



**Etelä-Savon
hyvinvointialue**

Selvitys sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnasta vuodelta 2024

SOSIAALI- JA POTILASASIAVASTAAVAT
HELI KORHONEN
ANNA-LIISA VALKAMA

7.2.2025



Sisällysluettelo

1 Sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnan järjestäminen	3
2 Yhteydenotot yleisesti	3
3 Terveyspalvelut.....	10
3.1 Sairaalapalvelut.....	11
Operatiivinen tulosalue	11
Konservatiivinen tulosalue	12
3.2 Avoterveydenhuollon palvelut.....	13
3.3 Ensihoito ja päivystys	13
3.4 Mielenterveys- ja riippuvuuspalvelut.....	14
Aikuisten avopalvelut	15
Aikuisten osastopalvelut	15
Lasten ja nuorten palvelut	16
Asumis- ja ostopalvelut	16
3.5 Suun terveydenhuolto.....	17
3.6 Kuntoutuspalvelut.....	17
3.7 Lasten ja nuorten terveyspalvelut	17
3.8 Diagnostiset ja tukipalvelut sekä digitaaliset terveyspalvelut.....	18
4 Yksityinen terveydenhuolto	18
5 Sosiaalipalvelut.....	18
5.1. Lastensuojelu	20
5.2. Vammaispalvelut	20
5.3. Lapsiperhepalvelut	21
5.4. Aikuisten sosiaalipalvelut.....	21
6 Ikääntyneiden palvelut	22
6.1. Arjen tuki- ja etäpalvelut	24
6.2. Asumispalvelut	24
6.3. Geriatriinen osastohoito.....	25
6.4. Kotihoito	25
7 Konsernipalvelut	25
7.1. Talouspalvelut	26



7.2. Asiakirjahallintapalvelut	27
7.3. Digitaaliset ja tietopalvelut, kiinteistöpalvelut ja viestintä.....	27
8 Muut palvelut	27
8.1. Varhaiskasvatus	27
8.2. Sosiaali- ja potilasasiavastaavapalveluun kuulumattomat yhteydenotot.....	28
9 Sosiaali- ja potilasasiavastaavan toimenpiteet yhteydenotoissa.....	29
10 Sosiaalihuollon asiakkaan ja potilaan aseman kehitys Etelä-Savon hyvinvointialueella.....	30
Alaikäisiä potilaita tai sosiaalihuollon asiakkaita koskevat yhteydenotot.....	30
Oikeusturvakeinojen käyttö asiakkaan ja potilaan aseman turvaajana	30
11 Suunnitelma vuodelle 2025.....	31

1 Sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnan järjestäminen

Vuoden 2024 alussa tuli voimaan laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023), jonka näkyvimpiä muutoksia on ollut uusi sukupuolineutraali nimike; sosiaali- ja potilasasiavastaava. Lain myötä asiavastaavatoiminnan järjestämisvastuu siirtyi kokonaan julkiselle puolelle, eli hyvinvointialueille ja Helsingin kaupungille. Uudistuksen tavoitteena oli asiavastaavatoiminnan yhdenmukaistaminen valtakunnallisella tasolla. Lain mukaan toiminnan järjestäjän on huolehdittava asiavastaavapalvelun saatavuudesta asiakkaiden ja potilaiden tarpeiden mukaisesti, ja nimettävä tätä varten riittävästi asiavastaavia. Toiminta on järjestettävä erillään sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä ja tuottamisesta, jotta asiavastaavien riippumattomuus ja puolueettomuus turvataan. Asiavastaavien toimintaa valvovat aluehallintovirastot sekä Valvira, joka myös alkaa vuoden 2025 alusta ylläpitää valtakunnallista asiavastaavarekisteriä.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävinä on uuden lain mukaisesti edelleen neuvoa potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään potilaslain, sosiaalihuollon asiakaslain sekä varhaiskasvatuslain soveltamisessa. Asiavastaavien tulee neuvoa ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä, neuvoa kantelu-, oikaisuvaatimus-, valitus-, vahingonkorvaus-, potilas- ja lääkevahinkoasioissa, sekä tiedottaa potilaan ja asiakkaan oikeuksista ja toimia niiden edistämiseksi. Asiavastaavien tulee koota tietoa heille tulleista yhteydenotoista, seurata potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä sekä koostaa niistä vuosittainen selvitys.

Etelä-Savon hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminta on osa konsernipalveluiden yleishallintoa ja asiavastaavien esihenkilönä toimii hallintopäällikkö. Tämä turvaa toiminnan erillisyyden sosiaali- ja terveydenhuollosta. Asiavastaavia 130 000 asukkaan hyvinvointialueella on kaksi, YTM Heli Korhonen Savonlinnassa ja YTM Anna-Liisa Valkama Mikkeliissä. Asiavastaavat tavoittaa jokaisena arkipäivänä yhteisestä palvelunumerosta klo 9–14 tai sähköpostitse sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi. Tarvittaessa tapaamiset järjestyvät Savonlinnan ja Mikkelin lisäksi myös Pieksämäellä.

2 Yhteydenotot yleisesti

Sosiaali- ja potilasasiavastaaville tuli vuonna 2024 yhteensä 1306 eri asiaan liittyvää yhteydenottoa. Yhden asian käsittelyyn voi liittyä useita puheluja, käyntejä ja viestejä, joten asiakaskontaktien kokonaismäärä on jonkin verran suurempi. Yhteydenotot painottuivat terveydenhuoltoon, jota koskevia yhteydenottoja oli 901 kappaletta. Sosiaalipalveluja koskevia

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

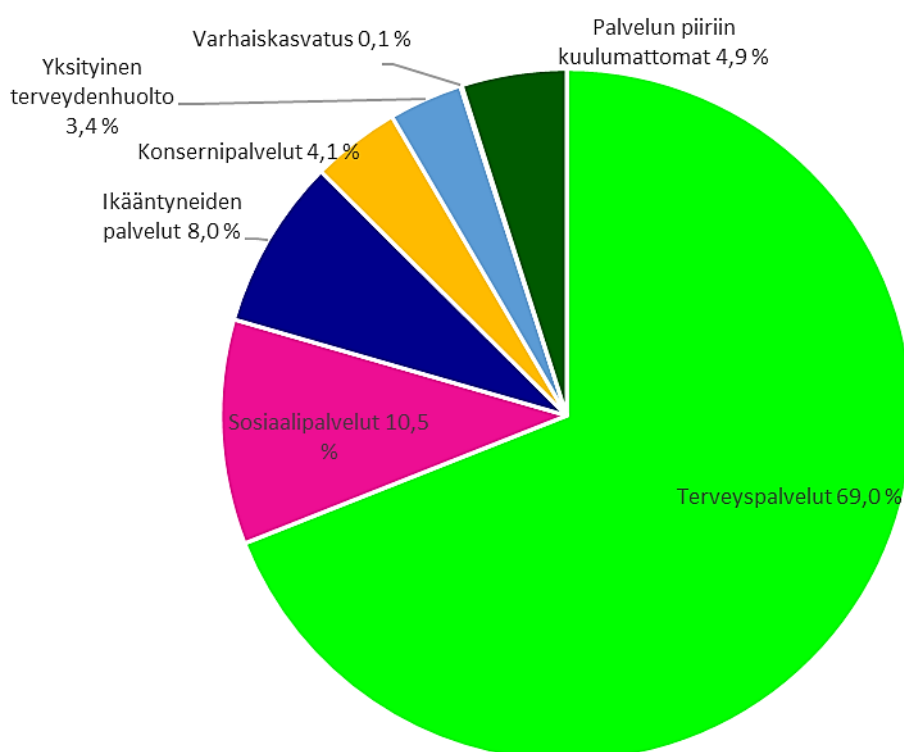
Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



yhteydenottoja tuli 137 kappaletta, ikääntyneiden palveluita koskevia 104 kappaletta ja konsernipalveluita koskevia 54 kappaletta. Myös varhaiskasvatukseen liittyvät asiat kuuluvat sosiaali- ja potilasasiavastaavan toimintaan, joita koskevia yhteydenottoja tuli alle viisi kappaletta. Uutena vastuualueena oleviin yksityisen terveydenhuollon palveluihin liittyen tuli 45 yhteydenottoa. Sosiaali- ja potilasasiavastaavapalvelun piiriin kuulumattomia yhteydenottoja tuli 64 kappaletta.

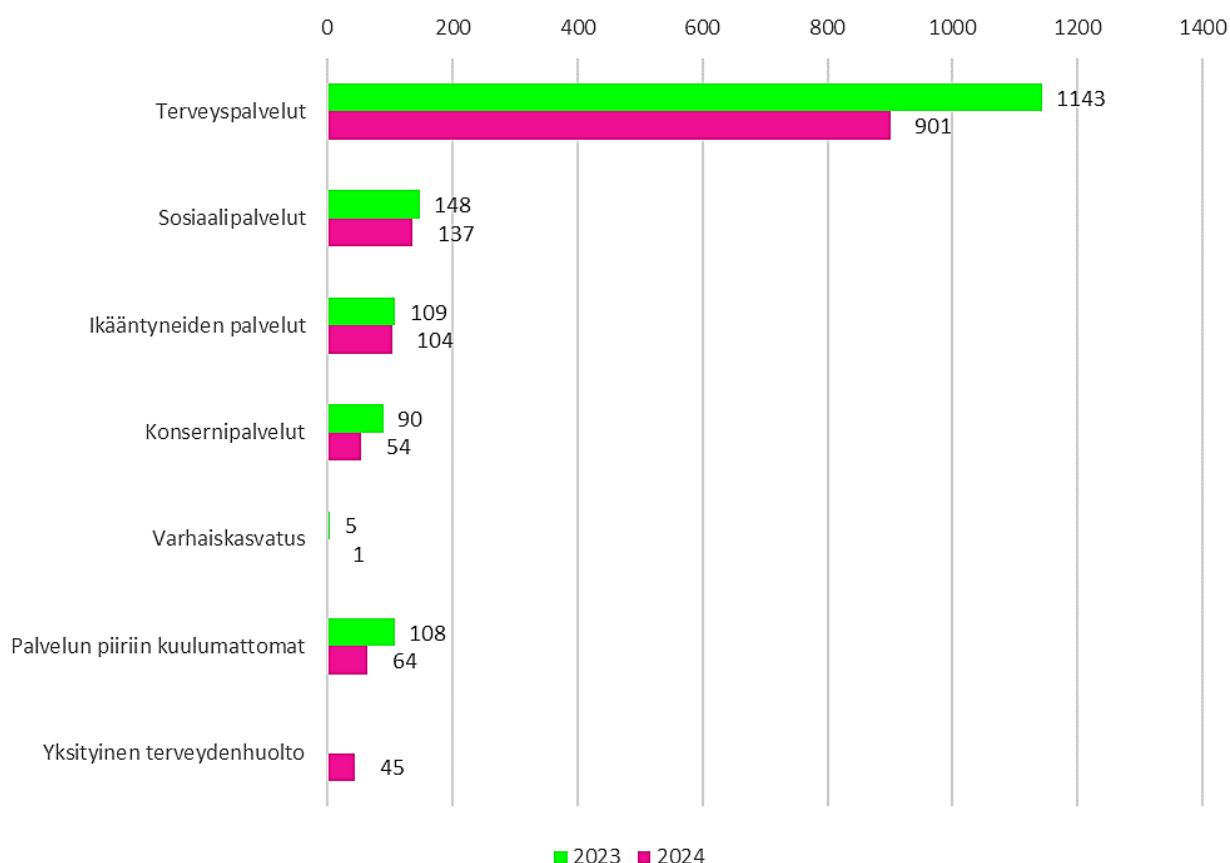


Kaavio 1: Yhteydenottojen jakauma

Yhteydenottojen kokonaismäärä väheni edelliseen vuoteen verrattuna vajaalla 20 prosentilla, eli 297 kappaleella. Terveyspalveluiden suhteellinen osuus kaikista yhteydenotoista pieneni noin kahdella prosentilla, kun taas sosiaalipalveluiden ja ikääntyneiden palveluiden yhteydenottomäärien suhteellinen osuus nousi noin kahdella prosentilla.

Tässä selvityksessä joidenkin palvelualueiden yhteydenottomäärät kuvataan prosenttiosuuksina niiden pienen määrän vuoksi.

Palvelun piiriin kuulumattomat yhteydenotot vähenivät vuoteen 2023 verrattuna. Näitä on tietoisesti pyritty vähentämään muun muassa tarkentamalla Etelä-Savon hyvinvointialueen sivuilla olevaa sosiaali- ja potilasasiavastaavien palvelukuvausta.



Kaavio 2: Vertailu: vuodet 2023 ja 2024

Yhteydenottajien kotikuntajakauma noudattaa paljolti kuntien asukasmääriä. Koko Etelä-Savon hyvinvointialueen alueella on noin 130 000 asukasta. Huomioitava on, että yhteydenoton kohteena oleva yksikkö saattaa olla muussa kunnassa sijaitseva hyvinvointialueen palveluyksikkö, ja kaikkien yhteydenottajien kotikunta ei ole käynyt yhteydenoton aikana ilmi. Vuoteen 2023 verrattuna kuntakohtainen jakauma on pysynyt lähes samanlaisena, vaikka yhteydenottojen määrä onkin pienentynyt.

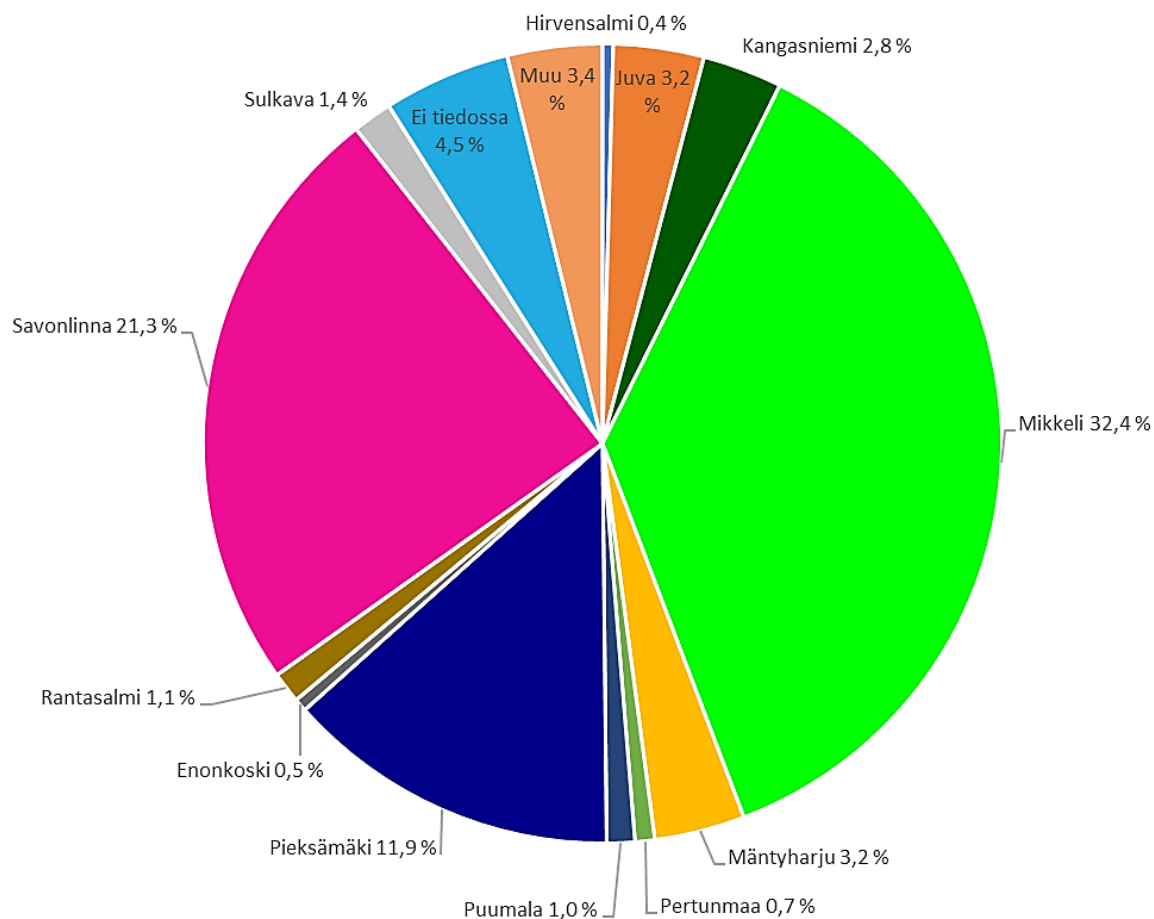
Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalan tie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



Kaavio 3: Yhteydenottajan kunta

Yhteydenottaja oli suurimmassa osassa tapauksista asiakas tai potilas itse. Ikääntyneiden palvelujen kohdalla yhteydenottaja oli usein omainen, läheinen tai edunvalvoja. Henkilökunnan yhteydenotot liittyivät muun muassa muistutuksen tekemiseen, asiakirjojen luovuttamiseen sekä potilasvahinko- ja valvonta-asioihin.

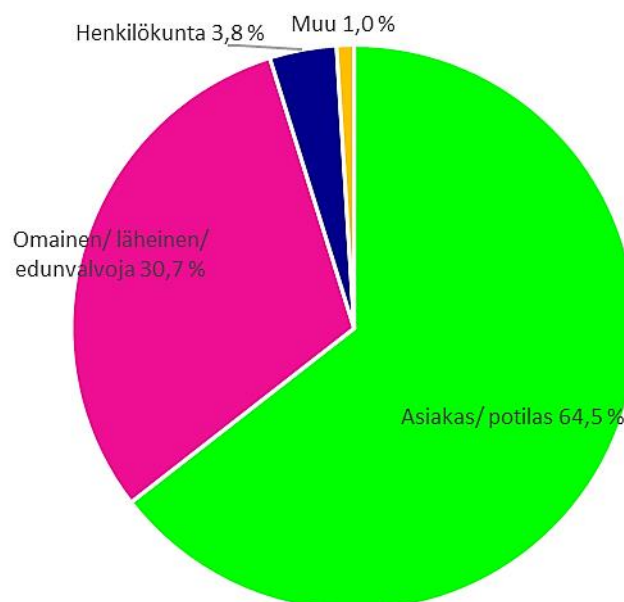
Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

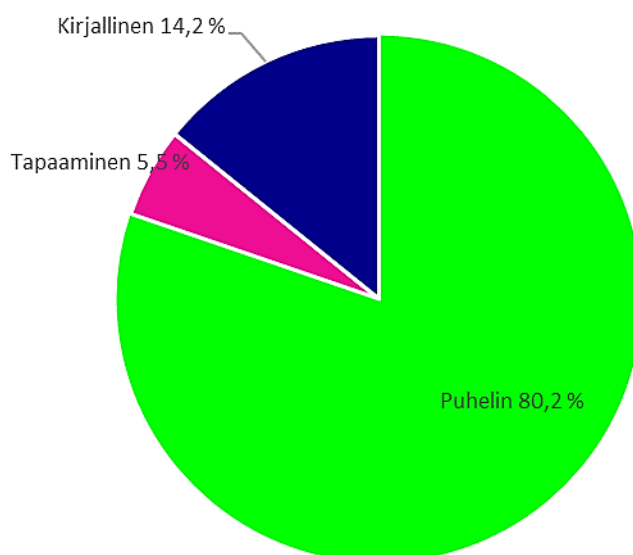


Kaavio 4: Yhteydenottaja

Yhteydenotot tapahtuivat useimmiten puhelimitse, mutta asiakkaille järjestettiin tarvittaessa myös tapaamisaika. Vuoden 2024 alussa sosiaali- ja potilasasiavastaavien määrä vähäni kolmesta kahteen, joten työskentelytapaa oli palvelun tavoitettavuuden varmistamiseksi muutettava sellaiseksi, että asiakastapaamisaikoja varataan vain sen ollessa välttämätöntä, eli kun asiakas tarvitsee konkreettista avustamista esimerkiksi muistutuksen laatimisessa. Avustamista tehdään myös puhelimitse. Asiakastapaamisten määrää saatiinkin vähennettyä vuoden 2023 177:stä vuonna 2024 78:aan.

Kirjalliset yhteydenotot tulivat lähinnä sähköpostin kautta.

Kirjallista avustamista tarvitsevat erityisesti ikääntyneet asiakkaat tai muut, jotka eivät välttämättä pysty käyttämään sähköisiä palveluja. Tarvittaessa asiakkaille myös postitetaan lomakkeita.



Kaavio 5: Yhteydenottomuoto

Syynä yhteydenottoon oli useimmiten hoito ja menettely (668 kappaletta). Seuraavaksi eniten kysyttiin potilasvahinkoepäilyihin tai potilasvahinkoprosessiin liittyvistä asioista; 264 yhteydenottoa. Määrä väheni edellisvuodesta, jolloin potilasvahinkoasioista otettiin yhteyttä 320 kertaa. Ilahduttavasti myös huonoksi koettuun kohteluun liittyvät yhteydenotot vähenivät 113:sta 77:ään. Usein samaan yhteydenottoon liittyi useampia syitä: asiakas esimerkiksi haluaa tarkastaa potilastietonsa ja sen jälkeen tehdä muistutuksen ja/ tai potilasvahinkoilmoituksen. Esimerkkejä yhteydenottojen syistä käydään tarkemmin läpi eri palvelujen kohdalla.

Etelä-Savon hyvinvointialueen hyvä tilanne hoitoon pääsyn suhteen näkyy siten, että vuonna 2023 yhteydenottoja tuli asiaan liittyen 105 kappaletta, mutta vuonna 2024 enää 71 kappaletta. Vahingonkorvausasiat koskevat muun muassa hoidon aikana rikkoutuneita tai kadonneita esineitä, kuten silmälaseja tai hammasproteeseja. Tietosuojaan ja salassapitoon liittyvät asiat ovat hyvinvointialueen tietosuojavastaavan aluetta, mutta sosiaali- ja potilasasiavastaava voi opastaa asian selvittelyssä neuvomalla tekemään aluksi lokitietojen tarkastuspyynnön, jos asiakas epäilee, että hänen tietojaan on tarkastellut hoitotapahtumaan liittymätön henkilö.

Sosiaalihuollon palveluista ja etuuksista tehdään hallintopäätöksiä, joita koskevia yhteydenottoja tuli 69 kappaletta, mikä on huomattavasti vähemmän kuin vuonna 2023, jolloin niitä tuli 111 kappaletta.

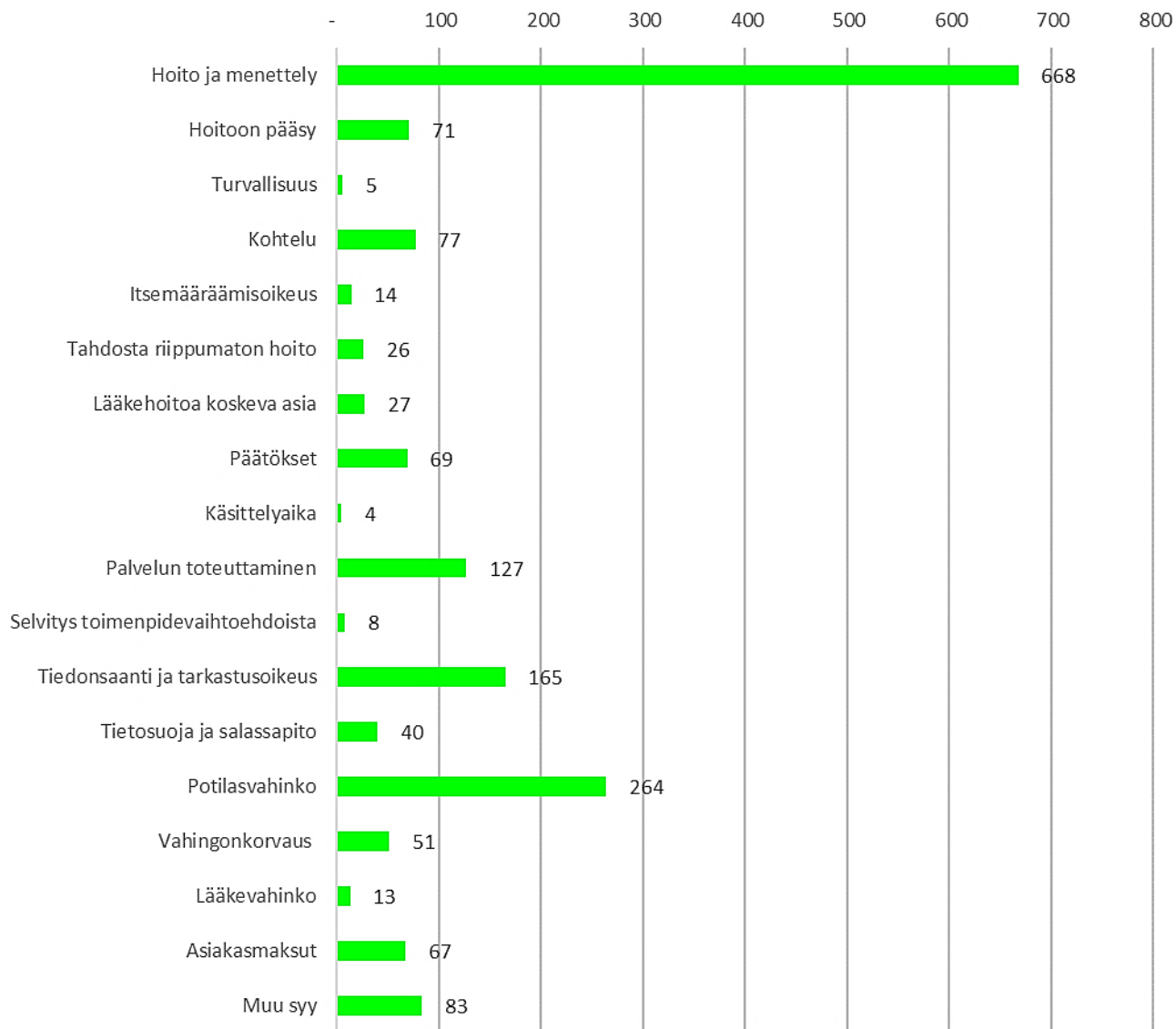
Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



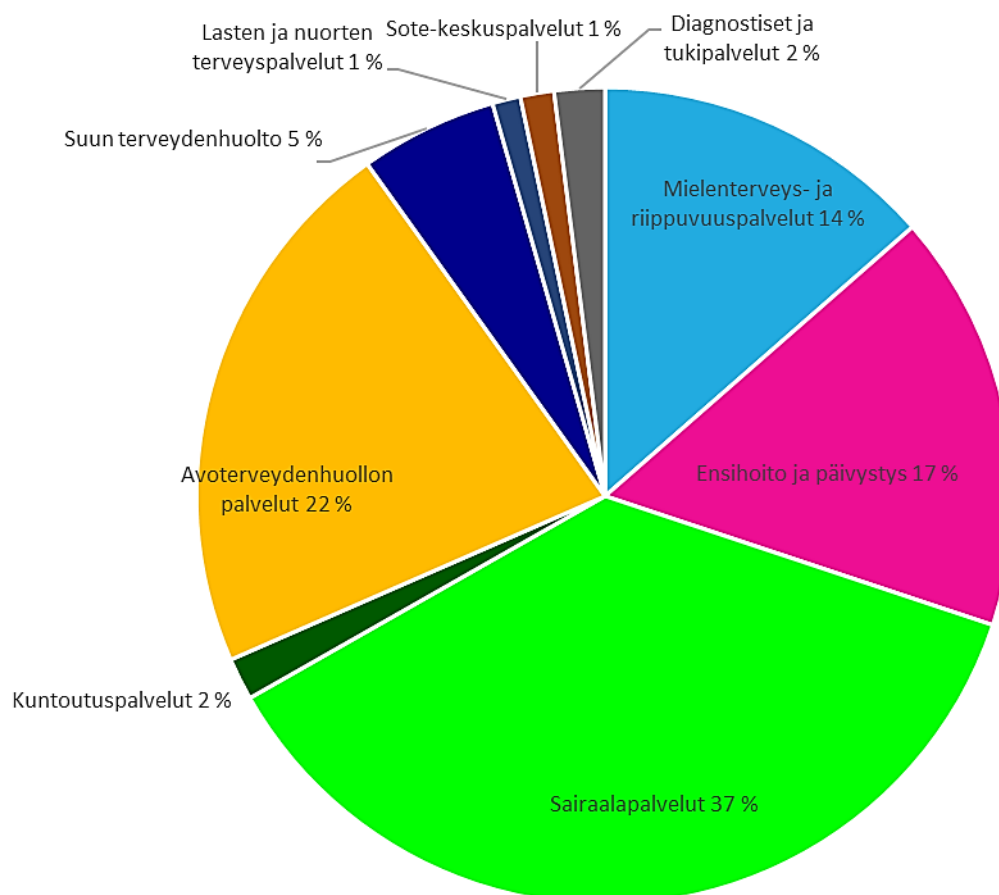
Kaavio 6: Yhteydenottojen syyt



3 Terveyspalvelut

Etelä-Savon hyvinvointialueen terveyspalveluja koskevia yhteydenottoja tuli yhteensä 900 kappaletta. Eniten yhteydenottoja, 330 kappaletta, tuli sairaalapalveluita koskien ja seuraavaksi eniten avoterveydenhuollon palveluja (195 kappaletta), päivystyspalveluja (149 kappaletta) ja mielenterveys- ja riippuvuuspalveluja (123 kappaletta) koskien.

Terveyspalveluja koskevat yhteydenotot vähenivät edellisestä vuodesta 243:lla. Yhteydenottojen väheneminen koski tasaisesti kaikkia palvelua.



Kaavio 7: Terveyspalvelut

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

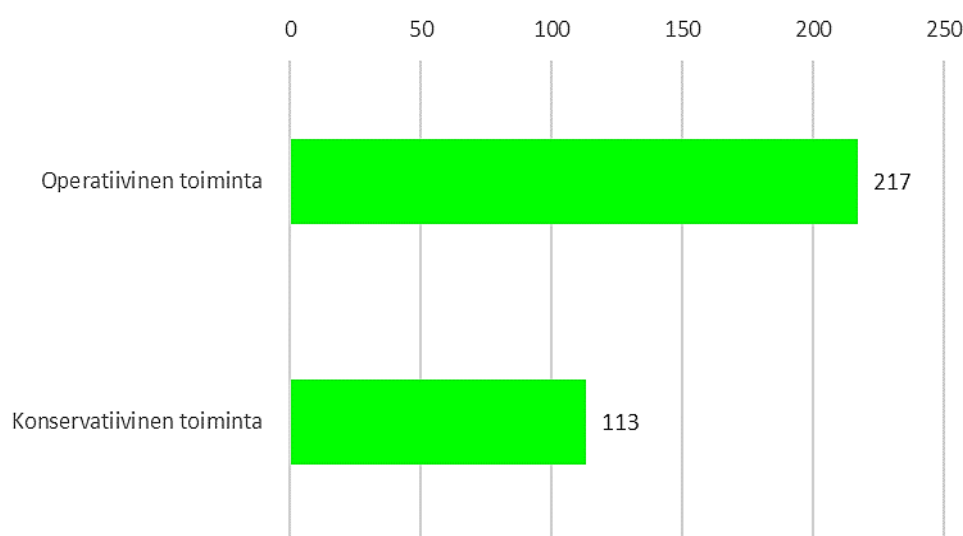
Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



3.1 Sairaalapalvelut

Sairaalapalveluja koskevia yhteydenottoja tuli yhteensä 330, kun vuonna 2023 niitä tuli 441 kappaletta. Operatiivista toimintaa koskevia yhteydenottoja oli lähes kaksinkertaisesti verrattuna konservatiiviseen toimintaan.



Kaavio 8: Sairaalapalvelut

Operatiivinen tulosalue

Operatiivista toimintaa koskien tuli yhteensä 217 yhteydenottoa. Eniten yhteydenottoja tuli kirurgian poliklinikoiden toimintaan liittyen (72 kappaletta), leikkausosastoihin liittyen (53 kappaletta) ja operatiivisiin ja kirurgisiin osastoihin liittyen (29 kappaletta). Muita yksiköjä koskevat asiat olivat yksittäisiä.

Operatiivista toimintaa koskevat yhteydenotot vähenivät 67 kappaletta vuodesta 2023.

Eniten yhteydenottoja tuli hoitoon ja menettelyyn liittyen (114 kappaletta). Yleisiä aiheita olivat mm. seuraavat:



- Puutteet tiedonkulussa ja jatkohoito-ohjeiden antamisessa.
- Lähetteen käsittelyn tai poliklinikka-ajan viivästyminen.
- Leikkauksien tai muiden tutkimuksien peruutukset ja siirrot, mistä aiheutunut potilaille haittaa ja ylimääräisiä kustannuksia.

Seuraavaksi eniten otettiin yhteyttä potilasvahinkoasioissa (117 tapausta). Yleisiä aiheita olivat seuraavat:

- Leikkausten jälkeisen komplikaatiot ja infektiot kuten leikkaushaavan tulehtuminen tai hermovaurioita esimerkiksi polven tai lonkan tekonivelleikkauksen jälkeen.
- Väärä diagnoosi tai hoidon viivästyminen.
- Lääkitysvirheet kuten väärä lääkeannostus.

Muut yhteydenoton syyt olivat harvinaisempia. Esimerkiksi hoitoon pääsyyn liittyen tuli operatiivisen tulosalueen palveluista vain 13 yhteydenottoa.

Konservatiivinen tulosalue

Konservatiiviseen toimintaan kohdistui 113 yhteydenottoa, joista 25 kappaletta koski sisätautiosastojen toimintaa, 28 kappaletta sisätautien vastaanottojen toimintaa ja 20 kappaletta neurologian vastaanottojen toimintaa. Lisäksi 24 yhteydenottoa koski yleislääketieteen ja kuntoutusosastojen toimintaa; muiden yksiköiden toiminnasta tuli yksittäisiä yhteydenottoja.

Erityisesti sisätautien vastaanottoihin (52 kappaletta vuonna 2023) ja yleislääketieteen ja kuntoutusosastojen (44 kappaletta vuonna 2023) toimintaa koskevat yhteydenotot vähentyivät edellisestä vuodesta.

Yleisin yhteydenottojen syy oli hoito ja menettely (81 kappaletta). Yleisiä yhteydenottojen sisältöjä tässä kohdassa olivat:

- Puutteet tiedonkulussa ja jatkohoito-ohjeiden antamisessa.
- Hoitoon tutkimuksiin pääsyn viivästyminen, esimerkiksi botuliinipistoshoidon viivästyminen kesällä aiheuttanut usealle potilaalle oireiden pahenemista.
- Omaisten tiedonsaantiin ja hoitoon osallistumiseen liittyvät ongelmat; omainen ei ole saanut tietoa lääkityksestä, ja toinen omainen kertoi, että potilaan hoitotahtoa ei noudatettu palliatiivisessa hoidossa. Useita yhteydenottoja tuli myös siitä, että DNR-päätöksestä ei ollut keskusteltu omaisten kanssa.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalan tie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

Seuraavaksi eniten yhteydenottoja tuli tiedonsaantiin ja tarkastusoikeuteen liittyen (18 kappaletta) ja potilasvahinkoasioihin liittyen (16 kappaletta). Muut yhteydenottojen syyt olivat yksittäisiä.

3.2 Avoterveydenhuollon palvelut

Vuonna 2024 avoterveydenhuollon palveluita annettiin 15 hyvinvointikeskuksessa tai -asemalla. Yhteydenottoja tuli yhteensä 195 kappaletta, joista 74 % (144 kpl) kohdistui suurimpiin, eli Mikkelin, Savonlinnan ja Pieksämäen hyvinvointikeskuksiin. Sulkavan hyvinvointiaseman palvelut on järjestetty ostopalveluna Terveystalolta.

Avoterveydenhuoltoa koskevat yhteydenotot vähenivät 53:lla vuodesta 2023.

Suurin osa yhteydenotoista (126 kappaletta) liittyi hoitoon ja menettelyyn. Yleisiä hoitoon ja menettelyyn liittyviä yhteydenoton syitä olivat: esimerkiksi puutteellinen tiedottaminen jatko-ohjeista ja lääkityksestä tai diagnoosin viivästyminen tai väärä diagnoosi.

Seuraavaksi yleisimpiä syitä olivat hoitoon pääsy (29 kappaletta), tiedonsaanti ja tarkastusoikeus (29 kappaletta) ja potilasvahinkoepäily (23 kappaletta). Kohteluun liittyviä yhteydenottoja tuli 19 kappaletta. Hoitoon pääsyyn liittyvät yhteydenottoja tuli ajoittain, kun potilailla oli vaikeutta saada yhteys ajanvaraus- ja neuvontanumeroon ja takaisinsoitto saattoi tulla vasta usean päivän kuluttua.

3.3 Ensihoito ja päivystys

Ensihoitoa koskevia yhteydenottoja tuli 24 kappaletta ja syynä oli useimmin se, että potilasta ei ollut otettu ambulanssin kuljetettavaksi vaan häntä oli ohjattu hakeutumaan päivystykseen taksilla tai omalla kyydillä.

Päivystykseen liittyviä yhteydenottoja tuli 125 kappaletta, joista hoitoa ja menettelyä koskevia oli 79 kappaletta. Näissä yhteydenotoissa yleisiä sisältöjä olivat:

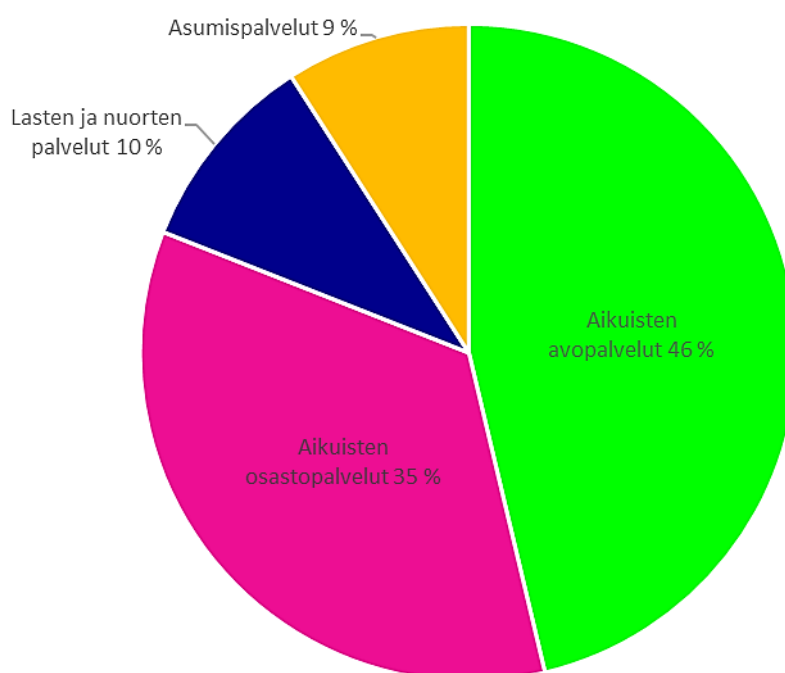
- Ongelmat hoitoon pääsyssä päivystyksen kautta; potilas on esimerkiksi lähetty useita kertoja kotiin ja päivystyksestä ja oireet ovat pahentuneet ennen kuin on päässyt hoitoon.
- Kotiuttamiseen liittyvät ongelmat; omaiselle ei ole ilmoitettu potilaan kotiuttamisesta tai kotiuttaminen on tehty ilman valmistelua.

Seuraavaksi eniten yhteydenottoja tuli potilasvahinkoasioihin liittyen 43 kappaletta ja syynä oli yleisimmin virheellinen tai viivästynyt diagnoosi. Muut yhteydenottojen syyt olivat yksittäisiä.



3.4 Mielensterveys- ja riippuvuuspalvelut

Mielensterveys- ja riippuvuuspalveluita koskevia yhteydenottoja tuli yhteensä 123 kappaletta. Yhteydenotoista 46 prosenttia liittyi aikuisten avopalveluihin, 35 prosenttia aikuisten osastopalveluihin, 10 prosenttia lasten ja nuorten palveluihin sekä 9 prosenttia asumis- ja ostopalveluihin. Yhteydenottojen lukumäärä laski viimevuotisesta noin 19 prosenttia, mutta niiden suhteellinen jakautuminen eri palvelualueiden kesken pysyi ennallaan.



Kaavio 9: Mielensterveys- ja riippuvuuspalvelut

Kaikissa mielensterveys- ja riippuvuuspalveluiden yhteydenotoissa korostuivat tänä vuonna tiedonsaanti- ja tarkastusoikeuteen sekä potilastekstien korjauspyyntöihin liittyvät asiat. Suuressa osassa asioita yhteydenottajat kokivat tehdyt diagnoosit tai henkilökunnan tulkinnot virheellisiksi, ja näitä kirjauksia haluttiin poistettavaksi tai muutettavaksi. Sosiaali- ja terveydenhuollon kirjaamista koskevan lainsäädännön mukaan kirjauksia voidaan korjata, poistaa tai muuttaa muun muassa, jos ne ovat virheellisiä tai puutteellisia. Asiakkaan kokemat terveydentilan muutokset ja vuosia aiemmin tehtyjen diagnoosien epäsojivuus nykytilanteeseen, tai terveydenhuollon ammattihenkilöiden näkemykset potilaan tilanteesta eivät ole lain mukainen muuttamisperuste. Sen sijaan virheellisiin tietoihin perustuvat diagnoosit, kirjaamisvirheet tai epätarkat kirjaukset



voivat tällaisia olla. Näistä asioista olisi hyvä lisätä potilaiden tietoisuutta erityisesti mielenterveyspalveluissa.

Toinen keskeisesti esiin noussut asia on viimevuotiseen tapaan puuttuvat ja viivästyneet lääkärinlausunnot, joilla merkittävä vaikutus ihmisten arkeen, sillä monet etuudet ja kuntoutustoimenpiteet myönnetään niiden perusteella. Viivästymisellä on suora vaikutus toimeentuloon, ja tätä kautta jo valmiiksi sairauden kuormittamaan arkeen.

Aikuisten avopalvelut

Aikuisten avopalveluina järjestettäviä mielenterveys- ja riippuvuuspalveluita koskevia yhteydenottoja tuli yhteensä 57 kappaletta. Näistä suurin osa, eli 75 prosenttia koski mielenterveys- ja riippuvuusvastaanottoja, 20 prosenttia aikuispsykiatrian avopalveluita ja loput viisi prosenttia mielenterveys- ja riippuvuussosiaalityötä.

Kaikista avopalveluiden yhteydenotoista 21 prosenttia koski tiedonsaanti- ja tarkastusoikeutta ja jo aiemmin käsiteltyjä potilastekstien korjauspyyntöjä. Toiseksi eniten, eli 13 prosenttia, otettiin yhteyttä hoitoon pääsyyn liittyen. Asiat liittyivät vastaanottoaikojen järjestymiseen ja toteuttamiseen.

Kolmanneksi eniten otettiin yhteyttä lääkehoitoon ja päihdeavoterveyteen liittyen, molempien osuus oli 11 prosenttia avopalveluiden yhteydenotoista. Lääkehoidon asiat koskivat tyytymättömyyttä määrättyyn lääkitykseen, tehtyihin lääkemutoksiin, lääkkeiden antotapaan tai niiden sivuoireisiin, joiden osalta asiakkaat eivät kokeneet tulleen kuulluksi. Päihdeajoterveyttä koskevat yhteydenotot liittyivät tehtyihin linjauksiin, kuten määrätyn seurannan pituuteen tai asiakkaan kokemukseen asiaa koskevan lainsäädännön kohtuuttomuudesta.

Yhteyttä otettiin myös puuttuvien lausuntojen vuoksi (10 %), korvaushoitoon toteuttamiseen ja toimintatapoihin liittyen (8 %), yleisesti hoitoon ja menettelyyn liittyen (6 %), tietosuojaan (2 %) ja kohteluun (2 %) liittyen. Aikuisten avopalveluissa puuttuneita ja viivästyneitä lausuntoja koskevien yhteydenottojen määrä laski hieman viimevuotiseen (15 prosenttia) verrattuna.

Mielenterveys- ja riippuvuussosiaalityötä koskevat yhteydenotot (viisi prosenttia avopalveluiden kokonaisuudesta) liittyivät asiakasmaksupäätöksiin.

Aikuisten osastopalvelut

Aikuisen psykiatrisia osastopalveluita koskien otettiin yhteyttä 43 kertaa. Näistä lähes kaikki yhteydenotot koskivat Mikkelin mielen ja kuntoutuksen talossa toimivia osastoja 6,7,8 ja 9. Savonlinnan osastotoimintaan koskevia yhteydenottoja oli alle viisi.



Eniten, eli yli puolet (51 prosenttia) asioista liittyi tahdosta riippumattomaan hoitoon. Yhteydenottajat olivat eri mieltä tehdyistä hoitopäätöksistä ja niiden perusteluista, ja halusivat valittaa niistä. Toiseksi eniten (20 prosenttia) otettiin yhteyttä menettely- ja toimintatapoja, kuten osastojen käytäntöjä koskien.

Kolmanneksi eniten, eli kymmenen prosenttia yhteydenotoista koski lääkehoitoa, ja osa näistä liittyi tahdosta riippumattomassa hoidossa määrättyihin lääkkeisiin. Huhtikuun 2024 alussa astui voimaan mielenterveyslain muutos koskien tahdosta riippumattomassa hoidossa olevien potilaiden psyykkisen sairauden lääkehoitoa. Muutoksen myötä lääkeshoidosta tulee tehdä valituskelpoinen hallintopäätös, jos potilas vastustaa asiaa, ei pysty ilmaisemaan mielipidettään tai pyytää päätöstä. Vaikka muutos lisääkin hallinnollista työtä, se selkiyttää potilaan oikeusturvaa tässä tilanteessa tuomalla muutoksenhakuoikeuden.

Lasten ja nuorten palvelut

Lasten ja nuorten mielenterveyspalveluita koskevien asioiden osuus oli 10 prosenttia kaikista mielenterveys- ja riippuvuuspalveluiden yhteydenotoista. Määrä laski edellisvuotisesta, jolloin se oli 15 prosenttia mielenterveyspalveluiden yhteydenottomäärästä.

Yhteydenotoista 43 prosenttia koski lastenpsykiatriaa ja 57 prosenttia nuorisopsykiatriaa. Suurin osa, eli lähes 70 prosenttia asioista liittyi hoitoon ja menettelytapoihin, kuten hoidon järjestämiseen ja toteuttamiseen. Toiseksi eniten, eli 25 prosenttia, yhteydenotot koskivat puuttuvia lausuntoja, joiden vuoksi lasten ja nuorten terapiat sekä muut kuntoutustoimenpiteet viivästyivät ja erilaiset taloudelliset tuet katkesivat.

Yhteyttä otettiin myös tiedonsaantia ja tiedonkulkua sekä hoitoon pääsyä koskien.

Asumis- ja ostopalvelut

Asumispalveluiden osuus mielenterveyspalveluiden kokonaisuudesta oli yhdeksän prosenttia. Määrä pysyi edellisvuotisen tasolla, jolloin niiden osuus oli 10 prosenttia. Kaikki asiat liittyivät päihde- ja mielenterveyskuntoutujien ostopalveluna toteutettaviin asumispalveluihin. Noin puolet yhteydenotoista koski yksikköjen toimintatapoja. Lisäksi otettiin yhteyttä koskien paikan vaihtotoiveisiin, tietosuojaan ja palveluiden yleiseen järjestämiseen liittyen.

3.5 Suun terveydenhuolto

Suun terveydenhuollon palveluja annettiin hyvinvointialueella 12 toimipisteessä ja niitä koskien tuli yhteensä 49 yhteydenottoa painottuen suurimpiin yksikköihin.

Eniten yhteydenottoja (38 kappaletta) tuli hoitoa ja menettelyä koskien. Yleisimpiä syitä oli esimerkiksi hammashoidon viivästyminen, hoidon laatu tai ajanvaraukseen tai peruutukseen liittyvät ongelmat.

Potilasvahinkoepäilyihin liittyviä yhteydenottoja tuli 11 kappaletta ja syynä olivat yleisimmin virheellisesti suoritettu juurihoidosta tai viivästyneen hoidon aiheuttaman hampaan menetys. Hoitoon pääsyn määräaikoihin liittyen tuli kolme yhteydenottoa, määrä pieneni vuodesta 2023, jolloin yhteydenottoja oli yhdeksän kappaletta.

3.6 Kuntoutuspalvelut

Kuntoutuspalveluita koskevat 15 yhteydenottoa jakautuivat tasaisesti eri yksikköihin. Asiat liittyivät muun muassa apuvälineisiin sekä kuntoutukseen tarvittavan maksusitoumuksen saamiseen.

3.7 Lasten ja nuorten terveystalvelut

Lasten ja nuorten terveystalveluihin kuuluvat neuvola, koulu- ja opiskeluterveydenhuolto sekä kuraattori- ja psykologipalvelut. Niihin liittyvissä yhteydenotoissa (10 kappaletta) syyt olivat yksittäisiä esim. koululääkärin tekemän diagnoosin kyseenalaistaminen.

Yhteydenottoja tuli vähemmän kuin vuonna 2023 (16 kappaletta), jolloin ongelmana oli psykologipalvelujen riittämättömyys, mutta tänä vuonna kyseinen epäkohta on saatu korjattua.

3.8 Diagnostiset ja tukipalvelut sekä digitaaliset terveystalvet

Diagnostisiin ja tukipalveluihin (16 kappaletta) sekä digitaalisiin terveystalvetuihin (12 kappaletta) liittyvissä yhteydenotoissa tuli esille tyytymättömyyttä kuvantamistutkimuksien sujumiseen, terveystalvetneuvon palveluun, ajanvaraukseen ja chat-palvelun toimintaan.

4 Yksityinen terveydenhuolto

Potilasasiavastaavatoiminnan järjestämisvastuu siirtyi kokonaan julkiselle puolelle, eli hyvinvointialueille ja Helsingin kaupungille 1.1.2024 alkaen, kun voimaan tuli laki potilasasiavastaavista ja sosiaali-asiavastaavista (739/2023).

Yksityisiä terveydenhuollon palveluntuottajia koskevia yhteydenottoja tuli yhteensä 45 kappaletta, joista noin puolet, eli 22 tapausta koski tyytymättömyyttä hoitoon ja menettelyyn, ja 21 tapauksessa oli kyse potilasvahinkoepäilystä.

5 Sosiaalipalvelut

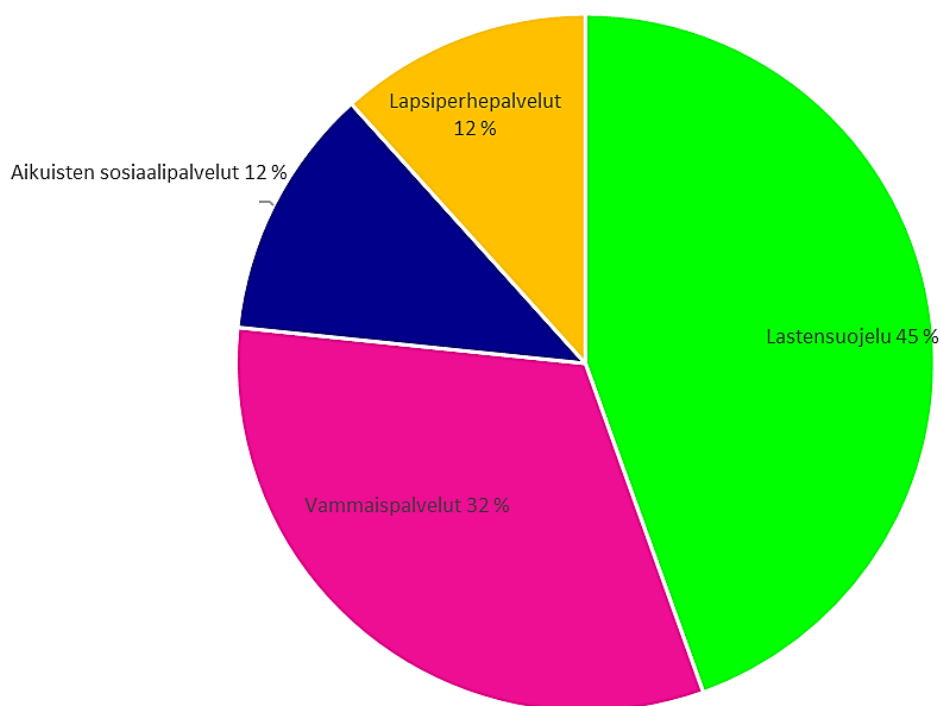
Sosiaalipalveluita koskevien yhteydenottojen osuus oli 13 prosenttia (136 kappaletta) kaikista asiavastaaville tulleista yhteydenotoista. Yhteydenottojen lukumäärä pieneni hieman viimevuotisesta kuten asiavastavayhteydenottojen kokonaismääräkin, mutta sosiaalipalveluiden suhteellinen osuus nousi yhdeksästä prosentista 11 prosenttiin.

Viimevuotiseen tapaan eniten otettiin yhteyttä lastensuojeluasioista, joita koskevia yhteydenottoja oli 45 prosenttia kaikista sosiaalipalveluiden yhteydenotoista. Samoin viimevuotisen kaltaisesti toiseksi eniten otettiin yhteyttä vammaispalveluasioissa, joita koskevien yhteydenottojen osuus oli 31 prosenttia sosiaalipalveluiden kokonaisuudesta. Lapsiperhepalveluita koskevien asioiden osuus oli 12 prosenttia, samoin aikuisten sosiaalipalveluita koskevien asioiden osuus.

Lastensuojelun ja lapsiperhepalveluiden yhteydenotoissa korostuivat vuonna 2024 huolto- ja tapaamisriita-asiat, joista oli kyse yli 50 prosentissa yhteydenotoista. Yhteydenotoista kävi ilmi, että pitkeytyessään ja monimutkaistuessaan huoltoriidat etenivät sosiaalihuollon ja lastensuojelun asiakkuuteen saakka ja näissä tilanteissa asiakkaille ei enää ollut kovin selkeää, mikä on



sosiaaliviranomaisten toimivalta ja mitkä asiat ovat vanhempien välisiä sopimus- tai riita-asioita, joista viranomaiset eivät voi päättää. Yhteydenottojen perusteella asiakkaat toivovat, että viranomaiset voisivat määrätä riidanalaisista asioista, ja velvoittaa riidan osapuolet toimimaan toisin. Pitkittyneitä huolto- ja tapaamisasioita käsitellään tyypillisesti useilla eri viranomaistahoilla; lastensuojelussa, perheoikeudellisissa palveluissa, sosiaali- ja kriisipäivystyksessä sekä terveydenhuollossa, joten vanhempien auttaminen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa olisi ensiarvoisen tärkeää.



Kaavio 10: Sosiaalipalvelut



5.1. Lastensuojelu

Lastensuojelua koskevia asioita oli yhteensä 61 kappaletta, joista 77 prosenttia koski avohuoltoa ja 23 prosenttia sijais- ja jälkihuoltoa. Eniten otettiin yhteyttä palveluiden toteuttamiseen ja järjestämiseen liittyen, ja toiseksi eniten menettelytapoihin, erityisesti sosiaalityöntekijöiden toimintaan liittyen.

Kolmanneksi eniten yhteyttä otettiin tiedonsaantiin ja tietojen tarkastusoikeuteen liittyvissä asioissa. Näiden yhteydenottojen perusteella pyydettyjen asiakastietojen luovuttamisprosessi näyttäytyy hyvin hitaana ja luovutetut tiedot ovat usein puutteellisia, eli kaikkia pyydettyjä tietoja ei ole syystä tai toisesta luovutettu. Asiakastietojen tarkastuspyyntöön tulee sitä koskevan lainsäädännön mukaisesti vastata kuukauden kuluessa, monimutkaisemmissa tilanteissa käsittelyaika saa olla enintään kolme kuukautta, ja käsittelyn pitkittymisestä tulee ilmoittaa asiakkaalle. Asiavastaaville tulleiden yhteydenottojen perusteella omien tietojen tarkastuspyynnöt on käsitelty asianmukaisesti ja nopeasti hyvinvointialueen arkistossa ja asiakirjat on välitetty lastensuojelun työntekijöille eteenpäin luovutettavaksi, mutta tässä kohtaa prosessi syystä tai toisesta viivästyy yli lakisääteisten määräaikojen. Tietojen tarkastusoikeuden toteutumisen pitkittyminen heikentää asiakkaiden oikeusturvaa.

Yhteyttä otettiin myös päätöksentekoon, kohteluun, tietosuojaan ja salassapitoon liittyen.

5.2. Vammaispalvelut

Vammaispalveluita koskevia asioita oli 44 kappaletta. Noin kolmannes, eli 30 prosenttia yhteydenotoista koski sosiaalityötä ja -ohjausta, ja asiat liittyivät palveluiden hakemiseen ja myöntämiseen, yleiseen palveluneuvontaan, omaishoitoasioihin sekä hengityshalvauspotilaiden palveluiden järjestämiseen. Hyvinvointialue lakkautti vuonna 2024 Savonlinnassa toimineen hengityshalvausyksikön ja asiakkaille tarjottiin asiavastaaville tulleiden yhteydenottojen perusteella asumispalveluita oman hyvinvointialueen ulkopuolelta, mikä herätti huolta asiakkaissa ja omaisissa. Omaishoitoasioissa yhteydenotot koskivat omaishoidon uusia myöntämisperusteita, joiden perusteella tuen määrä oli muuttunut.

Toiseksi eniten, eli 28 prosenttia vammaispalveluiden yhteydenotoista koski liikkumista tukevia palveluita, eli kuljetuspalveluita. Asiat liittyivät palveluiden hakemiseen ja päätöksentekoon sekä palveluiden toteuttamiseen. Eloisa yhtenäisti kuljetuspalveluitaan helmikuussa 2024, ja uuden järjestelmän toimivuuteen liittyi runsaasti haasteita, joita hyvinvointialue on selvittänyt palveluoperaattorin kanssa. Asiavastaaville tulleiden yhteydenottojen perusteella järjestelmän käyttöön liittyviä ongelmia ilmeni tästä huolimatta vielä syksyllä 2024. Asiakkaat joutuivat esimerkiksi pitämään käsikirjanpitoa käytetyistä ja jäljellä olevista matkoistaan, koska

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalan tie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



palveluntuottajan järjestelmässä ei ollut saatavilla ajantasaista tietoa. Järjestelmän toimivuus oli myös vaihtelevaa, sillä välillä yhdestä matkasta saatettiin veloittaa kaksi matkaa ja virheiden korjaaminen tapahtui hitaasti.

Henkilökohtaista apua koskevien yhteydenottojen osuus oli 14 prosenttia vammaispalveluiden kokonaisuudesta. asiat liittyivät palvelun toteuttamiseen ja myönnetyn avun määrään.

Vaativia erityispalveluita, eli Vaalijalaa koskevien asioiden osuus oli 16 prosenttia. Niissä oli kyse palvelun toteuttamisesta, tahdosta riippumattomasta hoidosta, yksiköiden menettelytavoista ja asiakasmaksuista.

Vammaisten asumispalveluita ja perhehoitoa koskevia yhteydenottojen osuus oli 12 prosenttia ja asiat koskivat yksiköissä sattuneita tapaturmia ja yksiköiden toimintatapoja yleisesti.

5.3. Lapsiperhepalvelut

Lapsiperhepalveluita koskevia yhteydenottoja tuli 16 kappaletta. Näistä reilut 50 prosenttia koski perheoikeudellisia palveluita ja tapaamispaikkatoimintaa. Lastenvalvojien osalta kyse oli työntekijöiden menettelytavoista ja tapaamispaikkatoiminnan osalta palvelun käytännön järjestämisestä. Neljäosa eli 25 prosenttia asioista liittyi lapsiperheiden sosiaalityöhön ja -ohjaukseen ja niissä oli kyse menettelytavoista. Yksittäisiä yhteydenottoja tuli lapsiperheiden kotipalvelusta palvelun myöntämiseen liittyen.

Lasten omaishoidon tukea koskevat yhteydenotot liittyivät epäselvyyksiin vanhan sairaanhoitopiirin aikaisissa päätöksissä. Vanhojen päätösten perusteella omaishoidon tukea oli maksettu perheille liikaa ja virheiden vuoksi asiakkaille lähetettiin suurehkoja takaisinperintälaskuja, joiden sisältämä informaatio oli epäselvää ja laskuissa perusteina mainitut lainkohdat eivät liittyneet omaishoidon tuen maksuihin. Maksuepäselvyydet aiheuttivat asiakasperheissä runsaasti huolta ja selvittelyä, jota olisi voitu välttää selkeämmällä tiedottamisella.

5.4. Aikuisten sosiaalipalvelut

Aikuisten sosiaalipalveluihin liittyen otettiin yhteyttä 16 asiassa. Noin 50 prosenttia yhteydenotoista koski menettelytapoja ja palveluiden järjestämistä sosiaalityössä ja -ohjauksessa. Toiseksi eniten otettiin yhteyttä täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen liittyen, joita koskevien asioiden osuus oli 30 prosenttia (viisi yhteydenottoa). Yhteydenottomäärä pieneni huomattavasti edellisvuodesta, jolloin niitä oli 16 kappaletta. Sosiaalietuuksiin, kuten asumistukeen, vuoden 2024



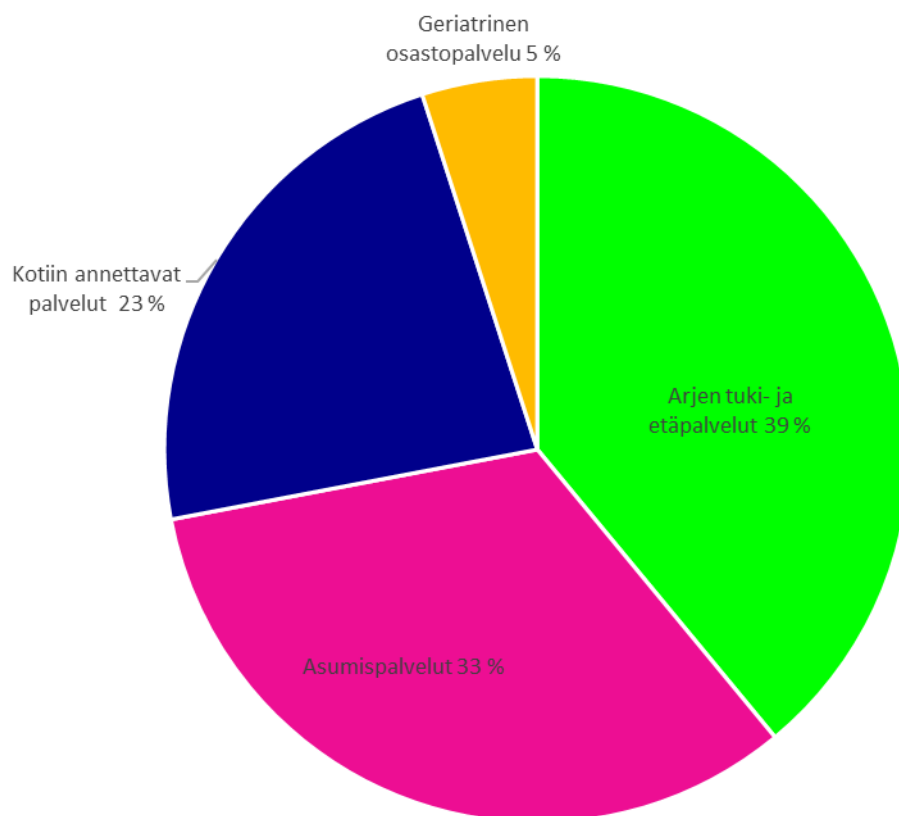
aikana tehdyt leikkaukset eivät siis näkyneet toimeentulotukea koskevien asioiden määrässä lainkaan, vaan asiat koskivat hautausavustusta, täydentävän tuen yleisiä myöntämiskäytänteitä, hakemiseen liittyvää neuvontaa tai yksittäistä saatua kielteistä päätöstä perustoimeentulotuella katettavaan menoon.

Loput yksittäiset yhteydenotot koskivat kuntouttavan työtoiminnan järjestämistä sekä sosiaali- ja kriisipäivystyksen menettelytapoja.

6 Ikääntyneiden palvelut

Ikääntyneiden palveluita koskien otettiin yhteyttä 104 asiassa, joka on noin kahdeksan prosenttia kaikista asiavastaaville tulleista yhteydenotoista. Asioista 40 prosenttia (42 kappaletta) koski arjen tuki- ja etäpalveluita, 33 prosenttia (34 kappaletta) asumispalveluita, 23 prosenttia (24 kappaletta) kotiin annettavia palveluita ja viisi prosenttia (alle viisi kappaletta) geriatrasta osastopalvelua. Yhteydenottomäärät ja niiden jakautuminen ovat pysyneet samankaltaisena viimevuotiseen verrattuna.

Ikääntyneiden palveluita koskeville yhteydenotoille on tyypillistä, että yhteyttä ottavat muut kuin asiakas itse. Vuonna 2024 yhteydenotoista 75 prosenttia tuli omaisilta tai läheisiltä, 18 prosenttia asiakkailta itseltään ja 7 prosenttia henkilökunnalta.



Kaavio 11: Ikääntyneiden palvelut

Asiavastaaville tulleissa ikääntyneiden ja terveydenhuollon palveluita koskevissa yhteydenotoissa nousivat tänä vuonna esiin DNR-päätökset. Vaikka asiaa koskevien yhteydenottojen lukumäärä on pienehkö, on niiden selvittelyn perusteella todettavissa, että hyvinvointialueen toimintatavat päätöksenteossa ovat olleet puutteellisia. Omaiset saattoivat esimerkiksi saada tietoonsa läheisilleen tehdyt DNR-päätökset vasta kuukausien päästä niiden tekemisestä ja asioita selvitettäessä kävi ilmi, että päätöksistä olikin tarkoitus keskustella vasta myöhemmin tai tällaista ei ollut lainkaan suunnitteilla.

Lainsäädäntö ja ohjeistus DNR- päätöksiin liittyen on selkeä; kyse on lääkärin lääketieteellisin perustein tehdystä päätöksestä, joka voidaan tehdä, vaikka potilas tai hänen läheisensä sitä vastustaisivat. Valviran mukaan merkittävistä hoitopäätöksistä, jollainen DNR-päätös on, tulee ennen sen tekemistä keskustella potilaan ja/tai hänen omaistensa kanssa. Päätöksestä on tehtävä merkintä potilasasiakirjoihin, josta on käytävä ilmi sen sisältö ja perustelut, potilaan ja/tai läheisten kanssa käydyn keskustelun sisältö, tietojen antamistapa sekä potilaan ja/tai läheisten kannanotto asiaan. Asiaa koskevien muistutusvastausten perusteella Eloisa on korjannut toimintakäytäntöjään.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

6.1. Arjen tuki- ja etäpalvelut

Arjen tukipalveluiden yhteydenotot koskivat asiakasohjausta (67 prosenttia), kotiin vietäviä tukipalveluita (17 prosenttia), omaishoidon tukea (yhdeksän prosenttia) sekä perhehoitoa (seitsemän prosenttia). Asiakasohjauksen asioista suurin osa liittyi palvelutarpeen arvointiin ja muutoksiin asiakkaan tilanteessa, toiseksi eniten otettiin yhteyttä asiakasmaksuasioissa. Lisäksi kysyttiin taloudellisesta tuesta, hakemusten tekemisestä ja niiden käsittelyprosessista sekä tiedonsaannista ja tietosuojasta.

Kotiin vietävien tukipalveluiden asiat koskivat ateriapalvelun laatua, turvarannekepalvelun toimivuutta sekä näiden palveluiden järjestämistä. Omaishoidon tuen asiat koskivat annettuja päätöksiä sekä omaishoidon vapaan toteuttamista. Perhehoidon asiat koskivat palvelun laatua ja sen toteuttamista.

6.2. Asumispalvelut

Asumispalveluiden yhteydenotoista 59 prosenttia koski hyvinvointialueen omaa asumispalvelua, 32 prosenttia yksityistä palveluasumista ja 8 prosenttia jaksohoitoa. Asumispalveluita koskevien yhteydenottojen määrä pieneni kokonaisuudessaan noin 20 prosenttia viime vuodesta, jolloin Eloisan omia yksiköitä koskevia yhteydenottojen osuus oli 44 prosenttia, ostopalveluiden osuus 41 prosenttia ja jaksohoidon 13 prosenttia. Vuonna 2024 Eloisan omia asumisyksiköjä koskevien yhteydenottojen osuus kasvoi 15 prosenttia.

Eniten otettiin yhteyttä yksikköjen toimintatavoista, lääkehoidosta ja asiakasmaksuista. Lisäksi yksittäisiä yhteydenottoja tuli kadonneista tavaroista, kohtelusta, tapaturmista, päätöksenteosta sekä hoidonrajauspäätöksistä.

Päätöksentekoon liittyviä asioita selviteltäessä kävi ilmi, ettei lyhytaikaisesta palveluasumisesta ole hyvinvointialueella tehty säännönmukaisesti sosiaalihuoltolain mukaisia viranhaltijapäätöksiä, vaikka asiakas on ollut palvelun piirissä jo pidemmän aikaa. Asiasta vastaavan palvelupäällikön mukaan asiaa oltiin korjaamassa vuoden 2024 aikana.



6.3. Geriatrinen osastohoito

Geriatrisen osastohoidon yhteydenottoja tuli alle viisi. Ne koskivat annettua hoitoa, osastojen toimintatapoja sekä hoidonrajauspäätöksiä.

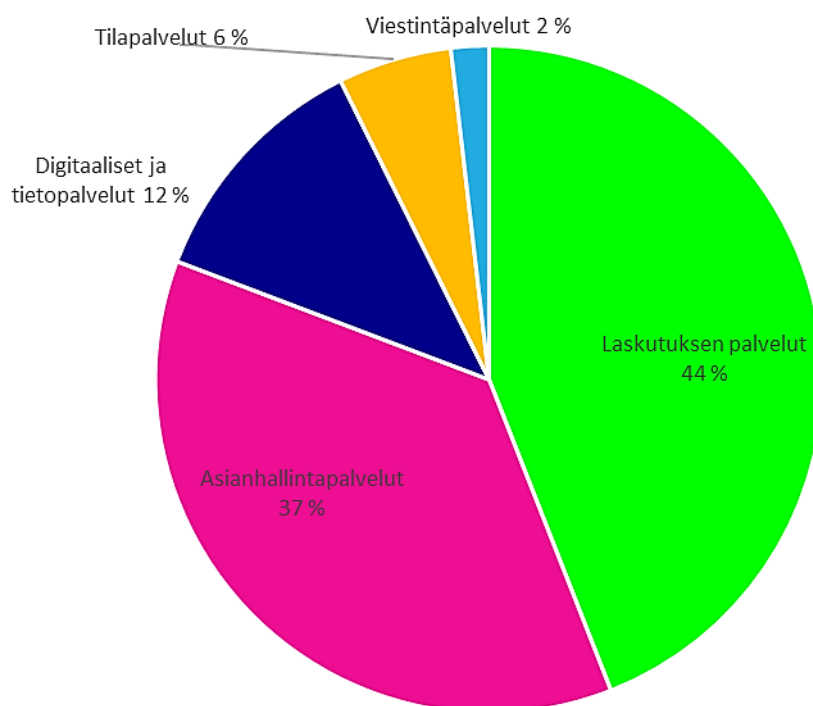
6.4. Kotihoito

Kotihoidon yhteydenotoista 50 prosenttia koski annettua hoitoa ja menettelytapoja. Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli potilasvahinkoepäilyistä ja asiakasmaksuista. Yksittäisiä yhteydenottoja tuli päätöksenteosta, tietosuojasta ja salassapidosta, lääkehoidosta sekä kohtelusta.

Kotihoitoa koskevat yhteydenottomäärät pysyivät samalla tasolla kuin vuonna 2023.

7 Konsernipalvelut

Konsernipalveluita koskevia asioita oli yhteensä 54 kappaletta, eli neljä prosenttia kakkien asiavastaavayhteydenottojen kokonaismäärästä.



Kaavio 12: Konsernipalvelut

7.1. Talouspalvelut

Suurin osa, eli 44 prosenttia (18 kpl) konsernipalveluiden yhteydenotoista koski laskutusasioita. Eniten kysyttiin tasasuuruisten asiakasmaksujen huojentamisesta sekä maksukatto- ja maksuapäselvyyksistä. Osa maksuhuojennuksiin liittyvistä yhteydenotoista johtuu Kelan vaatimuksesta selvittää huojennusmahdollisuus toimeentulotuen hakemisen yhteydessä. Etelä-Savon hyvinvointialueen hallituksen päätöksen mukaisesti asiakasmaksuja huojennetaan vain velkajärjestelyssä olevilta henkilöiltä, joten Kelan kategorinen kehoitus hakea huojennusta ennen toimeentulotukiasian käsittelyä viivästyttää toimeentulotukiasian käsittelyä.

Maksukattoasioissa otettiin yhteyttä muun muassa siksi, ettei tieto eri hyvinvointialueilla maksetuista asiakasmaksuista siirry automaattisesti Etelä-Savon hyvinvointialueen järjestelmiin, vaan asiakkaan tulee seurata asiaa itse. Lisäksi epäselvää oli, mitkä asiakasmaksut kerryttävät



maksukattoa ja miten maksukaton täytyminen vaikuttaa asiakasmaksuihin. Laskuepäselvyyksiä koskevat asiat liittyvät liikamaksujen palauttamiseen ja laskujen perintään.

7.2. Asiakirjahallintapalvelut

Asiakirjahallintapalveluita koskevia yhteydenottoja oli 37 prosenttia (20 kpl) kaikista konsernipalveluiden yhteydenotoista. Asiat koskivat tietopyyntöjen tekemistä, tietojen luovuttamista ja siitä kieltäytymistä sekä asiakas- ja potilastietojen korjauspyyntöjen tekemistä. Kirjaamo koskevat yksittäiset yhteydenotot liittyivät asiakas- ja potilaslain mukaisten muistutusten toimittamiseen ja käsittelyyn.

7.3. Digitaaliset ja tietopalvelut, kiinteistöpalvelut ja viestintä

Digitaalisia ja tietopalveluita koskevat yhteydenotot, 11 prosenttia (6 kpl), koskivat erilaisten sovellusten toimivuutta ja käyttöä sekä sähköistä asiointia yleisesti. Kiinteistöpalveluita koskevat yksittäiset yhteydenotot, kuusi prosenttia konsernipalveluiden yhteydenotoista, liittyivät liukastumisiin ja kaatumisiin. Viestintäpalveluita koskien tuli yksittäisiä yhteydenottoja Eloisan tiedotuslehden sisältöön liittyen.

8 Muut palvelut

8.1. Varhaiskasvatus

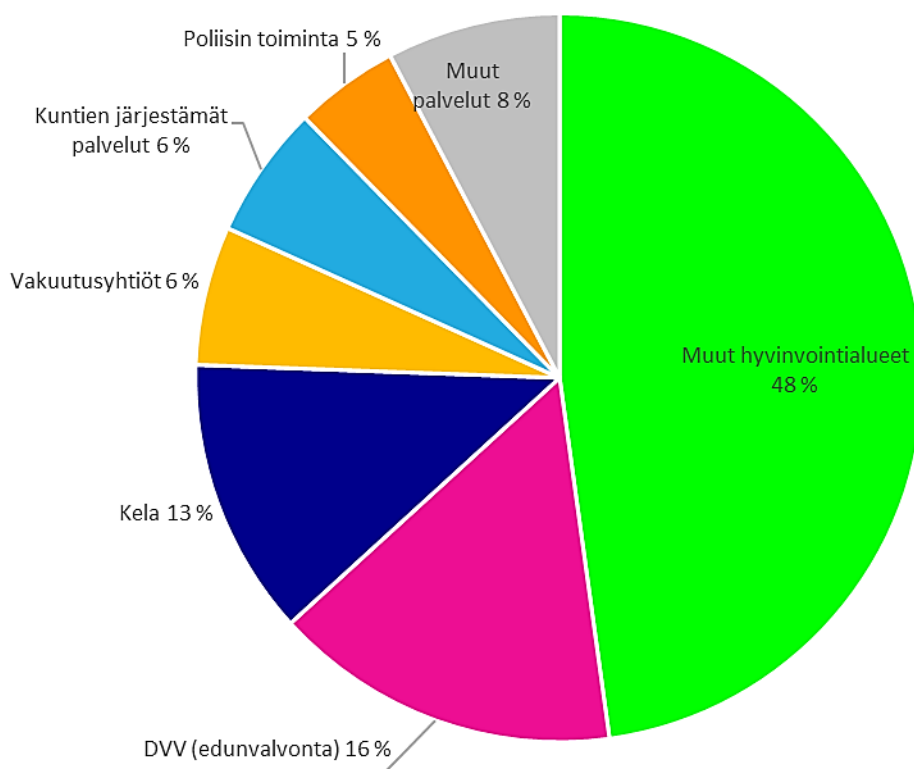
Varhaiskasvatusta koskevia yhteydenottoja tuli koko Etelä-Savon hyvinvointialueelta hyvin vähän, vain alle viisi kappaletta. Ne koskivat varhaiskasvatuspalvelun järjestämistä ja toteuttamista. Määrä on pysynyt samankaltaisena edellisvuoden tavoin.



8.2. Sosiaali- ja potilasasiavastaavapalveluun kuulumattomat yhteydenotot

Palveluun kuulumattomia yhteydenottoja tuli yhteensä 64 kappaletta, eli vajaat viisi prosenttia kaikista asiavastaavien yhteydenotoista. Suurin osa, eli 48 prosenttia asioista koski muiden hyvinvointialueiden asioita, 16 prosenttia Digi- ja väestövirastolle kuuluvia edunvalvonta-asioita, ja 13 prosenttia Kelalle kuuluvia asioita. Yhteyttä otettiin myös kuntien järjestämiä palveluita koskien, vakuutusyhtiöiden ja poliisiin asioihin liittyen, sekä muita yksittäisiä tahoja, kuten seurakuntia ja hautauspalveluita koskien.

Asiavastaavapalveluun kuulumattomien yhteydenottojen määrä on pienentynyt lähes puoleen viimevuotisesta määrästä (108 kpl). Asiakkaat osaavat siis aiempaa paremmin ottaa yhteyttä oikeaan tahoon asiansa selvittämisessä, ja tämä sujuvoittaa asioiden hoitamista, eikä asiakkaalle synny kokemusta luukulta toiselle asioimisesta. Riittävä ja selkeä tiedottaminen on tärkeää palveluohjauksessa jatkossakin.



Kaavio 13: Asiamiespalveluun kuulumattomat yhteydenotot

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

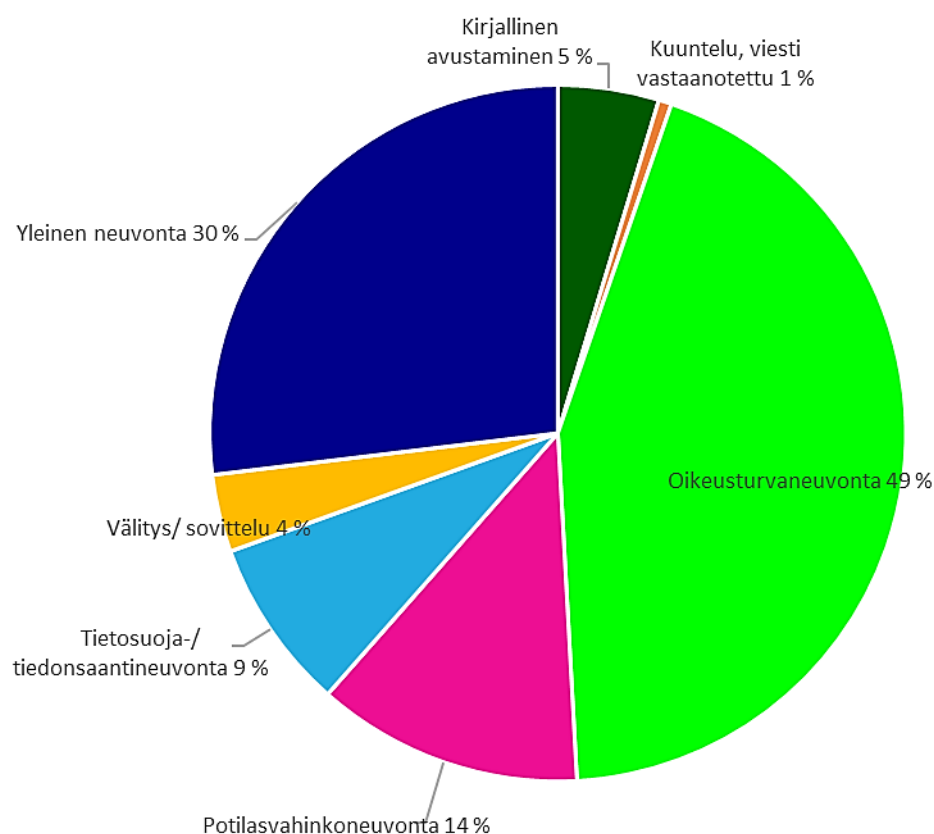
Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



9 Sosiaali- ja potilasasiavastaavan toimenpiteet yhteydenotoissa

Yli puolessa tapauksista annettiin oikeusturvaneuvontaa, joka sisältää muun muassa neuvontaa muistutuksen tai kantelun tekemisessä, asiakas- tai potilastietojen pyytämisessä sekä tietojen korjauspyyntöjen tekemisessä. Kirjallista avustamista asiakkaat tarvitsevat usein muistutuksen tai potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä sekä vastineen antamiseen potilasvahinkosiassa. Asiavastaavien palvelutapahtumissa kirjallisen avustamisen osuus on pienentynyt vuoden 2024 kymmenestä prosentista viiteen prosenttiin, koska henkilöstöresurssin vähenemisen takia on jouduttu suosimaan enemmän puhelinpalvelua kasvokkaisten tapaamisten sijaan. Toimenpiteiden kokonaismäärä ylittää 100 %, koska monissa tapauksissa samaan yhteydenottoon liittyy useampia toimenpiteitä.



Kaavio 14: Toimenpiteet yhteydenotoissa

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

10 Sosiaalihuollon asiakkaan ja potilaan aseman kehitys Etelä-Savon hyvinvointialueella

Sosiaali- ja potilasasiavastaaville tulleiden yhteydenottojen perusteella asiakkaiden ja potilaiden asemassa ei ole havaittavissa suuria muutoksia vuoden 2024 aikana, vaikka Etelä-Savon hyvinvointialue onkin joutunut muiden hyvinvointialueiden tapaan kamppailemaan valtion säästö- ja toiminnantehostamisvaatimuksen kanssa.

Myönteinen kehitys digi- ja etäpalvelujen lisääntymisenä ja niiden selkeytymisenä on jatkunut. Myös hoitoon pääsyn määräajoissa Etelä-Savon hyvinvointialue on edelleen päässyt valtakunnallisessa vertailussa hyviin tuloksiin.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtäviin vuoden 2024 alussa uutena osa-alueena tulleet yksityisen terveydenhuollon palvelut näyttävät niitä koskevien melko vähäisten yhteydenottojen perusteella olevan Etelä-Savon alueella toimivia ja laadukkaita.

Alaikäisiä potilaita tai sosiaalihuollon asiakkaita koskevat yhteydenotot

Alaikäistä koskevia yhteydenottoja tuli yhteensä 85 kappaletta, mikä on 6,5 prosenttia yhteydenotoista. Yhteydenotot jakautuivat melko tasaisesti sosiaali- ja terveydenhuoltoon. Asiavastaaville tulleiden yhteydenottojen määrän ja niiden sisällön perusteella voidaan todeta, ettei alaikäisten potilaiden tai asiakkaiden asema haavoittuvassa asemassa olevana potilas- ja asiakasryhmänä ole vaarantunut.

Oikeusturvakeinojen käyttö asiakkaan ja potilaan aseman turvaajana

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkailla on käytössään erilaisia lakeihin perustuvia oikeusturvakeinoja, kuten muistutus, kantelu, oikaisuvaatimus ja potilasvahinkoilmoitus. Puolueettoman ja ulkopuolisena tahona sosiaali- ja potilasasiavastaava ei osallistu millään tavoin esimerkiksi muistutusten käsittelyprosessiin hyvinvointialueella, mutta seuraamme oikeusturvakeinojen käytön määriä osana asiakkaan ja potilaan aseman kehitystä.

Sosiaalihuoltoa koskevia muistutuksia tehtiin Etelä-Savon hyvinvointialueella vuonna 2024 yhteensä 89 kappaletta. Määrä pysyi vuoden 2023 tasolla, jolloin niitä tehtiin 84 kappaletta. Itä-Suomen aluehallintovirastoon tehtiin Etelä-Savon hyvinvointialuetta koskevia kanteluita vuonna

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalan tie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

2024 yhteensä 14 kappaletta. Kantelumäärä pienentyi lähes puoleen vuodesta 2023, jolloin niitä tehtiin 30 kappaletta. Sekä muistutuksissa että kanteluissa painottuivat lastensuojelun palvelut ja vammaispalveluasiat.

Sosiaalihuollon päätöksiä koskevia oikaisuvaatimuksia tehtiin hyvinvointialueelle yhteensä 101 kappaletta, ja määrä pysyi edellisvuoden tasolla, jolloin se oli 95 kappaletta. Näitä koskevia hallinto-oikeuden ratkaisuja saatiin 16 kappaletta, kun edellisvuonna määrä oli yhdeksän. Lisäksi saatiin yksi korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisu.

Terveystieteidenhuoltoa koskevia muistutuksia tehtiin vuonna 2024 yhteensä 392 kappaletta, määrä oli hieman pienempi kuin vuonna 2023, jolloin niitä tehtiin 369 kappaletta. Terveystieteidenhuoltoa koskevia kanteluita tehtiin aluehallintovirastoon sekä Valviraan 12 kappaletta, ja määrä pieneni kymmenellä vuodesta 2023.

Tietosuoja-asioissa asiakkaat tekivät yhteensä 190 lokitetopyyntöä, lisäksi organisaation sisäisiä selvityksiä tehtiin 30 kappaletta. Lokitetopyyntöjen määrä on noussut reilulla kolmanneksella, sillä vuonna 2023 niitä tehtiin 140 kappaletta.

Potilasvakuutuskeskuksessa ratkaistiin vuonna 2024 yhteensä 193 kappaletta Etelä-Savon hyvinvointialuetta koskevaa potilasvahinkoasia. Määrä pieneni vuodesta 2023, jolloin ratkaisuja tehtiin 242 kappaletta. Korvattavia potilasvahinkoja oli 56 kappaletta, eli noin kolmasosassa asioista todettiin tapahtuneen potilasvahinko. Korvattavien vahinkojen määrä pysyi edellisvuoden tasolla, jolloin niiden osuus oli 32 prosenttia tehdyistä ilmoituksista. Nämä luvut eivät kerro, montako potilasvahinkoa tai sellaiseksi epäiltyä tapahtumaa vuosittain tapahtuu, koska tapahtumaaika voi olla aikaisempi, sillä potilasvahinkoilmoituksen voi tehdä kolmen vuoden kuluessa vahingon sattumisesta tai siitä, kun on tullut vahingosta tietoiseksi.

Asiakkaiden käyttämien oikeusturvakeinojen määrien perusteella asiakkaan ja potilaan asema ei ole hyvinvointialueella heikentynyt vuonna 2024 aiempaan verrattuna.

11 Suunnitelma vuodelle 2025

Vuoden 2024 alussa voimaan tullut sosiaali- ja potilasasiavastaavien toimintaa määrittelevässä laissa on säännöksiä asiavastaavatoiminnassa kertyvien tietojen dokumentointia koskien, johon liittyen jatkamme uuden tietojärjestelmän hankintaprojektia vuonna 2025. Myös Valviran ylläpitämään valtakunnalliseen sosiaali- ja potilasasiavastaavien rekisteriin on ilmoittauduttu.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat jatkavat myös henkilöresurssien mahdollistamissa puitteissa asiakkaan ja potilaan oikeuksista ja asiavastaavatoiminnasta tiedottamista esimerkiksi oppilaitosten ja yhdistyksien suuntaan sekä hyvinvointialueen omassa organisaatiossa.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalanatie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



Sosiaali- ja potilasasiavastaavat osallistuvat alan koulutuksiin ja tilaisuuksiin ajantasaisen tiedon ylläpitämiseksi. Asiavastaavat ovat mukana hyvinvointialueen asiakas- ja potilasturvallisuustyöryhmässä sekä toimeentulotuen alueellisessa neuvottelukunnassa, jonka tehtävä on kehittää toimeentulotuen käsittelyä ja eri tahojen yhteistyötä alueellaan. Osallistumista valtakunnalliseen sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteistyöhön jatketaan.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi