



Sosiaali- ja potilasasiavastaavan vuosiselvitys 2024

Sosiaali- ja potilasasiavastaava
Anette Karlsson
anette.karlsson(at)itauusimaa.fi

Tiivistelmä

Vuoden 2024 aikana sosiaali- ja potilasasiavastaavaan otettiin yhteyttä 419 kertaa, mikä oli vähemmän kuin edellisvuonna (516 yhteydenottoa). Vuoden 2024 aikana tuli hieman enemmän yhteydenottoja sosiaaliasiavastaavan tehtäviin liittyen (219) kuin potilasasiavastaavan tehtäviin liittyen (200). Yhteydenottojen määrän vähenemisen syytä on vaikea arvioida, mutta se voi kertoa siitä, että vuoden 2024 aikana hyvinvointialueen toiminnot ovat vakiintuneet ja hyvinvointialueen aloittamiseen liittyvästä organisaatiomuutoksesta aiheutuneet epäkohdat on saatu suurimmaksi osaksi korjattua.

Potilasasiavastaavan yksittäisten asiakkaiden määrä (147 asiakasta) on hieman suurempi kuin sosiaaliasiavastaavan (105 asiakasta). Asiakasmäärä on vähentynyt edellisvuoteen nähden viidellätoista (15) asiakkaalla sosiaaliasiavastaavan palveluissa ja kolmella asiakkaalla potilasasiavastaavan palveluissa.

Sosiaaliasiavastaavan vuosikertomus

Sosiaaliasiavastaavaan otti useammin yhteyttä sosiaalihuollon asiakkaan huoltaja tai edunvalvoja (34 %) kuin asiakas itse (33 %). Yhteydenottaja oli usein myös asiakkaan omainen tai läheinen (27 %). Muutamassa tapauksessa yhteydenottaja oli henkilöstön edustaja tai muu. Sosiaaliasiavastaavan yhteydenottoihin tilastoidaan myös muut yhteydenotot, kuten kuntalaisten yleisluontoiset yhteydenotot ja palveluntarjoajien kyselyt. Näitä muita yhteydenottoja tuli vuoden aikana yhteensä (7) seitsemän.

Miltei puolet yhteydenottajista olivat uusia asiakkaita (48 %). Joissakin tapauksissa aiemmin yhteyttä ottanut asiakas otti yhteyttä uuden asian tiimoilta (4 %). Asiavastaavan työhön kuuluu asiakkaan avustaminen tarvittavissa määrin, jolloin osa yhteydenottajista otti asiavastaavaan useamman kerran yhteyttä.

Eniten yhteydenottoja tuli vammaispalveluihin liittyen. Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli ikääntyneiden palveluihin liittyen. Kolmanneksi eniten yhteydenottoja tuli lasten, nuorten ja perheiden palveluihin liittyen. Muutama yhteydenotto tuli työikäisten palveluihin ja mielenterveys- ja päihdepalveluihin liittyen.

Potilasasiavastaavan vuosikertomus

Yhteydenottaja oli useimmiten terveydenhuollon potilas (68 %). Toiseksi eniten yhteyttä otti omainen tai läheinen (24 %) ja kolmanneksi eniten yhteyttä otti huoltaja tai edunvalvoja (7 %). Muutamassa tapauksessa yhteydenottaja oli terveydenhuollon ammattilainen tai muu henkilö. Enemmistö yhteydenottajista olivat uusia asiakkaita (74 %). Parissa tapauksessa aiemmin yhteyttä ottanut asiakas otti yhteyttä uuden asian tiimoilta (1 %). Asiavastaavan työhön kuuluu potilaan avustaminen tarvittavissa määrin, jolloin osa yhteydenottajista otti asiavastaavaan useamman kerran yhteyttä.

Yhteydenotot koskivat useimmiten terveysasemapalveluja. Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli suun terveydenhuoltoon liittyen. Kolmanneksi eniten yhteydenottoja tuli terveyskeskussairaalatoimintaan liittyen. Yksityisiä palveluntuottajia koskien sekä työterveyshuoltoon liittyen tuli yhteensä kymmenen yhteydenottoa. Monella yhteydenottajalla oli myös yleinen tiedon tarve ja kuuden yhteyttä ottaneen kohdalla asiavastaavalla ei ole tarkempaa tietoa mistä yksiköstä yhteydenotossa oli kyse.

Muistutukset ja kantelut

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen kirjaamoon on vuoden 2024 aikana rekisteröity 125 muistutusta, mikä on hieman enemmän kuin edellisvuonna. Asiavastaavan tiedossa on 90 muistutusta, mikä on vähemmän kuin edellisvuonna. Asiavastaavan tiedossa olevien muistutusten pohjalta on tehty tarkempi analyysi muistutusten sisällöstä.

Vuonna 2024 enemmistö muistutuksista tuli Porvoosta (48 %). Toiseksi eniten muistutuksia tehtiin Sipoossa (25 %) ja Loviisassa (20 %). Yksi muistutus tehtiin Lapinjärvellä ja yksi Myrskylässä. Yhtäkään muistutusta ei tehty Askolassa tai Pukkilassa. Muutaman muistutuksen osalta muistutuksentekijä oli muualta kuin itä-uudeltamaalta. Muistutuksen tekijä voi olla toiselta paikkakunnalta tilanteissa, joissa muistutuksen kohde on menehtynyt tai on asumispalveluissa toisella paikkakunnalla itä-uudenmaan hyvinvointialueen päätöksellä.

Asiavastaavan tiedossa olevia muistutuksia tehtiin vuonna 2024 enemmän potilaiden oikeuksiin liittyen (60) kuin sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksiin liittyen (30). Suurin osa muistutuksista koski terveysasemapalveluita (39). Toiseksi eniten muistutuksia tehtiin vammaispalveluihin liittyen (11). Kolmanneksi eniten muistutuksia tehtiin ikääntyneiden palveluihin ja suun terveydenhuoltoon (10) liittyen sekä terveyskeskussairaaloimintaan liittyen (8). Lasten, nuorten ja perheiden palveluihin sekä työikäisten palveluihin liittyen tehtiin muutama muistutus. Mielenterveys- ja päihdepalveluihin liittyen tehtiin yksi muistutus vuoden aikana.

Aluehallintovirastolle on, asiavastaavan saaman tiedon mukaan, tehty 19 kantelua terveydenhuoltoon liittyen ja 14 kantelua sosiaalihuoltoon liittyen Itä-Uudenmaan osalta. Kanteluiden määrä on hieman lisääntynyt terveydenhuollon osalta ja hieman laskenut sosiaalihuollon osalta edellisvuoteen verrattuna. Kahdeksan sosiaalihuollon (8) kantelua ja kahdeksan (8) terveydenhuollon kantelua siirrettiin hyvinvointialueelle vastattavaksi muistutuksena.

Asiavastaavan kehitysehdotukset 2024

- Sähköisen muistutuslomakkeen käyttöönotto vuoden 2025 aikana. Toteutunut tammikuussa 2025.
- Yhteydenottojen määrä on laskenut vuoden 2024 aikana, ja varhaiskasvatuksesta ei tullut lainkaan yhteydenottoa. Asiavastaavan palveluista sekä asiakkaan ja potilaan oikeuksista tiedottamista lisätään ja monipuolistetaan vuoden 2025 aikana. Huomiota kiinnitetään erityisesti tietoisuuden vahvistamiseen varhaiskasvatuksen piirissä olevissa perheissä.
- Luodaan sähköinen oikaisuvaatimuslomake. Oikaisuvaatimuslomaketta voi hyödyntää sosiaalihuollon päätöksen tai hyvinvointialueen laskun oikaisuvaatimuksessa.

Vammaispalvelut

- Vuorojen suunnittelun yhteydessä tulee aina varmistaa, että henkilöstöllä on tarpeellinen osaaminen (myös erityisosaaminen) asiakkaan hoitotoimenpiteiden asianmukaisen suorittamisen kannalta.
- Hakemukset ja yhteydenotot tulee aina kirjata järjestelmään, jotta turhia viivästyksiä ei synny hakemuksen katoamisen takia. Lisäksi päätös tulee aina antaa lain vaatimassa määräajassa.

Ikääntyneiden palvelut

- Prosesseja kaatumis- ja tippumistilanteiden jälkiseurannan osalta tulisi selkeyttää ja parantaa. Jokaisessa hoitoyksikössä tulee varmistua siitä, ettei asiakas joudu odottamaan useita päiviä päästäkseen asianmukaiseen hoitoon. Henkilöstön tulee ohjeistaa omaisia tai asiakasta tekemään tarvittaessa potilasvahinkoilmoitus. Asiavastaava auttaa potilasvahinkoilmoitusasioissa tarvittaessa.
- Yhteistyö omaisten kanssa on tärkeää, ja siihen tulisi kiinnittää erityistä huomiota. Yhteistyöongelmatilanteissa yksittäinen tilanne on hyvä analysoida tiimissä, ja pyrkiä löytämään keinoja toiminnan kehittämiseksi ja yhteistyön parantamiseksi.

Terveysasemapalvelut

- Vastuualueella tulisi pohtia miten mahdollisesti väärän diagnoosin/hoidon tilanteita voidaan välttää entistä paremmin.
- Vastuualueella tulisi pohtia, miten yksityisen terveydenhuollon palvelut mainitaan (vai mainitaanko lainkaan) potilaalle, joka on hakeutunut terveysasemalle saadakseen apua vaivaan tai sairauteen. Potilaat ovat kokeneet, mahdollisesti hyvääkin tarkoittaneet, maininnat loukkaavina.

Terveyskeskussairaalapalvelut

- Yhteistyötä omaisten kanssa on vahvistettava. Ikääntyneiden kotiuttamista liian varhain tulisi välttää, sillä kuljettaminen osaston, kodin ja sairaalan välillä heikentää omaisten kertoman mukaan potilaan terveydentilaa entisestään.
- Potilaiden terveyskeskussairaalassa oleskelu ei saisi johtaa kivuliaisiin makuuhaavoihin. Mahdolliset makuuhaavat ja muut hoitoa vaativat tilanteet tulee hoitaa asianmukaisesti jokaisen potilaan osalta.

Sisällys

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan vuosiselvitys 2024.....	1
Tiivistelmä.....	1
Esipuhe.....	5
1 Yleisesti yhteydenotoista vuonna 2024.....	6
2 Lasten, nuorten ja perheiden palvelut.....	9
3 Vammaispalvelut.....	10
4 Työikäisten sosiaalipalvelut.....	11
5 Mielenterveys- ja päihdepalvelut.....	12
6 Ikäihmisten palvelut.....	12
7 Terveystieteiden tutkimuskeskus.....	13
8 Ruotsinkieliset yhteydenotot.....	16
9 Ensihoito.....	16
10 Varhaiskasvatus.....	17
11 Muistutukset.....	17
12 Kantelut Aluehallintovirastolle.....	22
13 Kantelut Eduskunnan oikeusasiamiehelle.....	22
14 Asiavastaavan kehitysehdotukset 2024.....	23
15 Asiavastaavan kehittämisehdotukset 2023 ja niihin liittyvät kehittämistoimenpiteet ...	25

Esipuhe

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtäväkuva on vakiintunut Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella vuoden 2024 aikana. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on yksi sosiaali- ja potilasasiavastaava. Vakituisesti palkattu sosiaali- ja potilasasiavastaava on alkuvuoden ollut vanhempainvapaalla, ja kyseisenä aikana (1.2.2024–5.8.2024) tehtävää on hoitanut lain pätevyysvaatimukset täyttävä kaksikielinen sijainen.

Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023) tuli voimaan 1.1.2024. Lain myötä asiavastaavan toiminnalle asetettiin uusia vaatimuksia, esimerkiksi sosiaaliasiavastaavan ja potilasasiavastaavan tehtävät yhdenmukaistettiin. Lisäksi asiavastaavatoiminnalle on asetettu asiakastietojen rekisteröintiä ja säilyttämistä koskevia vaatimuksia sekä määritelty lisätehtäviä, kuten yksityisen terveydenhuollon asiavastaavatoiminnasta vastaaminen. Asiavastaaville on myös jatkossa määriteltävä vastaava asiavastaava, mutta Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella kyseinen pykälä ei realisoitu, sillä alueellamme työskentelee vain yksi sosiaali- ja potilasasiavastaava, joka hoitaa myös vastuuhenkilölle kuuluvat tehtävät.

Vuoden alussa on otettu käyttöön asiakastietojärjestelmä, joka mahdollistaa asiakastietojen kirjaamisen ja säilyttämisen vuoden 2025 alusta lain vaatimalla tasolla. Asiakastietojärjestelmää päivitetään ja parannetaan valtakunnallisessa ohjausryhmässä.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo potilaita ja asiakkaita heidän oikeuksiinsa liittyvissä asioissa, tiedottaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista, seuraa, miten asiakkaiden ja potilaiden oikeudet kehittyvät hyvinvointialueella, auttaa ja neuvoo muistutuksen ja kantelun tekemisessä, neuvoo muutoksenhaussa ja potilasvahinkotilanteissa ja auttaa ristiriitatilanteiden selvittämisessä.

Asiavastaava toimii Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen seitsemän kunnan alueella (Porvoo, Loviisa, Askola, Sipoo, Myrskylä, Pukkila, Lapinjärvi). Asiavastaavan tehtäväkenttään kuuluu hyvinvointialueen oman toiminnan lisäksi myös alueella toimiva yksityinen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottaja. Asiavastaavan tehtäviin kuuluu myös varhaiskasvatuslain perusteella alueen varhaiskasvatustoiminta (kunnallinen ja yksityinen).

Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei arvioi asiakkaan palvelutarvetta tai päätä palveluista, tutkimuksista tai hoidosta, tee lääketieteellisiä tai muita hoitoon liittyviä päätöksiä, anna määräyksiä alueen työntekijöille, ota kantaa siihen, onko hoidossa tapahtunut potilasvahinko tai ota kantaa esimerkiksi Kelan, TE-toimiston tai muiden viranomaisten toimintaan.

Porvoon sairaalan ja HUSin toiminta ei kuulu Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaavan tehtäviin, vaan heillä on omat potilasasiavastaavansa.

1 Yleisesti yhteydenotoista vuonna 2024

Vuoden 2024 aikana sosiaali- ja potilasasiavastaavaan otettiin yhteyttä 419 kertaa, mikä oli vähemmän kuin edellisvuonna (516 yhteydenottoa). Vuoden 2024 aikana tuli hieman enemmän yhteydenottoja sosiaaliasiavastaavan tehtäviin liittyen (219) kuin potilasasiavastaavan tehtäviin liittyen (200). Yhteydenottojen määrän vähenemisen syytä on vaikea arvioida, mutta se voi kertoa siitä, että vuoden 2024 aikana hyvinvointialueen toiminnot ovat vakiintuneet ja hyvinvointialueen aloittamiseen liittyvästä organisaatiomuutoksesta aiheutuneet epäkohdat on saatu suurimmaksi osaksi korjattua.

Potilasasiavastaavan yksittäisten asiakkaiden määrä (147 asiakasta) on hieman suurempi kuin sosiaaliasiavastaavan (105 asiakasta). Asiakasmäärä on vähentynyt edellisvuoteen nähden viidellätoista (15) asiakkaalla sosiaaliasiavastaavan palveluissa ja kolmella asiakkaalla potilasasiavastaavan palveluissa.

Sosiaaliasiavastaavan palveluita hakevalla asiakkaalla on useimmiten enemmän ja laajempia huolia ja ongelmia, jolloin asiakkaan neuvominen ja auttaminen vaatii useampaa kohtaamista. Tämä ilmenee myös vertailemalla sosiaaliasiavastaavan asiakasmäärää yhteyttä ottaneiden määrällä. Asiakas on keskimäärin yhteydessä asiavastaavaan 2–3 kertaa asiansa tiimoilta. Potilasasiavastaavan osalta asiakkaan asia saadaan yleensä hoidettua ensimmäisen yhteydenoton yhteydessä.

Valtakunnallisesti potilasasiavastaavat saavat enemmän yhteydenottoja, mutta Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen kannalta yhteydenottojen jakauma ei ole yllättävä, sillä erikoissairaanhoidon yhteydenotot tilastoidaan HUSin potilasasiavastaavien toimesta. Monella muulla hyvinvointialueella erikoissairaanhoidon yhteydenotot kuuluvat hyvinvointialueen potilasasiavastaavan tehtäviin. Itä-Uudenmaan osalta yhteydenottojen määrä olisi oletettavasti merkittävästi suurempi, jos erikoissairaanhoido kuuluisi hyvinvointialueen potilasasiavastaavan tehtäviin.

Vuoden 2024 aikana hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava palveli yhteensä 252 uutta asiakasta. Vuoden aikana asiavastaava neuvoi ja auttoi 47 asiakasta alaikäistä lasta koskevassa asiassa. Sosiaaliasiavastaavalla oli enemmän alaikäistä lasta koskevaa asiakastilannetta kuin potilasasiavastaavalla. Yhteydenottaja oli kaikissa alaikäistä lasta koskevassa asiassa lapsen vanhempi tai huoltaja.

1.1 Sosiaaliasiavastaava

Sosiaaliasiavastaavaan otti useammin yhteyttä sosiaalihuollon asiakkaan huoltaja tai edunvalvoja (34 %) kuin asiakas itse (33 %). Yhteydenottaja oli usein myös asiakkaan omainen tai läheinen (27 %). Muutamassa tapauksessa yhteydenottaja oli henkilöstön edustaja tai muu. Sosiaaliasiavastaavan yhteydenottoihin tilastoidaan myös muut yhteydenotot, kuten kuntalaisten yleisluontoiset yhteydenotot ja palveluntarjoajien kyselyt. Näitä muita yhteydenottoja tuli vuoden aikana yhteensä (7) seitsemän.

Puolet yhteydenottajista olivat uusia asiakkaita (48 %). Joissakin tapauksissa aiemmin yhteyttä ottanut asiakas otti yhteyttä uuden asian tiimoilta (4 %). Asiavastaavan työhön kuuluu asiakkaan avustaminen tarvittavissa määrin, jolloin osa yhteydenottajista otti asiavastaavaan useamman kerran yhteyttä.

Yhteydenottajan kieli oli useimmiten suomi (70 %). Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli ruotsin kielellä (25 %). Ruotsinkielisten yhteydenottojen määrä on vuoden aikana lisääntynyt (52 henkilöä) edellisvuoteen verrattuna (19 henkilöä). Osa yhteydenotoista tuli englanniksi (4 %) ja muutama yhteydenotto tuli muulla kielellä. Tulkkia käytettiin muutamassa asiakastilanteessa vuoden 2024 aikana.

Eniten yhteydenottoja tuli Porvoosta (46 %) ja Sipoosta (25 %). Yhteydenottoja tuli myös Loviisasta (12 %), Askolasta (5 %) ja Pukkilasta (2 %) sekä Lapinjärveltä (1 %). Muilta paikkakunnilta tuli muutama yhteydenotto ja joissakin tapauksissa asiavastaava ei ollut tietoinen siitä millä paikkakunnalla asiakas asuu. Sosiaalipalveluiden osalta tilastoitiin aina asiakkaan kotikunta (jos tiedossa), vaikka asiakas olisikin oleskellut toisella paikkakunnalla hoidon tai muun syyn takia. Osalla asiakkaista paikkakunta on myös voinut vaihtua vuoden aikana, mikäli asiakassuhde asiavastaavaan jatkui pidemmän aikaa.

Sosiaaliasiavastaava ei saanut vuoden aikana yhtään yhteydenottoa Myrskylästä. Edellisvuonna yhteydenottoja ei tullut lainkaan Pukkilasta. Asiavastaavan palveluista tulee tiedottaa vielä laajemmin alueen asukkaille, jotta kaikilla on mahdollisuus saada neuvoja ja apua tilanteessa, jossa siihen ilmenee tarvetta.

Eniten yhteydenottoja tuli vammaispalveluihin liittyen. Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli ikääntyneiden palveluihin liittyen. Kolmanneksi eniten yhteydenottoja tuli lasten, nuorten ja perheiden palveluihin liittyen. Muutama yhteydenotto tuli työikäisten palveluja ja mielenterveys- ja päihdepalveluihin liittyen. Avaan yhteydenottojen syitä tarkemmin luvuissa 2–6.

Sosiaaliasiavastaavan kaikkien yhteydenottojen syy (yleisyysjärjestyksessä):

1. Päätökset ja sopimukset
2. Palvelun toteuttaminen
3. Kohtelu/vuorovaikutus
4. Yleinen tiedon tarve
5. Jonotus- ja käsittelyaika
6. Muu syy
7. Tiedonsaantioikeus
8. Asiakaskirjaukset
9. Potilasvahinkoepäily
10. Itsemääräämisoikeus
11. Maksuasiat
12. Toimenpidevaihtoehdot ja niiden vaikutukset
13. Salassapito ja tietosuojat

Varhaiskasvatukseen liittyen ei tullut lainkaan yhteydenottoja vuoden 2024 aikana. Asiavastaavalla on tavoitteena vuoden 2025 aikana lisätä varhaiskasvatuksessa olevien lasten huoltajien tietoisuutta asiavastaavan palveluista.

Asiavastaavan yleisin palvelu oli asiakkaan ohjaus ja neuvonta. Lisäksi asiavastaava toimitti usein asianmukaiset lomakkeet ja lisätietoja asiakkaalle. Monessa tapauksessa (16 %) asiavastaava oli yhteydessä hyvinvointialueen ammattilaiseen asiakkaan suostumuksella. Yhteydenoton tavoitteena oli asian selvittäminen tai lisätietojen saaminen asiakkaan tarkoituksenmukaisen neuvonnan toteuttamiseksi. Joissakin tilanteissa asiakas soitti toiselta

paikkakunnalta, jolloin asiavastaava ohjasi asiakkaan oikean asiavastaavan luo. Asiavastaava konsultoi myös joissakin tilanteissa hyvinvointialueen juristia, aluehallintoviraston tarkastajaa tai muuta asianmukaista tahoa asian selvittämiseksi.

Asiavastaava avusti joskus asiakkaita kirjallisesti muistutuksen tai muun valitusasian kirjoittamisessa (7 %). Asiavastaava avustaa asiakasta kirjallisesti tilanteessa, jossa se on tarpeen, jotta asiakkaan oikeudet toteutuvat. Esimerkiksi tilanteessa, jossa asiakas on vammainen, alaikäinen tai erittäin tunteikkaassa tilassa tapahtumien takia. Kirjallinen avustaminen toteutuu useimmiten tapaamisen yhteydessä, mutta joissakin tapauksissa asiavastaava avusti kirjallisesti etänä. Sosiaaliasiavastaavalla oli vuoden aikana yksitoista (11) asiakastapaamista.

1.2 Potilasasiavastaava

Yhteydenottaja oli useimmiten terveydenhuollon potilas (68 %). Toiseksi eniten yhteyttä otti omainen tai läheinen (24 %) ja kolmanneksi eniten yhteyttä otti huoltaja tai edunvalvoja (7 %). Muutamassa tapauksessa yhteydenottaja oli terveydenhuollon ammattilainen tai muu henkilö. Enemmistö yhteydenottajista olivat uusia asiakkaita (74 %). Parissa tapauksessa aiemmin yhteyttä ottanut asiakas otti yhteyttä uuden asian tiimoilta (1 %). Asiavastaavan työhön kuuluu asiakkaan avustaminen tarvittavissa määrin, jolloin osa yhteydenottajista otti asiavastaavaan useamman kerran yhteyttä.

Yhteydenottajan käyttämä kieli oli pääsääntöisesti suomi (79 %). Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli ruotsin kielellä (16 %). Muutama yhteydenotto tuli muulla kielellä, ja osan kohdalla asiavastaavan asiakastietojärjestelmässä ei ole tietoa asiakkaan kielestä.

Yhteydenottoja tuli kaikista Itä-Uudenmaan kunnista. Yli puolet asiakkaista olivat Porvoosta (51 %). Sipoosta (20 %) ja Loviisasta (13 %) oli toiseksi eniten asiakkaita. Muutamia yhteydenottoja tuli myös Lapinjärveltä (2 %), Askolasta (2 %), Myrskylästä (1 %) ja Pukkilasta (1 %). Muilta paikkakunnilta yhteydenottoja tuli noin kaksi prosenttia ja muutamassa tapauksessa (6 %) asiavastaavalla ei ollut tietoa millä paikkakunnalla asiatapahtuman kohde asui. Asiavastaava voi antaa yleistä neuvontaa ja siinä yhteydessä asiakkaan ei tarvitse kertoa tietoja itsestään.

Yhteydenotot koskivat useimmiten terveysasemapalveluja. Toiseksi eniten tuli yhteydenottoja suun terveydenhuoltoon liittyen. Kolmanneksi eniten yhteydenottoja tuli terveyskeskussairaaloimintaan liittyen. Yksityisiä palveluntuottajia koskien sekä työterveyshuoltoon liittyen tuli yhteensä kymmenen yhteydenottoa. Monella yhteydenottajalla oli myös yleinen tiedon tarve ja kuuden yhteyttä ottaneen kohdalla asiavastaavalla ei ole tarkempaa tietoa mistä yksiköstä yhteydenotossa oli kyse. Avaan yhteydenottojen syitä tarkemmin luvussa 7.

Potilasasiavastaavan kaikkien yhteydenottojen syy (yleisyysjärjestyksessä):

1. Hoidon laatu (tyytymättömyys samaansa hoitoon, tutkimukset, diagnoosi, hoitopäätös, jatkohoitoon liittyvät ongelmat)
2. Hoitoon pääsyn ongelmat
3. Muu yhteydenoton syy (yleinen tiedon tarve, asiakasmaksuasia, Kelaan liittyvä asia)
4. Kohtelu ja vuorovaikutus

5. Vahinkoasiat (potilasvahinkoepäily, esinevahinko)
6. Potilasasiakirjat
7. Tiedonsaantioikeus
8. Itsemääräämisoikeus tai salassapito ja tietosuoja

Vuoden aikana potilasasiavastaava sai reilu 30 yhteydenottoa, jotka koskivat erikoissairaanhoidon. Nämä kaikki yhteydenotot ohjattiin asianmukaiselle potilasasiavastaavalle. Useimmiten erikoissairaanhoidon koskeva yhteydenotto liittyi Porvoon sairaalan tai HUS:in toimintaan. Joissakin tapauksissa yhteydenotto saattoi koskea jonkun muun alueen erikoissairaanhoidon.

Asiavastaavan yleisin palvelu oli asianmukaisten lomakkeiden ja lisätiedon toimittaminen asiakkaalle. Lisäksi asiavastaava neuvoi ja ohjasi asiakasta. Asiakas ohjattiin tarvittaessa toiselle potilasasiavastaavalle, joka oli vastuussa kyseisen terveydenhuollon yksikön asiavastaavapalveluista. Joissakin tapauksissa (11 %) asiavastaava oli yhteydessä potilaan suostumuksella alueen ammattilaiseen asian selvittämiseksi.

Tarvittaessa asiavastaava avusti asiakasta kirjallisesti. Asiakasta avustetaan kirjallisesti, jos se on tarpeen potilaan oikeuksien toteutumisen kannalta ja on syytä olettaa, etteivät nämä oikeudet toteudu ilman kirjallista avustamista. Muutamassa tapauksessa potilasasiavastaava konsultoi hyvinvointialueen juristia, Aluehallintoviraston tarkastajaa tai muuta asianmukaista tahoa asian selvittämiseksi. Vuoden 2024 aikana asiavastaavan vastuulle on siirtynyt yksityisen terveydenhuollon asiavastaavapalvelut, mikä on lisännyt tarvetta selvittää potilaan kuluttajaoikeudellisia oikeuksia.

2 Lasten, nuorten ja perheiden palvelut

Lasten, nuorten ja perheiden palveluihin liittyen tuli vuoden aikana yhteensä 21 yhteydenottoa, mikä oli merkittävästi vähemmän kuin edellisvuonna. Suurin osa yhteydenotoista koskivat lastensuojelua. Muihin palveluihin (tukipalvelut, kuten perhetyö, neuvolapalvelut, perheoikeudelliset palvelut ja Turvakoti) liittyen tuli vain muutama yhteydenotto.

Yhteydenottajista enemmistö (16 henkilöä) olivat asiavastaavalle uusia asiakkaita. Osa otti yhteyttä useamman kerran asiansa tiimoilta. Palvelut ovat pääsääntöisesti suunnattu lapsille, joten useimmiten asiakas oli alaikäinen lapsi, vaikka yhteydenoton syy onkin voinut olla huoltajaan liittyvä tilanne. Muutamassa tapauksessa yhteyttä otti henkilöstön edustaja.

Eniten yhteydenottoja tuli Porvoosta ja Sipoosta. Muista hyvinvointialueen kunnista ei tullut uusia yhteydenottoja lasten, nuorten ja perheiden palveluihin liittyen. Muutaman yhteydenoton osalta asiavastaavalla ei ole tietoa mistä yhteydenottaja on ottanut yhteyttä. Asiavastaava antaa myös yleistä neuvontaa, jonka yhteydessä asiakkaan ei tarvitse kertoa asuinkuntaansa tai muitakaan tietoja itsestään.

Yhteydenoton syy:

1. Kohtelu ja vuorovaikutus
2. Palvelun toteuttaminen
3. Tiedonsaantioikeus tai Asiakaskirjaukset

4. Yleinen tiedon tarve tai muu syy (sosiaaliasiavastaavan kutsuminen kokoukseen)
5. Salassapito ja tietosuojat

Yhteydenottojen määrä palveluiden käyttäjiin nähden on vähäinen, joten laajempien johtopäätösten tekeminen ei ole mahdollista. Esille nousee kuitenkin huomioita, joihin vastuualueella voidaan kiinnittää erityistä huomiota. Muutamissa yhteydenotoissa huoltajalle on syntynyt kokemus, että työntekijä suosii toista vanhempaa tai on muulla tavalla puolueellinen.

Toinen esille nouseva tema yhteydenotoissa on huoltajan huoli huostaanotetun nuoren turvallisuudesta sijoituspaikassa. Esimerkiksi huolta siitä miten itsetuhoisen nuoren valvonta on toteutettu tai huolta siitä, että lasta kiusataan sijoituspaikassa. Missään tilanteessa nuori itse ei ole ollut yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan ja tavoitteena on vuoden 2025 aikana lisätä nuorten tietoisuutta sosiaaliasiavastaavan palvelusta.

3 Vammaispalvelut

Vammaispalveluihin liittyen tuli 79 yhteydenottoa vuoden 2024 aikana. Yhteydenottajista noin puolet (35 henkilöä) olivat asiavastaavalle uusia asiakkaita. Monet yhteyttä ottaneet olivat yhteydessä useamman kerran asiaansa liittyen. Yhteydenottaja oli useimmiten huoltaja/edunvalvoja tai läheinen (66 %). Sosiaalihuollon asiakas oli myös itse yhteydessä (29 %). Muutamassa tapauksessa yhteyttä otti henkilöstön edustaja. Asia koski joissakin tilanteissa alaikäistä lasta (31 %).

Eniten yhteydenottoja tuli Porvoosta ja Loviisasta. Muutama yhteydenotto tuli Sipoosta. Muista hyvinvointialueen kunnista ei tullut uusia yhteydenottoja vammaispalveluihin liittyen. Muutaman yhteydenoton osalta asiavastaavalla ei ole tietoa mistä yhteydenottaja on ottanut yhteyttä. Asiavastaava antaa myös yleistä neuvontaa, jonka yhteydessä asiakkaan asuinkuntaa tai muitakaan tietoja ei ole tarve kertoa. Asiakkuus saattoi jatkua joidenkin vuoden 2023 asiakkaiden osalta vielä vuonna 2024, mutta näistä tilastotieto on raportoitu vuoden 2023 vuosiraportissa.

Yhteydenottojen syy:

1. Päätökset ja sopimukset
2. Jonotus- tai käsittelyaika
3. Palvelun toteuttaminen tai Yleinen tiedon tarve
4. Tiedonsaantioikeus
5. Kohtelu ja vuorovaikutus

Yhteydenottojen syynä ovat erilaiset hakemukseen ja päätökseen liittyvät ongelmatilanteet. Esimerkiksi tilanne, jossa asiakkaan hakemus ei jostain syystä ole ollut järjestelmässä tai päätös on kohtuuttomasti viivästynyt. Yhteydenoton taustalla voi myös olla yleisempi tiedon tarve, esimerkiksi miten taksimatkan korvauskäytännöt toteutuvat tilanteessa, jossa kuljetuspalvelu ei ole toiminut asianmukaisesti.

Vuonna 2024 omaishoitoon liittyvä asia oli usein syy olla yhteydessä asiavastaavaan. Omaishoitoon liittyvät yhteydenotot korostuivat myös vuonna 2023. Myös kuljetuspalveluihin

liittyvät ongelmat tai asiakasohjaus ja palveluarviointiin liittyvä tyytymättömyys olivat yleisiä syitä olla yhteydessä asiavastaavaan.

Lisäksi yhteyttä otettiin muutaman kerran vammaisen henkilön kotihoitoon liittyen. Omaiset ovat olleet huolissaan siitä, ettei henkilöstöllä ole aina riittävää osaamista vammaisen hoitoon liittyvistä toimenpiteistä ja apuvälineistä, jonka vuoksi vammaisen kannalta olennainen hoitotoimenpide on jäänyt suorittamatta tai omainen on sen suorittanut. Vammaispalvelut voivat tehdä päätöksen palveluasumisesta kotiin, joka tarkoittaa sitä, että mahdollinen kotihoito on maksutonta. Kotihoidon tarpeen arvioi kuitenkin ikääntyneiden palveluiden alaisuudessa toimiva kotihoito, joka tekee päätöksen kotihoidon myöntämisperusteiden mukaan. Kotihoito toimii sosiaalihuoltolain mukaan, mutta koska palvelu saattaa sisältää myös sairaanhoidollisia tehtäviä on palvelu siltä osin myös terveydenhuollollista.

Vuonna 2023 asiavastaava sai palautetta kuljetuksiin liittyviin ongelmiin liittyen, ja palveluntuottajaa on sittemmin vaihdettu. Vuonna 2024 ongelmia on kuitenkin vielä ilmennyt kuljetuksiin liittyen. Erityisesti huolta ja epävarmuutta herättää asiakkaissa se, ettei kuljetus saavu sovittuna ajankohtana. Osa asiakkaista on saattanut joutua odottamaan kuljetusta pidempään kuin toivottavaa olisi, ja yleinen tunnelma on, että monet eivät uskalla lähteä asioilleen, koska kuljetuspalveluun ei voida täysin luottaa.

4 Työkäisten sosiaalipalvelut

Työkäisten palvelut koskevat aikuissosiaalityötä, kuten sosiaalihuoltolain mukaisia palveluita, harkinnanvaraista toimeentulotukea ja tilapäistä asumista. Kokonaisuuteen kuuluu myös sosiaalinen kuntoutus, kuntouttava työtoiminta, Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYM) sekä kotoutumisen sosiaalityö.

Työkäisten palveluihin liittyen tuli vuoden aikana 25 yhteydenottoa. Vuoden 2024 aikana sosiaaliasiavastaava auttoi 12 yksittäistä asiakasta työkäisten sosiaalipalveluihin liittyen. Suurin osa yhteyttä ottaneista otti yhteyttä vähintään kaksi kertaa. Sosiaalityö on usein laaja-alaista ja asiakastilanteet ovat monimutkaisia, jonka takia on luonnollista, että yhteydenottaja on useamman kerran yhteydessä asiavastaavaan asiansa takia. Sosiaalihuollon tilanteiden selvittäminen vie myös usein asiavastaavalta paljon aikaa, koska asiakkaan tilanne on harvoin yksinkertainen.

Yhteydenottaja oli pääsääntöisesti sosiaalihuollon asiakas. Joissakin tapauksissa yhteydenottaja oli läheinen. Muutamassa tapauksessa yhteydenottaja oli henkilökunnan edustaja. Yhteydenotto ei koskaan koskenut alaikäistä lasta. Suurin osa yhteydenottajista puhui suomen kieltä ja osa puhui ruotsin kieltä. Muutama yhteydenotto tuli muulla kielellä ja niissä tapauksissa käytettiin tulkkia.

Yhteydenottoja tuli eniten Porvoosta. Muutama yhteydenotto tuli Sipoosta tai Loviisasta. Muista alueen kunnista ei tullut yhteydenottoja. Yksi yhteyttä ottanut asui toisella paikkakunnalla.

Yhteydenotot koskivat pääsääntöisesti aikuissosiaalityötä tai harkinnanvaraista toimeentulotukea. Muutamassa tapauksessa yhteydenotto koski kuntouttavaa työtoimintaa.

Yhteydenottojen syy:

1. Kohtelu ja vuorovaikutus
2. Yleinen tiedon tarve (esim. hautausavustus, sosiaalinen luototus)
3. Päätökset ja sopimukset
4. Palvelun toteuttaminen

Yhteydenottojen määrä on työikäisten palveluissa vähäinen, joten laajempia johtopäätöksiä palveluiden laadusta ei voi yhteydenottojen perusteella tehdä. Yhteydenotoissa korostuu kuitenkin negatiivisen kohtelun kokemus. Negatiivisen kohtelun kokemus voi liittyä sosiaalityöntekijän puheeseen, joka on koettu loukkaavana.

Työntekijän toiminta, joka ylittää ammatillisuuden rajat näyttää toistuvan yksittäistapauksissa vuosittain, sillä edellisvuoden tapaan myös tänä vuonna oli syntynyt tilanne, jossa asiakas oli kokenut työntekijän yhteydenpidon asiattomana.

5 Mielensterveys- ja päihdepalvelut

Mielensterveys- ja päihdepalveluiden alaisuuteen sisältyy sekä sosiaalihuollon (sosiaalihuoltolaki 2a §) ja terveydenhuollon (terveydenhuoltolaki 8a §) mukaisia palveluita.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella mielensterveys- ja päihdepalveluihin sisältyy mm. ennaltaehkäisevän mielensterveystyö, ehkäisevä päihdetyö, terapiakoordinaattori, kuntoutus- ja laitospalvelut, päihdetyö, Nuorten mielensterveys- ja päihdeyksikkö Zemppi, ikääntyneiden mielensterveys- ja päihdetyö sekä asumispalvelut, kuten palveluasuminen, tuetun asumisen palvelut (esim. Koivula), asumisen palveluohjaus ja ensisuoajapalvelut.

Vuoden aikana tuli vain yksi uusi asiakas mielensterveys- ja päihdepalveluihin liittyen. Vuoden 2023 osalta asiakastyö jatkui muutaman asiakkaan kanssa vielä vuonna 2024, mutta siihen liittyvät tilastotiedot on raportoitu vuoden 2023 vuosiselvityksessä. Lisäksi vuoden 2023 vuosiraportissa on tarkempi selvitys mielensterveys- ja päihdepalveluiden sosiaalihuollollisista ja terveydenhuollollisista palveluista.

6 Ikäihmistien palvelut

Ikääntyneiden palveluihin liittyen tuli 42 yhteydenottoa vuoden aikana, mikä oli hieman vähemmän kuin edellisvuonna. Suurin osa yhteydenotoista koski asumispalveluita tai kotona asumista tukevia palveluita. Asiavastaavalla oli 26 uutta asiakasta ikääntyneiden palveluihin liittyen. Noin puolet asiakkaista otti yhteyttä useammin kuin kerran asiansa tiimoilta. Sosiaalihuollon kysymykset ovat usein vaikeaselkoisia ja pitkäkestoisia, minkä takia on yleistä, että asiakkuus sosiaaliasiavastaavan kanssa kestää pidemmän aikaa.

Yhteyttä otti pääsääntöisesti omainen, läheinen tai edunvalvoja. Muutamassa tapauksessa yhteyttä otti sosiaalihuollon asiakas. Suurin osa yhteydenotoista tuli Porvoosta ja joitakin yhteydenottoja tuli Sipoosta ja Loviisasta. Muutama yhteydenotto tuli Pukkilasta tai Lapinjärveltä. Muista alueen kunnista ei tullut yhteydenottoja ikääntyneiden palveluihin liittyen. Parin yhteydenoton kohdalla asiavastaavalla ei ollut tietoa mitä paikkakuntaa

yhteydenotto koski. Enemmistö yhteydenottajista puhuivat suomen kieltä (73 %). Loput yhteydenotot tulivat ruotsin kielellä.

Yhteydenoton syy:

1. Palvelun toteuttaminen
2. Päätökset/sopimukset tai potilasvahinkoepäily tai Muu yhteydenoton syy
3. Kohtelu/vuorovaikutus tai Asiakaskirjaukset tai Käsittely- ja jonotusaika
4. Tiedonsaantioikeus tai Maksuasiat tai Yleinen tiedon tarve

Yhteydenottojen määrä on alueen iäkkääseen väestöön nähden pieni, joten laajojen johtopäätösten tekeminen ei ole mahdollista. Yhteydenotoissa korostuu ikääntyneiden suurentunut palvelutarve, ja siihen liittyvät ongelmat. Esimerkiksi huoli siitä, että ikääntynyt kotiutetaan hoitajakoilta liian huonossa kunnossa tai ettei ikääntynyt saa toivomaansa palveluasumista ovat asioita, jotka nousevat esille yhteydenotoissa. Usein yhteydenottaja on ikääntyneen omainen, ja keskusteluissa korostuu myös omaisten ja kotihoidon välinen yhteistyö ja siihen liittyvät huolet tai ongelmakohtat.

Omaisiet ovat ilmaisseet huolta siitä, että ikääntynyt voidaan siirtää hoitajaksolle tai palveluasumiseen mihin tahansa hyvinvointialueen kuntaan. Jotkut omaiset kokevat, ettei heillä ole mahdollisuutta tavata ikääntynyttä niin usein kuin he haluaisivat, jos ikääntynyt siirretään toiselle paikkakunnalle hoitoon tai asumaan. Asiakkaan siirtäminen yksiköstä toiseen on myös aiheuttanut huolta ja ahdistusta sekä asiakkaassa että omaisissa. Omaisiet ovat kokeneet, että potilaan siirtäminen paikasta toiseen on johtanut asiakkaan kunnon romahtamiseen ja joskus jopa kuolemaan.

Joissakin yhteydenotoissa nostetaan esille huoli asiakasmaksuista ja niiden suuruudesta. Myös potilasvahinkoja näyttää tapahtuneen ikääntyneiden palveluissa. Erityisen huolestuttavia ovat tilanteet, joissa ikääntynyt on kaatunut tai tippunut hoivatoimenpiteen aikana (esimerkiksi wc-käynnin yhteydessä) ja hänet on siirretty vain takaisin sänkyyn ilman sen suurempia tutkimuksia mahdollisista vahingoista. Huolestuttavimmissa asiavastaavan tietoon tulleissa tilanteissa ikääntynyt on voinut joutua odottamaan luumurtumaan liittyvää hoitoon pääsyä useita päiviä. Usein omaisille ei myöskään ole näissä tilanteissa kerrottu tapahtuneesta kaatumisesta tai tippumisesta tapahtuma-ajankohtana, vaan myöhemmin.

7 Terveystenhuolto

Terveystenhuoltoon liittyen tuli vajaa 200 yhteydenottoa vuoden 2024 aikana. Suurin osa yhteydenotoista koski terveysasemapalveluita, suun terveystenhuoltoa tai terveyskeskussairaalapalveluita. Alla tarkempi esittely näistä kolmesta. Reilu 30 yhteydenottoa koski erikoissairaanhoidoa, pääsääntöisesti HUSin toimintaa. Muutamassa yhteydenotossa asiavastaavan tietoon ei tullut kyseessä oleva yksikkö. Asiavastaavan tehtäviin kuuluu yleisluontoinen neuvonta, jolloin asiakkaan ei tarvitse antaa itsestään mitään tunnistetietoja.

7.1 Terveysasemapalvelut

Vuoden 2024 aikana asiavastaava sai 91 yhteydenottoa terveysasemapalveluihin liittyen, mikä oli hieman vähemmän edellisvuoteen verrattuna. Yhteydenottajista suurin osa oli uusia asiakkaita (63 henkilöä). Yhteydenottaja oli pääsääntöisesti (75 %) terveydenhuollon asiakas tai hänen läheinen/omainen (19 %). Muutamassa tapauksessa yhteydenottaja oli edunvalvoja/huoltaja (5 %) tai henkilöstön edustaja (2 %).

Yhteydenotot koskivat harvoin lapsia (3 %). Parissa tapauksessa asiavastaavalla ei ollut tietoa ketä asia koski. Yhteydenottaja puhui pääsääntöisesti suomen kieltä (73 %) tai ruotsin kieltä (22 %). Terveysasemapalveluihin liittyen tuli muutama muun kielinen yhteydenotto. Muutamasta yhteydenotosta puuttui tieto kielestä, mikä voi johtua uudesta järjestelmästä.

Suurin osa yhteydenotoista tuli Porvoosta (53 %). Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli Sipoosta (23 %) ja Loviisasta (11 %). Lapinjärveltä, Askolasta ja Pukkilasta tuli muutama yhteydenotto. Myrskylän osalta terveysasemapalveluihin ei tullut lainkaan yhteydenottoja. Myrskylän ja Pukkilan osalta yhteydenottojen vähyyttä voi selittää se, että osa kuntien asukkaista on valinnut Päijät-Hämeen terveysasemapalvelujensa tuottajaksi. Näissä tapauksissa yhteydenotot kuuluvat Päijät-Hämeen hyvinvointialueen potilasasiavastavalle.

Yhteydenoton syy:

1. Hoidon laatu
2. Hoitoon pääsyn ongelmat
3. Kohtelu ja vuorovaikutus
4. Vahinkoasiat
5. Potilasasiakirjat
6. Muut yhteydenoton syyt (asiakasmaksuasiat, yleinen tiedon tarve)
7. Salassapito ja tietosuoja

Potilasmäärät terveysasemilla ovat moninkertaiset yhteydenottoihin nähden ja näin ollen laajempien johtopäätösten tekeminen yhteydenottojen perusteella ei ole mahdollista. Yhteydenotoissa korostuu tilanteet, jossa potilaalle on annettu väärää hoitoa. Joissakin tilanteissa lääkäri ei ole tavannut potilasta lainkaan, ja silti potilaalle on määrätty lääkkeitä, jotka ovat olleet potilaan tilan kannalta täysin virheelliset. Potilas on voinut joutua sairaalahoitoon vaivansa takia, johon hän on hakenut apua terveysasemalta useita kertoja ennen tilanteen muuttumista akuutiksi, ja jopa hengenvaaralliseksi.

Yhteyttä ottaneet ovat myös pettyneitä siihen, etteivät ole saaneet yhteyttä lääkäriin tai ettei lääkäri soittanut luvattuna ajankohtana. Esimerkiksi tilanteet, jossa potilas odottaa tietoa laboratoriokokeen tuloksista, ovat sellaisia, joissa pettymys yhteydenoton toteutumatta jäämisestä on suuri. Joissakin tilanteissa lääkäri ei ole kirjoittanut luvattua ja potilaan tarvitsemaa reseptiä, jolloin potilas on hakeutunut yksityiselle saadakseen hoitoa.

Jotkut potilaat ovat pettyneitä siitä, etteivät he ole saaneet toivomaansa aikaa varattua. Ilmeisesti aikoja ei ole ollut tarjolla. Joissakin tilanteissa lääkäri ei ole suostunut kirjoittamaan lähetettä erikoissairaanhoidon tai tarvittaviin tutkimuksiin. Seurauksena saattoi olla, että potilaan hoito viivästyi ja toipumismahdollisuudet heikkenivät.

7.2 Suun terveydenhuollon palvelut

Vuoden 2024 aikana asiavastaavalla oli 17 asiakasta suun terveydenhuoltoon liittyen, mikä oli yksi edellisvuotta vähemmän. Muutama heistä otti yhteyttä enemmän kuin kerran.

Yhteydenottaja oli useimmiten (59 %) suun terveydenhuollon asiakas. Loput yhteydenotoista tulivat terveydenhuollon asiakkaan huoltajalta/edunvalvojalta (24 %) tai omaiselta/läheiseltä (18 %).

Yhteydenottajien käyttämä kieli oli pääsääntöisesti suomi (93 %). Muutama yhteydenottaja puhui ruotsin kieltä. Yhteydenottoja muilla kielillä ei ollut. Yhteydenottoja tuli eniten Porvoosta (35 %) ja Loviisasta (35 %). Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli Sipoosta (18 %). Askolasta tuli yksi yhteydenotto. Muista kunnista ei tullut suun terveydenhuoltoon liittyviä yhteydenottoja.

Yhteydenoton syy:

1. Hoidon laatu
2. Hoitoon pääsyn ongelmat tai Kohtelu/vuorovaikutus
3. Vahinkoasiat tai muu yhteydenoton syy (maksuasia, yleisen tiedon tarve)
4. Potilasasiakirjat

Yhteydenottojen määrä on vähäinen, joten laajempien johtopäätösten tekeminen ei ole mahdollista. Yhteydenotoissa kuitenkin korostuu potilaan kohtelu, erityisesti tapa miten potilas on kohdattu hoitotoimenpiteen aikana. Potilaan pelkotilan sivuuttaminen tai liian kovakourainen käsittely hoitotoimenpiteen aikana nousee esille yhteyttä ottaneiden puheissa. Muutama huoltaja on myös ollut huolissaan lapsen oikomishoidon toteutumisesta, sillä ilmeisesti oikomishoito on voinut viivästyä vuosilla. Joissakin tapauksissa potilas epäilee potilasvahinkoa.

7.3 Terveyskeskussairaalapalvelut

Vuoden 2024 aikana asiavastaava sai 11 yhteydenottoa terveystieteiden sairaalapalveluihin liittyen, mikä oli miltei puolet vähemmän kuin edellisvuonna. Loviisan terveystieteiden sairaalaoosastoon tai Geriatriisiin erityispalveluihin liittyen ei tullut lainkaan yhteydenottoja vuoden aikana. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella toimii viisi terveystieteiden sairaalaoosastoa, joista kolme sijaitsee Porvoossa, yksi Sipoossa ja yksi Loviisassa.

Yhteydenottaja oli pääsääntöisesti uusi asiakas asiavastaavalle. Vain muutama otti yhteyttä useamman kerran. Yhteydenottaja oli kaikissa tapauksissa muu kuin terveydenhuollon asiakas. Pääsääntöisesti yhteydenottaja oli läheinen/omainen ja yhdessä tapauksessa yhteydenottaja oli edunvalvoja.

Yhteydenotot eivät koskeneet lainkaan lapsia. Yhteydenottajat puhuivat pääsääntöisesti suomen kieltä, mutta muutama yhteydenottaja puhui ruotsin kieltä. Yhteydenotot koskivat pääsääntöisesti porvoolaista asukasta, mutta vuoden aikana tuli myös muutama yhteydenotto Sipoosta ja Lapinjärveltä. On mahdollista, että henkilö, joka asuu esimerkiksi Porvoossa, sijoitetaan osastohoitoon naapurikuntaan. Näissäkin tapauksissa asiavastaava tilastoi asuinkunnan potilaan kotikunnan mukaan.

Yhteydenoton syy:

1. Hoidon laatu
2. Kohtelu ja vuorovaikutus
3. Itsemääräämisoikeus tai tiedonsaantioikeus
4. Vahinkoasiat tai potilasturvallisuus

Yhteydenottojen määrä on vähäinen, ja siksi laajempien johtopäätösten tekeminen ei ole mahdollista. Yhteydenotoissa kuitenkin korostuu omaisten tiedonsaantioikeuteen liittyvät kysymykset sekä yleisesti huoli yhteistyön toimimattomuudesta omaisten kanssa. Toinen merkittävä syy yhteydenotolle on potilaan liian aikaisin tapahtuva kotiuttaminen.

Yhteydenottajat kertovat, että omainen on kotiutettu huonokuntoisena, ja että hän siksi on pian kotiutumisen jälkeen joutunut palaamaan sairaalaan ja osastohoitoon. Hoidon laatuun on myös joissakin tapauksissa oltu tyytymättömiä. Esimerkiksi potilaiden pitkittynyt sängyssä makuu on johtanut makuuhaavoihin, joita ei omaisten mielestä ole hoidettu asianmukaisesti. Esineiden katoaminen on huolestuttanut joitakin yhteydenottajia, erityisesti kun hyvinvointialueella ei ole syntynyt käytäntöä korvauksille kyseisissä tilanteissa.

8 Ruotsinkieliset yhteydenotot

Vuoden aikana sosiaali- ja potilasasiavastaava sai 84 yhteydenottoa ruotsin kielellä, mikä oli 20 prosenttia kaikista yhteydenotoista vuoden aikana. Uusia ruotsinkielisiä asiakkaita asiavastaavalla oli 47, mikä on noin kolmasosa kaikista asiavastaavan uusista asiakkaista kyseisenä vuonna. Asiavastaava avustaa asiakkaita siinä määrin kuin avulle on tarve, jolloin sama asiakas voi olla yhteydessä useamman kerran. Ruotsinkieliset asiakkaat olivat pääsääntöisesti yhteydessä 2–3 kertaa asiansa tiimoilta.

Ruotsinkielisissä yhteydenotoissa ei korostunut kielellisiin oikeuksiin liittyvät ongelmat. Osa yhteyttä ottaneista kertoo, että eivät ole saaneet palveluita omalla äidinkielellään. Asiakkaiden määrä on kuitenkin niin vähäinen, ettei näiden yksittäisten kertomusten perusteella voida tehdä laajempia tulkintoja asiasta.

9 Ensihoito

HUS-yhtymä vastaa ensihoidon järjestämisestä Uudenmaan alueella. Itä-Uudenmaan pelastuslaitos tuottaa ensihoitopalvelut Itä-Uudenmaan hyvinvointialueelle yhteistyössä HUS:in kanssa. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen ensihoitoa ohjaavat ja valvovat HUS-yhtymän palveluksessa olevat ensihoidon kenttäjohtajat sekä ensihoidon vastuulääkäri.

Ensihoitoon liittyen potilasasiavastaavatoiminnasta vastaa HUS ja HUSin potilasasiavastaavat.

Ensihoitoon liittyen potilaalla on myös mahdollista tehdä nimetön ja yleinen vaaratapahtumailmoitus (HaiPro). Kyseiset ilmoitukset käsitellään pelastuslaitoksen ja HUSin normaalin HaiPro-käsittelyprosessin mukaisesti. Ensihoitoa koskevat viralliset muistutukset ohjataan tekemään HUSin kautta. Muistutukset käsitellään ja niihin vastataan HUSin ja pelastuslaitoksen yt-sopimuksen mukaisen työjaon mukaisesti.

Itä-Uudenmaan pelastuslaitos kerää palautetta toimintaansa liittyen. Vuonna 2024 pelastuslaitos sai 26 palautetta, joista suurin osa oli kiitosviestejä. Muutamassa tilanteessa palaute koski potilaan kohtelua ja henkilöstön käyttäytymistä tai kadonnutta omaisuutta.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaavalla ei ole tarkempaa tilastoa ensihoitoon liittyvistä muistutuksista vuonna 2024.

10 Varhaiskasvatus

Varhaiskasvatuslain 53 § mukaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 24 §:ssä tarkoitetun hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on varhaiskasvatuksen osalta neuvoa asiakkaita varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava on toimittanut yhteystietonsa alueen kunnallisille ja yksityisille päiväkodeille edellisvuonna. Vuoden aikana ei kuitenkaan ole tullut yhtään erillistä yhteydenottoa varhaiskasvatukseen liittyen. Vuoden 2025 aikana asiavastaavalla on tavoitteena lisätä näkyvyyttä varhaiskasvatuksen oikeusturvaneuvonnan osalta, jotta perheet saavat riittävästi tietoa asiavastaavan palveluista.

Aluehallintovirastolta saadun tiedon mukaan varhaiskasvatukseen liittyen ei tehty vuoden aikana yhtäkään kantelua.

11 Muistutukset

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen kirjaamoon on vuoden 2024 aikana rekisteröity 125 muistutusta, mikä on hieman enemmän kuin edellisvuonna. Kaikki muistutuksen tekijät eivät käytä muistutuslomaketta, jossa voidaan antaa suostumus tai eivät muusta syystä anna suostumusta muistutuksen toimittamiseksi asiavastaavalle. Lisäksi muistutus on saattanut siirtyä Aluehallintovirastolta, HUSista tai Valviralta hyvinvointialueelle vastattavaksi muistutuksena. Myös näissä tilanteissa suostumus puuttuu, eikä niitä siksi ole asiavastaavan tilastoissa huomioitu.

Asiavastaavan tiedossa on 90 muistutusta, mikä on vähemmän kuin edellisvuonna. Asiavastaavan tiedossa olevien muistutusten pohjalta on tehty tarkempi analyysi muistutusten sisällöstä.

Vuonna 2024 enemmistö muistutuksista tuli Porvoosta (48 %). Toiseksi eniten muistutuksia tehtiin Sipoossa (25 %) ja Loviisassa (20 %). Yksi muistutus tehtiin Lapinjärvellä ja yksi Myrskylässä. Yhtäkään muistutusta ei tehty Askolassa tai Pukkilassa. Muutaman muistutuksen osalta muistutuksentekijä oli muualta kuin itä-uudeltamaalta. Muistutuksen tekijä voi olla toiselta paikkakunnalta tilanteissa, joissa muistutuksen kohde on menehtynyt tai on asumispalveluissa toisella paikkakunnalla itä-uudenmaan hyvinvointialueen päätöksellä.

Asiavastaavan tiedossa olevia muistutuksia tehtiin vuonna 2024 enemmän potilaiden oikeuksiin liittyen (60) kuin sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksiin liittyen (30). Suurin osa

muistutuksista koski terveysasemapalveluita (39). Toiseksi eniten muistutuksia tehtiin Vammaispalveluihin liittyen (11). Kolmanneksi eniten muistutuksia tehtiin Ikääntyneiden palveluihin ja Suun terveydenhuoltoon (10) liittyen sekä terveyskeskussairaaloimintaan liittyen (8). Lasten, nuorten ja perheiden palveluihin sekä työikäisten palveluihin liittyen tehtiin muutama muistutus. Mielenterveys- ja päihdepalveluihin liittyen tehtiin yksi muistutus vuoden aikana. Muistutusten syitä esitellään yksityiskohtaisemmin alempana.

Asiakkaalla on mahdollisuus kirjata lomakkeeseen useita muistutuksen syitä. Alla listattuna hyvinvointialueelle suunnatun muistutuksen syy yleisyysjärjestyksessä.

1. Henkilökunnan käytös tai muu kohteluun liittyvä asia
2. Hoidon/palvelun toteuttaminen
3. Hoito tai tutkimus
4. Käsittelyaika/hoitoon pääsy tai yhteyden saaminen
5. Potilasvahinkoepäily tai Muu (potilaan ohjeistaminen, lausunnon tekemättäjättäminen, lääkehoitoon liittyvä)
6. Maksuasia
7. Palvelun saatavuus tai Asiakirjojen merkinnät
8. Lääkkeiden määrääminen
9. Päätös
10. Asiakasmaksut tai Itsemääräämisoikeus tai Salassapito ja tietosuojat

11.1 Yleisesti terveydenhuoltoa koskevista muistutuksista

Muistutuksia tehtiin eniten keskisen (Porvoo) alueen terveysasemapalveluihin liittyen. Muistutuksia tuli myös läntisen (Sipoo) ja itäisen (Loviisa, Askola, Myrskylä, Pukkila ja Lapinjärvi) alueen terveysasemapalveluihin liittyen. Muistutusten jakautuminen terveysasemapalveluiden kesken on luonnollinen, sillä keskisellä alueella (Porvoo) on enemmän asukkaita kuin muilla alueilla. Suun terveydenhuollon sekä terveyskeskussairaaloipalveluiden muistutusten osalta jakauma alueen kuntien kesken on hyvin samankaltainen kuin terveysasemapalveluiden jakauma.

Huomionarvoista on, että muistutusten määrä on asiakasmääriin nähden vähäinen ja suurempien johtopäätösten tekeminen muistutusten perusteella ei ole mahdollista. Yksittäistapausten osalta kehittämistarpeita on kuitenkin ilmennyt ja niitä on yksiköissä päästy toteuttamaan muistutusten avulla.

Terveysasemapalvelut	>	39
Suun terveydenhuolto	>	10
Terveyskeskussairaaloipalvelut	>	8
Lääkinnällisen kuntoutuksen palvelut		1
HUS		0
Pelastustoimi	>	0
Seulonnat	>	1
Muut palvelut	>	1
Total		60

Taulukko: Asiavastaava tiedossa olevat terveydenhuoltoa koskevat muistutukset 2024

11.1.1 Terveysasemapalvelut

Terveysasemapalveluihin liittyen tehtiin eniten muistutuksia vuonna 2024. Muistutusten määrä oli kuitenkin neljä vähemmän kuin edellisvuonna. Terveysasemapalveluihin kohdistunut muistutus koski usein henkilökunnan käytöstä tai muuta kohteluun liittyvää asiaa. Myös edellisvuonna kohteluun liittyvät muistutukset korostuivat asiavastaavan tilastossa. Kohteluun liittyvät asiat ovat hyvin subjektiivisia ja tunteita herättäviä kokemuksia. On tavallista, että kohtelu on koettu negatiivisena tilanteessa, jossa jokin muukin asia on epäonnistunut tai mennyt väärin potilaan näkökulmasta.

Kohteluun liittyvät muistutukset koskevat lähinnä potilaan kokemusta lääkärin tai hoitajan puhutavasta tai puheesta välittyvästä asenteesta. Erityisesti tunne siitä, ettei potilasta ole kuunneltu tai otettu vakavasti nousi esille. Jotkut potilaat ovat miettineet vaikuttaako heidän ulkonäkönsä (hiukset, vaatetus) hoitohenkilöstön asenteeseen ja haluun kuulla heidän oireistaan. Myös tilanteet, joissa potilaalle on kerrottu hoitoon liittyviä asioita epäsovivassa paikassa, kuten terveystaseman aulassa, ovat johtaneet muistutukseen. Joissakin tapauksissa potilaita on kehoitettu hakeutumaan yksityisen terveydenhuollon palveluiden piiriin, mikä on koettu loukkaavana ja epäasiallisena.

Toiseksi yleisin syy muistutuksen tekemiseen on tyytymättömyys hoitoon tai tutkimukseen sekä tyytymättömyys hoidon toteuttamiseen. Potilaat ovat myös jossain määrin kokeneet, että he ovat saaneet väärää hoitoa. Sellainen tilanne voi olla esimerkiksi se, että potilaalle on määrätty lääkkeitä tapaamatta potilasta, ja myöhemmin on ilmennyt, että potilaalla on jokin toinen, joskus jopa vakava terveydellinen tila, johon potilas ei saanut lainkaan hoitoa, vaikka potilas oli sitä terveystasemalta yrittänyt saada. Myös huoli etäterveydenhuollon mahdollisuudesta tehdä oikea diagnoosi on herättänyt muistutuskentekijässä huolta. Omaiset voivat myös haluta vastauksia läheisen hoitoon liittyen, varsinkin tilanteissa, joissa läheinen on useamman kerran hakeutunut terveystaseman palveluiden piiriin ja siitä huolimatta omaiset yllättävään kuolemaan johtanut sairaus tai terveydellinen tila on jäänyt havaitsematta.

Osa muistutuksen tekijöistä kokee, että hoitoon pääsy tai yhteyden saaminen on viivästynyt tai ollut vaikeaa. Muistutuksissa nousee myös esille potilasvahinkoepäilytilanteet, joissa on lisäksi usein tehty potilasvahinkoilmoitus Potilasvakuutuskeskukselle. Potilasasiavastaavan tietoon on tullut yksittäistapauksia, joissa potilasturvallisuus on merkittävästi vaarantunut. Esimerkki sellaisesta tilanteesta on hoituhuoneen kalusteiden sekä potilaan tuleen syttyminen. Potilasvahinkoepäily koski kuitenkin useimmiten tilannetta, jossa toimenpide on epäonnistunut tai tilannetta, jossa potilaan kertomia oireita ei ole otettu vakavasti ja hoidon saaminen on siksi viivästynyt.

Osa muistutuksen tekijöistä ovat tyytymättömiä asiakirjojen merkintöihin tai lääkkeiden määräämiseen. Potilasasiakirjoihin merkitään lääkärin käsitys ja ammatillinen arvio potilaan tilanteesta, mikä saattaa joskus poiketa potilaan omasta käsityksestä. Toki on myös mahdollista, että väärinkäsityksiä syntyy. Potilaalla on mahdollisuus oikaista virheellisiä tietoja erillisellä lomakkeella. Lääkäri on velvollinen perustelevaan miksi korjausta ei tehdä, mikäli siihen ratkaisuun päädytään. Potilaalla ei näin ole automaattista oikeutta muuttaa potilasasiakirjojen sisältöjä, vaikka hän kokisikin kirjaukset virheellisiksi.

11.1.2 Suun terveydenhuolto

Suun terveydenhuoltoon liittyen tehtiin vuonna 2024 yksi muistutus vähemmän kuin edellisvuonna. Muistutukset ovat koskeneet lähinnä potilasvahinkoepäilyä tai hoidon viivästymistä sekä kohteluun liittyvää asiaa. Hoidon viivästyminen huoletti lähinnä huoltajia, joiden alaikäisen lapsen oikomishoito oli viivästynyt merkittävästi. Vuoden aikana tapahtui myös yksi merkittävä tietosuojaan liittyvä tilanne, jossa potilaan henkilötiedot olivat tulostuneet näkyviin kirjekuoren osoitetietojen kohdalle.

Edellisvuonna hoitoon pääsyn viivästyminen oli yleisin muistutuksen tekemisen syy, kuten myös kohteluun liittyvät asiat. Sen sijaan potilasvahinkoepäilytilanteita oli kaksi vähemmän edellisvuonna.

11.2 Yleisesti sosiaalihuoltoa koskevista muistutuksista

Muistutuksia tehtiin eniten vammaispalveluihin ja ikääntyneiden palveluihin liittyen. Erityisesti vammaispalveluiden sosiaalityö ja kuljetukset korostuivat muistutuksissa.

Vammaispalveluiden osalta omaishoito ja vammaisen henkilön kotihoito nousee myös esille muistutuksissa. Ikääntyneiden palveluissa palveluasumiseen liittyvät asiat ja epäkohdat korostuvat muistutuksen syynä. Huomionarvoista on, että lasten, nuorten ja perheiden palveluihin liittyviä kanteluita on vuoden aikana tehty Aluehallintovirastolle, ja nämä on siirretty hyvinvointialueelle muistutuksena vastattavaksi (6 kpl). Kyseiset muistutukset eivät ole mukana asiavastaavan tilastoissa.

Muistutusten määrä on asiakasmääriin nähden vähäinen ja suurempien johtopäätösten tekeminen muistutusten perusteella ei ole mahdollista. Yksittäistapausten osalta kehittämistarpeita on kuitenkin ilmennyt ja niitä on yksiköissä päästy toteuttamaan muistutuksen avulla.

Lasten, nuorten ja perheiden palvelut	>	5
Työikäisten palvelut	>	2
Vammaispalvelut	>	11
Mielenterveys- ja päihdepalvelut	>	1
Ikääntyneiden palvelut	>	10
Muu	>	1
Total		30

Taulukko: Asiavastaava tiedossa olevat sosiaalihuoltoa koskevat muistutukset 2024

11.2.1 Vammaispalvelut

Vammaispalveluista tehtiin asiavastaavan tietojen mukaan yhtä monta muistutusta vuonna 2024 kuin vuonna 2023. Muistutuksissa nousi esille kolme toistuvaa teemaa: viive päätöksen saamisessa, vaikeus saada yhteys työntekijään sekä ammattilaisten osaamistasoon liittyvät huolet. Lisäksi osa muistutuksen tekijöistä oli pettyneitä siihen, ettei tilattu taksi koskaan saapunut.

Huoli ammattilaisen osaamistasoon liittyen on pääasiassa koskenut tilanteita, joissa vammaisen henkilön kotihoito ei ole osannut suorittaa jotain vammaisen henkilön tarvitsemaa hoitotoimenpidettä tai käyttää, jotain vammaiselle henkilölle olennaista laitetta. Omaiset ovat olleet pettyneitä, että he ovat joutuneet ohjeistamaan työntekijöitä ja joissakin tilanteissa avustamaan tai jopa suorittamaan koko hoitotoimenpiteen työntekijöiden puolesta. Usein asiaa on yritetty selvittää kotihoidon kanssa, mutta pitkittyneen tilanteet takia on päädytty tekemään muistutus.

11.2.2 Ikääntyneiden palvelut

Ikääntyneiden palveluihin kohdistui asiavastaavan tiedon mukaan kymmenen muistutusta vuoden aikana, mikä oli yksi vähemmän kuin edellisvuonna. Muistutukset koskivat lähinnä asumispalveluita ja kotihoitoa. Muistutuksissa nousi esille erityisesti kaksi teemaa: viive terveydenhuollolliseen hoitoon pääsyssä sekä yhteistyöongelmat henkilöstön kanssa. Myös hoidon laatu on herättänyt huolta muistutuksentekijöissä. Esimerkiksi painehaavojen syntyminen ja niiden hoito.

Palveluasumisessa oleva ikääntynyt on voinut hoitotoimenpiteen aikana (esim. wc-käynnin yhteydessä) loukkaantua, esimerkiksi kaatumalla tai tippumalla. Ikääntyneen vammoja ei kuitenkaan ole tapahtumahetkellä tarkistettu, ja vakavissakin luun murtumatilanteissa hoitoon on saatettu päästä vasta 2–3 päivää myöhemmin. Omaiset ovat olleet näissä tilanteissa huolestuneita sekä siitä, että ikääntynyt on saattanut olla kivuissa ilman tarvittavaa hoitoa ja kivunlievitystä sekä siihen, ettei omaisille ole ilmoitettu tapahtuneesta. Myös ikääntyneen siirtäminen paikasta toiseen vailla selkeää suunnitelmaa, riittävää hoitoa ja pysyvyyttä on aiheuttanut sekä ikääntyneelle että omaisille huolta ja pettymystä.

11.3 Lyhyesti muistutusprosessista ja sen merkityksestä

Palveluun, palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla ja potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Sosiaalihuollossa muistutus tehdään sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Terveydenhuollossa muistutus tehdään terveydenhuollon toimintayksikköön terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle.

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.

Muistutuksista saadaan tietoa omavalvonnan kehittämiseen. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, pitää asiaan puuttua heti omavalvonnan keinoin ja korjata toimintaa tarvittavilta osin.

Suurin osa muistutuksen tekijöistä toivoo, että vastaisuudessa epäkohdat ja ongelmat pystyttäisiin ehkäisemään. He toivovat mahdollisten virheiden myöntämistä sekä tietoa niistä toimista, joilla aiotaan estää vastaavat tapahtumat, jos epäkohtia tai moitittavaa menettelyä on havaittu.

12 Kantelut Aluehallintovirastolle

Aluehallintovirastolle on, asiavastaavan saaman tiedon mukaan, tehty 19 kantelua terveydenhuoltoon liittyen ja 14 kantelua sosiaalihuoltoon liittyen Itä-Uudenmaan osalta. Kanteluiden määrä on hieman lisääntynyt terveydenhuollon osalta ja hieman laskenut sosiaalihuollon osalta edellisvuoteen verrattuna. Kahdeksan sosiaalihuollon (8) kantelua ja kahdeksan (8) terveydenhuollon kantelua siirrettiin hyvinvointialueelle vastattavaksi muistutuksena. Nämä aluehallintovirastosta hyvinvointialueelle siirtyneet valitukset eivät ole mukana asiavastaavan tilastoissa muistutuksiin liittyen.

Näyttää siltä, että vuoden 2024 aikana asiakkaat ovat kannelleet esimerkiksi lastensuojelua koskevassa asiassa ensisijaisesti Aluehallintovirastolle. Asiavastaavan tuleekin arvioida miten asiavastaavan palveluita voisi paremmin tuoda alueen asukkaiden tietoisuuteen, jotta valitukset osoitettaisiin oikeaan paikkaan, eikä vastaus viranomaisten välisten siirtojen takia viivästyisi turhaan.

Sosiaalihuollon kantelut koskivat useimmiten lastensuojelua. Muutama kantelu koski ikääntyneiden palveluja, vammaispalveluja tai mielenterveyskuntoutujien asumispalveluita.

Sosiaalihuollon kantelun syy (yleisyysjärjestyksessä):

1. Asiakas- tai palvelusuunnitelma ja palvelutarpeen arviointi tai Hoidon/palvelun laatu ja sisältö tai Päätöksenteko
2. Itsemääräämisoikeus ja perusoikeuksien rajoittaminen tai Tiedonsaanti tai Epäasiallinen käytös ja kohtelu

Terveydenhuollon kantelut koskivat useimmiten perusterveydenhuollon vastaanottopalveluita. Muut kantelut koskivat yksityisiä terveydenhuollon palveluita, suun terveydenhuollonpalveluita, työterveyshuoltoa tai muiden kuin lapsiperheiden ja iäkkäiden kotisairaanhoidtoa.

Terveydenhuollon kantelun syy (yleisyysjärjestyksessä):

1. Muu hoito- tai menettelytapavirhe
2. Hoidon/palvelun laatu ja sisältö
3. Diagnoosin/hoidon viivästyminen tai Hoidon/palvelun saatavuus tai Todistukset tai lausunnot
4. Asiakas- ja potilasasiakirjamerkinnot (puutteet, korjaaminen) tai Hoitoon pääsy hoitotakuusäännösten perusteella tai Lääkehoidon määrääminen tai Organisaation/palvelujärjestelmän toiminta/käytännöt tai Tiedonsaanti tai Tietosuoja ja salassapito

13 Kantelut Eduskunnan oikeusasiamiehelle

Eduskunnan oikeusasiamies ottaa vuosittain kantaa useisiin sosiaalihuollon kysymyksiin, jotka voivat olla ajankohtaisia myös Itä-Uudenmaan hyvinvointialueelle ja niihin on välillä viitattu muistutuksissa ja oikaisuvaatimuksissa. Sosiaalihuollon ratkaisuihin kuitenkin harvemmin

ilmenee mistä hyvinvointialueesta on kyse, joten niiden osalta ei ole mahdollista tehdä tarkempaa analyysiä juuri Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen näkökulmasta.

Vuonna 2024 Eduskunnan apulaisoikeusasiamies antoi päätöksen omana aloitteena tutkitussa asiassa: Varautuminen henkilökohtaisten avustajien lakkoon. Päätös annettu 23.8.2024. EOAK/3782/2023. Asiaan liittyen apulaisoikeusasiamies toimitti esittämänsä näkökohdat hyvinvointialueille tiedoksi.

Vuoden 2023 joulukuun lopussa (29.12.2023) tuli päätös koskien Eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen ennalta ilmoittamatonta tarkastusta Askolassa sijaitsevaan ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikköön (Palvelukeskus Mäntyrinne). Tarkastus tehty 15.2.2023. EOAK/1003/2023

Tarkastuksen aikana tehdyt keskeiset havainnot ja ongelmat:

- Asiakkaiden palvelutarpeen arviointi ja päätöksenteko ei ollut täysin lainsäädännön mukaista. Osalla asukkaista ei ollut laadittuna hoito- ja palvelusuunnitelmia. Yksikössä ei ollut nimetty omatyöntekijöitä asiakkaille.
- Asiakastietojen kirjaamiskäytännöissä oli epäselvyyksiä: ei selvää rajaa, mitkä tiedot kuuluvat sosiaalihuollon asiakastietoihin ja mitkä terveydenhuollon potilastietoihin.
- Muistisairaiden asiakkaiden kielioikeuksien toteutuminen oli epävarmaa.
- Kesällä asuinhuoneiden lämpötilat nousivat korkeiksi, mikä aiheutti huolta asukkaiden olosuhteista.

Oikeusasiamiehen ratkaisu ja toimenpidesuositukset Mäntyrinteen tarkastukseen liittyen:

- Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen tulee varmistaa, että iäkkäiden palvelutarpeen arvioinnit ja asiakassuunnitelmat tehdään lain edellyttämällä tavalla. Kaikille asiakkaille on laadittava hoito- ja palvelusuunnitelmat ja niitä on päivitettävä säännöllisesti. Jokaiselle asiakkaalle on nimettävä omatyöntekijä, kuten sosiaalihuoltolaki edellyttää.
- Hyvinvointialueen tulee varmistaa, että muistisairaiden ja muiden kielivähemmistöihin kuuluvien asukkaiden kielelliset oikeudet toteutuvat.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien roolit ja käyttö tulee selkeyttää henkilöstölle.

14 Asiavastaavan kehitysehdotukset 2024

Yleiset

- Sähköisen muistutuslomakkeen käyttöönotto vuoden 2025 aikana. Toteutunut tammikuussa 2025.
- Yhteydenottojen määrä on laskenut vuoden 2024 aikana, ja varhaiskasvatuksesta ei tullut lainkaan yhteydenottoa. Asiavastaavan palveluista sekä asiakkaan ja potilaan oikeuksista tiedottamista lisätään ja monipuolistetaan vuoden 2025 aikana. Huomiota kiinnitetään erityisesti tietoisuuden vahvistamiseen varhaiskasvatuksen piirissä olevissa perheissä.

- Luodaan sähköinen oikaisuvaatimuslomake. Oikaisuvaatimuslomaketta voi hyödyntää sosiaalihuollon päätöksen tai hyvinvointialueen laskun oikaisuvaatimuksessa.

Vammaispalvelut

- Vuorojen suunnittelun yhteydessä tulee aina varmistaa, että henkilöstöllä on tarpeellinen osaaminen (myös erityisosaaminen) asiakkaan hoitotoimenpiteiden asianmukaisen suorittamisen kannalta.
- Hakemukset ja yhteydenotot tulee aina kirjata järjestelmään, jotta turhia viivästyksiä ei synny hakemuksen katoamisen takia. Lisäksi päätös tulee aina antaa lain vaatimassa määräajassa.

Ikääntyneiden palvelut

- Prosesseja kaatumis- ja tippumistilanteiden jälkiseurannan osalta tulisi selkeyttää ja parantaa. Jokaisessa hoitoyksikössä tulee varmistua siitä, ettei asiakas joudu odottamaan useita päiviä päästäkseen asianmukaiseen hoitoon. Henkilöstön tulee ohjeistaa omaisia tai asiakasta tekemään tarvittaessa potilasvahinkoilmoitus. Asiavastaava auttaa potilasvahinkoilmoitusasioissa tarvittaessa.
- Yhteistyö omaisten kanssa on tärkeää, ja siihen tulisi kiinnittää erityistä huomiota. Yhteistyöongelmatilanteissa yksittäinen tilanne on hyvä analysoida tiimissä, ja pyrkiä löytämään keinoja toiminnan kehittämiseksi ja yhteistyön parantamiseksi.

Terveysasemapalvelut

- Vastuualueella tulisi pohtia miten mahdollisesti väärän diagnoosin/hoidon tilanteita voidaan välttää entistä paremmin.
- Vastuualueella tulisi pohtia, miten yksityisen terveydenhuollon palvelut mainitaan (vai mainitaanko lainkaan) potilaalle, joka on hakeutunut terveysasemalle saadakseen apua vaivaan tai sairauteen. Potilaat ovat kokeneet, mahdollisesti hyväinkin tarkoittaneet, maininnat loukkaavina.

Terveyskeskussairaalapalvelut

- Yhteistyötä omaisten kanssa on vahvistettava. Ikääntyneiden kotiuttamista liian varhain tulisi välttää, sillä kuljettaminen osaston, kodin ja sairaalan välillä heikentää omaisten kertoman mukaan potilaan terveydentilaa entisestään.
- Potilaiden terveyskeskussairaalassa oleskelu ei saisi johtaa kivuliaisiin makuuhaavoihin. Mahdolliset makuuhaavat ja muut hoitoa vaativat tilanteet tulee hoitaa asianmukaisesti jokaisen potilaan osalta.

15 Asiavastaavan kehittämisehdotukset 2023 ja niihin liittyvät kehittämistoimenpiteet

Vuonna 2024 voidaan havaita joitakin yhtäläisyyksiä edellisvuoden palautteisiin ja kehittämisehdotuksiin nähden. Esimerkiksi kuljetuspalveluissa on yhä ilmennyt ongelmia, päätöksiä ei aina ole saatu lain vaatimassa määräajassa ja huoltajat ovat kokeneet työntekijän puolueelliseksi tai suosivan toista vanhempaa. Omaisten ja henkilöstön välinen yhteistyö on myös yhä välillä haasteellista, ja omaiset olivat vuonna 2024 myös erityisen huolissaan ikääntyneen liian varhaisesta kotiuttamisesta.

Positiivista oli, että vuonna 2024 oli nähtävissä vastuualueiden kehittämistoimet vuonna 2023 vuosiselvityksessä esille nostettujen ongelmien osalta, sillä yhteydenottojen määrä on vähentynyt ja epäkohdat eivät vaikuta sosiaali- ja potilasasiavastaavan työssä enää yhtä suurilta kuin aiemmin. Toki virheitä yhä tapahtuu, ja joissakin tilanteissa seuraukset ovat olleet asiakkaille tai potilaille vakavia. Näitä yksittäisten asiakkaiden kokemuksia ei tule vähätellä. Huomionarvioista on kuitenkin, että palveluita on kyetty viemään parempaan suuntaan ja epäkohtia näyttää olevan vuonna 2024 vähemmän kuin edellisvuonna.

Asiavastaava on syksyllä 2024 pyytänyt vastuualueita kommentoimaan tarkemmin mitä toimia on tehty asiavastaavan edellisvuoden kehittämisehdotusten toteuttamiseksi. Lisäksi asiavastaava on antanut vastuualueille mahdollisuuden täydentää vastauksia helmikuussa 2025. Vastaukset ovat tulleet vastuualueilta ja ne on esitelty tarkemmin alla.

Kehittämisehdotus: Kohtaamiseen kiinnitettävä huomiota kaikissa palveluissa.

- Hyvinvointialueen työntekijät ovat ammattitaitoisia ja kohtaavat asiakkaat ystävällisesti. Ystävällisestä ja osallistavasta kohtaamisesta huolimatta asiakas ei aina ole välttämättä samaa mieltä palvelupäätöksestä, tämä on yleistä erityisesti sosiaalipalveluissa
- Kohtaamisia käsitellään säännöllisesti, erityisesti muistutusten ja kanteluiden yhteydessä.
- Esihenkilöillä on yhtenäinen käsitys vuorovaikutustyön vaatimuksista, mutta yksittäisiä tilanteita saattaa silti ilmetä, jolloin asiakas ei koe tulevansa kuulluksi.
- Kohtaamisen parantamiseksi on järjestetty koulutuksia.
- Muistutusten aiheita on käsitelty lääkär kokouksissa/tiimikokouksissa/yksikössä toiminnan kehittämiseksi ja yhteisen ymmärryksen luomiseksi.
- Työnohjausta on tarjottu tarvittaessa henkilökunnalle.
- Henkilöstölle korostettu asiakkaan oikeutta itsensä koskevien asioiden suunnitteluun ja toteutukseen.
- Omatyöntekijän ja -hoitajan tehtäväkuva määritelty koko vastuualueella.

Kehittämisehdotus: Hallintolain (8 §), sosiaalihuoltolain (6 §) ja terveydenhuoltolain (13 §) mukaista neuvontaa on vahvistettava hyvinvointialueen palveluissa.

- Lapset, nuoret ja perheet (Lanupe) asiakasohjaus toimii arkisin klo 8–16 ja täyttää hyvin neuvontavelvoitteen. Jokainen työntekijä on velvoitettu tarjoamaan neuvontaa

asiakastapaamisissa. Neuvontanumero on avattu, ja yhteystiedot löytyvät nettisivuilta; asiakkailla on myös mahdollista jättää viesti työntekijöille.

- Ikäntyneiden keskitetty asiakasohjaus palvelee alueen asukkaita joka arkipäivä 9–14.30 sähköpostitse ja puhelimitse, eli asukkaat saavat neuvontaa ja ohjausta yhdestä puhelinnumerosta.
- Sosiaaliohjaus HyVä-Digissä alkoi syyskuussa 2024, jolloin asiakkaille tarjotaan mahdollisuus kysyä apua chatin kautta tai turvallisesti tunnistautuneena Video visit -vastaanotolla. Tämä palvelu parantaa merkittävästi eri asiakasryhmien ohjausta ja neuvontaa.
- Potilasasiavastaavan ja sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot ovat näkyvillä, ja ammattilaisille on annettu ohje kertoa asiavastaavan palveluista asiakkaille, jos potilas/asiakas on ollut tyytymätön.
- Hoitosuunnitelmat kerrotaan myös selkokielellä.
- Ikäntyneiden palveluissa on lisätty asiakkaalle lähetettäviä/annettavia asiakastiedotteita eri palveluista (mm. omaishoito, kotihoito, palveluasuminen).
- Omaishoitajille järjestetään valmennuksia.
- Hoitokokouskäytäntöjä on kehitetty kotihoidossa ja palveluasumisessa.

Kehittämisehdotus: Puolueettomuuden varmistaminen ammattilaisten jokapäiväisessä työssä. Selkeät prosessit ja käytännöt tasapuolisen tiedonjaon toteuttamiseksi molemmille huoltajille/vanhemmille.

- Palveluissa painotetaan lapsen edun mukaista, tasapuolista ja puolueetonta, työskentelyotetta.
- Vastuualueella varmistetaan ohjeiden avulla, että molemmat huoltajat saavat tarvittavan tiedon, johon heillä on oikeus.
- Sosiaalihuollossa ja erityisesti lastensuojelussa on usein tilanteita, joissa tiedon saantia rajoitetaan, joka lainsäädännön tai lapsen edun mukaisesti. Tarvittaessa tiedonsaannin rajoittamisesta voidaan tehdä lainedellyttämä valituskelpoinen päätös.

Kehittämisehdotus: Asiakassuunnitelmat käytävä läpi asiakkaan kanssa ja niihin tulisi sisällyttää selkeä vanhemmuuden tuen suunnitelma. Sijoitettujen/huostaanotettujen lasten osalta perheen jälleenyhdistämissuunnitelma tulee laatia ja jakaa vanhemmille kirjallisena (lapsen hyvinvointi ja turvallisuus huomioiden).

- Asiakassuunnitelmaan kirjataan lain edellyttämällä tavalla perheen jälleenyhdistämis- ja vanhemmuuden tukisuunnitelma, huomioiden lapsen etu. Suunnitelmaa kehitetään yhteistyössä muiden palveluiden, kuten työikäisten palveluiden, kanssa.
- Lastensuojelu tehdään lainsäätämällä tavalla ja toki toimintaa kehitetään jatkuvasti yhdessä työntekijöiden kanssa.
- Sosiaalityöntekijöiden rekrytointihaasteet vaikuttavat osaltaan työn hallintaan. Vuonna 2024 lakisääteiset asiakasmitoitukset ovat ylittyneet hetkellisesti ja ylitykset ovat olleet hyvin vähäisiä.

Kehittämisehdotus: Prosesseja selkeytettävä, jotta jokainen asiakas saa kirjallisen päätöksen lain määrittämässä määräajassa. Määräaikojen toteutumista on seurattava suunnitelmallisesti.

- Aiemmat haasteet kirjallisten päätösten viivästymisissä on käsitelty vammaispalveluissa, ja palautteita tästä ei ole enää saatu. Vastuualuetta on ohjattu prosessien kehittämisessä, ja vammaispalveluja on vahvistettu lisäämällä henkilöstöresursseja uusilla rekrytoinneilla. Tiimimallin uudistuksia on tehty vammaispalveluissa kesäkuussa 2024, ja sitä kehitetään edelleen.
- Vammaispalveluiden asiakkaat ovat pääsääntöisesti saaneet valituskelpoisia päätöksiä ajoissa, ja lakisääteiset määräajat ovat suurimmaksi osaksi täyttyneet. Mahdolliset viiveet johtuvat yleensä selvitysten puutteista tai monivaiheisten prosessien, kuten asunnon muutostöiden, ruuhkautumisesta.
- Sosiaalihuoltolain mukaiset päätökset on pääosin pystytty antamaan ajallaan ikääntyneiden palveluissa sekä kielteisten että myönteisten päätösten osalta. Lapinjärven osalta olemme juuri omavalvonnassa huomanneet kehittämiskohteen päätöksenteossa ja juuri käynnistäneet prosessien läpikäynnin ja selkeyttämisen.

Kehittämisehdotus: Vammaispalveluiden tulisi ottaa käyttöön puhelinaika tai jokin muu järjestelmällinen käytäntö, joka takaisi asiakkaille mahdollisuuden saada yhteys vammaispalveluiden työntekijään. Asiamies näkee myös, että vammaispalveluiden tulisi tarjota yleisneuvontaa nykyisille ja tuleville asiakkaille nykyistä suunnitelmallisemmin.

- Tavoitteena on, että myös HyVä-digin sosiaaliohjaus voisi vastata ohjauksen ja neuvonnan tarpeisiin.
- Vammaispalvelu on ottanut käyttöön asiakasohjauspuhelinnumeron joulukuussa 2023 sekä kuljetuspalvelujen palautepuhelinnumeron tammikuussa 2024.
- Kaikki työntekijät osallistuvat asiakasohjaukseen, jotta asiakkaat pystyvät paremmin tekemään kirjallisia hakemuksia toivomistaan palveluista.

Kehittämisehdotus: Asiakkaiden palvelusuunnitelmat tulee päivittää ajallaan ja riittävän usein.

- Asiakkaiden palvelusuunnitelmat päivitetään aina uuden hakemuksen yhteydessä ja tarvittaessa.
- Uuden vammaispalvelulain tullessa voimaan 1.1.2025, kaikkien asiakkaiden palvelutarve arvioidaan uudelleen ensisijaisen lainsäädännön mukaisesti kolmen vuoden siirtymäkauden aikana.

Kehittämisehdotus: Omaishoidon tuen sopimuksissa tulee selkeämmin huomioida ja kirjata perheen yksilöllinen tilanne. Erityisesti omaishoidon vapaan osalta tulee selvittää kaikki vaihtoehdot, jotka perheellä tosiasiallisesti on käytössä ja arvioida vapaiden järjestämistä sen perusteella.

- Omaishoidon vapaisiin on tullut kolme oikaisupyyntöä, ja kaikissa tapauksissa selvitetään vaihtoehdot huolellisesti. Vapaapäivät toteutuvat sijaisomaishoidossa,

perhehoidossa tai asumisyksiköissä. Yksi palveluseteli kattaa yhden vapaapäivän, ja perheet voivat valita palvelun itse.

- Hyvinvointialue määrittelee palvelut, jotka se tarjoaa palvelusetelillä, ja omavastuuosuuksia peritään lain mukaisesti.
- Kaikki asiakkuudet on tarkistettu ja palvelun myöntämisen perusteet yhdenmukaistettu, mikä on parantanut yhdenvertaisuutta koko alueella, vaikka osa onkin tyytymätön palvelujen määrään.

Kehittämisehdotus: Asunnottomuuteen on löydettävä ratkaisuja. Tavoitteena tulee olla asunnottomuuden poistaminen Itä-Uudeltamaalta. Asunto ensin -periaate otettava toiminnan kehittämisen lähtökohdaksi.

- HVA:n tavoite ei voi olla asunnottomuuden poistaminen, koska kuntien vastuulla on kaavoittaminen ja asuntopolitiikka. Tavoite on pikemminkin luoda toimivimmat yhteistyörakenteet alueen vuokranantajien kanssa ja yhteinen malli asumisen vaikeuksista ja vuokrarästeistä ilmoittamiseen sosiaalipalveluihin, jotta niihin voidaan paremmin puuttua.
- Asunto ensin -periaate on sosiaalityön strateginen periaate, ja sitä on pyritty toteuttamaan koko hyvinvointialueella vastuualueen resurssien puitteissa.
- AsKo-pilotti oli toiminnassa syksyn 2024, mutta sellaisenaan ei enää jatku, koska pilotin kohderyhmä todettiin vääräksi ja alueen vuokranantajista ei saada yhteistyökumppania välitysvuokra-asuntoihin.
- Jalkautuvien sosiaalipalveluiden tiimiin kuuluu matalan kynnyksen sosiaaliohjaus, etsivä sosiaaliohjaus ja asumisohjaaja, jotka kaikki työskentelevät asunnottomien ja asunnottomuusuhan alla olevien henkilöiden kanssa.
- Koivulan toimintaa on kehitetty tuetuksi asumiseksi, ja asumispalvelut on kilpailutettu uudelleen.
- Asunnottomien parissa tehdään etsivää sosiaaliohjausta, ja yhteistyötä on aloitettu Y-säätiön kanssa.
- Asunnottomuus on myös nostettu rakenteellisen sosiaalityön seurannan ja tietotuotannon kohteeksi, ja aiheesta laaditaan sosiaalinen raportti.

Kehittämisehdotus: Vuoropuhelua ammattilaisten ja omaisten välillä on parannettava erityisesti osastolta kotiutumista suunniteltaessa. Vuoropuhelun tulee olla ymmärrettävää ja turvallisuuden tunnetta luovaa.

- Kotiutusprosessia kehitetty ikäihmisten palveluiden ja terveystalveluiden yhteistyönä, tavoitteena luoda yhteinen ja selkeä prosessi.
- Alettiin myös kehittämään osastojakson aikaista kotikäyntiä, jossa arvioidaan toimintaympäristöä ja kotiutettavan valmiuksia selvittää.
- Jokaisella osastolla on nyt kotiutushoitaja.

Kehittämisehdotus: Palveluasumisen yksiköissä asuvien asiakkaiden yksilöllinen hoidon tarve on arvioitava ja toteutettava. Yleistäviä käytäntöjä tulee välttää ja esimerkiksi hygienian hoidossa ei voida noudattaa yleisperiaatetta, että asukkaalla on oikeus suihkuun vain kerran viikossa. Mikäli asiakkaan yksilöllinen tarve vaatii peseytymisen useamman kerran viikossa, tulee tämä mahdollistaa.

- Hyvinvointialueella on säännölliset ohjaus- ja valvontakäynnit.
- Yksiköissä järjestetään säännöllisesti hoitokokouksia, joissa käydään läpi asiakkaan yksilöllistä hoitoa. Jokaisella asiakkaalla on nimetty omahoitaja, jolla on päävastuu asiakkaan laadukkaan hoidon toteutumisesta sekä yhteydenpidosta omaisiin.
- Yksiköiden omavalvontasuunnitelmat, joiden toteutumista päivitetään ja raportoidaan säännöllisesti ohjeiden mukaan. Palvelukuvauksessa on määritelty hoidon tason vähimmäisvaatimukset, joita noudatetaan sekä omassa tuotannossa että ostopalveluissa.
- Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan hoitoon liittyvissä asioissa ja yksilöllinen hoidon tarve arvioidaan ja toteutetaan. Nämä tulee olla kirjattuna asiakkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmaan.
- Kanteluja eduskunnan oikeusasiamiehelle oli vuonna 2024 kaksi kappaletta.

Kehittämisehdotus: Sähköisen ajanvarauksen mahdollistaminen kiireettömissä asioissa.

- Sähköinen ajanvaraus ei ole käytössä palveluissa, joissa laki edellyttää, että hoidontarpeen arviointi tehdään terveydenhuollon ammattilaisen toimesta, kuten esimerkiksi hammaslääkärin tutkimuksiin hakeuduttaessa.
- Tietojärjestelmät eivät vielä tue ammattilaisen roolin korvaamista ajanvarausprosessissa.
- Kausirokotusten ajanvaraus on kuitenkin ollut sähköisesti saatavilla, ja Omaolo-palvelu laajennettiin koko alueelle sähköisten yhteydenottojen helpottamiseksi.

Kehittämisehdotus: Kiireettömiä lääkäriaikoja avattava nykyistä enemmän ja pidemmälle tulevaisuuteen. Ihmiset ovat valmiita odottamaan hieman pidempäänkin, jos vain saavat tiedon, että heille on varattu toivottu kiireetön lääkäriaika.

- Hammashoidon ajanvaraukset tehdään 4–6 kuukauden päähän, koska pidemmälle ei voida varata henkilökuntaa henkilöstön suurten vaihtuvuuksien vuoksi, esimerkiksi perhevapaat.
- Hoitojonojen purkamiseksi on ostettu lisäpalveluja, ja omaa henkilöstöä on kasvatettu. Toimintaa on myös kehitetty omatiimimallilla.
- Toimintaa on myös kehitetty omatiimi- ja omalääkärimallilla, jonka tavoitteena on ohjata potilas suoraan oikealle ammattilaiselle.

Kehittämisehdotus: Lääkäreiden tulee soittaa potilaille sovittuna soittoaikana.

- Lääkärit huolehtivat asiasta itsenäisesti.
- Valitettavasti nykyiset järjestelmät eivät mahdollista asian seuraamista.
- Potilaalle muistutetaan aktiivisesti, että kyseessä on aika-arvio eikä sovittu soittoaika ja puhelu tulee tuntemattomasta numerosta.

Kehittämisehdotus: Ajanvarauksesta tulee soittaa takaisin asiakkaalle pidempään ja useamman kerran, jos vastausta ei ensimmäisellä tavoittelulla saada. Puhelinpalvelun ruuhkaa on purettava, jotta asiakkaat saavat nopeammin yhteyden terveysasemalle.

- Resurssien parantaminen auttaisi takaisinsoittopalvelun tilannetta.
- Kiirevastaanotolla on aina joku paikalla.
- Soittoruuhkia on myös purettu viikonloppuisin ylityönä.
- Suun terveydenhuollossa asiakkaalle soimitaan vähintään kaksi kertaa takaisin, ja jos häntä ei tavoiteta, lähetetään tekstiviesti, jossa pyydetään ottamaan uudelleen yhteyttä. Takaisinsoitot saadaan yleensä hoidettua 1–2 arkipäivän sisällä.
- Muistutettu henkilökuntaa asiasta.

Kehittämisehdotus: Potilaalle ei saa syntyä käsitystä, että lääkäri ei tutki heitä riittävästi heidän ikänsä perusteella. Lääkäreille ja hoitajille tulee myös tarjota riittävästi koulutusta transsukupuolisuuteen liittyvistä asioista. Lääkäreillä ja hoitajilla ei saa olla ennakkoluuloja potilaan iän, ulkonäön, sukupuolen, seksuaalisen suuntautumisen tai muun syyn perusteella.

- Potilaiden kohtaamisesta ja muista tämän tyyppisistä asioista on keskusteltu tiimikokouksissa.
- Transsukupuolisten kohtaamisesta on tulossa koulutusta koko alueelle.

Kehittämisehdotus: Hammashoidossa erityisesti lasten oikomishoitojen jonoja on purettava. Perheille annettava riittävästi tietoa siitä, miten lapsen hammashoito tulee etenemään tulevien vuosien aikana.

- Lapsiperheille tiedotetaan hammastarkastuksesta neuvolassa ennen lapsen ensimmäistä ikävuotta, sekä verkkosivuilla että vastaanotolla hoitosuunnitelman yhteydessä.
- Nykyisillä resursseilla ei lasten oikomishoitojen suhteen päästä hoitotakuuseen. Palvelu on kilpailutettu ja sitä ostetaan ostopalveluna.

Kehittämissuositus: Hammashoidon kiireittämiä aikoja lisättävä, jotta aikuisten hammastarkastukset ja hoidot saadaan asianmukaisesti hoidettua.

- Vuonna 2023 hammashoidossa on purettu kiireittämiä jonoa ostopalvelujen avulla yli 1000 potilaan osalta.
- Lain mukaan lasten hammastarkastuksiin on varattava jatkohoitajat kuukauden päähän, mutta aikuisten osalta tätä velvoitetta ei ole. Tämän vuoksi priorisoimme lasten hoidot, ja aikuisten kiireittämiä hoidot siirtyvät.
- Ennaltaehkäisevää toimintaa, kuten ohjausta ja neuvontaa, on parannettu esimerkiksi terveydenedistäjä suuhygienistin kautta, joka ohjaa erilaisia potilasryhmiä suun omahoidossa. Näitä ryhmiä ovat muun muassa päihteiden käyttäjät, diabeetikot, kutsunnoissa olevat nuoret, odottavat perheet, palvelutalojen henkilökunta sekä omaiset.
- Hammashoidon kiireittämissä hoidossa on pysytty hoitotakuussa.