

Sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitykset 2022

Palvelujen järjestämisen lautakunta 14.6.2023
Aluehallitus 20.6.2023

keusote.fi

HYVINKÄÄ | JÄRVENPÄÄ | MÄNTSÄLÄ | NURMIJÄRVI | PORNAINEN | TUUSULA

Sosiaaliasiamiehen selvitys 2022

Sosiaaliasiamies kiinnitti huomiota seuraaviin asioihin:

- Yhteydenottoja niin asiakkaan edustajilta kuin asiakkailta itseltään, pääsääntöisesti uusia asiakkaita.
- Yhteydenottojen määrä kasvanut hieman. Aiempaa enemmän toimeentulotukea (+Kelan perustoimeentulotukea), aikuissosiaalityötä ja kotihoito koskien.
- Tyytymättömyys kohdistuu erityisesti palvelun tuottamiseen ja päätöksiin/sopimukseen. Yleinen tiedontarve palveluista kasvanut.

Huomioitavaa:

- Menettelyyn kiinnitettävä huomiota aina asian vireille tulosta asiakkuuden päättymiseen saakka
- Viivytyksettömyys
- Suunnitelmallisuus
- Huolellinen dokumentointi
- Monialainen yhteistyö
- Asiakasosallisuus
- Kohtelu
- Asiakaspalautteet ja muistutusmenettely
- Perusasiat kuntoon

Sosiaaliasiamiehen selvitys 2022 - kooste

Palvelu	Asiakasmäärät	Yhteydenotot / Sam	Yleisimmät yhteydenoton syyt	Muutos 2021-2022
Lastensuojelu	1994 avohuolto, sijaishuolto, jälkihuolto 2021:1944 2020: 1939	38	Palvelun tuottaminen, päätöksenteon prosessi, päättösten sisältö sekä kohtelu	46→38 ↓
Ikääntyneiden palvelut	1614 kotihoito 2021: 2289 2020: 2245	34	Palvelun tuottaminen, yleinen tiedontarve sekä päättösten sisältö	40→34 ↓
Toimeentulotuki (täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki)		62 (+31 kelan toimeentulotuki)	Yleinen tiedontarve	37→62 ↑
Aikuissosiaalityö		30		27→30 ↔
Vammaispalvelut	2022: 3862 2021:3261 2020: 4065	24	Palvelun tuottaminen, päätösten sisältö sekä pätöksenteon prosessi	24→24 ↔
Kehitysvammahuolto	2022: 895 2021:941	1		7→1 ↓

Potilasasiamiehen selvitys 2022

Potilasasiamies kiinnitti huomiota seuraaviin asioihin:

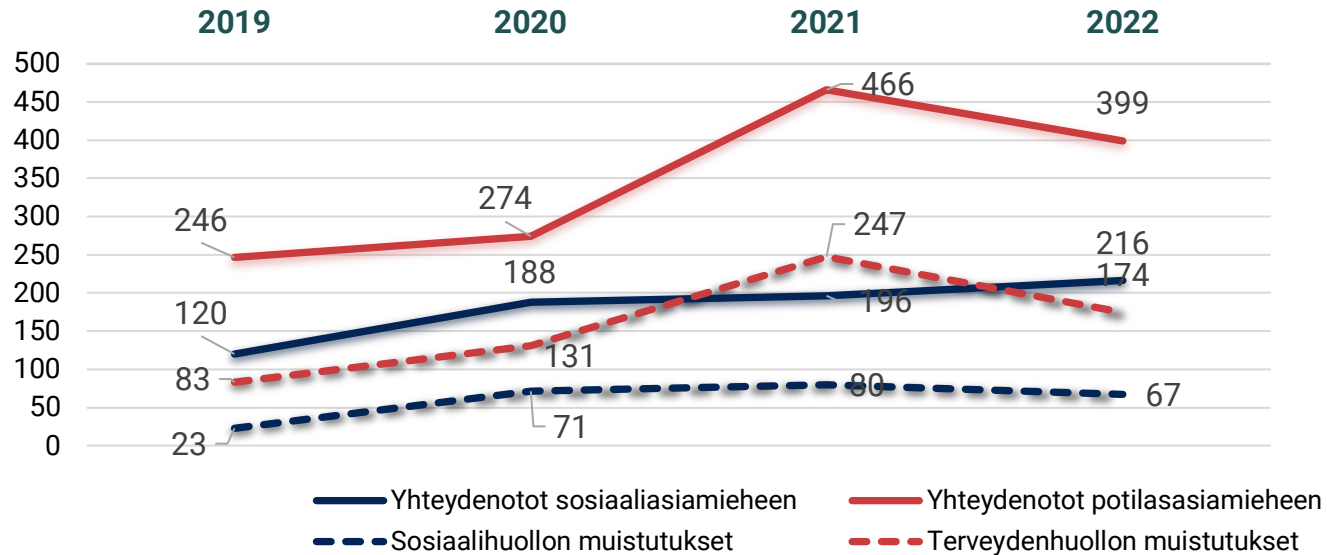
- Yhteydenottojana useimmin terveydenhuollon asiakas, henkilöstöltä niukasti yhteydenottoja
- Yhteydenottojen määrä hieman vähentynyt, suhteutettuna asiakasmääriin ei suurta muutosta. Tyytymättömien osuus n. 93 % ja yleisen tiedustelun osuus n.6,5 %. Jakauma on samankaltainen kuin 2021 vuoteen verrattuna
- Jonotus- ja käsittelyaikaa sekä itsemääräämisoikeutta koskevat yhteydenotot vähentyneet suhteellisesti eniten. (Näiden määrissä oli viime vuonna päinvastoin suurin suhteellinen kasvu.) Muutos saattaa johtua osin tilastointitavasta. Muuten yhteydenottojen taustalla olevien syiden osuudet sekä jakautuminen palveluittain melko yhtenevät edelliseen vuoteen verrattuna. Eniten yhteydenottoja on tullut palvelun tuottamiseen liittyen.
- Kiinnitettävä huomiota mm.:
 - Hoitoon pääsyyn / Ajanvarauksen sujuvoittamiseen ja takaisinsoittojärjestelmän toimivuuteen
 - Potilasturvallisuuteen
 - Tietosuojaan
 - Kohteluun
 - Lausuntoihin
 - Muistutusten käsittelyaikoihin

Potilasasiamiehen selvitys 2022 - kooste

Palvelu	Asiakas- määrät 2022	Asiakas- määrät 2021	Asiakas- määrät 2020	Yhteydenotot 2022	Muutos 2021- 2022
Avosairaanhoido	147 035 vastaanott opalvelut	172 467 vastaanottop alvelut	117 635 vastaanottop alvelut	218	273→218 ↓
Suun terveydenhuolto	78 722	83 898	66 819	40	43→40 ↔
Avokuntoutuspalvelut	16 627	17 168	16 411	20 (kuntoutus)	38→20 ↓
Vuodeosasto				23	33→23 ↓
Mielenterveys- ja päihdepalvelut				18	21→18 ↔
Neuvola/koulu- ja opiskeluterveyden- huolto				12	9→12 ↔
Kotihoito				6	8→6 ↔
Muu (eri yksiköitä koskevia yksittäisiä huomioita)				44	106→44 ↓

	2022	2021
Eri numeroista vastaanottopalveluihin soitetut puhelut	88 550	87 942
Puhelut, joihin on vastattu viimeistään 5 minuutin jonotuksen jälkeen tai vaihtoehtoisesti on soitettu takaisin saman vuorokauden aikana	68 %	76 %

YHTEYDENOTOT JA MUISTUTUKSET - TRENDI



Palvelun tuottamisella tarkoitetaan

- Asian käsittelyyn ja menettelyyn liittyviä seikkoja, kuten asiakkaan kuuleminen, neuvonta ja ohjaus tai se, ettei kirjallista päätöstä tehdä ollenkaan.
- Tilanteita, joissa asiakas kokee, ettei hän ole saanut selvitystä oikeuksistaan ja toimenpidevaihtoehdoista tai joissa asiakkaalle ei ole tehty palvelutarpeen arviointia.

Sosiaaliasiamies

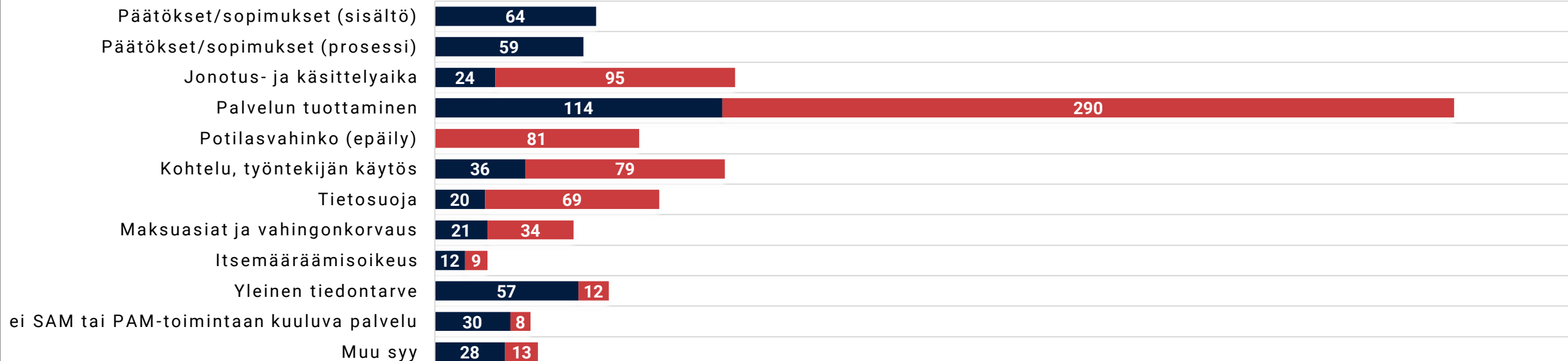
- Tyytymättömyys kohdistuu erityisesti palvelun tuottamiseen ja päätöksiin/sopimuksiin. Tyytymättömyys päätöksiin ja yleinen tiedontarve palveluista on kasvanut.
- Eniten yhteydenottoja tullut liittyen toimeentulotukeen.

Potilasasiamies

- Tyytymättömyys kohdistuu erityisesti palvelun tuottamiseen, jonotus- ja käsittelyaikaan, potilasvahinkoepäilyihin, asiakkaan kohteluun sekä tietosuojaan
- Eniten yhteydenottoja tullut avosairaanhoidon liittyen (218 kpl). Kun suhteutetaan vuosien 2021 ja 2022 asiakasmäärät yhteydenottojen määriin, ei määrissä ole havaittavissa suurta prosentuaalista muutosta viime vuoteen verrattuna.

YHTEYDENOTTOJEN SYYT

■ Sosiaaliasiamies ■ Potilasasiamies



Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista

- [HE 300/2022 vp](#) (eduskunnalle laeiksi potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista sekä varhaiskasvatustlain
- 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.

Kehittäminen 2022

- ✓ Hyvinvointialuetasoiset muistutusten ja kantelujen käsittelyn prosessit kuvattu
 - Prosessien tarkoituksena on varmistaa muistutusten ja kantelujen sujuva sekä nopea käsittely selkeän työnjaon mukaisesti. Varmistaa muistutusten ja kantelujen käsittelyn yhtenäiset käytännöt ja laatu. Varmistaa, että muistutukset ja kantelut käsitellään yksiköissä ja toimintaa kehitetään niiden pohjalta. Tavoitteena on käsittelyaikojen, muistutusten vastaamisen toteutuminen määräajoissa (muistutukset 1-4 viikossa).
- ✓ Kouluttaminen - osaamisen kehittäminen
 - Esihenkilöille on vuoden 2022 aikana yhteistyössä sosiaali- ja potilasasiamiesten kanssa järjestetty infotilaisuus, joka on myös katsottavissa Keusetissä
 - CaseM koulutusta järjestetty liittyen muistutusten ja kantelujen käsittelyyn
 - Asiakaslähtöistä ajattelua ja toimintatapaa jalkautettu henkilöstölle osana asiakkuuksien johtamisen kokonaisuutta
- ✓ Ennakointi ja jatkuva parantaminen
 - Säännölliset yhteistyötapaamiset ”laadun ylläpitokeskustelut” Sosiaalitaidon ja Keusoten välillä
 - Säännölliset tapaamiset kirjaamon kanssa
 - Ajankohtaisten asioiden käsittely laatutiimissä
 - Tilannekuvat ja ennakointi sekä tarvittaviin toimenpiteisiin ryhtyminen

Kiitos!

Hyvinvointi, terveys ja asiakkuudet

Erityisasiantuntija

Laura Busi

p. 050 497 2569

laura.busi@keusote.fi

Integraatiojohtaja

Kristiina Kariniemi-Örmälä

p. 050 497 2558

kristiina.kariniemi-ormala@keusote.fi



KEUSOTE

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue