

SOSIAALI- JA POTILASASIAVASTAAVAN SELVITYS 2024

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat
Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen
4.3.2025



SAATTEEKSI



- Sosiaali- ja potilasasiavastaavan lakisääteisenä tehtävänä on seurata asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja laatia siitä vuosittain selvitys.
- Sosiaali- potilasasiavastaavan selvitys annetaan hyvinvointialueen aluehallitukselle sekä tiedoksi hyvinvointialueen kuntien kunnanhallituksille ja aluehallintovirastolle sekä tarvittaessa muille potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista annetun lain (739/2023) 2 §:n 1 momentissa tarkoitettujen palvelujen järjestäjille ja tuottajille.
- Tämä selvitys on laadittu sosiaali- ja potilasasiavastaavalle maalis-joulukuussa 2024 saapuneiden yhteydenottojen ja niihin liittyvien havaintojen pohjalta.
- Selvityksen perusteella sosiaali- ja terveystalveluiden sekä varhaiskasvatuksen järjestämisestä ja tuottamisesta vastaavan on mahdollista kehittää palveluita ja siten parantaa asiakkaiden ja potilaiden asemaa.



Selvityksessä käytetyt lyhenteet



- Asiakaslaki = laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- HUS = HUS-Yhtymä (Helsingin kaupungin ja muun Uudenmaan maakunnan hyvinvointialueiden sosiaali- ja terveydenhuollon yhtymä)
- Hva = hyvinvointialue
- Kela = Kansaneläkelaitos
- PAV = potilasasiavastaava
- Potilaslaki = laki potilaan asemasta ja oikeuksista
- SAV = sosiaaliasiavastaava
- VAKE = Vantaan ja Keravan hyvinvointialue



SISÄLLYSLUETTELO



1 Selvitys 2024 tiivistelmä

2 Asiakkaan ja potilaan oikeudet ja asema

3 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

4 Yhteydenotot sosiaali- ja potilasasiavastaavaan

Sosiaalihuoltoa koskevat yhteydenotot

Terveydenhuoltoa koskevat yhteydenotot

Varhaiskasvatusta koskevat yhteydenotot

Muita palveluja koskevat yhteydenotot

5 Toimialakohtaiset tiedot

5.1 Terveydenhuollon palvelut

5.2 Sosiaalihuollon palvelut

6 Sosiaali- ja potilasasiavastaavan havaintoja ja kehittämisajatuksia

7 Yhteenveto ja pohdintaa

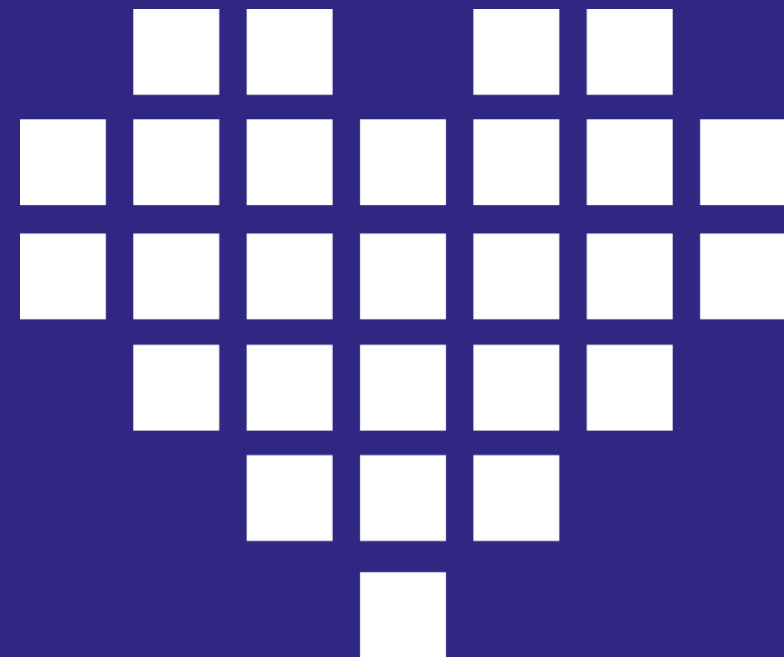
8 Sosiaali- ja potilasasiavastaavan vuosi 2024

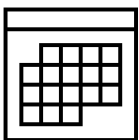
9 Sosiaali- ja potilasasiavastaavan toiminnan näkymät vuodelle 2025

10 Selvityksen toteutus



1 SELVITYS 2024 TIIVISTELMÄ





YHTEYDENOTTOJA 908*, joista sosiaaliasiavastaavalle 410 ja potilasasiavastaavalle 498

*maalis-joulukuu 2024

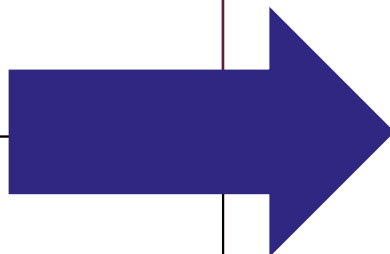
OIKEUDET, JOIHIN YHTEYDENOTOT LIITTYVÄT USEIMMIN

Terveysdenhuolto:

- Oikeus hyvään hoitoon (sisältää myös tiedonsaannin omaa hoitoaan koskien)
- Oikeus hyvään kohteluun
- Oikeus potilastietoihin
- Oikeus päästä hoitoon

Sosiaalihuolto:

- Oikeus laadultaan hyvään palveluun
- Oikeus saada päätös sosiaalihuollon järjestämisestä
- Oikeus hyvään kohteluun



HAVAINTO: Potilaalla omaa hoitoaan koskevassa tiedonsaannissa haasteita, jotka heijastuvat kokemukseen hoidosta ja kohtelusta

KEHITTÄMISAJATUS: Erytishuomio potilaan tiedonsaannin varmistamiseen ja keskusteluun. Monikanavainen viestintä toimintaohjeista, kun asiat eivät suju odotetusti, esimerkiksi reseptin uusiminen Kannassa ei onnistu tai, kun hoitoon pääsyn enimmäisaika täyttyy.

HAVAINTO: Menettelyssä / asiakkaan asian käsittelyssä epäkohtia

KEHITTÄMISAJATUS: Asiakkaan informointi asian käsittelyn etenemisestä sekä mahdollisista viivästyksistä oma-aloitteisesti. Seuranta myös osana omavalvontaa, esimerkiksi lakisääteisyyden toteutuminen. Aktiiviset toimet, jos asiakkaiden oikeudet ovat vaarassa jäädä toteutumatta.



Yhteydenotoista



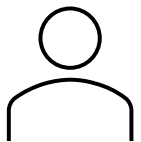
Yhteyttä otetaan useimmiten puhelimitse (SAV 60 %, PAV 66 %)



Myös sähköpostitse otetaan yhteyttä (SAV 36 %, PAV 29 %)

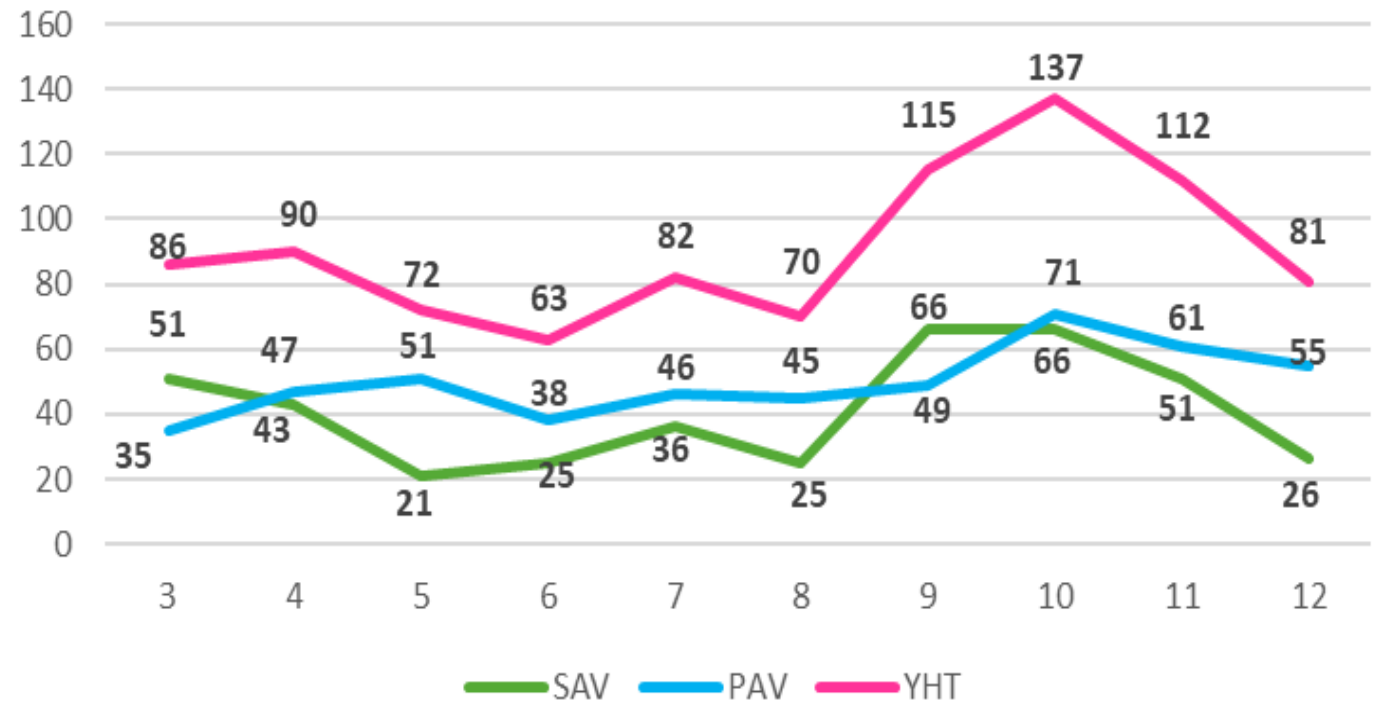


Terveydenhuoltoon liittyvissä yhteydenotoissa yhteydenottajana useimmiten potilas itse (66 %)



Sosiaalihuoltoon liittyvissä yhteydenotoissa omaiset (32 %) lähes yhtä usein yhteydenottajina kuin asiakas itse (33 %)

Yhteydenottojen jakautuminen kuukausittain
3-12/2024



Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yleisimmät toimenpiteet

SOSIAALIASIAVASTAAVA:

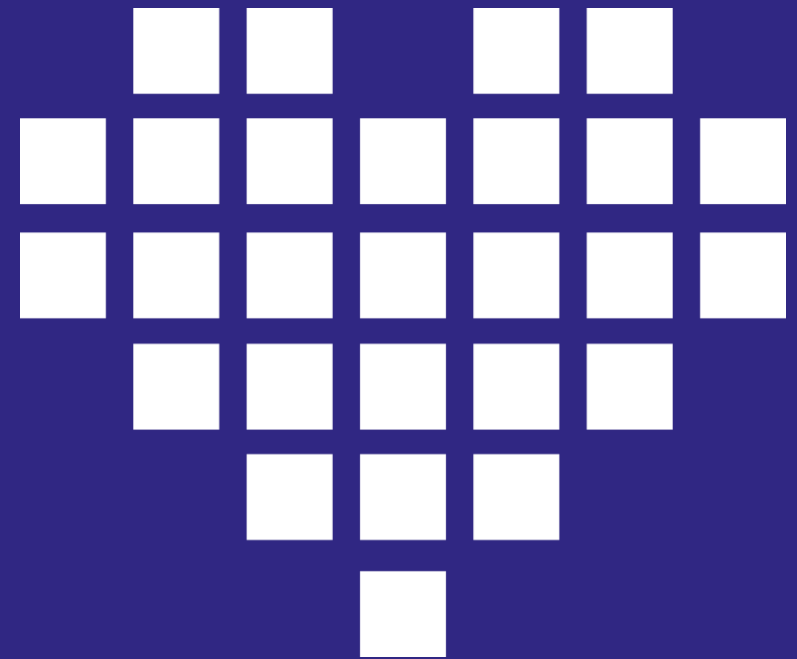
- Yleinen neuvonta ja ohjaus (243)
- Muistutusneuvonta (176)
- Kanteluneuvonta (96)
- Muutoksenhakuneuvonta (73)
- Ohjaus palveluyksikköön (70)
- Asian selvittäminen / sovittelu (69)
- Tietosuojaneuvonta (36)
- Kuuntelu / viestin vastaanottaminen (25)
- Avustaminen muistutuksessa (17)

POTILASASIAVASTAAVA:

- Muistutusneuvonta (333)
- Yleinen neuvonta ja ohjaus (258)
- Kanteluneuvonta (182)
- Potilasvahinkoneuvonta (119)
- Tietosuojaneuvonta (76)
- Asian selvittäminen (40)
- Avustaminen muistutuksessa (23)
- Kuuntelu / viestin vastaanottaminen (15)



2 ASIAKKAAN JA POTILAA OIKEUDET JA ASEMA



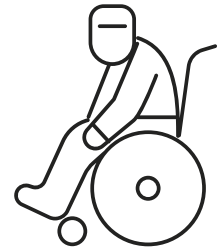
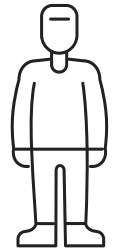
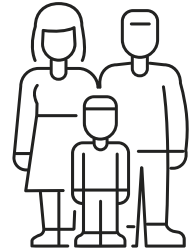
SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN OIKEUDET JA ASEMA

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeuksia, jotka perustuvat lainsäädäntöön.

Oikeudet perustuvat mm. sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettuun lakiin (812/2000), josta tässä selvityksessä käytetään nimitystä asiakaslaki.

Laki määrittelee sitä, minkälaista sosiaalihuoltoa asiakkaalla on oikeus saada.

Henkilötietojen käsittelyyn liittyen on oikeus mm. tarkastaa itseään koskevat tiedot.



SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN OIKEUKSIA

Oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuollon palveluun ja siihen liittyvään kohteluun.

Oikeus saada ymmärrettävästi **selvitys** toimenpidevaihtoehdoista omassa asiassaan.

Oikeus saada päätös sosiaalihuollon järjestämisestä.

Oikeus yhdessä laadittavaan palvelua koskevaan suunnitelmaan.

Oikeus itsemääräämisoikeuteen, mielipiteen ja toivomusten esittämiseen sekä niiden huomioon ottamiseen.



Lähde: [Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista \(812/2000\)](#)

SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN OIKEUKSIA JA ASEMA

Oikeus osallistua ja vaikuttaa palvelujen sekä sosiaalihuollon toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Tietyissä, laissa määritellyissä tilanteissa asiakkaan tahtoa on selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen henkilön kanssa.

Alaikäisen asiakkaan toivomukset ja mielipide on selvitettävä ja otettava huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa edellyttämällä tavalla. Kaikissa sosiaalihuoltoon liittyvissä toimissa on ensisijaisesti otettava huomioon alaikäisen etu.



Lähde: [Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista \(812/2000\)](#)

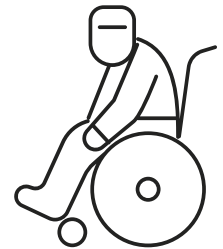
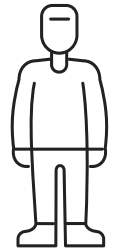
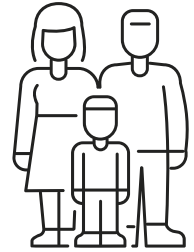
TERVEYDENHUOLLON POTILAAN OIKEUDET JA ASEMA

Terveydenhuollon potilaalla on oikeuksia, jotka perustuvat lainsäädäntöön.

Oikeudet perustuvat mm. potilaan asemasta ja oikeuksista annettuun lakiin (785/1992), josta tässä selvityksessä käytetään nimitystä potilaslaki.

Laki määrittelee sitä, minkälaista terveyden- ja sairaanhoitoa terveydenhuollossa on oikeus saada.

Henkilötietojen käsittelyyn liittyen on oikeus mm. tarkastaa itseään koskevat tiedot.



TERVEYDENHUOLLON POTILAAN OIKEUKSIA

Oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä siihen liittyvään kohteluun.

Oikeus päästä hoitoon määräajassa, oikeus saada tietää koska pääsee hoitoon sekä oikeus saada tieto jo ilmoitetun hoidon ajankohdan muutoksista.

Oikeus kiireelliseen hoitoon asuinpaikasta riippumatta.



Lähde: [Laki potilaan asemasta ja oikeuksista \(785/1992\)](#)

TERVEYDENHUOLLON POTILAAN OIKEUKSIA

Oikeus saada ymmärrettävästi selvitys terveydentilastaan sekä hoitoon liittyvistä asioista, joilla on merkitystä päätettäessä hoitamisesta.

Oikeus hoitoa koskevaan suunnitelmaan.

Oikeus hoitoon yhteisymmärryksessä.

Tietyissä, laissa määritellyissä tilanteissa, potilaan laillista edustajaa taikka lähiomaista tai muuta läheistä on ennen tärkeän hoitopäätöksen tekemistä kuultava sen selvittämiseksi, millainen hoito parhaiten vastaisi potilaan tahtoa.



Lähde: [Laki potilaan asemasta ja oikeuksista \(785/1992\)](#)

TERVEYDENHUOLLON POTILAAN ASEMA

Alaikäisen mielipide hoitotoimenpiteeseen on selvitettävä silloin, kun se on hänen ikäänsä ja kehitystasoonsa nähden mahdollista. Jos alaikäinen ikänsä ja kehitystasonsa perusteella kykenee päättämään hoidostaan, häntä on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan.

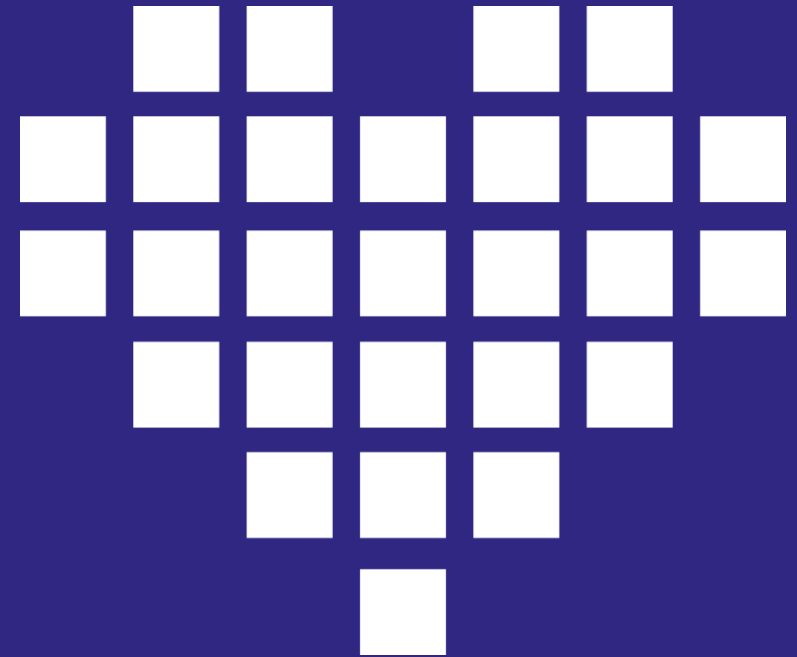
Jos alaikäinen ei kykene päättämään hoidostaan, on häntä hoidettava yhteisymmärryksessä hänen huoltajan tai muun laillisen edustajan kanssa.

Huoltajalla tai muulla laillisella edustajalla ei ole oikeutta kieltää henkeä tai terveyttä uhkaavan vaaran torjumiseksi annettavaa tarpeellista hoitoa.



Lähde: [Laki potilaan asemasta ja oikeuksista \(785/1992\)](#)

3 SOSIAALI- JA POTILASASIYASTAAVA



Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävän lainsäädännöllinen tausta



Sosiaali- ja potilasasiavastaavan
tehtävää säätelevä
potilasasiavastaavista ja
sosiaaliasiavastaavista annettu laki
(739/2023) tuli voimaan 1.1.2024

Aikaisemmin tehtävästä
säädettiin potilaslaissa ja
sosiaalihuollon asiakaslaissa

Lakiuudistuksen tavoitteena oli
yhdenmukaistaa
asiavastaavatoimintaa sekä
palvelun laatua

Asiavastaavatoiminnan järjestäminen
siirtyi hyvinvointialueiden vastuulle:
Hyvinvointialue vastaa julkisen ja
yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon,
työterveyshuollon sekä varhaiskasvatuksen
sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnan
järjestämisestä

Laki toi potilasasiavastaaville
velvoitteen selvityksen laatimiseen
sekä kelpoisuusehdon vastaamaan
sosiaaliasiavastaavan
kelpoisuusehtoa (soveltuva ylempi
korkeakoulututkinto ja riittävä
tehtäväalan tuntemus)

Sosiaali- ja potilasasiavastaavia
on oltava riittävästi vastaamaan
asiakkaiden ja potilaiden
palvelutarvetta. Hyvinvointialueen on
nimettävä toiminnan vastuuhenkilö,
kun sosiaali- ja potilasasiavastaavia
on enemmän kuin yksi



Potilasasiavastaavan tehtävä



- 1) neuvoa potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992), jäljempänä *potilaslaki*, soveltamiseen liittyvissä asioissa;
- 2) neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä potilaslain 10 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä;
- 3) neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa;
- 4) tiedottaa potilaan oikeuksista;
- 5) koota tietoa potilaiden yhteydenotoista ja seurata potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä; sekä
- 6) toimia 1–5 kohdassa säädettyjen tehtäviensä lisäksi muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.



Sosiaaliasiavastaavan tehtävä



- 1) neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000), jäljempänä *sosiaalihuollon asiakaslaki*, ja varhaiskasvatuslain (540/2018) soveltamiseen liittyvissä asioissa;
- 2) neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon asiakslain 23 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatuslain 54 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä;
- 3) neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa;
- 4) tiedottaa asiakkaan oikeuksista;
- 5) koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä; sekä
- 6) toimia 1–5 kohdassa säädettyjen tehtäviensä lisäksi muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.



Toiminnan vastuuhenkilön tehtävä



- 1) ohjata ja koordinoida potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toimintaa;
- 2) kehittää osaltaan potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien osaamista ja toimintaa;
- 3) seurata potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja koota siitä yhdessä potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien kanssa vuosittain selvitys aluehallitukselle; sekä
- 4) tehdä yhteistyötä eri sosiaali- ja terveydenhuollon ja varhaiskasvatuksen viranomaisten ja palveluntuottajien kanssa asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.



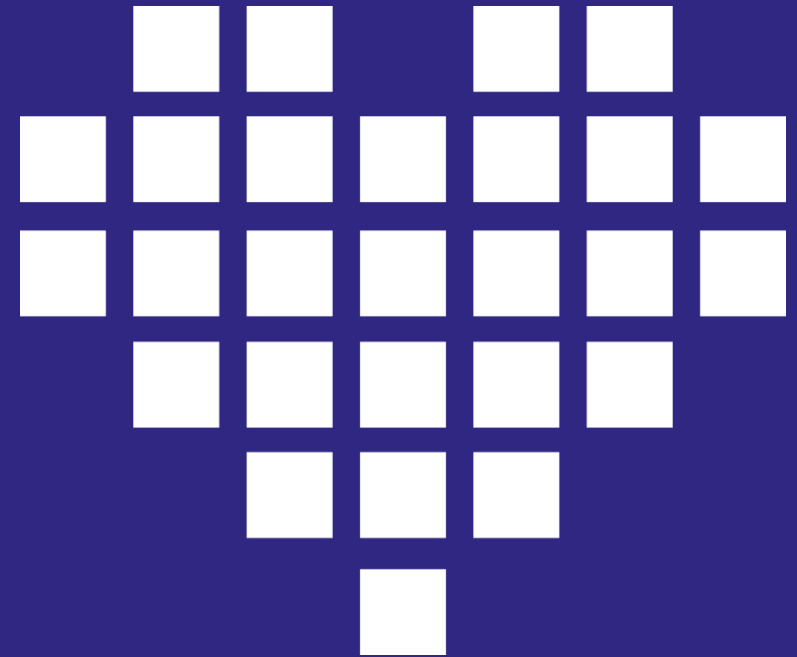
Sosiaali- ja potilasasiavastaavan toiminta VAKEssa



- VAKEn alueella on asukkaita 289514*
- 2 sosiaali- ja potilasasiavastaavaa, jotka tekevät yhdennettyä sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävää.
- Toinen sosiaali- ja potilasasiavastaava on toiminnan vastuhenkilö, sosiaali- ja potilasasiavastaavien esihenkilönä toimii laadunvalvonnan päällikkö.
- Sosiaali- ja potilasasiavastaavilla on riippumaton ja puolueeton aseointi ja he työskentelevät itsenäisesti osana valvonnan ja tuottajaohjauksen tiimiä.



4 YHTEYDENOTOT SOSIAALI- JA POTILASASIAVASTAAVAAN



Yhteydenotot sosiaali- ja potilasasiavastaavaan



- Useimmiten sosiaali- ja potilasasiavastaavaan otetaan yhteyttä, kun ollaan tyytymättömiä palveluun tai hoitoon, asiointi ei ole vastannut odotuksia tai tarvitaan neuvoja asiakkaan tai potilaan oikeuksista.
- Selvityksestä välittyvä kuva on negatiivisempi kuin jos asiakkaan ja potilaan asemaa ja oikeuksien toteutumista tarkasteltaisiin kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä varhaiskasvatuksessa asioineiden antaman palautteen pohjalta.



Yhteydenottojen* määrä 1.3.-31.12.2024

*yhteydenotto=saman yhteydenottajan asiassa yhden työpäivän aikana tehty työ (voi sisältää esim. puhelun ja sähköpostiviestejä)



410

- Sosiaalihuolto**

498

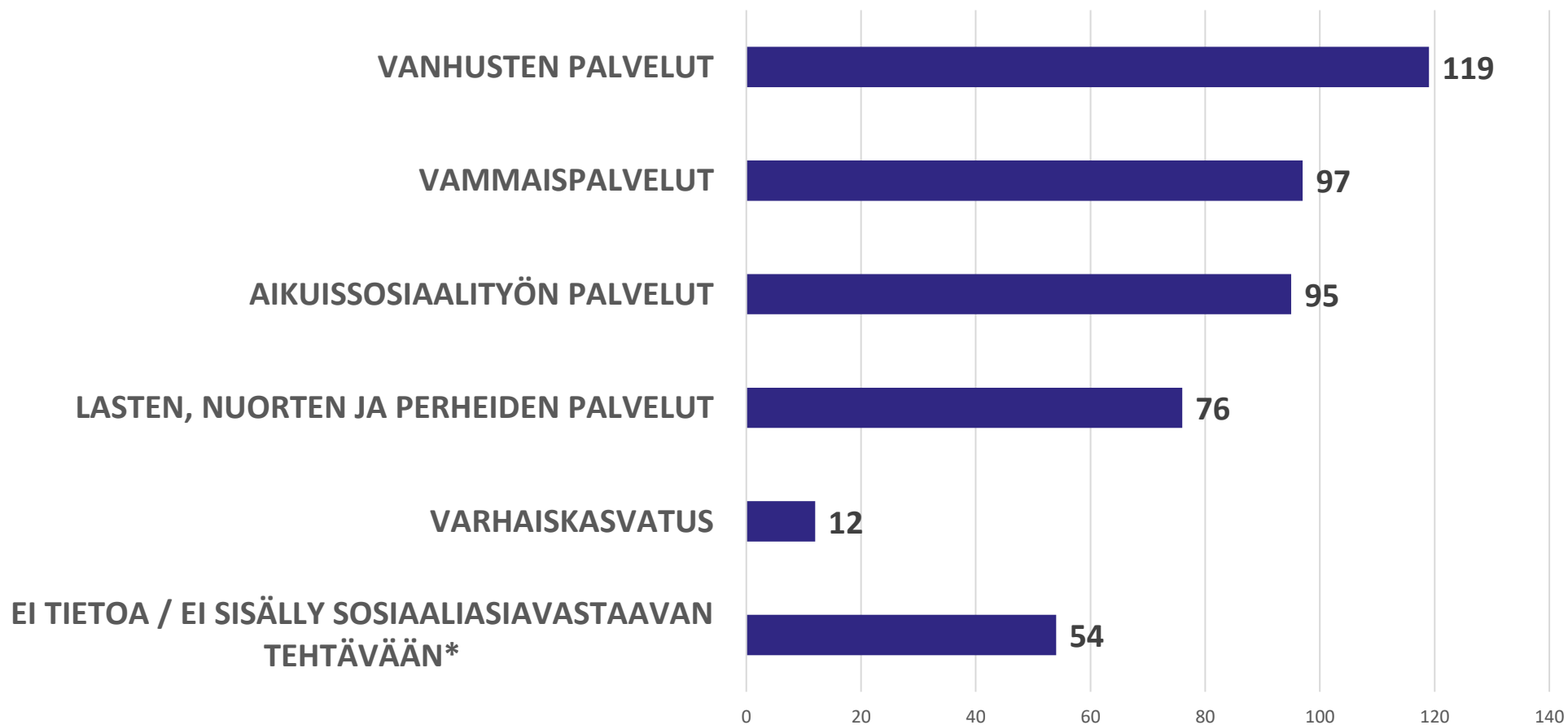
- Terveysthuolto

908

- Yhteensä

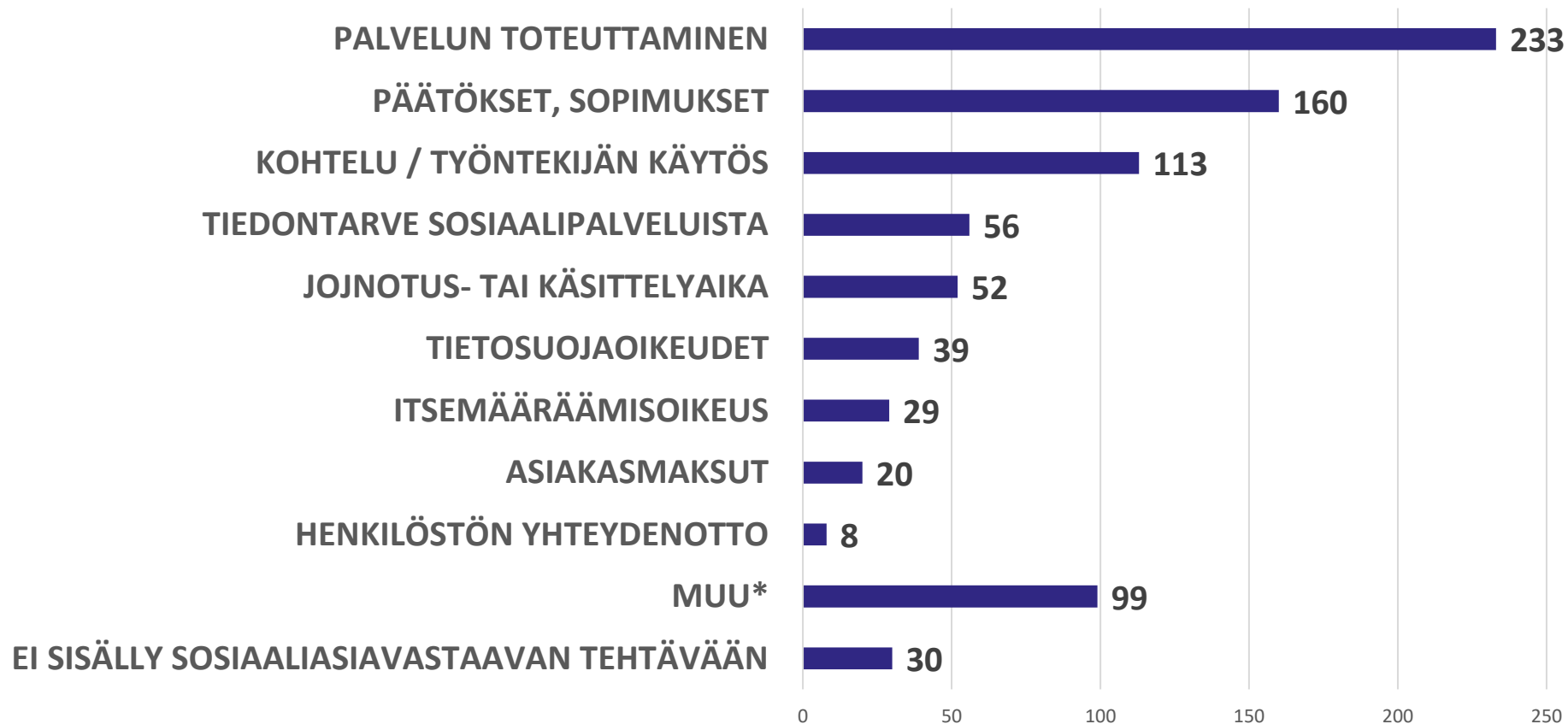


Sosiaalihuoltoa koskevat yhteydenotot 3-12/2024



Sosiaalihuoltoon koskevien yhteydenottojen syyt**

3-12/2024

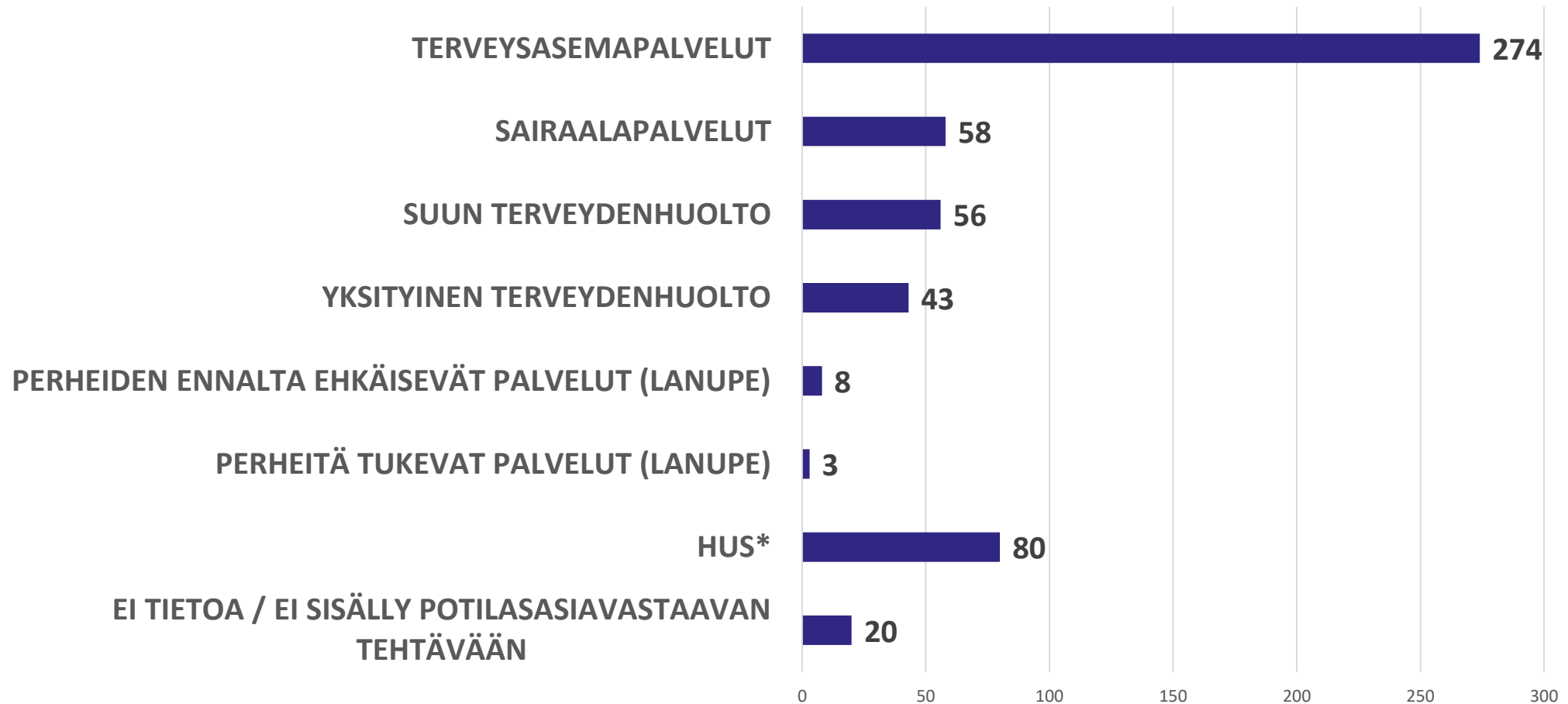


**yhteydenotto voi sisältää useita syitä

*muistutusasiat (40), tiedustelut asian käsittelyn tilasta, vahingonkorvaus, asiakasturvallisuus ym.



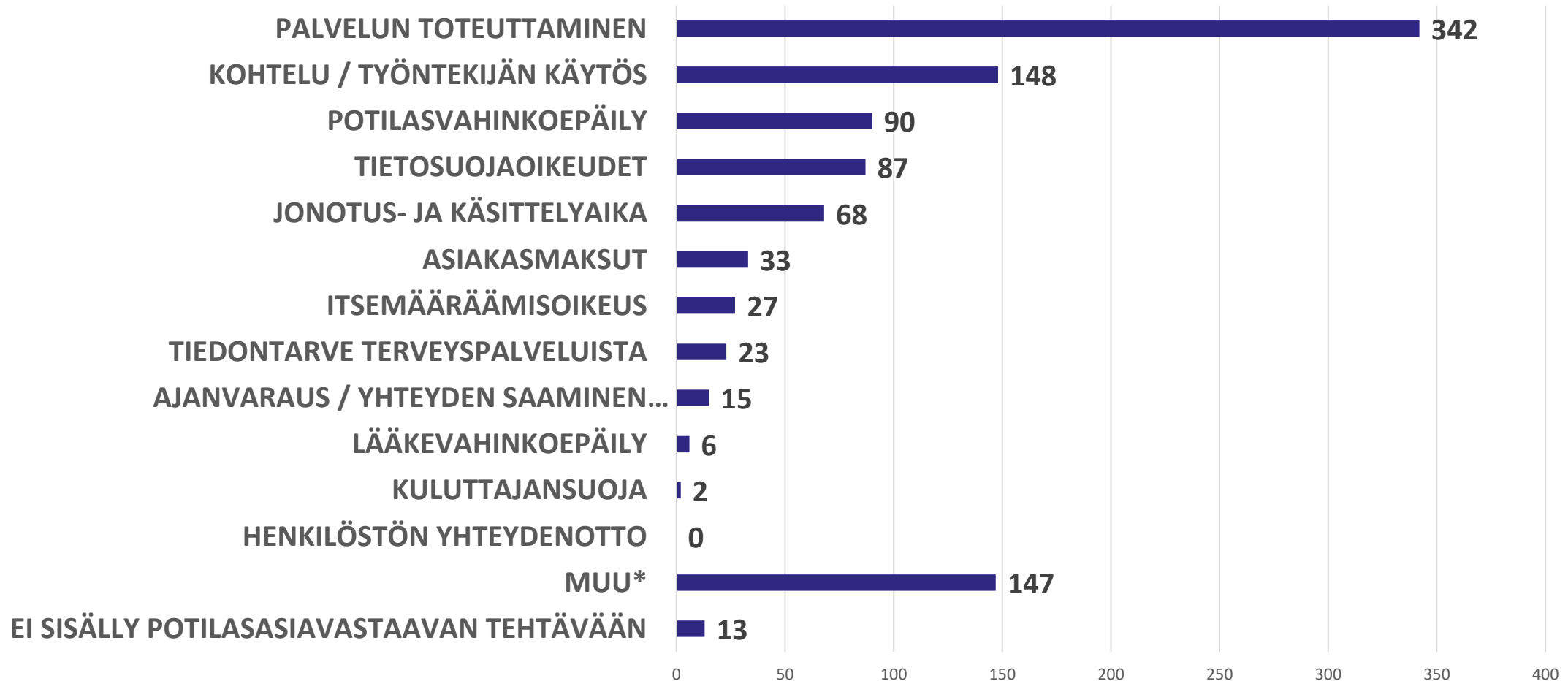
Terveydenhuoltoa koskevat yhteydenotot 3-12/2024



*Suurin osa liittyi myös hva:n palveluun



Terveydenhuoltoa koskevien yhteydenottojen syyt** 3-12/2024



Varhaiskasvatusta koskevat yhteydenotot



- Yhteydenottoja oli 12.
- Yhteydenotot koskivat pääosin kaupungin järjestämää varhaiskasvatusta.
- Sosiaaliasiavastaavat neuvoivat yhteydenottajia varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa ja miten viedä eteenpäin tyytymättömyyttä varhaiskasvatukseen.
- Jatkossa tärkeää tehdä varhaiskasvatuksessa olevien lasten huoltajille sekä varhaiskasvatuksessa työskenteleville ammattihenkilöille tunnetuksi sosiaali- ja potilasasiavastaavan toimintaa.



Muita palveluja koskevat yhteydenotot



- 54 yhteydenotoista koski joko muuta kuin sosiaaliasiavastaavan vastuulla olevaa palvelun järjestäjää/tuottajaa tai yhteydenottaja ei tuonut tarkemmin esille, mitä tahoa yhteydenotto koski.
- Yleisimmin yhteydenotot koskivat Kelaa ja sen myöntämiä etuuksia sekä niihin liittyviä päätöksiä, kuten perustoimeentulotuki ja asumistuki. Kelan etuuksien muutokset näkyvät myös sosiaaliasiavastaavalle tulevien yhteydenottojen sisällöissä.
- Sosiaaliasiavastaava neuvoi yhteydenottajia Kelan ohjeistuksen mukaisesti muun muassa päätösten muutoksenhaussa sekä toimivaltaisen viranomaisen puoleen kääntymisessä.



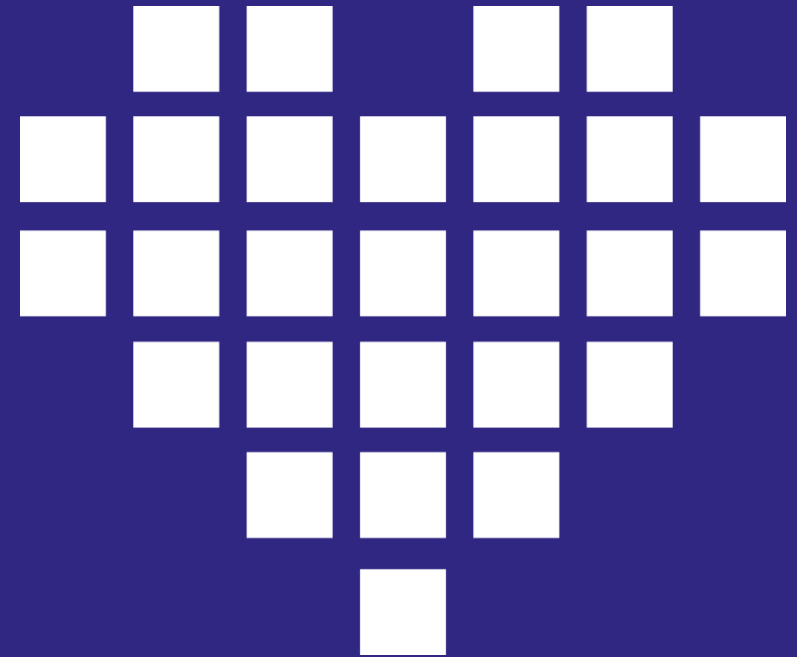
Muita palveluja koskevat yhteydenotot



- 20 yhteydenotoista koski muuta kuin potilasasiavastaavan vastuulla olevaa palvelun järjestäjää/tuottajaa tai yhteydenottaja ei tuonut tarkemmin esille, mitä tahoa yhteydenotto koski.
- Potilasasiavastaava neuvoi yhteydenottajia toimivaltaisen viranomaisen puoleen kääntymisessä sekä miten viedä eteenpäin tyytymättömyyttä hoitoon.



5 TOIMIALAKOHTAISET TIEDOT terveyden- ja sosiaalihuolto



5.1 Terveydenhuollon palvelut

- 498 yhteydenottoa
- Pääpaino terveydenhuoltoa koskevissa yhteydenotoissa oli terveystasemapaalvelua koskevat yhteydenotot (274).
- Sairaalapalveluja koskevia yhteydenottoja oli 58 ja suun terveydenhuoltoa koskevia yhteydenottoja 56.
- Hyvinvointialueen järjestämää päihde- ja mielenterveyspalvelua koskien tuli 14 yhteydenottoa. Lisäksi yhteydenottoja tuli koskien muun organisaation järjestämää päihde- tai mielenterveyspalvelua.
- HUS:n järjestämää erikoissairaanhoidoa koskien tuli 80 yhteydenottoa, joista suurin osa liittyi osaltaan myös VAKEn järjestämään hoitoon tai palveluun.

Yleisesti terveydenhuollosta:

"Asiakkaat kokevat hoitoon pääsyn viivästymisiä, mikä aiheuttaa huolta hoidon laadusta ja vaikutuksista terveyteen. Pitkät jonot, henkilökunnan puute ja epäselvyydet hoidon saatavuudessa ovat toistuvia teemoja, jotka vaikuttavat asiakkaiden tyytyväisyyteen ja hoidon tarpeen arvioimiseen.

Asiakkaat kokevat toistuvasti tyytymättömyyttä terveydenhuollon palveluihin, erityisesti hoidon viivästymisiin ja henkilökunnan puutteelliseen viestintään. Useat yhteydenottajat raportoivat huonoa kohtelua ja epäselvyyksiä hoidon laadussa, mikä on johtanut epäluottamukseen. Potilaiden tarpeiden ja huolien kuuntelemattomuus on yleinen teema palautteissa. Lisäksi asiakkaat ovat kokeneet ongelmia potilastietojen käsittelyssä ja oikeuksien toteutumisessa. Hoitohenkilökunnan kielitaidon puutteet ja tiedon puute ovat myös yleisiä huolenaiheita. Mielenterveyspalveluiden saatavuus ja hoidon jatkuvuus herättävät huolta, erityisesti lasten ja nuorten kohdalla".

(Lumoa, tekoälyä hyödynnetty analyysissä)



Terveysasemapalvelut

- 274 yhteydenottoa*



Terveysasemapalveluita koskevat yhteydenotot



”Asiakkaat kokevat tyytymättömyyttä hoidon viivästymisiin, väärin määrättyihin lääkkeisiin ja puutteellisiin diagnooseihin. Usein esiintyy huolta lääkärin kommunikaatiosta ja hoitosuunnitelmien epäselvyydestä. Myös lääkärinlausuntojen saaminen ja niiden sisältö aiheuttavat ongelmia, mikä vaikuttaa hoidon jatkuvuuteen ja asiakkaiden hyvinvointiin”.

(Lumoa, tekoälyä hyödynnetty analyysissä)

Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoi esimerkiksi olemaan yhteydessä senhetkiseen hoitoyksikköön akuutissa tilanteessa sekä neuvoi, miten viedä tyytymättömyyttä hoitoon eteenpäin. Neuvonta sisälsi myös potilasvahinkoilmoitus –neuvontaa.



Sairaalapalvelut



- 58 yhteydenottoa
- Hoito ja huolenpito potilaasta osastohoidossa ovat herättäneet huolta potilaissa ja omaisissa. Esimerkiksi hälytyskelloa soittaessa voi kulua pitkä aika ennen hoitajan saapumista.
- Yhteydenotoissa on mainittu hoitohenkilöstön riittävyys ja kiireen vaikutukset hoidon laatuun.
- Joissakin yhteydenotoissa hoitohenkilöstön kommentit on koettu epäasiallisiksi.
- Yksittäisiä mainintoja eri tilanteissa riittämättömästä potilaan avustamisesta, esimerkiksi ruokailussa tai wc-käynneillä.

"Asiakkaat ovat tyytymättömiä hoidon laatuun ja viestintään. Kotiutusprosessissa on epäselvyyksiä, ja potilasturvallisuudesta ollaan huolissaan. Kivunhoito ja kuntoutus eivät vastaa odotuksia, mikä heikentää potilaiden hyvinvointia ja luottamusta hoitoon. Myös hoitohenkilökunnan kuormitus ja resurssien puute näkyvät, mikä vaikuttaa hoidon laatuun ja omaisyhteistyöhön. Asiakkaat kokevat, että heidän läheistensä hoito ei ole ollut riittävää, ja he kaipaavat parempaa tiedonkulkua sekä läpinäkyvyyttä hoitoprosessissa".

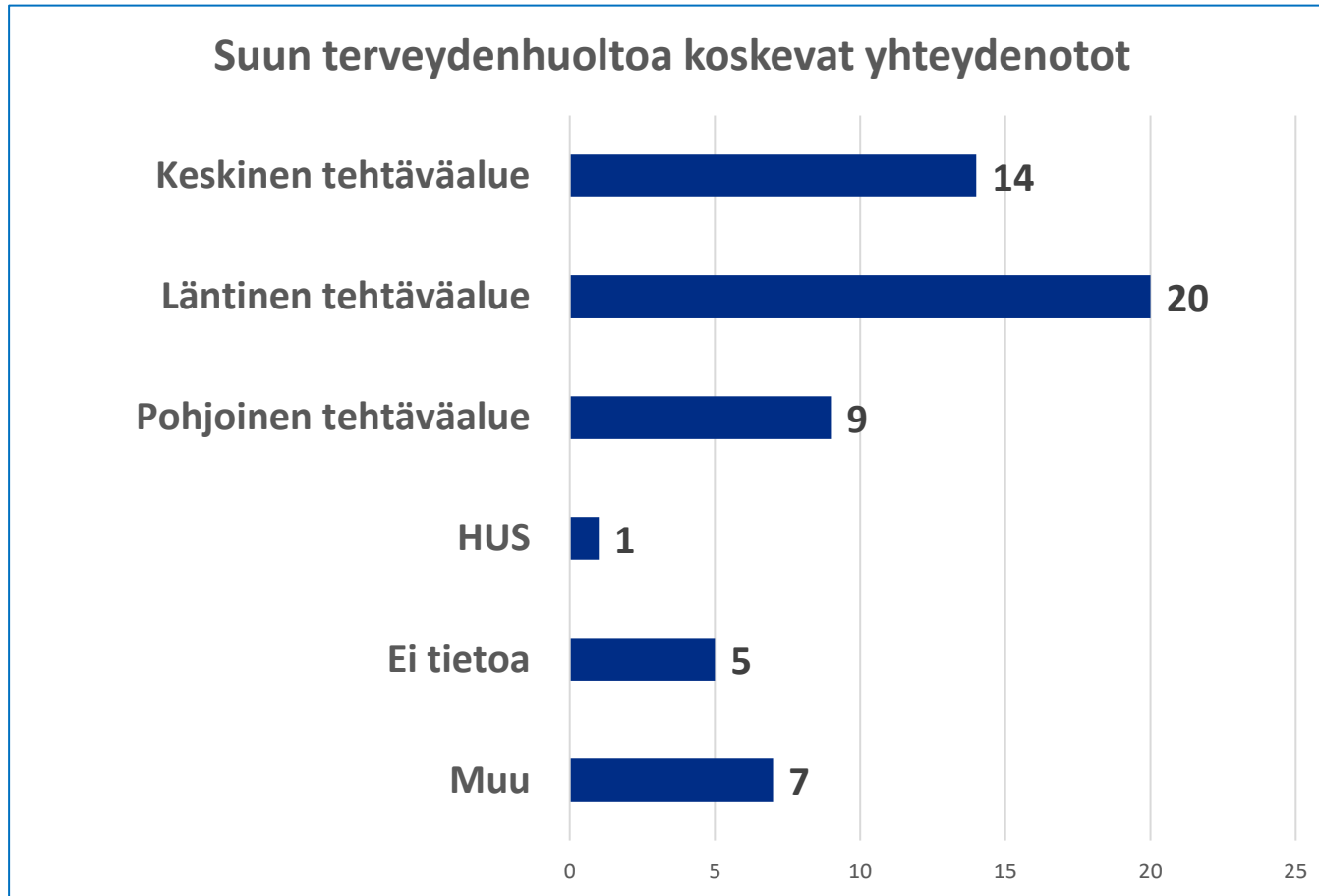
(Lumoa, tekoälyä hyödynnetty analyysissä)



Suun terveydenhuolto



- 56 yhteydenottoa



"Asiakkaat ovat tyytymättömiä erityisesti hoitoon pääsyyn ja viivästyksiin. Pitkät odotusajat, hoitosuunnitelmien toteutumattomuus sekä huonot kokemukset vaikuttavat asiakkaiden luottamukseen. Lisäksi kommunikaatio-ongelmat ja hoitovastuun epäselvyydet ovat toistuvia teemoja palautteessa.

Pääsy ensisijaisesti hoitoon korvausten sijaan nousee myös esiin".

(Lumoa, tekoälyä hyödynnetty analyysissä)



Yksityinen terveydenhuolto



- 43 yhteydenottoa
- Tyytymättömyys hoitoon ja miten viedä tyytymättömyyttä eteenpäin tyypillisin syy olla yhteydessä.
- Yhteydenottoja myös koskien työterveyshuoltoa, johon liittyvissä yhteydenotoissa korostuu tyytymättömyys viivästyksiin hoidossa ja puutteelliseksi koettu hoito, joka on pahimmillaan aiheuttanut epäilyjä vaivojen hankaloitumisesta.
- Esimerkiksi pitkät hoitojonot voivat vaikuttaa siihen, että potilas hankkii terveystalteen yksityiseltä palveluntarjoajalta.
- Osa yhteydenottajista haluaisi käyttää enemmän yksityistä terveydenhuoltoa, mutta siihen ei ole taloudellista mahdollisuutta.

”Useat asiakkaat ovat kokeneet hoidon viivästymisiä (julkisessa terveydenhuollossa), mikä on johtanut epätyydyttäviin hoitotuloksiin ja suurentuneisiin kustannuksiin, mukaan lukien yksityisiin leikkauksiin turvautuminen.

Useat asiakkaat kaipaavat ohjeita muistutusten laatimiseen ja ovat huolissaan tietosuojasta”.

(Lumoa, tekoälyä hyödynnetty analyysissä)



5.2 Sosiaalihuollon palvelut

- 410 yhteydenottoa
- Yhteydenottaja tuli koskien kaikkia ikäryhmiä/sosiaalihuollon palvelutehtäviä eli lapsia ja nuoria (76), työikäisiä (95) sekä iäkkäitä (119). Lapsiin ja nuoriin liittyen yhteydenotot painottuivat lastensuojeluun (71).
- Lisäksi kaikenikäisille kohdentuvia vammaispalveluja koskien saapui 97 yhteydenottoa.

Yleisesti sosiaalihuollosta:

”Asiakkaat kokevat toistuvasti ongelmia sosiaalihuollon viestinnässä sekä päätöksenteossa. Pitkät odotusajat, epäselvät ohjeistukset ja tyytymättömyys palveluiden laatuun ovat yleisiä teemoja.

Asiakkaat kokevat toistuvasti ongelmia taloudellisessa tuessa, erityisesti Kelan ja VAKEn päätöksissä, viivästyksissä ja hylkäävissä päätöksissä. Monilla on vaikeuksia maksaa laskuja ja saada riittävää taloudellista tukea, mikä aiheuttaa huolta ja epävarmuutta taloudellisista asioista.

Useat yhteydenotot liittyvät muistutusten käsittelyyn, ja monet kaipaavat selkeyttä sekä ohjeita muistutusten laatimiseen ja kantelujen tekemiseen. Tyytymättömyys aiempiin vastauksiin on myös toistuva teema”.

(Lumoa, tekoälyä hyödynnetty analyysissä)



Lasten, nuorten ja perheiden palvelut



- Yhteensä 87 yhteydenottoa*
(sekä sosiaali- että terveydenhuollosta)

Perheiden ennaltaehkäisevät palvelut

- Noin 10 yhteydenottoa, koskivat neuvolaa sekä kouluterveydenhuoltoa tai opiskeluhuoltoa

Perheitä tukevat palvelut

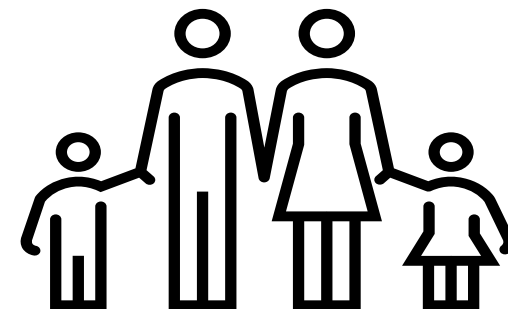
- Perheoikeudelliset palvelut: 10 yhteydenottoa
- Muu: 6

Perheiden erityispalvelut

- Lasten, nuorten ja perheiden palvelujen yhteydenotot keskittyivät lastensuojeluun (71 yhteydenottoa koski lastensuojelua)

"Asiakkaat kokevat tyytymättömyyttä palveluiden saavutettavuuteen, viestintään ja asiakastietojen käsittelyyn. Useat palautteet korostavat huolta asiakaskohtelusta ja tiedon puutteista, mikä aiheuttaa epävarmuutta ja turhautumista. Erityisesti lastensuojelun prosessit ja päätöksenteko herättävät huolia asiakkaiden keskuudessa."

(Lumoa, tekoälyä hyödynnetty analyysissä)



Perheiden erityispalvelut, lastensuojelu



- Yhteensä 71 yhteydenottoa*
- Avohuolto 35 yhteydenottoa, sijaishuolto 31 yhteydenottoa, muu 8 yhteydenottoa (jälkihuolto, ei tarkempaa tietoa)
- Yhteydenottaja oli pääosin huoltaja, vanhempi tai muu läheinen.
- Lastensuojelun lapset tai nuoret eivät itse olleet yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan.
- Palvelun laatu ja/tai kohtelu vähintään yhtenä syynä lähes kaikissa yhteydenotoissa.
- Yhteydenotoille oli tyypillistä, että ne koskivat useaa eri oikeutta; palvelun laatua, kohtelua, oikeutta suunnitellaan, oikeutta tietoon. Lastensuojelussa korostui yhteydenoton syynä oikeus saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista/tieto käytettävissä olevista oikeussuojakeinoista.

*Yhteydenotto voi koskea useampaa kuin yhtä palvelua



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde

”Monet asiakkaat ovat ilmaisseet huolensa lastensuojelun toiminnasta, erityisesti viestinnän, yhteistyön ja päätösten läpinäkyvyyden osalta. Huolia herättävät kiireelliset sijoitukset, perhesuhteet sekä sijaishuollon prosessit. Moni kaipaa parempaa kuuntelua ja tukea, sekä on huolissaan lasten turvallisuudesta ja oikeuksista lastensuojelun toiminnassa. Useat ovat myös kohdanneet vaikeuksia saada tietoa ja tukea prosessien aikana, mikä lisää turhautumista ja epätoivoa”.

(Lumoa, tekoälyä hyödynnetty analyysissä)

Sosiaali- ja potilasasiavastaava antoi paljon neuvontaa koskien menettelyä kuten oikeuteen saada tietoa oikeuksista ja velvollisuuksista muun neuvonnan, esim. päätösten muutoksenhakuneuvonnan, lisäksi.



Aikuissosiaalityö

- 95 yhteydenottoa
- Yleisimmin asia liittyi aikuissosiaalityön neuvonnan ja taloudellisen tuen palveluihin ja aikuisten sosiaalityöhön.
- Yhtenä yhteydenoton syynä oli päätökset/päätöksenteko 47 yhteydenotossa.
- Toimeentulotukea koskevissa yhteydenotoissa oli usein kyse myös Kelan perustoimeentulotuesta.
- Loppuvuodesta 2024 yhteydenotoissa olivat esillä pitkäaikaisen palvelun järjestämistavan muuttamiseen liittyvät kysymykset (siirto ostopalvelusta omaan palveluun). Tässä yhteydessä esiintyi tyytymättömyyttä asiakkaan mielipiteen huomioimiseen sekä päätöksen saamiseen.

”Asiakkaat ovat raportoineet ongelmista saada tarvitsemiaan sosiaalipalveluja. Monilla on ollut vaikeuksia saada yhteyttä sosiaalityöntekijöihinsä, mikä on johtanut viivästyksiin ja puutteellisiin palveluihin. Useita asiakkaita on pompoteltu eri viranomaisten välillä ilman selvyttä siitä, mihin heidän tulisi kääntyä.

Asiakkaat ovat ilmaisseet huolensa taloudellisesta tuesta, erityisesti hylkäävistä päätöksistä. Monet ovat kokeneet, että he tarvitsisivat enemmän tukea ja ohjausta taloudellisissa asioissaan, mutta eivät ole saaneet riittävästi apua sosiaalihuollosta.

Useat asiakkaat ovat tyytymättömiä sosiaalityöntekijöiden käytökseen ja päätöksentekoprosessiin. He kokevat, etteivät he saa riittävästi tietoa, mikä aiheuttaa turhautumista ja epäluottamusta palveluita kohtaan. Nämä palautteet viestivät tarpeesta parantaa aikuissosiaalityön asiakaskokemusta, palvelujen saatavuutta ja viestintää”.

(Lumoa, tekoälyä hyödynnetty analyysissä)

Sosiaali- ja potilasasiavastaava antoi runsaasti muutoksenhakuneuvontaa sekä ohjasi myös Kelaan liittyvissä asioissa Kelan ohjeiden mukaisesti.



Vammaispalvelut



- 97 yhteydenottoa, joista yli puolet (52) liittyi päätöksiin/päätöksentekoon:
 - päätöksen saamiseen lakisääteisessä ajassa,
 - tyytymättömyys tehtyyn päätökseen,
 - tyytymättömyys menettelyyn (esim. asiakkaan mielipiteen selvittäminen/kuuleminen) päätöksenteon yhteydessä, erityisesti jos taustalla jo aiempi päätös koskien samaa tukitoimea/palvelua,
 - tyytymättömyys, ettei päätöstä ollut saatu, eikä asiakkaan muutoksenhakuoikeus mahdollistunut.

"Vammaispalveluissa esiintyy toistuvasti ongelmia yhteydenpidossa, pitkissä odotusajoissa ja päätösten viivästymisessä. Asiakkaat kokevat turhautumista päätöksenteon hitaudesta ja puutteellisista tiedoista. Lisäksi huoli palvelujen saatavuudesta ja siirroista ilman asianmukaista tiedottamista on yleistä".

(LUMOA, tekoälyä hyödynnetty analyysissä)

Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoi yhteydenottajia hakemusten lakisääteisistä käsittelyajoista ja oikeudesta saada sosiaalihuollon järjestämisestä päätös. Neuvontaa annettiin myös koskien muutoksenhakua päätökseen sekä muistutuksen laatimiseen liittyen. Sosiaali- ja potilasasiavastaava myös selvitteli toimintayksiköistä yksittäisissä tilanteissa asian käsittelyn tilannetta tavoitteena asiakkaan oikeuksien ja oikeusturvan toteutumisen varmistaminen.



Vanhusten palvelut

- 119 yhteydenottoa
- 61 yhteydenotoista liittyi ainakin osaltaan asumispalveluun (myös lyhytaikaiseen asumiseen tai arviointi- ja kuntoutusjaksoon).
- Vanhusten palveluja koskevat yhteydenotot koskivat usein palvelu-/hoitopolkua, esimerkiksi sairaalasta arviointi- ja kuntoutusjaksolle siirtymistä, kotihoidosta lyhytaikaiseen asumiseen siirtymistä, omaishoitoa ja siihen liittyviä muita palveluja. Yhteydenottaja oli tällöin usein omainen, puoliso tai aikuinen lapsi. Yhteydenottajat toivat esille muun muassa epätietoisuutta eri tahojen vastuusta palvelupolun eri vaiheista ja etteivät saa selvitettyä asioita palveluyksiköissä. Myös asiakasturvallisuuden vaarantumista tuotiin esille.

”Yhteydenotoissa korostuu huoli hoidon laadusta ja asiakasturvallisuudesta, erityisesti kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa palveluasumisessa. Omaishoitajien ja asiakkaiden kokemat palveluprosessien puutteet herättävät tyytymättömyyttä. Taloudelliset ongelmat, kuten asiakasmaksujen epäselvyydet ja tukien hakeminen ovat myös yleisiä huolenaiheita.

Asumispalveluissa ja palveluasumisessa korostuvat huolenaiheet tiedonkulusta sekä hoidon laadusta. Monet ovat huolissaan omaistensa hyvinvoinnista ja hoitokokemuksesta ympärivuorokautisessa palveluasumisessa.

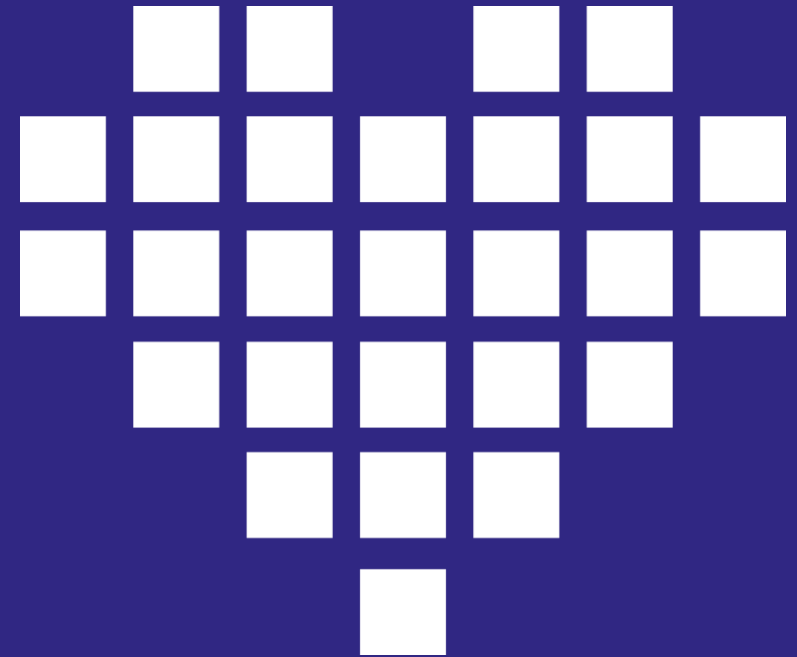
Monet ovat valmiita tekemään muistutuksia tai kanteluja asiakasturvallisuuden vuoksi”.

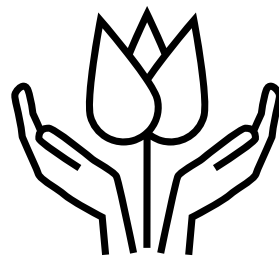
(Lumoa, tekoälyä hyödynnetty analyysissä)

Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoi esimerkiksi olemaan yhteydessä senhetkisen palveluyksikön esihenkilöön akuutissa tilanteessa, neuvoi miten viedä tyytymättömyyttä palvelun laatuun eteenpäin sekä antoi päätösten muutoksenhakuneuvontaa.



6 SOSIAALI- JA POTILASASIAVASTAAVAN HAVAINTOJA JA KEHITTÄMISAJATUKSIA





TERVEYDENHUOLTOA KOSKEVAT HAVAINNOT JA KEHITTÄMISAJATUKSET

OIKEUS JOHON LIITTYY:

Potilaslaki: Pääsy hoitoon (4 §)



Oikeus päästä hoitoon (potilaslaki 4 §)



HAVAINTO

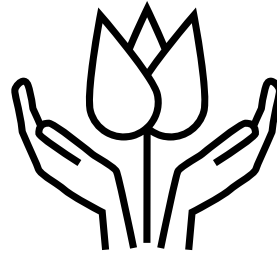
Sosiaali- ja potilasasiavastaaville saapuu paljon yhteydenottoja koskien hoitoon pääsyä. Yhteydenottajat kysyvät usein hoitoon pääsyn ensimmäisajoista eli niin sanotusta hoitotakuusta. Yhteydenotot koskevat osaltaan myös pääsyä HUS:n järjestämään erikoissairaanhoidon. Tyytymättömyys kohdistuu sekä hyvinvointialueella tehtyyn läheteeseen että lähetteen käsittelyyn sekä hoidon tarpeen arviointiin HUS:ssa. Lisäksi yhteydenottajat tuovat esille etteivät tiedä, miksi perusterveydenhuollosta ei tehty lähetettä erikoissairaanhoidon.

KEHITTÄMISAJATUS

Hyvinvointialueen toimintaohjeen tekeminen näkyväksi potilaalle vastaanotolla sekä hyvinvointialueen verkkosivuilla: Hyvinvointialueen toimintamalli hoitoon pääsyn lakisääteisen määräajan varmistamiseksi.

Huomion kiinnittäminen potilaan tiedonsaantioikeuteen omaa hoitoaan koskien (potilaslain 5 §:n mukaisesti).





SOSIAALIHUOLTOA KOSKEVAT HAVAINNOT JA KEHITTÄMISAJATUKSET

Oikeudet, joihin liittyvät:

Oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon (4 §), oikeus päätökseen (6 §) ja suunnitelmaan (7 §), itsemääräämisoikeus ja osallistuminen (8 §)

Hallintolaki: Hyvän hallinnon perusteet (2 luku 6-10 §)



Sosiaalihuollon palvelun laatu ja menettely asiakkaan asiassa (asiakaslaki 4, 6-8 §, hallintolaki 2 luku 6-10 §)



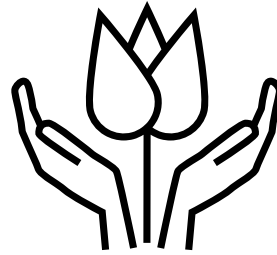
HAVAINTO

Sosiaali- ja potilasasiavastaavalle tulevissa yhteydenotoissa on runsaasti esillä menettelyä koskevia mainintoja. Yhteydenottajat tuovat esille vaikeutta saada yhteyttä vastuuyksikköön. Yhteydenotoissa ilmenee, ettei asiakkaan mielipidettä ole selvitetty tai mielipiteen kertominen on vaikuttanut vain vähäisesti esimerkiksi palvelun järjestämisen muutostilanteessa. Asiakkaat kertovat huolistaan palvelun jatkuvuuden turvaamisessa. Esille on myös tuotu, ettei asiakas ole saanut sosiaalihuoltoon liittyvää päätöstä ja/tai palvelua koskevaa suunnitelmaa. Asiakkaat tuovat esille asiansa käsittelyn pitkittymistä.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon. Asiakkaan mielipide tulee ottaa huomioon. Asiakkaalla on oikeus saada päätös sosiaalihuollon järjestämisestä laissa määritellyssä ajassa. Hänellä on oikeus saada suunnitelma, jollei kyseessä ole esimerkiksi tilapäinen neuvonta. Hallintolakiin on kirjattu hyvän hallinnon perusteita.

KEHITTÄMISAJATUS

Oma-aloitteinen asiakkaan informointi asian käsittelyn etenemisestä sekä mahdollisista viivästyksistä. Myös osana omavalvontaa seurata lakisääteisyyden toteutumista, huomioiden asian käsittelyn eri vaiheet. Aktiivinen toiminta, prosessien luominen rakenteelliselle sosiaalityölle ja tuotetun tiedon eteenpäin viemiselle, jos asiakkaiden oikeudet ovat vaarassa jäädä toteutumatta.



TERVEYDENHUOLTOA JA SOSIAALIHUOLTOA KOSKEVAT HAVAINNOT JA KEHITTÄMISAJATUKSET

Oikeudet, joihin liittyvät sosiaalihuollossa (asiakaslaki):

Oikeus hyvään kohteluun (4 §), oikeus saada selvitys toimenpidevaihtoehtoista (5 §), itsemääräämisoikeus erityistilanteissa (9 §), alaikäisen asiakkaan asema (10 §)

Oikeudet, joihin liittyvät terveydenhuollossa (potilaslaki):

Oikeus hyvään kohteluun (3 §), tiedonsaantioikeus (5 §), itsemääräämisoikeus (6 §), alaikäisen potilaan asema (7 §)

Oikeus hyvään kohteluun (potilaslaki 3 §, asiakaslaki 4 §)



HAVAINTO

Sosiaali- ja potilasasiavastaaville tulee sekä sosiaalihuoltoon että terveydenhuoltoon liittyen yhteydenottoja koskien kohtelua palvelun tai hoidon yhteydessä. Yhteydenottajat tuovat esille, ettei heidän mielipidettään kuulla tai sivuuteta se, mitä he kertovat omasta tilanteestaan. Yhteydenottajat tuovat monilla eri tavoin esille kokemustaan mielipiteensä ja yksilöllisten tarpeidensa huomiotta jättämisestä. He tuovat esille kokemustaan muun muassa vähättelystä, epäasiallisesta kohtelusta ja leimaamisesta sekä siitä, ettei kohtelu ole kunnioittavaa.

KEHITTÄMISAJATUS

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle voi antaa palautetta verkkosivujen kautta. Laadun ja omavalvontaohjelman raportin Q2/2024 mukaan kehittämiskohteeksi oli asiakaspalautteen perusteella sote-toimialoilla priorisoitu asiakkaan ja lähiomaisen arvostava kohtaaminen, turvallisuuden tunne sekä tiedon saanti.

Sama asia nousee esille sekä yleisluonteisessa palautteessa että sosiaali- ja potilasasiavastaaville saapuneissa yhteydenotoissa. Edelleen aiheen priorisointi kehityskohteeksi ja tarvittaessa esimerkiksi asiakasraatien mukaan ottaminen kehitystyöhön.

Tiedonsaantioikeus (potilas- ja asiakaslaki 5 §)



HAVAINTO

Sosiaali- ja potilasasiavastaaviin yhteyttä ottavat tuovat esille epäselvyyttä tiedonsaamisessa omaa hoitoaan tai palveluaan koskien. Yhteydenottajat kertovat, etteivät ole saaneet yhteyttä hoidostaan tai palvelustaan vastaavaan yksikköön asiasta kysyäkseen tai asiaan vastausta ammattilaisen kohdatessaan. Yhteydenottajat tuovat esille esimerkiksi, etteivät tiedä, miksi lähetettä erikoissairaanhoidon ei tehty tai heillä on epätietoisuutta reseptin uusimistavasta. Sosiaalihuollon osalta esille nousee se, ettei asiakas ole saanut tietoa esimerkiksi oikeusturvakeinoista.

KEHITTÄMISAJATUS

Asiakkaita ja potilaita kohdatessa asiakaslähtöinen asioiden läpikäyminen, tarvittaessa myös ennakoivasti. Niin kutsuttu häiriökysyntä voi vähentyä, kun asiakkaat ja potilaat saivat jo toimintayksikössä asioidessaan tietoa omaa hoitoaan ja palveluaan koskeviin asioihin ja vastauksia kysymyksiinsä.

Asiakasohjauksen eri yhteydenottokanavista tiedottaminen ja niiden toiminnan varmistaminen. Verkkosivuilla tiedottamisen merkityksen huomiointi. Laajasti ja monikanavaisesti asiakasohjauksen yms. yhteystiedoista ja uusista toimintakäytännöistä tiedottaminen huomioiden, etteivät kaikki henkilöt käytä sähköisiä järjestelmiä eli tiedottaminen esimerkiksi myös paikallislehdissä.

Lastensuojeluun liittyen: Tietoa käytettävissä olevista oikeussuojakeinoista monikanavaisesti.



Yhteistyö omaisten, läheisten ja laillisen edustajan kanssa (potilaslaki 6-7 §, asiakaslaki 9-10 §)



HAVAINTO

Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan ottavat yhteyttä myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja läheiset. He tuovat esille, ettei heitä aina huomioida heidän ottaessa yhteyttä toimintayksikköön tai siellä käydessään. Omaiset tuovat esille huoltaan läheisensä tilanteesta.

Sekä asiakaslaissa että potilaslaissa on säädetty palvelussa tai hoidossa olevan henkilön itsemäärämisoikeudesta. Samassa yhteydessä on kirjattu myös laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen roolista.

Eduskunnan oikeusasiamies on erääseen sairaalaan tekemänsä tarkastuksen yhteydessä (24.4.2024 EOAK/1497/2023, ei VAKEn sairaala) tuonut esille muun muassa suositusta sen arvioimiseksi, millä tavoin myös omaisten näkemykset ja kehittämis ehdotukset kyettäisiin ottamaan nopeammin huomioon. Hän myös otti tutkittavaksi sen, millä tavoin yhteistyöstä omaisten kanssa on ohjeistettu ja koulutettu ja miten on varmistettu, että työntekijöillä on riittävä tietämys siitä, mitä lainsäädäntö heiltä edellyttää.

KEHITTÄMISAJATUS

Kirjallinen ohjeistus omaisten kanssa tehtävästä yhteistyöstä sekä aiheen huomioiminen osana perehdytystä/koulutusta.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen verkkosivuille asiakkaille, omaisille ja läheisille mahdollisuus ilmoittaa sähköisesti epäilystä asiakas- ja potilasturvallisuuden vaarantumisesta. Yksiköihin näkyvästi esille toimintaohje, mitä tehdä jos epäilee asiakas- ja potilasturvallisuuden vaarantuneen (eli toimintaohje muuhunkin kuin sähköiseen ilmoittamiseen).

Siirtymätilanteet palvelusta tai hoidosta toiseen toimintayksikköön (potilaslaki 3 § ja 5 §, asiakaslaki 4-5 §)



HAVAINTO

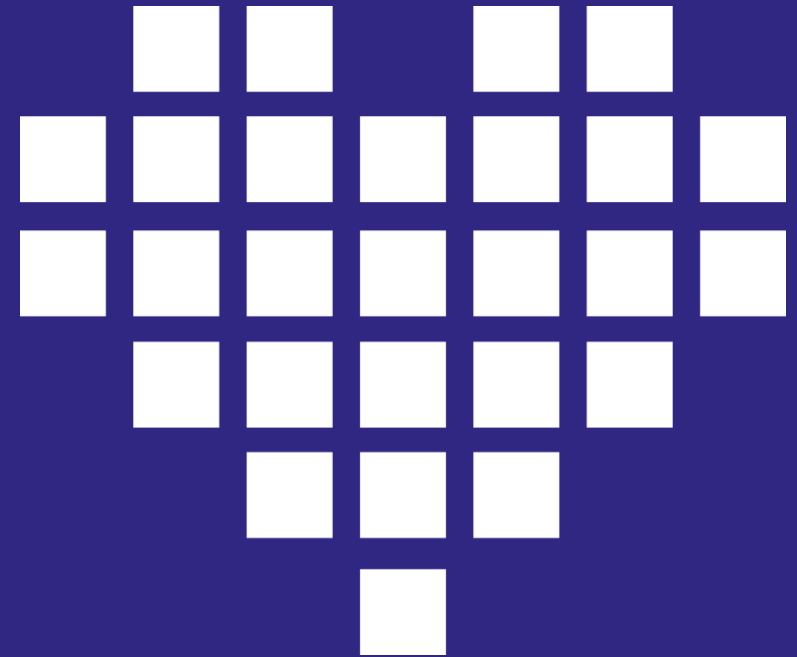
Sosiaali- ja potilasasiavastaavalle on tullut yhteydenottoja koskien tilanteita, jossa asiakas/potilas siirtyy toisesta palvelusta toiseen, esimerkiksi sairaalasta sosiaalihuollon yksikköön tai sosiaalihuollon avohuollon palvelusta asumisyksikköön. Yhteydenottajat ovat tuoneet esille, etteivät he tiedä minkä palvelun piirissä siirryttyään ovat ja mikä on uuden palvelun asiakasmaksu. He tuovat myös esille sitä, ettei palvelu vastaa sitä, mitä heille oli kerrottu edellisessä palveluyksikössä. He eivät tiedä, kenen puoleen kääntyä asioita selvittääkseen. Asumispalvelun asiakkaat tuovat esille epätietoisuutta, kenen puoleen voivat kääntyä jos heillä on kysyttävää esimerkiksi taloudellisten asioiden hoitamiseen liittyen.

KEHITTÄMISAJATUS

Siirtymätilanteissa palvelusta/hoidosta toiseen asiakkaan tiedonsaannin varmistaminen.
Yksiköiden palvelukuvaukset myös toisia ammattilaisia varten.
Toimintakäytäntö, jossa palvelun tai hoidon piirissä oleva asiakas/potilas aina tietää, keneen olla yhteydessä asiassaan ja kuka hänen omatyöntekijänsä on.



7 YHTEENVETO JA POHDINTAA



Yhteenveto



Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan otetaan tyypillisesti yhteyttä, kun henkilö on tyytymätön sosiaali- tai terveydenhuoltoon tai varhaiskasvatukseen. Yhteyttä voidaan ottaa myös, kun henkilö haluaa tietoa oikeuksista kyseisessä palvelussa tai hoidossa. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan toiminnan luonteen vuoksi on ymmärrettävää, että tässä selvityksessä täten korostuvat ne asiat, joihin henkilöt ovat tyytymättömiä saamassaan palvelussa.

Terveydenhuollon osalta yhteydenottaja on yleisimmin henkilö, jonka hoitoa asia koskee. Sosiaalihuollossa yhteydenottaja on lähes yhtä usein asiakkaan kanssa omainen tai muu läheinen. Ymmärrettävästi jakautumisen muodostumiseen sosiaalihuollossa vaikuttaa se, että lastensuojeluun liittyen yhteydenottajia ovat huoltajat, vanhemmat tai muut läheiset. Myös ikääntyneiden palveluihin liittyen useimmiten omaiset ovat yhteydenottajina, vaikka yhä useammin ikääntyneiden palveluihin liittyvä yhteydenottaja on henkilö itse.

Varhaiskasvatuksessa yhteydenottaja on lapsen huoltaja tai vanhempi.



Yhteenveto



Terveydenhuollon osalta yhteydenotoissa korostuvat terveystasemapaalvelut. Terveystasemapaalvelut ovat lähtökohtaisesti kaikkien hyvinvointialueen asukkaiden käytettävissä, joten korostuminen yhteydenotoissa on tätä taustaa vasten ymmärrettävää.

HUS vastaa omalta osaltaan potilasasiavastaavan toiminnan järjestämisestä. Kun henkilö ottaa yhteyttä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan koskien HUS:n hoitoa, yleisesti asia liittyy osaltaan myös hyvinvointialueen järjestämään hoitoon.

Sosiaalihuollossa yleisimmin otetaan yhteyttä koskien iäkkäiden palveluja. Yhteydenotoille on tyypillistä, ettei yhteydenotto koske vain yhtä palvelua, vaan koko palvelupolkua, esimerkiksi sairaalasta sosiaalihuollon palveluun tai kotona tapahtuvaan hoitoon, kuten kotihoitoon ja omaishoidon tukeen ja niihin liittyviin palveluihin. Myös vammaispalveluihin ja työikäisten palveluihin (aikuissosiaalityö) liittyen otetaan usein yhteyttä. Yhteydenotot kuvastavat osaltaan yhteiskunnallisia muutoksia; esimerkiksi muutokset Kelan etuisuuksiin kasvattavat muutosten voimaan tulon ajankohtana yhteydenottoja myös sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, vaikkei hän ole toimivaltainen viranomaisen suhteessa Kelaan.



Yhteenvedo



Olemme tämän selvitykseen dioilla 45-54 nostaneet esille huomioita ja kehitysajatuksia liittyen yhteydenottoihin. Huomiot koskevat teemoja sekä oikeuksia, jotka ovat toistuvasti nousseet esille yhteydenotoissa sosiaali- ja potilasasiavastaavaan. Sosiaali- ja potilasasiavastaavat vierailivat Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen johtoryhmissä keväällä 2024 edellisen, vuoden 2023 selvityksen valmistuttua. Tuossa yhteydessä he nostivat esille alkuvuoden 2024 (maaliskuusta 2024 alkaen) yhteydenotoissa esille noussutta. Johtoryhmässä vierailun jatkotoimina alkoi esimerkiksi suunnittelu sosiaali- ja potilasasiavastaavien säännöllisestä osallistumisesta iäkkäiden palvelujen uusien asumisen asiakkaiden omaisten iltaan sekä säännöllisesti sovitut käynnit joka 3. kuukausi suun terveydenhuollon johtoryhmässä. Sosiaali- ja potilasasiavastaavat laativat myös 3/2024 alkaen joka 3. kuukausi kvartaaliraportin liittyen toimintaan.

Keväällä ja syksyllä 2024 sosiaali- ja potilasasiavastaavat jalkautuivat [Hyvinvointitoimijat tutuksi - infoihin](#) tapaamaan asiakkaita, omaisia sekä henkilökuntaa. Hyvinvointitoimijat tutuksi infot ovat sosiaali- ja potilasasiavastaaville hyvä foorumi myös henkilökunnan kautta tavoittaa niin kutsuttuja haavoittuvassa asemassa olevia asiakkaita.



Yhteenveto



Sosiaali- ja potilasasiavastaavien työtä määrittelevän potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista annetun lain (739/2023) mukaisesti keskeinen työtehtävä on potilaan sekä sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaan oikeuksien ja oikeusturvan toteutumisen edistäminen. Suomen perustuslain (731/1999) 21 §:n mukaan koskien oikeusturvaa jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi.

Yhteydenottajat tiedustelevat usein sosiaali- ja potilasasiavastaavilta, onko sillä, jos he tekevät hoitoa tai palvelua koskevan muistutuksen, mitään vaikutusta. Muistutuksen jättäjät voivat VAKEn muistutuslomakkeessa antaa suostumuksen muistutusasiakirjojen antamiseen tiedoksi sosiaali- ja potilasasiavastaaville. Sosiaali- ja potilasasiavastaavat ovat voineet annettuun suostumukseen perustuen tuoda esille yleistä näkemystään muistutuksen vaikutuksista osaltaan yleisesti myös toiminnan kehittämiseen. Vuonna 2025 sosiaali- ja potilasasiavastaavalle tulleista yhteydenotoista tullaan raportoimaan (esimerkiksi mitä palveluja ja oikeuksia koskevat) säännöllisesti myös Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen verkkosivulla julkaistavassa laadun ja omavalvontaohjelman raportissa.



Pohdintaa



Suomen perustuslain (731/1999) mukaisesti jokaisella on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Julkisen vallan on turvattava jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut. Hyvinvointialueen taloudellisesta tilanteesta johtuvat palveluiden muutokset tulisi tehdä siten, ettei niistä aiheudu asiakkaiden/potilaiden tilanteiden pahenemista ja tarvetta raskaammille palveluille.

Arviossa korostuu henkilön yksilöllisen tilanteen tunteminen, esimerkiksi muutosten vaikutusten seuraukset/seuranta. Osa asiakkaista on sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon piirissä, jolloin esimerkiksi muutokset sosiaalista toimintakykyä tukevassa palvelussa voivat vaikuttaa myös psyykkiseen toimintakykyyn. Syrjäytymisvaarassa olevien asiakkaiden riittävä tukeminen muutostilanteessa esim. kevyempään palveluun/tukimuotoon siirtymätilanteessa tulisi turvata. Tärkeää on myös alusta alkaen avoimesti keskustella realistisesti hoidon tai palvelun luonteesta sekä sen tavoitteista ja arvioidusta kestosta.



Pohdintaa



Monia palveluita tarvitsevien henkilöiden palvelupolut ja palveluiden yhteensovittaminen on tärkeä varmistaa. Lisäksi tuen oikea-aikaisuus on tärkeää ja se, etteivät esimerkiksi psyykkisen toimintakyvyn heikentyminen ja päihteidenkäyttö estä tarvittavan hoidon ja palvelun saamista toiseen niistä. Myös lastensuojelun piirissä olevien päihdehoito tulisi turvata.

Se, miten ammattilainen kohtaa asiakkaan/potilaan on merkityksellistä. Kuulluksi tulemisen kokemus on tärkeää. Ammattilaisella tulisi olla aidosti aikaa kuunnella, ja toisaalta palvelun käyttäjän tulisi pystyä tavoittamaan ammattilainen, joka on vastuussa palvelusta. Vaikka asiakas/potilas ei saisi toivomaansa palvelua, voidaan hyvällä ja kunnioittavalla kohtelulla välttää tyytymättömyyttä sen sijaan, että asiakas/potilas kokisi tulleen vähätellyksi. Ammattilaisen tulee säilyttää puolueettomuutensa myös haastavissa asiakastilanteissa, kuten pitkittyneissä huoltoriidoissa tai tilanteissa, joissa perhesuhteet ovat haastavat ja esiintyy erimielisyyttä.



Pohdintaa



Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus tukee asiakas- ja potilasturvallisuuden suunnittelua ja kehittämistä Suomessa. Keskuksen toimintaa ohjaa sosiaali- ja terveysministeriö. Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen järjestämässä pyöreän pöydän kutsutilaisuudessa 11/2024 todettiin, ettei sosiaali- ja terveyspalveluihin ei saa muodostua rakenteellista syrjintää, joka mahdollistaa haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden ja potilaiden väliinputoamisen ([Haavoittuvien ryhmien edustajat kokoontuivat - Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus](#)).

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) on määritelty rakenteellista sosiaalityötä (7 §) muun muassa seuraavasti: "Rakenteellisella sosiaalityöllä on huolehdittava sosiaalista hyvinvointia ja sosiaalisia ongelmia koskevan tiedon välittymisestä ja sosiaalihuollon asiantuntemuksen hyödyntämisestä hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi". Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan ottavat yhteyttä myös henkilönkunnan edustajat joko itse tai mahdollistaen usein haavoittuvassa asemassa olevan henkilön yhteydenoton sosiaali- ja potilasasiavastaavaan.



Pohdintaa

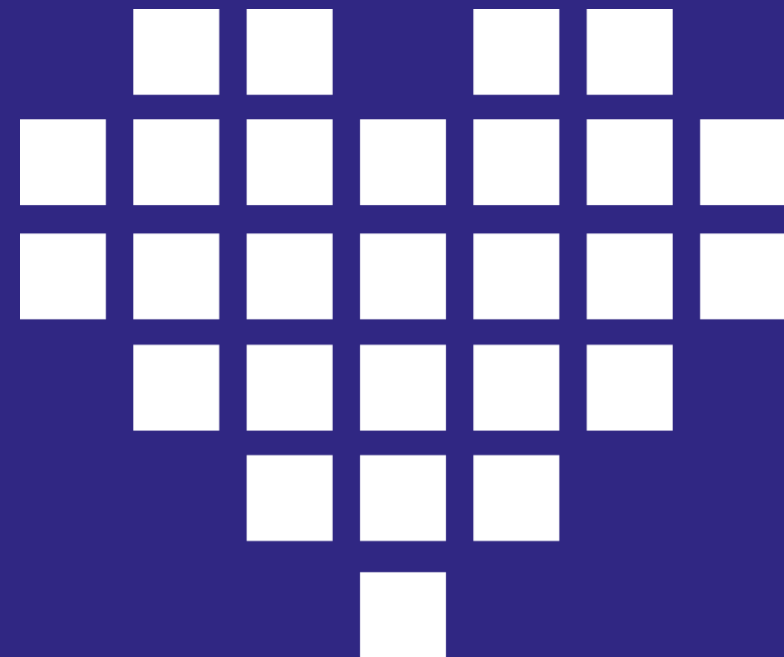


Sosiaali- ja potilasasiavastaavat toivovat, että hyvinvointialueella on luotuna tai luodaan rakenteet, jolla esimerkiksi monia palveluja käyttävien sekä haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden ja potilaiden ääni saadaan kuuluville sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja kehittäville ja että heidät saadaan osallisiksi kehittämistyöhön.

Koska Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen alueen erikoissairaanhoidosta vastaa HUS, tärkeää on myös, että on luotu yhteistyöverkosto, joka mahdollistaa esimerkiksi hyvinvointialueella tehtyjen toimien vaikutusten seurannan erikoissairaanhoidossa ja päivastoin.



8 SOSIAALI- JA POTILASASIAVASTAAVAN VUOSI 2024



Sosiaali- ja potilasasiavastaavan toiminnan järjestäminen vuonna 2024



1.1.2024 alkaen Vantaan ja Keravan hyvinvointialue on vastannut sosiaali- ja potilasasiavastaavan toiminnan järjestämisestä koko hyvinvointialueella. Samalla nimike vaihtui sosiaali- ja potilasasiamiehestä sosiaali- ja potilasasiavastaavaksi.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat työskentelevät Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen konsernipalveluissa järjestämisen tuki ja hankinnat -palvelualueella osana valvonnan ja tuottajaohjauksen tiimiä.

Toiminnan uudelleenorganisointumisen/uusiutuneet toimintakäytännöt 3/2024 alkaen:

- Keskitetty puhelinpalvelu (Telia VIP)
- Keskitetty sähköpostipalvelu (turvaposti käyttöön 1/2025)
- Yhteinen tapa kirjata ja tilastoida (myös kvartaaliraportointi), jonka vuoksi myös toiminnan yhteydenottojen tilastointi on yhdenmukaisempi ja luotettavampi 3/2024 alkaen



Sosiaali- ja potilasasiavastaavan jalkautuva työ



Aloitettu jalkautuminen asiakas- ja omaistilaisuuksiin sekä palvelujen ja hoidon järjestäjien pariin:

- [Hyvinvointitoimijat tutuksi –infot](#)
- Asumisessa asuvien asiakkaiden omaisille suunnatut tilaisuudet
- Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen johtoryhmät (tarvittaessa säännöllisesti joka 3. kuukausi)
- Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen toimialat
- Vantaan kaupungin ja Keravan kaupungin varhaiskasvatus
- Tarkastuslautakunta

Jalkautuvan työn tarkoituksena on tehdä sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelusta tunnetumpi hyvinvointialueen asukkaille ja ammattilaisille. Jalkautumisen avulla pystytään huolehtimaan lakisääteisten tehtävien toteuttamisesta, kuten tiedottamisesta ja oikeuksien edistämisestä sekä käymään vuoropuhelua asukkaiden ja ammattilaisten kanssa.



Sosiaali- ja potilasasiavastaavan viestintä

Viestintäsuunnitelma

- Laadittu yhdessä VAKEn viestinnän kanssa
- Painopiste syksyllä 2024: Viestinnän parantaminen verkkosivuilla asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista

Verkkosivut

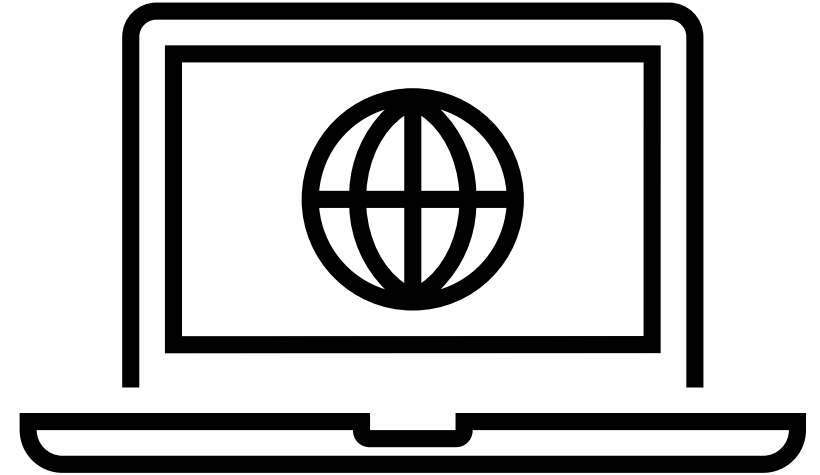
- Palautteen antamisen mahdollisuus sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelua koskien
- Esite sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelusta (suomi, ruotsi, englanti)
- Verkkosivujen sisällöllinen päivitys
- Uutiset ja tiedotteet hyvinvointialueen asukkaille/palvelujen käyttäjille

Yhdenmukaisempi kirjallinen viestintä

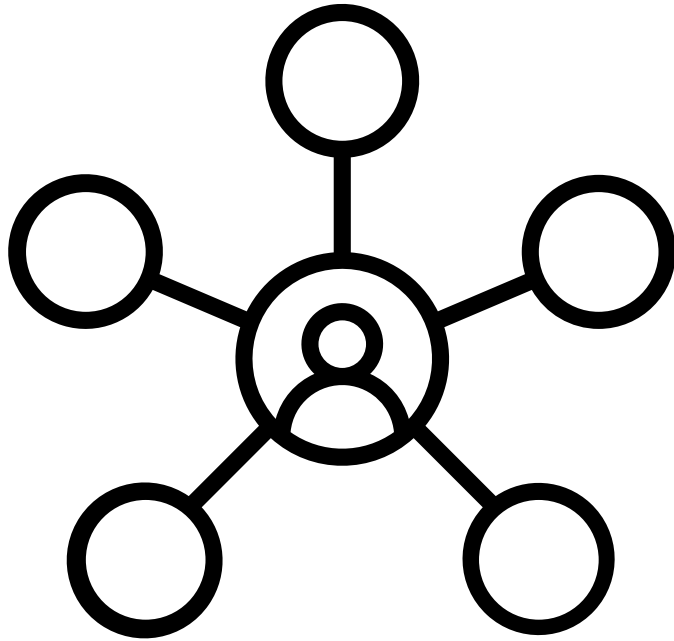
- Asiakkaille, potilaille ja omaisille, muun muassa vastauspankin kehittäminen

Työntekijöille suunnatun viestinnän kehittäminen

- Asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien huomioimisen vahvistaminen päivittäisessä työssä
- Muistutuslomakkeen ja lomakkeen täyttöohjeen päivitys ja tiedottaminen hyvinvointialueen intrassa
- Ensimmäinen tietoisku VAKEn työntekijöille julkaistu 12/2024: Oikeus tiedonsaantiin omaa palvelua ja hoitoa koskien
- Uutiset ja tiedotteet intrassa



Sosiaali- ja potilasasiavastaavan verkostotyö



Sosiaali- ja potilasasiavastaavien ammattiryhmä on pieni ja työtä tehdään asiakkaiden ja ammattihenkilöiden yhdyspinnassa, minkä vuoksi tarvitaan verkostomaista työskentelytapaa.

VAKEN sosiaali- ja potilasasiavastaavat osallistuvat:

- Hyvinvointialueen verkostoihin: toimialat, joryt, valvonnan ja tuottajaohjauksen tiimi yms.,
- Uudenmaan verkostoon: Kaikkien Uudenmaan hyvinvointialueiden ja Helsingin muodostama verkosto, jossa muun muassa luodaan yhdenmukaisia alueellisia käytäntöjä, kokoontuminen noin 4 kertaa vuodessa,
- Valtakunnalliseen osaajaverkostoon: osaamiskeskustausten asiavastaavien muodostama valtakunnallinen osaamisen jakamisen verkosto, kokoontuminen noin 4 kertaa vuodessa,
- Toiminnan vastuuhenkilöiden verkostoon (AVA), jonka VAKE käynnisti yhdessä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kanssa, kokoontuminen noin 4 kertaa vuodessa,
- Yhteistyöhön HUS potilasasiavastaavien kanssa,
- Muuhun verkostotyöhön tarpeen mukaisesti.



Sosiaali- ja potilasasiavastaavan kirjaamisvelvoite

Potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista annetun lain (739/2023) mukainen kirjaamisvelvoite alkoi 1.1.2025. Kevästä 2024 alkaen valmistauduttiin kirjaamisvelvoitteeseen.

- VAKEn sosiaali- ja potilasasiavastaavat osallistuivat THL:n johdolla työstettyyn kansallisen kirjaamissuosituksen laatimiseen. THL vetäytyi prosessista 9/2024. Tilastoinnin ja kirjaamisen yhdenmukaistaminen jatkuu Potilasasiavastaavat ry:n johdolla. VAKEn sosiaali- ja potilasasiavastaavat osallistuivat viikoittaiseen työskentelyyn aktiivisesti. Yhtenäistämistyö jatkuu edelleen.

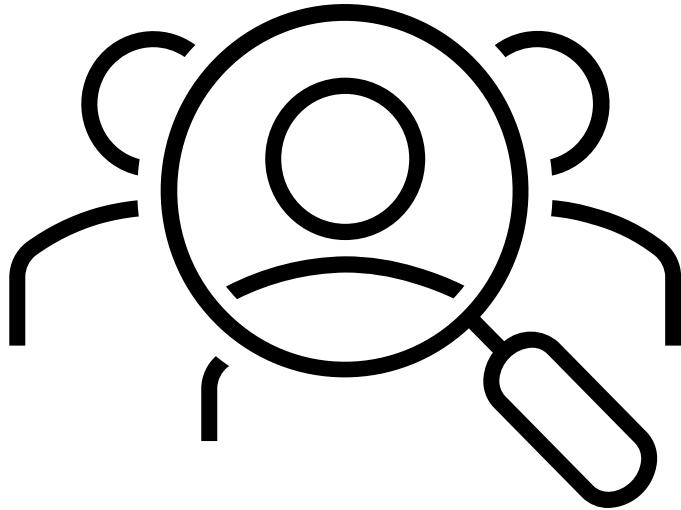
- Järjestelmähankinta (Laatuportti)

- Laatuportin kehittäminen järjestelmäntoimittajan kanssa (muun muassa määrittelyjen laatiminen)
- Laatuportin kehittäminen sitä käyttävien ja käyttöön ottavien kanssa

Lähde: [Potilas- ja sosiaaliasiavastaavatoiminnan tilastointi - THL](#)



Sosiaali- ja potilasasiavastaavan vaikuttamistoiminta



- Vaikuttamistoiminnalla pyritään edistämään asiakkaiden ja potilaiden oikeuksia ja asemaa.
- Sosiaali- ja potilasasiavastaava voi olla toimintayksikköön tai tehtäväalueen johtoon yhteydessä saadessaan tietää toistuvasta epäkohdasta palvelun käyttäjien kertomana. Lisäksi asian ollessa erityisen merkittävä voidaan asia saattaa tiedoksi toimintayksikköön/toiminnasta vastaavalle.
- Yhteydenotoista ilmenneitä seikkoja ei tiedoteta tunnistetiedoin ilman yhteydenottajan suostumusta.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan vaikuttamistoiminta

HAVAINTO

Sosiaali- ja potilasasiavastaaville saapuu paljon yhteydenottoja koskien tyytymättömyyttä hoitoon, palveluun ja/tai kohteluun. Neuvominen ja tarvittaessa avustaminen muistutukseen liittyen on tärkeä osa sosiaali- ja potilasasiavastan työtä. Sosiaali- ja potilasasiavastaaville saapuu yhteydenottoja myös koskien muistutuksen käsittelyä, esimerkiksi sen kestoja, tai tyytymättömyyttä saatuun muistutusvastaukseen. Lisäksi yhteydenottajat tuovat esille toivettaan saada tietoa muistutuksen vaikutuksista hyvinvointialueen toiminnan kehittämiseen.

VAIKUTTAMINEN

VAKEn hyvinvointialueella muistutuksen laatija voi halutessaan antaa suostumuksen muistutusasiakirjojen tiedoksi antamiseen sosiaali- ja potilasasiavastaaville. Tässä yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavat havaitsivat erilaisia käytäntöjä muistutukseen vastaamisessa, kuten miten vastauksessa ohjataan asian eteenpäin viemisessä tarvittaessa. Lisäksi huomioitiin Valviran ohje ja Aluehallintoviraston hyvinvointialueille suunnattu ohjauskirje 10/2023 koskien muistutuksen käsittelyä. Sosiaali- ja potilasasiavastaavat päivittivät 9/2024 VAKEn alueella käytettävän muistutusvastauspohjan ja tiedottivat siitä esimerkiksi hyvinvointialueen intrassa. Sosiaali- ja potilasasiavastaavat myös tuovat esille muistutusasiaa toiminnan kehittämisen näkökulmasta esimerkiksi VAKEn johtoryhmissä käydessään.



Sosiaali- ja potilasasiavastaavan vaikuttamistoiminta

ASIA

Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan yhteyttä ottavat eivät aina ymmärrettävästi tiedä sosiaali- ja potilasasiavastaavan työtehtävästä ja/tai toimivallan rajoja. Potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista annetussa laissa (739/2023) on määritelty, mitä tehtävä sisältää sekä säädetty asiavastaavan riippumattomuudesta ja puolueettomuudesta. Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei toimi esimerkiksi hallintolain (12 §) mukaisena asiamiehenä. Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei ota kantaa hoitoratkaisuihin tai myönnä palveluita, eikä ota kantaa hoito- tai palveluyksikön henkilöstön toimintaan. Sosiaali- ja potilasasiavastaavalle ei ole toimivaltaa esimerkiksi suhteessa Kelaan. Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan yhteyttä ottavat tuovat ajoittain esille tyytymättömyyttä asiavastaavan toimivaltaan ja tosiasialliseen mahdollisuuteen vaikuttaa yksittäisen henkilön asiassa.

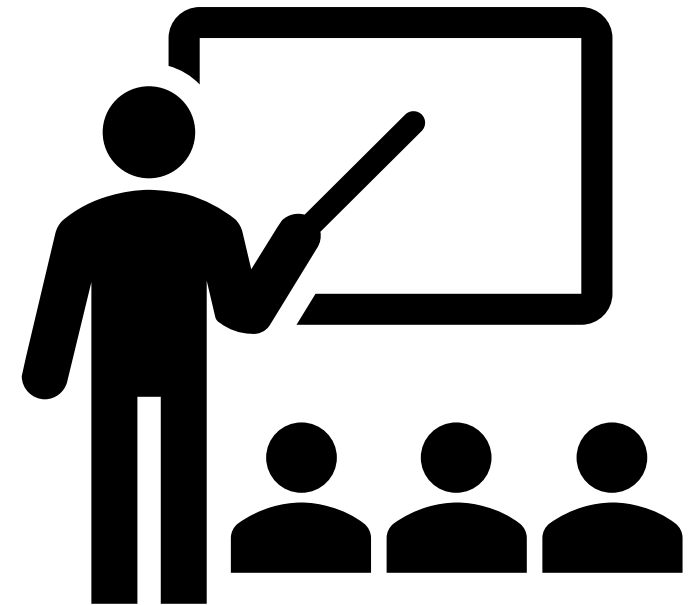
VAIKUTTAMINEN

Tämän selvityksen laatiminen on tärkeä osa sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävää. Selvityksen taustatietona on työtä ohjaavan lain mukainen tehtävä seurata potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja koota siitä vuosittain selvitys Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen aluehallitukselle. Sosiaali- ja potilasasiavastaavat käyvät selvityksen valmistuttua Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen eri toimialojen ja/tai palvelualueiden johtoryhmissä esittelemässä selvitystä ja keskustelemassa siinä esille nousseista teemoista. Sosiaali- ja potilasasiavastaavat toimittavat selvityksen myös kaupunginhallituksille sekä ovat yhteydessä Keravan ja Vantaan kaupungin varhaiskasvatuksen yhteyshenkilöihin. Selvitys julkaistaan keväällä 2025 Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

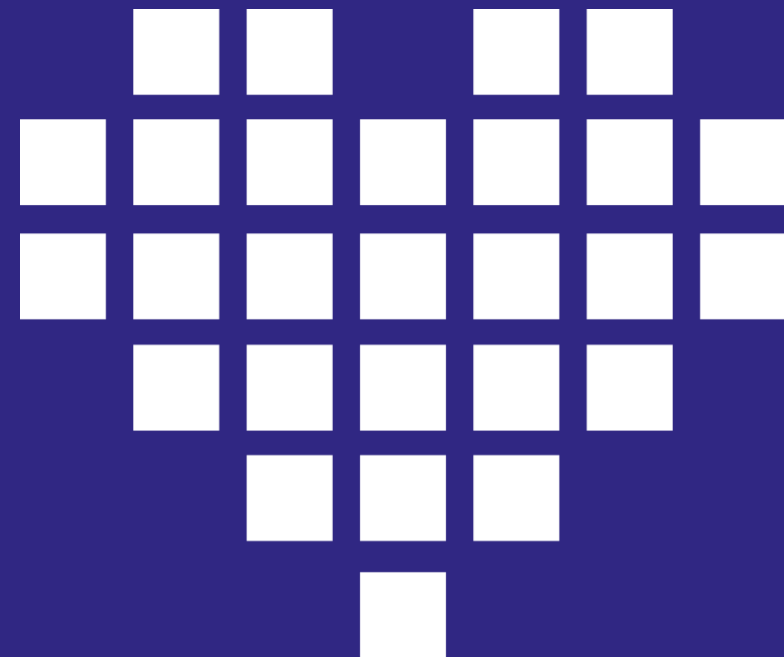


Sosiaali- ja potilasasiavastaavan osaamisen kehittäminen

- Sosiaali- ja potilasasiavastaavat päivittävät jatkuvasti osaamistaan ja sosiaali- ja terveydenhuollon sekä varhaiskasvatuksen asiantuntijuuttaan.
- 2024 sosiaali- ja potilasasiavastaavat osallistuivat lukuisiin webinaareihin (THL, Valvira, Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus, Hyvil ym.).
- Työhön sisältyy olennaisesti lakiuudistusten seuraaminen (ja tarvittaessa osallistuminen valmisteluun, esimerkiksi lausunnot) sekä oikeudellisen ratkaisukäytännön seuraaminen.
- Toinen sosiaali- ja potilasasiavastaava osallistui valtakunnallisille potilasasiavastaavapäiville, jotka ovat ainoat ammattiryhmän erikoiskoulutuspäivät. Jatkossa olisi toivottavaa, että kumpikin voi osallistua viimeisimmän tiedon saamiseksi ja verkostoitumisen edistämiseksi.
- Toinen sosiaali- ja potilasasiavastaava osallistui ruotsin kielen keskustelukurssille, jossa keskityttiin sosiaali- ja terveydenhuollon sanastoon.
- Toinen sosiaali- ja potilasasiavastaava opiskelee tuotekehitystyön erikoisammattitutkintoa oppisopimuskoulutuksena työn ohessa. Tiedon tuottaminen on opintojen sisäinen kehittämisteema.
- Toinen sosiaali- ja potilasasiavastaava opiskelee hyvinvointioikeutta avoimessa yliopistossa.



9 SOSIAALI- JA POTILASASIAVASTAAVAN TOIMINNAN NÄKYMÄT VUODELLE 2025



Tärkeimmät sosiaali- ja potilasasiavastaavan toiminnan kehityskohteet vuonna 2025

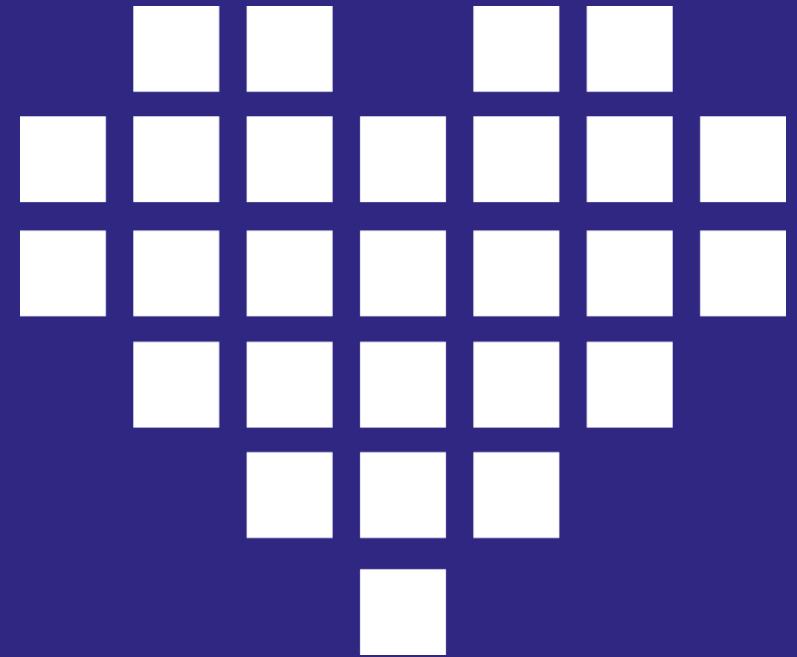


Palvelun ja toiminnan kehittäminen

- Laatuportin käyttöönotto, kirjaamiseen ja järjestelmän kehittäminen muun muassa raportoinnin osalta (kvartaalit, omavalvontaohjelman osavuosikatsaukset, vuosittainen selvitys)
- Verkostotyön jatkuminen
- Osaamisen kehittäminen
- Terveystenhuollon osalta kontaktoida Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen suurimmat yksityiset terveystenpalvelu -yritykset, joiden potilasasiavastaava -toiminnasta myös vastaamme
- Yksityisten varhaiskasvatuksen yksiköiden kontaktoinnin aloittaminen
- Jalkautuminen tulevien sote-ammattilaisten pariin hyvinvointialueella sijaitseviin oppilaitoksiin



10 SELVITYKSEN TOTEUTUS



Selvityksen toteutus



- Tämän selvityksen osalta on huomioitavaa, että sosiaali- ja potilasasiavastaavan toiminnan sekä tilastointitavan muutoksista johtuen vuodelta 2024 on tilastoitu maalis-joulukuun yhteydenotot. Tammi- ja helmikuun tilastoja ei ole voitu huomioida tässä selvityksessä.
- Tilastointitapa: Forms-lomake (erikseen potilasasiavastaavan ja sosiaaliasiavastaavan yhteydenotoille), jolle jokainen yhteydenotto on tilastoitu. Yhteydenotto = saman yhteydenottajan asiassa yhden työpäivän aikana tehty työ (voi sisältää esimerkiksi yhden puhelun ja useita sähköpostiviestejä)
- Analyysimenetelmä: Forms, Excel ja sisällönanalyysi. Lisäksi sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteydenottojen analyysissä on käytetty Lumoa-ohjelmaa, joka on tekoälyä palautteiden analysoinnissa hyödyntävä asiakaspalautteen analyysijärjestelmä.
- Kirjoittamisen tukena hyödynnetty kokeiluluonteisesti tekoälyä (Copilot).

Lämmin kiitos jokaiselle yhteyttä ottaneelle sekä sosiaali- ja potilasasiavastaavan kanssa yhteistyötä tehneelle!



Lähteet



Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus. Haavoittuvien ryhmien edustajat kokoontuivat. Viitattu 18.2.2025. [Haavoittuvien ryhmien edustajat kokoontuivat - Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus](#)

Eoak 1497/2023. Eduskunnan oikeusasiamiehen tarkastushavainnot ja kannanotot. Viitattu 19.2.2025. [Ennalta ilmoittamaton tarkastus: Laakson sairaala 9.3.2023.](#)

Hallintolaki 434/2003

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992

Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Suomen perustuslaki 731/1999

Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön ennakkotilasto [verkkojulkaisu]. ISSN=1798-8381. Helsinki: Tilastokeskus [Viitattu: 20.12.2024].
Saantitapa: <https://stat.fi/tilasto/vamuu>

THL. Sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnan tilastointi. Viitattu 20.3.2025. [Potilas- ja sosiaaliasiavastaavatoiminnan tilastointi - THL](#)

VAKE. Hyvinvointitoimijat tutuksi infot. Viitattu 18.2.2025. [Hyvinvointitoimijat tutuksi -infot | Vantaan ja Keravan hyvinvointialue](#)

