

# Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavien vuosiselvitys 2024

Taija Mehtonen

Iiris Markkanen

Sanna Juurakko

Marja Urpo

Arja Laukka

Liisa Takkunen



# Vuosiselvityksen 2024 taustaa

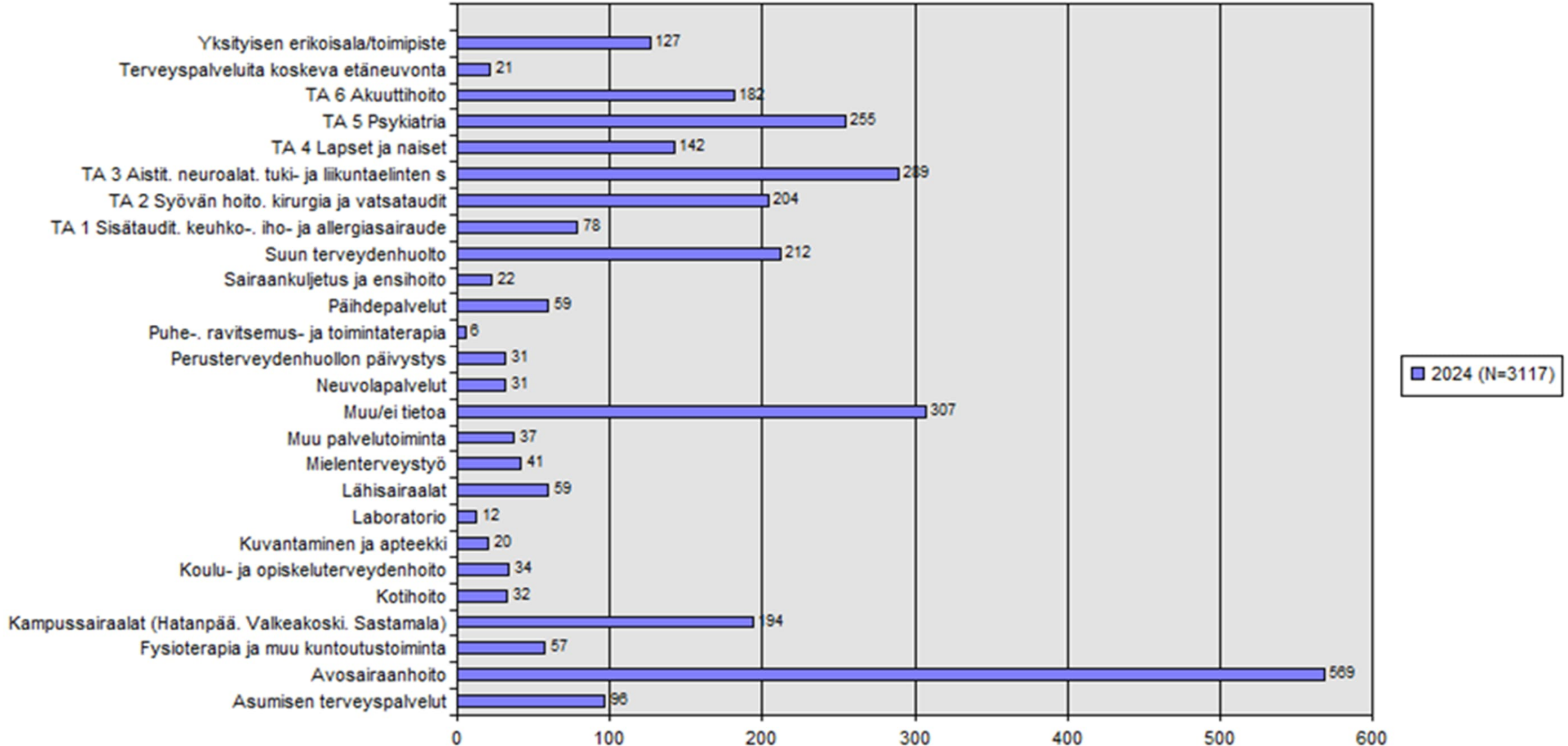
- Vuosiselvitys kuvaa sosiaali- ja potilasasiavastaavien näkemystä potilaan ja asiakkaan aseman ja oikeuksien kehityksestä vuonna 2024, mutta ei ole kokonaiskuvaus sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tilasta. Selvityksessä esitetyt tiedot perustuvat asiavastaaville tulleiden potilaiden, asiakkaiden ja heidän edustajiensa sekä henkilöstön yhteydenottoihin sekä asioihin, jotka ovat tulleet esille muussa asiavastaavatoiminnassa.
- Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023) tuli voimaan. Vuoden 2024 alusta kaikki asiavastaavatoiminta siirtyi Pirkanmaan hyvinvointialueen tuottamaksi. Lain voimaan tullessa hyvinvointialueen järjestämät palvelut ovat laajentuneet ja tästä syystä tiedot vuoteen 2023 eivät ole vertailukelpoisia.
- Pirkanmaan hyvinvointialueella on 4 potilasasiavastaavaa, 1 sosiaaliasiavastaava sekä 1 sosiaali- ja potilasasiavastaava, jolle kuuluvat myös asiavastaavalain vastuuhenkilön tehtävät.
- Sosiaali- ja potilasasiavastaavat tilastoivat yhteydenotot Sampaset- tilastointiohjelmaan. Asiakkaan asian hoitaminen alusta loppuun tilastoidaan yhdeksi asiatapahtumaksi riippumatta siitä, kuinka monta yhteydenottoa asian selvittäminen vaatii. Kyse ns. case-tilastointitavasta.

# Potilasasiavastaavatoiminta 2024

- Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaaville tuli vuonna 2024 **asiatapahtumia** yhteensä **3266** koskien sekä julkisen että yksityisen terveydenhuollon palveluita. Potilasasiavastaaville kuului vuoden 2024 alusta myös yksityinen terveydenhuolto uuden lain myötä.
- **Eniten** yhteydenottoja tuli avosairaanhoidon liittyen, jolla tarkoitetaan pääasiassa Pirkanmaan hyvinvointialueen terveysasemien **lääkäri- ja hoitajapalveluita**. Näistä asiatapahtumia tuli 569.
- **Toiseksi eniten**, 307 asiatapahtumaa, kohdentui alueelle **muu/ei tietoa**. Muulla tehtäväalueella tarkoitetaan pääsääntöisesti yleisluonteisia terveydenhuollon oikeusturvaan liittyviä kysymyksiä, joiden yhteydessä ei ole ilmennyt, mitä tehtäväaluetta asia koskee tai sillä ei ole ollut merkitystä yhteydenottajan asian kannalta.
- **Kolmanneksi eniten** tuli yhteydenottoja TAYS TA 3 **aisteihin, neuroaloihin sekä tuki- ja liikuntaelinsairauksiin** liittyen 289 asiatapahtumaa.
- **Neljänneksi eniten** asiatapahtumia oli TAYS TA 5 **Psykiatria**an liittyen 255 asiatapahtumaa.
- Asiatapahtumia **yksityisen terveydenhuollon** osalta oli 149.
- Yhteydenoton tyypillisin syy oli hoidon toteuttaminen. Myös potilasvahinkoihin tai niihin liittyvistä epäilyistä sekä tietosuojaan liittyvistä erilaisista kysymyksistä keskusteltiin paljon potilaiden kanssa.

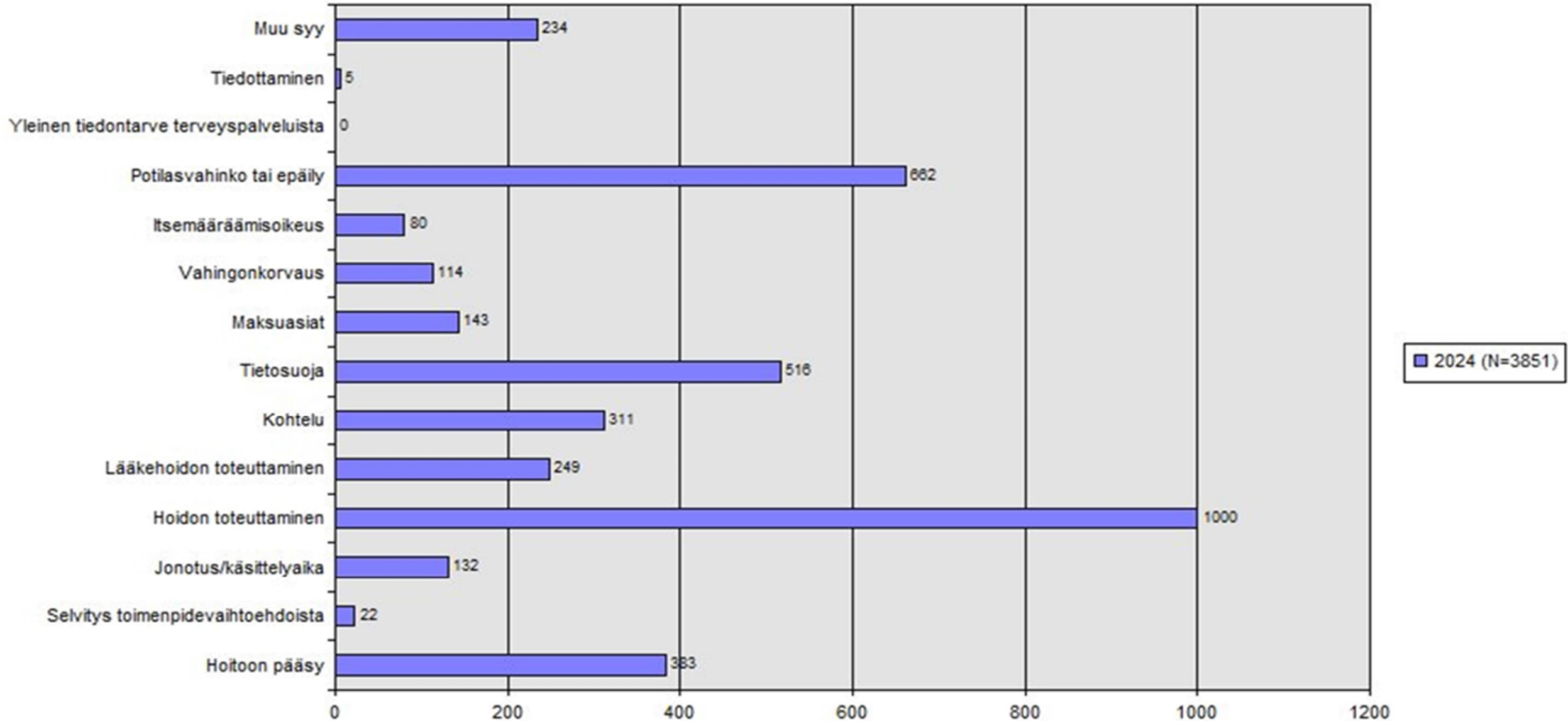
# Potilasasiavastaavan asiatapahtumat julkinen terveydenhuolto

## Julkisen terveydenhuollon yhteydenoton tehtäväalue (Kaikki, Kaikki, kk:1-12)



# Potilasasiavastaavan asiatapahtumat julkinen terveydenhuolto

## Yhteydenoton syyt (Kaikki, Kaikki, kk:1-12)

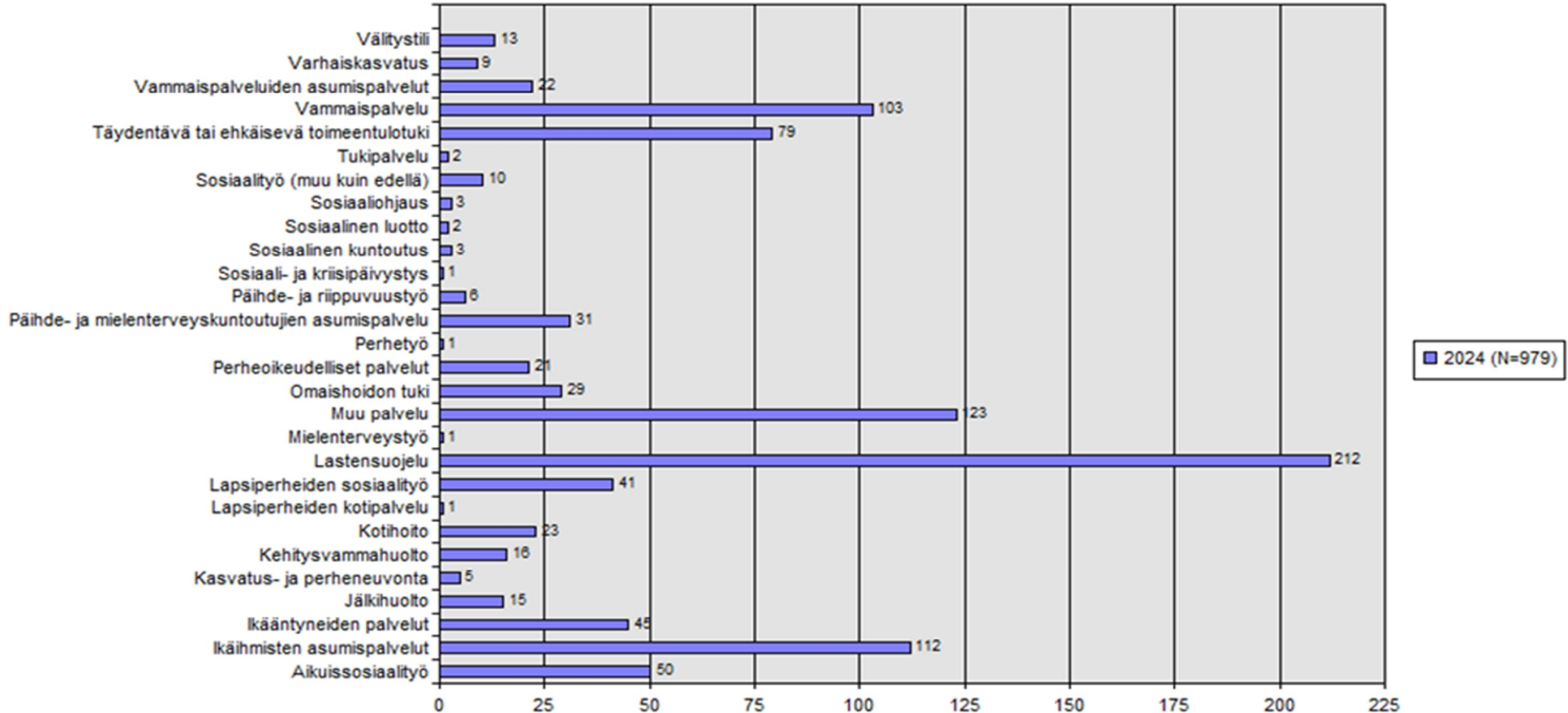


# Sosiaaliasiavastaavatoiminta 2024

- Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaaville tuli yhteensä **979 asiatapahtumaa**.
- Sosiaaliasiavastaavalle tuli **eniten** asiatapahtumia **lastensuojelusta**, joita oli 212 asiatapahtumaa.
- **Toiseksi eniten** tuli yhteydenottoja **muusta palvelusta**, eli sellaisista palveluista, jotka eivät suoraan sosiaaliasiavastaavan tehtäväalueeseen kuulu, mutta joiden osalta sosiaaliasiavastaava lähti asiakasta alustavasti neuvomaan. Näistä iso osa koski esimerkiksi Kansaneläkelaitoksen myöntämää perustoimeentulotukea. Muuta palvelua koskien oli 123 asiatapahtumaa
- **Kolmanneksi eniten** asiatapahtumia tuli **ikäihmisten asumispalveluista**, 112 asiatapahtumaa.
- **Neljänneksi eniten vammaispalveluista**, 103 asiatapahtumaa.
- Yhteydenoton syynä otettiin eniten yhteyttä palvelun toteuttamisesta. Sosiaalivastaava keskusteli asiakkaiden kanssa paljon myös päätöksistä ja sopimuksista, maksuasioista ja vahingonkorvauksista sekä jonotus ja käsittelyajoista.

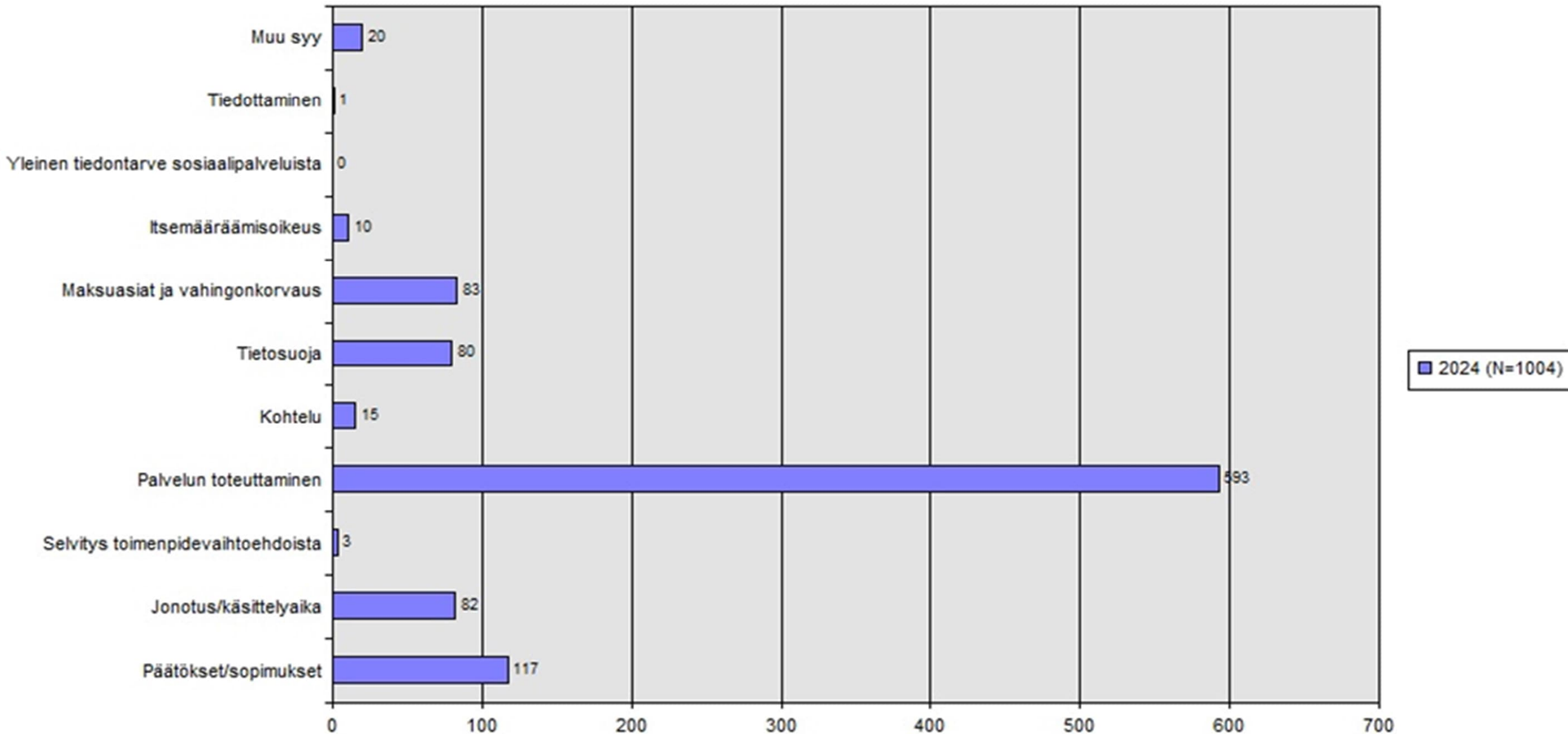
# Sosiaaliasiavastaavan asiatapahtumat

## Yhteydenoton tehtäväalue (Kaikki, Kaikki, kk:1-12)



# Sosiaaliasiavastaavan asiatapahtumat

Yhteydenoton syyt (Kaikki, Kaikki, kk:1-12)





# Yhteisiä havaintoja

- Sosiaali- ja potilasasiavastaaville tulleiden yhteydenottojen perusteella vaikuttaa siltä, että etenkin **toisen puolesta asiointiin liittyvät kysymykset ovat haastavia** ja puolesta asioivilla henkilöillä ei aina ole oikeaa tietoa siitä, mitä asioita ja missä laajuudessa heillä on saamansa valtuutuksen nojalla oikeus asioita hoitaa. Vuosiselvityksessä käsitellään tiivistetysti digitaalista asiointia, puolesta asiointia, edunvalvontavaltuutusta sekä alaikäisen puolesta asiointia, jotta palveluidenkäyttäjien olisi helpompi ymmärtää näiden pääpiirteet.
- Sosiaali- ja potilasasiavastaavat haluavat kiinnittää erityistä huomiota siihen, **kuinka alaikäisten potilaiden ja asiakkaiden asemasta ja oikeuksista tiedotetaan**, jotta itsenäiseen asiointiin perehtyvillä nuorilla on saatavilla asianmukaista tietoa.
- Asiavastaavat ovat vuoden 2024 aikana kiinnittäneet huomioita haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden palveluihin muutostilanteessa, jonka hyvinvointialueet ovat tuoneet mukanaan. On selvää, että yhteiskunta muuttuu, rakenteet muuttuvat ja että säästöjä on etsittävä erilaisista palveluista, mutta on **tärkeää kantaa vastuu erityisesti asiakkaista, jotka ovat haavoittuvassa asemassa**. Asiavastaavat pitävät tärkeänä, että hyvinvointialue ei omilla toimillaan heikennä entisestään asiakkaiden haastavia tilanteita.

# Havainnot potilasasiavastaava

- Pirkanmaan hyvinvointialueen terveydenhuollossa oli vuoden 2024 aikana **havaittavissa lakisääteisten hoitoon pääsyn määräaikojen ylittymistä eri palveluissa** sekä perus- että erikoissairaanhoidossa. Hoitoon pääsyn kysymykset olivat tyypillisiä erityisesti suun terveydenhuollon, psykiatrian sekä Tays Silmäkeskuksen asiakkaille. Kutsukirjeissä on ilmoitettu arvioitu hoitoon pääsyn ajankohta vallitsevan lainsäädännön mukaisesti, esimerkiksi kolmen kuukauden päähän lähetteen saapumisesta, vaikka kutsukirjettä lähetettäessä oli jo tiedossa, ettei arvio vastaa todellista hoitoon pääsyä. Moni koki, että jos olisi alun perin saanut oikean tiedon, millaisista odotusajoista puhutaan, olisi osannut suhtautua asiaan rauhallisemmin tai olisi alkanut selvittämään muita vaihtoehtoja pitkälle jonottamiselle. Myös **ostopalveluiden muutokset saivat potilaan ottamaan yhteyttä**.
- Hoitoon pääsyn lainmukaisten määräaikojen ylittymisen lisäksi **yhteydenotoissa näkyi selkeästi hoidon jatkuvuuden ja sujuvuuden haasteet**. Potilasasiavastaavien yhteydenotoista nousi esiin, että hoidon jatkuvuus ja palveluiden yhteensovittaminen eivät aina toteutuneet asiakkaan näkökulmasta tarkoituksenmukaisesti. Asiaan liittyivät olennaisesti asiakkaiden tiedonsaannin ongelmat eli asiakkaat olivat jääneet epätietoisuuteen siitä, kuinka heidän hoitonsa oli tarkoitus toteutua. Yksi keskeisimmistä potilaan oikeuksista on oikeus saada tietoa omasta terveydentilasta ja hoidostaan, jotta myös itsemääräämisoikeutta on mahdollista toteuttaa.

# Havainnot ja potilasasiavastaava

- Useita asiakkaita oli vuonna 2024 yhteydessä potilasasiavastaavaan **terveydenhuollon maksukaton ongelmassa**, sillä maksukatko on edelleen monelle melko tuntematon. Pirkanmaan hyvinvointialueen laskuissa ei ole erillistä tiedotetta maksukatosta, mutta laskulla on tieto, että maksukaton täyttymistä tulee seurata itse. Potilasasiavastaava pitää puutteena sitä, ettei laskun mukana ole selkeää tiedotetta maksukatosta, eikä sitä ole mahdollista liittää laskuun. Asiakkaille lähetettävissä kutsukirjeissä tai oppaissa ei aina ole tietoa maksukatosta. Henkilöstön olisi tarpeen informoida pidempään osastohoidossa olevaa asiakasta maksukatosta. **Potilasasiavastaava pitää tärkeänä, että tiedottamista maksukatosta lisätään.**
- Potilasasiavastaavien yhteydenotoissa tulee säännöllisesti esiin tilanteita, joissa potilas on kokenut henkilöstön osaamisen tai toiminnan vaikuttaneen jonkinlaisen vahinkotilanteen syntymiseen. Tämänkaltaisia tilanteita ovat esimerkiksi lääkitysvirheet sekä oireen arvioinnissa, oikea-aikaisessa tutkimisessa tai hoidossa tulleet arviointivirheet. **Asiakkaiden luottamus palveluihin ja niiden toimivuuteen on potilasasiavastaavalle tulevien yhteydenottojen perusteella osalla yhteydenottajista heikkoa.** Potilasasiavastaavan näkökulmasta huolena on, aiheuttaako nykyinen resurssitilanne terveyden- ja sairaanhoitoa toteuttaville ammattilaisille sellaisen kiireen ja paineen, joka vaikuttaa laajemminkin potilaiden saaman hoidon laatuun.

# Havainnot ja potilasasiavastaava

- **Yksityisen terveydenhuollon asiakkaan oikeusturvakeinona** on muiden oikeusturvakeinojen lisäksi **kuluttajansuojalain mukainen virheilmoitus eli reklamaatio**. Kuluttajansuojalain mukaan palvelun tulee sisällöltään, suoritustavaltaan ja lopputulokseltaan vastata sitä, mitä asiakkaan kanssa on sovittu. Palvelu tulee suorittaa ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Mikäli asiakas kokee yksityisessä terveyspalvelussa olleen virheen, tapoja hyvittää virhe ovat virheen korjaus tai työn uusiminen, palvelun hinnan alennus tai sopimuksen purkaminen. Asiakkaalla voi olla myös oikeus vahingonkorvaukseen. Mikäli toivottua lopputulosta ei reklamaation keinoin asiakkaan kannalta saavuteta, asiakkaalla on oikeus saattaa asiansa myös kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

# Havainnot sosiaaliasiavastaava

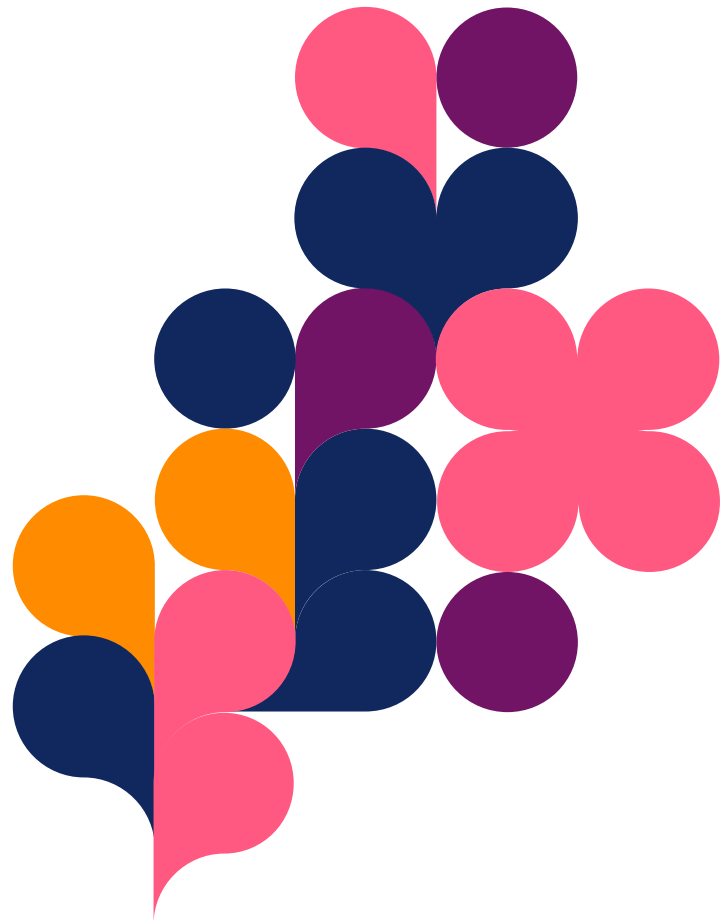
- Asiakkaat ottivat sosiaaliasiavastaavaan yhteyttä tilanteissa, joissa **asiakkaille aiemmin myönnettyä palvelua ei enää jatkettu tai sitä vähennettiin huomattavasti**. Yhteydenottoja tuli esimerkiksi vammaispalvelua, lapsiperheiden sosiaalityötä sekä lastensuojelua koskien. Asiakkaiden kokemus oli, että heidän tai heidän perheensä palveluntarvetta ei tosiasiallisesti arvioitu, vaan heille oli ilmoitettu palvelun päättämisestä tai sen vähentämisestä. Erityisesti asiakkaiden aiemmin saamat ostopalvelut nousivat esiin yhteydenotoissa ja niiden saamisessa kerrottiin tapahtuneen muutos vuoden 2024 aikana. Yhteydenotoissaan sosiaaliasiavastaavalle asiakkaat pohtivat sitä, että ratkaisujen taustalla oli ollut hyvinvointialueen taloudelliset säästötoimenpiteet, eikä heidän todellinen palveluntarpeensa.
- Asiakkaiden puheluiden kautta vuoden 2024 aikana ilmeni erityisesti työikäisten palveluiden haastava tilanne hyvinvointialueella. Asiakkaat kertoivat joutuvansa **odottamaan osassa työikäisten palveluita palvelutarpeen arvioinnin aloitusta** jopa 4–5 kuukautta. Jos palvelutarpeen arvioinnissa oli tämän jälkeen todettu asiakkaan tarvitsevan omatyöntekijää, seuraava odotus asiakkaalla saattoi olla omatyöntekijän saamiseksi. Sosiaaliasiavastaavalle tulleiden yhteydenottojen perusteella asiakkaat olivat epätietoisia, **milloin he tulevat saamaan omatyöntekijän**, jonka yksi tehtävä olisi huolehtia siitä, että asiakkaan palvelutarpeeseen vastataan asianmukaisesti ja suunnitelmallisesti. Sosiaaliasiavastaavalle on yhteydenottojen perusteella näyttäytynyt, että jonottaessaan asiakkaiden tilanteet ovat saattaneet muuttua entistä haasteellisemmiksi ja kokonaisuudessaan jonotilannetta voidaan pitää asiakkaan kannalta kohtuuttomana.

# Havaintoja sosiaaliasiavastaava

- Sosiaaliasiavastaava toivoo alueensa kuntien varhaiskasvatuksesta vastaavien tahojen kiinnittävän huomiota siihen, että **sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot ovat näkyvillä varhaiskasvatuksen yksiköissä**. Lisäksi sosiaaliasiavastaava toivoo, että **kunnat huolehtivat** varhaiskasvatuslain tarkoittamalla tavalla huoltajien ja vanhempien **mahdollisuudesta tehdä muistutus** niissä tilanteissa, kun he ovat tyytymättömiä varhaiskasvatuksen laatuun tai siihen liittyvään kohteluun.
- Sosiaaliasiavastaavaan otti vuoden 2024 aikana yhteyttä useita asiakkaita, joiden **asumispalveluiden laskutuksessa oli viiveitä**. Osa asiakkaista kertoi saaneensa kerralla maksettavaksi suuria summia, kun Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakaslaskutus ei toiminut ajantasaisesti. Lähtökohtaisesti asiakaslaskutuksen tulisi tapahtua viiveettä. Mikäli laskutuksessa kuitenkin ilmenisi viiveitä, tulisi asiakkaille kertoa missä ajassa asia pyritään ratkaisemaan ja millainen summa asiakkaan tulee varautua myöhemmin maksamaan. Eduskunnan apulaisoikeusasiamies on korostanut, että **mitä pidemmästä laskutuksen viiveestä on kyse, sitä tärkeämpää on huolehtia siitä, että asiakkaalle kerrotaan mahdollisuudesta saada laskulle maksuaikaa tai että asiakasmaksuja voidaan alentaa tai jättää perimättä**.

# Havaintoja sosiaaliasiavastaava

- Lastensuojelulain nojalla voidaan käyttää laissa erikseen määriteltyjä rajoitustoimenpiteitä kiireellisesti sijoitetun, huostaanotetun tai väliaikaismääräyksen nojalla sijoitetun lapsen kohdalla. **Rajoitustoimenpiteitä ei ole mahdollista käyttää silloin kun lapsi on sijoitettu avohuollon tukitoimena.** Lapsen ja hänen vanhempiansa välisen yhteydenpidon osalta tämä merkitsee sitä, että yhteydenpidosta on aidosti sovittava lapsen asiakassuunnitelmassa vanhempien ja sosiaalityöntekijän kesken. Yhteyttä ottaneilla vanhemmilla ei aina ollut selkeää tietoa avohuollon sijoituksen oikeusvaikutuksista, kuten siitä, että rajoitustoimenpiteitä ei ole mahdollista käyttää tai että avohuollon sijoitus perustuu täysin huoltajan ja 12-vuotta täyttäneen lapsen suostumukseen.
- Sosiaaliasiavastaava pitää tärkeänä sitä, että **lastensuojelun asiakkaana oleville lapsille ja nuorille tiedotettaisiin sosiaaliasiavastaavan palvelusta ja heidän mahdollisuudestaan myös itse asioida** sosiaaliasiavastaavan kanssa. Lapset ja nuoret saattavat tarvita asiassaan työskentelevien lastensuojelun ammattilaisten tai muiden hänelle tuttujen työntekijöiden tukea ottaakseen yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan.



Pirkanmaan  
hyvinvointialue