

# Sosiaali- ja potilasasiamiesten selvitys 2023

---

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat Tarja Laukkanen, Annina Rinne & Salla Ritala

29.2.2024



Päijät-Hämeen  
hyvinvointialue

# Lukijalle

Tämä on vuotta 2023 käsittelevä sosiaali- ja potilasasiamiesten selvitys. Lakisääteinen velvollisuutemme on seurata asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja laatia siitä vuosittain selvitys. Aiemmin vuosittainen selvitysvelvollisuus on ollut vain sosiaaliasiamiehellä, mutta vuoden 2024 alusta voimaan tulleen uuden lainsäädännön mukaisesti selvitys on tehty nyt koskien sekä sosiaalihuoltoa että terveydenhuoltoa.

Lakimuutoksen myötä myös nimikkeemme muuttuivat asiamiehistä sosiaali- ja potilasasiavastaaviksi. Käytämme kuitenkin tässä selvityksessä vielä viime vuonna käytössä ollut nimikettämme sosiaali- ja potilasasiamies, koska selvitys käsittelee vuotta 2023.

Lain mukaan selvitys osoitetaan aluehallitukselle. Toivomme kuitenkin, että myös asiakkaat, ammattilaiset sekä johto lukisivat ja hyödyntäisivät selvitystämme.

Kiitämme kaikkia asiakkaita ja yhteistyökumppaneita vuodesta 2023!

terveisin sosiaali- ja potilasasiavastaavat Annina, Salla ja Tarja



# Selvitys pähkinäkuoressa

69 %

Uusia yhteydenottoja

26 %

Jatkoyhteydenottoja

5 %

Ei tietoa yhteydenottotyypistä



312

Sosiaaliasiamiehelle  
tullutta yhteydenottoa

1417

Potilasasiamiehelle  
tullutta yhteydenottoa



Sosiaali- ja potilas-  
asiamiehen huomiot  
ja kehittämis-  
ehdotukset

1. Itsemääräämisoikeuden toteutuminen
2. Julkisuuslain mukainen tietopyyntö
3. Tekninen tuki ja saavutettavuus palvelukanavissa
4. Päivystykseen hakeutumisen ohjeet
5. Hoitotakuuaikojen ylittäminen
6. Palveluasumisen epäkohtien käsittely

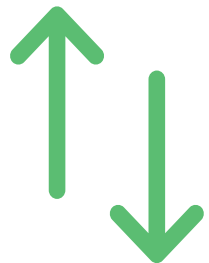
## 3 yleisintä yhteydenoton aihetta

Sosiaaliasiamiehelle:

1. Palvelun toteuttaminen
2. Päätökset ja sopimukset
3. Muu

Potilasasiamiehelle:

1. Hoidon toteuttaminen
2. Hoitoon pääsy / jonottaminen
3. Potilasvahinko tai sen epäily



# Sisällysluettelo



Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminta

Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot

Yhteydenotot palvelutehtävittäin ja aiheittain



Potilasasiamiiehelle tulleet yhteydenotot



Terveys- ja sairaanhoitopalvelut -toimiala

Ikääntyneiden palvelut ja kuntoutus -toimiala



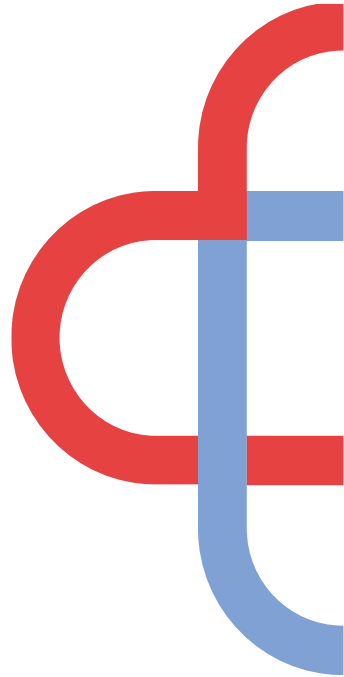
Perhe- ja sosiaalipalvelut -toimiala

Muut yhteydenotot



Oikeussuojakeinojen käyttö

Sosiaali- ja potilasasiamiehen huomioita ja kehittämisehdotuksia





## Sosiaali- ja potilas- asiamiestoiminta



# Lainsäädännöllinen tausta

- Sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminta perustuu potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista annettuun lakiin (739/2023). Laki tuli voimaan 1.1.2024.
  - Tätä ennen sosiaaliasiamiestoiminnasta säädettiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta oikeuksista annetussa laissa (812/2000) ja potilasasiamiestoiminnasta potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (785/1992).
- Sosiaaliasiavastaavan ja potilasasiavastaavan yhtenä tehtävänä on koota tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä (8 §).
- Toiminnan vastuuhenkilön on koottava edellä mainituista asioista yhdessä sosiaali- ja potilasasiavastaavien kanssa selvitys vuosittain aluehallitukselle (8 §).



# Hyvinvointialueen vastuu järjestää sosiaaliasiavastaava- ja potilasasiavastaavatoiminta

- Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 2 § ja 4 §:
  - Hyvinvointialueen on järjestettävä sosiaaliasiavastaava- ja potilasasiavastaavatoiminta hyvinvointialueiden järjestämissä ja tuottamissa palveluissa, valtion palveluissa (pl. 4 §), kuntien ja yksityisten tuottamissa sote-palveluissa, työterveyshuollon palveluissa sekä julkisissa ja yksityisissä varhaiskasvatuspalveluissa.
  - HUS ja Työterveyslaitos järjestävät potilasasiavastaavatoiminnan palveluissaan. Lisäksi valtio järjestää potilasasiavastaavapalvelut puolustusvoimissa, valtion mielisairaaloissa ja vankiterveydenhuollossa.
  - Sosiaali- ja potilasasiavastaavien toiminta on järjestettävä yhtenäisenä hallinnollisena kokonaisuutena erillään hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämiseen ja tuottamiseen liittyvistä tehtävistä.
  - Hyvinvointialueen on nimettävä potilasasiavastaavia ja sosiaaliasiavastaavia riittävästi siten, että palveluja on saatavilla potilaiden ja asiakkaiden palvelutarpeen mukaisesti.
  - Hyvinvointialueen on nimettävä lisäksi potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan vastuuhenkilö, jos sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtäviä hoitaa useampi kuin yksi henkilö.



# Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät

Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 8 §

1. neuvoa asiakkaita ja potilaita potilaslain ja sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa;
2. neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta, potilasta tai laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä potilaslaissa tai sosiaalihuollon asiakaslaissa tarkoitetun muistutuksen tekemisessä;
3. neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu asiakkaan tai potilaan sosiaali- ja terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa;
4. tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista;
5. koota tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä;
6. toimia muutenkin asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.





# Toiminnan vastuuhenkilön tehtävät

Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 8 §

1. Ohjata ja koordinoida sosiaali- ja potilasasiavastaavien toimintaa
2. Kehittää osaltaan sosiaali- ja potilasasiavastaavien osaamista ja toimintaa
3. Seurata potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja koota siitä yhdessä sosiaali- ja potilasasiavastaavien kanssa vuosittain selvitys aluehallitukselle
4. Tehdä yhteistyötä eri sosiaali- ja terveydenhuollon ja varhaiskasvatuksen viranomaisten ja palveluntuottajien kanssa asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.



# Sosiaali- ja potilasasiamiesten toimintavuosi 2023

- Sosiaali- ja potilasasiamiespalvelut yhtenäistyivät Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle vuoden 2023 alusta. Aiemmin sosiaaliasiamiehet ja potilasasiamiehet olivat toimineet eri yksiköissä. Toiminta sijoitettiin vuoden 2023 alusta aluehallituksen toimialalle Järjestämisen tuki –yksikköön.
- Vuonna 2023 sosiaali- ja potilasasiamiesresurssi oli 3 henkilötyövuotta. Kaikki tekivät yhdennettyä sosiaali- ja potilasasiamiehen työtä.
- Sosiaali- ja potilasasiamiehet järjestivät erilaisia asiakkaiden ja potilaiden oikeuksiin liittyviä koulutuksia ammattilaisille 7 kpl ja niihin osallistui yhteensä noin 400 ammattilaista. Palautekyselyyn vastanneista 98 % suosittelisi käymäänsä koulutusta työkaverilleen.
- Lisäksi asiamiehet vierailivat yhteensä 21 kertaa esimerkiksi hyvinvointialueen johtoryhmissä, aluehallituksessa, toimintayksiköissä, asiakasraadeissa ja yhdistysten järjestämissä tilaisuuksissa.
- Vuonna 2023 asiamiehet aloittivat hyvinvointialueen muistutusten käsittelyn kehittämisprosessin. Työskentelyssä laadittiin muun muassa muistutusvastauksen mallipohja sekä koulutettiin muistutuksiin vastaavia esihenkilöitä. Kehittämistyö jatkuu vuonna 2024.
- Sosiaali- ja potilasasiamiehet toimivat hyvinvointialueen työntekijälähettiläinä. Voit seurata Instagramissa: @sosiaalijapotilasasiavastaavat



# Selvitys sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnasta



Sosiaali- ja potilasasiamiehelle tulevien yhteydenottojen tilastoinnista ei ole olemassa valtakunnallisesti yhtenäistä mallia. Päijät-Hämeen hyvinvointialueella asiamiehelle tulevat yhteydenotot on tilastoitu siten, että jokaisesta yhteydenotosta tehdään tilastomerkintä. Yhteydenotot ovat tärkeä tietolähde asiakkaiden ja potilaiden kokemista epäkohdista ja ongelmista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Palaute on tärkeää tuoda esiin, jotta virheelliset tai toimimattomat toimintatavat, huono kohtelu tai muut epäselvyydet palveluissa tulevat tietoon, ne voidaan selvittää ja palvelujen laatua parantaa.



Tässä selvityksessä sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot esitetään THL:n palvelutehtäväluokituksen mukaisesti. Tämän lisäksi esitetään oppilashuollon ja varhaiskasvatuksen tiedot. Ne palvelutehtävät, joista on tullut alle viisi yhteydenottoa esitetään vain koontidiana eikä yhteydenottoja avata sanallisesti. Terveydenhuollon tulosalueista esitellään ainoastaan ne, joita koskevia yhteydenottoja potilasasiamiehelle on tullut. Selvityksen aineistona ovat yhteydenottojen lisäksi asiamiehen työssään tekemät muut havainnot sekä asiamiehen tietoon tulleet sosiaalihuoltoa ja terveydenhuoltoa koskevat muistutukset. Lisäksi aineistona ovat Päijät-Hämeen hyvinvointialueen eri toimialoille joulukuussa 2023 lähetetyn kyselyn vastaukset siltä osin kuin toimialoilta on tietoja saatu. Kyselyssä tiedusteltiin muun muassa sosiaali- ja terveydenhuollon muistutusten määriä ja vastausaikoja sekä kantelujen määriä.



# Selvitys sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnasta



Tämän selvityksen pohjalta ei voi päätellä sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaistilaa Päijät-Hämeen hyvinvointialueella, koska vain hyvin pieni osa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen käyttäjistä tai heidän omaisistaan ja läheisistään on yhteydessä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Lisäksi on huomioitava asiamiehelle tulevien yhteydenottojen luonne. Sosiaali- ja potilasasiamieheen otetaan yhteyttä tavallisesti silloin, kun palvelunkäyttäjä on jollain tavoin tyytymätön sosiaalihuollon tai terveydenhuollon palvelutoimintaan taikka henkilöllä on tiedontarve asiakkaan tai potilaan oikeuksista. Sosiaali- ja potilasasiamiehelle annetaan vain harvoin palveluihin tai hoitoon liittyvää kiittävää palautetta.

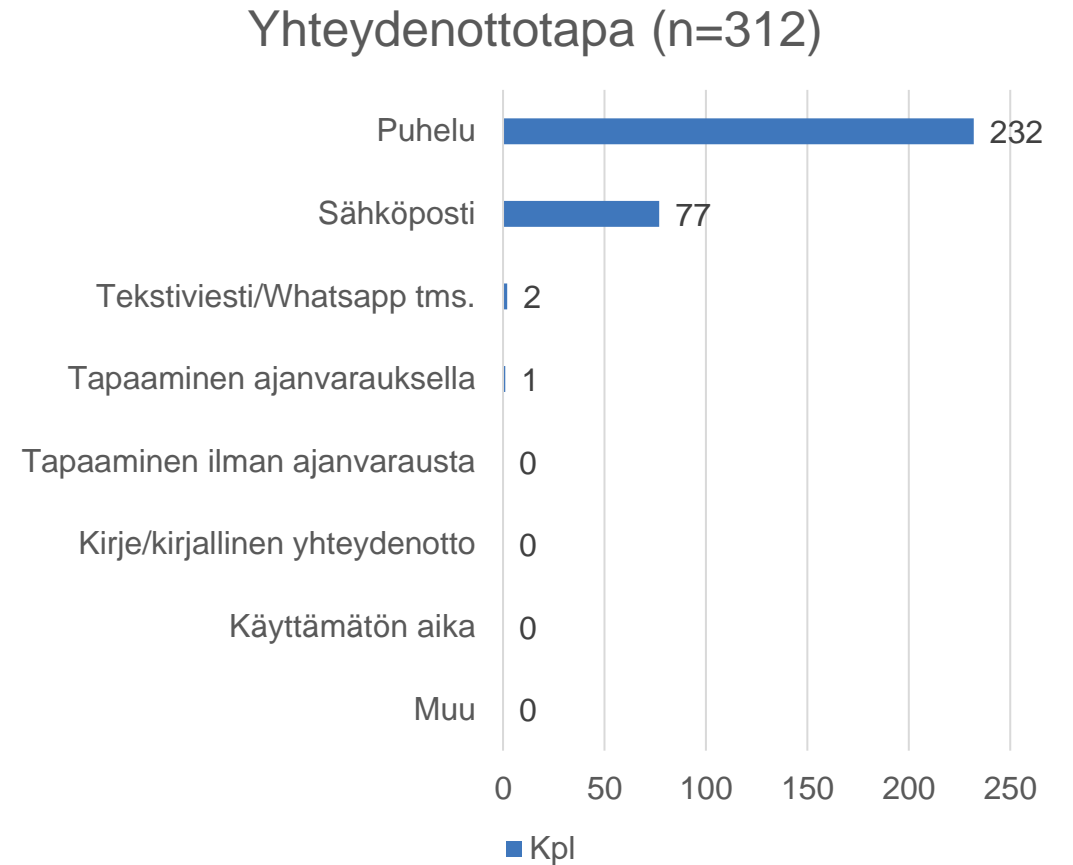
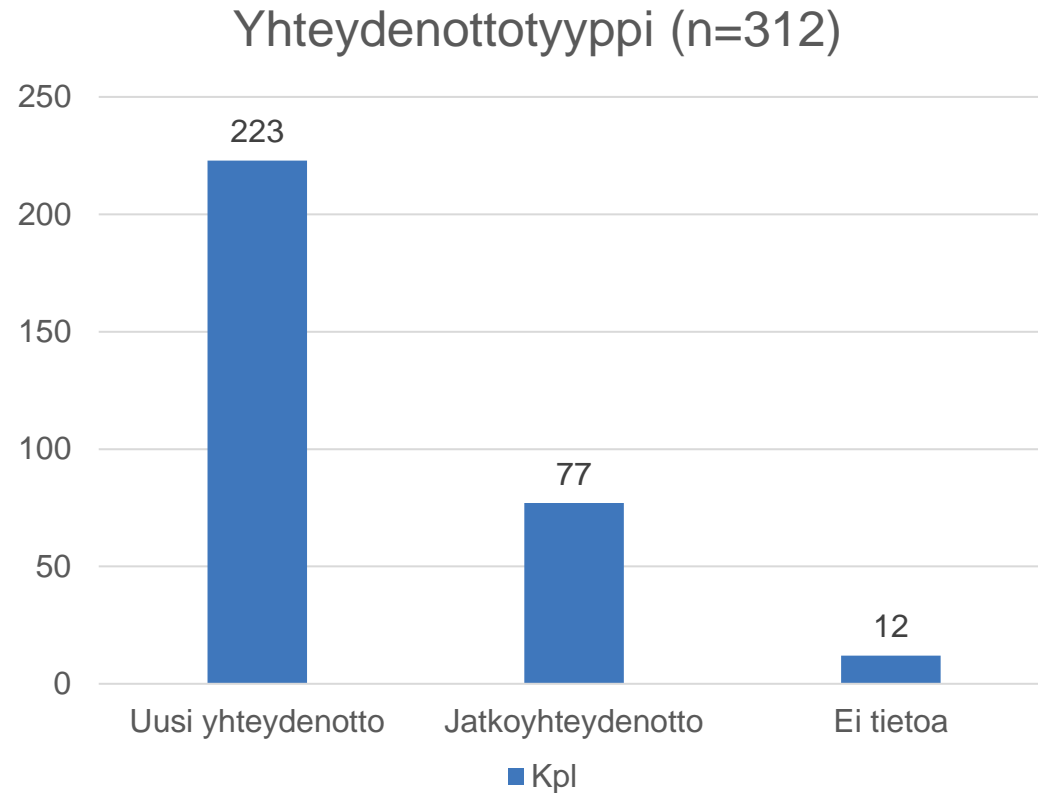




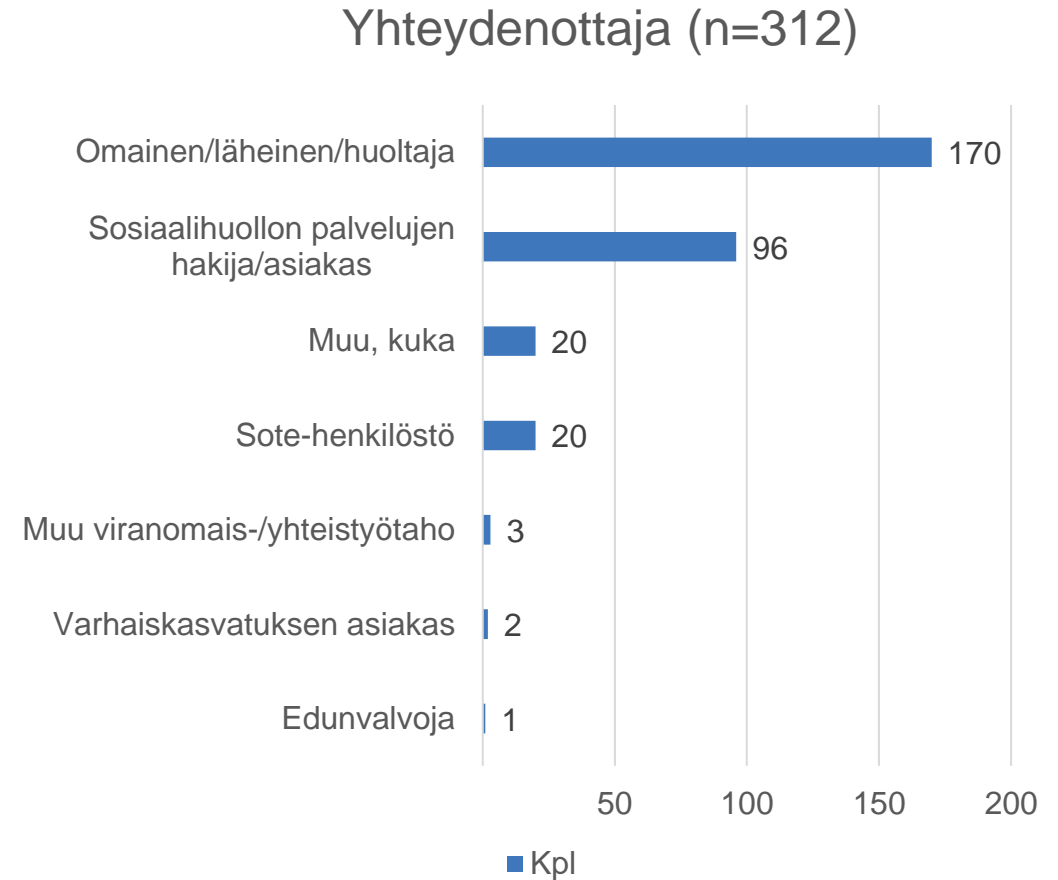
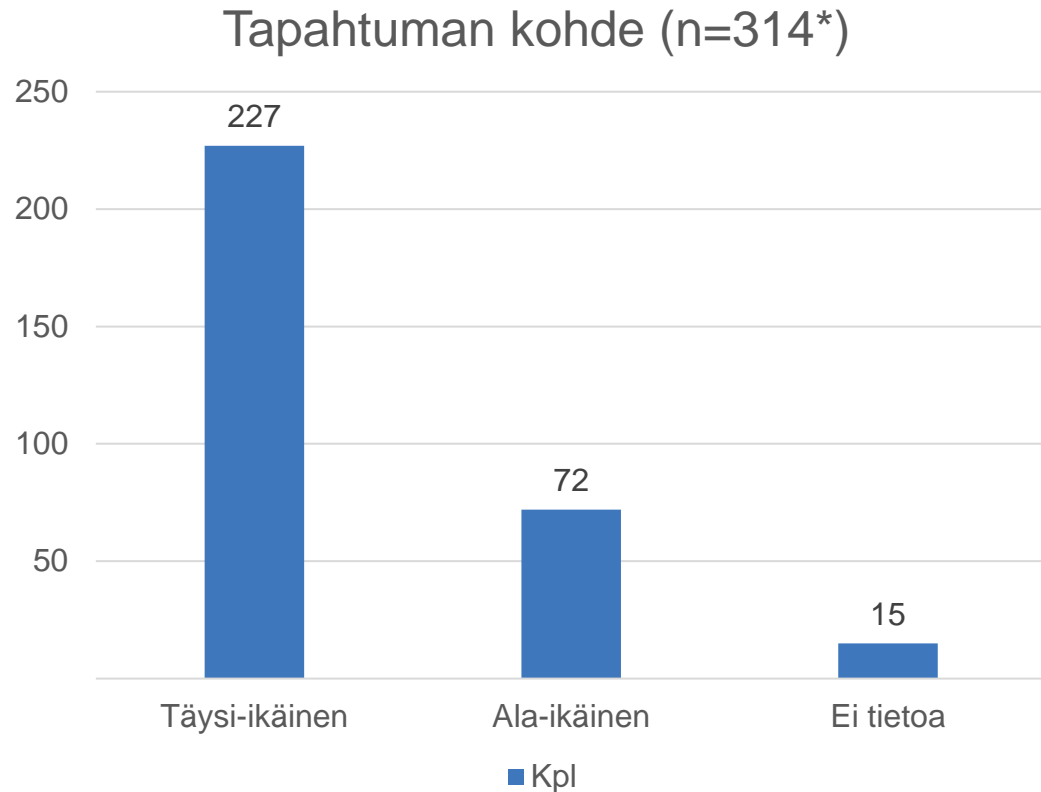
**Sosiaaliasiamiehelle  
tulleet yhteydenotot**



# Sosiaalihuoltoon koskevat yhteydenotot (n=312)



# Sosiaalihuoltoon koskevat yhteydenotot (n=312)



\*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa tapahtuman kohdetta.

# Keskeiset nostot

**71 %**

Uusia yhteydenottoja

**74 %**

Puhelimitse tulleita yhteydenottoja

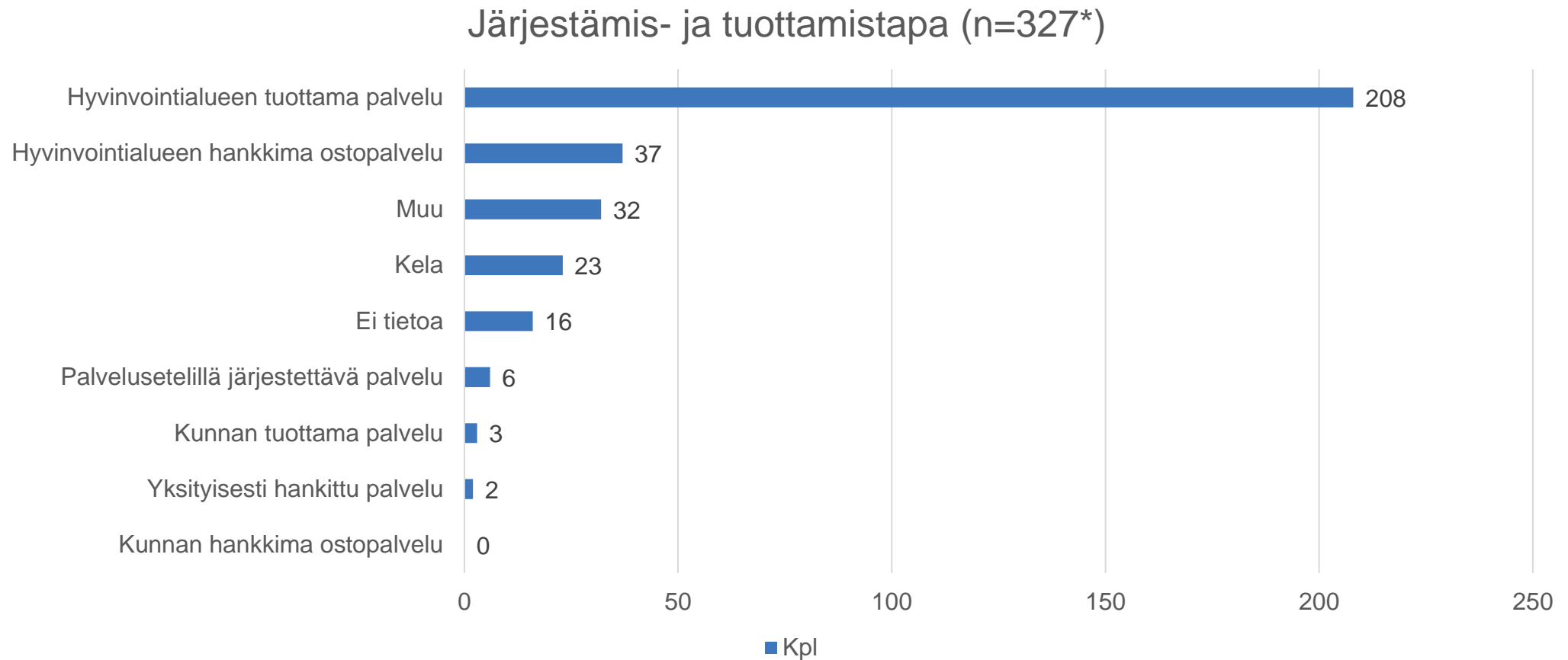
**54 %**

Yhteydenottajana omainen, läheinen tai huoltaja





# Sosiaalihuoltoa koskevat yhteydenotot (n=312)



\*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa järjestämis- ja tuottamistapaa.



# Yhteydenotot palvelun sijaintikunnan mukaan (n=312)

| Kunta           | Yhteydenotot kpl | Yhteydenotot / 1000 asukasta | Asukasluku 31.12.2022* |
|-----------------|------------------|------------------------------|------------------------|
| Asikkala        | 6                | 0,7                          | 8 014                  |
| Hartola         | 0                | 0                            | 2 574                  |
| Heinola         | 30               | 1,7                          | 18 131                 |
| Hollola         | 14               | 0,6                          | 22 943                 |
| Iitti           | 4                | 0,6                          | 6 504                  |
| Kärkölä         | 1                | 0,2                          | 4 198                  |
| Lahti           | 159              | 1,3                          | 120 175                |
| Orimattila      | 9                | 0,6                          | 15 735                 |
| Padasjoki       | 0                | 0                            | 2 750                  |
| Sysmä           | 6                | 1,7                          | 3 504                  |
| Muu / ei tietoa | 83               | -                            | -                      |
| Yhteensä        | 312              | Ka. 1,1**                    | 204 528                |

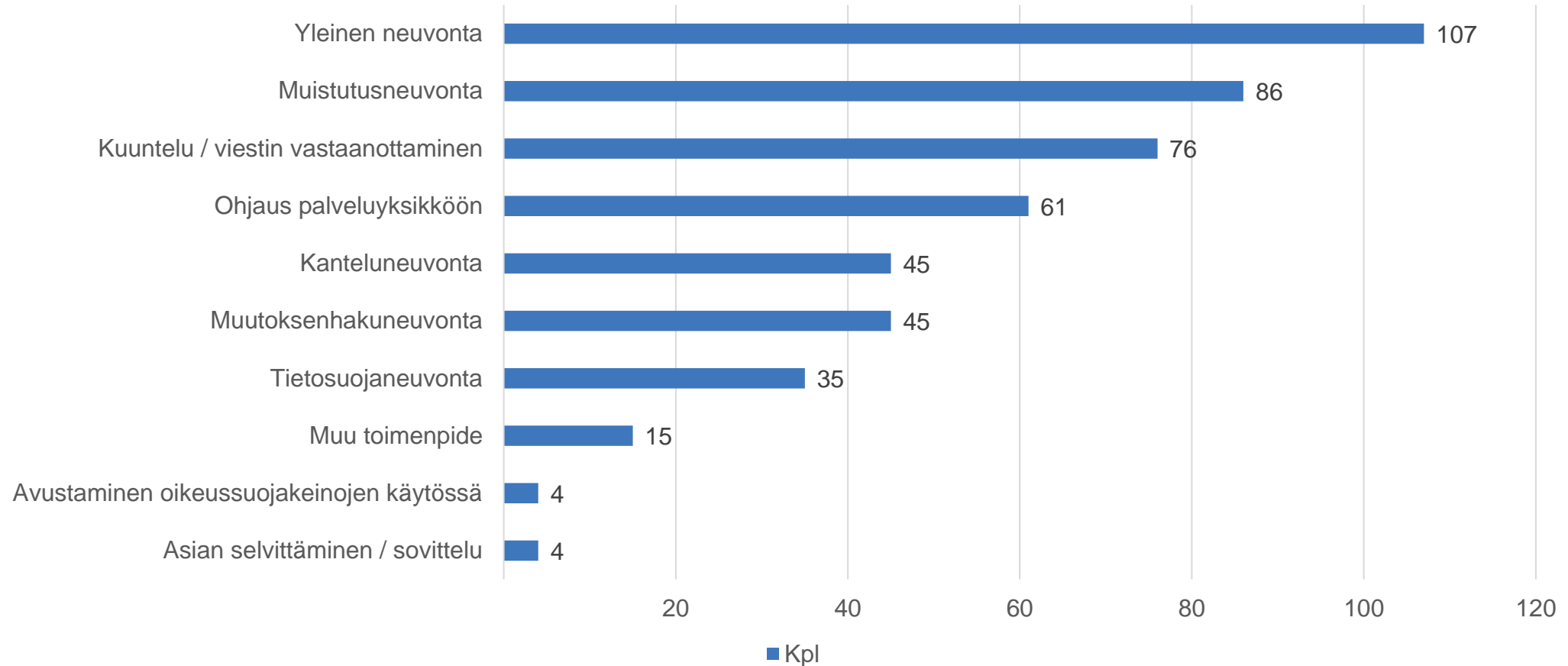
- Asukaslukuun suhteutettuna eniten yhteydenottoja tuli koskien Sysmässä ja Heinolassa sijaitsevia sosiaalipalveluita (molemmissa 1,7 yhteydenottoa / 1000 asukasta).
- Näissä yhteydenotoissa näkyi Heinolan ja Sysmän palveluiden siirtyminen hyvinvointialueelle hyvinvointiyhtymän ulkopuolelta ja esimerkiksi omaishoidon tuen kriteerien yhdenmukaistaminen alueella.
- Moni Heinolan ja Sysmän asiakas koki palveluidensa heikentyneen yhtenäistämisen myötä.

\*Lähde: Tilastokeskus    \*\*Ilman riviä Muu / ei tietoa



# Sosiaalihuoltoon koskevat yhteydenotot (n=312)

## Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet (n=478\*)



\*Yksi yhteydenotto on voinut johtaa useaan toimenpiteeseen.



# Keskeiset nostot

**63 %**

Yhteydenotto koski hyvinvointialueen tuottamia palveluja

**16 %**

Yhteydenotto koski sellaisia palveluja tai toimintoja, jotka eivät kuulu sosiaaliasiamiehen tehtäväkenttään, esimerkiksi Kelan ja Digi- ja väestötietoviraston palvelut.

**34 %**

Sosiaaliasiamiehen toimenpiteenä oli yleinen neuvonta.



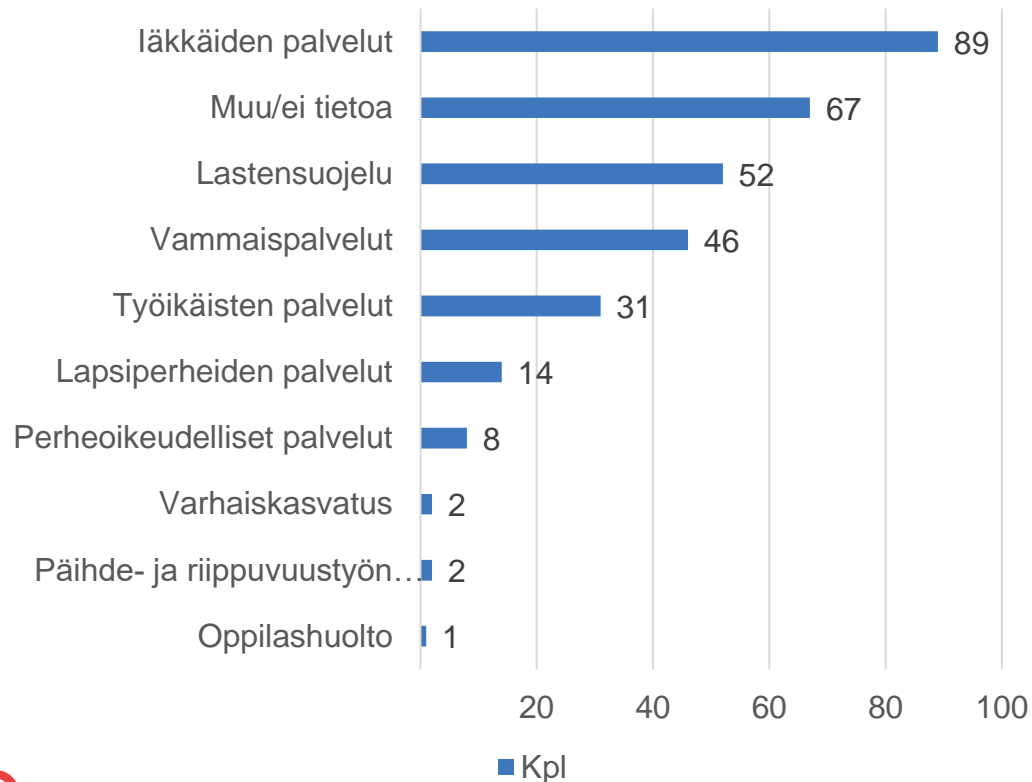
# Yhteydenotot palvelutehtävittäin ja aiheittain

---



# Sosiaalihuoltoa koskevat yhteydenotot palvelutehtävittäin ja aiheittain (n=312)

Yhteydenoton palvelutehtävä (n=312)



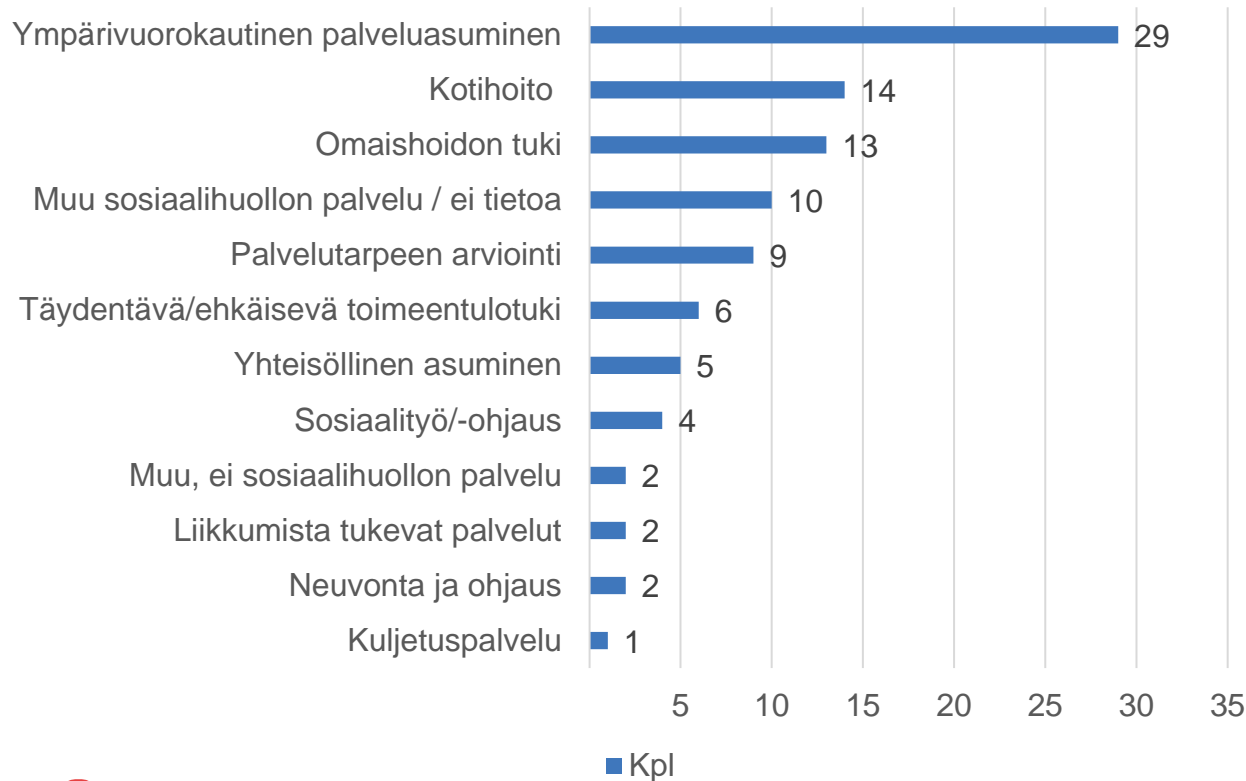
| Yhteydenoton aihe               | Kpl         |
|---------------------------------|-------------|
| Palvelun toteuttaminen          | 96          |
| Päätökset ja sopimukset         | 80          |
| Muu                             | 65          |
| Kohtelu                         | 57          |
| Tietosuoja / tiedonsaantioikeus | 40          |
| Tiedontarve sosiaalipalveluista | 26          |
| Itsemääräämisoikeus             | 14          |
| Asiakasmaksuasiat               | 13          |
| Konsultointi                    | 12          |
| Jonotus tai käsittelyaika       | 6           |
| <b>Yhteensä</b>                 | <b>409*</b> |

\*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa aiheetta.



# lääkäiden palveluja koskevat yhteydenotot (n=89)

Sosiaalipalvelu (n=97\*)



| Yhteydenoton aihe               | Kpl         |
|---------------------------------|-------------|
| Palvelun toteuttaminen          | 31          |
| Päätökset ja sopimukset         | 21          |
| Muu                             | 14          |
| Kohtelu                         | 14          |
| Tiedontarve sosiaalipalveluista | 11          |
| Tietosuoja / tiedonsaantioikeus | 8           |
| Asiakasmaksuasiat               | 8           |
| Itsemääräämisoikeus             | 7           |
| Konsultointi                    | 4           |
| Jonotus tai käsittelyaika       | 0           |
| <b>Yhteensä</b>                 | <b>118*</b> |

\*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa sosiaalipalvelua ja aihetta.



# lääkäiden palveluja koskevat yhteydenotot



68 % yhteydenottajista oli omaisia tai läheisiä. Asiakas itse otti yhteyttä joka neljännessä yhteydenotossa. Muita yhteydenottajia olivat edunvalvoja ja sote-henkilöstö. Yhteydenotot koskivat useimmiten hyvinvointialueen tuottamia palveluja (66 %). Joka neljäs yhteydenotto koski hyvinvointialueen ostopalveluja.



Noin 24 % yhteydenotoista liittyi päätöksiin ja sopimukseen. Noin puolet näistä yhteydenotoista koski omaishoidon tukea koskevia päätöksiä ja sopimuksia. Myös ympärivuorokautisen palveluasumisen ja toimeentulotuen päätöksiä koskevia yhteydenottoja tuli useita.



Yli kolmannes yhteydenotoista liittyi palvelun toteuttamiseen. Nämä liittyivät esimerkiksi henkilöstön riittävyteen ja pätevyteen palveluissa. Muutamia kysymyksiä liittyi myös asiakassuunnitelmiin.



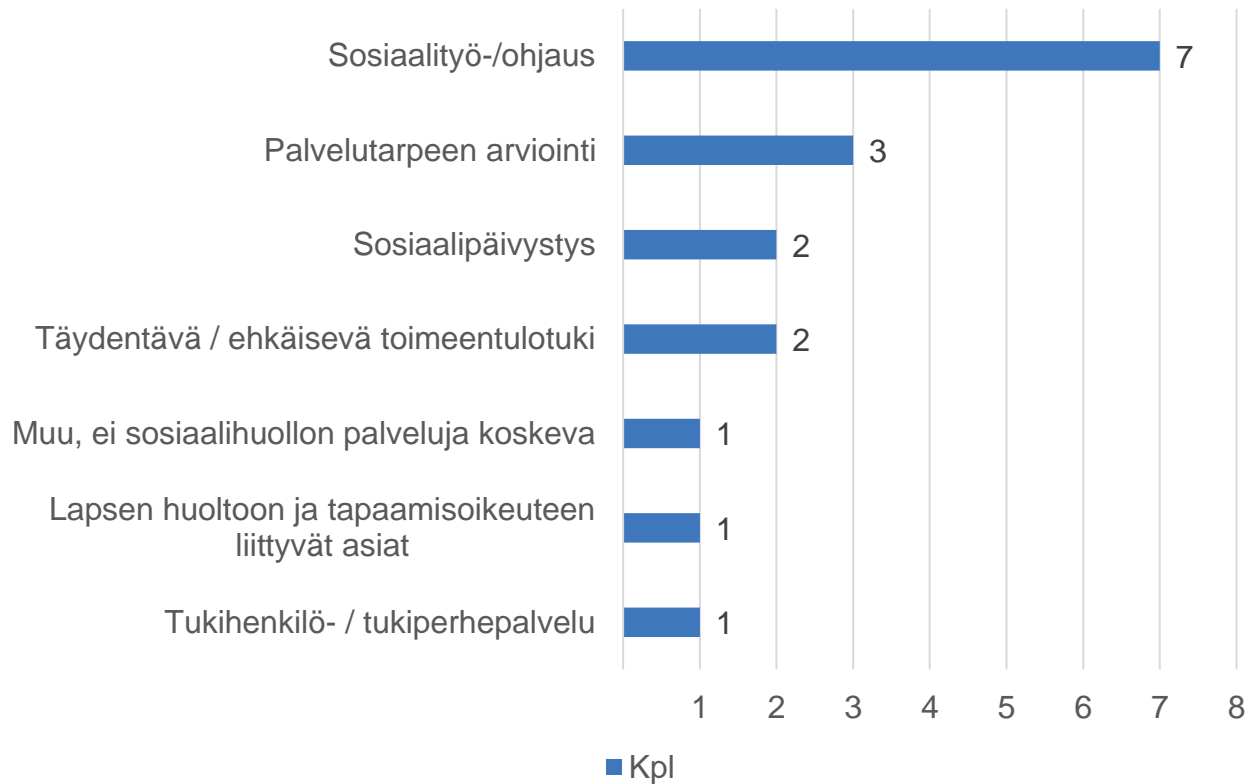
16 % yhteydenotoista koski kohtelua. Nämä koskivat esimerkiksi tilanteita, joissa asiakasta oli kohdeltu vihamielisesti tai asiakkaan omat toiveet ja mielipiteet oli ammattilaisen toimesta sivuutettu.





# Lapsiperheiden palveluja koskevat yhteydenotot (n=14)

Sosiaalipalvelu (n=17\*)



| Yhteydenoton aihe               | Kpl        |
|---------------------------------|------------|
| Kohtelu                         | 7          |
| Tietosuoja / tiedonsaantioikeus | 5          |
| Palvelun toteuttaminen          | 4          |
| Tiedontarve sosiaalipalveluista | 2          |
| Päätökset ja sopimukset         | 2          |
| Muu                             | 2          |
| Jonotus / käsittelyaika         | 1          |
| Asiakasmaksuasiat               | 0          |
| Konsultointi                    | 0          |
| Itsemääräämisoikeus             | 0          |
| <b>Yhteensä</b>                 | <b>23*</b> |

\*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa sosiaalipalvelua ja aihetta.



# Lapsiperheiden palveluja koskevat yhteydenotot



Yhteydenotot painottuivat alkuvuoteen. Omainen, läheinen tai huoltaja oli yhteydenottaja 64 %:ssa yhteydenotoista ja asiakas tai palvelun hakija 36 %:ssa. 79 % yhteydenotoista koski alaikäisiä. Lähes kaikki yhteydenotot koskivat hyvinvointialueen tuottamia palveluja. Yksi yhteydenotto liittyi Kelaan ja yksi toisen alueen sosiaalipalveluihin.



Kolmannes yhteydenotoista liittyi tietosuojaan tai tiedonsaantioikeuteen. Nämä liittyivät siihen, että asiakas tai huoltaja halusi pyytää asiakirjoja tai niihin korjausta. Yksi yhteydenotto liittyi siihen, että huoltaja koki työntekijöiden kirjanneen asioita puolueellisesti toisen huoltajan hyväksi.



Puolet yhteydenotoista liittyi kohteluun. Näissä yhteydenotoissa ei kuitenkaan ollut löydettävissä selkeitä yhteisiä tekijöitä tai ilmiöitä. Osa näistä yhteydenotoista liittyi palvelutarpeen arviointiin ja osa jo olemassa olevaan sosiaalihuollon asiakkuuteen.

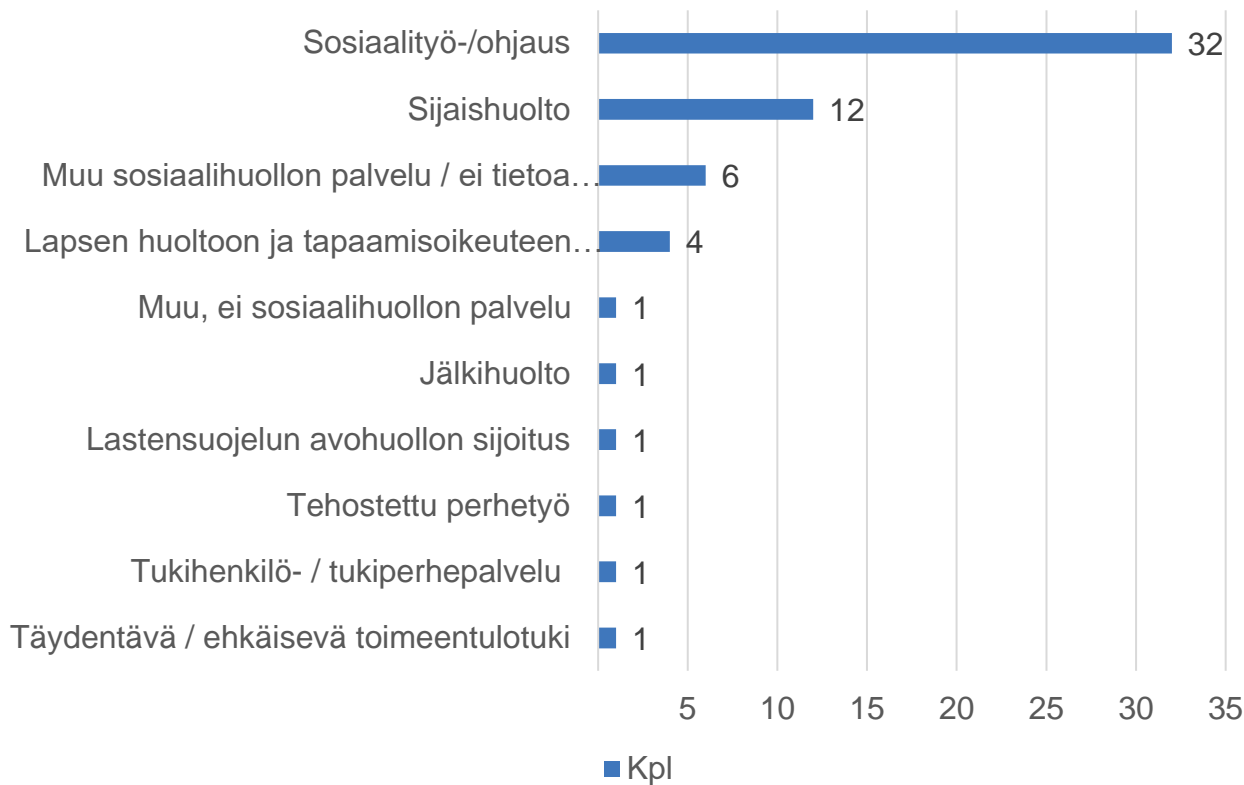


Noin kolmannes yhteydenotoista koski palvelun toteuttamista. Näissä yhteydenotoissa toistui se, että yhteydenottajien kokemuksen mukaan he eivät olleet saaneet lapsiperhepalveluista apua tilanteeseensa, vaikka heillä oli käynnissä palveluja ja tukitoimia.



# Lastensuojelua koskevat yhteydenotot (n=52)

Sosiaalipalvelu (n=60\*)



| Yhteydenoton aihe               | Kpl        |
|---------------------------------|------------|
| Palvelun toteuttaminen          | 21         |
| Kohtelu                         | 18         |
| Päätökset ja sopimukset         | 15         |
| Tietosuoja / tiedonsaantioikeus | 12         |
| Muu                             | 4          |
| Tiedontarve sosiaalipalveluista | 2          |
| Asiakasmaksuasiat               | 1          |
| Itsemääräämisoikeus             | 1          |
| Konsultointi                    | 1          |
| Jonotus tai käsittelyaika       | 0          |
| <b>Yhteensä</b>                 | <b>75*</b> |

\*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa sosiaalipalvelua ja aihetta.



# Lastensuojelua koskevat yhteydenotot



Yhteydenottajista 81 % oli omaisia, läheisiä tai huoltajia. 17 % yhteydenottajista oli asiakkaita tai palvelun hakijoita. Lisäksi yksi yhteydenottaja oli toisen alueen sosiaali- ja potilasasiamies. 88 %:ssa yhteydenotoissa oli kyse hyvinvointialueen tuottamasta palvelusta ja 6 %:ssa hyvinvointialueen ostopalvelusta.



35 % yhteydenotoista koski kohtelua. Nämä koskivat esimerkiksi tilanteita, joissa työntekijöiden toiminta koettiin puolueelliseksi, sivuuttavaksi tai painostavaksi. Yhteydenottajat kertoivat kohteluun liittyvistä epäkohdista liittyen erityisesti viranhaltijoihin ja sijaishuoltopaikkojen työntekijöihin.



40 % yhteydenotoista koski palvelun toteuttamista. Näistä kolme neljäsosaa koski sosiaalityötä tai -ohjausta ja kolmannes sijaishuoltoa. Useat yhteydenotot koskivat menettelyä esimerkiksi kuulemisissa ja lastensuojeluilmoitusten käsittelyssä.

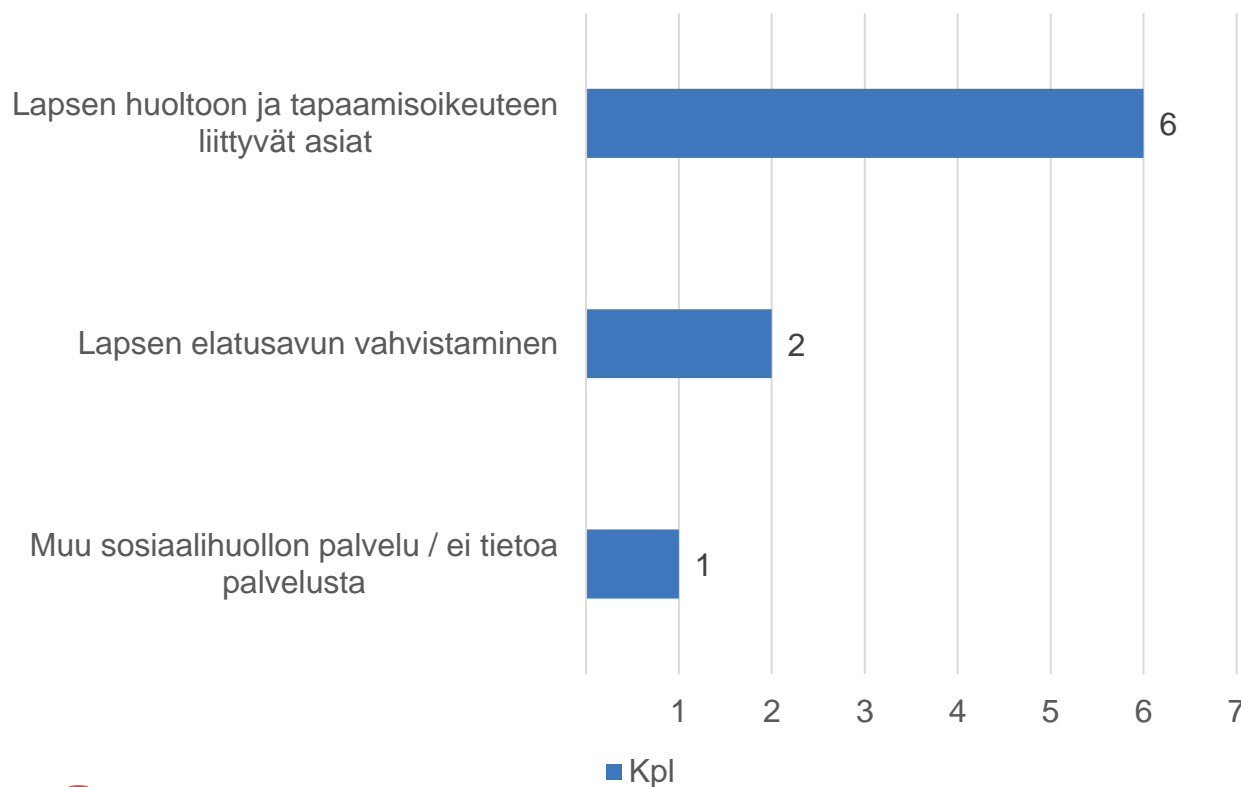


Melkein kolmannes yhteydenotoista koski päätöksiä ja sopimuksia. Asiakkaat olivat usein tyytymättömiä tehtyyn päätökseen: esimerkiksi lapsen sijoittamiseen kodin ulkopuolelle tai, etteivät olleet saaneet jotain toivomaansa tai hakemaansa palvelua tai aiempi palvelu ei jatkunut.



# Perheoikeudellisia palveluja koskevat yhteydenotot (n=8)

Sosiaalipalvelu (n=9\*)



| Yhteydenoton aihe               | Kpl        |
|---------------------------------|------------|
| Tietosuoja / tiedonsaantioikeus | 3          |
| Kohtelu                         | 2          |
| Palvelun toteuttaminen          | 2          |
| Jonotus tai käsittelyaika       | 1          |
| Päätökset ja sopimukset         | 1          |
| Muu                             | 1          |
| Itsemääräämisoikeus             | 1          |
| Asiakasmaksuasiat               | 0          |
| Konsultointi                    | 0          |
| Tiedontarve sosiaalipalveluista | 0          |
| <b>Yhteensä</b>                 | <b>11*</b> |

\*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa sosiaalipalvelua ja aihetta.



# Perheoikeudellisia palveluja koskevat yhteydenotot



Yhteydenotoista puolet (5) oli uusia yhteydenottoja ja neljä jatkoyhteydenottoja. Yhdessä yhteydenotossa ei ollut tiedossa, oliko se uusi vai jatkoyhteydenotto. Jatkoyhteydenottoja tuli siis suhteessa muita palvelutehtäviä enemmän. Yhtä yhteydenottoa lukuun ottamatta yhteydenottaja oli omainen, läheinen tai huoltaja.



Muutama yhteydenotto koski erilaisia määräaikoja tai odottamista. Yhteydenottajat saattoivat tiedustella esimerkiksi, onko tietyille lastenvalvojan toimenpiteille laissa säädettyjä käsittelyaikoja. Palautetta annettiin myös työntekijöihin yhteyden saamisen vaikeudesta.



Kolmessa yhteydenotossa oli aiheena tietosuoja tai tiedonsaantioikeus. Näihin yhteydenottoihin liittyvät kysymykset koskivat oikeutta pyytää asiakastietoja tai vaatia niihin korjauksia.

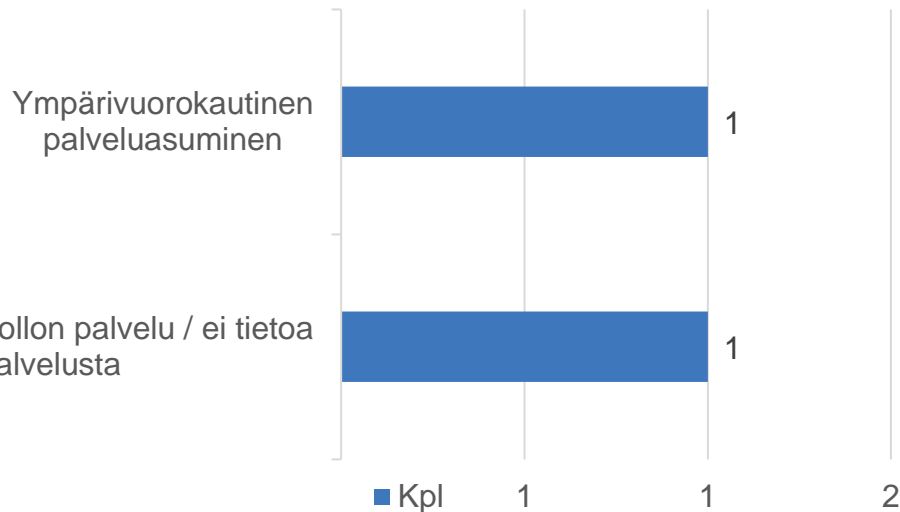


Yhteydenotoissa oli monia yksittäisiä teemoja, jotka eivät muodostaneet mitään tiettyä kokonaisuutta tai ilmiötä. Yksi yhteydenottaja esimerkiksi tiedusteli, onko perheoikeudellisia palveluita mahdollisuus valita haluamaltaan hyvinvointialueelta.



# Päihde- ja riippuvuustyön erityisiä palveluja koskevat yhteydenotot (n=2)

Sosiaalipalvelu (n=2)

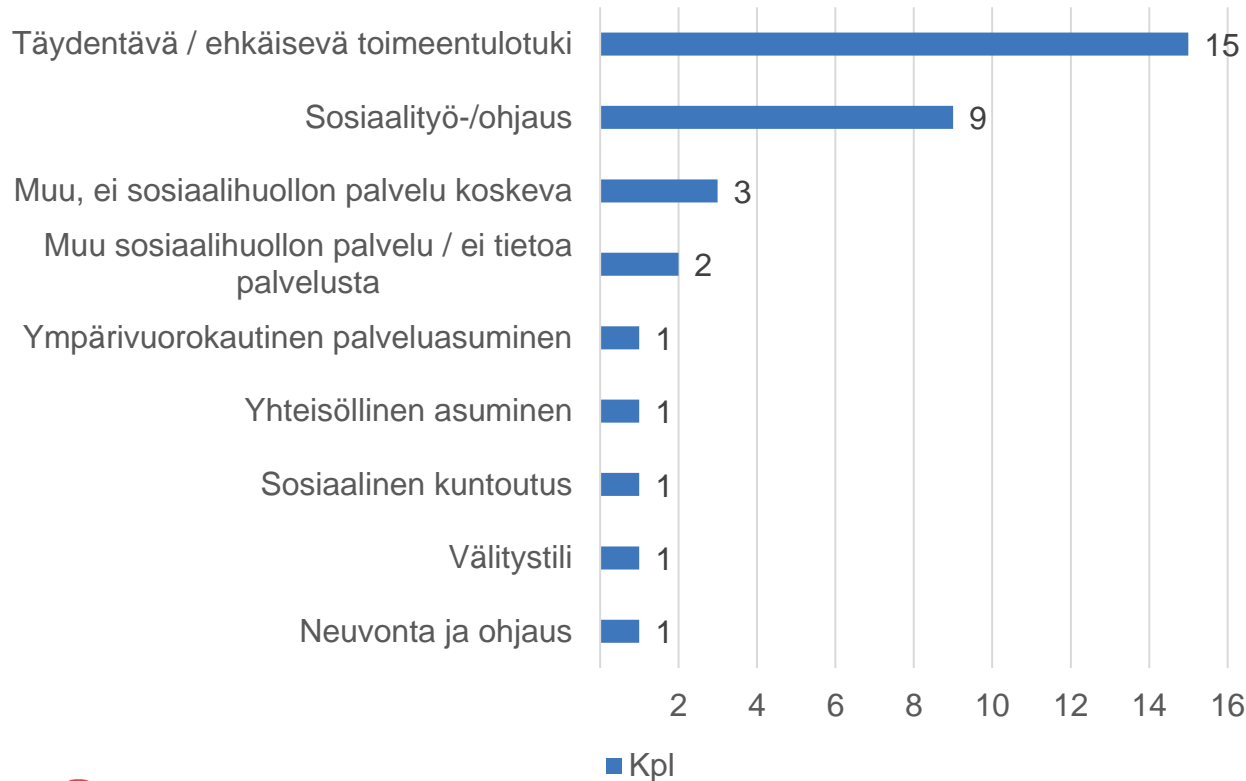


| Yhteydenoton aihe                 | Kpl      |
|-----------------------------------|----------|
| Palvelun toteuttaminen            | 1        |
| Jonotus tai käsittelyaika         | 1        |
| Tiedonsaanti / tiedonsaantioikeus | 0        |
| Kohtelu                           | 0        |
| Päätökset ja sopimukset           | 0        |
| Muu                               | 0        |
| Itsemääräämisoikeus               | 0        |
| Asiakasmaksuasiat                 | 0        |
| Konsultointi                      | 0        |
| Tiedontarve sosiaalipalveluista   | 0        |
| <b>Yhteensä</b>                   | <b>2</b> |



# Työikäisten palveluja koskevat yhteydenotot (n=31)

Sosiaalipalvelu (n=34\*)



| Yhteydenoton aihe               | Kpl        |
|---------------------------------|------------|
| Päätökset ja sopimukset         | 12         |
| Palvelun toteuttaminen          | 7          |
| Tiedontarve sosiaalipalveluista | 6          |
| Muu                             | 5          |
| Kohtelu                         | 3          |
| Konsultointi                    | 3          |
| Tietosuoja / tiedonsaantioikeus | 1          |
| Jonotus tai käsittelyaika       | 0          |
| Asiakasmaksuasiat               | 0          |
| Itsemääräämisoikeus             | 0          |
| <b>Yhteensä</b>                 | <b>37*</b> |

\*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa sosiaalipalvelua ja aihetta.





# Työikäisten palveluja koskevat yhteydenotot



Kaksi kolmasosaa yhteydenotoista oli uusia ja kolmannes jatkoyhteydenottoja. 61 % yhteydenottajista oli asiakkaita, 20 % omaisia läheisiä tai huoltajia ja 16 % sote-henkilöstöä. Lisäksi yksi yhteydenottaja oli järjestön edustaja. Yhteydenotoista 87 % koski hyvinvointialueen tuottamia palveluja ja 10 % ostopalveluja.



Useammassa yhteydenotossa mainittiin puuttuvasta omatyöntekijästä tai omatyöntekijän toistuvasta vaihtumisesta. Tämä ei välttämättä ollut yhteydenotossa pääasiallinen syy, mutta tuli yhteydenotossa ilmi.



Melkein 40 % yhteydenotoista koski päätöksiä ja sopimuksia. Näistä suurin osa (83 %) koski täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea. Näitä yhteydenottoja yhdisti pääsääntöisesti se, että asiakkaat eivät tarvinneet juurikaan muutoksenhakuneuvontaa vaan olivat siitä jo ennalta hyvin tietoisia.

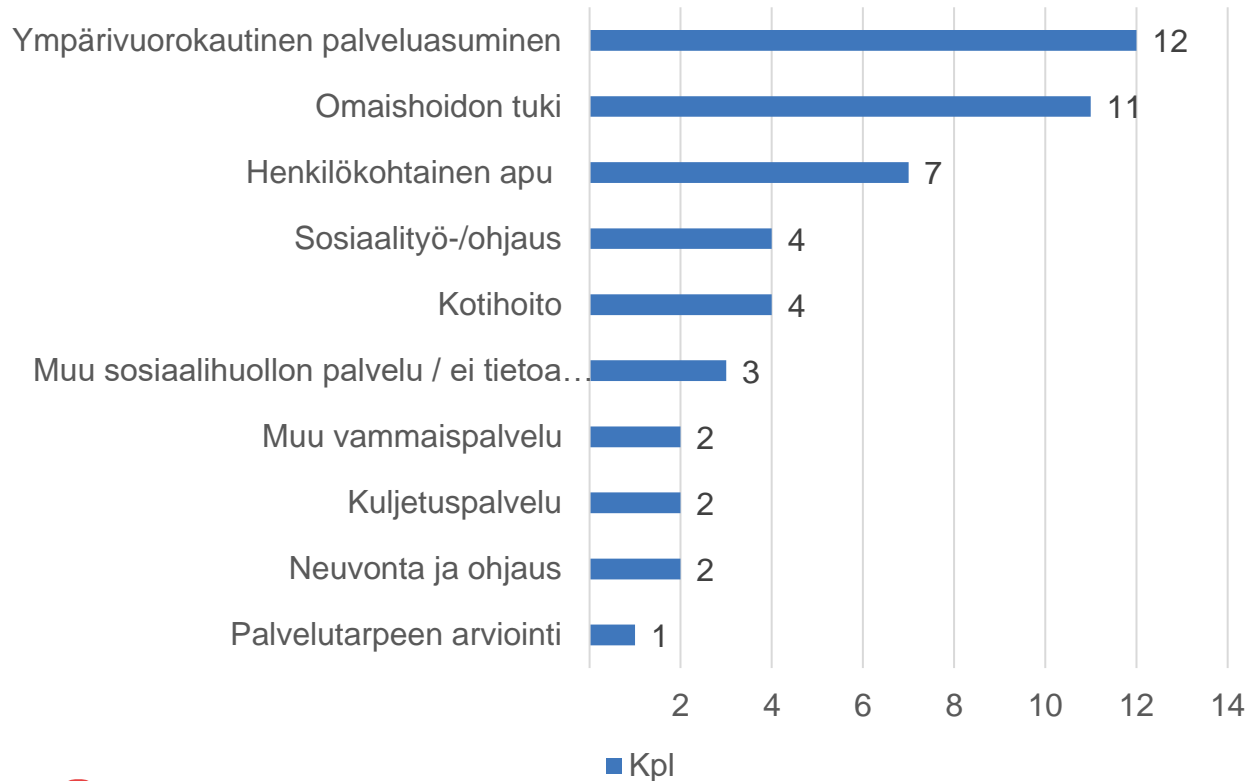


Kuusi yhteydenottoa liittyi tiedontarpeeseen sosiaalipalveluista. Asiakkaat soittivat sosiaaliamiehelle tiedustellakseen esimerkiksi erilaisista saatavilla olevista palveluista ja tuista tilanteeseensa. Asiakkaat on näissä tilanteissa pääsääntöisesti ohjattu soittamaan sosiaalihuollon ohjaus- ja neuvontapalveluihin.



# Vammaispalveluja koskevat yhteydenotot (n=46)

Sosiaalipalvelu (n=48\*)



| Yhteydenoton aihe               | Kpl        |
|---------------------------------|------------|
| Palvelun toteuttaminen          | 21         |
| Päätökset ja sopimukset         | 18         |
| Kohtelu                         | 9          |
| Muu                             | 5          |
| Tietosuoja / tiedonsaantioikeus | 3          |
| Jonotus tai käsittelyaika       | 2          |
| Asiakasmaksuasiat               | 2          |
| Tiedontarve sosiaalipalveluista | 2          |
| Konsultointi                    | 1          |
| Itsemääräämisoikeus             | 1          |
| <b>Yhteensä</b>                 | <b>64*</b> |

\*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa sosiaalipalvelua ja aihetta.



# Vammaispalveluja koskevat yhteydenotot



Yhteydenottoja tuli tasaisesti ympäri vuoden. 61 % oli uusia yhteydenottoja ja 39 % jatkoyhteydenottoja. Noin kaksi kolmasosaa yhteydenotoista tuli omaiselta, läheiseltä tai huoltajalta ja yksi kolmasosa asiakkailta itseltään. Lisäksi kaksi yhteydenottoa tuli sote-henkilöstöltä. 83 % yhteydenotoista koski täysi-ikäisiä asiakkaita ja suurin osa (80 %) hyvinvointialueen tuottamia palveluja.



39 % yhteydenotoista koski päätöksiä ja sopimuksia. Näistä yhteydenotoista puolet koski omaishoidon tukea. Ylipäättään päätöksiä ja sopimuksia koskevat yhteydenotot liittyivät siihen, ettei asiakkaalle ollut myönnetty palvelua, jota hän oli hakenut tai aiemmin myönnetyn palvelun määrää tai tuottamistapaa oli muutettu.



Lähes puolet yhteydenotoista koski palvelun toteuttamista. Näistä yli puolessa oli kyse ympärivuorokautisesta palveluasumisesta. Yhteydenotot koskivat sekä hyvinvointialueen omia palveluasumisyksiköitä että ostopalveluja. Yhteydenotot liittyivät esimerkiksi vaihtuviin työntekijöihin ja yksikössä toteutettavaan terveydenhuoltoon / terveydestä huolehtimiseen.



Noin yksi viidestä yhteydenotosta koski kohtelua. Näistä 56 % liittyi ympärivuorokautiseen palveluasumiseen. Yhteydenotoissa kuvattiin muun muassa työntekijöiden suhtautumista asiakkaisiin ja omaisiin. Esimerkiksi kohtelua kuvattiin tympeäksi ja kielenkäyttöä asiattomaksi.



# Keskeiset nostot

**29 %**

Yhteydenotoista koski iäkkäiden palveluja.

**17 %**

Yhteydenotoista koski lastensuojelua.

**15 %**

Yhteydenotoista koski vammaispalveluja.



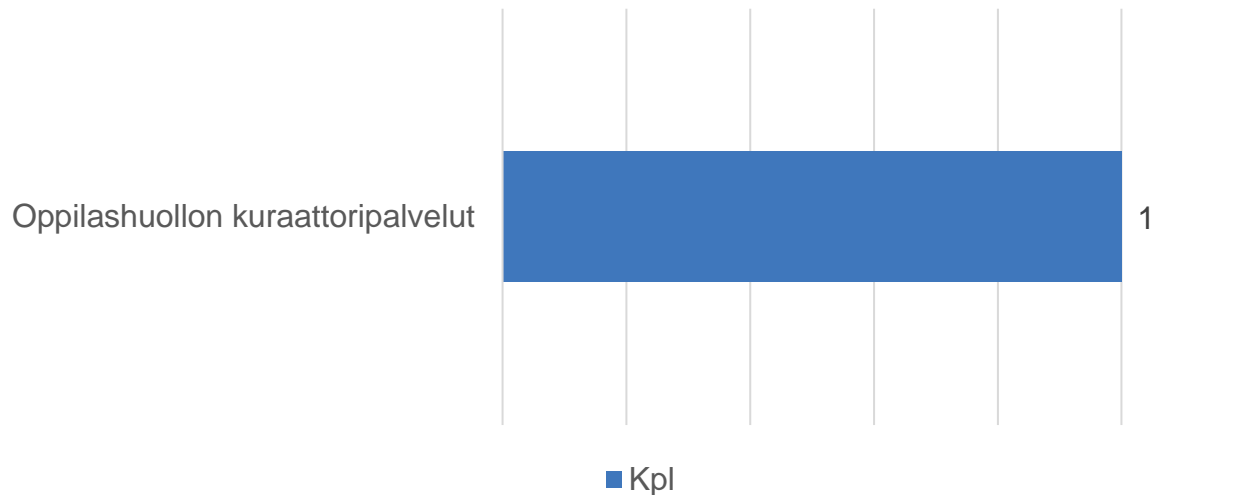
# Oppilashuolto ja varhaiskasvatus

---



# Oppilashuoltoa koskevat yhteydenotot (n=1)

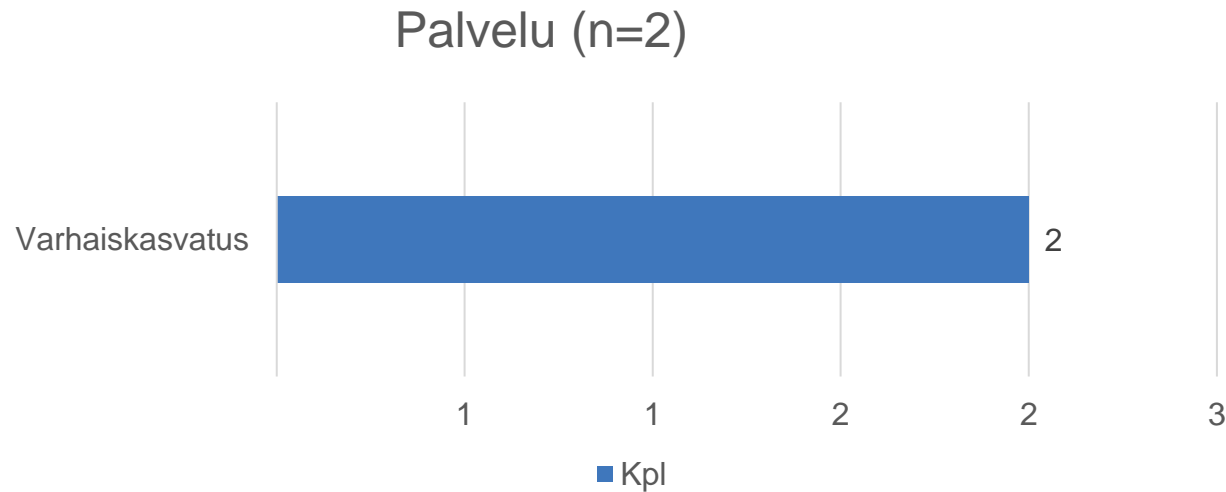
## Sosiaalipalvelu (n=1)



| Yhteydenoton aihe               | Kpl      |
|---------------------------------|----------|
| Tietosuoja / tiedonsaantioikeus | 1        |
| Kohtelu                         | 0        |
| Päätökset ja sopimukset         | 0        |
| Palvelun toteuttaminen          | 0        |
| Muu                             | 0        |
| Tiedontarve sosiaalipalveluista | 0        |
| Asiakasmaksuasiat               | 0        |
| Itsemääräämisoikeus             | 0        |
| Konsultointi                    | 0        |
| Jonotus tai käsittelyaika       | 0        |
| <b>Yhteensä</b>                 | <b>1</b> |



# Varhaiskasvatusta koskevat yhteydenotot (n=2)



| Yhteydenoton aihe                 | Kpl      |
|-----------------------------------|----------|
| Päätökset ja sopimukset           | 1        |
| Muu                               | 1        |
| Tiedonsaanti / tiedonsaantioikeus | 0        |
| Kohtelu                           | 0        |
| Palvelun toteuttaminen            | 0        |
| Jonotus tai käsittelyaika         | 0        |
| Itsemääräämisoikeus               | 0        |
| Asiakasmaksuasiat                 | 0        |
| Konsultointi                      | 0        |
| Tiedontarve sosiaalipalveluista   | 0        |
| <b>Yhteensä</b>                   | <b>2</b> |



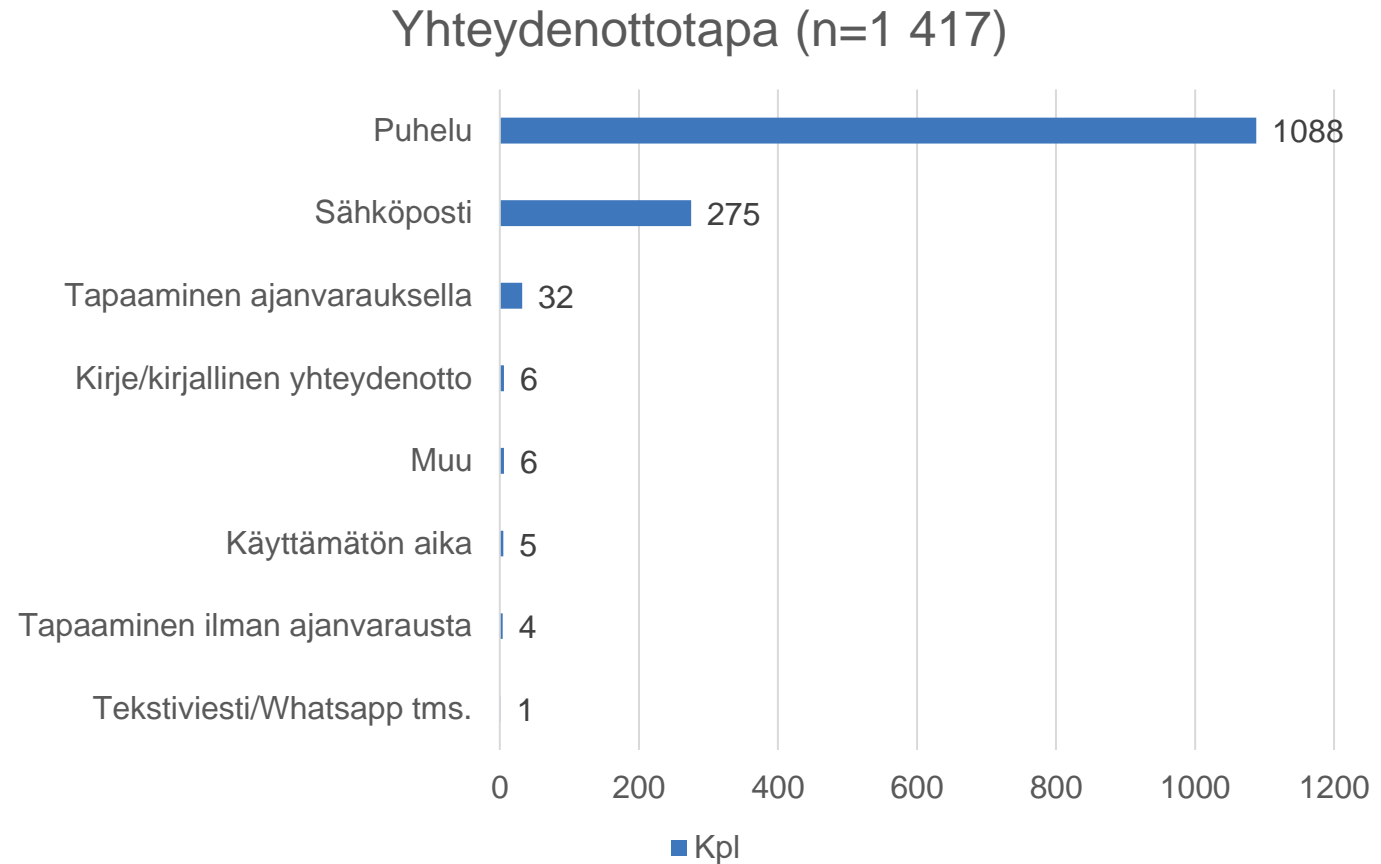
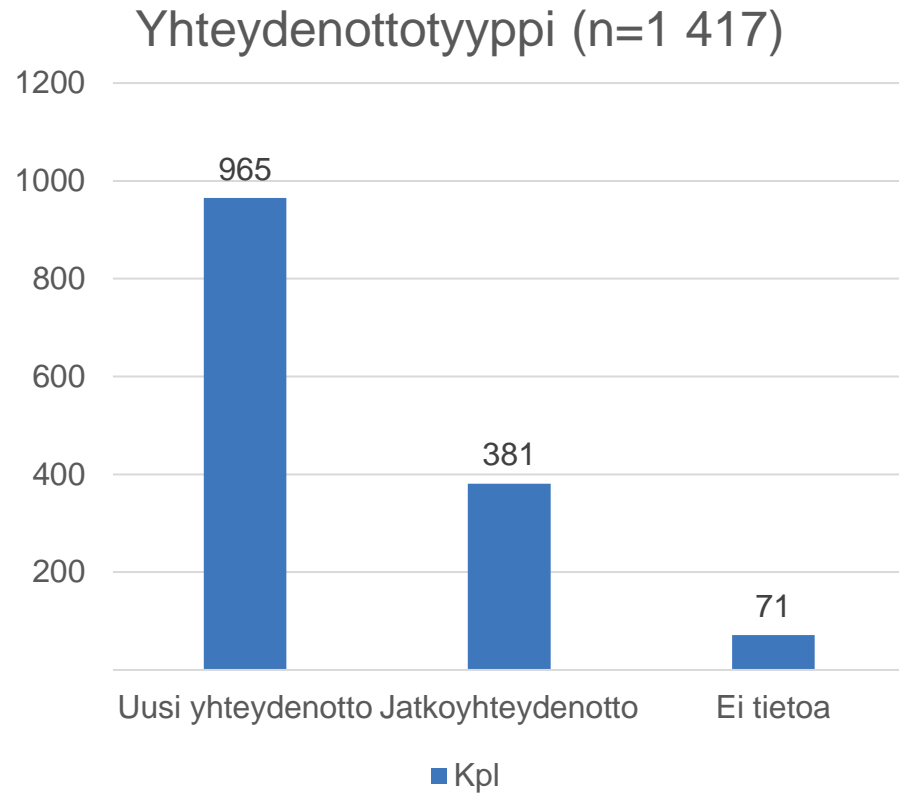


**Potilasasiamiehelle  
tulleet yhteydenotot**

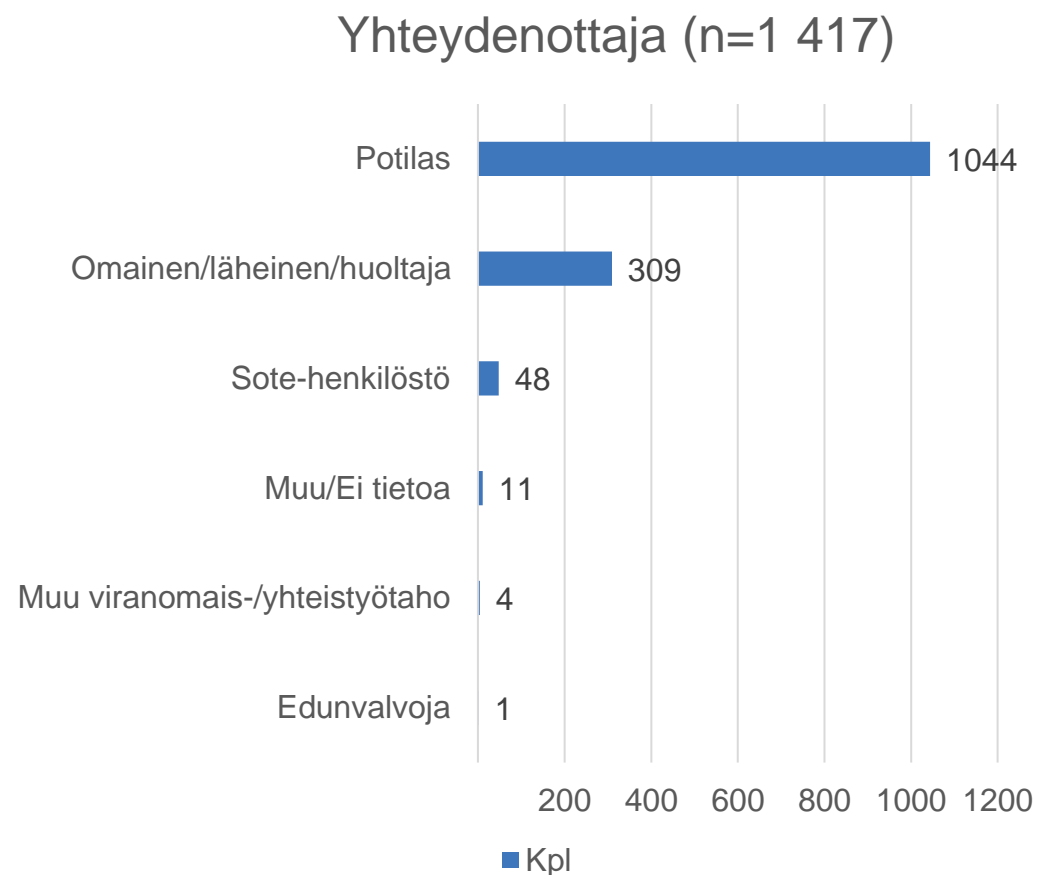
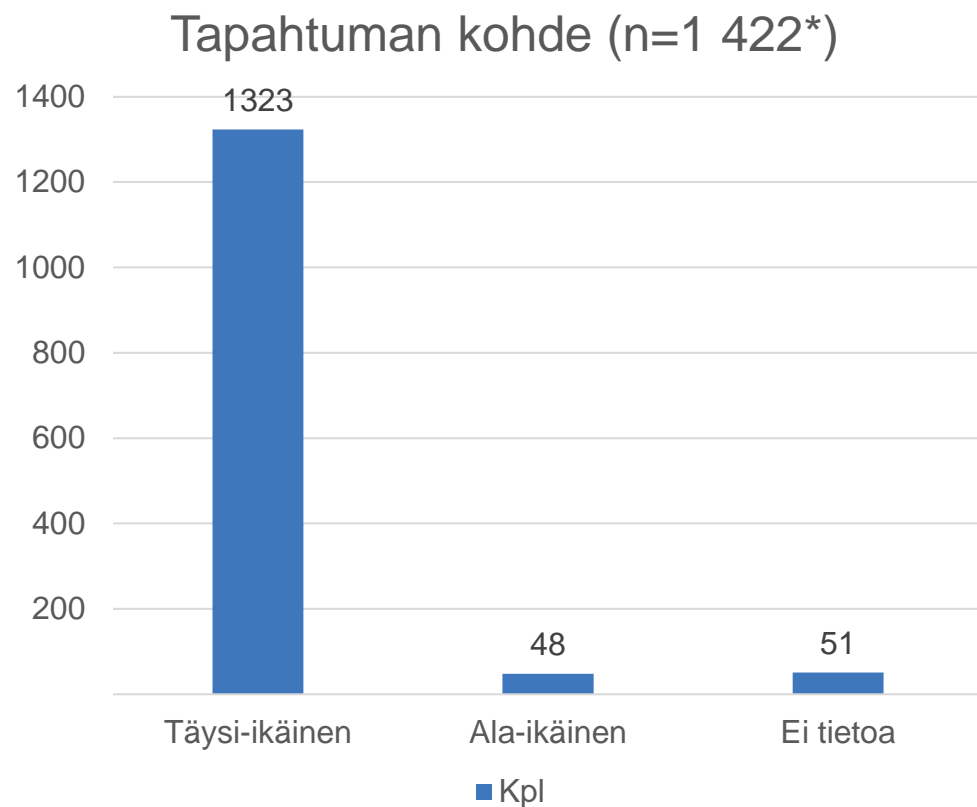




# Terveydenhuoltoa koskevat yhteydenotot (n=1 417)



# Terveydenhuoltoa koskevat yhteydenotot (n=1 417)



\*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa tapahtuman kohdetta.

# Keskeiset nostot

**68 %**

Uusia yhteydenottoja

**77 %**

Puhelimitse tulleita yhteydenottoja

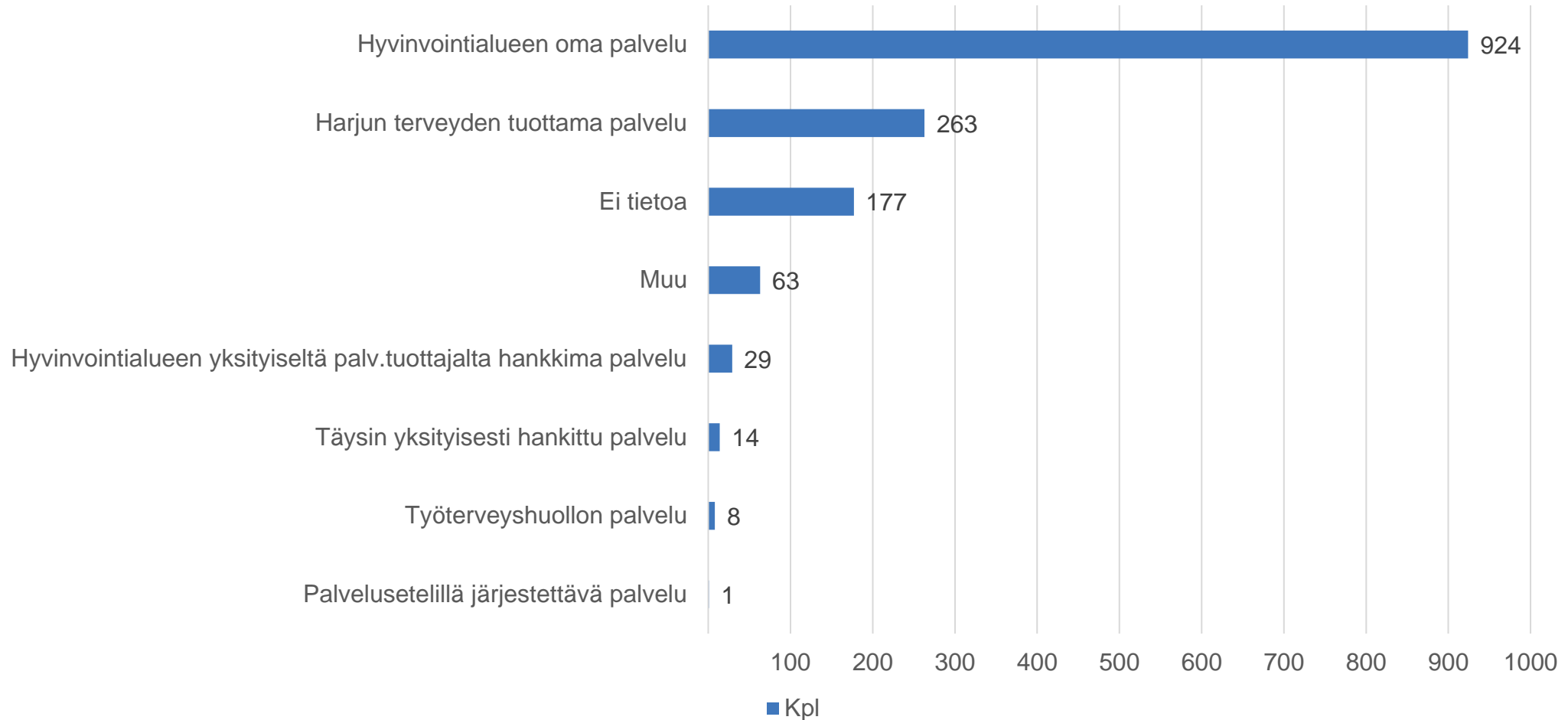
**74 %**

Yhteydenottajana potilas



# Terveydenhuoltoa koskevat yhteydenotot (n=1 417)

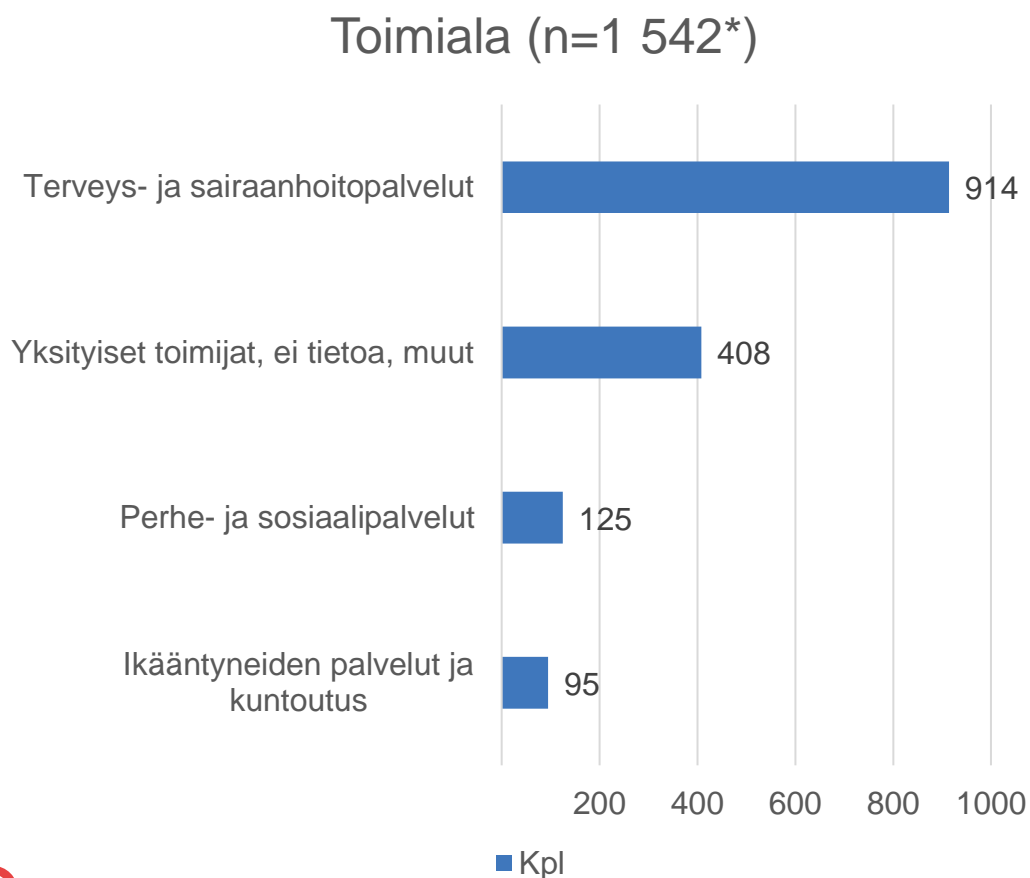
## Järjestämis- ja tuottamistapa (n=1 479\*)



\*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa järjestämis- ja tuottamistapaa.



# Terveydenhuoltoa koskevat yhteydenotot (n=1 417)



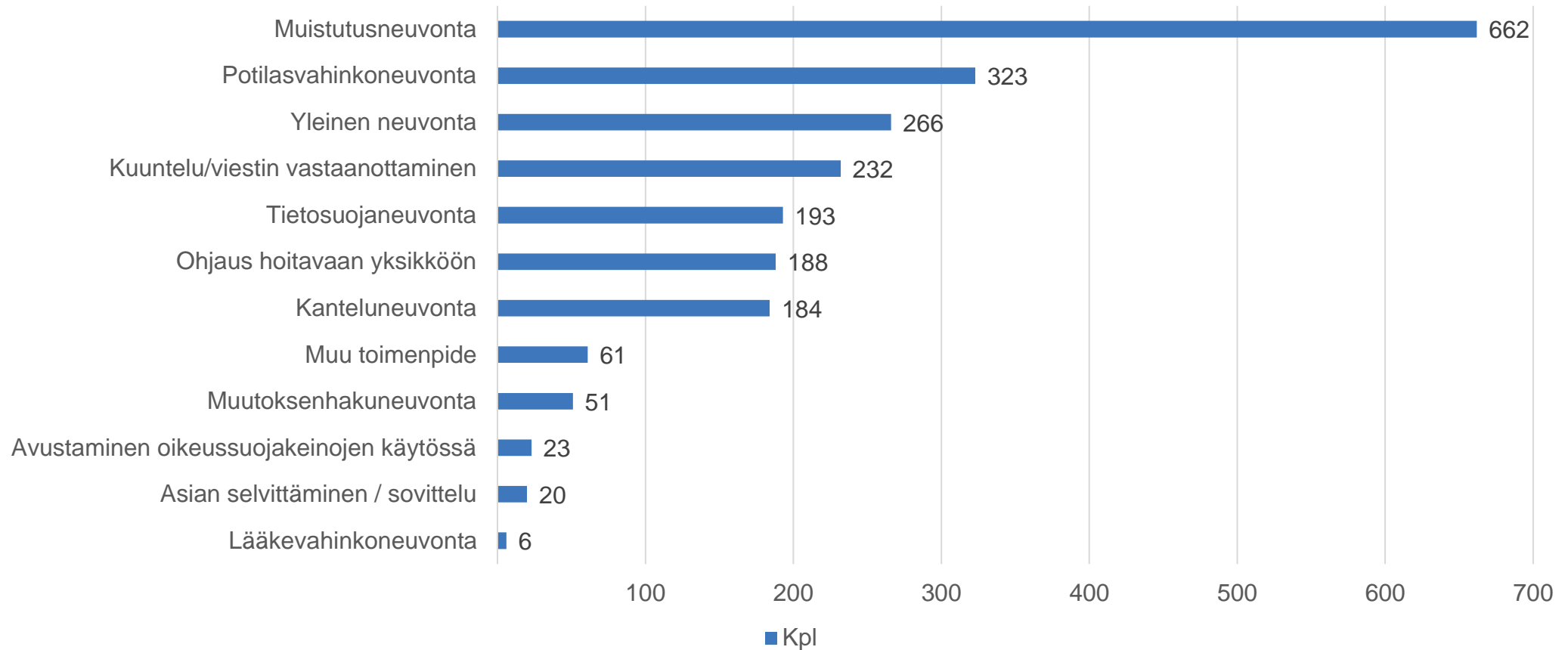
| Yhteydenoton aihe               | Kpl           |
|---------------------------------|---------------|
| Hoidon toteuttaminen            | 641           |
| Hoitoon pääsy / jonottaminen    | 342           |
| Potilasvahinko tai sen epäily   | 301           |
| Tietosuoja / tiedonsaantioikeus | 245           |
| Kohtelu                         | 235           |
| Muu                             | 182           |
| Itsemääräämisoikeus             | 62            |
| Potilasmaksuasiat               | 59            |
| Vahingonkorvaus, esinevahingot  | 42            |
| Konsultointi                    | 25            |
| Valinnanvapaus                  | 22            |
| Lääkevahinko tai sen epäily     | 6             |
| <b>Yhteensä</b>                 | <b>2 162*</b> |

\*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa toimialaa ja aihetta.



# Terveydenhuoltoa koskevat yhteydenotot (n=1 417)

## Potilasasiamiehen toimenpiteet (n=2 209\*)



\*Yksi yhteydenotto on voinut johtaa useaan toimenpiteeseen.



# Keskeiset nostot

**65 %**

Yhteydenotto koski hyvinvointialueen omaa palvelua

**45 %**

Yhteydenoton aiheena oli hoidon toteuttaminen

**47 %**

Potilasasiamies antoi yhteydenotossa muistutusneuvontaa



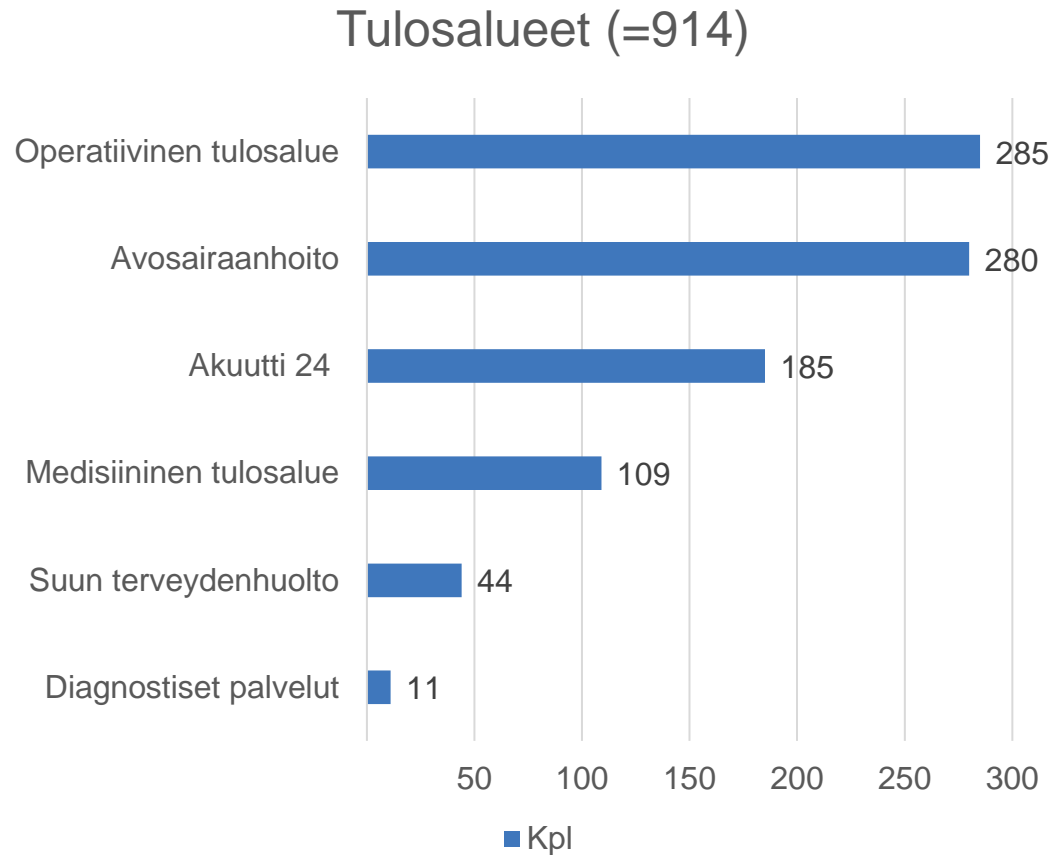
# Terveys- ja sairaanhoitopalvelut -toimiala

---





# Terveys- ja sairaanhoitopalveluja koskevat yhteydenotot (n=914)

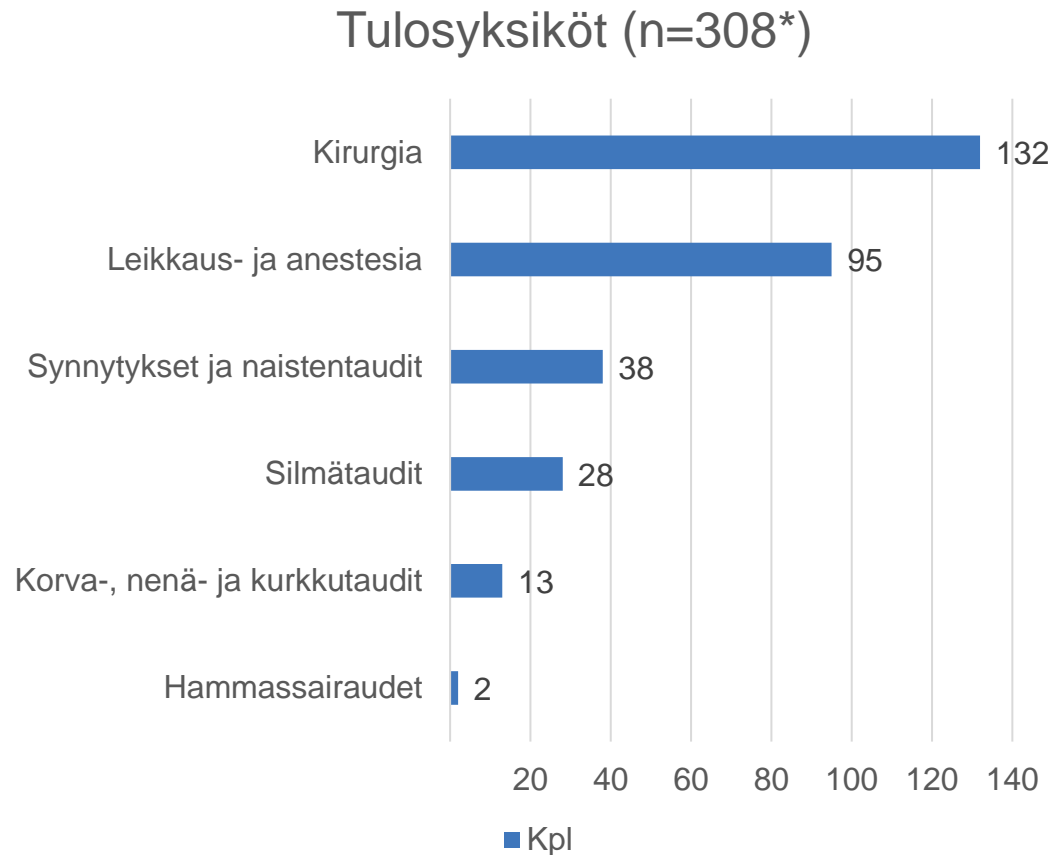


| Yhteydenoton aihe              | Kpl           |
|--------------------------------|---------------|
| Hoidon toteuttaminen           | 429           |
| Hoitoon pääsy / jonottaminen   | 267           |
| Potilasvahinko tai sen epäily  | 205           |
| Kohtelu                        | 158           |
| Tietosuoja/tiedonsaantioikeus  | 119           |
| Muu                            | 70            |
| Potilasmaksuasiat              | 27            |
| Vahingonkorvaus, esinevahingot | 21            |
| Valinnanvapaus                 | 15            |
| Konsultointi                   | 15            |
| Itsemääräämisoikeus            | 13            |
| Lääkevahinko tai sen epäily    | 2             |
| <b>Yhteensä</b>                | <b>1 341*</b> |

\*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa aihetta.



# Operatiivista tulosaluetta koskevat yhteydenotot (n=285)



| Yhteydenoton aihe               | Kpl         |
|---------------------------------|-------------|
| Hoidon toteuttaminen            | 116         |
| Potilasvahinko tai sen epäily   | 97          |
| Hoitoon pääsy / jonottaminen    | 75          |
| Kohtelu                         | 35          |
| Tietosuoja / tiedonsaantioikeus | 34          |
| Muu, mikä?                      | 19          |
| Potilasmaksuasiat               | 12          |
| Vahingonkorvaus, esinevahingot  | 6           |
| Itsemäärämisoikeus              | 3           |
| Valinnanvapaus                  | 3           |
| Konsultointi                    | 2           |
| Lääkevahinko tai sen epäily     | 1           |
| <b>Yhteensä</b>                 | <b>403*</b> |

\*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa tulosyksikköä ja aihetta.



# Operatiivista tulosaluetta koskevat yhteydenotot



Suurin osa operatiivista tulosaluetta koskevista yhteydenotoista kohdistui kirurgian sekä leikkaus- ja anestesian tulosityksiköiden toimintaan. Yhteydenotoista lähes 3/4 oli uusia yhdenottoja ja noin neljännes oli jatkoyhteydenottoja. Lähes 90 %:ssa yhteydenottaja oli potilas ja noin 10 %:ssa potilaan omainen, läheinen tai huoltaja.



Hoidon toteuttamista koskevissa yhteydenotoissa oli mainintoja muun muassa potilaan pompottelusta eri yksiköiden välillä, tyytymättömyydestä tehtyihin hoitolinjauksiin sekä tyytymättömyydestä toteutetun hoidon tai yksittäisen hoitotoimenpiteen tuloksiin.



Noin puolet potilasvahinkoihin liittyneistä yhteydenotoista koski leikkausosaston toimintaa. Tyypillisessä yhteydenotossa potilas epäili, että leikkaustoimenpiteessä oli tapahtunut potilasvahinko, josta oli aiheutunut hänelle henkilövahinkoa. Potilaat tiedustelivat myös potilasvahinkoihin liittyvistä oikeuksistaan sekä kysyivät neuvoja potilasvahinkoilmoituksen laatimiseen.

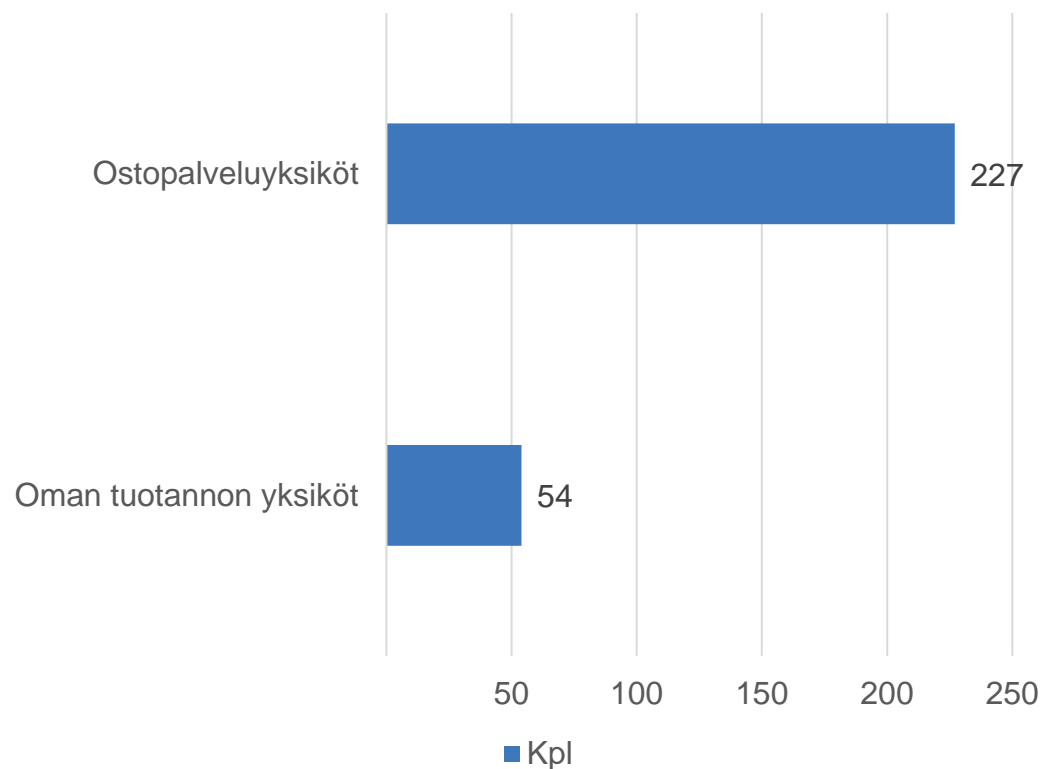


Hoitoon pääsyä tai jonottamista koskevat yhteydenotot liittyivät enimmäkseen hoitotakuuaikojen ylittymiseen kirurgisissa toimenpiteissä. Yhteydenotoissa tuotiin esiin myös tyytymättömyyttä esimerkiksi siihen, että erikoissairaanhoidon tehty lähete oli palautunut takaisin, koska tutkimuksille tai hoidolle erikoissairaanhoidossa ei katsottu olleen perusteita.



# Avosairaanhoidtoa koskevat yhteydenotot (n=280)

Oma tuotanto / ostopalvelu (n=281\*)



| Yhteydenoton aihe              | Kpl         |
|--------------------------------|-------------|
| Hoidon toteuttaminen           | 143         |
| Hoitoon pääsy / jonottaminen   | 88          |
| Kohtelu                        | 55          |
| Tietosuoja/tiedonsaantioikeus  | 45          |
| Potilasvahinko tai sen epäily  | 30          |
| Muu                            | 26          |
| Potilasmaksuasiat              | 7           |
| Valinnanvapaus                 | 5           |
| Konsultointi                   | 4           |
| Itsemääräämisoikeus            | 3           |
| Vahingonkorvaus, esinevahingot | 2           |
| Lääkevahinko tai sen epäily    | 1           |
| <b>Yhteensä</b>                | <b>409*</b> |

\*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa yksikköä ja aihetta.



# Avosairaanhoidoa koskevat yhteydenotot



Neljä viidestä yhteydenotosta koski ostopalveluyksikköjä. Näistä noin neljä viidestä koski Lahden sote-keskusta ja muita sote-keskuksia muutama prosentti kutakin. Viidesosa kaikista yhteydenotoista koski oman tuotannon yksiköitä ja näistä joka toinen Hollolan sote-keskusta. Noin 40 % yhteydenotoista koski Heinolan ja 9 % Hollolan sotekeskusta.



35 % yhteydenotoista liittyi hoidon toteuttamiseen, kuten puutteelliseen diagnosointiin, epäselviin hoito-ohjeisiin ja henkilökunnan osaamattomuuteen. Tyytymättömyyttä esitettiin myös lääkäreiden tekemiin lausuntoihin tai siihen, ettei niitä oltu tehty. Yhteydenottajien huolena olivat myös lääkitykseen liittyvät asiat, esimerkiksi vääränlainen tai riittämätön lääkitys.



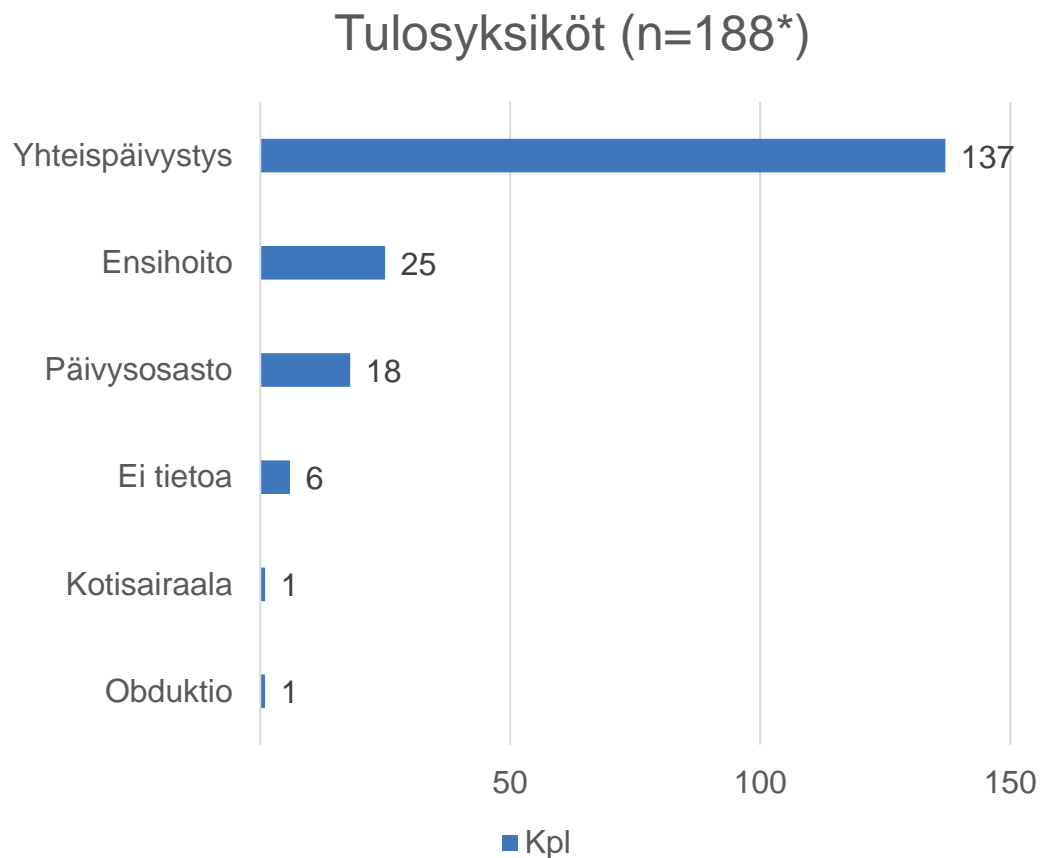
Reilu viidesosa yhteydenotoista liittyi hoitoon pääsemiseen, lähinnä takaisinsoiton tai vastaanottoajan pitkiin odotusaikoihin tai jonosta tippumiseen. Lisäksi ajanvarauspuhelimeen soittaessa oli ollut haasteita tekniikan kanssa, jonkin tietyn ammattilaisen tavoittaminen oli ollut hankalaa tai asiakas oli saanut lääkärin sijaan ajan hoitajalle.



13 % yhteydenotoista koski kohtelua. Yhteydenottajat muun muassa kokivat saaneensa ahdistavaa, tylyä ja välinpitämätöntä kohtelua. Lisäksi heitä loukkasivat leimaava nimittely tai vihjailu sekä epäasiallinen ulkomuodon kommentointi. Yhteydenottajille oli myös huudettu tai heidän kertomaansa oli vähätelty.



# Akuutti24:ää koskevat yhteydenotot (n=185)



| Yhteydenoton aihe               | Kpl         |
|---------------------------------|-------------|
| Hoidon toteuttaminen            | 94          |
| Hoitoon pääsy / jonottaminen    | 65          |
| Potilasvahinko tai sen epäily   | 40          |
| Kohtelu                         | 37          |
| Tietosuoja / tiedonsaantioikeus | 15          |
| Muu                             | 13          |
| Vahingonkorvaus, esinevahingot  | 7           |
| Itsemäärämisoikeus              | 6           |
| Potilasmaksuasiat               | 5           |
| Konsultointi                    | 2           |
| Valinnanvapaus                  | 1           |
| Lääkevahinko tai sen epäily     | 0           |
| <b>Yhteensä</b>                 | <b>285*</b> |

\*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa tulosyksikköä ja aihetta.



# Akuutti24:ää koskevat yhteydenotot



Reilu puolet tulosaluetta koskevista yhteydenotoista liittyi yhteispäivystyksen toimintaan. Hieman yli kymmenesosa yhteydenotoista koski ensihoidon ja vajaa kymmenesosa päivystysosaston toimintaa. Vähän yli puolessa yhteydenotoista oli kyse hoidon toteuttamisesta.



Hoidon toteuttamiseen liittyneissä yhteydenotoissa tuotiin esiin tyytymättömyyttä muun muassa siihen, että potilas ei mielestään ollut saanut riittäviä tutkimuksia tai hoitoa päivystyksessä. Palautetta annettiin esimerkiksi siitä, että potilas oli kotiutettu päivystyksestä liian nopeasti ilman riittävästi tietoa potilaan tilanteesta ja tarvitsemasta hoidosta.



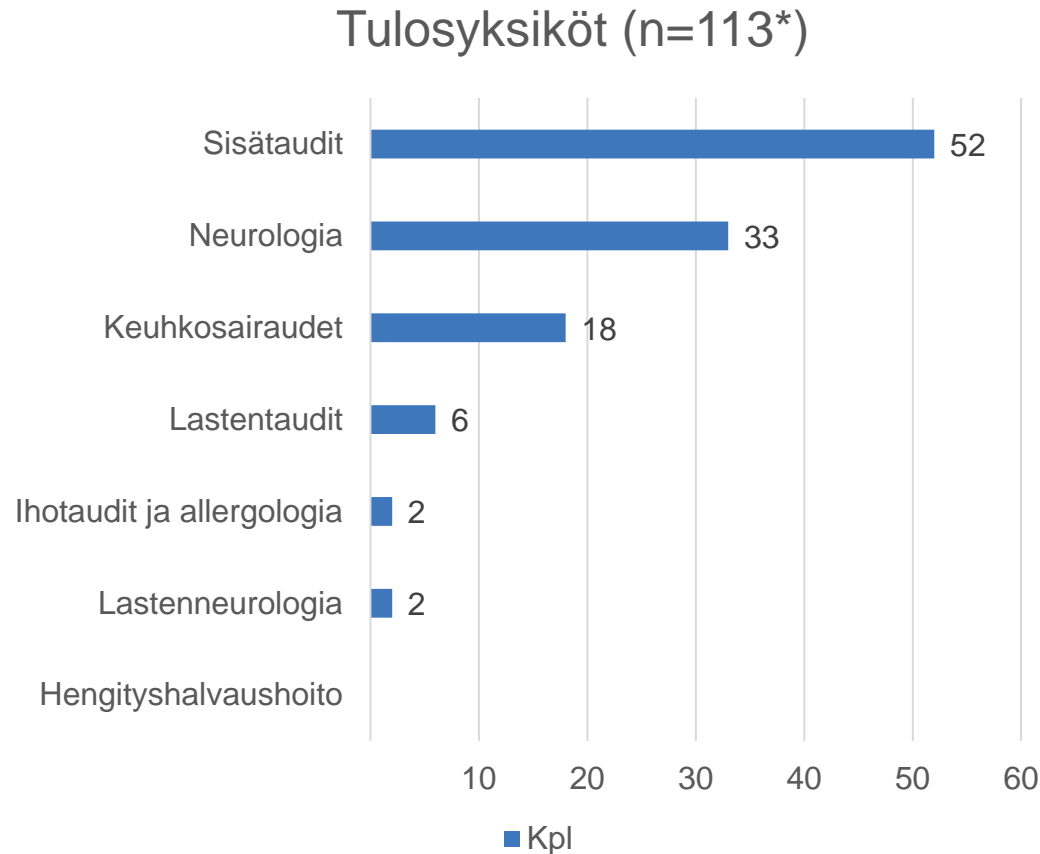
Hoitoon pääsyyn liittyneissä yhteydenotoissa oli usein kyse siitä, että potilas oli hakeutunut päivystykseen, mutta hänet oli käännytetty sieltä ilman tarkempia tutkimuksia tai hoitoa oman sote-keskuksen palveluihin. Lisäksi tuotiin esiin tyytymättömyyttä muun muassa siihen, että potilas ei ollut ensihoidon arvioinnin mukaan välittömien jatkotutkimusten tai hoidon tarpeessa.



Suurin osa potilasvahinkoja tai niiden epäilyjä koskevista yhteydenotoista liittyi yhteispäivystyksen toimintaan. Yhteydenotoissa oli usein kyse siitä, että potilas epäili, että häntä ei oltu tutkittu päivystyksessä tilanteen vaatimalla tavalla, ja se oli aiheuttanut viiveen sairauden diagnosointiin tai hoidon järjestämiseen, mistä oli aiheutunut potilaalle lisävahinkoa.



# Medisiinistä tulosaluetta koskevat yhteydenotot (n=109)



| Yhteydenoton aihe              | Kpl         |
|--------------------------------|-------------|
| Hoidon toteuttaminen           | 55          |
| Kohtelu                        | 25          |
| Potilasvahinko tai sen epäily  | 23          |
| Hoitoon pääsy / jonottaminen   | 19          |
| Tietosuoja/tiedonsaantioikeus  | 18          |
| Muu                            | 10          |
| Konsultointi                   | 6           |
| Valinnanvapaus                 | 5           |
| Vahingonkorvaus, esinevahingot | 4           |
| Potilasmaksuasiat              | 1           |
| Itsemääräämisoikeus            | 1           |
| Lääkevahinko tai sen epäily    | 0           |
| <b>Yhteensä</b>                | <b>167*</b> |

\*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa tulosyksikköä ja aihetta.





# Medisiinistä tulosaluetta koskevat yhteydenotot



Yli kolme neljäsosaa medisiinistä tulosaluetta koskevista yhteydenotoista tuli potilailta itseltään ja vajaa kolmannes potilaiden omaisilta tai läheisiltä. Uusia yhteydenottoja oli reilu kaksi kolmasosaa ja vajaa kolmasosa oli jo aiemmin esillä olleeseen asiaan liittyviä jatkoyhteydenottoja.



Hoidon toteuttamiseen liittyneissä yhteydenotoissa oli kyse esimerkiksi tyytymättömyydestä potilaan mielestä virheelliseen diagnoosiin tai suoritettujen tutkimusten riittämättömyyteen, tehtyihin hoitolinjauksiin, potilaalle määrättyyn lääketerapiaan tai siihen, että potilaan hoitosuhde erikoissairaanhoidossa oli päätetty.



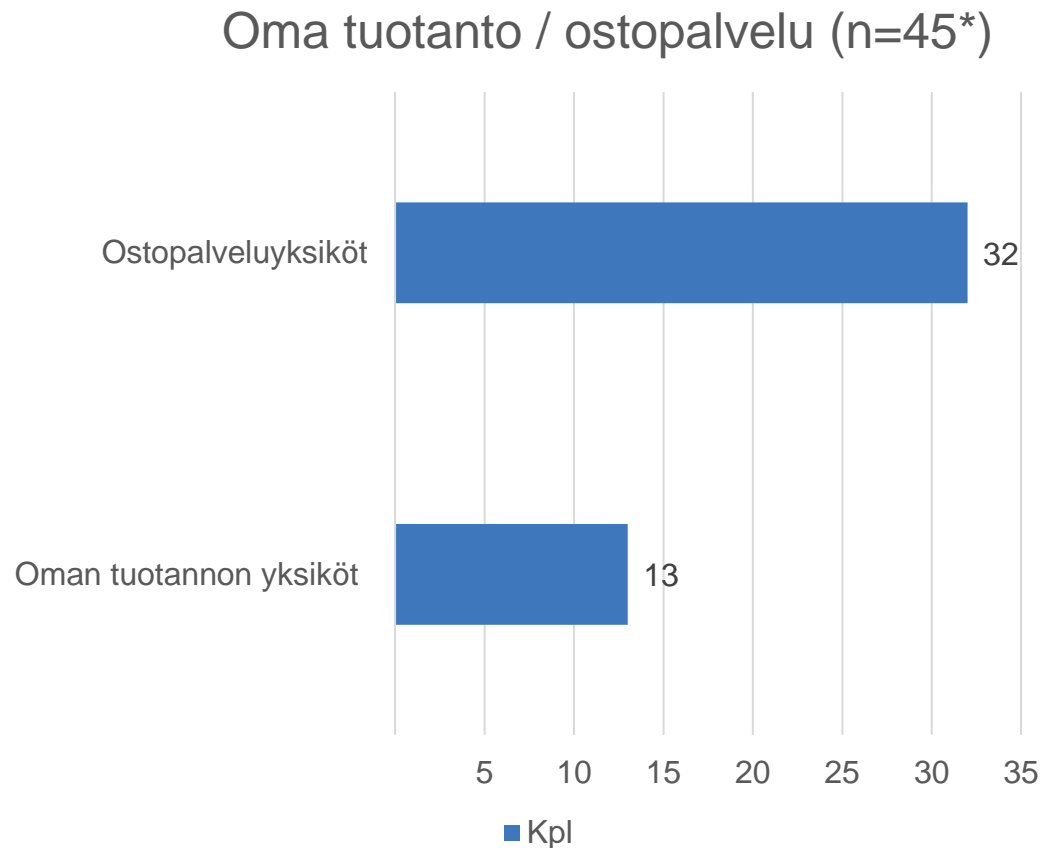
Potilaan kohtelua koskevissa yhteydenotoissa annettiin palautetta muun muassa siitä, että potilasta ei oltu kohdattu asianmukaisella tavalla, potilasta ei oltu kuunneltu riittävästi tai kohtelu oli ollut muuten epäasiallista.



Noin joka viidennessä yhteydenotossa tuotiin esiin epäily potilaan hoitoon liittyneestä potilasvahingosta esimerkiksi hoitoon tai tutkimukseen pääsyn pitkittymisen, virheellisen lääkityksen määräämisen tai muun hoitovahingon vuoksi.



# Suun terveydenhuoltoa koskevat yhteydenotot (n=44)



| Yhteydenoton aihe              | Kpl        |
|--------------------------------|------------|
| Hoidon toteuttaminen           | 16         |
| Hoitoon pääsy / jonottaminen   | 16         |
| Potilasvahinko tai sen epäily  | 14         |
| Kohtelu                        | 5          |
| Tietosuoja/tiedonsaantioikeus  | 4          |
| Muu                            | 2          |
| Potilasmaksuasiat              | 2          |
| Valinnanvapaus                 | 1          |
| Vahingonkorvaus, esinevahingot | 1          |
| Konsultointi                   | 1          |
| Lääkevahinko tai sen epäily    | 0          |
| Itsemääräämisoikeus            | 0          |
| <b>Yhteensä</b>                | <b>62*</b> |



\*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa yksikköä ja aihetta.

# Suun terveydenhuoltoa koskevat yhteydenotot



55 % yhteydenotoista koski Lahden sote-keskuksen suun terveydenhuoltoa. Orimattilan sote-keskusta koskevia yhteydenottoja oli 13 %, Nastolan ja Heinolan sote-keskuksia koskevia 9 %. Padasjoen ja Sysmän suun terveydenhuoltoa koskevia yhteydenottoja ei tullut lainkaan.



Joka neljäs yhteydenotto koski hoidon toteuttamista. Tyytymättömyyden aiheina olivat esimerkiksi kovakourainen tai (lapsi-) potilasta pelottava hoito, hoitotoimenpiteiden aiheuttamat oireet ja vaivat sekä epäselvät hoitolinjaukset.



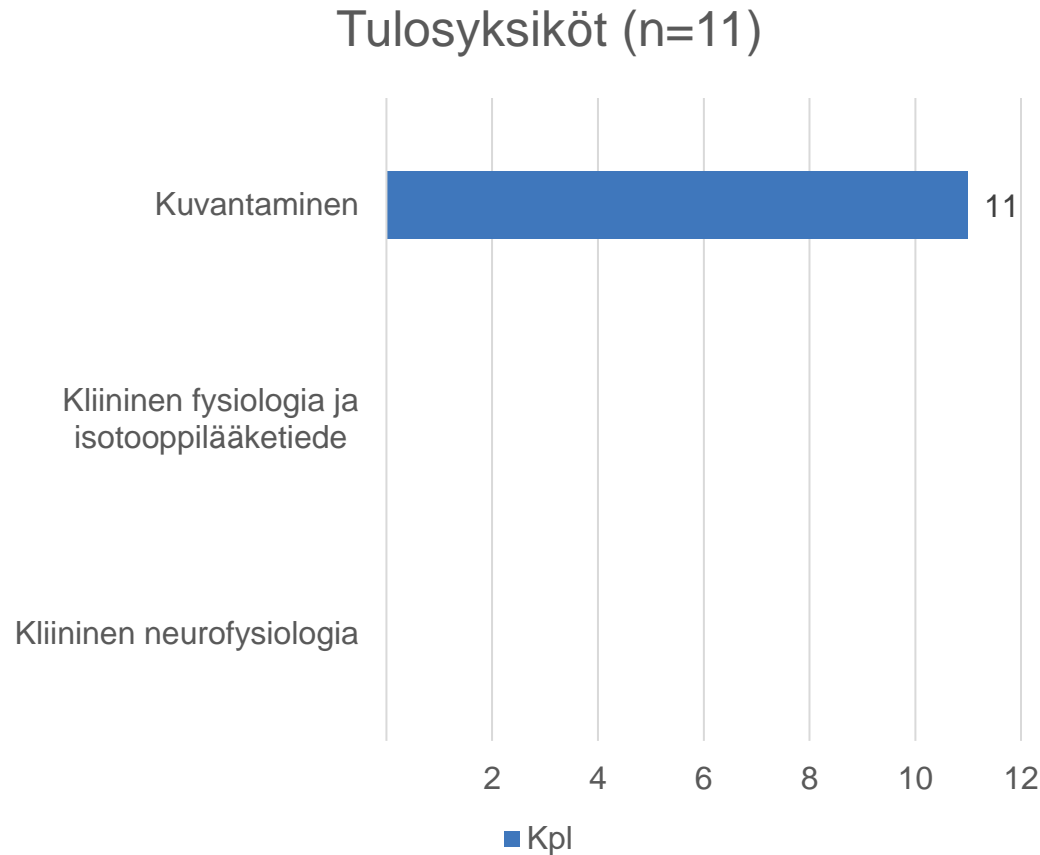
Neljännes yhteydenotoista koski hoitoon pääsyä. Yhteydenottajat olivat turhautuneita pitkiin jonotusaikoihin ja siihen, että vaivat ehtivät pahentua jonotusaikana. Huolta aiheutti myös se, että asiakas joutui uudestaan jonon hännille, vaikka oli perunut hoitoaikansa perustellusta syystä.



23 %:ssa yhteydenotoista aiheena oli potilasvahinko tai sen epäily. Tilanteet johtuivat muun muassa liiasta täyteaineesta tai neulan katkeamisesta juurihoidossa, epäonnistuneesta puudutuksesta tai hampaan poiston yhteydessä tapahtuneista vaurioista.



# Diagnostisia palveluja koskevat yhteydenotot (n=11)



| Yhteydenoton aihe               | Kpl        |
|---------------------------------|------------|
| Hoidon toteuttaminen            | 5          |
| Hoitoon pääsy / jonottaminen    | 4          |
| Tietosuoja / tiedonsaantioikeus | 3          |
| Kohtelu                         | 1          |
| Vahingonkorvaus, esinevahingot  | 1          |
| Potilasvahinko tai sen epäily   | 1          |
| Potilasmaksuasiat               | 0          |
| Itsemäärämisoikeus              | 0          |
| Lääkevahinko tai sen epäily     | 0          |
| Valinnanvapaus                  | 0          |
| Konsultointi                    | 0          |
| Muu                             | 0          |
| <b>Yhteensä</b>                 | <b>15*</b> |

\*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa aihetta.



# Diagnostisia palveluja koskevat yhteydenotot



Diagnostisia palveluja koskevia yhteydenottoja tuli vuoden aikana vain pieni määrä, yhteensä 11 kappaletta. Lähes kaikissa tapauksissa yhteydenottajana oli potilas itse. Yhteydenotoista uusia oli kymmenen, ja yksi yhdenotto oli aiempaan yhdenottoon liittyvä jatkoyhteydenotto.



Lähes puolet yhteydenotoista koski hoidon toteuttamista. Tyytymättömyyttä tuotiin esiin esimerkiksi siinä, että potilaan näkemyksen mukaan häntä ei oltu suojattu riittävällä tavalla röntgenkuvia otettaessa.



Hoitoon pääsyyn liittyneissä yhteydenotoissa tuotiin esiin tyytymättömyyttä muun muassa siihen, että sovittuja kuvantamisaikoja oli peruttu tai potilaalle oli ilmoitettu virheellinen aika saapua paikalle. Yksittäisessä yhteydenotossa oli kyse potilaan pompottelusta yksiköstä toiseen röntgenkuvien ottamista varten.



Tietosuojaan ja potilaan tiedonsaantioikeuksiin liittyneissä yhteydenotoissa tiedusteltiin potilaan oikeuksista saada nähtäväkseen itseään koskevat kuvantamiskuvat. Lisäksi tiedusteltiin kuvantamisen tietojen näkyvyydestä OmaKanta-verkkopalvelussa.

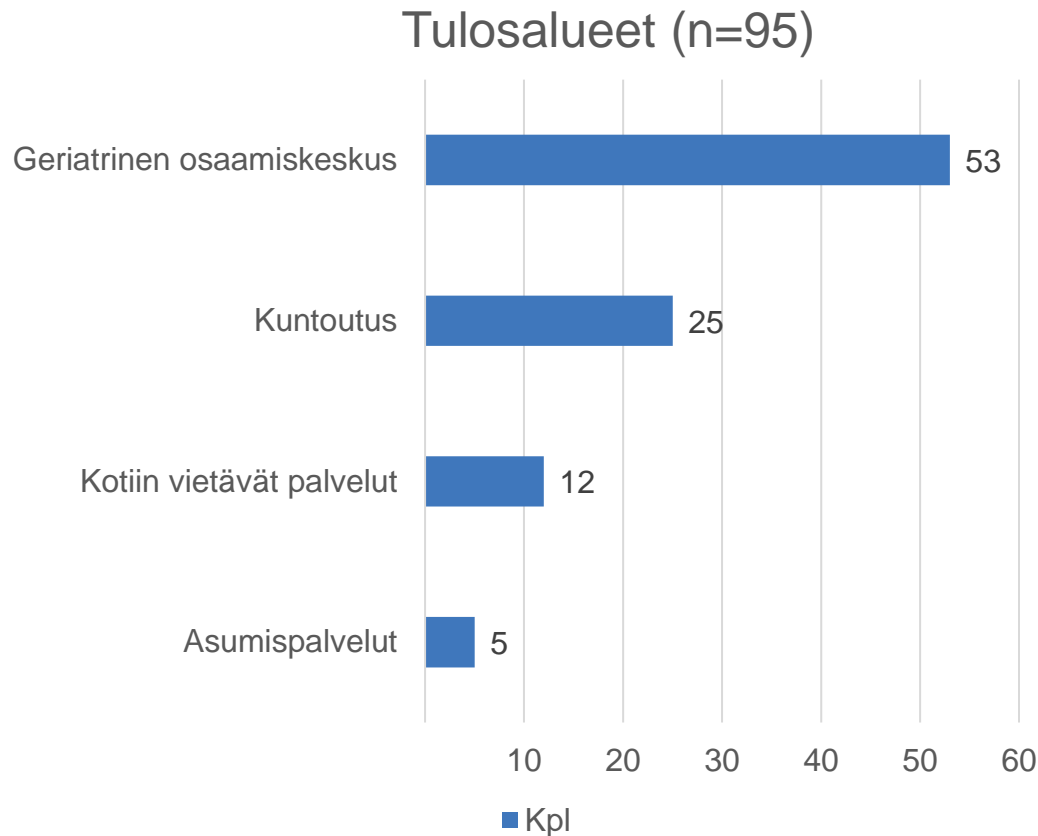


# **Ikääntyneiden palvelut ja kuntoutus -toimiala**

---



# Ikääntyneiden palveluja ja kuntoutusta koskevat yhteydenotot (n=95)



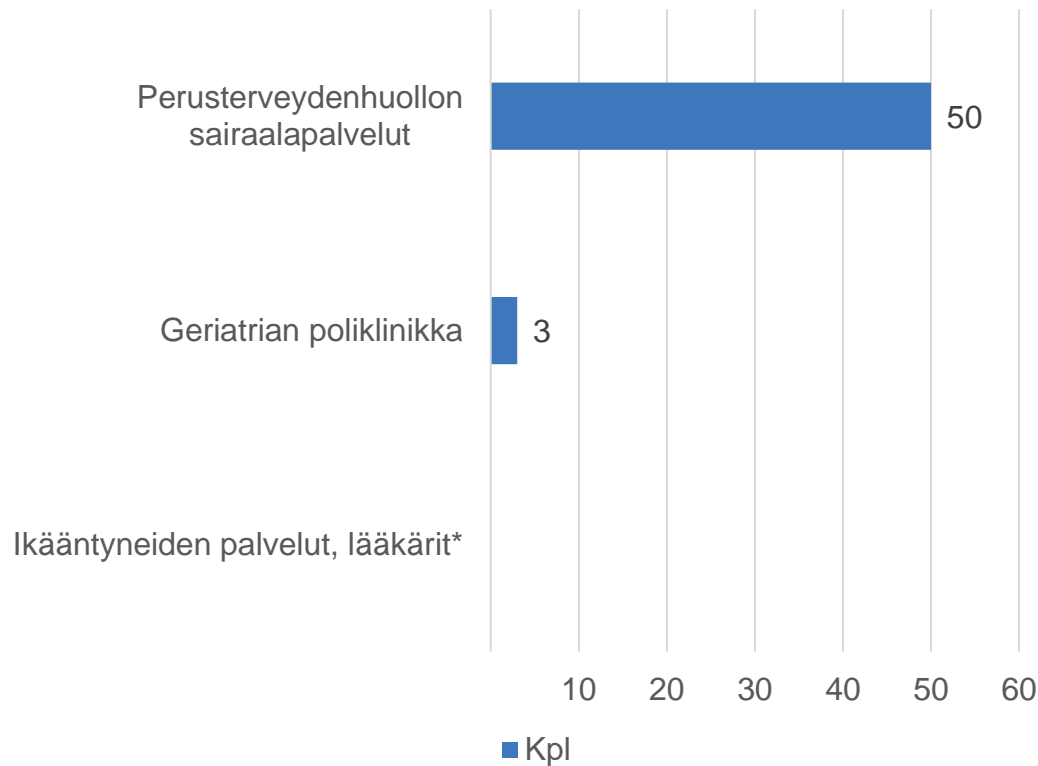
| Yhteydenoton aihe               | Kpl         |
|---------------------------------|-------------|
| Hoidon toteuttaminen            | 52          |
| Kohtelu                         | 16          |
| Potilasvahinko tai sen epäily   | 15          |
| Tietosuoja / tiedonsaantioikeus | 11          |
| Hoitoon pääsy / jonottaminen    | 11          |
| Vahingonkorvaus, esinevahingot  | 10          |
| Muu                             | 10          |
| Itsemääräämisoikeus             | 9           |
| Potilasmaksuasiat               | 4           |
| Konsultointi                    | 2           |
| Lääkevahinko tai sen epäily     | 0           |
| Valinnanvapaus                  | 0           |
| <b>Yhteensä</b>                 | <b>140*</b> |

\*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa aihetta.



# Geriatrasta osaamiskeskusta koskevat yhteydenotot (n=53)

Tulosyksiköt (n=53)



| Yhteydenoton aihe               | Kpl         |
|---------------------------------|-------------|
| Hoidon toteuttaminen            | 29          |
| Vahingonkorvaus, esinevahingot  | 10          |
| Kohtelu                         | 8           |
| Itsemäärämisoikeus              | 7           |
| Potilasvahinko tai sen epäily   | 7           |
| Muu                             | 7           |
| Tietosuoja / tiedonsaantioikeus | 4           |
| Potilasmaksuasiat               | 3           |
| Hoitoon pääsy / jonottaminen    | 2           |
| Lääkevahinko tai sen epäily     | 0           |
| Valinnanvapaus                  | 0           |
| Konsultointi                    | 0           |
| <b>Yhteensä</b>                 | <b>77**</b> |



\*Tämä tulosyksikkö ei ole ollut käytössä yhteydenottojen tilastoinnissa. Muut luvut sisältävät tulosyksikköä koskevat mahdolliset yhteydenotot.

\*\*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa aihetta.



# Geriatrasta osaamiskeskusta koskevat yhteydenotot



Suurin osa geriatrisen osaamiskeskuksen tulosityksikköä koskevista yhteydenotoista koski Salpausselän kuntoutussairaala Jalmarin osastohoitotoimintaa. Reilu 4/5 yhteydenotoista oli uusia ja vajaa viidennes oli aiemmin tehtyihin yhteydenottoihin liittyneitä jatkoyhteydenottoja. Suurin osa yhteydenotosta tuli potilaan omaisilta tai muilta läheisiltä.



Yli puolessa yhteydenotoista oli kyse hoidon toteuttamisesta. Yhteydenotoissa tuotiin esiin muun muassa tyytymättömyyttä potilaan lääkehoitoon, hoidon laatuun, hygieniahoitoon, riittävästä ravinnonsaannista huolehtimiseen, liian pitkään tai lyhyen aikaa kestäneeseen osastohoitoon sekä potilaan kotiuttamiseen ilman ajantasaisia lääkelistoja tai riittäviä jatkohoito-ohjeita.



Lähes joka viidennessä yhteydenotossa tiedusteltiin vahingonkorvauksista tilanteessa, jossa potilaalta oli kadonnut osastohoidon aikana omaisuutta. Kadonneita esineitä olivat tyypillisesti potilaan hammasproteesit, silmälasit, korut tai puhelin.

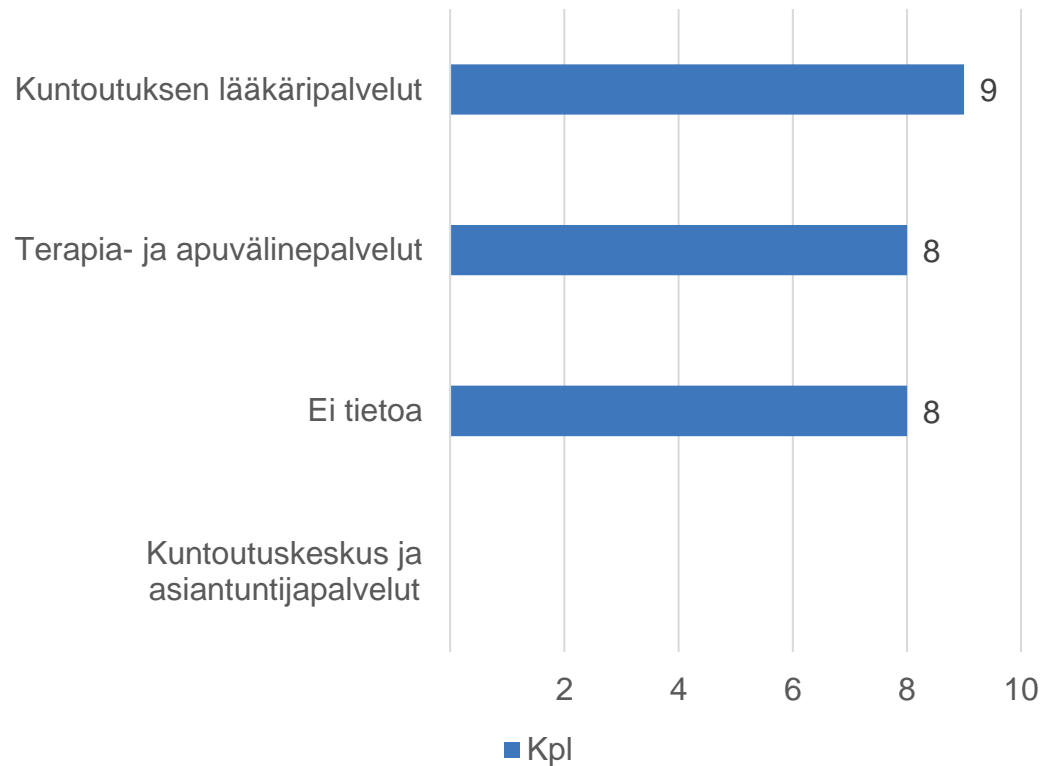


Hieman yli kymmenesosassa yhteydenottoja tuotiin esiin potilaiden tai omaisten kokemuksia henkilökunnan epäasiallisesta käytöksestä.



# Kuntoutusta koskevat yhteydenotot (n=25)

Tulosyksiköt (n=25)



| Yhteydenoton aihe               | Kpl        |
|---------------------------------|------------|
| Hoidon toteuttaminen            | 10         |
| Hoitoon pääsy / jonottaminen    | 9          |
| Kohtelu                         | 7          |
| Tietosuoja / tiedonsaantioikeus | 4          |
| Potilasvahinko tai sen epäily   | 4          |
| Muu                             | 3          |
| Konsultointi                    | 2          |
| Potilasmaksuasiat               | 0          |
| Vahingonkorvaus, esinevahingot  | 0          |
| Itsemäärämisoikeus              | 0          |
| Lääkevahinko tai sen epäily     | 0          |
| Valinnanvapaus                  | 0          |
| <b>Yhteensä</b>                 | <b>39*</b> |

\*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa aihetta.



# Kuntoutusta koskevat yhteydenotot



Kuntoutuksen tulosaluetta koskevia yhteydenottoja tuli yhteensä 25 kappaletta, joista fysiatrian poliklinikan toimintaa koski seitsemän. Apuvälinekeskusta, lasten ja nuorten kuntoutusta, aikuisten avokuntoutusta tai osastohoidon aikaista kuntoutusta sekä kuntoutustutkimuspoliklinikkaa koskevia yhteydenottoja tuli jokaista kaksi. Muiden yhteydenottojen osalta ei ole tarkempaa tietoa niiden kohdentumisesta yksiköiden välillä.



Yli kolmanneksessa yhteydenotoista aiheena oli hoidon toteuttaminen. Yhteydenotoissa tuotiin esiin tyytymättömyyttä toteutuneeseen hoitoon tai hoitolinjauksiin. Yhdessä yksittäisessä yhteydenotossa hoitojärjestelmä erikoisaloiheen koettiin pirstaleiseksi, jonka vuoksi potilaan kokonaistilanne oli jäänyt huomioimatta.



Kolmanneksessa yhteydenottoja tuotiin esiin tutkimuksiin tai hoitoon pääsyyn ja jonotusaikaan liittyneitä asioita. Yhteydenotot koskivat muun muassa lakisääteisten hoitotakuuajkojen toteutumista. Yhdessä yksittäisessä yhteydenotossa tiedusteltiin potilaan oikeuksista saada tarvitsemansa hoito muulta palveluntuottajalta tilanteessa, jossa hoitotakuuajan katsottiin ylittyneen.

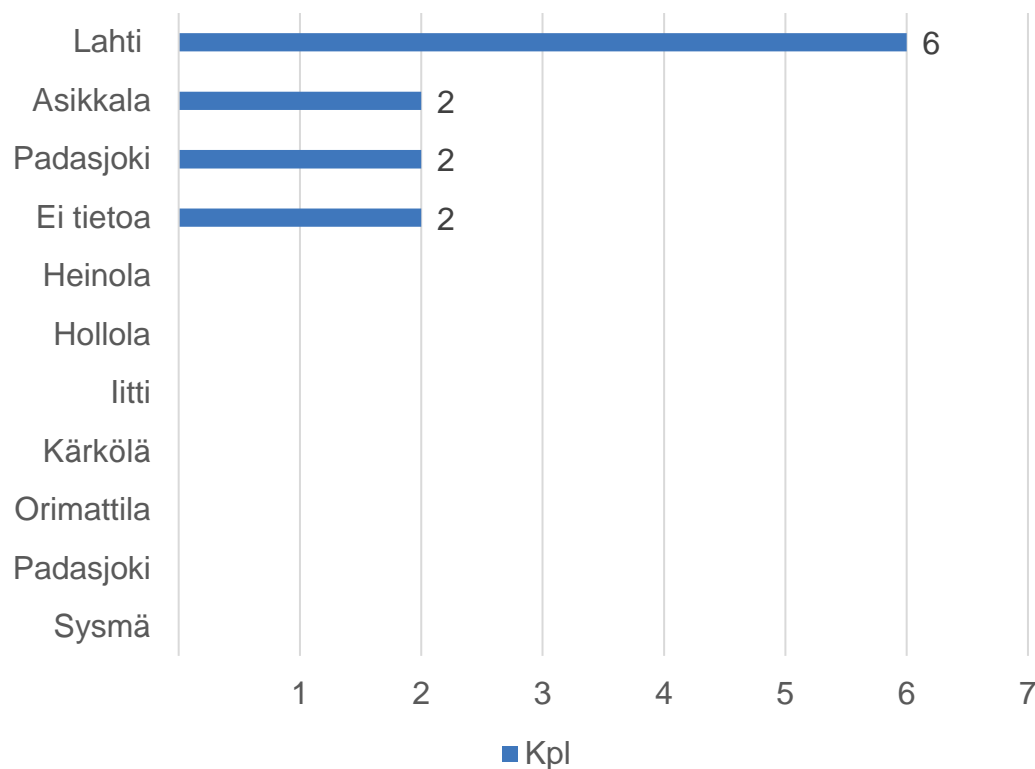


Kohteluun liittyneissä yhteydenotoissa oli kyse yhteydenottajien kokemuksista siitä, että heitä oli kohdeltu ammattilaisten toimesta epäasiallisesti.



# Kotiin vietäviä palveluja koskevat yhteydenotot (n=12)

Kotihoidon terveydenhuolto (n=12)



| Yhteydenoton aihe               | Kpl        |
|---------------------------------|------------|
| Hoidon toteuttaminen            | 10         |
| Potilasvahinko tai sen epäily   | 3          |
| Tietosuoja / tiedonsaantioikeus | 2          |
| Kohtelu                         | 1          |
| Potilasmaksuasiat               | 1          |
| Itsemäärämisoikeus              | 1          |
| Hoitoon pääsy / jonottaminen    | 0          |
| Vahingonkorvaus, esinevahingot  | 0          |
| Lääkevahinko tai sen epäily     | 0          |
| Valinnanvapaus                  | 0          |
| Konsultointi                    | 0          |
| Muu                             | 0          |
| <b>Yhteensä</b>                 | <b>18*</b> |

\*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa aihetta.



# Kotiin vietäviä palveluja koskevat yhteydenotot



Kotihoidon palveluun sisältyvästä terveydenhuollosta tuli koko vuoden aikana yhteensä vain 12 yhteydenottoa. Suurin osa niistä oli uusia yhteydenottoja. Vähän yli puolet yhteydenotoista tuli omaisilta tai läheisiltä, ja vajaa puolet kotihoidon asiakkailta itseltään. Puolet yhteydenotoista koski Lahden alueen kotihoitoa.



Suurimmassa osassa yhteydenottoja yhtenä aiheena oli hoidon toteuttaminen. Yhteydenotoissa tuotiin esiin tyytymättömyyttä muun muassa asiakkaalle määrättyyn lääkehoitoon, lääkehoitovirheeseen, lääkärin tekemään diagnoosiin sekä siihen, että asiakkaan terveydentilaa ei oltu tutkittu riittävästi tai asiakas ei ollut saanut riittävää kuntouttavaa hoitoa.



Potilasvahinkoihin liittyneissä yhteydenotoissa oli kyse siitä, että kotihoidon asiakas epäili, että hänen hoidossaan on tapahtunut potilasvahinko, josta on aiheutunut asiakkaalle henkilövahinko, kuten esimerkiksi terveydentilan heikentyminen, sairaus tai vamma.

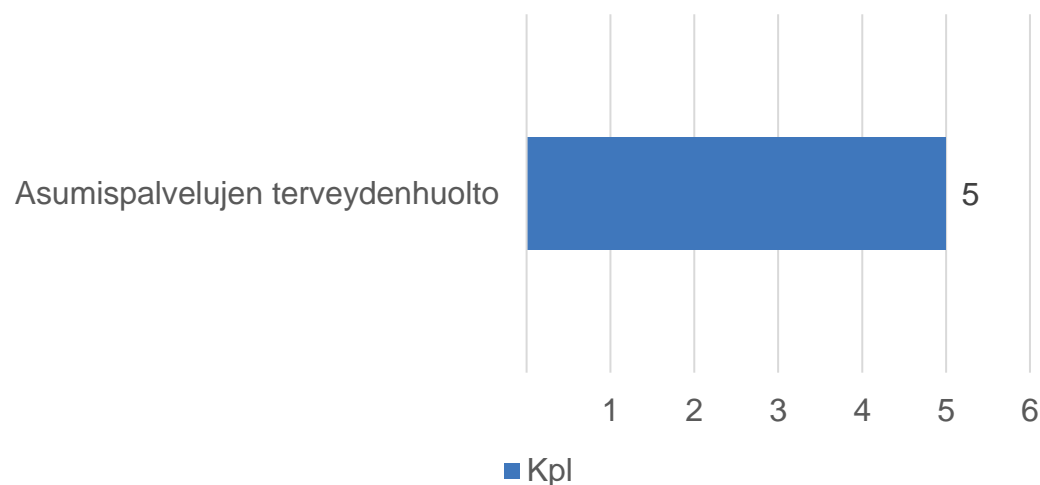


Tietosuojaa koskevissa yhteydenotoissa oli kyse omaisen oikeudesta saada vainajan potilastietoja potilasvahinkoepäilyn vuoksi. Toinen tietosuojaan liittyvä yhteydenotto koski kotihoidon asiakkaan oikeutta saada tarkastettavakseen itseään koskevat kotihoidon lääkärin tekemät kirjaukset.



# Asumispalveluja koskevat yhteydenotot (n=5)

Asumispalvelujen terveydenhuolto  
(n=5)



| Yhteydenoton aihe *             | Kpl       |
|---------------------------------|-----------|
| Hoidon toteuttaminen            | 3         |
| Tietosuoja / tiedonsaantioikeus | 1         |
| Itsemäärämisoikeus              | 1         |
| Potilasvahinko tai sen epäily   | 1         |
| Hoitoon pääsy / jonottaminen    | 0         |
| Kohtelu                         | 0         |
| Potilasmaksuasiat               | 0         |
| Vahingonkorvaus, esinevahingot  | 0         |
| Lääkevahinko tai sen epäily     | 0         |
| Valinnanvapaus                  | 0         |
| Konsultointi                    | 0         |
| Muu                             | 0         |
| <b>Yhteensä</b>                 | <b>6*</b> |

\*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa aihetta.



# Asumispalveluja koskevat yhteydenotot



Ikääntyneiden palvelujen ja kuntoutuksen toimialan asumispalveluissa toteutettua terveydenhuoltoa koskevia yhteydenottoja tuli koko vuoden aikana ainoastaan viisi kappaletta.



Kolmessa yhteydenotossa aiheena oli hoidon toteuttaminen. Yhteydenotoissa tuotiin esiin muun muassa tyytymättömyyttä asukkaalle määrättyyn lääkehoitoon. Yhdessä yhteydenotossa oli kyse puutteellisesta yhteistyöstä asukkaan kanssa hänen lääkehoitonsa toteuttamisessa. Asukkaan lääkitystä oli muutettu hänen tietämättään ja ilman, että asiasta oli keskusteltu hänen kanssaan.



Tietosuojaa koskeva yhteydenotto koski lääkärintodistuksen saamista.



Yksi yksittäinen yhteydenotto koski tilannetta, jossa omaiset epäilivät, että asukkaan hoidossa oli tapahtunut henkilövahinkoa aiheuttanut potilasvahinko.



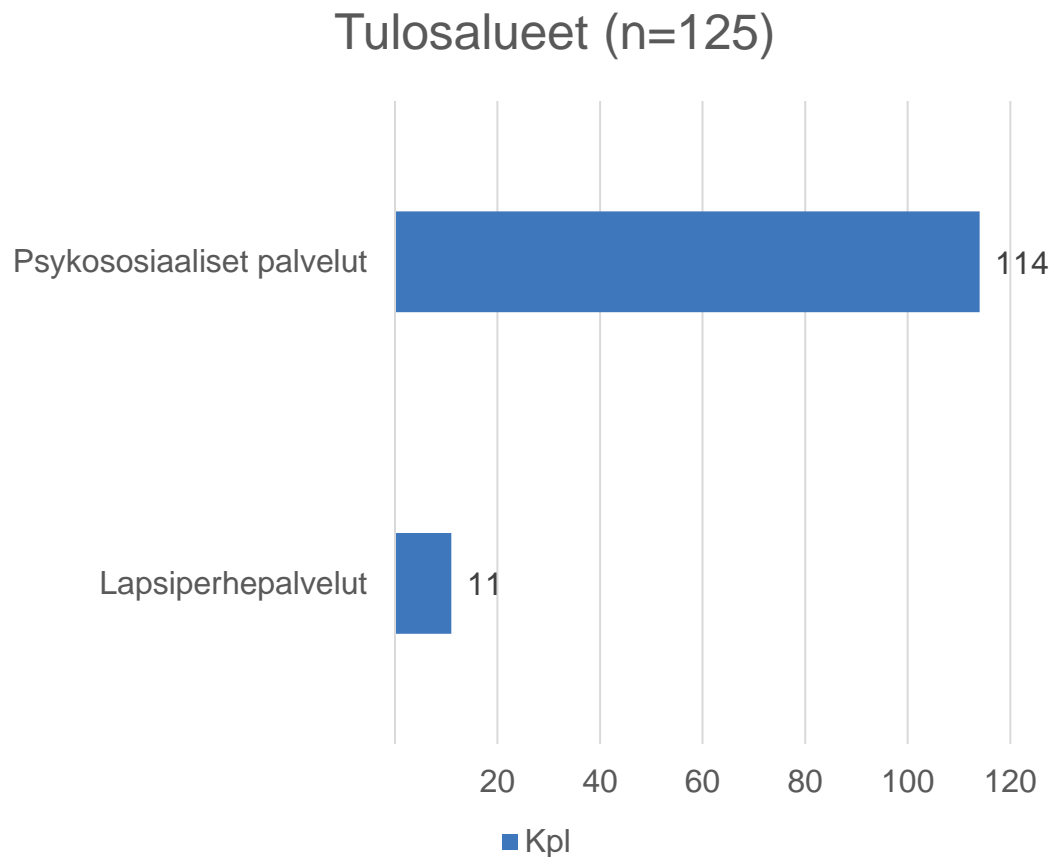
# Perhe- ja sosiaalipalvelut -toimiala

---





# Perhe- ja sosiaalipalveluja koskevat yhteydenotot (n=125)

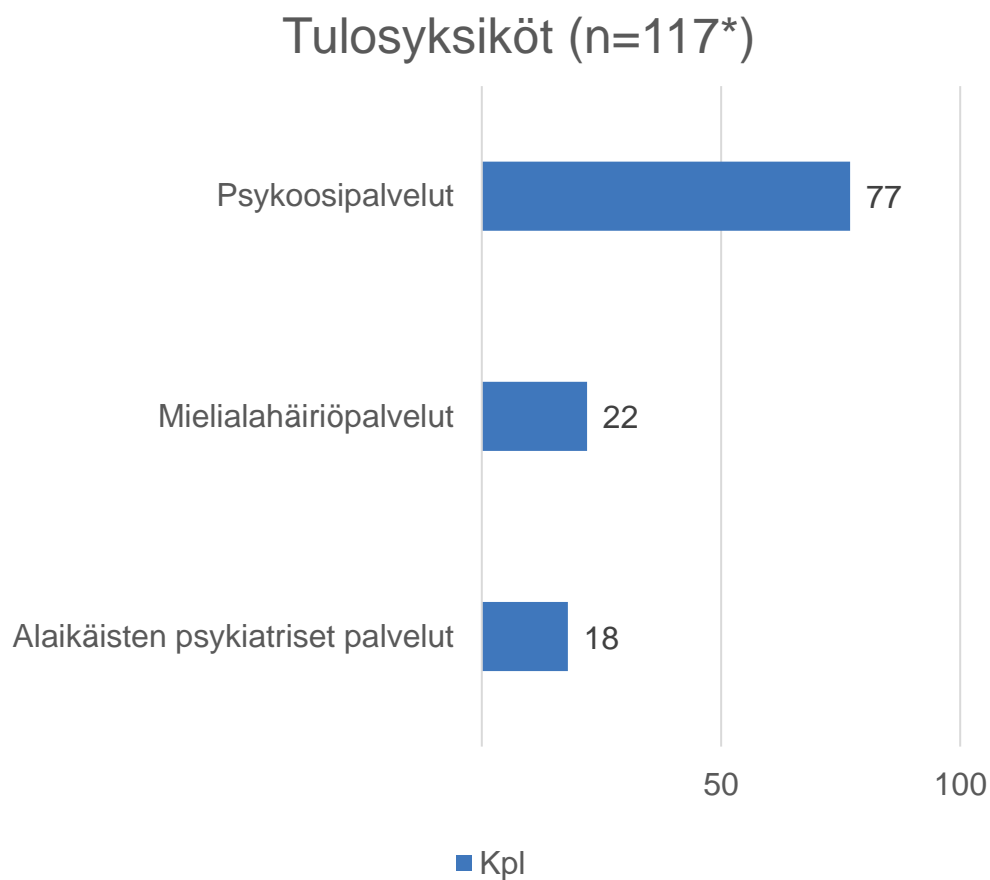


| Yhteydenoton aihe              | Kpl         |
|--------------------------------|-------------|
| Hoidon toteuttaminen           | 62          |
| Kohtelu                        | 32          |
| Itsemääräämisoikeus            | 30          |
| Tietosuoja/tiedonsaantioikeus  | 24          |
| Hoitoon pääsy / jonottaminen   | 15          |
| Muu                            | 13          |
| Potilasmaksuasiat              | 4           |
| Valinnanvapaus                 | 2           |
| Potilasvahinko tai sen epäily  | 2           |
| Vahingonkorvaus, esinevahingot | 1           |
| Lääkevahinko tai sen epäily    | 0           |
| Konsultointi                   | 0           |
| <b>Yhteensä</b>                | <b>185*</b> |

\*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa aihetta.



# Psykososiaalisia palveluja koskevat yhteydenotot (n=114)



| Yhteydenoton aihe              | Kpl         |
|--------------------------------|-------------|
| Hoidon toteuttaminen           | 59          |
| Kohtelu                        | 30          |
| Itsemääräämisoikeus            | 30          |
| Tietosuoja/tiedonsaantioikeus  | 17          |
| Muu                            | 13          |
| Hoitoon pääsy / jonottaminen   | 12          |
| Potilasmaksuasiat              | 4           |
| Valinnanvapaus                 | 2           |
| Potilasvahinko tai sen epäily  | 1           |
| Vahingonkorvaus, esinevahingot | 1           |
| Lääkevahinko tai sen epäily    | 0           |
| Konsultointi                   | 0           |
| <b>Yhteensä</b>                | <b>169*</b> |

\*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa tulosaluetta ja aihetta.



# Psykososiaalisia palveluja koskevat yhteydenotot



Kaksi kolmesta psykososiaalisia palveluja koskevasta yhteydenotosta koski psykoosipalveluja. Yhteensä yksi kolmannes yhteydenotoista koski joko mielialahäiriöpalveluja tai alaikäisten psykiatrisia palveluja.



Joka toisessa yhteydenotossa aiheena oli hoidon toteuttaminen. Tyytymättömyys koski esimerkiksi lääkitystä, diagnosointia tai hoitolinjauksia. Huoltajien yhteydenotoissa esiintyi huolta muun muassa lapsen tai nuoren hoitohenkilökunnan vaihtuvuudesta sekä hoidon jatkuvuudesta.



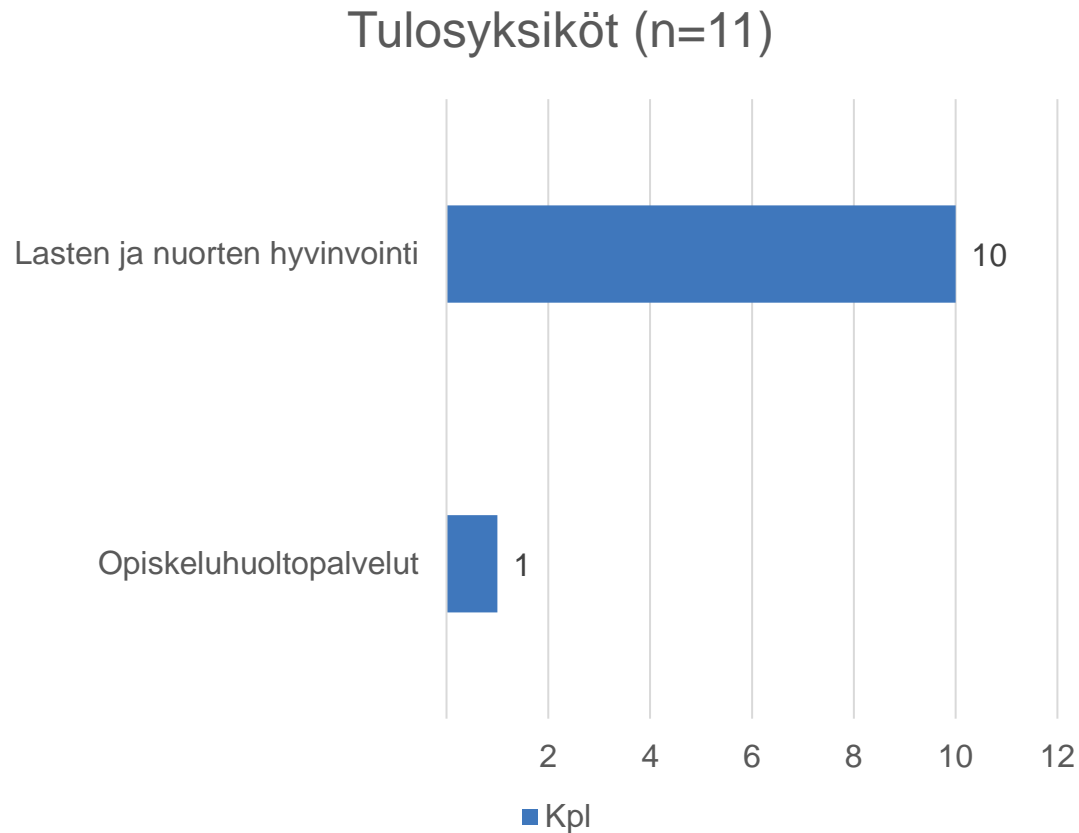
Neljäsosa yhteydenotoista koski kohtelua. Yhteydenottajat kokivat saaneensa epäkunnioittavaa, vihamielistä tai epäasiallista käytöstä. Osa kertoi kokeneensa uhkailua tai välinpitämättömyyttä.



Yhtä paljon yhteydenottoja tuli liittyen itsemääräämisoikeuteen, useimmiten tahdosta riippumattomaan hoitoon. Yhteydenottajien toiveena oli päästä pois osastohoidosta, koska he eivät kokeneet olevansa sen tarpeessa tai kokivat olevansa siellä väärin perustein.



# Lapsiperhepalveluja koskevat yhteydenotot (n=11)



| Yhteydenoton aihe              | Kpl        |
|--------------------------------|------------|
| Tietosuoja/tiedonsaantioikeus  | 7          |
| Hoidon toteuttaminen           | 3          |
| Hoitoon pääsy / jonottaminen   | 3          |
| Kohtelu                        | 2          |
| Potilasvahinko tai sen epäily  | 1          |
| Itsemääräämisoikeus            | 0          |
| Potilasmaksuasiat              | 0          |
| Valinnanvapaus                 | 0          |
| Vahingonkorvaus, esinevahingot | 0          |
| Lääkevahinko tai sen epäily    | 0          |
| Konsultointi                   | 0          |
| Muu                            | 0          |
| <b>Yhteensä</b>                | <b>16*</b> |

\*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa aihetta.



Huom!  
Luvuissa on  
mukana  
neuvola-  
lääkäreitä  
koskevat  
yhteydenotot

# Lapsiperhepalveluja koskevat yhteydenotot



Enemmistö lasten ja nuorten hyvinvoinnin tulosyksikköä koskevista yhteydenotoista kohdistui Lahden perhekeskuksen neuvolapalveluihin. Yksittäisiä yhteydenottoja tuli alaikäisten mielenterveys- ja perheneuvolapalveluja tai muiden kuntien neuvolapalveluja koskien. Yksi yhteydenotto koski opiskeluhuoltopalveluja.



Lähes kaksi kolmesta yhteydenotosta koski tietosuojaa tai tiedonsaantioikeutta. Huolen aiheena olivat esimerkiksi virheelliset tai puutteelliset kirjaukset sekä se, etteivät omat tai lapsen potilastiedot näy Omakannassa. Yksi yhteydenottaja oli tyytymätön siihen, että työntekijä oli käynyt hänen potilastiedoissaan ilman syytä.



Kolme yhteydenottoa koski hoidon toteuttamista. Hoitoa muun muassa moitittiin pirstaleiseksi ja asiakasta vähätteleväksi. Huolta aiheutti myös se, että vastaanottoaikojen puutteen vuoksi vanhempaa ohjataan etsimään lapselleen hoito-ohjeita netistä.



Myös hoitoon pääsyyn liittyviä yhteydenottoja tuli yhteensä kolme. Tyytymättömyyttä oli pääsyssä niin ikäkausitarkastuksiin kuin jatkotutkimuksiin. Kahdessa yhteydenotossa aiheena oli lääkärin huono käytös. Toisessa yhteydenotossa toivottiin mahdollisuutta lääkärin vaihtamiseen.



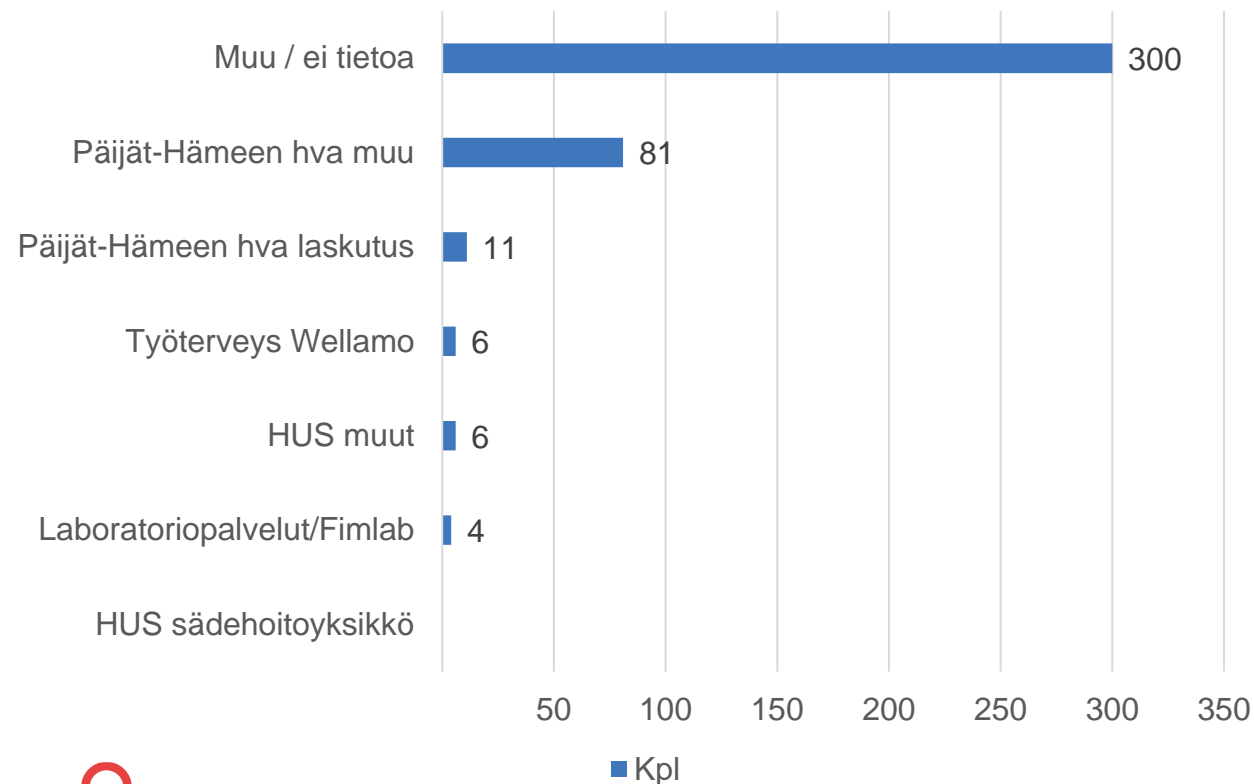
# Muut yhteydenotot

---



# Muut yhteydenotot (n=405)

Yksiköt (n=408\*)



| Yhteydenoton aihe              | Kpl         |
|--------------------------------|-------------|
| Hoidon toteuttaminen           | 98          |
| Tietosuoja/tiedonsaantioikeus  | 91          |
| Muu                            | 89          |
| Potilasvahinko tai sen epäily  | 79          |
| Hoitoon pääsy / jonottaminen   | 49          |
| Kohtelu                        | 29          |
| Potilasmaksuasiat              | 24          |
| Vahingonkorvaus, esinevahingot | 10          |
| Itsemääräämisoikeus            | 10          |
| Konsultointi                   | 8           |
| Valinnanvapaus                 | 5           |
| Lääkevahinko tai sen epäily    | 4           |
| <b>Yhteensä</b>                | <b>496*</b> |

\*Yksi yhteydenotto on voinut koskea useaa yksikköä ja aihetta.



# Muut yhteydenotot



Vajaa neljännes muista yhteydenotoista koski Päijät-Hämeen hyvinvointialueen muita palveluja. Yksiköstä ei esimerkiksi ollut tarkempaa tietoa tai yhteydenotto koski ylipäänsä hyvinvointialueen palveluja. Kolme neljästä yhteydenotosta koski muita kuin hyvinvointialueen palveluja, usein yksityisiä terveydenhuollon toimijoita.



Joka neljäs yhteydenotto koski hoidon toteuttamista. Tyytymättömyyden aiheena olivat esimerkiksi hoitolinjaukset, virheelliset diagnoosit ja lääkehoitoon liittyvät asiat. Yhteydenotot koskivat sekä terveydenhuoltoa että suun terveydenhuoltoa.



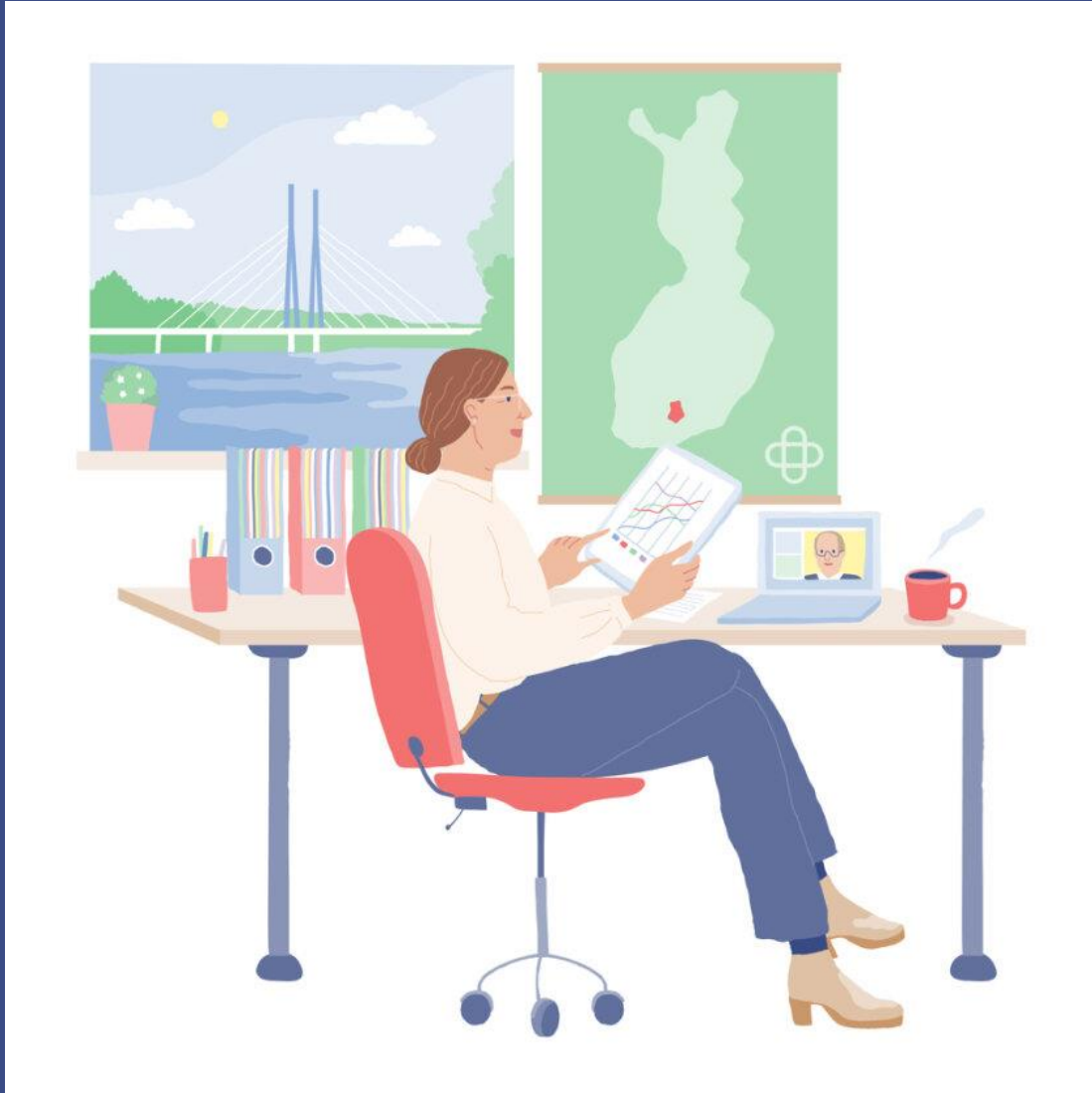
Reilu viidennes yhteydenotoista koski tietosuojaa tai tiedonsaantioikeutta. Yhteydenottajat olivat huomanneet virheitä potilastiedoissaan tai halusivat tietää, ketkä olivat käyneet katsomassa heidän tietojaan. Yhteydenottajat halusivat myös pyytää kopioita omista tai omaisensa potilastiedoista.



Luokkaan ”muu” tilastoitujen yhteydenottojen aiheet olivat varsin kirjavia. Yhteyttä otettiin esimerkiksi laskutusasioista, Kelan korvauksista sekä muistutusvastauksen viipymisen tai sen sisällön vuoksi.







# Oikeussuojakeinojen käyttö



# Sosiaalihuoltoa koskevat muistutukset

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Toimintayksikön on kirjattava muistutus ja käsiteltävä se asianmukaisesti. Muistutukseen on annettava perusteltu kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä.

Toimintayksikön on tiedotettava asiakkailleen muistutusoikeudesta riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen asiakkaalle mahdollisimman vaivattomaksi.

Sosiaalihuollon asiakaslaki (812/2000) 23 §



Vuonna 2023\*  
**93 kpl**



Vuonna 2022\*  
**95 kpl**



Vuonna 2021\*  
**86 kpl**

\*Vuosien 2021 ja 2022 tiedot koskevat Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymää ja vuoden 2023 tieto Päijät-Hämeen hyvinvointialuetta.



# Sosiaalihuollon muistutusten vastausaika

Laissa ei säädetä tarkemmin muistutuksen kohtuullisesta vastausajasta. Valvontaviranomaisten vakiintuneen näkemyksen mukaan kohtuulliseksi katsottava vastausaika muistutukseen on enintään yksi kuukausi.

| Palvelutehtävä                               | > 1 kk (kpl) | 1-2 kk (kpl) | 2-3 kk (kpl) | 3 kk < (kpl) | Käsittely kesken (kpl) * | Määrä yhteensä (kpl) |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------------------|----------------------|
| lääkäiden palvelut                           | 36           | 6            | 0            | 0            | 1                        | 43                   |
| Lapsiperheiden palvelut                      | 0            | 3            | 0            | 1            | 0                        | 4                    |
| Lastensuojelu                                | 4            | 4            | 4            | 0            | 3                        | 15                   |
| Perheoikeudelliset palvelut                  | 2            | 0            | 0            | 0            | 0                        | 2                    |
| Päihde- ja riippuvuustyön erityiset palvelut | 0            | 0            | 0            | 0            | 0                        | 0                    |
| Työikäisten palvelut                         | 10           | 1            | 1            | 0            | 0                        | 12                   |
| Vammaispalvelut                              | 17           | 0            | 0            | 0            | 0                        | 17                   |

\*Muistutusasian käsittely on ollut kesken tietojen keräyshetkellä.



# Terveydenhuoltoa koskevat muistutukset

Terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle.

Toimintayksikön on käsiteltävä muistutus asianmukaisesti ja siihen on annettava perusteltu kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä.

Toimintayksikön on tiedotettava potilailleen muistutusoikeudesta riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen heille mahdollisimman vaivattomaksi.

Potilaslaki (785/1992) 10 §



Vuonna 2023\*  
**419 kpl**



Vuonna 2022\*  
**467 kpl**



Vuonna 2021\*  
**562 kpl**

\*Vuosien 2021 ja 2022 tiedot koskevat Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymää ja vuoden 2023 tieto Päijät-Hämeen hyvinvointialuetta.



# Terveydenhuollon muistutusten vastausaika

| Tulosalue                              | > 1 kk (kpl) | 1-2 kk (kpl) | 2-3 kk (kpl) | 3 kk < (kpl) | Käsittely kesken (kpl) ** | Määrä yhteensä (kpl)*** |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------------------|-------------------------|
| Akuutti24                              | 91           | 1            | 0            | 0            | 0                         | 92                      |
| Avosairaanhoito                        | *            | *            | *            | *            | *                         | 147                     |
| Diagnostiset palvelut                  | 2            | 0            | 0            | 0            | 0                         | 2                       |
| Medisiininen tulosalue                 | *            | *            | *            | *            | *                         | 42                      |
| Operatiivinen tulosalue                | *            | *            | *            | *            | *                         | 90                      |
| Sote-palveluiden kumppanuusjärjestelyt | *            | *            | *            | *            | *                         | 138                     |
| Suun terveydenhuolto                   | 6            | 0            | 0            | 0            | 0                         | 6                       |
| Geriatrinen osaamiskeskus              | 7            | 13           | 2            | 0            | 0                         | 22                      |
| Kuntoutus                              | 14           | 9            | 0            | 0            | 0                         | 23                      |
| Lapsiperhepalvelut                     | 3            | 0            | 0            | 0            | 0                         | 3                       |
| Psykososiaaliset palvelut              | 27           | 28           | 3            | 5            | 1                         | 64                      |



\*Tietoja ei saatavissa.

\*\*Muistutusasian käsittely on ollut kesken tietojen keräyshetkellä.

\*\*\* Saapunut muistutus on saattanut koskea useaa eri tulosaluetta.

# Sosiaalihuoltoa koskevat kantelut

Viranomaisen, siihen palvelussuhteessa olevan tai muun julkista hallintotehtävää hoitavan lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä voi jokainen tehdä hallintokantelun toimintaa valvovalle viranomaiselle.

Sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnasta voi kannella aluehallintovirastoon, Valviraan tai eduskunnan oikeusasiamiehelle.

Valvova viranomainen ryhtyy niihin toimenpiteisiin, joihin se hallintokantelun perusteella katsoo olevan aihetta.

Sosiaalihuollon asiakaslaki (812/2000) 23 a § ja hallintolaki (434/2003) 8 a luku



Vuonna 2023\*

**22 kpl**



Vuonna 2022\*

**36 kpl**



Vuonna 2021\*

**28 kpl**

\*Vuosien 2021 ja 2022 tiedot koskevat Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymää ja vuoden 2023 tieto Päijät-Hämeen hyvinvointialuetta



# Terveydenhuoltoa koskevat kantelut

Viranomaisen, siihen palvelussuhteessa olevan tai muun julkista hallintotehtävää hoitavan lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä voi jokainen tehdä hallintokantelun toimintaa valvovalle viranomaiselle.

Sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnasta voi kannella aluehallintovirastoon, Valviraan tai eduskunnan oikeusasiamiehelle.

Valvova viranomainen ryhtyy niihin toimenpiteisiin, joihin se hallintokantelun perusteella katsoo olevan aihetta.

Potilaslaki (785/1992) 10 a § ja hallintolaki (434/2003) 8 a luku



Vuonna 2023\*

**34 kpl**



Vuonna 2022\*

**40 kpl**



Vuonna 2021\*

**25 kpl**

\*Vuosien 2021 ja 2022 tiedot koskevat Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymää ja vuoden 2023 tieto Päijät-Hämeen hyvinvointialuetta.



# Muutoksenhaku sosiaalihuollon hallintopäätöksiin



Hyvinvointialueella sosiaalihuollon palveluissa tehtiin vuoden 2023 aikana yhteensä 35 458 hallintopäätöstä, johon asiakkaalla oli muutoksenhakuoikeus.

Hallintopäätöksistä tehtiin yhteensä 244 oikaisuvaatimusta, joista 13 peruttiin asiakkaan omasta toimesta.



Asiakkaan tekemän oikaisuvaatimuksen perusteella tehtiin 61 viranhaltijan itseoikaisupäätöstä.

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen yksilöasioiden jaoston käsiteltävänä oli 170 oikaisuvaatimusta.



Vuonna 2023 hallinto-oikeuteen tehtiin 28 valitusta ensisijaisena muutoksenhakukeinona hallintopäätökseen.

Lisäksi hallinto-oikeuteen eteni 26 valitusta, jotka kohdistuivat oikaisuvaatimuksen johdosta annettuun yksilöasioiden jaoston päätökseen.

Korkeimman hallinto-oikeuden käsiteltäväksi päätyi yksi valitus.

Terveystieteiden hallintopäätöksiä koskevia tietoja ei ole käytettävissä.





# Potilasvahinkoilmoitusten ja korvattujen potilasvahinkojen määrä 2021-2023

Päijät-Hämeen sairaanhoitopiiri/hyvinvointialue, ratkaisuvuoden mukaan\*

Sairaanhoidossa tai terveydenhoidossa tapahtuva henkilövahinko voi olla potilasvakuutuksesta korvattava potilasvahinko. Henkilövahinko voi olla esimerkiksi sairaus tai vamma, joka on saatu hoidon tai hoitamatta jättämisen seurauksena.

Potilasvahinkolaki määrittelee kahdeksan erilaista vahinkotyyppiä, joista potilas voi saada korvausta: hoitovahinko, infektiovahinko, tapaturmavahinko, laitevahinko, implanttivahinko, lääkkeen toimittamisvahinko, kohtuuton vahinko sekä hoituhuoneiston tai hoitolaitteiston vahinko.

|      | Potilasvahinkoilmoituksia | Korvattuja potilasvahinkoja | Maksettujen korvausten määrä |
|------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| 2023 | 276 kpl                   | 64 kpl                      | 780 762 €                    |
| 2022 | 207 kpl                   | 48 kpl                      | 577 748 €                    |
| 2021 | 244 kpl                   | 67 kpl                      | 2 198 485 €                  |



Lähde: Potilasvakuutuskeskus

\*Vuosien 2021 ja 2022 tiedot koskivat Päijät-Hämeen sairaanhoitopiiriä ja vuoden 2023 tieto Päijät-Hämeen hyvinvointialuetta. Luvut eivät ole suoraan vertailukelpoisia.

# Potilasvahinkojen korvausperusteet 2021-2023

Päijät-Hämeen sairaanhoitopiiri/hyvinvointialue, ratkaisuvuoden mukaan\*

Korvattavista vahingoista ylivoimaisesti suurin osa korvattiin ns. hoitovahinkoina.

Näissä tapauksissa korvausperusteena on, että kokenut terveydenhuollon ammattihenkilö olisi menetellyt tilanteessa toisin ja siten välttänyt vahingon.

| Korvausperuste    | 2021 | 2022 | 2023 | Yhteensä |
|-------------------|------|------|------|----------|
| Hoitovahinko      | 63   | 44   | 62   | 169      |
| Infektiovahinko   | 2    | 3    | 2    | 7        |
| Kohtuuton vahinko | 1    | 0    | 0    | 1        |
| Laitevahinko      | 0    | 1    | 0    | 1        |
| Tapaturmavahinko  | 1    | 0    | 0    | 1        |
| Yhteensä          | 67   | 48   | 64   | 179      |

Korvattavien vahinkojen lukumäärään vaikuttaa olennaisesti se, kuinka paljon korvausratkaisuja on kunakin vuonna Potilasvakuutuskeskuksessa tehty. Pelkästään vahinkomäärän kehityksestä ei näin ollen voi päätellä, kuinka potilasturvallisuustilanne on alueella kehittynyt.



Lähde: Potilasvakuutuskeskus

\*Vuosien 2021 ja 2022 tiedot koskivat Päijät-Hämeen sairaanhoitopiiriä ja vuoden 2023 tieto Päijät-Hämeen hyvinvointialuetta. Luvut eivät ole suoraan vertailukelpoisia.

# Vahingosta viisastuu



Potilasvahingot aiheuttavat inhimillistä kärsimystä, ja niistä aiheutuu kustannuksia yhteiskunnalle ja terveydenhuollolle. Potilasvahinko voi myös kuormittaa terveydenhuollon ammattilaisia ja koko työyhteisöä. Vaikka jokainen vältettävissä ollut vahinko on liikaa, on jokainen vahinko- tai vaaratapahtuma kuitenkin myös mahdollisuus oppia. Vahinkoilmoituksista ja korvauspäätöksistä oppimalla vahinkoja voidaan vähentää. Samalla kehitetään ammattilaisten osaamista.



Potilasturvallisuuden ja hoidon laadun kannalta työyhteisössä on tärkeää käydä säännöllisesti läpi potilasvahinkoja ja myös sattuneita läheltä piti -tilanteita rakentavasti, syylistämättä ja anonyymisti. Näin henkilöstö pääsee oppimaan niistä, ja päästään kehittämään organisaation toimintatapoja.



Päijät-Hämeen hyvinvointialueella kannustetaan työntekijöitä tekemään vaaratapahtumailmoituksia ja järjestetään säännöllisesti koulutuksia vaaratapahtumailmoitusten käsittelystä. Lisäksi palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmissa kuvataan, miten yksiköissä edistetään avointa ja rakentavaa asiakas- ja potilasturvallisuuden keskusteluilmapiiriä.





**Sosiaali- ja  
potilasasiamiehen  
huomioita ja  
kehittämisehdotuksia**



# Itsemääräämisoikeuden toteutuminen



Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus on tärkeä sosiaali- ja terveydenhuoltoa ohjaava periaate. Itsemääräämisoikeus ymmärretään hyvinvointialueellamme työtä ohjaavaksi arvoksi ja periaatteeksi, mutta käytännön tasolla kaikkia itsemääräämisoikeuskysymyksiä ei aina tunnisteta. Esimerkiksi liikkumisvapauteen liittyvät kysymykset nousevat toistuvasti eri palveluissamme esiin. Ammatillaiset eivät aina tunnista, että toiminnassa rajoitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Itsemääräämisoikeus liittyy usein muihinkin tärkeisiin asioihin, ja nämä voivat olla ristiriidassa toistensa kanssa. Itsemääräämisoikeuteen liittyvät tilanteet koskevat usein myös esimerkiksi erilaisia työturvallisuus- ja vastuukysymyksiä.

## Kehittämissuositus



Jokaisen palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan tulee kirjata tiedot itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja toteuttamisesta. Näiden asioiden pohtiminen ja ylös kirjaaminen on tärkeää erityisesti julkisissa terveydenhuollon palveluyksiköissä, joissa omavalvontasuunnitelman laatiminen on uusi asia. Omavalvontasuunnitelman avulla vahvistetaan palvelujen laatua, turvallisuutta sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyttä. Omavalvontasuunnitelman säännöllinen päivittäminen on tärkeää myös itsemääräämisoikeutta koskevin osin.



# Julkisuuslain mukainen tietopyyntö



Asiakkailla ja potilailla on oikeus saada itseään ja laillisesti edustamaansa henkilöä koskevat sosiaali- ja terveydenhuollon asiakirjat EU:n yleisen tietosuojasetuksen (GDPR) ja julkisuuslain nojalla. Tällä hetkellä hyvinvointialueella on käytössä valmis lomakepohja tietojen pyytämiseen ainoastaan GDPR:n nojalla.

Myös hyvinvointialueen verkkosivuilla tiedotetaan vain GDPR:n mukaisista oikeuksista. On tärkeää, että asiakkaiden ja potilaiden oikeus tietää myös julkisuuslain mukaisista oikeuksista toteutuu, koska ne poikkeavat GDPR:stä.



## Kehittämisehdotus

Hyvinvointialueella tiedotetaan asiakkaita ja potilailta sekä GDPR:n että julkisuuslain mukaisesta oikeudesta saada itseään tai edustamaansa henkilöä koskevat asiakirjat. Hyvinvointialueella otetaan käyttöön tietopyyntölomake, jossa huomioidaan molemmat säädökset.



# Tekninen tuki ja saavutettavuus palvelukanavissa



Hyvinvointialue on kehittänyt ja ottanut käyttöön digitaalisia palveluita, jotka täydentävät muita asiakaspalvelukanaviamme. Alueen asukkaat ovat ladanneet Päijät-Sote-sovellusta aktiivisesti mobiililaitteisiinsa. Asiakkailta on kuitenkin tullut palautetta, että erilaisissa teknisissä ongelmissa ei ole saatavilla apua ja neuvoja. Joskus tekniset haasteet ja häiriöt voivat vaarantaa potilasturvallisuuttakin, jos asiakas ei esimerkiksi pääse katsomaan saamiaan hoito-ohjeita sovelluksesta.

Palautetta on tullut myös takaisinsoittojärjestelmistä, joissa asiakkaan on valittava eri vaihtoehtoista oikea kohta numerovalitsimella. Esimerkiksi ikäihmiselle valinta voi olla teknisesti haastava ja valintavaihtoehdot luetellaan liian nopeasti. Näissä tilanteissa asiakkaille ei ole muuta vaihtoehtoista asiointitapaa saatavilla.

## **Kehittämisehdotus**



Päijät-Sote-sovelluksen käytön ongelmiin luodaan palaute-/kysymyskanava esimerkiksi sähköpostin muodossa.

Hyvinvointialueella kehitetään entisestään palvelukanavia myös esimerkiksi vammaiset ja ikäihmiset ja heidän tarpeensa huomioiden. Palveluiden saatavuuteen ja saavutettavuuteen kiinnitetään huomiota.



# Päivystykseen hakeutumisen ohjeet



Potilaat ovat tuoneet esiin epäselvyyksiä päivystyksistä ja niihin hakeutumisesta. Myös hyvinvointialueen verkkosivuilla tiedot asiasta ovat osin puutteelliset erityisesti sote-keskusten osalta. Potilailla on epäselvyyksiä esimerkiksi siitä, milloin päivystykset ovat auki, miten niihin hakeudutaan, missä sote-keskuksissa niitä on ja missä asioissa sinne voi mennä.

Epäselvän ohjeistuksen vuoksi potilaat saattavat hakeutua turhaan Akuutti24:n päivystykseen sote-keskusten sijaan. Tämä aiheuttaa potilaille muun muassa hoidon viivästymistä ja ylimääräisiä kustannuksia. Lisäksi se kuormittaa Akuutti24:n resursseja.



## Kehittämisehdotus

Hyvinvointialueen verkkosivut päivitetään siten, että sieltä löytyvät selkeät ohjeet sote-keskusten päivystykseen hakeutumisesta. Verkkosivuilla käytetään johdonmukaista terminologiaa puhuttaessa sote-keskusten päivystyksistä ja Akuutti24:n päivystyksestä, jotta asiakkaat ja potilaat tunnistavat niiden eron.





# Hoitotakuuaikojen ylittäminen



Terveystieteissä säädetään hoitoon pääsyn enimmäisajoista eli toisin sanoen hoitotakuuajoista. Jos hyvinvointialue ei voi itse tuottaa tutkimuksia, hoitoa tai kuntoutusta säädetyissä enimmäisajoissa, on sen järjestettävä potilaalle mahdollisuus päästä hoitoon muualle joko tuottamalla palvelu yhteistoiminnassa toisen hyvinvointialueen kanssa, hankkimalla se ostopalveluna tai antamalla potilaalle palveluseteli.

Sosiaali- ja potilasasiamiehet ovat kiinnittäneet huomiota siihen, että potilaat eivät tunne kovin hyvin oikeuttaan saada hoitoa muualta hoitotakuuaikojen ylittyessä, eikä heitä ole informoitu asiasta palveluyksiköissä. Potilaan asiasta tekemään muistutukseen on saatettu vastata toteamalla vain, että palveluseteli ei ole hyvinvointialueella kyseisessä toiminnassa käytössä tai vaihtoehtoisesti asiakkaalle ei ole vastattu asiaan mitään.

## Kehittämisehdotus



Hyvinvointialue tiedottaa potilaita vaihtoehtoisista tavoista päästä hoitoon hoitotakuuajan ylittyessä. Lisäksi hyvinvointialueella kiinnitetään huomiota alueelliseen yhdenvertaisuuteen hoitotakuuaikojen toteutumisessa.

Hyvinvointialueella huomioidaan, että potilaiden tekemiin muistutuksiin hoitotakuuaikojen ylitymisestä annetaan asianmukainen, perusteltu vastaus. Hyvällä muistutusvastauksella on mahdollista välttää aikaa vievä kantelumenettely.



# Palveluasumisen epäkohtien käsittely



Ympäri vuorokautinen palveluasuminen oli vuonna 2023 toiseksi yleisin sosiaalipalvelu, josta oltiin yhteydessä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Yhteydenottoja on tullut eri palvelutehtäviä koskevista asumispalveluista. Myös ympäri vuorokautista palveluasumista koskevia muistutuksia on tehty paljon. Asiakkaat ja omaiset ovat tuoneet toistuvasti esiin erilaisia epäkohtia palveluasumisessa. Heitä on kuitenkin huolettanut, vaikuttavatko esiin nostetut asiat asiakkaan saaman palvelun laatuun.

Asiakkailla ja tietyin edellytyksin omaisilla on oikeus tehdä muistutus tai kantelu asiastaan. Nämä ovat kuitenkin hitaita ja raskaitakin prosesseja heikossa asemassa oleville asiakkaille ja heidän omaisilleen. Prosessit myös työllistävät ammattilaisia, jotka käsittelevät ja vastaavat muistutuksiin.

## Kehittämisehdotus



Ympäri vuorokautisen palveluasumisen yksiköihin luodaan matalan kynnyksen tapoja nostaa epäkohtia esiin. Yksiköissä edistetään entisestään toimintakulttuuria, jossa asiakkaiden ja omaisten palautetta arvostetaan eikä tilanteissa etsitä syyllisiä tai ryhdytä vastatoimiin. Asiakkaille ja omaisille viestitään ja heitä osallistetaan aktiivisesti avoimen kulttuurin kehittämisessä. Toimintatapojen kehittäminen on tärkeää niin hyvinvointialueen itse tuottamissa palveluissa kuin ostopalveluissakin.





## Päijät-Hämeen hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Annina Rinne, Salla Ritala ja Tarja Laukkanen

Puhelin: 03 819 2504

ma, ti ja to klo 9-12 ja ke klo 9-15

Sähköposti: [asiavastaavat@paijatha.fi](mailto:asiavastaavat@paijatha.fi)

Verkkosivut: <https://paijat-sote.fi/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/>

Instagram: [@sosiaalijapotilasasiavastaavat](https://www.instagram.com/sosiaalijapotilasasiavastaavat)

