

Sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminta

Vuosiselvitys 2025

Johdanto

- Vuosiselvityksessä käsitellään Kymenlaakson hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavatoimintaa vuoden 2025 aikana tulleiden yhteydenottojen pohjalta
- Selvityksen alussa käsitellään sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnan sekä potilaiden, että asiakkaiden oikeuksien lainsäädännöllinen perusta, minkä jälkeen esitetään yhteenvedot asiavastaaville tulleista yhteydenotoista eri palveluittain
- Tarkempia tietoja ja yksityiskohtia tiettyyn palveluun tai toimintayksikköön kohdistuvista yhteydenotoista, esimerkiksi yksiköiden toiminnan kehittämiseksi, voi pyytää suoraan asiavastaavilta

Asiavastaavatoiminta Kymenlaaksossa 2025

Henkilöstö

Asiavastaavat sijoittuivat Strategia- ja integraatiopalveluihin, Asiakkuudet ja HYTE-työn yksikköön. Sosiaali- ja potilasasiavastaavana toimi Taija Kuokkanen ja potilasasiavastaavina Marjaana Julin ja Mirja Piispa. Toiminnan vastuuhenkilönä toimi asiakkuuspäällikkö Marjo Seuri.

Toiminta

Sosiaali- ja potilasasiavastaava osallistui toimintavuoden aikana kokouksiin eri palveluissa ja esitteli sekä asiavastaavatoimintaa, että kertoi palveluihin kohdistuneista yhteydenotoista. Asiavastaavat kehittivät toimintakäytäntöjä ja viestintää sekä loivat yhteistyöverkostoja uudessa organisaatiossa.

Vuosiselvitys

Vuosiselvityksen laatiminen on yksi asiavastaavien lakisääteisistä tehtävistä. Selvityksen aineistona on sekä määrällistä, että laadullista dataa toimintavuoden yhteydenotoista. Laadullinen aineisto koostuu asiakkaiden kokemista epäkohdista, haasteista ja puutteista sosiaali- ja terveydenhuollon sekä varhaiskasvatuksen palveluissa.

Sisällysluettelo

- [Johdanto](#)
- [Asiavastaavatoiminta Kymenlaaksossa 2025](#)
- [Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät \(Laki potilasasiavastaavista ja sosiaali-asiavastaavista 739/2023\)](#)
- [Potilaan ja asiakkaan oikeudet \(Laki potilaan asemasta ja oikeuksista \(785/1992\), Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista \(812/2000\)\)](#)
- [Sosiaali- ja terveydenhuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaiden oikeusturvakeinot](#)
- [Sosiaali- ja potilasasiavastaava tekee / ei tee](#)
- [Tilastointi tiedonkeruu ja asiavastaavatoiminnan asiakkaat](#)
- [Yhteydenotot sosiaali- ja potilasasiavastaaviin 2025](#)
- [Yhteydenottomäärien kehitys verrattuna edellisiin vuosiin](#)
- [Yhteydenottomäärät kuukausittain v. 2025](#)
- [Terveystuottoa koskevat yhteydenotot](#)
 - [Akuuttipalvelut](#)
 - [Medisiiniset palvelut](#)
 - [Operatiiviset palvelut](#)
 - [Psykiatriset ja päihdepalvelut](#)
 - [Perusterveydenhuollon osastopalvelut](#)
 - [Perusterveydenhuollon vastaanottopalvelut](#)
 - [Suun terveydenhuollon palvelut](#)
 - [HUS Laboratorio, kuvantaminen ja muut](#)
 - [Yksityiset terveyspalvelut](#)
- [Sosiaalihuoltoa koskevat yhteydenotot](#)
 - [Aikuisten sosiaalipalvelut](#)
 - [Asumisen palvelut](#)
 - [Kotihoidon palvelut](#)
 - [Lasten ja perheiden sosiaalipalvelut](#)
 - [Vammaispalvelut](#)
- [Kaiku24](#)
- [Yksityiset sosiaalipalvelut](#)
- [Varhaiskasvatukseen ja muihin palveluihin kohdistuvat yhteydenotot](#)
- [Tärkeimmät ja useimmin toistuvat yhteydenottojen aiheet vuonna 2025](#)

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät

(Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023)

1. **neuvoa** asiakkaita heidän asemaansa ja oikeuksiinsa liittyvien **lakien soveltamiseen liittyvissä asioissa** (potilaslaki, terveydenhuoltolaki, sosiaalihuollon asiakaslaki, sosiaalihuoltolaki, vammaispalvelulaki, lastensuojelulaki jne)
2. **neuvoa ja tarvittaessa avustaa** asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä **muistutuksen tekemisessä**
3. **neuvoa**, miten **kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus** tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
4. **tiedottaa** asiakkaan oikeuksista
5. **koota tietoa** asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä; sekä
6. **toimia** 1–5 kohdassa säädettyjen tehtäviensä lisäksi **muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.**

Potilaan ja asiakkaan oikeudet

(Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992), Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) Varhaiskasvatuslaki 540/2018))



Potilaalla on:

Oikeus laadultaan hyvään terveyden ja sairaanhoitoon ja hyvään kohteluun
Oikeus hoitoon pääsyyn
Oikeus tutkimusta, hoitoa tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan
Tiedonsaantioikeus
Itsemääräämisoikeus



Sosiaalihuollon asiakkaalla on:

Oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun
Oikeus saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista
Oikeus saada päätös sosiaalihuollon järjestämisestä
Oikeus saada palvelu- ja hoitosuunnitelma
Tiedonsaantioikeus
Itsemääräämisoikeus ja osallistuminen



Varhaiskasvatuksen asiakkaalla on:

Oikeus varhaiskasvatukseen
Oikeus turvallisuuteen ja kehitystä tukevaan pedagogiseen toimintaan
Oikeus tulla kohdatuksi yhdenvertaisesti ja syrjimättömästi
Oikeus saada tarvitsemansa tuki
Oikeus tulla kuulluksi
Huoltajalla oikeus päättää lapsen osallistumisesta varhaiskasvatukseen, oikeus saada paikka määräajassa, oikeus osallistua suunnitelman laadintaan, oikeus saada tietoa ja olla osallinen, oikeus turvalliseen ja laadukkaaseen palveluun

Sosiaali- ja terveydenhuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaiden oikeusturvakeinot





Sosiaali- ja potilasasiavastaava:

- **neuvoo** potilas- ja asiakaslakien soveltamiseen liittyvissä asioissa
- **avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä**
- **neuvoo**, miten mm kantelu, oikaisuvaatimus ja potilasvahinkoilmoitus voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- **tiedottaa** asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista
- **kokoaa** tietoa potilailta ja asiakkailta tulleista yhteydenotoista ja **seuraa**, miten asiakkaiden ja potilaiden oikeudet kehittyvät hyvinvointialueella



Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei:

- arvioi asiakkaan palvelutarvetta tai päättää palveluista, tutkimuksista tai hoidosta
- tee lääketieteellisiä päätöksiä
- anna määräyksiä työntekijöille tai vaikuta hoitoon tai palveluun pääsyyn
- ota kantaa siihen, onko hoidossa tapahtunut potilasvahinko
- tee selvitystä asiakkaan hoidosta tai palvelusta
- tee esim. hakemuksia tai oikaisuvaatimuksia asiakkaan puolesta
- ota kantaa esimerkiksi Kelan, edunvalvonnan, TE-palvelujen tai muiden viranomaisten toimintaan.

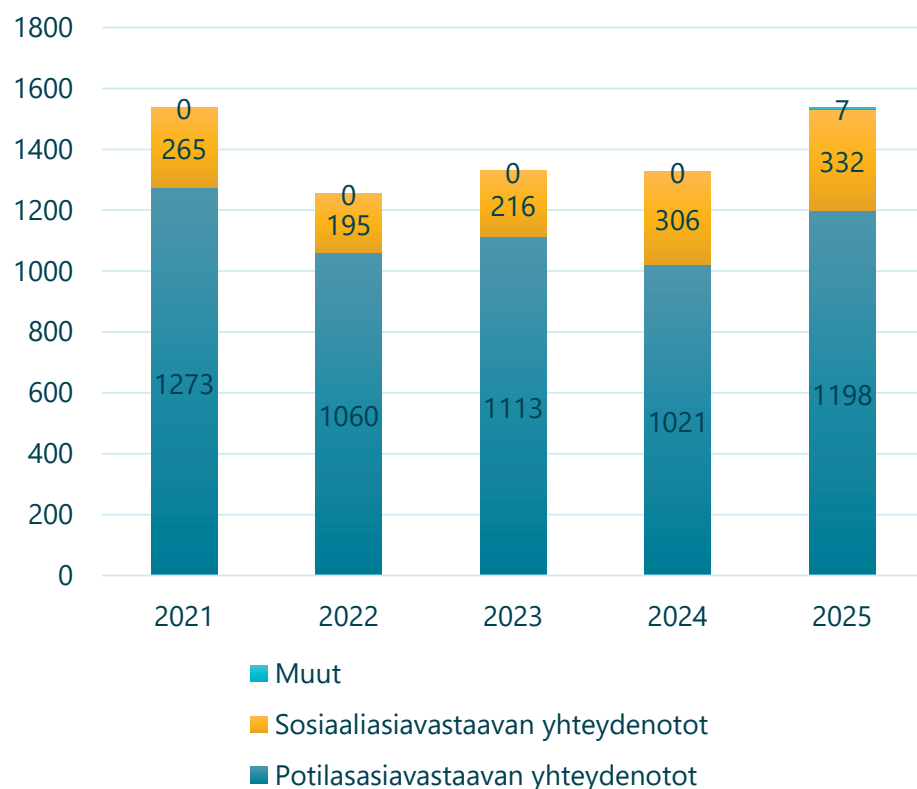
Tilastointi, tiedonkeruu ja asiavastaavatoiminnan asiakkaat

- Asiavastaavatoiminnan tietojärjestelmänä on PotRa (Awanic)
- Järjestelmään tehdään kirjaukset yhteydenottooperusteisesti= yksi yhteydenotto on yksi tapahtuma. Jatko yhteydenoton voi "sitoa" aiempaan yhteydenottoon, mutta se tilastoituu omaksi tapahtumakseen. Yksittäisen yksikön suuri yhteydenottomäärä voi selittyä mm. sillä, että sama asiakas on toistuvasti yhteydessä.
- Yhteydenotot kirjataan pääosin anonymisti, niin sanottuna yleisenä neuvontana, ilman yhteydenottajan henkilötietoja. Avustettaessa esim. muistutuksen teossa tapahtuma kirjataan tunnisteisesti jolloin muodostuu rekisteritietoa. Myös syntyneet asiakirjat tallennetaan järjestelmään. Vuonna 2025 yleisenä neuvontana kirjattiin 80 % yhteydenotoista.
- Sosiaali- ja potilasasiavastaavien asiakkaita ovat Kymenlaakson hyvinvointialueen julkisen ja alueella toimivien yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon sekä varhaiskasvatuksen palveluita käyttävät potilaat ja asiakkaat sekä heidän puolestaan asioivat henkilöt. Myös palveluita tuottava henkilöstö voi olla asiavastaaviin yhteydessä.
- Sosiaali- ja potilasasiavastaaviin ollaan yhteydessä pääsääntöisesti silloin, kun jokin hoidossa tai palvelussa on mennyt pieleen, tai hoitoon tai palveluun ei ole päästy määräajassa tai ollenkaan. Potilasvahinkoepäilyt ja epäasiallinen kohtelu sekä kielteiset palvelupäätökset ovat yleisimpiä yhteydenoton syitä.

Yhteydenotot Sosiaali- ja potilasasiavastaaviin 2025

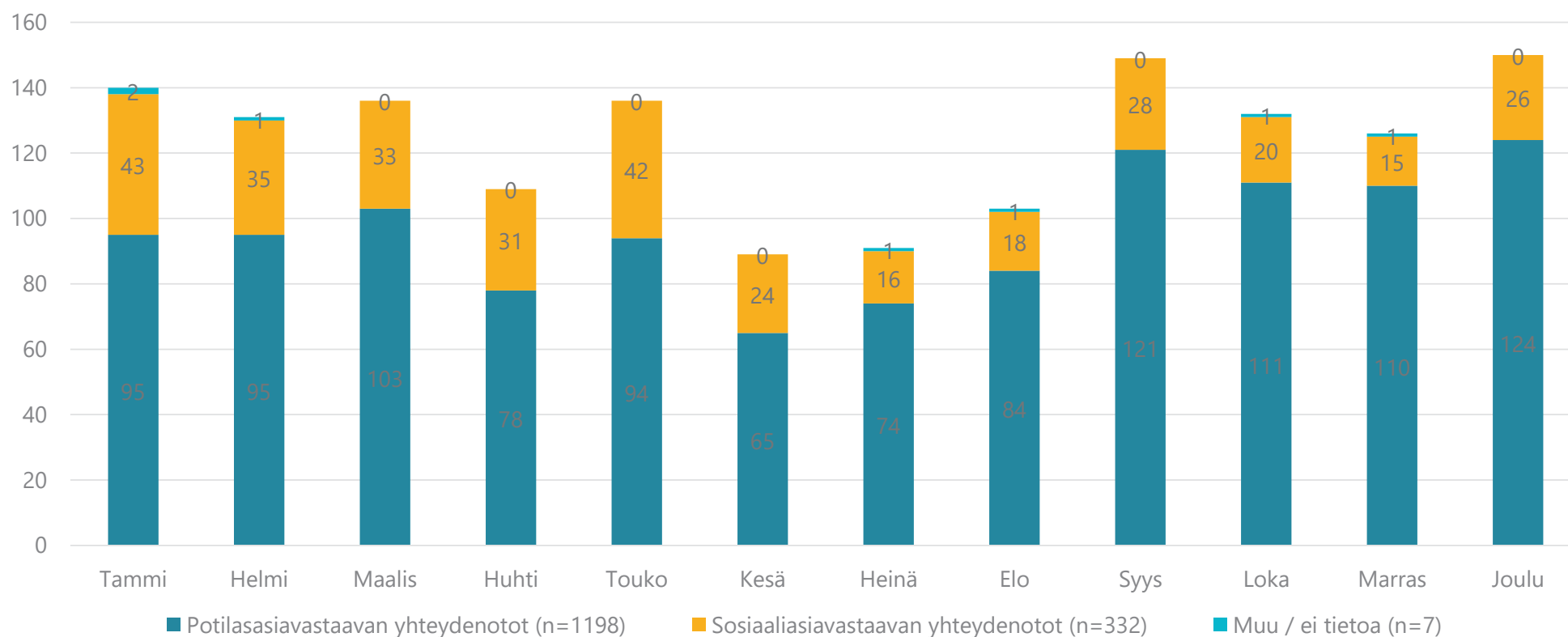
- Yhteydenottoja tuli yhteensä 1530, joista 1198 koski terveydenhuoltoa ja 332 sosiaalihuoltoa.
- Terveydenhuollon palveluissa eniten yhteydenottoja kohdistui operatiivisiin palveluihin (288 kpl), perusterveydenhuollon vastaanottopalveluihin (170 kpl) ja akuuttipalveluihin (158 kpl).
- Sosiaalihuollon palveluissa eniten yhteydenottoja kohdistui lasten ja perheiden sosiaalipalveluihin (75 kpl) ja vammaispalveluihin (74 kpl).
- Yleisimmät yhteydenottojen syyt olivat tyytymättömyys hoidon ja palvelun laatuun ja kohteluun, terveydenhuollossa vahinkoepäilyt ja hoitoon pääsy sekä sosiaalihuollossa tyytymättömyys palvelupäätöksiin ja ongelmat itsemääräämisoikeuden toteutumisessa.

Yhteydenottojen määrän kehitys verrattuna edellisiin vuosiin



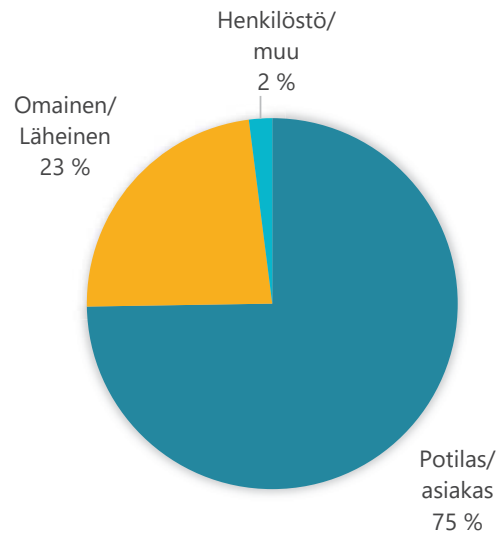
- Yhteydenottojen määrä nousi takaisin vuoden 2021 tasolle
- Sosiaaliasiavastaavan yhteydenotoissa alle 9 % kasvu, potilasasiavastaavan yhteydenotoissa 17 % kasvu vuoteen 2024 verrattuna.
- Vuosina 2021-2024 tilastointi tehtiin Webropol –alustalle
- Vuoden 2025 alusta tilastointi PotRaan
- ”Muut” yhteydenoton tyypit mahdollista tilastoida vain PotRassa. Voivat käsittää varhaiskasvatuksen tai yhteydenotot joissa ei ole tietoa liittykö asia Sosiaali- vai terveydenhuoltoon

Yhteydenottomäärät kuukausittain v. 2025

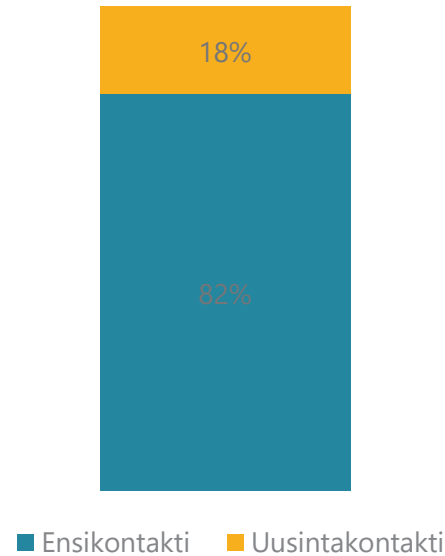


Terveydenhuoltoa koskevat yhteydenotot (n=1197)

Yhteydenottaja



Ensikontakti/ uusintakontakti



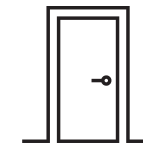
Yhteydenottotapa



68 %
asiakaskontakteista
tapahtui puhelimitse



18 % tapahtui
sähköpostilla



13 % kontakteista
oli tapaamisia

Terveydenhuoltoa koskevien yhteydenottojen syyt

Hoidon laatu ja vahinkoepäilyt

- Hoitohistoriaan perehtymättömyyttä ja puutteita tiedonkulussa ja kirjaamisessa
- Lääkärin ja hoitajien vaihtuvuus sekä puutteellinen kielitaito
- Epäilyt puutteista tai laiminlyönneistä hoidoissa, tutkimuksissa, valvonnassa ja toimenpiteissä

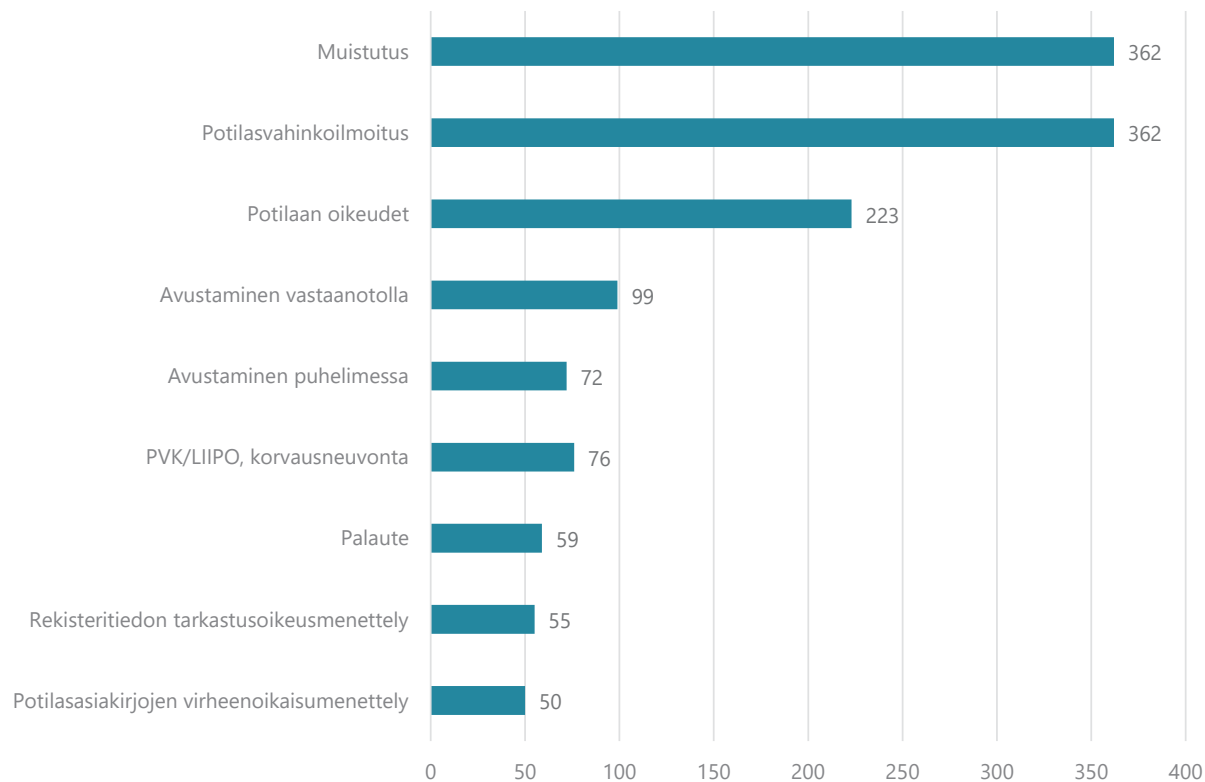
Hoitoon pääsy

- Läheteisiin liittyvät yhteydenotot mm. läheteiden käsittelyaika, kiireellisyysluokituksen muuttuminen, läheteiden unohtuminen/katoaminen
- Pitkät odotusajat näytteenotoissa

Kohtelu

- Kokemukset ammattilaisten käytöksen epäammattimaisuudesta, mm. oireiden vähättely ja epäempaattinen puhetyyli

Potilasasiavastaavan antama neuvonta ja toimenpiteet

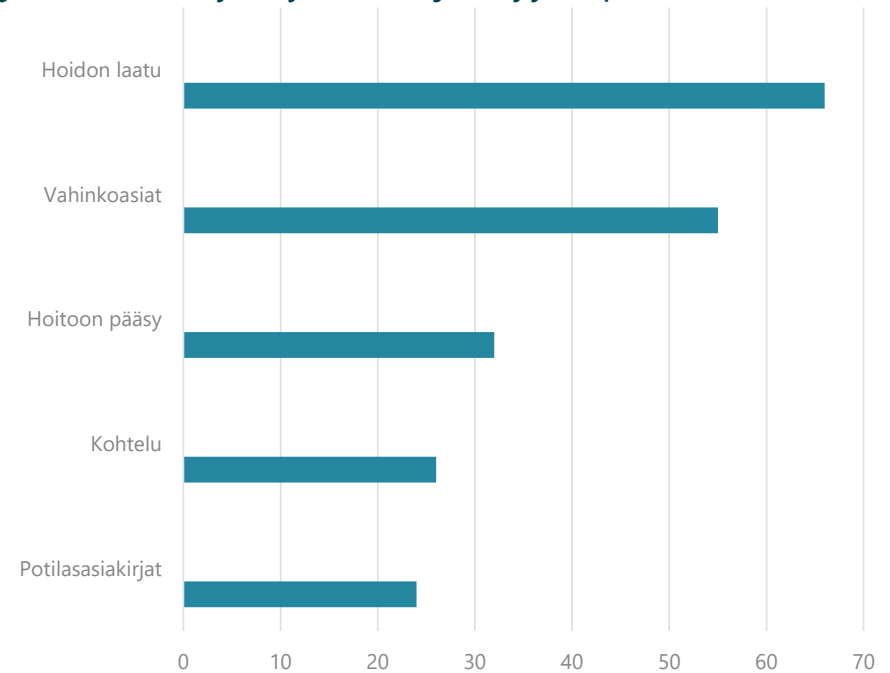
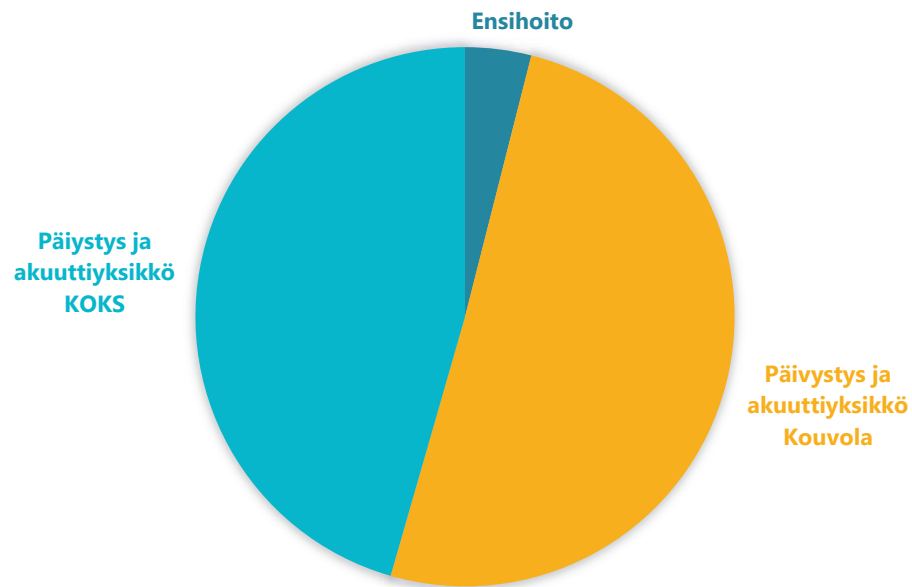


- Yhdessä kontaktissa voidaan tilastoida useita toimenpiteitä
- Tilastoitu ajankäyttö:
 - 56 % alle 30 min
 - 40 % 30 min-3 tuntia
- Karkeasti puolet yhteydenotoista hoituu yhdellä puhelinsoitolla, jossa asiakas saa tarvitsemansa neuvot ja asiointi päättyy

Akuuttipalvelut

Ensihoito, päivystykset, akuuttiyksiköt

n=158 yhteydenottojen jakautuminen palveluissa (%-osuus) ja tilastoidut yhteydenottojen syyt (kpl)



Akuuttipalvelut, yhteydenottojen sisältö 1/2

Hoidon laatu

- Kokemuksia siitä että ei ole tutkittu riittävästi (laboratorio, kuvantaminen)
- Tyytymättömyyttä valittuun hoitolinjaan (konservatiivinen hoito, leikkaushoito)
- Potilastietoihin kirjattu virheellisiä diagnooseja, oireita tai asioita joita yhteydenottajat eivät tunnista

Vahinkoasiat

- Epäilyjä puutteellisuuksista / laiminlyönneistä hoidoissa, tutkimuksissa, valvonnassa tai toimenpiteissä
- Yhteydenottoja hoitoketjun aikana kadonneista tavaroista (mm. proteesit, lompakko, autonavain, jalkineet)

Akuuttipalvelut, yhteydenottojen sisältö 2/2

Hoitoon pääsy

- Kokemuksia pitkistä päivystysodotuksista ja puutteellisista tutkimuksista, jotka ovat johtaneet toistuviin päivystyskäynteihin ja hoitovahinkoihin

Kohtelu

- Kokemuksia epäasiallisesta tai huonosta kohtelusta/kohtaamisesta ja puutteista kuulluksi tulemisesta

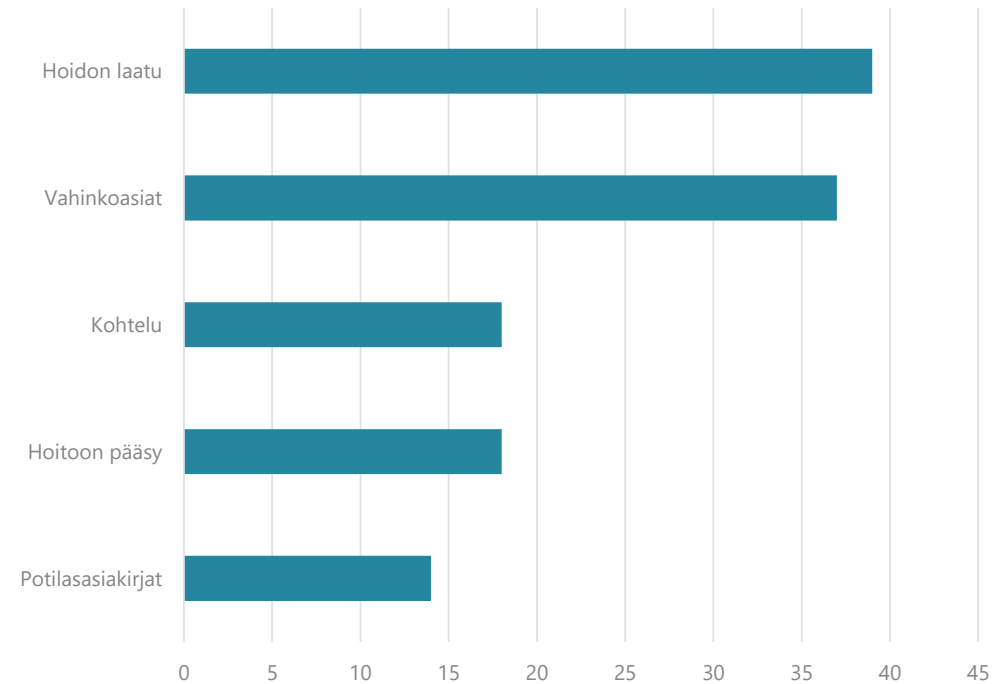
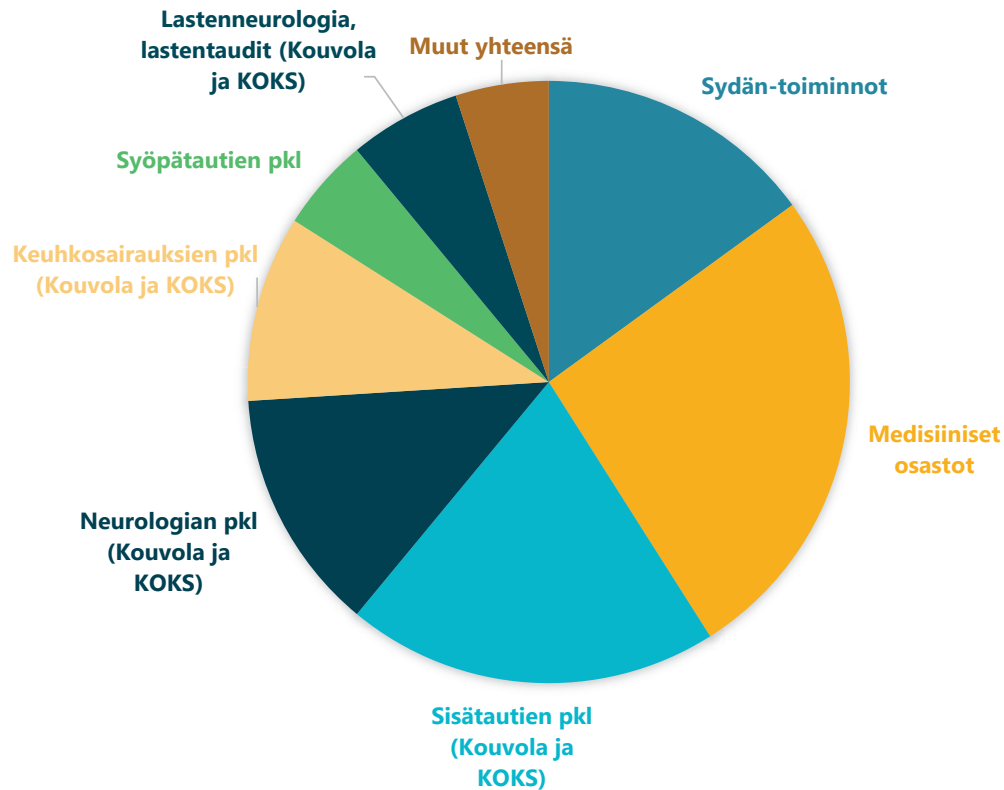
Tietosuoja

- Huolenilmaisuja päivystystilojen heikosta äänieristyksestä ja puutteellisesta tietosuojasta sekä näyttötilojen kameravalvonnasta

Medisiiniset palvelut

Medisiiniset osastot, poliklinikat

n=95 yhteydenottojen jakautuminen palveluissa (%-osuus) ja tilastoidut yhteydenottojen syyt (kpl)



Medisiiniset palvelut, yhteydenottojen sisältö

Hoidon laatu

- Yhteydenotoissa tuotiin esiin puutteita tiedonkulussa ja kirjaamisessa, mikä on aiheuttanut epä johdonmukaisuuksia hoitoon.
- Jatkohoidon ohjeistus ja seuranta on koettu osin riittämättömäksi. Potilasturvallisuudessa koettiin puutteita.

Vahinkoasiat

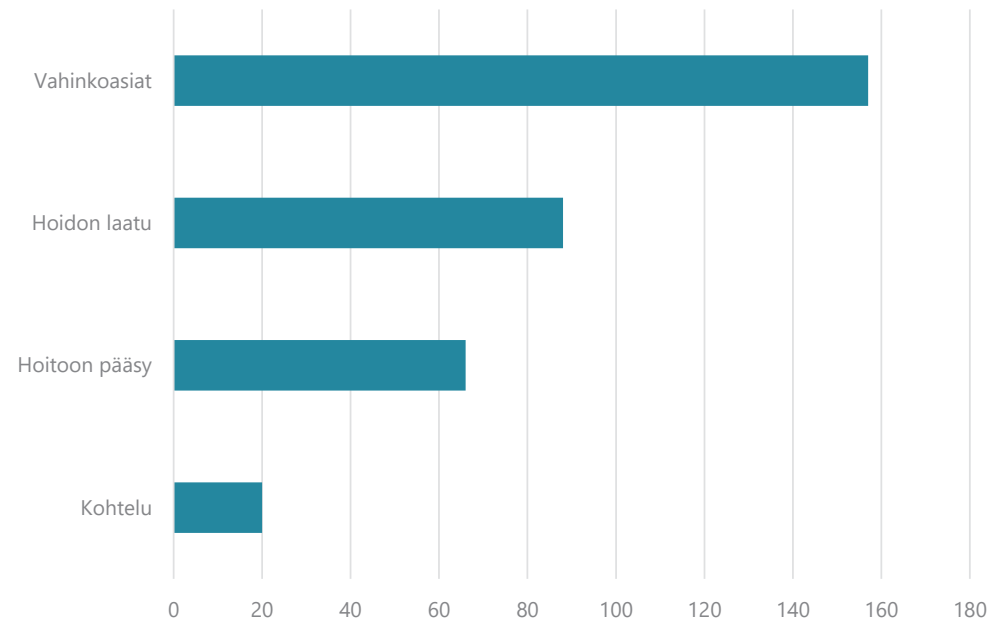
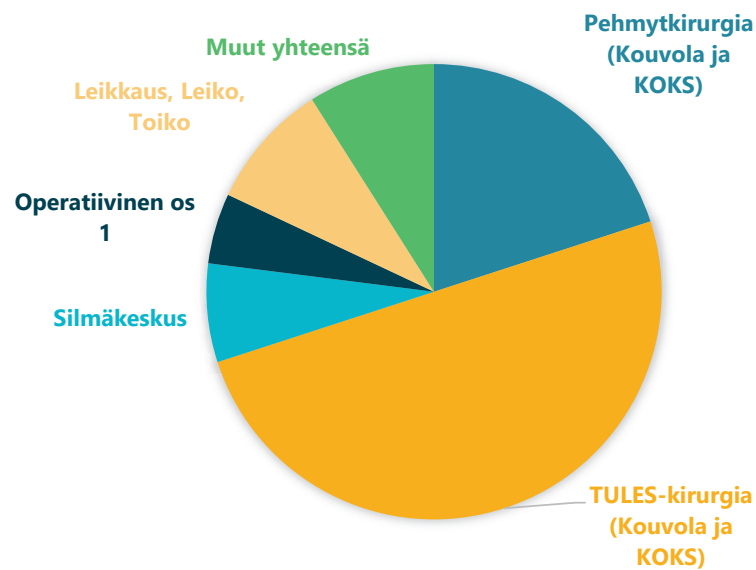
- Hoitojen yhteydessä syntyneitä infektioita, hoitoviiveitä seurauksineen sekä virheellisiä diagnooseja

Kohtelu

- Ammattilaisten käytöksessä koettiin epäasiallisuutta, kuten vähättelyä ja epäempaattista puhetyyliä

Operatiiviset palvelut

n=288 yhteydenottojen jakautuminen palveluissa (%-osuus) ja tilastoidut yhteydenottojen syyt (kpl)



Operatiiviset palvelut, yhteydenottojen sisältö

Vahinkoasiat

- Yhteydenotoissa esiintyi huolta toimenpiteissä aiheutuneista infektioista ja muista komplikaatioista
- Myös epäilyjä viallisista komponenteista tai virheellisistä toimenpidemateriaaleista

Hoidon laatu

- Tyytymättömyyttä jälkikontrollien pitkittymiseen ja viivästynyt toipuminen
- Potilaan hoitohistoriaan perehtymättömyys

Hoitoon pääsy

- Tyytymättömyyttä aiheutti usein läheteiden käsittelyaika ja kiireellisyysluokituksen muuttuminen
- Tiedusteluja hoitoon pääsyn aikarajoista

Potilasasiakirjat

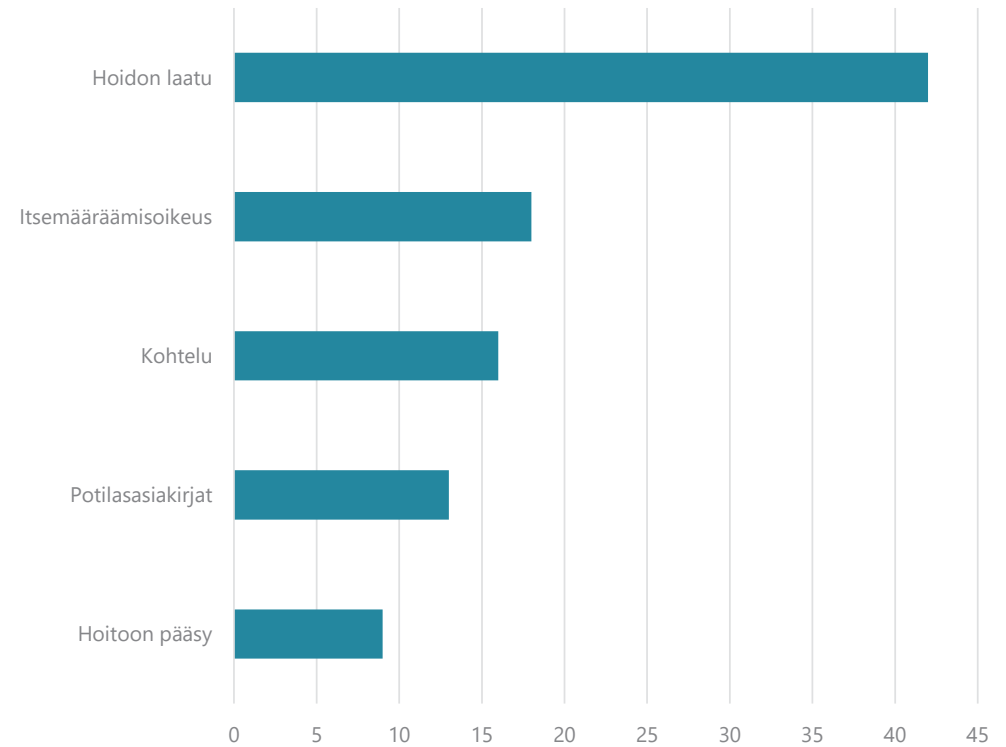
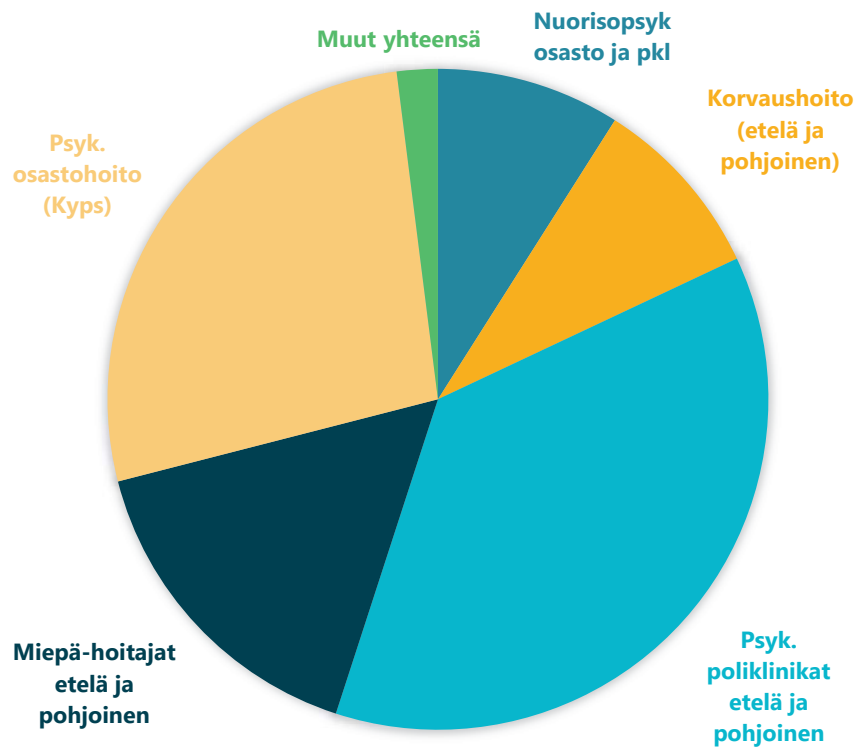
- Yhteydenotoissa pyydettiin neuvoa puutteellisten tai virheellisten kirjausten oikaisemiseen

Kohtelu

- Kokemuksia epäasiallisesta kohtaamisesta, kivun huomioimatta jättämisestä ja oireiden vähättelystä

Psykiatriset ja päihdepalvelut

n=88 yhteydenottojen jakautuminen palveluissa (%-osuus) ja tilastoidut yhteydenottojen syyt (kpl)



Psykiatriset ja päihdepalvelut, yhteydenottojen sisältö

Hoidon laatu

- Yhteydenotoissa nousi esiin, että hoitoon liittyvät lääkärinlausunnot eivät ole aina edenneet Kelaan tai eläkevakuutusyhtiöihin.
- Lääkärien ja omahoitajien vaihtuvuus on aiheuttanut katkoksia hoitosuhteeseen, myös diagnoosit ovat saattaneet muuttua ja tutkimukset keskeytyä lääkärin vaihtuessa.

Itsemääräämisoikeus

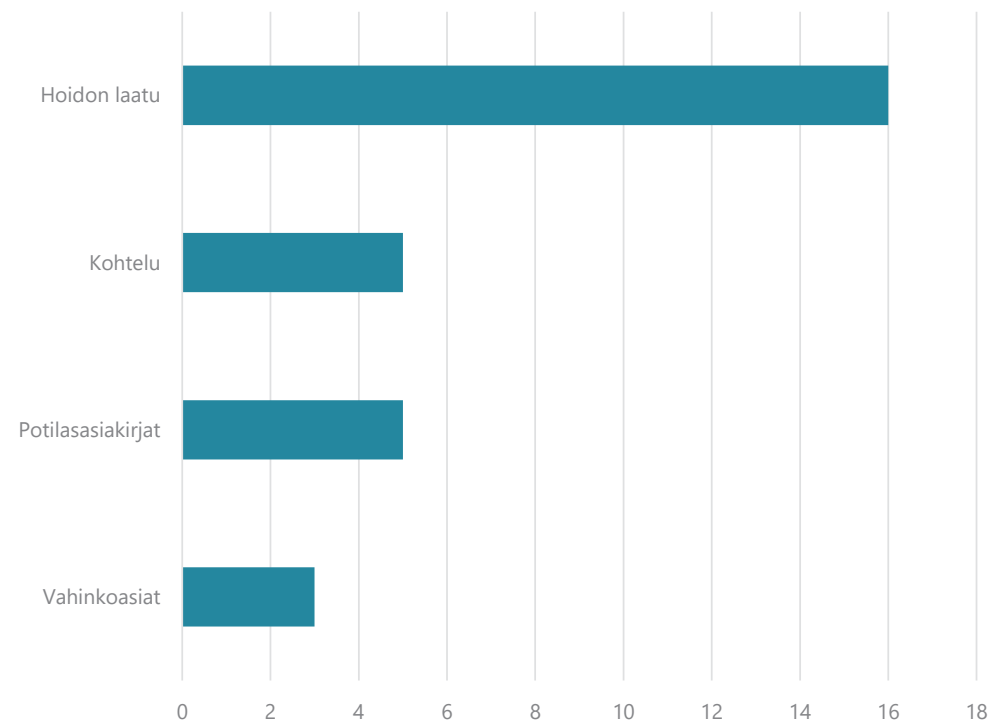
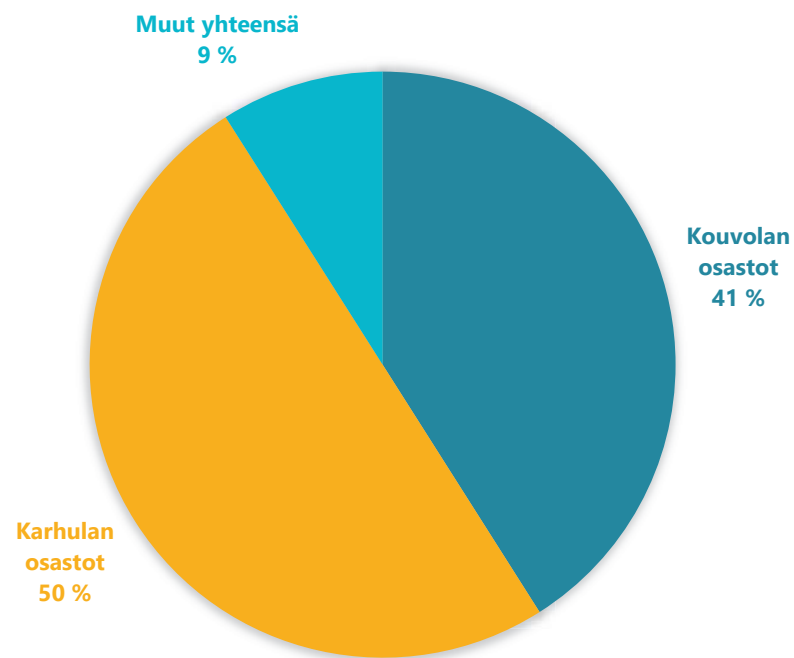
- Tyytymättömyyttä aiheuttivat korvaushoidon päivittäiskäynnit, huumeeseulavaatimukset ja asetetut diagnoosit.
- Potilaiden kokemukset kotiuttamisesta vajaakuntoisena.

Kohtelu

- Kokemuksia ammattilaisten epäasiallisesta käytöksestä.

Perusterveydenhuollon osastopalvelut

n=32 yhteydenottojen jakautuminen palveluissa (%-osuus) ja tilastoidut yhteydenottojen syyt (kpl)



Perusterveydenhuollon osastopalvelut - yhteydenottojen sisältö

Hoidon laatu

- Yhteydenottoja aiheutui heikkokuntoisen potilaan kotiuttamisista, osastonlääkärin tavoittamattomuudesta ja tiedonkulun katkoksista omaisille.
- Tartunnalle altistuminen osastolla ja tästä syystä eristykseen joutuminen sekä virheellisiksi todetut lääkitykset.

Kohtelu

- Ammattilaisten käytöksessä koettiin potilaan vähättelyä ja tönkeyttä omaista kohtaan

Potilasasiakirjat

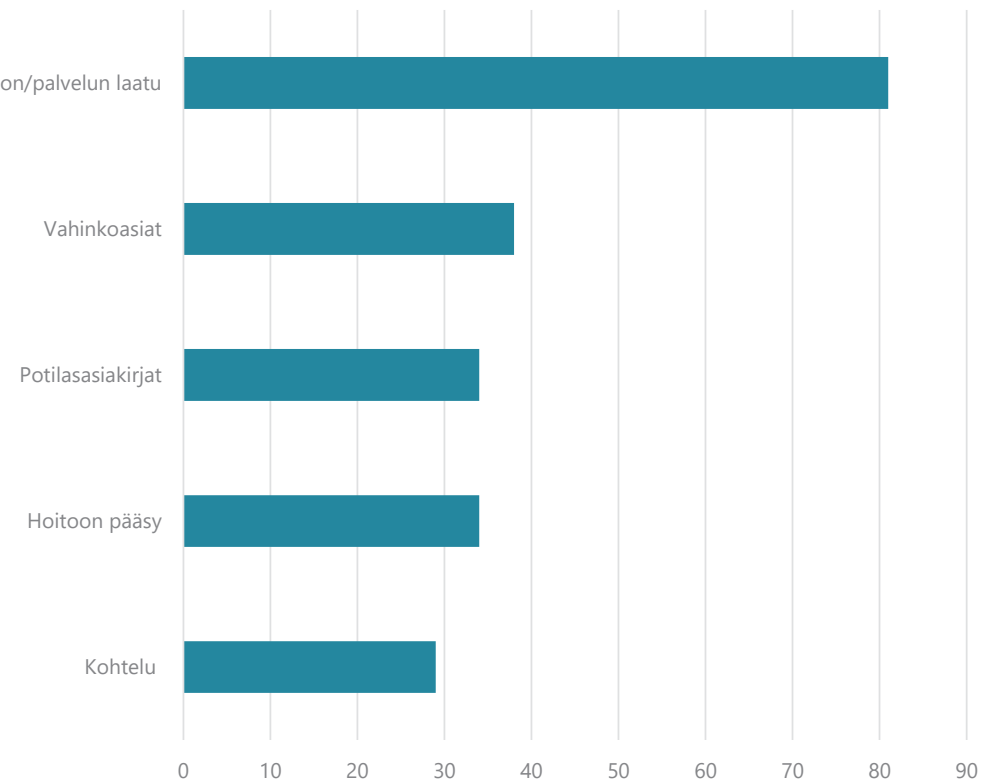
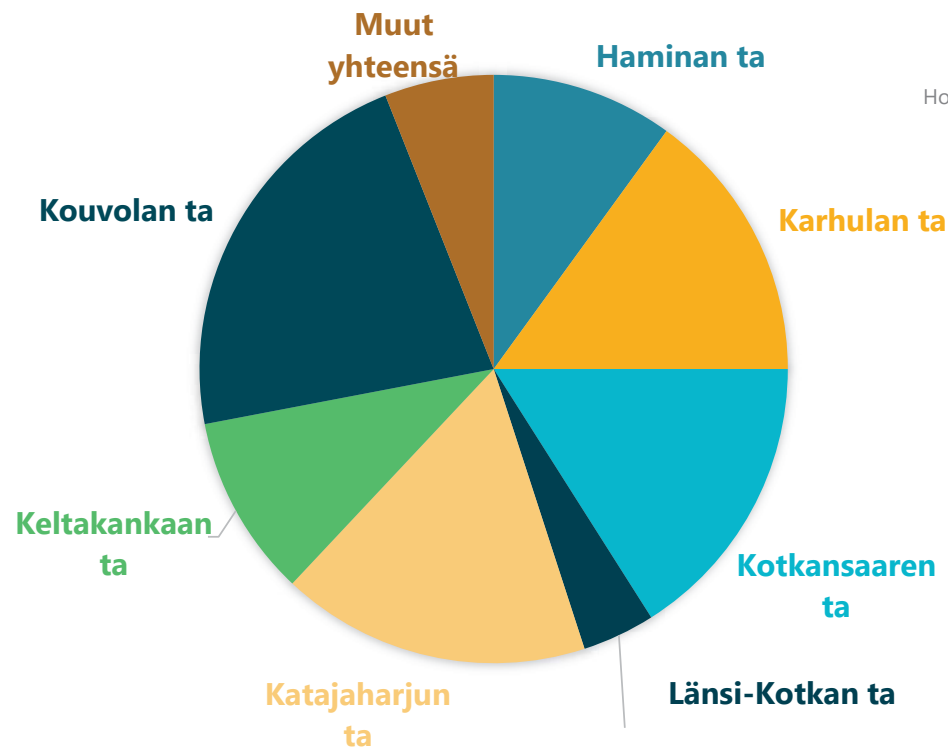
- Huomioita puuttuvista tai virheellisistä kirjauksista sekä omaisen tiedonsaannin vaikeudesta, vaikka puolesta-asiointioikeus olisi kunnossa.

Vahinkoasiat

- Yhteydenotoissa esiintyi epäilyjä hoito- ja esinevahingoista mm. kadonnut omaisuus, sängynlaidan asento.

Perusterveydenhuollon vastaanottopalvelut

n=170 yhteydenottojen jakautuminen palveluissa (%-osuus) ja tilastoidut yhteydenottojen syyt (kpl)



Perusterveydenhuollon vastaanottopalvelut, yhteydenottojen sisältö

Hoidon laatu

- Tyytymättömyyttä hoidon laatuun mm. asianmukaisen antibioottilääkityksen määräämättä jättäminen, läheteiden viivästyminen ja tiedonkulun katkokset, puutteelliset tutkimukset, kiireinen sävy lääkärin vastaanotolla, lääkärin kielitaidon puutteellisuus.

Vahinkoasiat

- Yhteydenottoja puutteellisista tutkimuksista, diagnooseista ja lääkemutoksista joista aiheutunut hoitovahinkoepäilyjä

Potilasasiakirjat

- Yhteydenottoja puutteellisista lausunnoista, virheellisistä potilaskirjauksista ja oikaisupyyntöjen etenemättömyydestä

Hoitoonpääsy

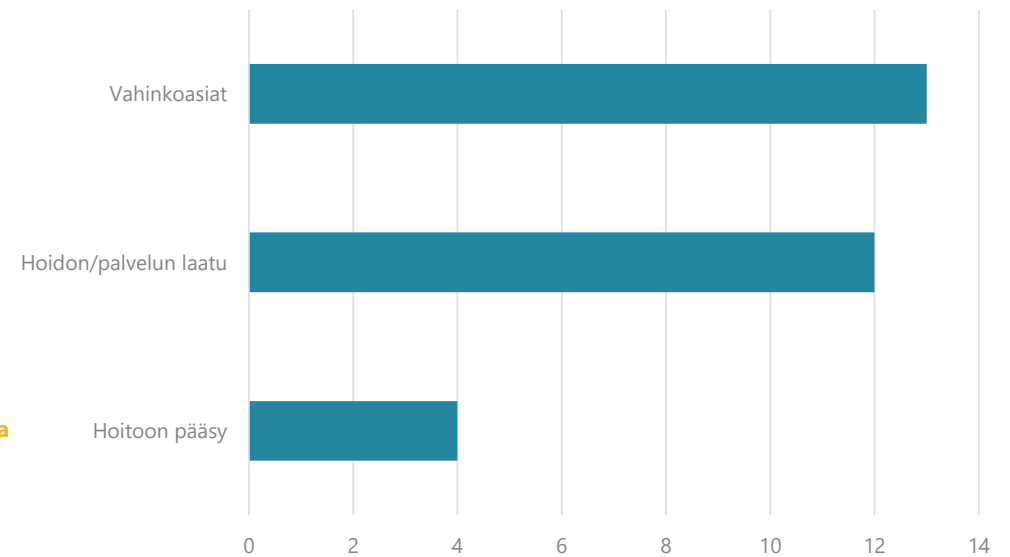
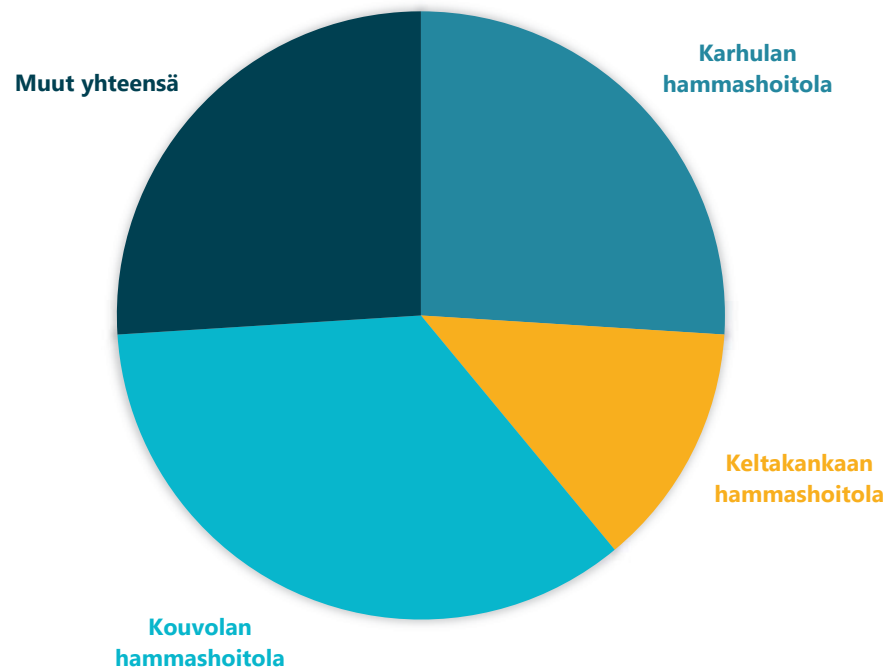
- Läheteisiin liittyviä yhteydenottoja mm. oireiden sivuuttaminen erikoissairaanhoidon jatkolähetettä varten, läheteen unohtamisia, kuvantamistulosten tulkitsematta jättämisä

Kohtelu

- Ammattilaisten käytöksessä koettu epäasiallinen käytös

Suun terveydenhuollon palvelut

n=23 yhteydenottojen jakautuminen palveluissa (%-osuus) ja tilastoidut yhteydenottojen syyt (kpl)



Suun terveydenhuollon palvelut, yhteydenottojen sisältö

Vahinkoasiat

- Valtaosa yhteydenotoista vahinkoepäilyjä esim. hampaiden poistojen seurauksena aiheutuneita vahinkoja esim. leukaluu sijoiltaan, hermoon osuminen hampaita poratessa, liiallinen voimankäyttö/huolimattomuus juurihoidossa tai hampaanpoistossa.

Hoidon laatu

- Kokemuksia potilaan kivun huomiotta jättämisestä sekä potilaan tiedottamatta jättämisestä hampaiden hoitotilanteesta.

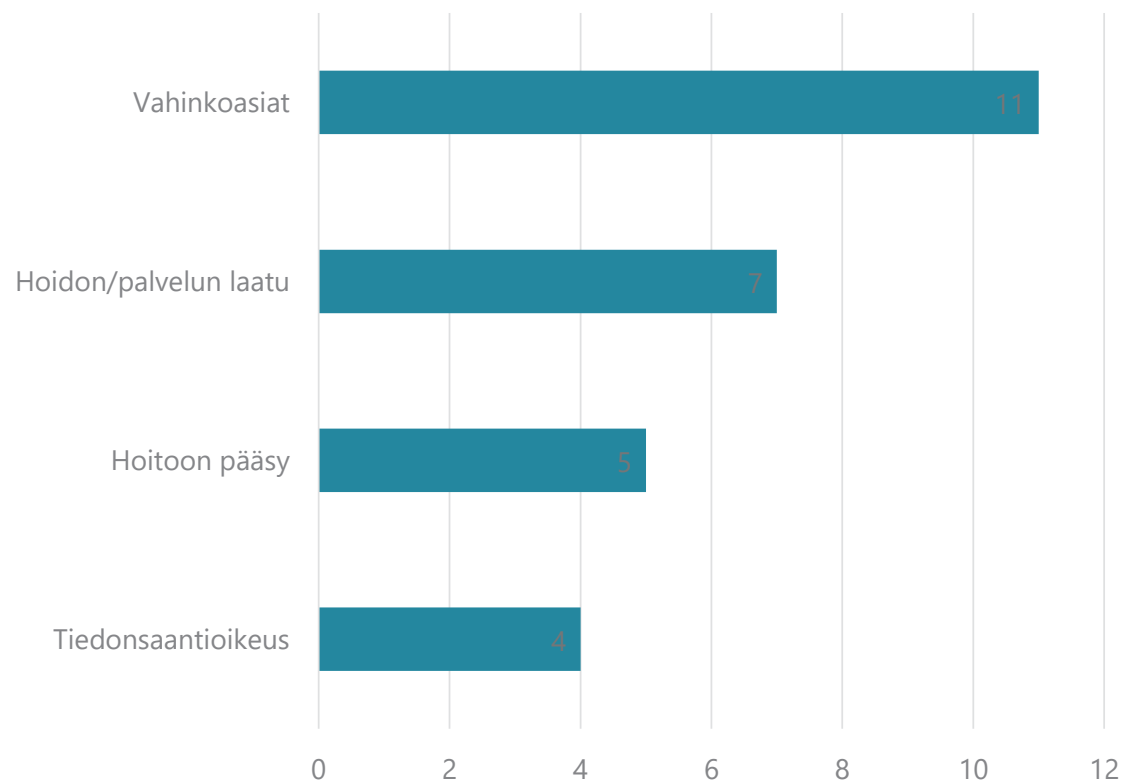
Hoitoon pääsy

- Yhteydenottoja koskien hammaslääkäripäivystykseen ja leikkaustoimenpidettä edeltävään hammastarkastukseen pääsyn vaikeudesta
- Kokemus epätasa-arvosta hoitoonpääsyssä (esim. korvaushoitoasiakkuus)

HUS Laboratorio, kuvantaminen ja erikoissairaanhoido

Yhteydenottomäärät ja tilastoidut yhteydenottojen syyt (kpl)

- HUS Laboratorio 6
- HUS Kuvantaminen 11
- HUS Muut 10
 - Meilahti, Peijas, Töölö ym.



HUS Laboratorio, kuvantaminen ja muut - yhteydenottojen syyt

Vahinkoasiat

- Yhteydenotot ovat liittyneet mm. leikkausten jälkeisiin komplikaatioihin, neulanäytteenoton epäonnistumisiin, väärin negatiivisiin löydöksiin ja tiedonkulun katkoksiin.

Tiedonsaantioikeus

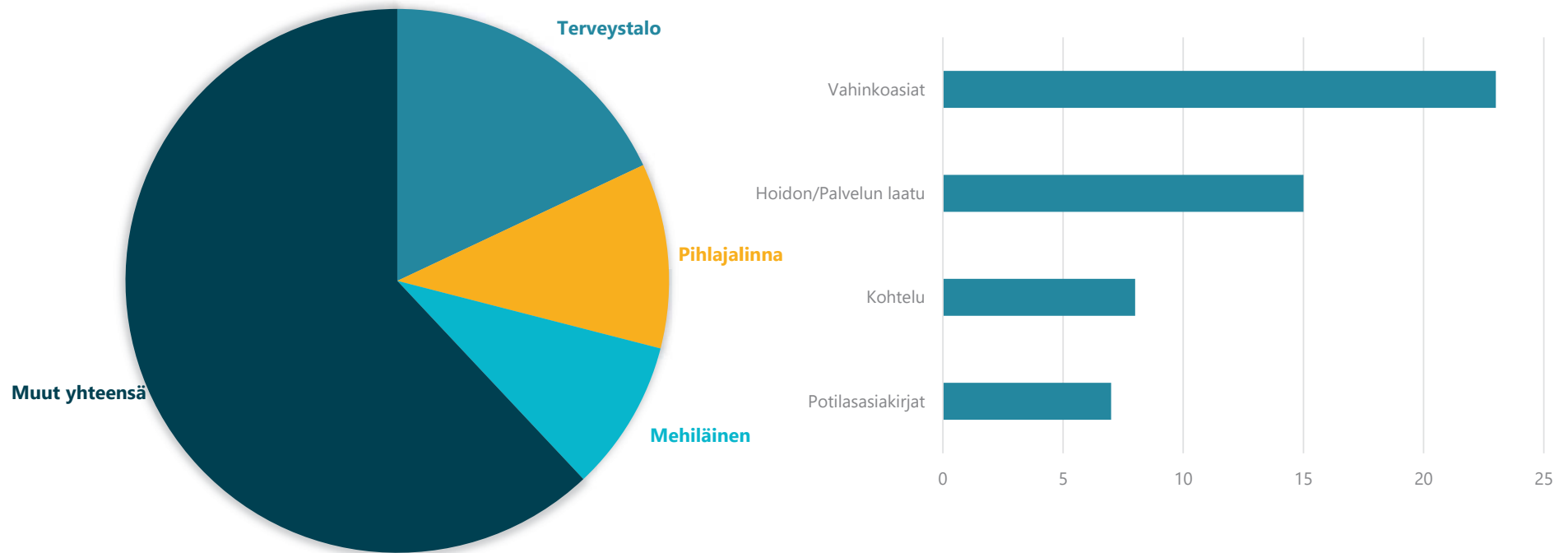
- Kanta.fi-, kuvantamisen tai patologin tiedon viipyminen

Hoitoon pääsy

- Kokemuksia pitkistä odotusajoista laboratorioissa aikavarauksesta huolimatta sekä vaikeuksista saada kiireellistä aikaa leikkaustoimenpidettä varten.

Yksityiset terveystalot

n=56 yhteydenottojen jakautuminen palveluissa (%-osuus) ja tilastoidut yhteydenottojen syyt (kpl)



Yksityiset terveystalvelut, yhteydenottojen sisältö

Vahinkoasiat

- Potilas- ja lääkevahinkoepäilyjä
- Hampaiden hoitotoimenpiteisiin ja protetiikkaan liittyviä yhteydenottoja
- Epäilyjä hoitoon liittyvien laitteiden käyttötaidoista ja laiteturvallisuudesta

Potilasasiakirjat

- Yhteydenottoja koskien virheellisiä/tulkinnallisia potilaskirjauksia ja niiden oikaisuja

Hoidon/palvelun laatu

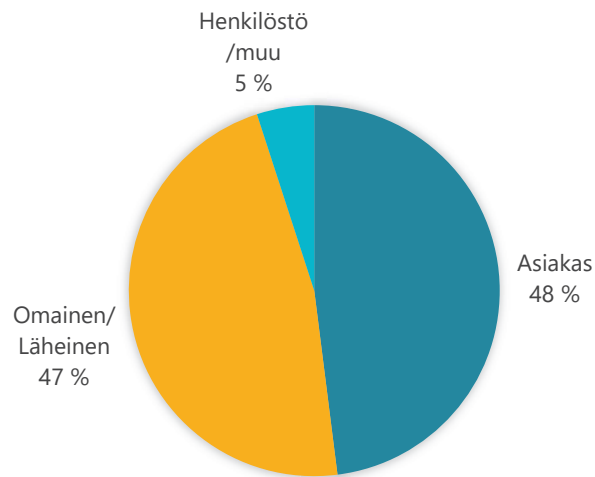
- Oireiden sivuuttaminen ja kivuliaisuuden huomioimatta jättäminen
- Yksityisyyden ja luottamuksellisuuden vaarantuminen tilan heikon äänieristyksen takia.

Kohtelu

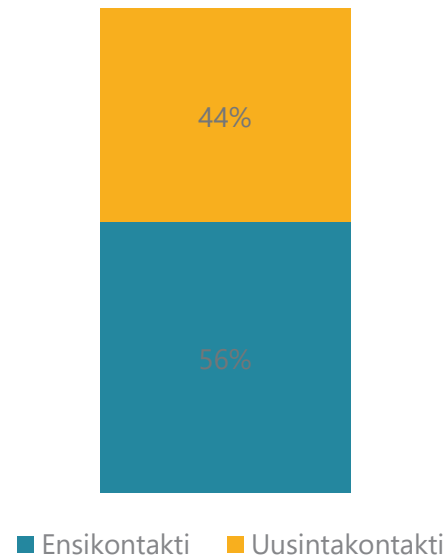
- Vuorovaikutukseen ja epäammattimaiseen puhetyyliin liittyviä huomioita

Sosiaalihuoltoon koskevat yhteydenotot (n=332)

Yhteydenottaja



Ensikontakti/ uusintakontakti



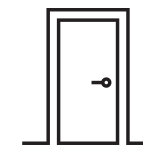
Yhteydenottotapa



60 % asiakaskontakteista tapahtui puhelimitse



31 % tapahtui sähköpostilla



2 % kontakteista oli tapaamisia

Sosiaalihuoltoa koskevien yhteydenottojen syyt

Palvelun laatu

- Tyytymättömyys palveluun tai hoitoon
- Tyytymättömyys palvelupäätökseen

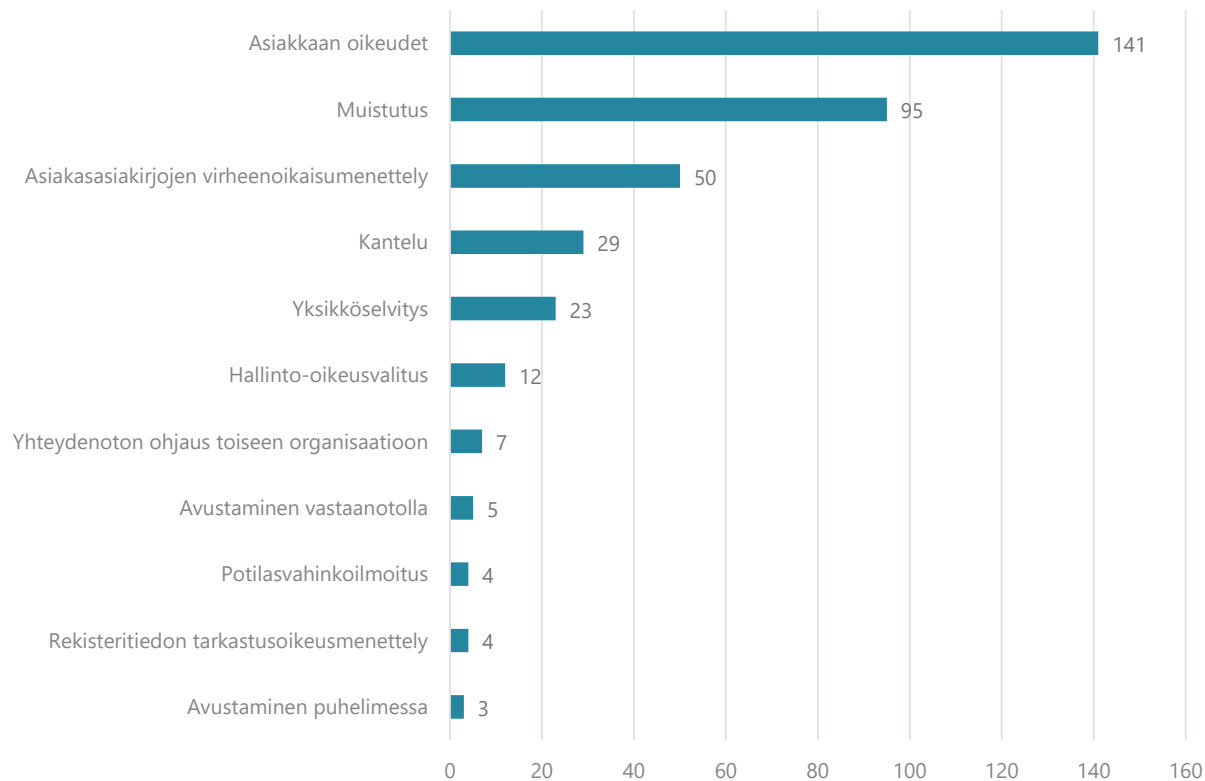
Kohtelu

- Tyytymättömyys tai ongelmat vuorovaikutuksessa ammattilaisen kanssa
- Vastuutyöntekijän vaihtopyynnöt
- Yhteydenottajat kokevat usein luottamuspulaa ja puolueellisuutta

Itsemääräämisoikeus

- Koetut ongelmat yhteisymmärryksessä ja osallisuudessa
- Yhteydenottajilla usein kokemus, että päätökset tai asiakkaan hoitoon tai asiakkuuteen liittyvät ratkaisut "sanellaan" ilman, että asiakas voi tosiasiallisesti osallistua palveluidensa suunnitteluun

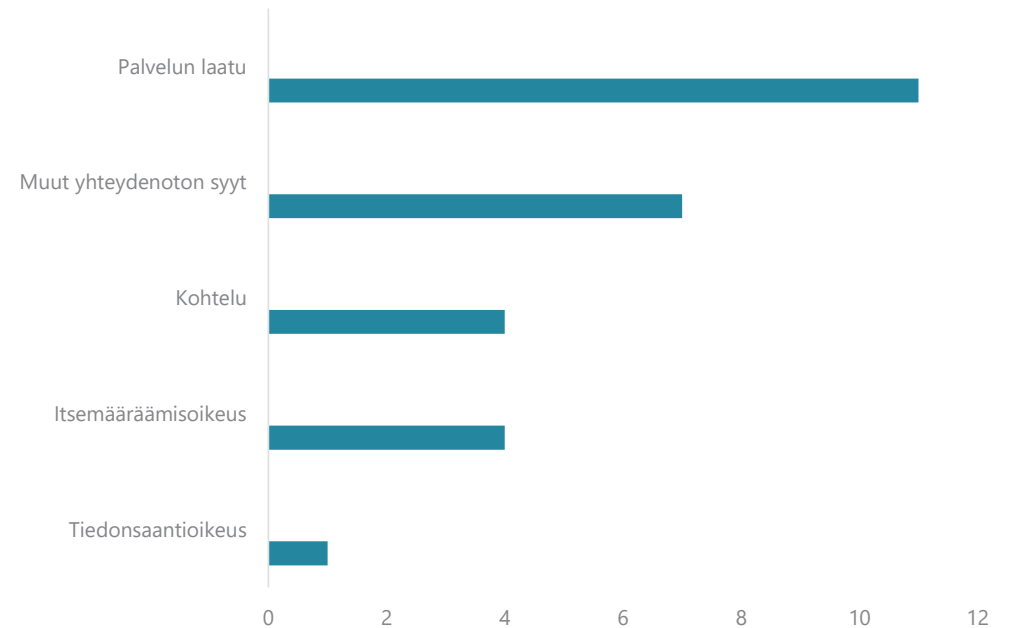
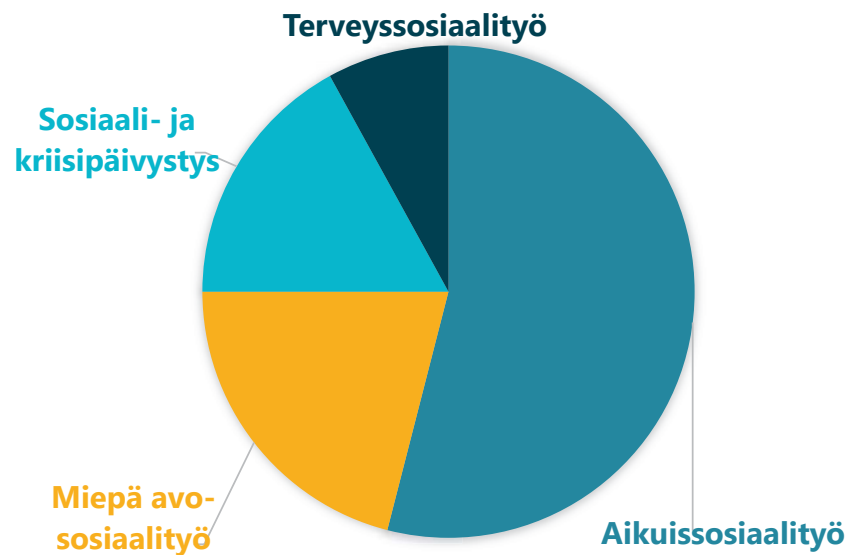
Sosiaaliasiavastaavan antama neuvonta ja toimenpiteet



- Yhdessä kontaktissa voidaan tilastoida useita toimenpiteitä
- Tilastoitu ajankäyttö:
 - 46 % alle 30 min
 - 52 % 30 min-3 tuntia
- Noin puolet yhteydenotoista uusintakontakteja, sama asiakas ottaa yhteyttä samasta asiasta.

Aikuisten sosiaalipalvelut

(n = 24, yhteydenottojen jakautuminen palveluissa (%-osuus) ja tilastoidut yhteydenottojen syyt (kpl))



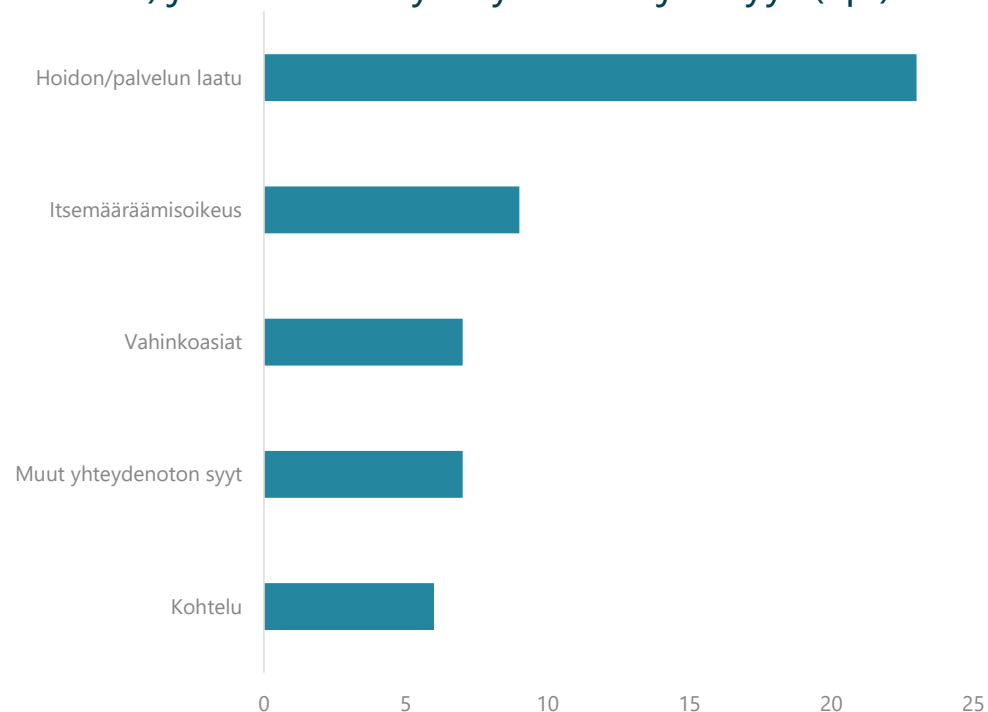
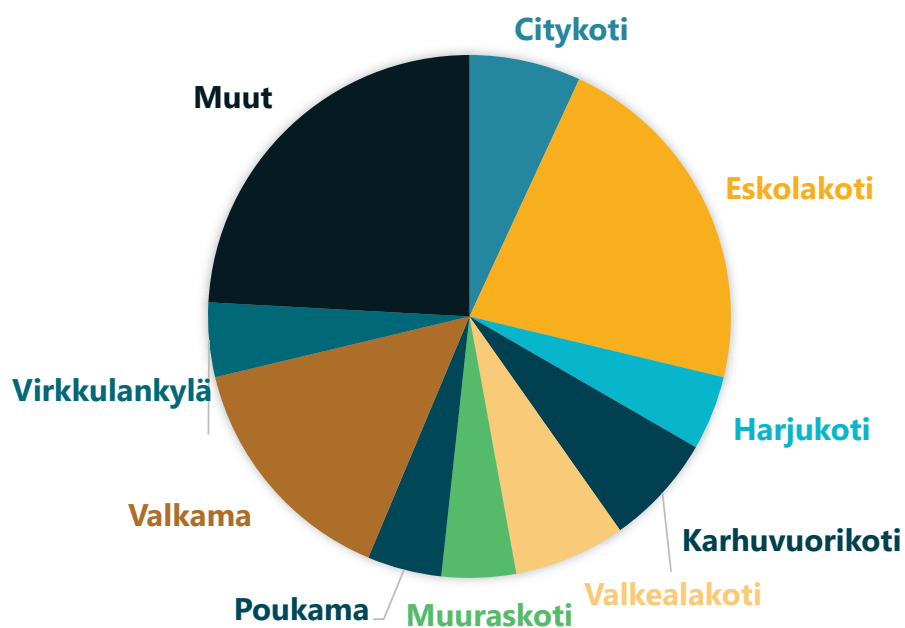
Aikuisten sosiaalipalvelut, yhteydenottojen sisältö

- Päätökset
 - Tyytymättömyys päätökseen, useimmin kyse täydentävästä tai ennaltaehkäisevästä toimeentulotuesta josta asiakas saanut kielteisen päätöksen
 - Asiakas ottaa yhteyttä kysyäkseen neuvoa muutoksenhakuun
- Asiakkaan ongelmien moninaisuus ja monimutkaisuus
 - Usein asiakkailla on asiakkuuksia tai keskeneräisiä asioita useilla tahoilla – epäselvyys kenen puoleen kääntyä milloinkin
 - Ongelmatkin usein monitahoisia ja sosiaalihuollon asiakkuuden lisäksi esim. psykiatrinen, päihdehuollon ja/tai terveydenhuollon asiakkuus
- Kohtelu
 - Yhteydenottajan tyytymättömyys omaan vastuutyöntekijään liittyy usein kielteiseen päätökseen.
 - Oman vastuutyöntekijän vaihtopyynnot tällöin tavallisia
- Esim. asunnottomuus tai vaikea päihdeongelma eivät tulleet yhteydenotoissa juurikaan esille, joten on oletettavaa, että kaikista haavoittuvimmassa asemassa olevat asiakkaat eivät ole sosiaaliasiavastaavaan yhteydessä

Asumisen palvelut

Sekä ikääntyneiden, että erityisryhmien asumisen palvelut (yhteisöllinen asuminen, ympärivuorokautinen asuminen, lyhytaikainen asuminen)

(n = 48, yhteydenottojen jakautuminen palveluissa (%-osuus) ja tilastoidut yhteydenottojen syyt (kpl)

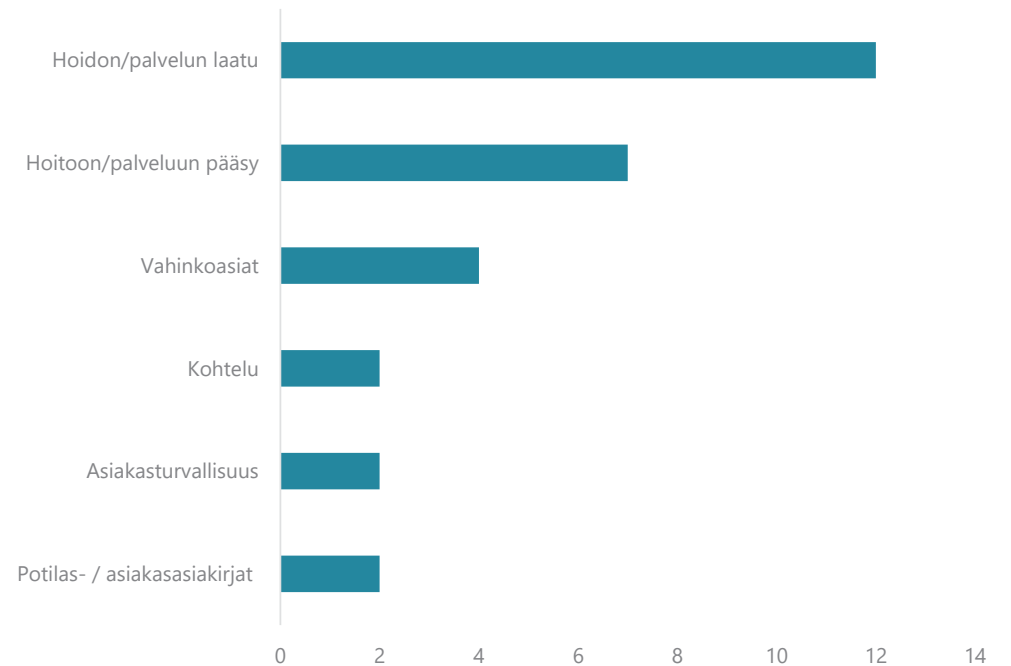
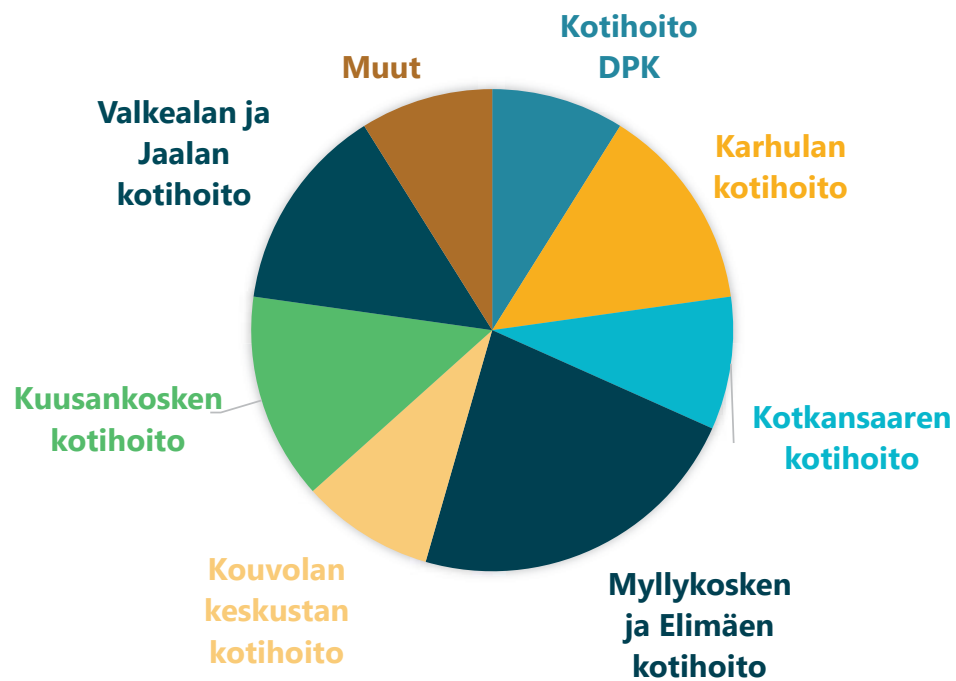


Asumisen palvelut, yhteydenottojen sisältö

- Tyytymättömyys hoidon toteutumiseen
 - Tyytymättömyyttä hoidon laatuun (esim. hampaiden hoito, hygienian toteutuminen, wc:n pääsy, haavahoidot)
 - Kuntoutuksen, aktiviteettien puute – viikko-ohjelman puute tai sen toteutumisen puute, pääsy talon yhteisiin tapahtumiin
 - Yksilöllisiin tarpeisiin vastaaminen – omien tottumusten ja tapojen huomiointi
 - Turvallisuuteen liittyvät huolet
 - Terveystuollon palveluiden saaminen asumisyksikköön
- Itsemääräämisoikeuteen liittyvät kysymykset
 - Rajoittamiseen liittyvät kysymykset
 - Edunvalvontaan liittyviä kysymyksiä
 - Rahavaroihin liittyvät käytännöt asumisyksiköissä
 - Lääkehoidon toteutuminen vs. itsemääräämisoikeus
- Elämän loppuvaiheeseen liittyvät tilanteet
 - Läheisten tiedontarve – kuinka hoidetaan, ollaanko läsnä, nesteytys, kivunhoito

Kotihoidon palvelut

(n=22 yhteydenottojen jakautuminen palveluissa (%-osuus) ja tilastoidut yhteydenottojen syyt (kpl)

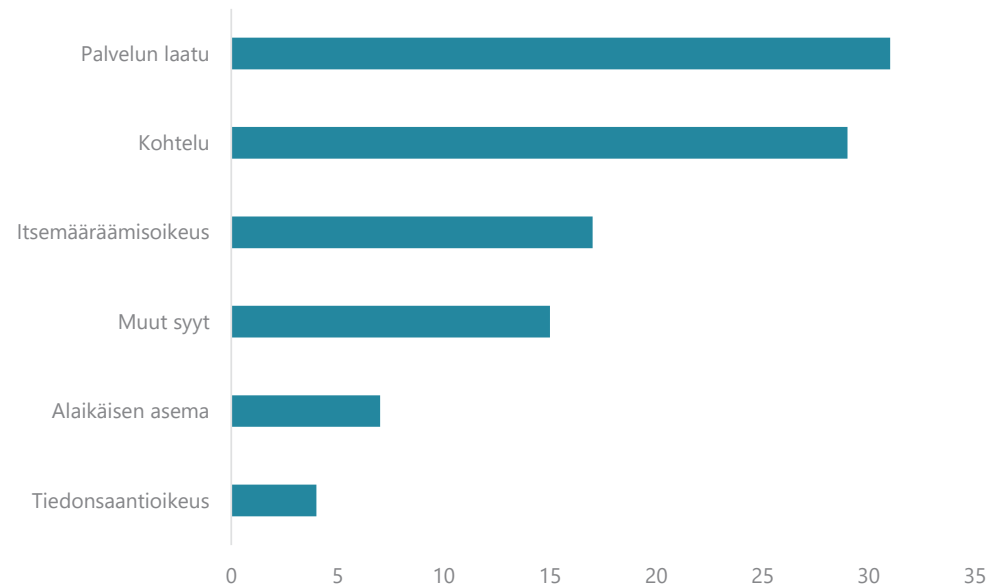
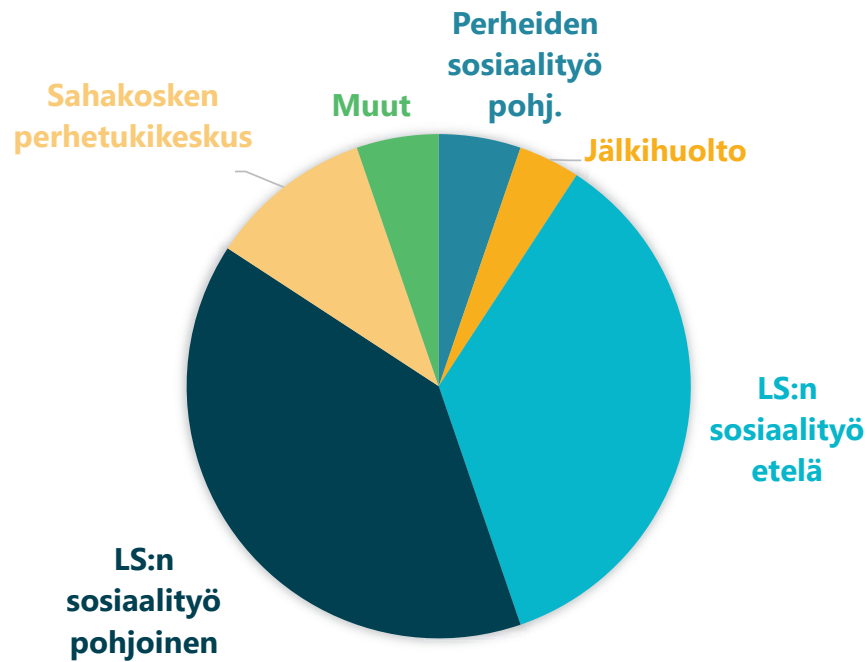


Kotihoidon palvelut, yhteydenottojen sisältö

- Tyytymättömyys hoidon toteutumiseen
 - Lääkəriin pääsyn ongelmat tai jokin lääkäriin toiminnassa aiheuttaa tyytymättömyyttä
 - Lääkehoidon poikkeamat (kuuriluonteiset lääkkeet, lääkehoito ei ole toteutunut sovitusti)
 - Käyntien suunniteltu sisältö ei aina toteudu
 - Käyntiajat eivät aina toteudu suunnitellusti
- Yhteyden saaminen kotihoitoon
 - Kotihoidon yhteiseen palvelunumeroon on vaikea saada yhteys. Takaisinsoitto voi kestää tunteja ja jopa seuraavaan päivään.
 - Omaiset toivovat keinoa saada oman kotihoidon henkilöstön langanpäähän tarvittaessa
- Kotihoidon resurssit
 - Huoli hoitajien kuormituksesta – yhteydenotoissa tulee usein esiin, että asiakkaat näkevät hoitajien kiireen ja kuormituksen
 - Poikkeamat suunnitelmista, kuten käyntiaikojen muutokset, käynnin jääminen kokonaan välistä ym.
- Tiedonkulku
 - Kotiutumistilanteet
 - Muutostilanteet (muutos lääkityksessä, muutos käyntiajoissa, peruutettava käynti)

Lasten ja perheiden sosiaalipalvelut

(n=75 yhteydenottojen jakautuminen palveluissa (%-osuus) ja tilastoidut yhteydenottojen syyt (kpl)

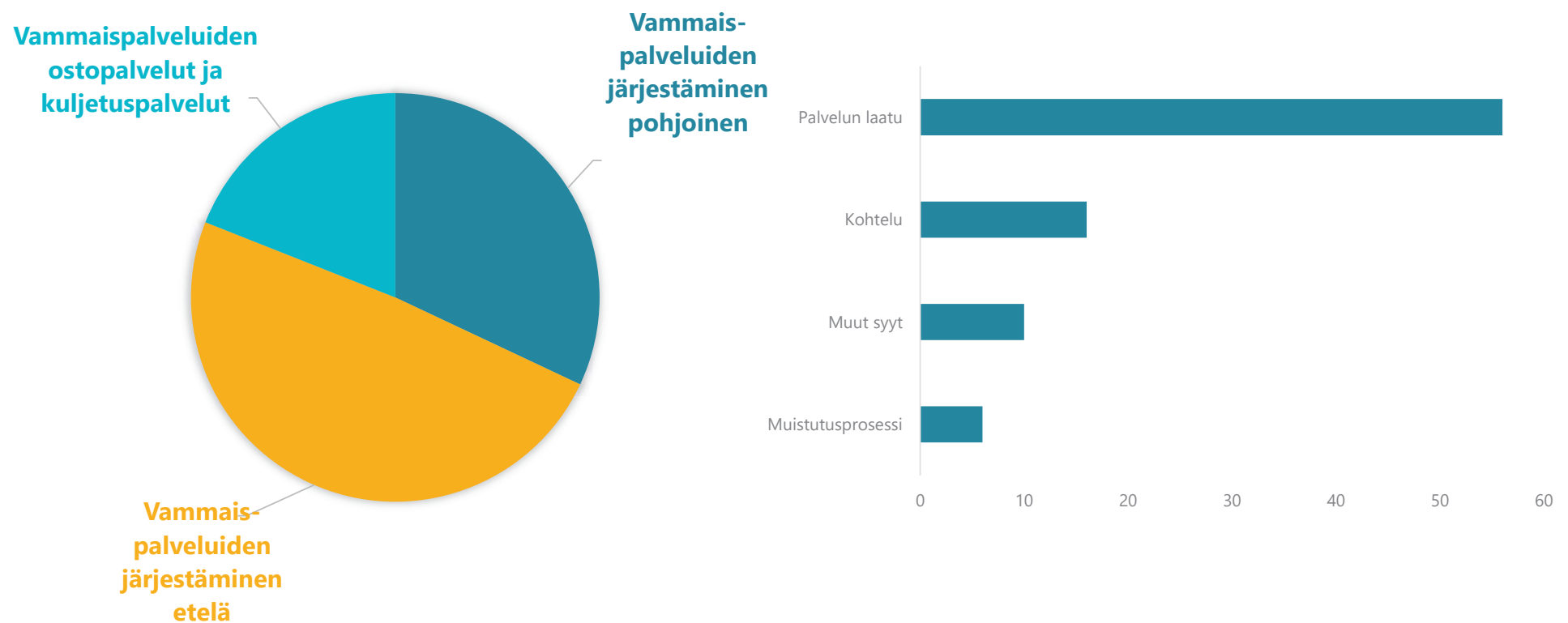


Lasten ja perheiden sosiaalipalvelut, yhteydenottojen sisältö

- Yhteistyö ja vuorovaikutus lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän (ja työparin) kanssa
 - Kokemukset siitä, että (yleensä vanhempi) ei tule kuulluksi
 - Syvä epäluottamuksen tunne viranomaista kohtaan
 - Kokemus, että viranomainen asettuu toisen vanhemman puolelle
 - Pyyntö sosiaalityöntekijän vaihdosta
 - Epäselvyydet rajoittamistilanteista sijaishuollossa – milloin kyse esim. yhteydenpidon rajoittamisesta, milloin tavallista "kasvatusta"
- Lastensuojeluun liittyvien yhteydenottojen erityispiirteet
 - Toistuvat yhteydenotot, tiettyjen yhteydenottajien vahva tietoisuus oikeuksista ja jonkinlainen ajatus, että on "taisteltava" lastensuojelua vastaan
 - "Multiasiakkuudet" ja päällekkäiset ja limittäiset prosessit esim. tuomioistuimissa ja hva:lla jne.
- Yhteyden saaminen lastensuojeluun
 - Puheluihin, sähköpostiin vastaamisen viive tai puute
- Tiedontarve prosesseista
 - Lastensuojeluilmoituksen käsittely ja siihen liittyvät asiakirjamerkinnät
 - Lastensuojelun asiakkuuden alkaminen
 - Huostaanotto ja sijaishuollossa olo
 - Kuulemiset eri tilanteissa
 - Huostaanoton purku
 - Yhteydenpidon rajoittaminen

Vammaispalvelut

n=74 yhteydenottojen jakautuminen palveluissa (%-osuus) ja tilastoidut yhteydenottojen syyt (kpl)

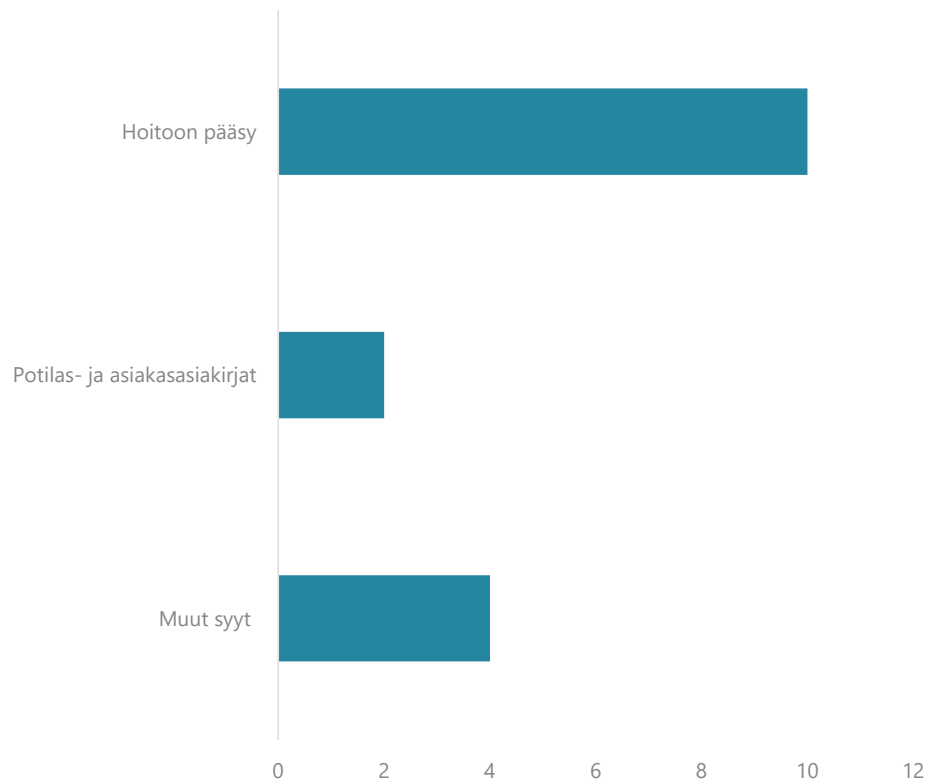


Vammaispalvelut, yhteydenottojen sisältö

- Palvelupäätös
 - Lähes kaikissa yhteydenotoissa kyse tyytymättömyydestä kielteiseen päätökseen, useimmiten erityisesti liikkumisen tukeen liittyvät asiat
 - Yhteydenottajat pyytävät muutoksenhakuneuvontaa
 - Osittain päätöksen perusteluita kyseenalaistetaan, vaikka toisinaan todetaan, että perustelut pitävät paikkansa
 - Usein yhteydenottajien kokemus on, että terveydenhuollon lausuntoja ei ole huomioitu päätöksenteossa (terveydenhuollon lausunto usein palvelun myöntämistä puoltava)
 - Asiakkaiden on usein vaikea uskoa ja ymmärtää, että palvelua ei myönnetä. Asiakkaiden kokemus siitä, että kielteinen päätös ilmoitetaan kirjeellä ja ainoastaan myönteisestä soitetaan.
 - Käsittelyajat aiheuttavat tyytymättömyyttä
- Kohtelu/kohtaaminen/kuulluksi tuleminen tunne
 - Kokemus siitä, että yksilöllinen tilanne ei tule huomioiduksi

Kaiku24

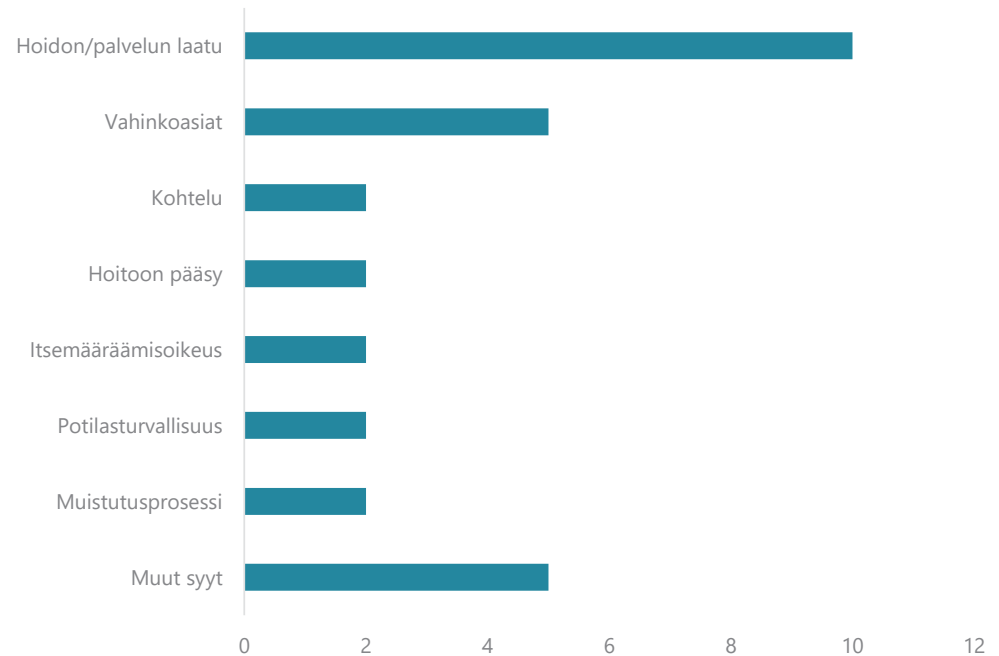
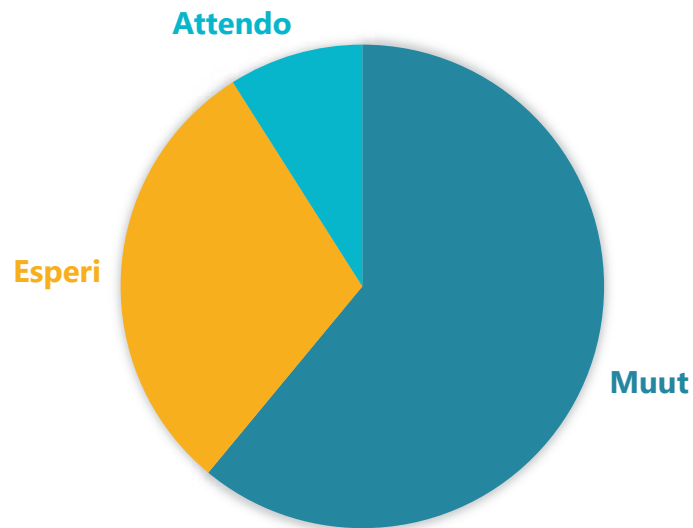
n=15, tilastoidut yhteydenottojen syyt (kpl) ja yhteydenottojen sisältö



- Ajanvaraus
 - Potilas saa ohjeistusta ajanvaraukseen terveydenhuollosta – ajanvarauksessa ”ei uskota” tai ”ei annettu aikaa”
 - Tekonivelleikkaukseen menevien asiakkaiden suun terveydenhuollon ajanvarauksissa epäselvyyttä
- Rekisteröidyn oikeudet
 - Kysymykset puhelutallenteiden käytöstä
 - Rekisteritiedon oikaisu

Yksityiset sosiaalipalvelut

n=23 yhteydenottojen jakautuminen palveluissa (%-osuus) ja tilastoidut yhteydenottojen syyt (kpl)



Yksityiset sosiaalipalvelut, yhteydenottojen sisältö

- Kaikki yhteydenotot koskivat asumispalveluita
- Hoidon/palvelun toteuttaminen
 - Asumisyksiköihin liittyvät huolet olivat hyvin samanlaisia, kuin hyvinvointialueen omassakin palveluntuotannossa
 - Yhteydenottajat toivat esiin:
 - puutteita asiakkaiden yksilöllisyyden huomioimisessa
 - Tyytymättömyyttä kuntoutuksen tai aktivoiminnin puutteisiin
 - Tyytymättömyyttä terveydentilan seurantaan asumisyksikössä
 - Ongelmia terveydenhuoltoon pääsyssä (esim. hammassärky, lonkkamurtuma, muut akuutit tilanteet)
 - Asumisyksikön turvallisuushuolet, kuten kanssasukkaan aggressiivinen käytös. Huoli siitä, pystyykö henkilöstö takaamaan kaikkien turvallisuuden nykyresursseilla. Hoitohenkilökunnan kielitaidon puutteet.
- Vahinkoasiat
 - Tapaturmat, kuten kaatumiset, putoamiset
 - Lääkehoidon poikkeamat (usein kuuriluontoisen lääkehoidon toteutuminen)
- Muistutusprosessi
 - Epäselvyydet mihin asiakas/omainen toimittaa muistutuksen
 - Monesti asiakas kertoo antaneensa kirjallista palautetta yksikköön toistuvasti, mutta ei ole saanut vastausta

Varhaiskasvatukseen ja muihin palveluihin kohdistuvat yhteydenotot

- **Varhaiskasvatus:** 1 yhteydenotto, jonka aiheena ammattilaisen tiedustelu viestinnästä päiväkodista vanhemmille tilanteessa, jossa yksikössä tarttuvia kausiluontoisia sairauksia liikkeellä.
- **Kela:** yhteydenottomääriä ei erikseen tilastoida. Yhteydenotot koskivat tyypillisesti Kelan päätöksiä, joihin asiakas tarvitsi muutoksenhakuneuvontaa. Kelaa koskevia eläkkeisiin ja erilaisiin lausuntoasioihin liittyviä yhteydenottoja tuli säännöllisesti.
- **Muut, tai ei tietoa:** n 200 tilastoitua tapausta, joita ei voi tilastoida tiettyyn palveluun/yksikköön. Osa luonteeltaan tiedusteluja, jotka eivät kohdistuneet tiettyyn palveluun. Osassa palvelu ei ollut tiedossa. Osassa yhteydenotoista asia koskee useita eri palveluita, mutta ei mitään erityisesti, jolloin tilastointitapa usein "muu" tai "ei tietoa"
- **Sosiaali- ja potilasvastaavatoiminta:** Asiavastaavatoimintaankin oltiin toisinaan tyytymättömiä: väärät odotukset asiavastaavan toiminnasta – vaikutusmahdollisuudet Kelan toimintaan, lääketieteellisiin päätöksiin tai ajanvaraukseen. Toivotaan paljon puolesta tekemistä. Avustaminen on mahdollista vain rajatuissa tilanteissa.
- **Häiriökysyntä tai häiriökäytös – toistuvat aiheettomat yhteydenotot:** Myös asiavastaavat kohtasivat häiriökysyntää ja -käytöstä. Toistuvat oikaisuvaatimukset, valitukset, muistutukset, kantelut asioissa, joita käsitelty toistuvasti jo vuosia. Mielenterveyden haasteet ja päihheet. Opiatireseptien uusintapyynnöt ja –vaatimukset ja ajanvaraustoiveet.

Tärkeimmät ja useimmin toistuvat yhteydenottojen aiheet vuonna 2025 – kaikki yhteydenotot 1/2

Hoidon / palvelun laatu

- Yhteydenotto sosiaali- ja potilasasiavastaaville koski useimmiten tyytymättömyyttä hoitoon, palveluun tai palvelupäätökseen
- Tyytymättömyyttä hoitoon koettiin usein silloin, kun odotukset käynniltä tai hoitajaksolta eivät toteutuneet

Vahinkoasiat

- Terveystieteiden yhteydenotot koskivat usein potilasvahinkoepäilyä
- Vuoteen 2024 verrattuna vahinkoepäilyjen määrä pysyi vuonna 2025 samalla tasolla (2024: 288 kpl ja 2025: 311 kpl)

Hoitoon pääsy

- Hoitotakuun ylittymiseen liittyvät yhteydenotot vähenivät vuoteen 2024 mennessä
- Hoitoon pääsyyn liittyvissä yhteydenotoissa oli usein kyse lähetekriteerien täyttymisestä tai esim. pitkäksi koetusta jonotusajasta

Tärkeimmät ja useimmin toistuvat yhteydenottojen aiheet vuonna 2025 2/2

Kohtelu

- Yhteydenotoissa kuvataan usein kohtelua epäasialliseksi (voi olla esim. koettuja töksähteleviä ohjeita, koettua oireiden vähättelyä)
- Oman vastuutyöntekijän kanssa koetaan yhteistyön ongelmia erityisesti sosiaalihuollossa

Potilas- / asiakasasiakirjat

- Yhteydenotoissa on usein kyse siitä, että kirjauksessa tai lausunnossa on jokin virhe tai puute asiakkaan/potilaan mielestä
- Kyse voi olla todellisesta virheestä tai toisinaan kirjauksen sävystä

Tiedonsaantioikeus

- Yhteydenotot liittyvät usein omien tietojen pyytämiseen
- Yhteydenotoissa toistuvat myös ongelmat tiedonsaannissa omasta hoidosta, tutkimuksista tai hoitosuunnitelmasta – tämä todennäköisesti aiheuttaa häiriökysyntää sekä ”turhia” muistutuksia

Kiitos!

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat Taija Kuokkanen ja Mirja Piispa

sosiaali.potilasasiavastaava@kymenhva.fi

05 220 6250

<https://kymenhva.fi/meilla-asiakkaana/sosiaaliasiavastaava-ja-potilasasiavastaava/> täällä mm. **usein kysytyt kysymykset** –osio