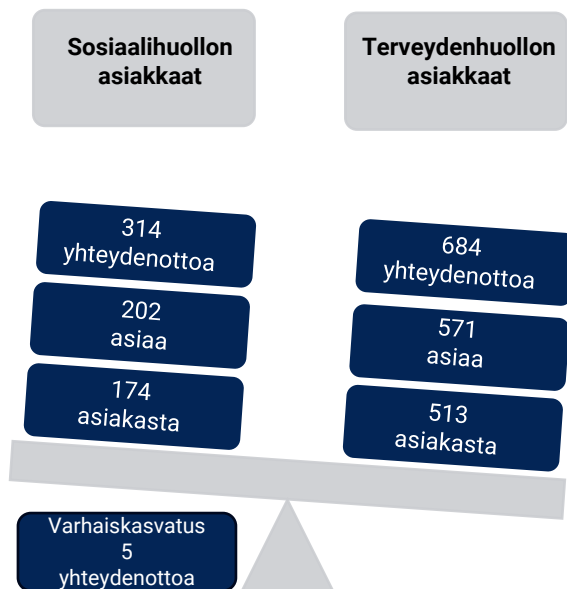
844
Asiatapahtumaa

1097
Yhteydenottoa



700
Julkisen palvelun
asiakasta

46
Yksityisen palvelun
asiakasta



Kolme yleisintä yhteydenoton syytä

Sosiaalihuollon asiakas

1. Päätös
2. Yleinen tiedon tarve
3. Palvelun tuottaminen

Terveysthuollon asiakas

1. Hoidon laatu
2. Jonotus- tai käsittelyaika
3. Palvelun tuottaminen

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan huomioid

Yhteydenottojen yleisimmät aiheet ovat pysyneet varsin muuttumattomina verrattuna aikaisempiin vuosiin

Suurin osa yhteydenotoista koskee julkisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja

Palvelujen saatavuuteen ja muistutusten käsittelyaikoihin tulisi edelleen kiinnittää huomiota

Myös omaisten rooliin tulisi kiinnittää enemmän huomiota

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelut eivät ole vielä kaikille asiakkaille tuttuja

Sisällysluettelo

Sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminta

Sosiaali- ja potilasasiavastaavalle saapuneet yhteydenotot

Terveydenhuollon asiakkaat

Sosiaalihuollon asiakkaat

Varhaiskasvatuksen asiakkaat

Oikeussuojakeinojen käyttö

Terveydenhuollon muistutukset

Sosiaalihuollon muistutukset

Kantelut ja potilasvakuutuskeskuksen selvityspyynnöt

Kysely yksityisille palveluntuottajille

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan huomiot ja johtopäätökset



Sosiaali- ja potilasasiavastaava- toiminta

Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023)

- ✓ Vuoden 2024 alussa astui voimaan uusi laki, jossa säädetään potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan järjestämisestä, riippumattomuudesta, kelpoisuudesta ja tehtävistä.
- ✓ Lakimuutoksen myötä asiamiesnimikkeiden sijaan otettiin käyttöön sukupuolineutraalit nimikkeet potilasasiavastaava ja sosiaaliasiavastaava.
- ✓ Uuden lain myötä potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminta järjestetään kokonaan julkisena palveluna.
- ✓ Lakiuudistuksen tavoitteena on yhdenmukaistaa sosiaali- ja potilasasiavastaavien toimintaa.

Hyvinvointialueen vastuulla on järjestää sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminta seuraavissa toiminnoissa:

- ✓ Hyvinvointialueiden järjestämä ja tuottama sosiaali- ja terveydenhuolto.
- ✓ HUS-yhtymän järjestämä terveystieteiden ja sosiaalityön palvelut.
- ✓ Valtion ja itsenäisten julkisoikeudellisten yhteisöjen järjestämät ja tuottamat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut lukuun ottamatta 4 §:ssä tarkoitettuja palveluja.
- ✓ Kuntien tuottamat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut.
- ✓ Kuntien ja yksityisten järjestämät ja tuottamat varhaiskasvatuspalvelut.
- ✓ Yksityisten järjestämät ja tuottamat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut.
- ✓ Työnantajien järjestämät ja tuottamat työterveyshuollon palvelut.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät

Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 8 §

- ✓ Neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000), varhaiskasvatuslain (540/2018) ja potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) soveltamiseen liittyvissä asioissa.
- ✓ Neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon asiakaslain 23 §:ssä, potilaslain 10 §:ssä ja varhaiskasvatuslain 54 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä.
- ✓ Neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan, asiakkaan sosiaalihuollon liittyvä asia tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.
- ✓ Tiedottaa potilaan ja asiakkaan oikeuksista.
- ✓ Koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella.
- ✓ Toimia muutenkin asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei:

- ✓ Ota kantaa potilaan hoitoratkaisuihin tai siihen, onko hoidossa tapahtunut vahinko.
- ✓ Ota kantaa hoito- tai viranomaispäätöksiin.
- ✓ Ota kantaa hoito- tai palveluyksiköiden hoidon tai palvelun sisältöön ja käytäntöihin.
- ✓ Puutu hoidon tai palvelun kulkuun.
- ✓ Tulkitse potilas- tai asiakasasiakirjojen sisältöä.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien toimintavuosi 2024

- Toiminnan järjestäminen siirtyi vuoden 2024 alusta Sosiaalitaito Oy:ltä Keski-Uudenmaan hyvinvointialueelle.
- Vuonna 2024 sosiaali- ja potilasasiavastaava resurssi oli 2 henkilötyövuotta.
- Molemmat asiavastaavat tekivät yhdennettyä sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävää.
- Sosiaali- ja potilasasiavastaavat puhuivat vuoden 2024 aikana 2 kertaa asiantuntija ja esihenkilöaamuissa.
- Asiavastaavat kiersivät vuoden aikana hyvinvointialueen eri terveysasemilla tapaamassa henkilökuntaa ja asiakkaita.
- Lisäksi sosiaali- ja potilasasiavastaava oli puhumassa toiminnastaan Keusoten vanhus- ja vammaisneuvoston yhteisessä seminaarissa.
- Asiavastaavat raportoivat toiminnastaan osana omavalvontaohjelman raporttia kolme kertaa vuodessa.
- Lisäksi asiavastaavat tiedottivat hyvinvointialuetta ajankohtaisista aiheista osana laatu- ja valvontapalveluiden uutiskirjettä.
- Vuonna 2024 asiavastaavat kehittivät muistutusprosessia päivittämällä muistutusten vastine ohjeita sekä yhtenäistämällä sosiaalihuollon ja terveydenhuollon muistutusten aiheita.
- Asiavastaavat kehittivät lisäksi omaa raportointiaan viemällä tiedot yhteydenotoista PowerBI raporttiin, joka myöhemmin saatiin osaksi laaturaportointia.

Selvitys sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnasta

Sosiaali- ja potilasasiavastaavalle tulevien yhteydenottojen tilastoinnista ei vielä ole olemassa valtakunnallisesti yhtenäistä mallia. Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella asiavastaavalle tulevat yhteydenotot on tilastoitu siten, että jokaisesta yhteydenotosta tehdään tilastomerkintä sekä merkintä siitä onko kyseessä uusi asiakas, vanha asiakas, joka asioi uudessa asiassa tai vanha asiakas, joka asioi samassa asiassa. Tällä tavoin tilastoinnissa voidaan eritellä kaikki yhteydenotot, asiatapahtumat sekä asiakkuudet. Asiakkuuksien määrä saadaan erittelemällä vain uudet asiakkaat. On hyvä kuitenkin huomioida, että aina asiavastaavat eivät tiedä onko asiakas jo asioinut toisen asiavastaavan kanssa, joten tietoa tulee tarkastella kriittisesti.

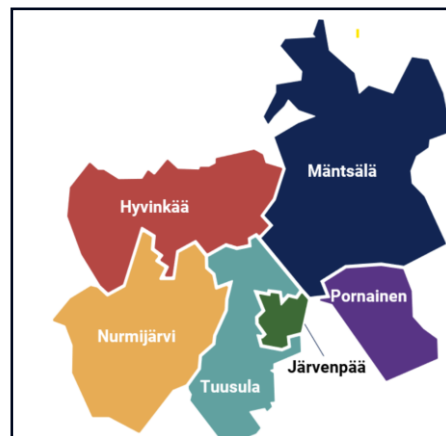
Selvityksessä olevat tilastotiedot ovat pääasiassa asiatapahtumia joissa yksi asiatapahtuma voi sisältää useamman yhteydenoton. Vuoden 2024 osalta asiatapahtumien kappalemäärien lisäksi lukuja on joissain yhteyksissä esitetty myös asiatapahtumina per 10 000 asukasta, jolloin lukujen vertailu on helpompaa. Yksittäisiä palveluja tarkasteltaessa on kuitenkin hyvä huomioida, että harvoin koko väestä edustaa kaikkia palveluja ja eri palveluissa asioivat asiakasryhmät voivat olla hyvinkin eri kokoisia.

Vuonna 2024 sosiaalihuollon ja terveydenhuollon asiakkaiden yhteydenotot on tilastoitu samoilla luokitteluilla jolloin tiedon tarkastelu ja vertailu on yhdenmukaista. Selvityksessä on tarkasteltu kokonaisuutena kaikkia yhteydenottoja, joka sisältää sekä sosiaali- ja terveydenhuollon sekä varhaiskasvatuksen asiakkaat sekä erikseen terveydenhuollon, sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaiden yhteydenottoja. Kaikista yhteydenotoista ja varhaiskasvatuksen asiakkaiden yhteydenotoista on saatavilla vain vuoden 2024 tieto ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuksiin eritellyissä tiedoissa tiedot vuosilta 2022 –2024.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue lukuina

Kunta	Asukasluku
Hyvinkää	46 901
Järvenpää	46 490
Nurmijärvi	44 785
Tuusula	41 338
Mäntsälä	20 957
Pornainen	9 973
Yhteensä:	205 444

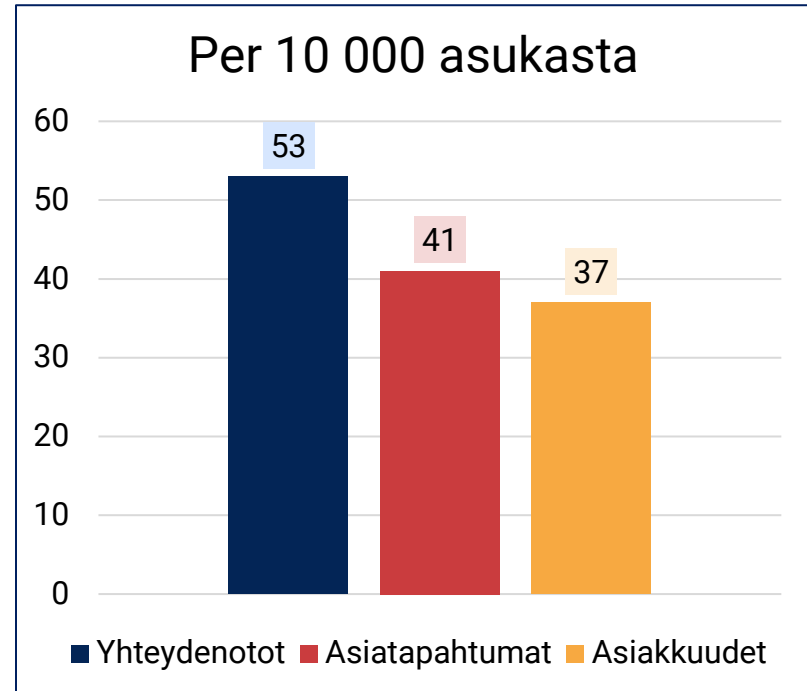
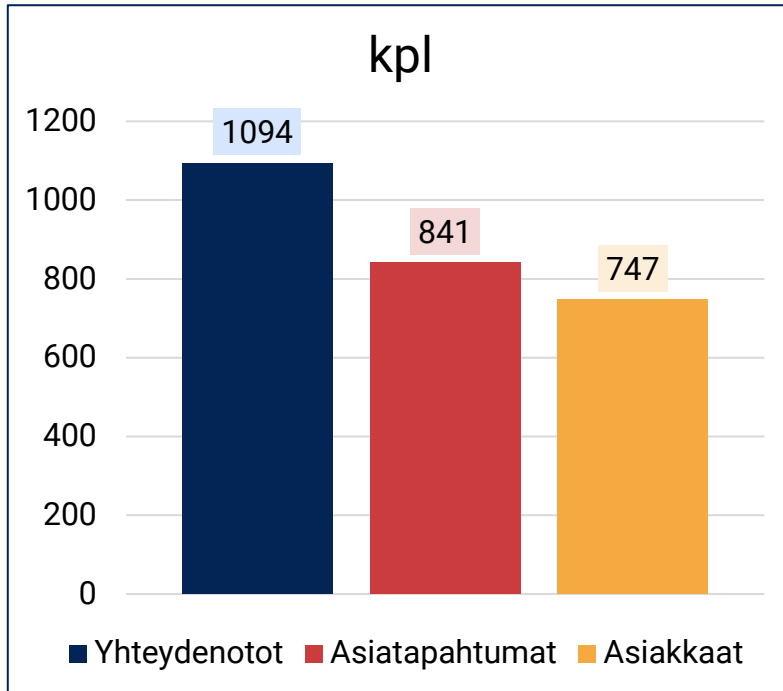
Lähde: tilastokeskus





**Sosiaali- ja potilasasiavastaavalle
saapuneet yhteydenotot**

Kaikki yhteydenotot



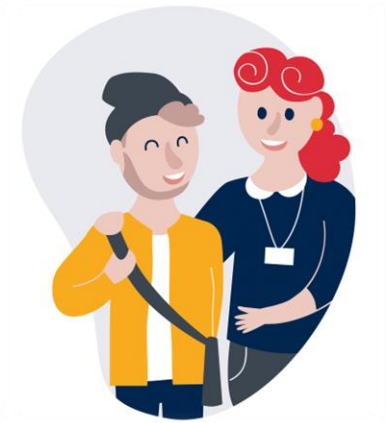
Tilastointitapa	Yhteydenotot	Asiatapahtumat	Asiakkuudet
Kpl	1094	841	747
Per 10 000	53	41	37

Yhteydenottotapa



Puhelu	Sähköposti	Teams	Tekstiviesti	Kirje	Tapaaminen	Ei tiedossa
777	274	1	12	3	20	10

Asiatapahtumat palveluntuottajittain

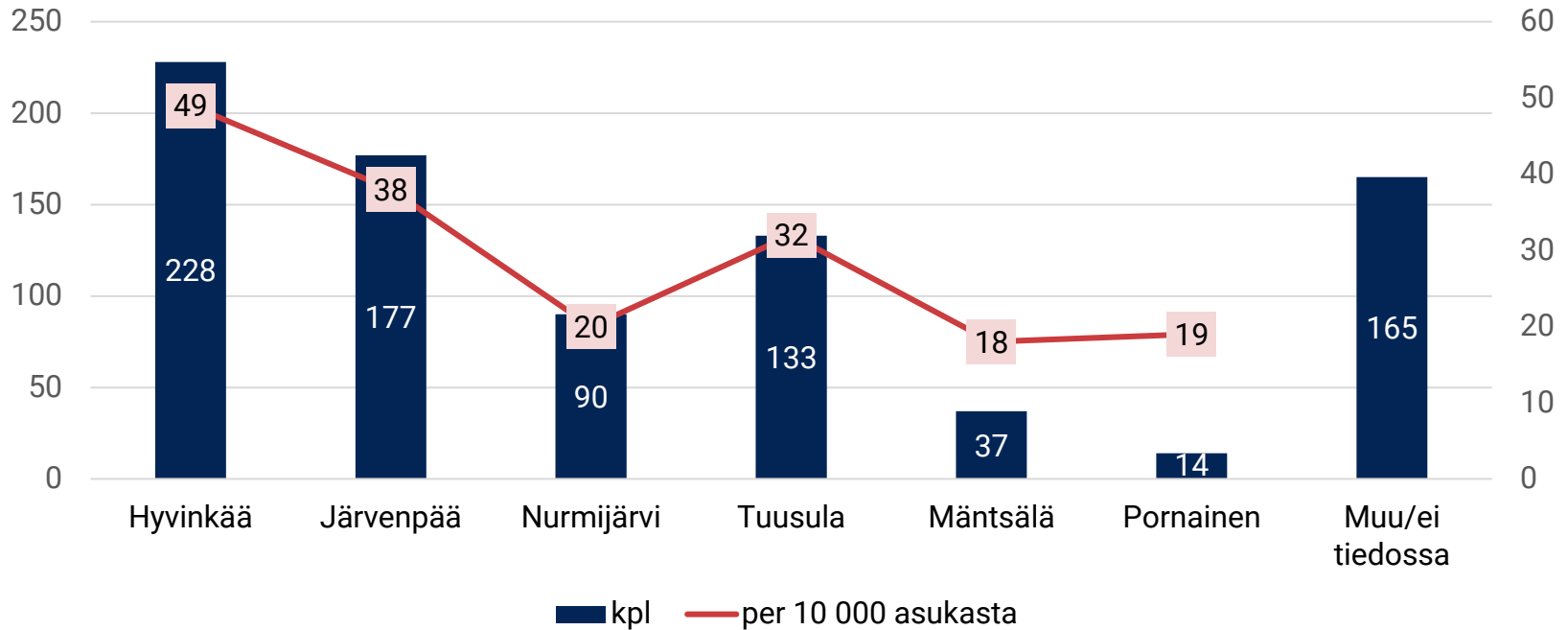


Tilastointitapa	Julkinen	Yksityinen	Ostopalveluyksikkö	Muu/ei tiedossa	Yhteensä
Kpl	778	35	4	25	844
Per 10 000 asukasta	38	2	0,2	1,2	41,4

Tilastointitapa	Terveysthuolto	Sosiaalihuolto	Varhaiskasvatus	Terveysthuolto ja sosiaalihuolto	Muu/ei tiedossa	Yhteensä
Kpl	571	202	4	34	32	844
Per 10 000 asukasta	28	10	0,2	1,7	1,6	41,4

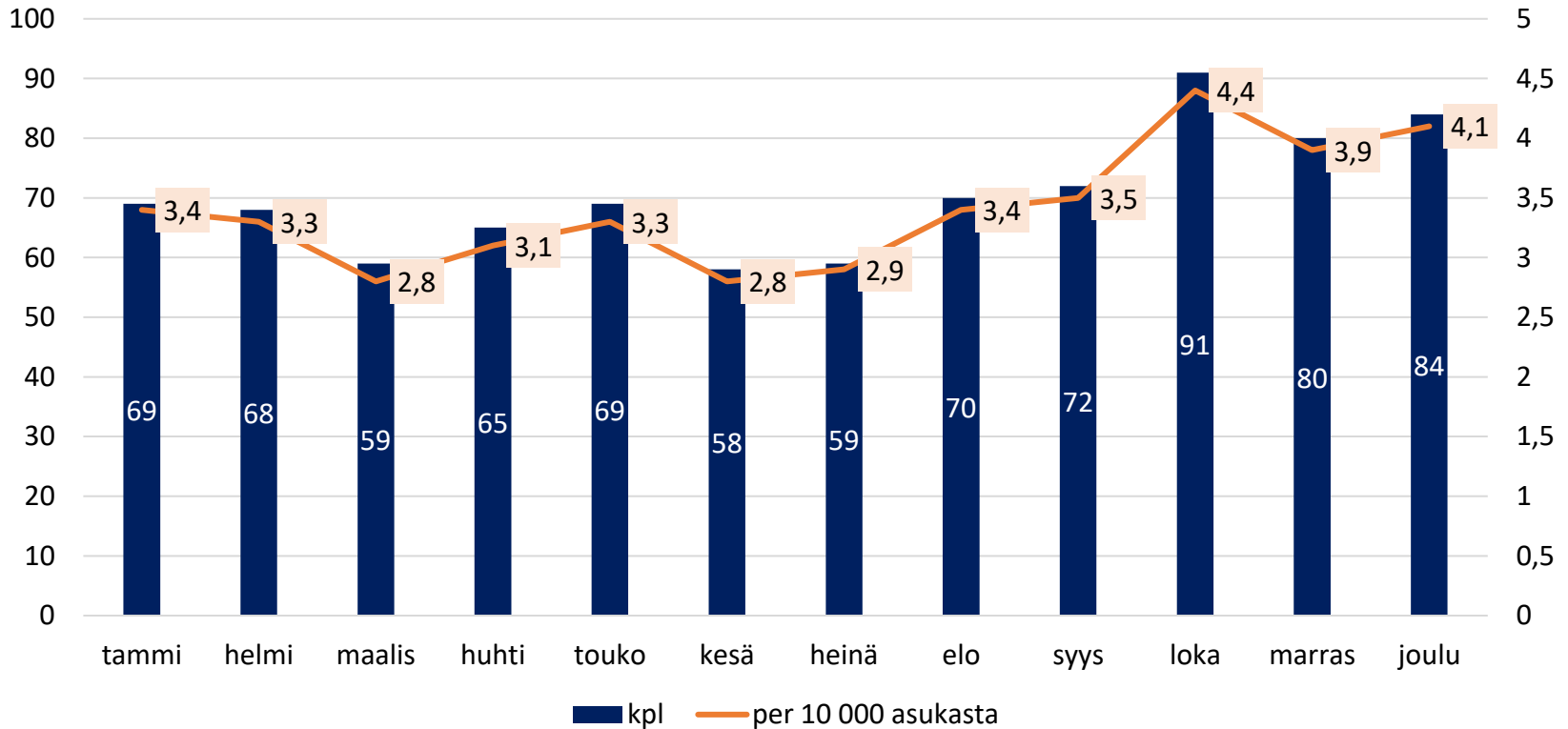


Asiatapahtumat kunnittain



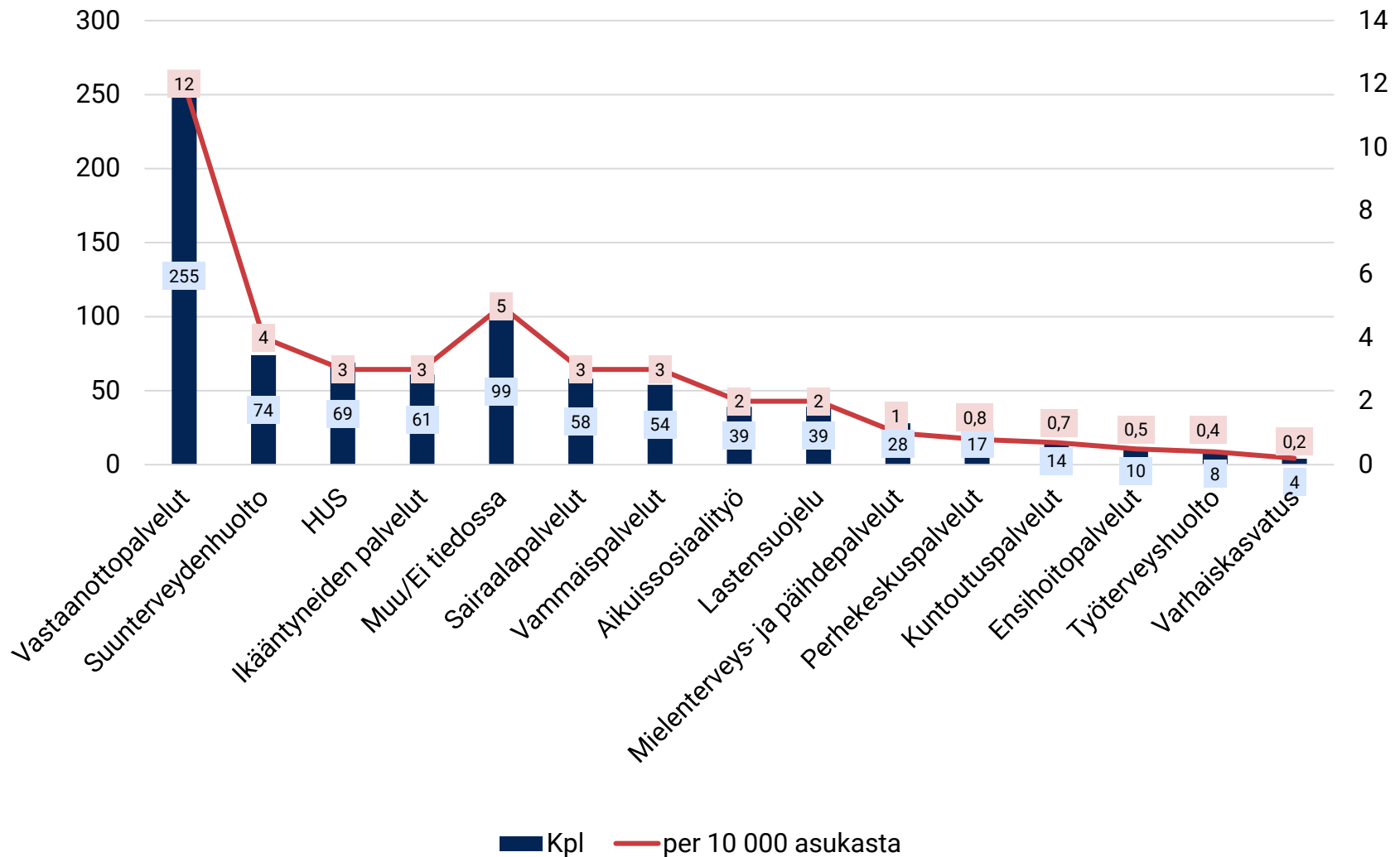
Tilastointi tapa	Hyvinkää	Järvenpää	Nurmijärvi	Tuusula	Mäntsälä	Pornainen	Muu/ei tiedossa	Yhteensä
Kpl	228	177	90	133	37	14	165	844
Per 10 000 asukasta*	49	38	20	32	18	19	-	176

Asiatapahtumat kuukausittain



Tilastointi tapa	tammi	helmi	maalis	huhti	touko	kesä	heinä	elo	syys	loka	marras	joulu
Kpl	69	68	59	65	69	58	59	70	72	91	80	84
Per 10 000 asukasta	3,4	3,3	2,8	3,1	3,3	2,8	2,9	3,4	3,5	4,4	3,9	4,1

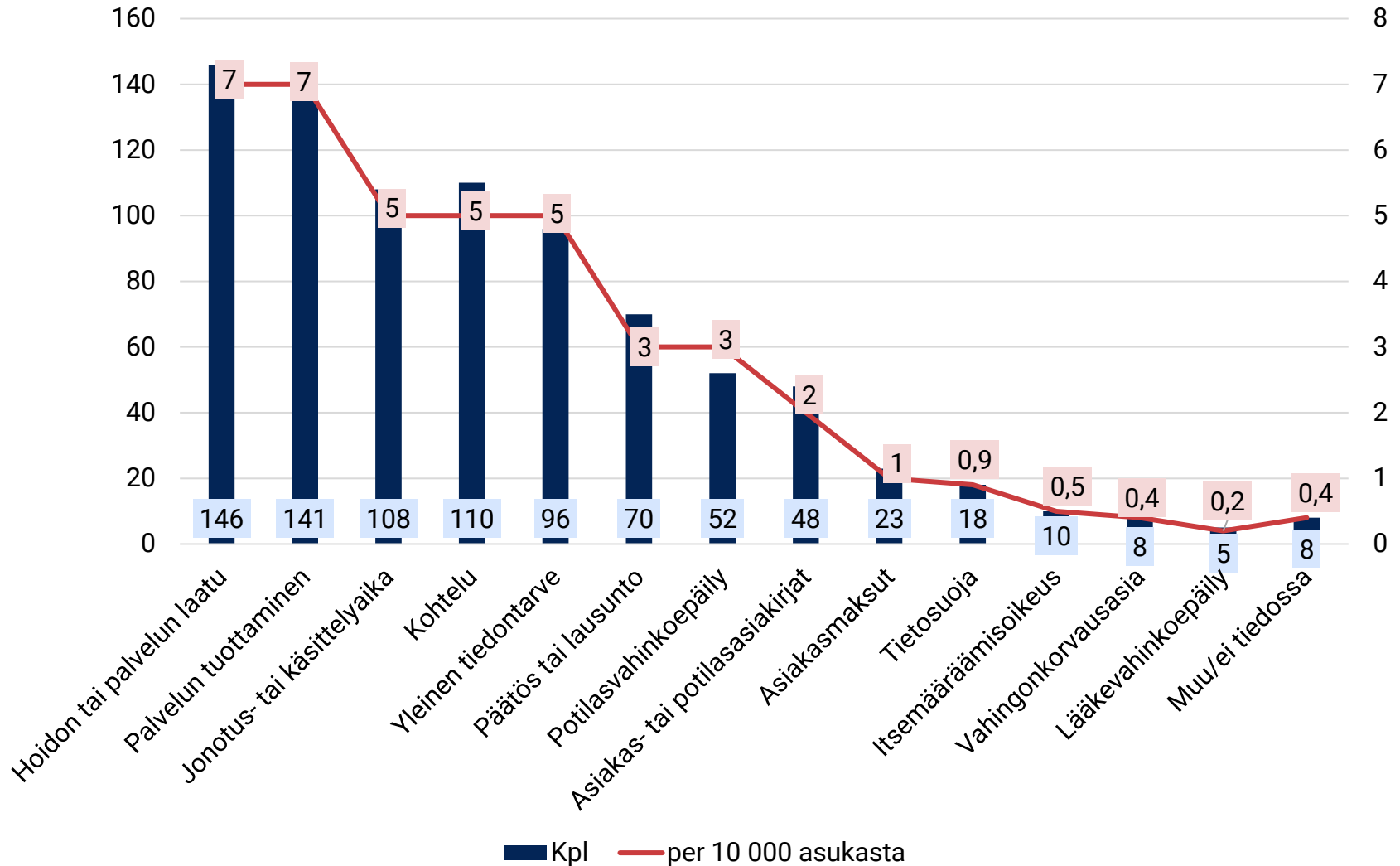
Palvelu, jota asiataapahtuma koskee (kaavio)



Palvelu, jota asiatapahtuma koskee (taulukko)

Palvelu, jota asiatapahtuma koskee	Kpl n=844	Per 10 000 asukasta
Vastaanottopalvelut	255	12
Suun terveydenhuolto	74	4
Kuntoutus	14	0,7
Sairaalapalvelut	58	3
Perhekeskuspalvelut	17	0,8
Työterveyshuolto	8	0,4
Mielenterveys- ja päihdehuolto	28	1
Ikääntyneiden palvelut	61	3
HUS	69	3
Vammaispalvelut	54	3
Aikuissosiaalityö	39	2
Lastensuojelu	39	2
Ensihoitopalvelut	10	0,5
Varhaiskasvatus	4	0,2
Muu/ei tiedossa	99	5

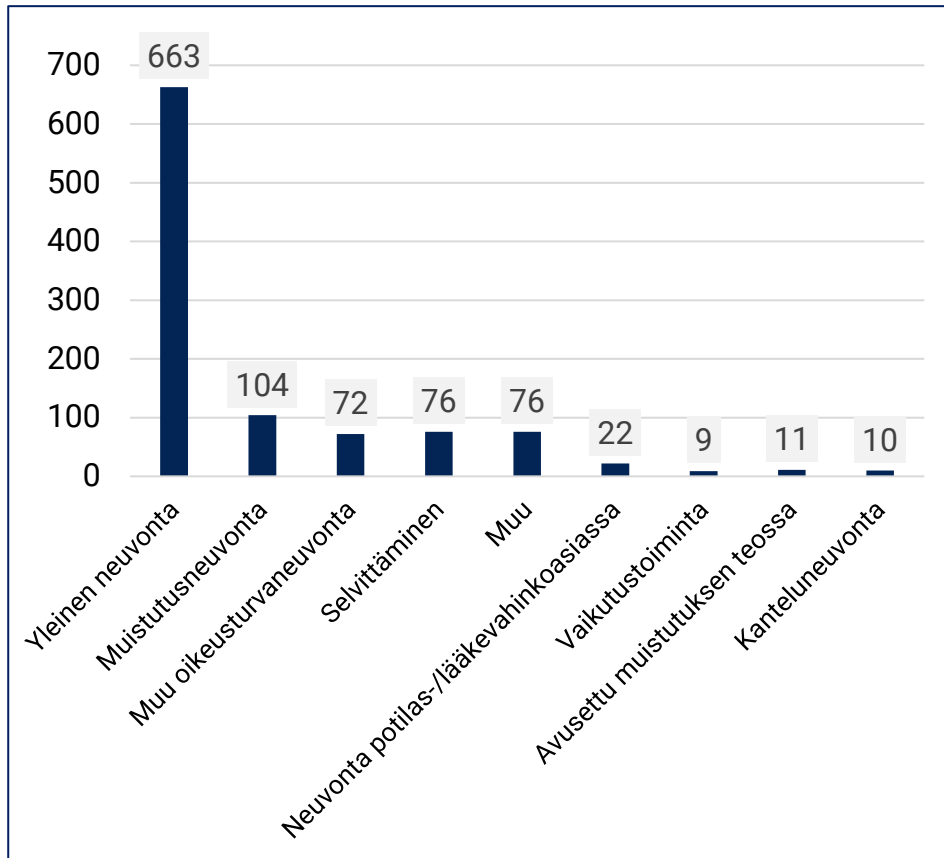
Asiatapahtumien aiheet (kaavio)



Asiatapahtumien aiheet (taulukko)

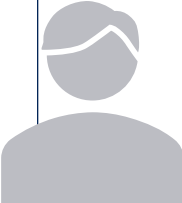
Yhteydenoton syy	Kpl n=844	Per 10 000 asukasta
Hoidon tai palvelun laatu	146	7
Palvelun tuottaminen	141	7
Jonotus- tai käsittelyaika	108	5
Kohtelu	110	5
Yleinen tiedontarve	96	5
Päätös tai lausunto	70	4
Potilasvahinkoepäily	52	3
Asiakas- tai potilasasiakirjat	48	2
Asiakasmaksut	23	1
Tietosuoja	18	0,9
Itsemääräämisoikeus	10	0,5
Muu/ei tiedossa	8	0,4
Vahingonkorvausasia	8	0,4
Lääkevahinkoepäily	5	0,2

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan toimenpiteet (kaikki) n=1094



Toimenpide	kpl
Yleinen neuvonta	663
Muistutusneuvonta	104
Muu oikeusturvaneuvonta	72
Selvittäminen	76
Muu	76
Neuvonta potilas-/lääkevahinkoasiassa	22
Vaikutustoiminta	9
Avustettu muistutuksen teossa	11
Kanteluneuvonta	10


Yhteenvedo kaikki asiakkaat



Yhteydenottajista suurin osa oli asianosaisia. Myös omainen, läheinen tai laillinen edustaja otti yhteyttä usein.

Asiakkuuksia vuonna 2024 oli 750 kpl. Asiakas asioi uudelleen saman asian kanssa 253 kertaa.


Valtaosa asiatapahtumista koski julkisia palveluja. Vain n. 4% koski yksityisiä palvelun tuottajia.



Valtaosa asiatapahtumista koski terveydenhuoltoa. Sosiaalihuoltoon kohdistui n.25% kaikista asiatapahtumista. Varhaiskasvatusta koskevia yhteydenottoja saapui vain vähän (4 kpl).

Kolme eniten esiintyvää yhteydenoton syytä olivat:


- hoidon tai palvelun laatu
- palvelun tuottaminen
- kohtelu



Asiatapahtumia per 10 000 asukasta (kunnan väkilukuun suhteutettuna) oli eniten Hyvinkäällä, Järvenpäässä ja Tuusulassa (32 - 49 per 10t). Hieman vähemmän asiatapahtumia oli Nurmijärvellä, Pornaisissa ja Mäntsälässä (18 - 20 per 10t)

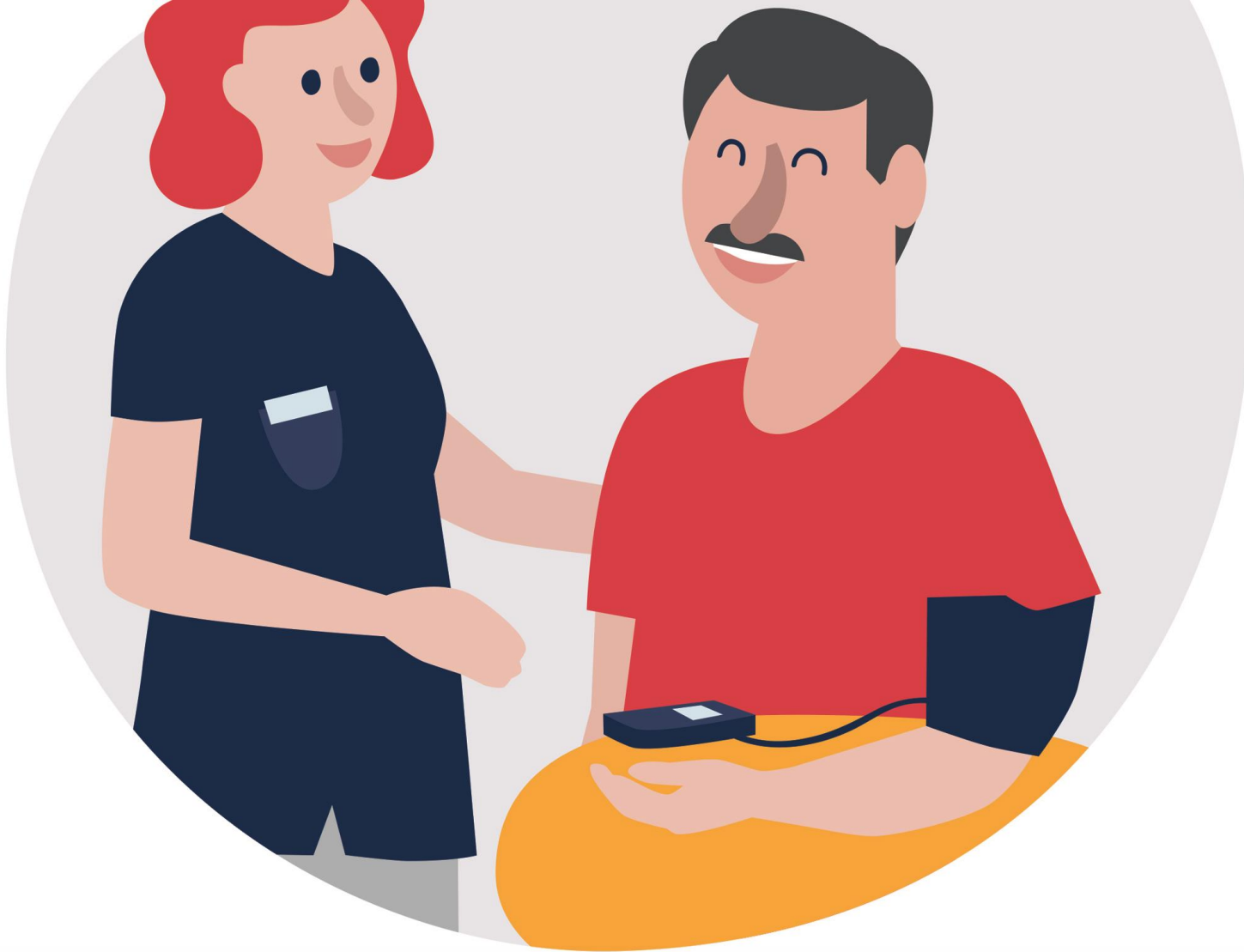
Asiointit ajoittuivat melko tasaisesti pitkin vuotta määrän kuitenkin hieman nousten loppu vuotta kohden.

Selvästi suurin osa asiatapahtumista koski vastaanottopalveluita (255 kpl).



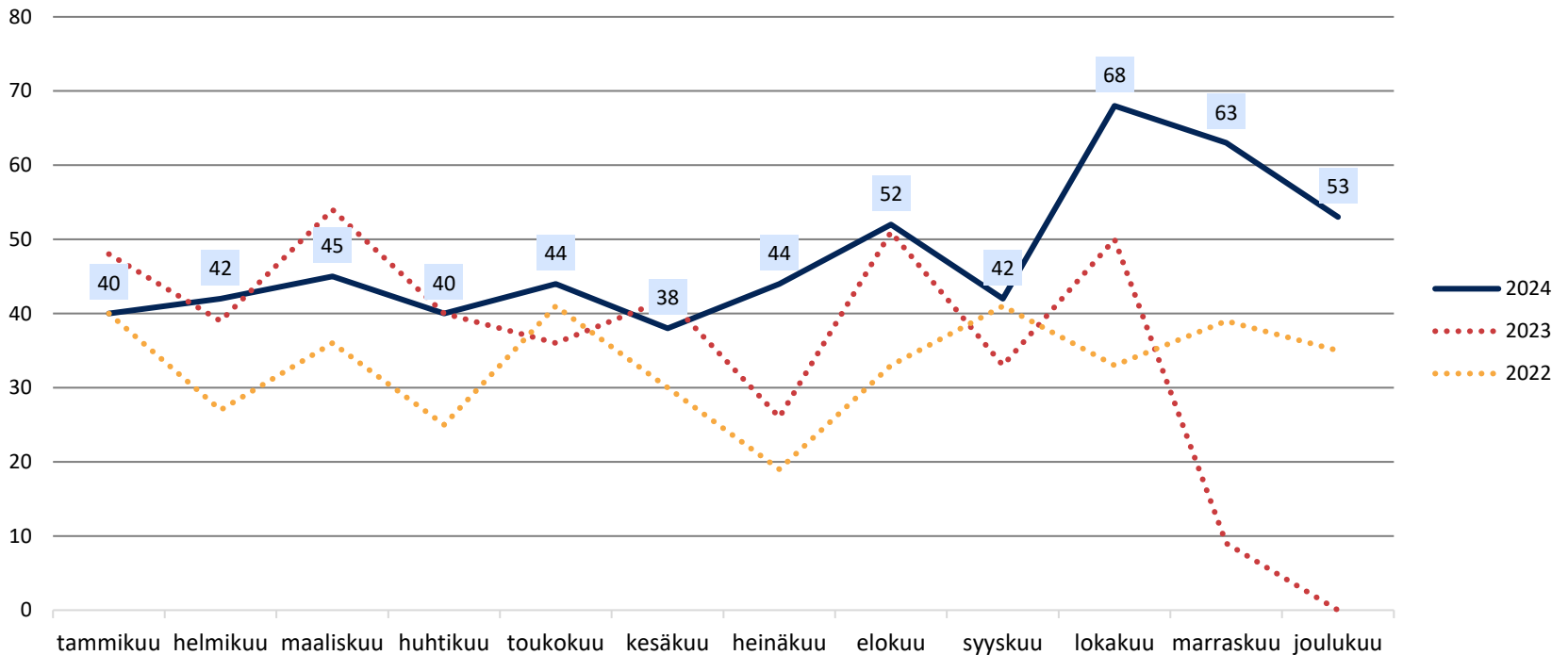
Yli 50 asiatapahtumaa koskeneita palveluja oli lisäksi suun terveydenhuolto, HUS, ikääntyneiden palvelut, sairaalapalvelut ja vammaispalvelut.

Muihin palveluihin kohdistui alle 50 asiatapahtumaa.



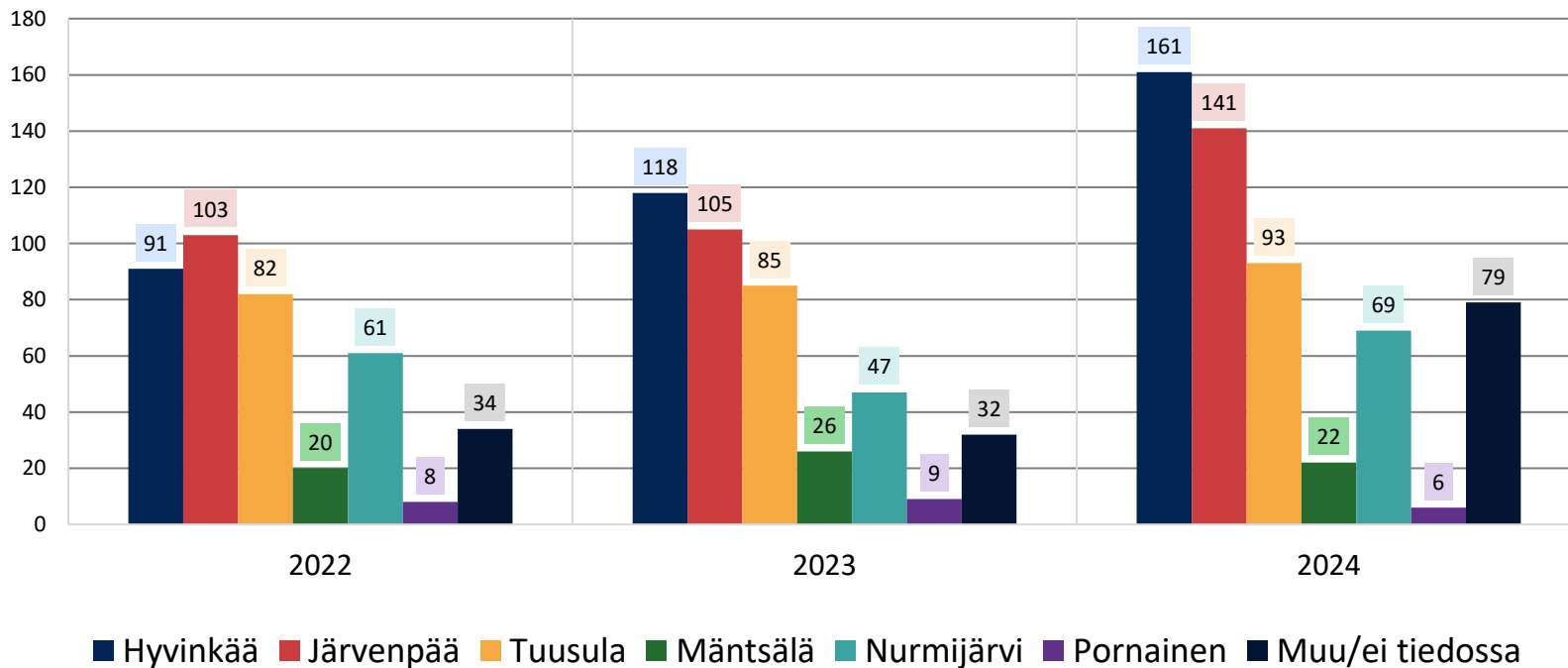
Terveydenhuollon asiakkaat

Asiatapahtumat kuukausittain vuosina 2022-2024



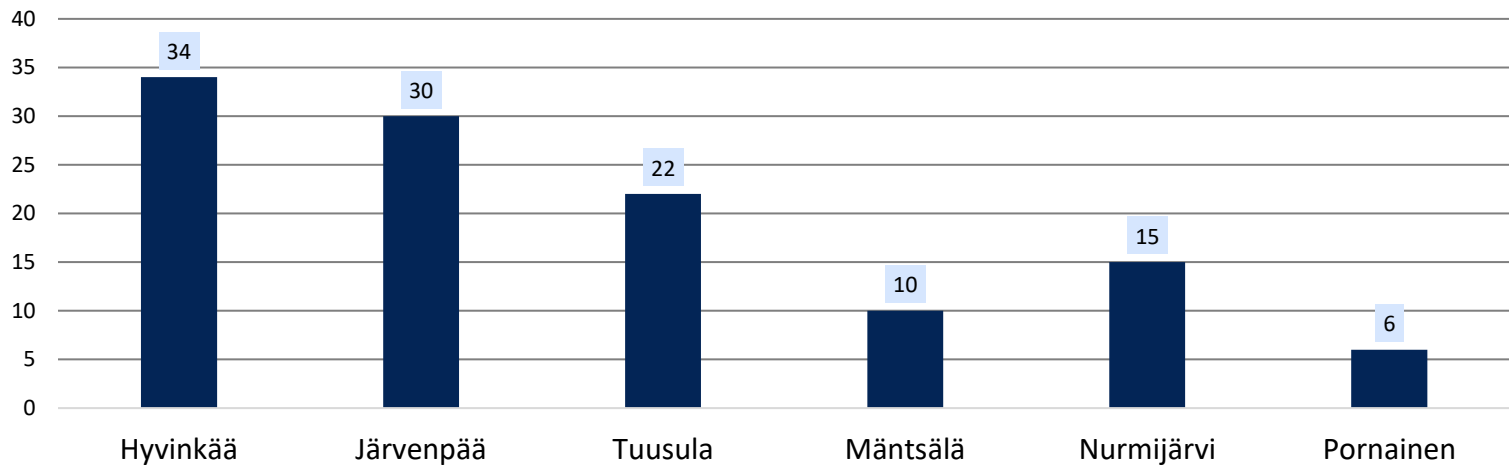
Vuosi	tammi	helmi	maalis	huhti	touko	kesä	heinä	elo	syys	loka	marras	joulu	Yht.
2024	40	42	45	40	44	38	44	52	42	68	63	53	571
2023	48	39	54	40	36	37	26	51	41	50	9	0	422
2022	40	27	36	25	41	30	19	33	33	33	39	35	391

Asiatapahtumat kunnittain vuosina 2022-2014



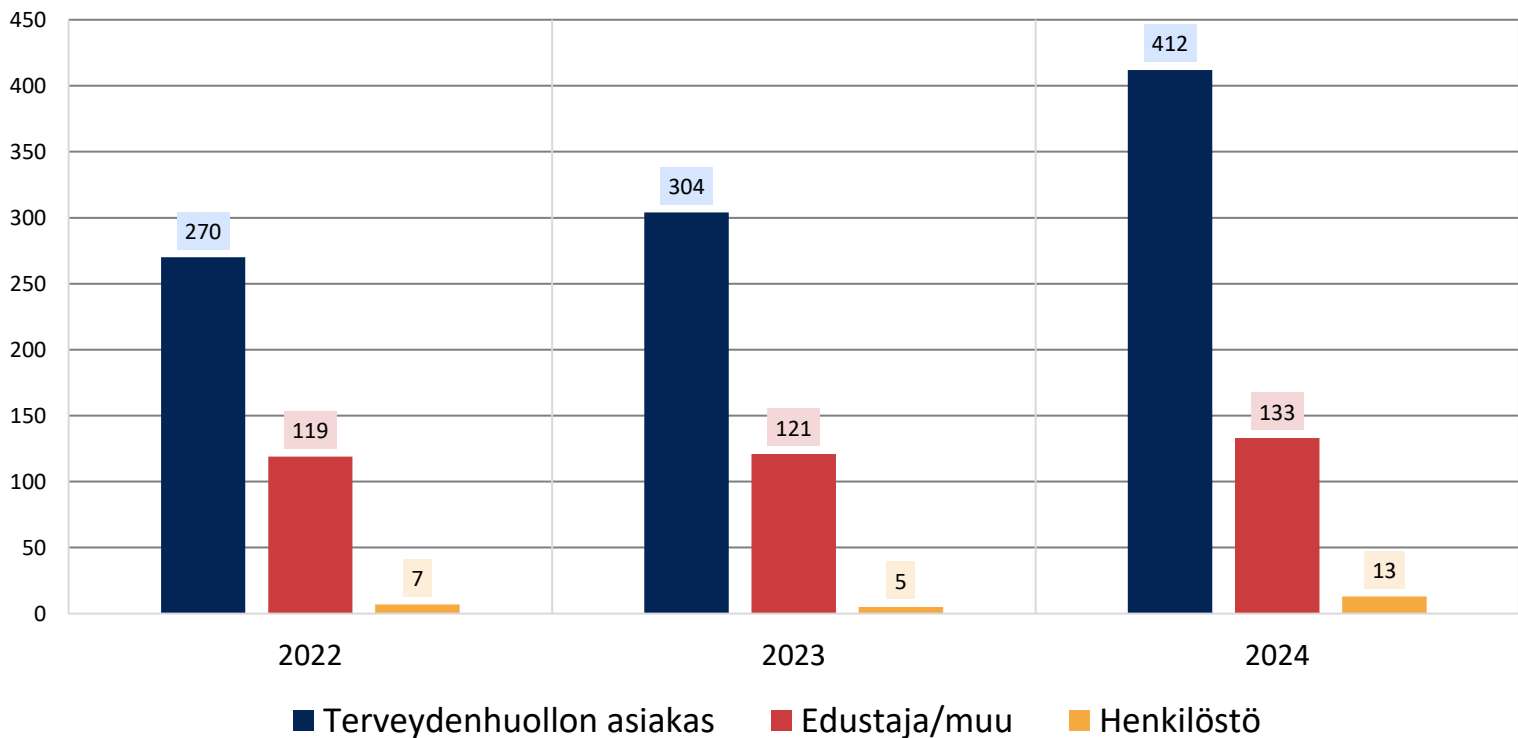
Vuosi	Hyvinkää	Järvenpää	Nurmijärvi	Tuusula	Mäntsälä	Pornainen	Muu/ei tiedossa
2024	161	141	69	93	22	6	79
2023	118	105	47	85	26	9	32
2022	91	103	61	82	20	8	34

Asiatapahtumat kunnittain per 10 000 asukasta vuonna 2024



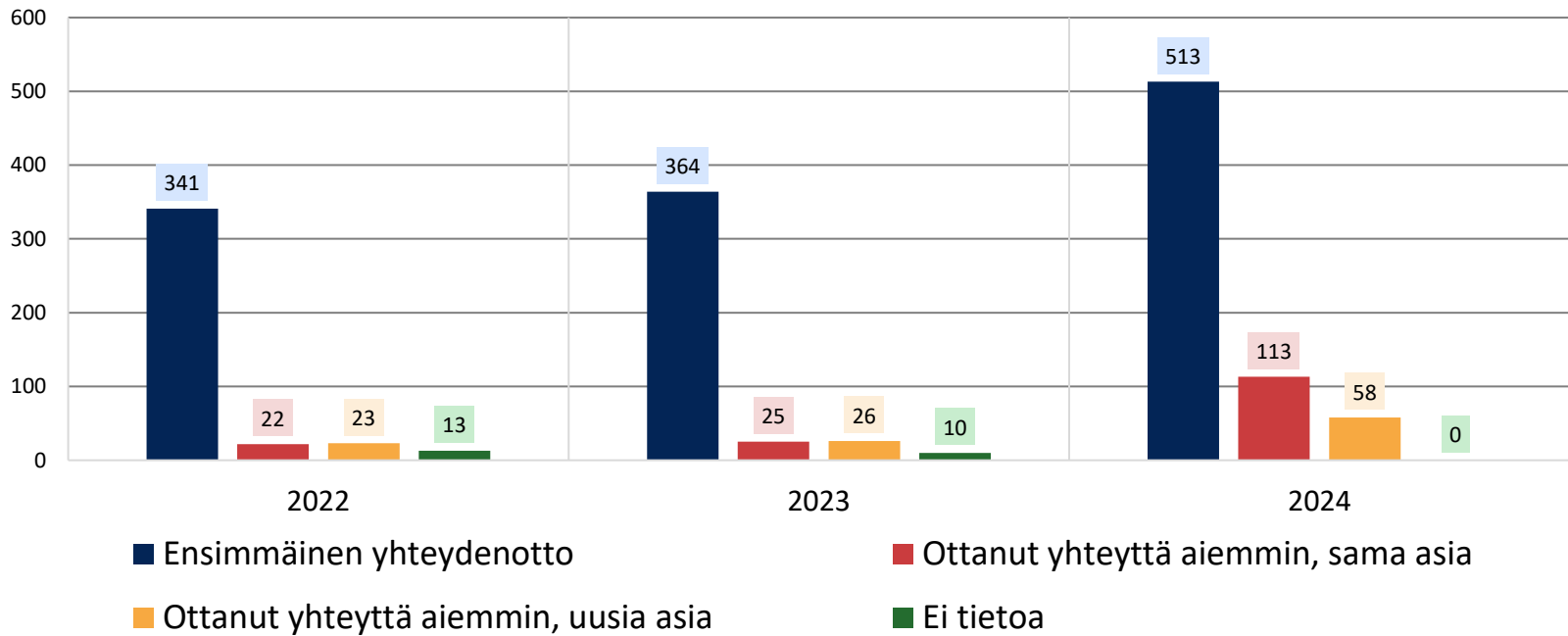
Vuosi	Hyvinkää	Järvenpää	Nurmijärvi	Tuusula	Mäntsälä	Pornainen
2024	34	30	15	22	10	6

Yhteydenottaja vuosina 2022-2024



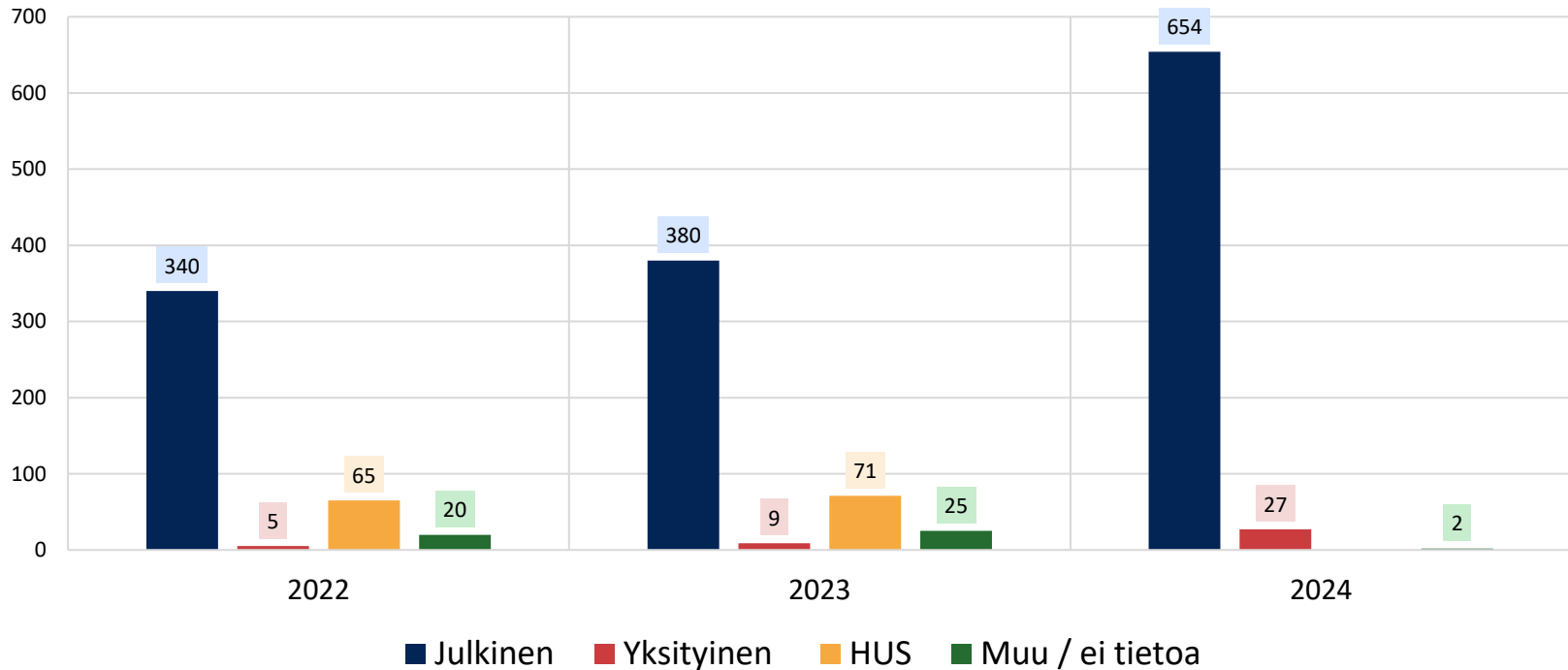
Vuosi	Asiakas	Edustaja/muu	Henkilöstö
2024	412	133	13
2023	304	121	5
2022	270	119	7

Asiakkuuden kesto vuosina 2022-2024



Vuosi	Ensimmäinen yhteydenotto	Ottanut yhteyttä aiemmin, sama asia	Ottanut yhteyttä aiemmin, uusi asia	Ei tietoa
2024	513	113	58	0
2023	364	25	26	10
2022	341	22	23	13

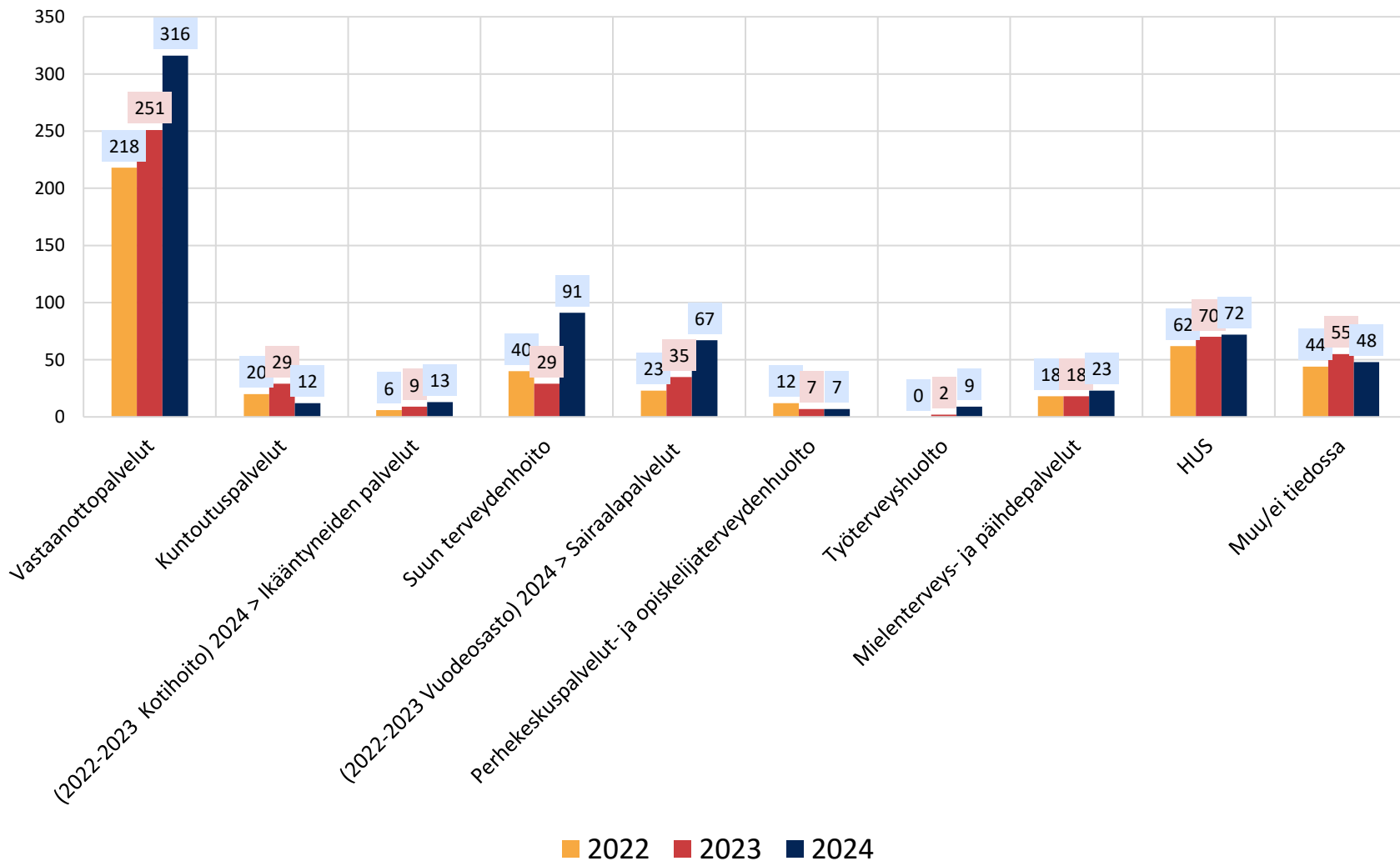
Asiatapahtumat palveluntuottajittain vuosina 2022-2024



Vuosi	Julkinen	Yksityinen*	HUS	Muu/ei tietoa
2024	654	27	Sisältyy julkiseen terveydenhuoltoon	2
2023	380	9	71	25
2022	340	5	65	20

*sisältää myös ostopalveluyksiköt

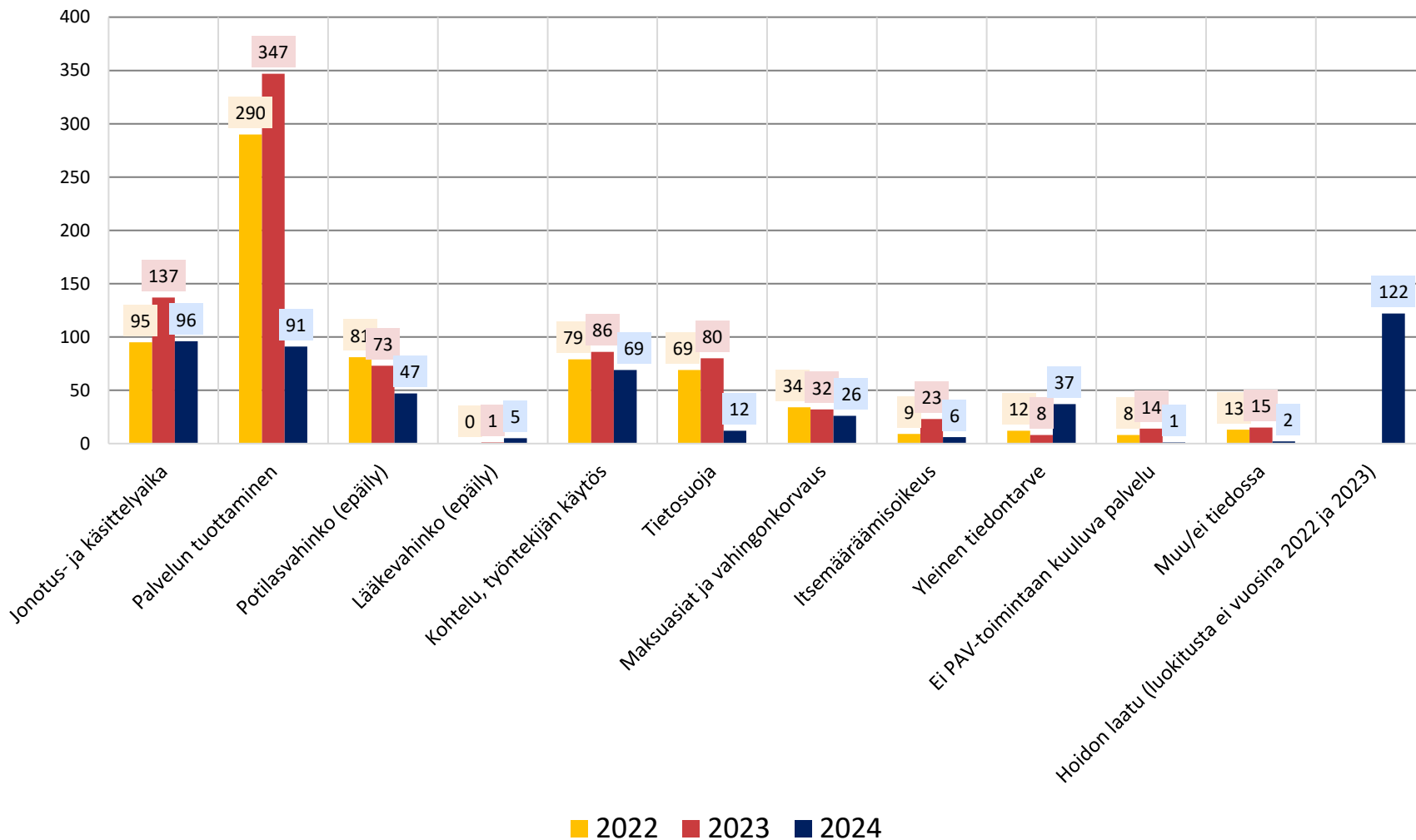
Asiatapahtumat palveluittain vuosina 2022-2024 (kaavio)



Asiatapahtumat palveluittain vuosina 2022-2024 (taulukko)

Palvelu	2022	2023	2024
Vastaanottopalvelut	218	251	316
Suun terveydenhuolto	40	29	91
Kuntoutuspalvelut	20	29	12
(2022-2023 vuodeosasto) 2024 > Sairaalapalvelut	23	35	67
Perhekeskus- opiskelija- ja kouluterveydenhuolto	12	7	7
Työterveyshuolto	0	2	9
Mielenterveys- ja päihdehuolto	18	18	23
(2022-2023 kotihoito) 2024 > Ikäntyneiden palvelut	6	9	13
HUS	62	70	72
Muu/ei tiedossa	44	55	48

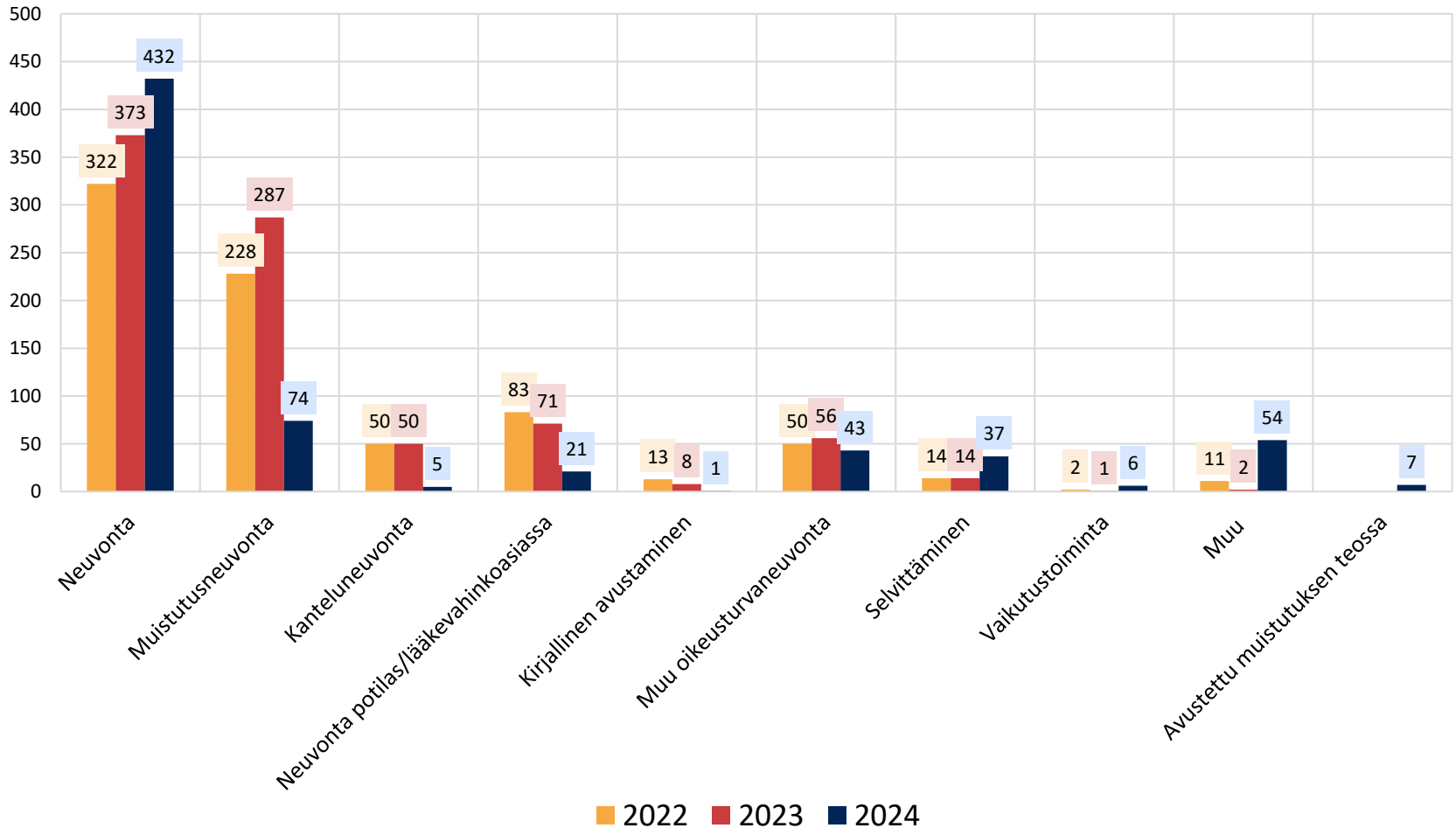
Asiatapahtumien aiheet vuosina 2022-2024 (kaavio)



Asiatapahtumat aiheittain vuosina 2022-2024 (taulukko)

Aihe	2022	2023	2024
Jonotus- ja käsittelyaika	95	137	96
Palvelun tuottaminen	290	347	91
Potilasvahinkoepäily	81	73	47
Lääkevahinkoepäily	0	1	5
Kohtelu	79	86	69
Tietosuoja	69	80	12
Maksu- ja vahingonkorvausasiat	9	32	26
Itsemääräämisoikeus	9	23	6
Yleinen tiedontarve	12	8	37
Ei SAV/PAV	8	14	1
Muu/ei tiedossa	13	15	2
Hoidon laatu	-	-	122

Potilasasiavastaavan toimenpiteet (kaikki) vuosina 2022-2024 (kaavio)



Potilasasiavastaavan toimenpiteet (kaikki) vuosina 2022-2024 (taulukko)

Toimenpide	2022	2023	2024
Neuvonta	322	373	432
Muistutusneuvonta	228	287	74
Kanteluneuvonta	50	50	5
Neuvonta potilas- /lääkevahinkoasiassa	83	71	21
Kirjallinen avustaminen	13	8	1
Selvittäminen	14	14	37
Vaikutustoiminta	2	1	6
Muu oikeusturvaneuvonta	11	2	54

Yhteenveto terveydenhuollon asiakkaat



Suurin osa asiatapahtumista koski vastaanottopalveluita ja määrä oli lisääntynyt edellisiin vuosiin verrattuna.

Myös suun terveydenhuoltoa koskevat asiatapahtumat ovat lisääntyneet reilusti.

Muissa palveluissa määrät ovat pysyneet edellisvuosien tasolla ja joissain palveluissa määrät ovat hieman laskeneetkin.

Samana asian kanssa uudelleen asiointit ovat selvästi lisääntyneet edellisiin vuosiin verrattuna.



Mäntsälässä ja Pornaisissa yhteydenottojen määrä on hieman laskenut ja muissa kunnissa nousut viime vuosiin verrattuna.

Kuntien väkilukuun suhteutettuna Hyvinkäällä ja Järvenpäässä on eniten asiatapahtumia per 10 000 asukasta.

Asiatapahtumat koskivat pääasiassa julkista terveydenhuoltoa määrän lähes tuplaantuneen viime vuosiin verrattuna. Vain alle 4% asiatapahtumista koski yksityisiä palvelun tuottajia.



Kolme yleisintä yhteydenoton aihetta olivat hoidon laatu, palvelun tuottaminen, sekä jonotus- ja käsittelyaika.

Hoidon laatu ei ole aiempina vuosina ollut luokittelussa vaikka vuonna 2024 se oli eniten esiintyvä yhteydenoton syy. Palvelun tuottamiseen liittyvät aiheet ovat lisääntyneet ja jonotus- ja käsittelyaikoihin vähentyneet edellisiin vuosiin verrattuna.

Tietosuojaan liittyvät aiheet ovat reilusti vähentyneet sekä yleinen tiedontarve puolestaan lisääntynyt edellisiin vuosiin verrattuna.



Potilasasiavastaavan toimenpiteenä annettiin eniten yleistä neuvontaa kuten edellisinäkin vuosina.

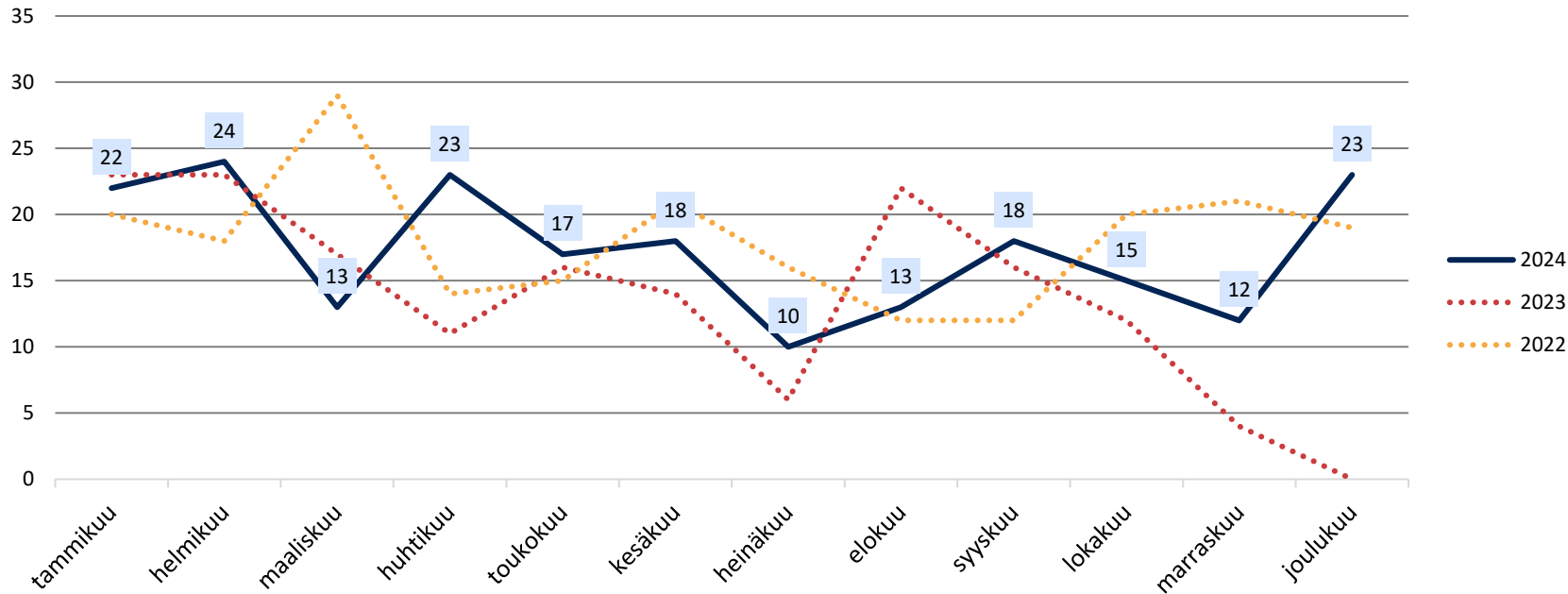
Muistutus- ja kanteluneuvonnan määrä on huomattavasti vähentynyt ja selvittäminen toisaalta lisääntynyt. Myös muut toimenpiteet ovat selvästi lisääntyneet.

Toiminnan siirrettyä hyvinvointialueella mahdollisuudet asioiden selvittelyyn suoraan yksikön kanssa ovat todennäköisesti parantuneet.



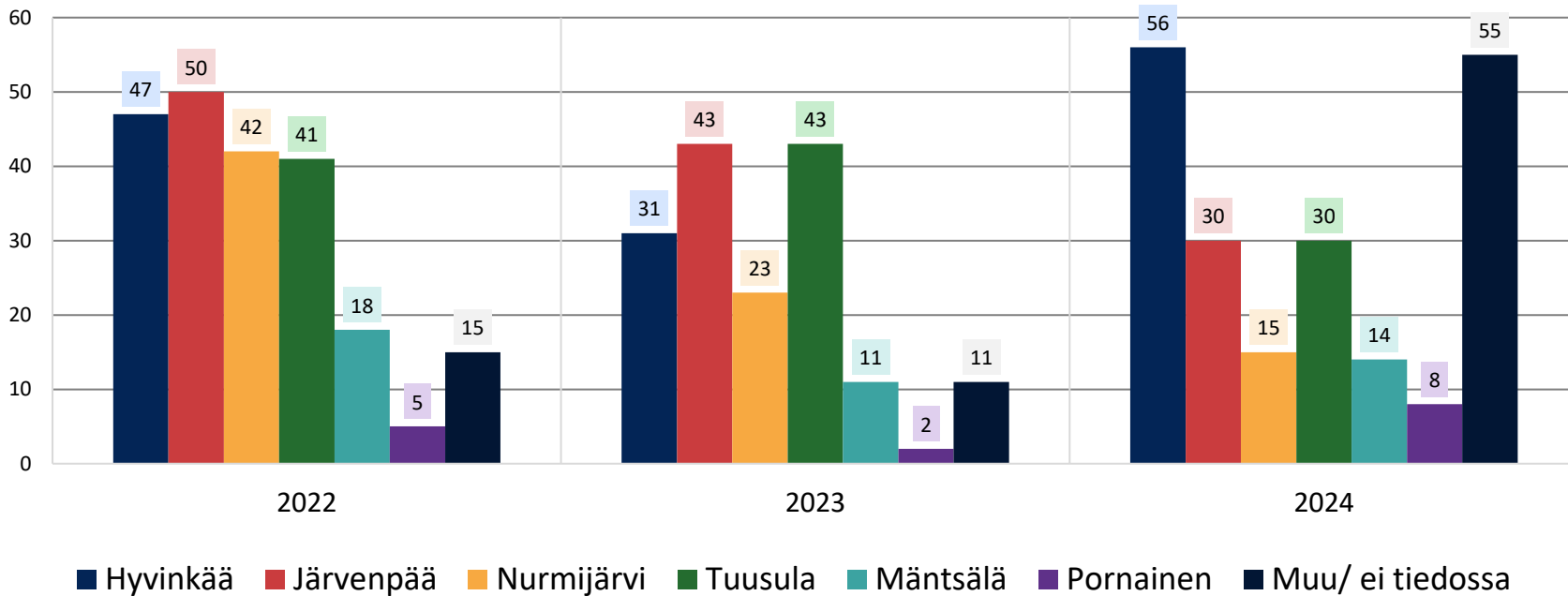
Sosiaalihuollon asiakkaat

Asiatapahtumat kuukausittain vuosina 2022 - 2024



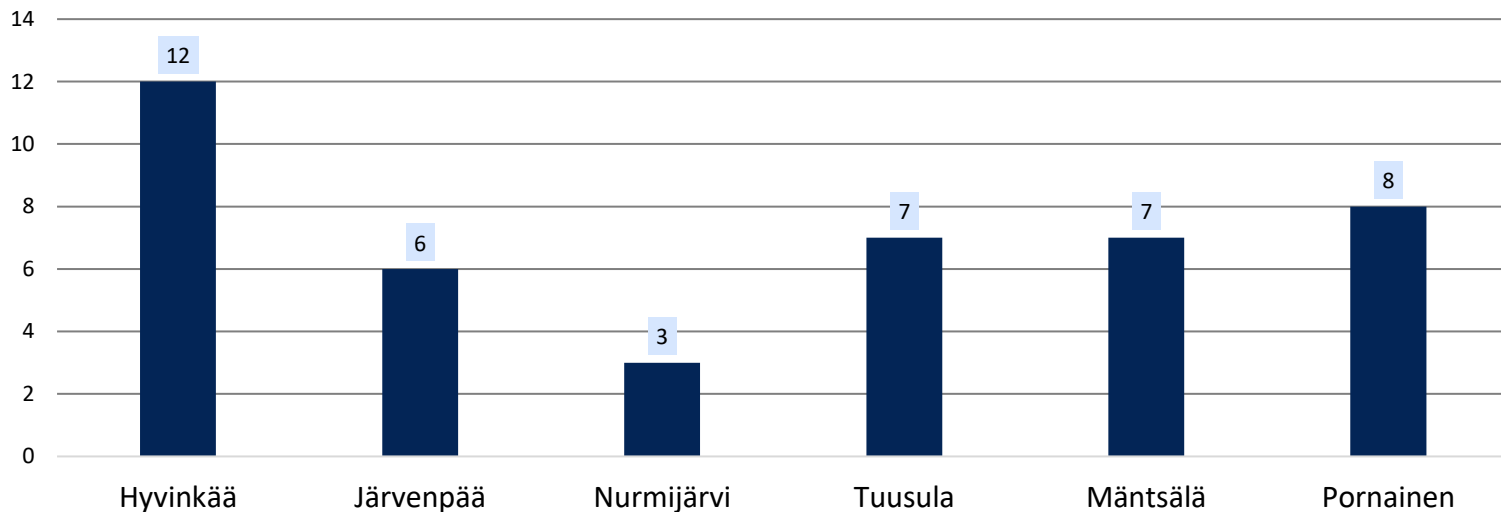
Vuosi	tammi	helmi	maalis	huhti	touko	kesä	heinä	elo	syys	loka	marras	joulu	Yht.
2024	22	24	13	23	17	18	10	13	18	15	12	23	327
2023	23	23	17	11	16	14	6	22	16	12	4	0	164
2022	20	18	29	14	15	21	16	12	12	20	21	19	217

Sosiaalihuollon asiatapahtumat kunnittain vuosina 2022-2024



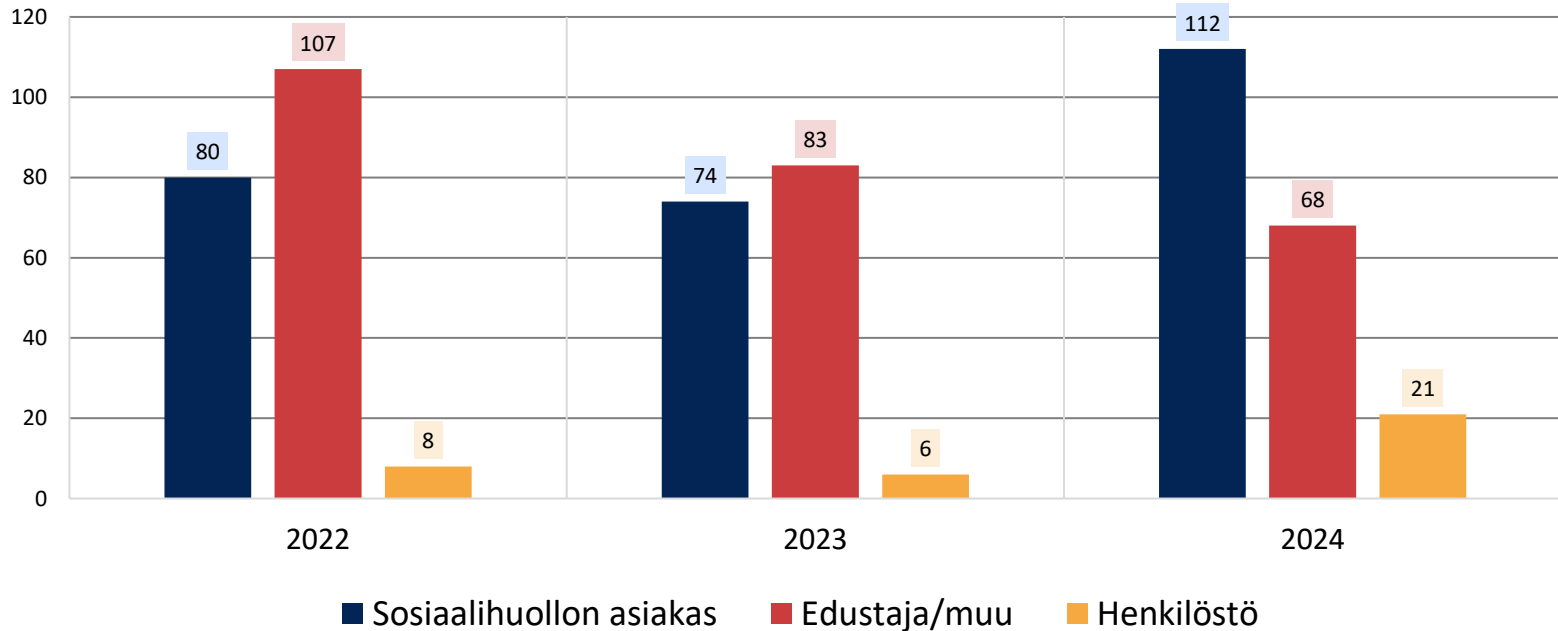
Vuosi	Hyvinkää	Järvenpää	Nurmijärvi	Tuusula	Mäntsälä	Pornainen	Muu/ ei tiedossa
2024	56	30	15	30	14	8	55
2023	31	43	23	43	11	2	11
2022	47	50	42	41	18	5	15

Asiatapahtumat kunnittain per 10 000 asukasta vuonna 2024



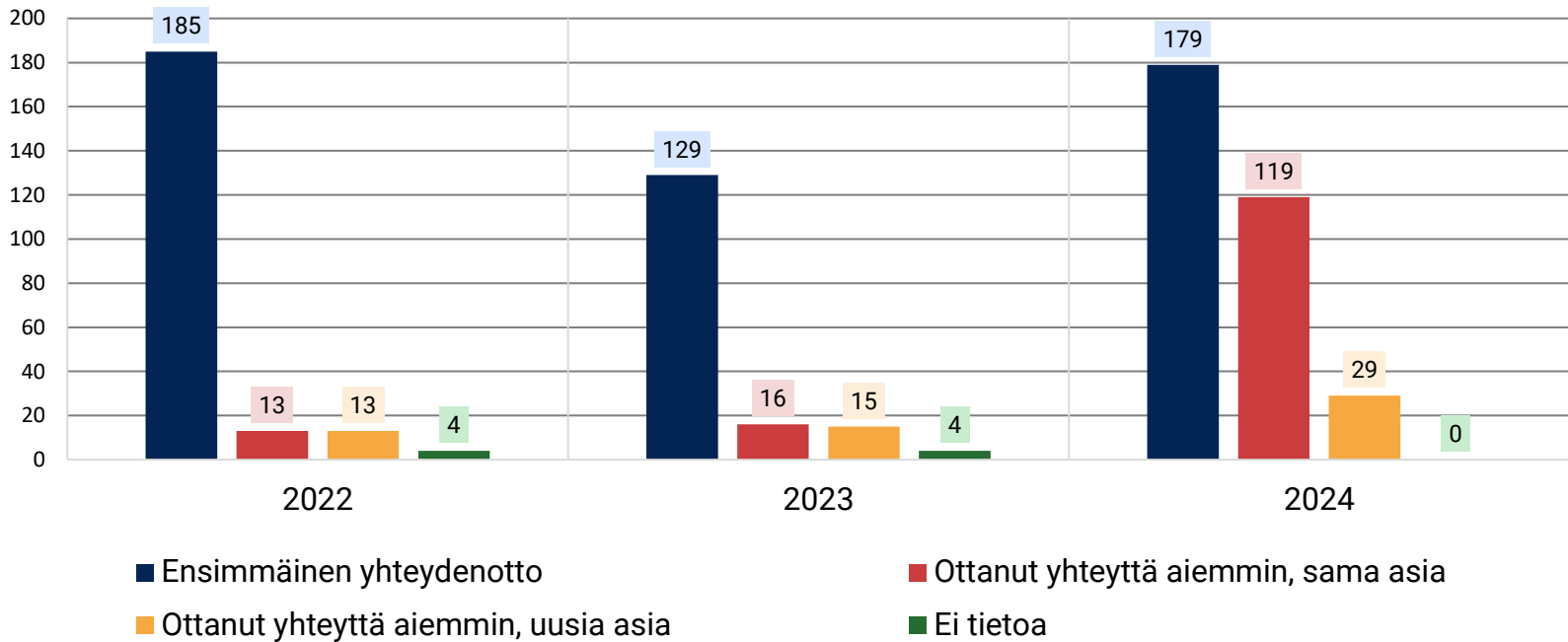
Vuosi	Hyvinkää	Järvenpää	Nurmijärvi	Tuusula	Mäntsälä	Pornainen
2024	12	6	3	7	7	8

Yhteydenottaja asiatapahtumittain vuosina 2022-2024



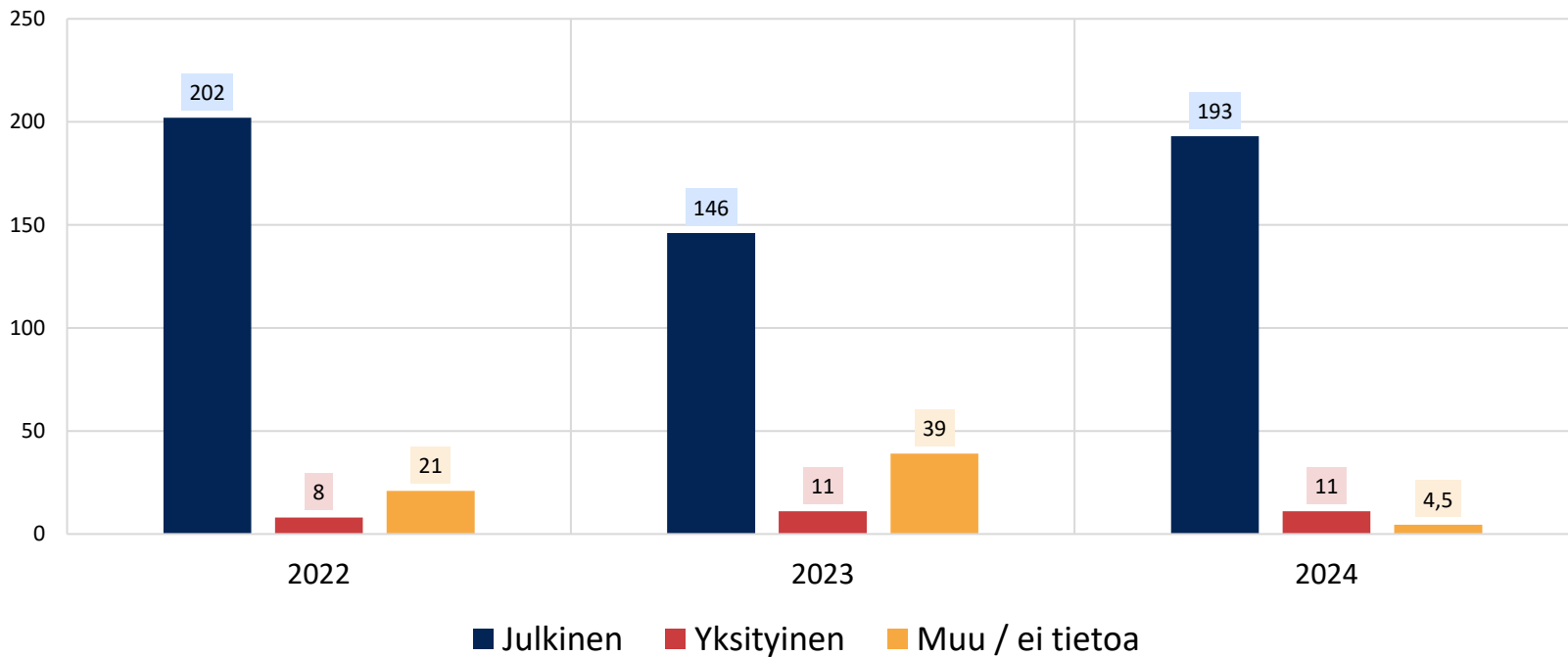
Vuosi	Asiakas	Edustaja/muu	Henkilöstö
2024	112	68	21
2023	74	83	6
2022	80	107	7

Asiakkuuden kestot vuosina 2022-2024



Vuosi	Ensimmäinen yhteydenotto	Ottanut yhteyttä aiemmin, sama asia	Ottanut yhteyttä aiemmin, uusi asia	Ei tietoa
2024	179	119	29	0
2023	129	16	15	4
2022	185	13	13	13

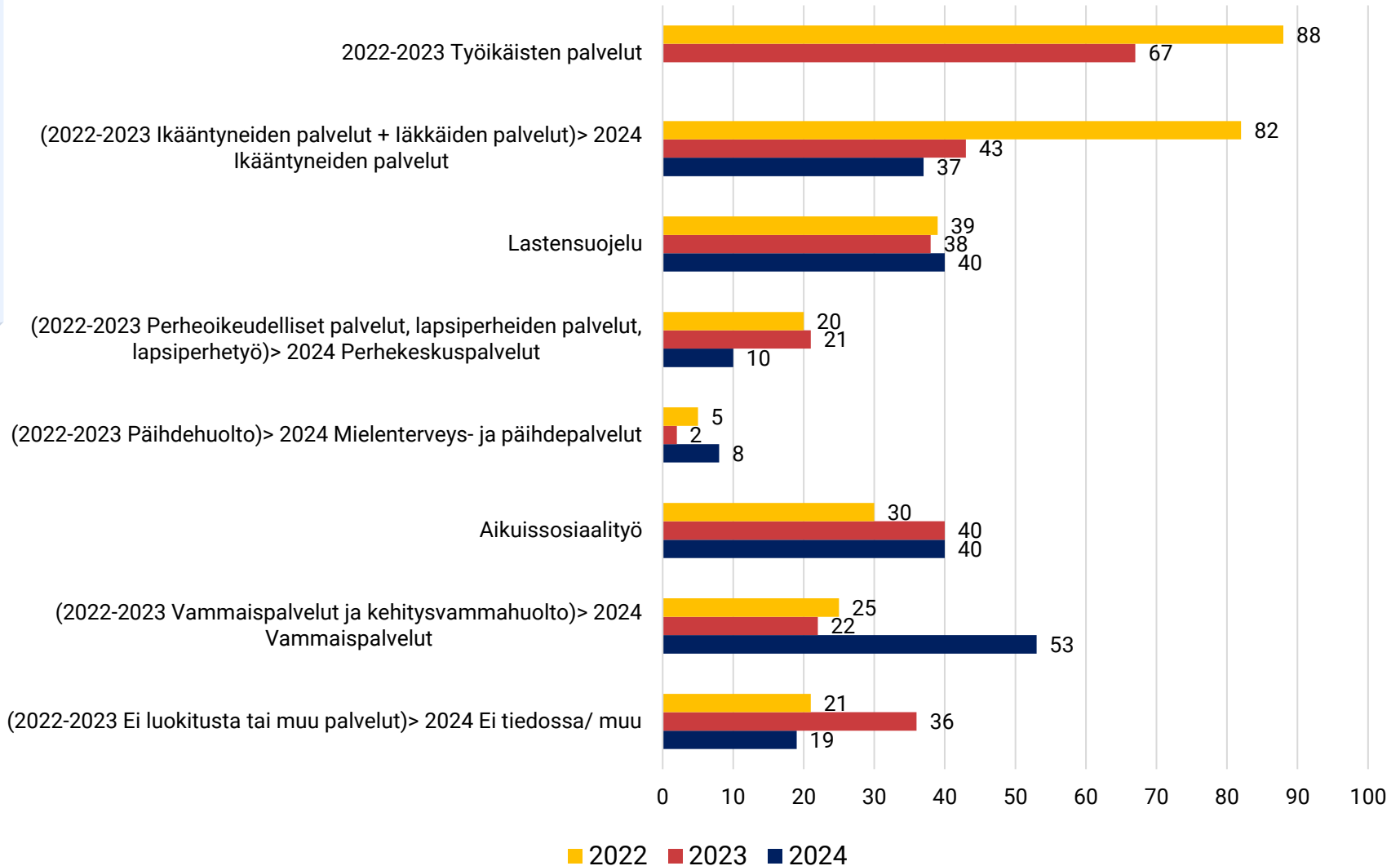
Asiatapahtumat palveluntuottajittain vuosina 2022 - 2024



Vuosi	Julkinen	Yksityinen *	Muu/ei tietoa
2024	193	11	4,5
2023	146	11	39
2022	202	8	21

*Yksityinen sisältää myös ostopalveluyksiköt

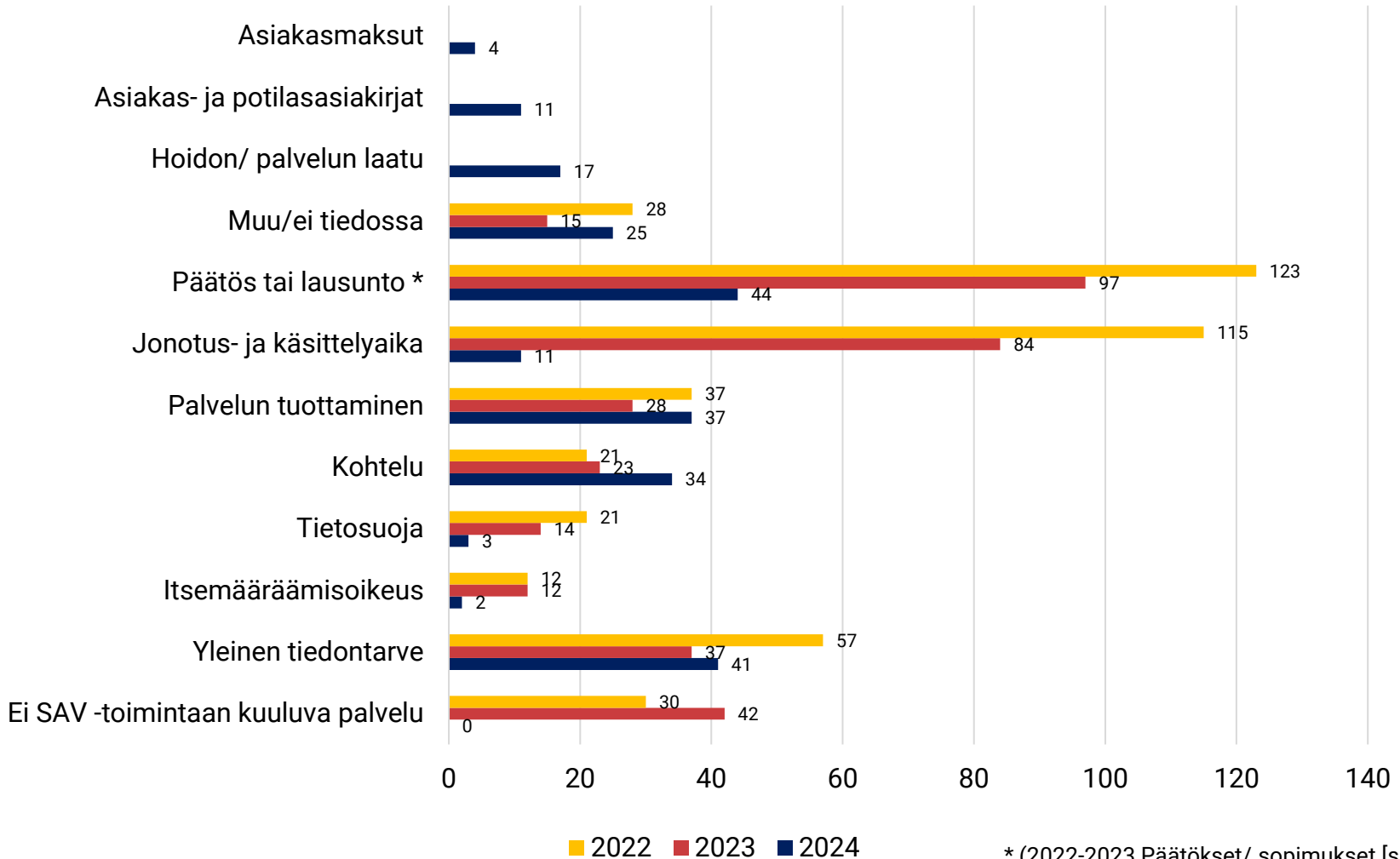
Asiatapahtumat palveluittain vuosina 2022 - 2024 (kaavio)



Asiatapahtumat palveluittain vuosina 2022-2023 (taulukko)

Aihe	2022	2023	2024
Ei luokitusta tai muu palvelu	21	36	18
2022-2023 Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto > 2024 Vammaispalvelut	25	22	53
Aikuissosiaalityö	30	40	40
2022-2023 Päihdehuolto > 2024 Mielenterveys- ja päihdepalvelut	5	2	8
2022-2023 Perheoikeudelliset palvelut + lapsiperheiden palvelut + lapsiperhetyö > 2024 Perhekeskuspalvelut	5+10+5=20	2+10+9=21	10
Lastensuojelu	39	38	40
2022-2023 Ikääntyneiden palvelut + läkkäiden palvelut > 2024 Ikääntyneiden palvelut	34+48=82	17+26=43	37
Työikäisten palvelut	88	67	-

Asiatapahtumien aiheet vuosina 2022 - 2024 (kaavio)



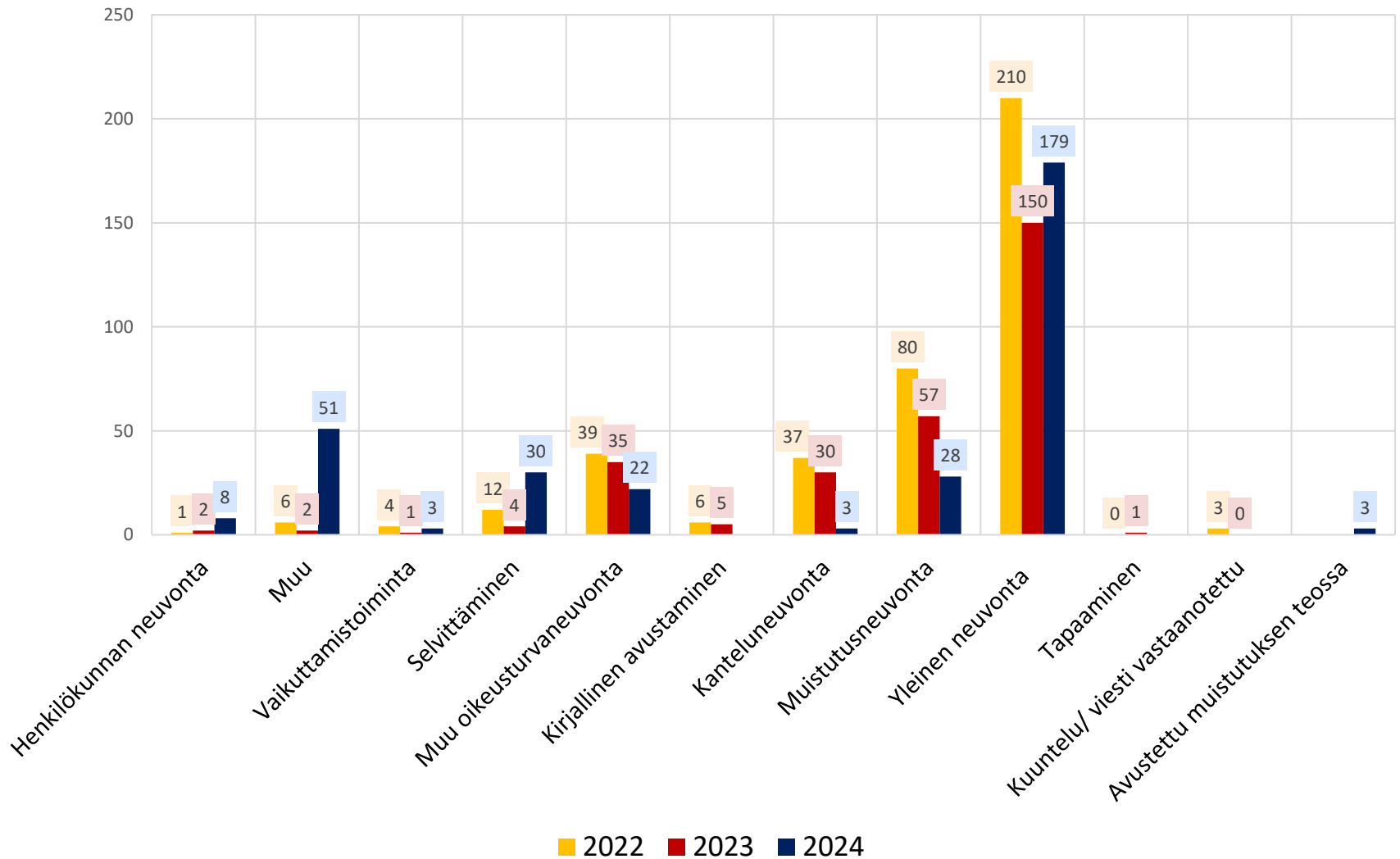
* (2022-2023 Päätökset/ sopimukset [sisältö + prosessi])> 2024 Päätös tai lausunto

Asiatapahtumat aiheittain vuosina 2022-2024 (taulukko)

Yhteydenoton syy	2022	2023	2024
Päätös tai lausunto *	64+59=123	46+51=97	44
Jonotus- ja käsittelyaika	115	84	11
Palvelun tuottaminen	37	28	37
Kohtelu	21	23	34
Tietosuoja	21	14	3
Itsemääräämisoikeus	12	12	2
Yleinen tiedontarve	57	37	41
Henkilökunnan yhteydenotto	0	4	(sisältyy muu/ei tiedossa)
Ei SAV –toimintaan kuuluva palvelu	30	42	0
Muu/ei tiedossa	28	15	25 (joista 21 henkilökunnan yhteydenottoa)

* (2022-2023 Päätökset/ sopimukset [sisältö + prosessi])> 2024 Päätös tai lausunto


Sosiaaliasiavastaavan toimenpiteet vuosina 2022-2024 (kaavio)



Sosiaaliasiavastaavan toimenpiteet vuosina 2022-2024 (taulukko)

Toimenpide	2022	2023	2024
2022-2023 Kuuntelu/viesti vastaanotettu	3	0	-
Tapaaminen	0	1	-
Neuvonta/yleinen neuvonta	210	150	179
Muistutusneuvonta	80	57	28
Kanteluneuvonta	37	30	3
Kirjallinen avustaminen	6	5	
Muu oikeusturvaneuvonta	39	35	22
Selvittäminen	12	4	30
Vaikuttamistoiminta	4	1	3
Muu	6	2	51
Neuvonta henkilökunnalle	1	2	8

Yhteenveto sosiaalihuollon asiakkaat



Suurin osa asiatahtumista koski lastensuojelua ja vammaispalveluja. Edellisiin vuosiin verrattuna yhteydenotot vammaispalveluihin liittyen olivat lisääntyneet huomattavasti.

Yhteydenotot koskien aikuissosiaalityötä olivat pysyneet samalla tasolla vuoteen 2023 verrattuna ja ikääntyneiden palveluihin liittyvät yhteydenotto olivat hieman vähentyneet.


Samana asian kanssa uudelleen asiointit ovat selvästi lisääntyneet edellisiin vuosiin verrattuna.



Asiatahtumia per 10 000 asukasta (kunnan väkilukuun suhteutettuna) oli eniten Hyvinkäällä.


Jonkin verran vähemmän asiatahtumia oli Pornaisissa, Tuusulassa, Mäntsälässä ja Järvenpäässä, ja näitä asiatahtumia oli melko tasaisesti vaihteluvälillä 6-8, eli yhteydenottoja oli lähes yhtä paljon.

Vaikka Pornaisissa on pienempi väkiluku kuin esimerkiksi Järvenpäässä, siellä oli silti enemmän asiatahtumia kuin Järvenpäässä. Tämä saattaa mahdollisesti olla huomionarvoinen ero kuntien välillä. Asiatahtumia per 10 000 asukasta oli kaikkein vähiten Nurmijärvellä.



Edellisiin vuosiin verrattuna tulokset saattavat poiketa aiemmista, mikä voi johtua osittain tilastointitavan muutoksista. Esimerkiksi ”tapaaminen” on kirjattu vuosina 2022-2023 toimenpiteisiin, kun 2024 alkaen se on tilastoitu ”yhteydenotto tapana”.

Kolme yleisintä yhteydenoton aiheita olivat yleinen tiedon tarve, päätös tai lausunto ja palvelun tuottaminen. Kohteluun liittyvä aiheet olivat myös jonkin verran lisääntyneet verrattuna edelliseen vuoteen. Jonotus- ja käsittelyaikoihin, itsemääräämisoikeuteen ja tietosuojaan liittyvät yhteydenotot sosiaalihuoltoon koskien olivat sen sijaan vähentyneet huomattavasti verrattuna edellisiin vuosiin.



Sosiaaliasiavastaavan toimenpiteenä annettiin eniten yleistä neuvontaa.

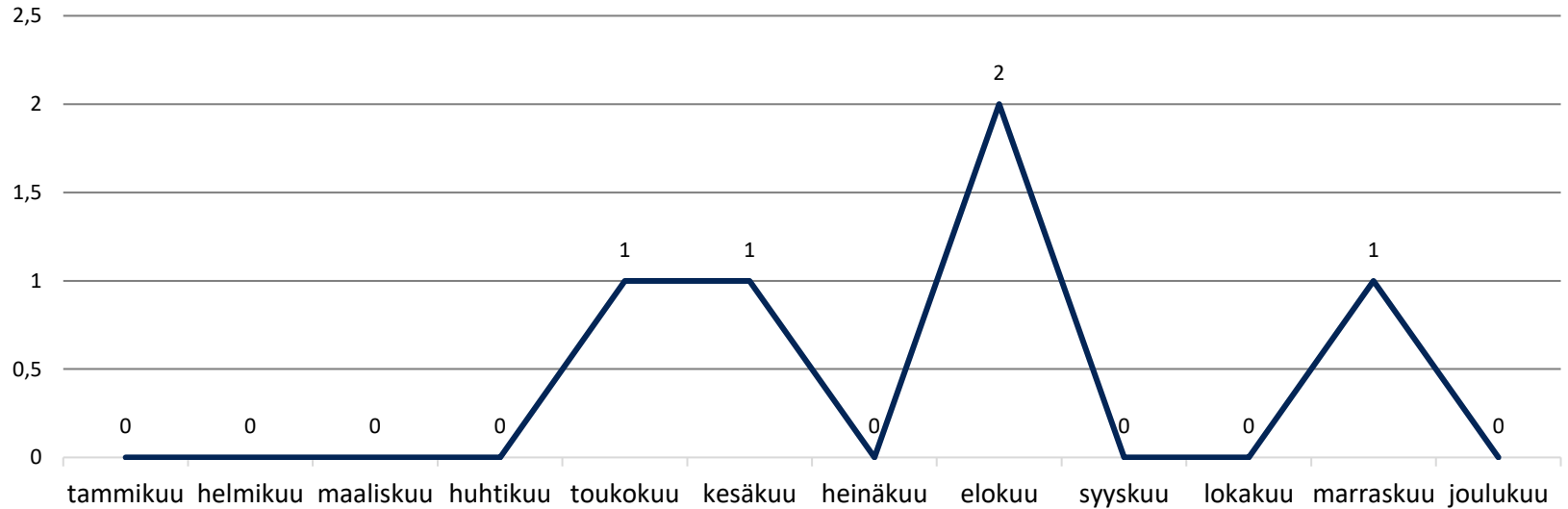
Muistutus- ja kanteluneuvonnan sekä muun oikeusturvaneuvonnan määrä oli vähentynyt, mutta toisaalta selvittäminen ja muut toimenpiteet olivat lisääntyneet.

Toiminnan siirryttyä hyvinvointialueelle hyvinvointialueen omat työntekijät käyttivät sosiaaliasiavastaavan palveluita jonkin verran enemmän kuin aikaisemmin.



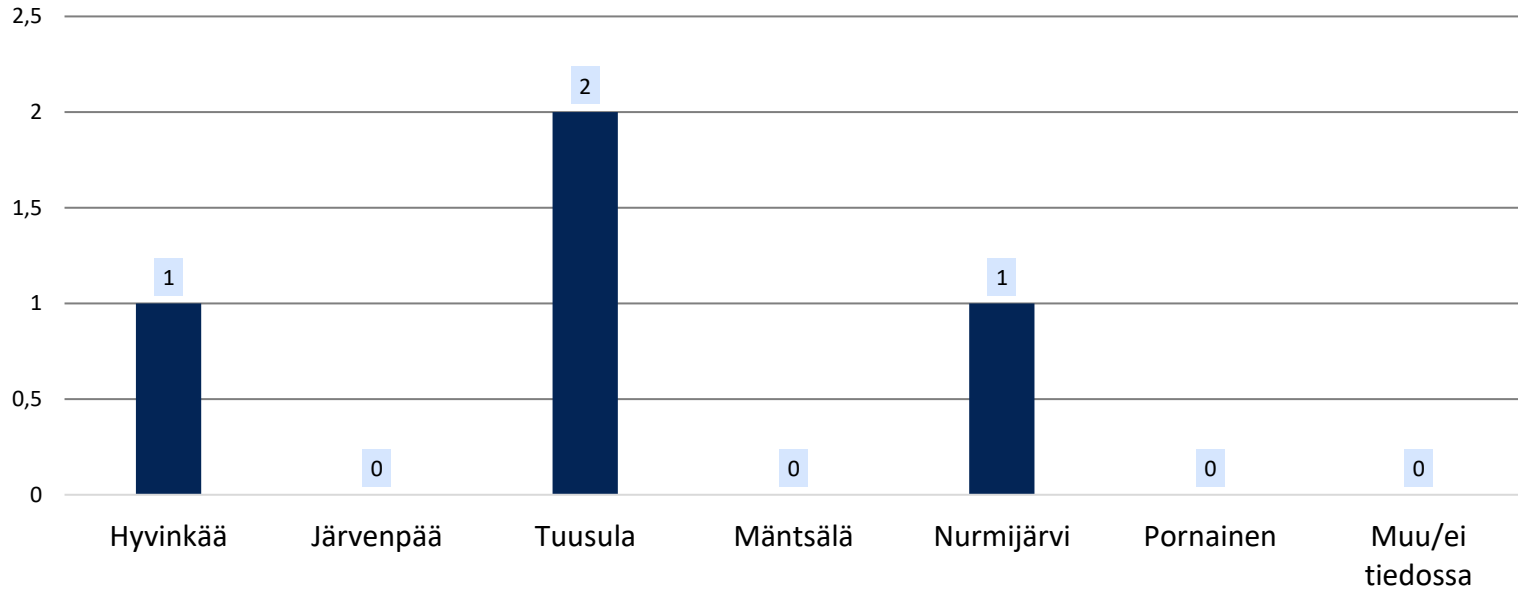
Varhaiskasvatuksen asiakkaat

Asiatapahtumat kuukausittain vuonna 2024



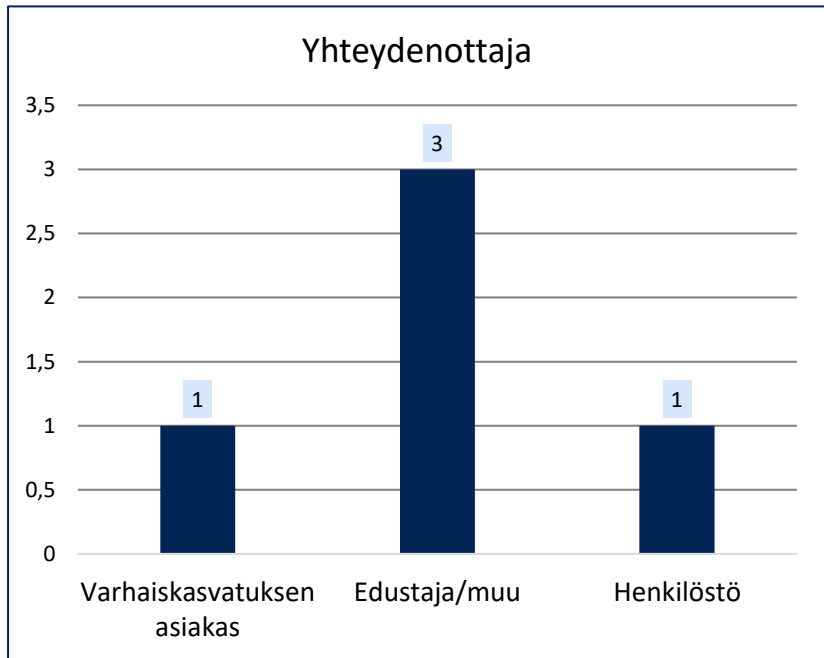
Vuosi	tammi	helmi	maalis	huhti	touko	kesä	heinä	elo	syys	loka	marras	joulu
2024	0	0	0	0	1	1	0	2	0	0	1	0

Asiatapahtumat kunnittain



Vuosi	Hyvinkää	Järvenpää	Nurmijärvi	Tuusula	Mäntsälä	Pornainen	Muu/ei tiedossa
2024	1	1	1	2	0	0	0

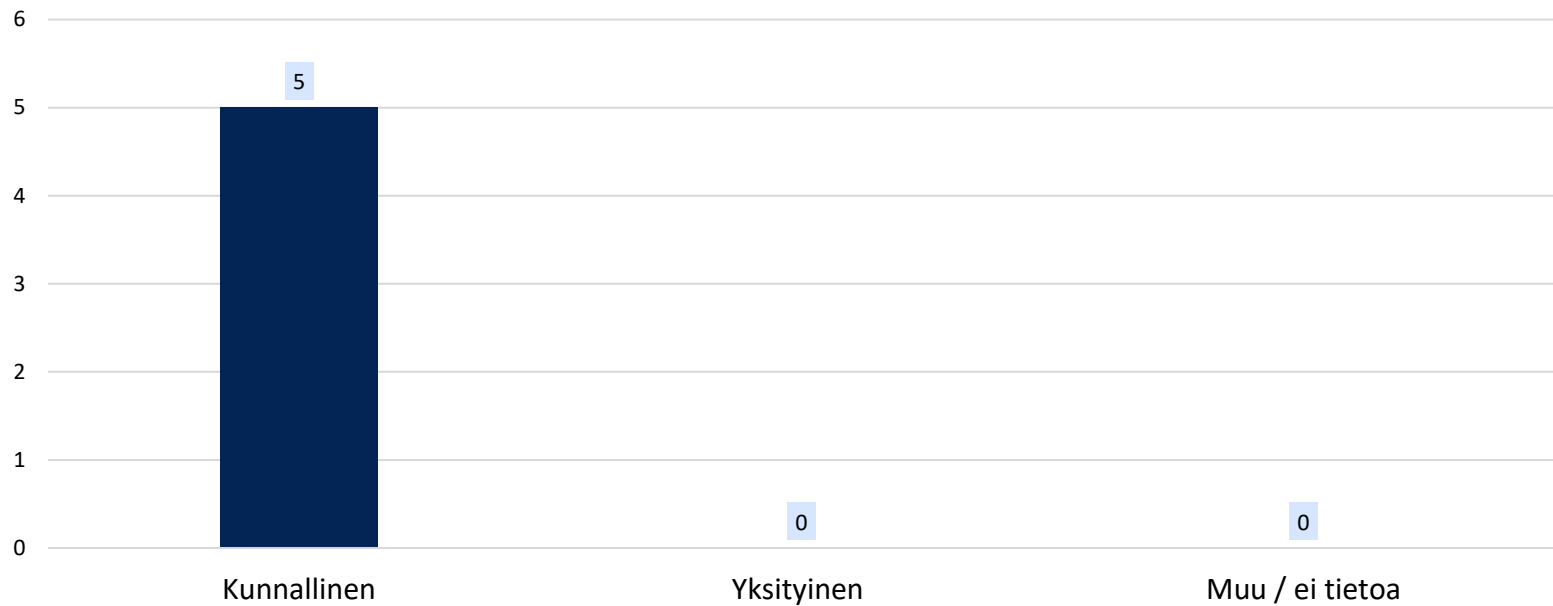
Yhteydenottaja ja asiakkuuden kesto



Asiakas	Edustaja/muu	henkilöstö
1	3	1

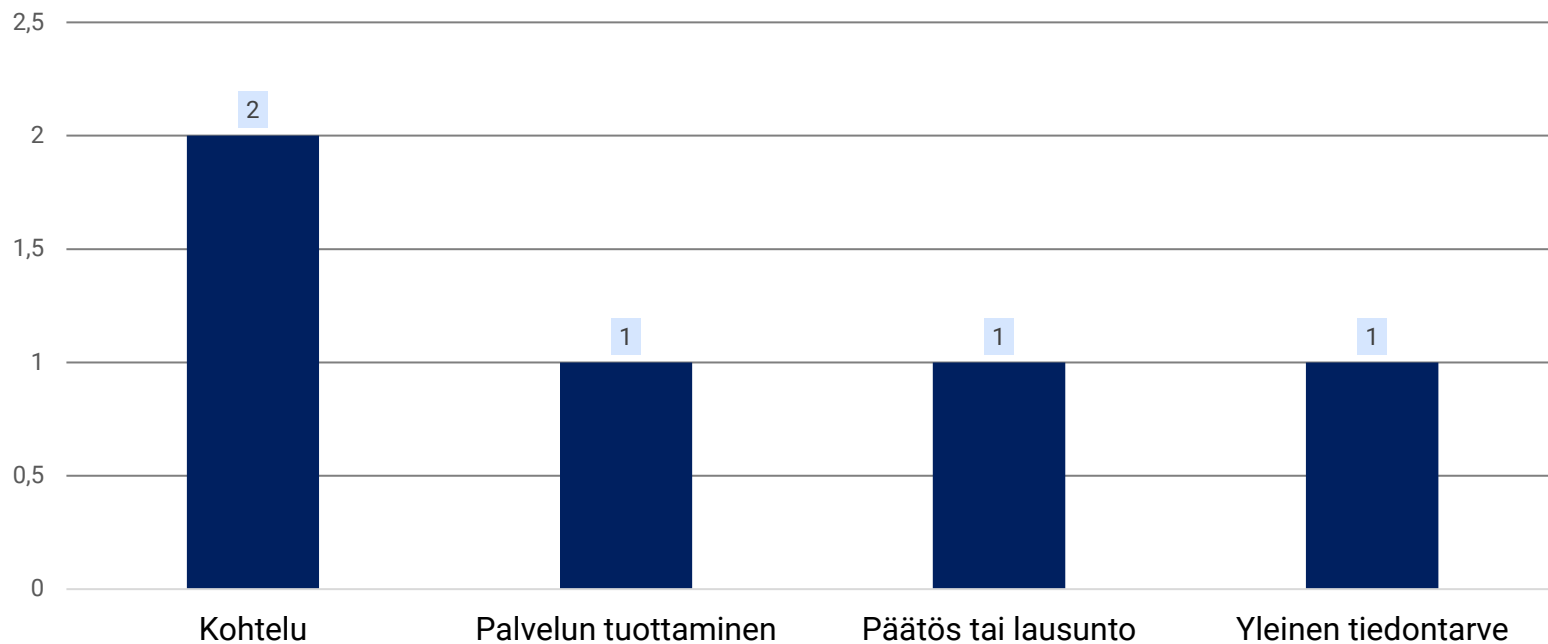
Ensimmäinen yhteydenotto	Ottanut yhteyttä aiemmin, sama asia	Ottanut yhteyttä aiemmin uusi asia
5	0	0

Asiatapahtumat palveluntuottajittain



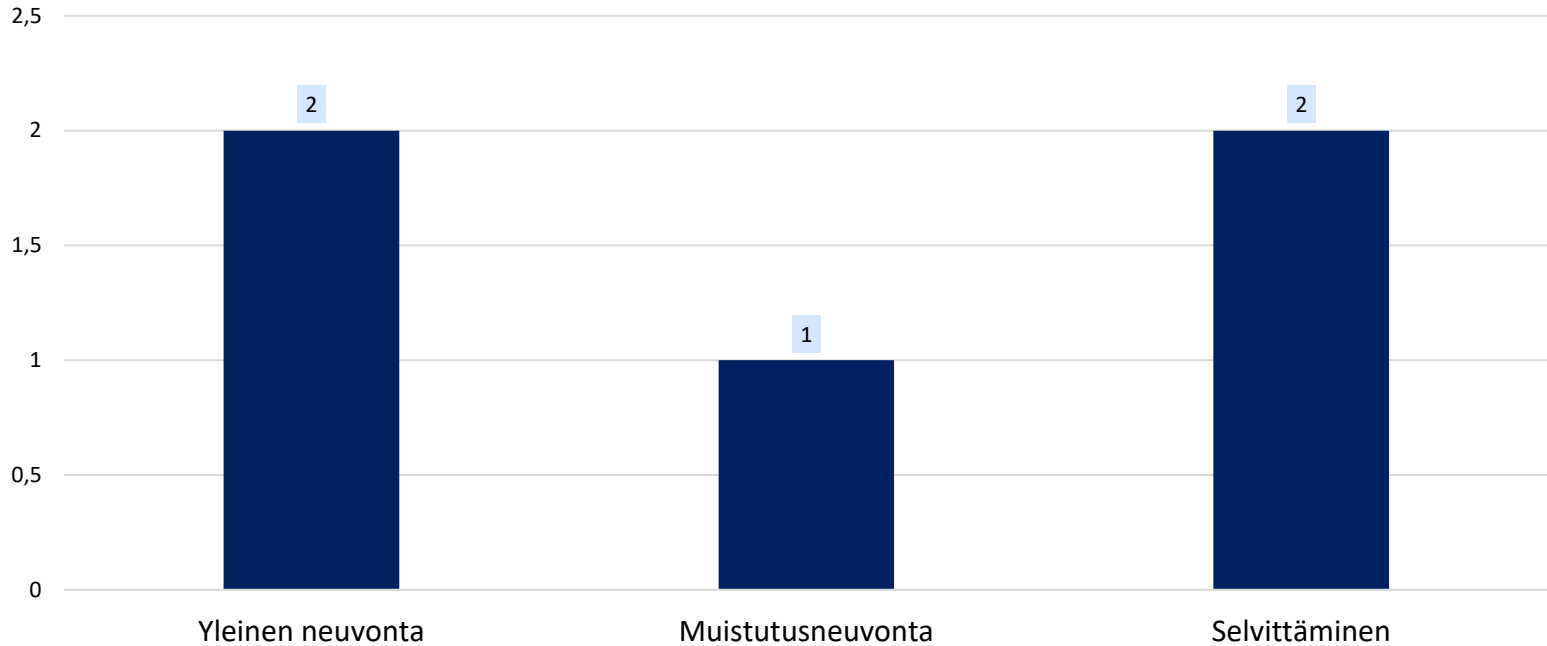
Kunnallinen	Yksityinen	Muu/ei tietoa
5	0	0

Asiatapahtumien aiheet



Kohtelu	Palvelun tuottaminen	Päätös tai lausunto	Yleinen tiedon tarve
2	1	1	1

Sosiaaliasiavastaavan toimenpiteet



Yleinen neuvonta	Muistutusneuvonta	Selvittäminen
2	1	2

Yhteenveto varhaiskasvatuksen asiakkaat

Varhaiskasvatuksen asiakkaat ovat hyvin vähän yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan.

Sosiaaliasiavastaavilla ei ole tietoa millä tavoin yksiköt ovat tiedottaneet asiakkaitaan asiavastaava toiminnasta.

Yhteistyötä on selvästi lisättävä ja varmistettava, että myös varhaiskasvatuksen asiakkaat tietävät oikeudestaan käyttää sosiaaliasiavastaavan palveluja.



Yhteydenotot kohdistuivat Tuusulaan, Hyvinkäälle, Järvenpäähän ja Nurmijärvelle.

Kaikki yhteydenotot koskivat kunnallista varhaiskasvatusta.



Yhteydenottojen aiheet koskivat

- kohtelua
- palvelun tuottamista
- päätöstä
- yleistä tiedon tarvetta



Toimenpiteenä sosiaaliasiavastaava on antanut yleistä neuvontaa, muistutusneuvontaa sekä tehnyt selvitystyötä





Oikeussuojakeinojen käyttö

Asiakkaiden ja potilaiden oikeussuojakeinot

Potilaalla on oikeus tehdä muistutus, mikäli hän on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun. Toimintayksikön vastuuhenkilön tai sosiaalihuollon johtavan viranhaltijan pitää huolehtia, että muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Muistutukseen pitää antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, jona pidetään pääsääntöisesti yhtä kuukautta. Jos asia vaatii laajaa selvitystyötä, voi kohtuullinen vastausaika olla kaksi kuukautta. Mitä suurempi merkitys ratkaisun lopputuloksella on asianosaisen jokapäiväisen elämän kannalta, sitä nopeammin asia pitää käsitellä.

Muistutuksen voi tehdä asiakkaan tai potilaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille ja potilaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi.

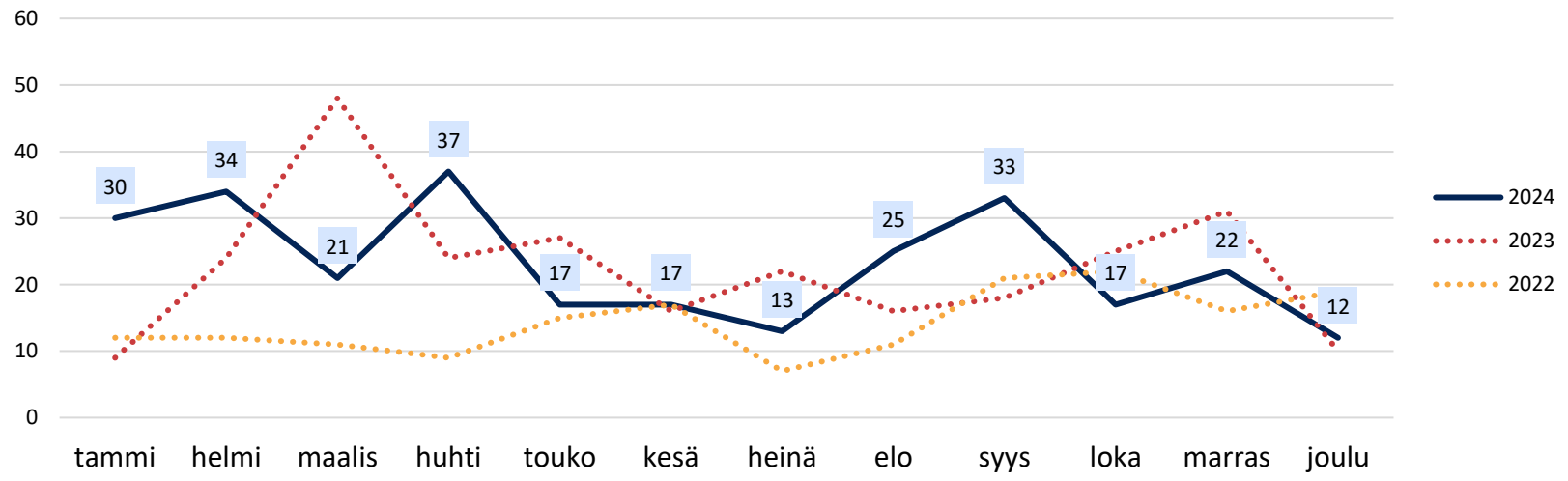
Potilaalla on oikeus tehdä myös hallintokantelu toimintaa valvovalle viranomaiselle. Kantelu tulee tehdä kirjallisesti ja siinä tulee esittää kantelun tekijän käsitys virheellisestä menettelystä, ja mahdollisuuksien mukaan tieto arvostelun kohteena olevan menettelyn tai laiminlyönnin ajankohdasta.

Terveyden- tai sairaanhoidon yhteydessä tapahtuneesta henkilövahingon epäilystä potilas tai hänen omaisensa voi tehdä Potilasvakuutuskeskukselle potilasvahinkoilmoituksen korvauskäsittelyä varten. Potilasvakuutuskeskus (PVK) käsittelee kaikki terveyden- ja sairaanhoitoa koskevat potilasvahinkoilmoitukset Suomessa. PVK ratkaisee potilasvahinkoja koskevan lainsäädännön perusteella, onko kyseessä korvattava potilasvahinko, ja maksaa korvaukseen oikeutetulle lain mukaiset korvaukset.

Terveystenhuollon muistutukset

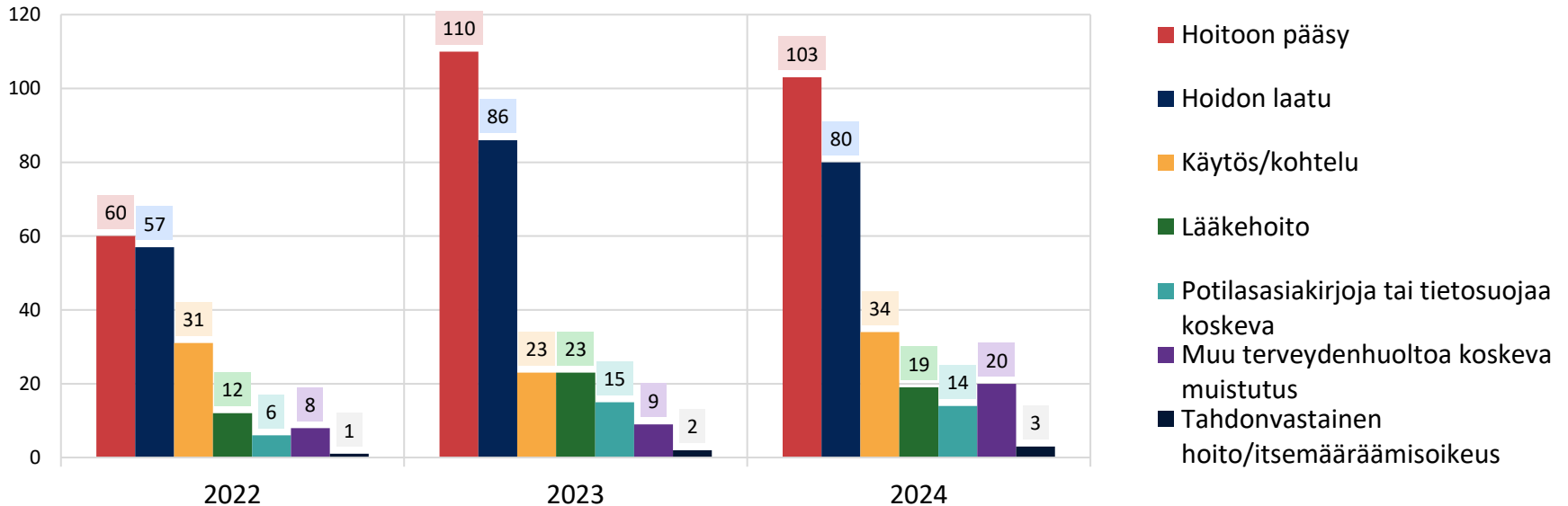
Muistutukset vuosittain ja kuukausittain vuosina 2022-2024

2022 lkm.	2023 lkm.	2024 lkm.	Muutos ed. vuoteen lkm.	Muutos ed. vuoteen %
172	270	278	+8kpl	+3,7%



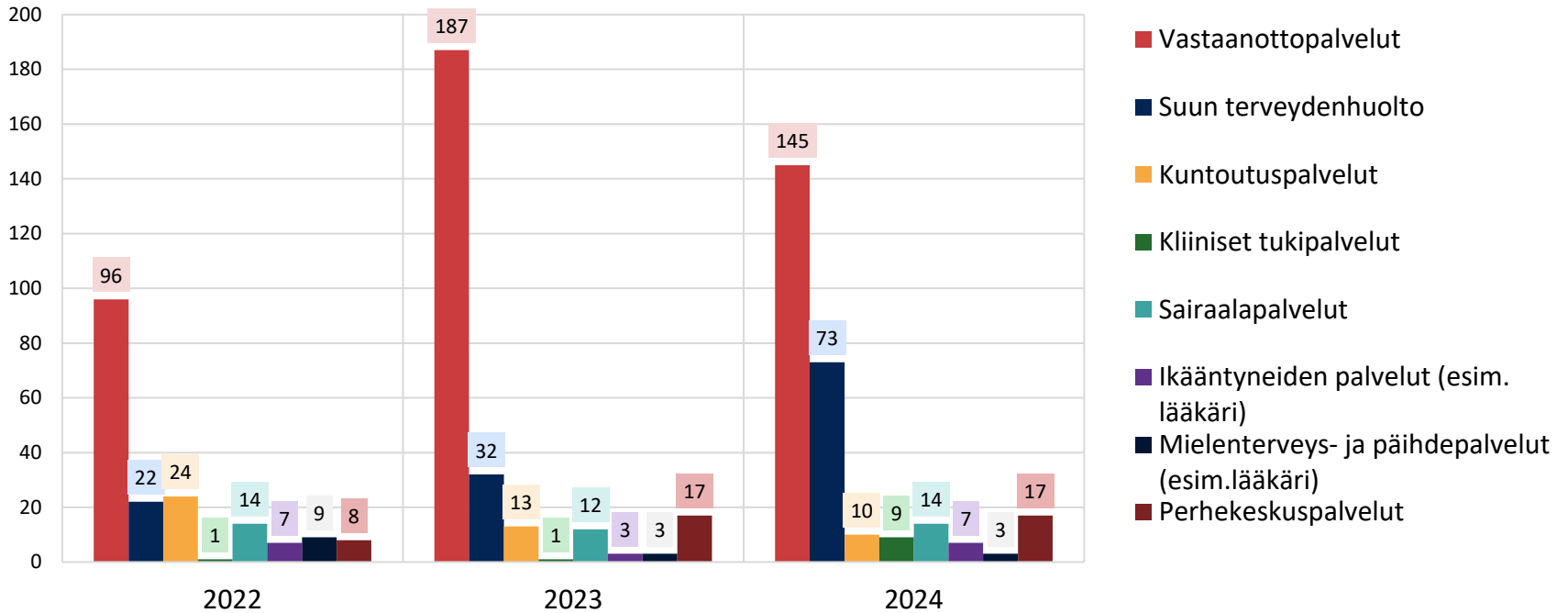
Vuosi	tammi	helmi	maaliskuu	huhti	toukokuu	kesä	heinäkuu	elokuu	syyskuu	lokakuu	marraskuu	joulukuu	Yhteensä
2024	30	34	21	37	17	17	13	25	33	17	22	12	278
2023	9	24	48	24	27	16	22	16	18	25	31	10	270
2022	12	12	11	9	15	17	7	11	21	22	16	19	172

Muistutukset aiheittain vuosina 2022-2024



Vuosi	Hoitoon pääsy	Hoidon laatu	Käytös/kohtelu	Lääkehoito	Potilasasiakirjoja tai tietosuojaa koskeva	Tahdonvastainen hoito / itsensä määräämisoikeus	Muu
2024	103	80	34	19	14	3	20
2023	110	86	23	23	15	2	9
2022	60	57	31	12	6	1	8

Muistutukset tehtäväalueittain vuosina 2022-2024

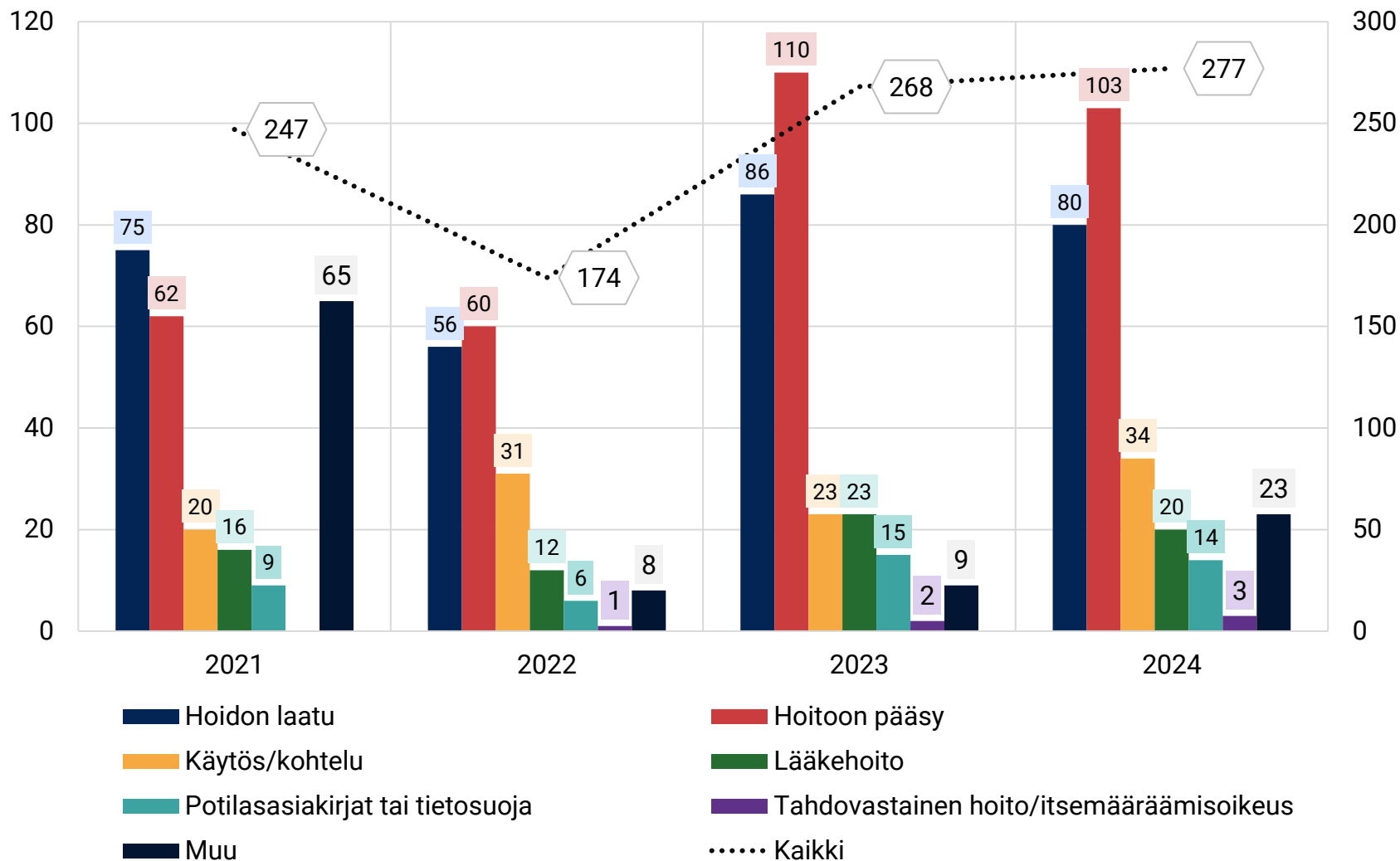


Vuosi	Vastaanotto palvelut	Suun terveydenhuolto	Kuntoutus palvelut	Kliiniset tukipalvelut	Sairaala palvelut	Ikääntyneiden palvelut	Mielenterveys- ja päihdepalvelut	Perhekeskus palvelut
2024	145	73	10	9	14	7	3	17
2023	187	32	13	1	12	3	3	17
2022	96	22	24	1	14	7	9	8

Muistutukset palveluittain ja aiheittain vuonna 2024

Palvelu	Hoidon laatu	Hoitoon pääsy	Lääkehoito	Käytös/kohtelu	Tahdonvastainen hoito/itse määrää misoikeus	Potilasasiakirjat tai tietosuojat	Muu
Vastaanottopalvelut	45	42	13	20	2	12	11
Suun terveydenhuolto	20	50	1	1	0	0	1
Perhekeskuspalvelut	2	7	0	5	0	0	3
Sairaalapalvelut	8	0	2	2	1	0	1
Kuntoutuspalvelut	0	2	1	4	0	1	2
Ikääntyneiden palvelut	4	0	1	0	0	1	1
Kliiniset tukipalvelut	1	1	0	1	0	0	1
Mielenterveys- ja päihdepalvelut	0	1	1	1	0	0	0

Muistutukset vuosittain ja aiheittain vuosina 2021-2024 (kaavio)



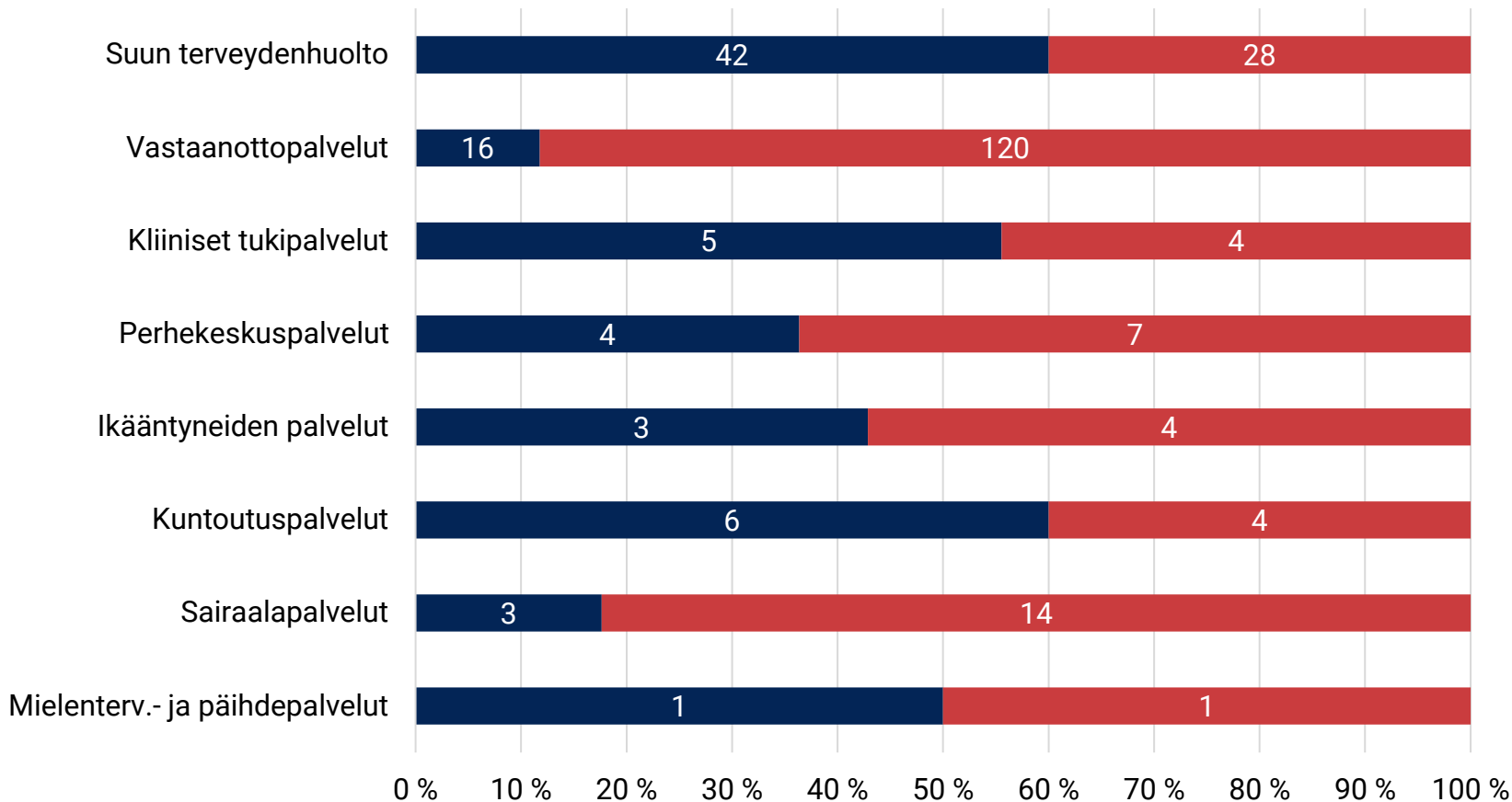
Muistutukset vuosittain ja aiheittain vuosina 2021-2024 (taulukko)

Vuosi	Hoidon laatu	Hoitoon pääsy	Käytös/kohtelu	Lääkehoito	Potilasasiakirjat tai tietosuoja	Tahdonvastainen hoito/itseään määrää misoikeus	Muu
2024	80	103	34	19	14	3	20
2023	86	110	23	23	15	2	9
2022	56	60	31	12	6	1	8
2021	75	62	20	16	9	0	65

Muistutusten käsittelyajat (kaavio)

Muistutusten käsittelyajat alle ja yli 30 vrk (kpl)

■ < 30 vrk ■ > 30 vrk



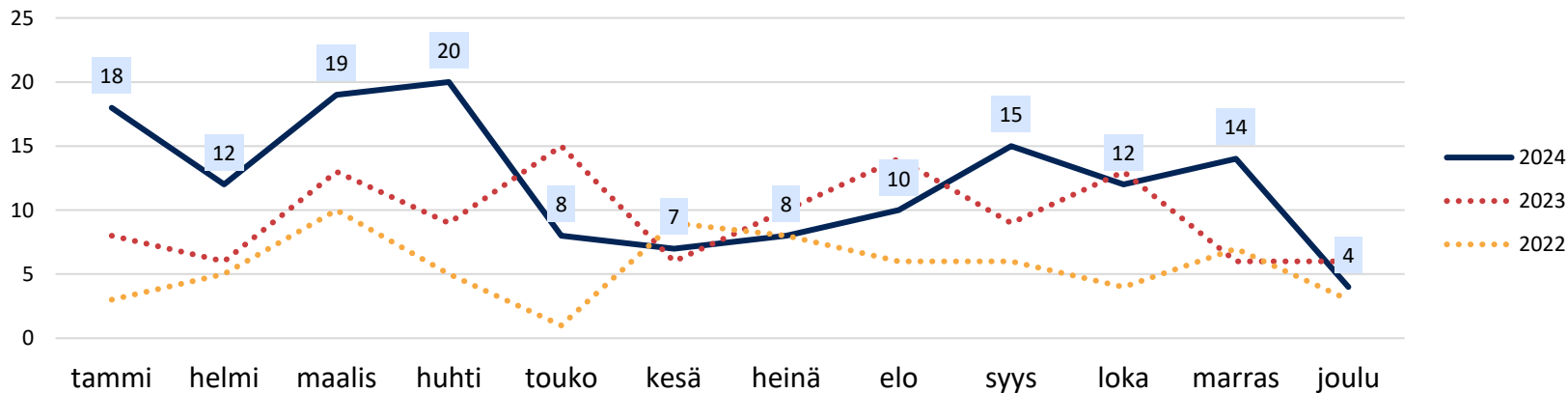
Muistutusten käsittelyajat (taulukko)

Palvelualue	< 30 vrk	> 30 vrk
Suun terveydenhuolto	42 kpl (60%)	28 kpl (40%)
Vastaanottopalvelut	16 kpl (12%)	120 kpl (88%)
Kliiniset tukipalvelut	5 kpl (56%)	4 kpl (44%)
Perhekeskuspalvelut	3 kpl (36%)	7 kpl (67%)
Ikääntyneiden palvelut	3 kpl (43%)	4 kpl (57%)
Kuntoutuspalvelut	6 kpl (60%)	4 kpl (40%)
Sairaalapalvelut	3 kpl (18%)	14 kpl (82%)
Mielenterv. – ja päihdepalvelut	1 kpl (50%)	1 kpl (50%)

Sosiaalihuollon muistutukset

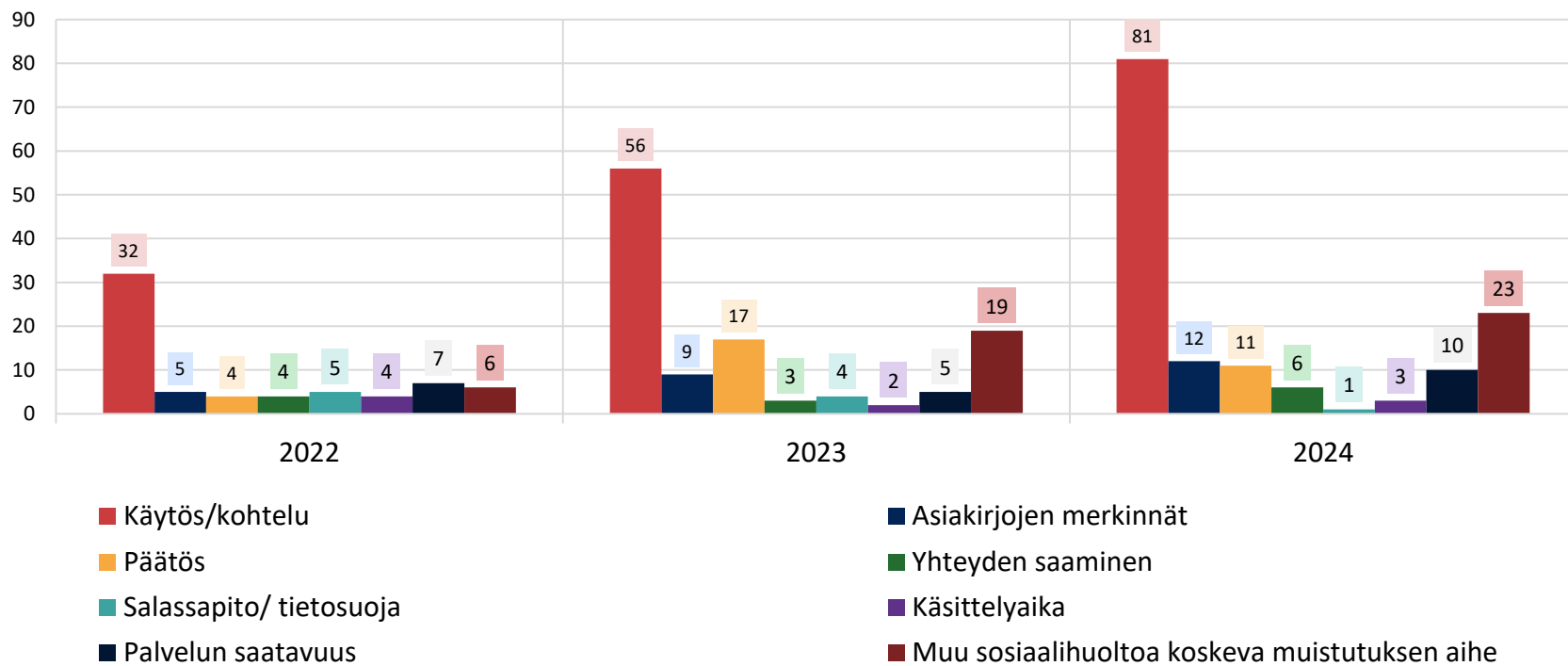
Muistutukset vuosittain ja kuukausittain

2022 lkm.	2023 lkm.	2024 lkm.	Muutos ed. vuoteen lkm.	Muutos ed. vuoteen %
67	115	147	+32	+28 %



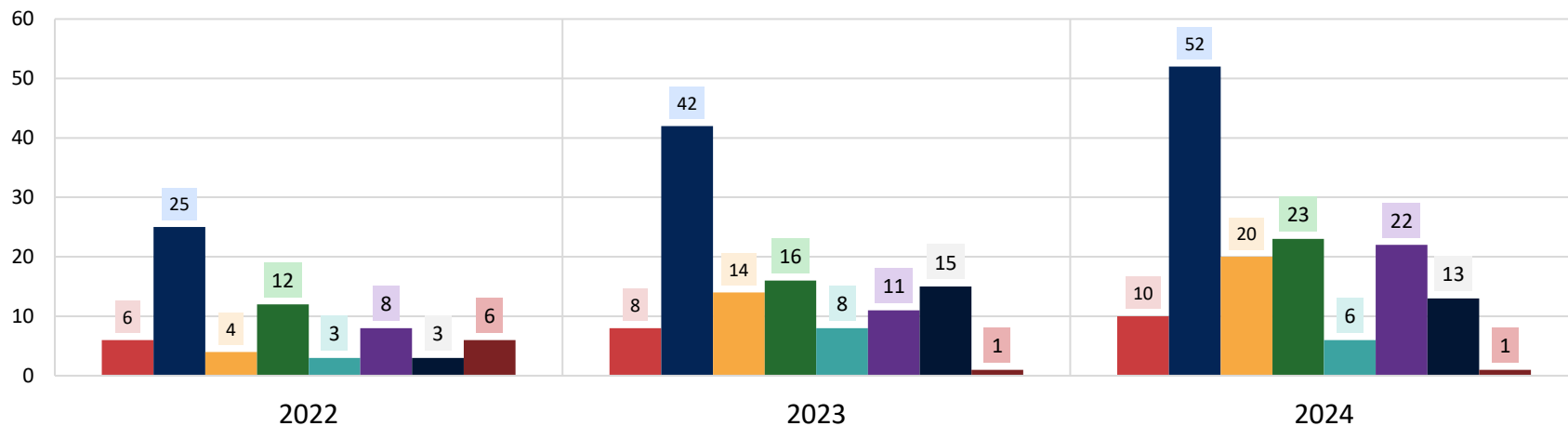
Vuosi	tammi	helmi	maalis	huhti	touko	kesä	heinä	elo	syys	loka	marras	joulou	Yhteensä
2024	18	12	19	20	8	7	8	10	15	12	14	4	147
2023	8	6	13	9	15	6	10	14	9	13	6	6	115
2022	3	5	10	5	1	9	8	6	6	4	7	3	67

Muistutukset aiheittain vuosina 2022-2024



Vuosi	Käytös/kohtelu	Asiakirjojen merkinnät	Päätös	Yhteyden saaminen	Salassapito/tietosuojaja	Käsittelyaika	Palvelun saatavuus	Muu
2024	81	12	11	6	1	3	10	23
2023	56	9	17	3	4	2	5	19
2022	32	5	4	4	5	4	7	6

Muistutukset tehtäväalueittain vuosina 2022-2024



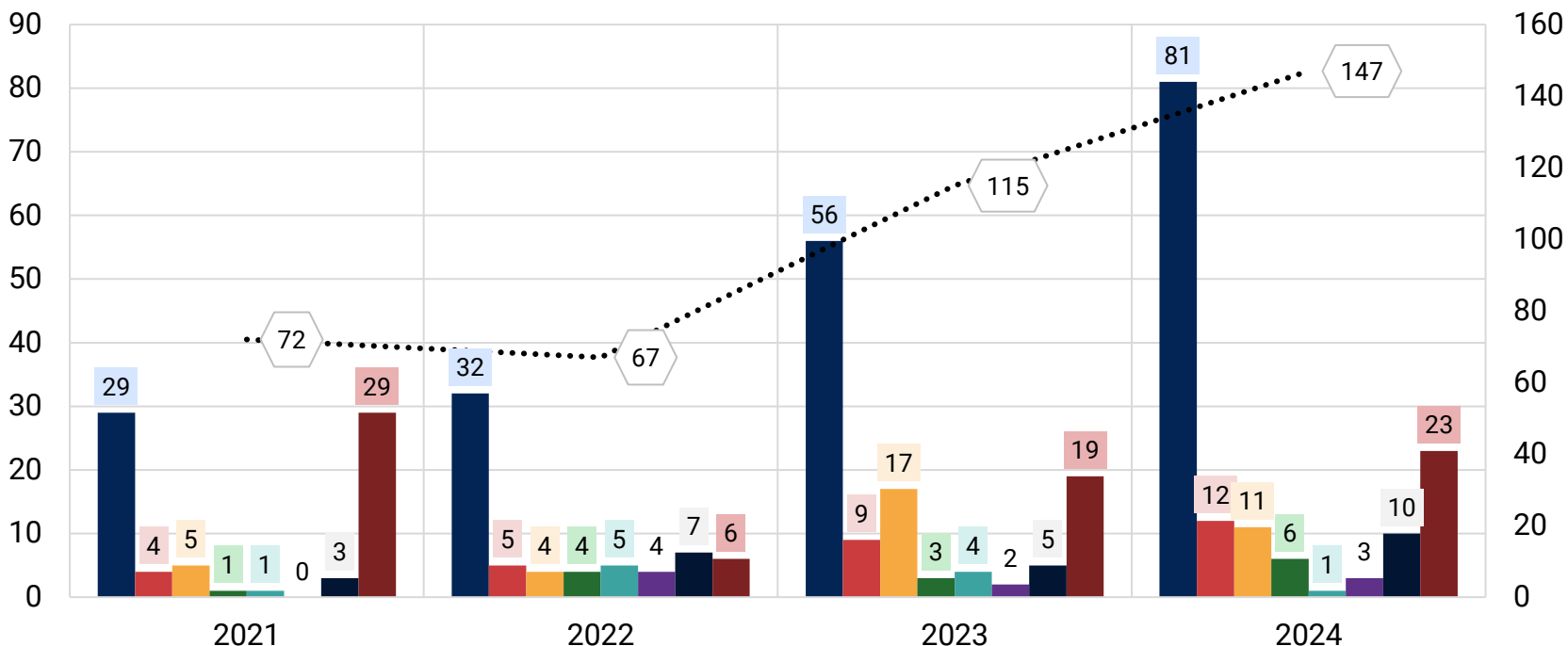
- Asiakasohjaus
- Lastensuojelu
- Perhekeskuspalvelut
- Ikäntyneiden palvelut
- Ikäntyneiden yksit. ympärivuorokautiset palvelut
- Vammaispalvelut
- Aikuissosiaalityö
- Mielenterveys- ja päihdepalvelut sos.

Vuosi	Asiakasohjaus	Lastensuojelu	Perhekeskuspalvelut	Ikäntyneiden palvelut	Ikäntyneiden ymp.vuorokautiset palvelut	Vammaispalvelut	Aikuissosiaalityö	Mielenterveys- ja päihdepalvelut
2024	10	52	20	23	6	22	13	1
2023	8	42	4	12	3	8	3	1
2022	6	25	4	12	3	8	3	6

Muistutukset palveluittain ja aiheittain vuonna 2024

Palvelu	Käytös/ kohtelu	Asiakirjojen merkinnät	Päätös	Yhteyden saaminen	Salassapito/ tietosuoja	Käsittelyaika	Palvelun saatavuus	Muu
Asiakasohjaus	5	2	0	0	0	2	0	1
Lastensuojelu	36	3	3	1	0	0	1	8
Perhekeskuspalvelut	13	3	1	0	1	0	0	2
Ikääntyneiden palvelut	10	2	1	3	0	1	0	6
Ikääntyneiden yksit. yöpäivävuorokautiset palvelut	3	0	0	0	0	0	1	2
Vammaispalvelut	6	1	5	1	0	0	6	3
Aikuissosiaalityö	7	1	1	1	0	0	2	1
Mielenterveys- ja päihdepalvelut	1	0	0	0	0	0	0	1

Muistutukset vuosittain ja aiheittain vuosina 2021-2024 (kaavio)



■ Käytös/ kohtelu

■ Päätös

■ Salassapito/ tietosuoja

■ Palvelun saatavuus

..... Yhteensä

■ Asiakirjojen merkinnät

■ Yhteyden saaminen

■ Käsittelyaika

■ Muu sosiaalihuoltoa koskeva muistutuksen aihe

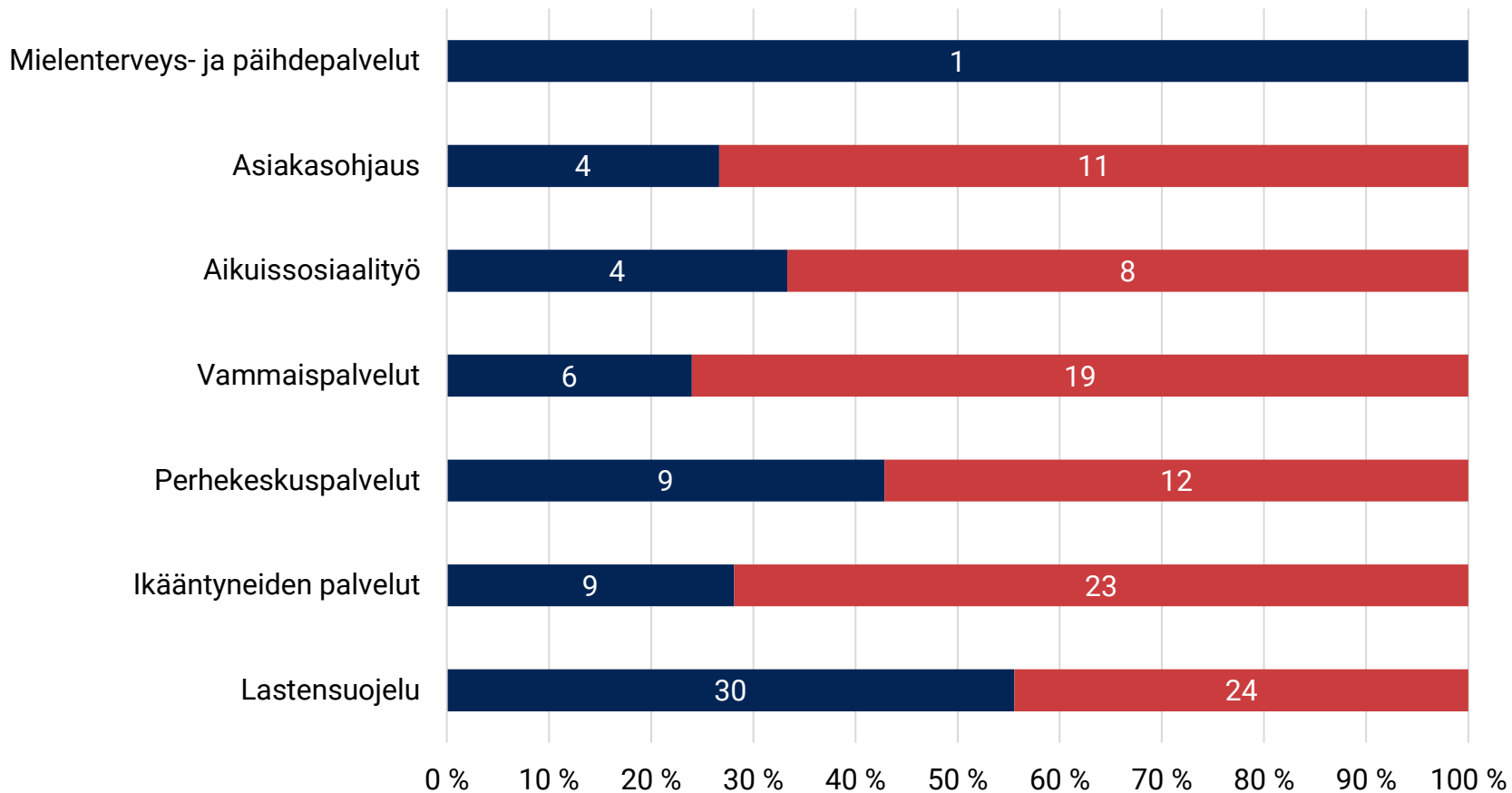
Muistutukset vuosittain ja aiheittain vuosina 2021-2024 (taulukko)

Vuosi	Käytös/ kohtelu	Asiakirjojen merkinnät	Päätös	Yhteyden saaminen	Salassapito/ tietosuoja	Käsittelyaika	Palvelun saatavuus	Muu
2024	81	12	11	6	1	3	10	23
2023	56	9	17	3	4	2	5	19
2022	32	5	4	4	5	4	7	6
2021	29	4	5	1	1	0	3	37

Muistutusten käsittelyajat (kaavio)

Muistutusten käsittelyajat alle ja yli 30 vrk (kpl)

■ < 30 vrk ■ > 30 vrk

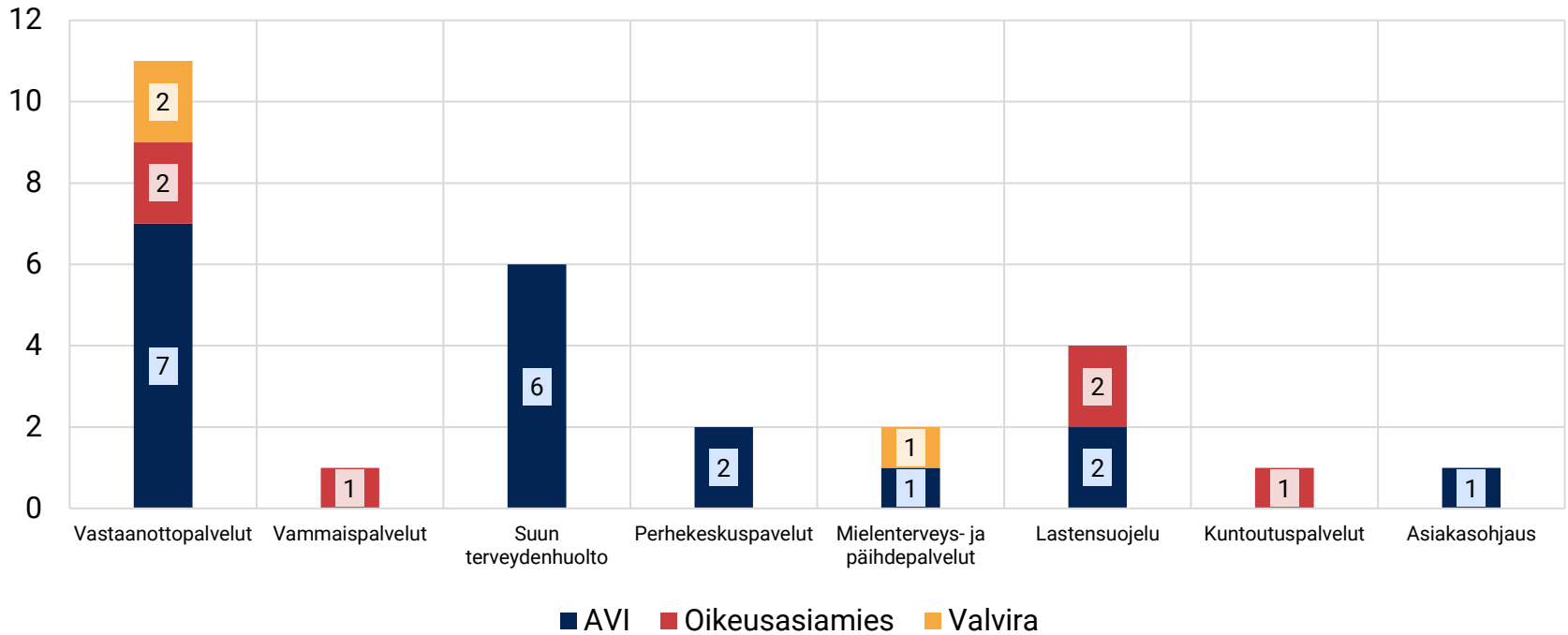


Muistutusten käsittelyajat (taulukko)

Palvelualue	< 30 vrk	> 30 vrk
Mielenterv. – ja päihdepalvelut	1 kpl (100%)	0 kpl (0%)
Asiakasohjaus	4 kpl (27%)	11 kpl (73%)
Aikuissosiaalityö	4 kpl (33%)	8 kpl (67%)
Vammaispalvelut	6 kpl (24%)	19 kpl (76%)
Perhekeskuspalvelut	9 kpl (43%)	12 kpl (57%)
Ikääntyneiden palvelut	9 kpl (28%)	23 kpl (72%)
Lastensuojelu	30 kpl (56%)	24 kpl (44%)

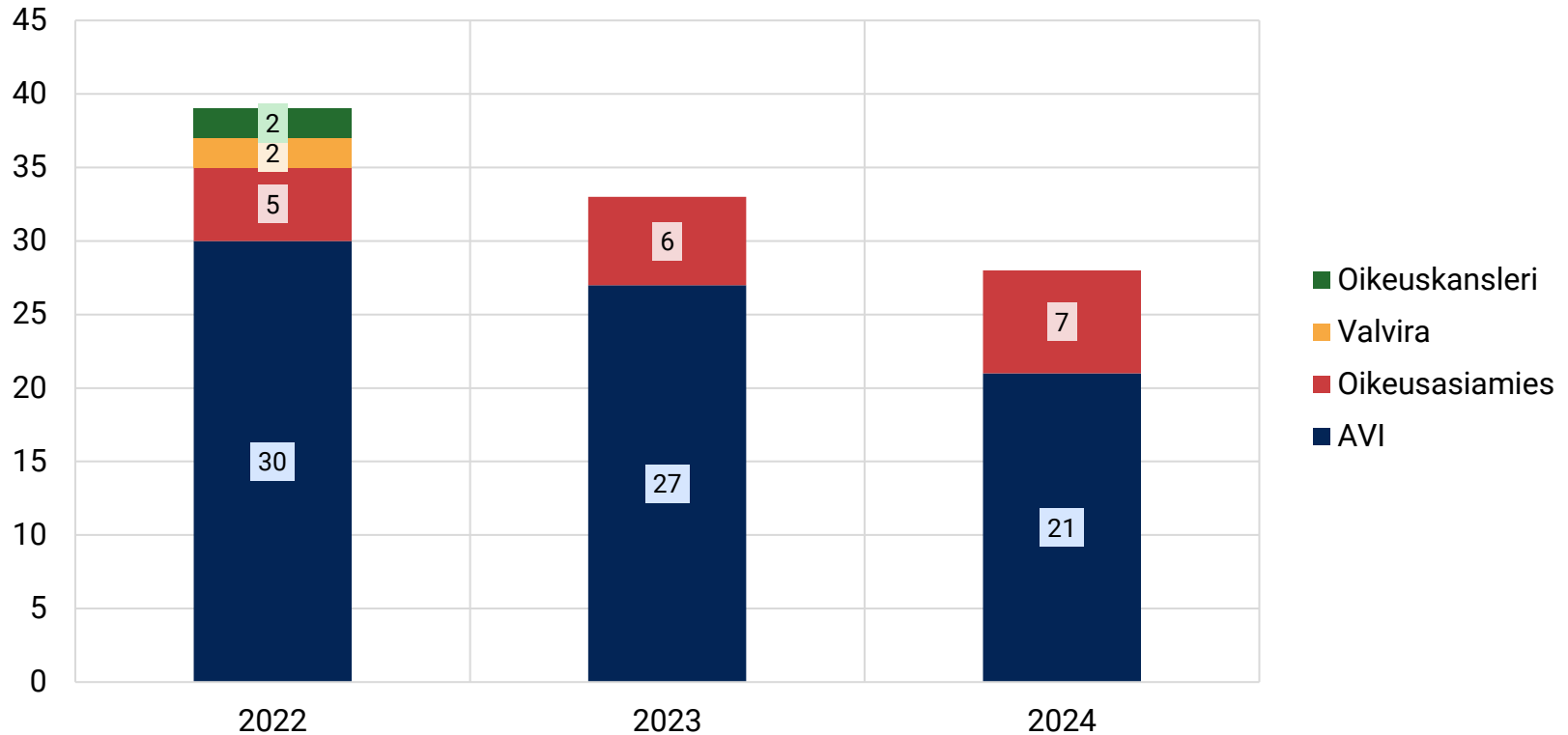
Kantelut ja potilasvakuutus- keskuksen selvityspyynnöt

Kantelut vuonna 2024



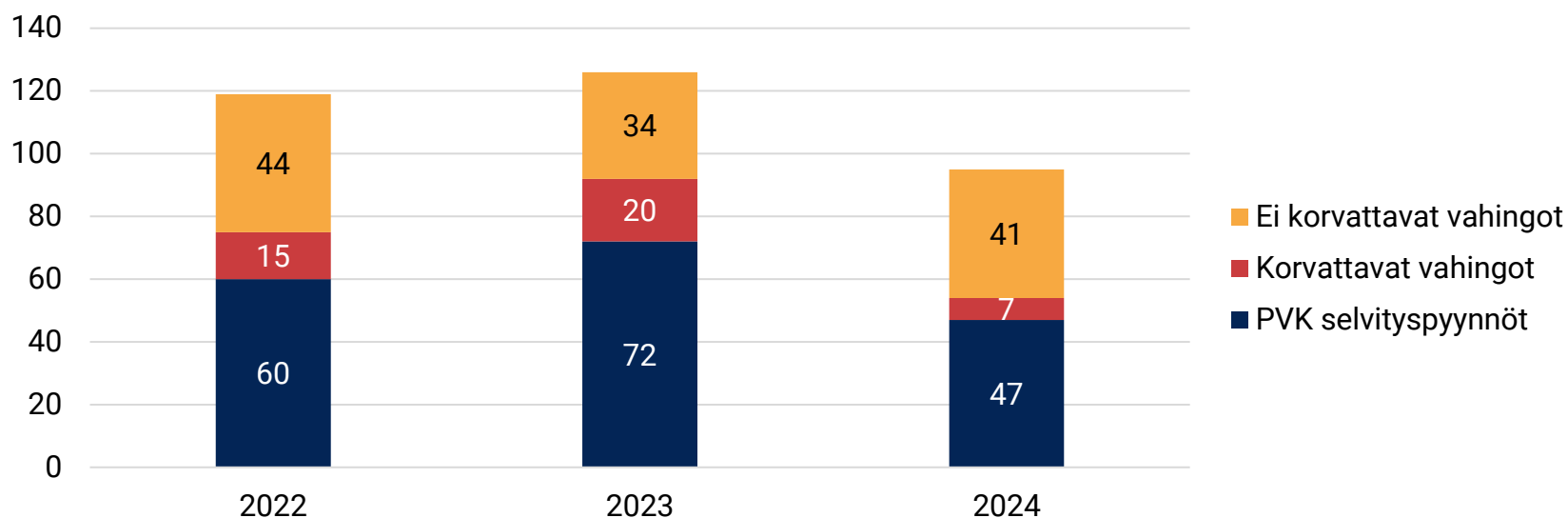
Selvityksen pyytäjä	Vastaanotto- palvelut	Vammais- palvelut	Suun terveyden- huolto	Perhekeskus- palvelut	Mielenterv.- ja päihdepalvelut	Lasten- suojelu	Kuntoutus- palvelut	Asiakasohjaus
AVI	7	0	6	2	1	2	0	1
Oikeusasiamies	2	1	0	0	0	2	1	0
Valvira	0	0	0	0	1	0	0	0

Kantelut vuosina 2022-2024



Vuosi	AVI	Oikeusasiat	Valvira	Oikeuskansleri
2024	21	7	0	0
2023	27	6	0	0
2022	30	5	2	2

Potilasvakuutuskeskuksen selvityspyynnöt sekä korvattavat ja ei korvattavat vahingot vuosina 2022-2024



Vuosi	PVK selvityspyynnöt	Korvattavat vahingot	Ei korvattavat vahingot
2024	47	7	41
2023	72	20	34
2022	60	15	44



Kysely yksityisille palveluntuottajille ja kunnalliselle varhaiskasvatukselle

Tausta

Laki potilas- ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023) ohjaa seuraamaan alueen julkisten sekä yksityisten palvelun tuottajien asiakkaiden ja potilaiden aseman ja oikeuksien kehittymistä alueella.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteydenotoista kuitenkin vain noin 4% koski yksityisiä palvelun tuottajia ja 0,4% varhaiskasvatusta.

Yksityisillä palvelun tuottajilla on myös omia potilasyhdyshenkilöitä joiden tehtävä vastaa pitkälti sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävää.

Muodostaakseen käsityksen kaikkien asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien toteutumisesta alueella sosiaali- ja potilasasiavastaava lähetti kyselyn 16 suurimpien alueella toimivien yksityisen palvelun tuottajan yhteyshenkilölle sekä kaikkien kuntien kirjaamoihin.

Kyselyyn vastasi yksi terveydenhuollon yhteyshenkilö, joka edusti kolmea palvelualaa, yksi sosiaalihuollon yhteyshenkilö, joka edusti yhtä palvelua sekä kaksi kunnan varhaiskasvatuksen yhteyshenkilöä.

Vastaukset

Toimiala	Yhteydenoton/ palautteen syy	Muistutuksen aihe	Muu
Terveydenhuolto (3 vastausta)	Ei tilastoituja palautteita	Ei muistutuksia	-
Sosiaalihuolto (1 vastaus)	Asiakas- tai potilasasiakirjat (1kpl) Hoidon tai palvelun laatu (1kpl)	Ei muistutuksia	-
Kunnallinen varhaiskasvatus (2 vastausta)	Ei tilastoituja palautteita	Hoidon tai palvelun laatu (2kpl) Käytös tai kohtelu (2kpl)	2 avin valitusta 1 valitus lautakuntaan

Avoimet vastaukset

Avoimissa vastauksissa tulee esille, että varhaiskasvatuksessa yhteydenotot ohjautuvat usein suoraan päiväkodin tai varhaiskasvatuksen johtajalle, joka onkin hyvä tapa hoitaa palautteita.

Varhaiskasvatuksessa valituksia/ilmoituksia tehdään myös opetuslautakuntaan tai AVI:lle.

Varhaiskasvatuksen yhteydenotot koskevat usein laskutusta ja ne käsitellään itseoikaisuna.

Huoltajien palautteita ei tilastoida, mutta heiltä tulleet viestit tallentuvat järjestelmään.

Muistutus käsite oli epäselvä varhaiskasvatuksessa.



Sosiaali- ja potilasasiavastaavien huomiot ja johtopäätökset

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan huomiot 1/2

Suun terveydenhuoltoon liittyvät asiatapahtumat ovat huomattavasti lisääntyneet edelliseen vuoteen verrattuna (+62 kpl, +213%). Yhteydenotoista 94% koski julkisia palveluja ja yhteydenotoista lähes puolet koski hoitoon pääsyä. Yhteydenotoissa on tullut esille, että etenkin alku vuodesta julkisen palvelun asiakkaita on ajanvarauksessa pyydetty soittamaan myöhemmin uudelleen tai heitä on asetettu jonoon määrittelemättömäksi ajaksi. Hoitoon pääsyn ongelmat nousevat esille myös muistutuksissa, jotka ovat suun terveydenhuollossa hoitoon pääsyn osalta lisääntyneet verrattuna viime vuoteen (+34kpl). Samoin kanteluiden määrä on lisääntynyt edelliseen vuoteen verrattuna.

Myös vastaanottopalveluihin liittyvät asiatapahtumat ovat lisääntyneet edelliseen vuoteen verrattuna (+65kpl, joista 98% koski julkisia palveluja). Vastaanottopalveluihin liittyvissä yhteydenotoissa nousee esille vaikeus saada yhteyttä sekä takaisinsoiton viivästykset. Kiireettömien takaisinsoittojen odotusaika on ollut useita päiviä. Lisäksi kiireettömissä asioissa asiakkaita on asetettu jonoon määrittelemättömäksi ajaksi. Yhteydenotoista muodostuu käsitys, että erityisesti lääkärin lausuntojen viivästyminen on aiheuttanut haasteita, kuten erilaisten tukien tai palveluiden hylkäykset tai viivästymiset, joka on heikentänyt asiakkaiden yhteiskunnallista asemaa. Asiakkaat ovat myös kokeneet, että lääkärit eivät ole ymmärtäneet heidän tarpeitaan lausuntojen suhteen.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan huomiot 2/2

Sosiaalihuollossa käytökseen ja kohteluun liittyvien muistutusten määrä on kasvanut edelleen aikaisempiin vuosiin verrattuna. Suurin osa näistä muistutuksista koski lastensuojelua, joka on erityisen haastava ja erityisosaamista vaativa palvelualue.

Vuosien 2023-2024 aikana mielenterveys- ja päihdepalveluista tehtiin muihin palveluihin nähden hyvin vähän muistutuksia (2 kpl). Tämä voi viitata siihen, että muistutusten tekeminen ei ole näiden palveluiden asiakkaille riittävän tuttua ja saavutettavissa. Tilanne voi heijastaa myös asiakkaiden mahdollisesti suurempaa tuen tarvetta omien oikeuksiensa tunnistamisessa.

Vammaispalveluiden asiakkaiden ja ikääntyvien oikeuksiin liittyvät yhteydenotot erottuivat omiksi teemoikseen. Sosiaalihuollon asiakkaat kertoivat tehneensä usein oikaisuvaatimuksia tilanteissa, joissa he kokivat saaneensa väärää päätöksiä. Esimerkiksi vammaispalveluita koskien yhteydenotoissa tuli esiin kuljetuspalveluihin liittyviä ongelmia ja epäselvyyksiä myöntämisperusteissa. Asiakkaat saattoivat kokea, että heidän erityistarpeitaan ei huomioitu päätöksenteossa riittävästi.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan johtopäätökset 1/2

Palautteisiin ja muistutuksiin liittyvissä viestintä- ja vastausprosesseissa on ollut puutteita, mikä on aiheuttanut huolta yhteydenottajissa. He eivät ole aina saaneet vahvistusta siitä, että heidän asiansa on käsiteltyssä, eikä palautteita tai muistutuksia ole aina ohjattu oikealle taholle. Lisäksi epäselvissä tapauksissa asiakasta ei ole tiedotettu asian käsittelytavasta kuten siitä, että palaute käsitellään muistutuksena. Jotta potilaat ja asiakkaat kokisivat huolensa huomioiduksi, palautteet ja muistutukset tulisi käsitellä ajallaan ja viivästyksistä tiedottaa asianmukaisesti.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava kiinnitti huomiota siihen, että yksityisten palvelun tuottajien sekä varhaiskasvatuksen asiakkaan ovat hyvin vähän yhteydessä asiavastaaviin. On mahdollista, että osa tapauksista, jotka olisivat voineet olla sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtäväaluetta, menivät jonkin muun palauteprosessin kautta. Tämä herättääkin kysymyksen siitä kuinka hyvin yksityisten palvelun tuottajien ja varhaiskasvatuksen asiakkaat tuntevat sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelut.

Varhaiskasvatukselle ja yksityisille palveluntuottajille lähetettyyn kyselyyn saatiin hyvin vähän vastauksia, joten sosiaali- ja potilasasiavastaavan on mahdotonta muodostaa luotettavaa kuvaa tältä osin asiakkaiden oikeuksien toteutumisesta.

Varhaiskasvatuksesta nousi myös esille, että muistutus käsitteenä oli epäselvä, jonka vuoksi myös ohjaaminen asiakkaan oikeuksista voi olla tältä osin puutteellista.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan johtopäätökset 2/2

Asiakkaat ovat kokeneet, että julkisten palveluiden piiriin pääseminen on ollut toisinaan vaikeaa. Asiakkailta on ollut epäselvyyksiä siitä, kuka vastaa heidän hoidostaan tai palvelustaan ja palveluprosessin epäselvyys on lisännyt turhautumista.

Omaiset ovat kokeneet, etteivät heidän huolensa ole aina tulleet kuulluiksi, mikä on lisännyt epävarmuutta ja turhautumista. Joissain tilanteissa kokemus huonosta kohtelusta on lisäksi heikentänyt asiakkaiden luottamusta järjestelmään. Asiakkaat toivovatkin nopeaa ja asiantuntevaa reagointia, selkeää tietoa hoito- ja palveluprosesseista ja varmistusta siitä, että heidän tarpeensa otetaan vakavasti.

Yhteydenottojen perusteella sosiaali- ja potilasasiavastaavalle on muodostunut käsitys, että sosiaali- ja potilasasiavastaavien palvelut eivät ole vielä kaikille sosiaali- ja terveyspalveluja käyttäville asiakkaille tuttuja. Sosiaali- ja potilasasiavastaava suosittelee, että ammattihenkilöt tiedottaisivat sen palveluista enemmän ja ohjaisivat aktiivisemmin ottamaan yhteyttä.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteenvedo

- ✓ Yhteydenottojen yleisimmät aiheet ovat pysyneet varsin muuttumattomina verrattuna aikaisempiin vuosiin.
- ✓ Sosiaali- ja terveystalvelujen oikea-aikaiseen saatavuuteen tulisi kiinnittää edelleen huomiota.
- ✓ Potilaan hoidon, toimeentulon, opiskelun tai vastaavan muun syyn kannalta välttämättömän todistuksen tai lausunnon kirjaamisessa ja toimittamisessa tulisi välttää turhaa viivytystä.
- ✓ Sosiaali- ja terveydenhuoltoon saapuneiden muistutusten käsittelyssä on ollut kohtuutonta viivettä.
- ✓ Palautteisiin ja muistutuksiin liittyvissä viestintä- ja vastausprosesseissa on ollut puutteita.
- ✓ Sosiaali- ja potilasasiavastaava kiinnitti huomiota siihen, että yksityisten palvelun tuottajien sekä varhaiskasvatuksen asiakkaan ovat hyvin vähän yhteydessä asiavastaaviin.
- ✓ Asiakkaat ovat kokeneet, että julkisten palveluiden piiriin pääseminen on ollut toisinaan vaikeaa ja heille on ollut epäselvää kuka vastaa heidän palveluprosessistaan.
- ✓ Omaiset ovat kokeneet, etteivät heidän huolensa ole aina tulleet kuulluiksi.
- ✓ Positiivista on, että hyvinvointialueella kanteluiden ja potilasvakuutuskeskuksen selvityspyyntöjen sekä korvattavien potilasvahinkojen määrä on vähentynyt edelliseen vuoteen verrattuna.
- ✓ Yhteydenottojen perusteella sosiaali- ja potilasasiavastaavalle on muodostunut käsitys, että sosiaali- ja potilasasiavastaavien palvelut eivät ole vielä kaikille sosiaali- ja terveystalveluja käyttäville asiakkaille tuttuja.

Hyvinvointia yhdessä

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat
Anne Mikkonen ja Susanna Honkala

Puhelin: 040 807 47 55 ja 040 807 47 56
ma 12.30-15, ti ja ke 8.30-12 ja to 9-12

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi

Verkkosivut: <https://www.keusote.fi/palveluhakemisto/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/>