

# **SOSIAALI- JA POTILASASIAMIEHEN SELVITYS VUODELTA 2010**

**Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystoimisto**

Johanna Eklund

31.3.2011



Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystoimikunnalle  
Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystoimikunnan jäsenkuntien kunnanhallituksille

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystoimikunta (Eksote) käynnisti toimintansa 1.1.2010. Eksote tuottaa Etelä-Karjalan alueen jäsenkunnilleen sosiaali- ja terveydenhuollon lakisääteiset palvelut perusterveydenhuollossa, erikoissairaanhoidossa sekä vanhusten- ja sosiaalihuollossa. Eksoten sosiaali- ja potilasasiamiespalvelut on tuottanut piirin käynnistymisestä alkaen Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy, Socom. Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävää hoitaa yksi päätoiminen asiamies.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastyötä ohjaavat keskeisellä tavalla laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992), jotka sisältävät periaatteet asiakkaan ja potilaan kohtelusta, osallisuudesta ja oikeudesta laadukkaisiin palveluihin. Näiden laillisten oikeuksien täsmällinen noudattaminen ja huomioiminen ovat tärkeä osa asiakkaan ja potilaan sekä myös palveluja antavan henkilökunnan oikeusturvaa.

Tämä on Eksoten sosiaali- ja potilasasiamiehen ensimmäinen vuosiselvitys. Selvityksessä on käyty läpi sosiaali- ja potilasasiamiehelle vuoden 2010 aikana tulleita asiakasyhteydenottoja sekä niiden perusteella tehtyjä havaintoja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden asemasta ja oikeuksien toteutumisesta ja kehityksestä Eksoten palveluissa. Selvityksenantovelvollisuus kuuluu vain sosiaaliasiamiehen lakisääteisiin tehtäviin. Tässä selvityksessä on kuitenkin käyty läpi myös potilasasiamiehelle tulleet yhteydenotot. Selvitys on pääosin tilastollinen.

Etenkin sosiaaliasiamiesyhteydenottojen vähäisen määrän vuoksi suurempia johtopäätelmiä asiakkaiden oikeuksien toteutumisesta on haasteellista nostaa esiin. Asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien kehityksestä on myös vaikea tehdä arvioita ensimmäisen toimintavuoden perusteella aikaisempien asiamiesten tilastointierojen vuoksi. Selvityksessä on kuitenkin nostettu esiin sosiaali- ja potilasasiamiehen havaintoja toimintavuoden aikana nousseista asiakkaan ja potilaan oikeuksien ongelmakohtista. Näiden pohjalta sosiaali- ja potilasasiamies on päättänyt esittämään Eksotelle joitakin kehittämisehdotuksia, jotka on koottu selvityksen loppuun.

Lappeenrannassa 31.3.2011

Johanna Eklund  
Sosiaali- ja potilasasiamies  
Socom Oy  
Laserkatu 6  
53850 Lappeenranta

## SISÄLLYS

|  |    |
|--|----|
| 1 JOHDANTO .....   | 3  |
| 1.1 Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan asema ja oikeudet .....                            | 3  |
| 1.2 Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävät .....  | 4  |
| 2 SOSIAALI- JA POTILASASIAMIESTOIMINTA ETELÄ-KARJALAN SOSIAALI- JA TERVEYSPIIRIN ALUEELLA..... | 4  |
| 2.1 Asiamiestoiminnan järjestäminen .....  | 4  |
| 2.2 Asiamiestoiminta käytännössä .....   | 5  |
| 3 ASIAKASTILASTOINTI .....   | 6  |
| 3.1 Asiakastilastointimalli .....  | 6  |
| 3.2 Asiatapahtumien määrät .....   | 7  |
| 4 PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT .....   | 9  |
| 4.1 Asiatapahtumat tehtäväalueittain .....   | 9  |
| 4.2 Asiatapahtumien syyt ja sosiaaliasiamiehen toimenpiteet .....                              | 11 |
| 4.4 Asiatapahtumista esiin nousseita asioita.....  | 12 |
| 5 VANHUSTENPALVELUT.....   | 14 |
| 5.1 Kotiin annettavat palvelut .....   | 14 |
| 5.2 Asumispalvelut.....  | 16 |
| 5.3 Laitospalvelut.....  | 16 |
| 6 TERVEYSPALVELUT .....  | 17 |
| 6.1 Sairaalapalvelut.....  | 18 |
| 6.1.1 Asiatapahtumat tulosityksiköittäin .....   | 18 |
| 6.1.2 Asiatapahtumien syyt ja potilasasiamiehen toimenpiteet.....                              | 20 |
| 6.2 Avoterveydenhuolto ja suun terveydenhuolto .....   | 23 |
| 6.2.1 Asiatapahtumat palveluittain .....   | 23 |
| 6.2.2 Asiatapahtumien syyt ja potilasasiamiehen toimenpiteet.....                              | 24 |
| 6.3 Akuutti tulosalue.....   | 26 |
| 6.3.1 Asiatapahtumat tulosityksiköittäin .....   | 26 |
| 6.3.2 Asiatapahtumien syyt ja potilasasiamiehen toimenpiteet.....                              | 27 |
| 6.4 Mielenterveys- ja päihdepalvelut .....   | 28 |
| 6.4.1 Asiatapahtumat vastuuyksiköittäin .....  | 28 |
| 6.4.2 Asiatapahtumien syyt ja potilasasiamiehen toimenpiteet.....                              | 29 |
| 6.5 Sairaanhoidolliset tukipalvelut .....  | 31 |
| 6.6 Asiatapahtumista esiin nousseita asioita.....  | 31 |
| 6.6.1 Terveydenhuollon tietosuojakysymykset.....   | 31 |
| 6.6.2 Potilaan omaisten kuuleminen .....   | 34 |
| 7 LASTEN PÄIVÄHOITO.....   | 35 |
| 8 SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON ASIAKKAIDEN OIKEUSTURVAKEINOJEN KÄYTTÖ .....                   | 35 |
| 8.1 Muistutukset ja kantelut.....  | 35 |
| 8.2 Muutoksenhaku .....  | 38 |
| 8.3 Potilasvahinkoilmoitukset.....   | 39 |
| 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISEHDOTUKSISTA .....  | 39 |
| Lähteet .....  | 41 |
| Litteet: kyselyt palvelujohtajille .....   | 42 |

## 1 JOHDANTO

### 1.1 Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan asema ja oikeudet

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, asiakaslaki) on ollut voimassa kymmenen vuotta. Asiakslain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Asiakslaisissa on säädetty asiakkaan osallistumisen, kohtelun ja oikeusturvan keskeisistä periaatteista. Lain tavoitteena on turvata asiakkaan asema ja oikeuden sosiaalihuollon palvelujen käyttäjänä ja selkiyttää ja yhtenäistää asiakkaan ja sosiaalihuollon toteuttajan yhteistyötä ja vuorovaikutusta.

Asiakslain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus:

- **hyvään kohteluun ja laadukkaaseen palveluun (4 §)**
- **saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan sekä muista palveluun liittyvistä asioista (5 §)**
- **saada asiassaan kirjallinen päätös (6 §)**
- **palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma (7 §)**
- **itsemääräämisoikeuteen ja osallisuuteen (8 §)**
- **saada tietoa itseään koskevista asiakirjoista sekä oikeus hyvään tietosuojaan (11 § ja 14 §)**

Potilaan oikeuksista on säädetty laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992, potilaslaki). Potilaslaki tuli voimaan 1.3.1993. Se sisältää potilaan hoitoon ja kohteluun liittyvät keskeiset periaatteet. Laki korostaa potilaan aktiivista osallistumista jonka kulmakivinä ovat potilaan itsemääräämisoikeus sekä oikeus hoitoon ja tiedonsaantiin. Potilaslain tarkoituksena on vahvistaa potilaan oikeuksia sekä lisätä hoitosuhteen luottamuksellisuutta.

Potilaslain mukaan potilaalla on oikeus:

- **hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon ja siihen liittyvään kohteluun (3 §)**
- **hoitoa, tutkimusta ja kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan (4 a §)**
- **saada selvitys terveydentilastaan ja hoitoonsa liittyvistä asioista sekä oikeus saada tieto omista potilasasiakirjoista (5 §)**
- **itsemääräämisoikeuteen (6 §)**

## 1.2 Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävät

Asiakaslain 24 §:ssä on säädetty sosiaaliasiamiehen tehtävistä. Säännöksen mukaan kunnan on nimettävä alueelleen sosiaaliasiamies. Kahdella tai useammalla kunnalla voi olla yhteinen sosiaaliasiamies.

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on:

1. **neuvoa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa**
2. **neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tekemään asiakaslain 23 §:ssä tarkoitettu muistutus**
3. **tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi**
4. **seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä vuosittain selvitys kunnanhallitukselle**

Sosiaaliasiamiehen tehtävä on säädetty, jotta sosiaalihuollon asiakkaalla olisi puolueeton taho, jonka puoleen hän voi kääntyä oikeusturvaa koskeissa kysymyksissä. Sosiaaliasiamiehen tehtävät on säädetty turvaamaan ja edistämään sosiaalihuollon asiakkaan oikeusturvaa. Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa antava. Tarvittaessa sosiaaliasiamies voi toimia asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmatilanteissa. Asiamies ei tee päätöksiä tai myönnä etuuksia. Sosiaaliasiamies palvelee sosiaalihuollon asiakkaita heidän käyttäessään sosiaalihuoltolain mukaisia sosiaalipalveluja. Sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen eivät siten kuulu Kelan ja työvoimahallinnon asiat, velkaneuvonta tai edunvalvonta asiat.

Potilasasiamiehestä on säädetty puolestaan potilaslain 11 §:ssä. Potilaslain 23 §:n mukaan terveydenhuollon toimintayksikölle on nimettävä potilasasiamies. Kahdella tai useammalla yksiköllä voi olla yhteinen potilasasiamies.

Potilasasiamiehen tehtävänä on:

1. **neuvoa potilaita potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa**
2. **avustaa potilasta potilaslain 10 §:n mukaisen muistutuksen ja potilasvahinkoilmoituksen laatimisessa**
3. **tiedottaa potilaan oikeuksista**
4. **toimia muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi**

Potilasasiamiehen tehtävät ovat hyvin lähellä sosiaaliasiamiehen tehtäviä. Myös potilasasiamiehen tehtävä on neuvoa antava. Potilasasiamiehen pakollisiin tehtäviin ei kuitenkaan kuulu vuosiselvityksen laatimista.

## 2 SOSIAALI- JA POTILASASIAMIESTOIMINTA ETELÄ-KARJALAN SOSIAALI- JA TERVEYSPIIRIN ALUEELLA

### 2.1 Asiamiestoiminnan järjestäminen

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiriin (Eksote) sosiaali- ja potilasasiamiespalvelut tuottaa Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy, Socom. Palvelun tuottamisesta on tehty kuntayhtymän ja Socomin välillä määräaikainen sopimus ajalle 2010–2011. Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtäviä hoitaa yksi päätoi-

minen asiamies. Asiamies palvelee kaikissa niissä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa, joiden osalta jäsenkunnat ovat siirtäneet järjestämisvastuun Eksotelle. Tämä tarkoittaa kaikkia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja kaikissa jäsenkunnissa. Poikkeuksena on Imatra, jonka osalta asiamiespalvelut ulottuvat koskemaan vain erikoissairaanhoidon potilasasiamiespalveluja. Sosiaaliasiamiespalvelut kuuluvat myös piirin alueen yksityisille sosiaalipalveluja tuottaville yrityksille ja yhdistyksille.

Eksoten perustamisen jälkeen järjestämisvastuu lasten päivähoidosta jää edelleen piirin jäsenkunnille sosiaalihuoltolain (710/1982) 17 §:n ja lasten päivähoitoa koskevan lain (36/1973) 11 §:n mukaisesti. Asiamiespalveluita koskevan sopimuksen mukaan, **Socom tuottaa sosiaaliasiamiehen palvelut myös lasten päivähoidon liittyen piirin jäsenkunnissa** Imatraa lukuun ottamatta.

Socom on tarjonnut potilasasiamiespalveluja myös Eksoten alueen yksityisille terveydenhuollon palvelutuottajille. Yksityisillä palveluja tuottavilla yrityksillä ja yhdistyksillä on ollut mahdollisuus laatia ostopalvelusopimus potilasasiamiespalveluista. Sopimuksia on ensimmäisen toimintavuoden aikana tehty seitsemän kappaletta.

**Eksoten alueella sosiaali- ja potilasasiamiehen väestöpohja on 133 210 asukasta<sup>1</sup>.** Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksessa laaditussa sosiaaliasiamiestoiminnan kehittämistä koskevassa selvityksessä asiakkaiden palvelunsaatavuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien arvioimisen kannalta **sopivana väestöpohjana voidaan pitää noin 50 000-100 000 asukasta yhtä sosiaaliasiamiestä kohden.** Tällainen väestöpohja antaa hyvän pohjan sosiaaliasiamiehen vaikuttamistyölle.<sup>2</sup> Eksoten alue on yhdelle päätoimiselle yhdistelmätehtävää hoitavalle asiamiehelle melko laaja paitsi asukaspuoleltaan myös maantieteellisesti. Sosiaali- ja potilasasiamies onkin ensimmäisen toimintavuoden aikana saanut **asiakkailta palautetta asiamiehen huonosta tavoitettavuudesta.**

## 2.2 Asiamiestoiminta käytännössä

Valtaosa sosiaali- ja potilasasiamiehen toiminnasta on **välitöntä asiakastyötä.** Asiakastyö on sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaille annettavaa neuvontaa palveluista ja oikeuksista, asiakkaiden palvelutapahtumaan liittyvien asioiden selvittelyä sekä ohjeistusta ja avustamista oikeusturvakeinojen käytössä. Pääosa asiakastyöhön liittyvästä neuvonnasta ja selvittelystä tapahtuu puhelimen välityksellä. Asiamiehellä on säännölliset asiakasyhteydenottoihin tarkoitettut **puhelinvastaanottoajat neljänä päivänä viikossa** yhteensä yhdeksän tuntia. Lisäksi asiakas voi jättää yhteydenottopyynnön sähköpostitse tai puhelinajan ulkopuolella vastaajaan. Sosiaali- ja potilasasiamiehelle on mahdollisuus varata myös aika henkilökohtaista tapaamista varten. **Asiamies tapasi ensimmäisen toimintavuoden aikana noin joka kuudennen asiakkaansa.** Suurin osa asiakastapaamisista järjestettiin asiamiehen omissa toimitiloissa. Tarvittaessa asiakastapaamiset on voitu järjestää myös asiakkaan kotikunnassa tai Eksoten tiloissa palvelun saatavuuden turvaamiseksi. Asiakkaan jonotusaika henkilökohtaiseen tapaamiseen oli keskimäärin kaksi viikkoa. Pahimmillaan jonotilanne oli loka-marraskuun aikana lähes neljä viikkoa.

Asiakastyön ohella asiamiehen työhön kuuluu keskeisenä osana **yhteistyö** sosiaali- ja terveyspalveluja tuottavien **viranomaisten kanssa.** Ensimmäisen toimintavuoden aikana sosiaali- ja potilasasiamies on tavannut sosiaali- ja terveystieteiden piirin henkilökuntaa eri puolilla maakuntaa, esitellyt heille asiamiestoimintaa ja käynyt

<sup>1</sup> Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden piirin jäsenkuntien väkiluku tilastokeskuksen mukaan 31.12.2009.

<sup>2</sup> STM selvityksiä 2008:17, s. 47.

keskustelua piirin henkilökunnan ja asiamiehen välisen yhteistyön kehittämistä. Asiamies on tarjonnut neuvonta-apua myös henkilökunnalle, jos heillä työssään tulee eteen asiakkaan tai potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyviä askarruttavia kysymyksiä. Lisäksi asiamies on tarjoutunut tarvittaessa järjestämään pienimuotoista henkilöstökoulutusta asiakkaan ja potilaan oikeuksiin liittyen.

Ensimmäisenä toimintavuonna asiamies on myös pyrkinyt **tiedottamaan toiminnastaan ja asiamiespalveluista** suoraan palvelun käyttäjille. Asiamiestoiminnasta jaettiin heti alkuvuodesta tiedote alueen medialle ja tarjottiin mahdollisuutta haastatteluihin. Asiamiestoiminnasta on tiedotettu myös piirin asiakaslehti Miikkulainen Plussassa tammikuussa sekä lokakuussa ja piirin verkkosivuilla. Lisäksi asiamies on käynyt vieraillessaan muutaman alueellisen yhdistyksen jäsentilaisuuksissa kertomassa asiamiespalveluista.

Sosiaali- ja potilasasiamies on vuoden 2010 aikana osallistunut potilasasiamieskoulutukseen sekä valtakunnallisille sosiaaliasiamiespäiville ja potilasasiamiespäiville. Koulutuksiin osallistumista on rajoittanut asiakastyön määrä. Asiamies on pyrkinyt myös aktiivisesti verkostoitumaan valtakunnallisesti muiden asiamiesten kanssa. Asiamies osallistui muun muassa Etelä-Suomen aluehallintoviraston järjestämään alueelliseen sosiaaliasiamiesten ja aluehallintoviraston yhteiseen työkokoukseen. Sosiaali- ja potilasasiamies valittiin helmikuussa 2010 valtakunnallisen sosiaaliasiamiesyhdistyksen hallituksen varsinaiseksi jäseneksi. Elokuusta lähtien asiamies on osallistunut neljän muun osaamiskeskuksissa työskentelevän sosiaaliasiamiehen kanssa yhteiseen kollegiaaliseen työhajaukseen. Eksoten sosiaali- ja potilasasiamies ja Kymenlaakson sosiaaliasiamies sijaistavat toisiaan vuosilomien aikana.

### 3 ASIAKASTILASTOINTI

#### 3.1 Asiakastilastointimalli

Sosiaali- ja potilasasiamies pitää saamistaan asiakasyhteydenotoistaan tilastoa. Tilastoa käytetään mm. vuosittaisen selvityksen laatimisen apuna. Asiakastilastointi perustuu mukailusti sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan asiakastilastoinnin valtakunnallisen kehittämishankkeen loppuraportissa esitettyyn tilastointimalliin.<sup>3</sup> Asiakastilastoinnissa tilastoinnin kohteena ovat niin kutsutut asiatapahtumat eli caset. Asiatapahtuma voi sisältää yhden tai useamman yhteydenoton yhdeltä tai useammalta henkilöltä. Asiatapahtuma voi tulla hoidetuksi yhden puhelun aikana tai se voi vaatia pitkiäkin selvittelyjä.

Asiakastilastoinnissa tilastoidaan asiakasta koskevat tietoina yhteydenottaja (terveyden- tai sosiaalihuollon asiakas, edustaja, henkilöstö, muu), asiatapahtuman kohde (mies, nainen, alaikäinen, perhe), yhteydenottotapa, tarvittaessa asiakkaan kotikunta ja yhteydenottokieli. Annettuun palveluun liittyen tilastoidaan palvelun tuottaja ja asiatapahtuman tehtäväalue eli mitä palvelua asiatapahtuma koskee. Tehtäväalueet ovat sosiaalipalvelujen osalta valtakunnallisen tilastointimallin mukaisia. Tarkastelussa on erotettu perhe- ja sosiaalipalvelut sekä vanhustenpalvelujen vastualueet omakseen. Terveyspalvelujen osalta tehtäväalueet vastaavat organisaation tulosyksiköitä.

<sup>3</sup> Asiakastilastoinnin kehittämishanke on ollut osa valtakunnallista Tikesos hanketta.

Yhteydenottoa koskien tilastoidaan yhteydenoton luonne (tiedustelu, tyytymättömyys) sekä asiatapahtuman varsinaiset syyt seuraavasti:

Sosiaalihuollon asiatapahtumat:

- päätökset/sopimukset
- jonotus- ja käsittelyaika
- selvitys toimenpidevaihtoehdoista
- palvelun toteuttaminen
- kohtelu
- tietosuoja
- maksuasiat
- itsemääräämisoikeus
- yleinen tiedon tarve
- muu syy

Terveyspalvelujen asiatapahtumat:

- hoitoon pääsy
- selvitys toimenpidevaihtoehdoista
- hoidon toteuttaminen
- kohtelu
- tietosuoja
- maksuasiat
- vahingonkorvaus
- itsemääräämisoikeus
- potilasvahinko/ -epäily
- yleinen tiedontarve
- muu syy

Lisäksi tilastoidaan asiamiehen toimenpiteet kussakin asiatapahtumassa. Asiamiehen toimenpiteiden tilastoluokat ovat:

- kuuntelu/viesti vastaanotettu
- neuvonta
- muistutusneuvonta
- kanteluneuvonta
- muu oikeusturvaneuvonta

Asiakastilastoon ei tilastoida asiatapahtumina sellaisia yhteydenottoja, joiden perusteella ei tehdä toimenpiteitä. Asiatapahtumina ei myöskään kirjata tiedotusluonteisia sähköposteja, joiden johdosta asiamiehen ei oleteta ryhtyvän toimenpiteisiin. Myöskään puhelinyhteydenottoja, joissa soittaja pelkästään ohjataan soittamaan jollekin toiselle taholle, ei tilastoida.

Eksoten palveluihin liittyvä asiamiehen asiakastilastointi on pyritty laatimaan siten, että asiatapahtumat on jaoteltavissa palveluiden osalta vastuualueittain ja näissä tarkemmin tulosalueittain sekä edelleen tuloyksiköittäin. Asiakastilastoinnin on tehnyt haasteelliseksi Eksoten runsas palvelukokonaisuus ja keväällä tapahtuneet organisaatiomuutokset. Alkuvuodesta aloitettu tilastointi ei kaikilta osin enää istunut uusiin organisaatiomuutoksiin. Asiakastilastointia tullaan muokkaamaan paremmin palvelevaksi vuoden 2011 osalta. Asiamiehelle on esitetty toiveita myös tilastoitavista asiatapahtumien syistä, jotka tullaan ottamaan huomioon tilastomallia päivitettäessä.

### 3.2 Asiatapahtumien määrät

Vuoden 2010 aikana asiatapahtumia tilastoitiin yhteensä 518 kpl. Näistä sosiaaliasiamiehen toimintakenttään lukeutuvia asiatapahtumia oli 86 kpl eli n. 17 %. Potilasasiamiehen asiatapahtumia oli siten suurin osa 432 kpl eli 83 %.<sup>4</sup> Eksoten palvelutuotannon vastuualueittain tarkasteltuna perhe- ja sosiaali-

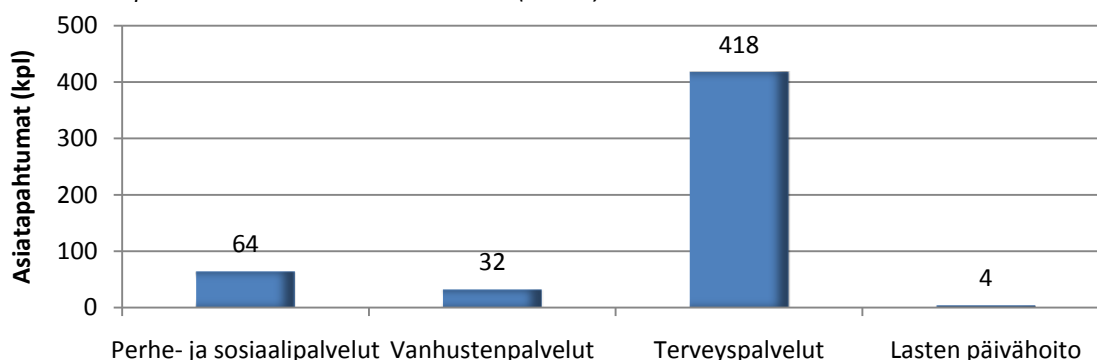
<sup>4</sup> Osa kotihoidon asiatapahtumista on tilastoitunut potilasasiamiehen asiatapahtumiksi ja osa sosiaaliasiamiehen asiatapahtumiksi.



palveluja koskevia asiatapahtumia oli 64 kpl eli 13 % kaikista asiatapahtumista. Vanhustenpalveluja koskevia asiatapahtumia oli yhteensä 32 kpl eli 6 % kaikista asiatapahtumista. Yksi asiatapahtuma koski yksityistä palveluntuottajaa. Potilasasiamiehelle tulleet asiatapahtumat koskivat pääsääntöisesti terveyspalvelujen vastuualueen yhteydenottoja. Näitä oli yhteensä 418 kpl eli 80 % kaikista asiatapahtumista.

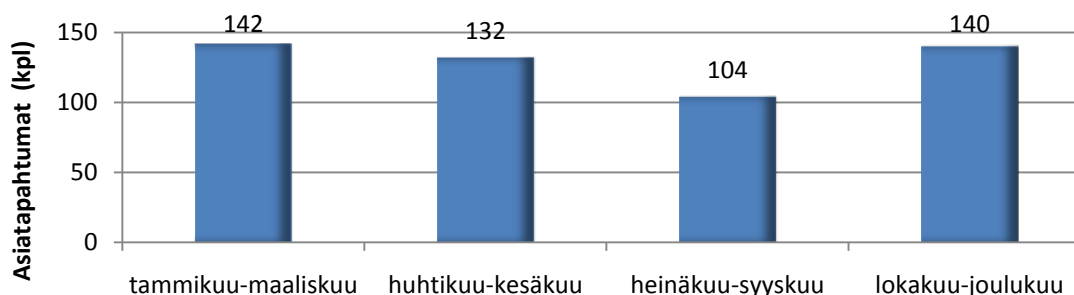
Kunnallista lasten päivähoitoa koskevia asiatapahtumia tilastoitiin vuoden 2010 aikana yhteensä neljä (4) kappaletta.

Kuvio: Asiatapahtumien määrä vastuualueittain (n=518)



Alla olevassa taulukossa on kuvattu asiatapahtumien jakautuminen vuosineljänsittäin:

Kuvio: Asiatapahtumat vuosineljänsittäin (n=518)



Asiatapahtumien määrä oli asiamiehen toiminta-alueeseen suhteutettuna odotettua vähäisempi. Valta-kunnallisesti arvioituna pelkästään sosiaaliasiamiehelle tulee n. 100 000 väestöpohjalla keskimäärin 400–700 asiatapahtumaa vuodessa.<sup>5</sup> Potilasasiamiehen kohdalla yhteydenottoja voisi arvioida tulevan sama määrä tai jopa hieman enemmän. Sosiaali- ja potilasasiamiehelle tulleet asiatapahtumia oli vuonna 2010 vähemmän kuin aikaisempina vuosina. Esimerkiksi vuonna 2008 Lappeenrannan seudun<sup>6</sup> sosiaaliasiamiehellä oli yhteensä 119 asiakkuutta, Rautjärvellä 0 kpl, Ruokolahdella 1kpl, Ylämaalla 2kpl yhteensä 122 asiakkuutta. Terveyspalvelujen osalta asiatapahtumien määrä on myös vähemmän kuin vuonna 2008, jolloin avoterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon asiakkuuksien määrä on ollut vähintään 643 kpl.<sup>7</sup> Yhteydenottojen vähäisen määrän selittävänä tekijänä voi olla asiamiestoiminnan- ja palvelun heikko tuntemus Etelä-Karjalan alueella ja asiamiestoiminnassa aiheutuneet muutokset. Asiamies-

<sup>5</sup> STM selvityksiä 2008:17

<sup>6</sup> Lappeenrannan sosiaaliasiamiehen kuntina Lappeenranta, Lemi, Savitaipale, Suomenniemi, Taipalsaari ja loppuvuodesta 2009 myös Parikkala.

<sup>7</sup> Arvio vuoden 2008 asiakkuuksien määristä perustuu aikaisemmilta potilasasiamiehiltä saatuihin tilastotietoihin. Tilastotietoja perusterveydenhuollon potilasasiamiehen asiakkuuksista ei ole ollut saatavilla Parikkalasta, Ruokolahdelta, Ylämaalta ja Luumäeltä. Tilastointitavat voivat poiketa toisistaan.

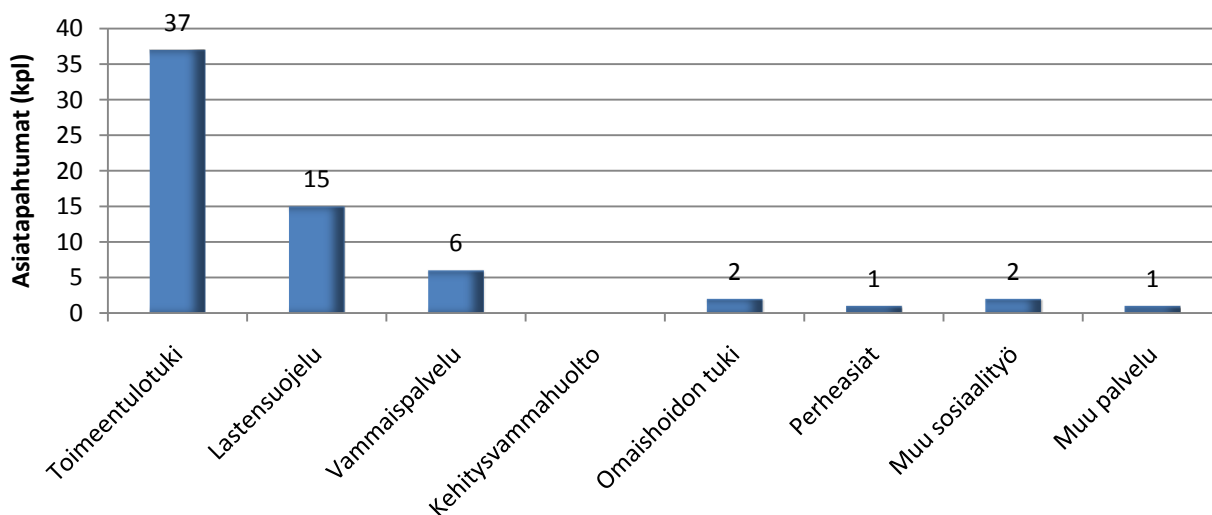
toiminnan tiedottamisen avulla pyritään lisäämään tunnettavuutta. Parempi tuntemus asiamiehen palveluista oletettavasti myös lisää asiatapahtumien määrää jatkossa.

## 4 PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT

### 4.1 Asiatapahtumat tehtäväalueittain

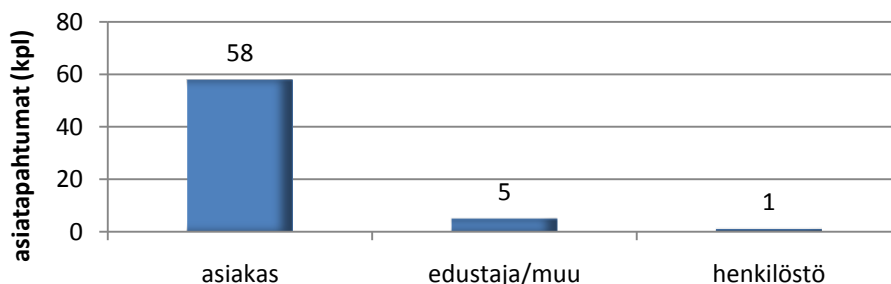
Perhe- ja sosiaalipalvelujen vastuualuetta koskevia asiatapahtumia kertyi vuoden 2010 aikana sosiaali- ja potilasasiamiehelle yhteensä 64 kpl. Asiatapahtumat on tilastoitu tehtäväalueittain valtakunnallisen sosiaali- ja potilasasiamiesten tilastointiohjeen mukaisesti. Tehtäväalueet on perhe- ja sosiaalipalvelujen osalta jaettu toimeentulotukeen, lastensuojeluun, vammaispalveluihin, kehitysvammahuoltoon, omaishoidon tukeen, perheasioihin ja muuhun sosiaalityöhön. Suurin osa asiatapahtumista koski toimeentulotukea. Toimeentulotukea koskevia asiatapahtumia oli yhteensä 37 kpl eli hieman yli puolet perhe- ja sosiaalipalvelujen asiatapahtumista. Toiseksi eniten asiatapahtumia oli lastensuojelusta. Muista palveluista tuli vain vähän yhteydenottoja. Asiatapahtumien jakautuminen tehtäväalueittain mukailee valtakunnallista tyypillistä jakautumista.

Kuvio: Asiatapahtumien jakautuminen tehtäväaloittain (n=64)

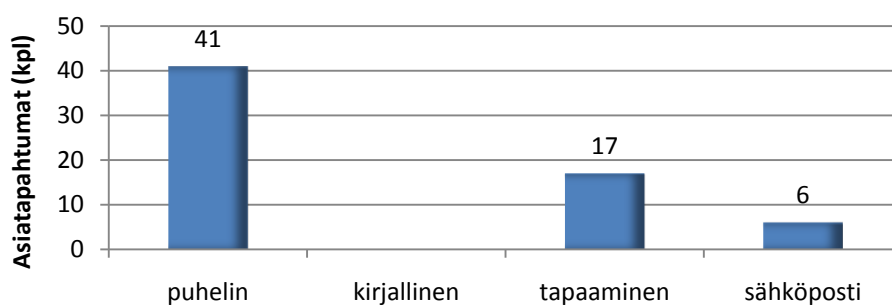


Yhteydenottaja oli tyypillisesti sosiaalihuollon palvelujen käyttäjä itse. Viidessä tapauksessa yhteyttä otti asiakkaan edustaja ja kerran henkilöstöön kuuluva. Suurin osa asiatapahtumista on hoidettu puhelimitse. Sosiaali- ja potilasasiamies tapasi noin joka neljännen asiakkaansa henkilökohtaisesti.

Kuvio: Yhteydenottaja (n=64)



Kuvio: Yhteydenottotapa (n=64)



Suurin osa eli n. 70 % asiatapahtumista sijoittui Lappeenrannassa annettaviin palveluihin. Lemiltä ja Luumäeltä ei ollut yhtään asiatapahtumaa. Alla olevassa taulukossa on kuvattu asiatapahtumat kuntien ja tehtäväalueiden mukaan.

Taulukko: Asiatapahtumat kuntien ja tehtäväalueen mukaan (n=64)

|                     | Toimeentulotuki | Lastensuojelu | Vammaispalvelu | Kehitysvammahuolto | Omaishoidon tuki | Perheasiat | Muu sosiaalityö | Muu palvelu | Yhteensä  |
|---------------------|-----------------|---------------|----------------|--------------------|------------------|------------|-----------------|-------------|-----------|
| <b>Lappeenranta</b> | 29              | 10            | 2              |                    | 1                | 1          | 2               |             | <b>44</b> |
| <b>Lemi</b>         |                 |               |                |                    |                  |            |                 |             | <b>0</b>  |
| <b>Luumäki</b>      |                 |               |                |                    |                  |            |                 |             | <b>0</b>  |
| <b>Parikkala</b>    | 1               | 1             | 1              |                    |                  |            |                 |             | <b>3</b>  |
| <b>Rautjärvi</b>    | 1               | 2             |                |                    |                  |            |                 |             | <b>3</b>  |
| <b>Ruokolahti</b>   | 1               |               | 1              |                    |                  |            |                 |             | <b>2</b>  |
| <b>Savitaipale</b>  | 1               | 1             |                |                    |                  |            |                 |             | <b>2</b>  |
| <b>Taipalsaari</b>  | 1               | 1             | 2              |                    | 1                |            |                 |             | <b>5</b>  |
| <b>ei tietoa</b>    | 3               |               |                |                    |                  |            |                 | 1           | <b>4</b>  |
| <b>Yhteensä</b>     | <b>37</b>       | <b>15</b>     | <b>6</b>       | <b>0</b>           | <b>2</b>         | <b>1</b>   | <b>2</b>        | <b>1</b>    |           |

Lähes 70 % asiatapahtumista koski tyytymättömyyttä saatuun palveluun. Loput 30 % on luettavissa tiedusteluiksi, joissa yhteydenottaja tiedustelee yleisellä tasolla asiaansa liittyvästä lainsäädännöstä tai sosiaalipalveluista. Tyypillisesti esimerkiksi toimeentulotuen osalta yhteyttä ottanut on saattanut tiedustella ennen toimeentulotuen hakemista mihin hänellä on oikeus saada toimeentulotukea ja kannattaako tukea hakea. Asiamiestä on työllistännyt paljon myös sellaiset tiedustelut ja palveluneuvonta, joihin vastaaminen kuuluu ensisijaisesti sosiaalityölle. Nämä yhteydenotot ovat olleet osaltaan seurausta sosiaalihuollon työntekijöiden heikosta tavoitettavuudesta. Toisena syynä voisi arvioida olevan se, että asiakkaat haluavat varmistaa oikeutensa puolueettomalta taholta ennen varsinaista yhteydenottoa sosiaalitoimeen.

#### 4.2 Asiatapahtumien syyt ja sosiaaliasiamiehen toimenpiteet

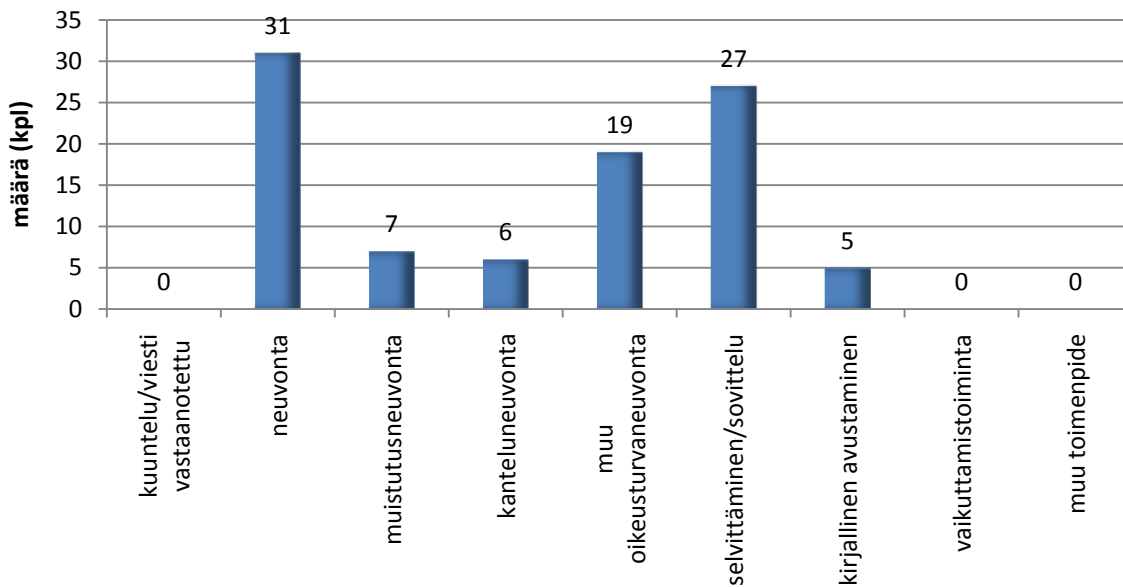
Useimmiten asiatapahtuman syyksi on tilastoitu päätökset/sopimukset. Päätös tai sopimus tilastoitui yhteydenoton syyksi noin puolessa tapauksista. Tyytymättömyys päätöksiin tai sopimukseen tai niihin liittyvät tiedustelut olivat suurin asiatapahtuman syy etenkin toimeentulotukiasioissa. **Noin joka neljännes ilmoitti palveluun liittyen kokemuksen epäasiallisesta kohtelusta.** Määrä on suuri. Esimerkiksi Kymenlaakson alueella vastaavassa palveluryhmässä epäasiallinen kohtelu liittyi vain 13 % asiatapahtumista. Suhteellinen määrä on Eksoten alueella kaksinkertainen. Epäasiallinen kohtelu mainittiin yhteydenoton syyksi useimmiten lastensuojelussa. 40 % lastensuojelun asiatapahtumista sisälsi kohteluun liittyvän syy. Toimeentulotukiasioissa suhteellinen osuus oli 22 %.

*Taulukko: yhteydenottojen syyt tehtäväalueittain*

|                           | Päätökset/sopimukset | Jonotus- ja käsittelyaika | Selvitys toimenpidevaihtoehtoista | Palvelun toteuttaminen | Kohtelu | Tietosuoja | Maksuasiat | Itsemääräämisoikeus | Yleinen tiedontarve | Muu syy | Asiatapahtumat yhteensä |
|---------------------------|----------------------|---------------------------|-----------------------------------|------------------------|---------|------------|------------|---------------------|---------------------|---------|-------------------------|
| <b>Toimeentulotuki</b>    | 23                   | 6                         | 2                                 | 1                      | 8       |            |            |                     | 10                  |         | 37                      |
| <b>Lastensuojelu</b>      | 5                    | 1                         | 1                                 | 6                      | 6       | 3          |            |                     | 1                   | 1       | 15                      |
| <b>Vammaispalvelut</b>    | 4                    |                           |                                   | 1                      |         |            |            |                     | 1                   |         | 6                       |
| <b>Kehitysvammahuolto</b> |                      |                           |                                   |                        |         |            |            |                     |                     |         | 0                       |
| <b>Omaishoidon tuki</b>   | 1                    |                           |                                   |                        |         |            |            |                     | 1                   |         | 2                       |
| <b>Perheasiat</b>         |                      | 1                         |                                   |                        |         |            |            |                     |                     |         | 1                       |
| <b>Muu sosiaalityö</b>    |                      |                           |                                   | 1                      | 1       |            |            |                     | 1                   |         | 2                       |
| <b>Muu palvelu</b>        |                      |                           |                                   |                        |         |            |            |                     | 1                   |         | 1                       |

Suurimmassa osassa asiatapahtumia sosiaali- ja potilasasiamies on antanut asiakkaalleen neuvontaa tämän asiassa. Neuvonta sisältää tyypillisesti palveluneuvontaa tai neuvontaa lainsäädäntöön liittyen. Toiseksi yleisimpänä toimenpiteenä on asian selvittäminen tai sovittelu viranomaisen kanssa. Oikeusturvaneuvontaan sisältyy ohjeistaminen muun muassa oikaisuvaatimusten teossa. Sosiaali-potilasasiamies avusti vain viittä asiakastaan kirjallisesti.

Kuvio: Sosiaaliamiehen toimenpiteet (n=95)



#### 4.4 Asiatapahtumista esiin nousseita asioita

Yhteydenottojen vähäisen määrän vuoksi sosiaali- ja potilasasiamiehen on vaikea tehdä kovin suuria johtopäätöksiä sosiaalihuollon asiakkaan aseman- ja oikeuksien tilanteesta Eksoten alueella. Alla on esitetty lähemmin asiatapahtumien perusteella asiamiehen näkökulmasta merkityksellisiä esiin nousseita asioita.

##### Toimeentulotuen palvelutakuu ja toimeentulotuen tulovyörytystilanteet

Toimeentulotukilain (1412/1997) 14 a §:ssä on säädetty **palvelutakuusta**. 14 a §:n mukaan kiireellisissä tapauksissa toimeentulotukea koskeva päätös on tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Muissa kuin kiireellisissä tapauksissa päätös tulee tehdä viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Palvelutakuuseen sisältyy myös, että toimeentulotuen asiakkaalle on järjestettävä mahdollisuus keskustella henkilökohtaisesti sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun hän on sitä pyytänyt.

Sosiaali- ja potilasasiamiehelle on tullut joitakin yhteydenottoja siitä, että päätöstä toimeentulotuesta ei ole tehty palvelutakuun mukaisessa seitsemässä arkipäivässä. Muutamissa kiireellisissä tilanteissa hakemus on käsitelty vasta seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta, jolloin toimeentulotukilain mukainen palvelutakuu ei toteudu. **Asiamies on saanut myös palautetta etenkin sosiaalityöntekijöiden huonosta tavoitettavuudesta.** Ilmoitetut puhelinajat ovat varsin lyhyitä ja kiireisiä, jolloin asiakkaan on vaikea saada sosiaalityöntekijään yhteys.

**Sosiaali- ja potilasasiamies esittää, että perhe- ja sosiaalipalveluissa toimeentulotuen palvelutakuun toteutumista pyritään varmistamaan myös sosiaalityöntekijän tavoitettavuuden ja henkilökohtaisen ajan saatavuuden osalta.**

Toimeentulotukilain 15 §:ssä on säädetty toimeentulotuen määräytymisjaksosta. Toimeentulotuki määrätään kuukaudelta, mutta se voidaan tarpeen mukana myöntää ja maksaa kuukautta lyhyemmältä tai pi-

demmältä ajalta. tuloja ja varoja laskettaessa huomioon otetaan menot, tulot ja varat siltä ajalta, jota koskevana toimeentulotuki määrätään. Tulo voidaan kuitenkin jakaa eriin otettavaksi huomioon useampana toimeentulotuen määräämisen ajanjaksona, jos se tulon kertaluonteisuus, sen saamisen peruste tai käyttötarkoitus huomioon ottaen on kohtuullista. Tällöin puhutaan **tulojen jaksottamisesta**.

Toimeentulotukiasioissa sosiaaliamiehelle tuli yhteydenottoja, joissa nousi esiin **asiakkaan tosiasiallisen tilanteen huomioimiseen liittyvät ongelmat** toimeentulotukipäätöstä tehtäessä. Tosiasiallisen tilanteen huomioiminen korostuu etenkin tilanteissa, joissa toimeentulotukilaskelman mukaan näyttää siltä, että oikeutta toimeentulotukeen ei synny, mutta todellisuudessa asiakas on täysin varaton. Näissä tilanteissa taustalla on tavallisesti asiakkaan elämäntilanteessa tapahtuvat **yllättävät ja ennakoimattomat tilanteet** kuten äkillinen sairastuminen tai työttömyys. Käytäntönä on ollut uusien toimeentulotukiasiakkaiden kohdalla tulojen tarkastelu ja huomioiminen takautuvasti ja takautuvissa laskelmissa näkyneet ylijäämät on jaksotettu hakemiskuukaudelle ja usein myös tätä seuraavalle kuukaudelle. Tämä johtaa asiakkaan kohdalla kohtuuttomaan tilanteeseen silloin, kun laskennallinen ylijäämä ei todellisuudessa ole hänen käytössä. Uusi toimeentulotuen asiakas ei ole välttämättä voinut varautua äkilliseen taloudellisen tilanteensa muutokseen saati toimeentulotuen tulojaksotukseen. Tästä syystä uusien asiakkaiden kohdalla tulovyörytyksiin tulisi suhtautua erityisen varovaisesti. Erityistä merkitystä sekä uuden että vanhan asiakkaan kohdalla on sillä, ovatko **laskelman näyttävät varat tosiasiallisesti hänen käytettävissään**. Jos asiakas pystyy osoittamaan, että jaksotettavat tulot ovat **menneet sinänsä hyväksyttäviin tarkoituksiin** ja etteivät ne tosiasiallisesti ole enää hänen käytettävissään jaksotettavana aikana, **tulojen vyöryttämiseen ei voida ryhtyä**. Jos asiakas esimerkiksi tiliotteen näyttää, että tulo on käytetty hyväksyttäviin tarkoituksiin, näyttötaakka varojen tosiasiallisesta käytettävyydestä siirtyy päättäjälle. Keskeiseksi nouseekin jaksottamisen kohtuullisuuden arviointi tapauskohtaisesti.<sup>8</sup> Asiamiehen havaintojen mukaan kohtuullisuusarviointi on kuitenkin joidenkin asiakkaiden kohdalla jäänyt suorittamatta ja päätös on perustunut pelkkään laskelmaan. Tämän ei asiamiehen näkemyksen mukaan ole toimeentulotukilain mukaista.

**Sosiaali- ja potilasasiamies esittää, että toimeentulotuen soveltamiskäytäntöä tarkistetaan siten, että tulojen jaksottaminen toteutuu toimeentulotukilain tarkoittamalla kohtuullisella tavalla.**

### **Sosiaalihuollon asiakastietoja koskevat kirjaukset**

Sosiaalihuollon palveluissa kerättävät asiakastiedot ovat keskeinen työväline sosiaalihuollon työntekijöille. Niillä on myös suuri merkitys sosiaalihuollon asiakkaan oikeusturvalle. Nimenomaisesti sosiaalihuollon asiakastietojen kirjauksiin liittyen ei ole olemassa omaa lainsäädäntöä kuten esimerkiksi potilastietojen osalta (potilasasiakirja-asetus). Sosiaalihuollon asiakastietojen kirjaamista, hankintaa ja käyttöä koskevat säännökset löytyvät henkilötietolaista (523/1999), julkisuulaista (621/1999), asiakaslaista sekä laista sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007). Asiakkaan henkilötietojen käsittely ja tallentaminen on henkilötietolain mukaan sosiaalihuollon viranomaisten oikeus, mutta samalla myös velvollisuus. Sosiaali- ja terveysministeriössä on valmisteilla osana sosiaalialan tietoteknologiahanketta opas sosiaalihuollon asiakasdokumentoinnista.

<sup>8</sup> Toimeentulotukilain soveltamisopas STM 2007:11 s. 86. Tapio Rätty, Toimeentulotuen jaksottaminen: milloin asiakkaan tulot voidaan jaksottaa pidemmälle ajanjaksolle?  
[http://www.sosiaalitieto.fi/mp/db/file\\_library/x/IMG/31987/file/Raty12-05.pdf](http://www.sosiaalitieto.fi/mp/db/file_library/x/IMG/31987/file/Raty12-05.pdf)

Sosiaalihuollossa kirjattavilta asiakastiedoille lainsäädännössä asetettuja vaatimuksia ovat **tarpeellisuusvaatimus ja virheettömyysvaatimus**. Tarpeellisuusvaatimus edellyttää, että asiakkaasta kerätään vain sellaisia tietoja, jotka ovat tarpeellisia tämän saaman palvelun toteuttamisen kannalta. Asiakastietojen virheettömyysvaatimus edellyttää, että asiakkaasta kirjattavat tiedot eivät ole puutteellisia tai vanhentuneita. Lisäksi asiakastietojen kirjauksissa on otettava huomioon arkaluontoisten tietojen käsittelykiellon vaikutukset sekä terveydentilatietojen käsittelyä koskevat erityisvaatimukset. Sekä asiakkaan että työntekijän oikeusturvan kannalta on tärkeää, että tehty asiakastyö, tapaamiset, keskustelut, suunnitelmat, päätökset ja lausunnot dokumentoidaan näiden kirjaamista koskevien vaatimusten mukaisesti. Tietojen ”täydellisyden” varmistamiseksi on tärkeää, että **asiakaskirjaukset tehdään mahdollisimman lähellä varsinaista palvelutapahtumaa** (asiakkaan kanssa käyty keskustelu, palaveri tms.). Kirjausten laatiminen työntekijän muistiinpanojen perusteella pidemmän ajan kuluttua lisää riskiä kirjausten puutteellisuudesta ja virheellisyydestä. Virheettömyysvaatimukseen kuuluu myös, että **asiakkaan omat näkemykset ja mielipiteet** kirjataan ylös asiakastietoihin kokonaisuudessaan.

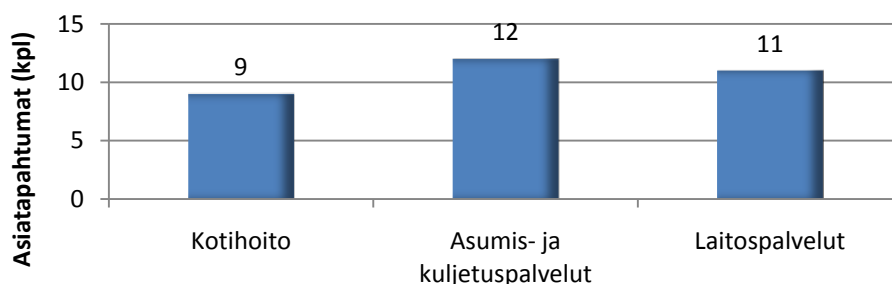
Sosiaaliamiehen havaintojen perusteella asiakastietojen kirjauksissa on satunnaisesti ollut havaittavissa puutteita. Asiakaskirjauksia on joissakin tapauksissa tehty hyvinkin pitkän ajan kuluttua palvelutapahtumasta. Pahimmillaan kirjauksia ei ole tehty lainkaan. Asiamies on saanut myös palautetta siitä, että asiakkaan keskeisiäkin näkemyksiä ja itse antamia tietoja on jäänyt kirjaamatta tai ne on kirjattu vain osittain. Tällainen voi haitata merkittäväällä tavalla asiakkaan asian käsittelyä jatkossa esimerkiksi tuomioistuimessa ja tapahtumien selvittämistä jälkikäteen.

**Sosiaali- ja potilasasiamies esittää, että perhe- ja sosiaalipalveluissa täsmennetään kirjauksia koskevia ohjeistuksia, jotta sosiaalihuollon asiakaskirjaukset tulevat laadituiksi asianmukaisesti**

## 5 VANHUSTENPALVELUJA KOSKEVAT ASIATAPAHTUMAT

Vanhustenpalvelujen vastuualueella koskevia asiatapahtumia oli kaiken kaikkiaan 32 kpl. Asiatapahtumat jakautuivat tasaisesti vanhustenpalvelujen tulosalueiden kesken. Asiatapahtumista 31 koski Eksoten tuottamaa palvelua ja yksi asiatapahtuma koski yksityistä asumispalvelua tarjoavaa yksikköä.

*Kuvio: vanhustenpalvelujen asiatapahtumat tulosalueittain (n=32)*

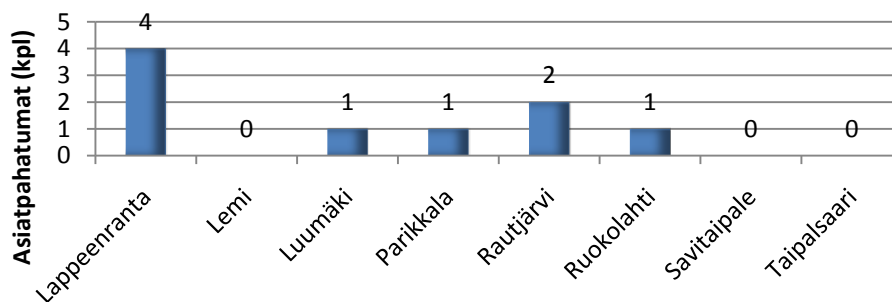


### 5.1 Kotiin annettavat palvelut

Kotiin annettavia palveluja koskevia asiatapahtumia oli 9 kpl. Kotipalvelujen asiatapahtumissa viidessä yhteydenottajana oli kotipalvelua saava itse ja kolmessa asiatapahtumassa yhteydenottajana oli palvelun käyttäjän omainen tai muu läheinen. Yksi yhteydenotto tuli henkilöstöltä. Lähes kaikki asiatapahtumat hoiuivat puhelimitse. Asiamies tapasi asiakkaan henkilökohtaisesti kahdessa asiatapahtumassa.

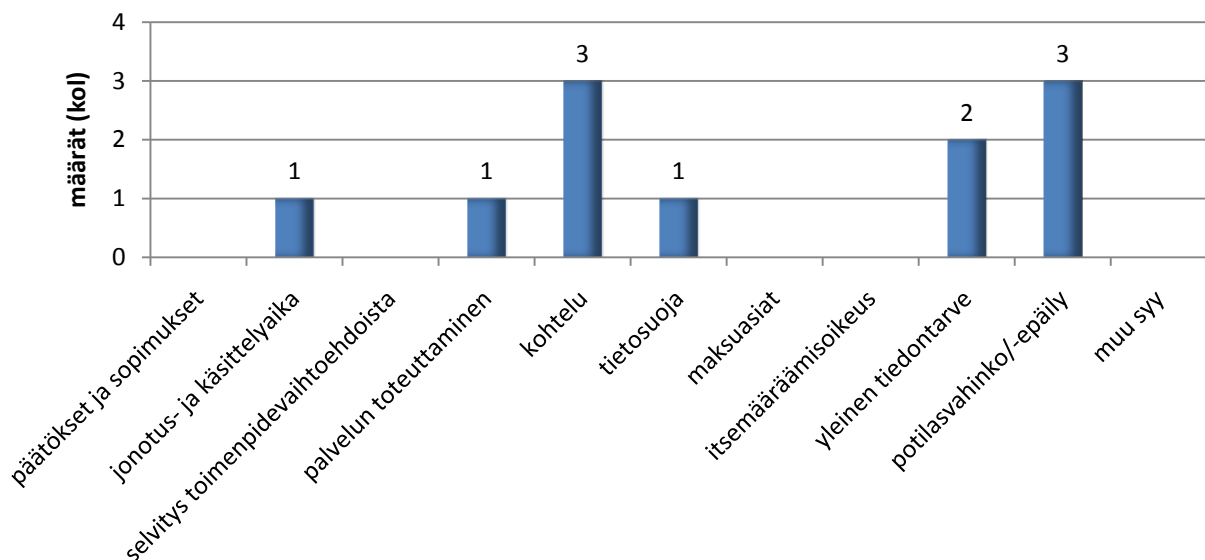
Asiatapahtumien osalta on tilastoitu myös yhteyttä ottaneen kotikunta. Asiatapahtumat jakoutuivat kotikunnan mukaan tasaisesti. Asiatapahtumia oli eniten Lappeenrannan alueella. Lemiltä, Savitaipaleelta ja Taipalsaarelta ei tullut yhtään kotipalveluja koskevia yhteydenottoja.

Kuvio: asiatapahtumat kunnittain (n=9)



Asiatapahtumista kuudessa yhteydenoton synnä oli tyytymättömyys saatuun palveluun. Kolmessa tapauksessa asiakas oli tyytymätön kotipalvelujen käytön aikana saamaansa kohteluun. Kolmessa tapauksessa kotihoidon palveluja saanut epäili, että hoidon aikana oli tapahtunut potilasvahinko. Kolmessa asiatapahtumassa yhteydenotto liittyi yleiseen tiedusteluun palvelusta yleensä tai tietosuojasta.

Kuvio: asiatapahtumien syyt



Asiamiehen toimenpiteinä on tilastoitu kotipalvelujen osalta eniten yleistä neuvontaa (4 kpl). Oikeusturva-neuvontaa on annettu kolmesti potilasvahinkoepäilyihin liittyen ja muistutusneuvontaa kerran. Kahdesti asiamies on selvittänyt asiaa henkilökunnan kanssa. Asiamies on avustanut kirjallisesti yhdessä asiatapahtumassa.



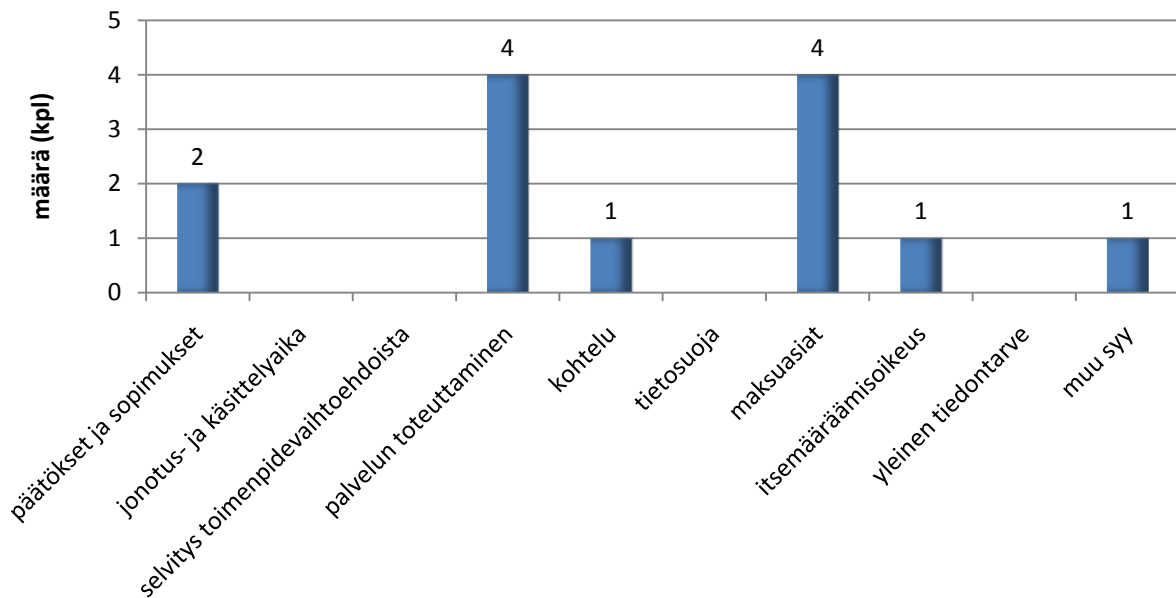
## 5.2 Asumispalvelut ja kuljetuspalvelut<sup>9</sup>

Asumispalveluja koskevia asiatahtumia oli vuoden 2010 aikana kaiken kaikkiaan 10 kpl. Ikääntyvien kuljetuspalveluja koskevia yhteydenottoja oli kaksi kappaletta. Asumispalveluissa yhteydenottaja oli useimmin asiakkaan omainen tai muu läheinen. Seitsemässä tapauksessa asia on hoidettu puhelimitse ja kahdesti sähköpostitse. Kolmessa asiatahtumassa sosiaali- ja potilasasiamies on tavannut asiakkaan henkilökohtaisesti.

Suurimmassa osassa asiatahtumia palvelua saavan kotikuntana oli Lappeenranta (8kpl). Lemiltä, Luumäeltä ja Ruokolahdelta tuli kustakin yksi yhteydenotto. Yhdessä asiatahtumassa palvelun saajan kotikunnasta ei saatu tietoa.

Asiatahtumista kymmenessä yhteydenoton syynä oli tyytymättömyys saatuun palveluun. Kaksi asiatahtumaa oli luokiteltavissa luonteeltaan tiedusteluiksi. Asiatahtumien syinä oli tarkemmin tarkasteltuna useimmin tyytymättömyys palvelun toteuttamiseen sekä asiakasmaksuihin.

Kuvio: asiatahtumien syyt



Asiatahtumien osalta asiamiehen toimenpiteitä ovat olleet yleinen neuvonta (3 kpl), muistutusneuvonta (3 kpl), asian selvittäminen henkilöstön kanssa (3 kpl), kanteluneuvonta (2 kpl), muu oikeusturvaneuvonta (2 kpl) ja pelkkä asiakkaan kuuleminen (1 kpl). Asiamies avusti kirjallisesti asiakastaan kerran.

## 5.3 Laitospalvelut

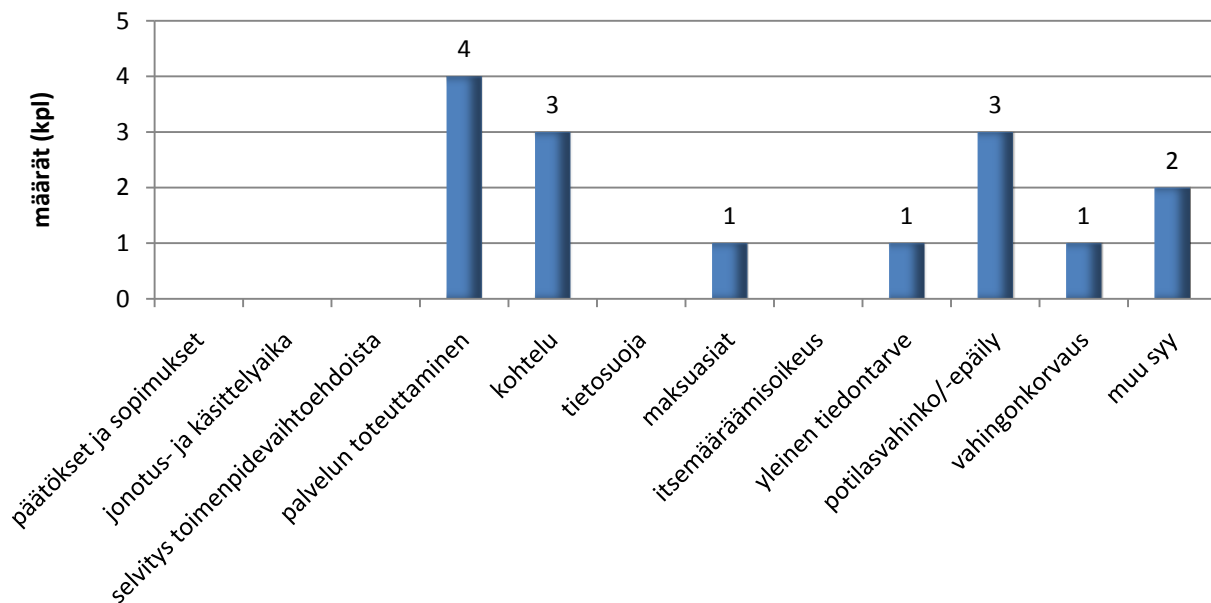
Laitospalveluja koskevia asiatahtumia oli 11 kpl. Laitospalveluissa yhteydenottajana oli kymmenessä tapauksessa palvelua saavan edustaja tai muu läheinen. Henkilöstön kautta tulleita asiatahtumia oli yksi. Asiamies tapasi yhteyttä ottaneen henkilön kahdessa tapauksessa, muut asiatahtumat on hoidettu puhelimitse.

<sup>9</sup> Asumispalvelut ja kuljetuspalvelut on käsitelty yhdessä tässä, johtuen tilastointiohjelman valmiista luokittelusta.

Laitospalveluja koskevia yhteydenottoja tuli eniten Ruokolahdelta (5 kpl). Yhteydenottoja tuli paljon etenkin alkuvuodesta. Asiamies vieraili Ruokolahden terveyskeskuksen henkilökunnan kokouksessa kertomassa saaduista yhteydenotoista keväällä kertomassa asiamiesesittäytymisen yhteydessä yhteydenottojen sisällöstä. Tämän jälkeen Ruokolahdelta ei ole tullut vanhusten laitospalveluja koskevia yhteydenottoja. Taipalsaarelta yhteydenottoja oli kaksi, Luumäeltä ja Rautjärveltä yksi kummastakin. Lemiltä, Savitaipaleelta ja Parikkalasta ei ollut yhtään yhteydenottoa.

Asiatapahtumista yhdeksässä oli syynä edustajan tai läheisen tyytymättömyys annettuun palveluun. Tyytymättömyyden syitä on tilastoitu 15 kpl. Yhden asiatapahtuman osalta voidaan tilastoida yksi tai useampi syy yhteydenotolle. Tyytymättömyyden syynä oli useimmin hoidon toteuttaminen (4kpl), edustajan tai läheisen kokemus epäasiallisesta kohtelusta (3 kpl) ja potilasvahinkoepäily (3kpl). Potilasvahinkoepäilyt liittyivät jatkohoitoon toimittamisen viivästymiseen ja kaatumisvahinkoihin.

Kuvio: Asiatapahtumien syyt

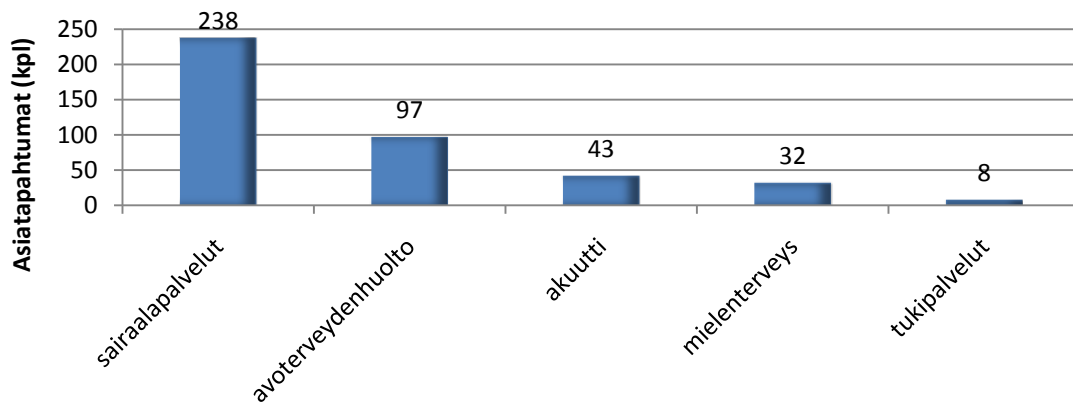


Asiamies antoi neljästi asiakkaalleen oikeusturvaneuvontaa potilasvahinkoasioihin ja asiakasmaksuasioihin liittyen. Yleistä neuvontaa on annettu kolmessa asiatapahtumassa, muistutusneuvontaa kahdessa ja kante-luneuvontaa kerran. Asiamies on selvittänyt asiakkaan asiaa yhdessä henkilökunnan kanssa kerran. Asiamies on avustanut asiakastaan kirjallisesti kerran.

## 6. TERVEYSPALVELUJEN ASIATAPAHTUMAT

Terveyspalveluja koskevia asiatapahtumia oli kaiken kaikkiaan 418 kpl. Terveyspalvelujen osalta suurin osa asiatapahtumista koski sairaalapalveluja. Näitä asiatapahtumia oli 238 kpl eli 57 % terveyspalvelujen asiatapahtumista. Avoterveydenhuollon- ja suun terveydenhuollon asiatapahtumia oli 98 kpl eli 23 % terveyspalvelujen asiatapahtumista. Akuutin tulosalueen (43 kpl) ja mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiatapahtumia (32 kpl) oli kumpiakin noin 10 % terveyspalvelujen asiatapahtumista. Sairaanhoidollisia tukipalveluja koskevia asiatapahtumia oli kahdeksan kappaletta.

Kuvio: Terveyspalvelujen asiatapahtumat (n=418)

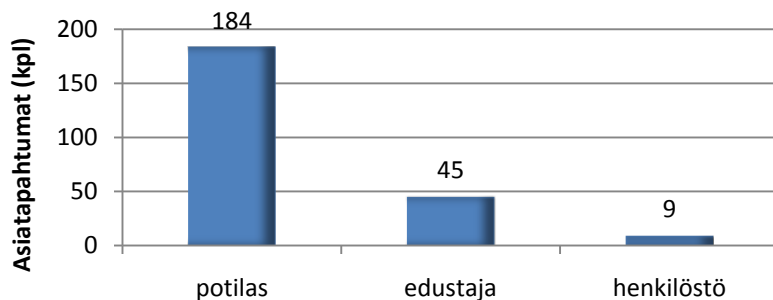


## 6.1. Sairaalapalvelut

### 6.1.1 Asiatapahtumat tulosityksiköittäin

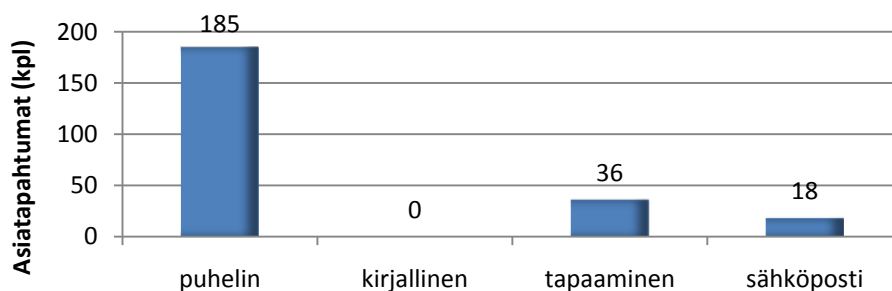
77 %:ssa asiatapahtumista yhteydenottajana oli sairaalapalveluja käyttänyt terveydenhuollon asiakas. 19 % tapauksissa yhteydenottaja palvelua saaneen potilaan oli omainen tai muu läheinen henkilö. Loput 4 % yhteydenotoista oli henkilöstöltä tulleita yhteydenottoja.

Kuvio: yhteydenottaja (n=238)



Lähes 80 % tapauksista asian hoitaminen asiamiehen kanssa tapahtui puhelimitse. Sähköpostitse asiatapahtumista hoitui 8 % tapauksista. Sähköpostitse hoidetuista asiatapahtumista on keskittynyt enimmäkseen yleisen tason neuvontaan, sillä tietosuojan säilyttämisen vuoksi henkilötietojen ja muiden tunnistettavien tietojen käsittelyä on sähköpostikeskusteluissa pyritty välttämään. 15 % asiatapahtumista asiamies on tavannut asiakkaan henkilökohtaisesti.

Kuvio: Yhteydenottotapa (n=238)



Sairaalapalveluiden osalta ei ole tarkkaan tilastoitu palvelun saaneen potilaan kotikuntaa. Kaikkien asiatapahtumien yhteydessä potilaan kotikunta ei ole selvinnyt. Yli puolet asiatapahtuman kohteena olleista palvelun saajista on kuitenkin ollut Lappeenrannasta. Sairaalapalvelujen osalta kotikunnan tilastoinnilla ei ole samanlaista merkitystä kuin esimerkiksi avoterveydenhuollon palveluissa, joissa palvelutapahtuman sijainti vaihtelee kotikunnan mukaan. Sairaalapalvelujen osalta palvelua tullaan aina saamaan Etelä-Karjalan keskussairaalaan.

Lähes kaikki asiatapahtumat (231 kpl eli 96 %) koskivat julkisella sektorilla annettua palvelua. Tähän lukuun on laskettu mukaan myös sellaiset asiatapahtumat, joissa hoito on annettu Eksoten lähettämänä jonkin toisen sairaanhoitopiirin sairaalassa. Kolmessa tapauksessa tapahtuma koski yksityisessä sairaalassa saatua hoitoa, jonne potilas oli saanut maksusitoumuksen. Näissä kolmessa kysymyksessä oli Invalidisäätiön tai Reumasäätiön sairaala. Kahdessa oli kyse hoidosta, jonka osalta potilas oli itse hakeutunut yksityiseen erikoissairaanhoidon. Yksi asiatapahtuma koski muussa julkisessa sairaalassa annettua palvelua, johon ei liittynyt Eksoten maksusitoumusta. Yhden asiatapahtuman osalta ei ollut tietoa, missä palvelu on annettu.

Tulosityksittäin tarkasteltuna suurin osa yhteydenotoista sijoittuu kirurgian ja ortopedian tulosityksiköihin. Näissä molemmissa asiatapahtumia oli n. 50 kpl joka kattaa yhteenlaskettuna noin 40 % kaikista asiatapahtumista. Kolmanneksi eniten asiatapahtumia oli sisätautien tulosityksikössä, jossa asiatapahtumia oli 20 kpl eli noin 9 % kaikista sairaalapalveluja koskevista asiatapahtumista. Loput asiatapahtumat jakautuivat melko tasaisesti muiden tulosityksiköiden kesken. Ihotautien tulosityksiköstä ja infektioyksiköstä ei ollut yhtään asiatapahtumaa. Tulosityksittäiseen tarkasteluun on otettu mukaan vain ne sairaalapalveluja koskevat asiatapahtumat, jotka koskevat julkisia palveluja. Yksityisiä palveluntuottajia koskevat erikoissairaanhoidon asiatapahtumat sekä ostopalveluina käytetyt yksityiset palveluntuottajia koskevat asiatapahtumat on jätetty tässä yhteydessä tilaston ulkopuolelle.

Suuren ryhmän tilastossa muodostavat asiatapahtumat, joiden osalta ei ole ollut tiedossa mihin tulosityksiköön asiatapahtumat sijoittuvat. Näitä asiatapahtumia oli kaiken kaikkiaan 29 kpl eli 13 % sairaalapalveluja koskevista asiatapahtumista. Osa näistä asiatapahtumista sisälsi asiakkaan taholta sellaisia yleisiä tiedusteluja jotka eivät kohdistuneet erityisesti missään tulosityksikössä saatuihin terveystietopalveluihin. Tällaisia yleisen tason kysymyksiä esitettiin tässä ryhmässä eniten tietosuojan ja asiakasmaksuihin liittyen. Potilasvahinkoja koskevat kysymykset puolestaan liittyivät korvaushakemusten ja jatkokorvaushakemusten täyttämiseen tilanteissa, joissa myönteinen korvauspäätös potilasvahinkoasiassa oli jo saatu.

Taulukko: Asiatapahtumat tulosityksittäin (n=231)

| Tulosityksikkö  | Asiatapahtumat (kpl) |
|---|----------------------|
| Kirurgia  | 50                   |
| Ortopedia   | 50                   |
| ALTEK   | 19                   |
| Korva-, nenä-, kurkku taudit sekä suu- ja hammassairaudet | 3                    |
| Silmäsairaudet  | 5                    |
| Sisätaudit  | 22                   |
| Kardiologia   | 5                    |
| Keuhkosairaudet   | 5                    |
| Neurologia  | 9                    |
| Ihotaudit   | 0                    |
| Syöpähoitoyksikkö   | 8                    |
| Naistentaudit ja synnytykset                              | 12                   |
| Lastentaudit  | 11                   |
| Lasten neurologia   | 3                    |
| Infektioyksikkö   | 0                    |
| Ei tietoa   | 29                   |

### 6.1.2. Asiatapahtumien syyt ja potilasasiamiehen toimenpiteet

Sairaalapalveluja koskevista asiatapahtumista 72 % koski tyytymättömyyttä saatuun palveluun. Loput asiatapahtumista oli luokiteltavissa tiedusteluiksi. Suurin osa eli 51 % asiatapahtumista koski potilasvahinkoja tai potilasvahinkoepäilyjä. Potilasvahinkona tai sen epäilynä on tilastoitu asiatapahtumat, joissa yhteydenottaja on esittänyt epäilyn tai kysymyksiä hoitovirheestä. Lisäksi luokkaan on tilastoitu jo tehtyä potilasvahinkoilmoitusta koskevat kysymykset kuten tiedustelut käsittelyajoista, oikaisuvaatimuksista ja myönteisten jo saatujen päätösten osalta korvaushakemusta koskevat kysymykset. Valtaosa yhteydenotoista koski uusia potilasvahinkoepäilyjä.

24 % asiatapahtumista koski hoidon toteuttamista. Hoidon toteuttamista koskevaksi syyksi on tilastoitu asiatapahtumat, jotka sisälsivät tyytymättömyyttä tai kysymyksiä hoitokäytäntöihin, lääkitykseen ja hoidon kestoon liittyen. Kyseiseen luokkaan on tilastoitu myös tilanteet, joissa on kysymys sellaisesta hoito- tai menettelytapavirheen epäilystä, joka ei ole aiheuttanut potilasvahinkoa. Myös tutkimuksen tai hoidon puutteellisuus tai hoitosuunnitelman sisältöön liittyvät tiedustelut ja tyytymättömyys on luokiteltu tähän.

Kolmanneksi eniten yhteydenottoja tuli liittyen tietosuojaan liittyen. Tyytymättömyyttä tietosuojaan tai sitä koskevia kysymyksiä sisälsi 15 % asiatapahtumista. Tyypillisimpiä tietosuoja koskevia kysymyksiä olivat tiedustelut omien potilastietojen tarkastamisesta tai mahdollisuudesta vaatia muutoksia potilasasiakirjoihin. Tiedonkorjaamisvaatimusta koskevissa asioissa syynä oli usein tarpeettomiksi tai asiattomiksi koetut potilaskertomusmerkinnät. Usein omaiset kysyivät myös mahdollisuudesta saada tietoonsa vainajan potilasasiakirjoja. Muutamia kyselyjä tuli myös mahdollisuudesta tarkistaa potilasrekisterin lokitietoja. Asiakkaat esittivät myös paljon kysymyksiä potilastietojen suojaamisesta ja siitä, keillä henkilökuntaan kuuluvista on oikeus tarkastella heidän tietojaan.

Noin 14 %:ssa tapauksista asiatapahtumien syyksi luokiteltiin epäasialliseksi koettu kohtelu saadun palvelun yhteydessä. Kohteluun liittyvät yhteydenotot ovat lisääntyneet sairaalapalveluissa selkeästi esimerkiksi vuoteen 2008 verrattuna. Tuolloin kohtelu liittyi yhteydenottoihin vain 8 %:ssa asiatapahtumista. Kohteluun liittyvät ongelmat liittyivät usein potilaan ja henkilökunnan kohtaamistilanteisiin. Joissakin tapauksissa myös omaiset kertoivat kohtaamiseen liittyvistä ongelmatilanteista. Epäasiallisena kohteluna koettiin tyyppillisesti henkilökunnan välinpitämättömyys potilaan tilanteessa, tönkeyä käytös tai epäasiallinen kielenkäyttö. Potilaiden kertoman mukaan kohteluun liittyvissä tilanteissa näyttäytyi myös henkilökunnan kiire. Epäasiallisen kohtelun kokemus on aina potilaalle subjektiivinen. Sairaalassa saatava hoito on usein potilaalle jo itsessään pelottava ja epämieluisen kokemus. Tällöin myös henkilökunnalta odotetaan potilaan huomioivaa ja asiallista kohtaamista hoitotyön ruuhkautumisesta huolimatta.

Tulosityksiköittäin tarkasteltuna potilasvahinkoepäilyjä oli määrällisesti eniten kirurgian ja ortopedian tulosityksiköissä. Kohteluun liittyviä yhteydenottoja oli eniten kirurgian, ortopedian ja lastentautien tulosityksiköissä.

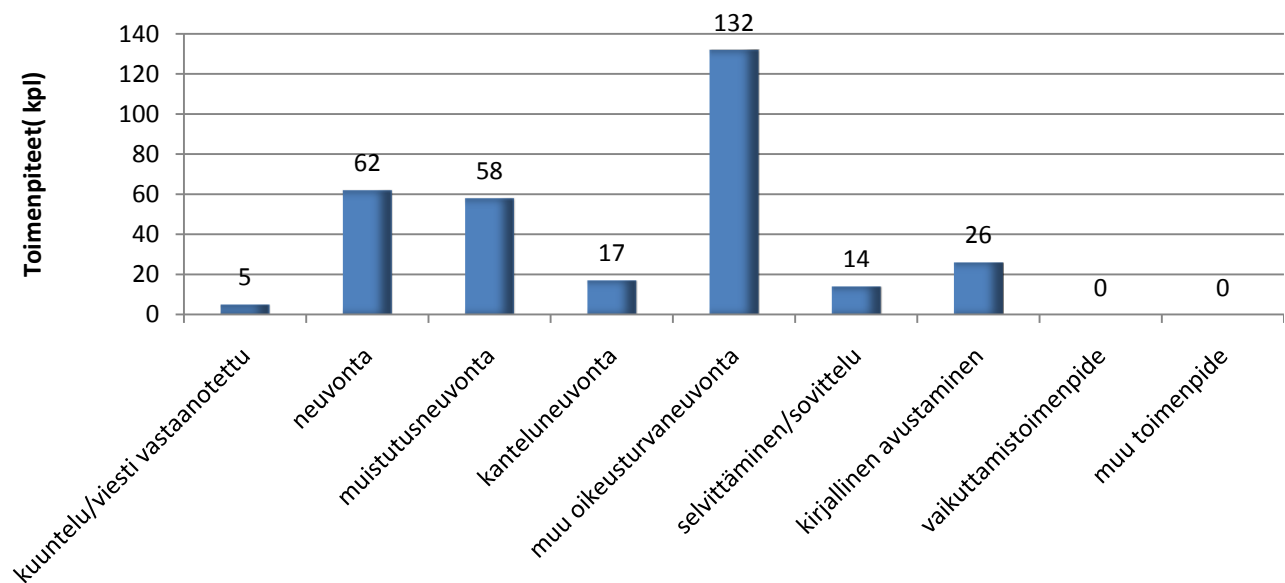
*Taulukko: Asiatapahtumien syyt tulosityksiköittäin*

|  | Hoitoon pääsy | selvitys toimenpidevaihtoehdoista | hoidon toteuttaminen | kohtelu   | tietosuoja | maksuasiat | vahingonkorvaus | itse määräämis-oikeus | potilasvahinkoasia | yleinen tiedontarve | muu syy  | Asiatapahtumien määrä |
|--|---------------|-----------------------------------|----------------------|-----------|------------|------------|-----------------|-----------------------|--------------------|---------------------|----------|-----------------------|
| <b>Kirurgia</b>  | 3             |                                   | 8                    | 4         | 7          | 6          | 1               |                       | 33                 |                     |          | 50                    |
| <b>Ortopedia</b>   | 8             | 1                                 | 9                    | 5         | 3          |            | 1               |                       | 32                 |                     |          | 50                    |
| <b>ALTEK</b>   | 2             | 1                                 | 3                    | 3         | 1          | 2          |                 |                       | 12                 | 1                   |          | 19                    |
| <b>Korva-, nenä-, kurkku taudit sekä suu- ja hammassairaudet</b> |               | 1                                 | 1                    |           |            |            |                 | 1                     |                    |                     | 3        |                       |
| <b>Silmäsairaudet</b>  |               | 1                                 | 2                    | 2         | 1          |            | 2               |                       | 12                 | 1                   | 1        | 22                    |
| <b>Sisätaudit</b>  |               | 1                                 | 7                    | 3         | 2          |            | 2               |                       | 12                 | 1                   | 1        | 22                    |
| <b>Kardiologia</b>   | 1             |                                   | 2                    |           | 1          |            |                 |                       | 1                  |                     |          | 5                     |
| <b>Keuhkosairaudet</b>   |               |                                   | 2                    | 2         |            |            | 1               |                       | 3                  |                     |          | 5                     |
| <b>Neurologia</b>  | 1             |                                   | 6                    |           | 1          | 1          | 2               |                       | 2                  | 1                   |          | 9                     |
| <b>Ihotaudit</b>   |               |                                   |                      |           |            |            |                 |                       |                    |                     |          | 0                     |
| <b>Syöpähoitoyksikkö</b>   | 1             | 1                                 | 2                    | 2         | 2          |            |                 |                       | 6                  |                     |          | 8                     |
| <b>Naistentaudit ja synnytykset</b>                              | 2             | 1                                 | 2                    | 2         | 2          | 1          |                 |                       | 4                  | 1                   |          | 12                    |
| <b>Lastentaudit</b>  |               | 1                                 | 5                    | 4         | 3          |            |                 | 1                     | 3                  |                     |          | 11                    |
| <b>Lasten neurologia</b>   |               |                                   | 2                    |           | 1          |            |                 |                       |                    |                     |          | 3                     |
| <b>Infektioyksikkö</b>   |               |                                   |                      |           |            |            |                 |                       |                    |                     |          | 0                     |
| <b>Yhteensä</b>  | <b>18</b>     | <b>7</b>                          | <b>51</b>            | <b>28</b> | <b>24</b>  | <b>10</b>  | <b>8</b>        | <b>1</b>              | <b>113</b>         | <b>4</b>            | <b>1</b> |                       |

Asiatapahtumista yli puolet sisälsi muuta oikeusturvaneuvontaa. Tähän luokkaan merkitään potilasvahinkoasioissa annettava neuvonta sekä vahingonkorvausasioissa annettava neuvonta. Potilasvahinkoasiassa annettu neuvonta sisältää tyypillisesti ohjeistusta potilasvahinkomenettelystä, potilasvahinkoilmoituksen laatimisesta, lomakkeen täyttamisestä sekä myönteisen vahinkopäätöksen saaneille korvaushakemusneuvontaa. Tarvittaessa lomake on postitettu potilaalle. Potilasasiamies ei ota kantaa siihen, onko asiakkaan kohdalla tapahtunut potilasvahinko. Asiakas tekee itse päätöksen vahinkoasian vireille laittamisesta. Vahingonkorvausasioissa annettava neuvonta on tyypillisesti ohjeistusta kuinka hakea korvausta esimerkiksi sairaalahoidon aikana kadonneesta omaisuudesta tai peruuntuneesta poliklinikka-ajasta peritystä maksusta silloin, kun peruuntuminen on aiheutunut palvelun tuottajasta.

Potilasasiamies on antanut muistutusneuvontaa noin neljänneksessä asiatapahtumia. Muistutusneuvontaan sisältyy ohjeistaminen muistutusmenettelystä, muistutuslomakkeen täyttamisestä ja tarvittaessa lomakkeen postittaminen. Potilasasiamies on antanut yleistä neuvontaa niin ikään neljänneksessä asiatapahtumia. Yleistä neuvontaa on palveluneuvonta sekä tietosuoja-asioihin liittyvä neuvonta. Kanteluneuvontaa on annettu 8 % tapauksia. Potilasasiamies avusti asiakasta asiassaan kirjallisesti 23 tapauksessa eli noin joka kymmenennessä.

Kuva: potilasasiamiehen toimenpiteet (asiatapahtumat n=238)

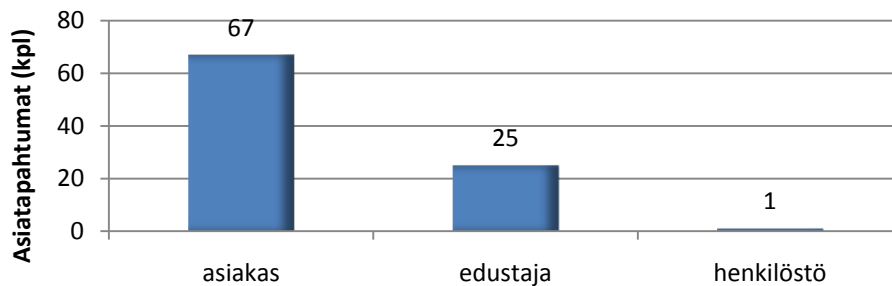


## 6.2 Avoterveydenhuolto ja suun terveydenhuolto

### 6.2.1 Asiatapahtumat palveluittain

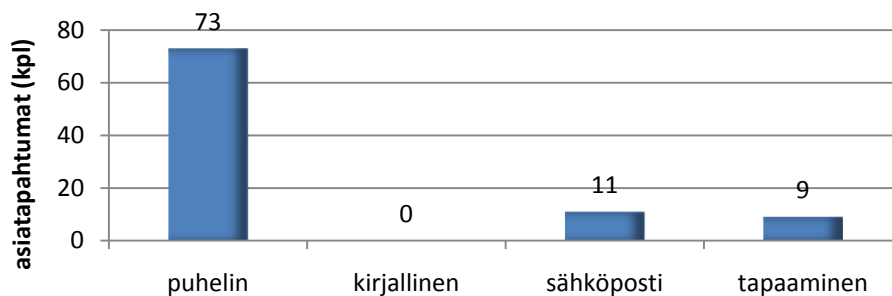
Avoterveydenhuollon ja suun terveydenhuollon asiatapahtumia oli kaiken kaikkiaan vuoden 2010 aikana 93 kpl. Hieman yli 70 % asiatapahtumista yhteydenottajana oli palvelun käyttäjä itse. Henkilökunnalta on tilastoitu yksi asiatapahtuma.

Kuvio: yhteydenottaja (n=93)



Asiatapahtumien hoitaminen asiakkaan kanssa hoitui lähes kokonaisuudessaan puhelimitse. Asiamies tapasi noin joka kymmenennen asiakkaan henkilökohtaisesti. Jonkin verran yhteydenottoja tuli myös sähköpostitse.

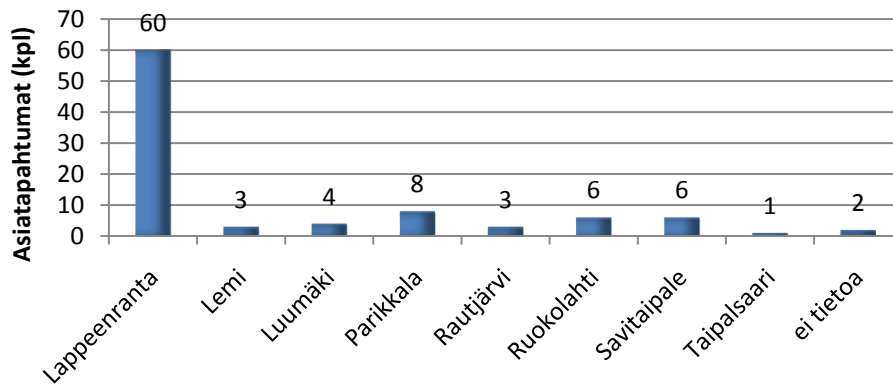
Kuvio: yhteydenottotapa (n=93)



Asiatapahtumista on tilastoitu myös palvelun käyttäjän kotikunta. Avoterveydenhuollon ja suun terveydenhuollon palveluissa asiakkaan kotikunta antaa viitettä siitä, millä terveysasemalla asiatapahtuman kohteena olevaa palvelua on annettu. Suurin osa eli n. 65 % ilmoitti kotikunnakseen Lappeenrannan. Muista Eksoten jäsenkunnista yhteydenottoja tuli melko tasaisesti. Kahden asiatapahtuman osalta ei ole tietoa asiakkaan kotikunnasta.

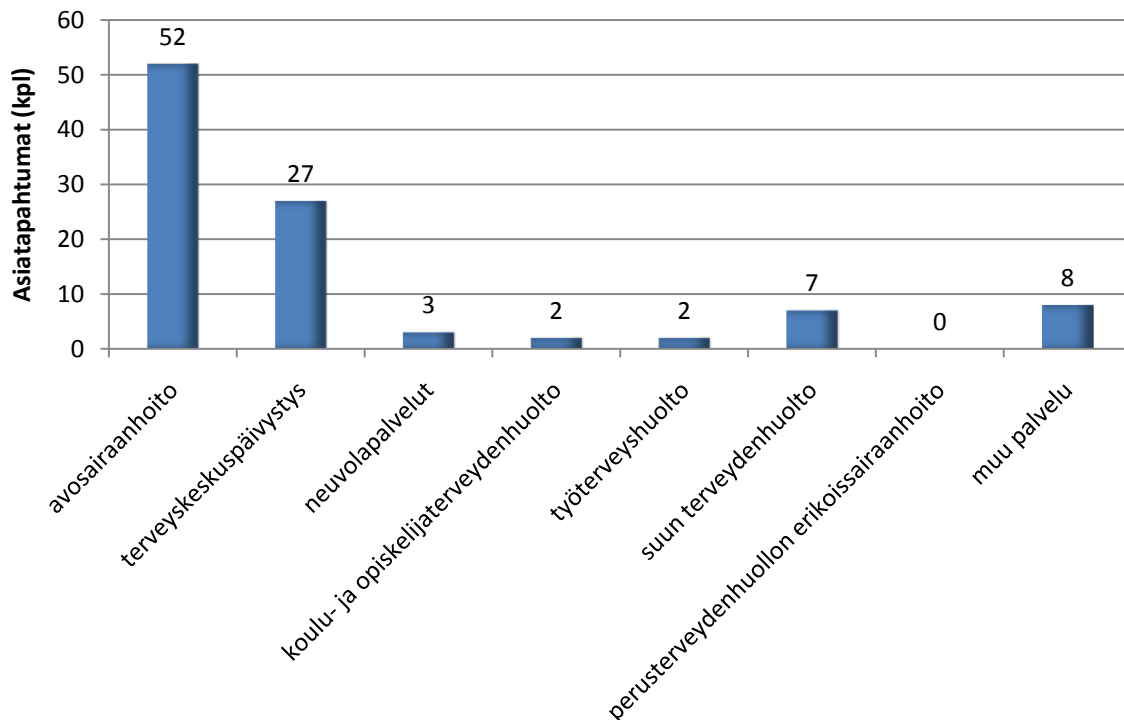


Kuvio: kotikunta (n=93)



Avoterveydenhuollon ja suun terveydenhuollon asiatapahtumat on jaoteltu tilastoinnissa palveluittain. Palveluitten jaottelussa on käytetty valtakunnallisen asiakastilastointimallin tilastointiluokitusta. Hieman yli puolet asiatapahtumista koski terveysasemilla annettavaa avosairaanhoidoa eli tavallista vastaanottotoimintaa. Toiseksi eniten eli n. 30 % asiatapahtumista koski terveysasemilla annettavaa terveyskeskuspäivystystä. Muista palveluista asiatapahtumia kertyi vain muutamia.

Kuvio: asiatapahtumat palveluittain (n=93)



### 6.2.2 Asiatapahtumien syyt ja potilasasiamiehen toimenpiteet

Sosiaali- ja potilasasiamiehelle tulleista asiatapahtumista 86 % koski palvelun käyttäjän tai omaisen tyytymättömyyttä annettuun avoterveydenhuollon tai suun terveydenhuollon palveluun. Tiedusteluluonteisia asiatapahtumia oli loput 14 %. Asiatapahtumien syyksi on eniten tilastoitu potilasvahinkoepäilyjä. Potilasvahinkoepäily oli yhteydenoton syynä 42 %:ssa asiatapahtumia. Eniten potilasvahinkoepäilyjä tilastoiitiin avosairaanhoidon palveluihin. Toiseksi eniten (17 %) asiatapahtuman syyksi on tilastoitunut tyytymättömyys hoitoon pääsyyn tai hoidon toteuttamiseen. Hoitoon pääsy koettiin ongelmalliseksi etenkin avosai-

raanhoidossa. Avosairaanhoidossa tyytymättömyyttä hoitoon pääsyssä aiheutti erityisesti vaikeudet saada lääkäriaikoja. Useimmin ongelmalliseksi koettiin se, että hoidon tarpeen arvioiva sairaanhoitaja ei varannut potilaalle aikaa lääkäriltä. Osa näistä tilanteista johti myös potilasvahinkoepäilyyn. Jonkin verran tyytymättömyyttä aiheuttivat myös jonotusajat lääkärinvastaanotolle. Hoidon toteuttamiseen osalta kritisoitiin valittuja hoitokäytäntöjä ja hoidon kestoa. Ongelmia aiheuttivat myös virheet resepteissä ja niiden uusimisessa. Kokemus epäasiallisesta kohtelusta oli syynä 12 %:ssa asiatapahtumista.

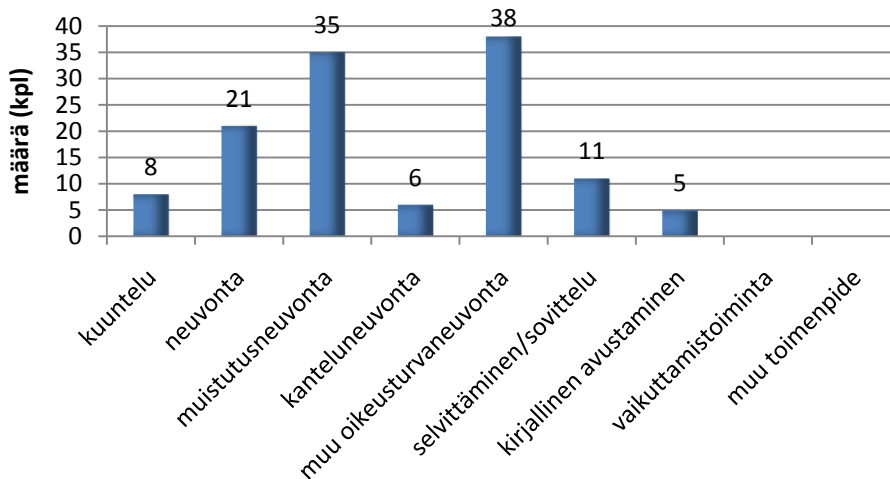
Sosiaali- ja potilasasiamiehen tilastointimallissa ei ole asiatapahtumien syiden osalta omaa luokkaansa potilaan kokemukselle kieliongelmaista. Asiamies on kuitenkin kiinnittänyt huomiota, että useassa avoterveydenhuoltoa koskevassa asiatapahtumassa asiakas on kertonut ongelmista kommunikoida ulkomaalaistaisen hoitohenkilökunnan jäsenen, tavallisesti lääkärin kanssa. Näissä tilanteissa potilas on usein kokenut, että häntä ei kielivaikeuksien takia ymmärretä ja vastavuoroisesti potilaan on ollut vaikea ymmärtää lääkärin antamia hoito-ohjeita.

Taulukko: asiatapahtumien syyt palveluittain

|   | hoitoon pääsy | selvitys toimenpidevaihtoehtoista | hoidon toteuttaminen | kohtelu   | tietosuoja | maksuasiat | vahingonkorvaus | itse määräämis-oikeus | potilasvahinko/-epäily | yleinen tiedontarve | muu syy   |
|---|---------------|-----------------------------------|----------------------|-----------|------------|------------|-----------------|-----------------------|------------------------|---------------------|-----------|
| <b>Avosairaanhoito</b>                    | 10            |                                   | 14                   | 6         | 4          | 1          | 3               |                       | 25                     |                     | 6         |
| <b>terveyskeskuspäivystys</b>             | 4             |                                   | 1                    | 4         | 2          |            | 1               |                       | 7                      |                     | 1         |
| <b>neuvolapalvelut</b>                    |               |                                   | 1                    | 1         |            |            |                 |                       | 1                      | 1                   |           |
| <b>koulu- ja opiskelu-terveydenhuolto</b> |               |                                   |                      |           |            |            |                 |                       | 2                      |                     |           |
| <b>työterveyshuolto</b>                   |               |                                   |                      |           |            | 1          |                 |                       | 1                      |                     |           |
| <b>suun terveydenhuolto</b>               | 1             | 1                                 |                      |           | 1          | 2          |                 |                       | 2                      | 2                   |           |
| <b>muu palvelu</b>                        | 1             |                                   |                      |           | 1          |            |                 |                       | 1                      |                     | 4         |
| <b>Yhteensä</b>                           | <b>16</b>     | <b>1</b>                          | <b>16</b>            | <b>11</b> | <b>8</b>   | <b>4</b>   | <b>4</b>        |                       | <b>39</b>              | <b>3</b>            | <b>11</b> |

Avoterveydenhuollon ja suun terveydenhuollon asiatapahtumissa sosiaali- ja potilasasiamies on antanut eniten oikeusturvaneuvontaa sekä muistutusneuvontaa. Oikeusturvaneuvontaa asiamies on antanut n. 40 % asiatapahtumia. Oikeusturvaneuvontaan sisältyy neuvonta mm. potilasvahinkoasioissa. Muistutusneuvontaa asiamies antoi hieman alle 40 %:ssa asiatapahtumista. Asiamies avusti asiakastaan kirjallisesti viidessä tapauksessa.

Kuvio: potilasasiamiehen toimenpiteet

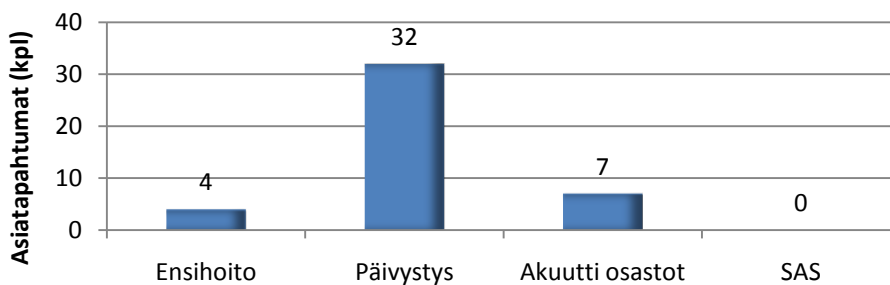


### 6.3 Akuutti tulosalue

#### 6.3.1 Asiatapahtumat tulokset yksiköittäin

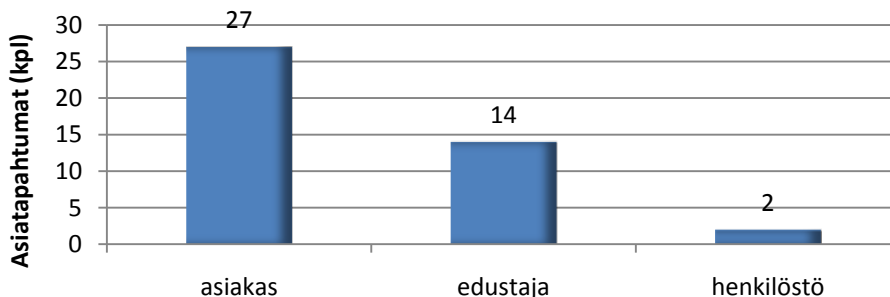
Vuoden 2010 aikana akuutti tulosalueen asiatapahtumia kertyi sosiaali- ja potilasasiamiehelle kaiken kaikkiaan 43 kpl. Suurin osa asiatapahtumista koski päivystyksen palveluja. SAS vastuuyksikön palveluista ei tullut yhtään yhteydenottoa.

Kuvio: Asiatapahtumat vastuuyksiköittäin (n=43)

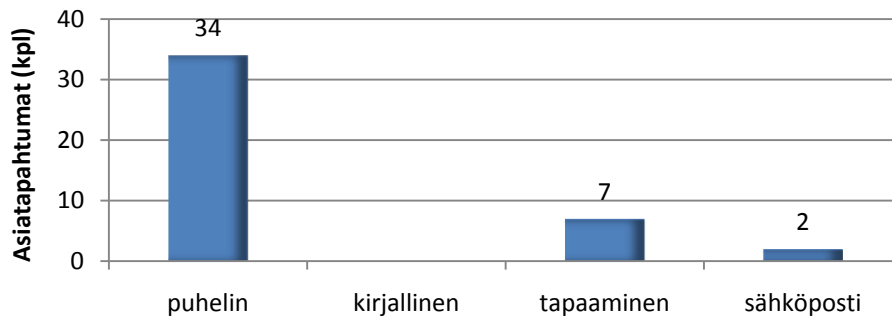


Akuutin tulosalueen asiatapahtumissa yhteydenottajana oli 63 %:ssa tapauksia palvelun käyttäjä itse. Potilaan lähiomainen tai muu edustaja oli yhteydenottajana noin kolmanneksessa asiatapahtumissa. Suurin osa asiatapahtumista on pystytty hoitamaan puhelimitse. Asiamies tapasi noin joka kuudennen asiakkaan.

Kuvio: yhteydenottaja (n=43)



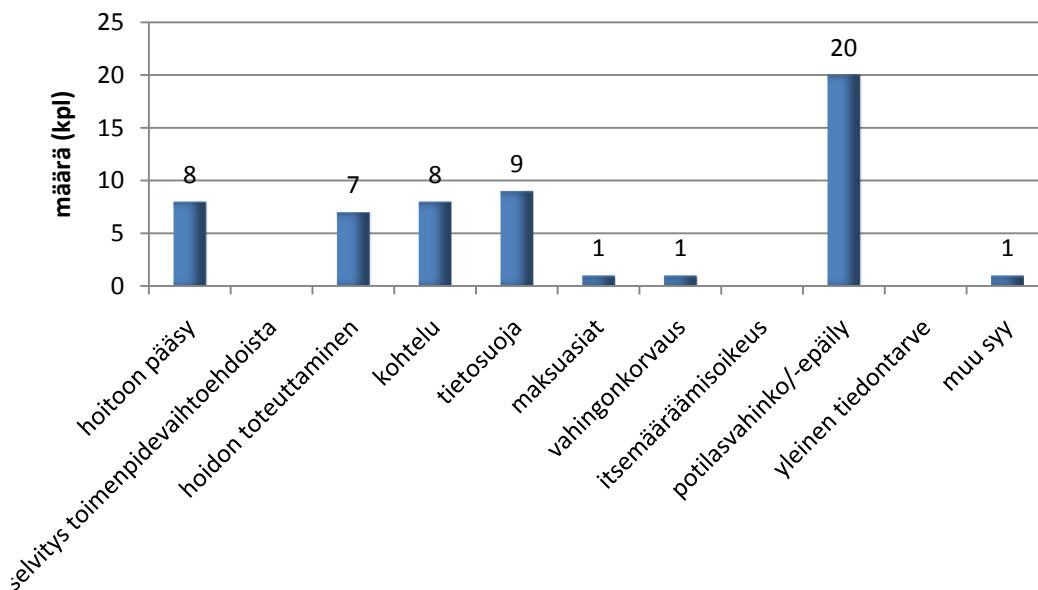
Kuvio: yhteydenottotapa (n=43)



### 6.3.2 Asiatapahtumien syyt ja potilasasiamiehen toimenpiteet

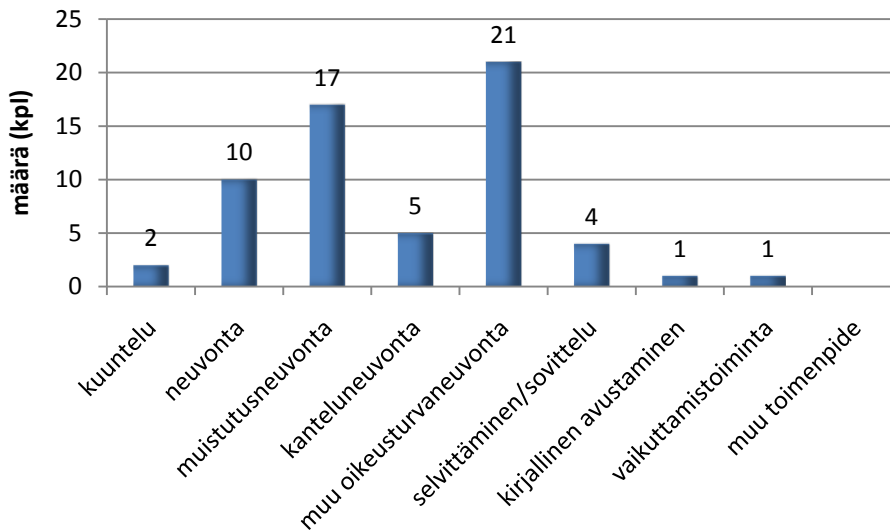
Sosiaali- ja potilasasiamiehelle tulleissa asiatapahtumissa 86 %:ssa oli syynä tyytymättömyys akuutti tulosalueen palveluihin. Loput asiatapahtumista on luettavissa tiedusteluiksi. Tyytymättömyys 36 kpl tiedustelu 7 kpl. Lähes puolessa asiatapahtumista tyytymättömyyttä aiheutti epäily hoidon aikana tapahtuneesta potilasvahingosta. Potilasvahinkoepäilyt liittyivät lähinnä hoitoon pääsyn ja diagnoosin viivästymiseen sekä murtumien hoitoon. Noin 20 % asiatapahtumista mainittiin yhteydenoton syyksi ongelmat hoitoon pääsyssä ja hoidon toteuttamisessa sekä potilaan kohtelussa ja tietosuojassa.

Kuvio: asiatapahtumien syyt



Asiatapahtumiin liittyen potilasasiamies on antanut eniten eli noin puolessa tapauksista oikeusturvaneuvontaa. Oikeusturvaneuvonta sisältää neuvonnan potilasvahinkoasioissa. Noin 40 % asiakkaista sai asiaansa muistutusneuvontaa. Potilasasiamies antoi jonkin verran myös yleistä neuvontaa lainsäädännöstä ja palveluista. Asiakkaan asiaa selvitettiin yhdessä henkilökunnan kanssa neljästi. Asiamies avusti asiakastaan kirjallisesti kerran.

Kuvio: potilasasiamiehen toimenpiteet

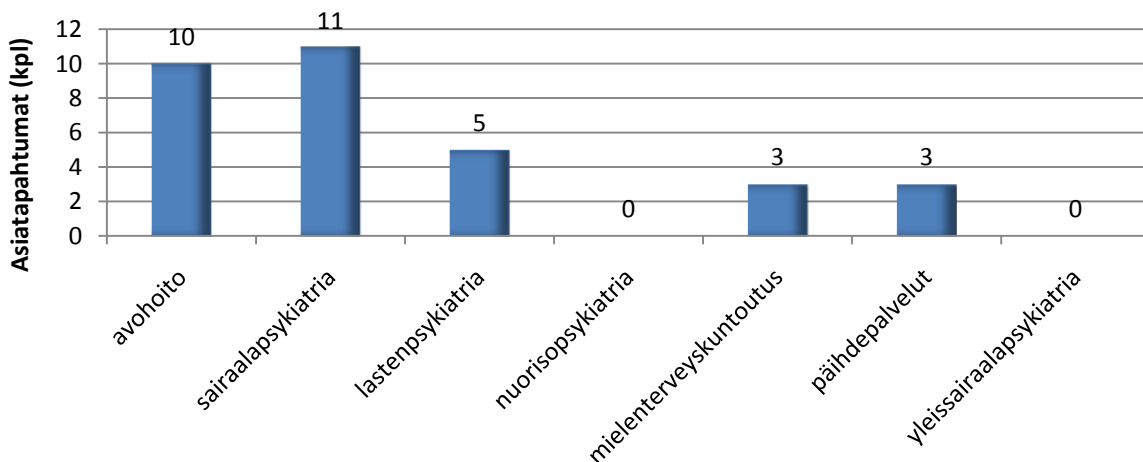


## 6.4. Mielenterveys- ja päihdepalvelut

### 6.4.1 Asiatapahtumat vastuuyksiköittäin

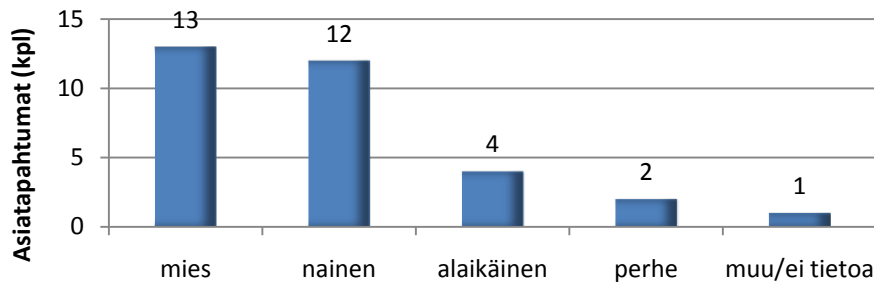
Mielenterveys- ja päihdepalvelujen tulosalueen asiatapahtumia tuli sosiaali- ja potilasasiamiehelle vuoden 2010 aikana yhteensä 32 kpl. Suurin osa asiatapahtumista koski sairaalapsykiatrian ja avohoidon mielenterveyspalvelujen vastuuyksiköitä. Nuorisopsykiatrian ja yleissairaalapsykiatrian vastuuyksiköiden palveluja koskien ei tullut yhtään asiatapahtumaa.

Kuvio: asiatapahtumien jakautuminen vastuuyksiköittäin (n=32)

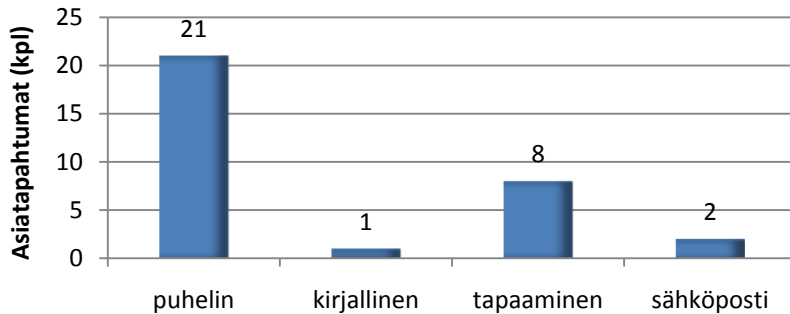


Mielenterveys- ja päihdepalveluja koskeissa asiatapahtumissa yhteydenottajana on suurimmassa osassa asiatapahtumia ollut palvelun käyttäjä itse. Henkilöstö oli yhteydenottajana kahdessa asiatapahtumassa. Asiatapahtuman kohteena oli miehiä ja naisia lähes saman verran. Neljässä tapauksessa asiatapahtumassa oli kyse alaikäisen saamasta palvelusta ja kahdessa asiatapahtuma koski perhettä. Asiatapahtumista suurin osa hoitui puhelimitse. Asiamies tapasi henkilökohtaisesti joka neljännen asiakkaan.

Kuvio: asiatapahtuman kohde (n=32)

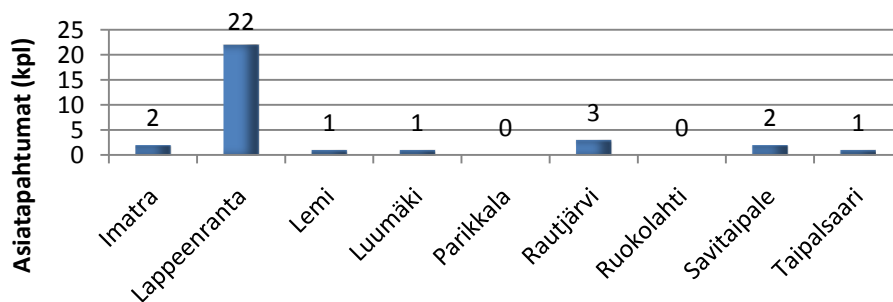


Kuvio: yhteydenottotapa (n=32)



Asiakkaiden osalta on tilastoitu myös heidän kotikuntansa. Kotikunnalla on lähinnä merkitystä avohoidon mielenterveyspalvelujen osalta, sillä se antaa viitettä siitä, minkä kunnan avopalvelujen mielenterveysyksikön palvelua yhteydenotto koskee. Avohoidon mielenterveyspalvelujen osalta suurimmassa osassa eli kuudessa (6) asiatapahtumassa palvelua saavan kotikuntana oli Lappeenranta. Luumäeltä, Rautjärveltä, Savitaipaleelta ja Taipalsaareltä tuli kustakin yksi asiatapahtuma. Alla olevassa kuviossa on esitetty kaikkien asiatapahtumien osalta palvelun käyttäjän kotikunta

Kuvio: Asiakkaan kotikunta (n=32)



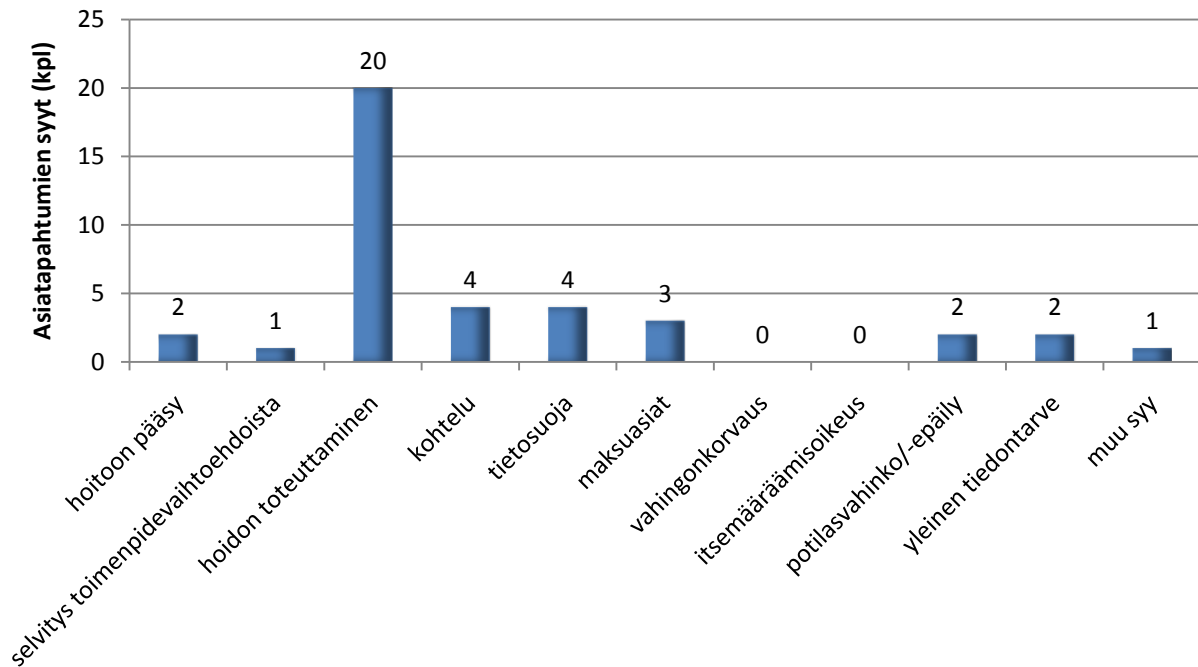
#### 6.4.2 Asiatapahtumien syyt ja potilasasiamiehen toimenpiteet

Mielenterveys- ja päihdepalveluja koskevista asiatapahtumista 27:ssä 32:sta asiakas koki tyytymättömyyttä saatuun palveluun. Asiatapahtuman syyksi mainittiin 20 kertaa tyytymättömyys hoidon toteuttamiseen. Hoidon toteuttamiseen kuuluvat mm. tyytymättömyys hoitokäytäntöihin, lääkitykseen sekä potilaan kokema epä tietoisuus hoitoonsa liittyen. Avohoidon mielenterveyspalvelujen osalta lääkitystä koskevaan tyytymättömyyteen liittyi asiatapahtumissa yleensä **vaikkeudet reseptien uusimisessa**, jotka pahimmillaan ovat aiheuttaneet potilaalle katkoksia tarpeellisessa lääkityksessä. Osa potilaista koki tullessaan reseptiasiassaan pompotelluksi luukulta toiselle mielenterveysyksikön ja avoterveydenhuollon välillä, kun lääkityksen määräämisestä vastaavasta lääkäristä oli epäselvyyttä. Potilas oli saatettu ohjata mielenterveysyksiköstä avo-

terveydenhuollon omalääkärille, joka ohjasi potilaan takaisin mielenterveysyksikköön. Osassa lääkitykseen liittyvissä yhteydenotoissa tyytymättömyyttä aiheutti lääkityksen nopea purkaminen ilman riittäväksi koettua seuranta. Lisäksi Avohoidon mielenterveyspalveluissa ongelmia aiheutti epätietoisuus hoidon jatkuvuuteen sekä hoitosuunnitelmaan liittyen. Hoidon toteuttamiseen liittyviä ongelmia olivat myös **Kelalle tarvittavien lääkärintlausuntojen viipyminen**. Tämä oli ongelmana etenkin lastenpsykiatriassa. Sairaalapsykiatrian osalta tyytymättömyyttä aiheuttivat hoidon toteuttamisen osalta tahdonvastaista hoitoa koskevat päätökset, lääkityksen voimakkuus sekä liikkumisen rajoittaminen lepositeitä käyttämällä.

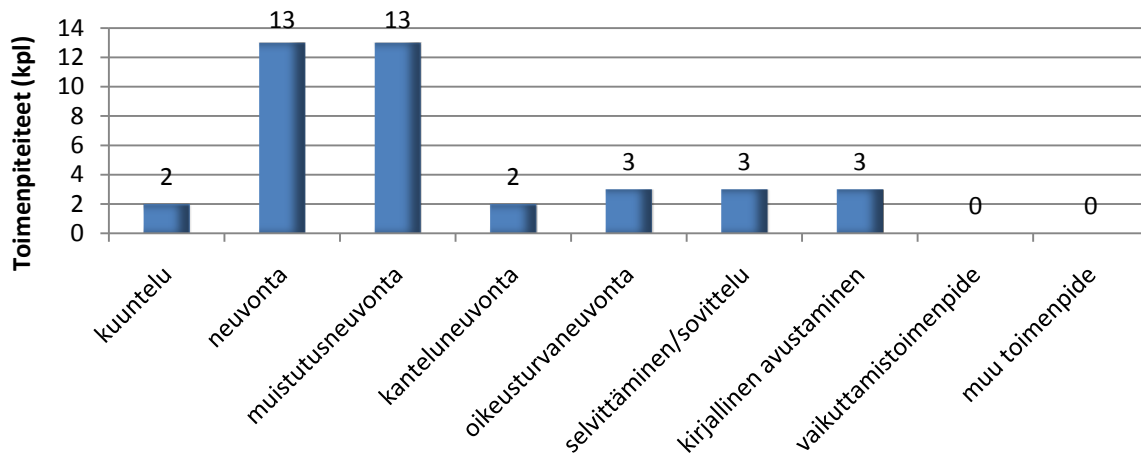
Muut asiatapahtumien syyt jakautuivat tasaisesti muiden tilastoluokkien kesken. Näissä luokissa ei esiin noussut vähäisten yhteydenottojen vuoksi asiamiehen huomiota kiinnittäviä yleistettäviä ongelmakohtia.

Kuvio: Asiatapahtumien syyt



Eniten sosiaali- ja potilasasiamies on antanut asiatapahtumiin liittyen muistutusneuvontaa. Muistutusneuvontaa asiamies on antanut noin joka toisessa asiatapahtumista. Lisäksi noin joka kolmannessa tapauksessa asiamies on antanut yleistä neuvontaa palveluista ja lainsäädännöstä. Asiamies avusti asiakastaan kirjallisesti kolmessa tapauksessa.

Kuvio: Asiamiehen toimenpiteet



## 6.5 Sairaanhoidollisten tukipalvelut

Sairaanhoidollisia tukipalveluja koskevia asiatapahtumia oli vuoden 2010 aikana 12 kappaletta. Näistä asiatapahtumista kymmenessä yhteydenottaja oli tyytymätön saamaansa palveluun. Kahden asiatapahtuman sisältönä oli tiedustelu. Asiatapahtumat jakautuivat tulosityksiköittäin seuraavasti:

- kuntoutuskeskus tulosityksikkö: 8 kpl
- kuvantamiskeskuksen tulosityksikkö: 2 kpl
- laboratorokeskuksen tulosityksikkö: 2 kpl

Asiatapahtumien syinä olivat hoidon toteuttaminen 6 kpl, potilasvahinko tai -epäily 3 kpl, tietosuoja 2 kpl, kohtelu 1 kpl, vahingonkorvausasia 1 kpl, asiakasmaksuasiat 1 kpl ja muu syy 2 kpl. Potilasasiamies antoi asiatapahtumissa viisi kertaa muistutusneuvontaa, neljästi muuta oikeusturvaneuvontaa, kahdesti kanteluneuvontaa, neljästi yleistä neuvontaa sekä selvitti asiakkaan asiaa henkilökunnan kanssa kahdesti.

## 6.6 Terveyspalvelujen asiatapahtumissa esiin nousseita asioita

### 6.6.1 Terveystietosuojakysymykset

Terveystietosuojakysymyksissä palveluissa henkilötietojen käsittelyä lainsäädännön tasolla ohjaa keskeisimpinä henkilö-tietolaki, potilaslaki, julkisuuslaki sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä. Keskeisiä säännöksiä potilastietojen käsittelystä sisältyy myös potilasasiakirja-asetukseen (298/2009). Henkilötietojen käsittelyllä tarkoitetaan henkilötietojen keräämistä, tallettamista, järjestämistä, käyttöä, siirtämistä, luovuttamista, säilyttämistä, muuttamista, yhdistämistä, suojaamista, poistamista ja tuhoamista.

**Terveystietosuojakysymyksissä asiakassuhteessa korostuu luottamuksellisuuden periaate.** Laadukas palvelu edellyttää, että potilaat voivat luottamuksellisesti hakeutua tutkimuksiin ja hoitoihin. Potilaasta kerätään hoidon ja



tutkimusten aikana tietoja ensisijaisesti häneltä itseltään, mutta mahdollisesti myös muilta tahoilta. Terveystieteiden palvelut ovat hyvin riippuvaisia tiedon saatavuudesta ja sen luotettavuudesta ja sen luotettavuudesta. Luottamuksellisuuden säilyttämiseksi terveydenhuollon toiminnassa syntyvien henkilötietojen turvallinen käsittely ja muu tiedonhallinta on keskeisessä asemassa. **Potilastietoja koskevassa tietosuojassa ei ole kysymys vain tiedon konkreettisesta suojaamisesta, vaan potilaan yksityisyyden suojaamista ja luottamuksellisesta asiakassuhteesta.**

Potilaiden tietosuojaa koskevat kysymykset ovat olleet keskeisesti esillä potilasasiamiestyössä koko vuoden 2010 aikana sekä asiakasyhteydenotoissa että henkilöstön kanssa käydyissä keskusteluissa. Potilasasiamiehen vieraillessa henkilöstökokouksissa suurin osa henkilökunnan asiamiehelle esittämistä kysymyksistä on koskenut juuri henkilötietojen käsittelyä käytännön potilastyössä kuten esimerkiksi ajanvaraustoiminnassa ja muussa vastaanottotyöskentelyssä. Epätietoisuutta on ollut potilastietojen kirjauksiin ja käyttöön liittyen. **Havaittavissa on selkeästi ollut henkilökunnan tarve saada täsmäkoulutusta tietosuojaan liittyen.** Kesäkuun ja heinäkuun aikana Eksoten hallinto on antanut useita kirjallisia ohjeistuksia potilaan tietosuojaan liittyen. Ohjeita on annettu potilaan tietojen tarkastusoikeuden toteuttamisesta henkilötietolain ja julkisuuslain perusteella, potilasasiakirjojen laatimisesta ja muuttamisesta sekä potilaan lokitietojen tarkastamisoikeudesta. Ohjeistukset on koettu hyviksi ja ne yhtenäistävät ja selkiyttävät tietosuojaan liittyviä käytäntöjä.

Potilasasiamiehelle on tullut vastaan myös tilanteita, joissa terveyspalvelujen henkilökunta on ollut huolissaan omasta ja omaistensa tietosuojasta silloin, kun he itse tai heidän läheisensä ovat terveyspalvelujen käyttäjinä. Henkilökuntaan kuuluvan potilastiedoissa voi olla sellaista arkaluontoista tietoa, jota hän ei halua työtoverinsa tietoon. Tilanne on varsin ongelmallinen etenkin silloin, jos henkilökuntaan kuuluva joutuu käyttämään saman yksikön palveluja, jossa hän itse työskentelee. **Sosiaali- ja potilasasiamies toivoo, että tällaisissa tilanteissa voitaisiin neuvotella mahdollisuudesta siirtää hoitosuhde kokonaan toiseen yksikköön, esimerkiksi sairaalapalvelujen osalta toiseen sairaalaan.**

Potilasasiakirja-asetuksen 4 §:ssä on säädetty **oikeudesta käsitellä potilastietoja**. 4 §:n mukaan potilasasiakirjoja saa käsitellä vain potilaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat henkilöt ja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä ja vastuunsa sitä edellyttävät. 4.3 §:ssä on säädetty myös erikseen psykiatristen potilastietojen suojaamisesta erillisellä vahvistuspyynnöllä. Tämä säännös tulee voimaan 1.4.2011. Koska säännös ei ole ollut voimassa, on somaattisen puolen hoitoa annettaessa hoitohenkilökunnalla ollut pääsy myös potilaan psykiatrisen puolen potilastietoihin. Tilanne on ongelmallinen varsinkin, jos henkilökunta ei ole tietoinen siitä laajuudesta, mihin heillä on oikeus potilastietoihin tutustua. Valitettavaa on, että potilasasiamiehelle on tullut yhteydenottoja tilanteista, joissa potilaan psykiatrisen puolen potilastiedoissa on käyty huolimatta siitä, että näillä tiedoilla ei ole ollut merkitystä potilaan somaattisen sairauden kannalta. Näissä tapauksissa potilas on kokenut sellaiset tilanteet loukkaavina, joissa hoitohenkilökuntaan kuuluva on ottanut käynnillä puheeksi hänen mielenterveyspalvelujen käytön. Pahimmillaan oikeudeton tietoihin tutustuminen on johtanut tilanteisiin, joissa potilas kokee, että näiden tietojen vuoksi hänen somaattista sairauttaan ei oteta vakavasti ja että häntä ei tutkita asianmukaisesti fyysisten oireiden perusteella.

**Sosiaali- ja potilasasiamies esittää, että henkilökuntaa ohjeistetaan siitä, missä laajuudessa heillä on oikeus tutustua potilaiden hoitohistoriaan.**

Potilasasiamiehelle tulevista tietosuojaa koskevista asiatapahtumista suurin osa on koskenut potilaan oikeutta tarkastaa mitä tietoja hänestä on potilastietojärjestelmään tallennettu. **Potilaan oikeudesta tarkastaa potilastietonsa** on säädelty henkilötietolain 26–28 §:ssä. Henkilötietolain 28 §:n mukaan sen, joka haluaa tarkastaa itseään koskevat tiedot, on esitettävä tätä koskeva pyyntö rekisterinpitäjälle omakätisesti allekirjoitetussa tai sitä vastaavalla tavalla varmennetussa asiakirjassa tai henkilökohtaisesti rekisterinpitäjän luona. Jos rekisterinpitäjä kieltäytyy antamasta tietoja, on siitä annettava kirjallinen kieltäytymistodistus. Eksote on ottanut tiedontarkastuspyyntöä koskien käyttöön valmiin lomakepohjan, jolla pyynnön voi esittää. Ongelmallisiksi ovat osoittautuneet tilanteet, joissa potilas on suullisesti pyytänyt saada potilasasiakirjansa nähtäväksi vastaanottokäynnin yhteydessä. **Suullisesti esitetystä tietopyynnöstä on potilasasiamiehen saamien tietojen mukaan usein kieltäydytty ilman perusteita tai perusteluja.** Eksoten omissa ohjeistuksissa on mainittu henkilötietolain mukaisesta oikeudesta saada potilastiedot myös suullisesti esitettyllä pyynnöllä. Ohjeistuksessa ei kuitenkaan ole kerrottu kenelle suullinen pyyntö tulee esittää. Potilasasiamiehen näkemyksen mukaan potilastiedot voidaan luovuttaa myös potilaan vastaanottotilanteessa. Jos hoitohenkilökuntaan kuuluva kuitenkin kieltäytyy luovuttamasta potilastietoja suullisen pyynnön perusteella, tulee tämä kieltäytyminen perustella ja siitä antaa kirjallinen kieltäytymistodistus. Hoitohenkilökunta tulisi myös ohjeistaa potilasta laatimaan kirjallinen tietopyyntö ja tulostaa lomake potilaalle täytettäväksi, jos he itse eivät voi tietoja antaa. **Se, että potilaalle annetaan kielteinen vastaus suullisesti, on henkilötietolain vastaista. Hyvän hallintotavan mukaista ei myöskään ole näissä tilanteissa ohjeistaa potilasta ottamaan asiassa yhteys potilasasiamieheen.** Tämä on potilaan tarpeetonta pompottelua luukulta toiselle.

**Sosiaali- ja potilasasiamies esittää, että tiedontarkastuspyyntöjä koskevaa ohjeistusta tarkennetaan suullisten tietopyyntöjen käsittelyn osalta.**

Tietosuojaan liittyen tulee yhteydenottoja koskien myös tiedonkorjaamisvaatimuksen esittämisestä. Potilasasiakirjoja koskevasta tiedonkorjaamisvaatimuksesta on säännelty henkilötietolain 29 §:ssä jonka mukaan rekisterinpitäjän on ilman aiheetonta viivytystä rekisteröidyn vaatimuksesta oikaistava, poistettava tai täydennettävä käsittelyn kannalta virheellinen, tarpeeton, puutteellinen tai vanhentunut tieto. Tiedonkorjaamisvaatimuksesta kieltäytymisestä on annettava kirjallinen perusteltu kieltäytymistodistus. Potilasasiamiehen havaintojen perusteella tiedonkorjaamisvaatimusten käsittely on hoitunut asianmukaisesti ja lain edellyttämällä tavalla. Potilasasiamies on kuitenkin saanut jonkin verran kyselyjä siitä, miten ja millä aikataululla potilastietoja on muutettu hyväksytyjen korjaamisvaatimusten pohjalta.

**Sosiaali- ja potilasasiamies esittää, että myös hyväksytyistä tiedonkorjaamisvaatimuksista lähetettäisiin potilaalle tieto sekä myös tulosteena ote potilaskertomuksen uudesta kirjauksesta.**

Potilaiden tietosuojaa koskien esiin on noussut myös potilaan **tietosuoja osastohoidon ja vastaanottokäyntien aikana** salassapitosäännösten osalta. Potilaan terveydentilaa koskevat tiedot sekä muut henkilötiedot ovat julkisuuslain 24 §:n sekä potilaslain 13 §:n mukaan salassa pidettäviä. Tällaisia tietoja ei saa luovuttaa ulkopuoliselle ilman laissa säädettyä perustetta. Käytännössä esimerkiksi osastohoidon aikana tulee tilanteita, jolloin tietojen leviäminen ulkopuolisille on mahdollista. Osastohoidossa lääkärin kierron aikana potilaan kanssa käydään keskusteluja hänen terveydentilastaan potilashuoneissa, joissa kuulemassa voi olla useita potilaita paikalla samanaikaisesti. Näissä tilanteissa potilaan tietosuojaan tulisi kiinnittää erityistä

huomiota. Potilasasiamiehen tietoon on tullut myös tapaus, jossa potilas oli nähnyt tahtomattaan poliklinikakäynnillä lääkärin työpöydällä listan kyseisen päivän potilaista sekä näiden potilaiden henkilötunnukset.

**Potilasasiamies esittää, että hoitohenkilökunta kiinnittäisi erityistä huomiota potilaiden tietojen salassapitoon osastohoidon ja vastaanottokäyntien aikana yhteydessä, jotta potilaiden salassa pidettäviä tietoja ei saateta ulkopuolisten tietoon.**

### 6.6.2 Potilaan omaisten kuuleminen

Potilaslain 6 §:n mukaan potilasta on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. **Jos täysi-ikäinen potilas ei** mielenterveydenhäiriön, kehitysvammaisuuden tai muun syyn vuoksi **pysty päättämään hoidostaan, potilaan laillista edustajaa taikka lähiomaista tai muuta läheistä on ennen tärkeän hoitopäätöksen tekemistä kuultava** sen selvittämiseksi, millainen hoito parhaiten vastaisi potilaan omaa tahtoa. Tällaisissa tapauksissa hoitoon on saatava potilaan laillisen edustajan, lähiomaisen tai muun läheisen suostumus. Suostumusta annettaessa on otettava huomioon potilaan aikaisemmin ilmaisema tahto tai sen puuttuessa hänen henkilökohtainen etunsa. Jos laillinen edustaja, lähiomainen tai läheinen kieltää hoidon tai hoitotoimenpiteen antamisen on potilasta hoidettava yhteisymmärryksessä läheisen kanssa muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla. Potilasasiakirja-asetuksen 19 §:n mukaan **hoidettaessa potilasta yhteisymmärryksessä laillisen edustajan, lähiomaisen tai muun läheisen kanssa, tästä on tehtävä kirjaukset potilasasiakirjoihin.**

Hoitotyössä tulee vastaan tilanteita, jolloin on arvioitava onko potilaan elvyttäminen hänen terveydentilaansa nähden enää kannattavaa. Päätös elvyttämättä jättämisestä (DNR-päätös) tarkoittaa, että potilasta ei elvytetä mahdollisen sydän- tai hengityspysähdyksen sattuessa. DNR-päätöstä tehtäessä potilasta itseään on aina kuultava potilaslain mukaisesti. Jos potilas ei itse enää kykene päättämään hoidostaan, on asiasta keskusteltava hänen lähiomaisen tai muun läheisen kanssa potilaslain 6 §:n mukaisesti. Potilaan lähiomaisella tai muulla läheisellä ei kuitenkaan ole oikeutta vaatia haluamaansa hoitoa potilaalle, jos siitä ei lääketieteellisesti arvioiden voida pitää tarpeellisenä. Tästä huolimatta heidän mielipiteensä on selvitettävä. Kuulemisesta ja omaisten mielipiteestä on tehtävä kirjaukset potilasasiakirjoihin. Lääkärin on selvitettävä tilanne siten, että omainen tai läheinen ymmärtää DNR-päätöksen sisällön.

Valvira ja eduskunnan oikeusasiamies ovat ottaneet useissa kanteluratkaisuissaan kantaa DNR-päätöksiin liittyen potilaan omaisten ja läheisten kuulemisesta ja potilasasiakirjamerkinnöissä esiintyneisiin puutteisiin.<sup>10</sup> Kanteluista on käynyt ilmi, että omaisia on informoitu puutteellisesti DNR-päätöstä tehtäessä ja kirjauksia kuulemisesta ei ole tehty. Potilasasiamies on Eksoten alueella havainnut vastaavia ongelmia. Potilasasiamiehelle on tullut kyselyjä siitä, mitä DNR-päätös tarkoittaa potilaan hoidon kannalta. Tämä kertoo vahvasti siitä, että **omaisten kanssa ei ole keskusteltu riittävästi ja ymmärrettävästi DNR-päätöksen sisällöstä.** Pahimmillaan omaiset ovat saaneet tietää potilaalle tehdystä DNR-päätöksestä vasta potilaan kuoleman jälkeen. Tietoa päätöksestä ei ole omaisille annettu siitä huolimatta, että he muuten ovat osallistuneet aktiivisesti potilaan hoitoon. **Potilasasiakirjoissa on myös ollut puutteita omaisten mielipiteiden kirjauksista.** Tällainen käytäntö rikkoo suoraan potilaslakia ja potilasasiakirja-asetusta.

<sup>10</sup> Viimeisin eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisu 3.12.2010 Dnro 4072/4/09

**Potilasasiamies haluaa korostaa, että potilaan tärkeitä hoitopäätöksiä tehtäessä potilaan omia ja läheisiä on kuultava ja heidän mielipiteensä kirjattava potilaslain edellyttämällä tavalla tilanteissa, joissa potilas ei itse kykene päättämään omasta hoidostaan.**

## 7 LASTEN PÄIVÄHOITO

Vuoden 2010 aikana sosiaali- ja potilasasiamies tilastoin vain kolme kunnallista lasten päivähoitoa koskevaa asiatapahtumaa. Asiatapahtumista yksi koski Lappeenrannan päivähoitoa, yksi Lemmin päivähoitoa ja yksi Ruokolahden päivähoitoa. Kaikissa yhteydenotoissa syynä oli tyytymättömyys saatuun palveluun.

Vähäisestä asiatapahtumien määrästä johtuen lasten päivähoidon asiakkaiden oikeuksien toteutumisesta Eksoten alueella on vaikea tehdä juurikaan johtopäätelmiä. Yksittäisten asiatapahtumien sisällön avaaminen tässä selvityksessä ei ole mahdollista, sillä riskinä on asiakkaiden tunnistettavuus näistä asiatapahtumista. Asiamies on ollut asiatapahtumien osalta tarpeen mukaan yhteydessä kunnan sivistystoimen johtajaan.

## 8 SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON ASIAKKAIDEN OIKEUSTURVAKEINOJEN KÄYTTÖ

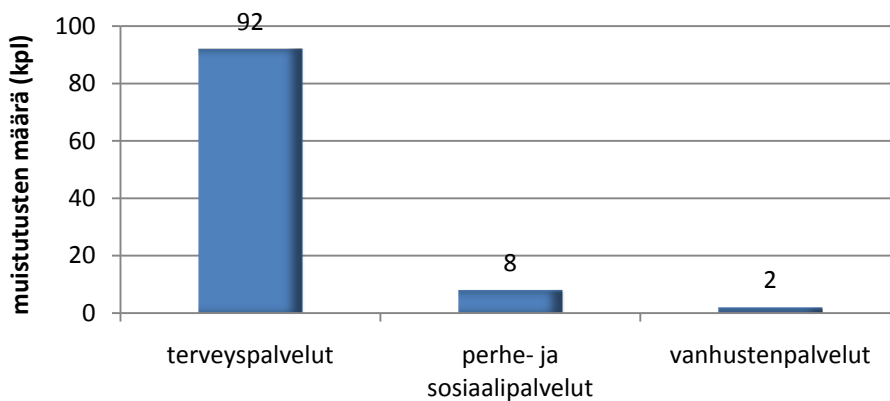
### 8.1 Muistutukset ja kantelut

Sosiaalihuollon asiakkaalla on **oikeus tehdä muistutus** saamastaan kohtelusta sosiaalihuollon asiakaslain 23 §:n mukaisesti toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon vastaavalle viranhaltijalle. Vastaava oikeus on kirjattu myös potilaalle potilaslain 10 §:ään. Lisäksi sosiaalihuollon asiakkaalla ja potilaalla on **oikeus tehdä** saamastaan palvelusta **kantelu** palvelujen tuottamista valvoville viranomaisille joita ovat Aluehallintovirasto, Valvira sekä eduskunnan oikeusasiamies ja valtioneuvoston oikeuskansleri.

Vuosiselvitystä varten sosiaali- ja potilasasiamies on pyytänyt vastuualueittain ja tulosalueittain tiedot vuoden 2010 aikana tehdyistä muistutuksista sekä kopiot tehdyistä muistutuksista ja niihin annetuista vastauksista. Muistutukset vastineineen toimittivat vanhustenpalvelut, sairaalapalvelut, akuutti tulosalue sekä avoterveydenhuollon tulosalue. Perhe- ja sosiaalipalveluista toimitettiin tehdyt muistutukset ilman annettuja vastineita. Mielenterveys- ja päihdepalvelujen osalta toimitettiin vain sairaalapsykiatria koskevat muistutukset vastineineen. Päihdepalveluissa ei ollut vuoden 2010 aikana yhtään saapunutta muistutusta. Muistutusten osalta Eksotessa laaditut tilastot ovat enemminkin suuntaa antavia, sillä tilastointitavat eivät ole olleet piirin alkuaikoina täysin yhteneväiset. Sairaalapalvelujen, akuutin ja sairaalapsykiatrian osalta muistutusasiakirjoja on toimitettu asiamiehelle pitkin vuotta, sitä mukaan kun niitä on käsitelty. Näiden osalta luvut perustuvat asiamiehelle toimitettuihin muistutuksiin. Asiamiehen saamien tietojen mukaan muistutuksia koskevaa tilastointia kehitetään parhaillaan Eksotessa.

Vuodelle 2010 saapuneeksi kirjattuja muistutuksia on ollut Eksotessa kaiken kaikkiaan 102 kpl. Muistutuksia tehtiin eniten terveystoimien vastuualueella (92 kpl). Terveystoimien muistutuksista suurin osa on koskenut sairaalapalveluja (49 kpl). Perhe- ja sosiaalipalveluja koskevia muistutuksia tehtiin kahdeksan (8) kappaletta ja vanhustenpalveluissa kaksi (2) kappaletta. Terveystoimien asiakkaat tuntevat selkeästi muistutusmenettelyn oikeusturvakeinona paremmin kuin sosiaalihuollon asiakkaat.

Kuvio: muistutusten määrät (n=102)



Muistutusten sisällön sijaan asiamies keskittyi vuoden 2010 osalta tarkastelemaan **muistutusten käsittely-aikoja**. Valvira on antanut 21.6.2010 ohjeistuksen muistutusten käsittelystä sosiaalihuollossa. Samaa ohjeistusta voidaan soveltaa käsiteltäessä myös potilaslain mukaisten muistutusten käsittelyyn. Ohjeistuksen mukaan palveluntuottajan on nimettävä ne henkilöt, joille muistutus osoitetaan. Lainsäätäjän tarkoituksena on ollut, että muistutuksia käsittelevät sellaiset viranhaltijat ja vastuuhenkilöt, joilla on toimivaltansa perusteella mahdollisuus vaikuttaa tilanteen muuttumiseksi, jos muistutus antaa siihen aiheita. Muistutusten asianmukainen käsittely on osa palvelujen hyvää laatua ja laadun kehittämistä. Muistutusmenettelyn tarkoituksena on taata asiakkaalle ja potilaalle nopea, helppo ja joustava keino reagoida samaansa kohteluun ja henkilöstön toimenpiteisiin. Muistutus ei vaikuta oikeuteen kannella valvoville viranomaisille. Muistutusten asianmukainen käsittely vähentää yhteydenottoja valvoviin viranomaisiin ja epätarkoituksenmukaisia ja pitkiä kanteluprosesseja. Ohjeistuksessa Valvira toteaa, että muistutusten käsittelyä varten on organisaatiossa sovittava menettelytavoista sekä muistutusten säännöllisestä analysoinnista.

Valviran ohjeistuksen mukaan muistutukset on **käsiteltävä kohtuullisessa ajassa, jona pidetään yhdestä neljään viikkoa**. Asiakkaan ja potilaan tulee saada laatimaansa muistutukseen **selkeä ja asiallinen vastaus**, josta on käytävä ilmi muun muassa mihin toimenpiteisiin muistutuksen osalta on toimintayksikössä ryhdytty tai miten asia on muuten ratkaistu. Ratkaisu on aina perusteltava ja ratkaisussa on mainittava, että muistutusvastaukseen ei voida hakea muutosta.

Alla olevassa taulukossa on kuvattuna tehdyt muistutukset vastuualueittain ja aika, jonka kuluessa vastaus on toimitettu muistutuksen laatijalle. Muistutusten vastaamiseen käytetty aika on laskettu niistä muistutusasiakirjoista, joista asiamiehelle on toimitettu kopiot. Sekä perhe- ja sosiaalipalveluissa että vanhustenpalveluissa muistutuksiin pystyttiin vastaamaan määrääjässä. Vastausaika näillä vastuualueilla oli noin kaksi viikkoa. Terveyspalvelujen vastuualueella muistutusten käsittelyajat ovat selkeästi pisimmät. Vain noin 22 % muistutuksista vastaus pystyttiin antamaan edellytetyssä kuukauden ajassa.

Taulukko muistutusten vastausajoista

|                                 | 1 kk | 1,5 kk- 2 kk | 2,5 kk- 3 kk | 3,5 kk- 4 kk | 4,5 kk + | ei tietoa | yhteensä |
|---------------------------------|------|--------------|--------------|--------------|----------|-----------|----------|
| perhe- ja sosiaali-<br>palvelut | 4    |              |              |              |          | 4         | 8        |
| vanhustenpalvelut               | 2    |              |              |              |          |           | 2        |
| terveyspalvelut                 | 20   | 23           | 20           | 7            | 7        | 12        | 89       |

Tarkasteltaessa terveyspalveluiden vastualueen muistutusvastausten kestoa tulosalueittain, parhaiten muistutuksiin määräajassa pystyttiin vastaamaan akuutin tulosalueella. Parhaiten tähän pystyttiin akuutin tulosalueella. Yli puolet muistutuksista pystyttiin käsittelemään kuukauden sisällä ja lähes 80 % kahden kuukauden sisällä. Mielenterveyspalveluissa puolet muistutuksista pystyttiin käsittelemään kuukauden sisällä ja kaikki kahden kuukauden sisällä. Avoterveydenhuollossa kolmannes muistutuksista on käsitelty kuukaudessa, sairaalapalveluissa vain 13 %. Sairaalapalveluissa ja avoterveydenhuollossa hieman alle puolet muistutuksista on pystytty kuitenkin käsittelemään kahden kuukauden sisällä. Avoterveydenhuollossa niiden muistutusten, joiden käsittely oli venynyt yli kolme kuukautta, suhteellinen osuus oli suurin. Pahimmillaan käsittelyajat ovat näissä muistutuksissa olleet puoli vuotta tai enemmän.

Taulukko muistutusten vastausajoista terveyspalveluissa

|                                     | 1kk | 1,5 kk- 2kk | 2,5 kk-3 kk | 3,5 kk- 4kk | 4,5 kk + | ei tietoa | yhteensä |
|-------------------------------------|-----|-------------|-------------|-------------|----------|-----------|----------|
| avoterveydenhuolto                  | 5   | 2           | 4           | 1           | 4        | 10        | 16       |
| sairaalapalvelut                    | 6   | 16          | 15          | 5           | 2        | 2         | 46       |
| akuutti                             | 7   | 3           | 1           | 1           | 1        |           | 13       |
| mielenterveys- ja<br>päihdepalvelut | 2   | 2           |             |             |          |           | 4        |

Sosiaali- ja potilasasiamies vieraili 13.9.2010 terveyspalvelujen johtoryhmässä kertomassa Valviran antamasta ohjeistuksesta sekä saamistaan asiakas yhteydenotoista koskien muistutusten viivästyneitä käsittely-aikoja. **Johtoryhmässä sovittiin, että jatkossa muistutuksen tekijälle ilmoitetaan kirjallisesti, jos muistutuksen käsittely kestää yli neljä viikkoa.** Asiamies sai kuitenkin loppuvuoden aikana edelleen yhteydenotoja asiakkailta, jotka eivät olleet saaneet minkäänlaista tietoa muistutusasiansa etenemisestä, vaikka muistutus oli tehty useita kuukausia aiemmin.

**Sosiaali- ja potilasasiamies esittää, että:**

**muistutusten käsittely organisoidaan siten, että muistutuksiin pystytään vastaamaan Valviran edellyttämässä 1-4 viikon ajassa**

**muistutuksiin vastaamisesta laaditaan yhdenmukainen ohjeistus ja tämä ohjeistus annetaan asiamiehelle tiedoksi**

**muistutuksen laatijalle ilmoitetaan muistutuksen käsittelyn mahdollisesta viivästyisestä kirjallisesti**

Vuosiselvitystä varten sosiaali- ja potilasasiamies on pyytänyt Etelä-Suomen aluehallintovirastolta tilastotietoja vuoden 2010 kanteluasioista. Aluehallintoviraston tilasto sisältää tiedot myös muista aluehallintoviraston valvonta toimenpiteistä. Aluehallintovirastosta toimitettiin tiedot sosiaalihuollon palveluja koskevista vuonna 2010 ratkaistuista kantelu ja valvonta-asioista. Tiedot terveydenhuollon palveluja koskevista kanteluasioista asiamies sai suoraan Eksotelta. Eksoten alueen jäsenkunnissa sosiaalihuollon kanteluita on ratkaistu neljä kappaletta.<sup>11</sup> Näistä kanteluista kaksi koski vanhustenhuoltoa, yksi toimeentulotukea, ja yksi lastensuojelua. Kummassakin vanhustenpalveluja koskevissa kanteluratkaisuissa aluehallintovirasto päätyi huomautuksen antamiseen. Lastensuojelua koskevassa kanteluratkaisussa aluehallintovirasto ilmaisi käsitöksensä. Toimeentulotuen palvelua koskeva kanteluasia ei johtanut toimenpiteisiin.

Terveyspalvelujen osalta kanteluja on ratkaistu vuoden 2010 aikana kuusi kanteluasiaa. Viisi näistä on ratkaistu Etelä-Suomen aluehallintovirastossa ja yksi Valvirassa. Eksotelta saatujen tietojen mukaan käsittelyssä on kahdeksan aluehallintovirastolle tehtyä kantelua, viisi Valviralle tehtyä kantelua sekä kaksi eduskunnan oikeusasiamiehelle tehtyä kantelua.

## 8.2 Muutoksenhaku

**Keskeinen sosiaalihuollon asiakkaan oikeusturvakeino on muutoksenhaku.** Oikeusturvaan kuuluu oikeus saada asiansa käsitellyksi kahdessa muutoksenhakuasteessa. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä ensinnäkin **oikaisuvaatimus** viranhaltijan tekemästä hallintopäätöksestä. Eksotessa yksilöä koskevissa asioissa oikaisuvaatimukset viranhaltijan päätöksistä käsitellään yksilöasioidenjaostossa. Yksilöasioiden jaoston päätökseen tyytymätön voi hakea muutosta **valittamalla päätöksestä hallinto-oikeuteen**. Etelä-Karjalan alueella hallintovalitukset käsittelee Kouvolan hallinto-oikeus. Hallinto-oikeuden päätöksestä voi tietyissä tapauksissa valittaa edelleen korkeimpaan hallinto-oikeuteen.

Tätä selvitystä varten sosiaali- ja potilasasiamies on pyytänyt Eksoten perhe- ja sosiaalipalvelujen, vanhusten palvelujen sekä mielenterveys- ja päihdepalvelujen vastuualueilta ja tietoja sosiaalihuollon asiakkaiden oikeusturvakeinojen käytön laajuudesta Eksoten alueella. Kyselyssä tiedusteltiin tehtyjen oikaisuvaatimusten ja hallintovalitusten määrää sekä kuinka monessa tapauksessa käsittelevä taho on muuttanut päätöstä tai palauttanut asian uudelleen käsiteltäväksi. Mielenterveys- ja päihdepalvelujen osalta tiedusteltiin myös tahdosta riippumatonta hoitopäätöstä koskien tehtyjen hallinto-oikeusvalitusten määriä. Tietoja toimittivat perhe- ja sosiaalipalvelujen sekä vanhustenpalvelujen vastuualueet. Mielenterveys- ja päihdepalvelujen osalta tietoja tehdyistä oikaisuvaatimuksista tai hallinto-oikeudelle tehdyistä valituksista ei pyynnöstä huolimatta saatu.

Oikaisuvaatimuksia on saatujen tietojen mukaan tehty vuoden 2010 aikana perhe- ja sosiaalipalveluissa 142 kpl ja vanhustenpalveluissa 9 kpl. Perhe- ja sosiaalipalveluissa suurin osa tehdyistä oikaisuvaatimuksista koski toimeentulotukea (117kpl). Perhe- ja sosiaalipalveluja koskevista oikaisuvaatimuksista yksilöasioiden jaosto muutti tai palautti uudelleen käsittelyyn vain yhden. Vanhustenpalvelujen osalta tietoa yksilöasioiden ratkaisuista ei saatu.

<sup>11</sup> Etelä-Karjalan alueella on ratkaistu vuoden 2010 aikana kaiken kaikkiaan 11 kantelua, joista 7 on koskenut Imatran sosiaalihuollon palveluja.

Perhe- ja sosiaalipalveluista antoi ainoana vastuualueena tiedon hallinto-oikeudelle tehdyistä valituksista. Valituksia hallinto-oikeudelle tehtiin kaiken kaikkiaan 14 kpl. Näistä neljä hallinto-oikeus muutti päätöstä tai palautti sen uudelleen käsittelyyn.

### 8.3 Potilasvahinkoasiat

Potilaalla on mahdollisuus tehdä potilasvahinkolain (585/1986) mukainen potilasvahinkoilmoitus, jos hän epäilee, että hoidossa on tapahtunut potilasvahinkoon johtanut hoitovirhe. Potilasvahinkoilmoitukset käsittelee valtakunnallisesti Potilasvakuutuskeskus. Potilasvakuutuskeskus ratkaisee puolueettoman kirjallisen käsittelyn perusteella sen, onko potilaalle syntynyt korvausoikeus potilasvahinkolain 2 §:n nojalla.

Sosiaali- ja potilasasiamies pyysi terveystietojen vastuualueelta tiedot vuoden 2010 aikana tehdyistä potilasvahinkoilmoituksista. Asiamies sai tiedot vahinkoilmoituksista sairaalapalveluista, akuutin tulosalueelta, avoterveydenhuollosta ja suun terveydenhuollosta sekä päihdepalveluista. Mielenterveyspalvelujen osalta tiedot koskivat vain sairaalapsykiatria.

Asiamiehen saamien tietojen mukaan sairaalapalveluissa potilasvahinkoilmoituksia on tullut käsittelyyn 87 kpl, akuutin tulosalueella 4 kpl ja avoterveydenhuollosta ja suun terveydenhuollosta 74 kpl. Sairaalapsykiatria ja päihdepalveluja koskevia vahinkoilmoituksia ei tehty lainkaan vuoden 2010 aikana. Tilastotietoa myönteisistä korvauspäätöksistä ei selvityksen laatimisen aikaan ollut vielä Potilasvakuutuskeskukselta saatavilla.

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISEHDOTUKSISTA

- Sosiaali- ja potilasasiamies esittää, että perhe- ja sosiaalipalveluissa toimeentulotuen palvelutakuun toteutumista pyritään varmistamaan myös sosiaalityöntekijän tavoitettavuuden ja henkilökohtaisen ajan saatavuuden osalta.
- Sosiaali- ja potilasasiamies esittää, että toimeentulotuen soveltamiskäytäntöä tarkistetaan siten, että tulojen jaksottaminen toteutuu toimeentulotukilain tarkoittamalla kohtuullisella tavalla.
- Sosiaali- ja potilasasiamies esittää, että perhe- ja sosiaalipalveluissa täsmennetään kirjauksia koskevia ohjeistuksia, jotta sosiaalihuollon asiakaskirjaukset tulevat laadituiksi asianmukaisesti
- Sosiaali- ja potilasasiamies esittää, että terveydenhuollon henkilökuntaa ohjeistetaan siitä, missä laajuudessa heillä on oikeus tutustua potilaiden hoitohistoriaan.
- Sosiaali- ja potilasasiamies esittää, että terveydenhuollon tiedontarkastuspyyntöjä koskevaa ohjeistusta tarkennetaan suullisten tietopyyntöjen käsittelyn osalta.



- Sosiaali- ja potilasasiamies esittää, että myös hyväksytyistä tiedonkorjaamisvaatimuksista lähetettäisiin vaatimuksen laatijalle tieto sekä myös tulosteena ote potilaskertomuksen uudesta kirjauksesta.
- Sosiaali- ja potilasasiamies esittää, että terveydenhuollon henkilökunta kiinnittäisi erityistä huomiota potilaiden tietojen salassapitoon osastohoidon ja vastaanottokäyntien aikana yhteydessä, jotta potilaiden salassa pidettäviä tietoja ei saateta ulkopuolisten tietoon.
- Sosiaali- ja potilasasiamies haluaa korostaa, että potilaan tärkeitä hoitopäätöksiä tehtäessä potilaan omaisia ja läheisiä on kuultava ja heidän mielipiteensä kirjattava potilasalain edellyttämällä tavalla tilanteissa, joissa potilas ei itse kykene päättämään omasta hoidostaan.
- Muistutusmenettelyn osalta sosiaali- ja potilasasiamies esittää, että:
  - muistutusten käsittely organisoidaan siten, että muistutuksiin pystytään vastaamaan Valviran edellyttämässä 1-4 viikon ajassa
  - muistutuksiin vastaamisesta laaditaan yhdenmukainen ohjeistus ja tämä ohjeistus annetaan asiamiehelle tiedoksi
  - muistutuksen laatijalle ilmoitetaan muistutuksen käsittelyn mahdollisesta viivästyisestä kirjallisesti

## LÄHTEET

Sosiaaliasiamiestoiminnan kehittäminen, STM selvityksiä 2008:17

Toimeentulotuki, opas toimeentulotukilain soveltajalle, STM julkaisuja 2007:11

Lukka, Lepikkö, Einemäki, Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan asiakastilastoinnin valtakunnallinen kehittämishanke 1.5.2007–31.10.2009 loppuraportti, verkkojulkaisu <http://www.sosiaaliportti.fi/File/9e9cf97a-cac6-4fbb-b48f-a6434a6b0bd2/Loppuraportti.pdf>

Räty, Artikkel, Toimeentulotuen määräytymisaika: milloin asiakkaan tulot voidaan jaksottaa pidemmälle ajanjaksolle, verkkojulkaisu [http://www.sosiaalitieto.fi/mp/db/file\\_library/x/IMG/31987/file/Raty12-05.pdf](http://www.sosiaalitieto.fi/mp/db/file_library/x/IMG/31987/file/Raty12-05.pdf)

Narikka (toim.), Sosiaali- ja terveyspalvelujen lainsäädäntö käytännössä, 2006

Valvira, ohje muistutusmenettelyn käytöstä sosiaalipalveluissa  
[http://www.valvira.fi/files/Muistutusmenettelyn\\_k%C3%A4ytt%C3%B6\\_sosiaalipalveluissa.pdf](http://www.valvira.fi/files/Muistutusmenettelyn_k%C3%A4ytt%C3%B6_sosiaalipalveluissa.pdf)

LIITTEET: Kyselyt palvelujohtajille

## KYSELY SOSIAALI- JA POTILASASIAMIEHEN VUODEN 2010 SELVITYSTÄ VARTEN/ PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT

### A. Muistutukset vuonna 2010

1. Kuinka monta (kpl) sosiaalihuollon asiakaslain mukaista, perhe- ja sosiaalipalveluja koskevaa muistutusta sosiaali- ja terveystieteissä tehtiin vuoden 2010 aikana?

Kaikki tehdyt muistutukset vastineineen pyydetään toimittamaan sosiaali- ja potilasasiamiehelle. Mikäli asiakas ei ole antanut lomakkeella suostumusta tietojen luovutukseen asiamiehelle, kopiot muistutuksista toimitetaan niin, että niistä on henkilötiedot poistettu/peitetty.

Vuoden 2010 aikana sosiaali- ja potilasasiamiehelle on toimitettu kolme aikuissosiaalityön asiakkaan tekemään muistutukseen annettua vastausta. Näiden osalta pyydetään toimitettavaksi vain kopio asiakkaan tekemästä muistutustekstistä (muistutukset tehty 12.8, 31.10 ja 16.11).

### B. Muutoksenhaku vuonna 2010

1. Kuinka monta (kpl) perhe- ja sosiaalipalveluja koskevaa sosiaalihuollon asiakkaan tekemää oikaisuvaatimusta viranhaltijan päätöksestä yksilöasioiden jaosto on käsitellyt vuoden 2010 aikana?
2. Kuinka monta (kpl) oikaisuvaatimuksista koski toimeentulotukea?
3. Kuinka monta (kpl) viranhaltijan päätöstä jaosto muutti tai palautti uudelleen käsittelyyn?
4. Kuinka monta (kpl) perhe- ja sosiaalipalveluja koskevaa valitusta tehtiin vuoden 2010 aikana hallinto-oikeuteen?
5. Kuinka monta kertaa hallinto-oikeus on vuoden 2010 aikana muuttanut jaoston ratkaisua/viranhaltijan päätöstä tai palauttanut asian uudelleen käsiteltäväksi?

Pyydän palauttamaan vastaukset postitse tai sähköpostitse 4.2.2011 mennessä.

KIITOS YHTEISTYÖSTÄ!

Johanna Eklund  
 sosiaali- ja potilasasiamies  
 Kaakkois-Suomen sosiaalialan  
 osaamiskeskus Oy, Socom

Laserkatu 6/ A1  
 53850 Lappeenranta  
 044-748 5306  
[johanna eklund@socom.fi](mailto:johanna eklund@socom.fi)

## KYSELY SOSIAALI- JA POTILASASIAMIEHEN VUODEN 2010 SELVITYSTÄ VARTEN/ AVOTERVEYDENHUOLTO JA SUUN TERVEYDENHUOLTO

### A. Muistutukset vuonna 2010

1. Kuinka monta (kpl) potilaslain mukaista, avoterveydenhuoltoa ja suun terveydenhuoltoa koskevaa muistutusta sosiaali- ja terveystieteissä tehtiin vuoden 2010 aikana?

Kaikki tehdyt muistutukset vastineineen pyydetään toimittamaan sosiaali- ja potilasasiamiehelle. Mikäli asiakas ei ole antanut lomakkeella suostumusta tietojen luovutukseen asiamiehelle, kopiot muistutuksista toimitetaan niin, että niistä on henkilötiedot poistettu/peitetty.

### B. Potilasvahingot vuonna 2010

1. Kuinka monta (kpl) avoterveydenhuoltoa ja suun terveydenhuoltoa koskevaa potilasvahinkoilmoitusta on tehty vuoden 2010 aikana?
2. Kuinka monta (kpl) potilaan kannalta myönteistä korvauspäätöstä Potilasvakuutuskeskus on antanut avoterveydenhuollon ja suun terveydenhuollon osalta vuonna 2010?

Pyydän palauttamaan vastaukset postitse tai sähköpostitse 4.2.2011 mennessä.

KIITOS YHTEISTYÖSTÄ!

Johanna Eklund  
sosiaali- ja potilasasiamies  
Kaakkois-Suomen sosiaalialan  
osaamiskeskus Oy, Socom

Laserkatu 6/ A1  
53850 Lappeenranta  
044-748 5306  
johanna eklund@socom.fi

**KYSELY SOSIAALI- JA POTILASASIAMIEHEN VUODEN 2010 SELVITYSTÄ VARTEN/ VANHUSTENPALVELUT****A. Muistutukset vuonna 2010**

1. Kuinka monta (kpl) sosiaalihuollon asiakaslain mukaista, vanhustenpalveluja koskevaa muistutusta sosiaali- ja terveystieteissä tehtiin vuoden 2010 aikana?

Kaikki tehdyt muistutukset vastineineen pyydetään toimittamaan sosiaali- ja potilasasiamiehelle. Mikäli asiakas ei ole antanut lomakkeella suostumusta tietojen luovutukseen asiamiehelle, kopiot muistutuksista toimitetaan niin, että niistä on henkilötiedot poistettu/peitetty.

**B. Muutoksenhaku vuonna 2010**

1. Kuinka monta (kpl) vanhustenpalveluja koskevaa sosiaalihuollon asiakkaan tekemää oikaisuvaatimusta viranhaltijan päätöksestä yksilöasioiden jaosto on käsitellyt vuoden 2010 aikana?
2. Kuinka monta (kpl) viranhaltijan päätöstä jaosto muutti tai palautti uudelleen käsittelyyn?
3. Kuinka monta (kpl) vanhustenpalveluja koskevaa valitusta tehtiin vuoden 2010 aikana hallinto-oikeuteen?
4. Kuinka monta kertaa hallinto-oikeus on vuoden 2010 aikana muuttanut jaoston ratkaisua/viranhaltijan päätöstä tai palauttanut asian uudelleen käsiteltäväksi?

Pyydän palauttamaan vastaukset postitse tai sähköpostitse 4.2.2011 mennessä.

**KIITOS YHTEISTYÖSTÄ!**

Johanna Eklund  
sosiaali- ja potilasasiamies  
Kaakkois-Suomen sosiaalialan  
osaamiskeskus Oy, Socom

Laserkatu 6/ A1  
53850 Lappeenranta  
044-748 5306  
johanna.eklund@socom.fi

## KYSELY SOSIAALI- JA POTILASASIAMIEHEN VUODEN 2010 SELVITYSTÄ VARTEN/ MIELENTERVEYS- JA PÄIHDEPALVELUT

### A. Muistutukset vuonna 2010

1. Kuinka monta (kpl) potilaslain mukaista, mielenterveys- ja päihdepalveluja koskevaa muistutusta sosiaali- ja terveystieteissä tehtiin vuoden 2010 aikana?

Kaikki tehdyt muistutukset vastineineen pyydetään toimittamaan sosiaali- ja potilasasiamiehelle. Mikäli asiakas ei ole antanut lomakkeella suostumusta tietojen luovutukseen asiamiehelle, kopiot muistutuksista toimitetaan niin, että niistä on henkilötiedot poistettu/peitetty.

Mielenterveyspalvelujen osalta asiamiehelle on jo aikaisemmin toimitettu kopioina kaksi tehtyä muistutusta vastauksineen (diaarinumerot 211/03.05/2010 ja 321/03.05/2010).

### B. Muiden potilaan oikeusturvakeinojen käyttö vuonna 2010

1. Kuinka monta (kpl) mielenterveys- ja päihdepalveluja koskevaa potilasvahinkoilmoitusta on tehty vuoden 2010 aikana?
2. Kuinka monta (kpl) potilaan kannalta myönteistä korvauspäätöstä Potilasvakuutuskeskus on antanut mielenterveys- ja päihdepalvelujen osalta vuonna 2010?
3. Kuinka monta (kpl) valitusta vuoden 2010 aikana on tehty hallinto-oikeudelle koskien tahdosta riippumatonta hoitopäätöstä tai tällaisen hoidon aikana tapahtunutta potilaan oikeuksien rajoittamista?
4. Kuinka monessa tapauksessa hallinto-oikeus on muuttanut tai palauttanut viranhaltijan päätöksen uudelleen käsiteltäväksi?

### C. Mielenterveys- ja päihdekuntoutuksen asiakkaiden oikeusturvakeinojen käyttö vuonna 2010

5. Kuinka monta (kpl) asiakkaan tekemää oikaisuvaatimusta yksilöasioiden jaostolle viranhaltijan päätöksestä on tehty vuonna 2010 koskien mielenterveys- ja päihdekuntoutusta?
6. Kuinka monessa tapauksessa yksilöasioiden jaosto muutti tai palautti viranhaltijan päätöksen?
7. Kuinka monta mielenterveys- ja päihdekuntoutusta koskevaa valitusta hallinto-oikeudelle on tehty vuoden 2010 aikana?
8. Kuinka monessa tapauksessa hallinto-oikeus muutti tai palautti asian uudelleen käsiteltäväksi?

Pyydän palauttamaan vastaukset postitse tai sähköpostitse 4.2.2011 mennessä.

KIITOS YHTEISTYÖSTÄ!

Johanna Eklund  
sosiaali- ja potilasasiamies  
Kaakkois-Suomen sosiaalialan  
osaamiskeskus Oy, Socom

Laserkatu 6/ A1  
53850 Lappeenranta  
044-748 5306  
johanna.eklund@socom.fi