

Itä-Uudenmaan sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteydenotto-tilastot 1-6/2020

Salla Ritala

Sosiaali- ja potilasasiamies

Sosiaalialan osaamiskeskus Verso -liikelaitos

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä

7.8.2020



Sisällys

1 Yhteenveto sosiaali- ja potilasasiain toiminnasta	2
2 Yhteenveto sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista.....	3
3 Yhteenveto potilasasiain miehelle tulleista yhteydenotoista	5
4 Yhteydenotot kunnittain	7
4.1 Askola.....	7
4.2 Lapinjärvi ja Loviisa	7
4.3 Porvoo	9
4.4 Sipoo	10

1 Yhteenveto sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnasta

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymään kuuluva Sosiaalialan osaamiskeskus Verso -liikelaitos tuottaa sosiaaliasiamiespalvelua Päijät-Hämeen sekä itäisen Uudenmaan alueille.

Versossa työskentelee kaksi kokoaikaista sosiaaliasiamiestä, joista toinen hoitaa alueellaan myös potilasasiamiehen tehtävää.

Verson asiamiesten vastuualueet on jaettu siten, että Päijät-Hämeen alueen sosiaaliasiamies palvelee Heinolan, Sysmän sekä Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän kuntien (Asikkala, Hartola, Hollola, Iitti, Kärkölä, Lahti, Myrskylä, Orimattila, Padasjoki ja Pukkila) asukkaita ja sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöä. Alueen väestömäärä on noin 212 000 asukasta. Itäisen Uudenmaan alueen sosiaali- ja potilasasiamies palvelee Askolan, Lapinjärven, Loviisan, Porvoon ja Sipoon asukkaita sekä sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöä. Alueen väestömäärä on noin 93 000 asukasta. Lisäksi itäisen Uudenmaan asiamies toimii kolmen yksityisen terveydenhuollon yksikön potilasasiamiehenä.

Itäisen Uudenmaan alueen sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys vuodelta 2019 valmistui maaliskuussa 2020, jolloin se lähetettiin tiedoksi kuntiin. Selvitystä esiteltiin henkilöstölle touko-kesäkuussa kahdessa samansisältöisessä Teams-tilaisuudessa. Tilaisuuksiin osallistui kunnista yhteensä 27 osallistujaa, joskaan osallistujia ei ollut kaikista alueen kunnista. Sosiaali- ja potilasasiamiehen vuosittaisen selvityksen lisäksi sosiaali- ja potilasasiamiehelle tehdyistä yhteydenotoista raportoidaan kuntien kanssa tehtyjen sopimusten mukaisesti tiedot myös ensimmäiseltä puolivuotiskaudelta.

Sosiaaliasiamiespalvelun tilastointitapaa on muutettu vuoden 2019 alussa siten, että yhteydenottojen jakautuminen eri palvelukokonaisuuksiin tilastoidaan THL:n määrittämän sosiaalihuollon palvelutehtäväluokituksen mukaisesti, sekä sosiaalihuoltolaissa mainittujen sosiaalipalvelujen mukaisesti. Tilastointitavan muutos vaikeuttaa ennen vuotta 2019 kerättyjen tietojen ja siitä eteenpäin kerättyjen tietojen vertailua toisiinsa.

Potilasasiamiestoiminta on vuoden 2019 alusta siirtynyt kaikista itäisen Uudenmaan kunnista Versolle. Tilastointitapa on vaihdellut eri kunnissa ja siksi vertailun tekeminen edellisiin vuosiin on osittain puutteellista. Jatkossa tilastointi perustuu pääosin Sosiaali- ja

potilasasiamiestoiminnan asiakastilastoinnin valtakunnallisen kehittämishankkeen loppuraportissa esitettyyn tilastomalliin. Sosiaali- ja potilasasiamiestoimintaan liittyvää valtakunnallista tilastomallia ei ole, ainoastaan tämä suositus.

Sosiaali- ja potilasasiamiespalvelun yhteydenotoksi kirjataan yhden asiakokonaisuuden muodostava tapahtuma. Asiamieheen yhteyttä ottaneen henkilön asia saattaa selvitä heti ensimmäisen yhteydenottokontaktin aikana ja toisinaan yhteydenottajan asia vaatii lisätietojen hankintaa ja asian tarkempaa selvittämistä, konsultointia, avustamista sekä asiakkaan, asiamiehen ja mahdollisten muiden asiaan liittyvien tahojen yhteistä tapaamista. Yhden asiakokonaisuuden hoitamisesta tehdään asiamiespalvelun tilastoon kuitenkin vain yksi yhteydenottomerkintä.

2 Yhteenveto sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista

Ajalla 1.1.-30.6.2020 itäisen Uudenmaan sosiaaliasiamiehen otettiin yhteyttä 53 kertaa. Vuonna 2019 vastaava luku oli 59 ja vuonna 2018 50. Tammi-kesäkuussa 2020 sosiaaliasiamiehelle kohdennetuista yhteydenotoista 42% (22kpl) tuli pelkästään tammikuussa. Muina kuukausina yhteydenottoja tuli 5-7kpl/kk.

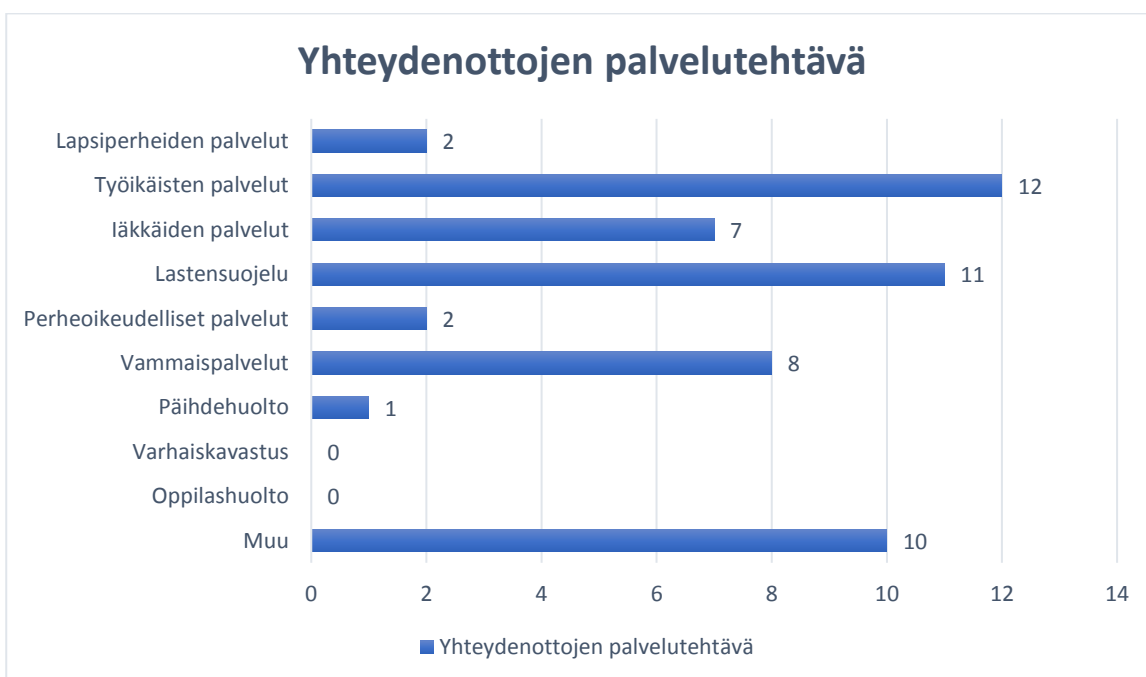
Alkuvuoden 2020 aikana sosiaaliasiamiehelle osoitetuista yhteydenotoista 41% tuli sosiaalihuollon asiakkailta, 42% heidän omaisiltaan/läheisiltään, 11% henkilöstöltä ja 3% muilta henkilöiltä. Suurin osa (73%) yhteydenotoista tuli puhelimitse. Yhteydenotoista 79% tuli suomeksi ja 21% ruotsiksi. 81% yhteydenotoista koski kunnan palveluja.

Seuraavassa taulukossa (taulukko 1) on esitetty yhteydenottojen jakaantuminen kunnittain. Askolaa ja Lapinjärveä koskevat yhteydenotot ovat olleet yksittäisiä. Loviisaa, Porvoota ja Sipoota koskevia yhteydenottoja on tullut yhtä paljon, 15 yhteydenottoa jokaisesta kunnasta.

Kunta	n	%
Askola	3	5,66
Lapinjärvi	1	1,89
Loviisa	15	28,3
Porvoo	15	28,3
Sipoo	15	28,3
Ei tietoa / muu	4	7,55

Taulukko 1. Sosiaaliamiehelle tulleiden yhteydenottojen jakautuminen kunnittain. n=53.

Seuraavassa kaaviossa (kaavio 1) on esitetty sosiaaliamiehelle tulleiden yhteydenottojen aiheita koskevat palvelutehtävät. Eniten yhteydenottoja alkuvuoden aikana on tullut koskien työikäisten palveluja, lastensuojelua, vammaispalveluja ja iäkkäiden palveluja. Lapsiperheiden palveluja, perheoikeudellisia palveluja ja päihdehuoltoa koskevia yhteydenottoja on tullut muutamia. Oppilashuoltoa ja varhaiskasvatusta koskevia yhteydenottoja ei ole alkuvuoden aikana tullut lainkaan. Kohdassa ”muu” on esimerkiksi Kelaa koskevat yhteydenotot. Lapsiperheiden palveluja ja lastensuojelua koskevat luvut eivät ole sikäli luotettavia, että yhteyttä ottavat asiakkaat eivät välttämättä aina tiedä, onko perheessä lastensuojelulain vai sosiaalihoitolain mukainen asiakkuus.



Kaavio 1. Sosiaaliamiehelle tulleiden yhteydenottojen jakautuminen palvelutehtävittäin. n=53.

Sosiaalipalveluittain alkuvuoden aikana eniten yhteyttä otettiin koskien sosiaalityötä ja -ohjausta (15), täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea (8), sijaishuoltoa (5) ja asumispalveluja (4). Alkuvuoden aikana sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen aihe oli useimmiten palvelun toteutus (23), päätökset ja sopimukset (17) ja tiedontarve sosiaalipalveluista (13).

3 Yhteenveto potilasasiamiehelle tulleista yhteydenotoista

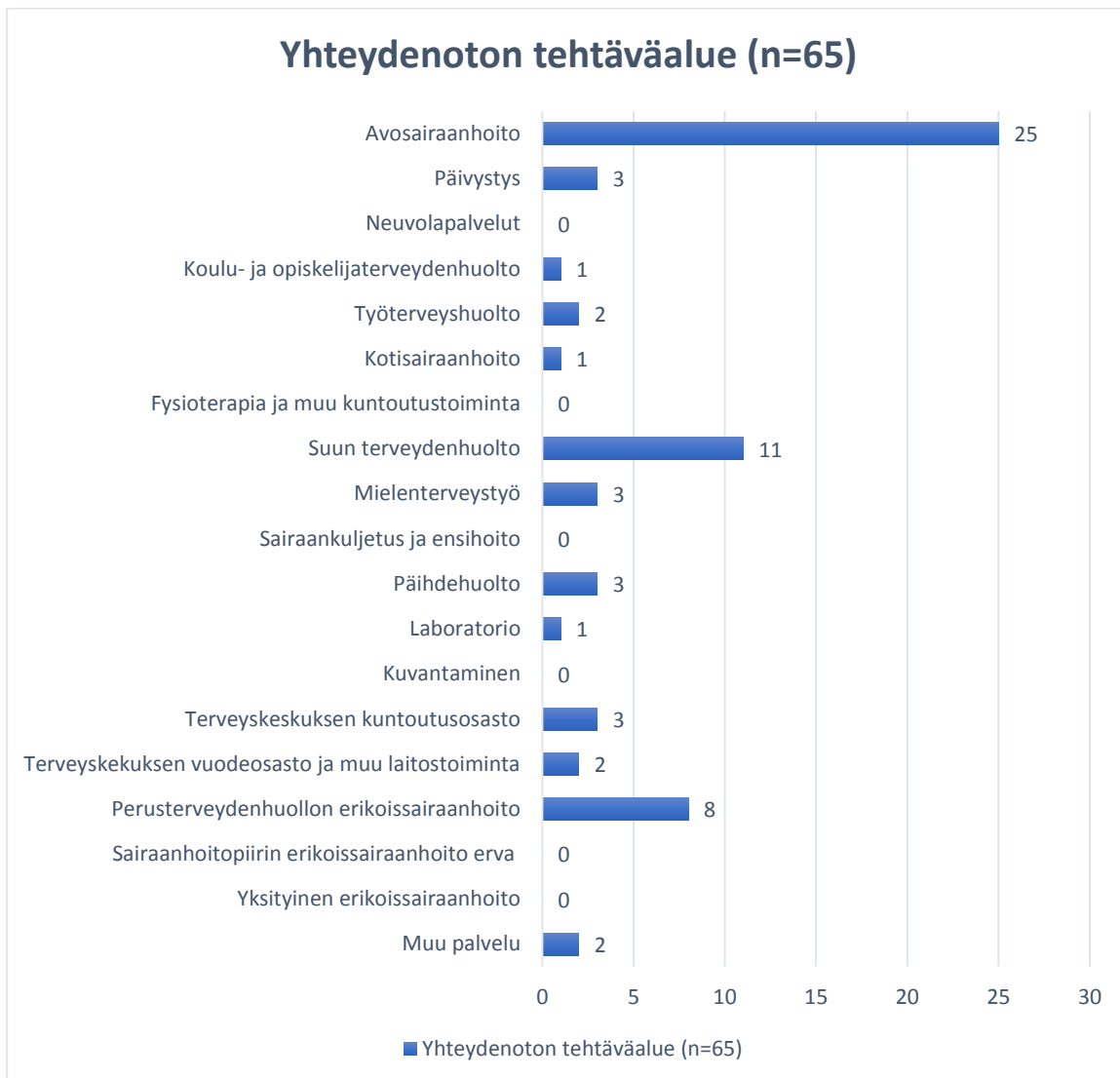
Potilasasiamiehelle kohdennettuja yhteydenottoja tuli ajalla 1.1.-30.6.2020 yhteensä 65 kappaletta. Vastaava luku vuonna 2019 oli 89. Puolet koko alkuvuoden yhteydenotoista tuli tammi- ja helmikuun aikana. 50 yhteydenottoa tuli potilailta itseltään ja 15 yhteydenottoa heidän omaisiltaan. Yhteydenottoja siis esimerkiksi henkilöstöltä ei tullut lainkaan. Suurin osa (72%) yhteydenotoista tuli puhelimitse. Potilasasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen kieli jakautui seuraavasti: 91% suomeksi, 8% ruotsiksi, 1% muulla kielellä.

Seuraavassa taulukossa (taulukko 2) on esitetty potilasasiamiehelle kohdennettujen yhteydenottojen jakaantuminen kunnittain. Askolaa, Lapinjärveä ja Sipoota koskien tuli muutamia yhteydenottoja. Loviisaa koski 16 yhteydenottoa ja Porvoota 38. Yksityisiä terveystalveluja, joilla on sopimus Verson kanssa potilasasiamiestoiminnasta, koskevia yhteydenottoja ei tullut lainkaan. Potilasasiamiehelle tuli kolme yhteydenottoa, joissa kunta ei ole tiedossa tai ne koskivat jotain alueen ulkopuolista kuntaa.

Kunta	n	%
Askola	2	3,08
Lapinjärvi	2	3,08
Loviisa	16	24,61
Porvoo	38	58,46
Sipoo	4	6,15
Yksityiset palvelut, joilla sopimus Verson kanssa	0	0
Muu / ei tietoa	3	4,62

Taulukko 2. Potilasasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen jakautuminen kunnittain. n=65.

Tehtävälueittain selvästi eniten yhteydenottoja tuli koskien avosairaanhoitoa (25). Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli koskien suun terveydenhuoltoa (11) ja kolmanneksi eniten perusterveydenhuollon erikoissairaanhoitoa (8), joka ei kuulu Verson potilasasiamiehen tehtävälueeseen. Muita tehtävälueita koskien tuli 0-3 yhteydenottoa tehtäväluetta kohden. Yhteydenottojen jakaantuminen tehtävälueittain on esitetty alla olevassa kaaviossa (kaavio 2).



Kaavio 2. Potilasasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen jakautuminen tehtävälueittain. n=65.

Potilasasiamiehelle osoitetun yhteydenoton syynä oli useimmiten hoidon toteuttaminen (29), hoitoon pääsy (15), tietosuoja (13) ja potilasvahinko tai sen epäily (10). Koska yksi yhteydenotto voi koskea montaa eri asiaa, on yhteydenoton syitä enemmän kuin yhteydenottoja lukumäärällisesti.

4 Yhteydenotot kunnittain

Seuraavissa alaluvuissa on eritelty sosiaali- ja potilasasiamiehelle ajalla 1.1.-30.6.2020 tulleet yhteydenotot kunnittain. Koska Lapinjärvi ja Loviisa muodostavat yhteistoiminta-alueen siten, että Loviisa tuottaa Lapinjärven sosiaali- ja terveystalvet iäkkäiden sosiaalipalveluita lukuun ottamatta, on näihin kuntiin kohdistuneet yhteydenotot yhdistetty samaan alalukuun (4.2).

4.1 Askola

Askolan kunnan palveluihin liittyen otettiin ajalla 1.1.-30.6.2020 sosiaaliasiamieheen yhteyttä kolme kertaa. Kaksi yhteydenotoista koski täydentävää/ehkäisevää toimeentulotukea ja yksi sosiaaliasiamiestoimintaa. Kahdessa yhteydenotossa syynä oli tiedontarve sosiaalipalveluista ja yhdessä oli muu syy.

Potilasasiamieheen otettiin alkuvuoden aikana yhteyttä Askolasta kaksi kertaa. Toinen yhteydenotto koski avosairaanhoidoa ja toinen suun terveydenhuoltoa. Molemmat yhteydenotot koskivat hoidon toteutumista. Lisäksi toisessa yhteydenotossa oli kyse potilasvahingosta tai sen epäilystä.

4.2 Lapinjärvi ja Loviisa

Ajalla 1.1.-30.6.2020 sosiaaliasiamiehelle tuli Lapinjärveä ja Loviisaa koskevia yhteydenottoja yhteensä 16. Seuraavassa taulukossa (taulukko 3) on esitetty yhteydenottojen jakaantuminen palvelutehtävittäin. Eniten yhteyttä otettiin koskien lastensuojelua (4). Työikäisten palveluita, iäkkäiden palveluita ja vammaispalveluita koskien tuli kustakin kaksi yhteydenottoa.

Palvelutehtävä	n	%
Lapsiperheiden palvelut	1	6,25
Työikäisten palvelut	2	12,5
lääkkäiden palvelut	2	12,5
Lastensuojelu	4	25,0
Perheoikeudelliset palvelut	1	6,25
Vammaispalvelut	2	12,5
Päihdehuolto	0	0,00
Varhaiskasvatus	0	0,00
Oppilashuolto	0	0,00
Muu	4	25,0

Taulukko 3. Sosiaaliamiehen yhteydenottojen jakautuminen palvelutehtävittäin Loviisassa ja Lapinjärvellä. n=16.

Sosiaalipalveluittain eniten otettiin yhteyttä koskien sosiaalityötä- ja ohjausta (6). Lisäksi yhteyttä otettiin koskien liikkumista tukevia palveluita (1), kuljetuspalvelua (1), täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea (1), sosiaalipäivystystä (1), lapsen elatusavun vahvistamista (1), sijaishuoltoa (1) ja palvelutarpeen arviointia (1). Lisäksi alueelta tuli kolme yhteydenottoa, jotka eivät koskeneet sosiaalipalveluita.

Lapinjärveltä ja Loviisasta tuli potilasasiamiehelle alkuvuoden aikana 18 yhteydenottoa. 11 yhteydenotoista tuli potilailta ja seitsemän omaisilta/läheisiltä. Eniten yhteydenottoja tuli koskien avosairaanhoidtoa (4). Lisäksi yhteydenotot koskivat päivystystä (2), työterveyshuoltoa (1), suun terveydenhuoltoa (2), mielenterveytyötä (2), laboratoriota (1) ja terveyskeskuksen vuodeosastoa tai muuta laitostoimintaa (2). Lisäksi kolme yhteydenottoa koski HUS:n palveluita, joiden potilasasiamiehenä Verson asiamies ei toimi ja yhdessä yhteydenotossa ei ollut tiedossa, mitä palvelua yhteydenotto koskee. Yhteydenoton syynä oli useimmiten hoidon toteuttaminen (8), tietosuoja (5) ja hoitoon pääsy (3). Lisäksi kohtelusta, maksuasioista ja potilasvahingosta tai sen epäilystä tuli kustakin kaksi yhteydenottoa. Lisäksi yksi yhteydenotto koski potilasasiakirjan sisältöä ja yksi hoitopaikan valintaa. Yksi yhteydenotto saattaa sisältää monta yhteydenoton syytä, minkä vuoksi syitä on lukumäärällisesti enemmän kuin yhteydenottoja.

4.3 Porvoo

Tammi-kesäkuussa 2020 sosiaaliasiamieheen otettiin Porvoosta yhteyttä 15 kertaa. Yhdeksän yhteydenottoa tuli suoraan sosiaalihuollon asiakkailta, neljä heidän omaisiltaan/läheisiltään, yksi henkilöstöltä ja yksi muulta henkilöltä. Alla olevassa taulukossa (taulukko 4) on esitetty yhteydenottojen jakaantuminen palvelutehtävittäin. Palvelutehtävittäin eniten yhteyttä otettiin työikäisten palveluihin, lastensuojeluun ja perheoikeudellisiin palveluihin liittyen.

Palvelutehtävä	n	%
Lapsiperheidenpalvelut	1	6,67
Työikäisten palvelut	5	33,33
lääkkäiden palvelut	1	6,67
Lastensuojelu	4	26,66
Perheoikeudelliset palvelut	4	0,00
Vammaispalvelut	3	20,00
Päihdehuolto	0	0,00
Varhaiskasvatus	0	0,00
Oppilashuolto	0	0,00
Muu	1	6,67

Taulukko 4. Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen jakautuminen palvelutehtävittäin Porvoossa. n=15.

Sosiaalipalveluittain eniten yhteyttä otettiin koskien sosiaalityötä ja -ohjausta (5). Lisäksi yhteyttä otettiin koskien kotihoitoa (1), kotipalvelua (2), lapsiperheiden kotipalvelua (1), asumispalvelua (1), kuljetuspalvelua (1), asunnon muutostöitä (1), omaishoidon tukea (1), täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea (2), tehostettua perhetyötä (1) ja sijaishuoltoa (2). Yksi yhteydenotto ei koskenut sosiaalipalveluja. Yksi yhteydenotto voi koskea useampaa sosiaalipalvelua, minkä vuoksi yhteydenottomäärät palveluittain ovat suuremmat kuin yhteydenottojen lukumäärä yhteensä.

Ajalla 1.1.-30.6.2020 potilasasiamieheen otettiin Porvoosta yhteyttä 38 kertaa. 32 yhteydenottajista oli potilaita ja kuusi heidän omaisiaan/läheisiään. Tehtäväalueittain eniten yhteyttä otettiin koskien avosairaanhoidtoa (17) ja suun terveydenhuoltoa (6). Lisäksi

yhteydenotot koskivat päivystystä (1), koulu- ja opiskelijaterveydenhuoltoa (1), kotisairaanhoidoa (1), mielenterveystyötä (1), päihdehuoltoa (3) ja terveyskeskuksen kuntoutusosastoa (3). Lisäksi viisi yhteydenottoa koski HUS:n palveluita, joiden potilasasiamiehenä Verson potilasasiamies ei toimi. Seuraavassa taulukossa on esitetty yhteydenottojen syyt. Eniten yhteyttä otettiin koskien hoidon toteuttamista, hoitoon pääsyä, tietosuojaa ja kohtelua. Yhdellä yhteydenotolla voi olla useampia syitä, mistä johtuen yhteydenoton syitä on enemmän kuin yhteydenottoja yhteensä.

Yhteydenoton syy	n
Hoitoon pääsy	12
Selvitys toimenpidevaihtoehdoista	0
Hoidon toteuttaminen	17
Kohtelu	6
Tietosuoja	7
Maksuasiat	1
Vahingonkorvaus, esinevahingot	3
Itsemääräämisoikeus	1
Potilasvahinko/-epäily	4
Lääkehoito/lääkevahinkoepäily	3
Muu syy	4

Taulukko 5. Potilasasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen syyt Porvoossa. n=58.

4.4 Sipoo

Sosiaaliasiamieheen otettiin Sipoosta yhteyttä ajalla 1.1.-30.6.2020 yhteensä 15 kertaa. Yhteydenottajista seitsemän oli asiakkaiden omaisia tai läheisiä, kuusi sosiaalihuollon asiakkaita ja kaksi henkilöstöä. Alla olevassa taulukossa (taulukko 6) näkyy yhteydenottojen jakaantuminen palvelutehtävien välillä. Eniten yhteyttä otettiin koskien iäkkäiden palveluita.

Palvelutehtävä	n	%
Lapsiperheiden palvelut	0	0,00
Työikäisten palvelut	3	20,00
lääkkäiden palvelut	4	26,66
Lastensuojelu	3	20,00
Perheoikeudelliset palvelut	1	6,67
Vammaispalvelut	3	20,00
Päihdehuolto	1	6,67
Varhaiskasvatus	0	0,00
Oppilashuolto	0	0,00
Muu	0	0,00

Taulukko 6. Sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen jakautuminen palvelutehtävittäin Sipoossa. n=15.

Palveluittain jaoteltuna yhteydenotot koskivat useimmiten sosiaalityötä tai -ohjausta (4), henkilökohtaista apua (3) ja täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea (3). Lisäksi yhteydenottoja tuli koskien kotihoidon tukipalveluita (1), asumispalveluita (2), kuljetuspalvelua (1), asunnon muutostöitä (1), omaishoidon tukea (1), välitystiliä (1), lapsen huoltoon ja tapaamisoikeuteen liittyviä asioita (1), sijaishuoltoa (2) ja päihdetyötä (1). Lisäksi kahdessa yhteydenotossa oli kyse sosiaalipalveluihin kuulumattomasta asiasta. Koska yksi yhteydenottoja voi koskea useaa eri sosiaalipalvelua, on yhteydenottojen aiheena olevia sosiaalipalveluita enemmän kuin yhteydenottoja yhteensä.

Sipoosta otettiin potilasasiamieheen alkuvuoden aikana yhteyttä neljä kertaa. Kolme yhteydenottajista oli potilaita ja yksi omainen/läheinen. Kolme yhteydenotoista koski avosairaanhoidtoa ja yksi koski suun terveydenhuoltoa. Yhteydenottojen syinä olivat potilasvahinko tai sen epäily (2), hoidon toteuttaminen (1), tietosuoja (1) ja muu syy (1). Muuna syynä yhteydenottoon oli hoitopaikan valintaan liittyvät asiat. Yksi yhteydenotto voi koskea useampaa eri asiaa, mistä syystä yhteydenoton syytä on enemmän kuin yhteydenottoja.