

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan katsaus tammi-elokuu 2024

Sosiaali- ja potilasasiavastaava Anette Karlsson | 6.11.2024

Yleistä vuodesta 2024

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan titteli päivittyi alkuvuodesta 2024 (oli aiemmin sosiaali- ja potilasasiamies)

Lainsäädäntö uudistui, ja sen myötä myös yksityiset terveystoimijat sekä työterveyshuolto tulivat hyvinvointialueen asiavastaavan hoidettavaksi (aiemmin oli vain yksityiset sosiaalipalvelut)

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella otettiin käyttöön asiavastaavan asiakastietojärjestelmä (uuden järjestelmän myötä tilastointitapa hieman muuttui)

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen vakituinen asiavastaava Anette Karlsson oli perhevapaalla, ja hänen sijaisenaan toimi (helmikuun alku – elokuun alku) Hanna Collan

Kaikki yhteydenotot 2024 (2023)

	Yhteydenotot (puhelu, sähköposti)	Tapaamiset
Tammikuu	15 (2023: -)	7 (2023: -)
Helmikuu	77 (2023: 18)	3 (2023: 1)
Maaliskuu	42 (2023: 79)	0 (2023: 4)
Huhtikuu	36 (2023: 40)	0 (2023: 2)
Toukokuu	38 (2023: 33)	0 (2023: 4)
Kesäkuu	22 (2023: 54)	0 (2023: 4)
Heinäkuu	19 (2023: 29)	0 (2023: 3)
Elokuu	23 (2023: 47)	0 (2023: 9)
Syyskuu	XX (2023: 50)	1 (2023: 6)
Lokakuu	XX (2023: 30)	XX (2023: 7)
Marraskuu	XX (2023: 50)	XX (2023: 2)
Joulukuu	XX (2023: 40)	XX (2023: 4)

Sosiaaliasiamiehen yhteydenotot 2024

tammikuu - elokuu

- Yhteydenottojen määrä: 156
- Asiakkaiden määrä: 77
- 28 yhteydenottoa koski alaikäistä lasta
- Yhteydenottajan kieli oli useimmiten suomi (70 %). Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli ruotsin kielellä (21 %). Muutama yhteydenotto tuli muulla kielellä. Joissakin tapauksissa asiavastaava joutui käyttämään tulkin palveluita.

Yhteydenottaja

Sosiaalihuollon asiakas	57	36,5%
Omainen/läheinen	39	25%
Edunvalvoja/huoltaja	50	32,1%
Henkilöstön edustaja	7	4,5%
Muu	3	1,3%

**kaikki tapaamiset eivät ole tilastossa*

Sosiaaliasiamiehen yhteydenottojen syyt

Päätökset/sopimukset	54	34,60 %
Kohtelu/vuorovaikutus	21	13,50 %
Yleinen tiedon tarve	21	13,50 %
Jonotus- tai käsittelyaika	19	12,20 %
Palvelun toteuttaminen	19	12,20 %
Muu syy, mikä:	15	9,60 %
Asiakaskirjaukset	11	7,10 %
Tiedonsaantioikeus	11	7,10 %
Itsemääräämisoikeus	5	3,20 %
Muistutusprosessi	3	1,90 %
Maksuasiat	2	1,30 %
Potilasvahinkoepäily	2	1,30 %
Toimepidevaihtoehdot ja niiden vaikutukset	2	1,30 %
Salassapito ja tietosuoja	1	0,60 %

- Päätösten ja sopimusten osalta yleisin syy yhteydenottoon oli tyytymättömyys saatuun päätökseen.
- Kohteluun liittyen yleisin syy yhteydenottoon oli, että asiakas koki, ettei hän ole tullut kuulluksi. Toiseksi yleisin syy oli negatiivisen kohtelun kokemus.
- Käsittelyaikaan liittyen yleisin syy yhteydenottoon oli päätöksen viivästyminen.

Näistä neljästä osa-alueesta tuli eniten yksittäisiä yhteydenottoja.

Mitä palvelua yhteydenotot koskivat?

Lasten, nuorten ja perheiden palveluihin liittyen yhteydenottoja tuli 18.

Työikäisten palveluihin liittyen 20.

Vammaispalveluihin liittyen 52 ja vammaispalveluiden asumispalveluihin liittyen 7.

Ikääntyneiden palveluihin liittyen 15 ja ikääntyneiden asumispalveluihin liittyen 10.

Mielenterveys- ja päihdepalveluihin liittyen ei tullut yhteydenottoja.

Muuhun palveluun liittyen yhteydenottoja tuli 4.

Varhaiskasvatukseen liittyen ei tullut yhteydenottoja.



Yhteenvetoa sosiaalihuollon asiakkaisiin liittyvistä yhteydenotoista



Yhteydenottoja tuli eniten koskien omaishoitoa, aikuissosiaalityötä, kuljetuspalveluita ja lastensuojelua sekä vammaispalveluiden asiakasohjausta ja arviointia.



Yhteyttä ottaneet kokivat usein, ettei sosiaalihuollon palvelu vastannut asiakkaan tai läheisen **tarpeita ja toiveita**. Myös **kokemus negatiivisesta kohtelusta** oli tavanomaisesti yhteydenoton taustalla. Kokemus, ettei asiakas tule kuulluksi, on mm. johtanut asiakkaille epätietoisuuteen ja huoliin siitä, kuinka heidän asiansa etenevät.



Tietosuoja-asiat ja asiakkaan kokemat **virheet asiakirjoissa** olivat myös yhteyttä ottaneiden asiakkaiden huolena. Yhteyttä ottaneet asiakkaat toivovat asiakirjoihin korjauksia ja menehtyneen asiakkaan omaiset puolestaan asiakirjojen tarkastusoikeutta.

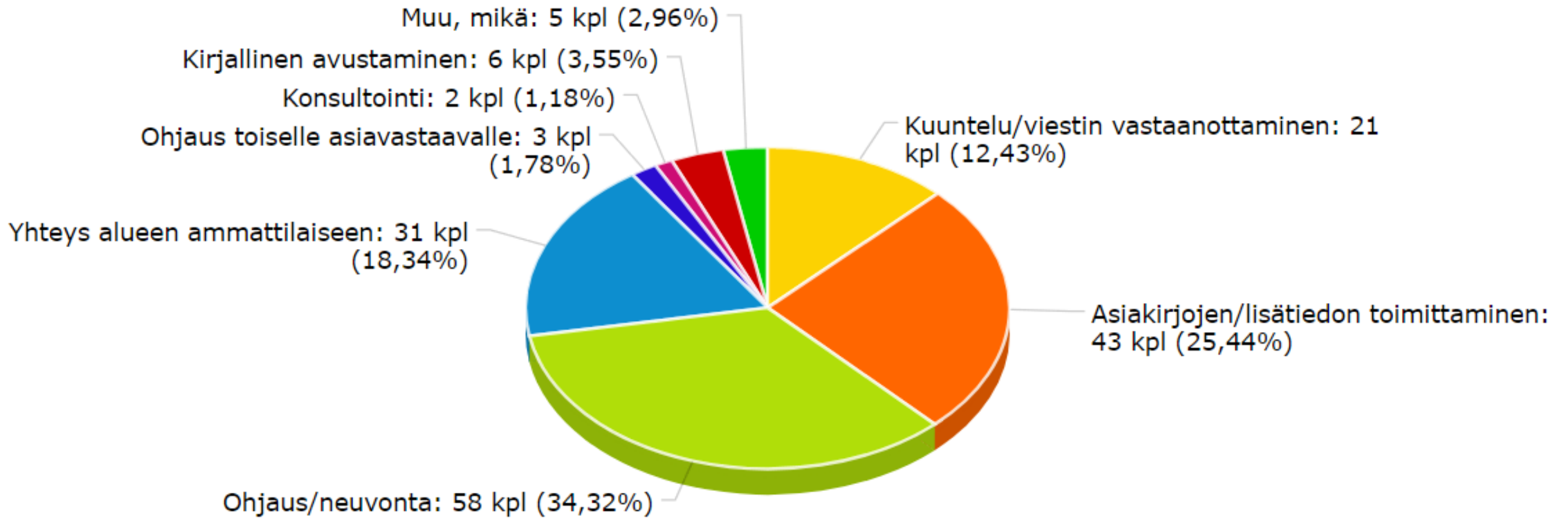


Asiakkaat ovat myös kysyneet ohjeita asiavastaavalta **taloudellisista tukimuodoista** ja kustannuksista, jotka liittyvät hoitoon ja palveluihin.



Asiakkaat ovat myös olleet huolissaan hoito- ja palvelusuunnitelmien sisällöstä ja toteutumisesta.

Sosiaaliasiavastaavan toiminta



Potilasasiamiehen yhteydenotot 2024 tammikuu- elokuu

- Yhteydenottojen määrä: 121
- Asiakkaiden määrä: 88
- Neljässä (4) tilanteessa yhteydenotto koski alaikäistä lasta.
- Potilaan / yhteydenottajan käyttämä kieli oli pääsääntöisesti suomi. Loput yhteydenotot tulivat ruotsin kielellä. Muutamassa tapauksessa yhteydenottajan kieli ei ole tiedossa teknisen vian takia.

Yhteydenottaja

Potilas	83	68,6%
Omainen/läheinen	28	23,1%
Edunvalvoja/huoltaja	6	5%
Muu/Henkilöstön edustaja	4	3,3%

**kaikki tapaamiset eivät ole tilastossa*

Potilasasiamiehen yhteydenottojen syyt

Hoidon laatu	45	37,20 %
Hoitoon pääsyn ongelmat	24	19,80 %
Potilasasiakirjat	19	15,70 %
Kohtelu/vuorovaikutus	19	15,70 %
Vahinkoasiat	18	14,90 %
Muut yhteydenoton syyt	15	12,40 %
Salassapito ja tietosuoja	3	2,50 %
Tiedonsaantioikeus	1	0,80 %
Potilasturvallisuus	1	0,80 %

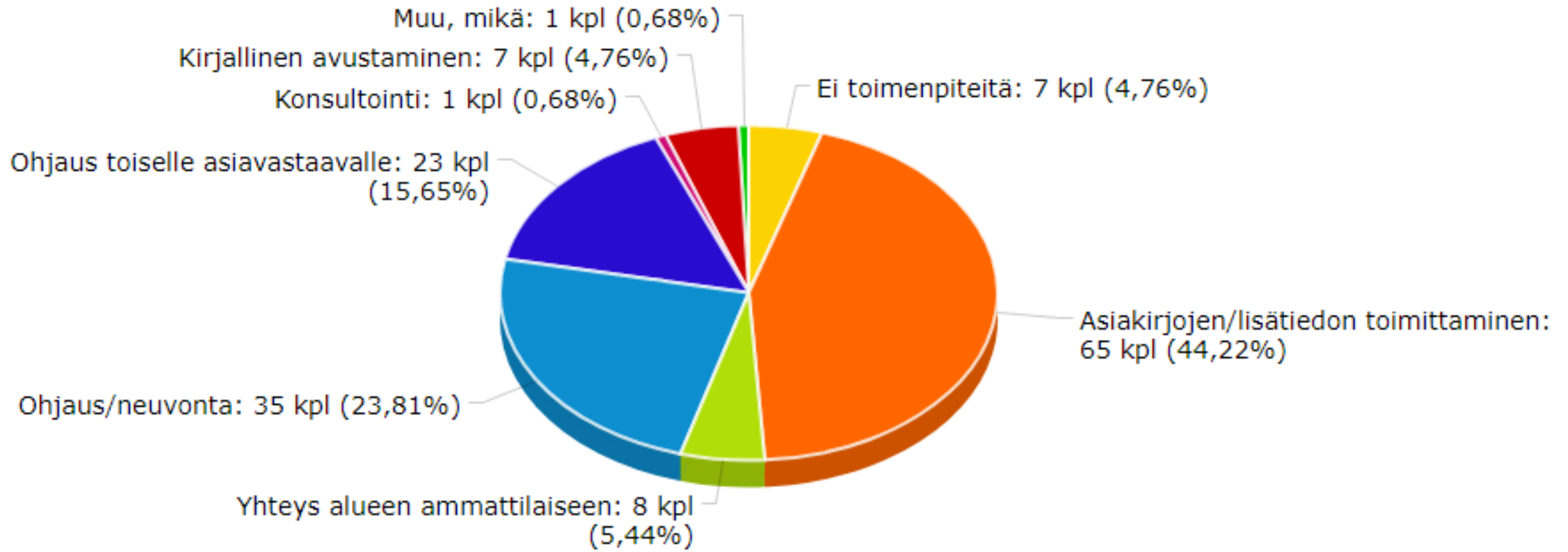
Mitä palveluita yhteydenotot koskivat?

- Kaikista yhteydenotoista, eniten yhteydenottoja tuli koskien hyvinvointialueen terveysasemia, mikä lienee odotettavissa, sillä kyseisellä palvelulla on eniten käyttäjiä.
- Eniten yhteydenottoja tuli koskien keskisen alueen terveysasemapalveluita (Porvoo).
- Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli koskien erikoissairaanhoidoa / HUSia.
- Kolmanneksi eniten yhteydenottoja tuli koskien Sipoon terveysasemapalveluita ja Loviisan terveysasemapalveluita. Kaikkien yhteydenottojen osalta ei ollut tiedossa, mistä terveysasemasta kyse, joten nämä merkittiin tilastoon koodilla ”terveysasema”. Näitä yhteydenottoja tuli myös jonkun verran.
- Suun terveydenhoitoon liittyen tuli muutama yhteydenotto, kuten myös terveyskeskussairaalapalveluihin liittyen.
- Yksityisiin terveydenhuollonpalveluihin liittyen tuli kaksi yhteydenottoa.

Yhteenvetoa potilaiden yhteydenotoista

- Monet asiakkaat ovat kertoneet negatiivisen kohtelun kokemuksista. Yhteyttä ottaneet asiakkaat kertovat, ettei hoito ole vastannut heidän toiveitaan ja tarpeitaan. Asiakkaat toivovat, että heitä kuunnellaan paremmin ja että heidän huolenaiheensa otetaan vakavasti. Joissakin tapauksissa asiakkaat ovat hakeutuneet yksityisen terveydenhuollon hoidettavaksi, koska ovat kokeneet, etteivät saa tarvitsemaansa hoitoa hyvinvointialueelta.
- Yhteyttä ottaneet asiakkaat ovat myös olleet sitä mieltä, että potilasasiakirjoissa on virheitä. Tämä on lisännyt turhautumista ja epäluottamusta. Virheelliset tai ”liian kevein perustein” tehdyt diagnoosit ovat asiakkaiden mukaan vaikuttaneet asiakkaan elämään negatiivisesti, esimerkiksi terveystakuutuksen saanti on vaikeutunut. Osa potilaista kokee, että potilasasiakirjojen kirjausten korjaaminen on hankalaa ja monimutkaista. Asiakkaat toivovat, että potilasasiakirjojen tarkistaminen ja korjaaminen olisi helpompaa ja läpinäkyvämpää.
- Asiakkaat kertovat, etteivät aina saa yhteyttä terveysasemaan, vaikka heillä on tarve päästä lääkärille.
- Laskutukseen liittyen on tullut muutamia yhteydenottoja. Esimerkiksi eräs asiakas sai laskun toimenpiteestä, jota ei ollut koskaan tehty. Myös peruuttamatta jätetystä lääkäriajasta lähetetystä laskusta on oltu yhteydessä, ja asiaa selvitettäessä ilmeni, että hyvinvointialue on laiminlyönyt laissa mainittua ilmoittamisvelvollisuutta.
- Osa yhteyttä ottaneista asiakkaista koki, ettei muistutusvastaus ollut asianmukainen tai että se ei vastannut potilaan esittämiin epäkohtiin ja huoliin.

Potilasasiavastaavan toiminta



Muistutukset 2024 (1.10. tieto)

- Vuoden aikana asiavastaavan tietoon on tullut 56 muistutusta.
 - Potilaiden oikeuksia koski 39 muistutusta ja sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksia 17 muistutusta.

Lasten, nuorten ja perheiden palvelut >	3	17.6%	
Työikäisten palvelut >	2	11.8%	
Vammaispalvelut >	8	47.1%	
Mielenterveys- ja päihdepalvelut >	1	5.9%	
Ikäntyneiden palvelut >	3	17.6%	
Muu >	0	0.0%	
Total	17	100%	

	n	Percent
Terveysasemapalvelut >	26	66.7%
Suun terveydenhuolto >	6	15.4%
Terveyskeskussairaalapalvelut >	7	17.9%
Lääkinnällisen kuntoutuksen palvelut	0	0.0%
HUS	0	0.0%
Pelastustoimi >	0	0.0%
Total	39	100%

Muistutuksen syyt

1. Henkilökunnan käytös tai muu kohteluun liittyvä asia (38 %)
2. Hoito tai tutkimus (29 %)
3. Hoidon toteuttaminen (25 %)
4. Käsittelyaika/hoitoon pääsy tai yhteyden saaminen (23 %)
5. Potilasvahinkoepäily tai Muu syy (18 %)
 - Muu syy voi olla esim. esinevahinko, vartijaan liittyvä asia, omaisen tiedonsaantiasia...
6. Palvelun saatavuus tai Päätös (9 %)
7. Salassapito ja tietosuoja, Asiakirjojen merkinnät tai Lääkkeiden määrääminen (7 %)
8. Tiedonsaanti / tarkistusosoikeus (5 %)
9. Asiakasmaksut tai Itsemääräämisoikeus (4 %)
10. Asiakasmaksut (2 %)

Potilaiden muistutusten yhteenvetoa

Hoidon viivästyminen ja väärä diagnoosi

- Muistutuksen tekijät ovat kokeneet, että hoitoon pääsy on ollut hidasta, mikä on johtanut tarpeettomiin viivästyksiin ja joskus jopa väärään diagnoosiin. Potilaat kertovat, että heidän oireitaan ei otettu alun perin riittävän vakavasti, ja diagnoosi saatiin joissakin tapauksissa vasta yksityiseltä terveysasemalta.

Vuorovaikutuksen ja viestinnän ongelmat

- Muistutuksissa korostuu, että tiedonkulussa terveydenhuollosta potilaille ja omaisille on puutteita. Potilaat kertovat, etteivät he ole saaneet riittävästi tietoa hoidosta, jatkotoimenpiteistä tai hoitoprosessin etenemisestä. Omaiset kokevat jääneensä ilman tietoa kriittisissä tilanteissa, kuten potilaan voinnin heikentyessä ja yhdessä tapauksessa jopa omaisen kuolemasta. Tiedon puute on aiheuttanut turhautumista ja epävarmuutta.

Potilaiden muistutusten yhteenvetoa

Hoitohenkilökunnan käytös ja negatiivisen kohtaamisen kokemus

Muistutuksissa potilaat mainitsevat, että hoitohenkilökunnan käytös on ollut epäasiallista tai tönkeyttä. Osa potilaista koki, ettei heidän huoliaan otettu vakavasti, ja joissain tapauksissa hoitohenkilökunta oli kehottanut potilasta hakemaan apua yksityiseltä puolelta, mikä on koettu loukkaavana.

Hoidon laadun ja jatkuvuuden puutteet

- Potilaita on muistutusten mukaan siirretty hoitopaikasta toiseen ilman potilaan tiedossa olevaa selkeää hoitosuunnitelmaa, ja hoidon jatkuvuus on katkennut. Tämä on johtanut tilanteisiin, joissa potilas ei ole saanut tarvitsemaansa hoitoa oikeaan aikaan tai hoidossa on tapahtunut virheitä, kuten väärin määrättyjä lääkkeitä tai puutteellisesti tehtyjä toimenpiteitä. Joissakin tapauksissa on myös tehty potilasvahinkoilmoituksia.

Sosiaalihuollon asiakkaan muistutusten yhteenvetoa

Negatiiviseen kohtaamiseen liittyvät kokemukset

- Muistutuksen tehneet asiakkaat ovat olleet tyytymättömiä mm. työntekijöiden tapaan puhua. Asiakkaat ovat kokeneet kohtelun välillä kohtuuttomana tai alentavana. Kohteluun liittyvät negatiiviset kokemukset ovat aiheuttaneet epäluottamusta palvelua kohtaan. Joissakin tapauksissa työntekijän vaihtaminen on ollut toiveena.

Kuljetuspalvelut ja niihin liittyvät ongelmat

- Kuljetuspalveluihin liittyy muistutusten mukaan useita ongelmia. Asiakkaat ovat jääneet ilman tilaamaansa taksia tai eivät ole saaneet kuljetusta ajoissa. Lisäksi asiakkaat ovat turvautuneet omakustanteisiin takseihin, toivoen korvausta suuresta laskusta, mutta ovat saaneet tiedon, ettei kuljetusta korvata.

Sosiaalihuollon asiakkaan muistutusten yhteenvedoa

Palvelujen ja päätösten viivästykset

- Muistutuksista ilmenee, että joitakin päätöksiä ja palveluja on odotettu kohtuuttoman kauan. Jotkut asiakkaat ovat olleet ilman valituskelpoista päätöstä usean kuukauden ajan.

Tiedonkulun ongelmat

- Jotkut asiakkaat/omaiset ovat pettyneitä tiedonkulkuun. He kertovat, että eivät ole saaneet riittävästi tietoa palveluista, päätöksistä tai hoitoprosessista, mikä on johtanut epäselvyyksiin ja epävarmuuteen. Erityisesti vammaispalveluissa ja lastensuojelupalveluissa tiedon saanti ja yhteydensaanti ovat muistutuksen tekijöiden mielestä olleet ongelmallisia.

Palvelut eivät vastanneet toiveita tai odotuksia

- Palveluiden sisältö ja laatu eivät ole vastanneet muistutuksen tehneiden asiakkaiden toiveita ja tarpeita. Esimerkiksi omaishoidon vapaita ei ole voitu järjestää asiakkaan mielestä asianmukaisesti palvelusetelin arvon riittämättömyyden takia. Muistutuksen tehneet asiakkaat kokevat myös, etteivät he tai heidän läheisensä ole saaneet tarvitsemaansa apua ja tukea lastensuojelussa, jälkihuollossa tai vammaispalveluissa.

Kantelut Aluehallintovirastolle (1.10.2024 saatu tieto)

Tehtäväluokka	2023	2024	
Sosiaalihuoltoa koskevat kantelut	17	7	
Terveysthuollon kantelut	10	12	
Kaikki yhteensä	27	19	

Kehittämistoimenpiteet 2023 - Seuranta

Asiavastaava on pyytänyt vastuualuejohtajia ja tulosyksiköpäälliköitä kertomaan, mitä vuoden 2023 kehitysehdotusten osalta on tehty.

Kaikki tulosyksiköpäälliköt eivät ole vastanneet kyselyyn ja joissakin tapauksissa vastaaja on ollut johtava sosiaalityöntekijä tai ylilääkäri.

Ehdotus: Kohtaamiseen kiinnitettävä huomiota kaikissa palveluissa.

VASTUUALUEEN VASTAUS

Hyvinvointialueen työntekijät ovat ammattitaitoisia ja kohtaavat asiakkaat ystävällisesti. Ystävällisestä ja osallistavasta kohtaamisesta huolimatta asiakas ei aina ole välttämättä samaa mieltä palvelupäätöksestä, tämä on yleistä erityisesti sosiaalipalveluissa

Kohtaamisia käsitellään säännöllisesti, erityisesti muistutusten ja kanteluiden yhteydessä.

Esihenkilöillä on yhtenäinen käsitys vuorovaikutustyön vaatimuksista, mutta yksittäisiä tilanteita saattaa silti ilmetä, jolloin asiakas ei koe tulevansa kuulluksi.

Kohtaamisen parantamiseksi on järjestetty koulutuksia.

Muistutusten aiheita on käsitelty lääkär kokouksissa/tiimikokouksissa/yksikössä toiminnan kehittämiseksi ja yhteisen ymmärryksen luomiseksi.

Työnohjausta on tarjottu tarvittaessa henkilökunnalle.

Henkilöstölle korostettu asiakkaan oikeutta itsensä koskevien asioiden suunnitteluun ja toteutukseen.

Omatyöntekijän ja -hoitajan tehtävänkuva määritelty koko vastuualueella.

Ehdotus: Hallintolain (8 §), sosiaalihuoltolain (6 §) ja terveydenhuoltolain (13 §) mukaista neuvontaa on vahvistettava hyvinvointialueen palveluissa

VASTUUALUEEN VASTAUS

Lanupen asiakasohjaus toimii arkisin klo 8–16 ja täyttää hyvin neuvontavelvoitteen. Jokainen työntekijä on velvoitettu tarjoamaan neuvontaa asiakastapaamisissa. Neuvontanumero on avattu, ja yhteystiedot löytyvät nettisivuilta; asiakkaille on myös mahdollista jättää viesti työntekijöille.

Sosiaaliohjaus HyVä-Digissä alkoi syyskuussa 2024, jolloin asiakkaille tarjotaan mahdollisuus kysyä apua chatin kautta tai turvallisesti tunnistautuneena Video visit -vastaanotolla. Tämä palvelu parantaa merkittävästi eri asiakasryhmien ohjausta ja neuvontaa.

Potilasasiavastaavan ja sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot ovat näkyvillä, ja ammattilaisille on annettu ohje kertoa asiavastaavan palveluista asiakkaille, jos potilas/asiakas on ollut tyytymätön.

Hoitosuunnitelmat kerrotaan myös selkokielellä.

Hyvinvointialueelle on perustettu alueellinen ikääntyneiden asiakasohjaus, josta saa ohjausta ja neuvontaa yhdestä puhelinnumerosta.

Ikääntyneiden palveluissa on lisätty asiakkaalle lähetettäviä/annettavia asiakastiedotteita eri palveluista (mm. omaishoito, kotihoito, asumispalvelut).

Omaishoitajille järjestetään valmennuksia.

Hoitokokouskäytäntöjä on kehitetty kotihoidossa ja asumispalveluissa.

Ehdotus: Puolueettomuuden varmistaminen ammattilaisten jokapäiväisessä työssä. Selkeät prosessit ja käytännöt tasapuolisen tiedonjaon toteuttamiseksi molemmille huoltajille/vanhemmille.

VASTUUALUEEN VASTAUS

Palveluissa painotetaan lapsen edun mukaista, tasapuolista ja puolueetonta, työskentelyotetta.

Vastuualueella varmistetaan ohjeiden avulla, että molemmat huoltajat saavat tarvittavan tiedon, johon heillä on oikeus.

Sosiaalihuollossa ja erityisesti lastensuojelussa on usein tilanteita, joissa tiedon saantia rajoitetaan, joka lainsäädännön tai lapsen edun mukaisesti. Tarvittaessa tiedonsaannin rajoittamisesta voidaan tehdä lainedellyttämä valituskelpoinen päätös.

Ehdotus: 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).

VASTUUALUEEN VASTAUS

Asiakassuunnitelmaan kirjataan lain edellyttämällä tavalla perheen jälleenyhdistämis- ja vanhemmuuden tukisuunnitelma, huomioiden lapsen etu. Suunnitelmaa kehitetään yhteistyössä muiden palveluiden, kuten työikäisten palveluiden, kanssa.

Lastensuojelu tehdään lainsäätämällä tavalla ja toki toimintaa kehitetään jatkuvasti yhdessä työntekijöiden kanssa.

Sosiaalityöntekijöiden rekrytointihaasteet vaikuttavat osaltaan työn hallintaan. Vuonna 2024 lakisääteiset asiakasmitoitukset ovat ylittyneet hetkellisesti ja ylitykset ovat olleet hyvin vähäisiä.

Ehdotus: Prosesseja selkeytettävä, jotta jokainen asiakas saa kirjallisen päätöksen lain määrittämässä määräajassa. Määräaikojen toteutumista on seurattava suunnitelmallisesti.

VASTUUALUEEN VASTAUS

Aiemmat haasteet kirjallisten päätösten viivästymisissä on käsitelty, ja palautteita tästä ei ole enää saatu.

Vastuualuetta on ohjattu prosessien kehittämisessä, ja vammaispalveluja on vahvistettu lisäämällä henkilöstöresursseja uusilla rekrytoinneilla.

Asiakkaat ovat pääsääntöisesti saaneet valituskelpoisia päätöksiä ajoissa, ja lakisääteiset määräajat ovat suurimmaksi osaksi täyttyneet. Mahdolliset viiveet johtuvat yleensä selvitysten puutteista tai monivaiheisten prosessien, kuten asunnon muutostöiden, ruuhkautumisesta.

Tiimimallin uudistuksia on tehty vammaispalveluissa kesäkuussa 2024, ja sitä kehitetään edelleen.

Ehdotus: 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.

VASTUUALUEEN VASTAUS

Tavoitteena on, että myös HyVä-digin sosiaaliohjaus voisi vastata ohjauksen ja neuvonnan tarpeisiin.

Vammaispalvelu on ottanut käyttöön asiakasohjauspuhelinnumeron joulukuussa 2023 sekä kuljetuspalvelujen palautepuhelinnumeron tammikuussa 2024.

Kaikki työntekijät osallistuvat asiakasohjaukseen, jotta asiakkaat pystyvät paremmin tekemään kirjallisia hakemuksia toivomistaan palveluista.

Ehdotus: Asiakkaiden palvelusuunnitelmat tulee päivittää ajallaan ja riittävän usein.

VASTUUALUEEN VASTAUS

Asiakkaiden palvelusuunnitelmat päivitetään aina uuden hakemuksen yhteydessä ja tarvittaessa.

Uuden vammaispalvelulain tullessa voimaan 1.1.2025, kaikkien asiakkaiden palveluntarve arvioidaan uudelleen ensisijaisen lainsäädännön mukaisesti kolmen vuoden siirtymäkauden aikana.

Ehdotus: 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.

VASTUUALUEEN VASTAUS

Omaishoidon vapaisiin on tullut kolme oikaisupyyntöä, ja kaikissa tapauksissa selvitetään vaihtoehdot huolellisesti. Vapaapäivät toteutuvat sijaisomaishoidossa, perhehoidossa tai asumisyksiköissä. Yksi palveluseteli kattaa yhden vapaapäivän, ja perheet voivat valita palvelun itse.

Hyvinvointialue määrittelee palvelut, jotka se tarjoaa palvelusetelillä, ja omavastuuosuuksia peritään lain mukaisesti.

Kaikki asiakkuudet on tarkistettu ja palvelun myöntämisen perusteet yhdenmukaistettu, mikä on parantanut yhdenvertaisuutta koko alueella, vaikka osa onkin tyytymätön palvelujen määrään.

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

VASTUUALUEEN VASTAUS

Keväällä 2024 aloitettiin AsKo-pilotin suunnittelu asunnottomuuden vähentämiseksi. Pilottiin yhdistetään asunto, moniammatillinen työskentely ja tehostettu tuki kotiin, ja se toteutetaan syksyllä 2024. Tuloksia arvioidaan vuoden lopussa.

Koivulan toimintaa on kehitetty tuetuksi asumiseksi, ja asumispalvelut on kilpailutettu uudelleen.

Asunnottomien parissa tehdään etsivää sosiaaliohjausta, ja yhteistyötä on aloitettu Y-säätiön kanssa.

Asunnottomuus on myös nostettu rakenteellisen sosiaalityön seurannan ja tietotuotannon kohteeksi, ja aiheesta laaditaan sosiaalinen raportti.

Ehdotus: Vuoropuhelua ammattilaisten ja omaisten välillä on parannettava erityisesti osastolta kotiutumista suunniteltaessa. Vuoropuhelun tulee olla ymmärrettävää ja turvallisuuden tunnetta luovaa.

VASTUUALUEEN VASTAUS

Kotiutusprosessia kehitetään parhaillaan ikäihmisten palveluiden ja terveystalveluiden yhteistyönä, tavoitteena luoda yhteinen ja selkeä prosessi.

Ehdotus: 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.

VASTUUALUEEN VASTAUS

Hyvinvointialueella on säännölliset ohjaus- ja valvontakäynnit.

Yksiköissä järjestetään säännöllisesti hoitokokouksia, joissa käydään läpi asiakkaan yksilöllistä hoitoa. Jokaisella asukkaalla on nimetty omahoitaja, jolla on päävastuu asiakkaan laadukkaan hoidon toteutumisesta sekä yhteydenpidosta omaisiin.

Yksiköiden omavalvontasuunnitelmat, joiden toteutumista päivitetään ja raportoidaan säännöllisesti ohjeiden mukaan. Palvelukuvauksessa on määritelty hoidon tason vähimmäisvaatimukset, joita noudatetaan sekä omassa tuotannossa että ostopalveluissa.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan hoitoon liittyvissä asioissa ja yksiköllinen hoidon tarve arvioidaan ja toteutetaan. Nämä tulee olla kirjattuna asiakkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmaan.

Kanteluja eduskunnan oikeusasiamiehelle vuonna 2024 2 kpl.

Ehdotus: Sähköisen ajanvarauksen mahdollistaminen kiireettömissä asioissa.

VASTUUALUEEN VASTAUS

Sähköinen ajanvaraus ei ole käytössä palveluissa, joissa laki edellyttää, että hoidontarpeen arviointi tehdään terveydenhuollon ammattilaisen toimesta, kuten esimerkiksi hammaslääkärin tutkimuksiin hakeuduttaessa.

Tietojärjestelmät eivät vielä tue ammattilaisen roolin korvaamista ajanvarausprosessissa.

Kausirokotusten ajanvaraus on kuitenkin ollut sähköisesti saatavilla, ja Omaolo-palvelu laajennettiin koko alueelle sähköisten yhteydenottojen helpottamiseksi.

Ehdotus: 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

VASTUUALUEEN VASTAUS

Hammashoidon ajanvaraukset tehdään 4–6 kuukauden päähän, koska pidemmälle ei voida varata henkilökuntaa henkilöstön suurten vaihtuvuuksien vuoksi, esimerkiksi perhevapaat. Alkuvuodesta, kun lääkäreitä oli riittävästi, ajanvarauksia pystyttiin tekemään pidemmälle, mutta nykytilanteessa tämä on vaikeaa.

Hoitojonojen purkamiseksi on ostettu lisäpalveluja, ja omaa henkilöstöä on kasvatettu. Toimintaa on myös kehitetty omatiimimallilla.

**Ehdotus: Lääkäreiden tulee soittaa potilaille
sovittuna soittoaikana**

VASTUUALUEEN VASTAUS

Lääkärit huolehtivat asiasta itsenäisesti.

Valitettavasti nykyiset järjestelmät eivät mahdollista asian
seuraamista.

Ehdotus: Ajanvarauksesta tulee soittaa takaisin asiakkaalle pidempään ja useamman kerran, jos vastausta ei ensimmäisellä tavoittelulla saada. Puhelinpalvelun ruuhkaa on purettava, jotta asiakkaat saavat nopeammin yhteyden terveystasemalle.

VASTUUALUEEN VASTAUS

Resurssien parantaminen auttaisi takaisinsoittopalvelun tilannetta.

Kiirevastaanotolla on aina joku paikalla.

Soittoruuhkia on myös purettu viikonloppuisin ylityönä.

Suun terveydenhuollossa asiakkaalle soimitaan vähintään kaksi kertaa takaisin, ja jos häntä ei tavoiteta, lähetetään tekstiviesti, jossa pyydetään ottamaan uudelleen yhteyttä.

Takaisinsoitot saadaan yleensä hoidettua 1–2 arkipäivän sisällä.

Ehdotus: 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.

VASTUUALUEEN VASTAUS

Potilaiden kohtaamisesta ja muista tämän tyyppisistä asioista on keskusteltu tiimikokouksissa.

Transsukupuolisten kohtaamisesta ollut koulutus itäisellä alueella.

Ehdotus: Hammashoidossa erityisesti lasten oikomishoitojen jonoja on purettava. Perheille annettava riittävästi tietoa siitä, miten lapsen hammashoito tulee etenemään tulevien vuosien aikana.

VASTUUALUEEN VASTAUS

Lapsiperheille tiedotetaan hammastarkastuksesta neuvolassa ennen lapsen ensimmäistä ikävuotta, sekä verkkosivuilla että vastaanotolla hoitosuunnitelman yhteydessä.

On hyvä tietää, että lasten hampaiden oikomishoito ei kuulu hoitotakuun piiriin.

Ehdotus: Hammashoidon kiireettömiä aikoja lisättävä, jotta aikuisten hammastarkastukset ja hoidot saadaan asianmukaisesti hoidettua.

VASTUUALUEEN VASTAUS

Vuonna 2023 hammashoidossa on purettu kiireetöntä jonoa ostopalvelujen avulla yli 1000 potilaan osalta.

Lain mukaan lasten hammastarkastuksiin on varattava jatkohoitoajat kuukauden päähän, mutta aikuisten osalta tätä velvoitetta ei ole. Tämän vuoksi priorisoimme lasten hoidot, ja aikuisten kiireettömät hoidot siirtyvät.

On tärkeää huomata, että koko väestöä ei ole voitu hoitaa kerran vuodessa yli 10 vuoteen, joten ajattelutapaa tulisi muuttaa: terveiden aikuisten tai lasten ei tarvitse käydä hammashoidossa vuosittain, tämä säästää resursseja sinne, missä korjaavaa hoitoa tarvitaan.

Ennaltaehkäisevää toimintaa, kuten ohjausta ja neuvontaa, on parannettu esimerkiksi terveydenedistäjä suuhygienistin kautta, joka ohjaa erilaisia potilasryhmiä suun omahoidossa. Näitä ryhmiä ovat muun muassa päihteiden käyttäjät, diabeetikot, kutsunnoissa olevat nuoret, odottavat perheet, palvelutalojen henkilökunta sekä omaiset.

Hammashoidon kiireettömässä hoidossa on pysytty hoitotakuussa.

Anette Karlsson | anette.karlsson@itauusimaa.fi

Itä UUSIMAA
Östra NYLAND

Hyvinvointialue
Välfärdsområde