

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

**Asiakkuus- ja laatujaosto, § 25, 18.03.2024**

**Asiakkuus- ja laatujaosto, § 36, 22.04.2024**

**Aluehallitus, § 140, 06.05.2024**

**§ 140**

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

2776/2024

**Asiakkuus- ja laatujaosto, 18.03.2024, § 25**

**Valmistelijat / lisätiedot:**

Katja Uitus-Mäntylä, PALVELUPÄÄLLIKKÖ, katja.uitus-mantyla@pirha.fi

Liitteet

- 1 Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamiesten vuosiselvitys asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista 2023
- 2 Sosiaali- ja potilasasiamiesten selvitys 2023, diaesitys

Käsittelyssä oleva Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamiesten vuosiselvitys asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista 2023 perustuu vuoden 2023 loppuun asti voimassa olleeseen lainsäädäntöön. Jokaisella terveydenhuollon toimintayksiköllä on tullut olla nimettynä potilasasiamies. Sosiaaliasiamiehellä on puolestaan ollut lainmukainen velvollisuus antaa vuosittain toiminta-alueensa kunnanhallituksille selvitys sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien kehityksestä kunnassa.

Pirkanmaan hyvinvointialueen hallintosäännön 12 §:n (12.2.2024) mukaan asiakkuus- ja laatujaosto valmistelee lausunnon aluehallitukselle potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvityksestä. Vuosiselvitys annetaan tiedoksi myös Pirkanmaan kuntien kunnanhallituksille.

Lausuntona vuosiselvitykseen todetaan seuraavasti:

Potilas- ja sosiaaliasiamestojen toiminnan järjestämisestä ja tuottamisesta Pirkanmaan hyvinvointialueella vuonna 2023 on vastannut pääasiassa hyvinvointialueen asiamestehtävien yksikkö. Mäntänvuoren Terveys Oy:lla (Juupajoki, Mänttä-Vilppula), Kolmostien Terveys Oy:lla (Kihniö, Parkano) sekä Keiturin sotella (Ruovesi, Virrat) on ollut oma potilasasiamehensä. Sosiaaliasiamiehen palveluita on Pirkanmaan hyvinvointialueella tuottanut ostopalvelusopimuksella Pikassos Oy (Akaa, Urjala), Merikratos Oy (Juupajoki, Mänttä-Vilppula, Ruovesi, Virrat) sekä Mieli Tukitalo Mielenterveys ry. (Punkalaidun, Sastamala).

Vuosiselvitys kuvaa potilas- ja sosiaaliasiamestojen näkemystä potilaan ja asiakkaan aseman ja oikeuksien kehityksestä vuonna 2023, mutta se ei ole kokonaiskuvaus sosiaali- ja terveydenhuollon ja sairaanhoidon tilasta. Selvitykseen on yhdistetty Pirkanmaan hyvinvointialueen oman asiamestehtävien yksikön raportti ja havainnot sekä muiden toimijoiden erikseen toimittamat tiedot oman alueensa potilas- tai sosiaaliasiamestojen toiminnasta.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

Selvityksessä esitetyt tiedot ja havainnot perustuvat asiamiehille tulleiden potilaiden, asiakkaiden ja heidän edustajiensa sekä henkilöstön yhteydenottoihin sekä asioihin, jotka ovat tulleet esille muussa asiamiestoiminnassa.

Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiamiehille tuli vuonna 2023 asiatapahtumia yhteensä 2761. Luvussa on mukana sekä hyvinvointialueen oman potilasasiamiestoiminnan että ulkoistetun toiminnan tapahtumat. Yhteydenoton tyypillisin syy oli hoidon toteuttaminen. Myös potilasvahinkoihin tai niihin liittyvistä epäilyistä sekä tietosuojaan liittyvistä erilaisista kysymyksistä keskusteltiin paljon potilaiden kanssa.

Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiamiehille sekä ostopalveluina tuoteutusta toiminnasta tuli vuoden 2023 aikana yhteensä 889 asiatapahtumaa. Yhteydenoton syyt liittyivät pääasiassa palvelun toteuttamiseen. Sosiaaliasiamies keskusteli asiakkaiden kanssa paljon myös päätöksistä ja sopimuksista sekä jonotus- ja käsittelyajoista.

Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamiehet tilastoivat yhteydenotot Sampaset- tilastointiohjelmaan. Asiakkaan asian hoitaminen alusta loppuun tilastoidaan yhdeksi asiatapahtumaksi riippumatta siitä, kuinka monta yhteydenottoa asian selvittäminen vaatii. Kyse ns. case-tilastointitavasta.

Erityisinä havaintoina vuodesta 2023 nostetaan esille seuraavat asiat:

- Pirkanmaan hyvinvointialueella sosiaalihuollon muistutuksia tehtiin 210 ja terveydenhuollon muistutuksia 764. Muistutusten käsittelyajat ovat asiakkaiden kertoman mukaan poikenneet valvontaviranomaisten edellyttämistä kohtuullisista käsittelyajoista sekä sosiaali- että terveydenhuollossa. Asiakkaan tulisi saada asianmukainen vastaus muistutukseensa kohtuullisessa ajassa.
- Kiireettömään psykiatriseen erikoissairaanhoidon pääsyssä on asiakkaiden kertoman mukaan ollut haasteita. Potilaslain mukaan ihmisellä on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon kuuluu myös sen oikea-aikaisuus. Terveydenhuoltolain 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.
- Yhteydenotoissa on tullut esille, ettei potilaille ole tehty hoitosuunnitelmaa tai sen päivittäminen on ollut puutteellista. Potilaslaissa säädetään jokaisen potilaan oikeudesta hoitosuunnitelmaan. Terveys- ja hoitosuunnitelma pitäisi laatia kaikille potilaille, joiden hoito edellyttää koordinoimista ja jotka hyötyvät tehdystä suunnitelmasta. Tällaisia ovat erityisesti pitkäaikais- ja monisairaat potilaat, joita halutaan motivoida omasta terveydestä huolehtimiseen. 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.
- Sosiaalihuollon asiakkaille tulisi nimetä omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Asiakkaalla on

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

lähtökohtaisesti oikeus saada omatyöntekijä. Erityistä tukea saavalla lapsella tai muuta erityistä tukea saavalla asiakkaalla tulee olla oikeus tavata omatyöntekijä riittävän usein henkilökohtaisesti.

- Sosiaaliasiamiehelle on tullut yhteydenottoja, joissa on kerrottu, ettei lakikäästeisissä käsittelyajoissa ole pysytty kaikkien hyvinvointialueen vammaispalveluiden osalta. Tilanne on tuotu esiin jo asiamiesten vuoden 2022 selvityksessä Tampereen seutukunnalle.
- Sosiaaliasiamiehelle tulleiden asiakkaiden yhteydenottojen perusteella vaikuttaa siltä, että vammaispalveluiden tiimikäsittelytapa on herättänyt asiakkaissa hämmennystä. Sosiaaliasiavastaava haluaa kiinnittää hyvinvointialueen huomiota siihen, että mikäli asiakkaiden on vaikea ymmärtää hyvinvointialueen luomien päätöksenteon rakenteiden merkitystä, saattaa se heikentää asiakkaiden luottamusta heidän asiansa asianmukaiseen ja viivytyksettömään käsittelyyn.

Liitteenä Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamiesten vuosiselvitys asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista 2023 sekä esittelydiat.

### **Ehdotus**

Esittelijä: Arto Ranta

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

- merkitä selvityksen tiedoksi ja antaa siitä lausuntonsa aluehallitukselle.

### **Kokouskäsittely**

Kuultiin asiantuntijana palvelupäällikkö Katja Uitus-Mäntylää.

Jaosto kävi lähetekeskustelun asiasta, mikä tullaan huomioimaan jatkovalmistelussa. Asiaa käsitellään jaoston päätöksen mukaisesti seuraavassa kokouksessa 22.4.

### **Päätös**

Asiakkuus- ja laatujaosto päätti, että aikataulun niin salliessa lausuntoa edellyttävien asioiden käsittely hoidetaan kahdessa osassa siten, että ensimmäisessä kokouksessa käydään asian esittelystä lähetekeskustelu, jonka pohjalta esittelijä laatii toiseen kokoukseen lausuntoluonnoksen.

---

## **Asiakkuus- ja laatujaosto, 22.04.2024, § 36**

### **Valmistelijat / lisätiedot:**

Katja Uitus-Mäntylä, PALVELUPÄÄLLIKKÖ, katja.uitus-mantyla@pirha.fi

### **Liitteet**

- 1 Sosiaali- ja potilasasiamiesten selvitys 2023, diaesitys
- 2 Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamiesten vuosiselvitys asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista 2023

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

Pirkanmaan hyvinvointialueen hallintosäännön 12 §:n (12.2.2024) mukaan asiakkuus- ja laatujaosto valmistelee lausunnon aluehallitukselle potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvityksestä. Vuosiselvitys annetaan tiedoksi myös Pirkanmaan kuntien kunnanhallituksille.

Asiakkuus- ja laatujaosto kävi kokouksessaan 18.3.2024, § 25 lähetekeskustelun Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamiesten vuosiselvityksestä annettavasta lausunnosta aluehallitukselle. Asiakkuus- ja laatujaosto päätti, että aikataulun niin salliessa lausuntoa edellyttävien asioiden käsittely hoidetaan kahdessa osassa siten, että ensimmäisessä kokouksessa käydään asian esittelystä lähetekeskustelu, jonka pohjalta esittelijä laatii toiseen kokoukseen lausuntoluonnoksen.

### **Taustatietoa vuoden 2023 asiamiesten selvityksestä**

Potilas- ja sosiaaliasiameistoiminnan järjestämisestä ja tuottamisesta Pirkanmaan hyvinvointialueella vuonna 2023 on vastannut pääasiassa hyvinvointialueen asiameistehtävien yksikkö. Mäntänvuoren Terveys Oy:lla (Juupajoki, Mänttä-Vilppula), Kolmostien Terveys Oy:lla (Kihniö, Parkano) sekä Keiturin sotella (Ruovesi, Virrat) on ollut oma potilasasiamiehensä. Sosiaaliasiamiehen palveluita on Pirkanmaan hyvinvointialueella tuottanut ostopalvelusopimuksella Pikassos Oy (Akaa, Urjala), Merikratos Oy (Juupajoki, Mänttä-Vilppula, Ruovesi, Virrat) sekä Mieli Tukitalo Mielenterveys ry. (Punkalaidun, Sastamala).

Vuosiselvitys kuvaa potilas- ja sosiaaliasiameisten näkemystä potilaan ja asiakkaan aseman ja oikeuksien kehityksestä vuonna 2023, mutta se ei ole kokonaiskuvaus sosiaali- ja terveydenhuollon ja sairaanhoidon tilasta. Selvitykseen on yhdistetty Pirkanmaan hyvinvointialueen oman asiameistehtävien yksikön raportti ja havainnot sekä muiden toimijoiden erikseen toimittamat tiedot oman alueensa potilas- tai sosiaaliasiameistoiminnasta.

Selvityksessä esitetyt tiedot ja havainnot perustuvat asiamiehille tulleiden potilaiden, asiakkaiden ja heidän edustajiensa sekä henkilöstön yhteydenottoihin sekä asioihin, jotka ovat tulleet esille muussa asiameistoiminnassa.

Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiamiehille tuli vuonna 2023 asiatapahtumia yhteensä 2761. Luvussa on mukana sekä hyvinvointialueen oman potilasasiameistoiminnan että ulkoistetun toiminnan tapahtumat. Yhteydenoton tyypillisin syy oli hoidon toteuttaminen. Myös potilasvahinkoihin tai niihin liittyvistä epäilyistä sekä tietosuojaan liittyvistä erilaisista kysymyksistä keskusteltiin paljon potilaiden kanssa.

Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiamiehille sekä ostopalveluina tuoteutusta toiminnasta tuli vuoden 2023 aikana yhteensä 889 asiatapahtumaa. Yhteydenoton syyt liittyivät pääasiassa palvelun toteuttamiseen. Sosiaaliasiamies keskusteli asiakkaiden kanssa paljon myös päätöksistä ja sopimuksista sekä jonotus- ja käsittelyajoista.

Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamiehet tilastoivat yhteydenotot Sampaset- tilastointiohjelmaan. Asiakkaan asian hoitaminen alusta loppuun tilastoidaan yhdeksi asiatapahtumaksi riippumatta siitä, kuinka monta yhteydenottoa asian selvittäminen vaatii. Kyse ns. case-tilastointitavasta.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

### **Erityisinä havaintoina vuodesta 2023 nostetaan esille seuraavat asiat:**

- Pirkanmaan hyvinvointialueella sosiaalihuollon muistutuksia tehtiin 210 ja terveydenhuollon muistutuksia 764. Muistutusten käsittelyajat ovat asiakkaiden kertoman mukaan poikenneet valvontaviranomaisten edellyttämistä kohtuullisista käsittelyajoista sekä sosiaali- että terveydenhuollossa. Asiakkaan tulisi saada asianmukainen vastaus muistutukseensa kohtuullisessa ajassa.
- Kiireettömään psykiatriseen erikoissairaanhoidon pääsyssä on asiakkaiden kertoman mukaan ollut haasteita. Potilaslain mukaan ihmisellä on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon kuuluu myös sen oikea-aikaisuus. Terveydenhuoltolain 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.
- Yhteydenottoissa on tullut esille, ettei potilaille ole tehty hoitosuunnitelmaa tai sen päivittäminen on ollut puutteellista. Potilaslaissa säädetään jokaisen potilaan oikeudesta hoitosuunnitelmaan. Terveys- ja hoitosuunnitelma pitäisi laatia kaikille potilaille, joiden hoito edellyttää koordinoimista ja jotka hyötyvät tehdystä suunnitelmasta. Tällaisia ovat erityisesti pitkäaikais- ja monisairaat potilaat, joita halutaan motivoida omasta terveydestä huolehtimiseen. 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.
- Sosiaalihuollon asiakkaille tulisi nimetä omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Asiakkaalla on lähtökohtaisesti oikeus saada omatyöntekijä. Erityistä tukea saavalla lapsella tai muuta erityistä tukea saavalla asiakkaalla tulee olla oikeus tavata omatyöntekijä riittävän usein henkilökohtaisesti.
- Sosiaaliasiamiehelle on tullut yhteydenottoja, joissa on kerrottu, ettei lakikäasteisissä käsittelyajoissa ole pysytty kaikkien hyvinvointialueen vammaispalveluiden osalta. Tilanne on tuotu esiin jo asiamiesten vuoden 2022 selvityksessä Tampereen seutukunnalle.
- Sosiaaliasiamiehelle tulleiden asiakkaiden yhteydenottojen perusteella vaikuttaa siltä, että vammaispalveluiden tiimikäsittelytapa on herättänyt asiakkaissa hämmennystä. Sosiaaliasiavastaava haluaa kiinnittää hyvinvointialueen huomiota siihen, että mikäli asiakkaiden on vaikea ymmärtää hyvinvointialueen luomien päätöksenteon rakenteiden merkitystä, saattaa se heikentää asiakkaiden luottamusta heidän asiansa asianmukaiseen ja viivytyksettömään käsittelyyn

### **Asiakkuus- ja laatujaoston lausunto**

Lausunto Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamiesten vuosiselvityksestä annetaan nyt ensimmäisen kerran. Selvitys antaa kootun katsauksen asioihin, joissa alueen asukkaan kokemuksen mukaan sosiaali- ja terveystieteiden järjestämisessä on ollut ongelmia.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

Uutta raportointikäytäntöä laadittaessa olisi asiakkuus- ja laatujaoston mielestä ajankohtaista pohtia, miten vuosiselvitys kytketään osaksi hyvinvointialueen päätöksentekoa. Pelkkä raportointi ei ole mielekäs, ellei se johda havaittujen epäkohtien korjautumiseen. Erityistä huomiota tulisi keskittää haavoittavassa asemassa oleviin ryhmiin ja palvelupudokkuuden riskiin.

Asiakkuus- ja laatujaosto ehdottaa, että niiltä osin kuin hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamiiehen vuosiselvityksessä nousee kohdennettuja huolen aiheita, käsittelyyn liitetään jatkossa palvelujen järjestämisestä vastaavien selvitys siitä, miten havaitut epäkohdat on huomioitu tai aiotaan huomioida. Käsittely voitaisiin sijoittaa osaksi joko hallituksen tai asiakkuus- ja laatujaoston vuosikelloa.

Liitteenä Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamiesten vuosiselvitys asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista 2023 (sekä esittely).

### **Ehdotus**

Esittelijä: Arto Ranta

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää

- hyväksyä esitetyn lausuntoluonnoksen aluehallitukselle.

### **Kokouskäsittely**

Kuultiin asiantuntijana palvelupäällikkö Katja Uitus-Mäntylää.

### **Päätös**

Päätösehdotus hyväksyttiin.

## **Aluehallitus, 06.05.2024, § 140**

### **Valmistelijat / lisätiedot:**

Katja Uitus-Mäntylä, PALVELUPÄÄLLIKKÖ, katja.uitus-mantyla@pirha.fi

### **Liitteet**

- 1 Sosiaali- ja potilasasiamiesten selvitys 2023, diaesitys
- 2 Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamiesten vuosiselvitys asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista 2023

Pirkanmaan hyvinvointialueen hallintosäännön 12 §:n (12.2.2024) mukaan asiakkuus- ja laatujaosto valmistelee lausunnon aluehallitukselle potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvityksestä. Vuosiselvitys annetaan tiedoksi myös Pirkanmaan kuntien kunnanhallituksille.

Sosiaali- ja terveystalvelujen johtoryhmä on käsitellyt asian 21.2.2024. Asiakkuus- ja laatujaosto käsitteli kokouksissaan 18.3.2024 § 25 ja 22.4.2024 § 36 Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamiesten vuosiselvitys asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista 2023 ja antaa selvityksen johdosta aluehallitukselle seuraavan lausunnon:

### **Taustatietoa vuoden 2023 asiamiesten selvityksestä**

Potilas- ja sosiaaliasiamiestoiminnan järjestämisestä ja tuottamisesta Pirkanmaan hyvinvointialueella vuonna 2023 on vastannut pääasiassa hyvinvointialueen asiamestehtävien yksikkö. Mäntänvuoren Terveys Oy:lla (Juupajoki, Mänttä-Vilppula),

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

Kolmostien Terveys Oy:lla (Kihniö, Parkano) sekä Keiturin sotella (Ruovesi, Virrat) on ollut oma potilasasiamiehensä. Sosiaaliasiamiehen palveluita on Pirkanmaan hyvinvointialueella tuottanut ostopalvelusopimuksella Pikassos Oy (Akaa, Urjala), Merikratos Oy (Juupajoki, Mänttä-Vilppula, Ruovesi, Virrat) sekä Mieli Tukitalo Mielenterveys ry. (Punkalaidun, Sastamala).

Vuosiselvitys kuvaa potilas- ja sosiaaliasiamiesten näkemystä potilaan ja asiakkaan aseman ja oikeuksien kehityksestä vuonna 2023, mutta se ei ole kokonaiskuvaus sosiaali- ja terveydenhuollon ja sairaanhoidon tilasta. Selvitykseen on yhdistetty Pirkanmaan hyvinvointialueen oman asiamiestehtävien yksikön raportti ja havainnot sekä muiden toimijoiden erikseen toimittamat tiedot oman alueensa potilas- tai sosiaaliasiamiestoiminnasta.

Selvityksessä esitetyt tiedot ja havainnot perustuvat asiamiehille tulleiden potilaiden, asiakkaiden ja heidän edustajiensa sekä henkilöstön yhteydenottoihin sekä asioihin, jotka ovat tulleet esille muussa asiamiestoiminnassa.

Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiamiehille tuli vuonna 2023 asiatapahtumia yhteensä 2761. Luvussa on mukana sekä hyvinvointialueen oman potilasasiamiestoiminnan että ulkoistetun toiminnan tapahtumat. Yhteydenoton tyypillisin syy oli hoidon toteuttaminen. Myös potilasvahinkoihin tai niihin liittyvistä epäilyistä sekä tietosuojaan liittyvistä erilaisista kysymyksistä keskusteltiin paljon potilaiden kanssa.

Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiamiehille sekä ostopalveluina tuoteutusta toiminnasta tuli vuoden 2023 aikana yhteensä 889 asiatapahtumaa. Yhteydenoton syyt liittyivät pääasiassa palvelun toteuttamiseen. Sosiaaliasiamies keskusteli asiakkaiden kanssa paljon myös päätöksistä ja sopimuksista sekä jonotus- ja käsittelyajoista.

Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiemiehet tilastoivat yhteydenotot Sampaset- tilastointiohjelmaan. Asiakkaan asian hoitaminen alusta loppuun tilastoidaan yhdeksi asiatapahtumaksi riippumatta siitä, kuinka monta yhteydenottoa asian selvittäminen vaatii. Kyse ns. case-tilastointitavasta.

### **Erityisinä havaintoina vuodesta 2023 nostetaan esille seuraavat asiat:**

- Pirkanmaan hyvinvointialueella sosiaalihuollon muistutuksia tehtiin 210 ja terveydenhuollon muistutuksia 764. Muistutusten käsittelyajat ovat asiakkaiden kertoman mukaan poikenneet valvontaviranomaisten edellyttämistä kohtuullisista käsittelyajoista sekä sosiaali- että terveydenhuollossa. Asiakkaan tulisi saada asianmukainen vastaus muistutukseensa kohtuullisessa ajassa.
- Kiireettömään psykiatriseen erikoissairaanhoidon pääsyssä on asiakkaiden kertoman mukaan ollut haasteita. Potilaslain mukaan ihmisellä on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon kuuluu myös sen oikea-aikaisuus. Terveydenhuoltolain 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

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

toisen hyvinvointialueen kanssa tai hankkimalla ne sopimukseen perustuen muilta palvelun tuottajilta.

- Yhteydenotoissa on tullut esille, ettei potilaille ole tehty hoitosuunnitelmaa tai sen päivittäminen on ollut puutteellista. Potilaslaissa säädetään jokaisen potilaan oikeudesta hoitosuunnitelmaan. Terveys- ja hoitosuunnitelma pitäisi laatia kaikille potilaille, joiden hoito edellyttää koordinoimista ja jotka hyötyvät tehdystä suunnitelmasta. Tällaisia ovat erityisesti pitkäaikais- ja monisairaant potilaat, joita halutaan motivoida omasta terveydestä huolehtimiseen. 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.
- Sosiaalihuollon asiakkaille tulisi nimetä omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Asiakkaalla on lähtökohtaisesti oikeus saada omatyöntekijä. Erityistä tukea saavalla lapsella tai muuta erityistä tukea saavalla asiakkaalla tulee olla oikeus tavata omatyöntekijä riittävän usein henkilökohtaisesti.
- Sosiaaliasiamiehelle on tullut yhteydenottoja, joissa on kerrottu, ettei lakikäasteisissä käsittelyajoissa ole pysytty kaikkien hyvinvointialueen vammaispalveluiden osalta. Tilanne on tuotu esiin jo asiamiesten vuoden 2022 selvityksessä Tampereen seutukunnalle.
- Sosiaaliasiamiehelle tulleiden asiakkaiden yhteydenottojen perusteella vaikuttaa siltä, että vammaispalveluiden tiimikäsittelytapa on herättänyt asiakkaissa hämmennystä. Sosiaaliasiavastaava haluaa kiinnittää hyvinvointialueen huomiota siihen, että mikäli asiakkaiden on vaikea ymmärtää hyvinvointialueen luomien päätöksenteon rakenteiden merkitystä, saattaa se heikentää asiakkaiden luottamusta heidän asiansa asianmukaiseen ja viivytyksettömään käsittelyyn.

### **Asiakkuus- ja laatujaoston lausunto**

Lausunto Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamiesten vuosiselvityksestä annetaan nyt ensimmäisen kerran. Selvitys antaa kootun katsauksen asioihin, joissa alueen asukkaan kokemuksen mukaan sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisessä on ollut ongelmia.

Uutta raportointikäytäntöä laadittaessa olisi asiakkuus- ja laatujaoston mielestä ajankohtaista pohtia, miten vuosiselvitys kytketään osaksi hyvinvointialueen päätöksentekoa. Pelkkä raportointi ei ole mielekäästä, ellei se johda havaittujen epäkohtien korjautumiseen. Erityistä huomiota tulisi keskittää haavoittavassa asemassa oleviin ryhmiin ja palvelupudokkuuden riskiin.

Asiakkuus- ja laatujaosto ehdottaa, että niiltä osin kuin hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamiesten vuosiselvityksessä nousee kohdennettuja huolen aiheita, käsittelyyn liitetään jatkossa palvelujen järjestämisestä vastaavien selvitys siitä, miten



Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

havaitut epäkohdat on huomioitu tai aiotaan huomioida. Käsittely voitaisiin sijoittaa osaksi joko hallituksen tai asiakkuus- ja laatujaoston vuosikelloa.

Liitteenä Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamiesten vuosiselvitys asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista 2023 (sekä diaesitys).

### **Ehdotus**

Esittelijä: Marina Erhola

Aluehallitus päättää

- merkitä tiedoksi Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamiesten vuosiselvityksen asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista 2023 sekä asiakkuus- ja laatujaoston antaman lausunnon selvitykseen.

### **Kokouskäsittely**

Puheenjohtajana asian käsittelyssä toimi aluehallituksen 1. varapuheenjohtaja Hanna Laine puheenjohtaja Kari-Matti Hiltusen ollessa estynyt.

Kuultiin asiantuntijana palvelupäällikkö Katja Uitus-Mäntylää.

### **Päätös**

Päätösehdotus hyväksyttiin.

### **Esteellisyys**

Aluehallituksen puheenjohtaja Kari-Matti Hiltunen ilmoitti olevansa esteellinen asian käsittelyssä (HL 28 § 1 mom 1 kohta) ja poistui kokouksesta asian käsittelyn ja päätöksenteon ajaksi. Esteellisyys todettiin.

### **Tiedoksi**

Pirkanmaan kuntien kunnanhallitukset

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

Nähtävillä Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivulla [pirha.cloudnc.fi](http://pirha.cloudnc.fi) 9.5.2024

Otteen oikeaksi todistaa

Tampere  
13.05.2024

Katri Lielahi  
HALLINTOASSISTENTTI

**Tiedoksianto asianosaiselle**

Päätös on lähetetty sähköpostitse 13.5.2024

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu asianhallintajärjestelmässä. Pirkanmaan hyvinvointialue 13.05.2024 klo 09:08. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty asianhallintajärjestelmässä

---

### **Muutoksenhakukielto**

§140

### **Muutoksenhakukielto**

Oikaisuvaatimusta ei saa tehdä päätöksestä, joka koskee vain valmistelua tai täytäntöönpanoa (Laki hyvinvointialueesta 141 §).