

SOSIAALI- JA POTILASASIAMIEHEN SELVITYS

PIEKSÄMÄEN PERUSTURVA VUONNA 2022

Sisällys

Sosiaali- ja potilasasiain toiminta	1
Viranomaisilta saatu tieto	2
Yleiskatsaus yhteydenottoihin.....	3
Terveyspalvelut.....	4
Perhepalvelut.....	6
Yksityiset sosiaalipalvelut	9
Ikäntyvien palvelut	9
Varhaiskasvatus	10

Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminta

Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävä on lakisääteinen. Sitä määrittelevät laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) sekä varhaiskasvatustilain (540/2018).

Asiakaslain mukaan hyvinvointialueen (vuoden 2022 loppuun saakka kunnan), on nimettävä sosiaaliasiamies, jonka tehtävänä on neuvoa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa heitä muistutusasioissa, tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia niiden edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja antaa siitä vuosittainen selvitys. Sosiaaliasiamies palvelee julkisen ja yksityisen sosiaalihuollon sekä varhaiskasvatuksen asiakkaita. Potilaslain mukaan jokaiselle terveydenhuollon toimintayksikölle on nimettävä potilasasiamies, jonka tehtävänä on neuvoa potilaita potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa potilasta muistutusasioissa, tiedottaa potilaan oikeuksista ja niiden edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Päätehtävämme käytännön tasolla on toimia niin, että asiakkaat, potilaat, heidän omaisensa ja läheisensä sekä henkilökunta saavat oikea-aikaisesti tarvitsemaansa tietoa asiakkaan ja potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvistä kysymyksissä sekä neuvontaa muistutusten, kanteluiden, potilas- ja lääkevahinkoilmoitusten tekemiseen. Tämä selvitys on osa lakisääteistä tehtäväämme; asiakkaan ja potilaan oikeuksien toteutumisen seuraamista ja niiden edistämistä. Selvitys perustuu asiakasyhteydenottojen tietoihin, niistä laadittuihin tilastoihin sekä viranomaisilta pyydettyihin tietoihin.

Pieksämäen sosiaali -ja potilasasiamiehinä toimivat vuonna 2022 sosionomi (YAMK), YTM Miia Brunou sekä YTM Anna-Liisa Valkama (osa-aikaisesti 31.5.2022 saakka ja täydellä työajalla 1.6.2022 alkaen). Asiamiesresurssia oli siis käytettävissä viiden kuukauden ajan 1,5 henkilöä ja seitsemän kuukautta kaksi henkilöä.

Viranomaisilta saatu tieto

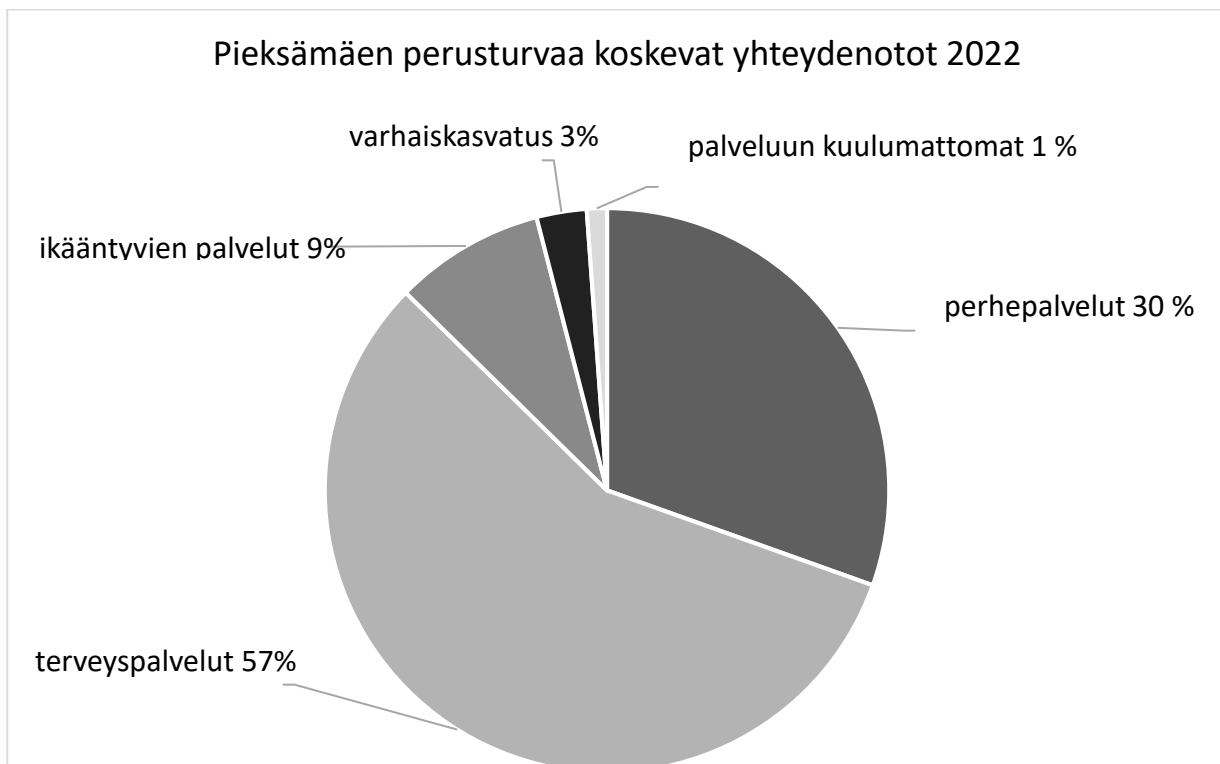
Pieksämäen kaupungilta saadun tiedon mukaan sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevia muistutuksia tehtiin vuonna 2022 22 kappaletta. Itä-Suomen aluehallintovirastoon tehtiin vuonna 2022 Pieksämäen perusturvaa koskevia kanteluita 28 kappaletta, joista kymmenen koski terveydenhuoltoa, 11 perhepalveluita ja seitsemän alueella toimivia yksityisiä palveluntuottajia. Tietosuojavaltuutetun toimistosta saadun tiedon mukaan Pieksämäen perusturvaa koskevia yhteydenottoja ei ollut lainkaan vuonna 2022.

Potilasvakuutuskeskuksessa ratkaistiin vuonna 2022 seitsemän Pieksämäkeä koskevaa potilasvahinkoilmoitusta, joista yksi oli korvattava potilasvahinko. Nämä luvut eivät kerro, montako potilasvahinkoa tai sellaiseksi epäiltyä tapahtumaa vuosittain tapahtuu, koska tapahtuma-aika voi olla aikaisempi, sillä potilasvahinkoilmoituksen voi tehdä kolmen vuoden kuluessa vahingon sattumisesta tai siitä, kun on tullut vahingosta tietoiseksi.

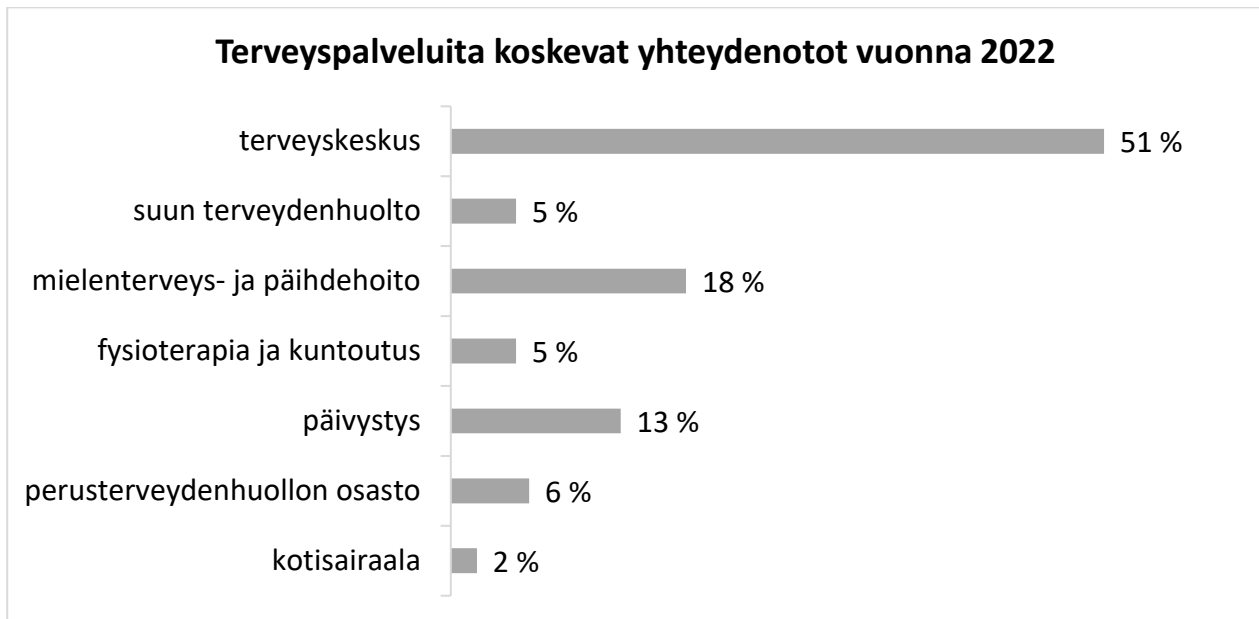
Yleiskatsaus yhteydenottoihin

Vuonna 2022 sosiaali- ja potilasasiamiehille tuli Pieksämäen aluetta koskevia yhteydenottoja 250 kappaletta. Tässä luvussa ovat mukana myös Pieksämäen alueella toimivat yksityiset sosiaalipalveluiden tuottajat, joiden osuus yhteydenotoista on 30 prosenttia eli 76 kappaletta. Pieksämäen kaupungin tuottamia perusturvan palveluita koskevia yhteydenottoja tuli 174 kappaletta. Niistä 57 prosenttia (99 kpl) koski terveyspalveluita, 30 prosenttia (53 kpl) perhepalveluita, yhdeksän prosenttia (15 kpl) ikääntyvien palveluita ja kolme prosenttia (5 kpl) varhaiskasvatusta. Yksi prosentti (2 kpl) yhteydenotoista ei kuulunut sosiaali- ja potilasasiamiespalvelun piiriin, vaan ne koskivat muita Pieksämäen kaupungin palveluita ja ohjattiin oikealle taholle.

Vuoden 2022 selvityksen luvut eivät ole vertailukelpoisia edellisvuosien selvitysten kanssa, sillä tilastointitapamme on muuttunut ohjelmistomuutoksen vuoksi. Aiempina vuosina tilastointi on tehty yhteydenottooperusteisesti, mutta siitä on siirrytty asiaperusteiseen tilastointitapaan.



Terveyspalvelut



Terveyspalveluiden yhteydenotot jakaantuivat yllä olevan kuvion mukaisesti. Niitä käsitellään yksiköittäin tarkemmin seuraavaksi. Aluehallintovirastoon tehtiin vuonna 2022 kolme Pieksämäen terveyspalveluita koskevaa kantelua, joista yksi siirrettiin käsiteltäväksi muistutuksena toimintayksikköön ja kaksi on edelleen vireillä. Asiamiesten havaintojen mukaan sellaiset somaattiseen hoitoon liittyvät yhteydenotot, kuten epäselvyydet hoitolinjauksissa tai virheet potilasasiakirjamerkinnoissa, jotka olivat hoidettavissa välittämällä asia suoraan terveyspalveluiden hallintoon, tulivat ratkaistua nopeasti ja asiakkaiden oikeuksien kannalta sujuvalla tavalla.

Terveyskeskuksen vastaanottopalvelut

Terveyskeskuksen vastaanottopalveluita koskien otettiin yhteyttä 50 kertaa. Yhteydenotot liittyivät suurimmaksi osaksi hoitoon ja menettelytapoihin. Yksittäisiä yhteydenottoja tuli lääkevahinkoepäilyyn sekä erilaisiin vahingonkorvausasioihin liittyen, kuten kustannusten korvaamisen virheellisen ajanvarauksen yhteydessä, hoidon aikana kadonneisiin esineisiin tai terveyskeskuksen alueella tapahtuneisiin tapaturmiin liittyen. Hoitoa ja menettelyä koskevat yhteydenotot liittyivät vaikeuksiin saada vastaanottoaikoja, takaisinsoittopalvelun toimimattomuuteen, potilaan ja lääkärin erilaisiin näkemyksiin hoidon ja tutkimusten tarpeesta, hoidon toteuttamiseen sekä hoitopaikan koskien lähinnä sitä, tehdäänkö asiassa lähete erikoissairaanhoidon vai ei. Yhteyttä otettiin myös virheellisten potilastietojen ja puuttuvien lausuntojen vuoksi.

Päivystys

Päivystyksen toiminnasta tuli 13 yhteydenottoa. Ne koskivat hoitoa ja menettelytapoja; erityisesti hoidon tarpeen arviointia ja hoitoon pääsyä sekä tiedonsaanti- ja tarkastusoikeutta. Päivystyksessä oli esimerkiksi todettu, ettei potilas ole päivystyksellisen hoidon tarpeessa, mutta oireiden syyksi olikin paljastunut akuuttia hoitoa vaativia vaivoja. Tiedonsaanti- ja tarkastusoikeuteen liittyvät yhteydenotot koskivat virheellisiä kirjauksia.

Perusterveydenhuollon osasto

Yhteyttä otettiin kuusi kertaa ja ne koskivat hoidon aikana kadonneita apuvälineitä, annettua hoitoa, menettelytapoja sekä jatkohoitosuunnitelmia.

Fysioterapia ja kuntoutus

Tulleet viisi yhteydenottoa koskivat kuntoutus- ja fysioteriapalvelun myöntämistä ja järjestämistä.

Suun terveydenhuolto

Hammashoitoa koskien otettiin yhteyttä viisi kertaa. Yhteydenotot koskivat hoitoaikojen saamista, annettua hoitoa sekä menettelytapoja liittyen yksityisten palveluiden piiriin ohjaamiseen.

Kotisairaala

Molemmat saapuneet yhteydenotot koskivat hoitoa ja menettelytapoja.

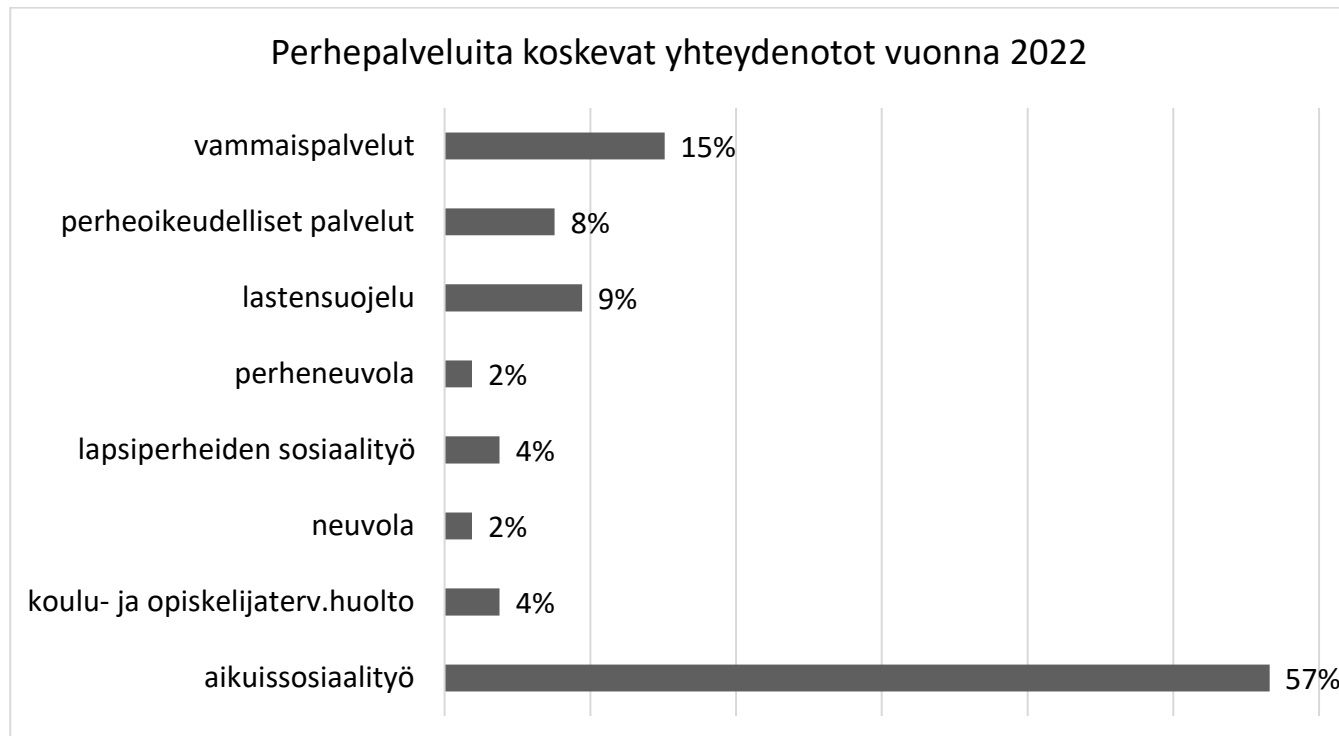
Mielenterveys- ja päihdepalvelut

Palveluita koskevia yhteydenottoja tuli 18. Eniten otettiin yhteyttä hoidon sisältöön, lääkehoitoon sekä tiedonsaanti- ja tarkastusoikeuteen liittyen, näitä oli kaikista mielenterveys- ja päihdepalveluiden yhteydenotoista kaksi kolmasosaa. Hoitoon liittyvät asiat koskivat lääkäriaikojen saamista, lääkärin koulutusta, asetettuja diagnooseja sekä haluttua hoitomuotoa. Lääkehoitoon liittyvät asiat koskivat toivottua lääkitystä ja tähän liittyviä erilaisia näkemyksiä hoitavan lääkärin kanssa, lääkemuutoksien tekemistä sekä korvaushoitoa. Tiedonsaanti- ja tarkastusoikeutta koskevat yhteydenotot koskivat epäselvyyksiä sekä kirjauksissa tapahtuneita virheitä. Myös hoitopaikan valinnanvapaudesta kysyttiin neuvoa.

Kokonaisuutena tarkastellen yhteydenotoista kuvautuu epäluottamus hoitotahoa kohtaan; esimerkiksi siihen, ettei potilaan kokonaistilanne tule ymmärretyksi ja huomioituksi ja siihen, että hoito on osaavaa ja laadukasta ja sitä toteutetaan suunnitelmallisesti. Aluehallintovirastoon tehtiin vuonna 2022 mielenterveys- ja päihdepalveluita koskevia kanteluita kaksi kappaletta, joista toinen siirrettiin muistutusasiana käsiteltäväksi yksikköön ja toinen on vireillä.

Perhepalvelut

Perhepalveluita koskevia yhteydenottoja tuli 53 kappaletta. Eniten, eli 30 kertaa, otettiin yhteyttä aikuissosiaalityötä koskien ja toiseksi eniten, eli kahdeksan kertaa yhteydenotto koski vammaispalveluita. Viisi kertaa otettiin yhteyttä lastensuojelupalveluita ja neljä kertaa perheoikeudellisia palveluita koskien. Lapsiperheiden sosiaalityötä ja koulu- ja opiskelijaterveydenhuoltoa koskevia yhteydenottoja tuli molempia kaksi. Perheneuvolaan sekä äitiys- ja lastenneuvolaan liittyen otettiin kummastakin yhteyttä kerran. Yhteydenottojen prosentuaalinen jakauma on kuvattu oheisessa kuviossa.



Vammaispalvelut

Vammaispalveluita koskevat kahdeksan yhteydenottoa liittyivät kehitysvammaisten asumispalveluihin, henkilökohtaiseen apuun, avustukseen auton hankinnassa sekä taloudelliseen tukeen. Asumispalvelua koskevat yhteydenotot liittyivät tyytymättömyyteen yksiköiden toimintakäytäntöihin ja menettelytapoihin. Henkilökohtaiseen apuun, autoavustukseen ja taloudelliseen tukeen liittyvät yhteydenotot koskivat tyytymättömyyttä annettuihin päätöksiin. Aluehallintovirastoon tehtiin vuonna 2022 neljä kantelua vammaispalveluita koskien, joiden käsittely on meneillään.

Perheoikeudelliset palvelut

Perheoikeudellisten palveluiden neljä yhteydenottoa koskivat lastenvalvojapalvelun saatavuutta. Yhteydenotot tilanteesta alkoivat jo vuoden 2021 loppupuolella ja jatkuivat vuoden 2022 alkupuolella. Asiakkaat eivät tavoittaneet lastenvalvojaa eikä palvelun saatavuudesta tai oikeammin sen puuttumisesta tiedotettu puhelinvastaajassa tai kaupungin internet-sivuilla. Ongelmia ilmeni vielä ainakin maaliskuussa 2022. Lastenvalvojapalvelun puuttuminen heikensi asiakkaiden oikeusturvaa, sillä päättyneitä huolto- ja tapaamissopimuksia ei saatu uusittua ja elatusavun tai -tuen viivästyminen heikensi tiukassa taloudellisessa tilanteessa olevan vanhemman kykyä huolehtia lapsensa elatuksesta. Aluehallintovirastosta saadun tiedon mukaan siellä käsiteltiin vuonna 2022 yksi lastenvalvojaa koskeva kanteluasia.

Lastensuojelu

Lastensuojelun viisi yhteydenottoa koskivat sijaishuoltoa. Kohtelu ja erityisesti menettelytavat sijaishuollon järjestämisessä mietityttivät asiakkaita. Aluehallintovirastoon tehtiin lastensuojeluasioista vuonna 2022 yksi kantelu, joka siirrettiin kaupungille muistutusasiana käsiteltäväksi.

Lapsiperheiden sosiaalityö

Yksi yhteydenotto koski lapsiperheiden kotipalvelun saatavuutta ja toinen sen toteuttamista.

Koulu- ja opiskeluterveydenhuolto, äitiys- ja lastenneuvola sekä perheneuvola
Koulu- ja opiskeluterveydenhuoltoa (kaksi), äitiys- ja lastenneuvolaa (yksi) ja perheneuvolaa (yksi) koskevat yhteydenotot koskivat kaikki palveluiden saatavuutta. Puuttuvat tai

ruuhkautuneet lääkäripalvelut hankaloittivat esimerkiksi lapsen lääkityksiasian hoitamista, sairauden asianmukaista seurantaan tai tarvittavien lääkärinlausuntojen saamista. Lastenneuvola-aikojen ruuhkautuminen ja määräaikaistarkastusten lykkäytyminen aiheuttivat huolta tilanteissa, joissa vanhemmillä oli huolta lapsen kehitykseen liittyen, sillä lisäselvittelytarpeen arviointi ei toteutunut ajallaan.

Aluehallintovirastoon tehtiin vuonna 2022 kaksi perheneuvolapalveluita koskevaa kantelua, jotka molemmat ovat vireillä.

Aikuissosiaalityö

Aikuissosiaalityön 30 yhteydenotosta noin kolmannes koski harkinnanvaraista taloudellista tukea, kuten esimerkiksi maksusitoumusta lääkkeisiin tai muihin terveydenhuollon kustannuksiin tilanteissa, joissa oikeutta perustoimeentulotukeen ei ollut. Usein tilanteet olivat akuutteja ja asiakkaiden oli vaikea saada asiaansa edistettyä viranomaisessa. Harkinnanvaraista apua haettiin myös tilanteissa, joissa tukea tarvittiin perustoimeentulotukeen kuulumattomiin, mutta asiakkaan yksilöllisen tarpeen näkökulmasta perusteltuihin kuluihin. Näihin asioihin liittyvät yhteydenotot koskivat sekä yleistä neuvontaa että oikeusturvaneuvontaa kielteisten päätösten muutoksenhaussa. Osassa yhteydenottoja tarvittiin palveluohjausta oikealle viranomaistaholle. Viranomaisten menettelytavoista ja saadusta kohtelusta otettiin myös yhteyttä.

Yhteydenotoista kuvautuu taloudellisen tuen palvelujärjestelmän haasteellisuus; se, että perustoimeentulotuen tarve tulee olla selvitettyä Kelasta ennen harkinnanvaraisen ja ennaltaehkäisevän tuen hakemista kunnalliselta, nykyisin hyvinvointialueen puolelta. Vaikka työnjako tässä kohtaa on selvä, järjestelmä toimii kankeasti eikä se asiakasyhteydenottojen perusteella vastaa riittävän nopeasti asiakkaan akuuttiin tilanteeseen.

Aluehallintovirastossa on käsittelyssä yksi sosiaalista kuntoutusta ja kuntouttavaa työtoimintaa koskeva kantelu, joka on tehty vuonna 2022.

Yksityiset sosiaalipalvelut

Yksityisiä sosiaalipalveluita koskien otettiin yhteyttä 76 kertaa. 65 yhteydenottoa liittyivät Matti- ja Liisa-kodin eri yksikköihin ja niiden syyt olivat moniaisia. Yksikköihin liittyvät yhteydenotot koskivat tarjottua ruokaa ja ruokatoiveita, yksikön toimintatapoja ja tarjottuja virikkeitä, asumisyksikön vaihtotoiveita tai muuttoa kokonaan toiselle paikkakunnalle. Osa yhteydenotoista ei kuulunut sosiaaliamiehen toimialaan, kuten edunvalvojan toiminta ja maksettavat käyttövarat ja näissä kohtaa asiakkaat ohjattiin ottamaan yhteyttä oikeaan tahoon. Osa soittajista halusi vain kertoa kuulumisiaan.

Aluehallintovirastoon tehtiin vuonna 2022 Matti- ja Liisa-kodin yksikköjä koskevia sosiaali- ja terveydenhuollon kanteluita neljä kappaletta, joista yksi siirrettiin muistutuksena yksikköön käsiteltäväksi ja kolme on vireillä.

Vaalijalan kuntayhtymän Pieksämäen alueella sijaitsevia yksikköjä koskevia yhteydenottoja tuli 11. Ne koskivat lääkärin menettelytapoja, lääkitysasioita, hoitoa ja menettelytapoja, hoitoon liittyviä päätöksiä, toimintakäytäntöjä, tavaroiden haltuunottoa sekä omien tietojen tarkastuspyyntöjä. Aluehallintovirastoon tehtiin vuonna 2022 yksi Vaalijalaa koskeva kantelu, joka siirrettiin käsiteltäväksi muistutusasiana sitä koskevaan yksikköön.

Ikääntyvien palvelut

Yhteydenttoja tuli 15. Ikääntyvien palveluiden yhteydenotoille on tyypillistä se, että yhteydenottajat ovat usein omaisia tai läheisiä asiakkaiden itsensä sijaan.

Yhteydenotoista viisi koski asumispalveluyksiköissä asuvien asiakkaiden asioita. Yhteydenottajilla oli huolta annettuun hoitoon ja hoivaan liittyen, lisäksi kahdessa näistä käsiteltiin myös potilasvahingon mahdollisuutta. Yhteyttä otettiin myös tilanteissa, joissa oli epäselvyyttä siitä, kenellä on oikeus ja velvollisuus hoitaa ikääntyneen asukkaan asioita. Neljä yhteydenottoa koski palveluohjausta; vanhuspalveluista saatavilla olevaa informaatiota, neuvonnan ja ohjauksen tavoitettavuutta sekä kotipalvelutarpeen arviointia ja

kotipalvelun järjestämistä. Kuusi yhteydenottoa koski ongelmia kotihoidon toteuttamisessa ja käytettävään palveluntuottajaan liittyen.

Aluehallintoviraston tietojen mukaan ikääntyvien palveluista tehtiin vuonna 2022 neljä kantelua, jotka joista kaksi on ratkaistu ja kaksi on käsittelyssä.

Varhaiskasvatus

Varhaiskasvatuspalveluita koskien otettiin yhteyttä neljä kertaa. Yhteydenotot koskivat palvelun järjestämiseen liittyviä menettelytapoja sekä yksittäisen yksikön toimintatapoja.