



Sosiaali- ja potilasasiamiehen vuosiselvitys 2023

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

Tiivistelmä

Sosiaali- ja potilasasiamies on aloittanut tehtävässään 1.2.2023. Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävänä on toimia asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi. Asiamies seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä alueella ja antaa siitä selvityksen vuosittain aluehallitukselle.

Vuoden 2023 aikana sosiaaliasiamiehen tehtäviin liittyen tuli 278 yhteydenottoa ja potilasasiamiehen tehtäviin liittyen 238 yhteydenottoa. Suurin osa yhteydenotoista tuli puhelimitse (422). Tapaamisia järjestettiin vuoden aikana 46 ja sähköpostilla yhteyttä otettiin 67 kertaa. Sosiaali- ja potilasasiamies palvelee asiakkaita tilanteen vaatimassa laajuudessa ja näin ollen osa asiakkaista on yhteydessä useamman kerran. Vuoden aikana sosiaali- ja potilasasiamies palveli 270 asiakasta ja heidän läheistään.

Sosiaaliasiamiehen vuosikertomus

Sosiaaliasiamieheen otti useammin yhteyttä sosiaalihuollon asiakkaan läheinen (57 %) kuin asiakas itse (38 %). Muutamassa tapauksessa yhteydenottaja oli henkilöstön edustaja. Sosiaaliasiamiehen yhteydenottoihin tilastoidaan myös muut yhteydenotot, kuten kuntalaisten yleisluontoiset yhteydenotot ja palveluntarjoajien kyselyt. Näitä muita yhteydenottoja tuli vuoden aikana yhteensä (11) yksitoista.

Yhteydenottajan kieli oli useimmiten suomi (77 %). Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli ruotsin kielellä (22 %). Muutama yhteydenotto tuli muulla kielellä. Yhdessä asiakastapaamisessa sosiaaliasiamiehen oli käytettävä tulkkia.

Sosiaaliasiamies ei saanut vuoden aikana yhtään yhteydenottoa Pukkilasta. Vuoden 2024 aikana tulee varmistua siitä, että pukkilalaisilla on riittävästi tietoa sosiaaliasiamiehen palveluista. Eniten yhteydenottoja tuli Porvoosta (53 %) ja Sipoosta (22 %). Yhteydenottoja tuli myös Loviisasta (12 %), Askolasta (5 %) ja Myrskylästä (2 %) sekä Lapinjärveltä (2 %). Muilta paikkakunnilta tuli muutama yhteydenotto ja joissakin tapauksissa asiamies ei ollut tietoinen siitä millä paikkakunnalla asiakas asuu.

Yhteydenottoja tuli eniten (67) koskien Lasten, nuorten ja perheiden palveluita. Erityisesti lastensuojelu ja perheoikeudelliset palvelut korostuivat yhteydenotoissa. Toiseksi eniten (56) yhteydenottoja tuli ikääntyneiden palveluihin liittyen. Yhteydenotoissa korostui asumispalvelut, palvelutarpeen arviointi ja omaishoito. Kolmanneksi eniten (54) yhteydenottoja tuli vammaispalveluihin liittyen, jossa sosiaalityö ja omaishoito korostui.

Potilasasiamiehen vuosikertomus

Yhteydenottaja oli useimmiten terveydenhuollon asiakas (79 %). Toiseksi eniten yhteyttä otti läheinen (20 %). Muutamassa tapauksessa yhteydenottaja oli terveydenhuollon ammattilainen tai muu henkilö. Enemmistö yhteydenottajista olivat uusia asiakkaita (68 %). Asiamiehen työhön kuuluu asiakkaan avustaminen tarvittavissa määrin, jolloin osa yhteydenottajista otti asiamieheen useamman kerran yhteyttä.

Yhteydenotto koski useammin naista (57 %) kuin miestä (39 %). Muutamassa tapauksessa yhteydenotto koski lasta (3 %). Myös muutaman yhteydenoton kohde jäi asiamiehelle

tuntemattomaksi. Yhteydenottajan käyttämä kieli oli pääsääntöisesti suomi (81 %). Loput yhteydenotot tulivat ruotsin kielellä.

Yhteydenottoja tuli kaikista Itä-Uudenmaan kunnista. Yli puolet yhteydenotoista tulivat Porvoosta (54 %). Loviisasta (18 %) ja Sipoosta (13 %) tuli toiseksi eniten yhteydenottoja. Muutamia yhteydenottoja tuli myös Askolasta (3 %), Myrskylästä (3 %), Lapinjärveltä (2 %) ja Pukkilasta (1 %). Muilta paikkakunnilta yhteydenottoja tuli reilu 3 prosenttia ja muutamassa tapauksessa (3 %) asiamiehellä ei ollut tietoa millä paikkakunnalla asiatapahtuman kohde asui.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen potilasasiamiehen tehtävänkuvaan kuuluvia yhteydenottoja tuli eniten (126) terveysasemapalveluihin liittyen. Yhteydenotot koskivat erityisesti Porvoon, Sipoon ja Loviisan terveysasemia. Terveyskeskussairaalapalveluihin liittyen tuli toiseksi eniten yhteydenottoja (21). Suun terveydenhuoltoon liittyen tuli kolmanneksi eniten yhteydenottoja (18). Vajaa 30 yhteydenottoa tuli myös erikoissairaanhoidon (HUS) liittyen, mutta ne ohjattiin HUSin omalle potilasasiamiehelle.

Muistutukset ja kantelut

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen kirjaamoon on vuoden 2023 aikana rekisteröity 119 muistutusta, joista suurin osa oli jätetty suomen kielellä. Osa muistutuksista voi myös olla rekisteröitynä usealle diaarinumerolle, joten 119 ei välttämättä ole tarkka luku. Kaikki muistutuksen tekijät eivät myöskään anna suostumusta muistutuksen jakamiseksi asiamiehelle. Asiamiehen tiedossa on 114 muistutusta.

Asiamiehen tiedossa olevia muistutuksia tehtiin vuonna 2023 hieman enemmän potilaiden oikeuksiin liittyen (66) kuin sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksiin liittyen (48). Suurin osa muistutuksista koski terveysasemapalveluita (43). Toiseksi eniten muistutuksia tehtiin Lasten, nuorten ja perheiden palveluihin liittyen (19). Kolmanneksi eniten muistutuksia tehtiin suun terveydenhuoltoon liittyen (11) ja ikääntyneiden palveluihin liittyen (11). Neljänneksi eniten tehtiin muistutuksia vammaispalveluihin liittyen (10) ja terveyskeskussairaalapalveluihin liittyen (8).

Aluehallintovirastolle on, asiamiehen saaman tiedon mukaan, tehty 11 kantelua terveydenhuoltoon liittyen ja 17 kantelua sosiaalihuoltoon liittyen. Aluehallintoviraston antaman tiedon mukaan näistä 12 on vielä vireillä. Asiamiehellä ei ole tarkempaa tietoa kanteluiden sisällöstä tai kohteista. Yhdessä tapauksessa kantelu on siirretty hyvinvointialueen vastattavaksi muistutuksena.

Sisällys

Sosiaali- ja potilasasiamiehen vuosiselvitys 2023	1
Tiivistelmä	1
Esipuhe.....	4
1 Yleisesti yhteydenotoista vuonna 2023.....	6
2 Lasten, nuorten ja perheiden palvelut.....	10
3 Vammaispalvelut.....	12
4 Työikäisten sosiaalipalvelut.....	13
5 Ikäihmisten palvelut.....	14
6 Terveystieteiden palvelut.....	17
7 Ensiohoito	24
8 Varhaiskasvatus	24
9 Muistutukset ja kantelut.....	25
10 Asiamiehen kehitysehdotukset.....	33

Esipuhe

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue aloitti toimintansa 1.1.2023. Sitä ennen asiamiestoiminta oli hankittu Itä-Uudenmaan kuntiin ostopalveluna Päijät-Hämeessä sijaitsevasta Sosiaalialan osaamiskeskus Verso -liikelaitokselta. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamies aloitti työnsä 1.2.2023. Tammikuun aikana tehtävä hoidettiin professiojohtajien (hoitotyön johtaja, sosiaalityön johtaja ja johtava lääkäri) toimesta. Tammikuun aikana yhteydenottoja tuli muutama, ja niitä ei ole tarkemmin tilastoitu tähän raporttiin.

Sosiaali- ja potilasasiamies sijoittuu Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen organisaatiossa Kehittämisyksikköön, Laadun ja valvonnan tiimiin. Yksikköön kuuluu asiamiehen lisäksi asiakas- ja potilasturvallisuuden erityisasiantuntija sekä kolme valvonnan ja laadun erityisasiantuntijaa. Yksikön lähiesimiehenä toimii laatupäällikkö. Asiamiehen sijoittuminen kehittämisyksikköön on ollut toimiva ratkaisu, sillä se on mahdollistanut asiamiehen havaintojen kytkemisen hyvinvointialueen kehittämissuunnitelmaan, mutta samalla varmistanut asiamiehen riippumattoman ja sitoutumattoman aseman. Asiamiehen tehtävänä on ensisijaisesti neuvoa ja tukea asiakkaita ja potilaita, jotta heidän oikeutensa toteutuvat.

Vuoden 2023 aikana asiamiestoiminnan kehittämistyössä painopiste on ollut toiminnan käynnistäminen ja toimintarakenteen luominen. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on otettu käyttöön asiamiehen puolivuotiskatsaus, joka esitellään päättäjille syksyllä. Lain mukaan asiamiehen tulee esitellä vuosikatsaus aluehallitukselle vuosittain. Vuosikatsaus esitellään päättäjille keväällä. Lisäksi asiamiehen tulee lain mukaan toimittaa vuosikatsaus tiedoksi myös Itä-Uudenmaan alueen seitsemälle kunnanhallitukselle.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen tavoitteena on saada asiakkaan ja potilaan kokemukset osaksi palveluiden kehittämistyötä, siksi asiamies on käynyt esittelemässä puolivuosisiraporttia sekä osallistunut vuoropuheluun eri yksiköiden kanssa vuoden aikana. Asiamies on myös käynyt järjestöjen vieraana kertomassa asiamiehen työstä sekä asiakkaan ja potilaan oikeuksista. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen asiamies on myös jäsen valtakunnallisissa verkostoissa, kuten potilasasiamiesten hallituksessa ja sosiaaliasiamiesten hallituksessa. Lisäksi Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen asiamies käy tiivistä vuoropuhelua Uudenmaan muiden hyvinvointialueiden asiamiesten kanssa.

Syksyllä 2023 järjestettiin laaja [Potilasturvallisuusviikon kiertue](#), jonka aikana asiamies kävi yhdessä Asiakas- ja potilasturvallisuuden erityisasiantuntijan ja Järjestötyön ja osallisuuden asiantuntijan kanssa jokaisessa Itä-Uudenmaan alueen kunnassa. Ohjelmassa oli asukkaiden ja henkilöstön tapaamisia. Kiertueen tavoitteena oli lisätä tietoisuutta asiakas- ja potilasturvallisuudesta ja osallisuuden merkityksestä turvallisuuden tekijänä. Kiertueella jaettiin asiamiehen esitteitä.

Sosiaaliasiamiehen tehtäväkuvaan kuuluu myös varhaiskasvatuksen palveluihin liittyvä oikeusturvaneuvonta. Asiamiehen esite on toimitettu alueen kunnallisille ja yksityisille päiväkodeille. Asiamiehellä ei ole tiedossa, kuinka laajasti asiamiehen toimintaa on tuotu esille varhaiskasvatuksen yksiköissä tai kuntien toimesta.

Tulevaisuusnäkymät 2024

Vuoden 2023 aikana on valmistauduttu lakiuudistukseen, joka astuu voimaan 1.1.2024. Sosiaali- ja potilasasiamies nimike muuttuu sosiaali- ja potilasasiavastaavaksi. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella toimii vuonna 2024 yksi asiavastaava, joka vastaa sekä sosiaali- ja potilasasiavastaavan että potilasasiavastaavan tehtävistä. Lakiuudistuksen myötä asiamiehen tehtävänkuva laajentuu, kun alueella toimivat yksityiset terveydenhuollon palveluntuottajat ja työterveyshuolto siirtyy hyvinvointialueen asiavastaavan tehtäväalueeseen. Yksityiset sosiaalipalvelut sekä varhaiskasvatuspalvelut ovat jo aiemmin kuuluneet asiamiehen tehtävänkuvaan.

Lakiuudistuksen yhteydessä potilasasiavastaavan kirjaamisvelvollisuus laajenee. Tämän myötä tarve uudelle asiakastietojärjestelmälle on syntynyt. Vuoden 2023 aikana on valmisteltu asiavastaavan asiakastietojärjestelmän käyttöönottoa. Uusi järjestelmä otetaan käyttöön vuoden 2024 alussa. Asiamiehellä ei ole ollut yksityiskohtaisia asiakastietoja tallentavaa asiakasjärjestelmään vuonna 2023. Vuoden 2025 alusta asiakkailta on oikeus saada itseään tai huollettavaa/edunvalvottavaa koskevat asiakasasetukset ja lokitiedot. Yleisen neuvonnan osalta asiakkaat voivat yhä pysyä anonyymeinä. Asiavastaavan asiakastietojärjestelmään on pääsy vain asiavastaavalla. Näin varmistetaan riippumattomuus ja asiakkaiden yksityisyydensuoja. Hyvinvointialueen muilla työntekijöillä ei ole, ilman asiakkaan suostumusta, oikeutta saada tietoonsa asiavastaavan asiakkaiden henkilötietoja tai yksityiskohtaisia palautteita.

Vuoden aikana on myös valmisteltu asiakkaan ja potilaan oikeudet -osiota, [joka löytyy hyvinvointialueen verkkosivuilta](#). Sivustolle on kerätty olennaista tietoa asiakkaan ja potilaan oikeuksista. Tavoitteena on, että Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen asukkaat tietävät riittävästi asiavastaavan työstä sekä omista oikeuksistaan.

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

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

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

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

1 Yleisesti yhteydenotoista vuonna 2023

Vuoden 2023 aikana tuli pääsääntöisesti enemmän yhteydenottoja kuin vuonna 2022. Vuoden 2022 aikana asiakkaat turvautuivat oletettavasti enemmän sähköpostiin kuin vuonna 2023. Ero saattaa myös selittyä tilastointitavalla: vuonna 2023 on tilastoitu vain yksi yhteydenotto, vaikka sähköpostinvaihtoa olisi ollut saman asiakkaan kanssa useampi viesti. Tapaamisia järjestettiin vuonna 2023 enemmän kuin vuonna 2022, mikä kertoo siitä, että koronan vaikutukset ovat hiipuneet. Yksi vuoden 2023 tapaamisista oli etätapaaminen. Vuoden 2022 aikana tapaamiset olivat joko etä- tai lähitapaamisia.

	PUHELUT	SÄHKÖPOSTIT	TAPAAMISET
Tammikuu	-	-	-
Helmikuu	18 (2022: 39)	- (2022: 7)	1 (2022: 2)
Maaliskuu	61 (2022: 38)	18 (2022: 7)	4 (2022: 3)
Huhtikuu	35 (2022: 29)	5 (2022: 4)	2 (2022: 1)
Toukokuu	28 (2022: 18)	5 (2022: 6)	4 (2022: 0)
Kesäkuu	51 (2022: 31)	3 (2022: 6)	4 (2022: 1)
Heinäkuu	25 (2022: 24)	4 (2022: 4)	3 (2022: 0)
Elokuu	40 (2022: 14)	7 (2022: 7)	9 (2022: 0)
Syyskuu	44 (2022: 37)	6 (2022: 16)	6 (2022: 1)
Lokakuu	26 (2022: 34)	4 (2022: 11)	7 (2022: 0)
Marraskuu	45 (2022: 44)	5 (2022: 18)	2 (2022: 3)
Joulukuu	30 (2022: 22)	10 (2022: 3)	4 (2022: 2)
YHTEENSÄ	422	67	46

Taulukko: Yhteydenotot vuonna 2023 ja suluissa vuonna 2022.

Vuoden 2023 aikana tuli hieman enemmän yhteydenottoja sosiaaliasiamiehen tehtäviin liittyen (278) kuin potilasasiamiehen tehtäviin liittyen (238). Valtakunnallisesti potilasasiamiehet saavat enemmän yhteydenottoja, mutta Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen kannalta yhteydenottojen jakauma ei ole yllättävä, sillä erikoissairaanhoidon yhteydenotot tilastoidaan HUSin potilasasiamiesten toimesta. Monella muulla hyvinvointialueella erikoissairaanhoidon yhteydenotot kuuluvat hyvinvointialueen potilasasiamiehen tehtäviin. Itä-Uudenmaan osalta yhteydenottojen määrä olisi oletettavasti merkittävästi suurempi, jos erikoissairaanhoido kuuluisi hyvinvointialueen potilasasiamiehen tehtäviin.

Potilasasiamiehen yksittäisten asiakkaiden määrä (150 asiakasta) on hieman suurempi kuin sosiaaliasiamiehen (120 asiakasta). Tämä johtunee siitä, että sosiaaliasiamies saa enemmän yhteydenottoja samalta asiakkaalta, koska asiat ovat usein monimutkaisia ja pitkäkestoisia. Sosiaalihuoltoon liittyvät ongelmat koskevat usein myös monia palveluita/ammattilaisia ja siksi niihin käytetty työaika on myös suurempi. Potilasasiamiehen yhteydenotot koskevat usein yksittäistä terveydenhuollon tapahtumaa, ja näin ollen niiden selvittäminen on selkeämpää. Vuoden 2023 aikana hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamies palveli 270 asiakasta ja heidän läheistään.

1.1 Sosiaaliasiamies

Sosiaaliasiamieheen otti useammin yhteyttä sosiaalihuollon asiakkaan läheinen (57 %) kuin asiakas itse (38 %). Muutamassa tapauksessa yhteydenottaja oli henkilöstön edustaja. Sosiaaliasiamiehen yhteydenottoihin tilastoidaan myös muut yhteydenotot, kuten kuntalaisten yleisluontoiset yhteydenotot ja palveluntarjoajien kyselyt. Näitä muita yhteydenottoja tuli vuoden aikana yhteensä (11) yksitoista.

Yhteydenottajan kieli oli useimmiten suomi (77 %). Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli ruotsin kielellä (22 %). Muutama yhteydenotto tuli muulla kielellä. Yhdessä asiakastapaamisessa sosiaaliasiamiehen oli käytettävä tulkia.

Sosiaaliasiamies ei saanut vuoden aikana yhtään yhteydenottoa Pukkilasta. Vuoden 2024 aikana tulee varmistua siitä, että pukkilalaisilla on riittävästi tietoa sosiaaliasiamiehen palveluista. Eniten yhteydenottoja tuli Porvoosta (53 %) ja Sipoosta (22 %). Yhteydenottoja tuli myös Loviisasta (12 %), Askolasta (5 %) ja Myrskylästä (2 %) sekä Lapinjärveltä (2 %). Muilta paikkakunnilta tuli muutama yhteydenotto ja joissakin tapauksissa asiamies ei ollut tietoinen siitä millä paikkakunnalla asiakas asuu. Sosiaalipalveluiden osalta tilastoitiin aina asiakkaan kotikunta (jos tiedossa), vaikka asiakas olisikin oleskellut toisella paikkakunnalla hoidon tai muun syyn takia. Lisäksi asiamiehellä oli vuoden aikana asunnottomia asiakkaita, joiden osalta kotipaikkakunnan tilastoiminen oli haasteellista. Näissä tapauksissa kotipaikkakunnaksi tilastoitiin se kunta, jossa asiakas asiamiehen saaman tiedon mukaan oleili. Osalla asiakkaista paikkakunta on myös voinut vaihtua vuoden aikana, mikäli asiakassuhde asiamieheen jatkui pidemmän aikaa.

Yhteydenoton syy:

1. Kohtelu / vuorovaikutus
2. Muu syy (mm. tilannepäivitys, lapsen kuuleminen, yleinen epätietoisuus)
3. Päätökset/sopimukset
4. Yleinen tiedon tarve
5. Palvelun toteuttamisesta
6. Jonotus- ja käsittelyaika
7. Tiedonsaantioikeus
8. Itsemääräämisoikeus
9. Maksuasiat
10. Asiakaskirjaukset
11. KELA
12. Selvitys toimenpidevaihtoehdoista tai tietosuoja

	KUUNTELU	OIKEUSTURVA- NEUVONTA	YHTEYDENOTTO ALUEEN AMMATTILAISEEN	OHJAUS ETEENPÄIN (ALUEEN AMMATTILAISELLE, TOISELLE ASIAMIEHELLE...)	LISÄTIETOJEN TOIMITTAMINEN	MUU
Tammi		-	-	-	-	-
Helmi	10	2	0	0	3	3
Maalis	28	19	12	3	6	11
Huhti	20	13	5	0	4	8
Touko	21	14	3	3	9	2
Kesä	21	9	3	1	5	6
Heinä	20	9	4	1	2	5
Elo	20	11	7	7	3	5
Syys	22	10	7	0	4	6
Loka	12	11	2	0	2	2
Marras	26	22	12	1	5	4
Joulu	18	19	11	0	1	6
YHT	218	139	66	16	44	58

Taulukko: Sosiaaliasiamiehen toiminta vuonna 2023

1.2 Potilasasiamies

Yhteydenottaja oli useimmiten terveydenhuollon asiakas (79 %). Toiseksi eniten yhteyttä otti läheinen (20 %). Muutamassa tapauksessa yhteydenottaja oli terveydenhuollon ammattilainen tai muu henkilö. Enemmistö yhteydenottajista olivat uusia asiakkaita (68 %). Asiamiehen työhön kuuluu asiakkaan avustaminen tarvittavissa määrin, jolloin osa yhteydenottajista otti asiamieheen useamman kerran yhteyttä.

Yhteydenotto koski useammin naista (57 %) kuin miestä (39 %). Muutamassa tapauksessa yhteydenotto koski lasta (3 %). Myös muutaman yhteydenoton kohde jäi asiamiehelle tuntemattomaksi. Yhteydenottajan käyttämä kieli oli pääsääntöisesti suomi (81 %). Loput yhteydenotot tulivat ruotsin kielellä.

Yhteydenottoja tuli kaikista Itä-Uudenmaan kunnista. Yli puolet yhteydenotoista tulivat Porvoosta (54 %). Loviisasta (18 %) ja Sipoosta (13 %) tuli toiseksi eniten yhteydenottoja. Muutamia yhteydenottoja tuli myös Askolasta (3 %), Myrskylästä (3 %), Lapinjärveltä (2 %) ja Pukkilasta (1 %). Muilta paikkakunnilta yhteydenottoja tuli reilu 3 prosenttia ja muutamassa tapauksessa (3 %) asiamiehellä ei ollut tietoa millä paikkakunnalla asiatapahtuman kohde asui.

Vuoden aikana potilasasiamies sai vajaa 30 yhteydenottoa, jotka koskivat erikoissairaanhoidoa (HUS). Nämä kaikki yhteydenotot ohjattiin HUSin omille potilasasiamiehille. Yhteydenotoista vajaa puolet (46 %) koski Porvoon sairaalan toimintaa ja loput muuta HUSin tarjoamaa palvelua (esim. psykiatrinen poliklinikka) tai sairaalaa (54 %).

Yhteydenoton syy:

1. Hoidon toteuttaminen
2. Hoitoon pääsy/jonotus
3. Muu syy (mm. terveysaseman vaihto, HUS, tilannepäivitys)
4. Kohtelu
5. Yleinen tiedon tarve
6. Potilasvahinko/-epäily
7. Potilaskirjaukset
8. Kieliongelma
9. Itsemäärämisoikeus
10. Maksuasiasia tai KELA
11. Tiedonsaantioikeus
12. Lääkevahinko, Vahingonkorvaus tai Selvitys toimenpidevaihtoehdoista

	KUUNTELU	OIKEUSTURVA- NEUVONTA	YHTEYDENOTTO ALUEEN AMMATTILAISEEN	OHJAUS ETEENPÄIN (ALUEEN AMMATTILAISELLE, TOISELLE ASIAMIEHELLE...)	LISÄTIETOJEN TOIMITTAMINEN	MUU
Tammi	-	-	-	-	-	-
Helmi	5	6	3	4	2	1
Maalis	25	24	7	6	14	0
Huhti	11	6	3	0	8	1
Touko	11	4	2	3	9	1
Kesä	24	13	4	6	11	3
Heinä	8	5	3	2	1	0
Elo	18	10	5	4	11	1
Syys	27	8	2	12	7	2
Loka	14	7	3	2	6	2
Marras	21	18	6	2	10	2
Joulu	14	15	5	2	4	0
YHT	178	116	43	43	83	13

Taulukko: Potilasasiamiehen toiminta vuonna 2023

2 Lasten, nuorten ja perheiden palvelut

2.1 Yleistä lasten, nuorten ja perheiden palvelusta

Lasten, nuorten ja perheiden palveluihin liittyen tuli vuoden aikana yhteensä 67 yhteydenottoa. Suurin osa yhteydenotoista koskivat varhaisen tuen palveluita tai lastensuojelua, jotka molemmat esitellään tarkemmin alempana. Muihin palveluihin (neuvola, opiskeluhuollon palvelut ja sosiaali- ja kriisipäivystys) liittyen yhteydenottoja tuli vain muutamia.

Yhteydenotot koskivat usein tilanteita, joissa huoltaja oli tyytymätön saamaansa kohteluun. Erityisesti neuvolan tekemät lastensuojeluilmoitukset tai sosiaali- ja kriisipäivystyksen huoltajaan yhteydenottamisen laiminlyönti olivat esille nousseita ongelmakohtia. Yhteydenottoja oli kuitenkin niin vähän, ettei niiden pohjalta voida tehdä johtopäätöksiä. On kuitenkin selvää, että molemmille huoltajille tulisi tiedottaa tilanteesta, joka koskettaa lasta, kun tilanteen vakavuuden takia sekä poliisi ja sosiaali- ja kriisipäivystys ovat paikalla. Huoltajan ei tule saada tietoa tapahtuneesta lapselta tai myöhemmin postitse kotiin saapuvasta kirjeestä.

2.2 Varhaisen tuen palvelut

Varhaisen tuen palvelut kattavat Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella mm. sosiaalihuoltolain mukaisen palvelutarpeen arvioinnin, lapsiperheiden sosiaalityön, perheoikeudelliset palvelut, lapsiperheiden tukipalvelut, kuten sosiaalihuoltolain perusteella myönnettävän kotipalvelun ja perhetyön. Varhaisen tuen palveluihin liittyen asiamies sai vuoden 2023 aikana 18 yhteydenottoa, joista suurin osa koski perheoikeudellisia palveluita.

Varhaisen tuen palveluiden asiakkuus on aina lapsella, jolloin asiatapahtuman kohde oli aina lapsi, mutta yhteydenoton syynä saattoi olla huoltajan kokema tilanne tai asia. Vajaa puolet yhteydenottajista olivat uusia asiakkaita asiamiehelle. Perheoikeudelliset palvelut ovat ajankohtaisia tilanteissa, jotka ovat perheille vaikeita ja raskaita. Näin ollen ei ole yllättävää, että yhteydenottajat ovat asiamieheen useamman kerran yhteydessä tilanteen selvittämiseksi. Perheoikeudellisen yksikön asiakkailla on melkein aina taustalla jonkinlainen huoltajien erotilanne, ja huoltoriidat eivät ole poikkeuksellisia.

Yhteydenotoista enemmistö tapahtui ruotsin kielellä (61 %). Loput yhteydenotot tapahtuivat suomen kielellä. Poikkeuksellinen kielijakauma voi johtua siitä, että joissakin varhaisen tuen palveluiden asiakastilanteissa asiamiehen palveluita on tarvittu useamman kerran, jolloin ruotsinkielisten yhteydenottojen määrä korostuu.

Yhteydenotto tapahtui useimmiten puhelimitse (78 %), mutta muutamia yhteydenottoja tuli myös sähköpostilla (17 %). Vuoden aikana järjestettiin kaksi tapaamista varhaisen tuen palveluihin liittyen. Lastensuojelun ja varhaisen tuen sosiaalityön rajaveto on haasteellinen, ja näin ollen voi olla, että osa varhaisen tuen piiriin kuuluvista palvelutarpeen arvioinneista on tilastoitu lastensuojelun alle. Pääsääntönä on, että lastensuojelun tarve arvioidaan aina palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä, mutta lastensuojelulle ei välttämättä ilmene tarvetta, jolloin perheen tukeminen voidaan toteuttaa sosiaalihuoltolain mukaisena varhaisena tukena.

Yhteydenotot tulivat suurimmaksi osaksi Porvoosta. Muutama yhteydenotto tuli Sipoosta tai Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen ulkopuolelta. Muista kunnista ei tullut yhteydenottoja varhaiseen tukeen liittyen.

Yhteydenoton syy:

1. Kohtelu / vuorovaikutus
2. Muu syy (mm. lapsen kuuleminen tai tapaamisesta sopiminen)
3. Tiedonsaantioikeus
4. Päätökset/sopimukset tai Yleinen tiedon tarve
5. Selvitys toimenpidevaihtoehdoista, palvelun toteuttamisesta tai asiakaskirjaukset

2.3 Lastensuojelu

Vuoden 2023 aikana asiamies sai 42 yhteydenottoa lastensuojeluun liittyen. Vajaa puolet yhteydenottajista olivat asiamiehelle uusia asiakkaita. Lastensuojelun tapaukset ovat usein tunteita herättäviä, pitkiä ja vaikeita, joten on luonnollista, että asiakas ottaa asiamieheen asian tiimoilta useamman kerran yhteyttä. Koska lastensuojelun asiakkuus on aina lapsella, koski yhteydenotto periaatteessa aina lasta, vaikka syynä saattoikin joskus olla huoltajan kokema tilanne tai asia.

Yhteydenottajan käyttämä kieli oli useimmiten suomi (86 %). Yhdessä tapauksessa yhteydenottaja puhui englantia ja lopuissa ruotsin kieltä (12 %). Yhteydenotto tapahtui pääsääntöisesti puhelimitse (81 %), mutta myös joissakin tapauksissa sähköpostitse (7 %). Lastensuojelun osalta tapaamisia tai sovittelutapaamisia lastensuojelun työntekijöiden järjestettiin vuoden aikana (6) kuusi.

Yhteydenottoja tuli eniten Porvoosta (72 %) ja toiseksi eniten Sipoosta (17 %). Muista alueen kunnista yhteydenottoja tuli vain muutama tai ei lainkaan. Kaikissa tilanteissa sijoitus ei ole toteutunut Itä-Uudenmaan alueella, mutta näissäkin tapauksissa yhteydenotto on tilastoitu lapsen kotipaikkakunnan mukaan. Lastensuojelun vastuutyöntekijä sijoittuu näissäkin tapauksissa Itä-Uudellemaalle.

Yhteydenoton syy:

1. Kohtelu / vuorovaikutus
2. Muu syy (mm. muistutusvastauksen viipyminen, toisen alueen lastensuojelu)
3. Päätökset/sopimukset
4. Yleinen tiedon tarve
5. Palvelun toteuttamisesta
6. Jonotus- ja käsittelyaika tai tiedonsaantioikeus
7. Asiakaskirjaukset
8. Selvitys toimenpidevaihtoehdoista tai itsemääräämisoikeus

Lastensuojelun tilanteet ovat usein vaikeita ja tunteita herättäviä. Yhteydenotoissa huoltajan kokemus, ettei tule kuulluksi tai negatiivinen kohtelu nousee esille. Lastensuojelun työntekijä saattaa joutua tekemään ratkaisuja, jotka ovat lapsen huoltajan tahdon vastaisia. Myös huoltoriitatilanteet tuovat omat haasteensa lastensuojelutyöhön. Osa huoltajista kokeekin, että lastensuojelun työntekijä on perheen asiassa puolueellinen. Tämä voi ilmetä esimerkiksi huolena siitä, että ainoastaan toiselle huoltajalle on kerrottu asioita.

Yhteydenottojen perusteella huoltajat kokevat haasteita saada huoltaan kuulluksi tilanteissa, joissa lapsen sijoituspaikka ei vastaa huoltajien toiveita. Huoltajat saattavat kokea, että sijoituspaikka on liian kaukana kotoa, jolloin perheen tapaaminen ei toteudu toivotusti. Huoltajat ovat myös tuoneet ilmi tilanteita, joissa lapsen turvallisuus ei ole taattua sijoituspaikassa (mm. itsemurhayritysten takia).

Monet yhteydenotot koskevat myös lastensuojelun passiivisuutta. Huoltajat toivoisivat, että lastensuojelu toimisi aktiivisemmin tai voimakkaammin joissakin tilanteissa. Esimerkiksi väkivaltainen teini-ikäinen, jota muut perheenjäsenet pelkäävät, on aihe, jonka perusteella huoltajat ovat tehneet huoli-ilmoituksia. Myös tilanteet, joissa lapsen toisen huoltajan uusi kumppani on, yhteydenottajan kertoman mukaan, ollut väkivaltainen on syy, miksi toivotaan lastensuojelulta vahvempaa tilanteeseen puuttumista. Usein tilanteet ovat monimutkaisia, ja asiamiehen tietoon tulee pääsääntöisesti vain yhteydenottajan näkökanta tapahtumista.

3 Vammaispalvelut

3.1 Yleistä vammaispalveluista

Vammaispalveluihin liittyen tuli 54 yhteydenottoa vuoden 2023 aikana. Yhteydenottaja oli pääsääntöisesti joko läheinen (50 %) tai sosiaalihuollon asiakas (46 %). Parissa tapauksessa yhteydenottaja oli henkilöstön edustaja tai muu. Asia koski melko usein lasta (41 %).

Suurimpina ongelmina koettiin päätösten viivästyminen, vaikeus saada yhteyttä vammaispalveluiden työntekijöihin tai ongelmat palveluiden saatavuudessa. Yhteydenotoista merkittävä osa tuli Porvoosta (72 %). Yhteydenottoja tuli myös Askolasta (11 %) ja Sipoosta (11 %). Muutama yhteydenotto tuli Loviisasta tai Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen ulkopuolelta. Lapinjärveltä, Pukkilasta ja Myrskylästä ei tullut lainkaan yhteydenottoja. Asiamies pyrkii vuoden 2024 aikana varmistamaan, että kaikissa kunnissa on riittävästi tietoa asiamiehen palveluista.

Alkuvuodesta yhteydenottoja tuli paljon Helsinki taksiin liittyviin ongelmiin liittyen. Asiakkaat olivat erittäin tyytymättömiä ja huolissaan siitä, että taksi ei tullut sovitusti ja joissakin tapauksissa taksia ei saatu lainkaan tilattua. Ongelma oli hyvinvointialueen viranhaltijoiden tiedossa ja asiamiehen saaman tiedon mukaan ongelmaa ryhdyttiin korjaamaan määrätietoisesti. Loppuvuodesta asiaan liittyen ei enää tullut yhteydenottoja.

3.2 Lapsiperheiden omaishoidon tuki

Omaishoidon tuki jakautuu hyvinvointialueella kahteen eri osaan: ikääntyneiden palveluiden alaisuuteen ja vammaispalveluiden alaisuuteen. Tässä kokonaisuudessa tarkastellaan vammaispalveluiden kautta myönnettävää omaishoidon tukea. Vammaispalveluiden asiakkaana voi olla aikuinen tai lapsi, mutta pääsääntöisesti yhteydenotot sosiaaliasiamieheen vammaispalveluiden myöntämän omaishoidon tuen osalta koskettaa lapsiperheitä.

Vajaa 20 yhteydenottoa koski lapsiperheiden omaishoidon tukea vuoden 2023 aikana. Loppuvuodesta 2023 asiamies sai useita yhteydenottoja lapsiperheiden omaishoidon tuen vapaisiin liittyen. Perheet kertoivat, että Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen omaishoidon tuen

soveltamisohjeen päivityksen takia heidän oikeutensa kahden vuorokauden (48h) omaishoidon vapaaseen tippuu radikaalisti, joidenkin perheiden osalta jopa 11 tuntiin. Perheille oli aiemmin tarjottu kotipalvelua 48 tuntia kuukaudessa, joka oli voitu jakaa perheelle sopivalla tavalla. Muutoksen jälkeen perheelle tarjottiin kaksi palveluseteliä, joiden summa on 260 euroa / seteli. Palveluseteli on perheiden mukaan liian pieni ja asiamiehen selvityksen jälkeen ilmeni, että setelillä sai ostettua keskimäärin 14 arkituntia tai 7 viikonlopputuntia kotipalvelua.

Tukiverkostoa ei yhteyttä ottaneilla perheillä ole, joten heille sijaishoito ei ole mahdollisuus. Monet asiakkaat myös kertoivat, että lapsen hoidon tarve on niin suuri, ettei ikääntyvä isovanhempi voi toimia sijaisvanhempana. Perheet ovat myös saaneet tiedon vammaispalveluista, että perhehoitoa ei ole riittävästi tarjolla alueella. Lisäksi hyvinvointialueen omaan tilapäishoitoon on pitkä jono, mikä tarkoittaa, että perheillä ei tosiasiallisesti ole muita vaihtoehtoja kuin tarjottu palveluseteli.

Itä-Uudenmaan omaishoidon vapaisiin liittyvästä ongelmasta ja palvelusetelin suuruudesta on tehty loppuvuodesta 2023 kantelu Eduskunnan oikeusasiamiehelle. Ratkaisu annettiin poikkeuksellisen nopeasti ja siinä todetaan, että perheen yksilöllinen tilanne tulisi huomioida omaishoidon tuen sopimusta laadittaessa. Joissakin omaishoidon tuen sopimuksissa ei ole arvioitu lainkaan perheiden yksilöllistä tilannetta, vaan vapaat on kuitattu suoraan yleislauseella palvelusetelistä. Perheet ovat tehneet oikaisuvaatimuksia ja muistutuksia omaishoidon vapaisiin liittyvistä epäkohdista. Samassa yhteydessä sosiaaliasiamies on selvittänyt, että Eduskunnan apulaisoikeusasiamies on ottanut palvelusetelien suuruuteen kantaa ratkaisussaan EOAK/5684/2020. Kyseisessä ratkaisussa on Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön lausunnon ote (s. 3), joka kuuluu seuraavasti:

”Palvelusetelin arvon määräytymistä koskevalla sääntelyllä on haluttu varmistaa, että asiakkaalle maksuttomaksi säädetty palvelut säilyvät jatkossakin asiakkaalle maksuttomina. Palvelusetelin arvon on oltava sellainen, että se kattaa koko asiakkaan tarvitseman palvelun hinnan. Laissa säädetään lisäksi, että silloin, kun palvelu on asiakkaalle maksuton, palvelusetelin arvo tulee määrätä niin, että asiakkaalle ei jää maksettavaksi omavastuuta. Hallituksen esityksessä tarkennetaan vielä kohtuullisuusvaatimusta siten, että palvelusetelin arvo tulisi määritellä niin, että palvelusetelistä muodostuu asiakkaalle todellinen vaihtoehto palvelun käyttämiseen.”

Asiamiehen näkemyksen mukaan Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen tulee välittömästi ryhtyä toimiin lapsiperheiden omaishoidon tuen vapaiden järjestymiseksi lain määrittämällä tavalla. Perheiden yksilölliset tarpeet on aina huomioitava, jotta palvelut vastaavat kyseisen perheen tarpeita.

4 Työikäisten sosiaalipalvelut

Työikäisten palvelut koskevat aikuissosiaalityötä, kuten sosiaalihuollon mukaisia palveluita, toimeentulotukea ja tilapäistä asumista. Kokonaisuuteen kuuluu myös sosiaalinen kuntoutus, kuntouttava työtoiminta, TYP sekä kotoutumisen sosiaalityö. Vuoden aikana ei tullut lainkaan yhteydenottoja kotoutumiseen liittyen.

Vuoden 2023 aikana asiamies sai 35 yhteydenottoa työikäisten sosiaalipalveluihin liittyen. Yhteydenottaja oli pääsääntöisesti sosiaalihuollon asiakas (89 %) ja joissakin tapauksissa

yhteydenottaja oli läheinen. Vajaa puolet yhteydenottajista olivat asiamiehelle uusia asiakkaita. Sosiaalityö on usein laaja-alaista ja asiakastilanteet ovat monimutkaisia, jonka takia on luonnollista, että yhteydenottaja on useamman kerran yhteydessä asiamieheen asiansa takia. Sosiaalihuollon tilanteiden selvittäminen vie myös usein asiamieheltä paljon aikaa, koska asiakkaan tilanne on harvoin yksinkertainen.

Asiatapahtuman kohde oli hieman useammin mies (57 %) kuin nainen (43 %). Kyseinen palvelu ei koske lapsia, joten asiatapahtuman kohde ei voi olla alaikäinen. Suurin osa yhteydenottajista puhui suomen kieltä (71 %) ja loput puhuivat ruotsin kieltä (29 %). Yhteydenotot tapahtuivat pääsääntöisesti puhelimitse (80 %), mutta osa otti yhteyttä myös sähköpostilla (12 %). Tapaamisia tai sovittelutilaisuuksia alueen ammattilaisten kanssa järjestettiin vuoden aikana (3) kolme.

Yhteydenottoja tuli eniten Porvoosta (48 %) ja Sipoosta (43 %). Muutama yhteydenotto tuli myös Loviisasta, Myrskylästä ja Askolasta. Muista kunnista ei tullut yhteydenottoja. Yleisin kokonaisuus, jonka perusteella otettiin yhteyttä, oli työikäisten sosiaalihuollon mukaiset palvelut. Toiseksi eniten yhteydenottoja aiheutti harkinannvarainen toimeentulotuki.

Yhteydenottojen syy:

1. Päätökset/sopimukset
2. Kohtelu / vuorovaikutus
3. Muu syy
4. Jonotus- ja käsittelyaika tai yleinen tiedon tarve
5. Palvelun toteuttamisesta
6. Tiedonsaantioikeus tai maksuasiat
7. Itsemääräämisoikeus tai KELA

Yhteydenottojen syynä oli useimmiten asiakkaan kokemana negatiivinen kohtelu tai epä tietoisuus, miten palvelut jatkossa toteutetaan. Yhteydenottajat miettivät muun muassa miten kauan harkinannvaraisen toimeentulotukipäätöksen saaminen kestää. Joissakin tapauksissa sallittu käsittelyaika oli ylittynyt, mikäli asiakkaan käsitys tilanteesta oli oikea. Työikäisten sosiaalityön osalta asiakkaiden tilanteet ovat usein monimutkaisia ja kiireellisiä. Taloudellinen tilanne on heillä usein heikko, ja näin apua odotetaan hyvinkin lyhyellä aikataululla. Joissakin tapauksissa asiakkaalla oli vaikeuksia saada yhteys sosiaalityöntekijään.

5 Ikäihmisten palvelut

5.1 Yleistä ikäihmisten palveluista

Ikääntyneiden palveluihin liittyen tuli 56 yhteydenottoa vuoden aikana. Suurin osa yhteydenotoista koski asumispalveluita tai kotona asumista tukevia palveluita. Näitä esitellään tarkemmin alempana. Kotihoitopalveluihin liittyen tuli muutama yhteydenotto. Kotihoitoon liittyen yhteydenotoissa oli useimmiten kyse epätietoisuudesta tai tyytymättömyydestä kotihoitajien toimintaan (esimerkiksi ruotsin kielen taidottomuus tai vaikeudet saada yhteyttä). Yhteydenottojen määrä oli kuitenkin erittäin pieni, joten yleistyksiä ei yhteydenottojen perusteella voi kotihoitoon liittyen tehdä.

5.2 Kotona asumista tukevat palvelut

Kotona asumista tukevat palvelut ovat laaja-alainen kokonaisuus, joka sisältää muun muassa palvelutarpeen arvioinnin, sosiaalityön palvelut, omaishoidon tuen ja päivätoiminnan.

Asiamiehelle tuli kokonaisuuteen liittyen yhteydenottoja palvelutarpeen arviointiin liittyen (74 %) ja ikääntyneiden omaishoidon tukeen liittyen (26 %). Muista kokonaisuuteen kuuluvista palvelualueista ei tullut vuoden aikana yhteydenottoja.

Yhteydenottaja oli kaikissa tapauksissa läheinen tai laillinen edustaja. Noin puolet yhteydenottajista olivat asiamiehelle uusia asiakkaita. Asiatapahtuman kohteena oli pääsääntöisesti nainen (90 %). Yhteydenottajat puhuivat joko ruotsin kieltä (53 %) tai suomen kieltä (47 %). Yhteydenotto tapahtui yleensä puhelimitse (84 %). Parissa tapauksessa yhteydenotto tapahtui sähköpostilla. Yksi tapaaminen järjestettiin omaishoidon tukeen liittyen. Yhteydenottoja tuli eniten Loviisasta (48 %). Lisäksi yhteydenottoja tuli Sipoosta (26 %) ja Porvoosta (21 %). Yksi yhteydenotto tuli Askolasta. Muualta ei tullut yhteydenottoja.

Yhteydenoton syy:

1. Päätökset/sopimukset
2. Yleinen tiedon tarve
3. Muu syy (mm. epätietoisuus, tyytymätön muistutusvastaukseen, kotiutuminen osastolta)
4. Kohtelu / vuorovaikutus
5. Itsemääräämisoikeus
6. Palvelun toteuttamisesta
7. Maksuasiat
8. Jonotus- ja käsittelyaika

Yleisin yhteydenoton syy oli omaisen huoli iäkkään pärjäämisestä omassa kodissaan. Usein omainen koki, että ikääntynyt ei pärjää omassa kodissa, vaikka hyvinvointialueen palvelutarpeen arvioinnin mukaan tilanne arvioitiin toisin. Palveluasumiseen on pitkät jonot ja omaiset kokevat, että kriteerit palveluasumiseen pääsemiselle ovat tiukat. Omaiset ovat asiamiehen saaman tiedon mukaan harvoin mukana RAI-arviointitilanteessa, ja yhteyttä ottaneille omaisille kyseinen arvio on täysin tuntematon. RAI-arvio tulee tehdä iäkkäille kotona asumista tukevien palveluiden piirissä oleville henkilöille kerran puolesta vuodessa, tai useammin, jos tilanne muuttuu. Asiakkaiden hallussa ei asiamiehen havaintojen mukaan ole kirjallista RAI-arviota ja sitä ei aina suostuta antamaan omaiselle. Asiamies on vuoden aikana osallistunut yhteistyökokouksiin, joissa omaiselle kerrotaan RAI-arvion tuloksia. On tärkeää, että omaisella on ymmärrys siitä, miksi hakemus palveluasumisesta hylätään tai millä perusteilla palveluasumiseen päästään. Omaisilla saattaa myös joissakin tapauksissa olla vääristynyt kuva palveluasumisesta, sillä jokseenkin omatoimisen asiakkaan kannalta se ei välttämättä ole paras mahdollinen asumisvaihtoehto. Muistisairaudet ovat vaikeita ja niiden osalta tarvitaan nykyvaihtoehtojen lisäksi muita tuki- ja asumismuotoja.

Omaishoidon tuen osalta suurin tyytymättömyys koski hoitoisuusluokan alentamispäätöksiä tai omaishoitajuushakemuksen hylkäämispäätöksiä. Päätökset muuttuvat asiamiehen saaman tiedon mukaan harvoin yksilöasioiden jaostossa, vaikka joissakin tapauksissa perheillä on ollut uusia lääkärintodistuksia oikaisuvaatimuksen liitteenä. Hyvinvointialueen toimet omaishoidon

tuen käytäntöjen yhtenäistämiseksi on herättänyt huolta omaishoitajissa, sillä tuen maksupäivä on muuttunut ja joidenkin perheiden osalta hoitoisuusluokka on alentunut.

5.3 Asumispalvelut

Ikääntyneiden asumispalveluiden alaisuuteen kuuluu tehostettu palveluasuminen, lyhytaikaishoito (mm. intervallijaksot) sekä perhehoito. Perhehoitoon liittyen asiamiehelle ei tullut lainkaan yhteydenottoja vuoden aikana. Ikääntyneiden asumispalveluihin liittyen tuli 32 yhteydenottoa. Yhteydenottaja oli melkein aina läheinen, mutta yhdessä tapauksessa yhteydenottaja oli asiakas itse. Läheiseksi luokitellaan asiamiehen tilastoinnissa puoliso, omaishoitaja, sisarus tai aikuinen lapsi. Melkein puolet yhteydenottajista olivat asiamiehelle uusia asiakkaita.

Asiatapahtuman kohde oli hieman useammin nainen (53 %) kuin mies (44 %). Muutamassa tapauksessa asiamiehellä ei ollut tiedossa ketä asia koski. Asiakkailta on mahdollisuus saada yleistä neuvontaa asiamieheltä ilman, että he kertovat nimensä tai muita tietoja itsestään. Näin ollen voi syntyä tilanteita, ettei asiamies tiedä asiakkaan taustoja tarkemmin. Nämä tilastoidaan kuitenkin yleisellä tasolla.

Melkein kaikki yhteydenottajat puhuivat suomen kieltä (91 %), mutta muutama yhteydenottaja puhui ruotsin kieltä. Yhteydenotto tapahtui pääsääntöisesti puhelimitse (88 %). Pari yhteydenottoa tuli sähköpostilla ja tapaamisia järjestyi myös kaksi.

Yhteydenottoja tuli eniten Sipoosta (44 %). Yhteydenottoja tuli myös Porvoosta (22 %) ja Lapinjärveltä (19 %). Muutama yhteydenotto tuli Myrskylästä ja Loviisasta. Yhden yhteydenoton osalta asiamiehellä ei ole tietoa mistä yhteydenotto tuli. Yhteydenottojen keskittyminen tietyille alueille voi johtua siitä, että joissakin tilanteissa ongelmat ovat olleet laajoja tai pitkään kestäneitä, jolloin asiamiehen palveluita on käytetty läpi koko vuoden.

Yhteydenoton syy:

1. Kohtelu / vuorovaikutus
2. Muu syy (mm. tilannepäivitys, asiakkaan kuolema, omaisuusvahinko)
3. Palvelun toteuttamisesta
4. Yleinen tiedon tarve
5. Itsemääräämisoikeus
6. Tiedonsaantioikeus
7. Päätökset/sopimukset
8. Jonotus- ja käsittelyaika tai tietosuojat

Yleisin yhteydenoton syy on omaisen tyytymättömyys asiakkaan saamaan hoitoon palveluasumisen yksikössä tai intervallijakson aikana. Joissakin tapauksissa hoidossa ollut asiakas on menehtynyt, ja perhe epäilee taustalla olevan hoidon laiminlyöminen. Tilanteista on tehty muistutus. Omaiset ovat myös olleet tyytymättömiä asiakkaan hygienian hoitoon tai hoitosuunnitelman yksipuoliseen muuttamiseen. Hyvinvointialueella on esimerkiksi yleisenä käytäntönä, että palveluasumisen asukas saa käydä suihkussa vain kerran viikossa. Omaiset kokivat käytännön huonoksi asiakkaan yksilöllisten tarpeiden näkökulmasta. Valitusprosessin seurauksena omaiset onnistuivat palauttamaan asiakkaalle aiemmin voimassa olleen suihkukäytännön, jota oli asiakirjojen ja keskustelujen perusteella vähennetty

säästötoimenpiteenä ja asukkaiden yhdenvertaisen kohtelun perusteella. Eduskunnan apulaisoikeusasiamies on ottanut kantaa (EOAK/3016/2019) suihkukäytäntöihin palveluasumisessa. Eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen mukaan asukkailla tulisi olla mahdollisuus päästä suihkuun yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden mukaisesti (s. 36) ja asiakkaan toive päästä kahdesti viikossa suihkuun ei ole kohtuuton (s. 17). Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella tehdyssä valituksessa vedottiin kyseiseen eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen ratkaisuun.

Omaiset ovat välillä erittäin aktiivisia, mikä saattaa johtaa kommunikaatio-ongelmiin asumisyksikön ja omaisen välillä. On tärkeää, että asumisyksiköissä on selkeät prosessit ja riittävä vuoropuhelu omaisten kanssa, jotta väärinkäsitysiltä ja huonoilta kokemuksilta vältytään. Asumisyksiköt eivät saa rajata omaisen oikeutta olla yhteydessä asiakkaan lääkäriin tilanteissa, joissa asiakas ei itse ole kykenevä päättämään omasta hoidostaan tai tilanteissa, joissa omaisella on asianmukainen tiedonsaantioikeus. Hoito tulee ensisijaisesti toteuttaa yhteisymmärryksessä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa.

lääkille ja muistisairaille asiakkaille on merkityksellistä saada palvelua omalla äidinkielellään. Tämä ei toteudu aina Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella. Sellaisissa tilanteista on tavallista, että omaiset haluavat siirtää asiakkaan asumisyksikköön, jossa hoito voidaan toteuttaa asiakkaan omalla äidinkielellä (ainakin osittain vuorokauden aikana). Näissä tapauksissa asiamiehen ymmärryksen mukaan siirrot ovat onnistuneet, mikä on hyvä asia, sillä asukkailla on oikeus saada hoitoa omalla äidinkielellään. Ruotsinkielisten hoitajien rekrytointi vaikuttaa olevan haastavaa, ja asiamies toivoo, että tähän kiinnitetään jatkossa vielä enemmän huomiota.

6 Terveystenhoito

6.1 Yhteydenotot terveydenhoitoon liittyen

Terveydenhoitoon liittyen tuli reilu 200 yhteydenottoa vuoden 2023 aikana. Suurin osa yhteydenotoista koski terveysasemal palveluita, suun terveydenhoitoa tai terveyskeskussairaalan palveluita. Alla tarkempi esittely näistä kolmesta. Vajaa 30 yhteydenottoa koski HUSin toimintaa ja noin saman verran yhteydenottoja koski tilannetta, jossa asiamiehellä ei ollut tapahtumayksikköä tiedossa. Terveysaseman vaihtoon liittyvät kyselyt on myös pääsääntöisesti tilastoitu ”yksikkö ei tiedossa” alaisuuteen, sillä kyseinen neuvonta on usein yleisluontoista eikä se ole liittynyt minkään yksittäisen terveysaseman toimintaan.

Yleiset yhteydenotot, kuten kuntalaisten yleisluonteiset yhteydenotot on myös tilastoitu kohtaan ”yksikkö ei tiedossa”. Muutamassa tilanteessa kuntalainen on soittanut asiamiehelle havainnoistaan terveydenhoitoon tai ensiapuun liittyen. Yhteydenottoja on kuitenkin ollut niin vähän, ettei niiden perusteella voida tehdä johtopäätöksiä. Lisäksi asiamies antaa vain yleisneuvontaa tilanteissa, joissa yhteydenottaja ei ole terveydenhuollon asiakas tai läheinen.

6.2 Terveysasemapaalvelut

Vuoden 2023 aikana asiamies sai 125 yhteydenottoa terveysasemapaalveluihin liittyen. Yhteydenottajista suurin osa oli uusia asiakkaita (79 henkilöä). Yhteydenottoja tuli vuoden jokaisena kuukautena, mutta selvästi eniten maaliskuussa. Yhteydenottaja oli pääsääntöisesti (87 %) terveydenhuollon asiakas, mutta muutamassa tapauksessa yhteydenottaja oli läheinen (11 %) tai henkilöstön edustaja (2 %).

Asiatapahtuman kohde oli useimmiten nainen (61 %). Yhteydenotot koskivat harvoin lapsia (3 %). Parissa tapauksessa asiamiehellä ei ollut tietoa asiatapahtuman kohteesta. Yhteydenottaja puhui pääsääntöisesti suomen kieltä (84 %). Loput yhteydenottajat puhuivat ruotsin kieltä (16 %). Terveysasemapaalveluihin liittyen ei tullut muun kielisiä yhteydenottoja. Syynä voi olla se, että vuoden 2023 aikana terveysasemilla ei ole ollut englanninkielisiä esitteitä. Vuonna 2024 tilanne korjataan, kun uusi asiavastaavan esite päivitetään.

Suurin osa yhteydenotoista tuli Porvoosta (48 %). Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli Loviisasta (23 %) ja Sipoosta (20 %). Lapinjärveltä, Askolasta ja Myrskylästä tuli muutama yhteydenotto. Pukkilan osalta terveysasemapaalveluihin ei tullut lainkaan yhteydenottoja. Myrskylän ja Pukkilan osalta yhteydenottojen vähyyttä voi selittää se, että osa kuntien asukkaista on valinnut Päijät-Hämeen terveysasemapaalvelujensa tuottajaksi. Näissä tapauksissa yhteydenotot kuuluvat Päijät-Hämeen hyvinvointialueen potilasasiamiehelle.

Yhteydenoton syy:

1. Hoitoon pääsy/jonotus
2. Hoidon toteuttaminen
3. Kohtelu
4. Muu syy (esim.
5. Potilaskirjaukset
6. Potilasvahinko/-epäily
7. Kieliongelma
8. Yleinen tiedon tarve
9. KELA
10. Lääkevahinko tai tiedonsaantioikeus
11. Vahingonkorvausasia

Yhteydenotot tapahtuivat useimmiten puhelimitse (87 %). Sähköpostilla tuli myös joitakin yhteydenottoja (10 %). Terveysasemapaalveluihin liittyen tapaamisia järjestettiin vuoden aikana 3, ja niiden aiheena oli pääsääntöisesti potilasvahinkoilmoitukset ja ilmoituksen tekemisessä avustaminen.

Yhteydenottojen perusteella Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen suurimpia kehittämiskohteita ovat yhteyden saaminen terveysasemalle ja kiireettömän lääkäriajan saaminen. Asiamies saa usein palautetta, että asiakas ei saa yhteyttä terveyskeskukseen tai ettei asiakkaalle voidan varata kiireetöntä lääkäriaikaa, jonka asiakas kokee tarvitsevansa. Ongelmat koskevat erityisesti Näsin terveysasemaa ja Nikkilän terveysasemaa. Myös puhelimen takaisinsoittopalvelua on kritisoitu muun muassa siitä, että takaisinsoitto tapahtuu usean päivän päästä ja että takaisinsoittoaika on erittäin lyhyt. Asiakkaat ovat kertoneet, että he eivät ole ehtineet ottaa puhelinta laukusta tai kävellä viereiseen huoneeseen vastaamaan ennen

kuin puhelu on jo päättynyt. Puhelun päättymisen jälkeen asiakas saa viestin, jossa kehoitetaan soittamaan uudestaan, mikäli asia on yhä ajankohtainen. Asiakkaat ovat kertoneet jonotusajan näin tuplaantuneen, kun he ovat joutuneet jonon hännille uudestaan. Osa asiakkaista kertoo, että kiirevastaanotto on ainoa tapa hoitaa kiireetön asia, koska aikoja ei saa varattua edes kuukausien päähän.

Toiseksi yleisin ongelma näyttää olevan lääkärin vastaanotolla tapahtunut tilanne, jossa potilas on saanut mielestään virheellisen diagnoosin, hoitotoimenpiteen tai lausunnon. Usein lääkäri on yhteydenoton jälkeen korjannut virheellisen lausunnon. Mahdollisten hoitovirheiden osalta potilaita on ohjeistettu tekemään potilasvahinkoilmoitus potilasvahinkokeskukseen. Asiamies on avustanut tarvittaessa potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on muun muassa tapahtunut tilanteita, joissa potilas on mahdollisesti saanut väärää lääkeainetta ja kirjaus asiaan liittyen on epätarkka, joten asian selvittäminen on siltä osin haasteellista. Potilaille on myös saatettu tehdä väärä toimenpide (esimerkiksi väärään varpaaseen) tai virheellinen toimenpide (esimerkiksi liian pienen koepalan ottaminen, joka johtanut uuteen lääkärikäyntiin).

Potilaat ovat välillä myös tyytymättömiä potilaskirjauksiin, jolloin he haluavat hakea niihin muutosta. Hyvinvointialueella on olemassa lomake, jonka avulla kirjauksia voi täydentää tai ilmoittaa havaituista virheistä. Potilaskirjaukset tulee kuitenkin kirjoittaa niin, että kirjaus vastaa lääkärin silloista käsitystä ja näin ollen potilaan käsitys voi poiketa lääkärin käsityksestä. Sellaisissa tapauksissa kirjauksia ei muuteta. Erityisesti kirjaukset lääkkeiden käyttöön liittyen herättävät asiakkaissa voimakkaita tunteita, ja niitä halutaan muuttaa. Lääkkeiden määräämiseen liittyvät erimielisyydet ovat myös asia, josta potilaat ovat yhteydessä asiamieheen. Asiamies ei ota kantaa lääkkeiden määräämiseen tai hoitoon, ja näin ollen näissä tapauksissa asiamies kehottaa potilaita aina olemaan yhteydessä hoitoa antaneeseen tahoon, esimerkiksi terveysasemaan tai yksikön ylilääkäriin sekä tarvittaessa tekemään muistutuksen asiassa.

Neljänneksi yleisin syy yhteydenotolle on negatiivisen kohtaamisen kokemus. Kohtelu on aina subjektiivinen kokemus, ja näin ollen asiamiehen on vaikea ottaa kantaa asiaan objektiivisesti. On kuitenkin selvää, että potilaan negatiivinen kokemus on ollut todellinen ja aito hänelle. Usein kohteluun liittyvät kokemukset voidaan välttää selkeällä ja inhimillisellä vuorovaikutuksella. Potilaat ovat muun muassa kertoneet, että lääkäri ei katsonut heitä vastaanottokäynnin aikana, vaan tuijottivat vain tietokoneen näyttöä. Eräs asiakas kertoi myös lääkärin soittaneen henkilökohtaisen videopuhelun potilaan ollessa tilanteessa läsnä. Usein kohteluun liittyvä asia voi myös juontaa juurensa siihen, että potilas ei ole kokenut saavansa riittävästi tietoa hoidostaan tai jatkotoimenpiteistä. Neuvontavelvoitteeseen liittyvät ongelmat ovatkin yksi syy miksi asiamieheen ollaan yhteydessä. Potilaalle on saatettu kertoa jatkohoito-ohjeet liian epäselvästi tai virheellisesti. Tämä on johtanut epätietoisuuteen ja turhaan jonottamiseen, mikä luonnollisesti on harmittanut potilaita. On tärkeää, että terveysasemilla sekä lääkärit että muu hoitohenkilökunta neuvovat ja ohjeistavat potilaita riittävästi, ymmärrettävästi ja oikein. Asiamies onkin esittänyt puolivuotiskatsauksen yhteydessä, että hyvinvointialueelle luodaan selkeitä prosesseja siitä, miten asiat tiettyssä palvelussa etenevät (esimerkiksi tarkastuskäynnin ajanvaraus, lääkärin soittoaika-asia laboratoriotutkimusten jälkeen jne.), jotka voidaan kirjallisesti antaa potilaille jatkohoidon osalta.

Terveysaseman vaihto on ollut yksi keskeinen yhteydenoton syy vuoden 2023 aikana. Useimmiten potilaat toivovat lisätietoja siitä, miten vaihto konkreettisesti tapahtuu.

Hyvinvointialueen terveysaseman vaihtoon liittyvää lomaketta on uusittu informatiivisemmaksi. Tavoitteena on saada mahdollisimman selkeät ja kattavat ohjeet terveysaseman vaihtoon liittyen hyvinvointialueen verkkosivuille Asiakkaan ja potilaan oikeudet -osioon, joka julkaistaan alkuvuonna 2024.

Yksi erikoispiirre, joka on ilmennyt muutamassa yhteydenotossa vuoden aikana, on terveydenhuollossa koettu ikärasismi. Potilaat kertovat, että heille on lääkärikäynnin yhteydessä kerrottu, ettei lisätutkimuksia tehdä, koska he ovat iäkkäitä. Osa potilaista on hakeutunut yksityiselle terveysasemalle saadakseen lisäselvityksiä kiputilasta tai vaivasta. Potilaiden kertoman mukaan yksityisessä tutkimuksessa on ilmennyt asioita, jotka vaativat terveydenhuollollisia toimenpiteitä. Muistutusvastauksien perusteella hoidon saaminen näissä tilanteissa on kuitenkin vaikeaa ja potilaat usein väsyvät valitusprosessin aikana. Olisi tärkeää varmistua siitä, ettei potilaan vaivoja laiteta liian nopeasti ikääntymisen seuraukseksi. Yhdenvertaisuuslaki kieltää ikäsyrrinnän. Asiamiehellä ei ole tiedossa onko tapauksista tehty valituksia Eduskunnan oikeusasiamiehelle, yhdenvertaisuusvaltuutetulle tai Aluehallintovirastolle.

6.3 Suun terveydenhuollon palvelut

Vuoden 2023 aikana asiamiehelle tuli 18 yhteydenottoa suun terveydenhuoltoon liittyen. Yhteydenottoja tuli tasaisesti vuoden aikana. Yhteydenottoaja oli useimmiten (83 %) suun terveydenhuollon asiakas. Muutamassa tapauksessa (17 %) yhteydenottoaja oli suun terveydenhuollon asiakkaan huoltaja. Enemmistö (72 %) yhteydenottajista olivat asiamiehelle uusia asiakkaita.

Asiatapahtuman kohde oli miltei yhtä usein nainen kuin mies. Yhteydenottajien käyttämä kieli oli pääsääntöisesti suomi (72 %). Muutama yhteydenottoaja puhui ruotsin kieltä (28 %). Yhteydenottoja muilla kielillä ei ollut. Yhteydenottoja tuli eniten Porvoosta (61 %). Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli Sipoosta (17 %) ja Askolasta (11 %). Pukkilasta ja Loviisasta tuli muutama yhteydenotto.

Suun terveydenhuoltoon liittyen otettiin useimmiten yhteyttä sähköpostilla (61 %). Loput yhteydenotot tapahtuivat puhelimitse. Tapaamisia ei suun terveydenhuollon tiimoilta ollut vuoden 2023 aikana.

Yhteydenoton syynä oli useimmiten hoitoon pääsy tai pitkä jonotusaika. Erityisesti lasten huoltajat olivat huolissaan useita vuosia kestäneistä odotusajoista muun muassa oikomishoitoihin liittyen. Yhteydenottojen aikana ilmenee myös, että hoitoaikojen saaminen voi olla haasteellista ja väliaikaisia ratkaisuja ei ole korjattu potilaan toivomassa ajassa. Joissakin tapauksissa hoidon viivästyminen on johtanut potilasvahinkoepäilyyn, jonka perusteella on tehty potilasvahinkoilmoitus potilasvakuutuskeskukselle. Muutamassa tapauksessa potilas epäili hoitovirhettä, ja näissä tilanteissa on myös tehty muistutus ja potilasvahinkoilmoitus.

Asiamies kiinnittää erityistä huomiota lasten suun terveydenhuollon viivästyksiin, sillä lapselle ja perheelle muutaman vuoden odotusaika on erittäin pitkä. Olisi hyvä, jos lasten tarvitsemat suun terveydenhuollon palvelut pystyttäisiin toteuttamaan nykyistä nopeammin. Hammaslääkäriliiton mukaan lapsilla aktiivinen oikomishoito kestää yleensä pari vuotta hoidon

nivoutuessa leukojen kasvuun ja pysyvien hampaiden puhkeamiseen. Luustoperäisten purentavirheiden hoito kestää yleensä pituuskasvun päättymiseen asti.

6.4 Terveyskeskussairaalapalvelut

Vuoden 2023 aikana asiamies sai 21 yhteydenottoa terveyskeskussairaalapalveluihin liittyen. Geriatriisiin erityispalveluihin liittyen ei tullut lainkaan yhteydenottoja. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella toimii viisi osastoa, joista kolme sijaitsee Porvoossa, yksi Sipoossa ja yksi Loviisassa. Sipoon osasto on ollut osan vuodesta tilaongelmien takia sijoitettuna Mäntsälään, mutta toiminta on siirtynyt takaisin Sipooseen syksyn 2023 aikana.

Yhteydenottaja oli pääsääntöisesti (62 %) uusi asiakas asiamiehelle. Useimmiten yhteydenottaja oli terveydenhuollon asiakkaan läheinen (91 %). Joissakin tapauksissa yhteydenottaja oli terveydenhuollon asiakas.

Asiatapahtuman kohde oli useimmiten nainen (72 %). Yhteydenotot eivät koskeneet lainkaan lapsia. Yhteydenottajat puhuivat pääsääntöisesti suomen kieltä (67 %). Loput yhteydenottajat puhuivat ruotsin kieltä. Yhteydenotto tapahtui useimmiten puhelimitse (86 %). Joissakin tapauksissa yhteydenotto tapahtui sähköpostilla (15 %) ja yhdessä tapauksessa järjestettiin tapaaminen.

Kaikki yhteydenotot koskivat henkilöä, jonka asuinkunta on Porvoo. On mahdollista, että henkilö, joka asuu Porvoossa, sijoitetaan osastohoitoon naapurikuntaan. Näissäkin tapauksissa asiamies tilastoi asian yhteydenottajan kotikunnan mukaan.

Yhteydenoton syy:

1. Hoidon toteuttaminen
2. Muu syy (mm. kotiuttaminen, HUS, esineen katoaminen)
3. Kohtelu
4. Itsemäärämisoikeus
5. Yleinen tiedon tarve
6. Maksuasia
7. Potilasvahinko/-epäily, vahingonkorvausasia, tiedonsaantioikeus tai potilaskirjaukset

Yhteydenottojen syynä oli pääsääntöisesti huoli omaisen saaman hoidon laadusta. Omaiset kokivat, ettei osastojaksolla huolehdittu potilaan hygieniasta tai kuntoutuksesta riittävällä tavalla. Joissakin tapauksissa potilaan lääkkeitä ei annettu omaisen näkemyksen mukaan oikea-aikaisesti. Toinen merkittävä yhteydenoton syy oli kotiuttamiseen liittyvä huoli. Usein omaiset kokivat, että kotiuttaminen tapahtuu liian pian ja puuttellisella varautumisella. Joissakin tapauksissa tiedonkulku omaisten ja osaston välillä oli vajavaista, mikä lisäsi omaisten huolta. Yhdessä tapauksessa omaiset eivät lainkaan tienneet tai saaneet tietoa siitä, missä potilas sijaitsee. Kyseessä oli ilmeisesti tiedonkulun ongelma eri toimijoiden (hyvinvointialue ja erikoissairaanhoidon) järjestelmien välillä.

Osastojaksoilla olisi tärkeää käydä riittävää ja ymmärrettävää vuoropuhelua osastolla olevan potilaan omaisten kanssa. Erityisesti kotiutumiseen tulee varautua riittävästi, jotta omaiset ja kotihoito tietävät miten tilanne etenee osastojakson jälkeen. Tiedonkulun parantaminen lisää potilasturvallisuutta ja vähentää omaisten huolta.

6.5 Mielenterveys- ja päihdepalvelut

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen organisaatorakenteessa mielenterveys- ja päihdepalvelut sijoittuvat Perhe- ja sosiaalipalvelujen alaisuuteen. Palvelut kuuluvat kuitenkin pääsääntöisesti terveydenhuollon palveluiden alaisuuteen, koska ne siirtyvät pääsääntöisesti potilaan terveysaseman mukana. Näin ollen tässä raportissa tulokset esitellään terveydenhuollon alaisuudessa.

6.5.1 Lyhyesti sosiaali- ja terveydenhuollon rajapinnasta päihdepalveluissa

Sovellettavat lait: sosiaalihuoltolaki 2 a § ja terveydenhuoltolaki 8 a §

Sosiaalihuoltoa on laituskuntoutus, kun on tarve:

- tuelle, jotta ensisijaisesti esimerkiksi asuminen ja arkinen toimintakyky saadaan turvatuksi tai
- henkiselle tuelle ja tuelle arjen rutiineihin tai
- yleensä monialaiselle tuelle.

Esimerkki 1. Erityisen tuen asiakas. Nuori aikuinen, ikä alle 30 v. Pitkä ja monivaiheinen päihdehistoria. Asuu asumispalveluyksikössä. Pitkäaikaistyötön. Ei ammattitutkintoa. Tarvitsee tukea arjen hallintaan, uusien rutiinien opetteluun, raittiuden ylläpitämiseen ja vahvistamiseen. Tarvitsee paljon keskustelutukea ja ohjausta arjessaan viranomaisilta sekä päihdekuntoutusta intensiivisemmän muutostyön mahdollistamiseksi.

Esimerkki 2. Työssäkäyvä pitkän alkoholihistorian omaava työikäinen asiakas, joka päivittäin töistä päästyään juo ja kaikki viikonloput. Taloustilanne heikko työssäkäynnistä huolimatta. Ulosotossa ja kaikki ylimääräinen raha kuluu alkoholiin. Elämänhallinta hukassa, toistaa samoja haitallisia rutiineja päivästä toiseen, tarvitsee paljon tukea elämänsuunnan muuttamiseen vaihe vaiheelta viranomaisilta. Ei onnistu katkaisemaan juomistaan avohuollon tuesta huolimatta, ohjattu päihdevieroitukseen ja kuntoutukseen.

Esimerkki 3. Perheenäiti tai isä, jolla aktiivista päihteidenkäyttöä. Lastensuojelun asiakas. Käy säännöllisesti päihdekllinikalla keskustelukäynneillä ja antamassa seulan, joita myös lastensuojelu seuraa ja käyttää työvälineenä arvioidessaan vanhemman kykyä tavata lastaan/pitää lapsi kotona. Ei somaattisia hoitoa vaativia sairauksia. Päihdekuntoutuksen tarpeessa, oma lapsuus mennyt päihdeperheessä, ei taitoja tai keinoja ylläpitää ”normaalia” perhearkea.

Terveydenhuoltoa on:

- vieroitushoitoon annettava maksusitoumus (alkoholi, huume ja lääke) ja
- laituskuntoutus, kun 1. sen tarkoitus on varmistaa esim. korvaushoidon onnistuminen pidemmällä aikajänteellä; 2. kun laituskuntoutus liittyy päihdehoidon ohella somaattisten oireiden hoitamiseen

Esimerkki 1. Suunnitellaan leikkaushoitoa, mutta aktiivinen päihteiden käyttö estää sen

Esimerkki 2. Viitteitä muistihäiriöstä tai muusta kognitiivisesta häiriöstä, mutta aktiivinen päihteiden käyttö estää asianmukaista diagnostiikkaa

Esimerkki 3. Viitteitä vakavasta psykiatrisesta häiriöstä tai sairaudesta, mutta aktiivinen päihteiden käyttö estää asianmukaista diagnostiikkaa

Esimerkki 4. Maksakirroosi tai muu kohde-elinvaurio alkoholinkäyttöön tai muiden päihteiden käyttöön liittyen jo todettavissa, mutta avohoidon tuki ei ole riittävä päihteiden käytön lopettamiseksi.

Esimerkki 5. Pikkuaivoatrofia, toistuvat kouristukset, Wernicken enkefalopatia tai muu runsaan alkoholinäytön aiheuttamaksi sopiva neurologinen taudinkuva, mutta avohoidon tuki ei ole riittävä alkoholinkäytön lopettamiseksi.

Esimerkki 6. Raskaana oleva päihteiden käyttäjä, joka ei pysty lopettamaan käyttöä raskauden aikana.

Esimerkki 7. Opioidikorvaushoidon aloitus tai vaihto valmisteesta toiseen. Aina metadonkorvaushoidon aloituksessa (annostitus kestää niin pitkään, että vieroitusjakso ei aina ole riittävän pitkä aika päästä tavoitellulle annostasolle).

6.5.2 Asiamiehen saamat yhteydenotot

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella mielenterveys- ja päihdepalvelut kattavat mm. ennaltaehkäisevän mielenterveystyön, ehkäisevän päihdetyön, terapiakoordinaation, kuntoutus- ja laitospalvelut, päihdetyön, Nuorten mielenterveys- ja päihdeyksikön, ikääntyneiden mielenterveys- ja päihdetyön sekä asumispalvelut, kuten palveluasuminen, tuetun asumisen palvelut (esim. Koivula), asumisen palveluohjauksen ja ensisuoja-apalvelut. Yhteydenotot koskivat kuitenkin ensisijaisesti tuettua asumista ja palveluasumista sekä ehkäisevää mielenterveystyötä, päihdetyötä (myös ehkäisevää) ja kuntoutus- ja laitospalveluita. Yhteydenottoja näihin liittyen tuli vuoden aikana 29. Yhteydenottaja oli useimmiten sosiaalihuollon asiakas (76 %). Muutamassa tapauksessa yhteydenottaja oli läheinen tai alueen työntekijä.

Hieman yli puolet yhteydenottajista olivat asiamiehelle uusia asiakkaita. Yhteydenotot koskivat myös vähän useammin miestä (52 %) kuin naista. Yksi yhteydenotto oli sellainen, ettei asiamies ole tietoinen ketä asia koski. Yhteydenottajat puhuivat pääsääntöisesti suomen kieltä (93 %). Muutama yhteydenottaja puhui ruotsin kieltä.

Yhteydenotto tapahtui lähes aina puhelimitse (90 %), mutta yksi yhteydenotto tuli sähköpostilla. Tapaamisia järjestettiin vuoden aikana (2) kaksi. Suurin osa yhteydenottajista olivat Porvoosta (48 %) tai Loviisasta (41 %). Sipoosta ja Askolasta oli muutama yhteydenotto. Yhden yhteydenoton osalta asiamies ei tiedä paikkakuntaa. Muita yhteydenottoja ei alueen kunnista tullut.

Yhteydenoton syy:

1. Kohtelu / vuorovaikutus
2. Muu syy (mm. lääkkeiden saaminen, hoidon toteuttaminen, huoli-ilmoitus)
3. Yleinen tiedon tarve
4. Palvelun toteuttamisesta
5. Päätökset/sopimukset
6. Jonotus- ja käsittelyaika, Tiedonsaantioikeus tai maksuasiat

7 Ensihoito

HUS-yhtymä vastaa ensihoidon järjestämisestä Uudenmaan alueella. Itä-Uudenmaan pelastuslaitos tuottaa ensihoitopalvelut Itä-Uudenmaan hyvinvointialueelle yhteistyössä HUS:in kanssa.

Ensihoito on sairastuneen tai loukkaantuneen potilaan kiireellisen hoidon aloittamista välittömästi potilaan luona. Tarvittaessa potilas kuljetetaan jatkohoitoon. Liki 40 prosenttia ensihoidon tehtävistä ei johda potilaan kuljettamiseen ambulanssilla. Silloin hänen tilansa arvioidaan ja tarvittaessa hoidetaan kohteessa tai, hänelle annetaan tarpeelliset jatkohoito-ohjeet tai esimerkiksi ohjataan hoitoon muulla kuljetuksella.

Ensihoidolla on Itä-Uudenmaan alueella noin 13 000 tehtävää vuosittain. Alueella on noin 100 000 asukasta, ja siihen kuuluu Itä-Uudenmaan alueen seitsemän kuntaa (Askola, Lapinjärvi, Loviisa, Myrskylä, Porvoo, Pukkila ja Sipoo)

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen ensihoitoa ohjaavat ja valvovat HUS-yhtymän palveluksessa olevat ensihoidon kenttäjohtajat sekä ensihoidon vastuulääkäri.

Ensihoitoon liittyen potilasasiamiestoiminnasta vastaa HUS ja HUSin potilasasiamiehet. HUS asiamiesten yhteystiedot löytyvät pelastuslaitoksen verkkosivuilta sekä Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen uudistetulta Asiakkaan ja potilaan oikeudet -sivulta. Ensihoitoon liittyen potilasasiamiestoiminnasta vastaa HUS ja HUSin potilasasiamiehet. HUS asiamiesten yhteystiedot löytyvät pelastuslaitoksen verkkosivuilta sekä Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen uudistetulta Asiakkaan ja potilaan oikeudet -sivulta. Ensihoitoon liittyen potilaalla on myös mahdollista tehdä nimetön ja yleinen vaaratapahtumailmoitus (HaiPro). Kyseiset ilmoitukset käsitellään pelastuslaitoksen ja Husin normaalin HaiPro-käsittelyprosessin mukaisesti. Ensihoitoa koskevat viralliset muistutukset ohjataan tekemään Husin kautta. Muistutukset käsitellään ja niihin vastataan Husin ja pelastuslaitoksen yt-sopimuksen mukaisen työjaon mukaisesti.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen potilasasiamiehellä ei ole tarkempaa tilastoa ensihoitoon liittyvistä muistutuksista vuonna 2023.

8 Varhaiskasvatus

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

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiamies on toimittanut yhteystietonsa alueen kunnallisille ja yksityisille päiväkodeille. Vuoden aikana ei kuitenkaan ole tullut yhtään erillistä yhteydenottoa varhaiskasvatukseen liittyen. Vuoden 2024 aikana asiavastaavalla on tavoitteena lisätä näkyvyyttä varhaiskasvatuksen oikeusturvaneuvonnan osalta, jotta perheet saavat riittävästi tietoa asiavastaavan palveluista.

Sosiaalihuoltoon liittyvän asian yhteydessä ilmeni asiakkaan varhaiskasvatukseen liittyvä ongelma, jonka kanssa asiamies auttoi. Näin ollen varhaiskasvatukseen liittyen tuli yksi asiakastapaus vuoden aikana. Kyseinen tapaus koski varhaiskasvatuksen maksuja ja niihin liittyvää epäkohtaa. Asia saatiin ratkaistua hyvässä keskusteluyhteydessä kunnan viranhaltijan kanssa.

Aluehallintovirastolta saadun tiedon mukaan varhaiskasvatukseen liittyen tehtiin (4) neljä kantelua. Kantelut tehtiin ainoastaan koskien päiväkoteja, jotka sijaitsevat Porvoossa ja Sipoossa. Asiamiehellä ei ole tarkempaa tietoa kanteluiden sisällöstä.

9 Muistutukset ja kantelut

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

Terveydenhuollossa muistutus tehdään terveydenhuollon toimintayksikköön terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle.

Muistutuksen voi tehdä asiakkaan tai potilaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille ja potilaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti.

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

Suurin osa muistutuksen tekijöistä toivoo, että vastaisuudessa epäkohdat ja ongelmat pystyttäisiin ehkäisemään. He toivovat mahdollisten virheiden myöntämistä sekä tietoa niistä toimista, joilla aiotaan estää vastaavat tapahtumat, jos epäkohtia tai moitittavaa menettelyä on havaittu. Suurella osalla muistutuksen tekijöistä on tunne, että heitä ei ole kuultu tai että vuorovaikutus on muuten epäonnistunut ammattihenkilöiden ja asiakkaan/potilaan/omaisten välillä. Osa tarvitsee myös ymmärrettävää tietoa siitä, mitä on tapahtunut.

9.1 Itä-Uudenmaan hyvinvointialueelle osoitetut muistutukset

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen kirjaamoon on vuoden 2023 aikana rekisteröity 119 muistutusta, joista suurin osa oli jätetty suomen kielellä. Osa muistutuksista voi myös olla rekisteröitynä usealle diaarinumerolle, joten 119 ei välttämättä ole tarkka luku. Kaikki muistutuksen tekijät eivät myöskään anna suostumusta muistutuksen jakamiseksi asiamiehelle. Asiamiehen tiedossa on 114 muistutusta. Asiamiehen tiedossa olevien muistutusten pohjalta on tehty tarkempi analyysi muistutusten sisällöstä.

Vertailua aiempiin vuosiin on vaikea tehdä, sillä kattavia tietoja muistutusten määrästä vuonna 2022 ei ole, vaikka asiamies on alkuvuonna niitä kunnilta pyytänyt. Asiamies sai kuitenkin tiedon, että Porvoossa oli vuonna 2022 tehty 24 muistutusta ja Lapinjärvellä (2) kaksi. Vuoden 2021 osalta tiedot ovat kattavammat, ja kyseisenä vuonna tehtiin Itä-Uudenmaan alueella yhteensä 48 muistutusta (22 sosiaalihuoltoon liittyen ja 26 terveydenhuoltoon liittyen).

Vuonna 2023 enemmistö muistutuksista tuli Porvoosta (58 %). Toiseksi eniten muistutuksia tehtiin Sipoossa (17 %) ja Loviisassa (13 %). Muistutuksia tehtiin myös Lapinjärvellä (4 %), Askolassa (3 %), Myrskylässä (2 %) ja Pukkilassa (1 %). Muistutuksen voi tehdä asiakkaan tai potilaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muutamassa muistutuksessa ei ilmene tekijän paikkakuntaa, joten asiamiehellä ei ole tietoa mistä kunnasta kyseiset muistutukset ovat tulleet ja ne on tilastoitu merkinnällä ”Ei tietoa” (2 %).

Asiamiehen tietojen mukaan reiluun puoleen muistutuksista on vastattu. Oletettavaa on, että vastauksia on enemmän, mutta ne eivät ole tulleet asiamiehen tietoon tai rekisteröityneet Kirjaamon hallinnoimaan järjestelmään. Muistutukset voivat tulla yksikköön monessa muodossa, esimerkiksi sähköpostilla, jolloin vastausta ei välttämättä rekisteröidä, vaikka muistutukseen olisikin vastattu. Hyvinvointialueella on käytössä muistutuslomake sekä lomake muistutusvastauksen laatimiseksi. Lomakkeiden on tarkoitus parantaa muistutusprosessia ja vastauksen laatua. Vuoden 2024 aikana tavoitteena on saada muistutuslomake sähköiseksi.

Asiamiehen tiedossa olevia muistutuksia tehtiin vuonna 2023 hieman enemmän potilaiden oikeuksiin liittyen (66) kuin sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksiin liittyen (48). Suurin osa muistutuksista koski terveysasemapalveluita (43). Toiseksi eniten muistutuksia tehtiin Lasten, nuorten ja perheiden palveluihin liittyen (19). Kolmanneksi eniten muistutuksia tehtiin suun terveydenhuoltoon (11) liittyen ja ikääntyneiden palveluihin liittyen (11). Neljänneksi eniten tehtiin muistutuksia vammaispalveluihin liittyen (10) ja terveyskeskussairaalapalveluihin liittyen (8). Nämä kaikki esitellään tarkemmin alempana.

Muistutuksen syy:

1. Henkilökunnan käytös tai muu kohteluun liittyvä asia
2. Muu (mm. tiedonkulkuongelma, ruotsinkielisen palvelun puute, neuvontavelvoitteen laiminlyönti)
3. Käsittelyaika/hoitoon pääsy tai yhteyden saaminen
4. Hoidon toteuttaminen
5. Hoito tai tutkimus
6. Asiakirjojen merkinnät
7. Tiedonsaanti / tarkistusoikeus
8. Päätös tai Itsemääräämisoikeus
9. Potilasvahinkoepäily
10. Salassapito ja tietosuoja tai Lääkkeiden määrääminen
11. Palvelun saatavuus
12. Asiakasmaksut
13. Potilasmaksu
14. Asiakasmaksut

9.1.1 Yleisesti terveydenhuoltoa koskevista muistutuksista

Terveydenhuollon muistutuksista suurin osa koski terveysasemapalveluita, suun terveydenhuoltoa tai terveyskeskussairaalapalveluita.

	n	Percent	n	Percent
Terveysasemapalvelut	43	65.2%		
Alue Länsi (Sipoo)			6	14.0%
Alue Keski (Porvoo)			21	48.8%
Alue Itä (Loviisa, Askola, Lapinjärvi, Myrskylä, Pukkila)			16	37.2%
Suun terveydenhuolto	11	16.7%		
Terveyskeskussairaalapalvelut	8	12.1%		
Lääkinnällisen kuntoutuksen palvelut	1	1.5%		
HUS	2	3.0%		
Pelastustoimi	1	1.5%		
Total	66	100%	63	100%

Taulukko: Terveysterveystenhuoltoon liittyvät muistutukset 2023

Erikoissairaanhoidon (HUS) liittyvät muistutukset eivät kuulu hyvinvointialueen vastattavaksi. Mikäli potilas toimittaa muistutuksensa väärälle taholle, siirtää tämä sen asianmukaiselle viranomaiselle vastattavaksi. Hyvinvointialueelle on myös siirretty muutama muistutus HUSin toimesta. Ensihoitoon liittyvät muistutukset kuuluvat HUSin alaisuuteen, mutta yhden muistutuksen osalta vastaus annettiin hyvinvointialueen toimesta.

9.1.2 Terveysasemapalvelut

Terveysasemapalveluihin liittyen muistutuksia tehtiin eniten Porvooon terveysasemaan liittyen. Itäisen alueen osalta muistutukset koskivat useimmiten Loviisan terveysasemaa. Sipoon terveysasemasta tehtiin kolmanneksi eniten muistutuksia. Kyseiset terveysasemat palvelevat laajaa joukkoa ihmisiä, joten on luonnollista, että näihin liittyen tulee eniten muistutuksia.

Muistutuksen syy:

1. Henkilökunnan käytös tai muu kohteluun liittyvä asia
2. Hoito tai tutkimus
3. Muu (mm. neuvontavelvoitteen laiminlyöminen, ongelma lähetteessä)
4. Käsittelyaika/hoitoon pääsy tai yhteyden saaminen
5. Asiakirjojen merkinnät tai Hoidon toteuttaminen
6. Potilasvahinkoepäily
7. Lääkkeiden määrääminen
8. Tiedonsaanti / tarkistusoikeus
9. Itsemääräämisoikeus

Suurimmassa osassa muistutuksista potilas on pettynyt useampaan asiaan. Kokemus negatiivisesta kohtelusta nousee siksi selkeästi esille, vaikka varsinainen potilaan kokemus epäkohta voikin olla jokin muu. Muistutuksissa korostuu erityisesti kokemus väärästä diagnoosista tai hoidon viivästymisestä (esim. vääräksi koetun tutkimuksen takia). Monessa tapauksessa potilas on terveysasemakäynnin jälkeen hakeutunut yksityiselle lääkärille saadakseen toivomansa tutkimuksen ja lisätietoja vaivaansa liittyen. Joissakin tapauksissa yksityisen lääkärin toimesta on saatu diagnooseja, jotka eivät ole tulleet potilaan tietoon terveysaseman tutkimuksissa. Osassa tapauksista on tehty potilasvahinkoilmoitus ja toisissa tapauksissa hoitomuoto ei tarkemman diagnoosinkaan myötä muutu.

Muistutuksista ilmenee, että potilaat ovat kokeneet lääkäreiden tai ajanvarauksessa toimivan hoitajan puhutavan epäasialliseksi. Esimerkiksi kysymykset potilaan painoon tai elämäntapoihin liittyen voi tuntua loukkaavalta, ja potilaat eivät aina ymmärrä miksi lääkäri sellaisia asioita heiltä kysyy. Olisi tärkeää, että lääkäri kertoo miksi tietyt sensitiiviset kysymykset ovat olennaisia potilaan terveydentilan, vaivan tai sairauden arvioimiseksi. Lääkäreiden puhutapaan liittyen asiamiehen huomio kiinnittyi erityisesti yhteen muistutukseen, jossa potilaana oli transsukupuolinen henkilö. Muistutuksessa ja vastauksessa ilmenee, että lääkäriellä ei ollut riittävästi tietoa tai ymmärrystä transsukupuolisuudesta. Muistutusvastauksessa todetaan, että asiaan liittyen järjestetään henkilöstölle koulutusta.

Potilaskirjaukset herättävät joskus tunteita ja niiden tiimoilta on tehty muutamia muistutuksia. Potilailla on mahdollisuus tehdä potilaskirjauksiin korjauspyyntöjä, joten on vaikea arvioida potilaskirjauksiin liittyvän tyytymättömyyden laajutta vain muistutusten perusteella. Asiamiehellä ei ole tiedossa, kuinka monta korjauspyyntöä potilaskirjausten osalta on vuoden 2023 aikana tehty. Potilaskirjauksiin kirjataan lääkärin tai hoitajan saama käsitys potilaan tilanteesta, joka voi poiketa potilaan omasta käsityksestä. Poikkeamat käsityksessä ei kuitenkaan automaattisesti tarkoita, että potilaskirjaus olisi virheellinen tai korjattava. On melko tavallista, ettei kirjauksia korjata, vaikka potilas sitä pyytää.

Osa muistutuksista koskee vaikeutta saada varattua kiireetön lääkäriaika. Näissäkin tapauksissa muistutuksen tekijä on usein kokenut ajanvarauksessa toimineen henkilön puhutavan epäasialliseksi. Toinen pettymystä herättävä asia on tilanne, jossa lääkäri ei soita potilaalle sovittuna soittoaikana.

9.1.3 Suun terveydenhuolto

Kaikki suun terveydenhuoltoa koskevat muistutukset koskivat joko Porvoon tai Sipoon toimipistettä. Yleisin syy muistutuksen tekemiselle oli hoitoonpääsyn viivästyminen tai vaikeus saada varattua aikaa. Toiseksi yleisin syy oli henkilökunnan käytös tai muu kohteluun liittyvä asia. Joissakin tapauksissa hoidon toteuttaminen, asiakasmaksut tai potilasvahinkoepäily olivat muistutuksen syynä.

Muistutuksen syynä oli usein potilaan tyytymättömyys saamaansa hoitoon. Esimerkiksi proteesi ei välttämättä vastannut potilaan toiveita. Vastauksista kuitenkin ilmenee, että mm. proteesi vaatii totuttelua ja siksi se voi alkuun tuntua pahalta. Joissakin tapauksissa potilas on kokenut ammattilaisen puhutavan loukkaavaksi. Suun terveydenhuollon asiakkailta voi olla vakava hammaslääkäripelko, joka lisää potilaan ahdistusta. Ammattilaisella tulee olla suurta ymmärrystä potilasta kohtaan näissä tilanteissa ja siksi puhutavan tulisi olla erityisen huomaavainen ja selkeä.

9.1.4 Terveyskeskussairaalapalvelut

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella tarjotaan terveyskeskuspalveluita Porvoossa, Loviisassa ja Sipoossa. Muistutuksia tehtiin vuoden 2023 aikana ainoastaan Porvoossa ja Loviisassa sijaitsevista osastoista. Pääsääntöisesti muistutus koski kotiutumista, hoidon laatua tai tiedonsaantioikeutta. Muistutuksen tekijänä on usein potilaan omainen, ja näin ollen tiedonsaanti tarkoittaa tässä yhteydessä osaston ja omaisten välistä vuoropuhelua. Tilanteet, joissa omainen kokee, ettei saa riittävästi tietoa potilaan tilanteesta ja tulevaisuusnäkymistä

johtaa usein negatiiviseen kokemukseen. Siksi on tärkeää varmistaa, että tiedonkulku on riittävää ja ymmärrettävää.

Monessa tilanteessa omaiset kokevat, ettei potilas ole vielä valmis palaamaan omaan kotiinsa. Joissakin tapauksissa tilannetta on vaikeuttanut se, ettei lääkäri ole soittanut sovitusti ja omaiset ovat kokeneet potilaan jäävän heitteille kotiutumisen jälkeen. Asiamies korostaa, että kotiuttamisen yhteydessä vuoropuhelu potilaan ja tämän omaisten kanssa on ensiarvoisen tärkeää, jotta kotiuttaminen sujuu mahdollisimman turvallisesti. Lisäksi on tärkeää varmistaa, että potilaalla ja omaisilla on riittävästi tietoa siitä mitä seuraavaksi tapahtuu (esim. milloin kotihoito tulee, mitä kaikkea kotiutumiseen liittyy ja mihin voi soittaa, jos ongelmia ilmenee).

Osastolla olevat potilaat ovat usein huonokuntoisia. He tarvitsevat paljon apua päivittäisistä toiminnoista selviämiseen, kuten esimerkiksi oman hygienian huolehtimisessa. On tärkeää, että potilaan hygieniasta pidetään asianmukaisesti huolta. Muistutuksista ilmenee, että omaiset ovat joskus tyytymättömiä hygienian hoidon tasoon osastolla. Vuoropuhelu omaisten ja osaston ammattilaisten välillä on tässäkin asiassa keskeistä, sillä sen myötä rakennetaan luottamusta ja lisätään ymmärrystä puolin ja toisin.

9.1.5 Yleisesti sosiaalihuoltoa koskevista muistutuksista

Sosiaalihuollon muistutuksista suurin osa koskee Lasten, nuorten ja perheiden palveluita, ikääntyneiden palveluita tai vammaispalveluita.

	n	Percent
Lasten, nuorten ja perheiden palvelut	19	39.6%
Työikäisten palvelut	4	8.3%
Vammaispalvelut	10	20.8%
Mielenterveys- ja päihdepalvelut	4	8.3%
Ikääntyneiden palvelut	11	22.9%
Muu	0	0.0%
Yleinen		
Total	48	100%

Taulukko: Sosiaalihuoltoon liittyvät muistutukset 2023

Työikäisten palveluiden osalta muistutukset ovat koskeneet sosiaalihuollon mukaisia palveluita ja kuntouttavaa työtoimintaa. Kaikissa muistutuksissa asiakas on kokenut kohtelun negatiiviseksi. Suurimmassa osassa muistutuksista taloudelliset kysymykset tai asiakkaan itsemäärämisoikeus ovat nousseet esille. Asiakkaat ovat esimerkiksi kokeneet, että heidän tietojansa on jaettu verkostopalavereissa vastoin heidän tahtoa tai heidät on painostettu maksaamaan tiettyjä laskuja. Myös tilanteet, joissa työntekijä on ollut yhteydessä asiakkaaseen tavalla, joka on tuntunut asiakkaasta epäsovivalta, ovat olleet muistutuksen syynä. Sellaisissa tilanteissa asiakkaan huoli on otettu vakavasti ja tilanteeseen on puututtu. Muistutusvastauksista ilmenee, että itsemäärämisoikeus ja tietosuoja ovat asioita, joita kehitetään ja parannetaan jatkuvasti hyvinvointialueella.

Mielenterveys- ja päihdepalveluiden osalta muistutukset ovat koskeneet päihdetyötä ja tuetun asumisen palveluita. Tavallinen syy pettymykseen päihdepalveluiden osalta koskee lääkkeiden määräämistä ja lääkärin tekemiä muutoksia lääkityksessä.

9.1.6 Lasten, nuorten ja perheiden palvelut

Muistutukset koskivat pääsääntöisesti lastensuojelua tai perheoikeudellisia palveluita. Muutama muistutus tehtiin myös neuvolapalveluihin liittyen sekä lasten puheterapiaan liittyen. Lastensuojelu ja perheoikeudelliset palvelut ovat yleisesti paljon tunteita herättäviä palveluita ja tilanteet ovat monesti myös vaikeita. Ei ole yllättävää, että näillä alueilla tulee paljon muistutuksia. Muistutuksen syynä oli lasten, nuorten ja perheiden palveluiden osalta useimmiten negatiivisen kohtelun kokemus (63 %).

Muistutuksen syy:

1. Henkilökunnan käytös tai muu kohteluun liittyvä asia
2. Tiedonsaanti / tarkistusoikeus
3. Käsittelyaika/yhteyden saaminen tai Päätös
4. Muu (mm. osallistaminen, lapsen turvallisuus, viranhaltijavelvollisuuden laiminlyönti)
5. Salassapito ja tietosuoja tai Asiakirjojen merkinnät
6. Itsemääräämisoikeus
7. Hoidon toteuttaminen (mm. neuvolalääkäri)

Muistutuksen tehneet vanhemmat kokivat työntekijöiden olevan puolueellisia tai suosivan toista vanhempaa. Tämä on muistutuksen tekijöiden mielestä ilmentynyt muun muassa niin, ettei toista vanhempaa ole kutsuttu palaveriin tai kaikkia tietoja ei ole jaettu tasapuolisesti. Kokemukset työntekijän puolueellisuudesta ovat tyypillisiä tilanteissa, joissa vanhemmilla on käynnissä huoltoriita tai muita kommunikointiongelmia. Ammattilaisten tulee kiinnittää erityistä huomiota puolueettomuuteen ja neuvontavelvoitteeseen, jotta perheet kokevat saavansa asianmukaista ja tasapuolista kohtelua.

Muistutuksia tehdään myös siksi, että perheet kokevat, etteivät he ole saaneet riittävästi tietoa lastensuojelun toiminnasta. Monelle perheelle lastensuojelutyö on vierasta ja myös käytetyt termit voivat olla vaikeita tai pelottavia. On tärkeää, että perheille kerrotaan ymmärrettävästi mitä tapahtuu missäkin vaiheessa. Olisi tärkeää, että kaikille lastensuojelun asiakkaille tehdään asiakassuunnitelma, jossa myös vanhemmuuden tukeminen on selkeästi kirjattuna. Myös huostaanotettujen lasten jälleenyhdistämissuunnitelma tulisi olla saatavilla kirjallisesti, jotta vanhemmilla olisi parempi käsitys siitä, miten asiat etenevät. Tietämättömyys ja väärinkäsitykset johtavat usein negatiivisen kohtelun kokemukseen ja epäluottamukseen.

9.1.7 Ikääntyneiden palvelut

Vuoden aikana tehtiin muutama muistutus ikääntyneiden palveluihin liittyen. Niistä suurin osa koski asumispalveluita, mutta myös kotihoitoon (hyvinvointialueen ja ostopalvelu) ja palvelutarpeen arviointiin liittyen tehtiin muistutuksia. Muistutus koski pääsääntöisesti henkilökunnan käytöstä tai muuta kohteluun liittyvää asiaa (64 %). Myös salassapito ja tietosuoja sekä hoidon toteuttaminen aiheutti muutaman muistutuksen. Ruotsinkielisen palvelun puute ja hoidon laiminlyönti olivat myös syitä muistutuksen tekemiselle.

Kotihoito ja asumispalvelut ovat hyvin henkilökohtaisia ja sensitiivisiä palveluita. Asiakkaat tarvitsevat usein paljon apua erilaisissa tilanteissa, esimerkiksi oman hygienian hoidossa, jolloin ammattilaisen kohtaamistaito nousee erityisen suureen merkitykseen. Ikääntyneiden osalta muistutuksen tekijä on usein hoidettavan läheinen, mikä kertoo myös asiakkaan toimintakyvyn heikkenemisestä. Läheiset ovat usein huolissaan siitä, että ikääntynyt ei saa arvokasta ja hyvää hoitoa. Tiedonkulku ammattilaisten ja omaisten välillä voi myös olla puutteellista, mikä lisää epäluottamusta. On tärkeää, että ammattilaiset asettuvat pohtimaan miltä erilaiset tilanteet tuntuvat asiakkaalta ja tämän omaiselta, jotta kohtaamiset olisivat mahdollisimman turvallisia ja hyviä. Lisäksi on tärkeää varmistaa, että asiakkaiden oikeus yksilölliseen ja laadukkaaseen hoitoon toteutuu asumisyksiköissä. On ymmärrettävää, että resurssipula vaikuttaa palvelun laatuun, se ei kuitenkaan oikeuta asiakkaan makuuttamiseen useampana päivänä tai asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisen hygienian hoidon laiminlyömiseen.

Kirjauskäytäntöjen kehittäminen ja yhtenäistäminen asumisyksiköissä ja kotihoidossa voisivat myös olla keinoja, joiden avulla luottamusta voitaisiin vahvistaa ja ongelmatilanteita selvittää jälkikäteen. Esimerkiksi tilanteessa, jossa asiakas kuolee asumisyksikössä, voi joskus herätä kysymyksiä hoidon laadusta ja ammattilaisten toiminnasta, jolloin olisi erittäin tärkeää, että asiat voidaan selvittää asianmukaisten kirjausten avulla.

9.1.8 Vammaispalvelut

Muistutukset koskien vammaispalveluita koskivat vuonna 2023 pääsääntöisesti omaishoitoa ja sosiaalityötä. Yksi muistutus tehtiin myös kuljetuksiin liittyen. Suurin syy muistutusten tekemiseen oli tyytymättömyys päätöksiin koskien omaishoidon tuen vapaita. Monessa muistutuksessa nostetaan esille useita epäkohtia. Esimerkiksi päätösten viivästyminen, ongelmat palveluiden saatavuudessa ja vaikeudet saada yhteys vammaispalveluiden työntekijään ovat usein muistutuksen syynä. Kaikki vammaispalveluita koskevat muistutukset koskivat Porvoota.

Omaishoidon tuen vapaiden osalta muistutusvastauksissa viitataan hyvinvointialueen Palveluiden järjestäminen lautakunnassa 15.2.2023 hyväksytyyn Omaishoidon tuen myöntämisperusteet -ohjeeseen, jonka mukaan omaishoidon vapaat voidaan järjestää seuraavalla tavalla: 1) Sijaishoitona toimeksiantosopimuksella, 2) Lyhytaikaisena perhehoitona, 3) Lyhytaikaishoitona hyvinvointialueen omissa yksiköissä, 4) Päivätoimintana ikääntyneille tai 5) Palvelusetelinä kotiin annettavana palveluna. Palvelusetelin suuruus on Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella 260 euroa / seteli. Yhden setelin katsotaan olevan arvoltaan yksi vuorokausi vapaata. Palveluntuottajien hinnastojen perusteella näin ei kuitenkaan ole, ja omaishoitajat ovat tästä syystä menettäneet heille kuuluvia vapaita.¹ Muistutuksista ilmenee, ettei perheillä ole tosiasiallisesti muita vaihtoehtoja vapaiden järjestämiseksi kuin palveluseteli. On huolestuttavaa, että muistutusvastauksissa viitataan yksinomaan soveltamisohjeeseen, ilman arviota perheen yksilöllisestä tarpeesta ja päätöksen vaikutuksesta perheeseen kokonaisvaltaisesti. Omaishoidon tuesta annetun lain mukaan hyvinvointialueen on huolehdittava hoidettavan hoidon tarkoituksenmukaisesta järjestämisestä hoitajan vapaan aikana (Laki omaishoidon tuesta, 4 §). Muistutuksen ja muistutusvastauksen perusteella asiamiehelle on syntynyt käsitys, että omaishoitajien lakisääteinen oikeus vapaisiin ei toteudu

¹ 4 § Omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata vähintään kaksi vuorokautta kalenterikuukautta kohti.

kaikkien omaishoitajien osalta Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella. Asiamiehelle on myös jäänyt käsitys, että epäkohtaa ei ryhdytä hyvinvointialueen toimesta korjaamaan.

Muistutusvastausten perusteella saa sen käsityksen, että hyvinvointialue ryhtyy toimiin vammaispalveluiden toiminnan kehittämiseksi, jotta asiakkaiden oikeusturva toteutuu asianmukaisella tavalla. Tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että päätökset toimitetaan jatkossa asiakkaille asianmukaisesti ja viivytyksettä, jotta asiakkailla on tosiasiallinen mahdollisuus valittaa päätöksen sisällöstä. Vuoden 2023 aikana osa vammaispalveluden asiakkaista on jäänyt ilman tätä mahdollisuutta, koska päätöstä ei ole tehty tai toimitettu asianmukaisella tavalla.

9.2 Kantelut Aluehallintovirastolle ja Eduskunnan oikeusasiamiehelle

Aluehallintovirastolle on, asiamiehen saaman tiedon mukaan, tehty 11 kantelua terveydenhuoltoon liittyen ja 17 kantelua sosiaalihuoltoon liittyen. Aluehallintoviraston antaman tiedon mukaan näistä 12 on vielä vireillä. Asiamiehellä ei ole tarkempaa tietoa kanteluiden sisällöstä tai kohteista. Yhdessä tapauksessa kantelu on siirretty hyvinvointialueen vastattavaksi muistutuksena.

Vuonna 2022 eduskunnan apulaisoikeusasiamies teki tarkastuksen Valkon hoitokotiin (EOAK/1130/2022). Tarkastuskertomus on julkaistu 2023. Tarkastuksen mukaan moni asia on hyvin Valkon hoitokodissa, mutta apulaisoikeusasiamies kiinnittää erityistä huomiota asukkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumiseen ja rajoitustoimenpiteiden käyttöön. Yksikössä on käytössä ”jakotupakkakäytäntö”, joka tarkoittaa sitä, että asukkaat saavat tupakoida tietyssä kellonaikana tietyssä paikassa, ja tupakkatuotteen he saavat tuolloin henkilöstöltä. Käytäntö rajoittaa asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja siksi on tärkeää varmistua siitä, että haavoittuvassa asemassa olevat asukkaat ovat tosiasiallisesti vapaaehtoisesti ja aidolla suostumuksellaan sitoutuneet käytäntöön. Mikäli asukas ei tosiasiallisesti vapaasta tahdostaan ja aidolla suostumuksellaan hyväksy hoitokodin sääntöjä tulisi hänelle tarjota toinen asumispalvelupaikka. Apulaisoikeusasiamies kiinnitti myös huomiota siihen, että osa asiakasuunnitelmista oli päivitetty (6) kuusi vuotta sitten. Kyseinen aikaväli on liian pitkä ja asiakasuunnitelmat tulisi pyrkiä päivittämään useammin, esimerkiksi vuoden tai parin välein.

Apulaisoikeusasiamies otti myös kantaa siihen, että jokaisella ympärivuorokautisessa asumisessa olevalla asiakkaalla tulee olla omatyöntekijä, ja omatyöntekijän vaihdoksesta tulee ilmoittaa asiakkaalle sekä hänen hoitoonsa ja palveluihinsa osallistuville. Lisäksi apulaisoikeusasiamies ottaa kantaa siihen, että henkilöstöllä on vastuu huolehtia asukkaiden mahdollisuudesta vuorovaikutukseen. Rajoittamistoimenpiteiden osalta apulaisoikeusasiamies luettelee lukuisia näkökohtia, jotka on huomioitava rajoittamistoimenpiteistä päätettäessä (s. 10). Rajoitustoimenpiteitä ovat esimerkiksi sängyn laitojen ylös nostaminen, hygienihaalarin ja haaravyön käyttö sekä henkilön huoneen oven lukitseminen siten, ettei henkilö itse saa ovea avattua. Eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen tarkastukset ovat hyödyllisiä tiedonlähteitä, joiden avulla voidaan arvioida tilanteiden laillisuutta vastaavanlaisissa tilanteissa. Kyseinen eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen tarkastus antaa hyvin tietoa asukkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyen, ja olisi toivottavaa, että kaikissa Itä-Uudenmaan hyvinvointialueilla sijaitsevilla ympärivuorokautisissa yksiköissä perehdyttäisiin tarkastuskertomuksen sisältöön.

Eduskunnan oikeusasiamies ottaa vuosittain kantaa useisiin sosiaalihuollon kysymyksiin, jotka voivat olla ajankohtaisia myös Itä-Uudenmaan hyvinvointialueelle ja niihin onkin viitattu muistutuksissa ja oikaisuvaatimuksissa. Sosiaalihuollon ratkaisuisa kuitenkin harvemmin ilmenee mistä hyvinvointialueesta on kyse, joten niiden osalta ei ole mahdollista tehdä tarkempaa analyysiä juuri Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen näkökulmasta.

10 Asiamiehen kehitysehdotukset

Yleiset

- Kohtaamiseen kiinnitettävä huomiota kaikissa palveluissa. Suurin osa muistutuksen tekijöistä tekee muistutuksen, koska toivoo, ettei sama tapahdu toiselle ihmiselle. Ymmärrystä/empatiaa ja kykyä kertoa virheen tapahtuneen tarvitaan ammattilaisilta.
- Hallintolain (8 §), sosiaalihuoltolain (6 §) ja terveydenhuoltolain (13 §) mukaista neuvontaa on vahvistettava hyvinvointialueen palveluissa. Tarvittaessa neuvontavelvoitteesta on järjestettävä ammattilaisille koulutusta. Asiakkaalle ei saa jäädä epäselvä kuva siitä mitä seuraavaksi tapahtuu.
- Sähköisen muistutuslomakkeen käyttöönotto vuoden 2024 aikana.

Lasten, nuorten ja perheiden palvelut

- Puolueettomuuden varmistaminen ammattilaisten jokapäiväisessä työssä. Selkeät prosessit ja käytännöt tasapuolisen tiedonjaon toteuttamiseksi molemmille huoltajille/vanhemmille.
- Ammattitermistön avaaminen asiakkaille nykyistä selkeämmin. Tämä koskee sekä suullista että kirjallista viestintää. Selkokielen hyödyntäminen mahdollisuuksien mukaan.
- Asiakassuunnitelmat käytävä läpi asiakkaan kanssa ja niihin tulisi sisällyttää selkeä vanhemmuuden tuen suunnitelma. Sijoitettujen/huostaanotettujen lasten osalta perheen jälleenyhdistämissuunnitelma tulee laatia ja jakaa vanhemmille kirjallisena (lapsen hyvinvointi ja turvallisuus huomioiden).

Vammaispalvelut

- Prosesseja selkeytettävä, jotta jokainen asiakas saa kirjallisen päätöksen lain määrittämässä määräajassa. Määräaikojen toteutumista on seurattava suunnitelmallisesti. Määräaikojen toteutumisesta ja vammaispalveluiden sosiaalityöntekijöiden/sosiaaliohjaajien asiakasmääristä olisi hyvä antaa vuosittainen selvitys Palveluiden järjestäminen -lautakunnalle.
- Vammaispalveluiden tulisi ottaa käyttöön puhelinaika tai jokin muu järjestelmällinen käytäntö, joka takaisi asiakkaille mahdollisuuden saada yhteys vammaispalveluiden työntekijään. Asiamies näkee myös, että vammaispalveluiden tulisi tarjota yleisneuvontaa nykyisille ja tuleville asiakkaille nykyistä suunnitelmallisemmin.
- Asiakkaiden palvelusuunnitelmat tulee päivittää ajallaan ja riittävän usein.

- Omaishoidon tuen sopimuksissa tulee selkeämmin huomioida ja kirjata perheen yksilöllinen tilanne. Erityisesti omaishoidon vapaan osalta tulee selvittää kaikki vaihtoehdot, jotka perheellä tosiasiallisesti on käytössä ja arvioida vapaiden järjestämistä sen perusteella.
- Omaishoidon tuen soveltamisohjetta tulee päivittää, jotta se huomioi paremmin lasten omaishoitajien oikeuden vapaapäiviin. Nykyinen palveluseteli ei ole riittävä takaamaan omaishoitajalle hänelle kuuluvat vapaat. Perheille tulee myöntää se määrä palvelua tai palveluseteleitä, jotka he tarvitsevat, jotta heidän lakisääteinen oikeutensa omaishoidon vapaisiin toteutuu. Hyvinvointialue ei voi vaatia asiakkaita maksamaan suurempia omavastuuosuuksia kuin laki sallii².

Työikäisten sosiaalipalvelut

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

Ikäihmisten palvelut

- Vuoropuhelua ammattilaisten ja omaisten välillä on parannettava erityisesti osastolta kotiutumista suunniteltaessa. Vuoropuhelun tulee olla ymmärrettävää ja turvallisuuden tunnetta luovaa.
- Palveluasumisen yksiköissä asuvien asiakkaiden yksilöllinen hoidon tarve on arvioitava ja toteutettava. Yleistäviä käytäntöjä tulee välttää ja esimerkiksi hygienian hoidossa ei voida noudattaa yleisperiaatetta, että asukkaalla on oikeus suihkuun vain kerran viikossa. Mikäli asiakkaan yksilöllinen tarve vaatii peseytymisen useamman kerran viikossa, tulee tämä mahdollistaa.

Terveydenhuolto

- Sähköisen ajanvarauksen mahdollistaminen kiirettömässä asioissa.
- Kiireettömiä lääkäriaikoja avattava nykyistä enemmän ja pidemmälle tulevaisuuteen. Ihmiset ovat valmiita odottamaan hieman pidempäänkin, jos vain saavat tiedon, että heille on varattu toivottu kiireetön lääkäriaika.
- Lääkäreiden tulee soittaa potilaille sovittuna soittoaikana.
- Ajanvarauksesta tulee soittaa takaisin asiakkaalle pidempään ja useamman kerran, jos vastausta ei ensimmäisellä tavoittelulla saada. Puhelinpalvelun ruuhkaa on purettava, jotta asiakkaat saavat nopeammin yhteyden terveysasemalle.

² Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista, 6b §: ”Niistä palveluista, joita hyvinvointialue järjestää hoidettavalle omaishoidon tuesta annetun lain (937/2005) 4 §:n 1 momentissa tarkoitetun omaishoitajan vapaapäivän ajaksi ja jotka korvaavat omaishoitajan antamaa hoitoa ja huolenpitoa, voi hoidettavan maksettavaksi tulla enintään 9,90 euroa päivältä sen estämättä, mitä muualla laissa tai asetuksessa säädetään.” Indeksikorotus 1.1.2024, jolloin päivän omavastuu olla enintään 12,80 euroa. <https://stm.fi/sotehuollon-asiaksmaksut>

- Arkisin terveystakeskuksen aukioloaikana sinne on saatava välittömästi puhelinyhteys tai sinne on voitava mennä käymään. Luukulla ei voi olla lappua, ettei ketään ole paikalla, kun puhelimella ei saa välttämättä yhteyttä saman päivän aikana.
- Potilaalle ei saa syntyä käsitystä, että lääkäri ei tutki heitä riittävästi heidän ikänsä perusteella. Lääkäreille ja hoitajille tulee myös tarjota riittävästi koulutusta transsukupuolisuuteen liittyvistä asioista. Lääkäreillä ja hoitajilla ei saa olla ennakkoluuloja potilaan iän, ulkonäön, sukupuolen, seksuaalisen suuntautumisen tai muun syyn perusteella.
- Lääkäreiden ja hoitajien tapaan puhua potilaille on kiinnitettävä huomiota. Ymmärrettävä ja välittävä puhetapa lisää luottamusta.
- Hammashoidossa erityisesti lasten oikomishoitojen jonoja on purettava. Perheille annettava riittävästi tietoa siitä, miten lapsen hammashoito tulee etenemään tulevien vuosien aikana.
- Hammashoidon kiireettömiä aikoja lisättävä, jotta aikuisten hammastarkastukset ja hoidot saadaan asianmukaisesti hoidettua. Ongelmien toteaminen ja hoitaminen ajoissa vähentää kustannuksia ja parantaa ihmisten hyvinvointia.