



**Pohde**

Pohjois-Pohjanmaan  
hyvinvointialue

# Potilas- ja sosiaaliasiamiehen selvitys vuodelta 2022

---

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

**Merja Jaakola, Hanna Kankaala, Kati Koivunen, Mirva Makkonen,  
Hilkka Manner, Sisko Muikku ja Kaisa Oikarinen.**

## Sisällys

1.	Johdanto .....	3
2.	Asiamiestoiminta on lakisääteistä .....	4
	2.1 Sosiaaliasiamies .....	4
	2.2 Potilasasiamies .....	5
3.	Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue .....	6
	3.1 Asiamiestoiminnan rakenteet.....	6
	3.2 Yhteydenotot .....	8
	3.3 Muistutukset ja kantelut.....	10
4.	Potilas- ja sosiaaliasiamiehen näkemyksiä .....	13
5.	Koillismaa .....	18
	5.1 Kuusamo .....	18
	5.2 Taivalkoski.....	19
6.	Lakeus.....	20
	6.1 Hailuoto.....	20
	6.2 Kempele .....	21
	6.3 Liminka .....	22
	6.4 Lumijoki.....	23
	6.5 Muhos .....	24
	6.6 Tyrnävä.....	25
7.	Oulu.....	26
	7.1 Sosiaaliasiamiespalvelu .....	26
	7.2 Potilasasiamiespalvelu .....	33
7.	Oulun eteläinen .....	39
	7.1 Alavieska .....	39
	7.2 Haapajärvi .....	40
	7.3. Haapavesi .....	40
	7.4 Kärsämäki.....	45
	7.5 Nivala .....	45
	7.6 Oulainen .....	45
	7.7 Pyhäjärvi.....	50
	7.8 Pyhäntä.....	51
	7.9 Reisjärvi.....	51
	7.10 Sievi .....	51
	7.11 Siikalatva .....	52
	7.12 Ylivieska .....	52
8.	Oulunkaari.....	59

8.1 li.....	62
8.2 Pudasjärvi.....	62
8.3 Utajärvi.....	62
8.4 Vaala.....	63
9. Rannikko .....	63
9.1 Kalajoki .....	63
9.2 Merijärvi .....	64
9.3 Pyhäjoki .....	64
9.4 Raahe .....	65
9.5 Siikajoki.....	67
10. Oulun yliopistollinen sairaala ja NordLab .....	67
Liitteet .....	73

## 1. Johdanto

Sosiaaliasiamiehellä on lainsäädäntöön perustuva velvollisuus seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain hyvinvointialueelle (aiemmin kunnanhallitukselle). Aiempina vuosina osassa Pohjois-Pohjanmaan kuntia sekä sairaanhoitopiirissä on myös potilasasiamies vuosittain antanut oman selvityksen potilaan oikeuksien kehittymisestä. Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella potilas- ja sosiaaliasiamiehet antavat yhden selvityksen, jossa käydään läpi sekä sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaiden sekä terveydenhuollon potilaiden aseman ja oikeuksien kehittymistä asiamiehille tulleiden yhteydenottojen perusteella. Tämä selvitys toimitetaan hyvinvointialueen lisäksi alueen kunnille ja kaupungeille sekä kuntayhtymille. Potilas- ja sosiaaliasiamiehen selvitys ei ole kokonaiskuvaus alueen sosiaali- ja terveydenhuollon tai varhaiskasvatuksen palveluista tai niiden laadusta ja tilasta, vaan se antaa tietoa asiamiehille tulleiden yhteydenottojen perusteella asiakkaiden ja potilaiden kokemuksista ja tiedontarpeista sosiaali- ja terveydenhuollon ja varhaiskasvatuksen palveluissa.

Selvityksessä on alussa kuvattu se, mitä asiamiestoiminta on ja miten potilas- ja sosiaaliasiamiespalvelu toteutuu Pohjois- Pohjanmaan hyvinvointialueelle. Tämän jälkeen potilas- ja sosiaaliasiamiehet ovat nostaneet yleisellä tasolla esiin asioita liittyen asiakkaiden ja potilaiden asemaan, jotka koskettavat koko Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialuetta ja mitkä tulisi ottaa huomioon sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita kehittämisessä ja tuottamisessa. Pohjois-Pohjanmaan alue on jaettu kuuteen alueeseen: Lakeus, Oulu, Oulunkaari, Oulun eteläinen, Koillismaa ja Rannikko, minkä vuoksi tässä selvityksessä kuntien tai kaupunkien tiedot käsitellään alueittain. Lopuksi Oulun yliopistollisen sairaalan (PPSHP) on käsitelty tarkemmin potilasasiamiesten yhteydenottojen kautta. Selvityksen tiedot on kerätty vuodelta 2022, jolloin kunnat, kaupungit ja kuntayhtymät tuottivat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. Selvitystä varten potilas- ja sosiaaliasiamiehet ovat tehneet kuntiin kyselyn sosiaali- ja terveydenhuollon sekä varhaiskasvatuksen osalta (liite). Selvitys on tehty yhteistyössä jakamalla kirjoittamisvastuuta alueittain missä kukin asiamies on vuonna 2022 työskennellyt. Lisäksi osa tiedoista on koottu Merikratos Oy:n tekemistä selvityksistä, sillä he tuottivat sosiaali- ja potilasasiamiespalveluita osille kunnille ja kuntayhtymille ennen hyvinvointialuetta.

Potilas- ja sosiaaliasiamieheen ollaan yhteydessä pääasiassa silloin, kun sosiaali- ja terveydenhuollon tai varhaiskasvatuksen palvelun laatu ja sisältö ei ole täyttänyt laadullista odotusta. Sosiaali- ja terveydenhuollon sekä varhaiskasvatuksen yksiköiden laadunhallinnassa ja omavalvontasuunnitelmassa tulee olla sovittuna vastuut sekä menettelytavat, joissa opitaan palvelusta annetusta palautteesta, muistutuksista ja vaaratilanneilmoituksista. Keräämällä tietoa asiakailta ja henkilökunnalta sosiaali- ja terveydenhuollon ja varhaiskasvatuksen palveluista eri kanavien kautta, saadaan laaja käsitys siitä, miten palvelut vastaavat hyvinvointialueen asukkaiden tarpeisiin.

Potilas- ja sosiaaliasiamiesten tehtävänä on tukea asiakkaan ja potilaan oikeuksien toteutumista, joten tämän selvityksen kautta tuodaan esiin niitä syitä ja tilanteita, joissa oikeudet eivät ole yhteydenottojen perusteella kaikilta osilta toteutuneet. Asiakkaat ja potilaat voivat viedä kokemiaan epäkohtia eteenpäin pääasiassa muistutusten ja kanteluiden muodossa. Sosiaalihuollon asiakkaiden osalta palveluista annettavat kirjalliset päätökset mahdollistavat asioiden saattamisen oikaisuvaatimus- ja valitusprosessien kautta aluehallituksen alaisen yksilöasiainjaoston ja/tai tuomioistuimien arvioitavaksi. Potilas- ja lääkevahinkojen osalta on luotu erityiset vakuutusjärjestelmät korvauksia varten, jos hoidosta aiheutuu henkilövahinkoja potilaalle.

Potilas- ja sosiaaliasiamies ei toimi oikeudellisesti asiakkaiden / potilaiden etujen ajajana, vaan hän on puolueeton toimija asiakkaan / potilaan etujen toteutumisessa. Tarvittaessa potilas- ja sosiaaliasiamies voi olla asiakkaan / potilaan luvalla yhteydessä eri toimijoihin asioiden selvittämiseksi ja osallistua tapaamisiin. Asiamiehet tekevät yhteistyötä yleisellä tasolla eri viranomaisstahojen, palvelun tuottajien ja asiakasjärjestöjen kanssa. Jos potilas- ja sosiaaliasiamiehille tulee tietoon asiakkaan / potilaan asemaan heikentävästi vaikuttavia asioita, hän voi esimerkiksi selvittää asiaa ja viedä asiaa tiedoksi organisaation johdolle. Näiden yhteydenottojen kautta on mahdollista saada aikaan tarvittavia muutoksia toiminnassa ilman erillistä muistutus – tai kanteluprosessia.

Potilas- ja sosiaaliasiamies ei ole valvova viranomainen, mutta vuosittaisessa selvityksessään hyvinvointialueelle ja varhaiskasvatuksen osalta kunnan/-kaupunginhallitukselle, hän voi tuoda esiin asiakkaan ja potilaan asemaa vaikeuttavia asioita ja ehdottaa toimenpiteitä yleisellä tasolla esiin tulleisiin ongelmiin ja epäkohtiin. Potilas- ja sosiaaliasiamiehet voivat tarvittaessa epäkohtia havaitessa viedä asiat sekä poliittisten päättäjien että valvovien viranomaisten tietoisuuteen tarvittavia toimenpiteitä varten.

## 2. Asiamiestoiminta on lakisääteistä

### 2.1 Sosiaaliasiamies

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) säädetään sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun niin, ettei asiakkaan ihmisarvoa loukata sekä niin, että asiakkaan vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioitetaan. Asiakkaalla on oikeus saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista sekä oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä. Asiakkaalla on oikeus sosiaalihuollon toteuttamista koskevaan palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muuhun vastaavaan suunnitelmaan, joka on laadittava yhteisymmärryksessä asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa tai omaisensa tai muun läheisen kanssa. Asiakkaan toivomukset ja mielipide on otettava huomioon sosiaalihuoltoa toteutettaessa, ja muutoinkin asiakkaan itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, ja asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava niin, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

Sosiaaliasiamies on riippumaton toimija, jonka tehtävä ja asema perustuvat lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (jatkossa asiakaslaki). Asiakslain 24 §:n mukaan sosiaaliasiamiehen tehtävänä on:

- 1) neuvoa asiakasta asiakslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- 2) neuvoa ja avustaa asiakasta muistutuksessa
- 3) tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- 4) toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä
- 5) seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella ja antaa siitä selvitys vuosittain hyvinvointialueelle.

Asiakslain mukaan hyvinvointialueen on nimettävä sosiaaliasiamies. Sosiaaliasiamies palvelee hyvinvointialueella sekä julkisen sosiaalihuollon että yksityisen sosiaalipalvelun asiakkaita. Sosiaali-

asiamiehen tehtävänä on myös varhaiskasvatuslaissa (540/2018) säädetyllä tavalla neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä oikeuksista ja oikeusturvakeinoista. Sosiaaliasiamiehen rooli on ohjaava ja neuvova. Sosiaaliasiamies ei voi osallistua sosiaalipalveluiden tuottamiseen. Hänen asemansa organisaatiossa tulee olla puolueeton ja riippumaton.

Käytännön tasolla sosiaaliasiamies voi esimerkiksi osallistua asiakkaan luvalla asiakasneuvotteluihin sekä neuvoa ja avustaa asiakasta oikaisuvaatimusten, muistutus- ja kanteluasiakirjojen laadinnassa. Sosiaaliasiamiehellä ei ole itsenäistä päätöksentekovaltaa eikä sosiaaliasiamies voi muuttaa viranomaisten tai toimielinten tekemiä päätöksiä. Tarvittaessa sosiaaliasiamies antaa neuvontaan liittyen asiakasasiakirjojen tarkastus- ja oikaisumenettelyihin, mutta sosiaaliasiamiehellä ei ole käyttöoikeutta asiakasasiakirjoihin. Sosiaaliasiamiehen oikeus salassa pidettäviin tietoihin perustuu aina asiakkaan suostumukseen. Sosiaaliasiamiehen yhteydenotto henkilökuntaan asiakkaan asioissa perustuu aina asiakkaan suostumukseen, sillä lähtökohtaisesti sosiaalihuollon asiakkuus on jo salassa pidettävää.

Sosiaaliasiamieheen voi ottaa yhteyttä puhelimitse, sähköpostitse tai verkkoneuvonnan kautta. Sosiaaliasiamiehen luona on mahdollista asioida etukäteen varatulla ajalla. Yhteyttä sosiaaliasiamieheen voivat ottaa asiakkaat, heidän läheisensä ja omaisensa. Myös työntekijät voivat tarvittaessa olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen. Sosiaaliasiamiehen kanssa on mahdollista asioida myös anonyymisti. Yhteydenotot kirjataan tilastointijärjestelmään, joka ei muodosta henkilökisteriä. Sosiaaliasiamiehen palvelut ovat maksuttomia.

## 2.2 Potilasasiamies

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1993) määrittelee potilasasiamiestoiminnan lakisääteiseksi toiminnaksi siten, että jokaiselle terveydenhuollon toimintayksikölle on nimettävä potilasasiamies. Kahdella tai useammalla toimintayksiköllä voi myös olla yhteinen potilasasiamies. Potilasasiamiehellä tulee olla riippumaton asema organisaatiossa eikä hänen tule osallistua potilaiden hoitoon.

Potilasasiamiehen tehtävät potilaslain 11 §:n mukaan:

- 1) neuvoa potilaita potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- 2) avustaa potilasta 10 §:n 1 ja 3 momentin tarkoitetussa asioissa
- 3) tiedottaa potilaan oikeuksista
- 4) toimia muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Potilaan oikeusturvakeinoina toimivat pääasiassa muistutus ja kantelu. Hoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön voi tehdä muistutuksen terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Potilaalla on oikeus tehdä myös hallintokantelu valvoville viranomaisille<sup>1</sup>. Potilas- ja lääkevahingosta potilaalla on mahdollista saattaa asian korvattavuus arvioitavaksi Potilaskorvauskeskukseen tai Suomen Keskinäiseen lääkevahinkovakuutusyhtiöön<sup>2</sup>. Lisäksi potilas voi

<sup>1</sup> Aluehallintovirasto, Valvira, eduskunnan oikeusasiamies tai valtioneuvoston oikeuskansleri

<sup>2</sup> [www.pvk.fi](http://www.pvk.fi), [www.laakevahinko.fi](http://www.laakevahinko.fi)

hakea korvauksia vahingonkorvauslain (412/1974), tuotevastuulain (694/1990) tai kuluttajasuojalain (38/1978) perusteella.

Käytännössä potilasasiamies neuvoo yhteydenottajia potilaan oikeuksista terveydenhuollon palvelujärjestelmässä sekä ohjaa muissakin asioissa, kuten potilasasiakirjojen tarkastus- ja oikaisumenettelyyn liittyen. Potilasasiamiehen kautta ei kuitenkaan luovuteta potilasasiakirjoja eikä potilasasiamies osallistu potilasasiakirjojen käsittelyyn. Potilasasiamiehen puoleen voi kääntyä myös silloin, kun potilaalla on epäily potilas- tai lääkevahingosta. Potilasasiamies avustaa tarvittaessa ristiriitatilanteiden ratkaisemisessa ja neuvoo valitusmenettelyssä. Potilasasiamies ei tee hoitoon liittyviä päätöksiä eikä hän voi muuttaa hoitopäätöksiä. Potilasasiamies voi avustaa muistutuksiin, kanteluihin ja potilas- ja lääkevahinkoilmoituksiin liittyen sekä neuvoo terveydenhuollon vahingonkorvausasioihin liittyvissä asiakirjojen laadinnassa. Tarvittaessa potilasasiamies voi osallistua neuvotteluun potilaan pyynnöstä. Potilasasiamiehen yhteydenotto yksikköön perustuu aina potilaan nimenomaiseen suostumukseen. Potilasasiamiehiin saa yhteyden puhelimitse ja verkkoneuvonnan kautta. Lisäksi on mahdollisuus asioida potilasasiamiehen toimipisteessä etukäteen varatulla ajalla. Yhteyttä voivat ottaa asiakkaat ja potilaat sekä heidän läheiset ja omaiset. Myös henkilökunta voi olla yhteydessä asiamieheen. Potilasasiamiehen palvelut ovat maksuttomia.

### 3. Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

#### 3.1 Asiamiestoiminnan rakenteet

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella potilas- ja sosiaaliasiamiestoiminta toteutetaan omana toimintana. Asiamiestoiminta toimii sisäisen tarkastuksen alaisuudessa ja esihenkilönä toimii sisäisen tarkastuksen päällikkö Atte Karjalainen. Potilas- ja sosiaaliasiamiestoiminnasta sekä asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista tiedotetaan Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen internet-sivuilla (pohde.fi), jonne myös liitetään potilas- ja sosiaaliasiamiesten selvitys.

Potilas- ja sosiaaliasiamiestoimintaa toteutetaan alueellisesti:

- Oulun kaupungin sosiaaliasiamiestehtävät, Lakeuden potilas- ja sosiaaliasiamiestehtävät ja Oulunkaaren sosiaaliasiamiestehtävät sekä Pohteen asiamiestoiminnan koordinoinnin hoitaa potilas- ja sosiaaliasiamies Mirva Makkonen (100 % työaika). Toimisto sijaitsee Oulussa Kumppanuuskeskuksessa.
- Oulun eteläisen alueen potilas- ja sosiaaliasiamiestehtävät hoitaa potilas- ja sosiaaliasiamies Merja Jaakola (55 % työaika, palvelu pääsääntöisesti kolmena päivänä viikossa). Toimisto sijaitsee Ylivieskassa terveystieteidenkeskuksessa.
- Oulun kaupungin potilasasiamiestehtävät sekä Rannikon potilas- ja sosiaaliasiamiestehtävät ja Koillismaan sosiaaliasiamiestehtävät hoitaa potilas- ja sosiaaliasiamies Sisko Muikku (asiamiestyöhön on käytettävissä 80 % työaika, 20 % työajasta on Raahen seutukunnan opetuskoordinaattorin tehtäviä). Toimisto sijaitsee Raahen sairaalassa.
- Koillismaan ja Oulunkaaren potilasasiamiestehtävät hoitaa potilasasiamies Kaisa Oikarinen (potilasasiamiestehtäviin 20 % työaika, 80 % työajasta työskentelee sairaanhoitajan tehtävissä). Toimisto sijaitsee Kuusamon kaupungintalolla.
- Oulun yliopistollisen sairaalan, OYS Konsti:n ja NordLab:n potilasasiamiehenä työskentelee Kati Koivunen (100 %). Toimisto sijaitsee Oulun yliopistollisessa sairaalassa.

- Oulaskankaan sairaalan potilasasiamiestehtäviä hoitaa Hanna Kankaala (potilasasiamies-tehtäviin 15 % työaika, 85 % työajasta sairaalan sosiaalityöntekijänä). Toimisto sijaitsee Oulaskankaan sairaalassa.

Yhteensä potilas- ja sosiaaliasiameiestoimintaan Pohteella on resursoitu 3,7 henkilötyövuotta, mikä jakautuu laskennallisesti potilasasiameiestoimintaan 2,55 henkilötyövuotta ja sosiaaliasiameiestoimintaan 1,15 henkilötyövuotta. Sosiaali- ja terveysministeriön vuonna 2020 valmistuneen selvityksen sosiaali- ja potilasasiameistoinnasta suosituksen mukaan yhtä päätoimista potilasasiamiestä tai sosiaaliasiamiestä kohden tulisi olla enintään 100 000–150 000 asukasta<sup>3</sup>. Terveystieteiden osalta tulisi huomioida perusterveydenhuolto ja erikoissairaanhoidon erikseen. Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella sijaitseva Oulun yliopistollinen sairaala, mikä tuottaa erikoissairaanhoidon palveluita neljälle hyvinvointialueelle. NordLab:n potilasasiamiespalveluiden tuottamisesta on tehty erillinen sopimus.

Ennen hyvinvointialueuudistusta Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella oli potilas- ja sosiaaliasiameiestoimintaan liittyen käytössä kuntien ja kuntayhtymien omaa resurssia 5,15 henkilötyövuotta. Tämän lisäksi osa kunnista ja kuntayhtymistä osti yksityiseltä palveluntuottajalta potilas- ja sosiaaliasiamespalvelut, mikä vuositasolla on kustannuksiltaan vastannut noin 0,85 henkilötyövuotta. Aluehallitus on linjannut, että Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue ei osta potilas- ja sosiaaliasiamespalveluita yksityisiltä palveluntuottajilta vaan palvelu toteutetaan oman toimintana. Hyvinvointialueella asiamespalvelut toteutetaan siis huomattavan pienemmällä resurssilla kuin aiemmin (käytännössä vähennys 2,3 henkilötyövuotta).

Potilasasiamiesten ja potilas- ja sosiaaliasiameisten luokse toimistolle voi varata ajan tapaamista varten. Asiamiehet ovat tavoitettavissa puhelimitse pääsääntöisesti päivittäin. Lähtökohtaisesti Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella on käytössä myös turvasähköposti, vaikkakin sen toiminnassa on teknisiä haasteita. Oulun ja Rannikon alueella on käytettävissä myös verkkoneuvonnan palvelut vahvan tunnistautumisen kautta Oulun omahoitoon ja NettiRassiin. Asiakkaille on mahdollisuus järjestää myös etävastaanottoja teams-yhteydellä heidän näin toivoessa. Aiemmin asiamiehen tapaamisia on järjestetty asiakkaiden asuinkuntaan hänen niin toivoessa, mutta siirryttäessä hyvinvointialueelle tämä toiminto on jäänyt poissa, sillä potilas- ja sosiaaliasiameiehille ei ole varattu määrärahoja tähän liikkumiseen toimistolta asiakkaiden tapaamisiin. Tämä osaltaan voi heikentää palvelun saamista, sillä potilas- ja sosiaaliasiameskäyntejä varten ei esimerkiksi voi käyttää Kela-taksikyntejä eikä matkoihin saa mistään avustusta. Potilas- ja sosiaaliasiameiehillä ei ole mahdollisuutta osallistua paikan päällä tiedottamisen ja vaikuttamisen osalta erilaisiin järjestöjen, yhdistysten, koulutusorganisaatioiden koulutus-, tiedotus- ja keskustelutilaisuuksiin kuten aiemmin vaan määrärahojen vuoksi mahdollisuus osallistua tapahtuu vain etäyhteydellä.

Potilas- ja sosiaaliasiameiestoiminnan osalta on tulossa lainsäädäntöuudistus, joka tulee muuttamaan erityisesti potilasasiameiestoiminnan osalta hyvinvointialueiden velvoitteita. Valmisteilla oleva laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista velvoittaa hyvinvointialueen tuottamaan potilasasiamespalveluita myös alueellaan oleville yksityisille terveydenhuollon toimijoille, jotka nykyisin lainsäädännön mukaan ovat velvollisia itse nimeämään potilasasiameiehen. Tämä tulee lisäämään

<sup>3</sup> Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2020:13. Selvitys sosiaali- ja potilasasiameiestoiminnasta. Asiameiestoiminnan tausta, nykytila ja tulevaisuus. Tuomas Kumpula



hyvinvointialueen tuottaman potilasasiamiespalvelun tarvetta huomattavasti<sup>4</sup>. Lisäksi on huomioitava, että 1.1.2024 jälkeen ei ole enää mahdollista tehdä potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtäviä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastyön ohella.<sup>5</sup>

### 3.2 Yhteydenotot

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella potilas- ja sosiaaliasiamiehet tilastoivat yhteydenotot HaiPro:n sisällä toimiviin tilastointijärjestelmään (SamRa ja PotRa), jotka eivät muodosta henkilörekisteriä eikä yksittäisiä yhteydenottajia voi niistä tunnistaa. Potilas- ja sosiaaliasiamiehillä ei ole pääsyä asiakas- ja potilastietojärjestelmiin Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella.

Tähän selvitykseen kootut yhteydenotot on kerätty aiemmissa organisaatioissa käytöissä olleista tilastoinneista, jota ovat olleet moninaiset alueella. Yhteydenotto voi olla yksi puhelu, jossa asiakas saa heti vastauksen esittämiinsä kysymyksiin tai yhteydenotto saattaa sisältää useita yhteydenottoja, selvitystyötä sekä tapaamisia. Selvityksessä esiin tuodut yhteydenotot on pyritty kuvaamaan niin, ettei yksittäisiä yhteydenottoja voi tunnistaa. Yhteydenottojen määrät sosiaali- ja potilasasiamieheen vaihtelevat kunnittain, mihin vaikuttaa erityisesti kuntien koko ja sitä kautta palveluita käyttävien asiakkaiden määrä. Yhteydenottojen määrät vaihtelevat myös vuositasolla jonkin verran, mihin voi vaikuttaa esimerkiksi palveluihin tulevat muutokset, lain muutokset, henkilökunnan vaihtuvuus tai puute.

Taulukkoon 1 (sivulla 9) on koottu yhteydenottomääriä sekä sosiaaliasiamieheen (SAM) että potilasasiamieheen (PAM). Yhteydenotoista selkeästi suurempi määrä kohdentuu potilasasiamieheen, mitä selittää osittain se, että mukana on myös Oulun yliopistollisen sairaala, joka tuottaa erityistason erikoissairaanhoidtoa neljälle hyvinvointialueelle. Toisaalta potilasasiamiesten ja sosiaaliasiamiesten yhteydenottojen luonne poikkeaa hieman toisistaan.

---

<sup>4</sup> Pohjois-Suomen aluehallintovirastosta vuonna 2022 saadun tiedon mukaan Pohjois-Pohjanmaan alueella on yksityisten terveydenhuollon palveluntuottajia 355 kpl, joilla toimintayksiköitä on 656 kpl. Näistä ei ole erillistä potilasasiamiesrekisteriä.

<sup>5</sup> [StVM 49/2022 vp \(eduskunta.fi\)](https://www.eduskunta.fi/StVM/49/2022_vp)

		2019		2020		2021		2022	
		SAM	PAM	SAM	PAM	SAM	PAM	SAM	PAM
Muut		6	240	13	274	30	328	24	344
Koillismaa	Kuusamo	12	90	15	98	28	139	45	133
	Taivalkoski	5	17	1	17	8	29	3	38
Oulu	Oulu	334	591	458	724	606	889	353	819
Lakeus	Liminka	28	15	13	14	25	40	7	32
	Lumijoki	24	7	10	2	13	2	3	3
	Muhos	20	15	14	18	30	29	25	29
	Hailuoto	2	1	4	2	6	7	2	1
	Tyrnävä	13	17	16	13	17	12	16	14
	Kempele	20	19	28	27	37	50	30	59
Rannikko	Raahe	463	***	453	***	401	***	431	***
	Siikajoki	***	***	***	***	***	***	***	***
	Kalajoki	86	***	58	***	103	***	79	***
	Merijärvi	***	***	***	***	***	***	***	***
	Pyhäjoki	***	***	***	***	***	***	***	***
Oulun eteläinen	Nivala	65	70	56	44	36	47	18	53
	Alavieska	24	14	25	6	16	12	21	14
	Ylivieska	61	116	50	105	52	112	43	91
	Oulainen	z	z	82	136	41	78	36	63
	Sievi	7	16	8	12	6	28	7	13
	Reisjärvi	2	7	4	10	5	2	7	7
	Haapajärvi	11	21	25	29	56	35	42	29
	Pyhäjärvi	9	26	9	14	21	53	6	68
	Kärsämäki	1	*	7	*	0	*	3	*
	Pyhäntä	0	3	2	12	3	15	6	7
	Siikalatva	49	33	73	23	25	20	14	26
	Haapavesi	45		46	52	20	45	12	41
Oulunkaari	Pudasjärvi	24	12	23	39	16	73	27	72
	Utajärvi	2	**	3	**	4	**	7	**
	Vaala	23	**	28	**	5	**	6	**
	Ii	51	**	62	**	17	**	16	**
PPSHP		X	1461	X	1376	X	1489	X	1334
NordLab		X	21	X	23	X	19	X	13
<b>Yhteensä</b>		<b>1387</b>	<b>2759</b>	<b>1586</b>	<b>3021</b>	<b>1627</b>	<b>3473</b>	<b>1289</b>	<b>3170</b>

\*\*\* pam-sam yhteydenottoja ei ole eritelty, sisältyvät kaikki samaan

\*\* Oulunkaaren yhteydenottoja, merkitty Pudasjärven kohdalle

\* Potilasasiamiespalvelun tuottanut Terveystalo, yhteydenottoja ei ole tilastoitu

X Terveystalon yksikkö, ei sosiaaliasiamiespalvelua

Taulukko 1. Yhteydenotot potilasasiamieheen ja sosiaaliasiamieheen Pohjois-Pohjanmaalla

Yhteydenottojen keskinäinen vertailtavuus Pohjois-Pohjanmaalla tai valtakunnallisesti ei ole tällä hetkellä mahdollista erilaisten tilastointitapojen vuoksi. Tilastoinnin vaihtelevuudesta kertoo esimerkiksi se, että osa asiamiehistä on tilastoinut asiakkaan yhteydenoton kerran per yksi asia, vaikka asian hoitoon liittyy useampi kontakti asiakkaan taholta, osa taas tilastoi erikseen jokaisen yhteydenoton, vaikka yhteydenotot liittyvät saman asian hoitoon. Toisaalta yhteydenotot sinänsä ei suoraan kerro resurssin käytöstä, sillä yksi yhteydenotto voi tarkoittaa laajoja selvitystöitä tai asia voi selvitä lyhyehköllä neuvonnalla puhelimitse. Tyypillisesti yhteydenotot tapahtuvat puhelimitse. Jonkin verran ohjausta ja neuvontaa annetaan kirjallisesti (suojatun) sähköpostin ja/tai erilaisten verkoneuvontojen kautta (vahva tunnistautuminen). Osa asiakkaista käy henkilökohtaisesti vastaanotolla asiamiehen luona tai palvelua annetaan teams-yhteyden kautta.

Potilas- ja sosiaaliasiamiesten yhteydenottojen tilastoinnista ja sisällöistä ei ole tällä hetkellä valtakunnallista määrittystä eikä selvityksistä saatua tietoa ole koottu yhteen. Uusi valmisteilla oleva laki potilas- ja sosiaaliasiavastaavista tulee muuttamaan tämän, sillä lainsäädäntöuudistus velvoittaa vuoden 2025 alusta alkaen Terveyden ja hyvinvoinnin laitosta (THL) keräämään tietoja potilas- ja sosiaaliasiavastaavien yhteydenotoista.

### 3.3 Muistutukset ja kantelut

Muistutusmenettely on asiakkaalle /potilaalle helppo ja matalan kynnyksen keino saattaa oma asia käsittelyyn. Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Jos asiakas / potilas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Toimintayksikön on tiedotettava asiakkailleen muistutusoikeudesta riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen asiakkaalle mahdollisimman vaivattomaksi.

Selvitystä varten on Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen kaupungeista, kunnista ja kuntayhtymistä pyydetty tiedot sosiaali- ja terveydenhuoltoon sekä varhaiskasvatusta koskevia muistutuksia ja kanteluista (kyselyt liitteenä). Taulukkoon 2 (sivulla 11) on koottu kaikki saadut tiedot muistutuksista ja kanteluista. Kaikilta ei ole saatu vastauksia kyselyyn. Tiedot jäivät kokonaan saamatta terveydenhuollon osalta: Kärsämäen kunnalta, Oulaisten kaupungilta ja Siikalatvan kunnalta. Sosiaalihuollon osalta tiedot muistutuksista ja kanteluista jäivät puuttumaan Kuusamon kaupungilta ja Taivalkosken kunnalta. Varhaiskasvatuksen osalta tieto jäi saamatta Oulaisten kaupungilta. Osassa kunnissa/kaupungeissa tietoja muistutusten ja kanteluiden määrästä, käsittelyajoista ja/ tai sisällöistä ei ole kerätty lainkaan, vaikka muistutukset ja kantelut tulisi säilyttää. Niitä ei kuitenkaan saa säilyttää osana asiakas- ja potilasasiakirjoja. Se, että tietoa ei ole saatavilla tai niihin liittyviin kyselyihin ei vastata lainkaan, antaa viitteitä siitä, että muistutusmenettelyä ja kanteluista ei ole pidetty tärkeänä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden kehittämisen ja asiakkailta /potilailta saatavan kokemuksen tietolähteenä. Toisaalta epäselväksi jää se, miten organisaatio suhtautuu muistutukseen ja kanteleluun asiakkaan / potilaan tosiasiallisena oikeusturvakeinona, kun edes näiden lukumäärää ei tiedetä organisaatiossa. Huomioidaanko muistutuksissa ja kanteluissa esiin tulleet poikkeamat siten, että ne vaikuttavat annettavaan hoitoon tai palveluun?

2022	Terveysthuolto		Sosiaalihuolto		Varhaiskasvatus		
	Muistutukset	Kantelut	Muistutukset	Kantelut	Muistutukset	Kantelut	
Alavieska	k	k	k	k	0	0	
Haapajärvi	11	5	6	0	0	0	p
Haapavesi	4	1	4	0	0	0	
Hailuoto	0	0	1	0	0	0	
li	z	z	z	z	1	0	
Kalajoki	5	2	4	1	0	1	i
Kempele	15	5	5	8	1	1	
Kuusamo	4	5	å	å	1	1	
Kärsämäki	å	å	0	0	0	0	
Liminka	1	1	1	2	0	0	
Lumijoki	0	0	1	1	0	0	
Merijärvi	i	i	i	i	0	0	
Muhos	2	0	2	1	0	2	
Nivala	k	k	k	k	0	0	
Oulainen	å	å	0	0	å	å	
Oulu	205	7	64	4	12	7	n
Pudasjärvi	8	2	17	13	2	2	z
Pyhäjoki	y	y	y	y	0	0	
Pyhäjärvi	p	p	p	0	0	0	
Pyhäntä	0	0	0	0	0	0	
Raahe	26	1	35	13	0	0	y
Reisjärvi	p	p	p	0	0	0	
Sievi	k	k	k	k	0	0	
Siikajoki	y	y	y	y	0	1	
Siikalatva	å	å	0	0	1	0	
Taivalkoski	q	q	g	g	0	0	
Tyrnävä	6	0	0	2	0	0	
Utajärvi	z	z	z	z	0	0	
Vaala	z	z	z	z	0	0	
Ylivieska	19	0	14	4	3	0	k
OYS	385	57	X	X	X	X	
<b>Yhteensä</b>	<b>691</b>	<b>86</b>	<b>154</b>	<b>49</b>	<b>21</b>	<b>15</b>	

k= PPKY Kallion luvut (Alavieska, Nivala, Sievi, Ylivieska) ovat Ylivieskan luvuissa

z= Oulunkaaren luvut sisältyvät Pudasjärven lukuihin

i= Kalajoen lukuihin sisältyvät Merijärven luvut

å= tietoa ei ole saatu

n= Oulun sosiaalihuollon osalta luvut voivat olla isommat

y= Raahen lukuihin sisältyvät Pyhäjoen ja Siikajoen luvut

p= Selänteen luvut (Reisjärvi, Haapajärvi, Pyhäjärvi) ovat Haapajärven luvuissa

q= ei ole tietoa onko talletettu tai tilastoitu terveydenhuoltoa koskevia muistutuksia ja kanteluita, g= ei saatu tietoa kaikilta sos. huollon alueilta

X= ei koske terveydenhuollon organisaatiota

Taulukko 2. Pohjois-Pohjanmaalla vuonna 2022 käsitellyt muistutukset ja kantelut

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueelle on tehty omat lomakkeet sekä potilaslain että sosiaalihuollon asiakaslain mukaisten muistutuksen tekemistä varten. Lomakkeet on mahdollista täyttää sähköisesti ja toimittaa joko viemällä tai postittamalla Pohteen kirjaamoon. Lisäksi on mahdollista toimittaa muistutus turvasähköpostin kautta. Toivottavaa, että Pohteelle mahdollisimman pikaisesti saataisiin käyttöön vahvan tunnustautumisen kautta sähköinen asiointi muistutuksia tekemistä varten.

Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä. Toimintayksikön tai johtavan viranhaltijan on kirjattava muistutus ja käsiteltävä se asianmukaisesti ja annettava siihen kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Valvira on määritellyt muistutuksen kohtuulliseksi käsittelyajaksi 1–4 viikkoa. Vastaus on perusteltava. Muistutukseen annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla. Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä erikseen säädetään. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan / potilaan oikeuteen kannella asiastaan valvoville viranomaisille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkailta oleva muistutusoikeus tulisi olla ensisijainen keino suhteessa kanteluun reagoida, selvittää asiaansa ja saada siihen vastaus. Asian tutkiminen kanteluna valvontaviranomaisen toimesta on toissijainen menettely tilanteissa, joissa asiakas tai potilas on tyytymätön palveluunsa, hoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tai esittää epäilyn virheellisestä menettelystä. Muistutusmenettelyn ensisijaisuus tarkoittaa sitä, että asiat käsiteltäisiin aina pääsääntöisesti ensin siinä toimintayksikössä, jossa muistutukseen johtanut hoito tai siihen liittyvä asia on tapahtunut. Muistutus tulisi käsitellä mahdollisimman nopeasta ja tehokkaasta siellä missä asia on tapahtunut. Muistutusmenettelyn ensisijaisuutta tukee lainsäädännön mahdollisuus, jossa valvontaviranomaisilla on harkintaansa perustuen mahdollisuus siirtää niille tehty kantelu toimintayksikköön muistutuksena käsiteltäväksi sellaisissa tilanteissa, joissa muistutusta ei ole ennen kantelun tekemistä tehty. Tuolloin muistutukseen annettu vastaus tulee toimittaa sekä kantelun tekijälle että sen muistutuskäsittelyä siirtäneelle valvovalle viranomaiselle.

Muistutusmenettelyä voidaan arvioida myös toimintayksikön etuna, sillä toimintayksikkö voi käsitellä asian itsenäisesti ja omilla resursseillaan ilman kolmansien tahojen puuttumista asiaan. Asian perusteellisella käsittelyllä toimintayksiköissä voidaan vahvistaa toimintayksikön omia menettelyjä ja edesauttaa omavalvontaa, jossa vastuu toiminnasta on ensisijaisesti toimintayksiköllä itsellään ja vasta toissijaisesti valvontaviranomaisella. Muistutuksen johdosta toimintayksikkö voi vielä asiakas- tai potilassuhteen jatkuessa vaikuttaa itse muistutuksen kohteena olevaan asiaan ja tehdä konkreettisia muutoksia asiaan. Muistutukset on tarkoitettu nopeaksi ja joustavaksi keinoksi vastata asiakailta tullessiin tyytymättömyyden ilmaisuihin.

Viranomaisen, siihen palvelussuhteessa olevan tai muun julkista hallintotehtävää hoitavan lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä voi jokainen tehdä hallintokantelun sosiaali- ja terveydenhuoltoa valvovalle viranomaisille hallintolain (434/2003) kantelusäännösten mukaisesti. Hallintokantelu tehdään kirjallisesti ja valvovan viranomaisen suostumuksella kantelun saa tehdä suullisesti. Kantelun tekijän tulee esittää käsityksensä siitä, millä perusteilla tämä pitää menettelyä virheellisenä ja mahdollisuuksien mukaan tieto arvostelun kohteena olevan menettelyn tai laiminlyönnin ajankohdasta. Lähtökohtaisesti kahta vuotta vanhempia kanteluita ei tutkita. Sosiaali- ja terveydenhuoltoa valvovia viranomaisia ovat aluehallintovirastot, Valvira, eduskunnan oikeusasiamies ja valtioneuvoston oikeuskansleri.

#### 4. Potilas- ja sosiaaliasiamiehen näkemyksiä

Tässä osassa käydään läpi yleisellä tasolla asioita, joita on tullut esiin vuonna 2022 potilas- ja sosiaaliasiamiehille tulleissa yhteydenotoissa. Nämä kohdentuvat Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen ja sen alueella olevin kuntien, kaupunkien, kuntayhtymien ja yksityisten sosiaalihuollon palveluntuottajien sosiaali- ja terveydenhuollon sekä varhaiskasvatuksen palveluihin. Selvityksessä on myöhemmin kuntien ja kaupunkien kohdalla käsitelty yksityiskohtaisemmin kyseiselle alueelle kohdentuneista yhteydenotoista tulleita asioita. Potilas- ja sosiaaliasiamiesten näkemykset ja kehittämisehdotukset tulisi ottaa huomioon sosiaali- ja terveydenhuollon sekä varhaiskasvatuksen palveluiden suunnittelussa ja toteuttamisessa.

Terveyden- ja sosiaalihuolto ovat kuntalaisten keskeisiä arjen palveluita. Julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveystalvet ja edistettävä väestön terveyttä. Julkisen vallan on myös tuettava perheen ja muiden lapsen huolenpidosta vastaavien mahdollisuuksia turvata lapsen hyvinvointi ja yksilöllinen kasvu. Vuoden 2022 potilas- ja sosiaaliasiamiehen yhteydenottojen yhteinen nimittäjä on vaikeus päästä palveluiden piiriin. Asiakkaat ja potilaat jonottavat ja odottavat. Asiakkaat odottavat palvelutarvearvioita ja päätöksiä palveluista. Potilaat odottavat ja jonottavat vastaanotoille pääsyä, jonottavat mielenterveys- ja päihdepalveluihin ja jonottavat erikoissairaanhoidon. Epätietoisuus on suurta, koska ei tiedetä, kuinka kauan jonotetaan ja välillä ei edes tiedetä, minne jonotetaan. Toivottavasti jokaisen tähden tilanne tästä paranee. Palveluita suunniteltaessa puhutaan asiakaslähtöisyydestä, mutta tosiasiallisesti asiakas on se, joka joutuu joustamaan organisaatioiden resursseista ja tarpeista lähtien.

Terveydenhuollossa keskitetään hoitoja, osastohoitojaksot lyhenevät ja yhä huonompikuntoisten potilaiden kotihoito lisääntyy. Potilasmäärien lisääntyessä on tarve siirtää potilaita erikoissairaanhoidosta terveyskeskuksiin tai kotiin mahdollisimman ripeästi. Tämä näkyy potilaiden kokemana turvotomuutena hoitoprosessin eri vaiheissa. Terveystalvusten paikkamäärät eivät riitä ja tästä syystä potilaat voivat joutua kauaskin kotikunnastaan ja omaisistaan. Edellä mainitut ongelmat tulevat esille erityisesti vanhuspotilaiden ja monisairaiden sekä heidän omaistensa yhteydenotoissa.

Sosiaalihuollon asiakkuus alkaa vasta kun henkilö on tehnyt hakemuksen tai muulla tavoin vireille tullutta asiaa aletaan käsitellä tai kun henkilö on aloittanut tietyn sosiaalipalvelun käyttämisen. Määritelmä tarkoittaa myös sellaisia asiakkuussuhteita, joissa asiakas omasta tahdostaan riippumatta tulee sosiaalihuollon piiriin. Potilaan asema syntyy henkilölle, joka käyttää terveyden- ja sairaanhoidon palveluja tai on muuten niiden kohteena olevaa henkilö. Terveydenhuolto on luonteeltaan tosiasiallista toimintaa, jossa ei pääasiallisesti tehdä muutoksenhakukelpoisia hallintopäätöksiä lukuun ottamatta esimerkiksi mielenterveyslain mukaisia tahdosta riippumattoman hoidon päätöksiä. Päihdepalveluiden osalta palvelu on luonteeltaan sekä sosiaali- ja terveydenhuoltoa. Se, että tehdäänkö palvelusta hallintopäätöksiä, vaikuttaa selkeästi asiakkaan mahdollisuuteen hakea muutosta, jos on tyytymätön saamaansa palveluun tai siihen, että ei saa toivomaansa palvelua.

Sosiaalihuolto perustuu keskeisiltä osin hallintopäätöksiin. Sosiaalihuollossa on tärkeää tunnistaa sen suuri vaikutus julkisen vallan käyttäjänä sekä se miten julkista valtaa käytetään. Keskeistä on myös tunnistaa tilanteet, jotka edellyttävät muutoksenhakukelpoisen päätöksen tekemistä, esimerkiksi milloin toiminta on oikeuksien rajoittamista, joka edellyttää päätöksentekoa. Julkisen vallan käytön tulee perustua lakiin ja kaikessa julkisessa toiminnassa on noudatettava tarkoin lakia. Tämä edellyttää niin terveydenhuollossa kuin sosiaalihuollossa oman alan lainsäädännön sekä toimivallan antavan normiston tuntemista. Erityisesti päätöksenteossa asiakkaiden oikeusturvan takaamiseksi

tarkka lain noudattaminen niin menettelysäännösten kuin päätösten teossa on keskeinen oikeusturvan tausta. Asiakkailta on oikeus luottaa viranomaisen päätösten oikeellisuuteen, pysyvyyteen ja toiminnan ennakoitavuuteen. Esimerkiksi päätösten muuttaminen kuulematta ja yksipuolisesti ilman kokonaistilanteen huomiointia ei täytä hyvän hallinnon vaatimuksia. Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueelle ollaan luomassa uusia palvelukriteereitä, jotta alueelle saataisiin muodostettu yhdenvertaiset palvelut. Palveluissa tulee huomioida asiakkaiden yksilölliset tilanteet, mutta jos palvelun sisältö muuttuu, tulee aina tehdä uusi päätös, jotta asiakkaalla on mahdollisuus halutessaan muutoksenhaakuun.

Asiakasyhteydenotoissa potilas- ja sosiaaliamiehen tulee esille, että asiakkaan/ potilaan tai huoltajan tekemiä yhteydenottoja ja niiden sisältöä ei kirjata aina asianmukaisesti sosiaali- että terveydenhuollon toiminnoissa. Asiakas- ja potilastiedot muodostavat kokonaisuuden, ja niistä voi ilmetä samaa asiaa koskevia erilaisia mielipiteitä ja käsityksiä. Niistä ilmenee myös se, millaisen tiedon varassa on milloinkin toimittu. Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella on vielä käyttöönottoaikeessa koko aluetta koskevan sekä asiakastietojärjestelmän että potilastietojärjestelmän käyttöönotto. Terveydenhuollossa on jo pitkään ollut mahdollisuus Omakanta palvelun käyttöön. Sosiaalihuollon asiakastietojen näyttäminen Omakannassa tulee mahdolliseksi vuoden 2023 alkupuolella. Käytännössä tiedot alkavat näkyä vaiheittain sitä mukaa, kun sosiaalihuollon palveluntarjoajat ovat tehneet tarvittavat muutokset asiakastietojärjestelmiinsä. Se, että tämä mahdollisuus laajenee myös sosiaalihuoltoon, edellyttää työntekijöiltä kirjaamistapoihin liittyviä muutoksia.

Terveydenhuollon potilastietojen näkyminen Omakannassa yli 10-vuotiaan huoltajalle on mahdollista sen jälkeen, kun kyseisessä terveydenhuollon organisaatiossa on tehty tarvittavat muutostyöt potilastietojärjestelmään. Arvio alaikäisen kyvykkyydestä, eli siitä hoidetaanko häntä yhteisymmärryksessä itsensä alaikäisen vai huoltajan kanssa, tehdään jokaisella käynnillä ja arvioon vaikuttaa mm. lapsen ikä, kypsyystaso ja hoitokäynnin syy. Jos alaikäistä potilasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan, tästä tulee tehdä merkinnät potilasasiakirjoihin. Merkinnöistä tulee käydä ilmi myös, salliiko alaikäinen potilas terveydentilaansa tai kyseistä hoitoa koskevien tietojen antamisen hänen huoltajalleen tai muulle lailliselle edustajalleen vai onko hän kieltänyt tietojen antamisen. Terveydenhuollossa alaikäisten potilasasiakirjojen osalta, erityisesti 10–17-vuotiaiden osalta, tulee turvata alaikäisen potilaan turvallinen hoito ja selkeästi määritellä kuinka huoltajat saavat pääsyn alaikäisen potilasasiakirjoihin, ellei potilastietojärjestelmiin ole merkitty kypsyysarvioiteja, Omakantaan ei ole pääsyä ja tietoja tulee pyytää esimerkiksi kirjallisesti. On selvää, että myös alaikäisellä on oikeus luottamukselliseen hoitosuhteeseen, mutta usein 10–17-vuotias tarvitsee edelleen huoltajan apua ja tukea terveydenhuollossa, eikä hoitoa voi jättää lapsen vastuulle. Terveydenhuollossa ollaan menossa yhä enemmän siihen suuntaan, että potilaita ohjataan lukemaan ja seuraamaan hoitoon liittyviä asioita Omakannasta, mutta alaikäisten lasten kohdalla tämä ei toimi samalla tavalla kuin aikuisten. Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksessa potilasasiakirjoista (94/2022) säädetään, että yhteenveto potilaalle annettusta hoidosta jatkohoito-ohjeineen tulee toimittaa potilaalle sekä jatkohoitopaikkaan tai muuhun paikkaan, josta on potilaan kanssa sovittu, potilaan suostumuksen mukaisesti ja viipymättä. Yhteenveto tulee myös kiireettömässä tapauksessa lähettää viiden vuorokauden kuluessa hoidon päättymisestä.

Edelleen sosiaaliamiehelle tulleissa yhteydenotoissa on tullut esiin ongelmia liittyen asiakassuunnitelmiin eri asiakasryhmien kohdalla. Joissakin tilanteissa asiakkaille ei ole laadittu tai päivitetty asiakassuunnitelmaa, johon olisi koottu asiakkuuteen ja palvelutarpeeseen merkittävästi vaikuttavat asiat. Kaikki asiakkuudessa olevat henkilöt eivät edes tunnista asiakassuunnitelmaa käsitettä. Asiakkailta ei välttämättä ole ollut tietoa edes oikeudesta asiakassuunnitelmaan tai, että työntekijällä on

velvollisuus sen laatimiseen. Erityisesti huostaanotettujen lasten vanhemmille on jäänyt laatimatta vanhemmuutta tukeva suunnitelma. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, mikä edellyttää myös tietoa toimenpidevaihtoehdoista.

Ylipäätään palveluohjauksen ja tiedontarve on tullut myös esiin sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteydenotoissa. Organisaatioilla ja siellä työskentelevillä työntekijöillä on sekä palvelua määrittämisen substanssilain, mutta myös hallintolain myötä velvollisuus tiedottaa ja ohjata asiakkaita ja omaisia. Ihmisten pallottelu pirstaleisessa palvelujärjestelmässä ei ole tarkoituksenmukaista. Kaikilla kuntalaisilla ei ole valmiuksia tehdä esimerkiksi tarpeellista tiedonhankintaa internetin kautta. Tähän haasteeseen Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella pitäisi pystyä vastamaan erityisesti henkilöstön toimesta, sillä verkkosivujen osalta on tiedotus edelleen kesken. Osa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita koskevista tiedoista on edelleen kuntien sivuilla ja osa Pohteen verkkosivuilla.

Vuonna 2022 on tullut esiin, että organisaatiossa, jossa on useita eriytyneitä asiakkuusprosesseja, on asiakkaille syntynyt hankalia ns. väliinputoamistilanteita. Asiakkaan tilanteessa on jääty pallottelemaan toimijalta toiselle, kun on ollut epäselvää, miten asia hoidetaan tai saman tyyppisessä tilanteessa eri yksikkö ratkaisee asian eri tavalla, vaikka sama lainsäädäntö linjaa toimintaa kummassakin yksikössä. Tämä on asia mihin hyvinvointialueella tulee kiinnittää erityistä huomioita, kun sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita tuotetaan uudella tavalla hyvin laajalla maantieteellisesti haastavalle alueelle. Pohteen palveluiden kehittämisessä keskiössä on ollut, että palvelut tuotetaan niin, että työntekijät erikoistuvat esimerkiksi lastensuojeluun jälkihuoltoon eikä näin ollen enää tee ns. yhdennettyä sosiaalityöntekijän työnkuvaa. Eriytyneet työnkuvat eivät saisi aiheuttaa asiakkaille ja potilaille tilannetta, että kukaan ei kanna kokonaisvastuuta hänen tilanteestaan ja hän kiertää palvelussa luukulta toiselle ja palvelun sisältö muuttuu eri tiimeissä.

Covid-19 pandemia lisäsi etävastaanottoja kaikilla sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden alueille. Etäpalveluille ei ole kattavia säännöksiä voimassa olevassa lainsäädännössä. Terveydenhuollon osalta on annettu erinäisiä linjauksia ja ohjeita valtakunnallisesti. Sosiaalityön osalta työskentely on vielä säätelemätöntä. Lähtökohtana etätyöskentelyyn pitäisi olla aina asiakkaan / potilaan nimenomainen, tietoinen suostumus. Jos asiakas / potilas haluaa, tapaaminen tulisi järjestää ilman etäyhteyttä. Sosiaalityön asiakkaiden ja omaisten keskuudesta on tullut esiin tilanteita, joissa etätyöskentely ei ole palvellut laadukkaasti asiakassuhdetta tai asian hoitoa. Tämä on asia mihin tulisi myös etävastaanottojen kehittämisessä erityisesti sosiaalityössä kiinnittää huomiota, sillä erityisesti muutostyöskentelyyn suuntaava sosiaalityö tapahtuu vuorovaikutuksellisessa suhteessa. Toisin kuin ammattilaisten, jotka ovat tottuneet teams-palaverihin, asiakkaiden ja omaisten voi olla vaikea osallistua verkostopalaverihin etänä. Sosiaaliasiamiehen käsityksen mukaan näihin ei ole edes kysytty asiakkaan suostumusta, vaan palaverin toteutuminen ainakin osittain etänä on ollut vain ilmoitusluonteinen asia, joka on ilmoitettu asiakkaalle tai omaiselle. Se, että lastensuojelun sosiaalityöntekijä ei pääse neuvotteluun alle kolmen kilometrin päästä, ja hän osallistuu hoitoneuvotteluun etänä muiden työntekijöiden ollessa läsnä, ei voi olla asiakkaan edun mukainen ratkaisu, jos asiakas ja omaiset toivovat läsnäoloa. Hyvinvointialueella maantieteelliset etäisyydet kasvavat, joten etätyöskentely tulee lisääntymään. Tälle tulee luoda selkeät laadukkaat puitteet niin, että asiakkaiden mielipide huomioidaan ja työskentely on mielekästä.

Digitaaliset palvelut ja asioiden hoitaminen sähköisesti ovat lisääntyneet viime vuosina sosiaali- ja terveydenhuollossa, esimerkiksi useita sosiaalihuollon palveluita voi hakea sähköisesti. Potilas- ja sosiaaliasiamiehille tulleissa yhteydenotoissa on tullut esiin tyytymättömyyttä siihen, että muistutuksia ei voi toimittaa sähköisesti. Samoin myös ihmetystä on aiheuttanut se, että asiakas- ja potilastie-



tojen pyytämistä ei ole digitalisoitu. Aiemmin Oulun yliopistollisessa sairaalassa tämä on ollut mahdollista, mutta ei enää siirryttäessä hyvinvointialueelle. Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta (306/2019) määrittelee, että viranomaisten ja julkisoikeudellisten laitosten verkkosivujen on pitänyt olla saavutettavia syyskuusta 2019 lähtien, mutta aiemmin kuntien, kaupunkien ja kuntayhtymisen ja nyt Pohteen asiakkaille ja potilaille suunnatuissa palveluissa tätä ei ole kokonaisuudessaan huomioitu sähköisiä palveluita rakentaessa. Saavutettavuusvaatimukset edellyttävät, että digitaaliset palvelut ovat kaikkien ulottuvilla. Tällöin jo digipalvelujen suunnittelussa tulee huomioida ihmisen erilaisuus. Palveluja pitäisi voida, vaikka käyttäjällä olisi kuulo- tai näkövamma, luki- ja oppimisvaikeus, muistihäiriö tai vaikkapa heikko suomen kielen taito.

Saavutettavuusvaatimusten mukaan viranomaisen on digitaalisissa palveluissaan tiedotettava selkeästi, miten asiakkaat voivat hoitaa asiansa viranomaisen kanssa sähköisesti. Edellytyksenä on, että viranomaisen on tarjottava asiakkaalle mahdollisuus lähettää asiointinsa liittyvät asiakirjat sähköisesti tietoturvalisella tavalla. Viranomaisen on myös tarjottava asiakkaalle mahdollisuus vastaanottaa viranomaispostia sähköisesti tietoturvalisesta menetelmästä käyttäen. Lisäksi digitaalisessa palvelussa on oltava näkyvillä tieto, mistä asiakas voi saada neuvoja palvelun käyttämiseksi. Viranomaisen on otettava huomioon suunnittelussa tietoturvalisuus, tietosuoja, löydettävyyden ja helppokäyttöisyys siten, että niiden toteutuminen varmistetaan digitaalisissa palveluissa. Jos digitaaliset palvelut eivät vastaa lainsäädäntöä, palvelun käyttäjille on mahdollisuus tehdä saavutettavuuskantelu tai -selvityspyyntö. Turvasähköposti on tullut käyttöön laajasti, mutta osittain vaikuttaa siltä, että se ei vielä toimi täysin Pohteen alueella. Tätä ei voine katsoa riittäväksi tavaksi tuottaa helposti saatavilla olevia esteettömiä sähköisiä palveluita asiakkaille. Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella turvasähköposti on tällä hetkellä asiakkaan tai potilaan ainoa reitti saada sähköisesti vireille muistutusprosessia tai asiakas-/potilasasiakirjoihin liittyvää prosessia. Pohteella käytössä olevat tietosuojaoikeuksiin liittyvät pyyntöloMAKEET (asiakas-/potilastietojen tarkastus ja oikaisu) loMAKEET eivät esimerkiksi kaikilta osin täytä saavutettavuuden helppokäyttöisyyttä toimivuuden kannalta. Näitä jokaisen on käytettävä halutessaan omia tai huollettaviensa asiakas- tai potilasasiakirjoja.

Asiakkaiden yhteydenotoissa sosiaaliamiehen on tullut esiin hämmennystä siitä, että kaikissa organisaatioissa ei ole sovittu selkeitä käytäntöjä ja vastuita siitä, miten toimitaan, kun valvova viranomainen on antanut ratkaisunsa kanteluasiiaan tai hallinto-oikeus on tehnyt muutoksenhakuun liittyen päätöksen mikä muuttaa päätettyä asiaa tai asia palautetaan uudelleen valmisteluun. Joissakin tilanteissa asian selvittäminen ja eteenpäin vieminen on edellyttänyt asiakkaalta aktiivisia toimia suhteessa organisaatioon valvovien viranomaisten ratkaisujen ja tuomioistuimien päätösten toimeenpanossa. Näissä tilanteissa vastuun pitäisi olla organisaatiolla ja työntekijöillä, mutta organisaatioissa on saattanut jäädä sopimatta kenen vastuulle asioiden ja päätösten toimeenpano kuuluu, eikä niitä ole sitten kukaan edistänyt asiakkaan suuntaan. Muistutusten ja kanteluiden käsittelyprosessit kokonaisuudessaan Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella tulisi sopia selkeästi prosessin kaikkien vaiheiden osalta. Ei riitä, että on sovittu menettely, miten vastataan muistutuksiin, kanteluihin ja muutoksenhakuun. Jos todetaan, että kantelu tai muistutus aiheuttaa toimenpiteitä, tulisi organisaatioissa tai asiakkuus- / potilasprosessissa olla sovittuna kuka ottaa vastuulle asioiden hoitamisen niin, että asia tulee hoidettua kokonaisuudessaan organisaation toimesta.

Asiakkaiden, potilaiden ja omaisten osallistuminen hoito- ja palveluprosessien kehittämiseen on osa tulevaisuuden sosiaali- ja terveydenhuoltoa. Tätä varten tarvitaan systemaattinen tapa analysoida potilailta / asiakkailta saadun palautteen sisältöä, tehtyjä toimenpiteitä ja niiden vaikutusta potilaan / asiakkaan kokemaan laadukkaaseen ja turvalliseen hoitoon. Sosiaali- ja terveysministeriön asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimeenpanosuunnitelman strategisen kärjen (1) tavoite "(1.3) asiak-

kaiden, potilaiden ja läheisten kokemukset ohjaavat palveluidemme kehittämistä” asettaa toimeenpantavaksi palvelunjärjestäjille tehtävän laatia ohjeen, miten asiakkaiden, potilaiden ja läheisten tekemien haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten sekä muistutusten ja kantelujen antamaa tietoa käytetään hyväksi toimintayksiköiden ja ostopalvelujen turvallisuuden ja laadun parantamisessa.<sup>6</sup>

Sosiaali- ja terveysministeriön asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma<sup>7</sup> korostaa, että asiakkailla ja potilailla on oltava mahdollisuus saada puolueetonta ja riippumatonta apua haitta- ja vaaratapahtumien raportointiin, muistutusten ja kanteluiden laatimiseen ja palautteen antamiseen. Tällä viitataan siihen, että asiakkailla ja potilailla tulee olla mahdollisuus riittäviin potilas- ja sosiaaliasiamespalveluihin. Potilas- ja sosiaaliasiamestojen resurssointi Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella on täysin riittämätöntä huomioiden hyvinvointialueen koko sekä maantieteellisesti että asukkaiden määrä ja heidän palvelutarpeensa. Asiamiestoimintaan on vuonna 2023 käytettävissä 3,7 henkilötyövuotta koko hyvinvointialueella.<sup>8</sup>

Tulevan lainsäädäntöuudistuksen<sup>9</sup> vuoksi muun sosiaali- ja terveydenhuollossa tapahtuvan työn ohella ei voi enää toimia potilas- tai sosiaaliasiamehenä. Lakiuudistuksen myötä nimike tulee muuttamaan potilasasiavastaavaksi ja sosiaaliasiavastaavaksi. Tämä tarkoittaa Pohteen nykyisessä asiamiesjärjestelyssä 0,35 henkilötyövuoden poistumaa. Lisäksi vuoden 2024 alusta tulee vastata koko alueen yksityisen terveydenhuollon potilasasiamespalvelun tuottamisesta. Nämä muutokset tulisi huomioida viimeistään vuoden 2024 budjetin valmistelussa, jotta asiamiestoimintaa varataan riittävät resurssit, jotta palvelu toimisi lainsäätäjän tarkoittamassa laajuudessa.

Tilanteissa, joissa hyvinvointialue järjestää lakisääteisiä tehtäviään ostamalla palvelujen tuottamisen yksityiseltä palveluntuottajalta, hyvinvointialue on valvottava ostamiensa tai muutoin järjestämiensä palveluiden järjestämistä ja niiden laatua. Kun kysymys on palveluista, joiden tarkoituksena on turvata toisten henkilöiden avusta riippuvaisten henkilöiden asema, hyvinvointialueella on korostettu valvontavelvollisuus. Valvonta kuuluu sekä asiakkaan palvelusta vastaavalla työntekijällä, mutta myös hyvinvointialueen valvonnasta vastaaville henkilöille. Valvonnan asianmukainen toteuttaminen edellyttää, että yksikössä käydään myös tosiasiallisesti paikalla riittävän usein. Hyvinvointialueilla on velvollisuus laatia omavalvontaohjelma, jossa käydään läpi, miten valvotaan sekä hyvinvointialueen omaa toimintaa että yksityisten palveluntuottajien toimintaa. Sosiaalihuollon toimintayksiköillä ja yksityisillä terveydenhuollon palveluntuottajilla on velvollisuus laatia myös omavalvontasuunnitelmat. Terveydenhuoltolaki (1326/2010) velvoittaa terveydenhuollon toimintayksikön laatimaan laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta suunnitelman. Kaikkien näiden suunnitelmien laatiminen hyvinvointialueella, niiden jalkauttaminen henkilöstölle ja niiden esille laitto niin, että ne ovat palveluiden käyttäjien saavutettavissa on tärkeää, jotta jokainen halutessaan voi esimerkiksi tarkastella miten suunnitelmat toteutuvat käytettävässä palvelussa.

Varhaiskasvatus on ollut kymmenen vuotta opetusministeriön alaisuudessa, vaikka varhaiskasvatus ei ole enää osa sosiaalihuoltoa, on lainsäätäjän näkökulmasta katsottu tärkeäksi säilyttää mahdolli-

<sup>6</sup> [Hyvinvointialueita koskevat strategiset tavoitteet - Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus \(asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi\)](https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2022/20220300)

<sup>7</sup> [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163858/STM\\_2022\\_2.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163858/STM_2022_2.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

<sup>8</sup> Verrokkina voisi käyttää esimerkiksi Pohjanmaan hyvinvointialuetta, joka on aloittanut toimintansa jo vuonna 2022 aluksi kuntayhtymänä. Pohjanmaan hva:lla on 2 henkilötyövuotta potilasasiamespalveluun ja 2 htv:ta sosiaaliasiamespalveluun, yhteensä siis 4 htv:a asiamiespalveluun. Maantieteellisesti alue on pienempi ja asukas pohja on alle 180 000.

<sup>9</sup> <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2022/20220300>

suus sosiaaliasiamiehen neuvontaan sekä oikeusturvakeinoihin (muistutus ja kantelu). Lapsen varhaiskasvatuksen laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä vanhemmalla tai muulla huoltajalla on oikeus tehdä muistutus toiminnasta vastaavalle päiväkodin johtajalle, toimipaikan vastuuhenkilölle tai varhaiskasvatuksen johtavalle viranhaltijalle. Varhaiskasvatuksen toimipaikan on tiedotettava asiakkailleen muistutusoikeudesta riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen asiakkaalle mahdollisimman vaivattomaksi. Tiedottamisen tueksi Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiamiehet ovat laatineet kunnille ja kaupungeille muistutuslomakkeen, jonka avulla he voivat esimerkiksi verkkosivujen kautta tiedottaa muistutusoikeudesta palvelunkäyttäjiä.

## 5. Koillismaa

### 5.1 Kuusamo

Kuusamon kaupunki on hankkinut **sosiaaliasiamiehen** palvelut Merikratos Oy:lta, jonka toimittamasta selvityksestä on kerätty sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot koskien vuotta 2022.<sup>10</sup> **Kuusamon kaupungin sosiaalihuoltoa koskevia yhteydenpitoja sosiaaliasiamieheen** tehtiin yhteensä 45 kpl (lastensuojelu 23, vammaispalvelut 7, iäkkäiden palvelut 5, perheoikeudelliset palvelut 2, työkäisten palvelut 1). Varhaiskasvatukseen liittyviä yhteydenpitoja ei ollut lainkaan. Yhteydenpitoja tehtiin noin 3 kpl 1000 asukasta kohden, kun kaikkien Merikratoksen asiakaskuntien yhteydenpitojen mediaani oli 2,3 vuonna 2022. Yhteydenpidoista 4 on ollut viranomaisyhteydenottoja, lisäksi sosiaaliasiamies on osallistunut kahteen asiakaspalaveriin. Asiakastapaamisia on ollut kaksi kappaletta. Kirjallista avustamista on ollut yhden kerran. Yhteydenpidoissa on annettu muistutusneuvontaa 6 kertaa. SAM-työhön liittyvissä yhteydenpidoissa käsitelty sosiaaliasiamiestoimintaan liittyviä asioita sekä yhteydenpitoja, joissa asiakkaan asia ei ole kuulunut sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen ja ohjattu asiakasta eteenpäin. Näitä yhteydenpitoja on ollut 7 kpl vuonna 2022. Eniten yhteydenpitoja oli lastensuojeluun liittyen. Yhteydenpidoissa käsiteltiin asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, työntekijän taholta, päätöksiä ja asiakkaan oikeusturvaa sekä kiireellisen sijoituksen perusteita. Yhteydenpidoissa tullut esiin myös muistutusvastauksen viivästyminen. Vammaispalvelun yhteydenpidoissa käsiteltiin henkilökohtaista apua, liikkumista tukevia palveluita sekä palveluasumista.

Sosiaaliasiamiehen huomiot:

- Muistutukseen vastaaminen kestänyt useita kuukausia. Suositus kuitenkin on, että vastaus tulee antaa kuukauden sisällä sen saapumisesta. Jatkossa tulee kuntayhtymässä kiinnittää huomioita vastausten antamiseen suositellussa aikarajassa.
- Lastensuojeluun ja perheoikeudellisiin palveluihin liittyvissä yhteydenotoissa on tullut esiin asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu sosiaalihuollon työntekijöiden toimesta. Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 4 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää a sosiaalihuoltoa ja hyvää a kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään

<sup>10</sup> Merikratos Oy:n tekemän selvityksen on laatinut Maija-Kaisa Sointula. Sosiaaliasiamiehenä on vuonna 2022 toiminut Sointulan lisäksi Jarno Heino.

kunnioitetaan. (EOAK/3166/2021) Sosiaaliasiamiehen tietoon ei ole tullut mitään hälyttävää koskien Kuusamon kaupungin sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaan asemaa ja oikeuksia.

**Potilasasiemieheen<sup>11</sup> oltiin vuonna 2022 Kuusamosta** 133 kertaa (vuonna 2021 niitä oli 139). Samalla asiakkaalla voi olla useita eri kontakteja. Yhteydenotoista suurin osa tapahtui puhelimitse. Mikäli asiakkaat eivät saaneet yhteyttä, he jättivät puhelinvastaajaan yhteydenottopyynnön. Yhteydenottopyyntöihin pyrittiin vastaamaan samana päivänä tai 1–3 arkipäivän sisällä. Asiakastapaamiset tapahtuivat Kuusamossa potilasasiemiehen toimistolla. Myös sähköpostilla otettiin yhteyttä. Kotikäyntejä tehtiin vain eritystilanteissa, esim. jos asiakkaan sairaus tai toimintakyky ei mahdollista- neet muussa paikassa tapaamiseen.

Yhteydenotot liittyivät terveyskeskuksen vastaanotto toimintaan, terveyskeskuspäivystykseen ja osastohoitoon sekä erikoissairaanhoidon. Yhteydenotot koskivat erityisesti hoitoon ja menettelyyn liittyvää tyytymättömyyttä. Potilasvahinkoasioissa (epäily, päätös ym.) oltiin yhteydessä 29 kertaa. Potilasvahinkoilmoitukset koskivat Kuusamon terveyskeskusta, Erikoissairaanhoidon tai muuta yksikköä.

Yhteydenottojen taustalla oli myös kysymyksiä tiedonsaantiin omasta hoidosta, tietosuojaan, potilasasiakirjoihin sekä lausuntoihin ja todistuksiin liittyviä asioita. Kohteluun liittyviä yhteydenottoja on ollut kuusi, jotka kohdentuivat päivystyspoliklinikan ja vuodeosaston toimintaan.

Potilasasiemiehelle tuli myös kysymyksiä, joita ohjattiin muihin kuin terveystalouteen mm. Kelan etuuksien hakemisessa, Kela kyyteihin ja vakuutusasioissa.

Korona nousi esiin keskusteluissa mm. hoitoon pääsyssä, suunniteltujen hoitojen siirtymisenä, hoitomatkoina, vuorohoidoissa jne.

Kuntakyselyiden vastauksissa Kuusamo ilmoitti, että heillä käsiteltiin neljä (4) muistutusta ja annettiin viidessä (5) kantelussa selvitys terveydenhuollon palveluiden osalta. Sosiaalihuollon palveluista ei saatu vastausta kuntakyselyyn Kuusamon kaupungilta kanteluiden ja muistutusten osalta. Kuusamossa varhaiskasvatukseen tuli yksi (1) muistutus ja yksi (1) kantelu. Varhaiskasvatuksen muistutusten käsittelyaika oli kaupungin ilmoituksen mukaan kaksi (2) viikkoa.

## 5.2 Taivalkoski

Taivalkosken kunta on hankkinut sosiaaliasiamiehen palvelut Merikratos Oy:lta, jonka selvityksestä sosiaaliasiamiehen tiedot on kerätty. Taivalkosken sosiaalihuoltoa koskevia **yhteydenpitoja vuonna 2022 sosiaaliasiamieheen<sup>12</sup>** tehtiin yhteensä 3 kpl (iäkkäiden palvelut 1, lastensuojelu 1, SAM-työ 1). Vuonna 2021 yhteydenottoja oli 8 kappaletta. Varhaiskasvatukseen liittyviä yhteydenpitoja ei tehty lainkaan. SAM-yhteydenpidot kohtaan on kerätty yhteydenpidot, jotka joko liittyvät sosiaaliasiamiestoimintaan yleisesti sekä yhteydenpidot, jotka eivät varsinaisesti kuulu sosiaaliasia-

<sup>11</sup> Potilasasiemiehenä on toiminut Kaisa Oikarinen (Kuusamon kaupunki)

<sup>12</sup> Merikratos Oy:n tekemän selvityksen on laatinut Maija-Kaisa Sointula. Sosiaaliasiamiehenä on vuonna 2022 toiminut Sointulan lisäksi Jarno Heino.

miehen tehtäväalueeseen. Yhteydenpidoista yksi on ollut viranomaisyhteydenotto. Sosiaaliasiamiehen tietoon ei ole tullut mitään hälyttävää koskien Taivalkosken kunnan sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaan asemaa ja oikeusturvaa.

**Potilasasiamieheen<sup>13</sup> oltiin vuonna 2022 Taivalkoskelta** 38 kertaa (vuonna 2021 niitä oli 29). Yhteydenotoista suurin osa tapahtui puhelimitse. Mikäli asiakkaat eivät saaneet yhteyttä, he jättivät puhelinvastaajaan yhteydenottopyynnön. Yhteydenottopyyntöihin pyrittiin vastaamaan samana päivänä tai 1–3 arkipäivän sisällä. Asiakastapaamiset tapahtuivat Taivalkoskella terveyskeskuksessa. Myös sähköpostilla otettiin yhteyttä. Kotikäyntejä tehtiin vain erityistilanteissa, esim. jos asiakkaan sairaus tai toimintakyky ei mahdollistaneet muussa paikassa tapaamiseen.

Yhteydenotot liittyivät terveyskeskuksen vastaanottoimintaan, terveyskeskuspäivystykseen ja osastohoitoon sekä erikoissairaanhoidon. Yhteydenotot koskivat erityisesti hoitoon pääsyyn, hoitoon ja menettelyyn liittyvää tyytymättömyyttä. Potilasvahinkoasioissa (epäily, päätös ym.) oltiin yhteydessä 8 kertaa. Potilasvahinkoilmoitukset koskivat Taivalkosken terveyskeskusta ja Oys:n hoitoa.

Yhteydenottojen taustalla oli myös yksittäisiä kysymyksiä tiedonsaantiin omasta hoidosta, tietosuojaan, potilasasiakirjoihin sekä lausuntoihin ja todistuksiin liittyviä asioita.

Taivalkosken varhaiskasvatukseen ei tullut muistutuksia tai kanteluiden selvityspyyntöjä vuonna 2022 varhaiskasvatuksen toimialajohtajan ilmoituksen mukaan. Terveystieteidenhuollosta ilmoitettiin, että Taivalkoskella ei pystytä antamaan tietoa onko vuonna 2022 tullut muistutuksia tai kanteluita. Sosiaalihuollon osalta ei saatu tarkkaa tietoa kuntakyselyyn.

## 6. Lakeus

### 6.1 Hailuoto

**Hailuodosta yhteydenottoja sosiaaliasiamiespalveluun<sup>14</sup> vuonna 2022 oli kaksi (2)**, joista yksi yhteydenotto koski kunnallista sosiaalipalveluja ja toinen muuta sosiaaliturvaan liittyvää asiaa. Edellisenä vuonna yhteydenottoja oli kuusi (6). Vuosittaiset yhteydenotot Hailuodossa ovat lukumäärältään vähäisiä, joten niiden tarkastelu yksityiskohtaisemmin on mahdotonta tietosuojan kannalta.

Hailuodossa oli vuonna 2022 yksi sosiaalihuoltoa koskeva muistutus, joita edellisenä vuonna ei ollut yhtään. Kanteluita ei tullut käsiteltäväksi lainkaan vuonna 2022, kun vuonna 2021 oli yksi. Varhaiskasvatusta koskevia muistutuksia tai kanteluita ei ollut.

**Vuonna 2022 Hailuodosta oltiin potilasasiamieheen** yhteydessä kerran. Edellisenä vuonna yhteydenottoja oli seitsemän (7). Yhteydenoton syynä oli potilasvahinkoasia. Terveystieteidenhuollon osalta vuonna 2022 ei tullut yhtään muistutusta tai kantelua.

<sup>13</sup> Potilasasiamiehenä on toiminut Kaisa Oikarinen (Kuusamon kaupunki)

<sup>14</sup> Hailuodon sosiaali- ja potilasasiamiehenä on toiminut Kati Koivunen (Oulun kaupunki)

## 6.2 Kempele

**Vuonna 2022 Kempeleestä yhteyttä sosiaaliasiamieheen<sup>15</sup>** otettiin 30 kertaa. Vuonna 2021 yhteyttä otettiin 37 kertaa. Yhteydenotoista puolet oli ensiyhteydenottoja, kuten aiemminkin. Yhteydenotoista vajaa puolet kohdentuivat lapsiin. Yhteydenottoja tilastoidaan myös taustaorganisaation mukaan: kunnallinen, yksityinen tai muu. Kempeleessä yhteydenotoista kunnallisiin palveluihin. Kolme yhteydenottoa oli yksityisen palveluntuottajan palveluita ja kaksi yhteydenottoa kohdentui Kansaneläkelaitoksen asioihin.

Lähes puolet yhteydenotoista kohdentui lastensuojeluun, mikä oli edellisenäkin vuonna suurin toimialue mistä sosiaaliasiamieheen oltiin yhteydessä. Lastensuojelun osalta menettelyyn liittyvä syyt aiheuttivat tyytymättömyyttä. Vuonna 2022 asumispalveluihin kohdentui toiseksi eniten yhteydenottoja, joissa asiakasmaksuihin, päätöksiin ja menettelyyn liittyi tyytymättömyyttä. Sosiaalityöhön ja toimeentulotukeen liittyviin menettelyihin otettiin yhteyttä joitakin kertoa. Lisäksi yksittäisiä yhteydenottoja kohdentui vammaispalveluun, lastenvalvontaan ja perhepalveluun. Pääasiassa menettelyyn liittyvät syyt ovat yhteydenottojen taustalla. Vain yhdessä tapauksessa tyytymättömyyttä aiheutti kohtelu. Yhteydenottojen syynä oli myös tiedontarve liittyen asiakkaan oikeuksiin ja palveluihin, asiakasasiakirjoihin ja päätöksiin sekä asiakasmaksuihin.

Kuntakyselyn perusteella sosiaalihuoltoon kohdentuvia muistutuksia käsiteltiin Kempeleessä viisi (5) kappaletta, kun vuonna 2021 niitä oli neljä. Muistutusten käsittelyaika oli ollut 3–6 viikkoa. Muistutukset on käsitelty suositusten mukaisessa kohtuullisessa ajassa, jollaisena on asian laadusta ja laajuudesta riippuen pidetty 1–4 viikkoa. Varhaiskasvatuksen osalta Kempeleessä käsiteltiin vuonna 2022 yksi (1) muistutus ja yhteen (1) kanteluun annettiin selvitys. Vuonna 2021 käsiteltiin yksi (1) muistutus koskien yksityistä varhaiskasvatuksen palveluntuottajaa. Sosiaalihuoltoa koskevia kanteluita käsiteltiin vuonna 2022 kahdeksan (8) kappaletta, kun vuonna 2021 viisi kappaletta.

**Potilasasiamieheen oltiin vuonna 2022 Kempeleestä** 59 kertaa (vuonna 2021 yhteydenottoja oli 50). Yhteydenotoista 75 prosenttia oli ensiyhteydenottoja. Potilasasiamies hoiti käytännössä aikuisten asioita, sillä vain seitsemän yhteydenottoa liittyi lasten asiaan.

Perinteisesti eniten yhteyttä otettiin terveyskeskuksen vastaanotto toimintaan liittyen, missä erityisesti hoitoon ja menettelyyn liittyi tyytymättömyyttä. Tilanteet ovat hyvin monenlaisia liittyen yksittäisen potilaan tilanteeseen. Muutaman yhteydenoton taustalla oli epäily potilasvahingosta. Potilasvahinkoilmoitusten jatkokäsittelyt kohdentuvat muuhun organisaatioon, joista tuli kaiken kaikkiaan kymmenen yhteydenottoa. Vaikka Oulun yliopistollisella sairaalalla on oma potilasasiamies, niin myös erikoissairaanhoidon yhteydenottoja on tullut useita mm. hoitoon pääsyyn ja potilasvahinkoepäilyihin liittyen. Vuodeosaston toimintaan liittyi myös yhteydenottoja. Suun terveydenhuoltoon kohdentui myös yhteydenottoja enemmän kuin edellisenä vuotena.

Yhteydenottojen taustalla oli moninaisia syitä, kuten tiedonsaantiin omasta hoidosta, tietosuojaan, potilasasiakirjoihin sekä lausuntoihin ja todistuksiin liittyviä asioita. Kohteluun liittyviä yhteydenottoja on ollut kaksi, jotka kohdentuivat vuodeosaston toimintaan.

<sup>15</sup> Kempeleen sosiaali- ja potilasasiamiehenä on toiminut Mirva Makkonen (Oulun kaupunki)

Kuntakyselyn perusteella vuonna 2022 muistutuksia käsiteltiin Kempeleessä 15 kappaletta, kun vuonna 2021 niitä oli neljä (4) kappaletta. Muistutusten käsittelyaika oli vastauksen perusteella 1–3 viikkoa, mikä on suositusten mukainen kohtuullinen käsittelyaika. Vuonna 2022 annettiin neljä selvitystä kanteluviranomaisille. Vuonna 2021 vastine annettiin seitsemään (7) kanteluun.

### 6.3 Liminka

**Vuonna 2022 Limingassa yhteydenottoja sosiaaliasiamieheen<sup>16</sup>** oli seitsemän (7). Vuonna 2021 yhteyttä otettiin 25 kertaa. Yhteydenotoissa on ollut vuosittaista vaihtelua ja tänä vuonna suuntaus on ollut voimakkaasti laskeva. Yhteydenotot olivat ensiyhteydenottoja asiassa tarkoittaen sitä, että samaa asiaa ei ollut käsitelty aiemmin. Yhteydenotot koskivat neljä (4) kertaa työikäisiä, kaksi (2) kertaa lasten- ja nuorten asiakkuuksia ja kerran ikäihmisiä. Yhteydenotot liittyivät kunnalliseen palveluun neljä (4) kertaa ja kolme (3) kertaa muuhun palveluun.

Yhteydenotoista kolme koski vammaispalvelua ja kerran toimeentulotukea. Muusta syystä yhteyttä otettiin kolme (3) kertaa. Kolme kertaa (3) yhteydenoton syynä oli tiedontarve, kaksi (2) kertaa päätös ja kaksi (2) kertaa muu syy. Yhteydenotoissa asiakkaan tyytymättömyyden taustalla on hyvin erilaisia syitä. Yhteydenottojen lukumäärän ollessa vähäinen yhteisiä nimittäjiä yhteydenottojen taustalla ei ole ollut havaittavissa.

Vuonna 2022 sosiaalihuoltoa koskevia muistutuksia oli yksi (1) kappale, kun vuonna 2021 niitä kolme (3) kappaletta. Kanteluihin annettuja selvityksiä oli viisi (5) kappaletta, kun edellisenä vuonna niitä ei ollut lainkaan. Limingassa ei tullut vuonna 2022 varhaiskasvatukseen liittyen yhtään muistutusta tai kantelua. Edellisenä vuonna varhaiskasvatuksen osalta käsiteltiin yksi muistutus.

**Limingassa yhteydenottoja potilasasiamieheen vuonna 2022 oli 32 kappaletta** (vuonna 2021 niitä oli 40 kpl). Yhteydenotoista 88 prosenttia oli uusia yhteydenottoja ja 12 prosenttia liittyi jo aiemmin käsiteltyyn asiaan. Yhteydenotot jakaantuivat tasan työikäisiin ja ikääntyneisiin. Yhteydenottajana oli 18 kertaa asiakas itse ja 14 kertaa omainen.

Yhteydenotoista 78 prosenttia koski kunnallisia terveydenhuollon palveluita. Kuusi (6) yhteydenottoa kohdentui erikoissairaanhoidon sekä kerran yhteydenotto koski yksityistä terveydenhuoltoa.

2022	Fysioterapia	Kotisairaanhoido	Suunnth	Vuodeosastot	Vastaanotto	Muu	Erikoissairaanhoido	Yhteensä
Asiakasmaksu		1	1					2
Hoito ja menettely			1		9		1	11
Hoitoon pääsy	1				4			5
Potilasvahinko			1	1	2		4	8
Tiedonsaanti							1	1
Tietosuojaja salassapito						2		2
Potilasasiakirja					1			1
Lääkevahinko					1			1
Muu syy							1	1
<b>Yhteensä</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>32</b>

Taulukko 3. Yhteydenotot potilasasiamieheen Limingassa vuonna 2022 toimialueittain ja syittäin

<sup>16</sup> Limingan sosiaali- ja potilasasiamiehenä on toiminut Kati Koivunen (Oulun kaupunki)

Terveyskeskuksen vastaanotto toimintaan liittyviä yhteydenottoja oli 17. Edellisenä vuonna vastaava luku oli 19. Vastaanottoon tilastoidaan kaikki terveyskeskuksen vastaanotto toiminnan lääkäriin ja hoitajiin liittyvät asiat. Fysioterapiaan, kotisairaanhoidon ja terveyskeskuksen vuodeosastoon liittyen yhteydenottoja oli yksi (1). Suun terveydenhuollosta yhteydenottoja oli kolme (3). Seitsemän (7) kertaa yhteydenotto koski erikoissairaanhoidon. Erikoissairaanhoidon liittyvät yhteydenotot kohdentuvat tavallisimmin Oulun yliopistolliseen sairaalaan. Muuta yksikköä koskien yhteyttä otettiin kaksi (2) kertaa.

Yhteydenoton syynä oli useimmiten hoito ja menettely (11 kertaa). Tällöin yhteydenoton taustalla yleensä on terveydenhuollon ammattihenkilön ammatilliseen toimintaan liittyvä tyytymättömyys tai yksikön toimintatavat hoitoon liittyen. Hoitoon pääsystä yhteydenottoja oli viisi (5). Tyytymättömyyttä potilaissa on aiheuttanut muun muassa yhteydenosaaminen terveyskeskukseen ja takaisinsoiton viiveet. Tiedonsaantioikeus omasta terveydentilasta, hoidosta ja hoitosuunnitelmasta ovat potilaan hoidon keskiössä olevia asioita ja tästä yhteyttä otettiin kerran. Potilasasiakirjoista yhteyttä otettiin kerran ja tietosuojaan sekä salassapitoon liittyen kaksi (2) kertaa. Asiakasmaksut olivat yhteydenoton syynä kaksi (2) kertaa. Kerran yhteyttä on otettu muussa terveydenhuoltoon liittyvässä asiassa.

Potilasvahinkoihin liittyviä yhteydenottoja oli kahdeksan (8) ja lääkevahinkoasia syynä oli kerran. Potilasvahinkoasiaksi tilastoituvat yhteydenotot, joissa yhteydenottaja epäilee hoidossa tapahtuneen mahdollisesti potilasvahingon. Potilasvahinkojen korvattavuuden käsittelee Potilasvakuutuskeskus. Lääkevahinkoasiaksi tilastoituu yhteydenotto, mikäli on epäily lääkkeen tai rokotteen aiheuttamasta henkilövahingosta. Lääkevahinkojen korvattavuuden arvioi Suomen Keskinäinen Lääkevahinkovakuutusyhtiö.

Kuntakyselyyn annetun vastauksen mukaan Limingassa terveydenhuollossa vuonna 2022 käsiteltiin yksi muistutus ja yksi kantelu. Vuonna 2021 muistutuksia oli viisi (5) ja kanteluita kolme (3). Muistutusten käsittelyaikaa ei mainittu.

## 6.4 Lumijoki

**Yhteydenottoja sosiaaliasiamieheen**<sup>17</sup> Lumijoelta oli kolme (3), jossa lukumäärässä oli laskua edellisvuoteen verrattuna, jolloin niitä oli 13 kappaletta. Kaikki yhteydenotot olivat ensiyhteydenottoja asiassa ja liittyivät kunnan järjestämiin palveluun. Yhteydenotot kohdentuivat asumispalveluun, lastensuojeluun ja sosiaalityöhön. Lumijoella käsiteltiin yksi sosiaalihuoltoa koskeva muistutus vuonna 2022 ja yhteen kanteluun annettiin selvitys. Varhaiskasvatusta koskien ei ollut muistutuksia tai kanteluita.

**Lumijoelta oltiin potilasasiamieheen** yhteydessä kolme (3) kertaa vuonna 2022. Yhteydenottoja edellisenä vuonna oli kaksi (2). Yhteydenotot koskivat vastaanotto toimintaa, kotisairaanhoidon ja erikoissairaanhoidon. Kuntakyselyn vastauksen mukaan vuonna 2022 Lumijoella ei ollut terveydenhuollon muistutuksia ja kanteluita.

<sup>17</sup> Lumijoen sosiaali- ja potilasasiamiehenä on toiminut Kati Koivunen (Oulun kaupunki)



## 6.5 Muhos

**Sosiaaliasiamieheen<sup>18</sup> oltiin vuonna 2022 Muhokselta yhteydessä** 25 kertaa (vuonna 2021 yhteydenottoja oli 30 kappaletta). Suurin osa yhteydenotoista oli ns. ensiyhteydenottoja, vain muutamman asiakkaan kanssa jatkettiin aiemmin esiin tulleen asian hoitamista. Yhteydenotoista 2/3 osaa kohdentui aikuisväestöön. Yhteydenottoja tilastoidaan myös taustaorganisaation mukaan: kunnallinen, yksityinen tai muu. Muhoksella lähes kaikki yhteydenotot koskivat kunnallista palvelua, sillä vain kolme yhteydenottoa kohdentui yksityiseen ja kolme yhteydenottoa muihin toimijoihin, kuten Kansaneläkelaitoksen palveluihin.

Eniten yhteyttä otettiin vammaispalveluihin liittyen, missä yhteydenotot lisääntyivät aiemmasta vuodesta. Toiseksi eniten yhteyttä otettiin lastensuojeluun liittyen, missä yhteydenotot myös lisääntyivät. Asumispalveluihin liittyen yhteydenotot vähentyivät huomasti edellisestä vuodesta. Yksittäisiä yhteydenottoja kohdentui kotihoitoon, perhepalveluihin, aikuis- ja perhesosiaalityöhön, sosiaaliseen luotukseen.

Yhteydenottojen taustalla oli pääasiassa tyytymättömyys menettelyyn toiminnassa. Muutama yhteydenotto liittyy yleisellä tasolla tiedontarpeeseen asiakkaan oikeuksista ja palveluista. Yhden yhteydenoton taustalla oli kohteluun liittyvä syy. Tietosuojaan, päätöksiin ja sosiaaliturvaan liittyviin kysymyksiin tuli myös joitain yhteydenottoja.

Kuntakyselyn perusteella sosiaalihuoltoa koskevia muistutuksia käsiteltiin kaksi (2) vuonna 2022, kun vuonna 2020 ja 2021 niitä ei tullut lainkaan. Kanteluita käsiteltiin vuonna 2022 yksi (1). Edellisenä vuonna ei ollut yhtään kantelua käsittelyssä. Varhaiskasvatuksen liittyviä muistutuksia ei ollut vuonna 2022 lainkaan, kuten ei ollut edellisenkään vuonna. Vuonna 2022 varhaiskasvatuksessa käsiteltiin kaksi (2) kantelua, joista toinen kohdentui yksityiseen palveluntuottajaan.

**Muhoksella potilasasiamieheen vuonna 2022** otettiin yhteyttä 29 kertaa, kuten edellisenäkin vuonna. Lähes kaikki vuoden 2022 yhteydenotot olivat ensiyhteydenottoja, sillä vain seitsemässä (7) tapauksessa jatkettiin aiemmin esiin tulleen asian hoitoa. Potilasasiamiehen kontaktit kohdentuivat pääasiassa aikuisiin.

Yhteydenotoista suurin osa vuonna 2022 kohdentui vastaanotto toimintaan eli terveyskeskuksen lääkärin ja hoitajien toimintaan. Toiseksi eniten otettiin yhteyttä liittyen muhoslaisten erikoissairaanhoidon, mikä pääasiassa toteutuu Oulun yliopistollisessa sairaalassa. Yhteydenottoja oli myös mielen-terveyshoitoon, vuodeosastoihin, suun terveydenhuoltoon, asumispalveluihin ja neuvolaan liittyen. Lisäksi yhteyttä on otettu liittyen muihin organisaatioihin, joita ovat esimerkiksi Potilasvakuutuskeskus ja Lääkevahinkovakuutus. Nämä yhteydenotot liittyvät potilas- ja lääkevahinkoilmoitusten jatkokäsittelyyn.

Lähes puolessa tilanteissa yhteydenottojen taustalla syynä oli tyytymättömyys hoitoon ja siihen liittyviin menettelyihin. Muutama yhteydenotto kohdentui epäilyyn potilas- ja lääkevahingosta. Lisäksi

---

<sup>18</sup> Muhoksen sosiaali- ja potilasasiamiehenä on toiminut Mirva Makkonen (Oulun kaupunki)

yhteydenottojen taustalla oli tarve selvittää hoitoon pääsyyn, asiakasmaksuihin, lääkehoitoon ja potilasasiakirjoihin liittyviä asioita. Kohteluun liittyviä yhteydenottoja ei ole Muhokselta tullut kolmena vuotena lainkaan.

Kuntakyselyn perusteella Muhoksella vuonna 2022 käsiteltiin kaksi (2) potilaslain mukaista muistutusta, kun vuonna 2021 niitä ei ollut lainkaan. Vuonna 2022 ei tullut kanteluita selvitettäväksi. Edellisenä vuonna annettiin yhteen kanteluun selvitys.

## 6.6 Tyrnävä

**Tyrnävältä yhteydenottoja sosiaaliasiamieheen<sup>19</sup> vuonna 2022** oli 16 kappaletta (17 kpl v. 2021). Yhteydenotot pysyivät lähes samalla tasolla edellisvuoteen verrattuna ja jakautuen eri sosiaalihuollon palveluihin. Yhteydenotot koskivat pääasiallisesti uusia asioita, sillä vain yksi (1) yhteydenotto liittyi jo aiemmin käsittelyssä olleeseen asiaan. Yhteydenotoista 81 prosenttia kohdentui kunnallisiin palveluihin. Yksityisiin palveluihin kohdentui yksi (1) yhteydenotto ja kaksi (2) muu-kategoriaan luokiteltavaksi, johon kuuluu mm. Kansaneläilaitos. Yhteydenotoista 25 prosenttia kohdentui lapsiin- ja nuoriin, työkäisiin 44 prosenttia ja 31 prosenttia ikäihmisiin.

Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen vuonna 2022 ovat olleet pääasiallisesti yksittäisiä eri palveluihin liittyen. Lastensuojelun osalta yhteydenottoja oli neljä (4) ja asumispalveluista yhteyttä otettiin viisi (5) kertaa.

Tiedontarve yhteydenoton syynä kertoo asiakkaiden tarpeesta saada neuvontaa palveluista ja kuinka toimia mutta myös mitkä ovat asiakkaan oikeudet. Lähtökohtaisesti sosiaalihuollon henkilöstön on ymmärrettävästi selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan.

Menettely yhteydenoton syynä liittyy yleensä työntekijän työ- ja toimintatapaan taikka yksikön toimintaan asian käsittelyssä. Taustalla olevat syyt vaihtelevat ilman erityistä esiin nousevaa ilmiötä.

2022	Tiedontarve	Menettely	Kohtelu	Asiaksmaksu	Muu syy	<b>Yhteensä</b>
Toimeentulotuki			1			<b>1</b>
Lastensuojelu	1	2			1	<b>4</b>
Omaishoidontuki	1					<b>1</b>
Varhaiskasvatus	1					<b>1</b>
Lastenvalvonta		1				<b>1</b>
Vammaispalvelu				1		<b>1</b>
Sosiaalityö		1				<b>1</b>
Asumispalvelut	2	2	1			<b>5</b>
Muu	1					<b>1</b>
<b>Yhteensä</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>16</b>

Taulukko 4. Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen Tyrnävällä vuonna 2021 toimialueittain ja syittäin

Kuntakyselyn mukaan Tyrnävällä ei tullut sosiaalihuollon osalta vuonna 2022 yhtään muistutusta, kun vuonna 2021 niitä oli kaksi (2). Vuonna 2022 annettiin selvitys kahteen (2) kanteluun, kun

<sup>19</sup> Tyrnävän sosiaali- ja potilasasiemiehenä on toiminut Kati Koivunen (Oulun kaupunki)

vuonna 2021 ei ollut yhtään kantelua selvitetävänä. Varhaiskasvatusta koskevia muistutuksia tai kanteluita ole ollut lainkaan vuosina 2022 ja 2021.

**Tyrnävältä yhteydenottoja vuonna 2022 potilasasiamieheen** oli 14 kappaletta. Edellisenä vuonna vastaava luku oli 12. Yhteydenotot olivat pääasiallisesti uusia asioita koskevia ja kerran samaa asiaa oli käsitelty jo aiemmin. Yhteydenotot koskivat 86 prosenttia työikäisiä, 7 prosenttia ikäihmisiä ja 7 prosenttia lapsia- ja nuoria. Yhteydenotoista yhdeksän (9) vastaanottoa eli terveyskeskus-toimintaa ja kaksi (2) yhteispäivystystä. Muita yksiköitä koskevia yhteydenottoja oli kolme (3). Yhteydenotot koskivat pääasiassa kunnallisia palveluita (10), kaksi Oulun yliopistollista sairaala ja kaksi yksityistä palvelua.

Yhteydenotot koskivat neljä kertaa (4) hoitoa ja menettelyä eli tyytymättömyyttä terveydenhuollon ammattihenkilön toimintaan ja ammatilliseen osaamiseen potilaan hoidossa, taikka muita koettuja puutteita hoitoon liittyvässä toiminnassa. Kerran yhteydenoton syynä on ollut terveydenhuollossa annettavat lausunnot ja todistukset. Todistuksiin- ja lausuntoihin liittyvät yhteydenotot liittyvät yleensä lakisääteisiin todistuksiin, jotka terveydenhuollon on kuntalaiselle tai terveyskeskuksen potilaalle annettava. Potilasvahinkoepäilyistä yhteyttä on otettu kuusi (6) kertaa. Potilasvahinkojen korvattavuuden käsittelee Potilasvakuutuskeskus. Lääkevahinkoasiasta yhteyttä otettiin kerran. Tällöin taustalla on epäily lääkeaineen aiheuttamasta henkilövahingosta ja korvattavuusasian käsittelee Suomen Keskinäinen Lääkevahinkovakuutusyhtiö.

<b>2022</b>	Hoito ja menettely	Potilasvahinko	Lääkevahinko	Lausunnot/todistukset	Muu syy	<b>Yhteensä</b>
Yhteispäivystys	2					<b>2</b>
Vastaanotto	2	6		1		<b>9</b>
Muu		0	1		2	<b>3</b>
<b>Yhteensä</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>14</b>

Taulukko 5. Yhteydenotot Tyrnävällä potilasasiamieheen toimialueittain ja syittäin

Kuntakyselyn perusteella Tyrnävällä terveydenhuollossa on käsitelty vuonna 2022 viisi (5) muistutusta, kun vuonna 2021 niitä oli neljä kappaletta. Muistutusten käsittelyaika oli 2–15 päivää. Vastausaika on Valviran määrittelemän kohtuullisen ajan puitteissa. Kanteluihin annettuja selvityksiä ei ollut vuonna 2022, kuten ei ollut vuonna 2021.

## 7. Oulu

### 7.1 Sosiaaliasiamiespalvelu

Oulussa sosiaaliasiamieheen<sup>20</sup> vuonna 2022 oltiin yhteydessä 353 kertaa, kun vuonna 2021 yhteydenottoja 606 kappaletta. Vuonna 2020 yhteydenottoja oli 458 kappaletta. Yhteydenotot vaihtelevat vuosittain reilustikin. Osittain vuoden 2022 yhteydenottoja selittää myös se, että sosiaaliasiamies on työskennellyt osa-aikaisesti valmistelutehtävissä Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueelle. Yhteydenotoista 88 prosenttia oli ensiyhteydenottoja, kun vuonna 58 prosenttia oli ensiyhteydenottoja.

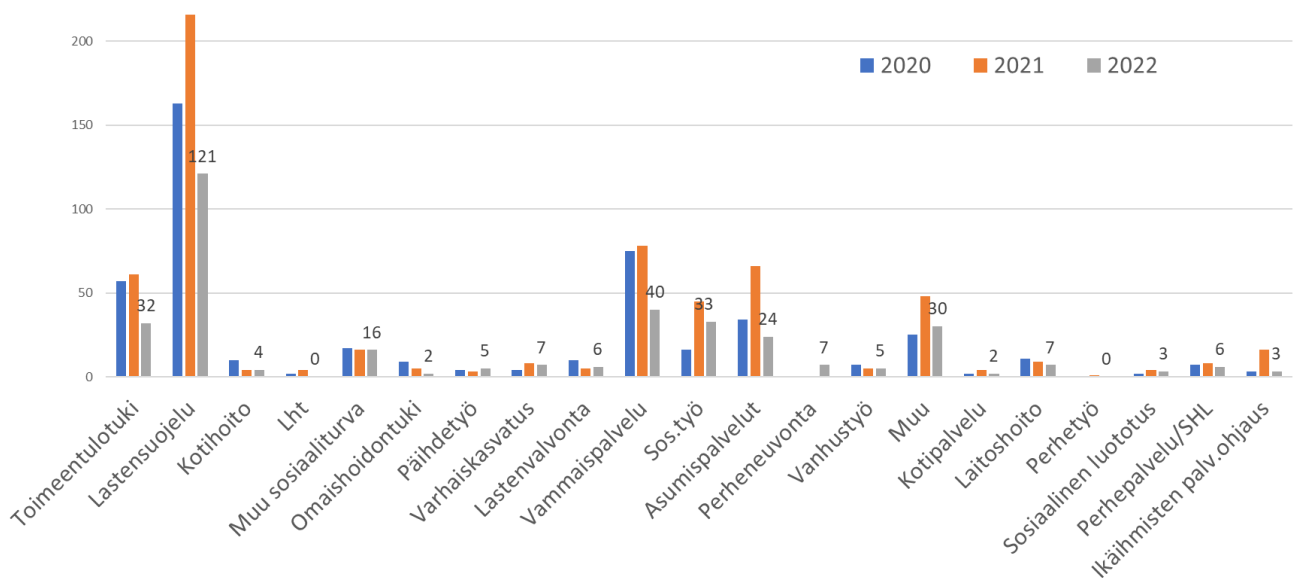
<sup>20</sup> Oulun sosiaaliasiamiehenä on toiminut Mirva Makkonen (Oulun kaupunki) ja potilasasiamiehenä Kati Koivunen (Oulun kaupunki)

Yhteydenotot liittyen lasten asioihin on lisääntynyt, sillä 58 prosenttia kontakteista koski lasten ja nuorten asioita, kun vuonna 2021 näitä oli 40 prosenttia. Lasten ja nuorten asioissa yhteydenottajana on pääsääntöisesti heidän vanhempansa tai läheisensä, mutta myös nuoret ottavat itse yhteyttä. Ikäihmisten osuus yhteydenotoissa on vähentynyt.

Sosiaaliamiehen yhteydenottoja tilastoidaan myös taustaorganisaation mukaan: kunnallinen, yksityinen tai muu. Vuonna 2022 Oulussa 80 prosenttia yhteydenotoista kohdistui kaupungin omiin palveluihin. Yhteydenotot liittyen yksityisiin sosiaalihuollon (9 % kaikista yhteydenotoista) pysytteli samassa tasossa kuin edellisellä vuotena. Suurin osa yksityisen sosiaalihuollon palveluiden yhteydenotoista koskee asumispalveluita. Ikäihmisten asumispalveluihin kohdentui puolet yhteydenotoista Lastensuojelulaitoksia koski kaksi yhteydenottoa vuonna 2022. Loput yhteydenotot kohdentuivat vammais-, mielenterveys- ja päihdepalveluiden asumispalveluihin.

Muiden toimijoiden, kuten Kansaneläkelaitoksen, edunvalvonnan, koulun ja TE-toimiston palveluita koskevia yhteydenottoja vuonna 2022 oli 30 kappaletta, mitkä vähentyivät edellisestä vuodesta (67 kpl vuonna 2021). Asiakkaat kokevat, että heille olisi tärkeää saada tukea myös eläke-, etuus- ja vakuutusasioiden hoidossa. Nämä toimialueet eivät kuulu sosiaaliamiesten toimialaan. Yhteydenottoja on myös kouluihin liittyen, vaikka perusopetus ei kuulu sosiaaliamiehen toimialueeseen lukuun ottamatta opiskeluhoitoa. Varhaiskasvatukseen osalta sosiaaliamiehen palvelut ovat käytettävissä, mistä vuositasolla tulee vähän yhteydenottoja.

Kuviossa 1 on esitetty sosiaaliamiehelle tulleet yhteydenotot toimialueittain. Numerot kuvassa kuvastavat vuoden 2022 yhteydenottojen lukumäärää. On ilmeistä, että yhteydenottojen lukumäärät ovat promilleja suhteutettuna käytettyihin palvelumääriin, mutta yhteydenotot kuvastavat kuitenkin millä toimialueilla asiakkaat kokevat tarvitsevansa tukea ja tietoa liittyen oikeuksiinsa ja asemaansa. Yhteydenottojen kolmen kärjessä perinteisesti on ollut lastensuojelu, toimeentulotuki ja vammaispalvelu.



Kuvio 1 Yhteydenotot sosiaaliamieheen Oulussa vuosina 2020 - 2022

Eniten yhteyttä otettiin liittyen lastensuojeluun, mikä on kolmasosa kaikista yhteydenotoista. Prosentuaalisesti lastensuojelua koskevat yhteydenotot kaikista yhteydenotoista ovat pysytelleet samana vuosina 2020 ja 2021, vaikka lukumääräisesti yhteydenotot ovat lisääntyneet. Tätä selittää se, että kaiken kaikkiaan yhteydenotot sosiaaliasiamieheen vähentyivät vuonna 2022.

Toiseksi eniten otettiin yhteyttä vammaispalveluista, jossa yhteydenotot ovat myös vähentyneet edellisestä vuodesta. Suhteutettuna prosentuaalisesti kaikkiin yhteydenottoihin, vammaispalveluista on otettu yhteyttä saman verran kuin edellisenä vuonna. Asumispalveluiden osalta yhteydenotot vähentyivät huomattavasti. Vuoden 2021 yhteydenottoja asumispalveluihin lisäsi asiakasmaksulain muutos 1.7.2021 alkaen.

Toimeentulotuen osalta yhteydenotot ovat vähentyneet tasaisesti vuosittain siksi, että perustoimeentulotuki hoidetaan Kansaneläkelaitoksella. Kaupungilla on ollut hoidettavana täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki, joiden osalta asiakkaat ovat olleet jonkin verran yhteydessä liittyen tyytymättömyyteen itse päätökseen, käsittelyaikaan tai menettelyyn. Vuoden 2022 sosiaaliasiamiehelle tulleista toimeentulotuen yhteydenotoista vain neljä koski Kansaneläkelaitosta. Kansaneläkelaitoksen etuudet eivät kuulu sosiaaliasiamiehen toimialueeseen, mutta perustoimeentulotuen osalta Oulun seudun sosiaaliasiamies on antanut neuvontaa ja tarvittaessa avustanut oikaisuvaatimuksen laatimisessa. Kansaneläkelaitoksen muihin etuuksiin liittyen on myös oltu yhteydessä sosiaaliasiamiehen, ja nämä yhteydenotot kirjataan ”muu sosiaaliturva” kategoriaan, yhdessä mm. työeläkeasioiden kanssa. Tänne kirjataan myös osa yhteydenotoista liittyen esimerkiksi kouluun, TE-toimistoon, edunvalvontaan, Digi- ja väestövirastoon, vakuutusyhtiöhän. Tilanteesta riippuen osa kirjataan ”muu”-toimialueeseen.

Sosiaalityöhön liittyvät yhteydenotot ovat lisääntyneet aiemmista vuosista, mutta vuoden 2022 yhteydenottomäärät ovat vähäisemmät kuin vuoden 2021. Näissä yhteydenotoissa asiakkaana ovat pääsääntöisesti työikäiset ihmiset, joilla ei asu lapsi samassa taloudessa eivätkä he ole minkään erityisen palvelun piirissä, esimerkiksi erityisryhmien palvelut, mutta tarvitsevat sosiaalityön palveluita. Yhteydenottajia ovat usein omaiset ja asiakkaat. Osa näistä asiakkaista voisi olla erityisen tuen asiakkaita.

Varhaiskasvatukseen liittyvät yhteydenotot ovat olleet pääsääntöisesti vähäisiä. Lähtökohtaisesti vanhemmat ovat saaneet selvitettyä asian hoitoon liittyvät asiat ilman yhteydenottoa sosiaaliasiamieheen. Yhteyttä on otettu menettelytapoihin liittyen päätösten tekemiseen sekä tietosuojakysymyksiin. Lastenvalvontaan ja elatusasioihin on tullut yksittäisiä yhteydenottoja, joissa on ollut tiedontarvetta asioista, tyytymättömyyttä menettelyihin ja tietosuojakysymyksiä. Lasten huolto- ja tapausasioihin (Lht) ei liittynyt Oulussa yhtään yhteydenottoa vuonna 2022, vaikkakin tämä teema on voinut olla osana muita yhteydenottoja. Tilastointijärjestelmä ei ole mahdollistanut kuin yhden yhteydenottosyyntä käyttämisen.

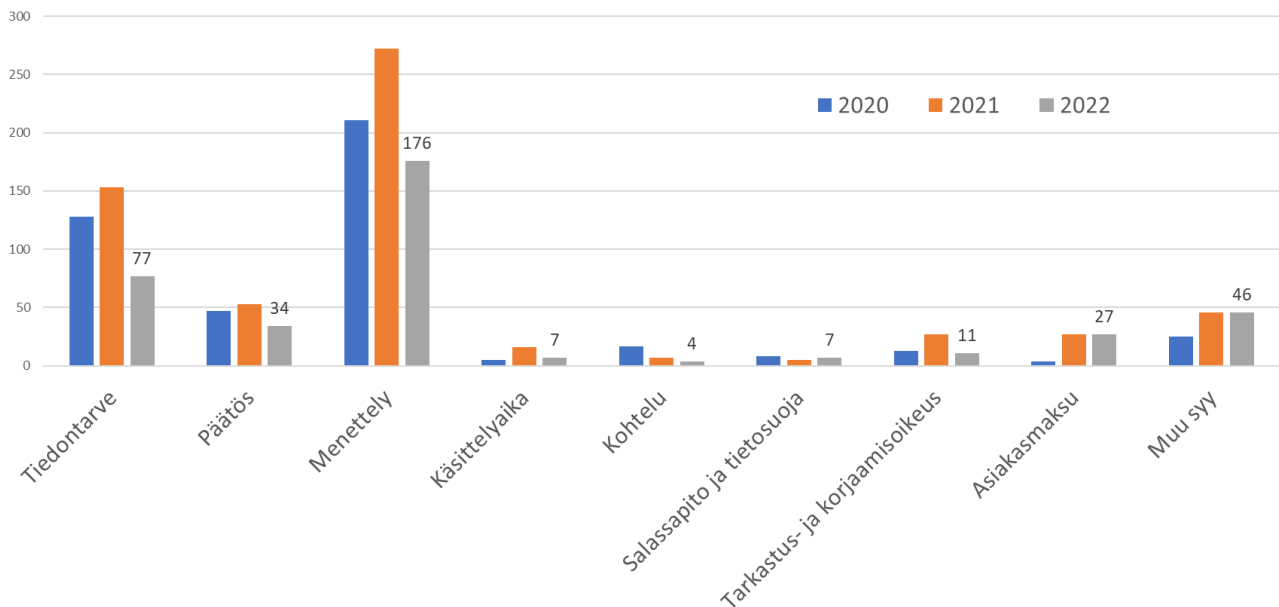
Omaishoitoon ja kotihoitoon liittyvät yhteydenotot ovat vähäisiä. Kotihoitoon liittyviä yhteydenottoja kirjataan kotisairaanhoidon osalta myös potilasasiamiehen tilastoihin. Tilastollisesti vanhustyö on samaa toimialuetta kuin ikäihmisten palveluohjaus, joten näitä alueita voi tarkastella yhdessä.

Päihdetyöhön liittyen yhteydenottoja on ollut vähän, mutta nämä pääasiassa liittyvät tilanteeseen, että Oulun kaupungissa ei tehdä kirjallisia hallintopäätöksiä hoitoon pääsemättömyydestä, vaikka asiakas hakisi päihdekuntoutusta sosiaalihuoltolain mukaisesti. Oulun kaupungissa nämä palvelut oli linjattu päihde- ja mielenterveysylilääkäriin vastuualueelle. Lääkärien hoitopäätöksistä ei ole samanlaista muutoksenhakumahdollisuutta kuin sosiaalihuollon päätöksiin. Päihdetyötä tehdään sekä

sosiaali- että terveydenhuollossa, joten myös potilasasiamiehelle on tullut yhteydenottoja päihdehuoltoon.

Vuonna 2022 menettelyyn eli tosiasialliseen toimintaan ja työskentelyyn liittyvät yhteydenotot muodostavat puolet kaikista sosiaaliasiamiehen yhteydenotoista. Kuviossa 2 tarkastellaan yhteydenottojen syitä sosiaaliasiamieheen Oulussa. Kuvioon merkitty luku kuvastaa vuoden 2022 yhteydenottojen lukumäärä. Menettelyyn liittyvät kysymykset koskivat erityisesti lastensuojelun, vammaispalvelun, sosiaalityön ja asumispalveluiden toimialuetta, kuten edellisenäkin vuonna.

Tiedontarpeeseen liittyvät yhteydenotot ovat toiseksi yleisin syy ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Näitä yhteydenottoja tuli kaikilta toiminta-alueilta, lastensuojelun ja sosiaalityön toimialueelta kuitenkin eniten. Näissä yhteydenotoissa korostuu ihmisten huoli siitä, että onko heidän osaltansa toimittu oikein ja millaisia oikeuksia heillä on. Osa näistä yhteydenotoista on palveluohjausta oikean palvelun ja/tai työntekijän luokse.



Kuvio 2. Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen syyt Oulussa vuosina 2020 - 2022

Toimeentulotuen ja vammaispalvelun osalta otetaan eniten yhteyttä liittyen päätöksiin, mitä selittää se, että näillä toimialueilla päätöksen kautta asiakkaat saavat käyttöönsä hakemansa etuuden tai palvelun. Se, että päätös yhteydenoton syynä vain noin 10 prosentissa tilanteissa, on yllättävää, sillä sosiaalihuolto ja sen palvelut lähtökohtaisesti perustuvat kirjallisiin hallintopäätöksiin. Muutoksenhakuohjeistusta päätöksiin on voitu antaa yhteydenottoa hoidettaessa, ja yhteydenoton syyksi on merkitty toinen syy.

Tarkastus- ja korjaamisoikeuteen liittyvät yhteydenotot ovat vähentyneet aiemmasta. Tavoitteena on myös lisätä näiden yhteydenottojen kohdentumista tietosuojavastaaville, joiden toimialaan tämä erityisesti kuuluu. Erityisesti lastensuojelun toiminnoissa halutaan selvittää miten asiakkaat pääsevät tutustumaan asiakasasiakirjoihin. Asiakkaat ja lasten huoltajat ovat pyytäneet asiakaskirjauksia, ja he ovat olleet yllättyneitä siitä, että heidän näkemyksensä ei välttämättä näy teksteissä tai sitten sinne on kirjattu asioita, josta he eivät ole olleet tietoisia. Tällä hetkellä asiakaskirjaukset pyydetään kirjallisesti ja ne saadaan paperilla, mutta valtakunnallisesti ollaan siirtymässä kansalliseen sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon. Sosiaalihuollon asiakastietojen näyttäminen Omakannassa tulee

mahdolliseksi vuoden 2023 alkupuolella. Käytännössä tiedot alkavat näkyä vaiheittain sitä mukaa, kun sosiaalihuollon palvelunantajat ovat tehneet tarvittavat muutokset asiakastietojärjestelmiinsä.

Käsittelyaikoihin liittyen yhteydenotot ovat tilastoissa vähäiset, sillä yhden tilastointisyyn vuoksi sitä ei ole voitu käyttää niissä kaikissa tilanteissa missä sitä olisi tarvinnut. Tilastojärjestelmään yhteydenottoon voi kirjata vain yhden syyn, jonka sosiaaliasiamies katsoo yhteydenoton pääasialliseksi syyksi. Käsittelyajat ovat tulleet esiin erityisesti vammaispalveluissa, joissa päätöksen saamisessa on mennyt asiakkailta jopa yli puoli vuotta. Lainsäädäntöön perustuva aikaraja päätöksille on kolme kuukautta. Lähtökohtaisesti tämä kolme kuukautta on tarkoitettu vain laajoihin, selvitettäviin tilanteisiin eikä kaiken päätöksenteon yleiseksi käsittelyajaksi. Vaikeavammaisen mahdollisuudet toimia omassa arjessaan ja osallistua yhteiskuntaan ovat hyvin rajalliset, jos hän joutuu kuukausia odottamaan palveluita, joita hän tarvitsee ja mihin hän on lainsäädännön perusteella oikeutettu. Käsittelyaikojen pidentymiset aiheuttavat kohtuuttomia tilanteita asiakkaille.

Työntekijöiden saavutettavuus tulee edelleen esiin useissa yhteydenotoissa. Samoin työntekijöiden vaihtuvuuteen liittyen on tullut yhteydenottoja. Asiakkaat eivät välttämättä edes tiedä kuka heidän työntekijänsä on, kun heille ei ole ilmoitettu sitä työntekijän vaihduttua. Jokaisen asiakkaan tulisi tietää kuka hänen asioitaan hoitaa ja keneen hän voi olla yhteydessä omassa asiassaan. Vaihtuvuus tuo haasteita asiakkaiden saamalle palvelulle, kun työntekijä ei välttämättä ehdi perehtyä tarkkaan asiakkaan historiaan tai hänellä ei ole tietoa suunnitelmista mitä on aiottu tehdä ja jotkut prosessit voivat jäädä kesken. Asiakkaiden yhteydenottojen perusteella sekä lastensuojelussa että vammaispalveluissa on ollut puutteita asiakassuunnitelmien laadinnassa ja päivittämisessä. Lastensuojelun osalta sosiaaliasiamies usein selvittelee tilanteita asiakkaiden toiveesta sosiaalityöntekijältä. Selvittelytyön tavoitteena on auttaa selkeyttämään asiakkaille lastensuojelutyön fokusta, sillä heille voi tämä asiaa jäädä epäselväksi.

Kohteluun liittyvät yhteydenotot ovat vähentyneet selkeästi, mikä on hyvä suunta. Vuonna 2022 niitä oli neljä (4), jotka kohdentuivat lastensuojeluun, sosiaalityöhön, asumispalveluihin ja vanhustyöhön. Vuonna 2021 kohteluun liittyviä yhteydenottoja oli seitsemän (7) kappaletta, kun vuonna 2020 niitä oli 17 kappaletta ja vuonna 2019 30 kappaletta. Kohteluun liittyviä asioita on käsitelty myös muiden yhteydenottojen syiden ohessa, mutta pääasialliseksi syyksi sen on kirjattu vain neljässä tilanteessa. Kohteluun liittyvissä yhteydenotoissa tulisi tavoitteena olla nolla, sillä sosiaalihuollon palveluissa palvelua tuotetaan ihmisille, jolloin ammattilaisen tulisi omata sellaiset vuorovaikutustaidot, että asiakkaat ja omaiset tulevat asianmukaisesti kohdatuksi, vaikka asioista oltaisiin eri mieltä.

Lastensuojelun sekä avo- että sijaishuollon yhteydenotoissa on ollut esillä jo muutaman vuoden vaikea lasten ja nuorten psykiatrisen hoidon saatavuus. Vanhempien ja sijoitettujen lasten yhteydenottojen perusteella joidenkin lasten sijoitusten taustalla vaikuttaisi olevan sellainen tilanne, että lapselle ei ole saatu psykiatrista apua ja hoitoa, jolloin sijoitus kodin ulkopuolelle on jäänyt ainoaksi vaihtoehdoksi. Psykiatrisen hoidon saatavuuteen liittyen on tullut myös yhteydenottoja potilasasiamiehelle. Kun lapset eivät saa hoitoa ja apua, heidät ohjataan viimesijaisiin palveluihin eli lastensuojelun palveluihin. Lastensuojelun avo- eikä sijaishuollossa ei voida tarjota erillisiä psykiatrisia palveluita vaan lapset ovat hoidossa julkisessa terveydenhoidossa niiden resurssien mukaisesti.

Covid-19 pandemia toi mukanaan nopeasti etätyöskentelyn myös sosiaalityön alueelle. Tuolloin etä vastaanotot olivat välttämättömiä. On hyvä, että etätyöskentelyn mahdollisuuksia ja keinoja kehitetään laajemmin sosiaalityössä. Tärkeää on kuitenkin muistaa, että kyseessä on vuorovaikutukselli-

nen ja vastavuoroinen työskentely. Asianosaisten mielipiteitä ja toiveita työskentelystä tulisi kuunnella ja kunnioittaa. Kaikki ei halua etätyöskentelyä eikä se sovi kaikkiin tilanteisiin. Esimerkiksi maahanmuuttajien ja aistirajoitteisten kanssa työskentely etänä voi olla haastavaa. Syytä on myös miettiä mitä asioita etäyhteydellä voi käsitellä, sillä on eri asia tavata määräaikaisten kontrollitapaamisen merkeissä kuin ottaa käsittelyyn uusi, asianosaisille iso asia.

Sijoitettujen lasten vanhempien yhteydenotoissa on tullut esiin päivystysperheinä toimivien perhehoitajien rooliin ja toimintaan liittyviä tilanteita. Yhteydenottojen perusteella tulee vaikutelma, että perhehoitajilla ei aina ole ymmärrystä siitä mistä asioista he voivat päättää ja mistä eivät. Toisaalta joissakin tilanteissa sosiaalityöntekijät ovat jättäneet oman roolinsa velvoittaman ohjauksen tekemättä, jolloin perhehoitajan toteuttama toimenpide ei ole ollut tilanteeseen sopiva, sillä lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä ei ole huolehtinut tilanteeseen kuuluvista velvollisuuksistaan. Nämä ovat asioita, joista on jatkossa selkeästi keskusteltava ja sovittava, että sijaishuollon ja perhehoidon päivystyksellisissä tilanteissa asiat toimivat laadukkaasti ja oikeusturva huomioiden kaikkien osapuolten osalta.

Henkilökunnalla on mahdollisuus myös olla sosiaaliamiehen yhteydessä. Isossa organisaatiossa, jossa on useita eriytyneitä asiakkuusprosesseja, on asiakkaille syntynyt hankalia ns. väliinputoamistilanteita. Asiakkaan siirtyminen sosiaalityön palvelusta toiseen ei ole siirtynyt aiemmin sovitulla tavalla. Työntekijät ovat tunnistanee ongelmakohdat, mutta organisaatiossa esihenkilöt ja hallinto eivät ole saaneet sovittua käytännöistä vaan asiakas käytännössä muutoksenhaun kautta lähdeävä hakemaan asioihin ratkaisua. Muutoksenhakuprosessit ovat pitkiä, sillä oikeusvaatimusten osalta ne kestävät jopa kuukausia ja hallinto-oikeudessa jopa vuoden. Jos kysymyksessä on vähänvaraisen asiakkaan taloudelliseen tilanteeseen vaikuttava asia tai hänen toimintakykynsä tueksi tarkoitettu palvelu, nämä luovat kohtuuttomia tilanteita yksittäiselle asiakkaalle.

Valvovien viranomaisten kanteluratkaisuihin täytäntöönpanoissa on ilmennyt tilanteita, että kukaan organisaatiosta ei kanna vastuuta näiden asioiden eteenpäin viemisessä. Esimerkiksi erään sekä sosiaali- että terveydenhuollon asiakkaana olleen henkilön osalta eduskunnan oikeusasiamies oli esittänyt hyvitysesitystä, sillä asiakkaan oikeuksia oli loukattu. Oulun kaupunki oli vastannut eduskunnan oikeusasiamiehelle tämän pyynnön mukaisesti, miten kaupunki hyvittää asiakkaalle asiaa, mutta kukaan Oulun kaupungin organisaatiosta ei ollut itse asiakkaaseen yhteydessä. Asiakkaan omainen selvitteli, miten asiassa toimitaan yli puoli vuotta sen jälkeen, kun eduskunnan oikeusasiamiehelle oli pitänyt antaa selvitys siitä, miten kaupunki vastaa hyvitysesitykseen. Tässäkin tilanteessa asiakas ei saanut kuin asiakasmaksuyksikön selvityksen asiaansa.<sup>21</sup>

Taulukossa 6 (sivulla 32) on esitetty kanteluiden ja muistutusten kokonaismäärä Oulun kaupungin sosiaalihuollossa. Oulusta on aiemmin eritelty muistutukset ja kantelut sosiaalisen hyvinvoinnin ja ikäihmisten palveluiden osalta. Lisäksi nämä ovat eritelty tarkemmin palvelualueittain. Vuonna 2022 näitä eriteltyjä tietoja ei ollut saatavilla, joten näiden osalta aiemmin käytettyä vertailua ei ole voitu tehdä.

<sup>21</sup> Esimerkin esittämiseen anonymistikin on asiakkaan suostumus.



	2019		2020		2021		2022	
	Muistutukset	Kantelut	Muistutukset	Kantelut	Muistutukset	Kantelut	Muistutukset	Kantelut
Sosiaalinen hyvinvointi	81	38	72	40	92	27		
Ikäihmisten palvelut	28	3	12	5	5	1		
<b>Yhteensä</b>	<b>109</b>	<b>41</b>	<b>84</b>	<b>45</b>	<b>97</b>	<b>28</b>	<b>64</b>	<b>4</b>

Taulukko 6. Muistutusten ja kanteluiden määrä Oulun sosiaalihuollossa

Oulun kuntakyselyyn muistutuksista ja kanteluista sosiaalihuollon osalta vuodelta 2022 vastauksen antoi Oulun kaupungin kirjaamoon asianhallintapalvelu. Vuoden 2022 tiedot on haettu Oulun kaupungin asianhallintajärjestelmästä kirjaamossa, koska hyvinvointialueelle siirtyneillä työntekijöillä ei ole enää oikeuksia kaupungin asianhallintajärjestelmään. Sosiaalipalveluiden muistutuksia kirjattiin vuonna 2022 yhteensä 81 kappaletta. Näistä 17 on joko siirretty toiselle viranomaiselle vastattavaksi tai asioita on yhdistetty käsiteltäväksi yhdelle numerolla. Jäljelle jäävien 64 asian keskimääräinen käsittelyaika oli 38 päivää. Muistutusten ja kanteluiden määrää ei välttämättä vastaa todellista tilannetta vuodesta 2022, sillä ainakin terveydenhuollon osalta Oulun kaupungin kirjaamon antaman selvityksen perusteella terveydenhuoltoa koskevat muistutusten ja kanteluiden määrä oli pienempi kuin se mikä annettiin terveydenhuollon asiantuntijan toimesta tilastoista, jotka kerätty muistutuksista ja kanteluista. Muistutusten ja kanteluiden seuranta tulee kiinnittää huomioita hyvinvointialueella, jotta niistä voidaan antaa asianmukaista tietoa ja niistä saatavaa tietoa voidaan huomioida sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden kehittämisessä.

Aiempina vuosina muistutuksiin ja kanteluihin liittyvät tiedot on saatu Oulun kaupungin sosiaalihuollon hallinnosta, josta tiedot on eritelty sosiaalisen hyvinvoinnin ja ikäihmisten palveluiden toimialueeseen. Lisäksi muistutukset on eritelty sosiaalisen hyvinvoinnin toimialueen sisällä lastensuojelua, hyvinvointikeskuksia, erityisryhmien palveluohjausta ja asumispalveluita, sosiaalipäivystystä ja perheoikeudellisia palveluita koskeviksi. Ikäihmisten palveluiden sisällä muistutukset oli eritelty kotihoiton, tilapäishoidon ja laitoshoidon koskeviksi.

Oulun sosiaalihuollosta erityisryhmien sosiaalipalveluiden (maahanmuuttajapalvelut, tukiasumisyksikkö, sosiaali- ja kriisipäivystys, keskitetyt perhepalvelut, perheoikeudelliset palvelut ja erityisryhmien palveluohjaus) osalta tarkennettiin, että vuonna 2022 muistutuksia on saapunut 14 kappaletta ja niihin on vastattu pääsääntöisesti kuukauden sisällä. Vuonna 2021 tältä alueelta tuli 18 muistutusta. Kanteluiden osalta ei tarkennuksessa ollut mainintaa vuodelta 2022. Vuonna 2021 kanteluita tältä alueelta oli kahdeksan (8) kappaletta. Muilta toimialueilta kuten lastensuojelusta ja ikäihmisten palveluista ei ole saatu tarkempia tietoja vuodelta 2022.

Varhaiskasvatuksen osalta Oulun kaupungilta annettiin tieto, että vuonna 2022 käsiteltiin 12 muistutusta (7 kpl kunnallisesta varhaiskasvatuksesta ja 5 kpl yksityisestä varhaiskasvatuksesta). Vuonna 2021 varhaiskasvatusta koskevia muistutuksia Oulussa käsiteltiin viisi (5) kappaletta, joista yksi (1) muistutus koski yksityistä varhaiskasvatustoimijaa. Varhaiskasvatukseen liittyviin kanteluihin annettiin selvitys Oulun kaupungilta seitsemässä (7) asiassa. Edellisenä vuonna oli saman verran, mutta viidessä (5) asiassa koskien kaupungin antamaa palvelua ja kahdessa (2) yksityistä varhaiskasvatustoimijaa.

## 7.2 Potilasasiamiespalvelu

Oulussa yhteydenotot potilasasiamieheen<sup>22</sup> vähenivät kahdeksan (8) prosenttia ollen 819 kappaletta (889 vuonna 2021). Oulun yhteydenotoista 86 prosenttia (706) oli ensiyhteydenottoja. Yhteydenottojen asiakasryhmänä olivat työkäiset 70 prosenttia, ikäihmiset 25 prosenttia ja lapset ja nuoret 5 prosenttia.

Uusien yhteydenottojen määrä suhteessa kaikkiin yhteydenottoihin nousi hieman edellisvuodesta. Osa yhteydenotoista liittyy jo aiemmin käsittelyssä olleeseen asiaan asian käsittelyn edetessä organisaatiossa taikka muille viranomaisille. Asiakkaat voivat myös ottaa yhteyttä samasta asiasta useita kertoja koken tarvetta keskustella asiansa läpi, mutta nämä yhteydenotot eivät ole tilastoituna potilasasiamiehen tilastoissa. Vuonna 2022 oululaisten yhteydenotoista 523 (63,8 %) kohdentui kunnallisiin palveluihin, 24 (2,9 %) yhteydenottoa yksityisiin palveluihin, 202 (24,6 %) yhteydenottoa Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiriin ja 70 (8,5 %) yhteydenottoa kohdentui muihin organisaatioihin (mm. Potilasvakuutuskeskus tai muu terveydenhuollon toimintayksikkö). Vuosittain ennen hyvinvointialuetta olleen Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin Oulun yliopistollisen sairaalan toimintaa koskevat yhteydenotot ovat osittain ohjautuneet Oulun kaupungin terveystalouden potilasasiamiehelle. Potilaan hoitoketju voi myös liittyä sekä perusterveydenhuoltoon että erikoissairaanhoidon.

	2020	2021	2022
Fysioterapia	2	2	1
Kotisairaanhoito	19	16	20
Koulu- ja opiskelijat.	4	5	6
Mielenterveystyö	82	64	87
Neuvola	8	15	5
Korvaushoito	12	15	13
Yhteispäivystys	14	12	17
Perust.erikoissh.	22	14	10
Ensihoito	2	3	11
Suun th	45	56	46
Vuodeosastot	53	58	35
Työterveyshuolto	26	7	3
Vastaanotto	194	244	218
Asumispalvelut	5	15	2
Laitoshoido	2	8	6
Lääkinnällinen kuntoutus	5	15	4
Muu	82	124	131
Päihdehuolto	4	9	8
Laboratorio	1	3	1
Erikoissairaanhoito	135	191	180
LANU	7	13	15
<b>Yhteensä</b>	<b>724</b>	<b>889</b>	<b>819</b>

Taulukko 7. Yhteydenotot potilasasiamieheen toimialueittain Oulussa

<sup>22</sup> Oulun potilasasiamiehenä on toiminut Kati Koivunen (Oulun kaupunki)

Taulukossa 7 on esitelty yhteydenottojen jakaantuminen eri toimialueittain. Terveystieteiden palveluista eniten käytetään hyvinvointikeskusten avoterveydenhuollon vastaanottoa, johon myös kohdentuu eniten yhteydenottoja. Vastaanottoihin liittyvät yhteydenotot vähenivät edellisvuodesta 10,6 prosenttia. Aikuisten ja lasten- ja nuorten mielenterveyspalveluista yhteydenotot ovat olleet noususuunnassa. Kärkisijaa yhteydenoton syynä pitää tyytymättömyys hoitoon ja menettelyyn. Toiseksi suurimpana yhteydenottojen syyryhmänä on hoitoon pääsy, jossa yhteydenotot lisääntyivät edellisvuodesta. Muu asiaryhmään tilastoituvat terveydenhuoltoon liittyvät mutta ei mihinkään yksiköön tilastoituvat yhteydenotot.

Erikoissairaanhoidon yhteydenotot kuuluivat suurelta osin Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiriin toimialueeseen. Oulun kaupungin tuottamat erikoissairaanhoidon palvelut ovat potilasasiamiehen tilastossa mielenterveys- ja päihdepalveluiden sisällä ja kategoriassa perusterveydenhuollon erikoissairaanhoito.

Yhteydenotot potilasasiamieheen avohoidon vastaanotto toiminnan osalta vaihtelevat syyn osalta laajaltikin, koska potilaan terveydentilan arviointi ja hoito käynnistyvät pääasiassa hyvinvointikeskusten vastaanotoilla. Erityisen huolestuttavaa potilaan oikeuksien näkökulmasta on, että lisääntyvässä määrin potilaat ovat tuoneet esille vaikeutta saada vastaanottoa osaan hyvinvointikeskuksesta terveydenhuoltolaissa säädetyssä määräajassa. Hoitoon pääsyn määräaikaisten ylittymisen vuoksi potilaat eivät ole saaneet myöskään aikaa lakisääteisten todistusten saamiseksi, joka käytännössä estää potilaiden mahdollisuuden turvata toimeentulonsa, vaikka he hyvissä ajoin ennakoivien aikojen yrittävät varata. Ongelmallista potilaille on, kun he eivät saa edes kuukauden tarkkuudella tietoa hyvinvointikeskuksista saako lääkäriajan kolmen kuukauden lakisääteisessä ajassa. Potilaiden yrittäessä varata aikaa, sitä ei ole voitu antaa perusteluna se, ettei aikoja ole seuraavan kolmen kuukauden aikana. Tästä syystä potilaat joutuvat soittamaan hyvinvointikeskuksiin toistuvasti saadakseen tiedon, milloin aika on. Jostain syystä potilaat eivät ole saaneet edes tietoa siitä onko heidät asetettu jonoon tilanteissa, joissa aikaa ei ole voitu ensimmäisen yhteydenoton yhteydessä antaa.

Terveydenhuoltolain 54 §:ssä säädetään, että jos hyvinvointialue (aiemmin kunta / kaupunki) ei pysty itse antamaan hoitoa 51–53 §:ssä säädetyissä enimmäisajoissa, on hankittava hoito muualta. Lain perusteluissa todetaan, että hankinnan on tapahduttava säädetyjen enimmäisaikojen sisällä ja potilaalle aiheutuvan asiakasmaksun muuttumatta. Potilaslain 4 §:n mukaan potilaalle on ilmoitettava hoitoon pääsyn ajankohta, josta tarkemmat säännökset hoitoon pääsyn enimmäisajoista sisältyvät terveydenhuoltolakiin. Jos ilmoitettu ajankohta muuttuu, on uusi ajankohta ja muutoksen syy ilmoitettava potilaalle välittömästi. Kun potilas joutuu odottamaan hoitoon pääsyä, on potilasasiakirjoihin tehtävä merkinnät viivästyksen syystä, potilaalle ilmoitetusta hoitoon pääsyn ajasta, siitä, että mainitut tiedot on ilmoitettu potilaalle, ja tieto potilaan mahdollisesta ohjaamisesta muuhun hoitopaikkaan.<sup>23</sup> Yhteydenottojen perusteella potilailla ei ole mitään tietoa edellä mainituista asioista. Vastaanotto toimintaan liittyen on tullut myös yhteydenottoja, joissa potilas on käynyt paikan päällä ja henkilötietoja ei ole kysytty ja ei ole tehty hoidon tarpeen arviointia eikä näin ollen kirjauksia ja jonoon asettamista.

Vuodesta toiseen asiakkaiden kertomana yhteydenotoista esille nousee tyytymättömyys ammatilliseen osaamiseen ja menettelyyn, johon kiinteästi liittyy se, että potilaalle ei kerrota muutoksista hoi-

<sup>23</sup> STM:n potilasasiakirjaopas. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2012:4

tosuunnitelmassa. Erityisesti yhteydenotoissa tämä koskee läikehoitoa liittyen pääasiassa keskushermostoon vaikuttaviin sekä kipulääkityksiin. Puutteellinen tiedonantaminen lisää häiriökysyntää, jossa osallisena ovat myös sähköiset asiointikanavat. Kuten edellisvuoden selvityksessäkin todettiin terveyden- ja sairaanhoidossa, on edelleen asioita, jotka vaativat henkilökohtaisen keskustelun ja tiedonantamisen potilaalle suoraan, eikä viestiketjujen kautta tai että potilasta ei informoida lainkaan. Edelleen on hyvä huomioida myös se, että riittävää tiedonantamista ei ole se, että lääkäri kirjoittaa vain potilasasiakirjamerkinnän, joka näkyy potilaalle Omakannassa varmistamatta sitä, että potilas ylipäättään Omakantaa käyttää, taikka tietää sieltä mahdollista tietoa etsiä. Potilas ei voi olla aktiivinen toimija omassa hoitoon liittyvässä asiassa ilman asianmukaista tiedonantamista.

Alkuvuodesta 2022 potilasasiamiehen otettiin yhteyttä myös siitä, että kuulo- ja aistivammaiset jäivät huomioimatta, kun Omahoidon chat-palvelu tauotettiin 31.1.2022. Käytännössä ajanvaraus mahdollisuudeksi jäi ainoastaan henkilökohtainen asiointi takaisinsoiton ollessa mahdoton, koska tulkki ei voinut olla käytössä määrittämätöntä aikaa useita tunteja odottamassa, ja ajoittain takaisinsoitot olivat päivänkin viiveellä.

Neuvolapalveluihin liittyen yhteydenotot ovat olleet vuosittain lukumääräisesti vähäisiä, mutta vuonna 2022 yhteyttä otettiin mm. siitä, että neuvolan lakisääteiset vuositarkastukset ovat viivästyneet. Koulu- ja opiskelijaterveydenhuoltoon liittyen yhteyttä otettiin kuusi (6) kertaa ja yhteydenoton syynä oli eniten hoito- ja menettely. Lääkinnälliseen kuntoutukseen liittyen yhteydenottoja oli neljä (4) ja fysioterapiaan liittyen yhteyttä otettiin kerran.

Vuodeosastoilla annettavaan hoitoa koskevat yhteydenotot liittyvät pääasiassa Oulun kaupunginsairaalan osastojen toimintaan. Yhteydenotot vähenivät 39,6 prosenttia. Vuodeosastoihin liittyen eniten yhteyttä otettiin hoitoon ja menettelyyn sekä potilasvahinkoasioihin liittyen. Vuonna 2022 edelleen yhteyttä otettiin myös Covid-19 pandemiaan liittyvistä omaisten ja läheisten vierailujen rajoittamisesta ja suojautumisesta tartuntojen leviämistä vastaan.

Laitoshoidolla tarkoitetaan pitkäaikaista hoiva-asumista, josta yhteyttä otettiin kuusi (6) kertaa. Asu- mispalveluiden osalta yhteydenottoja tuli kaksi (2), jossa merkittävää vähentymistä verrattuna edellisvuoden yhteydenottoihin (15). Yhteydenotot jakaantuvat sekä kunnallisiin että yksityisiin palveluihin, joista vuonna 2022 yhteydenotot kohdistuivat kunnalliseen palveluun. Asumispalveluiden ja laitoshoidon osalta kyseessä on sosiaalihuollon palvelu, joissa terveyden- ja sairaudenhoito on potilasasiamiehen toiminta-alueita.

Kotisairaanhoidon, pitäen sisällään myös kotisairaalan, liittyvät yhteydenotot lisääntyivät hieman edellisvuodesta ollen 20. Pääasiallinen syy yhteydenottoon oli tyytymättömyys hoitoon ja menettelyyn. Suun terveydenhuollon yhteydenotot vähenivät edellisvuodesta ollen 46 kappaletta. Suun terveydenhuollossa tehdään hoitotoimenpiteitä ja yleisin yhteydenoton syy on epäily hoidossa tapahtuneesta potilasvahingosta. Toiseksi yleisin yhteydenoton syy on tyytymättömyys hoitoon ja siihen liittyvään menettelyyn. Suun terveydenhuollon osalta yhteydenotoissa on noussut esille potilailla oleva epäselvyys julkiseen suun terveydenhuoltoon kuuluvista hoidosta sekä kustannusvastuusta.

Mielenterveyspalveluihin liittyvissä yhteydenotoissa oli 36 prosentin lisäys edelliseen vuoteen verrattuna lukumäärän ollen 87. Mielenterveyspalveluihin liittyvissä yhteydenotoissa esiin tulevat merkittävät hoitoon pääsyyn ongelmat. Yhteydenottojen perusteella potilaat ovat odottaneet ensimmäistä aikaa mielenterveyspalveluihin hoitoon pääsyn määräajat ylittäen niin aikuisten kuin myös alle 23-vuotiaiden potilaiden kohdalla. Toiseksi eniten yhteyttä otettiin liittyen tyytymättömyyteen hoi-

don sisältöön ja henkilökunnan menettelytapoihin potilaan hoidossa. Henkilökunnassa on vaihtuvuutta, jolloin ei tiedetä esimerkiksi omaa työntekijää. Etäpalveluiden tarjoaminen ja käyttäminen on yleistynyt, mutta aina potilaat eivät ole tienneet etukäteen kyseessä olevan etäpalvelu. Yhteydenotoissa on noussut esille myös kysymys siitä, onko yksilöllisesti arvioitu etäpalvelun soveltuvuutta.<sup>24</sup> Edellisten vuosien kaltaisesti yhteydenotoissa nousee esille nykyisen mielenterveys- ja päihdehuollon järjestelmän vaikeudet vastata riittävällä tavalla työikäisen väestön hoidollisiin tarpeisiin.

Lasten- ja nuorten mielenterveyspalveluissa yhteydenotot lisääntyivät jälleen edellisvuodesta ollen 15. Yhteydenottojen syynä on pääasiallisesti olleet hoitoon pääsyn ongelmat laissa säädettyjen määräaikojen ylityessä.<sup>25</sup> Lasten ja nuorten mielenterveyspalveluissa hoidon tarpeen arviointi on aloitettava kolmen viikon kuluessa siitä, kun lähete on saapunut hyvinvointialueen sairaalaan tai muuhun erikoissairaanhoidon toteuttavaan toimintayksikköön taikka perusterveydenhuollon yhteydessä toteutettavaan erikoissairaanhoidon toimintayksikköön. Jos hoidon tarpeen arviointi edellyttää erikoislääkärin arviointia tai erityisiä kuvantamis- tai laboratoriotutkimuksia, on arviointi ja tarvittavat tutkimukset toteutettava kuuden viikon kuluessa siitä, kun lähete on saapunut hyvinvointialueen sairaalaan tai muuhun erikoissairaanhoidon toteuttavaan toimintayksikköön. Hoidon tarpeen arvioinnin perusteella tarpeelliseksi todettu hoito on järjestettävä alle 23-vuotiaille hoidon edellyttämä kiireellisyys huomioon ottaen kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun hoidon tarve on todettu, jolleivät lääketieteelliset, hoidolliset tai muut vastaavat seikat muuta edellytä.

Päihdehuollon osalta työnjako sosiaali- ja potilasasiamiehen kesken on niin että, potilasasiamiehen työalueisiin kuuluvat sekä korvaushoito että päihdehuollon lääkärin hoitoon sekä lääkityksiin liittyvät asiat. Potilasasiamieheen otettiin yhteyttä kahdeksan (8) kertaa. Yhteydenoton syynä oli eniten hoitoon pääsy. Korvaushoitoon liittyvät yhteydenotot on tilastoitu erikseen, koska hoito sisältää erilaisia laissa säädettyjä velvoitteita verrattuna muuhun terveydenhuoltoon. Korvaushoidon osalta yhteydenottoja oli 13 ja eniten otettiin yhteyttä lääkehoitoon liittyen.

Toimialueet, joita ei ole erikseen merkitty tilastointiohjelman muuttujiksi tilastoituvat ”muu”-kategoriaan. Tähän kuuluu esimerkiksi hoitotarvikejakelu. Lisäksi tähän kategoriaan tilastoituvat yhteydenotot liittyen Potilasvakuutuskeskukseen, potilasvahinkolautakuntaan, vakuutusyhtiöihin ja Kansaneläkelaitokseen sekä potilashallinnollisiin asioihin esimerkiksi muistutuksiin ja kanteluihin silloin kun asialla ei enää ole yhteyttä tiettyyn toimipaikkaan. Työterveyshuollon yhteydenotot koskivat yksityisiä työterveyshuollon toimijoita.

Taulukossa 8 käydään tarkemmin läpi mitä syitä yhteydenotoilla potilasasiamieheen on milläkin toimialueilla ollut. Terveyspalveluissa tyytymättömyys hoitoon ja menettelyyn on tavallisin potilaiden ja omaisten yhteydenoton syy. Hyvin usein taustalla tällöin on epäselvyydet hoitoketjussa ja toimintatavoissa, tyytymättömyys hoitopäätöksiin, ammatilliseen osaamiseen taikka hoitosuunnitelmiin.

Vuonna 2022 toiseksi eniten oltiin yhteydessä liittyen hoitoon pääsyyn. Tällöin syynä useimmiten on hoitoon pääsyn määräajan ylittyminen. Hoitoon pääsyn ongelmista eniten yhteydenottoja oli mielenterveyspalveluissa. Kolmanneksi eniten yhteydenoton syynä oli epäily potilasvahingosta. Potilasva-

<sup>24</sup> [Potilaille annettavat terveydenhuollon etäpalvelut - Valvira](#)

<sup>25</sup> [Pohjois-Suomen aluehallintovirasto: Hoitoon pääsy Oulun kaupungin lasten ja nuorisopsykiatriassa toteutuu lain mukaisesti, Tiedote 30.9.2022 - Aluehallintovirasto \(avi.fi\)](#). Pohjois-Suomen aluehallintovirasto katsoo, että saamansa selvitysten perusteella hoitoon pääsy lasten ja nuorisopsykiatrian palveluissa toteutuu terveydenhuoltolain velvoitteiden mukaisesti.

hinkoepäilyt kohdentuivat eniten erikoissairaanhoidon, suun terveydenhuoltoon sekä vastaanotto- toimintaan. ”Muu”-kategoriaan tilastoituneet yhteydenotot potilasvahinkoasioissa liittyvät potilasvahinkoasiaan liittyviin kirjallisiin asiointeihin asian käsittelyn edetessä.

2022	Asiakasmaksu	Hoidon pääsy	Hoitoon pääsy	Itsemääräämiskokous	Kohtelu	Lääkehoito	Potilasvahinko	Tahdonvastainen hoito	Tiedonsaanti	Tietosuoja ja salassapito	Vahingonkorvaus	Tarkastus- ja korjaamiso-	Potilasasiakirja	Läikevahinko	Lausunnot/todistukset	Muu syy	Yhteensä
Fysioterapia		1											0				1
Kotisairaanhoido		7		2	1		2		1	3	2	1	1				20
Koulu- ja opiskelijat.		4	1								1						6
Mielenterveystyö		13	43	8	3		2		3	5		5			3	2	87
Neuvola		1	1							1		2					5
Korvaushoido		4	1			6									1	1	13
Yhteispäivystys	3	4			2		3		1	2		1			1		17
Perust.erikoissh.		5	2												2	1	10
Ensihoito	1	5		1	1		2					1					11
Suun terveydenhuolto	3	15					17		1	2	3	3	1			1	46
Vuodeosastot	2	15	1	1		1	8		3			1			2	1	35
Työterveyshuolto										2					1		3
Vastaanotto	4	72	31	2	7	21	13		7	11		27	5	8	6	4	218
Asumispalvelut		2															2
Laitoshoido		2					3		1								6
Lääkinnällinen kuntou-		2	2														4
Muu	8	5	5	3			28		2	7	1	5	2	4	9	52	131
Päihdehuolto		2	4			1										1	8
Laboratorio																1	1
Erikoissairaanhoido	4	42	39	3	9		48	3	8	6	1	10	2			5	180
LANU		3	10							1		1					15
<b>Yhteensä</b>	<b>25</b>	<b>204</b>	<b>140</b>	<b>20</b>	<b>23</b>	<b>29</b>	<b>126</b>	<b>3</b>	<b>27</b>	<b>40</b>	<b>8</b>	<b>57</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>25</b>	<b>69</b>	<b>819</b>

Taulukko 8. Yhteydenotot potilasasiamieheen Oulussa vuonna 2022 toimialueittain ja syittäin

Potilaiden asiallinen ja hyvä kohtelu on keskeinen osa laadukasta terveydenhuollon ammattitoimintaa. Kohteluun liittyvät yhteydenotot koskivat eniten vastaanottotoimintaa ja erikoissairaanhoidoa. Vuonna 2022 kohteluun liittyvät tilastoidut yhteydenotot vähenivät ollen 23 kappaletta (26 vuonna 2021).

Tiedonsaantiin liittyviä yhteydenottoja oli 27. Potilaalle on annettava selvitys hänen terveydentilastaan, hoidon merkityksestä, eri hoitovaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista hänen hoitoonsa liittyvistä seikoista, joilla on merkitystä päätettäessä hänen hoitamisestaan. Potilaslaki edel-

lyttää terveydenhuollon ammattihenkilön antavan selvityksen ymmärrettävällä tavalla. Tiedonsaantiin liittyy myös läheisesti potilaan itsemääräämisoikeus hoidon suhteen, johon liittyviä yhteydenottoja oli 20.

Potilaalla on potilastietojen tarkastus- ja oikaisuoikeus ja näihin liittyvät yhteydenottoja oli 57. Oma-kannan kautta pääsy omaan tiedoihin on vahvistanut potilaan oikeuksia ja edesauttanut potilasasiakirjoissa potilaan havaitsemien oikaistavien tietojen havainnointia. Kaikki potilastiedot eivät ole nähtävissä Omakannassa, jolloin potilaat haluavat edelleen tarkastaa terveydenhuollon ammattihenkilöiden tekemiä kirjauksia ja tarvitsevat neuvontaa tämän oikeuden toteuttamiseen. Tietosuojan- ja salassapitoon liittyviä yhteydenottoja oli 40. Potilaat ottavat yhteyttä esimerkiksi silloin, kun he haluavat tarkastaa lokitietoja epäillessään potilastietoja käytetyn ilman hoitosuhdetta tai lakipe-rustetta.

Vuonna 2022 lääkevahinkoepäilyjen kohdalla oli laskua yhteydenottojen lukumäärän ollessa 12, kun edellisenä vuonna yhteydenottoja oli vain 19. Lääkevahingolla tarkoitetaan lääkeaineen tai esimerkiksi rokotteen aiheuttamaa ennakoimatonta henkilövahinkoa. Lääkevahinkojen korvattavuuden arvioi Suomen Keskinäinen Lääkevahinkovakuutusyhtiö.

”Muu syy”-kohtaan voi tulla monenlaisia yhteydenottoja kytköksellä terveydenhuoltoon, mutta ne eivät ole kohdennettavissa mihinkään tilastoitavaan kohtaan. Asiakkaiden jatkoyhteydenotot liittyvät tavallisimmin Potilasvakuutuskeskukseen, potilasvahinkolautakuntaan, kanteluviranomaisiin tai tietosuojavaltuutetun toimistoon. Tällainen muu yhteydenotto voi olla myös esimerkiksi muistutusvastaukseen tyytymättömän asiakkaan yhteydenotto. Asiakas voi olla tyytymätön siihen, että muistutuksessa ei ole lainkaan vastattu muistutuksessa esiin tuotuun asiaan taikka muistutusvastaus ei muutoin vastaa asiakkaan odotuksia ja käsitystä asiantilasta, jolloin harkittavaksi tulee asian eteenpäin vieminen edelleen kanteluna.

Kuntakyselyssä kysyttiin muistutusten ja kanteluiden lukumäärää. Oulun kaupungin terveystalouksissa muistutusten määrää ja sisältöä on aiemmin seurattu kootusti hallinnossa. Vastaus kyselyyn saatiin myös Oulun kaupungin kirjaamosta. Oulun kaupungin antaman vastauksen perusteella terveystalouksien on vuonna 2022 tullut 205 muistutusta (taulukon 9 luvut perustuvat hallinnosta saatuihin tietoihin). Toimialueittain muistutusten jakautuminen on esitetty taulukossa 9. Muistutus on voinut kohdistua yhdessä muistutuksessa useaan eri muistutuksen syyhyin.

Vastaus kuntakyselyyn tuli myös Oulun kaupungin kirjaamosta (OUKA/590/05.16.00/2023). Kirjaamosta saadun tiedon mukaan terveystalouksia koskevia muistutuksia tehtiin vuonna 2022 Oulun kaupungissa 172 kpl ja kanteluita oli kolme (3). Keskimäärin käsittelyaika oli 26 päivää ja aikahaarukka oli yhdestä päivästä 148 päivään. Vastaamattomia ja muualle vastattavaksi siirrettyjä ei ole huomioitu arvioinnissa. Keskiarvon laskentaotanta oli puolet annetuista muistutuksista. Muistutusten käsittelyaika ei ole kaikilla toimialueilla ollut Valviran 1–4 viikon määrittelemän kohtuullisen käsittelyajan puitteissa.

Toimialue	Muistutusten määrä			Vastausajan vaihteluväli, vrk		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Vastaanotto (terveysasemat)	68	74	88	2,5-49	10-117	12,75-84
Oulun kaupunginsairaala	26	16	14	1-13	1-11	8-17
Suun terveydenhuolto	16	15	10	6-35	4-22,7	4-40
Mielenterveys- ja päihdepalvelut	26	49	67	5-19	3-15	2-93
Lasten- ja nuorisopsykiatrisen työryhmä	-	-	4	-	-	38-102
Neuvola (sis. keskusneuvola)	7	4	2	1-21,5	8-97	13-41
Kuntoutus palvelut ja hoitotarvikejakehu	10	8	6	2,5-15,67	12,43	8-23
Kouluterveydenhuolto	1	1	-	9	27	-
Laitoshoito	-	-	-	-	-	-
Perusterveydenhuollon esh	4	3	2	1-22,5	4-21	20-28
Kotisairaanhoido	1	-	4	1	-	14-32
Terveyspalvelut	-	1	5	-	4	6-29
Yksityiset palveluntuottajat	-	3	3	-	1-18	37,7
<b>Yhteensä</b>	<b>159</b>	<b>174</b>	<b>205</b>			

Taulukko 9. Muistutukset Oulun terveystarveissa 2020–2022

Kuntakyselyyn annetun vastauksen perusteella kanteluihin annettuja selvityksiä oli 7 (18 v. 2021), joista Pohjois-Suomen aluehallintovirastolle kuusi (6) ja eduskunnan oikeusasiamiehelle yksi (1). Kanteluihin annetut selvitykset vähenivät edellisvuoteen verrattuna.

## 7. Oulun eteläinen

### 7.1 Alavieska

Alavieskan osalta sosiaali- ja terveydenhuollon tiedot ovat Ylivieskan (PPKY Kallio) kohdalla. Varhaiskasvatukseen ei tehty Alavieskan kunnan ilmoituksen mukaan muistutuksia tai kanteluita.



## 7.2 Haapajärvi

Peruspalvelukuntayhtymä Selänne on hankkinut sosiaali- ja potilasasiamiespalvelut Merikratos Oy:lta, jonka selvityksestä nämä tiedot on kerätty. Haapajärven sosiaalihuoltoa koskevia yhteydenpitoja vuonna 2022 **sosiaaliasiamieheen**<sup>26</sup> tehtiin 32 kpl (iäkkäiden palvelut 18, vammaispalvelut 10, lastensuojelu 2, SAM-työ 1, työikäisten palvelut 1). Eniten yhteydenpitoja oli iäkkäiden palveluihin liittyen ja toiseksi eniten vammaispalveluihin liittyen: Yhteydenpidot vähenivät edellisestä vuodesta 43 prosenttia.

Sosiaaliasiamiehen huomiot peruspalvelukuntayhtymä Selänteen osalta:

- Palveluasumisessa oli asiakkaalle annettu toisen asukkaan lääkkeet. Tällä oli aiheutettu asiakkaalle hengen vaarallinen tilanne. Palveluasumisten lääkehoidon ohjeistukset sekä työntekijöiden lääkehoidon osaamiset tulee arvioida ja tehdä tarvittavat korjaukset ja järjestää tarvittavaa koulutusta.

Potilasasiamieheen on oltu yhteydessä vuonna 2022 Haapajärvellä 29 kertaa, kun vuonna yhteydenottoja on ollut 31.

Peruspalvelukuntayhtymä Selänteen sosiaalihuoltoa koskevia muistutuksia on tehty yhteensä 6 (lastensuojelu 4, perheoikeudelliset palvelut 1, työikäisten palvelut 1). Kaikkiin muistutuksiin on vastattu keskimäärin alle kuukaudessa. Peruspalvelukuntayhtymä Selännettä koskevia kanteluita ei ole tehty lainkaan vuoden 2022 aikana. Terveystuotoa koskevia muistutuksia on käsitelty 11 kappaletta ja viiteen (5) kanteluun on annettu selvitys. Haapajärven kaupungin varhaiskasvatusta koskevia muistutuksia ja kanteluita ei tehty lainkaan vuonna 2022.

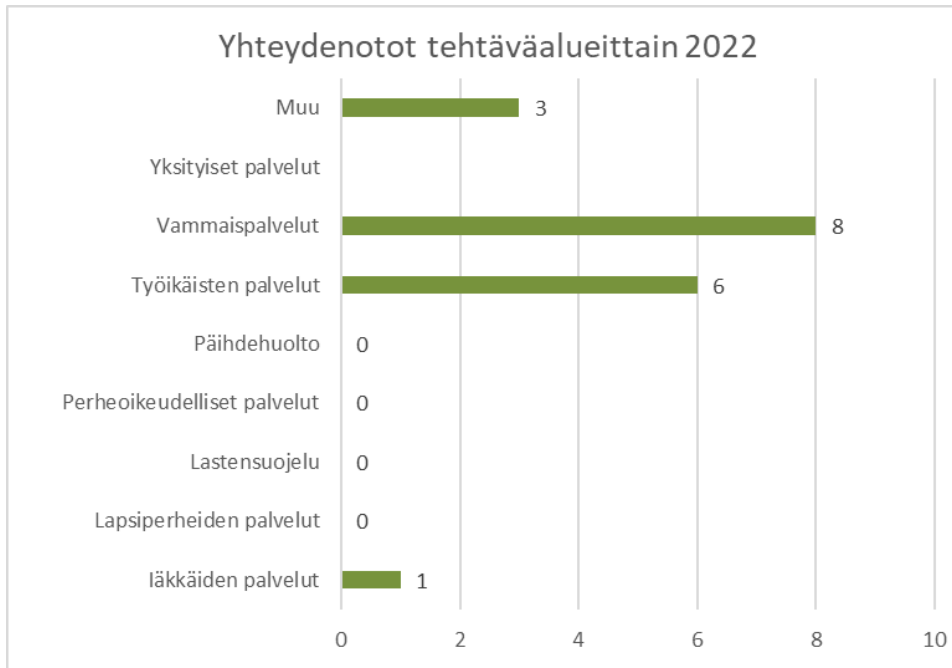
## 7.3. Haapavesi

**Sosiaali- ja terveystuoto Helmen osalta vuonna 2022 sosiaaliasiamieheen**<sup>27</sup> otti yhteyttä 12 (15 vuonna 2021) eri asiakasta ja yhteydenottoja tuli yhteensä 18 (23 vuonna 2021) kappaletta. Sama asiakas saattoi olla yhteydessä useamman kerran joko saman asian puitteissa tai koskien uutta asiaa. Kunnittain yhteydenottojen määrät jakautuivat seuraavasti: Haapavesi 12 (20 vuonna 2021), Pyhäntä 6 (3 vuonna 2021). Jos yhteydenotto koski selvästi uutta asiaa, kirjattiin se uutena asiakkuutena, mutta näitä ei ole monta tapausta. Yhteydenotoista 1 (2 vuonna 2021) koski yksityisen tuottamaa, mutta Helmen ostopalveluna hankkimaa palvelua ja loput omaa toimintaa.

Yhteydenottajana oli asiakas itse 9 tapauksessa, edustaja 8 tapauksessa ja henkilöstö yhdessä. Kun yhteydenotto ei koskenut yhteydenottajan omaa asiaa, kyse oli useimmiten alaikäisen lapsen tai iäkkään vanhemman asiasta. Sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä pääosin puhelimitse, mutta myös kirjeitse ja sähköpostilla.

<sup>26</sup> Merikratos Oy:n tekemän selvityksen on laatinut Maija-Kaisa Sointula. Sosiaaliasiamiehenä on vuonna 2022 toiminut Sointulan lisäksi Jarno Heino

<sup>27</sup> Sosiaali- ja potilasasiamiehenä on toiminut Merja Jaakola (Kallio PP)

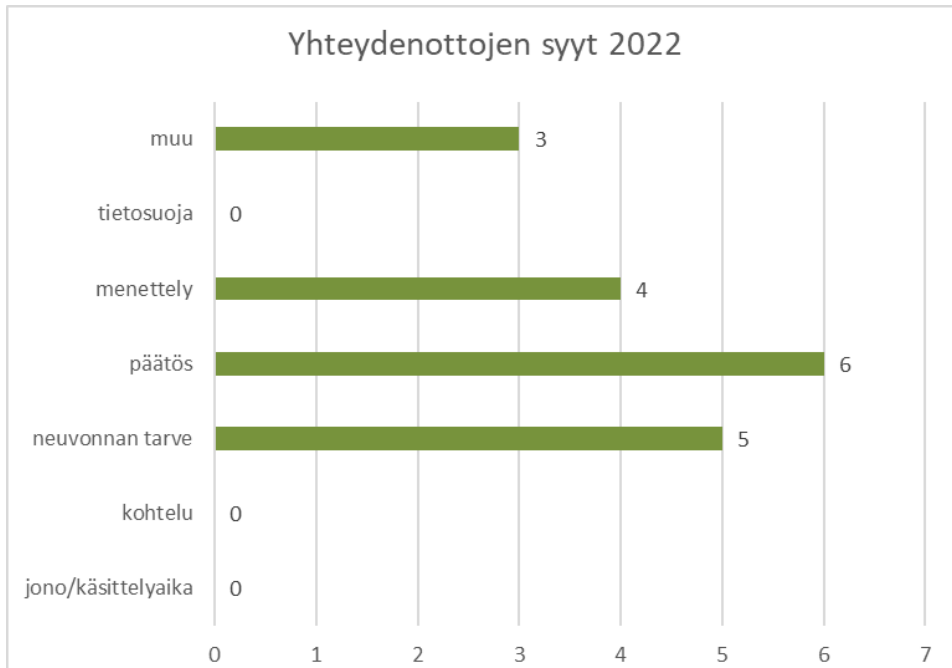


Kuvio 3. Yhteydenotot tehtävälaitteittain

Vuonna 2022 eniten yhteydenottoja tuli vammaispalveluihin liittyvissä asioissa, 8 (0 vuonna 2021) kertaa. Syynä olivat henkilökohtaista apua, palveluja ja palveluasumista koskevat kysymykset ja neuvonnan tarve päätöksistä valittamiseen. Työikäisten palveluja koskevat yhteydenotot, 6 (2) kpl, koskivat toimeentulotukea, omaisten huolta läheisen pärjäämisestä ja asumiseen liittyviä järjestelyjä. Iäkkäiden palveluja koskeva yhteydenotto, 1 (5) kpl, koski tyytymättömyyttä palveluasumisen toteutukseen.

Päihdehuollon yhteydenotot on tilastoitu terveystieteiden puolelle. Varhaiskasvatuslain (540/2018) mukaan asiakaslaissa tarkoitetun kunnan sosiaaliamiehen tehtävänä on neuvoa ja avustaa asiakkaita myös varhaiskasvatuksen osalta. Vuoden aikana näitä yhteydenottoja ei ollut yhtään.

Kohtaan "muu" on tilastoitu Kelan etuuksia, edunvalvontaa ja työvoimahallinnon palveluita koskevat 3 (6) yhteydenottoa. Näihin kysymyksiin asiamies on vastannut hyvin yleisellä tasolla ja ohjannut soittajan oikean palvelun piiriin. Tilastoimatta on jätetty erilaiset tiedustelut. Asiakkaille näyttää edelleen olevan epäselvää, kenen puoleen voisi ongelmissaan kääntyä. Tämä koskee niin valtakunnallisten kuin paikallistenkin toimijoiden palveluja ja yhteystietoja. Asiamieheltä kysytään myös puhelinnumeroja Helmen palveluihin. Tämä kuitenkin osoittaa, että sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot ovat hyvin esillä.



Kuvio 4. Yhteydenottojen syyt

Yhteydenoton syyt on tilastoitu osittain asiakkaan esittämän syyn ja osittain sosiaaliasiamiehen yhteydenotosta luoman kuvan perusteella. Vuonna 2022 yleisimmät syyt yhteydenottoon olivat kysymykset tai tyytymättömyys liittyen tehtyihin päätöksiin, 6 (4) kertaa ja neuvonnan tarve, 5 (9) kertaa. Menettelyä koskevia yhteydenottoja tuli 4 (2). Epäasiallista kohtelua, käsittelyaikoja tai tietosuojaa koskevia kyselyitä ei tullut lainkaan. Rajanveto menettelyn ja kohtelun välillä ei ole yksiselitteinen. Esimerkiksi asiakas saattaa valittaa kohtelusta, mutta todellisuudessa hän onkin tyytymätön menettelytapaan tai kokee tulleen huonosti kohdelluksi kielteisen päätöksen takia. Vuorovaikutustilanteisiin liittyvät ongelmat, asian käsittely ja selvittäminen tai asiakkaan kokemaa ”pallottelua” koetaan herkästi huonona kohteluna, vaikka todellisuudessa ei voida katsoa, että viranomaisen olisi toiminut epäasiallisesti tai syrjivästi.

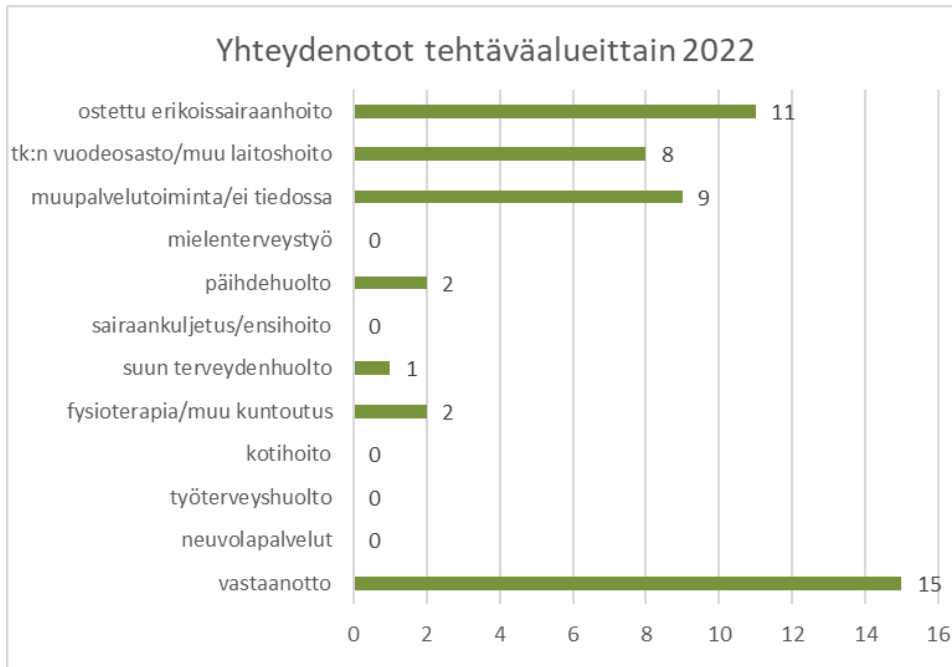
Osa sosiaaliasiamiehen yhteyttä ottavista toivoo, että sosiaaliasiamies ottaisi kantaa päätöksen oikeellisuuteen tai jopa voisi muuttaa sitä ja ovat pettyneitä, kun heille selviää asiamiehen rooli tilanteessa. Toisille sosiaaliasiamies taas on henkilö, jolle purkavat pahaa oloaan ja tyytymättömyyttään tiedostaen, ettei hän voi tehdä paljonkaan asian eteen. Pelkkä kuuntelu riittää.

Kuntakyselyn mukaan Sosiaali- ja terveystieteiden Helmessä käsiteltiin 4 sosiaalipalveluja koskevaa muistutusta. Vastausaika oli 2 - 3 viikkoa

**Vuoden 2022 aikana potilasasiemieheen** otti yhteyttä 33 (39 vuonna 2021) eri asiakasta ja yhteydenottoja tuli yhteensä 48 (61 vuonna 2021). Sama asiakas saattoi olla yhteydessä useamman kerran joko saman asian puitteissa tai koskien uutta asiaa. Yhteydenottojen määrät jakautuivat kunnittain seuraavasti: Haapavesi 36 (45), Pyhäntä 7 (15).

Yhteydenottajana oli useimmiten asiakas itse. Kun yhteydenotto ei koskenut yhteydenottajan omaa asiaa, kyse oli useimmiten yhteydenottajan alaikäisen lapsen tai iäkkään vanhemman asiasta. Henkilöstön yhteydenottoja oli vuoden aikana 1 (0). Potilasasiemieheen otettiin yhteyttä pääosin puhe-

limitse, mutta myös kirjeitse, sähköpostilla ja tekstiviestein. Kirjallisiin yhteydenottoihin vastattiin tilanteen edellyttämällä tai asiakkaan toivomalla tavalla. Koronaepidemian takia tapaamisia korvattiin puhelimitse tapahtuneilla kontakteilla.



Kuvio 5. Yhteydenotot tehtäväaloittain

Vuonna 2022 yhteydenotot koskivat eniten terveyskeskuksen vastaanottoa, 15 (28 vuonna 2021) kertaa. Niiden aiheina olivat mm. potilasvahinkoepäilyt, erimielisyydet hoidon toteutuksessa, lääkärin epäasiallinen käytös ja hoitoon pääsy. Koronan hoitoon tai koronarokotukseen liittyi ainoastaan yksi yhteydenotto. Ostettuun erikoissairaanhoitoon liittyvät yhteydenotot, 11 (12) koskivat pääosin potilasvahinkoepäilyjä tai niiden käsittelyä. Potilasvahinkoprosessit linkittyvät usein sekä perusterveydenhuoltoon että erikoissairaanhoitoa koskeviksi. Potilasasiamies on neuvonut myös yhteyttä ottaneita erikoissairaanhoidon asiakkaita samalla tavalla kuin perusterveydenhuollon asiakkaita varsinkin niissä tapauksissa, joissa käyntejä erikoissairaanhoidon yksiköihin ei enää ole. Tämä lisää vuositteista yhteydenottojen määrää.

Kohtaan tk:n vuodeosasto/muu laitoshoido on kirjattu Haapaveden arviointi- ja kuntoutusyksikköä koskevat 8 (0) yhteydenottoa. Niiden syynä olivat lääkitykseen liittyvät ongelmat, tiedon saanti, potilasvahinkoepäilyt ja henkilökunnan toiminta. Päihdehuollon 2 (3) yhteydenottoa koskivat hoitoon pääsyä. Suun terveydenhuoltoon koskevia yhteydenottoja tuli 1 (3) ja se koski hoitoon pääsyä. Kohtaan muu palvelutoiminta/ei tiedossa on kirjattu mm. erilaiset tiedustelut ja kyselyt, esimerkiksi lasikutusta, maksukattoa tai tiedonsaantia koskevat asiat, jotka eivät selkeästi kuulu minkään muun tehtäväalueen alle. Niidenkin määrä väheni, 9 (13) yhteydenottoa.



Kuvio 6. Yhteydenottojen syyt

Yksittäinen yhteydenotto potilasasiamieheen saattoi sisältää yhden tai useamman samanaikaisen syyn. Yleisimmät syyt yhteydenottoon vuonna 2022 olivat hoito ja menettely 9 (15 vuonna 2021) kertaa, potilasvahinkoepäily 9 (9) kertaa tai potilasvahinkoasian käsittelyä koskeva tiedontarve, 5 (9) kertaa. Potilasvahinkoepäilyksi tilastoidaan tilanteet, joissa ei ole vielä tehty potilasvahinkoilmoitusta. Potilasvahinkoasiaksi kirjataan taas yhteydenotot, joissa potilasvahinkoasia on jo vireillä. Yhteydenotto saattaa koskea esim. käsittelyn kestoa tai asiakas tarvitsee neuvoja prosessin läpiviennissä. Usein potilasvahinkoasiaa koskevissa yhteydenotoissa kyse on siitä, että asiakas on tyytymätön saamaansa kielteiseen päätökseen. Potilasvakuutuskeskuksen tilastojen mukaan 27 % ilmoitetuista vahinkoepäilyistä johti korvauksiin vuonna 2021.

Hoitoon pääsystä ja hoitotakuun aikarajoista kyseltiin 6 (6) kertaa. Näistä yksi koski erikoissairaanhoidon, yksi suunterveydenhuoltoa ja loput perusterveydenhuoltoa. Kuntalaisille olisi hyvä avata, mitkä syyt perusterveydenhuollossa kuuluvat hoitotakuun piiriin. Tyytymättömyys hoitoon ja menettelyyn nousi esille 9 (15) yhteydenotossa. Asiakkaan ollessa tyytymätön hoitoon tai menettelyyn syynä olivat useimmiten epäselvyydet tai erimielisyydet hoidon toteutuksesta, hoitopaikasta, lähteen, hoidon tai tutkimuksen tarpeesta. Asiakkaat kokivat, että diagnoosin saanti pitkittyi, kun tilannetta jäätettiin seuraamaan omalla paikkakunnalla.

Puhtaasti asiakasmaksuista ja niiden perusteista tiedusteltiin 5 (3) kertaa, mutta niitä sivuttiin yhteydenotoissa. Muun muassa maksukatto ja siinä huomioitavat maksut sekä asiakkaan oma velvollisuus seurata kattosumman täyttymistä on monelle edelleen epäselvä asia. Lääkkeiden vuosiomavastuu eli ns. lääkekatto sen sijaan on tutumpi asia.

Tiedonsaantiin, tarkastusoikeuteen tai tietosuojaan liittyvät yhteydenotot vähenivät edellisestä vuodesta. Vuonna 2022 niitä oli yhteensä 4 (7) kertaa ja ne koskivat virheellisten potilasasiakirjamerkkien korjaamista ja lapsuusiän tietojen saantia. Potilasasiamiehelle ei ole tullut tiedusteluja liittyen lokitietojen pyytämiseen, vaikka ne ovat valtakunnallisesti lisääntyneet merkittävästi viime vuosina.

Vahingonkorvausvaatimuksia, tahdonvastaista hoitoa tai itsemääräämisoikeutta koskevia yhteydenottoja ei tullut vuoden aikana lainkaan. Epäasiallista kohtelua koki saaneensa 2 (1) yhteydenottaja ja ne molemmat koskivat lääkärin käytöstä. Kohtaan muu syy on kirjattu tiedustelut, joille ei tilastossa ole sopivaa saraketta. Näitä mm. apuvälineiden saantia ja kadonnutta omaisuutta koskevia yhteydenottoja tuli 5 (12) kertaa. Tilastoimatta on jätetty mm. erilaiset Helmen palveluita ja yhteystietoja koskevat yhteydenotot. Toimialueen ulkopuolelta tulleet yhteydenotot on tilastoitu Kallion tilastoon ja soittajille ilmoitettiin oman alueen asiamiehen yhteystiedot.

Kuntakyselyn mukaan Sosiaali- ja terveystieteiden Helmessä käsiteltiin viisi terveydenhuoltoa koskevaa muistutusta. Ne koskivat hoidon toteutumista ja koettua epäasiallista kohtelua. Vastausaika oli 2-3 viikkoa -3 kuukautta.

## 7.4 Kärsämäki

Kärsämäen kunnalle sosiaaliasiamiehen palvelut on hankittu Merikratos Oy:lta, jonka selvityksestä on kerätty nämä tiedot. **Kärsämäen sosiaalihuoltoa koskevia yhteydenpitoja** sosiaaliasiamiehen<sup>28</sup> vuonna 2022 tehtiin yhteensä 3 kpl. Varhaiskasvatukseen liittyviä yhteydenpitoja ei ollut lainkaan. Yhteydenpidoissa yksi yhteydenpito nimetty SAM-yhteydenpito, tähän kirjattu yhteydenpito, joka ei ole kuulunut sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen ja soittaja ohjattu eteenpäin. Sosiaaliasiamiehen tietoon ei ole tullut mitään hälyttävää koskien Kärsämäen kunnassa sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaan asemaa ja oikeusturvaa.

Kärsämäen **potilasasiamiespalvelut** vuonna 2022 on tuottanut Terveystalo, joka tuottaa terveydenhuoltopalvelut Kärsämäelle. Terveystalo ei tilastoi potilasasiamiehelle tulleita yhteydenottoja.

Kärsämäeltä saadun tiedon mukaan sosiaalihuoltoa tai varhaiskasvatusta koskevia muistutuksia tai kanteluita ei tullut vuonna 2022 lainkaan. Terveydenhuollon osalta ei ole saatu vastausta kyselyyn.

## 7.5 Nivala

Nivalan osalta sosiaali- ja terveydenhuollon tiedot ovat Ylivieskan kohdalla (PPKY Kallio). Varhaiskasvatukseen ei tehty Nivalan kunnan ilmoituksen mukaan muistutuksia tai kanteluita

## 7.6 Oulainen

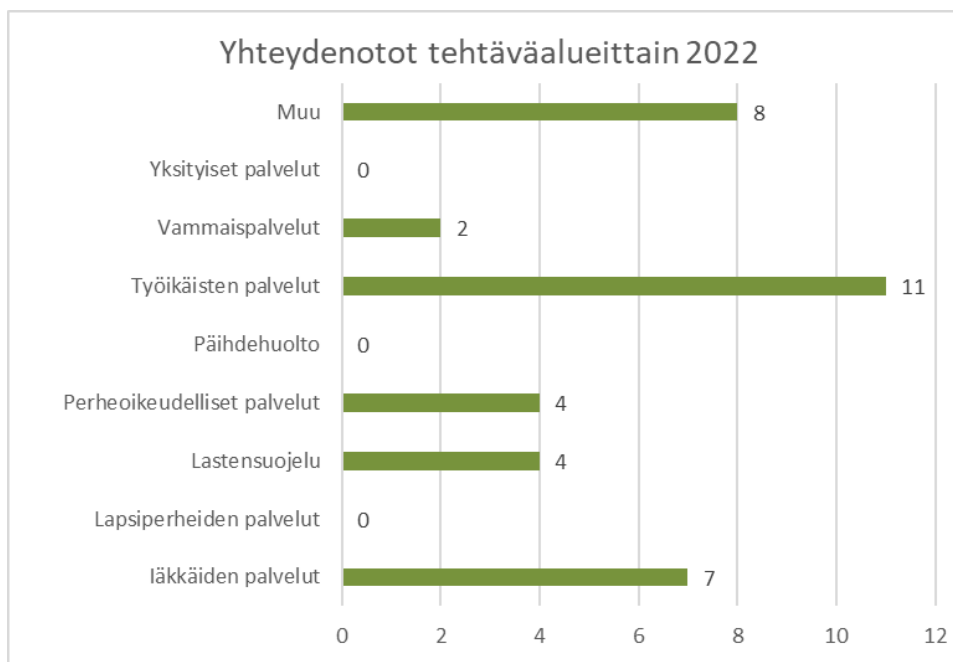
Vuoden 2022 aikana **sosiaaliasiamieheen**<sup>29</sup> otettiin yhteyttä 36 (vuonna 2021 41) kertaa. Sama asiakas saattoi ottaa useamman kerran yhteyttä joko saman asian puitteissa tai koskien uutta asiaa.

<sup>28</sup> Merikratos Oy:n tekemän selvityksen on laatinut Maija-Kaisa Sointula. Sosiaaliasiamiehenä on vuonna 2022 toiminut Sointulan lisäksi Jarno Heino.

<sup>29</sup> Sosiaali- ja potilasasiamiehenä on toiminut Merja Jaakola (Kallio PP)

Kaikki yhteydenotot koskivat omaa toimintaa. Yksityisen tuottamaa, mutta Oulaisten kaupungin ostopalveluna hankkimaa palvelua tai Oulaisten kaupungin alueella toimivan yksityisen sosiaalihuollon palveluyksikön toimintaa koskevia yhteydenottoja ei ollut lainkaan, kun vuonna 2021 niitä oli 9 kappaletta.

Yhteydenottajana oli noin puolessa tapauksista asiakas itse. Kun yhteydenotto ei koskenut yhteydenottajan omaa asiaa, kyse oli useimmiten alaikäisen lapsen tai iäkkään vanhemman asiasta. Henkilöstön yhteydenottoja tuli vuoden aikana 2 (7). Sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä pääosin puhelimitse. Yhteydenottoja tuli myös kirjeitse ja sähköpostilla. Asiakastapaamiset toteutettiin Työllisyyspalvelukeskus Portissa.



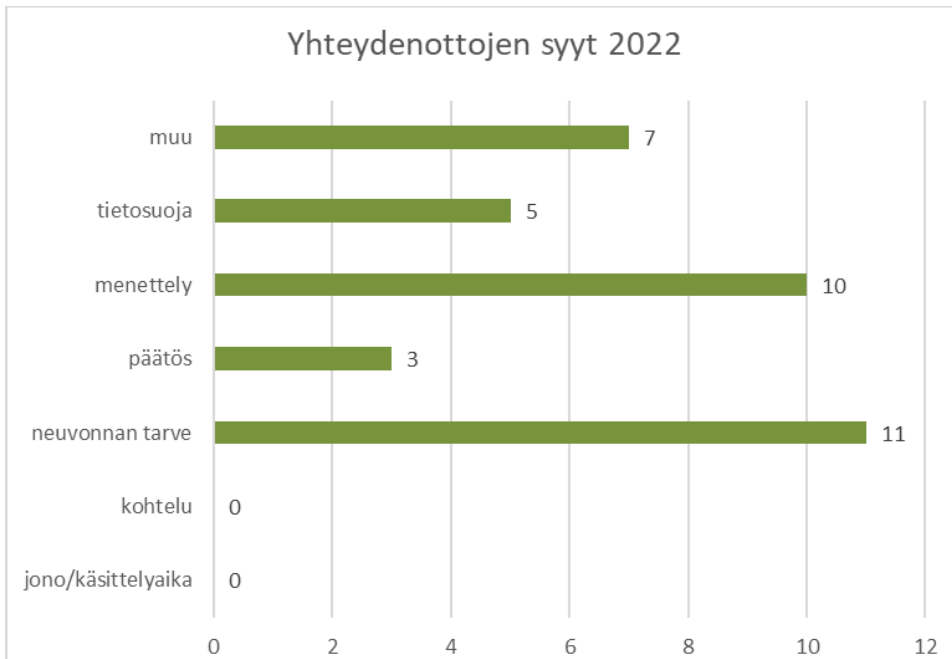
Kuvio 7. Yhteydenotot tehtäväalueittain

Vuonna 2022 eniten yhteydenottoja tuli työikäisten palveluihin liittyen, 11 (14 vuonna 2021) kertaa. Niissä esiin nousivat mm. tiedonsaanti, henkilökunnan käytös ja toimeentulotukiasiat. Iäkkäiden palveluihin liittyvät yhteydenotot, 7 (8 vuonna 2021) kertaa koskivat tiedonsaantia, kuljetuspalveluja, hoidollisia apuvälineitä ja lääkehoidon toteutusta. Lastensuojelun 4 (3) yhteydenottoa koskivat jälkihuolto, kiireellisen sijoituksen perusteita ja sosiaalityöntekijän menettelyä. Vammaispalvelujen 2 (7 vuonna 2021) yhteydenottoa koskivat vammaisen asumisjärjestelyjä ja tilapäishoidon järjestelyä. Perheoikeudellisten palvelujen yhteydenottajat 4 (0 vuonna 2021) olivat tyytymättömiä lastenvalvojan toimintaan.

Päihdehuollon yhteydenotot on tilastoitu terveystalouden puolelle. Varhaiskasvatuslain (540/2018) mukaan asiakaslaissa tarkoitetun kunnan sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa ja avustaa asiakkaita myös varhaiskasvatuksen osalta. Vuoden aikana yhteydenottoja tuli yksi ja se on tilastoitu kohtaan muu.

Kohtaan ”muu” on tilastoitu mm. Kelan ym. etuuksia, edunvalvontaa ja yleistä tyytymättömyyttä koskevat 8 (9 vuonna 2021) yhteydenottoa. Näihin kysymyksiin asiamies on vastannut vain yleisellä tasolla ja tarvittaessa ohjannut soittajan oikean palvelun piiriin. Asiakkaille näyttää edelleen olevan

epäselvää, kenen puoleen voisi ongelmissaan kääntyä ja siksi työssä näkyy eräänlainen palveluohjauksen luonne. Yhteystietoja kyseleviä asiakkaita on autettu kaupungin kotisivujen antaman tiedon turvin. Nämä yhteydenotot eivät näy tilastoissa.



Kuvio 8. Yhteydenottojen syyt

Yhteydenoton syyt on tilastoitu osittain asiakkaan esittämän syyn ja osittain sosiaaliamiehen yhteydenotosta luoman kuvan perusteella. Vuonna 2022 yleisimmät syyt yhteydenottoon olivat neuvonnan tarve 11 (12 vuonna 2021) kertaa ja menettelyä koskevat tiedustelut 10 (8 vuonna 2021) kertaa. Päätöksiin liittyviä kysymyksiä tai tyytymättömyyttä käsiteltiin 3 (3 vuonna 2021) kertaa. Epäasiallista kohtelua koskevia yhteydenottoja ei tullut lainkaan. Rajanveto menettelyn ja kohtelun välillä ei ole yksiselitteinen. Esimerkiksi asiakas saattoi valittaa kohtelusta, mutta todellisuudessa hän olikin tyytymätön menettelytapaan tai koki tullessaan huonosti kohdelluksi kielteisen päätöksen takia. Vuorovaikutustilanteisiin liittyvät ongelmat, asian käsittely ja selvittäminen tai asiakkaan kokemana ”pallottelu” koetaan herkästi huonona kohteluna, vaikka todellisuudessa ei voida katsoa, että viranomaisen olisi käyttäytynyt epäasiallisesti tai syrjivästi. Jonoa ja käsittelyaikaa tai epäasiallista kohtelua koskevia yhteydenottoja ei tullut lainkaan.

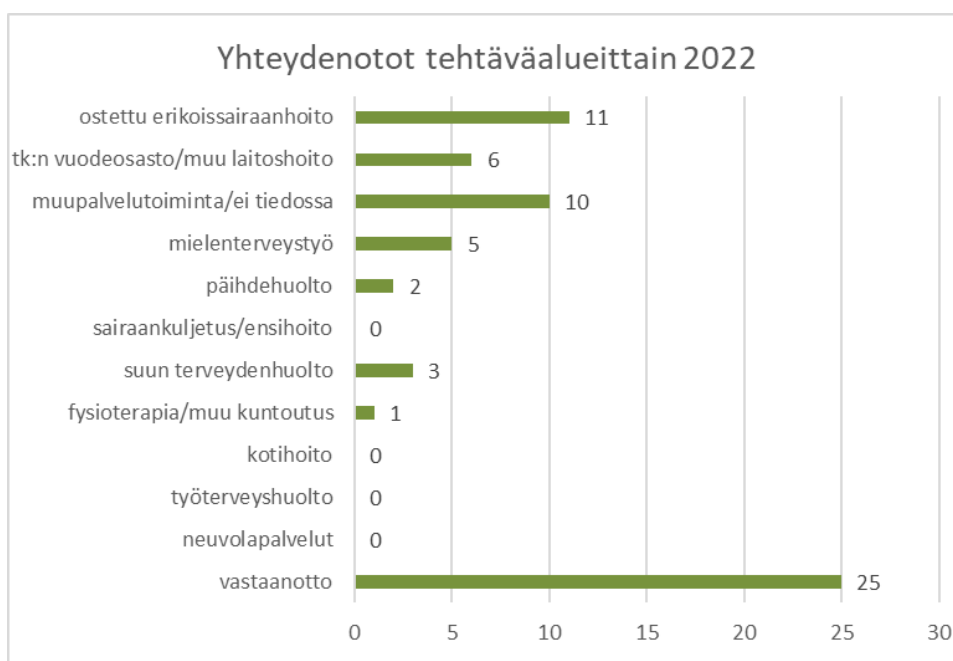
Kohtaan ”muu” on kirjattu yhteydenotot, joita ei ole voitu sijoittaa mihinkään edellä mainitusta. Se pitää sisällään myös erilaisia tilannepäivityksiä ja asiakkaiden huolten kuuntelemista. Osa sosiaaliamiehen yhteyttä ottavista toivoo, että sosiaaliamies ottaisi kantaa päätöksen oikeellisuuteen tai jopa voisi muuttaa sitä ja ovat pettyneitä, kun heille selviää asiamiehen rooli tilanteessa. Toisille sosiaaliamies taas on henkilö, jolle purkavat pahaa oloaan ja tyytymättömyytään tiedostaen, ettei hän voi tehdä paljonkaan asian eteen. Monelle pelkkä kuuntelu riittää.

Kuntakyselyssä Oulaisten kaupungilta saadun vastauksen mukaan kaupunki ei vastaanottanut yhtään sosiaalihuoltoa koskevaa muistutusta, mutta sosiaaliamiehen tiedossa on, että asiakas on tehnyt muistutuksen ja saanut siihen myös vastauksen. Varhaiskasvatuksen osalta kuntakyselyyn ei saatu vastausta.



**Vuoden 2022 aikana potilasasiamieheen** otti yhteyttä 43 (v. 2021 43) eri asiakasta ja tilastoituja yhteydenottoja oli 63 (78 vuonna 2021) kappaletta. Sama asiakas saattoi olla yhteydessä useamman kerran joko saman asian puitteissa tai koskien uutta asiaa.

Yhteydenottajana oli useimmiten asiakas itse. Kun yhteydenotto ei koskenut yhteydenottajan omaa asiaa, kyse oli useimmiten yhteydenottajan alaikäisen lapsen tai iäkkään vanhemman asiasta. Henkilöstön yhteydenottoja tuli vuoden aikana 1 (1 vuonna 2021). Potilasasiamieheen otettiin yhteyttä pääosin puhelimitse, mutta myös kirjeitse, sähköpostilla ja tekstiviestein. Kirjallisiin yhteydenottoihin vastattiin tilanteen edellyttämällä tai asiakkaan toivomalla tavalla. Asiakkaita tavattiin kasvokkain 4 (4 vuonna 2021) kertaa ja ne tapahtuivat Työllisyyspalvelukeskus Portissa. Koronapandemian takia tapaamisia korvattiin puhelimitse tapahtuneilla kontakteilla.



Kuvio 9. Yhteydenotot tehtäväalueittain

Vuonna 2022 yhteydenotot koskivat eniten vastaanottoa, 25 (36 vuonna 2021) kertaa. Näissä kontakteissa yleisimpiä syitä olivat hoitoon ja menettelyyn tai potilasvahinkoprosessiin liittyvät kysymykset, hoitoon pääsy, tietojen saanti ja henkilökunnan käytös. Terveyskeskuksen vuodeosastoa koskevat yhteydenotot, 6 (10 vuonna 2021) kertaa, koskivat pääosin hoitoa ja menettelyä. Ostettua erikoissairaanhoidoa koskevat yhteydenotot, 11 (8 vuonna 2021) kappaletta, olisi voitu ohjata myös sairaanhoitopiiriin potilasasiamiehille, mutta osa niistä linkittyi perusterveydenhuoltoon tai yhteistyö oli alkanut jo aiemmin alueellisen asiamiehen kanssa. Suun terveydenhuollon yhteydenotot 3 (2 vuonna 2021) koskivat hoitotakuuta ja potilasvahinkoepäilyjä. Mielenterveystyön 5 (2 vuonna 2021) yhteydenotoissa syinä olivat lääkehoito ja lääkärin epäasiallinen käytös.

Muiden tehtäväalueiden yhteydenotot jäivät vähäisiksi tai niitä ei ollut lainkaan. Kohtaan muu palvelutoiminta/ei tiedossa on kirjattu mm. erilaiset tiedustelut ja kyselyt, esimerkiksi laskutusta, maksukattoa tai tiedonsaantia koskevat asiat, jotka eivät selkeästi kuulu minkään muun tehtäväalueen alle.



Kuvio 10. Yhteydenottojen syyt

Selkeästi yleisin yhteydenoton syy oli asiakkaan tyytymättömyys saamaansa hoitoon tai menette-lyyn, 15 (25 vuonna 2021) kertaa. Tyytymättömyyden syynä olivat useimmiten epäselvyydet tai eri-mielisyydet hoitokäytännöistä tai hoitopaikasta sekä lääkkeen, hoidon tai tutkimuksen tarpeesta. Asi-akkaat kokivat, ettei heidän mielipidettään kuunneltu asioista päätettäessä tai jatkohoitoon ohjaus pitkittyi liikaa.

Potilasvahinkoa tai sen epäilyä koskevat asiat ovat myös yleisiä yhteydenottosyitä. Vuonna 2022 potilasvahinkoasia oli syynä 5 (7 vuonna 2021) kertaa ja sen epäily 7 (5 vuonna 2021) kertaa. Poti-lasvahinkoepäilyksi tilastoidaan tilanteet, joissa ei ole vielä tehty potilasvahinkoilmoitusta. Potilasva-hinkoasiassa asia on jo vireillä. Yhteydenotto saattaa koskea esim. käsittelyn kestoa tai asiakas on tyytymätön saamaansa kielteiseen päätökseen potilasvahinkoasiastaan. Potilasvahinkoprosessit linkittyvät usein sekä perusterveydenhuoltoon että erikoissairaanhoidon hoitoon. Potilasasiain on neuvonut myös yhteyttä ottaneita erikoissairaanhoidon asiakkaita varsinkin niissä tapauksissa, joissa käyntejä erikoissairaanhoidon yksiköihin ei enää ole. Tämä lisää jonkin verran vuosittaista yhteydenottojen määrää.

Hoitoon pääsy oli esillä 7 (8 vuonna 2021) yhteydenotossa. Asiakkaat kertoivat, että lääkärin vas-taanotolle ei saa aikaa, aikoja perutaan tai niitä annetaan vain hoitajalle, vaikka asiakas nimenomaan haluaisi tavata lääkärin. Epäasialliseen kohteluun liittyviä yhteydenottoja on vuonna 2022 kirjattu 3 (1 vuonna 2021) kappaletta ja koskivat lääkärin epäasiallista käytöstä.

Puhtaasti asiakasmaksuista kyseltiin 1 (4 vuonna 2021) yhteydenotossa, mutta niitä sivuttiin useam-massa yhteydenotossa. Epäselvyyttä, miten toimia maksukaton kanssa, on varsinkin silloin, kun sai-raalamaksuja on useammasta yksiköstä. Maksukatosta olisi hyvä tiedottaa kuntalaisille ja nostaa esiin asiakkaan oma velvollisuus seurata maksukertymää vaikkakin laskuttajat huomioivat sen pit-kien vuodeosastojaksojen aikana.

Tiedonsaantiin, tarkastusoikeuteen tai tietosuojaan liittyvät yhteydenotot eivät juurikaan näy potilas-asiamiehen työssä. Vuonna 2022 niitä oli yhteensä 7 (5 vuonna 2021) kertaa ja ne koskivat mm.

omaisen tiedonsaantioikeutta ja potilasasiakirjamerkintöjä. Lokitietojen kyselyt ovat lisääntyneet valtakunnallisesti viime vuosina merkittävästi. Potilasasiamiehellä ei ole tietoa, mikä tilanne on Oulaisten terveyskeskuksessa. Potilasasiamiehelle ei ole tullut tiedusteluja lokitietojen saannista.

Kohta ”muu” on eräänlainen kaatoluokka, johon kirjattu syyt, jotka eivät kuulu mihinkään edellisistä. Tiedon tarvetta oli mm. terveyskeskuksen vaihdosta, muistutuksiin liittyvistä asioista ja puolesta asiainnista. Näitä yhteydenottoja on kirjattu 7 (20 vuonna 2021) kappaletta. Tilastoimatta on jätetty mm. erilaiset kaupungin palveluita ja yhteystietoja koskevat tiedustelut, joita on yllättävän paljon. Myönneistä kuitenkin on, että asiakkaat löytävät potilasasiamiehen yhteystiedon kaupungin nettisivuilta.

Osa asiakkaista halusi yhteydenotollaan vain saattaa tietoon, ettei heidän kertomaansa asiaa kuunneltu riittävästi hoidon yhteydessä ja he kokivat, etteivät tulleet kuulluiksi. Tärkeänä osana asiakkaan kohtaamista korostuu asiakkaan kuuleminen; on kuultava hänen asiansa, mutta samalla annettava hänen tulla kuulluksi oman kokemuksensa kanssa.

Oulaisten kaupunki ei vastannut kuntakyselyyn liittyen terveydenhuoltoa koskeviin muistutuksiin ja kanteluihin.

## 7.7 Pyhäjärvi

Peruspalvelukuntayhtymä Selänne on hankkinut sosiaali- ja potilasasiamiespalvelut Merikratos Oy:lta, jonka selvityksestä nämä tiedot on kerätty. Pyhäjärven yksikön sosiaalihuoltoa koskevia yhteydenpitoja **sosiaaliasiamieheen**<sup>30</sup> vuonna 2022 oli yhteensä 6 kpl (SAM-työ 2, iäkkäiden palvelut 1, lastensuojelu 1, työikäisten palvelut 1, vammaispalvelut 1). Varhaiskasvatusta koskevia yhteydenpitoja ei tehty lainkaan vuonna 2022. Yhteydenpidot vähenivät edellisestä vuodesta 71 prosenttia.

Sosiaaliasiamiehen huomiot peruspalvelukuntayhtymä Selänteen osalta:

- Palveluasumisessa oli asiakkaalle annettu toisen asukkaan lääkkeet. Tällä oli aiheutettu asiakkaalle hengen vaarallinen tilanne. Palveluasumisten lääkehoidon ohjeistukset sekä työntekijöiden lääkehoidon osaamiset tulee arvioida ja tehdä tarvittavat korjaukset ja järjestää tarvittavaa koulutusta.

Potilasasiamieheen yhteyttä vuonna 2022 otettiin 68 kertaa, kun vuonna 2021 yhteydenottoja oli 46 kertaa.

Peruspalvelukuntayhtymä Selänteen sosiaalihuoltoa koskevia muistutuksia on tehty yhteensä 6 (lastensuojelu 4, perheoikeudelliset palvelut 1, työikäisten palvelut 1). Kaikkiin muistutuksiin on vastattu keskimäärin alle kuukaudessa. Peruspalvelukuntayhtymä Selännettä koskevia kanteluita ei ole tehty lainkaan vuoden 2022 aikana. Terveystiedonhuoltoa koskevia muistutuksia on käsitelty 11 kappaletta ja viiteen (5) kanteluun on annettu selvitys. Varhaiskasvatukseen liittyen Pyhäjärvellä ei käsitelty muistutuksia tai kanteluita.

<sup>30</sup> Merikratos Oy:n tekemän selvityksen on laatinut Maija-Kaisa Sointula. Sosiaaliasiamiehenä on vuonna 2022 toiminut Sointulan lisäksi Jarno Heino.

## 7.8 Pyhäntä

Pyhännän osalta sosiaali- ja terveydenhuollon tiedot ovat Haapaveden kohdalla. Varhaiskasvatukseen ei tehty Pyhännän kunnan ilmoituksen mukaan muistutuksia tai kanteluita

## 7.9 Reisjärvi

Peruspalvelukuntayhtymä Selänne on hankkinut sosiaali- ja potilasasiamiespalvelut Merikratos Oy:lta, jonka selvityksestä nämä tiedot on kerätty. Reisjärven yksikön sosiaalihuoltoa koskevia yhteydenpitoja **sosiaaliasiamieheen**<sup>31</sup> oli 7 kpl (iäkkäiden palvelut 5, työikäisten palvelut 1, vammais- palvelut 1). Varhaiskasvatusta koskevia yhteydenpitoja ei ollut lainkaan. Eniten yhteydenpitoja tehtiin työikäisten palveluihin liittyen. Yhteydenpitojen määrässä ei ollut merkittävää muutosta edelliseen vuoteen verrattuna.

Sosiaaliasiamiehen huomiot peruspalvelukuntayhtymä Selänteen osalta:

- Palveluasumisessa oli asiakkaalle annettu toisen asukkaan lääkkeet. Tällä oli aiheutettu asiakkaalle hengen vaarallinen tilanne. Palveluasumisten lääkehoidon ohjeistukset sekä työntekijöiden lääkehoidon osaamiset tulee arvioida ja tehdä tarvittavat korjaukset ja järjestää tarvittavaa koulutusta.

Potilasasiamiehen yhteydenottoja vuonna 2022 on ollut seitsemän (7), kun vuonna 2021 niitä oli kaksi (2) kappaletta.

Peruspalvelukuntayhtymä Selänteen sosiaalihuoltoa koskevia muistutuksia on tehty yhteensä 6 (lastensuojelu 4, perheoikeudelliset palvelut 1, työikäisten palvelut 1). Kaikkiin muistutuksiin on vastattu keskimäärin alle kuukaudessa. Peruspalvelukuntayhtymä Selännettä koskevia kanteluita ei ole tehty lainkaan vuoden 2022 aikana. Terveystenhuoltoa koskevia muistutuksia on käsitelty 11 kappaletta ja viiteen (5) kanteluun on annettu selvitys. Varhaiskasvatukseen liittyen Reisjärvellä ei käsitelty muistutuksia tai kanteluita vuonna 2022.

## 7.10 Sievi

Sievin osalta sosiaali- ja terveydenhuollon tiedot ovat Ylivieskan kohdalla (PPKY Kallio). Varhaiskasvatukseen ei tehty Sievin kunnan ilmoituksen mukaan muistutuksia tai kanteluita.

---

<sup>31</sup> Merikratos Oy:n tekemän selvityksen on laatinut Maija-Kaisa Sointula. Sosiaaliasiamiehenä on vuonna 2022 toiminut Sointulan lisäksi Jarno Heino.

## 7.11 Siikalatva

Siikalatvan kunta on hankkinut sosiaali- ja potilasasiamiehen palvelut Merikratos Oy:lta, mistä selvityksestä nämä tiedot on kerätty. Siikalatvan sosiaalihuoltoa koskevia yhteydenpitoja **sosiaaliasiamieheen**<sup>32</sup> tehtiin yhteensä 14 kpl (iäkkäiden palvelut 5, työikäisten palvelut 4, vammaispalvelut 4, lastensuojelu 1). Vuonna 2021 yhteydenottoja oli 25 kappaletta. Varhaiskasvatukseen liittyviä yhteydenpitoja ei ollut lainkaan. SAM-yhteydenpidot kohtaan on kerätty yhteydenpidot, jotka joko liittyvät sosiaaliasiamiestoimintaan yleisesti sekä yhteydenpidot, jotka eivät varsinaisesti kuulu sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen. Yhteydenpidoista kaksi on ollut viranomaisyhteydenotto ja yksi yhteydenpito on ollut palveluntuottajan kanssa.

Eniten yhteydenpitoja annettiin iäkkäiden palveluihin liittyen. Yhteydenpidot liittyneet kotihoitoon ja palveluasumiseen sekä asiakkaan kokemaan epäasialliseen kohteluun. Toiseksi eniten yhteydenpitoja tehtiin työikäisten palveluihin ja vammaispalveluihin liittyen. Työikäisten palveluiden yhteydenpidot liittyivät toimeentulotukeen ja vammaispalveluiden yhteydenpidot liittyivät henkilökohtaisen avun päätöksiin ja asiakasmaksuihin.

**Potilasasiamieheen** oltiin vuonna 2022 yhteydessä 26 kertaa, kun vuonna 2021 yhteydenottoja oli 20.

Kuntakyselyn vastauksen perusteella sosiaalihuollossa ei käsitelty yhtään muistutusta tai kantelua. Terveystuon osalta ei saatu vastausta muistutusten ja kanteluiden osalta. Varhaiskasvatuksen osalta tehtiin yksi kantelu aluehallintovirastolle, joka käänsi sen kuntaan käsiteltäväksi muistutuksena.

## 7.12 Ylivieska

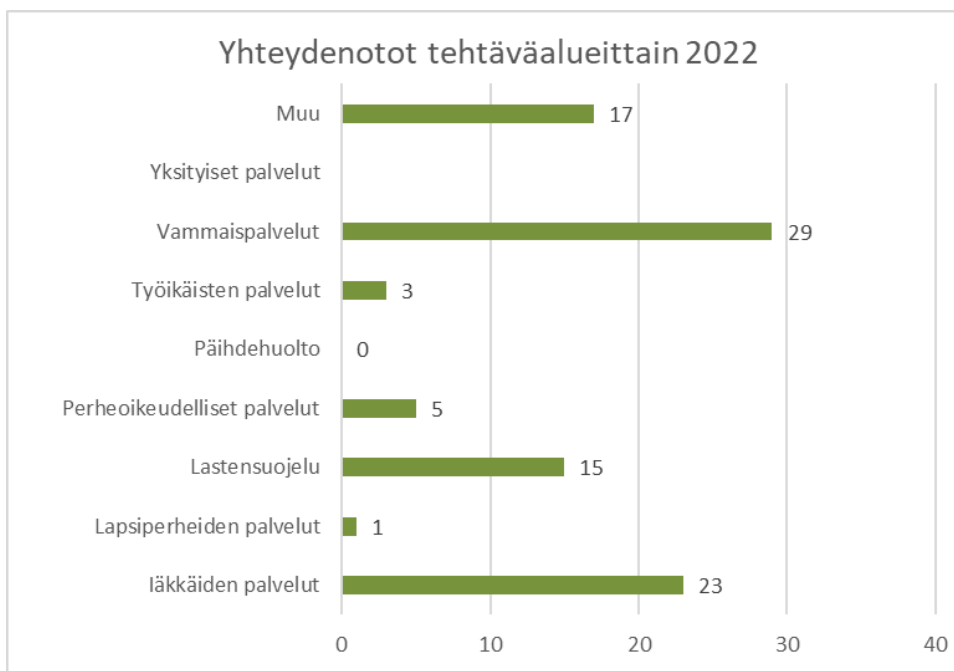
**Peruspalvelukuntayhtymä Kalliossa**<sup>33</sup> vuoden 2022 aikana **sosiaaliasiamieheen** otti yhteyttä 53 (v. 2021 69) eri asiakasta ja yhteydenottoja tuli yhteensä 93 (117 vuonna 2021) kappaletta. Sama asiakas saattoi ottaa useamman kerran yhteyttä joko saman asian puitteissa tai koskien uutta asiaa. Kunnittain yhteydenottojen määrät jakautuivat seuraavasti: Alavieska 21 (16 vuonna 2021), Nivala 18 (36 vuonna 2021), Sievi 7 (6 vuonna 2021), Ylivieska 43 (52 vuonna 2021). Jos yhteydenotto koski selvästi uutta asiaa, kirjattiin yhteydenotto uutena asiakkuutena, mutta näitä ei ole monta tapusta. Yhteydenotoista 1 (4 vuonna 2021) yksityisen tuottamaa, mutta Kallion ostopalveluna hankkimaa palvelua ja loput kuntayhtymän omaa toimintaa. Vuosina 2016–2022 yhteydenottoja on ollut 78–257 /vuosi ja asiakkaita 17 - 69 /vuosi.

<sup>32</sup> Merikratos Oy:n tekemän selvityksen on laatinut Maija-Kaisa Sointula. Sosiaaliasiamiehenä on vuonna 2022 toiminut Sointulan lisäksi Jarno Heino.

<sup>33</sup> Sosiaali- ja potilasasiamiehenä on toiminut Merja Jaakola (Kallio PP)

Yhteydenottajana oli yli puolessa tapauksista asiakas itse. Kun yhteydenotto ei koskenut yhteydenottajan omaa asiaa, kyse oli useimmiten alaikäisen lapsen tai iäkkään vanhemman asiasta. Sosiaaliamieheen otettiin yhteyttä pääosin puhelimitse. Yhteydenottoja tuli myös kirjeitse, sähköpostilla ja tekstiviestein.

Kuntakyselyn vastauksen mukaan Kallio ei käsitellyt yhtään sosiaalipalveluja koskevaa muistutusta vuonna 2022. Peruspalvelukuntayhtymä vastasi kolmeen aluehallintoviraston selvityspyyntöön. Kuntakyselyn mukaan Ylivieskan varhaiskasvatus käsitteli 3 muistutusta vuoden 2022 aikana.



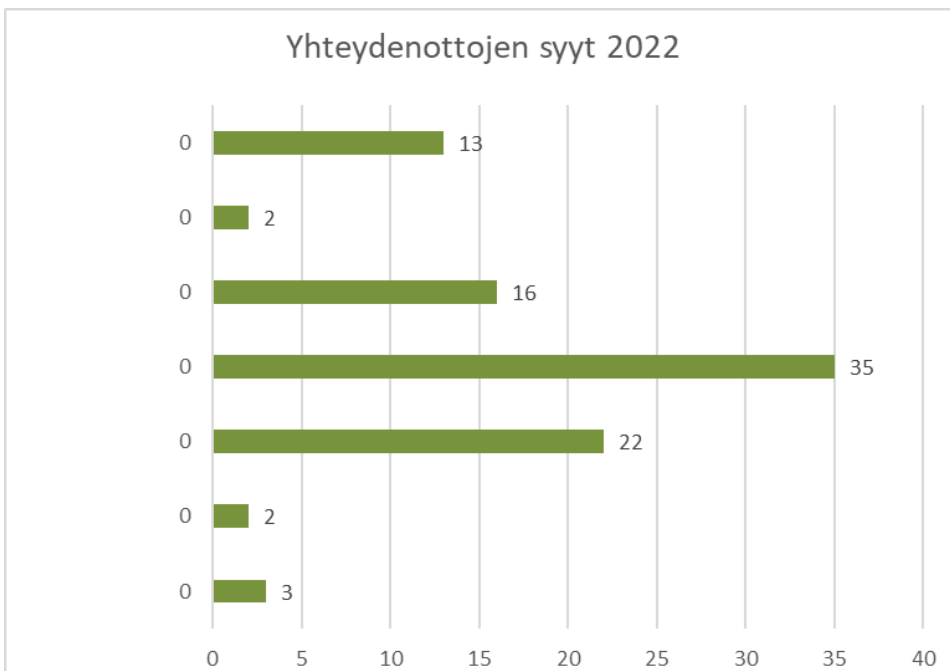
Kuvio 11. Yhteydenotot tehtäväalueittain

Vuonna 2022 eniten yhteydenottoja tuli vammaispalvelua koskevista asioista, mutta määrä väheni edellisestä vuodesta, 29 (35 vuonna 2021) kertaa. Yleisin syy vammaispalvelua koskevista yhteydenotoista oli tyytymättömyys saatuun päätökseen tai siitä valittaminen. Myös yhteydenottojen määrä iäkkäiden palveluista, 23 (32 vuonna 2021) kertaa, väheni. Lastensuojelua koskevia yhteydenottoja tuli 15 (15 vuonna 2021). Edellä mainittuja kolmea tehtäväaluetta koskevat yhteydenotot ovat olleet yleisimmät useiden vuosien ajan. Sosiaaliamieheen yhteyttä ottaneiden yksittäisten asiakkaiden määrä näillä tehtäväalueella ei välttämättä ole suuri. Toisin sanoen sama tai samat asiakkaat ovat olleet usein yhteydessä tai asiakkaiden asioiden hoito on ollut haasteellista ja paljon asiamiehen apua vaativaa.

Työikäisten palveluja koskevat yhteydenotot, 3 (9 vuonna 2021) kertaa, koskivat täydentävää tai ennaltaehkäisevää toimeentulotukea. Asiakkailta näyttää olevan jo hyvin tiedossa perustoimeentuluen haku Kelalta, mutta siihen liittyvistä ongelmista ollaan herkästi yhteydessä sosiaaliamieheen, vaikka Kelan palvelut eivät kuulu hänen tehtäväalueeseensa. Lapsiperheiden palveluja koskevia yhteydenottoja tuli 1 (2 vuonna 2021). Perheoikeudellisia palveluita koskevia yhteydenottoja oli 5, kun edellisenä vuonna niitä ei ollut lainkaan.

Asiamieheen ollaan yhteydessä myös oman alueen ulkopuolelta. Näitä henkilöitä on pyritty neuvoamaan puhelimesta niin, että he pääsevät alkuun asiansa kanssa, mutta ohjattu ottamaan yhteyttä oman alueen sosiaaliasiamieheen. Vuonna 2022 näitä yhteydenottoja oli 4 (7 vuonna 2021) ja ne on tilastoitu tehtäväalueista kohtaan muu.

Varhaiskasvatustilain (540/2018) mukaan asiakaslaissa tarkoitetun kunnan sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa ja avustaa asiakkaita myös varhaiskasvatuksen osalta. Näitä yhteydenottoja ei vuonna 2022 ollut lainkaan.



Kuvio 12. Yhteydenottojen syyt

Yhteydenoton syyt on tilastoitu osittain asiakkaan esittämän syyn ja osittain sosiaaliasiamiehen yhteydenotosta luoman kuvan perusteella. Vuonna 2022 yleisimmät syyt yhteydenottoon olivat kysymykset tai tyytymättömyys liittyen tehtyihin päätöksiin, 35 (35 vuonna 2021) kertaa. Asiakkailta oli epätietoisuutta, mitä päätös tarkoittaa tai he kysyivät neuvoa tai apua oikaisuvaatimuksen tai valituksen tekoon.

Asiakkaan valittaessa kohtelusta, on syy pyritty tilastoimaan sen mukaan, mistä huono kokemus johtuu. Kielteisen päätöksen antamista tai lastensuojelutarpeen selvittämistä ei voi pitää huonona kohteluna, ellei siihen liity epäasiallista käytöstä viranhaltijan puolelta. Vuorovaikutustilanteisiin liittyvät ongelmat, asian käsittely ja selvittäminen tai asiakkaan kokemus ”pallottelu” eli asian siirtäminen toisen viranhaltijan tehtäväksi, koetaan herkästi huonona kohteluna, vaikka todellisuudessa ei voida katsoa, että viranomaisena olisi käyttäytynyt epäasiallisesti tai syrjivästi. Rajanveto menettelyyn ja kohtelun välillä ei ole yksiselitteinen. Huonoksi kohteluksi on tilastoitu 2 tapausta. Yhteydenottoja, joissa oli tyytymättömyyttä menettelyyn tuli 16 (25 vuonna 2021) kertaa.

Yhteydenotoista 3 (2 vuonna 2021) koski jonoa tai käsittelyaikaa ja ne kohdistuivat ikäihmisten palveluihin. Pelkästään tietosuojaa koskevia yhteydenottoja tuli vain 2 (3 vuonna 2021) kappaletta,

mutta tietosuojaa ja tietojen saantia aiheena sivutaan usein yhteydenotoissa. Lokitietojen saantiin liittyvät kysymykset eivät näy Kallion sosiaaliasiamiehen työssä, vaikka valtakunnallisesti ne tuntuvat työllistävän kollegoja. Sama koskee rekisteritietojen pyyntöjä. Sosiaaliasiamieheen oltiin yhteydessä vasta, jos pyydettyjen tietojen saanti viivästyi.

Loppuvuodesta yhteydenotoissa nousi esiin huoli, miten ikäihmisten palvelut järjestyvät uudella hyvinvointialueella. Yhteydenottajat kokivat ristiriitaisena sen, että hyvinvointialue kertoo tukevansa kotona asumista, mutta asiakkaat eivät kuitenkaan saa niitä palveluja, jotka he mielestään tarvitsisivat pärjätäkseen kotona.

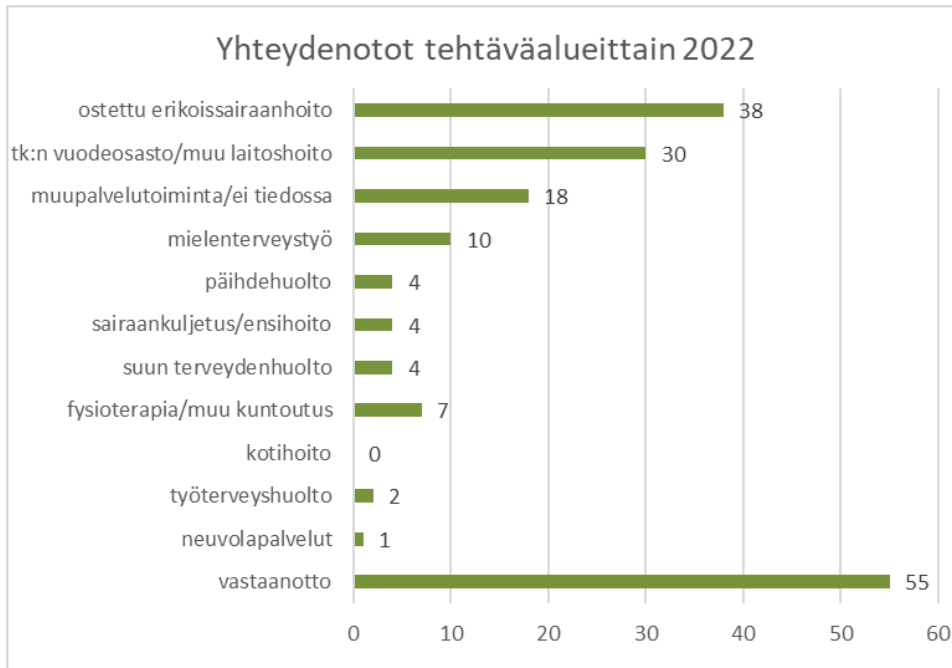
Sosiaaliasiamiehelle tulee yhteydenottoja, joiden syynä ovat Kelan etuudet, lähinnä eläkeasiat, ulosottoasiat, velkaneuvonta sekä edunvalvontaa ja edunvalvontavaltuutusta koskevat asiat. Näissä tilanteissa asiakasta on kuultu, neuvottu, mistä saa lisätietoa ja heidät on ohjattu oikean viranomaisen palvelujen piiriin. Nämä on kirjattu kohtaan muu ja niitä oli 13 (23 vuonna 2021) kappaletta.

Tärkeänä osana asiakkaan kohtaamista korostuu asiakkaan kuuleminen; on kuultava hänen asiansa, mutta samalla annettava hänen tulla kuulluksi oman kokemuksensa kanssa. Osa sosiaaliasiamieheen yhteyttä ottavista toivoo, että sosiaaliasiamies ottaisi kantaa päätöksen oikeellisuuteen tai jopa voisi muuttaa sitä. He ovat usein pettyneitä, kun heille selviää asiamiehen rooli tilanteessa. Sosiaaliasiamies on kuitenkin yleisneuvoja, joka tarvittaessa neuvoo asioiden eteenpäin viemisessä tai avustaa kirjallisissa tehtävissä. Tilastossa eivät näy ne tilanteet, jossa sosiaaliasiamies on asiakkaan luvalla pyytänyt viranomaiselta lisätietoja tapahtuneesta tai hoidettavasta asiasta.

**Peruspalvelukuntayhtymä Kalliossa vuoden 2022 aikana potilasasiamieheen** otti yhteyttä 129 (v. 2021 128) eri asiakasta ja yhteydenottoja tuli yhteensä 173 (201 vuonna 2021). Yhteydenottojen määrät jakautuivat kunnittain seuraavasti: Alavieska 14 (12), Nivala 53 (47), Sievi 13 (28), Ylivieska 91 (112). Kohtaan muu kunta on tilastoitu kontaktit, jotka eivät koskeneet Kallion palveluja eikä kysyjän kotikunta ollut kuntayhtymässä tai asiamiehen toimialueella. Näitä tuli 2 (2) kappaletta. Yhteydenottajilla oli usein kiire saada vastaus kysymykseensä ja oman alueen asiamies ei ollut tavoitettavissa. Heitä neuvottiin mahdollisuuksien mukaan tai etsittiin oman alueen asiamiehen yhteystieto. Vuosina 2016 - 2022 yhteydenottojen määrä on vaihdellut 173 - 346 välillä ja asiakkaita on ollut vuosittain 59 - 129.

Yhteydenottajana oli useimmiten asiakas itse. Kun yhteydenotto ei koskenut yhteydenottajan omaa asiaa, kyse oli useimmiten yhteydenottajan alaikäisen lapsen tai iäkkään vanhemman asiasta. Henkilöstön yhteydenottoja oli vuoden aikana 4 (1) kappaletta. Potilasasiamieheen otettiin yhteyttä pääosin puhelimitse. Yhteydenottoja tuli myös kirjeitse, sähköpostilla ja tekstiviestein.

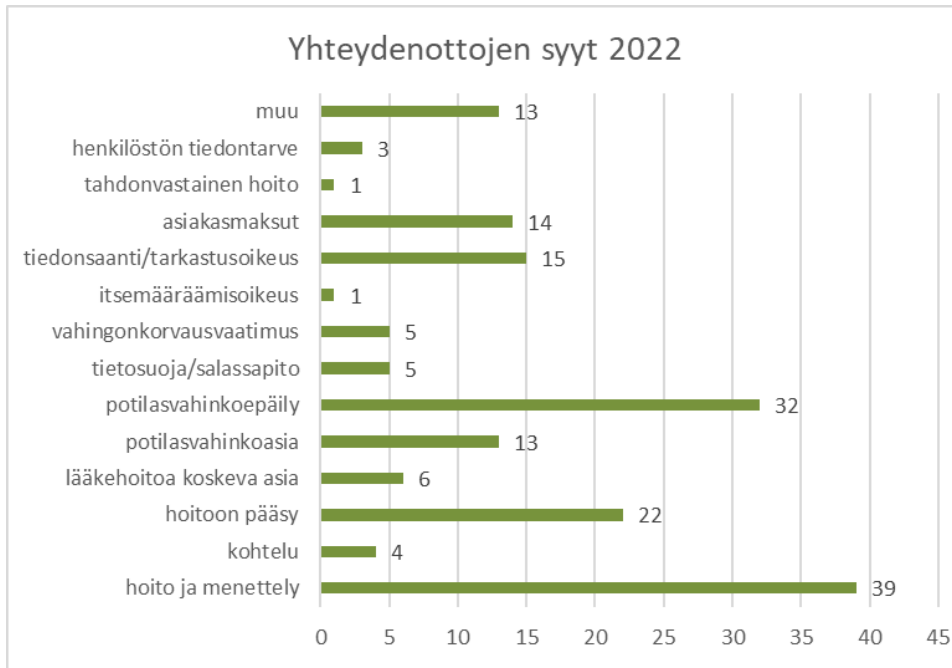




Kuvio 13. Yhteydenotot tehtäväalueittain

Vuonna 2022 yhteydenotot koskivat eniten terveyskeskuksen vastaanottoa, 55 (76 vuonna 2021) kertaa ja ostettua erikoissairaanhoitoa, 38 (41) kertaa. Näillä tehtäväalueilla asiakasmäärät ovat myös selvästi suuremmat kuin muissa. Mielenterveystyötä koskevat yhteydenotot vähenivät edellisen vuoden lukemasta puoleen. Kun vuonna 2021 yhteydenottoja oli 21, tuli niitä selvitysvuonna yhteensä 10. Yleisin syy näiden kahden tehtäväalueen yhteydenotoissa oli hoitoon pääsy. Terveyskeskuksen vuodeosastoa koskevia yhteydenottoja tuli vuoden aikana 30 (17). Muut tehtäväalueet jäivät alle 10 yhteydenoton. Kohtaan muu palvelutoiminta/ei tiedossa, on kirjattu mm. erilaiset tiedustelut ja kyselyt, esimerkiksi tiedonsaantia, asiakasmaksuja tai maksukattoa koskevat asiat, jotka eivät selkeästi kuulu minkään muun tehtäväalueen alle.

Korona ja koronarokotukset lisäsivät merkittävästi terveystalouden asiakasmääriä vielä vuonna 2022. Potilasasiainmiehelle koronaa sivuavia yhteydenottoja tuli kuitenkin vain 2 kappaletta, joista toinen koski koronatestaukseen pääsyä ja toinen koronapoliklinikalta annettua ohjeistusta.



Kuvio 14. Yhteydenottojen syyt

Yksittäinen yhteydenotto potilasasiamieheen saattoi sisältää yhden tai useamman samanaikaisen syyn. Yleisin syy yhteydenottoon vuonna 2022 oli hoito ja menettely, 39 (48 vuonna 2021) kertaa. Tyytymättömyyden syynä olivat useimmiten epäselvyydet tai erimielisyydet hoitokäytännöistä tai hoitopaikasta sekä lähetteen, hoidon tai tutkimuksen tarpeesta. Asiakkaat kokivat, ettei heidän mielipidettään kuunneltu asioista päätettäessä tai jatkohoitoon ohjaus pitkittyi liikaa, kun oireita jäätettiin seuraamaan omassa terveyskeskuksessa.

Potilasvahinkoepäilyissä yhteyttä otettiin 32 (38) kertaa ja potilasvahinkoasia 13 (21) kertaa. Potilasvahinkoepäilyiksi tilastoidaan tilanteet, joissa ei ole vielä tehty potilasvahinkoilmoitusta, mutta asiakas tiedustelee mahdollisuutta saada korvausta tapahtuneesta mahdollisesta ”hoitovirheestä”, kuten he asian usein ilmaisevat. Potilasvahinkoasiaksi kirjataan taas tilanteet, joissa potilasvahinkoasia on jo vireillä. Yhteydenotto saattaa koskea esim. käsittelyn kestoa tai asiakas on tyytymätön saamaansa päätökseen potilasvahinkoasiasta. Asiakkaita on myös kirjallisesti avustettu vahinkoilmoituksen kirjaamisessa ja korvaushakemusten täyttämässä myönteisen päätöksen jälkeen. Potilasvahinkojen korvattavuudesta päättää keskitetysti Potilasvakuutuskeskus

Potilasvahinkoprosessit linkittyvät usein sekä perusterveydenhuoltoon että erikoissairaanhoidon hoitoon. Potilasasiamies on neuvonut myös yhteyttä ottaneita erikoissairaanhoidon asiakkaita samalla tavalla kuin perusterveydenhuollon asiakkaita, varsinkin niissä tapauksissa, joissa käyntejä erikoissairaanhoidon yksiköihin ei enää ole.

Hoitoon pääsy oli esillä 22 yhteydenotossa, kun vuonna 2021 niitä oli 32. Asiakkailta on edelleen epävarmuutta, mitkä ovat hoitotakuun aikarajat ja niitä kyseltiin potilasasiamieheltä. Hoidon tarpeen, varsinkin kiireellisuuden ja päivystyksellisen hoidon tarpeen arviointi puhelimitse herätti epäilyä varsinkin niissä tapauksissa, joissa oireiden takaa ilmeni myöhemmin jotain enemmän hoitoa vaativaa. Toisaalta asiakkaat toivat esille, että hoito on hyvää ja asianmukaista sitten kun pääsee sen piiriin. Erikoissairaanhoidon jonojen kasvu lisäsi kyselyä hoitotakuusta ja mahdollisuudesta päästä hoitoon yksityispuolelle.

Huonosta tai epäasiallisesta kohtelusta valitettiin 4 yhteydenotossa. Ne koskivat lääkärin tai hoitajan epäasiallista käytöstä. Asiakkaat kyllä valittivat huonosta kohtelusta useammin, mutta tilastoinnissa on pyritty näkemään se syy, mikä on tämän tunteen takana. Esimerkiksi asiakas saattoi kokea tulleensa huonosti kohdelluksi, jos ei saanut varattua aikaa haluamalleen lääkärille, reseptiä ei ollut uusittu tai hoitaja unohti tervehtiä ohi kulkiessaan. Joissakin erimielisyystilanteissa on kuultu myös palautteen kohteena ollutta työntekijää kokonaiskuvan saamiseksi. On huomioitava, että työntekijällä on oikeus keskeyttää uhkailuun tai epäasialliseen keskusteluun johtanut tilanne tai puhelu ja pyytää asiakasta olemaan yhteydessä uudelleen, kun on rauhoittunut.

Tiedonsaantiin ja tarkastusoikeuteen liittyvät yhteydenotot ovat valtakunnallisesti lisääntyneet merkittävästi viime vuosina. Sama koskee myös lokitietojen pyyntöjä, mutta se ei kuitenkaan näy potilasasiamiehen työssä. Potilasasiamiehelle ovat ohjautuneet lähinnä tilanteet, joissa vastaus tietopyyntöön on jostain syystä pitkittynyt. Tiedonsaantia ja tarkastusoikeutta koskevia yhteydenottoja kirjattiin vuonna 2022 yhteensä 15 (17) kappaletta ja tietosuojaa ja salassapitoa koskevia 5 (9) kappaletta. Omakantapalvelun käytön myötä asiakkaat ovat tietoisempia ja myös kiinnostuneempia seuraamaan, mitä hoitotilanteista on kirjattu.

Lääkehoitoa koskevia yhteydenottoja tuli 6 (20). Niissä kyseltiin mm. apteekkisopimuksesta, mahdollisista lääkevahingoista ja reseptin uusimatta jättämisestä. Luvussa on mukana myös koronakotuksen haittavaikutuksiin liittyvät yhteydenotot.

Puhtaasti asiakasmaksuista kyseltiin 14 (14) yhteydenotossa, mutta niitä sivuttiin useammassa yhteydenotossa. Muun muassa maksukatto ja siinä huomioitavat maksut on vielä monelle epäselvä asia. Myös velvollisuus seurata itse maksukaton täyttymistä tulee monelle yllätyksenä.

Henkilöstö otti yhteyttä potilasasiamieheen vuoden aikana kolme kertaa. Aiempina vuosina yhteydenottoja on tullut 1–6. Asiakkaat ovat kuitenkin kertoneet henkilökunnan ohjanneen heitä olemaan yhteydessä potilasasiamieheen, ja henkilökunta on osoittanut kiinnostusta potilasasiamiestyötä kohtaan.

Vahingonkorvauksista tiedusteltiin 5 kertaa ja tahdonvastaisesta hoidosta kerran, kun edellisen vuoden aikana näitä yhteydenottoja ei tullut lainkaan. Kohta ”muu syy” on eräänlainen kaatoluokka, jonne on kirjattu yhteydenotot, joita ei voitu sijoittaa mihinkään edellisistä. Näitä mm. hoitotarvikkeiden saantia, edunvalvontavaltuutusta ja oikeusturvaa koskevia yhteydenottoja oli 13 (13) kertaa. Tilastoimatta on jätetty mm. erilaiset Kallion palveluita ja yhteystietoja koskevat yhteydenotot.

Vahingonkorvausvaatimuksia ja tahdonvastaista hoitoa koskevia yhteydenottoja ei tullut vuoden aikana lainkaan. Kohta ”muu syy” on eräänlainen kaatoluokka, jonne on kirjattu yhteydenotot, joita ei voitu sijoittaa mihinkään edellisistä. Näitä mm. hoitotarvikkeiden saantia, edunvalvontavaltuutusta ja oikeusturvaa koskevia yhteydenottoja oli 13 (15) kertaa. Tilastoimatta on jätetty mm. erilaiset Kallion palveluita ja yhteystietoja koskevat yhteydenotot.

Osa asiakkaista halusi yhteydenotollaan vain saattaa tietoon, ettei heidän kertomaansa asiaa kuunneltu riittävästi hoidon yhteydessä ja he kokivat, etteivät tulleet kuulluiksi. Tämä taas aiheutti heille kokemuksen huonosta hoidosta. Jotkut asiakkaat saattoivat olla hyvinkin pettyneitä saamaansa palveluun, mutta eivät halunneet viedä asiaansa eteenpäin edes potilasasiamiehen kautta, koska pelkäsivät leimautuvansa. Näissä tilanteissa potilasasiamiehen rooli oli olla eräänlainen terapeutti, joka ottaa vastaan asiakkaan pahan mielen ja asiakas tulee autetuksi pelkällä kuuntelulla. Kyseisten yhteydenottojen syy näkyy kuitenkin tilaston tiedoissa.

Tarvetta henkilökohtaisiin tapaamisiin ja kirjalliseen avustamiseen oli vuoden 2022 aikana 12 (22) kertaa. Suurin tarve kirjalliselle avustamiselle on iäkkäillä henkilöillä ja niillä, joilla ei ole taitoja tai mahdollisuutta käyttää sähköisiä palveluita. Kaikilla ei myöskään ole omaisia, jotka auttaisivat. Jo pelkästään lisätiedon hankkiminen netistä tai hahmottaminen, miten asiaa voi viedä eteenpäin, on monelle nuoremmallekin haasteellista. Koronapandemian takia osa tapaamisista hoidettiin puhelimen ja postin välityksellä. Koronarajoitusten takia yksikään tapaaminen ei jäänyt toteutumatta.

Vuoden aikana yhden asiakkaan yhteydenotto johti välitys / sovittelutilanteeseen, jossa potilas-asiamies osallistui asiakaspalaveriin. Lisäksi useita kertoja on asiakkaan luvalla pyydetty joko esimieheltä tai työntekijältä lisätietoa toimintatavoista tai tapahtuneesta. Näitä yhteydenottoja ei ole kirjattu tilastoihin, vaan niiden on katsottu olevan potilasasiamiehen työtehtävään kuuluvaa selvitystyötä ja asiakas on ollut tyytyväinen saamaansa vastaukseen.

Kuntakyselyn mukaan PPKY Kallio käsitteli 19 terveydenhuoltoa koskevaa muistutusta vuoden 2022 aikana. Kanteluita ei saapunut.

## 8. Oulunkaari

Oulunkaaren kuntayhtymä on ostanut sosiaali- ja potilasasiamiespalvelut Merikratos Oy:lta, jonka selvityksestä nämä tiedot on kerätty. Oulunkaaren kuntien<sup>34</sup> sosiaalihuoltoa koskevia yhteydenpitoja **sosiaaliasiamieheen**<sup>35</sup> tehtiin yhteensä 52 kpl (lastensuojelu 17, vammaispalvelut 14, iäkkäiden palvelut 13, työikäisten palvelut 5, varhaiskasvatus 3, perheoikeudelliset palvelut 2, SAM-työ 2, lapsiperheiden palvelut 1). Varhaiskasvatukseen liittyviä yhteydenpitoja oli kolme sekä kaksi SAM-yhteydenpitoa eli kaiken kaikkiaan yhteydenpitoja oli 57 kpl vuonna 2022. Eniten yhteydenpitoja oli lastensuojeluun liittyen ja toiseksi eniten vammaispalveluun liittyen ja kolmanneksi eniten iäkkäiden palveluihin liittyen

Lastensuojeluun liittyvissä yhteydenpidoissa on käsitelty päätöksiä sekä tiedonsaantioikeutta. Yhteydenpidoissa tuli esiin mm. vaikeudet saada työntekijöihin yhteyttä, soittopyyntöihin ei vastata, asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, yhteydenpidonrajoituksista ei ollut tehty päätöksiä, itsenäistymisvarojen kerryttämiseen/maksamiseen liittyviä puutteita ja asiakkaan oikeusturvan laiminlyöntiä Vammaispalvelun yhteydenpidoista suurin osa liittyivät liikkumista tukeviin palveluihin. Yhteydenpidoissa käsiteltiin useasti myös omaishoitoa, kehitysvammahuoltoa ja henkilökohtaista apua. Yhteydenpidoissa tuli esiin haasteet saada yhteyttä työntekijöihin. Omaishoidontukeen liittyen mm. päätöksenteon viivästyminen useilla kuukausilla, takautuvaa maksua ei maksettu hakemusajankohdasta lähtien, omaishoidon tuen laskeminen ilman sopimista tai päätöstä.

Lastensuojeluun liittyvissä yhteydenpidoissa on käsitelty päätöksiä sekä tiedonsaantioikeutta. Lastensuojelun yhteydenpidoissa on yksi asiakastapaaminen. Yhteydenpidoissa tuli esiin mm. vaikeudet saada työntekijöihin yhteyttä, soittopyyntöihin ei vastata, asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, yhteydenpidonrajoituksista ei tehdä päätöksiä, itsenäistymisvarojen kerryttämiseen/maksami-

<sup>34</sup> Jokaisen kaupungin / kunnan (Ii, Pudasjärvi, Utajärvi, Vaala) kohdalla on käsitelty erikseen kuntakohtaisia tietoja.

<sup>35</sup> Merikratos Oy:n tekemän selvityksen on laatinut Maija-Kaisa Sointula. Sosiaaliasiamiehenä on vuonna 2022 toiminut Sointulan lisäksi Jarno Heino.

seen liittyviä puutteita ja asiakkaan oikeusturvan laiminlyöntiä. Iäkkäiden palveluihin liittyvissä yhteydenpidoissa on käsitelty palveluasumiseen, asumiseen liittyviä palveluita, liikkumista tukeviin palveluihin, kotihoitoon ja omaishoitoon liittyviä asioita Yhteydenpidoissa aiheina ollut asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu ja viranomaisten tekemät päätökset sekä tiedonsaantioikeus. Yhteydenpidoissa käsiteltiin mm. palveluasumisessa asiakkaan epäasiallista kohtelua.

Sosiaaliamiehen huomiot Oulunkaaren kuntayhtymän osalta:

- Eri palvelutehtäviin liittyen yhteydenpidoissa tuli esiin asiakkaiden hankaluudet saada asiakkaisiin yhteyttä. Puheluihin, sähköposteihin ja tekstiviesteihin ei vastattu eikä soittopyyntöihin. Hyvä hallinto edellyttää sitä, että viranomaiselle osoitettuihin asiallisiin kirjeisiin ja tiedusteluihin vastataan asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä. Hyvän hallinnon periaatteiden mukaista on myös ilmoittaa asiakkaalle, milloin asiakkaan esittämään tiedusteluun voidaan vastata tai jos vastaus viivästyy, viivästymisen syy ja milloin asiakas voi odottaa vastauksen saamista. Asiakkaalla on myös oikeus tietää esimerkiksi se, kuka hänen asiaansa hoitaa tai kuinka kauan asian käsittely kestää. (Hallintolaki 7. ja 8.§) (EOAK/3560/2020). Hyvinvointialueella tulee huolehtia siitä, että hyvän hallinnon periaatteet toteutuvat ja asiakkaiden oikeus saada yhteys työntekijöihin on mahdollista tapahtua ilman aiheetonta viivytystä.
- Iäkkäiden palveluihin, lastensuojeluun, vammaispalveluihin sekä varhaiskasvatukseen liittyvissä yhteydenpidoissa on tullut esiin asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu sosiaalihuollon työntekijöiden toimesta. Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 4 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. (EOAK/3166/2021). Hyvinvointialueella tulee huolehtia siitä, että asiakkaan oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman minkäläistä syrjintää on mahdollista toteutua.
- Omaishoidon tuen hakemukseen tehty päätös viivästyi useita kuukausia eikä tuen maksu alkanut hakemusajankohdasta vaan myöhemmin. Asiakkaalla on oikeus saada kirjallinen päätös sosiaalipalvelujen järjestämisestä. Kiireellisiä toimenpiteitä koskeva asia on käsiteltävä ja päätös tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella viipymättä siten, ettei asiakkaan oikeus välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon vaarannu. Muissa kuin kiireellisissä asioissa päätös on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä sen jälkeen, kun asia on tullut vireille. (SHL 45 §). Viranhaltijan on omaishoidon tukea koskevassa päätöksessään perusteltava nimenomaisesti omaishoidon tuen alkamisajankohta, kun se poikkeaa haetusta ajankohdasta. Oikeusasiamiehen käsityksen mukaan päätöksen asianmukainen perusteleminen tuen alkamisajankohdan osalta on tärkeää muutoksen haun käyttämisen kannalta (EOA 29.12.2006 Dnro 3461/4/05). Hyvinvointialueella tulee huolehtia siitä, että päätökset tehdään lain vaatimassa ajassa lain edellyttämällä tavalla.
- Omaishoidon tuen hoitoisuusryhmän laskeminen, ilman arviointia, päätöstä. Viranhaltija ei voi yksipuolisesti muuttaa aiemmin tehtyä viranhaltijan päätöstä korkeammasta hoitoisuusryhmästä. (KHO 5.5.2009 T 1195). Hyvinvointialueella tulee huolehtia siitä, että päätöksen teossa viranhaltijat toimivat lain edellyttämällä tavalla.
- Yhteydenpidon rajoittamisista ei ole tehty asianmukaisia päätöksiä. Lastensuojelulain 62 §:n mukaan sijaishuollossa olevan lapsen oikeutta pitää yhteyttä vanhempinsa tai muihin hänelle läheisiin henkilöihin saadaan säännöksen edellytysten täytyessä lain 63 §:ssä tarkoitetulla päätöksellä rajoittaa, jos yhteydenpidosta ei ole voitu 30 §:ssä tarkoitetussa asiakassuunnitelmassa tai erityisestä muusta syystä muutoin sopia lapsen ja hänen vanhempiansa tai muiden läheistensä kanssa.

(EOAK/7949/2021). Hyvinvointialueella tulee huolehtia siitä, että viranhaltijalla on tarvittava lastensuojelulain osaaminen ja että päätökset tehdään lain edellyttämällä tavalla.

- Epäselvyydet itsenäistymisvarojen kerryttämisestä ja maksamisesta, nuori ei ollut saanut selkeää tietoa kuinka paljon varoja on kertynyt eikä suunnitelmaa niiden käytöstä. Itsenäistymisvaroista on säädetty lastensuojelulain 77 §:ssä. Sen mukaan lapselle tulee kerryttää itsenäistymisvaroja hänen sijaishuoltensa ajan sellaisista lapsen tuloista, joista on säädetty sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksulaisissa lapsilisiä lukuun ottamatta. Tavallisimmin itsenäistymisvaroja kerrytetään lapselle hänen vanhemmilleen määrätystä elatusapumaksuista. Maksut peritään lapsen asiakasmaksuja varten, mutta vähintään 40 prosenttia niistä tulee varata lapsen itsenäistymisvaroja varten. Jos vanhemmalle ei ole vähävaraisuuden vuoksi voitu vahvistaa maksettavaksi elatusapua tai se on määrätty elatustukea pienemmäksi, lapsella on oikeus Kansaneläkelaitoksen (jäljempänä Kelan) maksamaan elatustukeen tai osaan siitä. Tällöin itsenäistymisvaroja varten tulee varata vähintään 40 prosenttia elatustuesta tai elatusavun ja -tuen yhteismäärästä. Elatustuki on kuluvana vuonna suuruudeltaan enintään 167,35 euroa. Elatustuen määrä on sidottu kuluttajaindeksiin samoin kuin elatusapujen vahvistetut määrät. Elatusavun sijaan lapsi voi joskus saada eläkettä, jolloin itsenäistymisvaroja voidaan kerryttää eläkkeestä. Lastensuojelulain 77 §:n 4 momentin mukaan sijoittajakunnan sosiaalihuollon viranomaisen tulee antaa esimerkiksi lapsen pyynnöstä selvitys itsenäistymisvarojen kertymisestä ja sijoituksen päätyttyä myös maksamisesta. (EOAK/2723/2020) Lastensuojelulaki ei sisällä selkeää säännöstä, jonka mukaan sijoittajakunnan tulisi toimia aktiivisesti huostaanotetun lapsen elatusavun vahvistamiseksi, eikä elatusavun vahvistamista ole käytännössä aina mielletty sijoittajakuntaa velvoittavaksi. Käsitykseni mukaan 5 / 18 elatustukilain voimaantulon (1.4.2009) jälkeen oikeustilaa tulisi lapsen edun ja itsenäistymisvaroja koskevan oikeuden valossa arvioitava lähtien siitä, että elatusavun vahvistaminen lapselle itsenäistymisvarojen kerryttämistä varten on sijoittajakuntaa velvoittavaa (EOAK/2723/2020). Hyvinvointialueella tulee huolehtia siitä, että lastensuojeluntyöntekijät huolehtivat lapsen edusta suhteessa itsenäistymisvaroihin jo sijoituksen alkajalla, että sijoituksen jälkeen huolehtia lapsen/nuoren oikeudesta jälkihuoltoon sekä itsenäistymisvaroihin lapsen/nuoren edun mukaisesti.

- Asiakkaalle annettu virheellistä neuvontaa, joka on estänyt hänen oikeusturvansa toteutumisen. Hyvinvointialueella tulee huolehtia siitä, että kaikissa tomissaan ja päätöksissään viranhaltija eivät estä asiakkaan oikeuksien toteutumista eivätkä vaaranna asiakkaan oikeusturvaa toteutumista. Eriyisesti tämä tulee huomioida silloin kun asiakas on erityisen tuen tarpeessa oleva henkilö.

**Potilasasiamieheen** Oulunkaaren kuntayhtymän palveluiden osalta on vuonna 2022 otettu yhteyttä 72 kertaa, mikä on täsmälleen saman verran kuin edellisellä vuotena. Oulunkaaren kuntayhtymä ei ollut tilannut erikseen potilasasiamiehen selvitystä, joten potilasasiamiehen yhteydenottoja ei ole tilastoitu kuntakohtaisesti kuten sosiaaliasiamiehen yhteydenotot. Terveystuella ei käsitellä tarkemmin kuntakohtaisissa tiedoissa.

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiames uudisti kuntakyselyn sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon osalta liittyen muistutuksiin ja kanteluihin. Oulunkaaren kuntayhtymästä ilmoitettiin, että vuonna 2022 sosiaalihuoltoa koskevia muistutuksia tuli 17 kappaletta (perhepalvelut 12, vanhuspalvelut 5). Sosiaalihuoltoa koskeviin kanteluihin annettiin selvitys 13 tilanteessa (perhepalvelut 7, vanhuspalvelut 6). Terveystuella osalta muistutuksia käsiteltiin kahdeksan (8) kappaletta ja kahdessa (2) tilanteessa annettiin selvitys kanteluun.

## 8.1 li

Sosiaalihuoltoa koskevaa yhteydenpitoa **sosiaaliasiamieheen** oli 16 kertaa (lastensuojelu 4, vammaispalvelut 4, työikäisten palvelut 3, iäkkäiden palvelut 2, perheoikeudelliset palvelut 2, lapsiperheiden palvelut 1). Varhaiskasvatusta koskevia yhteydenpitoja ei ollut lainkaan vuonna 2022. Yhteydenpidot vähenivät edellisestä vuodesta 72 prosenttia. Eniten yhteydenpitoja oli lastensuojeluun liittyen.

Varhaiskasvatuksen osalta lin kunnassa käsiteltiin yksi muistutus, mutta ei yhtään kantelua. Sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevat muistutukset ja kantelut sekä yhteydenotot potilasasiamieheen ovat Oulunkaaren kokonaisluvuissa.

## 8.2 Pudasjärvi

Sosiaalihuoltoa koskevaa yhteydenpitoa **sosiaaliasiamieheen** oli 22 kertaa (lastensuojelu 10, iäkkäiden palvelut 6, vammaispalvelut 4, varhaiskasvatus 3, SAM-työ 2, työikäisten palvelut 2). Varhaiskasvatusta koskevia yhteydenpitoja oli kolme kertaa ja lisäksi kaksi SAM-yhteydenpitoa eli yhteensä yhteydenpitoja oli 27 kpl vuonna 2022. Yhteydenpidot lisääntyivät edellisestä vuodesta noin 50 %. Eniten yhteydenpitoja oli lastensuojeluun ja iäkkäiden palveluihin liittyen.

Varhaiskasvatuksen osalta kuntakyselyn osalta Pudasjärveltä saatiin tietoa, että varhaiskasvatuksen osalta on käsitelty kaksi (2) muistutusta ja kaksi (2) kantelua. Pudasjärven varhaiskasvatuksessa muistutukseen vastaaminen on kestänyt 1–2 kuukautta. Suositus kuitenkin on, että muistutuksiin tulee antaa vastaus kuukauden sisällä sen saapumisesta. Pudasjärven varhaiskasvatuksessa tulee jatkossa kiinnittää vastaamisen aikatauluun erityistä huomiota.

Sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevat muistutukset ja kantelut sekä yhteydenotot potilasasiamieheen ovat Oulunkaaren kokonaisluvuissa.

## 8.3 Utajärvi

Sosiaalihuoltoa koskevaa yhteydenpitoa **sosiaaliasiamieheen** vuonna 2022 oli 7 kertaa (iäkkäiden palvelut 4, vammaispalvelut 3). Yhteydenpitojen määrä kasvoi edelliseen vuoteen verrattuna.

Kuntakyselyn vastauksen perusteella Utajärvellä ei käsitelty yhtään varhaiskasvatusta koskevaa muistutusta tai kantelua. Sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevat muistutukset ja kantelut sekä yhteydenotot potilasasiamieheen ovat Oulunkaaren kokonaisluvuissa.

## 8.4 Vaala

Sosiaalihuoltoa koskevia yhteydenpitoja **sosiaaliasiamieheen** vuonna 2022 oli kuusi (6) kertaa (lastensuojelu 3, vammaispalvelut 2, iäkkäiden palvelut 1). Yhteydenpitojen määrä pysyi samansuuntaisena edelliseen vuoteen verrattuna.

Vaalan varhaiskasvatuksessa ei ollut yhtään muistutusta tai kantelua käsittelyssä vuonna 2022. Sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevat muistutukset ja kantelut sekä yhteydenotot potilasasiamieheen ovat Oulunkaaren kokonaisluvuissa.

## 9. Rannikko

### 9.1 Kalajoki

Kalajoen seutukunnassa<sup>36</sup>, johon kuuluvat Kalajoki ja Merijärvi, sosiaali- ja terveystyö on järjestänyt Kalajoen kaupunki. Kalajoki on ostanut potilas- ja sosiaaliasiamiespalvelut Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymältä usean vuoden ajan. Kalajoelle on annettu yksi koko seutukuntaa koskeva potilas- ja sosiaaliasiamiehen selvitys joka vuosi erittelemättä kuntia, koska palveluiden tuottajana on ollut Kalajoen kaupunki. Vuonna 2022 potilas- ja sosiaaliasiamiespalvelut tuotettiin Merikratoksen toimesta kuntayhtymän oman asiamiehen poissaolon aikana 1.1.-12.4.2022.

Yhteydenottojen tilastointiin ei ole ollut erillistä ohjelmaa, vaan tilastointi on tehty excel-pohjalle. Yleisin yhteydenottotapa on ollut vuosittain puhelimitse tapahtuva yhteydenotto, yksittäisiä nopeita ajanvarauspuheluja ei ole tilastoitu.

	2020	2021	2022
puhelin	437	430	416
tapaaminen	32	30	43
nettirassi	30	37	36
sähköposti	12	7	15
yhteensä	<b>511</b>	<b>504</b>	<b>510</b>

Taulukko 10. Yhteydenottotapa potilas- ja sosiaaliasiamieheen Raahen ja Kalajoen seutukunta

Merikratoksen raportin mukaan yhteydenottoja 1.1.- 12.4.2022 Kalajoen seutukunnassa oli yhteensä 27 kappaletta. Aikajaksolla 13.4.-31.12.2022 yhteydenottoja oli 52 kappaletta, yhteensä siis koko

<sup>36</sup> Potilas- ja sosiaaliasiamiehenä on toiminut Sisko Muikku (RASHKY)



vuonna Kalajoen seutukunnassa 79 yhteydenottoa potilas- ja sosiaaliasiamieheen. Edellisenä vuonna 2021 luku oli 102 yhteydenottoa.

Eniten yhteydenottoja oli sosiaalipalveluihin liittyen. Koko vuoden aikana yhteensä 42 yhteydenottoa, asioina muun muassa oikaisuvaatimusasiat, toimeentulotukeen, lastensuojeluun, mielenterveys- ja päihdehoitoon sekä vammaispalveluun liittyvät asiat. Potilasvahinkoasioissa yhteyttä otettiin 20 kertaa, lääkärin toimintaan vastaanotolla liittyen yhteyttä otettiin 15 kertaa ja tietosuoja- ja salassapitoasioissa yhteyttä otettiin kaksi (2) kertaa. Varhaiskasvatukseen liittyviä yhteydenottoja sosiaaliasiamieheen ei tullut vuonna 2022.

Kirjallisia muistutuksia Kalajoen seutukunnassa tehtiin vuonna 2022 yhdeksän (9) kappaletta Kalajoen ilmoituksen mukaan, edellisten vuosien lukuja ei ole saatavilla, koska niitä ei ole potilas- ja sosiaaliasiamiehelle ilmoitettu. Kanteluita tehtiin Kalajoen ilmoituksen mukaan aluehallintovirastolle kaksi (2) ja Valviralle yksi (1). Kalajoen seutukunnassa asiakkaat ovat usein moittineet sitä, että muistutusten käsittelyaika on pitkä, vuoden 2022 Kalajoen ilmoituksen mukaan osassa muistutuksista vastausaika on venynyt yli 100 päivään. Tähän potilas- ja sosiaaliasiamies on joutunut lähes joka vuosi puuttumaan, kyselemällä asiakkaan pyynnöstä muistutusvastauksen viipymisestä. Tähän on jatkossakin syytä kiinnittää huomiota, asiakkaalla on oikeus saada muistutukseen vastaus kohtuullisessa ajassa.

Varhaiskasvatukseen saapui vuonna 2022 yksi (1) aluehallintovirastolle (AVI) tehty kantelu, jonka aluehallintovirasto siirsi Kalajoelle muistutuksena käsiteltäväksi.

## **9.2 Merijärvi**

Merijärven osalta sosiaali- ja terveydenhuollon tiedot ovat Kalajoen kohdalla. Varhaiskasvatukseen ei tehty Merijärven kunnan ilmoituksen mukaan muistutuksia tai kanteluita.

## **9.3 Pyhäjoki**

Pyhäjoen osalta sosiaali- ja terveydenhuollon tiedot ovat Raahen kohdalla. Varhaiskasvatukseen ei tullut Pyhäjoen kunnan ilmoituksen mukaan muistutuksia eikä kanteluiden selvityspyyntöjä.

## 9.4 Raahe

Raahen seutukuntaan<sup>37</sup> kuuluvat Raahe, Pyhäjoki ja Siikajoki. Raahen seudulla sosiaali- ja terveyspalveluista on vastannut Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä. Vuonna 2022 Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän alueella Raahen ja Kalajoen seutukunnassa potilas- ja sosiaaliasiamiespalvelut tuotettiin Merikratoksen toimesta kuntayhtymän oman asiamiehen poissaolon aikana 1.1.-12.4.2022. Merikratoksen raportin mukaan yhteydenottoja tuona aikana Raahen seutukunnassa oli yhteensä 151 kappaletta. Aikajaksolla 13.4.-31.12.2022 yhteydenottoja oli 282 kappaletta, yhteensä siis koko vuonna 431 yhteydenottoa potilas- ja sosiaaliasiamieheen.

Sosiaali- ja terveystuolien yhteydenottoja ei ole eritelty johtuen siitä, että Raahen hyvinvointikuntayhtymässä potilas- ja sosiaaliasiamiehellä ei ole ollut kahta erillistä tilastoa, vaan kaikista yhteyttä ottaneista henkilöistä on kirjattu merkintä samaan tilastoon, riippumatta siitä, ovatko he olleet yhteydessä potilas- vai sosiaaliasiamiesasioissa. Kuntayhtymässä oli useita yksiköitä, joissa on sekä sosiaali- että terveydenhuollon työntekijöitä, tämän vuoksi yhteinen tilastointitapa on ollut käytäntönä jo pidemmän aikaa myös edeltäneiden asiamiesten aikana. Tilastointiin ei ole ollut erillistä ohjelmaa, vaan tilastointi on tehty excel-pohjalle.

Yhteydenoton syyt potilas- ja sosiaaliasiamieheen vuonna 2022 Raahen seutukunnassa selviävät seuraavasta taulukosta (taulukko 11). Taulukossa ei voida yksilöidä vuoden 2021 yhteydenoton syitä koko vuodelta, koska Merikratos Oy ilmoitti tilastoineensa vain murto-osan yhteydenoton syistä.

Yhteydenoton syyt	2020	2021	2022
Palvelun / hoidon toteutus	220		149
Potilasvahinkoasia	84		56
Yleinen tiedontarve	52		55
Päätös / suunnitelma	30		52
Kohtelu	32		47
Hoitoon / palveluun pääsy	17		45
Tiedonsaanti / tarkastusoikeus	6		12
Tietosuoja / salassapito	3		4
Asiakasmaksut	4		3
Muu syy	5		8
<b>Yhteensä</b>	<b>453</b>	<b>401</b>	<b>431</b>

Taulukko 11. Yhteydenoton syyt Raahen seutukunnassa potilas- ja sosiaaliasiamieheen

Saman henkilön samaan asiaan liittyvä yhteydenotto on merkitty tilastoon kertaluonteisesti, todellisuudessa saman asian asiakaskontakteja on voinut olla useampiakin. Yleisimmin asiakas ottaa asiansa koskien yhteyttä 2-6 kertaa. Eniten yhteydenottoja vuonna 2022 on tullut aiempien vuosien tapaan koskien palvelun tai hoidon toteutusta sekä sosiaali- että terveystuolella. Lukumäärällisesti

<sup>37</sup> Potilas- ja sosiaaliasiamiehenä on toiminut Sisko Muikku (RASHKY)

tilastoinnista voidaan eritellä, että eniten on koskettaneet vammaispalveluun, lastensuojeluun sekä päihdehoitoon liittyvät asiat perhe- ja psykososiaalisissa palveluissa ja terveydenhuollon puolella lääkärin toiminta vastaanotolla. Korvaushoitoon liittyvät yhteydenotot on Raahen seutukunnassa tilastoitu terveydenhuollon puolelle.

Lastensuojelullisiin asioihin liittyvät yhteydenotot ovat lisääntyneet viimeisen kolmen vuoden aikana kovasti, samoin vammaispalveluihin liittyvät yhteydenotot. Näihin liittyviin erilaisiin päätöksiin sekä palvelun toteutukseen on pyydetty sosiaaliasiamiehen neuvoja ja apua. Lastensuojeluun liittyvät asiat ovat usein tarvinneet monenlaisia selvittelyitä ja yhteydenottoja viranomaisiin. Vammaispalvelun puolella taas on laadittu oikaisuvaatimuksia, joihin on tarvittu useampaa yhteydenottoa asiakkaan kanssa.

Päihdehoitoon liittyen yhteyttä on otettu palveluun pääsyyn, toteutukseen ja päihdelääkärin toimintaan liittyen. Eniten muistutus-, oikaisuvaatimus- ja kanteluneuvontaa on annettukin perhe- ja psykososiaalisten palveluiden toteutusta koskien.

Vastaanottoja koskevissa yhteydenotoissa on oltu tyytymättömiä lääkärin toimintaan ja hoitoon vastaanotolla, lääkärin suorittamaan toimenpiteeseen tai reseptiin liittyvissä asioissa. Myös hoitoon pääsystä on valitettu aiempia vuosia enemmän, tämä näkyi etenkin loppuvuotta koskevissa yhteydenotoissa.

Varhaiskasvatukseen liittyviä yhteydenottoja sosiaaliasiamieheen ei Raahen seutukunnassa ollut vuonna 2022. Varhaiskasvatuksen osalta Raahessa ei kaupungin ilmoituksen mukaan ole tehty muistutuksia tai kanteluita.

Kirjallisia muistutuksia tehtiin 61, edellisenä vuonna luku oli 54. Vuonna 2022 muistutuksia tehtiin 35 kappaletta perhe- ja psykososiaalisiin palveluihin ja 26 kpl terveyden- ja sairaanhoidon palveluihin.

	2020	2021	2022
Terveyden ja sairaanhoidon palvelualue	33	31	26
Perhe- ja psykososiaaliset palvelualue	26	16	35
Hoidon ja hoivan palvelualue	3	7	0
<b>Yhteensä</b>	<b>62</b>	<b>54</b>	<b>61</b>

Taulukko 12. Muistutukset alueittain

Vuonna 2022 Raahen seudulla lisääntyivät siis selkeästi perhe- ja psykososiaalisiin palveluihin tehdyt muistutukset, kuten myös yhteydenotot sosiaaliasiamieheen. Perhe- ja psykososiaalisiin palveluihin kuuluvat muun muassa päihde- ja mielenterveystyö sekä sosiaalipalvelut. Muistutusten aiheista nousivat etenkin sosiaalityöntekijöiden toimintaa koskevat asiat, kohtelu ja päätökset, lastensuojeluasiat, mielenterveys- ja päihdepalveluita koskevat huomautukset sekä erilaiset perhepalveluiden perhesosiaalityötä ja neuvoloita koskevat asiat. Terveydenhuollon osalta muistutuksia tehtiin terveysasemien vastaanotoista, koskien lääkärin tai hoitajan antamaa hoitoa tai kohtelua.

Kanteluita Raahen seudulla RASHKY:n toiminnasta tehtiin perhe- ja psykososiaalista palveluista aluehallintovirastolle neljä (4) ja eduskunnan oikeusasiamiehelle neljä (4). Hoidon- ja hoivan palveluista kanteluita tehtiin viisi (5) aluehallintovirastolle ja terveyden- ja sairaanhoidon palveluista yksi (1) eduskunnan oikeusasiamiehelle. Kanteluita tehtiin siis eniten perhe- ja psykososiaalisista palve-

luista, yhteensä kahdeksan (8) kappaletta. Hoidon- ja hoivan palveluista ei tehty RASHKY:n ilmoituksen mukaan yhtään kirjallista muistutusta, ilmeisesti tästä palvelualueesta tulleet asiakkaiden kirjalliset tai suulliset huomautukset on käsitelty palautteena, koska kanteluita kuitenkin tehtiin viisi (5).

Muistutuksen käsittelyaika Raahen seutukunnassa on ollut vuonna 2022 noin 36- 42 päivää.

Muita organisaatioita koskevia yhteydenottoja tuli RASHKY:n potilas- ja sosiaaliasiamiehelle vuonna 2022 yhteensä 46 kappaletta kummastakin Raahen ja Kalajoen seutukunnasta. Näitä ei ole laskettu seutukuntien yhteydenottojen kokonaismäärään. Yleensä muita sairaaloita ympäri Suomen koskevat yhteydenotot ovat olleet leikkaushoitoon, tiedontarpeeseen tai potilasvahinkoasiaan liittyviä. Näissä on riippuen tapauksesta annettu erilaista ohjausta, neuvontaa tai avustettu kirjallisesti tarpeen mukaan.

## 9.5 Siikajoki

Siikajoen osalta sosiaali- ja terveydenhuollon tiedot ovat Raahen kohdalla. Varhaiskasvatukseen Siikajoella ei tehty muistutuksia, mutta yksi (1) selvitys annettiin aluehallintoviraston kanteluun.

## 10. Oulun yliopistollinen sairaala ja NordLab

Vuonna 2022 Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiriin<sup>38</sup> (PPSHP:n) kuului 29 jäsenkuntaa, joissa oli yhteensä noin 410 000 asukasta. PPSHP:ssä on kaksi sairaalaa: Oulun yliopistollinen sairaala (myöh. OYS), Oulaskankaan sairaala (myöh. OAS) ja kehitysvammahuollon yksikkö (Konsti). ERVA-alueeseen kuuluu viisi sairaanhoitopiiriä, joissa asukkaita on noin 740 000. PPSHP:llä on ollut vuoden 2022 aikana sopimus potilasasiamiespalvelujen tuottamisesta NordLab:n, Oulun Seudun Mäntykoti ry:n sekä Pohjois-Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon osuuskunnan alaisen Tervia Osaajat Oy:n kanssa.

Yhteydenottoja oli vuonna 2022 yhteensä 1576 joista ensiyhteydenottoja oli 68 %. Yhteydenotoista koski OYS:n toimintaa 73 %, OAS toimintaa 4,2 %, Raahen leikkausyksikön toimintaa 0,2 %, Konsti 1 % ja NordLab:n toimintaa 0,8 %. Ulkopuolisten toimintaan liittyviä yhteydenottoja oli 14,5 % ja ne liittyivät alueen kuntien terveystieteiden toimintaan, Oulun perusterveydenhoitoon sekä yksityissektorin toimijoihin.

Yhteydenottojen lukumäärä laski verrattuna edelliseen vuoteen. Ensiyhteydenottojen määrä nousi selkeästi johtuen mm siitä, että prosessissa olevien potilasvahinkojen määrä väheni ja toisaalta yhden yhteydenoton vaativat hoitotakuuasiat lisääntyivät.

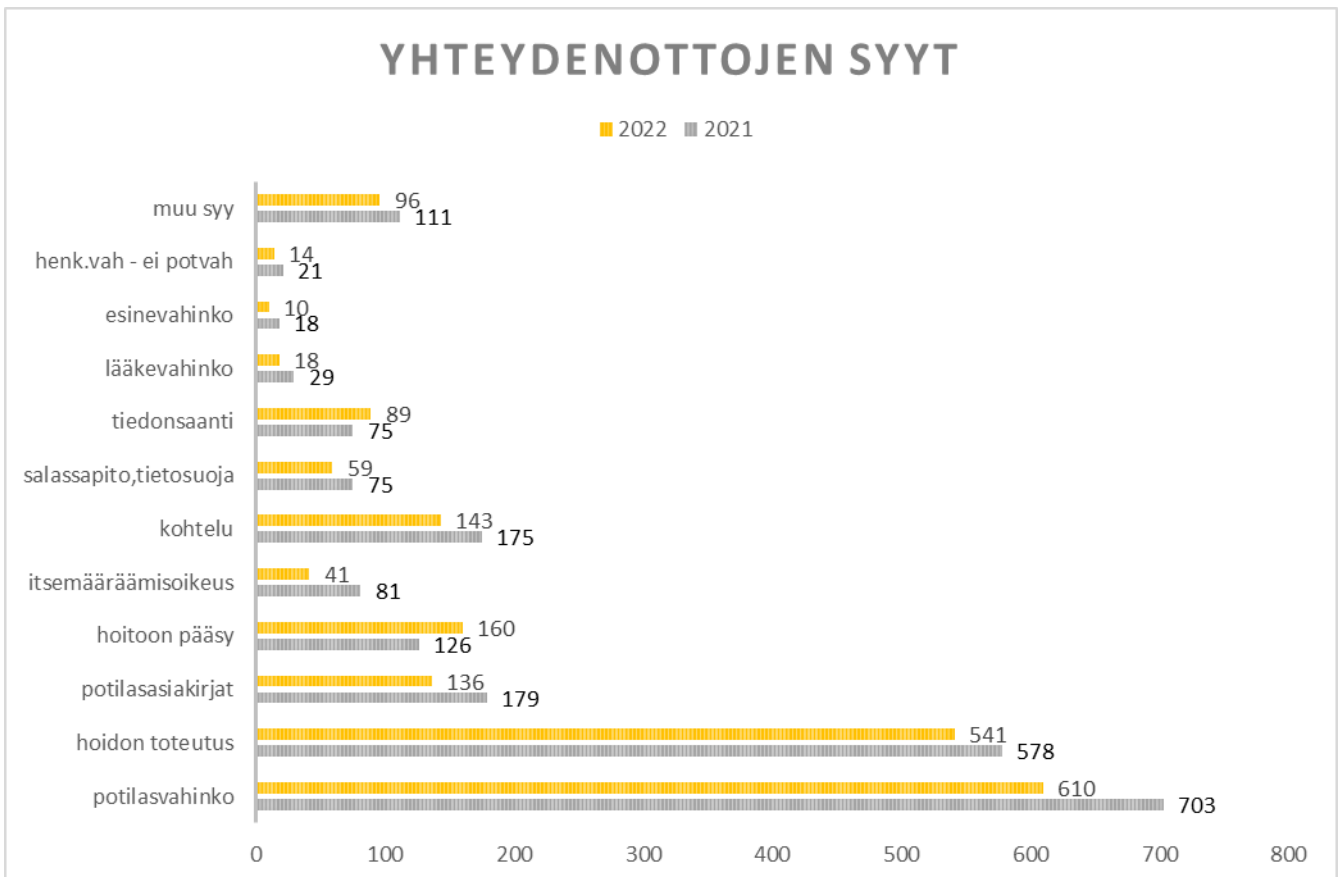
<sup>38</sup> Potilasasiamiehinä ovat toimineet Hilikka Manner (PPSHP) ja Hanna Kankaala (PPSHP)

vuosi	lkm	ensiyhteydenottoja %
2022	1576	68,0
2021	1742	63,7
2020	1621	65,5

Taulukko 13. Yhteydenotot potilasasiاميةheen

Puhelin on edelleen yleisin yhteydenottotapa. Kirjallisten yhteydenottojen määrä, pääsääntöisesti sähköpostilla, on koko ajan nousussa. Tietosuojasyistä sähköposteihin vastataan vain yleisellä tasolla ja tarvittaessa asian selvittelyä jatketaan puhelimitse. Tapaamisten määrä on koronaepidemian laantumisen myötä jälleen nousussa.

Yhteydenottojen syiden lukumäärä on isompi kuin yhteydenottojen lukumäärä, koska yhteen yhteydenottoon sisältyy usein useampi asia.



Kuvio 15. Yhteydenottojen syyt potilasasiاميةheen

Potilasvahingot työllistävät edelleen eniten, mutta niihin liittyvät yhteydenotot ovat vähentyneet, koska toimenpiteiden lukumäärä on laskenut resurssien puutteesta aiheutuneiden supistusten takia. Lääkevahinkojen osuus on laskenut koronatilanteen rauhoittumisen myötä. Muita vahinkoja ovat esim. pienet vahingot, joissa on kustannuksia alle 200 € ja tämän takia ne eivät mene potilasvakuutusjärjestelmään vähäisyyden takia sekä sairaala-alueella tapahtuneet tapaturmat.

	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
hoitovahinko	609	581	519
infektio	107	116	81
kohtuuttomuus	0	2	0
lääkevahinko	15	29	18
muu / ei potilasvahinkoa	27	8	14
<b>Kaikki yhteensä</b>	<b>758</b>	<b>736</b>	<b>632</b>

Taulukko 14. Potilas- ja lääkevahingot sekä muut vahingot

Hoidon toteutukseen liittyvät yhteydenotot ovat toiseksi suurin ryhmä kaikista yhteydenotoista. Ammatillisen osaamisen puutteisiin liittyvät yhteydenotot ovat edelleen lisääntyneet. Potilaat ovat tuoneen esille mm diagnostiikan ongelmia ja lyhyissä kontakteissa puutteelliseksi jääneen hoidon suunnittelun ja toteutuksen. Usein näihin liittyy potilaan kokemus siitä, että hän ei tule kuulluksi riittävästi, ei ole saanut tietoa jatkotoimenpiteistä ja hoitotilannetta leimaa kiireen tuntu.

Hoitoprosessien etenemisessä ongelmana on ollut mm. leikkausten peruuntuminen, aikojen siirtely sekä ongelmat tiedon saamisessa. Potilas itse joutuu olemaan aktiivinen ja häntä ohjataan kysymään asiaansa useammalta eri henkilöltä. Soittopyyntöihin ei vastata ja sovittuja soittoaikoja ei pidetä. Potilaat kokevat tämän ”pompotteluna” joka aiheuttaa ärtymystä ja väsymystä samalla kun luottamus organisaation toimintaan heikentyy. Tähän liittyy myös yksilöllisten tarpeiden huomioiminen esim. tilanteissa, joissa hoitosuunnitelma olisi tärkeä olla tiedossa hoidon aikaisen työ- ja perheasioiden järjestelyä varten. Nämä samat ongelmat ovat toistuneet potilaiden yhteydenotoissa jo useamman vuoden ajan.

	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
ammatillinen osaaminen	301	332	341
prosessin sujuvuus	119	149	118
yksilöllisten tarpeiden huomioiminen	106	97	82
<b>kaikki yhteensä</b>	<b>526</b>	<b>578</b>	<b>541</b>

Taulukko 15. Hoidon toteutukseen liittyvät yhteydenotot

Suurin osa potilasasiakirjoihin liittyvistä kysymyksistä koski tietojen kirjaamista ja korjaamista, jota selittää OmaKannan yleistynyt käyttö.

	2020	2021	2022
kirjaaminen-korjaaminen	101	108	67
luovutus	28	16	9
tarkastusoikeus	26	35	45
todistukset/lausunnot	9	20	15
muu	0	0	0
<b>Kaikki yhteensä</b>	<b>164</b>	<b>179</b>	<b>136</b>

Taulukko 16. Yhteydenotot potilasasiakirjoihin liittyen

Hoitotakuun toteutumiseen liittyvien yhteydenottojen määrä on selvässä kasvussa. Koronanepidemian pitkittyessä potilaat haluavat hoitoon eikä epidemiaa koettu enää hoidon saantia rajoittavan tekijänä. Kivun, toimintakyvyn laskun ja pitkittyneen työkyvyttömyyden aiheuttamien taloudellisten ongelmien takia potilaat vaativat oikeuttaan päästä hoitoon Terveystieteiden tutkimuskeskuksen mukaisten määräaikaisten puitteissa. Tämä on myös kansantaloudellinen ongelma.

	2020	2021	2022
hoitotakuu	52	77	114
valinnanvapaus	17	25	22
hoidon porrastus	26	24	24
<b>yhteensä</b>	<b>95</b>	<b>126</b>	<b>160</b>

Taulukko 17. Hoitoon pääsyyn liittyvät yhteydenotot

Yhteydenottoja liittyen itsemääräämisoikeuteen oli yhteensä 41, joista suurin osa tuli psykiatrialta. Pääpaino yhteydenotoissa oli tahdonvastainen hoito ja rajoittamistoimenpiteet. Somatiikalta tulleet kyselyt liittyivät potilaan kotiutustilanteisiin, oikeuteen kieltäytyä hoidosta ja dementoituneen tai dementoitumassa olevan (ei dg) potilaan itsemääräämisoikeuteen.

	2020	2021	2022
hoito/hoitovaihtoehdot	57	70	69
tiedon ymmärrettävyys	3	5	3
<b>yhteensä</b>	<b>60</b>	<b>75</b>	<b>72</b>

Taulukko 18. Tiedonsaantiin liittyvät yhteydenotot

Eniten koetaan tiedon saannin puutteita hoitoon ja hoitovaihtoehtoihin liittyvissä kysymyksissä. Potilaat toivovat saavansa paremmin tietoa hoidostaan ennen toimenpiteitä ja erityisesti toimenpiteiden jälkeen. Kontrollikäynnit koetaan usein hyvin nopeiksi eikä aikaa kysymyksille jää riittävästi. Huolestuttavana ilmiönä on tullut esille se, että potilaisiin ei oteta yhteyttä tutkimustuloksista, vaikka näin on luvattu. Tästä aiheutuu potilasturvallisuusriski esimerkiksi hoidon viive.

Tietojen luovutukseen liittyvien yhteydenottojen lukumäärä on laskussa ja edelleen suurin syy yhteydenottoon on omaisten oikeus potilaan tietoihin. Yhä suurempi osa tietosuojaan liittyvistä kysymyksistä ohjautuu tietosuojavastaaville.

	2020	2021	2022
lokitietojen saaminen	13	7	13
omaisten/viranomaisten oikeus tietoihin	37	39	23
vainajan tietosuojaja	14	15	13
vaitiolovelvollisuuden rikkominen/tietojen luovutus	2	12	6
<b>yhteensä</b>	<b>66</b>	<b>73</b>	<b>55</b>

Taulukko 19. Salassapitoon ja tietosuojaan liittyvät yhteydenotot

Tyytymättömyys hoidon laatuun liittyvät yhteydenotot koostuvat mm. tyytymättömyydestä hoitohenkilökunnan osaamiseen ja prosessien etenemiseen kokonaisuudessaan sekä vertailua muiden sairaaloiden osaamisen tasoon. Kohteluun liittyvissä yhteydenotoissa potilaat toivat esille mm epäasiallisen puhetyylin, vähättelyn ja välinpitämättömän suhtautumisen potilaan oireisiin ja kipuun. Lisäksi usein esille noussut asia oli se, että henkilökunta ei esittele itseään eikä kerro missä roolissa tulee potilasta tapaamaan.

Esinevahingoista otettiin yhteyttä 10 kertaa. Esinevahinkoja ovat mm kadonnut tai henkilökunnan vahingossa vahingoittama /särkemä omaisuus. Muita syitä yhteydenottoihin olivat mm. sosiaaliturvaan, vakuutuksiin ja kuntoutukseen liittyvät kysymykset. Usein yhteydenoton syynä oli myös se, että potilaat eivät tavoita ao. hoitavia henkilöitä tai kokevat, että saatu tieto ei ole riittävää tai ymmärrettävää.

<b>Muistutuksen aihe</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
hoito tai tutkimus	155	186	230
epäasiallinen käytös/kohtelu	82	118	120
hoitoon pääsy	78	103	126
tiedonsaanti	55	43	66
potilasasiakirjamerkinnot	40	61	38
todistukset/lausunnot	26	31	26
salassapitosäännökset	10	14	6
muu	44	23	32

Taulukko 20. Muistutusten aiheet

Vuonna 2022 muistutuksia tuli käsittelyyn 385 kpl. Vastauksia annettiin 329 kpl ja keskimääräinen käsittelyaika oli 34 vrk, joka oli 5 vrk edellistä vuotta lyhyempi käsittelyaika. OYS + OAS+ kehitysvammahuolto; yhdessä muistutuksessa voi olla useampi asia ja se voi koskea useampaa osaamisaluetta (lähde Tweb).

Vuonna 2022 kanteluita tuli 57 kpl. Keskimääräinen käsittelyaika oli 66 vrk. Kantelun tekemisen määräaika on 2 vuotta, joten todennäköistä on, että vuoden 2022 toimintaan liittyen kanteluita voi olla tulossa lisää. Yksi kantelu voi koskea useampaa yksikköä (lähde Tweb).

Potilaiden vuonna 2022 ilmoittamien (tapahtumavuosi voi olla eri) ja käsittelyyn tulleiden potilasvahinkojen määrä oli 392 kpl ja lääkevahinkoilmoituksia tuli 6 kpl. Potilasvahinkoilmoituksista 364 koski hoitovahinkoja, 27 kpl infektiovahinkoja ja yksi laitevahinko. Vireille saatettujen ja ratkaistujen asioiden keskimääräinen käsittelyaika oli 138 vrk. (Lähde Tweb).

Yhteydenottojen lukumäärä laski noin 10 % verrattuna vuoteen 2021, kun taas ensiyhteydenottojen suhteellinen osuus nousi neljä prosenttiyksikköä. Henkilökohtaisten tapaamisten määrä on koronaepidemian sävyttämien vuosien jälkeen jälleen lähtenyt hienoiseen nousuun (3,7 %), samoin tasaista nousua (15,6 %) jatkaa edelleen kirjallisten yhteydenottojen, pääosin sähköpostin, määrä.

Suurin osa yhteydenotoista (40 %) liittyi potilas- ja lääkevahinkoihin, kuten aiempinakin vuosina. Potilasvahinko- ja korvaushakemusten tekemisen taustalla on useita syitä; epäilty vahinko ja taloudellisen selviytymisen ongelmat. Huono kohtelu sekä kokemus huonosta hoidosta voivat myös johtaa potilasvahinkoprosessin vireille laittamiseen. Yhteydenottojen syyjakautumassa ei suuria muutoksia ole ollut viime vuosina. Yhteydenottojen lukumäärän laskun myötä laskua tapahtui tasaisesti kaikissa syissä, paitsi hoitoon pääsyyssä ja tiedonsaannissa, jotka molemmat nousivat.



Potilaan roolin muuttuminen potilaasta asiakkaaksi näkyy mm. siinä, että potilaat vaativat vastinetta hoitomaksuille. Odotukset ammatillisen osaamisen tasosta erikoissairaanhoidossa ovat korkeat. Kun odotukset eivät täyty, niin se koetaan ammatillisen osaamisen puutteena ja potilaan ajan hukkaamisena.

Hoitoon pääsyyn liittyvät yhteydenotot jatkoivat vuonna 2021 alkanutta nousuaan. Hoitoon pääsyyn liittyvät yhteydenotot nousivat 34 kpl verrattuna vuoteen 2021. Määrässä voi olla vielä koronapandemian vaikutuksia, mutta suurempia syitä ovat kevään 2022 hoitajalakko sekä hoitajapula. Leikkauksia on jouduttu siirtämään ja hoidontarpeen arvioinnissa aikaviive ylittää hoitotakuun. Työelämässä olevat kokevat ongelmaksi hoitoon pääsyn ja hoidon viiveiden aiheuttamat taloudelliset menetykset mm. työkyvyttömyysajan pitkittymisen. Lisäksi ongelmia aiheuttaa huonokuntoisena työssä jaksaminen. Työelämän ulkopuolella olevien kohdalla taas huonokuntoisena leikkauksen odottaminen lisää usein avuntarpeen määrää odotusajalle.

Potilaan näkökulmasta kustannustehokkaaseen prosessien sujuvuuteen, oikea-aikaiseen hoitoon pääsyyn ja prosessien jatkuvaan päivittämiseen muuttuvassa toimintaympäristössä tulee kiinnittää jatkuvaa huomiota. Puutteellinen informaatio, vaihtuvat lääkärit/hoitajat ja ongelmat tiedonkulussa on koettu haittaavan hoitoprosessin sujuvuutta. Luottamuksellista hoitosuhdetta ei synny, on epätie-toisuutta jatkotutkimuksesta – tai hoidosta ja ongelmat potilaan hoitoprosessissa aiheuttavat myös diagnoosin ja hoidonviiveitä.

## **Liitteet**

### **Liite 1. Kuntakysely /sosiaalihuolto Kysely sosiaaliasiamiehen selvitystä varten**

1. Vuoden 2022 aikana saapuneiden ja ratkaistujen sosiaalihuollon muistutusten määrä sekä niitä koskevat aihe- ja/tai palvelualueet
2. Em. muistutusten käsittelyaika
3. Sosiaalihuoltoa koskevien vuoden 2022 aikana kanteluihin annettujen selvitysten määrä (AVI, Valvira, eduskunnan oikeusasiamies, oikeuskansleri) sekä niitä koskevat aihe- tai palvelualueet

### **Liite 2. Kuntakysely /terveydenhuolto Kysely potilasasiamiehen selvitystä varten**

1. Vuoden 2022 aikana saapuneiden ja ratkaistujen terveydenhuoltoa koskevien muistutusten määrä sekä niitä koskevat aihe- ja/tai palvelualueet
2. Edellä mainittujen muistutusten käsittelyaika
3. Terveystenhuoltoa koskevien vuoden 2022 aikana kanteluihin annettujen selvitysten määrä (AVI, Valvira, eduskunnan oikeusasiamies, oikeuskansleri) sekä niitä koskevat aihe- tai palvelualueet

### **Liite 3. Kuntakysely / varhaiskasvatus Kysely sosiaaliasiamiehen selvitystä varten**

1. Vuoden 2022 aikana saapuneiden ja ratkaistujen varhaiskasvatusta koskevien muistutusten määrä sekä niitä koskevat aihe- ja/tai palvelualueet
2. Em. muistutusten käsittelyaika
3. Varhaiskasvatusta koskeviin kanteluihin (aluehallintovirasto, eduskunnan oikeusasiamies, oikeuskansleri) annettujen selvitysten määrä vuoden 2022 aikana sekä niitä koskevat aihe- ja/tai palvelualueet