

Sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys 2020

Itäinen Uusimaa

Maaliskuu 2021

Salla Ritala

Sosiaali- ja potilasasiamies



Sosiaalialan osaamiskeskus
Verso -liikelaitos

Sisällys

1 Johdanto.....	4
2 Sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteydenottotilastot vuodelta 2020.....	5
2.1 Yhteydenottojen määrä	6
2.2 Yhteydenottojen jakautuminen palvelutehtävittäin ja tehtäväalueittain	7
2.3 Sosiaali- ja potilasasiamiehen toimenpiteet	10
3 Yhteydenotot alueittain	11
3.1 Askola	12
3.2 Lapinjärvi ja Loviisa	13
3.3 Porvoo	16
3.4 Sipoo	19
4 Oikeusturvakeinojen käyttö	21
4.1 Muistutus	21
4.2 Hallintokantelu	22
4.3 Oikaisuvaatimukset ja valitukset.....	23
4.5 Epäkohtailmoitukset sekä hoidon ja huolenpidon turvaavat päätökset	24
5 Huomiot ja kehittämisehdotukset	25
5.1 Koronaviruspandemian vaikutuksista	25
5.2 Yhteydenotot vähenivät.....	26
5.3 Muistutusvastausten laatuun, sisältöön ja jakeluun huomion kiinnittäminen	26
5.4 Asiakkaan ja potilaan oikeus saada ohjausta, neuvontaa ja tilanteeseensa liittyvä selvitys.....	27
5.5 Sähköisen muistutuksen mahdollistaminen	27
5.6 Huomio tietosuojaan	28
Lähteet	29

Taulukot ja kaaviot

Taulukko 1. Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot kunnittain ja vuosittain.

Taulukko 2. Potilasasiamiehelle tulleet yhteydenotot kunnittain ja vuosittain.

Taulukko 3. Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen aiheet 2020.

Taulukko 4. Potilasasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen aiheet 2020.

Taulukko 5. Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet 2020.

Taulukko 6. Potilasasiamiehen toimenpiteet 2020.

Taulukko 7. Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot sosiaalipalveluittain Askolassa 2020.

Taulukko 8. Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot sosiaalipalveluittain Lapinjärvellä ja Loviisassa 2020.

Taulukko 9. Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot sosiaalipalveluittain Porvoossa 2020.

Taulukko 10. Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot sosiaalipalveluittain Sipoossa 2020.

Taulukko 11. Sosiaalihuoltoa koskevat muistutukset vuosittain ja kunnittain.

Taulukko 12. Terveystuella koskevat muistutukset vuosittain ja kunnittain.

Taulukko 13. Sosiaalihuollon kantelut kunnittain ja vuosittain.

Taulukko 14. Terveystuella koskevat kantelut kunnittain ja vuosittain.

Taulukko 15. Tietoja sosiaalihuollon muutoksenhausta kunnittain 2020. Suluissa vuoden 2019 tiedot.

Kaavio 1. Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot palvelutehtävittäin 2019-2020.

Kaavio 2. Potilasasiamiehelle tulleet yhteydenotot tehtäväalueittain 2019-2020.

Kaavio 3. Askolaa koskevat sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2019-2020.

Kaavio 4. Askolaa koskevat potilasasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2019-2020.

Kaavio 5. Lapinjärveä ja Loviisaa koskevat sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2019-2020.

Kaavio 6. Lapinjärveä ja Loviisaa koskeneet potilasasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2019-2020.

Kaavio 7. Porvoota koskevat sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2019-2020.

Kaavio 8. Porvoota koskevat potilasasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2019-2020.

Kaavio 9. Sipoota koskevat sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2019-2020.

Kaavio 10. Sipoota koskevat potilasasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2019-2020.

ITÄISEN UUDENMAAN SOSIAALI- JA POTILASASIAMIEHEN SELVITYS 2020

Sosiaali- ja potilasiamiehen lakisääteinen tehtävä on mm. neuvoa asiakkaita ja potilaita asiakaslain ja potilaslain soveltamisessa, edistää heidän oikeuksiaan ja avustaa muistutuksen teossa.

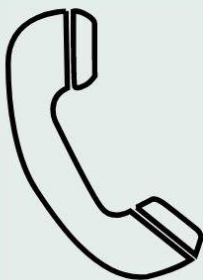


99
YHTEYDENOTTOA
SOSIAALIASIAMIEHELLE

140
YHTEYDENOTTOA
POTILASASIAMIEHELLE

**YHTEYDENOTOT
ALUEELLA VÄHENIVÄT
40 KPL VUODESTA 2019**

Sosiaaliasiamiehelle 1,0 yhteydenottoa
1000 kuntalaista kohti. Potilasiamiehelle
1,4 yhteydenottoa 1000 kuntalaista kohti.



IÄKKÄIDEN PALVELUT & LASTENSUOJELU

AVOSAIRAANHOITO & SUUN TERVEYDENHUOLTO



Sosiaaliasiamiehelle tuli eniten yhteydenottoja koskien iäkkäiden palveluja ja lastensuojelua. Potilasiamiehelle eniten yhteydenottoja tuli koskien avosairaanhoitoa ja suun terveydenhuoltoa.

YHTEYTTÄ OTETTIIN ENITEN KOSKIEN:

Sosiaaliasiamies:

- Palvelun toteuttaminen
- Päätökset ja sopimukset
- Tiedontarve sosiaalipalveluista

Potilasiamies:

- Hoidon toteuttaminen
- Kohtelu
- Hoitoon pääsy

SOSIAALI- JA POTILAS- ASIAMIEHEN YLEISIMMÄT TOIMENPITEET

Sosiaaliasiamies:

- Yleinen neuvonta
- Kuuntelu / viestin vastaanottaminen
- Muistutusneuvonta

Potilasiamies:

- Yleinen neuvonta
- Muistutusneuvonta
- Kuuntelu / viestin vastaanottaminen



6 HUOMIOTA TAI KEHITTÄMIS- EHDOTUSTA:

1. Koronaviruspandemian vaikutuksia
2. Yhteydenottojen väheneminen
3. Muistutustenvastausten laatu, sisältö ja jakelu
4. Asiakkaalla ja potilaalla oikeus saada ohjausta, neuvontaa ja ja tilanteeseensa liittyvä selvitys
5. Sähköisen muistutuksen mahdollistaminen
6. Huomio tietosuojasta

1 Johdanto

Sosiaalialan osaamiskeskus Verso tuottaa kahden työntekijän toimesta sosiaaliasiamiespalvelua Päijät-Hämeen sekä itäisen Uudenmaan alueille. YTM, laillistettu sosiaalityöntekijä ja sosionomi Salla Ritala toimii tehtävässä itäisellä Uudellamaalla ja VTM, laillistettu sosiaalityöntekijä ja sosionomi Tarja Laukkanen Päijät-Hämeessä.

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 ja henkilöstöä. Itäisen Uudenmaan alueen sosiaaliasiamies palvelee Askolan, Lapinjärven Loviisan, Porvoon ja Sipoon kuntien asukkaita ja henkilöstöä. Itäisellä Uudellamaalla tehtävä on kaksoistehtävä, joten sosiaaliasiamies tuottaa samoihin kuntiin myös potilasasiamiespalvelua kuntien omiin perusterveydenhuollon palveluihin. Lisäksi Versolla on sopimus kolmen yksityisen terveydenhuollon toimintayksikön kanssa ja heille tuotetaan potilasasiamiespalvelua.

Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnasta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, 24 §) sekä laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992, 11 §). Palvelut ovat lakisääteisiä ja jokaisen kunnan on nimettävä kuntaansa sosiaaliasiamies ja jokaisella julkisella ja yksityisellä terveydenhuollon yksiköllä on oltava nimettynä potilasasiamies. Laeissa sosiaali- ja potilasasiamiehen rooli on määritelty melko yhteneväiseksi. Kummankin tehtävänä on neuvoa asiakkaita/potilaita asiakaslain/potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa muistutuksen teossa, tiedottaa asiakkaan/potilaan oikeuksista sekä toimia muutenkin asiakkaiden/potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Lisäksi potilasasiamiehen tehtäväksi on kirjattu kantelun teossa avustaminen. Sosiaaliasiamiehen tehtäväksi on kirjattu seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle. Tämä selvitys, jota nyt luet, on juuri tämä asiakaslain 24 § mukainen selvitys.

Selvityksen antaminen kunnanhallitukselle on kirjattu vain sosiaaliasiamiehen tehtäväksi. Sosiaalialan osaamiskeskus Verso on kuitenkin kuntien kanssa tehdyissä sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan sopimuksissa sopinut, että sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnasta raportoidaan kunnille kahdesti vuodessa. Koska kyseessä on sosiaali- ja potilasasiamiehen yhdistelmätehtävä, on yhteinen raportointi muutenkin perusteltua. Sekä sosiaali- että terveydenhuollossa on kyse kunnan palveluista, joita osittain myös käyttävät samat kuntalaiset. Sosiaali- ja potilasasiamies on näköalapaikalla näkemässä kunnissa näiden palveluiden kokonaisuutta.

Vuosi 2020 oli monella tapaa poikkeuksellinen. Ajalla 1.-31.1.2020 sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävää itäisellä Uudellamaalla hoiti Pamela Stenberg. Ajalla 1.2.-15.3.2020 toimea hoidettiin erilaisin poikkeusjärjestelyin, kuitenkin pääasiassa Päijät-Hämeen sosiaaliasiamies Tarja Laukkanen voimin. 16.3.2020 alkaen tehtävää on hoitanut Salla Ritala. Päijät-Hämeen alueen sosiaaliasiamies sijaistaa esimerkiksi vuosilomien aikana itäisen Uudenmaan sosiaali- ja potilasasiamiestä. Asiakastyön lisäksi sosiaali- ja potilasasiamies on osallistunut verkosto- ja kehittämistyöhön alueellaan. Sosiaali- ja potilasasiamies on osallistunut muun muassa itäisen Uudenmaan sosiaalihuollon johdon neuvottelukuntaan sekä aikuissosiaalityön, vammaispalveluiden ja vanhustyön johdon verkostotapaamisiin. Sosiaali- ja potilasasiamies on koordinoanut työryhmää, jossa päivitettiin itäisen Uudenmaan yhteinen taloudellisen tuen soveltamisohje.

Vuonna 2020 järjestettiin verkkovälitteisesti yhteiskoulutus Päijät-Hämeen ja itäisen Uudenmaan sosiaalihuollon henkilöstölle teemalla ”Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet”. Kouluttajina toimivat Päijät-Hämeen ja itäisen Uudenmaan asiamiehet yhdessä. Lisäksi Verson sosiaaliasiamiehet ovat aloittaneet lastensuojelun sijaishuollossa oleville lapsille kohdistetun mainoskampanjan, jonka tarkoituksena on tuoda sosiaaliasiamiestyötä tutuksi ja helposti lähestyttäväksi. Verson sosiaaliasiamiehet toteuttavat myös tiedostusta Instagramissa (@versonsosiaaliasiamiehet). Vuonna 2020 sosiaali- ja potilasasiamies oli tekemässä itäisen Uudenmaan alueen kuntien henkilöstölle suunnattua sosiaalisen raportoinnin kyselyä. Kysely toteutettiin ja tulokset raportoitiin vuoden 2020 aikana kaksi kertaa.

Tämä selvitys perustuu sosiaali- ja potilasasiamiehen vuoden aikana tekemään työhön ja sitä kautta saatuun tietoon: ensisijaisesti asiakkaiden tekemiin yhteydenottoihin ja niiden pohjalta tehtyyn työhön, mutta myös erilliseen verkosto- ja vaikuttamistyöhön. Negatiiviset asiat ovat ne, jotka yleensä herättävät asiakkaat toimimaan. Hyvät ja laadukkaat sosiaali- ja terveyspalvelut ovat oletusarvo ja niitä saadessaan kuntalainen harvoin nostaa asiaa erikseen esiin. Sosiaali- ja potilasasiamieheen otetaan yhteyttä pettymyksen hetkellä ja tyytymättömyys tilastoituu kuntiin esimerkiksi muistutusten ja kanteluiden määrin. Tämä on tärkeää muistaa myös tätä selvitystä lukiessa: sosiaali- ja potilasasiamiehelle ei kantaudu paljonkaan positiivista palautetta, joten se ei myöskään tule näkyväksi selvitykseen. Toisaalta lukujen tulkinnoissa on oltava hereillä. Esimerkiksi vähäinen muistutusten määrä voi kertoa hyvistä palveluista ja asiakastyytyvyydestä mutta myös yhtä lailla siitä, etteivät asiakkaat osaa tai uskalla tehdä muistutuksia. Haluan myös muistuttaa tilastojen virhemarginaalista. Tilastot kirjaan asiakkaiden kertoman perusteella. Asiakkaat eivät aina itsekään tiedä, mistä palvelusta on kyse ja varsinkin sähköpostiyhteydenotoissa asiakkaiden antamat tiedot voivat tilastoinnin näkökulmasta olla puutteellisia.

Sosiaali- ja potilasasiamiestyö ei ole kunnan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista irrallista, vaikka itäisellä Uudellamaalla työtä tehdään eri organisaatiossa. Tilanteiden selvittämiseksi, tiedon jakamiseksi ja palautteiden eteenpäin viemiseksi yhteistyö sosiaali- ja potilasasiamiehen sekä sosiaali- ja terveyspalvelujen välillä on aivan keskeistä. Tähän selvitykseen on koottu tietoja koko itäiseltä Uudeltamaalta niin yhteisesti kuin erikseen. Tarkoituksena on ollut luoda kokonais käsitys niin koko alueesta kuin yksittäisten kuntien tiedoista. Mikäli kunnissa on toiveita kuulla tarkempaa tietoa esimerkiksi jonkun tehtäväalueen tai palvelutehtävän osalta, sosiaali- ja potilasasiamiehelle voi osoittaa tällaisia pyyntöjä.

Haluan kiittää kuntia yhteistyöstä vuonna 2020!

2 Sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteydenottotilastot vuodelta 2020

Sosiaali- ja potilasasiamiehelle tulevat yhteydenotot tilastoidaan siten, että yhdestä asiakastapauksesta tehdään yksi tilastomerkinä. Asiakas saattaa siis ottaa esimerkiksi yhteyttä sähköpostilla, sitten saatetaan puhua puhelu ja järjestää tapaaminen. Sen jälkeen voi tulla vaikkapa uutta sähköpostikeskustelua. Tästä kaikesta tehdään vain yksi tilastomerkinä, kun kyse on yhden ja saman asian hoidosta. Uusi merkinä tehtäisiin, jos asiakas ottaisi yhteyttä uuden asian kanssa.

Koska edellä mainittu tilastointitapa ei kerro koko totuutta sosiaali- ja potilasasiamiehen tekemästä asiakastyöstä, on tämän tilastoinnin rinnalle otettu toinen asiakastyön määrää kuvaava tilastointi. Siihen merkitään kaikki tehty asiakastyö lukumäärittäin: puhelut, sähköpostit ja tapaamiset. Tätä tilastoa ei eritellä tehtäväalueittain tai kunnittain vaan lasketaan vain kokonaisuutena. Tämä rinnakkaistilastointi aloitettiin itäisen Uudenmaan osalta huhtikuussa 2020. Sen mukaisesti ajalla 1.4.-31.12.2020 sosiaali- ja potilasasiamies puhui yhteensä 268 asiakastyöhön liittyvää puhelua ja hoiti 86 asiakastyöhön liittyvää sähköpostiviestiä. Keskimäärin tämä tekee kuukaudessa 30 puhelua ja 10 sähköpostia. Jos sosiaali- ja potilasasiamiehelle tulleet varsinaisten tilastoon merkityt asiakastapaukset (239kpl) jaetaan keskiarvoiksi kuukausittain, hoiti sosiaali- ja potilasasiamies kuukaudessa keskimäärin 20 erillistä asiakastapausta. Tämä siis kertoo siitä, että usein samoja asiakastapauksia hoidetaan useissa puheluissa tai sähköposteissa. Koronaviruspandemian vallitessa vuonna 2020 kasvokkaisia asiakastapaamisia toteutui vain muutamia. Muutaman asiakkaan kanssa asioitiin myös VideoVisit-etäyhteyden kautta.

Tämän selvityksen tilastot perustuvat Sosiaalialan osaamiskeskus Versossa käytössä olevaan sosiaaliasiamiesten yhteiseen tilastointitapaan, jossa siis tilastomerkinä tehdään yhdestä asiakastapauksesta. Käytössä oleva tilastointimalli perustuu sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan asiakastilastoinnin valtakunnallisen kehittämishankkeen loppuraportissa 1.5.2007–31.10.2009 esitettyyn tilastomalliin. Suomessa ei ole valtakunnallisesti yhteisiä käytäntöjä sosiaali- ja potilasasiamiesten tekemälle tilastoinnille.

2.1 Yhteydenottojen määrä

Sosiaali- ja potilasasiamiehelle tuli vuonna 2020 yhteensä 239 yhteydenottoa. Vastaava luku vuonna 2019 oli 279 yhteydenottoa eli yhteydenottoja tuli 40 vähemmän kuin edellisellä vuonna. Vuonna 2020 sosiaaliasiamiehelle osoitettuja yhteydenottoja oli 99 (107 v. 2019) ja potilasasiamiehelle osoitettuja 140 (172 v. 2019). Isoin muutos tapahtui siis potilasasiamiehelle osoitetuissa yhteydenotoissa. Alla olevassa taulukossa (taulukko 1) on eritelty sosiaaliasiamiehelle saapuneet yhteydenotot kunnittain ja vuosittain.

Kunta	Asukas- luku (31.12.2019)	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Yht.otot 1000 asukasta kohti 2020
Askola	4 943	7	5	12	9	14	12	8	8	12	9	1,8
Lapin- järvi ja Loviisa	2 606+ 14 772		25	19	29	38	44	61	38	30	27	1,6
Porvoo	50 380	23	37	33	27	27	61	34	40	42	30	0,6
Sipoo	21 170	22	24	35	29	26	17	10	36	23	26	1,2
Yh- teensä*	93 871		91	99	94	105	134	113	122	107	99	ka. 1,0

*Yhteensä-rivillä näkyvät myös sosiaaliasiamiehelle saapuneet yhteydenotot, jotka eivät koskeneet alueen kuntia ja yhteydenotot, joissa kunta ei ollut tiedossa.

Taulukko 1. Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot kunnittain ja vuosittain.

Taulukosta voidaan huomata, että sosiaaliasiamiehelle osoitetut yhteydenottomäärät kasvoivat vuoteen 2016 asti, minkä jälkeen ne ovat lähteneet laskuun. Kasvut ja laskut eivät kuitenkaan ole olleet aivan lineaarisia vaan vaihtelua on hieman ollut. Yhteydenottojen kokonaismäärä ei kuitenkaan täysin kuvasta yhteydenottomäärien kehitystä kunnittain. Esimerkiksi vuosi 2017 oli Loviisan ja Lapinjärven yhteydenottojen osalta ennätysellisen runsas (61 yhteydenottoa), mutta taas Sipoon osalta ennätysellisen pieni (10 yhteydenottoa). Kun verrataan vuosia 2019 ja 2020, ei isoja muutoksia tullut lukuun ottamatta Porvoota, jossa yhteydenottojen vähentyminen oli huomattava (28%). Sipoo oli ainoa kunta, jossa yhteydenottojen määrä kasvoi verrattuna vuoteen 2019, mutta yhteydenottojen kasvu oli varsin pieni (13%).

Itäisen Uudenmaan alueen kunnat ovat hyvin erikokoisia, joten yhteydenottomäärien vertailemiseksi on perusteltua suhteuttaa yhteydenottomääriä asukaslukuun, kuten taulukossa on tehty. Sen mukaisesti suhteessa asukaslukuun eniten yhteyttä otettiin vuonna 2020 koskien Askolaa (1,8/1000) ja vähiten koskien Porvoota (0,6/1000). Yhteydenottojen keskiarvo alueella oli 1,0 yhteydenottoa tuhatta asukasta kohti. Tästä laskennasta on jätetty pois seitsemän yhteydenottoa, jotka eivät koskeneet mitään alueen kuntaa tai kunta ei ollut tiedossa. Jos kyseiset yhteydenotot otettaisiin mukaan, olisi suhdeluku 1,1.

Sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista 52% tuli asiakkailta itseltään ja 33% omaisilta. 8% yhteydenotoista tuli henkilöstöltä ja 7% muilta henkilöiltä. 76% yhteydenotoista tuli puhelimitse, 22% sähköpostilla ja 2% tapaa-
misilla ilman ajanvarausta. 88% yhteydenotoista tuli suomeksi ja 11% ruotsiksi. Loput yhteydenotoista tulivat englanniksi. Tyypillinen yhteydenottaja on siis asiakas itse, joka ottaa suomeksi puhelimitse yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Sosiaaliasiamieheen otettiin eniten yhteyttä tammikuussa. Koko vuoden sosiaaliasiamiehelle osoitettuja yhteydenotoista 23% tuli pelkästään tammikuun 2020 aikana.

Seuraavassa taulukossa (taulukko 2) on esitetty potilasasiamiehelle osoitettujen yhteydenottojen jakautumista kunnittain ja vuosittain. Sosiaalialan osaamiskeskus Verso on tuottanut itäisellä Uudellamaalla pidempään sosiaaliasiamiespalvelua kuin potilasasiamiespalvelua, mistä syystä potilasasiamiestaulukointi alkaa vasta

vuodesta 2018. Asiaan on lisäksi vaikuttanut se, että potilasasiamiestilastointi on vasta asteittain yhdenmukaistunut alueen kunnissa.

Kunta	Asukasluku (31.12.2019)	2018	2019	2020	Yht.otot 1000 asukasta kohti 2020
Askola	4 943	14	3	5	1,0
Lapinjärvi ja Loviisa	2 606+ 14 772	39	48	36	2,1
Porvoo	50 380	100	91	71	1,4
Sipoo	21 170		25	20	0,9
Yhteensä*	93 871	153	172	140	ka. 1,4

*Yhteensä-rivillä näkyvät myös potilasasiamiehelle tulleet yhteydenotot, jotka eivät koskeneet alueen kuntia ja yhteydenotot, joissa kunta ei ollut tiedossa.

Taulukko 2. Potilasasiamiehelle tulleet yhteydenotot kunnittain ja vuosittain.

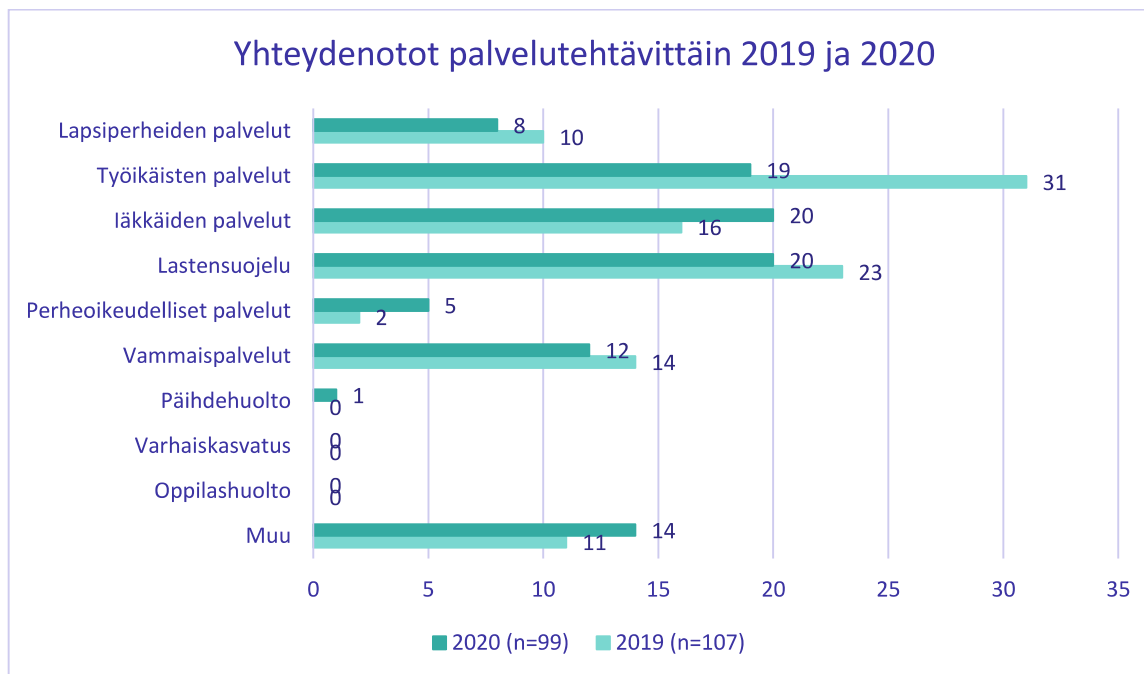
Taulukosta huomataan, että potilasasiamiehelle kohdistetut yhteydenotot ovat pysyneet viime vuosina melko saman suuruisina. Isoin muutos on tapahtunut vuonna 2020, jolloin yhteydenottojen määrä putosi 22% verrattuna edelliseen vuoteen. Askola oli vuonna 2020 ainoa kunta, jossa yhteydenottomäärät kasvoivat edellisestä vuodesta. Asukaslukuun suhteutettuna potilasasiamieheen otettiin eniten yhteyttä koskien Lapinjärveä ja Loviisaa (2,1/1000) ja vähiten koskien Sipoota (0,9/1000). Keskimäärin kaikista kunnista tuli 1,4 yhteydenottoa tuhatta asukasta kohti. Tästä laskennasta on jätetty pois kahdeksan yhteydenottoa, jotka eivät koskeneet mitään alueen kuntaa tai kunta ei ollut tiedossa. Jos kyseiset yhteydenotot otettaisiin mukaan, olisi suhdeluku 1,5.

Potilasasiamieheen otettiin yhteyttä melko tasaisesti ympäri vuoden. Vilkkaimmat yhteydenottokuukaudet olivat tammi- ja helmikuu ja vähiten yhteydenottoja tuli huhti- ja kesäkuussa. Yhteydenottajista 72% oli potilaita, 27% omaisia tai läheisiä ja 1% henkilöstöä. 79% yhteydenotoista tehtiin puhelimitse ja 29% sähköpostilla. Yhteydenotoista 94% tehtiin suomeksi, 4% ruotsiksi ja 2% muulla kielellä, käytännössä englanniksi.

Sosiaaliasiamies nimetään kunnittain, mikä tarkoittaa sitä, että kuntaan nimetty sosiaaliasiamies hoitaa kaikkia kunnan sosiaalipalveluja, olivat ne sitten julkisia tai yksityisiä palveluita. Potilasasiamiehet sen sijaan nimetään yksiköittäin. Itäisellä Uudellamaalla Verson potilasasiamies on nimetty kuntien omiin perusterveydenhuollon yksiköihin. Sosiaalihuoltoa koskeneista yhteydenotoista suurin osa (79%) koski kunnan tai kuntayhtymän (Lapinjärven ja Loviisan yhteistoiminta-alue) palveluita. Yksityisiä sosiaalipalveluita kunnan ostopalveluna koski 5% yhteydenotoista. Loput yhteydenotoista koskivat Kelaa, muuta palveluntuottajaa tai palveluntuottajasta ei ollut tietoa. Täysin yksityisesti hankituista sosiaalihuollon palveluista ei tullut yhtään yhteydenottoa. Tässä tilastossa huomioitavaa kuitenkin on, että tilastoon voidaan merkitä vain yksi palveluntuottaja, kun taas asiakkaan yhteydenotto saattaa koskea useampaa palveluntuottajaa. Sosiaalialan osaamiskeskus Verso on tehnyt sopimukset myös kolmen yksityisen terveydenhuollon yksikön kanssa potilasasiamiespalvelusta. Näitä kolmea yksityistä terveydenhuollon yksikköä koskien ei tullut ainuttakaan yhteydenottoa vuoden 2020 aikana.

2.2 Yhteydenottojen jakautuminen palvelutehtävittäin ja tehtäväalueittain

Palvelutehtävittäin sosiaaliasiamieheen eniten yhteyttä otettiin iäkkäiden palveluista (20), lastensuojelusta (20), työikäisten palveluista (19) ja vammaispalveluista (12). Iäkkäiden palveluita koskeissa yhteydenottojen määrässä oli pientä nousua: 4 yhteydenottoa enemmän kuin vuonna 2019. Iäkkäiden palvelujen lisäksi yhteydenottomäärät nousivat edellisvuoteen verrattuna perheoikeudellisten palvelujen ja päihdehuollon osalta. Sosiaalitoimen palveluiden lisäksi sosiaaliasiamiehen toimintakenttään kuuluvat myös varhaiskasvatus ja koulujen kuraattoripalvelut. Kummastakaan ei tullut yhtään yhteydenottoa vuosien 2019-2020 aikana. Yhteydenottojen jakautuminen palvelutehtävittäin vuosina 2019 ja 2020 on nähtävissä alla olevasta kaaviosta (kaavio 1).



Kaavio 1. Sosiaaliammattilaiselle tulleet yhteydenotot palvelutehtävittäin 2019-2020.

lääkkäiden palveluja koskevilla yhteydenotoilla aiheena oli useimmiten asumispalvelut (8) tai täydentävä/ehkäisevä toimeentulotuki (4). lääkkäiden asumispalveluista koskevista yhteydenotoista seitsemässä kävi ilmi, että joko asiakas tai omainen oli joltain osin tyytymätön palveluasumisen laatuun tai siellä tapahtuvaan hoivaan. Yhdessä tapauksessa oli kyse asiakasmaksuperusteista.

Lastensuojelua koskeneet yhteydenotot liittyivät eniten sosiaalityöhön/-ohjaukseen (9) ja sijaishuoltoon (8). Yhteydenotoissa, jotka koskivat lastensuojelun sosiaalityötä tai -ohjausta, oli useimmiten kyse palvelun toteuttamisesta (6). Näille yhteydenottajille annettiin myös huomattavan usein kanteluneuvontaa (7), mikä kertoo haastavista tilanteista. Pääsääntöisesti sosiaaliammattilainen aina neuvoo ensin muistutuksen teossa. Se, että lastensuojelun sosiaalityöhön ja -ohjaukseen tyytymättömiä on neuvottu useammin kantelun kuin muistutuksen tekoon, kertoo siitä, että asiakkaat ovat jo omatoimisesti tehneet muistutuksia, joiden vastauksiin he ovat olleet tyytymättömiä tai he eivät ole tehneet muistutusta, koska eivät ole luottaneet asian käsittelyyn toimintayksikössä. Myös lastensuojelun sijaishuollosta yhteyttä ottaneet henkilöt olivat pääosin tyytymättömiä palvelun toteuttamiseen. Selkeitä yhteisiä nimittäjiä yhteydenotoille ei kuitenkaan löytynyt. Monessa tapauksessa yhteydenottaja oli tyytymätön sekä lastensuojelun sosiaalityöhön tai -ohjaukseen että sijaishuoltoon.

Työikäisten palveluihin liittyvissä yhteydenotoissa asia koski useimmiten täydentävää/ehkäisevää toimeentulotukea (8), sosiaalityötä/-ohjausta (4) ja asumispalveluja (4). Työikäisten palveluja koskevista täydentävän/ehkäisevän toimeentulotuen yhteydenotoista kuvastui useimmista se, että asiakas koki, ettei työntekijä ymmärrä hänen erityislaatuista tilannettaan harkitessaan tuen myöntämistä. Osa yhteydenotoista on ollut myös yksiselitteisiä tiedusteluja, esimerkiksi hautausavustuksista on kysytty kaksi kertaa. Vammaispalveluja koskevilla yhteydenotoilla aiheena oli useimmiten henkilökohtainen apu (4), omaishoidon tuki (4) ja kuljetuspalvelu (3).

Sosiaaliammattilaiselle saapuneet yhteydenotot koskivat useimmiten palvelun toteuttamista (38), päätöksiä ja sopimuksia (36) sekä tiedontarvetta sosiaalipalveluista (22). Yhteydenottojen aiheet on eritelty kokonaisuudessaan alla olevaan taulukkoon (taulukko 3). Muu-syillä tuli 15 yhteydenottoa. Näistä yhteydenotoista viisi koski tiedontarvetta muista kuin sosiaalipalveluista, esimerkiksi oikeusavusta tai edunvalvonnasta. Yhtä yhteydenottoa kohti voidaan tilastoon merkitä useampia yhteydenoton aiheita.

Yhteydenoton aihe	Kpl
Päätökset ja sopimukset	36
Palvelun toteuttaminen	38
Kohtelu	13
Jonotus ja käsittelyaika	4
Maksuasiat	5
Tietosuoja	8
Tiedontarve sosiaalipalveluista	22
Itsemääräämisoikeus	5
Muu	15

Taulukko 3. Sosiaaliamiehelle tulleiden yhteydenottojen aiheet 2020. (N=146).

Tehtävälueittain potilasiamiehen eniten yhteyttä otettiin koskien avosairaanhoidoa (54), suun terveydenhuoltoa (12) ja terveyskeskuksen vuodeosastoa tai muuta laitostoimintaa (9). Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin (HUS) järjestämää erikoissairaanhoidoa koskevia yhteydenottoja tuli yhteensä 19, mutta ne eivät kuulu Verson potilasiamiehen työkenttään vaan HUS hoitaa potilasiamiespalvelunsa itse. Näissä tilanteissa Verson potilasiamiehen toimenpide onkin asiakkaan ohjaus HUS:n potilasiamiehelle. Yhteydenottoja tuli kaikilta muilta tehtävälueilta paitsi sairaankuljetuksesta ja ensihoidosta, kuvantamisesta ja yksityisestä erikoissairaanhoidosta (yksiköt, jotka tehneet sopimukset Verson kanssa). Seuraavassa kaaviossa (kaavio 2) on esitetty tarkemmin potilasiamiehelle saapuneiden yhteydenottojen jakautumista tehtävälueittain.



Kaavio 2. Potilasiamiehelle tulleet yhteydenotot tehtävälueittain 2019-2020.

Kaaviosta nähdään, että vuoteen 2019 verrattuna yhteydenotot kasvoivat vuonna 2020 liittyen päivystykseen, koulu- ja opiskelijaterveydenhuoltoon, työterveyshuoltoon, kotisairaanhoidon, fysioterapiaan ja muuhun kuntoutustoimintaan, mielenterveystyöhön, terveyskeskuksen vuodeosastoon ja muuhun laitostoimintaan sekä HUS:n palveluihin. Kahden isoimman yhteydenottoalueen eli avosairaanhoidon ja suun terveydenhuollon osalta yhteydenottojen määrät vähenivät, avosairaanhoidon osalta 33% ja suun terveydenhuollon osalta 45%.

Avosairaanhoidon koskevista yhteydenotoista yli puolet (31) koski hoidon toteuttamista. Usein avosairaanhoidon koskevat yhteydenotot liittyivät myös kohteluun (13), hoitoon pääsyyn (12) ja tietosuojaan (10). Suun terveydenhuollossa yleisimmät yhteydenoton syyt olivat hoitoon pääsy (4) ja potilasvahinko tai sen epäily (4). Terveyskeskuksen vuodeosastoa tai muuta laitostoimintaa koskevia yhteydenottoja tuli vuonna 2020 potilasasiemiehelle yhdeksän kappaletta, mikä oli yli puolet enemmän kuin vuonna 2019. Terveyskeskuksen vuodeosasto koskevia yhteydenottoja tekivät useimmiten läheiset ja omaiset (8) ja yhteydenotto koski yleensä kohtelua (7) tai hoidon toteuttamista (6). Yhteydenotot koskivat usein muun muassa osaston ruokailua, hälytysnappien toimimattomuutta sekä sitä, että osastolta oli kotiutettu joko liian varhain tai liian myöhään.

Kaikista tehtäväalueista useimmiten potilasasiemiehen ottanut asiakas oli tyytymätön hoitonsa toteuttamiseen (74), kohteluun (32) tai hoitoon pääsyyn (28). Yksi yhteydenotto saattoi koskea useaa eri aihetta. Yhteydenottojen aiheet kokonaisuudessaan on eritelty alla olevassa taulukossa (taulukko 4). Muu-syyllä saapuneet yhteydenotot koskivat muun muassa hoitopaikan tai ammattihenkilön valintaa, ammattioikeuksia tai osaston ruokailua.

Yhteydenoton aihe	Kpl
Hoitoon pääsy	28
Selvitys toimenpidevaihtoehdoista	4
Hoidon toteuttaminen	74
Kohtelu	32
Tietosuoja	22
Maksuasiat	8
Vahingonkorvaus, esinevahingot	5
Itsemääräämisoikeus	2
Potilasvahinko/-epäily	18
Lääkehoito/lääkevahinkoepäily	9
Muu	19

Taulukko 4. Potilasasiemiehelle tulleiden yhteydenottojen aiheet 2020. (N=221)

2.3 Sosiaali- ja potilasasiemiehen toimenpiteet

Sosiaali- ja potilasasiemiehen rooli on neuvova ja sovittava. Sosiaali- ja potilasasiemiehellä ei ole toimivaltaa esimerkiksi muuttaa päätöksiä, arvioida myönnetyn palvelun tai hoidon oikeellisuutta tai antaa huomautuksia henkilöstölle. Sosiaaliasiamiehen tärkein tehtävä on neuvoa asiakasta tai potilasta hänen oikeuksiinsa liittyen sekä tarvittaessa toimia apuna oikeuksien edistämiseksi.

Sosiaaliasiamies antoi useimmiten yhteyttä ottaneelle asiakkaalle yleistä neuvontaa (73). Usein sosiaaliasiamies toimi myös kuuntelijana ja tiedon vastaanottajana (43). Muistutusneuvontaa annettiin 29 kertaa, kantelua ja muuta oikeusturvaneuvontaa 18 kertaa ja muutoksenhakuneuvontaa 17 kertaa. Selvitys toimenpidevaihtoehdoista annettiin viisi kertaa ja tilannetta selviteltiin tai soviteltiin viisi kertaa. Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet on eritelty tarkemmin alla olevaan taulukkoon (taulukko 5). Sosiaaliasiamiehen tilastosta voidaan valita yhteen tapaukseen useampi toimenpide.

Toimenpide	Kpl
Kuunneltu / viesti vastaanotettu	42
Neuvonta	73
Muistutusneuvonta	29
Muutoksenhakuneuvonta	17
Kantelu- / muu oikeusturvaneuvonta	18
Selvittäminen / sovittelu	7
Selvitys toimenpidevaihtoehdoista	5
Vaikuttamistoiminta	0
Muu toimenpide	5

Taulukko 5. Sosiaaliamiehen toimenpiteet 2020. (N=196).

Myös potilasiamiehen yleisimmät toimenpiteet olivat yleinen neuvonta (104), muistutusneuvonta (73) sekä kuunteleminen ja viestin vastaanottaminen (63). Kanteluneuvontaa annettiin 29 kertaa ja potilasvahinkoneuvontaa 21 kertaa. Selvittämistä ja sovittelua tehtiin seitsemän kertaa. Potilasiamiehen toimenpiteet on koottu alla olevaan taulukkoon (taulukko 6).

Potilasiamiehen toimenpide	Kpl
Kuunneltu / viesti vastaanotettu	63
Neuvonta	104
Muistutusneuvonta	73
Kanteluneuvonta	29
Potilasvahinkoneuvonta	21
Selvittäminen / sovittelu	7
Vaikuttamistoiminta	0
Tapaaminen	2
Muu toimenpide	2

Taulukko 6. Potilasiamiehen toimenpiteet 2020. (N=301).

Yhtä yhteydenottoa koskien voidaan tehdä tilastoon merkintä yhdestä tai useammasta toimenpiteestä. Usein esimerkiksi yleistä neuvontaa ja muistutusneuvontaa annetaan asiakkaalle samalla kertaa. Huomioitavaa on, että tilastomerkintä tehdään asiakkaan ensimmäisen yhteydenoton jälkeen. On mahdollista, että asiakkaalle on esimerkiksi toisen yhteydenottokerran yhteydessä annettu lisäneuvontaa tai soviteltu tilannetta, mutta nämä eivät tule tilastoon näkyväksi. Usein ensimmäisen yhteydenottokerran jälkeen asiakas jää miettimään, miten haluaisi asiassaan edetä tai aloittaa tekemällä yhden toimenpiteen, kuten soittaa hoitopaikkaan tai tekee muistutukseen. Asiakas saattaa palata asiaan myöhemmin uudelleen, mikäli nämä toimenpiteet eivät ole auttaneet. Sosiaali- ja potilasiamiehen kokemus on, että moni asiakas on tyytyväinen kuulluksi tulemiseen ja välillä riittää pelkkä tietokin siitä, että erilaisia oikeussuojakeinoja on käytettävissä.

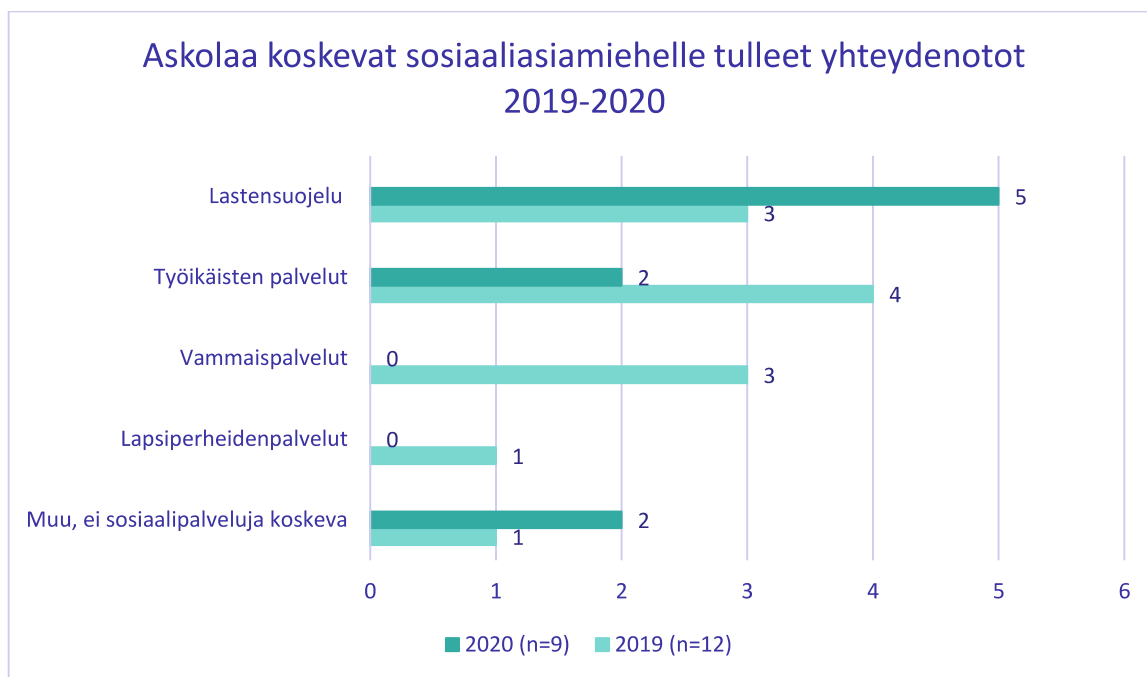
3 Yhteydenotot alueittain

Itäisen Uudenmaan sosiaali- ja potilasiamiehen tehtäväalueisiin kuuluvat Askola, Lapinjärvi, Loviisa, Porvoo ja Sipoo. Vuoden 2020 aika tuli yhteensä seitsemän sosiaaliamiehestä koskevaa ja kahdeksan potilasiamiehestä koskevaa yhteydenottoa, jotka koskivat jotain alueen ulkopuolista kuntaa tai kohteena ollut kunta ei ilmennyt yhteydenotosta. Seuraavissa alaluvuissa on käsiteltyä jokaisen kunnan kohdalta saapuneet sosiaali- ja potilasiamiesyhteydenotot. Lapinjärvi ja Loviisa muodostavat yhteistoiminta-alueen (pois lukien iäkkäiden palvelut), joten näiden kuntien vastaukset on yhdistetty samaan lukuun.

3.1 Askola

Askolaa koskien sosiaaliasiamieheen otettiin vuonna 2020 yhteyttä yhdeksän kertaa. Se oli kolme yhteydenottoa vähemmän kuin edellisellä vuonna. Potilasasiamiestä koskevia yhteydenottoja tuli viisi eli kaksi enemmän kuin vuonna 2019.

Sosiaaliasiamiehelle osoitetuista yhteydenotoista viisi koski lastensuojelua, kaksi työikäisten palveluja ja kaksi muuta asiaa. Askolassa vähenivät vuonna 2020 muiden palvelutehtävien yhteydenotot, mutta lastensuojeluun liittyvät yhteydenotot lisääntyivät kahdella yhteydenotolla. Selvää yhteistä nimittäjää lastensuojelua koskeneille yhteydenotoille ei ollut vaan ne koskivat esimerkiksi eri palveluita. Yhteistä yhteydenotoille kuitenkin oli se, että ne kaikki olivat luonteeltaan enemmän tiedusteluja kuin tyytymättömyyden ilmauksia. Yhteydenotot palvelutehtävittäin on eritelty alla olevaan kaavioon (kaavio 3).



Kaavio 3. Askolaa koskevat sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2019-2020.

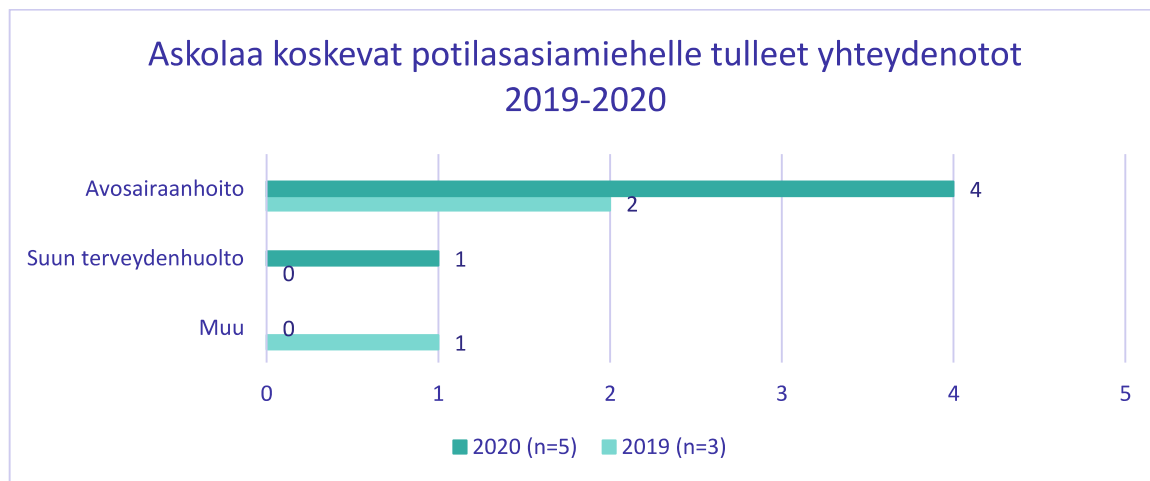
Palveluittain yhteydenotot koskivat täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea (2), lastensuojelun sijaishuoltoa (2), sosiaalityötä tai -ohjausta (1), laitospalveluita (1), omaishoidon tukea (1), lastensuojelun tehostettua perhetyötä (1), tukihenkilö- tai tukiperhepalvelua (1) ja päihdetyötä (1). Kaksi yhteydenottoa olivat muita, ei sosiaalipalveluita koskevia yhteydenottoja. Yksi yhteydenotto saattoi koskea useampaa palvelua. Yhteydenoton aiheina olivat päätökset ja sopimukset (3), palvelun toteuttaminen (3), maksuasiat (2), tiedontarve sosiaalipalveluista (2) ja kohtelu (1). Lisäksi saapui kaksi muuta asiaa koskevaa yhteydenottoa. Saapuneet yhteydenotot sosiaalipalveluittain on esitetty alla olevassa taulukossa (taulukko 7).

Sosiaalipalvelu	Yhteydenotot kpl
Täydentävä tai ehkäisevä toimeentulotuki	2
Lastensuojelun sijaishuolto	2
Sosiaalityö tai -ohjaus	1
Laitospalvelu	1
Omaishoidon tuki	1
Tehostettu perhetyö (LS)	1
Tukihenkilö- ja tukiperhepalvelu	1
Päihdetyö	1
Muu, ei sosiaalipalveluja koskeva	2

Taulukko 7. Sosiaaliamiehelle tulleet yhteydenotot sosiaalipalveluittain Askolassa 2020. (N=12).

Sosiaaliamiehelle saapuneissa yhteydenotoissa sosiaaliamies antoi asiakkaalle yleisimmin yleistä neuvontaa (8). Lisäksi sosiaaliamiehen toimenpiteitä olivat kuuntelu ja tiedon vastaanottaminen (2), muistutusneuvonta (2), muutoksenhakuneuvonta (2), kantelu- ja muu oikeusturvaneuvonta (2), selvitys toimenpidevaihtoehdoista (2) ja selvittäminen tai sovittelu (1).

Potilasiamiehelle osoitetut yhteydenotot koskivat Askolassa avosairaanhoidoa (4) ja suun terveydenhuoltoa (1). Yhteydenoton syitä olivat hoidon toteuttaminen (5), kohtelu (2), potilasvahinko tai sen epäily (2), hoitoon pääsy (1), tietosuoja (1) ja itsemääräämisoikeus (1). Yksi yhteydenotto saattoi sisältää siis useamman syyn, jotka merkittiin tilastoon. Näihin saapuneisiin yhteydenottoihin potilasiamies antoi muistutusneuvontaa (5), kante- luvontaa (5), yleistä neuvontaa (3), potilasvahinkoneuvontaa (3) ja viesti kuunneltiin / vastaanotettiin (1). Lisäksi oli yksi muu toimenpide. Potilasiamiehelle saapuneet yhteydenotot on eritelty palvelutehtävittäin alla olevaan kaavioon (kaavio 4).

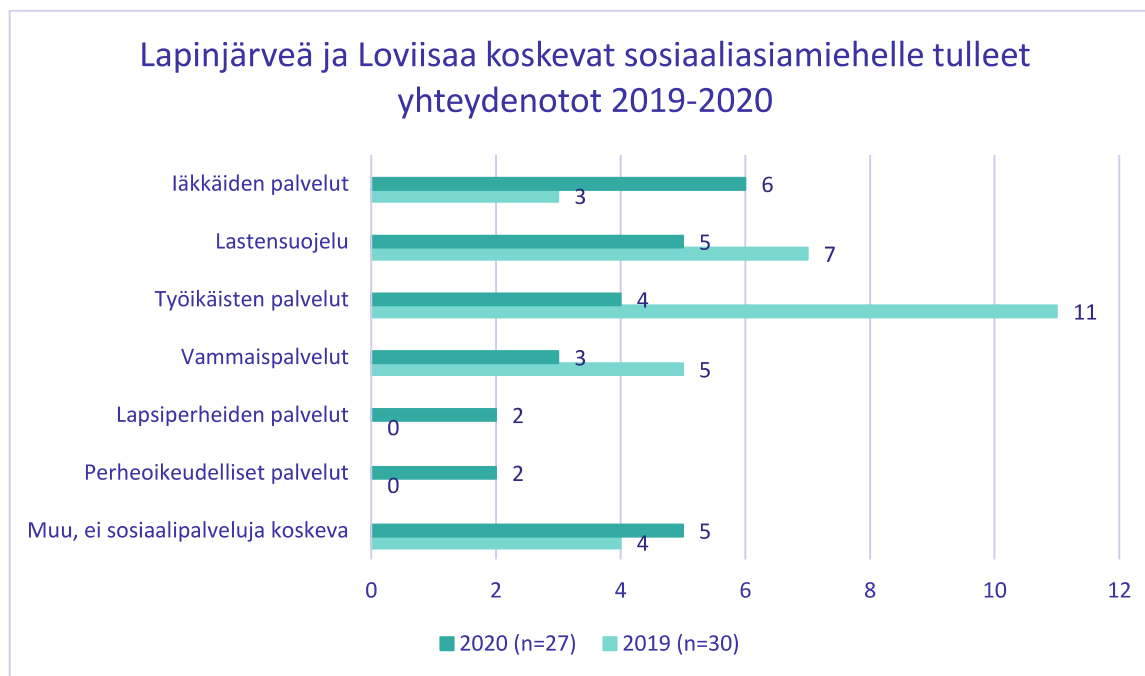


Kaavio 4. Askolaa koskevat potilasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2019-2020.

3.2 Lapinjärvi ja Loviisa

Sosiaaliamiehelle tuli vuonna 2020 Lapinjärveä ja Loviisaa koskevia yhteydenottoja yhteensä 27. Se oli kolme yhteydenottoa vähemmän kuin vuonna 2019. Vuoden 2020 yhteydenotoista kaksi koski Lapinjärveä ja 25 Loviisaa. Potilasiamiestä koskevia yhteydenottoja saapui vuonna 2020 yhteensä 36 kappaletta, mikäli oli 12 yhteydenottoa vähemmän kuin edellisellä vuonna. Vuoden 2020 potilasiamiehelle osoitetuista yhteydenotoista kaksi koski Lapinjärveä ja 34 Loviisaa. Kokonaisuudessaan siis Lapinjärveä ja Loviisaa koskevat yhteydenotot vähenivät vuonna 2020 edelliseen vuoteen verrattuna.

Palvelutehtävittäin sosiaaliamiehelle tulleet yhteydenotot koskivat iäkkäiden palveluja (6), lastensuojelua (5), työikäisten palveluja (4), vammaispalveluja (3), lapsiperheiden palveluja (2) ja perheoikeudellisia palveluja (2). Lisäksi saapui viisi yhteydenottoa koskien muita palveluita tai palvelutehtävästä ei ollut tietoa. Sosiaaliamiehelle saapuneet yhteydenotot on eritelty palvelutehtävittäin alla olevaan kaavioon (kaavio 5).



Kaavio 5. Lapinjärveä ja Loviisaa koskevat sosiaaliamiehelle tulleet yhteydenotot 2019-2020.

Kuten kaaviosta voidaan huomata, vähenivät vuonna 2020 työikäisten palveluja koskevat yhteydenotot selvästi (64%). Vuonna 2019 tulleista 11:sta työikäisten palveluja koskevasta yhteydenotoista seitsemän koski täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea. Vuonna 2020 saapuneista neljästä työikäisten palveluja koskeneista yhteydenotoista vain yksi koski täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea. Myös lastensuojelun ja vammaispalveluiden osalta yhteydenottomäärissä oli laskua. Lapsiperheiden palveluiden ja perheoikeudellisten palveluiden osalta yhteydenotoissa oli nousua. Myös iäkkäiden palveluita koskien yhteydenottoja tuli vuonna 2020 enemmän kuin vuonna 2019. Saapuneille iäkkäiden palveluita koskeneille yhteydenotoille ei löytynyt selkeää yhteistä nimittäjää vaan yhteydenotot vaihtelivat niin sosiaalipalveluittain kuin yhteydenoton sisällön osalta.

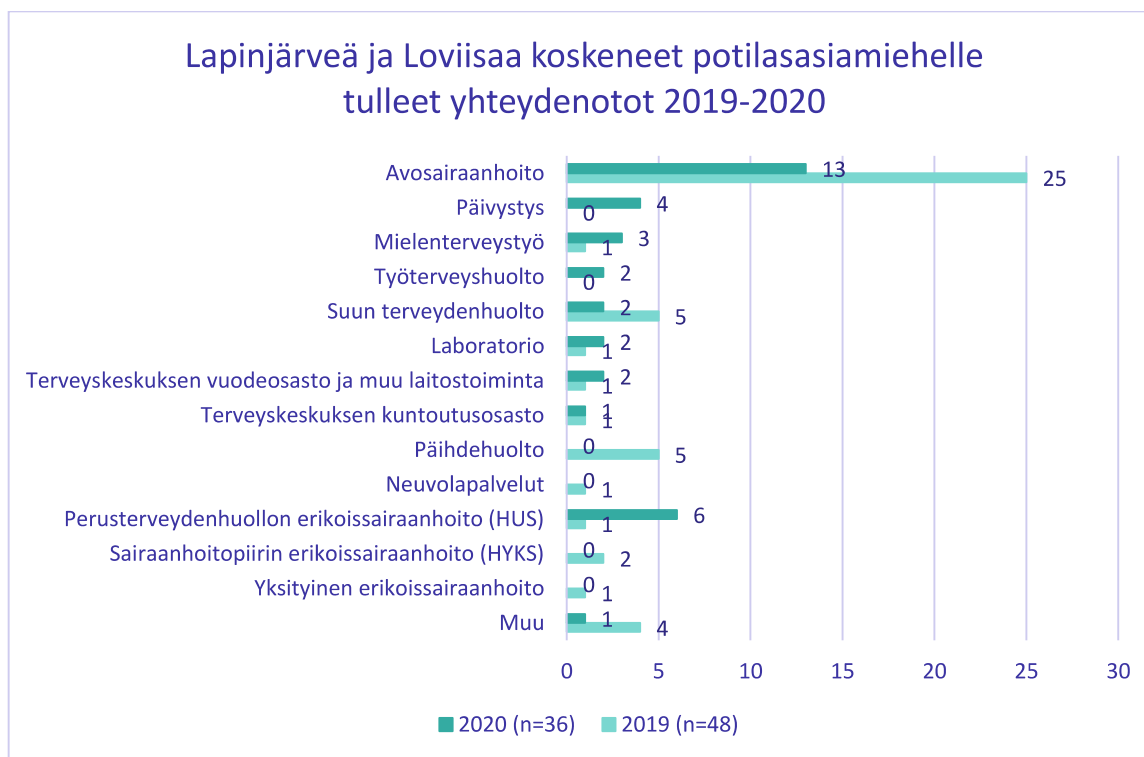
Kaikista palvelutehtävistä sosiaalipalveluittain yhteyttä otettiin koskien sosiaalityötä ja -ohjausta (7), täydentävää/ehkäisevää toimeentulotukea (4), asumispalveluita (3), kasvatus- ja perheneuvontaa (2), sijaishuoltoa (2), lapsen elatusavun vahvistamista (2), sosiaalipäivystystä (1), lapsen huoltoon ja tapaamisoikeuteen liittyviä asioita (1), sosiaalista kuntoutusta (1) ja palvelutarpeen arviointia (1). Lisäksi tuli yhteensä kuusi muuta asiaa koskenutta yhteydenottoa. Yhteydenotot sosiaalipalveluittain on eritelty alla olevaan taulukkoon (taulukko 8).

Sosiaalipalvelu	Yhteydenotot kpl
Sosiaalityö tai -ohjaus	7
Täydentävä tai ehkäisevä toimeentulotuki	4
Asumispalvelut	3
Kasvatus- ja perheneuvonta	2
Lastensuojelun sijaishuolto	2
Lapsen elatusavun vahvistaminen	2
Sosiaalipäivystys	1
Lapsen huoltoon ja tapaamisoikeuteen liittyvät asiat	1
Sosiaalinen kuntoutus	1
Palvelutarpeen arviointi	1
Muu	6

Taulukko 8. Sosiaaliamiehelle tulleet yhteydenotot sosiaalipalveluittain Lapinjärvellä ja Loviisassa 2020. (N=29).

Yhteydenottojen aiheina olivat päätökset ja sopimukset (12), palvelun toteuttaminen (10), tiedontarve sosiaalipalveluista (6), kohtelu (2), maksuasiat (2), tietosuoja (1) ja itsemääräämisoikeus (1). Kolme yhteydenottoa koski muita asioita. Sosiaaliamiehen toimenpiteitä olivat yleinen neuvonta (18), kuuntelu / tiedon vastaanottaminen (12), muutoksenhakuneuvonta (5), muistutusneuvonta (4), kantelu- tai muu oikeusturvaneuvonta (3), selvittäminen / sovittelu (2) ja muu (1).

Lapinjärveä ja Loviisaa koskevat potilasasiamiehelle tulleet yhteydenotot liittyivät tehtäväalueittain avosairaanhoidon (13), päivystykseen (4), mielenterveystyöhön (3), työterveyshuoltoon (2), suun terveydenhuoltoon (2), laboratorioon (2), terveyskeskuksen vuodeosastoon tai muuhun laitostoimintaan (2) ja terveyskeskuksen kuntoutusosastoon (1). Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiriä koskevia yhteydenottoja tuli kuusi ja lisäksi yksi yhteydenotto, joka koski muita palveluja. Yhteydenotot palvelutehtävittäin on eritelty alla olevaan kaavioon (kaavio 6).



Kaavio 6. Lapinjärveä ja Loviisaa koskeneet potilasasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2019-2020.

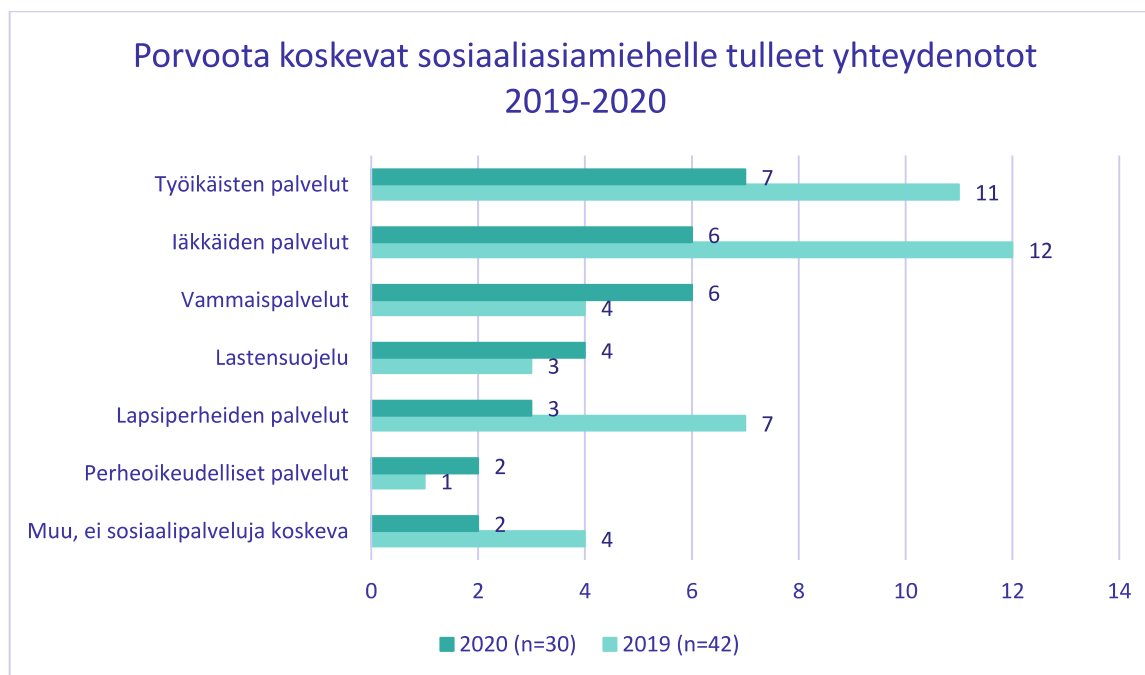
Useilla tehtävälalueilla Lapinjärvellä ja Loviisassa yhteydenottojen määrät potilasasiamieheen vähenivät vuonna 2020. Eniten nousua tapahtui Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiriin (HUS) osalta, mutta kyseiset yhteydenotot eivät kuulu kunnan potilasasiamiehelle, joten näiden yhteydenottojen kohdalla asiakkaat on ohjattu HUS:n potilasasiamiehelle. Nousua tapahtui päivystyksen osalta. Vuonna 2019 ei tullut yhtään päivystystä koskevaa yhteydenottoa, mutta vuonna 2020 niitä tuli neljä. Kolmessa päivystystä koskeneessa yhteydenotossa yhteistä oli se, että niissä asiakkaat olivat kokeneet, etteivät olleet saaneet asianmukaista hoitoa vaivaansa nähden.

Lapinjärveä ja Loviisaa koskeneet potilasasiamiehelle osoitetut yhteydenotot koskivat hoidon toteuttamista (19), kohtelua (8), hoitoon pääsyä (7), tietosuoja (7), maksuasioita (3), potilasvahinkoa tai sen epäilyä (3) ja lääkevahinkoa tai sen epäilyä (2). Lisäksi muita asioita koski neljä yhteydenottoa. Muita asioita olivat esimerkiksi yhteystiedot ja hoitopaikan valintaan liittyvät asiat. Näissä tilanteissa potilasasiamiehen toimenpiteet olivat yleinen neuvonta (25), muistutusneuvonta (18), viestin kuunteleminen / tiedon vastaanottaminen (15), kanteluneuvonta (6), potilasvahinkoneuvonta (6) ja selvittäminen / sovittelu (4). Yhdelle asiatapahtumalle voidaan merkitä tilastoon useampi syy ja toimenpide.

3.3 Porvoo

Vuonna 2020 sosiaaliasiamiehelle osoitettuja yhteydenottoja Porvoota koskien saapui 30 eli 12 kappaletta vähemmän kuin vuonna 2019. Potilasasiamiehelle osoitettuja yhteydenottoja taas tuli 71 kappaletta, joka on 20 vähemmän kuin edellisenä vuonna. Porvoota koskevat sosiaali- ja potilasasiamiehelle tulleet yhteydenotot siis kokonaisuudessa vähenivät vuonna 2020 edelliseen vuoteen verrattuna.

Palvelutehtävittäin tarkasteluna sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot koskivat työikäisten palveluja (7), iäkkäiden palveluja (6), vammaispalveluja (6), lastensuojelua (4), lapsiperheiden palveluja (3) ja perheoikeudellisia palveluja (2). Lisäksi tuli kaksi muuta yhteydenottoa, jotka eivät liittyneet sosiaalipalveluihin. Yhteydenotot palvelutehtävittäin on esitetty alla olevassa kaaviossa (kaavio 7).



Kaavio 7. Porvoota koskevat sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2019-2020.

Kaaviosta voidaan huomata, että vuonna 2020 yhteydenotot laskivat erityisesti työikäisten palveluiden, iäkkäiden palveluiden ja lapsiperheiden palveluiden osalta. Suurta nousua ei tapahtunut missään palvelutehtävissä. Eniten yhteyttä (7) otettiin koskien työikäisten palveluja. Näistä yhteydenotoista kolme koski täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea. Seuraavaksi eniten yhteyttä otettiin koskien iäkkäiden palveluja (6) ja

vammaispalveluja (6). läikkäiden palveluista suuri osa (4) koski asumispalveluita ja vammaispalveluja koskevista yhteydenotoista puolet (3) omaishoidon tukea.

Sosiaalipalveluittain kaikista palvelutehtävistä yhteyttä otettiin koskien asumispalveluja (6), sosiaalityötä ja -ohjausta (5), omaishoidon tukea (3), täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea (3), kotipalvelua (2), lapsen huoltoon ja tapaamisoikeuteen liittyviä asioita (2), sijaishuoltoa (2), kotihoitoa (1), lapsiperheiden kotipalvelua (1), liikkumista tukevia palveluja (1), kuljetuspalvelua (1), asunnon muutostöitä (1), tehostettua perhetyötä (1), perhehoitoa (1), sosiaalista luototusta (1), neuvontaa ja ohjausta (1) ja palvelutarpeen arviointia (1). Yhteydenotot sosiaalipalveluittain on eritelty alla olevaan taulukkoon (taulukko 9).

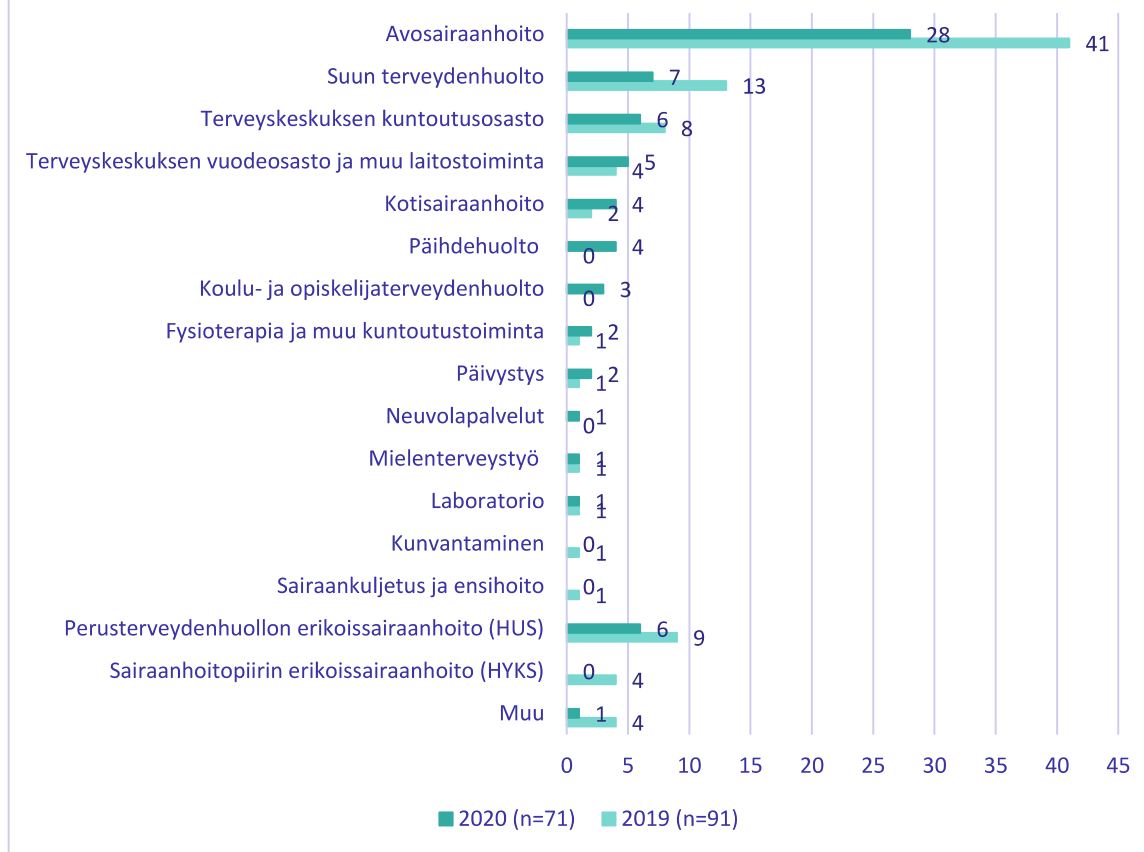
Sosiaalipalvelu	Yhteydenotot kpl
Asumispalvelu	6
Sosiaalityö tai -ohjaus	5
Omaishoidon tuki	3
Täydentävä tai ehkäisevä toimeentulotuki	3
Kotipalvelu	2
Lapsen huoltoon ja tapaamisoikeuteen liittyvät asiat	2
Lastensuojelun sijaishuolto	2
Kotihoito	1
Lapsiperheiden kotipalvelu	1
Liikkumista tukevat palvelut (SHL)	1
Kuljetuspalvelu (VPL)	1
Asunnon muutostyöt	1
Tehostettu perhetyö (LS)	1
Perhehoito	1
Sosiaalinen luototus	1
Neuvonta ja ohjaus	1
Palvelutarpeen arviointi	1

Taulukko 9. Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot sosiaalipalveluittain Porvoossa 2020. (N=33).

Sosiaaliasiamiehelle saapuneiden Porvoota koskevien yhteydenottojen syyt olivat päätökset ja sopimukset (12), palvelun toteuttaminen (10), tiedontarve sosiaalipalveluista (6), kohtelu (4), jonotus tai käsittelyaika (2), itsemääräämisoikeus (2), maksuasiat (1), tietosuoja (1) ja muut syyt (5). Sosiaaliasiamies teki yhteydenottojen johdosta seuraavia toimenpiteitä: yleinen neuvonta (24), kuuntelu / tiedon vastaanottaminen (14), muistutusneuvonta (9), muutoksenhakuneuvonta (4), kantelu- tai muu oikeusturvaneuvonta (5), selvitys toimenpidevaihtoehdoista (2), selvittäminen ja sovittelu (1) ja muu toimenpide (1).

Potilasasiamiehelle osoitettuja yhteydenottoja tuli Porvoota koskien seuraavista tehtäväalueista: avosairaanhoito (28), suun terveydenhuolto (7), terveyskeskuksen kuntoutusosasto (6), terveyskeskuksen vuodeosasto ja muu laitostoiminta (5), kotisairaanhoito (4), päihdehuolto (4), koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto (3), fysioterapia ja muu kuntoutustoiminta (2), päivystys (2), neuvolapalvelut (1), mielenterveystyö (1), laboratorio (1). Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiriä koskeneita yhteydenottoja saapui kuusi ja muita palveluita koskevia yhteydenottoja yksi. Saapuneet yhteydenotot on eritelty alla olevaan kaavioon (kaavio 8).

Porvoota koskevat potilasasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2019-2020



Kaavio 8. Porvoota koskevat potilasasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2019-2020.

Kaaviosta nähdään, että suurilta osin vuoden 2020 yhteydenottojen jakautuminen tehtäväalueittain noudatteli vuoden 2019 jakaumia. Isoin pudotus oli avosairaanhoitoon liittyvissä yhteydenotoissa, jotka vähenivät 13 yhteydenotolla eli 32%:ia. Myös suun terveydenhuoltoa koskevat yhteydenotot lähes puolittuivat verrattuna vuoteen 2019. Osaltaan pudotus voi selittyä koronaviruspandemian vaikutuksilla, minkä vuoksi kiireetöntä hoitoa oli ajettu alas vuoden aikana. Toisaalta potilasasiemieheen otettiin 16 kertaa Porvoota koskien yhteyttä liittyen hoitoon pääsyyn. Osittain nämä yhteydenotot liittyivät juuri aikojen saamisen vaikeuteen. Vuonna 2019 päihdehuoltoa ja koulu- sekä opiskelijaterveydenhuoltoa koskien ei tullut yhtään yhteydenottoa, mutta vuonna 2020 päihdehuoltoa koskevia yhteydenottoja tuli neljä sekä koulu- ja opiskelijaterveydenhuoltoa koskevia yhteydenottoja kolme, joten näiden osalta yhteydenotot lisääntyivät.

Potilasasiemiehelle tulleet Porvoota koskeneet yhteydenotot koskivat useimmiten hoidon toteuttamista (36), hoitoon pääsyä (16), kohtelua (16) ja tietosuojaa (12). Lisäksi yhteydenotot koskivat potilasvahinkoa tai sen epäilyä (8), lääkehoitoa tai lääkevahinkoepäilyä (6), vahingonkorvauksia tai esinevahinkoja (5), selvitystä toimenpidevaihtoehdoista (2), maksuasioita (2) ja itsemääräämisoikeutta (1). Lisäksi saapui 11 yhteydenottoa, jotka koskivat muuta asiaa. Muuta asiaa koskeneet yhteydenotot koskivat muun muassa muistutusten toimittamista ja muistutusten käsittelyä, kestävästä kehityksestä sekä ruokailua osastolla. Yksi yhteydenotto saattoi sisältää useamman yhteydenoton syyn, jotka merkittiin tilastoon. Potilasasiemiehen toimenpiteet näissä tilanteissa olivat yleinen neuvonta (52), muistutusneuvonta (41), viestin kuunteleminen / vastaanottaminen (36), kanteluneuvonta (11), potilasvahinkoneuvonta (8), selvittäminen / sovittelu (3), vaikuttamistoiminta (1), tapaaminen (1) ja muu toimenpide (1). Muu toimenpide on ollut ohjaaminen sosiaalihuollon palveluihin.

3.4 Sipoo

Sipoota koskevia sosiaaliasiamiehelle osoitettuja yhteydenottoja tuli 26 kappaletta vuonna 2020. Se on edelliseen vuoteen verrattuna kolme yhteydenottoa enemmän. Potilasiasiamiehelle osoitettiin vuonna 2020 Sipoota koskien 20 yhteydenottoa, mikä on viisi yhteydenottoa edellisvuotta vähemmän.

Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot jakautuivat palvelutehtävittäin seuraavasti: iäkkäiden palvelut (7), lastensuojelu (5), työikäisten palvelut (4), vammaispalvelut (3), lapsiperheiden palvelut (3), perheoikeudelliset palvelut (1) ja päihdehuolto (1). Lisäksi saapui kaksi yhteydenottoa, jotka eivät koskeneet sosiaalipalveluja. Yhteydenottojen tehtäväalueet on eritelty alla olevassa kaaviossa (kaavio 9).



Kaavio 9. Sipoota koskevat sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2019-2020.

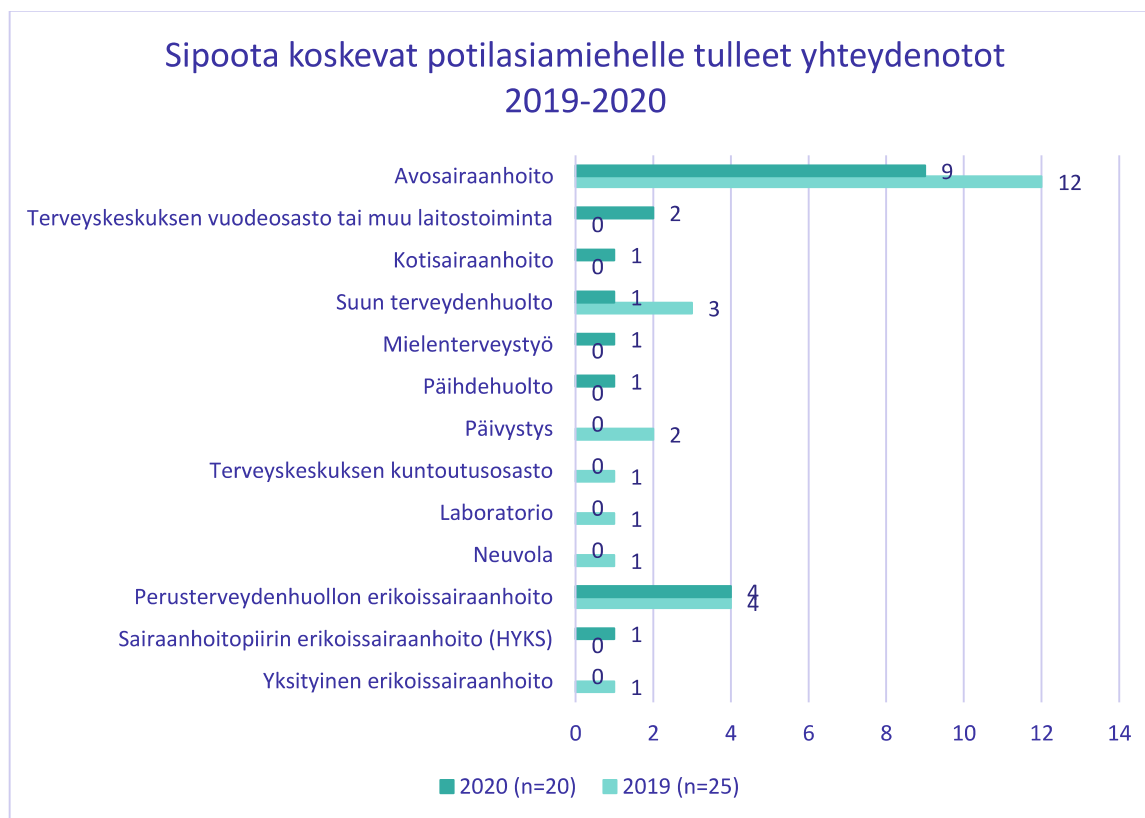
Vuonna 2020 yhteydenotot iäkkäiden palveluita koskien lisääntyivät mutta toisaalta lastensuojelua koskevat yhteydenotot vähenivät vuoteen 2019 verrattuna. Iäkkäiden palveluita koskeneille yhteydenotoille ei kuitenkaan löytynyt selkeää yhteistä nimittäjää vaan yhteydenoton syyt ja yhteydenottoa koskeneet sosiaalipalvelut vaihtelivat. Muuten Sipooseen kohdistuneiden sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen jakautuminen palvelutehtävittäin noudatteli edellisvuoden jakaamaa.

Sosiaalipalveluittain tarkasteltuna yhteyttä otettiin koskien sosiaalityötä ja -ohjausta (5), täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea (5), palvelutarpeen arviointia (4), ohjausta ja neuvontaa (3), henkilökohtaista apua (3), asumispalveluja (2), kasvatus- ja perheneuvontaa (2), lapsen huoltoon ja tapaamisoikeuteen liittyviä asioita (2), sijaishuoltoa (2), kotihoidon tukipalveluja (1), kuljetuspalvelua (1), asunnon muutostöitä (1), omaishoidon tukea (1), välitystiliä (1), tehostettua perhetyötä (1) ja päihdetyötä (1). Lisäksi viidessä yhteydenotossa asia koski muuta asiaa tai palvelua tai palvelusta ei ollut tietoa. Yhteydenotot on eritelty sosiaalipalveluittain alla olevassa taulukossa (taulukko 10).

Sosiaalipalvelu	Yhteydenotot kpl
Sosiaalityö tai -ohjaus	5
Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki	5
Palvelutarpeen arviointi	4
Ohjaus ja neuvonta	3
Henkilökohtainen apu	3
Asumispalvelu	2
Kasvatus- ja perheneuvonta	2
Lapsen huoltoon ja tapaamisoikeuteen liittyvät asiat	2
Lastensuojelun sijaishuolto	2
Kotihoidon tukipalvelut	1
Kuljetuspalvelu (VPL)	1
Asunnon muutostyöt	1
Omaishoidon tuki	1
Välitystili	1
Tehostettu perhetyö (LS)	1
Päihdetyö	1
Muu tai ei tietoa	5

Taulukko 10. Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot sosiaalipalveluittain Sipoossa 2020. (N=40).

Sipoota koskevat potilasasiamiehelle osoitetut yhteydenotot koskivat tehtäväalueittain avosairaanhoitoa (9), terveyskeskuksen vuodeosastoa ja muuta laitostoimintaa (2), kotisairaanhoitoa (1), suun terveydenhuoltoa (1), mielenterveystyötä (1) ja päihdehuoltoa (1). Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiriä koskeneita yhteydenottoja saapui neljä ja Helsingin yliopistollista keskussairaala koskevia yksi. Potilasasiamiehelle tulleet yhteydenotot on eritelty tehtäväalueittain alla olevaan kaavioon (kaavio 10).



Kaavio 10. Sipoota koskevat potilasasiamiehelle tulleet yhteydenotot 2019-2020.

Kaaviosta voidaan havaita, että avosairaanhoidoa koskevat yhteydenotot ovat olleet sekä vuonna 2019 että 2020 isoin yhteydenottojen tehtäväalue. Sipoota koskeville yhteydenotoille vaikuttaa muuten olevan tyypillistä se, että ne ovat tehtäväalueittain hyvin yksittäisiä. Avosairaanhoidoa ja HUS:iä koskevien yhteydenottojen lisäksi terveyskeskuksen kuntoutusosasto ja muu laitostoiminta oli ainoa tehtäväalue, josta tuli enemmän kuin yksi yhteydenotto, sieltäkin vain kaksi.

Potilasasiamiehelle tulleet Sipoota koskevat yhteydenotot koskivat hoidon toteuttamista (12), kohtelua (5), potilasvahinkoa tai sen epäilyä (4), hoitoon pääsyä (3), selvitystä toimenpidevaihtoehdoista (1), tietosuojaa (1), maksuasioita (1) ja lääkehoitoa tai lääkevahinkoepäilyä (1). Lisäksi saapui kolme yhteydenottoa, joissa oli muu syy. Muut syyt olivat esimerkiksi terveydenhuollon ammattilaisen ammattioikeudet ja hoitopaikan valinta. Potilasasiamiehen toimenpiteet olivat yleinen neuvonta (16), viestin kuunteleminen / vastaanottaminen (8), muistutusneuvonta (8), kanteluneuvonta (6), potilasvahinkoneuvonta (3) ja tapaaminen (1).

4 Oikeusturvakeinojen käyttö

Tässä luvussa esittelen asiakkaiden oikeusturvakeinoja ja niihin liittyviä tilastoja itäisen Uudenmaan alueella. Tilastotiedot perustuvat vuoden vaihteessa 2019-2020 tehtyyn kuntakyselyyn, jossa tietoja kysyttiin alueen kuntien sote-johdolta sekä vertailutietojen osalta aiempien vuosien sosiaaliasiamiehen selvityksiin. Oikeusturvakeinoista esittelen keskeisimmät eli muistutuksen ja kantelun sekä lähinnä sosiaalihuoltoa koskevan hallintopäätösten muutoksenhaun.

4.1 Muistutus

Sekä laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 23 §, että laissa potilaan asemasta ja oikeuksista 10 § säädetään asiakkaan ja potilaan mahdollisuudesta muistutuksen tekemiseen. Niiden mukaisesti sosiaali- ja terveydenhuoltoonsa, sen laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus asiassaan.

Muistutukset tai niiden vastaukset eivät tule automaattisesti sosiaali- tai potilasasiamiehelle. Sosiaali- ja potilasasiamiehellä on velvollisuus auttaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, mutta sosiaali- ja potilasasiamiehelle ei muodostu automaattista tiedonsaantioikeutta. Sosiaali- ja potilasasiamiehen käyttämissä muistutuslomakkeissa on erikseen kohta, johon asiakas saa merkitä, mikäli haluaa, että muistutusvastaus lähetetään tiedoksi sosiaali- tai potilasasiamiehelle.

Kunnilta kysyttiin niin sanotulla kuntakyselyllä vuoden 2020 muistutusten määriä. Seuraavassa esittelen tästä kuntakyselystä saatuja tietoja muistutuksista. Ei tietoa -merkintä tarkoittaa, että kyseisestä asiasta ei saatu tietoa kunnasta kuntakyselyssä. Taulukkoon on merkitty myös aiempien vuosien (2016-2019) muistutusten määrät. Kyseiset määrät on otettu aiempien vuosien sosiaaliasiamiehen selvityksestä, nyt kuntakyselyssä kysyttiin vain vuotta 2020 koskevia tietoja.

Kunta	2016	2017	2018	2019	2020
Askola				10	Ei tietoa
Lapinjärvi ja Loviisa	10	7	7	1	2*
Porvoo	3	6	4	14	Ei tietoa
Sipoo	0	1	2	0	8

*Ilmoitetut muistutukset. Lapinjärveltä ja Loviisasta ei vastattu kaikista palvelutehtävistä.

Taulukko 11. Sosiaalihuoltoa koskevat muistutukset vuosittain ja kunnittain.

Muistutusmäärien kehitystä alueella ei voida juuri arvioida, koska kunnista saatiin niin vähän tietoja. Sipoon osalta voidaan kuitenkin sanoa, että muistutusmäärät kasvoivat vuonna 2020 edellisiin vuosiin verrattuna. Sipooseen saapuneista muistutuksista kahteen vastattiin kuukaudessa tai alle. Loppuihin kuuteen muistutukseen Sipoo kertoi vastanneensa 1-2 kuukaudessa. Lapinjärveltä ja Loviisasta saatiin tiedot kahdesta muistutuksesta. Toiseen oli annettu vastaus yli 1 kuukaudessa mutta alle 2 kuukaudessa. Toisessa vastaus oli annettu 2-3 kuukaudessa. Lapinjärveltä ja Loviisasta ei saatu tietoja kaikkien sosiaalihuollon palvelutehtävien osalta.

Terveydenhuoltoa koskevassa kuntakyselyssä kysyttiin myös terveydenhuoltoa koskevien muistutusten määriä. Terveydenhuollon muistutusten määrät on eritelty vuosittain ja kunnittain alla olevassa taulukossa (taulukko 12).

Kunta	2018	2019	2020
Askola	5	1	Ei tietoa
Lapinjärvi ja Loviisa	17	14	5*
Porvoo	10	21	28
Sipoo		6	3

*Tiedot vain Loviisan osalta.

Taulukko 12. Terveydenhuoltoa koskevat muistutukset vuosittain ja kunnittain.

Taulukosta voidaan nähdä, että muistutusten määrät ovat kehittyneet kunnissa eri tavoin. Askolasta ei saatu vuoden 2020 tietoja. Lapinjärven ja Loviisan yhteistoiminta-alueen osalta tiedot saatiin Loviisan osalta, joten kokonaisuutta ei voida sanoa. Porvoossa muistutusten määrä on kolmen vuoden aikana kasvanut joka vuosi. Sipoossa 2020 muistutusten määrä sen sijaan väheni verrattuna edelliseen vuoteen.

Loviisassa kaksi terveydenhuollon muistutusta käsiteltiin kuukaudessa tai alle. Loput kolme muistutusta käsiteltiin yli yhdessä mutta enintään kahdessa kuukaudessa. Porvoossa 24 muistutuksista käsiteltiin kuukauden kuluessa. Lopuista Porvoon terveydenhuollon muistutuksista kaksi käsiteltiin yli kuukaudessa mutta alle kahdessa kuukaudessa, yksi muistutus käsiteltiin 2-3 kuukaudessa ja yksi muistutus yli kolmessa kuukaudessa. Sipoon osalta yhtään muistutusta ei käsitelty kuukauden kuluessa. Yksi muistutus käsiteltiin 1-2 kuukaudessa, yksi 2-3 kuukaudessa ja yksi käsiteltiin yli kolmessa kuukaudessa.

Sosiaalihuollon asiakaslaissa tai potilaslaissa ei anneta määräaikaa muistutukseen vastaamiselle. Molemmissa laeissa kuitenkin säännellään, että muistutukseen on annettava vastaus kohtuullisessa ajassa (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 23 §; laki potilaan asemasta ja oikeuksista 10 §). Sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontavirasto Valviran ja ylimpien laillisuusvalvojen käytäntö on katsonut, että kohtuullinen vastausaika on 1-4 viikkoa (esim. Valvira 2020). Sosiaalihuollossa muistutukseen vastaaja on toimintayksikön vastuuhenkilö tai johtava viranhaltija ja terveydenhuollossa yksikön terveydenhuollosta vastaava johtaja. Sosiaali- ja potilasasiamies esittää huolensa kunnille siitä, että useammassa kunnassa muistutusten käsittely on osittain kestänyt yli neljä viikkoa ja tällä tavoin asiakkaan tai potilaan oikeuksien toteutuminen on heikentynyt.

4.2 Hallintokantelu

Hallintokantelusta säädetään hallintolain 8 a luvussa, lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 23 a §:ssä sekä lain potilaan asemasta ja oikeuksista 10 a §:ssä. Tässä selvityksessä sanoja hallintokantelu ja kantelu käytetään synonyymeinä toisilleen. Kantelu tehdään toimintaa valvovalle viranomaiselle viranomaisen, siihen palvelussuhteessa olevan tai muun julkista hallintotehtävää hoitavan lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä (hallintolaki 53 a §). Kantelun voi tehdä kuka tahansa ja se tehdään pääsääntöisesti kirjallisesti (hallintolaki 53 a §). Käytännössä sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevia kanteluita voidaan tehdä aluehallintovirastolle, Sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontavirasto Valviralle, eduskunnan oikeusasiamiehelle ja valtioneuvoston oikeuskanslerille. Käytännössä valvontaviranomaisten työnjako kanteluiden osalta vaihtelee jonkin verran.

Sosiaali- ja potilasasiamiehen kuntakyselyssä kysyttiin tietoja myös tehdyistä kanteluista. Sosiaalihuoltoa koskevien kanteluiden erittely vuosittain ja kunnittain näkyy alla olevassa taulukossa (taulukko 13). Merkintä ”Ei tietoa” tarkoittaa, ettei kyseistä tietoa saatu kunnasta kuntakyselyn kautta.

Kunta	2016	2017	2018	2019	2020
Askola				1	Ei tietoa
Lapinjärvi ja Loviisa	2	0	0	2	0*
Porvoo	5	2	2	7	Ei tietoa
Sipoo	1	1	1	2	4

*Ilmoitetut kantelut. Lapinjärveltä ja Loviisasta ei vastattu kaikista palvelutehtävistä.

Taulukko 13. Sosiaalihuollon kantelut kunnittain ja vuosittain.

Taulukosta voidaan havaita, että kantelumäärät itäisellä Uudellamaalla ovat olleet pieniä usean vuoden ajan. Vuodesta 2020 ei voida sanoa paljon, koska tietoja saatiin kunnista niin vähän. Loviisasta ja Lapinjärveltä ei tehty yhtään kantelua vuonna 2020 niistä palvelutehtävistä, joista kyselyyn vastattiin (työikäisten palvelut, vammaispalvelut, lapsiperhepalvelut, lastensuojelu). Sipoota koskien tehtiin neljä kantelua, mikä oli enemmän kuin aiempina vuosina. Sipoota koskevat kantelut oli tehty eduskunnan oikeusasiamiehelle tai valtioneuvoston oikeuskanslerille. Sipoosta ei tehty yhtään kantelua aluehallintovirastoon tai Valviraan. Askolasta ja Porvoosta ei saatu tietoja.

Kuntakysely tehtiin myös koskien terveydenhuoltoa. Alla olevaan taulukkoon (taulukko 14) on koottu tiedot terveydenhuollon kanteluista. Tiedot kysyttiin vuoden 2020 osalta. Sosiaali- ja potilasasiamiehellä oli saatavilla lisäksi vain vuoden 2019 tiedot.

Kunta	2019	2020
Askola		Ei tietoa
Lapinjärvi ja Loviisa	2	0*
Porvoo	4	13
Sipoo	4	0

*Tiedot ilmoitettu vain Loviisan osalta.

Taulukko 14. Terveydenhuollon kantelut kunnittain ja vuosittain.

Askolasta ei saatu tietoja. Lapinjärven ja Loviisan yhteistoiminta-alueen osalta tiedot saatiin vain Loviisasta eikä Loviisaa koskien ollut tehty yhtään kantelua vuonna 2020. Myöskään Sipoota koskevia terveydenhuollon kanteluita ei ollut tehty yhtään. Porvoosta koskevia kanteluita oli 13 kappaletta. Niistä 10 oli tehty aluehallintovirastoon tai Valviraan ja kolme eduskunnan oikeusasiamiehelle tai valtioneuvoston oikeuskanslerille. Edellisenä vuonna Porvoon terveydenhuoltoa koskien tehtiin neljä muistutusta eli määrä nousi huomattavasti vuonna 2020.

4.3 Oikaisuvaatimukset ja valitukset

Hallintolain 7 luvussa säädetään oikaisuvaatimusmenettelystä. Hallintolakia sovelletaan, ellei muussa laissa toisin säädetä. Sosiaalihuoltoa koskevassa lainsäädännössä on erillisiä säännöksiä oikaisuvaatimuksista ja valittamisesta esimerkiksi sosiaalihuoltolaissa ja lastensuojelulaissa. Sosiaalihuoltolain 50 § mukaisesti sosiaalihuoltolain mukaisista päätöksistä voidaan tehdä muutoksenhaku hallintolain mukaisesti kunnallisesta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle. Kyseisen toimielimen ratkaisusta voi valittaa hallinto-oikeudelle sekä siitä edelleen korkeimpaan hallinto-oikeuteen, mikäli saa valitusluvan (sosiaalihuoltolaki 53 §, laki oikeudenkäynnistä hallintoasiassa 107§). Lastensuojelulaissa (92 §) on lisäksi erillisiä säännöksiä päätöksistä, joista voi valittaa korkeimpaan hallinto-oikeuteen ilman valituslupaa.

Kuntakyselyssä kysyttiin tietoja kunnille tehdyistä sosiaalihuollon palveluja koskevista oikaisuvaatimuksista ja muutoksenhausta oikeusasteille. Kunnilta saadut vastaukset on eritelty alla olevaan taulukkoon (taulukko 15). Taulukkoon on sulkuihin merkitty myös vuoden 2019 tiedot. Merkintä ”Ei tietoa” tarkoittaa, ettei kyseisestä asiasta saatu kuntakyselyn kautta tietoa.

Kunta	Oikaisuvaatimukset sosiaalilautakunnalle	Viranhaltijan itseoikaisut	Muutoksenhaku hallinto-oikeudelle	Muutoksenhaku korkeimmalle hallinto-oikeudelle
Askola	Ei tietoa (1)	Ei tietoa (0)	Ei tietoa (0)	Ei tietoa (0)
Lapinjärvi ja Loviisa	7* (9)	1* (0)	2* (3)	0 (0)
Porvoo	Ei tietoa (36)	Ei tietoa (0)	Ei tietoa (5)	Ei tietoa (0)
Sipoo	6 (5)	0 (1)	1 (0)	0 (0)

*Ilmoitetut tiedot. Lapinjärveltä ja Loviisasta ei saatu tietoja kaikista palvelutehtävistä.

Taulukko 15. Tietoja sosiaalihuollon muutoksenhausta kunnittain 2020. Suluissa vuoden 2019 tiedot.

Askolasta ja Porvoosta ei saatu tietoja. Lapinjärveä ja Loviisaa koskien tiedot saatiin työikäisten palveluiden, vammaispalveluiden, lapsiperhepalveluiden ja lastensuojelun osalta. Näistä palvelutehtävistä oikaisuvaatimuksia hallintopäätöksistä tehtiin seitsemän kappaletta. Ne koskivat täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea (2), vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua (1), asumispalvelua (1) ja muita vammaispalveluja (3). Yksi näistä oikaisuvaatimuksista ratkaistiin viranhaltijan itseoikaisuna. Hallinto-oikeuteen valituksena eteni vuonna 2020 kaksi Lapinjärvellä tai Loviisassa tehtyä sosiaalihuollon päätöstä. Molemmat koskivat vammaispalveluja. Korkeimpaan hallinto-oikeuteen ei edennyt yhtään valitusta.

Sipoosta tehtiin kuusi oikaisuvaatimusta sosiaalihuollon hallintopäätöksistä. Oikaisuvaatimukset koskivat täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea (1), vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluja (1), muita vammaispalveluja (1), ympärivuorokautista hoivaa (1) ja sosiaalipalveluiden asiakasmaksuja (2). Yksikään päätöksistä ei johtanut viranhaltijan itseoikaisuun. Hallinto-oikeuteen eteni Sipoosta vuonna 2020 yksi valitus, se koski henkilökohtaisen avun päätöstä. Korkeimpaan hallinto-oikeuteen ei edennyt yhtään päätöstä.

4.5 Epäkohtailmoitukset sekä hoidon ja huolenpidon turvaavat päätökset

Edellä kuvattujen tietojen lisäksi sosiaaliamiehen kuntakyselyssä kysyttiin sosiaalihuollon osalta sosiaalihuoltolain 48 § mukaisista epäkohtailmoituksista ja 46 § mukaisista hoidon ja huolenpidon turvaavista päätöksistä. Sosiaalihuoltolain 46 §:ssä mainintaan muun muassa seuraavaa:

Omatyöntekijän kanssa asiakastyötä tekevän virkasuhteessa olevan sosiaalityöntekijän on tehtävä päätös niistä sosiaalipalveluista, joilla yhdessä turvataan 12 ja 13 §:n mukaisesti erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai erityistä tukea tarvitsevan muun asiakkaan välttämätön huolenpito ja toimeentulo sekä terveys ja kehitys, jos menettely on asiakkaan edun mukainen.

Päätökset koskevat asiakkaan taikka hänen huolenpidostaan vastaavan henkilön tarvitsemia sosiaalipalveluja.

Kuntakyselystä saaduista vastauksista ei tullut esiin yhtään sosiaalihuoltolain 46 §:n mukaisesti tehtyä päätöstä. Ei voida kuitenkaan varmasti sanoa, etteikö kyseisiä päätöksiä olisi vuonna 2020 itäisellä Uudellamaalla tehty, sillä kaikista kunnista ja palvelutehtävistä ei vastattu kyselyyn. Sosiaali- ja terveysministeriön Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaassa kerrotaan, että kyseiset 46 § mukaiset päätökset voivat tulla kyseeseen esimerkiksi lastensuojelun, perhepalveluiden tai päihde- ja mielenterveyskuntoutujien osalta (mt. 134). Oppaassa korostetaan kunnan vastuuta haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan huolenpidon ja toimeentulon turvaamisessa sekä sitä, että asiakkaan oikeusturva parane, kun päätöksen tekee muu työntekijä kuin asiakkaan omatyöntekijä (mt. 134).

Sosiaalihuoltolain 48 §:ssä taas säädetään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta muun muassa seuraavaa:

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti.

Edellä 1 momentissa tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Kuntakyselyyn vastanneista vain Sipoo ilmoitti, että siellä on tehty vuonna 2020 yksi sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen epäkohtailmoitus. Jälleen on muistettava, että ilmoituksia on voitu tehdä enemmän, sillä kaikista kunnista ja palvelutehtävistä ei saatu vastauksia kyselyyn. Korostan, että kyseinen lakipykälä velvoittaa kunnan tai yksityisen palveluntuottajan tiedottamaan ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioistaan henkilöstölleen.

Sosiaalihuoltolain 46 §:stä ja 48 §:stä kysyttiin kuntakyselyssä siksi, että sosiaaliasiamies halusi saada myös näistä näkökulmista tietoa sosiaalihuollon asiakkaiden asemasta ja oikeuksista. Tärkeää on muistaa, että kummankin pykälän kohdalla päätösten tai ilmoitusten tekeminen tai tekemättömyys eivät suoraan kerro palvelujen laadusta kunnassa vaan niiden sisältö on suhteutettava myös muuhun tarjolla olevaan tietoon. Tärkeää on myös se, että johto ja henkilöstö tuntevat kyseiset lainkohdat ja tietävät, miten toimivat, jos kohtaavat tilanteita, joissa jompaakumpaa pykälää on syytä soveltaa.

5 Huomiot ja kehittämisehdotukset

Tässä luvussa nostan esiin asioita, joihin olen sosiaali- ja potilasasiamiehenä kiinnittänyt huomiota vuoden 2020 aikana. Esitän luvussa huomioita ja kehittämisehdotuksia työskentelyni ja kohtaamieni ilmiöiden pohjalta. Alaluku 5.1 on kirjoitettu erityisesti koronaviruspandemiaan liittyen, muut alaluvut liittyvät sosiaali- ja potilasasiamiehen huomioihin laajemminkin. Toivon, että huomiot ja kehittämisehdotukset käydään kunnissa läpi ja verratetaan siihen tietoon, mitä kunnissa on näiden ilmiöiden ympäriltä.

5.1 Koronaviruspandemian vaikutuksista

Selvää on, että vuosi 2020 jää elämään koronavuotena. Covid-19-pandemia leimasi vuotta monella tavalla ja sosiaali- ja terveysala oli yksi suurimpia sektoreita, joihin pandemia vaikutti. Siksi on mielenkiintoista, että koronaviruspandemia näkyi sosiaali- ja potilasasiamiestyöhön melko vähän. Itäiselle Uudellemaalle tulleista sosiaaliasiamiehen yhteydenotoista viisi ja potilasasiamiehelle tulleista yhteydenotoista yhdeksän koski tavalla tai toisella koronaviruspandemiaa. Tämä tarkoittaa kaikista sosiaali- ja potilasasiamiehelle tulleista yhteydenotoista 6%:ia.

Koronavirus ja sen aiheuttama pandemia oli kaikille, niin kuntalaisille kuin ammattilaisille, uusi tilanne. Tämä näkyi koronavirukseen liittyvissä yhteydenotoissa, joita sosiaali- ja potilasasiamiehelle tuli. Esimerkiksi kevään 2020 poikkeusolot ja valmiuslain käyttö aiheuttivat epäselvyyttä, sillä valmiuslaki mahdollisti terveydenhuoltolain 51-52 §:n mukaisista hoitotakuuajoista poikkeamisen.

Ympäri vuorokautinen hoiva, palveluasuminen ja tuettu asuminen puhuttivat myös vuonna 2020. Sosiaali- ja terveysministeriö antoi 20.3.2020 ohjeen, jossa kuntia on ohjeistettu ohjeistamaan alueensa ympärivuorokautisen hoivan yksikköjen johtajia asettamaan vierailukieltoja tartuntatautilain 17 §:n mukaisesti. Myöhemmin esimerkiksi eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia on useissa kanteluratkaisuissa todennut ohjeen lainvastaiseksi (kts. esim. EOAK/4477/2020). Useille ihmisille asetettiin erilaisia karanteenin ja eristyksen omaisia olosuhteita sekä

kiellettiin tapaamasta läheisiä tai saapumasta omaan kotiin. Nämä ovat olleet ihmisen perusoikeuksiin liittyviä rajoituksia, joille ei ole laista löytynyt perustetta. Erilaiseen palveluasumiseen ja ympärivuorokautiseen hoitoon tai hoivaan sekä koronaviruspandemiaan liittyviä yhteydenottoja tuli sosiaali- ja potilasasiamiehelle vuonna 2020 yhteensä neljä. Näistä yhteydenotoista kaikki liittyivät ainakin osittain läheisten vierailuihin tai asiakkaan poistumiseen yksiköstä. Kahdessa tapauksessa oli kyse henkilöistä, jotka menehtyivät pandemia-aikana, eikä lähiomainen ollut päässyt hyvästelemään läheistään.

Sosiaali- ja potilasasiamiehelle tulleissa yhteydenotoissa on näkynyt myös se, miten koronavirus on välillisesti vaikuttanut hyvin erilaisiin asioihin. Yhdessä yhteydenotossa esimerkiksi koronavirustestinäytteen katoaminen terveydenhuollossa aiheutti asiakkaalle huomattavaa taloudellista vahinkoa, koska joutui olemaan töistä katoamisen vuoksi pitkään poissa. Koronavirustestitumisia ja -oireita käytettiin myös joissain tapauksissa lasten huolto- ja tapaamisriitojen välineinä esimerkiksi estäen etävanhemman tapaamisia.

5.2 Yhteydenotot vähenivät

Sekä sosiaali- että potilasasiamiehelle tulleet yhteydenotot vähenivät vuonna 2020 verrattuna aiempiin vuosiin. On vaikea varmasti sanoa, mistä tämä johtuu, mutta arvelua voi tehdä. Vuosi 2020 oli maailmanlaajuisestikin hyvin poikkeuksellinen vuosi ja osansa siitä saivat myös paikalliset sosiaali- ja terveyspalvelut. Valmiuslain käyttöönoton myötä keväällä 2020 luovuttiin väliaikaisesti terveydenhuollon hoitotakuuajoista. Kiireettömiä vastaanottoja jouduttiin perumaan, mutta myös kuntalaiset itse halusivat perua aikojaan tai siirtää niiden varaamista. Tämä voi olla yksi syy myös yhteydenottojen vähenemiseen, jos palveluiden käyttäjämäärät ovat vähentyneet. Kunnissa on varmasti tehty vertailuja vuosittain vastaanottokäynneistä ynnä muista suoritemääristä, joten niitä voi analysoida myös tästä näkökulmasta.

Yksi syy yhteydenottojen vähenemiseen voi olla kunnissa tehty kehittämistyö, jossa aiempiin epäkohtiin tai haasteisiin on etsitty ja saatu ratkaisuja. Vuoden 2019 sosiaali- ja potilasasiamiehen selvityksen kehittämisehdotuksina nostettiin esiin esimerkiksi liikkumista tukevat palvelut ja palveluasumisen asiakasmaksujen määräytyminen, mutta nämä eivät vuonna 2020 mitenkään korostuneet yhteydenotoissa. Kun ihmiset saavat palvelua ja kohtelua, johon he ovat tyytyväisiä, yhteydenotoille sosiaali- ja potilasasiamiehen ei luonnollisesti ole tällöin yleensä tarvetta.

Yksi mahdollisuus siihen, miksi yhteydenottomäärät ovat vähentyneet, voi olla tiedotus. Verson sosiaaliasiamiehet pyrkivät alueillaan aktiiviseen tiedottamiseen. Vuoden 2020-2021 vaihteessa Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alaiset Verson sosiaaliasiamies -nettisivut on päivitetty ja asiamiehet tekevät tiedotustyötä myös Instagramissa (@versonsosiaaliasiamiehet). Lisäksi seuraamme säännöllisesti alueidemme kuntien nettisivuja ja otamme kuntiin yhteyttä, jos huomaamme vanhentuneita tai puutteellisia tietoja. Pyydän kaikkia kuntia tarkistamaan, että sosiaali- ja potilasasiamiehen tiedot löytyvät helposti jokaisesta toimintayksiköstä esimerkiksi ilmoitustaululta. Taustaorganisaatiomme ilmeen muutoksen myötä (Päijät-Sote) tilaamme myös uusia esitteitä. Toimitamme esitteitä kuntiin, kun saamme niitä.

5.3 Muistutusvastausten laatuun, sisältöön ja jakeluun huomion kiinnittäminen

Sosiaali- ja potilasasiamies haluaa kiinnittää huomiota asiakkaille ja potilaille annettaviin muistutusvastauksiin ja vastausten huolelliseen laatumiseen ja jakeluun. Muistutuksen voi tehdä joko potilaslain tai sosiaalihuollon asiakaslain nojalla. Tärkeää on, että jo lähtökohtaisesti muistutusvastauksessa viitattaisiin oikeaan lakiin. Lisäksi muutenkin huolellisesti laadittu vastaus on omiaan lisäämään asiakkaan luottamusta viranomaisiin ja asiansa käsittelyn asianmukaisuuteen. Muistutusvastauksiin on syytä muistaa merkitä esimerkiksi päiväys ja vastauksen laatija sekä ottaa vastauksessa kantaa kaikkiin kysymyksiin tai väitteisiin, jotka asiakas on muistutuksessaan tuonut esiin. Nämä ovat seikkoja, joihin sosiaali- ja potilasasiamies on muistutusvastauksissa kiinnittänyt huomiota, kun on saanut niitä luettavakseen.

Melko moni asiakas merkitsee muistutukseen merkinnän, että haluaa, että muistutusvastauksesta lähetetään kopio sosiaali- tai potilasasiamiehelle. Toistuvasti asiakastyössä on käynyt niin, ettei muistutusvastausta ole

toimitettu sosiaali- ja potilasasiamiehelle asiakkaan tahdon vastaisesti. Sosiaali- ja potilasasiamiehen kuntiin tekemien yhteydenottojen jälkeen tilanne on parantunut. Pyydän kuitenkin kiinnittämään vastausten jakeluun huomiota jatkossa.

Ehdotan, että kunnissa laadittaisiin yhteiset ohjeet ja käytännöt muistutuksiin vastaamiseksi. Tämä helpottaa myös vastaajan työtä. Esimerkiksi valmis vastauspohja aseteltuihin sekä muistilista vastauksen laatimiseen voisivat helpottaa vastaajan työtä ja edesauttaa laadukkaiden vastausten laadintaa. Jos asiakas kokee tyytymättömyyttä muistutusvastauksen saatuaan, se osaltaan vähentää myös valvontaviranomaisille tehtyjen kanteluiden määrää. Myös muistutuksiin vastaamiseen kohtuullisessa ajassa (noin 4 viikkoa) pyydän kiinnittämään huomiota.

5.4 Asiakkaan ja potilaan oikeus saada ohjausta, neuvontaa ja tilanteeseensa liittyvä selvitys

Sosiaali- ja potilasasiamiehelle saapuneissa yhteydenotoissa kuvastuu usein asiakkaan epätietoisuus. Asiakkaan tai potilaan voi olla vaikea ymmärtää, miksi on toimittu tietyllä tavalla ja miten toimitaan jatkossa. Toistuva esimerkki on vaikkapa se, että asiakas on käyttänyt pitkään tiettyä lääkitystä, mutta reseptiä ei ole enää uusittu. Asiakkaalle jää epätietoisuus, mistä asia on johtunut ja miten sairauden hoito toteutetaan jatkossa.

Hallintolain 8 § velvoittaa viranomaisen toimivaltansa rajoissa antamaan asiakkaalle neuvontaa tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyen sekä vastaamaan asiakkaan asiointiin liittyviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Lisäksi pykälässä määritellään neuvonnan maksuttomuudesta ja siitä, että mikäli asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, on sen pyrittävä ohjaamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen. Ohjauksesta ja neuvonnasta säädetään myös sosiaalihuoltolain 6 §:ssä. Lisäksi sosiaalihuollon asiakaslain 5 §:ssä ja sosiaalihuoltolain 31 §:ssä säädetään velvollisuudesta antaa asiakkaalle selvitys toimenpidevaihtoehdoista. Asiakaslain 5 §:ssä todetaan: *Sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen.* Lisäksi pykälässä säädetään tulkitsemisestä.

Laissa potilaan asemasta ja oikeuksista 5 § säädetään, että potilaalle on annettava selvitys hänen terveydentilastaan, hoidon merkityksestä, eri hoitovaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista hoitoon liittyvistä seikoista, joilla on merkitystä potilaan hoidosta päätettäessä. Myös tässä laissa ja pykälässä korostetaan sitä, että selvitys on annettava siten, että potilas sen riittävästi ymmärtää.

Asiakkaiden ja potilaiden epävarmuus kärjistyy suruun, vihaan ja epäluottamukseen. Tilannetta voisi parantaa se, että asia käytäisiin asiakkaan kanssa huolellisesti läpi ja suusanallisesti varmistettaisiin, että asiakas on ymmärtänyt asian. Monelle asiakkaalle terveydenhuollon tai sosiaalihuollon henkilöstön kanssa asioiminen on jännittävä tilanne ja epätietoisuus ja tiedontarve voivatkin herätä vasta jälkikäteen. Asiakkaalle tai potilaalle olisi asian käsittelyn yhteydessä hyvä myös kertoa, miten saa parhaiten terveydenhuoltoon tai sosiaalihuoltoon yhteyden, jos asiakkaalle nousee jälkikäteen mieleen kysymyksiä.

5.5 Sähköisen muistutuksen mahdollistaminen

Sekä asiakaslain 23§:n että potilaslain 10§:n mukaisesti muistutuksen tekeminen on tehtävä asiakkaalle tai potilaalle mahdollisimman vaivattomaksi. Sähköiset palvelut ovat tätä päivää. Alueen kunnista ei kuitenkaan löydy mahdollisuutta laatia muistutuksia sähköisesti.

Suurimmalla osalla kunnista on laajat sähköiset palvelut käytössä, mutta mistään ei ainakaan löydy mainintaa muistutuksen tekemisen mahdollisuudesta, vaikka esimerkiksi palautetta voi antaa sähköisesti. Moni sosiaali- ja potilasasiamieheen yhteyttä ottanut kysyy mahdollisuudesta sähköisen muistutuksen tekoon. Tällä hetkellä ainoa keino siihen on lähettää muistutus sähköpostitse kunnan kirjaamoon. Suojaamattomassa

sähköpostiyhteydessä asiakkaiden ja potilaiden tietosuoja kuitenkin vaarantuu ja jää asiakkaan varaan, onko hänellä itsellään käytössä turvasähköpostia. Kuten edellä sanottu, kunnissa on huolehdittu monessa kohtaa hyvin sähköisistä palveluista. Kunnat mahdollistavat sähköisesti muun muassa palautteen antoa ja erilaisten hake-
musten täyttöö ja lähettämistä. Tämän vuoksi voidaan olettaa, että myös muistutusmahdollisuutta kehitetään osana sähköisiä palveluita.

5.6 Huomio tietosuojaan

Tietosuoja oli vuonna 2020 erityisen puhuttava aihe. Asiaan vaikutti merkittävästi syksyllä 2020 esiin tullut Psykoterapiakeskus Vastaamon tietomurto, joka herätti keskustelua tietosuojasta ja erityisesti kaikkein heikoim-
massa asemassa olevien henkilöiden tilanteesta. Kansalaisten pitää voida luottaa niin julkisiin kuin yksityisiin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin.

Vuonna 2020 sosiaaliasiamiehelle tuli kahdeksan yhteydenottoa, joiden aiheena oli tietosuoja ja potilasasiamie-
helle 22 yhteydenottoa, joiden aiheena oli tietosuoja. Tämä tarkoittaa, että sosiaaliasiamiehelle tulleista kaikista yhteydenotoista 8% koski tietosuojaa ja potilasasiamiehelle tulleista 16%. Vuonna 2019 sosiaaliasiamiehelle tul-
leista yhteydenotoista 7% koski tietosuojaa ja potilasasiamiehelle tulleista 21%. Vuonna 2020 edelliseen vuo-
teen verrattuna sosiaaliasiamiehelle tulleet tietosuojayhteydenotot siis hieman nousivat, mutta terveydenhuol-
lon osalta ne laskivat. Aihe on kuitenkin tärkeä, minkä vuoksi haluan nostaa sen esille.

Tietosuoja tarkoittaa monenlaisia asioita. Se tarkoittaa esimerkiksi tietoturvaa mutta myös sitä, mitä tietoja asi-
akkaasta tai potilaasta kirjataan ja kenelle tietoja voidaan luovuttaa. Myös näihin seikkoihin on syytä kiinnittää
huomiota. Sosiaali- ja potilasasiamiehelle tuli vuonna 2020 joitakin yhteydenottoja esimerkiksi siitä, että asiak-
kaan tai potilaan tietoihin oli kirjattu asioita, jotka eivät liittyneet henkilön asian hoitamiseen tai tietoja oli luo-
vutettu ilman, että asiakas tiesi perustetta. Henkilö- ja asiakastietojen käsittelyä säätelee moni eri laki. Lainsää-
däntö on monimutkaista, mutta sen tarkoitus on kaiken kaikkiaan turvata asianmukaista tietojen käsittelyä. Ak-
tiivinen tietosuojasta kertominen ja tiedottaminen asiakkaille ja potilaille on tärkeää. Myös henkilöstölle tar-
jottu ajantasainen koulutus tai muut käytännöt tietosuojasäädöksistä ja -käytännöistä parantavat asiakkaan tie-
tosuojaa ja oikeuksien toteutumista.

Lähteet

Hallintolaki 434/2003

Hoivakodin menettely. 2021. Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslian kanteluratkaisu. EOAK/4477/2020.
Saatavilla: <https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/4477/2020>

Laki oikeudenkäynnistä hallintoasiassa 808/2019

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000

Lastensuojelulaki 417/2007

Muistutukseen vastaaminen. 2020. Valvira.

Saatavilla: https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/valvonta/toimintayksikoiden_valvonta/muistutukseen-vas-taaminen Viitattu 24.2.2021.

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. 2017. Sosiaali- ja terveysministeriö. Julkaisuja 2017:5.

Saatavilla: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf

Tartuntatautilaki 1127/2016

Terveydenhuoltolaki 1326/2010

Valmiuslaki 1552/2011

