

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavan selvitys 2025

Laki sosiaali- ja potilasasiavastaavista (739/2023) säätelee potilaiden sekä sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaiden oikeuksien ja oikeusturvan toteutumista sosiaali- ja terveydenhuollossa. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvityksenä on asiavastaavien tekemä työ ja vuoden 2025 yhteydenotot, joita tuli yhteensä 1568 kappaletta. Potilasasiavastaavan yhteydenotosta huomattava osa koski terveysasemien toimintaa: ensisijaisesti käytettyä terveydenhuollon palvelua, epäselvyyttä tai tyytymättömyyttä hoidon tai ajanvarauksen suhteen, vaikeutta saada yhteys yksikköön puhelimitse tai digipalveluiden kautta, kiireeseen liittyviä kohtaamisen ongelmia.

Sosiaaliasiavastaavan yhteydenotoista suurin osa koski vammaispalveluja sekä ikääntyneiden palveluja. Ikääntyneiden palveluissa nousivat erityisesti esiin asumispalvelut sekä kotihoito, tyytymättömyys palvelun laatuun ja toteuttamiseen, menettelyihin, päätöksentekoon ja kohteluun ja vuorovaikutukseen. Vammaispalveluissa korostui tyytymättömyys palveluihin ja päätöksiin, päätöksentekoprosessin epäselvyyteen, puutteelliseen neuvontaan ja ohjaukseen sekä asiakkaan vaikutusmahdollisuuksiin omassa asiassa.

Potilasasiavastaavan yhteydenotoista lähes puolet yhteydenotoista (47,3 %) koski avosairaanhoidtoa, 15,4 % suun terveydenhuoltoa, 7,9 % sairaalapalveluja, 6,8 % yksityisen terveydenhuollon toimintayksikköä, 3,4 % lasten, nuorten ja perheiden palveluja, 2,7% mielenterveys ja päihdepalveluja ja 0,6 % kuntoutuspalveluja.

Yhteydenotoista suurin osa koski avosairaanhoidtoa, mikä kuvaa kokemusta siitä, että hoitoon pääsy oli vaikeaa ja hidasta, hoitopäätökset eivät olleet ymmärrettäviä ja vuorovaikutus koettiin epäasialliseksi. Sairaalapalveluissa nousi esiin puutteet kivunhoidossa, lääkityksen hallinnassa ja hoitolinjauksissa. Kotiutus kuvattiin yhteydenotoissa liian varhaisessa vaiheessa toteutetuksi, mikä on aiheuttanut turvattomuutta ja lisähoidon tarvetta.

Asiakasmaksuissa yhteydenotoissa nousi esiin erityisesti hammashoidon maksut, etäkäyntien laskutus sekä sairaala- ja vakuutusasioihin liittyvät kysymykset. Hammashoidossa asiakasmaksut koettiin kohtuuttomiksi silloin, kun samaa vaivaa hoidetaan useilla käynneillä.

Yhteydenotoista sosiaaliasiavastaavaan koski vammaispalveluja 36,2 %, 24,1 % ikääntyneiden palveluja, 20,1 % lasten, nuorten ja perheiden palveluja, 14,5 % aikuisten sosiaalipalveluja ja 3,6 % mielenterveys ja päihdepalveluja. Yhteydenoton syitä oli useita: menettely, palveluiden laatuun ja toteuttamiseen, päätöksiin, sopimuksiin ja suunnitelmiin, tiedontarpeeseen ja tietosuojaan ja salassapito.

Ikääntyneiden kohdalla esiin nousi seniori-infon osalta soittopyyntöihin vastaamattomuus ja se, ettei asiakasta kuulla, myös tyytymättömyys omaishoidon tuen linjauksissa ja

palvelusuunnitelman muutoksissa. Kotona asumisessa korostui tyytymättömyys kotihoidon käyntien vähentymiseen, kotiutussuunnittelun puutteisiin sekä lääkehoidon käytäntöihin, myös omaisten luottamus palveluun on heikentynyt. Asumispalveluista yhteydenottoja oli tullut hoidon laatuun ja turvallisuuteen liittyen.

Vammaispalvelut

Vammaispalveluja koskevia yhteydenottoja oli 162 kpl, yhteydenottojen määrä oli lisääntynyt edellisestä vuodesta 20 %. Yhteydenottojen kasvun määrään on voinut vaikuttaa vuonna 2025 voimaan tullut uusi vammaispalvelulaki. Monissa yhteydenotoissa esiin nousi uuden lain soveltamiseen liittyvät teemat.

Yhteydenotoissa esiin nousi: yhteydenoton saanti työntekijään tai palveluyksikköön, sähköpostiin ja soittopyyntöihin ei vastata tai se kestää kohtuuttoman kauan, omatyöntekijää tai johtavaa työntekijää on vaikea tai jopa mahdoton tavoittaa, neuvonta vammaispalveluista on puutteellista, päätöksiä ei anneta ajallaan ja /tai päätösten perustelut olivat puutteellisia tai virheellisiä, haluttiin tietoa omista oikeuksista sekä neuvoja oikaisuvaatimusten, valitusten ja kanteluiden tekoon.

Kuljetuspalveluja koskevat yhteydenotot: vakiotaksien poistaminen, liikkumisalueen rajaaminen ja vaaratilanteet kuljetuksissa, asiakkaat kokivat, että muutokset heikentävät vammaisena henkilönä yhteiskunnassa toimimista myös turvallisuutta ja arjen sujuvuutta.

Henkilökohtainen apu: tuntimäärien vähentäminen sekä avun järjestämistapa (työnantajamalli vs. palveluseteli) liittyvät erimielisyydet, päätösten viivästyminen, ei riittävää apua arjen tilanteisiin., omaishoidon tuen epäselvyydet.

Yhteenveto

Selvityksessä esiin nousee se, että asiakkaat kokivat, ettei heittä kuunneltu palveluissa tai heidän näkemystään palveluja tai hoitoa suunnitellessa ei otettu huomioon. Lisäksi esille nousivat palveluiden järjestämiseen, jatkuvuuteen ja yksilöllisyyteen liittyvät ongelmat, jotka vaikuttivat asiakkaiden kokemuksiin palvelujärjestelmän toimivuudesta ja oikeudenmukaisuudesta. Asiakkaat saattoivat kokea, että heitä syrjittiin esimerkiksi iän, aiemmin todetun sairauden, vammaisuuden tai etnisen taustan perusteella.

Miten me vammaisneuvostona voisimme vaikuttaa siihen, että vammaisia henkilöitä ja heidän omaisiaan kuunneltaisiin terveydenhuollon ja sosiaalihuollon kohtaamisissa niin, että palvelut takaisivat jokaiselle yksilöllisten tarpeiden mukaisen ja turvallisen arjen.

Irmeli Virkkula

Kauniaisten vammaisneuvoston puheenjohtaja