

Sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys vuodelta 2020

Hailuoto, Kempele, Liminka, Lumijoki, Muhos, Oulu, Tyrnävä

Kati Koivunen ja Mirva Makkonen

Sisällys

1.	Johdanto	2
2.	Asiamiestoiminta	3
2.1	Sosiaaliasiamiespalvelu.....	3
2.2	Potilasasiamiespalvelu	4
3.	Oulun seutu.....	5
3.1	Toiminnan rakenteet	5
3.2	Sosiaaliasiamiespalvelu	6
3.3	Potilasasiamiespalvelu	9
4.	Hailuoto.....	14
4.1	Sosiaaliasiamiespalvelu	14
4.2	Potilasasiamiespalvelu	15
5.	Kempele	15
5.1	Sosiaaliasiamiespalvelu	15
5.2	Potilasasiamiespalvelu	16
6.	Liminka.....	18
6.1	Sosiaaliasiamiespalvelu	18
6.2	Potilasasiamiespalvelu	19
7.	Lumijoki.....	21
7.1	Sosiaaliasiamiespalvelu	21
7.2	Potilasasiamiespalvelu	22
8.	Muhos.....	22
8.1	Sosiaaliasiamiespalvelu	22
8.2	Potilasasiamiespalvelu	23
9.	Oulu	24
9.1	Sosiaaliasiamiespalvelu	24
9.2	Potilasasiamiespalvelu	29
10.	Tyrnävä	34
10.1	Sosiaaliasiamiespalvelu	34
10.2	Potilasasiamiespalvelu	35
11.	Sosiaali- ja potilasasiamiehen näkemyksiä	36
	Liitteet.....	38

1. Johdanto

Sosiaaliasiamiehellä on lainsäädäntöön perustuva velvollisuus seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle. Oulun seudulla myös potilasasiamies on vuosittain antanut oman selvityksen potilaan oikeuksien kehittymisestä samassa yhteydessä. Selvitys ei ole kokonaiskuvaus alueen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista tai niiden laadusta ja tilasta, vaan se antaa tietoa asiakkaiden ja potilaiden kokemuksista ja tiedontarpeista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Sosiaali- ja potilasasiamieheen ollaan yhteydessä pääasiassa silloin, kun sosiaali- ja terveydenhuollon palvelun laatu ja sisältö ei ole täyttänyt laadullista odotusta. Asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoissa näkyy myös tarve palveluohjaukseen sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmässä. Kaikilla kuntalaisilla ei ole valmiuksia tehdä tarpeellista tiedonhankintaa internetin kautta. Laadunhallintajärjestelmässä tulee olla sovittuna vastuut sekä menettelytavat, joissa opitaan palvelusta annetusta palautteesta, muistutuksista ja palvelupoikkeamista, joista tietoa saadaan esimerkiksi vaaratilanneilmoituksista. Keräämällä tietoa asiakkailta ja henkilökunnalta sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista eri kanavien kautta, saadaan laaja käsitys siitä, miten palvelut vastaavat kuntalaisten tarpeisiin.

Sosiaali- ja potilasasiamiesten tehtävänä on tukea asiakkaan ja potilaan oikeuksien toteutumista, joten selvityksen kautta tuodaan esiin niitä syitä ja tilanteita, joissa oikeudet eivät ole yhteydenottojen perusteella kaikilta osilta toteutuneet. Asiakkaat ja potilaat voivat viedä eteenpäin asioitaan pääasiassa muistutusten ja kanteluiden muodossa. Sosiaalihuollon asiakkaiden osalta palveluista annettavat kirjallisesti päätökset mahdollistavat asioiden viemisen tuomioistuimien arvioitavaksi. Potilas- ja lääkevahinkojen osalta on luotu erityiset vakuutusjärjestelmät korvauksia varten, jos hoidosta aiheutuu henkilövahinkoja potilaalle. Asiamiehet pyrkivät toiminnallaan lisäämään myös asiakkaiden ja potilaiden tyytyväisyyttä palveluun etsimällä keinoja, miten heidän asiansa ratkeaisi.

Sosiaali- ja potilasasiamies ei toimi oikeudellisesti asiakkaiden/potilaiden etujen ajajana, vaan hän on puolueeton toimija asiakkaan/potilaan etujen toteutumisessa. Tarvittaessa sosiaali- ja potilasasiamies voi olla asiakkaan/potilaan luvalla yhteydessä eri toimijoihin asioiden selvittämiseksi ja osallistua tapaamisiin. Asiamiehet tekevät yhteistyötä yleisellä tasolla eri viranomaistahojen, palvelun tuottajien ja asiakasjärjestöjen kanssa. Jos sosiaali- ja potilasasiamiehille tulee tietoon asiakkaan/potilaan asemaan heikentävästi vaikuttavia asioita, hän voi esimerkiksi selvittää asiaa organisaation johdon kanssa. Näiden yhteydenottojen kautta on mahdollista saada aikaiseksi tarvittavia muutoksia toiminnassa ilman erillistä muistutus – tai kanteluprosessia. Sosiaali- ja potilasasiamies ei ole valvova viranomainen, mutta vuosittaisessa selvityksessä kunnanhallitukselle hän voi tuoda esiin asiakkaan ja potilaan asemaa vaikeuttavia asioita ja ehdottaa toimenpiteitä yleisellä tasolla esiin tulleisiin ongelmiin ja epäkohtiin. Sosiaali- ja potilasasiamiehet voivat tarvittaessa epäkohtia havaitessa viedä asiat sekä kunnallisten päättäjien että valvovien viranomaisten tietoisuuteen tarvittavia toimenpiteitä varten.

Selvitys on tehty yhteistyössä jakamalla kirjoittamisvastuu vastuukunnittain. Asiamies, joka vastaa kunnan sosiaali- ja/tai potilasasiamiehen tehtävistä, on käynyt läpi sen kunnan yhteydenotot ja kuntakyselyn vastaukset selvitykseen. Johdanto ja johtopäätökset on kirjoitettu yhdessä.¹ Selvitystä varten sosiaali- ja potilasasiamiehet ovat tehneet kuntiin kyselyn sekä sosiaali- että terveydenhuollon osalta (liite).

¹ Kati Koivunen: Oulun potilasasiamies sekä Hailuodon, Limingan, Lumijoen ja Tyrnävän kuntien sosiaali- ja potilasasiamies. Mirva Makkonen: Oulun sosiaaliasiamies sekä Kempeleen ja Muhoksen kuntien sosiaali- ja potilasasiamies.

2. Asiamiestoiminta

2.1 Sosiaaliasiamiespalvelu

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 (812/2000). Lain 24 §:n mukaan sosiaaliasiamiehen tehtävänä on:

- 1) neuvoa asiakasta asiakaslain 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 kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaan kunnan on nimettävä sosiaaliasiamies. Sosiaaliasiamies voi olla kahden tai useamman kunnan yhteinen. Sosiaaliasiamies palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaita. Sosiaaliasiamiehen rooli on ohjaava ja neuvova. Käytännön tasolla sosiaaliasiamies voi esimerkiksi osallistua asiakkaan luvalla asiakasneuvotteluihin sekä neuvoa ja avustaa asiakasta muistutus- ja kanteluasiakirjojen laadinnassa. Sosiaaliasiamiehellä ei ole itsenäistä päätöksentekovaltaa eikä sosiaaliasiamies voi muuttaa viranomaisten tai toimielinten tekemiä päätöksiä. Sosiaaliasiamiehen oikeus salassa pidettäviin tietoihin perustuu aina asiakkaan suostumukseen.

Sosiaaliasiamieheen voi ottaa yhteyttä puhelimitse, sähköpostitse tai verkkoneuvonnan kautta. Sosiaaliasiamiehen luona on mahdollista asioida etukäteen varatulla ajalla. Tarvittaessa sosiaaliasiamiehen on myös mahdollista tehdä kotikäynti asiakkaan luo. Yhteyttä sosiaaliasiamieheen voivat ottaa asiakkaat, heidän läheisensä ja omaisensa. Myös työntekijät voivat tarvittaessa olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen. Sosiaaliasiamiehen palvelut ovat maksuttomia.

2.2 Potilasasiamiespalvelu

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1993) määrittelee potilasasiamiestoiminnan lakisääteiseksi toiminnaksi siten, että jokaiselle terveydenhuollon toimintayksikölle on nimettävä potilasasiamies. Potilasasiamiehellä tulee olla riippumaton asema organisaatiossa eikä hänen tule osallistua potilaan 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 viranomaisille². Potilas- ja lääkevahingosta potilaalla on mahdollista saattaa asian korvattavuus arvioitavaksi Potilasvakuutuskeskukseen tai Suomen Keskinäiseen lääkevahinkovakuutusyhtiöön³. Lisäksi potilas voi hakea korvauksia vahingonkorvauslain (412/1974), tuotevastuulain (694/1990) tai kuluttajansuojalain (38/1978) perusteella.

Käytännössä potilasasiamies neuvoo yhteydenottajia potilaan oikeuksista terveydenhuollon palvelujärjestelmässä sekä ohjaa muissakin asioissa, kuten potilasasiakirjoihin liittyen. Potilasasiamiehen kautta ei kuitenkaan luovuteta potilasasiakirjatietoja eikä potilasasiamies osallistu potilasasiakirjojen käsittelyyn. Asiamiehen puoleen voi käännyä myös silloin, kun potilaalla on epäily potilas⁴- tai lääkevahingosta. Potilasasiamies avustaa tarvittaessa ristiriitatilanteiden ratkaisemisessa ja neuvoo valitusmenettelyssä. Potilasasiamies ei tee hoitoon liittyviä päätöksiä eikä hän voi muuttaa päätöksiä. Potilasasiamies voi avustaa muistutuksiin, kanteluihin ja potilas- ja lääkevahinkoilmoituksiin liittyen sekä neuvoa terveydenhuollon vahingonkorvausasioihin liittyvissä asiakirjojen laadinnassa. Tarvittaessa potilasasiamies voi osallistua neuvotteluun potilaan pyynnöstä. Potilasasiamiehiin saa yhteyden puhelimitse ja verkkoneuvonnan kautta. Lisäksi on mahdollisuus asioida etukäteen varatulla ajalla. Yhteyttä voivat ottaa asiakkaat ja potilaat sekä heidän läheiset ja omaiset. Myös henkilökunta voi olla yhteydessä asiamieheen yleisen neuvonnan tiimoilta. Potilasasiamiehen palvelut ovat maksuttomia.

² Aluehallintovirasto, Valvira, eduskunnan oikeusasiamies tai valtioneuvoston oikeuskansleri

³ www.pvk.fi, www.laakevahinko.fi

⁴ Potilasvahinkojen korvaamisesta ja potilasvakuuttamisesta säädettiin 31.12.2020 saakka 1.5.1987 alkaen voimassa olleessa potilasvahinkolaissa. Vuoden 2021 alusta voimaan tuli uusi potilasvakuutuslaki (948/2019), jonka myötä potilasvakuutuslainsäädäntöön tuli joitakin muutoksia. Kumotun potilasvahinkolain säännöksiä sovelletaan kuitenkin edelleen kaikkiin ennen 1.1.2021 sattuneisiin potilasvahinkoihin.

3. Oulun seutu

3.1 Toiminnan rakenteet

Väestömäärä on kasvanut tasaisesti Oulun seudulla viimeisten vuosien aikana (kts. taulukko 1). Kuntien väestöpohja vaihtelee kuitenkin kunnittain. Pienten ja keskikokoisten kuntien asukkaiden yhteydenottomäärät sosiaali- ja potilasasiamiehiin ovat pieniä, joten seudullisten sosiaali- ja potilasasiamiesten käyttäminen on perusteltua. Suosituksen mukaan yhtä päätoimista sosiaaliasiamiestä kohden tulisi olla enintään 100 000 asukasta.

Kunta	Väestö vuonna 2016	Väestö vuonna 2017	Väestö vuonna 2018	Väestö vuonna 2019	Väestö vuonna 2020
Hailuoto	994	967	974	959	949
Lumijoki	2 106	2 081	2 052	2 020	2036
Tyrnävä	6 757	6 730	6 758	6 637	6605
Muhos	8 994	9 019	8 980	8 908	8906
Liminka	10 005	10 133	10 161	10 191	10241
Kempele	17 294	17 540	17 923	18 355	18791
Oulu	200 466	201 810	203 567	205 489	207424
Oulun seutu	246 616	248 275	250 415	252 559	254 952

Taulukko 1. Oulun seudun kuntien väestömäärä⁵

Oulun seudulla sosiaali- ja potilasasiamiespalvelu on toteutettu siten, että Oulun kaupunki tuottaa palvelun ja seudun kunnat (Kempele, Liminka, Tyrnävä, Muhos, Lumijoki ja Hailuoto) ostavat sen erillisellä sopimuksella. Oulun seudulla toimii kaksi koko-aikaista sosiaali- ja potilasasiamiestä, jotka sijoittuvat Oulun kaupungin hyvinvointipalveluiden hallintopalveluihin. Esimiehenä toimii hallintopäällikkö Juha Torvinen 28.12.2020 alkaen. Asiamiestoiminta on toteutettu siten, että Oulun kaupungin sosiaaliasiamiehen tehtäviä sekä Muhoksen ja Kempeleen sosiaali- ja potilasasiamiestehtäviä on hoitanut ajalla 20.1.-30.4.2020 Mari Hemmilä. Oulun potilasasiamiestehtäviä sekä Hailuodon, Limingan, Lumijoen ja Tyrnävän sosiaali- ja potilasasiamiestehtäviä on hoitanut Mirva Makkonen 26.11.2020 saakka, jolloin tehtävässä on aloittanut Kati Koivunen.

Oulun seudun sosiaali- ja potilasasiamiesten toimisto on Oulussa. Asiamiehet ottavat toimistolla vastaan kaikkia toimintaan kuuluvien kuntien asukkaita. Tarvittaessa henkilökohtainen asiointiaika on järjestetty noin viikon sisällä yhteydenotosta. Jos asiakkaat haluavat, heille voidaan järjestää myös kotikuntaan asiakasvastaanotto kunnan osoittamassa tilassa. Lisäksi on tarpeen mukaan tehty kotikäyntejä. Asiamiestoiminnassa olevien kuntien asukkailla on mahdollisuus tavoittaa asiamiehet Oulun omahoito-verkkoneuvonnan kautta sähköisesti suojatussa yhteydessä. Sähköpostilla on mahdollista lähettää myös ns. turvasähköpostia. Asiamiehillä ei ole käytössä asiakastietojärjestelmää, vaan yhteydenotot kirjataan tilasto-ohjelmaan siten, että yksittäinen asiakas ei ole sieltä tunnistettavissa eikä yhteydenotoista muodostu henkilörekisteriä.

Sosiaali- ja potilasasiamiehet ovat olleet mukana erilaisissa tilaisuuksissa puhumassa sekä asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista ja asemasta että asiamiestoiminnasta. Asiamiehet osallistuvat sovituksi kunnan sosiaali-

⁵ Lähde Oulun kaupungin konsernihallinnon ennakkotiedot väestötilastoista 22.3.2021

ja terveydenhuollon kehittämiseen. Asiamiestoiminnasta tiedotetaan Oulun kaupungin internet-sivuilla⁶, jonne myös vuosittain liitetään sosiaali- ja potilasasiamiesten selvitys.

3.2 Sosiaaliasiamiespalvelu

Yhteydenotto sosiaaliasiamieheen tapahtui pääsääntöisesti puhelimitse (81 % yhteydenotoista), mutta yhteyttä otettiin myös viestein sähköpostilla ja kirjeitse (6 %) sekä verkkoneuvonnan (6 %) kautta. Käyntien ja asiakastapaamisten osuus väheni huomattavasti vuodesta 2019, jolloin se oli 28 prosenttia, kun vuonna 2020 tapaamisia oli vain 7 prosenttia. Tätä selittää Covid-19-pandemia, jonka vuoksi asiakastyöskentelyä on pyritty kehittämään niin, että asioita on voitu selvitellä ja tarvittaessa avustaa ilman fyysistä tapaamista.

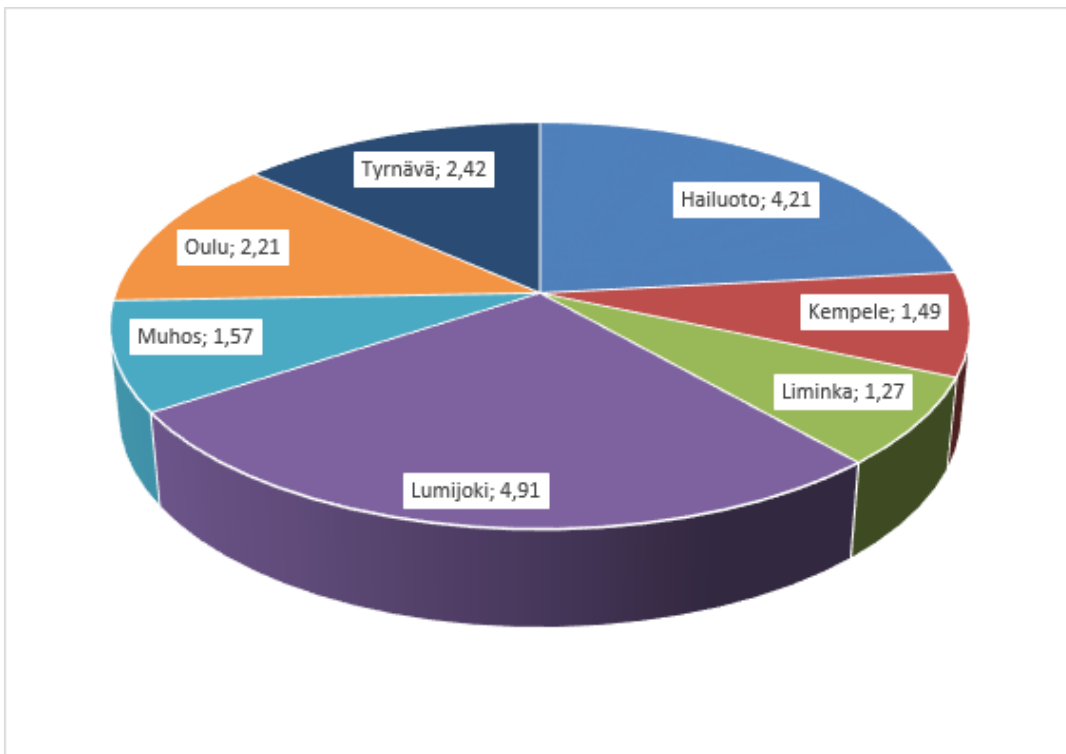
Oulun seudulla yhteydenotot sosiaaliasiamieheen lisääntyivät edelliseen vuoteen verrattuna (kts. taulukko 2). Tilastoituja yhteydenottoja oli 556 kappaletta, joista toiminnassa olevia kuntia koski 543 kappaletta, sillä muiden kuntien yhteydenottoja oli 13 kappaletta. Yhteydenotot ovat vaihdelleet vuosittain. Vuonna 2020 Oulua koskevat yhteydenotot ovat lisääntyneet huomattavasti. Muissa kunnissa, lukuun ottamatta Kempelettä ja Tyrnävää, yhteydenotot ovat vähentyneet.

	2016	2017	2018	2019	2020
Hailuoto	4	1	2	7	4
Kempele	30	38	28	20	28
Liminka	29	26	55	28	13
Lumijoki	13	14	24	23	10
Muhos	15	18	19	20	14
Oulu	585	437	495	334	458
Tyrnävä	57	18	13	13	16
Muut	31	17	21	6	13
Yhteensä	764	569	657	451	556

Taulukko 2. Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen Oulun seudulla vuosina 2016 – 2020

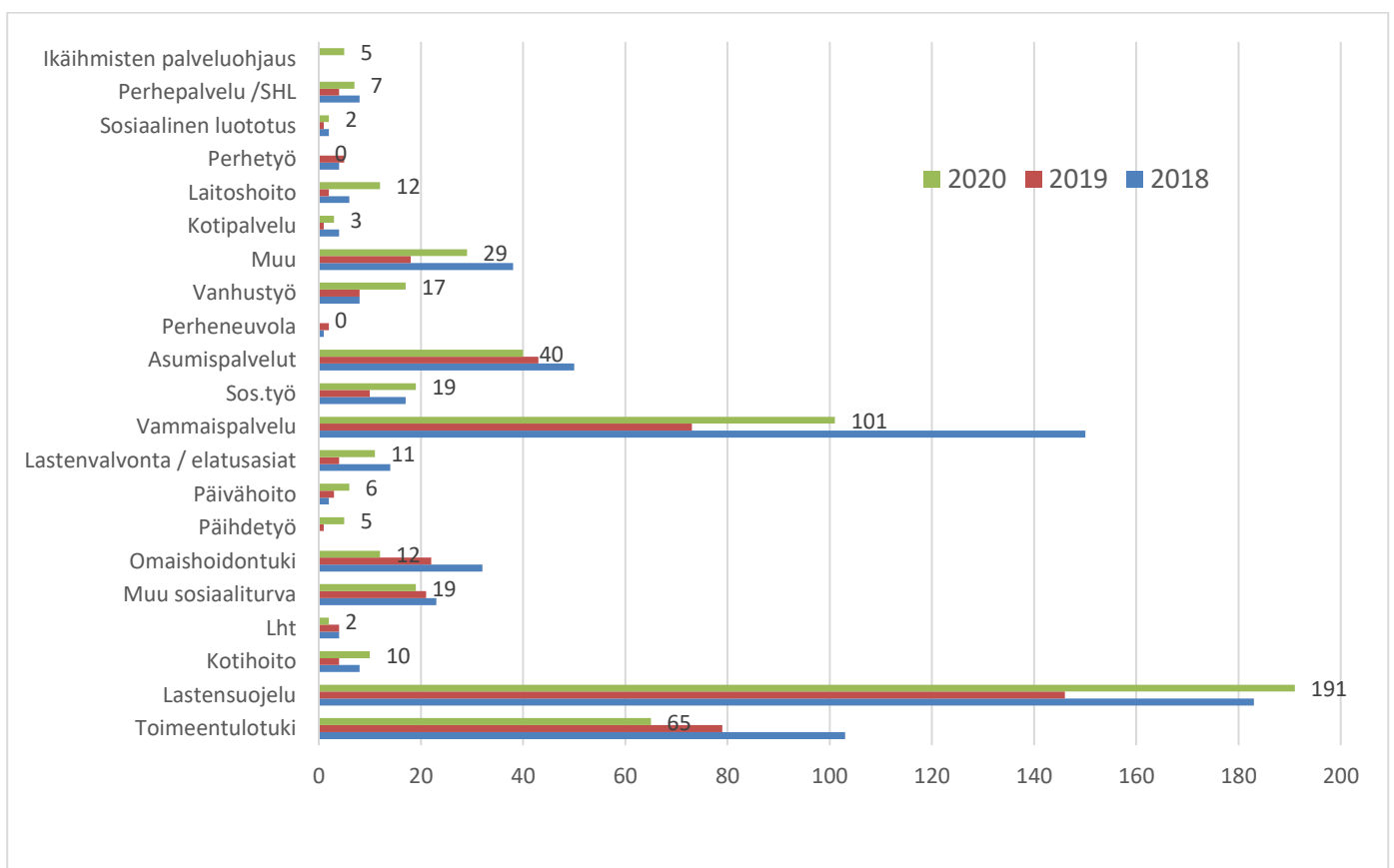
⁶ <http://www.ouka.fi/oulu/asiakkaan-oikeudet>

Oulun seudun kunnat ovat hyvin erikokoisia. Näiden keskinäinen vertailu yhteydenottomäärissä on tämän takia mahdotonta. Kuviossa 1 on yhteydenotot sosiaaliamieheen suhteutettu 1000 asukkaaseen ja näin saatu suhdeluku, joka kuvaa yhteydenottojen määrää ja mahdollistaa vertailua erikokoisten kuntien kesken. Seudun pienimpien kuntien Hailuodon ja Lumijoen palveluissa yhteyttä otetaan sosiaaliamieheen enemmän suhteessa suurempiin kuntiin. Toki pienissä kunnissa jo yksittäiset yhteydenotot lisäävät lukua. Tämä suhde on ollut samanlainen aiempina vuosina. Kempeleessä, Limingassa ja Muhoksella tilanne on keskenään hyvin samaan tyyppinen. Vaikka suurin osa yhteydenotoista koskee Oulua (82 % kaikista yhteydenotoista), on Oulu vasta neljäsosa asukasluukuun suhteutettuna ja tässä tilanteessa Tyrnävän kanssa samassa tilanteessa.



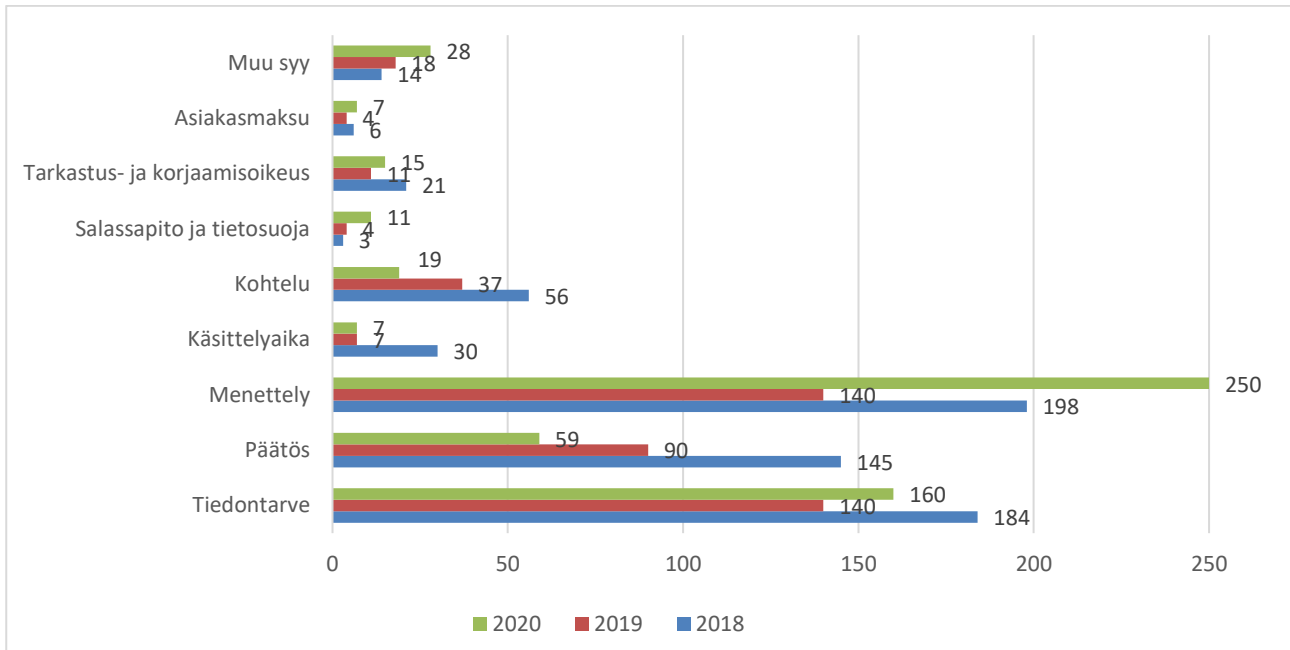
Kuvio 1. Yhteydenotot sosiaaliamieheen vuonna 2020 kunnittain suhteutettuna asukasluukuun

Yhteydenotot toimialueittain käyvät ilmi kuviosta 2, johon on merkitty lukumäärää kuvaava yhteydenottojen lukumäärää vuodelta 2020. Kolmasosa yhteydenotoista sosiaaliamiehen kohdentui lastensuojeluun, kuten viime vuonna. Lastensuojelun yhteydenotoissa on jonkin verran kasvua. Toiseksi eniten sosiaaliamiehen oltiin yhteydessä vammaispalveluun liittyvissä asioissa, joita oli 18 prosenttia kaikista yhteydenotoista. Toimeentulotukeen liittyvät yhteydenotot ovat vuosi vuodelta vähentyneet, mitä selittää se, että perustoimeentulotuen käsittely on siirtynyt Kansaneläkelaitokselle. Vuonna 2020 12 prosenttia yhteydenotoista koski toimeentulotukea. Näistä yhteydenotoista osa koskee Kansaneläkelaitoksen käsittelemää perustoimeentulotukea.



Kuvio 2. Yhteydenotot sosiaaliamiehen toimialueittain Oulun seudulla vuosina 2018 – 2020

Yhteydenotot asumispalveluihin liittyvät pääasiassa yksityisten toimijoiden tuottamiin ikäihmisten tehostettuun asumiseen. Näihin liittyen on ollut vuosittain yhteydenottoja, mutta ne ovat pysytelleet samoissa taasoissa. Vanhustyöhön liittyen yhteydenotot ovat jonkin verran lisääntyneet. Yhteydenotoista 18 prosenttia koskee ikäihmiä. Työikäisten asioita on 42 prosenttia sekä lasten ja nuorten 40 prosenttia.



Kuvio 3. Sosiaaliamiehen yhteydenottojen syyt Oulun seudulla 2018 – 2020

Yhteydenottojen syitä kuvataan kuviossa 3, josta käy ilmi, että menettelyyn liittyvät yhteydenotot kattavat lähes puolet kaikista yhteydenotoista. Menettely kuvastaa työntekijöiden tosiasiallista toimintaa ja tekemistä. Kolmasosa yhteydenotoista koskee tiedontarvetta, jolloin sosiaaliamies on antanut oikeuksiin liittyvää neuvontaa, mutta usein se on myös selkeää palveluohjausta, mitä pitäisi pystyä antamaan sosiaalihuollon peruspalveluissa. Yleensä päätöksiin liittyen on otettu yhteyttä sosiaaliamieheen, jolloin asiakkaille on annettu oikaisuvaatimusohjeistusta. Näiden yhteydenottojen vähentymistä osittain selittää se, että toimeentulotukeen liittyvät yhteydenotot ovat vähentyneet, sillä perustoimeentulotuki käsitellään Kansaneläkelaitoksessa. Kohteluun liittyvät yhteydenotot ovat vähentyneet, mikä on hyvä suunta. Käsittelyaikaan liittyen yhteydenottoja on todella vähän, joka kertoo, että asiat on käsitelty lain asettamissa määräajoissa.

3.3 Potilasiamiespalvelu

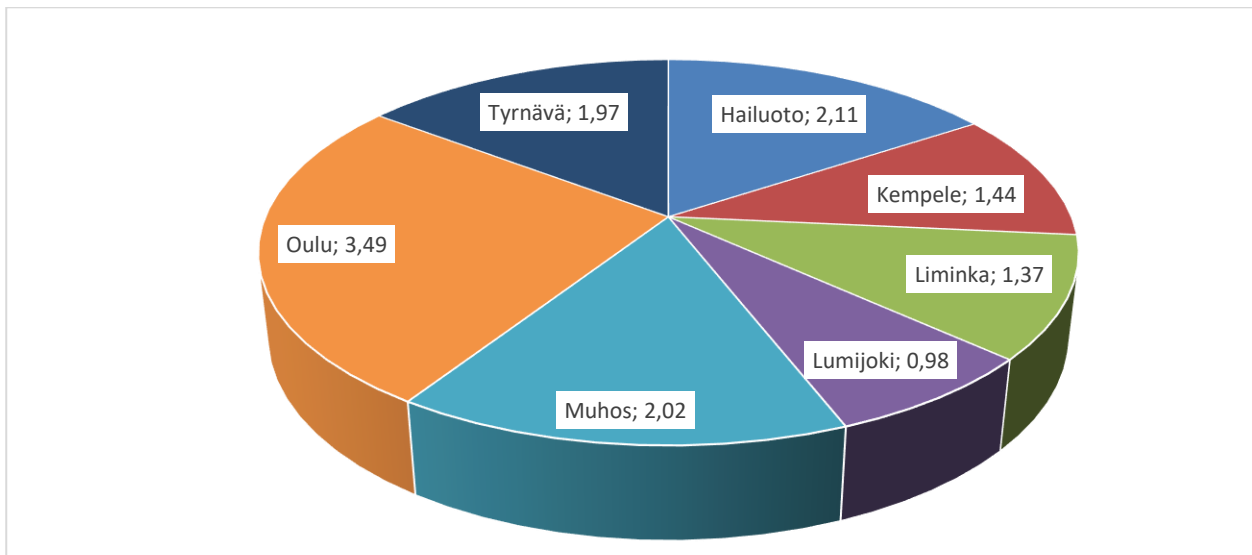
Potilasiamiehen ollaan pääsääntöisesti yhteydessä puhelimitse (76 % yhteydenotoista). Käynnit ja asiakastapaamiset laskivat aiemmasta vuodesta ollen 7 % yhteydenotoista, vaikka yhteydenottojen kokonaismäärä nousi edellisestä vuodesta. Käyntien laskua voi selittää poikkeuksellinen covid-19 vuosi. Vuonna 2019 käyntejä oli 13 % kaikista yhteydenotoista. Asiakastapaamiset on kuitenkin mahdollistettu tilanteen niin vaatiessa, mikäli asiakkaan asia ei ole ollut hoidettavissa etäpalvelun avulla. Viestein, sähköpostitse ja kirjeitse yhteydenottoja oli 7 % sekä verkkoneuvonnan kautta 10 %. Verkkoneuvonnan osuus nousi hieman edellisvuodesta.

Potilasiamiespalvelu Oulun seudulla kohdentui enimmäkseen aikuisväestöön kuten aiempinakin vuosina, sillä työikäisiä asiakkaista oli 68 % määrän hieman noustessa. Ikäihmisten osuus oli 26 % laskusuuntaisesti ja 5,6 % asiakaskontakteissa kohdentui lasten tai nuorten asioihin, jossa kuitenkin oli lisäystä edellisvuoteen verrattuna. Yhteydenotoista uusiksi tilastoitavia oli 77 %, kun vuonna 2019 niitä oli 81 %. Pääasiassa yksi yhteydenotto potilasiamieheen on antanut tarvittavan neuvonnan asiakkaan asiassa, sillä vain osalla on ollut useampi yhteydenotto samaa asiaa koskien.

	2016	2017	2018	2019	2020
Hailuoto	1	2	6	1	2
Kempele	33	24	37	19	27
Liminka	21	18	26	15	14
Lumijoki	5	4	13	7	2
Muhos	25	24	40	15	18
Oulu	910	677	675	591	724
Tyrnävä	28	10	2	17	13
Muut	36	26	39	18	28
Oulun seutu yhteensä	1 023	759	799	665	800
Yhteydenotot yhteensä	1 059	785	838	683	828

Taulukko 3. Yhteydenotot potilasasiamieheen Oulun seudulla vuosina 2016–2020

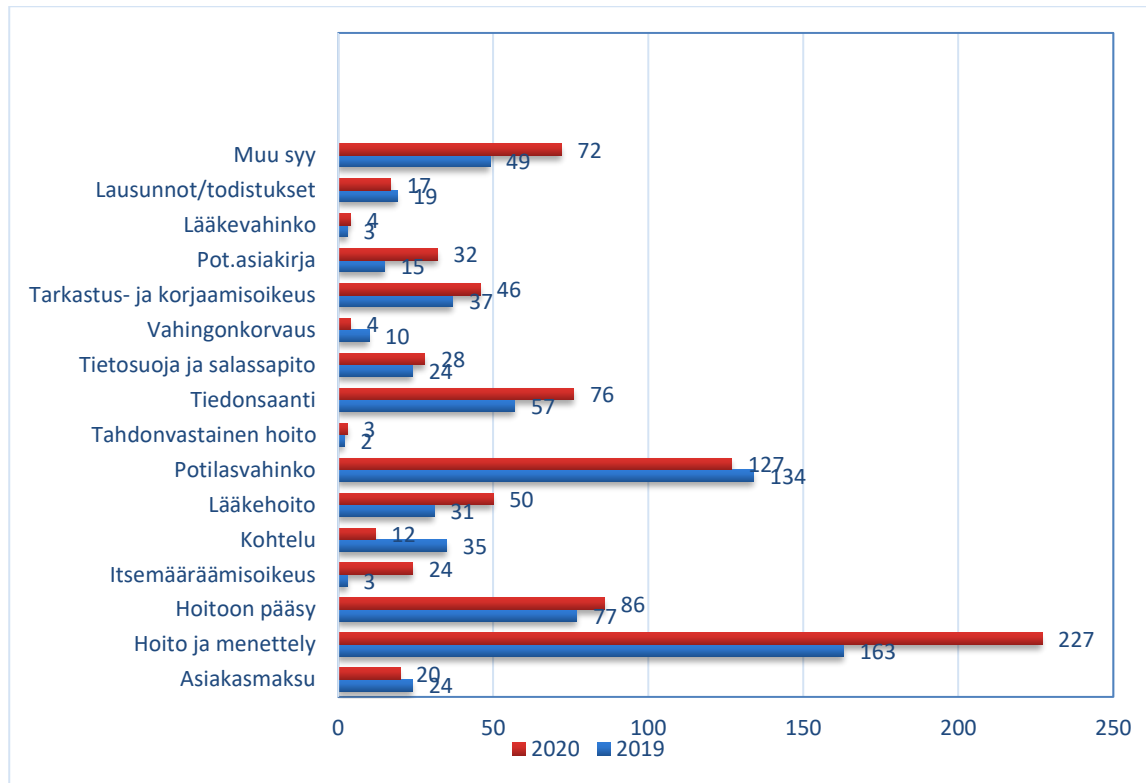
Yhteydenotot potilasasiamiehen lisääntyivät Oulun seudulla vuonna 2020 ollen 800 tilastoitua yhteydenottoa kun vuonna 2019 niitä oli 665 (kts. taulukko 3). Kaikki yhteydenotot (828 kpl) pitävät sisällään myös muiden kuin toiminnassa mukana olevia kuntia koskevat kuntalaisten yhteydenotot. Vuonna 2020 toiminta-alueen ulkopuolisia yhteydenottoja oli 28 kappaletta. Hailuotoa, Kempelettä, Muhosta ja Oulua koskevat yhteydenotot lisääntyivät. Lumijoella ja Hailuodossa terveystalvet ovat ulkoistettu yksityiselle toimijalle, muutoin Oulun seudulla perusterveydenhuollon palvelut tuotetaan kuntien omana toimintana.



Kuvio 4. Yhteydenotot potilasasiamieheen 1000 asukkaaseen suhteutettuna vuonna 2020

Oulun seudun kunnat ovat hyvin erikokoisia. Näiden keskinäinen vertailu yhteydenottomäärissä on tämän takia mahdotonta. Kuviossa 4 on kuvattu yhteydenotot potilasasiamieheen suhteutettuna 1000 asukkaaseen ja näin saatu luku, joka kuvaa yhteydenottojen määrää ja mahdollistaa vertailua. Suhteuttamalla yhteydenottoja asukasluukuun voidaan verrata yhteydenottojen määriä eri kokoisissa kunnissa. Vaikka yhteydenotto-

jen määrä on hyvin pieni suhteessa asukaslukuun, voi yksittäinenkin yhteydenotto tuoda tietoa terveydenhuollon palveluista, vaikka aihe ei muutoin kuvastu laajempina yhteydenottoina potilasasiamieheen. Eniten yhteydenottoja suhteutettuna asukaslukuun Oulun seudulla tuli vuonna 2020 Oulusta ja vähiten yhteydenottoja oli Lumijoelta.

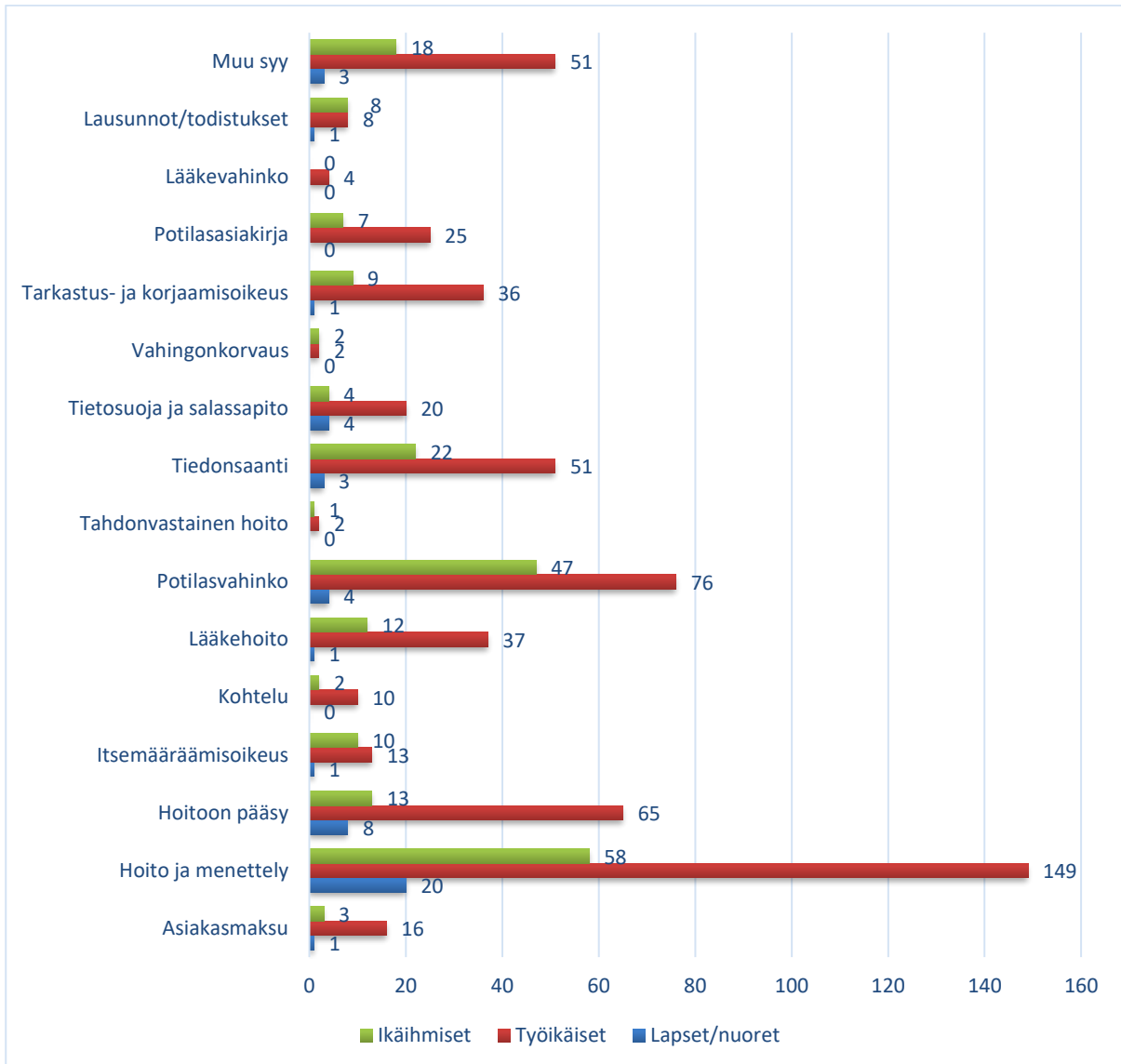


Kuvio 5. Yhteydenottojen syy potilasasiamieheen Oulun seudulla vuosina 2019 – 2020

Hoitoon ja menettelyyn sekä potilasvahinkoihin ⁷ liittyvät yhteydenotot ovat suurin syy yhteydenottoon potilasasiamieheen, kuten aiempinakin vuosina (kuviot 5 ja 6). Vuonna 2020 oli kuitenkin hienoinen lasku potilasvahinkoihin liittyvissä yhteydenotoissa. Muutoinkin yhteydenotot lisääntyivät lukuun ottamatta vahingonkorvauksia, asiakasmaksuja ja kohtelua. Kohteluun liittyvät yhteydenotot pääasiallisena syynä vähentyivät merkittävästi vuodesta 2019. Kielteinen suuntaus yhteydenotoissa alueellisesti oli kasvu hoitoon ja menettelyyn, hoitoon pääsyyn, tiedonsaantiin, itsemääräämisoikeuteen, lääkehoitoon sekä potilasasiakirjoihin ja niihin liittyvään tarkastus ja korjaamisoikeuteen liittyvissä yhteydenotoissa.

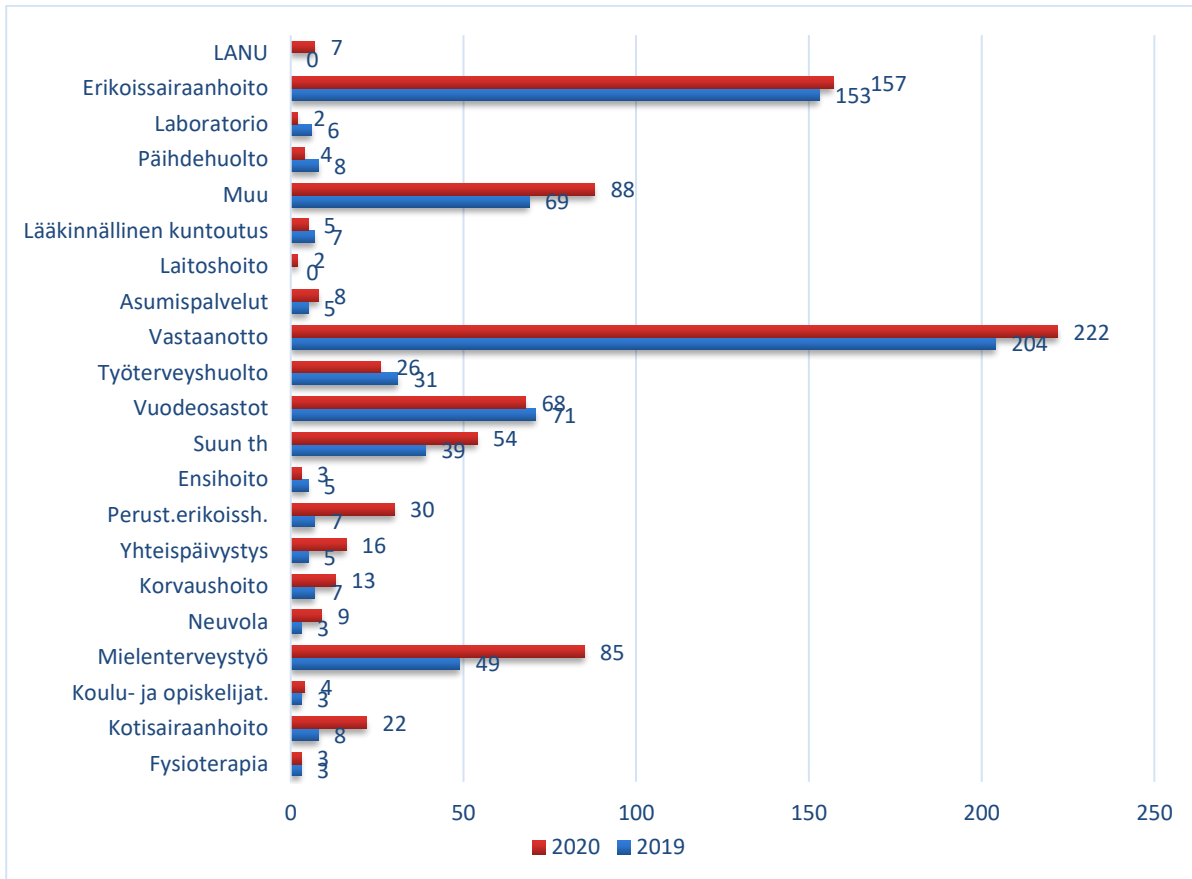
”Muu syy”- kategoriaan tilastoituvat esimerkiksi yhteydenotot liittyen Potilaskorvauskeskuksen ja potilasvahinkolautakunnan jatkokäsittelyihin kuin myös oikeusturvakeinoihin liittyvät jatkoyhteydenotot ilman kytköstä terveydenhuollon varsinaiseen toimintaan. Asiakkaat tarvitsevat potilasasiamiehen ohjausta ja neuvontaa asian käsittelyn kaikissa vaiheissa.

⁷ Potilasvahinkoon liittyväksi yhteydenotoksi yhteydenotto tilastoituu, jos asiakas itse epäilee, että kysymyksessä on mahdollisesti potilasvahinko, tai potilasasiamies tulkitsee yhteydenoton syyn mahdolliseksi potilasvahingoksi asiakkaan yhteydenoton sisällön perusteella. Korvattavuudesta potilasvahinkona päättää vahinkoilmoituksen käsittelyn jälkeen Potilaskorvauskeskus.



Kuvio 6. Yhteydenottojen syyt asiakasryhmittäin

Oulun kaupungin potilasasiamiespalvelun suuri käyttöaste näkyy seudullisissa luvuissa, sillä 87 % yhteydenotoista on Oulun yhteydenottoja. Oulun osuus yhteydenotoissa on lisääntynyt edellisestä vuodesta.



Kuvio 7. Yhteydenotot potilasasiemiehen toimialueittain Oulun seudulla 2019 -2020

Oulun seudulla yhteydenotot liittyvät eniten vastaanottoon eli terveyskeskusten perustoimintaan (lääkäri- ja hoitajavastaanotot). Vastaanottotoimintaan liittyvät yhteydenotot lisääntyivät. Merkittävä lisäys oli myös mielenterveystyöhön liittyvissä yhteydenotoissa liittyen pääasiallisesti Oulun terveystaloihin (kuvio 7).

Perusterveydenhuollon vastaanottokäyntien määrä on suuri ja terveystalujen käyttäjien ikäjakauma on vauvoista ikäihmisiin eli palvelu kohdentuu käytännössä kaikille kuntalaisille. Vuodeosastoihin⁸ liittyvät yhteydenotot ovat olleet laskusuunnassa jo edellisenä vuotena kuten myös tänä vuonna. Laitoshoitona tässä kohtaa tarkoitetaan hoivaosastoja. Yhteydenottoja laitoshoidon liittyen on vain muutamia tai ei lainkaan vuosittain. Kotisairaanhoidon liittyen yhteydenottojen määrä on kasvussa. Päihdehuoltoon liittyvät yhteydenotot puolittuivat mutta korvaushoidon liittyen yhteydenotoissa oli lisäystä. Mielenterveystalujen osalta yhteydenotoissa oli merkittävä lisäys kuin myös perusterveydenhuollossa annettavaan erikoissairaanhoidon liittyen. Perusterveydenhuollon yhteydessä annettavaan erikoissairaanhoidon yhteydenottojen määrään nousuun ei liity mitään yksittäistä erityistä selittävää ilmiötä vaan asiaa selittää erilaiset tilastointitavat⁹.

⁸ Vuodeosastoihin tilastoituu terveyskeskusten vuodeosastot ja -sairaalat sekä Oulun kaupunginsairaalan osastot

⁹ Vuoden 2020 aikana sosiaali- ja potilasasiemiehen tehtävää on hoitanut useita henkilöitä.

Työterveyshuollon yhteydenotot koskevat pääasiassa Työterveys Virtaa, mutta osa on myös yksityisen palveluntuottajien yhteydenottoja.¹⁰ Erikoissairaanhoidon, ensihoidon ja yhteispäivystyksen yhteydenotot koskevat Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin Oulun yliopistollisen sairaalan palveluita. Niiltä osin, kun erikoissairaanhoidon yhteydenotossa on riittävä ohjaus ja neuvonta, niin on tehty, mutta tarvittaessa yhteydenottajia ohjataan ottamaan yhteyttä sairaanhoitopiirin omaan potilasasiamieheen. Laboratorion yhteydenotot liittyvät NordLabin toimintaan. ”Muu”-toimialueeseen kuuluvat esimerkiksi Kansaneläkelaitokseen ja Potilasvakuutuskeskukseen liittyvät yhteydenotot.

4. Hailuoto

4.1 Sosiaaliasiamiespalvelu

Hailuotoa koskien yhteydenottoja oli neljä sosiaaliasiamieheen vuonna 2020. Yhteydenotoista yksi koski aiemmin käsitellyä asiaa. Yhteydenotot vähenivät edellisen vuoden seitsemästä. Yhteydenoton syynä oli kaksi kertaa tiedontarve, kerran käsittelyaika ja kerran muu syy. Yhteydenotoista kaksi koski kunnallista palvelua. Vuosittaiset yhteydenotot ovat vähäisiä Hailuodossa osittain huomioiden myös kuntalaisten määrä. Asukaslukuun suhteutettuna Hailuodon palveluista otettiin toiseksi eniten Oulun seudulla yhteyttä sosiaaliasiamieheen (4,21).

Kuntakyselystä saatujen tietojen perusteella Hailuodossa oli varattu ehkäisevän toimeentulotuen määrärahaa 5300 euroa ja toteutuneet ehkäisevän toimeentulotuen menot olivat 5024 euroa. Hailuodossa ei ollut vuonna 2020 yhtään vastattua muistutusta, kuten ei edellisenä vuonnakaan. Hailuodon sosiaalitoimea koskien oli yksi kantelu sekä yksi selvitys valvontakäyntiin liittyen.

Kuntakyselyssä kysyttiin kunnan käytäntöä, jolla sosiaalihuollon yksityiset palveluiden tuottajat raportoivat kunnan valvontaa hoitaville henkilöille heille tulleista muistutuksista ja kanteluista. Saadun vastauksen mukaan palveluntuottajia ei kunnan alueella ole. Muissa kunnissa palveluiden piirissä olevia asiakkaita tavataan ja ollaan yhteydessä niin, että kyseessä olevia tilanteita ei pääse syntymään. Vastauksen mukaan palveluntuottajan ja tilaajan välillä on toimiva keskusteluyhteys.

¹⁰ Työterveys Virran toiminta siirtyy 1.4.2021 alkaen Pihlajalinnalla oy:lle, jolloin myös potilasasiamiespalvelut siirtyvät Pihlajalinnan järjestettäväksi.

4.2 Potilasasiamiespalvelu

Vuonna 2020 potilasasiamieheen otettiin yhteyttä Hailuodosta kaksi kertaa. Yhteydenotot koskivat asiakasmaksua ja tyytymättömyyttä hoitoon sekä menettelyyn. Asukaslukuun suhteutettuna tämä oli toiseksi eniten Oulun seudulla (2,11). Vuonna 2019 yhteydenottoja oli yksi.

Hailuodossa on kuntakyselyn perusteella pystytty tarjoamaan kuntalaisille suun terveydenhuollon, mielen-terveys- ja päihdepalveluiden sekä perusterveydenhuollon palvelut lain määrittelemissä puitteissa vuonna 2020. Terveydenhuollon osalta vuonna 2020 ei ole tullut yhtään muistutusta tai kantelua taikka Potilasvaikutuskeskuksesta korvattavaa päätöstä.

Kuntakyselyssä kysyttiin myös, kunnan käytäntöä, jolla terveydenhuollon yksityiset palveluiden tuottajat, joilta kunta on ostanut palveluita kuntalaisille, raportoivat kunnan valvontaa hoitaville henkilöille heille tulleista muistutuksista ja kanteluista. Annetun vastauksen mukaan käytäntö on säännölliset tapaamiset palveluntuottajan kanssa, joissa käsiteltävänä asiana joka kerta hoidon laatu ja siinä erikseen kohdat muistutukset ja kantelut.

5. Kempele

5.1 Sosiaaliasiamiespalvelu

Vuonna 2020 yhteydenotot sosiaaliasiamieheen lisääntyivät jonkin verran Kempeleessä, sillä yhteyttä otettiin 28 kertaa, kun vuonna niitä oli 20 kappaletta. Yhteydenotoista 57 prosenttia oli uusia yhteydenottoja, joten lähes puolessa tapauksissa oli jatkettu jo aiemmin esiin tulleen asian hoitamista. Yhteydenotoista 39 prosenttia kohdentui ikäihmisiin, 36 prosenttia koski työikäisiä ja 25 prosenttia lapsia. Yhteydenottoja tilastoidaan myös taustaorganisaation mukaan: kunnallinen, yksityinen tai muu. Kempeleessä yhteydenotoista 20 kohdentui kunnallisiin palveluihin, kuusi yksityisiin palveluihin ja kaksi yhteydenottoa oli yleistä neuvontaa liittyen muihin toimijoihin.

Taulukossa 4 on käyty läpi vuoden 2020 yhteydenotot miten yhteydenottojen syyt kohdentuvat eri palvelualueille. Eniten yhteydenottoja tuli liittyen vammaispalveluun, jotka lisääntyivät, sillä vuonna 2019 niitä oli vain kaksi. Näissä yhteydenotoissa oli sekä tyytymättömyyttä menettelyyn ja toimintaan sekä tiedontarvetta. Toiseksi eniten otettiin yhteyttä liittyen ikäihmisten asumispalveluihin, joista kaikki olivat yksityisen palveluntuottajan toimintayksiköitä. Vuonna 2019 ei tullut yhtään asumispalveluihin liittyvää yhteydenottoa. Vanhustyöhön liittyvät yhteydenotot sisälsivät tiedon antamista asiakkaille, mutta myös tyytymättömyyttä saatuun palveluun ja ohjaukseen. Laitoshoidon yhteydenotto pitää sisällään pitkäaikaisen hoidon päätöksen liittyvän tilanteen.

Tosiasialliseen toimintaan eli menettelyyn liittyvät yhteydenotot ovat pääasiallisen syy olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen. Usein yhteydenoton taustalla on myös tarve saada tietoa ja varmistaa, että onko oma asia tullut hoidettua oikein. Lähtökohtaisesti sosiaalihuollon kaikki palvelut perustuvat kirjallisiin hallintopäätöksiin, mutta vuonna 2020 nimenomaan päätöksiin ei tullut yhtään yhteydenottoa. Kohteluun liittyen tuli vain yksi yhteydenotto, joka koski yksityistä palveluntuottajaa.

	Tiedon- tarve	Menettely	Kohtelu	Asiakas- maksu	Muu syy	Yhteensä
Toimeentulotuki		1				1
Lastensuojelu	1	3				4
Päihdetyö	1					1
Vammaispalvelu	3	4			1	8
Asumispalvelut	1	3	1			5
Vanhustyö	2	3				5
Muu	2					2
Kotipalvelu	1					1
Laitoshoito				1		1
Yhteensä	11	14	1	1	1	28

Taulukko 4. Yhteydenotot sosiaaliamieheen Kempeleessä 2020 toimialueittain ja syittäin

Ehkäisevään toimeentulotukeen Kempeleessä oli vuonna 2020 varattu 30 000 euroa, ja sitä oli käytetty 31 200 euroa. Ehkäisevällä toimeentulotuella on merkitystä perheiden ja henkilöiden syrjäytymisen ehkäisemisessä ja omaehtoisen selviytymisen tukemisessa, joten sen säilyttäminen tosiasiallisena työskentelyvälineenä sosiaalityössä tärkeää.

Kuntakyselyn perusteella muistutuksia käsiteltiin Kempeleessä viisi kappaletta vuonna 2020, kuten myös edellisenä vuotena. Muistutukset koskivat lastensuojelua, asumispalveluita ja vammaispalvelua. Muistutusten käsittelyaika oli ollut alle kaksi viikkoa. Muistutukset käsitellään siis suositusten mukaisessa kohtuullisessa ajassa, jollaisena on asian laadusta ja laajuudesta riippuen pidetty 1-4 viikkoa. Kanteluita käsiteltiin vuonna 2020 neljä kappaletta koskien lastensuojelua ja vammaispalvelua. Kanteluiden määrä on vähentynyt huomattavasti, sillä vuonna 2019 Kempeleessä niitä käsiteltiin 15 kappaletta.

Kuntakyselyssä kysyttiin myös, miten kunnassa on toteutettu käytäntö yksityisten palveluntuottajien reklamaatioiden tarkasteluun. Sosiaalihuollon palveluissa ei ole sovittu rakennetta, vaan asiat selvitetään asiakkaiden ja omaisten yhteydenottojen perusteella yksilöllisesti sekä tarvittaessa tehdään tarkastuskäynti. Asiasta keskustellaan myös valvontakäyntien yhteydessä.

5.2 Potilasasiamiespalvelu

Potilasasiamieheen oltiin vuonna 2020 Kempeleestä yhteydessä 27 kertaa. Yhteydenotot lisääntyivät jonkin verran vuodesta 2019, jolloin yhteyksiä otettiin 19 kertaa. Lähes kaikki asiakkuudet olivat ns. uusia yhteydenottoja, sillä vain viidessä tapauksessa jatkettiin jo esiin tulleen asian hoitamista. Potilasasiamies hoiti käytännössä aikuisten asioita, sillä ikäihmisiä asiakkuuksista oli 15 kappaletta, työikäisiä 11 ja lapsia 1 kappale.

Eniten yhteyttä otettiin vuonna terveyskeskuksen vastaanotto toimintaan liittyen (kts. taulukko 5). Nämä yhteydenottomäärät pysyttelivät samana kuin vuonna 2019. Yhteyttä otettiin myös vuodeosaston toimintaan liittyen, mistä edellisenä vuonna ei tullut yhtään yhteydenottoa. Pääasiallinen syy olla yhteydessä potilasasiamieheen on tyytymättömyys hoitoon ja/tai menettelyyn terveydenhuollon toiminnassa. Tähän asiaan halutaan tietoa, miten asia voidaan selvittää ja/tai muuttaa. Vaikka tilastoon kirjataan yhteydenoton syyksi potilasvahinko, tämä ei tarkoita sitä, että kyseessä olisi korvattava potilasvahinko vaan kyseessä on yhtey-

denottajan käsitys siitä, että mahdollisesti on tapahtunut potilasvahinko. Päätöksen korvattavasta potilasvahingosta tekee aina Potilasvakuutuskeskus. Erikoissairaanhoidon ja yhteispäivystykseen liittyvät yhteydenotot koskevat Oulun yliopistollista sairaalaa, ja nämä yhteydenotot ovat lisääntyneet edellisestä vuodesta. Useinkaan kuntalainen ei tiedä, että Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirillä on oma potilasasiamies vaan he ottavat yhteyttä oman kunnan potilasasiamieheen.

	Asiaksmaksu	Hoito ja menettely	Hoitoon pääsy	Itsemääräämisoikeus	Lääkehoito	Potilasvahinko	Tietosuoja ja salassapito	Tarkastus- ja korjaamisoikeus	Pot.asiakirja	Muu syy	Yhteensä
MTT									1		1
Yhteispäiv.		1									1
Suun th	1	1				1					3
Vuodeosastot		3		1	1					1	6
Vastaanotto		2	1		1	2		1	1	2	10
Asumispalvelut		1									1
Muu										1	1
ESH						3	1				4
Yhteensä	1	8	1	1	2	6	1	1	2	4	27

Taulukko 5. Yhteydenotot potilasasiamieheen Kempeleessä vuonna 2019 toimialueittain ja syittäin

Hoitoon pääsy terveyskeskuksen vastaanotolle toteutui Kempeleessä hoitotakuun puitteissa. Perusterveydenhuollon vastaanotolla pääsi noin kuukaudessa ja suun terveydenhuollossa 4-5 kuukaudessa. Päihde- ja mielenterveysasioissa hoitoon pääsyajat vaihtelevat hoidontarpeen kiireellisyyden perusteella.

Kuntakyselyn perusteella muistutuksia käsiteltiin Kempeleessä vuonna 2020 kuusi kappaletta. Vuonna 2019 niitä käsiteltiin 14 kappaletta. Muistutukset liittyivät vastaanotto toimintaan ja hoidon toteutumiseen. Niiden käsittelyaika oli 1-3 viikkoa, mikä on suositusten mukainen käsittelyaika. Vuonna 2020 ei tullut yhtään terveydenhuoltoa koskevaa kantelua Kempeleeseen. Vuonna 2019 niitä oli kolme. Potilasvakuutuskeskus ei tehnyt yhtään korvattavaa potilasvahinkopäätöstä koskien Kempelettä vuonna 2020.

6. Liminka

6.1 Sosiaaliamiespalvelu

Vuonna 2020 Limingassa yhteydenottoja sosiaaliamieheen oli 13 kertaa. Vuonna 2019 yhteyttä otettiin 28 kertaa ja vuonna 2018 yhteydenottoja oli 55. Suuntaus on ollut laskeva viimeisten vuosien aikana. Yhteydenottojen määrä suhteutettuna asukaslukuun on 1,27.

Yhteydenotoista kahdeksan oli uusia yhteydenottoja ja viisi vanhaa yhteydenottoa, tarkoittaen sitä, että yhteydenotto liittyi jo aiemmin yhteydenoton syynä olleeseen asiaan. Sosiaaliamieheen voi tulla useampi yhteydenotto asian käsittelyn edetessä. Yhteydenotot koskivat pääasiassa lasten asiakkuuksia. Yhteydenotoista kolme koski ikäihmisiä ja kerran työikäisiä. Yhteydenotot liittyivät kaikki kunnalliseen palveluun.

2020	Tiedon- tarve	Päätös	Menettely	Salassapito ja tieto- suoja	Tarkastus- ja korjaamis- oikeus	Yh- teensä
Toimeentulotuki			1			1
Lastensuojelu	2	1	1		1	5
Omaishoidontuki	1					1
Vammaispalvelu		1				1
Sosiaalityö		1	1	1		3
Vanhustyö			1			1
Muu			1			1
Yhteensä	3	3	5	1	1	13

Taulukko 6. Yhteydenotot sosiaaliamieheen Limingassa vuonna 2020 toimialueittain ja syittäin

Taulukossa 6 on esitetty kaikki Liminkaa koskevat sosiaaliamieheen tehdyt yhteydenotot. Yhteydenotoista viisi koski lastensuojelua, jossa on huomattava lasku edellisvuoden 19 yhteydenottoon verrattuna. Lastensuojelussa yhteydenoton syy oli kaksi kertaa tiedontarve ja kerran yhteydenotto koski päätöstä, menettelyä ja asiakasasiakirjojen oikaisu- ja tarkastusoikeutta. Sosiaalityöhön liittyen yhteydenottoja oli kolme kertaa. Vammaispalveluihin liittyen yhteyttä otettiin kerran, vuonna 2019 yhteydenottoja ei ollut lainkaan. Vanhustyöhön ja omaishoidontuki asiaan liittyen yhteyttä otettiin kerran samoin kuin myös toimeentulotukeen.

Suurin osa yhteydenotoista liittyy työntekijöiden toimintaan ja menettelyyn. Asiakkaat ottavat yhteyttä myös tiedontarpeeseen liittyen, joka kertoo asiakkaiden neuvonnan ja ohjauksen tarpeista oikeuksista ja menettelytavoista. Ensisijaisesti kohteluun liittyviä yhteydenottoja ei ole ollut lainkaan viime vuosina, joka suuntaus on myönteinen. Tietosuojan- ja salassapitoon liittyen oli yksi yhteydenotto. Hallintopäätöksiin liittyen yhteydenottoja oli kolme, jotka yhteydenotot ovat laskeneet edelleen vuodesta 2019.

Kuntakyselyssä selvitettiin, miten kunta on käyttänyt toimeentulotukea. Limingassa vuonna 2020 ehkäisevään toimeentulotukeen oli varattu 30 000 euroa, kuten edellisenä vuonna. Ehkäisevää toimeentuloa oli käytetty 24 712,97 euroa. Tässä oli lisäystä vuoteen 2019 verrattuna (20 798 €). Vuonna 2018 ehkäisevään toimeentulotukeen varattiin 20 000 euroa ja sitä käytettiin 24 969 euroa. Ehkäisevän toimeentulotuen hyödyntäminen on tärkeää perheiden ja henkilöiden syrjäytymisen ehkäisemisessä ja omaehtoisen selviytymisen tukemisessa. Perustoimeentulotuki on Kansaneläkelain vastuulla mutta kunnalla on edelleen vastuu täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisessä tarvitseville.

Limingassa käsiteltiin yksi asiakaslain mukainen muistutus. Käsitelyaika on ollut 13 vuorokautta täyttäen Valviran suositusten mukaisen käsittelyajan vastauksen antamiseen (1-4 viikkoa). Jos muistutuksen tekijä antaa suostumuksen, muistutuksen vastaus tulisi toimittaa tiedoksi myös sosiaaliasiamiehelle.

Kuntakyselyssä kysyttiin käytäntöä, jolla sosiaalihuollon yksityiset palveluiden tuottajat raportoivat kunnan valvontaa hoitaville henkilöille heille tulleista muistutuksista ja kanteluista. Limingassa asia käydään läpi säännöllisillä valvontakäynneillä ja tarvittaessa muutoinkin. Yksiköiden vastuuhenkilöiden tulee raportoida yksikköä koskevat muistutukset ja kantelut kuntaan.

6.2 Potilasasiamiespalvelu

Limingassa yhteydenottoja potilasasiamieheen vuonna 2020 oli 14 (15 vuonna 2019). Asukaslukuun suhteutettuna yhteydenottojen määrä oli 1,37. Yhteydenotoista 12 oli uusia yhteydenottoja ja kaksi yhteydenottoa liittyi jo aiemmin esiin tulleeseen asiaan. Yhteydenotot liittyivät pääasiassa ikääntyneiden asioihin ollen kahdeksan, työikäisten yhteydenottoja oli viisi ja lapsia ja nuoria koskevia yhteydenottoja oli yksi. Suurin osa yhteydenotoista koskivat kunnan terveydenhuollon palveluita. Kolme yhteydenottoa kohdentui erikoissairaanhoidon.

2020	Neuvola	Vuodeosastot	Vastaanotto	Asumispalvelut	Muu	Erikoissairaanhoido	Yhteensä
Hoito ja menettely	1	1	1			2	5
Itsemääräämisoikeus		3					3
Potilasvahinko				1		1	2
Tiedonsaanti			2				2
Tietosuoja ja salassapito			1		1		2
Yhteensä	1	4	4	1	1	3	14

Taulukko 7. Yhteydenotot potilasasiamieheen Limingassa vuonna 2020 toimialueittain ja syittain

Vastaanottotoimintaan liittyviä yhteydenottoja oli vuonna 2020 neljä (taulukko 7). Yhteydenotot vähenivät edellisestä vuodesta (7). Vastaanottoon tilastoidaan kaikki terveyskeskuksen lääkärin ja hoitajien vastaanottoon liittyvät asiat. Vuodeosastolla annettuun hoitoon liittyviä yhteydenottoja oli neljä, kuten edellisenäkin vuotena. Neuvola toimintaan ja asumispalveluihin liittyviä yhteydenottoja oli yksi molemmista. Erikoissairaanhoidon liittyen oli kolme yhteydenottoa. Erikoissairaanhoidon liittyvät yhteydenotot kohdentuvat tavallisimmin Oulun yliopistolliseen sairaalaan.

Yhteydenoton syynä oli useimmiten hoito ja menettely. Syynä voi olla esimerkiksi ammattihenkilön osaamistaso mutta voi liittyä myös toimintatapoihin, jotka eivät ole näyttäytyneet sujuvana potilaan näkökulmasta. Tiedonsaantioikeus omasta hoidosta ja hoitosuunnitelmasta on keskeinen potilaan oikeus terveydenhuollossa ja tähän asiaan liittyen otettiin yhteyttä kaksi kertaa. Itsemääräämisoikeuteen liittyen yhteydenottoja

oli neljä. Taustalla oleva syy voi esimerkiksi olla, kuinka potilas on kokenut potilaslaissa säädetyn yhteisymmärryksen toteutuneen. Tietosuojaan ja salassapitoon liittyen yhteydenottoja oli kaksi.

Potilasvahinkoihin liittyviä yhteydenottoja oli kaksi. Potilasvahinkoasiaksi tilastoituvat yhteydenotot, joissa yhteydenottaja epäilee hoidossa tapahtuneen mahdollisesti potilasvahingon. Pelkästään huonoon kohteluun tilastoituvia yhteydenottoja ei ollut lainkaan sitten vuodesta 2017. Myöskään hoitoon pääsyyn liittyviä yhteydenottoja ei ole ollut, joka on potilaiden näkökulmasta erittäin myönteinen asia.

Limingan kuntakyselyyn antaman vastauksen mukaan vuonna 2020 terveydenhuollossa käsiteltiin potilaslain mukaisia muistutuksia yksi. Muistutukseen vastattiin seitsemän päivän aikana, joka on Valviran suosituksen mukaisen 1-4 viikon käsittelyajan puitteissa. Muistutuksen tekijä voi halutessaan antaa suostumuksen siihen, että muistutuksen vastaus toimitetaan tiedoksi myös potilasasiamiehelle.

Kanteluihin liittyviä selvityksiä Limingassa ei ollut vuonna 2020, kuten ei edellisenäkään vuonna. Vuonna 2020 terveydenhuollon selvityksiä Potilasvakuutuskeskukselle annettiin kolme ja Potilasvakuutuskeskus antoi yhden päätöksen korvattavasta potilasvahingosta.

Kuntakyselyyn annetun vastauksen perusteella hoitoon pääsy on Limingassa toteutunut laissa asetettujen määräaikojen puitteissa vuonna 2020, kuten myös edellisenä vuonna. Perusterveydenhuollossa kiireettömälle vastaanotolle on vuonna 2020 päässyt keskimäärin 14-21 vuorokauden kuluessa, päivystysvastaanotolle saman päivän aikana. Suun terveydenhuollossa kiireettömälle vastaanotolle pääsy aika on noin kaksi (2) kuukautta, päivystysvastaanotolle saman päivän aikana. Mielenterveyspalveluissa kiireelliset tapaukset pääsevät vastaanotolla viikon kuluessa, tarvittaessa lääkärin vastaanotolle pääsee saman päivän aikana.

Kuntakyselyssä kysyttiin myös kunnan käytäntöä, jolla terveydenhuollon yksityiset palveluiden tuottajat, joilta kunta on ostanut palveluita kuntalaisille, raportoivat kunnan valvontaa hoitaville henkilöille heille tulleista muistutuksista ja kanteluista. Limingan kunnassa yksiköiden vastuuhenkilöt ottavat yhteyttä, jos heidän yksikkönsä tulee muistutuksia tai kanteluista. Lisäksi asiaa käsitellään säännöllisillä valvontakäynneillä ja osa muistutuksista ja kanteluista tulee suoraan viranhaltijoille.

7. Lumijoki

7.1 Sosiaaliamiespalvelu

Yhteydenottoja sosiaaliamieheen Lumijoella oli kymmenen. Yhteydenottojen määrä puolittui reilusti edellisvuodesta (23 yhteydenottoa vuonna 2019). Asukaslukuun suhteutettuna Oulun seudulla yhteydenottoja sosiaaliamieheen oli eniten Lumijoella (4,91). Uusia asioita koskevia yhteydenottoja oli seitsemän ja kolme liittyi jo aikaisemmin käsiteltyyn asiaan. Asiat eivät aina selviä yksittäisellä neuvonnalla ja ohjauksella ja useimmat yhteydenotot voivat liittyä myös asian käsittelyvaiheiden etenemiseen. Yhteydenotoista sosiaaliamieheen yhdeksän liittyi kunnallisiin palveluihin ja yksi muuhun. Nykyinen palvelujen järjestäminen näyttää osittain epäselvänä asiakkaille viranomaistoiminnan ulkoistamisen vuoksi.

2020	Tiedon- tarve	Pää- tös	Menet- tely	Koh- telu	Salassapito ja tieto- suoja	Yhteensä
Toimeentulotuki	1	0	0	0	0	1
Lastensuojelu	1	0	1	1	0	3
Vammaispalvelu	2	2	1	0	0	5
Muu	0	0	0	0	1	1
Yhteensä	4	2	2	1	1	10

Taulukko 8. Yhteydenotot sosiaaliamieheen Lumijoella vuonna 2020 toimialueittain ja syittäin

Taulukossa 8 on kuvattuna syyt ja toimialueet, joista sosiaaliamieheen on oltu yhteyksissä vuonna 2020 Lumijoelta. Vammaispalvelun osalta yhteydenottoja oli viisi, jossa oli merkittävää laskua edellisiin vuosiin verrattuna (11 vuonna 2019). Vammaispalvelun osalta tyytymättömyyttä aiheuttaa sekä päätökset että menettely mutta on myös tiedontarvetta. Menettelyyn eli työntekijän työskentely- ja toimintatapoihin liittyvät yhteydenotot ovat laskeneet, joka kehitys on myönteinen sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien näkökulmasta. Päätöksiin ja tiedontarpeeseen liittyen yhteydenottoja oli kaksi molemmista syyryhmistä.

Lastensuojeluun liittyen yhteydenottoja oli kolme, edellisenä vuonna luku oli neljä. Yhteydenoton syynä oli menettely, tiedontarve sekä kohtelu. Toimeentulotukeen liittyen otettiin yhteyttä kerran. Kokonaisuudessaan Lumijokea koskevien yhteydenottojen painopiste muuttui edellisvuodesta myös määrän laskiessa merkittävästi.

Toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo. Ehkäisevän toimeentulotuen tarkoituksena on edistää henkilön ja perheen sosiaalista turvallisuutta ja omatoimista suoriutumista sekä ehkäistä syrjäytymistä ja pitkäaikaista riippuvuutta toimeentulotuesta. Kuntakyselyssä selvitettiin, kuinka kunta on käyttänyt ehkäisevää toimeentulotukea. Lumijoelta ilmoitettiin, että vuonna 2020 ehkäisevään toimeentulotukeen oli varattu 20 000 euroa, josta toteutuneet menot olivat 5642 euroa. Annetun vastauksen perusteella ehkäisevän toimeentulotuen käyttö on ollut vähäistä kahden viime vuoden aikana, vaikkakin 2020 oli lisäystä edelliseen vuoteen verrattuna.

Lumijoella ei ollut vuonna 2020 sosiaalihuoltoa koskevaa muistutusta. Kanteluita aluehallintovirastoon oli neljä, joista yksi koski palveluntuottajan toimintaa. Kuntakyselyssä kysyttiin myös kunnan käytäntöä, jolla

sosiaalihuollon yksityiset palveluiden tuottajat raportoivat kunnan valvontaa hoitaville henkilöille heille tulleista muistutuksista ja kanteluista. Lumijoella sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut on ulkoistettu Suomen Terveystalo Oy:lle 1.1.2018 alkaen. Terveystalon aluejohtaja /palvelualuejohtajat raportoivat heille tulleet muistutukset ja kantelut suoraan hyvinvointipäällikölle. Lumijoen kunta antaa vastauksen muistutuksiin ja kanteluihin. Ennen vastauksen antamista pyydetään Terveystalolta selvitykset.

7.2 Potilasasiamiespalvelu

Potilasasiamieheen Lumijoelta oltiin yhteydessä kaksi eri kertaa vuonna 2020. Yhteydenotot laskivat edellisen vuoden seitsemästä. Asukaslukuun suhteutettuna Lumijoelta oltiin vähiten yhteydessä potilasasiamieheen Oulun seudulla (0,98). Yhteydenotot koskivat hoitoon pääsyä sekä hoitoa ja menettelyä. Hoitoon ja menettelyyn liittyvien yhteydenottojen taustalla olevat syyt vaihtelevat yleensä ollen tilanteita, joissa potilaat ovat kokeneet, että hoitotilanteessa kaikki ei ole mennyt niin kuin olisi pitänyt mennä taikka hoitoketjun sujuvuudessa on ollut puutteita. Hoitoon pääsyyn liittyvät yhteydenotot voivat koskea hoitoon pääsyn määräraajojen toteutumista taikka mm. hoidon tarpeen arviointia.

Potilaslain mukaisia muistutuksia käsiteltiin Lumijoella yksi kappaletta vuonna 2020 ja käsittelyaika oli kaksi päivää. Terveysdenhuollon kanteluista ei ollut lainkaan. Korvattavia Potilasvakuutuskeskuksen potilasvahinkopäätöksiä ei ollut vuonna 2020.

Kuntakyselyn mukaan hoitoon pääsy perusterveydenhuollossa on toteutunut seitsemän vuorokauden sisällä, suun terveydenhuollossa ajan on saanut hammaslääkärille kahden viikon kuluttua ja mielenterveys- ja päihdepalveluissa 2-3 viikon sisällä. Kiireellinen hoidon tarpeen arviointi ja hoitoon pääsy on toteutunut samalle päivälle.

Kuntakyselyssä kysyttiin kunnan käytäntöä, jolla terveydenhuollon yksityiset palveluiden tuottajat, joilta kunta on ostanut palveluita kuntalaisille, raportoivat kunnan valvontaa hoitaville henkilöille heille tulleista muistutuksista ja kanteluista. Lumijoella sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut on ulkoistettu Suomen Terveystalo Oy:lle 1.1.2018 alkaen. Terveystalon/Lumijoen terveysaseman palveluesimies raportoi Lumijoen kunnan virkalääkärille tulleet muistutukset ja kantelut. Lumijoen kunnan virkalääkäri antaa vastauksen muistutuksiin ja kanteluihin terveydenhuollon osalta. Ennen vastauksen antamista pyydetään Terveystalolta selvitykset.

8. Muhos

8.1 Sosiaaliasiamiespalvelu

Sosiaaliasiamieheen oltiin Muhokselta yhteydessä 14 kertaa (vuonna 2019 20 kappaletta). Näistä yhdeksän oli ns. uutta yhteydenottoa. Viidessä tilanteessa jatkettiin aiemmin esiin tulleiden asian hoitamista. Yhteydenottoista lapsiin ja nuoriin kohdentui viisi kappaletta, työikäisiin kuusi kappaletta ja ikäihmisiin kolme kappaletta. Yhteydenottoja tilastoidaan myös taustaorganisaation mukaan: kunnallinen, yksityinen tai muu. Muhoksella vain yksi yhteydenotto kohdentui yksityiseen ja muut yhteydenotot koskivat kunnallista palvelua.

Vuonna 2020 Muhoksella otettiin eniten yhteyttä vammaispalvelusta (5 yhteydenottoa) kuten edellisenä vuotenaikin. Näissä yhteydenotoissa korostui tiedontarve ja tyytymättömyys päätökseen. Toiseksi eniten yhteyttä otettiin lastensuojelusta (3 yhteydenottoa). Lastensuojelun toiminnassa oltiin yhteydessä liittyen asiakasasiakirjoihin ja työntekijöiden menettelyyn. Yhteydenotot liittyen lastensuojeluun ovat vähentyneet parina edellisenä vuotena. Pari kertaa otettiin yhteyttä liittyen päivähoidon asiakasmaksuihin. Vanhustyössä pari yhteydenottoa liittyi tiedon tarpeeseen ja menettelyyn. Omaishoidosta myös tuli yhteydenotto. Yksityiseen asumispalvelun toimintaan kohdistui yksi yhteydenotto. Näitä yhteydenottoja on ollut aiemmin enemmän. Toimeentulotukeen liittyen ei ollut yhtään yhteydenottoa vuonna 2020, kun niitä aiempina vuosi on ollut. Kohteluun liittyen ei tullut yhtään yhteydenottoa vuonna 2020, mikä on erittäin hyvä asia. Aiempina vuosina kohteluun liittyen on tullut yhteydenottoja.

Vuodelle 2020 ehkäisevään toimeentulotukeen varattiin Muhoksella 28 000 euroa ja toteuma oli 26 568 euroa. Muhoksen kunnassa on viime vuosien aikana maltillisesti lisätty ehkäisevän toimeentulotuen käyttöä, millä voidaan ehkäistä perheiden ja henkilöiden syrjäytymistä ja tukea omaehtoista selviytymistä.

Kuntakyselyn perusteella sosiaalihuoltoa koskevia muistutuksia ei tullut lainkaan vuonna 2020. Vuonna 2019 niitä oli yksi kappaletta ja vuonna 2018 muistutuksia kaksi. Kanteluja käsiteltiin vuonna 2020 kolme kappaletta, kun vuonna 2019 niitä käsiteltiin kaksi. Kuntakyselyssä kysyttiin myös yksityisten palveluntuottajien valvonnan toteuttamisesta. Muhoksella kaikki reklamaatiot käsitellään sijaintikunnan tarkastuskäynnin yhteydessä. Kiireelliset reklamaatiot käsitellään erillisellä selvittelymenettelyllä ja tarkastuskäynnillä. Tarkastuskäynteistä laaditaan muistio, ja jos korjattavia asioita todetaan, ne kirjataan muistioon ja sovitaan korjaustoimenpiteet sekä aikataulu.

8.2 Potilasasiamiespalvelu

Muhoksella potilasasiamieheen otettiin yhteyttä 18 kertaa vuonna 2020. Vuonna 2019 yhteydenottoja oli 15 kappaletta. Lähes kaikki vuoden 2020 yhteydenotot olivat ns. uusia, sillä vain neljässä tapauksessa jatkettiin aiemmin esiin tulleen asian hoitoa. Potilasasiamiehen kontaktit kohdentuvat pääasiassa aikuisiin (työikäiset 8 kpl, ikäihmiset 7kpl), sillä lasten ja nuorten saamaan hoitoon liittyi vain kolme yhteydenottoa.

Eniten yhteydenottoja (9 kappaletta) kohdentui terveyskeskuksen vastaanotto toimintaan, missä myös eniten terveydenhuollon kontakteja on. Vuonna 2019 vastaanotto toimintaan kohdentui vain kaksi yhteydenottoa. Vuoden 2020 vastaanottoon liittyvissä yhteydenotoissa syinä olivat tyytymättömyys hoitoon ja menettelyyn tai lausuntoihin sekä epäilyjä potilasvahingoista. Kohteluun liittyen ei tullut yhtään yhteydenottoa, mistä vuonna 2019 tuli yksi. Vuodeosastotoimintaan liittyi kaksi yhteydenottoa koskien hoitoa ja epäilyä potilasvahingosta. Vuonna 2019 niitä oli yksi. Suun terveydenhuollosta tuli yksi yhteydenotto. Erikoissairaanhoidon (3 kpl), yhteispäivystykseen (1 kpl) ja laboratorioon (1 kpl) kohdentui myös yhteydenottoja muhoslaisilta. Potilaat eivät aina ole tietoisia siitä, että Oulun yliopistollisella sairaalalla ja Nordlab:illa on oma potilasasiamies, joten he saattavat kysyä neuvontaa myös oman kunnan potilasasiamieheltä. Myös muu-kategoriaan tilastoitu yhteydenotto, joka ei ole kunnan terveydenhuollon palveluiden tuottamiseen liittyvä.

Kuntakyselyn perusteella hoidon pääsyn osalta perusterveydenhuollossa ja suun terveydenhuollossa hoito pystyttiin antamaan hoitotakuuajoissa. Keskimääräinen kiireettömän ajan jonotilanne lääkäreille oli vuonna

2020 asioissa 2-5 viikkoa ja suun terveyshuollon 5 kuukautta. Mielen terveys – ja päihdepalveluissa hoitoon pääsy aika on noin kaksi kuukautta.

Kuntakyselyn perusteella Muhoksella muistutuksia käsiteltiin neljä kappaletta vuonna 2020. Vuonna 2019 niitä käsiteltiin kolme. Kanteluita ei käsitelty lainkaan, kun yksi kantelu oli käännetty kuntaan käsiteltäväksi muistutuksena. Muistutusten käsittelyaika oli alle 2 viikkoa. Muistutukset käsitellään siis suositusten mukaisessa kohtuullisessa ajassa, jollaisena on asian laadusta ja laajuudesta riippuen pidetty 1-4 viikkoa. Potilasvakuutuskeskus ei antanut korvattavia päätöksiä vuonna 2020 Muhoksen terveydenhuollon palveluista. Kuntakyselyssä kysyttiin tänä vuonna myös sitä, miten kunta valvoo yksityisiä palveluntuottajia. Muhoksella terveydenhuollossa ei ole sovittuja rakenteita tätä varten, vaan valvonta toteutuu aina tarvittaessa tilannekohtaisesti.

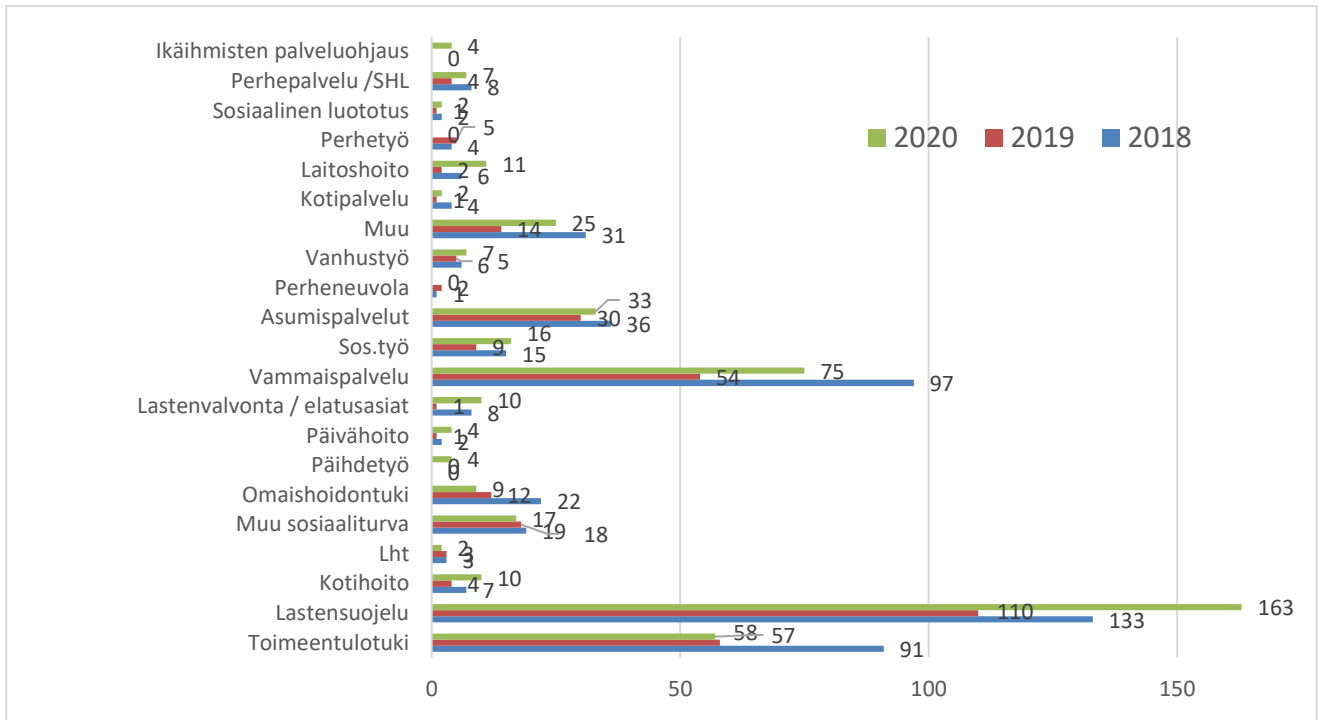
9. Oulu

9.1 Sosiaaliasiamiespalvelu

Oulussa sosiaaliasiamieheen oltiin yhteydessä 458 kertaa. Vuonna 2019 yhteydenottoja oli 334 kertaa, joten yhteydenottojen määrä lisääntyi edelliseen vuoteen verrattuna. Yhteydenottoista 64 prosenttia oli uusia yhteydenottoja eli kolmasosassa kontakteissa jatkettiin aiemmin esiin tulleen asian selvittämistä. 40 prosentissa kontakteista koski lasten ja nuorten asioita. Työkäisten asioita käsiteltiin 44 prosentissa ja ikäihmisten 16 prosentissa.

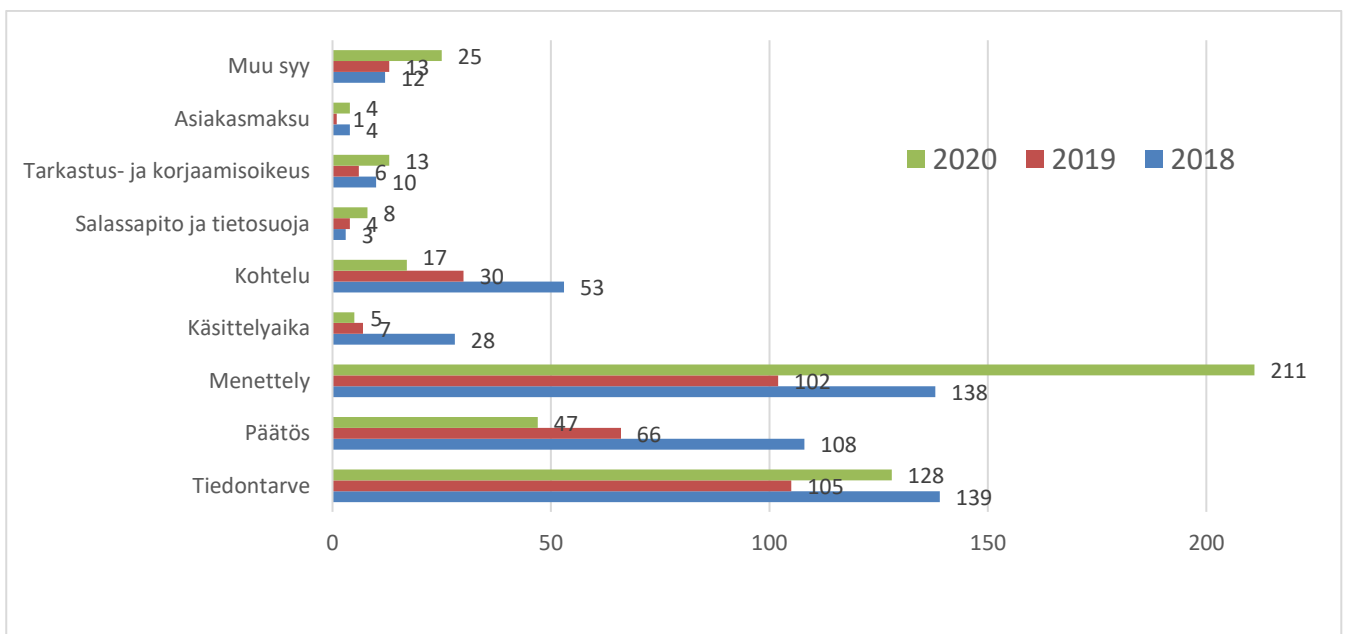
Yhteydenottoja tilastoidaan myös taustaorganisaation mukaan: kunnallinen, yksityinen tai muu. Oulua koskevista yhteydenottoista 36 kohdentui yksityisen sosiaalihuollon palveluihin, joista 23 asumispalveluihin, kuusi vammaispalveluihin, viisi lastensuojelun palveluihin ja kaksi muihin palveluihin. Asumispalvelut koskivat sekä ikäihmisiä ja erityisryhmiä. Muiden toimijoiden, kuten Kansaneläkelaitoksen, edunvalvonnan, koulun ja TE-toimiston palveluita koskevia yhteydenottoja oli 46 kappaletta.

Kuviossa 8 on eritelty eri toimialueet, mihin yhteydenotot kohdentuivat. Eniten yhteyttä otettiin lastensuojelussa, jossa myös on tapahtunut suurin lisäys yhteydenottoissa. Yli kolmasosa Oulussa sosiaaliasiamiehelle yhteydenottoista koskee lastensuojelua. Toiseksi eniten otettiin yhteyttä vammaispalveluista, jossa on myös lisääntynyt jonkin verran yhteydenotot edellisestä vuodesta, mutta ne ovat olleet suuremmat aikaisempina vuosina. Toimeentulotuen osalta yhteydenotot ovat vuosi vuodelta vähentyneet osittain siksi, että perustoimeentulotuki hoidetaan Kansaneläkelaitoksella. Vuoden 2020 sosiaaliasiamiehelle tulleista toimeentulotuen yhteydenottoista 39 prosenttia koskee Kansaneläkelaitosta. Kansaneläkelaitoksen etuudet eivät kuulu sosiaaliasiamiehen toimialueeseen, mutta perustoimeentulotuen osalta sosiaaliasiamies on antanut neuvontaa ja tarvittaessa avustanut oikaisuvaatimuksen laatimisessa. Oulussa asumispalveluihin kohdistuneista yhteydenottoista 68 prosenttia kohdentui yksityisiin palveluntuottajiin. Omaishoitoon liittyvät yhteydenotot ovat vähentyneet. Kotihoitoon liittyvät yhteydenotot olivat lisääntyneet ja terveydenhuollon puolella kotisairaanhoidon liittyvät yhteydenotot olivat myös lisääntyneet. Ikäihmisten palveluohjaus on otettu vuonna 2020 uutena alueena tilastointiin, joten siitä ei ole vertailutietoa.



Kuvio 8. Yhteydenotot sosiaaliamiehen toimialueittain Oulussa vuosina 2018 – 2020

Vuonna 2020 suurin syy ottaa yhteyttä sosiaaliamiehen oli menettely, joka kuvaa tosiasiallista toimintaa ja työskentelyä palvelussa (kts. kuvio 9). Nämä yhteydenotot ovat kaksinkertaistuneet edellisestä vuodesta. Tiedontarpeeseen liittyen on paljon yhteydenottoja, jolloin sosiaaliamies tekee myös palveluohjausta. Näissä yhteydenotoissa asiakkaat haluavat myös varmistaa, että onko heidän asioiden hoidossa toimittu oikein. Sosiaalihuolto ja sen palvelut lähtökohtaisesti perustuvat kirjallisiin hallintopäätöksiin, on yllättävästi näihin liittyneet yhteydenotot puolittuneet parissa vuodessa. ”Muu syy” kohtaan tilastoituu yhteydenotot liittyen esimerkiksi palveluiden järjestämistapaan tai siihen, että työntekijää ei tavoita.



Kuvio 9. Yhteydenottojen syyt Oulussa vuosina 2018-2020

Taulukossa 9 on tarkemmin esitetty miten eri syyt kohdentuvat eri toimialueisiin. Menettelyyn liittyvät kysymykset koskivat erityisesti lastensuojelun toimialuetta, kuten myös vuonna 2019. Esimerkiksi lastensuojelun osalta monen yhteydenoton taustalla oli tilanne, jossa ei ole päästy yhteisymmärrykseen läheisten ja sosiaaliohittämisen kanssa sijaishuollossa olevan lapsen tapaamisista. Tuolloin tulisi aina tehdä yhteydenpidon rajoittamispäätös, jotta asianosaisilla olisi mahdollisuus hakea muutosta. Myös muilla sosiaalihuollon alueella tuli esiin asiakkaiden yhteydenotoissa tilanteita, joissa palvelu on evätty suullisesti, mutta asiakkaalle ei ole tehty päätöstä. Lähtökohtaisesti sosiaalihuolto perustuu hallintopäätökseen, joka tulisi aina tehdä olkoon se kielteinen tai myönteinen. Näin asiakkaalle mahdollistuu muutoksenhaku.

Tiedontarpeeseen liittyvät kysymykset jakoutuivat lähinnä toimeentulotuen, lastensuojelun ja vammaispalveluiden välille. Näissä yhteydenotoissa korostuu ihmisten huoli siitä, että onko heidän osaltansa toimittu oikein ja millaisia oikeuksia heillä. Päätöksiin liittyvät kysymykset puolestaan koskivat erityisesti toimeentulotuen ja vammaispalvelujen toimialuetta. Vaikka päätöksiin liittyen yhteydenotot olivat vähentyneet, toimeentulotuen ja vammaispalvelun osalta yhteydenottojen määrät päätöksiin liittyen ovat pysytelleet samoina.

	Tiedontarve	Päätös	Menettely	Käsittelyaika	Kohtelu	Salassapito ja tietosuoja	Tarkastus- ja korjaamisoikeus	Asiakasmaksu	Muu syy	Yhteensä
Toimeentulotuki	17	20	19		1					57
Lastensuojelu	45	3	90	4	5	4	6	1	5	163
Kotihoito	1		8					1		10
Lht	1		1							2
Muu sosiaaliturva	5	6	4						2	17
Omaishoidontuki	3	2	3						1	9
Päihdetyö	1		3							4
Päivähoito		1	3							4
Lastenvalvonta / elatus	5		2	1		2				10
Vammaispalvelu	26	11	29		2			2	5	75
Sos.työ	3		10			1			2	16
Asumispalvelut	5		15		5		4		4	33
Perheneuvola										0
Vanhustyö	2	2	3							7
Muu	7	2	9		1	1	2		3	25
Kotipalvelu					1				1	2
Laitoshoito	3		6		2					11
Perhetyö										0
Sosiaalinen luototus	1								1	2
Perhepalvelu /SHL			5				1		1	7
Ikäihmisten palveluohjaus	3		1							4
Yhteensä	128	47	211	5	17	8	13	4	25	458

Taulukko 9. Yhteydenotot sosiaaliamieheen Oulussa vuonna 2019 toimialueittain ja syyttain

Käsittelyaikoihin liittyen ei ole tullut montaa yhteydenottoa, mutta huomioitavaa on se, että esimerkiksi vammaispalveluissa käytännössä päätöksentekoon menee kolme kuukautta, mikä on lakisääteinen aikaraja, vaikka tämä on tarkoitettu vain laajoihin, selvitettäviin tilanteisiin eikä kaikkeen päätöksentekoon. Asiakkailta ja omaisilta on tullut sellaista viestiä, että vammaispalveluiden osalta heille informoidaan suoraan, että hakemuksen käsittelyssä menee kolme kuukautta. Kolmen kuukauden aika on käsittelyn enimmäisaika eikä sitä voi tulkita hakemuksen yleiseksi käsittelyajaksi¹¹.

Työntekijöiden saavutettavuus tulee esiin useissa yhteydenotoissa. Tämä koskee erityisesti lastensuojelua ja palveluohjausyksikköä. Asiakkaat ja omaiset kertovat, että he ovat tavoitelleet useasti työntekijää, mutta eivät ole saaneet kiinni, vaikka he ovat jättäneet soittopyyntöjä. Asiakkaat ja omaiset kertovat, että he ovat tavoitelleet myös palveluesimiehiä, mutta nämäkään eivät aina soita takaisin. Ymmärrettävää on, että työntekijät, jotka tekevät asiakastyötä, eivät ole koko ajan puhelimen tavoitettavissa, mutta asiakkailla tulisi olla mahdollisuus jättää yhteydenottopyyntö ja näihin tulisi asiallisesti vastata kohtuullisessa ajassa. Jos työntekijällä on soittoaika, tuolloin heidän tulisi olla puhelimella tavoitettavissa. Kaikki asiakkaat eivät osaa tai halua käyttää tekstiviestejä, joten heillä tulisi olla mahdollisuus jättää suullinen soittopyyntöä puhelinvastaajaan, mutta näyttää siltä, että yhä enemmän sosiaalityöntekijät jättävät sellaisen puhelinvastaajanviestin, että soittopyyntö tulee laittaa viestillä eikä puhelinvastaajaan. Ilmeisesti he eivät kuuntele puhelinvastaajia, mikä vaikeuttaa joidenkin asiakkaiden mahdollisuutta keskustella työntekijänsä kanssa. Työntekijä saavutettavuuteen vaikuttaa myös se, että kaikki asiakkaat eivät edes tiedä kuka heidän työntekijänsä on, kun heille ei ole ilmoitettu sitä työntekijän vaihduttua.

Kohteluun liittyvät yhteydenotot ovat lähes puolittuneet, kun vuonna 2019 kohteluun liittyviä yhteydenottoja oli 30 ja vuonna 2020 17 kappaletta. Erityisesti lastensuojelun osalta kohteluun liittyvät yhteydenotot on vähentynyt (5 kpl vuonna 2020), sillä niitä aiemmin oli 16 kappaletta. Kaikille palvelualoille minne aiemmin on kohdentunut kohteluun liittyviä yhteydenottoja ei tullut lainkaan vuonna 2020. Laitoshoitoon ei edellisenä vuonna kohdentunut yhteydenottoja kohteluun, mutta vuonna 2020 niitä tuli kaksi. Kohteluun liittyvissä yhteydenotoissa tulisi tavoitteena olla nolla, sillä sosiaalihuollon palveluissa palvelua tuotetaan ihmisille, jolloin ammattilaisen tulisi omata sellaiset vuorovaikutus taidot, että asiakkaat ja omaiset tulevat asianmukaisesti kohdatuksi.

Vammaispalveluihin liittyvissä yhteydenotoissa on noussut esiin asiakkaiden kokemus siitä, että tarjolla ei ole riittävästi asiakkaiden tarpeita vastaavia palveluita. Lähtökohtaisesti palvelut tulisi järjestää sellaisessa muodossa, kun kunnassa oleva tarve edellyttää. Yhteydenottojen perusteella esimerkiksi tarjotut asumis- ja tilapäishoidon palvelut eivät ole vastanneet asiakkaiden toiveita ja tarpeita. Myös päivätoiminnan ja henkilökohtaisen avun järjestämiseen liittyen on tullut yhteydenottoja.

Ikäihmisten palveluiden osalta yhteydenotoissa on tullut esille huoli siitä, että asiakkaille ei ole ollut riittävästi tarjolla heidän tarpeisiinsa vastaavia tehostetun palveluasumisen paikkoja, vaan asiakkaiden on palvelua haalutessaan tyydyttävä siihen mitä kaupunki tarjoaa ilman, että asiakkaan toiveita huomioidaan. Asiakkailla ja omaisilla on myös kokemus siitä, että he ovat pitkään odottaneet palveluita.

¹¹ Vammaispalvelut. Vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö. Rätty, Tapio (2017)

	2020		2019		2018	
	Muistutukset	Kantelut	Muistutukset	Kantelut	Muistutukset	Kantelut
Sosiaalinen hyvinvointi	72	40	81	38	95	43
Ikäihmisten palvelut	12	5	28	3	30	2
Yhteensä	84	45	109	41	125	45

Taulukko 10. Muistutusten ja kanteluiden määrä Oulun sosiaalihuollossa vuonna 2018 – 2020

Kuntakyselyn vastausten mukaan vuonna 2020 Oulussa sosiaalihuoltoa koskevia muistutuksia käsiteltiin 84 kappaletta, kun vuonna 2019 niitä käsiteltiin 109 kappaletta (kts. taulukko 10). Sosiaalisen hyvinvoinnin alueella muistutukset jakaantuivat vuonna 2020 lastensuojelua koskien 46 kappaletta (2019: 41 kpl), hyvinvointikeskuksia koskien 15 kappaletta (2019: 16 kpl), erityisryhmien palveluohjaus ja asumispalvelut 7 (2019: 20 kpl) sekä sosiaalipäivystys ja perheoikeudelliset palvelut 4 kappaletta (2019: 4 kpl). Ikäihmisten palveluissa muistutukset kohdentuivat kotihoitoon 4 kappaletta (2019: 4 kpl) ja tehostettuun palveluasumiseen 8 kappaletta (2019: 5 kpl). Vuonna 2020 ei tullut yhtään laitoshoidon koskevaa muistutusta. Kaikilla muilla osaluilla väheni muistutusten määrä paitsi lastensuojelussa ja tehostetussa palveluasumisessa.

Oulun kaupungin ilmoituksen mukaan muistutukset käsiteltiin ikäihmisten palvelualueella noin 1 – 4 viikossa. Sosiaalisen hyvinvoinnin palvelualueella keskimääräinen vastausaika oli 23 päivää lukuun ottamatta lastensuojelua, jossa käsittelyaika oli keskimäärin 1,5 kuukautta. Muistutukset on tarkoitettu nopeaksi ja joustavaksi keinoksi vastata asiakkailta tulleisiin tyytymättömyyden ilmaisuihin. Suositeltu käsittelyaika on 1-4 viikkoa. Hyvin organisoidulla muistutusten käsittelyllä voidaan tarvittaessa vaikuttaa tosiasialliseen asiakastyökentelyyn ja asiakkaan saamaan palveluun, jos muistutus käsittelyssä sille ilmenee tarvetta. Muistutuskäsittelyssä toiminnan kehittäminen tapahtuu toimintayksiköiden tasolla ilman, että valvontaviranomaisen tarvitsee ottaa kantaa.

Kanteluiden määrä lisääntyi hieman vuonna 2020. Vuoden 2020 kantelut kohdistuivat lastensuojeluun 30 kappaletta (2019: 28 kpl), erityisryhmien sosiaalipalveluihin 7 kappaletta (2019: 8 kpl), hyvinvointikeskuksiin 3 kappaletta (2019: 2) ja ikäihmisten palveluihin 5 kappaletta (2019: 3 kpl). Myös kanteluiden, kuten muistutusten, osalta lastensuojelussa on tullut lisäystä. Kantelut Oulun kaupungin lastensuojelusta eduskunnan oikeusasiamiehelle, joka valvoo nimenomaan perus- ja ihmisoikeuksien toteutumista, on lisääntynyt: vuonna 2020 23 kappaletta, vuonna 2019 14 kappaletta ja vuonna 2018 6 kappaletta. Näistä kanteluista lasten ja nuorten tekemiä oli vuoden 2020 osalta 12 kappaletta ja vuoden 2019 osalta 9 kappaletta¹².

Kuntakyselyn perusteella Oulussa käytettiin ehkäisevään toimeentulotukeen 233 649 euroa, mutta myös asiakasmäärä on kasvanut edellisestä vuodesta¹³. Vuonna 2019 ehkäisevän toimeentulotuen toteutuneet menot olivat 196 724 euroa. Erityisesti ehkäisevällä toimeentulotuella on merkitystä perheiden ja henkilöiden syrjäytymisen ehkäisemisessä ja omaehtoisen selviytymisen tukemisessa.

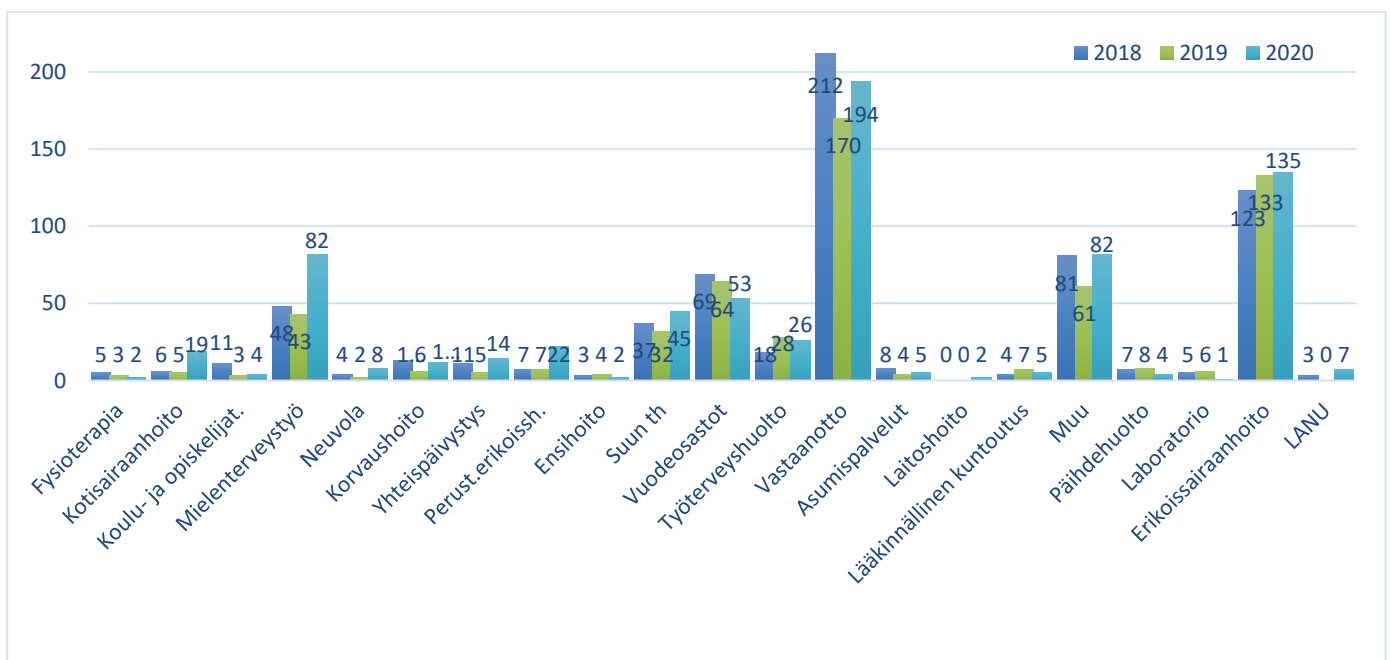
¹² Tieto eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta 18.2.2021

¹³ Hyvinvointipalvelut toimintakertomus 2020. Hyvinvointilautakunta 23.3.2021

9.2 Potilasasiamiespalvelu

Oulussa yhteydenotot potilasasiamieheen lisääntyivät ollen 724 (591 vuonna 2019). Asukaslukuunkin suhteutettuna Oulussa otetaan eniten yhteyttä potilasasiamieheen Oulun seudulla (3,49). Oulun yhteydenottoista 76 % (548) on uusia yhteydenottoja. Uusien yhteydenottojen määrä suhteessa yhteydenottoihin laski edellisvuodesta. Osa yhteydenotoista liittyy jo aiemmin käsittelyssä olleeseen asiaan asian käsittelyn edessä organisaatiossa taikka muille viranomaisille. Vuonna 2020 oululaisten yhteydenottoista 510 kohdentui kunnallisiin palveluihin (70 %), 33 yhteydenottoa yksityisiin palveluihin, 145 yhteydenottoa Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiriin ja 36 yhteydenottoa kohdentui muihin organisaatioihin (pääasiassa Potilasvakuutuskeskukseen). Yksityisiä koskevat yhteydenotot liittyivät palveluihin, joita kaupunki ostaa kuntalaisille yksityisiltä palveluntuottajilta mutta myös itsemaksavien potilaiden yksityisiin palveluihin. Kuntalaiset eivät aina tiedä, että kaikilla terveydenhuolloin toimijoilla on omat nimetyt potilasasiamiehensä, joten näitä yhteydenottoja tulee edelleen myös kunnalliselle potilasasiamiehelle. Oulun yliopistollisen sairaalan yhteydenotot ovat osittain ohjautunut Oulun potilasasiamiehelle (20 % kaikista yhteydenotoista), sillä osalla yhteydenottajista ei ole tiedossa OYS:n oma potilasasiamies tai he ajattelevat Oulun kaupungin potilasasiamiehen hoitavan myös Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin potilasasiamiesasioita. Toisaalta hoitoketju voi myös limittyä sekä perusterveyden- että erikoissairaanhoidon.

Kuviossa 10 on esitelty, miten Oulussa yhteydenotot potilasasiamieheen jakaantuivat eri toimialueittain. Terveydenhuollon palveluista korkein käyttöaste on terveysasemien palveluissa ja vastaanottoihin kohdentuukin eniten yhteydenottoja. Vastaanottoihin liittyvät yhteydenotot lisääntyivät ja eniten yhteyttä otettiin hoitoon ja menettelyyn sekä lääkehoitoon liittyen. Erikoissairaanhoidon yhteydenotot kuuluvat pääasiassa Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiriin toimialueeseen. Oulun kaupungin tuottamat erikoissairaanhoidon palvelut ovat joko mielenterveys- ja päihdepalveluiden sisällä tai kategoriassa perusterveydenhuollon erikoissairaanhoido.



Kuvio 10. Yhteydenotot potilasasiamieheen toimialueittain Oulussa 2018- 2020

Vuodeosastojen yhteydenotot liittyvät pääasiassa Oulun kaupunginsairaalan osastojen toimintaan ja siellä yhteydenotot ovat vähentyneet. Viimeisen viiden vuoden tilastollisella tarkastelujaksolla Oulun kaupunginsairaalaan vuodeosastoja koskevat yhteydenotot ovat olleet 48 ja 98 vuosittaisen yhteydenoton välillä. Vuoden 2016 jälkeen vuosittaiset yhteydenotot ovat olleet laskusuunnassa ollen 53 vuonna 2020 (61 vuonna 2019). Vuodeosastoihin liittyen eniten yhteyttä otettiin hoitoon ja menettelyyn sekä potilasvahinkoasioihin liittyen. Ensisijaisesti kohtelua koskevia yhteydenottoja oli kaksi.

Laitoshoidolla tarkoitetaan pitkäaikaista hoiva-asumista ja siltä alueelta tuli kaksi yhteydenottoa. Asumispalveluiden osalta yhteydenotot jakaantuvat sekä kunnallisiin että yksityisiin palveluihin, joista vuonna 2020 yhteydenotot kohdistuivat yhtä lukuun ottamatta yksityisiin palveluihin. Asumispalveluiden ja laitoshoidon osalta yhteydenotot kohdentuvat vain vähäisissä määrin potilasasiamiehelle, sillä kyseessä on sosiaalihuollon palvelu, joten näissä vain terveyden- ja sairaudenhoito on potilasasiamiehen toiminta-alueita, esimerkiksi lääkehoito, johon pääasiallisesti yhteydenotot ovatkin kohdentuneet.

Kotisairaanhoidon liittyvät yhteydenotot lisääntyivät merkittävästi. Pääasiallinen syy yhteydenottoon oli tyytymättömyys hoitoon ja menettelyyn ja toisena potilasvahinkoasiat.

Suun terveydenhuollon yhteydenotot lisääntyivät edellisvuodesta. Suun terveydenhuolto on toimenpidepainotteista ja yleisin yhteydenoton syy on epäily hoidossa tapahtuneesta potilasvahingosta. Toiseksi eniten yhteyttä otetaan hoitoon ja menettelyyn liittyen.

Mielenterveyspalveluihin liittyvissä yhteydenotoissa oli merkittävä lisäys. Mielenterveyspalveluissa yhteyttä otettiin eniten hoitoon ja menettelyyn sekä hoitoon pääsyyn liittyen. Pääasiallinen tyytymättömyys liittyi mm. arvioituun hoidon sisältöön ja tarpeeseen mutta myös hoitoon pääsyyn. Potilaat tiedustelivat laissa säädettyjä hoitoon pääsyn määräaikoja kokien odotusajan olevan pitkän tai määräaikojen ylittyvän. Lasten- ja nuorten mielenterveyspalveluissa yhteydenotot lisääntyivät edellisvuodesta, jolloin yhteydenottoja ei ollut lainkaan. Loppuvuoden yhteydenotoissa pääpaino oli hoitoon pääsystä. Mielenterveyspotilaiden hoitoketjun sujuvuuteen ja selkeyteen tulee kiinnittää erityisesti huomiota kehittämistoimissa. Epäselvyydet hoidosta tai hoitovastuussa olevasta tahosta ja viiveet tai tietämättömyys hoitoon pääsystä kuormittavat yksilöitä ja perheitä vaikuttaen laajemmin koko ihmisen toimintaympäristöön.

Päihdehuollon osalta työnjako sosiaali- ja potilasasiamiehen kesken on niin että, potilasasiamiehen työalueisiin kuuluvat sekä korvaushoito että päihdehuollon lääkärin hoitoon sekä lääkityksiin liittyvät asiat. Potilasasiamiehen otettut päihdehuollon yhteydenotot puolittuivat edellisvuodesta. Yhteydenoton syynä oli hoitoon pääsyn ongelmat, lääkehoito ja kohtelu. Korvaushoitoon liittyvät yhteydenotot on tilastoitu erikseen, koska hoito sisältää erilaisia veloitteita verrattuna muuhun terveydenhuoltoon. Korvaushoidon yhteydenotot lisääntyivät edellisvuoteen verrattuna. Pääasiallinen syy yhteydenottoon oli hoito ja menettely. Korvaushoidon yhteydenotot liittyivät lähinnä ongelmiin yhteisymmärryksen saavuttamiseen hoitosuunnitelman muutoksissa. Hoitoon pääsy yhteydenoton syynä oli kerran.

Toimialueet, joita ei ole erikseen merkitty tilastointiohjelman muuttujiksi tilastoituvat ”muu”-kategoriaan. Tähän kuuluu esimerkiksi keskitetty ajanvaraus, hoito- tarvejakelu ja asiakasmaksukattoasiat. 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 koskevat pääasiassa Työterveys Virtaa (entistä Oulun työterveyttä) ja kymmenen yksityistä työterveyshuollon toimijaa. Yhteydenottojen määrässä ei ollut merkittävää muutosta edellisestä vuodesta. Yhteydenottoja on tullut mm. hoitoon pääsyyn liittyen sekä potilasasiakirjojen tarkastamiseen- ja oikaisuun liittyen.

Taulukossa 11 käydään tarkemmin läpi mitä syitä yhteydenotoilla potilasasiemieheen on milläkin toimialueilla ollut. Terveyspalveluissa hoito ja menettely on tyypillisin potilaiden ja omaisten yhteydenoton syy. Hyvin usein yhteinen nimittäjä on epäselvyydet hoitoketjussa ja hoitosuunnitelmissa. Yhteydenotoissa esille nousee muun muassa se, että potilas ei tiedä suunnitelmasta eikä siitä kuka ja milloin ottaa yhteyttä, taikka muutoksista ei ole keskusteltu potilaan kanssa etukäteen tai ainakaan potilaalle ei ole tällaista ymmärrystä syntynyt. Potilaiden kyky ottaa tietoa vastaan, taikka oma-aloitteisesti asioista kysyä on yksilöllinen ja toisaalta ammattihenkilön velvoite on antaa potilaalle tietoa suunnitellusta hoidosta ja tutkimuksesta eikä vain silloin, kun potilas asiasta osaa kysyä.

2020	Asiakasmaksu	Hoito ja menettely	Hoitoon pääsy	Itsemääräämisoikeus	Kohtelu	Lääkehoito	Potilasvahinko	Tahdonvastainen hoito	Tiedonsaanti	Tietosuoja ja salassapito	Vahingonkorvaus	Tarkastus- ja korjaamisoikeus	Pot.asiakirja	Lääkevahinko	Lausunnot/todistukset	Muu syy	Yhteensä
Fysioterapia							2										2
Kotisairaahoito		9				1	3		2			2			1	1	19
Koulu- ja opiskelijat.		1		1						1		1					4
Mielenterveystyö	1	23	20	1	3	4	1		5	5		3	9	1	1	5	82
Neuvola		2		5						1							8
Korvaushoito		10	1													1	12
Yhteispäivystys	1	6					4					2	1				14
Perust.erikoissh.	3	8	1				1		2			2	2			3	22
Ensihoito		1	1														2
Suun th	3	13	7				17				2		1			2	45
Vuodeosastot	1	15		5	2	4	10	1	5	1		4	2			3	53
Työterveyshuolto		3	6				3		3	2		5	1			3	26
Vastaanotto	3	58	22		4	28	16		15	8		17	5		9	9	194
Asumispalvelut		1				3	1										5
Laitohoito		1							1								2
Lääkinnällinen kuntoutus					1				2							2	5
Muu	3	6	2		1	3	7		23	5	1	1	2	1	1	26	82
Päihdehuolto			2		1	1											4
Laboratorio									1								1
Erikoissairaahoito	1	34	14	5		3	43	2	11	1	1	4	5		4	7	135
LANU	1	1	4						1								7
Yhteensä	17	192	80	17	12	47	108	3	71	24	4	41	28	2	16	62	724

Taulukko 11. Yhteydenotot potilasasiemieheen Oulussa vuonna 2020 toimialueittain ja syittäin

Vuonna 2020 toiseksi eniten oltiin yhteydessä liittyen epäilyyn hoidossa tapahtuneesta potilasvahingosta. Potilasvahinkoihin liittyvät yhteydenotot ovat vähentyneet erityisesti vastaanottoihin liittyen. ”Muu”-kategoriaan tilastoituneet yhteydenotot potilasvahinkoasioissa liittyvät potilasvahinkoilmoituksiin liittyviin kirjallisiin asiointeihin.

Hoitoon pääsyyn liittyen otetaan yhteyttä kolmanneksi eniten kuten edellisenä vuotenakin. Hoitoon pääsyn yhteydenotot liittyvät pääosin erikoissairaanhoidon (OYS), vastaanottoon ja mielenterveyspalveluihin. Vastaanoton osalta hoitoon pääsyyn yhteydenotot ovat lisääntyneet hieman edellisestä vuodesta. Suun terveydenhuollon osalta hoitoon pääsyyn liittyvät yhteydenotot lisääntyivät.

Potilaiden hyvä kohtelu on keskeinen osa hyvää terveydenhuollon palvelua, johon jokainen työntekijä voi osaltaan vaikuttaa. Vuonna 2020 kohteluun liittyvät tilastoidut yhteydenotot vähenivät edellisestä vuodesta ollen 12 (28 vuonna 2019).

Tiedonsaantiin liittyvät yhteydenotot lisääntyivät edellisvuodesta. Potilaan tiedonsaantioikeus on keskeinen potilaan oikeus, jolla on myös vahva yhteys itsemääräämisoikeuteen. Potilaalle on annettava selvitys hänen terveydentilastaan, hoidon merkityksestä, eri hoitovaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista sekä muista hänen hoitoonsa liittyvistä seikoista, joilla on merkitystä päätettäessä hänen hoitamisestaan. Potilaslaki edellyttää, että terveydenhuollon ammattihenkilön on annettava selvitys siten, että potilas riittävästi ymmärtää sen sisällön. Tätä oikeutta toteuttamalla terveydenhuollon ammattihenkilöt voivat vaikuttaa hyvinkin potilastyytyväisyyteen erityisesti silloin, kun yhteisen näkemyksen saavuttaminen lääketieteellisesti perustellusta hoidosta on vaikeaa.

Potilaalla rekisteröitynä on potilastietojen tarkastus- ja korjaamisoikeus ja näihin liittyvät yhteydenotot ovat lisääntyneet. Kanta-palveluiden¹⁴ käyttöönoton jälkeen potilailla on ollut järjestelmän kautta pääsy osaan omista tiedoista. Terveydenhuollon henkilökunnalla tulee olla tietoa Oulun kaupungin potilastietojen käsittelyn toimintatavoista ja ohjata potilaita tarkastus- ja korjaustilanteissa.

”Muu syy”-kohtaan voi tulla monenlaisia yhteydenottoja ja yleensä ne ovat yksittäisiä tilanteita. Nämä ovat lisääntyneet edellisestä vuodesta. Usein myös asiakkaiden yhteydenotot liittyen Potilasvakuutuskeskukseen, potilasvahinkolautakuntaan, kanteluviranomaisiin tai tietosuojavaltuutettuun tilastoituvat tähän kohtaan, koska ne eivät ole terveydenhuollon palveluita.

Oulun kaupungille tehdyn kuntakyselyn vastausten perusteella terveyspalveluihin on tullut 159 muistutusta, kun vuonna 2019 niitä oli 172 (taulukko 12). Toimialueittain muistutusten jakautuminen on esitetty taulukossa. Muistutus on voinut kohdistua yhdessä muistutuksessa useaan eri muistutuksen syyhyn. Oulun kaupungin terveyspalveluissa muistutusten määrää ja sisältöjä seurataan kootusti hallinnossa. Muistutusten käsittelyaika on pääasiallisesti kaikilla toimialueilla kohtuullinen. Kohtuullinen käsittelyaika turvaa muistutuksen tarkoituksen eli muistutuksen tavoitteena on hoitaa muistutuksen tekijän esiin tuoma asia mahdollisimman nopeasti omassa toimintayksikössä. Asianmukaisella käsittelyllä mahdollisiin ongelmakohtiin voidaan puuttua välittömästi ja ryhtyä asian vaatimiin kehittämistoimiin hoidon laadun ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi.

¹⁴ <http://www.kanta.fi/omakanta>, potilastiedon arkisto

Toimialue	Muistutusten määrä			Vastausajan vaihteluväli, vrk		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Vastaanotto (terveysasemat)	111	90	68	1 - 34	1-45	2,5-49
Oulun kaupunginsairaala	30	36	26	3-16	1-15	1-13
Suun terveydenhuolto	14	12	16	12-35	11-14	6-35
Mielenterveys- ja päihdepalvelut	24	21	26	2-20	6-16	5-19
Neuvola (sis. keskusneuvola)	1	2	7	6	20	1-21,5
Kuntoutus palvelut ja hoitotarvikejakelu	5	5	10	11-17	7-19	2,5-15,67
Kouluterveydenhuolto	1	1	1	27	22	9
Laitoshoito	-	-	-	-	-	-
Perusterveydenhuollon esh	-	1	4	-	13	1-22,5
Kotisairaanhoido	-	1	1	-	8	1
Yhteensä	186	169 (+3)	159			

Taulukko 12. Muistutukset Oulun terveyspalveluissa 2018-2020

Kanteluihin vuonna 2020 annettiin 16 selvitystä. Kanteluissa oli vähäinen lisäys vuoteen 2019 verrattuna, jolloin selvitys annettiin 14 tapauksessa. Yksi kanteluista koski yksityistä palveluntuottajaa. Potilasvakuutuskeskukselle (269), potilasvahinkolautakunnalle (11) ja lääkevahinkovakuutukselle (1) liikennevakuutuskeskukselle (1) on annettu selvityksiä yhteensä 282 kappaletta. Vuonna 2019 selvityksiä annettiin 260 kappaletta. Korvattavista potilasvahingoista ei ole saatavilla tietoa.

Kuntakyselyssä kysyttiin hoitoon pääsyn määrä ajoista. Vastaanottopalveluihin keskimääräinen odotusaika kiireettömän hoidon osalta on ollut koko Oulussa vuonna 2020 lääkärille 37 vuorokautta ja hoitajalle 27 vuorokautta, mitkä ovat hieman pidemmät kuin edellisenä vuonna. Suun terveydenhuollossa jonotusaika kiireettömään hoitoon on ollut 7,5 kuukautta, jossa huomattava odotusajan lisäys edelliseen vuoteen verrattuna. Keväällä 2020 koronan vuoksi vastaanottoja on vastauksen mukaan jouduttu vähentämään ja henkilökuntaa siirtyi muihin tehtäviin (mm. koronajäljitys). Jonon purku aloitettu vuoden 2020 loppupuolella.

Mielenterveyspalveluissa jonotusaika alle 23-vuotiaiden kiireettömään hoitoon ollut keskimäärin 98 vuorokautta ja yli 23-vuotiaiden osalta 182 vuorokautta. Mielenterveyspalveluiden osalta hoitoon pääsyn aika on pidentynyt. Avopäihdepalveluissa hoitoon pääsyn jonotus aika alle 23-vuotiailla on 87 vuorokautta ja opioi-dikorvaushoidossa 0 vuorokautta. Yli 23-vuotiailla vastaavat ajat ovat 106 vuorokautta ja opiaattikorvaushoidossa 138 vuorokautta.

Kuntakyselyssä kysyttiin kaupungin käytäntöä, jolla terveydenhuollon yksityiset palveluiden tuottajat, joilta kunta on ostanut palveluita kuntalaisille, raportoivat kunnan valvontaa hoitaville henkilöille heille tulleista muistutuksista ja kanteluista. Vastauksen mukaan yksityisiin palveluntuottajiin kohdistuvat muistutukset ja kantelut tulevat kaupungille/terveyspalveluihin. Muistutukseen vastaa palveluntuottaja, joka lähettää kopion vastauksesta kaupungille. Tilaaja vastaa kanteluihin.

10. Tyrnävä

10.1 Sosiaaliamiespalvelu

Tyrnävältä yhteydenottoja sosiaaliamieheen vuonna 2020 oli 16 kertaa (13 kertaa 2019). Yhteydenotoissa oli lisäystä edellisvuoteen verrattuna. Asukaslukuun suhteutettuna yhteydenottoja oli 2,42. Yhteydenotoista lähes kaikki olivat uusia asiakkaita, sillä vain kaksi yhteydenottoa liittyi jo aiemmin käsittelyssä olleeseen asiaan. Yhteydenotoista 15 kohdentui kunnallisiin palveluihin ja yksi muu-kategoriaan luokiteltavaksi, johon kuuluu mm. Kansaneläilaitos. Yhteydenotoista kohdentui kolme lapsiin ja nuoriin, viisi työikäisiin, kahdeksan ikäihmisiin.

Vammaispalvelun osalta yhteydenotot lisääntyivät ollen seitsemän. Edellisenä vuonna yhteydenottoja ei ollut lainkaan. Lastensuojelun osalta yhteydenotot myös lisääntyivät ollen neljä. Toimeentulotukeen liittyen yhteydenotot vähenivät ollen kaksi. Yleisin syy yhteydenottoon on ollut menettely, jonka taustalla olevat syyt vaihtelevat. Asiakkaan näkökulmasta syynä voi olla työntekijän toimintatavat asiakkaan asiaa käsiteltäessä, taikka esim. puutteet asiakkaan asian käsittelyn sujuvuudessa. Tiedontarve liittyy yleensä palveluihin taikka asiakkaan oikeuksiin. Nämä yhteydenotot vähenivät kahteen edellisvuoden kahdeksasta. Päätökseen liittyvien yhteydenottojen taustalla olevat syyt ovat pääasiassa hakemuksen kohteena ollut evätty palvelu tai tuki.

2020	Tiedontarve	Päätös	Menettely	Käsittelyaika	Salassapito ja tietosuojat	Yhteensä
Toimeentulotuki	0	1	1	0	0	2
Lastensuojelu	0	0	3	0	1	4
Vammaispalvelu	0	1	5	1	0	7
Asumispalvelut	1	0	0	0	0	1
Vanhustyö	0	1	0	0	0	1
Muu	1	0	0	0	0	1
Yhteensä	2	3	9	1	1	16

Taulukko 13. Yhteydenotot sosiaaliamieheen Tyrnävällä vuonna 2020 toimialueittain ja syittäin

Tyrnävällä ei ollut vuonna 2020 yhtään sosiaalihuoltoa koskevaa muistutusta. Kanteluihin liittyviä lausuntopyyntöjä ei myöskään ollut. Kuntakyselyn perusteella Tyrnävällä oli varattu vuonna 2020 ehkäisevään toimeentulotukeen 7000 euroa, josta toteutunut meno oli 6450 euroa. Vuonna 2019 oli varattu ehkäisevään toimeentulotukeen 5 000 euroa, josta käytettiin 5 541 euroa. Toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo. Ehkäisevän toimeentulotuen tarkoituksena on edistää henkilön ja perheen sosiaalista turvallisuutta ja omatoimista suoriutumista sekä ehkäistä syrjäytymistä ja pitkäaikaista riippuvuutta toimeentulotuesta.

Kuntakyselyssä kysyttiin käytäntöä, jolla sosiaalihuollon yksityiset palveluiden tuottajat raportoivat kunnan valvontaa hoitaville henkilöille heille tulleista muistutuksista ja kanteluista. Annetun vastauksen mukaan tämä toteutuu valvontakäynneillä.

10.2 Potilasasiamiespalvelu

Tyrnävältä yhteydenottoja potilasasiamieheen oli 13. Yhteydenotot laskivat edellisvuoden 17 verrattuna (kts. taulukko 18). Asukaslukuun suhteutettuna yhteydenottoja oli 1,97. Viisi yhteydenotoista oli ns. vanhoja yhteydenottoja, jolloin samaa asiasta oli oltu aiemmin jo yhteydessä. Yhteydenotot koskivat kahdeksan kertaa ikäihmisiä, kolme työkäisiä ja kaksi lapsia ja nuoria.

Yhteydenotoista neljä koski vastaanottoa eli terveyskeskustoimintaa kolme kotisairaanhoidon ja kaksi erikoissairaanhoidon (yleensä OYS). Suun terveydenhuoltoa, asumispalveluja ja vuodeosastohoidon koskevia yhteydenottoja oli yksi kustakin alueesta. Pääasiassa yhteydenotot koskivat hoitoa ja menettelyä eli terveydenhuollon ammattihenkilön toimintaa ja ammatillista osaamista potilaan hoidossa taikka muita puutteita hoitoketjun sujuvuudessa. Kaksi yhteydenottoista koskivat potilaan itsemääräämisoikeutta eli yleensä sitä, kuinka potilas ei ole näkökulmastaan saanut osallistua riittävästi hoitoaan koskevaan päätöksentekoon ja suunnitteluun. Hoitoon pääsystä yhteyttä otettiin kerran ja tällöin taustalla voi olla esim. potilaan kokema puute hoidon tarpeen ja hoidon kiireellisyyden arvioinnissa. Lääkevahinkoasiaa koskien yhteyttä otettiin kerran. Epäily lääkkeen aiheuttamasta korvattavasta henkilövahingosta ei liity terveydenhuollon ammattihenkilön toimintaan, vaan itse lääkeaineeseen ja tällöin korvattavuusasian käsittelee Suomen Keskinäinen Lääkevahinkovakuutusyhtiö. Potilasvahinko ryhmään luokitellut asiat tarkoittavat, että yhteydenottoja itse epäilee kyseessä voivan olla potilasvahinko tai yhteydenoton sisältö tähän kategoriaan luokiteltavan luontoinen.

2020	Hoito ja menettely	Hoitoon pääsy	Itsemääräämisoikeus	Potilasvahinko	Tiedon saanti	Lääkevahinko	Muu syy	Yhteensä
Kotisairaanhoidon	1	0	0	0	1	0	1	3
Suun th	1	0	0	0	0	0	0	1
Vuodeosastot	0	0	1	0	0	0	0	1
Vastaanotto	3	1	0	0	0	0	0	4
Asumispalvelut	0	0	1	0	0	0	0	1
Muu	0	0	0	0	0	1	0	1
Erikoissairaanhoidon	1	0	0	1	0	0	0	2
Yhteensä	6	1	2	1	1	1	1	13

Taulukko 14. Yhteydenotot Tyrnävällä potilasasiamieheen toimialueittain ja syittäin vuonna 2020

Kuntakyselyn perusteella Tyrnävällä terveydenhuollossa on käsitelty vuonna 2020 kolme muistutusta. Aluehallintovirasto on siirtänyt yhden kantelun muistutuksena käsiteltäväksi. Muistutusten käsittelyaika oli 22-44 päivää. Valviran suositus muistutusvastauksen antamiseen on 1-4-viikkoa. Potilasvakuutuskeskus ei antanut yhtään korvattavaa päätöstä vuonna 2020.

Kuntakyselyn vastauksen mukaan hoitoon pääsy perusterveydenhuollossa, suun terveydenhuollossa sekä mielenterveys- ja päihdepalveluissa vaihteli ajankohdan mukaan pääasiassa muutaman päivään ja enimmillään muutaman viikkoon toimintavuonna 2020 olleiden henkilöstövaihdosten ja Covid-19 pandemian vuoksi.

Kuntakyselyssä kysyttiin käytäntö, jolla terveydenhuollon yksityiset palveluiden tuottajat, joilta kunta on os-
tanut palveluita kuntalaisille, raportoivat kunnan valvontaa hoitaville henkilöille heille tulleista muistutuk-
sista ja kanteluista. Vastauksen mukaan tämä tapahtuu kuntalaispalautteen, potilaspalautteen ja palveluiden
tuottajien omaraportointijärjestelmän kautta.

11. Sosiaali- ja potilasasiamiehen näkemyksiä

Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden vaihtuvuus ja näin ollen jatkuvuuden puute asiakassuhteissa on tullut
esiin asiakasyhteydenotoissa Oulun seudulla. Ilmiö on valtakunnallinen. Työntekijöiden saatavuuteen ja py-
syvyyteen tulee kohdentaa organisaation osalta toimia. Sosiaaliasiamiehelle tulleissa yhteydenotoissa on tul-
lut esiin vaikeutta tavoittaa asioiden hoidosta vastaava työntekijä tai se, että asiakas ei tiedä kuka hänen
asioitaan hoitaa tai kehen hänen tulisi olla yhteydessä. Hyvään hallintotapaan kuuluu myös se, että asiakas
saa asianmukaisesti hallinnon palveluita, mikä tarkoittaa muun muassa sitä, että asiakas saa yhteyden asi-
aansa hoitavaan työntekijään ja asiakkaan jättämiin asiallisiin soittopyyntöihin vastataan ilman tarpeetonta
viivytystä. Organisaation toiminnan järjestäminen ja työntekijöiden asiakasmäärien tulisi mahdollistaa asian-
mukainen suora työskentely asiakkaiden kanssa.

Hallintolain mukaiset hyvän hallinnon perusteet koskevat sekä kaikkia viranomaisia sosiaali- ja terveyden-
huollossa että yksityisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajia, jos niille on annettu viranomaisen
vastuulle kuuluvien tehtävien hoitaminen. Näihin vaatimuksiin kuuluu palveluperiaate ja neuvonta. Tavan-
omaista asiakkaiden kertomuksissa on myös se, että heille ei ole laadittu tai päivitetty asiakassuunnitelmaa,
johon olisi koottu asiakkuuteen ja palvelutarpeeseen merkittävästi vaikuttavat asiat. Asiakkailla ei välttä-
mättä ole tietoa edes oikeudesta asiakassuunnitelmaan tai, että työntekijällä on velvollisuus sen laatimiseen.
Toisinaan asiakassuunnitelma on työntekijän laatima eikä asiakas itse tunnista lainkaan mitä sinne on kirjattu.
Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.
Ilman tietoa toimenpidevaihtoehdoista asiakkaalla ei ole mahdollisuutta osallistua täysipainoisesti.

Lastensuojelun sijaishuollon alueella on viime vuosina paljon käsitelty rajoitustoimenpiteiden käyttöä. Näihin
on tullut paljon valvovien viranomaisten ratkaisuja ja linjauksia. Julkisuudessa on puhuttu vähän sijaishuol-
lossa olevan lapsen yhteydenpidosta, jossa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä käyttää päätöksenteko-
oikeutta. Lähtökohtaisesti aina, jos lapsen läheiset ja sosiaalityöntekijä eivät pääse yhteiseen ymmärrykseen
tapaamisten järjestämisestä, tulisi tehdä kirjallinen yhteydenpidon rajoittamispäätös, jossa on selkeät perus-
telut. Näin ollen asianosaisilla on mahdollisuus hakea halutessaan muutosta. Jos päätöstä ei tehdä, asianosai-
silla ei ole tietoa muutoksenhakuohjeesta ja -oikeudesta. Aina kun ihmisten perusoikeuksiin puututaan, tulee
toiminnan taustalla olla lainsäädäntö ja viranomaisen tulee perustella oma toimintansa. Lisäksi asiakkailla
tulee olla tosiasiallinen mahdollisuus käyttää oikeusturvakeinoja. Sosiaalihuollossa on tärkeää käydä keskus-
telua siitä, miten julkista valtaa käytetään ja milloin toiminta on oikeuksien rajoittamista, joka edellyttää pää-
töksentekoa.

Sosiaali- ja terveyshuollossa palvelut tulee järjestää siinä laajuudessa, kun kunnassa esiintyy tarvetta. Asiak-
kaat ja omaiset ovat tuoneet esille, että heille tarjotut palvelut eivät ole vastanneet tarvetta. Esimerkiksi
vammaisten ja ikäihmisten asumispalveluissa ei ole ollut tosiasiallisesti valinnanmahdollisuutta niin, että asu-
mispalvelun olisi voinut valita omia toiveita vastaavaksi, vaan on otettava se mitä tarjolla on. Ei ole riittävä,
että tarjolla on palvelua vaan sen tulee kohdentua oikein huomioiden myös asiakkaiden yksilölliset tarpeet.

Palveluiden järjestämisessä on huomioitava palvelun laatu ja se, että toteuttamisessa huomioidaan asiakas-turvallisuus.

Potilaita hoidettaessa keskiössä ovat oikeus elämään, yksityisyyteen ja henkilökohtaiseen koskettamattomuuteen. Näitä oikeuksia terveydenhuollossa turvataan hoitamalla potilaita yhdenvertaisesti ja yhteisymmärryksessä heidän kanssaan kunnioittamalla yksilön itsemääräämisoikeutta ja kuuntelemalla potilaan omaa käsitystä tilanteestaan. Tarvittaessa yhdessä potilaan kanssa laaditaan selkeä hoitosuunnitelma, jonka merkitys korostuu pitkäaikais- ja monisairaiden kohdalla. Mikäli potilaan terveydentila ei mahdollista tätä, potilaan tahtoa ja etua tärkeissä hoitopäätöksissä selvitetään omaisen kanssa. Yhteisymmärryksen saavuttamisen edellytyksenä on keskustelu potilaan kanssa, joka tulee tehdä, myös kun hoitosuunnitelmaa muutetaan. Lääkärin laissa säädetty oikeus taudinmääritykseen ja lääkkeen määräämiseen ei oikeuta lääkäriä yksipuolisesti muuttamaan hoitosuunnitelmaa, vaan vaatii tiedonantamisen ja yhteisymmärryksen hakemisen potilaan kanssa. Potilaiden yhteydenottojen perusteella tässä on kehittämisen paikka, jotta potilaan oikeudet toteutuisivat potilaslain tarkoittamalla tavalla.

Poikkeuksellisenä vuonna 2020 perusoikeudet sekä potilaan ja asiakkaan oikeudet ovat nousseet esille myös tapauksissa, joissa potilaat taikka asiakkaat eivät ole totutulla tavalla saaneet rajoitusten vuoksi pitää yhteyttä läheisiinsä tai osallistua hoitoon ja tutkimuksiin. Vaikean yleisvaarallinen tartuntataudin vuoksi tehdyt toimenpiteet ja siihen liittyvä lainsäädännöllinen viitekehys päätöksenteossa ei ole aina avautunut potilaille ja asiakkaille riittävällä tavalla. Potilaan hoitaminen terveyskeskuksessa, sairaalassa tai muussa sairaanhoidon toimintayksikössä asettaa tietyt rajoitukset potilaan yksityiselämälle. Toimintayksikön yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitäminen sekä muiden henkilöiden yhtä lailla oikeutetut vaatimukset eivät kuitenkaan saa johtaa potilaan perusoikeuksien rajaamiseen ilman lainsäädäntöperustaa. Myös näissä oloissa tulisi pyrkiä eri järjestelyin ottamaan huomioon potilaan tarpeet perheyhteyteen. Sosiaalihuollon asumispalveluiden osalta valvovat viranomaiset ovat antaneet ratkaisuja suhteessa rajoituksiin, ja nämä ovat linjanneet toimintaa palveluissa.

Liitteet

Liite 1. Kuntakysely /sosiaalihuolto

A. Toimeentulotuki

1. Kuinka paljon kuntanne talousarviossa varattiin vuodelle 2020 ehkäisevän toimeentulotuen määrärahaa?
2. Mitkä olivat toteutuneet ehkäisevän toimeentulotuen menot vuonna 2020?

B. Valvonnan toteuttaminen

1. Miten kunnassa on toteutettu käytäntö, jolla sosiaalihuollon yksityiset palveluiden tuottajat raportoivat kunnan valvontaa hoitaville henkilöille heille tulleista muistutuksista ja kante- luista?

C. Reklamaatioiden määrä

1. Vuoden 2020 aikana saapuneiden ja ratkaistujen sosiaalihuollon muistutusten määrä sekä niitä koskevat aihe- ja/tai palvelualueet
2. Muistutusten käsittelyaika
3. Sosiaalihuoltoa koskevien vuoden 2020 aikana kanteluihin annettujen selvitysten määrä (aluehallintovirasto, Valvira, eduskunnan oikeusasiamies, oikeuskansleri) sekä niitä koskevat aihe- tai palvelualueet

Liite 2. Kuntakysely /terveydenhuolto

A. Reklamaatioiden määrä

1. Kuinka monta terveydenhuoltoa koskevaa muistutusta saapui ja ratkaistiin vuonna 2020?
2. Edellä mainittujen muistutusten aihe- ja/tai palvelualueet
3. Mikä oli muistutusten käsittelyaika?
4. Kuinka moneen terveydenhuoltoa koskevaan kanteluun annettiin selvitys vuonna 2020 ai- kana (aluehallintovirasto, Valvira, eduskunnan oikeusasiamies, oikeuskansleri)? Näiden osalta pyydämme ilmoittamaan myös aihe- tai palvelualueet.
5. Kuinka monta korvattavaa potilasvahinkoa kohdentui organisaatioonne vuona 2020?

B. Hoitoon pääsy

1. Miten kunnassanne on toteutunut hoitoon pääsy perusterveydenhuollossa, suun tervey- denhuollossa sekä mielenterveys- ja päihdepalveluissa?

C. Valvonnan toteuttaminen

1. Miten kunnassa on toteutettu käytäntö, jolla terveydenhuollon yksityiset palveluiden tuottajat, joilta kunta on ostanut palveluita kuntalaisille raportoivat kunnan valvontaa hoitaville henkilöille heille tulleista muistutuksista ja kanteluista?