



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

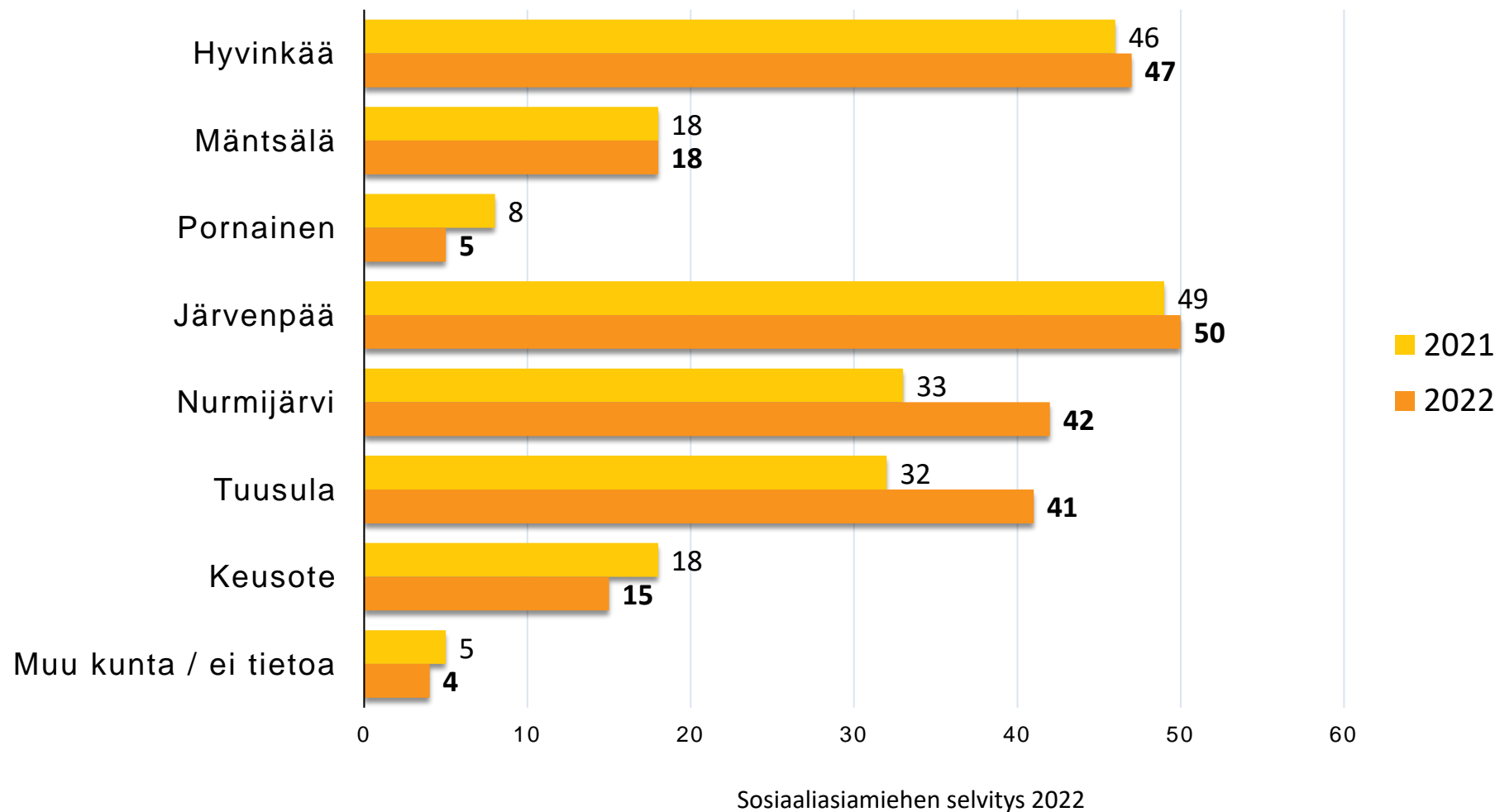
- 216 asiatapahtumaa (196 vuonna 2021)
- Toimeentulotukea (+ Kelan perustoimeentulotukea), aikuissosiaalityötä ja kotihoitoa koskien aiempaa enemmän yhteydenottoja, muiden tehtäväalueiden yhteydenottomäärät pysyvät edellisen vuoden tasolla tai laskivat.



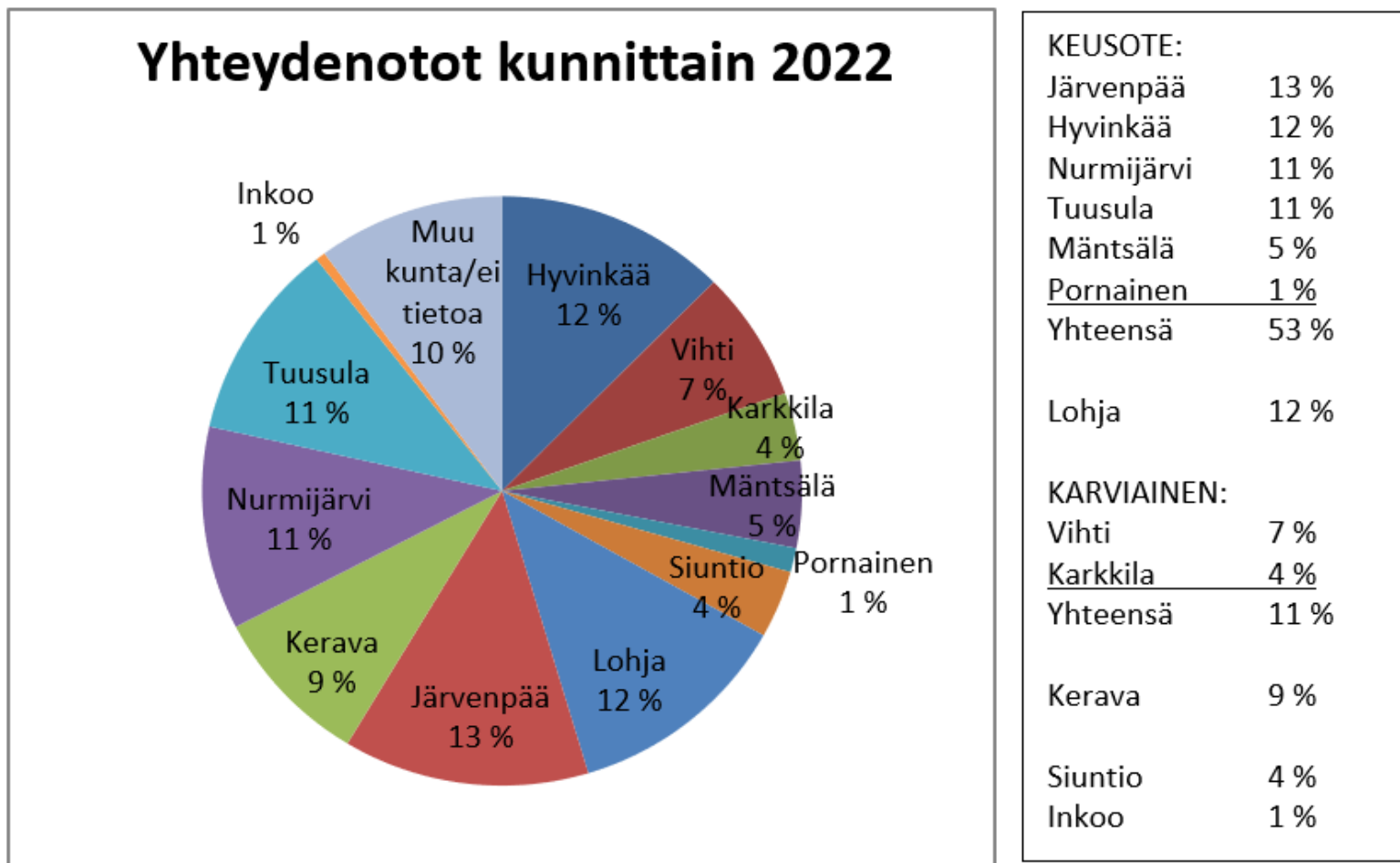
**SOSIAALITALO**

Sosiaaliamiehen selvitys 2022

# Yhteydenotot kunnittain



# Koko alueen yhteydenotot (n=388)



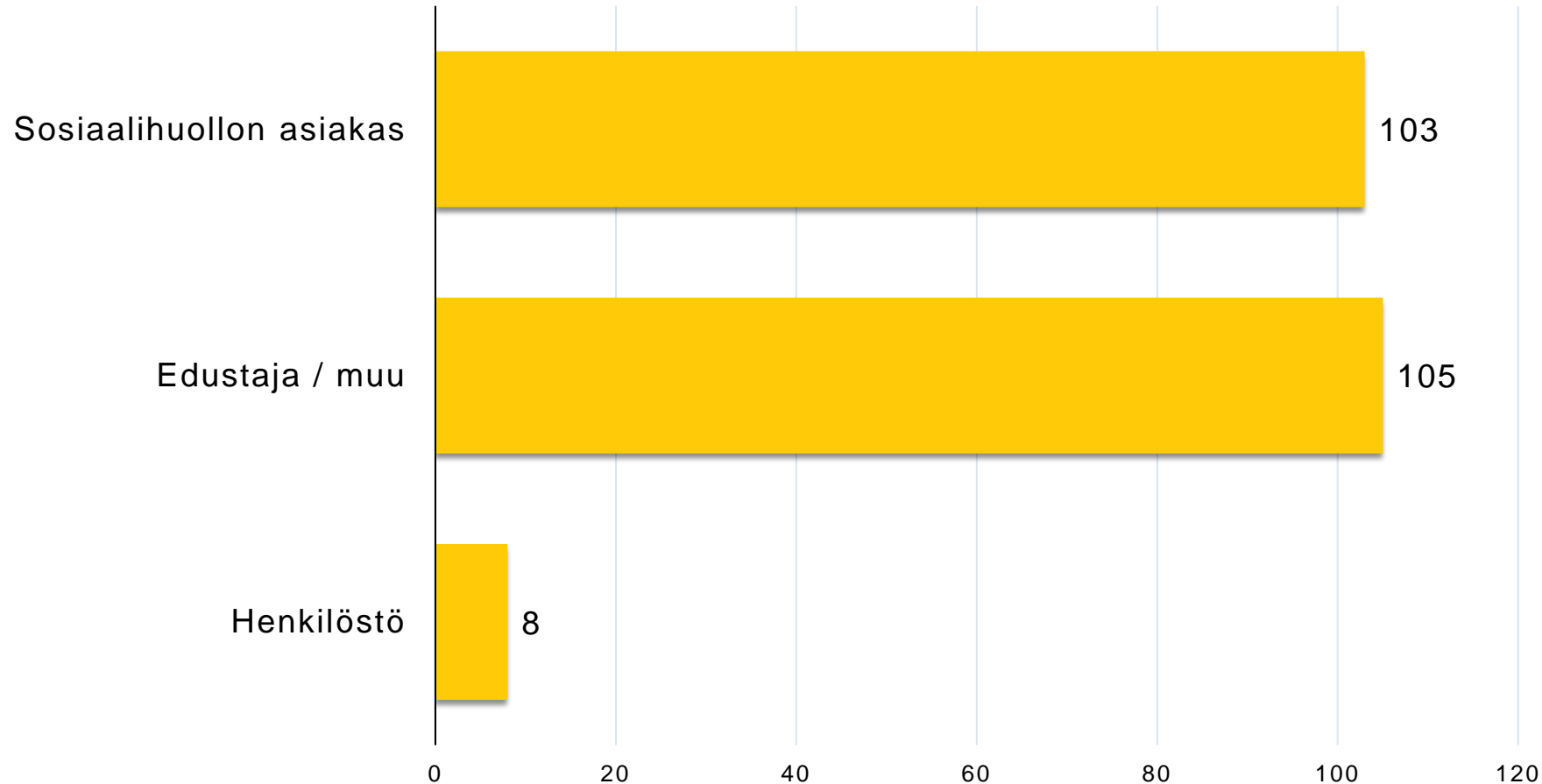
Kuvio 13. Yhteydenottojen jakautuminen kunnittain vuonna 2022.

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
<b>Yhteensä</b>	<b>120</b>	<b>188</b>	<b>196</b>	<b>218*</b>
Joista henkilöstön yhteydenotot	2	8	16	8

*\* 2 yhteydenottajaa tilastoitu kahteen luokkaan.*

*Yhteydenottomäärä 216.*



**SOSIAALITALO**

# Yhteydenottojen sisältö

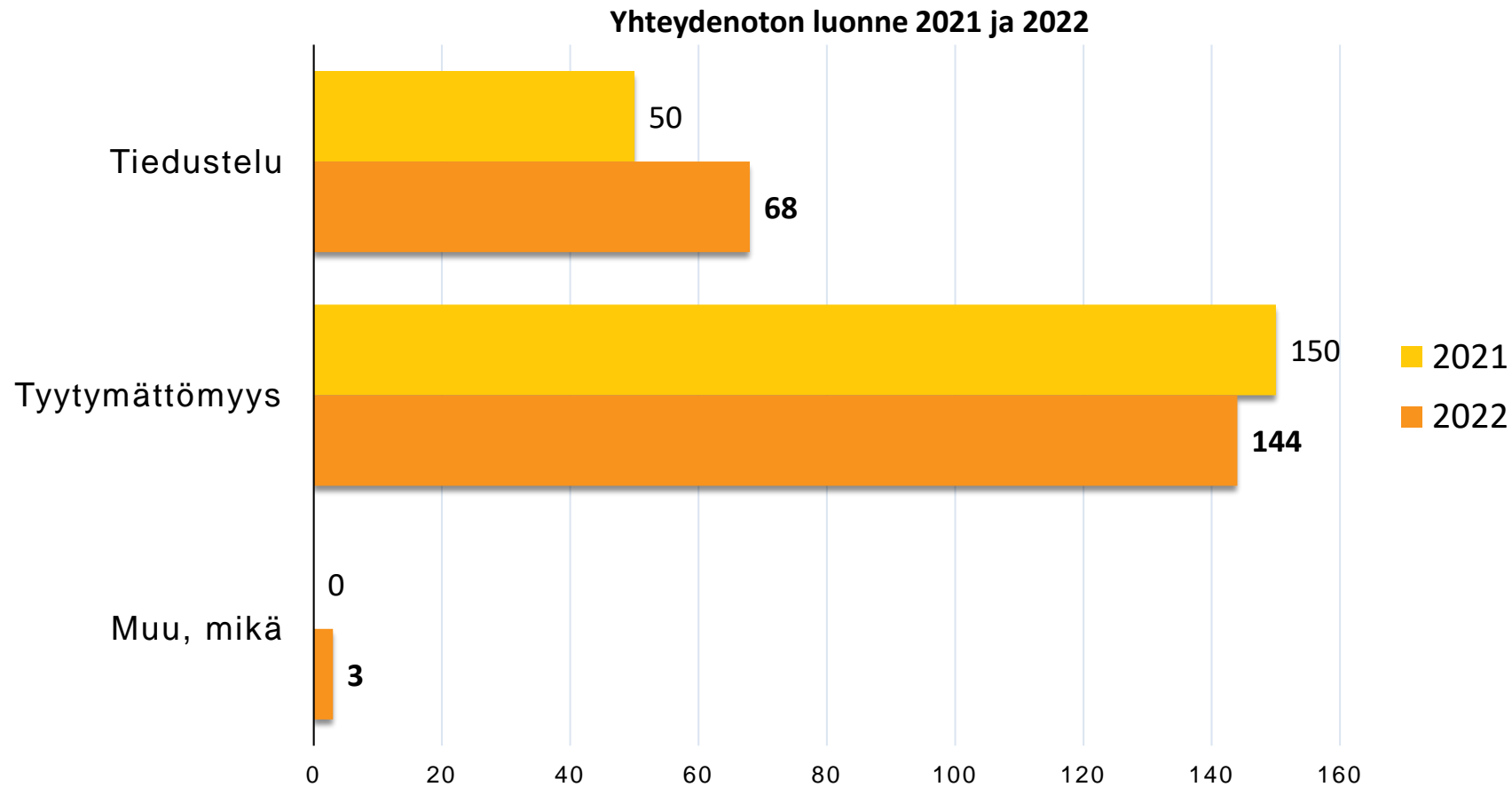
Sosiaaliamieheen otetaan yleensä yhteyttä, kun ollaan tyytymättömiä saatuun palveluun, kun haluttua palvelua ei ole saatu tai, kun asiointi ei ole vastannut odotuksia.



**SOSIAALITALO**

Sosiaaliamiehen selvitys 2022

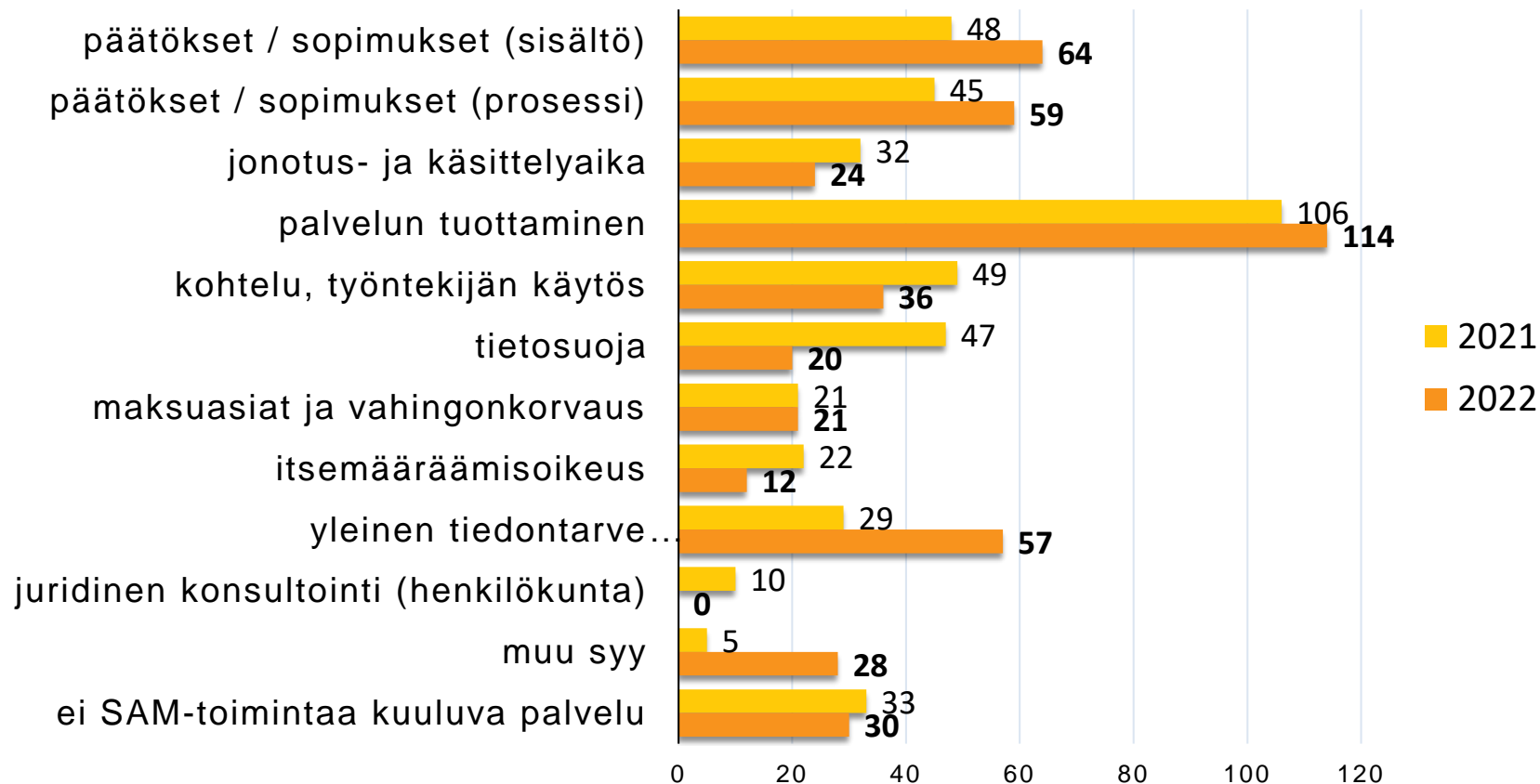
# Tiedustelua hieman aiempaa enemmän





# Tyytymättömyys päätöksentekoon ja yleinen tiedontarve palveluista kasvaneet

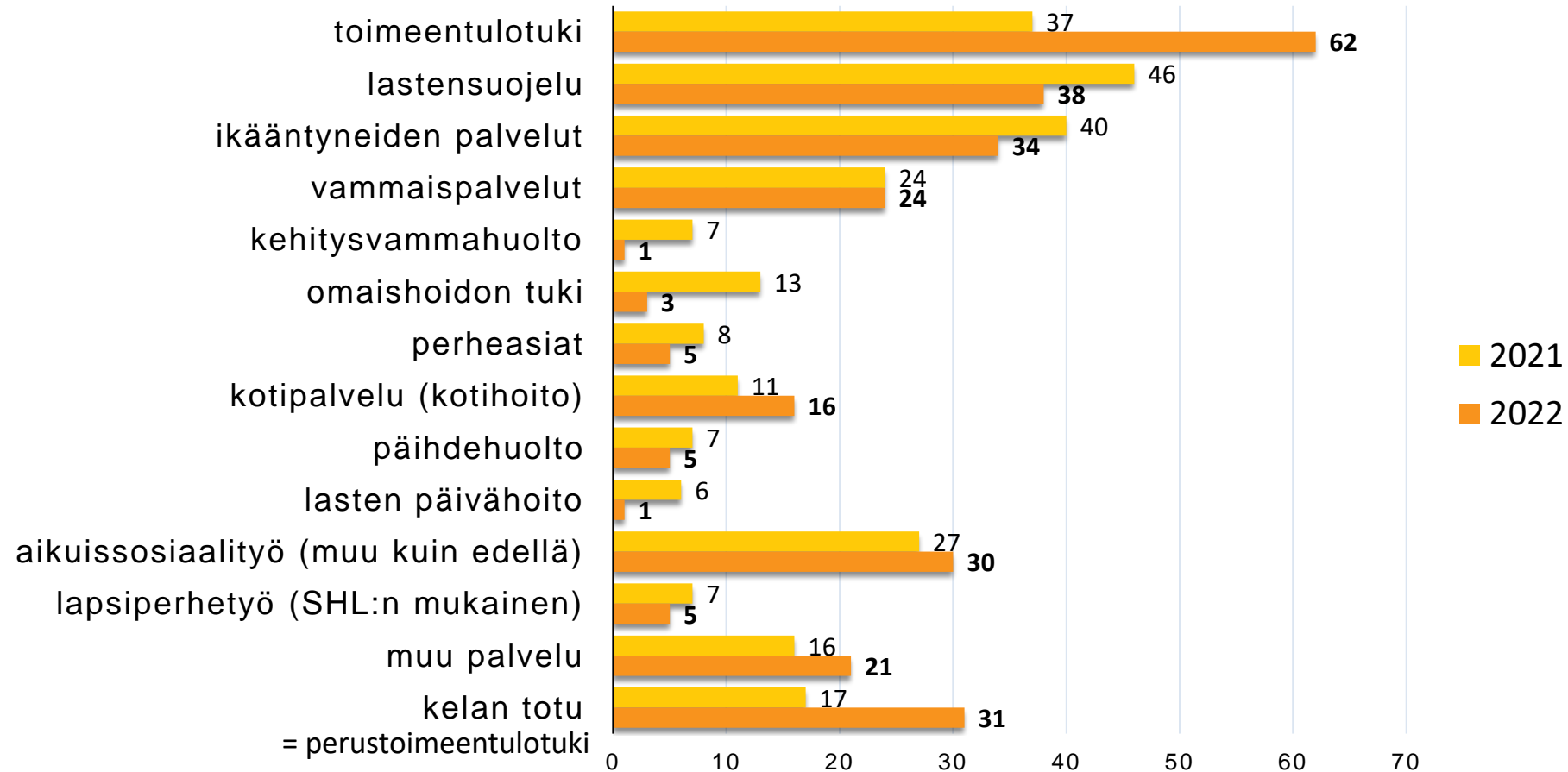
Yhteydenoton syyt 2021 ja 2022



# 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

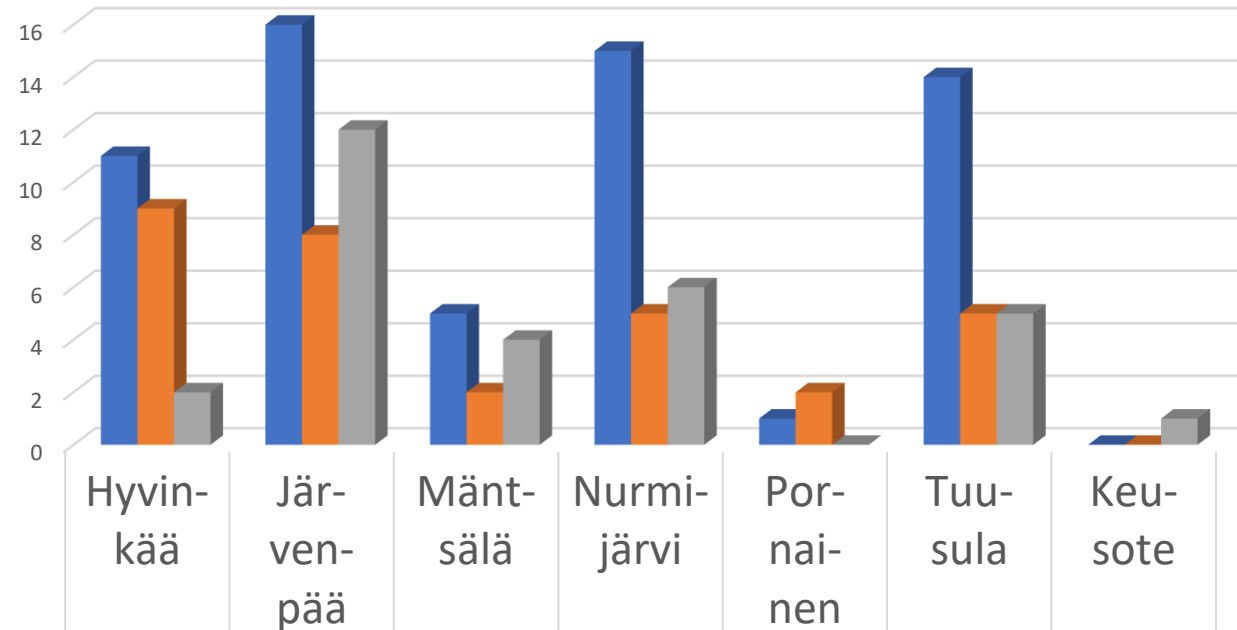
- **Hyvinkää:** ikääntyneiden palvelut (13), toimeentulotuki (11), lastensuojelu (10), Kelan perustoimeentulotuki (9)
- **Järvenpää:** toimeentulotuki (16), aikuissosiaalityö (12), lastensuojelu (9), vammaispalvelut (8), Kelan perustoimeentulotuki(8)
- **Mäntsälä:** toimeentulotuki (5), aikuissosiaalityö (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.

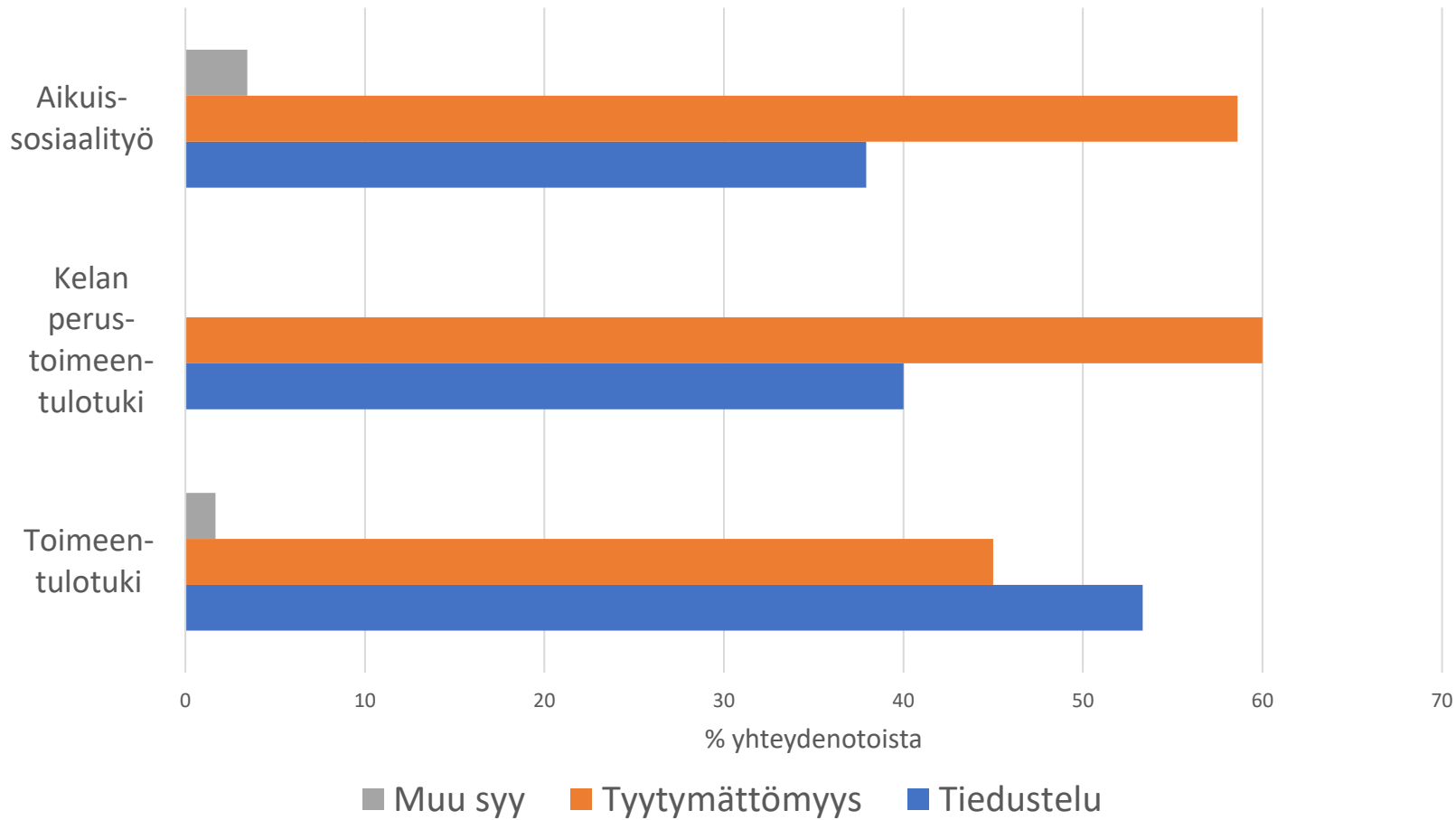
# Toimeentulotukea, Kelan perustoimeentulotukea ja aikuissosiaalityötä koskevat yhteydenotot kunnittain



■ 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

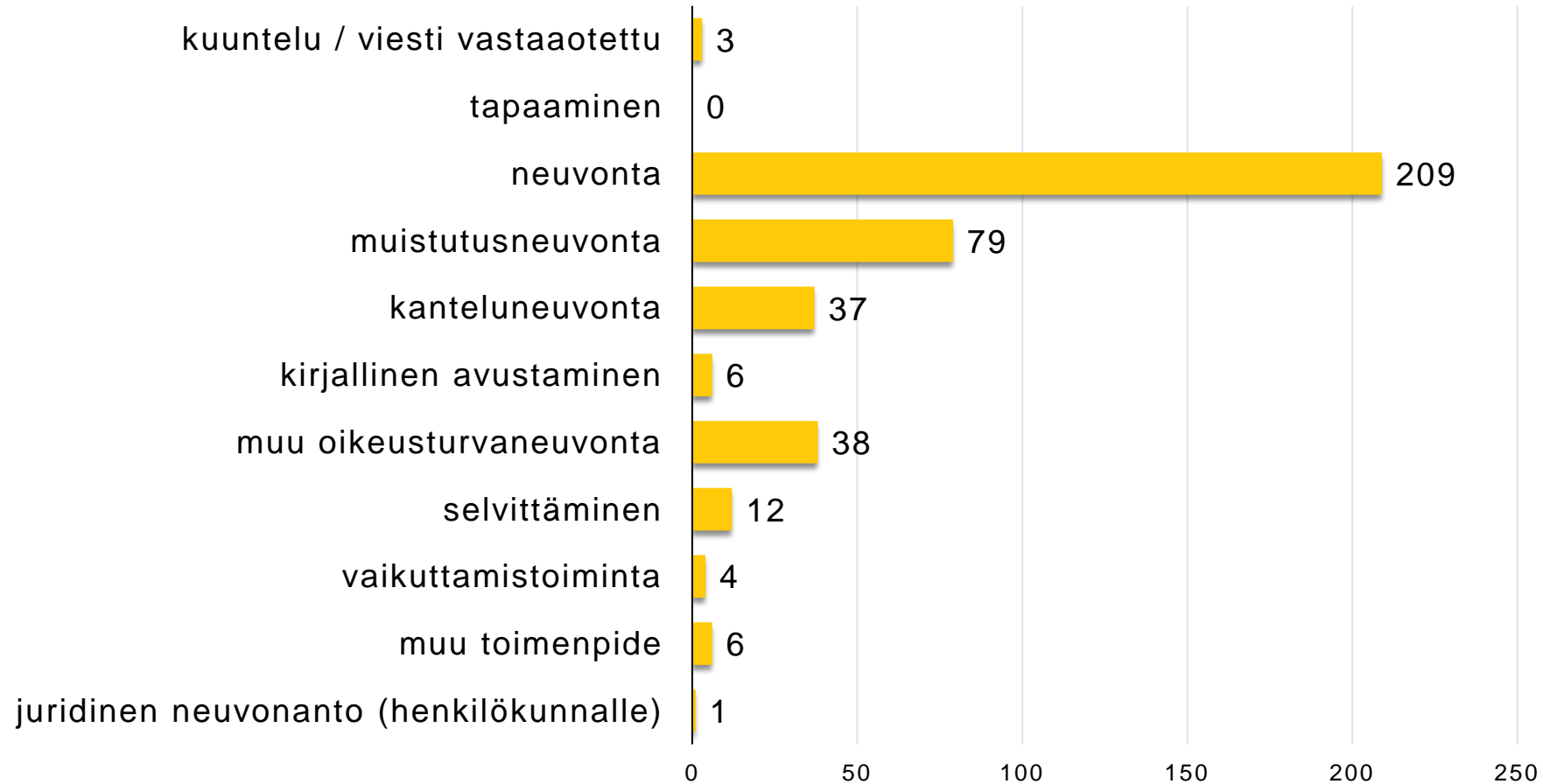
# Vammaispalvelut

- 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).



SOSIAALITAITO

# Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet



Sosiaaliasiamiehen selvitys 2022



SOSIAALITALO

# Muistutukset ja kantelut (Keusote koko alue)

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



# 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.

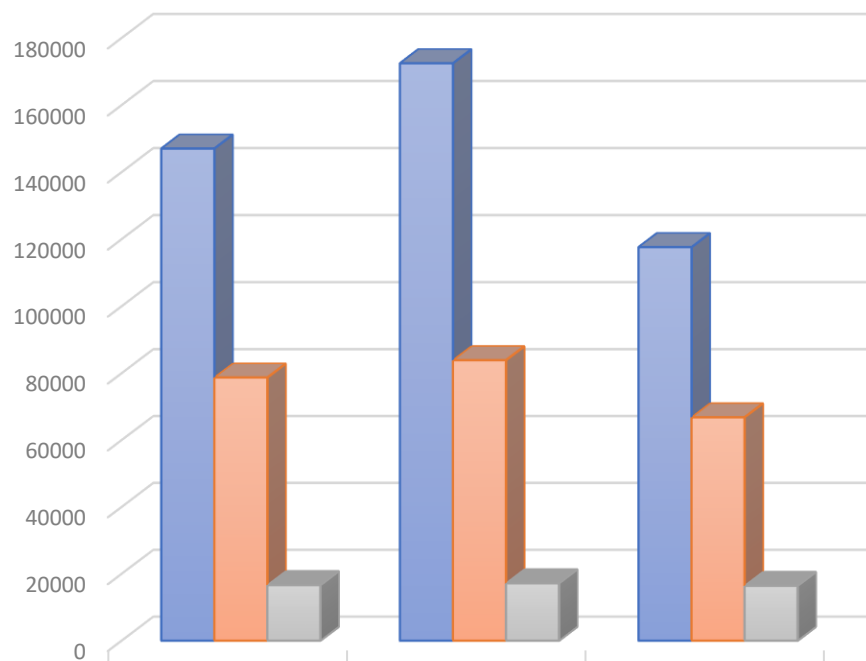


**SOSIAALITALO**

Potilasasiamiehen selvitys 2022

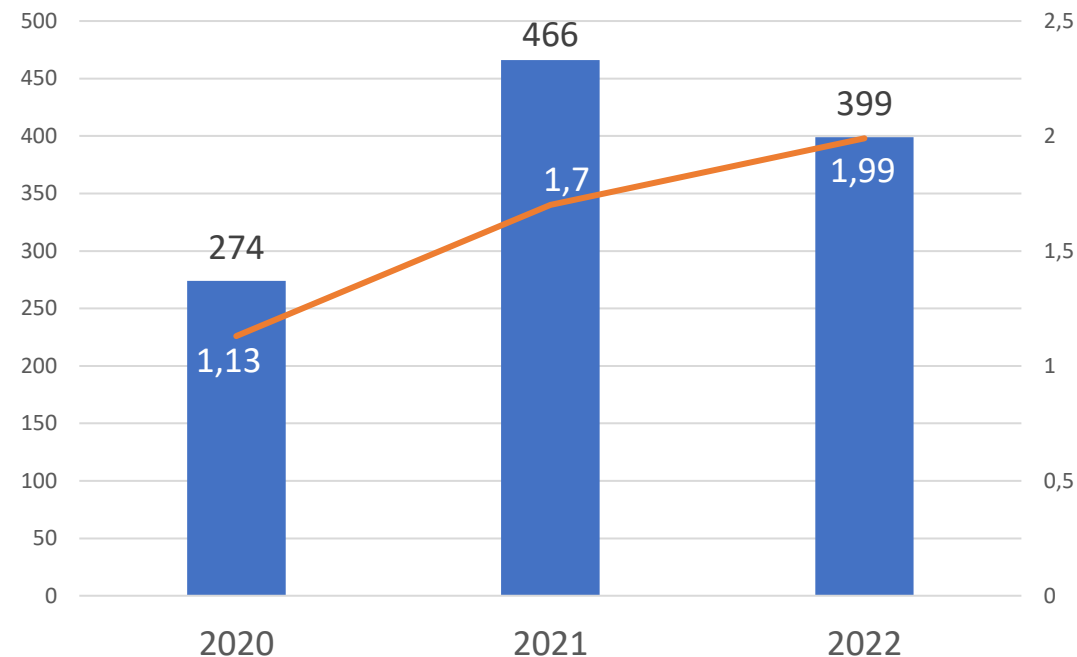
# Asiakasmäärät ja PAM-yhteydenotot/1000 asiakasta

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;

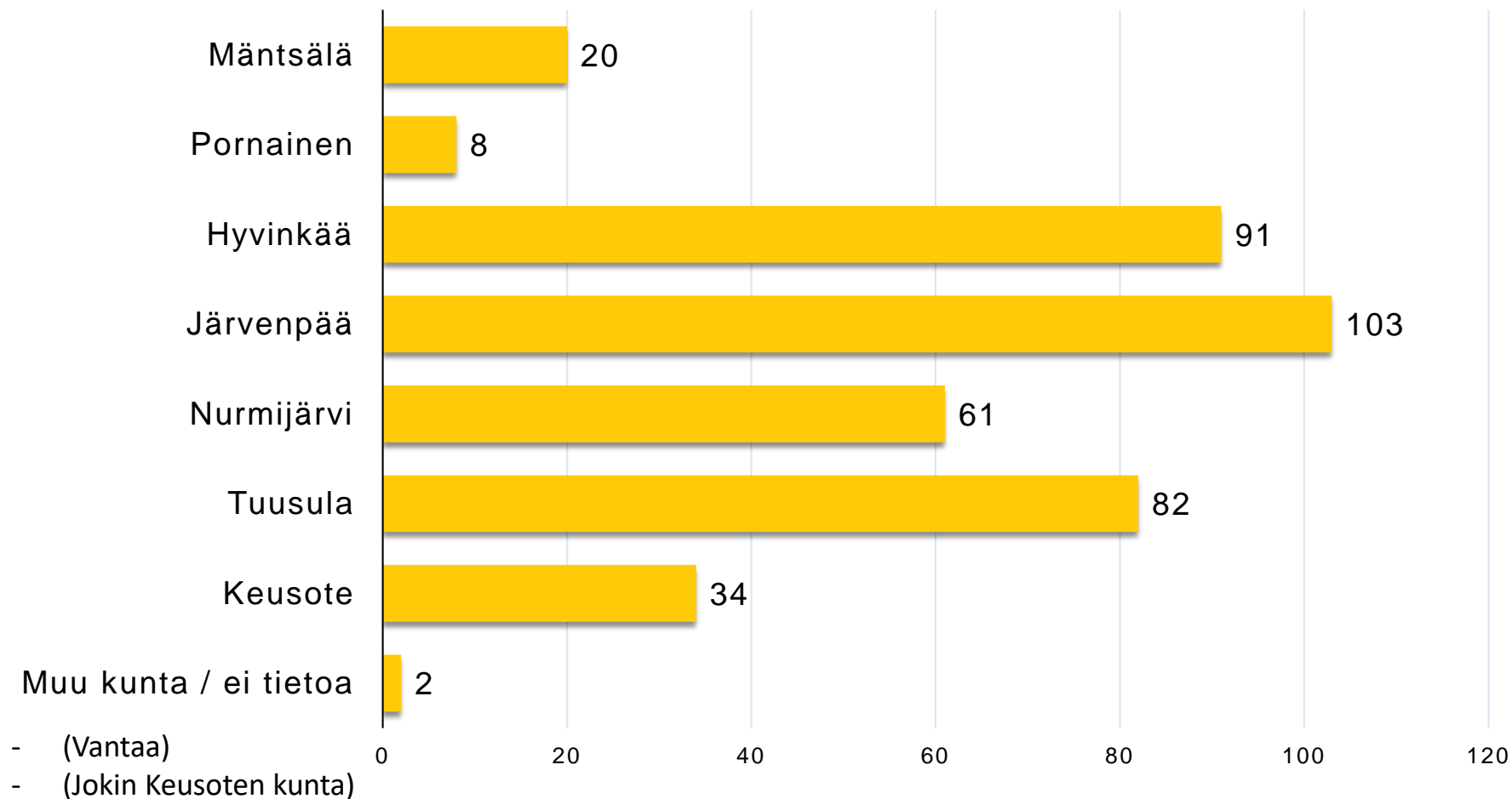
Esim. yhteyttä ei saa, puutteita hoidon tarpeen arvioinnissa, asianmukaiset tutkimukset jäävät tekemättä, hoito viivästyy, puutteita potilasasiakirjoissa, potilas ei saa riittävästi tietoa.



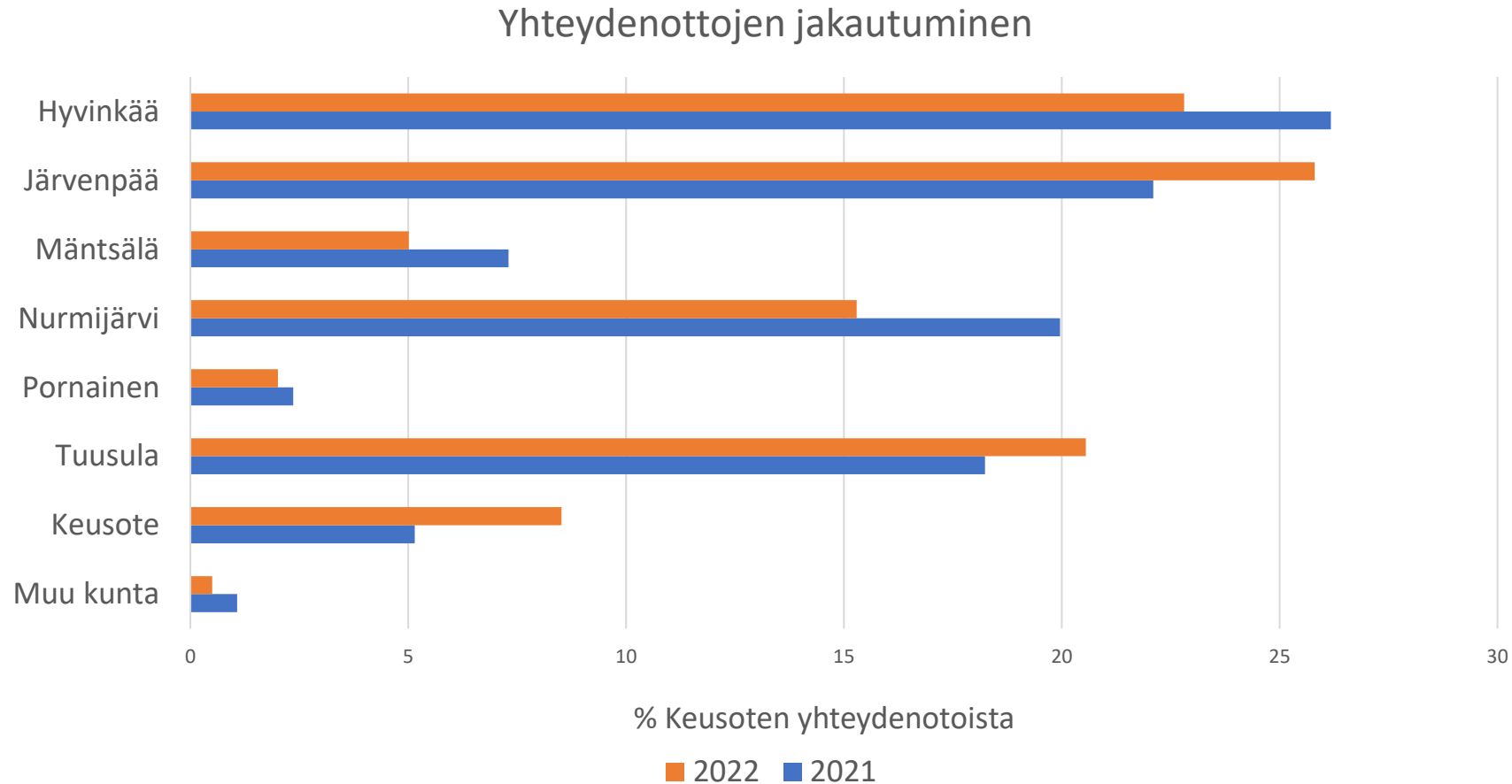
**SOSIAALITALO**

Potilasasiamehen selvitys 2022

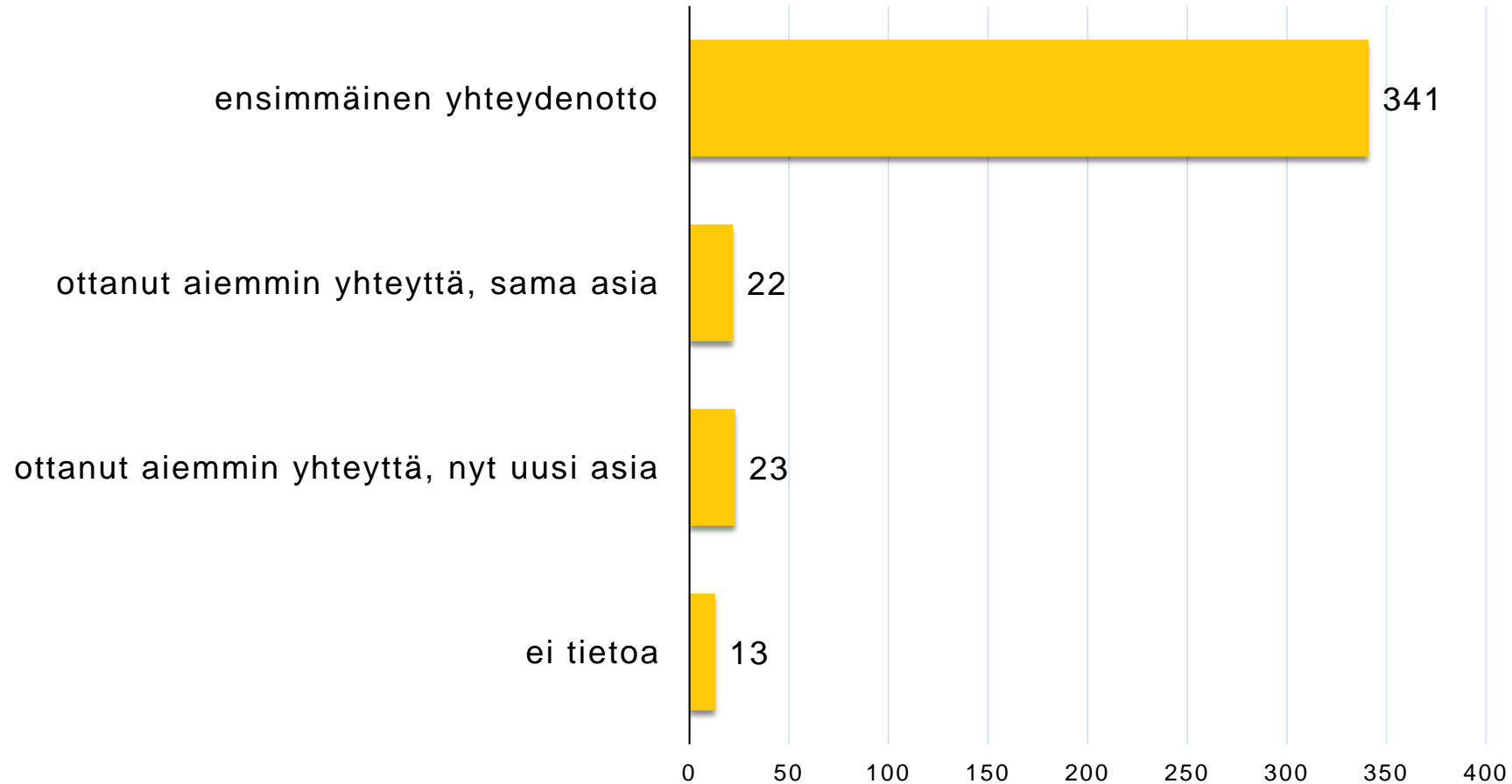
# Kunta (joka palvelun järjestämisvastuussa)



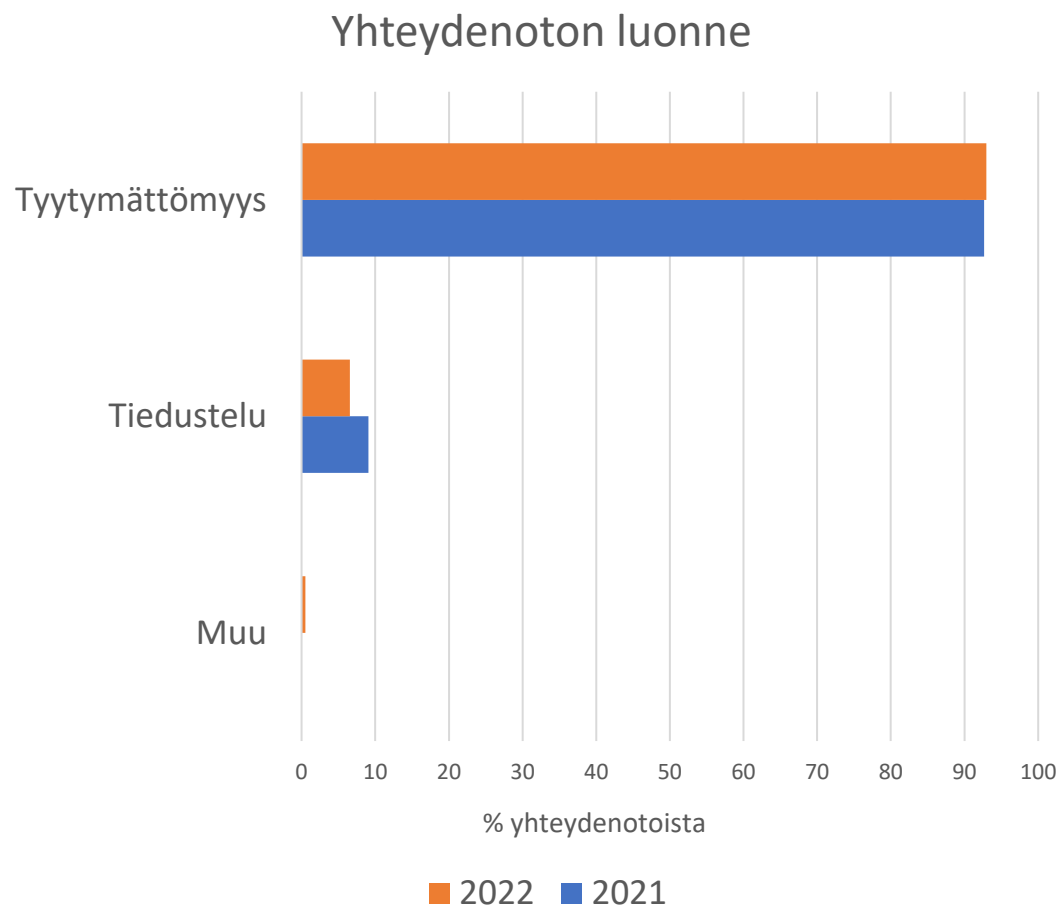
# Yhteydenottojen jakautuminen kunnittain 2021 ja 2022



# Asiakkuuden kesto



# Yhteydenoton luonne 2021 ja 2022



## Tyytymättömyys

2021: n=430

2022: n=370

## Tiedustelu

2021: n=42

2022: n=26

## Muu

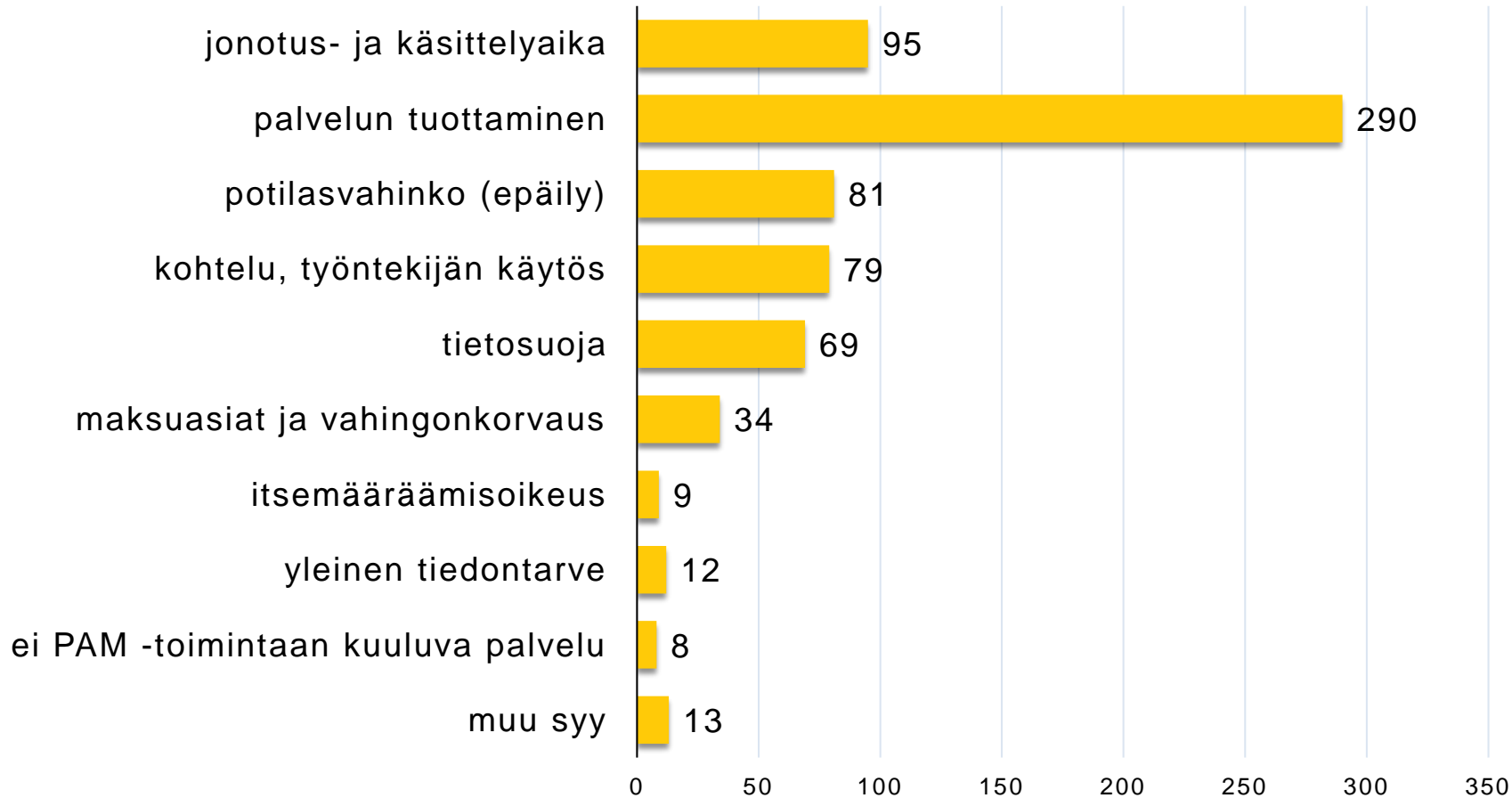
2021: -

2022: n=2 (saatu tiedoksi)



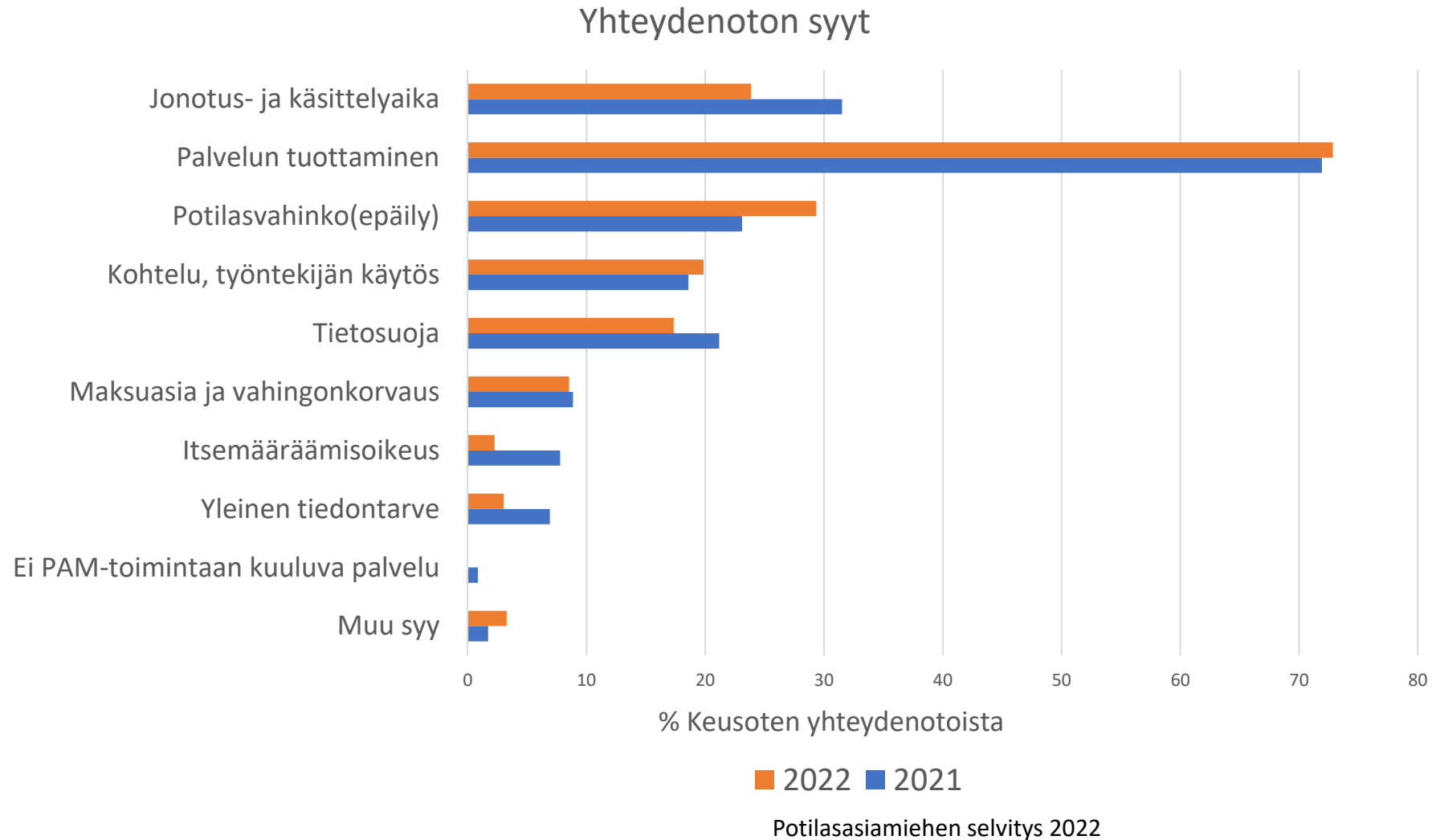


# Yhteydenoton syyt 2022



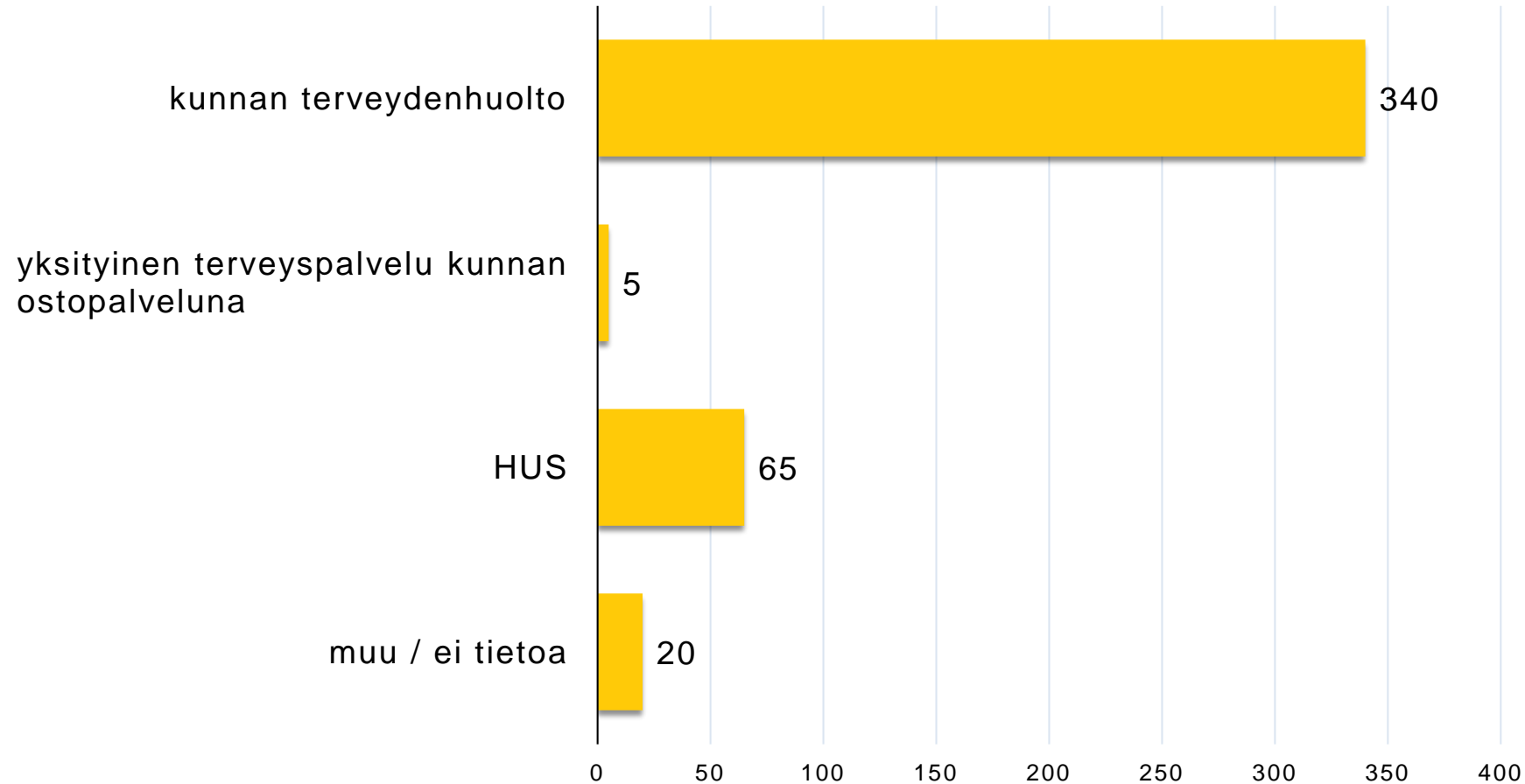
Keskimäärin 1,73  
syytä / yhteydenotto

# Yhteydenoton syyt 2021 ja 2022

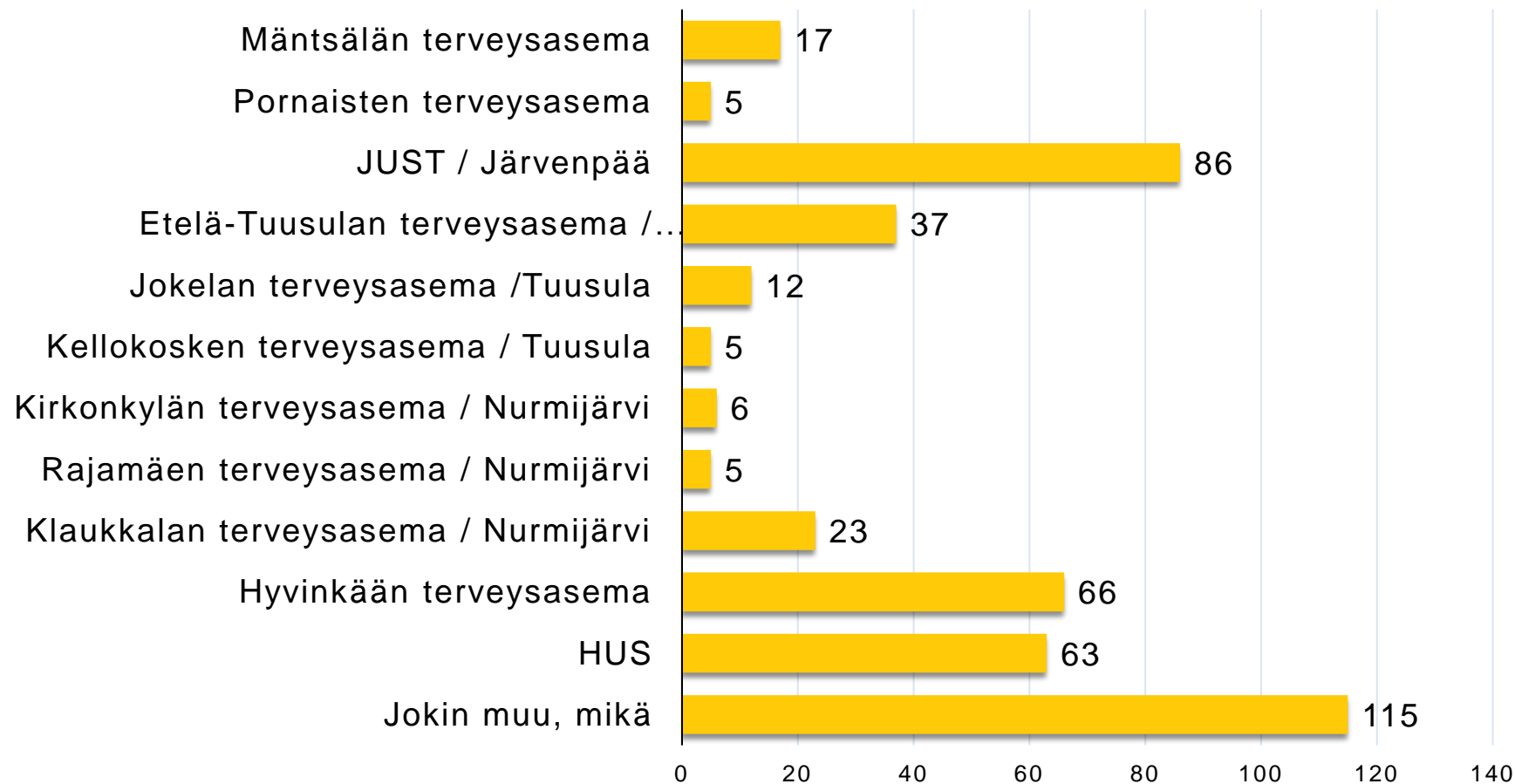


SOSIAALITAITO

# Julkinen / yksityinen palvelu



# Yksikkö, jota asia koskee

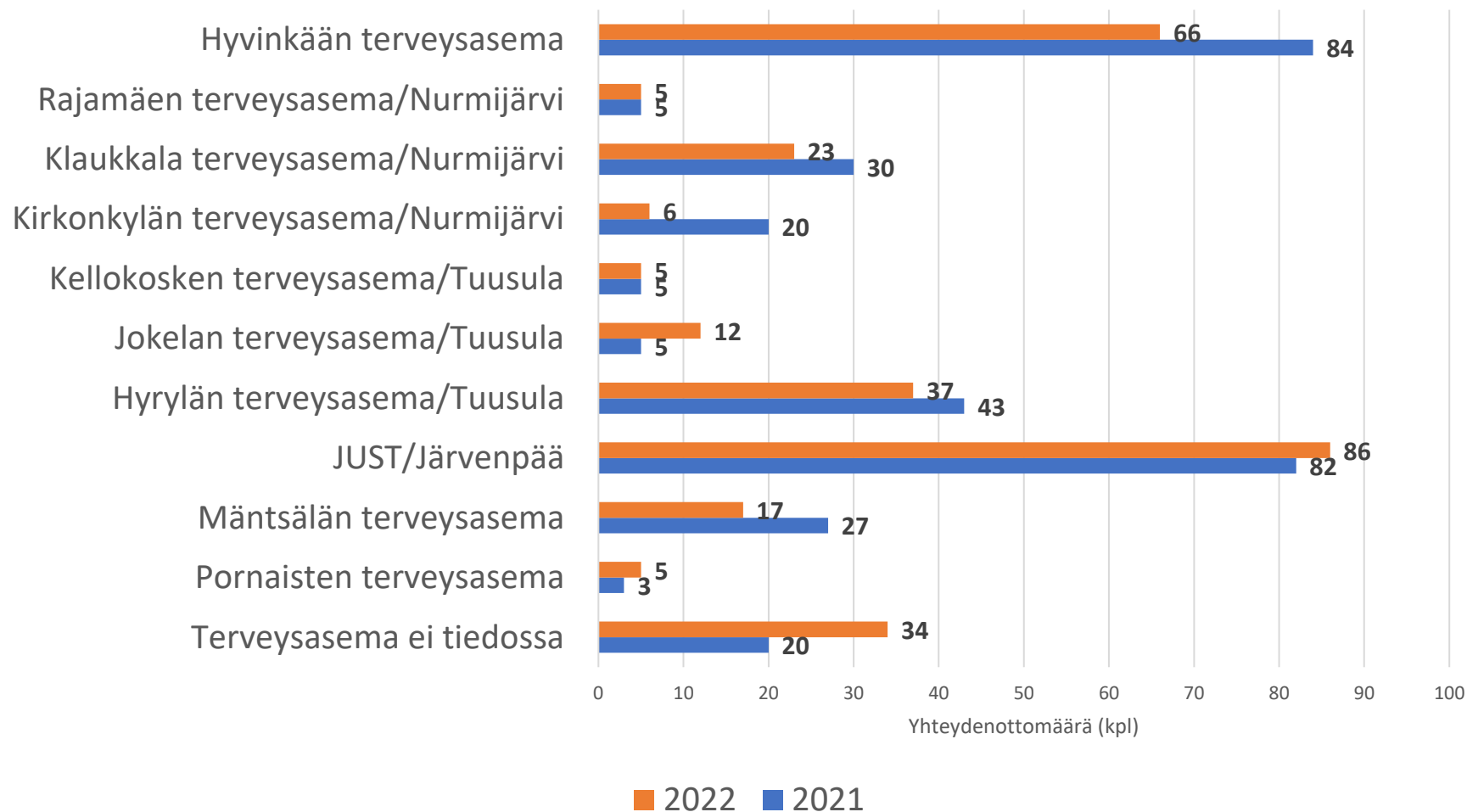


# Yksikkö: jokin muu, mikä

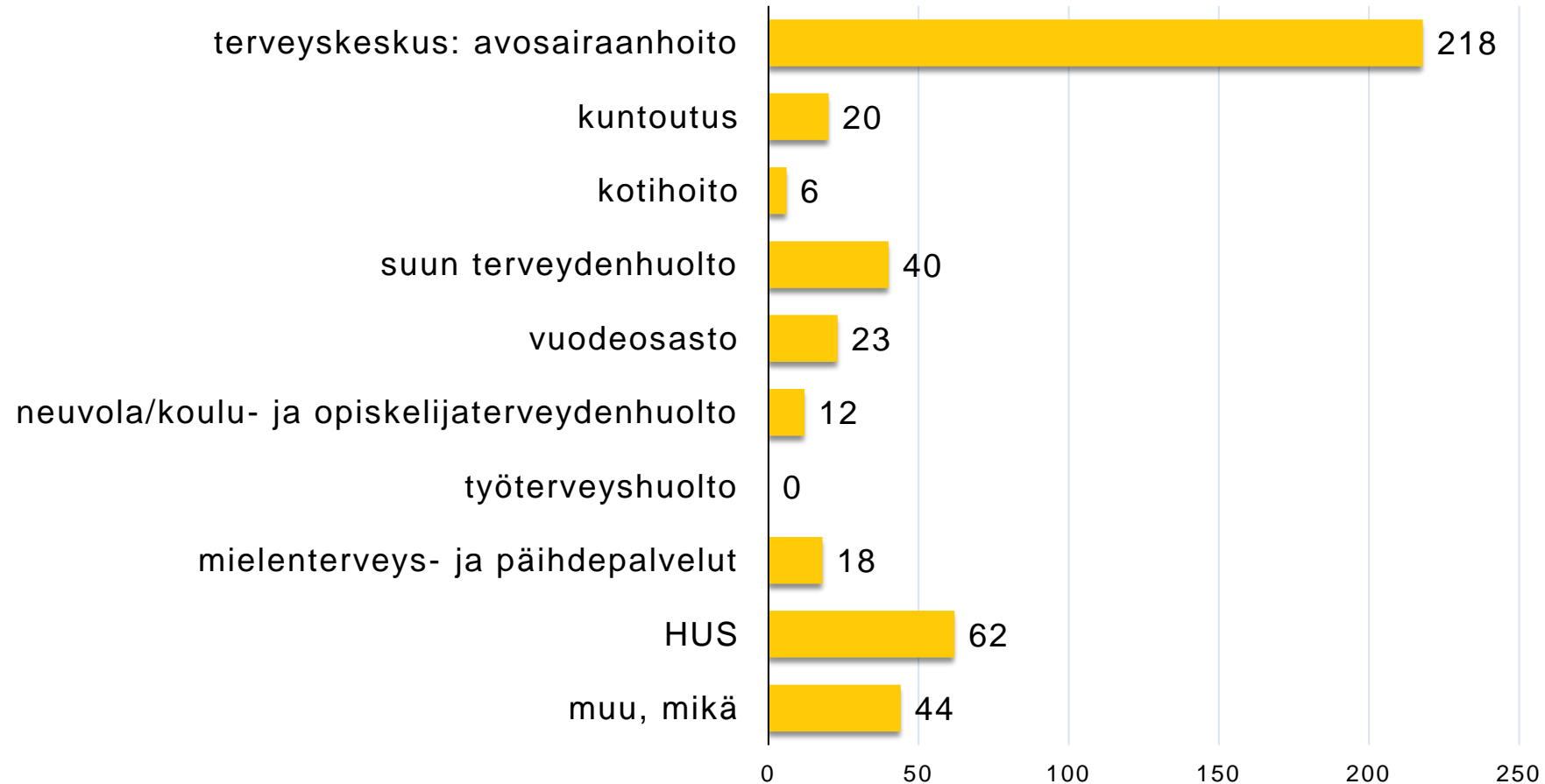
Paljon eri yksiköitä, muun muassa:

- 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

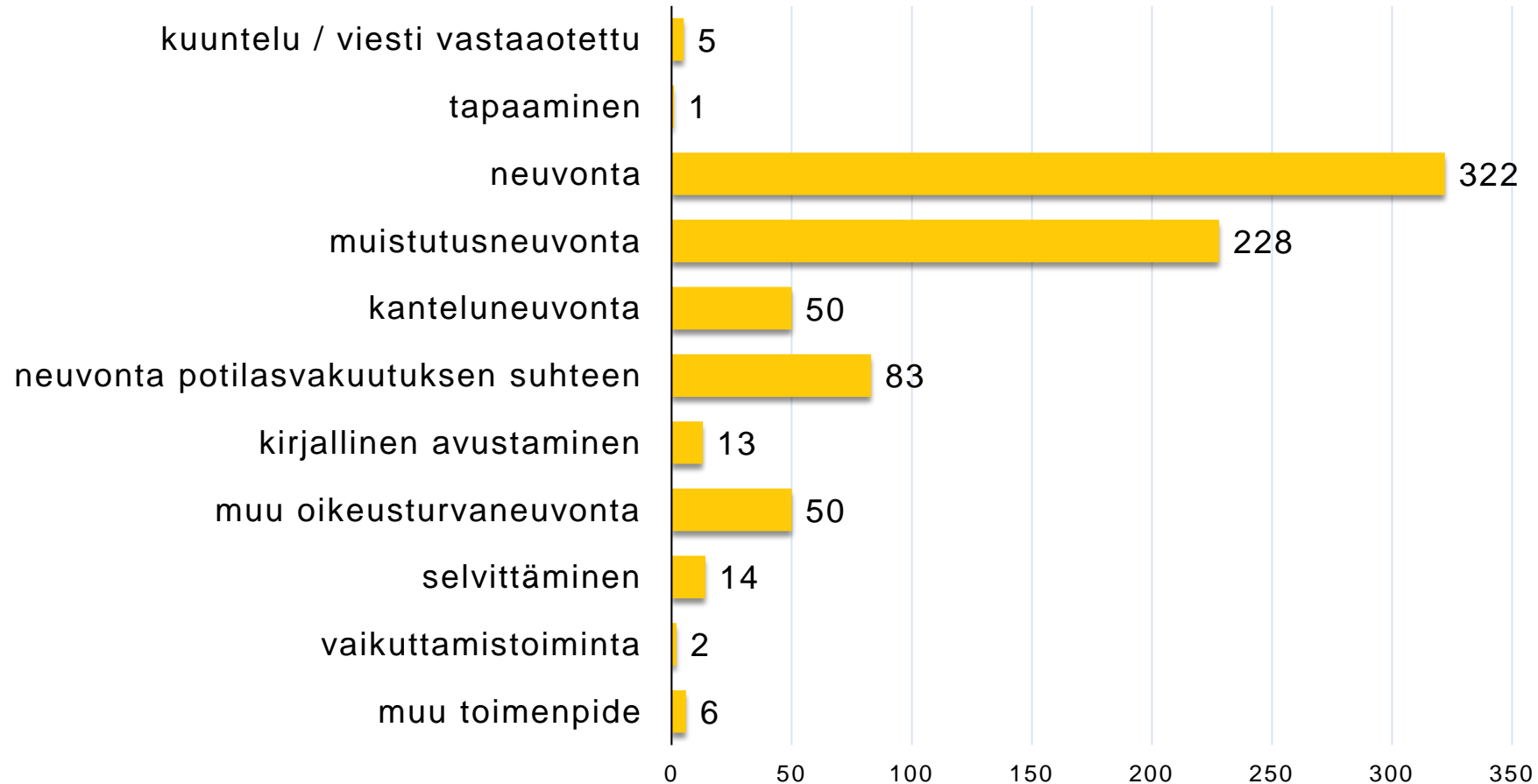


Potilasasiain selvitys 2022



SOSIAALITAITO

# Toimenpiteet



Potilasasiameiehen selvitys 2022



SOSIAALITAITO



# Ydinnostot: Hoitoon pääsy

- Ajanvarauksen sujuvoittaminen ja takaisinsoittojärjestelmän toimivuus.
- Hoitoon pääsy / hoitotakuu (Terveydenhuoltolaki 2010/1326):
  - Terveysasemalle saatava yhteys arkipäivisin tai voitava mennä käymään.
  - Mikäli hoidon tarpeen arviointi vaatii käyntiä, on terveysasemalle päästävä kolmen vrk:n kuluessa yhteydenotosta.
  - Hoitoon päästävä viimeistään kolmessa kuukaudessa (suun terveydenhuollossa + 3kk).
  - Mikäli omalla hyvinvointialueella ei kyetä hoitamaan säädetyssä enimmäisajassa, potilaalle järjestettävä 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](mailto:clarissa.peura@sosiaalitaito.fi)

[jenni.henttonen@sosiaalitaito.fi](mailto:jenni.henttonen@sosiaalitaito.fi)

Kuva: Clarissa Peura

