

Toimialat vastaavat kehittämisehdotuksiin

Täydennys potilas- ja sosiaaliasiavastaavien vuosiselvitykseen



Toimialojen vastaukset potilas- ja sosiaaliasiavastaavien kehittämisehdotuksiin

- Taustoitus:

Asiavastaavien vuosiselvitystä on käsitelty KHHVA:een johtoryhmän kokouksessa 12.5.2026, jossa yhteydessä on keskusteltu muun muassa asiavastaavien esiin tuomista kehittämisehdotuksista (kts. yst. seuraava dia; vuosiselvityksessä dia 68).

- KHHVA:een johtajan toimeksianto:

KHHVA:een johtaja Olli Naukkarinen on esittänyt sosiaali- ja terveydenhuollon toimialajohtajille toimeksiantona vastauksen antamisen edellä mainittuihin kehittämisehdotuksiin.

- Vastaamisen toteuttaminen:

Perhe-, sosiaali- ja vammaispalveluiden toimialajohtaja Marika Paasikoski-Junninen sekä terveystieteiden toimialajohtaja Jarmo Lappalainen ovat vastanneet kehittämisehdotuksia täsmentäviin kysymyksiin ja nämä vastaukset toimitetaan ohessa KHHVA:een aluehallitukselle tiedoksi.

Kehittämisehdotukset

- Lapsiperhepalveluissa tulisi arvioida, minkälainen lastensuojeluilmoitusten käsittely vastaa lainsäädännön vähimmäisvaatimuksia ja minkä kelpoisuuden omaaville ammattihenkilöille lastensuojeluilmoitusten arviointi ja käsittely ohjataan tehtäväksi. Lapsiperhepalveluissa voi myös olla tarvetta arvioida, mitä ja millä tavoin varhaisen tuen palveluita järjestetään ja tuotetaan sekä miten palveluiden vaikuttavuutta arvioidaan.
- Lastensuojelussa tulisi arvioida, millä tavoin lastensuojelun toimenpidevaihtoehtoja esitellään sekä harkita, millä tavoin vanhemmille ja huoltajille kuvataan ja sanoitetaan lastensuojeluviranomaisen toimivaltaa ja sen rajoja sekä erityisesti kiireellisen sijoituksen perusteita.
- Vammaispalveluissa tulisi harkita hallintoprosessin läpikäymistä ja jäntevöittämistä. Lisäksi tulisi arvioida, millä edellytyksillä ja miten alueella käynnistetään vaikeavammaisen palvelutarpeiden uudelleenarviointi sekä miten palvelupäätösten perusteluja voitaisiin selkeyttää.
- Asiakastiedon luovutus-oikeuksien sekä asiakkaiden, omaisten ja laillisten edustajien tiedollisten oikeuksien toteuttamisen osalta voi olla perusteltua harkita täydennyskoulutusta.
- Potilaita tulisi informoida heidän terveydentilastaan tai sairaudestaan sekä näihin liittyvistä hoitovaihtoehdoista. Selkeä, riittävän kattava ja oikea-aikainen informointi tulisi nähdä keskeisenä osana potilaan kanssa yhteisymmärryksessä toteutettavaa laadukasta hoitoa. Informaation tulisi sisältää vähintään tiedot hoitosuunnitelmasta toteutusajankohtineen; diagnoosiin ja sen hoidettavuuteen liittyvät tiedot; hoitolinjausten tai -ratkaisujen perusteet; toimenpiteisiin liittyvät yleisimmät riskit ja odotettavissa olevat hyödyt; hoitovaihtoehdot ja –menetelmät; jälkihoidon toteutuksen sekä kulloisenkin hoitovastuutahon täsmentämisen.
- Hoitokäyntien yhteyteen olisi hyvä varata aikaa hoitovaihtoehtojen ja -ratkaisujen selkeyttämiseen, jotta potilaiden mahdolliset virheelliset odotukset hoidostaan voitaisiin ehkäistä.
- Asianmukainen potilaan informointi voi vähentää tarvetta muistutuksille ja muille potilaan oikeussuojakeinoille. Muistutuksen käsittelyyn ja vastaamiseen käytettävien resurssien sijasta varhaisemmassa vaiheessa annettu kattava potilasinformaatio voisi vähentää resurssien epätarkoituksenmukaista käyttöä ja muistutus hoidosta olisi todennäköisesti toisin toimien vältettävissä.
- Tilanteissa, joissa hoitoa ei voida toteuttaa lakisääteisissä määräajoissa, tulisi arvioida mahdollisuuksia avoimempaan, läpinäkyvämpään ja laajempaan viestimiseen jonotuksesta sekä mahdollisista ajanvarauksen siirroista. Vuorovaikutuksen ja viestinnän sensitiivisyyteen tulisi kiinnittää erityistä huomiota silloin, kun potilaalle kerrotaan vakavasta sairaudesta.

Perhe-, sosiaali- ja vammaispalveluiden vastaukset

- Lastensuojelussa pyritään varmistamaan lastensuojelullisten toimenpiteiden laatu ja hyvän hallinnon mukainen työskentely riittävällä johtamisella ja työntekijöiden jatkuvalla kouluttamisella. Prosessien laatua seurataan omavalvonnan keinoin. Lastensuojelun työntekijöillä on useita lainsäädäntöön ja sen soveltamiseen liittyviä lakikoulutuksia vuosittain, sekä lakitunteja, joiden tehtävänä on varmistaa lastensuojelun prosessien laadukkuutta. Lisäksi lakiyksikön kanssa on sovittuna konsultaatiosta erityisen vaativissa asiakasprosesseissa.
- Havaitut poikkeamat tulevat esille esimerkiksi asiakkaiden tekemissä muistutuksissa tai kanteluissa, jotka käsitellään aina henkilöstön kanssa. Tavoitteena on jatkuva oppiminen.



-
- Sosiaali- ja perhepalveluissa kehitetään juuri yhdessä kirjaamon väen kanssa asiakirjapyyntöjä koskevaa prosessia. Tavoitteena on kerätä, tarkastaa ja luovuttaa asiakasta koskevat asiakirjat nykyistä nopeammin. Lisäksi tarkoituksena on keskittää tietopyyntöjen käsittelyä/tietojen keräämistä, jolloin voidaan varmistaa henkilöstön riittävä osaaminen ja resurssin riittävyys, mitkä nopeuttavat tietojen keräämistä tietoja luovuttavalle.
 - Muistutuksiin ja kanteluihin vastaamista prosessia on myös pyritty saamaan nopeammaksi, mutta edelleen on tapauksia, joissa muistutus koskee useita palveluita tai materiaali on laaja ja tällöin vastauksen saaminen on voinut ajallisesti venyä liian pitkäksi.
 - Sosiaalihuollon järjestelmien liittyminen Kanta-palveluun tulee helpottamaan asiakkaan mahdollisuuksia seurata omia tietojaan.
 - Sosiaaliasiavastaava suosittelee myös koulutuksen järjestämistä asiassa. Tietosuojaan ym. liittyvä koulutus on henkilöstölle pakollinen ja sen suorittamista seurataan. Tarvittaessa voimme järjestää myös lisäkoulutusta.

-
- Lastensuojeluilmoitusten käsittely tapahtuu lain mukaisella tavalla. Määräajoissa on toki parantamisen varaa ja sitä työtä tehdään.
 - Perhekeskuksessa on pyritty lisäämään varhaisen tuen palveluita mm. ensi linjan palveluilla. Myös perustason lasten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalveluita on parannettu merkittävästi.
 - Palveluiden vaikuttavuutta pyritään arvioimaan mm. asiakaspalautteita ja palveluiden käyttöä seuraamalla. Perhekeskuksessa on menossa myös palautetietoisien työskentelyn käyttöönotto, jonka avulla palvelun hyötyjä asiakkaan hyvinvointiin voidaan arvioida.



-
- Lähtökohtaisesti lastensuojelussa etsitään aina toimenpidevaihtoehtoja, joilla lapsen tarpeet tulisivat huomioonotetuksi ja joilla samalla vähiten puututtaisiin perheen itsemääräämisoikeuteen.
 - Lastensuojelussa tehtyjen päätösten perusteluita käydään läpi tarvittaessa useammankin kerran vanhempien kanssa. Tiettyihin päätöksiin liittyy myös lakiin kirjattuja prosessin vaiheita (esim. kuuleminen), joita toteutetaan laissa säädetyllä tavalla.
 - Usein tilanteet ovat kuormittavia vanhemmille ja on ymmärrettävää, ettei kaikki asiat näyntyä selkeinä ja jäsenyteinä. Tässä mielessä riittävä asioiden uudelleen läpikäyminen on järkevää.
 - On myös tilanteita, joissa vanhemmat ovat eri mieltä lapsen suojelun tarpeesta ja tämä näkyy mm. vanhempien kielteisinä palautteina työntekijöiden toiminnasta ja prosessin vaiheista.



-
- Vammaissosiaalityössä on menossa palvelutarpeen arvioinnin kehittäminen.
 - Samoin palvelupäätösten sisältöä ja päätöksen perusteluita on tarkoitus osin yhdenmukaistaa ja järkevöittää.
 - Palvelutarpeen uudelleenarviointia tehdään nyt kaikille asiakkaille osana voimaan tulleen vammaispalvelulain siirtymäaikaa. Muussa tapauksessa palvelutarvetta arvioidaan uudelleen, jos on tiedossa, että asiakkaan tilanne on jollain tapaa muuttunut tai hän sitä itse pyytää.



Terveyspalveluiden vastaukset

- HVA:lla on sitovana OKR-tavoitteena ollut vuosina 2025-26 "Saavutamme yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet; oikeita asioita, oikeassa paikassa ja oikeaan aikaan". Tähän liittyen vuonna 2025 mitattiin asiakkaiden kokemusta siitä, miten suunnitelmia tehdään yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Kokemus parani koko viime vuoden ajan ollen 85.7% vuoden lopussa. Tänä vuonna mitataan palvelun saannin oikea-aikaisuutta, joka tällä hetkellä 79.3%.
- HVA:lla pidetään asiakkaan aktiivista roolia oman palvelunsa/hoitonsa suunnittelussa ja toteuttamisessa tärkeänä. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että aina voi saada mitä haluaa, koska hoitojen ja tutkimusten tulee olla hyvän hoitokäytännön mukaisia ja lääketieteellisesti perusteltuja. Odotusten ja mahdollisuuksien välinen ristiriita voi tuottaa pettymyksiä. Riittävän tiedon ja perusteiden antaminen potilaalle ja keskustelu näistä on edelleen tärkeää ja näiden asioiden esille nouseminen korostaa tämän tavoitteen olevan edelleen ajankohtainen.
- Edellisen kohdan toteutuminen edistää yhteisymmärryksen syntyä. Laki edellyttää potilasta hoidettavan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Kokemus siitä, ettei näin ole tapahtunut aiheuttaa muistutuksia, kanteluita ja palautteita, jossa yhteydessä asia tutkitaan.