



KESKI-
SUOMEN
HYVINVOINTI-
ALUE

ASIAKKAAN JA POTILAAN ASEMA JA OIKEUDET KESKI-SUOMEN HYVINVOINTIALUEELLA

Potilasasiamiehen ja sosiaaliasiamiehen selvitys 2023

Hiekka Eija
sosiaaliasiamies
Noronen Tuija
potilasasiamies

Turvallisuus

20.3.2024

POTILASASIAMIESTOIMINTA 2023

Potilasasiamiestoiminta on neuvontaa ja ohjausta potilaalle tai omaiselle/edunvalvojalle asioissa, joissa potilaan asema ja/tai oikeudet ovat vaarantuneet. Potilasta neuvotaan myös potilasvahinkoepäilyssä tai muussa kysymyksessä, jossa potilas kokee olevansa oikeutettu korvaukseen. Myös tietosuojaan liittyvät kysymykset ovat usein ihmetelyn aiheena.

Keski-Suomen hyvinvointialueen potilasasiamiestoinnin ensimmäisen vuoden resurssi kattoi kaksi kokoaikaista potilasasiamiestä. Vuoden 2024 alusta voimaan tullut uusi laki tulee jatkossa lisäämään yhteydenottoja, sillä järjestämisvastuu siirtyi hyvinvointialueelle myös yksityisten palveluntuottajien osalta. Samalla potilasasiamiesnimike on muuttunut potilasasiavastaavaksi. Vielä 2023 oli mahdollista käyttää aiempien vuosien tapaan varapotilasasiamiestä sijaistamistarpeissa. Tämä toteutui vuoden aikana 41 yhteydenoton kohdalla. Uuden lain myötä varapotilasasiavastavia ei enää ole, sillä lain mukaan asiavastaavan tulee olla riippumaton ja erillään palveluntuotannosta.

Toiminta-alueen merkittävä laajeneminen, ja uusien toimintayksiköiden mukaan tulo hyvinvointialueelle siirryttäessä näkyi yhteydenottojen määrässä merkittävästi. Muun muassa muistutusten käsittelyssä on ollut viivettä siitä syystä. Toisaalta kansalaiset eivät välttämättä osaa nimetä muistutuksen kohteena olevaa yksikköä tai muistutus koskee montaa eri yksikköä. Tuolloin muistutusvastineen valmistuminen ja toimittaminen muistutuksen tekijälle viivästyy lain määrittelemästä noin kuukaudesta ja näitä tiedusteluja on tullut usein.

1 YHTEYDENOTTOJEN MÄÄRÄT VUONNA 2023 (suluissa 2022 vuoden määrät, HUOM! aluemuutos)

Kaikki yhteydenotot	1824 (888)
Uudet yhteydenotot	1433 (711)
Jatkoyhteydenotot	391 (177)

Yhteydenotto tapahtui pääasiassa puhelimitse. Tapaaminen toteutui 98 kertaa potilasasiamiehen luona ja neljästi potilasasiamiehet kävivät potilaan kotona avustamassa potilasvahinkoilmoituksen teossa konkreettisesti. Osasto-käyntejä toteutui yhdeksän, kyseessä oli potilasvahinkoilmoitusohjaus ja/tai muistutusmenettelyohjaus.

2 YHTEYDENOTTAJA

Potilaat itse ovat olleet suurin ryhmä yhteydenotoissa, mutta myös omaiset tai henkilökuntaan kuuluvat ovat aktivoituneet kysymään neuvoa. Omaisten huolipuhelut lisääntyivät vuoden mittaan.

- potilas 1308 x
- omainen 421 x
- henkilökuntaan kuuluva 67 x
- joku muu 28 x

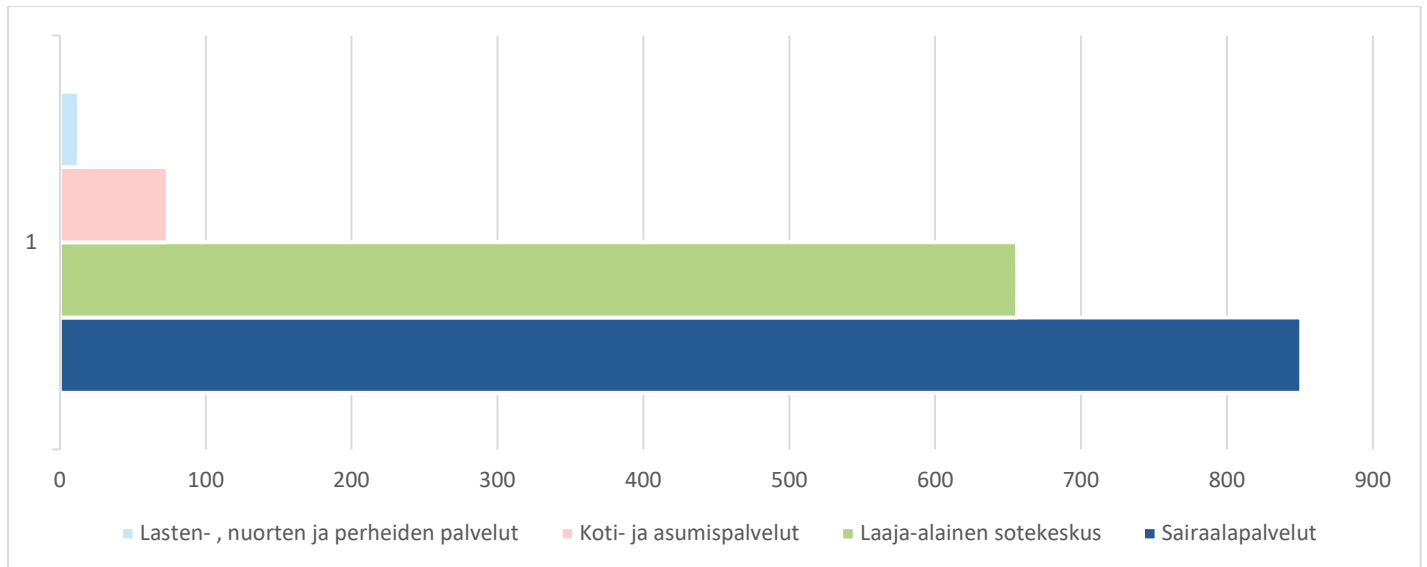
Tapaamisissa potilasasiamiehen luona oli usein mukana omainen tai läheinen potilaan tukena. Ohjaus ja neuvonta näissä tilanteissa tapahtui luonnollisesti potilaan luvalla ja ehdoilla.

3 SUKUPUOLI

Potilas, jota yhteydenotto koski oli

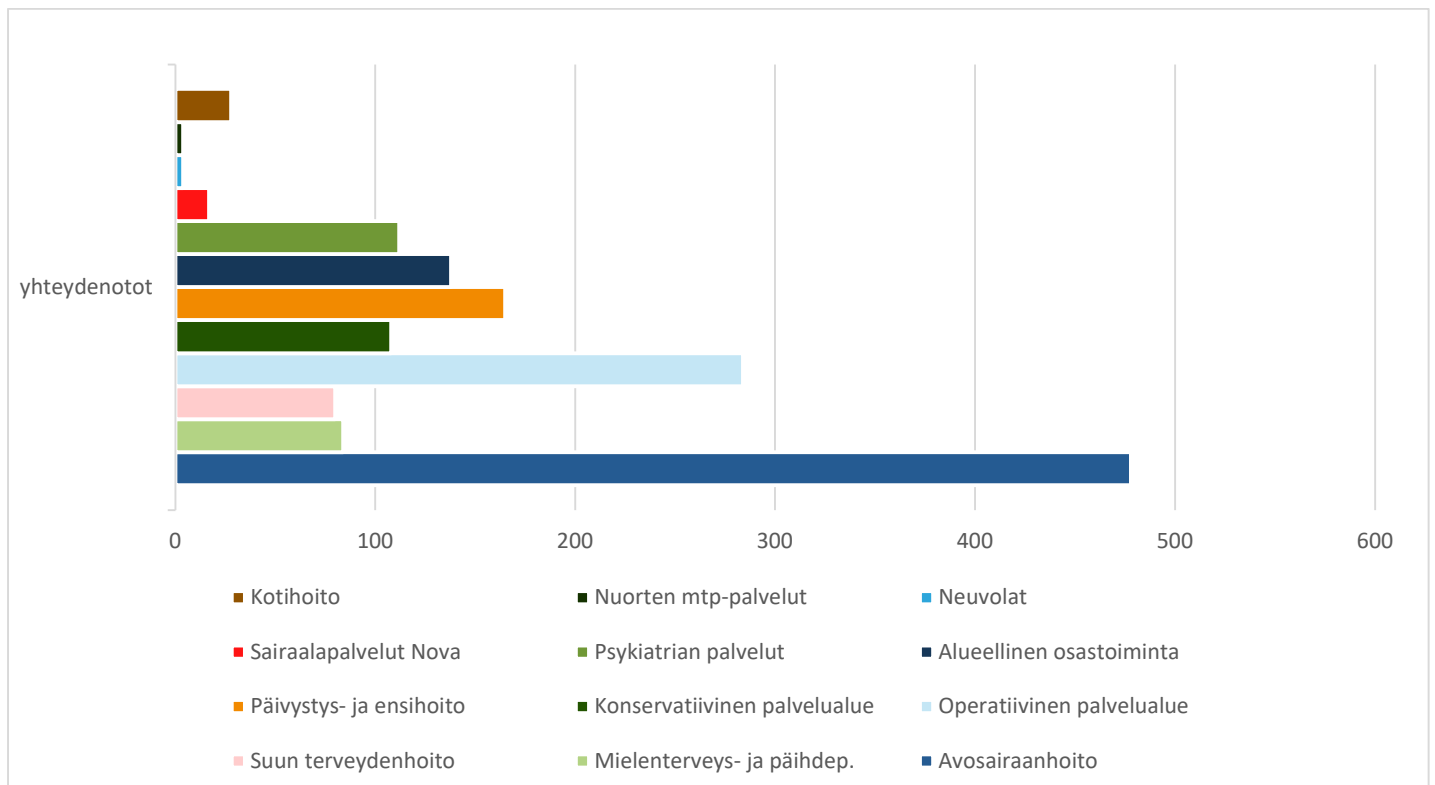
- mies 817 x, nainen 898 x, sukupuoli ei tiedossa 37 ja alaikäistä asia koski 68 kertaa

4 YHTEYDENOTTOJEN JAKAUTUMINEN ERI TULOSALUEILLE



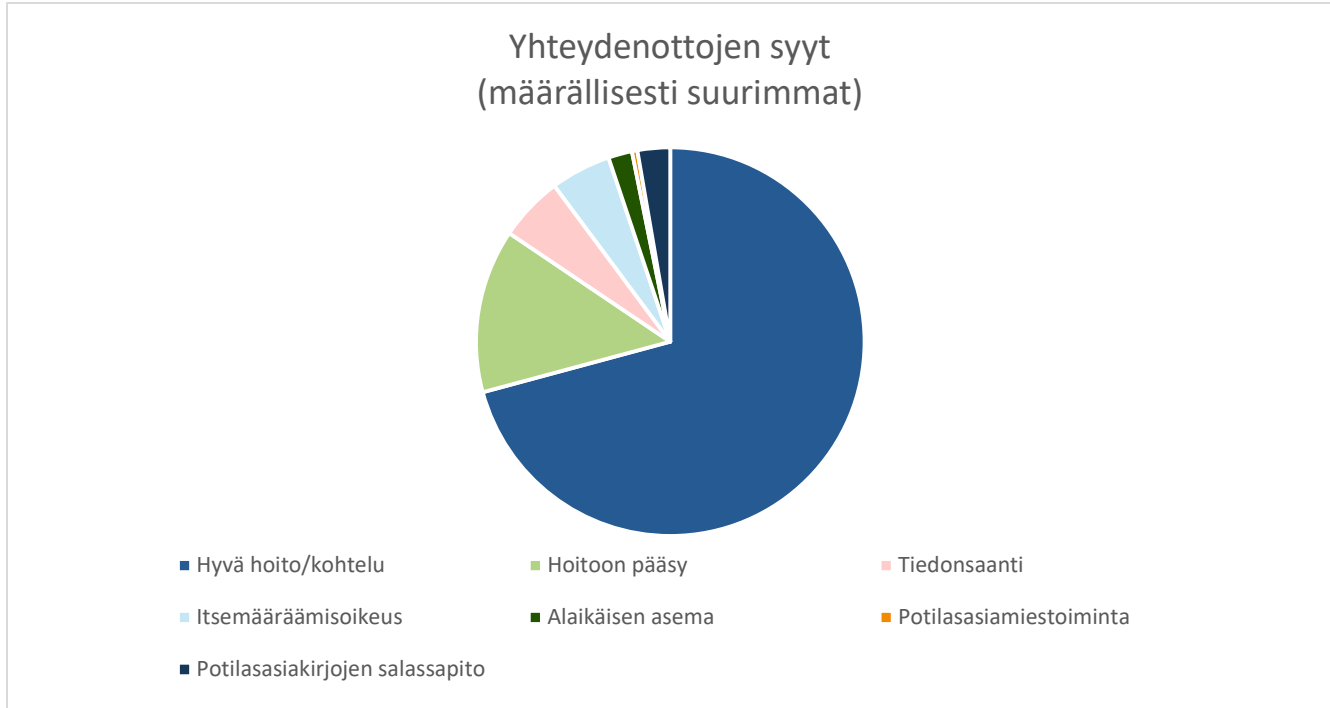
Joissakin tapauksissa yhteydenotto koski kahta tai useampaa eri yksikköä tai toimialuetta, mutta tällaista tilastointialustalta ei saada näkyväksi. Tuolloin on tilastointiin valittu pääasiallinen tulosalue tai yksikkö.

5 YHTEYDENOTTOJEN JAKAUTUMINEN ERI VASTUUALUEILLE



6 YHTEYDENOTTOJEN SISÄLTÖ JA SYYT

Poimintoja yhteydenottojen syistä, joita eniten esiintynyt. Yhteydenottajista 584 aikoi tehdä muistutuksen ja 310 ilmoitti tekevänsä potilasvahinkoilmoituksen.



KESKEISIÄ HUOMIOITA YHTEYDENOTTOIHIN LIITTYEN

Hoitoon tai kohteluun liittyen yhteydenotoissa näkyivät pitkät odotusajat, potilaan kokemukset epäasiallisesta tai huonosta kohtelusta, sekä potilaan epäily hoitovirheen tai potilasvahingon mahdollisuudesta. Myös lääkemääräykseen liittyvät vaikeudet tai epäselvyys antoivat aiheita yhteydenottoon. Tiukentunut valvonta pääasiassa keskushermoston kautta vaikuttavien lääkkeiden osalta tuottaa yhteydenottoja lähes viikoittain.

Hoitoon pääsyssä ongelmat liittyivät usein yhteyden- ja/tai ajan saamiseen lääkärille tai hoitajalle. Tyytymättömyydestä erikoissairaanhoidon päättymiselle ja perusterveydenhuoltoon siirrolle tai yksityisten palvelujen piiriin joutumiselle kertoivat asukkaat, jotka kokivat avun saamisen vaikeutuneen näistä syistä merkittävästi.

Virheellisiä potilasasiakirjamerkintöjä pyydettiin oikaisemaan ja neuvoja kysyttiin omien tietojen oikaisupyynnön, tarkastuspyynnön tai lokitietopyynnön tekemiseen. Menehtyneen omaisen/läheisen tietojen saamiseen esiintyi myös tarvetta aiempaa enemmän. Omainen/läheinen halusi hoitotapahtumista myös tietoa sekä hoidossa vielä olevan, että jo menehtyneen omaisen osalta melko usein. Lääkäreiden tekemät DNR-päätökset puhuttivat omaisia.

Potilasasiamies kuulee ja ymmärtää potilaan/asukkaan haasteita jokaisen yhteydenottajan kohdalla ja pyrkii pääsemään rakentavaan keskusteluun asiassa, sekä auttamaan yhteydenottajaa löytämään ratkaisuja tilanteessaan. Joskus odotukset potilasasiamiestä kohtaan ovat epärealistiset ja yhteydenottaja on joutunut pettymään. Häiriökysynnän lisäksi on kuultu myös tyytymätöntä ja kärkeästäkin arvostelua potilasasiamiestoiminnasta, kirjallisia muistutuksia ei tullut asiamiestoiminnasta 2023 vuoden mittaan.

SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA 2023

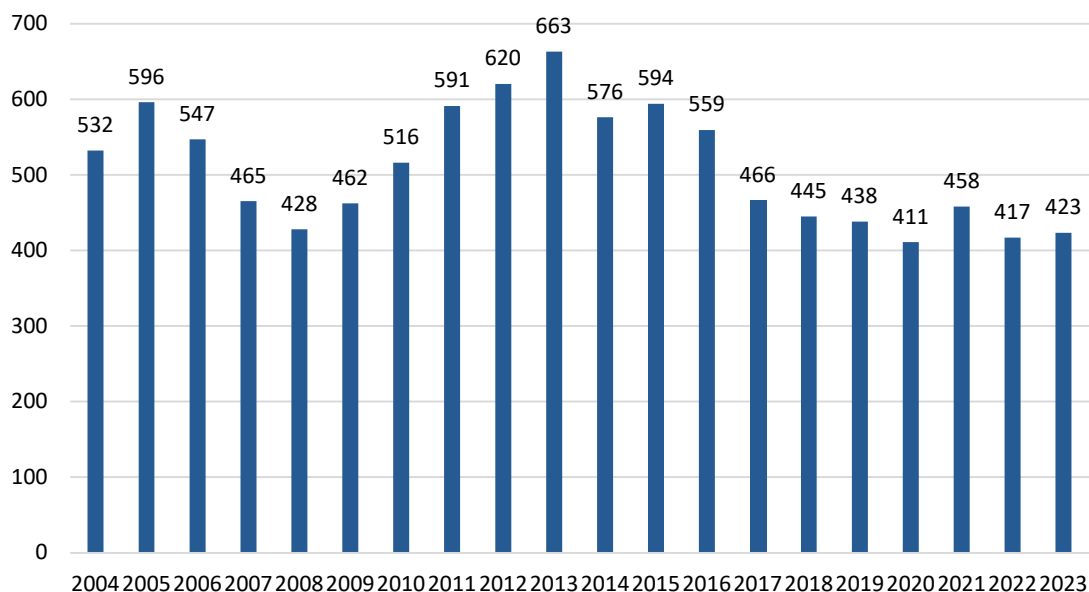
Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) eli asiakaslain on tarkoitus edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun julkisessa ja yksityisessä sosiaalihuollossa sekä varhaiskasvatuspalvelussa. Laki korostaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja oikeusturvaa. Erityisesti huomiota kiinnitetään paljon hoivaa ja huolenpitoa tarvitsevien lasten, kehitysvammaisten henkilöiden ja vanhusten asemaan.

Aiemmin asiakaslaki ja 1.1.2024 alkaen uusi laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023) säätää hyvinvointialueelle velvollisuuden nimetä sosiaalihuollon lainsäädäntöön perehtynyt, riippumaton ja puolueeton asiakkaan näkökulmaan huomiota kiinnittävä sosiaaliasiavastaava. Uuden lain 8 § säätää tehtäviksi paitsi sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaiden ja heidän läheistensä oikeuksien neuvonnan, myös palautetiedon kokoamisen, asiakkaiden oikeuksien ja aseman seuraamisen sekä tiedottamisen.

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus on tuottanut sosiaaliasiamiestoimintaa vuodet 2004–2023. Uuden asiavas- taavalain myötä Keski-Suomen hyvinvointialue alkoi järjestää sekä potilas- että sosiaaliasiavastaavatoiminnat yhtenä hallinnollisena kokonaisuutena omana tuotantona. Sosiaaliasiamies Eija Hiekka siirtyi 1.1.2024 liikkeenluovutuksena Koskesta hyvinvointialueelle sosiaaliasiavastaavaksi.

1 YHTEYDENOTTOJEN MÄÄRÄT VUONNA 2023 (suluissa 2022)

Kaikki yhteydenotot	599
Uudet yhteydenotot	423 (417)
Jatkoyhteydenotot	176 (tilastoitu vain yksi jatkoasiointi)

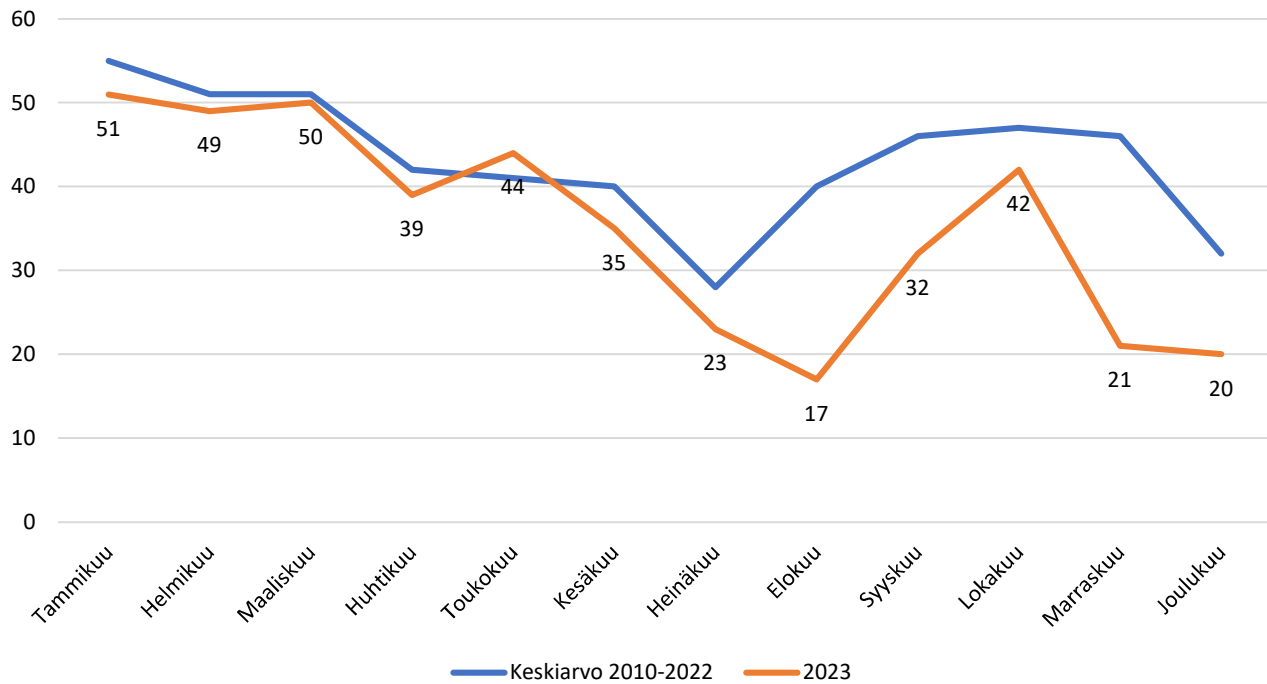


Kosken sosiaaliasiamiesasioiden määrän kehitys vuosina 2004–2023 (lkm)



Turvallisuus

20.3.2024



Sosiaaliasiamiestapahtumien määrä kuukausittain vuonna 2023 ja keskiarvo vuosilta 2010–2022.

- Nähtävissä sosiaaliasiamiehen syyskauden lomapäivien vaikutus asiamäärään

2 YHTEYDENOTTAJA JA YHTEYDENOTTOTAPA

- asiakas 383 (64 %)
- omainen 146 (24%)
- henkilöstö 24 (4 %)
- joku muu 46 (8 %)

Muita yhteydenottajia mm. perhekotiyrityttäjät, yleiset edunvalvojat, terveydenhuollon asiakkaat, sijaisvanhemmat, kuntalaiset, järjestöjen edustajat jne.

Yhteydenotoista 64 % tapahtui puhelimitse ja 36 % sähköpostilla. Tapaamiset toteutettiin tarvittaessa Koskessa sosiaaliasiamiehen toimistolla, sosiaalitoimistoissa tai Teams-palaverina.

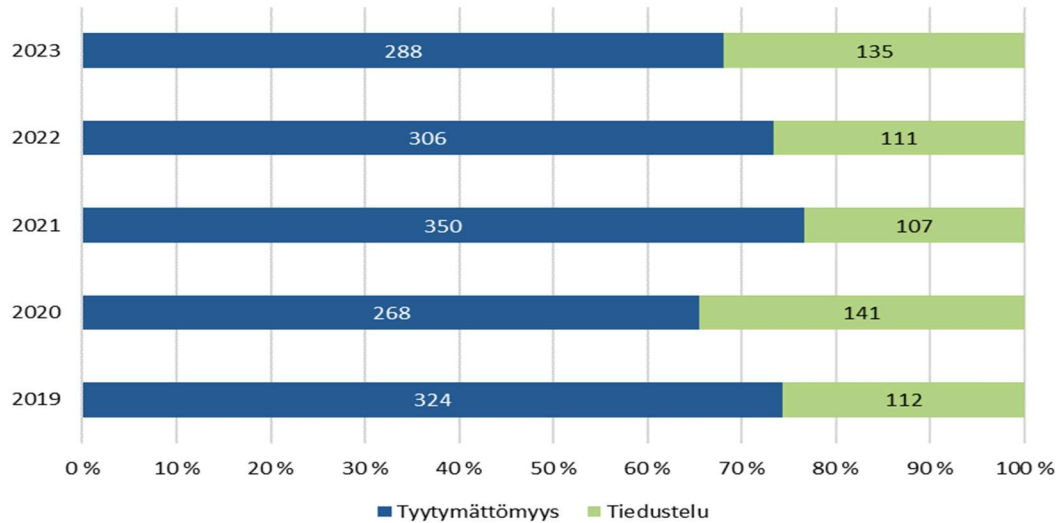
3 TAPAHTUMA KOSKI

- mies 169 (28 %), nainen 121 (20 %), perhe 133 (22 %), alaikäinen 154 (26 %), ei tietoa 18 (3 %)

Turvallisuus

20.3.2024

4 ASIAKASYHTEYDENOTTOJEN LUONNE



Asiakasyhteydenottojen luonne vuosina 2019–2023 (lkm, %)

5 KOSKEN SOSIAALIASIAMIEHEN ASIAKASASIOIDEN MÄÄRÄ KUNNITTAIN VUOSINA 2019–2023 (LKM).

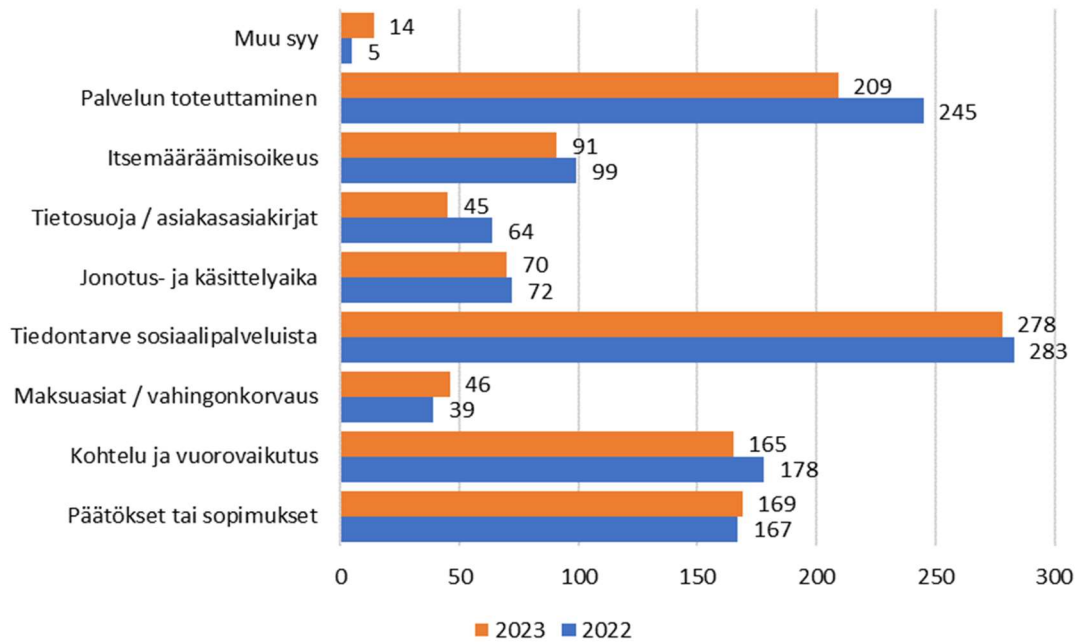
Kunta	2019	2020	2021	2022	2023
Hankasalmi	18	19	23	12	6
Joutsa	15	8	5	5	7
Jyväskylä	172	161	183	163	197
Jämsä	35	32	51	33	24
Kannonkoski	1	1	1	1	0
Karstula	1	4	4	3	3
Keuruu	7	11	21	21	26
Kinnula	5	4	2	5	3
Kivijärvi	5	2	3	3	2
Konnevesi	4	2	7	3	2
Kuhmoinen	2	0	1	0	-
Kyyjärvi	1	2	0	1	0
Laukaa	40	29	23	18	17
Luhanka	0	2	3	1	0
Multia	4	4	6	8	4
Muurame	12	17	12	14	15
Petäjävesi	9	9	11	19	7
Pihtipudas	10	1	6	5	7
Saarijärvi	18	15	16	10	9
Toivakka	4	7	13	15	5
Uurainen	5	9	10	9	7
Viitasaari	19	14	12	18	8
Äänekoski	42	48	26	28	26
Muu kunta	9	10	19	22	48



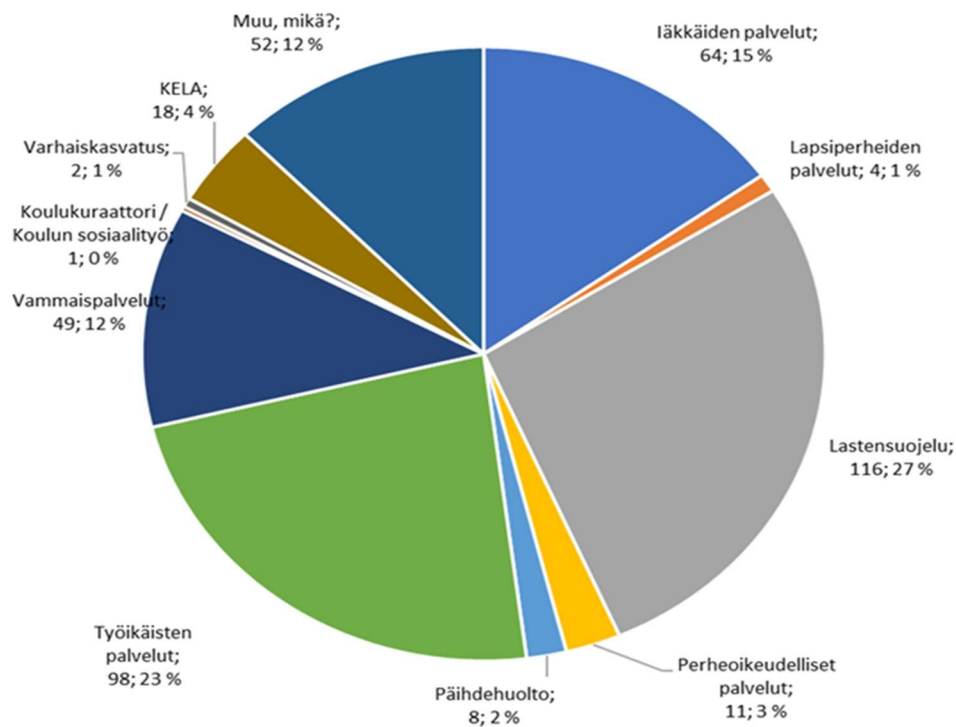
Turvallisuus

20.3.2024

6 YHTEYDENOTTOSYIT VUOSINA 2023 JA 2022 (lkm, asiassa voi olla monta syytä)



7 SOSIAALIASIAMIEHEN ASIATAPAHTUMAT PALVELUTEHTÄVITTÄIN VUONNA 2023 (%)

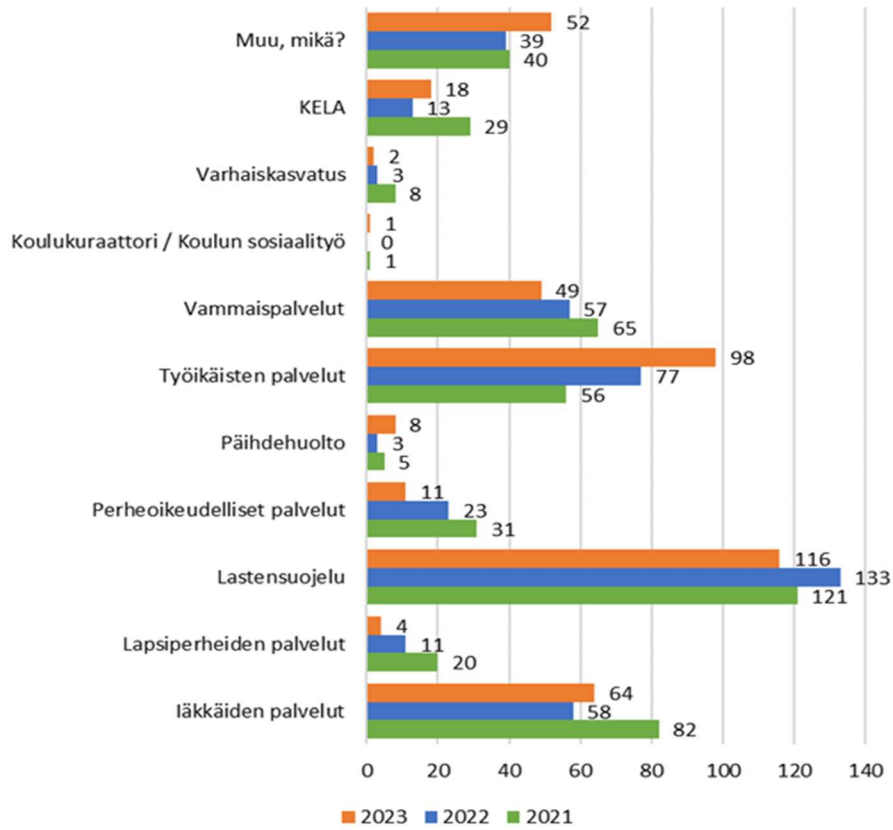




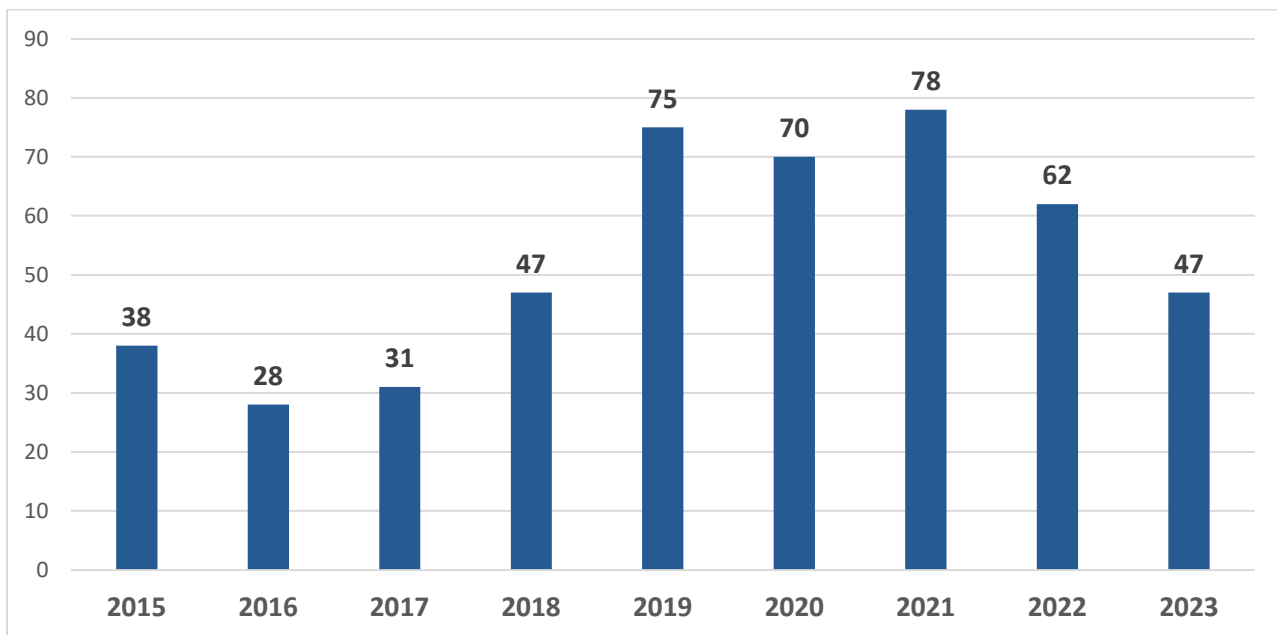
Turvallisuus

20.3.2024

8 SOSIAALIASIAMIEHEN ASIATAPAHTUMAT PALVELUTEHTÄVITTÄIN, KEHITYS 2021–2023 (LKM)



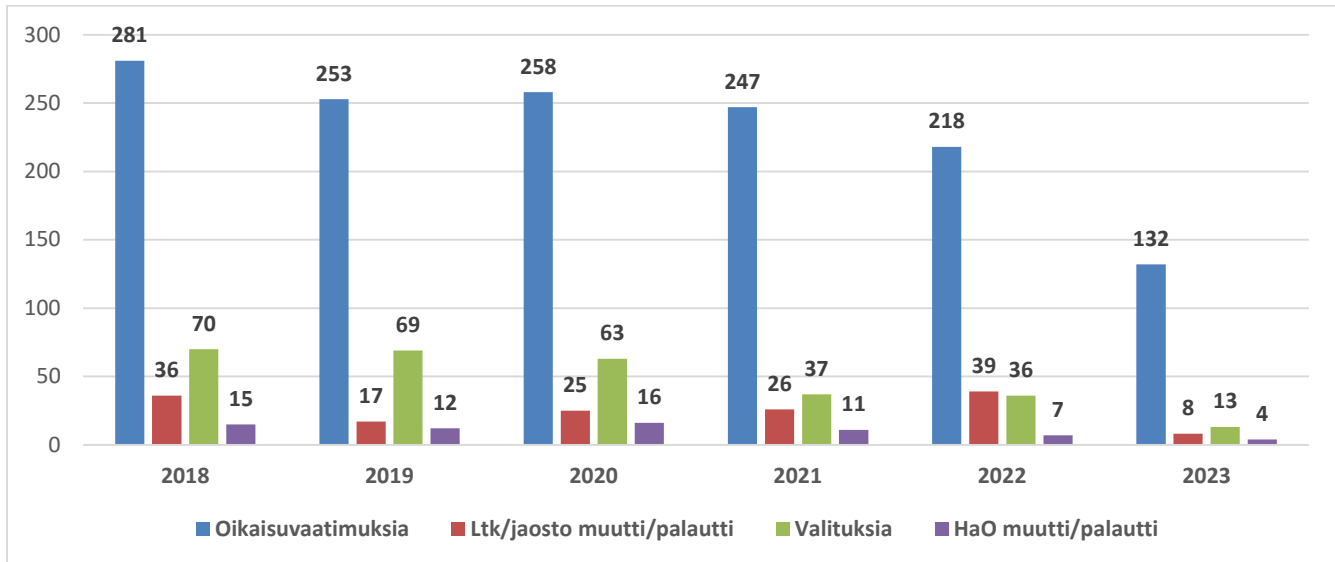
9 SOSIAALIHUOLLON MUISTUTUKSET KESKI-SUOMEN HYVINVOINTIALUEEN KUNNISSA VUOSINA 2015–2023 (LKM).



Turvallisuus

20.3.2024

10 SOSIAALIASIOIDEN MUUTOKSENHAKUMÄÄRIÄ JA TULOKSIA KESKI-SUOMESSA VUOSINA 2018–2023.



HUOMIOITA

Muutoksenhaku väheni ja itseoikaisu toimi. Muistutuksia tärkeä hyödyntää kehittämisessä.

Asiointitarve sosiaaliasiamiehelle lisääntyi jonkin verran (tilastossa 11 kk asiat, määrä olisi ollut n. + 20).

Kuntien varhaiskasvatuksen sivuilta puuttuu tietoa asiakkaiden oikeussuojakeinoista.

Täydentävän/ehkäisevän toimeentulotuen tarve lisääntyy ja näkyy sosiaalityön ja -ohjauksen kysynnässä.

Miten vastata paremmin iäkkäiden ihmisten palvelutarpeisiin ja tukea liikkumista ja toimintakykyä?

Omaishoitoon tarvitaan lisää vaihtoehtoja hoitajan vapaiden pitämiseen.

Onko lastensuojelun avohuollossa riittävä henkilöstö ja käytettävissä tehokas valikoima tukitoimia?

Perheoikeudelliset palvelut, monisyinen menestystarina? Asiointi ko. palveluista edelleen vähentynyt.

Riittävätkö vammaispalveluissa sosiaalityön ja -ohjaukset resurssit?

Oleellista on saada asiakslaki ja sen henki sosiaalihuollon toteutukseen: Asiakkaan hyvä palvelu ja kohtelu, itsemääräämisoikeus ja mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.