

# Sosiaali- ja potilasasiamiehen selonteko 2021

Hanko, Raasepori ja Kirkkonummi

Johanna Söderlund  
2022-02-25

## Sisältö

Alkusanat .....	2
Yleistä Hangon, Raaseporin ja Kirkkonummen asioista .....	3
Asioita 1 000 asukasta kohden .....	3
Sosiaaliasiamiehen asiat 1 000 asukasta kohden .....	3
Potilasasiamiehen asiat 1 000 asukasta kohden .....	3
Kuka ottaa yhteyttä? .....	4
Miten on otettu yhteyttä? .....	4
Hanko .....	5
Sosiaaliasiamiehen asiat .....	5
Potilasasiamiehen asiat .....	5
Raasepori .....	6
Sosiaaliasiamiehen asiat .....	6
Potilasasiamiehen asiat .....	6
Kirkkonummi .....	7
Sosiaaliasiamiehen asiat .....	7
Potilasasiamiehen asiat .....	7

## Alkusanat

Toinen koronaviruksen hallitsema vuosi on päättynyt. Koronavirus on myös vuonna 2021 vaikuttanut yhteydenottoihin sosiaali- ja potilasasiamieheen, sillä kun virus oli aktiivisempi ja rajoitukset tiukat, sosiaali- ja potilasasiamieheen oltiin vähemmän yhteydessä ja päinvastoin.

Vuoden aikana sosiaali- ja potilasasiamiehet ovat keskustelleet siitä, mikä nimike voisi olla parempi, koska nimike asiamies lupaa ehkä enemmän kuin mitä asiamiehet voivat tehdä. Asiakkaat ja potilaat turhautuvat, koska sosiaali- ja potilasasiamies ei voi uusia lääkemääräystä (tai pakottaa lääkäriä uusimaan), muuttaa tai tehdä päätöksiä eikä järjestää vanhemmille palveluasumispaikkaa. Nähtäväksi jää, mikä nykyisten sosiaali- ja potilasasiamiesten lopulliseksi nimikkeeksi tulee.

Vuonna 2021 yhteydenotot Kirkkonummelta lisääntyivät, mutta yhteydenottoja ei kuitenkaan ollut yhtä monta kuin esimerkiksi vuonna 2019 (85 kpl). Yhteydenotot Raaseporista vähenivät jyrkästi sosiaali- ja terveydenhuollon osalta verrattuna vuoden 2020 erityisen moniin yhteydenottoihin.

Vuodenvaihteesta alkaen Inkoon kunta siirsi potilasasiamiespalvelunsa Sosiaalitaloon.

	<b>potilasasia- miehen asiat</b>	<b>sosiaaliasia- miehen asiat</b>	<b>yhteensä</b>	<i>2020</i>
Hanko	22	6	28	28
Inkoo				6
Kirkkonummi	43	33	76	50
Raasepori	33	11	44	75
<b>Yhteensä</b>	<b>98</b>	<b>50</b>	<b>148</b>	<b>159</b>

Koronapandemia on ollut raskas kaikille. Tämä on näkynyt muun muassa lastensuojelun asiakkaina olevien vanhempien yhteydenotoissa. Yhteydenotot ovat ajoittain olleet aggressiivisempia kuin edellisinä vuosina, mikä on mielestäni osoitus yleisestä turhautumisesta vallitsevaan tilanteeseen.

Huolimatta kotihoidon turbulenssista ja henkilöstöpulasta sekä Hangossa että Raaseporissa asiakkaat tai omaiset eivät ole olleet minuun yhteydessä. On vaikea sanoa, mistä tämä johtuu, mutta toivon, että asiakkaat tai omaiset eivät pelkää loukkaavansa henkilökuntaa. Hoitoon tai kohteluun tyytymättömällä on aina oikeus tehdä huomautus, johon tulee vastata asiallisesti ja rakentavasti.

Raaseporissa 25.2.2022

Johanna Söderlund  
sosiaali- ja potilasasiamies

## Yleistä Hangon, Raaseporin ja Kirkkonummen asioista

	<b>vuosi 2014</b>	<b>vuosi 2015</b>	<b>vuosi 2016</b>	<b>vuosi 2017</b>	<b>vuosi 2018</b>	<b>vuosi 2019</b>	<b>vuosi 2020</b>	<b>vuosi 2021</b>
sosiaaliasiamiehen asiat	378	385	306	221	110	86	65	50
potilasasiamiehen asiat	164	179	173	141	142	111	94	98
<b>Yhteensä</b>	<b>542</b>	<b>564</b>	<b>479</b>	<b>362</b>	<b>252</b>	<b>197</b>	<b>159</b>	<b>148</b>

Asioiden kokonaismäärä laski vuonna 2021, mutta ei yhtä paljon kuin edellisinä vuosina. Ensimmäistä kertaa pitkään aikaan terveydenhuoltoon liittyviä asioita on ollut hieman enemmän kuin viime vuonna. Lukuihin vaikuttaa jonkin verran myös se, että Inkoo, jolla oli aikaisemmin sopimus Raaseporin kaupungin kanssa, siirsi potilasasiamiespalvelunsa Sosiaalitaloon.

Asioiden määrä on vaihdellut suuresti kuukausittain (vähiten toukokuussa, 5 kpl, ja eniten elokuussa, 21 kpl). Kun on ollut useita koronataartuntoja, asioita on ollut vähän, mutta määrä on kasvanut tautitilanteen rauhoittuttua.

Vuoden aikana tehtiin kaksi kotikäyntiä.

Asioista 82 % ratkaistiin informaatiolla ja/tai neuvonnalla, kun taas 7 % asioista vaati tarkempaa selvitystä. Muut asiat selvitettiin keskustelemalla, kuuntelemalla ja olemalla läsnä.

## Asioita 1 000 asukasta kohden

### Sosiaaliasiamiehen asiat 1 000 asukasta kohden

<b>Vuosi</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Hanko</b>	4,7	8,6	4,3	6,1	1,4	0,7	0,9	0,8
<b>Raasepori</b>	5,2	4,5	3,7	2,3	1,3	1,1	0,9	0,4
<b>Inkoo</b>	4,1	5,2	4,8	3,5	1,1	0,6	0,2	
<b>Kirkkonummi</b>	4,3	4,0	3,6	2,2	1,5	1,6	0,8	0,8

### Potilasasiamiehen asiat 1 000 asukasta kohden

<b>Vuosi</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Hanko</b>					3,7	2,1	2,6	3,5
<b>Raasepori</b>					1,7	1,9	1,8	1,6
<b>Inkoo</b>					1,1	0,9	0,9	
<b>Kirkkonummi</b>	1,6	1,7	1,7	1,6	1,5	1,2	0,4	1,9

Edellisten vuosien tapaan edellä mainittuja lukuja tulee tarkastella tietyllä varauksella, koska muutamat tapaukset voivat johtaa lukujen suureen vaihteluun. Mutta huomionarvoista on, että terveydenhuoltoon liittyviä yhteydenottoja on Hangossa ollut huomattavasti enemmän vuonna 2021 kuin vuosina 2019–2020. Tarkempi analyysi on kohdassa Hanko, Potilasasiamiehen asiat, sivu 5.

Raaseporissa yhteydenotto sosiaalihuoltoon liittyvissä asioissa on ollut vähäistä vuonna 2021 edellisiin vuosiin verrattuna.

(HUOM! Vuonna 2017 Kela otti hoitaakseen perustoimeentulotuen myöntämisen ja kunnat täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisen.)

## Kuka ottaa yhteyttä?

	potilasasia- miehen asiat	sosiaaliasia- miehen asiat	potilasas. %-osuus	sosiaalias. %-osuus
omainen	26	22	26,3 %	43,1 %
asiakas		26	0,0 %	51,0 %
potilas	69		69,7 %	0,0 %
henkilöstö	1	1	1,0 %	2,0 %
muu	3	2	3,0 %	3,9 %
<b>Yhteensä</b>	<b>99</b>	<b>51</b>	100,0 %	100,0 %

Vaikka sosiaalihuoltoon liittyvien yhteydenottojen osuus oli vuotta 2020 suurempi (30,8 %) ja omaisten yhteydenottojen määrä oli sama kuin v. 2020, yhteydenottojen osuus kasvoi asioiden kokonaismäärän pienentyessä. Omaiset ottavat yhteyttä lähinnä vanhustenhuoltoon ja lastensuojeluun liittyvissä asioissa.

## Miten on otettu yhteyttä?

	potilasasia- miehen asiat	sosiaaliasia- miehen asiat	yhteensä	%-osuus
s-posti	30	20	50	33,8 %
puhelin	68	30	98	66,2 %
<b>Yhteensä</b>	<b>98</b>	<b>50</b>	<b>148</b>	<b>100,0 %</b>

Sähköpostien osuus on kasvanut vuoteen 2020 verrattuna (21,4 %).

# Hanko

## Sosiaaliamiehen asiat

	<b>sosiaaliamiehen asiat</b>
muut	1
maksut	1
lastensuojelu	3
kuljetuspalvelu	1
<b>Yhteensä</b>	<b>6</b>

Kuluneen vuoden aikana mediassa esiintyneestä kotihoidon turbulenssista huolimatta kukaan ei ole ottanut yhteyttä sosiaaliamieheen.

## Potilasiamiehen asiat

	<b>potilasiamiehen asiat</b>
muut	2
kohtelu	15
mahd. potilasvahingot	3
vammaispalvelut	1
potilaskertomukset	1
<b>Yhteensä</b>	<b>22</b>

Terveystieteiden kohteluun liittyvät yhteydenotot ovat lisääntyneet kolmasosalla vuodesta 2020. Potilaiden mielestä lääkärit ja hoitohenkilöstö ovat olleet epämiellyttäviä ja loukkaavia heitä kohtaan. Kommunikaatiokatkoksia on esiintynyt, jos lääkärin äidinkieli ei ole ollut suomi tai ruotsi.

Epäselvyyksiä on esiintynyt silloin, kun voimakkaita särkylääkkeitä tarvitsevien potilaiden reseptejä ei ole uusittu. En kyseenalaista lääkärin lääketieteellistä osaamista vahvoista särkylääkkeistä ja lääkkeiden aiheuttamista riippuvuuksista, mutta jos lääkäri ei uusi näiden särkylääkkeiden reseptejä, hoitosuunnitelma on erityisen tärkeä potilaalle, jotta hän tietää, miten hoitoa jatketaan.

# Raasepori

## Sosiaaliasiamiehen asiat

	<b>sosiaaliasia- miehen asiat</b>
muut	2
maksut	1
lastensuojelu	1
Kela-taksi	1
mielenterveyshoito, perusterveydenhuolto	1
toimeentulotuki	1
aikuissosiaalityö	1
vanhustenhuolto	3
<b>Yhteensä</b>	<b>11</b>

Sosiaalihuoltoon liittyvät yhteydenotot ovat vähentyneet yli puolella vuoteen 2020 verrattuna (25 kpl). Tämä siitä huolimatta, että mm. kotihoito on myös Raaseporissa ollut koko vuoden kovan paineen alla henkilöstöpulan vuoksi.

## Potilasasiamiehen asiat

	<b>potilasasia- miehen asiat</b>
muut	5
maksut	3
kohtelu	13
mahd. potilasvahingot	4
Kela-taksi	1
potilaskertomukset	2
hammaslääkäri	3
vanhustenhuolto	2
<b>Yhteensä</b>	<b>33</b>

Terveys- ja hoitoon liittyvien tapausten määrä on laskenut 50:stä (v. 2020) 33:een (v. 2021). Puolet yhteyttä ottaneista potilaista on kokenut, että heitä ei ole otettu vakavasti, minkä johdosta heidän vaivansa/sairautensa ovat pahentuneet tarpeettomasti.

Kaksi hammaslääkärin johdosta yhteyttä ottanutta on valittanut jonon pituutta ja kysynyt, voiko yksityiselle hammaslääkärille saada maksusitoumuksen.

# Kirkkonummi

## Sosiaaliasiamiehen asiat

	<b>sosiaaliasia- miehen asiat</b>
muut	5
lastensuojelu	11
kohtelu	5
kotipalvelu	1
potilaskertomukset	3
toimeentulotuki	4
aikuissosiaalityö	1
vanhustenhuolto	3
<b>Yhteensä</b>	<b>33</b>

Sosiaalihuollon väärinkäytöksestä johtuvien yhteydenottojen määrä on lähes sama kuin vuonna 2020 (32 kpl).

Lastensuojelun yhteydenotoissa oli vuoden aikana kyse siitä, että toinen vanhempi katsoi olevansa huono-osaisempi ja että sosiaalityöntekijät kuuntelivat vain toista vanhempaa. Tämä koski sekä äitien että isien yhteydenottoja. Puolet yhteydenotoista tapahtui kesän loppupuolella lomien jälkeen.

## Potilasasiameiehen asiat

	<b>potilasasia- miehen asiat</b>
muut	7
maksut	1
kohtelu	19
mahd. potilasvahingot	3
potilaskertomukset	7
hammaslääkäri	6
<b>Yhteensä</b>	<b>43</b>

Terveydenhuoltoon liittyvät yhteydenotot ovat lisääntyneet tuntuvasti vuodesta 2020. Yhteydenottoja oli tuolloin 18 ja ne koskivat erityisesti henkilökunnan kohteluun liittyviä asioita. (V. 2020 yhteydenottoja oli 5 kpl.)

Potilaiden mielestä heitä pompotellaan paikasta toiseen, heidän täytyy kertoa samat asiat uudestaan eikä kukaan ota vastuuta. Muutama potilas on ottanut yhteyttä, koska heidän mielestään lääkärit uskovat kaikkien somaattisten sairauksien johtuvan potilaan psyykkisistä sairauksista. On tärkeää muistaa, että myös psyykkisesti sairaalla henkilöllä voi samanaikaisesti olla yksi tai useampi somaattinen sairaus ja että kaikkia sairauksia on hoidettava.

Potilaat ottavat joskus yhteyttä epäillessään, että henkilökunta lukee potilastietoja uteliaisuudesta. Henkilökunta ei tietenkään saa tehdä niin, ja potilaalla on oikeus saada lokitiedot siitä, kuka on lukenut potilasasiakertomukset. Lokitietoja saa siitä lähtien, kun niitä on alettu rekisteröidä järjestelmiin.