

Sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys vuodelta 2021

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.	Sosiaali- ja potilasasiamiehen näkemyksiä	13
5.	Hailuoto	16
5.1	Sosiaaliasiamiespalvelu	16
5.2	Potilasasiamiespalvelu	17
6.	Kempele	17
6.1	Sosiaaliasiamiespalvelu	17
6.2	Potilasasiamiespalvelu	18
7.	Liminka	20
7.1	Sosiaaliasiamiespalvelu	20
7.2	Potilasasiamiespalvelu	22
8.	Lumijoki	23
8.1	Sosiaaliasiamiespalvelu	23
8.2	Potilasasiamiespalvelu	24
9.	Muhos	24
9.1	Sosiaaliasiamiespalvelu	24
9.2	Potilasasiamiespalvelu	25
10.	Oulu	26
10.1	Sosiaaliasiamiespalvelu	26
10.2	Potilasasiamiespalvelu	34
11.	Tyrnävä	42
11.1	Sosiaaliasiamiespalvelu	42
11.2	Potilasasiamiespalvelu	43
	Liitteet	44

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 yhdestä näkökulmasta asiakkaiden ja potilaiden kokemuksista ja tiedontarpeista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Sosiaali- ja potilasasiamieheen ollaan yhteydessä pääasiassa silloin, kun sosiaali- ja terveydenhuollon tai varhaiskasvatuksen palvelun laatu ja sisältö ei ole täyttänyt laadullista odotusta. Organisaatioiden laadunhallinnassa tulee olla sovittuna vastuut sekä menettelytavat, joissa opitaan palvelusta annetusta palautteesta, muistutuksista ja 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 kailta 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.

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.

Selvitystä varten sosiaali- ja potilasasiamiehet ovat tehneet kuntiin kyselyn sekä sosiaali- ja terveydenhuollon että varhaiskasvatuksen osalta (liite). 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 selvitykseen¹. Johdanto sekä sosiaali- ja potilasasiamiehen näkemykset osio on kirjoitettu yhdessä.

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 tehtävänä on myös varhaiskasvatustulaisissa (540/2018) säädetyllä tavalla neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä oikeuksista ja oikeusturvakeinoista. Sosiaaliasiamiehen rooli on ohjaava ja neuvova. Käytännön tasolla sosiaaliasiamies voi esimerkiksi osallistua asiakkaan luvalla asiakasneuvotteluihin sekä neuvoa ja avustaa asiakasta oikaisuvaatimusten, muistutus- ja kanteluasiakirjojen laadinnassa. Sosiaaliasiamiehellä ei ole itsenäistä päätöksentekovaltaa eikä sosiaaliasiamies voi muuttaa viranomaisten tai toimielinten tekemiä päätöksiä. Tarvittaessa sosiaaliasiamies antaa neuvontaan liittyen asiakasasiakirjoihin, mutta sosiaaliasiamiehellä ei ole pääsyä niihin. 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 potilaiden hoitoon.

Potilasasiamiehen tehtävät potilaslain 11 §:n mukaan:

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

Potilaan oikeusturvakeinoina toimivat pääasiassa muistutus ja kantelu. Hoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön voi tehdä muistutuksen terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Potilaalla on oikeus tehdä myös hallintokantelu valvoville 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 kuluttajasuojalain (38/1978) perusteella.

Käytännössä potilasasiamies neuvoo yhteydenottajia potilaan oikeuksista terveydenhuollon palvelujärjestelmässä sekä ohjaa muissakin asioissa, kuten potilasasiakirjojen tarkastus- ja oikaisumenettelyyn liittyen. Potilasasiamiehen kautta ei kuitenkaan luovuteta potilasasiakirjoja eikä potilasasiamies osallistu potilasasiakirjojen käsittelyyn. Asiamiehen puoleen voi kääntyä 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 hoitopäätöksiä. 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. 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 kunnittain. Pienten ja keskikokoisten kuntien asukkaiden yhteydenottomäärät sosiaali- ja potilasasiamiehiin ovat pieniä, joten seudullisten sosiaali- ja potilasasiamiesten käyttäminen on perusteltua. Sosiaali- ja terveysministeriön vuonna 2020 valmistuneen selvityksen sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnasta suosituksen mukaan yhtä päätoimista potilasasiamiestä tai sosiaaliasiamiestä kohden tulisi olla enintään 100 000–150 000 asukasta⁵. Terveystenhuollon osalta tulee huomioida perusterveydenhuolto ja erikoissairaanhoito erikseen. Oulun seudulla erikoissairaanhoidossa on oma potilasasiamies, joka toimii Oulun yliopistollisessa sairaalassa.

Kunta	Väestö vuonna 2016	Väestö vuonna 2017	Väestö vuonna 2018	Väestö vuonna 2019	Väestö vuonna 2020	Väestö vuonna 2021
Hailuoto	994	967	974	959	949	949
Lumijoki	2 106	2 081	2 052	2 020	2 036	2 018
Tyrnävä	6 757	6 730	6 758	6 637	6 605	6 592
Muhos	8 994	9 019	8 980	8 908	8 906	8 907
Liminka	10 005	10 133	10 161	10 191	10 241	10 210
Kempele	17 294	17 540	17 923	18 355	18 791	19 115
Oulu	200 466	201 810	203 567	205 489	207 424	209 648
Oulun seutu	246 616	248 275	250 415	252 559	254 952	257 439

Taulukko 1. Oulun seudun kuntien väestömäärä⁶

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 kokoajaikasta sosiaali- ja potilasasiamiestä, jotka sijoittuvat Oulun kaupungin hyvinvointipalveluiden hallintopalveluihin. Esimiehenä toimii hallintopäällikkö Juha Torvinen. Asiamiestoiminta on toteutettu vuonna 2021 siten, että Oulun kaupungin sosiaaliasiamiehen tehtäviä sekä Muhoksen ja Kempeleen sosiaali- ja potilasasiamiestehtäviä on hoitanut Mirva Makkonen. Oulun potilasasiamiestehtäviä sekä Hailuodon, Limingan, Lumijoen ja Tyrnävän sosiaali- ja potilasasiamiestehtäviä on hoitanut Kati Koivunen.

Oulun seudun sosiaali- ja potilasasiamiesten toimisto on Oulussa. Asiamiehet ottavat toimistolla vastaan kaikkien 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

⁵ Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2020:13. Selvitys sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnasta. Asiamiestoiminnan tausta, nykytila ja tulevaisuus. Tuomas Kumpula

⁶ Lähde Oulun kaupungin konsernihallinnon ennakkotiedot väestötilastoista 16.2.2022

vahvan tunnistautumisen kautta suojatussa yhteydessä. Sähköpostilla on mahdollista lähettää myös ns. turvasähköpostia.

Sosiaali- ja potilasasiamiehillä ei ole pääsyä asiakas- ja potilastietojärjestelmiin. Sosiaali- ja potilasasiamiehet tilastoivat yhteydenotot tilastointijärjestelmään, joka ei muodosta henkilörekisteriä eikä yksittäisiä yhteydenottajia voi tunnistaa. Yhteydenotot tilastoidaan yhteydenoton syyn perusteella eikä tilastointiohjelma mahdollista yhdessä yhteydenotossa esiin tulevan useamman yhteydenoton syyn tilastointia. Yhteydenotto voi olla yksi puhelu, jossa asiakas saa heti vastauksen esittämiinsä kysymyksiin tai yhteydenotto saattaa sisältää useita yhteydenottoja, selvitystyötä sekä tapaamisia. Yhteyttä voi ottaa myös anonyymisti. Selvityksessä esiin tuodut yhteydenotot on pyritty kuvaamaan niin, ettei yksittäisiä yhteydenottoja voi tunnistaa. Yhteydenottojen ollessa lukumäärältään vähäisiä, selvitys on tehty tuomatta esiin yksityiskohtaisia tietoja.

Sosiaali- ja potilasasiamiehet ovat olleet mukana erilaisissa tilaisuuksissa puhumassa sekä asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista ja asemasta että asiamiestoiminnasta. Asiamiestoiminnasta tiedotetaan Oulun kaupungin internet-sivuilla, jonne myös vuosittain liitetään sosiaali- ja potilasasiamiesten selvitys.

3.2 Sosiaaliasiamiespalvelu

Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen Oulun seudulla kohdistuvat pääasiassa kunnallisiin palveluihin (81 % kaikista yhteydenotoista). Kahdeksan (8) prosenttia yhteydenotoista kohdistuu yksityisiin sosiaalihuollon palveluntuottajiin ja 11 prosenttia muihin toimijoihin. Yhteydenotto sosiaaliasiamieheen tapahtui pääsääntöisesti puhelimitse (82 % yhteydenotoista), mutta yhteyttä otettiin myös viestein sähköpostilla ja kirjeitse (6 %) sekä verkkoneuvonnan (6 %) kautta. Käyntien ja asiakastapaamisten osuus (6 %) vuosina 2020 ja 2021 on ollut huomattavasti vähempää kuin aikaisempina vuosina. Tätä selittää Covid-19-pandemia, jonka vuoksi asiakastyöskentelyä on pyritty kehittämään niin, että asioita on voitu selvittää ja tarvittaessa avustaa ilman fyysistä tapaamista.

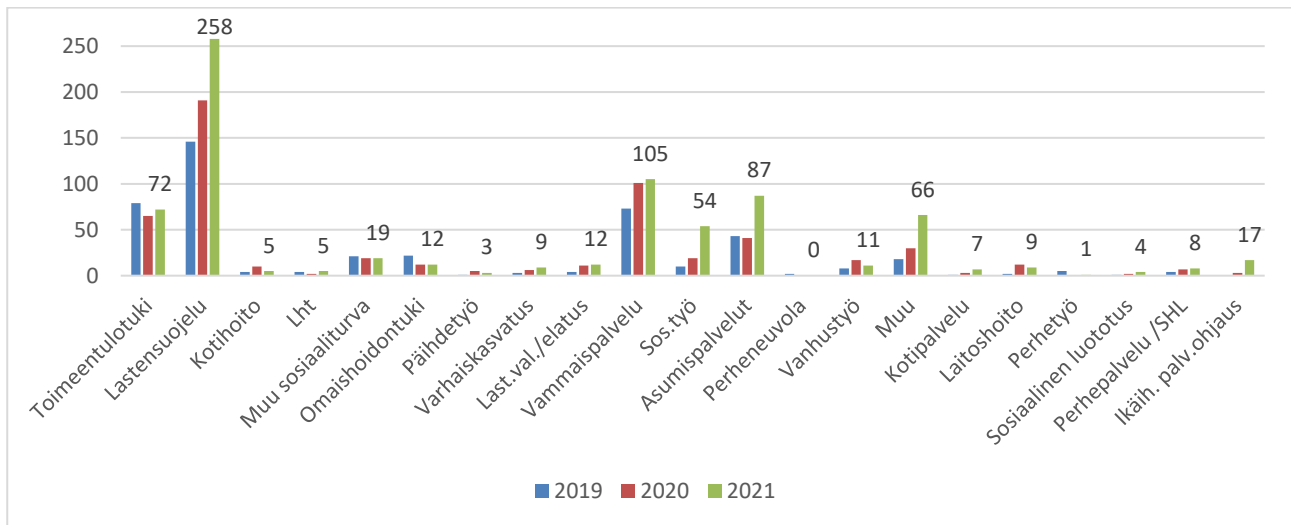
Oulun seudulla yhteydenotot sosiaaliasiamieheen lisääntyivät edelliseen vuoteen verrattuna (ks. taulukko 2). Tilastoituja yhteydenottoja oli 764 kappaletta, joista toiminnassa mukana olevia kuntia koski 734 kappaletta, sillä muiden kuntien asukkaiden yhteydenottoja oli 30 kappaletta. Yhteydenotot ovat vaihdelleet vuosittain. Vuonna 2021 yhteydenotot lisääntyivät kaikissa toiminta-alueen kunnissa.

	2017	2018	2019	2020	2021
Hailuoto	1	2	7	4	6
Kempele	38	28	20	28	37
Liminka	26	55	28	13	25
Lumijoki	14	24	23	10	13
Muhos	18	19	20	14	30
Oulu	437	495	334	458	606
Tyrnävä	18	13	13	16	17
Muut	17	21	6	13	30
Yhteensä	569	657	451	556	764

Taulukko 2. Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen Oulun seudulla vuosina 2017–2021

Oulun seudun kunnat ovat hyvin erikokoisia. Lisäksi kunnissa on järjestetty hyvin monella eri tavalla sosiaali-
huollon palvelut. Näiden keskinäinen vertailu yhteydenottomäärissä ei ole sosiaalihuollon asiakkaan oikeuk-
sien näkökulmasta tarkoituksenmukaista. Suurin osa yhteydenotoista koskee Oulua (81 % kaikista yhteyden-
otoista).

Kuviossa 1 on tarkasteltu miten yhteydenotot sosiaaliasiamieheen Oulun seudulla jakaantuvat eri toimialu-
eille. Huomioitavaa on se, että Oulun yhteydenotot dominoivat tilastossa, mutta tilasto on vain suuntaa an-
tava siitä mihin palveluihin sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot kohdentuvat. Kuvioon merkitty luku ku-
vaa vuoden 2021 yhteydenottojen lukumäärää.



Kuvio 1. Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen toimialueittain Oulun seudulla vuosina 2019–2021

Kolmanneksi eniten yhteyttä otettiin yllättäen liittyen asumispalveluihin, jossa selkeästi 1.7.2021 voimaan tullut asiakasmaksulain⁷ muutos aiheutti epä tietoisuutta ja tätä kautta yhteydenottoja sosiaaliasiamieheen. Yhteydenotot asumispalveluihin liittyvät pääasiassa ikäihmisten tehostettuun palveluasumiseen. Osa yhteydenotoista kohdistuu myös erityisryhmien (vammaspalveluiden sekä mielenterveys- ja päihdekuntoutujien) asumispalveluihin. Reilu puolet asumispalveluiden yhteydenotoista kohdistuu yksityisiin palveluntuottajiin, kun edellisenä vuonna lähes kaikki koskivat yksityisiä palveluntuottajia ja vain osa kunnallisia palveluita.

Taulukossa 3 on esitetty miten yhteydenottojen syyt kohdentuvat eri sosiaalihuollon toimialueille vuonna 2021. Kolmasosa yhteydenotoista sosiaaliasiamieheen kohdentui lastensuojeluun. Lastensuojelun yhteydenotoissa on ollut lisäystä verrattuna aiempaan. Toiseksi eniten sosiaaliasiamieheen oltiin yhteydessä vammaispalveluun liittyvissä asioissa, jossa yhteydenotot ovat pysytelleet samoissa kuin edellisenä vuonna.

⁷ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992)

2021	Tiedon- tarve	Päätös	Menettely	Käsitte- ly- aika	Kohtelu	Tietosuoja	Tark.-ja korj.oikeus	Asiakas- maksu	Muu syy	Yhteensä
Toimeentulo- tuki	27	27	14	1					3	72
Lastensuojelu	38	7	171	3		1	24	4	10	258
Kotihoito	1					1	1	2		5
Lht ⁸	3		1						1	5
Muu sosiaali- turva	5	4	1	1			1		7	19
Omaishoid.t.	2	5	2					3		12
Päihdetyö	1		2							3
Varhaiskasv.	1		5			2	1			9
Last.valv / elatusasiat	6	1	4	1						12
Vammaispal- velu	19	21	39	11			1	7	7	105
Sos.työ	25		19		3	2	3		2	54
Asumispal.	19	3	39		1			22	3	87
Vanhustyö	5	2	2				1	1		11
Muu	31	2	7		1	2	2		21	66
Kotipalvelu	3		2		1			1		7
Laitoshoido	3		4						2	9
Perhetyö	1									1
Sosiaalinen luototus	2		2							4
Perhepalvelu /SHL	2		6							8
Ikäihmisten palveluohjaus	4		8	1	1		1	1	1	17
Yhteensä	198	72	328	18	7	8	35	41	57	764

Taulukko 3. Yhteydenotot sosiaaliamieheen Oulun seudulla toimialueittain ja syittäin vuonna 2021

Menettelyyn liittyvät yhteydenotot ovat lähes puolet yhteydenotoista. Menettely kuvastaa työntekijöiden tosiasiallista toimintaa ja työskentelyä, ja siihen liittyy yleensä paljon yhteydenottoja. Tiedontarpeeseen liittyen on otettu myös paljon yhteyttä ja nämä yhteydenotot ovat lisääntyneet. Näitä yhteydenottoja kuvaa, se, että asiakas ei ole varma mihin hänen kuuluisi ottaa yhteyttä ja miten hänen asiansa tulisi hoitaa. Sosiaaliamies on antanut oikeuksiin liittyvää neuvontaa, mutta usein myös selkeää sosiaalihuollon, mutta myös muiden toimijoiden palveluohjausta.

Sosiaalityöhön liittyvät yhteydenotot ovat myös lisääntyneet reilusti. Näissä yhteydenotoissa asiakkaana ovat pääsääntöisesti aikuiset, jotka eivät kuulu mihinkään erityisryhmään. Toimeentulotukeen liittyvät yhteydenotot ovat myös pysytelleet samoissa kuin edellisenä vuonna. Ennen perustoimeentulotuen siirtoa Kansaneläkelaitokselle, toimeentulotukeen liittyen oltiin paljon yhteydessä sosiaaliamieheen. Kunnan sosiaalitoi-

⁸ Lasten huolto- ja tapaamisoikeuteen liittyvät asiat

nessa käsitellään edelleen täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea koskevat hakemukset. ”Muu sosiaaliturva” kattaa yhteydenottoja liittyen mm. Kansaneläkelaitoksen muihin etuuksiin sekä eläke- ja työttömyysetuuksiin. ”Muu” toimialueelle tilastoituvat yhteydenotot liittyen mm. kouluihin, edunvalvontaan, Digi- ja väestövirastoon, TE-toimistoon, sillä nämä toimialueet eivät kuulu sosiaaliamiehen työalueeseen. Varhaiskasvatukseen liittyen yhteydenottoja on ollut, ja ne ovat hieman lisääntyneet, ollen kuitenkin yksittäisiä yhteydenottoa.

Asiakasmaksuihin liittyvää yhteydenottojen lisääntymistä selittää 1.7.2021 voimaan tullut asiakasmaksuja koskeva lakimuutos, jonka mukaan esimerkiksi asumispalveluiden laskutusperusteet muuttuivat. Päätöksiin liittyvät yhteydenotot ovat aikaisempina vuosina vähentyneet, mutta vuonna 2021 suuntaus oli kasvava. Läh- tökohtaisesti sosiaalihuolto perustuu kirjalliseen päätökseen. Oikaisuvaatimuksen kautta on mahdollista saattaa päätös uudelleen arvioitaviksi. Näihin yhteydenottoihin liittyy yleensä oikaisuvaatimusten laatimisen ohjeistaminen. Tarvittaessa sosiaaliamies myös avustaa oikaisuvaatimuksissa. Kohteluun liittyvät yhteydenotot ovat vähentyneet reilusti viime vuosien aikana Oulun seudulla. Käsittelyaikaan liittyen yhteydenottoja on viime vuosina ollut vähän, mutta suunta vuonna 2021 oli ylöspäin.

3.3 Potilasiamiespalvelu

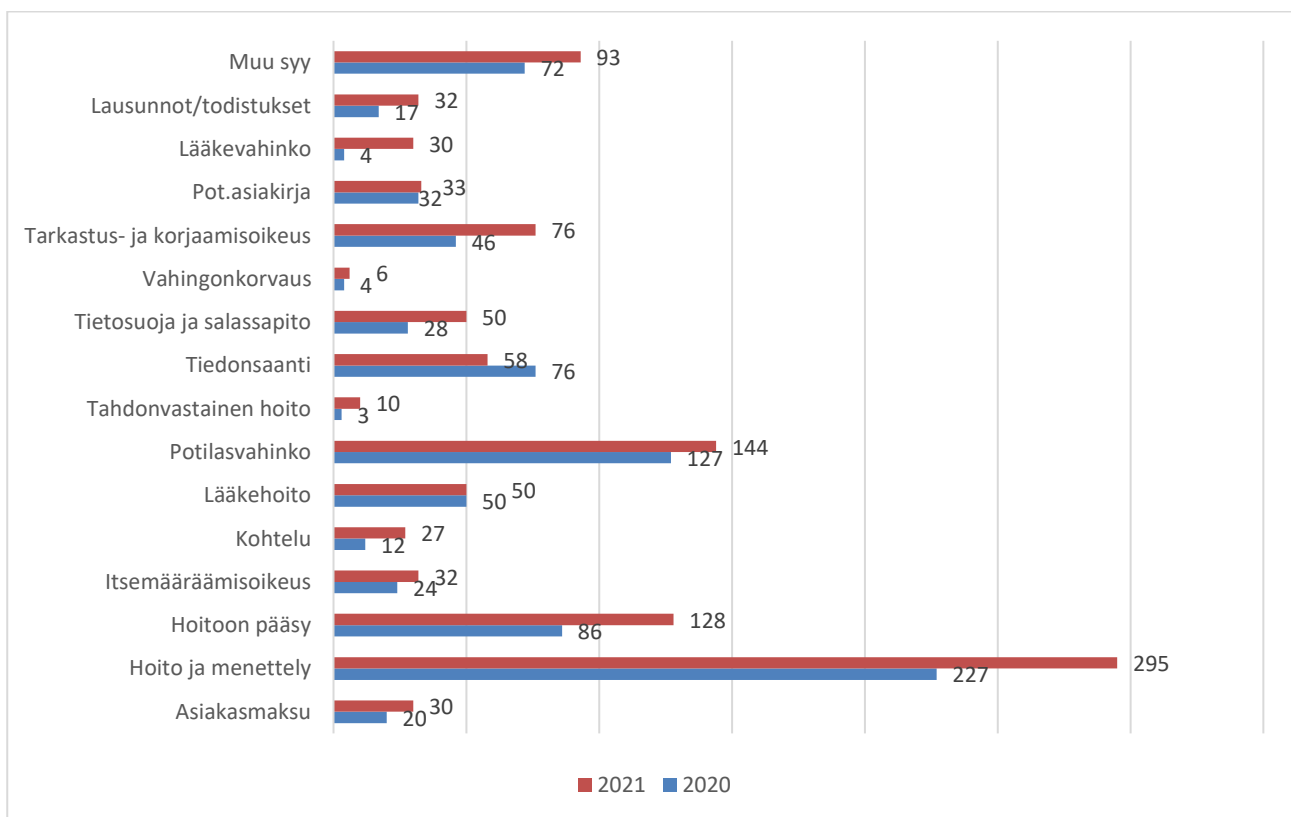
Potilasiamiehen ollaan pääsääntöisesti yhteydessä puhelimitse (72 %). Käynnit ja asiakastapaamiset nousivat hieman edellisestä vuodesta ollen kahdeksan (8) prosenttia yhteydenotoista. Yhteydenottojen kokonaismäärä nousi 33 prosenttia edellisestä vuodesta. Henkilökohtaiset käynnit eivät ole vielä palanneet pandemiaa edeltävään aikaan, jolloin käyntejä oli suhteellisesti enemmän. Henkilökohtaiset tapaamiset ovat kuitenkin koko ajan olleet mahdollisia asiakkaan niin toivoessa. Viestein, sähköpostitse ja kirjeitse yhteydenottoja oli 11 prosenttia, jossa oli nousua edellisvuodesta (7 % v. 2020), sekä verkkoneuvonnan kautta yhdeksän (9) prosenttia. Verkkoneuvonnan osuus laski prosentilla edellisvuodesta.

Potilasiamiespalvelu Oulun seudulla kohdentui enimmäkseen aikuisväestöön kuten aiempinakin vuosina, sillä työikäisiä asiakkaista oli 65 prosenttia määrän hieman laskiessa. Ikäihmisten osuus oli 28 prosenttia noususuuntaisesti ja seitsemän (7) prosenttia yhteydenotoista kohdentui lasten tai nuorten asioihin, jossa oli jälleen lisäystä edellisvuoteen verrattuna. Yhteydenotoista uusiksi tilastoitavia oli 86 prosenttia, kun vuonna 2020 niitä oli 77 prosenttia. Tämä tarkoittaa sitä, että yksi yhteydenotto potilasiamiehen on useimmiten antanut tarvittavan neuvonnan asiakkaan asiassa. Osalla asiakkaista saman asian hoitaminen on vaatinut useamman yhteydenoton asian käsittelyn edetessä.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Hailuoto	1	2	6	1	2	7
Kempele	33	24	37	19	27	50
Liminka	21	18	26	15	14	40
Lumijoki	5	4	13	7	2	2
Muhos	25	24	39	15	18	29
Oulu	910	677	676	591	724	889
Tyrnävä	28	10	2	17	13	12
Muut	36	26	39	18	28	65
Oulun seutu yhteensä	1 023	759	799	665	800	1 029
Yhteydenotot yhteensä	1 059	785	838	683	828	1 094

Taulukko 4. Yhteydenotot potilasasiamieheen Oulun seudulla vuosina 2016–2021

Yhteydenotot potilasasiamiehen lisääntyivät Oulun seudulla vuonna 2021 ollen 1029 tilastoitua yhteydenottoa kun vuonna 2020 niitä oli 800 (kts. taulukko 4). Kaikki yhteydenotot (1094) pitivät sisällään myös muita kuin toiminnassa mukana olevia kuntia koskevia kuntalaisten yhteydenottoja. Vuonna 2021 toiminta-alueen ulkopuolisia yhteydenottoja oli 65 kappaletta. Hailuotoa, Liminkaa, Kempelettä Muhosta ja Oulua koskevat yhteydenotot lisääntyivät. Lumijoen ja Hailuodossa terveystalot ovat ulkoistettu yksityiselle toimijalle, muutoin Oulun seudulla perusterveydenhuollon palvelut tuotetaan kuntien omana toimintana. Oulun seudun kunnat ovat hyvin erikokoisia ja näiden keskinäinen vertailu yhteydenottomäärissä on tämän takia mahdotonta. Vaikka yhteydenottojen määrä on hyvin pieni, voi yksittäinenkin yhteydenotto tuoda arvokasta tietoa terveydenhuollon palveluista, vaikka aihe ei muutoin kuvastu laajempina yhteydenottoina potilasasiamieheen.



Kuvio 2. Yhteydenottojen syy potilasasiamieheen vuosina 2020–2021

Hoitoon ja menettelyyn liittyvä tyytymättömyys sekä potilasvahinkoihin ⁹ liittyvät yhteydenotot ovat suurin syy yhteydenottoon potilasasiamiehen, kuten aiempinakin vuosina (kuvio 2). Vuonna 2021 yhteydenotoissa potilasvahinkoasioihin ja hoitoon sekä menettelyyn liittyen oli nousua. Potilaan oikeuksien näkökulmasta potilaan oikeuden hyvään hoitoon voivat estää mm. toimimattomat työ- ja toimintatapoihin sekä hoitoketjuihin liittyvät tekijät. Myös käytettävissä olevat resurssit vaikuttavat potilaan oikeuksien toteutumiseen. Erityisesti asiakkaiden yhteydenotoissa näkyy nousu hoitoon pääsyyn ongelmiin liittyen, jossa nousua edellisvuodesta oli 48,8 prosenttia. Eniten tämä näkyy yhteydenoton syynä työikäisten kohdalla. Muutoinkin yhteydenotot lisääntyivät lukuun ottamatta potilaan tiedonsaannin puutteisiin liittyviä yhteydenottoja, jossa oli laskua. Huonoon ja epäasialliseen kohteluun liittyvät yhteydenotot pääasiallisena syynä lisääntyivät merkittävästi vuodesta 2020.

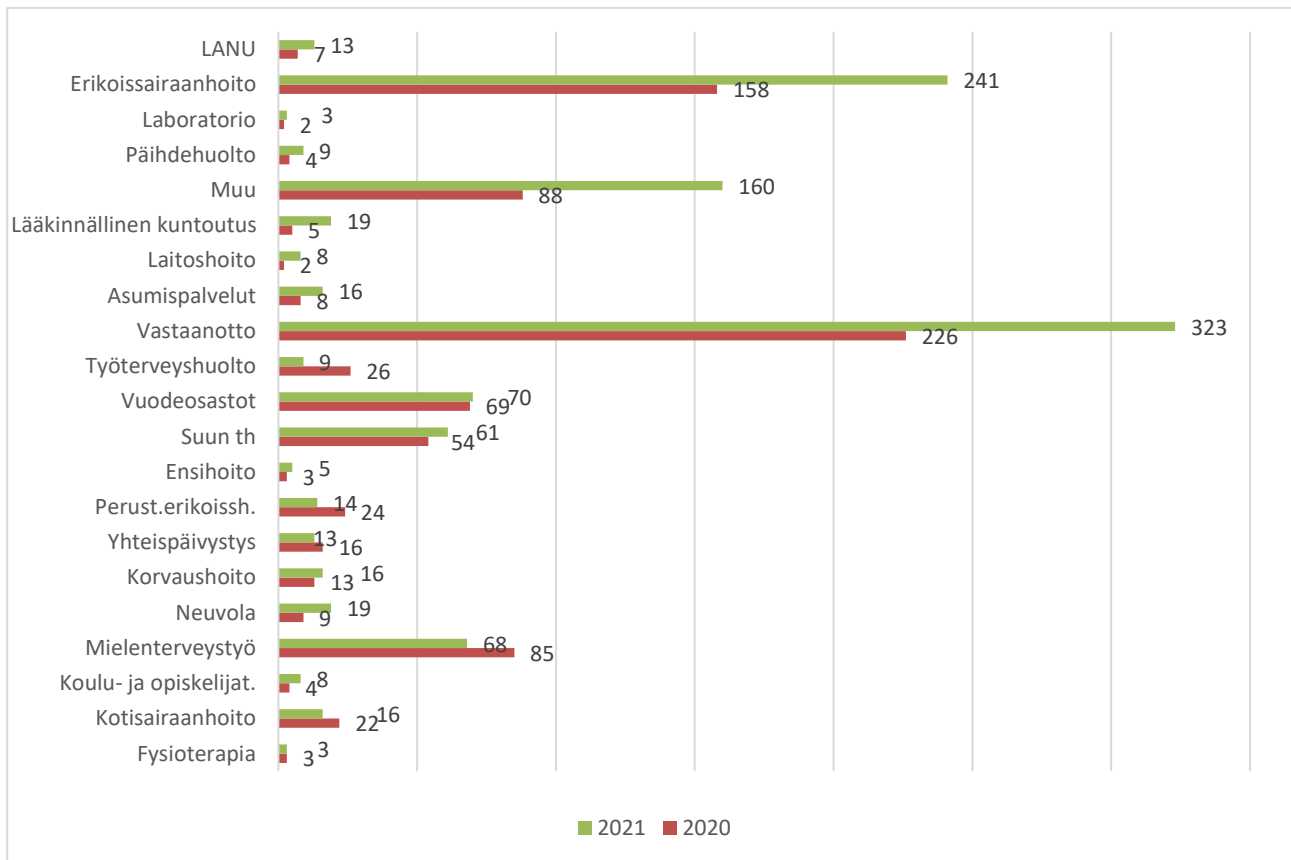
Meneillä olevat rokotukset Covid-19 tautia vastaan ovat nostaneet lääkevahinkoihin liittyviä yhteydenottoja merkittävästi. Tieto lääkevahinkovakuutuksen olemassaolosta on median ja yleisen keskustelun myötä saavuttanut kansalaiset paremmin. Lausuntoihin ja todistuksiin liittyviä yhteydenottoja ovat lisänneet ongelmat koronatodistusten saatavuuteen liittyen. EU:n koronatodistus koostuu kolmesta eri todistuksesta: todistus koronarokotuksesta, todistus koronatestituloksesta ja todistus sairastetusta koronavirustaudista. EU:n digitaalista koronatodistusta koskevaa asetusta alettiin soveltaa 1.7.2021¹⁰. Muutoin todistuksiin liittyviä potilaiden ongelmia valitettavan perinteisesti ovat olleet vaikeudet saada terveydenhuollosta lakisääteisiä toimeentulon kannalta välttämättömiä todistuksia oikea-aikaisesti.

”Muu syy”- kategoriaan tilastoituvat esimerkiksi yhteydenotot liittyen Potilasvakuutuskeskuksen ja potilasvahinkolautakunnan jatkokäsittelyihin kuin myös oikeusturvakeinoihin liittyvät jatkoyhteydenotot ilman kytöstä varsinaiseen terveydenhuollon toimintaan. Asiakkaat tarvitsevat potilasasiamiehen ohjausta ja neuvontaa asian käsittelyn kaikissa vaiheissa. Asiakkaat ottavat yhteyttä potilasasiamiehen myös lakisääteisen toimialan ulkopuolelle kuuluvissa asioissa. Tällöin asiakas mahdollisuuksien mukaan neuvotaan oikealle taholle. Oulun kaupungin potilasasiamiespalvelun suuri käyttöaste näkyy seudullisissa luvuissa, sillä 86 prosenttia yhteydenotoista on Oulun yhteydenottoja. Oulun osuus yhteydenotoissa pysyi lähes samalla tasolla (87 % v. 2020).

⁹ Potilasvahinkoon liittyväksi yhteydenotoksi yhteydenotto tilastoituu, jos asiakas itse epäilee, että kysymyksessä on mahdollisesti potilasvahinko, tai potilasasiamies tulkitsee yhteydenoton syyn mahdolliseksi potilasvahinkoasiaksi asiakkaan yhteydenoton sisällön perusteella. Korvattavuudesta potilasvahinkona päättää vahinkoilmoituksen käsittelyn jälkeen Potilasvakuutuskeskus.

¹⁰ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/coronavirus-response/safe-covid-19-vaccines-europeans/eu-digital-covid-certificate_fi#mik-on-eun-digitaalinen-koronatodistus

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX%3A32021R0953>



Kuvio 3. Yhteydenotot potilasasiainmiehen toimialueittain Oulun seudulla 2020–2021

Oulun seudulla yhteydenotot liittyvät eniten vastaanottoon eli avoterveydenhuollon perustoimintaan (lääkäri- ja hoitajavastaanotot). Vastaanottotoimintaan liittyvät yhteydenotot lisääntyivät merkittävästi. Palvelu kohdentuu käytännössä kaikille kuntalaisille ja hoitokäyntien määrä on suuri. Vuodeosastoihin¹¹ liittyvät yhteydenotot pysyivät lähes samalla tasolla. Suun terveydenhuollon yhteydentotoissa oli lisäystä ja lisäystä oli myös neuvola palveluihin liittyen. Mielenterveyspalveluihin liittyvät yhteydenotot alueella laskivat tänä vuonna. Kunnissa sekä aikuisten että lasten- ja nuorten mielenterveyspalvelut tilastoituvat tämän alle. Lasten- ja nuorisopsykiatrisen työryhmä (LANU) vastaa alle 18-vuotiaiden oululaisten lasten- ja nuorisopsykiatrisesta erikoissairaanhoidosta Oulussa.

Lääkinnälliseen kuntoutukseen liittyvät yhteydenotot lisääntyivät huomattavasti edellisvuodesta. Nämä yhteydenotot liittyvät kuntoutuksen saatavuuteen ja apuvälineisiin. Myös neuvolapalveluista otettiin yhteyttä viime vuotta enemmän. Laitoshoidona tässä kohtaa tarkoitetaan hoivaosastoja. Yhteydenottoja laitoshoidoon liittyen on vähän mutta nousua edellisvuodesta yhteydenotoissa oli. Asumispalveluiden terveyden- ja sairaanhoitoon liittyvät yhteydenotot lisääntyivät. Kotisairaanhoitoon liittyvät yhteydenotot vähenivät edellisvuodesta. Päihdepalveluihin liittyvät yhteydenotot nousivat taas edellisvuodesta kuin myös korvaushoidoon liittyvät yhteydenotot jatkoivat nousuaan. Perusterveydenhuollon yhteydessä annettavaan erikoissairaanhoitoon liittyvä yhteydenottojen määrä laski edellisvuodesta. Nämä yhteydenotot liittyvät lähinnä Oulun kau-

¹¹ Vuodeosastoihin tilastoituu terveyskeskusten vuodeosastot ja –sairaalat sekä Oulun kaupunginsairaalan osastot sekä ostopalvelupaikat.

pungin palveluihin. Työterveyshuollon yhteydenotot koskivat sekä Työterveys Virtaa että myös muiden yksityisten palveluntuottajien yhteydenottoja.¹² Erikoissairaanhoidon, ensihoidon ja yhteispäivystyksen yhteydenotot koskevat Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin palveluita. Erikoissairaanhoidon liittyvät yhteydenotot kasvoivat huomattavasti liittyen pääasiallisesti Oulun yliopistollisen sairaalan palveluihin (kuvio 3). Erikoissairaanhoidon yhteydenotossa on annettu ohjausta ja neuvontaa tämän ollessa riittävää asiakkaan asiassa. Asiakkaita on informoitu aina sairaanhoitopiirin omasta potilasasiamiehestä ja tarvittaessa yhteydenottajia ohjataan ottamaan yhteyttä häneen. Laboratorion yhteydenotot liittyvät NordLabin toimintaan.

”Muu”- toimialueeseen kuuluvat esimerkiksi Kansaneläkelaitokseen ja Potilasvakuutuskeskukseen liittyvät yhteydenotot tai muut esim. muistutusten potilashallinnolliseen käsittelyyn liittyvät yhteydenotot, joilla kytkös on terveydenhuoltoon mutta ei kohdistu enää varsinaisesti mihinkään terveydenhuollon toimintayksikköön. Potilaat ovat mm. tuoneet esille tyytymättömyyttä saamiensa muistutusvastauksien laadulliseen sisältöön. Näitä yhteydenottoja ei ole tarkoituksenmukaista tilastoida enää yksiköiden toimintaan kohdistuviksi. ”Muu” toimialueeseen ’tilastoidut yhteydenotot lisääntyivät merkittävästi. Mahdollista on, että tilastointitapa on erilainen aikaisempiin vuosiin verrattuna mutta toisaalta nykyinen tilastointijärjestelmä ei mahdollista tarkemmin terveydenhuollon asiakkaiden hyvinkin laajaan kirjoon liittyvien yhteydenottojen syiden tilastointia.

4. Sosiaali- ja potilasasiamiehen näkemyksiä

Tässä osassa käydään läpi yleisellä tasolla asioita, joita on tullut esiin vuonna 2021 sosiaali- ja potilasasiamiesten yhteydenotoissa. Nämä kohdentuvat koko Oulun seudun alueelle ja ne tulisi ottaa huomioon sosiaali- ja terveydenhuollon sekä varhaiskasvatuksen palveluiden suunnittelussa ja toteuttamisessa.

Terveyden- ja sosiaalihuolto ovat kuntalaisten keskeisiä palveluita, joita elämänsä aikana tarvitaan. Sosiaalihuollon asiakkuus alkaa vasta kun henkilö on tehnyt hakemuksen tai muulla tavoin vireille tullutta asiaa aletaan käsitellä tai kun henkilö on aloittanut tietyn sosiaalipalvelun käyttämisen. Määritelmä tarkoittaa myös sellaisia asiakkuussuhteita, joissa asiakas omasta tahdostaan riippumatta tulee sosiaalihuollon piiriin. Potilaan asema syntyy henkilölle, joka käyttää terveyden- ja sairaanhoitopalveluja tai on muuten niiden kohteena olevaa henkilö. Terveydenhuolto on luonteeltaan tosiasiallista toimintaa, jossa ei pääasiallisesti tehdä muutoksenhakukelpoisia hallintopäätöksiä lukuun ottamatta mielenterveyslain mukaisia tahdosta riippumaton hoidon päätöksiä.

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

¹² Työterveys Virran toiminta siirtyi 1.4.2021 alkaen Pihlajalinna Oy:lle, jolloin myös potilasasiamiespalvelut siirtyvät Pihlajalinnan järjestettäväksi.

päätösten teossa on keskeinen oikeusturvan tae. Asiakkailla on oikeus luottaa viranomaisen päätösten oikeellisuuteen, pysyvyyteen ja toiminnan ennakoitavuuteen. Esimerkiksi päätösten muuttaminen kuulematta ja yksipuolisesti ilman kokonaistilanteen huomiointia ei täytä hyvän hallinnon vaatimuksia.

Sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivien on palautettava mieleen perustehtävä eli kuntalaisten parhaaksi toimiminen hyvän hallinnon periaatteiden mukaisesti ja laadukkaan palvelun antaminen niin tosiasiallisessa toiminnassa kuin myös hallinnollisessa menettelyssä. Pohdittaessa asiakkaan tilanteessa sovellettavaksi tulevaa lainsäädäntöä, on aina valittava se säännös, joka parhaiten toteuttaa asiakkaan etua. Periaatetta on sovellettava silloin, kun tietty sosiaalipalvelu voitaisiin myöntää kahden eri lainsäädännön perusteella tai jos asiakkaan kohtelusta on erilaisia säännöksiä. Laissa säädetty periaate koskee myös tilanteita, joissa on kyse valinnasta sosiaali- ja terveystalouden kesken. Tällöin arvioinnissa on otettava huomioon sekä hoidon että tuen tarve. Kehittämistä on siinä, että asiakas saa tietoa niistä palveluista, joita hänelle voidaan tarjota tai hänellä on oikeus saada.

Tilanteissa, joissa kunta järjestää lakisääteisiä tehtäviään ostamalla palvelujen tuottamisen yksityiseltä palveluntuottajalta, kunnan on valvottava ostamiensa tai muutoin järjestämiensä palveluiden järjestämistä ja niiden laatua. Kun kysymys on palveluista, joiden tarkoituksena on turvata toisten henkilöiden avusta riippuvaisien henkilöiden asema, kunnalla on korostettu valvontavelvollisuus. Valvonta kuuluu sekä asiakkaan palvelusta vastaavalle työntekijälle, mutta myös kunnan valvonnasta vastaaville henkilöille. Valvonnan asianmukainen toteuttaminen edellyttää, että yksikössä käydään myös tosiasiallisesti paikalla riittävän usein.

Asiakkaat pyytävät paljon omia asiakirjojaan nähdäkseen ja tässä yhteydessä on käynyt esille mm. se, että usein asiakkaan kertomus ei ole kirjattu asiakirjoihin, kuten hän sen on mielestään kertonut. Työntekijän kirjattaessa asiakkaan mielipidettä, se tulisi näkemyksemme mukaan kirjata mahdollisimman tarkasti siten kuten asiakas sen on kertonut. Joskus asiakirjoihin on kirjattu asioita antaen sen ymmärryksen, että niitä olisi käsitelty tapaamisessa, vaikka näin ei ole ollut. Työntekijän tulee kirjauksissa selkeästi erottaa asiat, jotka esim. palaverissa on tosiasiallisesti käsitelty niistä asioista, jotka on selvitetty myöhemmin tai ovat työntekijän johtopäätöksiä, joita hän ei ole kertonut tapaamisessa asiakkaalle. Asiakkaiden kertomuksissa on tullut esille myös se, että työntekijän johtopäätösten perustelut eivät ole aina riittävän selkeästi kirjattu. Huomioitavaa on myös se, että jos asiakaskirjoihin kuvataan jollakin tavalla henkilön olemusta tai vaikka huoneen siisteystasoa on tärkeää avata asiaa tarkemminkin kuvaillen mihin johtopäätös perustuu. Työntekijän tulee aina myös arvioida ko. olevan tiedon tarpeellisuus kyseisen palvelun näkökulmasta.

Asiakasyhteydenotoissa sosiaali- ja potilasasiainkäsittelyyn tulee esille, että asiakkaan tekemiä yhteydenottoja ja niiden sisältöä ei kirjata aina asianmukaisesti sosiaali- että terveydenhuollon toiminnoissa. Asiakas- ja potilastiedot muodostavat kokonaisuuden, ja niistä voi ilmetä samaa asiaa koskevia erilaisia mielipiteitä ja käsityksiä. Niistä ilmenee myös se, millaisen tiedon varassa on milloinkin toimittu. Sosiaalihuollon asiakkaat ovat tuoneet esille myös kirjatun tekstin ymmärtämisen vaikeutta eli kirjaukset olisi hyvä tehdä yleiskielellä välttäen ammattislangia ja lyhenteitä, jotka eivät ole yleisessä käytössä.

Sosiaaliasiainkäsittelyssä tullessa yhteydenotoissa on tullut esiin ongelmia liittyen asiakassuunnitelmiin. Asiakkaat ja omaiset ovat kertoneet, että heille ei ole laadittu tai päivitetty asiakassuunnitelmaa, johon olisi koottu asiakkuuteen ja palvelutarpeeseen merkittävästi vaikuttavat asiat. Asiakkailla ei välttämättä ole ollut tietoa edes oikeudesta asiakassuunnitelmaan tai, että työntekijällä on velvollisuus sen laatimiseen. Toisinaan on tullut esille, että asiakassuunnitelma on ollut työntekijän laatima eikä asiakas itse tunnista olleensa mukana

keskustelemassa asioista. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, mikä edellyttää myös tietoa toimenpidevaihtoehdoista.

Toisena poikkeuksellisenä covid-19 pandemia vuonna potilaan ja asiakkaan oikeudet ovat nousseet edelleen tilanteissa, joissa potilaat ja omaiset eivät ole totutulla tavalla voineet pitää vierailujen rajoitusten vuoksi yhteyttä läheisiinsä tai osallistua hoitoon ja tutkimuksiin. Suurelta osin kuitenkin viranomaisten tekemät päätökset ovat saaneet kansalaisten hyväksynnän, koska yhteydenotot sosiaali- ja potilasasiamieheen ovat näiltä osin jääneet yksittäisiksi. Myöskään tartuntatyyppäät eivät ole aiheuttaneet tilastollisesti näkyviä piikkejä.

Vuonna 2021 Covid-19 vuoksi kansalaisia on rokotettu tautia vastaan ja rokotteen aiheuttamista lääkevahinkoepäilyistä on otettu potilasasiamieheen yhteyttä enempi kuin aikaisempina vuosina. Suomessa annetut koronarokotteet kuuluvat lääkevahinkovakuutuksen piiriin¹³. Rokotteen aiheuttamasta haitasta voi saada korvausta lääkevahinkovakuutuksesta, jos rokote on todennäköisesti aiheuttanut henkilövahingon eli ruumiillisen sairauden tai vamman tai psyykkisen sairauden. Korvausta voi hakea täyttämällä vahinkoilmoituslomakkeen.

Palveluohjauksen ja tiedontarve on tullut myös esiin sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteydenotoissa. Työntekijöille on sekä palvelua määrittämisen substanssilain, mutta myös hallintolain myötä velvollisuus tiedottaa ja ohjata asiakkaita ja omaisia. Ihmisten pallottelu pirstaleisessa palvelujärjestelmässä ei ole tarkoituksenmukaista. Kaikilla kuntalaisilla ei ole valmiuksia tehdä esimerkiksi tarpeellista tiedonhankintaa internetin kautta.

Sijaishuollossa olevien lasten tilanne sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perustella näyttää haastavalta sekä psykiatrisen hoidon saatavuudessa että lapsen asioita vastaavan sosiaalityöntekijän mahdollisuudesta huolehtia tehtävistään. Lapsen ollessa sijaishuollossa sosiaalityöntekijä päättää hyvin laajasti lapsen asioista, samoin kuin myös tekee arviota siitä, miten lasta koskeva salassa pidettävä tieto liittyen sosiaali- ja terveydenhuoltoon annetaan eri toimijoille. Sijaishuoltopaikassa huolehditaan lapsesta, mutta lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tulisi olla mukana lapsen koulupalavereissa ja hoidon suunnittelussa. Tätä vastuuta ei voi siirtää sijaishuoltopaikkaan tai perhehoitajille. Toisaalta julkinen terveydenhuolto ei ole pystynyt vastaamaan lasten ja nuorten psykiatriseen hoidon tarpeeseen. OSSI-hankkeessa (osaamista sijaishuoltoon) on kirjoitettu valtakunnallisestikin huomiota saanut Jonossa-raportti¹⁴, jossa käsitellään sijoitettujen lasten pääsyä mielenterveyspalveluihin Pohjois-Pohjanmaalla. Raportin pohjana toimii alueen lastensuojelulaitoksille, ammatillisille perhekodeille ja perhehoitajille kesällä 2021 tehty kysely. Jonossa-raportti antaa autenttisen kuvan akuutista tilanteesta, jossa lapset ja nuoret eivät saa tarvitsemaansa psykiatrista hoitoa.

Varhaiskasvatus siirtyi jo vuonna 2013 opetusministeriön alaisuuteen ja vuonna 2018 varhaiskasvatuslaki uudistettiin. Vaikka varhaiskasvatus ei ole enää osa sosiaalihuoltoa, on katsottu tärkeäksi säilyttää mahdollisuus sosiaaliasiamiehen neuvontaan sekä oikeusturvakeinoin (muistutus ja kantelu). Lapsen varhaiskasvatuksen laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä vanhemmalla tai muulla huoltajalla on oikeus tehdä muistutus toiminnasta vastaavalle päiväkodin johtajalle, toimipaikan vastuuhenkilölle tai varhaiskasvatuksen johtavalle viranhaltijalle. Varhaiskasvatuksen toimipaikan on tiedotettava asiakkailleen muistutusoikeudesta riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen asiakkaalle mahdollisimman vaivattomaksi. Tiedottamisen tueksi sosiaaliasiamies laatii vuonna 2021 kunnille muistutuslomakkeen, jonka avulla esimerkiksi verkkosivujen kautta voi tiedottaa muistutusoikeudesta. Osa kunnista/kaupungista on ottanut sen käyttöön.

¹³ www.laakevahinko.fi

¹⁴ Luettavissa verkossa <https://osaamistasijaishuoltoon.fi/jonossa/>

Varhaiskasvatustalakiin tuli vuonna 2021 voimaan muutos liittyen henkilökunnan epäkohtailmoituksiin. Työ- tai virkasuhteisen henkilön on ilmoitettava viipymättä varhaiskasvatuksen toimipaikan toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan lapsen varhaiskasvatuksen toteuttamisessa. Kuntakyselyssä pyydettiin kunnista/kaupungista tietoa kuinka monta muistutusta ja kantelua varhaiskasvatukseen liittyen oli tullut. Vastauksissa ilmeni, että varhaiskasvatuksen johtavat viranhaltijat sekoittivat muistutukset ja epäkohtailmoitukset. Osa antoi vastauksena tehdyt epäkohtailmoitukset, mutta näitä ei kirjattu selvitykseen. Sekaannusta voi osittain selittää se, että varhaiskasvatukseen tulee pääsääntöisesti vähän muistutuksia ja kanteluita, ja epäkohtailmoitus tuli vuonna 2021 uutena asiana. Varhaiskasvatuksen organisaatioissa tulisi käydä keskustelua siitä mitä eroa on epäkohtailmoituksilla ja muistutuksilla ja samalla sopia niihin liittyvistä käytänteistä.

Myös sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköillä on velvollisuus informoida muistutuksen käytön mahdollisuudesta ja tehdä sen käyttö mahdollisimman helpoksi. Sosiaali- ja potilasasiamiehet ovat päivittäneet sekä asiakas- ja potilain mukaiset muistutuslomakepohjat, joita kaikki toiminnassa mukana olevat kunnat ja yksityiset sosiaalihuollon palveluntuottajat voivat käyttää omassa toiminnassaan ja verkkosivuilla.

Digitaaliset palvelut ja asioiden hoitaminen sähköisesti ovat lisääntyneet viime vuosina sosiaali- ja terveydenhuollossa. Covid-19 pandemia on osaltaan lisännyt niiden käyttöönottoa. Useita sosiaalihuollon palveluita voi hakea sähköisesti. Sosiaali- ja potilasasiamiehille tulleissa yhteydenotoissa on tullut esiin tyytymättömyyttä siihen, että muistutuksia ei voi toimittaa sähköisesti. Samoin myös ihmetystä on aiheuttanut se, että asiakas- ja potilastietojen pyytämistä ei ole digitalisoitu. Turvasähköposti on tullut käyttöön laajasti, mutta osittain vaikuttaa siltä, että tarkka ohjeistus tai sen helppo käyttäminen on unohdettu niissä yhteyksissä, kun asiakkaat lähettävät salassa pidettäviä tietoja kuten muistutuksia ja asiakas- ja potilasasiakirjoihin liittyviä tietopyyntöjä.

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriössä on menossa tällä hetkellä asiakas- ja potilaslain kokonaisuudistus mikä pitää sisällään myös sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan. Tämä on ilmeisesti viimeinen selvitys, joka annetaan Oulun kaupunginhallitukselle sekä Hailuodon, Kempeleen, Limingan, Lumijoen, Muhoksen ja Tyrnävän kunnanhallituksille, sillä Pohjois-Pohjanmaa hyvinvointialue aloittaa 1.1.2023, mikä tulee jatkossa vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista.

5. Hailuoto

5.1 Sosiaaliasiamiespalvelu

Hailuodosta yhteydenottoja sosiaaliasiamiespalveluun vuonna 2021 oli kuusi (6), joista viisi yhteydenottoa koski kunnallisia sosiaalipalveluja. Edellisenä vuonna yhteydenottoja oli neljä (4). Yhteydenotoista kaksi (2) koskivat jo aiemmin käsiteltyä asiaa. Yhteydenotot koskivat yksittäisinä eri sosiaalipalvelujen alueita ilman mitään yhteistä nimittäjää. Yhteydenoton syynä oli kaksi (2) kertaa tiedontarve, menettely sekä päätös. Vuosittaiset yhteydenotot Hailuodossa ovat lukumäärältään vähäisiä, joka on myös selvityksessä huomioitava asia.

Kuntakyselyssä kysyttiin vuoden 2021 aikana saapuneiden ja ratkaistujen sosiaalihuollon muistutusten ja kanteluiden määrää. Hailuodossa ei ollut sosiaalihuoltoa koskevia muistutuksia. Sosiaalihuoltoa koskevien

kanteluihin annettujen selvitysten määrä oli yksi. Varhaiskasvatusta koskevia muistutuksia tai kanteluita ei ollut.

5.2 Potilasasiamiespalvelu

Vuonna 2021 Hailuodosta oltiin potilasasiamieheen yhteydessä seitsemän (7) kertaa. Edellisenä vuonna yhteydenottoja oli kaksi (2). Yhteydenotoista viisi (5) koski kunnallista terveyspalvelua. Kerran yhteydenoton syynä oli erikoissairaanhoidon ja muu syy. Yhteydenotot koskivat hoitoon ja menettelyyn liittyvää tyytymättömyyttä kolme (3) kertaa, sekä kerran asiakasmaksua, lääkehoitoa, potilasvahinkoasiaa sekä vahingonkorvausasiaa. Hailuodon kunnan terveyspalvelujen tuottajana toimii 1.6.2021 alkaen Pihlajalinna ja tätä edeltävästi Suomen Terveystalo Oy.

Kuntakyselyssä kysyttiin muistutusten, kanteluiden ja korvattujen potilasvahinkojen määrää. Terveystalo-osalta vuonna 2021 ei ollut yhtään muistutusta, kanteluun annettua selvitystä taikka Potilasvakuutuskeskuksen antamaa korvaavaa päätöstä.

6. Kempele

6.1 Sosiaaliasiamiespalvelu

Vuonna 2021 yhteydenotot sosiaaliasiamieheen lisääntyivät aiemmista vuosista. Vuonna 2021 yhteyttä otettiin 37 kertaa (vuonna 2020 28 kertaa, vuonna 2019 20 kertaa). Yhteydenotoista puolet oli ensiyhteydenottoja. Useamman kerran samassa asiassa yhteyttä ottaneita oli hieman enemmän vuonna 2020. Yhteydenotoista puolet kohdentuivat lapsiin, kun vuonna 2020 vain neljäsosa kohdentui lapsiin. Vuonna 2021 ikäihmiin kohdentui vain 16 prosenttia yhteydenotoista, kun vuonna 2020 se oli 39 prosenttia.

Yhteydenottoja tilastoidaan myös taustaorganisaation mukaan: kunnallinen, yksityinen tai muu. Kempeleessä yhteydenotoista vuonna 2021 84 prosenttia kohdentui kunnallisiin palveluihin (vuonna 2020 71 %), 10 prosenttia yksityisiin palveluihin (vuonna 2020 21 %) ja kuusi (6) prosenttia yhteydenotoista oli yleistä neuvontaa liittyen muihin toimijoihin (vuonna 2020 8 %). Usein ikäihmiin kohdentuvat yhteydenotot liittyvät pääasiassa yksityisten toimijoiden asumispalveluihin. Nämä yhteydenotot Kempeleessä ovat kuitenkin vähentyneet edellisestä vuodesta.

Taulukossa 5 on käyty läpi vuoden 2021 yhteydenottoja syittäin ja palvelualueittain. Eniten yhteydenottoja tuli liittyen lastensuojeluun (15 kpl), mitkä lisääntyivät reilusti, sillä vuonna 2019 niitä oli vain neljä (4) kappaletta. Näissä yhteydenotoissa oli sekä tyytymättömyyttä menettelyyn ja toimintaan että tiedontarvetta yleisesti. Yhteydenottajat halusivat myös neuvoja liittyen oikeuteen tarkastaa ja tehdä oikaisuja asiakastietoihin. Lastensuojelua koskevissa yhteydenotoissa yhtenä teemana tuli esiin sijaishuollossa olevien lasten asioiden hoito. Kun lapsi on huostaanotettu, lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä on valta päättää lapsen asioista. Tämä tarkoittaa myös sitä, että sosiaalityöntekijä on myös oltava aktiivinen lapsen asioissa, sillä hän ei voi delegoida päätösvaltaansa asioiden hoitamisessa. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijältä edellytetään aktiivista työskentelyä sekä lapsen, lapsen biologisten vanhempien, sijaishuoltopaikan että verkoston kanssa.

2021	Tiedon- tarve	Menet- tely	Käsitte- lyaika	Tieto- suoja	Tark.- ja korj.oik.	Asiakas- maksu	Muu syy	Yht.
Lastensuojelu	2	8		1	3		1	15
Muu sos.turva							1	1
Omaish.tuki						3		3
Lastenvalvonta / elatusasiat		1	1					2
Vammaispalv.	2	5				2		9
Sos.työ	1	1					1	3
Asumispalvelut		1						1
Vanhustyö	1							1
Muu	1						1	2
Yhteensä	7	16	1	1	3	5	4	37

Taulukko 5. Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen Kempeleessä 2021 toimialueittain ja syittäin

Vammaispalveluun liittyen yhteydenottojen määrä pysytteli lähes samana vuonna 2021 ja 2020. Vammaispalveluiden osalta on oltu tyytymättömiä siihen, miten työntekijä ovat toimineet ja selvittelleet asiakkaiden asioissa. Vuonna 2021 selviteltiin myös asiakasmaksujen perintään liittyviä käytäntöjä. Osittain vammaispalveluun liittyen yhteydenottoja on tullut liittyen omaishoidontukeen, mistä ei tullut lainkaan yhteydenottoja vuonna 2020. Vanhustyöhön ja asumispalveluihin liittyvät yhteydenotot vähentyivät vuonna 2021, kun vuonna 2020 niihin yhteensä kohdentui toiseksi eniten yhteydenottoja. Sosiaalityön osalta yhteydenotot ovat liittyneet aikuissosiaalityön alueelle.

Tosiasialliseen toimintaan eli menettelyyn liittyvät yhteydenotot ovat pääasiassa syy olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen. Näiden osalta yhteydenotot ovat pysytelleet lähes samoissa (vuonna 2021 16 kpl, vuonna 2020 14 kpl). Usein yhteydenoton taustalla on myös tarve saada tietoa ja varmistaa, että onko oma asia tullut hoidettua oikein tai asiakas kokee, että hänen asiansa ei etene. Asiakasmaksuihin liittyen yhteydenottoja tuli vuonna 2021 enemmän kuin aiemmin, mitä selittää osittain heinäkuussa 2020 voimaan tullut uusia asiakasmaksulaki. Kohteluun liittyen ei tullut yhtään yhteydenottoa Kempeleessä vuonna 2021. Vuonna 2020 kohteluun liittynyt yhteydenotto kohdentui yksityiseen palveluntuottajaan.

Kuntakyselyn perusteella sosiaalihuoltoon kohdentuvia muistutuksia käsiteltiin Kempeleessä kaksi kappaletta vuonna 2021 (vuonna 2020 5 kpl). Muistutusten käsittelyaika oli ollut neljä viikkoa. Muistutukset käsitellään siis suositusten mukaisessa kohtuullisessa ajassa, jollaisena on asian laadusta ja laajuudesta riippuen pidetty 1–4 viikkoa. Varhaiskasvatukseen liittyen Kempeleessä käsiteltiin yksi muistutus koskien yksityistä varhaiskasvatuksen palveluntuottajaa. Sosiaalihuoltoa koskevia kanteluita käsiteltiin vuonna 2021 viisi kappaletta (vuonna 2020 4 kpl). Kanteluissa selvitys annettiin Valviralle, Pohjois-Suomen aluehallintovirastolle ja eduskunnan oikeusasiamiehelle.

6.2 Potilasasiamiespalvelu

Potilasasiamieheen oltiin Kempeleestä vuonna 2021 50 kertaa, kun vuonna 2020 yhteydenottoja oli 27 kappaletta. Yhteydenotot kaksinkertaistuivat edellisestä vuodesta. Yhteydenotoista 43 oli ensiyhteydenottoja ja

vain seitsemän asiakkaan kohdalla palattiin jo aiemmin esiin tulleeeseen asiaan. Potilasasiamies hoiti käytännössä aikuisten asioita, sillä ikäihmisiä asiakkuuksista oli yhdeksän (9) kappaletta (vuonna 2020 15 kpl), työikäisiä 27 kappaletta (vuonna 2020 11 kpl) ja lapsia seitsemän (7) kappaletta (vuonna 2020 1 kpl).

Eniten yhteyttä otettiin vuonna 2021 terveyskeskuksen vastaanottotoimintaan liittyen (kts. taulukko 6). Yhteydenotot ovat kaksinkertaistuneet tällä alueella, sillä vuonna 2020 näitä yhteydenottoja oli 10 kappaletta. Yhteydenotot liittyen vuodeosastotoimintaa pysyttelivät samalla tasolla (vuonna 2021 7 kpl, vuonna 2020 6 kpl). Mielenterveyshoidon (MTT) hoitoon liittyi kaksi (2) yhteydenottoa. Uusina toiminta-alueina, josta on otettu yhteyttä vuonna 2021 Kempeleessä on ollut kouluterveydenhuolto, neuvolatoiminta sekä lääkinällinen kuntoutus, johon sisältyy mm. fysioterapia. Muu toiminta-alue sisältää yhteydenottoja liittyen vakuutusyhtiöön. Erikoissairaanhoidon (ESH) ja yhteispäivystykseen (Osyp) liittyvät yhteydenotot kohdentuvat Oulun yliopistolliseen sairaalaan toimintaan, mutta yhteydenottajina on ollut kempeleläinen. Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirillä on oma potilasasiamies, mutta kuntalaiset ei tätä välttämättä tiedä vaan he ottavat yhteyttä oman kunnan potilasasiamieheen.

2021	Asiaksmaksu	Hoito ja menettely	Hoitoon pääsy	Itsemääräämisoikeus	Kohtelu	Lääkehoito	Potilasvahinko	Tahdonvast. hoito	Tiedonsaanti	Tietosuoja	Tark.- ja korj.oikeus	Pot.asiakirja	Lääkevahinko	Muu syy	Yhteensä
Kouluth										1					1
MTT										2					2
Neuvola		1													1
Osyp							1								1
Suunnth	1								1						2
Vuodeos.		5		1		1									7
Vastaanotto		3	1				1		1	4	2	7	3	1	23
Lääk. kunt.									1		1			1	3
Muu							2							1	3
ESH		1	1	1	1		2	1							7
Yht.	1	10	2	2	1	1	6	1	3	7	3	7	3	3	50

Taulukko 6. Yhteydenotot potilasasiamieheen Kempeleessä vuonna 2021 toimialueittain ja syittäin

Pääasiallinen syy olla yhteydessä potilasasiamieheen on tyytymättömyys hoitoon ja/tai menettelyyn terveydenhuollon toiminnassa. Tilanteet ovat hyvin monenlaisia liittyen yksittäisen potilaan tilanteeseen. Yhteydenottomäärät näissä pysytteli lähes samoissa määrissä kuin edellisenä vuotena. Kohteluun liittyviä yhteydenottoja ei ollut Kempeleen organisaatiossa yhtään, kuten ei ollut edellisenäkään vuonna. Potilasvahinkoihin liittyvät yhteydet ovat myös pysytelleet samoissa. Vaikka tilastoon kirjataan yhteydenoton syyksi potilasvahinko, tämä ei tarkoita sitä, että kyseessä olisi korvattava potilasvahinko vaan kyseessä on yhteydenottajan käsitys siitä, että mahdollisesti on tapahtunut potilasvahinko. Päätöksen korvattavasta potilasvahingosta tekee aina Potilasvakuutuskeskus. Vuonna 2021 tuli myös yhteydenottoja liittyen lääkevahinkoihin, joiden korvausasiat käsittelee Suomen keskinäinen Lääkevahinkovakuutusyhtiö. Näiden lääkevahinkoihin liittyvien yhteydenottojen taustalla oli covid-19 rokotukset.

Yhteydenotot liittyen tietosuojaan ja salassapitoon, potilasasiakirjoihin sekä tietosuoja-asetuksen mukaisiin tarkastus- ja korjaamisoikeuksiin liittyen ovat lisääntyneet edellisestä vuodesta. Tietosuojaan liittyvissä yhteydenotoissa tulee esiin potilaan huoli siitä, että onko hänen potilastietojaan käsitelty asianmukaisesti, esimerkiksi onko hoitoon osallistumaton käynyt lukemassa potilasasiakirjoja. Potilas-asiakirjoihin liittyvissä yhteydenotoissa on ollut mm. yleistä neuvontaa liittyen potilasasiakirjojen käsittelyyn, mutta myös potilaiden tyytymättömyyttä saatuihin lausuntoihin ja todistuksiin.

Vuonna 2021 selvitystä varten tehdyssä kuntakyselyssä selvitettiin muistutusten, kanteluiden ja potilasvahinkoihin annettujen selvitysten määrää. Kuntakyselyn perusteella muistutuksia käsiteltiin Kempeleessä vuonna 2021 neljä (4) kappaletta, kun vuonna 2020 niitä käsiteltiin kuusi (6) kappaletta ja vuonna 2019 14 kappaletta. Muistutusten käsittelyaika oli vastauksen perusteella pari viikkoa. Vuonna 2021 tuli seitsemän (7) kantelua, joihin selvityksiä pyysivät Pohjois-Suomen aluehallintovirasto, eduskunnan oikeusasiamies ja Valvira. Vuonna 2020 ei tullut yhtään ja vuonna 2019 tuli kolme (3) terveydenhuoltoa koskevaa kantelua Kempeleeseen. Potilasvakuutuskeskus ei ole tehnyt yhtään korvattavaa potilasvahinkopäätöstä koskien Kempelettä vuonna 2021 ja 2020.

7. Liminka

7.1 Sosiaaliasiamiespalvelu

Vuonna 2021 Limingassa yhteydenottoja sosiaaliasiamieheen oli 25. Vuonna 2020 yhteyttä otettiin 13 kertaa. Yhteydenotoissa on ollut viime vuosina vaihtelua, tänä vuonna suuntauksen taas ollessa nouseva. Yhteydenotoista 88 prosenttia oli ensiyhteydenottoja asiassa. Yhteydenottoja voi olla useampi asian käsittelyn eri vaiheissa, jolloin se tilastoidaan ”vanhaksi” yhteydenotoksi. Yhteydenotot koskivat pääasiassa 52 prosenttia lasten- ja nuorten asiakkuuksia. Yhteydenotoista 20 prosenttia koski ikäihmisiä ja 28 prosenttia työikäisiä. Yhteydenotot liittyivät kunnalliseen palveluun 23 kertaa ja kerran yksityiseen palveluun sekä muuhun palveluun. Muutoksia Limingan kunnan sosiaalipalvelujen järjestämisessä on ollut siltä osin, että kunnan perheoikeudelliset palvelut on toteutettu yhteistyössä Oulun kaupungin kanssa 1.2.2021 alkaen.

2021	Toimeentulo- tuki	Lastensuojelu	Kotihoito	Omaishoidon- tuki	Vammaispal- velu	Sosiaalityö	Asumispalvelut	Muu	Kotipalvelu	Yhteensä
Tiedontarve		3			1	2		2		8
Päätös	2	1		1						4
Menettely		5					1	1	1	8
Käsittelyaika					1					1
Salassapito ja tietosuoja								1		1
Tarkastus- ja korjaamisoikeus			1							1
Asiakasmaksu		1								1
Muu syy		1								1
Yhteensä	2	11	1	1	2	2	1	4	1	25

Taulukko 7. Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen Limingassa vuonna 2021 toimialueittain ja syittäin

Taulukossa 7 on esitetty kaikki sosiaaliasiamieheen tehdyt yhteydenotot. Yhteydenotoista 44 prosenttia koski lastensuojelua, jossa syyryhmässä on nousua edellisen vuoden viiteen yhteydenottoon verrattuna. Lastensuojelussa yhteydenoton syynä oli tyytymättömyys menettelyyn viisi kertaa, kolme kertaa tiedontarve ja kerran yhteydenotto koski päätöstä, asiakasmaksua ja muuta syytä. Sosiaalityöhön, vammaispalveluun ja toimeentulotukeen liittyen yhteydenottoja oli kaksi kertaa. Kerran yhteydenoton syynä oli kotihoito- ja palvelu, omaishoidontuki ja asumispalvelut.

Suurin osa yhteydenotoista liittyy tyytymättömyyteen menettelyyn työntekijöiden työskentelyssä sekä tiedontarpeeseen. Yhteydenotoissa asiakkaan tyytymättömyyden taustalla on hyvin erilaisia syitä, eikä yhtä yhteistä nimittäjää tässä vuonna 2021 ole ollut havaittavissa. Lisääntyvässä määrin asiakkaat ovat tarvinneet neuvontaa ja ohjausta sosiaalihuollon palveluista sekä oikeuksistaan ja kuinka ylipäättään toimia asiassaan sosiaalihuollossa. Ensisijaisesti kohteluun liittyviä yhteydenottoja ei ole ollut lainkaan viime vuosina, joka suuntaus on jatkunut myönteisenä. Hallintopäätöksiin liittyen yhteydenottoja oli neljä (4) ja käsittelyaika kerran. Kerran yhteydenoton syynä oli tietosuoja- ja salassapitoasia, asiakasasiakirjojen tarkastus- ja korjaamisoikeus sekä asiakasmaksu.

Kuntakyselyssä kysyttiin vuoden 2021 aikana saapuneiden ja ratkaistujen sosiaalihuollon muistutusten ja kanteluiden määrää. Vuonna 2021 sosiaalihuoltoa koskevia muistutuksia oli kolme (3) kappaletta. Vastausaika muistutuksissa oli 18–25 päivää eli Valviran ohjeistuksen määrittelemässä 1–4 viikon käsittelyajassa. Kanteluihin annettuja selvityksiä ei ollut. Varhaiskasvatusta koskien vastaus annettiin yhteen muistutukseen.

7.2 Potilasasiamiespalvelu

Limingassa yhteydenottoja potilasasiamieheen vuonna 2021 oli 40 (14 vuonna 2020). Yhteydenotoista 95 prosenttia oli uusia yhteydenottoja ja vain viisi (5) prosenttia liittyi jo aiemmin käsiteltyyn asiaan. Yhteydenotot koskivat 45 prosenttia työikäisiä, ikääntyneitä 32,5 prosenttia ja lapsia ja nuoria 22,5 prosenttia. Yhteydenottajana oli 18 kertaa asiakas itse, 21 kertaa omainen ja kerran muu. Huomattavaa on, että omaisten yhteydenotot ovat lisääntyneet edellisvuodesta, jolloin omainen oli yhteydenottajana vain kolme (3) kertaa.

Suurin osa yhteydenotoista 80 prosenttia koski kunnallisia terveydenhuollon palveluita. Kuusi (6) yhteydenottoa kohdentui erikoissairaanhoidon sekä kerran yhteydenotto koski yksityistä terveydenhuoltoa ja muuta yksikköä.

2021	Koulu- ja opiskelijat.	Mielenterveytyö	Neuvola	Ensihoito	Suun th	Vuodeosastot	Vastaanotto	Lääkinnällinen kuntou-	Muu	Erikoissairaanhoito	Yhteensä
Asiakasmaksu										1	1
Hoito ja menettely	2			1			4	2		2	11
Hoitoon pääsy		2					3			1	6
Itsemääräämisoikeus						1					1
Potilasvahinko							2		1		3
Tiedonsaanti			1		1	1	1				4
Vahingonkorvaus									1		1
Tarkastus- ja korjaamisoikeus							3			1	4
Pot.asiakirja							1				1
Lääkevahinko							2				2
Lausunnot/todistukset							3				3
Muu syy									3		3
Yhteensä	2	2	1	1	1	2	19	2	5	5	40

Taulukko 8. Yhteydenotot potilasasiamieheen Limingassa vuonna 2021 toimialueittain ja syistäin

Vastaanottotoimintaan liittyviä yhteydenottoja oli 19 (taulukko 8). Edellisenä vuonna vastaava luku oli neljä (4), joten yhteydenottojen määrä lisääntyi merkittävästi. Vastaanottoon tilastoidaan kaikki terveyskeskuksen lääkärin ja hoitajien vastaanottoon liittyvät asiat. Vuodeosastolla annettuun hoitoon liittyviä yhteydenottoja oli kaksi (2). Kaksi (2) kertaa yhteyttä otettiin myös koulu- ja opiskelijaterveydenhuollosta, mielenterveyspalveluista sekä lääikinnällisestä kuntoutuksesta. Kerran yhteydenotto koski ensihoitoa, neuvolaa ja suun terveydenhuoltoa. Viisi (5) kertaa yhteydenotto koski erikoissairaanhoidon tai muuta yksikköä. Erikoissairaanhoidon liittyvät yhteydenotot kohdentuvat tavallisimmin Oulun yliopistolliseen sairaalaan.

Yhteydenoton syynä oli useimmiten hoito ja menettely (11 kertaa). Tällöin yhteydenoton taustalla voi olla terveydenhuollon ammattihenkilön toimintaan liittyvä tyytymättömyys tai yksikön toimintatavat hoitoon liittyen, jotka aiheuttavat potilaassa tyytymättömyyttä. Hoitoon pääsystä yhteydenottoja oli kuusi (6), kun edellisenä vuonna yhteydenottoja ei ollut lainkaan. Tiedonsaantioikeus omasta terveydentilasta, hoidosta ja hoi-

tosuunnitelmasta ovat potilaan hoidon keskiössä olevia asioita ja tästä yhteyttä otettiin neljä (4) kertaa. Potilasasiakirjoihin liittyvään tarkastus- ja korjaamisoikeutta koskevia yhteydenottoja oli neljä (4). Potilaalla on lähtökohtaisesti oikeus saada tarkastaa itseään koskevat potilasasiakirjat sekä vaatia niihin oikaisua, mikäli hän katsoo tiedoissa olevan esimerkiksi virheitä. Terveystieteidenhuollon annettaviin lausuntoihin- ja todistuksiin liittyen yhteydenottoja oli kolme (3). Yleensä yhteydenotto tällöin koskee sitä, että potilas ei ole saanut todistusta, jonka terveystieteidenhuollon kuuluu antaa taikka saamisessa on viivettä. Potilaan itsemääräämisoikeuteen liittyen yhteydenottoja oli yksi (1). Kerran yhteyttä otettiin myös asiakasmaksuista, vahingonkorvausasiassa sekä potilasasiakirjaan liittyen.

Potilasvahinkoihin liittyviä yhteydenottoja oli kolme (3) ja lääkevahinkoasia syynä oli kaksi (2) kertaa. Potilasvahinkoasiaksi tilastoituvat yhteydenotot, joissa yhteydenottaja epäilee hoidossa tapahtuneen mahdollisesti potilasvahingon. Potilasvahinkojen korvattavuuden käsittelee Potilasvakuutuskeskus. Lääkevahinkoasiaksi tilastoituu yhteydenotto, mikäli on epäily lääkkeen tai rokotteen aiheuttamasta henkilövahingosta. Lääkevahinkojen korvattavuuden arvioi Suomen Keskinäinen Lääkevahinkovakuutusyhtiö.

Kuntakyselyssä kysyttiin muistutusten, kanteluiden ja korvattujen potilasvahinkojen määrää. Limingan kuntakyselyyn antaman vastauksen mukaan vuonna 2021 muistutuksia saapui ja vastattiin viisi (5). Muistutuksiin vastattiin 3–5 päivän aikana, joka Valviran suosituksen mukaisen 1–4 viikon käsittelyajan puitteissa. Kanteluihin aluehallintovirastolle Limingassa annettiin kaksi (2) selvitystä vuonna 2021. Valviralle on tehty yksi (1) selvitys. Potilasvahingoista Potilasvakuutuskeskus antoi yhden korvaavan päätöksen.

8. Lumijoki

8.1 Sosiaaliasiamiespalvelu

Yhteydenottoja sosiaaliasiamieheen Lumijoelta oli 13, jossa lukumäärässä oli hieman nousua edellisvuoteen verrattuna (10). Vuoden 2018 alusta lukien Lumijoen kunta on järjestänyt lakisääteiset sosiaali- ja terveystieteiden palvelut kuntalaisilleen yhteistyössä Suomen Terveystalo Oy:n kanssa. Suomen Terveystalo Oy tuottaa palvelut joko omana tai alihankkijoidensa kautta. Kaikki yhteydenotot olivat ensiyhteydenottoja asiassa ja liittyivät kunnan järjestämiin palveluihin.

2021	Lastensuojelu	Lastenvalvonta/elätusasiat	Vammaispalvelu	Asumispalvelut	Yhteensä
Tiedontarve	1		2		3
Päätös		1	1		2
Menettely	2		3		5
Tarkastus- ja korjaamisoikeus	1		1		2
Asiakasmaksu				1	1
Yhteensä	4	1	7	1	13

Taulukko 9. Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen Lumijoella vuonna 2021 toimialueittain ja syittäin

Taulukossa 9 on kuvattuna syyt ja toimialueet, joista sosiaaliasiamieheen on oltu yhteydessä vuonna 2021. Eniten yhteydenottoja liittyi vammaispalveluihin, joista yhteydenottoja oli seitsemän (7). Vammaispalvelun

osalta tyytymättömyyttä aiheutti menettely kolme (3) kertaa, tiedontarve kaksi (2) kertaa sekä päätös ja asiakasasiakirjojen tarkastus- ja korjaamisoikeus kerran. Menettelyyn eli työntekijän työskentely- ja toimintatapoihin liittyvät yhteydenotot nousivat taas hieman edellisvuoden yhdestä yhteydenotosta.

Lastensuojeluun liittyen yhteydenottoja oli neljä (4), edellisenä vuonna luku oli kolme (3). Yhteydenoton syynä oli tyytymättömyys menettelyyn kaksi (2) kertaa sekä kerran tiedontarve ja asiakasasiakirjojen tarkastus- ja korjaamisoikeus. Toimeentulotukeen liittyvään tiedontarpeeseen liittyen otettiin yhteyttä kerran. Päätöksestä lastenvalvonta- ja elatusasiassa ja asiakasmaksuista asumispalveluissa yhteyttä otettiin kerran.

Kuntakyselyssä kysyttiin vuoden 2021 aikana saapuneiden ja ratkaistujen sosiaalihuollon muistutusten ja kanteluiden määrää. Vastauksen mukaan muistutuksia ja kanteluihin annettuja selvityksiä ei ollut. Varhaiskasvatusta koskien ei ollut muistutuksia tai kanteluihin annettuja selvityksiä.

8.2 Potilasasiamiespalvelu

Lumijoelta kunnallisista palveluista oltiin potilasasiamieheen yhteydessä kaksi (2) kertaa vuonna 2021. Yhteydenottojen lukumäärä pysyi samana edelliseen vuoteen verrattuna. Vuoden 2018 alusta lukien Lumijoen kunta on järjestänyt lakisääteiset sosiaali- ja terveyspalvelut kuntalaisilleen yhteistyössä Suomen Terveystalo Oy:n kanssa. Yhteydenotot koskivat tietosuojaa- ja salassapitoa sekä potilasasiakirjojen tarkastamisoikeutta.

Kuntakyselyssä kysyttiin muistutusten, kanteluiden ja korvattujen potilasvahinkojen määrää. Vastauksen mukaan Lumijoella ei ollut terveydenhuollon muistutuksia, kanteluihin annettuja selvityksiä taikka Potilasvakuutuskeskuksen korvaamia potilasvahinkoja vuonna 2021.

9. Muhos

9.1 Sosiaaliasiamiespalvelu

Sosiaaliasiamieheen oltiin Muhokselta yhteydessä vuonna 2021 30 kertaa (vuonna 2020 14 kertaa), joten yhteydenotot kaksinkertaistuivat. Yhteydenotoista 77 prosenttia oli ensiyhteydenottoja, joten vain osa asiakkaista otti saman asian tiimoilta monta kertaa yhteyttä. Yhteydenotoista puolet kohdentuivat vuonna 2021 ikäihmisiin (16 kpl). Lapsiin ja nuoriin kohdentui vuonna 2021 vain kolme (3) yhteydenottoa. Lasten osuus väheni selkeästi, ikäihmisiin kohdentuvien yhteydenottojen lisääntyä. Työikäisten asioita yhteydenotot koskivat 11 tilanteessa. Yhteydenottoja tilastoidaan myös taustaorganisaation mukaan: kunnallinen, yksityinen tai muu. Muhoksella lähes kaikki yhteydenotot koskivat kunnallista palvelua, sillä vain kolme yhteydenottoa kohdentui yksityiseen ja kaksi yhteydenottoa muihin toimijoihin. Muhoksen perheoikeudelliset palvelut on tuottanut Oulun kaupunki 1.1.2021 alkaen.

Taulukossa 10 on esitetty miten yhteydenoton syyt kohdentuvat eri toimialueille. Vuonna 2021 lähes puolet yhteydenotoista kohdistui asumispalveluihin, kun vuonna 2020 niitä oli vain yksi. Asumispalveluihin liittyvistä yhteydenotoista kolme liittyi yksityisiin palveluihin. Heinäkuussa 2021 tuli voimaan uusi asiakasmaksuja säätelevä laki ja tähän liittyen yhteydenottoja. Osa yhteydenotoista liittyi myös siihen, että asiakas ei ollut saanut

toivottua palvelua. Vanhustyössä pari yhteydenottoa liittyi tiedon tarpeeseen ja menettelyyn. Omaishoidosta myös tuli yhteydenotto.

2021	Tiedon- tarve	Päätös	Menet- tely	Tieto- suoja	Asiakas- maksu	Muu syy	Yhteensä
Toimeentulotuki			3				3
Lastensuojelu	1						1
Muu sosiaaliturva	1						1
Omaishoidontuki			1				1
Lastenvalv./elatus.	2						2
Vammaispalvelu		2				1	3
Sos.työ			1	1			2
Asumispalvelut	2	3	3		5		13
Vanhustyö		1	2				3
Muu						1	1
Yhteensä	6	6	10	1	5	2	30

Taulukko 10. Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen toimialueittain ja syittäin Muhoksella vuonna 2021

Vammaispalveluun liittyen otettiin yhteyttä kolme kertaa vuoden 2021, ja nämä yhteydenotot vähenivät edellisestä vuodesta. Lastensuojelun toimintaan liittyen yhteydenotot vähentyivät. Varhaiskasvatuksesta ei ollut vuonna 2021 yhteydenottoja, kun niitä vuonna 2020 oli liittyen asiakasmaksuihin. Toimeentulotukeen liittyen ei ollut yhtään yhteydenottoa vuonna 2020, mutta vuonna 2021 niitä tuli muutama liittyen kunnan sosiaalitoimen toimintatapaan.

Kolmasosa yhteydenotoista kohdentuu menettelyyn, mikä tarkoittaa työntekijöiden tosiasiallista toimintaa. Päätöksiin liittyvissä yhteydenotoissa asiakkaat ovat olleet tyytymättömiä saamaansa päätökseen. Lähtökoh-
taisesti sosiaalihuollon palvelut perustuvat kirjallisiin hallintopäätöksiin. Kohteluun liittyen ei ole tullut yh-
tään yhteydenottoa vuosina 2020 ja 2021. Aiempina vuosina kohteluun liittyen on ollut yhteydenottoja.

Kuntakyselyn perusteella sosiaalihuoltoa koskevia muistutuksia ei tullut lainkaan vuonna 2020 ja 2021. Mu-
hoksen kunnan toimintaa liittyviä kanteluja ei ollut lainkaan vuonna 2021 (vuonna 2020 3 kpl). Vuonna 2021
Muhokselta annettiin selvitys yhteen kanteluun liittyen yksityiseen sosiaalihuollon palveluntuottajaan. Var-
haiskasvatukseen liittyviä muistutuksia ja kanteluja ei ollut lainkaan.

9.2 Potilasasiamiespalvelu

Muhoksella potilasasiamieheen otettiin yhteyttä vuonna 2021 29 kertaa, kun vuonna 2020 yhteydenottoja oli 18 kappaletta. Lähes kaikki vuoden 2021 yhteydenotot olivat ensiyhteydenottoja, sillä vain kuudessa (6) tapauksessa jatkettiin aiemmin esiin tulleen asian hoitoa. Samanlainen trendi oli myös vuonna 2020. Potilas-
asiamiehen kontaktit kohdentuvat pääasiassa aikuisiin (työikäiset 19 kpl, ikäihmiset 8 kpl), sillä lasten ja nuor-
ten saamaan hoitoon liittyi vain kaksi (2) yhteydenottoa. Työikäisten yhteydenotot kaksinkertaistuivat.

Taulukossa 11 on koottu yhteydenottoja potilasasiamieheen toimialueittain ja syittäin Muhoksella vuonna 2021. Vastaanotto toimintaan liittyvät yhteydenotot tarkoittavat terveyskeskuksen lääkärin ja hoitajien toi-
mintaa. Tälle alueelle kohdentuu yleensä eniten yhteydenottoja tämän toiminnan ollessa yleensä käytetyin
kohdentuen koko väestöön. Tällä alueella tapahtui myös suurin yhteydenottojen lisääntyminen vuonna 2021

(17 kpl). Vuonna 2020 yhteydenottoja oli yhdeksän (9) kappaletta. Vuoden 2021 yhteydenoton syissä tulee esiin sekä hoitoon ja menettelyyn että lääkehoitoon liittyvät yhteydenotot. Hoito ja menettely pitää sisällään käytännössä kaiken tosiasiallisen toiminnan terveydenhuollossa. Vuoden 2021 lääkehoidon yhteydenottojen taustalla on potilaan ja lääkärin erilainen näkemys lääkähoidosta.

Lääkevahingot liittyvät covid-19 rokotuksiin, joiden korvausten selvittelystä vastaa Keskinäinen lääkevahinkovakuutusyhtiö. Suun terveydenhuollosta tuli yksi (1) yhteydenotto kuten edellisellä vuotenaikin. Erikoissairaanhoidon (OYS) kohdentui kuusi (6) yhteydenottoa muhoslaisilta. Myös muu-kategoriaan tilastoitu yhteydenottoja liittyen apteekkiin ja potilasvahinkovakuutuskäsittelyihin. Terveyskeskussairaalan ei liittynyt yhtään yhteydenottoja mistä otettiin vuonna 2020 yhteyttä. Kohteluun liittyen ei ole tullut yhtään yhteydenottoa vuosina 2020 ja 2021.

2021	Asiakasmaksu	Hoito/menettely	Hoitoon pääsy	Itsem. oikeus	Lääkehoito	Potilasvahinko	Tahd. vast. hoito	Tiedonsaanti	Tarkas.- ja korjaamis-oikeus	Lääkevahinko	Muu syy	Yhteensä
Suun th			1									1
Työterveyssh.									1			1
Vas-taanotto	1	5	1	1	4	1			2	2		17
Asumis-palvelut					1							1
Muu								1			2	3
ESH		1				4	1					6
Yht.	1	6	2	1	5	5	1	1	3	2	2	29

Taulukko 11. Yhteydenotot potilasasiain alueella toimialueittain ja syittäin Muhoksella vuonna 2021

Kuntakyselyn perusteella vuonna 2021 Muhoksella ei tullut yhtään potilaslain mukaista muistutusta, kun vuonna 2020 niitä käsiteltiin neljä (4) kappaletta. Kanteluita ei käsitelty lainkaan vuonna 2020, mutta vuonna 2021 annettiin yksi selvitys liittyen kanteluun Valviralle.

10. Oulu

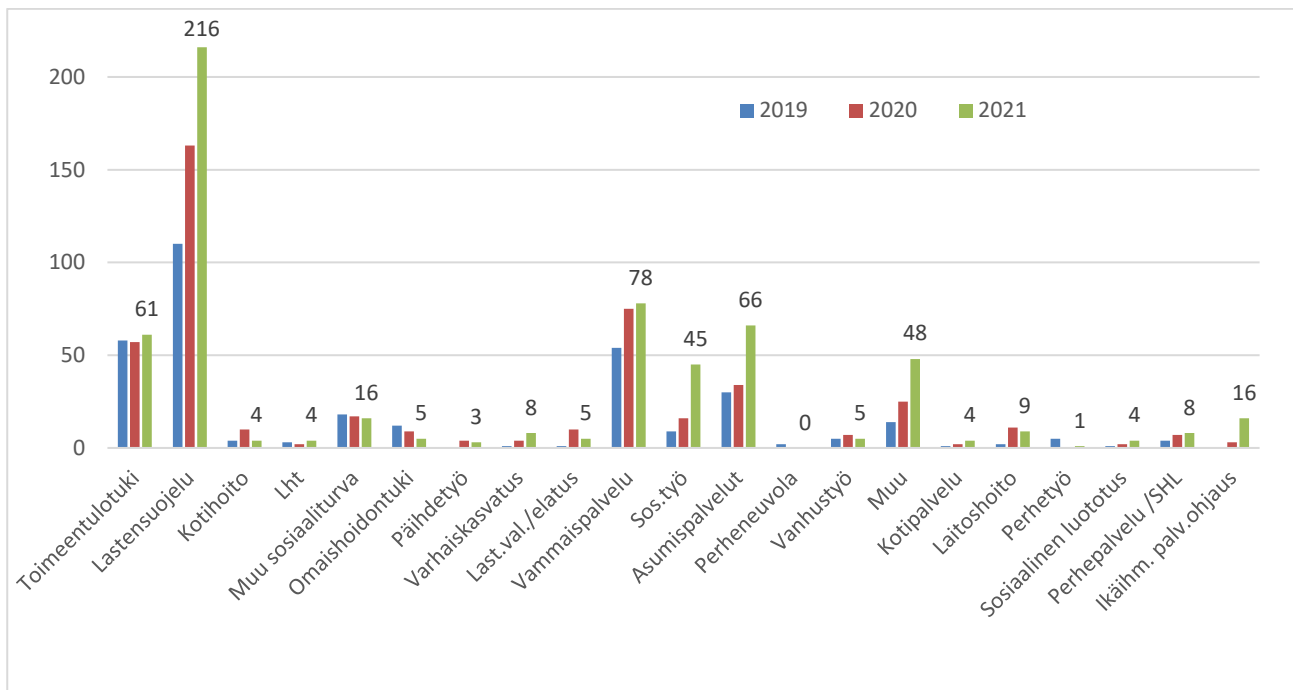
10.1 Sosiaaliasiain palvelu

Oulussa sosiaaliasiain alueella oli yhteydessä vuonna 2021 606 kertaa, kun vuonna 2020 yhteydenottoja oli 458 kappaletta. Yhteydenotot lisääntyivät erityisesti lastensuojelussa ja asumispalveluissa. Yhteydenotoista 58 prosenttia oli ensiyhteydenottoja. Vuonna 2020 näiden ensiyhteydenottojen määrä oli hieman enemmän. Vuonna 2021 42 prosenttia yhteydenotoista liittyi jo aiemmin esiin tulleeseen asiaan ja/tai jatkettiin asian selvittämistä. Tämä kuvastaa asiakkaiden tilanteiden kompleksisuutta, kun asiakkaan tilanne ei selviä yhdellä yhteydenotolla, jossa annetaan oikeusturvaneuvontaa vaan kontakti sosiaaliasiain alueeseen voi olla pitkäkin.

40 prosenttia kontakteista koski lasten ja nuorten asioita. Lasten ja nuorten asioissa yhteydenottajana on pääsääntöisesti heidän vanhempansa tai läheisensä. Työikäisten asioita käsiteltiin 37 prosentissa ja ikäihmisten 22 prosentissa. Ikäihmisten asioissa yhteyttä otti 75 prosentissa omainen. Ikäihmisten osuus yhteydenotoissa on hieman kasvanut ja työikäisten vähentynyt verrattuna aiempaan vuoteen.

Sosiaaliasiamiehen yhteydenottoja tilastoidaan myös taustaorganisaation mukaan: kunnallinen, yksityinen tai muu. Vuonna 2021 Oulussa 80 prosenttia yhteydenotoista kohdistui kaupungin omiin palveluihin. Yhteydenotot liittyen yksityisiin sosiaalihuollon palveluihin laski vähän edellisestä vuodesta. Suurin osa yksityisen sosiaalihuollon palveluiden yhteydenotoista koskee asumispalveluita. Ikäihmisten asumispalveluihin kohdentui 30 yhteydenottoa ja 10 yhteydenottoa kohdentui vammais-, mielenterveys- ja päihdepalveluiden asumispalveluihin. Lastensuojelulaitoksia koski kaksi yhteydenottoa vuonna 2021.

Muiden toimijoiden, kuten Kansaneläkelaitoksen, edunvalvonnan, koulun ja TE-toimiston palveluita koskevia yhteydenottoja oli 67 kappaletta, mikä on lisääntynyt edellisestä vuodesta. Asiakkaat kokevat, että heille olisi tärkeää saada tukea myös eläke-, etuus- ja vakuutusasioiden hoidossa. Kumppanuskeskuksessa on joitakin vuosia sitten toiminut järjestöneuvoja, joka on auttanut näiden asioiden hoidossa, mutta tämä palvelu on poistunut, kun toiminnan rahoitus päättyi. Lisäksi yhteydenotot koulumaailman osalta näyttävät lisääntyvän, vaikka perusopetus ei kuulu sosiaaliasiamiehen toimialueeseen, lukuun ottamatta varhaiskasvatusta.



Kuvio 4. Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen toimialueittain Oulussa vuosina 2019–2021

Kuviossa 4 on eritelty eri toimialueet, mihin yhteydenotot kohdentuivat kolmena edellisenä vuotena. Vuosien 2021 ja 2020 palkkeihin on kirjattu yhteydenottojen lukumäärä. Eniten yhteyttä otettiin liittyen lastensuojeluun, mikä on kolmasosa kaikista yhteydenotoista. Prosentuaalisesti lastensuojelua koskevat yhteydenotot ovat pysytelleet samana vuosien 2020 ja 2021, vaikka lukumääräisesti yhteydenotot ovat lisääntyneet. Tätä selittää se, että kaiken kaikkiaan yhteydenotot sosiaaliasiamieheen ovat lisääntyneet.

Toiseksi eniten otettiin yhteyttä vammaispalveluista, jossa yhteydenotot ovat pysytelleet samoissa määrissä kuin edellisen vuonna. Asumispalveluiden osalta yhteydenotot kaksinkertaistuivat. Erityisesti asiakasmaksujen osalta asumispalveluista otettiin yhteyttä. Tätä selittää 1.7.2021 voimaan tulleet muutokset sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksulaissa. Oulun kaupunki päivitti asiakasmaksujen määräytymisohjeitaan heti tuoreeltaan alkusyksystä 2021, kun alkuperäisen tulkinnan mukaan asiakkaiden tulot huomioitiin bruttona mikä ei ollut asiakkaiden edunmukainen. Lisäksi asiakkaiden yhteydenottojen perusteella epäselväksi jäi vielä joidenkin asiakasryhmien asumispalvelulaskutuksen toteuttaminen, kun sen olisi pitänyt siirtyä yksityisiltä palveluntuottajilta Oulun kaupungille, mutta Oulun kaupunki ei pystynyt sitä toteuttamaan.

Toimeentulotuen osalta yhteydenotot ovat vähentyneet osittain siksi, että perustoimeentulotuki hoidetaan Kansaneläkelaitoksella. Kunnalla on hoidettavana täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki, joiden osalta asiakkaat ovat olleet jonkin verran yhteydessä liittyen tyytymättömyyteen itse päätökseen, käsittelyaikaan tai menettelyyn. Vuoden 2021 sosiaaliamiehen tulleista toimeentulotuen yhteydenotoista kolmasosa koskee Kansaneläkelaitosta. Kansaneläkelaitoksen etuudet eivät kuulu sosiaaliamiehen toimialueeseen, mutta perustoimeentulotuen osalta Oulun seudun sosiaaliamies on antanut neuvontaa ja tarvittaessa avustanut oikaisuvaatimuksen laatimisessa. Kansaneläkelaitoksen muihin etuuksiin liittyen on myös oltu yhteydessä sosiaaliamiehen, ja nämä yhteydenotot kirjataan ”muu sosiaaliturva” kategoriaan, yhdessä mm. työeläkeasioiden kanssa. Tähän kirjataan myös yhteydenotot, jotka liittyvät esimerkiksi kouluun, TE-toimistoon, edunvalvontaan, Digi- ja väestövirastoon, vakuutusyhtiöihin.

Sosiaalityöhön liittyvät yhteydenotot ovat lisääntyneet aiemmasta. Näissä yhteydenotoissa asiakkaan ovat pääsääntöisesti työikäisiä ihmiset, joilla ei asu lapsi samassa taloudessa eivätkä he ole minkään erityisen palvelun piirissä, esimerkiksi erityisryhmien palvelut, mutta tarvitsevat sosiaalityön palveluita. Yhteydenottajia ovat omaiset ja asiakkaat. Osa näistä asiakkaista voisi olla erityisen tuen asiakkaita. Näissä yhteydenotoissa tulee esille se, että aikuinen ihmisen, joka tarvitsee apua, voi helposti jäädä väliinputoajaksi ja vaille riittävän tukevaa palvelua. Onko aikuissosiaalityössä riittävästi resursseja työskennellä näiden ihmisten kanssa?

Varhaiskasvatukseen liittyvät yhteydenotot ovat olleet pääsääntöisesti vähäisiä. Lähtökohtaisesti vanhemmat ovat saaneet selvitettyä asian hoitoon liittyvät asiat ilman yhteydenottoa sosiaaliamieheen. Yhteyttä on otettu mm. hoitopaikkojen vähyydestä asuinalueella sekä henkilöstön riittävyydestä ja heidän toimintatavoitustensa. Lastenvalvontaan ja elatusasioihin sekä lasten huolto- ja tapaamisasioiden (Lht) on tullut yksittäisiä yhteydenottoja, joissa on hoidettu ja selvitetty työntekijöiden kanssa vanhempien esiin tuomia epäselviä asioita.

Omaishoitoon ja kotihoitoon liittyvät yhteydenotot ovat vähentyneet. Kotihoitoon liittyviä yhteydenottoja kirjataan kotisairaanhoidon osalta myös potilasiamiehen tilastoihin. Ikäihmisten palveluohjaus on otettu vuonna 2020 uutena alueena tilastointiin, ja siellä yhteydenotot ovat lisääntyneet jonkin verran. Tilastollisesti vanhustyö on samaa toimialuetta kuin ikäihmisten palveluohjaus, joten näitä alueita voi tarkastella yhdessä. Päihdetyöhön liittyen yhteydenottoja on ollut vähän, jotka liittyvät hoidon saatavuuteen. Päihdetyötä tehdään sekä sosiaali- että terveydenhuollossa, joten myös potilasiamiehelle on tullut yhteydenottoja päihdehuoltoon.

Taulukossa 12 on tarkemmin esitetty miten eri syyt kohdentuvat eri toimialueisiin. Vuonna 2021 menettelyyn eli tosiasialliseen toimintaan ja työskentelyyn liittyvät yhteydenotot muodostavat lähes puolet kaikista sosiaaliamiehen yhteydenotoista. Menettelyyn liittyvät kysymykset koskivat erityisesti lastensuojelun, vammaispalvelun, sosiaalityön ja asumispalveluiden toimialuetta. Tiedontarpeeseen liittyvät yhteydenotot ovat toiseksi yleisin syy ottaa yhteyttä sosiaaliamieheen. Näitä yhteydenottoja tuli kaikilta toiminta-alueilta.

Sisällöitään ne ovat hyvin vaihtelevia. Näissä yhteydenotoissa korostuu ihmisten huoli siitä, että onko heidän osaltansa toimittu oikein ja millaisia oikeuksia heillä. Osa näistä yhteydentotoista on palveluohjausta oikean palvelun ja/tai työntekijän luokse.

2021	Tiedontarve	Päätös	Menettely	Käsittelyaika	Kohtelu	Tietosuoja	Tark.-ja korj.oikeus	Asiakas- maksu	Muu syy	Yhteensä
Toim.tulotuki	24	22	11	1					3	61
Lastensuojelu	29	6	147	3			20	3	8	216
Kotihoito	1					1		2		4
Lht	2		1						1	4
Muu sosiaali- turva	4	3	1	1			1		6	16
Omaishoidont.	2	3								5
Päihdetyö	1		2							3
Varhaiskasvatus	1		4			2	1			8
Lastenvalvonta / elatusasiat	3		2							5
Vam.palvelu	11	18	28	10				5	6	78
Sos.työ	20		17		3	1	3		1	45
Asumispalvelut	15		33		1			14	3	66
Vanhustyö	3	1						1		5
Muu	24		6		1	1	1		15	48
Kotipalvelu	1		1		1			1		4
Laitoshoido	3		4						2	9
Perhetyö	1									1
Sos. luototus	2		2							4
Perhepalvelu /SHL	2		6							8
Ikäihmisten pal- veluohjaus	4		7	1	1		1	1	1	16
Yhteensä	153	53	272	16	7	5	27	27	46	606

Taulukko 12. Yhteydenotot sosiaaliamieheen Oulussa toimialueittain ja syittäin vuonna 2021

Toimeentulotuen ja vammaispalvelun osalta otetaan eniten yhteyttä liittyen päätöksiin, mitä selittää se, että näillä toimialuilla päätöksen kautta asiakkaat saavat käyttöönsä hakemansa etuuden tai palvelun. Sinänsä yllättävää on se, että sosiaalihuolto ja sen palvelut lähtökohtaisesti perustuvat kirjallisiin hallintopäätöksiin, ja niihin liittyen yhteydenottoja on vain 53 kappaletta.

Tarkastus- ja korjaamisoikeuteen liittyvät yhteydenotot ovat lisääntyneet, nimenomaan lastensuojelun osalta. Asiakkaat ja lasten huoltajat ovat pyytäneet asiakaskirjauksia, ja he ovat olleet yllättyneitä siitä, että heidän näkemyksensä ei välttämättä näy teksteissä tai sitten sinne on kirjattu asioita, josta he eivät ole olleet tietoisia. Sosiaalihuollossa ihmiset ovat tietojään pyytäessä huomanneet, että siellä on kirjauksia, joita eivät koe asianmukaiseksi. Sosiaalihuollon palveluissa on syytä kiinnittää huomioita siihen, että asiakkailla on oi-

keus lukea kirjauksiaan ja heidän näkemyksensä on oltava luettavissa myös kirjauksissa. Tällä hetkellä asiakirjaukset pyydetään kirjallisesti ja ne saadaan paperilla, mutta valtakunnallisesti ollaan siirtymässä kansalliseen arkistoon (KANTA), johon asiakkaille tulee katseluyhteys.

Käsittelyaikoihin liittyen yhteydenotot ovat lisääntyneet, vaikka sitä ei ole kirjattu edes kaikkiin sosiaaliasiamiehen yhteydenottojen syyksi, mihin se olisi voinut kuulua. Tilastojärjestelmään yhteydenottoon voi kirjata vain yhden syyn, jonka sosiaaliasiamies katsoo yhteydenoton pääasialliseksi syyksi. Käsittelyajat ovat tulleet esiin erityisesti vammaispalveluissa, joissa päätöksen saamisessa on mennyt asiakkaille jopa yli puoli vuotta. Lainsäädäntöön perustuva aikaraja päätöksille on kolme kuukautta. Lähtökohtaisesti tämä kolme kuukautta on tarkoitettu vain laajoihin, selvitettäviin tilanteisiin eikä kaiken päätöksentekoon yleiseksi käsittelyajaksi. Pitkät käsittelyajat ovat tulleet esiin myös vammaispalveluiden käsittelemisissä muistutuksissa, jotka ovat tulleet muistutuksen tekijän luvalla tiedoksi myös sosiaaliasiamiehelle Oulun kaupungin erityisryhmien palveluohjausyksikössä käsittelyaikoja on selitetty uudella tietojärjestelmällä, asiakasmaksulain muutoksilla ja henkilöstöresurssien vähyydelle. Vaikeavammaisen mahdollisuudet toimia omassa arjessaan ja osallistua yhteiskuntaan ovat hyvin rajalliset, jos hän joutuu kuukausia odottamaan palveluita, joita hän tarvitsee ja mihin hän on lainsäädännön perusteella oikeutettu. Käsittelyaikojen pidentymiset aiheuttavat kohtuuttomia tilanteita asiakkaille.

Työntekijöiden saavutettavuus tulee esiin useissa yhteydenotoissa. Tämä koskee erityisesti lastensuojelua ja palveluohjausyksikköä sekä erityisryhmien että ikäihmisten osalta. Asiakkaat ja omaiset kertovat, että he ovat tavoitelleet useasti työntekijää, mutta eivät ole saaneet kiinni, vaikka he ovat jättäneet soittopyyntöjä. Asiakkaat hyödyntävät paljon myös sähköpostia yhteydenotoissa. 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 asiakkaille 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. Toisaalta saavutettavuutta vaikeuttaa se, että jos asiakas laittaa tekstiviestin, hän ei voi tietää, onko työntekijä edes paikalla.

Työntekijöiden vaihtuvuuteen liittyen on tullut yhteydenottoja. Asiakkaat eivät edes tiedä kuka heidän työntekijänsä on, kun heille ei ole ilmoitettu sitä työntekijän vaihduttua. Jokaisen asiakkaan tulisi tietää kuka hänen asioitaan hoitaa ja keneen hän voi olla yhteydessä omassa asiassaan. Erityisesti lastensuojelussa työntekijöiden vaihtuvuus on yhteydenottojen perusteella ollut yleistä vuonna 2021. Jonkin verran myös vammaispalveluihin liittyvissä yhteydenotoissa on tullut vaihtuvuus esille. Vaihtuvuus tuo haasteita asiakkaiden saamalle palvelulle, kun työntekijä ei välttämättä ehdi perehtyä tarkkaan asiakkaan historiaan tai hänellä ei ole tietoa suunnitelmista mitä on aiottu tehdä ja jotkut prosessi voivat jäädä kesken.

Tilanteessa, jossa asiakas- tai palvelusuunnitelmien puuttuvat tai niiden päivittämisessä on pitkät aikavälit, ja työntekijöiden vaihtuvuus on suurta, ei voida puhua vaikuttavasta työskentelystä. Asiakkaiden yhteydenottojen perusteella sekä lastensuojelussa että vammaispalveluissa on ollut puutteita suunnitelmien laadinnassa ja päivittämisessä. Kaikille lastensuojelun asiakkaille tulisi tehdä asiakassuunnitelma, jota päivitetään vähintään kerran vuodessa, mutta tarvittaessa myös tilanteen muuttuessa. Sijaishuollossa tämä on erityisen

tärkeä, sillä se ohjaa sijaishuoltopaikkaa siinä, millaista tukea lapsi tarvitsee ja tässä yhteydessä sovitaan lapsen yhteydenpidosta hänelle läheisiin henkilöihin. Myös sijaishuollossa olevien lasten vanhemmille tulisi laatia suunnitelma, miten heitä tuetaan, mutta tätä ei yhteydenottojen perusteella ole tehty. Vammaispalveluissa palvelusuunnitelmassa määritellään, millaisia palveluita henkilö tarvitsee sekä kuvaillaan hänen tilannettaan. Tämän pitäisi toimia koko työskentelyn ja palveluiden pohjalla. Jos palvelusuunnitelma on päivitetty vuosia sitten, se ei todennäköisesti vastaa asiakkaan tosiasiallista tilannetta.

Kohteluun liittyvät yhteydenotot ovat vähentyneet selkeästi, mikä on hyvä suunta. Vuonna 2021 kohteluun liittyviä yhteydenottoja oli seitsemän (7) kappaletta, kun vuonna 2020 niitä oli 17 kappaletta ja vuonna 2019 30 kappaletta. Lastensuojelun osalta ei tullut yhtään kohteluun liittyvää yhteydenottoa, mistä aiemmin tullut useita yhteydenottoja. 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, vaikka asioista oltaisiin eri mieltä.

Vuonna 2020 lastensuojelun sijaishuollon alueella esiin nousivat tapaamisten rajoittaminen ja päätökset, joita ei aina tehty. Vuonna 2021 lastensuojelun yhteydenotoissa on huolestuttavana ilmiönä näkynyt sijaishuollossa olevien lasten asema suhteessa lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän rooliin. Kun lapsi on otettu huostaan, lapsen vanhemmille ja huoltajille jää hyvin vähän päätösvaltaa, sillä se siirtyy lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle siinä laajuudessa mitä huostaanoton perusteet edellyttävät. Sosiaalityöntekijän tulee tehdä lapsen vanhempien ja huoltajien kanssa yhteistyötä, mutta ristiriitaisissa tilanteissa päätösvalta on sosiaalityöntekijällä. Oulussa on useissa yhteydenotoissa tullut esiin, että lapsen vanhemmat ja jopa sijaishuoltopaikka eivät tiedä kuka lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä on tai jos nimi on tiedossa, häntä ei kukaan saa kiinni. Sijaishuollossa olevien lasten asioiden hoito on jäänyt osittain hoitamatta, kun kenelläkään ei ole ollut toimivaltaa asioiden hoitamiseen. Vanhempien vastuulla on jäänyt esimerkiksi yrittää järjestää lapselle psykiatrista hoitoa. Lapsen asiakassuunnitelmaa ei ole tehty tai sitä ei ole päivitetty pitkään aikaan. Lapsen tapaamisista ja kotilomista neuvottelevat sijaishuoltopaikka ja vanhemmat keskenään, vaikka näistä pitäisi sopia yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa.

Vanhempien yhteydenotoissa on tullut esiin, että sovittuja aikoja sijaishuollossa olevien lasten asioista sopimiseen on peruttu. Tämä näkyy myös lastensuojelun antamissa muistutusvastauksissa, joissa myönnetään, että suunnitelmallinen työ (lasten tapaamiset, asiakassuunnitelmanneuvottelut) joudutaan siirtämään sosiaalityöntekijöiden kiireellisten työtehtävien takia. Muistutusvastauksista syntyy käsitys, että suunnitelmallisen työn siirtoa pidetään itsestäänselvyyttenä työn luonteeseen kuuluvana, mitä se ei kuitenkaan ole. Jos lapsen vanhempi peruisi ja/siirtäisi koko ajan etukäteen suunniteltuja tapaamisia, sosiaalityöntekijän näkökulmasta tämä näyttäisi siltä, että hän ei sitoudu asioiden hoitoon. Toisaalta mitä se, että sosiaalityöntekijä ei tule sovittuna aikana lapsen tapaamiseen, tekee lapsen ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän väliselle suhteelle ja luottamukselle.

Huolestuttavaa sijaishuollossa olevien lasten kannalta on se, että tämä ilmiö on tullut esiin huostaanotettujen lasten vanhempien kautta. Kuka valvoo niiden sijaishuollossa olevien lasten etua, joiden vanhemmilla ei ole toimintakykyä olla osallisena lapsensa elämässä ja vaatia lapselle palveluita, eikä lapsella ole asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää tai tämä ei ehdi hoitamaan tehtäviään asianmukaisesti. Erityisesti perhehoitoon sijoitettujen sijaishuollossa olevien lasten tilanne on huolestuttava, sillä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tehtävänä on valvoa perhehoidon toteutumista, mikä tapahtuu pääsääntöisesti suoralla työskentelyllä

lapsen kanssa. Sijaishuollossa lasten asioista vastaava sosiaalityöntekijä myös päättää miten lapsen salassa pidettäviä tietoja annetaan eri toimijoille.

Lapsen huostaanotto tulee lopettaa, kun siihen ei enää ole perusteita. Sosiaaliasiamiehelle tulleissa yhteydenotoissa on tullut esiin tilanteita, joissa lapsen huostaanoton purku on päätetty aloittaa, ja se on kerrottu lapselle ja vanhemmille ja jopa sijaishuoltopaikka on irtisanottu. Sitten sosiaalityöntekijä on vaihtunut ja prosessi on jäänyt kesken. Lapsi ja vanhemmat ovat odottaneet sijaishuoltopaikan muutosta, mutta sitä ei ole tehtykään. Huostaanoton lakkauttamiseen liittyy usein ns. koekotiutus eli lapsen sijoitus vanhempien luokse asumaan, joka voi kestää enintään kuusi (6) kuukautta. Yhteydenotoissa esille tuotujen tietojen perusteella vaikuttaa siltä, päätöksenteko on jäänyt kesken ja että lapsia on jopa unohdettu koekotiutukseen, jolloin aika on saattanut venyä kuutta kuukautta pidemmäksi. Joissakin tilanteissa ei ole huolehdittu, että vanhemmat pystyvät taloudellisesti huolehtimaan lapsesta koekotiuksen aikana, sillä kun lapsi on huostaanotettu, vanhemman toimeentulotukilaskelmassa ei huomioida lasta. Tämä herättää kysymyksen siitä, miten vanhempia tosiasiaa tuetaan koekotiuksen aikana, jolloin lapsi kuitenkin on edelleen huostaanotettuna sosiaalitoimen vastuulla.

Lastensuojelun sekä avo- että sijaishuollon yhteydenotoissa on noussut esiin Oulun vaikea lasten ja nuorten psykiatrisen hoidon saatavuus. Vanhempien yhteydenottojen perusteella joidenkin lasten sijoitusten taustalla vaikuttaisi olevan sellainen tilanne, että lapselle ei ole saatu psykiatrista apua ja hoitoa, jolloin sijoitus kodin ulkopuolelle on jäänyt ainoaksi vaihtoehdoksi. Yhteydenotoissa on tullut esille myös koulussa esiin tulleet haasteet, sillä koulupsykologipalveluilla ei ole voitu vastata lasten tarpeisiin. Lapsia ja nuoria, jotka tarvitsevat psykiatrista apua pallorellaan eri toimijoiden välillä. Vaikka lääkäri on arvioinut lapsen tarvitsevan psykiatrisia tutkimuksia, perhe ohjataan sosiaalihuollon perheneuvontaan, jonne heidän pitää itse hakea. Aikaisemmin perheneuvontaakin on pitänyt jonottaa, mutta vuonna 2021 tähän liittyen ei ole tullut yhteydenottoja. Tutkimusten, arvioinnin ja hoidon tarpeessa olevat lapset asetetaan 8–10 kuukautta kestäväan odotukseen hoitojonoon, mikä ylittää laissa säädetyt hoitoon pääsyn määräajat. Psykiatrisen hoidon saatavuuteen liittyen on tullut myös yhteydenottoja potilasasiamiehelle.

Kun lapset eivät saa hoitoa ja apua, heidät ohjataan viimesijaisiin palveluihin eli lastensuojelun palveluihin. Lastensuojelun avo- eikä sijaishuollossa ei voida tarjota erillisiä psykiatrisia palveluita vaan lapset ovat hoidossa julkisessa terveydenhoidossa niiden resurssien mukaisesti. Se, että jos lapset ja perheet saisivat ajoissa riittävää apua, voisi estää lasten asiakkuuden siirtymisen lastensuojeluun ja vähentävän tätä kuormitusta. Lastensuojelulaki velvoittaa lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän hankkimaan sijaishuollossa olevalle lapselle hänen tarvitsevan hoidon, mutta vaikuttaa siltä, että sijoitetun lapsen on vaikeampi saada palveluja, sillä sijaishuollon tarjoamaa turvallista arkea pidettiin kuntouttavana elementtinä. Näyttää myös siltä, että lastensuojelussa asiakaspaine on suuri, että sosiaalityöntekijälle ei välttämättä jää aikaa selvittää lapsen hoitoon pääsyä.

	2019		2020		2021	
	Muistutukset	Kantelut	Muistutukset	Kantelut	Muistutukset	Kantelut
Sosiaalinen hyvinvointi	81	38	72	40	92	27
Ikäihmisten palvelut	28	3	12	5	5	1
Yhteensä	109	41	84	45	97	28

Taulukko 13. Muistutusten ja kanteluiden määrä Oulun sosiaalihuollossa vuonna 2019–2021

Kuntakyselyn vastausten mukaan vuonna 2021 Oulussa sosiaalihuoltoa koskevia muistutuksia käsiteltiin 97 kappaletta, kun vuonna 2020 niitä käsiteltiin 84 kappaletta (kts. taulukko 13). Sosiaalisen hyvinvointia koskevat muistutukset jakautuivat toiminta-alueittain seuraavasti:

- Lastensuojelua koskevia 57 kappaletta (vuonna 2020 46 kpl)
- Hyvinvointikeskuksia koskevia 17 kappaletta (vuonna 2020 15 kpl)
- Erityisryhmien palveluohjaus 5 kappaletta (vuonna 20 kpl, mutta tällöin ilmoitettiin erityisryhmien asumispalveluja koskevat muistutukset samassa yhteydessä)
- Sosiaalipäivystys 4 (vuonna 2020 4 kappaletta, mutta tällöin ilmoitettiin perheoikeudellisten palveluita koskevat muistutukset samassa yhteydessä)
- Perheoikeudelliset palvelut 6 kappaletta (kts. edellä)
- Erityisryhmien asumispalvelut 3 kappaletta (kts. edellä)

Ikäihmisten palveluista tehtiin muistutuksia seuraavilta toiminta-alueilta:

- Kotihoitoa koskevia 2 kappaletta (vuonna 2020 4 kpl)
- Lyhytaikaishoitoa koskevia 2
- Ympäriverokautista asumista koskevia 1 (vuonna 2020 8 kpl)

Sosiaalisen hyvinvoinnin kaikilla toiminta-alueilla lisääntyivät muistutusten määrä edellisestä vuodesta. Erityisesti lastensuojelun ja erityisryhmien palveluohjauksen osalta oli tullut lisäystä. Hyvinvointikeskuksiin liittyvistä muistutuksista ei voi sanoa mitään palvelua ne koskevat, sillä hyvinvointikeskusten alaisuudessa on useita eri sosiaalipalvelun toimintoja, esimerkiksi aikuissosiaalityö, perhepalvelut ja perheneuvonta. Ikäihmisten palvelualueella muistutusten määrä oli vähentynyt ja tämä näkyi erityisesti tehostetun palveluasumisen osalta, mistä vuonna 2020 tuli useita muistutuksia.

Sosiaaliasiamies kysyi muistutusten ja kanteluiden määrää myös varhaiskasvatuksen osalta. Oulussa vuonna 2021 varhaiskasvatusta koskevia muistutuksia on käsitelty viisi (5) kappaletta, joista yksi (1) muistutus koskee yksityistä varhaiskasvatustoimijaa. Varhaiskasvatukseen liittyviin kanteluihin on annettu selvitys Pohjois-Suomen aluehallintovirastolle viidessä (5) asiassa, joista kaksi (2) kantelua koski yksityistä varhaiskasvatustoimijaa. Varhaiskasvatuksen osalta muistutusten käsittelyyn on mennyt 1–2 viikkoa.

Oulun kaupungin ilmoituksen mukaan muistutukset käsiteltiin sosiaalisen hyvinvoinnin palvelualueella keskimäärin lastensuojelussa 38 päivässä ja muissa yksiköissä keskimäärin 41 päivässä. Ikäihmisten palveluissa muistutuksiin on vastattu viikon sisällä muistutuksesta. Muistutuksen vastineesta tulee toimittaa kopio sosiaaliamiehelle, jos muistutuksen tekijä on antanut siihen luvan. Vuonna 2021 Oulun hyvinvointipalveluista toimitettiin 22 muistutuksen vastinetta sosiaaliamiehelle. Kun näistä vastineista laskee käsittelyaikojen keskiarvon, niin lastensuojelussa meni 69 päivää, sosiaalisen hyvinvoinnin alueella 41 päivää ja ikäihmisten palveluissa 39 päivää muistutusten käsittelyssä. Keskimääräisesti ilmoitettu käsittelyaika on haastava käsite, sillä se ei tuo esille niitä käsittelyitä, joissa menee erityisen pitkä aika. Esimerkiksi vuonna 2021 sosiaaliamiehelle tulleissa muistutusten vastauskopioissa lastensuojelun osalta käsittelyajan vaihteluväli on ollut 29–200 päivää. Kuitenkin jokaisessa muistutuksessa käsitellään yksittäisen ihmisen asiaa, johon hän odottaa vastausta, joten pitkä käsittely lisää tyytymättömyyttä palveluun sekä vähentää toiminnan uskottavuutta. Useamman muistutuksen käsittelyn aikana sosiaaliamies on ollut yhteydessä ja selvittänyt missä muistutuksen vastaus viipyy.

Muistutukset on tarkoitettu nopeaksi ja joustavaksi keinoksi vastata asiakkailta tulleisiin tyytymättömyyden ilmaisuihin. Valvira on määritellyt muistutuksen kohtuulliseksi käsittelyajaksi 1–4 viikkoa. Hyvin organisoidulla muistutusten käsittelyllä voidaan tarvittaessa vaikuttaa tosiasialliseen asiakastyöskentelyyn ja asiakkaan saamaan palveluun, jos muistutus käsittelyssä sille ilmenee tarvetta.

Kanteluiden määrät vähentyivät vuonna 2021, kun Oulun kaupungin osalta selvitys annettiin 28 kantelussa (kts. taulukko 13). Vuoden 2021 kantelut kohdistuivat sosiaalihuollon alueella seuraaviin toimialueisiin:

- Lastensuojelua koskevia 14 kappaletta (vuonna 2020 30 kpl)
- Erityisryhmien sosiaalipalveluita (sosiaalipäivystys, erityisryhmien asumis- ja päiväpalvelut sekä palveluohjaus) 8 kappaletta (vuonna 2020 7 kpl)
- Hyvinvointikeskuksia 5 kappaletta (vuonna 2020 3 kpl)
- Ikäihmisten palveluita 1 kappale (vuonna 2020 5 kpl).

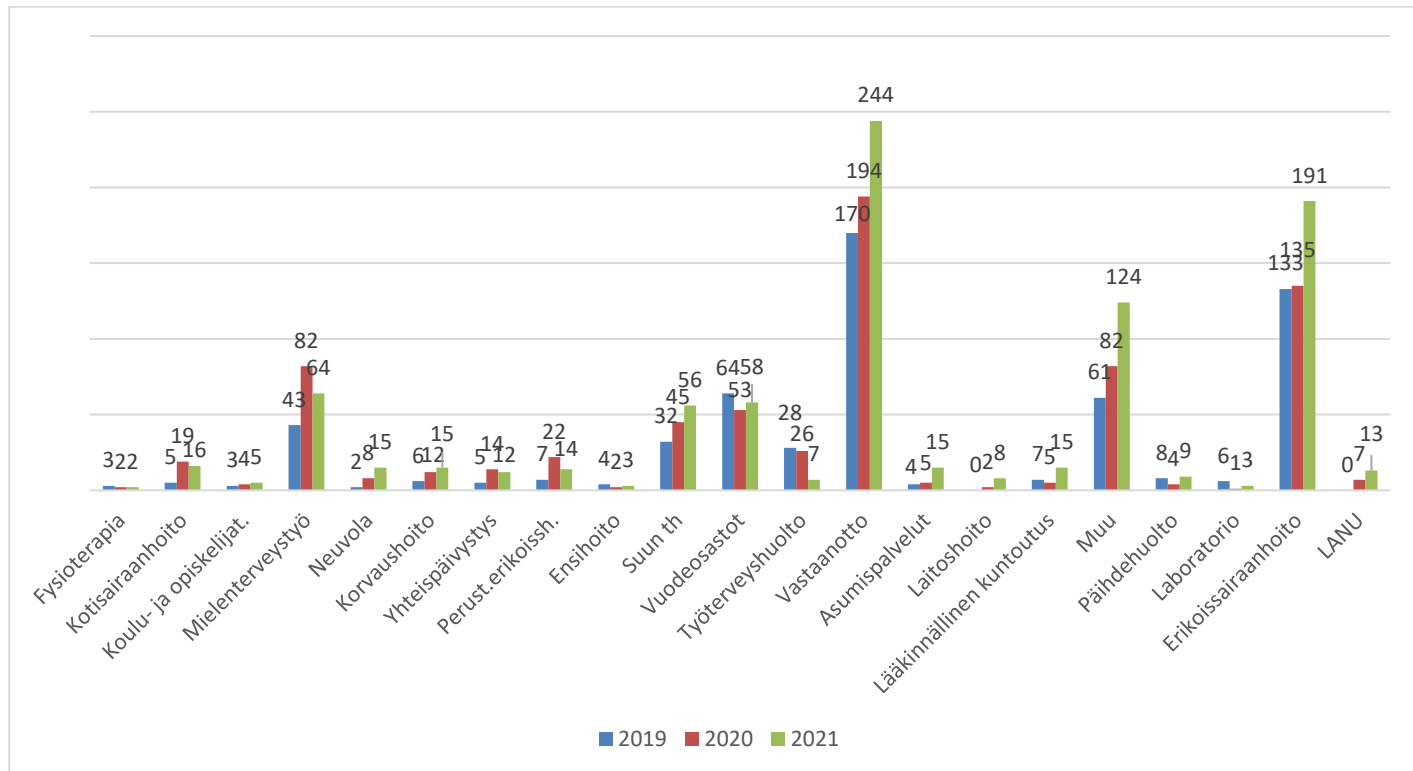
Lastensuojelun osalta kantelut puolittuivat, kun taas muistutusten osalta niiden määrä kasvoi. Oulun kaupunki eri eriteltyt kuntakyselyn vastauksessa mille valvontaviranomaiselle kanteluissa oli annettu selvityksiä. Hyvinvointikeskusten osalta ei kuntakyselyn vastauksessa ollut eritelty mitä palvelua kantelu koski.

10.2 Potilasasiamiespalvelu

Oulussa yhteydenotot potilasasiamieheen lisääntyivät 22,7 prosenttia ollen 889 (724 vuonna 2020). Oulun yhteydenotoista 85 prosenttia (758) oli ensiyhteydenottoja. Yhteydenottojen asiakasryhmänä olivat työikäiset 64,8 prosenttia, ikäihmiset 28,4 prosenttia ja lapset ja nuoret 6,8 prosenttia.

Uusien yhteydenottojen määrä suhteessa kaikkiin yhteydenottoihin nousi edellisvuodesta. Osa yhteydenotoista liittyy jo aiemmin käsittelyssä olleeseen asiaan asian käsittelyn edetessä organisaatiossa taikka muille viranomaisille. Joskus asiakkailla on tarpeen käydä keskustellen asiaansa läpi uudelleen useitakin kertoja, mutta nämä yhteydenotot eivät näy tilastoissa. Vuonna 2021 oululaisten yhteydenotoista 611 (68,7 %) kohdentui kunnallisiin palveluihin, 38 (4,3 %) yhteydenottoa yksityisiin palveluihin, 191 (21,5 %) yhteydenottoa Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiriin ja 49 (5,5 %) yhteydenottoa kohdentui muihin organisaatioihin (mm.

Potilasvakuutuskeskus tai muu terveydenhuollon toimintayksikkö). Yksityisiä koskevat yhteydenotot liittyvät jossain määrin palveluihin, joita kaupunki ostaa kuntalaisille yksityisiltä palveluntuottajilta, mutta pääasiassa itse maksavien potilaiden yksityisiin palveluihin. Hyvin usein Oulun kaupungin potilasasiamies ymmärtää alueelliseksi potilasasiamieheksi. Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiriin Oulun yliopistollisen sairaalan toimintaa koskevat yhteydenotot ovat osittain ohjautuneet Oulun potilasasiamiehelle, koska potilaat ajattelevat Oulun kaupungin potilasasiamiehen hoitavan myös Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiriin tehtäviä. Toisaalta potilaan hoitoketju voi liittyä sekä perusterveydenhuoltoon että erikoissairaanhoitoon.



Kuvio 5. Yhteydenotot potilasasiamieheen toimialueittain Oulussa 2019–2021

Kuviossa 5 on esitelty yhteydenottojen jakaantuminen eri toimialueittain. Terveydenhuollon palveluista korkein käyttöaste on hyvinvointikeskusten vastaanottotoiminnassa, johon kohdentuu eniten yhteydenottoja. Vastaanottoihin liittyvät yhteydenotot lisääntyivät edellisvuodesta 25,7 prosenttia. Kärkisijaa yhteydenotoissa pitää tyytymättömyys hoitoon ja menettelyyn. Toiseksi suurimpana yhteydenottojen syyryhmänä varsin tasaisesti ovat hoitoon pääsy, lääkehoito ja potilasvahinkoepäilyt. Erikoissairaanhoidon yhteydenotot kuuluvat suurelta osin Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiriin toimialueeseen. Yhteydenoton syyt kohdistuivat pääasiassa tyytymättömyyteen hoitoon ja menettelyyn, potilasvahinkoepäilyihin sekä ongelmiin hoitoon pääsystä. Oulun kaupungin tuottamat erikoissairaanhoidon palvelut ovat potilasasiamiehen tilastossa mielenterveys- ja päihdepalveluiden sisällä ja kategoriassa perusterveydenhuollon erikoissairaanhoito.

Avohoidon vastaanottotoimintaan liittyvien yhteydenottojen syyt sisällöllisesti vaihtelevat laajaltikin, koska potilaan hoitopolku käynnistyy useimmiten vastaanotoilla. Asiakkaiden kuvaamana yhteydenotoista esille nousee ammatillisen osaamisen lisäksi hoitoon liittyvien työtapojen ja toimintamallien sujumattomuus. Potilaille tämä näkyy mm. siinä, että potilaat eivät saa yhteyttä hoitavaan lääkäriin ja viestintä terveydenhuollon

ja potilaan välillä tapahtuu mm. Oulun Omahoidon kautta, jossa viestiketjussa voi olla useita eri terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Osassa asioita, jotka ovat selkeitä, tämä asiointikanava on varmaan hyvinkin toimiva ja potilaiden kannalta hyvä ja helposti saatavilla. Uusien väestön tarpeisiin vastaavien sähköisten asiointimallien kehittäminen on kannatettavaa. Mutta on myös sairaanhoitoon liittyviä asioita, jotka vaativat henkilökohtaisen keskustelun ja tiedonantamisen potilaalle suoraan, eikä viestiketjujen kautta. Saatikka, että lääkäri kirjoittaa vain potilasasiakirjamerkinnän, joka näkyy potilaalle Omakannassa varmistamatta sitä, että potilas ylipäättään Omakantaa käyttää, taikka tietää sieltä mahdollista tietoa etsiä. Potilaan hyvään hoitoon kuuluu luottamuksellinen hoitosuhde, jota ei aina ole mahdollista saavuttaa pelkillä viesteillä ilman potilaan ja terveydenhuollon ammattihenkilön välistä henkilökohtaista vuorovaikutusta. Viestien sijaan asia olisi mahdollisesti hoidettavissa muutaman minuutin puhelulla, jossa vuorovaikutus mahdollista potilaan oman käsityksen kuulemisen ja tiedonantamisen potilaan tilanteen ja henkilökohtaisten ominaisuuksien edellyttämällä tavalla. Asianmukaisella tiedonantamisella ja myös saamisella on vahva kytkös potilasturvallisuuteen. Huomioitavaa on lisäksi se, että potilaan hyvä hoito turvataan asianmukaisilla potilasasiakirjamerkinnöillä, jotka terveydenhuollon ammattihenkilöt ovat lainsäädäntöön perustuen velvollisia tekemään.

Myös jatkuvat muutokset jo tehdyissä hoitosuunnitelmissa, eivät näyttäydy potilaiden kannalta hyvänä hoitona tilanteissa, joissa potilaan terveydentila ei sinänsä ole muuttunut miksikään, mutta lääkärin vaihtuessa suunnitelma yksipuolisesti muuttuu. Useinpa jopa ilman, että potilasta tutkitaan uudelleen, taikka häneen ollaan ylipäättään yhteydessä. Tämä aiheuttaa toistuvia uusintayhteydenottoja terveydenhuoltoon potilaiden jäädessä tyhjän päälle ja epätietoisiksi oireidensa kanssa. Selvää on, että lääkärin tehtäviin kuuluu potilaan taudinmääritys ja lääkkeiden määrääminen, mutta laissa on myös säädetty velvoite antaa potilaalle hyvää hoitoa ja tietoa ymmärrettävällä tavalla sekä tehdä yhteisymmärryksessä potilaan kanssa hoitosuunnitelma. Lääkehoitoon liittyvät yhteydenotot liittyvät pääasiallisesti annosmuutoksiin sekä lääkemääräysten uusimiseen lääkärin ja potilaan näkemyksen erotessa lääkehoidon lääketieteellisistä perusteista.

Potilaat ovat tuoneet esille myös vaikeutta saada vastaanottoaikaa oikea-aikaisesti terveydentilan edellyttämällä tavalla. Tähän liittyen alkuvaiheen sairaanhoitoa on haettu yksityisen terveydenhuollon puolelta ennen kuin aika julkiseen terveydenhuoltoon vastaanotolle on järjestynyt. Kunnan tehtävä on järjestettävä alueensa asukkaiden sairaanhoitopalvelut. Yksittäisistä yhteydenotoista on kuitenkin käynyt esille, että julkisesta terveydenhuollosta potilaita on ohjattu kääntymään yksityisen terveydenhuollon puoleen, vaikka potilas on hyvinvointikeskukseen hakeutunut ja tutkimuksia sekä diagnosointia on tehty jo hyvinvointikeskuksen vastaanotolla.

Potilaiden yhteydenotoissa on ollut syynä myös viiveet mm. toimeentulon kannalta välttämättömien lääkärintodistusten saamisessa. Terveydenhuoltolaissa säädetään kunnan velvollisuudesta huolehtia siitä, että sen asukas tai terveyskeskuksen potilas saa terveydentilaansa koskevan todistuksen tai lausunnon silloin, kun todistuksen tai lausunnon tarve perustuu lakiin, taikka on asukkaan tai potilaan hoidon, toimeentulon, opiskelun tai muun vastaavan syyn kannalta välttämätöntä. Yhteydenottoja potilailta on tullut myös ongelmassa saada EU:n koronatodistus. Ongelmat liittyivät lähinnä siihen, että koronarokotustodistukset eivät muodostuneet oikein Omakantaan, josta se on potilaiden itsensä saatavilla. EU:n koronatodistus koostuu kolmesta

eri todistuksesta: todistus koronarokotuksesta, todistus koronatestituloksesta ja todistus sairastetusta koronavirustaudista. EU:n digitaalista koronatodistusta koskevaa asetusta alettiin soveltaa 1.7.2021¹⁵.

Vuodeosastoilla annettavaa hoitoa koskevat yhteydenotot liittyvät pääasiassa Oulun kaupunginsairaalan osastojen toimintaan. Yhteydenotoissa oli lisäystä 9,4 %. Vuodeosastoihin liittyen eniten yhteyttä otettiin hoitoon ja menettelyyn sekä potilasvahinkoasioihin liittyen. Ensisijaisesti epäasiallista kohtelua koskevia yhteydenottoja oli viisi (5), kun edellisenä vuonna yhteydenottoja oli kaksi (2). Epäasialliseen kohteluun liittyviä yhteydenottoja ei tulisi olla lainkaan.

Laitoshoidolla tarkoitetaan pitkäaikaista hoiva-asumista ja siltä alueelta tuli kahdeksan (8) yhteydenottoa. Asumispalveluiden osalta yhteydenottoja tuli 15. Yhteydenotot jakaantuvat sekä kunnallisiin että yksityisiin palveluihin, joista vuonna 2021 yhteydenotot kohdistuivat pääasiassa kunnalliseen palveluun. Neljä (4) yhteydenottoa koski yksityistä palvelua. Asumispalveluiden ja laitoshoidon osalta kyseessä on sosiaalihuollon palvelu, joissa terveyden- ja sairaudenhoito on potilasasiamiehen toiminta-alue. Yhteydenottojen syyt vaihtelivat eikä yhteydenotoissa noussut esille mitään tiettyä ilmiötä.

Kotisairaanhoidoon, pitäen sisällään myös kotisairaalan, liittyvät yhteydenotot vähenivät hieman ollen 16. Pääasiallinen syy yhteydenottoon oli tyytymättömyys hoitoon ja menettelyyn, hoitoon pääsy ja potilasvahinkoasiat. Hoitoon pääsy liittyy mm. siihen kenellä on mahdollisuus päästä palvelun piiriin.

Suun terveydenhuollon yhteydenotot lisääntyivät jälleen edellisvuodesta ollen 56. Suun terveydenhuollossa tehdään hoitotoimenpiteitä ja yleisin yhteydenoton syy on epäily hoidossa tapahtuneesta potilasvahingosta. Toiseksi yleisin yhteydenoton syy on tyytymättömyys hoitoon ja siihen liittyvään menettelyyn. Edellisvuodesta poiketen yhteydenottoja liittyen potilasasiakirjojen tarkastus- ja korjaamisoikeuteen oli kahdeksan (8), kun edellisvuotena yhteydenottoja tähän liittyen ei ollut lainkaan.

Kunnan on järjestettävä alueensa asukkaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi tarpeellinen mielen-terveystyö, jonka tarkoituksena on yksilön ja yhteisön mielenterveyttä suojaavien tekijöiden vahvistaminen sekä mielenterveyttä vaarantavien tekijöiden vähentäminen ja poistaminen. Oulun kaupungin mielenterveyspalveluissa tapahtui muutoksia 1.10.2021, jolloin mm. Yrttipellontiellä sijaitseva erillinen mielenterveyspäivystys siirtyi hyvinvointikeskusten akuuttivastaanotoille. Mielenterveyspalveluihin liittyvissä yhteydenotoissa oli havaittavissa vähenemistä edelliseen vuoteen verrattuna yhteydenottojen lukumäärän laskiessa ollen 64 (82 v. 2020). Mielenterveyspalveluissa yhteyttä otettiin eniten liittyen tyytymättömyyteen hoitoon ja menettelyyn, johon liittyvät yhteydenotot lisääntyivät edellisvuodesta. Hoitoon pääsystä yhteyttä otettiin kahdeksan (8) kertaa, kun edellisvuotena yhteydenottoja tähän liittyen oli 20. Yhteydenottojen painopiste siirtyi enempi tyytymättömyyteen hoidon sisältöön ja henkilökunnan menettelytapoihin potilaan hoidossa. Sovittujen aikojen jatkuvat perumiset ja siirtämiset ovat yksi tyytymättömyyden aiheuttaja, ja yhteydenotoissa on tullut esille myös se, että potilaat eivät saa riittävästi tietoa suunnitellusta hoidosta. Yksittäisiä yhteydenottoja on ollut mm. lääkärin arvioiman tarpeellisen hoidon aloittamisen viiveessä johtuen resurssin

¹⁵ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/coronavirus-response/safe-covid-19-vaccines-europeans/eu-digital-covid-certificate_fi#mik-on-eun-digitaalinen-koronatodistus

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX%3A32021R0953>

puutteesta. Huolta potilaissa on aiheuttanut myös se, että hoitosuhteita lopetetaan ja hoito siirtyy mielen-terveyspalveluista hyvinvointikeskuksiin. Potilailla ei ole tietoa jatkohoitosuunnitelmista, ei hoidon loppuyhteenvetoja eikä tietoa siitä kuka vastaa hoidosta. Jonkin verran yhteydenotoissa on tuotu esille potilaalle näyttäytyneenä epäselvyytenä hoitovastuussa olevasta tahosta ilman asian selvittelyä potilaan edun näkökulmasta. Yhteydenotoissa nousee esille nykyisen mielenterveys- ja päihdehuollon järjestelmän vaikeudet vastata moniongelmaisten, sairaiden ja erityistä tukeakin tarvitvien aikuisten työikäisten tarpeisiin.

Lasten- ja nuorten mielenterveyspalveluissa yhteydenotot lisääntyivät jälleen edellisvuodesta. Nämä 13 yhteydenottoa potilasasiamieheen ovat julkisuudessa olevan keskustelun perusteella kuitenkin vain pieni osa siitä lasten ja nuorten joukosta, jotka palvelun ja hoidon piiriin odottavat pääsyä sekä hoitoa tarvitsevat. Jokaisen yhteydenoton taustalla on alaikäinen terveydenhuollon palvelun tarpeessa oleva ihminen, jonka tilanne lähettää heijastetta koko perheeseen mutta myös arjen toimintaympäristöihin, jossa lapsi tai nuori päivittäin toimii. YK:n lapsen oikeuksien sopimus ja sitä täydentävät yleiskommentit määrittävät, että lapsella on oikeus mahdollisimman turvattuun ja hyvään elämään. Oikeuden elää ja kehittyä tulee toteutua lapsen eri elämänaikavaiheissa ja yksi sopimuksen osa-alue on terveydenhuolto. Lapsella on oikeus elää mahdollisimman terveenä ja saada tarvittaessa hoitoa. Erityisen haavoittuvassa asemassa ovat haastavasti käyttäytyvät mielenterveysongelmista kärsivät lapset, joille on vaikea löytää tarvittavaa apua antavaa hoitoa ja hoitopaikkaa. Tämä tulee esille yhteydenottojen sisällössä sekä potilasasiamiehelle että sosiaaliasiamiehelle.

Lasten ja nuorten mielenterveyspalveluissa hoidon tarpeen arviointi on aloitettava kolmen viikon kuluessa siitä, kun lähete on saapunut sairaanhoitopiiriin kuntayhtymän sairaalaan tai muuhun erikoissairaanhoidon toteuttavaan toimintayksikköön taikka perusterveydenhuollon yhteydessä toteutettavaan erikoissairaanhoidon toimintayksikköön. Jos hoidon tarpeen arviointi edellyttää erikoislääkärin arviointia tai erityisiä kuvantamis- tai laboratoriotutkimuksia, on arviointi ja tarvittavat tutkimukset toteutettava kuuden viikon kuluessa siitä, kun lähete on saapunut sairaanhoitopiiriin sairaalaan tai muuhun erikoissairaanhoidon toteuttavaan toimintayksikköön. Hoidon tarpeen arvioinnin perusteella tarpeelliseksi todettu hoito on järjestettävä alle 23-vuotiaille hoidon edellyttämä kiireellisyys huomioon ottaen kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun hoidon tarve on todettu, jolleivät lääketieteelliset, hoidolliset tai muut vastaavat seikat muuta edellyttä. Potilasasiamieheen tehtyjen yhteydenotoissa annettujen tietojen perusteella laissa säädetty hoitoon pääsyn määräajat lasten- ja nuorten mielenterveyspalveluissa eivät toteudu, kuten laki vaatii.

Päihdehuollon osalta työnjako sosiaali- ja potilasasiamiehen kesken on niin että, potilasasiamiehen työalueisiin kuuluvat sekä korvaushoito että päihdehuollon lääkärin hoitoon sekä lääkityksiin liittyvät asiat. Potilasasiamieheen otetut päihdehuollon yhteydenotot lisääntyivät edellisvuodesta. Yhteydenoton syynä pääasiallisesti oli hoitoon pääsy. Korvaushoitoon liittyvät yhteydenotot on tilastoitu erikseen, koska hoito sisältää erilaisia laissa säädettyjä velvoitteita verrattuna muuhun terveydenhuoltoon. Korvaushoidon yhteydenotot lisääntyivät jälleen edellisvuoteen verrattuna ollen 15. Pääasiallinen syy yhteydenottoon oli tyytymättömyys hoitoon ja siihen liittyvään menettelyyn.

Kunnan on järjestettävä alueensa asukkaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi tarpeellinen päihdetyö, jonka tarkoituksena on vahvistaa yksilön ja yhteisön päihhteettömyyttä suojaavia tekijöitä sekä vähentää tai poistaa päihhteisiin liittyviä terveyttä ja turvallisuutta vaarantavia tekijöitä. Päihdetyöhön kuuluu terveydenhuollon palveluihin sisältyvä ohjaus ja neuvonta, joka koskee päihhteettömyyttä suojaavia ja sitä vaarantavia tekijöitä sekä päihhteisiin liittyviä terveyttä ja turvallisuutta vaarantavia tekijöitä; sekä päihhteiden aiheuttamien sairauksien tutkimus-, hoito- ja kuntoutuspalvelut. Terveydenhuollossa tehtävä päihdetyö on suunnit-

teltava ja toteutettava siten, että se muodostaa toimivan kokonaisuuden muun kunnassa tehtävän päihde-työn ja mielenterveystyön kanssa. Yhteydenotoissa omaiset ja potilaat ovat tuoneet esille huolta siitä, että päihdeiden käytön katkaisuhoidon pääsy on vaikeaa eikä palveluun pääse oikea-aikaisesti silloin kun tarve on. Jonkin verran yhteydenotoissa on käynyt esille potilaiden kokemaa vaikeutta mielenterveys- ja päihde-palveluiden yhteensovittamisessa.

Päihdepalveluissa, mutta myös mielenterveyspalveluissa käytetään terveydenhuollollisia huumetestauksia. Terveys- ja huoltolaitokset huumetestauksiin liittyvä menettely näytteenoton perusteissa, toteuttamisessa ja tul- kinnassa on yksi yhteinen nimittäjä yhteydenotoissa. Tärkeää on varmistaa oikeusturvan vaatimuksen täyt- tävä menettely erityisesti, jos näytteellä on oikeusvaikutuksia esimerkiksi hoitoon tai muuhun oikeuteen.

Toimialueet, joita ei ole erikseen merkitty tilastointiohjelman muuttujiksi tilastoituvat ”muu”-kategoriaan. Tähän kuuluu esimerkiksi hoito- tarvikejakelu. Lisäksi tähän kategoriaan tilastoituvat yhteydenotot liittyen Potilasvakuutuskeskukseen, potilasvahinkolautakuntaan, vakuutusyhtiöihin ja Kansaneläkelaitokseen sekä potilashallinnollisiin asioihin esimerkiksi muistutuksiin ja kanteluihin silloin kun asialla ei enää ole yhteyttä tiettyyn toimipaikkaan. Työterveyshuollon yhteydenotot koskivat pääasiassa Työterveys Virtaa tai muita yk- sityisiä työterveyshuollon toimijoita¹⁶.

Taulukossa 14 käydään tarkemmin läpi mitä syitä yhteydenotoilla potilasasiamieheen on milläkin toimialu- eilla ollut. Terveyspalveluissa tyytymättömyys hoitoon ja menettelyyn on tavallisin potilaiden ja omaisten yhteydenoton syy. Hyvin usein yhteinen nimittäjä on epäselvyydet hoitoketjussa ja toimintatavoissa, tyyty- mättömyys hoitopäätöksiin, osaamiseen taikka hoitosuunnitelmiin.

Vuonna 2021 toiseksi eniten oltiin yhteydessä liittyen epäilyyn hoidossa tapahtuneesta potilasvahingosta. Potilasvahinkoepäilyt kohdentuivat eniten erikoissairaanhoidon, vastaanottotoimintaan sekä suun tervey- denhuoltoon. ”Muu”-kategoriaan tilastoituneet yhteydenotot potilasvahinkoasioissa liittyvät potilasvahinko- asiaan liittyviin kirjallisiin asiointeihin asian käsittelyn edetessä. Kolmanneksi eniten yhteyttä otettiin hoitoon pääsyn ongelmiin liittyen. Tällöin syynä voi olla hoitoon pääsyn määräajan ylittyminen taikka hoidon tarpeen arviointi, joka ei vastaa potilaan omaa käsitystä hoidon kiireellisyydestä suhteessa terveydentilaan. Hoitoon pääsystä otettiin eniten yhteyttä erikoissairaanhoidossa, vastaanottotoiminnassa sekä lasten- ja nuorten työ- ryhmässä.

¹⁶ Työterveys Virran toiminta siirtyi 1.4.2021 alkaen Pihlajalinna Oy:lle, jolloin myös potilasasiamiespalvelut siirtyvät Pihlajalinnan järjestettäväksi.

2021	Asiaksmaksu	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		1	1														2
Kotisairaanhoido	1	4	3			2	3			2		1					16
Koulu- ja opiskelijat.		1	1	1			1					1					5
Mielenterveyshuolto		30	8	1		4	1	1	3	7		5	1		1	2	64
Neuvola		7	1	3			1			1		1		1			15
Korvaushoito		8	2		1	2									1	1	15
Yhteispuhehuolto		6	1		2				1			2					12
Perust.erikoiss.		5	1			2			1				2		3		14
Ensihoito		3															3
Suun th	3	11	7	2	2		17			2		8	2	1		1	56
Vuodeosastot		29		2	5	1	8		3		2		2		1	5	58
Työterveyshuolto	1	1					1						1		2	1	7
Vastaanotto	6	71	24	8	10	23	25		16	7		21	9	8	14	2	244
Asumispalvelut		6	1	1		3	1		1				2				15
Laitoshoido						3			3			1	1				8
Lääkinnällinen kuntoutus	2	2	6	1						1						3	15
Muu	4	9	7	5	1	1	15		5	9		6		4	2	56	124
Päihdehuolto		2	5						1							1	9
Laboratorio		1	1													1	3
Erikoissairaanhoido	8	48	32	4	5	1	41	4	13	8		10	5	5	1	6	191
LANU		3	10														13
Yhteensä	25	248	111	28	26	42	114	5	47	37	2	56	25	19	25	79	889

Taulukko 14. Yhteydenotot potilasasiainhoon Oulussa vuonna 2021 toimialueittain ja syistäin

Potilaiden hyvä kohtelu on keskeinen osa hyvää terveydenhuollon palvelua, josta jokaisen työntekijän on kannettava vastuunsa. Epäasiallinen puhetyyli ja kohtelu eivät ole hyväksyttävää terveydenhuollon ammattihenkilön toimintaa. Kohteluun liittyvät yhteydenotot koskivat eniten vastaanottotoimintaa ja vuodeosastoja. Vuonna 2021 kohteluun liittyvät tilastoidut yhteydenotot lisääntyivät ollen 26 (12 vuonna 2020).

Tiedonsaantiin liittyvät yhteydenotot vähenivät edellisvuodesta. 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 terveydenhuollon ammattihenkilön antavan selvityksen ymmärrettävällä tavalla. Terveydenhuollon ammattihenkilöt voivat edesauttaa potilasta asianmukaisella tiedonantamisella ja perusteluilla erityisesti silloin, kun yhteisymmärryksen saavuttaminen lääketieteellisesti perustellusta hoidosta on vaikeaa. Tiedonsaantiin liittyy myös läheisesti potilaan itsemääräämisoikeus hoidon suhteen, johon liittyvät yhteydenotot lisääntyivät.

Potilaalla on potilastietojen tarkastus- ja oikaisu-oikeus ja näihin liittyvät yhteydenotot ovat lisääntyneet vuosi vuodelta. Kanta-palveluiden¹⁷ käyttöönoton jälkeen potilailla on ollut Omakannan kautta pääsy omaan omista tiedoista, joka on vahvistanut potilaan oikeuksia ja edesauttanut oikaistavien tietojen havainnointia. Koska

¹⁷ <http://www.kanta.fi/omakanta>, potilastiedon arkisto

kaikki tiedot eivät ole nähtävissä Omakannassa, potilaat haluavat edelleen tarkastaa terveydenhuollon ammattihenkilöiden tekemiä kirjauksia ja tarvitsevat neuvontaa tämän oikeuden toteuttamiseen. Potilaat ottavat yhteyttä myös siitä, että he katsovat potilasasiakirjoissa olevan virheellisiä tietoja.

Vuonna 2021 lääkevahinkojen kohdalla oli nousua yhteydenotoissa ollen 19, kun edellisenä vuonna yhteydenottoja oli vain kaksi (2). Yhteydenottojen kasvua selittää laajat Covid-19 rokotukset. Lääkevahingolla tarkoitetaan lääkeaineen tai esimerkiksi rokotteen aiheuttamaa ennakoimatonta henkilövahinkoa. Lääkevahinkojen korvattavuuden arvioi Suomen Keskinäinen Lääkevahinkovakuutusyhtiö.

”Muu syy”-kohtaan voi tulla monenlaisia yhteydenottoja kytköksellä terveydenhuoltoon, mutta ne eivät ole kohdennettavissa mihinkään tilastoitavaan kohtaan. Nämä ovat lisääntyneet edellisestä vuodesta. Asiakkaiden jatkoyhteydenotot liittyen Potilasvakuutuskeskukseen, potilasvahinkolautakuntaan, kanteluviranomaisiin tai tietosuojavaltuutettuun tilastoituvat tähän kohtaan.

Kuntakyselyssä kysyttiin muistutusten, kanteluiden ja korvattujen potilasvahinkojen määrää. Oulun kaupungin antaman vastauksen perusteella terveyspalveluihin on tullut 174 muistutusta (taulukko 15). 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 ei ole kaikilla toimialueilla ollut Valviran 1–4 viikon määrittelemän kohtuullisen käsittelyajan puitteissa.

Toimialue	Muistutusten määrä			Vastausajan vaihteluväli, vrk		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Vastaanotto (terveysasemat)	90	68	74	1-45	2,5-49	10-117
Oulun kaupunginsairaala	36	26	16	1-15	1-13	1-11
Suun terveydenhuolto	12	16	15	11-14	6-35	4-22,7
Mielenterveys- ja päihdepalvelut	21	26	49	6-16	5-19	3-15
Neuvola (sis. keskusneuvola)	2	7	4	20	1-21,5	8-97
Kuntoutus palvelut ja hoitotarvikejakelu	5	10	8	7-19	2,5-15,67	12,43
Kouluterveydenhuolto	1	1	1	22	9	27
Laitoshoito	-	-	-	-	-	-
Perusterveydenhuollon esh	1	4	3	13	1-22,5	4-21
Kotisairaanhoido	1	1	-	8	1	-
Terveyspalvelut	-	-	1	-	-	4
Yksityiset palveluntuottajat	-	-	3	-	-	1-18
Yhteensä	169 (+3)	159	174			

Taulukko 15. Muistutukset Oulun terveyspalveluissa 2019–2021

Kuntakyselyyn annetun vastauksen perusteella kanteluihin annettuja selvityksiä oli 18 (16 v. 2020), joista Pohjois-Suomen aluehallintovirastolle 11, Valviralle kolme (3) ja eduskunnan oikeusasiamiehelle neljä (4). Kanteluissa oli jälleen lisäystä edelliseen vuoteen verrattuna. Potilasvakuutuskeskuksen antamia korvaavia päätöksiä potilasvahingoista oli 13.

11. Tyrnävä

11.1 Sosiaaliasiamiespalvelu

Tyrnävältä yhteydenottoja sosiaaliasiamieheen vuonna 2021 oli 17 (16 v. 2020). Yhteydenotot pysyivät lähes samalla tasolla edellisvuoteen verrattuna ja jakautuen eri sosiaalihuollon palveluihin. Yhteydenotot koskivat pääasiallisesti uusia asioita, sillä vain kaksi yhteydenottoa liittyi jo aiemmin käsittelyssä olleeseen asiaan. Yhteydenotoista 82,4 prosenttia kohdentui kunnallisiin palveluihin. Yksityisiin palveluihin kohdentui yksi (1) yhteydenotto ja kaksi (2) muu-kategoriaan luokiteltavaksi, johon kuuluu mm. Kansaneläilaitos. Yhteydenotoista 17,7 prosenttia kohdentui lapsiin- ja nuoriin, työikäisiin 35,3 prosenttia ja 47 prosenttia ikäihmisiin.

Vammaispalveluiden osalta yhteydenotot vähenivät ollen kolme (3) (7 v. 2020) ja yhteydenoton syynä oli tiedontarve palveluista. Toimeentulotukeen liittyviä yhteydenottoja oli kolme (3), joista kaksi (2) koski päästöä ja yksi (1) tiedontarvetta. Lastensuojelun osalta yhteydenotot vähenivät ollen kaksi (2) (4 v. 2020) ja liittyivät menettelyyn. Omaishoidontukeen liittyviä yhteydenottoja oli kaksi (2) liittyen päätökseen ja tiedontarpeeseen palvelusta. Asumispalveluihin liittyen yhteyttä otettiin kaksi (2) kertaa liittyen asiakasmaksuihin ja menettelyyn. Lasten varhaiskasvatusta koskien yhteyttä otettiin kerran menettelyyn liittyen. Vanhustyöhön ja kotipalveluun liittyen yhteyttä otettiin kerran, kuin myös muuhun sosiaaliturvaan tai muuhun asiaan liittyen.

Yleisin syy yhteydenottoon on ollut tiedontarve, joka kertoo asiakkaiden tarpeesta saada neuvontaa palveluista ja kuinka toimia mutta myös mitkä ovat asiakkaan oikeudet. Toiseksi eniten yhteydenoton syynä oli menettely, joka yleensä liittyy työntekijän työ- ja toimintatapaan taikka yksikön toimintaan asian käsittelyssä. Taustalla olevat syyt vaihtelevat ilman erityisiä esiin nousevaa ilmiötä. Päätökseen liittyviä yhteydenottoja oli neljä (4). Tällöin syynä yleensä on haettua palvelua koskeva epäävä päätös.

2021	Toimeentulotuki	Lastensuojelu	Muu sosiaaliturva	Omaishoidontuki	Varhaiskasvatus	Vammaispalvelu	Asumispalvelut	Vanhustyö	Muu	Kotipalvelu	Yhteensä
Tiedontarve	1					3			1	1	6
Päätös	2		1	1							4
Menettely		2		1	1		1				5
Tarkastus- ja korjaamisoikeus								1			1
Asiakasmaksu							1				1
Yhteensä	3	2	1	2	1	3	2	1	1	1	17

Taulukko 16. Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen Tyrnävällä vuonna 2021 toimialueittain ja syittäin

Kuntakyselyssä kysyttiin vuoden 2021 aikana saapuneiden ja ratkaistujen sosiaalihuollon muistutusten ja kanteluiden määrää. Kuntakyselyn mukaan Tyrnävällä oli vuonna 2021 kaksi (2) sosiaalihuoltoa koskevaa muistutusta. Käsittelyaika oli 1,5–2 kuukautta. Kanteluihin annettuja selvityksiä ei ollut. Varhaiskasvatusta koskevia muistutuksia taikka kanteluihin annettuja selvityksiä ei ollut.

11.2 Potilasasiamiespalvelu

Tyrnävältä yhteydenottoja potilasasiamieheen oli 12 (kts. taulukko 18). Edellisenä vuonna vastaava luku oli 13. Yhteydenottojen lukumäärä on ollut laskusuuntainen parin viimeisen vuoden aikana. Yhteydenotot olivat pääasiallisesti uusia asioita koskevia ja kerran samaa asiaa oli käsitelty jo aiemmin. Yhteydenotot koskivat 41,7 prosenttia ikäihmisiä, 50 prosenttia työikäisiä ja 8,3 prosenttia lapsia- ja nuoria. Yhteydenotoista seitsemän (7) koski vastaanottoa eli terveyskeskustoimintaa, kaksi (2) vuodeosastoa ja kerran neuvolaa. Muita yksiköitä koskevia yhteydenottoja oli kaksi (2). Yhteydenotot koskivat pääasiassa kunnallisia palveluita (10) ja kerran erikoissairaanhoidon sekä yksityistä palvelua.

Eniten yhteydenotot koskivat hoitoa ja menettelyä eli tyytymättömyyttä terveydenhuollon ammattihenkilön toimintaan ja ammatilliseen osaamiseen potilaan hoidossa, taikka muita koettuja puutteita hoitoon liittyvässä toiminnassa. Kaksi (2) yhteydenottoa koski potilaan tiedonsaantioikeutta hoidostaan sekä potilasvahinkoasiasia. Potilasvahinkojen korvattavuuden käsittelee Potilasvakuutuskeskus. Lääkevahinkoasiasia koskien yhteyttä otettiin kerran. Tällöin taustalla on epäily lääkeaineen aiheuttamasta henkilövahingosta ja korvattavuusasian käsittelee Suomen Keskinäinen Lääkevahinkovakuutusyhtiö. Tietosuoja- ja salassapito, potilasasiakirjojen tarkastus- ja korjaamisoikeus sekä todistukset ja lausunnot olivat yhteydenoton syynä kerran. Potilaalla on oikeus tarkastaa potilasasiakirjansa sekä vaatia oikaisua virheellisiksi katsomiinsa potilasasiakirjamerkintöihin. Todistuksiin- ja lausuntoihin liittyvät yhteydenotot liittyvät yleensä lakisääteisiin todistuksiin, jotka terveydenhuollon on kuntalaiselle tai terveyskeskuksen potilaalle annettava.

2021	Neuvola	Vuodeosastot	Vastaanotto	Muu	Yhteensä
Hoito ja menettely		1	3		4
Potilasvahinko				2	2
Tiedonsaanti			2		2
Tietosuoja ja salassapito			1		1
Tarkastus- ja korjaamisoikeus	1				1
Lääkevahinko		1			1
Lausunnot/todistukset			1		1
Yhteensä	1	2	7	2	12

Taulukko 17. Yhteydenotot Tyrnävällä potilasasiamieheen toimialueittain ja syittäin vuonna 2021

Kuntakyselyssä kysyttiin muistutusten, kanteluiden ja korvattujen potilasvahinkojen määrää. Kuntakyselyn perusteella Tyrnävällä terveydenhuollossa on käsitelty vuonna 2021 neljä (4) muistutusta. Muistutusten käsittelyaika oli vastauksesta samana päivänä yhdeksään (9) päivään. Vastausaika on Valviran määrittelemän kohtuullisen ajan puitteissa. Kanteluihin annettuja selvityksiä ei ollut. Potilasvakuutuskeskus ei antanut yhtään korvattavaa päätöstä potilasvahingosta vuonna 2021.

Liitteet

Liite 1. Kuntakysely /sosiaalihuolto

Kysely sosiaaliasiamiehen selvitystä varten

1. Vuoden 2021 aikana saapuneiden ja ratkaistujen sosiaalihuollon muistutusten määrä sekä niitä koskevat aihe- ja/tai palvelualueet
2. Em. muistutusten käsittelyaika
3. Sosiaalihuoltoa koskevien vuoden 2021 aikana kanteluihin annettujen selvitysten määrä (aluehallintovirasto, Valvira, eduskunnan oikeusasiamies, oikeuskansleri) sekä niitä koskevat aihe- tai palvelualueet

Liite 2. Kuntakysely /terveydenhuolto

Kysely potilasasiamiehen selvitystä varten

1. Kuinka monta terveydenhuoltoa koskevaa muistutusta saapui ja ratkaistiin vuonna 2021?
2. Edellä mainittujen muistutusten aihe- ja/tai palvelualueet
3. Mikä oli muistutusten käsittelyaika?
4. Kuinka moneen terveydenhuoltoa koskevaan kanteluun annettiin selvitys vuonna 2021 aikana (aluehallintovirasto, Valvira, eduskunnan oikeusasiamies, oikeuskansleri)? Näiden osalta pyydämme ilmoittamaan myös aihe- tai palvelualueet.
5. Kuinka monta korvattavaa potilasvahinkoa kohdentui organisaatioonne vuona 2021?

Liite 3. Kuntakysely / varhaiskasvatus

Kysely sosiaaliasiamiehen selvitystä varten

1. Vuoden 2021 aikana saapuneiden ja ratkaistujen varhaiskasvatusta koskevien muistutusten määrä sekä niitä koskevat aihe- ja/tai palvelualueet
2. Em. muistutusten käsittelyaika
3. Varhaiskasvatusta koskeviin kanteluihin (aluehallintovirasto, eduskunnan oikeusasiamies, oikeuskansleri) annettujen selvitysten määrä vuoden 2021 aikana sekä niitä koskevat aihe- ja/tai palvelualueet