



SOCOM
Kaakkois-Suomen
sosiaalialan osaamiskeskus oy

Socom Oy

Sosiaaliasiamiestoiminnan selvitys Potilasasiamiestoiminnan selvitys

Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä 2022

PIRKKO HAIKARA, MARJAANA JULIN, MIRJA PIISPA
31.3.2023

Sisällys

1	Johdanto	3
1.1	<i>Sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva sosiaaliasiamiehen työn perustana</i>	3
1.2	<i>Sosiaaliasiamiestoiminta</i>	4
2	Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot	5
2.1	<i>Tilastoinnista</i>	5
2.2	<i>Asiatapahtumat tehtäväalueittain ja kunnittain</i>	6
2.3	<i>Yhteydenottojen aiheet ja sosiaaliasiamiehen toimenpiteet</i>	7
3	YHTEYDENOTTOJEN PALVELUKOHTAISTA TARKASTELUA	11
3.1	<i>Aikuissosiaalipalvelut</i>	12
3.2	<i>Ikääntyneiden palvelut</i>	12
3.3	<i>Lasten, nuorten ja perheiden palvelut</i>	14
3.4	<i>Mielenterveys- ja päihdepalvelut</i>	16
3.1	<i>Vammaisten palvelut</i>	17
4	LOPPUPOHDINTAA	20
5	Potilasasiamiestoiminta	23
5.1	<i>Yleistä potilasasiamiestoinnasta</i>	23
5.2	<i>Asiatapahtumat toimintayksiköittäin ja kunnittain</i>	24
5.3	<i>Yhteydenottojen aiheet</i>	27
5.4	<i>Yhteydenottojen tarkastelua</i>	29
5.4.1	<i>Hoitoon pääsy</i>	29
5.4.2	<i>Tiedonsaanti</i>	30
5.4.3	<i>Hoidon toteuttaminen</i>	30
5.4.4	<i>Kohtelu</i>	30
5.4.5	<i>Yleisimmät potilasvahinkoepäilyjen kohdentumat</i>	30
5.4.6	<i>Kymenlaakson psykiatrinen sairaala ja miepä-poliklinikat</i>	32
5.5	<i>Potilasasiamiehen toimenpiteet</i>	33
5.6	<i>Terveystieteiden potilasvahingot, vahingonkorvausasiat</i>	35
6	Pohdintaa ja muita huomioita	36

1 Johdanto

1.1 Sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva sosiaaliamiehen työn perustana

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sisältää asiakkaan oikeusturvaan, kohteluun ja osallistumiseen liittyvät keskeiset periaatteet. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Lakia sovelletaan sekä julkiseen että yksityisen järjestämään sosiaalihuoltoon.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada selvitys eri toimenpidevaihtoehdoista asiassaan ja häntä on neuvottava sosiaalipalveluiden hakemisessa. Asiakkaan hakemista sosiaalihuollon palveluista on tehtävä kirjallinen, muutoksenhakukelpoinen päätös, josta ilmenee mitä ja miten palvelua on myönnetty tai jätetty myöntämättä sekä päätöksen asiaperustelut. Asiakkaalla on oikeus tutustua hänestä tallennettuihin tietoihin ja hän voi pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada tietoja asianosaisaseman perusteella asiakirjasta, joka voi vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Asiakkaalla itsellään on velvollisuus antaa sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot.

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan etu ja asiakkaan oikeus osallistua häntä koskevien palveluiden suunnitteluun. Jos täysi-ikäinen ei kykene osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhteistyössä asiakkaan laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen kanssa. Alaikäisen mielipide on otettava huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti. Sosiaalihuollon asiakkuudesta syntyvien tietojen dokumentoinnissa ja asiakirjojen laatimisessa on noudatettava hyvää hallintotapaa ja sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annettua lakia (254/2015).

Varhaiskasvatuslaissa (540/2018) säädetään lapsen oikeudesta varhaiskasvatukseen, varhaiskasvatuksen järjestämisestä ja tuottamisesta sekä varhaiskasvatuksen tietovarannosta. Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu myös 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 oikeuksia ja aseman

kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

1.2 Sosiaaliasiamiestoiminta

Sosiaalihuollon asiakaslain 24 §:ssä säädetään sosiaaliasiamiestoiminnan järjestämisestä sekä asiamiehen tehtävistä.

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on

- Neuvoa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa;
- Neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä;
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi;
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom on tuottanut sosiaaliasiamiespalvelut kaikille Kymenlaakson kunnille vuodesta 2007 alkaen. Sosiaaliasiamiehen tehtävää hoitaa yksi päätoiminen asiamies, Heli Kulmala (31.3.2022 saakka) ja 1.4.2022 alkaen Pirkko Haikara, jonka työtehtäviin kuuluu myös potilasasiamiehen tehtäviä.

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen toimitilat sijaitsevat Kouvolassa ja Kotkassa. Asiamiehen toimisto sijaitsee osaamiskeskuksen Kouvolan toimitiloissa, osoitteessa Salpausselänkatu 40 A, 45100 Kouvola. Asiamies vastaa yhteydenottoihin ilman erillistä soittoaikaa. Asiakkaalla on myös mahdollisuus henkilökohtaiseen tapaamiseen Socomin toimitiloissa tai asiakkaan kotikunnassa erikseen sovitussa paikassa ja ajankohtana. Kotkassa asiakkaita voidaan tavata myös Socomin toimitiloissa osoitteessa Pajatie 69, Karhulan teollisuuspuisto, 48600 Kotka.



2 Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot

2.1 Tilastoinnista

Sosiaaliasiamiehen tilastointi perustuu asiakasyhteydenottoihin ja havaintoihin näiden yhteydenottojen perusteella. Yhteydenotot koostuvat palvelujen käyttäjien, heidän edustajansa tai omaisen sekä henkilöstön yhteydenotoista. Yhteydenottojen perusteella tehty tilastointi ei siten kerro koko totuutta sosiaalipalveluiden kokonaistilanteesta. Yhteydenotot ja niiden perusteella tehty selvitys antaa ainoastaan mahdollisuuden tehdä jotakin johtopäätöksiä, joka kuvaa sitä otantaa henkilöistä, jotka ovat sosiaaliasiamieheen yhteyttä ottaneet. Asiakkaat tekevät myös oikaisupyynnöitä, muistutuksia ja kanteluja, jotka kuvaavat myös samaa aihepiiriä kuin sosiaaliasiamiehelle tulevat yhteydenotot. Näistä erilaisista muista toimista sosiaaliasiamiehellä ei ole tietoa eikä analyysiä. Lisäksi asiakkaat antavat palautetta palvelun laadusta myös muita organisaation omia palautekanavia käyttäen.

Sosiaaliasiamiehen tehtäviin ei kuulu päätöksenteko asiakkaan asiassa, vaan tehtävänä on antaa asiakkaalle neuvontaa ja ohjausta hänen oikeuksistaan eri palveluissa. Neuvonta ja ohjaus kohdistuu myös hyvinvointialueen ja yksityisten palveluntuottajien henkilöstöön. Neuvonta on laajaa ja käytännössä se tarkoittaa kokoa sosiaalihuoltoa kaikkine palveluineen ja niihin liittyvine erityislakeineen mukaan lukien varhaiskasvatuslaki ja -palvelut. Tehtävään sisältyy asiakkaan kuuntelemista, kohtaamista, asiakkaan ja viranomaisen välistä sovittelua sekä asiakkaiden kirjallista avustamista oikeusturvakeinoihin liittyvien asiakirjojen laadinnassa. Tässä työssä tulee koko ajan arvioineeksi sitä, mitä asiakkaiden yhteydenotot kertovat sosiaalihuollon palveluista ja niiden rakenteesta.

Asiamiehen tehtävään kuuluu puolueettomuus, eikä asiamies voi ottaa asiakkaan asiaa asianajollisesti hoitaakseen. Mikäli asia ei kuulu sosiaalipalvelujen kokonaisuuteen (Kela, edunvalvonta, TE-toimisto, terveydenhuolto tai velkaneuvonta) asiakas ohjataan eteenpäin oikean viranomaisen luokse.



Itse asiakkaan lisäksi sosiaaliasiamieheen on yhteydessä eri tahojen henkilöstö, omaiset ja edunvalvojat. Henkilöstö on yhteydessä yleensä erilaiseen lainsäädännölliseen tulkintaan liittyvissä asioissa tai he itse pyytävät sosiaaliasiamiestä mukaan asiakkaan ja työntekijän tapaamiseen erityisesti silloin, jos asiakas on tuottanut jonkinlaista epäluuloa työntekijän päätöksiä tai muuta asiaan liittyvää toimintaa kohtaan. Näin toimien mukana on puolueeton henkilö, jonka läsnäololla voi olla positiivisia vaikutuksia asiakkaan kokemukseen kuulluksi ja ymmärretyksi tulosta.

2.2 Asiatapahtumat tehtäväalueittain ja kunnittain

Sosiaaliasiamiehelle tulevat yhteydenotot tilastoidaan asiatapahtumina. Asiatapahtuma sisältää kaikki samaan asiakokonaisuuteen liittyvät toimenpiteet, esimerkiksi puhelut, tapaamiset, selvittelyt, palaverit tai kirjallisen avustamisen. Asiatapahtumiin käytetty aika vaihtelee suuresti asian mukaan. Joissakin tapauksissa asiatapahtuma on yksi puhelu, jonka aikana asiakas saa tarvittavan neuvonnan. Toisessa tapauksessa asiatapahtuma saattaa pitää sisällään usean tunnin työskentelyn asiakkaan ja/tai verkoston kanssa ja yhteydenottoja samaan asiaan liittyen on useita. Sosiaaliasiamies tekee myös kotikäyntejä ja kohtaa asiakkaita sekä työntekijöitä toimipisteissä. Jo kerran käsitelty asia saattaa aktivoitua uudelleen esimerkiksi puolen vuoden kuluttua ja se on edelleen tämä yksi asiatapahtuma, joka aiemmin tilastoitiin. Tilastoinnissa käytetään Webropol -kyselyohjelmaa.

Sosiaaliasiamies kirjasi vuodelta 2022 yhteensä 194 asiatapahtumaa sosiaalipalveluihin liittyen, joka on 71 asiatapahtumaa vähemmän kuin viime vuonna. Vuonna 2021 oli 265 asiatapahtumaa ja vuonna 2020 raportoitiin 325 asiatapahtumaa. Yhteydenotot vähenivät jonkin verran kaikissa muissa palveluissa paitsi mielenterveys- ja päihdepalveluissa, joissa yhteydenotot kasvoivat. Vuonna 2021 yhteydenottoja oli 8 ja vuonna 2022 tapahtui 14 yhteydenottoa. Selkein lasku yhteydenotoissa oli aikuisten sosiaalipalveluissa, joissa yhteydenotot vuonna 2021 oli 38 yhteydenottoa ja vuonna 2022 vain 15 yhteydenottoa.

Yhteydenottojen kolmen kärki koostui ikääntyneiden palveluista 51 yhteydenottoa, vammaispalveluista 47 yhteydenottoa sekä lasten, nuorten ja perheiden palveluista 44



yhteydenottoa. Kuntakohtaisesti yhteydenottoja tuli eniten Kouvolasta (92 kpl), Kotkasta (60 kpl), Haminasta (22 kpl) Pyhtäältä (4 kpl) ja muualta kuin Kymsoten alueelta 16 kappaletta.

Kymsote raportoi itse hallitukselle sosiaalihuollon muistutukset ja kantelut, joten niitä ei tässä selvityksessä esitellä myöskään siitä syystä, että vain osa kanteluista ja muistutuksista ohjautuu sosiaaliasiamiehelle tiedoksi. Useissa kuntayhtymissä on käytäntönä se, että asiakkaan suostumuksella muistutusvastaukset annetaan aina tiedoksi myös sosiaaliasiamiehelle, tätä käytäntöä olisi hyvä myös tulevan hyvinvointialueen kehittää. Muistutukset ovat kuitenkin oleellinen osa sosiaaliasiamiehen tehtäviä ja muistutusvastauksista saa tietoa siitä, minkälaisiin kehittämistoimenpiteisiin muistutusten johdosta on ryhdytty. Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaisia epäkohtailmoituksia tuli sosiaaliasiamiehelle tiedoksi vuonna 2022 yksi tapaus. Käytännössä tämä koski asumispalveluita, muista palveluista ei epäkohtailmoituksia tule sosiaaliasiamiehelle tiedoksi, vaikka niitä onkin laadittu. On hyvä, että sosiaalihuollon henkilöstö käyttää lakisääteistä velvollisuuttaan tilanteissa, joissa sosiaalihuollon asiakkaan palveluun kohdistuu jokin epäkohta.

Oheisessa taulukossa 1 on jaoteltu nämä asiatapahtumat palveluittain ja kunnittain.

	Hamina	Kotka	Kouvola	Miehik- kälä	Pyhtää	Viro- lahti	Muu/ei tietoa	Yh- teensä
Ikääntyneiden palvelut	4	20	23	0	2	0	2	51
Aikuisten sosiaalipalvelut	3	4	5	0	1	0	2	15
Lasten, nuorten ja perheiden palvelut	2	11	24	0	0	0	7	44
Vammaispalvelut	8	14	24	0	1	0	0	47
Mielenterveys- ja päihdepalvelut	2	6	5	0	0	0	1	14
Muu palvelu	3	5	11	0	0	0	4	23
Yhteensä	22	60	92	0	4	0	16	194

Taulukko 1. Sosiaaliasiamiehen asiatapahtumat palveluittain ja kunnittain vuonna 2022.

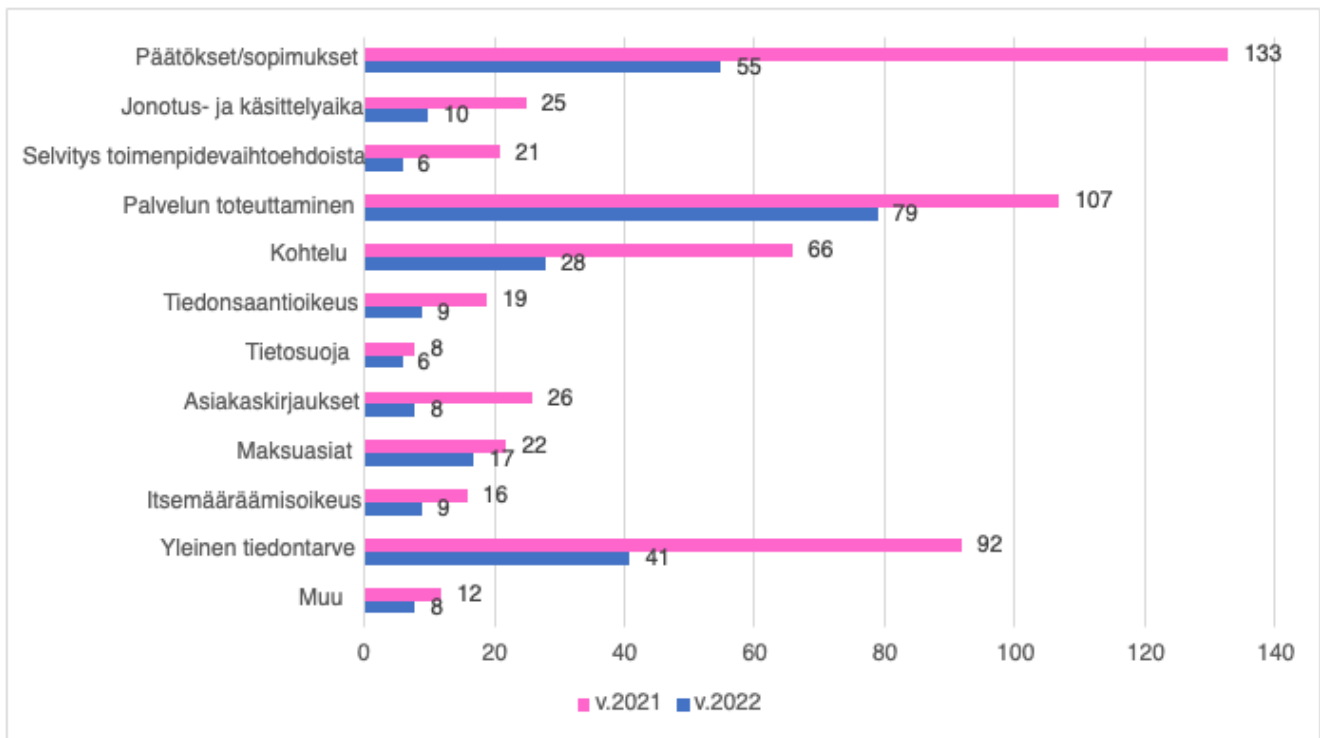
2.3 Yhteydenottojen aiheet ja sosiaaliasiamiehen toimenpiteet

Sosiaaliasiamiehen tilastoinnissa yhteydenoton aiheina tilastoidaan päätöksiin/sopimukseen, jonotus- ja käsittelyaikaan, selvitykseen toimenpidevaihtoehtoista, palvelun toteuttamiseen, kohteluun, tiedonsaantiin, tietosuojaan, asiakaskirjauksiin, maksuasioihin, itsemääräämisoikeuteen, yleiseen tiedontarpeeseen tai muuhun aiheeseen liittyvät

asiatapahtumat. Suurin osa yhteydenotoista kohdistui palvelun toteuttamiseen (79 kpl), päätöksiin ja sopimukseen (55 kpl) sekä yleiseen tiedon tarpeeseen (41 kpl). Tarkasteltaessa yhteydenottojen aiheita vuoden 2021 ja 2022 osalta voidaan havaita, että kaikissa aihealueissa on ollut vähemmän yhteydenottoja vuonna 2022 kuin vuonna 2021. Suuntaa voidaan pitää hyvänä ja ajatella sen kertovan palvelukulttuurin kehittymisestä sosiaalihuollon palveluissa. Toisaalta osa tästä erosta todennäköisesti selittyy sosiaaliamiehen vaihtumisena kesken vuoden 2022. Näissä tilanteissa tapahtuu väistämättäkin pientä herpaantumista yhteydenottojen tilastoinnissa sekä tavassa tehdä tilastointia. Lukuja vertailtaessa on otettava huomioon, että samassa yhteydenotossa voidaan tuoda esille useampia syitä.

Tavallisin yhteydenoton syy liittyi palvelun toteuttamiseen ja tässä tuotiin esille puutteita asiakkaan kuulemisessa palveluja suunniteltaessa ja/tai järjestettäessä, palvelu- tai asiakassuunnitelma tehdessä. Sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Toiseksi yleisin syy yhteydenottoon liittyi viranhaltijan päätöksiin. Erityisesti näiden osalta päätösten perustelut sekä ajallinen kesto päätöksen saannissa sekä asiakkaan oma kokemus sen osalta onko hänen oma mielipidettään kuultu tai otettu huomioon päätöksen teossa, ovat niitä aiheita, jotka asiakkaiden yhteydenoton sisällöissä korostuvat. Kohteluun liittyvä aihe saattoi olla esimerkiksi epäasialliseksi tai tönkeytyneeksi koettu viranhaltijan käytös.

Maksuasioihin on kirjattu asiakasmaksuihin liittyviä yhteydenottoja. Kohta muu sisältää Kelan perustoimeentulotukeen ja etuuksiin liittyviä yhteydenottoja ja muutamia TE-toimiston palveluja koskevia yhteydenottoja. Seuraavassa kaaviossa on nähtävissä yhteydenottojen aihealueet vuosilta 2021 ja 2022.



Kaavio 1. Yhteydenoton aiheet 2021 (n= 547) ja 2022(=276). Yhdellä yhteydenotolla voi olla useampi luokiteltu aihe.

Yhteydenotosta sosiaaliamiehen seuraa toimenpide ja näitä erilaisia toimenpiteitä vuonna 2022 oli 279. Pääsääntöisesti yhteydenotosta seuraa neuvonta ja ohjaus aina siinä laajuudessa, joka kulloisessakin tilanteessa on tarpeen. Asiakas pyritään tällä neuvonnalla auttamaan eteenpäin ja hoitamaan omaa asiaansa. Jotta tämä on mahdollista se saattaa tarkoittaa hyvinkin perusteellista keskustelua palveluun ja käytäntöihin liittyvistä erityisyyksistä sekä soveltamiseen liittyvistä lain tulkinnoista. Neuvonta liittyy asiakkaan oikeuksiin sekä sosiaalihuollon toimintaperiaatteisiin. Osa haluaa tiedustella sosiaaliamiehen mielipidettä siihen, onko yhteydenottajalla oikeus tiettyyn palveluun tai mihin nykyinen elämäntilanne oikeuttaisi. Sosiaaliamiehen tehtävään ei kuulu arvioida palvelun tarvetta tai oikeutta palveluun, vaan se toteutuu sosiaalihuollon ammattihenkilön tekemän palvelutarpeen arvioinnin avulla. Neuvontaan on tilastoitu myös yleiseen tiedontarpeeseen liittyviä yhteydenottoja, jotka liittyvät siihen mitä sosiaalipalveluja on saatavilla ja miten näitä palveluja haetaan. Näiden kysymysten oikea osoite olisi sosiaalihuollon ohjaus- ja neuvontapalvelu.

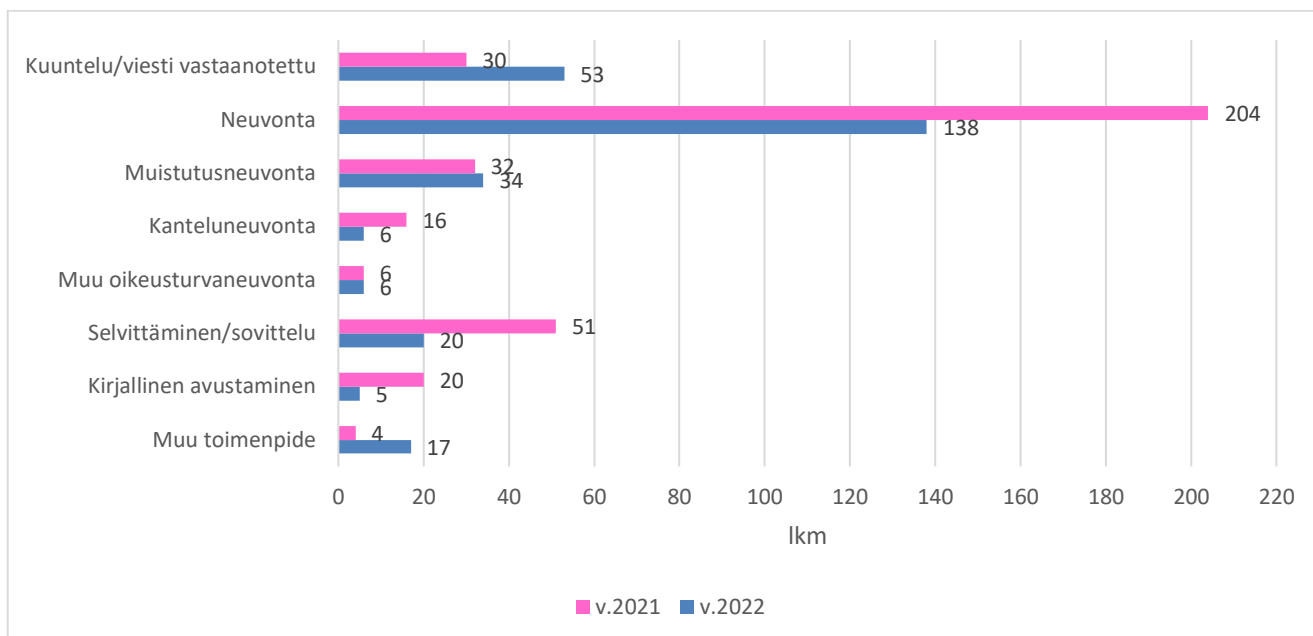
Muistutuksen laatimiseen liittyvää neuvontaa sosiaaliamies antoi vuonna 2022 34 yhteydenottajalle ja hallintokantelumenettelyyn liittyvää neuvontaa 6 yhteydenottajalle. Muutoksenhakuneuvonnan yhteydessä yhteydenottaja esittää usein pyynnön siitä, että

sosiaaliasiamies laatisi tämän muutoksenhakuasiakirjan asiakkaan puolesta. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä ei ole toimia sosiaalihuollon asiakkaiden asiamiehenä asianajoroolissa ja lähteä laatimaan hallintopäätöksiä koskevia oikaisuvaatimuksia tai valituksia asiakkaan puolesta. Sosiaaliasiamiehen tehtävässä on tarkoitus tiedottaa ja neuvoa asiakkaita päätösten muutoksenhakuun liittyvissä asioissa, jotta asiakas kykenee laatimaan tarvittavan dokumentin itse tai läheisen avustuksella. Mikäli asiakas ei halua itse laatia tätä muutoksenhaku dokumenttia hän voi olla yhteydessä oikeusaputoimistoon tai asianajotoimistoon. Lisäksi konkreettista apua on saatavissa erilaisista kolmannen sektorin ylläpitämistä neuvontakanavista.

Kuuntelu on toimenpide, joka on vahvasti läsnä sosiaaliasiamiehen työssä. Usein yhteydenottajalla on kokemus siitä, että häntä ei ole kuultu tai häntä ei ole otettu vakavasti omassa asiassa. Tämän vuoksi sosiaaliasiamiestyössä tulee olla aikaa kuunnella ja kohdata asiakas siten, että ei synny kokemusta kohtaamattomuudesta. Ei ole harvinaista, että puhelu päättyy kiitokseen siitä, että tuli kuulluksi ja asiakas saattaa myös todeta, että tämä riittikin hänen osaltaan asian käsittelyksi. Sosiaaliasiamies voi olla asiakasta koskevassa palaverissa mukana, mikäli asiakas tai työntekijä niin toivoo tai asiakkaan toiveesta voidaan ottaa yhteyttä työntekijään ja käydä keskustelua asiakkaan esille nostamasta seikasta. Näin toimien voidaan toimia sovittavana osapuolena, joka tuottaa uusia näkökulmia ja varmistaa sen, että asiakas kokee tuleensa kuulluksi ja huomioon otetuksi omasta näkökulmastaan. Tämä ei aina tarkoita sitä, että asian lopputulema muuttuisi, vaan muutos saattoi olla ymmärryksen lisääntyminen ja se olikin se riittävä muutos asiassa.

Muina sosiaaliasiamiehen toimenpiteinä tilastoitiin asian ohjaamista eteenpäin niiden palvelujen osalta, jotka eivät kuulu sosiaaliasiamiehen toimenkuvaan kuten Kelaan ja TE-palveluihin liittyvät asiat.

Kaaviossa 2 on tarkemmin nähtävissä sosiaaliasiamiehen toimenpiteet vuoden 2021 ja 2022 osalta.



Kaavio 2. Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet 2021 (n=363) ja 2022 (n=279).

3 YHTEYDENOTTOJEN PALVELUKOHTAISTA TARKASTELUA

	Palvelun toteuttaminen ja kohtelu	Päätökset ja sopimukset, jonotus- ja käsittelyaika	Asiakaskirjaukset, tiedonsaanti, tietosuojat	Itsemääräämisoikeus	Tiedontarve, toimenpide vaihtoehdot, maksuasiat	Muu	Yht.
Aikuissosiaalipalvelut	5	5		1	6		17
Ikäntyneiden palvelut	27	7	1	1	23	2	61
Lasten, nuorten ja perheiden palvelut	28	15	18	1	6	1	69
Mielenterveys ja päihdepalvelut	15	2	2	2	2	1	24
Vammaisten palvelut	27	29	1	4	9	2	72
Yhteensä	102	58	22	9	46	6	243

Taulukko 2. Yhteydenottojen aiheet palvelukohtaisesti vuonna 2022.

Yllä olevasta taulukosta on nähtävissä, että sosiaaliasiamiehelle tullut yhteydenotto koski useimmiten vammaisten palveluja, joita oli 72 kappaletta. Lasten, nuorten ja perheiden palveluja koskevia yhteydenottoja oli 69 kappaletta ja ikäntyneiden palveluja koskevia yhteydenottoja 61 kappaletta. Nämä kolme palvelua olivat myös vuonna 2021 ne palvelut, joista yleisemmin otettiin yhteyttä.

3.1 Aikuissosiaalipalvelut

Aikuisten palveluja koskevia yhteydenottoja oli yhteensä 17 kappaletta. Vuonna 2021 yhteydenottoja oli yhteensä 75. Vuonna 2022 eniten yhteydenottoja 6 kappaletta oli liittyen yleiseen tiedontarpeeseen ja toimenpidevaihtoehtoihin. Päätöksentekoon liittyviä yhteydenottoja oli 5 kappaletta samoin kuin palvelun toteuttamiseen ja kohteluun liittyen. Aiheina olivat tiedontarpeeseen liittyen sellaiset seikat, ettei asiakas ollut tavoittanut asioitaan hoitavaa työntekijää, hän ei saanut omatyöntekijää toiveestaan huolimatta aikuissosiaalityön puolelta tai hän ei tiennyt mihin hän voisi olla asiassaan yhteydessä.

Täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea koskevissa yhteydenotoissa oli kysymys tilanteista, jossa yhteydenottaja oli saanut Kelalta hylkäävän päätöksen toimeentulotukihakemukseensa. Täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea ei myöskään ollut myönnetty. Asiakkaat tiedustelivat mistä he voisivat tukea saada, kun toimeentulotukea ei ole saatavissa ja haluttiin myös tietoa siitä, millaisiin menoihin voi täydentävästä ja ehkäisevästä toimeentulotuesta tukea saada. Lisäksi oli tiedusteluja kuinka hylkäävän päätöksen saatuaan voi hakea muutosta asiassaan.

Palvelun toteuttamiseen tai kohteluun liittyvissä yhteydenotoissa oli yleensä kyseessä asiakkaan tyytymättömyys saatuun apuun tai palveluun. Näissä tilanteissa keskustelua käytiin myös asiakkaan oikeudesta vaihtaa työntekijää. Muutama yhteydenotto tuli myös palvelutarpeen arviointiin liittyen ja näissä yhteydenottaja oli iäkäs vanhempi, joka koki aikuisen lapsensa tarvitsevan aikuissosiaalityön tukea, jota aikuinen lapsi ei ole ottanut vastaan. Yksi yhteydenotto koski asiakkaan itsensä kokemaa torjuntaa aikuissosiaalityön palveluista. Hän itse koki tarvitsevansa omatyöntekijää ja tukea, jota hän ei kuitenkaan saanut, eikä asiakkuutta avattu aikuissosiaalityön palveluihin.

3.2 Ikääntyneiden palvelut

Ikääntyneiden palveluja koskevia yhteydenottoja oli yhteensä 61 kappaletta. Vuonna 2021 yhteydenottoja oli yhteensä 99 kappaletta. Vuonna 2022 eniten yhteydenottoja (27 kpl) oli liittyen palvelun toteuttamiseen ja kohteluun. Tiedontarpeeseen, toimenpidevaihtoehtoihin

ja maksuasioihin liittyen yhteydenottoja oli 23 kappaletta. Palvelun toteuttamisen osalta tuotiin esille tyytymättömyyttä esimerkiksi kotihoidon käyntikertojen vähäiseen määrään, työntekijöiden vaihtuvuuteen, avun tarvetta vastaamattomaksi koettuun palveluun sekä palveluun nähden suuriin asiakasmaksuihin. Tiedonvaihdossa kotihoidon sisällä koettiin myös puutteita. Tuotiin esille, että ajantasainen tieto lääkemuutoksista tai asiakkaan kunnan vaihteluista, ei kulje eteenpäin kotihoidossa. Omaiset kokivat tästä taakkaa itselleen, kun ei voinut luottaa siihen, että asiat hoituvat ja tärkeäksi koetut hoidon muutokset tulisivat myös arjen toteutuksessa huomioitua ilman omaisten jatkuvaa vahtimista.

Asiakas yhteydenottoja oli myös epäselvien ja heidän mielestään virheellisten kotihoidon laskujen vuoksi. Näitä epäselvyyksiä selviteltiin yhdessä asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa. Muutamissa tapauksissa oli peritty maksuja liikaa, kun käyntikertoja oli vähennetty, eikä tieto ollut päivittynyt laskutukseen. Yhteydenotoissa oli myös palveluasumiseen liittyviä maksutiedusteluja ja huolta siitä, että rahat eivät riitä mihinkään muuhun kuin asumiseen ja palveluiden kustannuksiin.

Omaisten yhteydenottoja oli myös palveluun pääsyyn liittyen. Erityisesti tiedusteltiin tehostetun palveluasumisen kriteerejä ja jonotusaikoja. Tulleissa yhteydenotoissa koettiin suurta huolta sen osalta, että paikkaa piti odottaa kotona ja tällöin ikäihminen usein päätyi siihen, että hän kulki päivystyksen, kodin ja satunnaisten osastopäivien kautta taas kotiin ja oli sekavassa tunnelmassa sen osalta mitä on tapahtumassa ja missä kulloinkin on. Etelä-Suomen aluehallintovirasto antoi 10.10.2022 päätöksen, jossa kiinnitettiin Kymenlaakson sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymän sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen huomiota siihen, että toimielimen on vuosittain arvioitava iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien sosiaalipalvelujen riittävyyttä ja laatua alueellaan. Arvioinnissa on palveluja käyttävien, heidän omaistensa ja läheistensä sekä kunnan henkilöstöltä kerättävän palautteen lisäksi otettava huomioon sosiaaliasiamiehen vuosittaisessa selvityksessä esitetyt havainnot.

Muissa asioissa oli yhteydenottoja työntekijöiltä, jotka toivat esille huoltaan asiakkaiden pärjäämisestä, kun kotihoidossa ei ehditä paneutumaan riittävällä tavalla asiakkaan tilanteen vaatimiin toimiin. Lisäksi näissä tuotiin esille sitä, että asiakas saattaa joutua odottamaan laitospaikkaa kohtuuttoman pitkään, kun tilanne muuttuukin sellaiseksi, ettei kotona enää pärjätä tuenkaan avulla.

3.3 Lasten, nuorten ja perheiden palvelut

Lasten, nuorten ja perheiden palveluihin liittyviä yhteydenottoja oli yhteensä 69 kappaletta. Vuonna 2021 yhteydenottoja oli yhteensä 139 kappaletta. Vuonna 2022 yhteydenotot liittyivät useimmiten palvelun toteuttamiseen ja kohteluun (28 kpl). Asiakaskirjauksiin ja tiedonsaantiin liittyi 18 yhteydenottoa ja päätöksiä tai sopimuksia koskevia yhteydenottoja oli 15 kappaletta. Yhteydenottajat olivat lähes aina vanhemmat, huoltajat tai isovanhemmat. Lasten tai nuorten omia yhteydenottoja ei ollut lainkaan. Asiakkaiden yhteydenotoissa korostui toiveet vaihtaa työntekijää siitä syystä, että suhdetta ei ollut syntynyt ja tästä syystä koettiin, että asiat eivät etene, eikä heitä kuulla tai heidän kanssaan ei työskennellä riittävästi.

Systeeminen työskentelyn mukanaan tuomiin viikkotiimeihin olisi tärkeää kutsua myös asiakkaat mukaan, jotta asiakkaille todentuisi mahdollisuus aiempaa aktiivisempaan rooliin ja omien vaikutusmahdollisuuksien konkreettiseen näyttäytymiseen, kun hän itse voi määritellä mitä asioita on merkityksellistä nostaa esille ja käsitellä. Näin asiakkaan kuulluksi tuleminen, muutostyöskentely ja voimaantuminen on mahdollista. Yhteinen konkreettinen työskentely tuo myös asiakkaan kannalta tärkeää läpinäkyvyyttä itse prosessiin ja lisää yhteistyötä sekä luottamusta työntekijän ja asiakkaan välillä.

Asiakkaat toivat esille myös sitä seikkaa, että kirjauksissa, olosuhdeselvityksessä, palvelusuunnitelmassa tai asiakassuunnitelmassa olevat asiat eivät pidä paikkaansa tai heidän sanomisiaan on muuteltu siten, että lopputuloksena on jotain muuta kuin asiakas itse oli tarkoittanut. Valtakunnallinen Kansa-koulu -hake on jo useamman vuoden ajan tuottanut koulutusta ja tukea kirjaamisen käytännöistä sekä kouluttanut organisaatioihin kirjaamisvalmentajia myös Kaakkois-Suomen alueelle. Asiakastyössä syntyy tietoa, jota kirjataan päivittäin erilaisiin asiakirjoihin ja teksteihin. Näillä teksteillä on suurta voimaa päätöksenteossa ja asiakkaiden elämässä. Tekstejä tuotettaessa on hyvä pohtia sitä, miten asiakkaan osallisuus näissä erilaisissa teksteissä näkyy. Asiakkaalla on oikeus osallisuuteen ja tämä oikeus koskee erityisesti hänen omaa elämäänsä, jota ammattilaiset työn arjessa kirjaavat. Asiakkaan oikeus tarkoittaa tässä tapauksessa oikeutta olla mukana tuottamassa sisältöä häntä koskeviin asiakirjoihin ja oikeutta tarkistaa omat tietonsa sekä vaatia tarvittaessa tiedon korjaamista.

Erlaisia tekstejä kirjoittaessa voi pysähtyä miettimään, kuka siellä olkapäällä istuu, onko siellä kollega, lakimies vai asiakas. Kun toteaa kirjoittavansa asiakas olkapäällä, niin automaattisesti tulee kirjoittaneeksi selkeästi, kirjoittaa siitä mistä on asiakkaan kanssa puhuttu ja voi huoletta näyttää tekstinsä asiakkaalle, milloin vain. Yhdessä ja yhteistyössä kirjaamisen käytäntöjä tulisi harjoitella ja lisätä työn toteutukseen. Uskon, että yhteisellä kirjaamisen käytännöllä on positiivisia vaikutuksia asiakkaan ja työntekijän väliseen suhteeseen. Lisäksi voisi olettaa, että asiakkaiden tekemät korjauspyynnöt tai oikaisuvaatimukset myös vähenevät, kun otetaan käyttöön osallistavaa ja yhteistä kirjaamista.

Tiedontarpeen osalta haluttiin yleisesti tietoa lastensuojelun eri prosesseista ja siitä, kuinka esimerkiksi huostaanoton purkua voi hakea. Näiden yhteydenottojen perusteella asiakas ei ole saanut riittävästi tietoa huostaanoton mahdollisesta kestosta. Huostaanotto on aina voimassa toistaiseksi. Kun huostassapidon ja sijaishuollon tarvetta ei enää ole, tulee tehdä päätös huostassapidon lopettamisesta lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän valmisteltua asian. Huostassapitoa ei kuitenkaan saa lopettaa, jos lopettaminen on selvästi vastoin lapsen etua. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on arvioitava huostassapidon jatkamisen edellytykset asiakassuunnitelman tarkistamisen yhteydessä, lapsen tai huoltajan hakiessa huostassapidon lopettamista tai kun se muutoin osoittautuu tarpeelliseksi.

Pesäpuu ry:llä on huostaanoton lopetushakemus vanhemmalle, joka löytyy netistä. Lomakkeen tarkoituksena on auttaa pohtimaan tarkemmin sitä, mitä lapsen huostaanoton lakkaaminen ja lapsen kotiutuminen tarkoittaisi vanhemman ja lapsen elämässä. Lomake on tarkoitettu avuksi vanhemmalle (huoltajalle) silloin, kun hänen mielestään lapsen huostaanotolle ei enää ole perusteita ja hän haluaa hakea huostaanoton lopettamista tai pohtia yksin tai työntekijän kanssa, olisiko huostaanoton lopettaminen mahdollista nyt tai myöhemmin. Lomake auttaa selkiyttämään niitä asioita, jotka hänen mielestään puoltavat lapsen huostaanoton lakkaamista ja toisaalta niitä asioita, joita on tarpeen vielä mieltiä ennen kuin huostaanoton lakkaamisen arviointi voidaan aloittaa tai huostaanotto lopettaa.

Yhteydenotoissa esiintyi myös toimenpidevaihtoehtojen selvittämiseen ja vanhempien ja

huoltajien oikeuksiin liittyvän neuvonnan saannissa koetut puutteet. Yhteydenotoissa kysyttiin neuvoa, kuinka tulee menetellä tilanteessa, kun heidän lapsestaan on tehty lastensuojeluilmoitus ja mitä seuraavaksi tapahtuu. Mitä ovat vanhemman/huoltajan oikeudet siinä tilanteessa, kun lapsi huostaanotetaan. Isovanhemmat ottivat yhteyttä liittyen huostaanotettujen lasten tapaamisiin ja heidän oikeuksiinsa tavata lastenlastaan. Yhteydenottajilta tuli myös toivetta, että sosiaaliamies ottaisi kantaa siihen onko kulloinenkin prosessi mennyt lastensuojelulain mukaisesti esimerkiksi sen suhteen kun vanhemman/isovanhemman ja lapsen tapaamisia koskien on tehty rajoituspäätös. Sosiaaliamies ei puutu sosiaalityöntekijän tekemän työn sisältöön, eikä voi arvioida tehtävässään toimenpiteiden asianmukaisuutta tai tarpeellisuutta.

3.4 Mielenterveys- ja päihdepalvelut

Mielenterveys- ja päihdepalveluja koskevia yhteydenottoja oli 24 kappaletta. Vuonna 2021 yhteydenottoja oli 15. Vuoden 2022 osalta yhteydenotot koskivat pääosin palvelun toteuttamista ja kohtelua. Mielenterveyspuolella oli muutamia huolestuneita yhteydenottoja, joissa nuoren vanhemmat ottivat yhteyttä, kun nuori ei tuntunut saavan apua mistään. Näillä nuorilla oli oma asunto, mutta asuminen omassa asunnossa ei sujunut pelkotilojen tai muun aloitekyvyttömyyden vuoksi. Nuoret olivat tuetun asumisen jonossa, mutta olivat olleet siellä jo pitkään. Vanhemmat kokivat kuormitusta tilanteesta, jossa olivat voimattomia auttamaan aikuista lastaan. Kaivattiin enemmän rinnalla kulkijuutta ja konkreettista tukea ja apua, joka voisi tulla nuoren avuksi, silloin kun oma aloitekyky on täysin kadoksissa.

Päihdepuolella asiakkaat itse ottivat yhteyttä katkaisuhoidoonsa liittyvissä palvelun puutteissa, ja kokemuksia oli suoranaista halveksuvasta käyttäytymisestä asiakkaita kohtaan. Lisäksi tuotiin esille katkaisuhoidon järjestävän tahon tilojen ja kalusteiden huonoa kuntoa. Näistä edellä mainituista syistä johtuen näissä muutamissa yhteydenotoissa korostui kokemus toisen luokan kansalaisuudesta ja arvostuksen puutteesta heidän ihmisyyttään kohtaan. Mielenterveyspuolen asumispalveluissa asuvilta tuli myös yhteydenottoja, jotka liittyivät siihen, että kokivat olevansa säilytyksessä asumispalveluyksikössä ilman mielekästä toimintaa tai kuntoutusta. Yhteydenotoista viestittyi myös tietämättömyyttä omasta sosiaalityöntekijästä ja siitä mitä tukea voisi sosiaalityöntekijältä saada.

3.1 Vammaisten palvelut

Vammaispalveluja koskevia yhteydenottoja oli 72 kappaletta. Vuonna 2021 yhteydenottoja oli 170. Vuoden 2022 yhteydenottoista 29 kappaletta koski päätöksiä, sopimuksia ja käsittelyaikoja. 27 yhteydenottoa liittyi palvelun toteuttamiseen ja kohteluun. Suurin osa yhteydenottoista koski tavalla tai toisella henkilökohtaisen avun järjestämistä. Yleisimmin tyytymättömyyttä aiheutti henkilökohtaiseen apuun myönnetty tuntimäärä, joka koettiin kulloiseenkin tarpeeseen nähden liian vähäiseksi. Tyytymättömyyttä aiheutti myös rajaukset sen suhteen kuka voi toimia henkilökohtaisena avustajana, kun esimerkiksi päätöksessä rajattiin omainen pois henkilökohtaisen avustajan tehtävästä. Toisessa rajauksia koskevassa yhteydenotossa henkilö oli saanut myönteisen henkilökohtaisen avun päätöksen, johon sisältyi avustaminen vapaa-ajalla harrastuksissa, sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisen ja yhteiskunnallisen vaikuttamisen tilanteissa. Asiakasta oli rajoitettu siten, että avustajaa ei saa käyttää kotona ja asiakas asui asumispalveluyksikössä. Tämä rajausta oli myös kirjattu Kymsoten henkilökohtaisen avun soveltamisohjeeseen. Asiakas vei asian yhdenvertaisuusvaltuutetun käsiteltäväksi. Yhdenvertaisuusvaltuutettu toi kantanaan esille, että ohje on vammaispalvelulain, sen esitöiden, yhdenvertaisuuslain ja Suomessa suoraan lain tasoisena sovellettavan YK:n vammaisyleissopimuksen artiklojen vastainen. Tuolloin käytössä ollut soveltamisohje myös asettaa asumispalveluyksikössä asuvat vammaiset epäedulliseen asemaan. Valtuutetun käsitys on että, myös heillä tulee olla oikeus toteuttaa omia toiveitaan/harrastuksia ja vapaa-aikaansa henkilökohtaisen avun turvin itsemääräämisoikeutensa nojalla kotonaan.

Lisäksi henkilökohtaiseen apuun liittyen tuli erilaisia käytännön toteutukseen, avustajan palkkaukseen, avustajan työtehtäviin ja palkanmaksuun liittyviä kysymyksiä. Yhteydenottoja tuli myös palvelusetelillä tuotettavan henkilökohtaisen avun osalta lähinnä siitä, että toistuvasti oli hankaluuksia saada avustajaa, joka olisi vastannut henkilön avun tarpeeseen. Näissä tapauksissa asiakas ohjattiin ottamaan yhteyttä henkilökohtaisen avun neuvontapalveluun.

Yhteydenotot käsittelivät myös palvelutarpeen arviointia, jossa oli kokemuksia siitä, että asiakkaan tilannetta ei ollut selvitetty riittävällä tavalla, eikä asiakkaan tai läheisten mielipiteitä ollut kuultu ja kirjattu asianmukaisella tavalla. Asiakkaat toivat esille, että

heidän mielestään heidän omalla mielipiteellään ei todellisuudessa ollut mitään merkitystä. Kuuleminen ja heidän mielipiteensä selvittäminen on ollut näennäistä, kun työntekijä oli heidän mielestään jo tehnyt päätöksensä ennen kuin asiakkaan mielipidettä oli kuultu asiassa. Lisäksi tuotiin esille puutteita siinä, kuinka asiakasta on informoitu heidän oikeuksistaan tai kerrottu vajavaisesti erilaisista tarjolla olevista palveluvaihtoehtoista. Sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) 5 §:n mukaan asiakkaalle on selvitettävä hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Pykälän 8:n mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

Yhteydenottoja tuli myös palveluasumiseen liittyen. Yhteydenotot liittyivät erityisesti pariin yksityiseen asumis- ja päivätoimintapalveluja tarjoavaan yksikköön. Näissä ilmeni yhteydenottojen mukaan puutteita tarjolla olevan hoivan ja palvelun suhteen. Lisäksi tuotiin esille henkilökunnan välisiä ristiriitoja, joilla oli ollut vaikutusta myös yksikön toimintaan asiakkaiden parissa. Näistä tapauksista on oltu yhteydessä myös Kymsoten palvelutuotannon ohjaus- ja valvontayksikköön. Kymsoten oman palvelutuotannon osalta tuli yhteydenotto henkilökunnan taholta, jossa henkilökunnan mielestä asiakkaan turvallinen hoito ei toteudu. Osassa tapauksista henkilökunta kertoo tehneensä HaiPro ilmoituksia aiheesta, mutta näitä on kielletty tekemästä. Neuvottu tekemään sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus esimiehelle ja mikäli tästäkään ei ole apua, niin viemään asiaa kanteluna aluehallintovirastoon.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 §:n mukaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Työntekijöiden tulee aina ilmoittaa epäkohdista ja epäkohdan uhista esihenkilölle, joka vie asian tarvittaessa eteenpäin. Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ohjeistus ilmoituksen teosta tulee olla kirjattuna työpaikkaa koskevaan omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä

vastatoimia ilmoituksen teon seurauksena. Johdon tehtävänä on huolehtia siitä, että työntekijät ovat tietoisia ilmoitusvelvollisuudesta sekä toimintakäytännöistä. Epäkohtailmoitusten tulee olla osa arjen työtä, joka tarkoittaa sitä, että niistä puhutaan ja ne käsitellään organisaation eri tasoilla ja työntekijät saavat tässä käsittelyprosessissa tietoa siitä, kuinka asia on edennyt ja miten sitä on käsitelty.

Omaishoidon tukeen liittyen oli yhteydenottoja neuvopsy- ja autismikirjon nuoria koskevista kielteisistä päätöksistä. Näissä avustettiin oikaisuvaatimusten teossa. Yhdenvertaisuusvaltuutettu on antanut syksyllä 2022 lausunnon, jossa valtuutettu suosittaa kiinnittämään erityistä huomiota siihen, ettei mitään vamma ryhmää, esimerkiksi autismikirjioon kuuluvia henkilöitä, kohdella eriarvoisesti palveluihin pääsyyn liittyen. Valtuutettu painottaa, että vammaispalveluita myönnettäessä merkityksellistä ei ole yksittäinen diagnoosi, vaan henkilön toimintarajotteet suhteessa elinympäristöön ja yhteiskuntaan. Palveluilla tulee vastata kunkin vammaisen henkilön yksilöllisiin tarpeisiin. Lisäksi valtuutettu suosittelee, että kunkin vammaisen tai toimintarajoitteisen henkilön kohdalla huomioidaan myös henkilön lähipiiri sekä perhe ja palvelut toteutetaan niin, että myös perheenjäsenten jaksaminen ja hyvinvointi otetaan huomioon. (<https://syrjinta.fi/-/yhdenvertaisuusvaltuutetun-suositus-autismin-kirjioon-kuuluvan-henkilön-vammaispalveluihin-liittyen>).

Yhteydenottoja oli myös päivätoiminnan järjestämiseen liittyen. Näissä yhteydenotoissa ilmaistiin tyytymättömyyttä siihen, että vammaista asiakasta oltiin siirtämässä vastoin asiakkaan ja/tai läheisten tahtoa totutusta ja tutusta asiakkaan tarpeita vastaavasta yksityisestä päivätoimintayksiköstä toiseen Kymsoten omaan päivätoimintayksikköön, joka ei ollut asiakkaalle ja/tai läheiselle mieluinen eikä toimiva vaihtoehto. Jos vammaisella asiakkaalla on voimassa oleva päätös kehitysvammalain tai vammaispalvelulain mukaisesta hänen tarpeitaan vastaavasta päivätoiminnasta, eikä asiakkaan tarpeissa tai toiveissa ole tapahtunut järjestämipaikan vaihtamista edellyttäviä muutoksia, niin ns. vanhojen asiakkaiden ei tulisi tarvita vastoin tahtoaan siirtyä toisen palveluntuottajan palveluun. Sosiaalihuoltolain 38§:n mukaan henkilöille, joiden tuen tarve on pysyvä tai pitkäaikainen, tuki on pyrittävä järjestämään siten, että turvataan palvelujen jatkuvuus, ellei palvelujen muuttaminen ole asiakkaan edun mukaista. Sosiaalihuoltolain (2014/1301) mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on kiinnitettävä erityistä huomiota erityistä tukea tarvitsevien

asiakkaiden edun toteutumiseen ja sosiaalihuollon asiakaslain (2000/812) mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide.

Asiakkaan toivoessa päivätoiminnan jatkumista tutussa ja tarkoituksenmukaisessa paikassa voidaan ajatella palvelun tarjoajan vaihtamisen olevan ilmeisen kohtuutonta tai erityisen epätarkoituksenmukaista asiakkaan kannalta. Tässä tapauksessa voisi tulla kyseeseen hankkia päivätoiminnan palvelu suorahankintana nykyiseltä palvelutuottajalta asiakkaan kannalta merkittävän asiakassuhteen turvaamiseksi.

4 LOPPUPOHDINTAA

Sosiaalialan henkilöstölle kertyy arvokasta tietoa asiakkaiden palveluiden toteutumisesta. He kuulevat omassa työssään asiakkaiden ajatuksia ja mielipiteitä siitä, kuinka palvelu on vastannut tarpeeseen. Tämän lisäksi he havainnoivat tarjottuja palveluja, omaa toimintaansa ja toiminnan laatua. Laatua tulisi kehittää jatkuvasti yhdessä asiakkaiden kanssa. Jotta yhteinen keskustelu laadusta ja mahdolliset puutteet tulisi asianmukaisesti käsiteltyä tarvitaan avoimuutta, aikaa ja rakenteita, jotka tukevat kaikkien havaintojen ja arvioiden esille tuloa sekä rakentavaa käsittelyä. Sosiaaliasiamiehen työn näkökulmasta epäkohtailmoitukset ovat yksi mahdollisuus, jonka kautta työyhteisöllä on yhdessä toimien mahdollisuus parantaa toimintaansa.

Eduskunnan apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin otti omana aloitteenaan selvitettäväksi, kuinka sosiaalihuoltolain 48 §:ssä tarkoitettua henkilökunnan ilmoitusvelvollisuutta koskevat menettelyt on järjestetty Kustaankartanon seniorikeskuksessa Helsingissä. Kyseisen lausunnon (EOAK 20.7.2022 dnro 2487/2020.) johtopäätöksiä voi yleistää koko sosiaalihuoltoon ja omavalvontasuunnitelmiin. Sakslin totesi, että ilmoitusvelvollisuus menettää merkityksensä elleivät työntekijät tunnista huonoa kohtelua tai osaa toimia epäkohdan tai sen ilmeisen uhan havaitessaan. Sakslin korostaa, että epäkohtia voi aiheutua monenlaisista seikoista esimerkiksi toimintakulttuurista, työskentelyn tapoihin tai henkilöstön riittämättömyyteen liittyvistä olosuhteista. Huono kohtelu on myös epäkohta, jota asiakkaat tai heidän omaisensa tuovat usein esille sosiaaliasiamiehelle tulevissa yhteydenotoissa. Ajattelen, että huonoon kohteluun tulisi puuttua aina kun sitä tuodaan asiakkaan toimesta tai työntekijän havainnoissa esille.

Sakslin tuo tuossa omassa selvityksessään esille, että omavalvontasuunnitelmissa olisi hyvä olla oma kohtansa, jossa huono kohtelu ja sen kieltäminen on otettu esille.

Henkilökunnalla on lain suoma oikeus epäkohtailmoitusten tekoon ja näiden ilmoitusten käsittelyyn tulisi olla myös ennalta tiedetyt käytännöt, jotka vahvistavat työntekijöiden rohkeutta tehdä ilmoituksia ja tietoisuutta siitä, ettei ilmoituksen teosta seuraa heille mitään ei-toivottua seurausta. Saksin toi omassa selvityksessään esille sitä, että hän piti työntekijän kannalta merkityksellisenä sitä, että työntekijä saa tiedon tekemänsä ilmoituksen käsittelyyn ottamisesta sekä mahdollisesti sen johdosta tehdyistä toimenpiteistä, ellei tiedon antamiselle ole estettä. Näin toimien työnantaja osoittaa työntekijälle työnantajan sitoutumista asian korjaamiseksi sekä tehtyjen ilmoitusten tärkeyttä yksikön oman toiminnan laadunvalvonnassa.

Työntekijän on hyvä muistaa, että niissä tilanteissa, joissa työnantaja ei kanna omaa vastuutaan asian käsittelyssä, tulee työntekijöiden ja esihenkilöiden tehdä siitä ilmoitus oman alueen aluehallintovirastoon, jolloin asian selvittely siirtyy sinne ja aluehallintovirasto voi tarvittaessa ohjata tai määrätä työnantajaa ryhtymään asian suhteen toimenpiteisiin.

Varhaiskasvatuksen osalta sosiaaliamiehelle ei tullut yhtään yhteydenottoa. Tästä syystä herää pohdinta sen osalta, että tuntevatko henkilökunta ja asiakkaat riittävästi sosiaaliamiehen palveluja ja oikeuksia palvelun käyttöön. Tätä tunnettuutta parantaakseen sosiaaliamies lähestyy vuoden 2023 aikana kuntien varhaiskasvatuksen päälliköitä, jotta voidaan yhteistyössä miettiä kuinka edistetään sosiaaliamiestoiminnan tunnettuutta varhaiskasvatuksen toimialalla.

Loppuvuodesta 2022 eduskunnalle annettiin esitys laeiksi potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (HE 300/2022 vp). Lakiesitys hyväksyttiin muutettuna 28.2.2023. Tämä uusi laki on tulossa voimaan 1.1.2024 alkaen ja se tuo nimikkeiden lisäksi jotakin muutoksia nykyiseen toimintaan verrattuna. Tehtävät tulevat vastaamaan pitkälti nykyisiä tehtäviä. Potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toiminnalle olisi nimettävä hyvinvointialueelle vastuuhenkilö, jonka tehtävänä olisi muun muassa ohjata, koordinoita ja kehittää potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toimintaa sekä koota potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien kanssa vuosittain selvitys potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehityksestä toiminnan järjestäjälle. Hyvinvointialue voisi myös nimetä erikseen vastuuhenkilön potilasasiavastaavien toiminnalle ja erikseen sosiaaliasiavastaavien toiminnalle.

Potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien riippumattomuus ja puolueettomuus tulisi turvata heidän hoitaessaan tehtäviään. Riippumattomuutta turvattaisiin muun muassa sillä, että toiminta olisi järjestettävä erillään sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämiseen ja tuottamiseen liittyvistä tehtävistä. Potilasasiavastaavan, sosiaaliasiavastaavan ja toiminnan vastuuhenkilön tehtäviin edellytettäisiin soveltuvaa ylempää korkeakoulututkintoa ja tehtävän edellyttämää tehtäväalan tuntemusta.

Oma odotus on, että vastuuhenkilön nimeäminen tuo toivottavasti mukanaan nykyistä enemmän kumppanuutta ja yhteistä kehittämistä, hyvistä käytännöistä yhdessä oppimista ja hyvien toimintatapojen jakamista hyvinvointialueen eri palveluiden ja sosiaaliasiamiehen välille. Ajattelen, että sosiaaliasiamiehen tulisi saada tieto erilaisista asiakastiedotteista, toimintaohjeista ja muusta palvelujen sisältöä koskettavista infosta, jotta näistä saatava tietoa olisi ajantasaisesti myös sosiaaliasiamiehellä tiedossa. Näin myös sosiaaliasiamies voi omassa työssään vaikuttaa siihen, että asiakas saa oikeaa ja ajantasaista tietoa sillä yhdellä yhteydenottokerralla, eikä asiaan tarvitse palata uudelleen ainakaan siitä syystä, että sosiaaliasiamiehellä ei ole ajantasaista tietoa saatavilla.

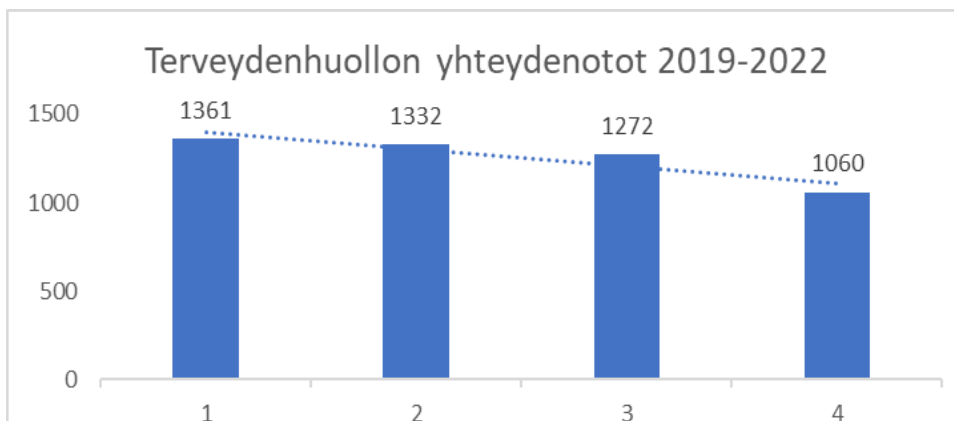
Kymenlaakson hyvinvointialue aloitti toimintansa 1.1.2023 ja seuraavan vuoden raportoinnissa jää nähtäväksi mitä tämä muutos on tuonut tullessaan. Toivottavasti mahdollisimman paljon kaikkea positiivista niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin näkökulmasta sekä tiivistä yhteistyötä myös sosiaaliasiamiehen kanssa.

5 Potilasasiamiestoiminta

5.1 Yleistä potilasasiamiestoiminnasta

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992), määrittelee potilasasiamiehen tehtäviksi neuvonnan lain soveltamiseen liittyvissä asioissa, potilaiden avustamisen muistutuksen ja kantelun laatimisessa, tiedottamisen potilaan oikeuksista sekä muun toiminnan potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Potilaslain keskeisenä sisältönä ja periaatteena on potilaiden oikeus hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon ja hyvään kohteluun. Potilasasiamies ei ota kantaa hoidon sisältöön tai siihen onko kyseessä potilasvahinko.

Potilasasiamiehille tulevat yhteydenotot tilastoidaan asiatapahtumina. Asiatapahtuma sisältää kaikki samaan asiakokonaisuuteen liittyvät toimenpiteet, esimerkiksi puhelut, tapaamiset, selvittelyt, palaverit ja kirjallisen avustamisen. Asiatapahtumiin käytettävä aika vaihtelee suuresti asian sisällön mukaan.



Kaavio 3. Kaikki terveydenhuollon yhteydenotot vuosina 2019-2022 (1=2019, 2= 2020, 3=2021, 4=2022)

Vuonna 2022 kirjattuja yhteydenottoja oli yhteensä 1060. Tilastoinnin pohjalta on nähtävissä määrän hienoista vuosittaista laskua, joka on mahdollisesti seurausta pandemiasta ja tarkentuneesta tilastointitavasta. Tilastoinnin ulkopuolelle jäävät toistuvat yhteydenotot, joita esiintyy merkittävä määrä. Toistuvat potilaan tai omaisen yhteydenotot koskevat yleensä tuen tarvetta, terveydessä ilmenneitä uusia lisätietoja tai jo käsittelyssä olevan tapahtuman tai asian prosessia. Tilastointia on tarkennettu entisestään 1.1.2023 alkaen.

Edellisvuosien tapaan on noudatettu pandemian valtakunnallisia sekä Kymsoten alueen

yleisiä ohjeita työskentelyssä. Toimintatavat ovat vakiintuneet tarpeen mukaisiksi. Yhteydenotot ovat tapahtuneet pääsääntöisesti puhelimitse tai sähköpostitse ja henkilökohtaiset tapaamiset ovat olleet vähäisempiä koronarajoitusten takia. Kymsoten alueella toimii kolme potilasasiamiestä: Marjaana Julin, jonka tehtäväalueena on Kymenlaakson keskussairaala, Mirja Piispa, jonka tehtäväalueena on Ratamokeskus, Kymenlaakson psykiatrinen sairaala ja Kouvolan terveysasemat sekä Heli Kulmala 31.3.2022 saakka ja 1.4.2022 alkaen Pirkko Haikara, jonka tehtäväalueena on Etelä-Kymenlaakson avoterveydenhuolto ja sopimuksen tehneet yksityiset palveluntuottajat, joita oli vuonna 2022 kuusi kappaletta.

Suurimpia muutoksia työkentällä oli Pohjois-Kymen sairaalan toiminnan päättyminen Kuusankoskella ja siirtyminen vaiheittain uuteen Ratamokeskukseen huhti-toukokuun 2022 aikana. Avoterveydenhuollon puolelta Ratamokeskukseen siirtyi Marjoniemen terveysasema sekä hammashoitola. Koronapandemian jäljiltä kiinni olevista Jaalan ja Elimäen terveysasemista avattiin Jaalan terveysasema lokakuussa 2022, Elimäen terveysaseman avaaminen suppeammassa mittakaavassa oli suunnittelussa.

5.2 Asiatapahtumat toimintayksiköittäin ja kunnittain

Taulukossa 3 kuvataan asiatapahtumia sairaalapalveluiden osalta ja tämän jälkeen taulukossa 4 on kuvattu avoterveydenhuollon asiatapahtumia.

	Hamina	Kotka	Kouvola	Miehikkälä	Pyhtää	Virolahti	Muu/ei tietoa	yhteensä
Kymenlaakson keskussairaala	54	171	111	3	11	9	69	428
Pohjois-Kymen sairaala		1	73				1	75
Kymenlaakson psykiatrinen sairaala	1	10	18		1		2	32
Karhulan sairaala		16		1	1			18
Haminan sairaala	1							1
Hoiku	1	4	7				3	15
Ratamokeskus	1		65					66
Yhteensä	58	202	274	4	13	9	75	635

Taulukko 3. Potilasasiamiehen asiatapahtumat sairaalapalvelujen toimintayksiköittäin ja kunnittain vuonna 2022.

Erikoissairaanhoidon yksiköihin kohdistui kaikkiaan 635 yhteydenottoa. Aktiivisimmat yhteydenottajat ovat Kouvolan seudulta (274), sekä Kotkasta (202). Muiden kuntien osalta yhteydenotot ovat määrältään vähäisempiä. Eniten yhteydenottoja kohdistui Kymenlaakson keskussairaalan toimintaan (yht. 428). Pohjois-Kymen sairaalan lakattua ja toimintojen siirryttyä Ratamoon on näiden laitosten erikoissairaanhoidon kohdistuvien asiatapahtumien yhteenlaskettu luku 141. Koska potilasvahingoissa on kolmen vuoden vanhenemisaika ja absoluuttinen vanhenemisaika jopa 10 vuotta, esiintyy POKS edelleen tilastoinnissa.

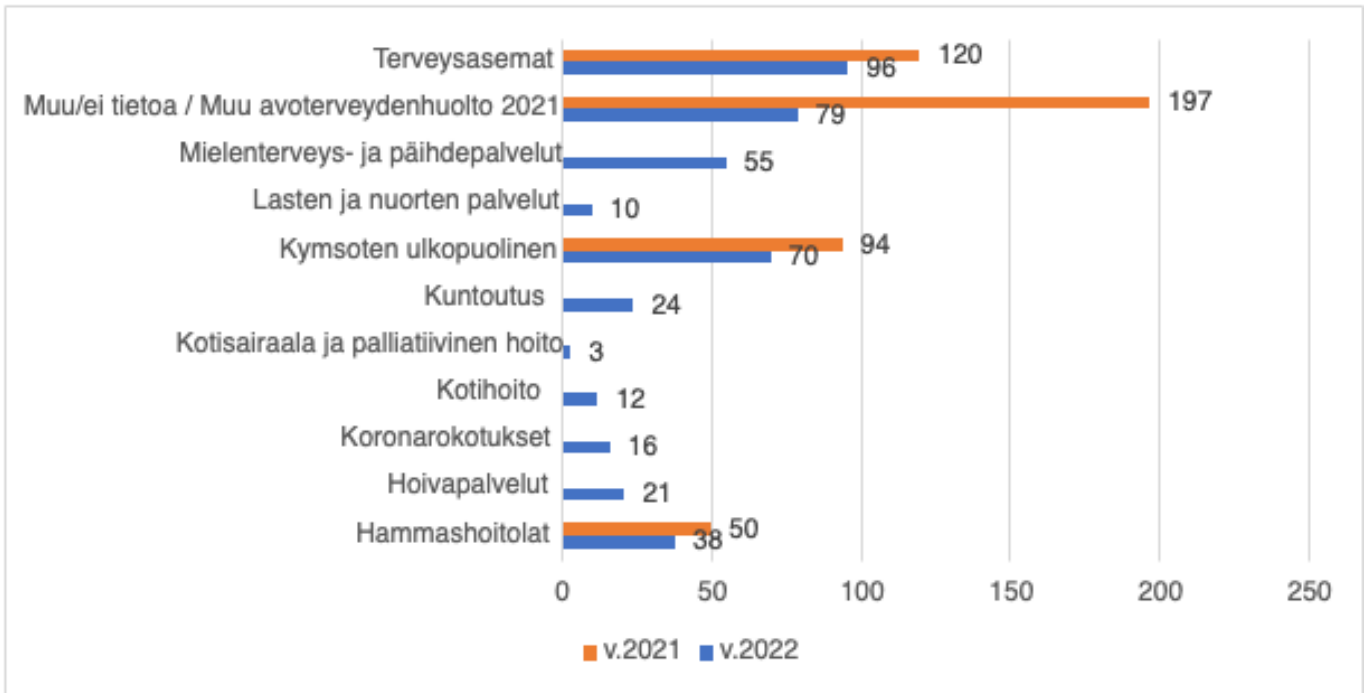
	Hamina	Kotka	Kouvola	Miehik- kälä	Virolahti	Pyhtää	Muu/ei tietoa	Yht.
Terveysasemat	21	25	47	1	1		1	96
Koronarokotukset	2	8	5			1		16
Hammashoitolat	4	14	18	1			1	38
Mielenterveys- ja päihdepalvelut	2	23	27				3	55
Kotisairaanhoido			3					3
Hoiva-asuminen	3	3	5				1	12
Neuvolapalvelut								0
Koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto								0
Lasten ja Nuorten palvelut	2	3	5					10
Apuvälinelainaamo								0
Kuntoutus	3	5	13				3	24
Kymsoten ulkopuolinen	4	18	37			4	7	70
Muu	4	11	45	1		3	15	79
Yhteensä	45	110	205	3	1	8	31	403

Taulukko 4. Potilasasiamiehen asiatapahtumat avoterveydenhuollossa kuntakohtaisesti jaoteltuina vuonna 2022.

Avoterveydenhuollon yksiköihin kohdistui kaikkiaan 403 yhteydenottoa/asiatapahtumaa. Aktiivisimmat yhteydenottajat olivat Kouvolan seudulta (205) ja Kotkasta (110). Pyhtään avoterveydenhuolto oli edellisvuoden tapaan ulkoistettuna. Koko Kymsoten avoterveydenhuollon asiatapahtumamääristä valtaosa yhteydenotoista koski terveysasemia. Koronarokotuksiin liittyvät yhteydenotot eriytettiin tilastollisesti terveysasemilta omaksi tilastointikohdaksi. Hammashoitoloihin (51 yhteydenottoa/2021) sekä mielenterveys- ja päihdepalveluihin (89 yhteydenottoa/2021) kohdistuvat yhteydenotot vähenivät.

Kymsoten ulkopuoliset yhteydenotot kohdistuivat mm. kuvantamiseen ja laboratoriotutkimuksiin, jotka ovat HUSin ostopalvelutoimintaa, sekä yksityisiin hammaslääkäreihin ja lääkäriasemiin sekä muiden sote-alueiden toimintoihin.

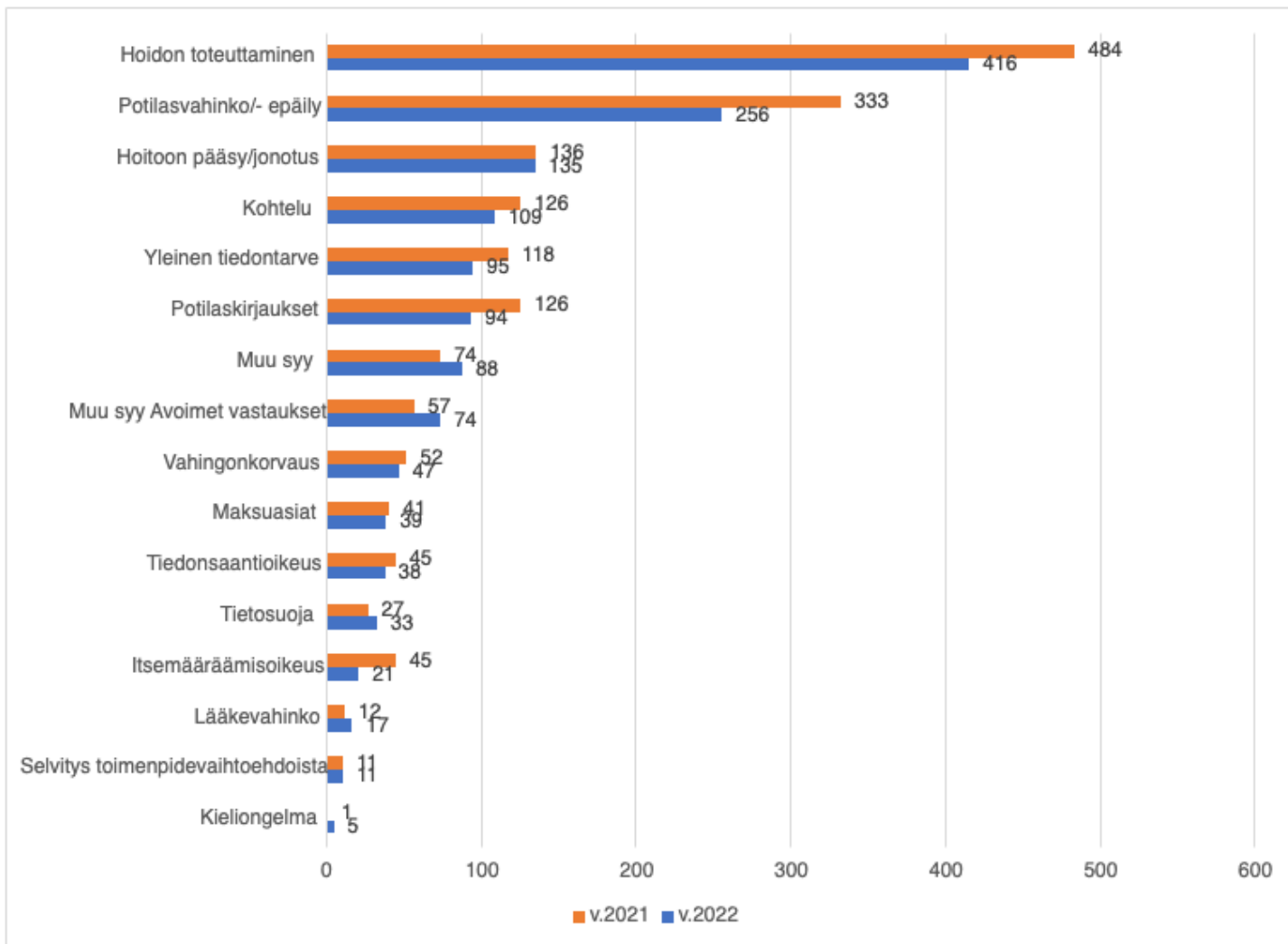
Seuraavassa kaaviossa 4 on kuvattu asiatapahtumat vuosina 2021-2022.



Kaavio 4. Potilasasiamiehen asiatapahtumat avoterveydenhuollossa vuonna 2021-2022.

Tilastoinnin pohjalta on nähtävissä avoterveydenhuollon asiatapahtumamäärien laskua edellisvuoteen verrattuna. Raportointiteknisistä syistä kaikissa kohdissa ei näy v. 2021 tilastointilukuja vertailuksi.

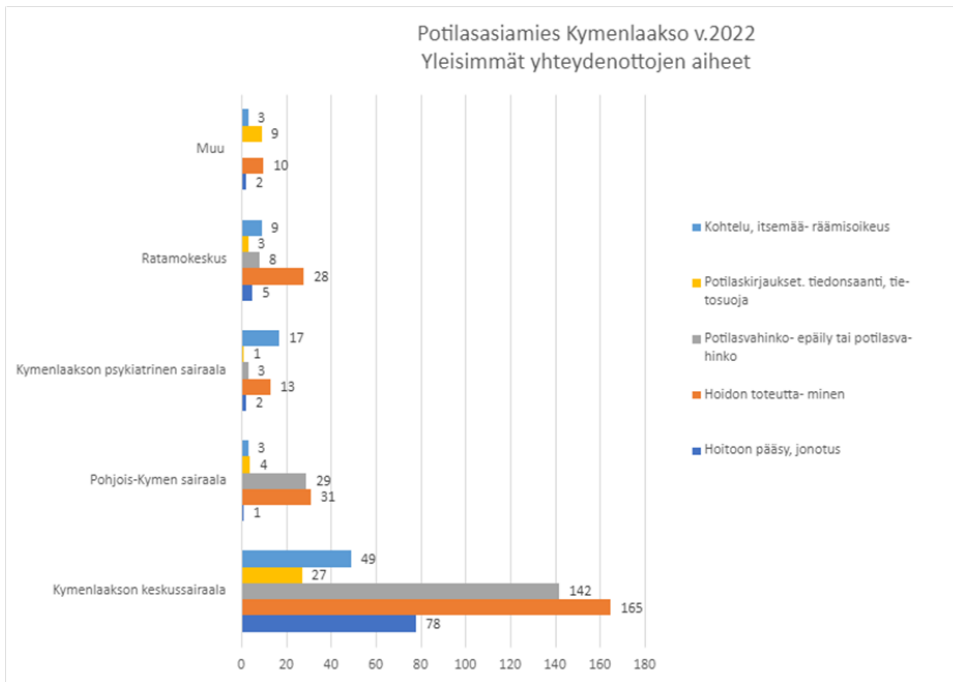
5.3 Yhteydenottojen aiheet



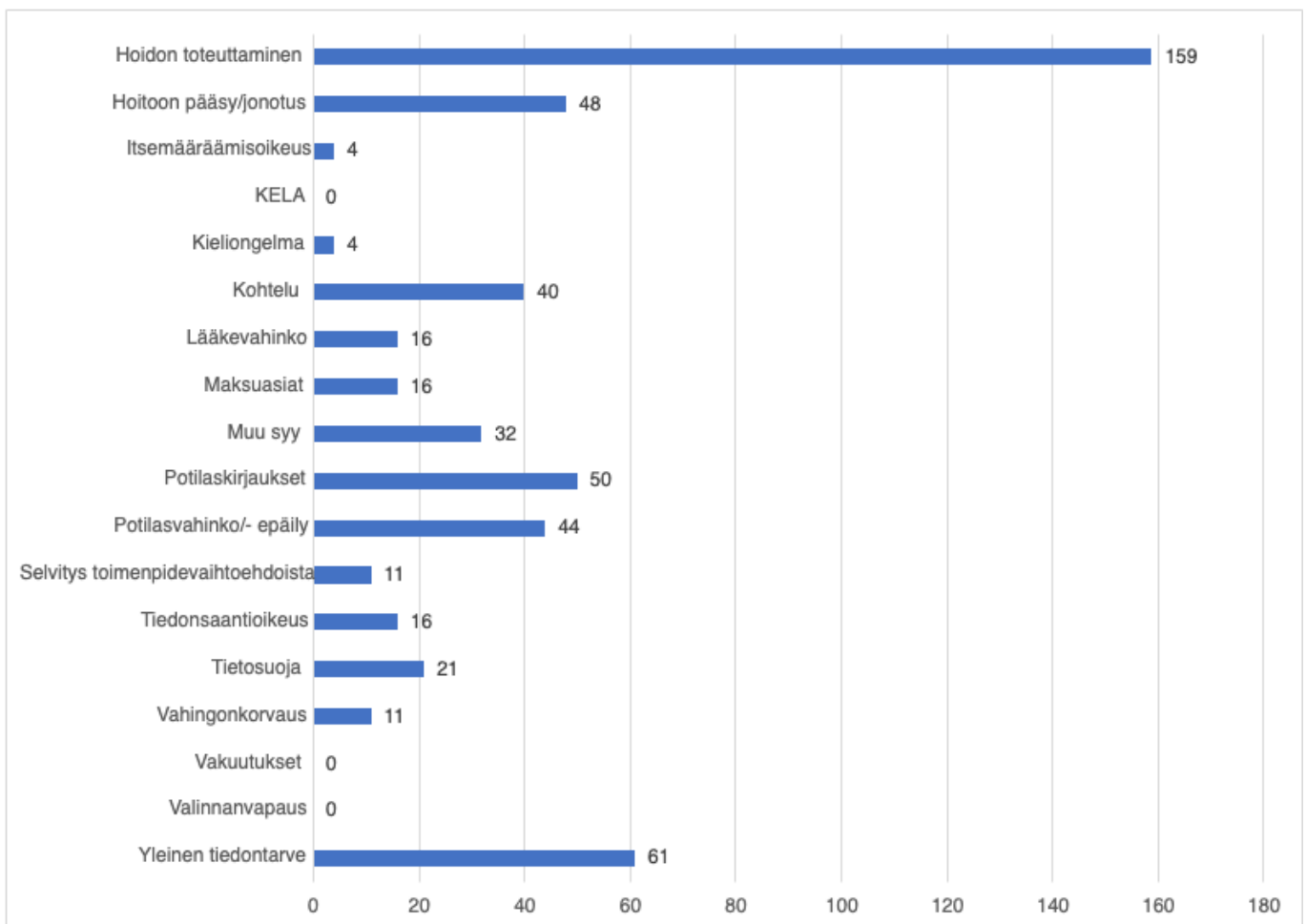
Kaavio 5. Potilasasiamiehelle tulleet yhteydenottojen aiheet kokonaisuudessaan 2021 (n= 1688) ja 2022(n= 1478)

Yllä olevasta taulukosta on nähtävissä, että potilasasiamiehille tulneiden yhteydenottojen kolme yleisintä syytä ovat hoidon toteuttaminen (416 kpl), potilasvahinkoepäily (256 kpl) ja hoitoon pääsy/jonotus (135 kpl).

Seuraavissa kaavioissa 6 ja 7 on nähtävissä, kuinka yhteydenottojen syyt jakautuvat sairaalapalveluissa ja avoterveydenhuollossa. Yhteydenottoja tarkastellaan tarkemmin seuraavassa kappaleessa 5.4.



Kaavio 6. Potilasasiain hoidolle tulleet yhteydenotot sairaalapalveluiden osalta vuonna 2022.



Kaavio 7. Potilasasiain hoidolle tulleet yhteydenotot avoterveydenhuollon osalta vuonna 2022.

5.4 Yhteydenottojen tarkastelua

Seuraavassa on tarkasteltu tarkemmin yleisimpiä yhteydenoton aiheita.

5.4.1 Hoitoon pääsy

Toimenpide- ja muu vastaanottoaikojen peruuntuminen sekä hoitotakuun ylittyminen ovat yleisimpiä hoitoon pääsyyn liittyvistä yhteydenottoaiheista. Hoitotakuu eli hoitoon pääsyn määräajat ovat ylittyneet monilla erikoisaloilla, ja tämä sama ilmiö on nähtävissä myös valtakunnallisesti. Hoitotakuun aikarajojen ylittyminen aktivoi potilaita kiirehtimään mm. leikkausaikoja ja pyytämään maksusitoumuksia muualle. Peruuntumisiin ovat vaikuttaneet työvoiman muutokset, sairastelu ja jopa hoitajien työtaistelu.

Valinnanvapaus eli kiinnostus hakeutua muualle erikoissairaanhoidon on lisääntynyt. Valinnanvapauden käyttämisen merkittävin syy on hoitojonojen pidentyminen ja tietoisuuden lisääntyminen mahdollisuudesta hakeutua muualle julkiseen terveydenhuoltoon. Etenen kyselyjä tuli Päijät-Hämeeseen, HUS: iin ja Tampereen seudulla tekoniivkirurgiaan erikoistuneeseen Coxan suuntaan. Valinnanvapautta tulisikin käyttää jo potilaalle lähetettä laadittaessa, sillä valinnanvapaus ei välttämättä lyhennä hoitoon pääsyn jonotusaikaa, koska prosessi käynnistyy kulloisessakin hoitolaitoksessa alusta protokollan/hoitokäytännön mukaan.

Kymsoten puhelin- ja ajanvarauspalveluista on vastannut tammikuusta 2022 alkaen julkisomisteinen Kaiku24 Oy. Odotukset puhelinpalveluiden jonotusaikojen lyhenemiseen ja hoitoon pääsyn nopeutumiseen olivat korkeat ja ovat toteutuneet pääsääntöisesti hyvin aiempaan verrattuna, joskin puhelut ovat aika ajoin myös ruuhkautuneet etenkin takaisinsoiton osalta. Kaiku24 vastaa terveysasemien, hammashoitoloiden, neuvoloiden, kuntoutuksen, mielenterveys- ja päihdepalveluiden sekä päivystyksen palveluista. Etenkin päivystysapunumeron 116117 käyttöä on korostettu enenevässä määrin oikea-aikaiseen ja tarpeenmukaiseen hoitoon pääsyn nopeuttamiseksi ja sujuvoittamiseksi. Kaiku24:llä on oma potilasasiamies, jolle palvelusta syntyvät palautteet ohjautuvat.

5.4.2 Tiedonsaanti

Omakanta on omaksuttu helpoksi väyläksi saada omat potilastiedot luettavaksi. Potilaiden oma aktiivisuus tarkastaa tiedot tuo esille mahdolliset kirjausvirheet, joihin haetaan myös nykyisin herkemmin oikaisuja.

Potilastietolaki on tiukka ja rajoittaa omaisen oikeuksia saada potilaan terveystietoja. Mikäli potilas on oikeustoimikelpoinen tai sairaus ei ole esteenä, voi hän antaa valtakirjan luotettavaksi kokemalleen henkilölle puolesta asiointiin. Valtakirja helpottaa tiedon saantia esim. poliklinikka-, tutkimus- ja toimenpideojoista. Lain suoma mahdollisuus asioida potilaan puolesta valtakirjalla on kiinnostanut aiempaa enemmän.

5.4.3 Hoidon toteuttaminen

Hoidon toteuttamiseen sisältyvät yhteydenotot liittyvät yleisimmin potilasvahinkoepäilyihin kuten hoitolinjauksien muuttumiseen, hoidon pitkittymiseen tai hoidon aloituksen viiveisiin.

Vaikka terveydenhuollossa on ollut tarkat toimintamallit koronaepidemian rajoittamiseksi, ei potilaiden altistumisilta ole aina voitu välttyä. Altistumiset tai tartunta ovat voineet pitkittää sairaalahoitoa eli viivyttäneet ja vaikeuttaneet alkuperäisen syyn takia hoitoon saapuneen hoitoa. Suojautumisohjeet koskevat henkilökuntaa, potilaita ja omaisia, mutta niiden noudattaminen ja ohjeiden valvonta ei ole aukotonta. Herkästi leviävät epidemiat, kuten esim. noro ja korona edellyttävät meiltä kaikilta annettujen ohjeiden noudattamista.

5.4.4 Kohtelu

Paineen alla työskentelevä henkilökunta ei pysty aina toteuttamaan potilaiden toivomuksia ja tarpeita potilaan toivomalla tavalla. Tällöin syntyy konflikteja, jotka saattavat käynnistää valitusprosesseja. Myös potilaan oma vastuu käyttäytymisestään saattaa unohtua. Provosoituminen tilanteissa pahentaa konfliktia.

5.4.5 Yleisimmät potilasvahinkoepäilyjen kohdentumat

Kirurgia

Eniten potilasvahinkoepäilyihin liittyviä yhteydenottoja kohdistuu kirurgian erikoisalaan, sillä

se on alue mihin sisältyy myös eniten riskitekijöitä. Kirurgia voidaan jaotella kova- ja pehmytkirurgiaksi. Ns. kovakirurgia kohdistuu mm. tekonivel, murtuma- sekä muuhun luu- ja tukieliinkirurgiaan. Pehmytkirurgia on mm. yleiskirurgiaa, urologiaa, plastiikka-, syöpä- ja keuhko- ja verisuonikirurgiaa.

Tyytymättömyydessä hoitoon sekä potilasvahinkoepäilyssä oli yleensä kyse siitä, että hoidon lopputulos ei ole ollut toivottu, potilaan toipuminen oli pitkittynyt tai potilaan tilanne oli edelleen vaikeutunut.

Viikonlopun ja juhlapyhien tapaturmiin liittyvissä murtumissa usein niiden kuvantaminen ja tulkinta tarkentuu vasta myöhemmin. Se saattaa muuttaa hoitolinjausta alkuperäisestä ja synnyttää epäilyn potilasvahingosta.

Kirurgiaa kuormittivat leikkausaikojen siirtymiset sekä hoitojonojen kasvaminen. Osaltaan tähän vaikutti myös henkilöstön saatavuus, sairastuvuus sekä sijaisjärjestelyt.

Päivystys

Päivystyksen ruuhkautuminen ja ajoittain monien tuntien odottelu päivystyksessä koettelivat potilaita ja omaisia. Ongelmana oli, että kaikki päivystykseen hakeutuvat potilaat, eivät välttämättä kuulu sinne tai tarpeenmukainen hoitoketju ei vetänyt.

Myös henkilökunnan työskentely paineen alla saa tunteet pintaan ja kohtaamiset voivat olla haasteellisia. Potilaan tai omaisen huolestuminen voinnista ja avun odottelu, voivat kiristää tilannetta. Odottelu tuntuu turhautavalta ja käyntimaksu päivystyskäynniltä saattaa aiheuttaa myös oman valitusprosessin. Henkilöstön vuorovaikutustaidot korostuvat kiireisessä päivystystyöskentelyssä.

Päivystystä koskevista potilasvahinkoepäilyistä suurin osa koski diagnoosiviiveitä. Tyypillisimmillään ne koskivat tapaturmien aiheuttamia vammoja ja aivoverenkiertohäiriöiden diagnoosiviiveitä. Tarvittaessa tehtävä kuvantamistutkimus ja oikea tulkinta olisikin ensiarvoisen tärkeää hoidon onnistumiseksi. Samanlaisia päätelmiä on myös potilasvakuutuskeskuksen tekemässä valtakunnallisessa tutkimuksessa, mikä on julkaistu potilasvakuutuskeskuksen sivustolla www.pvk.fi

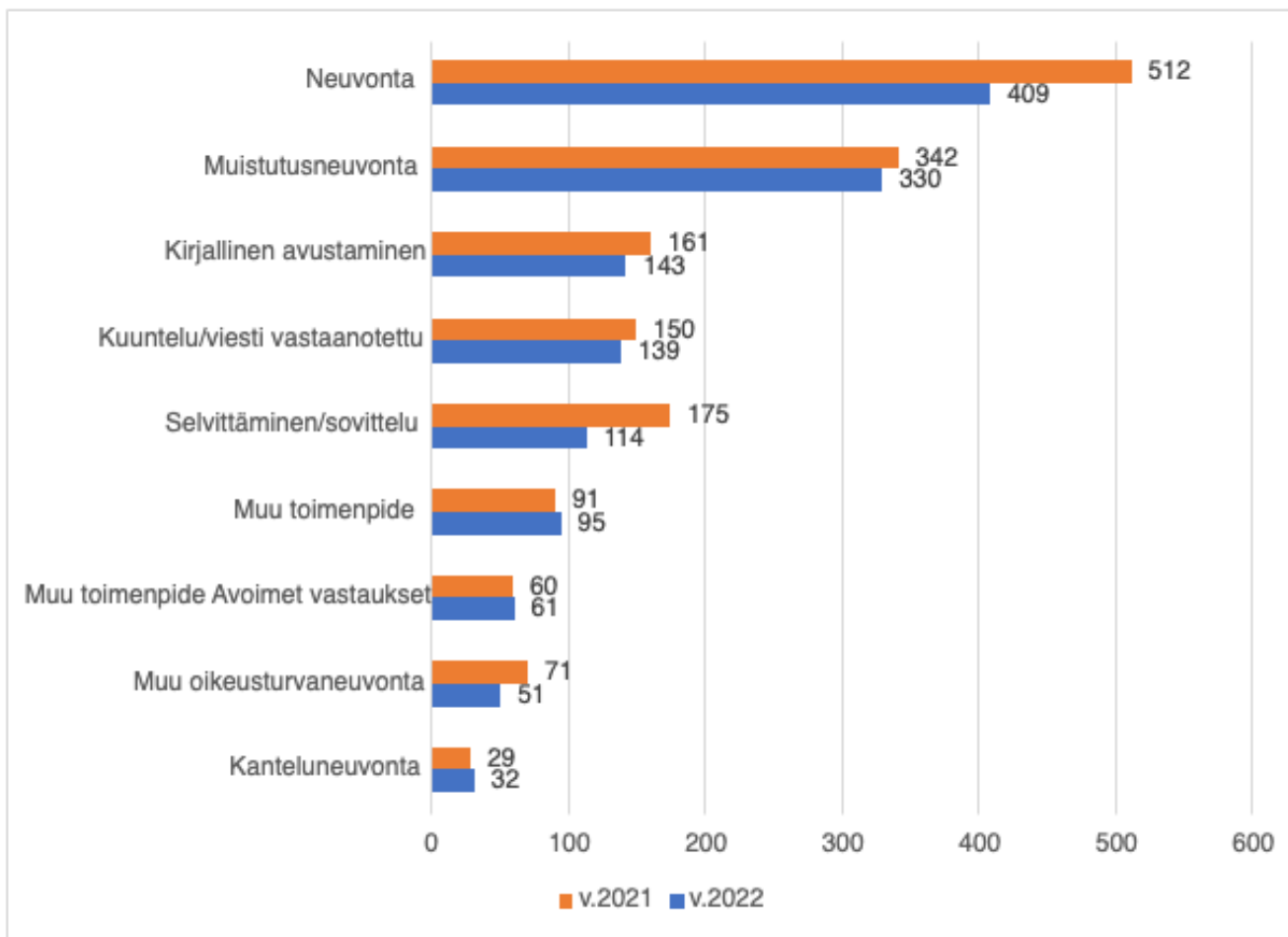
Muiden erikoisalojen kohdalla yhteydenotot ovat olleet vähäisempiä ja ne kohdistuvat erityisesti hoitoon pääsyn aikarajoihin tai kohteluun.

5.4.6 Kymenlaakson psykiatrinen sairaala ja miepä-poliklinikat

V. 2022 Kymenlaakson psykiatrissa sairaalaa koskevia yhteydenottoja oli 32 ja niiden määrä väheni (v. 2021/60). Yhteydenotot potilasasiamieheen liittyivät pääsääntöisesti tahdonvastaiseen hoitoon määräämisen päätökseen, jonka perusteista potilaalla on ollut eriävä mielipide, lääkitykseen sekä osastohoidon toteuttamiseen yleensä esim. ulkoilun tai puhelimen/tietokoneen käytön rajoittaminen, kohtelu ja itsemääräämisoikeus. Mielenterveys- ja päihdepoliklinikoita koskevat yhteydenotot ovat olleet kausiluontoisia. Yhteydenotot ovat koskeneet hoitajan tapaamisten pitkiä välejä ja vaikeutta saada aikavarausta miepä-lääkärille potilaan psyykkisen voinnin edellyttämässä ajassa. Myös hoitosuhteen henkilökemioiden vaikeudet ja lääkitysmuutokset ovat olleet yhteydenottojen syitä.

5.5 Potilasasiamiehen toimenpiteet

Seuraavassa kaaviossa 7 on kuvattu potilasasiamiehen toimenpiteet vuosina 2021 ja 2022.



Kaavio 7. Potilasasiamiehen toimenpiteet 2021 (n=1531) ja 2022 (n=1313).

Terveystuella koskevissa yhteydenotoissa painottuu asiamiesten toiminta puhelimitse ja asiakastapaamisissa annettuun neuvontaan. Neuvontaa tarvitaan esimerkiksi muistutusten tekoon, hoidon ja palvelun saatavuuteen sekä laajasti erilaisiin kysymyksiin liittyen potilaan oikeuksien toteutumiseksi. Neuvonnan rinnalla oleellista on kuuntelu, potilaat eivät ole saaneet tuotua esille omia mielipiteitään ja työntekijöiden kiire rajoittaa potilaalle annettavaa aikaa. Tämä näkyy potilasasiamiehelle tulevissa yhteydenotoissa. Kun potilasasiamies antaa aikaa ja kuuntelee, hän antaa näin potilaalle mahdollisuuden kertoa asiansa ja potilas kokee tullessa kuulluksi. Näin toimien voidaan välttää esimerkiksi muistutuksen teko kokonaan.

Kymsoten kirjaamoon saapui terveydenhuollon muistutuksia vuoden aikana yhteensä 358. Luku sisältää myös kantelut Valviraan, Aluehallintovirastoon, Tietosuojavaltuutetun toimistoon ja Eduskunnan oikeusasiamiehelle. Kirjaamon tilastointi ei erittele kantelua ja muistutusta eikä niitä käsittelevää viranomaistahoa. Muistutusten sisällössä on huolta hoidon laadusta, hoitoon pääsystä, hoitotakuusta, jatkohoidon ja kotiutuksen järjestymisestä sekä asiakkaan saamasta kohtelusta. Muistutusten käsittelyajat ovat kuitenkin olleet pitkiä ja lainmukainen kohtuu-aika oli usein ylittynyt harmillisesti. Tämä aiheutti selvittelyjä asian käsittelyn vaiheista ja pyyntöjä kiirehtiä asiaa.

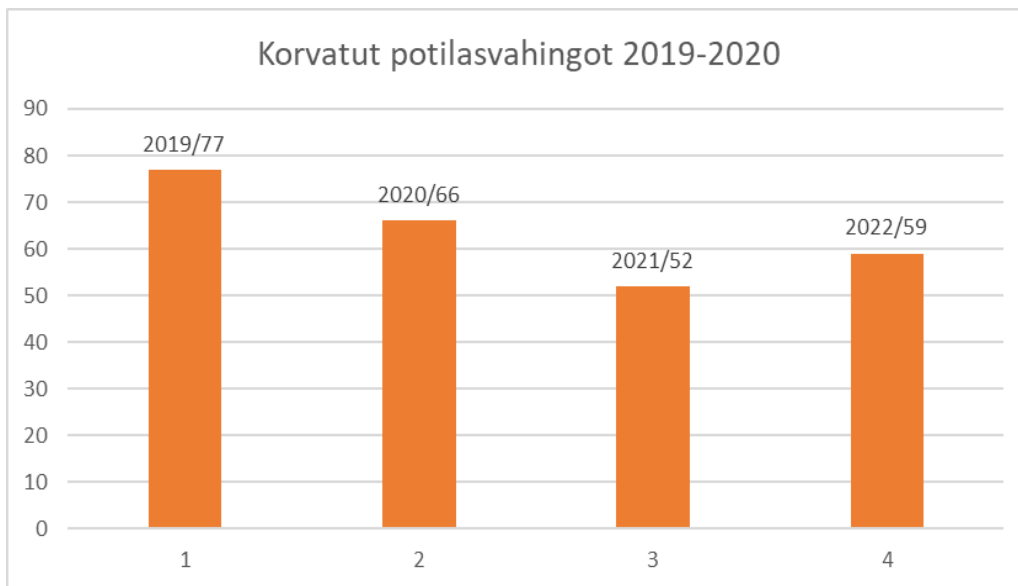
Potilaslain (785/1992) 10 §:n mukaan terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Toimintayksikön on käsiteltävä muistutus asianmukaisesti ja siihen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Vastaus on perusteltava asian laadun edellyttämällä tavalla. Kohtuullisena aikana on tässä asiassa pidetty yhtä kuukautta.

Hyvään muistutuskäytäntöön kuuluu, että vastauksen viivästyessä siitä ilmoitetaan muistutuksen tekijälle ja sovitaan hänen kanssaan tästä tarvittavasta lisäajasta. Vastaus tulee muotoilla niin, että se perustuu potilasasiakirjoihin sekä hankittuun sisäiseen selvitykseen sekä tarvittaessa viittauksia voi olla yksikön sisäisiin tai alueellisiin toimintaohjeisiin. Muistutuksen tekijän toiveena on, että jatkossa ei kenellekään kävisi samalla tavoin, joten virheet kannattaa myöntää ja tuoda esille mahdolliset kehitystoimenpiteet, jolla tulla puuttumaan tilanteen korjaamiseen. Vastauksessa on hyvä käyttää mahdollisimman selkeää kieltä ja välttää ammattikieltä, on hyvä muistaa kenelle tekstiä kirjoittaa. Mikäli muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvakuutuslaissa tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, vahingonkorvauslaissa tarkoitettu vahingonkorvausvastuu, syytteen nostaminen, terveydenhuollon ammatinharjoittamislainsäädännössä tarkoitettu ammatinharjoittamisoikeuksien poistaminen, rajoittaminen tai kurinpitomenettely taikka muussa laissa säädetty kurinpitomenettely, on potilasta neuvottava miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä. Lisäkysymyksiä varten on hyvä antaa yksikön yhteystiedot ja lisäksi siinä voisi olla myös potilasasiamiehen yhteystiedot saatavilla. Hyvän muistutusvastine parhaimmillaan johtaa siihen, että vältetään työläs ja

aikaa vievä jatkokäsittely kanteluiden ja valitusten muodossa. Lisäksi muistutus voi tuoda merkittävän sysäyksen siihen, että organisaatiossa lähdetään tekemään toimenpiteitä, jotka kehittävät prosesseja ja toimia.

5.6 Terveydenhuollon potilasvahingot, vahingonkorvausasiat

PVK:lta tai Liipolta (vahinkolautakunta) palautuneet päätökset eivät kulje potilasasiamiesten kautta. Kaaviossa olevat luvut on pyydetty vuosittain Kymsotelta. Luvut koskevat vuoden aikana korvattavan päätöksen saaneita tapauksia. Potilasvahingon vanhenemisaika on kolme vuotta, joten päätöksen saanut tapaus voi olla jo kolmen vuoden takainen tapahtuma. Korvaukseen johtaneet potilasvahinkotapaukset ja niiden sisältö eivät tule potilasasiamiehen tietoon kuin satunnaisesti. Seuraavassa kaaviossa 8 on esitetty korvattujen potilasvahinkojen lukumäärät vuosina 2019 - 2022.



Kaavio 8. Korvatut potilasvahingot vuosina 2019-2022.

Lääkevahingot käsittelee Suomen Keskinäinen Lääkevahinkovakuutusyhtiö. Koronarokotuksiin kohdistui kuluneena vuonna muutamia lääkevahinkoepäilyjä, mutta tietoa niiden läpimenoista ja korvattavuudesta ei tule potilasasiamiesten tietoon. Lääkevahinkoepäilyissä on kyse lääkkeen yllättävästä sivuvaikutuksesta. Yhteydenotot lääkevahinkoihin liittyen olivat vähäisiä.

6 Pohdintaa ja muita huomioita

Potilaan sairauskohtainen ajoterveys ja sen arviointi perustuu lakiin sekä annettuihin ohjeistuksiin. Esim. terveydentilassa tapahtunut tajunnan muutos ja sen seurauksena annettu määräaikainen ajokielto on potilaalle vaikea hyväksyä. Monesti ajokielto merkitsee ammattiautoilijalle toimeentulon menetystä ja haja-asutusalueen asukkaalle sekä muille liikkumisen vaikeutumista. Määräaikaisen ajokiellon kesto koetaan epäoikeudenmukaiseksi ja yhteydenottoja potilasasiamieheen sen määrittämisestä on ollut poikkeuksellisesti enemmän vuoden 2022 aikana.

Elvytyskielto puhutti ja herätti tunteita omaisissa ja potilaissa, kun terveydentila ja ennuste oli yllättäen kohentunut merkittävästi DNR-päätöksen teon jälkeen. Ohessa ote erikoislääkäri Heikki Laineen artikkelista, koskien DNR-päätöstä.

“DNR-päätöksen voi tehdä potilas itse ja kirjata sen hoitotahtoonsa. Päätöksen voi tehdä myös hoitava lääkäri lääketieteellisin perustein. Lääketieteellinen päätös perustuu potilaan tilanteen yksilölliseen arviointiin eikä esimerkiksi potilaan kuulumiseen johonkin potilasryhmään. Potilasta tai vaihtoehtoisesti potilaan omaisia on informoitava tästä, ja heitä pitää myös kuulla. Potilaan tai omaisten kanta tulee kirjata sairauskertomukseen. DNR-päätöksen perusteet ovat kuitenkin lääketieteellisiä. Päätös voi liittyä vain sen hetkiseen sairauteen ja sen aiheuttamaan potilaan huonoon ennusteeseen. Jos tilanne vastoin odotuksia paranee, myös DNR-päätös voidaan perua.”

(Lääkärikirja Duodecim 10.2.2022 Anestesiologian ja tehohoidon erikoislääkäri Heikki Laine)

Lähetteen kiireellisyysluokitus herättää potilaissa hämmennystä. Terveyskeskuksen tai yksityislääkärin arvioima kiireellisyysluokitus muuttuu usein erikoislääkärin arviossa. Arvio perustuu lähetteen sisältöön, minkä laadinnassa on usein myös puutteita. Yleisimmin lähettävän lääkärin ykköskiireellisyys arvioidaan uudelleen ja tällöin vastaanottoaika toteutuu myöhemmin kuin potilas odottaa. Ongelmia on esiintynyt lisäksi luvatus tai laaditun lähetteen eteenpäin siirtämisessä (unohdukset).

Reseptien uusiminen teknisesti on jouhevaa, mutta potilaat ovat kokeneet ongelmallisena

reseptimuutokset. Hoitosuhteen päätyttyä erikoissairaanhoidossa on potilaan lääkeannosteluun tehty muutoksia tai lääke on kokonaan vaihdettu. Tämä on aiheuttanut potilaissa huolestuneisuutta esim. kivun hallinnassa.

Ulkomaalaistaustaisten lääkäreiden suomen kielen taito vaihtelee ja se aiheuttaa ongelmia kommunikoinnissa ja potilasasiakirjojen ymmärrettävyydessä. Tällöin potilas herkästi vaatii lääkärin vaihtamista toiseen. Lääkärin vaihtomahdollisuuksista käydään keskustelua ja tässä yhteydessä tulee usein esille valinnanvapaus ja lääkäriresurssit.

Kymenlaakson hyvinvointialue aloitti toimintansa 1.1.2023 ja seuraavan vuoden raportoinnissa jää nähtäväksi mitä tämä muutos on tuonut tullessaan. Toivottavasti mahdollisimman paljon kaikkea positiivista niin potilaiden kuin työntekijöidenkin näkökulmasta sekä tiivistä yhteistyötä myös potilasasiamiesten kanssa.

LÄHTEET:

EOAK 20.7.2022 nro 2487/2020. Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuollon toimintayksikössä.

Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista sekä varhaiskasvatuslain 53 §:n muuttamisesta (HE 300/2022 vp). Saatavilla: <https://www.edilex.fi/mt/stvm20220049>

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992). Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (180/2000). Saatavilla: <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Lääkärikirja Duodecim 10.2.2022 Anestesiologian ja tehohoidon erikoislääkäri Heikki Lain

Sosiaalihuoltolaki(1301/2014).Saatavilla:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015). Saatavilla:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150254>

<https://syrjinta.fi/-/yhdenvertaisuusvaltuutetun-suositus-autismin-kirjoon-kuuluvan-henkilon-vammaispalveluihin-liittyen>

Varhaiskasvatuslaki (540/2018). Saatavilla:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20180540>