



SOSIAALITALO

SOSIAALI- JA POTILASASIAMIEHEN
SELVITYSTEN 2022 ESITTELY
KEUSOTE

Sosiaali- ja potilasasiamiehet Clarissa Peura ja Jenni Henttonen,
14.4.2023

Sosiaaliamiehen selvitys 2022

Yhteydenottojen määrä ja jakautuminen

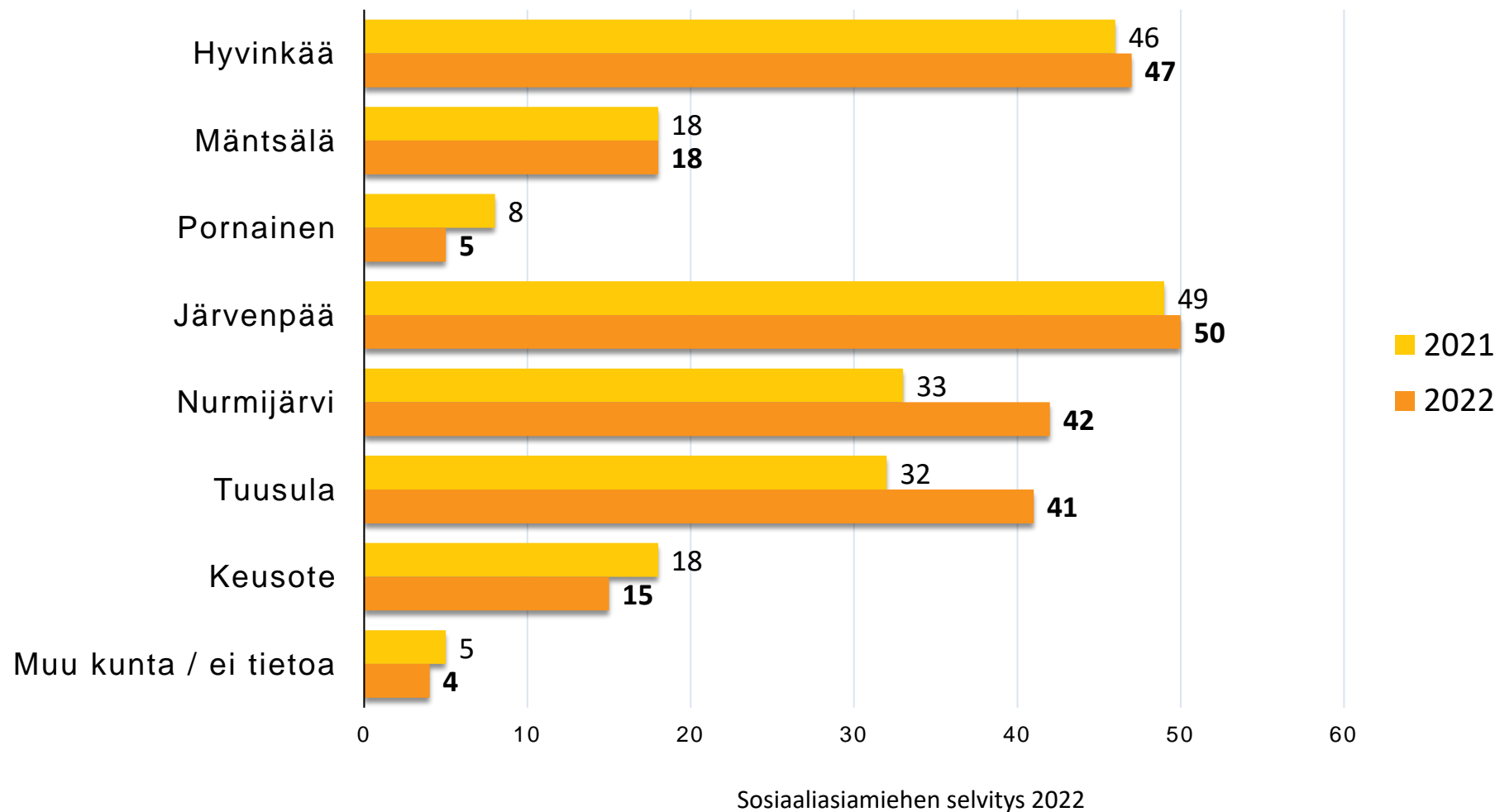
- 216 asiatapahtumaa (196 vuonna 2021)
- Toimeentulotukea (+ Kelan perustoimeentulotukea), aikuissosiaalityötä ja kotihoitoa koskien aiempaa enemmän yhteydenottoja, muiden tehtäväalueiden yhteydenottomäärät pysyvät edellisen vuoden tasolla tai laskivat.



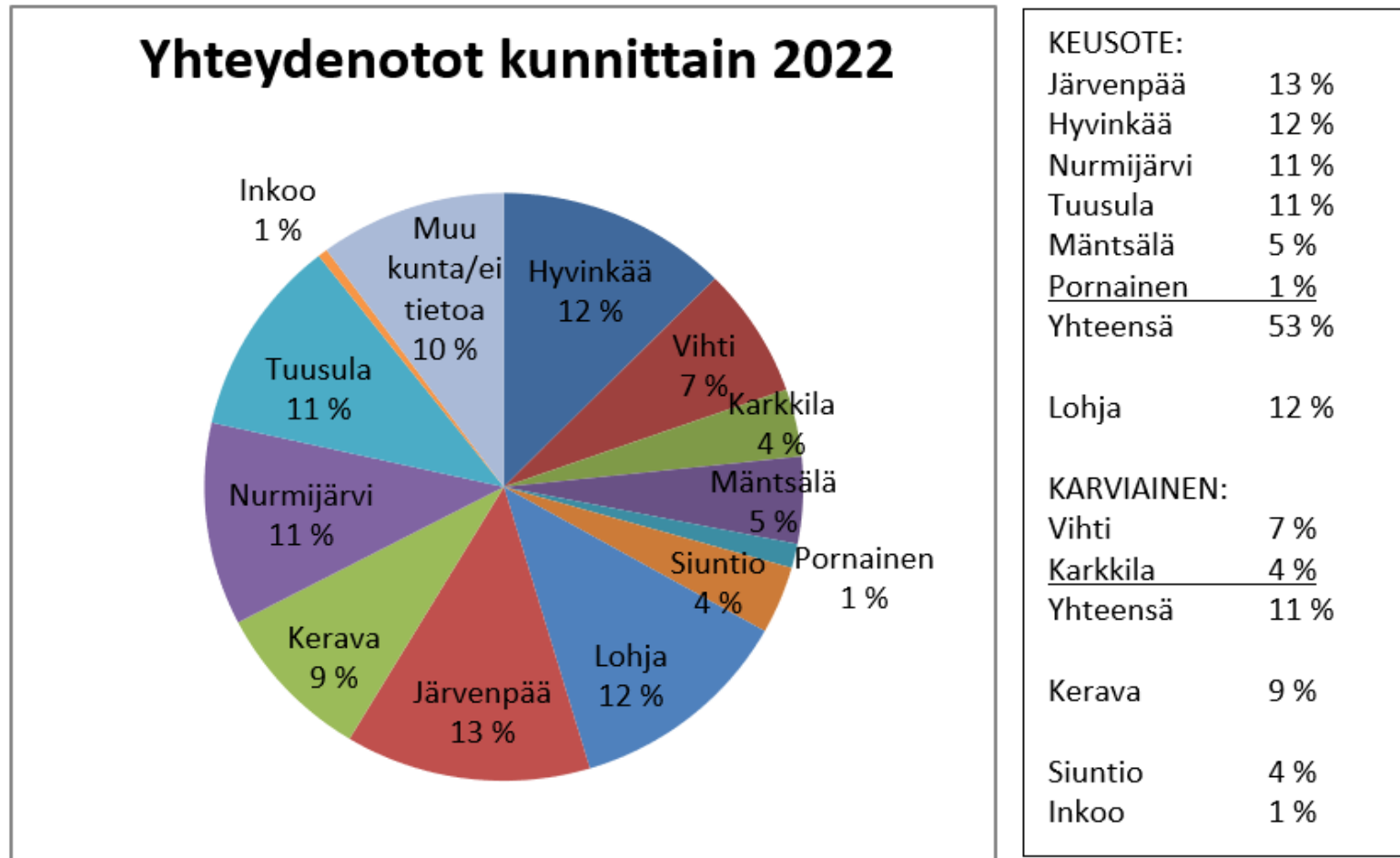
SOSIAALITALO

Sosiaaliamiehen selvitys 2022

Yhteydenotot kunnittain



Koko alueen yhteydenotot (n=388)



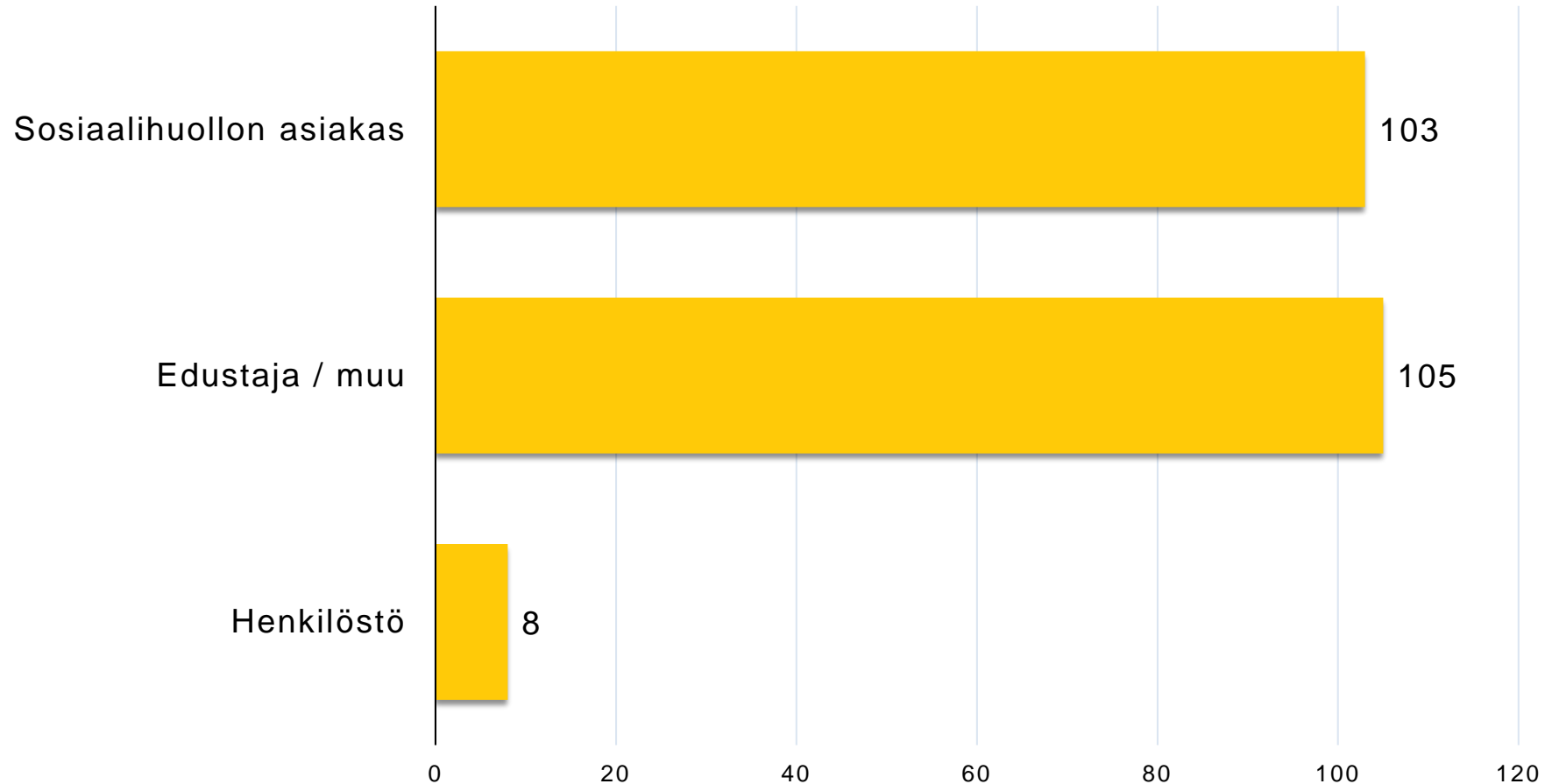
Kuvio 13. Yhteydenottojen jakautuminen kunnittain vuonna 2022.

Sosiaaliamiehen selvitys 2022



SOSIAALITALO

Yhteyttä ottavat asiakkaat ja heidän edustajansa



Yhteydenottajat

KEUSOTE				
	2019	2020	2021	2022
Uudet asiakkaat	97	135	141	185
Vanha asiakas, uusi asia	13	18	34	13
Vanha asiakas, sama asia	10	29	15	16
Ei tietoa	1	10	6	4
Yhteensä	120	188	196	218*
Joista henkilöstön yhteydenotot	2	8	16	8

** 2 yhteydenottajaa tilastoitu kahteen luokkaan.*

Yhteydenottomäärä 216.



SOSIAALITALO

Yhteydenottojen sisältö

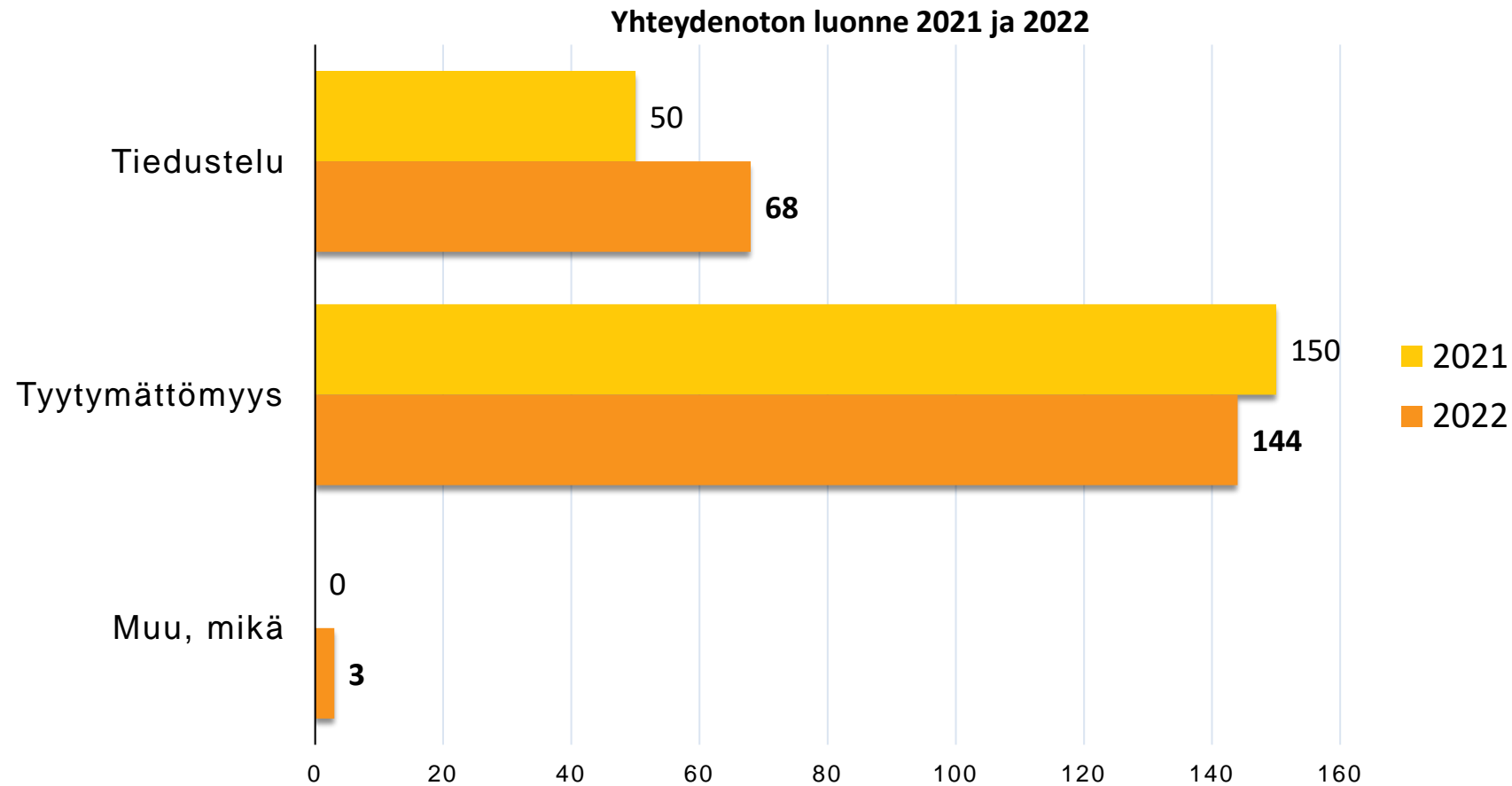
Sosiaaliamieheen otetaan yleensä yhteyttä, kun ollaan tyytymättömiä saatuun palveluun, kun haluttua palvelua ei ole saatu tai, kun asiointi ei ole vastannut odotuksia.



SOSIAALITALO

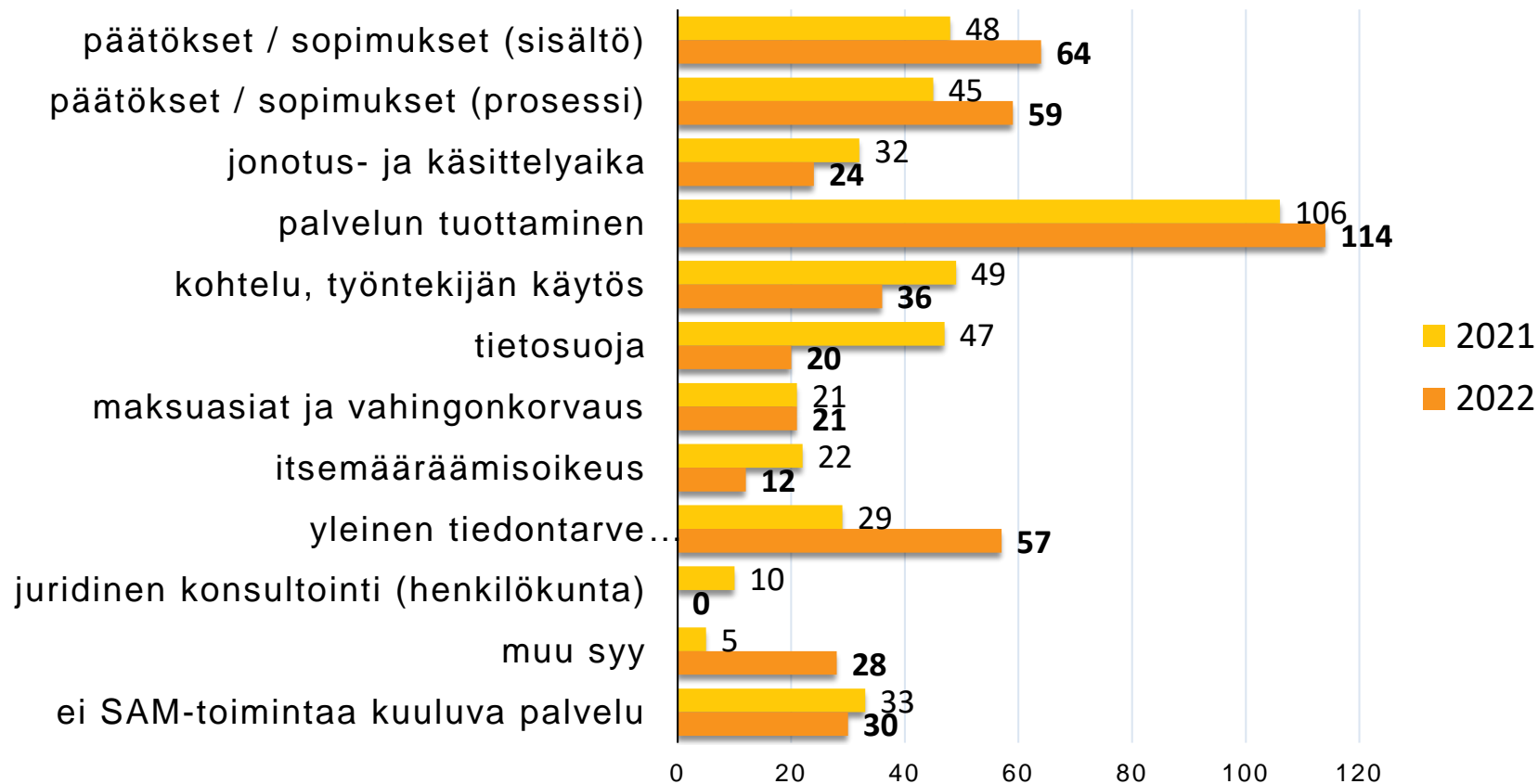
Sosiaaliamiehen selvitys 2022

Tiedustelua hieman aiempaa enemmän



Tyytymättömyys päätöksentekoon ja yleinen tiedontarve palveluista kasvaneet

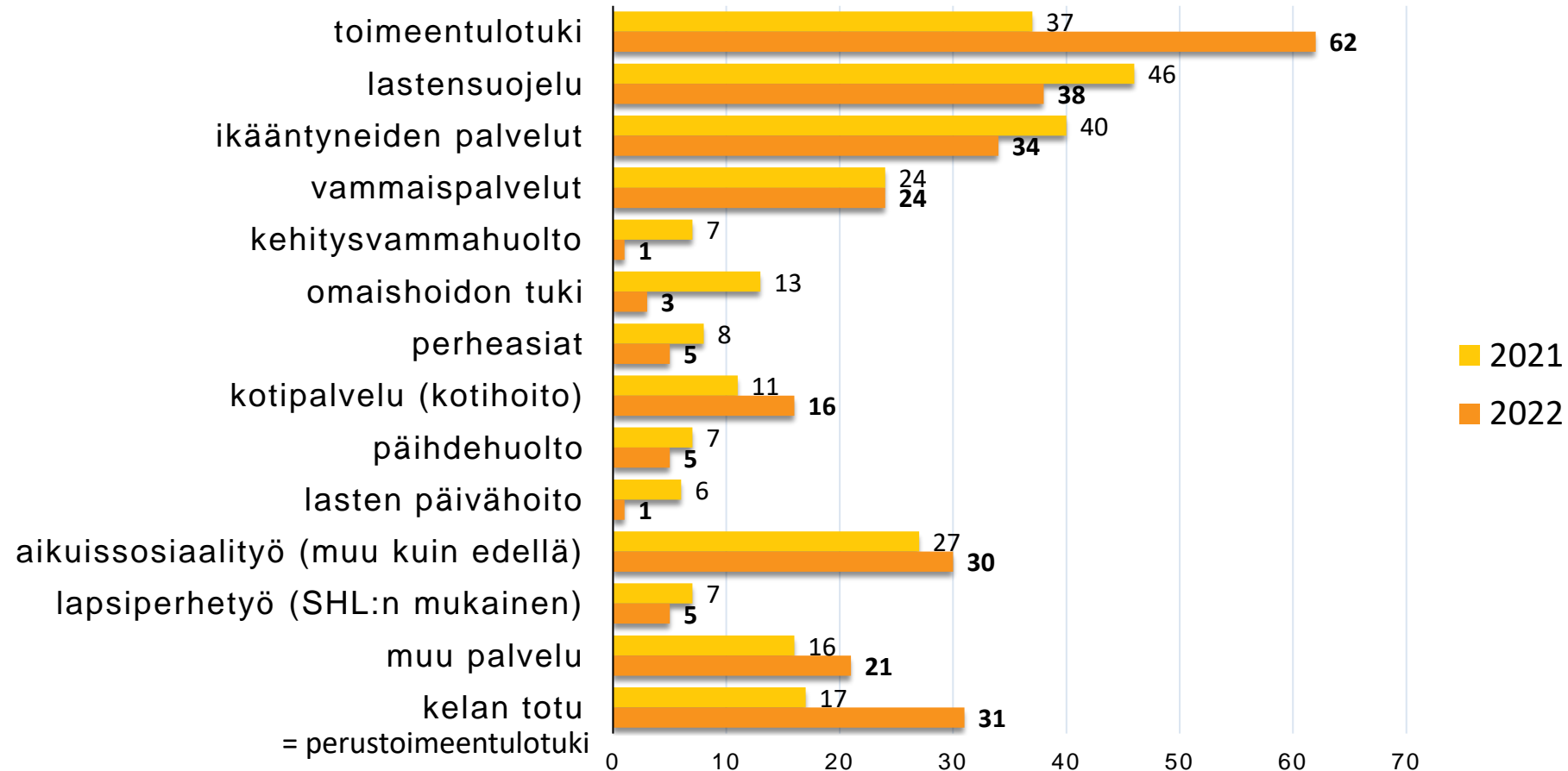
Yhteydenoton syyt 2021 ja 2022



Yleisimmät yhteydenoton syyt kunnittain

- **Hyvinkää:** palvelun tuottaminen (29), päätösten sisältö (15), päätöksenteon prosessi (11)
- **Järvenpää:** palvelun tuottaminen (27), päätösten sisältö (20), päätöksenteon prosessi (18)
- **Mäntsälä:** palvelun tuottaminen (8), päätöksenteon prosessi (7), yleinen tiedontarve (7)
- **Nurmijärvi:** palvelun tuottaminen (19), yleinen tiedontarve (11), päätösten sisältö (10)
- **Pornainen:** ei SAM-toimintaan kuuluva palvelu (4), muu syy (3)
- **Tuusula:** palvelun tuottaminen (22), yleinen tiedontarve (12)

Yhteydenoton tehtäväalueet



Sosiaaliamiehen selvitys 2022



SOSIAALITAITO

Yleisimmät yhteydenoton tehtäväalueet kunnittain

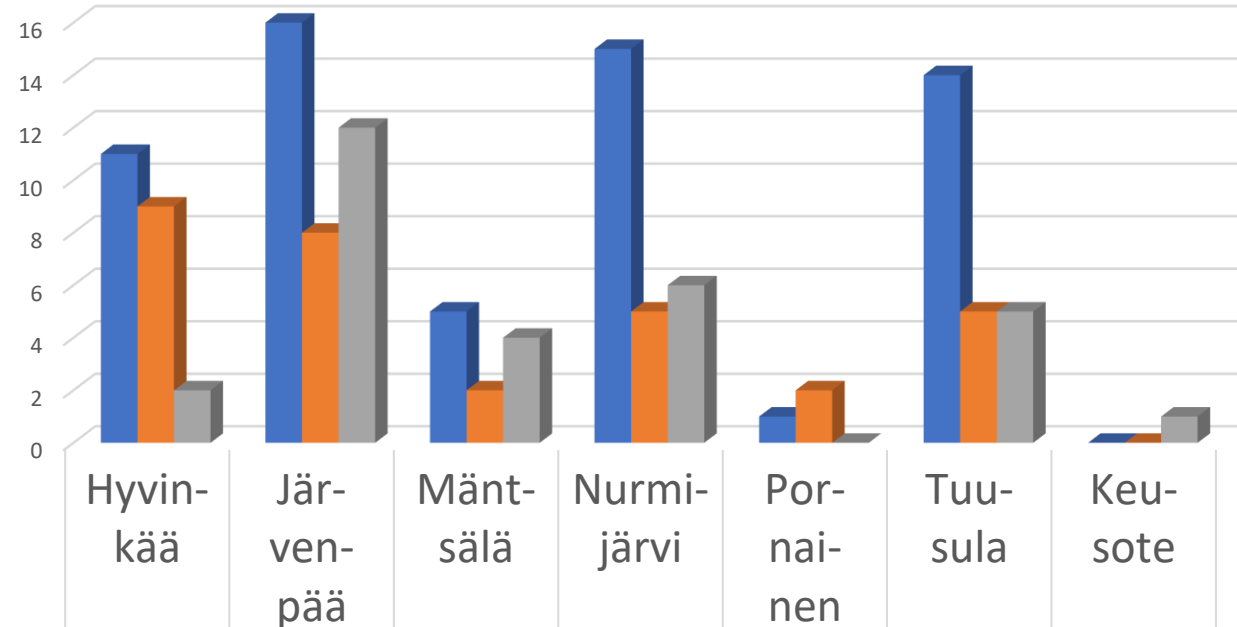
- **Hyvinkää:** ikääntyneiden palvelut (13), toimeentulotuki (11), lastensuojelu (10), Kelan perustoimeentulotuki (9)
- **Järvenpää:** toimeentulotuki (16), aikuissosiaalityö (12), lastensuojelu (9), vammaispalvelut (8), Kelan perustoimeentulotuki(8)
- **Mäntsälä:** toimeentulotuki (5), aikuissosiaalityö (4), vammaispalvelut (4)
- **Nurmijärvi:** toimeentulotuki (15), lastensuojelu (9), muu palvelu (7), aikuissosiaalityö (6)
- **Pornainen:** muu palvelu (3), Kelan perustoimeentulotuki (2)
- **Tuusula:** toimeentulotuki (14), vammaispalvelut (7), lastensuojelu (6)



Toimeentulotuki, Kelan perustoimeentulotuki ja aikuissosiaalityö

- Toimeentulotukeen, Kelan perustoimeentulotukeen (ei SAM-tehtävään sisältyvä) ja aikuissosiaalityöhön liittyvä yhteydenottomäärä kasvoi ja sen osuus kaikista sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista oli noin 57 % (koko SAM-toiminta-alueella noin 47 %).
 - Toimeentulotukea koskevat yhteydenotot n=62.
 - Kelan perustoimeentulotukea koskevat yhteydenotot n=31.
 - Aikuissosiaalityötä koskevat yhteydenotot n=30.
- Saattoivat usein olla tehtäväalueina samassa yhteydenotossa.

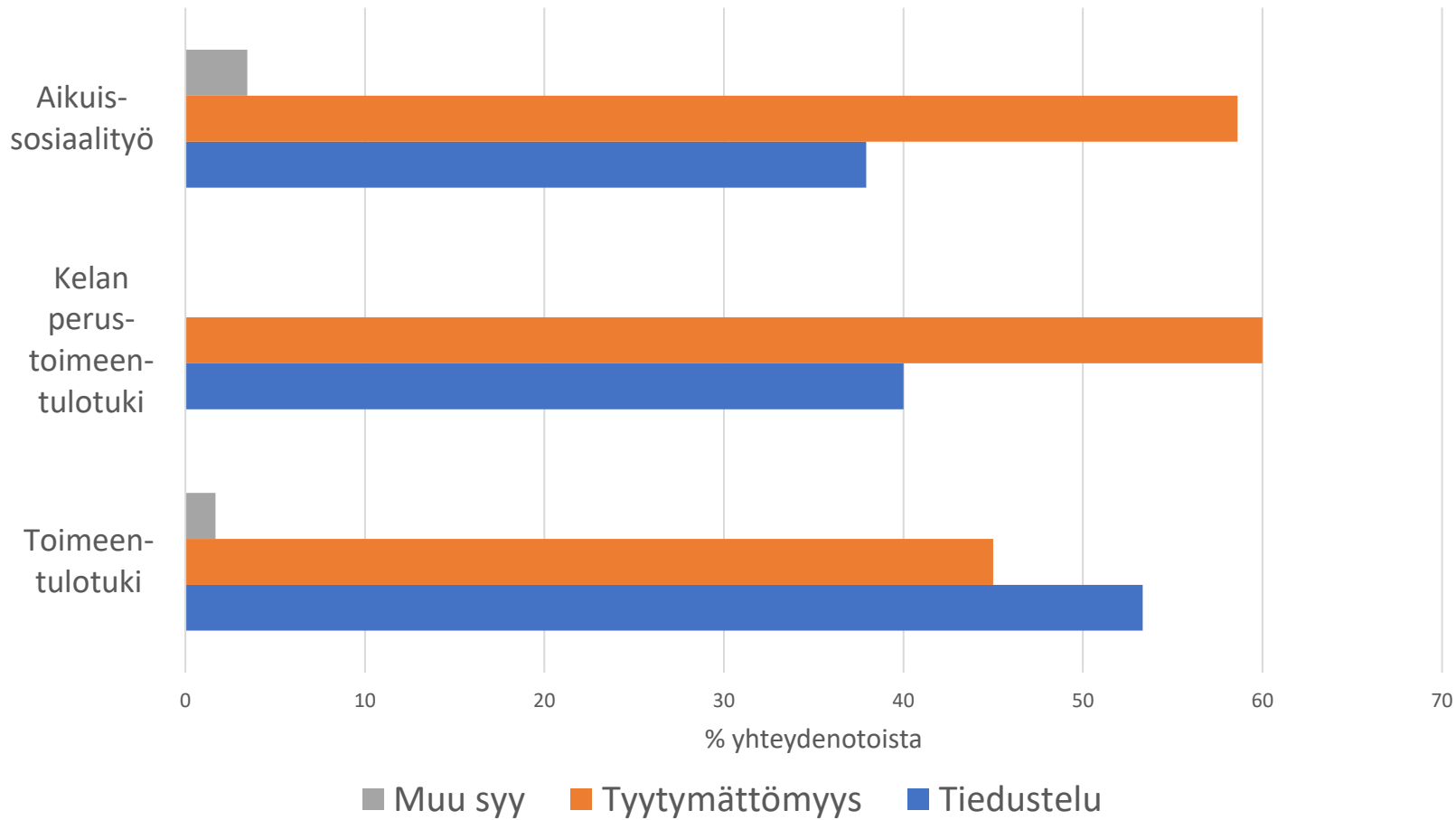
Toimeentulotukea, Kelan perustoimeentulotukea ja aikuissosiaalityötä koskevat yhteydenotot kunnittain



■ Toimeentulotuki (n=62)	11	16	5	15	1	14	0
■ Perustoimeentulotuki (n=31)	9	8	2	5	2	5	0
■ Aikuissosiaalityö (n=30)	2	12	4	6	0	5	1



Yhteydenoton luonne (% yhteydenotoista)



Nostoja toimeentulotukea ja aikuissosiaalityötä koskevista yhteydenotoista

- Yhteydenottajat tarvitsivat runsaasti yleistä neuvontaa toimeentulotuesta → yhteydenottajia ohjattiin työikäisten asiakasohjaukseen.
- Asiakkaan oikeus henkilökohtaiseen keskusteluun (Toimeentulotukilaki 14 d§) ei toteutunut.
- Hautausavustus.
- Asiakkaalle annettujen lupauksen pitäminen tärkeää → esim. jos luvattu yhteydenotto, tai suullisesti myönteinen päätös palvelusta.
- Asumiseen liittyvät asiat (vuokravakuus, asumisen turvaaminen, häätöasiat).
- Akuutti/tilapäinen avuntarve, välillä pitkittynyt tuentarve
- Monialaisen yhteistyön haasteet (erityisesti runsaasti palveluja tarvitsevat asiakkaat).



Lastensuojelu

- 38 yhteydenottoa (46 yhteydenottoa v. 2021).
- Hyvinkää (10), Järvenpää (9), Nurmijärvi (8), Tuusula (6), Mäntsälä (3), Pornainen -, Keusote (2).
- Kaikissa kyse kunnan lastensuojelusta.
- Lähes jokaisessa yhteydenotossa tyytymättömyyden ilmaisu.
- Palvelun tuottaminen, päätöksenteon prosessi, päätösten sisältö sekä kohtelu yleisimmät yhteydenoton syyt.



Nostoja lastensuojelua koskevien yhteydenottojen sisällöistä

□ Menettely:

- Riittämätön ohjaus ja neuvonta;
 - Työntekijän tavoitettavuus ja tiedusteluihin vastaaminen;
 - Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän vaihtuminen ja sen vaikutukset asiakasprosessiin;
 - Asianmukainen ja ajantasainen dokumentointi;
 - Suunnitelmallinen työskentely ja asiakassuunnitelmiin liittyvät puutteet
→ esim. asiakkuuden syy / työskentelyn tavoite asiakkaalle epäselviä;
- ## □ Kohtaamiseen / kohteluun liittyvä tyytymättömyys
- esim. kokemus ”mielivaltaisuudesta”.



SOSIAALITALO

Ikääntyneiden palvelut

- ❑ 34 yhteydenottoa (40 v. 2021)
- ❑ Hyvinkää (13), Järvenpää (6), Tuusula 5), Mäntsälä (3), Nurmijärvi (2), Pornainen (1), Keusote (4)
- ❑ Kaikissa kyse kunnan palvelusta (34), lisäksi yksityinen palvelu kunnan ostopalveluna (2), yksittäinen ei sosiaaliasiamiehen tehtävään sisältyvä (DVV).
- ❑ Hieman alle 2/3 yhteydenotoista ilmaistiin tyytymättömyyttä, reilu 1/3 yhteydenotoista tiedustelua
- ❑ Palvelun tuottaminen, yleinen tiedontarve sekä päätösten sisältö yleisimmät yhteydenoton syyt

Nostoja ikääntyneiden palveluita koskevien yhteydenottojen sisällöistä

- Yleinen tiedontarve, esim. palvelut ja niiden hakeminen.
- Kotona pärjääminen, mm. omaisten tai asiakkaan huoli.
- Asiakkaan muuttuva palvelutarve ja siihen reagointi.
- Tietosuojaoikeudet.
- Itsemääräämisoikeus: esim. asiakas ei halua palveluita, liikkumisen rajoittaminen.
- Asiaksmaksuasiat: Yleistä neuvontaa asiakasmaksuista, esim. asiakasmaksun määräytyminen, asiakasmaksun alentaminen/perimättä jättäminen (ensisijaista suhteessa toimeentulotukeen).



SOSIAALITALO

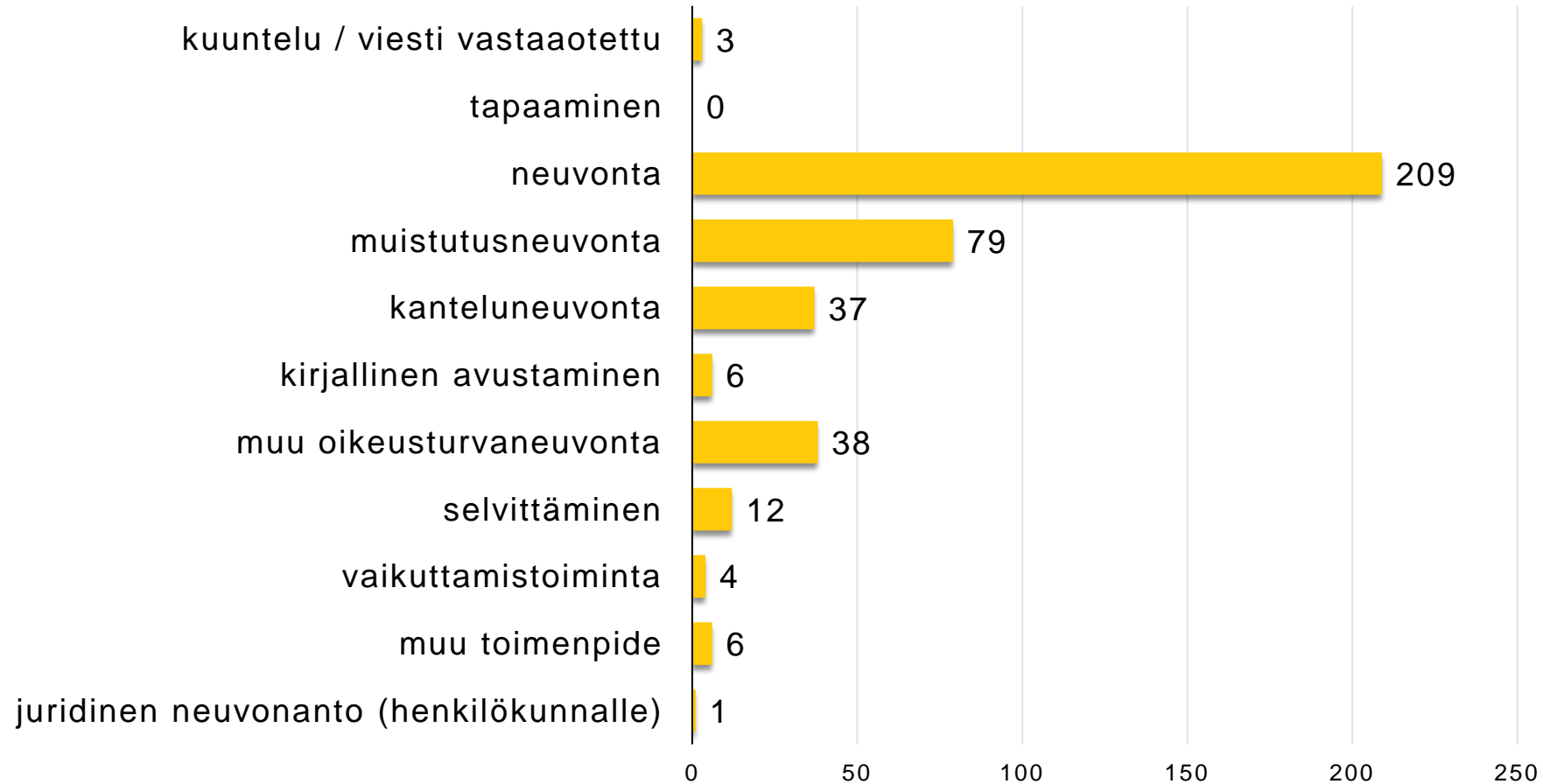
Vammaispalvelut

- 24 yhteydenottoa vammaispalveluita koskien (24 v. 2021).
- Järvenpää (8), Tuusula (7), Mäntsälä (4), Nurmijärvi (3), Hyvinkää (1), Pornainen -, Keusote (1).
- Useimmiten kyse kunnan palvelusta, vain 4 otti yhteyttä yksityisestä palvelusta kunnan ostopalveluna.
- Tyytymättömien osuus noin 95 % yhteydenottajista, tiedustelua noin 5 % yhteydenotoista.
- Palvelun tuottaminen, päätösten sisältö sekä päätöksentekoprosessi yleisimmät syyt yhteydenotolle.
- Runsaasti henkilökohtaiseen apuun liittyviä yhteydenottoja.
- Työntekijöiden tavoitettavuuden haasteet.
- Runsaasti tyytymättömyyttä menettelyyn liittyen, mm. hakemuksen käsittelyn kesto, puutteelliset perustelut (esim. ”Tämä on meidän käytäntö.”), puutteet asiakkaan osallisuudessa sekä kirjallisen päätöksen tai muun asiakasasiakirjan puuttuminen.
- Kehitysvammahuoltoon liittyvä yksi yhteydenotto (7 v. 2021).



SOSIAALITALO

Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet



Sosiaaliasiamiehen selvitys 2022



SOSIAALITALO

Muistutukset ja kantelut (Keusote koko alue)

	2019	2020	2021	2022
Muistutukset	23	71	74	65
Kantelut EOA:lle	7	8	3	7
Kantelut EsAviin	18	40	28	10
Kantelut OKA:lle	0	2	0	1
Kantelut Valviralle	5	0	0	0



SOSIAALITAITO

Muutoksenhaut

- ❑ Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän alueen asiakkaat tekivät 82 oikaisuvaatimusta sosiaalihuollon päätöksiin, joista kolmea muutettiin jaostossa.
- ❑ 15 päätöstä muutettiin itseoikaisuina.
- ❑ Hallinto-oikeuteen tehtiin 32 valitusta ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen yksi.

Kiteytykset

- ***Palvelut ovat asiakasta varten - sosiaalihuoltoa toteutettaessa moitteeton menettely turvaa asiakkaan oikeuden hyvään ja laadukkaaseen palveluun.***
- Menettelyyn kiinnitettävä huomiota aina asian vireille tulosta asiakkuuden päättymiseen saakka.
- Viivytyksettömyys.
- Suunnitelmallisuus.
- Huolellinen dokumentointi.
- Monialainen yhteistyö.
- Asiakasosallisuus.
- Kohtelu.
- Asiakaspalautteet ja muistutusmenettely.
- ***Perusasiat kuntoon!***

Huomioitava monen tehtäväalueen uudistunut / uudistuva lainsäädäntö.

Potilasasiamiehen selvitys 2022

Asiatapahtumia 399

Yhteydenottojen määrä hieman vähentynyt (n=466 v. 2021), suhteutettuna asiakasmääriin vähäistä kasvua, ei suurta muutosta.

- Yhteydenottajana useimmin asiakas (n=270), läheiset (n=119), henkilöstöltä niukasti yhteydenottoja (n=7).
- Tyytymättömien osuus (n. 93 %) ja yleisen tiedustelun osuus (n. 6,5 %); jakauma lähes sama verrattuna edeltävään vuoteen.

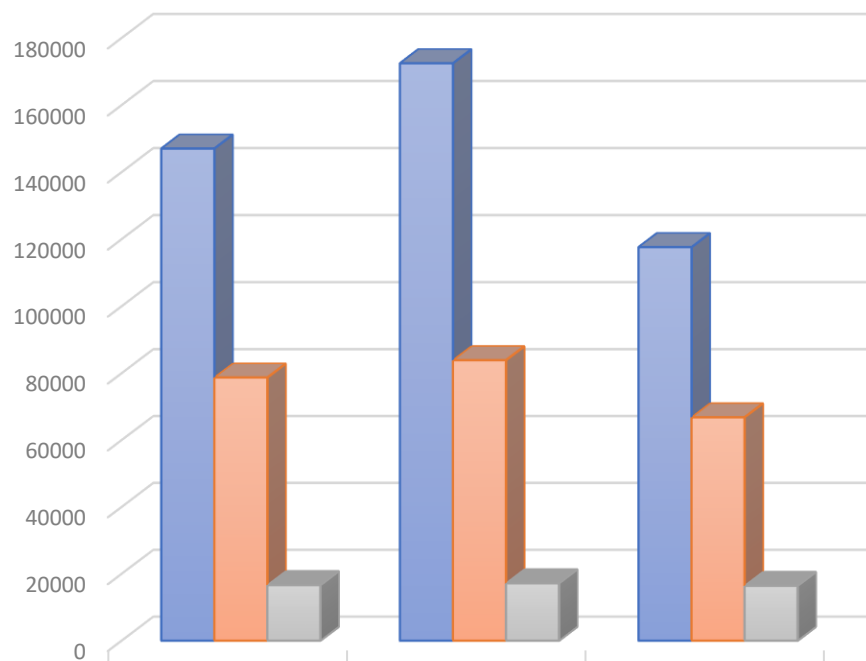


SOSIAALITALO

Potilasasiamiehen selvitys 2022

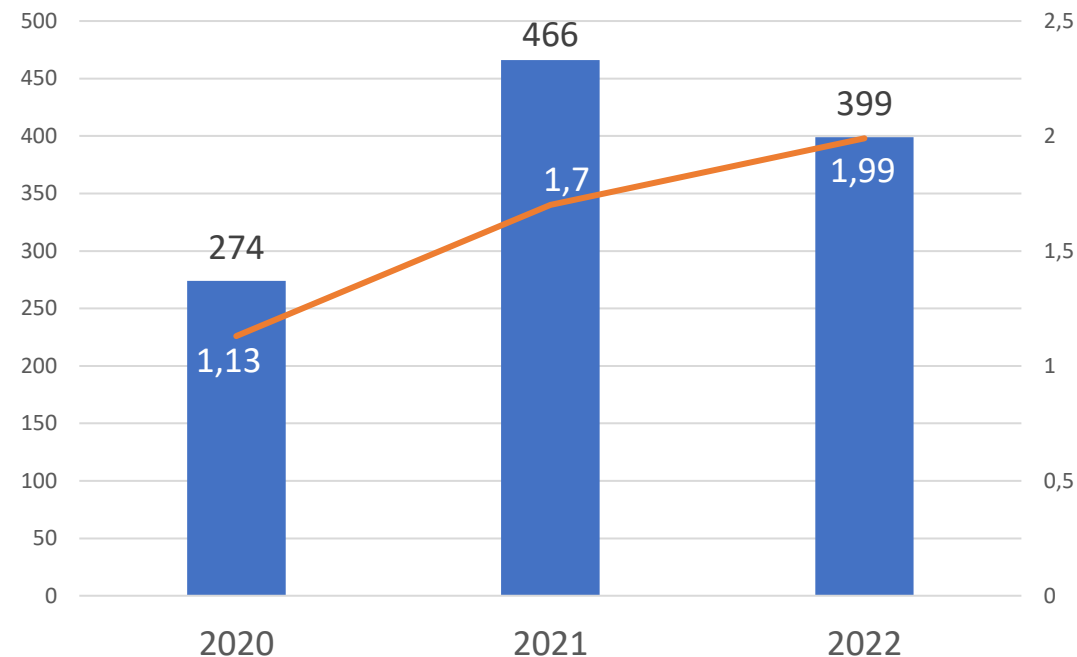
Asiakasmäärät ja PAM-yhteydenotot/1000 asiakasta

Asiakasmäärät 2020-2022



	2020	2021	2022
Avosairaanhoito	147035	172467	117635
Suun terveydenhuolto	78722	83898	66819
Avokuntoutuspalvelut	16627	17168	16411

PAM-yhteydenotot 2020-2022



■ PAM-yhteydenotot — yhteydenotot/ 1000 asiakasta



SOSIAALITAITO

Asiatapahtumia 399

- Jonotus- ja käsittelyaikaa sekä itsemääräämisoikeutta koskevat yhteydenotot vähentyneet suhteellisesti eniten. (Näiden määrissä oli viime vuonna päinvastoin suurin suhteellinen kasvu.) → Saattaa johtua osin tilastointitavasta.
- Muuten yhteydenottojen taustalla olevien syiden osuudet sekä jakautuminen palveluittain melko yhtenevät edelliseen vuoteen verrattuna.
- Potilasturvallisuus voi vaarantua useasta syystä;

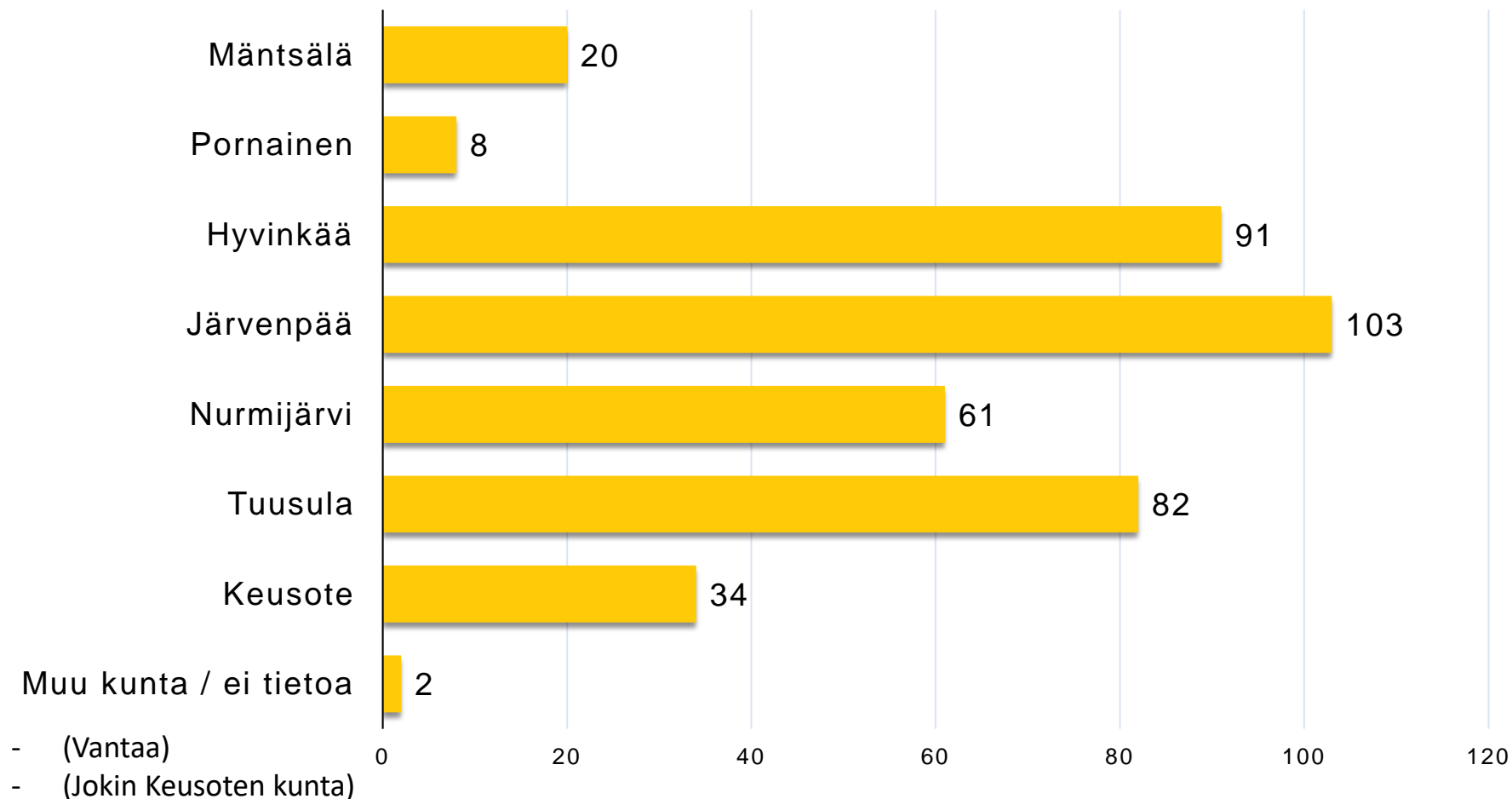
Esim. yhteyttä ei saa, puutteita hoidon tarpeen arvioinnissa, asianmukaiset tutkimukset jäävät tekemättä, hoito viivästyy, puutteita potilasasiakirjoissa, potilas ei saa riittävästi tietoa.



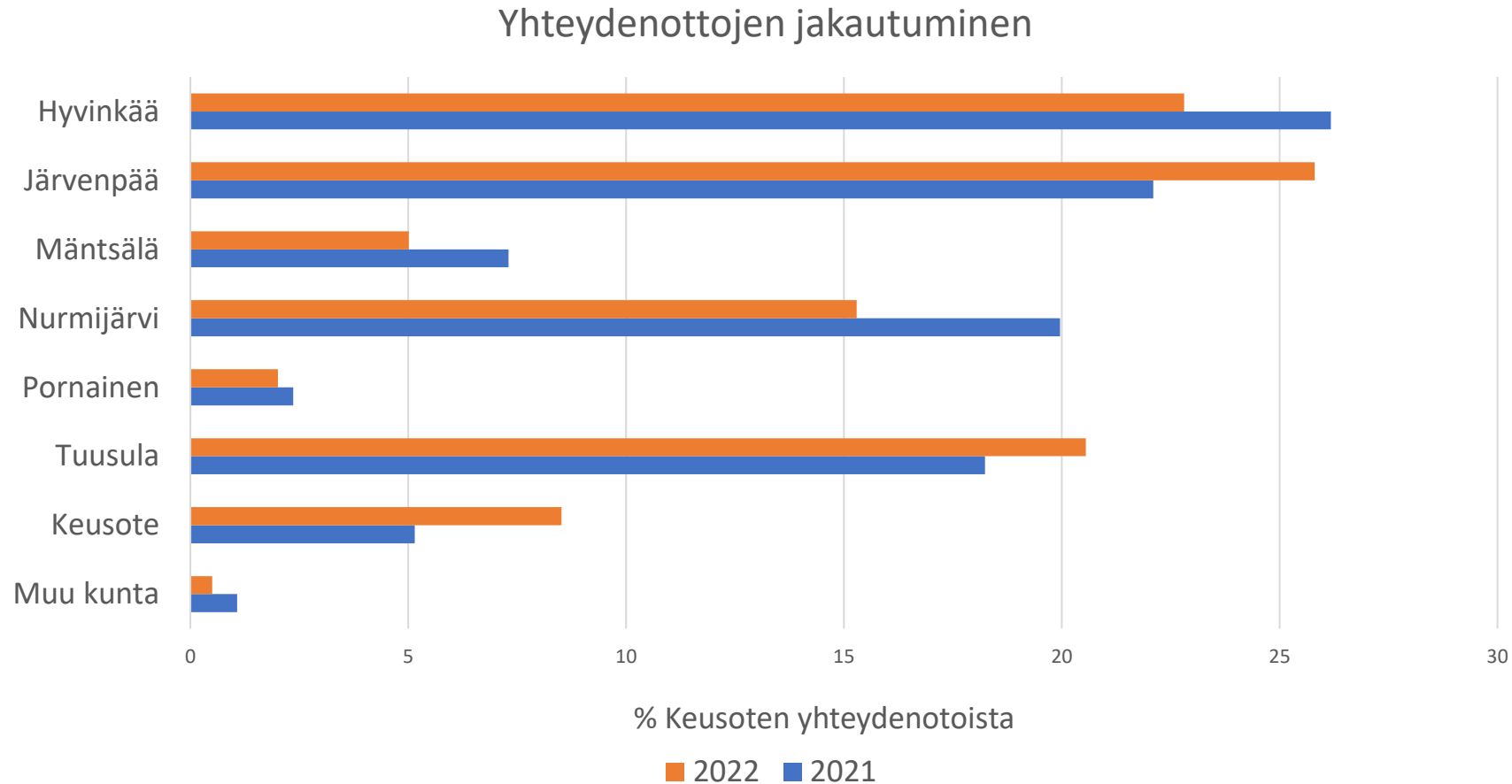
SOSIAALITALO

Potilasasiamiehen selvitys 2022

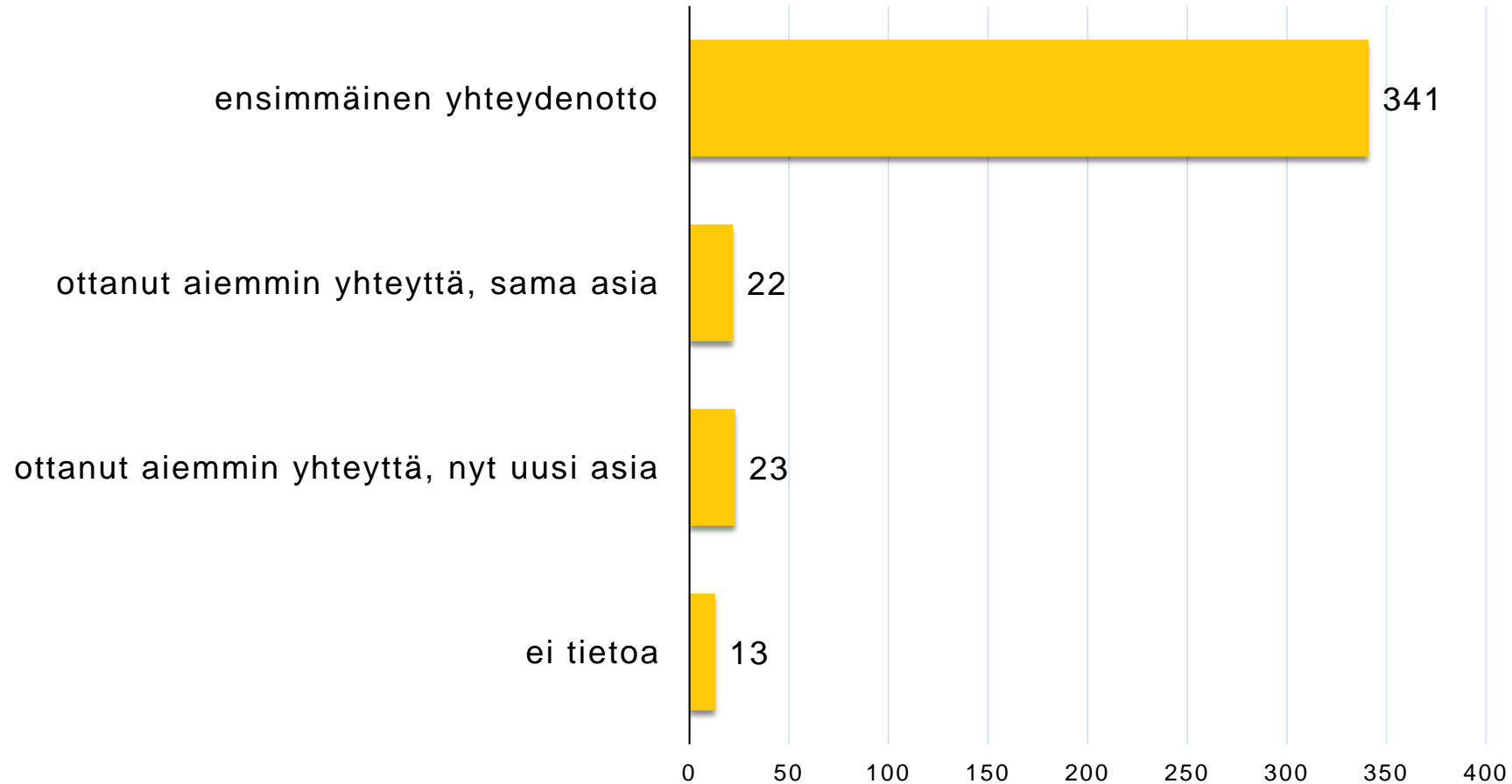
Kunta (joka palvelun järjestämisvastuussa)



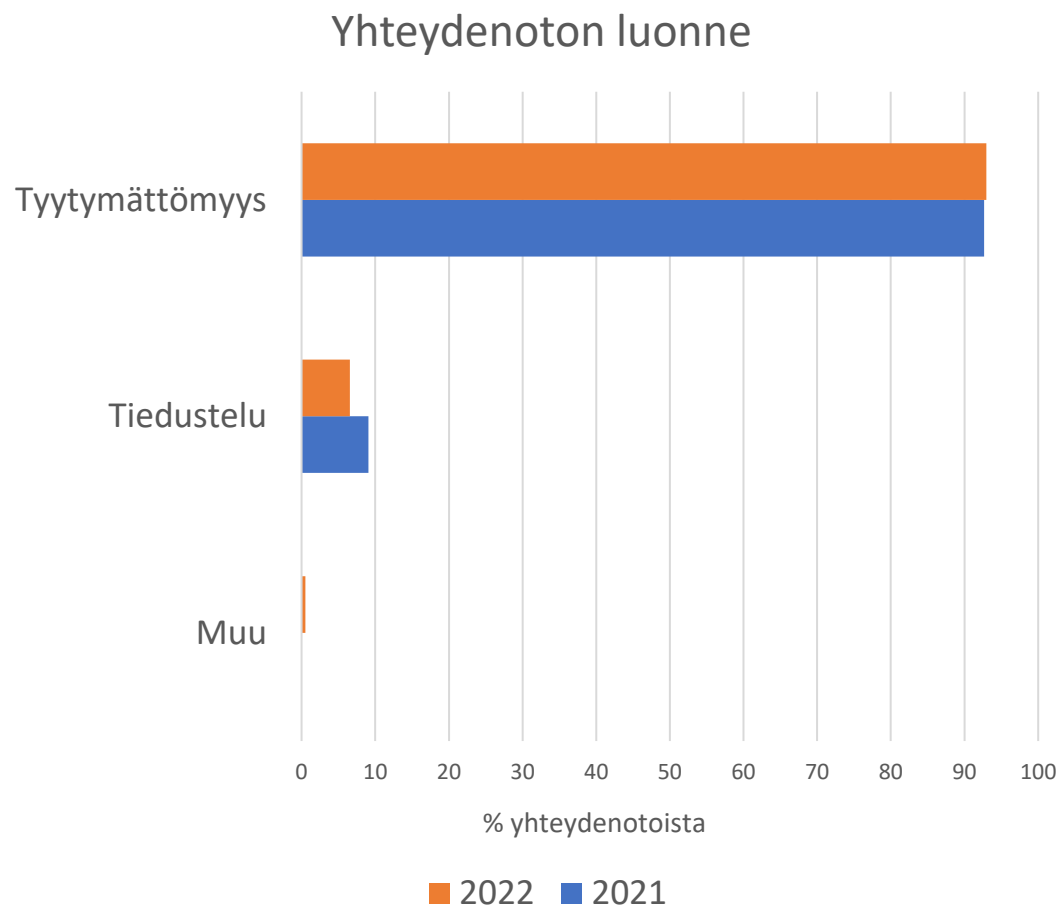
Yhteydenottojen jakautuminen kunnittain 2021 ja 2022



Asiakkuuden kesto



Yhteydenoton luonne 2021 ja 2022



Tyytymättömyys

2021: n=430

2022: n=370

Tiedustelu

2021: n=42

2022: n=26

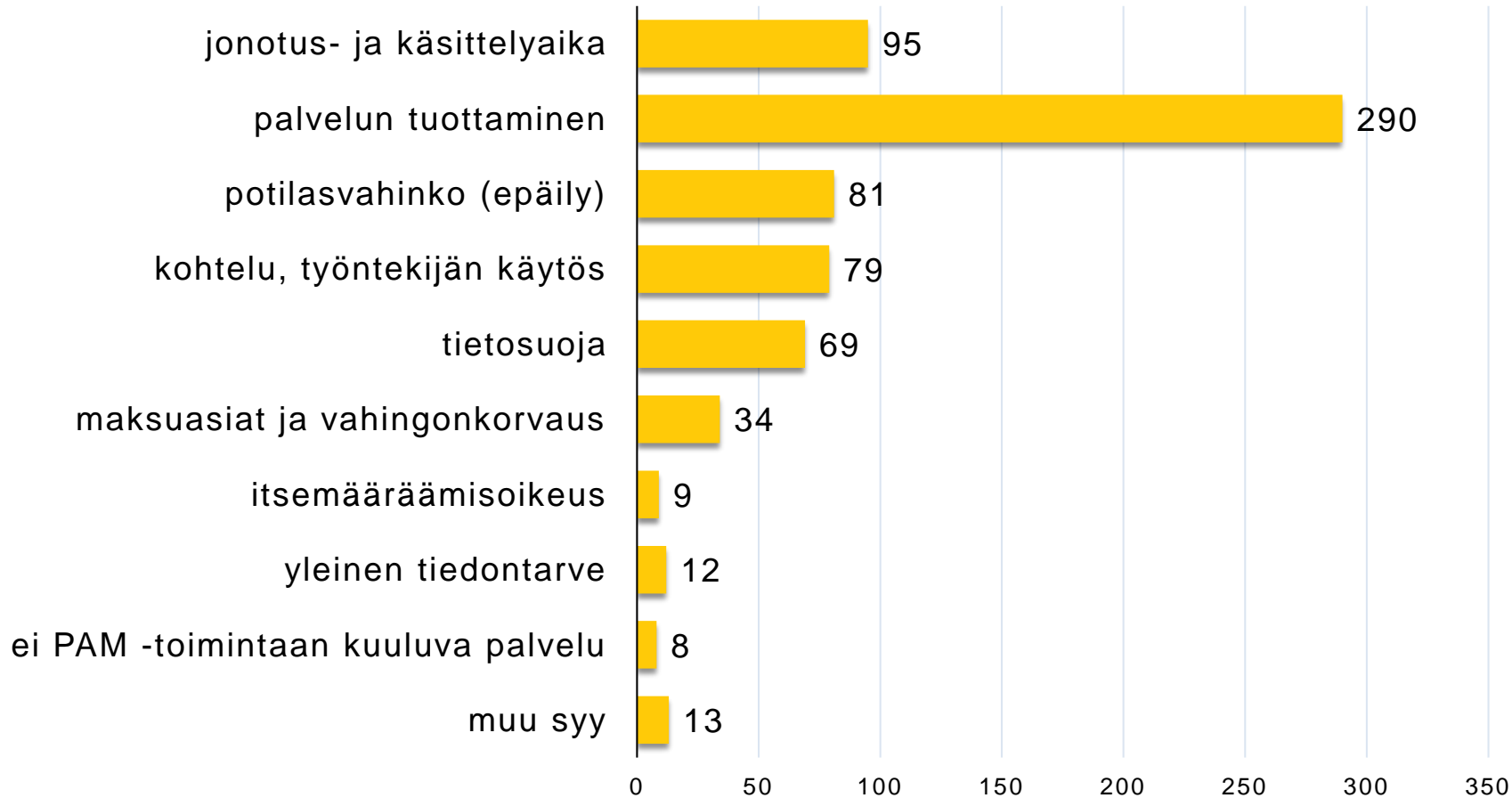
Muu

2021: -

2022: n=2 (saatu tiedoksi)

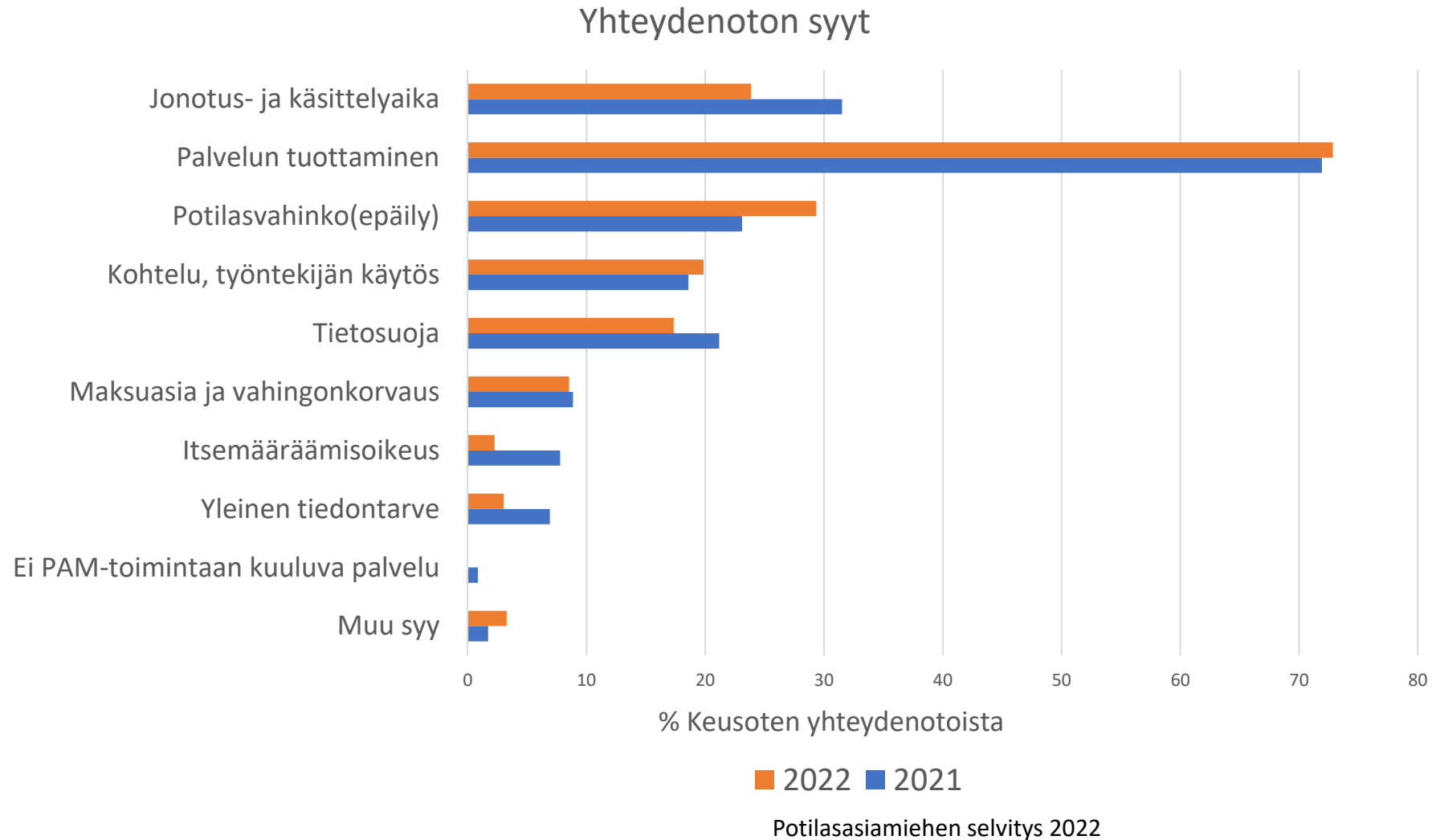


Yhteydenoton syyt 2022



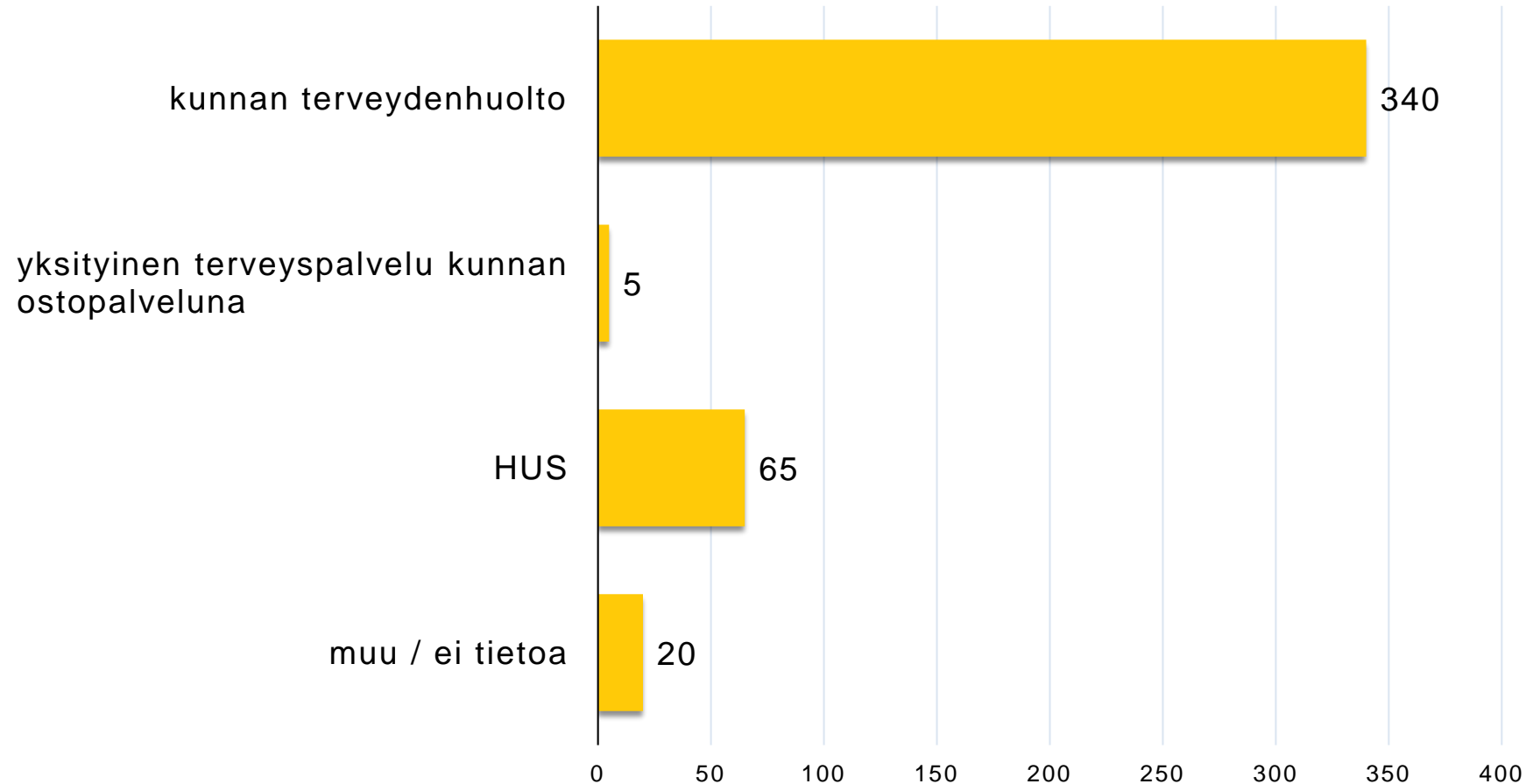
Keskimäärin 1,73
syytä / yhteydenotto

Yhteydenoton syyt 2021 ja 2022

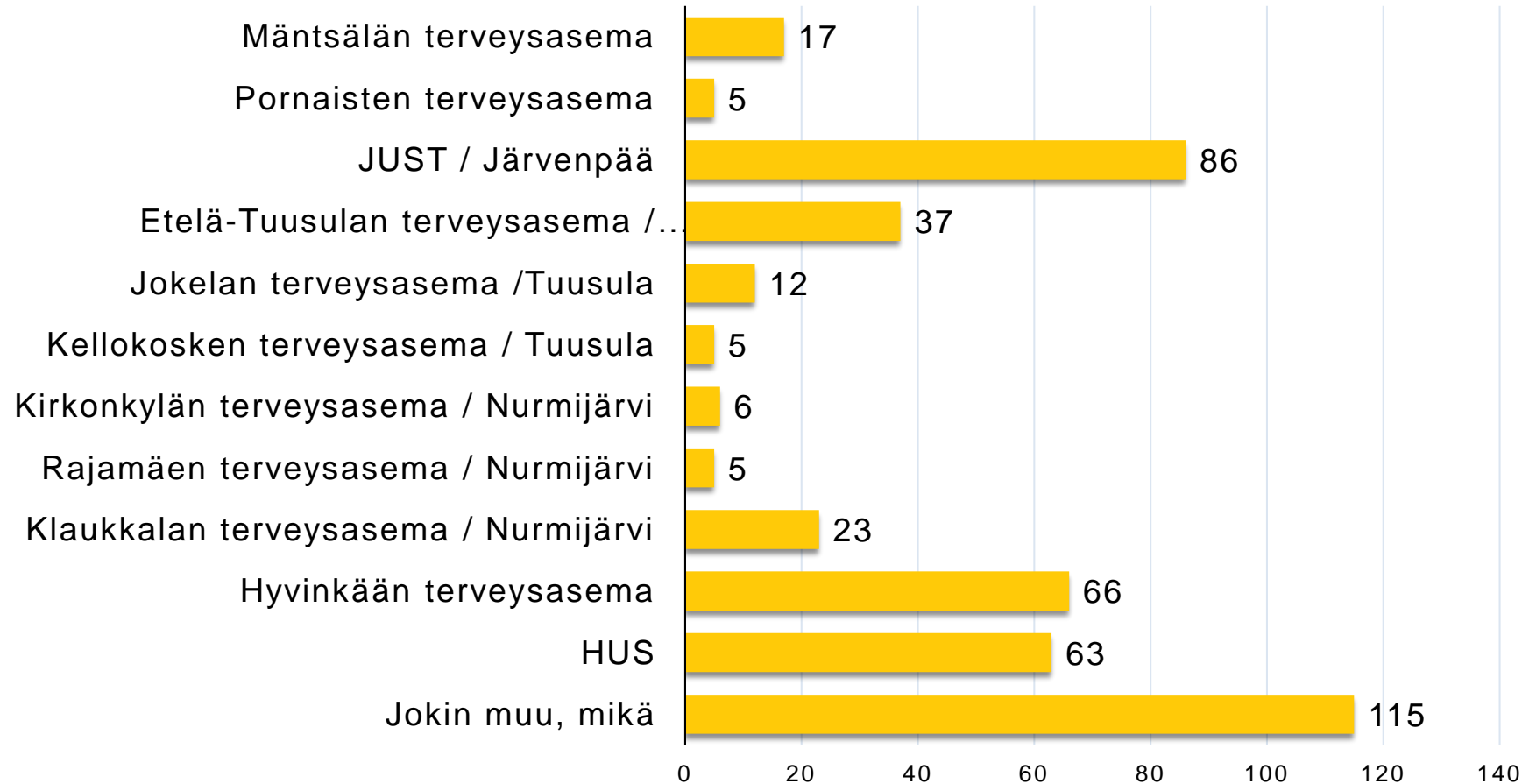


SOSIAALITAITO

Julkinen / yksityinen palvelu



Yksikkö, jota asia koskee

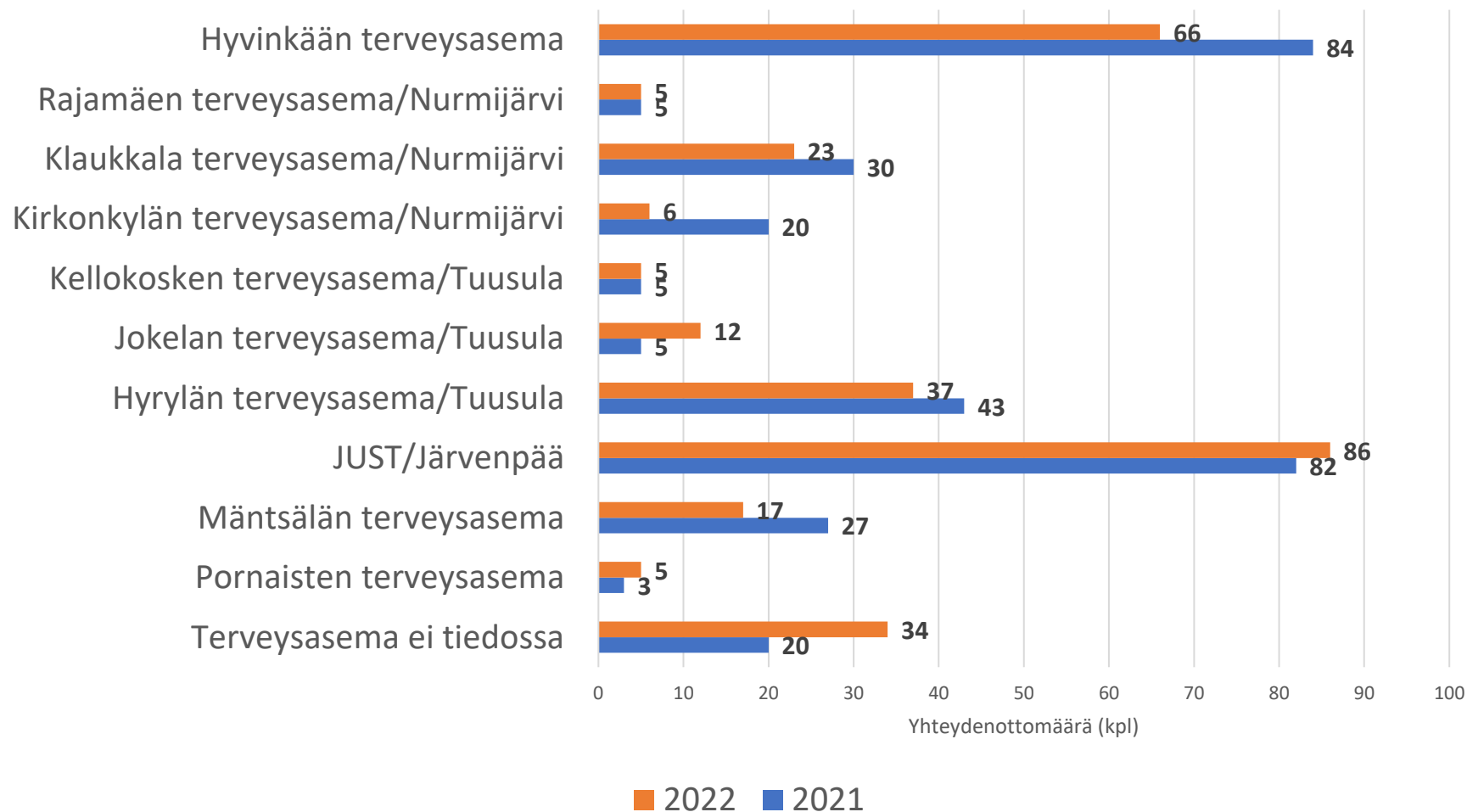


Yksikkö: jokin muu, mikä

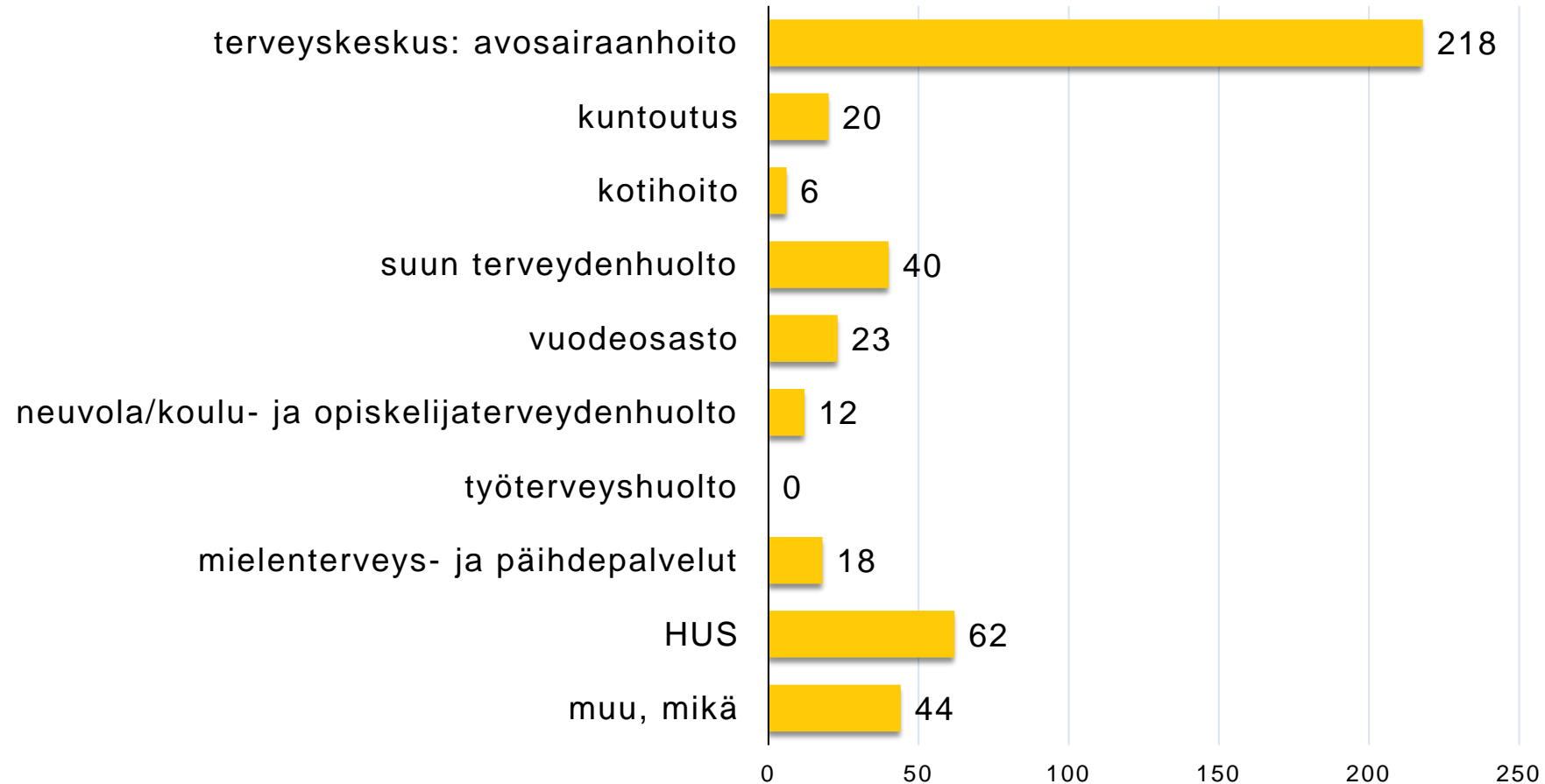
Paljon eri yksiköitä, muun muassa:

- Terveysasema, ei tiedossa mikä (34)
- Suun terveydenhuolto (17)
- Yksityinen terveyspalvelu (11)
- Keusoten kuntoutuskeskus, Kiljava (9)
- Kouluterveydenhuolto (6)
- Mielensterveys- ja päihdepalvelut (5)
- Kehitysvammapoliklinikka (4)

Yhteydenottojen jakauma terveysasemittain 2021 ja 2022



Palvelu

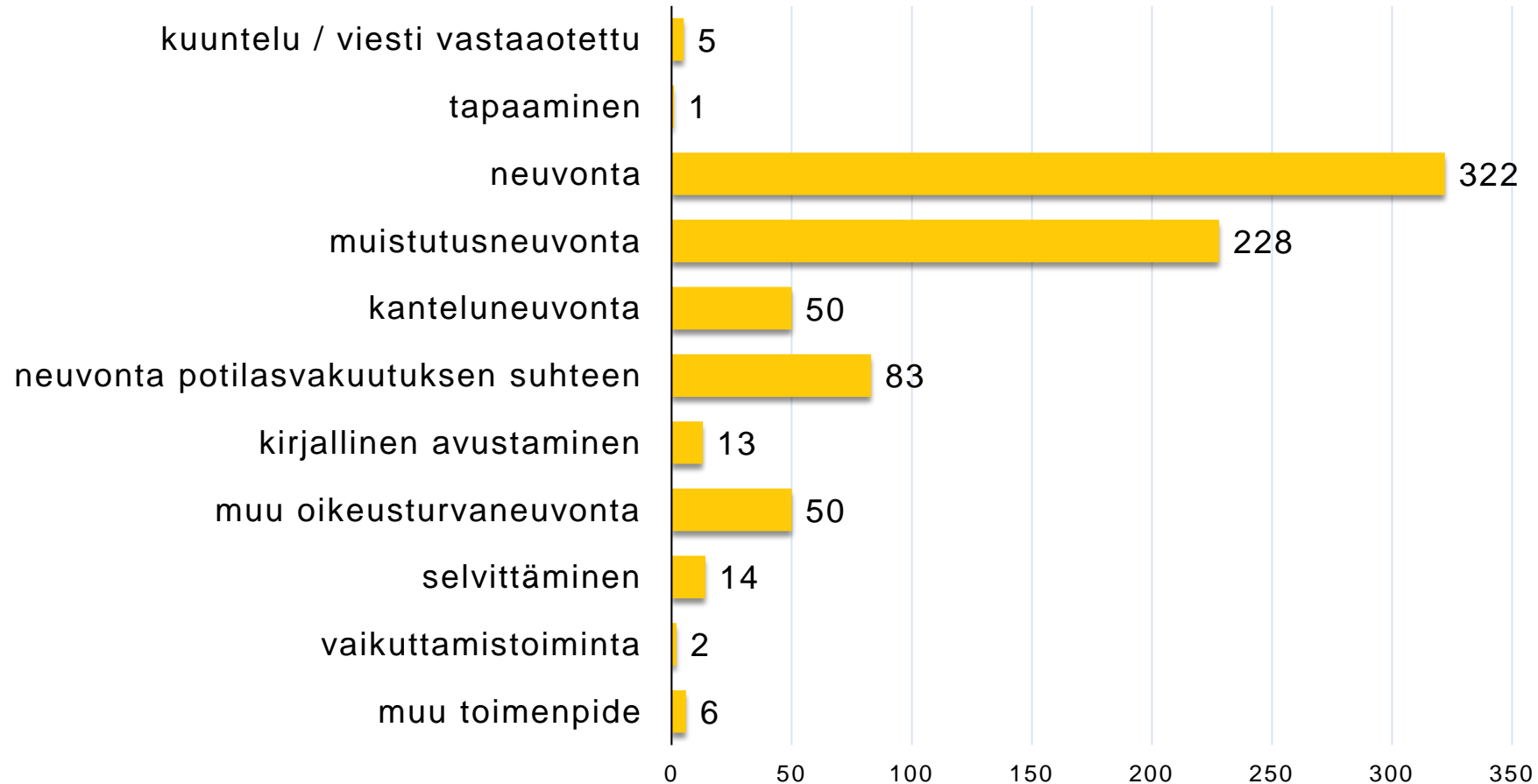


Potilasasiainmäärä 2022



SOSIAALITAITO

Toimenpiteet



Potilasasiamiehen selvitys 2022



SOSIAALITAITO

Ydinnostot: Hoitoon pääsy

- Ajanvarauksen sujuvoittaminen ja takaisinsoittojärjestelmän toimivuus.
- Hoitoon pääsy / hoitotakuu (Terveysturvalaki 2010/1326):
 - Terveysasemalle saatava yhteys arkipäivisin tai voitava mennä käymään.
 - Mikäli hoidon tarpeen arviointi vaatii käyntiä, on terveystasemalle päästävänä kolmen vrk:n kuluessa yhteydenotosta.
 - Hoitoon päästävänä viimeistään kolmessa kuukaudessa (suun terveydenhuollossa + 3kk).
 - Mikäli omalla hyvinvointialueella ei kyetä hoitamaan säädetyssä enimmäisajassa, potilaalle järjestettävänä mahdollisuus päästä hoitoon toiselle hyvinvointialueelle, ostopalveluihin tai palvelusetelillä.
- Hoitotakuun portaittainen uudistus:
 - 1.9.2023 perusterveydenhuollossa 14 vrk, suun terveydenhuollossa 4kk.
 - 1.11.2024 perusterveydenhuollossa 7 vrk, suun terveydenhuollossa 3kk.

Ydinnostot: Potilasturvallisuus

- Hoidon tarpeen arviointi.
- Tutkimuksiin ja hoitoon pääsy ajallaan → hoidon viivästymisestä aiheutuvien haittojen vähentäminen.
- Etävastaanotot → potilaalla oltava mahdollisuus tarvittaessa lähivastaanottoon, potilaan henkilöllisyyden varmistaminen?
- Potilaiden informointi tutkimustuloksista + jatkotoimenpiteet/hoito-ohjeet.
- Puuttuvat/puutteelliset merkinnät potilasasiakirjoissa → esim. riskitieto vakavasta lääkeaineallergiasta puuttunut.
- Lääkitykseen ja lääkemääräyksiin liittyvät yhteydenotot → lääke määrätty/poistettu potilasta tapaamatta ja/tai informoimatta, lääkkeen yhtäkkinen lopetus, reseptin uusimiseen liittyvät haasteet, lääkityksen seurannassa koetut puutteet.
- Potilasvahinkoepäilyjä 81 kpl.

Ydinnostot: Tietosuoja

- Potilasrekisteriin tallennettujen tietojen virheet.
- Toista potilasta koskevat merkinnät potilaan tiedoissa.
- Puuttuvat ja puutteelliset/epätarkat merkinnät potilasasiakirjoissa.
- Viiveet (jopa kuukausien) tietojen näkymisessä Omakannassa.
- Tietopyynnöt, rekisteritietojen oikaisupyynnöt → runsaasti ohjausta ja neuvontaa.
- Asianmukaiset potilasasiakirjamerkinnät ovat tärkeitä potilaan hoidon jatkuvuuden, tiedonsaantioikeuden ja oikeusturvan kannalta.
- Oikea-aikaiset merkinnät potilaan tilasta ja hoitopäätösten perusteista parantavat myös henkilöstön oikeusturvaa.

Muita huomioita

- Kohtelu; kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen merkittävässä roolissa potilaan kokemuksessa saamastaan hoidosta ja palvelusta sekä oikeuksiensa toteutumisesta.
- Runsaasti tiedustelua oikeudesta valita/vaihtaa perusterveydenhuollon yksikkö tai hoitava ammattihenkilö → taustalla usein tyytymättömyys.
- Ajolupa-asiat.
- Lausunnot, esim. kuntoutusta tai etuutta varten → kuntoutukset katkeavat, toimeentulo vaarantuu.
- Muistutusmenettely → viiveet vastauksen saamisessa.

Muita huomioita

- Lakisääteiset laajat terveystarkastukset eivät toteutuneet kaikilla. Keusotelta tiedote, jossa kerrottu henkilöstövajeesta ja terveystarkastusten järjestämisestä.
- Asiakasyhteydenottojen perustella tapahtuva reagointi (asian selvittely Keusotesta) sisältyy potilasasiamiehen toimintatapaan aina, kun yhteydenotoista nousee jokin toistuva tai muuten potilaan oikeuksien kannalta merkittävä asia. Potilasasiamiehen reagointi ei johtanut enempään yhteistyöhön asiassa.
- Eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen sijaisen kanteluratkaisussa ([EOAK/969/2021](#)):
Kunta ei voi vedota puutteellisiin resursseihin.
Palveluiden vaihtoehtoiset järjestämistavat, esim. palveluseteli.



Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista

- [HE 300/2022 vp](#) (eduskunnalle laeiksi potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista sekä varhaiskasvatuslain 53 §:n muuttamisesta hyväksyttiin eduskuntakäsittelyssä 28.2.2023. → voimaan 1.1.2024.
- Tavoite: Edistää potilaan ja asiakkaan oikeuksien ja oikeusturvan toteutumista parantamalla potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toimintaedellytyksiä ja riippumattomuutta sekä toiminnan laatua.
- Nykyisten asiamies-nimikkeiden sijaan käyttöön sukupuolineutraalit asiavastaava-nimikkeet.
- Potilasasiamiehen kelpoisuusehdoksi ylempi korkeakoulututkinto (aiemmin ei kelpoisuusehtoa).
- Yksityinen terveydenhuolto osaksi pam-tehtävää.
- Pam-selvitys lakisääteiseksi → annetaan jatkossa aluehallitukselle sekä tiedoksi hyvinvointialueen kuntien kunnanhallituksille ja aluehallintovirastolle.
- Lisäksi laissa säännellään henkilötietojen käsittelystä. Henkilötietojen kirjaamista koskevia säännöksiä sovelletaan viimeistään 1.1.2025 alkaen.
- Valviran pidettävä jatkossa valtakunnallista rekisteriä asiavastaavista.



SOSIAALITAITO



Kiitos! Keskustelua, palautetta?

clarissa.peura@sosiaalitaito.fi

jenni.henttonen@sosiaalitaito.fi

Kuva: Clarissa Peura

