



**Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja  
potilasasiamiesten vuosiselvitys asiakkaan  
ja potilaan asemasta ja oikeuksista 2023**

Valvonta ja asiakastaavatoiminta-vastuualue Pirkanmaan  
hyvinvointialueen hallintopalvelut  
Taija Mehtonen, Iiris Markkanen, Sanna Juurakko ja Marja Urpo

# Sisällysluettelo

1	Johdanto .....	2
2	Vuosiselvityksen taustaa .....	3
2.1	Sosiaali- ja potilasasiamiesten toiminta perustuu lakiin .....	4
3	Sosiaali- ja potilasasiamiehille tulleet yhteydenotot asiatapahtumittain.....	5
3.1	Potilasasiamiehelle tulleiden asiatapahtumien tehtäväalueet .....	7
3.2	Sosiaaliasiamiehelle tulleiden asiatapahtumien tehtäväalueet .....	9
3.3	Potilasasiamiehelle tulleiden asiatapahtumien syyt .....	11
3.4	Sosiaaliasiamiehelle tulleiden asiatapahtuminen syyt .....	13
4	Asiakaslain ja potilaslain mukaisiin muistutuksiin vastaaminen.....	14
5	Lasten ja nuorten oikeus mielenterveyspalveluihin .....	16
6	Potilasasiamiehen havaintoja vuodelta 2023 .....	17
6.1	Psykiatriseen hoitoon pääsyn tilanne jatkui haasteellisena .....	18
6.2	Rahallinen korvaus vaatimuksena hoitoon tyytymättömyydestä .....	19
6.3	Kohtelu ja hoidon yhtenäisyys .....	21
6.4	Läheisten kokemukset saattohoidosta.....	22
7	Sosiaaliasiamiehen havaintoja vuodelta 2023 .....	22
7.1	Varhaiskasvatus sosiaaliasiamiehen tehtäväalueena.....	22
7.2	Sosiaalihuollon asiakkaan oikeus omatyöntekijään .....	23
7.3	Läheisverkostoon sijoitetun lapsen oikeus elatukseen ja hoidon korvaukset.....	25
7.4	Vammaispalveluiden päätöksentekomenettely .....	28
8	Koosteet sosiaaliasiamiesten vuosiselvityksistä ostopalveluissa .....	29
8.1	Mieli Tukitalo Mielenterveys ry.....	29
8.2	Merikratos Oy .....	30
8.3	Pikassos Oy.....	31
9	Kiitos .....	33
10	Lähteet .....	34

# 1 Johdanto

**Vuosiselvitys 2023 on Pirkanmaan hyvinvointialueen asiamiestoiminnan ensimmäinen selvitys koskien Pirkanmaan hyvinvointialueen (jäljempänä myös Pirha) palveluita asiakkaiden ja potilaiden näkökulmasta. Selvityksessä esitetyt tiedot perustuvat asiamiehille tulleiden potilaiden, asiakkaiden ja heidän edustajiensa sekä henkilöstön yhteydenottoihin sekä asioihin, jotka ovat tulleet esille muussa asiamiestoiminnassa.**

**Vuosi 2023 oli varsin tiivis ja varsinkin potilasasiamiestoimintaan liittyen tuli paljon yhteydenottoja. Vuosi 2023 oli haastava asiamiestoiminnalle, kuten asiakkaille ja potilaillekin. Potilaille ja asiakkaille erityisesti alkuvuosi näyttäytyi sekavana Pirkanmaan hyvinvointialueelle siirryttäessä, ja tämä myös ilmeni alkuvuoden yhteydenottoissa asiamiehille. Ehkä juuri alkuvuoden tilanne toi myös potilasasiamiehelle yhteydenottovyöryn. Kaikille Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiamiehille tuli vuonna 2023 asiatapahtumia yhteensä 2761. Tässä luvussa on mukana sekä potilasasiamiestoiminnan oma että ulkoistettu toiminta. Määrää voidaan pitää suurena, sillä asiamiehet tilastoivat yhteydenottoja case-pohjaisesti ja Pirkanmaan hyvinvointialueen oma potilasasiamiestoiminta järjestettiin vajaalla henkilöstöresurssilla.**

**Kaikille Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiamiehillä tuli yhteensä 889 asiatapahtumaa omasta toiminnasta sekä ostopalveluista. Sosiaalihuollon asiakkaat selvästi hyödynsivät vähemmän asiamiespalvelua kuin terveydenhuollon palveluita käyttävät.**

**Tässä selvityksessä tuodaan esille vuoden 2023 tilastoja Pirkanmaan hyvinvointialueelta, johdatetaan uuteen vuoden alusta 2024 voimaan tulleeseen lakiin potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista, sekä kerrotaan niistä havainnoista, joiden esiintuomista Pirkanmaan hyvinvointialueen asiamiehet ovat pitäneet tärkeänä liittyen asiakkaan ja potilaan oikeuksiin.**

## 2 Vuosiselvityksen taustaa

Vuoden 2023 alusta asiamiehet siirtyivät Pirkanmaan hyvinvointialueelle. Sosiaali- ja potilasasiamiesten nimikkeet muuttuivat 1.1.2024 alkaen potilasasiavastaaviksi sekä sosiaaliasiavastaaviksi lain potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023) tullessa voimaan. Vuoden 2024 alusta kaikki asiavastaavatoiminta siirtyi Pirkanmaan hyvinvointialueen omaksi toiminnaksi. Tässä vuosiselvityksessä puhutaan vielä asiamiehistä, koska lainmuutos ei ollut vielä voimassa vuonna 2023, jota selvitys koskee. Vuoden 2023 aikana hyvinvointialueella ostettiin oman toiminnan lisäksi ostopalvelua asiamiestoimintaan.

Potilas- ja sosiaaliasiamiestoiminnan järjestämisestä ja tuottamisesta Pirkanmaan hyvinvointialueella vastasi pääasiassa Pirkan asiamiestehtävien yksikkö. Osassa Pirkanmaan alueen kunnista palveluiden järjestämisestä tai tuottamisesta on vastannut muu taho. Mänttä-Vilppulan ja Juupajoen alueen potilasasiamiehen palveluiden järjestämisestä vastasi Mäntänvuoren Terveys Oy ja Parkanon ja Kihniön palveluiden alueella Kolmostien Terveys Oy. Keiturin sotien alueella Ruovedellä ja Virroilla oli oma potilasasiamies.

Pirkanmaan hyvinvointialueen omina potilasasiamiehinä toimivat vuonna 2023 YTM/terveydenhoitaja AMK Taija Mehtonen, sairaanhoitaja AMK Iiris Markkanen, TtM/sairaanhoitaja Arja Laukka sekä huhtikuusta 2023 alkaen TtM/sairaanhoitaja Marja Urpo. Keiturin Sote Oy:n potilasasiamiehenä toimi Tuula Heinonen ja Mäntänvuoren Terveys Oy:n, sekä Kolmostien Terveys Oy:n potilasasiamiehenä Sanna Siltala.

Kahdeksan kunnan alueelle sosiaaliasiamiestoiminnan palvelut tuotettiin vuonna 2023 ostopalveluina. Akaan ja Urjalan palveluiden tuottamisesta vastasi Pikassos Oy ja Punkalaitumen sekä Sastamalan alueiden palveluiden tuottamisesta Mielen ry:n Tukitalo. Merikratos Oy tuotti palvelut Mänttä-Vilppulan ja Juupajoen alueelle sekä Keiturin sotien alueelle eli Virroille ja Ruovedelle.

Pirkanmaan hyvinvointialueen omina sosiaaliasiamiehinä toimivat YTM Taija Mehtonen sekä YTM Sanna Juurakko. Pikassos Oy:n sosiaaliasiamiehenä toimi Satu Loippo. Merikratos Oy:n sosiaaliasiamiehinä toimivat koko vuoden Maija-Kaisa Sointula ja Jarno Heino 31.3.2023 asti. Mieli Tukitalo mielenterveys ry:ltä (Tukitalo), sosiaaliasiamiehenä toimi Eeva Kollin.

Asiamiehet tarjoavat oikeusturvaneuvonta- ja ohjauspalveluita asiakkaille, potilaille, omaisille ja henkilöstölle sekä tuottavat tietoja palveluiden toimivuudesta ja havaitsemistaan kehittämiskohteista toimintayksikköihin ja Pirkanmaan hyvinvointialueen hallintoon kaksi kertaa vuodessa julkaistavan vuosiselvityksen lisäksi. Tarkastelemalla yhteistyössä palveluiden kanssa asiamiehille nousevia ilmiöitä, voidaan palveluita kehittää niin, että mahdollisimman monelle saataisiin turvattua sujuva, luotettava ja asiakaslähtöinen palvelu.

Vuosiselvitys kuvaa sosiaali- ja potilasasiamiesten näkemystä potilaan ja asiakkaan aseman ja oikeuksien kehityksestä vuonna 2023, mutta ei ole kokonaiskuvaus sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tilasta. Selvityksessä esitetyt tiedot perustuvat asiamiehille tulleiden potilaiden, asiakkaiden ja heidän edustajiensa sekä henkilöstön yhteydenottoihin sekä asioihin, jotka ovat tulleet esille muussa asiamiestoiminnassa.

Jatkossa vuosiselvityksessä käytetään sanaa asiakas, kun halutaan kuvata potilaita ja asiakkaita, jotka ottavat asiamiehiin yhteyttä.

### **2.1 Sosiaali- ja potilasasiamiesten toiminta perustuu lakiin**

Sosiaali- ja potilasasiamiehet antavat sosiaalihuollon ja terveydenhuollon oikeusturvaneuvontaa Pirkanmaan hyvinvointialueen sekä varhaiskasvatuksen asiakkaille ja henkilöstölle. Asiakkaille pääasiassa neuvotaan, kuinka he voivat omassa tilanteessaan itse toimia. Tarvittaessa myös selvitetään ja sovitellaan asiakkaan asiaa tai ohjataan kirjalliseen asiointiin. Tarkemmin sosiaaliasiamiehen

tehtävistä kerrotaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000) eli asiakaslaissa ja potilasasiamiehen tehtävistä potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (785/1992) eli potilaslaissa. Uuden lain myötä sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävät siirtyivät lakiin potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023). Lakimuutoksen myötä potilasasiavastaava neuvoo jatkossa myös yksityisen terveydenhuollon asiakkaita. Sosiaaliasiamiehelle on julkisten sosiaalihuollon palveluiden lisäksi jo aiemminkin kuulunut asiakkaiden neuvonta liittyen yksityiseen sosiaalihuoltoon.

### **3 Sosiaali- ja potilasasiamiehille tulleet yhteydenotot asiatapahtumittain**

Sosiaali- ja potilasasiamiesten tilastoinnissa käytetään Sampaset- tilastointiohjelmaa. Asiakkaan asian hoitaminen tilastoidaan yhdeksi asiatapahtumaksi riippumatta siitä, kuinka monta yhteydenottoa asian selvittäminen vaatii. Yhdessä asiatapahtumassa voidaan tilastoida useampia yhteydenottoon sisältyviä syitä ja asiamiehen toimenpiteitä.

Potilasasiamiehen asiatapahtumia oli vuoden 2023 aikana Pirkanmaan hyvinvointialueen omilla potilasasiamiehillä yhteensä 2662 kappaletta. Näistä kohdentui Kangasalan alueelle 57, Lempäälään 34, Orivedelle 14, Pälkäneelle 5, Tampereelle 579, Akaaseen 47, Hämeenkyröön 16, Ikaalisiin 15, Kuhmoisiin 6, Mänttä-Vilppulaan alle 5, Nokialle 84, Parkanoon 5, Pirkkalaan 27, Punkalaitumelle alle 5, Ruovedelle alle 5, Sastamalaan 79, Urjalaan alle 5, Valkeakoskelle 45, Vesilahteen alle 5, Virrat alle 5 ja Ylöjärvelle 69. Eniten asiatapahtumia tilastoitiin Tays keskussairaalan, Tekonivelsairaala Coxan sekä Tays Pitkäniemen palveluihin, joita oli 1349. Tays Kampussairaaloista Tays Hatanpäästä, Tays Sastamalasta sekä Tays Valkeakoskesta tilastoitiin 112 asiatapahtumaa. Niitä asiatapahtumia, joiden alue ei ole ollut tiedossa tai ne eivät ole kohdistuneet Pirkanmaan hyvinvointialueelle potilasasiamiehelle oli 216.

## Pirkanmaan hyvinvointialue

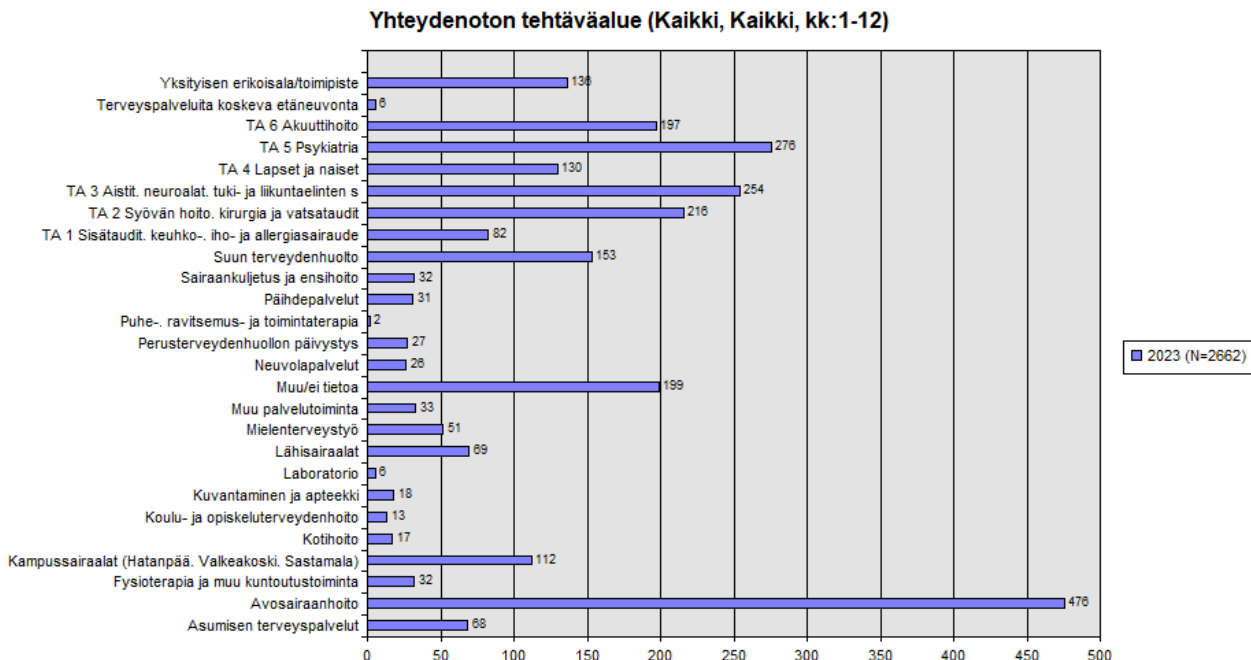
Ulkoistettujen palveluiden osalta kirjaamisen tapa saattaa poiketa Pirkanmaan hyvinvointialueen omasta toiminnasta. Keiturin Soten potilasasiamiehelle tuli yhteensä 22 asiatapahtumaa. Näistä 13 kohdistui Virroille ja alle 5 Ruovedelle. Loput Keiturin Soten potilasasiamiehen yhteydenotot koskivat Taysin palveluita. Mäntävuoren terveyden potilasasiamiehelle tuli Mäntävuoren alueelta 33 asiatapahtumaa ja Kolmostien terveyden osalta 44 asiatapahtumaa.

Vuonna 2023 Pirkanmaan hyvinvointialueen omille sosiaaliasiamiehille tuli asiatapahtumia yhteensä 726 koko toiminta-alueella. Näistä kohdentui Kangasalan alueelle 33, Lempäälään 30, Nokialle 34, Orivedelle 11, Pirkkalaan 29, Vesilahteen alle 5, Pälkäneelle alle 5, Tampereelle 407, Valkeakoskelle 46, Ylöjärvelle 30, Akaaseen 5, Hämeenkyröön 9, Ikaalisiin 9, Kihniöön alle 5, Kuhmoisiin alle 5, Mänttä-Vilppulaan alle 5, Parkanoon alle 5, Punkalaitumelle alle 5, Sastamalaan 5, Urjalaan alle 5. Niitä asiatapahtumia, joiden alue ei ole ollut tiedossa tai ne eivät ole kohdistuneet Pirkanmaahan, on ollut 67.

Ostopalveluiden osalta kirjaamisen tapa saattaa poiketa Pirkanmaan hyvinvointialueen omasta toiminnasta. Tukitalon ostopalvelun sosiaaliasiamiehelle tuli 60 asiatapahtumaa Sastamalan ja Punkalaitumen alueelta. Merikratos Oy:n sosiaaliasiamiehille tuli yhteydenottoja Virroille 6, Mänttä-Vilppulaan 15, Ruovedelle 16 ja Juupajoelle 11. Pikassos Oy:n sosiaaliasiamiehelle tuli 55 asiatapahtumaa Akaan sekä Urjalan alueelta.

### 3.1 Potilasasiamiehelle tulleiden asiatapahtumien tehtäväalueet

Tilasto 1: Yhteydenottojen tehtäväalueet Pirkanmaan hyvinvointialueen omalle potilasasiamiehelle



Potilasasiamiehelle tuli vuonna 2023 eniten yhteydenottoja avosairaanhoitoon liittyen, jolla tarkoitetaan pääasiassa Pirkanmaan hyvinvointialueen terveysasemien lääkäri- ja hoitajapalveluita. Näistä asiatapahtumia tuli 475. Toiseksi eniten tuli yhteydenottoja TAYS TA 5 psykiatriaan liittyen 276 asiatapahtumaa. Kolmanneksi eniten asiatapahtumia tuli TAYS TA 3 aisteihin, neuroaloihin sekä tuki- ja liikuntaelinsairauksiin liittyen 254 asiatapahtumaa. Neljänneksi eniten asiatapahtumia oli TAYS TA 2 syövän hoitoon, kirurgiaan ja vatsatauteihin liittyen 216 asiatapahtumaa. TA:illa tarkoitetaan Taysin eri toimialueita.

Ulkoistettujen palveluiden osalta kirjaamisen tapa saattaa poiketa Pirkanmaan hyvinvointialueen omasta toiminnasta. Keiturin soten potilasasiamiehelle tuli eniten yhteydenottoja päivystystoiminnasta, joita oli 6 asiatapahtumaa ja alle 5 vuodeosastojen ja Taysin kirurgian toiminnasta. Mäntänvuoren terveyden osalta tuli eniten yhteydenottoja muihin palveluihin liittyen, joita oli 15 asiatapahtumaa. Nämä koskivat neuvontaa tai yhteystietojen antamista Kelan, eläkeyhtiöiden tai



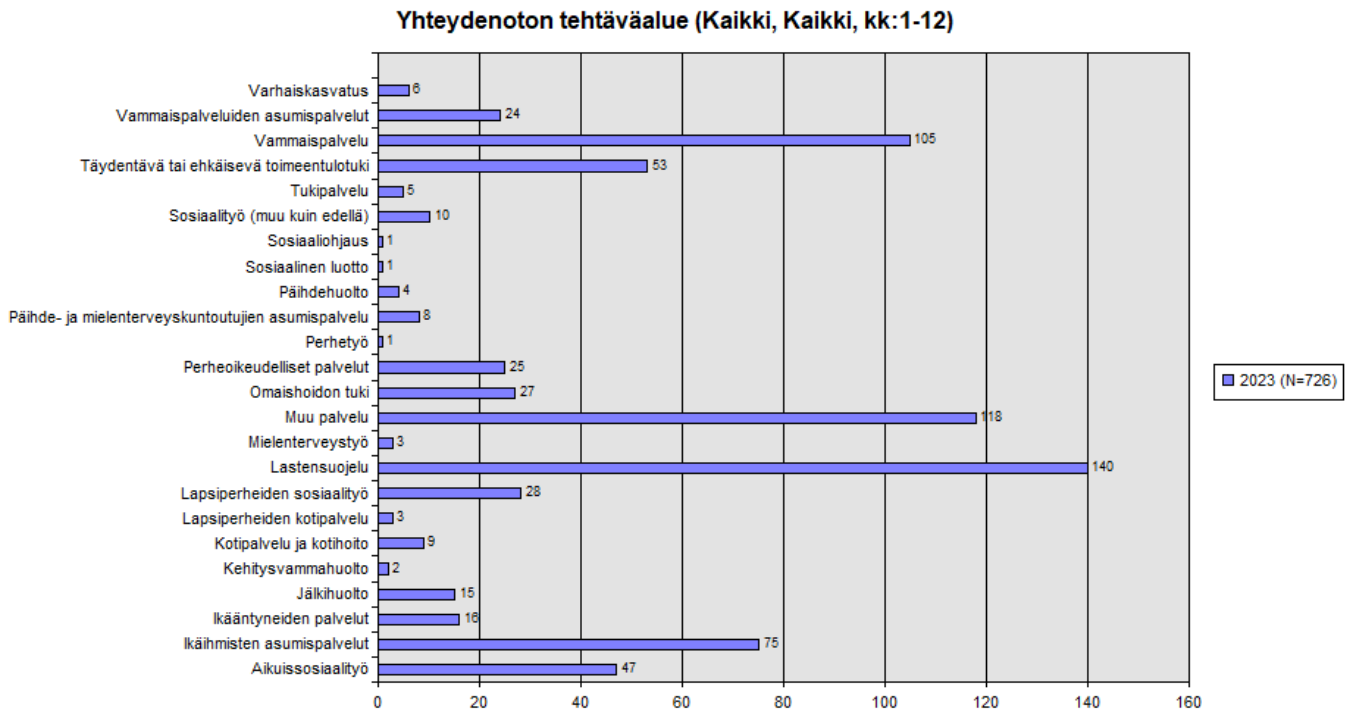
sosiaalitoimen asioissa. Lisäksi luvussa ovat mukana yleistä neuvontaa koskevat terveydenhuollon asiat, joissa asiakas ei ole tiennyt muuta yhteydenottotahoa kuin potilasasiamiehen. Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli koskien avosairaanhoidoa, joka tarkoittaa Mäntänvuoren terveyden potilasasiamiehen mukaan lääkärin ja sairaanhoitajan vastaanottopalveluita sekä perusterveydenhuollon kiirevastaanottoa. Näitä asiatapahtumia oli 10. Kolmostien terveyden osalta eniten tuli avosairaanhoidoon liittyviä asiatapahtumia, joita oli 13. Yhteydenottoja muihin palveluihin liittyen tuli 11 asiatapahtumaa, jotka koskivat palveluiden laskutusta, terveydenhuollon maksuja, maksukattoa, sosiaalityön asioita ja Kelaa sekä muita eläkeyhtiöitä. Ulkoistettujen palveluiden luvut eivät näy edellä olevassa potilasasiamiehen tilastossa 1, sillä Keiturin soten, Mäntänvuoren terveyden, eikä Kolmostien terveyden potilasasiamiehellä ollut käytössä Sampaset-järjestelmää.

Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiamies keskusteli selvästi eniten Taysin palveluiden käyttäjien kanssa, koska näiden yhteydenottojen määrä oli kaikista tehtäväalueista suurin. Taysin palveluista potilasasiamiehelle tuli eniten yhteydenottoja psykiatriasta. Potilasasiamiehen palvelussa tuli näkyväksi myös julkisuudessa esillä ollut tilanne Pirkanmaan hyvinvointialueen psykiatrian palveluihin pääsyn haasteista. Myös jatkohoidon haasteista psykiatrian palveluissa tuli potilasasiamiehelle yhteydenottoja. Pirkanmaan hyvinvointialue kiinnitti vuonna 2023 erityistä huomioita psykiatrian jonoihin ja toivotaan, että näiden toimien vaikutuksena on vuonna 2024 nähtävissä myönteistä vaikutusta psykiatrian jonotilanteeseen ja palvelun haasteisiin.

Terveysasemien avovastaanottoihin liittyvissä yhteydenotoissa nousi esiin haasteita päästä puhelinpalveluiden kautta terveystasemalle erityisesti alkuvuodesta. Asiakkaat kertoivat potilasasiamiehelle myös pettymyksestään lääkäriin pääsyn pitkiin odotusaikoihin sekä pettymystä siitä, ettei hoito vastannut heidän odotuksiaan.

### 3.2 Sosiaaliasiamiehelle tulleiden asiatapahtumien tehtäväalueet

Tilasto 2: Yhteydenottojen tehtäväalueet Pirkanmaan hyvinvointialueen omalle sosiaaliasiamiehelle



Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiamiehelle tuli eniten yhteydenottoja lastensuojeluun liittyen. Lastensuojeluun liittyviä asiatapahtumia oli 140. Toiseksi eniten tuli yhteydenottoja muihin palveluihin liittyen, joita oli 118 asiatapahtumaa ja kolmanneksi eniten vammaispalveluihin. Vammaispalveluiden asiatapahtumia oli 105.

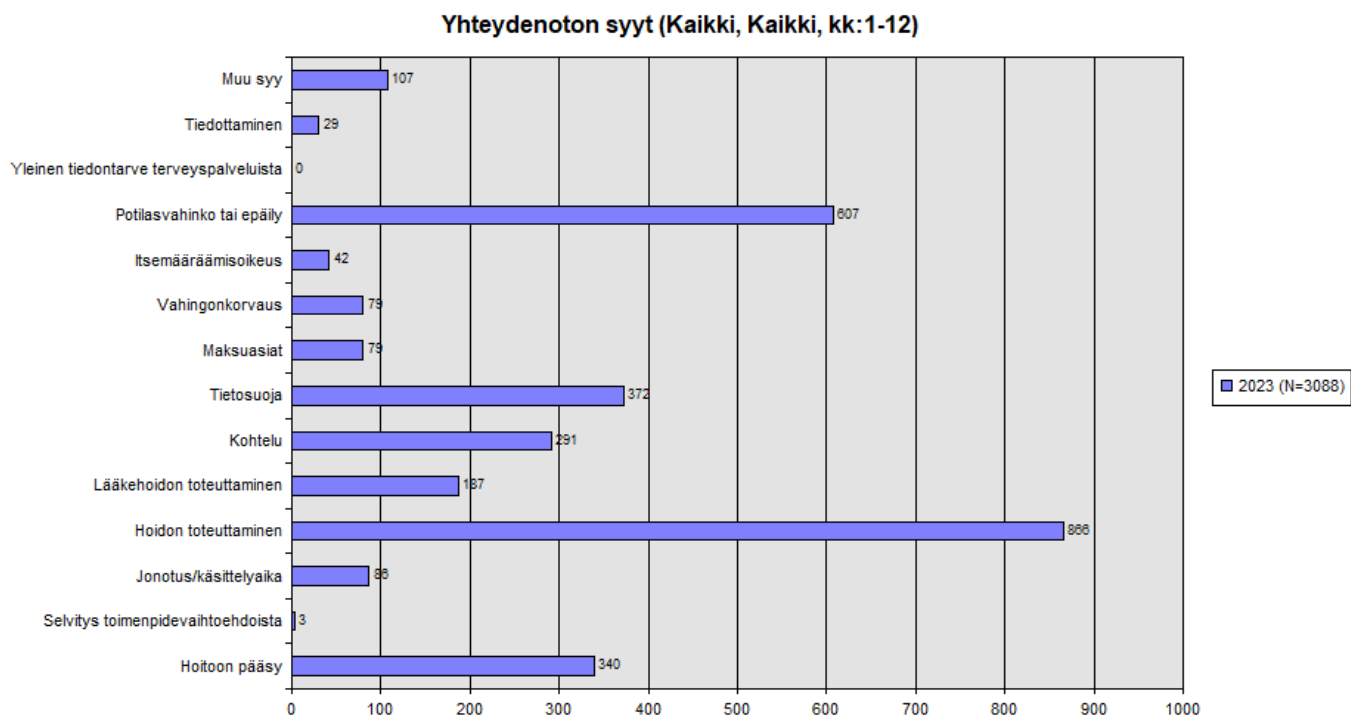
Lastensuojelun yhteydenottoja kuvaa erityisesti tyytymättömyys sekä neuvonnan tarve menettelyllisiin asioihin lastensuojelun prosessin eri vaiheissa. Usein sosiaaliasiamiehelle kuvattiin epätietoisuutta esimerkiksi huostaanottoprosessin etenemisestä. Monesti asiakkaat toivat puheluissaan esiin perustavanlaatuisia näkemuseroja lastensuojelullisista huolista sekä siitä, miksi lastensuojelu oli ylipäätään mukana perheen elämässä.

Toiseksi eniten sosiaaliasiamiehelle tuli yhteydenottoja muista palveluista. Näitä olivat esim. Kelan perustoimeentulotukeen liittyvät asiat. Ne tilastoituivat sosiaaliasiamiehen asiatapahtumiksi tilanteissa, joissa sosiaaliasiamies jossain määrin neuvoi asiakasta hänen asiassaan. Huomioitavaa kuitenkin on, että jo vuonna 2017 perustoimeentulotuen siirtyessä Kelaan, sosiaaliasiamiehen tehtäviin ei ole kuulunut Kelan perustoimeentulotuessa neuvominen, vaan Kela hoitaa itse asiakkaiden neuvonnan.

Kolmanneksi eniten tuli yhteydenottoja vammaispalveluun liittyen. Näissä yhteydenotoissa kuvattiin tyytymättömyyttä erityisesti päätöksenteon viiveisiin. Viiveestä vammaispalveluin mukaisissa käsittelyajoissa, sosiaaliasiamies kirjoitti jo vuonna 2022 Tampereen seutukunnalle tehtävään vuosiselvitykseen (Mehtonen ym. 2022). Muutos lakisääteisten käsittelyaikojen lakisääteisiksi saamiseen on ollut hidasta erityisesti Tampereen alueen palveluissa ja näitä yhteydenottoja tuli sosiaaliasiamiehelle vielä loppusyksystä 2023.

### 3.3 Potilasasiamiehelle tulleiden asiatapahtumien syyt

Tilasto 3: Yhteydenottojen syyt Pirkanmaan hyvinvointialueen omalle potilasasiamiehelle



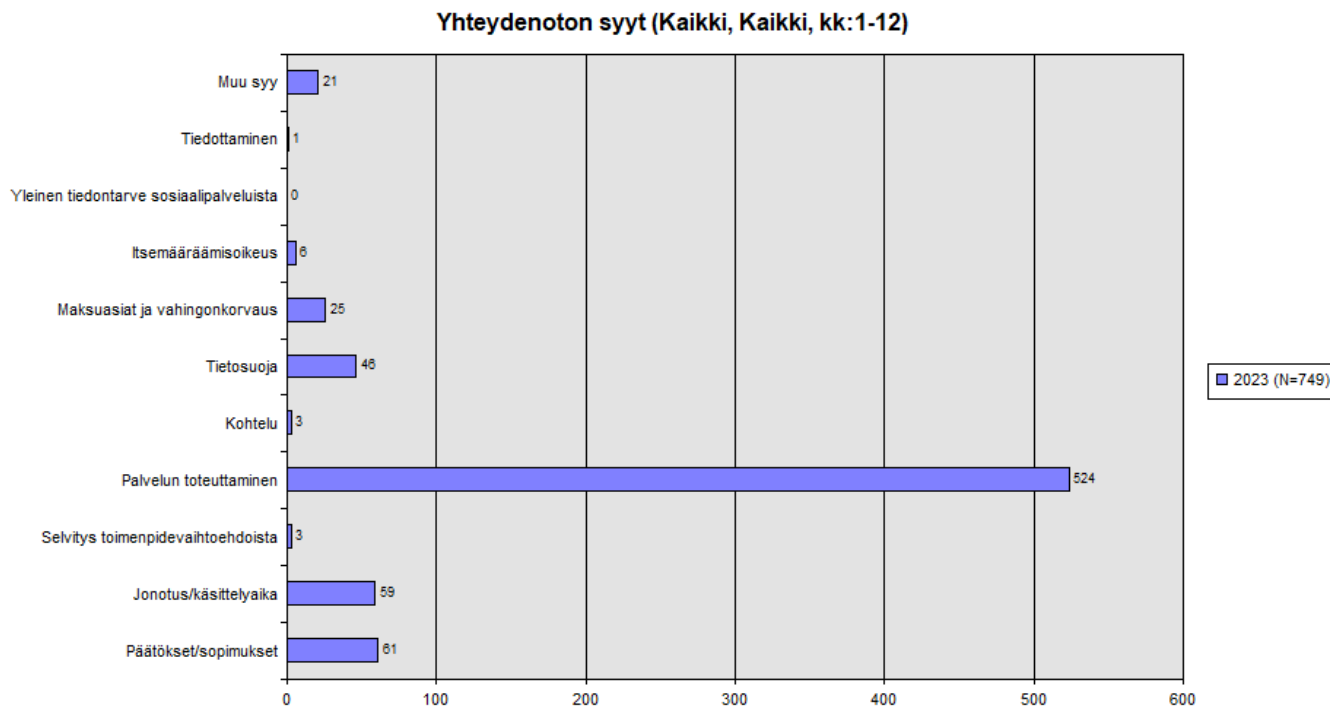
Hoidon toteuttamisen asiatapahtumiin sisältyivät tyytymättömyys ja kysymykset hoitokäytännöistä, hoidon kestosta tai jos asiakkaalla on epätietoisuutta hoitoon tai tutkimuksiin liittyen. Myös hoito- ja menettelytapavirheet, joissa ei ole kysymys potilasvahinkoepäilyistä, tilastoidaan hoidon toteuttamiseen. Hoidon toteuttaminen oli yhteydenottojen suurin syy vuonna 2023. Määrä oli 866 asiatapahtumaa. Potilasvahinkoihin tai potilasvahinkoepäilyihin liittyi 607 asiatapahtumaa. Tietosuojaan liittyviä asioita käsiteltiin 372 asiatapahtumassa. Nämä olivat lähinnä potilasasiakirjojen tarkastamiseen ja potilasasiakirjojen tekstien oikaisemiseen liittyviä asioita. Hoitoon pääsystä keskusteltiin tilastojen mukaan 340 asiakkaan kanssa.

Ulkoistettujen palveluiden osalta kirjaamisen tapa saattaa poiketa Pirkanmaan hyvinvointialueen omasta toiminnasta. Keiturin Soten potilasasiamiehelle tulleet yhteydenotot koskivat pääosin hoidon toteuttamista 17 asiatapahtumaa sekä hoitoon

pääsyä ja kohteluasioita 5 asiatapahtumaa. Selvästi suurin yhteydenoton syy oli hoidon toteuttaminen, kuten muillakin potilasasiamiehillä. Myös Mäntänvuoren ja Kolmostien terveyden potilasasiamiehelle tulleet yhteydenotot koskivat eniten hoidon toteuttamista. Syitä tähän olivat, ettei hoitoon oltu tyytyväisiä, oli koettu, ettei vastaanotolla tullut kuulluksi tai hoidon oikea-aikaisuus ei toteutunut. Näitä asiatapahtumia oli 8 Mäntänvuoren terveyden alueella ja 15 Kolmostien terveyden alueella. Toiseksi eniten Mäntänvuoren terveydessä otettiin yhteyttä kohtelusta, joita oli 6 asiatapahtumaa ja kolmanneksi eniten maksuasioista. Maksuja koskevia asiatapahtumia oli 5. Kolmostien terveyden potilasasiamiehelle tulleet yhteydenotot koskivat toiseksi eniten potilasvahinkoja tai sen epäilyä, joita oli 9 asiatapahtumaa. Luku sisältää myös Tays:n ja Jokilaakson yhteydenotot asiakkaan asuessa Kolmostien terveyden alueella. Kolmostien terveyden asiatapahtumista 7 koski hoitopääsyä. Keiturin soten, Mäntänvuoren terveyden ja Kolmostien terveyden luvut eivät näy edellä olevassa tilastossa 3, sillä ulkoistuspalveluiden potilasasiamiehellä ei ole ollut käytössä Sampaset-järjestelmää-yhteydenottojen tilastoimiseen.

### 3.4 Sosiaaliasiamiehelle tulleiden asiatapahtumien syyt

Tilasto 4: Yhteydenottojen syyt Pirkanmaan hyvinvointialueen omalle sosiaaliasiamiehelle



Palvelun toteuttamisesta ja päätöksistä otettiin sosiaaliasiamieheen eniten yhteyttä. Palvelun toteuttamiseen liittyviä asiatapahtumia oli 524. Sosiaaliasiamies keskusteli asiakkaiden kanssa myös päätöksistä ja sopimuksista, joita oli 61 asiatapahtumaa. Jonotus ja käsittelyajoista tilastoitui 59 asiatapahtumaa. Kohteluasioihin liittyvien asiatapahtumien määrä oli hyvin pieni, jota voidaan pitää erittäin tärkeänä ja merkityksellisenä asiana. Sosiaaliasiamies tilastoi erikseen kohteluun liittyvät asiat, kun asiakkaan yhteydenoton pääsääntöinen sisältö liittyy nimenomaisesti kohteluun. Pirkanmaan hyvinvointialue näyttää sosiaaliasiamiehen tilastojen valossa onnistuneen erittäin hyvin ensimmäisenä vuotenaan sosiaalihuollon asiakkaiden kohtelussa, vaikka sekavuutta ja haasteita onkin ollut muilta osin paljon. Tästä voidaan kiittää työntekijöitä, jotka ovat onnistuneet isossa muutostilanteessa kohtamaan asiakkaat hyvin.

## 4 Asiakslain ja potilaslain mukaisiin muistutuksiin vastaaminen

Palveluun, palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla ja potilaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon asiakslain (812 /2000) tai terveydenhuollon potilaslain (785/1992) mukaisesti. Myös omaisella, muulla läheisellä tai laillisella edustajalla on oikeus tehdä muistutus rajatuissa tilanteissa. Muistutus tehdään pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti.

Sosiaalihuollossa muistutus laaditaan asiakslain mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Terveydenhuollossa muistutus tehdään potilaslain mukaan terveydenhuollon toimintayksikköön terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaat tekevät muistutuksen Pirkanmaan hyvinvointialueen omien tai ostopalveluiden osalta Pirkanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon. Yksityistä sosiaalihuoltoa koskevissa asioissa muistutus tehdään suoraan yksikköön lainsäädännön mukaisesti.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä tulostettava muistutuslomake, joka löytyy asiavastaavien internet-sivuilta (<https://www.pirha.fi/asiakkaalle/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/potilasasiavastaava> sekä <https://www.pirha.fi/asiakkaalle/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/sosiaaliasiavastaava>). Sähköisesti muistutuksen on voinut tehdä kesästä 2023 alkaen Pirkanmaan hyvinvointialueen sähköisessä palvelussa. Sähköinen palvelu vaatii asiakkaalta vahvaa tunnistautumista.

Lainsäädäntö ei sääntele muistutusten vastausaikaa, mutta valvontaviranomaiset katsovat ratkaisukäytännössään, että kohtuullinen vastausaika on enintään yksi kuukausi. Jos asia on kovin monimutkainen ja vastaaminen vaatii laajempaa selvitystyötä, on kohtuullinen vastausaika kaksi kuukautta. Toimintayksikön vastuuhenkilön, sosiaalihuollon johtavan viranhaltijan tai terveydenhuollon vastaavan johtajan tulee huolehtia, että muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman

viivytyksiä. Tämän pitäisi Valviran (Valvira) ohjeen mukaisesti käytännössä tarkoittaa sitä, että muistutus kirjataan saapuneeksi ja asiaa aletaan välittömästi selvittää. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden. Mitä suurempi merkitys ratkaisun lopputuloksella on asianosaisen jokapäiväisen elämän kannalta, sitä nopeammin asia pitäisi Valviran mukaan käsitellä.

Valviran ohjeen mukaan hyvällä muistutusvastauksella on mahdollista välttää työläs ja aikaa vievä viranomaiskäsitely. Muistutuksista saadaan myös tietoa omavalvonnan kehittämiseen. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, pitäisi asiaan puuttua heti omavalvonnan keinoin ja korjata toimintaa tarvittavilta osin.

Valvira kertoo internetsivuillaan myös hyvän muistutusvastauksen piirteistä. Muistutukseen annettava vastaus pitää olla ymmärrettävä, selkeäkielinen ja sävyiltään asiallinen, eikä se saa sisältää vierasperäisiä sanoja, kuten lääketieteellisiä termejä. Hyvä vastaus on objektiivinen ja perustuu asiakas- ja potilasasiakirjoihin sekä hankittuun selvitykseen palveluun ja hoitoon osallistuneilta ammattihenkilöiltä. Lisäksi esimerkiksi toimintayksikön toimintaohjeita, suosituksia ja lainsäädäntöä voidaan käyttää perusteina.

Valviran internetsivuilta löytyvän ohjeen mukaan muistutukseen annettavassa vastauksessa keskeiset tapahtumat kuvataan aikajärjestyksessä tiivistetysti, ja siinä vastataan muistutuksessa esitettyihin kysymyksiin ja/tai kommentteihin. Hyvä vastaus sisältää arvion siitä, onko toimittu oikein tai onko hoidossa tai palvelussa havaittu puutteita tai muita epäkohtia. Lisäksi on syytä arvioida, onko toimintayksikössä tarpeen ryhtyä kehittämistoimenpiteisiin ja jos on, niin minkälaisiin ja millä aikataululla.

Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamies jatkaisi Valviran ohjetta vielä siltä osin, että kun asiakkaalle tai potilaalle vastataan, on katsottava, että sisältääkö asiakkaan/potilaan laatima muistutus toisen yksikön/toimialueen asioita ja on



varmistettava, että asia tulee käsiteltyä muunkin kuin oman toiminnan osalta. Myös asiakkaan tai potilaan muistutuksessa esittämiin vahingonkorvausvaatimukseen on vastattava ja ne on asianmukaisesti käsiteltävä. Asiakkaan/potilaan muistutukseen sisällyttämistä vahingonkorvausvaatimuksesta tulee antaa erillinen ratkaisu oikaisuvaatimusohjeineen. Potilaan tulee saada myös asianmukainen ohjaus viedä asia potilasvakuutuskeskukseen mahdollisessa potilasvahinkoasiassa.

Pirkanmaan hyvinvointialueella sosiaalihuollon muistutuksia tehtiin 210 ja terveydenhuollon muistutuksia 764. Pirkanmaan hyvinvointialueella muistutusten käsittelyajat ovat asiakkaiden kertoman mukaan poikenneet valvontaviranomaisten edellyttämistä kohtuullisista käsittelyajoista sekä sosiaali- että terveydenhuollossa. Sosiaali- ja potilasasiamiehet toivovat Pirkanmaan hyvinvointialueen kiinnostavan asiaan erityistä huomiota vuonna 2024, jotta asiakkaat saavat asianmukaisia vastauksia kohtuullisessa ajassa. Tärkeää on myös kiinnittää jatkuvaa huomiota palveluiden laatuun ja asiakkaiden kohteluun, jottei asiakkaiden ja omaisten ylipäätään tarvitsisi tehdä muistutuksia.

## **5 Lasten ja nuorten oikeus mielenterveyspalveluihin**

Pirkanmaan hyvinvointialueen asiamiehet haluavat nostaa vuosiselvitykseen yhdeksi tärkeäksi aiheeksi lasten ja nuorten sujuvat ja toimivat mielenterveyspalvelut. Niiden toimivuudella on iso merkitys lapsen ja koko perheen elämässä. Myös erilaisissa palveluiden nivelvaiheissa on tärkeää, että hoito jatkuisi ilman katkoksia. Kun lapsi siirtyy nuorisolle tarkoitettuihin palveluihin tai nuori aikuisille tarkoitettuihin palveluihin olisi hyvin tärkeää, että siirtyminen eri palveluiden välillä olisi sujuvaa, eikä katkoksia palveluihin syntyisi. Joitakin yhteydenottoja Pirkanmaan hyvinvointialueen asiamiehet saivat aiheesta kuluneen vuoden aikana. Sosiaaliasiamiehelle kerrottiin myös tilanteista, joissa lastensuojelu on joutunut paikkaamaan psykiatrian palveluiden puutetta tai viivettä palveluiden saamisessa.

Ennen hyvinvointialueille siirtymistä Valvira ja aluehallintovirastot antoivat ohjeen tuleville hyvinvointialueille (Valvira & Aluehallintovirasto 2022). Valvontaviranomaiset

totesivat, että lasten ja nuorten mielenterveyspalveluissa erikoissairaanhoidon kysyntä on vuosi vuodelta lisääntynyt osaltaan siksi, että lasten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelut olivat perustasolla osittain puutteellisesti ja vaihtelevasti järjestettyjä kunnissa. Valvontaviranomaiset olivat havainneet lasten ja nuorten erikoissairaanhoidotason mielenterveyspalveluissa ruuhkautumista. Tarvittavien palvelujen saaminen todettiin olevan riskissä viivästyä myös tilanteissa, joissa lapsi tai nuori tarvitsi perustason mielenterveys- ja päihdepalveluja, mutta niitä ei ollut oikea-aikaisesti ja riittävästi saatavilla. Tällaisissa tilanteissa lapsi tai nuori saattoi jäädä kokonaan ilman tarpeenmukaista tutkimusta ja hoitoa, tai hänelle tehdyt tutkimukset tai annettu hoito oli laadullisesti tai määrällisesti puutteellista.

Valvontaviranomaiset totesivat ohjeessaan, että sosiaali- ja terveydenhuollon monialainen asiantuntemus ja yhteistyö nähdään välttämättömänä lapsen edun toteutumiseksi ja tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden arvioimiseksi ja turvaamiseksi. Yhteisellä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja palvelusuunnitelmalla seurataan järjestettyjen palvelujen ja tukitoimien vaikuttavuutta sekä selkiytetään kaikille lapsen tai nuoren hoidosta ja huolenpidosta vastaaville tahoille ne olosuhteet ja asiat, joihin pyritään vaikuttamaan. Lastensuojelulain (417/2007) mukainen sijoittaminen ei ole yksinään riittävä toimenpide tilanteissa, missä sijoitetun lapsen tai nuoren terveydentila edellyttää mielenterveys- ja/tai päihdepalveluiden saamista. Terveystieteiden lain (1326/2010) ja lastensuojelulain perusteella on sijoitushyvinvointialueen järjestettävä lapselle tarpeenmukaiset terveydenhuollon palvelut, jos lapsi on sijoitettu lastensuojelulain perusteella kotikuntansa ulkopuolelle. Jos lapsi tai hänen huoltajansa tarvitsee palveluita kiireellisesti tai huomattavasti nopeammin kuin määräajoista on säädetty, on palvelut järjestettävä hoidon tarpeen edellyttämällä tavalla viivytyksettä.

## **6 Potilasasiamiehen havaintoja vuodelta 2023**

Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiamies on halunnut korostaa potilaan erityisiä oikeuksia seuraavien palveluiden ja havaintojen osalta.

## 6.1 Psykiatriseen hoitoon pääsyn tilanne jatkui haasteellisena

Potilasasiamies sai vuoden 2023 aikana yhteydenottoja liittyen psykiatriseen hoitoon. Yhteydenottojen perusteella potilasasiamies havaitsi haasteita muun muassa kiireettömään psykiatriseen erikoissairaanhoidon pääsyssä. Terveystieteiden tutkimuskeskuksissa (1326/2010) säädetään hoitoon pääsyn määräajoista ja yhteydenottojen perusteella havaittiin, että hoitoon pääsyn määräajat erikoissairaanhoidon psykiatriseen hoitoon pääsyssä eivät aina toteutuneet ja yhteyttä ottaneet ihmiset kokivat myös hankaluuksia oman hoitonsa aikataulun selvittämisen suhteen.

Potilaslain (785/1992) mukaan ihmisellä on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaudenhoitoon. Potilasasiamiehen näkemyksen mukaan laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoidon kuuluu myös sen oikea-aikaisuus. Terveystieteiden tutkimuskeskuksissa (1326/2010) mukaan, jos hyvinvointialue ei voi itse tuottaa tutkimuksia, hoitoa tai kuntoutusta laissa säädetyissä enimmäisajoissa, sen on järjestettävä ne hyvinvointialueesta annetun lain mukaan tuottamalla ne yhteistoiminnassa toisen hyvinvointialueen kanssa tai hankkimalla ne sopimukseen perustuen muilta palvelun tuottajilta. Arvio siitä, pystyisikö hyvinvointialue tuottamaan tutkimukset, hoidon tai kuntoutuksen lain määrittämässä enimmäisajoissa, tulisi tehdä samalla kuin hoidon tarvetta arvioidaan.

Potilasasiamiehen toiminnassa psykiatriseen hoitoon pääsyyn liittyvissä yhteydenotoissa ei ole kyse tuoreesta ilmiöstä, joka olisi tullut esiin vasta hyvinvointialueen aloitettua. Huolta psykiatriseen hoitoon pääsystä on tuotu esille aikaisemmin esimerkiksi myös viimevuotisessa Pirkanmaan sairaanhoitopiirin potilasasiamiehen vuosiselvityksessä. Potilasasiamiehen tiedossa on, että Pirkanmaan hyvinvointialue pyrkii aktiivisesti vaikuttamaan ja ratkaisemaan psykiatrisen hoidon nykytilanteen haasteita. Potilasasiamies seuraa potilaan oikeuksia ja asemaa ja haluaa kiinnittää erityisesti huomiota siihen, että potilaat saavat hoitoa, kuten heidän oikeuksiinsa kuuluu.

## 6.2 Rahallinen korvaus vaatimuksena hoitoon tyytymättömyydestä

Potilasasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella esille nousi tilanteita, joissa yhteyttä ottanut potilas tai omainen toivoi rahallista korvausta siitä, ettei hoito mennyt odotetulla tavalla tai sitä ei koettu hyödylliseksi. Tämä tarkoitti esimerkiksi sitä, ettei hoidon lopputulos ollut toivotunlainen tai potilaan toivomaa hoitoa ei hoitava taho ollut arvioinut lääketieteellisesti perustelluksi. Näissä tilanteissa oli koettu mielipahaa tai ajanhukkaa, ja tämän vuoksi toivottiin rahallista korvausta tai kerrottiin asiamiehelle, ettei toteutunutta terveydenhuollon käyntiä haluta maksaa.

Ensisijainen korvausjärjestelmä potilaalle terveydenhuollossa sattuneessa potilasvahingossa on Potilasvakuutuskeskukselle tehtävä potilasvahinkoilmoitus. Potilasvakuutuskeskus ratkaisee potilasvahinkoja koskevan lainsäädännön perusteella, onko kyseessä korvattava potilasvahinko ja maksaa korvaukseen oikeutetulle lainmukaiset korvaukset. Potilasvakuutuslain (948/2019) mukaan potilasvahingolla tarkoitetaan potilaalle annetun terveyden- ja sairaanhoidon yhteydessä aiheutunutta kyseisen lain mukaan korvattavaa henkilövahinkoa. Potilasvakuutus voi korvata hoidon yhteydessä syntyneen henkilövahingon, jos kokenut ammattilainen olisi voinut välttää vahingon tekemällä jotain toisin ja jos muut potilasvahingon edellytykset täyttyvät. Puhtaat varallisuusvahingot eivät tule korvattavaksi potilasvahinkoina.

Potilasvahinkoina ei siis korvata esimerkiksi esineisiin tai pelkkiin taloudellisiin vahinkoihin liittyviä vahinkoja. Sen sijaan henkilön kokiessa, että hänelle on aiheutunut Pirkanmaan hyvinvointialueen palveluiden yhteydessä vahinko, johon liittyen hän haluaa korvauksia, on vaihtoehtona tehdä vahingonkorvausvaatimus. Vahingonkorvauslain (412/1974) mukaan korvausta vaativan tulee osoittaa, että vahinko on toisen toiminnan, laiminlyönnin tai vastaavan seurausta ja vahingonkorvauksen edellytyksenä on esimerkiksi se, että joku on toiminut huolimattomasti tai tahallisesti ja tällä toiminnallaan aiheuttanut henkilölle vahingon. Vahingonkorvausta hakevan on hyvä myös vahingonkorvausvaatimuksessaan osoittaa, millaisia korvauksia hakee ja perustella ne.

Vahingonkorvausvaatimukseensa henkilön tulisi saada oikaisuvaatimuksenalainen päätös.

Käytettäessä julkisesti järjestettyjä terveydenhuollon palveluja ei potilaan ja terveydenhuollon välille synny sopimussuhdetta vaan julkisesti järjestettävällä terveydenhuollon palvelulla hyvinvointialue toteuttaa sille lain määräämää tehtävää, josta hyvinvointialue on järjestämisvastuussa. Näin ollen julkisessa terveydenhuollossa tapahtuneessa palvelutapahtumassa ei ole kysymys kuluttajansuojan alaisesta asiasta, jossa potilas voisi vaatia rahoja takaisin, kun saatu terveydenhuolto ei ole vastannut sopimusta.

Terveydenhuollon asiakasmaksuista säädetään laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (735/1992) sekä asetuksessa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (912/1992). Maksut ovat esimerkiksi käynti tai hoitopäiväkohtaisia. Mikäli henkilö kokee julkiseen terveydenhuoltoonsa liittyvän maksun määrätyneen perusteettomasti, on hänellä mahdollisuus hakea maksuun oikaisua. Jos taas hoitoon tai kohteluun käynnillä on tyytymätön, potilaalla on mahdollisuus selvittää sitä yksikön kanssa eri keinoin, kuten esimerkiksi keskustelemalla tyytymättömyyttä aiheuttaneesta tilanteesta hoitopaikassa tai tekemällä tyytymättömyytensä selvittämiseksi muistutus kyseessä olevalle terveydenhuollon yksikölle tai tekemällä kokemaansa vahinkoon liittyen vahingonkorvausvaatimuksen.

Potilasasiainmiehen kokemuksen mukaan toisinaan tilanteiden takana on kokemus siitä, ettei pyydetty hoito olisi toteutunut tai ettei potilaan tulkitsemana itsemääräämisoikeus omasta hoidosta. Potilaslain mukaan (785/1992) mukaan potilaalla on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairauden hoitoon. Annettavan hoidon tulee perustua lääketieteellisesti hyväksyttäviin perusteisiin, joten käytännön tilanteissa hoitotahon täytyy arvioida, millainen hoito on mahdollista.

Lainsäädännössä itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan muun muassa sitä, että potilasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Potilaalla on oikeus antaa suostumuksensa hoitoon tai kieltäytyä siitä, jolloin potilasta tulisi pyrkiä

hoitamaan yhteisymmärryksessä muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla, mikäli mahdollista. Potilaan itsemääräämisoikeus on keskeinen ihmisoikeusperiaate mutta esimerkiksi lääkärillä on vastuu henkilön hoitoratkaisuista. Itseen koskevaan päätöksentekoon potilaalla on oikeus osallistua mutta potilaan vaatimaa tai toivomaa lääketieteellistä hoitoa ei voida toteuttaa potilaan itsemääräämisoikeuden perusteella. Hoitoratkaisujen tarpeellisuuden tulee perustua lääketieteelliseen arvioon.

### **6.3 Kohtelu ja hoidon yhtenäisyys**

Vuoden 2023 aikana Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiamiehelle tuli paljon yhteydenottoja liittyen asiakkaan kokemaan kohteluun perusterveydenhuollon yksiköissä. Tänä aikana potilasasiamies neuvoi lähes 300:ssa terveydenhuollon kohteluun liittyvässä yhteydenotossa, joista suuri osa sai neuvonnan muistutuksen tekemiseen. Asiakkaiden yhteydenotoissa kiire ja ruuhkaisuus sävyttivät vastaanotto- ja puhelinyhteydenottotilanteita toimintayksiköihin. Kohtelu oli voitu kokea tylyksi tai välinpitämättömäksi. Potilaslain (785/1992) mukaan potilasta on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Asiakkaan kohtaamisessa on tärkeää keskittyä vuorovaikutustilanteeseen ja kuunnella häntä kiireettä. Vuorovaikutustilanteen epäonnistuminen heikentää potilassuhdetta ja haittaa jatkohoitoa mutta vaikuttaa myös tuleviin terveydenhuollon kohtaamisiin. (Lääkäriliitto, 2021).

Potilasasiamiehen yhteydenotoissa ilmeni, ettei asiakkaille ollut tehty hoitosuunnitelmia tai niiden päivittäminen oli puutteellista. Asiakkaan kokonaistilannetta ei ollut huomioitu ja hän oli voinut päätyä ongelmansa vuoksi usealle eri ammattihenkilölle tai oli ottanut yhteyttä toistuvasti. Potilaslaissa säädetään jokaisen potilaan oikeudesta hoitosuunnitelmaan. Varsinkin pitkäaikaisesti paljon palveluja käyttävien kohdalla on tärkeä kiinnittää huomiota asiakkaan omaan terveydentilan kokemukseen osana hoitoon liittyvää päätöksentekoa ja pyrkiä tunnistamaan asiakkaan yksilölliset palvelutarpeet ja hoidon jatkuvuus (Huhtakangas, 2023). Asiakkaalle hoitosuunni-

telma toimii itsehoidon tukena ja varmistaa hoidon jatkuvuutta. (Kanta, 2024) Potilasasiamies toivoo, että asiakkaan kokonaistilanne huomioidaan jokaisessa yhteydenototilanteessa ja hoitosuunnitelmia laaditaan kansallisten suositusten mukaisesti.

## **6.4 Läheisten kokemukset saattohoidosta**

Läheisensä menettäneiden yhteydenotoissa nousi esiin, että heillä oli huonoja kokemuksia vainajaa hoitaneiden terveydenhuollon ammattilaisten kanssa. Omaiset eivät saaneet riittävällä tavalla tietoa kuolemaan johtaneista syistä tai heille ei tarjottu tukea. Surutyötä tekevillä läheisillä nousee monenlaisia kysymyksiä kuoleman jälkeen. Vakavan sairauden sekä kuoleman kohtaaminen on läheisille kuormittavaa. Suositusten mukaan läheiset tulisi huomioida ja heitä tukea osana kokonaisvaltaista saattohoitoa myös kuoleman jälkeen. On myös tärkeää, että terveydenhuollon ammattihenkilöt hallitsevat saattohoidon perusteet. (Palliativinen hoito ja saattohoito: Käypä hoito -suositus, 2024; Hotus-hoitosuositus, 2024). Potilasasiamies toivoo, että Pirkanmaan hyvinvointialueella pyritään vuoden 2024 aikana yhtenäiseen, laadukkaaseen ja läheisiä huomioivaan saattohoitoon. Tärkeää on myös tiedottaa asiakkaille Pirkanmaan hyvinvointialueen vainajapalveluista saavutettavalla tavalla.

## **7 Sosiaaliasiamiehen havaintoja vuodelta 2023**

Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiamies on halunnut korostaa asiakkaan erityisiä oikeuksia seuraavien palveluiden ja havaintojen osalta.

### **7.1 Varhaiskasvatus sosiaaliasiamiehen tehtäväalueena**

Sosiaaliasiamies neuvoo sosiaalihuollon asiakkaiden lisäksi asiakkaita varhaiskasvatuslain mukaisissa kysymyksissä. Varhaiskasvatus ei ole enää vuosiin ollut sosiaalihuollon palvelu, mutta varhaiskasvatuslain (540/2018) uudistuessa vuonna 2018, haluttiin sosiaaliasiamiehen neuvovan edelleen myös

varhaiskasvatuksen asiakkaita. Varhaiskasvatuslaista löytyvät edelleen pykälät, jotka koskevat myös sosiaaliasiamiestä. Kun sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut siirtyivät kunnilta hyvinvointialueille, on kuntien tehtävänä ollut tiedottaa, että sosiaaliasiamies neuvoo myös varhaiskasvatuksen asiakkaita.

Koska Pirkanmaan kuntien internetsivuilta ei löytynyt kuntalaisille tietoa sosiaaliasiamiehen palveluista varhaiskasvatuksessa, Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiamies lähetti kunnille loppuvuodesta 2023 tiedotteen, jossa pyydettiin kuntia tiedottamaan varhaiskasvatuksen palveluiden käyttäjiä sosiaaliasiavastaavan palveluista. Tiedottamiseen liittyviä haasteita kuvanee myös se, ettei Pirkanmaan hyvinvointialueen omalle sosiaaliasiamiehelle tullut kuin 6 asiatapahtumaa varhaiskasvatukseen liittyen, vaikka toiminta-alueen kuntia oli 15. Myöskään sosiaaliasiamiehen ostopalvelukuntien osalta tietoa sosiaaliasiamiehestä ei vuonna 2023 löytynyt kuin yhden kunnan internetsivuilta.

### **7.2 Sosiaalihuollon asiakkaan oikeus omatyöntekijään**

Lainsäädännön lähtökohtana on, että asiakkailla on oikeus omaan työntekijään. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilö. Omatyöntekijänä saa toimia sosiaalihuollon ammattihenkilön sijaan terveydenhuollon ammattihenkilö, jos se on asiakkaan palvelukokonaisuuden kannalta perusteltua. Omatyöntekijän tehtävänä on edistää asiakkaan tarpeiden ja edun toteutumista. Sosiaalihuollon ammattihenkilöistä säädetään laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) ja terveydenhuollossa laissa terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994).

Sosiaalihuoltolain mukaan erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai muun erityistä tukea tarvitsevan henkilön omatyöntekijän tai hänen kanssaan asiakastyötä tekevän työnte-



kijän on oltava sosiaalityöntekijä ja tehtävä on hoidettava virkasuhteessa. Erityistä tukea tarvitsevilla henkilöillä ja asiakkaalla tarkoitetaan henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveystalvuluja kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihteiden ongelmakäytön tai muun riippuvuus-käyttäytymisen, usean yhtäaikaisen tuen tarpeen tai muun vastaavan syyn vuoksi ja jonka tuen tarve ei liity korkeaan ikään siten kuin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista annetun lain mukaan (980/2012) säädetään.

Erityistä tukea tarvitsevaa lasta tai muuta erityistä tukea tarvitsevan henkilöä sosiaali-huoltoa toteuttaessa on omatyöntekijän tai muun sosiaali-talvuluista vastaavan työntekijän tavattava asiakas asiakassuunnitelmaan kirjattavalla tavalla riittävän usein henkilökohtaisesti.

Eduskunnan apulaisoikeusasiamies toteaa ratkaisussaan (EOAK 1720/2022), että lainsäädännön selvästä velvoitteesta huolimatta erityisesti iäkkäille henkilöille ei aina ole nimetty omatyöntekijää sosiaali-huoltolain mukaisesti. Omatyöntekijän tulee tarpeen mukana neuvoa ja tukea iäkästä asiakastaan, seurata hänen palvelusuunnitel-mansa toteutumista ja palvelutarpeiden muutoksia sekä olla yhteydessä palvelun järjestäjään ja tuottajaan palvelujen saannin ja niiden laadun varmistamiseksi. Oma-työntekijällä on keskeinen rooli iäkkään asiakkaan saamien palvelujen toteutumisen ja soveltuvuuden seurannassa sekä uusien palvelutarpeiden arvioinnissa.

Eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisukäytännöstä on löydettävissä useita ratkai-suja ja tarkastuskertomuksia, joissa eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta ote-taan kantaa iäkkäiden henkilöiden oikeuteen saada omatyöntekijä. Eduskunnan apu-laisoikeusasiamies on todennut muun muassa tarkastuskertomuksessaan (EOAK/1252/2021), että lainsäädännössä omatyöntekijälle määriteltyjen tehtävien johdosta omatyöntekijänä ei voi toimia esimerkiksi ikääntyneelle palveluasumisyksi-kön omahoitaja. Myös omahoitajan nimeäminen on tärkeää, mutta hän ei voi olla

pääasiallisesti vastuussa siitä, että asukas siirtyy tarvittaessa toiseen palveluyksikköön tai saa muita tarvitsemiansa sosiaalihuollon palveluja, jos esimerkiksi asukkaan palvelutarpeessa tapahtuu tätä edellyttäviä muutoksia.

Eduskunnan oikeusasiamies on omassa ratkaisukäytännössään kiinnittänyt erityisesti huomioita iäkkäiden asiakkaiden oikeuteen saada omatyöntekijä. Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiamies haluaa kiinnittää huomiota ikääntyneiden henkilöiden ohella siihen lainsäädännön lähtökohtaan, että asiakkailla on lähtökohtaisesti oikeus saada omatyöntekijä. Sosiaaliasiamies kuitenkin kuulee useita kertoja kuukaudessa, ettei asiakkaalle ole nimettynä omatyöntekijää, vaikka hän säännöllisesti käyttäisi sosiaalipalveluita. Myöskään erityistä tukea tarvitsevaa lasta tai muuta erityistä tukea tarvitsevaa henkilöä ei sosiaaliasiamiehelle kerrotun mukaan riittävän usein tavata tai asiakas ei tunnista, että hänen oikeudestaan tavata omatyöntekijää olisi kirjattu jotakin asiakassuunnitelmaan. Sosiaaliasiamies toivoo Pirkanmaan hyvinvointialueella yleisesti kiinnitettävän enemmän huomiota siihen, että asiakkaalla on lähtökohtaisesti oikeus saada omatyöntekijä sekä erityistä tukea saavan lapsen tai muun erityistä tukea saavan asiakkaan oikeuteen tavata omatyöntekijä riittävän usein henkilökohtaisesti.

### **7.3 Läheisverkostoon sijoitetun lapsen oikeus elatukseen ja hoidon korvaukset**

Sosiaaliasiamiehelle tulee jossain määrin yhteydenottoja henkilöiltä, jotka ovat ottaneet jonkun lähipiirinsä kuuluvan lapsen luokseen asumaan. Yhteydenotoissa sosiaaliasiamieheen tiedusteltiin muun muassa sitä, kuka vastaa lapsen elatuksesta sekä lapsesta huolta pitävän henkilön oikeudesta saada hoitopalkkiota. Nämä lapsesta huolta pitävät yhteyttä ottavat henkilöt eivät lähtökohtaisesti ole sosiaalihuollon asiakkaita sosiaalihuoltolain (1301/2014) tarkoittamalla tavalla. Sosiaaliasiamies kuitenkin neuvoi yhteyttä ottaneita henkilöitä, sillä sosiaaliasiamies katsoi, että kyse on viime kädessä sosiaalihuollon asiakkaina olevien lasten oikeuksien toteutumisesta.

Lainsäädännön näkökulmasta lapsen ottamisessa luokseen asumaan voi olla kyse lapsen sijoittamisesta lastensuojelulain (417/2007) nojalla läheisverkostoon, sijais- tai oheishuoltajuusjärjestelystä tai lapsen yksityisestä sijoituksesta. Lastensuojelulaki velvoittaa kartoittamaan lapsen läheisverkoston mahdollisuudet ottaa lapsi luokseen asumaan tai muutoin osallistua lapsen tukemiseen ennen lapsen sijoittamista kodin ulkopuolelle. Selvittämisen laajuus tulee ratkaista käsillä olevan tilanteen mukaisesti ja esimerkiksi lapsen kiireellisen sijoituksen tilanteessa ei voida edellyttää perusteellista selvitystä lapsen läheisverkostosta. On huomattava, että kyseinen lastensuojelulain säännös ei aseta lapsen läheisverkostoa muiden vaihtoehtojen edelle, vaan asia on ratkaistava lapsen edun mukaisesti. (Araneva 2018, 85—86).

Jos selvityksen tuloksena ilmenee, että lapsen läheisverkostoon kuuluvan henkilön on mahdollista ottaa lapsi luokseen asumaan ja sosiaalityöntekijä arvioi sen olevan lapsen edun mukaista, on käräjäoikeuden antama päätös lapsen huollosta ensisijainen keino ratkaista lapsen asumista ja huolenpitoa koskeva asia (Araneva 2018, 87). Lapsen oheis- tai sijaishuoltajaksi määrätty henkilö ei ole perhehoitolain (263/2015) tarkoittama perhehoitaja.

Mikäli arvioidaan, että huollollinen ratkaisu ei turvaa riittäväällä tavalla lapsen tilannetta, lapsi voidaan myös sijoittaa läheisverkostoon lastensuojelun päätöksellä. Lapsen sijoittamisesta vastaavan hyvinvointialueen on tällöin tehtävä toimeksiantosopimus lapsen luokseen asumaan ottaneen henkilön kanssa. Toimeksiantosopimuksen tehnyt henkilö on perhehoitolain tarkoittama perhehoitaja ja oikeutettu perhehoitajalle maksettavaan palkkioon.

Yksityinen sijoitus tarkoittaa lapsen sijoittamista kodin ulkopuolelle huoltajan teemmällä ratkaisulla ilman sosiaalihuollon osallistumista. Yksityisestä sijoituksesta on ilmoitettava viipymättä hyvinvointialueelle ja ilmoituksen johdosta hyvinvointialueen on selvitettävä yksityisen sijoituksen lapsen edun mukaisuus, olosuhteiden soveltuvuus lapselle sekä henkilön kyky huolehtia lapsesta. Yksityisen sijoituksen hyväksymisestä

on tehtävä päätös. Hyvinvointialueella on velvollisuus selvittää lapsen luokseen ottaneelle henkilölle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä järjestettävä tarvittaessa lastensuojelulain mukaisia avohuollon tukitoimia.

Yksityisessä sijoituksessa lapsen luokseen ottaneelle henkilölle ei synny elatusvelvollisuutta suhteessa lapseen, vaan elatusvelvollisuus säilyy lapsen vanhemmilla. Lapsella on oikeus saada vanhemmiltaan elatusapua, ja vanhempia on tarvittaessa ohjattava laatimaan elatussopimus. Lapsilisä on mahdollista maksaa myös muulle lapsesta pitävälle henkilölle kuin lapsen vanhemmalle tai huoltajalle. Lapselle on mahdollista hakea toimeentulotukea, ja lapsen toimeentulotuen tarve tulisi arvioida itsenäisesti erillään lapsesta huolta pitävän henkilön ja hänen perheensä tuloista. Ensisijaisten etuuksien maksatuksen järjestämisen jälkeen hyvinvointialueen on mahdollista tukea lasta ja hänestä huolta pitävää henkilöä lastensuojelulain mukaisilla avohuollon taloudellisilla tukitoimilla. (Räty 2020; 757, 761.)

Yksityinen sijoitus ei lähtökohtaisesti tuo lapsesta huolta pitävälle henkilölle suoraa oikeutta perhehoidon palkkioihin ja kulukorvauksiin. Hyvinvointialueelle voidaan katsoa muodostuvan velvollisuus perhehoitajan palkkion maksuun yksityisesti sijoitusta lapsesta huolta pitävälle henkilölle, mikäli hyvinvointialue on tosiasiallisesti myötävaikuttanut sijoituksen syntymiseen. Viime kädessä erimielisyys on mahdollista saattaa hallinto-oikeuden ratkaistavaksi. (Räty 2020, 758—760.)

Lapsen asumista läheisverkostossa koskeva sääntely on laaja kokonaisuus, ja näissä tilanteissa korostuu asiaa hoitavan sosiaalityöntekijän lainsäädännön tuntemus sekä sosiaalityöntekijän asianosaisille antaman neuvonnan oikeellisuus. Sosiaaliamies katsoo, että hyvinvointialueen tulee turvata sosiaalityöntekijöiden riittävä lainsäädännön tuntemus sekä mahdollisuus konsultaatioon lain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä.

## 7.4 Vammaispalveluiden päätöksentekomenettely

Tampereen seutukunnan sosiaaliasiamies on käsitellyt vuotta 2022 koskevassa selvityksessään (Mehtonen ym. 2022) Tampereen kaupungin vammaispalvelulain mukaisten hakemusten lakisääteisten käsittelyaikojen ylittymistä. Sosiaalihuollon palveluiden järjestämisvastuun siirryttyä hyvinvointialueille vuoden 2023 alusta sosiaaliasiamiehelle tuli edelleen asiakkaiden yhteydenottoja, joissa kerrottiin, ettei lakisääteisissä käsittelyajoissa pysytty kaikkien hyvinvointialueen vammaispalveluiden osalta.

Käsittelyaikojen venymisestä kertoessaan asiakkaat kertoivat myös vammaispalvelussa käytössä olevasta asioiden käsittelyn tavasta, josta he ovat saaneet tiedon asioidessaan vammaispalvelun kanssa. Asiakkaat kertoivat sosiaaliasiamiehelle, että hänen hakemustaan käsiteltiin vammaispalvelun tiimikokouksessa ennen kuin asiakkaan omatyöntekijä antoi asiassa kirjallisen valituskelpoisen päätöksen.

Palvelujen ja päätöksenteon organisointi kuuluu järjestämisvastuullisena tahona hyvinvointialueelle, eikä sosiaaliasiavastaava voi tässä selvityksessään arvioida edellä kuvattua toimintatapaa sen lainmukaisuuden näkökulmasta. Sosiaaliasiamiehelle tulleiden asiakkaiden yhteydenottojen perusteella vaikuttaa siltä, että tämänkaltainen asioiden käsittelyn tapa on herättänyt asiakkaissa hämmennystä. Sosiaaliasiamiehen yhteyttä ottaneet asiakkaat ovat pohtineet yhteydenotoissaan ensinnäkin sitä, hidastaako tällainen toimintatapa entisestään heidän asioidensa käsittelyä. Asiakkailla oli ollut esimerkiksi tiedossa, että heidän asiansa ratkaisu siirtyi myöhemmäksi, kun työntekijöiden poissaolojen vuoksi heidän asiaansa ei voitu käsitellä alun perin aiotussa aikataulussa. Toisekseen asiakkaat pohtivat, että millainen painoarvo heidän oman sosiaalityöntekijänsä asiantuntemuksella on hakemuksen ratkaisussa. Asiakkaat myös pohtivat, olisiko hyvinvointialueella mahdollisesti muita tarkoituksenmukaisia keinoja turvata asiakkaiden yhdenmukainen kohtelu palveluita myönnettäessä. Sosiaaliasiavastaava haluaa kiinnittää hyvinvointialueen huomiota siihen, että mikäli

asiakkaiden on vaikea ymmärtää tämän kaltaisten hyvinvointialueen luomien päätöksenteon rakenteiden merkitystä, saattaa se heikentää asiakkaiden luottamusta heidän asiansa asianmukaiseen ja viivytyksettömään käsittelyyn.

## **8 Koosteet sosiaaliasiamiesten vuosiselvityksistä ostopalveluissa**

Tässä kappaleessa koostetaan lyhyesti ostopalveluiden sosiaaliasiamiesten esiintuomia asioita heidän laatimistaan vuosiselvityksistä Pirkanmaan hyvinvointialueelle.

### **8.1 Mieli Tukitalo Mielenterveys ry**

Mieli Tukitalo Mielenterveys ry (Tukitalo) vastasi Sastamalan ja Punkalaitumen asiameiostoiminnasta. Sosiaaliasiamies Eeva Kollinin mukaan vuosi 2023 oli sosiaaliasiamiestoiminnan näkökulmasta aktiivinen. Sosiaalihuollon palveluiden siirtyessä Pirkanmaan hyvinvointialueelle toiminnan ensimmäinen vuosi näyttäytyi asiakkaille sekavana ja hämmentävänä aikana, joka puolestaan näkyi sosiaaliasiamiehelle tehdyissä yhteydenotoissa läpi vuoden.

Tukitalon sosiaaliasiamiehellä oli vuonna 2023 tammi-marraskuun ajalla yhteensä 60 asiakastapahtumaa. Valtaosa yhteydenotoista tuli Sastamalan alueelta.

Asiakastapausten aiheista keskeisimmiksi nousivat vammaisten ja vanhusten palvelut, lastensuojelu sekä muut palvelut. Vanhusten palveluiden osalta erilaiset kotihoitoon ja asumispalveluihin liittyvät kysymykset olivat yleisimpiä.

Vammaispalveluissa ja kehitysvammahuollossa näkyi selkeimmin tyytymättömyys hylättyihin palvelupäätöksiin, erityisesti kuljetuspalvelua koskien. Lastensuojelulliset asiat liittyivät mm. tapaamisoikeuksiin, tyytymättömyyteen työntekijöiden suhteen sekä elatusvelvollisuuteen. Muissa yhteydenotoissa esille tulivat usein edunvalvontaan, talouteen ja etuuksiin sekä hautauskuluihin liittyvä tiedontarve.

Sosiaaliasiamiehelle tehtyjen yhteydenottojen syynä oli useimmiten tiedustelu tai neuvonnan ja ohjauksen tarve. Neuvonnan ja ohjauksen lisäksi sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä tilanteissa, joissa oli tyytymättömyyttä sosiaalipalveluista saatuun päätökseen tai kohteluun. Hyvinvointialueille siirtyminen näkyi asiakkaille epäselvyytenä palveluista ja yhteystiedoista. Palveluverkosto näyttäytyi asiakkaille usein pirstaleisena ja asiakkaat kaipaivat tahoja, jolla oli kokonaiskuva hallussaan, ja tämän seurauksena otettiin sosiaaliasiamieheen yhteyttä.

Tukitalon sosiaaliasiamiehen havaintojen mukaan sähköiset palvelut ovat tulleet yhä tärkeämmäksi osaksi sosiaalihuollon toteuttamista ja niiden varaan tullaan rakentamaan paljon. Suurelta osin kehitystä voidaan pitää asiakkaiden etua palvelevana ja nykypäivän suuntaisena. Erilaisten teknisten välineiden käyttöönotossa on kuitenkin erittäin tärkeää Tukitalon sosiaaliasiamiehen mukaan kiinnittää huomiota asiakkaiden yhdenvertaisuuden toteutumiseen ja palveluiden riittävään sekä esteettömään saavuttamiseen. Sosiaalipalveluissa on muistettava ja huomioitava, että kaikilla, erityisesti heikommassa asemassa olevilla asiakkailla tai asiakkailla, joilla on toiminnan rajoitteita, ei ole aina tasapuolisia edellytyksiä digi- ja etäasiointiin. Sastamalan ja Punkalaitumen alueella kannetaan huolta myös siitä, että paikallistenkin palveluiden pariin on toisinaan haastetta päästä syrjäisemmiltä asuinalueilta, niin kulku palveluiden perässä Tampereelle, voi osoittautua monelle, erityisesti haavoittuvammassa asemassa olevalle, mahdottomaksi. Tukitalon sosiaaliasiamies toivoisi myös alueelle matalan kynnyksen neuvontapistettä/kohtaamispaikkaa asiakkaille.

## 8.2 Merikratos Oy

Merikratos Oy:n sosiaaliasiamiehille tuli yhteydenottoja Maija-Kaisa Sointulan mukaan Virtojen, Ruoveden, Juupajoen sekä Mänttä-Vilppulan alueelta yhteensä 48. Merikratos Oy:n sosiaaliasiamiehille tuli yhteydenottoja Virroille 6, Mänttä-Vilppulaan 15, Ruovedelle 16 ja Juupajoelle 11. Eniten oli näiden kuntien alueelle tullut yhteydenottoja iäkkäiden palveluista, joita oli yhteensä 29. Toiseksi eniten tuli yhteydenottoja lastensuojelusta tai lapsiperheiden muista palveluista, joita oli

yhteensä 9. Ikääntyneiden tehtäväalueen yhteydenotot ovat Merikratos Oy:n sosiaaliasiamiehen mukaan liittyneet usein esim. asumisen kysymyksiin. Merikratos Oy:n sosiaaliasiamies oli neuvonut alueensa yhteydenottajia myös esim. toimeentulotuen asioissa. Merikratos Oy:n alueen asiakkaat olivat tuoneet sosiaaliasiamiehelle esiin näkemystään, että palvelut olivat heikentyneet hyvinvointialueeseen siirryttäessä, esim. oikeus palveluiden saantiin oli heikentynyt tai maksuihin oli tullut muutoksia.

Sijoitettujen lasten osalta Merikratos Oy:n sosiaaliasiamies toivoisi, että itsenäistymisvarojen kartuttamiseksi ja jälkihuollon järjestämiseksi olisi Pirhassa olemassa selkeät käytännöt ja toimintaohjeet, jotka turvaavat jälkihuollossa olevan nuoren turvallisen ja tuetun itsenäistymisen. Niiden nuorten, joiden kohdalla on mahdollisesti tapahtunut laiminlyöntejä esim. itsenäistymisvarojen kartuttamisessa, Merikratos Oy:n sosiaaliasiamies toivoisi kohtuullista hyvitystä.

### **8.3 Pikassos Oy**

Pikassos Oy:n Satu Loippo toimitti Pirkanmaan hyvinvointialueelle oman koosteen Akaan ja Urjalan palveluiden osalta. Pikassos Oy:n vuosiselvitys julkaistaan myöhemmin. Pikassos Oy:n sosiaaliasiamies toimii Akaan ja Urjalan lisäksi koko Kanta-Hämeen hyvinvointialueella.

Pikassos Oy:n sosiaaliasiamiehelle tuli Satu Loipon mukaan yhteensä 55 asiatapahtumaa Akaasta ja Urjalasta. Sosiaalipalveluiden asiatapahtumia näistä oli 41, ja muista asiatapahtumista, jotka eivät kuuluneet sosiaaliasiamiehelle, suurin osa koski terveydenhuoltoa. Suurin yhteydenottojen tehtäväalue sosiaalipalveluissa oli lastensuojelu, josta tuli 10 asiatapahtumaa. Toiseksi suurin oli omaishoito, 9 asiatapahtumaa ja kolmanneksi suurin ikääntyneiden palvelut, joista tuli 6 asiatapahtumaa.



Pikassos Oy:n sosiaaliasiamies havainnoi, kuten aiempinakin vuosina, että sosiaalihuoltoasian lainmukaiseen käsittelyyn viranomaisessa tulisi kiinnittää edelleen huomiota. Esimerkiksi lastensuojelu- tai perhepalveluasiakkuuteen liittyy lakisääteisiä menettelyvaatimuksia, joiden tunteminen kuuluu viranomaisvelvollisuuksiin. Lastensuojeluasioita ei myöskään voi käsitellä tavallisella sähköpostilla tietosuojasyistä. Pikassos Oy:n sosiaaliasiamiehen mukaan viranomaisella on myös laaja, asiakaslakiin perustuva velvollisuus toimenpidevaihtoehtojen kertomiseen esimerkiksi omaishoidontuen, ikääntyneiden kotihoidon ja lasten ja perheiden palveluiden kohdalla. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Näihin kaikkiin sosiaalipalveluihin liittyy useita, asiakkaan oikeusasemaan vaikuttavia seikkoja.

Pikassos Oy:n sosiaaliasiamiehen mukaan omaishoitosopimus edellytetään allekirjoitettavan Oima-järjestelmässä sähköisesti Pirkanmaan hyvinvointialueella. Tämä puolestaan johti sosiaaliasiamiehen havaintojen mukaan siihen, etteivät omaishoitajat saaneet itselleen kirjallista sopimuskappaletta ollenkaan. Osa ei tunnistanut, että sähköisesti allekirjoitettu sopimus pitäisi tallentaa itselle omiin tietokoneen tiedostoihin erikseen, jotta sen voisi tulostaa.

Sosiaaliasiamies ilmaisee huolensa siltä, ettei omaishoitajia voi ehdottomasti velvoittaa omaishoitajaa sähköiseen asiointiin, koska sosiaalihuollon lainsäädäntö ei tällaista velvollisuutta tunne. On varmistettava, että asiointi on myös muulla tavoin mahdollista.

Lainsäädäntö kieltää syrjinnän muun muassa iän tai terveydentilan perusteella. Sosiaalihuoltolaki edellyttää, että sosiaalipalvelut toteutetaan siten, että ne soveltuvat kaikille asiakkaille. Tiedot siitä, minkälaisia sosiaalipalveluja on mahdollista saada, miten niitä voi hakea ja mitkä ovat palvelujen saamisen perusteet, on julkaistava helposti saavutettavalla ja ymmärrettävällä tavalla. Henkilöille, joilla ei ole edellytyksiä käyttää sähköisiä palveluita, on oltava yhdenvertaisesti oikeus itseään koskevien sosiaalihuollon viranomaisasioiden hoitoon muilla tavoin.

## 9 Kiitos

Pirkanmaan hyvinvointialueen entiset sosiaali- ja potilasasiamiehet ja nykyiset sosiaali- ja potilasvastaavat kiittävät asiakkaita, henkilöstöä sekä yhteistyökumppaneita yhteistyöstä Pirkanmaan hyvinvointialueen ensimmäisenä toimintavuonna. Ensimmäinen Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintavuosi oli suurten muutosten vuosi. Toisen vuosikaan ei tule olemaan ainakaan asiavastaavatoimintaan rauhallisempi, sillä vuosi 2024 tulee muuttamaan asiavastaavatoimintaa uuden lain myötä. Uuden lain myötä asiavastaavatoiminnalla tulee vuoden 2024 alusta olla vastuhenkilö, jonka tehtävänä on esimerkiksi koordinoida asiavastaavatoimintaa. Pirkanmaan hyvinvointialueen asiavastaavatoiminnan lain mukaisena vastuuhenkilönä toimii Taija Mehtonen. Asiavastaavatoiminnan esihenkilönä jatkaa palvelupäällikkö Katja Uitus-Mäntylä. Asiavastaavia koskevan lain tuomien uudistusten toivotaan parantavan asiakkaiden asemaa ja oikeuksia entisestään.

## 10 Lähteet

Araneva, Mirjam (2018) Lastensuojelun perhehoito. Helsinki: Alma Talent.

Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 912/1992.

EOAK 1720/2022. Eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisut ja kannanotot.  
<https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/1720/2022>. Viitattu 9.1.2024.

EOAK 1252/2021. Eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisut ja kannanotot.  
<https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/1252/2021> Viitattu 9.1.2024  
<https://www.pirha.fi/asiakkaalle/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/potilasasiavastaava>.  
Viitattu 16.1.2024.

Hotus-hoitosuositus (2024) Palliatiivisessa hoidossa ja saattohoidossa olevan potilaan läheisten kohtaaminen ja tukeminen. Hoitotyön tutkimussäätiön asettama työryhmä: Eironen S., Havusto J., Hökkä M., Kritz J., Sipola V., Rajakallio L..  
<https://hotus.fi/hoitosuositus>. Viitattu 29.1.2024.

Huhtakangas, Moona (2023) Asiakslähtöisyyden toteutuminen pitkä- ja lyhytaikaisesti paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden perusterveydenhuollon palveluissa. Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti, 60(2), 218–222.  
<https://doi.org/10.23990/sa.125793>. Viitattu 23.1.2024.

Kanta (2024) Sote-ammattilaiset. Palvelut ja käyttö. Potilastiedon arkisto. Terveys- ja hoitosuunnitelma. <https://www.kanta.fi/ammattilaiset/terveys-ja-hoitosuunnitelma>. Viitattu 19.1.2024.

Kollin, Eeva (2023) Sosiaaliasiamiehen selvitys 2023. Sastamala ja Punkalaidun. Mieli Tukitalo mielenterveys ry.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 980/2012.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992.

Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023.

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021.

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994.

Lastensuojelulaki 417/2007.

Laukka, Arja (2023) Selvitys Pirkanmaan sairaanhoitopiirin potilasasiamieheltä vuonna 2022. <https://www.pirha.fi/documents/d/guest/pshp-potilasasiamiehen-selvitys-2022>. Viitattu 19.1.2024.

Loippo, Satu (2024) Kooste Akaa ja Urjala sosiaaliasiamiehen selvityksestä 2023. Pikassos Oy.

Lääkäriliitto (2021) Vuorovaikutus potilaan ja lääkärin kohtaamisessa. <https://www.laakariliitto.fi/laakarin-etiikka/potilas-laakarisuhde/vuorovaikutus-potilaan-ja-laakarin-kohtaamisessa/>. Viitattu 23.1. 2024.

Mehtonen, Taija & Markkanen, Iiris & Juurakko, Sanna (2023) Vuosiselvitys asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista vuonna 2022. Tampere: Tampereen kaupunki. <https://www.pirha.fi/documents/d/guest/vuosiselvitys-asiakkaan-ja-potilaan-aseasta-ja-oikeuksista-2022>. Viitattu 23.1.2024.

Palliativinen hoito ja saattohoito (2019) Käypä hoito –suositus. Suomalaisen Lääkäriseuran Duodecimin ja Suomen Palliativisen Lääketieteen yhdistyksen

asettama työryhmä. Helsinki: Suomalainen Lääkäriseura Duodecim, 2019.  
<https://www.kaypahoito.fi>. Viitattu 19.1.2024.

Perhehoitolaki 263/2015.

Potilasvakuutuslaki 948/2019.

Räty, Tapio (2020) Lastensuojelulaki. Käytäntö ja soveltaminen. Helsinki: Edita.

Sointula, Maija-Kaisa (2024) Sosiaaliamiehen selvitys vuodesta 2023 Pirkanmaan hyvinvointialueen aluehallitukselle. Merikratos Oy.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.

Terveydenhuoltolaki 1326/2010.

Vahingonkorvauslaki 412/1974.

Valvira. <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/ohje-muistutuksen-kasittelyyn>. Viitattu 16.1.2024.

Valvira & Aluehallintovirasto (2022) Lastensuojelun asiakkaana olevien lasten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelujen saatavuus ja järjestäminen. Ohje 24.2.2022 Dnro V/6085/2022.  
<https://valvira.fi/documents/152634019/171564151/Lastensuojelun-asiakkaana-olevien-lasten-ja-nuorten-mielenterveys-ja-paihdepalvelujen-saatavuus-ja-jarjestaminen.pdf>. Viitattu 9.1.2024.

Varhaiskasvatuslaki 540/2018.



Seuraa meitä somessa.