



Sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys 2022

Itäinen Uusimaa

Maaliskuu 2023

Salla Ritala

Sosiaali- ja potilasasiamies



Sosiaalialan osaamiskeskus
Verso -liikelaitos

Sisällys

1 Johdanto.....	4
2 Sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteydenottotilastot vuodelta 2022.....	6
2.1 Yhteydenottojen määrä.....	7
2.2 Yhteydenottojen jakautuminen palvelutehtävittäin ja tehtäväalueittain.....	10
2.3 Sosiaali- ja potilasasiamiehen toimenpiteet.....	14
3 Yhteydenotot alueittain.....	15
3.1 Askola.....	15
3.2 Lapinjärvi ja Loviisa.....	17
3.3 Porvoo.....	20
3.4 Sipoo.....	22
4 Oikeusturvakeinojen käyttö.....	25
7 Kehittämisehdotukset.....	26
Lähteet.....	28

Taulukot ja kaaviot

- Taulukko 1. Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot kunnittain ja vuosittain.
- Taulukko 2. Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot 1000 asukasta kohti 2020-2022.
- Taulukko 3. Potilasiasiamiehelle tulleet yhteydenotot kunnittain ja vuosittain.
- Taulukko 4. Potilasiasiamiehelle tulleet yhteydenotot 1000 asukasta kohti 2020-2022.
- Taulukko 5. Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen aiheet 2022.
- Taulukko 6. Potilasiasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen aiheet 2022.
- Taulukko 7. Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet 2022.
- Taulukko 8. Potilasiasiamiehen toimenpiteet 2022.
- Taulukko 9. Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot sosiaalipalveluittain Askolassa 2022.
- Taulukko 10. Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot sosiaalipalveluittain Lapinjärvellä ja Loviisassa 2022.
- Taulukko 11. Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot sosiaalipalveluittain Porvoossa 2022.
- Taulukko 12. Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot sosiaalipalveluittain Sipoossa 2022.
- Taulukko 13. Sosiaalihuoltoa koskevat muistutukset vuosittain ja kunnittain.
- Taulukko 14. Terveystuhoon koskevat muistutukset vuosittain ja kunnittain.
- Taulukko 15. Sosiaalihuollon kantelut kunnittain ja vuosittain.
- Taulukko 16. Terveystuhoon kantelut kunnittain ja vuosittain.

- Kaavio 1. Sosiaaliasiamiehelle osoitettujen yhteydenottojen kehittyminen kunnittain 2012-2022.
- Kaavio 2. Sosiaaliasiamiehelle osoitettujen yhteydenottojen kehittyminen kunnittain 2018-2022.
- Kaavio 3. Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot palvelutehtävittäin 2021-2022.
- Kaavio 4. Potilasiasiamiehelle tulleet yhteydenotot tehtäväalueittain 2021-2022.
- Kaavio 5. Askolaa koskevat sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2021-2022.
- Kaavio 6. Askolaa koskevat potilasiasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2021-2022.
- Kaavio 7. Lapinjärveä ja Loviisaa koskevat sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2021-2022.
- Kaavio 8. Lapinjärveä ja Loviisaa koskeneet potilasiasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2021-2022.
- Kaavio 9. Porvoota koskevat sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2021-2022.
- Kaavio 10. Porvoota koskevat potilasiasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2021-2022.
- Kaavio 11. Sipoota koskevat sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2021-2022.
- Kaavio 12. Sipoota koskevat potilasiasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2021-2022.

Askola, Lapinjärvi,
Loviisa, Porvoo ja Sipoo

Sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys 2022



89 yhteydenottoa sosiaaliasiamieheen

4 yhteydenottoa vähemmän
kuin vuonna 2021



168 yhteydenottoa potilasasiamieheen

12 yhteydenottoa
vähemmän
kuin vuonna 2021



Eniten yhteydenottoja sosiaaliasiamieheen

- Iäkkäiden palvelut
- Lastensuojelu
- Työikäisten palvelut



Eniten yhteydenottoja potilasasiamieheen

- Avosairaanhoido
- Suun terveydenhuolto
- Päivystys



Yleisimmät yhteydenoton syyt sosiaaliasiamieheen

- Päätökset ja sopimukset
- Palvelun toteuttaminen
- Tiedontarve sosiaalipalveluista



Yleisimmät yhteydenoton syyt potilasasiamieheen

- Hoidon toteuttaminen
- Hoitoon pääsy
- Potilasvahinko / -epäily



1 Johdanto

Sosiaalialan osaamiskeskus Verso on tuottanut kahden työntekijän toimesta sosiaaliamiespalvelua Päijät-Hämeen sekä itäisen Uudenmaan alueille. YTM, laillistettu sosiaalityöntekijä ja sosionomi Salla Ritala toimi tehtävässä itäisellä Uudellamaalla ja VTM, laillistettu sosiaalityöntekijä ja sosionomi Tarja Laukkanen Päijät-Hämeessä. Sosiaalialan osaamiskeskus Verso on lopettanut sosiaali- ja potilasiamiespalvelujen tuottamisen 31.12.2022, ja Verson asiamiesresurssi on siirtynyt Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle järjestämisen tuki -yksikköön.

Päijät-Hämeen alueen sosiaaliamies palveli Päijät-Soten kuntien (Asikkala, Hartola, Hollola, Iitti, Kärkölä, Lahti, Myrskylä, Orimattila, Padasjoki ja Pukkila) sekä Heinolan ja Sysmän asukkaita ja henkilöstöä 31.12.2022 asti. Itäisen Uudenmaan alueen sosiaaliamies palveli Askolan, Lapinjärven, Loviisan, Porvoon ja Sipoon kuntien asukkaita ja henkilöstöä. Itäisellä Uudellamaalla tehtävä oli yhdistelmätehtävä, joten sosiaaliamies tuotti samoihin kuntiin myös potilasiamiespalvelua kuntien omiin perusterveydenhuollon palveluihin. Lisäksi Versolla oli sopimus kolmen yksityisen terveydenhuollon toimintayksikön kanssa sekä Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän terveys- ja sairaanhoitopalvelut -toimialan kanssa potilasiamiespalvelujen tuottamisesta. Kaikki edellä mainitut sopimukset ovat päättyneet 31.12.2022.

Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnasta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, 24 §) sekä laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992, 11 §). Palvelut ovat lakisääteisiä ja jokaisen kunnan (1.1.2023 alkaen hyvinvointialueen) on nimettävä kuntaansa sosiaaliamies ja jokaisella julkisella ja yksityisellä terveydenhuollon yksiköllä on oltava nimettynä potilasiamies. Laeissa sosiaali- ja potilasasiamiehen rooli on säädetty melko yhteneväiseksi. Kummankin tehtävänä on neuvoa asiakkaita/potilaita asiakaslain/potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa muistutuksen teossa, tiedottaa asiakkaan/potilaan oikeuksista sekä toimia muutenkin asiakkaiden/potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Lisäksi potilasasiamiehen tehtäväksi on säädetty kantelun teossa avustaminen. Lain tasolla potilasvahinkoilmoitusten laatimisessa avustaminen ei ole säädetty potilasasiamiehen tehtäväksi, mutta hallituksen esityksessä (185/1991) tähän on viitattu, ja sitä kautta se on vakiintunut potilasasiamiehen tehtäväksi. Sosiaaliamiehen tehtäväksi taas on säädetty seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle. 1.1.2023 alkaen selvitys on annettava lakimuutoksen mukaisesti hyvinvointialueelle. Tämä selvitys, jota nyt luet, on juuri tämä asiakaslain 24 § mukainen selvitys. Koska lakimuutos on tullut voimaan vuoden 2023 alusta, mutta selvityksen tiedot koskevat vuotta 2022, toimitetaan tämä selvitys sekä alueen kunnille että Itä-Uudenmaan hyvinvointialueelle.

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

Asiakastyön lisäksi vuonna 2022 sosiaali- ja potilasiamies on osallistunut verkosto- ja kehittämistyöhön alueellaan. Sosiaali- ja potilasiamies on osallistunut muun muassa itäisen Uudenmaan sosiaalihuollon johdon neuvottelukuntaan sekä aikuissosiaalityön ja vanhustyön johdon verkostotapaamisiin. Vuoden aikana järjestettiin verkkovälitteisiä yhteiskoulutuksia Päijät-Hämeen ja itäisen Uudenmaan sosiaalihuollon henkilöstölle teemalla ”Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet” sekä ”Hallintopäätösmenettely sosiaalihuollossa”. Kouluttajina toimivat Päijät-Hämeen ja itäisen Uudenmaan asiamiehet yhdessä. Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet -koulutuksia oli yhteensä kaksi ja Hallintopäätösmenettely-koulutuksia kolme ja näihin osallistui yhteensä noin 200 ammattilaista. Lisäksi Verson sosiaaliamiehet järjestivät verkkovälitteisiä aamukahvivilaisuuksia erilaisista sosiaalihuollon ajankohtaisista aiheista. Nämä tavoittivat noin 240 osallistujaa. Asiamiehet jatkoivat myös tiedotustustyötä Instagramissa (@versonsosiaaliamiehet, 1.1.2023 alkaen @sosiaalijapotilasiamiehet).

Tämä selvitys perustuu sosiaali- ja potilasasiamiehen vuoden aikana tekemään työhön ja sitä kautta saatuun tietoon: ensisijaisesti asiakkaiden tekemiin yhteydenottoihin ja niiden pohjalta tehtyyn työhön, mutta myös erilaiseen verkosto- ja vaikuttamistyöhön. Negatiiviset asiat ovat ne, jotka yleensä herättävät asiakkaat toimimaan. Hyvät ja laadukkaat sosiaali- ja terveyspalvelut ovat oletusarvo ja niitä saadessaan asiakas harvoin nostaa asiaa erikseen esiin. Sosiaali- ja potilasasiamieheen otetaan yhteyttä pettymyksen hetkellä ja tyytymättömyys tilastoituu kuntiin esimerkiksi muistutusten ja kanteluiden määrissä. Tämä on tärkeää muistaa myös tätä selvitystä lukiessa: sosiaali- ja potilasasiamiehelle ei kantaudu paljonkaan positiivista palautetta, joten se ei myöskään valitettavasti tule näkyväksi selvitykseen. Toisaalta lukujen tulkinnoissa on oltava tarkkana. Esimerkiksi vähäinen muistutusten määrä voi kertoa hyvistä palveluista ja asiakastyytyväisyydestä mutta myös yhtä lailla siitä, etteivät asiakkaat osaa tai uskalla tehdä muistutuksia. Haluan myös muistuttaa tilastojen virhemarginaalista. Tilastot kirjataan asiakkaiden kertoman perusteella. Asiakkaat eivät aina itsekään tiedä, mistä palvelusta on kyse ja varsinkin sähköpostiyhteydenotoissa asiakkaiden antamat tiedot voivat tilastoinnin näkökulmasta olla puutteellisia.

Nyt alkuvuodesta 2023 monet muutosten tuulet puhaltavat. Hyvinvointialueet järjestävät sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palvelut. Sosiaalialan osaamiskeskus Verso on luopunut sosiaali- ja potilasasiamiespalvelujen tuottamisesta samaan aikaan, kun siirto hyvinvointialueille on tapahtunut. Myös sosiaali- ja potilasasiamiestyössä itsessään on käynnissä muutos, kun eduskunnalle annettiin marraskuussa 2022 esitys laiksi potilas- ja sosiaaliasiavastaavista (300/2022). Eduskunta hyväksyi esityksen juuri ennen tämän selvityksen valmistamista 23.2.2023. Esitys muuttaa lainsäädännön nykyisistä asiakas- ja potilaslaeista omaan uuteen lakiinsa. Uutta ovat esimerkiksi sukupuolineutraalit nimikkeet, oikeussuojakeinoissa avustamisen ja kelpoisuusehtojen yhenäistäminen tehtävien välillä sekä kirjaamisvelvoite tietyissä tilanteissa. Sosiaalialan osaamiskeskus Verso oli omalta osaltaan vaikuttamassa esitykseen lausumalla ehdotuksesta kesällä 2022.

Haluan kiittää kuntia menneiden vuosien yhteistyöstä sekä toivottaa menestystä niin alueen kunnille kuin Itä-Uudenmaan hyvinvointialueelle!

2 Sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteydenottotilastot vuodelta 2022

Sosiaali- ja potilasasiamiehelle tulleet yhteydenotot tilastoitettiin siten, että yhdestä asiakastapauksesta tehtiin yksi tilastomerkintä. Asiakas saattoi siis ottaa esimerkiksi yhteyttä sähköpostilla, sitten saatettiin puhua puhelua ja järjestää tapaaminen. Sen jälkeen tuli mahdollisesti vaikkapa uutta sähköpostikeskustelua. Tästä kaikesta tehtiin vain yksi tilastomerkintä, kun kyse oli yhden ja saman asian hoidosta. Uusi merkintä olisi tehty, jos asiakas olisi ottanut yhteyttä uuden asian kanssa. Merkintä tehtiin yleensä ensimmäisen kontaktin jälkeen.

Koska edellä mainittu tilastointitapa ei kerro koko totuutta sosiaali- ja potilasasiamiehen tekemästä asiakastyöstä, oli tämän tilastoinnin rinnalla käytössä toinen asiakastyön määrää kuvaava tilastointi. Siihen merkittiin kaikki tehty asiakastyö lukumäärittäin: puhelut, sähköpostit ja tapaamiset. Tätä tilastoa ei eritelty tehtävälueittain tai kunnittain vaan laskettiin vain kokonaisuutena. Tämä rinnakkaistilastointi aloitettiin itäisen Uudenmaan osalta huhtikuussa 2020.

Rinnakkaistilastoinnin mukaisesti sosiaali- ja potilasasiamies puhui vuonna 2022 yhteensä 286 asiakaspuhelua, hoiti 98 asiakastyöhön liittyvää sähköpostiviestiä ja osallistui varattuun asiakastapaamiseen 16 kertaa. Vastavat luvut vuonna 2021 olivat 445 puhelua, 137 sähköpostia ja 15 asiakastapaamista, eli asiakastyön määrä kokonaisuudessaan hieman laski edellisestä vuodesta itäisellä Uudellamaalla. Keskimäärin sosiaali- ja potilasasiamies puhui kuukaudessa 32 puhelua ja hoiti kahdeksan sähköpostia vuonna 2022. Vastaavasti vuonna 2021 kuukausikeskiarvot olivat 37 puhelua ja 10 sähköpostia.

Tämän selvityksen tilastot perustuvat Sosiaalialan osaamiskeskus Versossa käytössä olleeseen sosiaaliasiamiesten yhteiseen tilastointitapaan, jossa siis tilastomerkintä tehdään yhdestä asiakastapauksesta. Käytössä oleva

tilastointimalli perustuu sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan asiakastilastoinnin valtakunnallisen kehittämiss-hankkeen loppuraportissa 1.5.2007–31.10.2009 esitettyyn tilastomalliin. Suomessa ei ole valtakunnallisesti yh-teneväisiä käytäntöjä sosiaali- ja potilasasiamiesten tekemälle tilastoinnille.

2.1 Yhteydenottojen määrä

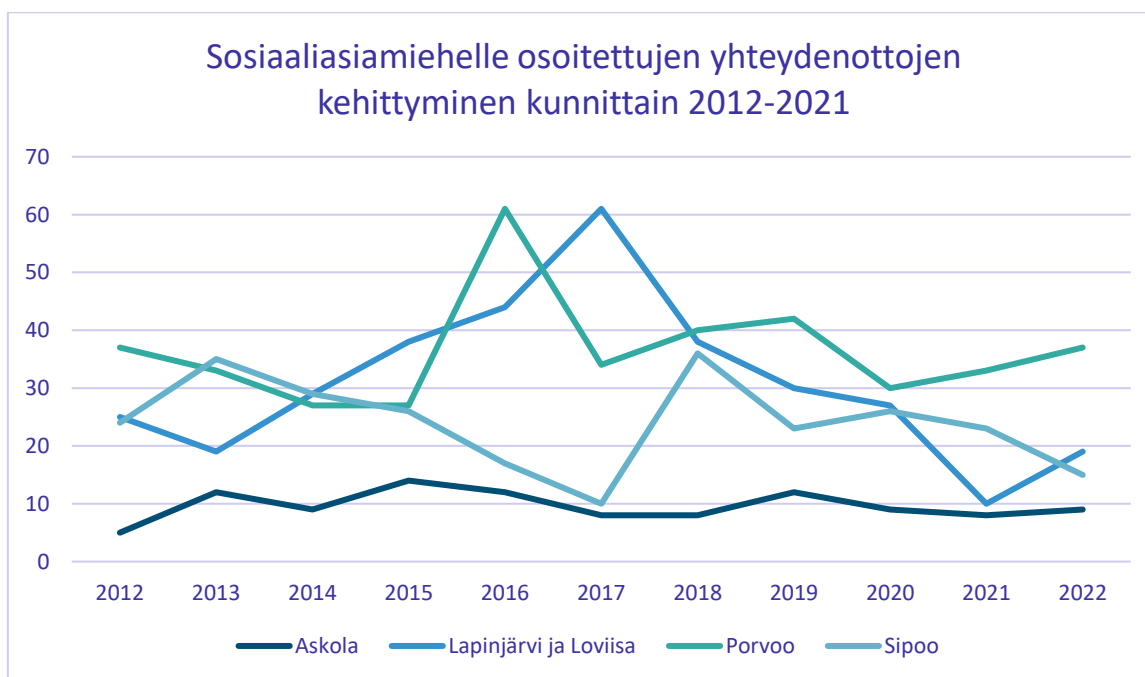
Sosiaali- ja potilasasiamiehelle tuli vuonna 2022 yhteensä 257 yhteydenottoa. Vastaava luku vuonna 2021 oli 273 yhteydenottoa eli yhteydenottojen määrä väheni 16 kappaleella edellisvuoteen verrattuna. Vuonna 2022 sosiaaliasiamiehelle osoitettuja yhteydenottoja oli 89 (2021: 93 kpl) ja potilasasiamiehelle osoitettuja 168 (2021: 180 kpl). Isompi muutos tapahtui siis potilasasiamiehelle osoitetuissa yhteydenotoissa. Alla olevassa tau-lukossa (taulukko 1) on eritelty sosiaaliasiamiehelle saapuneet yhteydenotot kunnittain ja vuosittain. Asukaslu-vut on merkitty 31.12.2021 mukaisesti, koska uudempia asukastietoja ei ollut tätä selvitystä kirjoittaessa vielä saatavilla.

Kunta	Asukas- luku (31.12.2021)	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Askola	4 847	5	12	9	14	12	8	8	12	9	8	9
Lapin-järvi ja Loviisa	2 580+ 14 643	25	19	29	38	44	61	38	30	27	10	19
Porvoo	51 149	37	33	27	27	61	34	40	42	30	33	37
Sipoo	22 190	24	35	29	26	17	10	36	23	26	23	15
Yh- teensä*	95 409	91	99	94	105	134	113	122	107	99	93	89

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

Taulukko 1. Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot kunnittain ja vuosittain.

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



Kaavio 1. Sosiaaliasiamiehelle osoitettujen yhteydenottojen kehittyminen kunnittain 2012-2022.

Taulukosta ja kaaviosta voidaan huomata, että sosiaaliamiehelle osoitetut yhteydenottomäärät kasvoivat vuoteen 2016 asti, minkä jälkeen ne ovat lähteneet laskuun. Kasvut ja laskut eivät kuitenkaan ole olleet aivan lineaarisia vaan vaihtelua on ollut. Yhteydenottojen kokonaismäärä ei kuitenkaan täysin kuvasta yhteydenottomäärien kehitystä kunnittain. Esimerkiksi vuosi 2017 oli Loviisan ja Lapinjärven yhteydenottojen osalta ennätysellisen runsas (61 yhteydenottoa), mutta taas Sipoon osalta ennätysellisen pieni (10 yhteydenottoa). Kun verrataan vuosia 2021 ja 2022, isoin muutos on Loviisan ja Lapinjärven yhteydenottoissa, jotka lisääntyivät selvästi (90 %), mutta pitemmällä aikavälillä tarkasteltuna ei vuoden 2022 yhteydenottomäärä ole poikkeuksellinen. Sipoo oli ainoa kunta, jossa yhteydenottomäärät vähenivät (35 %) verrattuna edelliseen vuoteen. Sellaisia yhteydenottoja, jotka eivät koskeneet mitään alueen kuntaa tai kunta ei selvinnyt yhteydenotosta, oli yhdeksän kappaletta.

Itäisen Uudenmaan alueen kunnat ovat hyvin erikokoisia, joten yhteydenottomäärien vertailemiseksi on perusteltua suhteuttaa yhteydenottomääriä asukaslukuun. Sen mukaisesti suhteessa asukaslukuun eniten yhteyttä otettiin vuonna 2022 koskien Askolaa (1,9/1000) ja vähiten koskien Porvoota ja Sipoota (molemmissa 0,7/1000). Yhteydenottojen keskiarvo alueella oli 0,8 yhteydenottoa 1000 asukasta kohti, mikä on saman verran kuin vuonna 2021. Tästä laskennasta on jätetty pois 9 yhteydenottoa, jotka eivät koskeneet mitään alueen kuntaa tai kunta ei ollut tiedossa. Jos kyseiset yhteydenotot otettaisiin mukaan, olisi vuoden 2022 suhdeluku 0,9. Tarkemmin yhteydenottojen jakautuminen asukaslukuun suhteutettuna on esitetty alla olevassa taulukossa (taulukko 2).

Kunta	Asukasluku (31.12.2021)	Yht.otot 1000 asukasta kohti 2020	Yht.otot 1000 asukasta kohti 2021	Yht.otot 1000 asukasta kohti 2022
Askola	4 847	1,8	1,6	1,9
Lapinjärvi ja Loviisa	2 580 + 14 643	1,6	0,6	1,1
Porvoo	51 149	0,6	0,7	0,7
Sipoo	22 190	1,2	1,1	0,7
Yhteensä	95 409	ka. 1,0	ka. 0,8	ka. 0,8

Taulukko 2. Sosiaaliamiehelle tulleet yhteydenotot 1000 asukasta kohti 2020-2022.

Sosiaaliamiehelle tulleista yhteydenotoista 43 % tuli asiakkailta itseltään ja 36 % omaisilta. 17 % yhteydenotoista tuli henkilöstöltä ja 5 % muilta henkilöiltä. Muita henkilöitä olivat esimerkiksi järjestöjen ja vakuutusyhtiöiden edustajat. Asiakkailta itseltään tulleiden yhteydenottojen määrä pysyi samana, mutta henkilöstöltä tulleiden yhteydenottojen määrä kasvoi ilahduttavasti vuoden 2021 viidestä prosentista nyt 17 prosenttiin. 84 % yhteydenotoista tuli puhelimitse ja 16 % sähköpostilla. 95 % yhteydenotoista tuli suomeksi ja 3 % ruotsiksi. Loput yhteydenotoista tulivat englanniksi. Yhteydenottotapojen ja asiointikielen jakautuminen oli täsmälleen sama kuin vuonna 2021. Kuukausitasolla vilkkain yhteydenottokuukausi oli marraskuu (15 %) ja hiljaisin toukokuu (3 %). Myös vuonna 2021 marraskuu oli vilkkain yhteydenottokuukausi.

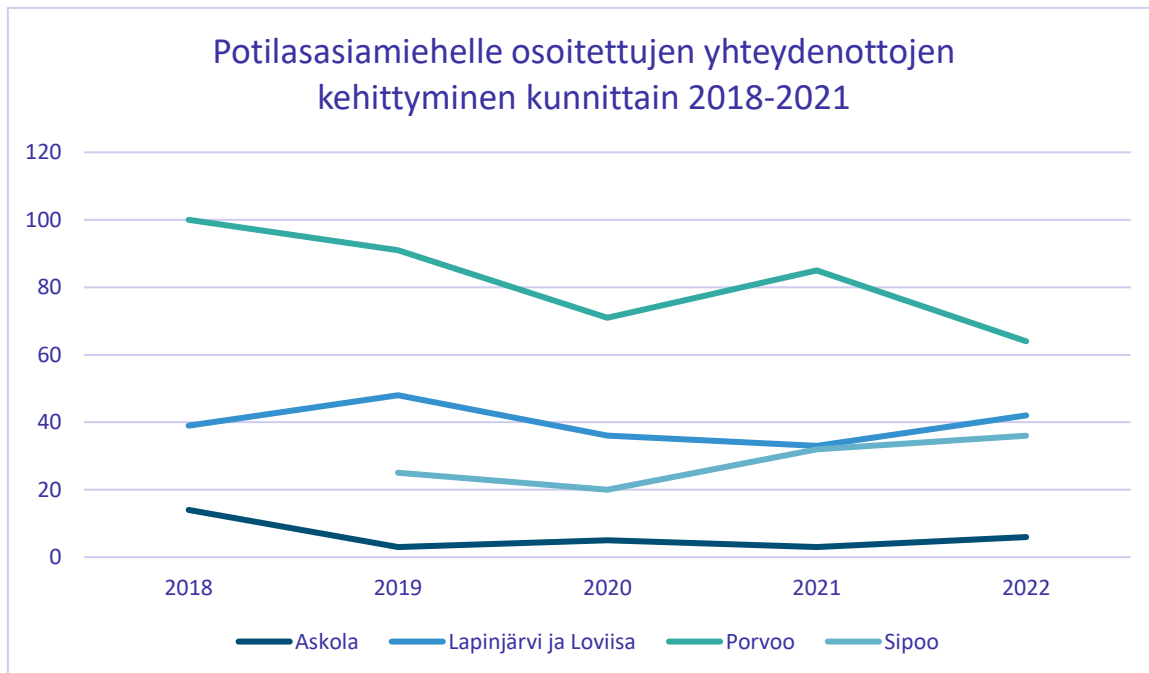
Seuraavassa taulukossa (taulukko 3) on esitettyä potilasasiamiehelle osoitettujen yhteydenottojen jakautuminen kunnittain ja vuosittain. Sosiaalialan osaamiskeskus Verso tuotti itäisellä Uudellamaalla pidempään sosiaaliamiespalvelua kuin potilasasiamiespalvelua, mistä syystä potilasasiamiestaulukointi alkaa vasta vuodesta 2018. Asiaan on lisäksi vaikuttanut se, että potilasasiamiestaulukointi vasta asteittain yhdenmukaistui alueen kunnissa.

Kunta	Asukasluku (31.12.2021)	2018	2019	2020	2021	2022
Askola	4 847	14	3	5	3	6
Lapinjärvi ja Loviisa	2 580+ 14 643	39	48	36	33	42
Porvoo	51 149	100	91	71	85	64
Sipoo	22 190		25	20	32	36
Yhteensä*	95 409	153	172	140	180	168

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

Taulukko 3. Potilasasiamiehelle tulleet yhteydenotot kunnittain ja vuosittain.

Taulukosta voidaan huomata, että vuonna 2022 verrattuna edelliseen vuoteen yhteydenottojen määrät kasvoivat kaikissa muissa kunnissa paitsi Porvoossa, jossa laskua oli 25 %. Sipoon osalta yhteydenottojen määrä oli tilastoidun ajan korkein. Yhteydenottojen kehittyminen kunnittain on kuvattu myös alla olevaan kaavioon (kaavio 2). Jos sitä verrataan aiemmin esitettyyn vastaavaan kaavioon, jossa esiteltiin sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen kehitystä, voidaan huomata, että potilasasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen kehitys viimeisen viiden vuoden aikana on ollut paljon tasaisempi kuin sosiaaliasiamiehelle tulleissa yhteydenotoissa.



Kaavio 2. Sosiaaliasiamiehelle osoitettujen yhteydenottojen kehittyminen kunnittain 2018-2022.

Asukaslukuun suhteutettuna potilasasiamieheen otettiin eniten yhteyttä koskien Lapinjärveä ja Loviisaa (2,4/1000). Lapinjärvellä ja Loviisalla on ollut suurin suhdeluku kaikkina kolmena vuonna, jolloin tätä tunnuslukuja on seurattu. Vuonna 2022 vähiten yhteyttä asukaslukuun suhteutettuna otettiin koskien Askolaa (1,2/1000). Keskimäärin kaikista kunnista tuli 1,6 yhteydenottoa tuhanta asukasta kohti, mikä on sama keskiarvo kuin vuonna 2021. Tästä laskennasta on jätetty pois 20 yhteydenottoa, jotka eivät koskeneet mitään alueen kuntaa, kunta ei ollut tiedossa tai yhteydenotto koski yksityistä palveluntuottajaa, jolla on sopimus Verson kanssa. Jos kyseiset yhteydenotot otettaisiin mukaan, olisi suhdeluku 1,8/1000. Potilasasiamiehelle tehdyt yhteydenotot asukaslukuun suhteutettuna on eritelty alla olevaan taulukkoon (taulukko 4).

Kunta	Asukasluku (31.12.2021)	Yht.otot 1000 asukasta kohti 2020	Yht.otot 1000 asukasta kohti 2021	Yht.otot 1000 asukasta kohti 2022
Askola	4 847	1,0	0,6	1,2
Lapinjärvi ja Loviisa	2 580 + 14 643	2,1	1,9	2,4
Porvoo	51 149	1,4	1,7	1,3
Sipoo	22 190	0,9	1,5	1,6
Yhteensä	95 409	ka. 1,4	ka. 1,6	ka. 1,6

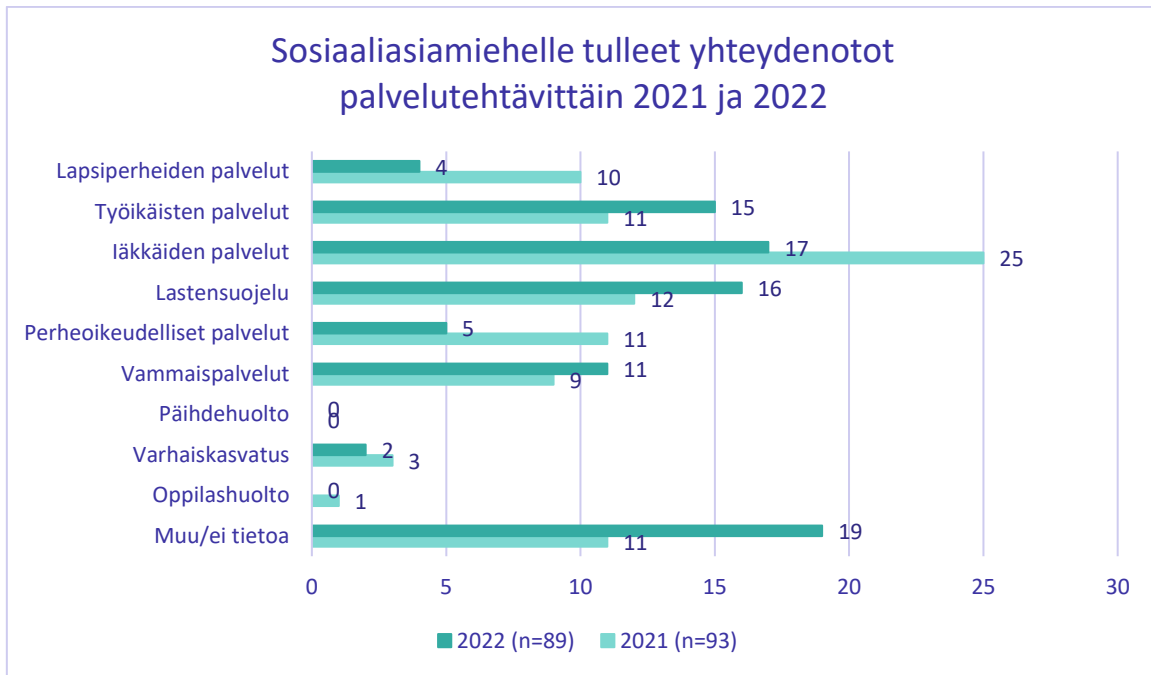
Taulukko 4. Potilasasiamiehelle tulleet yhteydenotot 1000 asukasta kohti 2020-2022.

Vilkkain yhteydenottokuukausi potilasasiamieheen oli tammikuu (13 %) ja hiljaisin huhtikuu (4 %). Yhteydenottajista 64 % oli potilaita, 29 % omaisia tai läheisiä ja 6 % henkilöstöä. Yhteydenotoista 87 % tehtiin puhelimitse ja 13 % sähköpostitse. Yhteydenotoista 95 % tuli suomeksi, 3 % ruotsiksi ja 2 % englanniksi. Vuoteen 2021 verrattuna nämä yhteydenottojen jakaumat pysyivät lähes ennallaan ilman isompia vaihteluita. Henkilöstön tekemien yhteydenottojen määrä kasvoi hieman.

Sosiaaliasiamies nimettiin vuoden 2022 loppuun asti kunnittain, mikä tarkoittaa sitä, että kuntaan nimetty sosiaaliasiamies hoiti kaikkia kunnan sosiaalipalveluja, olivat ne sitten julkisia tai yksityisiä palveluita. Potilasasiamiehet sen sijaan nimetään yksiköittäin. Itäisellä Uudellamaalla Verson potilasasiamies oli nimetty kuntien omiin perusterveydenhuollon yksiköihin. Sosiaalihuoltoa koskeneista yhteydenotoista suurin osa (75 %) koski kunnan tai kuntayhtymän (Lapinjärven ja Loviisan yhteistoiminta-alue) palveluita. Yksityisiä sosiaalipalveluita kunnan ostopalveluna koski 14 % yhteydenotoista. Kaikki nämä yhteydenotot koskivat asumispalveluja. Vuonna 2021 kunnan omia palveluja koski 85 % yhteydenotoista ja kunnan ostopalveluita vain 6 % yhteydenotoista, joten suhdeluissa tapahtui muutosta vuonna 2022. Loput yhteydenotoista koskivat Kelaa, muuta palveluntuottajaa tai palveluntuottajasta ei ollut tietoa. Täysin yksityisesti hankituista sosiaalihuollon palveluista ei tullut yhtään yhteydenottoa. Tässä tilastossa huomioitavaa kuitenkin on, että tilastoon voitiin merkitä vain yksi palveluntuottaja, kun taas asiakkaan yhteydenotto saattaa koskea useampaa palveluntuottajaa. Sosiaalialan osaamiskeskus Versolla oli myös sopimukset kolmen yksityisen terveydenhuollon yksikön kanssa potilasasiamiespalvelusta. Näitä yrityksiä koskien vuonna 2022 tuli yksi yhteydenotto.

2.2 Yhteydenottojen jakautuminen palvelutehtävittäin ja tehtäväalueittain

Palvelutehtävittäin sosiaaliasiamieheen eniten yhteyttä otettiin koskien iäkkäiden palveluja (17), lastensuojelua (16) ja työikäisten palveluja (15). Samoista tehtäväalueista tuli eniten yhteydenottoja myös vuonna 2021. Iäkkäiden palveluja koskevat yhteydenotot vähenivät huomattavasti edellisestä **vuodesta (32 %)**. Laskua yhteydenottojen määrässä oli myös lapsiperhepalvelujen ja perheoikeudellisten palvelujen osalta, joista tuli noin puolet vähemmän yhteydenottoja kuin edellisenä vuonna. Päihdehuoltoa ja oppilashuoltoa (kuraattoripalvelut) koskien ei tullut yhtään yhteydenottoa. Sosiaalihuollon palveluiden lisäksi sosiaaliasiamiehen toimintakenttään kuuluu myös varhaiskasvatus (varhaiskasvatuslaki 53 §). Varhaiskasvatusta koskevia yhteydenottoja tuli vuoden 2022 aikana yhteensä kaksi. Yhteydenottojen jakautuminen palvelutehtävittäin vuosina 2021 ja 2022 on nähtävissä alla olevasta kaaviosta (kaavio 3).



Kaavio 3. Sosiaaliammattilalle tulleet yhteydenotot palvelutehtävittäin 2021-2022.

lääkäiden palveluja koskevista yhteydenotoista suurin osa (82 %) tuli omaisilta tai läheisiltä. Yhteydenotoista 71 % koski kunnan palveluja ja 29 % kunnan ostamia yksityisiä palveluja. Eniten yhteydenotot koskivat asumispalveluja (11). Yhteydenottojen aiheet liittyivät useimmiten palvelun toteuttamiseen (10), tiedontarpeeseen sosiaalipalveluista (8) ja päätöksiin tai sopimukseen (7).

Lastensuojelua koskevat yhteydenotot koskivat kaikki kunnan omia palveluja. Yhteydenotot koskivat eniten sosiaalityötä tai -ohjausta (6), sijaishuoltoa (4) ja jälkihuoltoa (3). Lastensuojelua koskevista yhteydenotoista korostui huoltajien ja läheisten vaikeus hahmottaa lastensuojeluun liittyvää harkintaa. Asiakkaiden toiveena ovat selkeät yksiselitteiset vastaukset, joita usein lastensuojelussa ei ole, kun lapsen tilannetta arvioidaan yksilöllisesti. Myös vanhempien, huoltajien ja sukulaisten erilaiset näkemykset suhteessa lastensuojelun viranhaltijoiden ja työntekijöiden näkemyksiin korostuvat lastensuojelua koskevilla yhteydenotoilla.

Työikäisten palveluja koskevat yhteydenotot koskivat eniten toimeentulotukea (6) ja asumispalveluja (4). Työikäisten palveluja koskien yhteydenottojen syyt jakautuivat melko tasaisesti eikä mitään yhteydenoton syytä ollut selvästi enemmän kuin toisia. Yhteydenotoista 73 % koski kuntaa tai kuntayhtymää ja 26 % kunnan ostopalveluja, käytännössä asumispalveluja.

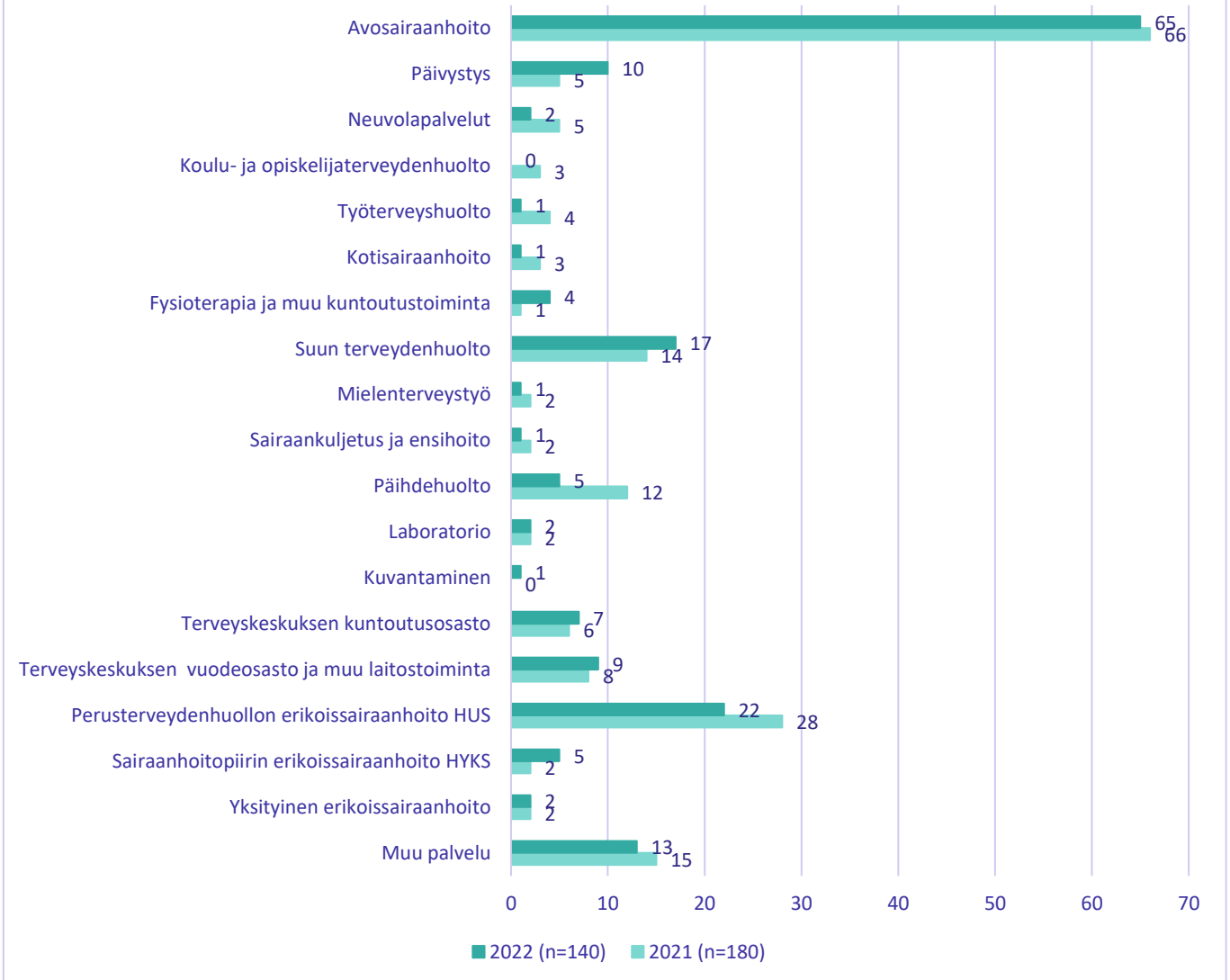
Sosiaaliammattilalle saapuneet yhteydenotot koskivat useimmiten päätöksiä ja sopimuksia (35), palvelun toteuttamista (31) ja tiedontarvetta sosiaalipalveluista (18). Muu-syyllä tuli 21 yhteydenottoa. Näiden yhteydenottojen sisältö vaihteli paljon: esimerkiksi asiakasturvallisuus, tiedontarve prosessista sekä henkilöstön jaksaminen ja riittävyys. Yhtä yhteydenottoa kohti voidaan tilastoon merkitä useampia yhteydenoton aiheita. Yhteydenottojen aiheet kokonaisuudessaan on eritelty alla olevaan taulukkoon (taulukko 5).

Yhteydenoton aihe	Kpl
Päätökset ja sopimukset	35
Palvelun toteuttaminen	31
Kohtelu	10
Jonotus ja käsittelyaika	8
Maksuasiat	4
Tietosuoja	6
Tiedontarve sosiaalipalveluista	18
Itsemääräämisoikeus	7
Muu	21

Taulukko 5. Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen aiheet 2022. N=140.

Tehtäväalueittain potilasasiamieheen otettiin eniten yhteyttä koskien avosairaanhoitoa (65), suun terveydenhuoltoa (17) ja päivystystä (10). Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin (HUS) järjestämää erikoissairaanhoitoa koskevia yhteydenottoja tuli yhteensä (22), mutta ne eivät kuuluneet Verson potilasasiamiehen työkenttään vaan HUS hoitaa potilasasiamiespalvelunsa itse. Näissä tilanteissa Verson potilasasiamiehen toimenpide onkin ollut asiakkaan ohjaus HUS:n potilasasiamiehelle. Myös osa muista tilastoiduista tehtäväalueista kuuluu HUS:n vastuulle, esimerkiksi ensihoito ja laboratorio. Yhteydenottoja tuli vuoden 2022 aikana kaikilta muilta tehtäväalueilta paitsi koulu- ja opiskelijaterveydenhuollosta. Vuoteen 2021 verrattuna päihdehuoltoa koskeneet yhteydenotot vähenivät selvästi, kun niitä vuonna 2021 oli 12 ja vuonna 2022 vain viisi. Yhteydenottoja merkinnällä muu palvelu tuli 13. Suurimmassa osassa näistä oli kyse siitä, ettei tehtäväalue tullut yhteydenotosta ilmi. Seuraavassa kaaviossa (kaavio 4) on esitetty tarkemmin potilasasiamiehelle saapuneiden yhteydenottojen jakautumista tehtäväalueittain.

Potilasasiemihelle tulleet yhteydenotot tehtäväalueittain 2021-2022



Kaavio 4. Potilasasiemihelle tulleet yhteydenotot tehtäväalueittain 2021-2022.

Kaaviosta nähdään, että vuodet 2021 ja 2022 tehtäväaluejakauman osalta olivat hyvin samankaltaiset. Yhteydenottojen kasvua oli päivystyksen, fysioterapian ja muun kuntoutustoiminnan, suun terveydenhuollon, terveyskeskuksen kuntoutusosaston ja terveyskeskuksen vuodeosaston ja muun laitostoiminnan osalta. Myös Helsingin yliopistollista keskussairaalaan koskevat yhteydenotot kasvoivat, mutta ne on ohjattu HYKS:n potilasasiemihille. Samana yhteydenottojen määrä pysyi laboratorion ja yksityisen erikoissairaanhoidon osalta, mutta muilla tehtäväalueilla ne laskivat.

Avosairaanhoitoa koskevat yhteydenotot liittyivät useimmiten hoidon toteuttamiseen (26), hoitoon pääsyyn (18) ja potilasvahinkoon tai sen epäilyyn (16). Suun terveydenhuollon osalta yhteydenottojen yleisimmät syyt olivat potilasvahinko tai se epäily (9) ja hoidon toteuttaminen (8). Päivystyksen osalta yhteydenotot koskivat eniten hoitoon pääsyä (6). Yhdelle yhteydenotolle voitiin tilastoon merkitä useampia syykohtia.

Kaikkien tehtäväalueista useimmiten potilasasiemiehen yhteydenoton syynä oli hoidon toteuttaminen (62), hoitoon pääsy (45) ja potilasvahinko tai sen epäily (41). Yksi yhteydenotto saattoi koskea useaa eri aihetta. Yhteydenottojen aiheet kokonaisuudessaan on eritelty alla olevassa taulukossa (taulukko 6). Muu-syyllä saapuneet yhteydenotot koskivat muun muassa valinnanvapautta, todistuksia ja lausuntoja sekä Kela-taksin toimintaa.

Yhteydenoton aihe	Kpl
Hoitoon pääsy	45
Selvitys toimenpidevaihtoehdoista	8
Hoidon toteuttaminen	62
Kohtelu	24
Tietosuojaja	20
Maksuasiat	7
Vahingonkorvaus, esinevahingot	2
Itsemääräämisoikeus	2
Potilasvahinko/-epäily	41
Lääkehoito/lääkevahinkoepäily	18
Muu	24

Taulukko 6. Potilasasiämiehelle tulleiden yhteydenottojen aiheet 2022. N=253.

2.3 Sosiaali- ja potilasasiämiehen toimenpiteet

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

Sosiaaliasiamies antoi useimmiten yhteyttä ottaneelle asiakkaalle yleistä neuvontaa (66). Usein sosiaaliasiamies toimi myös kuuntelijana ja tiedon vastaanottajana (39). Muistutusneuvontaa sosiaaliasiamies antoi 15 kertaa, kantelu- ja muuta oikeusturvaneuvontaa 13 kertaa sekä muutoksenhakuneuvontaa 12 kertaa. Kuuntelua ja neuvontaa tarvitsevia asiakkaita oli aiempaa enemmän, mutta vastaavasti kanteluneuvontaa tarvittiin vuonna 2022 vähemmän kuin edellisellä vuonna: vuonna 2022 kanteluneuvontaa oli 13 kertaa, kun vastaava luku vuonna 2021 oli 22. Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet on eritelty tarkemmin alla olevaan taulukkoon (taulukko 7). Sosiaaliasiamiehen tilastosta voidaan valita yhteen tapaukseen useampi toimenpide.

Toimenpide	Kpl
Kuunneltu / viesti vastaanotettu	39
Neuvonta	66
Muistutusneuvonta	15
Muutoksenhakuneuvonta	12
Kantelu- / muu oikeusturvaneuvonta	13
Selvittäminen / sovittelu	0
Selvitys toimenpidevaihtoehdoista	1
Vaikuttamistoiminta	0
Muu toimenpide	6

Taulukko 7. Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet 2022. N=152.

Myös potilasasiämiehen yleisimmät toimenpiteet olivat yleinen neuvonta (119) ja muistutusneuvonta (60). Kanteluneuvontaa annettiin 44 kertaa ja potilasvahinkoneuvontaa 41 kertaa. Yleinen toimenpide oli myös viestin vastaanottaminen tai asian kuuntelu (46). Muu toimenpide -merkintöjä oli 12 ja niistä kuusi oli lääkevahinkoneuvontaa ja kaksi oikaisuvaatimusneuvontaa terveydenhuollon hallintopäätöksistä. Potilasasiämiehen kaikki toimenpiteet on koottu alla olevaan taulukkoon (taulukko 8).

Potilasasiamiehen toimenpide	Kpl
Kuunneltu / viesti vastaanotettu	46
Neuvonta	119
Muistutusneuvonta	60
Kanteluneuvonta	44
Potilasvahinkoneuvonta	41
Selvittäminen / sovittelu	2
Vaikuttamistoiminta	3
Tapaaminen	5
Muu toimenpide	12

Taulukko 8. Potilasasiamiehen toimenpiteet 2022. N=332.

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

3 Yhteydenotot alueittain

Itäisen Uudenmaan sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtäväalueisiin kuuluivat Askola, Lapinjärvi, Loviisa, Porvoo ja Sipoo. Vuoden 2022 aikana tuli yhteensä yhdeksän sosiaaliasiamiestä koskevaa ja 19 potilasasiamiestä koskevaa yhteydenottoa, jotka koskivat jotain alueen ulkopuolista kuntaa tai kohteena ollut kunta ei ilmennyt yhteydenotosta. Vuonna 2021 näissä yhteydenotoissa oli kasvua, mutta vuonna 2022 määrä laski jälleen. Tämä voi kertoa yhteydenottojen paremmasta kohdentumisesta.

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

3.1 Askola

Askolaa koskien sosiaaliasiamiehen otettiin vuonna 2022 yhteyttä yhdeksän kertaa. Se oli yksi yhteydenotto enemmän kuin edellisellä vuonna. Potilasasiamiestä koskevia yhteydenottoja tuli kuusi eli kolme enemmän kuin vuonna 2021. Itäisen Uudenmaan kunnista Askola on sikäli poikkeava, että Askolaan on tullut toistuvasti enemmän yhteydenottoja sosiaaliasiamiehelle kuin potilasasiamiehelle. Muissa alueen kunnissa otetaan enemmän yhteyttä potilasasiamiehen yhteyttä kuin sosiaaliasiamiehen.

Sosiaaliasiamiehelle osoitetuista yhteydenotoista neljä koski lastensuojelua, kaksi iäkkäiden palveluja sekä yksi vammaispalveluja. Lisäksi kaksi yhteydenottoa tilastoitui kohtaa muu / ei tietoa. Vuoteen 2021 verrattuna vuonna 2022 isoin muutos oli lastensuojelua koskevien yhteydenottojen kasvu, mutta määrä on edelleen pieni. Yhteydenotot palvelutehtävittäin on eritelty alla olevaan kaavioon (kaavio 5).



Kaavio 5. Askolaa koskevat sosiaaliamiehelle tulleet yhteydenotot 2021-2022.

Sosiaalipalveluittain yhteydenotot koskivat sosiaalityötä tai -ohjausta (2), asumispalveluja (2), sijaishuoltoa (2), kotihoitoa (1), asunnon muutostöitä (1), omaishoidon tukea (1) ja täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea (1). Lisäksi yksi yhteydenotto koski muuta kuin sosiaalihuollon palvelua ja kaksi muita sosiaalipalveluja. Näistä muita sosiaalipalveluja koskevasta yhteydenotosta toinen koski lastensuojelun taloudellista tukea ja toisessa yhteydenottoja ei tiennyt, mikä palvelu oli kyseessä. Yksi yhteydenotto saattoi koskea useampaa eri palvelua. Saapuneet yhteydenotot sosiaalipalveluittain on esitetty alla olevassa taulukossa (taulukko 9).

Sosiaalipalvelu	Yhteydenotot kpl
Sosiaalityö tai -ohjaus	2
Asumispalvelut	2
Sijaishuolto	2
Kotihoito	1
Asunnon muutostyöt	1
Omaishoidon tuki	1
Täydentävä tai ehkäisevä toimeentulotuki	1
Muu, ei sosiaalipalveluja koskeva yhteydenotto	1
Muu sosiaalipalvelu	1

Taulukko 9. Sosiaaliamiehelle tulleet yhteydenotot sosiaalipalveluittain Askolassa 2022. N=12.

Askolaa koskevilla sosiaaliamiehelle saapuneilla yhteydenotoilla sosiaaliamies antoi asiakkaalle yleisimmin yleistä neuvontaa (5) tai kuunteli tai vastaanotti viestin (5). Lisäksi sosiaaliamiehen toimenpiteitä olivat muistutusneuvonta (2), muutoksenhakuneuvonta (2), kantelu- ja muu oikeusturvaneuvonta (1) sekä muu toimenpide (1). Muu toimenpide oli opaskirjajasen lähettäminen asiakkaalle. Yhteen yhteydenottoon saattoi liittyä useampi eri toimenpide.

Potilasiamiehelle osoitetut yhteydenotot koskivat Askolassa avosairaanhoidon (2), fysioterapiaa ja muuta kuntoutustoimintaa (1), suun terveydenhuoltoa (1), mielenterveystyötä (1) ja HUS:n palveluita (1). Yhteydenoton syytä olivat hoidon toteuttaminen (3), potilasvahinko tai sen epäily (3), hoitoon pääsy (1), tietosuoja (1) ja muu syy (1). Muu syy -merkinnällä oleva yhteydenotto koski tiedon tarvetta apuvälineen saannista. Yksi

yhteydenotto saattoi sisältää siis useamman syyn, jotka merkittiin tilastoon. Näihin saapuneisiin yhteydenottoihin potilasasiamies antoi yleistä neuvontaa (4), muistutusneuvontaa (3), potilasvahinkoneuvontaa (3), kantelu-neuvontaa (2) sekä kuunteli tai vastaanotti viestin (1). Yhdelle yhteydenotolle saattoi olla useampi toimenpide. Potilasasiamiehelle saapuneet yhteydenotot on eritelty tehtäväalueittain alla olevaan kaavioon (kaavio 6).



Kaavio 6. Askolaa koskevat potilasasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2021-2022.

3.2 Lapinjärvi ja Loviisa

Sosiaaliasiamiehelle tuli vuonna 2021 Lapinjärveä ja Loviisaa koskevia yhteydenottoja yhteensä 19. Se oli yhdeksän yhteydenottoa enemmän kuin vuonna 2021. Vuoden 2022 yhteydenotoista neljä koski Lapinjärveä ja 15 Loviisaa. Lapinjärven osalta yhteydenottoja oli vuonna 2022 yksi enemmän kuin edellisellä vuonna ja Loviisan osalta kahdeksan enemmän. Potilasasiamiehelle osoitettuja yhteydenottoja tuli vuonna 2022 yhteensä 42, mikä on yhdeksän yhteydenottoa enemmän kuin vuonna 2021. Vuoden 2022 yhteydenotoista 36 koski Loviisaa ja 6 Lapinjärveä. Loviisan osalta nousua oli 11 yhteydenoton verran ja Lapinjärven osalta laskua kahden yhteydenoton verran verrattuna vuoteen 2021 verrattuna.

Palvelutehtävittäin sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot koskivat iäkkäiden palveluja (5), lastensuojelua (5), lapsiperheiden palveluja (1), työikäisten palveluja (1), perheoikeudellisia palveluja (1) ja vammaispalveluja (1). Sosiaaliasiamiehelle saapuneet yhteydenotot on eritelty palvelutehtävittäin alla olevaan kaavioon (kaavio 7).



Kaavio 7. Lapinjärveä ja Loviisaa koskevat sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2021-2022.

Kuten kaaviosta voi huomata, suurin muutos tapahtui lastensuojelua koskeneissa yhteydenotoissa. Palveluittain lastensuojelun yhteydenotot koskivat jälkihuoltoa (2), sijaishuoltoa (1), palvelutarpeen arviointia (1) ja lastensuojelun taloudellista tukea (1). Iäkkäiden palvelujen osalta muutos oli yhden yhteydenoton verran edellisvuoteen verrattuna. Viidestä iäkkäiden palveluja koskeneesta yhteydenotosta neljä koski asumispalveluja. Sosiaalihuollon päihdehuoltoa, oppilashuoltoa tai varhaiskasvatusta koskeneita yhteydenottoja ei ole tullut Lapinjärveä ja Loviisaa koskien lainkaan vuosina 2021-2022.

Kaikista palvelutehtävistä sosiaalipalveluittain yhteyttä otettiin koskien asumispalveluja (5), lastensuojelun jälkihuoltoa (2), palvelutarpeen arviointia (2), sijaishuoltoa (1), kotihoitoa (1), täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea (1) ja lapsen elatusavun vahvistamista (1) ja muuta palvelua (3). Muuta palvelua koskeneet yhteydenotot koskivat lyhytaikaista huolenpitoa, lastensuojelun taloudellista tukea ja yhdessä yhteydenotossa palvelu ei ollut tiedossa. Neljä yhteydenottoa koski muuta kuin sosiaalihuoltoa. Yksi yhteydenotto saattoi koskea useampaa sosiaalipalvelua. Yhteydenotot sosiaalipalveluittain on eritelty alla olevaan taulukkoon (taulukko 10).

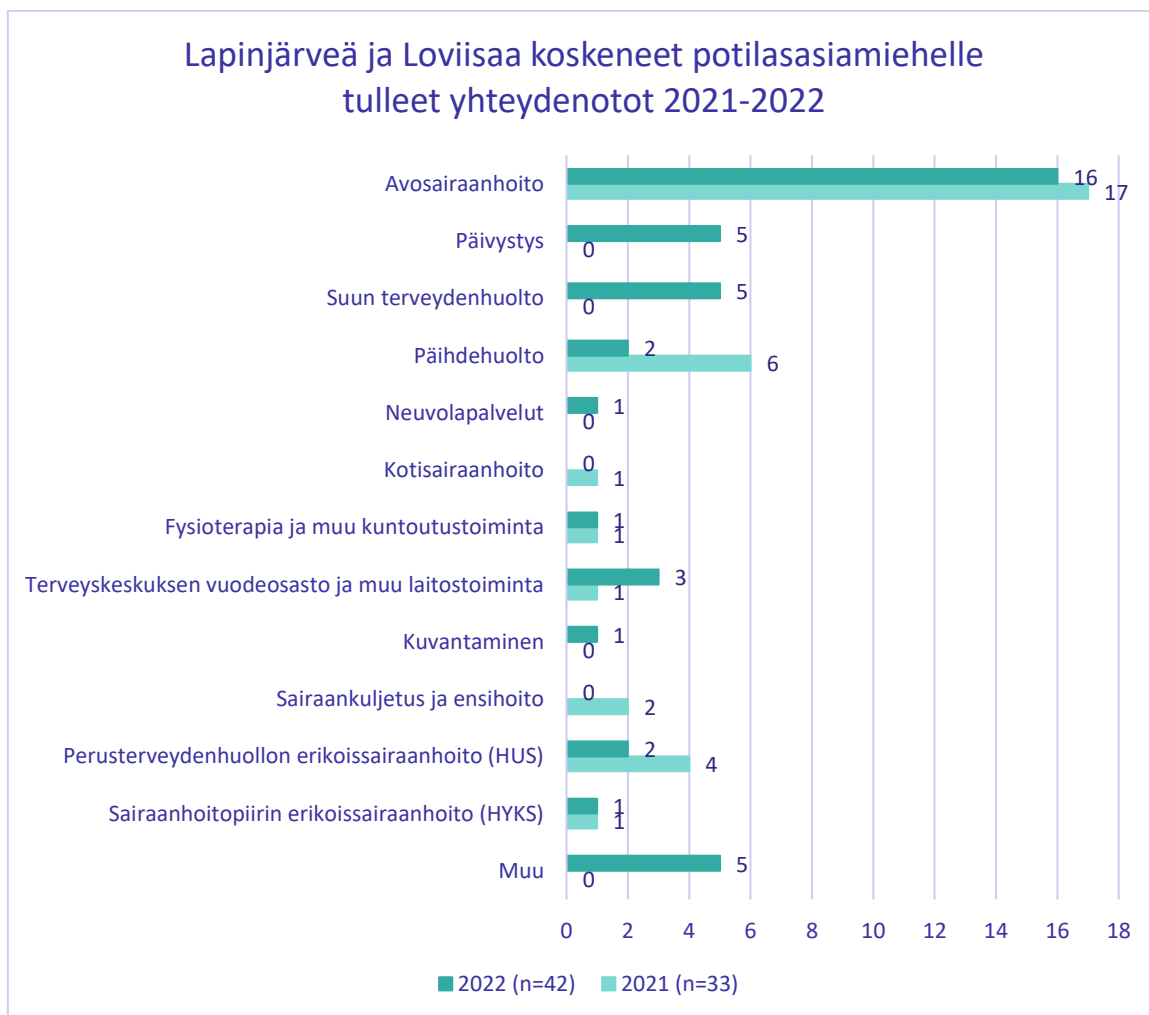
Sosiaalipalvelu	Yhteydenotot kpl
Asumispalvelut	5
Lastensuojelun jälkihuolto	2
Palvelutarpeen arviointi	2
Sijaishuolto	1
Kotihoito	1
Täydentävä tai ehkäisevä toimeentulotuki	1
Lapsen elatusavun vahvistaminen	1
Muu sosiaalipalvelu	3
Muu, ei sosiaalipalvelu	4

Taulukko 10. Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot sosiaalipalveluittain Lapinjärvellä ja Loviisassa 2022. N=20.

Yhteydenottojen aiheina olivat palvelun toteuttaminen (9), päätökset ja sopimukset (8), tiedontarve sosiaalipalveluista (4), kohtelu (2), jonotus tai käsittelyaika (2), itsemääräämisoikeus (2) ja muu syy (5). Muu syy koski esimerkiksi tiedontarvetta sosiaalietuuksista tai asiakasturvallisuutta. Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet

yhteydenottojen johdosta olivat yleinen neuvonta (15), kuuntelu tai tiedon vastaanottaminen (8), kanteluneuvonta (3), muistutusneuvonta (1) ja muu toimenpide (1). Yksi yhteydenotto saattoi koskea useampaa aihetta, ja toimenpiteitä saattoi olla useampi yhtä yhteydenottoa kohti.

Lapinjärveä ja Loviisaa koskevat potilasasiamiehelle tulleet yhteydenotot liittyivät tehtäväalueittain avosairaanhoidon (16), päivystykseen (5), suun terveydenhuoltoon (5), terveyskeskuksen vuodeosastoon ja muuhun laitostoi-
mintaan (3), päihdehuoltoon (2), neuvolatoimintaan (1) ja fysioterapiaan ja muuhun kuntoutustoimintaan (1). Lisäksi kuvantamista koskevia yhteydenottoja tuli yksi ja perusterveydenhuollon erikoissairaanhoidon erikoissairaanhoidon kaksiksi. Näiden järjestämisestä vastaa sairaanhoitopiiri eli HUS. Lisäksi sairaanhoitopiirin erikoissairaanhoidon eli HYKS:aa koskevia yhteydenottoja tuli yksi ja muita palveluja koskien viisi. Yhteydenotot palvelutehtävittäin on eritelty alla olevaan kaavioon (kaavio 8).



Kaavio 8. Lapinjärveä ja Loviisaa koskeneet potilasasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2021-2022.

Verrattuna vuoteen 2021 vuonna 2022 Loviisaa ja Lapinjärveä koskevissa yhteydenotoissa kasvoi päivystyksen osuus. Tämä tarkoitti käytännössä terveysaseman arkipäivien kiirevastaanottoa. Myös suun terveydenhuollon osuus edellisvuoteen verraten kasvoi. Päihdehuoltoa koskevat yhteydenotot sen sijaan vähenivät. Tämä voi viitata parempaan palvelukokemukseen, sillä erityisesti syksyllä 2021 huonoa palvelukokemusta koskeneita päihdehuollon yhteydenottoja tuli Loviisasta ja Lapinjärveltä. Tämä on nostettu esiin vuotta 2021 koskevassa sosi-
aali- ja potilasasiamiehen selvityksessä.

Lapinjärveä ja Loviisaa koskeneet potilasasiamiehelle osoitetut yhteydenotot koskivat hoidon toteuttamista (15), potilasvahinkoa tai sen epäilyä (10), hoitoon pääsyä (8), lääkehoitoa tai lääkevahinkoepäilyä (8), kohtelua (6), tietosuojaa (4), selvitystä toimenpidevaihtoehdoista (3), vahingonkorvausta tai esinevahinkoa (1) sekä muuta syytä (8). Muulla syyllä tulleiden yhteydenottojen sisältö vaihteli runsaasti. Ne koskivat esimerkiksi Kela-

taksin tai työnantajan toimintaa tai Kanta-palvelujen toimivuutta. Potilasasiamiehen toimenpiteitä olivat yleinen neuvonta (35), muistutusneuvonta (16), potilasmahinkoneuvonta (11), kanteluneuvonta (11), kuuntelu / viestin vastaanottaminen (10), selvittäminen / sovittelu (1) ja muu toimenpide (2). Muut toimenpiteet olivat lääkevahinkoneuvontaa. Yhdelle asiantapahtumalle voidaan merkitä tilastoon useampi syy ja toimenpide.

3.3 Porvoo

Vuonna 2022 sosiaaliasiamiehelle osoitettuja yhteydenottoja Porvoota koskien saapui 37, mikä oli neljä kappaletta enemmän kuin vuonna 2021. Potilasasiamiehelle osoitettuja yhteydenottoja taas tuli 64 kappaletta, mikä on 21 yhteydenottoa vähemmän kuin vuonna 2021. Sosiaaliasiamiesyhteydenottojen osalta oli siis pieni nousu (12 %), mutta potilasasiamiesyhteydenottojen osalta taas melko iso lasku (24 %).

Palvelutehtävittäin tarkasteluna sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot koskivat työikäisten palveluja (10), vammaispalveluja (9), iäkkäiden palveluja (6), perheoikeudellisia palveluja (3), lastensuojelua (2), varhaiskasvatusta (2), lapsiperheiden palveluja (1) sekä muuta / ei tietoa (4). Yhteydenotot palvelutehtävittäin on esitetty alla olevassa kaaviossa (kaavio 9).



Kaavio 9. Porvoota koskevat sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2021-2022.

Vuonna 2022 eniten yhteyttä Porvoota koskien otettiin liittyen työikäisten palveluihin. Nousua vuodesta 2021 oli 67 %. Sosiaalipalveluittain vuoden 2022 Porvoota koskeneet työikäisten palvelujen yhteydenotot koskivat eniten asumispalveluja (4) ja täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea (4). Yhteydenoton aiheissa ei näitä yhteydenottoja koskien ollut selkeää yhteistä tekijää. Vuonna 2022 edellisvuoteen verrattuna iäkkäiden palveluja koskevat yhteydenotot vähenivät, mutta vammaispalveluja koskevat yhteydenotot kasvoivat. Palveluittain ja aiheittain vammaispalveluja koskevat yhteydenotot vaihtelivat paljon, mutta kiinnostavaa oli, että Porvoon vammaispalveluja koskevia yhteydenottoja ei tullut lainkaan alkuvuoden (tammi-toukokuu) aikana vaan kaikki yhteydenotot keskittyivät loppuvuoteen 2022.

Sosiaalipalveluittain Porvoota koskevat yhteydenotot liittyivät asumispalveluihin (8), täydentävään tai ehkäisevään toimeentulotukeen (7), omaishoidon tukeen (4), sosiaalityöhön tai -ohjaukseen (3), lapsen elatusavun vahvistamiseen (3), lapsen huoltoon ja tapaamisoikeuteen liittyviin asioihin (2), kotihoitoon (2), henkilökohtaiseen apuun (2), kotipalveluun (1), lapsiperheiden kotipalveluun (1), sijaishuoltoon (1), neuvontaan ja ohjaukseen (1) sekä palvelutarpeen arviointiin (1). Lisäksi tuli viisi yhteydenottoa, jotka koskivat muita sosiaalipalveluja ja neljä

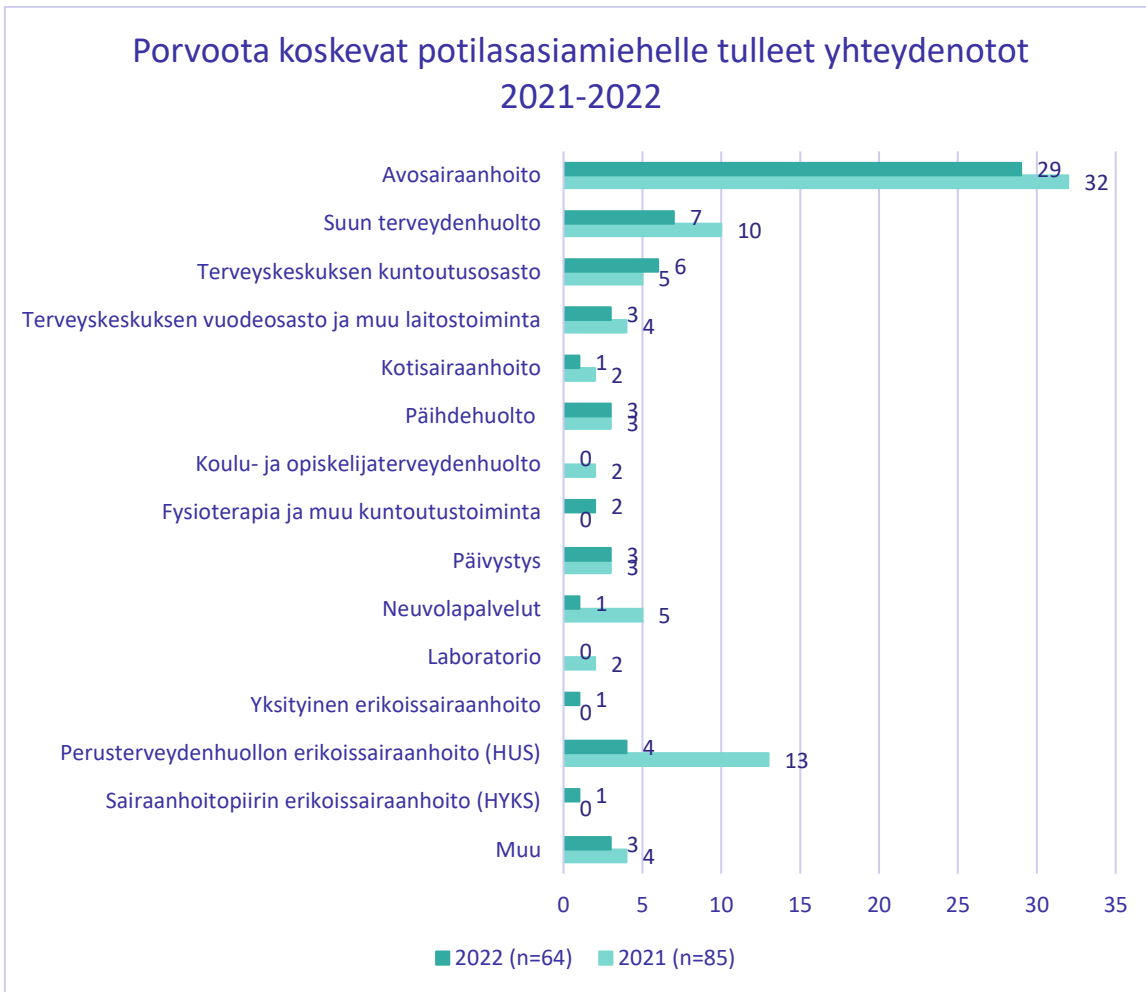
yhteydenottoa, jotka koskivat muita kuin sosiaalihuollon palveluja. Muita palveluja koskevat yhteydenotot liittyivät kehitysvammaisen erityishuolto-ohjelmaan, turvakotipalveluun, ja kolmessa yhteydenotossa palvelusta ei ollut varmuutta. Yhteydenotot sosiaalipalveluittain on eritelty alla olevaan taulukkoon (taulukko 11). Yksi yhteydenotto saattoi liittyä useampaan palveluun.

Sosiaalipalvelu	Yhteydenotot kpl
Asumispalvelut	8
Täydentävä tai ehkäisevä toimeentulotuki	7
Omaishoidon tuki	4
Lapsen elatusavun vahvistaminen	3
Sosiaalityö tai -ohjaus	3
Kotihoito	2
Lapsen huoltoon tai tapaamisoikeuteen liittyvät asiat	2
Kotipalvelu	1
Lapsiperheiden kotipalvelu	1
Sijaishuolto	1
Neuvonta ja ohjaus	1
Palvelutarpeen arviointi	1
Muu vammaispalvelu	1
Muu sosiaalipalvelu	4
Muu, ei sosiaalihuollon palveluja koskeva	4

Taulukko 11. Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot sosiaalipalveluittain Porvoossa 2022. N=43.

Sosiaaliasiamiehelle saapuneiden Porvoota koskevien yhteydenottojen syyt olivat päätökset ja sopimukset (15), palvelun toteuttaminen (12), kohtelu (5), tiedontarve sosiaalipalveluista (5), jonotus tai käsittelyaika (4), itsemääräämisoikeus (3), maksuasiat (2), tietosuoja (2) ja muu syy (10). Muulla syyllä tulleiden yhteydenottojen aiheet vaihtelivat esimerkiksi asiakasturvallisuudesta sosiaalihuollon yksikön terveystalouteen ja henkilökunnan jaksamisesta varhaiskasvatusasioihin. Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet olivat yleinen neuvonta (30), kuuntelu tai tiedon vastaanottaminen (12), muutoksenhakuneuvonta (9), muistutusneuvonta (8), kantelu- ja muu oikeusturvaneuvonta (7) ja muu toimenpide (2). Yhteen yhteydenottoon saattoi kohdistua useampi toimenpide. Yhteydenottojen määrän huomioiden oikeussuojaneuvonta oli Porvoon osalta melko pientä ja vastaavasti yleinen neuvonta korostui entisestään.

Porvoota koskeneet potilasasiamehelle tulleet yhteydenotot koskivat tehtäväalueittain avosairaanhoidon (29), suun terveydenhuollon (7), terveyskeskuksen kuntoutusosastoa (6), päivystystä (3), päihdehuollon (3), fysioterapiaa tai muuta kuntoutustoimintaa (2), terveyskeskuksen vuodeosastoa tai muuta laitostoimintaa (2), neuvolapalveluita (1) ja kotisairaanhoidon (1). Lisäksi neljä yhteydenottoa koski HUS:n palveluja, yksi HYKS:n palveluja, yksi yksityistä erikoissairaanhoidon ja kolme muuta palvelua. Saapuneet yhteydenotot on eritelty tehtäväalueittain alla olevaan kaavioon (kaavio 10).



Kaavio 10. Porvoota koskevat potilasasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2021-2022.

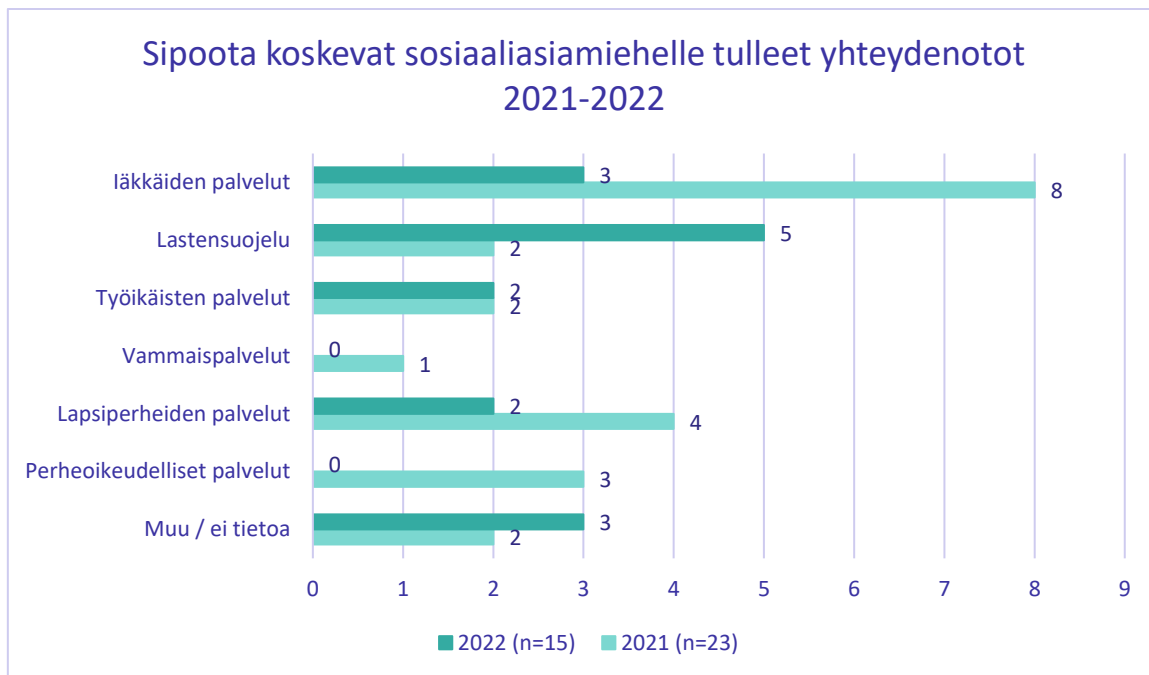
Kuten kaaviosta nähdään yhteydenottojen jakautuminen tehtäväalueittain noudattelee pääpiirtein vuoden 2021 jakaumia. Neuvolapalvelujen osalta oli laskua, sillä vuonna 2021 yhteydenottoja oli viisi ja vuonna 2022 vain yksi. Yksi yhteydenotto neuvolapalveluja koskien tuli myös vuonna 2020 eli sillä tavoin yhteydenottojen määrä palasi aiemmalle tasolle. HUS:n palveluja koskevat yhteydenotot vähenivät selvästi, mikä kertonee yhteydenottojen paremmasta ohjautuvuudesta oikeaan paikkaan. Myöskään esimerkiksi HUSLAB:n palveluja koskevia yhteydenottoja ei tullut vuonna 2022, kun sitä edeltävänä vuonna niitä tuli kaksi.

Porvoota koskeneet potilasasiamiehelle tulleet yhteydenotot koskivat hoidon toteuttamista (25), hoitoon pääsyä (21), potilasvahinkoa tai sen epäilyä (14), kohtelua (9), tietosuojaa (8), lääkehoitoa tai lääkevahinkoepäilyä (5), maksuasioita (3), selvitystä toimenpidevaihtoehdoista (3), vahingonkorvausta tai esinevahinkoa (1), itsemääräämisoikeutta (1) sekä muuta syytä (7). Potilasasiamiehen toimenpiteitä olivat yleinen neuvonta (38), muistutusneuvonta (30), kanteluneuvonta (23), kuuntelu tai viestin vastaanottaminen (19), potilasvahinkoneuvonta (15), tapaaminen (3), vaikuttamistoiminta (2), selvittäminen tai sovittelu (1) sekä muu toimenpide (7). Muita toimenpiteitä olivat esimerkiksi oikaisuvaatimusneuvonta laskuasiasassa, lääkevahinkoneuvonta sekä ohjaus päihdeasiamiehelle.

3.4 Sipoo

Sipoota koskevia sosiaaliasiamiehelle osoitettuja yhteydenottoja tuli 15 kappaletta vuonna 2022. Se on edelliseen vuoteen verrattuna kahdeksan yhteydenottoa vähemmän. Potilasasiamiehelle osoitettiin vuonna 2022 Sipoota koskien 36 yhteydenottoa, mikä on neljä yhteydenottoa edellisvuotta enemmän.

Sosiaaliamiehelle tulleet yhteydenotot jakautuivat palvelutehtävittäin seuraavasti: lastensuojelu (5), iäkkäiden palvelut (3), työikäisten palvelut (2) ja lapsiperheiden palvelut (2). Lisäksi kolme yhteydenottoa merkittiin muu/ei tietoa, käytännössä ne koskivat Kelaa ja Kevaa. Yhteydenottojen tehtäväalueet on eritelty alla olevassa kaaviossa (kaavio 11).



Kaavio 11. Sipoota koskevat sosiaaliamiehelle tulleet yhteydenotot 2021-2022.

Iäkkäiden palveluja koskevien yhteydenottojen määrä laski vuoteen 2021 verrattuna selkeästi (63 %). Vuonna 2022 yhteydenottoja ei tullut lainkaan koskien vammaispalveluja, perheoikeudellisia palveluja, päihdehuoltoa tai varhaiskasvatusta. Kahta jälkimmäistä koskien ei tullut yhtään yhteydenottoa myöskään vuonna 2021. Lastensuojelun yhteydenottojen määrässä oli sen sijaan kasvua edellisvuoteen verrattuna. Vuoden 2022 lastensuojelua koskeneista yhteydenotoista ei löytynyt selkeitä yhteisiä tekijöitä vaan yhteydenottojen sisällöt vaihtelivat runsaasti.

Sosiaalipalveluittain tarkasteltuna yhteyttä otettiin koskien sosiaalityötä tai -ohjausta (5), palvelutarpeen arviointia (3), asumispalveluja (2), sosiaalipäivystystä (1), lastensuojelun jälkihuoltoa (1) ja neuvontaa ja ohjausta (1). Lisäksi kaksi yhteydenottoa koski muita kuin sosiaalihuollon palveluja ja kahdessa ei ollut tietoa, mitä palvelua yhteydenotto koski. Yhteydenotot on eritelty sosiaalipalveluittain alla olevassa taulukossa (taulukko 12). Yksi yhteydenotto saattoi koskea useampaa eri palvelua.

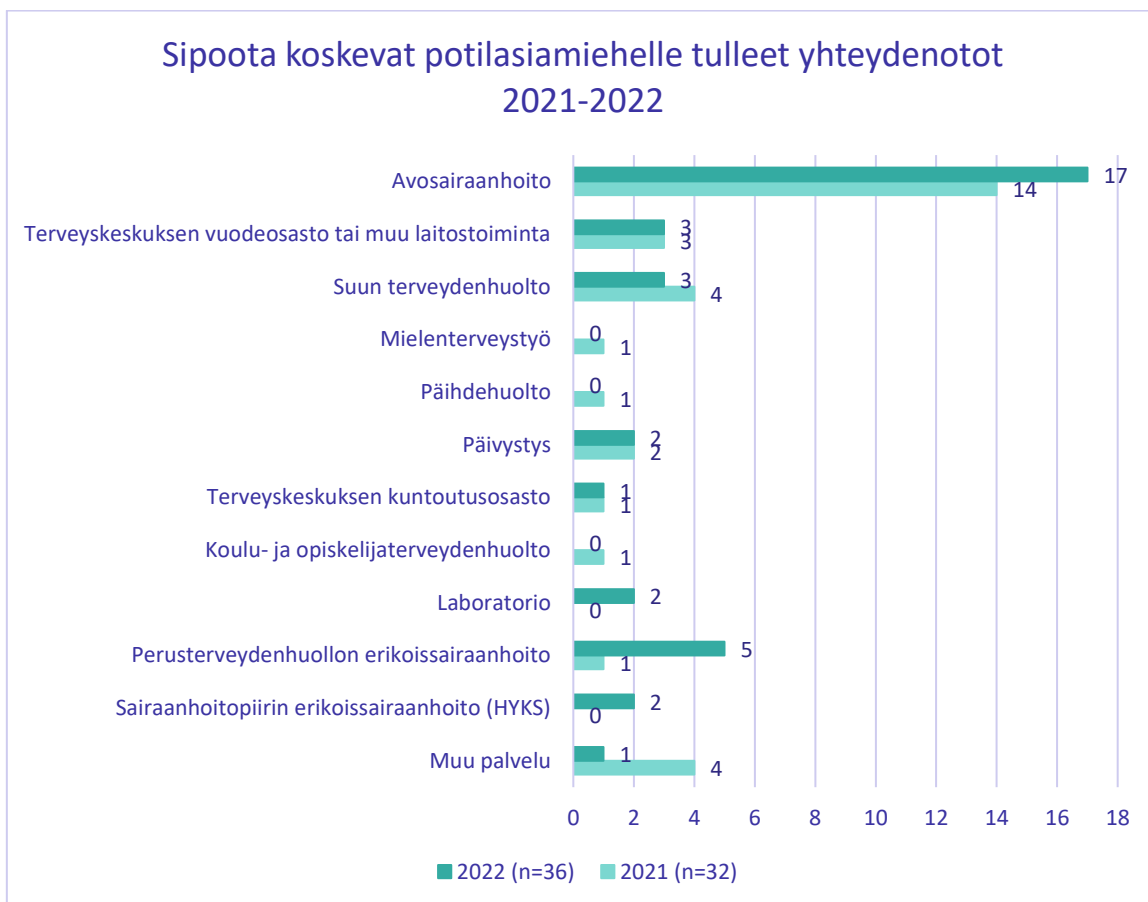
Sosiaalipalvelu	Yhteydenotot kpl
Sosiaalityö tai -ohjaus	5
Palvelutarpeen arviointi	3
Asumispalvelut	2
Sosiaalipäivystys	1
Jälkihuolto	1
Neuvonta ja ohjaus	2
Muu sosiaalipalvelu	2
Muu, ei sosiaalihuollon palvelu	2

Taulukko 12. Sosiaaliamiehelle tulleet yhteydenotot sosiaalipalveluittain Sipoossa 2022. N=18.

Yhteydenoton syitä olivat päätökset ja sopimukset (6), palvelun toteuttaminen (5), tiedontarve sosiaalipalveluista (5), tietosuoja (3), kohtelu (2), jonotus tai käsittelyaika (2), maksuasiat (1), itsemääräämisoikeus (1) ja muu

syy (1). Sosiaaliamiehen toimenpiteitä olivat yleinen neuvonta (12), kuuntelu tai tiedon vastaanottaminen (8), muistutusneuvonta (2), kantelu- tai muu oikeusturvaneuvonta (2), muutoksenhakuneuvonta (1), selvitys toimenpidevaihtoehdoista (1) ja muu toimenpide (1). Oikeussuojaneuvontaa annettiin vuonna 2022 Sipoota koskien vain vähän ja yhä useampi asiakas tarvitsi yleistä neuvontaa tai vain kuuntelijaa. Yhdellä yhteydenotolla saattoi olla useampi syy ja toimenpiteitä saattoi olla useampi.

Sipoota koskevat potilasasiamiehelle osoitetut yhteydenotot koskivat tehtäväalueittain avosairaanhoidoa (17), suun terveydenhuoltoa (3), terveyskeskuksen vuodeosastoa tai muuta laitostoimintaa (3), päivystystä (2) ja terveyskeskuksen kuntoutusosastoa (1). Lisäksi HUS:n palveluja koskevia yhteydenottoja tuli viisi, HYKS:n palveluja koskevia kaksi sekä HUSLAB:n laboratoriopalveluja koskevia kaksi. Muita palveluja koskevia yhteydenottoja tuli yksi. Käytännössä se ei koskenut mitään yhtä tiettyä tehtäväaluetta. Potilasasiamiehelle tulleet yhteydenotot on eritelty tehtäväalueittain alla olevaan kaavioon (kaavio 12).



Kaavio 12. Sipoota koskevat potilasasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2021-2022.

Kaaviosta voidaan huomata, että vuoden 2022 jakauma noudattelee pitkälti samoja linjoja kuin vuonna 2021. Avosairaanhoidon yhteydenottoja oli selvästi eniten, mutta niiden osalta ei löytynyt selviä yhteisiä tekijöitä vaan yhteydenottojen sisällöt vaihtelivat laajasti. Selvää kasvua oli erikoissairaanhoidoa koskevissa yhteydenotoissa, mikä kertoo asiakkaiden ohjautumisesta väärään paikkaan. Se voi osaltaan liittyä viestinnän epäonnistumiseen. Tämä on mielenkiintoista, sillä vuonna 2021 taas Verson potilasasiamiehelle ei ohjautunut Sipoota HUS:n tai HYKS:n palveluja koskevia yhteydenottoja.

Potilasasiamiehelle tulleet Sipoota koskevat yhteydenotot koskivat hoidon toteuttamista (14), hoitoon pääsyä (12), potilasvahinkoa tai sen epäilyä (10), kohtelua (6), lääkettä tai lääkevahinkoepäilyä (4), tietosuojaa (3), selvitystä toimenpidevaihtoehdoista (2), maksuasioita (1), itsemääräämisoikeutta (1) ja muuta syytä (3). Muita syitä olivat valinnanvapaus ja palveluiden valvonta sekä yhdestä yhteydenotosta aihe ei selvinnyt. Potilasasiamiehen toimenpiteitä olivat yleinen neuvonta (24), muistutusneuvonta (11), potilasvahinkoneuvonta (11), kuuntelu tai viestin vastaanottaminen (8), kanteluneuvonta (8), tapaaminen (2), vaikuttamistoiminta (1) ja muu

toimenpide (3). Muista toimenpiteistä kaksi oli lääkevahinkoneuvontaa ja yksi oikaisuvaatimusneuvontaa. Yhdelle yhteydenotolle voitiin merkitä useampi syy ja potilasasiamiehen toimenpide.

4 Oikeusturvakeinojen käyttö

Sosiaali- ja potilasasiamies on perinteisesti kysynyt kunnilta vuoden vaihteessa tietoja oikeusturvakeinojen käytöstä niin sanotulla kuntakyselyllä. Esimerkiksi vuotta 2021 koskevassa kyselyssä kysyttiin tietoja muistutusten, kantelujen, oikaisuvaatimusten ja valitusten sekä sosiaalihuoltolaki 48 §:n mukaisten epäkohtailmoitusten määristä. Vuotta 2022 koskien ei tehty kuntakyselyä. Syinä tähän olivat se, että hyvinvointialueiden aloittaminen on kuormittanut muutenkin kuntia vuodenvaihteessa ja aiempinakin vuosina kuntakyselyyn on vastattu vain osittain. Alle on koottu aiempina vuosina saatuja tietoja. Kaikkia vuotta 2021 tietoja ei löydy vuotta 2021 koskevasta sosiaali- ja potilasasiamiehen selvityksestä, sillä osa tiedoista on saatu vasta selvityksen valmistumisen jälkeen.

Sekä laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 23 §, että laissa potilaan asemasta ja oikeuksista 10 § säädetään asiakkaan ja potilaan mahdollisuudesta muistutuksen tekemiseen. Niiden mukaisesti sosiaali- ja terveydenhuoltoonsa, sen laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus asiassaan. Alla esitetyissä taulukoissa (taulukot 13 ja 14) on koottu sosiaalihuoltoa ja terveydenhuoltoa koskevat muistutukset vuosittain ja kunnittain.

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

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

Taulukko 13. Sosiaalihuoltoa koskevat muistutukset vuosittain ja kunnittain.

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

*Tiedot vain Loviisan osalta.

Taulukko 14. Terveydenhuoltoa koskevat muistutukset vuosittain ja kunnittain.

Kaiken kaikkiaan voidaan sanoa, että sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevat muistutusmäärät itäisen Uudenmaan kunnissa ovat olleet pieniä huomioiden alueen asukasmäärän ja palvelutapahtumien määrät. Määrästä ei voida kuitenkaan vetää johtopäätöksiä siitä, onko pieni määrä positiivinen vai negatiivinen asia. Muistutusten vähäinen määrä voi toisaalta kertoa tyytyväisyydestä palveluihin tai muista toimivista palautekanavista ja -järjestelmistä, mutta toisaalta myös siitä, etteivät ihmiset osaa tai uskalla tehdä muistutuksia.

Hallintokantelusta säädetään hallintolain 8 a luvussa, lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 23 a §:ssä sekä lain potilaan asemasta ja oikeuksista 10 a §:ssä. Tässä selvityksessä sanoja hallintokantelu ja kantelu käytetään synonyymeinä toisilleen. Kantelu tehdään toimintaa valvovalle viranomaiselle viranomaisen, siihen palvelussuhteessa olevan tai muun julkista hallintotehtävää hoitavan lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä (hallintolaki 53 a §). Kantelun voi tehdä kuka tahansa ja se tehdään

pääsääntöisesti kirjallisesti (hallintolaki 53 a §). Käytännössä sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevia kanteluita voidaan tehdä aluehallintovirastolle, Sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontavirasto Valviralle ja eduskunnan oikeusasiamiehelle. Aiemmin sosiaali- ja terveydenhuollon yksilöasioita koskevia kanteluita käsitteli myös valtioneuvoston oikeuskansleri, mutta 1.10.2022 voimaan tulleen lain (laki valtioneuvoston oikeuskanslerin ja eduskunnan oikeusasiamiehen tehtävien jaosta 330/2022, 3 §) myötä nämä on keskitetty jatkossa eduskunnan oikeusasiamiehelle.

Alla olevissa taulukoissa (taulukot 15 ja 16) on esitetty alueen kuntia koskeneet sosiaali- ja terveydenhuollon kantelut vuosittain ja kunnittain. Terveydenhuollon osalta kantelumääristä on saatavilla tiedot vain kolmelta vuodelta.

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

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

Taulukko 15. Sosiaalihuollon kantelut kunnittain ja vuosittain.

Kunta	2019	2020	2021
Askola		0	1
Lapinjärvi ja Loviisa	2	0*	0
Porvoo	4	13	9
Sipoo	4	0	1

*Tiedot ilmoitettu vain Loviisan osalta.

Taulukko 16. Terveydenhuollon kantelut kunnittain ja vuosittain.

Kuten taulukoista huomataan, ovat kantelujen määrät itäisellä Uudellamaalla olleet pienet vuosittain. Kuten muistutustenkin osalta, ei kanteluiden pienestä määrästä voi tehdä suoria johtopäätöksiä.

Kuntakyselyissä on myös aiemmin kysytty sosiaalihuollon hallintopäätöksiä koskeneista muutoksenhauista sekä sosiaalihuoltolaki 48 §:n mukaisten epäkohtailmoitusten määrästä. Näissäkin lukumäärät ovat olleet pieniä ja, koska kuntakyselyillä saatiin vastauksia näistä teemoista aiempina vuosina vain vähän, ei tuloksia ole koottu tähän selvitykseen. Tietoja voi tarvittaessa tarkistaa aiempien vuosien sosiaali- ja potilasasiamiehen selvityksistä.

7 Kehittämisehdotukset

Sosiaali- ja potilasasiamies on perinteisesti vuosiselvityksessään nostanut työskentelyn kautta esiin tulleita kehittämisehdotuksia kunnille. Vuotta 2021 koskeneessa kuntakyselyssä kysyttiin vuoden 2020 selvityksen kehittämisehdotusten käsittelystä. Vuoden 2020 selvityksessä esiin nostetut kehittämisehdotukset olivat:

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

Kysyttäessä kuntakyselyssä, mitä kehittämisehdotuksille oli kunnissa tehty, vain Lapinjärvi ja Loviisa vastasivat terveydenhuollon osalta tekemistään toimenpiteistä muistutuskäytäntöjen ja nettisivuilla olevan tiedotuksen osalta. Askolasta oli merkitty kyselyyn, että he ovat kiinnittäneet huomiota tietosuojaan, mutta tarkemmista toimenpiteistä ei kerrottu. Loviisan ja Lapinjärven sosiaalihuolto, Sipoo tai Porvoo eivät kertoneet mistään

kehittämisehdotusten eteen tehdyistä toimenpiteistä. Tästä syystä vuoden 2021 selvityksessä uusin näiden kehittämisehdotusten esittämisen, koska ne olivat yhä ajankohtaisia. Tällä kertaa asiaa ei ole kysytty erillisellä kyselyllä, mutta sosiaali- ja potilasasiamiehen työssä vuoden 2022 aikana tehtyjen huomioiden perusteella kyseisiä kehittämisehdotuksia voidaan edelleen pitää ajankohtaisina. Erityisesti haluan nostaa esiin sähköisen muistutuksen mahdollistamisen sekä muistutusvastausten laatuun, sisältöön ja jakeluun huomioon kiinnittäminen.

Uusina kehittämisehdotuksina vuoden 2021 selvityksessä nostettiin esiin:

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

Toivon, että edelleen kaikki aiemmat kehittämisehdotukset käydään läpi hyvinvointialueella ja pohditaan, mitkä asioista kaipaavat vielä toimenpiteitä. Koska toiminta on siirtynyt uuteen organisaatioon, en esitä varsinaisia uusia kehittämisehdotuksia tietämättä, mihin kaikkiin toimenpiteisiin on jo ryhdytty. Nostan kuitenkin esiin sen, että nyt, kun Itä-Uudenmaan hyvinvointialue on ottanut sosiaali- ja potilasasiamiespalvelun omaksi toiminnakseen, on keskeinen hetki kehittää myös kyseistä palvelua sekä yhteistyötä koko organisaation ja palvelutuotannon kanssa. Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan ollessa Verson tuottamaa, oli asiamiehen riippumattomuus ja puolueettomuus hyvin turvattu, mutta toisaalta pääsy organisaatioiden sisälle mukaan kehittämistyöhön oli haaste. Nyt uudessa organisaatiossa on hyvät mahdollisuudet lähteä rakentamaan uusia toimintamalleja yhteiselle työskentelylle toki edelleen riippumattomuutta ja puolueettomuutta unohtamatta.

Lähteet

Hallintolaki 434/2003

Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista sekä varhaiskasvatuslain 53 § muuttamisesta.

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

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.

Laki valtioneuvoston oikeuskanslerin ja eduskunnan oikeusasiamiehen tehtävien jaosta 330/2022.

Sosiaalihuoltolaki 710/1982.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.

Varhaiskasvatuslaki 540/2018.