

# Sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys 2018

Askola, Lapinjärvi, Loviisa, Porvoo ja  
Sipoo

SOSIAALI- JA POTILASASIAMIES PAMELA STENBERG  
SOSIAALIALAN OSAAMISKESKUS VERSO

## SAATE

Sosiaaliasiamiehen selvitys on lakisääteinen ja sen tarkoituksena on antaa vuosittainen yhteenveto sosiaalihuollon aseman ja oikeuksien kehityksestä kunnassa asiamiehen näkökulmasta. Tänä vuonna itäisen Uudenmaan kuntien selvitykseen on yhdistetty myös tietoja alueen potilasasiamiestoiminnasta.

Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan tavoitteena on tarjota kuntalaisille ja henkilökunnalle ohjausta ja neuvontaa, oikeusturvaneuvontaa, sekä tietoa palveluiden toimivuudesta ja kehittämistarpeista, jotka ovat nousseet esille asiamiestyössä. Sosiaali- ja potilasasiamies ei tee päätöksiä tai ole valvontaviranomainen, eikä voi siten antaa määräyksiä kunnille tai yksityisille toimijoille.

Sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys perustuu asiakkaiden/potilaiden, heidän edustajiensa ja henkilöstön yhteydenottoihin sosiaali- ja potilasasiamiehelle, sekä asioihin, joita on vuoden aikana muutoin tullut esille asiamiestoiminnassa. Sosiaali- ja potilasasiamiehelle saapuneet yhteydenotot antavat tietoa epäkohdista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Asiamiehen yhteydenottotilastoista ei kuitenkaan voi päätellä sosiaali- tai terveydenhuollon kokonaistilaa toiminta-alueella, koska asiamieheen otetaan yhteyttä yleisimmin silloin, kun koetaan tyytymättömyyttä sosiaalihuollon palvelupäätökseen, kohteluun tai palveluun/hoitoon.

Asiakas-/potilasosallisuus ja heiltä saatu palaute ovat merkittävässä roolissa sosiaali- ja terveystalouden kehittämisessä, sekä palvelujen valvonnassa. Myös itäisen Uudenmaan kuntien strategiassa osallisuuden teema on vahvasti mukana: ”Yhdessä asiakkaiden kanssa”, ”Yhteen hiileen”, ”Avoimuus ja yhdessä tekeminen”, ”Kunnioittaen ihmisen asiantuntemusta omasta arjestaan” ja ”Kehittäen ja tuottaen palvelut yhdessä niiden käyttäjien kanssa”. Asiakkaat/potilaat saattavat joskus ajatella, ettei heidän kokemansa tilanne ole riittävän vakava virallisen kirjallisen palautteen antamiseksi tai omainen saattaa pelätä kirjallisen palautteen aiheuttamia seurauksia läheisensä saamaan palveluun. Mahdollisuus ottaa yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamiehelle takaa silloin asiakkalle/potilaalle mahdollisuuden antaa palautetta ja tuoda esiin kokemuksiaan palveluista.

Sosiaali- ja terveydenhuoltoala on jatkuvien muutosten keskellä ja tätä kirjoittaessa sote- ja makuu-uudistuksen valmistelu on tältä osin päätetty. Itäisen Uudenmaan kunnissa sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstö tekee tärkeää ja arvokasta työtä vankalla ammattitaidolla ja suurella sydämellä jatkuvien muutosten kesken. Kuntakyselyssä olemme tänä vuonna oikeusturvaan liittyvien asioiden lisäksi myös kartoittaneet mitä kunnissa on jo tehty asiakasosallisuuden ja sähköisen asiointin edistämiseksi. Toivomme, että siitä on jatkossa myös hyötyä kuntien omassa kehittämistyössä.

Sosiaalialan osaamiskeskus Verson sosiaali- ja potilasasiamiehet kiittävät asiakkaita, heidän omaisiaan ja asioidenhoitajiaan, henkilöstöä, sekä muita yhteistyökumppaneita hyvästä yhteistyöstä vuonna 2018!

## Sisällysluettelo



<b>1. Johdanto</b>	<b>4</b>
<b>2. Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminta ja sitä ohjaava lainsäädäntö</b>	<b>5</b>
<b>3. Yhteydenottojen tilastointi</b>	<b>6</b>
<b>4. Yhteenvedo sosiaalihuoltoa koskevista yhteydenotoista itäisellä Uudellamaalla</b>	<b>7</b>
4.1 Yhteydenoton syyt	9
4.1 Yhteydenoton tehtäväalueet	12
<b>5. Kuntakohtaiset tiedot</b>	<b>16</b>
5.1 Askola	16
5.2 Loviisa ja Lapinjärvi	17
5.3 Porvoo	21
5.4 Sipoo	24
<b>6. Asiakkaan ja potilaan oikeusturvakeinot</b>	<b>27</b>
6.1 Muistutukset	27
6.1.1 Sosiaalihuoltoa koskevat muistutukset	28
6.1.2 Terveystenhoitoa koskevat muistutukset	29
6.2 Oikaisuvaatimukset	30
<b>7. Kuntakyselyn tulokset</b>	<b>32</b>
7.1 Omavalvonta ja Shl 48 § mukaiset ilmoitukset	32
7.2 Asiakasosallisuus sekä palautteen kerääminen ja käyttö	33
7.3 Sähköiset palvelut	35
<b>8. Asiamiehen huomiot ja kehittämissuositukset</b>	<b>36</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>38</b>
<b>LIITTEET</b>	<b>39</b>
Liite 1. Taulukko asiakasosallisuutta tukevista menetelmistä	
Liite 2. Taulukko sähköisistä sosiaalipalveluista	
Liite 3. Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikölle muistutuksen käsittelyä varten	

# 1. JOHDANTO

Sosiaalialan osaamiskeskus Verso tuottaa kahden työntekijän toimesta sosiaaliasiamiespalvelua Päijät-Hämeen sekä itäisen Uudenmaan alueille. Molemmat sosiaaliasiamiestyön työntekijät vaihtuivat Versossa keväällä 2018. VTM, laillistettu sosiaalityöntekijä ja sosionomi, Pamela Stenberg aloitti työt sosiaaliasiamiehen tehtävässä itäisellä Uudellamaalla maaliskuussa 2018 ja VTM, laillistettu sosiaalityöntekijä ja sosionomi, Tarja Laukkanen Päijät-Hämeessä huhtikuussa 2018.

Päijät-Hämeen alueen sosiaaliasiamies palvelee Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän kuntien (Asikkala, Hartola, Hollola, Iitti, Kärkölä, Lahti, Myrskylä, Orimattila, Padasjoki ja Pukkila) sekä Heinolan ja Sysmän asukkaita. Itäisen Uudenmaan alueen sosiaaliasiamies palvelee Askolan, Lapinjärven, Loviisan, Porvoon ja Sipoon kuntien asukkaita. Potilasasiamiehen palveluita tarjotaan lisäksi Askolalle, Porvoolle (1.5.2018 lähtien), sekä Lapinjärvelle ja Loviisalle (1.6.2018 lähtien). Vuodesta 2019 alkaen sosiaali- ja potilasasiamiestoiminta tarjotaan yhdistetysti kaikissa itäisen Uudenmaan kunnissa, myös Sipoossa.

Sosiaaliasiamiehen selvitys julkaistaan Sosiaalialan osaamiskeskus Versossa nyt toista vuotta siten, että itäisen Uudenmaan ja Päijät-Hämeen alueet saavat omat selvityksensä. Selvityksen yhteydessä kuntiin on lähetetty myös kuntakysely liittyen sosiaalipalveluihin, jossa on kysytty kunnilta seuraavista aiheista: muistutusten, kanteluiden, henkilöstön havaitsemien epäkohtien määrästä vuonna 2018, asiakasosallisuudesta, omavalvontasuunnitelmista ja sähköisistä palveluista. Itäisen Uudenmaan aluetta koskevaan selvitykseen on myös tänä vuonna lisätty tiedot potilasasiamiestoiminnasta Askolan, Loviisan, Lapinjärven ja Porvoon osalta.

Itäinen Uusimaa (noin 93 300 asukasta)	Päijät-Häme (noin 212 500 asukasta)
	

Kuva 1. Sosiaaliasiamiesten toiminta-alueet itäisellä Uudellamaalla ja Päijät-Hämeessä.

## **2. SOSIAALI- JA POTILASASIAMIESTOIMINTA JA SITÄ OHJAAVA LAINSÄÄDÄNTÖ**

Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnasta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812) ja laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (1992/785). Palvelut ovat lakisääteisiä ja jokaisen kunnan on nimettävä kuntaansa sosiaaliasiamies ja/tai jokaisella julkisella ja yksityisellä terveydenhuollon yksiköllä tulee olla nimettynä potilasasiamies.

Sosiaali- ja potilasasiamiehen tärkeimmät tehtävät ovat:

- neuvoa asiakas- ja potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista
- toimia asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- neuvoa ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä

Sosiaaliasiamiehen tehtävänalueeseen kuuluvat kaikki julkiset sosiaalihuollon palvelut, varhaiskasvatus ja oppilashuollon kuraattoripalvelut. Sosiaaliasiamies palvelee myös yksityisten sosiaalipalvelujen asiakkaita. Sosiaaliasiamiehen tehtäviin eivät kuulu esimerkiksi Kansaneläkelaitoksen (myöhemmin Kela), TE-toimiston, edunvalvonnan tai talous- ja velkaneuvonnan palvelut

Verson potilasasiamies palvelee itäisellä Uudellamaalla kuntien julkisen terveydenhuollon potilailta, heidän omaisiaan/edustajiaan, henkilöstöä, sekä Porvoon Specsaversia.

Sosiaali- ja potilasasiamiehen toiminta on puolueetonta, luottamuksellista ja asiakkaalle maksutonta. Sosiaali- ja potilasasiamies ei tee päätöksiä, eikä myönnä etuuksia tai ota kantaa hoitoa antaneen yksikön tai sen henkilökunnan toimintaan.

Sosiaali- tai terveydenhuollossa asioivan tai häntä edustavan kannattaa olla yhteydessä asiamieheen jos kokee saavansa laadultaan huonoa tai epäasiallista palvelua/hoitoa tai kohtelua tai jos omaisena miettii, saako läheinen tarvitsemiaan palveluita ja tukitoimia tai jos on epätietoinen oikeuksistaan asiakkaana/potilaana.

Erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat/potilaat eivät yleensä pysty huolehtimaan oikeuksiensa toteutumisesta yksin. Asiamiehen erityisenä velvollisuutena on edistää heidän oikeuksiensa toteutumisesta, minkä vuoksi omaisten ja läheisten palautteet ovat erityisen tärkeitä.

### **3. YHTEYDENOTTOJEN TILASTOINTI**

Sosiaali- ja potilasasiamiehen selvityksessä esitetyt tilastotiedot perustuvat asiamiehelle tulleisiin yhteydenottoihin. Yhteydenotoksi kirjataan yhden asiakokonaisuuden muodostava tapahtuma. Asiasta riippuen asiamieheen yhteyttä ottaneen henkilön asia saattaa selvitä heti ensimmäisellä yhteydenotolla. Toisinaan asian selvittäminen vaatii ensimmäisen yhteydenoton lisäksi esimerkiksi asian selvittelytyötä, puheluja, konsultointia tai tapaamisia. Yhden asiakokonaisuuden hoitamisesta tehdään kuitenkin vain yksi yhteydenottomerkintä tilastoon. Yhteydenotto voi koskea myös useampaa tehtäväaluetta, jolloin kukin tehtäväalue tilastoidaan erikseen.

Potilasasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen tilastointitapa on vaihdellut eri itäisen Uudenmaan kunnissa ja siksi tilaston kokoaminen on ollut haasteellista. Jatkossa tilastointi perustuu pääosin Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan asiakastilastoinnin valtakunnallisen kehittämishankkeen loppuraportissa 1.5.2007–31.10.2009 esitettyyn tilastomalliin. Sosiaali- ja potilasasiamiestoimintaan liittyvää valtakunnallista tilastomallia ei ole, ainoastaan tämä suositus. Valtakunnallisesti vertailtavaa tietoa asiamiestoiminnasta ei siten ole käytettävissä.

Sosiaali- ja potilasasiamiehelle saapuneet yhteydenotot antavat tietoa epäkohdista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Yhteydenottotilastoista ei kuitenkaan voi päätellä sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaistilaa toiminta-alueella. Vain hyvin pieni osa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaista tai heidän läheisistään on yhteydessä asiamieheen ja toteutuneet yhteydenotot ovat suurelta osin luonteeltaan tyytymättömyyden ilmaisuja. Tilastojen ja yhteydenottoon johtaneiden syiden valossa on kuitenkin perusteltua nostaa esille asiakkaan ja potilaan aseman ja oikeuksien parantamiseen ja kehittämiseen liittyviä kysymyksiä, jotka asiakastilastoinnin perusteella näyttävät aiheuttavan haasteellisia tai ongelmallisia tilanteita palveluiden järjestämisessä.

#### 4. YHTEENVETO SOSIAALIHUOLTOA KOSKEVISTA YHTEYDENOTOISTA ITÄISELLÄ UDELLAMAALLA

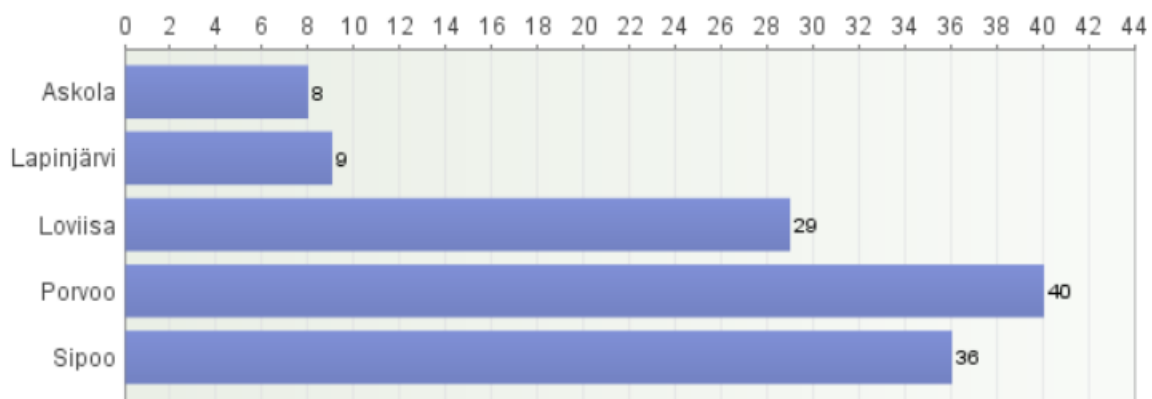
Itäisen Uudenmaan kuntien (Askola, Lapinjärvi, Loviisa, Porvoo ja Sipoo) alueelta tuli vuonna 2018 yhteensä 122 yhteydenottoa koskien sosiaalihuoltoa. Yhteydenottojen määrä kasvoi edellisestä vuodesta yhdeksällä (9) yhteydenotolla.

Yhteydenottajista 70 on ollut asiakkaita, 39 heidän omaisia/edustajia ja 13 henkilöstöä. Suomenkielisiä yhteydenottoja on ollut 112 ja ruotsinkielisiä 10.

Yhteydenotoista 78 ovat koskeneet tyytymättömyyttä ja 42 ovat olleet luonteeltaan tiedusteluja. Kaksi (2) yhteydenottoa ovat koskeneet muita asioita.

Suurin osa yhteydenotoista (103) ovat koskeneet kunnan palveluja. Kelan palveluita ovat koskeneet 12 yhteydenottoa ja muita toimijoita (yksityiset palvelut, vakuutusyhtiöt ja kuntayhtymä) seitsemän (7).

Eniten yhteydenottoja tuli itäisellä Uudellamaalla Porvoosta, 40 yhteydenottoa. Loviisasta ja Lapinjärveltä tuli yhteensä 38 yhteydenottoa, Sipoosta 36 ja Askolasta kahdeksan (8) yhteydenottoa. 82 asiakasta ottivat yhteyttä sosiaaliamiehen ensimmäistä kertaa ja 40 asiakasta ottivat yhteyttä samassa tai toisessa asiassa uudestaan.



**Kuva 2. Vuoden 2018 sosiaalihuoltoa koskevien yhteydenottojen jakautuminen itäisellä Uudellamaalla kunnittain. N=122.**

Seuraavassa taulukossa esitetään yhteydenottojen määrän kehitys itäisellä Uudellamaalla. Loviisa tuottaa sosiaali- ja terveyspalvelut Lapinjärvelle ikäihmisten palveluita lukuun ottamatta. Edellisinä vuosina yhteydenotot on yhdistetty, joten vertailtavuuden vuoksi ne esitellään myös tässä yhdessä.

**Taulukko 1. Sosiaalihuoltoa koskevien yhteydenottojen lukumäärät itäisellä Uudellamaalla vuosina 2011 – 2018.**

Kunta	Asukas-luku (31.12. 2018)	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	<b>2018</b>
<b>Askola</b>	4 958	7	5	12	9	14	12	8	<b>8</b>
<b>Loviisa ja Lapinjärvi</b>	17 556		25	19	29	38	44	61	<b>38</b>
<b>Porvoo</b>	50 262	23	37	33	27	27	61	34	<b>40</b>
<b>Sipoo</b>	20 666	22	24	35	29	26	17	10	<b>36</b>
<b>YHTEENSÄ</b>	93 442		91	99	94	105	134	113	<b>122</b>

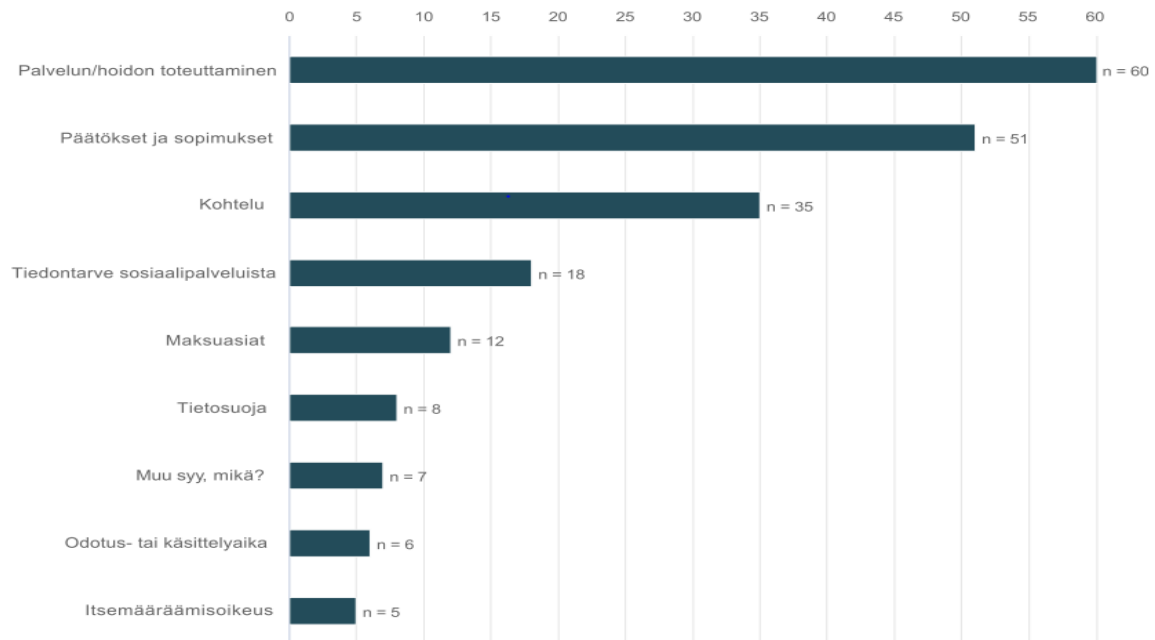
Sosiaaliamiehelle tulleiden yhteydenottojen yleisin yhteydenottotapa oli puhelimitse, sillä 108 yhteydenotosta sosiaaliamieheen tehtiin puhelimitse. Lisäksi sosiaaliamieheen otettiin yhteyttä jonkin verran sähköpostilla, 11 kertaa. Sosiaaliamiehelle on kevästä 2018 lähtien voinut lähettää myös turvapostia. Ilman ajanvarausta toimivalla sosiaaliamiehen vastaanotolla Porvoossa ei käynyt kertaakaan asiakasta, joten jatkossa tapaamiset ovat ainoastaan ajanvarauksella.

Vuoden 2018 sosiaaliamiehen pääasiallisin toimenpide yhteydenotosta oli neuvontaa (60 %), muistutusneuvontaa (34 %), sekä asioiden selvittämistä (27 %).



## 4.1 Yhteydenoton syyt

Sosiaaliasiamiehet tilastoivat tarvittaessa useampia yhteydenoton syitä. Eniten sosiaaliasiamieheen otetaan yhteyttä liittyen palvelun toteuttamiseen, sekä päätöksiin ja sopimuksiin liittyvissä asioissa.



Kuva 3. Sosiaalihuoltoa koskevien yhteydenottojen syyt itäisellä Uudellamaalla. N=202.

Yhteydenotot liittyen **palvelun/hoidon** toteuttamiseen on useimmiten liittynyt siihen, että palvelun/hoidon toteuttamis- tai järjestämistapaa on kyseenalaistettu. On koettu, että ei saada riittävästi tietoa tai neuvoja työntekijöiltä, palvelutarpeen arviointi tai asiakassuunnitelman laadinta on viivästynyt tai jäänyt tekemättä. On myös esimerkiksi koettu, että saatu apu on ollut riittämätöntä tai työntekijöitä ei ole tavoitettu.

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan asiakkaalle tulee antaa hänen tilanteeseensa nähden sopivassa laajuudessa **neuvontaa, ohjausta ja tietoa** palvelujen eri vaihtoehtoista ja vaikutuksista, sekä tietoa asiakkaan oikeuksista. Neuvonnassa ja ohjauksessa on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Asiakkaan kanssa on hyvä puhua avoimesti hänen tilanteestaan. Asiakkaan kanssa on käytävä läpi palvelujen myöntämisen kriteerit ja pohdittava erilaisia ratkaisuja hänen tilanteeseensa liittyen. Hallintolain mukaan asiakkaan kysymyksiin ja tiedusteluihin on myös vastattava viivytyksettä. Tällöin asiakas tietää, että hänen asiansa on kuultu. Asiakasta on neuvottava, mitä seuraavaksi tapahtuu tai mitä hänen tulee tehdä. Viranomaiselle tulevien kysymysten ja tiedustelujen suuri määrä ei ole hyväksyttävä perustelu sille, että vastaaminen viipyy kohtuuttomasti. Vastauksen viipyessä hyvän hallinnon periaatteiden mukaista on ilmoittaa asiakkaalle viivästymisen syyt ja milloin vastausta voi odottaa. (EOAK/4617/2017).

Viranomaisen oletus siitä, että asiakas on jo joskus aiemmin saanut jotakin kautta vastauksen kysymykseensä, ei sellaisenaan vapauta vastaamis- ja neuvontavelvollisuudesta. Viranomaisen tulee todeta, minkä vuoksi se ei katso tarpeelliseksi selvittää asiaa enempää. Tarvittaessa voidaan viitata jo tehtyihin lainvoimaisiin ratkaisuihin tai aiemmin annettuihin vastauksiin. (OKV/1063/1/2010).

Oleellinen osa ohjausta ja neuvontaa on myös **ensiarvion tekeminen**. Kun asiakas tai viranomainen ottaa ensimmäistä kertaa yhteyttä sosiaalipalveluihin, tämän yhteydenoton aikana tehdään ensiarviointi. On tärkeää, että jo ensimmäisen puhelun aikana työntekijä osaa selvittää olennaiset ja riittävät tiedot asiakkaan tilanteesta ja sen kiireellisyydestä. Näin voidaan ohjata asiakasta oikein jo ensimmäisen yhteydenoton perusteella ja asiakkaan prosessi nopeutuu.

Ensiarvioinnissa selvitettyjen tietojen perusteella usein päätetään, tehdäänkö asiakkaalle palvelutarpeen arviointi, vai riittääkö hänelle muu ohjaus ja neuvonta. On hyvä myös selvittää, voidaanko asiakas ohjata oikealle toimijalle vai edellyttääkö asiakkaan tuen tarve sitä, että työntekijä on yhteydessä toiseen toimijaan yhdessä asiakkaan kanssa.

Ensiarviointi on myös kiireellisyyden selvittämistä. Jo ensimmäisessä puhelussa työntekijä arvioi, tuleeko asiakkaan asiaan reagoida välittömästi, saman päivän aikana vai seitsemän arkipäivän aikana. Sama koskee myös kirjallisia yhteydenottoja.

**Palvelutarpeen arviointi** tehdään pääsääntöisesti kaikille ja viipymättä. Asiakkaan kannalta paras ratkaisu on se, että palvelutarpeen arviointi tehdään siellä, missä asiakkuus todennäköisimmin jatkuu. Palvelutarpeen arvio on tehtävä, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Ilmeisen tarpeetonta sen tekeminen on, jos vastaava arviointi on juuri tehty tai kyseessä on tilapäinen tuen tarve. Sosiaalipalveluiden riittävyuden määrittelyn perustana on pidettävä palvelutarpeen selvittämistä, sekä asiakas tai palvelusuunnitelma, jos se on laadittu.

**Asiakassuunnitelma** on osa asiakkaan palveluihin ohjaamista ja väline asiakkaan palvelukokonaisuuden hallinnalle ja koordinoinnille. Se on asiakirja, joka helpottaa asiakkaan tarvitsemien palvelujen toteutumista ja aikatauluttamista. Kun järjestetään sosiaalihuoltolain mukaisia palveluja, asiakkaalle tehdään asiakassuunnitelma. Vammaispalvelulain perusteella palveluja järjestettäessä käytetään termiä palvelusuunnitelma. Käytännössä on kyse lähes samasta suunnitelmasta. Asiakas- ja palvelusuunnitelmalla täydennetään palvelutarpeen arviointia, sekä tuetaan asiakkaan omatoimista suoriutumista. Asiakassuunnitelma on laadittava aina, paitsi jos kyseessä on tilapäinen neuvonta tai jos se jostain muusta syystä on ilmeisen tarpeeton.

**Päätöksiin** liittyvissä yhteydenotoissa asiakas on toivonut ulkopuolisen näkemystä kielteiseen päätökseen tai päätöksessä on koettu olevan virheitä.

Asiakkaan oikeusturvan kannalta on tärkeää, että hänen hakemuksensa käsitellään ja hän saa siihen kirjallisen muutoksenhakukelpoisen päätöksen. Sosiaalihuoltoon koskeva asia on ratkaistava heti kun päätökseen tarvittavat selvitykset on saatu. Myönnetty kiireelliset sosiaalipalvelut tulee aina saada ilman aiheutonta viivytystä ja muut viimeistään kolmen kuukauden kuluttua päätöksen tekemisestä. Mitä suurempi merkitys ratkaisulla on asianomaisen jokapäiväisen elämän kannalta, sitä joutuisampaan käsittelyyn asiassa tulee pyrkiä. Sosiaalihuoltoasia tulee vireille hakemuksesta tai

kun sosiaalihuollon työntekijä saa muutoin tehtävissä tietää mahdollisesti sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä. Aika lasketaan tästä, eikä siitä kun palvelutarpeen arviointi on tehty.

Päätös tulee antaa asiakkaalle kirjallisena ja siinä tulee käydä yksilöidysti ilmi palvelun sisältö ja perustelut. Viranomaisen on käsiteltävä jokainen sille tehty vaatimus, joka kuuluu sen päätösvaltaan ja annettava siihen vastaus. Perusteluissa on ilmoitettava mitkä seikat ja selvitykset ovat vaikuttaneet ratkaisuun, sekä mainittava sovellettava lainkohta. Perustelut vahvistavat asiakkaan oikeusturvaa erityisesti niissä tapauksissa, joissa hän ei ole saamassa hakemaansa palvelua tai etuutta. Perusteluilla saattaa olla suuri merkitys haettaessa muutosta päätökseen. Päätökseen tulee myös liittää ohje oikaisukeinon käyttämisestä. Palvelun myöntämistä koskevan päätöksen lisäksi tulee tarvittaessa tehdä asiakasmaksupäätös, josta käy ilmi, kuinka paljon palveluista peritään maksua. Kielteinen hallintopäätös on myös perusteltava. Jos aiemmin myönnettyä sosiaalipalvelua muutetaan, tulee myös siitä antaa yksilöllinen muutoksenhakukelpoinen päätös.

Mikäli päätös on myönteinen, on se pantava täytäntöön hallintolain mukaisesti ilman aiheutonta viivästystä. Mikäli kunta tekee myönteisen päätöksen siten, että hakija asetetaan jonoon odottamaan päätöksen täytäntöönpanoa, on kyse asiakkaan näkökulmasta kielteisestä päätöksestä. Samanlainen tilanne on silloin, jos asiakkaan esittämää sosiaalihuollon palvelua tai tukitoimea koskevaa hakemusta ei käsitellä ollenkaan ja päätöksen sijaista hakija asetetaan kunnan ilmoituksella jonoon odottamaan hakemuksensa käsittelyä. (Apulaisoikeusasiamies 2.3.2012)

Sosiaalihuollon ammattihenkilö vastaa aina sosiaalihuollon päätösten tekemisestä, myös ikäihmisten palveluissa, vaikka palvelutarpeen arvioinnin laatijana tai omatyöntekijänä voikin toimia terveydenhuollon ammattilainen.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada **omatyöntekijä** koko sosiaalihuollon asiakkuuden ajaksi. Omatyöntekijää ei kuitenkaan tarvitse nimetä niissä tilanteissa, joissa se on ilmeisen tarpeeton esimerkiksi silloin, kun asiakkuus on todennäköisesti hyvin lyhytaikaista tai asiakkaalla on olemassa jo joku muu tärkeä tukea tarjoava henkilö tai työntekijä. Omatyöntekijää ei tarvitse myöskään nimetä, jos asiakkaalla on jo lastensuojelulain mukainen lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tai vanhuspalvelulain mukainen vastuutyöntekijä. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017)

Vuonna 2017 tehdyn lakimuutoksen perusteella omatyöntekijänä voi toimia sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 3 §:ssä tarkoitetun ammattihenkilön sijaan terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain 2 §:ssä tarkoitettu ammattihenkilö, jos se on asiakkaan palvelukokonaisuuden perusteella perusteltua esimerkiksi tilanteessa, jossa asiakkaan pääasiallinen palvelumuoto on kotiin annettavat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. Erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai muun erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan omatyöntekijän on oltava sosiaalityöntekijä tai omatyöntekijän työparina työskentelevän tulee olla sosiaalityöntekijä. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017)

Omatyöntekijän rooli vaihtelee asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Jollekin asiakkaalle saattaa riittää, että hän tietää, kenen puoleen voi tarvittaessa kääntyä. Toinen asiakas puolestaan tarvitsee omatyöntekijän tukea ja apua tiiviisti myös käytännön asioiden hoitamisessa. Esimerkiksi ikääntyneiden joukossa on henkilöitä, joiden tuen tarve vaatii enemmän aikaa ja panostusta omatyöntekijältä. Tällaisia henkilöitä arvioidaan olevan erityisesti kotihoidon ja omaishoidon palveluja saavat muistisairaantuneet henkilöt. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017)

Sosiaaliammattilaisille tulleista yhteydenotoista on ollut havaittavissa, että asiakkaalla ei ole käytännössä aina omatyöntekijää, joka mm. neuvoisi ja ohjaisi asiakasta eri palvelujen hakemisessa, tukisi asiakasta tarvittavan palvelukokonaisuuden kokoamisessa ja yhteensovittamisessa ja seuraisi aktiivisesti, miten järjestettävät palvelut vastaavat asiakkaan tuen tarpeita. Asioiden hoidossa näkyy edelleen se, että sosiaalihuollon palvelujärjestelmä ja palvelujen järjestämisen organisointitapa on sektoroitunut ja pirstaleinen. Asiakkaiden asioita ei aina viedä eteenpäin kokonaisvaltaisesti. Osa asiakkaista tarvitsee omatyöntekijän, joka selvittää asiakkaan kokonaistilanteen, tekee tarvittaessa monialaista yhteistyötä muiden ammattilaisten kanssa ja kokoaa asiakkaan tarvitseman palvelukokonaisuuden ja – verkoston, sekä arvioi yhdessä asiakkaan kanssa, miten palvelujen vastaavat asiakkaan tuen tarpeisiin.

Sosiaalityön palvelut olisi hyvä järjestää niin, että asiakkaille on mahdollista nimetä omatyöntekijä, jonka on mahdollista tarvittaessa ottaa vahva rooli asiakkaan kokonaisvaltaisesta palvelutarpeen arvioinnista ja palvelukokonaisuuden järjestämisestä ja sen toteutumisen seurannasta.

Omatyöntekijätyölle olisi hyvä luoda toimivat rakenteet monialaisen yhteistyön tekemiselle sosiaalihuollon eri palvelutehtävien ja terveydenhuollon toimijoiden kesken. Mikäli omatyöntekijän toimivalta ei riitä päättämään jostain asiakkaan tarvitsemasta palvelusta, tulee omatyöntekijän tehdä asiakkaan asiassa yhteistyötä sen ammattilaisen kanssa, joka asiasta voi päättää ja järjestää asiakkaan tarvitsemaa palvelua.

## **4.2 Yhteydenoton tehtäväalueet**

Vuonna 2018 sosiaaliammattilaisille tulleet yhteydenotot tilastoitiin yhteydenottojen tehtäväalueiden osalta samalla tavalla kuin kahtena edellisellä vuonna. Vuoden 2019 osalta tilastointitapaa muutetaan vastaamaan THL:n sosiaalihuollon palvelutehtäväluokitusta. Tilastointiin vaikuttaa myös se, että aikaisempina vuosina toimeentulotuki, omaishoito ja kotihoito on tilastoitu erikseen. Jatkossa perustoimeentulotuki tilastoidaan Kelan alle ja täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki, sekä kotihoito sen palvelutehtävän alle, joka asiakkaan asiaa hoitaa. Huomioitavaa on myös, että asiakkaat eivät aina tiedä kuuluko palvelu lapsiperheiden sosiaalihuoltolain mukaisiin palveluihin tai lastensuojeluun.

Yhteydenottotilastojen tarkastelussa on hyvä huomioida, että yhteydenottomäärät sosiaaliammattilaisille ovat hyvin pieniä verrattuna sosiaalihuollon palvelujen käyttäjämääriin. Tästä

syystä yhteydenotoista esiin nousevista epäkohdista ei voi tehdä yleistyksiä siitä, että palveluja tuotettaisiin aina tai edes usein moitittavalla tavalla tai sosiaalipalvelujen laatu olisi laajasti huonoa.

**Taulukko 2. Yhteydenottojen tehtäväalueet itäisellä Uudellamaalla vuonna 2018. Suluissa v. 2017.**

	ASKOLA	LAPINJÄRVI (Ikäihmisten palvelut)	LOVIISA + LAPINJÄRVI	PORVOO	SIPOO	Yhteensä
Lapsiperheiden palvelut	0 (0)		1 (0)	2 (1)	0 (0)	3 (1)
Lastensuojelu	2 (1)		1 (12)	3 (13)	7 (0)	13 (26)
Työikäisten palvelut	1 (3)		6 (1)	12 (5)	14 (4)	33 (13)
Ikääntyneiden palvelut	1 (4)	4	0 (11)	11 (2)	4 (0)	20 (17)
Vammaispalvelut	2 (0)		8 (2)	5 (2)	2 (0)	14 (4)
Perheoikeudelliset palvelut	0 (0)		2 (4)	1 (1)	0 (0)	3 (5)
Päihde ja mielenterveyspalvelut	1 (0)		0 (3)	1 (4)	2 (0)	4 (7)
Kotihoito	0 (0)	2	0 (0)	0 (0)	0 (1)	2 (1)
Toimeentulotuki	0 (0)	0	6 (16)	3 (3)	0 (2)	9 (21)
Muu	1 (0)	4	0 (12)	2 (2)	4 (3)	11 (17)
<b>Yhteensä</b>	<b>8 (8)</b>	<b>9</b>	<b>29 (61)</b>	<b>40 (34)</b>	<b>36 (10)</b>	<b>122 (113)</b>

Yhteydenottojen määrä **työikäisten palveluissa** ovat kasvaneet. Yhteydenotoissa toivotaan apua taloudellisten ongelmatilanteiden hoitoon tai koetaan, että ei saada apua Kelan perustoimentulotuesta tai kunnasta täydentävästä tai ehkäisevästä toimeentulotuesta.

Asiakkaat, jotka tarvitsevat toimeentulotukea, voivat kokea sen hakemisen monimutkaisena, kun sitä haetaan kahdesta eri paikasta, Kelasta ja kunnasta. Asiakkaan tulee pääsääntöisesti ensin tehdä perustoimentulotukihakemus Kelaan, ennen yhteydenottoa sosiaalitoimeen täydentävästä tai ehkäisevästä toimeentulotuesta. Monenlaiset eri termit voivat olla asiakkaalle hankalia ymmärtää, eikä kukaan työntekijä välttämättä seuraa asiakkaan tilannetta alusta loppuun. (Viitasaari 2018)

Taloudelliselle avustamiselle löytyy selkeästi tarvetta ja asiakkaiden taloudellista toimintakyvyn vahvistamista tarvitaan. Asiakkaiden taloudellisen toimintakyvyn vahvistamisen keinoja tulisikin kehittää ja samalla myös tarvittaessa lisätä työntekijöiden osaamista ja moniammatillista työskentelyä liittyen taloussosiaalityöhön. Työikäisten palvelut ovat kunnissa muutoksessa ja järjestelmäkeskeistä, toimistoissa ja virasto-olosuhteissa tapahtuvaa työtä onkin pyrittävä muuttamaan jalkautuvaksi, asiakkaitten elämänpireissä tapahtuvaksi työksi. (Viitasaari 2018)

Toiseksi eniten yhteydenottoja sosiaaliammattilaisille tuli liittyen **ikäntyneiden palveluihin**. Jokaisella ikäihmisellä on oikeus riittävään hoivaan ja huolenpitoon. Tämä oikeus vaikuttaa kuitenkin olevan myös riippuvainen siitä, onko ikäihmisellä omaisia hänen tukena. Lainsäädännössä ei ole omaisen velvoitetta hoivaan ja elatukseen, mutta lainsäädännössä on

kuitenkin useassa kohdassa kirjoitettu oletetusta omaisen roolista. Omaisen rooli näkyy sekä vanhuspalvelulaissa ja sosiaalihuoltolaissa. Sosiaalihuoltolaissa on myös velvoite selvittää omaisten ja läheisten tuen tarve. Kunta voikin järjestää hoitavalle omaiselle vapaata, vaikka tämä ei olisikaan virallinen omaishoitaja. Puutteita liittyen oletamaan olemassa olevista omaisista löytyy vielä esimerkiksi työlainsäädännössä, eikä se tunne työn ja hoivan yhdistämistä, niin kuin lasten kohdalla löytyy. Tämä näkyy sosiaaliamiehelle omaisten haastavana tilanteena, kun he pyrkivät yhdistämään työ- ja perhe-elämän, sekä läheisensä ikäihmisen hoidon. (Kalliomaa-Puha 2017)

Oletus omaisista toimii myös toiseen suuntaan. Kun omaisilla ei ole virallista asemaa lainsäädännössä, niin heillä ei myöskään ole juridista mandaattia hoitaa ikäihmisen asioita, eikä edes virallinen omaishoitaja saa tietoa hoidettavansa asioita ilman valtuutusta arkisissa tilanteissa. Asiakas- ja potilaslaeissa on varauduttu tähän, mikäli ikäihminen ei enää kykene kertomaan tahtoaan. Muuten omaisen mahdollisuudet asioida läheisen ikäihmisen puolesta, pitää ennakoida ja tehdä valtuutuksia esimerkiksi terveydenhuoltoon, Kelaan, pankkiin, laatia edunvalvontavaltuutus tai viimekädessä hakemalla ikäihmiselle edunvalvoja. (Kalliomaa-Puha 2017)

Ikäihminen tarvitsee usein apua sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa esimerkiksi hakemusten täyttämiseen, hoivan koordinointiin ja valintojen tekemiseen. Apua tarvitaan sitä enemmän, mitä huonokuntoisempi henkilö on. Omaisen rooli korostuu tai vaihtoehtoisesti, mikäli omaisia ei ole, sosiaalihuoltolain mukaan nimetyn omatyöntekijän. Kasvava määrä yksityisiä palveluntuottajia ja kuluttajan rooli voi hämärtää ja hankaloittaa ikäihmisen oikeusturvaa, kun hän ei tiedä mikä osa palvelua on yksityisen tuottamaa ja mikä julkisen. Esimerkkinä ikäihminen voi asua kunnan ostopalvelupäätöksellä yksityisessä palvelutalossa, jonka asumisen kustannuksista vastaa kunta. Ikäihminen voi itse ostaa palvelutalosta lisäpalvelua ja niiden osalta mahdollinen reklamointi kuuluu kuluttajasuojanpiiriin. Myös palvelusetelit ja henkilökohtaiset budjetit tulevat tulevaisuudessa lisäämään ikäihmisten valintamahdollisuuksia ja samalla myös riskiä siitä, että asiakas tekee huonoja valintoja. Jos tekee huonoja valintoja, niin silloin on myös tärkeää, että asiakas osaisi tehdä asiasta reklamaation, muistutuksen tai kantelun. (Kalliomaa-Puha 2017)

**Vammaisten palveluissa** yhteydenotot ovat koskeneet ensisijaisesti eri palveluiden toteutusta ja tiedonsaantia. Kunnissa ajankohtaisena asiana oleva kuljetuspalveluiden järjestäminen, ei ole näkynyt sosiaaliamiehelle tulleissa yhteydenotoissa. Yhteydenotot liittyen kuljetuspalveluihin ovat liittyneet palveluprosessissa esiintyneisiin epäkohtiin. Myös omaishoidon tuki ja siihen liittyvät tukitoimet ovat olleet yhteydenottojen syinä.

Omaishoidolla tarkoitetaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön hoitamista omaisen tai muun läheisen henkilön avulla. Omaishoidon tuki on kokonaisuus, joka muodostuu hoidettavalle annettavista tarvittavista palveluista, sekä hoitajalle annettavasta hoitopalkkiosta, vapaasta ja omaishoitoa tukevista palveluista. Se on harkinnanvarainen sosiaalipalvelu, jota kunta järjestää varaamiensa määrärahojen puitteissa.

Sosiaali- ja terveysministeriön helmikuussa 2019 laatiman selvityksen mukaan omais- ja perhehoitoa edistäviä toimenpiteitä toteutetaan kunnissa hyvin vaihtelevasti. Omais- ja perhehoitajien palveluja on lisätty, mutta ei niin laajasti kuin lainsäädännön muutos vuonna 2016 edellyttäisi. Kunnille myönnetty valtionosuuden lisäys (95 milj. euroa) on lisännyt joidenkin kuntien tukea omais- ja perhehoitajille, osassa kuntia lisärahoituksen vaikutuksia ei pystytty

arvioimaan. Selvityksen mukaan kunnissa on lisätty omais- ja perhehoitajien hyvinvointi- ja terveystarkastuksia sekä omais- ja perhehoitajien vapaiden sijaistamisen vaihtoehtoja.

Hallituksen I & O- kärkihankkeessa (2016–2018) on kehitetty ikäihmisten kotihoitoa, mutta myös pyritty vahvistamaan kaikenikäisten omaishoitoa. Omaishoidon määrä on hieman lisääntynyt kaikissa ikäryhmissä, mutta erityisesti iäkkäillä. Maakuntien välillä on isoja eroja omaishoidon peittävydessä. Omaishoitajat ovat useimmiten eläkeikäisiä ja naisia.

## **5. KUNTAKOHTAISET TIEDOT**

### **5.1 Askola**

#### **Yhteydenotot liittyen sosiaalihuoltoon**

Vuonna 2018 sosiaaliasiamieheen otettiin Askolasta yhteyttä kahdeksan (8) kertaa, eli saman verran kun edellisenä vuonna. Kaikki yhteydenotot koskivat kunnan omaa toimintaa.

Yhteensä kuusi (6) yhteydenottoa oli tiedustelua ja kaksi (2) oli tyytymättömyyden ilmaisua. Viisi (5) yhteydenottoista oli henkilöstöltä ja kolme (3) asiakkailta tai heidän omaisilta.

Henkilöstön kanssa on yhdessä pohdittu ja selvitelty asioita liittyen päätöksiin, sosiaaliseen luototukseen, vammaispalveluihin ja lastensuojeluun.

Asiakkaiden yhteydenotot koskivat tyytymättömyyttä liittyen hoitoon ikäihmisten tehostetussa asumispalvelussa ja kirjauksiin lastensuojelussa.

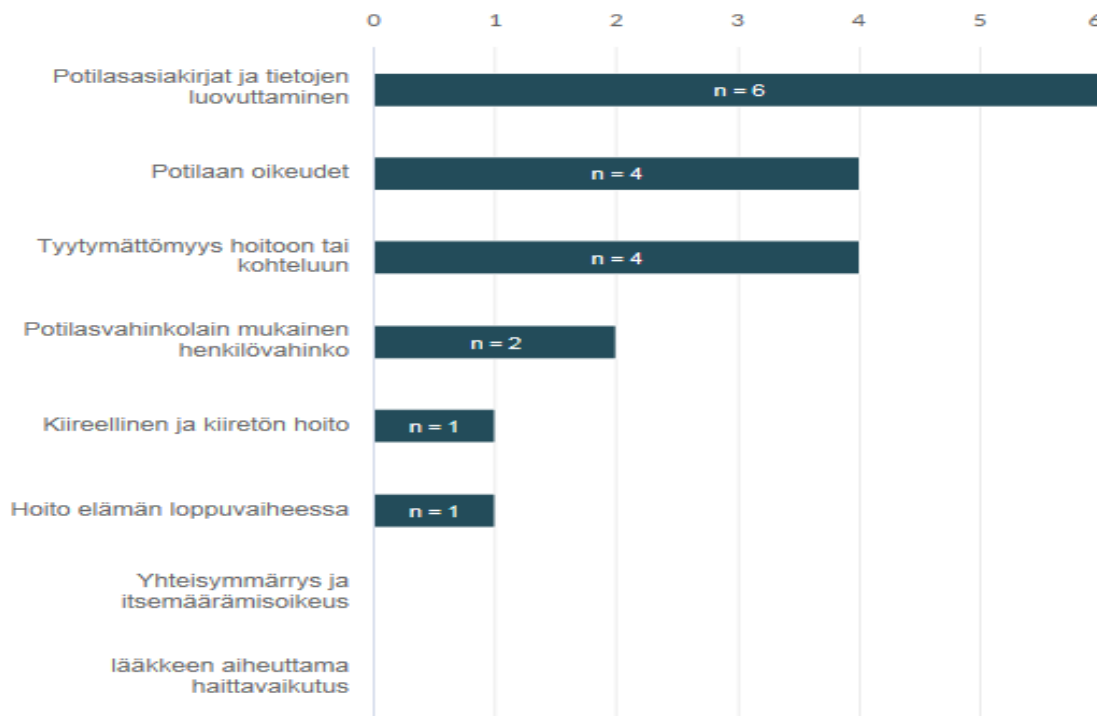
#### **Yhteydenotot liittyen terveydenhuoltoon**

Vuonna 2018 potilasasiamieheen otettiin Askolasta yhteyttä 14 kertaa, edellisinä vuosina yhteydenottoja on ollut muutamia vuodessa. Yhteydenottajina ovat olleet potilaat tai heidän omaiset.

Yhteydenotto voi olla yksi tapahtuma, jossa potilas saa puhelimesta yhdellä soitolla saman tien vastauksen esittämiinsä kysymyksiin. Yhteydenotto voi myös johtaa esimerkiksi selvittelyyn, tapaamisiin ja/tai avustamiseen oikeusturvaan liittyvissä asioissa.

Yksi tilastoitu yhteydenotto potilasasiamieheen saattaa johtua useista syistä. Kuudessa (6) yhteydenotossa yhteydenottaja on ollut tyytymätön asioihin liittyen potilasasiakirjoihin ja tietojen luovuttamiseen. Neljä (4) yhteydenottoa ovat liittyneet hoitoon tai kohteluun, sekä potilaan oikeuksiin.





Kuva 4. Terveysthuoltoon liittyvien yhteydenottojen aiheet. N=18.

Yhteydenotot ovat pääasiassa koskeneet lääkärin, hoitajan tai psykologin vastaanottoa. Yhteyttä ovat ottaneet sekä potilaat että heidän omaiset.

Yhteydenotot ovat liittyneet potilaan hoitoon, Omakanta-palvelussa näkyviin potilasasiakirjamerkintöihin, potilasasiakirjojen kirjauksiin sekä potilasvahinkoihin tai niiden epäilyihin liittyviin asioihin.

## 5.2 Loviisa ja Lapinjärvi

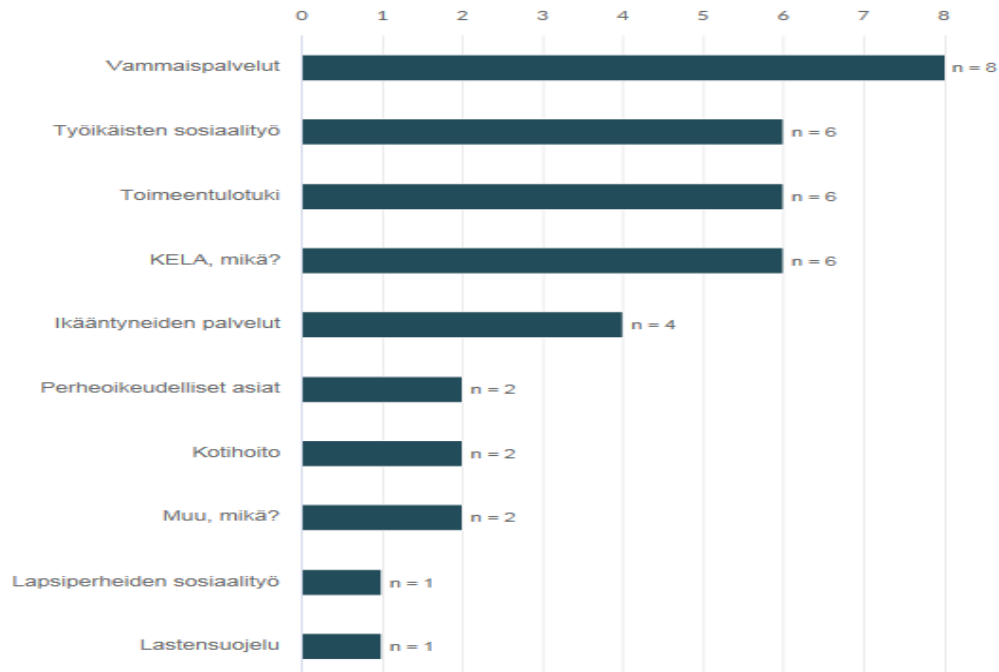
### Yhteydenotot liittyen sosiaalihuoltoon

Loviisan kaupunki vastaa sosiaalipalveluista Lapinjärven kunnan alueella ikäihmisten palveluita lukuun ottamatta. Erityistä tukea tarvitsevat ikäihmiset saavat kuitenkin osittain palvelunsa myös Loviisan työikäisten palveluista.

Vuonna 2018 sosiaaliamiehen otettiin Loviisan ja Lapinjärven yhteistoiminta alueelta yhteyttä sosiaaliamiehen yhteensä 38 kertaa, joista kuusi (6) koski Lapinjärven kunnan järjestämiä ikäihmisten palveluja.

Yhteydenotoista 28 koski tyytymättömyyttä ja 10 yhteydenottoa olivat luonteeltaan tiedusteluja. Yhteydenottaja oli useimmiten sosiaalihuollon asiakas itse tai hänen omainen. Henkilökunnan yhteydenottoja oli ainoastaan kaksi (2).

Suurin osa, eli 26 yhteydenottoa, koski kunnan järjestämiä palveluja.



Kuva 5. Sosiaalihuoltoa koskevien yhteydenottojen tehtäväalue. N=38.

**Vammaispalvelua** koskevissa yhteydenotoissa (8) tuotiin esille tyytymättömyyttä liittyen omaishoidon tukeen, kuljetuspalveluun ja henkilökohtaiseen apuun ja erityisesti siihen miten hakemus käsitellään ja palveluiden tarve arvioidaan. Yhteydenottajat kokivat arvioinnin puutteelliseksi, eivätkä he olleet saaneet kirjallisia palvelutarpeen arviointeja tai asiakassuunnitelmia. Yhteydenotoissa nousi esille myös asiakirjoissa esiintyviä virheellisiä tietoja, mikä harmitti yhteydenottajia. Yhteydenotot liittyen vaikeavammaisten kuljetuspalveluun liittyivät pääosin ongelmiin taksikorttien kanssa.

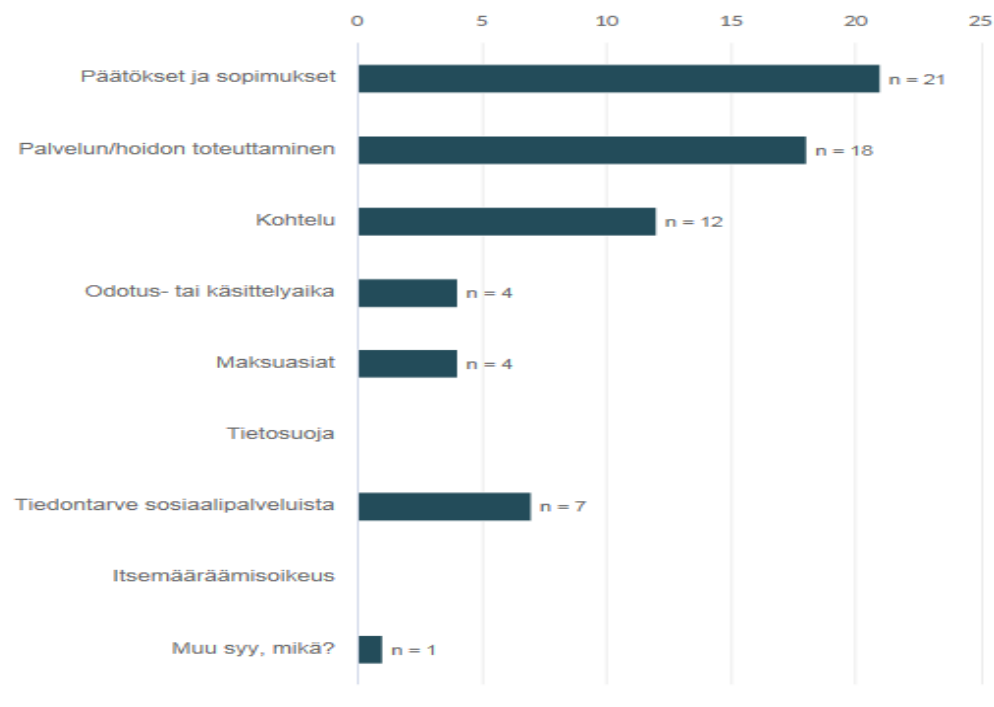
**Työkäisten palveluita** koskevissa yhteydenotoissa (6) oli useimmiten kyse taloudellisten asioiden hoidosta ja siihen liittyvästä tuen tarpeesta, sekä asumisen järjestämiseen liittyvään tuen tarpeeseen. Yhteydenottajat ovat kokeneet, että eivät ole saaneet riittävästi apua, ovat olleet tyytymättömiä kohteluun tai ovat jääneet ilman taloudellista tukea, sekä kunnalta että Kelalta.

Yhteydenotot (6) koskien **ikäntyneiden palveluja ja kotihoitoa** koskevat Lapinjärven ikäihmisten palveluita. Puolet yhteydenotoista on ollut tiedusteluja ja yhteydenottajalla on ollut tiedontarvetta ikäihmisten palveluista. Puolet yhteydenotoista on liittynyt tyytymättömyyteen koskien tiedonsaantia, palvelutarpeen arvioinnin viivettä ja siihen, että on koettu asiakirjoissa esiintyvän virheellisiä tietoja.

**Toimeentulotukea** koskevat yhteydenotot (6) ovat koskeneet pääosin tyytymättömyyttä liittyen täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen. Yhteydenottajalla on ollut menoja, joihin ei ole saanut tukea kunnasta tai Kelasta ja taloudellinen tilanne heikentynyt entisestään tai yhteydenottaja kokee, että hänen asiaansa pompotellaan kunnan ja Kelan välillä. Yhteydenottojen syynä on myös ollut lapsen tapaamiskuluihin liittyviä epäselvyyksiä.

**Kelaan** liittyvät yhteydenotot ovat koskeneet perustoimentulotukea (5) ja asumistukea (1).

**Lapsiperheiden palveluihin, lastensuojeluun ja perheoikeudellisiin palveluihin** liittyviä yhteydenottoja on ollut yhteensä neljä (4). Yhteydenotot ovat koskeneet tyytymättömyyttä tietojen saantiin ja kohteluun.



**Kuva 6. Sosiaalihuoltoa koskevien yhteydenottojen aiheet. N=38.**

### **Yhteydenotot liittyen terveydenhuoltoon**

Loviisan ja Lapinjärven potilasasiamiestoiminta siirtyi Sosiaalialan osaamiskeskus Verson sosiaali- ja potilasasiamiehelle 1.6.2018 alkaen. Potilasasiamiesten tilastointitapa on ollut erilainen ja jatkossa tilastointi perustuu pääosin Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan asiakastilastoinnin valtakunnallisen kehittämishankkeen loppuraportissa esitettyyn tilastomalliin.

Vuonna 2018 potilasasiamieheen otettiin Loviisasta ja Lapinjärveltä yhteyttä yhteensä 39 kertaa. Yhteydenottoja oli edellisellä vuonna 17, joten yhteydenottojen määrä on selvästi lisääntynyt.

Yhteydenotto voi olla yksi tapahtuma, jossa potilas saa puhelimesta yhdellä soitolla saman tien vastauksen esittämiinsä kysymyksiin. Yhteydenotto voi myös johtaa esimerkiksi selvittelyyn, tapaamisiin ja/tai avustamiseen oikeusturvaan liittyvissä asioissa.

Suurin osa yhteydenotoista koski avosairaanhoitoa, lääkärin tai hoitajan vastaanottoa. Yksittäisiä yhteydenottoja tuli myös liittyen neuvolapalveluihin, suun terveydenhuoltoon, päihdehuoltoon, sairaankuljetukseen ja ensihoitoon, sekä erikoissairaanhoitoon.

Yksi tilastoitu yhteydenotto potilasasiamieheen saattaa johtua useista eri syistä. Kohdassa muu, on ne asiat joista ei ole tilastoitu tarkempaa tietoa, eikä syytä yhteydenottoon tiedetä.

**Taulukko 3. Terveydenhuoltoa koskevien yhteydenottojen syyt vuosina 2017 ja 2018.**

	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Hoidon toteuttaminen</b>	3	20
<b>Kohtelu</b>	3	8
<b>Potilasvahinko/-epäily</b>	5	7
<b>Muu</b>	6	13

Yhteydenotot koskien **hoidon toteuttamista** ovat liittyneet siihen, että yhteydenottaja on kokenut, että hänet on jätetty hoitamatta tai tutkimatta. Yhteydenottoja on myös tullut koskien lähetteitä, jotka ovat jääneet tekemättä tai ovat palautuneet. Kaikilla potilailla ei myöskään ole käytössä Omakantaa ja tästä syystä he kokevat, että heidän hoitoonsa liittyen on epäkohtia tiedonsaannissa. Yhteydenottoja on myös tullut siitä, että lääkärinlausunto on jäänyt kirjoittamatta tai hoitosuunnitelmaa ei ole laadittu.

**Kohteluun** liittyvissä yhteydenotoissa terveydenhuollon henkilökunnan käytös on koettu epäasiallisena.

Yhteydentotoissa on myös tiedusteltu asiakasmaksuista ja terveydenhuollon maksukatosta.

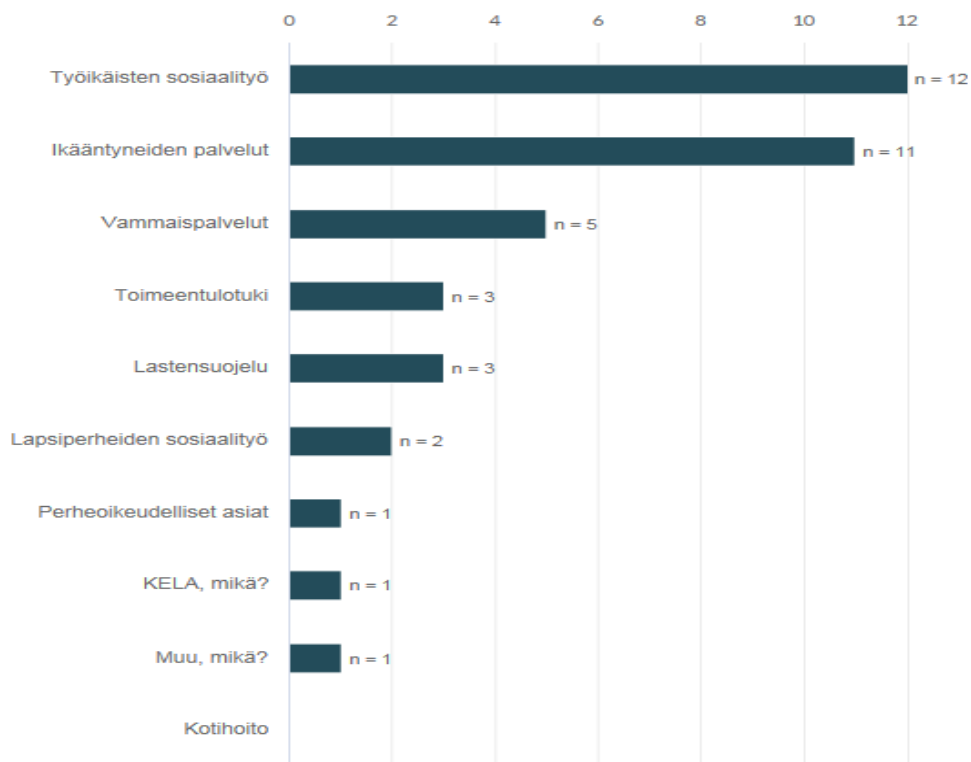
## 5.3 Porvoo

### Yhteydenotot liittyen sosiaalihuoltoon

Vuonna 2018 Porvoosta tuli sosiaaliasiamiehelle yhteensä 40 yhteydenottoa. Edellisenä vuonna yhteydenottaja oli 34.

Yhteydenotoista 27 koski tyytymättömyyttä ja 13 oli luonteeltaan tiedustelua. Yhteydenottaja oli useimmiten sosiaalihuollon asiakas tai hänen omainen. Henkilökunnan yhteydenottoja oli ainoastaan kolme (3).

Suurin osa, eli 37 yhteydenottoa koski kunnan järjestämiä palveluja ja kaksi yhteydenottoa Kelan palveluita ja etuuksia.



Kuva 6. Sosiaalihuoltoa koskevien yhteydenottojen tehtäväalue. n=39

**Työikäisten palveluita** koskevissa yhteydenotoissa kahdeksan (8) yhteydenottoa oli tyytymättömyydestä johtuvaa. Yhteydenottajat kokivat, että eivät tavoita työntekijöitä. Yhteydenottoja tuli myös liittyen ruotsin kielen palvelun saatavuuteen ja kotikäynteihin. Yhteydenottajat olivat tyytymättömiä työntekijän käytökseen kotikäynnillä ja siihen miten kotikäynnille tulo toteutettiin. Tyytymättömyyttä aiheutti myös tilanteet jossa yhteydenottaja koki, että kukaan ei pidä asiakkaasta huolta, eikä asiakas saa tarvitsemaansa apua.

Työikäisten palveluihin liittyvät tiedustelut koskivat taloudellista tukea, hautausavustusta ja asumista kriisitilanteissa.

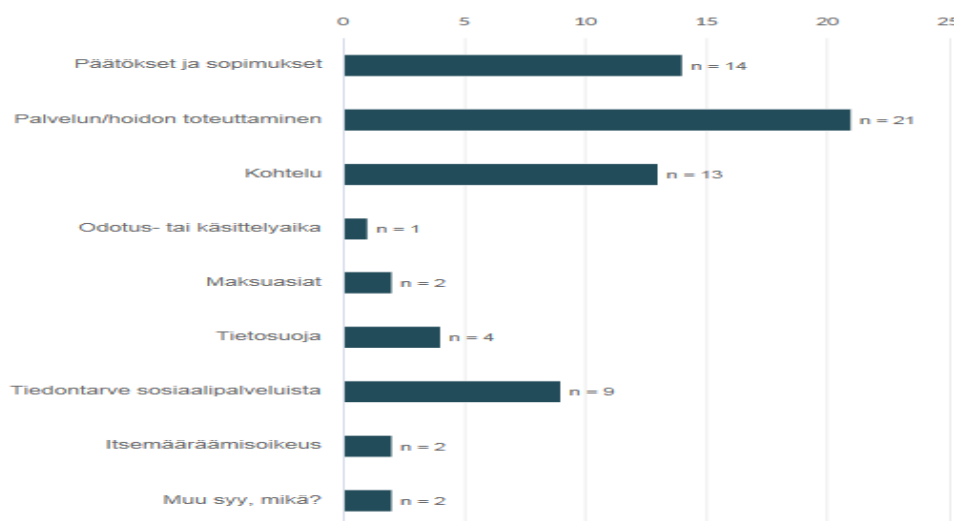
**Ikääntyneiden palveluita** koskevista yhteydenotoista kahdeksan (8) koski tyytymättömyyttä ja kolme (3) olivat luonteeltaan tiedusteluja. Tietoja on kysytty ikäihmisten palveluista ja omaisen tiedonsaanti oikeuteen liittyen. Kaikki yhteydenotot koskivat kunnan palveluja. Yli puolet yhteydenottajista oli omaisia.

Yhteydenottajien tyytymättömyys on johtunut asumispalveluhakemusten pitkästä käsittelyajasta ja päätösten perusteluista. Osa yhteydenottajista on myös kokenut työntekijöiden käytöksen epäasiallisena ja tiedonsaannin puutteellisen tai ristiriitaisena.

Ikääntyneiden palveluiden alle tilastoituun **kotihoitoon** liittyvissä yhteydenotoissa tyytymättömyys on liittynyt päätöksiin kotihoidon päättymisestä, kotihoidon joustamattomuuteen aikojen suhteen, turvapuhelimen toimimattomuuteen, kotihoidon työntekijän epäasialliseen käytökseen ja siihen, että siivous ei kuulu kotipalvelun tehtäviin.

**Toimeentulotukeen ja Kelaan** liittyvät neljä (4) yhteydenottoa ovat koskeneet tyytymättömyyttä liittyen perustoimentulotuen päätöksessä tehtyyn vyörytykseen tai tiedusteluja koskien perustoimentulotukea ja asumistukea.

**Lapsiperheiden palveluihin, lastensuojeluun ja perheoikeudellisiin palveluihin** liittyviä yhteydenottoja on ollut yhteensä kuusi (6), josta viisi yhteydenottoa on tilastoitu tyytymättömyyden ilmaisuna. Tyytymättömyyttä on aiheuttanut epäily työntekijöiden puolueettomuudesta vanhempien erotilanteessa, tyytymättömyyttä perheneuvolasta saamaan palveluun, sosiaalipäivystyksen työntekijöiden tekemättömyyteen ja tylyyn kohteluun, palvelutarpeen arviointien laatimatta jättämiseen ja arvioinnin laatimisen viivästymiseen. Tyytymättömyyttä on myös aiheuttanut se, että lasta ei ole kuultu. Yhteydenotoissa on tullut esille myös tyytymättömyys puutteelliseen kirjaamiseen ja tietojensaantiin.



Kuva 7. Sosiaalihuoltoa koskevien yhteydenottojen aiheet. N=68

## Yhteydenotot liittyen terveydenhuoltoon

Porvoon kaupungin potilasasiamiestoiminta siirtyi Sosiaalialan osaamiskeskus Verson sosiaali- ja potilasasiamiehelle 1.5.2018 alkaen. Potilasasiamiesten tilastointitapa on osittain ollut erilainen ja jatkossa tilastointi perustuu Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan asiakastilastoinnin valtakunnallisen kehittämishankkeen loppuraportissa esitettyyn tilastomalliin.

Vuonna 2018 potilasasiamiehelle tuli yhteensä 100 yhteydenottoa. Yhteydenottoja oli edellisenä vuonna 60, joten yhteydenottojen määrä on selvästi lisääntynyt.

Yhteydenotto voi olla yksi tapahtuma, jossa potilas saa puhelimesta yhdellä soitolla saman tien vastauksen esittämiinsä kysymyksiin. Yhteydenotto voi myös johtaa esimerkiksi selvittelyyn, tapaamisiin ja/tai avustamiseen oikeusturvaan liittyvissä asioissa.

Suurin osa yhteydenotoista koski avosairaanhoidon, lääkärin tai sairaanhoitajan vastaanottoa sekä terveyskeskuksen kuntoutusosastoa.

**Taulukko 4. Terveydenhuollon yksikkö, jota yhteydenotto koskee.**

	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Läntinen terveysasema, sis. osasto	31	55
Itäinen terveysasema	3	3
Kotihoito	5	1
Päihdehuolto	2	2
Hammashuolto	5	14
HUS	4	6
Muu, mikä?	10	19

Yksi tilastoitu yhteydenotto potilasasiamiehelle saattaa johtua useista eri syistä. Kohdassa muu, on ne asiat joista ei ole tilastoitu tarkempaa tietoa, eikä syytä yhteydenottoon siksi tiedetä.

**Taulukko 5. Terveydenhuoltoa koskevien yhteydenottojen syyt vuosina 2017 ja 2018.**

	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Hoidon toteuttaminen	12	41
Kohtelu	14	30
Potilasvahinko /-epäily	22	32
Selvitys toimenpidevaihtoehdoista		3
Tietosuoja	5	12
Maksuasiat		3
Vahingonkorvaus		1
Itsemääräämisoikeus		0
Muu syy	17	6

Yhteydenotot liittyen **hoidon toteuttamiseen** koskivat tilanteita, joissa yhteydenottajat olivat saaneet väärää lääkettä tai ei ollut saatu ollenkaan lääkettä, yhteydenottajat eivät kokeneet päässeensä niihin tutkimuksiin joihin olisi pitänyt, tutkimuksiin pääseminen oli viivästynyt tai konsultointi oli jäänyt tekemättä. Yhteydenottajat olivat myös kokeneet saaneensa ristiriitaisia hoito-ohjeita eri yksiköistä tai lääkärintodistuksen saaminen, esimerkiksi Kelaa varten, oli ollut vaikeaa.

Yhteydenotoissa liittyen **kohteluun** yhteydenottajat olivat kokeneet epäasiallista käytöstä terveydenhuollon henkilökunnalta.

**Tietosuojaan** liittyviin yhteydenottoihin tilastoidaan tietosuojaan liittyvien asioiden lisäksi myös potilasasiakirjoihin liittyvät asiat. Yhteydenottajat ovat olleet yhteydessä asioista liittyen epäilyihin tietosuojaloukkauksista, sekä Omakantaan. Omakannassa ovat esimerkiksi merkinnät tietojen luovutuksesta aiheuttaneet ihmetystä.

Muutamassa yhteydenotossa on myös tiedusteltu asioista liittyen terveydenhuollon maksukattoon.

Näsin **terveyskeskuksen kuntoutusosastoon** liittyvissä yhteydenotoissa yhteydenottajat esittivät tyytymättömyyttään hoitajien epäasialliseen käytökseen potilaita ja omaisia kohtaan. Yhteydenotoissa myös kyseenalaistettiin hoitajien ammattitaitoa ja tiedonkulkua osastolla. Yhteydenottajien mukaan sijaisia oli paljon ja kaikilla jatkuvasti kiire, mikä vaikutti kielteisesti osaston toimintaan. Muutamassa yhteydenotossa tyytymättömyys johti siitä, että koettiin että potilaiden kiputiloja ei huomioitu riittävästi, esimerkiksi kun heitä nostettiin. Yhteydenotoissa oltiin myös tyytymättömiä sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyöhön kotiutustilanteissa tai jos potilas oli siirtymässä asumispalveluihin. Omaisten tiedonsaantiin liittyvistä asioista tuli myös muutamia yhteydenottoja.

**Suun terveydenhuoltoon** liittyvissä yhteydenotoissa on useimmiten ollut epäily erilaista hoitovirheistä.

## 5.4 Sipoo

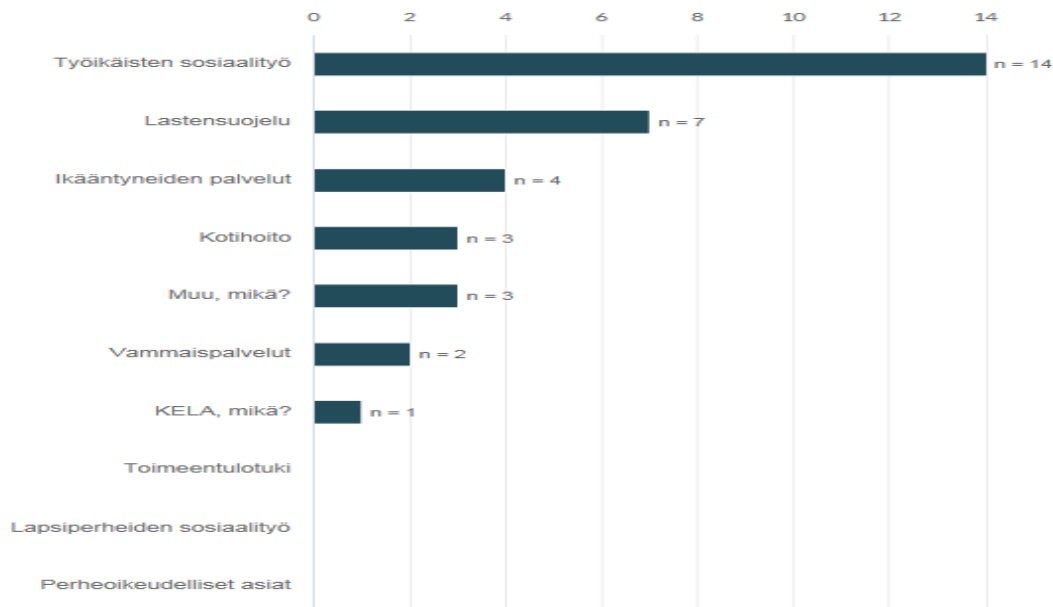
### Yhteydenotot liittyen sosiaalihuoltoon

Vuonna 2018 Sipoosta tuli sosiaaliamiehelle yhteensä 36 yhteydenottoa. Edellisenä vuonna yhteydenottaja oli 10.

Yhteydenotoista reilu puolet koski tyytymättömyyttä ja muut olivat luonteeltaan tiedustelua. 22 yhteydenottajaa olivat sosiaalihuollon asiakkaita ja 11 asiakkaan edustaja tai omainen. Henkilökunnan yhteydenottoja oli ainoastaan kolme.

Suurin osa, eli 32 yhteydenottoa koskivat kunnan järjestämiä palveluja, kaksi yhteydenottoa kuntayhtymän tai vastaavan palvelua, yksi Kelan palvelua ja yksi rintamaveteraanien avustuksia.





Kuva 8. Sosiaalihuoltoa koskevien yhteydenottojen tehtäväalue. N =36.

**Työikäisten palveluihin** liittyvissä yhteydenotoissa kymmenen (10) yhteydenottoa on tilastoitu tyytymättömyytenä ja neljä (4) tiedusteluina. Tyytymättömyyttä on ilmaistu koskien epäasiallista kohtelua, riittämättömiä palveluja ja päätöksiä. Yhteydenotoissa on ilmaistu tyytymättömyyttä koska työntekijää ei ole tavoitettu, ei ole saatu sitä apua ja tukea mitä on tarvittu, työntekijän käytös on kotikäynnillä koettu loukkaavana, ei le tullut kuulluksi ja palvelun saamisen prosessi on ollut epäselvä.

**Lastensuojeluun** liittyvissä yhteydenotoissa neljä (4) ovat liittyneet tyytymättömyyteen ja kolme (3) yhteydenottoa on ollut luonteeltaan tiedustelua. Yhteydenotot liittyen tyytymättömyyteen ovat olleet erimielisyydet liittyen sosiaalityöntekijän tapaamisiin lasten kanssa, palvelutarpeen arvioinnin viivästyminen, kirjaaminen, tiedonsaantioikeudet ja asiakirjojen tietojen oikaisu. Yksittäisissä yhteydenotoissa on myös pohdittu sosiaalityöntekijöiden suurta valtaa puuttua ihmisten elämään, tiedusteltu määräaikoja ja asianosaisen tiedonsaantioikeutta.

**Ikääntyneiden palveluja, kotihoitoa ja vammaispalvelut** koskevia yhteydenottoja oli yhteensä yhdeksän (9). Yhteydenotoista kuusi (6) koski tyytymättömyyttä ja kolme (3) oli luonteeltaan tiedustelua. Kaikki yhteydenotot koskivat kunnan palveluita. Yhteydenotoissa huolta on esitetty tehostetun asumispalvelun valvonnasta, jotta muistisairas ikäihminen ei voisi karata. Huoli on myös ollut siitä, että muistisairaalla on käytössä turvaranneke, jota ei osaa käyttää.

Yhteydenotoissa on myös oltu tyytymättömiä omaishoidon tarpeen arviointiin ja tiedusteltu omaisen tiedonsaantioikeuksista.

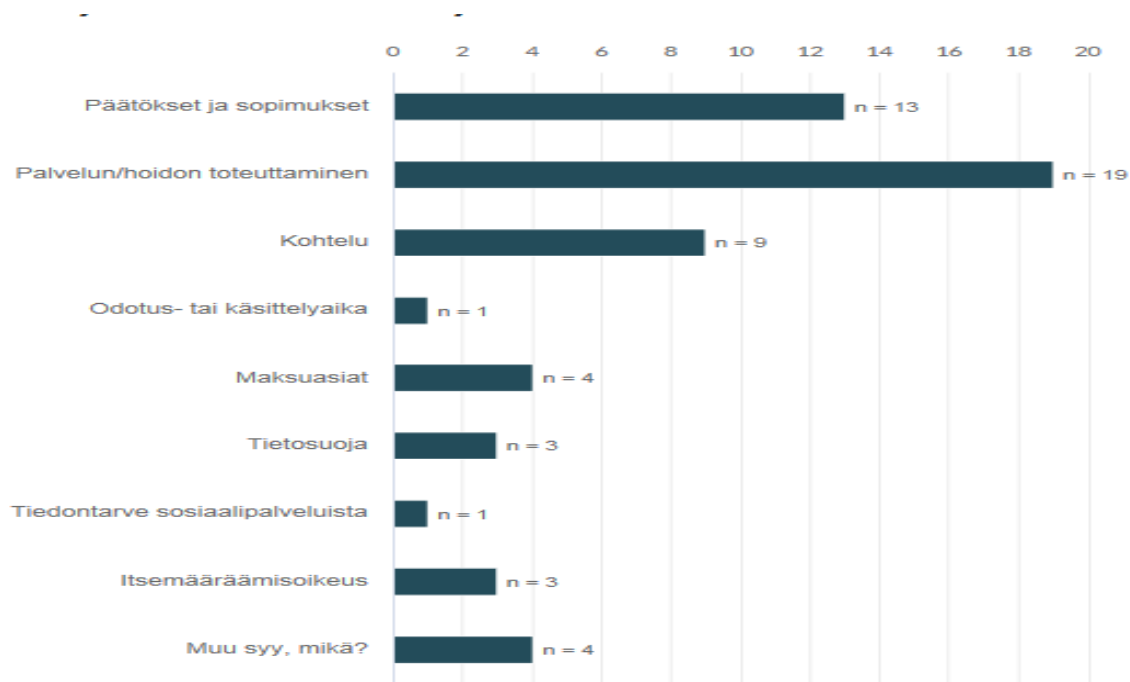
Yhteydenotot liittyen kotihoitoon ovat liittyneet tyytymättömyyteen kotihoidon resursseihin ja henkilökunnan epäasialliseen käytökseen.

Yhdessä yhteydenotossa on ollut epäselvyyttä veteraanietuuksista.

Vammaispalveluita koskeissa yhteydenotoissa yhteydenottajat ovat olleet tyytymättömiä kuljetuspalvelua koskevaan päätökseen, työntekijän epäasialliseen käytökseen, sekä omaisen tiedonsaantioikeuteen.

**Muut yhteydenotot** ovat koskeneet työpajatoimintaa, terveydenhuollon asiakasmaksuja, sekä rintamaveteraanien avustusta hammashoidon kustannuksiin.

**Kelaan** liittyvä yhteydenotto koski perustoimeentulotukea.



**Kuva 9.** Sosiaalihuollon yhteydenoton aiheet. N=57.

## **6. ASIAKKAAN JA POTILAAN OIKEUSTURVAKEINOT**

Potilaiden ja sosiaalihuollon asiakkaiden asemaa sekä oikeuksia turvataan eri laeissa. Laeissa määritellään ne oikeudelliset periaatteet, joiden mukaan potilaita ja sosiaalihuollon asiakkaita on kohdeltava.

Potilaalla ja sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Hoidon tai toimenpiteiden vaihtoehtoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Potilasta ja sosiaalihuollon asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään.

Asiakkaiden ja potilaiden oikeusturvaa määrittävät esimerkiksi perustuslaki, hallintolaki, hallintolainkäyttölaki ja sosiaalihuollon asiakaslaki ja potilaslaki.

Asiakkaiden ja potilaiden oikeusturvaa voidaan jakaa ennaltaehkäisevään oikeusturvaan ja jälkikäteiseen oikeusturvaan. Hallinnon menettelyperiaatteet kuuluvat ennaltaehkäisevään oikeusturvaan ja jälkikäteiseen oikeusturvan ydintä ovat hallintotuomioistuinten ja valvontaviranomaisten toiminta.

### **6.1 Muistutukset**

Sosiaalihuollon asiakaslaissa ja potilaslaissa säädetään asiakkaan ja potilaan mahdollisuudesta muistutuksen tekemiseen. Niiden mukaisesti sosiaali- ja terveydenhuoltoonsa, sen laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus asiassaan.

Sosiaalihuollossa muistutus tehdään julkisen tai yksityisen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Terveystuollon julkisessa tai yksityisessä toimintayksikössä muistutus tehdään terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Jos asiakas tai potilas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä.

Lain mukaan toimintayksikön on tiedotettava asiakkaille ja potilaille muistutusoikeudesta riittävällä tavalla, sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen heille mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tehdään pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti. Esimerkiksi asiakkaan tai potilaan korkea ikä voi puoltaa suullisen muistutuksen tekemistä.

Muistutus on käsiteltävä asiamukaisesti ja siihen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä. Muistutukseen vastatessa tulee kaikkiin muistutuksessa esille tulleisiin epäkohtiin ottaa kantaa ja selvittää onko sosiaali- ja terveydenhuolto ollut riittävän laadukasta tai onko kohtelu ollut hyväksyttävää. Vastauksesta tulisi myös käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin on muistutuksen johdosta mahdollisesti ryhdytty tai miten asia on tarpeen hoitaa. Muistutuksessa esiin tuotujen epäkohtien julki tuomisen avulla asiakkaalla tai potilaalla on mahdollisuus vaikuttaa siihen, miten toimintayksikössä vastaisuudessa toimitaan ja kohdellaan asiakkaita/potilaita.

Suurin osa toivoo, että heidän muistutuksessa esille tuomat epäkohdat ja ongelmat voitaisiin jatkossa ehkäistä. He toivovat, että mahdolliset virheet myönnetään ja kerrotaan mihin toimiin ryhdytään, miten toimintaa tullaan jatkossa kehittämään ja miten voidaan estää vastaavia tapahtumia jatkossa, jos epäkohtia tai moitittavaa menettelyä on havaittu. Suurimmalla osalla muistutuksen tekijöistä on tunne, että heitä ei ole kuultu ja he tarvitsevat tietoa ja ymmärrystä tapahtuneesta.

Muistutukseen ei voi hakea muutosta, eikä se korvaa muita käytettävissä olevia oikeusturvakeinoja tai rajoita oikeutta kannella asiasta valvoville viranomaisille.

### 6.1.1 Sosiaalihuoltoa koskevat muistutukset

**Taulukko 6. Sosiaalihuollon muistutusten määrä palvelutehtävittäin itäisellä Uudellamaalla. Vuoden 2017 luvut suluissa.**

<b>Palvelutehtävä</b>	<b>Askola</b>	<b>Loviisa + Lapinjärvi</b>	<b>Porvoo</b>	<b>Sipoo</b>
Lapsiperheiden palvelut				
Työikäisten palvelut		1		1
Ikääntyneiden palvelut		1	1	
Lastensuojelu		2	1	1
Perheoikeudelliset palvelut				
Vammaispalvelut		1	2	
Päihdehuolto				
Sosiaalipäivystys			1	
Perheneuvola		1	1	
<b>YHTEENSÄ</b>	0 (0)	6 (7)	6 (6)	2 (1)

**Loviisan ja Lapinjärven** sosiaalihuoltoa koskevat muistutukset ovat liittyneet kohteluun, hakemuksen käsittelyyn, tietojensaantia, luottamuspulaa työntekijää kohtaan, virheellisiä tietoja asiakirjoissa, sekä palvelutarpeen arviointi.

**Sipoossa** sosiaalihuollon muistutukset ovat koskeneet palveluiden toteuttamista, hakemuksen käsittelyä ja käsittelyaikaa, sekä epäasiallista kohtelua.

**Porvoossa** sosiaalihuollon muistutukset ovat koskeneet kirjaamista, tiedon vaihtoa viranomaisten välillä, luottamuspulaa työntekijää kohtaan, tietojen käsittelyä ja toiveita vaihtaa työntekijää.

**Taulukko 7. Muistutukset ja kantelut koskien sosiaalihuoltoa vuosina 2016–2018.**

	Sosiaalihuollon muistutukset			Kantelut AVI ja Valvira			Muut kantelut		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
<b>Loviisa ja Lapinjärvi</b>	10	7	6	2	0	0	0	2	0
<b>Porvoo</b>	3	6	4	5	2	2	1	0	1
<b>Sipoo</b>	0	1	2	1	1	1	0	0	1

## 6.1.2 Terveysthuoltoon koskevat muistutukset

**Taulukko 8. Terveysthuollon muistutukset tehtäväalueittain vuodelta 2018.**

	Askola	Loviisa + Lapinjärvi	Porvoo
Avosairaanhoido, lääkärin tai hoitajan vastaanotto	1	11	2
Päivystys			
Neuvolapalvelut			
Oppilashuolto	2		
Kotisairaanhoido/kotihoito			
Fysioterapia ja muu kuntoutusterapia		1	
Puhe-, ravitsemus ja toimintaterapia			
Suun terveydenhuolto		1	2
Mielenterveystyö	2		
Päihdehuolto		1	2
Kuvantaminen, laboratorio			
Terveysteskusten osastot		3	4
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>5</b>	<b>17</b>	<b>10</b>

**Askolassa** terveydenhuoltoa koskevat muistutukset (5) ovat koskeneet merkintöjä potilasasiakirjoissa ja epäilyjä tietosuojaloukkauksista.

**Loviisassa ja Lapinjärven** terveydenhuoltoa koskevat muistutukset (17) ovat liittyneet hoidon toteuttamiseen, merkintöihin potilasasiakirjoissa, lääkevirhe-epäilyihin, hoitovirhe-epäilyihin, potilaan epäasialliseen kohteluun, tiedonkulkuun ja kiireelliseen hoitoon pääsyyn.

**Porvoossa** terveydenhuoltoa koskevat muistutukset (10) ovat liittyneet epäasialliseen kohteluun, hoitamatta/tutkimatta jättämiseen, tietosuojaloukkauksiin, potilasasiakirja merkintöihin, tietojen luovutukseen ja tiedonkulkuun omaisen ja henkilökunnan välillä.

## 6.2. Oikaisuvaatimukset

Sosiaalihuollon palveluja hakevilla on oikeus saada hakemukseensa perusteltu hallintopäätös kirjallisesti. Perusteluissa on ilmoitettava, mitkä asiat ja selvitykset ovat vaikuttaneet ratkaisuun, sekä mainittava sovelletut säännökset. Päätöksessä tulee olla selkeästi yksilöitynä, mihin asianosainen on oikeutettu tai velvoitettu taikka miten asia on muutoin ratkaistu. Päätös on annettava tiedoksi asianosaisille. Jos henkilö on tyytymätön saamaansa päätökseen, on hänellä oikeus hakea siihen muutosta. Sosiaalihuollon viranhaltijan antamaan päätökseen on päätöksestä riippuen mahdollisuus hakea muutosta joko oikaisuvaatimuksella kunnan asianomaiselta toimielimeltä (esimerkiksi sosiaalilautakunta) tai valittamalla hallinto-oikeuteen. Päätökseen tulee aina sisältyä muutoksenhakuohje. Mikäli päätökseen ei voi hakea muutosta, on päätöksessä oltava mukana ilmoitus muutoksenhakukiellosta. Ilmoituksessa on mainittava, mihin säännökseen kielto perustuu.

Kunnan toimielimen antamasta päätöksestä on mahdollista valittaa hallinto-oikeuteen. Hallinto-oikeuden antamasta päätöksestä on tietyissä asioissa mahdollisuus valittaa suoraan korkeimmalle hallinto-oikeudelle ja osassa asioista asian käsittely korkeimmassa hallinto-oikeudessa edellyttää valituslupaa. Sosiaalihuollon hallintopäätösten muutoksenhakumenettely on tärkeä osa asiakkaan oikeusturvaa.

**Taulukko 9. Tiedot vuonna 2018 tehtyjen oikaisuvaatimusten määristä. Vuoden 2017 määrät suluissa.**

	Oikaisuvaatimukset sosiaalilautakunnalle	Viranhaltijan itseoikaisut asiakkaan pyynnön mukaan	Muutoksenhaku hallinto-oikeudelle	Muutoksenhaku korkeimmalle hallinto-oikeudelle
Askola	ei tietoa	ei tietoa	1	ei tietoa
Loviisa + Lapinjärvi	4	ei tietoa	1 (2)	0
Porvoo	23	-	1 (8)	2
Sipoo	6	1	1 (3)	1

Oikaisuvaatimuksia on itäisen Uudenmaan alueella tehty eniten liittyen asumispalveluihin (10), toimentulotukipalveluun (7), omaishoidontukeen (7), henkilökohtaiseen apuun (2) ja vammaispalvelulain mukaiseen kuljetuspalveluun (2). Muut ovat koskeneet yksittäisiä palveluja.

## **7. KUNTAKYSELYN TULOKSET**

Sosiaalialan osaamiskeskus Verson sosiaaliasiamiehet lähettivät joulukuussa 2018 toiminta-alueidensa kuntien sosiaalipalveluihin kyselyn, jossa kartoitettiin tietoja sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmia, sosiaalihuoltolain mukaisista epäkohtailmoituksista, asiakasosallisuudesta ja asiakaspalautetiedon keräämisestä ja käytöstä, sekä sähköisten palvelujen käyttöönotosta sosiaalipalveluissa.

Kuntakyselyn ajatuksena oli saada tietoa ajankohtaisista asioista kunnissa ja myös kerätä kunnille tieto, jota he halutessaan voisivat käyttää toimintansa kehittämisen tueksi.

Kuntakysely osoittautui kuitenkin kunnille haasteelliseksi vastata, eikä tietoja saatu koko alueelta. Vastanneiden kuntien osalta tulokset esitetään tässä kappaleessa, sekä liitteissä.

### **7.1. Omavalvonta ja Shl 48 § mukaiset ilmoitukset**

Sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Omavalvonta perustuu yksikössä toteutettavaan riskinhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä ja sen toteutumista on seurattava säännöllisesti.

Toimintaa on kehitettävä yhdessä asiakkailta ja henkilöstöltä kerättävän palautteen perusteella. Velvoite omavalvontasuunnitelman tekemiseksi koskee kakkia toimintayksiköitä. Omavalvonta on koko työyhteisön toteuttamaa jatkuvaa toiminnan laadun varmistamista ja kehittämistä. Suunnitelma mahdollistaa myös epäkohtiin puuttumista aiemmin ja ehkäisee jälkikäteisen oikeusturvan tarvetta. Omavalvonnan tulisi olla osa koko henkilökunnan jokapäiväistä toimintaa ja osa toimintayksikön johtamista. Toimintayksikön henkilökunnalla ja asiakkailta tulee olla mahdollisuus kertoa käsityksensä yksikön toiminnasta ja mahdollista epäkohdista. Suunnitelma toimii myös apuna viranomaisvalvonnassa.

Sosiaaliasiamiehen tekemän kuntakyselyn mukaan omavalvontasuunnitelma on laadittu 67 % itäisen Uudenmaan sosiaalihuollon yksikössä.

Sosiaalihuoltolain säädökset epäkohtien ilmoitusvelvollisuudesta osana omavalvontaa tulivat voimaan vuoden 2016 alussa. Sosiaalihuoltolain mukaisten epäkohtailmoitusten tarkoituksena on varmistaa asiakkaan saaman sosiaalihuollon laatu, asiakasturvallisuus ja asianmukaisuus. Asiakastyön epäkohdat ja niiden uhat tulisi saada tietoon nopeasti, jotta niihin voidaan puuttua ajoissa.



Ilmoittamisen menettelytavat tulisi sisällyttää toimintayksikön omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelma laaditaan työpaikoilla yhdessä. Sen tulisi olla kaikkien saatavilla ja sisällöltään ajan tasalla.

Ilmoitusvelvollisuus on lakisääteinen velvollisuus, joka koskee julkisella ja yksityisellä sektorilla toimivaa sosiaalihuollon henkilöstöä. Myös itsenäisten ammatinharjoittajien tai toimeksiantosuhteessa olevien tulee tarvittaessa tehdä epäkohtailmoitus. Salassapitosäädökset eivät estä ilmoittamasta epäkohdasta.

Epäkohtailmoitukset tehdään toiminnasta vastaavalle henkilölle. Usein tämä henkilö on esimies ja hänen tulee ryhtyä toimiin epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Ilmoituksen jättäneen tulisi saada tieto siitä, mihin toimenpiteisiin ilmoituksen johdosta on ryhdytty. Niissä tilanteissa, jolloin ilmoituksen vastaanottaja ei syystä tai toisesta ryhdy toimenpiteisiin, tulee tästä tehdä ilmoitus oman alueen aluehallintovirastoon.

Ilmoituksen tarkoitus on turvata erityisesti kaikkein haavoittuvimmissa asemassa olevien asiakkaiden hyvän hoidon ja huolenpidon toteutumista ja edistää heidän hyvinvointiaan. Epäkohta voi olla esimerkiksi asiakasturvallisuuteen liittyviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia. Ilmoitusvelvollisuusmenettelyn tavoitteena on, että sosiaalihuollossa havaitut epäkohdat sekä niiden uhat tulisivat nopeasti tietoon ja niihin voitaisiin puuttua heti. Ilmoituksen voi tehdä vapaamuotoisesti tai käyttää ilmoituslomaketta, jos sellainen on tarjolla työpaikalla.

Sosiaalihuollon henkilöstön havaitsemista epäkohdista ja niiden uhkasta tehtyjä ilmoituksia ei tehty ollenkaan itäisen Uudenmaan alueella. Saattaa olla, että sosiaalihuollon henkilöstö ei vielä riittävästi tunne velvollisuuttaan ilmoittaa epäkohdista, henkilöstöllä ei ole riittävästi tietoa siitä, miten ja kenelle ilmoitus tehdään tai kynnys ilmoituksen tekemiseen on korkea.

Sosiaaliasiamies pitää hyvänä sitä, että kunnassa tiedotetaan henkilökunnalle asiasta ja olisi käytettävissä selkeä lomakepohja, jonka avulla henkilöstö voi tehdä esimiehelleen ilmoituksen havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollon toiminnassa.

## **7.2 Asiakasosallisuus sekä palautteen kerääminen ja käyttö**

Sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksista osallisuuteen säädetään laissa. Perustuslaissa säädetään kansalaisten osallistumisoikeudesta. Kuntalaissa puolestaan säädetään siitä, että kunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan ja osallistua palveluja koskevaan päätöksentekoon niiden suunnittelu-, valmistelu-, päätös- ja täytäntöönpanovaiheessa. Asiakkaiden oikeudesta osallistumiseen on säädetty myös sosiaalihuoltolaissa, jonka yhtenä tarkoituksena on sosiaalihuollon asiakkaiden osallisuuden edistäminen. Laissa korostetaan asiakkaan aktiivista roolia osallistujana, jolla on oikeus vaikuttaa

omien palveluidensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sosiaalihoitolaki tarjoaa ammattilaisille hyvän perustan kehittää sosiaalihuollon palveluja asiakasosallisuutta vahvistavaan suuntaan.

Myös jo lähes 20 vuotta voimassa ollut sosiaalihuollon asiakaslaki ja useat sosiaalihuollon erityislait velvoittavat huomioimaan toiminnassa asiakasosallisuuden. Sosiaalihuollon asiakaslaissa säädetään mm. siitä, että sosiaalihoitoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Lisäksi asiakkaalle on lain mukaan annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Rakenteellisen sosiaalityön yksi keskeinen asia on asiakkaan osallisuuden vahvistaminen ja valtaistaminen, sekä vaikuttaminen vallitseviin rakenteisiin ja järjestelmiin työn kautta hankitun tiedon kautta. Asiakkaan osallisuus ja osallistuminen on ajankohtaisia käsitteitä. Osallisuudella tarkoitetaan sitä, että asiakas on mukana vaikuttamassa toimintaan tai palveluprosessiin. Osallistuminen taas tarkoittaa sitä, että asiakas on vapaaehtoisesti mukana toiminnassa. Osallistaminen puolestaan on enemmän kehottamista tai vaatimista, että asiakas on mukana. Asiakslähtöisyys edellyttää aina asiakkaan osallistumista ja osallistumisen ajatellaan myös ehkäisevän marginalisoitumista tai olevan apuna siitä irtautumisessa. (Laitinen & Niskanen 2015)

Sosiaalihuollon asiakkaiden osallisuutta omaan palveluunsa voidaan edistää mm. ottamalla asiakas vahvasti mukaan omien palvelujensa suunnitteluun kuulemalla asiakasta ja selvittämällä hänen näkemyksiään. Tähän ohjaavat vahvasti mm. sosiaalihoitolain ja sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain mukaiset määräykset palvelutarpeen arvioinnista ja asiakassuunnitelmasta. Asiakkaan osallisuutta omaan palveluunsa vahvistaa myös se, että asiakas otetaan aidosti mukaan tekemään päätöksiä siitä, miten häntä koskevissa asioissa edetään. Asiakkaan osallisuus omassa palvelussaan rakentuu siitä, että asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus ilmaista itseään, tulla kuulluksi, päästä mukaan ratkaisujen tekemiseen ja vaikuttamaan omiin palveluihinsa.

Asiakkaiden kanssa voidaan yhteistoimijoina työskennellä ja kehittää sosiaalityön palveluita myös monella muulla eri tavalla. Asiakkaat voivat olla osallisina auttajina, kehittäjinä tai vaikuttajina. Auttajina asiakkaat ovat esimerkiksi vertaisryhmissä apuohjaajina, mentori-asiakkaina, puhelin- tai nettipäivystäjinä tai kokemusasiantuntija työntekijöinä. Sosiaalihuollon palvelujen kehittämistyössä asiakasosallisuutta voidaan myös edistää esimerkiksi keräämällä asiakkailta tai heidän omaisiltaan palautetta palvelukokemuksista, ottamalla kehittäjäasiakkaat mukaan palvelujen kehittämiseen, järjestämällä asiakasraateja tai muita keskustelutilaisuuksia, joissa asiakkaiden on mahdollista tuoda esiin omia kokemuksiaan sosiaalihuollon palveluista ja kehittämisehdotuksia toiminnan kehittämisen herätteeksi tai tueksi.

Sosiaaliasiamiehen kuntakyselyssä selvitettiin, mitä asiakasosallisuutta vahvistavia palautetiedon hankinta- ja käyttötapoja sosiaalihuollossa tällä hetkellä on. Kyselyn tulokset osoittavat, että itäisen Uudenmaan alueella asiakkailta kerätään palautetta pääsääntöisesti lomakekyselyillä ja sähköisesti organisaation verkkosivuilta sijaitsevan palautekanavan kautta. Lisäksi vastauksissa on mainintoja mm. asukas/asiakasraatitoiminnasta, kokemusasiantuntijatoiminnasta, sekä sähköisten asiakaspalautelaitteiden käytöstä.

Kyselyyn annettujen vastausten perusteella voi todeta, että asiakasosallisuutta toteutetaan itäisellä Uudellamaalla pienimuotoisesti sosiaalipalveluissa. Yleisimmin asiakaspalautteita käydään läpi henkilöstön kesken tiimikokouksissa tai muissa vastaavissa tilaisuuksissa. Vastauksissa oli myös mainintoja siitä, että palautteista keskustellaan asiakkaan kanssa, jos asiakas ottaa asiassa henkilökohtaisesti yhteyttä.

Sosiaaliasiamiehen kyselyn asiakasosallisuutta käsittelevien kysymysten vastaukset on koottu tarkemmin liitteeseen 2.

### 7.3. Sähköiset palvelut

Sosiaalihuollon palvelujen digitalisointi on edennyt viime vuosina vauhdilla, mutta edelleen sosiaalihuollossa on käytössä sähköisiä palveluja vähemmän kuin terveydenhuollossa. STM julkaisi vuonna 2018 Juha Sipilän hallituksen *Palvelut asiakaslähtöisiksi* -kärkihankkeeseen liittyvän selvityksen *Sosiaalihuollon sähköisten palvelujen nykytila ja kehittämistarpeet*. Selvityksessä todetaan, että kuntien ja kuntayhtymien sähköisten palvelujen tarjonta ja sisältö vaihtelevat paljon. Selvityksessä kuvataan, että sosiaalihuollossa sähköisten palvelujen kokonaiskuva on pirstaleinen ja palvelujen tarjonta eri alueiden välillä on epätasa-arvoista. Tämä aiheuttaa eriarvoisuutta palvelujen käyttäjien välillä, koska ihmisten mahdollisuus hyödyntää sähköisiä palveluja riippuu henkilön asuinpaikasta. Selvityksessä lausutaan, että mielikuva sosiaalihuollon palvelujen nykytilasta on melko kaukana rohkeimmista tulevaisuuden sote-digi-visioista, mutta samalla virheellinen on myös menneisiin aikoihin perustuva mielikuva sosiaalihuollon palveluista täysin ilman sähköisiä palveluja. Selvityksessä todetaan, että sosiaalihuollossa sähköisten palvelujen tarjonta on edennyt Suomessa hajanaisesti ja, että sähköinen asiointi uudistuvalla ja laajamittaisella palveluvalikoimalla on vasta tulossa. (Kauppila et al. 2018).

Sosiaalihuollon sähköisten palvelujen kehittäminen ja tarjonnan lisääminen edistävät palveluiden nopeaa saatavuutta sekä asiakaslähtöisyyttä. Sähköisten palvelujen avulla voidaan tarjota osallistumismahdollisuuksia myös niille henkilöille, joilla ei olisi muuten mahdollisuuksia saada palvelua lähelle. Samalla täytyy kuitenkin ottaa huomioon, että sähköiset palvelut eivät saa korvata täysin henkilökohtaista palvelua eivätkä ihmisten keskinäistä vuorovaikutusta ja kohtaamista.

Sosiaaliasiamiehen kuntakyselyssä selvitettiin kunnallisessa sosiaalihuollossa käytössä olevia sähköisiä palveluja. Kyselyn tulosten perusteella on nähtävissä, että itäisen Uudenmaan alueella sosiaalipalveluissa ei vielä ole käytössä kovin montaa sähköistä palvelumuotoa. Laajimmin sähköiset palvelut ovat käytössä sosiaalipalveluista tiedottamiseen organisaation verkkosivuilla.

Liitteeseen 3 on koottu kuntakyselyn tulokset itäisen Uudenmaan sosiaalipalveluissa käytössä olevista sähköisistä palveluista.

## 8. SOSIAALIASIAMIEHEN HUOMIOT JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Kunnissamme tehdään paljon hyvää kehittämistyötä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Asiamiehen huomiot ja kehittämisehdotukset liittyvät kunnissa jo ajankohtaisiin aiheisiin: asiakkaiden ohjaukseen ja neuvontaan, sekä hyvään hallintoon, tietojensaantiin ja kirjaamiseen, sekä omatyöntekijän tärkeän roolin vahvistamiseen. Oman toiminnan ja palvelujen tärkeänä laadun ja asiakkaiden oikeusturvan varmistamisen kannalta tulisi kaikilla sosiaalihuollon yksiköillä olla laadittuna ja säännöllisessä seurannassa omavalvontasuunnitelma. Oman toiminnan valvonnan kannalta tärkeitä ovat myös epäkohtailmoitukset ja muistutukset, niihin vastaaminen ja niiden seuranta. Huomioissa ja kehittämisehdotuksissa toistuu osittain samat teemat kuin edellisen vuoden sosiaaliasiamiehen selvityksessä.

- Palvelujen neuvontaa ja ohjausta tulisi kehittää edelleen, jotta asiakkaiden olisi helppoa ja nopeaa saada yhteys palveluihin. Erilaiset mahdollisuudet ottaa yhteyttä pitäisi myös huomioida palveluja kehittäessä. Osa toivoo ja tarvitsee henkilökohtaista palveluja ja toisille sähköisten palvelujen käyttäminen sopii parhaiten. Viranomaistoiminnan avoimuuden vahvistamiseksi palvelujen myöntämisperusteet olisi hyvä julkaista organisaation verkkosivuilla, niin että ne ovat helposti löydettävissä.
- Asiakirjoihin kirjaamista tulisi edelleen kehittää ja henkilöstön kirjaamisosaamista ylläpitää koulutuksen ja yhteisen pohdinnan avulla, sekä esimerkiksi osallistavan kirjaamisen menetelmien mahdollistamisen ja vahvistamisen avulla.
- Sosiaalihuoltolain määrittämän asiakasprosessin mukaista työskentelyä tulisi vahvistaa sosiaalityössä ja asiakkaalle nimetä arvioinnin yhteydessä omatyöntekijä, mikäli se ei ole ilmeisen tarpeetonta.
- Omatyöntekijyydestä tulisi käydä keskustelua työntekijöiden ja esimiesten kanssa yli palvelutehtävärajojen, jotta saadaan luotua yhteinen ymmärrys omatyöntekijän roolista ja tehtävistä.
- Toimintayksiköiden omavalvontasuunnitelmat on laadittu ja niitä tulisi käyttää työkaluna, jolla varmistetaan mm palveluiden laatu ja asiakkaiden oikeusturvan toteuttamisen varmistamisena, sekä hyödynnetään esimerkiksi uusien työntekijöiden perehdyttämisessä.
- Kaikki sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköt tiedottavat asiakkaille ja potilaille muistutusoikeudesta riittävällä tavalla, sekä järjestettävät muistutuksen tekemisen mahdollisimman vaivattomaksi.
- Muistutusvastaukset tulee olla laadittu huolellisesti ja niiden tulisi olla selkeäkieliset. Vastauksen tulisi olla ammatillinen, asiallinen ja puolueeton. Sen tulisi sisältää muistutuksen esittämän epäkohdan kuvauksen, tiedon hankitusta selvityksestä, tiiviin

kuvauksen tapahtuneesta, arvion, johtopäätökset sekä mahdollisesti kehittämistoimenpiteet. Jos muistutuksen käsittelyssä ilmenee, että potilaan hoidosta saattaa seurata mm potilasvahinkolaissa tarkoitettu vahinko, on potilasta neuvottava miten asia voidaan panna vireille.

- Sosiaalihuollon toimintayksiköille olisi hyvä luoda selkeä toimintamalli sosiaalihuoltolain 48 § mukaisten epäkohtailmoitusten tekemisestä ja käsittelystä. Henkilöstölle tiedotetaan toimintamallista ja jatkossa uudet työntekijät perehdytetään toimintamalliin. Toimintamallin kuvaus ja ilmoituslomake liitetään osaksi julkisesti nähtävillä olevaa omavalvontasuunnitelmaa.

## LÄHTEET

Apulaisoikeusasiamies 394474/10. Päätöksenteon viivytyksettömyys ja jonoon asettaminen, 2.3.2012

Apulaisoikeuskansleri OKV/1063/1/2010. Tiedusteluihin vastaaminen, 14.11.2012.

Eduskunnan oikeusasiamies -verkkosivut. Oikeusasiamies ja oikeuskansleri <https://www.oikeusasiamies.fi/fi/oikeusasiamies-ja-oikeuskansleri> (Luettu 28.2.2019)

Ensi- ja turvakotien liitto 2015. Osallisuus. Osallisuuden ja kokemusasiantuntijuuden käsikirja.

Eduskunnan oikeusasiamies EOAK/4617/2017. Viranomainen ei voi yleisesti kieltäytyä vastaamasta kaikkiin sähköpostiviesteihin.

Kauppila Tarja, Kiiski Kati ja Lehtonen Mari (2018) Sähköhelmenkalastus. Sosiaalihuollon sähköisten palvelujen nykytila ja kehittämistarpeet. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 14/2018.

Kalliomaa-Puha, Laura (2017) Vanhuksen oikeus hoivaan ja omaisolettama. Gerontologia 31(3), 2017.

Laitinen, Merja & Niskala, Asta toim. (2013) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä.

Omais- ja perhehoidon kehitys vuosina 2015–2018. Päätelmät ja suositukset jatkotoimenpiteiksi. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2/2019.

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas (2017) Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5.

Suomi.fi -verkkotoimitus. Mihin kantelu voi johtaa. <https://www.suomi.fi/kansalaiselle/oikeudet-ja-velvollisuudet/lainsaadanto-ja-oikeusturva/opus/nain-teet-kantelun/mihin-kantelu-voi-johtaa> (Luettu 28.2.2019)

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos -verkkosivut. Muutoksenhaku, muistutus ja kantelu. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/asiakasprosessi/paatoksenteko/muutoksenhaku-muistutus-ja-kantelu> (Luettu 25.2.2019)

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos -verkkosivut. Asiakasosallisuus palvelujärjestelmässä. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137297/TT\\_Asiakasosallisuus\\_26112018\\_verkko.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137297/TT_Asiakasosallisuus_26112018_verkko.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (Luettu 8.3.2019)

Valvira.fi. Sosiaalihuolto. <https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto> (Luettu 28.2.2019)

Viitasaari, Katri. Toimeentulotuesta taloussosiaalityöhön. Luentomateriaali 2018.

## LIITE 1.

### Asiakasosallisuutta edistävät menetelmät sosiaalihuollon palveluissa itäisen Uudenmaan kunnissa vuonna 2018.

	<b>1. Käytössä lomake asiakaspalautetiedon keräämiseksi. Missä yksikössä tai toiminnassa?</b>
Askola	-
Lapinjärvi	Ikäihmisten ympärivuorokautisessa hoidossa Honkahovi ja Onni-koti
Loviisa	Verkkosivuilla
Porvoo	Perhetyö, perheoikeudellinen yksikkö, kyselyjä lähes kaikissa yksiköissä
Sipoo	Perhetyö. Sote-alossa yhteinen jatkuvan asiakaspalautteen keräys sähköisellä laitteella, asiointiyksikkö eritellään vastauksissa

	<b>2. Asiakasraati/asukasraati tms. on toiminnassa.</b>
Askola	-
Lapinjärvi	-
Loviisa	-
Porvoo	Lapsiperheiden palvelut
Sipoo	Lapsiperheiden sosiaalityö

	<b>3. Kokemusasiantuntijat/kehittäjäasiakkaat/kokemusojaajat/tms. ovat mukana palvelun tuottamisessa tai kehittämisessä.</b>
Askola	-
Lapinjärvi	Ikäihmisten ennaltaehkäisevässä toiminnassa, omaishoidossa 3. sektori
Loviisa	Päihdehuolto
Porvoo	Mielenterveys- ja päihdepalveluissa, aikuissosiaalityössä
Sipoo	Yhteistyössä avosairaanhoidon palvelujen ja lasten, nuorten ja perheiden palvelujen kanssa. päihdetyössä ja työskentelyssä peliriippuvaisten kanssa.

	<b>4. Palautteen keräämisessä hyödynnetään sosiaalista mediaa (esim. yksikön Facebook-sivut). Mitä?:</b>
Askola	-
Lapinjärvi	Kuntakyselyt
Loviisa	-
Porvoo	-
Sipoo	Facebook kommentit

	<b>5. Järjestämme asiakkaiden/omaisten/läheisten palautekeskustelutilaisuuksia. Mitä?:</b>
Askola	Omaisten ilta Mäntyrinteellä 2018
Lapinjärvi	Honkahovi, Onni-koti ja omaishoito
Loviisa	-
Porvoo	Ikäihmisten ja vammaisten palveluissa
Sipoo	Lapsiperheiden sosiaalityössä ja tarpeen mukaan myös muissa palveluissa. Vammaispalveluissa

	<b>6. Muut käytössä olevat palautteiden keräystavat:</b>
Askola	Palautelaatikko
Lapinjärvi	-
Loviisa	-
Porvoo	Happy or not -laitteet, kaupungin keskitetty palautelomake
Sipoo	Suorat asiakaspalautteet, Happy or not -laitteet, verkkosivuilla sähköinen palautejärjestelmä



	<b>7. Käsittelemme palautteita säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa. Miten?:</b>
Askola	Työyhteisön kokouksissa
Lapinjärvi	Henkilökokouksissa ja yhdessä työntekijän kanssa
Loviisa	-
Porvoo	Tavasta riippuen. Happy or not- palaute päivittäin, kyselyt niiden jälkeen, palaute saapumisen jälkeen
Sipoo	Henkilöstökokouksissa ja eri johtoryhmissä

	<b>8. Käsittelemme palautteita yhdessä asiakkaiden kanssa. Miten?:</b>
Askola	Henkilökohtainen keskustelu
Lapinjärvi	Jos asiakas sen toivoo
Loviisa	-
Porvoo	-
Sipoo	Keskustellaan asiakkaan kanssa puhelimitse tai paikan päällä

	<b>9. Tuotamme tietoa rakenteellisen sosiaalityön/sosiaalisen raportoinnin avulla.</b>
Askola	-
Lapinjärvi	-
Loviisa	-
Porvoo	Keräämme tietoa ohjelmiin ja raporteihin, mutta ei ole systemaattista sosiaalista raportointia
Sipoo	-

	<b>10. Muu tapa palautetiedon käyttöön ja hyödynnettävyyteen:</b>
Askola	-
Lapinjärvi	-
Loviisa	-
Porvoo	Tehdään muutoksia heti ja pidemmällä aikavälillä
Sipoo	palautetta tulee myös epäsuorasti muiden yksiköiden kautta. palautetta hyödynnetään ohjeiden ja prosessien suunnittelussa.

	<b>11. Käytämme osallistavaa kirjaamista työmenetelmänä.</b>
Askola	Työllisyydenhoidossa ja aikuissosiaalityössä
Lapinjärvi	-
Loviisa	-
Porvoo	Sosiaalityön yksiköissä kirjataan asiakkaan kanssa resurssien salliessa.
Sipoo	Lastensuojelu ja lapsiperhetyössä. Palvelutarpeen arvioinnissa sovitaan mitä ja miten kirjataan.

## LIITE 2.

**Taulukko itäisellä Uudellamaalla sosiaalihuollon palveluissa käytössä olevista sähköisistä palveluista vuonna 2018.**

<b>Sosiaalipalveluissa käytössä oleva sähköinen palvelu:</b>	Lapsiperhepalvelut	Työikäisten palvelut	lääkkäiden palvelut	Vammaispalvelut	Muut sosiaalipalvelut
Palveluista tiedottavat verkkosivut	Askola Loviisa Sipoo Porvoo	Askola Loviisa Sipoo Porvoo	Askola Loviisa Lapinjärvi Sipoo Porvoo	Askola Loviisa Sipoo Porvoo	Askola Loviisa Sipoo Porvoo
Videoneuvottelu tai muu etäpalvelu asiakkaan ja työntekijän välillä	Loviisa Sipoo Porvoo	Loviisa Sipoo Porvoo	Porvoo	Loviisa Porvoo	Päihdepalvelut kaikissa kunnissa
Sähköinen asiakaspalaute	Loviisa Sipoo Porvoo	Loviisa Sipoo Porvoo	Loviisa Sipoo Porvoo	Loviisa Sipoo Porvoo	Yleinen palautelomake Loviisa Sipoo Porvoo
Sähköinen hakemus palveluun	Sipoo Porvoo	Sipoo Porvoo	Sipoo Porvoo	Sipoo Porvoo	-
Tietoa palveluiden saatavuudesta	Sipoo Porvoo	Porvoo	Lapinjärvi Porvoo	Porvoo	-
Tietoa hakemusten käsittelyajoista	Sipoo Porvoo	Porvoo	Porvoo	Porvoo	-
Sähköiset ilmoitukset/yhteydenotot (esim. lastensuojeluilmoitukset , sosiaalihuollon tarve)	Sipoo Porvoo	Sipoo Porvoo	Porvoo	Porvoo	-
Tietoa palveluiden jonotustiedoista	-	-	-	-	-
Sähköiset palvelupäätökset/tiedoksiannot päätöksistä	-	-	-	-	-
Vertailutietoa palveluiden laadusta ja kustannuksista	Porvoo	Porvoo	-	Porvoo	-
Anonyymi verkkoneuvonta (esimerkiksi chat-palvelu)	Sipoo	-	-	-	-
Asiakäsittelyn sähköinen seuraaminen	-	-	Porvoo	-	-
Verkossa käytettävä avuntarpeen itsearviointitesti tai etuuslaskuri			Porvoo	Porvoo	-
Asiakaskohtainen sähköinen palvelusuunnitelma, johon asiakkaalla pääsy	-	-	-	-	-
Muu, mikä?:	-	-	-	-	-

## **LIITE 3.**

### **Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikölle muistutuksen käsittelyä varten**

Muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä noin 1-4 viikon kuluessa. Toiminnasta vastaava johtaja vastaa siitä, että ne käsitellään asianmukaisesti. Vastaus on perusteltava asian laadun edellyttämällä tavalla.

Jos muistutuksen käsittelyssä ilmenee, että potilaan hoidosta saattaa seurata mm potilasvahinkolaissa tarkoitettu vahinko, on potilasta neuvottava miten asia voidaan panna vireille.

#### **Muistutuksen tekijän näkökulma**

Suurin osa toivoo, että heidän muistutuksessa esille tuomat epäkohdat ja ongelmat voitaisiin jatkossa ehkäistä. He toivovat, että mahdolliset virheet myönnetään ja kerrotaan mihin toimiin ryhdytään, miten toimintaa tullaan jatkossa kehittämään ja miten voidaan estää vastaavia tapahtumia jatkossa, jos epäkohtia tai moitittavaa menettelyä on havaittu. Suurimmalla osalla muistutuksen tekijöistä on tunne, että heitä ei ole kuultu ja he tarvitsevat tietoa ja ymmärrystä tapahtuneesta.

#### **Hyvä vastaus**

Hyvä vastaus sisältää keskeiset tapahtumatiedot ja johtopäätökset, pelkkiä erillisiä selvityksiä ei tule lähettää muistutuksen tekijälle. Tapahtumat kuvataan tiivistetysti keskittyen muistutuksessa esille tulleisiin asioihin. Tapahtumat kuvataan aikajärjestyksessä.

Hyvä vastaus on selkeäkielinen, ei sisällä vierasperäisiä sanoja, eikä vaikeita ilmaisuja. Se on ammatillinen, asiallinen, puolueeton ja sisältää johtopäätökset, sekä tarvittavien kehittämistoimenpiteiden kuvauksen.

Vastaus sisältää:

- muistutuksen esittämän ongelman kuvauksen
- tiedon hankitusta selvityksestä
- tiiviin kuvauksen tapahtuneesta
- arvion, johtopäätökset sekä mahdollisesti tehdyt ja tarvittavat kehittämistoimenpiteet.

## Muistutuksen käsittelyprosessi

### *Selvitys*

Tietoa on hankittava suhteessa selvitetävän asian laajuuteen ja merkitykseen, tiedonlähteitä ovat mm.:

- asiakas/potilasasiakirjat
- toimintayksikön toimintaohjeet
- laitteisiin ym. liittyvät ohjeet
- tapahtumaan osallistuneiden suulliset/kirjalliset selvitykset
- hoitoon liittyvät ohjeet, suositukset ja käytännöt sekä lainsäädäntö tarpeellisilta osilta

Ajantasaisesti laaditut asiakas- ja potilasasiakirjat ovat selvityksen tärkein osa, jälkikäteen laaditut selvitykset ovat yleensä niihin nähden luotettavuudeltaan toissijaisia.

### *Tapahtumien arviointi*

Arvion laajuus perustuu siihen, miten vakavasta tapahtumasta on kyse ja kuinka monia se koskee (riskinarvio). Arvion laajuuteen vaikuttaa myös se, kohdentuuko muistutus selkeään tapahtumaan vai onko kyseessä yleisen tyytymättömyyden ilmaisu ja liittykö samaan tehtävään/toimintayksikköön/asiaan toistuvia kanteluja tai muistutuksia.

### *Arviointi*

Arviointi tulee tehdä mahdollisimman objektiivisesti. Arvioinnissa otetaan kantaa siihen:

- saiko asiakas/potilas hyvää hoitoa ja kohtelua ja hoidettiin asiakasta/potilasta yhteisymmärryksessä hänen (tai omaisten) kanssa
- tapahtuiko virheitä tai oliko hoidossa puutteita; minkälaisia ne olivat ja mikä merkitys niillä oli asiakkaalle/potilaalle
- toimivatko osallistuneet yksikön toimintaohjeiden ja/tai yleisten suositusten mukaisesti
- olisiko jonkun tai joidenkin osallistuneiden pitänyt toimia toisella tavalla
- saako asiakas/potilasasiakirjojen perusteella käsityksen tapahtumien kulusta
- pitääkö toimintayksikön käytäntöjä muuttaa tapahtumien johdosta tai onko syytä ryhtyä muihin toimenpiteisiin

Tapahtuman analyysissä pyritään löytämään taustalla mahdollisesti olevat syyt, joihin voidaan vaikuttaa johdon ja ohjuksen toimin. Taustalla vaikuttavat asiat tulisi ottaa huomioon ja tunnistaa riittävän laajasti ja tarkasti. Esimerkiksi yksittäisen työntekijän

toiminnan puutteiden takan on usein tekijöitä, joihin voidaan vaikuttaa toimintakäytäntöjä ja prosesseja kehittämällä. Jos muistutus koskee kohtelua tai informaation kulkua, kannatta ottaa huomioon yksikön toimintakulttuuri, potilaan kunnioitus ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen.

### *Jatkotoimenpiteet*

Asian arvioinnin jälkeen havaitusta virheellisestä toiminnasta tai muista havaituista epäkohdista ja mahdollisesta potilasvahingosta on syytä esittää pahoittelut. Vastauksen ei kuitenkaan pitäisi olla tunnevaltainen vaan ammatillinen ja asiakeskeinen. Kuvataan ne toimenpiteet, joihin on tarpeen ryhtyä sekä organisaation että yksittäisten työntekijöiden osalta ja missä aikataulussa toimenpiteet on tarkoitus toteuttaa. Arvioinnin jälkeen informoidaan havainnoista ja kehittämistoimista vähintään kyseistä yksikköä, mutta tarvittaessa koko organisaatiota, jos vastaavaa voisi tapahtua muuallakin.

Kehittämistoimenpiteiden organisoinnista on sovittava ja määritettävä vastuuhenkilöt niiden toteuttamiselle. Kehittämistoimenpiteiden toimeenpano on varmistettava sovituin menetelmin.

Hyvällä muistutusvastauksella on mahdollista välttää asian työläs ja aikaa vievä viranomaiskäsittely. Muistutuksista saa haittatapahtumailmoitusten tavoin tietoa yksikön toiminnan kehittämiseen. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toiminnassa on potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja, on asiaan puututtava heti omavalvonnan keinoin ja korjattava toimintaa. Tarvittaessa on tehtävä ilmoitus valvontaviranomaiselle, ellei potilasturvallisuutta voida omilla toimenpiteillä varmistaa.

Kantelusta/muistutuksesta saa haittatapahtumailmoituksen tavoin tietoa toimintayksikön riskinarviointi- ja laadunparannustyöhön. Jos selvityksessä havaitaan, että toiminnassa on asiakas/potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja, on asiaan puututtava heti omavalvonnan keinoin, varmistettava turvallisuus ja tarvittaessa tehtävä ilmoitus valvontaviranomaiselle, ellei asiakas/potilasturvallisuus ole omavalvonnan keinoin varmistettavissa.

### **Lähde:**

Valvira, [www.valvira.fi](http://www.valvira.fi)

### **Lisätietoja:**

Sosiaali- ja potilasasiamies Pamela Stenberg  
Puh. 044-729 7987, [pamela.stenberg@phhyky.fi](mailto:pamela.stenberg@phhyky.fi)