

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien selvitys 2024

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat Tarja Laukkanen, Essi Lipponen, Annina Rinne ja Salla Ritala

14.3.2025



Päijät-Hämeen
hyvinvointialue

Lukijalle

Tämä on vuotta 2024 käsittelevä sosiaali- ja potilasasiavastaavien selvitys asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehityksestä Päijät-Hämeessä. Vastaava selvitys on aiemmin tehty sosiaali- ja potilasasiamiesten selvityksen nimellä. Vuoden 2024 alusta tuli voimaan laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023), joka toi mukanaan uudet sukupuolineutraalit nimikkeet sekä tiettyjä tarkennuksia asiavastaavien tehtäviin ja palvelun järjestämisvastuuseen.

Lakisääteinen velvollisuutemme on koota tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoista, seurata asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä sekä laatia siitä vuosittain selvitys aluehallitukselle. Vaikka lain mukaan selvitys osoitetaan aluehallitukselle, toivomme, että myös asiakkaat, ammattilaiset, hyvinvointialueen johto sekä palveluntuottajat lukisivat ja hyödyntäisivät selvitystämme. Selvitys lähetetään lain edellyttämällä tavalla tiedoksi myös hyvinvointialueen alueen kunnanhallituksille sekä Etelä-Suomen aluehallintovirastolle.

Kiitämme kaikkia asiakkaita ja yhteistyökumppaneita vuodesta 2024!

terveisin sosiaali- ja potilasasiavastaavat Annina, Essi, Salla ja Tarja



Selvitys pähkinänkuoressa



Yhteydenottojen määrä

Potilasasiavastaavalle tulleet yhteydenotot

1472

Sosiaaliasiavastaavalle tulleet yhteydenotot

355



Yhteydenottotyyppi

Uusia yhteydenottoja

71 %

Jatkoyhteydenottoja

25 %

Ei tietoa yhteydenottotyypistä

4 %



Yleisimmät yhteydenottojen aiheet

Potilasasiavastaavalle:

1. Hoidon toteuttaminen
2. Hoitoon pääsy tai jonottaminen
3. Tietosuoja tai tiedonsaantioikeus

Sosiaaliasiavastaavalle:

1. Palvelun järjestäminen tai toteuttaminen
2. Muut
3. Päätökset



Sosiaali- ja potilas-asiavastaavan huomiot ja kehittämis ehdotukset

1. Asiakkaiden, potilaiden ja omaisten tiedonsaanti-oikeus
2. Potilaiden tiedottaminen hoitovastuun siirtyessä
3. Palliatiivinen hoitolinja ja DNR-päätös
4. Hallintopäätös menettely sosiaalihuollossa
5. Asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien näkyminen hyvinvointialueen strategiassa



Sisällysluettelo



Sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminta

Sosiaaliasiavastaavalle tulleet yhteydenotot

Yhteydenotot palvelutehtävittäin ja aiheittain



Potilasasiavastaavalle tulleet yhteydenotot

Terveys- ja sairaanhoitopalvelut -toimiala

Ikääntyneiden palvelut ja kuntoutus -toimiala

Perhe- ja sosiaalipalvelut -toimiala



Yksityisesti hankitut terveydenhuollon palvelut

Työterveyshuollon palveluntuottajat

Muut yhteydenotot



Oikeussuojakeinojen käyttö



Sosiaali- ja potilasasiavastaavien huomioita ja kehittämis ehdotuksia





Sosiaali- ja potilas- asiavastaavatoiminta



Hyvinvointialueen vastuu järjestää sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminta

Potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista annettu laki (379/2023) 2 ja 4 §:

- Hyvinvointialueen on järjestettävä sosiaaliasiavastaava- ja potilasasiavastaavatoiminta hyvinvointialueen järjestämissä ja tuottamissa palveluissa, valtion palveluissa (pl. 4 §), kuntien ja yksityisten tuottamissa sote-palveluissa, työterveyshuollon palveluissa sekä julkisissa ja yksityisissä varhaiskasvatuspalveluissa.
- HUS ja Työterveyslaitos järjestävät potilasasiavastaavatoiminnan palveluissaan. Lisäksi valtio järjestää potilasasiavastaavapalvelut Puolustusvoimissa, valtion mielisairaaloissa ja vankiterveydenhuollossa.
- Sosiaali- ja potilasasiavastaavien toiminta on järjestettävä yhtenäisenä hallinnollisena kokonaisuutena erillään hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämiseen ja tuottamiseen liittyvistä tehtävistä.
- Hyvinvointialueen on nimettävä potilasasiavastaavia ja sosiaaliasiavastaavia riittävästi siten, että palveluja on saatavilla potilaiden ja asiakkaiden palvelutarpeen mukaisesti.
- Hyvinvointialueen on nimettävä lisäksi potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan vastuhenkilö, jos sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtäviä hoitaa useampi kuin yksi henkilö.



Sosiaali- ja potilasasiavastaavan sekä toiminnan vastuuhenkilön tehtävät (8 §)

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät:

- neuvoa asiakkaita ja potilaita potilaslain, sosiaalihuollon asiakaslain ja varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa;
- neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta, potilasta tai laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä potilaslaissa, sosiaalihuollon asiakaslaissa tai varhaiskasvatuslaissa tarkoitetun muistutuksen tekemisessä;
- neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu asiakkaan tai potilaan sosiaali- ja terveydenhuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa;
- tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista;
- koota tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä;
- toimia muutenkin asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Toiminnan vastuuhenkilön tehtävät (edellä mainittujen lisäksi):

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



Sosiaali- ja potilasasiavastaavien toimintavuosi 2024

- Uusi laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista astui voimaan 1.1.2024. Isoimmat muutokset Päijät-Hämeen hyvinvointialueella tässä toiminnassa olivat tietysti uudet sukupuolineutraalit nimikkeet sekä se, että kaikki yksityiset terveydenhuollon yksiköt tulivat osaksi hyvinvointialueen asiavastaavien työkenttää. Sosiaalihuollossa näin oli jo aiemmin.
- Vuonna 2024 sosiaali- ja potilasasiavastaavaresurssi oli 4 henkilötyövuotta. Kaikki tekivät yhdennettyä sosiaali- ja potilasasiavastaavan työtä.
- Sosiaali- ja potilasasiavastaavat järjestivät ammattilaisille 5 kpl erilaisia asiakkaiden ja potilaiden oikeuksiin liittyviä koulutuksia sekä 3 kpl itsemääräämisoikeuden tukemiseen liittyviä työpajoja yhdessä asiakas- ja potilasturvallisuusasiantuntijan kanssa. Näihin koulutuksiin ja työpajoihin osallistui yhteensä noin 450 ammattilaista. Palautekyselyyn vastanneista 100 % suosittelisi käymäänsä koulutusta työkaverilleen. Työpajaa työkaverilleen suosittelisi 84 % vastaajista.
- Lisäksi asiavastaavat vierailivat yhteensä 22 kertaa esimerkiksi hyvinvointialueen johtoryhmissä, aluehallituksessa, toimintayksiköissä, asiakasraadeissa ja yhteistyökumppaneiden luona.
- Sosiaali- ja potilasasiavastaavat toimivat hyvinvointialueen työntekijälähettiläinä. Voit seurata meitä Instagramissa: @sosiaalijapotilasasiavastaavat



Sosiaali- ja potilasasiavastaavien selvityksen lukuohje



Sosiaali- ja potilasasiavastaaville tulevien yhteydenottojen tilastoinnista ei ole olemassa valtakunnallista mallia. Tämän vuoksi on hyvä huomioida, etteivät eri hyvinvointialueiden yhteydenottomääriä koskevat luvut ole välttämättä keskenään vertailukelpoisia. Päijät-Hämeen hyvinvointialueella yhteydenotot tilastoidaan siten, että jokaisesta saapuneesta yhteydenotosta (esimerkiksi puhelusta tai sähköpostista) tehdään oma tilastomerkintänsä.

Tässä selvityksessä sosiaaliasiavastaavalle tulleet yhteydenotot esitetään THL:n palvelutehtävuokituksen mukaisesti. On hyvä huomioida, ettei kyseinen luokitus täysin vastaa hyvinvointialueen organisaatorakennetta. Terveystenhuollon osalta yhteydenotot esitetään tulosalueittain. Selvityksessä esitetään sanallisesti vain ne palvelutehtävät ja tulosalueet, joista on tullut yli viisi yhteydenottoa. Selvityksessä on oma osionsa myös yksityisesti hankittuja terveystenpalveluja koskeville yhteydenotoille. Yksityisesti hankittua sosiaalihoitoa koskevia yhteydenottoja ei tullut vuonna 2024 lainkaan. Yksityistä varhaiskasvatusta koskien tuli yksi yhteydenotto.

Selvityksen aineistona ovat yhteydenottojen lisäksi myös muut sosiaali- ja potilasasiavastaavien työssään tekemät havainnot sekä hyvinvointialueella sisäisesti kerätyt tiedot esimerkiksi muistutusten määrästä. Lisäksi on hyödynnetty Potilasvakuutuskeskuksen tilastoja.

Sosiaali- ja potilasasiavastaaville tulevista yhteydenotoista saamme paljon arvokasta tietoa asiakkaiden, potilaiden ja omaisten kokemuksista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Tämän selvityksen pohjalta ei kuitenkaan voi päätellä sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaistilaa Päijät-Hämeen hyvinvointialueella, koska vain hyvin pieni osa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen käyttäjistä tai heidän omaisistaan on yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan. Lisäksi kiittävää palautetta tulee sosiaali- ja potilasasiavastaaville varsin vähän, koska yhteydenotot painottuvat erilaisiin epäkohtiin.





Sosiaaliasiavastaavalle
tulleet yhteydenotot



Sosiaalihuoltoa koskevat yhteydenotot (n=355)



Uusia yhteydenottoja tuli
253 kappaletta

Jatkoyhteydenottoja tuli
91 kappaletta

Ei tietoa yhteydenottotyypistä
11 kappaletta

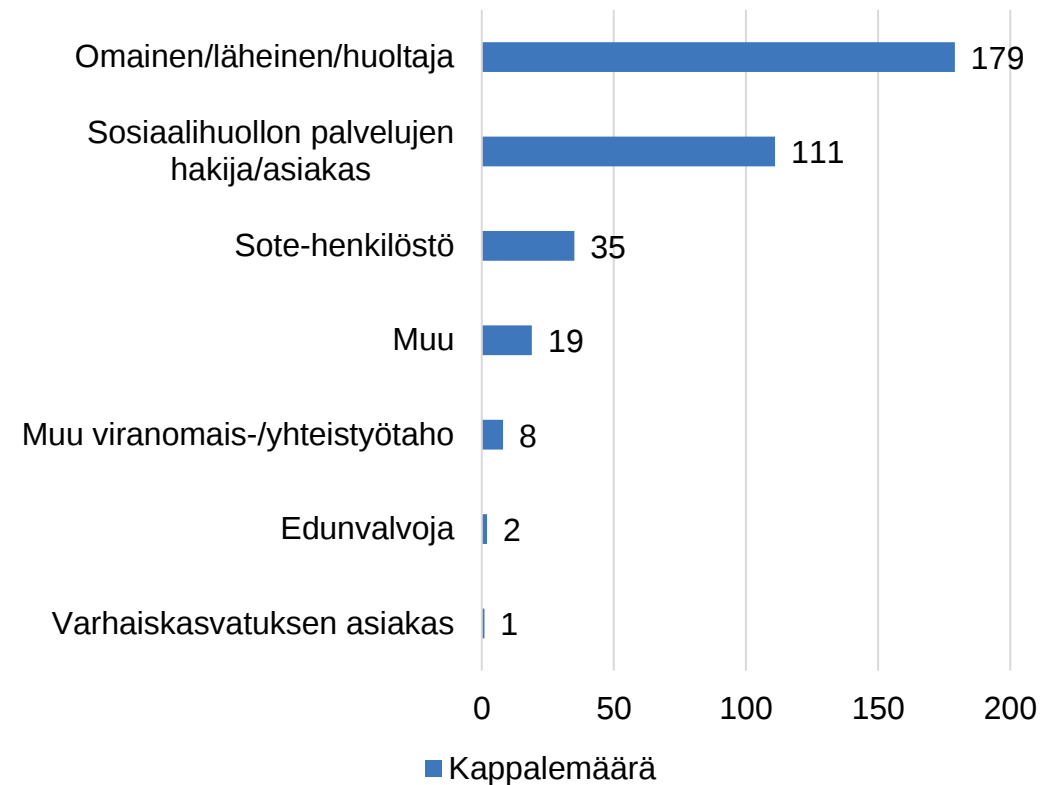
280 yhteydenottoa koski
täysi-ikäistä henkilöä



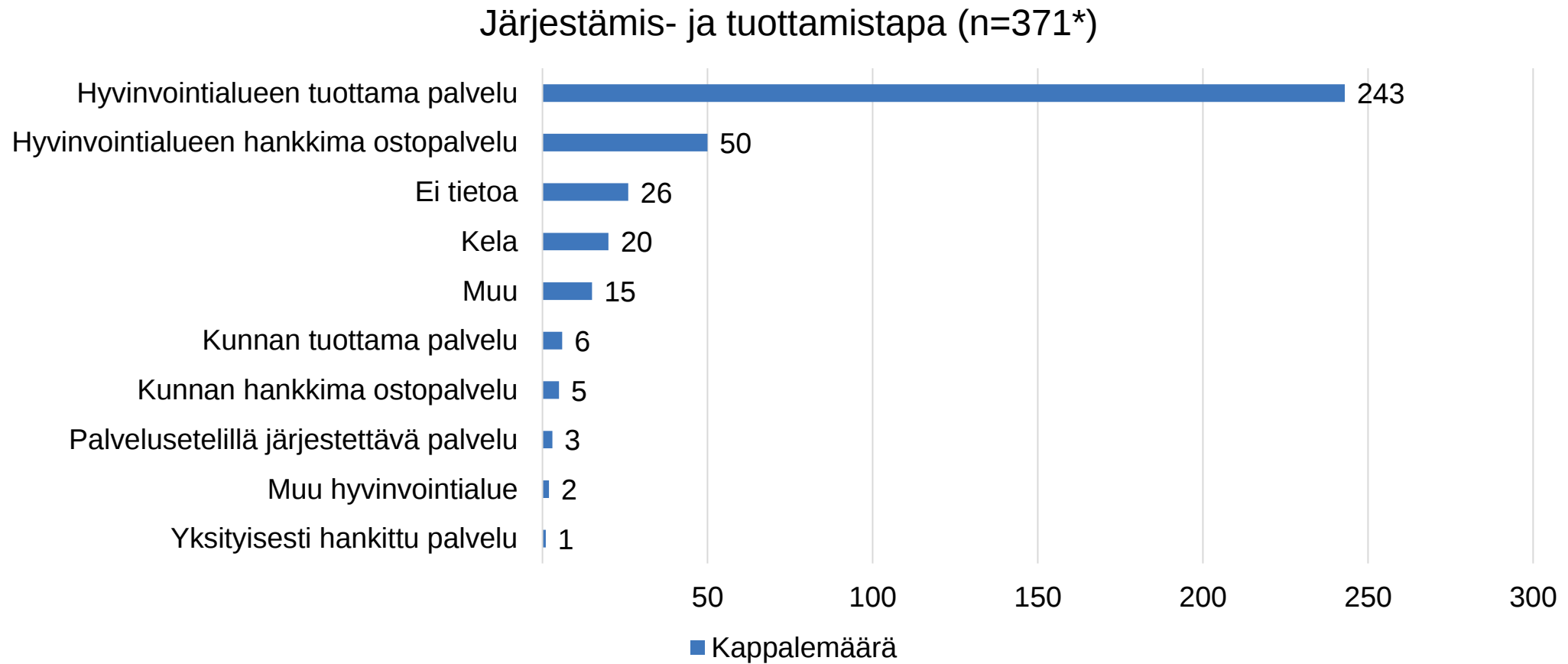
59 yhteydenottoa koski
alaikäistä henkilöä

16 yhteydenotossa ei tietoa
tapahtuman kohteesta

Yhteydenottaja (n=355)



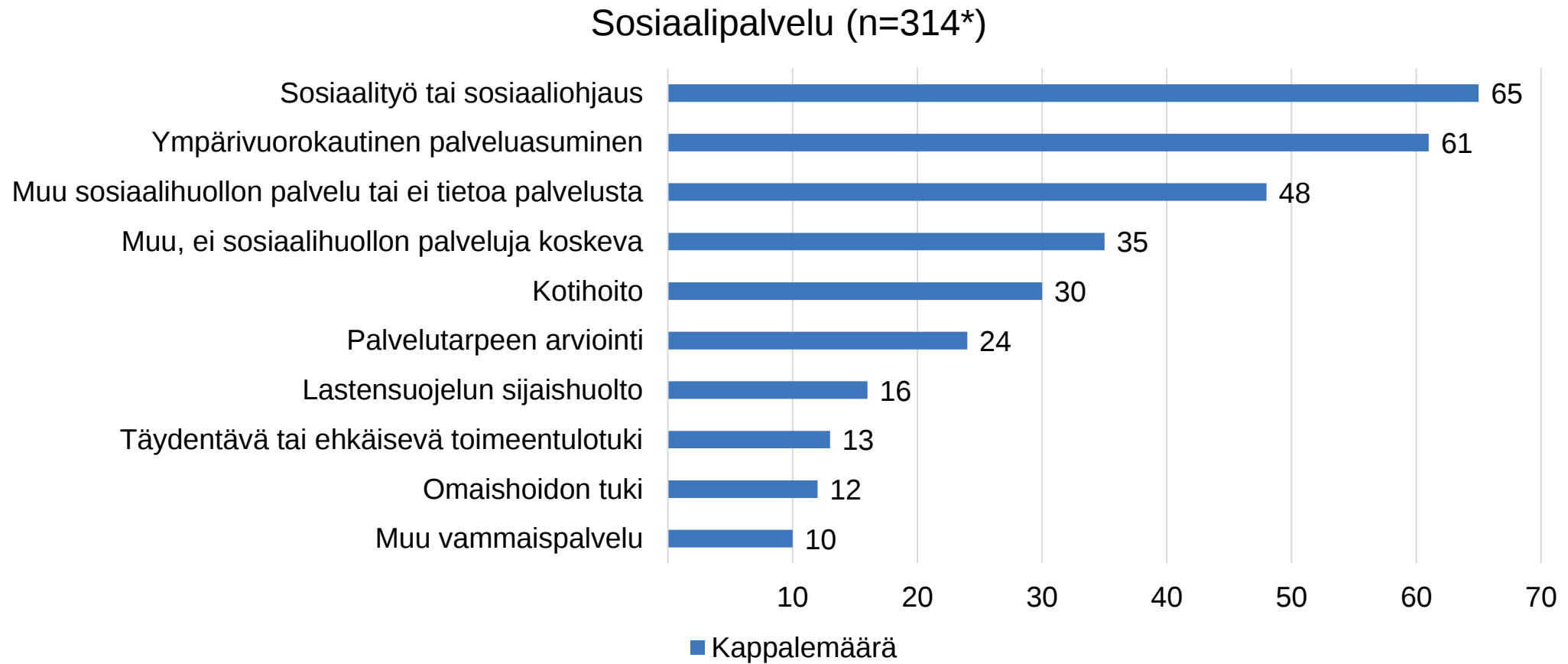
Sosiaalihuoltoa koskevat yhteydenotot (n=355)



*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa järjestämis- ja tuottamistapaa.



Yleisimmät sosiaalipalvelut, joita yhteydenotot ovat koskeneet

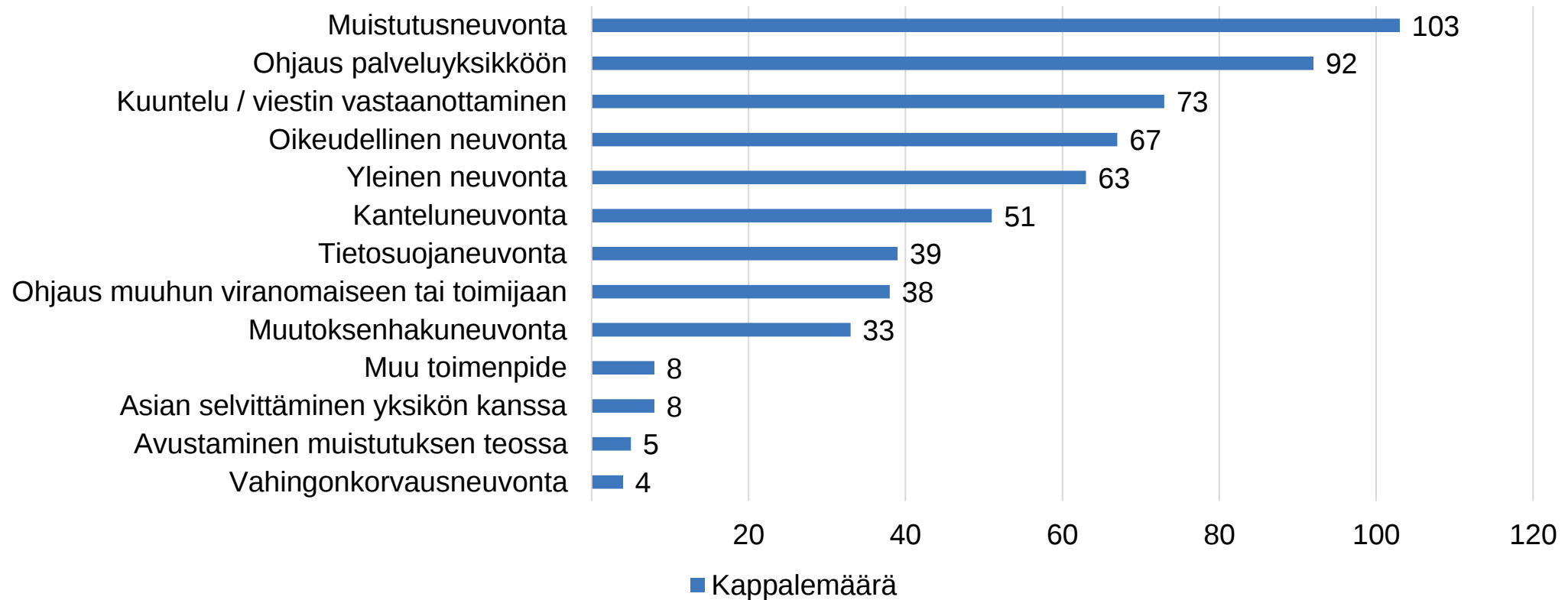


*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa sosiaalipalvelua.



Sosiaalihuoltoon koskevat yhteydenotot (n=355)

Sosiaaliasiavastaavan toimenpiteet (n=584*)

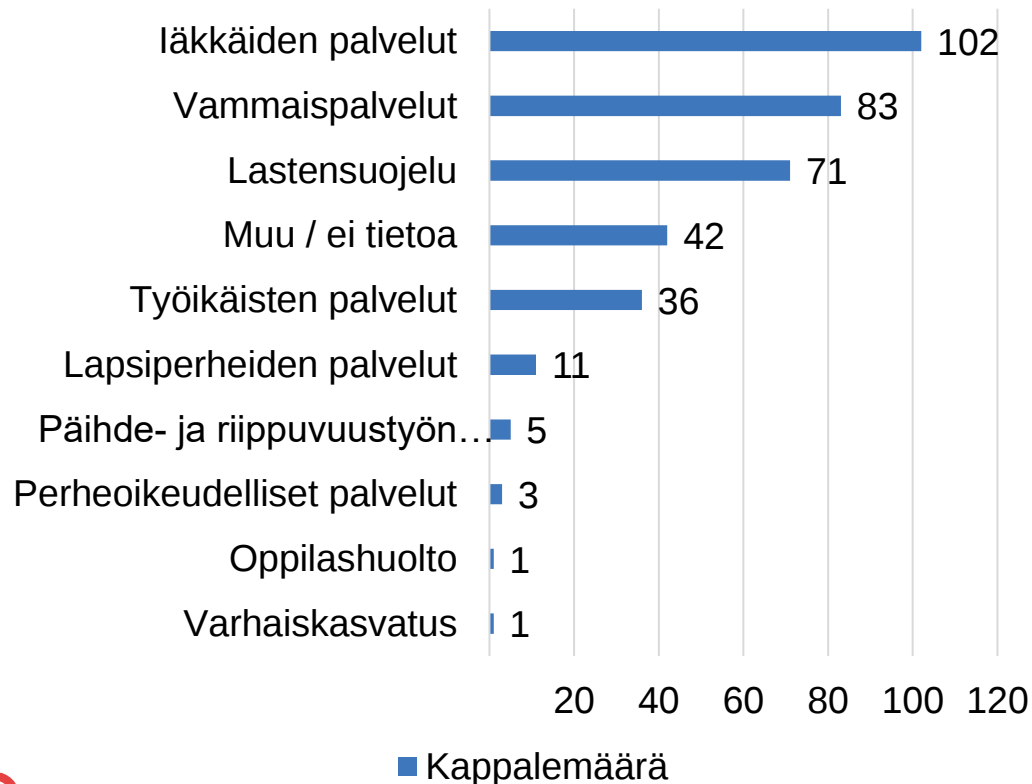


*Yksi yhteydenotto on voinut johtaa useaan toimenpiteeseen.



Sosiaalihuoltoa koskevat yhteydenotot palvelutehtävittäin ja aiheittain (n=355)

Yhteydenoton palvelutehtävä (n=355)



Yhteydenoton aihe	Kpl
Palvelun järjestäminen tai toteuttaminen	142
Muu	75
Päätökset	71
Tietosuoja tai tiedonsaantioikeus	64
Kohtelu	52
Konsultointi	23
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	19
Tiedontarve sosiaalipalveluista	17
Asiakasmaksuasiat	14
Sopimukset	4
Jonotus tai käsittelyaika	4
Vahingonkorvaus tai esinevahingot	1
Yhteensä	486*

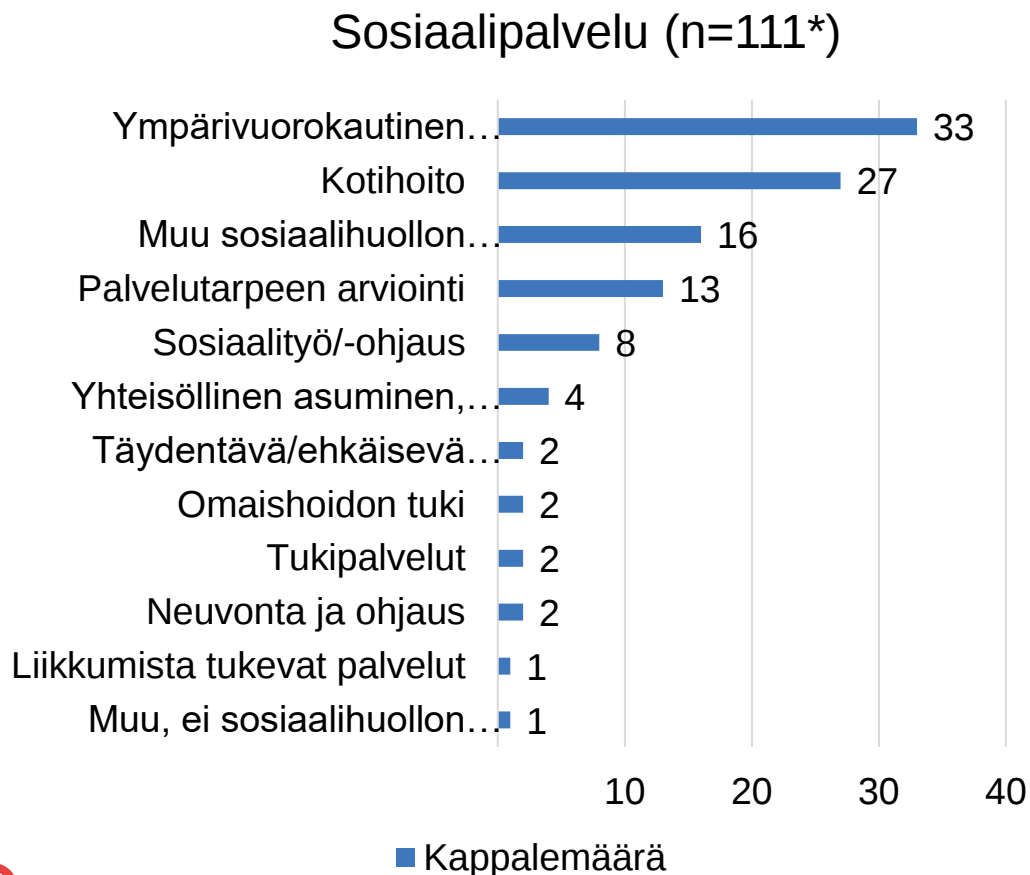
*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa aihetta.



Yhteydenotot palvelutehtävittäin ja aiheittain



lääkäiden palveluja koskevat yhteydenotot (n=102)



Yhteydenoton aihe	Kpl
Palvelun järjestäminen tai toteuttaminen	55
Kohtelu	19
Muu	17
Tietosuoja tai tiedonsaantioikeus	14
Asiakasmaksuasiat	10
Päätökset	10
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	9
Konsultointi	9
Tiedontarve sosiaalipalveluista	6
Vahingonkorvaus tai esinevahingot	1
Jonotus tai käsittelyaika	0
Sopimukset	0
Yhteensä	150*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa sosiaalipalvelua ja aihetta.



Läkkäiden palveluja koskevat yhteydenotot (n=102)



Läkkäiden palvelujen palvelutehtävää koskevien yhteydenottojen kokonaismäärä nousi lähes 15 % edellisestä vuodesta.

Vähän yli puolet yhteydenotoista koski hyvinvointi-alueen tuottamia palveluja ja reilu kolmasosa osto-palveluja tai palvelusetelillä hankittuja palveluja. Lopuissa yhteydenotoissa asiasta ei ollut tarkempaa tietoa tai kyse oli muista kuin sosiaalihuollon palveluista, kuten Kelan tai seurakunnan palveluista.



Asiakkaan kohteluun liittyneissä yhteydenotoissa tuotiin esiin kokemuksia asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta, kuten asiakkaalle tiuskimisesta sekä työntekijän tylstä äänensävyistä ja ilmeestä. Yhteydenotoissa oli myös mainintoja asiakkaan vähättelystä ja tarpeiden ohittamisesta sekä tarkoituksellisesta asiakkaan näkemysten vääristelystä. Myös omaisiin oli kohdistunut huonoa kohtelua, kuten huutamista ja ylimielistä tai työkeää kohtelua. Yksittäisessä yhteydenotossa tuotiin esiin kokemus siitä, että työntekijät ”kostivat” asiakkaan asioissa tehdyn valituksen asiakkaaseen kohdistuvana huonona käytöksenä.

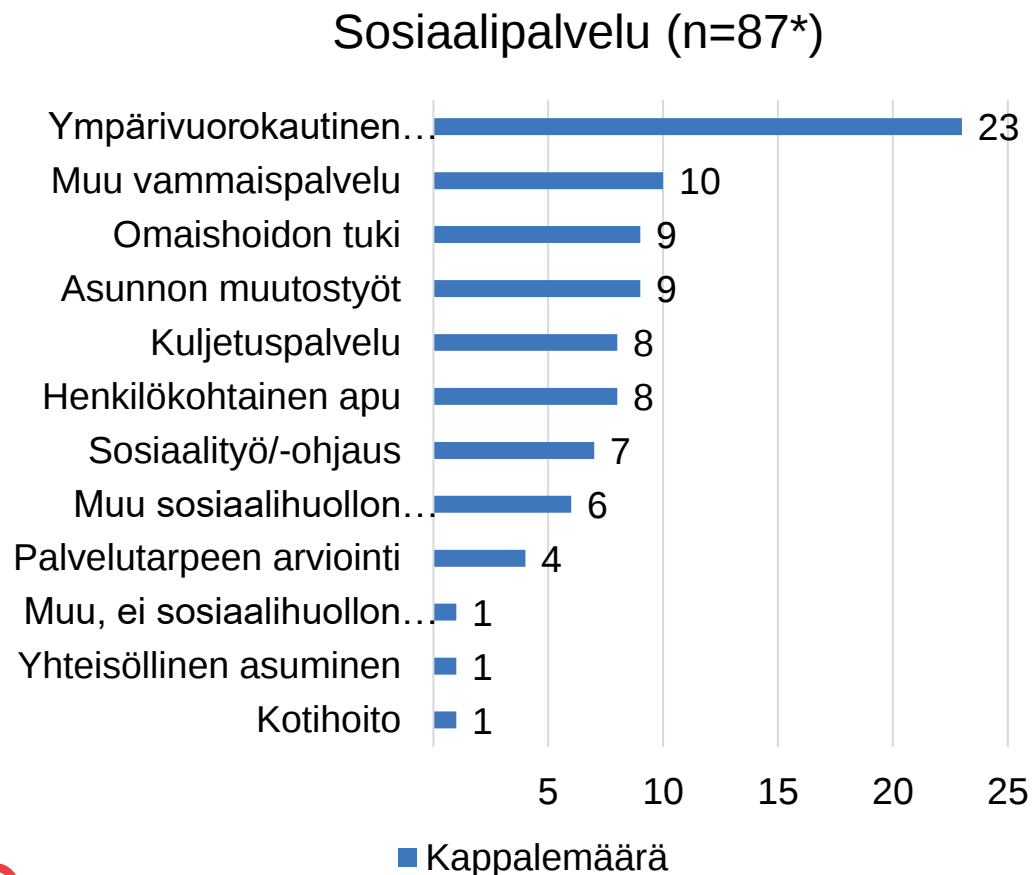


Palvelun järjestämiseen tai toteuttamiseen liittyneet yhteydenotot koskivat eniten ympärivuorokautista palveluasumista ja kotihoitoa. Yhteydenotoissa oli mainintoja tyytymättömyydestä, joka kohdistui palvelun huonoon laatuun, lääkehoidon toteutukseen, hygieniahoidon puutteellisuuteen tai asiakkaan fyysiseen turvallisuuteen. Lisäksi yksittäisissä yhteydenotoissa tuotiin esiin huolta siitä, että asiakasta ei avustettu käymään wc:ssä, vaan ohjattiin tekemään tarpeensa vaippaan, sekä siitä, että asiakas ei saanut käyttöönsä riittävästi puhtaita vaippoja.



Muu-luokkaan tilastoiduissa yhteydenotoissa oli paljon vaihtelevuutta. Yhteydenotoissa oli kyse esimerkiksi sosiaalipalvelujen järjestämisvastuusta tilanteessa, jossa henkilö oleskelee vakituisesti muun hyvinvointi-alueen alueella kuin missä hänen kotikuntansa sijaitsee. Lisäksi yhteydenotoissa tiedusteltiin esimerkiksi muistutusten käsittelyajasta tai tuotiin esiin tyytymättömyyttä annettuun muistutusvastaukseen.

Vammaispalveluja koskevat yhteydenotot (n=83)



Yhteydenoton aihe	Kpl
Päätökset	35
Palvelun järjestäminen tai toteuttaminen	34
Kohtelu	11
Muu	10
Tietosuoja tai tiedonsaantioikeus	10
Konsultointi	6
Tiedontarve sosiaalipalveluista	4
Asiakasmaksuasiat	2
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	2
Jonotus tai käsittelyaika	2
Sopimukset	2
Vahingonkorvaus tai esinevahingot	0
Yhteensä	118*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa sosiaalipalvelua ja aihetta.



Vammaispalveluja koskevat yhteydenotot (n=83)



Vammaispalveluja koskevien yhteydenottojen määrä lähes kaksinkertaistui verrattuna vuoteen 2023, jolloin niitä oli 46 kappaletta. Yhteydenottoja tuli läpi koko vuoden, mutta vuoden viimeinen neljännes oli muita hiljaisempi. 58 % yhteydenotoista oli uusia, 41 % jatkoyhteydenottoja ja 1 % asiasta ei ollut tietoa. Yhteydenottajista 53 % oli omaisia, läheisiä tai huoltajia, 35 % asiakkaita tai palvelun hakijoita, 11 % sote-henkilöstöä ja 1 % asiasta ei ollut tietoa. Yhteydenotoista suurin osa koski täysi-ikäisiä asiakkaita (88 %) ja hyvinvointialueen tuottamia palveluja (88 %).



Palvelun järjestämiseen tai toteuttamiseen liittyviä yhteydenottoja tuli yhtä paljon uusia kuin jatko-yhteydenottoja. Puolet yhteydenotoista koski ympäri-vuorokautista palveluasumista. Nämä yhteydenotot koskivat erityisesti arkea palveluasumisyksikössä, esimerkiksi hygienian toteutumista, terveydestä huolehtimista sekä virkistystoiminnan tai ulkoilun vähäisyyttä.



Vaikka päätöksiä koskeneet yhteydenotot lähes tuplaantuivat verrattuna vuoteen 2023, niiden osuus yhteydenotoista pysyi melko samana (noin 40 %).

Yhteydenotoissa toistui se, että asiakkaat tai omaiset olivat tyytymättömiä siihen, ettei jotain palvelua ollut myönnetty tarpeeksi tai lainkaan, vaikka asiakas tai omainen oli nähnyt sen tarpeen. Myös hallintopäätös-menettelyyn liittyviä yhteydenottoja tuli useita koskien esimerkiksi oikeutta kirjalliseen päätökseen ja päätöksen täytäntöönpanoa.

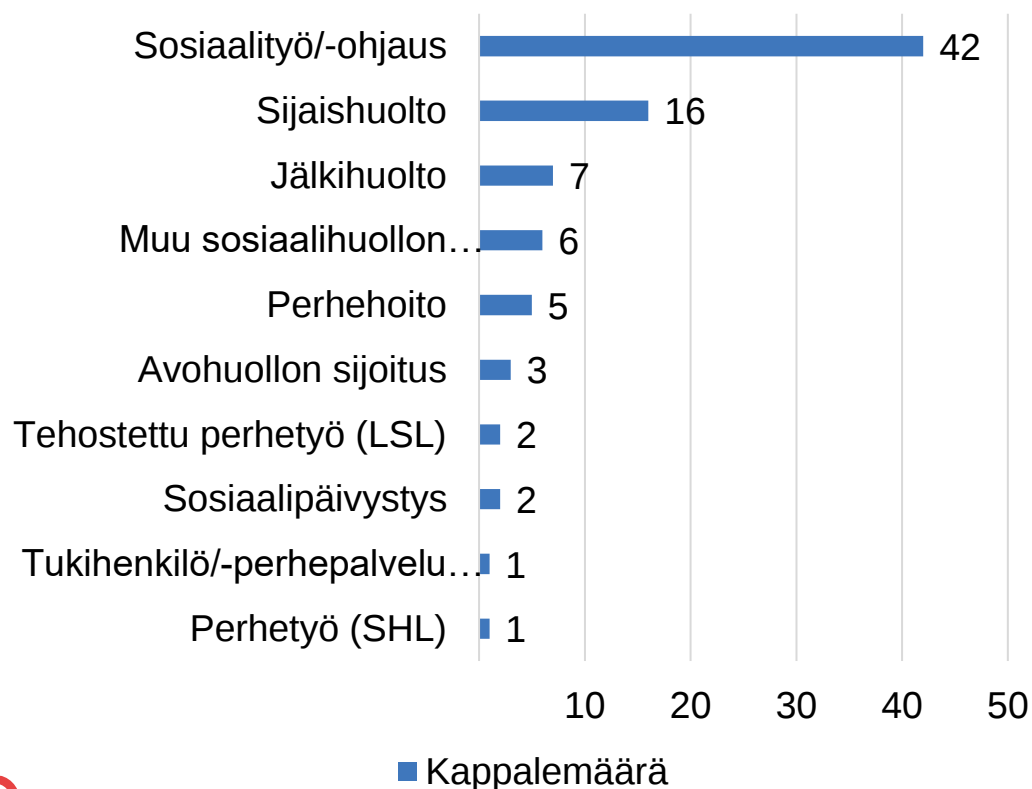


Kohtelua koskeneiden yhteydenottojen suhteellinen osuus pieneni vuoteen 2023 verrattuna. Vuonna 2024 kohteluun liittyvistä yhteydenotoista suurin osa (9 kappaletta) koski hyvinvointialueen tuottamia palveluja, yksi koski ostopalvelua ja yhdessä ei ollut tiedossa palvelun tuottaja. Viisi näistä yhteydenotoista koski ympärivuorokautista palveluasumista.

Kohteluun liittyvät yhteydenotot olivat hyvin erilaisia, mutta useassa niissä toistui kokemus siitä, ettei asiakkaan tai omaisen toiveita tai näkemyksiä ole otettu huomioon palveluissa.

Lastensuojelua koskevat yhteydenotot (n=71)

Sosiaalipalvelu (n=85*)



Yhteydenoton aihe	Kpl
Palvelun järjestäminen tai toteuttaminen	38
Tietosuoja tai tiedonsaantioikeus	19
Päätökset	15
Kohtelu	11
Muu	11
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	6
Asiakasmaksuasiat	1
Jonotus tai käsittelyaika	1
Tiedontarve sosiaalipalveluista	1
Konsultointi	0
Sopimukset	0
Vahingonkorvaus tai esinevahingot	0
Yhteensä	103*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa sosiaalipalvelua ja aihetta.



Lastensuojelua koskevat yhteydenotot (n=71)



Lastensuojelua koskevat yhteydenotot olivat useimmiten uusia yhteydenottoja ja ne olivat yleisimmin omaisten, läheisten tai huoltajien tekemiä. Yhteydenottoista 86 % koski hyvinvointialueen tuottamaa palvelua ja ostopalveluja koskevia yhteydenottoja oli 9 %. Vuoteen 2023 verrattuna kohteluun liittyvät yhteydenotot laskivat selvästi: vuonna 2023 niitä oli lastensuojelun yhteydenotoista 34 %, vuonna 2024 vain 15 %. Kaikki lastensuojelua koskevat yhteydenotot nousivat 36 % verrattuna edelliseen vuoteen.



Yli puolet lastensuojelua koskeneista yhteydenotoista liittyi palvelun järjestämiseen tai toteuttamiseen. Useat näistä yhteydenotoista liittyivät menettelyyn lastensuojelun prosesseissa: asiakkailla oli tyytymättömyyttä tai epäselvyyksiä esimerkiksi kiireellisen sijoituksen tai huostaanoton prosesseja ja niihin liittyvää oikeusturvaa koskien. Myös asianosaisasemaan liittyviä yhteydenottoja tuli, eli esimerkiksi kysymyksiä siitä, kuka voi käyttää puhevaltaa lapsen asiassa. Yhteydenotot koskivat myös sijaishuoltoa ja perhetyötä; esimerkiksi ruokailua, kotilomia ja kirjaamista.



Tietosuoja ja tiedonsaantioikeutta koskevista yhteydenotoista melkein yhtä suuri osuus oli uusia yhteydenottoja kuin jatkoyhteydenottoja eli samat asiakkaat tarvitsivat apua useammin kuin kerran. Useat yhteydenotot liittyivät siihen, miten omia tai huollettavan lapsen asiakastietoja voi pyytää, tai siihen, ettei pyydettyjä tietoja ole luovutettu. Yhteydenottajat ovat kertoneet myös osittaisista tai puutteellisista asiakirjaluovutuksista, joissa ovat saaneet vain osan pyytämistään tiedoista, mutta syy siihen ei ole selvinnyt.

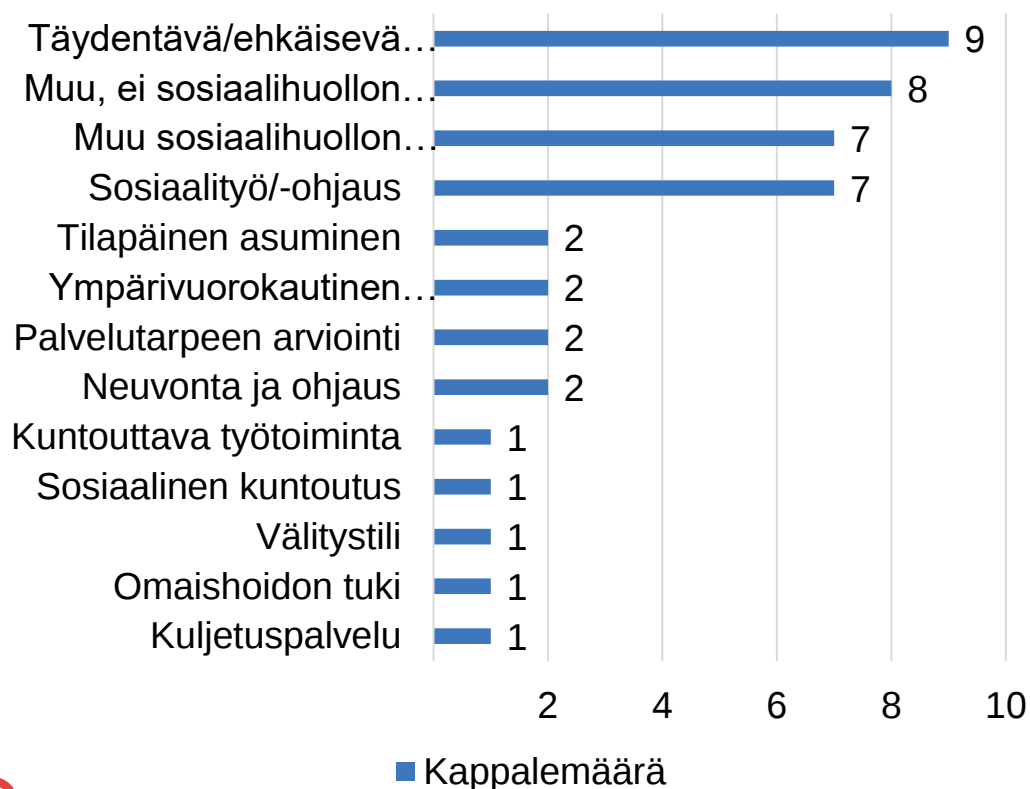


Päätöksiin liittyvistä yhteydenotoista noin puolet koski lapsen kodin ulkopuolelle sijoittamista; esimerkiksi kiireellisen sijoituksen päätöstä tai rajoittamistoimenpidepäätöstä. Yhteydenottajat toivat esiin tyytymättömyyttään tehtyihin päätöksiin, mutta myös halusivat lisää tietoa esimerkiksi päätösten lakiperustasta.



Työikäisten palveluja koskevat yhteydenotot (n=36)

Sosiaalipalvelu (n=44*)



Yhteydenoton aihe	Kpl
Palvelun järjestäminen tai toteuttaminen	9
Päätökset	8
Tietosuoja tai tiedonsaantioikeus	6
Kohtelu	5
Muu	5
Tiedontarve sosiaalipalveluista	5
Konsultointi	4
Asiakasmaksuasiat	0
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	0
Jonotus tai käsittelyaika	0
Sopimukset	0
Vahingonkorvaus tai esinevahingot	0
Yhteensä	42*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa sosiaalipalvelua ja aihetta.



Työikäisten palveluja koskevat yhteydenotot (n=36)



Vaikka kaikissa sosiaaliasiavastaavalle tulleissa yhteydenotoissa yhteydenottaja oli useimmiten omainen, läheinen tai huoltaja, niin työikäisten palveluja koskevissa yhteydenotoissa yhteydenottaja oli useimmiten asiakas tai palvelun hakija itse (72 %).

25 % yhteydenotoista koski täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea. Osuus on puolet pienempi kuin vuonna 2023. Toimeentulotuki ei kuitenkaan nouse yhtä näkyväksi muissa palvelutehtävissä.



Päätöksiin liittyvät yhteydenotot olivat yhtä lukuun ottamatta uusia yhteydenottoja. Selkeitä yhteisiä piirteitä näistä yhteydenotoista ei juuri löytynyt. Kuitenkin yksi useammassa päätöksiin liittyvissä yhteydenotoissa toistuva asia oli se, että asiakkailla oli selkeää tiedontarvetta esimerkiksi päätösprosessista tai perusteluista. Tämän tyyppiset yhteydenotot olisivat voineet ohjautua ennemmin sosiaalihuollon ohjaus- ja neuvontapalveluihin tai omatyöntekijälle kuin sosiaaliasiavastaavalle.

Päätöksiä koskeneiden yhteydenottojen suhteellinen osuus laski vuodesta 2023.



Yleisin yhteydenoton aihe työikäisten palveluihin liittyvissä yhteydenotoissa oli palvelun järjestäminen tai toteuttaminen. Lähes kaikki liittyivät sosiaalihuollon viranomaistyöhön, eivät niinkään palvelutuotantoon. Asiakkailla toistui kokemus, ettei vaikeassa ja akuutissa tilanteessa saanut tarvittua apua.



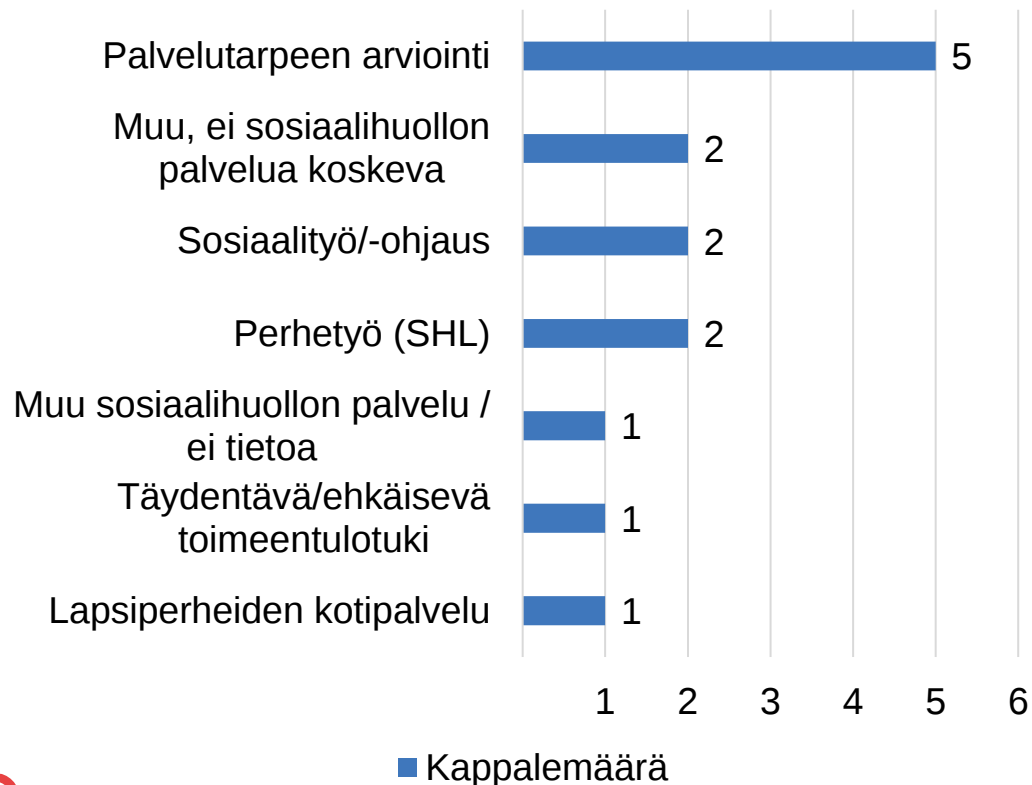
Tietosuoja ja tiedonsaantioikeutta koskevat yhteydenotot olivat kolmanneksi yleisimpiä. Yhteydenotoista vain yksi oli uusi yhteydenotto ja loput olivat jatkoyhteydenottoja. Huomioitavaa on, että yhteydenotot saattoivat olla jatkoa myös jo vuonna 2023 tulleen yhteydenotolle.

Käytännössä kaikki tätä aihetta koskeneet yhteydenotot liittyivät omien asiakastietojen pyytämiseen tarkastettavaksi. Asiakkaat kysyivät esimerkiksi asiakirjapyyntöön vastaamisen kestosta.



Lapsiperheiden palveluja koskevat yhteydenotot (n=11)

Sosiaalipalvelu (n=14*)



Yhteydenoton aihe	Kpl
Tietosuoja tai tiedonsaantioikeus	6
Palvelun järjestäminen tai toteuttaminen	4
Kohtelu	2
Jonotus tai käsittelyaika	1
Konsultointi	1
Muu	1
Päätökset	1
Asiakasmaksuasiat	0
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	0
Sopimukset	0
Tiedontarve sosiaalipalveluista	0
Vahingonkorvaus tai esinevahingot	0
Yhteensä	16*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa sosiaalipalvelua ja aihetta.



Lapsiperheiden palveluja koskevat yhteydenotot (n=11)



Lapsiperheiden palveluja koskevista yhteydenotoista kolme neljäsosaa oli uusia ja yksi neljäsosa jatko-yhteydenottoja. Useimmiten yhteydenottaja oli omainen, läheinen tai huoltaja. Kaikki yhteydenotot koskivat hyvinvointialueen tuottamia palveluja. Palvelutarpeen arviointi oli yleisin palvelu, jota yhteydenotto koski.



Tietosuoja tai tiedonsaantioikeus oli aiheena yli puolessa lapsiperheiden palveluja koskevissa yhteydenotoissa. Suhteellinen osuus nousi edellisestä vuodesta.

Useammassa yhteydenotossa oli kyse siitä, että asiakas oli tyytymätön siihen, miten hänen potilas-/terveystietojaan oli käytetty osana sosiaalihuollon asiakirjoja ja palvelutarpeen arviointia.



Palvelun järjestäminen tai toteuttaminen oli toiseksi yleisin yhteydenoton aihe lapsiperheiden palveluissa. Selkeää yhteistä tekijää ei kuitenkaan näillä yhteydenotoilla ollut eikä määrässä ollut muutosta edelliseen vuoteen nähden.

Nämä yhteydenotot liittyivät esimerkiksi yleisesti tyytymättömyyteen työntekijöiden toimintaa kohtaan tai kysymyksiin työntekijän esteellisyydestä.

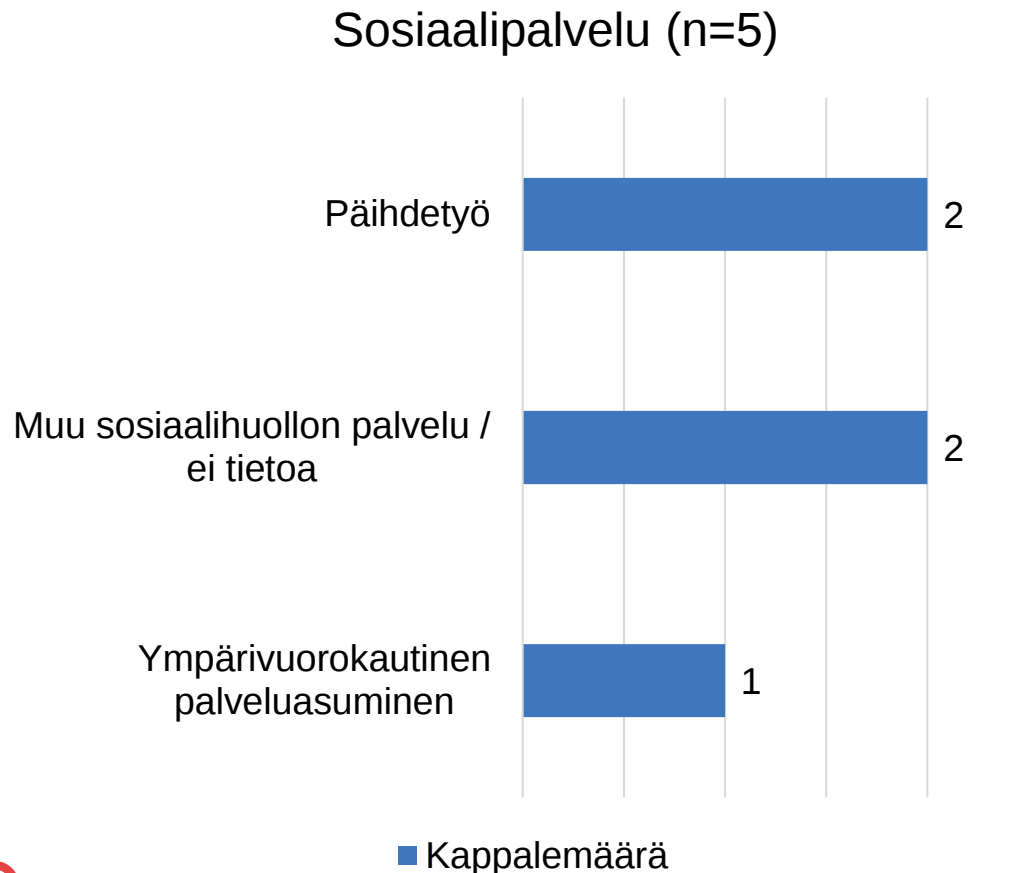


Kohteluun liittyviä yhteydenottoja oli kaksi. Vuonna 2023 kohteluun liittyviä yhteydenottoja oli lapsiperheiden palveluja koskevista yhteydenotoista puolet, joten suhteellinen osuus pienentyi vuonna 2024.

Näissä kahdessa yhteydenotossa yhteistä oli se, että yhteydenottajat olivat tyytymättömiä siihen, miten heidät oli palveluissa kohdattu ja miten heidän näkemyksiään oli kuunneltu.



Päihde- ja riippuvuustyön erityiset palvelut (n=5)

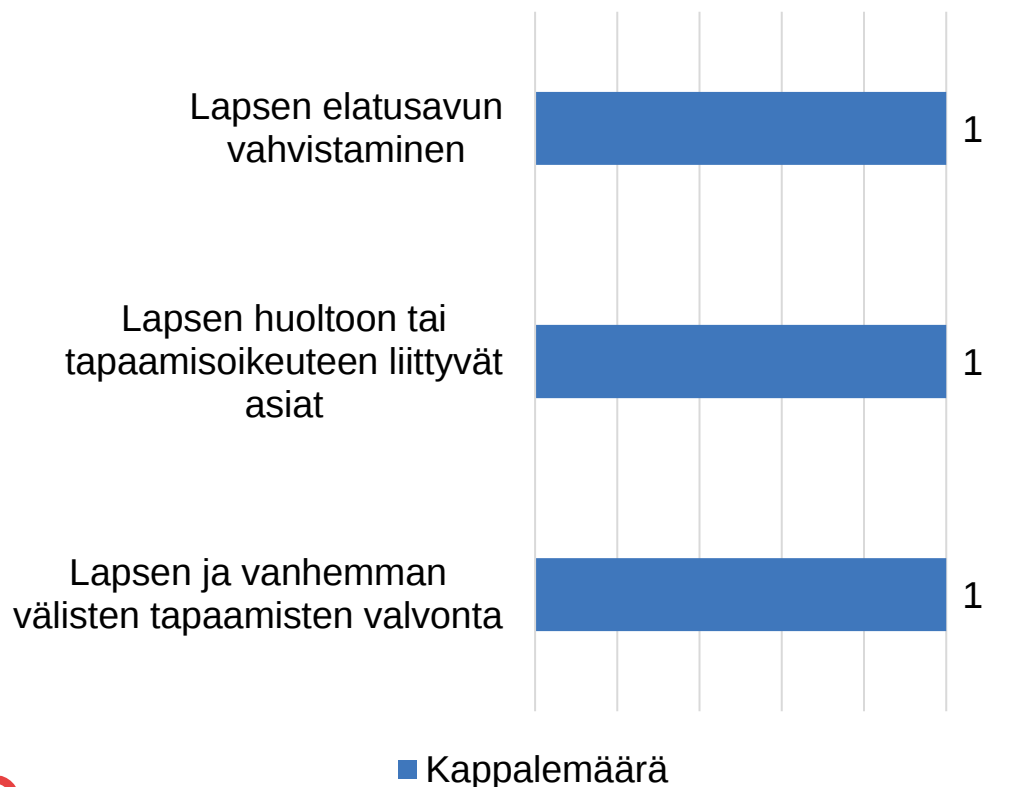


Yhteydenoton aihe	Kpl
Tietosuoja tai tiedonsaantioikeus	4
Kohtelu	1
Asiakasmaksuasiat	0
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	0
Jonotus tai käsittelyaika	0
Konsultointi	0
Muu	0
Palvelun järjestäminen tai toteuttaminen	0
Päätökset	0
Sopimukset	0
Tiedontarve sosiaalipalveluista	0
Vahingonkorvaus tai esinevahingot	0
Yhteensä	5



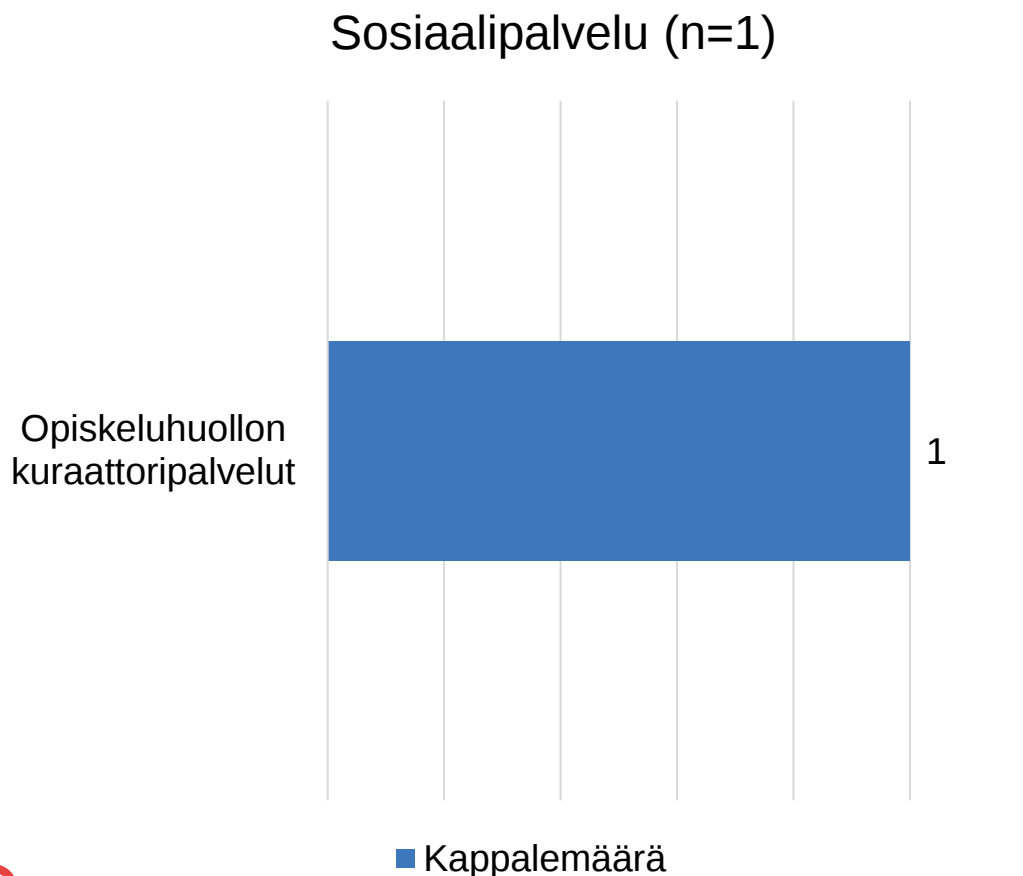
Perheoikeudelliset palvelut (n=3)

Sosiaalipalvelu (n=3)



Yhteydenoton aihe	Kpl
Tietosuoja tai tiedonsaantioikeus	2
Sopimukset	1
Asiakasmaksuasiat	0
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	0
Jonotus tai käsittelyaika	0
Kohtelu	0
Konsultointi	0
Muu	0
Palvelun järjestäminen tai toteuttaminen	0
Päätökset	0
Tiedontarve sosiaalipalveluista	0
Vahingonkorvaus tai esinevahingot	0
Yhteensä	3

Oppilashuolto (n=1)



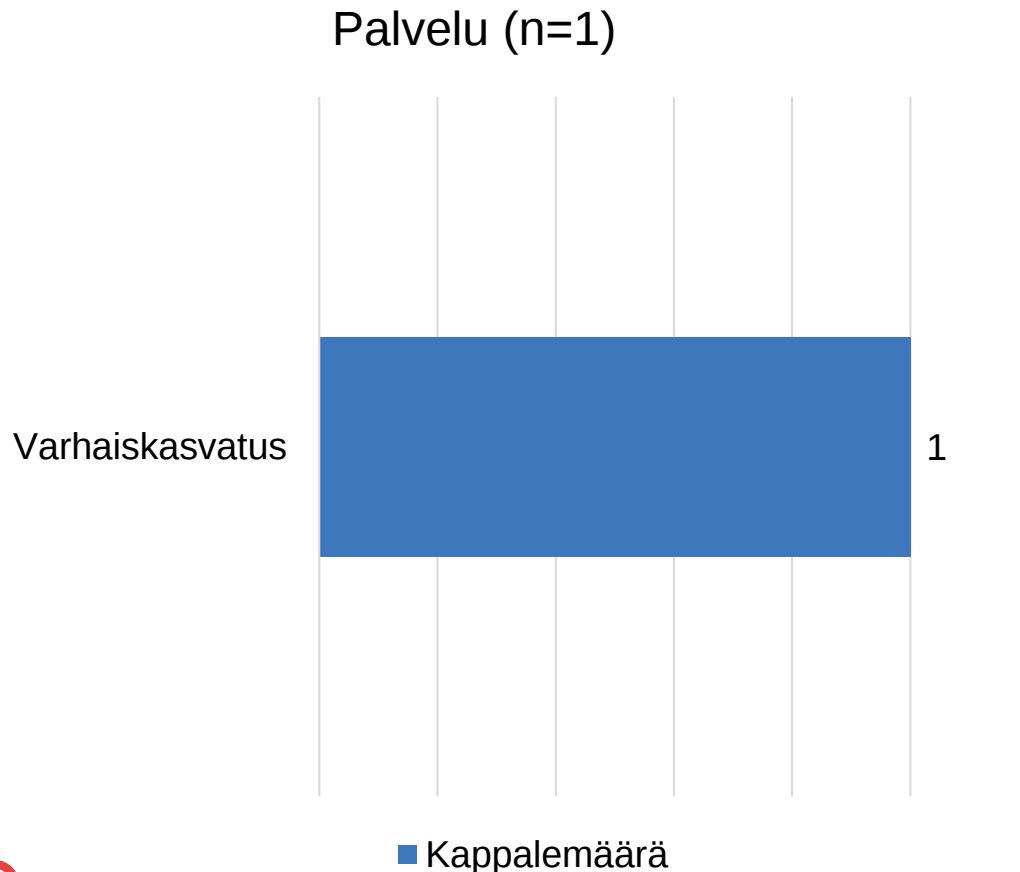
Yhteydenoton aihe	Kpl
Tietosuoja tai tiedonsaantioikeus	1
Asiakasmaksuasiat	0
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	0
Jonotus tai käsittelyaika	0
Kohtelu	0
Konsultointi	0
Muu	0
Palvelun järjestäminen tai toteuttaminen	0
Päätökset	0
Sopimukset	0
Tiedontarve sosiaalipalveluista	0
Vahingonkorvaus tai esinevahingot	0
Yhteensä	1



Varhaiskasvatus



Varhaiskasvatus (n=1)



Yhteydenoton aihe	Kpl
Asiakasmaksuasiat	1
Kohtelu	1
Sopimukset	1
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	0
Jonotus tai käsittelyaika	0
Konsultointi	0
Muu	0
Palvelun järjestäminen tai toteuttaminen	0
Päätökset	0
Tiedontarve sosiaalipalveluista	0
Tietosuoja tai tiedonsaantioikeus	0
Vahingonkorvaus tai esinevahingot	0
Yhteensä	3*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa aihetta.





Potilasasiavastaavalle
tulleet yhteydenotot



Terveystieteiden tutkimuskeskus Terveystieteiden tutkimuskeskus Terveystieteiden tutkimuskeskus



Uusia yhteydenottoja tuli
1043 kappaletta

Jatkoyhteydenottoja tuli
360 kappaletta

Ei tietoa yhteydenottotyypistä
69 kappaletta

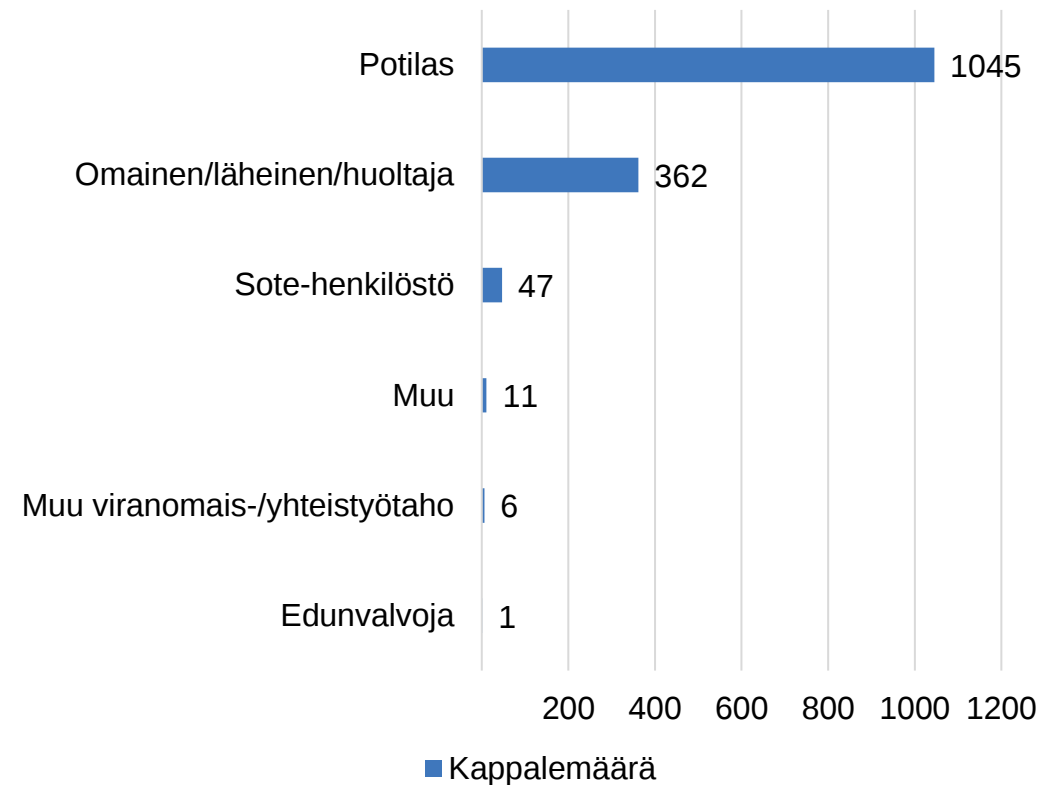
1380 yhteydenottoa koski
täysi-ikäistä henkilöä



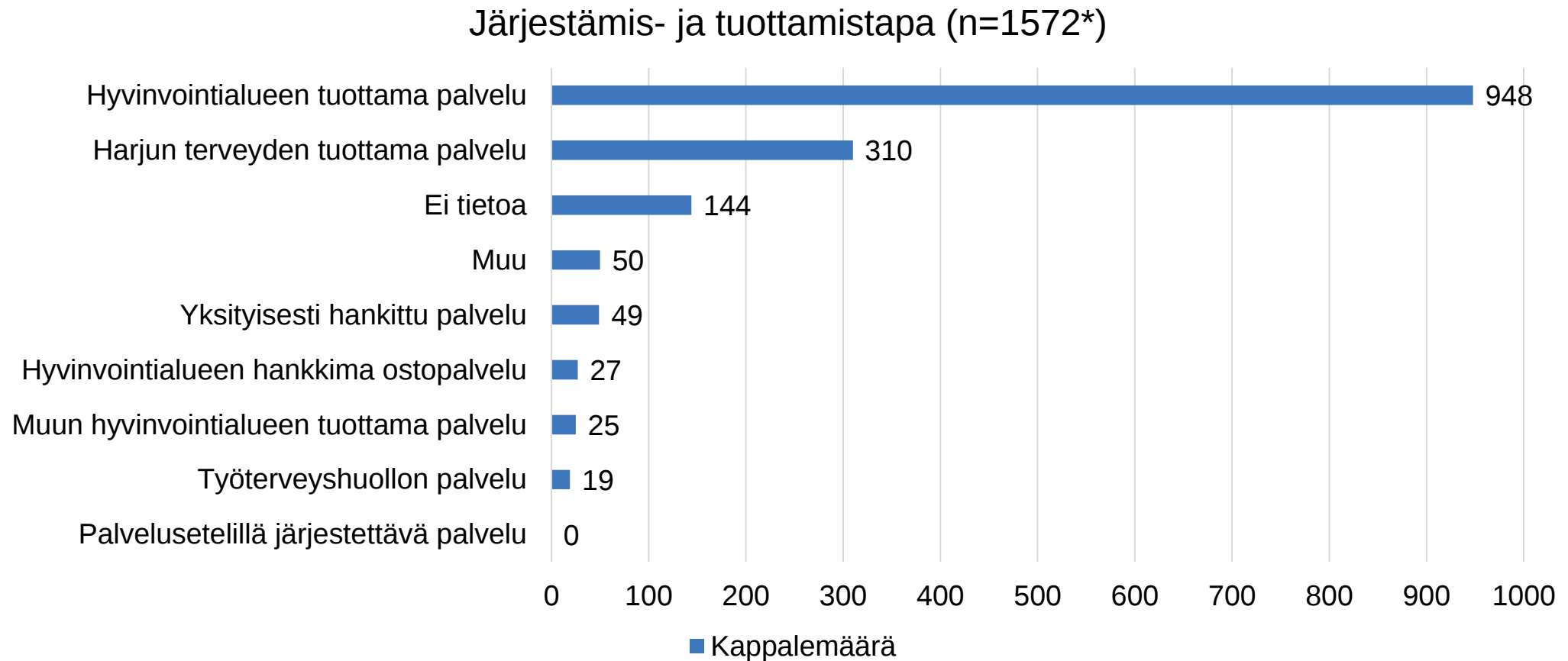
55 yhteydenottoa koski
alaikäistä henkilöä

39 yhteydenotossa ei tietoa
tapahtuman kohteesta

Yhteydenottaja (n=1472)



Terveystienhuoltoon koskevat yhteydenotot (n=1472)

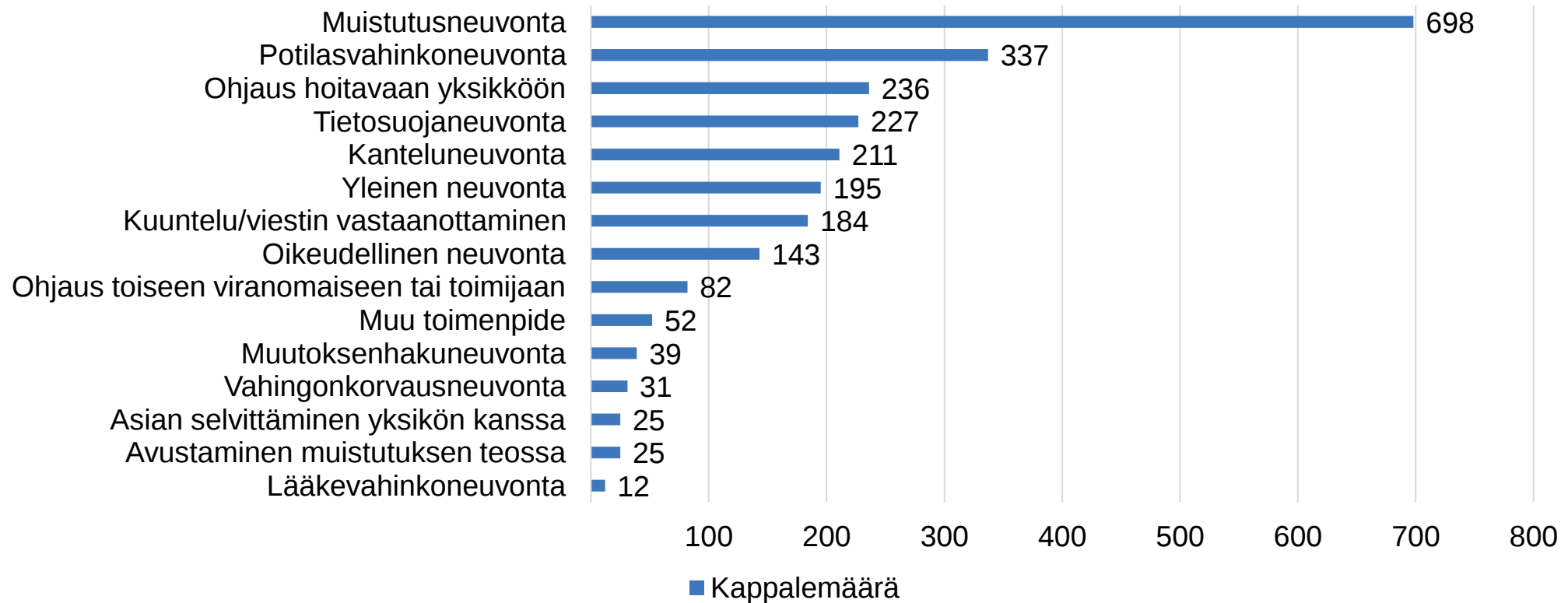


*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa järjestämis- ja tuottamistapaa.



Terveystieteiden tutkimuskeskus Terveystieteiden tutkimuskeskus Terveystieteiden tutkimuskeskus

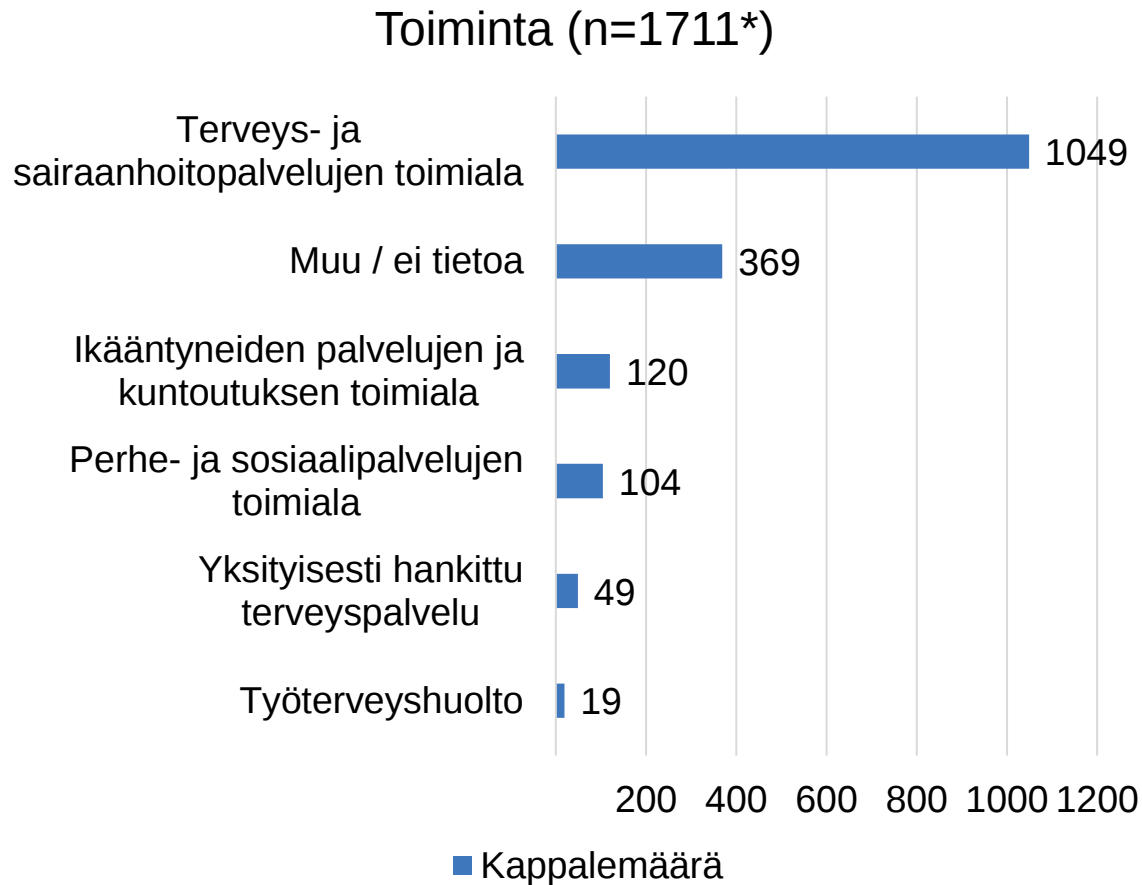
Potilasasiavastaavan toimenpiteet (n=2497*)



*Yksi yhteydenotto on voinut johtaa useaan toimenpiteeseen.



Terveydenhuoltoa koskevat yhteydenotot toiminnoittain ja aiheittain (n=1472)



Yhteydenoton aihe	Kpl
Hoidon toteuttaminen	603
Hoitoon pääsy tai jonottaminen	334
Tietosuoja tai tiedonsaantioikeus	303
Potilasvahinko tai sen epäily	251
Muu	233
Kohtelu	209
Potilasmaksuasiat	62
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	53
Valinnanvapaus	40
Vahingonkorvaus tai esinevahingot	22
Konsultointi	19
Lääkevahinko tai sen epäily	7
Yhteensä	2136*

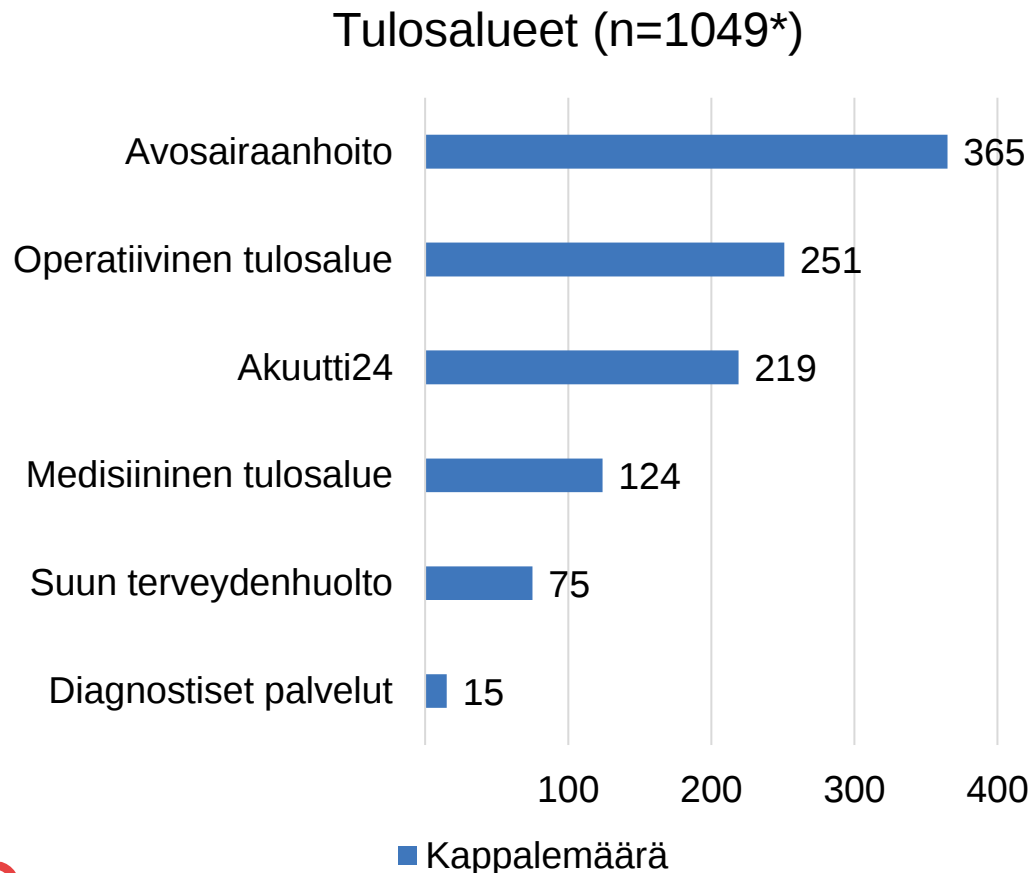
*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa toimintaa ja aihetta.



Terveys- ja sairaanhoitopalvelut -toimiala



Terveys- ja sairaanhoitopalveluja koskevat yhteydenotot (n=1015)

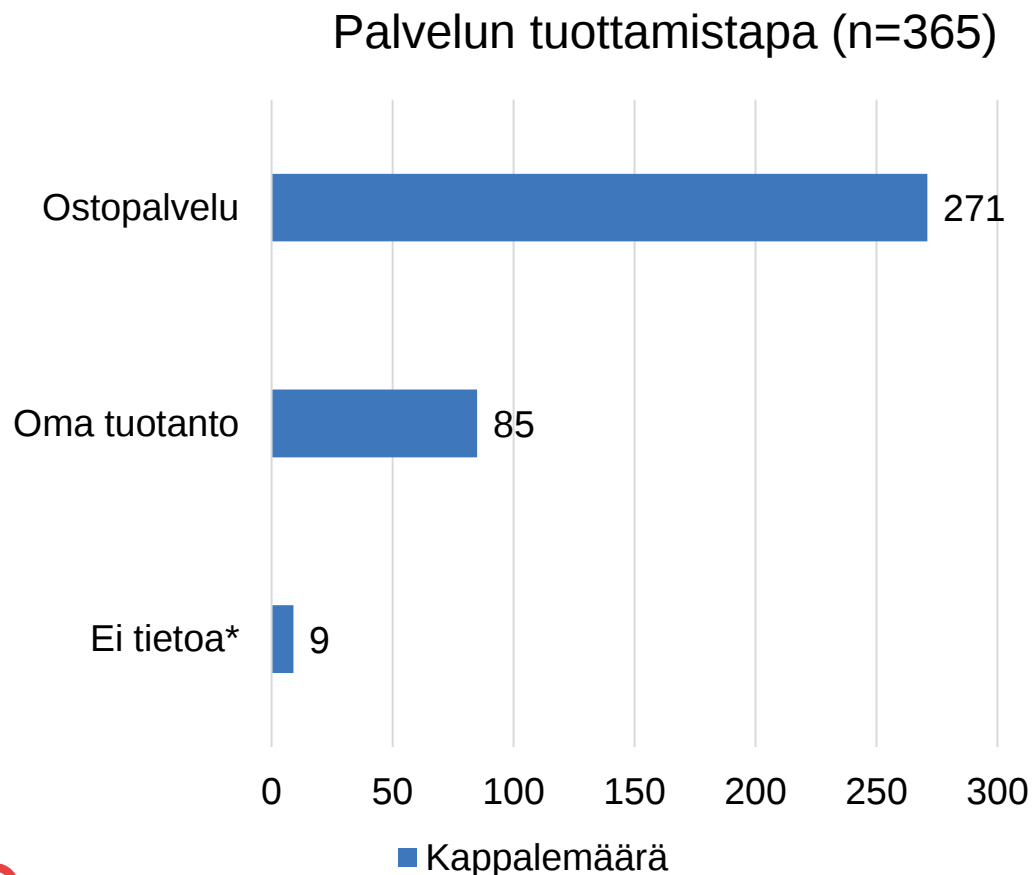


Yhteydenoton aihe	Kpl
Hoidon toteuttaminen	488
Hoitoon pääsy tai jonottaminen	318
Potilasvahinko tai sen epäily	190
Kohtelu	179
Tietosuoja tai tiedonsaantioikeus	175
Muu	118
Potilasmaksuasiat	42
Valinnanvapaus	33
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	24
Konsultointi	12
Vahingonkorvaus tai esinevahingot	12
Lääkevahinko tai sen epäily	6
Yhteensä	1597*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa tulosaluetta ja aihetta.



Avosairaanhoidtoa koskevat yhteydenotot (n=365)



*Ei tietoa palvelun tuottamistavasta.

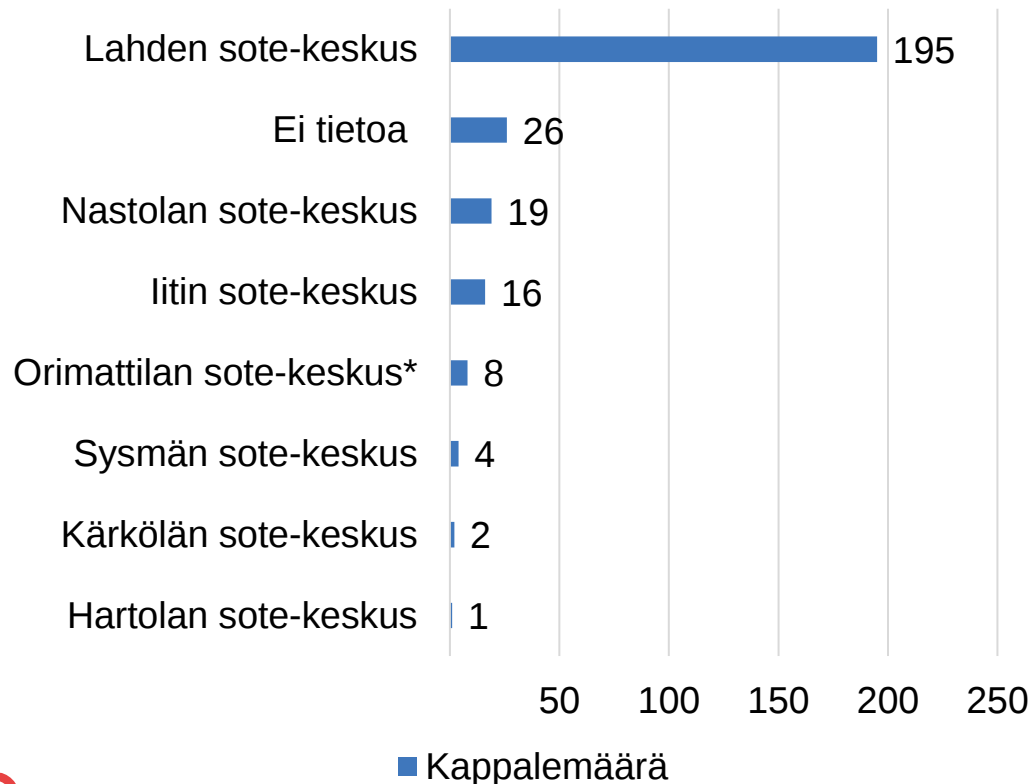
Yhteydenoton aihe	Kpl
Hoidon toteuttaminen	181
Hoitoon pääsy tai jonottaminen	137
Kohtelu	80
Tietosuoja tai tiedonsaantioikeus	65
Muu	42
Potilasvahinko tai sen epäily	33
Potilasmaksuasiat	10
Valinnanvapaus	10
Konsultointi	5
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	2
Lääkevahinko tai sen epäily	2
Vahingonkorvaus tai esinevahingot	1
Yhteensä	386**

**Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa aihetta.



Avosairaanhoitoa koskevat yhteydenotot, ostopalvelut (n=271)

Yksiköt sote-keskuksittain (n=271)



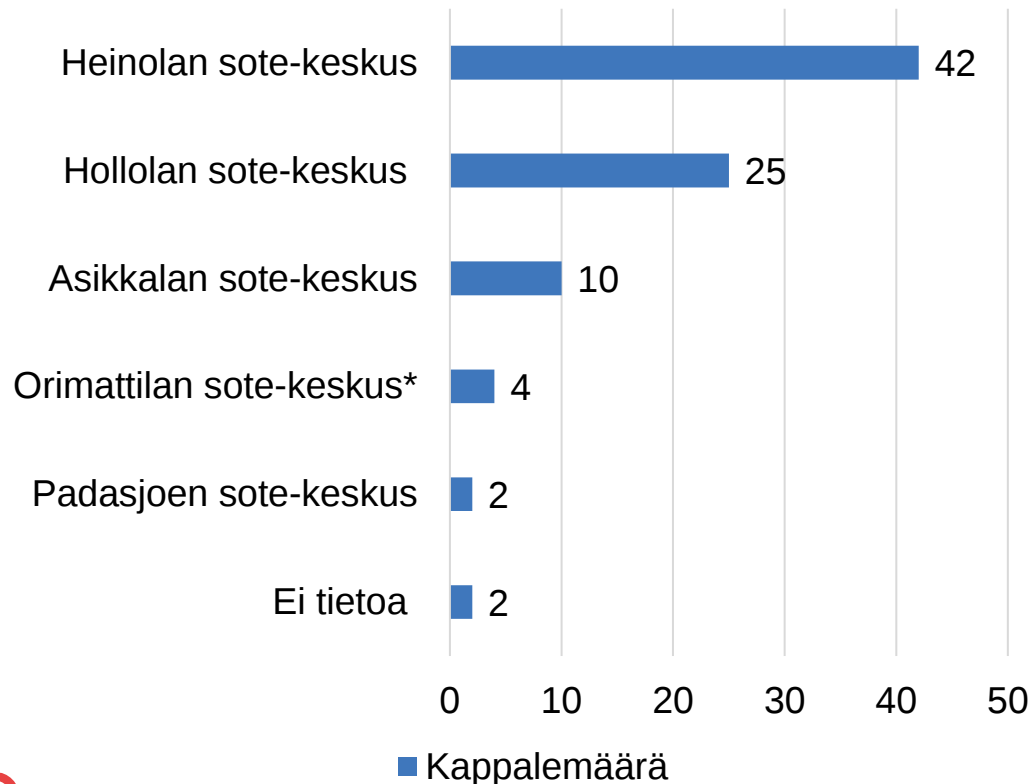
*Siirtynyt omaksi tuotannoksi 6/2024

Yhteydenoton aihe	Kpl
Hoidon toteuttaminen	140
Hoitoon pääsy tai jonottaminen	108
Kohtelu	65
Tietosuoja tai tiedonsaantioikeus	45
Muu	33
Potilasvahinko tai sen epäily	21
Potilasmaksuasiat	7
Valinnanvapaus	7
Konsultointi	4
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	2
Lääkevahinko tai sen epäily	2
Vahingonkorvaus tai esinevahingot	1
Yhteensä	435*

**Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa aihetta.

Avosairaanhoitoa koskevat yhteydenotot, oma tuotanto (n=85)

Yksiköt sote-keskuksittain (n=85)



*Siirtynyt omaksi tuotannoksi 6/2024.

Yhteydenoton aihe	Kpl
Hoidon toteuttaminen	41
Hoitoon pääsy tai jonottaminen	29
Tietosuoja tai tiedonsaantioikeus	20
Kohtelu	15
Potilasvahinko tai sen epäily	12
Muu	9
Potilasmaksuasiat	3
Valinnanvapaus	3
Konsultointi	1
Vahingonkorvaus tai esinevahingot	1
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	0
Lääkevahinko tai sen epäily	0
Yhteensä	134**

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa aihetta.

Avosairaanhoitoa koskevat yhteydenotot (n=365)



Yleisin yhteydenottaja oli potilas itse (86 %) ja suurin osa yhteydenotoista oli uusia yhteydenottoja (72 %.) Yhteydenoton aiheet olivat samanlaisia sekä oman tuotannon että ostopalveluiden sote-keskuksiin liittyen. Yhteydenotoissa oli jonkin verran kasvua edellisvuoteen verrattuna. Lahden väestöpohjaan suhteutettuna ei ole yllättävää, että suurin osa avosairaanhoitoa koskevista yhteydenotoista koski Lahden sote-keskusta.



Yli puolet avosairaanhoitoa koskevista yhteydenotoista koski hoidon toteuttamista. Yhteydenotot sisälsivät esimerkiksi tyytymättömyyttä hoitoon tai sen laatuun. Tyytymättömyys liittyi esimerkiksi lääkehoidon toteuttamiseen. Potilaat olivat pettyneitä, että heidän lääkityksensä lopetettiin ilman keskustelua asiasta tai reseptiä ei uusittu. Lisäksi potilaat olivat pettyneitä tehtyihin tutkimuksiin tai siihen, että tutkimuksia ei tehty, tai niitä ei tehty riittävästi jonkin oireen selvittämiseksi. Lisäksi potilaat kokivat, etteivät saaneet riittävästi jatkohoitoa esimerkiksi diagnoosin saamisen jälkeen.



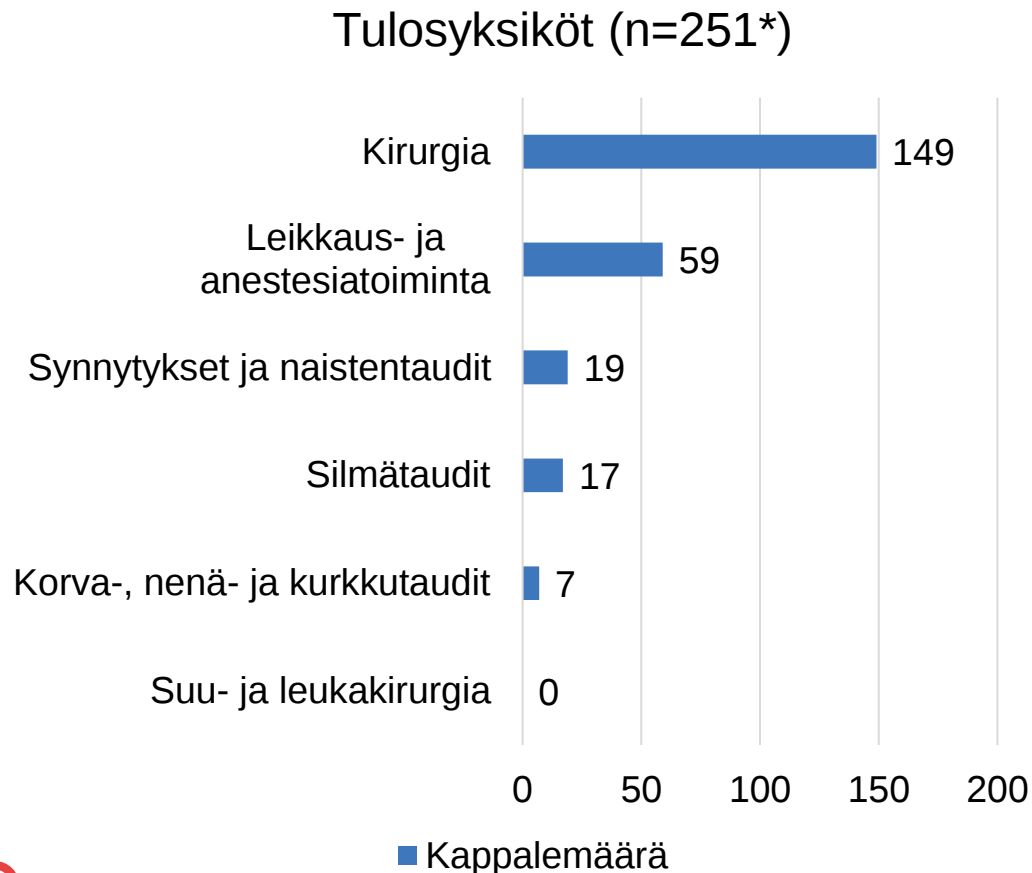
Toiseksi yleisin yhteydenoton aihe oli hoitoon pääsy tai jonottaminen. Yhteydenotot koskivat esimerkiksi sitä, että hoidon tarpeen arvioinnissa on todettu, ettei potilas tarvitse hoitoa, tai hänelle ei ole kerrottu hoitoon pääsyn ajankohtaa. Lisäksi lääkärille ei saanut vastaanottoaikaa hoitotakuun sisällä. Yhteydenottoja tuli myös liittyen siihen, että potilasta oli kehoitettu hakeutumaan hoitoon yksityiselle sektorille.



Kolmanneksi yleisin yhteydenoton aihe oli kohtelu. Kohteluun liittyvät yhteydenotot liittyivät yleisimmin vuorovaikutukseen. Potilaat toivat esille, että heille oli puhuttu epäasiallisesti, heille oli tiuskittu tai heitä ei ollut kuunneltu. Lisäksi potilaat kokivat, ettei heitä kohdeltu tasa-arvoisesti: esimerkiksi mielenterveys- tai päihde-diagnoosi vaikeutti hoidon saamista.



Operatiivista tulosaluetta koskevat yhteydenotot (n=240)



Yhteydenoton aihe	Kpl
Hoidon toteuttaminen	115
Hoitoon pääsy tai jonottaminen	73
Potilasvahinko tai sen epäily	72
Tietosuoja tai tiedonsaantioikeus	35
Kohtelu	32
Muu	25
Valinnanvapaus	11
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	10
Potilasmaksuasiat	9
Lääkevahinko tai sen epäily	2
Konsultointi	1
Vahingonkorvaus tai esinevahingot	1
Yhteensä	386*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa tulosityksikköä ja aihetta.



Operatiivista tulosaluetta koskevat yhteydenotot (n=240)



Tulosaluetta koskevat yhteydenotot vähenivät edelliseen vuoteen verrattuna noin 16 %. Enemmistö (62 %) yhteydenotoista liittyi kirurgian yksiköiden toimintaan. Leikkaus- ja anestesiatoimintaan liittyvien yhteydenottojen määrä väheni vuoden takaisesta kolmasosasta neljäsosaan.

Useimmiten (75 %) yhteyttä otti potilas, ja noin joka viides yhteydenottaja oli omainen, läheinen tai huoltaja. Vuotta aiemmin vastaavat luvut olivat 90 % ja 10 %. Vain prosentti yhteydenotoista koski alaikäistä potilasta.



Hoitoon pääsyä tai jonottamista koskevista yhteydenotoista enemmistö koski hoitotakuuajkojen ylittymistä erityisesti kirurgisissa toimenpiteissä. Osa yhteydenottajista ei ollut saanut tietoa hoitoon pääsyn ajankohdasta.

Lisäksi tyytymättömyyttä aiheuttivat lähetteen palautuminen, puuttuminen tai hidas käsittely sekä diagnoosin saamisen viivästyminen esimerkiksi tutkimusten pitkittyessä. Yhteydenotot koskivat myös leikkaukseen kelpoisuusehtoja sekä jo sovittujen leikkausten siirtymisiä ja peruuntumisia.



Lähes joka toisen yhteydenoton aiheena oli hoidon toteuttaminen. Tyytymättömyyttä aiheuttivat esimerkiksi hoidon pompottelu eri yksiköiden välillä, puutteelliset tutkimukset, virheellinen diagnoosi sekä tehty tai ristiriitainen hoitolinjaus.

Yhteydenottajissa aiheuttivat huolta myös erilaisissa toimenpiteissä tapahtuneet komplikaatiot, epäselvät jatkohoito-ohjeet ja varhainen kotiuttaminen.

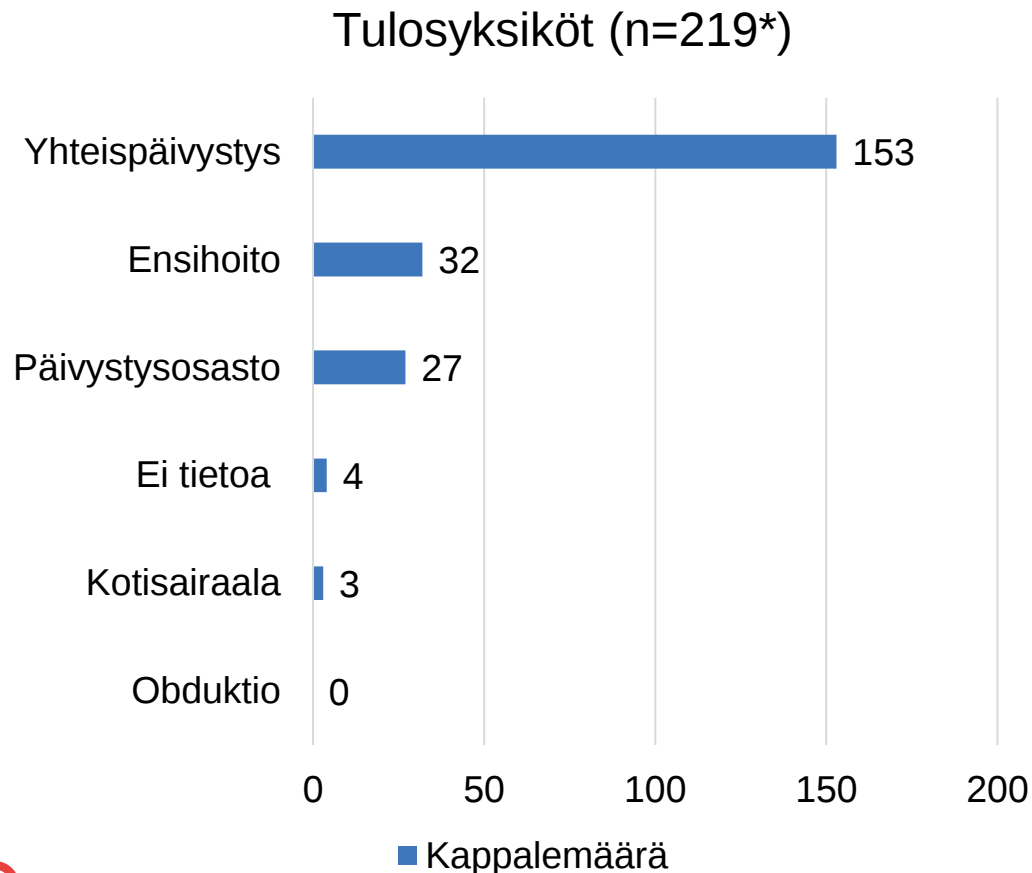


Potilasvahinkoihin liittyvien yhteydenottojen yleisin aihe oli leikkauksessa tapahtunut hoito- tai infektiovahinko. Yhteydenotoissa tuotiin esiin myös tyytymättömyyttä diagnosoinnissa tapahtuneisiin virheisiin, jotka aiheuttivat oireiden tai vamman pahenemista tarvittavan hoidon viivästyessä.

Yhteydenottajat kysyivät myös neuvoja potilasvahinkoilmoittamisen prosessiin ja ilmoituksen laatimiseen liittyen.



Akuutti24:ää koskevat yhteydenotot (n=196)



Yhteydenoton aihe	Kpl
Hoidon toteuttaminen	101
Hoitoon pääsy tai jonottaminen	50
Tietosuoja tai tiedonsaantioikeus	46
Potilasvahinko tai sen epäily	43
Kohtelu	40
Muu	19
Potilasmaksuasiat	9
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	5
Konsultointi	3
Vahingonkorvaus tai esinevahingot	2
Lääkevahinko tai sen epäily	1
Valinnanvapaus	1
Yhteensä	320*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa tulosityksikköä ja aihetta.



Akuutti24:ää koskevat yhteydenotot (n=196)



Akuutti24:n tulosaluetta koskevien yhteydenottojen määrä kasvoi noin 6 % edellisestä vuodesta. Valtaosa (78 %) yhteydenotoista liittyi yhteispäivystykseen eli erikoissairaanhoidon päivystykseen, hammaspäivystykseen tai 116117-päivystysapuun.

Yhteydenottajana oli useimmiten (60 %) potilas, ja vain alle 3 % yhteydenotoista koski alaikäisiä potilaita. Neljä viidestä yhteydenotoista oli uusia. Yleisin yhteydenoton aihe oli viime vuoden tapaan hoidon toteuttaminen.



Suuri osa hoitoon pääsyä tai jonottamista koskevista yhteydenotoista liittyi siihen, että potilas ei ollut päässyt hoitoon päivystyksellisesti, vaan häntä oli ohjattu hakeutumaan hoitoon omaan sote-keskukseen, seuraamaan vointia kotona tai kotiutettu saman tien.

Osalla potilaista terveydentila oli heikentynyt ja oireet pahentuneet hoidon viivästymisen vuoksi. Tästä saattoi aiheutua lukuisia uusia soittoja tai käyntejä terveydenhuollossa.



Reilu puolet yhteydenotoista koski hoidon toteuttamista. Hoidon koettiin olevan riittämätöntä, välinpitämätöntä tai liian kiireistä. Yhteydenottajat olivat tyytymättömiä myös kivuliaaseen hoitoon tai toimenpiteeseen. Lisäksi palautetta annettiin virheellisestä diagnosoinnista sekä riittämättömästä tai sopimattomasta lääkityksestä. Yhteydenotoissa tuotiin esiin myös tyytymättömyyttä epäselviin tai puuttuviin jatko- tai kotihoito-ohjeisiin tai lääkemääräyksiin. Joissakin tilanteissa potilaan tila oli pahentunut esimerkiksi liian nopean kotiutuksen jälkeen.

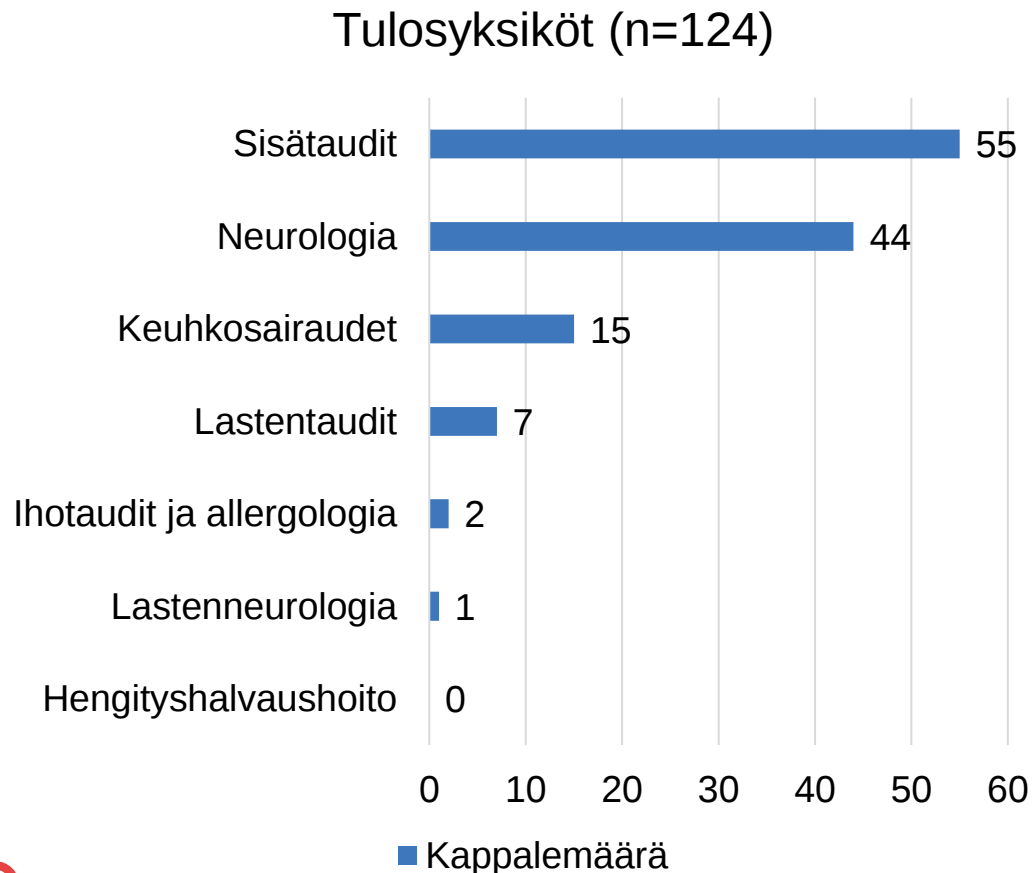


Tietosuojaa tai tiedonsaantioikeutta koskevien yhteydenottojen määrä kolminkertaistui edelliseen vuoteen verrattuna. Yhteydenotot koskivat esimerkiksi potilasasiakirjojen virheellisiä tai puutteellisia tietoja.

Asiavastaavat saivat myös lokitieto- tai asiakirjapyyntöihin liittyviä kysymyksiä. Potilas tai omainen halusi esimerkiksi tarkistaa jälkikäteen potilaskertomuskirjauksista hoidon kulkua. Lisäksi yhteydenottajat kysyivät oikeudesta saada tietoa läheisensä hoidosta.



Medisiinistä tulosaluetta koskevat yhteydenotot (n=124)



Yhteydenoton aihe	Kpl
Hoidon toteuttaminen	58
Hoitoon pääsy tai jonottaminen	29
Potilasvahinko tai sen epäily	24
Muu	21
Tietosuoja tai tiedonsaantioikeus	20
Kohtelu	19
Valinnanvapaus	8
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	5
Potilasmaksuasiat	4
Vahingonkorvaus tai esinevahingot	4
Konsultointi	3
Lääkevahinko tai sen epäily	1
Yhteensä	196*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa aihetta.



Medisiinistä tulosaluetta koskevat yhteydenotot (n=124)



Yhteydenottaja oli 59 % tapauksissa potilas itse ja 38 % tapauksista omainen tai läheinen. Eniten yhteydenottoja tuli neurologian poliklinikkaa koskien (36% kaikista medisiinistä tulosaluetta koskevista yhteydenotoista) ja toiseksi eniten sisätautien poliklinikkaa koskien (12%). Kolmanneksi eniten yhteydenottoja tuli neurologian osastoihin 23 ja 24 liittyen (11%.)



Yleisin yhteydenoton syy oli hoidon toteuttaminen. Hoidon toteuttamista koskevissa yhteydenotoissa oli mainintoja muun muassa siitä, että potilaiden oireita ei otettu vakavasti, tai potilaat kokivat, etteivät saa tarpeellisia tutkimuksia. Myös epäselvyydet hoito-prosessissa oli yleinen yhteydenoton syy. Potilaat toivat esille, ettei sairauden seuranta ollut riittävää tai jatko-hoitoa ei ollut suunniteltu, tai suunnitelmasta ei ollut kerrottu potilaalle.



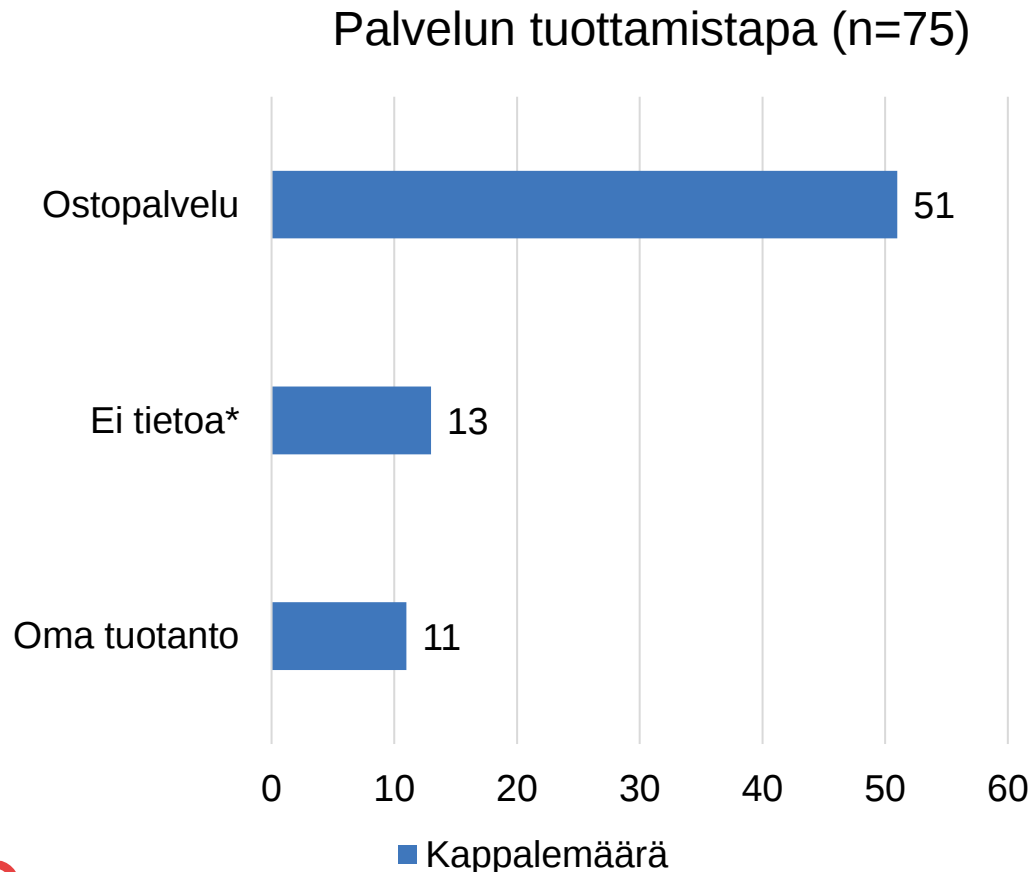
Toiseksi yleisin yhteydenoton aihe oli hoitoon pääsy tai jonottaminen. Potilaat toivat esille, että erilaisiin tutkimuksiin pääsyä joutuu odottamaan useita kuukausia, ja aina kutsua näihin ei ole tullut ollenkaan. Potilaille ei aina kerrottu arviota jonotuksen kestosta. Yhteydenotot koskivat myös muun muassa epäselvyyttä hoitoyksiköstä tai siitä, kuuluuko hoito perusterveydenhuoltoon vai erikoissairaanhoidon. Epäselvyys hoitoyksiköstä johti siihen, ettei potilas tiennyt, mihin ottaa yhteyttä hoitoonsa liittyen.



Kolmanneksi yleisin yhteydenoton syy oli potilasvahinko tai sen epäily. Yhteydenotot koskivat muun muassa erilaisten tutkimusten ja hoitotoimenpiteiden aikana sattuneita potilasvahinkoja sekä sitä, että potilaat eivät olleet päässeet riittävän ajoissa tutkimukseen tai hoitoon, ja tästä syystä kokivat, että heidän terveyden-tilansa oli huonontunut.



Suun terveydenhuoltoon koskevat yhteydenotot (n=75)



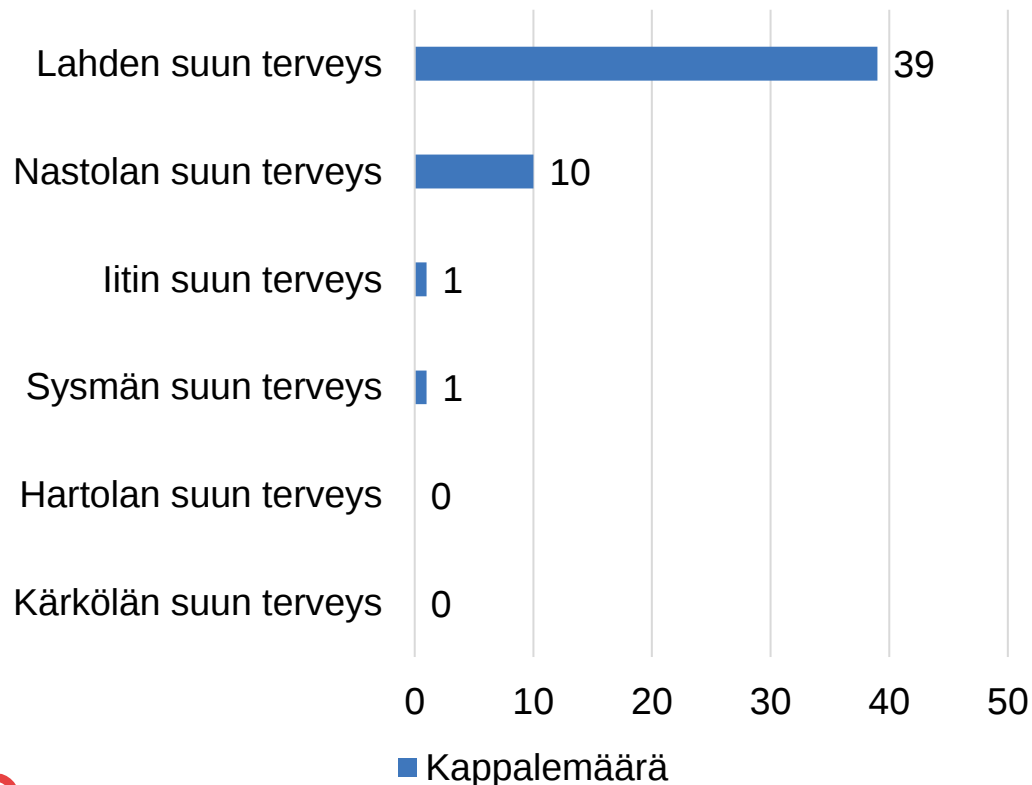
*Yhteydenotto on voinut koskea joko ostopalvelua tai omaa tuotantoa.

Yhteydenoton aihe	Kpl
Hoidon toteuttaminen	30
Hoitoon pääsy tai jonottaminen	26
Potilasvahinko tai sen epäily	15
Potilasmaksuasiat	9
Muu	8
Kohtelu	7
Tietosuoja tai tiedonsaantioikeus	6
Valinnanvapaus	3
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	2
Vahingonkorvaus tai esinevahingot	1
Konsultointi	0
Lääkevahinko tai sen epäily	0
Yhteensä	107**

**Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa aihetta.

Suun terveydenhuoltoa koskevat yhteydenotot, ostopalvelut (n=51)

Yksiköt sote-keskuksittain (n=51)



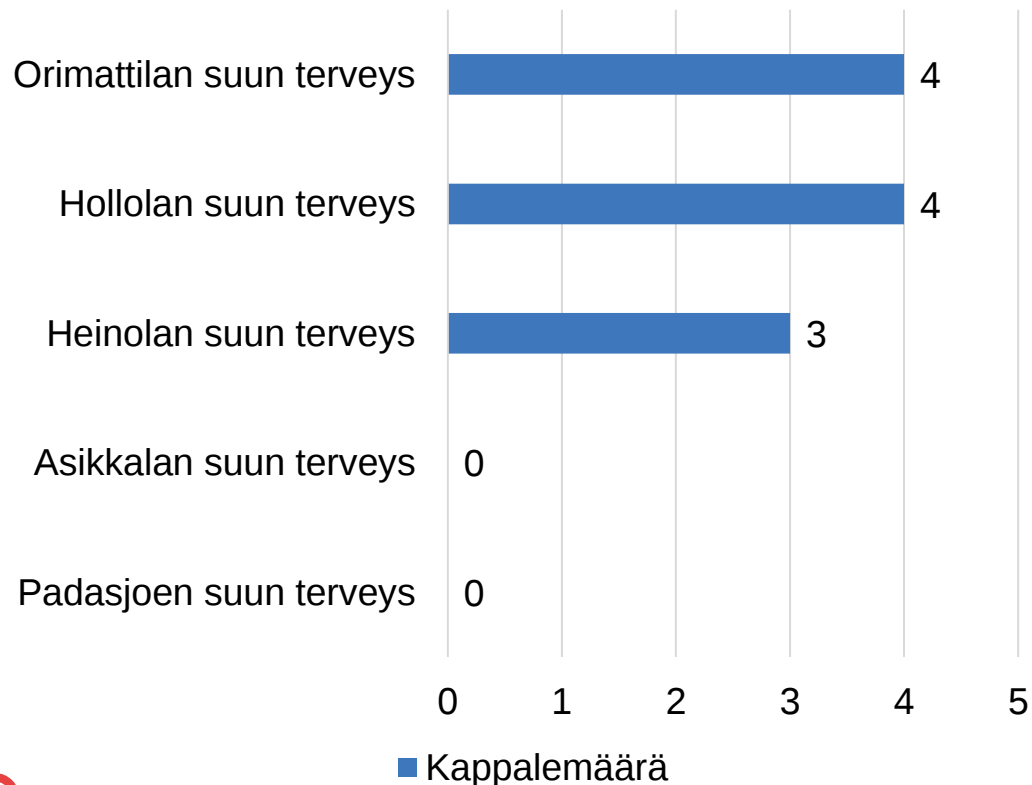
Yhteydenoton aihe	Kpl
Hoidon toteuttaminen	20
Hoitoon pääsy tai jonottaminen	20
Potilasmaksuasiat	8
Potilasvahinko tai sen epäily	8
Muu	5
Tietosuoja tai tiedonsaantioikeus	5
Kohtelu	3
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	2
Valinnanvapaus	2
Vahingonkorvaus tai esinevahingot	1
Konsultointi	0
Lääkevahinko tai sen epäily	0
Yhteensä	74*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa aihetta.



Suun terveydenhuoltoa koskevat yhteydenotot, oma tuotanto (n=11)

Yksiköt sote-keskuksittain (n=11)



Yhteydenoton aihe	Kpl
Potilasvahinko tai sen epäily	5
Hoidon toteuttaminen	3
Muu	2
Hoitoon pääsy tai jonottaminen	2
Kohtelu	1
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	0
Konsultointi	0
Lääkevahinko tai sen epäily	0
Potilasmaksuasiat	0
Tietosuoja tai tiedonsaantioikeus	0
Vahingonkorvaus tai esinevahingot	0
Valinnanvapaus	0
Yhteensä	13*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa aihetta.

Suun terveydenhuoltoa koskevat yhteydenotot (n=75)



Suun terveydenhuoltoa koskevien yhteydenottojen määrä lisääntyi edelliseen vuoteen verrattuna 70 %. Kaksi kolmesta yhteydenotosta liittyi ostopalveluihin ja noin 19 %:ssa yhteydenotoista ei ollut tietoa, koskiko se ostopalveluja vai oman tuotannon palveluja.

Jatkoyhteydenottoja oli reilu viidennes yhteydenotoista ja yhteydenottajana oli useimmiten (86 %) potilas itse. Alaikäisiä koskevia yhteydenottoja oli noin 7 % eli hieman enemmän kuin terveys- ja sairaanhoito-palvelujen toimialalla yleensä.



Reilu kolmannes yhteydenotoista liittyi hoitoon pääsyyn tai jonottamiseen. Yhteydenotot koskivat muun muassa pitkiä jonotusaikoja hoitoon sekä hoitoaikojen perumisia ja siirtymisiä usean kuukauden päähän. Joissakin tapauksissa vaiva oli jonotusaikana ehtinyt pahentua. Yksittäisiä yhteydenottajia kummastutti myös ohje hakeutua yksityiselle sektorille, jos ei halua jonottaa.

Lisäksi yhteydenottajat toivat esiin tyytymättömyyttä siihen, ettei ajanvarauksesta ollut tullut takaisinsoittoa.



Yhteydenoton yleisin aihe oli hoidon toteuttaminen, jota koskevia yhteydenottoja oli 40 % kaikista yhteydenotoista. Tyytymättömyyttä aiheuttivat esimerkiksi tehdyt hoitosuunnitelmat tai eri yksiköissä tehdyt ristiriitaiset hoitolinjaukset.

Osa yhteydenottajista kertoi olevansa tyytymätön saamansa hoidon laatuun tai kärsivänsä hoitotoimenpidettä seuranneista vaivoista, kuten kivusta tai uusista oireista.

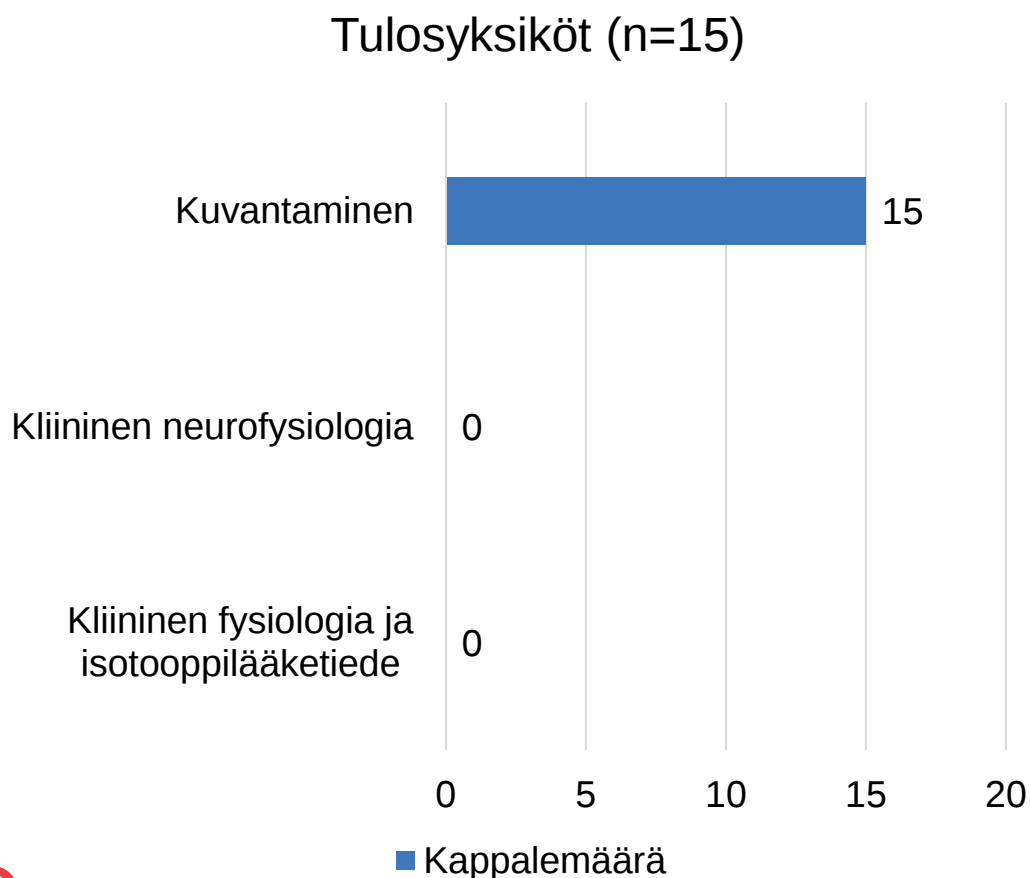


Potilasvahinkoon tai sen epäilyyn liittyvät yhteydenotot koskivat esimerkiksi puudutuksen jälkeistä suun alueen turtuneisuutta taikka hampaan paikkauksen tai poiston yhteydessä tapahtunutta vauriota.

Osa yhteydenotoista liittyi hoidon aloittamisen pitkittymisestä johtuneeseen vaivan pahenemiseen, mikä oli johtanut lopulta esimerkiksi hampaan poistamiseen ja/tai kruunutus- tai implanttihoitoon.



Diagnostisia palveluja koskevat yhteydenotot (n=15)



Yhteydenoton aihe	Kpl
Hoidon toteuttaminen	3
Hoitoon pääsy tai jonottaminen	3
Muu	3
Potilasvahinko tai sen epäily	3
Tietosuoja tai tiedonsaantioikeus	3
Vahingonkorvaus tai esinevahingot	2
Kohtelu	1
Potilasmaksuasiat	1
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	0
Konsultointi	0
Lääkevahinko tai sen epäily	0
Valinnanvapaus	0
Yhteensä	19*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa aihetta.



Diagnostisia palveluja koskevat yhteydenotot (n=15)



Kaikki tulleet yhteydenotot koskivat kuvantamista. Yleisin yhteydenottaja oli potilas itse (80 %) ja toiseksi yleisin yhteydenottaja oli omainen, läheinen tai huoltaja (20 %.) Yhteydenoton aiheet jakaantuivat hyvin tasaisesti. Edellisvuoteen verrattuna yhteydenottojen määrä kasvoi vain muutamalla.



Hoitoon pääsyä tai jonottamista koski viidennes yhteydenotoista. Yhteydenotot koskivat muun muassa kuvantamiseen pääsyä riittävän nopeasti tai hoitotakuuajan sisällä. Lisäksi yhteydenotoissa tuotiin esiin, että hoitava yksikkö siirsi varattuja aikoja viime hetkellä, mistä syntyi asiakkaalle kustannuksia esimerkiksi ansion-menetyksen tai taksimatkojen takia.



Hoidon toteuttamista koski niin ikään viidennes yhteydenotoista. Yksi yhteydenotto liittyi esimerkiksi siihen, ettei potilaan vaivaan löytynyt selitystä kuvantamistutkimuksen avulla ja potilas oli tähän tyytymätön.

Potilasvahinkoa tai sen epäilyä koski myös viidennes yhteydenotoista. Yhteydenotoissa tuotiin esille esimerkiksi kuvantamisen aikana sattuneita potilasvahinkoja tai niiden epäilyjä, joita oli käynyt muutamia. Esimerkki potilasvahinkoon liittyvästä yhteydenotosta oli sängystä putoaminen kuvaukseen siirtymisen yhteydessä.



Tietosuojaa tai tiedonsaantioikeutta koski viidennes yhteydenotoista. Yhteydenotot koskivat potilaan oikeutta tutustua omiin tietoihinsa sekä oikeutta oikaista virheelliseksi koettuja potilastietoja.

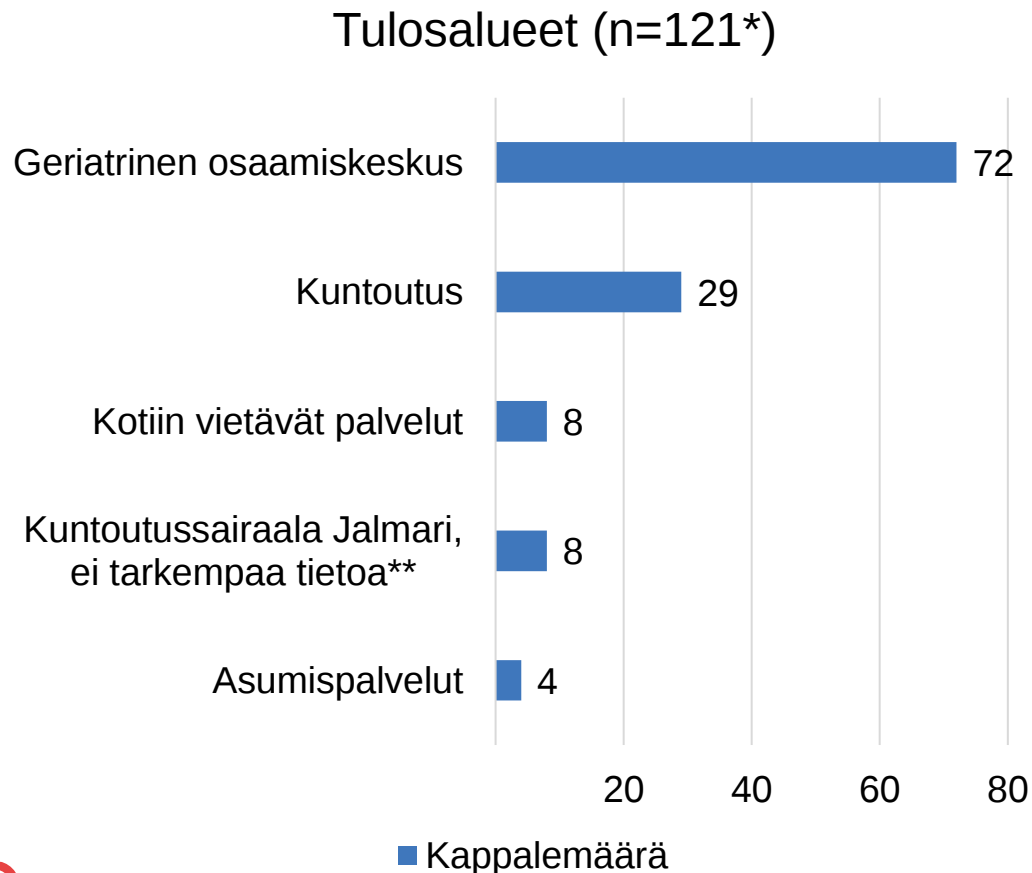
Muita yhteydenottoja tuli myös viidennes. Yhteydenotot liittyivät esimerkiksi kuvantamisen yhteystietojen löytämiseen sekä siihen, ettei takaisinsoittoa tullut. Lisäksi potilaat antoivat palautetta, että ajan peruminen oli vaikeaa ja opastekyltit kuvantamiseen olivat epäselkeitä.



Ikääntyneiden palvelut ja kuntoutus -toimiala



Ikääntyneiden palvelut ja kuntoutus -toimialaa koskevat yhteydenotot (n=120)



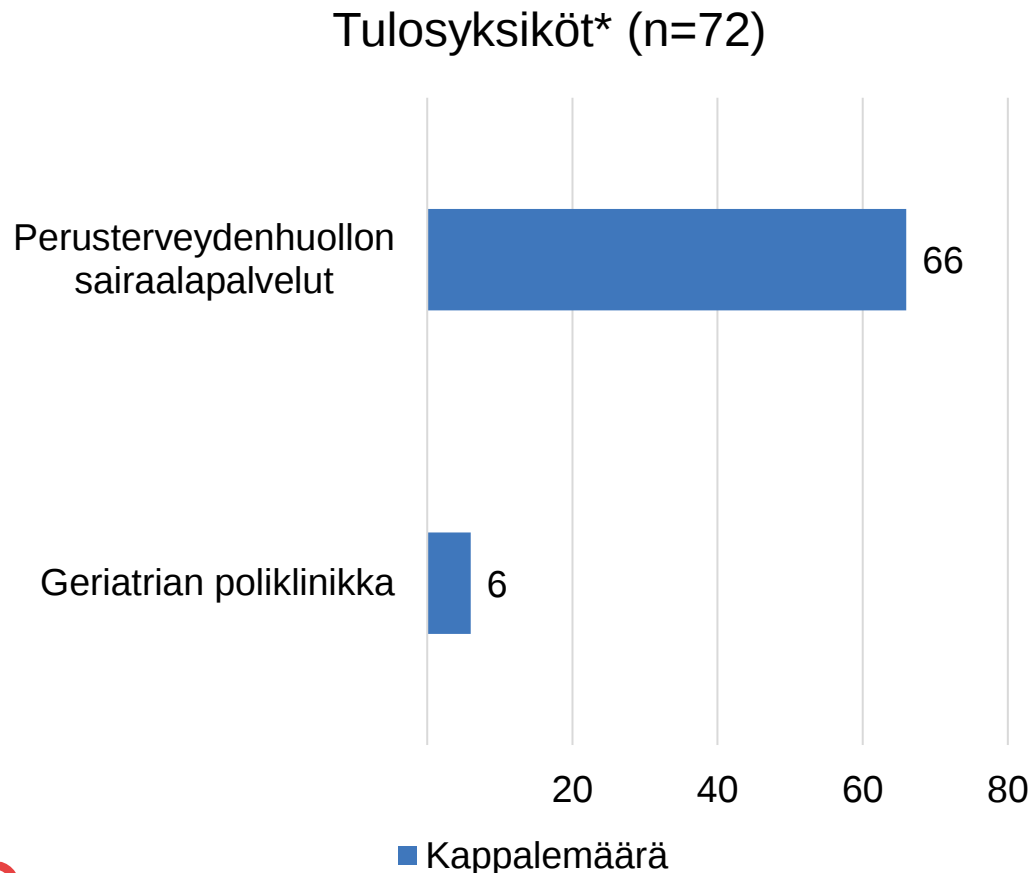
Yhteydenoton aihe	Kpl
Hoidon toteuttaminen	69
Tietosuoja tai tiedonsaantioikeus	26
Muu	18
Kohtelu	15
Potilasvahinko tai sen epäily	15
Hoitoon pääsy tai jonottaminen	14
Itsemäärämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	10
Konsultointi	3
Potilasmaksuasiat	3
Vahingonkorvaus tai esinevahingot	3
Valinnanvapaus	3
Lääkevahinko tai sen epäily	0
Yhteensä	179*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa tulosaluetta ja aihetta.

**Ei ole ikääntyneiden palvelut ja kuntoutus -toimialan tulosalue.



Geriatrasta osaamiskeskusta koskevat yhteydenotot (n=72)



*Ikääntyneiden palvelujen lääkäripalvelut -tulosyksikkö ei ole ollut käytössä sosiaali- ja potilasasiavastaaville saapuneiden yhteydenottojen tilastoinnissa.

Yhteydenoton aihe	Kpl
Hoidon toteuttaminen	42
Tietosuoja tai tiedonsaantioikeus	17
Muu	12
Kohtelu	11
Potilasvahinko tai sen epäily	10
Itsemäärämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	8
Hoitoon pääsy tai jonottaminen	5
Konsultointi	1
Vahingonkorvaus tai esinevahingot	1
Valinnanvapaus	1
Lääkevahinko tai sen epäily	0
Potilasmaksuasiat	0
Yhteensä	108**

**Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa aihetta.

Geriatrasta osaamiskeskusta koskevat yhteydenotot (n=72)



Geriatrasta osaamiskeskusta koskevien yhteydenottojen määrä kasvoi 36 % verrattuna vuoteen 2023. Yhteydenotoista noin kaksi kolmasosaa oli uusia ja noin kolmasosa oli jatkoyhteydenottoja. Lähes 80 %:ssa yhteydenotoista yhteydenottajana oli potilaan omainen tai läheinen ja vajaassa 20 %:ssa potilas itse. Henkilöstöltä tuli kaksi yhteydenottoa. Hieman yli puolet perusterveydenhuollon sairaalapalveluja koskevista yhteydenotoista liittyi Salpausselän kuntoutussairaala Jalmarin osastohoitotoimintaan.



Noin kolmessa viidestä geriatrisen osaamiskeskuksen tulosaluetta koskevassa yhteydenotossa oli yhtenä yhteydenoton aiheena hoidon toteuttaminen. Yhteydenotoissa tuotiin esiin esimerkiksi tyytymättömyyttä hoidon laatuun osastolla, osastohoitojakson kestoon sekä potilaiden lääkehoidon toteuttamiseen. Myös potilaille tehtyihin hoitolinjauksiin palliatiivisesta hoidosta liittyi epäselvyyttä ja tyytymättömyyttä.



Tietosuojaan ja tiedonsaantioikeuteen liittyneissä yhteydenotoissa oli suurimmaksi osaksi kyse omaisten oikeudesta saada menehtynyttä potilasta koskevia potilastietoja. Lisäksi kyse oli omaisten tyytymättömyydestä siihen, että menehtyneen potilaan potilastietoja ei oltu luovutettu omaiselle heidän pyynnöstään. Yhteydenotoissa tuotiin esiin myös tyytymättömyyttä siihen, että iäkkäitä potilaita koskevista hoitopäätöksistä tai hoitopaikkamuutoksista ei oltu keskusteltu omaisten kanssa ennen päätösten tekemistä.

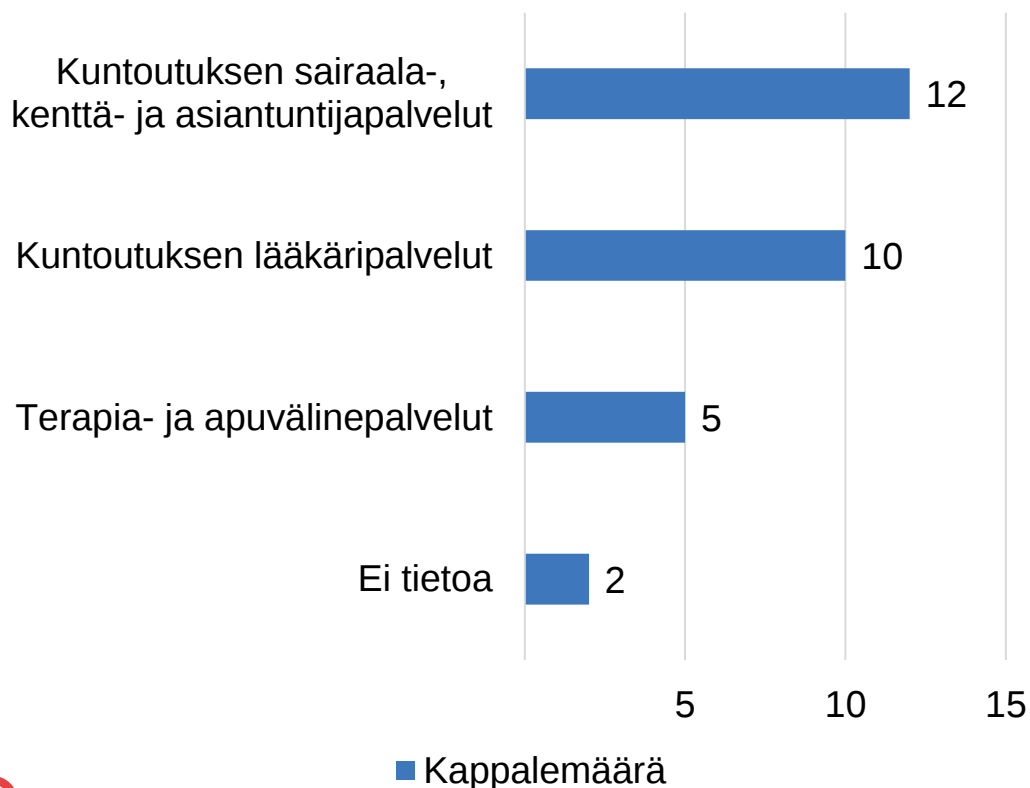


Muu-kategoriaan tilastoidut yhteydenotot olivat sisällöltään hyvin erilaisia, mutta muutamassa yhteydenotossa toistui yhteydenottajan tarve saada tietoa muistutuksen tekemisestä tai muistutusvastauksen saamiseen kuluvan ajan pituudesta. Lisäksi muutama yhteydenotto liittyi potilaan tarvitsemiin lääkärintodistuksiin tai -lausuntoihin.



Kuntoutusta koskevat yhteydenotot (n=29)

Tulosyksiköt (n=29)



Yhteydenoton aihe	Kpl
Hoidon toteuttaminen	17
Hoitoon pääsy tai jonottaminen	8
Tietosuoja tai tiedonsaantioikeus	6
Kohtelu	4
Muu	3
Konsultointi	2
Valinnanvapaus	2
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	1
Potilasmaksuasiat	1
Potilasvahinko tai sen epäily	1
Lääkevahinko tai sen epäily	0
Vahingonkorvaus tai esinevahingot	0
Yhteensä	45*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa aihetta.

Kuntoutusta koskevat yhteydenotot (n=29)



Kuntoutus-tulosalueen toimintaa koskevia yhteydenottoja tuli muutama enemmän kuin vuonna 2023. Yhteydenotoista uusia oli reilu kaksi kolmasosaa, ja jatkoyhteydenottoja oli vajaa kolmannes. Neljässä viidestä yhteydenotosta yhteydenottaja oli asiakas ja muissa yhteydenotoissa yhteydenottajana oli asiakkaan omainen tai läheinen sekä kahdessa tapauksessa sote-ammattilainen.



Yleisin yhteydenoton aihe oli hoidon toteuttaminen. Yhteydenotoissa oli mainintoja siitä, että potilaan hoito tai kuntoutus ei ollut riittävää esimerkiksi osastohoidon aikana. Hoidon myös koettiin olleen liian kevyttä tai muuten vääränlaista, minkä vuoksi potilaiden sairausoireiden katsottiin pahentuneen. Tyytymättömyyttä tuotiin esiin myös potilaalle määrättyjen lääkkeiden tarpeellisuudesta ja lääkehoidon toteutuksesta.



Hoitoon pääsyä koskevissa yhteydenotoissa annettiin palautetta esimerkiksi siitä, että potilas ei päässyt riittävän nopeasti tarvitsemansa hoidon piiriin tai potilas koki joutuneensa odottamaan pääsyä lääkärin vastaanotolle liian kauan. Yksittäisessä yhteydenotossa yhteydenottaja kuvasi hoitoon pääsyä viivästyneen siitä syystä, että häntä on ohjattu turhaan eri ammattilaisten luo. Tämän jälkeen potilas oli ohjattu uudelleen lähtötilanteeseen odottamaan lääkärin vastaanottoaikaa, minkä vuoksi potilas joutui odottamaan avunsaantia oireisiinsa kuukausien ajan.

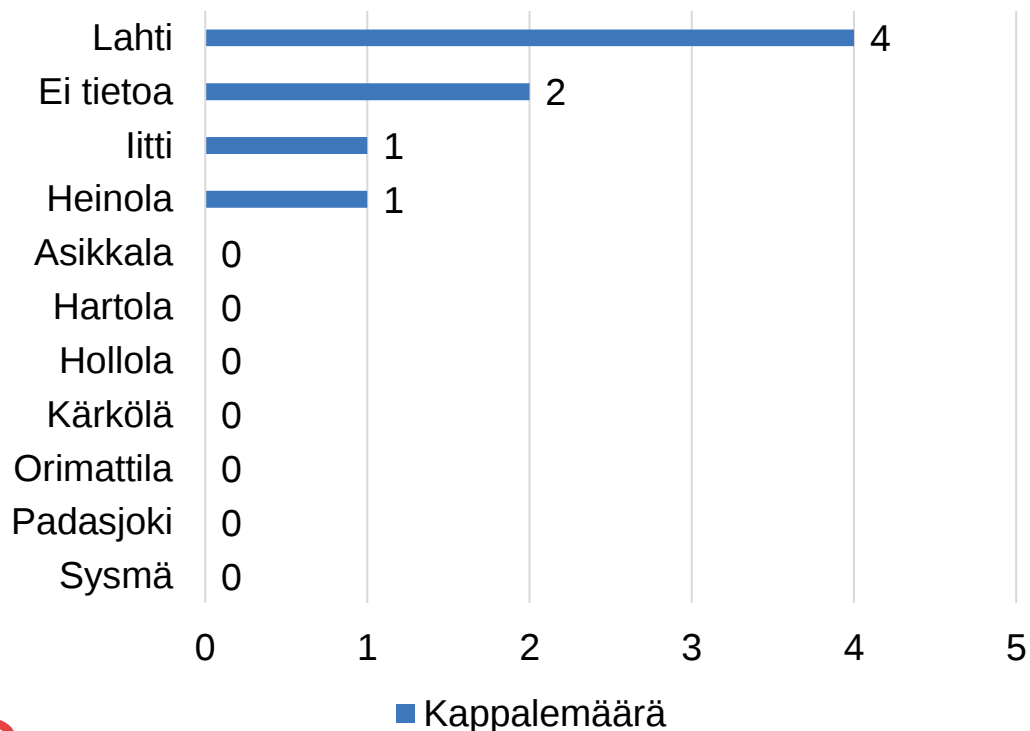


Suurimmassa osassa tietosuojaan tai tiedonsaanti-oikeuksiin liittyneistä yhteydenotoista oli kyse tilanteesta, jossa potilastietoihin oli kirjattu potilaan mielestä virheellisiä tietoja ja potilas halusi saada tietoa siitä, miten virheellisiä tietoja on mahdollista saada oikaistua. Yksittäisessä yhteydenotossa omainen koki, että omaiset eivät olleet saaneet riittävästi tietoa potilaan lääkityksestä, eikä potilaan tai omaisten kanssa oltu keskusteltu potilaan hoidosta ja lääkemuutoksista, joiden koettiin vaikuttaneen heikentävästi potilaan toimintakykyyn.



Kotiin vietäviä palveluja koskevat yhteydenotot (n=8)

Kotihoidon terveydenhuolto kunnittain
(n=8)



Yhteydenoton aihe	Kpl
Hoidon toteuttaminen	5
Potilasvahinko tai sen epäily	2
Tietosuoja tai tiedonsaantioikeus	2
Vahingonkorvaus tai esinevahingot	2
Hoitoon pääsy tai jonottaminen	1
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	1
Potilasmaksuasiat	1
Kohtelu	0
Konsultointi	0
Lääkevahinko tai sen epäily	0
Muu	0
Valinnanvapaus	0
Yhteensä	14*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa aihetta.



Kotiin vietäviä palveluja koskevat yhteydenotot (n=8)



Kotihoidossa toteutettavaa terveydenhuoltoa koskevia yhteydenottoja tuli koko vuoden aikana vain kahdeksan, mikä on neljä yhteydenottoa vähemmän kuin edellisellä vuonna. Kaikki yhteydenotot olivat uusia yhteydenottoja. Kaksi konsultaatiotyyppistä yhteydenottoa tuli henkilöstöltä. Kuudessa muussa yhteydenotossa yhteydenottajana oli asiakkaan omainen tai läheinen.



Yleisin yhteydenottojen aihe oli hoidon toteuttamiseen liittyneet asiat. Tyytymättömyyttä tuotiin esiin esimerkiksi siitä, että kotihoidon lääkäri ei lääkkeitä määrätessään ollut tavannut asiakasta koskaan, ja lääkemutoksia oli tehty muiden ammattilaisten tekemien kirjausten perusteella. Lääkemutokset olivat aiheuttaneet asiakkaan voinnin romahtamisen. Toisen asiakkaan kohdalla lääkemutoksia tehtäessä ei oltu kiinnitetty huomiota asiakkaan perussairauksiin, joista johtuvia oireita uusi lääkitys oli pahentanut.



Kahteen yhteydenottoon liittyi epäily siitä, että asiakkaan hoidossa oli tapahtunut asiakkaalle henkilövahinkoa aiheuttanut potilasvahinko. Molemmissa tapauksissa asiakkaan omainen epäili, että asiakas ei ollut saanut tarvitsemaansa sairaanhoitoa riittävän ajoissa. Toisessa tapauksessa omainen koki, että asiakkaan voinnin seuranta oli jäänyt heikoksi muun muassa usein vaihtuneiden työntekijöiden vuoksi. Toisessa tapauksessa omainen oli tyytymätön siihen, että asiakkaan tilannetta oli seurattu ilta- ja yöaikaan ainoastaan puhelimitse, eikä asiakkaan luona oltu käyty lainkaan.

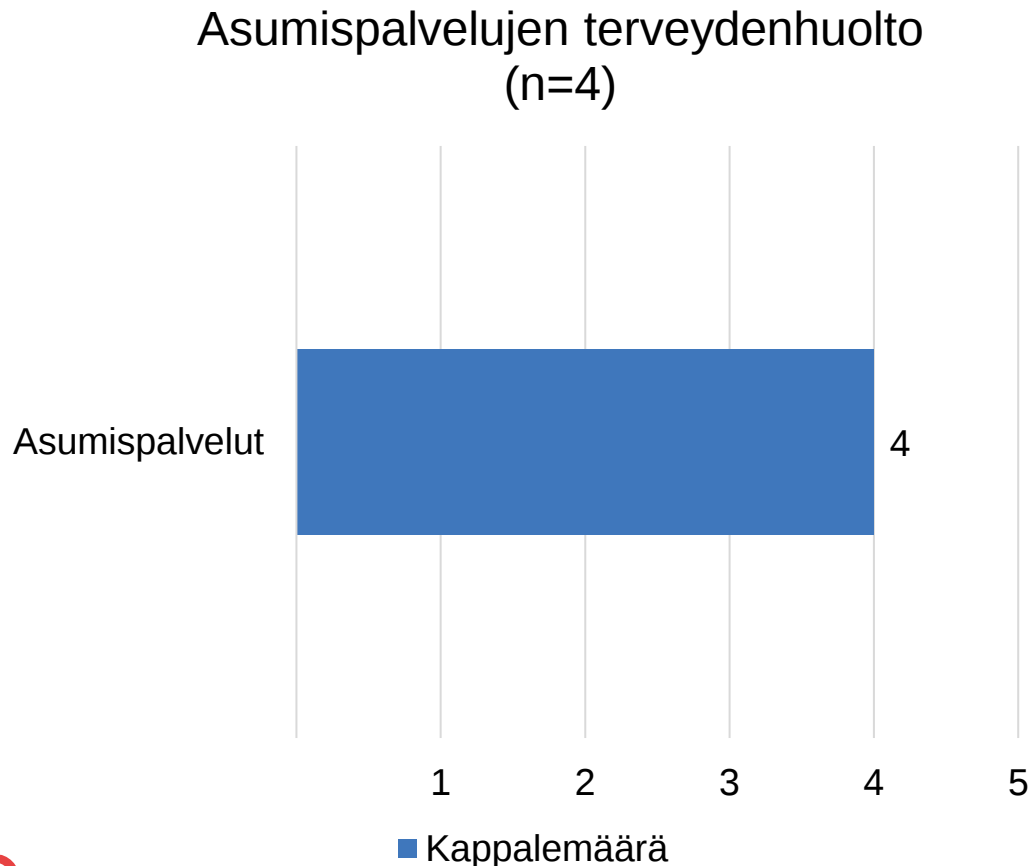


Tietosuoja ja tiedonsaantioikeutta koskevia yhteydenottoja tuli kaksi. Toisessa niistä lääkäri ei ollut keskustellut kotihoidon asiakkaan lääkemutoksista asiakkaan tai omaisen kanssa, eikä tieto muutoksista tavoittanut asiakasta tai hänen omaistaan. Toinen yhteydenotto liittyi kotihoidon asiakkaan oikeuteen saada tarkistaa itseään koskevat potilastiedot.

Kahdessa henkilöstöltä tulleessa yhteydenotossa tiedusteltiin, miten asiakas voi hakea hyvinvointialueelta vahingonkorvausta kärsimästään esinevahingosta.



Asumispalveluja koskevat yhteydenotot (n=4)



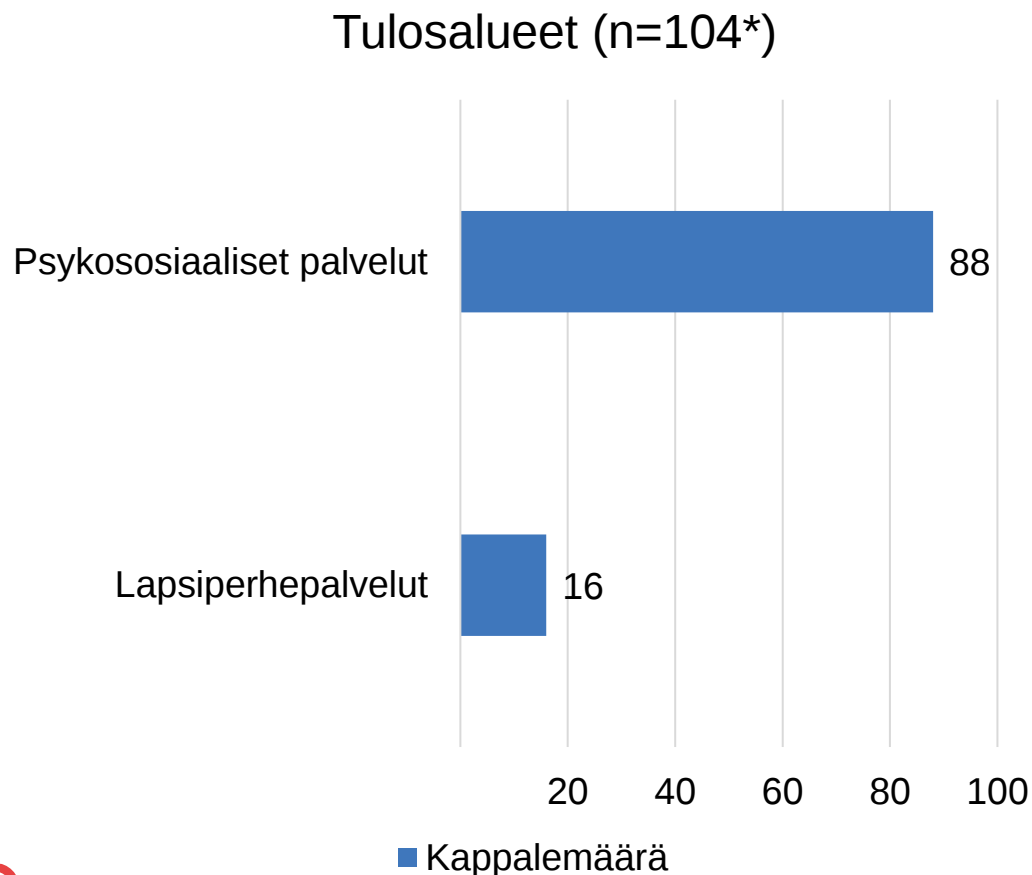
Yhteydenoton aihe	Kpl
Hoidon toteuttaminen	4
Hoitoon pääsy tai jonottaminen	0
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	0
Kohtelu	0
Konsultointi	0
Lääkevahinko tai sen epäily	0
Muu	0
Potilasmaksuasiat	0
Potilasvahinko tai sen epäily	0
Tietosuoja ja tiedonsaantioikeus	0
Vahingonkorvaus tai esinevahingot	0
Valinnanvapaus	0
Yhteensä	4



Perhe- ja sosiaalipalvelut -toimiala



Perhe- ja sosiaalipalveluja koskevat yhteydenotot (n=102)

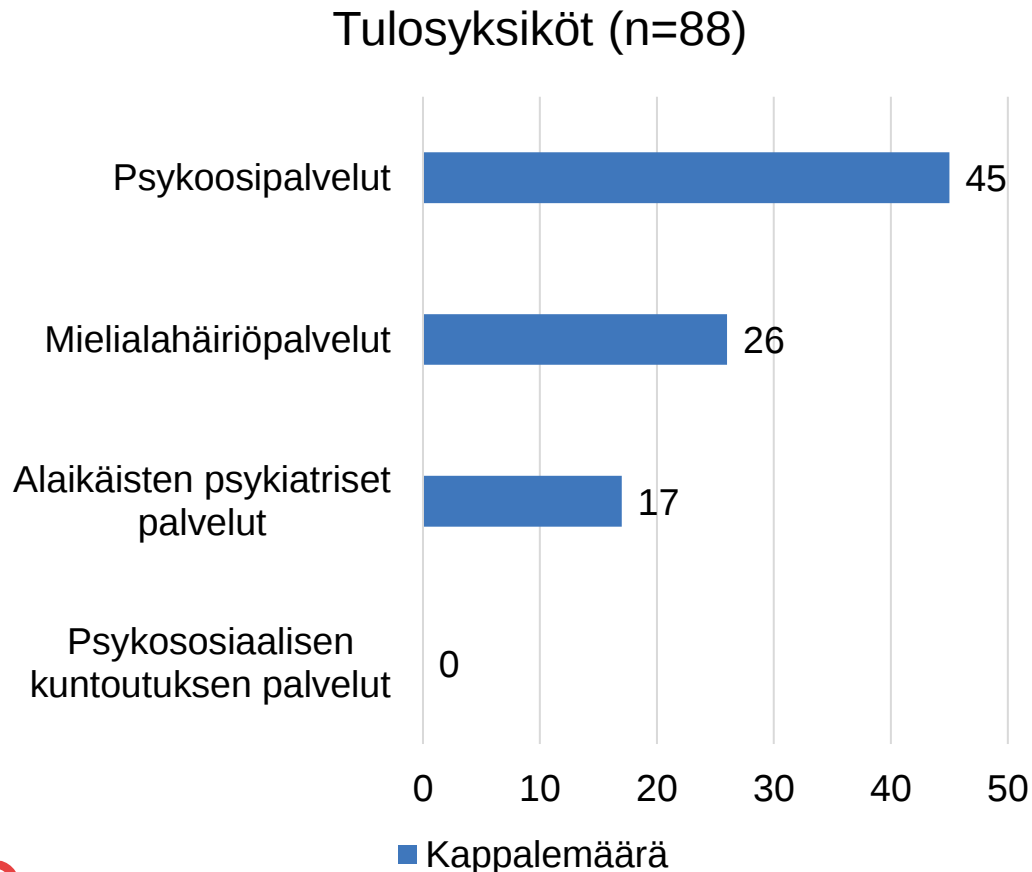


Yhteydenoton aihe	Kpl
Hoidon toteuttaminen	57
Kohtelu	26
Tietosuoja tai tiedonsaantioikeus	26
Hoitoon pääsy tai jonottaminen	20
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	19
Muu	8
Potilasvahinko tai sen epäily	5
Potilasmaksuasiat	3
Valinnanvapaus	3
Konsultointi	2
Vahingonkorvaus tai esinevahingot	2
Lääkevahinko tai sen epäily	0
Yhteensä	171*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa tulosaluetta ja aihetta.



Psykososiaalisia palveluja koskevat yhteydenotot (n=88)



Yhteydenoton aihe	Kpl
Hoidon toteuttaminen	50
Kohtelu	24
Tietosuoja tai tiedonsaantioikeus	23
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	19
Hoitoon pääsy tai jonottaminen	18
Muu	8
Potilasvahinko tai sen epäily	4
Valinnanvapaus	3
Potilasmaksuasiat	2
Vahingonkorvaus tai esinevahingot	1
Konsultointi	0
Lääkevahinko tai sen epäily	0
Yhteensä	152*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa aihetta.



Psykososiaalisia palveluja koskevat yhteydenotot (n=88)



Psykososiaalisia palveluja koskevissa yhteydenotoissa yhteydenottaja oli useimmiten potilas. 22 % yhteydenotoista tuli omaisilta, läheisiltä tai huoltajalta ja 2 % henkilöstöltä. 80 % yhteydenotoista koski täysi-ikäisiä potilaita, 16 % alaikäisiä ja 5 % asiasta ei ollut tietoa.

Psykososiaalisia palveluja koskevat terveydenhuollon yhteydenotot vähenivät 23 % verrattuna vuoteen 2023. Erityisesti laskua oli psykoosipalveluja koskevissa yhteydenotoissa. Mielialahäiriöpalveluita koskevien yhteydenottojen määrä kuitenkin hieman kasvoi.



Kolme neljästä kohtelua koskevasta yhteydenotosta oli uusia yhteydenottoja. Ne tulivat pääosin (79 %) potilailta ja pienempi osuus omaisilta, läheisiltä tai huoltajilta (21 %). Yli puolet kohteluun liittyvistä yhteydenotoista koski osastohoitoa.

Kohteluun liittyvissä yhteydenotoissa korostuivat potilaiden ja omaisten kokemukset esimerkiksi ilkeästä tai painostavasta henkilökunnan käytöksestä. Usea yhteydenottaja myös koki, ettei hänen tarpeitaan tai näkemyksiään otettu hoidossa riittävästi huomioon.



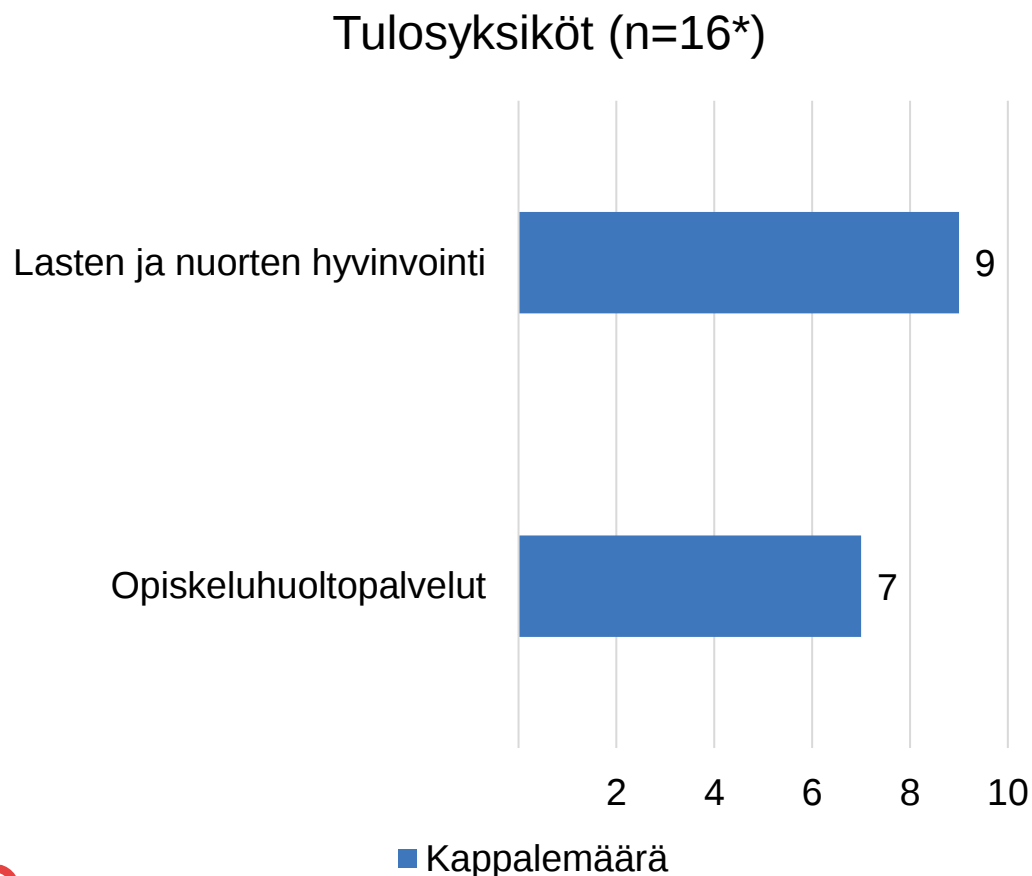
Hoidon toteuttaminen oli yleisin aihe psykososiaalsiin palveluihin liittyvissä yhteydenotoissa. Nämä yhteydenotot sisälsivät runsaasti erilaisia asioita, mutta tietyt asiat toistuivat usein, esimerkiksi tyytymättömyys lääkehoidon suunnitteluun tai toteutukseen sekä liian vähäinen mahdollisuus tavata lääkäriä.



Tietosuoja ja tiedonsaantioikeutta koskevien yhteydenottojen suhteellinen osuus yhteydenotoista kasvoi vuonna 2024 verrattuna edeltävään vuoteen. Nämä yhteydenotot sisälsivät hyvin erityyppisiä asioita. Toistuva yhteydenoton aihe oli se, että potilaan tai omaisen näkemyksen mukaan asiakirjoihin oli kirjattu vääriä tai paikkansapitämättömiä asioita. Myös yleisesti asiakirjojen tarkastamisesta kysyttiin. Muutama yhteydenotto koski myös salassapitoa ja epäilyksiä sen rikkomisesta siten, että tietoja olisi luovutettu perheenjäsenelle, jolla ei ole tiedonsaantioikeutta.



Lapsiperhepalveluja koskevat yhteydenotot (n=15)



Yhteydenoton aihe	Kpl
Hoidon toteuttaminen	8
Hoitoon pääsy tai jonottaminen	3
Kohtelu	3
Tietosuoja / tiedonsaantioikeus	3
Konsultointi	2
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	1
Potilasmaksuasiat	1
Potilasvahinko tai sen epäily	1
Vahingonkorvaus tai esinevahingot	1
Lääkevahinko tai sen epäily	0
Muu	0
Valinnanvapaus	0
Yhteensä	23*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa tulosyksikköä ja aihetta.



Lapsiperhepalveluja koskevat yhteydenotot (n=15)



Lapsiperhepalveluja koskevista terveydenhuollon yhteydenotoista jatkoyhteydenottoja oli yksi ja loput 14 oli uusia yhteydenottoja. 67 % yhteydenotoista koski alaikäisiä potilaita ja 33 % täysi-ikäisiä potilaita. 80 % yhteydenotoista koski hyvinvointialueen tuottamia palveluja.

Verrattuna vuoteen 2023 lasten ja nuorten hyvinvoinnin tulosityksikköä koskevat yhteydenotot vähenivät yhdellä mutta opiskeluhuoltopalveluja koskevat yhteydenotot kasvoivat selvästi (vuonna 2023 vain yksi yhteydenotto).



Hoitoon pääsyä tai jonottamista koskien tuli kolme yhteydenottoa. Ne olivat kaikki uusia yhteydenottoja. Kaikki yhteydenotot koskivat alaikäisiä potilaita. Yhteydenottoja yhdisti se, että omaiset tai sote-henkilöstö olivat havainneet hoidon tarvetta, mutta hoitoon pääsyssä oli ongelmia esimerkiksi puuttuvan lähetteen vuoksi.

Kohtelua koskevia yhteydenottoja tuli myös kolme. Kaikki koskivat eri yksiköitä lapsiperhepalveluissa. Asiakkaiden huonot kokemukset kohtelusta liittyivät esimerkiksi lapsen syylistämiseen hänen tilanteestaan sekä siihen, että työntekijä vetosi kiireeseen.



Yli puolet yhteydenotoista koski hoidon toteuttamista. Vuoteen 2023 verrattuna vuonna 2024 hoidon toteuttamista koskevat yhteydenotot lisääntyivät. Yhteydenottojen sisällöt olivat hyvin erilaisia. Kahdessa yhteydenotossa yhteydenottaja arvioi lapsen ja/tai vanhemman saaneen neuvolassa väärän rokotteen. Kahdessa yhteydenotossa palattiin useita vuosia aiemmin annettuun hoitoon tai sen puutteeseen, mikä näkyy potilaan elämässä nyt. Lisäksi yhteydenotot koskivat esimerkiksi tyytymättömyyttä lääkehoidon lopettamiseen ja hoitohenkilökunnan vaihtuvuuteen.

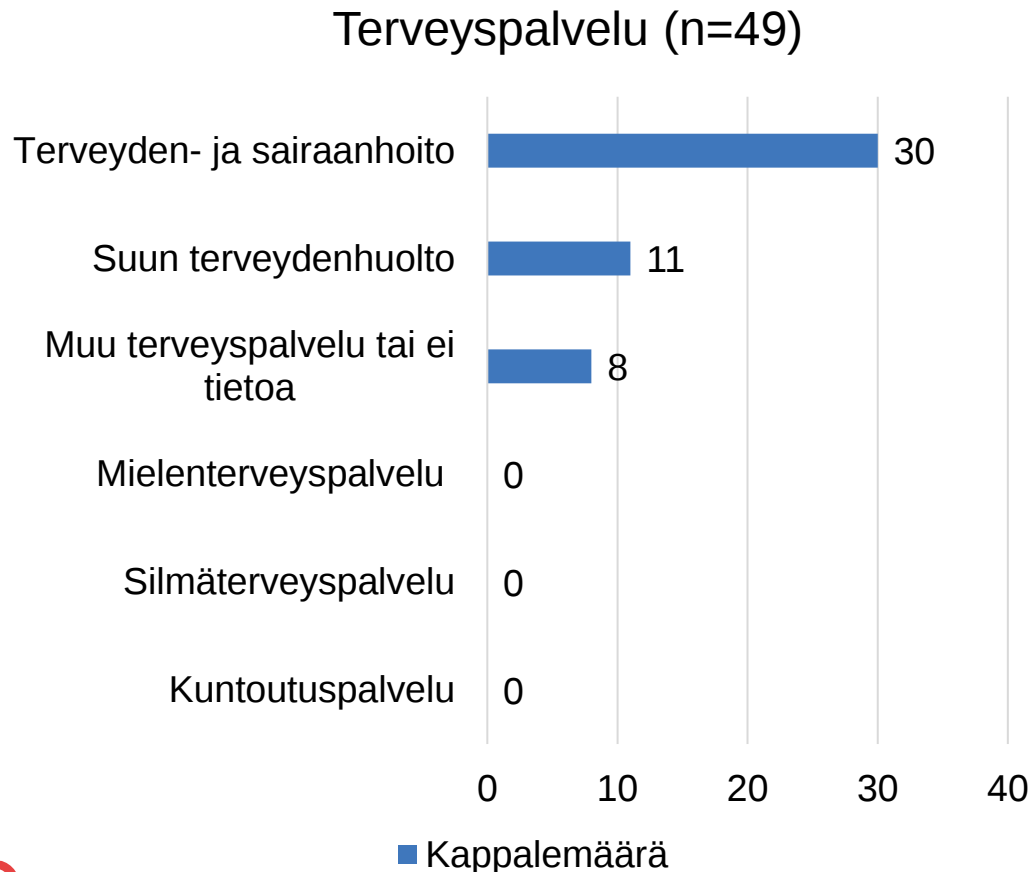


Tietosuoja tai tiedonsaantioikeutta koskevia yhteydenottoja tuli myös kolme. Ne olivat kaikki uusia yhteydenottoja. Nämä yhteydenotot koskivat hyvin erilaisia asioita: yksi koski kirjattuja virheellisiä tietoja, yksi työntekijän oikeutta lukea potilaan tietoja ja yksi kahden potilaan tietojen sekoittumista keskenään. Vuoteen 2023 verrattuna tietosuoja ja tiedonsaantioikeutta koskevat yhteydenotot vähenivät noin puoleen.

Yksityisesti hankitut terveydenhuollon palvelut



Yksityisesti hankittuja terveydenhuollon palveluja koskevat yhteydenotot (n=49)



Yhteydenoton aihe	Kpl
Hoidon toteuttaminen	21
Potilasvahinko tai sen epäily	19
Tietosuoja tai tiedonsaantioikeus	15
Potilasmaksuasiat	7
Kohtelu	6
Hoitoon pääsy tai jonottaminen	5
Muu	5
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	1
Konsultointi	0
Lääkevahinko tai sen epäily	0
Vahingonkorvaus tai esinevahingot	0
Valinnanvapaus	0
Yhteensä	79*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa aihetta.



Yksityisesti hankittuja terveystalveluja koskevat yhteydenotot (n=49)



Yhteydenottaja oli useimmiten potilas itse (80%), toiseksi yleisin yhteydenottaja oli omainen, läheinen tai huoltaja (18%). Eniten yhteydenottoja tuli terveyden- ja sairaanhoitoon liittyen, seuraavaksi eniten suun terveydenhuoltoon liittyen. Mielenterveys-, silmäterveys- ja kuntoutustalveluihin liittyen ei tullut yhteydenottoja. Edellisvuoteen ei ole verrattavissa olevia lukuja, koska yksityisten terveystalveluiden potilasasiavastaava-toiminta siirtyivät hyvinvointialueen järjestämisvastuulle vuoden 2024 alussa.



Toiseksi yleisin yhteydenoton syy oli potilasvahinko tai sen epäily. Potilasvahinkoon tai sen epäilyyn liittyvät yhteydenotot koskivat muun muassa toimenpiteiden aikana sattuneita mahdollisia hoitovahinkoja, väärän diagnoosin saamista sekä implanttivahinkoja. Potilasvahinkoihin liittyvät yhteydenotot liittyivät enimmäkseen suun terveydenhuoltoon.



Yleisin yhteydenoton syy oli hoidon toteuttaminen. Hoidon toteuttamiseen liittyvät yhteydenotot koskivat muun muassa tyytymättömyyttä saavutettuun hoitotulokseen tai viivettä diagnoosin saamisessa. Muutama yhteydenotto koski sitä, että potilaiden oireita ei oltu otettu riittävän vakavasti.



Kolmanneksi yleisin yhteydenoton syy oli tietosuoja tai tiedonsaantioikeus. Yhteydenotot koskivat muun muassa potilaan oikeutta potilastietojen oikaisuun sekä oikeutta tutustua itseään koskeviin tietoihin. Muutama yhteydenotto koski sitä, että potilasrekisteritiedon oikaisuvaatimukseen liittyvät käytänteet olivat potilaan näkökulmasta epäselviä.

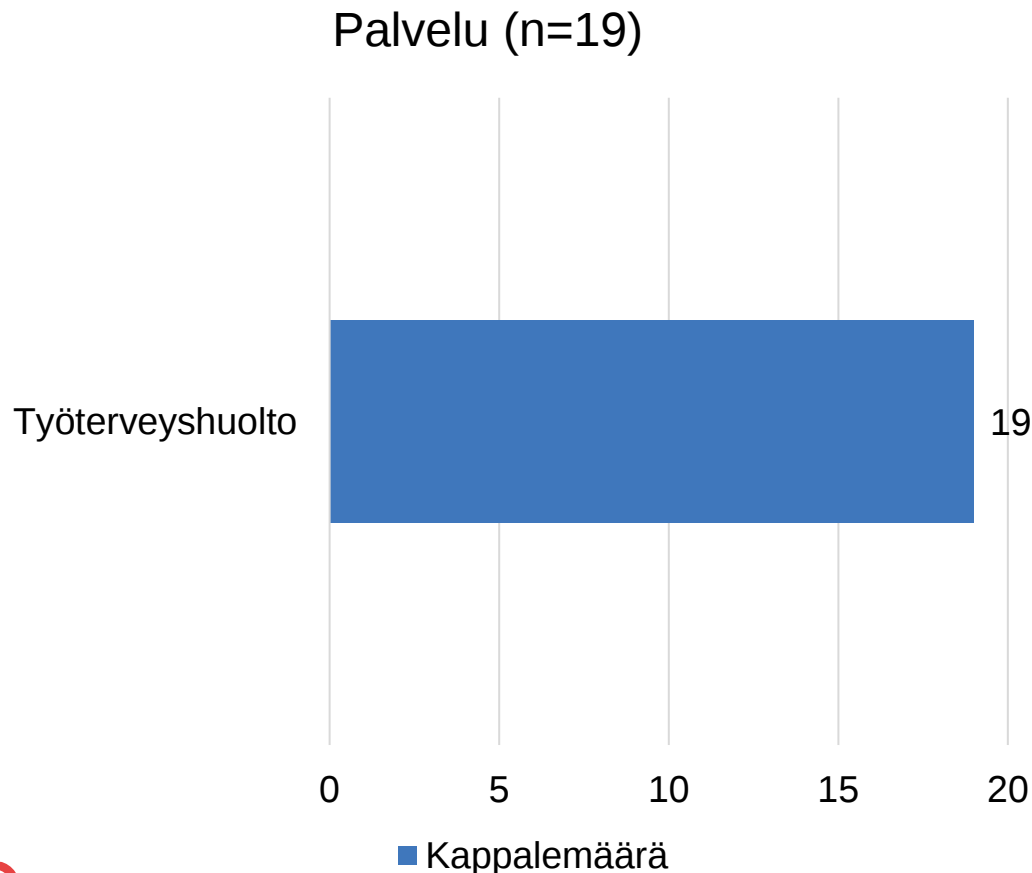
Lisäksi potilaat olisivat toivoneet enemmän tietoa vakuutukseen liittyvistä asioista, esimerkiksi siitä, mitkä toimenpiteet tai tutkimukset korvataan vakuutuksesta ja mitkä eivät.



Työterveyshuollon palveluntuottajat



Työterveyshuollon palveluntuottajia koskevat yhteydenotot (n=19)



Yhteydenoton aihe	Kpl
Tietosuoja tai tiedonsaantioikeus	9
Muu	8
Hoidon toteuttaminen	4
Kohtelu	4
Potilasvahinko tai sen epäily	3
Hoitoon pääsy tai jonottaminen	1
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	1
Konsultointi	0
Lääkevahinko tai sen epäily	0
Potilasmaksuasiat	0
Vahingonkorvaus tai esinevahingot	0
Valinnanvapaus	0
Yhteensä	30*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa aihetta.



Työterveyshuollon palveluntuottajia koskevat yhteydenotot (n=19)



Yhteydenottaja oli useimmiten potilas itse (90 %), toiseksi yleisin yhteydenottaja oli omainen, läheinen tai huoltaja (5 %). Suurin osa yhteydenotoista (79 %) oli uusia yhteydenottoja. Vuoteen 2023 ei ole verrattavissa olevia lukuja, koska yksityisten työterveyshuollon palveluntuottajien potilasasiavastaavatoiminta siirtyi hyvinvointialueen järjestämisvastuulle vuonna 2024.



Eniten yhteydenottoja tuli tietosuojaan tai tiedonsaanti-oikeuteen liittyen. Yhteydenotot koskivat muun muassa potilaan oikeutta tutustua itseään koskeviin tietoihin. Lisäksi yhteydenottoja tuli liittyen potilaan oikeuteen oikaista itseään koskevia tietoja; useimmiten potilaat kokivat, että heistä oli kirjattu virheellisiä tietoja.



Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli kohtaan "muu". Nämä yhteydenotot koskivat muun muassa sitä, että asiakas yritti varata asiavastaavan puhelinpalvelusta aikaa työterveyteen. Sosiaali- ja potilasasiavastaaville soitettiin ajanvaraukseen liittyvissä asioissa, koska työterveyshuollon verkkosivuilla tai esitteissä oli asiavastaavien yhteystiedot, mutta asiakkaat eivät tulleet, missä asioissa he voivat ottaa yhteyttä asiavastaavaan. Lisäksi yhteydenotoissa tiedusteltiin työterveyden prosesseihin liittyviä yleisiä asioita.



Kolmanneksi eniten yhteydenottoja tuli kohtelusta ja hoidon toteuttamisesta. Kohteluun liittyvät yhteydenotot koskivat muun muassa potilaiden tyytymättömyyttä kohtaamiseen terveydenhuollon ammattilaisen kanssa, sekä tunnetta siitä, etteivät potilaat tulleet riittävästi kuulluksi. Muutamassa yhteydenotossa potilaat toivat esille, että terveydenhuollon ammattilainen oli heitä kohtaan tyly.

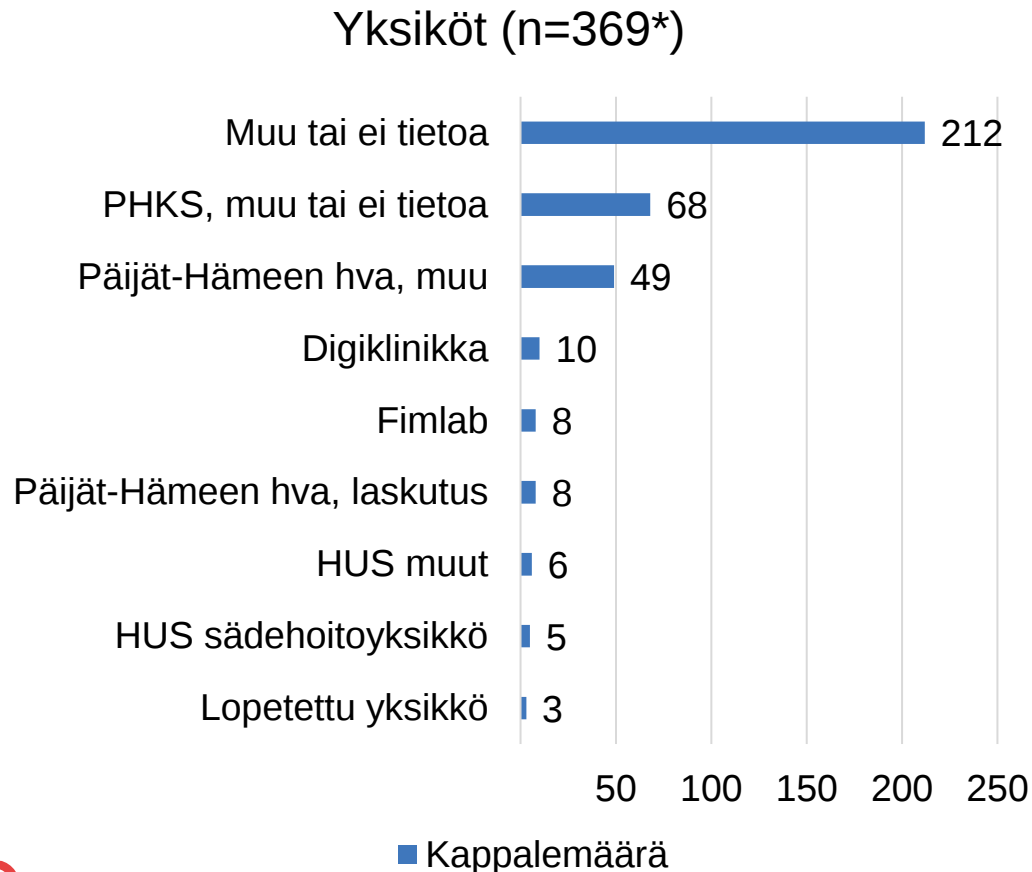
Hoidon toteuttamiseen liittyvät yhteydenotot koskivat muun muassa tyytymättömyyttä hoitopäätökseen tai väärää diagnoosia.



Muut yhteydenotot



Muut yhteydenotot (n=361)



Yhteydenoton aihe	Kpl
Muu	101
Tietosuoja tai tiedonsaantioikeus	97
Hoidon toteuttaminen	75
Potilasvahinko tai sen epäily	67
Hoitoon pääsy tai jonottaminen	52
Kohtelu	35
Potilasmaksuasiat	15
Itsemääräämisoikeus tai perusoikeuksien rajoittaminen	8
Valinnanvapaus	6
Vahingonkorvaus tai esinevahingot	5
Konsultointi	3
Lääkevahinko tai sen epäily	2
Yhteensä	466*

*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa yksikköä ja aihetta.



Muut yhteydenotot (n=361)



Muiden yhteydenottojen määrä väheni noin 11 % edelliseen vuoteen verrattuna. 37 % yhteydenotoista liittyi Päijät-Hämeen keskussairaalan ja Päijät-Hämeen hyvinvointialueen muihin palveluihin, mutta yksiköstä ei ollut tarkempaa tietoa tai yhteydenotto koski ylipäänsä edellä mainittuja toimijoita. Yksittäiset yhteydenotot koskivat Fimlabin ja HUS:n palveluja. Reilu puolet yhteydenotoista koski kuitenkin muita kuin yllä mainittuja palveluja, esimerkiksi Kelaa, jotakin oppilaitosta tai toista hyvinvointialuetta. Yhteyttä otti useimmiten (71 %) potilas itse ja noin kaksi kolmesta yhteydenotosta oli uusia.



Tietosuojaan tai tiedonsaantioikeuteen liittyvissä yhteydenotoissa kysyttiin usein neuvoa omien tai omaisen potilaskertomustietojen pyytämiseen. Lisäksi yhteydenottajat halusivat tietää, ketkä olivat käyneet katsomassa heidän potilastietojaan.

Osa yhteydenotoista koski tilanteita, joissa potilas oli huomannut potilastiedoissaan virheitä ja halusi ne korjattavaksi.



Reilu neljännes yhteydenotoista tilastoitiin kohtaan ”muu”. Yhteydenotot koskivat muun muassa muistutuksen toimittamista tai muistutusvastauksen viipymistä, Kelan hakemuksia tai päätöksiä sekä epäselvää tiedottamista.

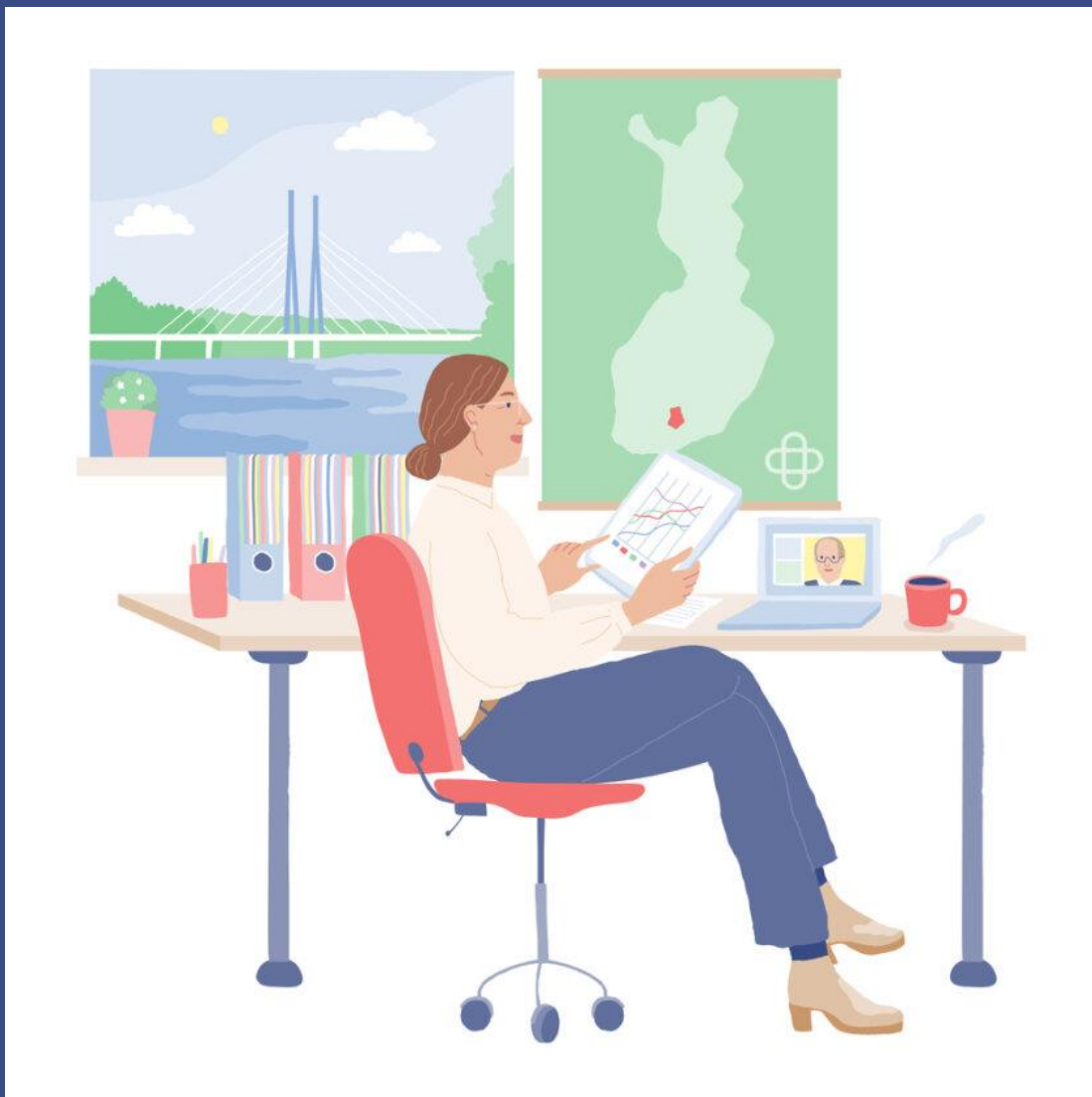
Yksittäisissä yhteydenotoissa tiedusteltiin esimerkiksi eri yksiköiden tai palvelujen puhelinnumeroita tai aukioloaikoja.



Vuonna 2023 yleisin yhteydenoton aihe oli hoidon toteuttaminen, mutta vuonna 2024 aiheita koskevien yhteydenottojen määrä laski neljäsosasta viidesosaan.

Yhteydenottajat olivat tyytymättömiä esimerkiksi saamaansa hoitoon tai lääkitykseen, hoitolinjauksiin taikka virheelliseen tai viivästyneeseen diagnoosiin. Yksittäiset yhteydenottajat kertoivat olevansa tyytymättömiä erilaisiin lausuntoihin tai hoitopäätöksiin.





Oikeussuojakeinojen käyttö



Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle saapuneet sosiaalihuollon muistutukset vuosina 2023 ja 2024

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Toimintayksikön on tiedotettava asiakkailleen muistutusoikeudesta riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen asiakkaalle mahdollisimman vaivattomaksi.

Toimintayksikön on kirjattava muistutus ja käsiteltävä se asianmukaisesti. Muistutukseen on annettava perusteltu kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa.

Sosiaalihuollon asiakaslaki (812/2000) 23 §



Vuonna 2024

150 kappaletta



Vuonna 2023

93 kappaletta



Sosiaalihuollon muistutusten vastausaika Päijät-Hämeen hyvinvointialueella vuonna 2024

Valvira on pitänyt kohtuullisena 1–4 viikon vastaamisaikaa muistutukseen (Valviran ohjauskirje 8/2010). Eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisukäytännössä kohtuullisena vastausaikana on pidetty 1–2 kuukautta. Kahden kuukauden vastausaikaa on pidetty kohtuullisena, jos asia on erittäin ongelmallinen ja vaatii paljon selvitystyötä.

Sosiaalihuollon palvelutehtävät	Max. 1 kk	1–2 kk	2–3 kk	Yli 3 kk	Käsittely kesken*	Yhteensä (kpl)
lääkkäiden palvelut	40	10	1	0	2	53
Lapsiperheiden palvelut	6	8	0	2	2	18
Lastensuojelu	2	12	4	5	1	24
Perheoikeudelliset palvelut	1	2	0	0	0	3
Päihde- ja riippuvuustyön erityiset palvelut	0	0	0	0	0	0
Työikäisten palvelut	10	2	0	0	0	12
Vammaispalvelut	19	5	0	0	2	26
Yhteensä (kpl)	78	39	5	7	7	136**

*Muistutusasian käsittely on ollut kesken tietojen keräyshetkellä.

**Hyvinvointialueelle saapui vuonna 2024 yhteensä 150 sosiaalihuoltoa koskevaa muistutusta. Kaikkien muistutusten osalta ei ole käytettävissä tietoa niiden jakautumisesta palvelutehtävittäin ja osa muistutuksista on saattanut koskea useaa eri palvelutehtävää.



Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle saapuneet terveydenhuollon muistutukset vuosina 2023 ja 2024

Terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle.

Toimintayksikön on tiedotettava potilailleen muistutusoikeudesta riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen heille mahdollisimman vaivattomaksi.

Toimintayksikön on käsiteltävä muistutus asianmukaisesti ja siihen on annettava perusteltu kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa.

Potilaslaki (785/1992) 10 §



Vuonna 2024

478 kappaletta



Vuonna 2023

419 kappaletta



Terveysthuollon muistutusten vastausaika Päijät-Hämeen hyvinvointialueella vuonna 2024

Tulosalue	Max. 1 kk	1–2 kk	2–3 kk	Yli 3 kk	Yhteensä (kpl)
Akuutti24	82	6	2	0	90
Avosairaanhoido	31	7	0	0	38
Diagnostiset palvelut	7	0	0	0	7
Medisiininen tulosalue	37	15	1	0	53
Operatiivinen tulosalue	73	21	4	0	98
Sote-palv. kumppanuusjärjestelyt	139	26	1	0	166
Suun terveydenhuolto	5	1	0	0	6
Geriatrinen osaamiskeskus	18	23	0	0	41
Kuntoutus	11	0	0	0	11
Lapsiperhepalvelut	2	3	0	0	5
Psykososiaaliset palvelut	44	7	0	1	52
Yhteensä (kpl)	449	109	8	1	567*

Valvira ja aluehallinto-
virasto ovat vakiintuneesti
katsoneet, että kohtuul-
linen vastausaika muistu-
tukseen on 1–4 viikkoa.
Eduskunnan oikeus-
asiamiehen ratkaisu-
käytännössä kohtuul-
lisena vastausaikana on
pidetty 1–2 kuukautta.
Kahden kuukauden
vastausaikaa on pidetty
kohtuullisena, jos asia on
erittäin ongelmallinen ja
vaatii paljon selvitystyötä.



*Hyvinvointialueelle saapui vuonna 2024 yhteensä 478 terveydenhuoltoa koskevaa muistutusta. Osa muistutuksista on koskenut useaa eri tulosaluetta.

Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle saapuneet sosiaalihuollon kantelut vuosina 2023 ja 2024

Viranomaisen, siihen palvelussuhteessa olevan tai muun julkista hallintotehtävää hoitavan lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä voi jokainen tehdä hallintokantelun toimintaa valvovalle viranomaiselle.

Sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnasta voi kannella aluehallintovirastoon, Valviraan (tietyt tilanteet) tai eduskunnan oikeusasiamiehelle.

Valvova viranomainen ryhtyy niihin toimenpiteisiin, joihin se hallintokantelun perusteella katsoo olevan aihetta.

Sosiaalihuollon asiakaslaki (812/2000) 23 a § ja hallintolaki (434/2003) 8 a luku



Vuonna 2024
14 kappaletta



Vuonna 2023
22 kappaletta



Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle saapuneet terveydenhuollon kantelut vuosina 2023 ja 2024

Viranomaisen, siihen palvelussuhteessa olevan tai muun julkista hallintotehtävää hoitavan lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä voi jokainen tehdä hallintokantelun toimintaa valvovalle viranomaiselle.

Sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnasta voi kannella aluehallintovirastoon, Valviraan (tietyt tilanteet) tai eduskunnan oikeusasiamiehelle.

Valvova viranomainen ryhtyy niihin toimenpiteisiin, joihin se hallintokantelun perusteella katsoo olevan aihetta.

Potilaslaki (785/1992) 10 a § ja hallintolaki (434/2003) 8 a luku



Vuonna 2024
40 kappaletta



Vuonna 2023
34 kappaletta



Potilasvahinkoilmoitusten ja korvattujen potilasvahinkojen määrä vuosina 2023 ja 2024 Päijät-Hämeen hyvinvointi-alueella*

Korvausta potilasvakuutuksesta voi hakea kolmen vuoden kuluessa siitä, kun vahingon kärsinyt sai tiedon vahingosta. Esimerkiksi vuonna 2024 ratkaistu vahinko voi siis olla sattunut jo useita vuosia aiemmin.

	2023	2024
Potilasvahinkoilmoitusten määrä kpl	276	189
Korvattujen potilasvahinkojen määrä kpl	65	39
Maksettujen korvausten määrä €	954 021	494 691

Lähde: Potilasvakuutuskeskus 17.1.2025

*Ratkaisuvuoden mukaan. Ratkaisuvuosi voi poiketa vahingon sattumisvuodesta.



Potilasvahinkojen korvausperusteet vuosina 2023 ja 2024

Päijät-Hämeen hyvinvointialueella*

Potilasvakuutuslaki määrittelee kahdeksan erilaista vahinkotyyppiä, joista potilas voi saada korvausta: hoitovahinko, infektiovahinko, tapaturmavahinko, laitevahinko, implanttivahinko, lääkkeen toimittamisvahinko, kohtuuton vahinko sekä hoituhuoneiston tai hoitolaitteiston vahinko.

Korvattavista vahingoista ylivoimaisesti suurin osa korvattiin hoitovahinkoina. Näissä tapauksissa korvausperusteena on, että kokenut terveydenhuollon ammattihenkilö olisi menetellyt tilanteessa toisin ja siten välttänyt vahingon.

Korvausperuste	2023 kpl	2024 kpl
Hoitovahinko	63	39
Infektiovahinko	2	0
Kohtuuton vahinko	0	0
Laitevahinko	0	0
Tapaturmavahinko	0	0
Implanttivahinko	0	0
Lääkkeen toimittamisvahinko	0	0
Hoituhuoneiston tai hoitolaitteiston vahinko	0	0
Yhteensä	65	39

*Ratkaisuvuoden mukaan. Ratkaisuvuosi voi poiketa vahingon sattumisvuodesta.

Lähde: Potilasvakuutuskeskus 17.1.2025





Sosiaali- ja
potilasasiavastaavien
huomioita ja
kehittämis ehdotuksia



Vuoden 2023 selvityksen kehittämisehdotusten tilanne

Kehittämisehdotus	Toimialoilla tehtyt keskeiset toimenpiteet (kerätty syksyllä 2024)	Sosiaali- ja potilasasiavastaavien kommentit
Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen	Rajoittamistoimenpiteistä on tehty ohje. Itsemääräämisoikeuteen liittyvät asiat huomioidaan omavalvontasuunnitelmissa. Itsemääräämisoikeus huomioidaan ostopalvelujen valvonnassa.	Eduskunnan oikeusasiamiehen (1497/2023) mukaan rajoitusten vähentämisen suunnitelma on rajoitustoimien käytön seurannan ohella tärkeää, jos pakon käyttöä halutaan aidosti vähentää. Itsemääräämisoikeutta on tärkeää tarkastella esimerkiksi toimintaohjeissa ja kehittämistoiminnassa erityisesti oikeuden toteutumisen edistämisen ja tukemisen näkökulmasta, ei niinkään rajoittamismahdollisuuksien kannalta.
Julkisuuslain mukainen tietopyyntö	Noudatetaan hyvinvointialueen ohjeita aiheesta ja informoidaan asiakkaita ja potilaita. Erillistä julkisuuslain mukaista tietopyyntölomaketta ei ole vielä tehty.	Ohjeita tai lomaketta ei ole luotu. Kehittämisehdotus on edelleen ajankohtainen.
Tekninen tuki ja saavutettavuus palvelukanavissa	Digialustaan on tehty saavutettavuustarkastus ja korjaustoimenpiteet on aloitettu. Alustaan lisätty osio ”Tukea digiasioinnissa” ja palautteisiin vastataan kahden viikon kuluessa. Sähköpostin kautta tulleisiin viesteihin vastataan viiden arkipäivän sisällä.	Digialustan ”tukea digiasointiin” toiminnon takana on hyödyllistä tietoa monille sovelluksen kanssa apua tarvitseville. Kuitenkin ne asiakkaat, joilla on haasteita puhelinpalvelujen takaisinsoittojärjestelmän kanssa tarvitsisivat myös tukea.
Päivystykseen hakeutumisen ohjeet	Valmistelussa kiireellisen hoidon kriteerit perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon välillä. Asiakkaita ja potilaita ohjataan ja neuvotaan asiassa.	Ohjeita on selkiytetty uusituilla hyvinvointialueen verkkosivuilla jonkin verran, mutta niitä tulisi tarkentaa edelleen.
Hoitotakuuajkojen ylittäminen	Leikkaustoiminnan uudelleenjärjestely, suun terveydenhuollossa Kerralla kuntoon – toimintamalli ja hoidon tarpeen arviointiprosessin kehittämisen jatkaminen. Alaikäisten mielenterveyspalvelujen uusi toimintamalli. Hoito- ja palvelutakuuajkojen aktiivinen seuranta.	Potilaat eivät aina saa ohjeistusta liittyen siihen, miten saavat hoitoa muualta tilanteissa, joissa hoitotakuu ei toteudu.
Palveluasumisen epäkohtien käsittely	Asiakaspalautteen kerääminen ja toimintamallin jatkokehittäminen. Palautteen hyödyntäminen omavalvonnassa ja valvonnassa. Omaisten mukaanoton vahvistaminen palveluissa.	Hyvänsuuntaisia toimenpiteitä.



Asiakkaiden, potilaiden ja omaisten tiedonsaantioikeus



Tietosuoja ja tiedonsaantioikeutta koskevat yhteydenotot olivat vuonna 2024 yksi yleisimmistä sosiaali- ja potilasasiavastaaville tulleista yhteydenottojen aiheista, ja näiden yhteydenottojen määrä on ollut kasvussa. Sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä ei ole aina osattu ohjata asiakkaita ja potilaita hyvinvointialueen tietosuojakäytänteisiin liittyen, esimerkiksi miten he voivat saada itseään koskevia tietoja. Asiakkaille tai potilaille ei myöskään ole luovutettu heitä koskevia tietoja yksiköstä, mutta syytä tälle ei ole välttämättä perusteltu.

Asiakkaita ja potilaita on ohjattu olemaan yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, joka mielellään antaa neuvontaa asiaan liittyen, mutta ei voi esimerkiksi luovuttaa asiakkaalle tai potilaalle hänen asiakas- tai potilasrekisteritietojaan. Lisäksi omaisilla ja läheisillä on epäselvyyttä siitä, milloin heillä on oikeus saada asiakas- tai potilasrekisteritietoja tai yleisesti salassa pidettäviä tietoja.

Kehittämisehdotus



Kaikissa yksiköissä käydään läpi tietosuojaohjeistukset ja -käytännöt. Erityisesti kerrataan ja uusille työntekijöille perehdytetään tietojen luovutukseen liittyvät ohjeistukset sekä se, miten asiakkaita, potilaita ja omaisia ohjataan tietopyyntötilanteissa toimimaan. Yksiköissä myös tarvittaessa ohjataan asiakkaita laatimaan valtakirja puolesta asiointiin sekä suositellaan edunvalvontavaltuutuksen tekemistä. Kaikille työntekijöille pakollisiin tietosuojakoulutuksiin lisätään tarvittavat osiot tietojen luovutuksen menettelyprosessista.



Potilaiden tiedottaminen hoitovastuun siirtyessä



Sosiaali- ja potilasasiavastaaville tulleiden yhteydenottojen perusteella useat potilaat ovat olleet epätietoisia, mikä terveydenhuollon yksikkö heidän hoidostaan vastaa, sekä miten heidän tulee toimia, jos hoitovastuu siirtyy perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon välillä tai niiden sisällä. Potilailla ei ole ollut tietoa esimerkiksi siitä, tuleeko heidän ottaa itse yhteyttä uuteen hoitoyksikköön vai tuleeko sieltä yhteydenotto potilaalle. Potilaille ei ole aina perusteltu sitä, miksi hoitovastuu on siirretty esimerkiksi erikoissairaanhoidosta perusterveydenhuoltoon. Potilaille ei myöskään aina ole kerrottu siitä, että hoitosuhde erikoissairaanhoidossa on päätetty lopettaa ja jatkohoito on siirretty perusterveydenhuoltoon.

Asiavastaaville on tullut useita yhteydenottoja myös terveydenhuollon lähetteisiin liittyen. Potilaat ovat kertoneet, ettei heille esimerkiksi ole tehty luvattua lähetettä, lähetteen käsittely on viivästynyt tai heillä ei ole tietoa lähetteen käsittelyn tilasta. Epäselvää potilaille on myös ollut, mitä lähetteen teon jälkeen tapahtuu ja kuinka nopeasti lähete tulisi olla käsitelty.



Kehittämisehdotus

Terveydenhuollossa vahvistetaan toimintamallia, jossa potilaalle kerrotaan hoitoprosessista erityisesti silloin, kun potilaalle tehdään lähete toiseen yksikköön tai hoitovastuu muuten siirtyy yksiköstä toiseen. Hoitoprosessia yleisellä tasolla kuvaavat pääkohdat kuvataan hyvinvointialueen verkkosivuille sekä Päijät-Sote-sovellukseen.



DNR-päätös ja palliatiivinen hoitolinja



Potilaat ja omaiset ovat ottaneet toistuvasti sosiaali- ja potilasasiavastaaviin yhteyttä koskien tehtyä DNR-päätöstä (do not resuscitate eli älä elvytä) tai palliatiiviseen hoitoon siirtymistä. Yhteydenottajille epäselvää on ollut, mitä kyseiset hoitopäätökset tarkoittavat ja miten ne vaikuttavat potilaan saamaan hoitoon. Yhteydenottajat kertovat, ettei heidän kanssaan ole aina keskusteltu päätöksestä tai sen vaikutuksesta hoitoon.

Potilaat ovat ottaneet myös yhteyttä liittyen OmaKannassa näkyvään DNR-päätökseen, jonka he kokevat olevan jo vanhentunutta tietoa terveydentilaan liittyvän akuutin tilanteen väistyttyä. Potilaat ovat tuoneet esille pelkoa siitä, etteivät saa hätätilanteessa tarvitsemaansa apua ja hoitoa. DNR-päätös on lääkärin tekemä potilaslain (785/1992) mukainen tärkeä hoitopäätös, josta ei kuitenkaan tehdä hallintopäätöstä, joten potilaalla ja omaisilla ei tilanteessa ole käytössä tehokasta oikeussuojakeinoja kuten muutoksenhakumahdollisuutta.

Kehittämisehdotus



Eduskunnan oikeusasiamies on ratkaisussaan 1497/2023 todennut, että DNR-päätöksestä on keskusteltava tarvittaessa useita kertoja potilaan kanssa. Jos potilas ei itse pysty päättämään hoidostaan, asiasta on keskusteltava hänen omaistensa tai läheistensä kanssa. Tilanteen muuttuessa päätös voidaan tarvittaessa purkaa ja se on aina päivitettävä potilaan siirtyessä terveydenhuollon yksiköstä toiseen.

Potilaille ja omaisille tulee tarjota enemmän tietoa siitä, mitä palliatiivinen hoito tai DNR-päätös tarkoittavat. Aihe on hyvin herkkä, joten sen käsittelyyn potilaiden ja omaisten kanssa tulisi varata riittävästi aikaa ja huomioida sensitiivinen työote. Lisäksi hyvinvointialueen verkkosivuille olisi tarpeellista viedä tietoa palliatiivisesta hoidosta ja DNR-päätöksestä.



Hallintopäätösmenettely sosiaalihuollossa



Sosiaalihuoltoa koskevista sosiaali- ja potilasasiavastaaville tulleista yhteydenotoista päätökset olivat kolmanneksi yleisin aihe. Päätöksiin liittyvät yhteydenotot koskivat erityisesti lastensuojelua, työikäisten palveluja ja vammaispalveluja. Sosiaali- ja potilasasiavastaavat ovat kiinnittäneet asiakkaiden yhteydenotoissa huomiota erityisesti päätöksiin liittyviin menettelyllisiin asioihin. Asiakkaat ovat kertoneet esimerkiksi puutteista tai epäselvyyksistä kuulemiseen, kirjallisen päätöksen saamiseen ja päätöksen toimeenpanoon liittyen. Tämä on kiinnittänyt sosiaali- ja potilasasiavastaavien huomion, koska kyseessä ovat hallintolakiin perustuvat hallintopäätösprosessin vaiheet. Hallintopäätösmentely on keskeinen osa sosiaalihuollon viranhaltijan työtä, joten prosessin vaiheiden tulisi olla asiakaskohtaisia hallintopäätöksiä tekevillä viranhaltijoilla hyvin hallinnassa.

Myös eduskunnan oikeusasiamies on kiinnittänyt kanteluratkaisuissaan (esimerkiksi [6302/2024](#), [5976/2023](#) ja [1149/2023](#)) huomiota sosiaalihuollon viranomaisten hallintopäätösmentelyyn ja velvollisuuteen antaa asiakkaalle muutoksenhakukelpoinen kirjallinen päätös hänen asiassaan.



Kehittämisehdotus

Niissä sosiaalihuollon yksiköissä, joissa tehdään hallintopäätöksiä, kerrataan kattavasti hallintopäätösmentelyn vaiheet ja vaatimukset. Toimialoilla tarkistetaan olemassa olevat aiheeseen liittyvät ohjeet ja tarvittaessa päivitetään ne tai laaditaan täydentävät ohjeet. Lisäksi työntekijöille on hyvä tarjota täydennyskoulutusta aiheesta.



Asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien näkyminen hyvinvointialueen strategiassa



Hyvinvointialueen strategiassa vuosille 2023-2025 ei ole erikseen mainittu asiakkaan ja potilaan oikeuksia. Uusi strategia laaditaan valtuustokauden vaihtuessa. Uusi valtuustokausi alkaa 1.6.2025.

Asiakkaan ja potilaan oikeudet perustuvat sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettuun lakiin (812/2000) sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettuun lakiin (785/1992). Lakien tarkoituksena on edistää asiakkaan ja potilaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaali- ja terveydenhuollossa. Asiakkaan ja potilaan oikeuksien toteutuminen tulisi olla toimintaa läpileikkaava periaate ja näkyä käytännössä. Oikeuksien toteutuessa myös asiakaskokemus ja palvelujen laatu paranevat.



Kehittämisehdotus

Tulevassa strategiassa asiakkaan ja potilaan oikeudet näkyvät selvästi. Asiakkaiden ja potilaiden oikeudet eivät jää vain taustalle, vaan ovat aidosti mukana hyvinvointialueen vision ja mission toteutuksessa.



Asiakkaiden ja potilaiden aseman ja oikeuksien vahvistuminen alueellamme 2024



Päijät-Hämeen hyvinvointialueella on tehty paljon hyvää kehittämistyötä. Tälle ja seuraavalle dialle on nostettu muutama esimerkki kehittämistoiminnasta, joka on vaikuttanut positiivisesti asiakkaiden ja potilaiden aseman sekä oikeuksien toteutumiseen alueellamme.

Päijät-Hämeessä on aktiivisesti kehitetty ja otettu käyttöön digitaalisia sote-palveluja. Digitaalisten palveluiden käyttö on laajentunut entisestään vuonna 2024. Orimattilan sote-keskuksen siirryttyä omaksi toiminnaksi, myös kyseisen sote-keskuksen asiakkaat ovat voineet käyttää asiointissaan Päijät-Sote-sovelluksen digipalveluja. Lisäksi Päijät-Sote-sovelluksen kiireettömän asioinnin palvelukanavat ovat nyt kaikkien hyvinvointialueen asukkaiden käytössä lukuun ottamatta Sysmää. Sovellukseen on myös lisätty erilaisia toimintoja, kuten sähköisesti täytettävät esitietolomakkeet. Digipalvelut täydentävät muita palvelukanavia ja asiakkaille tarjottavaa digitukea on selkeytetty. Vaikka kehitys on ollut hyvää, sosiaali- ja potilasasiavastaavat pitävät tärkeänä, että alueellinen tasa-arvo toteutuu jatkossa myös Sysmässä.

Terveystieteiden tutkimuskeskukseen on näkyneet potilaille jo pitkään OmaKanta-palvelussa. Nyt myös sosiaalihoitoon asiakastiedot tallennetaan Kanta-palveluun vaihteittain vuosina 2023–2026. Päijät-Häme on ollut kehittämistyössä jo pitkään mukana ja Päijät-Hämeen hyvinvointialue oli sosiaalihoitoon asiakastietojen osalta ensimmäisiä Kanta-palvelun käyttöön liittyneitä alueita Suomessa. Kanta-palveluihin tallennetut tiedot ovat ajantasaisesti ammattilaisten käytettävissä, vaikka asiakas muuttaisi paikkakunnalta toiselle. Päijät-Hämeessä tiedot ovat alkaneet näkyä myös asiakkaalle OmaKanta-palvelussa maaliskuusta 2024 alkaen. Täällä on kehitetty pitkään myös sosiaalihoitoon rakenteista kirjaamista. Rakenteiden asiakirjojen käyttöönotto edistää muun muassa lainsäädännön edellytykset täyttävää, yhtenäistä ja tasalaatua kirjaamista sosiaalihoitoon palveluissa.



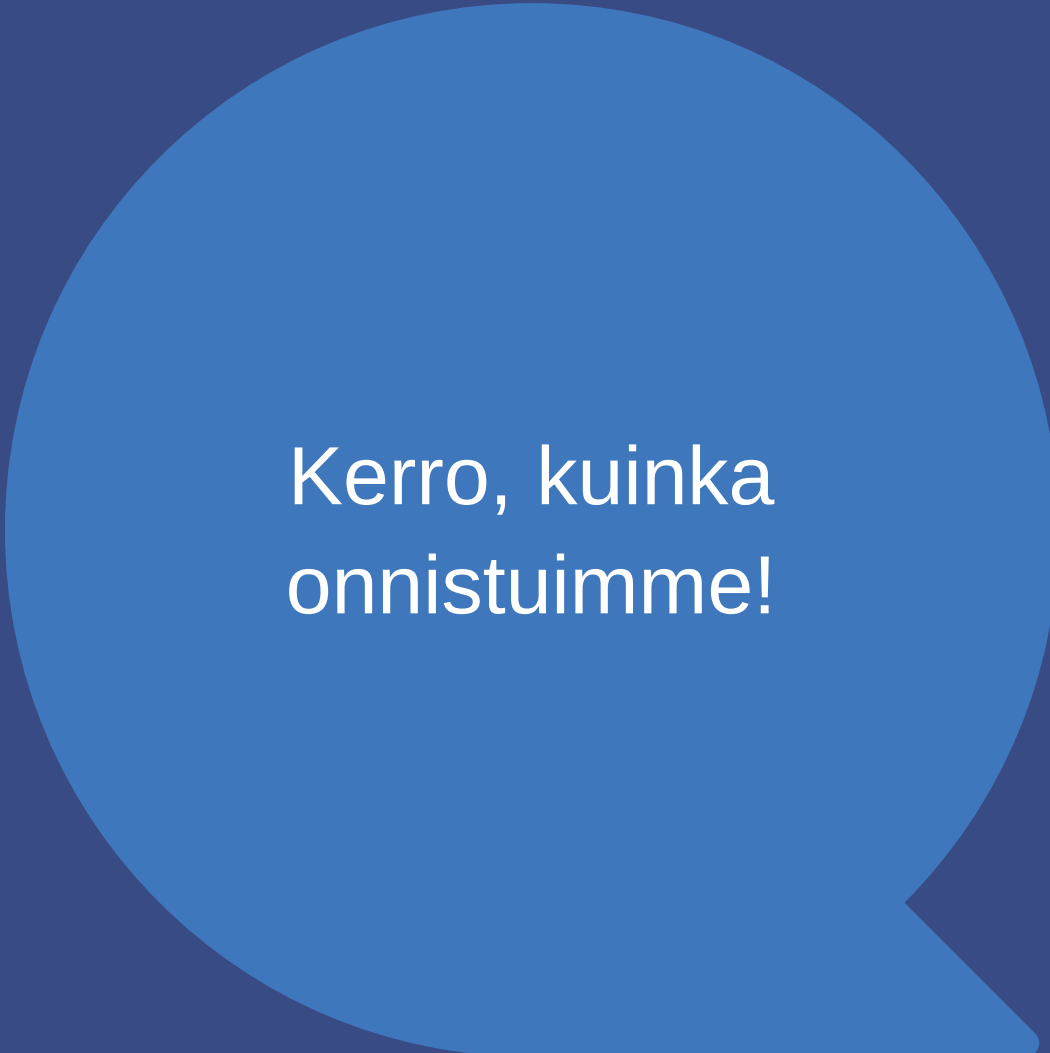
Asiakkaiden ja potilaiden aseman ja oikeuksien vahvistuminen alueellamme 2024



Valtakunnallisesti tulossa oleva omalääkärimalli otetaan käyttöön Päijät-Hämeen hyvinvointialueen oman tuotannon sote-keskuksissa. Moniammatillinen tiimimalli on ollut käytössä osassa Päijät-Hämeen hyvinvointialueen sote-keskuksia. Moniammatillinen tiimimalli tarkoittaa, että potilaan asioita hoitaa yksi nimetty tiimi, johon kuuluu lääkäreiden ja hoitajien lisäksi esimerkiksi fysioterapeutteja, mielenterveys- ja päihdetyön ammattilaisia sekä muita sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia. Tämän lisäksi tiimimalliin tullaan lisäämään omahoitaja- ja omalääkärimalli. Tavoitteena on, että omahoitaja ja omalääkäri tuntevat potilaan, eikä potilaan tarvitse asioida aina uuden ammattilaisen kanssa. Sosiaali- ja potilasasiavastaavat pitävät hyvänä asiana hoidon jatkuvuutta lisäävien toimintamallien käyttöönottamista.

Ympäri vuorokautinen palveluasumispaikka tulee järjestää kiireellisissä tapauksissa viipymättä ja muissa tilanteissa ilman aiheetonta viivästystä, kuitenkin korkeintaan kolmen kuukauden kuluessa asian vireille tulosta. Hyvinvointiala Hali ry selvitti hyvinvointialueiden jonotilannetta ikääntyneiden ympärivuorokautiseen palveluasumiseen vuoden 2024 alku- ja loppupuolella. Selvityksen mukaan Päijät-Hämeen hyvinvointialueella keskimääräinen jonotusaika ympärivuorokautiseen palveluasumiseen on valtakunnan lyhyimpiä hyvinvointialueiden välisessä vertailussa. Palveluun pääsyä joutuu jonottamaan alueellamme keskimäärin alle kuukauden ajan. Sosiaali- ja potilasasiavastaavat pitävät tärkeänä, että asiakkaiden oikeudet riittäviin ja oikea-aikaisiin palveluihin toteutuvat ympärivuorokautisen palveluasumisen kohdalla lain edellyttämällä tavalla.





Kerro, kuinka
onnistuimme!

Voit halutessasi antaa palautetta tästä sosiaali- ja potilasasiavastaavien selvityksestä. Palautekyselyyn vastataan nimettömästi ja siihen vastaaminen vie aikaa vain muutaman minuutin.

Palaute on meille tärkeää, jotta selvitys olisi jatkossa entistä kiinnostavampi ja lukijaystävällisempi!

[Vastaa kyselyyn tästä.](#)





Päijät-Hämeen hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Tarja Laukkanen, Essi Lipponen,
Annina Rinne ja Salla Ritala

Puhelin: 03 819 2504
ma, ti ja to klo 9-12 sekä ke klo 9-15

Sähköposti: asiavastaavat@paijatha.fi

Verkkosivut:
[https://paijatha.fi/asiointiipas/sosiaali-ja-
potilasasiavastaava/](https://paijatha.fi/asiointiipas/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/)

Instagram: [@sosiaalijapotilasasiavastaavat](https://www.instagram.com/sosiaalijapotilasasiavastaavat)

