



Asiavastaavien selvitys vuodelta 2024

Potilasasiavastaavat Tiina Ketola-Mäcklin ja Kirsi Vilpa;

Sosiaaliasiavastaava Satu Loippo

26.2.2025

Kanta-Hämeen hyvinvointialue



SAATTEEKSI

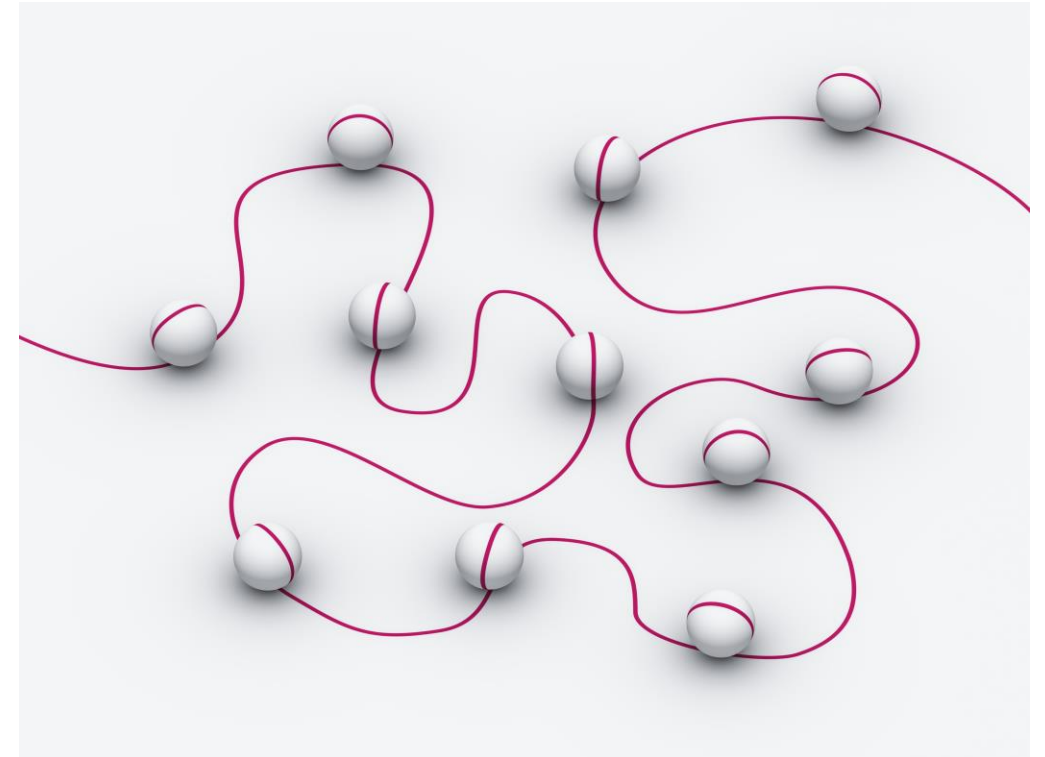
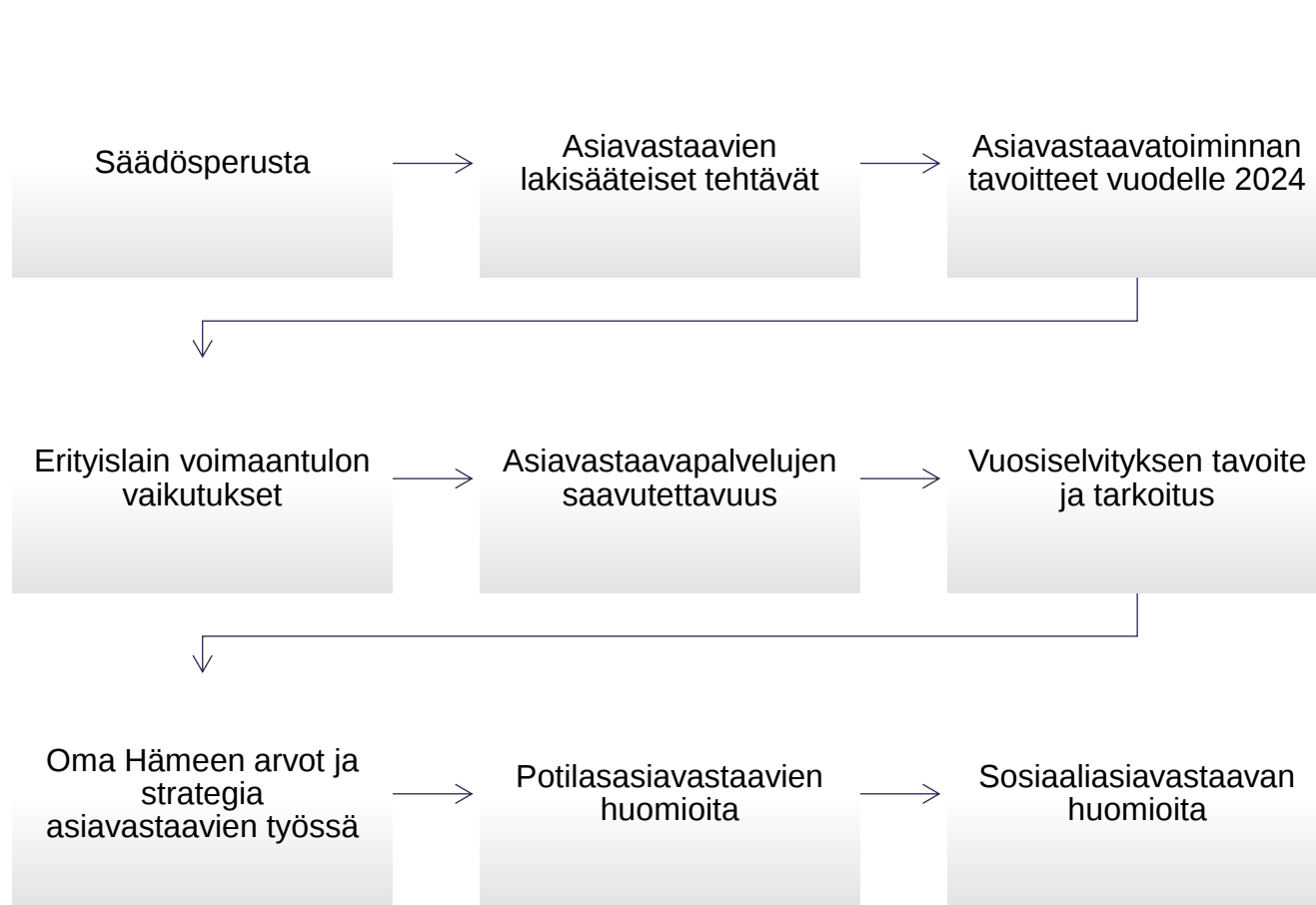
Käsillä oleva selvitys on ensimmäinen potilas- ja sosiaaliasiavastaavien yhteinen vuosiselvitys ja korvaa aiemmat erilliset sosiaaliasiamiehen ja potilasasiamiesten vuosiselvitykset. Asiavastaava –nimikkeellä viitataan esityksessä sekä potilas- että sosiaaliasiavastaavaan.

Esitysteknisesti nykyinen vuosiselvitys poikkeaa aiemmista erillisselvityksistä. Selvityksessä on pyritty luettavuuden parantamiseen, joskin paikoin yksityiskohtaisen informaation kustannuksella.

Tarkennuksia on kuitenkin saatavissa selvityksen tekijöiltä (yhteystiedot esityksen lopussa).

Asiavastaavatoiminnan harmonisointi on aloitettu tarkastelujakson alkaessa. Yhtenäistämistoimet tulevat jatkossa vaikuttamaan myös asiavastaavien yhteisen selvityksen muotoiluun ja sisällöllisiin kysymyksiin. Osin lähtötilanteesta ja osin myös tilastointijärjestelmien eroista johtuen käsillä oleva selvitys on ollut tarkoituksenmukaista jakaa toisistaan eriäviin potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavan osuuteen.

SISÄLTÖ





Asiavastaavien tehtävistä ja toiminnan järjestämisestä säädetään potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista annetussa laissa (739/2023).

Asiavastaavatoiminnan tavoitteena on terveydenhuollon potilaan sekä sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaiden aseman ja oikeuksien edistäminen heidän hakiessaan tai käyttäessään sosiaali- ja terveydenhuollon tai varhaiskasvatuksen palveluita.

26.2.2025

Kanta-Hämeen hyvinvointialue



ASIAVASTAAVIEN LAKISÄÄTEISET TEHTÄVÄT (AsiavastL 8 §)



Neuvonta potilaslain ja sosiaalihuollon asiakaslain sekä varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa

Neuvonta ja tarvittaessa avustaminen muistutuksen teossa

Neuvonta kantelun, oikaisuvaatimuksen, valituksen, vahingonkorvausvaatimuksen, potilas- tai lääkevahinkoa koskevan korvausvaatimuksen tai muun oikeusturvaan liittyvän asian vireillepanossa toimivaltaisessa viranomaisessa

Tiedottaminen potilaan ja asiakkaan oikeuksista

Raportointi ja seuranta oikeuksien ja aseman kehityksestä

Muu potilaan ja asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi tapahtuva toiminta

ASIAVASTAAVATOIMINNAN TAVOITTEET VUODELLE 2024

Tavoitteena on ollut **vahvistaa asiavastaavien työn vaikuttavuutta ja hyödyntää asiavastaavien yksikön muodostamisen myötä syntynyttä synergiaetua asiakkaiden ja organisaation eduksi.**

Lähtötilanne vuoteen 2024 tultaessa on sisältänyt muun muassa

- asiavastaavien toimintaa säätelevän erityislain voimaantulon
- sosiaaliasiavastaavatoiminnan organisatorisen uudelleenjärjestelyn
- Oma Hämeen arvojen ja strategian jalkauttamisen



ERITYISLAIN VOIMAANTULON VAIKUTUKSET

- Lainsäädäntö on **vahvistanut** Oma Hämeessä jo aiemmin **vallinneita käytäntöjä ja selkiyttänyt asiavastaavien toimenkuvan sisältöjä.**
- Erityislain voimaantulon myötä hyvinvointialueet vastaavat **myös yksityissektorin palveluja koskevasta asiavastaavatoiminnasta.**
- **Asiavastaavien riippumattomuus** on saanut lainsäädännöllistä vahvistusta.
- Nimikkeet ovat muuttuneet sukupuolineutraaleiksi.



ASIAVASTAAVAPALVELUJEN SAAVUTETTAVUUS

- Asiavastaavien **takaisinsoittopalvelu** on käytössä ma-to klo 8-12; **soittopyyntöihin vastataan viimeistään kolmantena arkipäivänä.**
- Yhteydenottopyynnön voi jättää **myös tekstiviestitse.**
- Asiavastaavat tavoittaa edellisten lisäksi myös **sähköpostilla ja kirjeellä.**
- Henkilökohtaisista **tapaamisista sovitaan erikseen ajanvarauksella.**
- Asiavastaavilla on toimipisteet Hämeenlinnassa, Riihimäellä ja Forssassa; yksikkökäyntejä tehdään tarvittaessa.
- **Vastaanottotilat ovat esteettömiä ja tulkkaus voidaan järjestää** tarvittaessa.
- **Asiavastaavatoiminnasta tiedotetaan** Oma Hämeen verkkosivuilla, yksiköiden ilmoitustauluilla ja asiointilomakkeissa. Lisäksi henkilökunta ohjeistaa asiavastaavapalveluista.



VUOSISELVITYKSEN TAVOITE JA TARKOITUS

Vuosiselvityksellä tavoitellaan **lisääarvoa sekä organisaatiolle, sidosryhmille että palvelujen käyttäjille.**

Asiavastaavat tekevät välitöntä asiakastyötä ja saavat toimensa puitteissa ensikäden tietoa koetuista asioista ja ilmiöistä; **asiavastaavien vastaanottamat palautteet ovat laadultaan erityisiä ja muodostavat toimintojen kehittämisen kannalta merkityksellisen informaatiolähteen.**

Vuosiselvitys on myös **osa kuulluksi tulemisen periaatetta:** Raportoinnin myötä **asiakkaat osallistetaan vaikuttavaan tiedotukseen** ja vastataan siten osaltaan asiakkaiden esittämään toiveeseen asioiden eteenpäin viemisestä.

Vuosiselvityksen laatimisvelvoitteesta säädetään laissa asiavastaavista (8 § 3 mom 3 kohta).



OMA HÄMEEN ARVOT JA STRATEGIA ASIAVASTAAVIEN TYÖSSÄ

- Asukkaiden **palvelutarpeeseen vastataan palveluerot minimoiden**.
- Asiavastaavien palvelujen **päälinjat näyttäytyvät asiakkaille yhdenmukaisina** riippumatta siitä, kenen kanssa asiakas asioi.



- Asiavastaavapalvelut ovat nimenomaisesti **asiakkaita varten**.
- Asiakkaan **osallisuus oikeuksiensa ja oikeusturvansa toteutumisessa** huomioidaan **suhteutettuna asiakkaan omiin voimavaroihin**.
- Asiakasta **avustetaan hänen tarpeensa mukaan sekä tulevia tarpeita ennakoiden**.



- Asiakkaat, jotka eivät itse kykene saattamaan asiaansa esim. muistutuksena käsiteltäväksi, saavat asiavastaavilta konkreettisen avun.
- Asiavastaavapalvelu tuottaa aina asiakkaalle lisäarvoa; **lisäarvo on vähimmillään informaatiota tai oikeaa ohjausta.**
- Asiavastaavatoiminnalla **tuotetaan muutosta asiakkaan tilassa asiakkaan eduksi.**



- Asiavastaavat valitsevat **toimintatavat, jotka käytännössä osoittavat toimivuutensa** asiakkaiden palvelemiseksi asiakashyödyn, yhdenvertaisuuden ja vaikuttavuuden muodoissa.
- Asiavastaavat **luottavat omaan ammatilliseen arviointikykyynsä. Asiavastaavat toimivat riippumattomasti ja puolueettomasti.**
- Asiavastaavat **tarkastelevat toimintatapojaan kriittisesti** ja tiedostavalla asenteella sekä **suhtautuvat muutostarpeisiin hyväksyvästi ja joustavasti.**





Potilasasiavastaavien huomioita

26.2.2025

Kanta-Hämeen hyvinvointialue



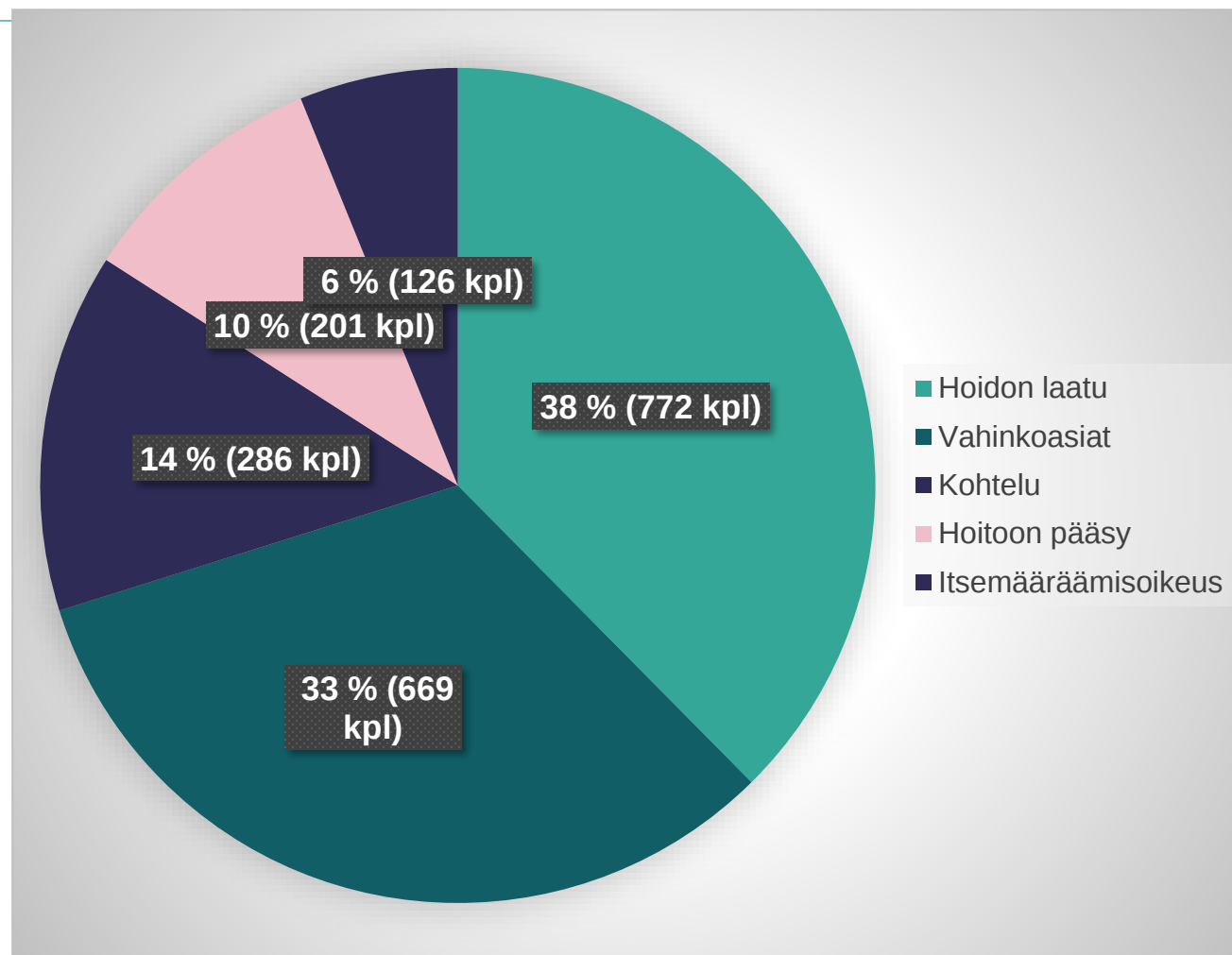
ASIAKASTAPAHTUMAT LUKUINA

- Potilasasiavastaavatoimintaan liittyviä asiakastapahtumia on ollut tarkastelujaksolla yhteensä **1791 kpl**, joista ensikontaktien osuus on ollut 937 kpl.
- Potilasasiavastaavien hoitamien asiakastapahtumien määrä on noin 1% kaikista yksittäisistä terveydenhuollon asiakkaista tarkastelujaksolla; ensikontaktien osalta prosenttiosuus on noin 0,5. Terveydenhuollon asiakkuuksien vertailuluvussa on huomioitu Oma Hämeen oman toiminnan asiakkuudet.



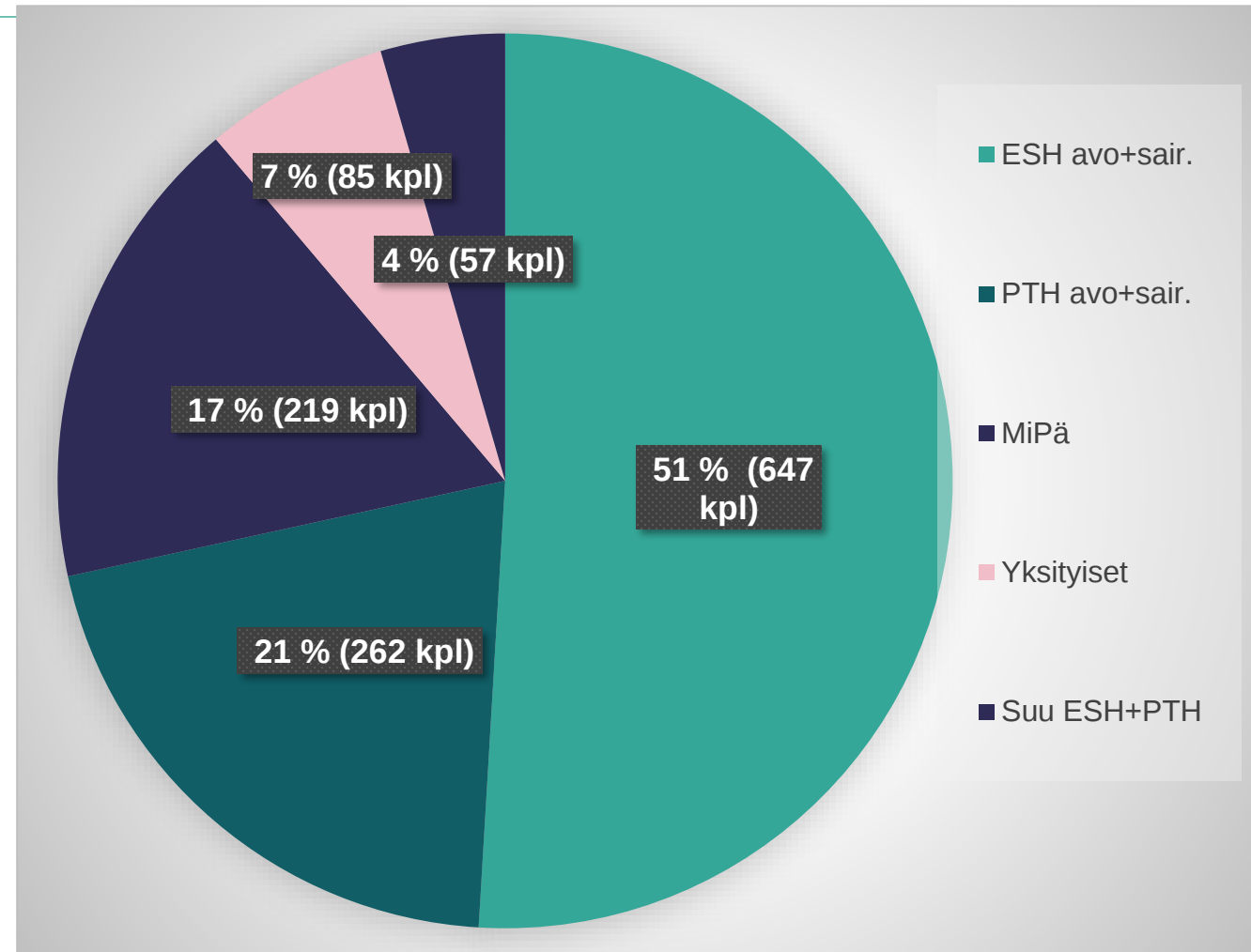
ASIAKASTAPAHTUMAT AIHEALUEITTAIN TERVEYDENHUOLLOSSA; viisi yleisintä aihetta

- **Hoidon laatu** sisältää mm. hoitosuunnitelmaan, tutkimuksiin, diagnoosiin, hoitolinjauksiin ja hoitovastuuseen liittyviä kysymyksiä.
- **Vahinkoasioihin** lukeutuvat mm. potilasvahinkoepäilyt, lääkevahinkoepäilyt ja omaisuusvahinkoasiat.
- **Kohtelulliset kysymykset** liittyvät mm. vuorovaikutukseen, vakaumukseen, kulttuuriin ja yksilöllisyyteen sekä yksityisyyteen.
- **Hoitoon pääsy** sisältää sekä kiireellisen että kiireettömän hoidon, valinnan vapauten liittyvät kysymykset sekä lähetekäsittelyn.
- **Itsemääräämisoikeuteen** luetaan tässä mm. tahdosta riippumaton hoito, perusoikeuksien rajoittaminen, yhteisymmärrys ja osallisuus sekä hoitotahto tai -toive.



ASIAKASTAPAHTUMAT YKSIKÖITTÄIN TERVEYDENHUOLLOSSA; viisi yleisintä

- **Erikoissairaanhoidon avo- ja sairaalapalvelut** sisältävät kaikki erikoissairaanhoidon yksiköt Oma Hämeen alueella.
- **Perusterveydenhuollon avopalvelut** sisältävät kaikki vastaanottotoiminnot Oma Hämeen alueella;
perusterveydenhuollon sairaalapalvelut sisältävät osastohoidon, kotihoidon lääkäripalvelut sekä kotisairaalan.
- **Mielenterveys- ja päihdepalveluihin** lukeutuu tässä perustason avohoito, psykiatrian pkl- ja osastotoiminnot, asumis- ja kuntoutuspalvelut sekä päihdepalvelut.
- **Yksityisillä palveluilla** viitataan tässä terveystalouden palveluihin.
- **Suun hoito** kattaa sekä perustason hammashuollon palvelut että suusairauksien pkl –toiminnot ja vuodeosastotoiminnot



TERVEYDENHUOLLON MUISTUTUKSET VUONNA 2024

- Terveystenhuollon muistutuksia on tehty 2024 vähemmän kuin edeltäneenä vuonna (-20 kpl).
- Muistutuksiin on pääsääntöisesti vastattu ohjeellisen käsittelyajan puitteissa (n. 1 kk); tiedossa olevista viiveistä on ilmoitettu muistutuksen tekijälle.
- Muistutusvastauksissa on selvitetty ilmoitettujen ja koettujen epäkohtien taustoja, vastattu epäselväksi jääneisiin kysymyksiin ja pahoiteltu kokemusta; muistutusten myötä on myös vaikutettu suoraan potilaan tilaan, jos muistutuksessa on tuotu esiin seikkoja, joilla on ollut vaikutusta esimerkiksi potilaan hoidon tarpeen arviointiin.



Muistutusasioita on kirjattu asianhallintajärjestelmään yhteensä 353 kpl.



Terveystenhuollon muistutusaiheet ovat liittyneet hoitovahinkoepäilyihin, tiedonkulun ja informaation puutteisiin sekä kohtelullisiin asioihin.



Muistutukset sisältävät tyypillisesti useita koettuja epäkohtia.



Hoitoon pääsyyn liittyvät kysymykset eivät erotu tilastosta tilanteentasaisesti, koska ne ovat tyypillisesti sisältyneet osaksi ilmoitettua hoitovahinkoepäilyä (so. diagnoosi- ja/tai hoitoviive-epäily).

POTILASVAHINKOASIAT



Potilasvakuutuskeskus on antanut tarkastelujaksolla 47 myönteistä korvauspäätöstä liittyen Oma Hämeen alueella toteutettuun hoitoon.



Myönteisellä korvauspäätöksellä tarkoitetaan todettua potilasvahinkoa, joista tyypillisin korvausperuste valtakunnallisestikin tarkasteltuna on hoitovahinko (ts. *vahinko olisi toisin toimien ollut todennäköisesti vältettävissä*).



Potilasvahinkoilmoituksia on tehty tarkastelujaksolla yhteensä 234 kpl.

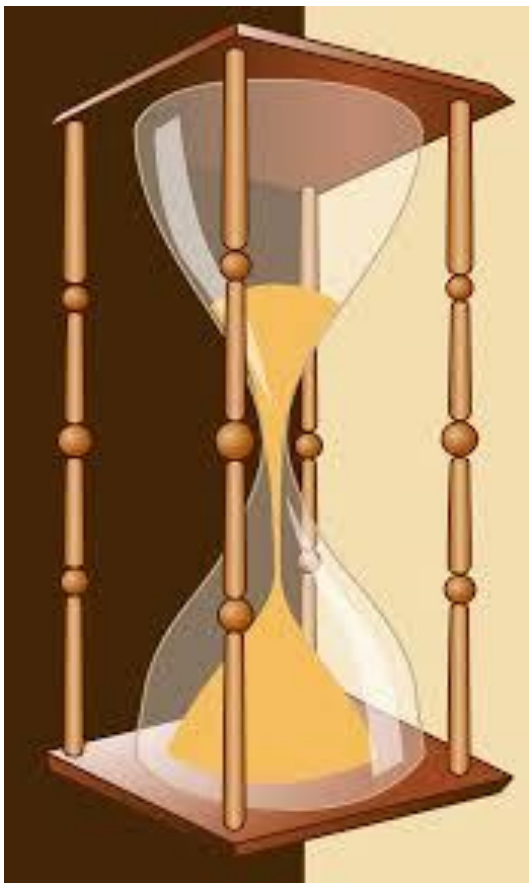


Potilasvakuutuskeskus julkaisee vuosiraportteja, jotka ovat luettavissa osoitteessa:



<https://www.pvk.fi/pvk/tilastot-ja-julkaisut/pvkn-vuosiraportit/>

POTILASASIAVASTAAVIEN NOSTOJA



- Hoidon laatuun ja kohteluun liittyvä tyytymättömyys kulminoituu tyypillisesti informoinnin ja vuorovaikutuksellisuuden koettuihin puutteisiin; **hoidollisia ratkaisuja ei ole perusteltu riittävästi, vaikka hoito sinänsä olisi lääketieteellisesti hyväksyttävää** ja toteutettu asianmukaisesti. **Puutteellinen informaatio lisää ulkopuolisuuden kokemusta ja emotionaalista turvattomuutta.**
- Hoitoon pääsyä koskevissa yhteydenotoissa nousee esiin **jatkohoitoon lähettämisen esteet** erityisesti perusterveydenhuollossa sekä **viiveet erikoissairaanhoidossa**; potilaan kokema viive ei kuitenkaan ole tyypillisesti tarkoittanut hoitotakuun ylittymistä, mutta epätietoisuus hoitosuunnitelman toteutusaikataulusta on ollut omiaan luomaan vaikutelman tarpeettomasti viivästyneestä hoidosta.

- Potilaan kokemus jälkihoidon toteutuksesta näyttäisi vaikuttavan merkittävästi kokonaiskokemukseen hoidon laadusta; **korkeatasoinen jälkihoito (ml. hallinnollinen menettely) lisää tai palauttaa luottamuksen hoitoon.**
- **Lainsäädännön ja käytännön ristiriitaisuus** ovat näyttäytyneet palvelujen käyttäjille erityisesti hoidon saavutettavuutta ja palvelujen järjestämisvastuuta koskevissa kysymyksissä: Se, miten asioiden pitäisi olla, ei ole vastannut kaikilta osin sitä, miten ne tosiasiallisesti ovat olleet.





- Sääntelyn ja käytännön kohtaamattomuus on konkretisoitunut muun muassa **hoitotakuuaikojen ylittymisen seurausvaikutusten tehottomuutena**.
- Palvelun järjestämisvelvoitteiden täyttämisen osalta on puolestaan ilmennyt puutteita mm. **lääkärinlausuntojen toimittamattomuuden tai puutteellisesti laadittujen lausuntojen muodossa**, mistä on aiheutunut potilaille merkittävää haittaa etuushakemusprosessien pitkittyä ja toimeentulon keskeydyttyä tarpeettomasti.
- **Kotiuttamispäätöksiin liittyen** on koettu **puutteita** mm. **lähiomaisten informoinnissa** ja kotiuttamiset on koettu osin ennenaikaisiksi.

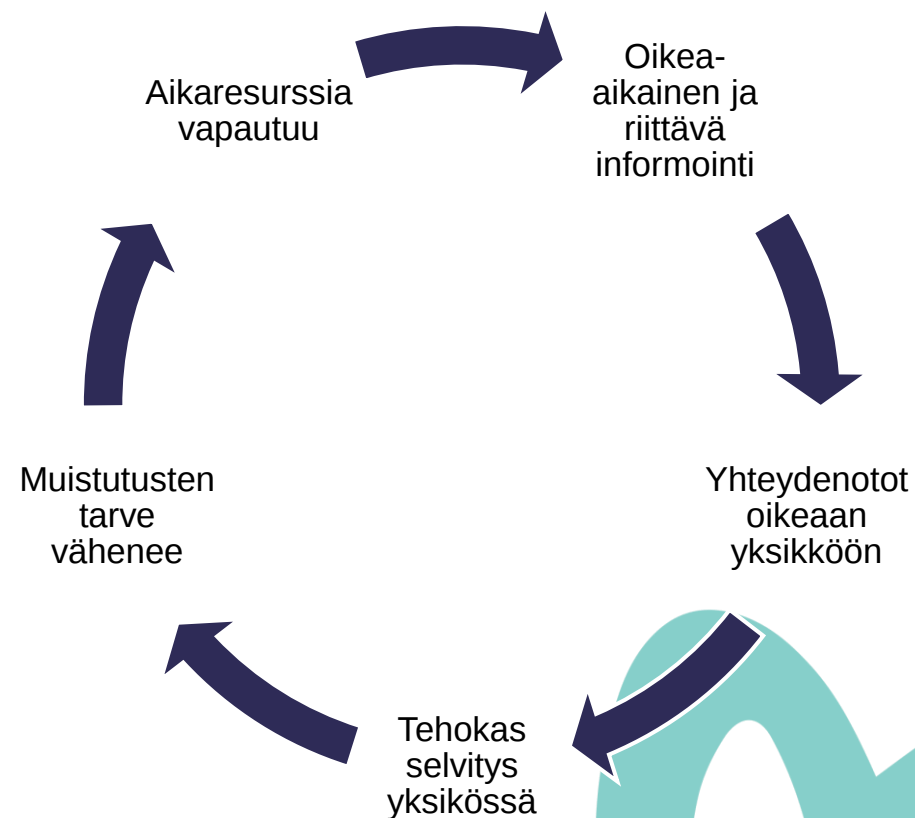
- Hoitoon ja kohteluun liittyvää tyytymättömyyttä on aiheuttanut myös **potilaille epäselvänä näyttäytyvä hoitovastuun kohdentuminen ja hoitovastuun tarpeettomaksi koettu siirtely** yksiköiden välillä.
- Koettuina epäkohtina on tuotu esiin myös kokemuksia **takaisinsoittoaikojen pitkistä odotusajoista**.
- Lisäksi potilaat ovat toistuvasti kertoneet kokevansa **digitaaliset palvelut haasteellisiksi ja rajaavan heidän tosiasiallisia mahdollisuuksiaan asioida terveydenhuollon palveluissa**. Kokemus liittyy myös **epikriisen saatavuuteen**, kun kirjauksia ei enää toimiteta hoitojakson päätteeksi postitse potilaalle.
- **Ajanvarausten peruuntuminen potilaasta riippumattomista syistä** ei ole toiminut kaikissa tapauksissa oikea-aikaisesti, mikä on johtanut ylimääräisiin kustannuksiin ja muihin haittoihin vaatien jälkiselvittelyä mm. korvausvaatimusten muodossa.



KEHITTÄMISEHDOTUKSIA

- Potilaiden ja asiakkaiden yhteydenotoissa korostuvat **tiedonkulun ja information puutteisiin liittyvät kysymykset**: Huomattava osa yhteydenoton tarpeista on palautettavissa epäselvyyteen mm. palvelu- tai hoitosuunnitelman sisällöstä, toteutusaikataulusta, vastuuhenkilöstä jne.

Epäselvyydet johtavat usein muistutusprosessien käynnistämiseen, mikä olisi vältettävissä oikea-aikaisella ja riittävällä informoinnilla.



- **Muistutus on terveydenhuollon ja sosiaalihuollon asiakkaan keskeinen lakisääteinen oikeusturvakeino;** muistutus on tarkoitettu joustavaksi ja nopeaksi keinoksi selvittää potilaiden ja asiakkaiden kokemia epäkohtia hoidossaan, palvelussaan ja kohtelussaan. Muistutusmenettelyn laadusta ja statuksesta johtuen on tärkeää, että vastaukset laaditaan huolellisesti, kattavasti ja oikea-aikaisesti; **huolellisella muistutusvastauksella kunnioitetaan potilaan ja asiakkaan asemaa sekä oikeuksia ja luodaan edellytykset luottamukselliselle asiakas- ja potilassuhteelle jatkossa.**

Muistutusvastauksen laadulliset kriteerit (AVI:n ohjauksen mukaan):

- vastauksen ymmärrettävyys asiakkaan kannalta ✓
- kaikkiin kysymyksiin ja kommentteihin vastaaminen ✓
- tiivis tapahtumankuvaus ✓
- miten asiaa on selvitetty ✓
- toiminnan asianmukaisuusarviointi ✓
- olisiko pitänyt tai voinut toimia toisin ✓
- vaikutukset asiakkaalle/potilaalle + pahoittelu ✓ ✓
- kehittämistoimenpiteet + aikataulutus ✓ ✓
- yhteystiedot mahdollisille lisäkysymyksille ✓

POTILASVAHINGOT LAATUTYÖN RESURSSINA

- Potilasvahinko aiheuttaa inhimillistä kärsimystä, mutta tarjoaa myös mahdollisuuden tunnistaa systeemin heikkouksia ja korjata niitä.
- Potilasturvallisuuteen ja ammatillisen osaamisen kehittämiseen voi kiinnittää huomiota potilasvahinkokäsittelyn kaikissa vaiheissa.
- Potilasvakuutuskeskus on laatinut potilasturvallisuusohjeen potilasvahinkojen hyödyntämiseksi osana laatu- ja kehitystyötä.
- Kokonaisuudessaan Potilasvakuutuskeskuksen ohje on luettavissa osoitteessa:

<https://www.pvk.fi/terveydenhuolto/potilasturvallisuus/ohje-potilasvahingot-osana-potilasturvallisuustyota/>

MUISTILISTA POTILASTURVALLISUUSTYÖHÖN

Vahinkotapahtumassa mukana olleiden tukeminen

- Kuka vastaa siitä, että tilanne käydään potilaan ja ammattilaisen kanssa läpi?

PVK:n lähettämään selvityspyyntöön reagoiminen

- Kenen vastuulla selvitysten antaminen on?
- Ketkä kaikki otetaan prosessiin mukaan?
- Mitä muita tahoja tilanteesta informoidaan?

Korvauspäätöksen hyödyntäminen

- Miten mukana olleita informoidaan?
- Missä ja miten vahinkotilanne käydään läpi yksikössä?
- Mitä muita tahoja sovituista turvallisuusparannuksista informoidaan?

POTILASASIAVASTAAVIEN MUU TOIMINTA VUONNA 2024

- Potilasasiavastaavat **ovat kouluttaneet yhteistyökumppaneita potilaan ja omaisten oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä** eri tilaisuuksissa yhteensä 10 kertaa. Tilaisuuksia on järjestetty Riihimäellä, Hämeenlinnassa ja Forssassa. Lisäksi potilasasiavastaavat ovat vierailleet Oma Hämeen työ- ja johtoryhmissä.
- Potilasasiavastaavat ovat olleet mukana järjestämässä valtakunnallista lääkehoidon päivää ja olleet Oma Hämeen henkilöstöpäivillä **kertomassa asiavastaavatoiminnasta.**



- Potilasasiavastaavat **ovat osallistuneet** Excellence Finlandin järjestämään **laatu- ja kehityspäällikkökoulutukseen**, joka on toteutettu aikavälillä 8/2023-4/2024. Koulutuksen lopputyönä **potilasasiavastaavat ovat laatineet potilasasiavastaavatoiminnan laatukriteerit**, joita on esitelty kansallisella tasolla potilasasiavastaavien yhdistyksen tilaisuudessa.
- Laatukoulutuksen ohella potilasasiavastaavat ovat **osallistuneet lukuisiin koulutus- ja teematilaisuuksiin**, kuten Potilasturvallisuuskeskuksen, Kelan, Kuluttajaliiton, Eduhousen ja Suomen potilasturvallisuusyhdistyksen tapahtumiin.



- Potilasasiavastaavat ovat **tuottaneet lyhyitä potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyviä kirjoituksia** osana henkilökunnalle suunnattua asiakas- ja potilasturvallisuustiedotetta. Lisäksi potilasasiavastaavien kirjoitus on julkaistu Mediuutiset –lehdessä.
- Kansallisella tasolla potilasasiavastaavat ovat **osallistuneet aktiivisesti valtakunnallisen tilastointimallin työstämiseen.**



ENNAKKOKATSAUS VUOTEEN 2025



- Alkuvuodesta julkaistaan **potilasasiavastaavien valtakunnallinen tilasto**, joka antaa vertailutietoa potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvistä kysymyksistä hyvinvointialueiden välillä; tilasto löytyy Suomen potilasasiavastaavat ry:n verkkosivuilta osoitteesta www.potilasasiamiesyhdistys.fi.
- Potilasasiavastaavat osallistuvat osana laajempaa kokoonpanoa **Oma Hämeen laatutyön kehittämiseen**.
- **Tiedottamistehtävää tehostetaan** mm. täsmäohjeistuksin.
- **Kansainvälistä yhteistyötä** kehitetään osana laatuajattelua.
- Potilasasiavastaavat **pitäytyvät aiemmassa palvelulupauksessaan palvelujen saatavuuden ja saavutettavuuden osalta**.
- Potilasasiavastaavat ovat sitoutuneet noudattamaan **jatkuvan kehittämisen periaatetta ja laadun kriteereitä**.



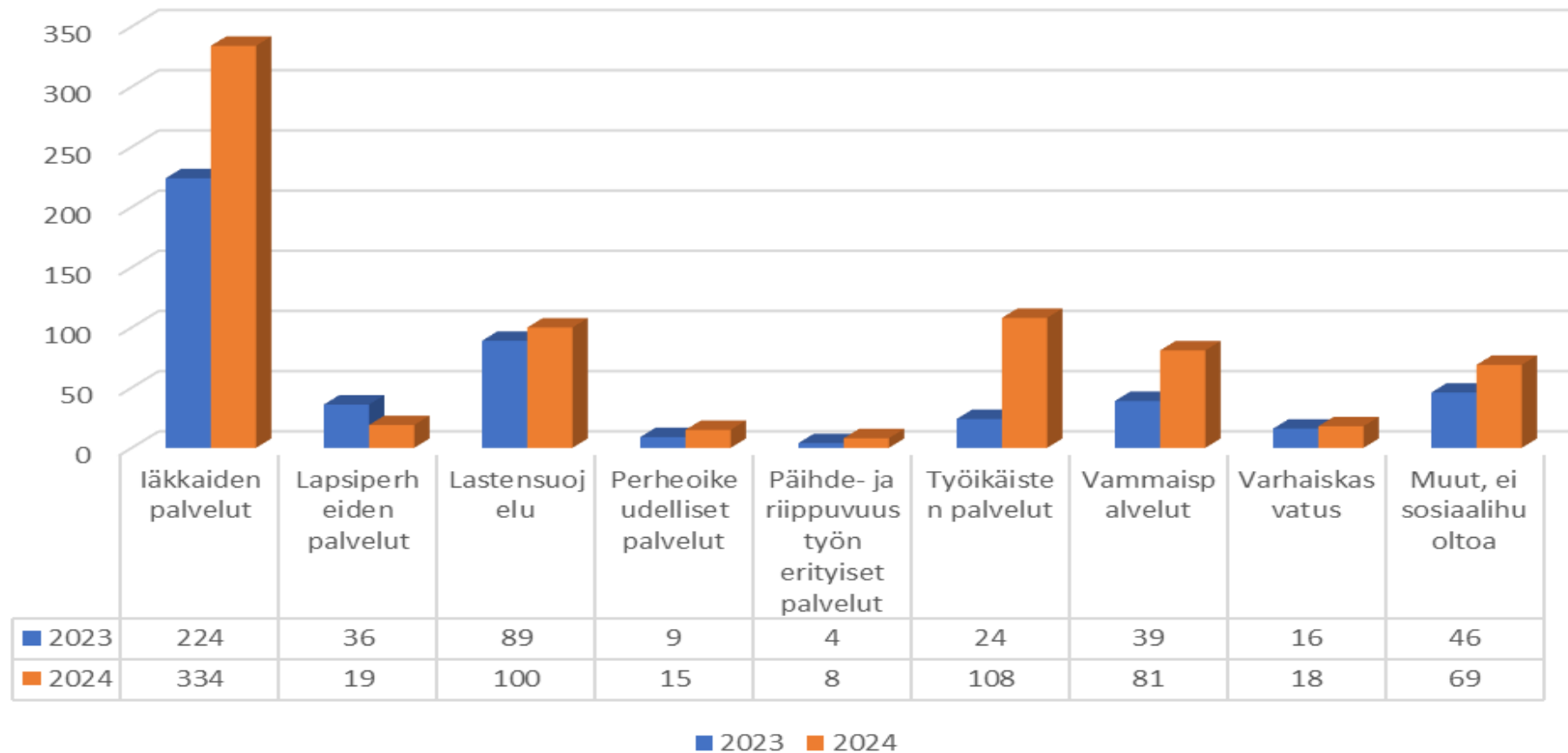
Sosiaaliasiavastaavan huomioita

26.2.2025

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

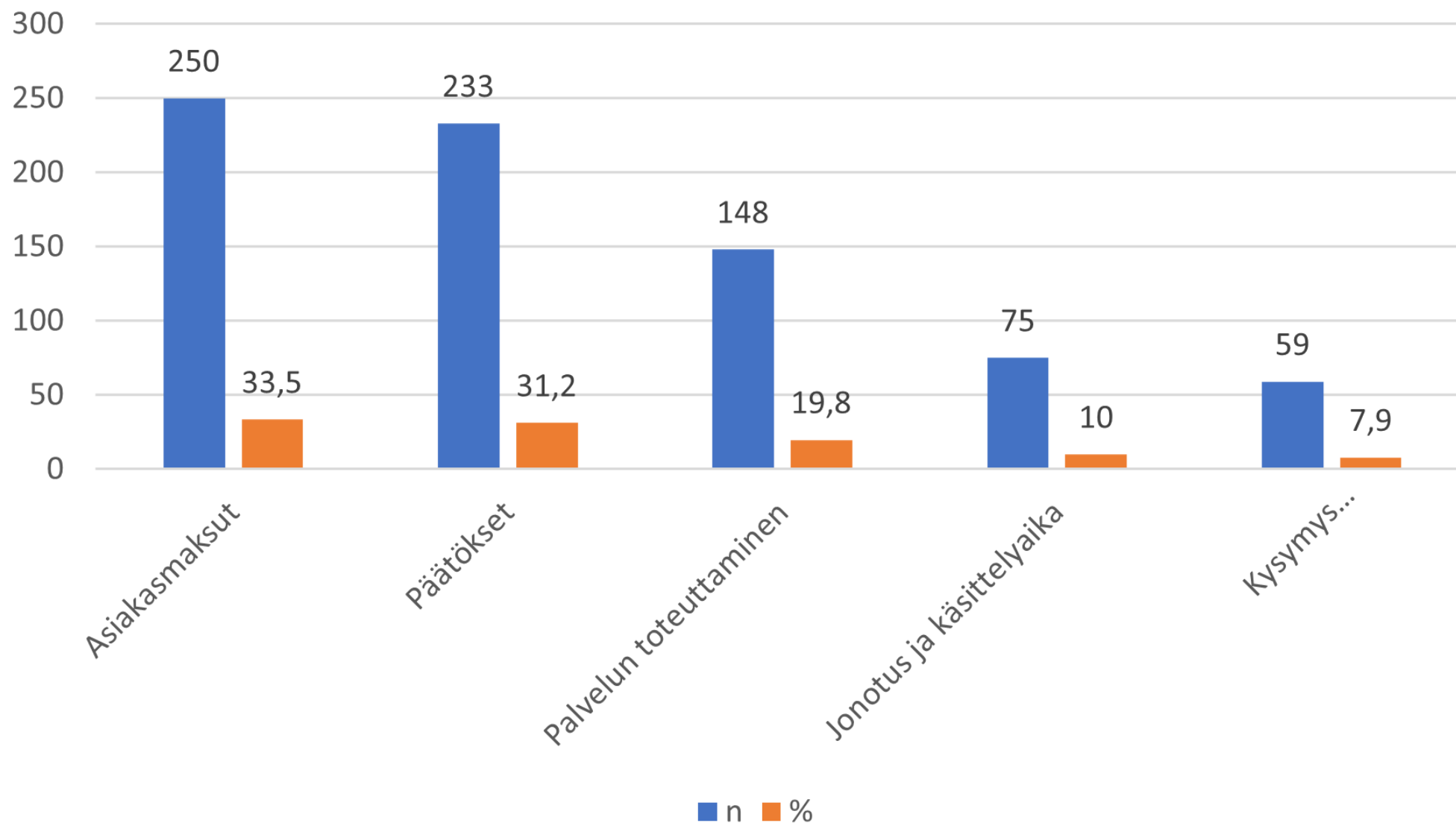


Yhteydenottojen jakautuminen palvelutehtäviin Kanta-Hämeen hyvinvointialueella



Tilastotieto ei ole täysin vertailtavissa tilastointijärjestelmään 1.1.2024 tulleen muutoksen vuoksi.

Sosiaalihuollon yhteydenottojen pääasialliset syyt



Sosiaalihuollon muistutukset vuonna 2024

Muistutusasioita on kirjattu asianhallintajärjestelmään yhteensä 117 kpl.

Sosiaalihuollon muistutusten määrä on kasvanut edellisvuoteen verrattuna (+29 kpl).

Sosiaalihuollon muistutusaiheet ovat liittyneet palvelun saatavuuteen, yksilöllisten tarpeiden huomioimisen puutteisiin, kohtelullisiin asioihin sekä tiedonkulun ja informaation puutteisiin.

Muistutukset sisältävät tyypillisesti useita koettuja epäkohtia.

Sosiaalihuollossa asiakkaita edustavat tahot ovat suurin yhteydenottajaryhmä

- Sosiaaliasiavastaavatoimintaan liittyviä asiakastapahtumia on ollut tarkastelujaksolla yhteensä 747 kpl.
 - Suhteutettuna vuotuisen sosiaalihuollon palvelujen asiakasmäärään (ml. perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut sekä ikäihmisten asumispalvelut, säännöllisen kotihoidon asiakkaat sekä päivätoiminta), noin 1,7% tapauksista on johtanut sosiaaliasiavastaavapalvelun tarpeeseen.
- Alaikäinen on aina asiakas lasten ja perheiden palveluissa.
 - Alaikäisiä yhteydenotoista koski 144 yhteydenottoa (noin 20 % kaikista yhteydenotoista). Vuonna 2023 osuus oli noin 30 %.
- Asiakkaita edustavat tahot ovat suurin yhteydenottajaryhmä
 - Heidän osuutensa on noin 58 %. Asiakkaiden omat yhteydenotot muodostivat noin 40 % kaikista yhteydenotoista. Ammattihenkilöstön yhteydenottojen osuus oli 5 %.
- Yhteydenotoista noin 64 % kuvastaa eriasteista tyytymättömyyttä.
 - Tyytymättömyys voi kohdistua palvelutarpeen arvioinnin toteuttamistapaan, mielipiteen selvittämiseen ja mielipiteen merkitykseen asiakkaan tilanteen arvioinnissa; päätöksen puuttumiseen tai viivästymiseen, päätöksen perustelemiseen; sopimuksen sisältöön; itsemääräämisoikeuden toteutumiseen tai sen rajoittamiseen, asiakasmaksujen määrittelyyn ja laskuttamiseen, asiakkaiden tiedollisten oikeuksien toteutumiseen ja dokumentaatioon sekä asiakkaan neuvontaan, ohjaukseen tai kohteluun.

lääkkäiden sosiaalipalvelut muodostivat ylivoimaisesti suurimman yhteydenottoalueen

- Yhteydenottajista noin 68 % oli vanhuksia edustavia omaisia tai läheisiä.
 - Tilanteissa, joissa vanhus otti itse yhteyttä, hänen oli usein erittäin vaikea ymmärtää saamiaan palvelupäätöksiä tai asiakasmaksuista annettuja päätöksiä, perittävän maksun maksuperusteita ja laskutusaikataulu.
- Ikääntyneiden kotihoitoa koski 78 yhteydenottoa.
 - Näistä 69 % koski eri tavoin asiakasmaksuja: maksun määräytymisperusteita; perityn maksun vaikutusta maksukaton kertymiseen; laskutusviiveitä sekä liian suureksi koettua asiakasmaksua.
- Ikääntyneiden tukipalveluja koski 74 yhteydenottoa.
 - Näistä 42 % koski eri tavoin turva-auttajapalvelusta annettuja päätöksiä. Myös ateriapalvelusta, päivätoiminnasta, siivous- ja asiointipalvelusta tuli yhteydenottoja.
- Omaishoidon tukea koski 15 yhteydenottoa.
 - Vapaiden järjestämiseen liittyvien konkreettisten toiminta-ohjeiden puuttuminen.

Asiakasmaksupäätöksiä oli hyvin vaikea ymmärtää

- Tulosidonnaisten asiakasmaksujen määrittelyssä käytetyn tietojärjestelmän puutteet:
 - Käytössä olevassa tietojärjestelmä ei mahdollistanut (ikääntyneen) asiakkaan tai tämän edustajan kannalta riittävän selkeitä, ymmärrettäviä ja hahmottuvia asiakasmaksupäätöksiä.
- Asiakasmaksupäätösten hahmottomuus ja vaikeaselkoisuus:
 - Tulosidonnaista asiakasmaksua koskevasta päätöksestä ei ole riittävän selvästi luettavissa, miten asiakasmaksu on määritelty, mitkä tulot ja vähennykset ovat vaikuttaneet perittävään asiakasmaksuun ja miten asiakkaan tai tämän edustajan tulee toimia, jos asiakasmaksu osoittautuu asiakkaan maksuvaraan nähden liian suureksi.
 - Tasasuuruudesta asiakasmaksusta annetun päätöksen maksuperusteet eivät olleet ymmärrettäviä (esim. nk. turva-auttaja-palvelut)
- Asiakasmaksuja koskevien oikaisuvaatimusten pitkä käsittelyaika:
 - Oikaisuvaatimus on käsiteltävä kiireellisesti, eli enintään 3 kuukaudessa sen vireilletulosta. Tähän alue ei kyennyt.

Asiakasmaksuprosessi näyttäytyi jäsentymättömänä

- Taannehtivan asiakasmaksun määrittely:
 - Asiakasmaksuja määriteltiin edelleen vuonna 2024 taannehtivasti, eli päätöksentekohetkeen nähden takautuvalta ajalta. Tämän on todettu olevan lainvastaista.
- Asiakasmaksuja koskevien ohjeiden löytämisvaikeudet alueen verkkosivulla:
 - Palveluita käyttävien joukossa on myös useita henkilöitä, joita verkkosivut eivät palvele, jolloin ohjeita tulee saada puhelimitse ja/tai kirjallisesti.
- Asiakasmaksuprosessin hallinnoinnin jakautuminen eri tahoille:
 - Asiakasmaksuprosessia hoitivat vuonna paitsi hyvinvointialueen viranhaltijat palvelupäätösten ja asiakasmaksupäätösten tekijöinä myös yksityiset toimijat laskuttajina ja perintätehtävissä. Tämä johti asiakkaiden kannalta usein toistuviin, eri tahoille tapahtuviin yhteydenottoihin. Loppuvuodesta alueelle perustettiin oma asiakaslaskutuksen ensilinjan puhelinpalvelu ja myös verkkosivujen rakennetta uudistettiin.
 - Laskuttajana toimi vuonna 2024 Sarastia Oy ja perintäyhtiönä Revire Oy.

Sosiaalihuollossa laskutusviiveet ja riittämätön ohjeistus aiheuttivat huolta

- Merkittävät laskutusviiveet:
 - Laskutusta tulosidonnaisissa asiakasmaksuissa ei voi käynnistää ennen palvelupäätöstä. Jos palvelupäätöksen antaminen viivästyy, myös laskutus viivästyy. Useiden kuukausien kortalaskuttaminen ei vastaa hyvää hallintoa.
- Laskussa olevien tietojen riittämättömyys ja/tai heikko ymmärrettävyys:
 - Laskusta ei ymmärrettävästi ollut luettavissa, mistä lasku muodostuu ja kerryttääkö se terveydenhuollon maksukattoa.

Turva-auttajapalveluja järjestettiin alueella epäyhdenmukaisesti

- Turva-auttajapalvelun järjestäminen ja palvelusta perittävät maksut:
 - Alueella annettiin turva-auttajasta erillinen asiakasmaksupäätös, joka sisällöllinen hahmottomuus ja maksun perimisperusteet aiheuttivat paljon epätietoisuutta.
 - Turva-auttajapalveluja koskevia päätöksiä meni myös henkilöillä, joilla ei ollut turvapuhelinjärjestelmää
- Turva-auttajapalvelut järjestettiin myös vuonna 2024 alueella eri tavoin alueen eri kunnissa. Alue oli pyrkinyt yhdenmukaistamaan turva-auttajapalvelun järjestämistä siinä onnistumatta.
 - Turva-auttajapalvelu toteutui Forssan seudun kunnissa muista alueen kunnista täysin poikkeavasti:
 - Palvelu- ja laitekokonaisuus, laitteiston hankinta- ja ylläpito; asiakkaan avunpyyntöhälytyksiin vastaaminen ja reagointi oli hankittavissa ainoastaan yksityiseltä palveluntuottajalta, joka johti käyttäjälle merkittäviin kustannuksiin.

Lapsiperheiden palveluissa näkyivät palvelun sisältöä ja määrää koskeva epätietoisuus

- Yhteydenottoja oli yhteensä 34. Näistä 45 % koski eri tavoin perheoikeudellisia palveluita ja toimivaltakysymyksiä:
 - Lastenvalvojan toimivalta ja velvollisuudet silloin, kun hän ei lapsen edun perusteilla vahvista vanhempien keskenään tekemään lapsen huoltoon, asumiseen tai elatukseen liittyvää sopimusta.
 - Elatusavun vahvistaminen, kun toinen vanhempi on passiivinen sekä elatustuen saantiedellytykset;
 - Lastenvalvojan toimivalta silloin, kun lapsen huoltoa, tapaamista tai elatusta koskeva asia on jo vireillä käräjäoikeudessa.
- Asiakasuunnitelmien ja palvelupäätösten toimittamisviiveet ja palvelupäätösten lyhyt määräaika (usein vain noin 3 kuukautta).
- Lapsiperheiden kotipalveluita koskevat yhteydenotot liittyivät muun ohella palvelun saamisedellytyksiin erityisesti silloin, jos perhe tai vanhempi sai myös muita ja mahdollisesti muun lainsäädännön mukaisia palveluita.

Lapsen hoitoisuutta selvittävän mittariston validiteettia ei ole osoitettu

- Omaishoidon tuki alaikäisen hoitoon oli hylätty alueen omaan toimintakykymittaristoon perustuen
 - Hyvinvointialueen käytössä oleva lapsen toimintavajetta arvioiva mittaristo ei ole Terveystieteiden ja hyvinvoinnin arvioima eikä sen kyvystä mitata tuloksia toistettavasti ja mahdollisimman pienellä mittausvirheellä ole näyttöä.
 - THL:n mukaan ennen mittarin käyttöönottoa tietoa tulee olla mittarin validiteetista eli mitattaako mittari sitä, mitä sen pitäisi mitata (tietoa sisältö-, rakenne-, yhtäpitävä- ja erotteluvaliditeetista).
- Toimintavajepisteytys vaikuttaa olevan altis ammattilaisen subjektiivisille tulkinnoille eikä vanhemman näkemys tule kattavasti huomioiduksi.

Lastensuojelun avohuollon sijoitukset näkyivät aiempaa enemmän

- Palautteissa näkyivät vanhempien tai muiden lasten sukulaisten epätietoisuus valittujen toimenpiteiden syistä ja perusteluista:
 - Lastensuojelun avohuollon ammattihenkilöiden toimivallan laajuus ja avohuollossa noudatettu menettely
 - Lastensuojelun avohuollon sijoitus: mm. mitä tarkoitusta varten lapsi sijoitettiin yksin avohuollon tukitoimena, mitä suunnitelmaan perustuvia tavoitteita avohuollon sijoitukselle asetettiin ja miten niitä arviointiin.
- Sijaishuollossa nousi esiin yksittäisiä epäilyä siitä, että perhehoidossa olisi käytetty vain lastensuojelulaitoksille mahdollisia rajoitustoimenpiteitä.
- Sosiaaliviranomaisen mahdollinen myötävaikutus ja velvollisuudet tilanteissa, joissa lapsen hoito päätettiin toteuttaa lapselle läheisen henkilön luona (nk. Läheisverkostosijoitus).
- Lapsen luokseen ottaneeseen henkilöön kohdistuvat oikeusvaikutukset sekä mahdollisuus rahallisen tukeen.
- Lastensuojelun jälkihuollon suunnitelma, jälkihuollon toteuttamistavat sekä jälkihuoltoa koskeva päätöksenteko.
- Huoltajan ja vanhemman tiedolliset oikeudet lastaan koskeviin tietoihin sekä asiakirjoihin nostettujen merkintöjen sisältö ja tarpeellisuus.

Henkilökohtaisen avun hakemuksiin annetut päätökset olivat yleinen tyytymättömyyden aihe

- Vammaisten ja kehitysvammaisten palveluja koskevia yhteydenottoja oli yhteensä 82. Henkilökohtaisen avun osuus kaikista vammaispalveluihin kohdistuvista yhteydenotoista oli noin 41 %.
- Henkilökohtaisen avun päätösten perusteleminen ja asiantuntijalausuntojen merkitys:
 - Tyytymättömyys kohdistui erityisesti henkilökohtaisen avun palvelun vähentämiseen aiemmasta ja/tai siihen, ettei vammaiselle myönnetty hänen hakemiaan lisäavustustunteja terveydenhuollon puoltavasta lausunnosta huolimatta.
- Päätöksen tiedoksiantaminen vammaispalvelussa:
 - Vammaispalvelupäätöksiä toimitettiin myös turvasähköpostilla, mutta näihin asiakirjoihin ei tullut näkyviin tiedoksiantamisen ajankohtaa.
 - Kirjallisen päätöksen saaminen saattoi kestää viikkoja turvaviestillä toimitetun päätöksen saamisesta. Muutoksenhaku aika ei ala kulkea ennen kirjallisen päätöksen saamista.
- Kehitysvammahuollossa näkyivät erityisesti kehitysvammaisilta perittävät asiakasmaksut ja erityisesti alkuvuodesta 2024 merkittävät laskutusviiveet.
- Kohtuullisten mukautusten tarpeen arviointi:
 - Vammaisten mahdollisuudet käyttää sähköisiä asiointikanavia voivat olla heikot muun ohella näkövamman vuoksi. Alueen verkkosivujen arvioitiin olevan vielä 2024 organisaatiokeskeisiä ja tiedon löytämisen vaikeaa.
 - Myös kirjallisten päätösten luottavuuteen ja hahmottavuuteen voi olla tarpeen kiinnittää erityistä huomioita.

Työikäisten asumispalveluiden asiakasmaksut koettiin ylivoimaisiksi

- Aikuissosiaalityötä ja –ohjausta koskevia yhteydenottoja oli 41.
- Mielenterveys-- ja riippuvuuskuntoutujien asumisen palveluita koski 29 yhteydenottoa; täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea koski 21 ja välitystilipalvelua 6 yhteydenottoa.
- Palautteissa näkyivät mm.:
 - Paljon tukea tarvitsevien asiakkaiden monimutkainen elämäntilanne, heidän asiointivaikeutensa ja esim. pyydettyjen asiakirjojen toimittamisvaikeus sähköisten välineiden puuttumisen vuoksi.
- Asumispalveluissa asiakasmaksut koettiin paitsi maksuvaraansa nähden liian suuriksi, myös saadun palvelun sisältöön nähden virheellisiksi.
 - Esimerkiksi päihdehuollossa asiakkaat maksoivat ympärivuorokautisen asumispalvelun maksua, vaikka he tosiasiallisesti asuivat, liikkuivat ja valmistsivat ruokaa hyvin itsenäisesti.
- Päihdehuollon ostopalveluna toteutettu laitospäätyminen:
 - Sopimuksellisuuteen nojautuneet kuntoutujan yksityisyyteen ja henkilökohtaiseen vapauteen kohdistuneet rajoitukset laitoksessa.

Kirjaamista sosiaalihuollossa säätelee lainsäädäntö

- Sosiaalihuollossa asiakaskirjausten laatimista säätelee 1.1.2024 lukien asiakastietolaki (703/2023).
- Asiakkailla, asianosaisilla ja laillisilla edustajilla on oikeus pyytää asiakastietoja kirjallisesti nähtäväksi. Toistaiseksi sosiaalihuollon asiakastiedot eivät näy Omakanta –palvelussa Kanta-Hämeen hyvinvointialueella.
- Asiakastietoja saatuaan asiakkaat tai heidän edustajansa voivat havaita, että
 - esimerkiksi tekstiviestien keskeisintäkään sisältöä ei ole kirjattu ollenkaan;
 - kirjauksiin on nostettu tarpeettomaksi koettua – nk. hallinnollista – tietoa oikeusturvakeinojen käyttämisestä tai aikomuksesta turvautua niiden käyttämiseen;
 - kaikkia tietoja pyytäneen tiedossa olevia tietoja ei ole luovutettu, mutta luovuttamatta jättämisestä ei ole annettu muutoksenhakukelpoista päätöstä.

Menettelytapaohjeet eri lakien nojalla tehtyjen tietopyyntöjen käsittelyyn eivät ole alueella riittäviä 1/2

- Salassa pidettävien tietojen luovuttamista koskeva pyyntö viranomaiselle voi perustua kahteen eri säännöspohjaan; viranomaisten toiminnan julkisuudesta annettuun lakiin (julkisuuslaki) ja Euroopan unionin yleiseen tietosuoja-asetukseen (englanninkielinen lyhenne GDPR).
 - Lähtökohtana viranomaisen valinnassa julkisuuslain ja tietosuoja-asetuksen mukaisten menettelyjen välillä on pidetty tietoa pyytäneen henkilön valintaa. Asiakkaiden ei kuitenkaan voi olettaa osaavan tehdä tietoista valintaa eri lakien mukaisista tietopyynnöistä.
 - Kanta-Hämeen hyvinvointialueen verkkosivuilla on lomake tietojen tarkastusoikeuden käyttämiseen. Lomakkeessa viitataan EU:n yleiseen tietosuoja-asetukseen. Lomake on siten tarkoitettu käsiteltäväksi tietosuoja-asetusta soveltaen ja (vain) sen mukaista menettelyä noudattaen.
- Toimivaltainen viranomainen on palautteiden perusteella voinut käsitellä tietosuoja-asetuksen nojalla tehdyn omien tietojen tarkastuspyynnön julkisuuslain säännöksiä soveltaen tai yhdistäen samaan päätökseen sekä tietosuoja-asetuksen ja julkisuuslain säännöksiä.

Menettelytapaohjeet eri lakien nojalla tehtyjen tietopyyntöjen käsittelyyn eivät ole alueella riittäviä 2/2

- Lasten ja perheiden palveluissa julkisuuslain mukaiset tietopyynnot ovat tavallisia
 - Varsinkin lasten ja perheiden palveluissa vanhempi ilman huoltaja-asemaa on usein asianosaisasemassa. Asianosainen voi olla myös muu lapsen sukulainen.
- Julkisuuslaissa säädetty menettelytavat eroavat EU:n tietosuoja-asetuksesta
 - Henkilön oikeus itseään koskevien tietojen saamiseen julkisuuslain nojalla silloin, kun henkilöä koskevat tiedot sisältyvät toisen henkilön tietoihin.
 - Asianosaisen tiedonsaantioikeuden toteuttaminen.
 - Julkisuuslaissa säädetty enimmäiskäsittelyajat (enintään 1 kk).
 - Julkisuuslain mukaisen muutoksenhakuohjeen antaminen hallinto-oikeuteen sekä mahdolliset julkisuuslain mukaiset maksut asiakirjojen antamisesta.
- Julkisuuslaki ei edellytä tietyn lomakkeen käyttämistä tietopyynnön tekoon. Viranomaisen tuloksellista toimintaa, oikeaa lainvalintaa sekä asiakkaiden kannalta hyvää hallintoa voisi kuitenkin edistää alueen verkkosivuille tuotu julkisuuslain mukainen tietopyyntölomake salassa pidettäviin tietoihin.

Varhaiskasvatusta koskevia palautteita tulee vain vähän

- Yhteydenotot koskivat pääosin seuraavanlaisia kokonaisuuksia:
 - Varhaiskasvatuksessa perittäviä asiakasmaksuja ja asiakasmaksun perusteita;
 - Lapsen hoitopäivän aikana toteutettua lapsen hoidon ja ohjauksen toteuttamista ja epäiltyä valvonnan laiminlyöntiä siten, että se vaaransi lapsen tai muiden lasten turvallisuuden hoitopäivän aikana;
 - Varhaiskasvatusyksikön epäiltyä laiminlyöntiä piha-alueen turvallisuuden varmistamisessa;
 - Lapseen kohdistuneita toimenpiteitä silloin, kun lapsi ei väitetysti toiminut henkilökunnan edellyttämällä tavalla (mm. kielletty osallistumasta retkelle);
 - Huoltajan tiedollisia oikeuksia alaikäistä lastaan koskeviin kirjauksiin varhaiskasvatuksessa sekä
 - Huoltajan oikeutta valita lapsensa hoitopaikka kunnan sisällä tai toisen kunnan alueelta.
- Henkilökunnan edustajan yhteydenotosta ilmeni myös, että varhaiskasvatuksessa olisi tarvetta täydennyskoulutukseen erityisesti lastensuojeluilmoitusten tekovelvollisuuteen ja siihen liittyviin toimenpiteisiin liittyen.
- Yhteydenottoja oli yhteensä 18. Näistä kohdistui 9 Hämeenlinnaan; 2 Hattulaan; 2 Lopelle; 2 Ypäjälle ja 1 Hausjärvelle. Kahden osalta tieto ei selvinnyt.

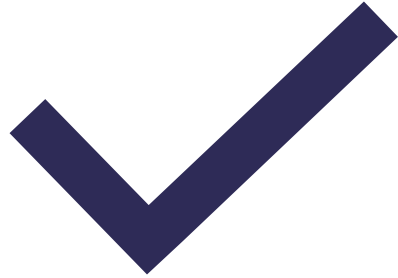
Kehittämisehdotukset sosiaalihuoltoon: asiakasmaksut

- Sosiaalihuollon asiakasmaksupäätöksiin ja sosiaalihuollon tulosidonnaisia asiakasmaksuja koskeviin *laskuihin merkitään selkeästi* ja ymmärrettävästi sen henkilön nimi ja yhteystiedot, jolta asianosainen voi pyytää tarvittaessa lisätietoja päätöksestä sekä asiakaslaskutuksen ensilinjan *yhteystiedot*.
- Varmistetaan, että asiakas tai hänen laillinen edustajansa ymmärtävät, miten sosiaalihuollon asiakasmaksu muodostuu, mitä kustannuseriä jää asiakkaan maksettavaksi ja miten asiakas voi toimia, jos asiakasmaksu osoittautuu virheelliseksi tai liian suureksi. Alueen tulisi harkita kirjallisen asiakasmaksuja koskevan *ohjekirjeen laatimista ja antamista jo ennen ensimmäistä palvelutapahtumaa*.
- Sosiaalihuollon asiakasmaksujen lainmukaista, tehokasta ja tuloksellista hallinnointia varten perustetaan *kehittämistyöryhmä*, jossa huomioidaan koko asianhallinnan prosessi asiakasmaksun määrittämisestä perintään asti.

Sosiaaliasiavastaavan toiminta vuonna 2024

- Sosiaaliasiamiehen selvityksen laadinta vuodelta 2023.
- Aineiston tuottaminen K-HHVA:n omavalvonnan vuosiraporttiin. Sosiaaliasiavastaavan alustus omavalvonnan ja asiakas- ja potilasturvallisuuden yhteiseen kehittämispäivään.
- Useamman päivän täydennyskouluttautuminen erityisesti 1.1.2025 voimaan tulleeseen vammaispalvelulakiin liittyen.
- Osallistuminen THL:n potilas- ja sosiaaliasiavastaavien tilastointia koskevaan työpajaan.
- Henkilöstöpäivään osallistuminen asiakas- ja potilasturvallisuuden tiimin edustajana.
- Osallistuminen Valviran ja aluehallintovirastojen yhteiseen webinaariin asiavastaaville.
- Yhteistyöneuvottelut K-HHVA:n sosiaalihuollon palvelutuotannon viranhaltijoiden, johtoryhmien edustajien ja professiojohdon kanssa sekä sisäisen tarkastuksen, suunnitteilla olleen asuntotoimiston edustajien sekä konserni- ja hallintopalveluiden edustajien kanssa. Keskustelu hyvinvointialuejohtajan kanssa. Osallistuminen mm. rakenteellisen sosiaalityön sekä muihin alueen työpajoihin.
- Toimeentulotuen neuvottelukuntaan osallistuminen varsinaisena jäsenenä.
- Sosiaaliasiavastaavan puheenvuoro Sosiaalialan osaamiskeskus Pikassoksen Ajankohtaiskatsauksessa.
- Osallistuminen sosiaaliasiavastaavina toimivien verkostoon.

Potilasasiavastaavat Kanta-Hämeen hyvinvointialueella

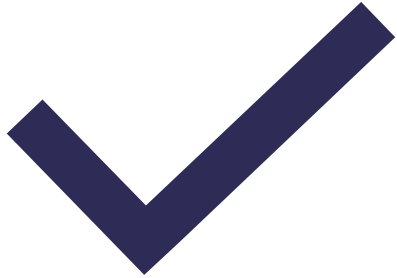


Tiina Ketola-Mäcklin
Kirsi Vilpa



tiina.ketola-macklin@omahame.fi
kirsi.vilpa@omahame.fi

Sosiaaliasiavastaava Kanta-Hämeen hyvinvointialueella



Satu Loippo



satu.loippo@omahame.fi