



**SOCOM**  
Kaakkois-Suomen  
sosiaalialan osaamiskeskus oy

SiHyLtk 23.4.2024 §40 liite

Socom Oy

# Sosiaaliasiamiestoiminnan selvitys Potilasasiamiestoiminnan selvitys

Kymenlaakson hyvinvointialue 2023

PIRKKO HAIKARA, MARJAANA JULIN, MIRJA PIISPA  
31.3.2024



## Sisällys

<b>1</b>	<b>Johdanto .....</b>	<b>3</b>
1.1	<i>Vuosiselvitys sosiaaliasiamiehen ja potilasasiamiehen toiminnasta.....</i>	3
1.2	<i>Sosiaaliasiamiehen ja potilasasiamiehen työn perusta .....</i>	4
1.3	<i>Tilastoinnista.....</i>	5
<b>2</b>	<b>Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot .....</b>	<b>6</b>
2.1	<i>Asiatapahtumat palvelutehtävittäin ja kunnittain.....</i>	6
2.2	<i>Yhteydenottojen aiheet ja sosiaaliasiamiehen toimenpiteet .....</i>	7
<b>3</b>	<b>Yhteydenottojen palvelukohtaista tarkastelua .....</b>	<b>12</b>
3.1	<i>lääkäiden palvelut .....</i>	13
3.2	<i>Lapsiperheiden palvelut.....</i>	14
3.3	<i>Lastensuojelu.....</i>	15
3.4	<i>Perheoikeudelliset palvelut .....</i>	17
3.5	<i>Päihde- ja mielenterveyspalvelut .....</i>	17
3.6	<i>Opiskeluhuollon palvelut ja vahaiskasvatus .....</i>	18
3.7	<i>Työkäisten palvelut .....</i>	19
3.8	<i>Vammaispalvelut .....</i>	20
<b>4</b>	<b>Potilasasiamiestoiminta .....</b>	<b>22</b>
4.1	<i>Asiatapahtumat toimintayksiköittäin ja kunnittain .....</i>	22
4.2	<i>Kymenlaakson keskussairaala .....</i>	24
4.3	<i>Ratamokeskus .....</i>	27
4.4	<i>Kymenlaakson psykiatrinen sairaala .....</i>	30
4.5	<i>Muut sairaalapalvelut.....</i>	32
4.6	<i>Terveysasemat .....</i>	33
4.7	<i>Hammashoitolat.....</i>	35
4.8	<i>Mielenterveys- ja päihdepalvelut .....</i>	36
4.9	<i>Kotihoito ja hoivapalvelut .....</i>	37
<b>5</b>	<b>Yhteenvetoa ja havaintoja vuoden 2023 osalta .....</b>	<b>37</b>
5.1	<i>Muistutusmenettely.....</i>	37
5.2	<i>Perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon kiireettömään hoitoon pääsy .....</i>	39
5.3	<i>Vuorovaikutuksen ja kuulluksi tulemisen merkityksellisyys .....</i>	39

# 1 Johdanto

## 1.1 Vuosiselvitys sosiaaliamiehen ja potilasiamiehen toiminnasta

Tämä vuosiselvitys käsittelee Kymenlaakson hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasiamiehen toimintaa ja huomioita asiakkaiden sekä potilaiden asemasta vuonna 2023. Tätä vuosiselvitystä kirjoitettaessa ammattinimikkeet ovat muuttuneet sosiaali- ja potilasasiavastaavan nimikkeiksi. Nämä uudet nimikkeet tulivat käyttöön 1.1.2024 kun laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023) tuli voimaan. Tässä selvityksessä käytetään nimikkeitä sosiaaliamies ja potilasiamies, koska selvitys koskee vuotta 2023.

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom on tuottanut sosiaaliamies palvelut kaikille Kymenlaakson kunnille vuodesta 2007 alkaen ja potilasiamies palvelut vuodesta 2019 alkaen. Vuosiselvitys annetaan 1.1.2023 alkaen hyvinvointialueen aluehallitukselle ja varhaiskasvatuksen osalta selvitys annetaan kunnanhallitukselle.

Sosiaaliamiehen tehtävää hoitaa yksi päätoiminen asiamies, Pirkko Haikara. Potilasiamiehen tehtävissä toimii kolme potilasiamiestä: Marjaana Julin, jonka tehtäväalueena on Kymenlaakson keskussairaala, Mirja Piispa, jonka tehtäväalueena on Ratamokeskus, Kymenlaakson psykiatrinen sairaala ja Kouvolan terveysasemat sekä Pirkko Haikara, jonka tehtäväalueena on Etelä-Kymenlaakson avoterveydenhuolto, Karhulan ja Haminan sairaalat, laitospunkotus Hoiku sekä sopimuksen tehneet yksityiset palveluntuottajat.

Asiamiesten toimistot sijaitsevat Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socomin toimitiloissa Kouvolassa, osoitteessa Salpausselänkatu 40 A, 45100 Kouvola ja Kotkassa keskussairaalan tiloissa, osoitteessa Kotkantie 41, 48210 Kotka. Asiamiehet tavoittaa puhelimitse tai asiakkaalla on myös mahdollisuus henkilökohtaiseen tapaamiseen toimitiloissa tai asiakkaan kotikunnassa erikseen sovitussa paikassa.

Sosiaaliamiehellä oli vuoden 2023 aikana 216 asiatapahtumaa, joka on 22 asiatapahtumaa enemmän kuin vuonna 2022, jolloin asiatapahtumia oli 194.

Potilasiamiehillä oli vuoden 2023 aikana 1120 asiatapahtumaa. Joka on 60 asiatapahtumaa enemmän kuin vuonna 2022, jolloin asiatapahtumia oli 1060.

Tilastoinnissa käytetään Webropol -kyselyohjelmaa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) antoi vuonna 2016 asiakaskirjalain nojalla määräyksen palvelutehtävien luokituksista. Vuoden 2023 alusta muutimme myös omaa tilastointiamme siten, että tilastoitavat palvelut vastaavat määräyksen mukaisia palvelutehtäviä ja niihin liittyviä sosiaalipalveluja. Tämän lisäksi tilastoidaan oppilashuollon ja varhaiskasvatuksen yhteydenotot. Asiamiehille tulevat yhteydenotot tilastoidaan asiatapahtumina. Asiatapahtuma sisältää kaikki samaan asiakokonaisuuteen liittyvät toimenpiteet, esimerkiksi puhelut, tapaamiset, selvittelyt, palaverit ja kirjallisen avustamisen.

Asiatapahtumiin käytetty aika vaihtelee suuresti asian sisällön mukaan. Joissakin tapauksissa asiatapahtuma on yksi puhelu, jonka aikana asiakas/potilas saa tarvittavan neuvonnan. Toisessa tapauksessa asiatapahtuma saattaa pitää sisällään usean tunnin työskentelyn asiakkaan/potilaan ja/tai verkoston kanssa ja yhteydenottoja samaan asiaan liittyen voi olla useita. Asiamies tekee myös kotikäyntejä ja kohtaa asiakkaita/potilaita sekä työntekijöitä toimipisteissä. Jo kerran käsitelty asia saattaa aktivoitua uudelleen esimerkiksi puolen vuoden kuluttua ja se on edelleen tämä yksi asiatapahtuma, joka aiemmin tilastoitiin. Tilastoinnin ulkopuolelle jäävät toistuvat yhteydenotot, joita esiintyy merkittävä määrä tiettyjen henkilöiden taholta. Nämä toistuvat yhteydenotot koskevat yleensä tuen tarvetta, asiassa ilmenneitä uusia lisätietoja tai jo käsittelyssä olevan tapahtuman tai asian prosessia. Lisäksi on yhteydenottajia, jotka eivät saa haluamaansa palvelua tai heitä koskeva asia ei etene heidän toivomallaan tavalla, ja he käyvät tästä tilanteesta toistuvasti keskustelua asiamiehen kanssa, odottaen asiamiehen pystyvän muuttamaan tilannetta heidän kohdallaan.

## 1.2 Sosiaaliasiamiehen ja potilasasiamiehen työn perusta

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.

Varhaiskasvatuslaissa (540/2018) säädetään lapsen oikeudesta varhaiskasvatukseen, varhaiskasvatuksen järjestämisestä ja tuottamisesta sekä varhaiskasvatuksen tietovarannosta.



Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) sisältää potilaan oikeusturvaan, kohteluun ja hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon liittyvät periaatteet. Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävistä säädeltiin 31.12.2023 saakka edellä mainituissa laeissa. Vuoden 2024 alusta tuli voimaan potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista annettu laki (739/2023), jossa määritellään lakisääteiset tehtävät. Sosiaali- ja potilasasiamiehen lakisääteisinä tehtävinä on mm. oikeusturvaan liittyvä neuvontatehtävä ja tiedottaminen asiakkaan ja potilaan oikeuksista. Oikeuksien edistäminen tapahtuu monella eri tavalla kuten suorana asiakasneuvontana, sovittelutehtävänä asiakkaan asiaan liittyvissä neuvotteluissa, erilaisina tiedotustilaisuuksina järjestöjen edustajille, sosiaalisen median hyödyntämisenä sekä koulutustilaisuuksina opiskelijoille ja ammattilaisille. Lakisääteisiin tehtäviin kuuluu avustaminen muistutuksen laatimisessa sekä ohjaaminen erilaisten oikeusturvakeinojen käytössä. Sosiaali- ja potilasasiamies toimii tehtävässään puolueettomasti, eikä ota kantaa päätöksiin, myönnettyihin etuuksiin tai hoidon sisältöön ja siihen onko mahdollisesti kyseessä potilasvahinko.

### 1.3 Tilastoinnista

Asiamiesten tilastointi perustuu asiakkaiden ja potilaiden yhteydenottoihin 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 tai terveydenhuollon palveluiden kokonaistilanteesta Kymenlaaksossa. Yhteydenotot ja niiden perusteella tehty selvitys antaa ainoastaan mahdollisuuden tehdä jotakin johtopäätöksiä, jotka kuvaavat sitä otantaa henkilöstä, jotka ovat asiamiehiin yhteyttä ottaneet. Asiakkaat ja potilaat tekevät myös oikaisupyynnöitä, muistutuksia ja kanteluja, jotka kuvaavat myös samaa aihepiiriä kuin asiamiehille tulevat yhteydenotot. Näistä erilaisista muista toimista asiamiehillä ei ole tietoa eikä analyysiä. Lisäksi asiakkaat ja potilaat antavat palautetta palvelun laadusta myös muita organisaation omia palautekanavia käyttäen.

Asiamiesten tehtäviin ei kuulu minkäänlainen päätöksenteko asiakkaan tai potilaan asiassa, vaan tehtävänä on antaa asiakkaalle tai potilaalle neuvontaa ja ohjausta hänen oikeuksistaan eri palveluissa. Neuvonta ja ohjaus kohdistuu myös hyvinvointialueen ja yksityisten palveluntuottajien henkilöstöön. Neuvonta on laajaa ja käytännössä se tarkoittaa koko



sosiaalihuoltoa, varhaiskasvatusta ja terveydenhuoltoa kaikkine palveluineen ja niihin liittyvine erityislakeineen mukaan lukien varhaiskasvatustilaki ja -palvelut. Tehtävään sisältyy asiakkaan/potilaan kuuntelemista, kohtaamista, asiakkaan/potilaan ja viranomaisen välistä sovittelua sekä asiakkaiden ja potilaiden kirjallista avustamista oikeusturvakeinoihin liittyvien asiakirjojen laadinnassa. Tässä työssä tulee koko ajan arvioineeksi sitä, mitä asiakkaiden sekä potilaiden yhteydenotot kertovat sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista ja niiden rakenteesta alueellamme.

Asiamies 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 asiamieheen on yhteydessä eri tahojen henkilöstö, omaiset ja edunvalvojat. Henkilöstö on yhteydessä yleensä erilaiseen lainsäädännölliseen tulkintaan liittyvissä asioissa tai he itse pyytävät asiamiestä mukaan asiakkaan/potilaan ja työntekijän tapaamiseen erityisesti silloin, jos asiakas/potilas 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/potilaan kokemukseen kuulluksi ja ymmärretyksi tulosta.

## 2 Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot

### 2.1 Asiatapahtumat palvelutehtävittäin ja kunnittain

Verrattuna vuoteen 2022 asiakkaiden yhteydenotot säilyivät lähes samalla tasolla eri palvelujen osalta. Poikkeuksena oli lapsiperheiden, lastensuojelun ja perheoikeudellisten palvelujen osalta tapahtunut kasvu. Vuonna 2022 yhteydenottoja lasten, nuorten ja perheiden palveluun liittyen oli 44 asiatapahtuman verran ja vuonna 2023 asiatapahtumia oli yhteensä 76 lapsiperheiden palvelun, lastensuojelun ja perheoikeudellisten palvelujen osalta.

Asiatapahtumien kolmen kärki koostui lastensuojelusta 62 asiatapahtumaa, iäkkäiden palveluista 52 asiatapahtumaa ja vammaispalveluista 49 asiatapahtumaa. Kuntakohtaisesti



yhteydenottoja tuli eniten Kouvolasta (97 kpl), Kotkasta (72 kpl), Haminasta (18 kpl), Pyhtäältä (8 kpl), Virolahdelta (5 kpl), Miehikkälästä yksi ja muualta kuin Kymenlaakson hyvinvointialueelta 15 kappaletta.

Kymenlaakson hyvinvointialue raportoi itse aluehallitukselle sosiaalihuollon muistutukset ja kantelut, joten niitä ei tässä selvityksessä esitellä. Useilla hyvinvointialueilla on käytäntönä se, että asiakkaan suostumuksella muistutusvastaukset annetaan aina tiedoksi myös sosiaaliamiehelle, tämän käytännön kehittämistä voisi pohtia myös kymenlaakson alueella. Muistutusohjaus on oleellinen osa sosiaaliamiehen tehtäviä ja muistutusvastauksista saa tietoa siitä, minkälaisiin kehittämistoimenpiteisiin muistutusten johdosta on ryhdytty.

Oheisessa taulukossa 1 on jaoteltu sosiaaliamiehelle tulleet asiatapahtumat palvelutehtävittäin ja kunnittain.

	Hamina	Kotka	Kouvola	Miehikkälä	Pyhtää	Virolahti	Muu	<b>Yhteensä</b>
lääkäiden palvelut	7	16	25	1	3			<b>52</b>
Lapsiperheiden palvelut		3	5				1	<b>9</b>
Lastensuojelu	2	30	25		1		4	<b>62</b>
Perheoikeudelliset palvelut		1	4					<b>5</b>
Päihdehuolto								<b>0</b>
Opiskeluhuollon palvelut			1				1	<b>2</b>
Työikäisten palvelut		3	8		1		2	<b>14</b>
Vammaispalvelut	9	15	16		3	4	2	<b>49</b>
Mielenterveyspalvelut		2	5				2	<b>9</b>
Varhaiskasvatus			1					<b>1</b>
Ei tietoa		2	7			1	3	<b>13</b>
<b>Yhteensä</b>	<b>18</b>	<b>72</b>	<b>97</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>216</b>

*Taulukko 1. Sosiaaliamiehen asiatapahtumat palveluittain ja kunnittain vuonna 2023.*

## 2.2 Yhteydenottojen aiheet ja sosiaaliamiehen toimenpiteet

Sosiaaliamiehen 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 (103 kpl), päätöksiin ja sopimukseen (61 kpl) sekä kohteluun (38 kpl). Tarkasteltaessa yhteydenottojen

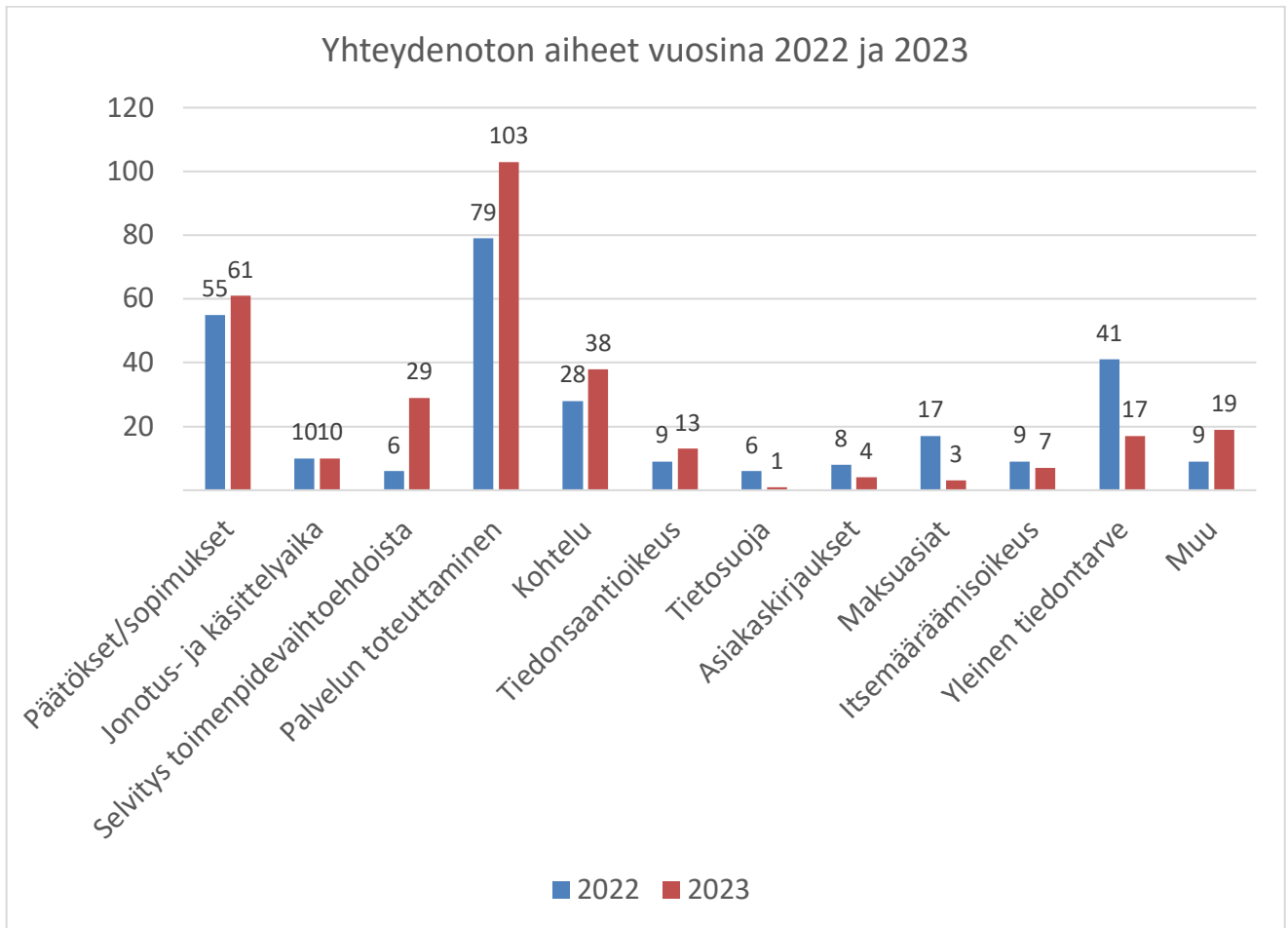
aiheita vuoden 2022 ja 2023 osalta voidaan havaita, että suurin kasvu on tapahtunut palvelun toteutukseen sekä kohteluun liittyvissä yhteydenotoissa.

Tavallisin yhteydenoton syy liittyi palvelun toteuttamiseen ja tässä tuotiin esille puutteita asiakkaan kuulemisessa palveluja suunniteltaessa ja/tai järjestettäessä, palvelu- tai asiakassuunnitelmaa 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 päätöksiin ja sopimuksiin. Erityisesti näiden osalta päätösten perustelut sekä ajallinen kesto päätöksen saannissa sekä asiakkaan oma kokemus sen osalta onko hänen omaa mielipidettään kuultu tai otettu huomioon päätöksen teossa, ovat niitä aiheita, jotka asiakkaiden yhteydenoton sisällöissä korostuvat. Kohteluun liittyvä aihe saattoi olla esimerkiksi epäasialliseksi tai työkeäksi koettu viranhaltijan käytös.

Yleiseen tiedontarpeeseen on tilastoitu erilaisten palvelujen neuvontaan liittyviä yhteydenottoja, jotka liittyvät siihen mitä sosiaalipalveluja on saatavilla ja miten näitä palveluja haetaan. Nämä kysymykset ovat vähentyneet verrattuna vuoteen 2022. Voisikin olettaa, että asiakasohjaus palvelut ovat löytäneet paikkansa asiakkaiden tietoisuudessa.

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 2022 ja 2023.





**Kaavio 1. Yhteydenoton aiheet 2022 (n= 277) ja 2023(=305). Yhdellä yhteydenotolla voi olla useampi luokiteltu aihe.**

Yhteydenotosta sosiaaliamiehen seuraa toimenpide ja näitä erilaisia toimenpiteitä vuonna 2023 oli 292. 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.

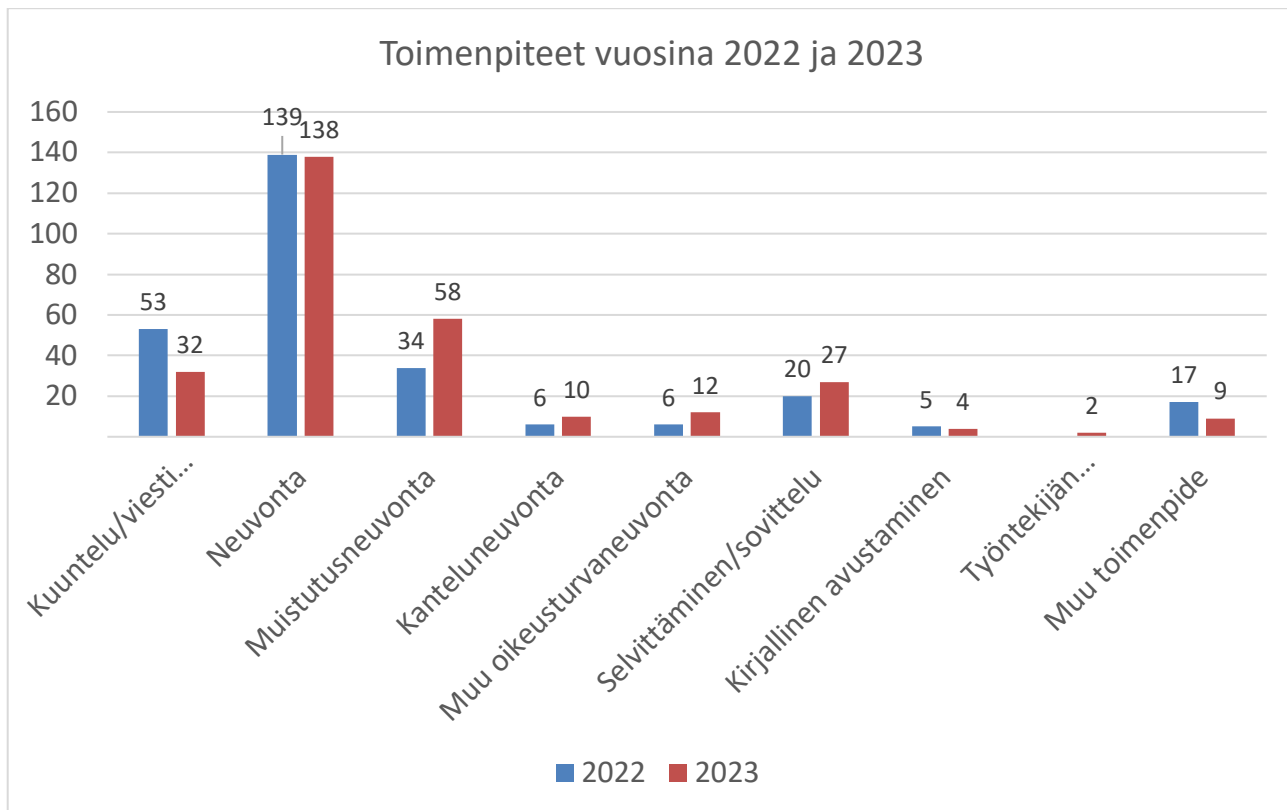
Muistutuksen laatimiseen liittyvää neuvontaa sosiaaliamies antoi vuonna 2023 58 yhteydenottajalle ja hallintokantelumenettelyyn liittyvää neuvontaa 10 yhteydenottajalle.

Viime vuoteen verrattuna näissä molemmissa on tapahtunut lisäämistä. 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 koettiin riittävänä muutoksena 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 sosiaaliamiehen toimenpiteet vuoden 2022 ja 2023 osalta.



**Kaavio 2. Sosiaaliamiehen toimenpiteet 2022 (n=280) ja 2023 (n=292)**

### 3 Yhteydenottojen palvelukohtaista tarkastelua

	Päätökset/sopimukset	Jonotus- ja käsittelyaika	Selvitystoimenpidevaihtoe	Palvelun toteuttaminen	Kohtelu / vuorovaikutus	Tiedonsaantioikeus	Tietosuoja	Asiakaskirjaukset	Maksuasiat	Itsemääräämisoikeus	Yleinen tiedontarve	Muu	Yhteensä
lääkäiden palvelut	5	2	4	26	9	3		2	3	3	3	7	<b>67</b>
Lapsiperheiden palvelut	1	1	1	6	1	2							<b>12</b>
Lastensuojelu	27		11	33	15	3	1	1				6	<b>97</b>
Perheoikeudelliset palvelut	3			3	2			1					<b>9</b>
Päihdehuolto													<b>0</b>
Opiskeluhuollon palvelut						1					1		<b>2</b>
Työikäisten palvelut	1	1	4	6	1						2	1	<b>16</b>
Vammaispalvelut	21	5	8	20	7	2				3	5	4	<b>75</b>
Mielenterveyspalvelut		1		6	2	1				1	1		<b>12</b>
Varhaiskasvatus				1	1								<b>2</b>
Ei tietoa, muu, mikä	3		1	2		1					5	1	<b>13</b>
<b>Yhteensä</b>	<b>61</b>	<b>10</b>	<b>29</b>	<b>103</b>	<b>38</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>305</b>

Taulukko 2. Yhteydenottojen aiheet palvelukohtaisesti vuonna 2023.

Yllä olevasta taulukosta on nähtävissä, että sosiaaliasiamiehelle tullut palvelukohtainen yhteydenotto koski useimmiten lastensuojelun palveluja, joita oli 97 kappaletta. Vammaispalveluja koskevia yhteydenottoja oli 75 kappaletta ja iäkkäiden palveluja koskevia yhteydenottoja 67 kappaletta. Nämä kolme palvelua olivat myös vuonna 2022 ne palvelut, joista yleisemmin otettiin yhteyttä.

### 3.1 Iäkkäiden palvelut

Ikääntyneiden palveluja koskevia yhteydenottoja oli yhteensä 67 kappaletta. Vuonna 2022 yhteydenottoja oli yhteensä 61 kappaletta. Vuonna 2023 eniten yhteydenottoja, 26 kpl oli liittyen palvelun toteuttamiseen. Kohteluun ja vuorovaikutukseen liittyen oli 9 yhteydenottoa. Päätöksiin ja sopimukseen liittyviä yhteydenottoja oli 5.

Palvelun toteuttamisen osalta tuotiin esille tyytymättömyyttä esimerkiksi kotihoidon käyntikertojen vähäiseen määrään, käyntiaikojen paikkansapitämättömyyteen, avun tarvetta vastaamattomaksi koettuun palveluun sekä palveluun nähden suuriin asiakasmaksuihin. Omaiset kokivat taakkana sen, kun käyntiajat eivät toteudu sovitusti ja tällöin jää ateriavälit pitkiksi ja lääkkeet eivät tule otettua ajallaan. Oikea-aikaisesti saamatta jäänyt lääke saattaa aiheuttaa asiakasturvallisuutta vaarantavia tilanteita, joiden seuraukset henkilökohtaisella tasolla voivat olla vakavia. Kotihoidon epätasoisuuteen toimenpiteiden kuten lääkäripalvelujen saatavuuden tai kotipalvelun kautta varattujen hoitoaikojen ja taksikuljetusten virheellisten päämäärätietojen osalta tuli yhteydenottoja omaisilta.

Yhteydenottoja oli myös epäselvien ja asiakkaisen mielestä virheellisten kotihoidon laskujen vuoksi. Näiden taustalla vaikutti olevan asiakkaan pitkälle edennyt muistisairaus, joka aiheutti epäluuloisuutta muissakin asioissa kuin pelkästään laskujen oikeellisuudessa. Yhteydenotoissa oli myös palveluasumiseen liittyviä maksutiedusteluja ja huolta siitä, että rahat eivät riitä mihinkään muuhun kuin asumiseen ja palveluiden kustannuksiin.

Kohteluun liittyvissä yhteydenotoissa yleensä keskusteltiin palveluasumisyksikön työntekijöiden tyytyväisyydestä tai tavasta keskustella asiakkaan kanssa. Päätöksiin liittyen oli vaikeuksia ymmärtää mitä päätöksessä on päätetty ja mihin seikkoihin päätös perustuu. Tähän samaan luokkaan liittyy myös palvelutarpeen selvityksen asiakirjat ja niiden sisältö. Asiakkaalle jäi epäselväksi, oliko palvelutarvetta arvioitu ja mitä siihen oli kirjattu. Lisäksi oli kokemuksia siitä, että asiakkaan omat toiveet ja mielipiteet oli ammattilaisen toimesta ohitettu ja jätetty kirjaamatta. Yhteydenotoissa oli myös epäilyä RAI- arvioon tehneen henkilön ammattitaidosta ja arvioinnin tavasta, kun yhteydenottajan mukaan RAI-arvio oli tehty ilman, että asiakasta oli ollenkaan tavattu.

Yleiseen tiedontarpeeseen liittyen tiedusteltiin käytäntöjä huoli-ilmoituksen teon osalta. Kymenlaakson hyvinvointialueen nettisivuilta löytyy lomakkeet ilmoitusten tekoon. Yhteydenottajat eivät kuitenkaan olleen löytäneet tietoa nettisivuilta. Kotona asuu suuri joukko ikääntyneitä henkilöitä, jotka tarvitsevat monenlaisia kohtaavia palveluja ja digitaalisten vahvistamista, mikäli heillä tilanne on sellainen, että käytössä on sähköisiä asiointivälineitä. Usein tilanne on sellainen, että lähellä ei asu omaisia, jotka voisivat olla tukena ja apuna. Tiedontarpeeseen liittyen tuli yhteydenottoja puolesta asiainnista, kirjauksiin liittyvistä virheistä ja niiden oikaisusta sekä kuinka voi saada itsestä tehdyt kirjaukset nähtäväksi. Muistutusvastineiden viipyminen oli myös asia, josta keskusteltiin useamman yhteydenottajan kanssa. Kymenlaakson hyvinvointialueen nettisivuilla kerrotaan, että muistutukseen pyritään vastaamaan pääsääntöisesti kuukauden kuluessa. Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella tämä kuukauden aikalupaus ei pidä paikkaansa.

### 3.2 Lapsiperheiden palvelut

Lapsiperheiden palveluihin liittyviä yhteydenottoja oli yhteensä 12 kappaletta. Vuonna 2022 tätä osiota ei raportoitu omana osionaan, vaan silloin raportoitiin yhdessä lasten, nuorten ja perheiden palvelut, jolloin yhteydenottoja oli yhteensä 69 kappaletta. Vuonna 2023 yhteydenotot liittyivät useimmiten palvelun toteuttamiseen 6 yhteydenottoa. Muita yhteydenottoja oli liittyen päätöksiin, jonotus- ja käsittelyaikoihin, toimenpidevaihtoehtojen selvittämiseen ja tiedonsaantioikeuteen.

Palvelun toteutukseen liittyen tuotiin esiin kokemusta siitä, ettei perhe ole saanut tarvitsemaansa tukea ja apua tilanteessaan. Tilanteeseen nähden apu ei ole ollut riittävää tai oikeanlaista. Toisaalta näissä tilanteissa on ollut nähtävissä monialaisen yhteistyön vähäisyys tai puute. Pelkästään lapsiperheiden tarjoama tuki ei ole riittävää tilanteessa, jossa lapsella on masennusoireita ja koulunkäynti ei suju. Tilanteessa on tarpeen yhdistää sitä tukea mitä terveydenhuolto, koulu ja perheen lähiyhteisö voi antaa ja miettiä tilanteeseen ratkaisuja, jossa jokainen taho kantaa vastuunsa. Parhaisiin tuloksiin päästään, kun arvostetaan kokemustietoa, ammatillista- ja tutkittua tietoa sekä lasta tai nuorta itseään kunnioittaen ja kuunnellen. Jos asiakas ei koe tulleensa autetuksi, tulisi miettiä mikä meni pieleen ja miten tulisi tehdä, että saadaan aikaan toivottuja vaikutuksia.

Palvelun toteutukseen liittyen yhteydenottajalle saattoi olla epäselvää mitä heille tuotettavan

palvelun kuten perhetyön sisällön tulisi olla. Nämä keskustelut tulisi käydä siinä vaiheessa, kun pidetään aloituspalaveri ja sovitaan työskentelystä sekä asetetaan tavoitteet työskentelylle. Perhe saattaa olla tietämätön sovituista työskentelystä ja tavoitteista, mikäli he eivät ole saaneet tilanteeseensa liittyvää palvelutarpeen arviota tai asiakassuunnitelmaa, jonka avulla he voivat palata siihen mistä on sosiaalityöntekijän kanssa sovittu ja keskusteltu. Yhteydenottojen perusteella näiden kirjallisten dokumenttien saaminen saattoi kestää useita kuukausia.

Asiakasyhteydenotoissa korostuu myös tapa kohdata asiakas. Asiakas kertoo tilanteesta, jossa hänelle syntyi kokemus siitä, ”että hänen näkökulmaansa ei kuunnella, vaan työntekijä painokkaasti ja pakottaen vastuuttaa perhettä suostumaan työntekijän näkökulman mukaiseen toimintaan”. Kohdatessa toisen ihmisen me sanavalinnoillamme kutsumme yhteyteen tai torjumme hänen näkökulmansa. Tässä kohtaamisessa me annamme toisillemme merkityksiä, arvoa ja arvottomuutta, joka joko kutsuu yhteistyöhön tai torjuu sen mahdollisuuden.

### 3.3 Lastensuojelu

Lastensuojeluun liittyviä yhteydenottoja oli yhteensä 97 kappaletta. Vuonna 2022 yhteydenottoja oli yhteensä 69 kappaletta ja tällöin näissä yhteydenotoissa oli myös lapsi perheiden palvelut ja perheoikeudelliset palvelut. Vuoden 2023 raportoinnissa nämä eri palvelut on tilastoitu erikseen. Vuonna 2023 yhteydenotot liittyivät useimmiten palvelun toteuttamiseen 33 yhteydenottoa, päätöksiin ja sopimukseen liittyen 27 yhteydenottoa ja kohteluun tai vuorovaikutukseen liittyen 15 yhteydenottoa. Toimenpidevaihtoehtojen selvittämiseen liittyviä yhteydenottoja oli 11 kappaletta.

Yhteydenottajat olivat lähes aina vanhemmat, huoltajat tai isovanhemmat. Lasten tai nuorten omia yhteydenottoja oli vain muutamia. Lasten ja nuorten yhteydenottojen syynä oli se, ettei sosiaalityöntekijä käy tapaamassa riittävän usein tai häntä ei tavoiteta. Vanhempien 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.

Tiedontarpeen osalta haluttiin yleisesti tietoa lastensuojelun eri prosesseista ja siitä, mitä oikeuksia tai velvollisuuksia heillä huoltajina tai vanhempina on lapsen kodin ulkopuolisen sijoituksen aikana, mistä sosiaalityöntekijä voi päättää tai kuinka huostaanoton purkua voi hakea. Näiden yhteydenottojen perusteella asiakas ei ole saanut riittävästi tietoa siitä mitä tapahtuu, kun lapsi on lastensuojelun toimenpiteiden kohteena tai kuinka kauan nämä erilaiset prosessit kestävät ja mitkä ovat heidän omat vaikutusmahdollisuutensa tilanteen muuttamiseksi. Kaikkien yhteyttä ottaneiden osalta puuttui vanhemmuuden tuen suunnitelma tai yhteydenottaja ei ainakaan ollut tietoinen sen olemassaolosta.

Epäselvissä tilanteissa lastensuojelun asiakkaat päätyvät hakemaan tietoa erilaisilta keskustelupalstoilta, joiden antama tieto on hyvinkin värittyä ja vääristynyttä. Tämä tulee ilmi keskusteluissa vanhempien kanssa. Oikeanlaisen tiedon antaminen on tärkeää myös siitä syystä, että vanhemmat voisivat luottaa lastensuojelun antamaan tukeen ja apuun, eikä lastensuojelua aina nähtäisi vihamielisesti tai jotenkin perheen tilannetta hankaloittavana tekijänä. Keskusteluyhteyden tai luottamuksen puute oli seikka, joka toistui yhteydenotoissa ja tästä johtuen koettiin, ettei oman sosiaalityöntekijän kanssa työskentely ollut mahdollista. Useasti keskustelu kääntyi kysymykseen, kuinka sosiaalityöntekijän vaihto on mahdollista.

Yhteys ja sen syntyminen on tärkeä asiakkaan ja ammattilaisen kohtaamisessa, erityisesti silloin sen merkitys on vahva, kun ammattilainen käyttää merkittävää julkista valtaa suhteessa asiakkaaseen. Lastensuojelussa tehdään velvoittavia ja rajoittavia päätöksiä ja näiden äärellä on erittäin tärkeää se, että asiakas saa yhteyden työntekijäänsä sekä on tietoinen kaikista tilanteeseen liittyvistä toimenpiteistä ja perusteluista, jotka ovat vaikuttaneet tilanteessa tehtyihin päätöksiin. Näin kokemus kuulluksi tulemisesta sekä osallisuudesta voi syntyä. Toki kokemus siitä onko tullut kuulluksi ja nähdyksi on subjektiivinen kokemus ja aina ammattilainen ei voi tilanteeseen vaikuttaa muutoin kuin parhaansa tekemällä.

Systeeminen työskentely ja asiakkaan kutsuminen mukaan tiimikokoukseen oman asiansa käsittelyyn voisi tuoda asiakkaalle aiempaa aktiivisemmän roolin ja omien vaikutusmahdollisuuksien konkreettisen näyttäytymisen tilan. Tapaamisen rakenteeseen liittyy vahvasti oikeus määritellä itse se, mitä asioita on merkityksellistä nostaa esille ja käsitellä. Lisäksi läsnä on vahva yhteisen ihmettelyn ja dialogisen keskustelun tila, jossa syntyy



helpommin oivaltavia toisin tekemisen ratkaisuja kuin esimerkiksi perinteisessä asiakassuunnitelmatilanteessa, jonka asiakas usein kokee epämiellyttävänä tilanteena. 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.

### 3.4 Perheoikeudelliset palvelut

Perheoikeudellisiin palveluihin liittyviä yhteydenottoja oli yhteensä 9 kappaletta. Vuonna 2022 tätä osiota ei raportoitu omana osionaan, vaan silloin raportoitiin yhdessä lasten, nuorten ja perheiden palvelut, jolloin yhteydenottoja oli yhteensä 69 kappaletta. Vuonna 2023 tulleet yhteydenotot liittyivät useimmiten päätöksiin ja palvelun toteuttamiseen, molemmista oli 3 yhteydenottoa. Muita yhteydenottoja oli liittyen kohteluun ja asiakaskirjauksiin.

Yhteydenotoissa korostui yksinhuoltajuuteen liittyvät pohdinnat, jossa yhteydenottaja kaipasi tukea huoltajuusmuotojen pohdintaan, kun rinnakkaisvanhemmuus ei tunnu olevan se sujuva vaihtoehto. Näissä tilanteissa on yleensä kyse myös muusta avun tarpeesta, jossa pääsisi käsittelemään eroon liittyviä asioita. Alueen järjestötoiminta voi tarjota monenlaista apua ja tukea eri elämäntilanteissa. Eroon liittyvissä asioissa asiakkaita on ohjattu Ensi- ja turvakotiyhdistyksen eroauttamistyön pariin.

Yhteydenottajilla oli myös kokemusta työntekijän puolueellisuudesta asian käsittelyn vaiheessa. Näitä oli molemmissa sukupuolissa. Muistutusvastineen viipyminen oli myös aiheena, kun vastinetta oli odotettu jo yli 2 kuukautta. Lisäksi elatusavun määrittely ja elatusavun määräytymisen perusteet olivat jääneet epäselviksi. Koettiin myös joustamattomuutta vanhempien tapaamisen järjestelyissä niissä tilanteissa, joissa oli kyseessä riitaiset vanhemmat ja toiveena olisi ollut etätapaaminen teamsin kautta.

### 3.5 Päihde- ja mielenterveyspalvelut

Raportointivuoden aikana ei tullut yhtään yhteydenottoa päihdepalveluihin liittyen ja mielenterveyspalveluja koskevia yhteydenottoja oli 12. Näistä yhteydenotoista kuusi koski palvelun toteuttamista, kaksi kohtelua ja vuorovaikusta. Yksittäisiä yhteydenottoja oli jonotus-

ja käsittelyaikoihin, tiedonsaantioikeuteen, itsemääräämisoikeuteen sekä yleiseen tiedontarpeeseen liittyen. Vuonna 2022 mielenterveys- ja päihdepalvelut raportoitiin yhtenäisenä lukuna ja silloin yhteydenottoja oli 24 kappaletta. Näistä ei ole saatavilla erittelyä palveluiden välillä.

Mielenterveyskuntoutujille tarkoitettussa asumispalveluyksikössä asuva henkilö oli yhteydessä, kun epäili edunvalvojan käyttävän hyväkseen hänen rahavarojaan. Asia selvisi asumisyksikön ja edunvalvojan kanssa asiaa selvitellessä. Tilanteessa yhteydenottajalla itsellään ei ollut kunnollista käsitystä siitä, mitä hänen säännölliset menonsa ovat ja kuinka edunvalvoja näitä hänen varojansa hoitaa.

Henkilö oli saanut maksusitoumuksen yksityiseen palvelu- ja asumisyksikköön, jossa ollut useamman kuukauden asiakkaana ja asukkaana. Asiakkaan mukaan tehty pieleen menneitä lääkekokeiluja ja toimittu kyseenalaisesti asiakkaan kohtelun osalta. Asiakas eteni tässä muistutuksen tekoon.

Myös työntekijät ovat olleet yhteydessä ja näissä yhteydenotoissa on ollut aiheena yhteistyö ja sen puuttuminen muiden sosiaalityön osa-alueiden kanssa. Asiakkaiden omien yhteydenottojen perusteella heidän palvelunsa sosiaalityön puolella on saatettu katkaista johtuen siitä, että asiakas on toistuvasti jättänyt tulematta sovituille tapaamisille. Asiakkaalla on ollut vaikeuksia poistua kotoa erilaisen paniikkihäiriö oirehdivan vuoksi, mutta hänelle ei ole tarjottu vaihtoehtoisia tapaamisen muotoja esimerkiksi etäyhteydellä.

### 3.6 Opiskeluhuollon palvelut ja vahaiskasvatus

Vuoden 2023 alku toi mukanaan uutta, kun opiskeluhuollon psykologi- ja kuraattoripalvelut siirtyivät kunnista hyvinvointialueelle. Hyvinvointialue vastaa opiskeluhoitopalvelujen, eli koulu- ja opiskeluterveydenhuollon sekä opiskeluhuollon psykologi- ja kuraattoripalvelujen, järjestämisestä alueellaan oppilaan tai opiskelijan kotipaikasta riippumatta. Opiskeluhuollon palveluista tuli 2 yhteydenottoa. Toinen koski palvelun toteuttamista ja toinen yleistä tiedontarvetta.

Varhaiskasvatuspalveluiden järjestämisestä vastaavat kunnat. Varhaiskasvatukseen liittyen tuli



kaksi yhteydenottoa ja nämä liittyivät palvelun toteuttamiseen ja kohteluun sekä vuorovaikutukseen. Aiempina vuosina varhaiskasvatukseen liittyviä yhteydenottoja ei ole ollut. Vuoden 2023 aikana sosiaaliasiavastaava kutsui varhaiskasvatuksen päälliköt tapaamiseen ja tässä tapaamisessa sovittiin, että vuosittaisista tapaamisista jatketaan.

### 3.7 Työikäisten palvelut

Työikäisten palveluja koskevia yhteydenottoja oli yhteensä 16 kappaletta. Vuonna 2022 yhteydenottoja oli yhteensä 17, joten yhteydenotot ovat säilyneet lähes ennallaan. Vuonna 2023 eniten yhteydenottoja oli liittyen palvelun toteuttamiseen 6 yhteydenottoa. Seuraavaksi eniten yhteydenottoja liittyi toimenpidevaihtoehtojen selvittämiseen 4 yhteydenottoa. Muut yhteydenotot liittyivät päätöksiin, jonotus- ja käsittelyaikoihin, kohteluun, vuorovaikutukseen tai yleiseen tiedon tarpeeseen. Näiden edellä mainittujen osalta yhteydenottoja oli 1-2 kappaletta/aihe.

Aiheina olivat tiedontarpeeseen liittyen sellaiset seikat, ettei asiakas ollut tavoittanut asioitaan hoitavaa työntekijää tai hän ei tiennyt mihin hän voisi olla asiassaan yhteydessä. Lisäksi oli tiedustelua erilaisista saatavilla olevista palveluista ja tukimahdollisuuksista asiakkaan tilanteessa. Näissä ohjattiin pääsääntöisesti soittamaan sosiaalihuollon asiakasneuvontaan.

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. Osalla yhteydenottajista oli neurokirjon diagnoosi ja olivat mielestään ”hukkuneet” palveluverkkoon. Asiakkaan kokemus oli se, että heitä jatkuvasta arvioidaan eri palveluissa ilman että mitään konkreettista tukea ja apua olisi tullut

missään palvelussa. Lopulta päädytään monialaiseen työelämäpalveluun, jossa tulisi tehdä palvelutarpeen arviointi sekä suunnitelma, joka edistää työllistymistä. Yhteydenottajien mielestä palvelussa ei ole kyetty heitä auttamaan, eikä tekemään heidän tarpeistaan lähtevää laajaa yhteistyötä. Asiakkaan kokemus on ollut se, että konkreettiset teot puuttuvat, joka johtaa turhautumiseen.

### 3.8 Vammaispalvelut

Vammaispalveluja koskevia yhteydenottoja oli 75 kappaletta. Vuonna 2022 yhteydenottoja oli 72 kappaletta. Yhteydenotoista 21 koski päätöksiä ja sopimuksia, 20 yhteydenottoa koski palvelun toteuttamista, 8 yhteydenottoa koski selvitystä toimenpidevaihtoehtoista, 7 yhteydenottoa koski kohtelua ja vuorovaikutusta, 5 yhteydenottoa koski jonotus- ja käsittelyaikoja sekä yleistä tiedontarvetta ja muutamia yhteydenottoja tuli tiedonsaantioikeuteen, itsemääräämisoikeuteen ja muihin asioihin liittyen.

Päätöksiä ja sopimuksia koskevat yhteydenotot liittyivät siihen, ettei asiakas saanut myönteistä päätöstä hakemaansa palveluun tai aiemmin myönnetyn palvelun määrää tai tuottamistapaa oli muutettu. Päätökset liittyivät yleisimmin henkilökohtaisen avun järjestämiseen, asunnon muutostöihin tai omaishoidon tukeen. Päätöksiin liittyen oltiin yhteydessä sen osalta, että päätöksen saanti oli viipynyt useita kuukausia. Pisin aika päätöksen odottamisessa oli ollut kahdeksan kuukautta. Epätietoisuutta oli myös sen osalta tuleeko jotakin palvelua hakea erikseen hakemuksella vai riittääkö se, että asia on mainittu palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Näistä epäselvyyksistä johtuen oli jäänyt hakematta asumispalveluja, kun henkilöt olivat olettaneet olevansa jonossa, mutta pitkää odotusaikaa ihmetellessä olikin selvinnyt, etteivät ole jonossa, kun hakemusta ei ensinnäkään ole tehty. Näissä tilanteissa asiakasta ei ilmeisesti ollut informoitu riittävällä tavalla.

Palvelutarpeen arviointiin liittyi yhteydenotot ja kokemus siitä, että asiakkaan tilannetta ei ollut selvitetty riittävästi, eikä asiakkaan tai läheisten mielipiteitä ollut kuultu ja kirjattu asianmukaisella tavalla. Lisäksi erilaiset sanavalinnat kuten maininta pyörätuolin vangiksi jäämisestä saattoivat aiheuttaa asiakkaan mielessä loukkaantumisen tunteita. Sanojen merkitys ja kirjaaminen, ovat tärkeitä ja niiden kautta muodostuu asiakkaalle se kuva, millaisena hänet palvelun parissa nähdään. 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.

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 palveluvaihtoehdoista. Yhteydenottoja oli myös liittyen oikeuteen valita itselle sopiva asumispalveluyksikkö. Näissä yhteydenotoissa asiakkaalle on välittynyt käytäntönä se, että on otettava mitä tarjotaan ja jos ei ota paikkaa vastaan, niin tulkintana on, ettei tarvetta asumispalvelulle ja joutuu jonon hännille.

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.

Liikkumista tukeva palvelu ja erilaiset matkustusalueet hyvinvointialueen sisällä ovat aiheuttaneet asiakkaiden mielissä ihmetystä ja kokemusta epätasarvosta. Maantieteellinen naapurikunta kun saattaa osalle hyvinvointialueella asuvalle tarkoittaa kovinkin suppeaa liikkumisaluetta, kun taas toisaalla liikkumisalue on erittäin laaja. Soveltamisohjeessa kerrotaan, että tarpeen vaatiessa liikkumisaluetta voidaan soveltaa laajemminkin muulle asuinpaikkakunnalle. Yhteydenottajat ovat kokeneet, ettei näin ole tapahtunut.

## 4 Potilasasiamiestoiminta

### 4.1 Asiatapahtumat toimintayksiköittäin ja kunnittain

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

	Hamina	Kotka	Kouvola	Miehikkälä	Virolahti	Pyhtää	muu/ ei tietoa	<b>Yhteensä</b>
Kymenlaakson keskussairaala	37	226	135	5	9	14	57	<b>483</b>
Pohjois-Kymen sairaala		1	13					<b>14</b>
Kymenlaakson psykiatrinen sairaala	1	6	26					<b>33</b>
Karhulan sairaala	2	10					1	<b>13</b>
Haminan sairaala	4	1						<b>5</b>
Ratamokeskus	1	2	111				3	<b>117</b>
Hoiku			5				2	<b>7</b>
<b>Yhteensä</b>	<b>45</b>	<b>246</b>	<b>290</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>63</b>	<b>672</b>

*Taulukko 3. Potilasasiamiehen asiatapahtumat sairaalapalvelujen eri toimintayksiköissä ja kunnittain jaoteltuna vuonna 2023.*

Erikoissairaanhoidon yksiköihin kohdistui kaikkiaan 672 yhteydenottoa. Aktiivisimmat yhteydenottajat ovat Kouvolan seudulta (290), sekä Kotkasta (246). Muiden kuntien osalta yhteydenotot ovat määrältään vähäisempiä. Eniten yhteydenottoja kohdistui Kymenlaakson keskussairaalan toimintaan (483). Pohjois-Kymen sairaalan toiminnot ovat jo päättyneet ja toiminnot ovat siirtyneet Ratamoon. Pohjois-Kymen sairaala näkyy edelleen tilastoinneissa. Tämä johtuu potilasvahinko asioista, joilla on kolmen vuoden vanhenemisaika ja absoluuttinen vanhenemisaika on jopa 10 vuotta.

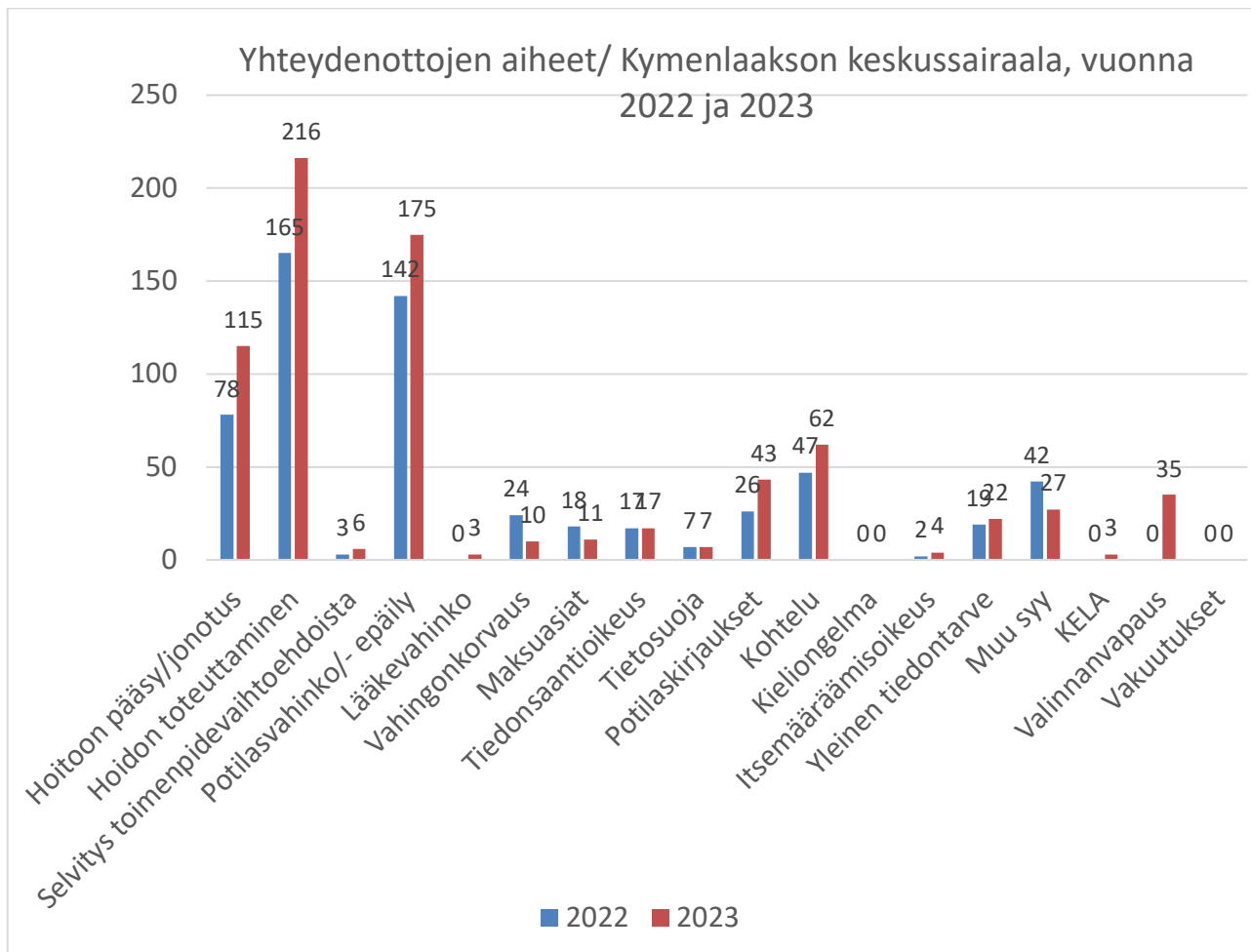
	Hamina	Kotka	Kouvola	Miehikkälä	Virolahti	Pyhtää	muu/ ei tietoa	<b>Yhteensä</b>
Hammashoitolat	8	16	15		1		2	<b>42</b>
Terveysasemat	19	44	54	1	2	1	2	<b>123</b>
Mielenterveys- ja päihdepalvelut	5	21	30				5	<b>61</b>
Kuntoutus	3	2	13				2	<b>20</b>
Hoivapalvelut		4	6					<b>10</b>
Kotihoito		3	7					<b>10</b>
Kotisairaala ja palliatiivinen hoito			1					<b>1</b>
Geriatrinen poliklinikka			3					<b>3</b>
Lasten ja nuorten palvelut	2	2	7					<b>11</b>
Koronarokotukset	2	3	2				1	<b>8</b>
Ensihoito/sairaankuljetus		2	4					<b>6</b>
Kymsoten ulkopuolinen	6	16	28			1	4	<b>55</b>
Muu/ei tietoa	8	23	50		1		16	<b>98</b>
<b>Yhteensä</b>	<b>53</b>	<b>136</b>	<b>220</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>32</b>	<b>448</b>

*Taulukko 4. Potilasasiemiehen asiatapahtumat avoterveydenhuollossa kuntakohtaisesti jaoteltuina vuonna 2023.*

Avoterveydenhuollon yksiköihin kohdistui kaikkiaan 448 yhteydenottoa/asiatapahtumaa. Aktiivisimmat yhteydenottajat olivat Kouvolan seudulta (220) ja Kotkasta (136). Pyhtään avoterveydenhuolto oli edellisvuoden tapaan ulkoistettuna. Koko hyvinvointialueen avoterveydenhuollon asiatapahtumamääristä valtaosa yhteydenotoista koski terveysasemia. Koronarokotuksiin liittyvät yhteydenotot eriytettiin tilastollisesti terveysasemilta omaksi tilastointikohdakseen.

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

## 4.2 Kymenlaakson keskussairaala



**Kaavio 3. Potilasasiemihelle tulleet yhteydenottojen aiheet Kymenlaakson keskussairaalan osalta 2022 (n= 590) ja 2023 (n=756).**

Vuoden 2023 aikana kolme yleisintä yhteydenoton syytä olivat hoidon toteuttaminen 216 yhteydenottoa, potilasvahinkoepäily 175 yhteydenottoa ja hoitoon pääsy tai jonotus 115 yhteydenottoa. Vuoden 2022 osalta nämä samat aiheet olivat yleisimmät yhteydenoton syyt.

Hoidon toteuttaminen on ollut merkittävä kritiikin kohde potilaiden yhteydenotoissa. Hoidon toteutus liittyy vahvasti potilasvahinkoepäilyn ja hoitoon pääsyn sisältöihin. Vahinkoepäilyissä on keskeistä pettymys hoidon lopputulokseen. Pettymykset kohdistuvat useimmiten kirurgisiin toimenpiteisiin, mikä on myös riskialtuinta tuloksen suhteen.

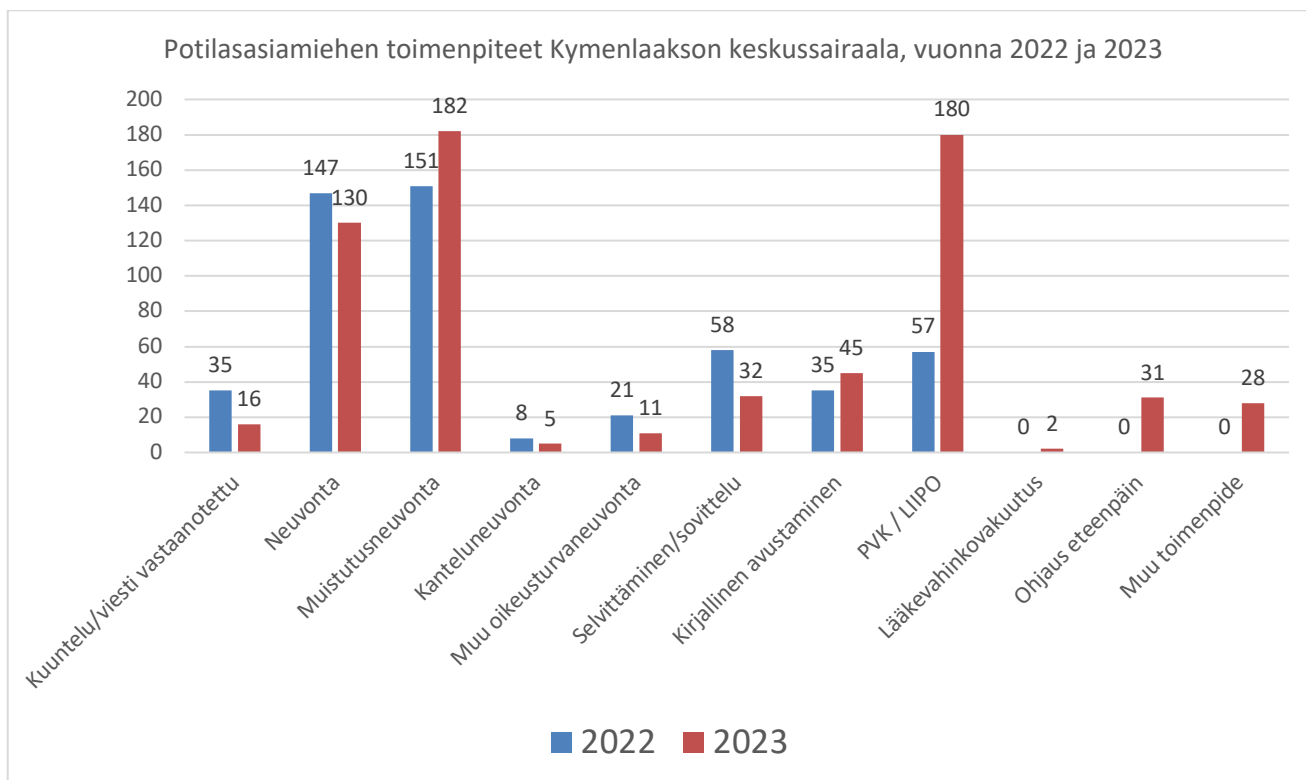
Diagnoosien varmistuminen viiveellä on myös erikoisaloista riippumatta yleisin syy vahinkoepäilyn syntyyn, sillä oikea hoito tai -toimenpide voi käynnistyä viiveellä.



Hoitojonojen ruuhkautuminen ja hoitotakuun ylittymiset ovat huolestuttaneet potilaita ja omaisia. Tarpeelliseksi todettu hoito on aloitettava kuuden kuukauden sisällä siitä, kun hoidon tarve on todettu. Potilasasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella hoidon aloitus ylittää hoitotakuun määrittämän rajan erityisesti kovakirurgian osalta. Potilaan toimintakyky ja oireet (kipu ja liikuntarajoitteet) ovat heikentyneet tai lisääntyneet odotusaikana. Toimenpiteen toteutusajankohdan pitkittyessä toimenpiteet saattavat muodostuvat vaativammiksi, eikä hoidon lopputulos ole välttämättä niin hyvä kuin alun perin oli tarkoitus. Toipuminen voi myös viedä enemmän aikaa. Tyytymättömyyttä hoidon toteutukseen lisää myös kiireellisyysluokkien muuttuminen alkuarviota pidemmäksi erikoislääkärin arvion jälkeen.

Terveystieteiden tutkimuskeskuksen 51-52 §:ssä on säädetty kiireettömään hoitoon pääsyn enimmäisajoista eli niin sanotusta hoitotakuusta perusterveydenhuollossa, erikoissairaanhoidossa ja alle 23-vuotiaiden erikoissairaanhoidotasoisissa mielenterveyspalveluissa. Jos hyvinvointialue, ei voi tuottaa itse tutkimuksia, hoitoa tai kuntoutusta kiireettömään hoitoon pääsyn enimmäisajoissa, sen on järjestettävä ne tuottamalla ne yhteistoiminnassa toisen hyvinvointialueen kanssa tai hankkimalla ne sopimukseen perustuen muilta palveluntuottajilta.

Muihin yhteydenoton syihin on raportoitu toistuvia kyselyjä muistutuksen käsittelyyn tai viipymiseen liittyen. Myös läheteiden etenemisestä tai potilasvahinko ilmoituksista, jotka ovat liikenne- ja potilasvahinkolautakunnan käsittelyssä tulee kyselyjä. Mikäli potilas tai omainen ei saa vastausta odottamassaan ajassa, hän usein tiedustelee asiaa potilasasiamieheltä. Tähän luokkaan sisältyy myös niitä asioita, jotka eivät sisälly potilasasiamiehen tehtäviin ja ne ohjataan eteenpäin.



**Kaavio 4. Potilasasiamiehen toimenpiteet Kymenlaakson keskussairaalan osalta 2022 (n=512) ja 2023 (n=662).**

Vuoden 2023 osalta yleisin toimenpide oli muistutusneuvonta (182) ja seuraavana potilasvahinkoihin liittyvät toimenpiteet (180) Ja kolmanneksi yleisin (130) toimenpide oli neuvonta.

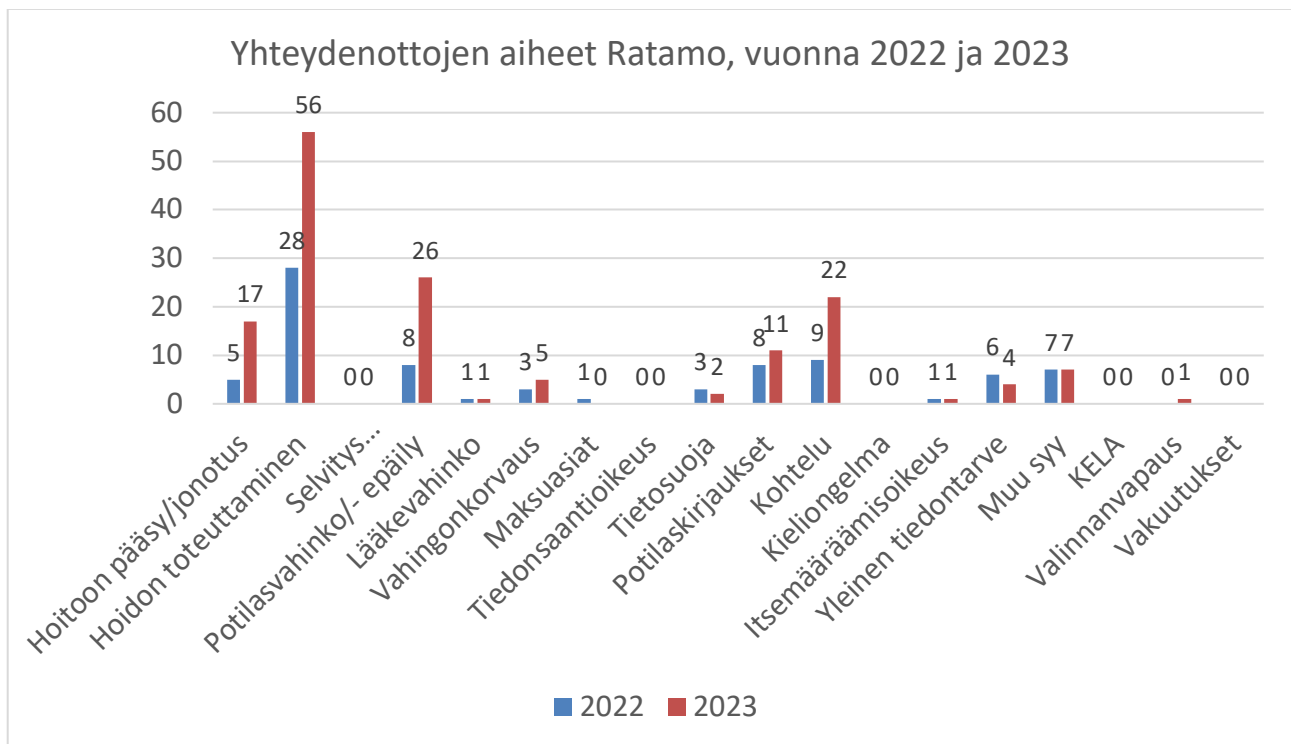
Potilasvahinkoepäilyihin tai potilasvakuutuskeskuksessa käsittelyssä jo olevien tai päätöksen saaneiden tapausten käsittelyyn potilaiden kanssa menee paljon aikaa. Ennen vahinkoilmoituksen laadintaa potilaan kanssa käydään tapausta läpi ja mietitään ilmoituksen sisältöä, mikäli hän kokee tarvitsevansa siihen apua. Ilmoituksen täyttö voidaan nykyisin tehdä potilasvakuutuksen nettisivuilla myös sähköisesti asiakkaan vahvalla tunnistautumisella. Tämä vähentää paperiversioiden lähettelyä ja käyttöä. Käsittelyn edetessä potilaalla tai omaisella on mahdollisuus myös kommentoida hoitohenkilökunnan antamaa selvitystä. Vastineiden laadintaan halutaan usein potilasasiamiehen apua. Myönteisen korvauspäätöksen jälkeen tehtävään korvaushakemukseen pyydetään herkästi apua, sillä se koetaan hankalaksi täyttää.

Potilasasiamiehen toimenpiteissä yleinen neuvonta on noussut merkittävään rooliin. Yhdessä pohditaan, mikä olisi järkevä toimintatapa ongelmatilanteissa, jottei ensimmäisenä päädytä potilasvahinkoilmoituksen tai muistutuksen laatimiseen. Jos keskustelulla ja selvittelyllä ei

päästä potilasta tyydyttävään lopputulokseen tulee kyseeseen kirjallinen menettely eli yleisimmin muistutus.

Muistutuksien määriä liittyen erikoissairaanhoidon ovat lisänneet erityisesti hoitoon pääsyn aikarajojen ylitykset ja pitkittymiset. Jos hoitotakuun ylittyminen ja asiaan liittyvät suorat tiedustelut eivät nopeuta hoitoon pääsyä, johtaa tilanne siihen, että potilaan on lähestyttävä kirjallisesti hoitotahoa. Pyrkimyksenä on saada huomiota enimmäisaikojen ylitykseen, jotta hoito voitaisiin järjestää ilman suurempaa viivettä omalta tai toisen hyvinvointialueen julkiselta hoitolaitokselta ja mahdollisuuksien mukaan maksusitoumuksella yksityissektorilta. Hoitoon pääsyyn liittyy myös mahdollisuus lakiin perustuvan valinnanvapauden käyttämiseen eli hoitopaikan valinta muulta julkiselta palveluntarjoajalta. Valitettavasti hoitotakuiden ylittyminen on valtakunnallinen ongelma, eikä valinnanvapaudenkäyttö tuo välttämättä ratkaisua hoitoon pääsyyn. Tämä näkyy erityisesti kirurgian erikoisaloilla.

### 4.3 Ratamokeskus



**Kaavio 5. Potilasasiamiehelle tulleet yhteydenottojen aiheet Ratamokeskuksen osalta 2022 (n= 80) ja 2023 (n=153).**

Ratamokeskuksen toiminta käynnistyi kevättalvella 2022. Ratamokeskukseen sijoittui laajasti terveyst- ja sosiaalipalveluja perusterveydenhuollosta erikoissairaanhoidon. Marjoniemestä siirtyi terveysasematoiminta ja suun terveydenhuollon vastaanotto. Ratamokeskuksessa toimii HUS Diagnostiikkakeskuksen laboratoriopalvelut sekä geriatrisen ja palliatiivisen poliklinikan vastaanotot. Lisäksi sieltä löytyy mielenterveys- ja päihdepalveluiden vastaanotto toiminta ja terveystsosiaalityö. Pohjois-Kymen sairaalan toiminnot siirtyivät myös Ratamokeskukseen. Ratamokeskuksessa on runsaasti erilaisia erikoissairaanhoidon palveluja, vaativimmat toimenpiteet on kuitenkin keskitetty Kymenlaakson keskussairaalaan Kotkaan.

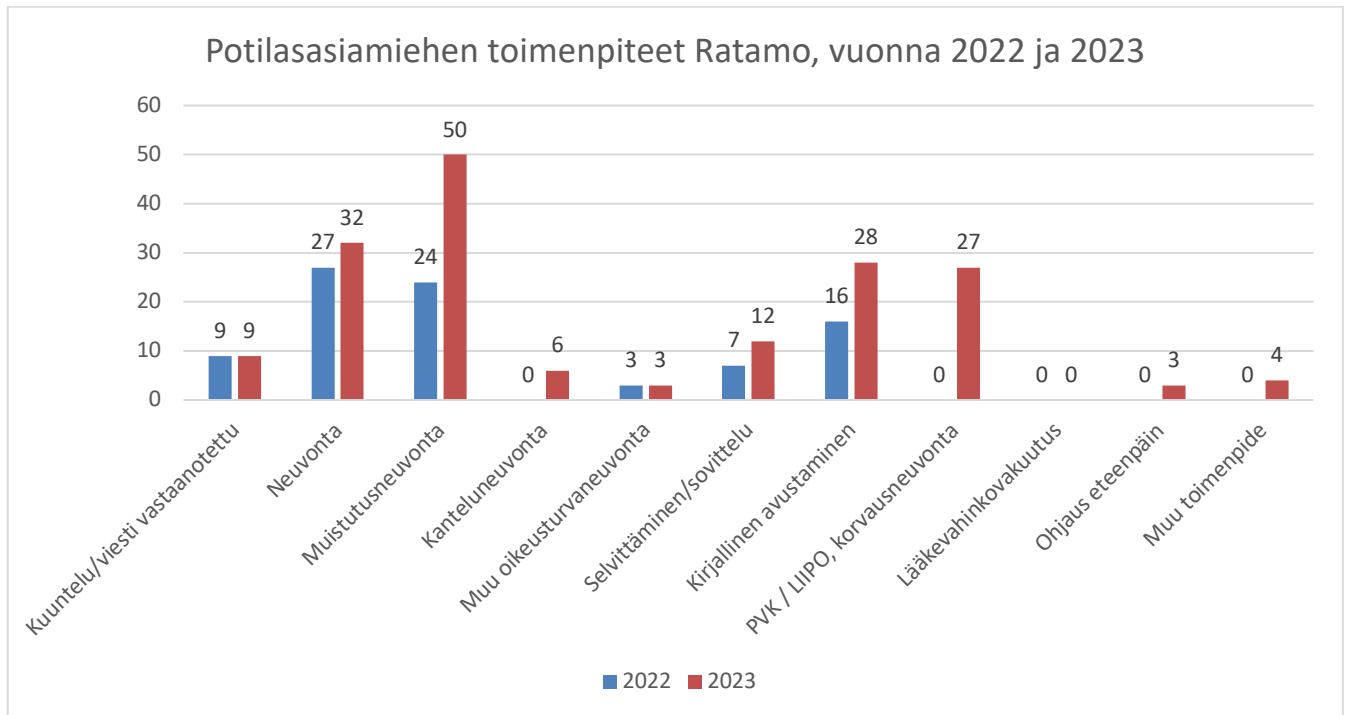
Ratamokeskuksen osalta vuoden 2023 yleisin syy ottaa yhteyttä potilasasiavastaavaan oli hoidon toteuttaminen 56 yhteydenottoa ja seuraavaksi yleisimmät syyt olivat potilasvahinkoepäily 26 yhteydenottoa ja kohteluun liittyvät syyt, 22 yhteydenottoa.

Ratamokeskuksen yleislääketieteen tasoisen päivystyksen toimintaa koskevat epäkohdat ovat tyypillisimmin koskeneet potilaan ja päivystävän lääkärin näkemuseroja tarvittavista tutkimuksista ja lääkityksistä. Potilaan odotukset eivät aina toteudu ja kehoitus hakeutua tarkempaan jatkotutkimukseen perusterveydenhoidon puolelle eli omalle terveysasemalle aiheuttaa herkästi tyytymättömyyttä.

Potilasvahinkoepäilyt ovat toiseksi yleisin syy yhteydenottoon. Näihin tapauksiin sisältyy monenlaisia yhteydenottoja. Potilas on saatettu kotiuttaa päivystyksestä kevyiden tutkimusten jälkeen tulkinallisella diagnoosilla tai kotihoito-ohjeistuksella, mikä on jälkikäteen osoittautunut virheelliseksi. Potilasiamies ei ota kantaa siihen onko vahinko tapahtunut vai ei, näissä tilanteissa ohjataan potilas tekemään vahinkoilmoitus potilasvakuutuskeskukseen, jotka puolueettomana tahona ratkaisee potilasvahinkoja koskevan lainsäädännön perusteella, onko kyseessä korvattava potilasvahinko ja maksaa korvaukseen oikeutetuille lain mukaiset korvaukset.

Päivystyksen tarkkailuosaston huoneiden äänieristys on aiheuttanut potilailta/omaisilta muutamia yhteydenottoja tietosuojan rikkoutumisen pelossa, potilasrannekkeista huolimatta henkilötietoja on saatettu kysellä kovaäänisesti. Ratamokeskuksen vuodeosastohoitoa koskevat tyypillisimmät yhteydenotot liittyvät iäkkään potilaan hoitoon ja kotiutukseen, josta omaiset ovat erimielisiä osastolääkärin kanssa. Potilaiden kohtelu hoitohenkilökunnan toimesta on

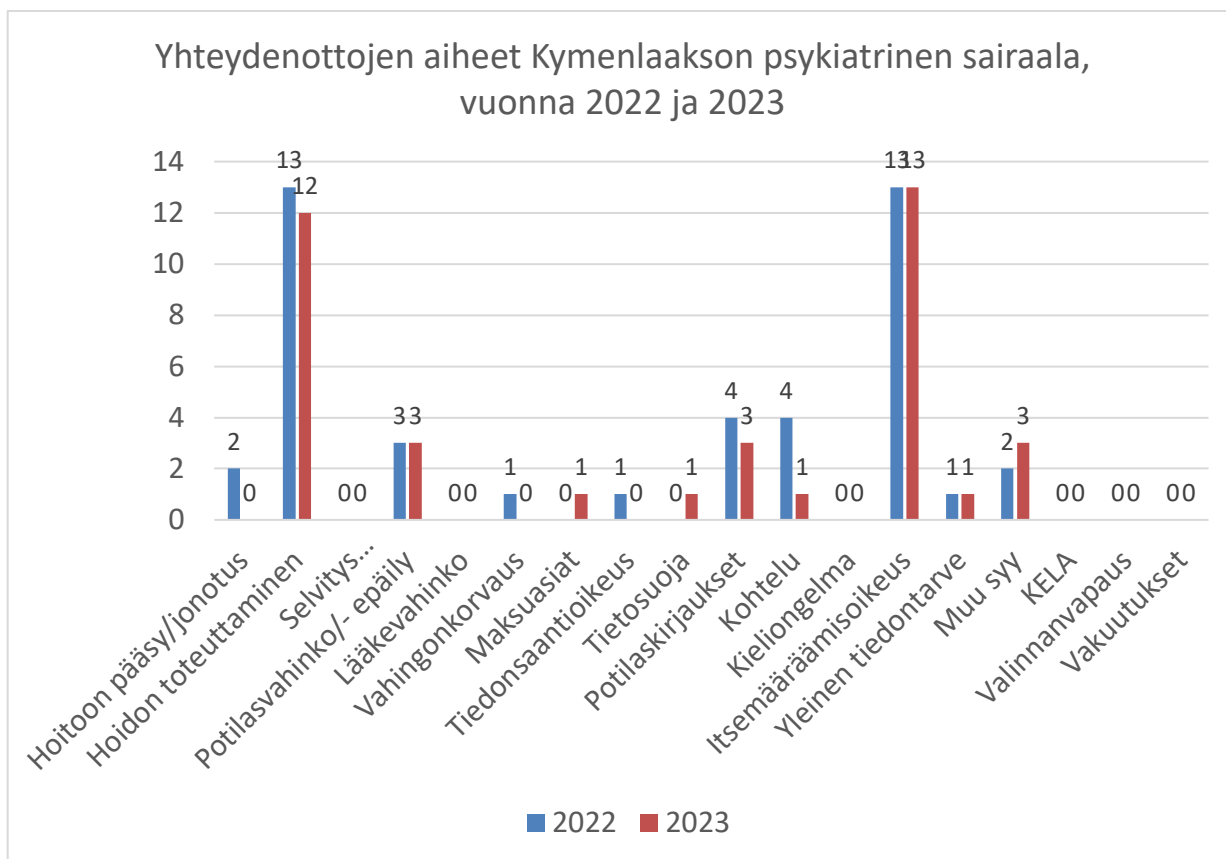
aiheuttanut myös yhteydenottoja, joissakin tapauksissa potilasta koetaan käsitellyn kovakouraisesti esim. siirtymisissä portatiiville tms. Yhteydenotot jakaantuvat melko tasaisesti vuodeosastojen kesken. Seuraavassa kaaviossa 4 on nähtävissä potilasasiamiehen toimenpiteet Ratamon yhteydenottojen osalta.



**Kaavio 6. Potilasasiamiehen toimenpiteet Ratamokeskuksen osalta 2022 (n= 86) ja 2023 (n=174).**

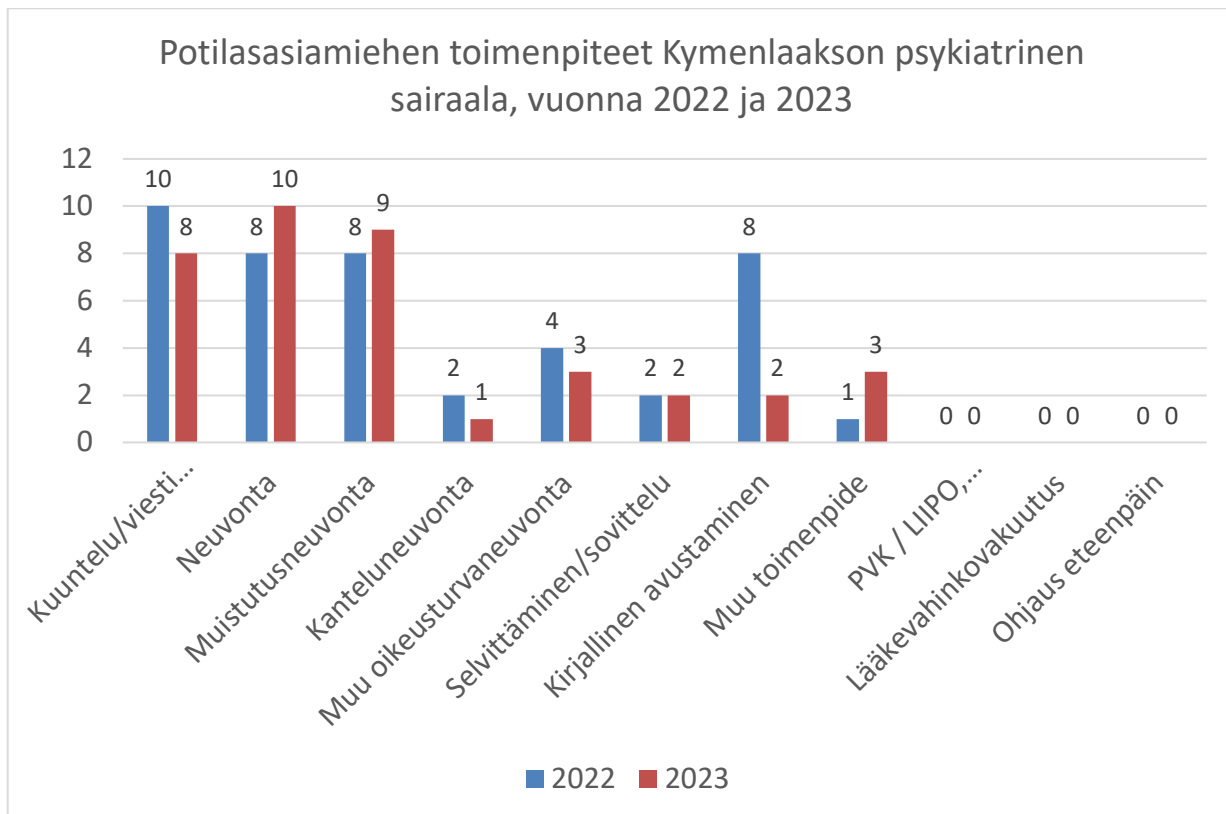
Vuoden 2023 osalta yleisin potilasasiamiehen toimenpide oli muistutusmenettelyä (50 kpl) koskeva neuvonta ja ohjaus. Neuvontaa ja ohjausta annettiin seuraavaksi eniten (32 kpl) ja kirjallinen avustaminen (28 kpl) sekä potilasvakuutusasioita koskeva korvausneuvonta (27) olivat seuraavaksi yleisimmät toimenpiteet.

## 4.4 Kymenlaakson psykiatrinen sairaala



**Kaavio 7. Potilasasiamiehelle tulleet yhteydenottojen aiheet Kymenlaakson psykiatrisen sairaalan osalta 2022 (n= 44) ja 2023 (n=38).**

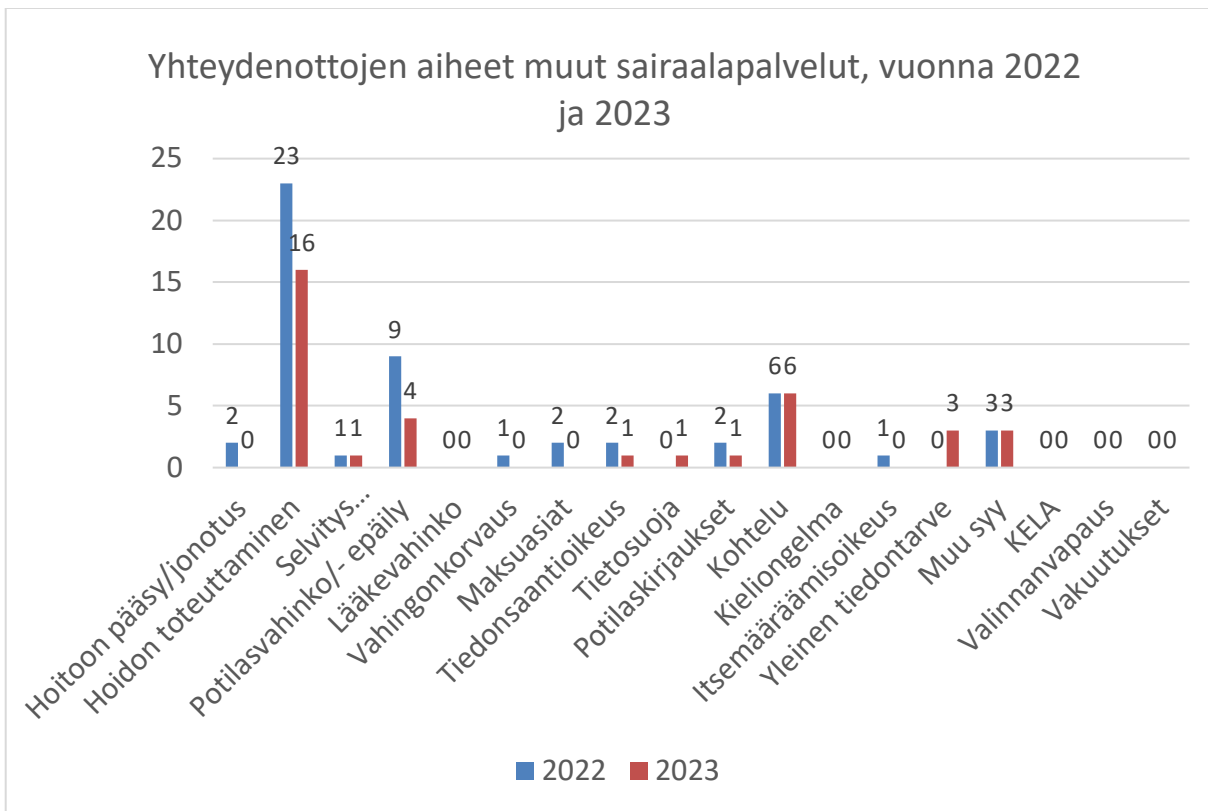
Kymenlaakson psykiatrista sairaalaa koskevia yhteydenottoja oli vuonna 2023 33 ja vuonna 2022 32 kappaletta. Yhteydenottojen kokonaismäärä säilyi lähes samanlaisena. Myös yhteydenottojen aiheet ovat olleet molempina vuosina lähes identtiset. Yleisin yhteydenoton syy oli itsemääräämisoikeuteen liittyvät yhteydenotot, 13 yhteydenottoa ja toiseksi yleisin syy oli hoidon toteuttaminen, 12 yhteydenottoa. 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.



**Kaavio 8. Potilasasiemiehen toimenpiteet Kymenlaakson psykiatrisen sairaalan osalta 2022 (n= 43) ja 2023 (n=38).**

Potilasasiemiehen yleisimmät toimenpiteet psykiatrisen sairaalan osalta liittyivät neuvontaan (10 kpl), muistutusneuvontaan (9 kpl) ja kuunteluun (8 kpl). Tahdonvastaiseen hoitoon joutumiseen on useimmiten vaikuttanut mielialalääkityksen laiminlyönti ja sen seuraukset. Potilaiden yhteydenotot potilasasiemieheen ovat tapahtuneet useimmiten hetimiten tahdonvastaisen hoidon alettua, jolloin aloitettujen lääkitysten vaikutukset eivät ole vielä havaittavissa ja potilaan tuntemukset, etenkin negatiiviset, ovat voimakkaita. Potilaan kuunteleminen on tärkeää, kuten yleensäkin, ja keskusteleminen tilanteesta eri näkökulmista lähestyen on saattanut vakuuttaa potilaan hoitonsa välttämättömyydestä. Potilaalla on oikeus valittaa Itä-Suomen hallinto-oikeuteen ja yrittää saada perustellusti tahdonvastainen hoitopäätös kumottua. Avustaminen ja neuvonta näissä tapauksissa kuuluu potilasasiemiehen työnkuvaan. Käsittelyajat hallinto-oikeudessa ovat pitkät ja usein potilas on saattanut jo kotiutua ennen käsittelyä alkamista.

## 4.5 Muut sairaalapalvelut

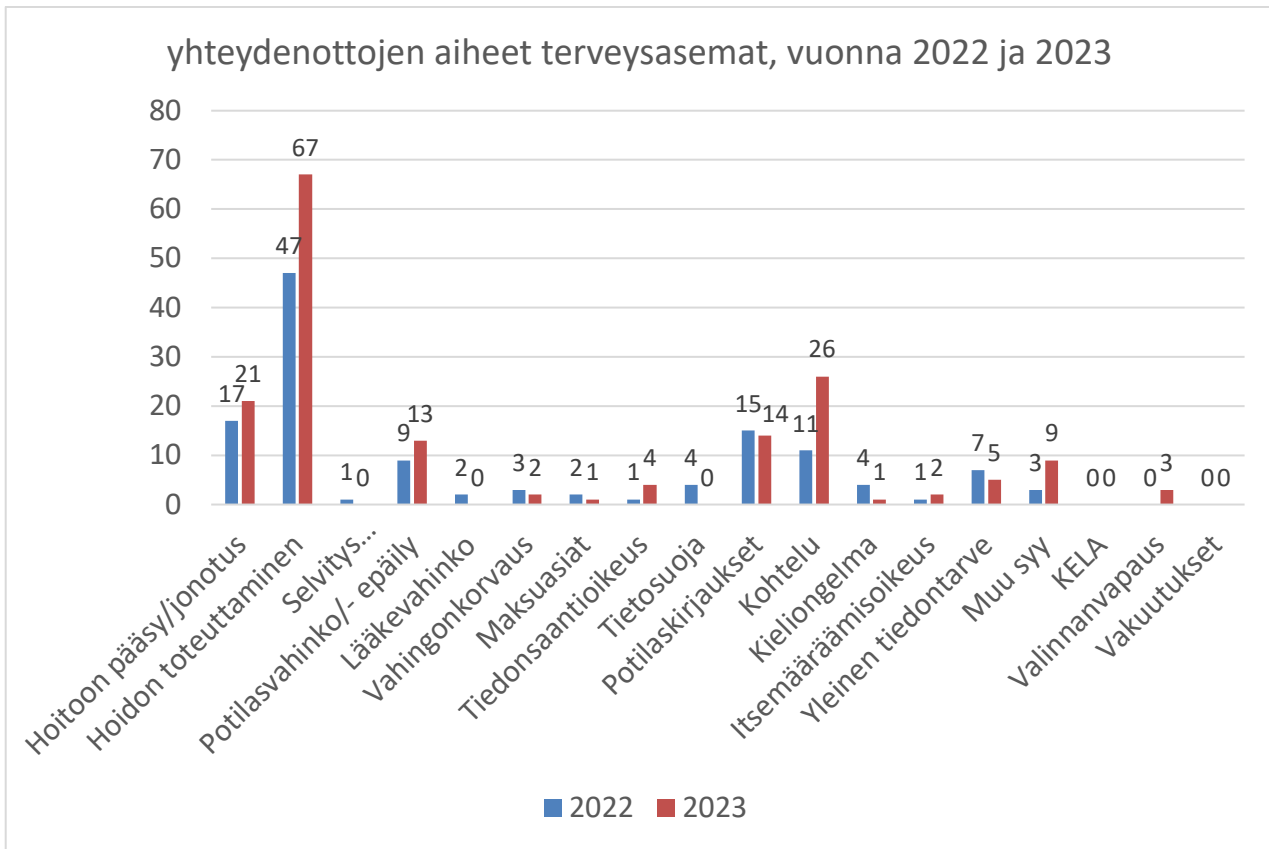


**Kaavio 9. Potilasiamiehelle tulleet yhteydenottojen aiheet muiden sairaalapalvelujen osalta 2022 (n=52) ja 2023 (n=36).**

Muut sairaalapalvelu sisältää Karhulan sairaalan, Haminan sairaalan ja Kymen hoito- ja kuntoutuskeskus Hoikun. Näihin kaikkiin liittyviä asiatapahtumia on ollut vuonna 2023 yhteensä 25. Karhulan sairaalaa koskevia asiatapahtumia on ollut vuonna 2023 13. Haminan sairaalan asiatapahtumia oli vuonna 2023 5. Hoikussa asiatapahtumia on ollut vuonna 2023 7. Yleisin yhteydenoton aihe koski tavalla tai toisella hoidon toteuttamiseen liittyviä asioita. Muihin sairaalapalveluihin liittyviä toimenpiteitä oli yleisimmin neuvonta ja muistutusneuvonta, molempia toimenpiteitä 13 kappaletta. Lääkevahinkoihin liittyvää neuvontaa oli kolme kappaletta.

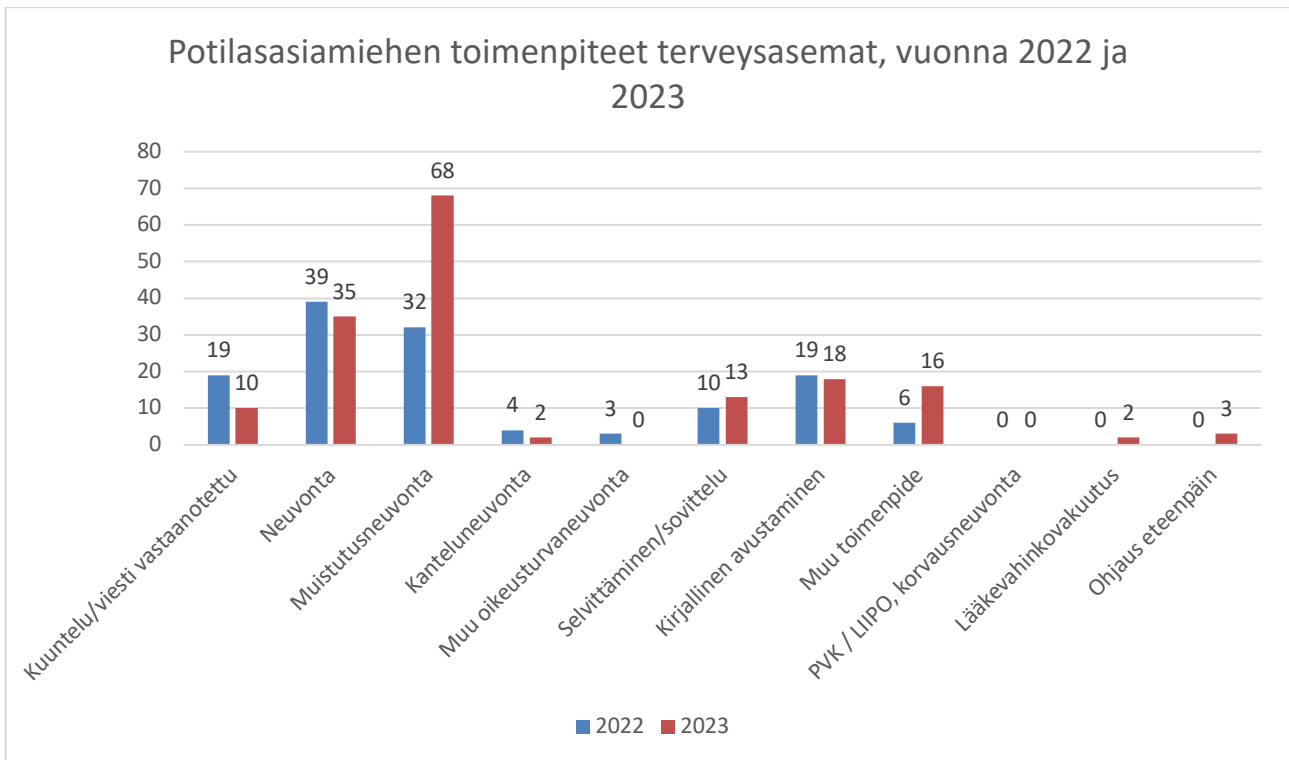


## 4.6 Terveysasemat



**Kaavio 10. Potilasasiamehelle tulleet yhteydenottojen aiheet terveysasemien osalta 2022 (n=127) ja 2023 (n=168).**

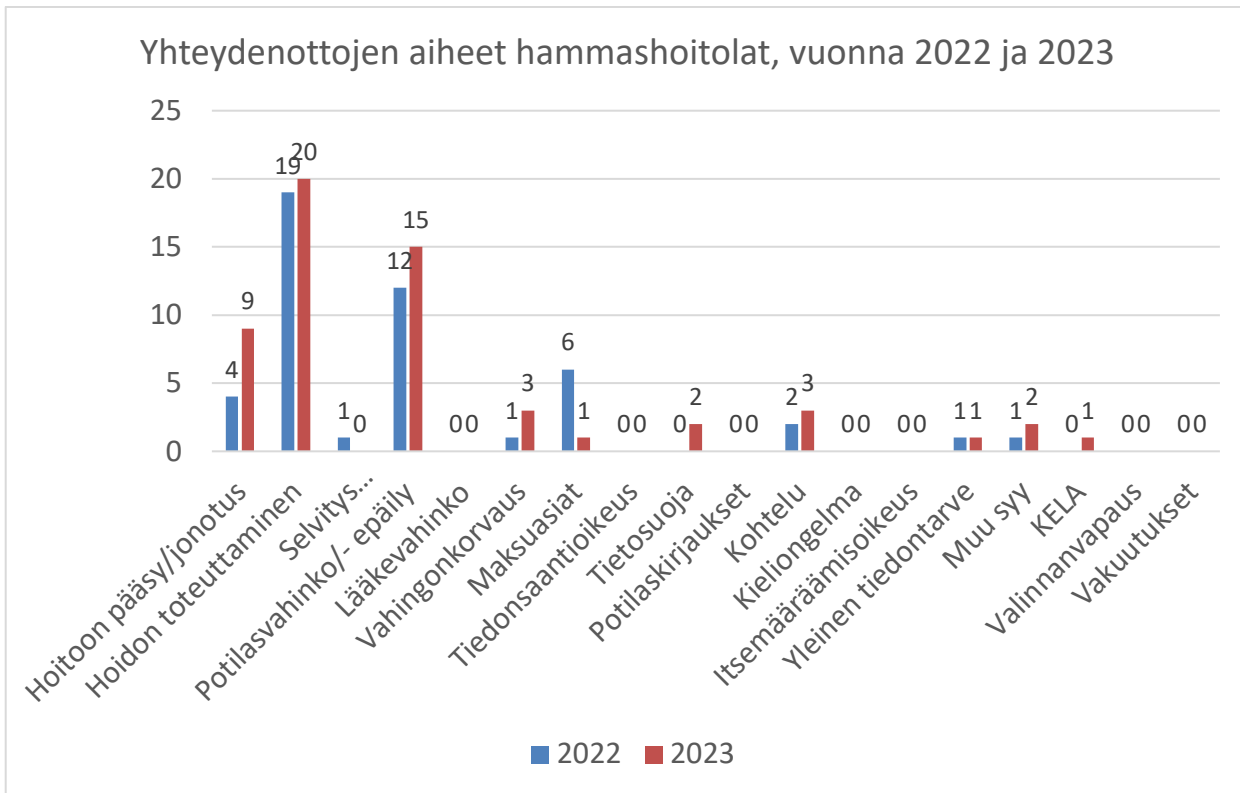
Hyvinvointialueella toimii tällä hetkellä 13 terveysasemaa, joista 6 sijaitsee Kouvolassa ja 7 Etelä-Kymenlaaksossa. Terveysasemia koskevia yhteydenottoja vuonna 2023 oli 123 kpl, vuonna 2022 yhteydenottoja oli 96 kpl. Yhteydenottojen aiheet ovat perinteisesti olleet laajaskaalaisia terveysasemien monipuolisten toimintojen takia, joten muistutukset ja niissä avustaminen liittyivät mm. hoidon toteuttamiseen ( 67 yhteydenottoa) , kohteluun ( 26 yhteydenottoa) ja hoitoon pääsyyn ( 21 yhteydenottoa). Kielimuuri, huolimattomuudet luvattujen läheteiden lähettämisessä, lääkitysmuutokset ja reseptien uusintaan sekä veren alhaisten rauta-arvojen hoitoon liittyvät näkemyserot nousivat esiin yhteydenotoissa. Terveysasemilla käyttöön otettu tiimimalli, jossa vastaanottoajat jaetaan kiireellisiin ja kiireettömiin, on kuitenkin sujuvoittanut hoitoon pääsyä ja hoidon saamista, kun asiakas voidaan ohjata suoraan oikealle henkilölle ja tarvittavaa hoitoa pohjustetaan pidemmälle. Yhteydenottojen perusteella potilaiden näkemykset tiimimallista eivät välttämättä ole aina yhteneväiset, vaan hoitoon pääsyn on myös koettu hidastuneen arvioinnin väliportaan takia.



**Kaavio 11. Potilasasiemiehen toimenpiteet terveysasemien osalta 2022 (n= 132) ja 2023 (n=167).**

Terveysasemiin liittyviä toimenpiteitä oli yleisimmin muistutusneuvonta (68 kpl), neuvonta (35 kpl) ja kirjallinen avustaminen ( 18 kpl).

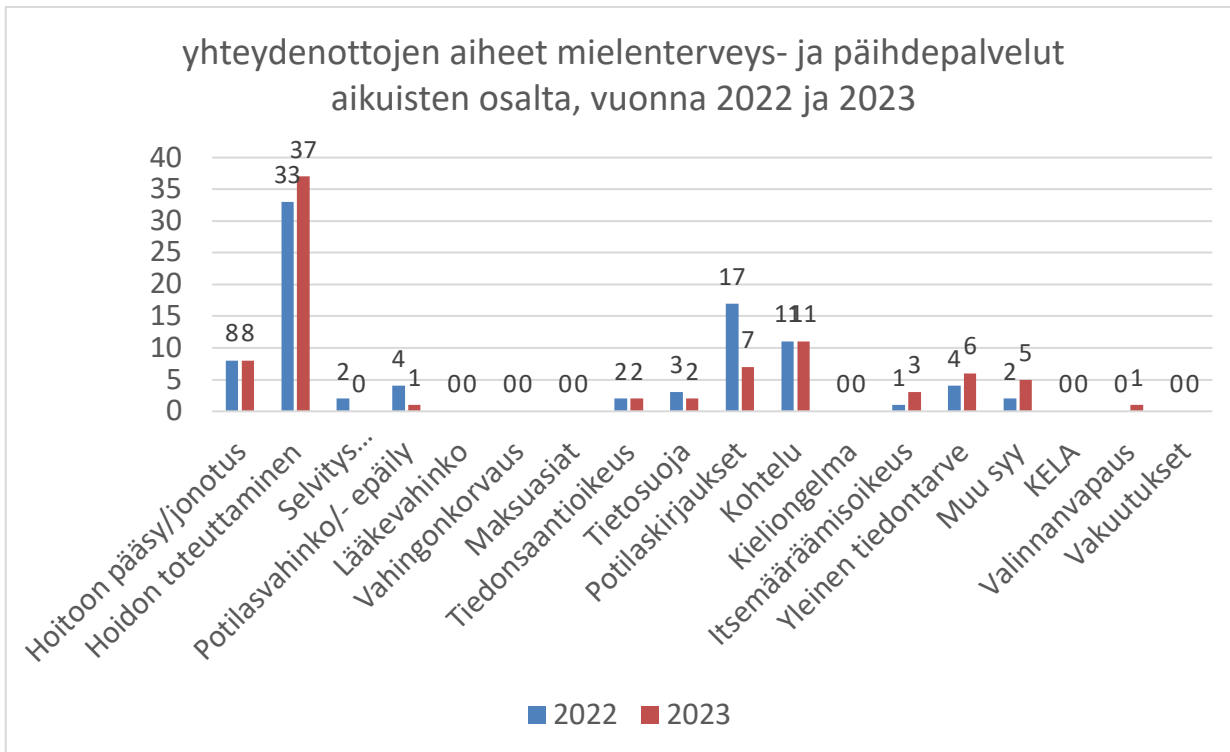
## 4.7 Hammashoitolat



**Kaavio 12. Potilasasiamehelle tulleet yhteydenottojen aiheet hammashoitoloiden osalta 2022 (n= 47) ja 2023 (n=57).**

Hammashoitoon liittyviä yhteydenottoja oli yhteensä 42 kappaletta. Yhteydenotot koskivat yleisimmin hoidon toteutusta 20 yhteydenottoa tai potilasvahinkoepäilyä 15 yhteydenottoa. Potilaat kokivat myös sitä, että lääkäri ei riittävästi kertonut mitkä ovat hoidon suunnitelmat tai vaihtoehdot. Lisäksi oli väärinymmärryksiä, kun potilas ja lääkäri eivät riittävästi ymmärtäneet toisiaan yhteisen kielen puuttuessa.

## 4.8 Mielenterveys- ja päihdepalvelut



**Kaavio 13. Potilasasiamiehelle tulleet yhteydenottojen aiheet mielenterveys- ja päihdepalvelujen osalta 2022 (n= 87) ja 2023 (n=83).**

Mielenterveys- ja päihdepoliikkikoita koskevia yhteydenottoja oli vuonna 2023 yhteensä 61 kappaletta. Yhteydenotot ovat olleet kausiluontoisia. Yhteydenotot ovat koskeneet hoitajan tapaamisten pitkiä välejä ja vaikeutta saada aikavarausta miepä-lääkärille potilaan psyykkisen voinnin edellyttämässä ajassa. Hoitosuhteen henkilökemioiden vaikeuksien ja lääkitysmuutosten lisäksi miepä-lääkärien yksipuoliset asiakkuuden lopettamispäätökset ja virheellisyydet potilaan tarvitsemisissä lääkärinlausunnoissa ovat olleet yhteydenottojen syitä. Potilasasiamiehen yleisin toimenpide oli muistutusneuvonta, 31 tapausta tai muu neuvonta, 26 tapausta. Lasten ja nuorten palveluiden osalta yhteydenottoja oli 11 kappaletta ja ne koskivat hoidon toteuttamista tai hoitoon pääsyä. Yhteydenottaja oli lapsen tai nuoren vanhempi ja heidän kokemuksensa oli useimmissa keskusteluissa se, että hoitoon pääsyä jouduttiin odottamaan kohtuuttoman pitkään ja siitä aiheutui huolta ja psyykkistä kuormaa koko perheelle.

## 4.9 Kotihoito ja hoivapalvelut

Kotihoitoon ja hoivapalveluihin liittyviä yhteydenottoja oli molempia 10 kappaletta. Yleisimmin yhteydenoton aiheena oli hoidon toteuttamiseen liittyvät asiat. Lisäksi oli vuorovaikutussuhteisiin liittyviä ongelmia sekä omaisten epäilyä siitä, saako palvelun kohde tarpeisiinsa nähden riittävää ja oikeanlaista palvelua. Yhteydenottoja oli myös liittyen yhteydensaannin vaikeuksiin lääkärin kanssa. Yleisin toimenpide oli muistutusneuvonta tai muu yleinen neuvonta sekä asian selvittely tai sovittelu.

## 5 Yhteenvetoa ja havaintoja vuoden 2023 osalta

Kymenlaakson hyvinvointialue aloitti toimintansa 1.1.2023 ja muutos sujui kohtalaisen jouhevasti eikä tuonut suuria muutoksia palveluihin ja niiden sisältöihin. Yhteistä toimintaa kun oli ehditty harjoitella jo Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymän aikana. Palveluiden laatu ja oikea-aikaisuus on seikkoja, joihin tulisi kiinnittää vielä huomiota ja käytäntöjä olisi hyvä 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. Kuluneen vuoden aikana hyvinvointialue on ottanut käyttöönsä palautepalvelujärjestelmän, jonne voi hyvinvointialueen asukkaat käydä antamassa palautetta palveluista anonymisti tai nimellään, mikäli haluavat vastauksen antamaansa palautteeseen. Muita kanavia oikeusturvakäytäntöjen ja myös toiminnan kehittämisen näkökulmasta ovat erilaiset henkilötietojen oikaisupyynnöt ja asiakirjapyynnöt, vaaratapahtumailmoitukset, muistutus ja kantelumenettely.

### 5.1 Muistutusmenettely

Etelä-Suomen aluehallintovirasto on havainnut puutteita muistutusvastausten laadussa ja viivytyksiä vastausten antamisessa eri alueilla. Tämän saman huomion on tehnyt myös hyvinvointialueella toimivat sosiaali- ja potilasasiamiehet.

Kymenlaakson hyvinvointialue raportoi itse aluehallitukselle muistutukset ja kantelut, joten niitä ei esitellä selvityksessä siitä syystä, kun nämä eivät ohjaudu sosiaali- ja potilasasiamiehille tiedoksi muutoin kuin asiakkaiden yhteydenotoissa. Useilla hyvinvointialueilla on käytäntönä se, että asiakkaan suostumuksella muistutusvastaukset annetaan aina tiedoksi myös sosiaali- ja potilasasiamiehelle, tätä käytäntöä voisi olla hyvä kehittää myös Kymenlaakson alueella. Muistutukset ovat oleellinen osa sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtäviä ja muistutusvastauksista saa tietoa siitä, minkälaisiin kehittämistoimenpiteisiin muistutusten johdosta on ryhdytty.

Aluehallintovirasto antoi aiheesta ohjauskirjeen 11.10.2023, jossa se toteaa, että muistutusten asianmukainen käsittely on osa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen hyvää laatua, joka hyvinvointialueen tulee omavalvonnallaan varmistaa. Muistutusten asianmukaisella käsittelyllä vahvistetaan yksittäisten asiakkaiden ja potilaiden oikeusturvaa ja muistutusten käsittelystä saadun tiedon perusteella voidaan ryhtyä toimenpiteisiin toiminnan kehittämiseksi. Organisaatiosta riippuen terveydenhuollosta vastaava johtaja, sosiaalihuollon toimintayksikön vastuhenkilö tai sosiaalihuollon johtava viranhaltija vastaa siitä, että muistutukset käsitellään huolellisesti ja asianmukaisesti. Muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa. Kohtuullisena aikana vastaamisessa pidetään asian laadusta ja laajuudesta riippuen 1-4 viikkoa. Asian ollessa erittäin ongelmallinen ja vaatiessa tavanomaista enemmän selvitystyötä kohtuullisena aikana voidaan pitää 1-2 kuukautta.

Hyvässä muistutusvastauksessa:

- kuvataan keskeiset tapahtumat tiivistetysti
- todetaan hankitut selvitykset
- vastataan muistutuksessa esitettyihin ongelma-kohtiin ja kysymyksiin
- otetaan selkeästi kantaa, onko asiassa toimittu oikein vai onko todettavissa virheellistä menettelyä tai laiminlyöntiä
- ilmoitetaan, onko toimintayksikössä syytä ryhtyä muistutuksen johdosta kehittämistoimenpiteisiin tai muuttaa toimintakäytäntöjä, ja millä tavalla.

Hyvä muistutusvastine johtaa parhaimmillaan 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.

## 5.2 Perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon kiireettömään hoitoon pääsy

Potilaat ja omaiset ottavat usein yhteyttä potilasasiamieheen hoitoon pääsyyn liittyvissä viiveissä. Perusterveydenhuollon kiireettömään hoitoon pääsyä koskevat säännökset tiukentuivat 1.9.2023. Hyvinvointialueiden järjestämän kiireettömän hoidon pääsyn enimmäisajoista eli ns. hoitotakuusta säädetään terveydenhuoltolaissa (1326/2010). Hoitotakuu koskee sekä fyysisiä että psyykkisiä terveysongelmia.

1.9.2023 alkaen arvio hoidon tarpeesta ja kiireellisyydestä tulee tehdä saman arkipäivän aikana, jolloin potilas on ottanut yhteyttä terveydenhuoltoon. Kiireettömään tutkimukseen ja hoitoon tulee päästä kahdessa viikossa. Kahden viikon aikaraja koskee niitä tilanteita, joissa on kysymys sairastumisesta, vammasta, pitkäaikaissairauden vaikeutumisesta, uusista oireista tai toimintakyvyn heikkenemisestä. Hammashoidon osalta hoidon tarpeen ja kiireellisyyden arvio tulee tehdä saman arkipäivän aikana yhteydenotosta ja tutkimukseen tai hoitoon tulee päästä neljässä kuukaudessa.

Mikäli hyvinvointialue ei pysty tuottamaan palveluja määräajassa, palvelut tulee hankkia muilta palveluntuottajilta. Potilas voidaan ohjata hoitoon yksityiselle lääkäriasemalle ja hänelle voidaan antaa tätä varten palveluseteli tai hoito voidaan hankkia ostopalveluna. Palvelun tuottamisen mahdollisuutta määräajassa on arvioitava jo hoidon tarpeen arvioinnin yhteydessä. Potilaiden yhteydenottojen perusteella tämä hoitoonohjaus muiden palveluntuottajien palveluihin ei ole vielä toimivaa ja tähän olisi hyvä löytää toimivat käytännöt. Näin hoitoon pääsy sujuu määräaikojen puitteissa, ja tarpeet muistutusten sekä kanteluiden teolle vähenevät tämän asian suhteen.

## 5.3 Vuorovaikutuksen ja kuulluksi tulemisen merkityksellisyys

Sosiaali- ja potilasasiamies kohtaa jatkuvasti ihmisiä, jotka ovat erilaisista syistä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden parissa sekä tietyissä tilanteissa he saattavat olla myös kontrollin kohteena. Yleensä yhteydenottajat ovat tavalla tai toisella pettyneet johonkin heille tarjottuun palveluun tai kokeneet tulleen kohdelluksi epäoikeudenmukaisesti tai huonosti. Sosiaali- ja terveydenhuoltoa tarjoavia tahoja raamittavat oikeusperiaatteet ja järjestelmän rakenteet,

joiden on tarkoitus ohjata työntekijöitä tarjoamaan asiakkaille ja potilaille kuhunkin tilanteeseen sopiva ja asianmukainen palvelu.

Aina palvelu ei suju tarkoitetulla tavalla tai ei onnistuta tuottamaan sitä palvelua, jota henkilö toivoisi. Asiakkaan tai potilaan pettymys ei ole niin suuri, jos hän on saanut tietoa kaikista niistä perusteluista ja toimenpiteistä, jotka ovat olleen tilanteessa vaikuttavia tekijöitä. Ammattilaisen tulee aina varmistaa se, että tietoa on saatavilla ja yhteys ammattilaiseen on saavutettavissa. Asiamiestyössä kuulee kuvauksia siitä, kun henkilö ei uskalla kertoa tyytymättömyyttään tai olla eri mieltä asiassa, jotta ei saisi hankalan asiakkaan leimaa. Kuulemme myös siitä, että kukaan ei vastaa puhelimeen tai sähköpostitiedusteluun ja neuvoomme tehdä muistutus asiakas vastaa: ” ei vaikuta, kun mitään muutosta ei kuitenkaan tapahdu”. Tämä johtaa luottamuksen murenemiseen viranomaista kohtaan.

Meillä jokaisella on kokemuksia siitä, kun olemme tulleet kuulluksi ja nähdyksi. Ne ovat arvokkaita kokemuksia, jotka muistetaan yleensä pitkään. Ne voivat myös muuttaa meneillään olevaa tilannetta, yleensä parempaan suuntaan. Samalla kun teemme päätöksiä ja annamme palveluja meidän tulisi antaa myös kohtaamisen ja nähdyksi tulemisen kokemuksia. Tällä palvelupaketilla pääsemme vuorovaikutukseen ja aidolla vuorovaikutuksella höystetyt palvelut voivat olla vaikuttavampia kuin antaessamme pelkkiä päätöksiä. On tärkeää tehdä asioita niin, että ne tuottavat hyviä vaikutuksia ihmisten elämässä ja samalla myös palveluja tuottava henkilöstökin voi kokea onnistumisen kokemuksia ja iloa työstään.



## Lähteet:

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)

Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023)

Terveystieteiden tutkimuslaki (1326/2010)

Varhaiskasvatustutkimuslaki (540/2018)

## Liitteet:

Infograafit

Kymenlaakson hyvinvointialueen Sosiaaliasiamiestoiminnan selvitys 2023

Kymenlaakson hyvinvointialueen Potilasasiamiestoiminnan selvitys 2023



# KYMENLAAKSON HYVINVOINTIALUEEN SOSIAALIASIAMIESTOIMINNAN SELVITYS 2023



Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom on tuottanut sosiaaliasiamiehen palvelut kaikille Kymenlaakson kunnille vuodesta 2007 alkaen.



Sosiaaliasiamiehen tehtävä on luonteeltaan neuvova, hän ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Tehtävä on lakisääteinen ja sisältää mm. neuvontaa asiakaslain soveltamiseen liittyen, edistää asiakkaan oikeuksia ja neuvoo muistutuksen teossa. Sosiaaliasiamiehen palvelut ovat maksuttomia.

## Kaikkiaan vuonna 2023 tilastoitiin

216  
asiatapahtumaa  
sosiaali-  
asiamiehelle



yhteydenotot  
lisääntyivät 22  
kpl vuodesta  
2022

## Sosiaaliasiamiehelle tuli eniten yhteydenottoja

Lastensuojelu

Iäkkäiden  
palvelut

Vammaispalvelut

## Yhteyttä otettiin eniten koskien

Palvelun  
toteuttaminen

Päätökset ja  
sopimukset

Kohtelu

Yleinen  
tiedontarve

## Sosiaaliasiamiehen yleisimmät toimenpiteet

Neuvonta

Muistutusneuvonta

Kuuntelu

Selvittäminen  
ja sovittelu



# KYMENLAAKSON HYVINVOINTIALUEEN POTILASIAMIESTOIMINNAN SELVITYS 2023



Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom on tuottanut potilasasiamiehen palvelut kaikille Kymenlaakson kunnille vuodesta 2019 alkaen.



Potilasasiamiehen tehtävä on luonteeltaan neuvova, hän ei tee päätöksiä. Tehtävä on lakisääteinen ja sisältää mm. neuvontaa potilaslain soveltamiseen liittyen, edistää potilaan oikeuksia ja neuvoo muistutuksen teossa. Potilasasiamiehen palvelut ovat maksuttomia.

## Kaikkiaan vuonna 2023 tilastoitiin

**1120**  
asiatapahtumaa  
potilas-  
asiamiehelle



yhteydenotot  
lisääntyivät 60  
kpl vuodesta  
2022

Potilasasiamiehelle tuli eniten yhteydenottoja liittyen

Kymenlaakson  
keskussairaala

Ratamokeskus

Terveysasemat

Yhteyttä otettiin eniten koskien

Hoidon  
toteuttaminen

Potilasvahinko epäily

Hoitoonpääsy

Potilasasiamiehen yleisimmät toimenpiteet

Muistutusneuvonta

Potilasvahinkoihin liittyvä  
neuvonta

Yleinen  
neuvonta