

Sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys 2021

Itäinen Uusimaa

Maaliskuu 2022

Salla Ritala

Sosiaali- ja potilasasiamies



Sosiaalialan osaamiskeskus
Verso -liikelaitos

Sisällys

1 Johdanto.....	5
2 Sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteydenottoilastot vuodelta 2021.....	6
2.1 Yhteydenottojen määrä.....	7
2.2 Yhteydenottojen jakautuminen palvelutehtävittäin ja tehtäväalueittain.....	10
2.3 Sosiaali- ja potilasasiamiehen toimenpiteet.....	13
3 Yhteydenotot alueittain.....	14
3.1 Askola.....	15
3.2 Lapinjärvi ja Loviisa.....	16
3.3 Porvoo.....	19
3.4 Sipoo.....	21
4 Oikeusturvakeinojen käyttö.....	24
4.1 Muistutus.....	25
4.2 Hallintokantelu.....	26
4.3 Oikaisuvaatimukset ja valitukset.....	27
4.4 Epäkohtailmoitukset.....	28
5 Henkilökuntakyselyn tulokset.....	28
6 Kehittämisehdotukset.....	30
6.1 Sosiaali- ja potilasasiamiehen 2020 selvityksen kehittämisehdotusten käsittely.....	30
6.2 Kriisiapua kiireellisesti sijoitettujen ja huostaanotettujen lasten vanhemmille.....	31
6.3 Ohjeistuksen laatiminen sosiaalihuoltolaki 710/1982 41 § soveltamisesta.....	31
6.4 Tiedon jakaminen potilasvahinkoilmoittamisesta.....	31
Lähteet.....	33

Taulukot ja kaaviot

- Taulukko 1. Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot kunnittain ja vuosittain.
- Taulukko 2. Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot 1000 asukasta kohti 2020-2021.
- Taulukko 3. Potilasiasiamiehelle tulleet yhteydenotot kunnittain ja vuosittain.
- Taulukko 4. Potilasiasiamiehelle tulleet yhteydenotot 1000 asukasta kohti 2020-2021.
- Taulukko 5. Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen aiheet 2021.
- Taulukko 6. Potilasiasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen aiheet 2021.
- Taulukko 7. Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet 2021.
- Taulukko 8. Potilasiasiamiehen toimenpiteet 2021.
- Taulukko 9. Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot sosiaalipalveluittain Askolassa 2021.
- Taulukko 10. Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot sosiaalipalveluittain Lapinjärvellä ja Loviisassa 2021.
- Taulukko 11. Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot sosiaalipalveluittain Porvoossa 2021.
- Taulukko 12. Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot sosiaalipalveluittain Sipoossa 2021
- Taulukko 13. Sosiaalihuoltoa koskevat muistutukset vuosittain ja kunnittain.
- Taulukko 14. Terveystuhoon koskevat muistutukset vuosittain ja kunnittain.
- Taulukko 15. Sosiaalihuollon kantelut kunnittain ja vuosittain.
- Taulukko 16. Terveystuhoon kantelut kunnittain ja vuosittain.
- Taulukko 17. Tietoja sosiaalihuollon muutoksenhausta kunnittain 2021.

- Kaavio 1. Sosiaaliasiamiehelle osoitettujen yhteydenottojen kehittyminen kunnittain 2012-2021.
- Kaavio 2. Sosiaaliasiamiehelle osoitettujen yhteydenottojen kehittyminen kunnittain 2018-2021.
- Kaavio 3. Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot palvelutehtävittäin 2020-2021.
- Kaavio 4. Potilasiasiamiehelle tulleet yhteydenotot tehtäväalueittain 2020-2021.
- Kaavio 5. Askolaa koskevat sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2020-2021.
- Kaavio 6. Askolaa koskevat potilasiasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2020-2021.
- Kaavio 7. Lapinjärveä ja Loviisaa koskevat sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2020-2021.
- Kaavio 8. Lapinjärveä ja Loviisaa koskeneet potilasiasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2020-2021.
- Kaavio 9. Porvoota koskevat sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2020-2021.
- Kaavio 10. Porvoota koskevat potilasiasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2020-2021.
- Kaavio 11. Sipoota koskevat sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2020-2021.
- Kaavio 12. Sipoota koskevat potilasiasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2020-2021.
- Kaavio 13. Henkilöstön kokemus sosiaaliasiamiesyhteydenottojen hyödyllisyydestä.
- Kaavio 14. Asiat, joissa henkilöstö on ohjannut asiakasta olemaan yhteydessä sosiaaliasiamieheen.

SOSIAALI- JA POTILASASIAMIEHEN SELVITYS 2021

Askola, Lapinjärvi, Loviisa, Porvoo & Sipoo

Sosiaali- ja potilasasiamiehen lakisääteinen tehtävä on mm. neuvoa asiakkaita ja potilaita asiakaslain ja potilaslain soveltamisessa, edistää heidän oikeuksiaan ja avustaa muistutuksen teossa.

273 YHTEYDENOTTOA

93 sosiaaliasiamiehelle
180 potilasasiamiehelle

34 yhteydenottoa enemmän kuin vuonna 2021.

Sosiaalihuollon yhteydenotot koskivat useimmin päätöksiä ja sopimuksia sekä tiedontarvetta sosiaalipalveluista. Terveydenhuollon yhteydenotot koskivat useimmin hoidon toteuttamista sekä potilasvahinkoa tai -epäilyä.



YHTEYDENOTOT SOSIAALIASIAMIEHEEN

0,8 yhteydenottoa 1000 asukasta kohti.

Eniten yhteyttä otettiin:
iäkkäiden palvelut
lastensuojelu
työikäisten palvelut
perheoikeudelliset palvelut

YHTEYDENOTOT POTILASASIAMIEHEEN

1,6 yhteydenottoa 1000 asukasta kohti.

Eniten yhteyttä otettiin:
avosairaanhoido
suun terveydenhuolto
päihdehuolto



KEHITTÄMISEHDOTUKSET

- Kriisiapua kiireellisesti sijoitettujen tai huostaanotettujen lasten vanhemmille
- Ohjeistuksen laatiminen sosiaalihuoltolaki 710/1982 41 § soveltamisesta
- Tiedon jakaminen potilasvahinkoilmoittamisesta

1 Johdanto

Sosiaalialan osaamiskeskus Verso tuottaa kahden työntekijän toimesta sosiaaliasiamiespalvelua Päijät-Hämeen sekä itäisen Uudenmaan alueille. YTM, laillistettu sosiaalityöntekijä ja sosionomi Salla Ritala toimii tehtävässä itäisellä Uudellamaalla ja VTM, laillistettu sosiaalityöntekijä ja sosionomi Tarja Laukkanen Päijät-Hämeessä.

Päijät-Hämeen alueen sosiaaliasiamies palvelee Päijät-Soten kuntien (Asikkala, Hartola, Hollola, Iitti, Kärkölä, Lahti, Myrskylä, Orimattila, Padasjoki ja Pukkila) sekä Heinolan ja Sysmän asukkaita ja henkilöstöä. Itäisen Uudenmaan alueen sosiaaliasiamies palvelee Askolan, Lapinjärven Loviisan, Porvoon ja Sipoon kuntien asukkaita ja henkilöstöä. Itäisellä Uudellamaalla tehtävä on kaksoistehtävä, joten sosiaaliasiamies tuottaa samoihin kuntiin myös potilasasiamiespalvelua kuntien omiin perusterveydenhuollon palveluihin. Lisäksi Versolla on sopimus kolmen yksityisen terveydenhuollon toimintayksikön kanssa ja heille tuotetaan potilasasiamiespalvelua.

Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnasta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, 24 §) sekä laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992, 11 §). Palvelut ovat lakisääteisiä ja jokaisen kunnan on nimettävä kuntaansa sosiaaliasiamies ja jokaisella julkisella ja yksityisellä terveydenhuollon yksiköllä on oltava nimettynä potilasasiamies. Laeissa sosiaali- ja potilasasiamiehen rooli on säädetty melko yhteneväiseksi. Kummankin tehtävänä on neuvoa asiakkaita/potilaita asiakaslain/potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa muistutuksen teossa, tiedottaa asiakkaan/potilaan oikeuksista sekä toimia muutenkin asiakkaiden/potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Lisäksi potilasasiamiehen tehtäväksi on säädetty kantelun teossa avustaminen. Sosiaaliasiamiehen tehtäväksi on säädetty seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle. Tämä selvitys, jota nyt luet, on juuri tämä asiakaslain 24 § mukainen selvitys.

Selvityksen antaminen kunnanhallitukselle on kirjattu vain sosiaaliasiamiehen tehtäväksi. Sosiaalialan osaamiskeskus Verso on kuitenkin kuntien kanssa tehdyissä sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan sopimuksissa sopinut, että sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnasta raportoidaan kunnille vuosittain. Koska kyseessä on sosiaali- ja potilasasiamiehen yhdistelmätehtävä, on yhteinen raportointi muutenkin perusteltua. Sekä sosiaali- että terveydenhuollossa on kyse kunnan palveluista, joita osittain myös käyttävät samat kuntalaiset. Sosiaali- ja potilasasiamies on näköalapaikalla näkemässä kunnissa näiden palveluiden kokonaisuutta.

Asiakastyön lisäksi vuonna 2021 sosiaali- ja potilasasiamies on osallistunut verkosto- ja kehittämistyöhön alueellaan. Sosiaali- ja potilasasiamies on osallistunut muun muassa itäisen Uudenmaan sosiaalihuollon johdon neuvottelukuntaan sekä aikuissosiaalityön ja vanhustyön johdon verkostotapaamisiin. Vuoden aikana järjestettiin verkkovälitteisiä yhteiskoulutuksia Päijät-Hämeen ja itäisen Uudenmaan sosiaalihuollon henkilöstölle teemalla ”Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet”. Kouluttajina toimivat Päijät-Hämeen ja itäisen Uudenmaan asiamiehet yhdessä. Koulutuksia oli yhteensä viisi; kaksi palvelutuotannolle ja kolme viranhaltijoille suunnattua. Niihin osallistui yhteensä noin 220 ammattilaista. Lisäksi Verson sosiaaliasiamiehet järjestivät myös verkkovälitteisiä aamukahvittelaisuuksia erilaisista sosiaalihuollon ajankohtaisista aiheista. Nämä tavoittivat noin 240 osallistujaa. Itäisen Uudenmaan sosiaali- ja potilasasiamies järjesti myös terveydenhuollon henkilöstölle koulutuksen ”Potilaan asema ja oikeudet”, johon osallistui noin 15 ammattilaista.

Verson sosiaaliasiamiehet jatkoivat vuonna 2021 lastensuojelun sijaishuollossa oleville lapsille kohdistettua mainoskampanjaa sekä päivittivät omat esitemateriaalinsa. Verson sosiaaliasiamiehet toteuttavat myös tiedostusta Instagramissa (@versonsosiaaliasiamiehet). Vuonna 2021 sosiaali- ja potilasasiamies oli tekemässä itäisen Uudenmaan alueen kuntien henkilöstölle suunnattua sosiaalisen raportoinnin kyselyä, joka oli jatkoa jo aiemmin aloitetulle työlle. Päijät-Hämeen ja itäisen Uudenmaan sosiaaliasiamiehet toteuttivat myös loppuvuodesta kyselyn alueiden kuntien ja kuntayhtymän sosiaalihuollon henkilöstölle liittyen sosiaaliasiamiespalveluun. Kyselyn tulokset on raportoitu tämän selvityksen luvussa 5.

Tämä selvitys perustuu sosiaali- ja potilasasiamiehen vuoden aikana tekemään työhön ja sitä kautta saatuun tietoon: ensisijaisesti asiakkaiden tekemiin yhteydenottoihin ja niiden pohjalta tehtyyn työhön, mutta myös

erilaiseen verkosto- ja vaikuttamistyöhön. Negatiiviset asiat ovat ne, jotka yleensä herättävät asiakkaat toimimaan. Hyvät ja laadukkaat sosiaali- ja terveystalvet ovat oletusarvo ja niitä saadessaan kuntalainen harvoin nostaa asiaa erikseen esiin. Sosiaali- ja potilasasiamieheen otetaan yhteyttä pettymyksen hetkellä ja tyytymättömyys tilastoituu kuntiin esimerkiksi muistutusten ja kanteluiden määriin. Tämä on tärkeää muistaa myös tätä selvitystä lukiessa: sosiaali- ja potilasasiamiehelle ei kantaudu paljontaan positiivista palautetta, joten se ei myöskään tule näkyväksi selvitykseen. Toisaalta lukujen tulkinnoissa on oltava tarkkana. Esimerkiksi vähäinen muistutusten määrä voi kertoa hyvistä palveluista ja asiakastyytyvyydestä mutta myös yhtä lailla siitä, etteivät asiakkaat osaa tai uskalla tehdä muistutuksia. Haluan myös muistuttaa tilastojen virhemarginaalista. Tilastot kirjataan asiakkaiden kertoman perusteella. Asiakkaat eivät aina itsekään tiedä, mistä palvelusta on kyse ja varsinkin sähköpostiyhteydenotoissa asiakkaiden antamat tiedot voivat tilastoinnin näkökulmasta olla puutteellisia.

Sosiaali- ja potilasasiamiestyö ei ole kunnan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista irrallista, vaikka itäisellä Uudellamaalla työtä tehdään eri organisaatiossa. Tilanteiden selvittämiseksi, tiedon jakamiseksi ja palautteiden eteenpäin viemiseksi yhteistyö sosiaali- ja potilasasiamiehen sekä sosiaali- ja terveystalvelujen välillä on aivan keskeistä. Tähän selvitykseen on koottu tietoja koko itäiseltä Uudeltamaalta niin yhteisesti kuin erikseen. Tarcoitus on ollut luoda kokonaiskäsitys niin koko alueesta kuin yksittäisten kuntien tiedoista. Tämä on sosiaali- ja potilasasiamiehen näkemyksen mukaan tärkeää myös tulevien hyvinvointialueiden valmistelun näkökulmasta. Mikäli kunnissa on toiveita kuulla tarkempaa tietoa esimerkiksi jonkun tietyn tehtävälueen tai palvelutehtävän osalta, sosiaali- ja potilasasiamiehelle voi osoittaa tällaisia pyyntöjä.

Haluan kiittää kuntia yhteistyöstä vuonna 2021!

2 Sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteydenottoilastot vuodelta 2021

Sosiaali- ja potilasasiamiehelle tulevat yhteydenotot tilastoidaan siten, että yhdestä asiakastapauksesta tehdään yksi tilastomerkintä. Asiakas saattaa siis ottaa esimerkiksi yhteyttä sähköpostilla, sitten saatetaan puhua puhelua ja järjestää tapaaminen. Sen jälkeen voi tulla vaikkapa uutta sähköpostikeskustelua. Tästä kaikesta tehdään vain yksi tilastomerkintä, kun kyse on yhden ja saman asian hoidosta. Uusi merkintä tehtäisiin, jos asiakas ottaisi yhteyttä uuden asian kanssa.

Koska edellä mainittu tilastointitapa ei kerro koko totuutta sosiaali- ja potilasasiamiehen tekemästä asiakastyöstä, on tämän tilastoinnin rinnalle otettu toinen asiakastyön määrää kuvaava tilastointi. Siihen merkitään kaikki tehty asiakastyö lukumäärittäin: puhelut, sähköpostit ja tapaamiset. Tätä tilastoa ei eritellä tehtävälueittain tai kunnittain vaan lasketaan vain kokonaismääriä. Tämä rinnakkaistilastointi aloitettiin itäisen Uudenmaan osalta huhtikuussa 2020.

Rinnakkaistilastoinnin mukaisesti sosiaali- ja potilasasiamies puhui vuonna 2021 yhteensä 445 asiakaspuhelua, hoiti 137 asiakastyöhön liittyvää sähköpostiviestiä ja osallistui varattuun asiakastapaamiseen 15 kertaa. Yhteenlaskettuna vuoden aikana oli siis 597 asiakaskontaktia. Sosiaali- ja potilasasiamies puhui keskimäärin kuukaudessa 37 asiakaspuhelua ja hoiti 11 sähköpostia. Vuonna 2020 (huhti-joulukuu) vastaavat keskiarvot olivat 30 puhelua ja 10 sähköpostia kuukaudessa. Vuonna 2021 siis erityisesti puheluiden määrässä oli kasvua.

Tämän selvityksen tilastot perustuvat Sosiaalialan osaamiskeskus Versossa käytössä olevaan sosiaaliasiamiesten yhteiseen tilastointitapaan, jossa siis tilastomerkintä tehdään yhdestä asiakastapauksesta. Käytössä oleva tilastointimalli perustuu sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan asiakastilastoinnin valtakunnallisen kehittämishankkeen loppuraportissa 1.5.2007–31.10.2009 esitettyyn tilastomalliin. Suomessa ei ole valtakunnallisesti yhteneväisiä käytäntöjä sosiaali- ja potilasasiamiesten tekemälle tilastoinnille.

2.1 Yhteydenottojen määrä

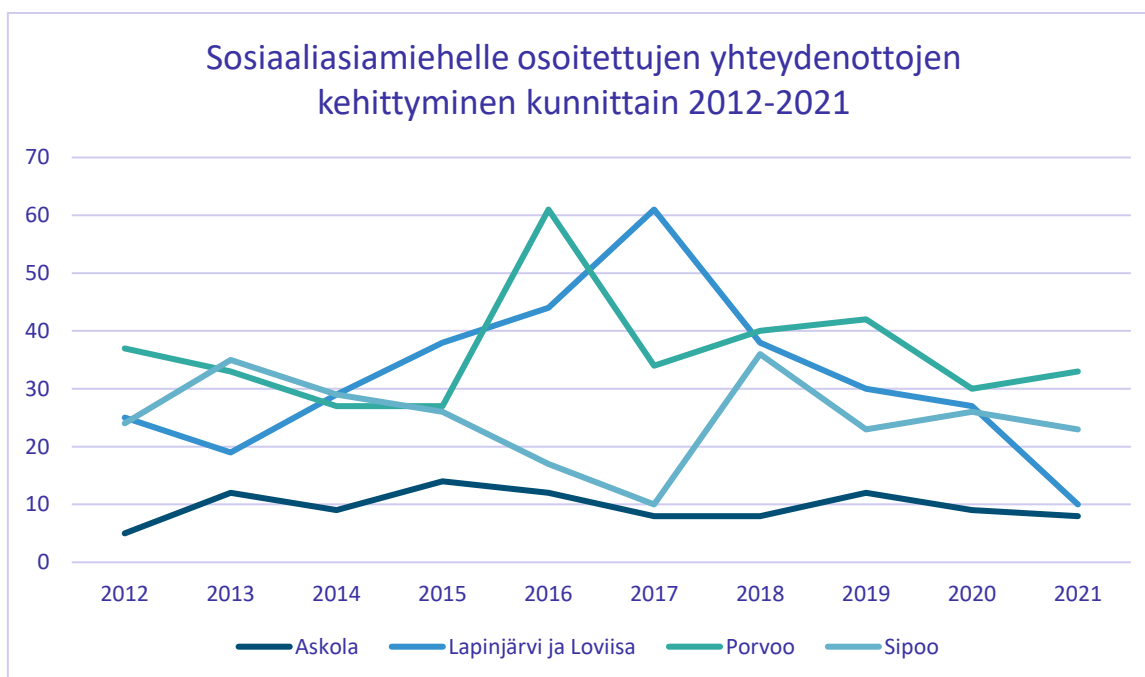
Sosiaali- ja potilasasiamiehelle tuli vuonna 2021 yhteensä 273 yhteydenottoa. Vastaava luku vuonna 2020 oli 239 yhteydenottoa eli yhteydenottojen määrä kasvoi 34 kappaleella edellisvuoteen verrattuna. Vuonna 2021 sosiaaliasiamiehelle osoitettuja yhteydenottoja oli 93 (2020: 99 kpl) ja potilasasiamiehelle osoitettuja 180 (2020: 140 kpl). Isoin muutos tapahtui siis potilasasiamiehelle osoitetuissa yhteydenotoissa. Alla olevassa taulukossa (taulukko 1) on eritelty sosiaaliasiamiehelle saapuneet yhteydenotot kunnittain ja vuosittain. Asukasluvut on merkitty 31.12.2020 mukaisesti, koska uudempia asukastietoja ei ollut tätä selvitystä kirjoittaessa vielä saatavilla.

Kunta	Asukas- luku (31.12.2020)	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Askola	4 943	5	12	9	14	12	8	8	12	9	8
Lapinjärvi ja Loviisa	2 606+ 14 772	25	19	29	38	44	61	38	30	27	10
Porvoo	50 380	37	33	27	27	61	34	40	42	30	33
Sipoo	21 170	24	35	29	26	17	10	36	23	26	23
Yhteensä*	93 871	91	99	94	105	134	113	122	107	99	93

*Yhteensä-rivillä näkyvät myös sosiaaliasiamiehelle saapuneet yhteydenotot, jotka eivät koskeneet alueen kuntia ja yhteydenotot, joissa kunta ei ollut tiedossa.

Taulukko 1. Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot kunnittain ja vuosittain.

Seuraavassa kaaviossa (kaavio 1) on esitetty vastaava kunnittainen kehitys graafisena kuvaajana.



Kaavio 1. Sosiaaliasiamiehelle osoitettujen yhteydenottojen kehittyminen kunnittain 2012-2021.

Taulukosta ja kaaviosta voidaan huomata, että sosiaaliasiamiehelle osoitetut yhteydenottomäärät kasvoivat vuoteen 2016 asti, minkä jälkeen ne ovat lähteneet laskuun. Kasvut ja laskut eivät kuitenkaan ole olleet aivan lineaarisia vaan vaihtelua on ollut. Yhteydenottojen kokonaismäärä ei kuitenkaan täysin kuvasta yhteydenottomäärien kehitystä kunnittain. Esimerkiksi vuosi 2017 oli Loviisan ja Lapinjärven yhteydenottojen osalta ennätyskellisen runsas (61 yhteydenottoa), mutta taas Sipoon osalta ennätyskellisen pieni (10 yhteydenottoa). Kun

verraataan vuosia 2020 ja 2021, isoin muutos on Loviisan ja Lapinjärven yhteydenotoissa, jotka vähenivät selvästi (63 %). Ainoa kunta, jossa yhteydenottomäärät kasvoivat edellisvuoteen verrattuna, oli Porvoo, mutta sielläkin yhteydenottojen määrän kasvu oli pieni (10 %). Sellaisia yhteydenottoja, jotka eivät koskeneet mitään alueen kuntaa tai kunta ei selvinnyt yhteydenotosta, oli 19 kappaletta.

Itäisen Uudenmaan alueen kunnat ovat hyvin erikokoisia, joten yhteydenottomäärien vertailemiseksi on perusteltua suhteuttaa yhteydenottomääriä asukaslukuun. Sen mukaisesti suhteessa asukaslukuun eniten yhteyttä otettiin vuonna 2021 koskien Askolaa (1,6/1000) ja vähiten koskien Lapinjärveä ja Loviisaa (0,6/1000). Yhteydenottojen keskiarvo alueella oli 0,8 yhteydenottoa 1000 asukasta kohti. Keskiarvo on hieman pienempi kuin vuonna 2020. Tästä laskennasta on jätetty pois 19 yhteydenottoa, jotka eivät koskeneet mitään alueen kuntaa tai kunta ei ollut tiedossa. Jos kyseiset yhteydenotot otettaisiin mukaan, olisi suhdeluku 1,0. Tarkemmin yhteydenottojen jakautuminen asukaslukuun suhteutettuna on esitetty alla olevassa taulukossa (taulukko 2).

Kunta	Asukasluku (31.12.2020)	Yht.otot 1000 asukasta kohti 2020	Yht.otot 1000 asukasta kohti 2021
Askola	4943	1,8	1,6
Lapinjärvi ja Loviisa	2606 + 14 772	1,6	0,6
Porvoo	50 380	0,6	0,7
Sipoo	21 170	1,2	1,1
Yhteensä	93 871	ka. 1,0	ka. 0,8

Taulukko 2. Sosiaaliamiehelle tulleet yhteydenotot 1000 asukasta kohti 2020-2021.

Sosiaaliamiehelle tulleista yhteydenotoista 43 % tuli asiakkailta itseltään ja 43 % omaisilta. 5 % yhteydenotoista tuli henkilöstöltä ja 9 % muilta henkilöiltä. Muita henkilöitä olivat esimerkiksi järjestöjen ja vakuutusyhtiöiden edustajat. 84 % yhteydenotoista tuli puhelimitse ja 16 % sähköpostilla. 95 % yhteydenotoista tuli suomeksi ja 3 % ruotsiksi. Loput yhteydenotoista tulivat englanniksi. Vuoteen 2020 verrattuna yhteydenottoja tuli aiempaa enemmän puhelimitse ja läheisten ja omaisten osuus yhteydenottajista kasvoi. Lisäksi ruotsinkielisten yhteydenottojen määrä väheni. Kuukausitasolla vilkkain yhteydenottokuukausi oli marraskuu (13 %) ja hiljaisin joulukuu (3 %).

Seuraavassa taulukossa (taulukko 3) on esitettyä potilasiamiehelle osoitettujen yhteydenottojen jakautumista kunnittain ja vuosittain. Sosiaalialan osaamiskeskus Verso on tuottanut itäisellä Uudellamaalla pidempään sosiaaliamiespalvelua kuin potilasiamiespalvelua, mistä syystä potilasiamiestaulukointi alkaa vasta vuodesta 2018. Asiaan on lisäksi vaikuttanut se, että potilasiamiestilastointi on vasta asteittain yhdenmukaistunut alueen kunnissa.

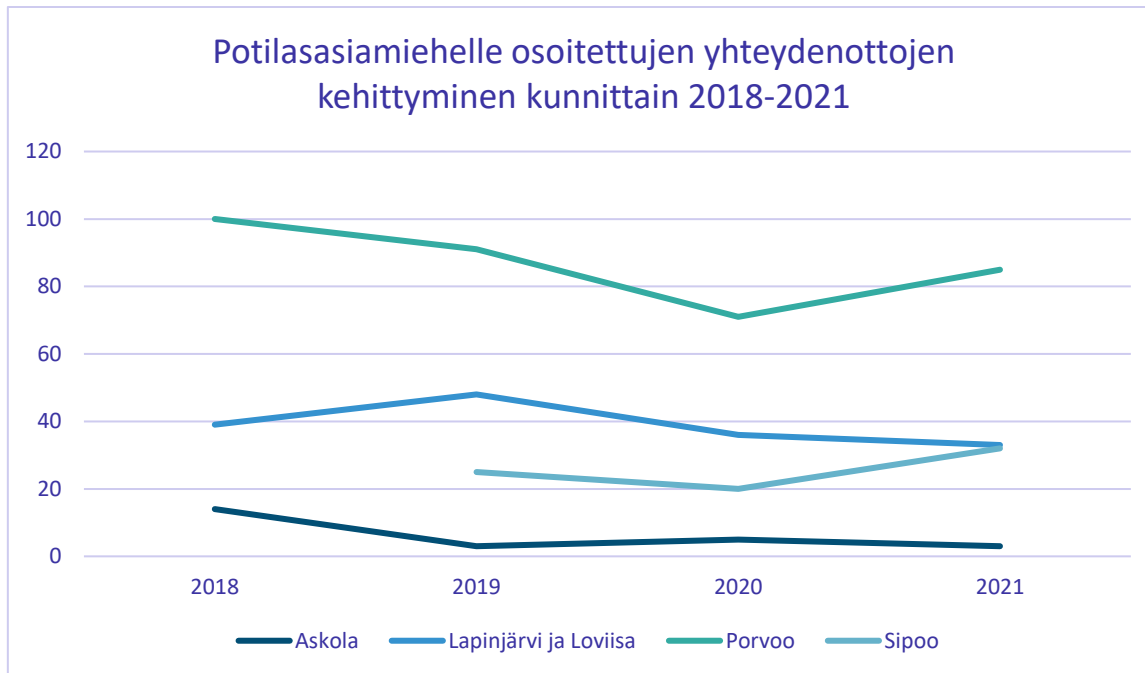
Kunta	Asukasluku (31.12.2020)	2018	2019	2020	2021
Askola	4 943	14	3	5	3
Lapinjärvi ja Loviisa	2 606+ 14 772	39	48	36	33
Porvoo	50 380	100	91	71	85
Sipoo	21 170		25	20	32
Yhteensä*	93 871	153	172	140	180

*Yhteensä-rivillä näkyvät myös potilasiamiehelle tulleet yhteydenotot, jotka eivät koskeneet alueen kuntia ja yhteydenotot, joissa kunta ei ollut tiedossa.

Taulukko 3. Potilasiamiehelle tulleet yhteydenotot kunnittain ja vuosittain.

Taulukosta huomataan, että potilasiamiehelle tulleita yhteydenottoja on ollut eniten vuonna 2021 kaikista tilastoiduista vuosista. Vuonna 2021 Askolan, Lapinjärven ja Loviisan osalta yhteydenotot vähenivät ja Porvoon ja Sipoon osalta kasvoivat edellisvuoteen verrattuna. Yhteydenottojen kehittyminen kunnittain on kuvattu myös

alla olevaan kaavioon (kaavio 2). Jos sitä verrataan aiemmin esitettyyn vastaavaan kaavioon, jossa esiteltiin sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen kehitystä, voidaan huomata, että potilasiasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen kehitys viimeisen neljän vuoden aikana on ollut paljon tasaisempi kuin sosiaaliasiamiehelle tulleissa yhteydenotoissa.



Kaavio 2. Sosiaaliasiamiehelle osoitettujen yhteydenottojen kehittyminen kunnittain 2018-2021.

Asukaslukuun suhteutettuna potilasiasiamieheen otettiin eniten yhteyttä koskien Lapinjärveä ja Loviisaa (1,9/1000), samoin oli myös vuonna 2020. Vuonna 2021 vähiten yhteyttä asukaslukuun suhteutettuna otettiin koskien Askolaa (0,6/1000). Keskimäärin kaikista kunnista tuli 1,6 yhteydenottoa tuhatta asukasta kohti. Tästä laskennasta on jätetty pois 27 yhteydenottoa, jotka eivät koskeneet mitään alueen kuntaa, kunta ei ollut tiedossa tai yhteydenotto koski yksityistä palveluntuottajaa, jolla on sopimus Verson kanssa. Jos kyseiset yhteydenotot otettaisiin mukaan, olisi suhdeluku 1,9/1000. Potilasiasiamiehelle tehdyt yhteydenotot asukaslukuun suhteutettuna on eritelty alla olevaan taulukkoon (taulukko 4).

Kunta	Asukasluku (31.12.2020)	Yht.otot 1000 asukasta kohti 2020	Yht.otot 1000 asukasta kohti 2021
Askola	4943	1,0	0,6
Lapinjärvi ja Loviisa	2606 + 14 772	2,1	1,9
Porvoo	50 380	1,4	1,7
Sipoo	21 170	0,9	1,5
Yhteensä	93 871	ka. 1,4	ka. 1,6

Taulukko 4. Potilasiasiamiehelle tulleet yhteydenotot 1000 asukasta kohti 2020-2021.

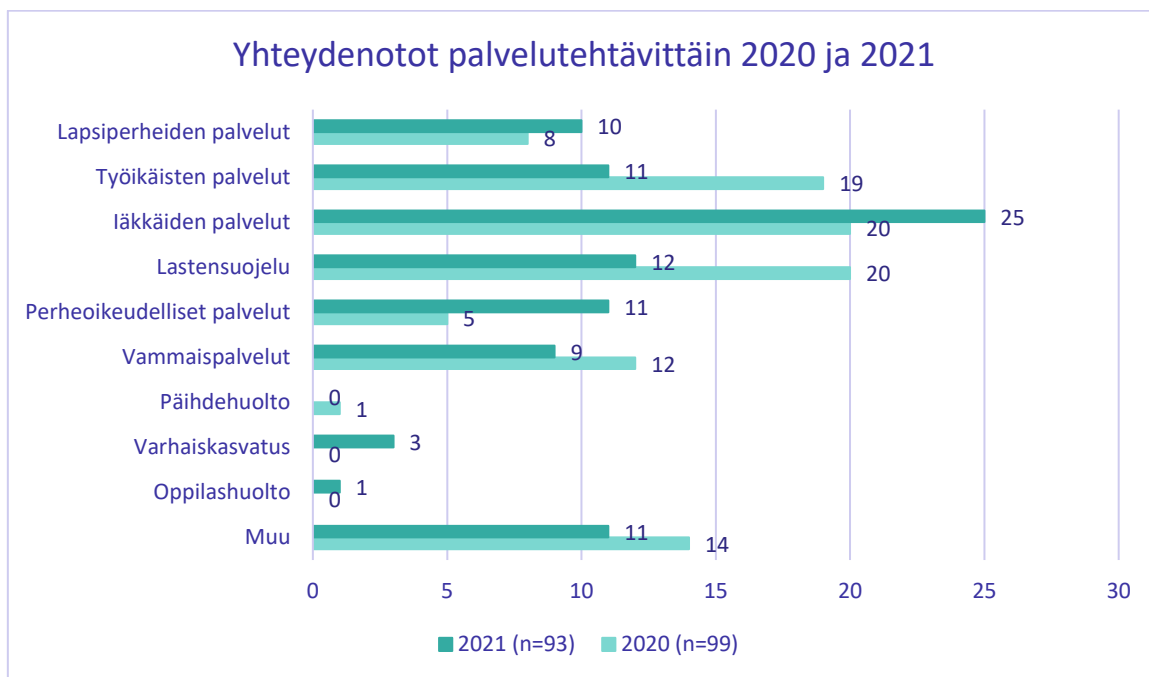
Vilkkain yhteydenottokuukausi potilasiasiamieheen oli elokuu (13 %) ja hiljaisin toukokuu (4 %). Potilasiasiamieheen otettiin yhteyttä melko tasaisesti ympäri vuoden. Yhteydenottajista 68 % oli potilaita, 28 % omaisia tai läheisiä ja 4 % henkilöstöä. Yhteydenotoista 85 % tehtiin puhelimitse ja 15 % sähköpostitse. Yhteydenotoista 96 % tuli suomeksi, 3 % ruotsiksi ja 1 % englanniksi. Verrattuna vuoteen 2020 viime vuonna henkilöstön yhteydenottojen määrä kasvoi. Lisäksi puhelimitse tehtyjen yhteydenottojen määrä kasvoi.

Sosiaaliasiamies nimetään kunnittain, mikä tarkoittaa sitä, että kuntaan nimetty sosiaaliasiamies hoitaa kaikkia kunnan sosiaalipalveluja, olivat ne sitten julkisia tai yksityisiä palveluita. Potilasiasiamiehet sen sijaan nimetään

yksiköittäin. Itäisellä Uudellamaalla Verson potilasasiamies on nimetty kuntien omiin perusterveydenhuollon yksiköihin. Sosiaalihuoltoa koskeneista yhteydenotoista suurin osa (85 %) koski kunnan tai kuntayhtymän (Lapinjärven ja Loviisan yhteistoiminta-alue) palveluita. Yksityisiä sosiaalipalveluita kunnan ostopalveluna koski 6 % yhteydenotoista. Loput yhteydenotoista koskivat Kelaa, muuta palveluntuottajaa tai palveluntuottajasta ei ollut tietoa. Täysin yksityisesti hankituista sosiaalihuollon palveluista ei tullut yhtään yhteydenottoa. Tässä tilastossa huomioitavaa kuitenkin on, että tilastoon voidaan merkitä vain yksi palveluntuottaja, kun taas asiakkaan yhteydenotto saattaa koskea useampaa palveluntuottajaa. Sosiaalialan osaamiskeskus Verso on tehnyt sopimukset myös kolmen yksityisen terveydenhuollon yksikön kanssa potilasasiamiespalvelusta. Näitä yrityksiä koskien vuonna 2021 tuli yksi yhteydenotto.

2.2 Yhteydenottojen jakautuminen palvelutehtävittäin ja tehtäväalueittain

Palvelutehtävittäin sosiaaliasiamiehen eniten yhteyttä otettiin koskien iäkkäiden palveluja (25), lastensuojelua (12), työikäisten palveluja (11) ja perheoikeudellisia palveluja (11). Työikäisten palveluja koskevat yhteydenotot vähenivät edelliseen vuoteen verrattuna huomattavasti (42 %). Eniten nousua oli iäkkäiden palvelujen ja perheoikeudellisten palvelujen osalta. Päihdehuoltoa koskien ei tullut yhtään yhteydenottoa. Sosiaalitoimen palveluiden lisäksi sosiaaliasiamiehen toimintakenttään kuuluvat myös varhaiskasvatus ja koulujen kuraattoripalvelut. Vuonna 2021 varhaiskasvatusta koskien tuli kolme yhteydenottoa ja oppilashuoltoa koskien yksi. Edellisenä vuonna kummastakaan ei tullut yhtään yhteydenottoa. Yhteydenottojen jakautuminen palvelutehtävittäin vuosina 2020 ja 2021 on nähtävissä alla olevasta kaaviosta (kaavio 3).



Kaavio 3. Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot palvelutehtävittäin 2020-2021.

Iäkkäiden palveluja koskevissa yhteydenotoissa aiheena oli useimmiten asumispalvelut (15). Yhteydenottaja oli yleensä omainen tai läheinen. Asumispalveluja koskeneissa yhteydenotossa 66 %:ssa oli kyse kunnan palvelusta ja 27 %:ssa yksityisestä palvelusta kunnan ostopalveluna. Iäkkäiden asumispalveluja koskevissa yhteydenotoissa oli kyse esimerkiksi tyytymättömyydestä palveluun, epäselvyyksistä asiakasmaksujen kanssa, palveluun hakeutumisesta tai kriisi- ja onnettomuustilanteista palveluasumisessa.

Lastensuojelua koskeneet yhteydenotot liittyivät eniten sijaishuoltoon (8) ja sosiaalityöhön ja -ohjaukseen (4). Yhteydenotot liittyivät usein soittajan (vanhempi, huoltaja, sukulainen) erilaiseen näkemykseen lapsen tilanteesta kuin lastensuojelun viranhaltijoilla tai työntekijöillä. Myös epäselvyys ja epävarmuus erilaisista menettelyistä ja tilanteiden jatkumisesta herätti useissa asiakkaissa kysymyksiä.

Työikäisten palveluihin liittyvissä yhteydenotoissa asia koski useimmiten täydentävää/ehkäisevää toimeentulotukea (5) tai sosiaalityötä/-ohjausta (4). Näissä yhteydenotoissa korostui tiedon tarve sosiaalipalveluista. Asiakkaat esimerkiksi tiedustelivat mahdollisuutta täydentävän tai ehkäisevän toimeentulotuen saamiseen erilaisissa tilanteissaan. Näihin sosiaaliasiamies ei voi ottaa kantaa, mutta yleisesti lain hengestä ja alueen soveltamisohjeesta voi keskustella.

Perheoikeudelliset palvelut nousivat tänä vuonna yhteydenotoista aiempaa isompana ryhmänä esiin. Useimmiten yhteydenotto koski lapsen huoltoon ja tapaamisoikeuteen liittyviä asioita (5) ja lapsen elatusavun vahvistamista (4). Näissä yhteydenotoissa korostui tiedontarve sosiaalipalveluista. Yhteydenottojen sisällöt vaihtelivat: osa oli tyytymättömiä jonotus- tai käsittelyaikaan, osa koki erimielisyyttä lastenvalvojan kanssa, osa kysyi esimerkiksi asiakirjojen saamisesta. Sosiaaliasiamiehen havainto on, että asiakkaat, jotka ottavat yhteyttä perheoikeudellisiin palveluihin liittyen, ovat lopulta usein tyytymättömiä laissa säädettyihin menettelytapoihin. Moni haluaisi esimerkiksi saada ex-puolison sopimaan asioista eikä haluaisi viedä esimerkiksi lapsen elatus- tai tapaamisasiaa käräjäoikeuteen. Moni saattaa pettyä, kun kuulee, ettei toista osapuolta voi pakottaa sopimiseen.

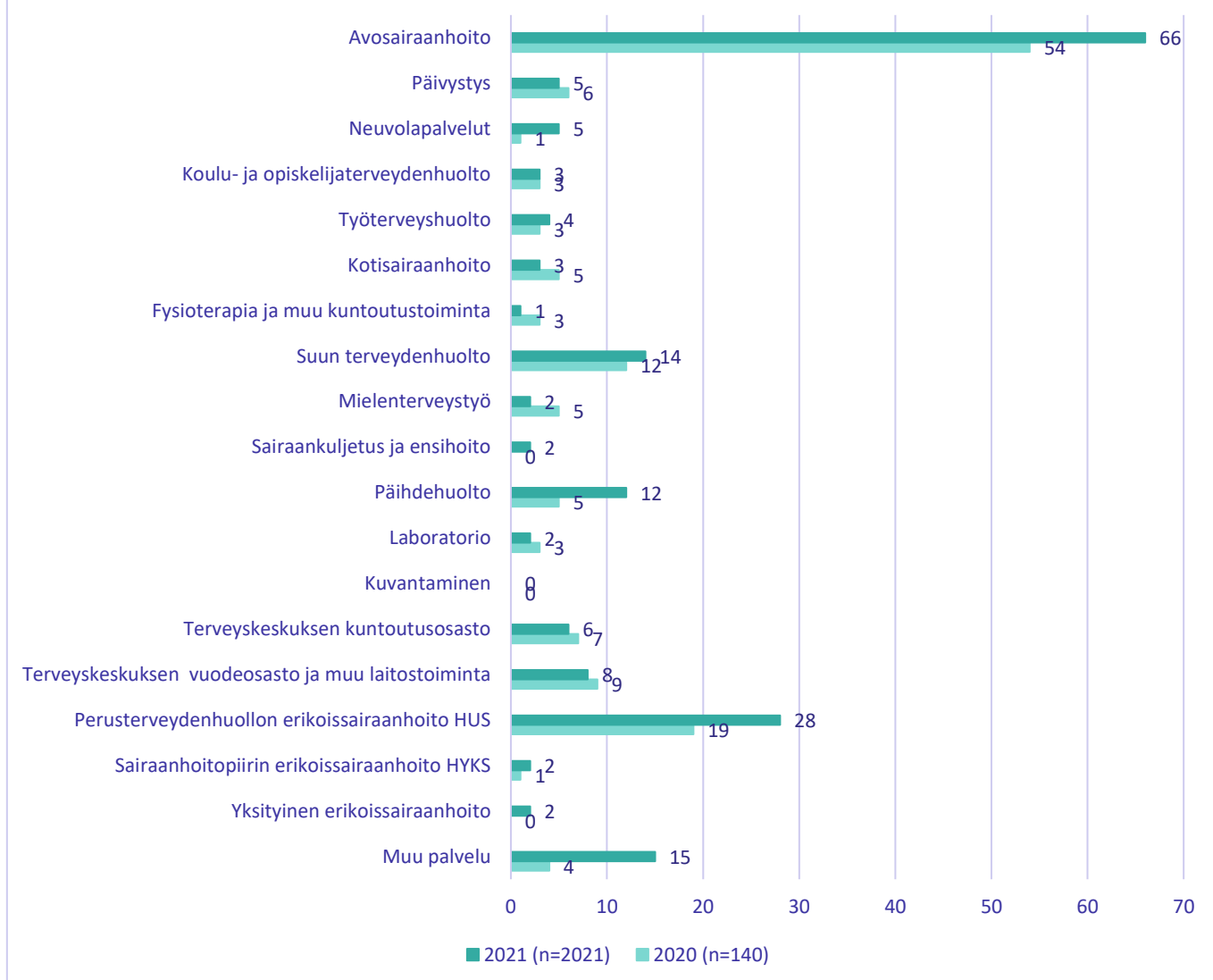
Sosiaaliasiamiehelle saapuneet yhteydenotot koskivat useimmiten päätöksiä ja sopimuksia (29), tiedontarvetta sosiaalipalveluista (29) ja palvelun toteuttamista (24). Muu-syillä tuli 20 yhteydenottoa. Näiden yhteydenottojen sisältö vaihteli paljon: esimerkiksi asunnon vuokraaminen, vahingonkorvausvastuu ja vakuutusasiat. Yhtä yhteydenottoa kohti voidaan tilastoon merkitä useampia yhteydenoton aiheita. Yhteydenottojen aiheet kokonaisuudessaan on eritelty alla olevaan taulukkoon (taulukko 5).

Yhteydenoton aihe	Kpl
Päätökset ja sopimukset	29
Palvelun toteuttaminen	24
Kohtelu	9
Jonotus ja käsittelyaika	6
Maksuasiat	5
Tietosuoja	5
Tiedontarve sosiaalipalveluista	29
Itsemääräämisoikeus	4
Muu	20

Taulukko 5. Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen aiheet 2021. N=131.

Tehtäväalueittain potilasasiamieheen otettiin eniten yhteyttä koskien avosairaanhoidon (66), suun terveydenhuoltoa (14) ja päihdehuoltoa (12). Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiriin (HUS) järjestämään erikoissairaanhoidon koskevia yhteydenottoja tuli yhteensä (28), mutta ne eivät kuulu Verson potilasasiamiehen työkenttään vaan HUS hoitaa potilasasiamiespalvelunsa itse. Näissä tilanteissa Verson potilasasiamiehen toimenpide onkin asiakkaan ohjaus HUS:n potilasasiamiehelle. Myös osa muista tilastoiduista tehtäväalueista kuuluu HUS:n vastuulle, esimerkiksi ensihoito ja laboratorio. Yhteydenottoja tuli kaikilta muilta tehtäväalueilta paitsi kuvantamisesta. Yhteydenottoja merkinnällä muu palvelu tuli 15. Suurimmassa osassa näistä oli kyse siitä, ettei tehtäväalue tullut yhteydenotosta ilmi. Seuraavassa kaaviossa (kaavio 4) on esitetty tarkemmin potilasasiamiehelle saapuneiden yhteydenottojen jakautumista tehtäväalueittain.

Yhteydenotot tehtäväalueittain 2020-2021



Kaavio 4. Potilasasiemiehelle tulleet yhteydenotot tehtäväalueittain 2020-2021.

Kaaviosta nähdään, että vuoteen 2020 verrattuna yhteydenotot kasvoivat vuonna 2021 useilla tehtäväalueilla. Yhteydenotot vähenivät liittyen päivystykseen, kotisairaanhoitoon, fysioterapiaan ja muuhun kuntoutustoimintaan, mielenterveystyöhön, laboratorioon, terveyskeskuksen kuntoutusosastoon sekä terveyskeskuksen vuodeosastoon ja muuhun laitostoimintaan. Kolmen isoimman yhteydenottoalueen eli avosairaanhoidon, suun terveydenhuollon ja päihdehuollon osalta yhteydenottojen määrät kasvoivat, avosairaanhoidon osalta 22 %, suun terveydenhuollon osalta 16 % ja päihdehuollon osalta 140 %.

Avosairaanhoitoa koskevista yhteydenotoista lähes puolet (30) koski hoidon toteuttamista. Usein avosairaanhoitoa koskevat yhteydenotot liittyivät myös potilasvahinkoon tai sen epäilyyn (19), hoitoon pääsyyn (17) ja lääkehoitoon tai lääkevahinkoepäilyyn (14). Suun terveydenhuollossa yleisimmät yhteydenoton syyt olivat hoidon toteuttaminen (5) ja potilasvahinko tai sen epäily (4). Päihdehuoltoa koskevat yhteydenotot liittyivät useimmiten hoidon toteuttamiseen (7), kohteluun (4) sekä lääkehoitoon tai lääkevahinkoepäilyyn (4). Yhdelle yhteydenotolle voitiin tilastoon merkitä useampia syykohtia.

Kaikkia tehtäväalueista useimmiten potilasasiemieheen yhteydenoton syynä oli hoidon toteuttaminen (72), potilasvahinko tai sen epäily (42) ja hoitoon pääsy (33). Vuoteen 2020 verrattuna vuonna 2021 yhä harvempi potilasasiemieheen yhteyttä ottanut asiakas oli tyytymätön saamaansa kohteluun (-14), mutta potilasvahingot tai niiden epäilyt taas kasvoivat (+24). Yksi yhteydenotto saattoi koskea useaa eri aihetta. Yhteydenottojen aiheet

kokonaisuudessaan on eritelty alla olevassa taulukossa (taulukko 6). Muu-syyllä saapuneet yhteydenotot koskivat muun muassa valinnanvapautta, Kanta-palveluja ja erilaisia todistuksia tai lausuntoja.

Yhteydenoton aihe	Kpl
Hoitoon pääsy	33
Selvitys toimenpidevaihtoehdoista	6
Hoidon toteuttaminen	72
Kohtelu	18
Tietosuoja	26
Maksuasiat	11
Vahingonkorvaus, esinevahingot	3
Itsemääräämisoikeus	8
Potilasvahinko/-epäily	42
Lääkehoito/lääkevahinkoepäily	22
Muu	31

Taulukko 6. Potilasasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen aiheet 2021. N=272.

Vuonna 2021 potilas- ja lääkevahinkoihin sekä niiden epäilyihin liittyvät yhteydenotot kasvoivat selvästi edellisvuoteen verrattuna. Vuonna 2020 potilasvahinkoihin tai niiden epäilyihin liittyviä yhteydenottoja tuli potilasasiamiehelle 18 kun taas vuonna 2021 vastaava luku oli 42 eli yli kaksinkertainen. Lääkehoitoon tai lääkevahinkoepäilyihin liittyviä yhteydenottoja taas tuli vuonna 2020 yhteensä yhdeksän kappaletta, kun vastaava luku vuonna 2021 oli 22 eli sekin yli kaksinkertainen. Osa potilasvahinkoja ja lääkevahinkoja koskevista yhteydenotoista voi olla samoja.

Vuonna 2021 potilasvahinkoihin liittyviä yhteydenottoja tuli melko tasaisesti koko vuoden kesäajan ollen hie- man muuta vuotta hiljaisempaa. Sosiaali- ja potilasasiamiehen tilastointiin merkitään aina myös asiatapahtuman kohteen sukupuoli, koska se kuuluu raportointipohjaan. Yleensä jakautuminen miesten, naisten, alaikäisten tai muu / ei tietoa välillä on melko tasainen. Mielenkiintoista on, että vuoden 2021 potilasvahinkoja koskevissa yhteydenotoissa yhteydenottaja oli selvästi useimmiten nainen (71 %). Yhtään alaikäistä koskevaa potilasvahinkoon liittyvää yhteydenottoa ei vuonna 2021 tullut. Lähes puolessa (45 %) potilasvahinkoja koskeneissa yhteydenotoissa oli kyse avosairaanhoidosta. Yhteydenotoista useimmiten kävi ilmi tyytymättömyys esimerkiksi diagnostisiin virheisiin tai viiveisiin; esimerkiksi syövän tai murtumien diagnosoinnin kestoon. Sen sijaan erilaisia hoidollisia toimenpiteitä koskevia yhteydenottoja ei juurikaan ollut.

Myös lääkehoitoa ja lääkevahinkoepäilyjä koskevia yhteydenottoja tuli vuonna 2021 tasaisesti läpi vuoden. Näissä yhteydenotoissa eri sukupuolet olivat tasaisemmin edustettuna: naiset 59 %, miehet 36 %, muu / ei tietoa 5 %. Yksikään näistä yhteydenotoista ei koskenut alaikäistä lasta. Suurin osa yhteydenotoista (63 %) koski avosairaanhoitoa. Lääkehoitoa ja lääkevahinkoja koskevissa yhteydenotoissa korostuivat sisällöllisesti koronarokotuksiin liittyvät asiat sekä erilaiset lääkeriippuvuuskysymykset. Lääkeriippuvuuskysymykset liittyivät siihen, että potilaat kokivat tarvitsevansa aiemmin käyttämiään psyyke-, kipu- tai rauhoittavia lääkkeitä, mutta reseptejä ei uusittu tai annostelua pienennettiin riippuvuuteen vedoten.

2.3 Sosiaali- ja potilasasiamiehen toimenpiteet

Sosiaali- ja potilasasiamiehen rooli on neuvova ja sovittava. Sosiaali- ja potilasasiamiehellä ei ole toimivaltaa esimerkiksi muuttaa päätöksiä, arvioida myönnetyn palvelun tai hoidon oikeellisuutta tai antaa huomautuksia henkilöstölle. Sosiaaliasiamiehen tärkein tehtävä on neuvoa asiakasta tai potilasta hänen oikeuksiinsa liittyen sekä tarvittaessa toimia apuna oikeuksien edistämiseksi.

Sosiaaliasiamies antoi useimmiten yhteyttä ottaneelle asiakkaalle yleistä neuvontaa (79). Usein sosiaaliasiamies toimi myös kuuntelijana ja tiedon vastaanottajana (30). Neuvontaa kanteluihin tai muihin oikeusturvakeinoihin annettiin 22 kertaa, muistutusneuvontaa 20 kertaa ja muutoksenhakuneuvontaa 18 kertaa. Sosiaaliasiamiehen

toimenpiteet on eritelty tarkemmin alla olevaan taulukkoon (taulukko 7). Sosiaaliasiamiehen tilastosta voidaan valita yhteen tapaukseen useampi toimenpide.

Toimenpide	Kpl
Kuunneltu / viesti vastaanotettu	30
Neuvonta	79
Muistutusneuvonta	20
Muutoksenhakuneuvonta	18
Kantelu- / muu oikeusturvaneuvonta	22
Selvittäminen / sovittelu	2
Selvitys toimenpidevaihtoehdoista	6
Vaikuttamistoiminta	1
Muu toimenpide	2

Taulukko 7. Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet 2021. N=180.

Myös potilasasiamiehen yleisimmät toimenpiteet olivat yleinen neuvonta (156), muistutusneuvonta (65) sekä potilasvahinkoneuvonta (47). Kanteluneuvontaa annettiin 34 kertaa. Muu toimenpide -merkintöjä oli 12 ja niistä seitsemän oli lääkevahinkoneuvontaa ja kolme oikaisuvaatimusneuvontaa terveydenhuollon hallintopäätöksistä. Potilasasiamiehen kaikki toimenpiteet on koottu alla olevaan taulukkoon (taulukko 8).

Potilasasiamiehen toimenpide	Kpl
Kuunneltu / viesti vastaanotettu	26
Neuvonta	156
Muistutusneuvonta	65
Kanteluneuvonta	34
Potilasvahinkoneuvonta	47
Selvittäminen / sovittelu	8
Vaikuttamistoiminta	0
Tapaaminen	5
Muu toimenpide	12

Taulukko 8. Potilasasiamiehen toimenpiteet 2021. N=353.

Yhtä yhteydenottoa koskien voidaan tehdä tilastoon merkintä yhdestä tai useammasta toimenpiteestä. Usein esimerkiksi yleistä neuvontaa ja muistutusneuvontaa annetaan asiakkaalle samalla kertaa. Huomioitavaa on, että tilastomerkintä tehdään asiakkaan ensimmäisen yhteydenoton jälkeen. On mahdollista, että asiakkaalle on esimerkiksi toisen yhteydenottokerran yhteydessä annettu lisäneuvontaa tai sovittelu tilannetta, mutta nämä eivät tule tilastoon näkyväksi. Usein ensimmäisen yhteydenottokerran jälkeen asiakas jää miettimään, miten haluaisi asiassaan edetä tai aloittaa tekemällä yhden toimenpiteen, kuten soittaa hoitopaikkaan tai tekee muistutukseen. Asiakas saattaa palata asiaan myöhemmin uudelleen, mikäli nämä toimenpiteet eivät ole auttaneet. Sosiaali- ja potilasasiamiehen kokemus on, että moni asiakas on tyytyväinen kuulluksi tulemiseen ja välillä riittää pelkkä tietokin siitä, että erilaisia oikeussuojakeinoja on käytettävissä.

3 Yhteydenotot alueittain

Itäisen Uudenmaan sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtäväalueisiin kuuluvat Askola, Lapinjärvi, Loviisa, Porvoo ja Sipoo. Vuoden 2021 aikana tuli yhteensä 19 sosiaaliasiamiestä koskevaa ja 27 potilasasiamiestä koskevaa yhteydenottoa, jotka koskivat jotain alueen ulkopuolista kuntaa tai kohteena ollut kunta ei ilmennyt yhteydenotosta. Tämä on huomattavasti enemmän kuin vuonna 2020. Syitä voivat olla esimerkiksi ihmisten vahvempi halu anonyymiin asiointiin sekä se, että alueen asiamies on helposti tavoitettavissa. Osa alueen ulkopuolelta yhteydenotaneista asiakkaista kertoi suoraan ottaneensa yhteyttä vain sinne, mihin sai yhteyden, jos ei tavoittanut oman

alueen sosiaali- tai potilasasiamiestä. Tällaisiin yhteydenottoihin voivat vaikuttaa esimerkiksi netin hakukoneiden tekemät nostot.

Seuraavissa alaluvuissa on käsiteltyä jokaisen toiminta-alueen kunnan kohdalta saapuneet sosiaali- ja potilasasiemiesyhteydenotot. Lapinjärvi ja Loviisa muodostavat yhteistoiminta-alueen (pois lukien iäkkäiden palvelut), joten näiden kuntien vastaukset on yhdistetty samaan lukuun. Huomioitavaa jaottelussa on myös se, että tilastointi on tehty järjestämisvastuussa olevan kunnan mukaan. Esimerkiksi Porvoo tuottaa perheoikeudelliset palvelut kaikille alueen kunnilla, mutta niitä koskevat yhteydenotot tilastoidaan järjestämisvastuussa olevan kunnan mukaan.

3.1 Askola

Askolaa koskien sosiaaliasiamiehen otettiin vuonna 2021 yhteyttä kahdeksan kertaa. Se oli yksi yhteydenotto vähemmän kuin edellisenä vuonna. Potilasasiamiestä koskevia yhteydenottoja tuli kolme eli kaksi vähemmän kuin vuonna 2020. Itäisen Uudenmaan kunnista Askola on sikäli poikkeava, että Askolaan on tullut toistuvasti enemmän yhteydenottoja sosiaaliasiamiehelle kuin potilasasiamiiehelle. Muissa alueen kunnissa otetaan enemmän yhteyttä potilasasiamiemeen yhteyttä kuin sosiaaliasiamieheen.

Sosiaaliasiamiehelle osoitetuista yhteydenotoista kaksi koski lastensuojelua, kaksi iäkkäiden palveluja ja kaksi vammaispalveluja. Lisäksi yksi yhteydenotto koski lapsiperheiden palveluita ja yksi varhaiskasvatusta. Selvin muutos tapahtui lastensuojelua koskevissa yhteydenotoissa, sillä niitä oli vuonna 2020 viisi kappaletta. Yhteydenotot palvelutehtävittäin on eritelty alla olevaan kaavioon (kaavio 5).



Kaavio 5. Askolaa koskevat sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2020-2021.

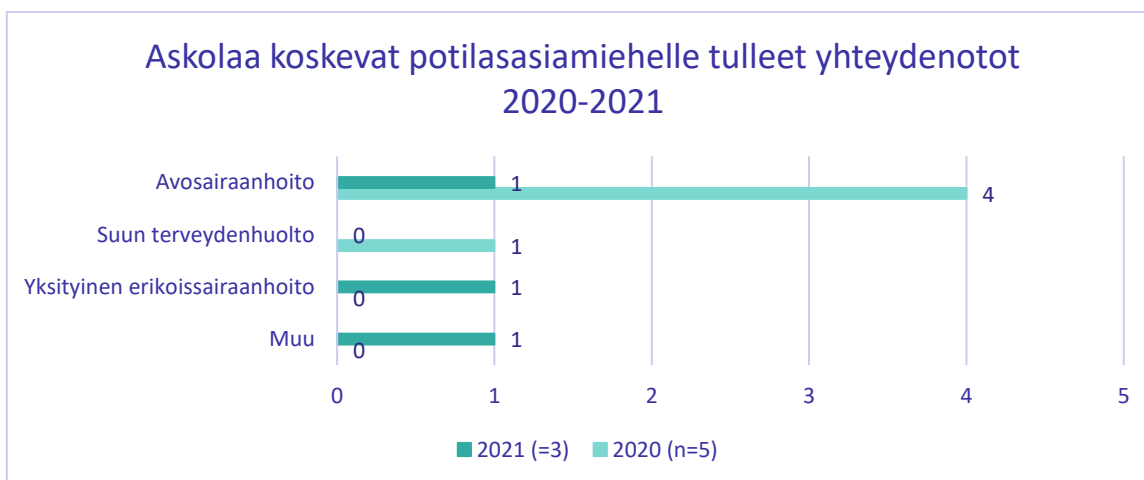
Palveluittain yhteydenotot koskivat palvelutarpeen arviointia (3), lastensuojelun sijaishuoltoa (2), asunnon muutostöitä (2), henkilökohtaista apua (1), kuljetuspalvelua (VPL) (1), ohjausta ja neuvontaa (1) sekä varhaiskasvatusta (1). Yksi yhteydenotto saattoi koskea useampaan eri palveluun. Yhteydenoton aiheina olivat päätökset ja sopimukset (4), palvelun toteuttaminen (4), tiedontarve sosiaalipalveluista (4), kohtelu (3), jonotus tai käsittelyaika (1) sekä tietosuojaa (1). Saapuneet yhteydenotot sosiaalipalveluittain on esitetty alla olevassa taulukossa (taulukko 9).

Sosiaalipalvelu	Yhteydenotot kpl
Palvelutarpeen arviointi	3
Lastensuojelun sijaishuolto	2
Asumuksen muutostyöt	2
Henkilökohtainen apu	1
Kuljetuspalvelu (VPL)	1
Ohjaus ja neuvonta	1
Muu / varhaiskasvatus	1

Taulukko 9. Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot sosiaalipalveluittain Askolassa 2021. N=11.

Sosiaaliasiamiehelle saapuneissa yhteydenotoissa sosiaaliasiamies antoi asiakkaalle yleisimmin yleistä neuvontaa (8). Lisäksi sosiaaliasiamiehen toimenpiteitä olivat muistutusneuvonta (4), muutoksenhakuneuvonta (4), kantelu- ja muu oikeusturvaneuvonta (3), tiedon kuunteleminen / vastaanottaminen (3) sekä selvitys toimenpidevaihtoehtoista (1).

Potilasiamiehelle osoitetut yhteydenotot koskivat Askolassa avosairaanhoidoa (1), yksityistä erikoissairaanhoidoa (1) ja muuta palvelua (1). Yksityistä erikoissairaanhoidoa koskevassa yhteydenotossa oli kyse kunnan maksusitoumuksesta kyseiseen palveluun. Muuta palvelua koskeneesta yhteydenotosta ei selvinnyt, mitä palvelua yhteydenotto koski. Yhteydenoton syytä olivat hoidon toteuttaminen (2), maksuasiat (2), hoitoon pääsy (1), kohdeltu (1) ja muu syy (1). Yksi yhteydenotto saattoi sisältää siis useamman syyn, jotka merkittiin tilastoon. Näihin saapuneisiin yhteydenottoihin potilasiamies antoi yleistä neuvontaa (2), muistutusneuvontaa (1) sekä kuunteli / vastaanotti tiedon (1). Potilasiamiehelle saapuneet yhteydenotot on eritelty tehtäväalueittain alla olevaan kaavioon (kaavio 6).



Kaavio 6. Askolaa koskevat potilasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2020-2021.

3.2 Lapinjärvi ja Loviisa

Sosiaaliasiamiehelle tuli vuonna 2021 Lapinjärveä ja Loviisaa koskevia yhteydenottoja yhteensä 10. Se oli 17 yhteydenottoa vähemmän kuin vuonna 2020 eli muutos oli huomattava. Erityisesti palvelun toteuttamista ja päätöksiä ja sopimuksia koskevat yhteydenotot vähenivät. Vuoden 2021 yhteydenotoista kolme koski Lapinjärveä ja seitsemän Loviisaa. Vuoteen 2020 verrattuna Lapinjärven osalta yhteydenottoja oli vuonna 2021 yksi enemmän kuin edellisellä vuonna ja Loviisan osalta 18 vähemmän. Potilasiamiestä koskevia yhteydenottoja saapui vuonna 2021 yhteensä 33 kappaletta, mikäli oli kolme yhteydenottoa vähemmän kuin edellisellä vuonna. Vuoden 2021 potilasiamiehelle osoitetuista yhteydenotoista kahdeksan koski Lapinjärveä ja 25 Loviisaa. Lapinjärven osalta edellisvuoteen verrattuna tämä merkitsi määrän nousua kuudella yhteydenotolla ja Loviisan osalta

laskua yhdeksällä yhteydenotolla. Sekä sosiaali- että potilasasiamiesyhteydenottojen osalta siis Lapinjärveä koskevat yhteydenotot hieman kasvoivat ja Loviisan osalta vähenivät.

Palvelutehtävittäin sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot koskivat iäkkäiden palveluja (4), lastensuojelua (2), työikäisten palveluja (2) ja perheoikeudellisia palveluja (2). Sosiaaliasiamiehelle saapuneet yhteydenotot on eritelty palvelutehtävittäin alla olevaan kaavioon (kaavio 7).



Kaavio 7. Lapinjärveä ja Loviisaa koskevat sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2020-2021.

Kuten kaaviosta voi huomata, yhteydenotot koskien Loviisaa ja Lapinjärveä vähenivät kaikissa palvelutehtävissä paitsi perheoikeudellisissa palveluissa, joissa yhteydenottojen määrä pysyi samana. Iäkkäiden palveluja koskeneet yhteydenotot koskivat sosiaalipalveluittain asumispalveluja (3), täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea (1) ja muuta asiaa (1).

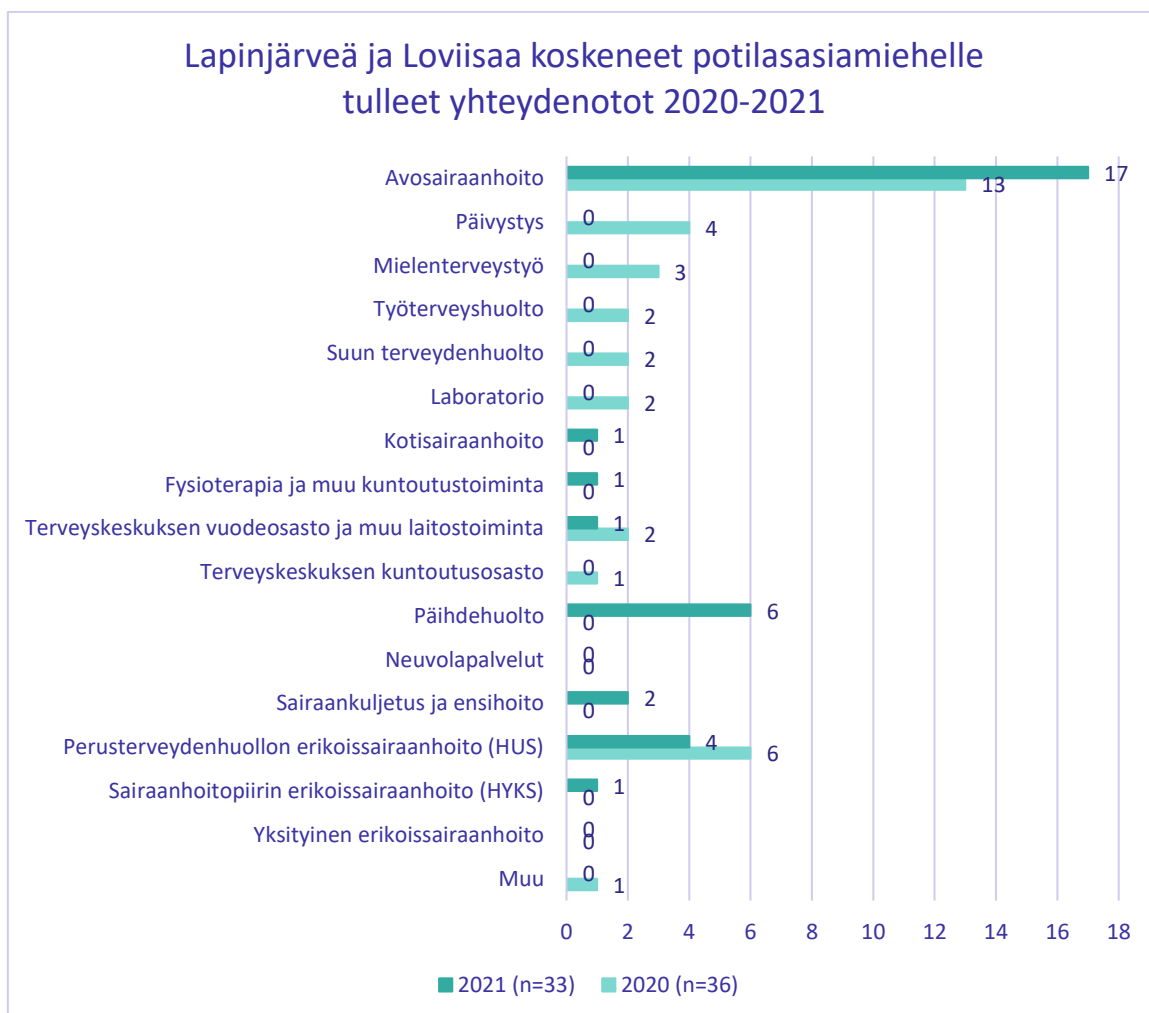
Kaikista palvelutehtävistä sosiaalipalveluittain yhteyttä otettiin koskien asumispalveluja (3), sosiaalityötä tai -ohjausta (2), täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea (2), lapsen elatusavun vahvistamista (1), lapsen huoltoon ja tapaamisoikeuteen liittyviä asioita (1), muuta, ei sosiaalipalveluja koskevaa asiaa (1) ja muuta sosiaalipalvelua (1). Yksi yhteydenotto saattoi koskea useampaa sosiaalipalvelua. Yhteydenotot sosiaalipalveluittain on eritelty alla olevaan taulukkoon (taulukko 10).

Sosiaalipalvelu	Yhteydenotot kpl
Asumispalvelut	3
Sosiaalityö tai -ohjaus	2
Täydentävä tai ehkäisevä toimeentulotuki	2
Lapsen elatusavun vahvistaminen	1
Lapsen huoltoon ja tapaamisoikeuteen liittyvät asiat	1
Muu, ei sosiaalipalveluja koskeva	1
Muu sosiaalipalvelu	1

Taulukko 10. Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot sosiaalipalveluittain Lapinjärvellä ja Loviisassa 2021. N=11.

Yhteydenottojen aiheina olivat palvelun toteuttaminen (5), tiedontarve sosiaalipalveluista (3), päätökset ja sopimukset (1), jonotus tai käsittelyaika (1), tietosuoja (1), itsemääräämisoikeus (1) ja muu syy (1). Muuta syytä koskenut yhteydenotto liittyi asiakasturvallisuuteen. Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet yhteydenottojen johdosta olivat yleinen neuvonta (8), muistutusneuvonta (4), kuuntelu / tiedon vastaanottaminen (3), kantelu- tai muu oikeusturvaneuvonta (3), selvitys toimenpidevaihtoehdoista (2), selvittäminen tai sovittelu (1) sekä muu toimenpide (2). Yksi yhteydenotto saattoi koskea useampaa aihetta ja toimenpiteitä saattoi olla useampi yhtä yhteydenottoa kohti.

Lapinjärveä ja Loviisaa koskevat potilasasiamiehelle tulleet yhteydenotot liittyivät tehtäväalueittain avosairaanhoidon (17), päihdehuoltoon (6), kotisairaanhoidon (1), fysioterapiaan ja muuhun kuntoutustoimintaan (1) ja terveyskeskuksen vuodeosastoon ja muuhun laitostoitintaan (1). Lisäksi ensihoitoa ja sairaankuljetusta koskeneita yhteydenottoja tuli kaksi ja perusterveydenhuollon erikoissairaanhoidon koskeneita yhteydenottoja neljä. Näiden järjestämisestä vastaa sairaanhoitopiiri eli HUS. Lisäksi sairaanhoitopiirin erikoissairaanhoidon eli HYKS:aa koskevia yhteydenottoja tuli yksi. Yhteydenotot palvelutehtävittäin on eritelty alla olevaan kaavioon (kaavio 8).



Kaavio 8. Lapinjärveä ja Loviisaa koskeneet potilasasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2020-2021.

Loviisaa ja Lapinjärveä koskeneet yhteydenotot koskien avosairaanhoidon kasvoivat hieman. Usealla tehtäväalueella tapahtui yhteydenottojen vähenemistä verrattuna vuoteen 2020. Selkeä nousu tapahtui päihdehuoltoon koskeneissa yhteydenotoissa: vuonna 2020 niitä ei tullut yhtään, mutta vuonna 2021 yhteydenottoja tuli kuusi kappaletta. Nämä yhteydenotot painottuivat erityisesti syksyyn 2021 ja neljä niistä koski hoidon toteuttamista. Päihdehuoltoon koskeneissa yhteydenotoissa kuvastui asiakkaiden kertomana potilaiden ja henkilökunnan väliset erimielisyydet ja ristiriidat sekä potilaiden kokemus leimatuksi tulemisesta. Näiden yhteydenottojen johdosta

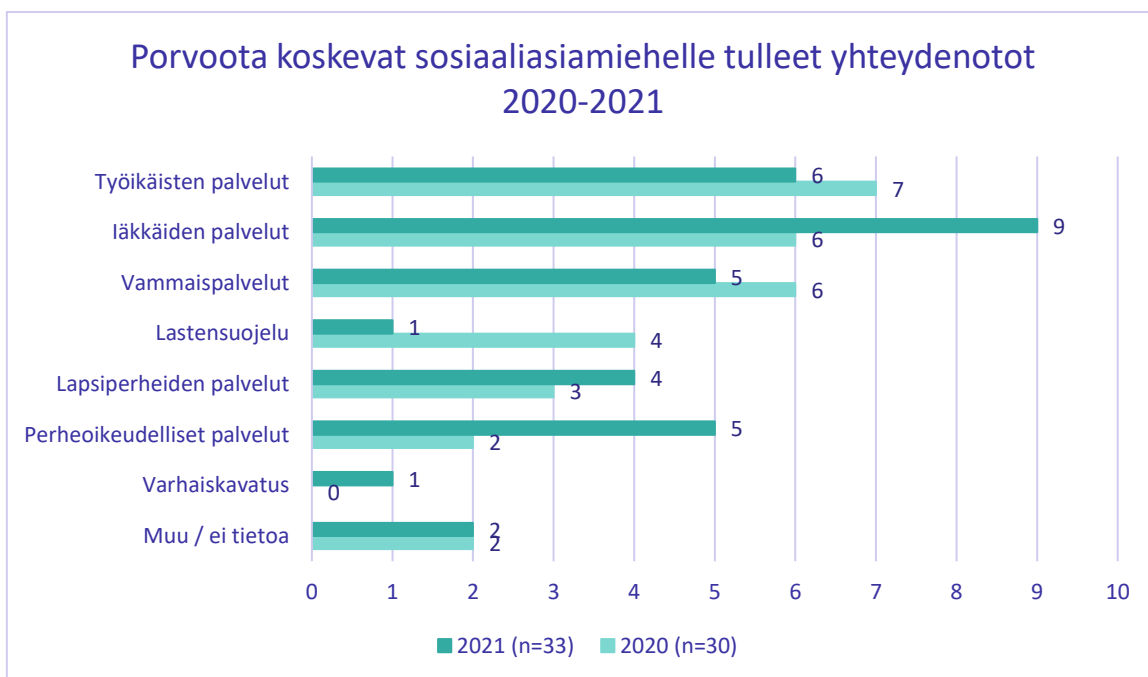
potilasasiamies pysyi yleisellä tasolla Loviisan terveydenhuollosta tietoja päihdehuollon tilanteesta ja kehittämistä. Potilasasiamies on tutustunut saamiinsa tietoihin ja materiaaleihin.

Lapinjärveä ja Loviisaa koskeneet potilasasiamiehelle osoitetut yhteydenotot koskivat hoidon toteuttamista (20), potilasvahinkoa tai sen epäilyä (10), hoitoon pääsyä (7), tietosuojaa (7), lääkehoitoa tai lääkevahinkoepäilyä (7), kohtelua (3), maksuasioita (2), itsemääräämisoikeutta (2) sekä muuta syytä (3). Muulla syyllä tulleista yhteydenotoista kaksi koski valinnanvapautta ja yksi kuoleman toteamiseen liittyviä asioita. Potilasasiamiehen toimenpiteitä olivat yleinen neuvonta (30), muistutusneuvonta (18), potilasvahinkoneuvonta (12), kanteluneuvonta (10), selvittäminen / sovittelu (2), kuuntelu / viestin vastaanottaminen (1), tapaaminen (1) sekä muu toimenpide (2). Muista toimenpiteistä toinen oli lääkevahinkoneuvonta ja toinen oikaisuvaatimusneuvonta maksupäätöksestä. Yhdelle asiatapahtumalle voidaan merkitä tilastoon useampi syy ja toimenpide.

3.3 Porvoo

Vuonna 2020 sosiaaliasiamiehelle osoitettuja yhteydenottoja Porvoota koskien saapui 33 eli kolme kappaletta enemmän kuin vuonna 2020. Potilasasiamiehelle osoitettuja yhteydenottoja taas tuli 85 kappaletta, joka on 14 enemmän kuin edellisellä vuonna. Porvoota koskevat sosiaali- ja potilasasiamiehelle tulleet yhteydenotot siis kokonaisuudessa hieman kasvoivat vuoteen 2020 verrattuna.

Palvelutehtävittäin tarkasteluna sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot koskivat iäkkäiden palveluja (9), työikäisten palveluja (6), perheoikeudellisia palveluja (5), vammaispalveluja (5), lapsiperheiden palveluja (4), lastensuojelua (1), varhaiskasvatusta (1) sekä muuta tai tietoa ei ollut (1). Yhteydenotot palvelutehtävittäin on esitetty alla olevassa kaaviossa (kaavio 9).



Kaavio 9. Porvoota koskevat sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2020-2021.

Eniten yhteydenottoja vuonna 2021 tehtiin koskien iäkkäiden palveluja ja niissä tapahtuikin pientä nousua verrattuna vuoteen 2020. Näistä yhdeksästä yhteydenotosta kuusi koski asumispalveluita. Näille kaikille yhteydenotoille ominaista oli myös se, että asiakkaat tarvitsivat vain kuuntelua tai yleistä neuvontaa mutta eivät esimerkiksi ollenkaan oikeussuojaneuvontaa. Myös perheoikeudellisia palveluja koskevissa yhteydenotoissa oli kasvua. Nämä yhteydenotot olivat kuitenkin luonteeltaan melko erilaisia, eikä yhteistä nimittäjää löytynyt.

Sosiaalipalveluittain kaikista palvelutehtävistä yhteyttä otettiin koskien täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea (7), asumispalveluita (6), sosiaalityötä tai -ohjausta (3), henkilökohtaista apua (2), välitystiliä (2), lapsen elatusavun vahvistamista (2), palvelutarpeen arviointia (2), kotihoitoa (1), sosiaalipäivystystä (1), lapsen huoltoon ja tapaamisoikeuteen liittyviä asioita (1), ottolapsineuvontaa (1), jälkihuoltoa (1) sekä neuvontaa ja ohjausta (1). Lisäksi tuli kaksi yhteydenottoa merkinnällä muu vammaispalvelu, kuusi yhteydenottoa merkinnällä muu sosiaalipalvelu ja yksi yhteydenotto merkinnällä muu, ei sosiaalihuollon palveluja koskeva. Usein muuna syynä oli, ettei palvelu käynyt yhteydenotosta ilmi. Muita palveluja, joita yhteydenotot koskivat, olivat myös apuvälineet, lyhytaikainen huolenpito ja sosiaalinen luototus. Yhteydenotot sosiaalipalveluittain on eritelty alla olevaan taulukkoon (taulukko 11). Yksi yhteydenotto saattoi liittyä useampaan palveluun.

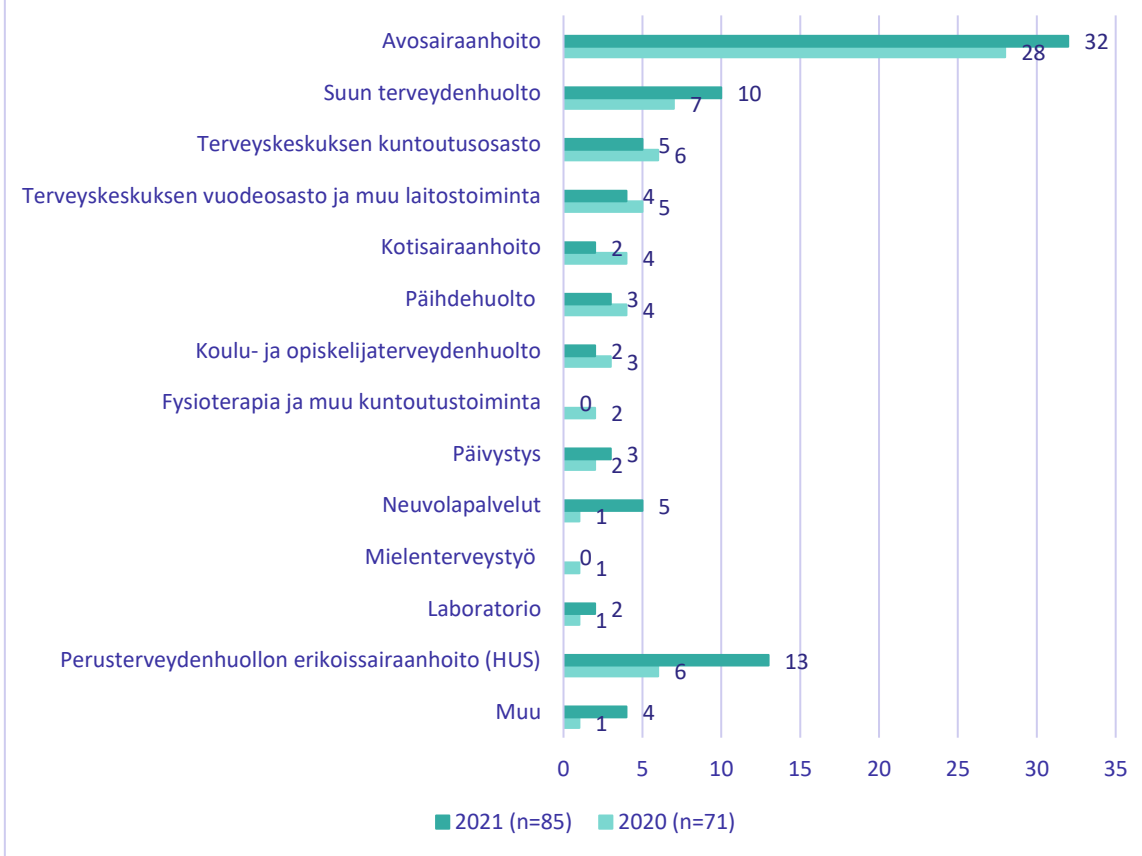
Sosiaalipalvelu	Yhteydenotot kpl
Täydentävä tai ehkäisevä toimeentulotuki	7
Asumispalvelut	6
Sosiaalityö tai -ohjaus	3
Henkilökohtainen apu	2
Välitystili	2
Lapsen elatusavun vahvistaminen	2
Palvelutarpeen arviointi	2
Kotihoito	1
Sosiaalipäivystys	1
Lapsen huoltoon ja tapaamisoikeuteen liittyvät asiat	1
Ottolapsineuvonta	1
Jälkihuolto	1
Neuvonta ja ohjaus	1
Muu vammaispalvelu	2
Muu sosiaalipalvelu	6
Muu, ei sosiaalihuollon palveluja koskeva	1

Taulukko 11. Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot sosiaalipalveluittain Porvoossa 2021. N=39.

Sosiaaliasiamiehelle saapuneiden Porvoosta koskevien yhteydenottojen syyt olivat päätökset ja sopimukset (11), tiedontarve sosiaalipalveluista (8), palvelun toteuttaminen (6), kohtelu (4), jonotus tai käsittelyaika (3), maksuasiat (3), tietosuoja (2), itsemääräämisoikeus (1) ja muu syy (5). Muita syitä olivat muun muassa yhteystietojen saaminen sekä toisen asiakkaan käytökseen liittyvät asiat. Sosiaaliasiamies teki yhteydenottojen johdosta seuraavia toimenpiteitä: yleinen neuvonta (27), kuuntelu / tiedon vastaanottaminen (10), muistutusneuvonta (7), kantelu- tai muu oikeusturvaneuvonta (7), muutoksenhakuneuvonta (7) sekä selvittäminen tai sovittelu (1).

Potilasasiamiehelle osoitettuja yhteydenottoja tuli Porvoosta koskien seuraavista tehtävälajeista: avosairaanhoito (32), suun terveydenhuolto (10), neuvolapalvelut (5), terveyskeskuksen kuntoutusosasto (5), terveyskeskuksen vuodeosasto ja muu kuntoutustoiminta (4), päivystys (3), päihdehuolto (3), koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto (2), kotisairaanhoito (2) ja laboratorio (2). Lisäksi 13 yhteydenottoa koski perusterveydenhuollon erikoissairaanhoidon eli HUS:n palveluja. Neljä yhteydenottoa koski muita palveluja, käytännössä niistä ei käynyt ilmi, mitä tehtävälajetta ne koskivat. Saapuneet yhteydenotot on eritelty alla olevaan kaavioon (kaavio 10).

Porvoota koskevat potilasasiomiehelle tulleet yhteydenotot 2020-2021



Kaavio 10. Porvoota koskevat potilasasiomiehelle tulleet yhteydenotot 2020-2021.

Kuten kaaviosta nähdään yhteydenottojen jakautuminen tehtäväalueittain noudattelee pääpiirtein vuoden 2020 jakaumia. Neuvolapalveluihin liittyvät yhteydenotot hieman kasvoivat, sillä vuonna 2020 niihin liittyen oli vain yksi yhteydenotto mutta vuonna 2021 jo viisi yhteydenottoa. Neuvolaan liittyvistä yhteydenotoista neljä koski hoidon toteuttamista. Yhteydenottojen sisältö sinällään vaihteli. Myös HUS:ia koskevat yhteydenotot lähes kaksinkertaistuivat.

Potilasasiomiehelle tulleet Porvoosta koskeneet yhteydenotot koskivat hoidon toteuttamista (36), hoitoon pääsyä (17), potilasvahinkoa tai sen epäilyä (16), tietosuojaa (13), lääkkeitä tai lääkevahinkoepäilyä (9), kohtelua (8), maksuasioita (5), itsemääräämisoikeutta (3), selvitystä toimenpidevaihtoehdoista (2), vahingonkorvausta ja esinevahinkoja (2) ja muuta syytä (11). Muita syitä olivat esimerkiksi valinnanvapaus ja koronatodistusasiat. Potilasasiomiehen toimenpiteitä olivat yleinen neuvonta (75), muistutusneuvonta (27), potilasvahinkoneuvonta (17), kuuntelu / viestin vastaanottaminen (13), kanteluneuvonta (13), selvittäminen tai sovittelu (5), tapaaminen (3) ja muu toimenpide (6). Muista toimenpiteistä puolet oli lääkevahinkoneuvontaa. Yksi yhteydenotto saattoi koskea useampaa syytä ja sen johdosta voitiin tehdä useampi toimenpide.

3.4 Sipoo

Sipoota koskevia sosiaaliasiomiehelle osoitettuja yhteydenottoja tuli 23 kappaletta vuonna 2021. Se on edelliseen vuoteen verrattuna kolme yhteydenottoa vähemmän. Potilasasiomiehelle osoitettiin vuonna 2021 Sipoota koskien 32 yhteydenottoa, mikä on 12 yhteydenottoa edellisvuotta enemmän.

Sosiaaliasiomiehelle tulleet yhteydenotot jakoutuivat palvelutehtävittäin seuraavasti: iäkkäiden palvelut (8), lapsiperheiden palvelut (4), perheoikeudelliset palvelut (3), työikäisten palvelut (2), lastensuojelu (2),

vammaispalvelut (1) ja varhaiskasvatus (1). Lisäksi kaksi yhteydenottoa merkittiin muu/ei tietoa, käytännössä toinen koski Kelan palveluja ja toisessa palvelutehtävä ei selvinnyt. Yhteydenottojen tehtäväalueet on eritelty alla olevassa kaaviossa (kaavio 11).



Kaavio 11. Sipoota koskevat sosiaaliamiehelle tulleet yhteydenotot 2020-2021.

Vuonna 2021 edellisvuoteen verrattuna yhteydenotoissa oli kasvua iäkkäiden palvelujen, lapsiperheiden palvelujen, perheoikeudellisten palvelujen ja varhaiskasvatuksen osalta. Kasvu oli kuitenkin hyvin pientä. Vähene mistä tapahtui lastensuojelun, työikäisten palvelujen, vammaispalvelujen ja päihdehuollon osalta. Merkittäviä muutoksia edellisvuoteen verrattuna ei vuonna 2021 Sipoon osalta tullut. Eniten yhteyttä otettiin iäkkäiden palvelujen osalta. Yhteydenotot olivat hyvin erilaisia, mutta yhteisenä nimittäjänä nousevat valinnanvapauden kysymykset. Moni ikäihminen tai omainen haluaisi vaikuttaa palveluihin. Esimerkiksi palveluasumispaikan valintaan haluttaisiin vaikuttaa nykyistä enemmän.

Sosiaalipalveluittain tarkasteltuna yhteyttä otettiin koskien asumispalveluita (4), sosiaalityötä tai -ohjausta (3), omaishoidon tukea (3), lapsen huoltoon tai tapaamisoikeuteen liittyviä asioita (3), kotihoitoa (2), tukihenkilö- tai tukiperhepalvelua (2), laitospalveluita (1), täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea (1), sijaishuoltoa (1) ja jälkihuoltoa (1). Lisäksi kaksi yhteydenottoa koski palvelutarpeen arviointia, kaksi muuta sosiaalipalvelua ja kaksi oli muita kuin sosiaalipalveluja koskevia yhteydenottoja. Yhteydenotot on eritelty sosiaalipalveluittain alla olevassa taulukossa (taulukko 12). Yksi yhteydenotto saattoi koskea useampaa eri palvelua.

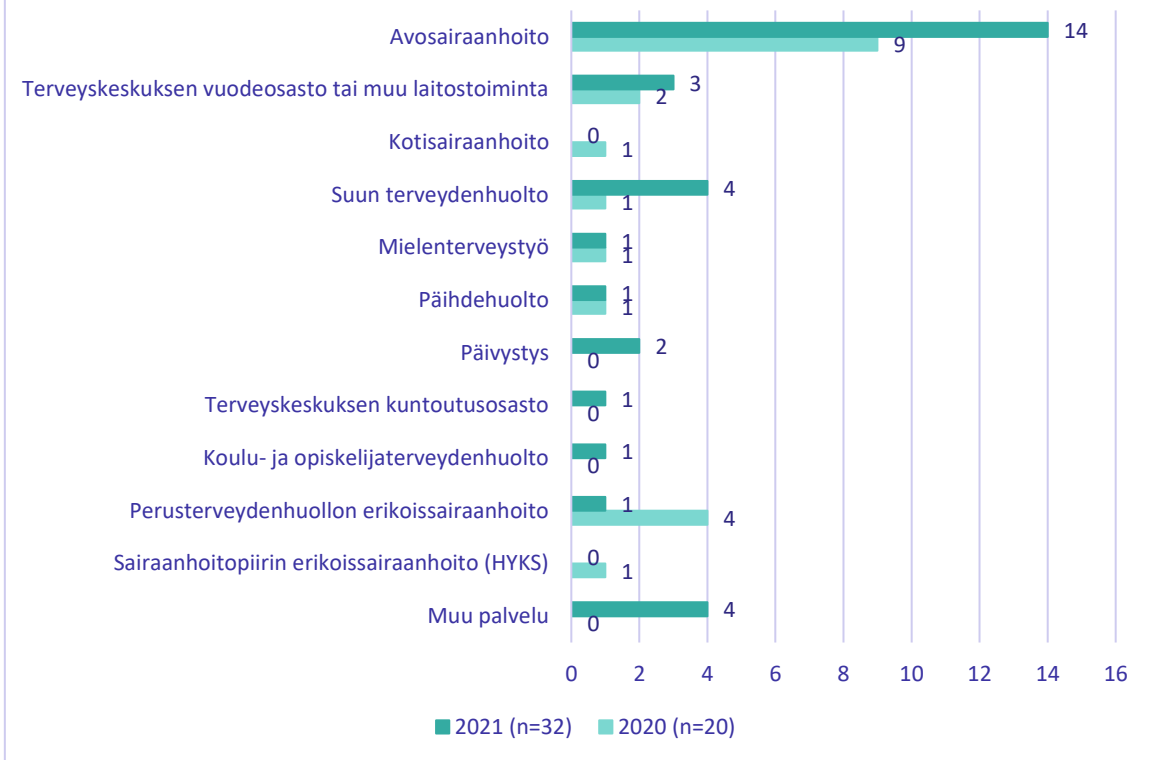
Sosiaalipalvelu	Yhteydenotot kpl
Asumispalvelut	4
Sosiaalityö tai -ohjaus	3
Omaishoidon tuki	3
Lapsen huoltoon tai tapaamisoikeuteen liittyvät asiat	3
Kotihoito	2
Tukihenkilö- tai tukiperhepalvelu (SHL)	2
Laitospalvelut	1
Täydentävä tai ehkäisevä toimeentulotuki	1
Sijaishuolto	1
Jälkihuolto	1
Palvelutarpeen arviointi	2
Muu sosiaalipalvelu	2
Muu, ei sosiaalihuollon palvelu	2

Taulukko 12. Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot sosiaalipalveluittain Sipoossa 2021. N=28.

Yhteydenoton syitä olivat tiedontarve sosiaalipalveluista (10), päätökset ja sopimukset (7), palvelun toteuttaminen (5), maksuasiat (2), kohtelu (1), jonotus tai käsittelyaika (1), tietosuoja (1) ja muu syy (5). Muut syyt liittyivät esimerkiksi lahjoituksen antamiseen sosiaalipalveluille ja yhteystietojen kysymiseen. Sosiaaliasiamiehen toimenpiteitä olivat yleinen neuvonta (21), muutoksenhakuneuvonta (7), kantelu- tai muu oikeusturvaneuvonta (6), kuuntelu / tiedon vastaanottaminen (5), muistutusneuvonta (5), selvitys toimenpidevaihtoehtoista (3) ja vaikuttamistoiminta (1). Yhdellä yhteydenotolla saattoi olla useampi syy ja toimenpiteitä saattoi olla useampi.

Sipoota koskevat potilasasiamiehelle osoitetut yhteydenotot koskivat tehtäväalueittain avosairaanhoidoa (14), suun terveydenhuoltoa (4), terveyskeskuksen vuodeosastoa tai muuta laitostoimintaa (3), päivystystä (2), koulu- ja opiskelijaterveydenhuoltoa (1), mielenterveystyötä (1), päihdehuoltoa (1), terveyskeskuksen kuntoutusosastoa (1) ja muuta palvelua (4). Lisäksi yksi yhteydenotto koski HUS:n palveluja. Potilasasiamiehelle tulleet yhteydenotot on eritelty tehtäväalueittain alla olevaan kaavioon (kaavio 12).

Sipoota koskevat potilasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2020-2021



Kaavio 12. Sipoota koskevat potilasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2020-2021.

Kaaviosta voidaan havaita, että avosairaanhoitoa koskevat yhteydenotot ovat olleet sekä vuonna 2020 että 2021 isoin yhteydenottojen tehtäväalue. Vuoden 2020 tavoin vuonna 2021 oli tehtäväalueittain paljon yksittäisiä yhteydenottoja. Suun terveydenhuolto ja terveyskeskuksen vuodeosasto ja muu laitostoiminta sekä päivystys olivat avosairaanhoidon lisäksi ainoat tehtäväalueet, joista tuli enemmän kuin yksi yhteydenotto. Mielenkiintoista on myös se, ettei Sipoossa HUS:ia koskevia yhteydenottoja tullut Verson potilasiamiehelle, kuten useissa kunnissa. Tämä voi liittyä esimerkiksi Sipoon kunnan onnistuneeseen viestintään potilasiamiespalvelusta.

Potilasiamiehelle tulleet Sipoota koskevat yhteydenotot koskivat hoidon toteuttamista (12), potilasvahinkoa tai sen epäilyä (7), kohtelua (6), hoitoon pääsyä (5), tietosuojaa (4), selvitystä toimenpidevaihtoehdoista (3), lääkehoitoa tai lääkevahinkoepäilyä (3), itsemääräämisoikeutta (2), maksuasioita (1) ja muuta syytä (7). Muu syyllä tulleet yhteydenotot koskivat muun muassa valinnanvapautta, Kanta-palveluja ja yhteystietoja. Potilasiamiehen toimenpiteitä olivat yleinen neuvonta (28), muistutusneuvonta (15), potilasvahinkoneuvonta (11), kanteluneuvonta (9), selvittäminen tai sovittelu (1), tapaaminen (1) ja muu toimenpide (3). Muita toimenpiteitä olivat lääkevahinkoneuvonta ja oikaisuvaatimusneuvonta.

4 Oikeusturvakeinojen käyttö

Tässä luvussa esittelen asiakkaiden oikeusturvakeinoja ja niihin liittyviä tilastoja itäisen Uudenmaan alueella. Tilastotiedot perustuvat vuoden vaihteessa 2021-2022 tehtyihin kuntakyselyihin, joissa tietoja kysyttiin alueen kuntien sosiaali- ja terveystalouksista sekä vertailutietojen osalta aiempien vuosien sosiaaliamiehen selvityksiin. Oikeusturvakeinoista esittelen keskeisimmät eli muistutuksen ja kantelun sekä lähinnä sosiaalihuoltoa

koskevan hallintopäätösten muutoksenhaun. Lisäksi käsitellään sosiaalihuoltolain mukaisten epäkohtailmoitusten määrät.

4.1 Muistutus

Sekä laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 23 §, että laissa potilaan asemasta ja oikeuksista 10 § säädetään asiakkaan ja potilaan mahdollisuudesta muistutuksen tekemiseen. Niiden mukaisesti sosiaali- ja terveydenhuoltoonsa, sen laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus asiassaan.

Muistutukset tai niiden vastaukset eivät tule automaattisesti sosiaali- tai potilasasiamiehelle. Sosiaali- ja potilasasiamiehellä on velvollisuus auttaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, mutta sosiaali- ja potilasasiamiehelle ei muodostu automaattista tiedonsaantioikeutta. Sosiaali- ja potilasasiamiehen käyttämissä muistutuslomakkeissa on erikseen kohta, johon asiakas saa merkitä, mikäli haluaa, että muistutusvastaus lähetetään tiedoksi sosiaali- tai potilasasiamiehelle. Sosiaali- ja potilasasiamies kuitenkin huomauttaa, ettei ole aina kunnista saanut tiedoksi muistutusvastauksia, vaikka asiakas olisi merkinnyt, että haluaa asian tiedoksi myös sosiaali- tai potilasasiamiehelle.

Kunnilta kysyttiin niin sanotulla kuntakyselyllä vuoden 2021 muistutusten määriä ja käsittelyaikoja. Seuraavassa esittelen kuntakyselystä saatuja tietoja muistutuksista. Ei tietoa -merkintä tarkoittaa, että kyseisestä asiasta ei saatu tietoa kunnasta kuntakyselyssä. Taulukkoon on merkitty myös aiempien vuosien (2016-2020) muistutusten määrät. Kyseiset määrät on otettu aiempien vuosien sosiaaliasiamiehen selvityksestä, nyt kuntakyselyssä kysyttiin vain vuotta 2021 koskevia tietoja. Osa tiedoista on myös saatu vuoden 2020 selvityksen julkaisun jälkeen, minkä vuoksi niitä ei löydy aiemmasta selvityksestä. Sosiaalihuollon muistutukset vuosittain ja kunnittain on eritelty alla olevaan taulukkoon (taulukko 13).

Kunta	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Askola				10	0	9
Lapinjärvi ja Loviisa	10	7	7	1	2*	4*
Porvoo	3	6	4	14	Ei tietoa	Ei tietoa
Sipoo	0	1	2	0	8	1

*Ilmoitetut muistutukset. Lapinjärveltä ja Loviisasta ei vastattu kaikista palvelutehtävistä.

Taulukko 13. Sosiaalihuoltoa koskevat muistutukset vuosittain ja kunnittain.

Muistutusmäärien kehitystä alueella ei voida juuri arvioida, koska kunnista saatiin niin vähän tietoja. Vuosi 2020 vaikuttaa olleen muistutusten osalta poikkeuksellinen, sillä silloin Sipooseen tuli aiempaa enemmän muistutuksia ja Askolaan taas ei lainkaan. Vuonna 2021 muistutusmäärät vaikuttavat palanneet aiemmalle tasolle. Lapinjärven, Loviisan ja Porvoon osalta asiasta ei voida sanoa puutteellisten tietojen vuoksi.

Kuntakyselyssä kysyttiin myös muistutusten käsittelyaikoja. Askolassa ja Sipoossa kaikki sosiaalihuoltoa koskevat muistutukset oli käsitelty kuukauden kuluessa. Lapinjärven ja Loviisan osalta yksi muistutus oli käsitelty kuukauden kuluessa, mutta muiden kolmen osalta tietoa ei annettu kyselyvastauksissa.

Terveydenhuoltoa koskevassa kuntakyselyssä kysyttiin myös terveydenhuoltoa koskevien muistutusten määriä. Terveydenhuollon muistutusten määrät on eritelty vuosittain ja kunnittain alla olevassa taulukossa (taulukko 14).

Kunta	2018	2019	2020	2021
Askola	5	1	0	0
Lapinjärvi ja Loviisa	17	14	5*	10
Porvoo	10	21	28	Ei tietoa
Sipoo		6	3	6

*Tiedot vain Loviisan osalta.

Taulukko 14. Terveydenhuoltoa koskevat muistutukset vuosittain ja kunnittain.

Taulukosta voidaan nähdä, että muistutusten määrät ovat kehittyneet kunnissa eri tavoin. Porvoosta ei saatu vuoden 2021 tietoja. Askolassa, Lapinjärvellä ja Loviisassa muistutusten määrä vaikuttaa kehittyneen pienemmäksi ja Sipoossa määrä on pysynyt melko samalla tasolla. Lapinjärven ja Loviisan osalta kaikkiin terveydenhuollon muistutuksiin vastattiin alle kuukaudessa. Sipoossa yhteen muistutukseen vastattiin kuukauden kuluessa, neljään 1-2 kuukaudessa ja yhteen vastaaminen oli kestänyt yli kolme kuukautta.

Sosiaalihuollon asiakaslaissa tai potilaslaissa ei anneta määräaikaa muistutukseen vastaamiselle. Molemmissa laeissa kuitenkin säännellään, että muistutukseen on annettava vastaus kohtuullisessa ajassa (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 23 §; laki potilaan asemasta ja oikeuksista 10 §). Sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontavirasto Valviran ja ylimpien laillisuusvalvojien käytäntö on katsonut, että kohtuullinen vastausaika on 1-4 viikkoa (esim. Valvira 2020). Sosiaalihuollossa muistutukseen vastaaja on toimintayksikön vastuuhenkilö tai johtava viranhaltija ja terveydenhuollossa yksikön terveydenhuollosta vastaava johtaja. Sosiaali- ja potilasasiamies on tyytyväinen, että suurin osa alueen muistutuksista on käsitelty kuukauden kuluessa. Tavoitteena kuitenkin pitäisi olla, että kaikki muistutukset käsitellään kohtuullisessa ajassa.

4.2 Hallintokantelu

Hallintokantelusta säädetään hallintolain 8 a luvussa, lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 23 a §:ssä sekä lain potilaan asemasta ja oikeuksista 10 a §:ssä. Tässä selvityksessä sanoja hallintokantelu ja kantelu käytetään synonyymeinä toisilleen. Kantelu tehdään toimintaa valvovalle viranomaiselle viranomaisen, siihen palvelussuhteessa olevan tai muun julkista hallintotehtävää hoitavan lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä (hallintolaki 53 a §). Kantelun voi tehdä kuka tahansa ja se tehdään pääsääntöisesti kirjallisesti (hallintolaki 53 a §). Käytännössä sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevia kanteluita voidaan tehdä aluehallintovirastolle, Sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontavirasto Valviralle, eduskunnan oikeusasiamiehelle sekä valtioneuvoston oikeuskanslerille. Käytännössä valvontaviranomaisten työnjako kanteluiden osalta vaihtelee jonkin verran.

Sosiaali- ja potilasasiamiehen kuntakyselyissä kysyttiin tietoja myös tehdyistä kanteluista. Sosiaalihuoltoa koskevien kanteluiden erittely vuosittain ja kunnittain näkyy alla olevassa taulukossa (taulukko 15). Merkintä ”Ei tietoa” tarkoittaa, ettei kyseistä tietoa saatu kunnasta kuntakyselyn kautta.

Kunta	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Askola				1	0	0
Lapinjärvi ja Loviisa	2	0	0	2	0*	1*
Porvoo	5	2	2	7	Ei tietoa	Ei tietoa
Sipoo	1	1	1	2	4	2

*Ilmoitetut kantelut. Lapinjärveltä ja Loviisasta ei vastattu kaikista palvelutehtävistä.

Taulukko 15. Sosiaalihuollon kantelut kunnittain ja vuosittain.

Saatujen tietojen perusteella sosiaalihuoltoa koskevien kantelujen määrät itäisellä Uudellamaalla ovat pienet. Vuoden 2021 kanteluista yksi koski iäkkäiden palveluja ja kaksi lastensuojelua.

Kantelumääriä kysyttiin myös koskien terveydenhuoltoa. Alla olevaan taulukkoon (taulukko 16) on koottu tiedot terveydenhuollon kanteluista. Tiedot kysyttiin vuoden 2021 osalta.

Kunta	2019	2020	2021
Askola		0	1
Lapinjärvi ja Loviisa	2	0*	0
Porvoo	4	13	Ei tietoa
Sipoo	4	0	1

*Tiedot ilmoitettu vain Loviisan osalta.

Taulukko 16. Terveydenhuollon kantelut kunnittain ja vuosittain.

Askolaa ja Sipoota koskien oli tehty yksittäiset kantelut. Lapinjärveä ja Loviisaa koskien ei tehty yhtään terveydenhuollon kantelua. Porvoon osalta ei saatu tietoa.

4.3 Oikaisuvaatimukset ja valitukset

Hallintolain 7 luvussa säädetään oikaisuvaatimusmenettelystä. Hallintolakia sovelletaan, ellei muussa laissa toisin säädetä. Sosiaalihuoltoa koskevassa lainsäädännössä on erillisiä säännöksiä oikaisuvaatimuksista ja valittamisesta esimerkiksi sosiaalihuoltolaissa ja lastensuojelulaissa. Sosiaalihuoltolain 50 § mukaisesti sosiaalihuoltolain mukaisista päätöksistä voidaan tehdä muutoksenhaku hallintolain mukaisesti kunnallisesta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle. Kyseisen toimielimen ratkaisusta voi valittaa hallinto-oikeudelle sekä siitä edelleen korkeimpaan hallinto-oikeuteen, mikäli saa valituslupan (sosiaalihuoltolaki 53 §, laki oikeudenkäynnistä hallintoasiassa 107 §). Lastensuojelulaissa (92 §) on lisäksi erillisiä säännöksiä päätöksistä, joista voi valittaa korkeimpaan hallinto-oikeuteen ilman valituslupaa.

Kuntakyselyssä kysyttiin tietoja kunnille tehdyistä sosiaalihuollon palveluja koskevista oikaisuvaatimuksista ja muutoksenhausta oikeusasteille. Kunnilta saadut vastaukset on eritelty alla olevaan taulukkoon (taulukko 17). Taulukkoon on sulkuihin merkitty myös vuoden 2020 tiedot. Merkintä ”Ei tietoa” tarkoittaa, ettei kyseisestä asiasta saatu kuntakyselyn kautta tietoa.

Kunta	Oikaisuvaatimukset sosiaalilautakunnalle	Viranhaltijan itseoikaisut	Muutoksenhaku hallinto-oikeudelle	Muutoksenhaku korkeimmalle hallinto-oikeudelle
Askola	4 (0)	0 (0)	4 (1)	0 (0)
Lapinjärvi ja Loviisa	0* (7*)	0* (1*)	0* (2*)	0* (0*)
Porvoo	Ei tietoa (ei tietoa)	Ei tietoa (ei tietoa)	Ei tietoa (ei tietoa)	Ei tietoa (ei tietoa)
Sipoo	18 (6)	0 (0)	0 (0)	0 (0)

*Ilmoitetut tiedot. Lapinjärveltä ja Loviisasta ei saatu tietoja kaikista palvelutehtävistä.

Taulukko 17. Tietoja sosiaalihuollon muutoksenhausta kunnittain 2021. Suluissa vuoden 2020 tiedot.

Kuntakyselyssä kysyttiin myös tehtyjen myönteisten ja kielteisten hallintopäätösten määriä. Määriä saatiin vaihtelevasti, koska kaikista kunnista/palvelutehtävistä ei saatu vastauksia ja osaa luvuista ei kunnista ollut mahdollista saada. Joka tapauksessa sosiaalihuollon päätöksiä tehdään kunnissa runsaasti, joten niitä päätöksiä, joista tehdään oikaisuvaatimus, on todella vähän. Kuten taulukosta huomataan, Sipoossa ja Askolassa tehtiin oikaisuvaatimuksia hieman vuotta 2020 enemmän. Vuonna 2021 vain Askolasta meni valituksia hallinto-oikeuteen. Saatujen tietojen mukaan muutoksenhakuja korkeimmalle hallinto-oikeudelle ei tehty lainkaan.

Askolassa oikaisuvaatimukset koskivat vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua (1), henkilökohtaista apua (1) ja muita vammaispalveluja (2). Jakauma hallinto-oikeudelle tehdyissä muutoksenhauissa oli sama. Sipoossa oikaisuvaatimukset koskivat asumispalveluja (5), asiakasmaksuja (4), täydentävää/ehkäisevää toimeentulotukea (2), vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua (2), henkilökohtaista apua (2), kotihoitoa tai kotipalvelua (1), omaishoidon tukea (1) sekä muuta vammaispalvelua (1).

4.4 Epäkohtailmoitukset

Edellä kuvattujen tietojen lisäksi sosiaaliamiehen kuntakyselyssä kysyttiin sosiaalihuollon osalta sosiaalihuoltolain 48 § mukaisista epäkohtailmoituksista. Sosiaalihuoltolain 48 §:ssä säädetään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta muun muassa seuraavaa:

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti.

Edellä 1 momentissa tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

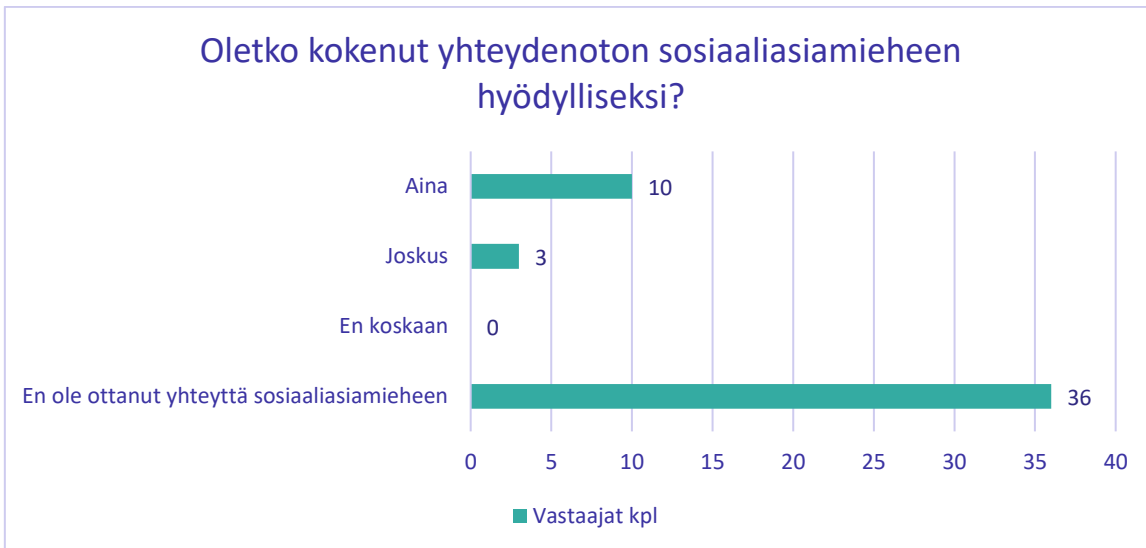
Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Kuntakyselyyn vastanneista kunnista Lapinjärveltä ja Loviisasta oli tehty yksi epäkohtailmoitus. Ilmoituksia on toki voitu tehdä enemmän, sillä kaikista kunnista ja palvelutehtävistä ei saatu vastauksia kyselyyn. Korostan, että laki velvoittaa kunnan tai yksityisen palveluntuottajan tiedottamaan ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista henkilöstölleen. Sinällään ilmoitusten tekeminen tai tekemättömyys ei suoraan viittaa palvelujen laatuun. Tärkeää on, että työntekijän tietävät, millaisissa tilanteissa ja miten ilmoituksen voi tarvittaessa tehdä. Olisi tärkeää, että organisaatioissa on myönteinen ja turvallinen ilmapiiri ilmoitusten tekemiselle. Sosiaalihuoltolaki 48 § kieltää kielteisten vastatoimien kohdistamisen ilmoituksen tehneeseen henkilöön.

5 Henkilökuntakyselyn tulokset

Loppuvuodesta 2021 Sosiaalialan osaamiskeskus Verson Päijät-Hämeen sosiaaliamies ja itäisen Uudenmaan sosiaali- ja potilasiamies toteuttivat yhteistyössä molempien alueiden kuntien ja kuntayhtymän työntekijöille kyselyn koskien Verson sosiaaliamiestoimintaa. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää henkilökunnan käsityksiä ja toiveita koskien sosiaaliamiespalvelua. Kyselyyn vastasi yhteensä 49 työntekijää, joista 31 työskenteli Päijät-Hämeessä (mukaan lukien Myrskylä ja Pukkila) ja 18 itäisellä Uudellamaalla. Vastaajia oli kaikista muista palvelutehtävistä paitsi perheoikeudellisista palveluista. Vastaajia oli eniten työikäisten palveluista (15). Seuraavassa on raportoitu yhdessä molempien alueiden vastaukset vastaajien vähäisen määrän vuoksi.

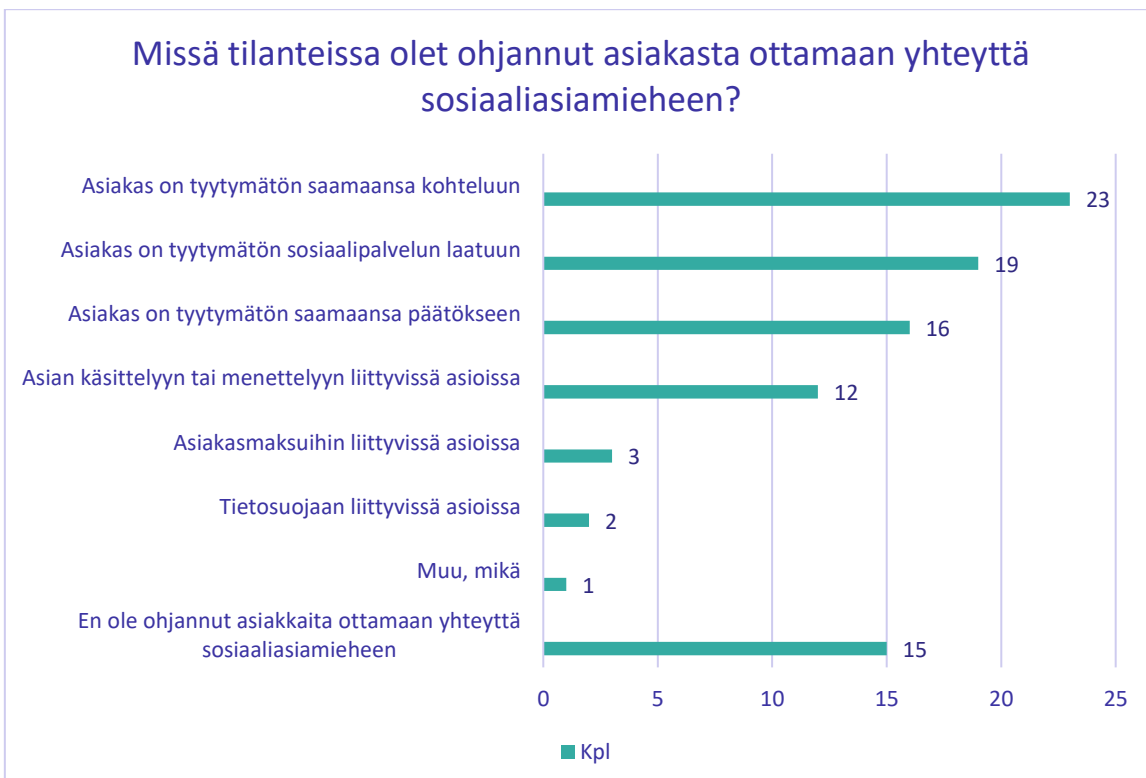
Vastaajista suurin osa tiesi joko kokonaan tai osittain sosiaaliamiehen tehtävät. Vain yksi vastaaja vastasi, ettei tiedä sosiaaliamiehen tehtäviä. Yli puolet vastaajista (27) koki sosiaaliamiehen yhteystietojen olevan helposti saatavilla. Kahdeksan arvioi, etteivät ne olleet helposti saatavilla ja 13 ei osannut sanoa. Kysyttäessä, olivatko työntekijät kokeneet yhteydenoton sosiaaliamieheen hyödylliseksi, suurin osa vastaajista kertoi, ettei ole koskaan ottanut yhteyttä sosiaaliamieheen. Niistä, jotka olivat ottaneet yhteyttä, kaikki olivat kokeneet yhteydenoton hyödylliseksi joko aina tai joskus. Kukaan ei vastannut, ettei olisi koskaan kokenut yhteydenottoa hyödylliseksi. Kokemukset yhteydenottojen hyödyllisyydestä on eritelty alla olevaan kaavioon (kaavio 13).



Kaavio 13. Henkilöstön kokemus sosiaaliamiesyhteydenottojen hyödyllisyydestä. N=49.

Suosituimmat tavat, joilla työntekijät mieluiten ottaisivat yhteyttä sosiaaliamieheen, olivat puhelu (47), sähköposti (32) ja viestit tai videopuhelu Teamsilla (22). 20 vastaajaa myös toivoi, että sosiaaliamies tulisi vierailemaan työpaikalle, kokoukseen, kehittämispäivään tai muuhun vastaavaan tilaisuuteen. Yksi vastaaja kertoi avoimeen kenttään, että toivoisi tilaisuutta, jossa sosiaaliamies kertoisi työtehtävistään.

Useimmiten työntekijä ohjasi asiakkaan ottamaan yhteyttä sosiaaliamieheen, kun asiakas oli tyytymätön saamaansa kohteluun (23), sosiaalipalvelun laatuun (19) tai saamaansa päätökseen (16). 15 henkilöä vastasi, ettei ole ohjannut asiakkaita ottamaan yhteyttä sosiaaliamieheen. Tietosuojaan tai asiakasmaksuihin liittyen vastanneet työntekijät olivat ohjanneet asiakkaita sosiaaliamiehelle vain vähän. Tilanteet, joissa työntekijät ovat ohjanneet asiakasta ottamaan yhteyttä sosiaaliamieheen, on eritelty alla olevaan kaavioon (kaavio 14).



Kaavio 14. Asiat, joissa henkilöstö on ohjannut asiakasta olemaan yhteydessä sosiaaliamieheen. N=91.

60 % vastaajista oli tutustunut sosiaaliasiamiehen vuosittain annettavaan selvitykseen. Niistä, jotka olivat tutustuneet selvitykseen, 71 % koki selvityksestä olleen hyötyä omaan työhön. Kysymykseen, miten yhteistyötä sosiaaliasiamiehen kanssa haluttaisiin kehittää, 35 vastasi toivovansa sosiaaliasiamiehen vierailua työpaikalle. 17 vastaajaa toivoi sosiaaliasiamiehen järjestävän koulutuksia ja kuusi toivoi sosiaaliasiamiehen järjestävän muita tilaisuuksia. Neljä vastasi haluavansa tulla vierailemaan sosiaaliasiamiehen toimipaikkaan ja kaksi vastasi, ettei ole kiinnostunut yhteistyön kehittämisestä. Lisäksi tuli kaksi muuta ehdotusta.

Kyselyn lopuksi kerättiin vielä avointa palautetta. Itäisen Uudenmaan osalta avointa palautetta annettiin vain kerran. Siinä toiveena esitettiin, että myös koronapandemian jälkeen erilaiset koulutukset ja tilaisuudet järjestettäisiin Teamsissa, jotta osallistumismahdollisuudet olisivat paremmat.

Kyselyn tulosten perusteella itäisen Uudenmaan sosiaali- ja potilasasiamies ryhtyy seuraaviin kehittämistoimenpiteisiin:

1. Jatkossakin erilaisten sosiaaliasiamiehen tilaisuuksien pääpaino on etäyhteyksissä. Tämä parantaa osallistumismahdollisuuksia ja vähentää matkoihin kuluva aikaa ja kuluja.
2. Sosiaaliasiamies lähettää kuntien sosiaalihuollon esimiehille viestin, jossa kertoo henkilöstön toiveista sosiaaliasiamiehen vierailuille. Vierailuja voidaan sopia joustavasti yksiköiden ja tiimien kanssa. Ne voidaan toteuttaa myös etäyhteydellä.
3. Sosiaaliasiamies järjestää toimipisteessään koronatilanteen salliessa avoimien ovien päivän, jonne työntekijät voivat tulla tapaamaan sosiaaliasiamiestä sekä tutustumaan toimintaan ja tiloihin.

6 Kehittämisehdotukset

Tässä luvussa nostan esiin asioita, joihin olen sosiaali- ja potilasasiamiehenä kiinnittänyt huomiota vuoden 2021 aikana. Esitän luvussa huomioita ja kehittämisehdotuksia työskentelyni ja kohtaamieni ilmiöiden pohjalta. Toivon, että huomioita ja kehittämisehdotukset käydään kunnissa läpi sekä ryhdytään tarpeellisiin toimenpiteisiin.

6.1 Sosiaali- ja potilasasiamiehen 2020 selvityksen kehittämisehdotusten käsittely

Vuotta 2020 koskevassa sosiaali- ja potilasasiamiehen selvityksessä asiamies esitti neljä kehittämisehdotusta. Ne olivat:

- Muistutusvastausten laatuun, sisältöön ja jakeluun huomion kiinnittäminen
- Asiakkaan ja potilaan oikeus saada ohjausta, neuvontaa ja tilanteeseensa liittyvä selvitys
- Sähköisen muistutuksen mahdollistaminen
- Huomio tietosuojaan

Tätä vuoden 2021 selvitystä varten tehdyssä kuntakyselyssä kysyttiin myös tietoa siitä, mitä toimenpiteitä kunnissa on tehty näiden kehitysehdotusten osalta. Lapinjärven ja Loviisan terveydenhuolto oli ainoa organisaatio, joka vastasi tehneensä toimenpiteitä sosiaali- ja potilasasiamiehen kehittämisehdotusten pohjalta. Sieltä kerrottiin, että muistutuskäytäntöjä on selkiytetty ja tehostettu sekä kotisivuille on lisätty tietoja oikeuksista ja sivut pidetään ajantasaisina. Askolasta oli merkitty, että tietosuojaan on kiinnitetty huomiota, mutta toimenpiteitä ei avattu tarkemmin. Lapinjärven ja Loviisan sosiaalihuollon sekä Sipoon sosiaali- ja terveydenhuollon osalta kyselyssä ei vastattu lainkaan toimenpiteistä kehittämisehdotusten pohjalta. Porvoosta ei saatu lainkaan vastauksia.

Sosiaali- ja potilasasiamies esittää huolensa siitä, että kunnissa on tehty toimenpiteitä annettujen kehittämisehdotusten pohjalta vain vähän. On ymmärrettävää, ettei kaikkia kehittämisehdotuksia ole voinut eikä välttämättä ole ollut tarpeellistakaan edistää, mutta sosiaali- ja potilasasiamiestä huolettavat vastaukset, joihin ei ollut merkitty mitään toimenpiteitä. Kaikki vuoden 2020 selvityksessä esitetyt kehittämisehdotukset ovat edelleen

ajankohtaisia, joten sosiaali- ja potilasasiamies esittää seuraavaksi vain kolme uutta kehittämisehdotusta ja toivoo kuntien edelleen kiinnittävän huomiota aiemmin esitettyihin ehdotuksiin.

6.2 Kriisiapua kiireellisesti sijoitettujen ja huostaanotettujen lasten vanhemmille

Vuonna 2021 sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä 12 kertaa koskien lastensuojelua. Niistä yhteydenottoista kahdeksan koski sijaishuoltoa. Sosiaaliasiamiehen havaintojen mukaan useat sijaishuoltoasioissa yhteyttä ottavat asiakkaat ovat lasten huoltajia tai vanhempia ja sijoitus on vasta alkanut. Tällöin yhteydenottajissa on usein havaittavissa selviä kriisin ilmentymisen merkkejä, yleensä reaktio- ja työstämävaiheen merkkejä (kts. esim. Mielenterveyden vahvistaminen 2022). Näille vaiheille tyypillistä ovat esimerkiksi voimakkaat tunnereaktiot, syyttely, voimakkaat fyysiset reaktiot, kieltäminen, aggressio, toistuva puhuminen ja/tai vetäytyminen (mt).

On luonnollista, että lapsen sijoittaminen joko kiireellisesti tai huostaanottamalla on perheelle suuri kriisi. Sosiaaliasiamies ehdottaa, että sijoitettujen lasten perheiden kriisitilanne tunnistettaisiin aiempaa paremmin ja perheille tarjottaisiin asianmukaista kriisiapua. Huomioitavaa on, että kriisin shokkivaiheessa ihmisen käytös vaihtelee valtavasti ja ihminen voi aluksi vaikuttaa esimerkiksi aivan tyneltä ja rationaaliselta (esim. Mielenterveyden vahvistaminen 2022). Tästä syystä olisi tärkeää, että saatavilla olevasta kriisiavusta kerrottaisiin perheille systemaattisesti.

6.3 Ohjeistuksen laatiminen sosiaalihuoltolaki 710/1982 41 § soveltamisesta

Suomessa oli pitkään voimassa vuonna 1982 voimaan tullut sosiaalihuoltolaki. Se kumottiin pääosin uuden sosiaalihuoltolain 1301/2014 tullessa voimaan vuonna 2015. Vuoden 1982 sosiaalihuoltolaista kuitenkin jätettiin voimaan osa pykälistä, yhtenä 41 §, joka kuuluu näin:

Milloin sosiaalihuollon ilmeisessä tarpeessa olevan henkilön etu terveyden, kehityksen tai turvallisuuden vakavan vaarantumisen vuoksi sitä välttämättä vaatii eikä sosiaalihuollon tarve muutoin ole selvitettävissä, sosiaalityöntekijällä on oikeus 6 §:n 1 momentissa tarkoitetun toimielimen määräämän johtavan sosiaalihuollon viranhaltijan määräyksestä huollon tarpeen selvittämiseksi päästä tällaisen henkilön asuntoon tai muuhun olinpaikkaan. (3.8.1992/736)

Milloin asuntoon tai olinpaikkaan pääseminen estetään, on sosiaaliviranomaisen pyydettävä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 22 §:ssä tarkoitettua virka-apua poliisiviranomaiselta. (17.2.2006/125)

Sosiaaliasiamiesten pitämässä koulutuksissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, tämä kyseinen yksittäinen säännös on toistuvasti herättänyt ammattilaisten keskuudessa vilkasta keskustelua. Sosiaaliasiamiehen näkemyksen mukaan ensimmäinen haaste liittyy siihen, ettei ammattilaisilla ole riittävästi tietoa siitä, että osa kumotun sosiaalihuoltolain pykälistä on edelleen voimassa. Toiseksi keskusteluissa on tullut esiin, ettei ammattilaisilla ole riittävästi tietoa ja ohjeita kyseisen pykälän soveltamiseksi.

Sosiaaliasiamies ehdottaa, että kunnissa laaditaan toimintaohje tai päivitetään vanhat ohjeet sosiaalihuoltolaki 710/1982 41 §:n soveltamisesta sekä käydään ajantasaiset ohjeet läpi henkilöstön kanssa. Lisäksi sosiaaliasiamies tähdentää, että huomioiden tulevan hyvinvointialueen toteutumisen, ohjeen laadinta olisi hyvä tehdä tässä kohtaa kuntien yhteiseksi, jotta se olisi valmiiksi käyttökelpoinen ja yhtenäinen hyvinvointialueella vuonna 2023.

6.4 Tiedon jakaminen potilasvahinkoilmoittamisesta

Kuten luvussa 2.2 kerrottiin, erilaiset potilasvahinkoihin ja niiden epäilyyn liittyvät yhteydenotot potilasasiamieheen kasvoivat edellisestä vuodesta. Toistuva asiakkaiden viesti potilasasiamiehelle on, etteivät he ole tienneet potilasvahinkovakuutuksesta ja ilmoittamismahdollisuudesta. Potilasvahinkoilmoituksen teossa avustaminen ei

ole potilaslain mukainen potilasasiamiehen tehtävä, mutta lain esitöihin (HE 185/1991 vp) perustuen se on vaikiintunut osaksi potilasasiamiehen tehtäviä. Potilaiden oikeuksien toteutumisen kannalta olisi kuitenkin tärkeää, että potilailla olisi saatavilla helposti ja viipymättä tietoa potilasvahinkovakuutuksen ja Potilasvakuutuskeskuksen olemassaolosta.

Sosiaali- ja potilasasiamies ehdottaa, että ammattilaiset kertovat matalalla kynnyksellä potilaille potilasvahinkoilmoittamisesta ja Potilasvakuutuskeskuksesta. Tämän lisäksi olisi hyvä, että yksiköissä olisi aiheesta kertovaa materiaalia, kuten juliste tai esitteitä. Myös internetsivuilta on hyvä löytyä linkki Potilasvakuutuskeskuksen sivuille. Potilaille voi samalla kertoa, että tarvittaessa potilasasiamies neuvoo asiassa. Tämä matalan kynnyksen neuvominen on tärkeää, koska potilasvahinkoilmoitusten tekemiselle on potilasvakuutuslaissa (948/2019, 31 §) määritelty aikarajat.

Lähteet

Hallintolaki 434/2003

Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi potilaan asemasta ja oikeuksista 185/1991 vp.

Laki oikeudenkäynnistä hallintoasiassa 808/2019.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.

Lastensuojelulaki 417/2007.

Mielenterveyden vahvistaminen. 2022. Mielenterveystalo.

Saatavilla: https://www.mielenterveystalo.fi/nuoret/tietoa_mielenterveydesta/mielenterveyden_vahvistaminen/Pages/kuinka_selviydyn.aspx Viitattu 21.2.2022.

Muistutukseen vastaaminen. 2020. Valvira.

Saatavilla: https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/valvonta/toimintayksikoiden_valvonta/muistutukseen_vastaaminen Viitattu 25.2.2022.

Potilasvakuutuslaki 948/2019.

Sosiaalihuoltolaki 710/1982.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.