



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan selvitys vuodelta 2023

Sote ihmisen
kokoiseksi.

29.2.2024

Anne Mikkonen & Susanna Honkala

1 Johdanto	3
1.1 Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet	3
1.2 Terveysthuollon asiakkaan asema ja oikeudet	4
2 Potilasasiain asiakastapahtumat vuonna 2023	7
2.2. Yhteydenottojen tehtäväalue	10
2.3. Yhteydenottojen syyt ja luonne	11
2.4. Toimenpiteet	13
2.5 Terveysthuollon muistutukset ja kantelut	14
3 Sosiaaliain asiakastapahtumat vuonna 2023	23
3.2 Yhteydenotot kunnittain	24
3.2.1 Hyvinkää	25
3.2.2 Järvenpää	25
3.2.3 Tuusula	25
3.2.4 Nurmijärvi	26
3.2.5 Mäntsälä	26
3.2.6 Pornainen	26
3.3 Yhteydenottojen syyt	27
3.4 Yhteydenottojen luonne, tehtäväalueet ja toimenpiteet	28
3.5 Terveysthuollon ja hyvinvoinnin laitoksen mukainen palvelutehtävä	33
3.5 Sosiaalihuollon muistutukset ja kantelut	34
4. Yhteenveto ja johtopäätökset	38

1 Johdanto

Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävät on määritelty laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) sekä laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtäviin kuuluu seurata potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys kunnanhallitukselle.

Vuonna 2023 Keski-Uudenmaan, Länsi-Uudenmaan sekä Vantaan ja Keravan hyvinvointialueiden omistama yhtiö Sosiaalitaito Oy tuotti sosiaali- ja potilasasiamiespalvelut edellä mainituille hyvinvointialueille. Sosiaalitaito Oy:ssä (Länsi- ja Keski-Uudenmaan sosiaalialan osaamiskeskus) työskenteli kaksi kokoaikaista sosiaali- ja potilasasiamiestä. Sosiaaliasiamiehet tekivät yhdennettyä sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävää. Sosiaali- ja potilasasiamiehen toimipaikka sijaitsi Järvenpäässä.

Asiakkaat saivat yhteyden sosiaaliasiamieheen soittamalla puhelinaikana, sähköpostin (Turvaposti) välityksellä tai Suomi.fi-verkkopalvelun kautta. Asiakkailta oli myös aina mahdollisuus jättää yhteydenottopyyntö sosiaaliasiamiehen puhelinvastaajaan. Asiakkaiden palvelu, kuten myös asiakasasioissa tehtävä yhteistyö henkilöstön kanssa, tapahtui pääsääntöisesti puhelimitse ja/tai sähköpostin välityksellä. Asiakstapaamiset toteutettiin erikseen sovitusti asiakkaiden kotikuntien järjestämissä tiloissa. Sosiaaliasiamiehen palvelut olivat asiakkaille maksuttomia.

Sosiaalitaito Oy:n toiminta päättyi 31.12.2023. Tämän selvityksen tiedot perustuvat Sosiaalitaito Oy:n vuoden 2023 tilastotietojen perusteella tehtyihin diaesityksiin asiakkaiden, heidän edustajiensa sekä henkilöstön yhteydenotoista. Lisäksi on hyödynnetty Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen omia tietoja muistutuksiin ja kanteluihin liittyen.

Yhteydenotot on tilastoitu asiatapahtumina, mikä tarkoittaa, että yksi asiatapahtuma voi sisältää saman asiakkaan samassa asiassa asiointia runsaastikin. Vuoden 2023 osalta ei voida esittää tarkempaa selvitystä.

1.1 Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus hyvään palveluun ja kohteluun. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) pyrkii lisäksi edistämään asiakaslähtöisyyttä sekä asiakassuhteen luottamuksellisuutta sosiaalihuollossa. Sosiaalihuollon palvelun tulee olla laadultaan hyvää ja asiakasta on kohdeltava ilman syrjintää, yksityisyyttä kunnioittaen, ihmisarvoa loukkaamatta sekä asiakkaan vakaumusta kunnioittaen. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä kulttuurista ja äidinkieli on otettava huomioon sosiaalihuoltoa toteuttaessa.

Sosiaalihuollon asiakkaalle on selvitettävä ymmärrettävästi hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot vaikutuksineen sekä ne muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Kielilain (423/2003) 10 §, 18 § ja 20 §: ssä säädetään asiakkaan oikeudesta käyttää suomen tai ruotsin kieltä, kuulluksi tulemisesta, tulkkauksesta sekä oikeudesta saada toimitusasiakirjat suomen tai ruotsin kielellä.

Sosiaalihuollon asiakkaan tulee saada sosiaalihuollon järjestämisestä viranomaisen tekemä päätös tai yksityistä sosiaalihuoltoa järjestettäessä asiakkaan ja palvelun toteuttajan välinen kirjallinen sopimus. Mikäli sosiaalihuoltona toteutetaan muuta kuin tilapäistä neuvontaa ja ohjausta tulee palvelusta laatia asiakkaan kanssa yhteisymmärryksessä palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma. Asiakkaan toivomukset ja mielipide on otettava ensisijaisesti huomioon sosiaalihuoltoa toteutettaessa ja muutoinkin kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakkaan etu on otettava huomioon häntä koskevan asian käsittelyssä ja ratkaisussa (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000). Hallintolaissa (1361/2003) säädetään asiakkaan kuulemisesta ennen häntä koskevaa päätöksen tekemistä.

Niissä tilanteissa, joissa täysi-ikäinen asiakas ei pysty sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa tai sosiaalihuoltoonsa liittyvien muiden toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen tai ymmärtämään ehdotettuja ratkaisuvaihtoehtoja tai päätösten vaikutuksia tulee asiakkaan tahtoa selvittää yhteistyössä hänen omaisensa, läheisen tai laillisen edustajansa kanssa (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000).

Alaikäisen asiakkaan asema turvataan selvittämällä ja ottamalla huomioon hänen toivomuksensa ja mielipiteensä asiakkaan kehitystason edellyttämällä tavalla. Alaikäisen etu on otettava ensisijaisesti huomioon kaikissa julkisen tai yksityisen sosiaalihuollon toimissa (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000).

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikköön, mikäli hän on tyytymätön saamaansa kohteluun tai sosiaalihuollon laatuun. Muistutuksen voi tehdä myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai muu läheinen. Muistutukseen tulee vastata kohtuullisessa ajassa ja vastaus on perusteltava. Annettuun vastaukseen ei voi hakea muutosta valittamalla. Muistutuksen tekeminen ei kuitenkaan rajoita asiakkaan oikeutta kannella asiastaan sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille (Laki sosiaalihuollon asemasta ja oikeuksista 812/2000).

1.2 Terveydenhuollon asiakkaan asema ja oikeudet

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista turvaa jokaiselle Suomessa pysyvästi asuvalle henkilölle oikeuden hänen terveydentilansa edellyttämään terveyden- ja sairaanhoitoon niiden voimavarojen rajoissa, jotka kulloinkin ovat käytettävissä. Tilapäisesti Suomessa oleskelevien henkilöiden oikeudesta hoitoon sovelletaan mitä valtioiden välillä

vastavuoroisesti sovitaan tai mitä siitä erikseen säädetään (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 85/1992). Terveydenhuollon toiminnan tulee olla laadukasta, turvallista, asianmukaisesti toteutettua sekä perustuttava näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin (Terveydenhuoltolaki 1326/2010).

Jokaisella on oikeus hyvään ja laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä kohteluun ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioittaen. Mahdollisuuksien mukaan potilaan äidinkieli, yksilölliset tarpeet ja kulttuuri on otettava huomioon hoidossa ja kohtelussa. Kielilain (423/2003 10, 18 ja 20§:ssä säädetään potilaan oikeudesta käyttää suomen tai ruotsin kieltä, kuulluksi tulemisesta, tulkkauksesta sekä oikeudesta saada toimituskirjat suomen tai ruotsin kielellä.

Potilaan tulee saada yhteys terveystieteiden tai muuhun perusterveydenhuollon toimintayksikköön arkipäivisin virka-aikana saman päivän aikana, sekä saada yksilöllinen arvio hoidon tarpeesta ja kiireellisyydestä. Potilaan tulee lisäksi saada tieto minkä terveydenhuollon ammattihenkilön antamaa hoitoa tai tutkimuksia potilas tarvitsee (Terveydenhuoltolaki 1326/2010). Hoitoon pääsyn ajankohta on ilmoitettava potilaalle sekä uusi ajankohta ja muutoksen syy välittömästi, mikäli ilmoitettu aika muuttuu (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 85/1992). Jos yhteydenoton syy on sairastuminen, vamma, pitkäaikaissairauden vaikeutuminen, uusien oireiden esiintyminen tai toimintakyvyn aleneminen ja hoito kuuluu yleislääketieteen alaan, on kiireettömän sairaanhoidon ensimmäinen hoitotapahtuma järjestettävä arviointia seuraavien 14 vuorokauden aikana (Terveydenhuoltolaki 1326/2010).

Perusterveydenhuoltoon kuuluvaa suun terveydenhuoltoa, hammaslääketieteellisesti tarpeelliseksi todettu tutkimus tai tarpeelliseksi todettu hoito tulee järjestää potilaan terveydentila ja sairauden ennakoitavissa oleva kehitys huomioiden kohtuullisessa ajassa, kuitenkin neljän kuukauden kuluessa arvioinnin tekemisestä (Terveydenhuoltolaki 1326/2010).

Perusterveydenhuollon yhteydessä toteutettava erikoissairanhoidon tarpeen arviointi, erikoissairaanhoitoon pääsy, hoitoon pääsy lasten ja nuorten mielenterveyspalveluissa sekä sosiaalihuollon tarpeen arviointi on määritelty terveydenhuoltolain (1326/2010) 51, 52 ja 53a §:ssä.

Terveyden- ja sairaanhoitoa toteuttaessa tulee tarvittaessa laatia tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva suunnitelma yhteisymmärryksessä potilaan, hänen omaisensa, läheisen tai laillisen edustajan kanssa (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 85/1992).

Potilaalla on oikeus halutessaan saada ymmärrettävä selvitys omasta terveydentilasta, hoidon merkityksestä, eri hoitovaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista hoitoon liittyvistä asioista, joilla on merkitystä päätettäessä hoidosta (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 85/1992).

Potilaan hoidon tulee tapahtua yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Potilaalla on myös oikeus kieltäytyä hoidosta tai hoitotoimenpiteistä. Tällöin häntä on hoidettava mahdollisuuksien mukaan ja yhteisymmärryksessä hänen kanssaan muilla lääketieteellisesti hyväksyttävillä tavoilla. Tilanteissa, joissa täysi-ikäinen potilas ei pysty itse päättämään hoidostaan tulee kuulla hänen laillista edustajaa, läheistä tai lähiomaista ja pyrkiä selvittämään minkälainen hoito parhaiten vastaisi potilaan tahtoa. Mikäli tästä ei saada selvitystä hoidetaan potilasta tavalla, jota voidaan pitää hänen henkilökohtaisen etunsa mukaisena. Alaikäisen potilaan mielipide on selvitettävä aina silloin, kun se on hänen ikäänsä ja kehitystasoonsa nähden mahdollista sekä hoidettava häntä yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Jos alaikäinen ei kykene päättämään hoidostaan, hoidetaan häntä yhteisymmärryksessä hänen huoltajansa tai muun laillisen edustajan kanssa (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 85/1992).

Henkeä ja terveyttä uhkaavan vaaran torjumiseksi potilaalla on oikeus saada tarpeellinen hoito, vaikka hänen tahdosta ei tajuttomuuden tai muun syyn vuoksi pysty saada selvitystä. Potilaan aikaisemmin vakaasti ja pätevästi ilmaisema hoitoa koskeva tahto tulee huomioida eikä sellaista hoitoa saa antaa, joka on vastoin hänen tahtoaan (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 85/1992).

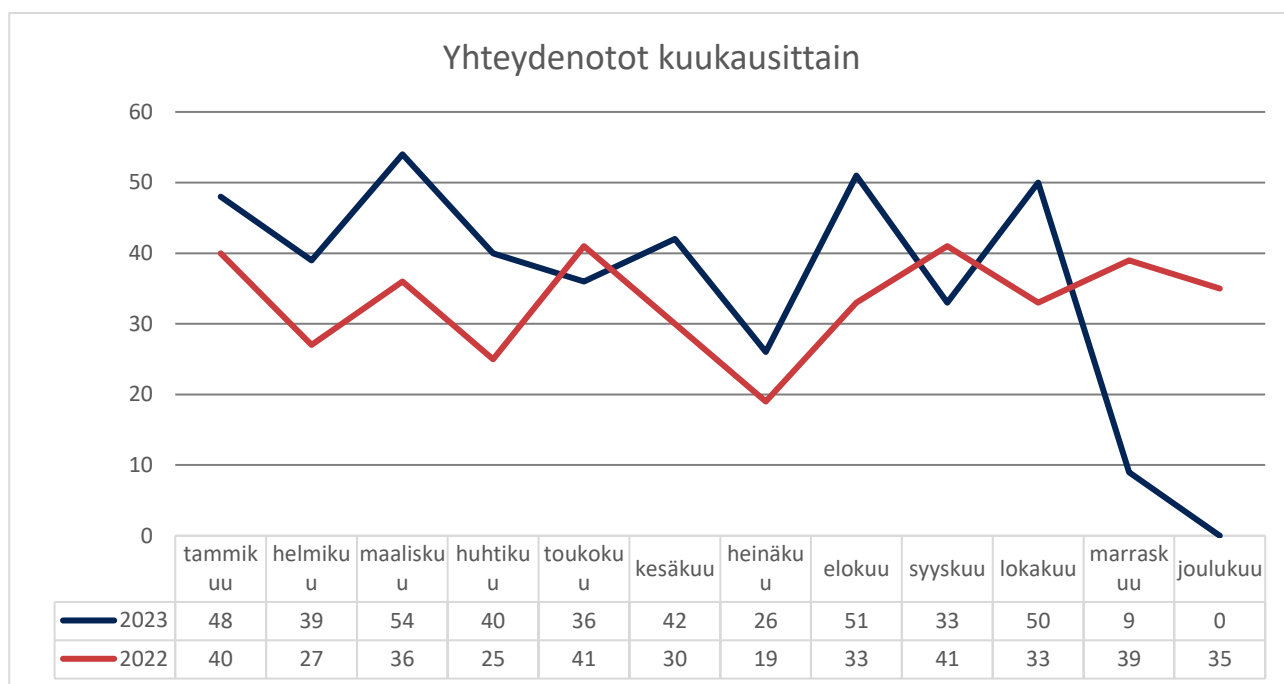
Terveydenhuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikköön, mikäli hän on tyytymätön saamaansa kohteluun tai terveydenhuollon laatuun. Muistutuksen voi tehdä myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai muu läheinen. Muistutukseen tulee vastata kohtuullisessa ajassa ja vastaus on perusteltava. Annettuun vastaukseen ei voi hakea muutosta valittamalla. Muistutuksen tekeminen ei kuitenkaan rajoita asiakkaan oikeutta kannella asiastaan terveydenhuoltoa valvoville viranomaisille (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 85/1992).

2 Potilasasiamiehen asiakastapahtumat vuonna 2023

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue (Keusote) toimi vuoden 2023 aikana jäsenkuntiansa sosiaali- ja terveystalveluiden järjestäjänä. Keski-Uudenmaan hyvinvointialueeseen kuuluivat Järvenpää, Hyvinkää, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen ja Tuusula.

Potilasasiamiehen asiakastapahtumia oli vuonna 2023 yhteensä 428 kpl. Vuosi poikkesi aiemmista vuosista yhteydenottojen kannalta johtuen mm. hyvinvointialueiden toiminnan aloituksesta sekä Sosiaalitaidon toiminnan loppumisesta ja asiamiestoiminnan siirtymisestä hyvinvointialueen järjestämisvastuulle 1.1.2024 alkaen.

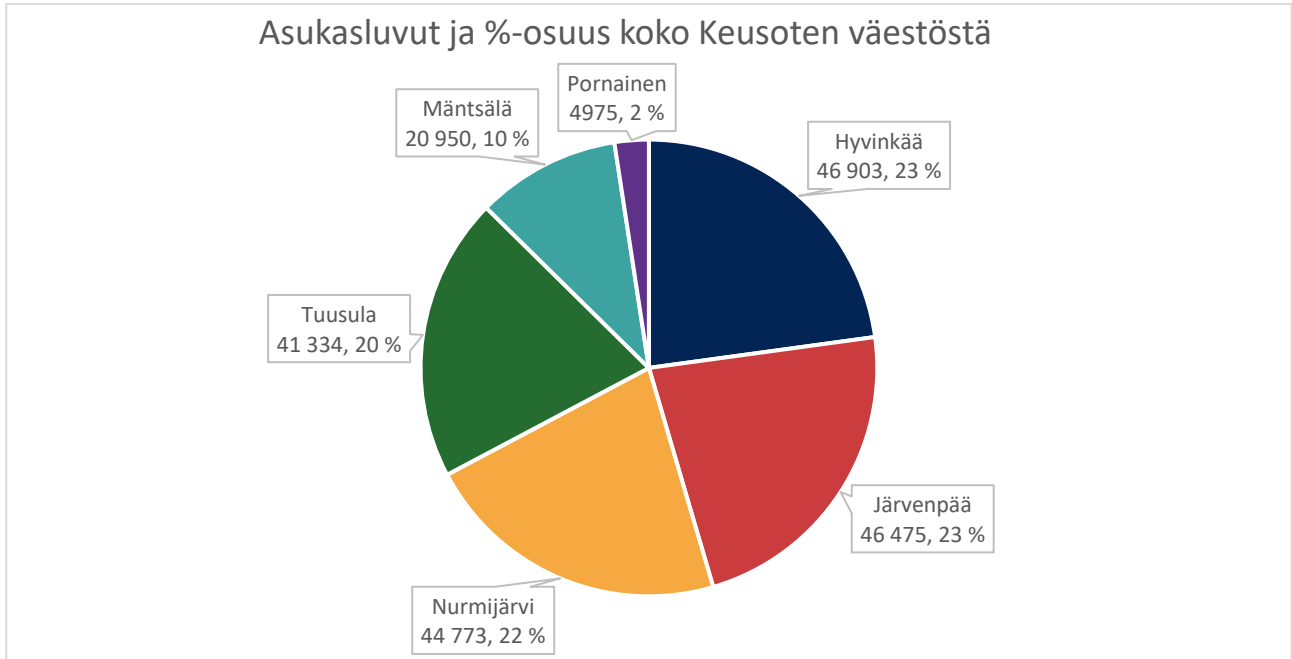
Yhteydenottoja oli määrällisesti hieman enemmän kuin vuonna 2022. Sosiaalitaidon toiminnan loputtua loppuvuodesta 2023 yhteydenotot kuitenkin vähenivät selvästi. Kesälomakaudelle sijoittuva heinäkuu näyttäytyy myös hiljaisempänä muihin kuukausiin verrattuna. Yhteydenottojen määriä kuukausittain on kuvattu kuviossa 1.



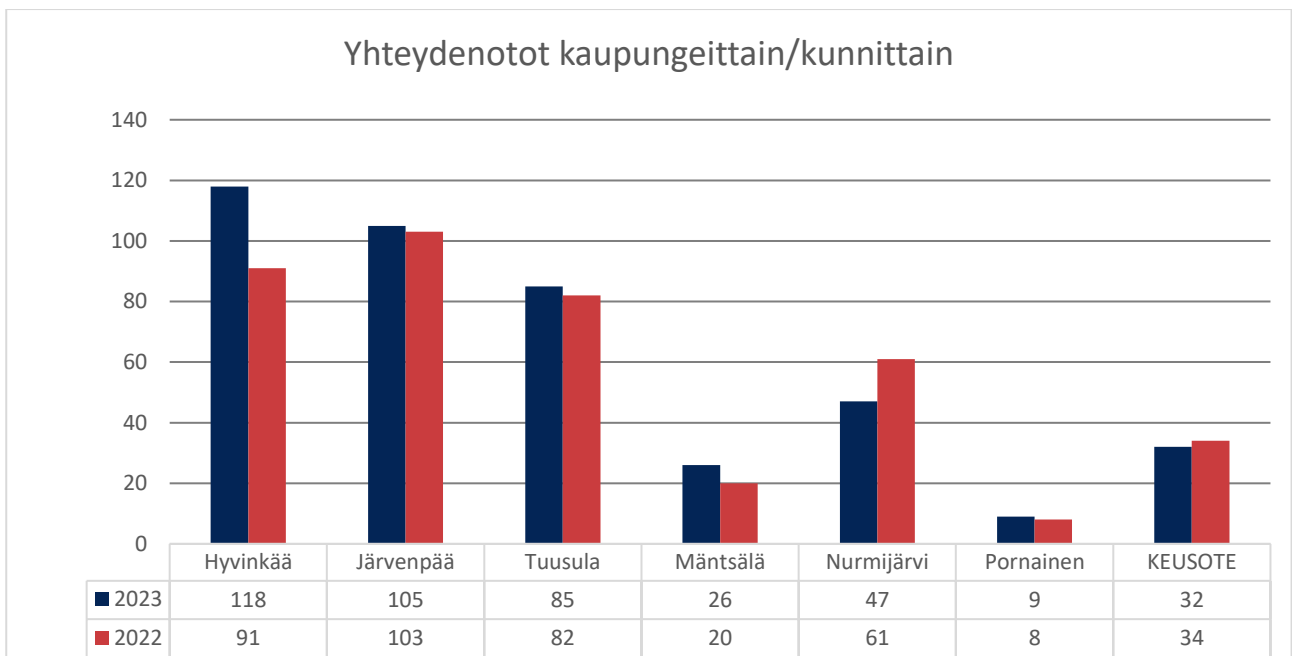
Kuvio 1: Yhteydenottojen määrä kuukausittain vuosina 2022 ja 2023.

Eniten yhteydenotoista koski Hyvinkäätä (118 kpl), jonka väkiluku on 46 903 asukasta (Tilastokeskus 2024). Järvenpää on väkiluvultaan alueen toiseksi suurin (46 475 asukasta) kaupunki, joka näyttäytyi myös yhteydenottojen määrässä (105 kpl). Tuusulan ja Nurmijärven asukasluvut ovat hieman Hyvinkäätä ja Järvenpäätä pienempiä. Tuusula 41 334 asukasta ja Nurmijärvi 44 773 asukasta (Tilastokeskus 2024), ja yhteydenottojen määrätkin olivat pienempiä (Tuusula 85 kpl, Nurmijärvi 47 kpl). Nurmijärven yhteydenotot olivat hieman vähentyneet edellisestä vuodesta. Mäntsälä ja Pornainen asukasluvultaan pienimpinä (Mäntsälä 20 950 asukasta, Pornainen 4975 asukasta) näyttäytyivät myös

yhteydenottojen määrässä vähäisempinä yhteydenottoina (Mäntsälä 26 kpl, Pornainen 9 kpl). Keusoten alueen kaupunkien/kuntien asukaslukuja on kuvattu kuviossa 2 ja yhteydenottoja kaupungeittain/kunnittain kuviossa 3.

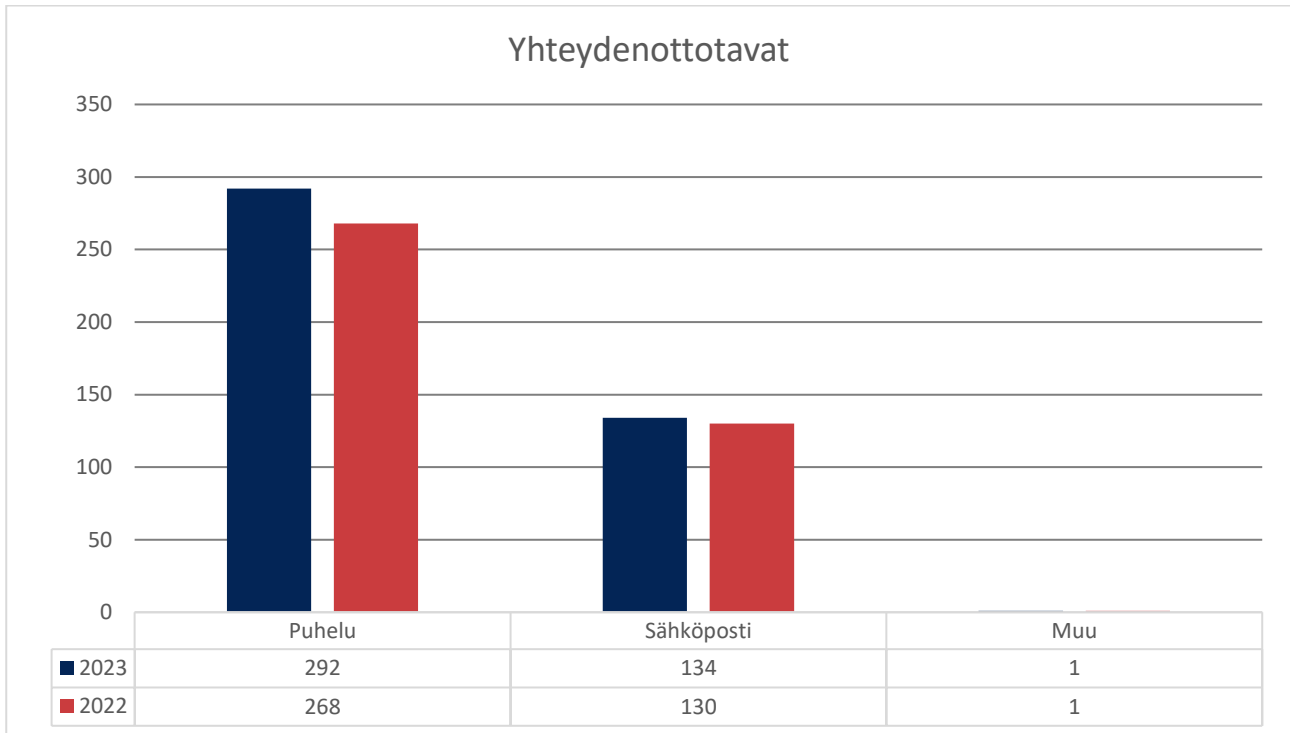


Kuvio 2: Asukasluvut kaupungeittain/kunnittain ja %-osuus koko Keusoten väestöstä



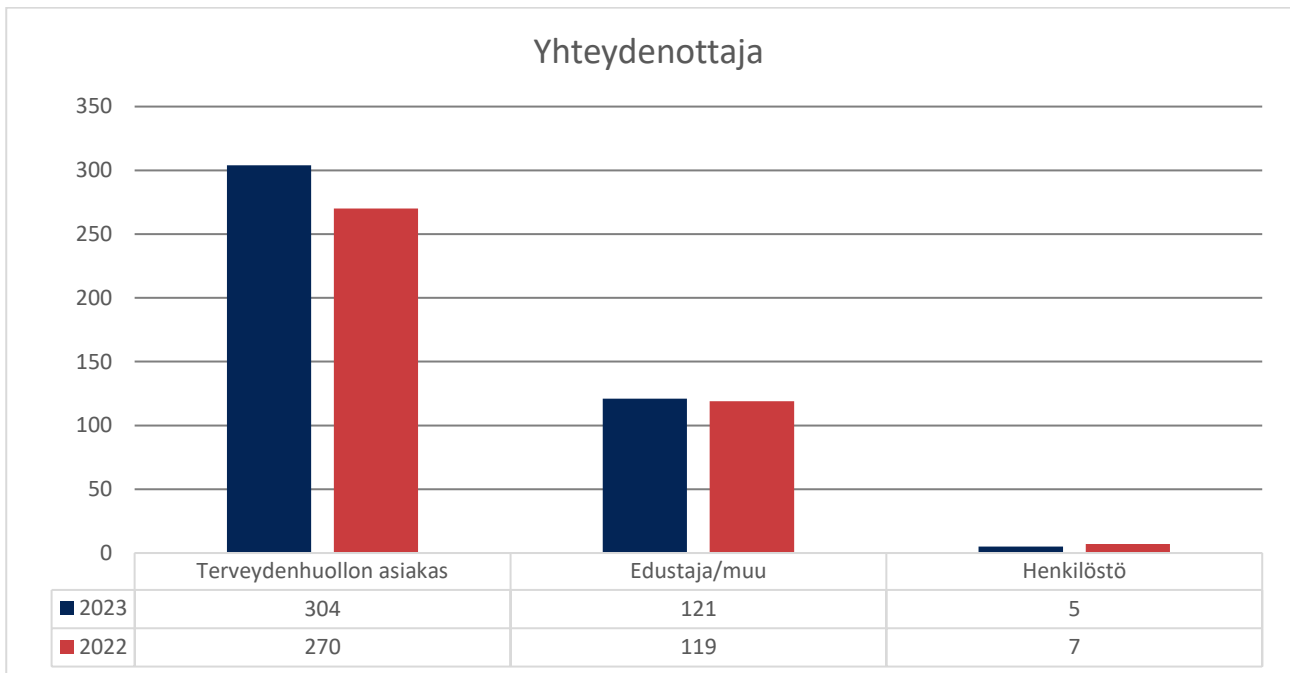
Kuvio 3: Yhteydenotot kaupungeittain/kunnittain vuosina 2022 ja 2023.

Puhelu oli yleisin yhteydenotottapa kuten edellisenäkin vuonna (292 kpl). Toinen yleinen yhteydenotottapa oli sähköposti (134 kpl) (Kuvio 4).



Kuvio 4: Yhteydenottotavat vuosina 2022 ja 2023.

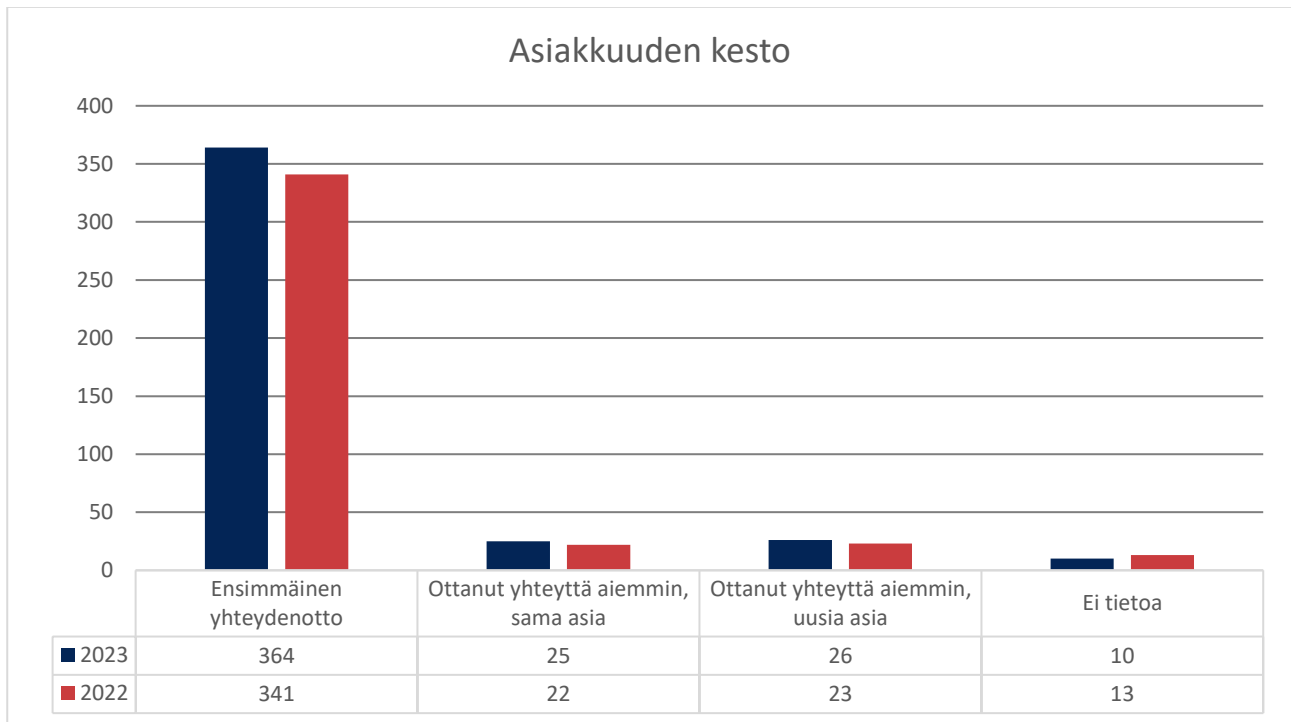
Yhteyttä otti useimmin terveydenhuollon asiakas itse (304 kpl). Myös muu edustaja tai omainen oli usein yhteydenottajana (121 kpl). Henkilöstön yhteydenottoja oli vähän (5 kpl). Yhteydenottajia on kuvattu kuviossa 5.



Kuvio 5: Yhteydenottaja vuosina 2022 ja 2023

Suurin osa asiakkuuksista (364 kpl) oli uusia, kuten edellisenäkin vuotena. Uudelleen saman asian vuoksi yhteyttä ottaneita oli 25 ja uudelleen eri asian vuoksi yhteyttä

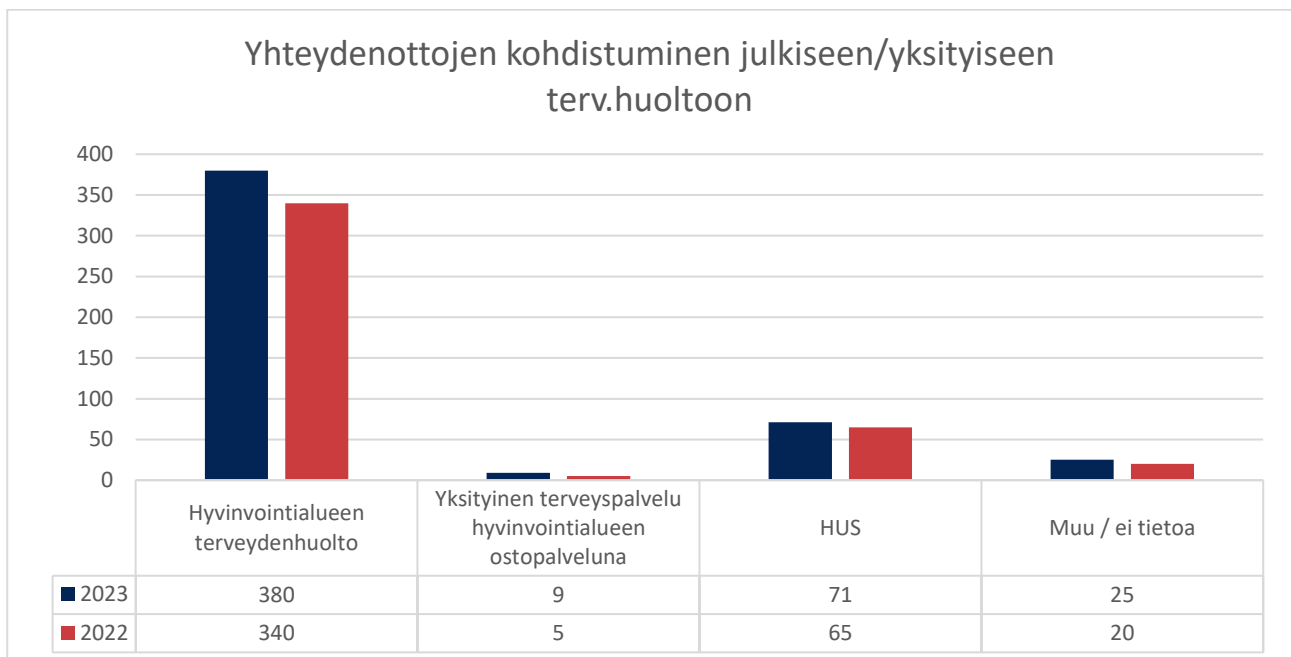
ottaneita 26. Kymmenen yhteydenottajan kohdalla ei ollut tietoa onko asiakkuus uusi vai vanha. Asiakkuuksien kestoa on kuvattu kuviossa 6.



Kuvio 6: Asiakkuuden kesto vuosina 2022 ja 2023

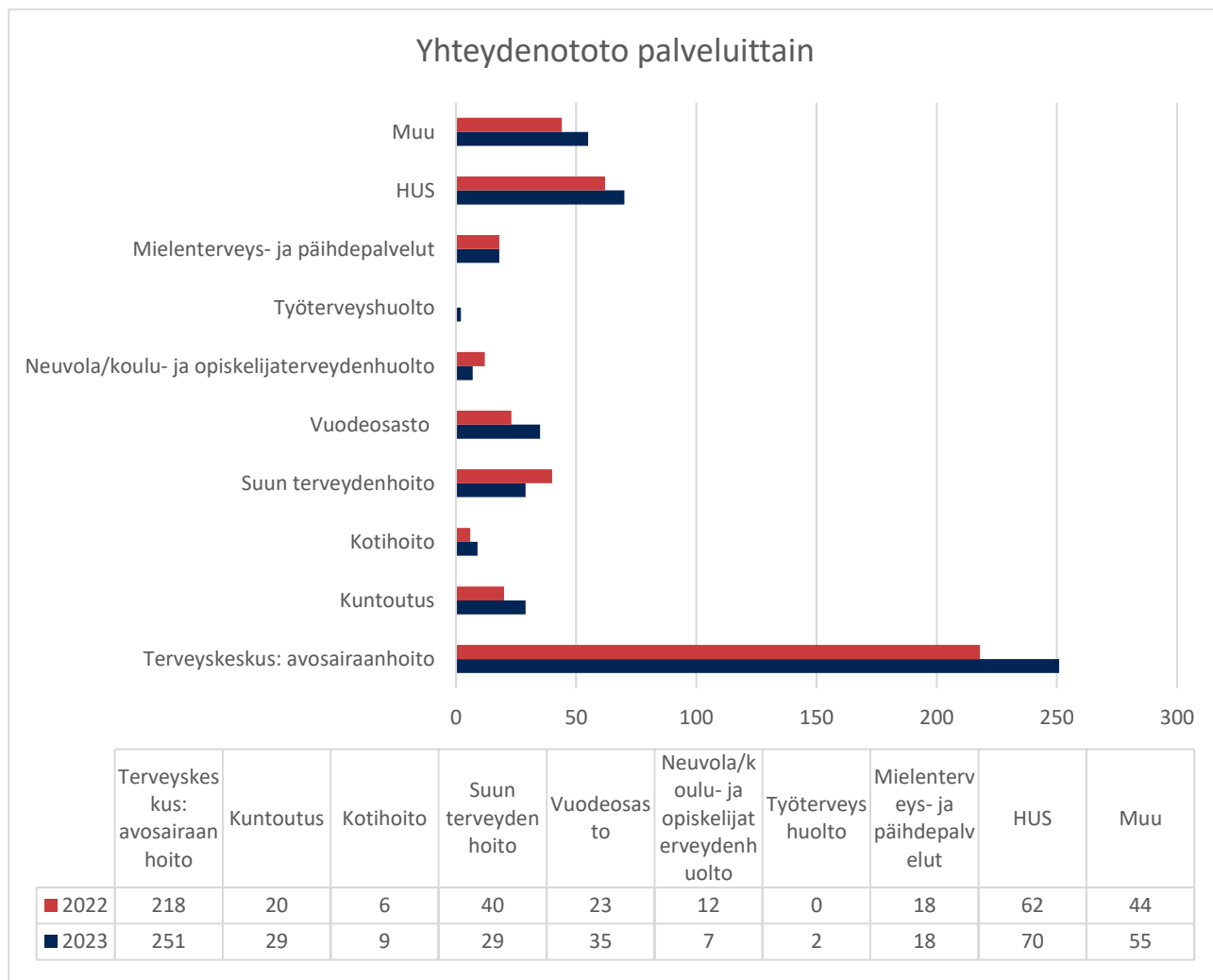
2.2. Yhteydenottojen tehtäväalue

Suurin osa yhteydenotosta koski hyvinvointialueen terveydenhuoltoa (380 kpl). HUS toimintaa koskevia yhteydenottoja oli 71 ja yksityistä ostopalvelua koskevia 9 (kuvio 7).



Kuvio 7: Yhteydenottojen kohdistuminen julkiseen ja yksityiseen palveluun vuosina 2022 ja 2023

Valtaosa yhteydenotoista koski terveyskeskuksen avosairaanhoitoa (251 kpl). Kuntoutuspalveluja 29 kpl, kotihoitoa 9 kpl, suun terveydenhuoltoa 29 kpl, vuodeosastoa 35 kpl, neuvola/koulu- ja opiskelijaterveydenhuoltoa 7 kpl, työterveyshuoltoa 2 kpl, mielenterveys- ja päihdepalveluja 18 kpl, HUS toimintaa 70 kpl sekä muita palveluja 55 kpl. Yhteydenottoja palveluittain on kuvattu kuviossa 8.



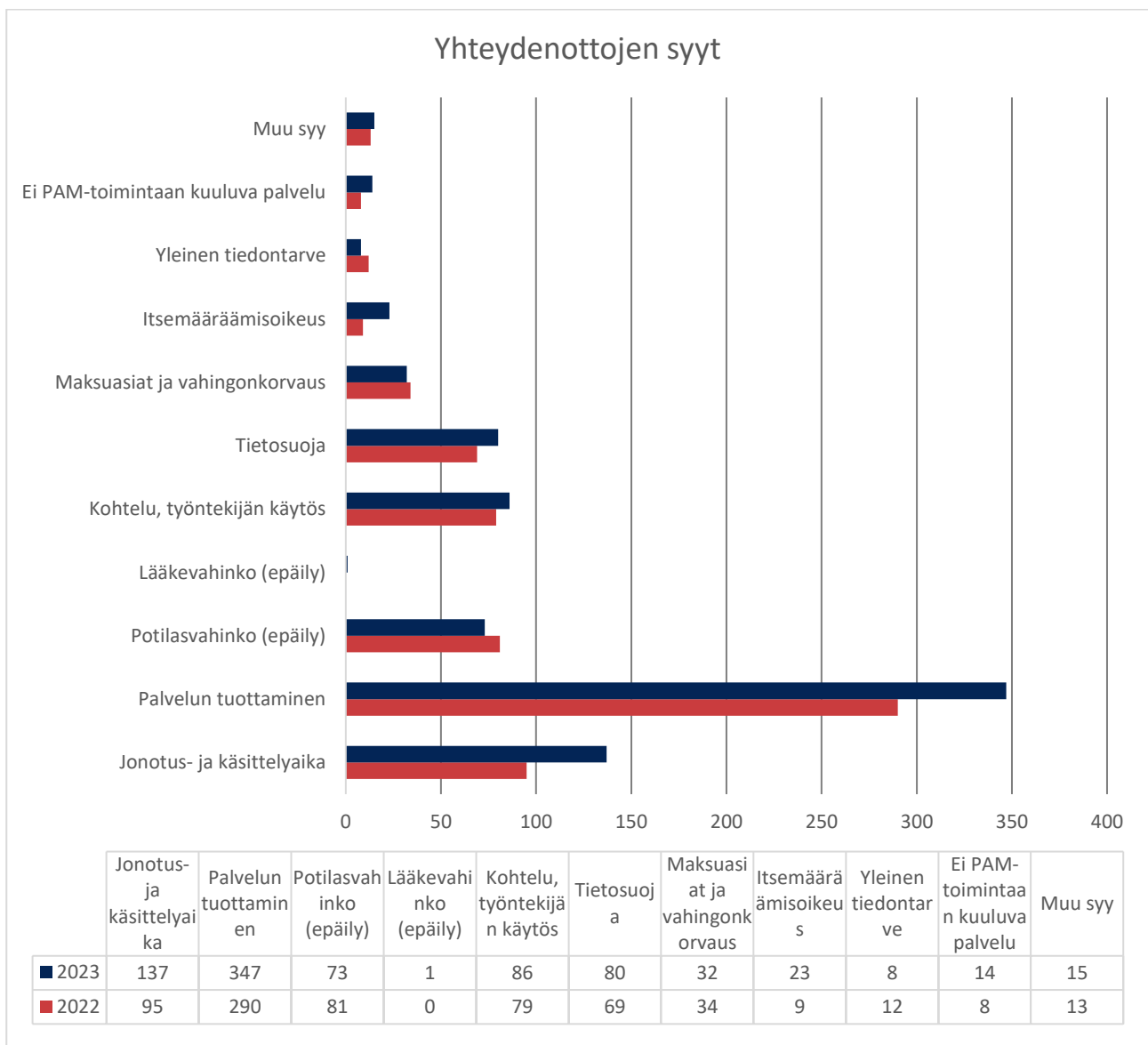
Kuvio 8: Yhteydenottojen kohdistuminen palveluittain vuosina 2022 ja 2023

2.3. Yhteydenottojen syyt ja luonne

Eniten yhteydenotoista (347 kpl) koski palvelun tuottamista. Palvelun tuottamiseen liittyviä syitä olivat mm. hoitoon pääsyyn liittyvät syyt kuten vaikeudet saada aikaa lääkärin vastaanotolle ja kehitysvamma poliklinikalle sekä yleisesti vaikeus varata aikoja terveydenhuollossa. Myös lähete asioita kuten lausunnon laatiminen, tarvittavan lausunnon saaminen sekä muita lausuntoihin liittyviä asioita tiedusteltiin. Yhteydenotot koskivat myös hoitoratkaisua, hoidon tarpeen arviointia, reseptin uusimista, lääkitykseen ja lääkehoitoon liittyviä syitä ja lääkinnälliseen kuntoutukseen liittyviä syitä.

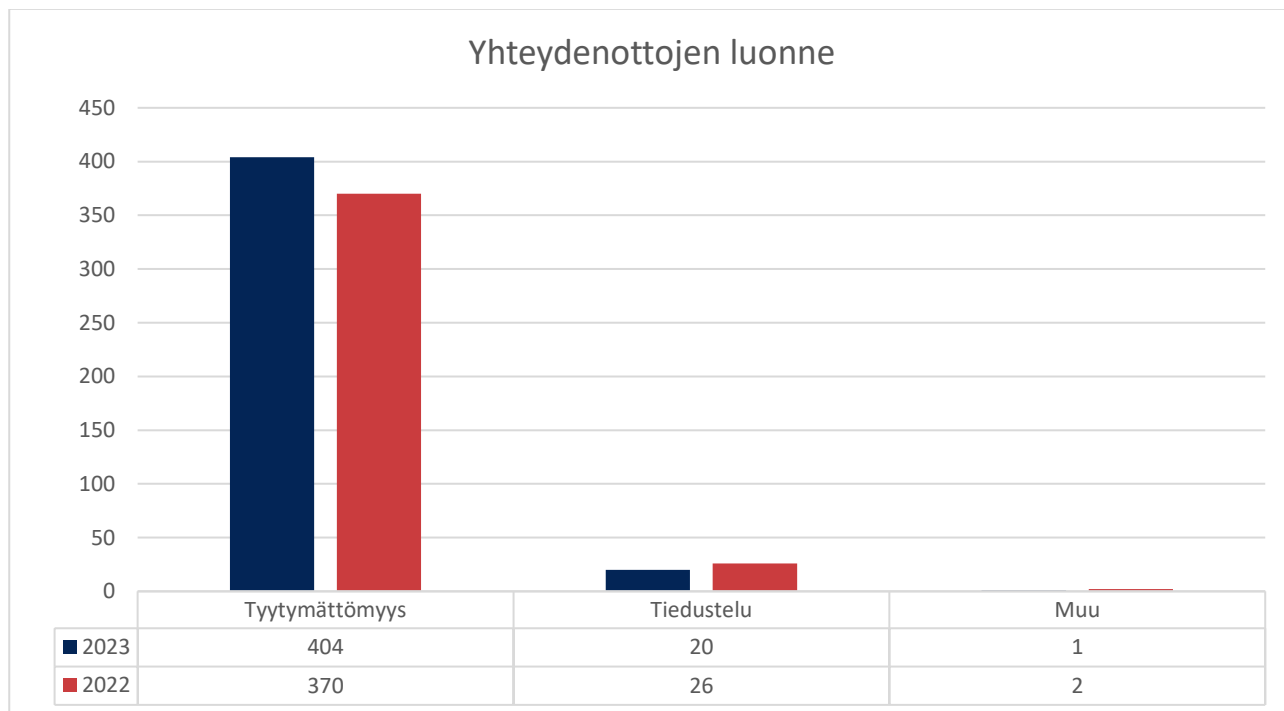
Jonotus- ja käsittelyaikoihin liittyviä yhteydenottoja oli myös runsaasti (137 kpl) joiden syitä olivat myös hoitoon pääsyyn liittyviä kuten hoitotakuu, vastaanotolle pääsy, vastaanottoajan saaminen, perutut ajanvaraukset ja yhteyden saanti terveysasemalle. Myös muistutusten käsittelyajoista otettiin yhteyttä. Muistutusten vastauksia oli odotettu kuukaudesta kuuteen kuukauteen. Lisäksi valituksen ja oikaisupyynnön käsittelyaikoja tiedusteltiin sekä viivästynyttä lausuntoa.

Muihin syihin (15 kpl) sisältyviä syitä olivat mm. tiedon saanti, tapaturma/väkivallan teko osastolla, lääkehaitta, puolesta asiointi, henkilökunnan yhteydenotto, lähiomaisen informointi, lausunto, laboratorio tulokset saamatta sekä muistutusvastaus saamatta. Yhteydenottojen syitä on kuvattu kuviossa 9.



Kuvio 9: Yhteydenottojen syyt vuosina 2022 ja 2023

Lähes kaikkien yhteydenottojen luonne oli tyytymättömyys (404 kpl). Tiedusteluja oli 20 ja muita yhteydenottoja yksi (kuvio 10).

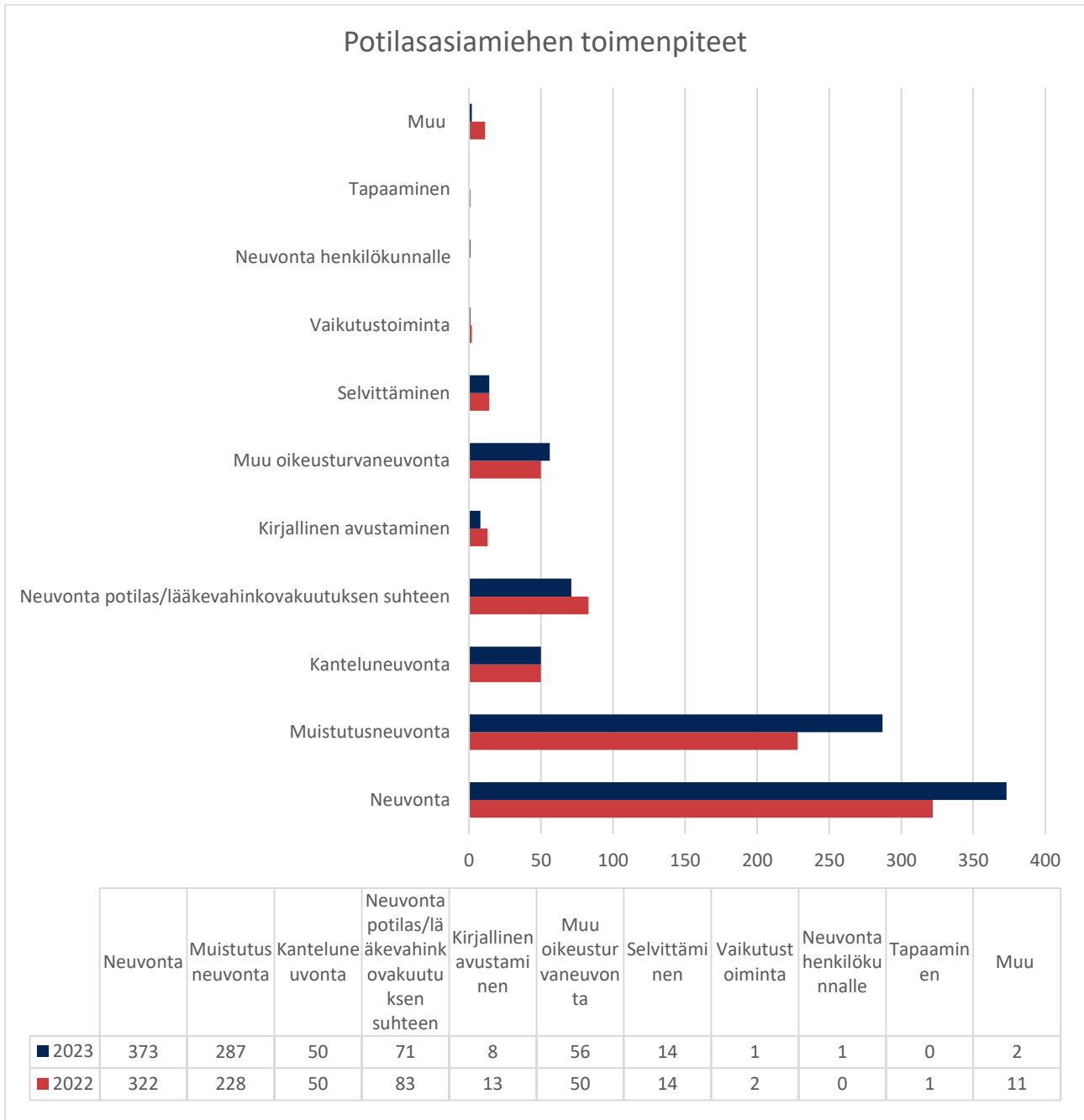


Kuvio 10: Yhteydenottojen luonne vuosina 2022 ja 2023

2.4. Toimenpiteet

Potilasasiamiehen tehtävänä on neuvoa potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) soveltamiseen liittyvissä asioissa, neuvoa ja avustaa potilaslain 10 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä, neuvoa miten kantelu, oikaisuvaatimus, vahingonkorvaus, valitus potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa, tiedottaa potilaan oikeuksista sekä muutenkin edistää potilaan oikeuksien toteutumista riippumattomasti ja puolueettomasti.

Potilasasiamiehen toimenpiteinä toteutettiin eniten neuvontaa (373 kpl) sekä muistutusneuvontaa (287 kpl). Kanteluneuvontaa annettiin 50 kertaa, neuvontaa potilas/lääkevahinkovakuutuskeskuksen suhteen 71 kertaa ja muuta oikeusturvaneuvontaa 56 kertaa. Kirjallista avustamista toteutettiin 8 kertaa, selvittämistoimintaa 14 kertaa ja vaikuttamistoimintaa yhden kerran. Asiakastapaamisia ei vuonna 2023 tapahtunut kertaakaan. Henkilökunnalle annettiin neuvontaa yhden kerran (kuvio 11).



Kuvio 11: Potilasasiamiehen toimenpiteet vuosina 2022 ja 2023

2.5 Terveysthuollon muistutukset ja kantelut

Terveysthuollon muistutukset

Potilaalla on oikeus tehdä muistutus, mikäli hän on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun. Muistutus tehdään terveysthuollon toimintayksikössä vastaavalle johtajalle. Muistutus tulee käsitellä asianmukaisesti ja kohtuullisessa ajassa ja siihen on annettava kirjallinen vastaus. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan tai potilaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja.

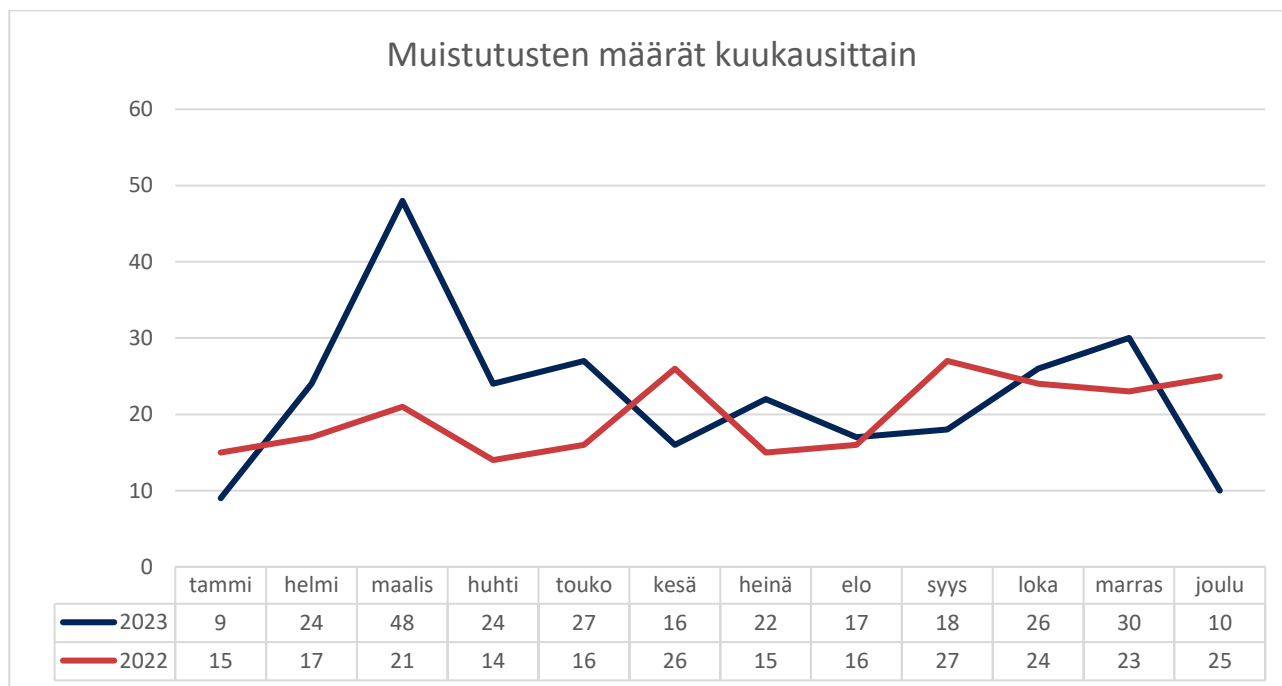
Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille ja potilaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti.

Vuonna 2023 Keusoteen saapui 268 terveydenhuollon muistutusta, joka oli 53 % (+93 kpl) enemmän kuin edellisenä vuonna. Vuonna 2021 muistutuksia saapui 247 kpl ja vuonna 2022 saapui 175 kpl (taulukko 1).

Taulukko 1: Terveydenhuollon muistutusten määrät vuosina 2021–2023

	2021 lkm.	2022 lkm.	2023 lkm.	Muutos ed. vuoteen lkm.	Muutos ed. vuoteen %
Terveydenhuollon muistutukset	247	175	268	+93	+53 %

Muistutuksia saapui alkuvuonna enemmän kuin loppuvuonna. Eniten muistutuksia saapui maaliskuussa (48kpl) ja vähiten tammikuussa (9 kpl) Muistutusten määriä kuukausittain on kuvattu kuviossa 12.

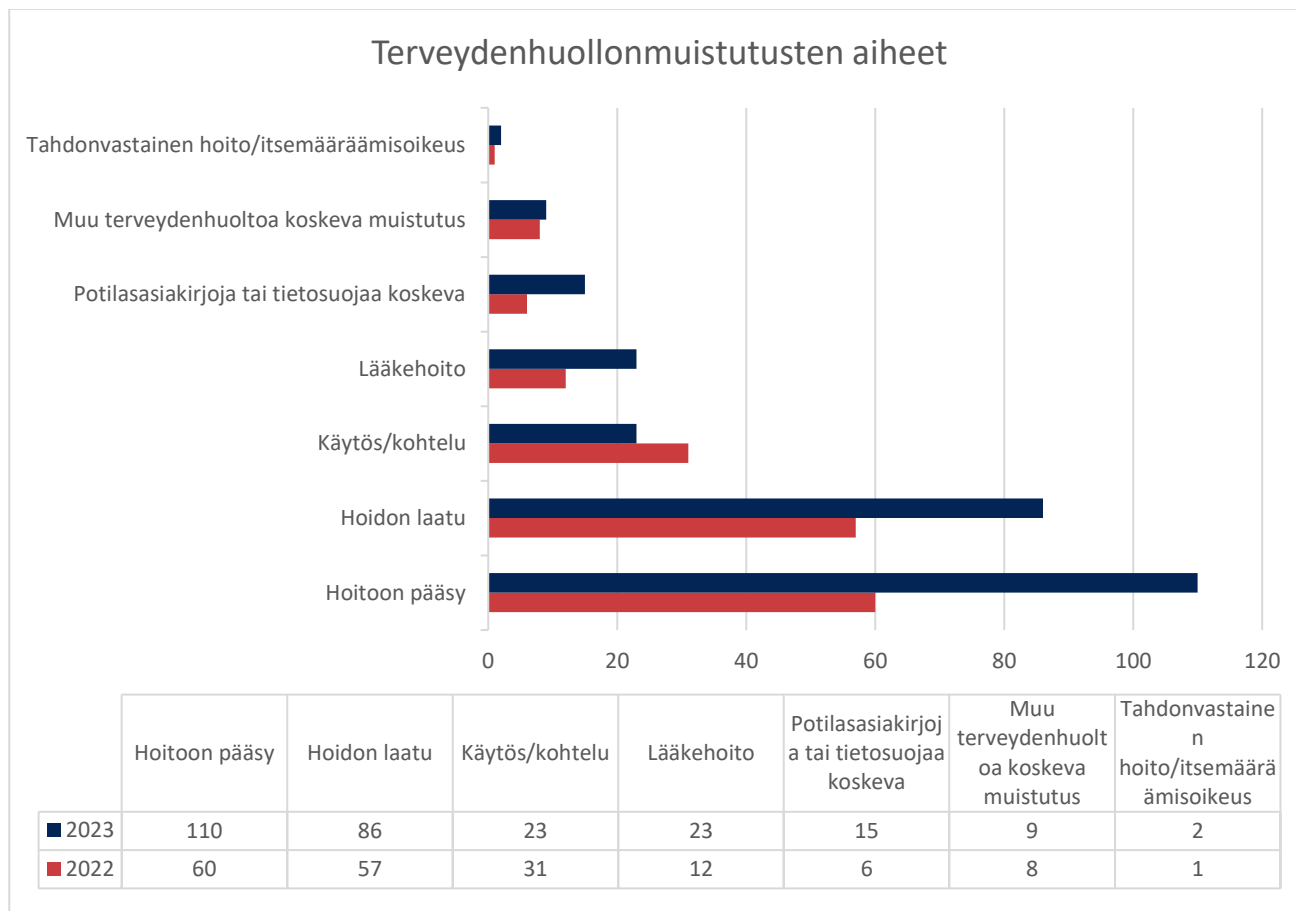


Kuvio 12: Terveydenhuollon muistutusten määrät kuukausittain vuosina 2022 ja 2023

Terveydenhuollon muistutusten aiheet

Muistutuksia tehtiin eniten hoitoon pääsyyn liittyvistä syistä (110 kpl) ja toiseksi eniten hoidon laatuun liittyvistä syistä (86 kpl). Muita muistutuksiin liittyviä syitä olivat käytös ja kohtelu (23 kpl), lääkehoito (23 kpl), potilasasiakirjat ja tietosuoja (15 kpl), muu

terveydenhuoltoa koskeva muistutus (9 kpl) ja tahdonvasteinen hoito (2 kpl). Muistutusten aiheita on kuvattu kuviossa 13.

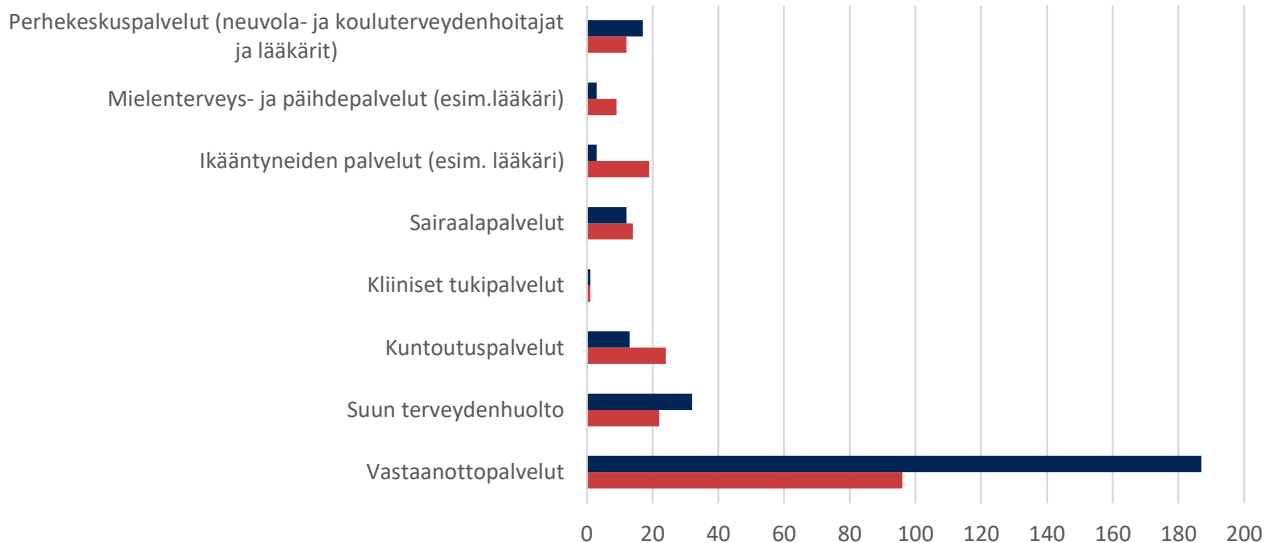


Kuvio 13: Terveydenhuollon muistutusten aiheet vuosina 2022 ja 2023

Terveydenhuollon muistutusten tehtäväalueet

Muistutuksia kohdistui eniten Vastaanottopalveluihin (187 kpl), joka oli enemmän kuin edellisenä vuonna (+91). Suun terveydenhuoltoon muistutuksia saapui 32 kpl, kuntoutuspalveluihin 13kpl, sairaalapalveluihin 12 kpl, klinisiin tukipalveluihin yksi, ikääntyneiden palveluihin kolme, mielenterveys- ja päihdepalveluihin kolme sekä perhekeskuspalveluihin 17 kpl (kuvio 14).

Terveydenhuollon muistutukset tehtäväalueittain

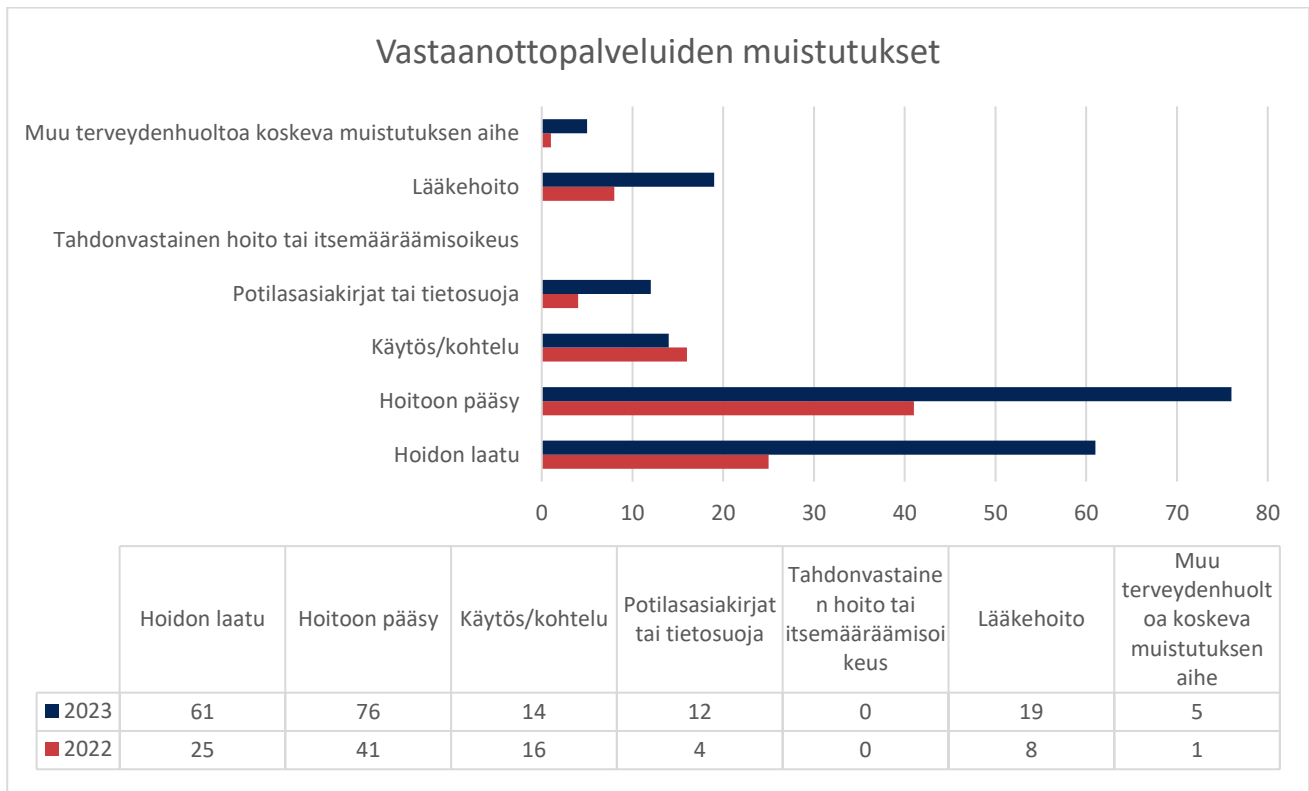


	Vastaanottopalvelut	Suun terveydenhuolto	Kuntoutuspalvelut	Kliiniset tukipalvelut	Sairaalapalvelut	Ikääntyneiden palvelut (esim. lääkäri)	Mielensterveys- ja päihdepalvelut (esim.lääkäri)	Perhekeskuspalvelut (neuvola- ja kouluterveydenhoitajat ja lääkärit)
■ 2023	187	32	13	1	12	3	3	17
■ 2022	96	22	24	1	14	19	9	12

Kuvio 14: Terveydenhuollon muistutukset eri palveluittain vuosina 2022 ja 2023

Terveydenhuollon muistutukset vastaanottopalveluissa

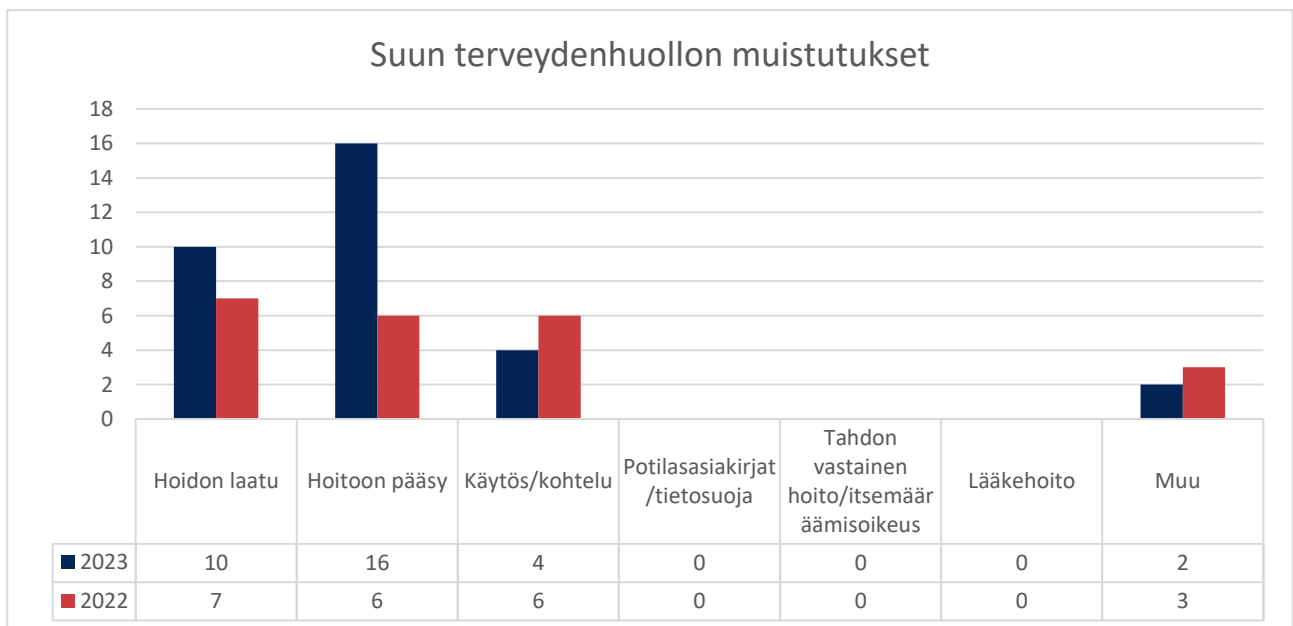
Vastaanottopalveluihin saapuvista muistutuksista 76 koski hoitoon pääsyä, joita oli 35 enemmän kuin edellisenä vuonna, hoidon laatua 61 (+36), lääkehoitoa 19 (+11), käytöstä/kohtelua 14 (-2) ja potilasasiakirjoja tai tietosuojaa 12 (+8). Viisi (+4) muistutuksista muuta terveydenhuoltoa koskevaa aihetta, joista yhdessä oli kyse ehdotuksesta hoitosuunnitelmaan ja yhdessä viistätyksestä hoitoon ohjauksessa. Yhden aiheesta ei ole tarkempaa tietoa saatavilla. Muistutuksista 19 % (32 kpl) vastattiin 30 vuorokauden sisällä (kuvio 15).



Kuvio 15: Terveydenhuollon muistutukset vastaanottopalveluissa

Terveydenhuollon muistutukset suun terveydenhuollossa

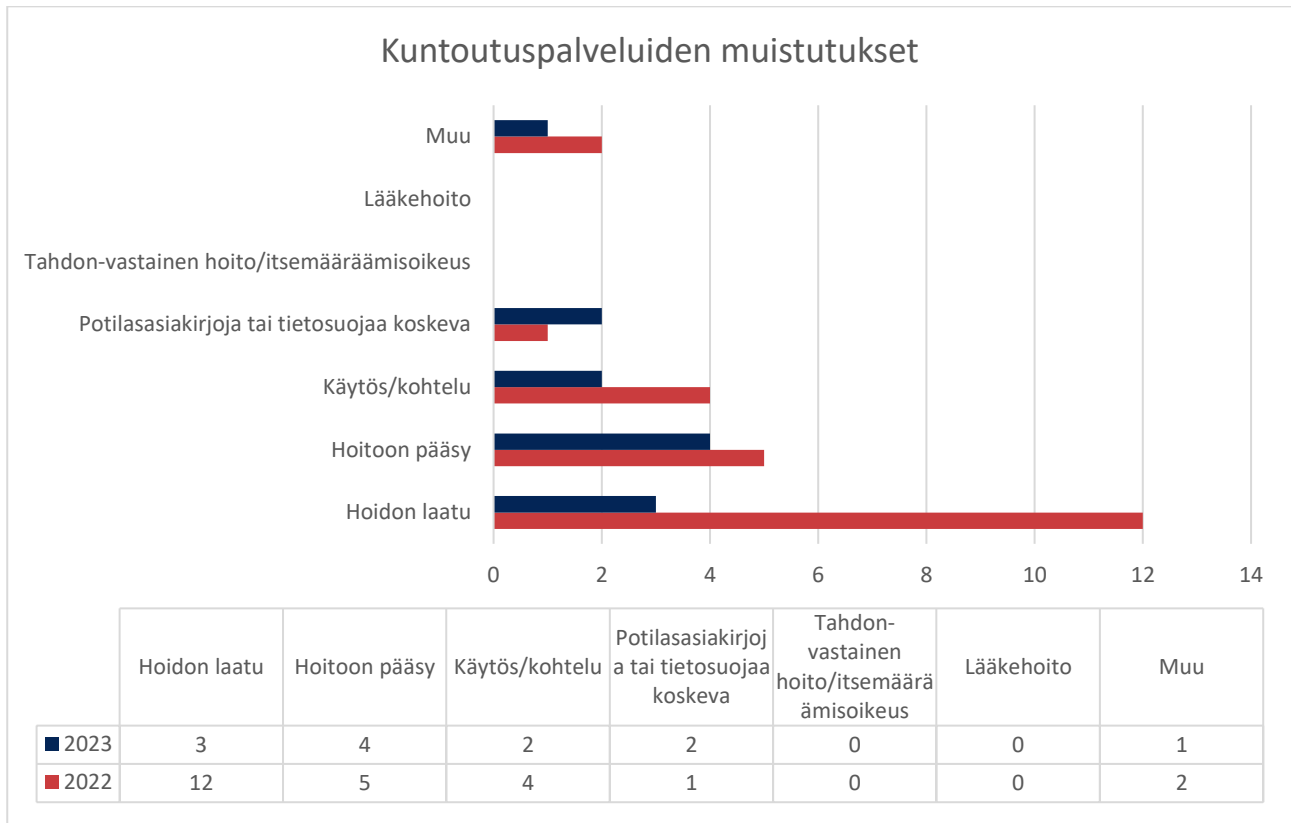
Suun terveydenhuoltoa koskevista muistutuksista 16 koski hoitoon pääsyä, 10 hoidon laatua ja neljä käytöstä/kohtelua. Kaksi muistutuksista koski muuta terveydenhuollon muistutuksen aihetta, joista toisessa oli kyse asian viivästymisestä ja toisessa palvelun saatavuudesta. Muistutuksista 43 % (15 kpl.) vastattiin 30 vuorokauden sisällä (kuvio 16).



Kuvio 16: Suun terveydenhuollon muistutukset

Terveysthuollon muistutukset kuntoutuspalveluissa

Kuntoutuspalveluihin saapui yhteensä 13 muistutusta, joista neljä koski hoitoon pääsyä, kolme hoidon laatua, kaksi käytöstä/kohtelua ja kaksi potilasasiakirjoja/tietosuojaa. Yksi muistutus koski muuta terveydenhuoltoa koskevaa muistutuksen aihetta, jossa on ollut kyse kuntoutustyöryhmän päätöksestä. Kuntoutuspalveluihin saapui vuonna 2023 edellisvuotta vähemmän muistutuksia (-11 kpl). Etenkin hoidon laatuun liittyvien muistutusten osuus oli edellisvuotta pienempi (-9). Muistutuksista 31 % (4 kpl) vastattiin 30 vuorokauden sisällä (kuvio 17).



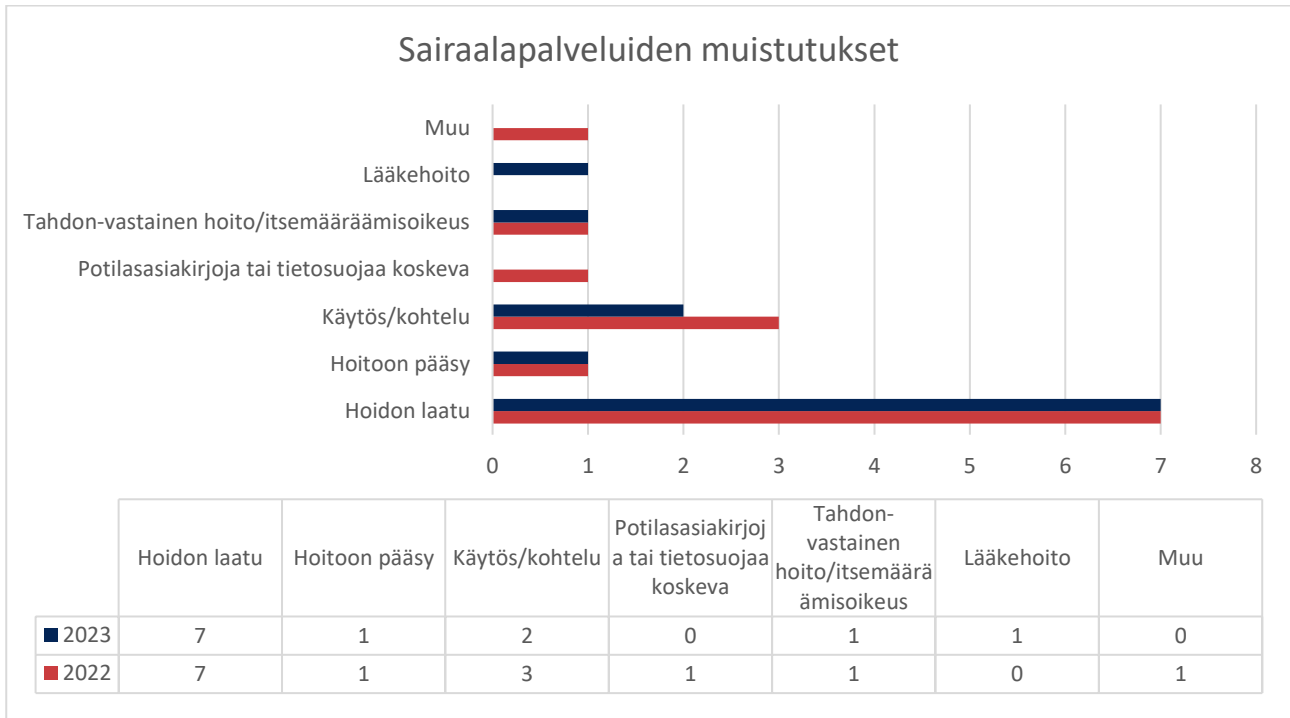
Kuvio 17: Terveysthuollon muistutukset kuntoutuspalveluissa 2022 ja 2023

Terveysthuollon muistutukset kliinisissä tukipalveluissa

Kliiniset tukipalvelut sisälsivät infekti- ja tartuntatautiyksikön toiminnan sekä hoitotarvejakelun toiminnan. Kliinisiin tukipalveluihin saapui yksi muistutus, jonka aihe oli muu terveydenhuoltoa koskeva muistutuksen aihe. Muistutuksen aiheen sisällöstä ei ole tarkempaa tietoa saatavilla. Edellisenä vuonna kliinisiin tukipalveluihin saapui myös yksi muistutus, joka tuolloin liittyi hoidon laatuun. Muistutuksista 67 % (2 kpl) vastattiin 30 vuorokauden sisällä.

Terveysthuollon muistutukset sairaalapalveluissa

Sairaalapalveluihin saapui 12 muistutusta. Seitsemän muistutusta koski hoidon laatua, kaksi käytöstä ja kohtelua, yksi hoitoon pääsyä, yksi tahdonvastaista hoitoa/itse määräämisoikeutta ja yksi lääkehoitoa. Muistutuksista yhteenkään ei vastattu 30 vuorokauden sisällä (kuvio 18).



Kuvio18: Terveysthuollon muistutukset sairaalapalveluissa

Terveysthuollon muistutukset ikääntyneiden palveluissa

Terveysthuollon ikääntyneiden palveluihin sisältyy lääkäripalvelut kotihoidossa ja palveluasumisessa. Muistutuksia saapui yhteensä kolme, joista yksi koski hoidon laatua, yksi lääkehoitoa ja yksi potilasasiakirjoja/tietosuojaa. Määrä oli vähemmän kuin edellisvuonna, jolloin muistutuksia saapui yhteensä seitsemän. Tuolloin muistutukset koskivat hoidon laatua (2 kpl), hoitoon pääsyä (2 kpl), käytöstä/kohtelua (2 kpl) ja lääkehoitoa (1 kpl). Muistutuksista 17 % (1 kpl) vastattiin 30 vuorokauden sisällä.

Terveysthuollon muistutukset mielenterveys- ja päihdepalveluissa

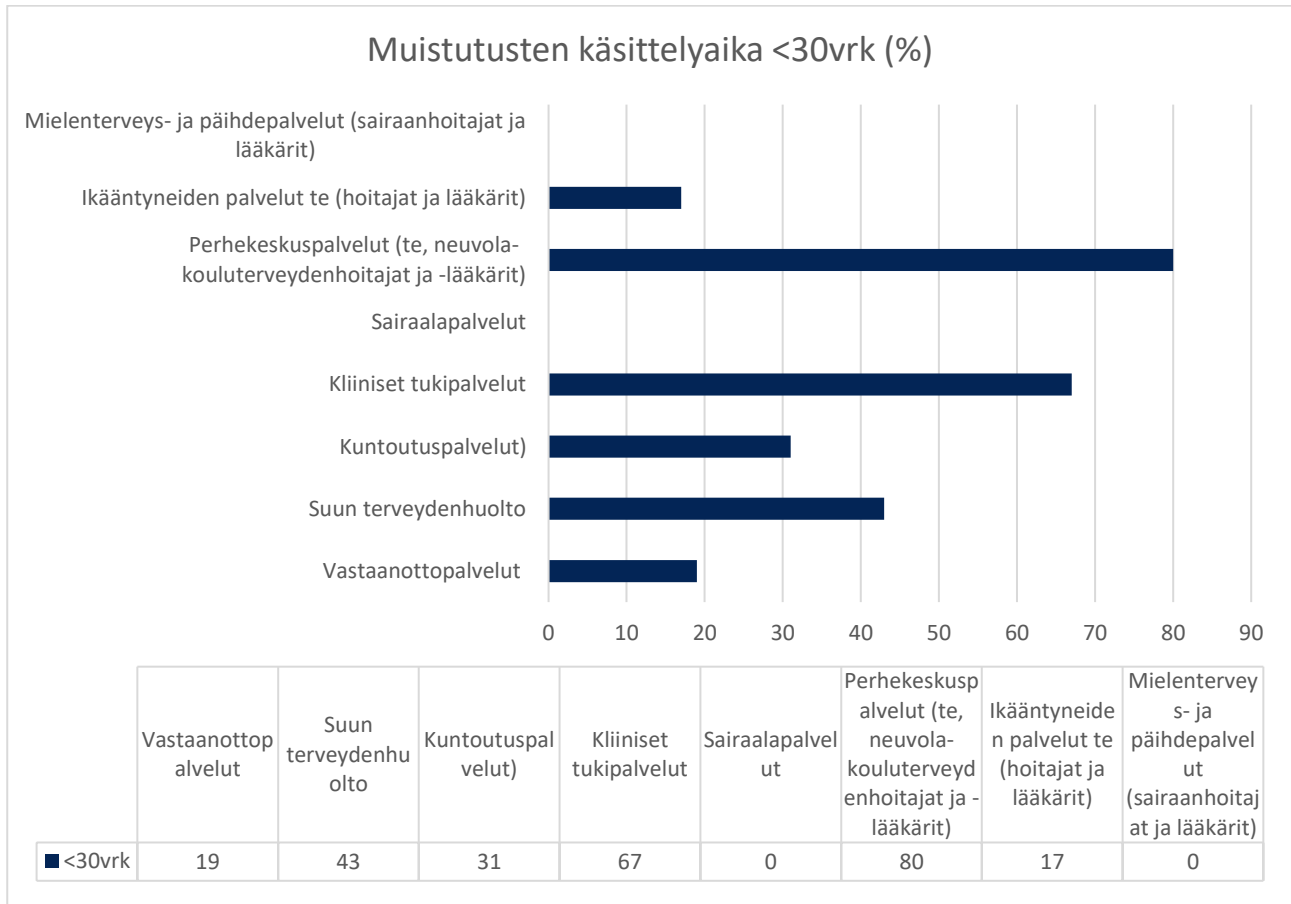
Terveysthuollon mielenterveys- ja päihdepalveluihin sisältyy lääkäripalvelut mielenterveys- ja päihdepalveluissa. Muistutuksia saapui yhteensä kolme, joista yksi koski hoidon laatua, yksi käytöstä/kohtelua ja yksi lääkehoitoa. Määrä oli sama kuin edellisenä vuonna. Edellisenä vuonna kaikki kolme muistutusta koskivat lääkehoitoa. Muistutuksista yhteenkään ei vastattu 30 vuorokauden sisällä.

Terveysthuollon muistutukset perhekeskuspalveluissa

Perhekeskuspalveluihin sisältyy neuvola- ja kouluterveydenhuollon lääkäri ja hoitaja palvelut. Perhekeskuspalveluihin saapui yhteensä 17 muistutusta joista 13 koski hoitoon pääsyä, kolme hoidon laatua ja yksi lääkehoitoa. Määrä oli enemmän kuin edellisenä vuonna, jolloin muistutuksia saapui yhteensä kolme. Edellisenä vuonna muistutukset koskivat hoidon laatua (2 kpl) ja muuta terveydenhuoltoa koskevaa aihetta (1 kpl), josta ei ole tarkempaa tietoa saatavilla. Muistutuksista 80 % (12 kpl) vastattiin 30 vuorokauden sisällä.

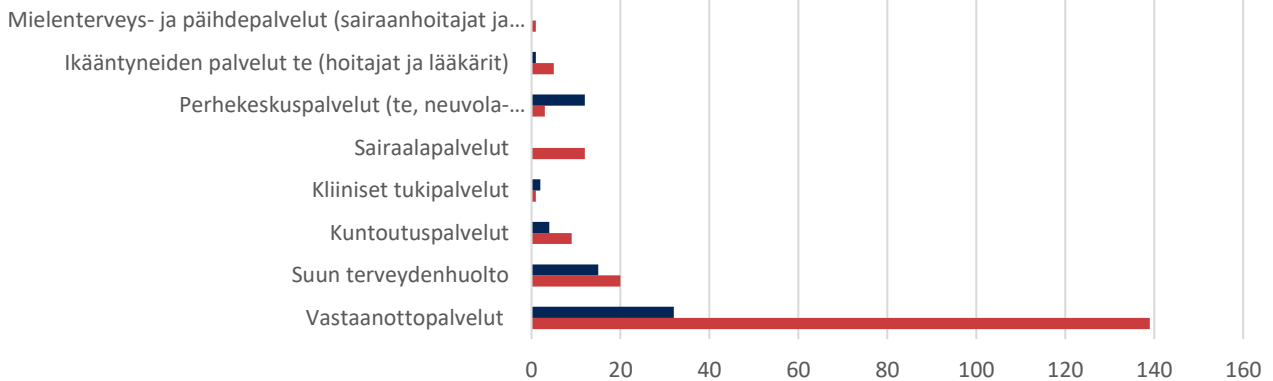
Terveydenhuollon muistutusten käsittelyajat

Kaikista terveydenhuollon muistutuksista 26 % (66 kpl) käsiteltiin 30 vuorokauden sisällä. Perhekeskuspalvelut käsittelivät 80 % (12 kpl) muistutuksista alle 30 vuorokaudessa ja kliiniset palvelut 67 % (2 kpl). Suun terveydenhuolto sai käsiteltäviä 43 % (15 kpl), vastaanottopalvelut 19 % (32 kpl), kuntoutuspalvelut 31 % (4 kpl) ja ikääntyneiden palvelut 17 % (1 kpl) muistutuksista alle 30 vuorokaudessa. Sairaalapalvelut ja mielenterveys- ja päihdepalvelut eivät käsitelleet yhtään muistutusta suositellun 30 vuorokauden aikana. Muistutusten käsittelyaikaa <30vrk. prosentteina on kuvattu kuviossa 19 ja käsittelyaikaa <30 vrk ja >30vrk. kappale määrinä kuviossa 20.



Kuvio 19: Muistutusten käsittelyaika <30 vrk (%) terveydenhuollossa vuonna 2023

Muistutusten käsittelyajat <30vrk. ja >30vrk. (kpl.)

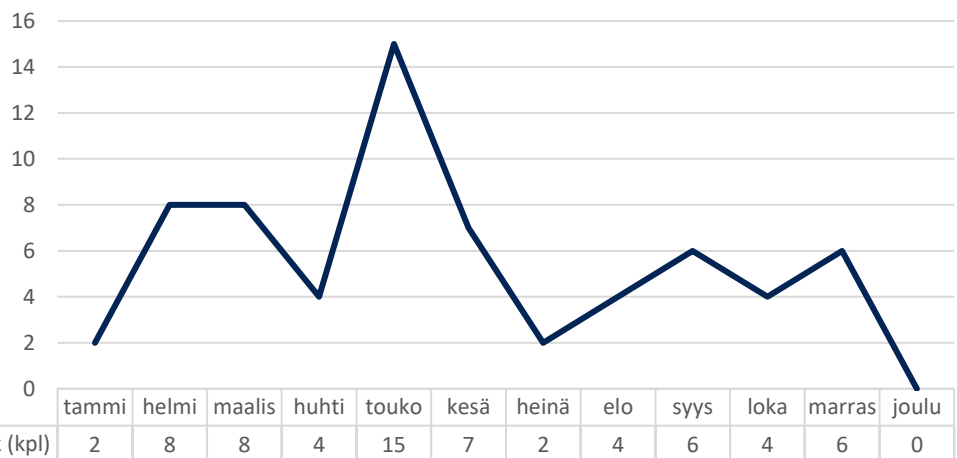


	Vastaanottopalvelut	Suun terveydenhuolto	Kuntoutuspalvelut	Kliiniset tukipalvelut	Sairaalapalvelut	Perhekeskuspalvelut (te, neuvola-kouluterveydenhoitajat ja lääkärit)	Ikääntyneiden palvelut te (hoitajat ja lääkärit)	Mielenterveys- ja päihdepalvelut (sairaanhoitajat ja lääkärit)
■ <30vrk.	32	15	4	2	0	12	1	0
■ >30vrk.	139	20	9	1	12	3	5	1

Kuvio20: Muistutusten käsittelyaika <30vrk. ja >30vrk. (kpl.) vuosina 2022 ja 2023

Toukokuussa on määrällisesti käsitelty eniten muistutuksia (15kpl). Helmi- ja maaliskuussa on käsitelty kumpanakin kuukautena kahdeksan muistutusta, kesäkuussa seitsemän, syys- ja marraskuussa kumpanakin kuukautena kuusi, huhti-, elo- ja lokakuussa kussakin neljä sekä tammi- ja heinäkuussa kumpanakin kaksi muistutusta. Joulukuussa ei käsitelty yhtään muistutusta. Muistutusten käsittelyä kuukausittain on kuvattu kuviossa 21.

Käsittelyaika <30vrk kuukausittain (kpl)



Kuvio 21: Terveystieteiden muistutusten käsittely kuukausittain <30vrk (kpl)

Terveysthuollon kantelut

Potilaalla on oikeus tehdä 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.

Terveysthuollon kanteluita saapui 17, joka oli 19 % (4 kpl) vähemmän kuin edellisenä vuonna. Vuonna 2021 kanteluita saapui 16 kpl ja vuonna 2022 21 kpl (taulukko 2).

Taulukko 2: Terveysthuollon kantelujen määrät vuosina 2021–2023

	2021 lkm.	2022 lkm.	2023 lkm.	Muutos ed. vuoteen lkm.	Muutos ed. vuoteen %
Terveysthuollon kantelut	16	21	17	-4	-19 %

Kanteluita 13 tuli aluehallintovirastolta, joka oli vähemmän (4 kpl) kuin edellisenä vuonna ja neljä oikeusasiamieheltä, joka oli enemmän (2 kpl) kuin edellisenä vuonna. Vuonna 2023 kanteluita ei saapunut Valviralta tai oikeuskanslerilta (taulukko 3).

Taulukko 3: Terveysthuollon kantelut vuosina 2019–2023

	2019	2020	2021	2022	2023
Aluehallintovirasto	9	10	9	17	13
Valvira	1	1	2	2	0
Oikeuskansleri	0	2	2	0	0
Oikeusasiamies	0	5	3	2	4

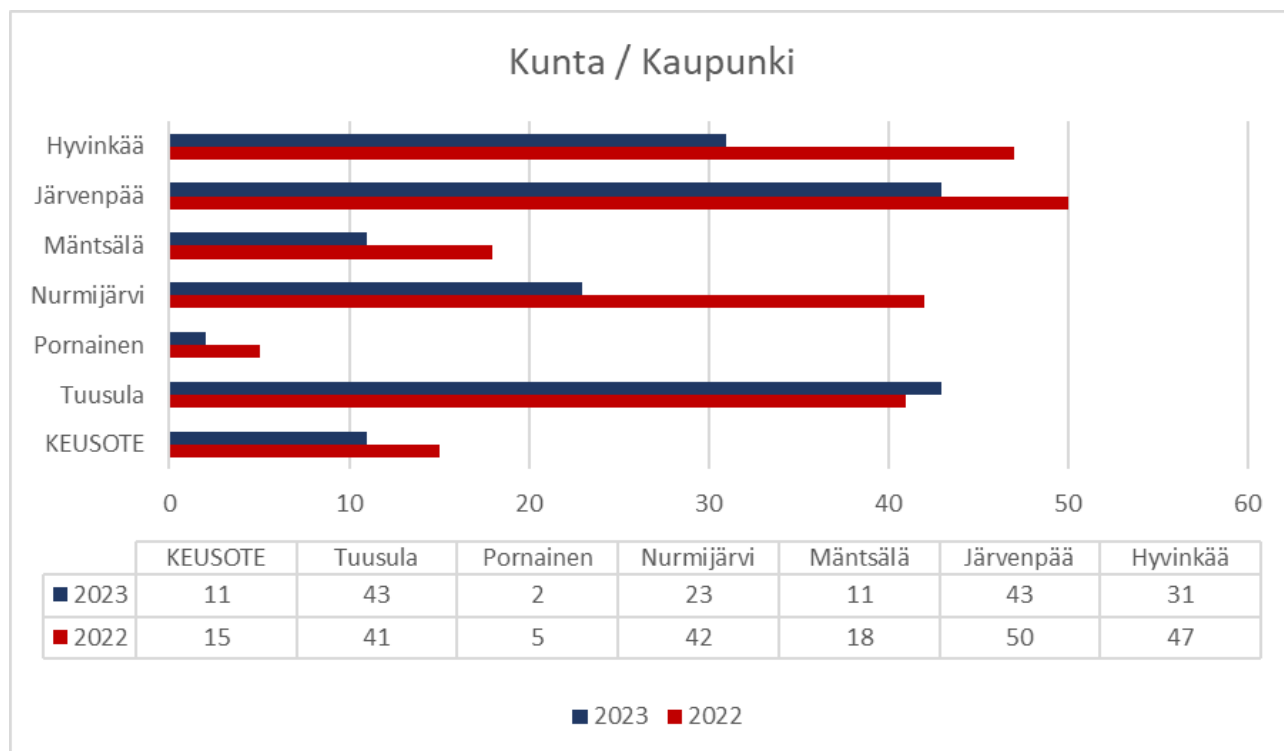
3 Sosiaaliamiehen asiakastapahtumat vuonna 2023

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue (Keusote) toimi vuoden 2023 aikana jäsenkuntiansa sosiaali- ja terveysthuollon järjestäjänä. Keski-Uudenmaan hyvinvointialueeseen kuuluivat Järvenpää, Hyvinkää, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen ja Tuusula.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiamies vastaanotti 164 yhteydenottoa koko Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen alueelta. Yhteydenottomäärä väheni hieman verrattuna edeltävään vuoteen. Osa Keusoten alueelta saapuneista yhteydenotoista ei kohdentunut tiettyyn kuntaan. Keusoten alueelta vastaanotettiin 11 tällaista yhteydenottoa.

3.2 Yhteydenotot kunnittain

Suurin osa yhteydenotoista koski Järvenpäästä ja Tuusulaa (kuvio 21). Järvenpää on väkiluvultaan alueen toiseksi suurin kaupunki, joka näyttäytyi myös yhteydenottojen määrässä. Tuusula on väkiluvultaan pienempi kuin esimerkiksi Hyvinkää ja Nurmijärvi, mutta siinä missä Tuusulaa koskevat yhteydenotot olivat pysyneet lähes samassa viime vuoteen verrattuna, yhteydenotot koskien Hyvinkäätä olivat jonkin verran vähentyneet edelliseen vuoteen verrattuna. Samoin yhteydenotot Nurmijärven alueelta olivat vähentyneet lähes 50 % edelliseen vuoteen verrattuna. Mäntsälä ja Pornainen asukasluvultaan pienimpinä näyttäytyivät yhteydenottojen määrässä vähäisinä yhteydenottoina. Yhteydenottoja kunnittain on kuvattu kuviossa 22.



Kuvio 22: Yhteydenotot kunnittain 2023

3.2.1 Hyvinkää

Hyvinkäältä vastaanotettiin 31 yhteydenottoa. Alla olevassa taulukossa esitetään yhteydenottojen määrät vuosina 2014–2023 (taulukko 4).

Taulukko 4: Yhteydenotot Hyvinkää 2023

2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
140	147	141	65	63	32	69	46	47	31

Yhteydenotot Hyvinkäältä ovat vähentyneet noin 50 % vuoden 2020 yhteydenottoihin verrattuna.

3.2.2 Järvenpää

Järvenpäästä vastaanotettiin 43 yhteydenottoa. Alla olevassa taulukossa esitetään yhteydenottojen määrät vuosina 2019–2023 (taulukko 5).

Taulukko 5: Yhteydenotot Järvenpää 2023

2019	2020	2021	2022	2023
23	34	49	50	43

Yhteydenotot Järvenpäästä ovat lisääntyneet viimeisen neljän vuoden aikana noin 50 %. Järvenpää on ollut viimeisen kymmenen vuoden aikana yksi Suomen nopeimmin kasvavista kunnista mikä osittain selittää myös yhteydenottojen kasvua (Järvenpään osa-alueittainen väestösuunnite vuosille 2022–2040).

3.2.3 Tuusula

Tuusulasta vastaanotettiin 43 yhteydenottoa. Alla olevassa taulukossa esitetään yhteydenottojen määrät vuosina 2019–2023 (taulukko 6).

Taulukko 6: Yhteydenotot Tuusula 2023

2019	2020	2021	2022	2023
22	32	32	41	43

Yhteydenotot Tuusulasta ovat lisääntyneet viimeisen neljän vuoden aikana. Myös Tuusulan väestömäärä on kasvanut viime vuosina vahvasti. Vuoden 2022 viimeisenä päivänä Tuusulan asukasluku oli 40 383 kasvaen edeltävästä vuodesta 665 hengellä (Tuusulan kunnan väkiluku on nyt yli 41 000, 2023).

3.2.4 Nurmijärvi

Nurmijärveltä vastaanotettiin 23 yhteydenottoa. Alla olevassa taulukossa esitetään yhteydenottojen määrät vuosina 2019–2023 (taulukko 7).

Taulukko 7: Yhteydenotot Nurmijärvi 2023

2019	2020	2021	2022	2023
25	40	33	42	23

Yhteydenotot Nurmijärveltä ovat vähentyneet vuoden 2019 tasolle.

3.2.5 Mäntsälä

Mäntsälästä vastaanotettiin 11 yhteydenottoa. Alla olevassa taulukossa esitetään yhteydenottojen määrät vuosina 2014–2023 (taulukko 8).

Taulukko 8: Yhteydenotot Mäntsälä 2023

2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
57	54	82	29	26	16	12	18	18	11

3.2.6 Pornainen

Pornaisista vastaanotettiin 2 yhteydenottoa. Alla olevassa taulukossa esitetään yhteydenottojen määrät vuosina 2014–2023 (taulukko 9).

Taulukko 9: Yhteydenotot Pornainen 2023

2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
9	6	12	1	0	3	3	8	5	2

Yhteydenotot Mäntsälästä ja Pornaisista ovat vähentyneet huomattavasti viimeisten vuosien aikana.

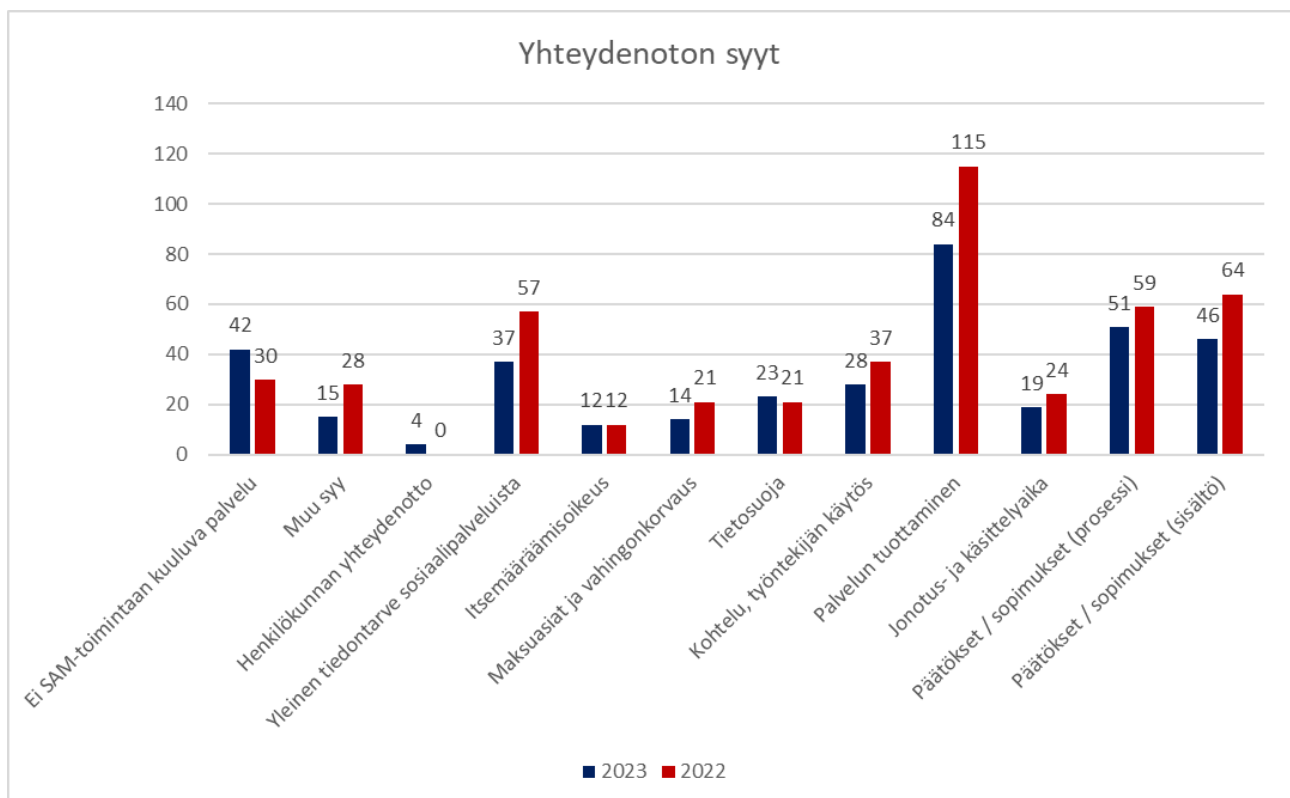
3.3 Yhteydenottojen syyt

Sosiaaliamiehen otetaan yhteyttä tilanteissa, joissa esiintyy tyytymättömyyttä palveluihin tai tarvetta tiedolle asiakkaan oikeuksista sosiaalihuollossa.

Sosiaaliamiehen rooli on neuvova, ohjaava sekä puolueeton. Sosiaaliamies ei tee päätöksiä, myönnä etuuksia eikä voi muuttaa viranomaisen tekemiä päätöksiä.

Sosiaaliamiehen otettiin yhteyttä palvelun tuottamiseen (84 kpl), kohteluun ja työntekijän käytökseen (28 kpl) sekä jonotus- ja käsittelyaikoihin (19 kpl) liittyen. Palvelun tuottamista ovat asian käsittelyyn ja menettelyyn liittyvät seikat, kuten asiakkaan kuuleminen, neuvonta ja ohjaus tai se, että kirjallinen päätös tai palvelutarpeen arviointi tehdään asianmukaisesti. Palvelun tuottamiseen voivat liittyä myös tilanteet, joissa asiakas kokee, ettei hän ole saanut selvitystä oikeuksistaan ja toimenpidevaihtoehdoista. Lisäksi yhteydenotot kohdistuivat päätöksentekoprosessiin (51 kpl) ja päätösten sisältöön (46 kpl) ja sosiaalihuollosta saatuun kohteluun (kuvio 23).

Loput yhteydenotoista eivät kuuluneet sosiaaliamiehen toimintaan (ei SAM –toimintaan kuuluva palvelu) tai koskivat tietosuoja (23 kpl), maksuasioita ja vahingonkorvausta (14 kpl), itsemääräämisoikeutta (12 kpl), henkilökunnan yhteydenottoa (4 kpl) ja *muuta syitä* (15 kpl). Lisäksi yhteyttä otettiin sosiaalipalveluita koskevan yleisen tiedontarpeen vuoksi (37 kpl).



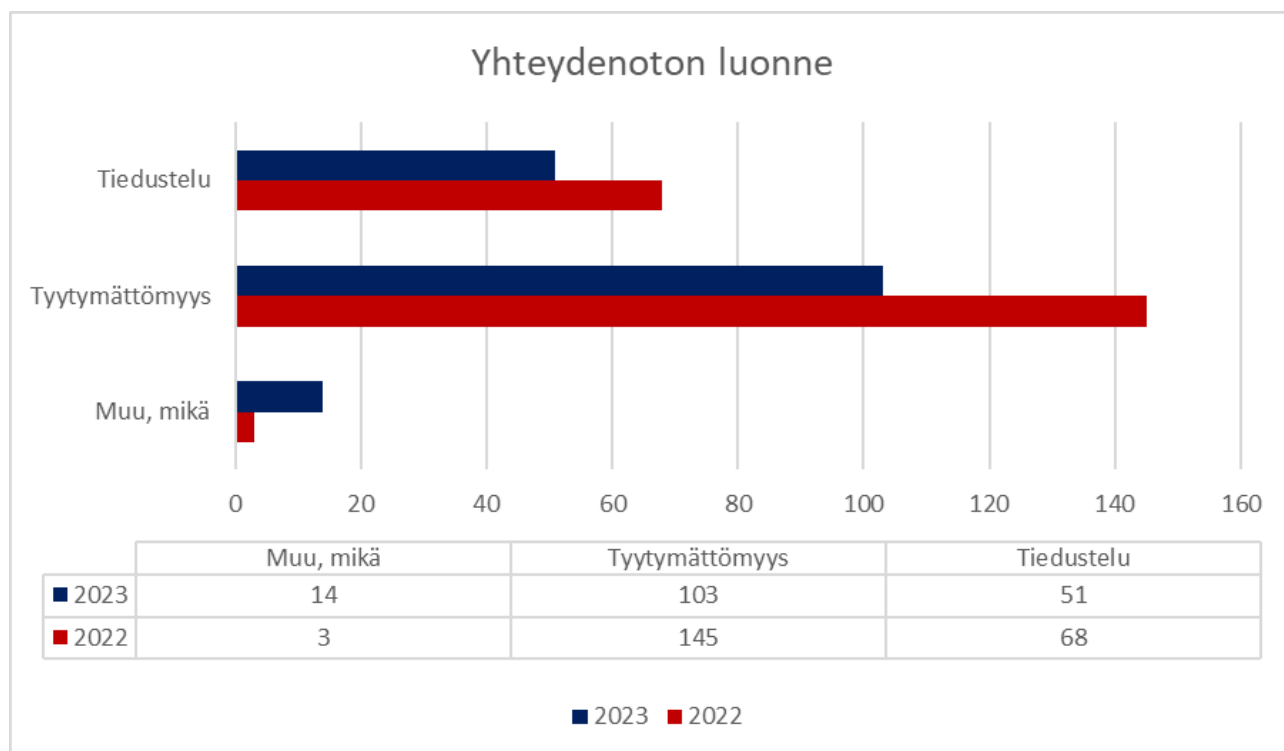
Kuvio 23: Yhteydenoton syyt 2023

Yhteydenottojen *muut syyt* (15 kpl) sisälsivät tiedusteluja muistutusvastauksesta (muistutusvastaus saamatta, muistutusprosessi) ja hakemusten liitteiden toimittamisesta. Lisäksi muun muassa sosiaalityöntekijän kelpoisuuteen, huoli-ilmoituksiin, tuen tarpeen saamiseen, häätöprosessiin, työntekijän epäammattieettiseen käytökseen, asiakasasiakirjojen pyytämiseen, *”hatkaavan”* nuoren etsintään ja asiakasturvallisuuden vaarantumiseen liittyvät aihepiirit olivat yhteydenottojen taustalla.

Asiakasturvallisuuden vaarantuminen voi olla haastava hahmottaa, mutta sitä voidaan jäsentää erilaisten asiakkaiden oikeuksien, osallisuuden vahvistamisen, ammatillisen osaamisen, suunnitelmallisen työskentelyn ja turvallisuutta edistävien työskentelytapojen (asianmukainen dokumentointi ja eettiset toimintatavat) kautta (Pehkonen & Pohjola 2022). Käsitettä voidaan lähestyä myös Hallituksen esityksessä (HE 299/2022 vp) esitetyn asiakasturvallisuutta koskevan määritelmän kautta. Asiakasturvallisuus tarkoittaa palveluiden järjestämistä, tuottamista ja toteuttamista siten, että asiakkaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen sekä taloudellinen turvallisuus eivät vaarannu.

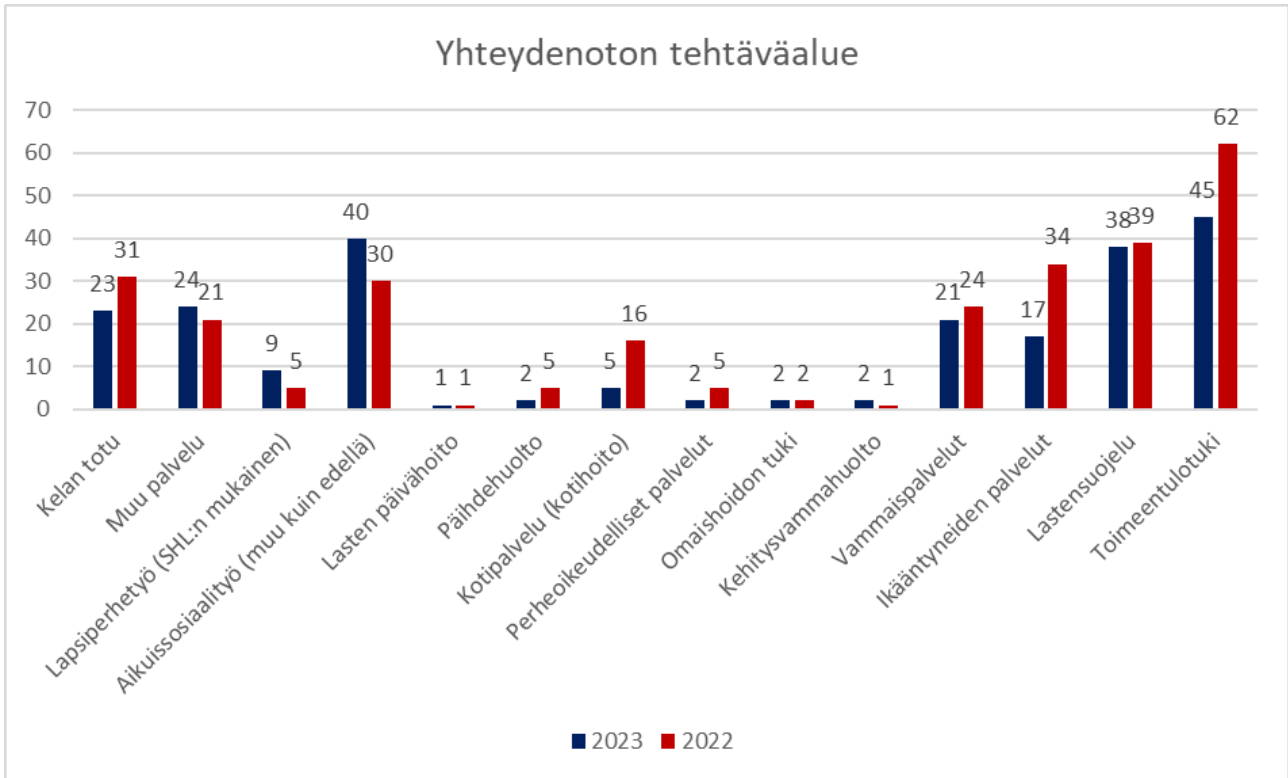
3.4 Yhteydenottojen luonne, tehtäväalueet ja toimenpiteet

Suurin osa yhteydenotoista liittyivät tyytymättömyyteen (103 kpl) ja hyvinvointialueen sosiaalipalveluihin (146 kpl). Kuvioissa 24 ja 25 luvut on esitetty palkkikaavioina.



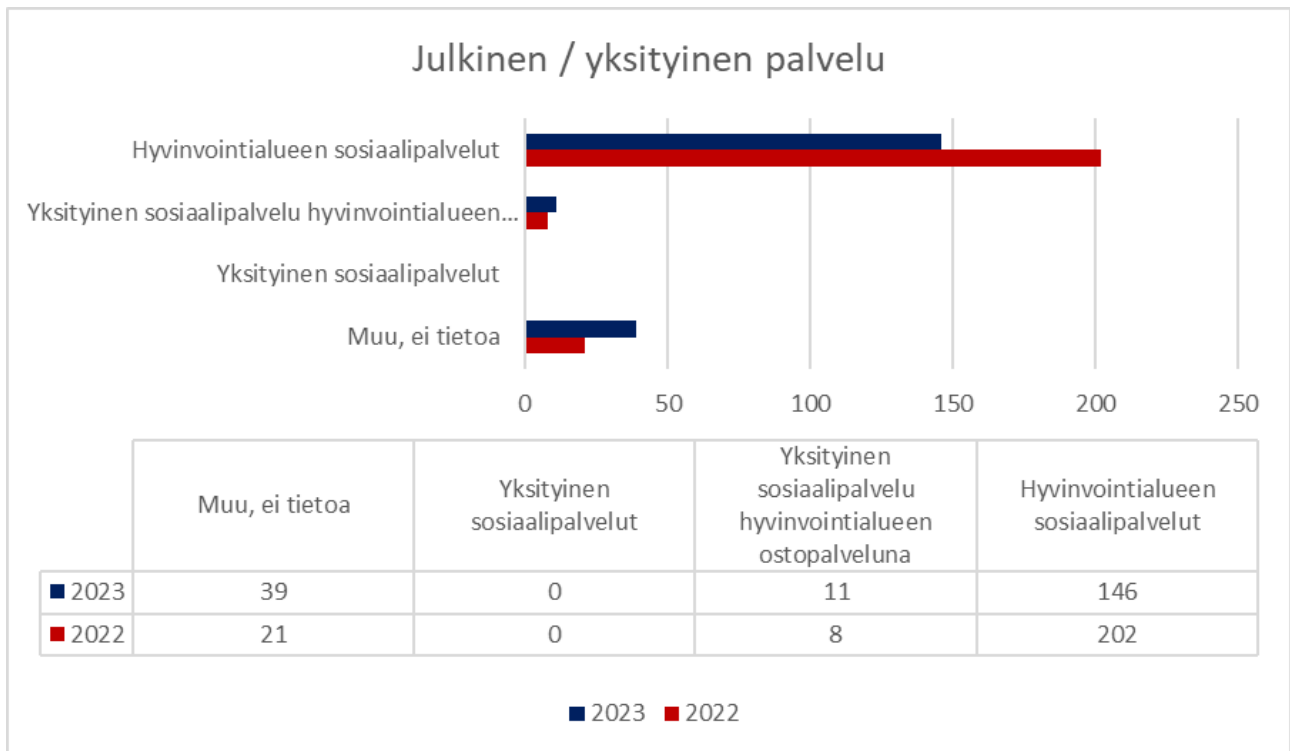
Kuvio 24: Yhteydenoton luonne 2023

Suurin osa yhteydenottojen tehtävälajeista liittyivät Kelan toimeentulotukeen (45 kpl), aikuissosiaalityöhön (40 kpl) ja lastensuojeluun (38 kpl). Vammaispalveluihin (21 kpl) liittyvät yhteydenotot pysyivät lähes samassa mittakaavassa kuin edellisvuonna. Ikäntyneiden palveluihin (17 kpl) liittyvät yhteydenotot vähentyivät huomattavasti edelliseen vuoteen (34 kpl) verrattuna (kuvio 25).



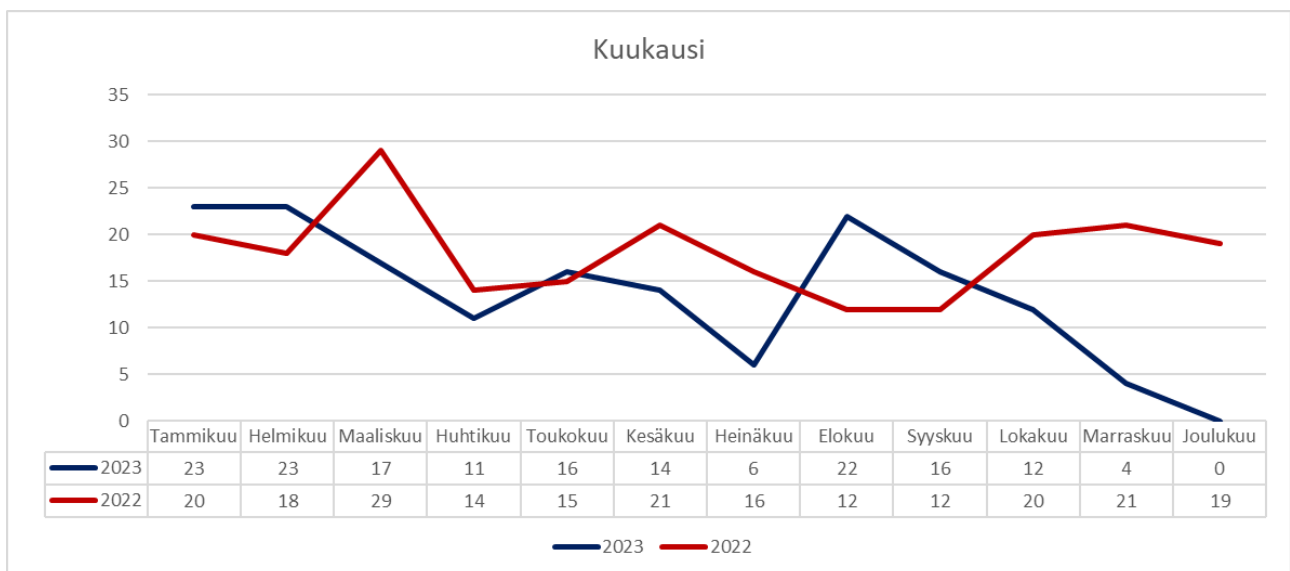
Kuvio 25: Yhteydenoton tehtävälaje 2023

Yksityisiin sosiaalipalveluihin liittyvät yhteydenotot pysyivät vähäisinä (11 kpl) ja loput yhteydenotoista olivat erilaisia tiedusteluja (51 kpl, ks. kuvio 26).



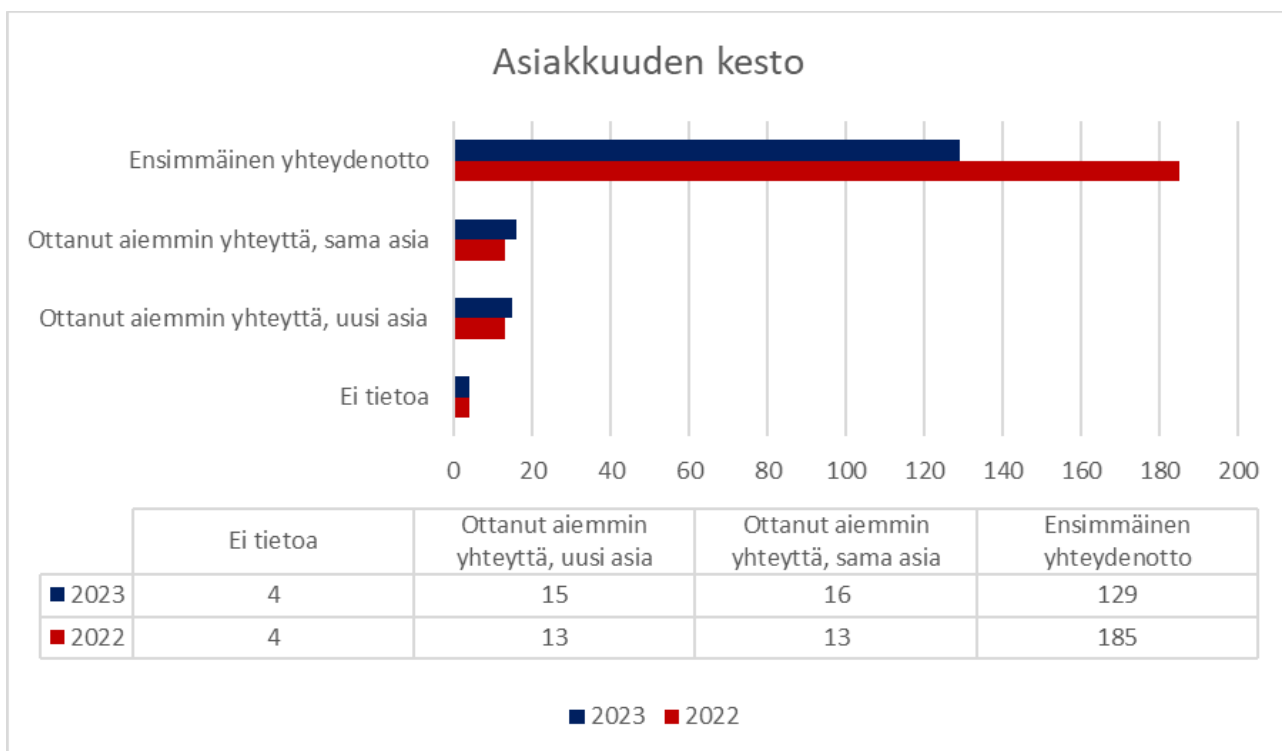
Kuvio 26: Julkinen / yksityinen palvelu 2023

Ajallisesti yhteydenotot painottuivat alkuvuoteen (Kuvio 26) ja vähenivät kesää kohden lisääntyneen jälkeen elokuussa. Joulukuussa 2023 yhteydenottoja sosiaalipalveluihin liittyen ei tullut ollenkaan (0 kpl ks. kuvio 27)

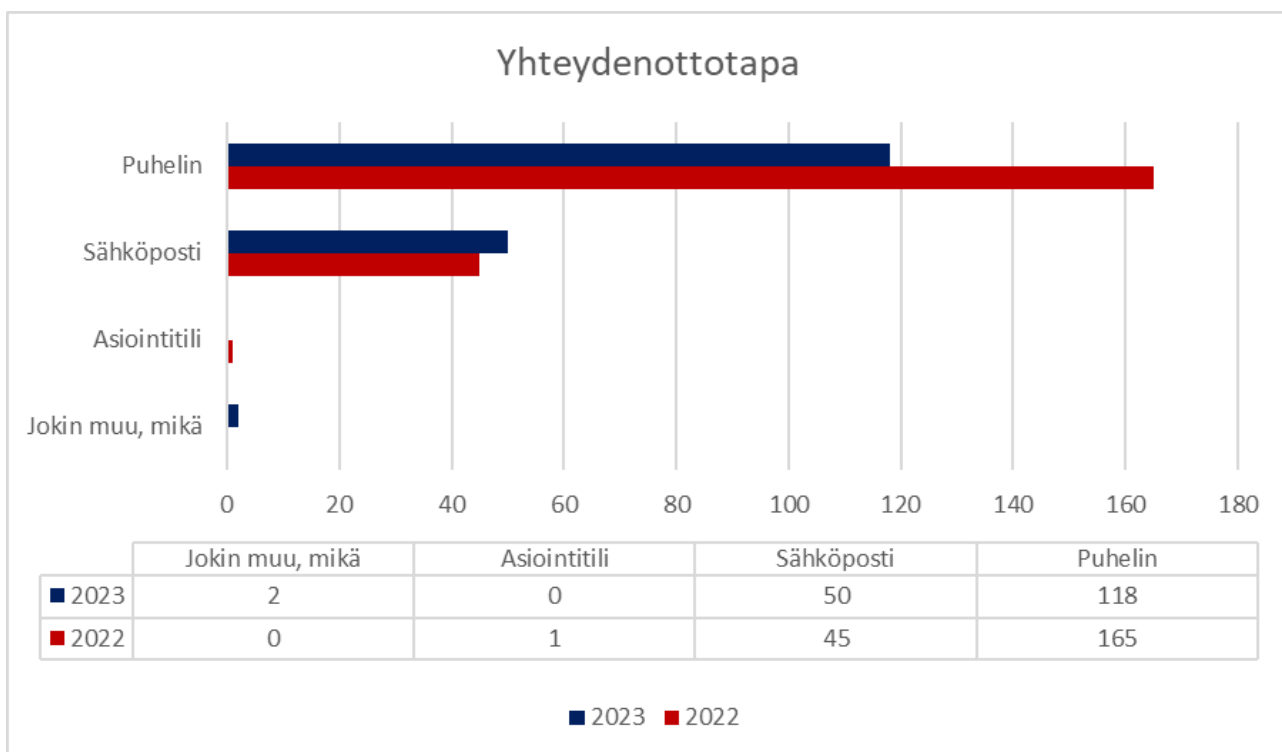


Kuvio 27: Kuukausi 2023

Asiakkuuksista suurin osa oli ensimmäisiä yhteydenottoja (129 kpl) (kuvio 28) ja ensisijaisina yhteydenottokeinoina toimivat puhelinpalvelu (118 kpl) ja sähköposti (45 kpl, ks. kuvio 29).

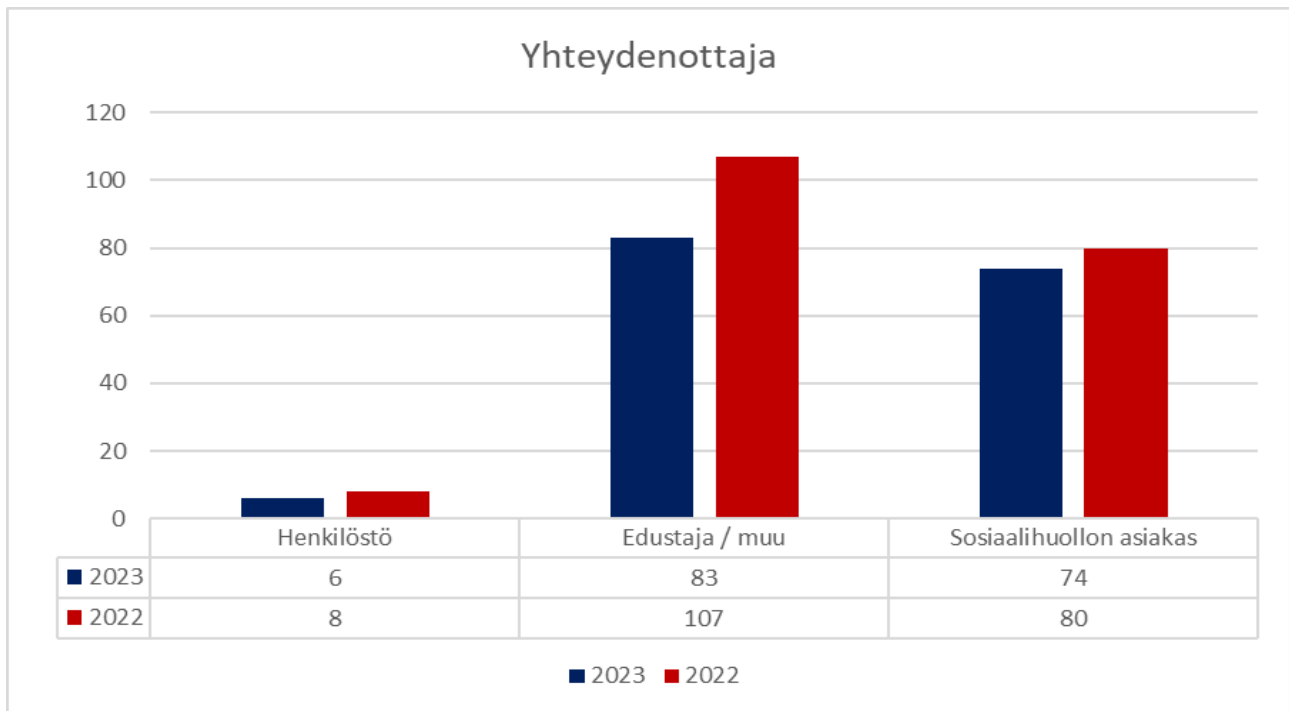


Kuvio 28: Asiakkuuden kesto 2023



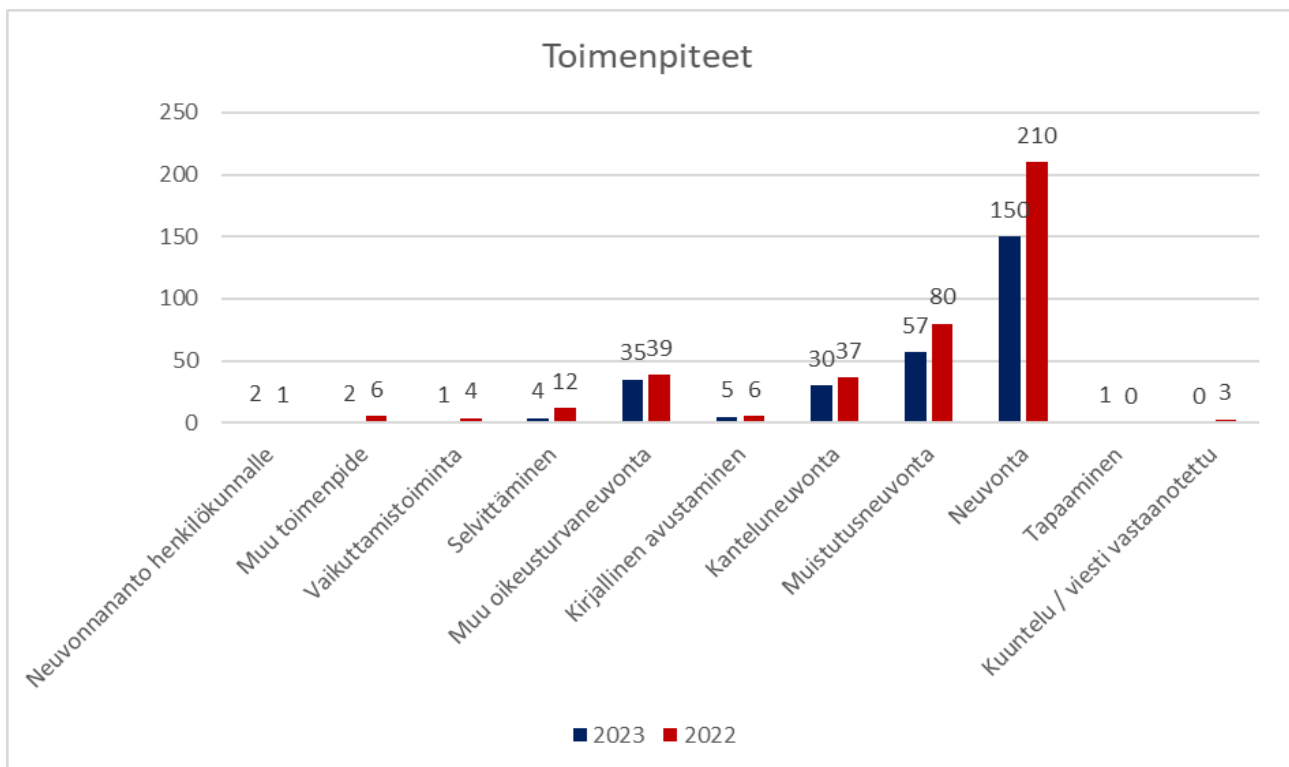
Kuvio 229: Yhteydenottotapa 2023

Yhteydenottajina toimivat pääsääntöisesti joko sosiaalihuollon asiakas itse, tai hänen edustajansa tai muu henkilö. Hyvinvointialueen henkilöstö tarvitsi sosiaaliamiehen palveluja vain hyvin vähän (6 kpl, ks. kuvio 30).



Kuvio 30: Yhteydenottaja 2023

Suurin osa yhteydenotoista johtivat neuvontaan muun muassa muistutus- ja kanteluprosessista, tai muuhun oikeusturvaneuvontaan (kuvio 31).

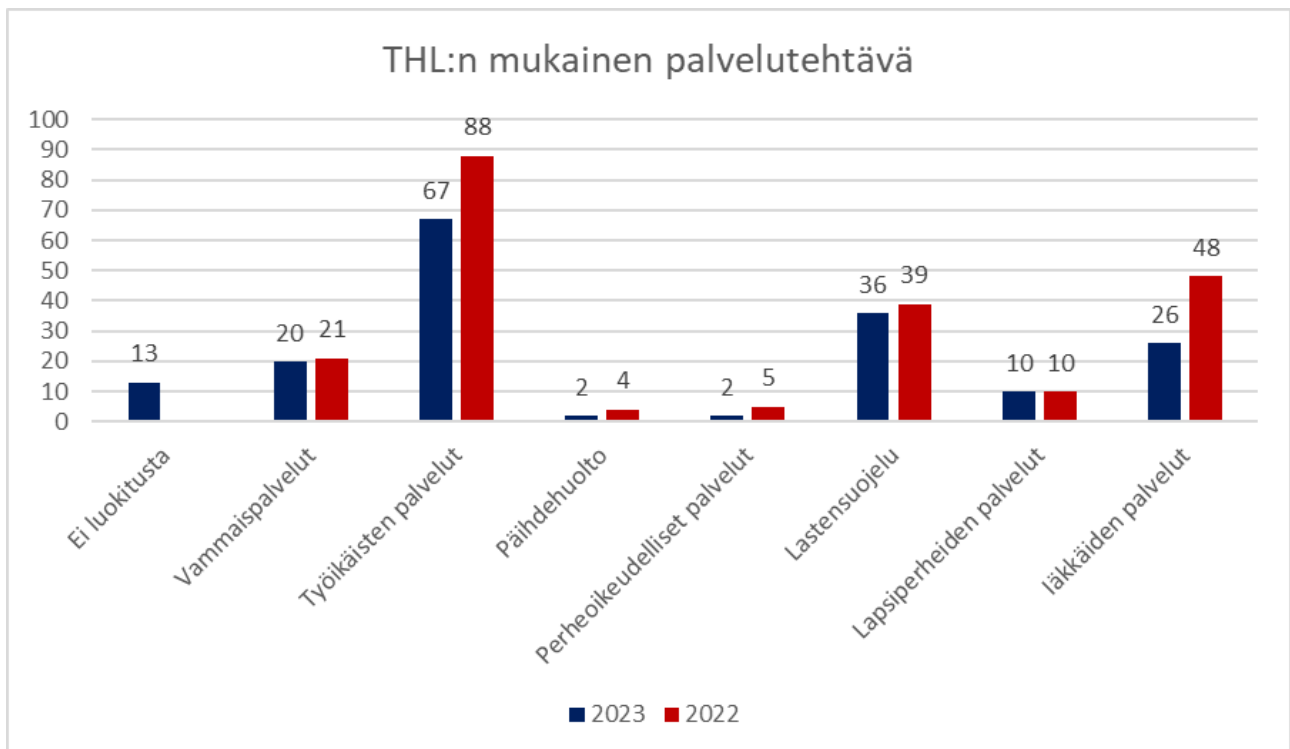


Kuvio 31: Toimenpiteet 2023

3.5 Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen mukainen palvelutehtävä

Sosiaalihuollon palvelutehtävällä tarkoitetaan tietynlaisiin tuen tarpeisiin vastaavien sosiaalipalvelujen ja muun tuen kokonaisuutta. Elämän eri vaiheissa ja eri elämäntilanteissa tuen tarpeet voivat muuttua, jolloin myös tarjottavat palvelut tulee kohdentaa tuen tarpeita vastaaviksi. Lapsiperhe tarvitsee yleensä erilaista tukea kuin iäkäs henkilö, ja eri palvelutehtävissä annettavien palvelujen tavoitteet muodostuvat asiakasryhmien erilaisten tuen tarpeiden perusteella. Sosiaalihuollon palvelutehtäviä koskeva luokitus sisältää seitsemän palvelutehtävää; iäkkäiden palvelut, lapsiperheiden palvelut, lastensuojelu, perheoikeudelliset palvelut, päihde- ja riippuvuustyön erityiset palvelut, työkäisten palvelut ja vammaispalvelut (Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille 2024). Tässä selvityksessä palvelutehtävät on esitetty Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen mukaisina palvelutehtävinä.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) mukaisiin palvelutehtäviin liittyvistä yhteydenotoista 26 kpl koskivat iäkkäiden palveluita. Verrattuna viimevuoden lukuun (46 kpl) iäkkäiden palveluita koskevat yhteydenotot olivat vähentyneet lähes puolella. Vammaispalveluja koskevia yhteydenottoja oli 20 kappaletta, lapsiperhepalveluita koskevia yhteydenottoja kymmenen ja lastensuojelua koskevia yhteydenottoja 36 kappaletta. Näiden kohdalla ei esiintynyt suurta muutosta edellisen vuoden lukuihin verrattuna. Perheoikeudellisia palveluita (2 kpl) ja päihdehuoltoa (2 kpl) koskevat yhteydenotot pysyivät vähäisinä, kun taas työkäisten palveluita koskevia yhteydenottoja oli huomattavasti enemmän (67 kpl, ks. kuvio 32).



Kuvio 32: THL:n mukainen palvelutehtävä

3.5 Sosiaalihuollon muistutukset ja kantelut

Palveluun, palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla ja potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Sosiaalihuollossa muistutus osoitetaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

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. Muistutus pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti.

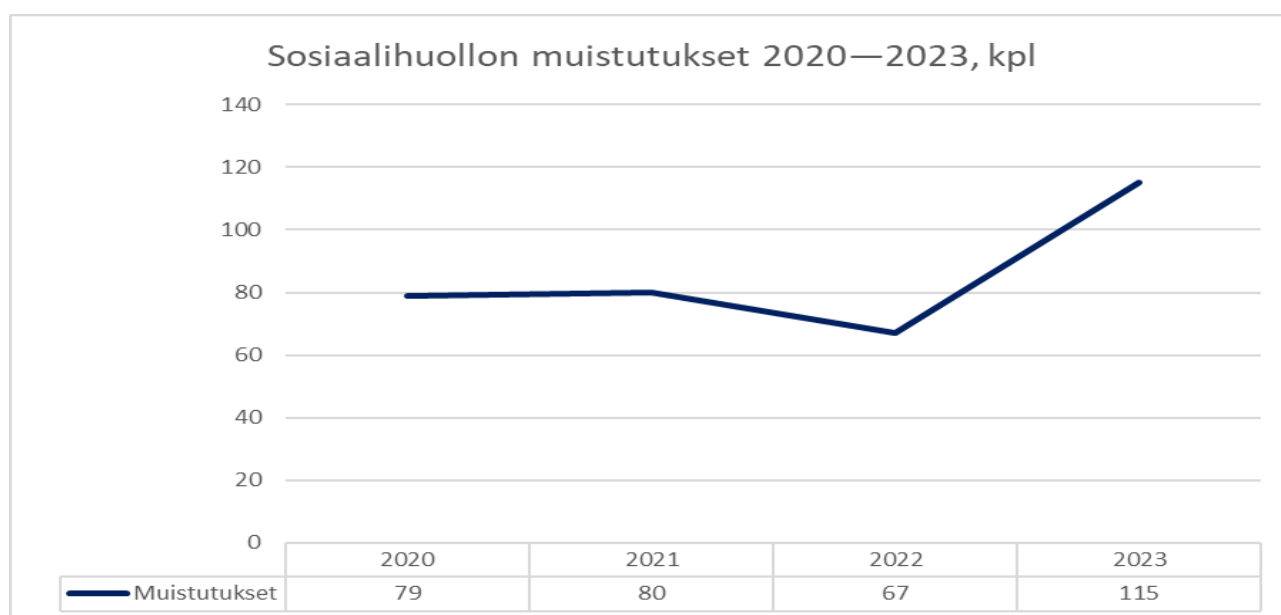
Sosiaalihuollon muistutusten lukumäärät

Vuonna 2023 Keusoteen saapui yhteensä 383 muistutusta, joista 115 oli sosiaalihuollon muistutusta. Muistutusten määrä nousi vuoden 2022 samaan ajanjaksoon verrattuna yhteensä 58 % (+141kpl). Näistä sosiaalihuollon muistutuksia oli 71 % (+48 kpl) enemmän (taulukko 10).

Taulukko 10: Sosiaalihuollon muistutusten lukumäärä

	2021 lkm.	2022 lkm.	2023	Muutos ed. vuoteen lkm.	Muutos ed. vuoteen %
Sosiaalihuollon muistutukset	80	67	115	+48	71 %

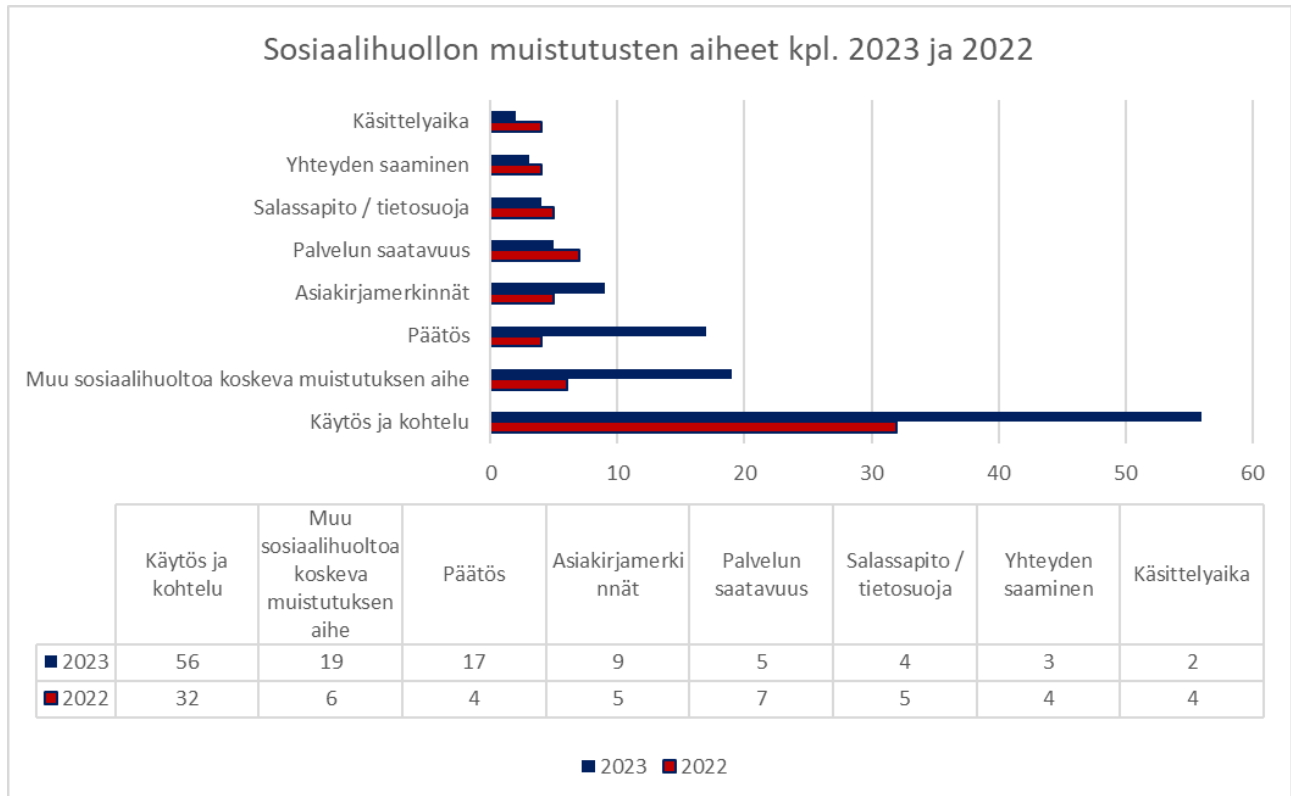
Verrattuna edellisiin vuosiin, muistutusten määrä oli noususuhdanteinen (kuvio 33).



Kuvio 33: Sosiaalihuollon muistutukset 2020–2023

Sosiaalihuollon muistutusten aiheet

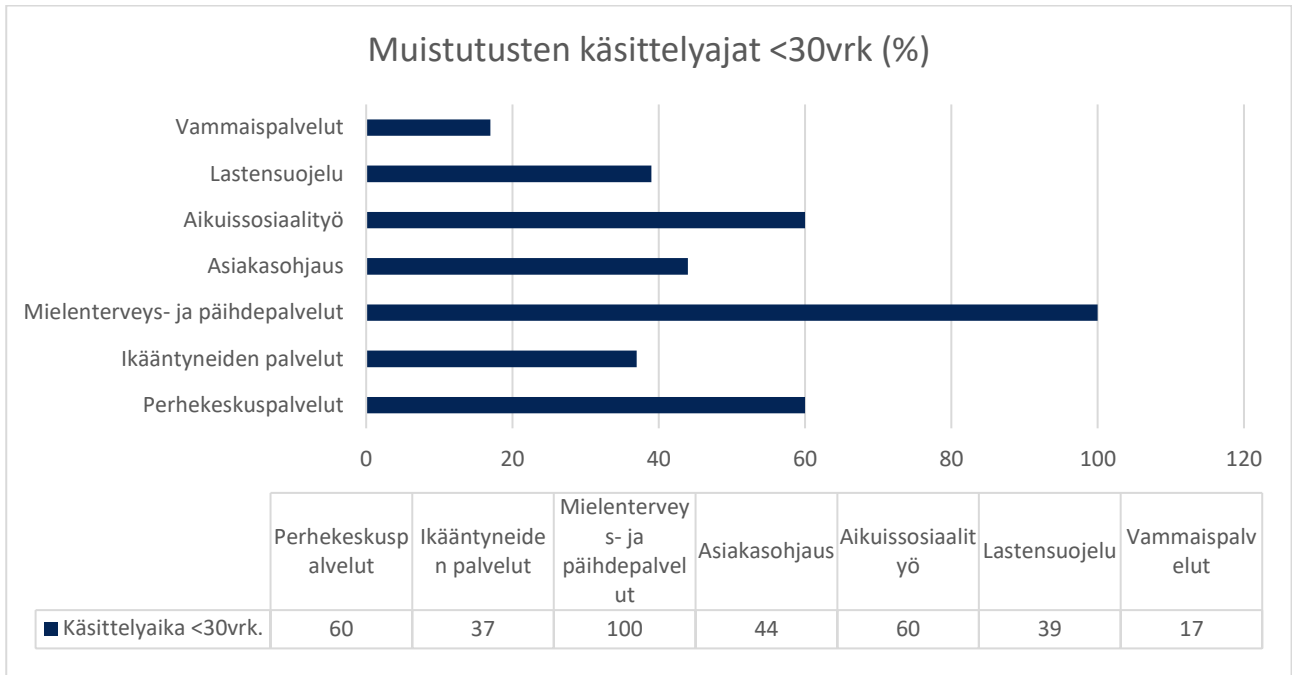
Vuonna 2023 eniten sosiaalihuollon muistutuksia tuli aiheeseen käytös ja kohtelu 49 % (56 kpl). Lisäksi muistutuksia tuli päätöksiin liittyen 18 % (17 kpl), asiakirjan merkintöihin 9 kpl, salassapitoon/tietosuojaan 4 kpl, palvelun saatavuuteen 5 kpl, käsittelyaikaan 2 kpl ja yhteydensaamiseen liittyen (1 kpl). Muita sosiaalihuoltoa koskevia muistutuksia tuli 19 (kuvio 34).



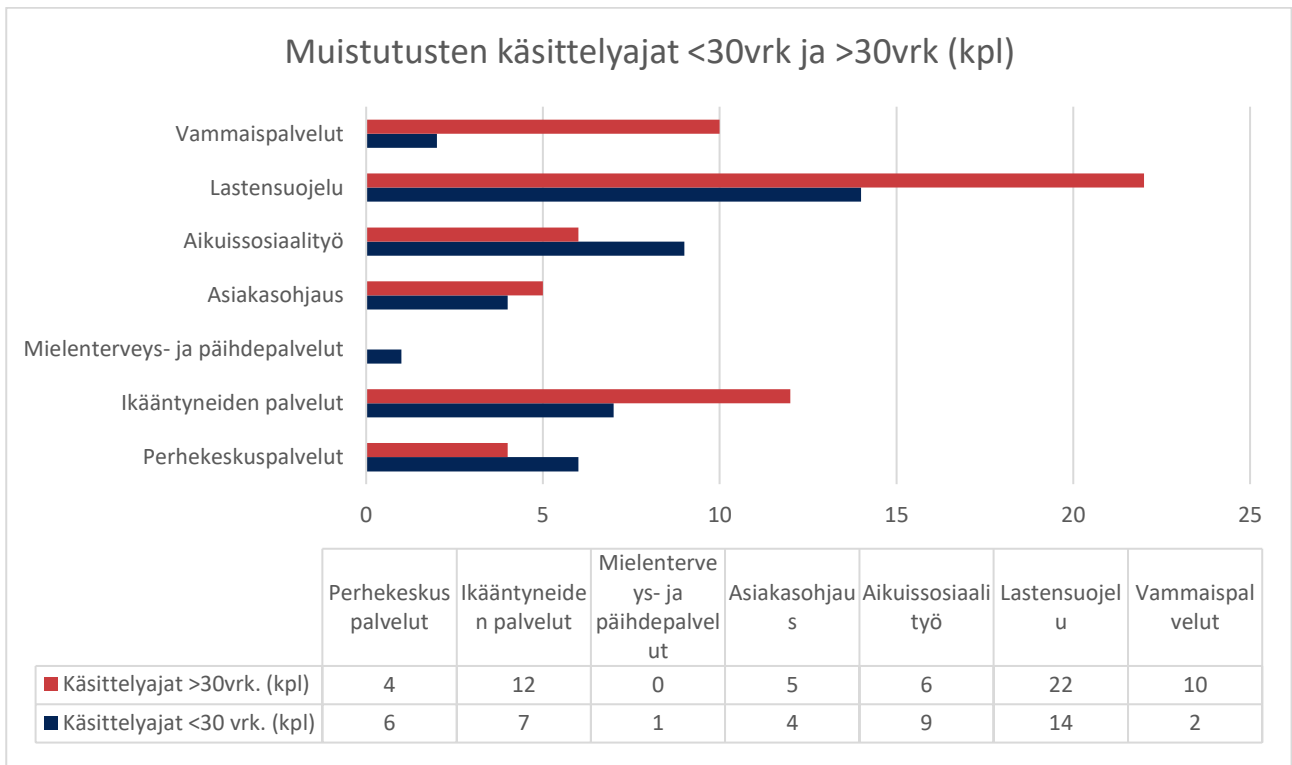
Kuvio 34: Sosiaalihuollon muistutusten aiheet kpl 2023 ja 2022

Sosiaalihuollon muistutusten käsittelyajat

Sosiaalihuollon muistutuksista 42 % (43kpl) käsiteltiin 30 vuorokauden sisällä. Mielenterveys- ja päihdepalvelut käsittelivät 100 % muistutuksista 30 vuorokaudessa, perhekeskuspalvelut ja aikuissosiaalityö 60 %, asiakasohjaus 44 %, lastensuojelu 39 %, ikääntyneiden palvelut 37 % ja vammaispalvelut 17 %. Muistutusten käsittelyaikoja prosentteina on kuvattu kuviossa 35 ja kappalemääriä kuviossa 36.



Kuvio 35: Sosiaalihuollon muistutusten käsittelyajat <30vrk ja >30vrk (%)



Kuvio 36: Sosiaalihuollon muistutusten käsittelyajat <30vrk ja >30vrk (kpl)

Toukokuussa käsiteltiin määrällisesti eniten (9kpl) muistutuksia verrattuna muihin kuukausiin. Lokakuussa käsiteltiin kuusi, helmi- ja syyskuussa kumpanakin viisi, tammi- ja elokuussa kumpanakin neljä, maalikuussa kolme, huhti-, kesä- ja marraskuussa kussakin kaksi sekä heinäkuussa yksi muistutus. Joulukuussa ei käsitelty yhtään muistutusta. Muistutusten käsittelyä kuukausittain on kuvattu kuviossa 37.



Kuvio 37: Muistutusten käsittelyajat <30vrk kuukausittain (kpl)

Sosiaalihuollon kantelujen lukumäärät

Vuonna 2023 Keusoteen saapui yhteensä 33 kantelua, joista 16 oli sosiaalihuollon kantelua. Sosiaali- ja terveydenhuollon kanteluiden määrä yhteensä laski vuoteen 2022 verrattuna -15 %. Sosiaalihuollon kanteluita saapui edellisvuoteen verrattuna kaksi (2) vähemmän (taulukko 11).

Taulukko 11: Kantelujen lukumäärät 2022 ja 2023.

	2021 lkm.	2022 lkm.	2023 lkm.	Muutos ed. vuoteen lkm.	Muutos ed. vuoteen %
Sosiaalihuollon kantelut	42	28	16	-2	11 %

Vuonna 2023 sosiaalihuoltoa koskevia kanteluita saapui yhteensä 16 kpl, joista 14 tuli aluehallintovirastolta ja 2 Oikeusasiamieheltä (taulukko 12).

Taulukko 12: Sosiaalihuollon kantelut 2019–2023

	2019	2020	2021	2022	2023
Aluehallintovirasto	18	23	38	13	14
Valvira	5	0	0	0	0
Oikeusasiamies	7	2	4	3	2
Oikeuskansleri	0	0	0	2	0

4. Yhteenvedo ja johtopäätökset

Sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys perustuu sosiaali- ja potilasasiamiehelle saapuneisiin yhteydenottoihin ja toimii yhteenvedona asiakkaiden kokemista ja sosiaali- ja potilasasiamiehelle ilmoittamista epäkohdista. Sosiaali- ja potilasasiamieheen otetaan yhteyttä useimmiten silloin, kun asiakas/potilas on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, tai toivoo neuvontaa oikeuksistaan. Tämän vuoksi sosiaali- ja potilasasiamiehelle voi välittyä kielteisempi kuva sosiaali- ja terveydenhuollosta kuin jos palaute saataisiin kaikilta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkailta.

Vuonna 2023 vastaanotettiin yhteydenottoja sosiaaliasiamieheen koko toiminta-alueelta edeltävää vuotta hieman vähemmän (164 kpl) ja potilasasiamieheen hieman edellistä vuotta enemmän (428 kpl). Yhteydenottomäärä on verrattain pieni, kun se suhteutetaan kaikkiin terveyden- ja sosiaalihuollon kontakteihin, joita oli vuonna 2023 jopa 3 201 726 kpl. Asiakkaiden kokemuksista syntyvä tieto auttaa kuitenkin tunnistamaan tärkeitä kehittämiskohteita ja ohjaa palveluiden ja toiminnan suunnitelmallista kehittämistä. Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävänä on mm. seurata asiakkaiden/potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain hallitukselle.

Potilasasiamiehen yhteydenotoissa nousee esille vaikeus saada yhteyttä terveydenhuoltoon lain edellyttämässä ajassa. Potilasasiavastaava korostaa, että Terveydenhuoltolaissa (1326/2010) 51§:ssä säädetään potilaan oikeudesta saada yhteys terveyskeskukseen tai muuhun perusterveydenhuollon yksikköön arkisin virka-aikaan saman päivän aikana, sekä saada yksilöllinen hoidon tarpeen arvio siitä, minkä terveydenhuollon ammattihenkilön antamaa hoitoa tai tutkimuksia potilas tarvitsee. Potilaalle on lisäksi ilmoitettava hoitoon pääsyn ajankohta (laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 §4).

Potilaalla on oikeus saada terveydentilaansa koskeva todistus tai lausunto silloin, kun sen tarve perustuu lakiin tai se on potilaan hoidon, toimeentulon, opiskelun tai vastaavan muun syyn kannalta välttämätöntä (Terveydenhuoltolaki 1326/2010 2§). Potilasasiavastaava suosittelee huomioimaan todistusta tai lausuntoa tehdessä ja toimittaessa sen välitöntä vaikutusta potilaan asemaan. Lausunnon viivästyminen voi olla terveydellisiä tai taloudellisia vaikutuksia potilaalle.

Potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikköön, mikäli hän on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun. Muistutus tulee käsitellä asianmukaisesti ja vastaus on annettava kohtuullisessa ajassa. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 §10) Kohtuullisena aikana pidetään noin yhtä kuukautta (Valvira 2023). Potilasasiavastaava kiinnitti huomiota, että suureen osaan vuonna 2023 tehdyistä terveydenhuollon muistutuksista ei pystytty vastaamaan kohtuullisessa ajassa. Vastausten viivästyminen tuli esille myös potilasasiamiehen yhteydenotoissa.

Yhteydenottojen perusteella sosiaaliasiamies haluaa nostaa esiin erityisesti käytökseen ja kohteluun, päätöksentekoprosessiin ja palvelujen tuottamiseen liittyvät teemat. Asiakkaiden ilmaisemassa tyytymättömyydessä on usein kysymys kohtelusta ja siitä, että asiakkaat eivät koe tullessa kuulluiksi, kohdatuiksi tai huomioiduksi oikeudenmukaisesti päätöksentekoprosessissa.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 4 §)

Sosiaalihuollon asiakkaan arvostava ja kunnioittava kohtelu on perustavaa laatua oleva lähtökohta kaikessa sosiaalihuollon palvelujen tuottamisessa. Epäasianmukaiseksi koettu kohtelu tai päätöksenteko voivat vaikeuttaa hyvän yhteistyön tekemistä ja vähentää luottamusta viranomaisia kohtaan. Asiakasta on kohdeltava yksilönä, jonka arvo ja oikeuksia kunnioitetaan. Tämä merkitsee asiakkaan kuuntelemista, avoimuutta, sekä riittävää ja ymmärrettävässä muodossa annettua ohjaamista ja neuvontaa. Myös päätöksentekoprosessi edellyttää avointa ja läpinäkyvää kommunikointia asiakkaan kanssa. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus osallistua ja ilmaista omat näkemyksensä ja tarpeensa. Kohtaaminen on siten vuorovaikutteista ja osallistavaa, ja perustuu luottamukselliseen ilmapiiriin, jossa asiakas kokee olevansa aktiivinen toimija oman elämänsä hallinnassa.

Lähteet:

Hallintolaki 2003/434. Annettu Helsingissä 6.6.2003.

Järvenpään osa-alueittainen väestösuunnite vuosille 2022–2040:
file:///C:/Users/62727492/Downloads/KH190623%20-%20Oheismateriaali%20J%C3%A4rvenp%C3%A4n%20osa-alueittainen%20v%C3%A4est%C3%B6suunnite.pdf

Kantapalvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille 2024:
<https://yhteistyotilat.fi/wiki08/pages/viewpage.action?pageId=125252172>

Kielilaki 2003/423

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1992/785

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000

Sosiaaliasiamiehen asiakastapahtumat 2023

Sosiaalitaito 2022: Sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2022. <https://sosiaalitaito.fi/wp-content/uploads/2023/05/Sosiaaliasiamiehen-selvitys-2022.pdf>

Terveydenhuoltolaki 2010/1326

Tilastokeskus 2024: Väestörakenteen ennakkotiedot muuttujina.
https://pxdata.stat.fi/PxWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin__vamu/statfin_vamuu_pxt_11lj.px/table/tableViewLayout1/?loadedQueryId=d77bccb7-1d3e-457a-9b45-b2998b8059f1&timeType=top&timeValue=1

Tuusulan kunnan väkiluku on nyt yli 41 000, 2023:
https://www.tuusula.fi/tiedotepalsta/show.tpl?sivu_id=2345&id=9716

Pehkonen Aini & Pohjola Anneli 2022: Asiakasturvallisuus sosiaalihuollon kysymyksenä. Janus. (2022) Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti. Vol 30(4).
<https://journal.fi/janus/issue/view/8850>

Valvira 2024. Muistutus tai kantelu sosiaali- ja terveydenhuollossa.
<https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/muistutus-tai-kantelu>

