

# Sosiaali- ja potilasasiamehen puolivuotisraportti 2023

Anette Karlsson 12.7.2023

*Östra* **UUSIMAA**  
*Itä* **NYLAND**

Hyvinvointialue  
Välkädsområde

# Sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteydenottojen helmi-kesäkuu 2023 yhteenvedo

KUUKAUSI	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)	3 (2022: 0)
Kesäkuu	51 (2022: 31)	3 (2022: 6)	3 (2022: 1)
Heinäkuu	25 (2022: 24)	4 (2022: 4)	1 (2022: 0)
Elokuu			
Syyskuu			
Lokakuu			
Marraskuu			
Joulukuu			
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>193</b>	<b>31</b>	<b>13</b>

Puolen vuoden aikana asiamies  
auttoi 120 asiakasta.

**\*1-6/2022: 132**

Tilastointi aloitettu vaiheittain  
Helmikuussa 2023.

# Sosiaaliasiamiehen yhteydenotot tammi-kesäkuu 2023

*Itä* UUSIMAA  
*Östra* NYLAND

Hyvinvointialue  
Välfärdsområde

# Yhteydenotot sosiaaliasiamies tammi-kesä 2023

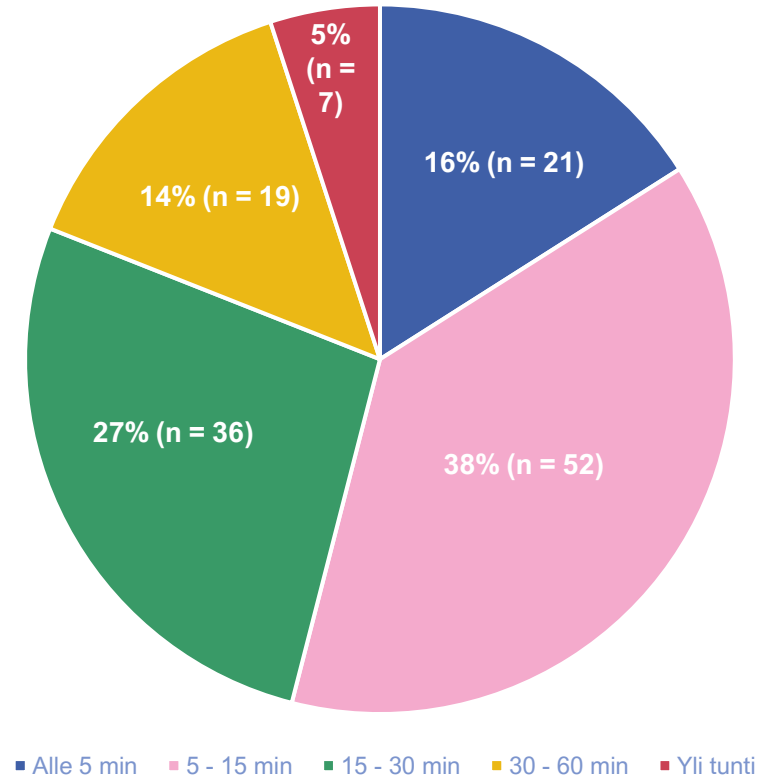
- Tammikuu 2023
  - Muutama
- Helmikuu 2023
  - 12 yhteydenottoa
- Maaliskuu 2023
  - 42 yhteydenottoa
- Huhtikuu 2023
  - 25 yhteydenottoa
- Toukokuu 2023
  - 23 yhteydenottoa
- Kesäkuu 2023
  - 29 yhteydenottoa

# Kuka ottaa yhteyttä?

- Yhteydenottaja oli pääsääntöisesti sosiaalihuollon asiakas (42 %) tai läheinen (53 %).
- Muutamassa tapauksessa yhteydenottaja oli joku muu.
- Asiakastapahtuman kohde oli hieman useammin nainen (39 %) kuin mies (31%).
- 27 % yhteydenotoista koski alaikäistä lasta.
- Muutamassa tapauksessa asiakastapahtuman kohde ei ollut tiedossa.

# Yhteydenotot 2-6/2023

- Enemmistö yhteydenottajista olivat suomenkielisiä (73 %). Loput (26 %) olivat ruotsinkielisiä. Yksi yhteydenottaja puhui englantia.
- Yhteydenotto tapahtui useimmiten puhelimitse (81 %). 12 % laitto sähköpostia.
- Tapaamisia oli puolen vuoden aikana 11 kpl.
- Sosiaaliamiehen avoimissa ovissa tuli 2 kyselyä.



# Yhteydenottojen syy - sosiaaliasiamies 2-6/2023

1. Kohtelu / vuorovaikutus
2. Muu syy (kieliongelma, omaisen kuolema, tiedustelu)
3. Päätökset/sopimukset
4. Yleinen tiedon tarve
5. Palvelun toteuttaminen
6. Jonotus- ja käsittelyaika
7. Tiedonsaantioikeus
8. Itsemäärämisoikeus
9. Asiakaskirjaukset tai KELA

# Sosiaaliasiamiehen yhteydenotot 2-6/2023

	n	Percent	n	Percent
Lasten, nuorten ja perheiden palvelut	41	30.4%		
Neuvolapalvelut			1	2.4%
Opiskeluhuollon palvelut			1	2.4%
Varhaisen tuen palvelut			12	29.3%
Lastensuojelu			27	65.9%
Erityispalvelut			0	0.0%
Työikäisten palvelut	14	10.4%		
Aikuissosiaalityö			14	100.0%
Monialaiset sosiaalipalvelut			0	0.0%
Vammaispalvelut	25	18.5%		
Monialaiset asiantuntijapalvelut			24	96.0%
Asumispalvelut			1	4.0%
Toiminnalliset palvelut			0	0.0%
Mielenterveys- ja päihdepalvelut	15	11.1%		
Nuorten ja aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelut			12	80.0%
Asumispalvelut			3	20.0%
Ikääntyneiden palvelut	28	20.7%		
Kotona asumista tukevat palvelut			9	32.1%
Kotihoitopalvelut			3	10.7%
Asumispalvelut			16	57.1%
Muu	12	8.9%		
Total	135	100%	135	100%

- Askola: 6
- Lapinjärvi: 4
- Loviisa: 20
- Porvoo: 73
- Sipoo: 24
- Myrskylä: 4
- Pukkila: 0
- Muu: 0
- Ei tietoa: 4
- YHTEENSÄ: 135



# Yhteenvetoja yhteydenotoista Lanupe

- Huoltaja soittaa ja kertoo, ettei hän ole saanut kutsua lastensuojelun järjestämiin lasta koskeviin kokouksiin/neuvotteluihin.
- Vanhempi soittaa ja kertoo, että sijaisperheessä on ostettu lapselle puhelin. Vanhemmalle ei ole annettu puhelimen numeroa, eikä hänelle ole kerrottu, että kyseinen puhelin on ostettu. Tieto tulee vanhemmalle sijaisperheeltä sattumalta. Vanhempi sai numeron tunti sen jälkeen, kun hän oli soittanut sosiaalityöntekijälle asiasta. Vanhempi kokee, että luottamus sijaisperheeseen on menetetty.
- Huoltaja soittaa ja kertoo, että perheen teini on väkivaltainen ja vaaraksi perheelle ja itselleen. Äiti kertoo, ettei lastensuojelu ole puuttunut tilanteeseen, vaikka poliisit usein olleet perheen kodissa.

# Yhteenvetoja yhteydenotoista Aikuissosiaalityö ja MiePä

- Asiakas laittaa tekstiviestiä ja on huolissaan, ettei hänelle vastata päihdepalveluista.
- Asiakkaalta on peritty takaisin omaishoidon tuet. Asiakas kokee, että heitä on kohdeltu huonosti ja johdettu harhaan.
- Asiakas laittaa sähköpostia, koska kokee sosiaalityöntekijän kohtelun huonoksi. Kertoo, että luuri lyöty korvaan ja sanottu epäasiallisesti.

# Yhteenvetoja yhteydenotoista Vammaispalvelut

- Asiakas soittaa ja kertoo, ettei tilattu taksi ollut tullut.
- Asiakas ottaa yhteyttä ja kertoo, että hoitokodissa oleva kehitysvammainen nuori on saanut kohtuuttoman/virheellisen laskun aterioihin liittyen.
- Huoltaja soittaa, ja kertoo olevansa tyytymätön vammaispalveluiden päätökseen. Huoltaja on väsynyt saadessaan jatkuvasti kielteisiä päätöksiä. Toivoo apua oikaisuvaatimuksen tekemiseen.

# Yhteenvetoja yhteydenotoista Ikääntyneet

- Asiakas soittaa ja kertoo, että hoitokodissa asuvan vanhemman oikeutta päästä suihkuun on vähennetty kahdesta kerrasta viikossa yhteen kertaan viikossa.
- Asiakas soittaa ja kertoo aviopuolison kuolleen Wilhelminassa tapahtuneen potilasvahingon takia. Asiakas kertoo, että aviopuolisoa on kohdeltu huonosti Wilhelmiinassa.

# Kielelliset oikeudet

- Ikääntyneen läheinen soittaa ja on tyytymätön kun kotihoidon työntekijät eivät osaa puhua ruotsin kieltä. Läheinen kertoo, ettei omainen osaa suomea ja hänelle on soitettu ja sanottu ettei läheisen kanssa kommunikointi onnistu, koska läheinen ei puhu suomen kieltä.

# Yhteenvetoja yhteydenotoista Muut

- Asiakas soittaa, ettei vaihde toimi / osaa ohjata oikeaan paikkaan.
- Asiakas soittaa ja kysyy miten hautausavustusasiassa tulisi edetä.
- Asiakas on yhteydessä ja pohtii miksi yksilöasioidenjaoston päätöstä ei ole kuulunut, aikaa kulunut 1,5kk oikaisuvaatimuksen lähettämisestä.

# Sosiaaliasiamiehen toiminta 2023

KUUKAUSI	KUUNTELU	OIKEUSTURVA NEUVONTA	SOVITTELU / KUULEMINEN / YHTEISTYÖ- PALAVERI	YHTEYDENOTTO ALUEEN AMMATTILAISEEN	OHJAUS ETEENPÄIN (ALUEEN AMMATTILAISELLE, TOISELLE ASIAMIEHELLE...)	LISÄTIETOJEN TOIMITTAMINEN	MUU
Tammikuu		-	-	-	-	-	
Helmikuu	10	2	4			3	3
Maaliskuu	28	19		12	3	6	11
Huhtikuu	20	13		5		4	8
Toukokuu	21	14	1	3	3	9	2
Kesäkuu	21	9	2	3	1	5	6
Heinäkuu							
Elokuu							
Syyskuu							
Lokakuu							
Marraskuu							
Joulukuu							
<b>YHTEENSÄ</b>							

# Potilasasiamiehen yhteydenotot tammi-kesäkuu 2023

*Itä* UUSIMAA  
*Östra* NYLAND

Hyvinvointialue  
Välfärdsområde



# Yhteydenotot potilasasiamies tammi-kesäkuu 2023

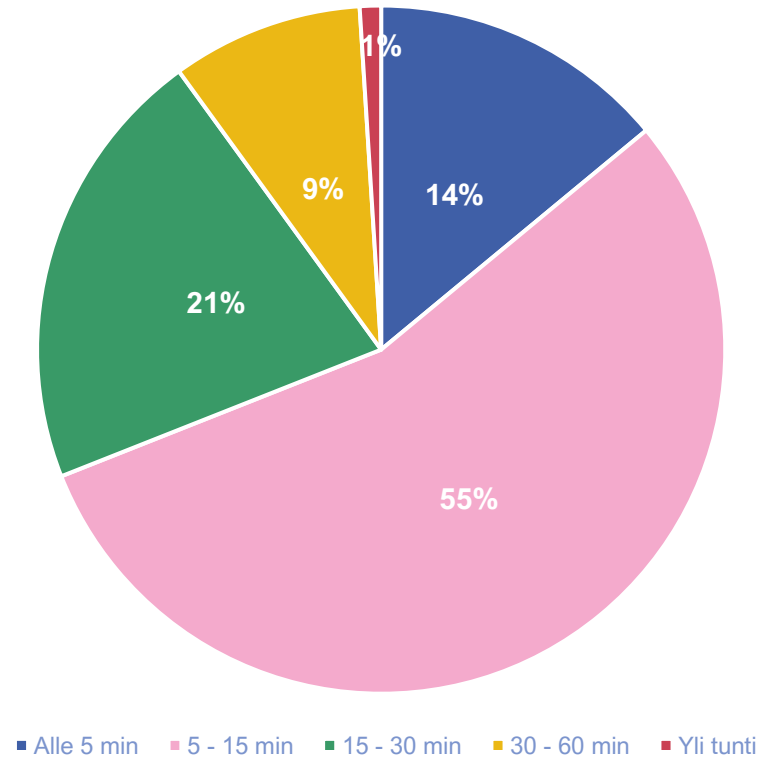
- Tammikuu
  - Muutama
- Helmikuu 2023
  - 9 yhteydenottoa
- Maaliskuu 2023
  - 42 yhteydenottoa
- Huhtikuu 2023
  - 16 yhteydenottoa
- Toukokuu 2023
  - 13 yhteydenottoa
- Kesäkuu 2023
  - 30 yhteydenottoa

# Kuka ottaa yhteyttä?

- Yhteydenottaja oli useimmiten terveydenhuollon asiakas (68 %).
- 26 % tapauksista yhteydenottaja oli läheinen.
- Muutamassa tilanteessa yhteydenottaja oli joku muu.
- Asiakastapahtuman kohde oli useammin nainen (59 %) kuin mies (36 %).
- 3 % yhteydenotoista koski alaikäistä lasta.
- Kahdessa tilanteessa kyseessä oli muu/ei tietoa.

# Yhteydenotot 2-6/2023

- Enemmistö yhteydenottajista olivat suomenkielisiä (74 %). Loput (26 %) olivat ruotsinkielisiä.
- Yhteydenotto tapahtui useimmiten puhelimitse (83 %). 16 % laitto sähköpostia.
- Tapaamisia oli 3.



# Yhteydenottojen syy - potilasasiamies 2-6/2023

1. Hoitoon pääsy/jonotus
2. Hoidon toteuttaminen
3. Kohtelu
4. Muu syy
5. Potilaskirjaukset
6. Potilasvahinko/-epäily
7. Yleinen tiedon tarve
8. Kieliongelma
9. Tiedonsaantioikeus tai KELA

# Potilasasiain miehen yhteydenotot 2-6/2023

	n	Percent	n	Percent
Terveysasemapaalvelut	68	62.4%		
Alue Länsi (Sipoo)			8	11.8%
Alue Keski (Porvoo)			34	50.0%
Alue Itä (Loviisa, Askola, Lapinjärvi, Myrskylä, Pukkila)			26	38.2%
Suun terveydenhuolto	11	10.1%		
Alue Länsi (Sipoo)			0	0.0%
Alue Keski (Porvoo)			7	63.6%
Alue Itä (Loviisa, Askola, Lapinjärvi, Myrskylä, Pukkila)			4	36.4%
Terveyskeskussairaala palvelut	16	14.7%		
Osasto 1 (Porvoo)			5	31.3%
Osasto 2 (Porvoo)			2	12.5%
Osasto 3 (Porvoo)			7	43.8%
Osasto 4 (Sipoo)			0	0.0%
Osasto 5 (Loviisa)			2	12.5%
Geriatriset erityispalvelut			0	0.0%
Lääkinnällisen kuntoutuksen palvelut	0	0.0%		
HUS	10	9.2%		
Muu	3	2.8%		
Pelastustoimi	1	0.9%		
Total	109	100%	109	100%

- Askola: 3
- Lapinjärvi: 4
- Loviisa: 25
- Porvoo: 64
- Sipoo: 8
- Myrskylä: 1
- Pukkila: 1
- Muu: 2
- Ei tietoa: 1
- YHTEENSÄ: 109

# Yhteenvetoja yhteydenotoista

## Näsin terveystakeskus

- Asiakas soittaa ja kertoo, ettei saa yhteyttä Näsin terveystakeskukseen. Asiakas kertoo myös, että lääkäri oli todennut, että asiakkaan tulee hankkia kenkiin pohjalliset jalkavaivojen vuoksi. Apteekissa oli kysytty millaiset pohjat tarvitaan ja tämä tieto oli jätetty kertomatta.
- Asiakas soittaa ja kertoo, ettei saa yhteyttä omatiimiin. Asiakas ei löydä omatiimin numeroa.
- Potilas soittaa ja kertoo, että hänelle on luvattu soittaa, mutta lääkäri ei soittanut.
- Asiakas soittaa ja kertoo, että hänestä on tehty kirjauksia, jotka eivät vastaa hänen näkemystään. Asiakas kokee kirjaukset loukkaavina ja väärinä.
- Potilas soittaa ja kertoo käyneensä laboratoriotutkimuksissa. Hänelle oli luvattu soittaa koetulosten tultua, mutta ei ollut kuullut soittoa. Lääkäri jätti viestin ruotsin kielellä vastaajaan, vaikka potilas ei osaa ruotsin kieltä.

# Yhteenvetoja yhteydenotoista Nikkilän terveyskeskus

- Asiakas saanut ensin väärän lausunnon (C-lausunnon). Nyt saanut oikean lausunnon, mutta epäilee sen olevan puutteellinen. E-lausunnosta puuttuu johtopäätökset.
- Potilaskirjaukset eivät vastaa potilaan näkemyksiä asioista (osa kirjauksista hyvin vanhoja). Potilas miettii terveysaseman vaihtoa.

# Yhteenvetoja yhteydenotoista Loviisan terveyskeskus

- Ystävä kertoo, että ruotsinkielinen potilas on saanut ajokorttiarvion (lääkärikäynti) ainoastaan suomen kielellä. Potilas ei ollut ymmärtänyt kaikkea ja oli hermostunut.
- Asiakas soittaa ja kertoo, ettei saanut Loviisan terveyskeskuksesta lääkäriaikaa, vaikka hänellä oli vakavia hengitysoireita.
- Asiakas soittaa ja kertoo, että lääkäri ei ole osannut ottaa koepalaa oikein ja siksi asiakas joutuu menemään terveyskeskukseen uudestaan.
- Asiakas soittaa ja on pettynyt, että lääkärin uusiessa reseptiä oli väliaikaa pidennetty.



# Yhteenvetoja yhteydenotoista

## Hammashoito

- Asia koskee alaikäisen lapsen oikomishoitoa. Lapsen osalta todettu oikomishoidon tarve 4. luokalla. Nyt lapsi 6. luokalla. Äiti kokee, että odotusaika on ollut todella pitkä.
- Äiti laittaa sähköpostia ja on huolissaan, kun alaikäinen poika ollut jonossa vuodesta 2021 asti.
- Asiakas soittaa ja kertoo olleensa Pukkilassa hammashoidossa. Asiakas kertoo, että hänelle tuli tunne, että käytössä oli likaiset välineet. Ne oli otettu altaasta ja jotenkin puhdistettu tilanteessa, mutta asiakkaalle jäi epämiellyttävä tunne asiasta.
- Asiakas on yhteydessä ja kertoo, että ei ole saanut tarvitsemaansa akuuttia hammashoitoa. Asiakkaalle on annettu useampi antibioottiresepti, ja hän on joutunut odottelemaan aikaa kotona. Lääkäri ja kukaan muukaan ei ole osannut sanoa milloin asiakas saisi hoitoa. Asiakas joutuu leikkaukseen tulehtuneen viisaudenhampaan takia.

# Potilasasiamiehen toiminta 2023

KUUKAUSI	KUUNTELU	OIKEUSTURVA NEUVONTA	SOVITTELU / KUULEMINEN / YHTEISTYÖ- PALAVERI	YHTEYDENOTTO ALUEEN AMMATTILAISEEN	OHJAUS ETEENPÄIN (ALUEEN AMMATTILAISELLE, TOISELLE ASIAMIEHELLE...)	LISÄTIETOJEN TOIMITTAMINEN	MUU
Tammikuu		-	-	-	-	-	
Helmikuu	5	6		3	4	2	1
Maaliskuu	25	24		7	6	14	
Huhtikuu	11	6		3		8	1
Toukokuu	11	4	1	2	3	9	1
Kesäkuu	24	13		4	6	11	3
Heinäkuu							
Elokuu							
Syyskuu							
Lokakuu							
Marraskuu							
Joulukuu							
YHTEENSÄ							



# Muistutukset 2023

*Itä* UUSIMAA  
*Östra* NYLAND

Hyvinvointialue  
Välfärdsområde

# Asiamiehen tiedossa olevat muistutukset 2023 (27kpl) – lisäksi ainakin 13 muistutusta, jotka eivät tässä mukana

	n	Percent	n	Percent
Lasten, nuorten ja perheiden palvelut	7	63.6%		
Neuvolapalvelut			1	14.3%
Opiskeluhuollon palvelut			0	0.0%
Varhaisen tuen palvelut			2	28.6%
Lastensuojelu			4	57.1%
Erityispalvelut			0	0.0%
Työkäisten palvelut	1	9.1%		
Vammaispalvelut	1	9.1%		
Mielenterveys- ja päihdepalvelut	1	9.1%		
Ikääntyneiden palvelut	1	9.1%		
Muu	0	0.0%		
Total	11	100%	11	100%

	n	Percent	n	Percent
Terveysasemapalvelut	13	81.3%		
Alue Länsi (Sipoo)			1	7.7%
Alue Keski (Porvoo)			6	46.2%
Alue Itä (Loviisa, Askola, Lapinjärvi, Myrskylä, Pukkila)			6	46.2%
Suun terveydenhuolto	0	0.0%		
Terveyskeskussairaalapalvelut	2	12.5%		
Lääkinnällisen kuntoutuksen palvelut	0	0.0%		
HUS	1	6.3%		
Total	16	100%	15	100%

# Muistutukset koskivat seuraavia asioita:

1. Henkilökunnan käytös tai muu kohteluun liittyvä asia
2. Käsittelyaika/hoitoon pääsy tai yhteyden saaminen
3. Muu (kieliongelma, puuttuva asiakirja, tiedonkulku)
4. Tiedonsaanti / tarkistusosoikeus
5. Asiakirjojen merkinnät
6. Hoidon toteuttaminen tai Lääkkeiden määrääminen
7. Päätös tai Hoito/tutkimus tai Itsemäärämisoikeus
8. Salassapito ja tietosuoja
9. Potilasvahinkoepäily

# **Kehittämiss ehdotukset**

- **2020 (ja uusittu 2021, koska ei tietoa toimenpiteistä):**
  - Muistutusvastausten laatuun, sisältöön ja jakeluun huomion kiinnittäminen
    - 2023 on laadittu muistutusvastauslomake
  - Asiakkaan ja potilaan oikeus saada ohjausta, neuvontaa ja tilanteeseensa liittyvä selvitys
    - Kyseinen huomio nostetaan myös vuoden 2023 kehittämissuunnitelmiin.
  - Sähköisen muistutuksen mahdollistaminen
    - Syksyllä 2023 toteutuksessa
  - Huomio tietosuojaan
    - Tietosuojavastaava alueella
- **2021 (ja yhä olennaisia 2022):**
  - Kriisiapua kiireellisesti sijoitettujen ja huostaanotettujen lasten vanhemmille
    - Sama kehittämissuunnitelma nostetaan myös vuoden 2023 kehittämissuunnitelmiin
  - Ohjeistuksen laatiminen sosiaalihuoltolaki 710/1982 41 § (Monialainen yhteistyö) soveltamisesta
    - 2023 järjestetty koulutuswebinaari sosiaalihuoltolain tulkinnasta
  - Tiedon jakaminen potilasvahinkoilmoittamisesta
    - Muistutusvastauslomakkeeseen on lisätty tietoa potilasvahinkoilmoituksesta

# Puolivuotiskatsaus 2023, erityishuomiot

- Erityishuomiota kiinnitettävä Näsin terveystieteiden keskuksen jonoihin ja puhelinpalvelun ruuhkautumiseen.
  - Asiakkaat toivoisivat mahdollisuutta varata aika verkossa (esim. reseptin uusintatilanteet).
  - Asiakkaat toivovat, että lääkäri tai ajanvaraus soittaisi vähintään toisen kerran lisää, jos asiakasta ei tavoiteta ensimmäisellä soitolla.
- Erityishuomiota kiinnitettävä lääkäreiden tapaan kohdella asiakkaita ja lääkäreiden antamiin ohjeisiin (selkeyttä ja ymmärrettävyyttä lisättävä). Lisäksi asiakkaat kaipaavat perusteluja, jos hoitosuunnitelmaa muutetaan tai päivitetään.
- Ruotsinkielisen palvelun tarjoaminen ei ole kaikissa toimipisteissä lain vaatimalla tasolla.
  - Huomiota kiinnitettävä asiakkaiden kielellisiin oikeuksiin.
  - Erityishuomiota kiinnitettävä kielellisiin oikeuksiin ikääntyneiden palveluissa (esimerkiksi muistisairaiden osalta lapsuudenkielitaito saattaa olla ainoa, joka asiakkaalla on).



# Kehittämisehdotukset puolivuotiskatsaus 2023

- Huostaanotettujen lasten vanhempien tueksi työntekijä/neuvontapalvelu sekä panostus jälleenyhdistämissuunnitelmaan ja sen esittelyyn vanhemmalle. Tuen tarvetta on myös muilla lastensuojelun asiakkaila, jotka kokevat ettei yhteistyö sosiaalityöntekijän kanssa ole toimivaa.
  - Huostaanotettujen lasten vanhemmilla on usein paljon kysymyksiä ja huolia, ja olisi tärkeää, että he voisivat saada apua ja vastauksia sekä saada kuulemisiin mukaan tukihenkilön.
  - Jälleenyhdistämissuunnitelmat ja asiakassuunnitelmat tulisi tehdä jokaiselle asiakkaalle ja käydä ne läpi asiakkaan kanssa.

# Kehittämisehdotukset puolivuotiskatsaus 2023

- 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.
- Koulutusta neuvontavelvoitteesta henkilöstölle. Olisi hyvä luoda esimerkiksi tietopaketti asiakkaille jaettavaksi.
  - Tietopaketti voidaan antaa asiakkaalle, joka on kyseisessä tilanteessa (potilasvahinko, lastensuojelu, vammaispalveluiden palvelut, aikuissosiaalityön palvelut jne.).
  - Hallintolain (8 §), Sosiaalihuoltolain (6 §) ja Terveystieteiden lain (13 §) mukaista neuvontaa on vahvistettava. Asiakkaalle ei saa jäädä epäselvä kuva siitä mitä seuraavaksi tapahtuu. Lisäksi asiakkaan on voitava luottaa viranomaisen sanaan (HL 6 §).
  - Tilanteissa, joissa neuvontavelvoite on laiminlyöty tulee löytää toimiva prosessi, jonka avulla asiakkaan kokema vääräys voidaan korjata.
- Ammattilaisille tiedotettava mahdollisuudesta hyödyntää hyvinvointialueen juristin palveluita.
  - Olisi tärkeää saada juridinen varmistus tilanteisiin, jotka eivät ole selkeitä tai yksinkertaisia, jotta voidaan varmistaa, että toimitaan lain mukaisesti.

Anette Karlsson | [anette.karlsson@itauusimaa.fi](mailto:anette.karlsson@itauusimaa.fi) | Itä-Uusimaa

*Itä* UUSIMAA  
*Östra* NYLAND

Hyvinvointialue  
Välfärdsområde



*Östra* **UUSIMAA**  
*Itä* **NYLAND**

Hyvinvointialue  
Välärdsområde