



**Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue  
Västra Nylands välfärdsområde**

## **Sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys 2023**

Jenni Henttonen, sosiaali- ja potilasasiavastaava

Terhi Willberg, sosiaali- ja potilasasiavastaava

9.4.2024 Palvelut ja resurssit -lautakunta

# Sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminta

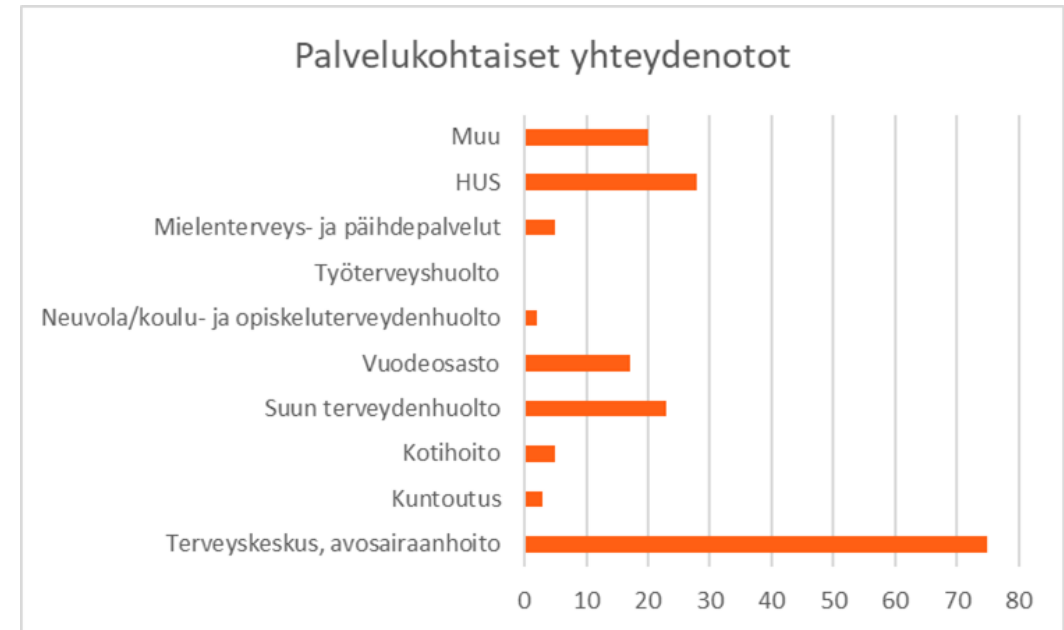
- Vuonna 2023 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiamiehen palvelut järjestettiin sekä omana toimintana (Espoo, Kauniainen, Kirkkonummi, Hanko ja Raasepori) että ostopalveluna Sosiaalitaito Oy:ltä (Inkoo, Karkkila, Lohja, Siuntio ja Vihti).
- Potilasasiamiehelle tulleita yhteydenottoja tilastoitiin vuonna 2023 yhteensä **919** kpl (Espoo, Kauniainen, Kirkkonummi, Raasepori ja Hanko) ja **156** kpl (Lohja, Vihti, Karkkila, Inkoo ja Siuntio). Tilastointitavoissa eroja.
- Sosiaaliasiamiehelle tulleita yhteydenottoja yhteensä **510** (Espoo, Kauniainen, Kirkkonummi, Raasepori ja Hanko) ja **90** kpl (Lohja, Vihti, Karkkila, Inkoo ja Siuntio). Tilastointitavoissa eroja.
- 1.1.2024 tuli voimaan laki potilas- ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023). Laissa säädetään potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan järjestämisestä, tehtävistä, kelpoisuudesta, riippumattomuudesta sekä henkilötietojen käsittelystä.



# Yhteydenotot potilasasiamiehelle 2023

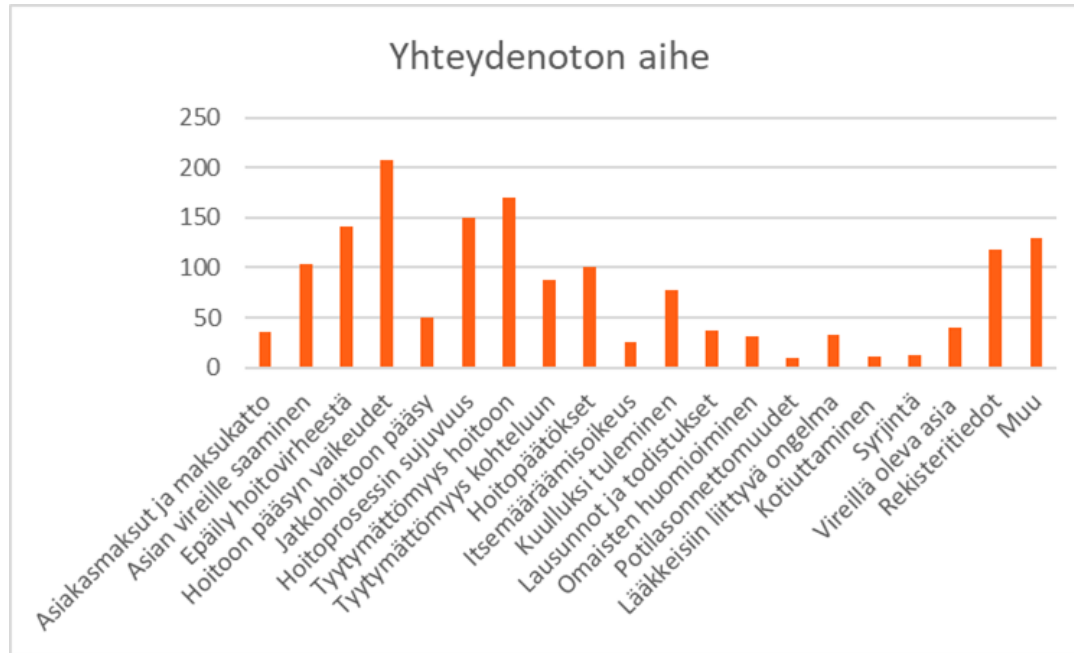
Espoon, Kauniaisten, Kirkkonummen, Raaseporin ja Hangon alueella:

Lohjan, Vihdin, Karkkilan, Inkoon ja Siuntion alueella:

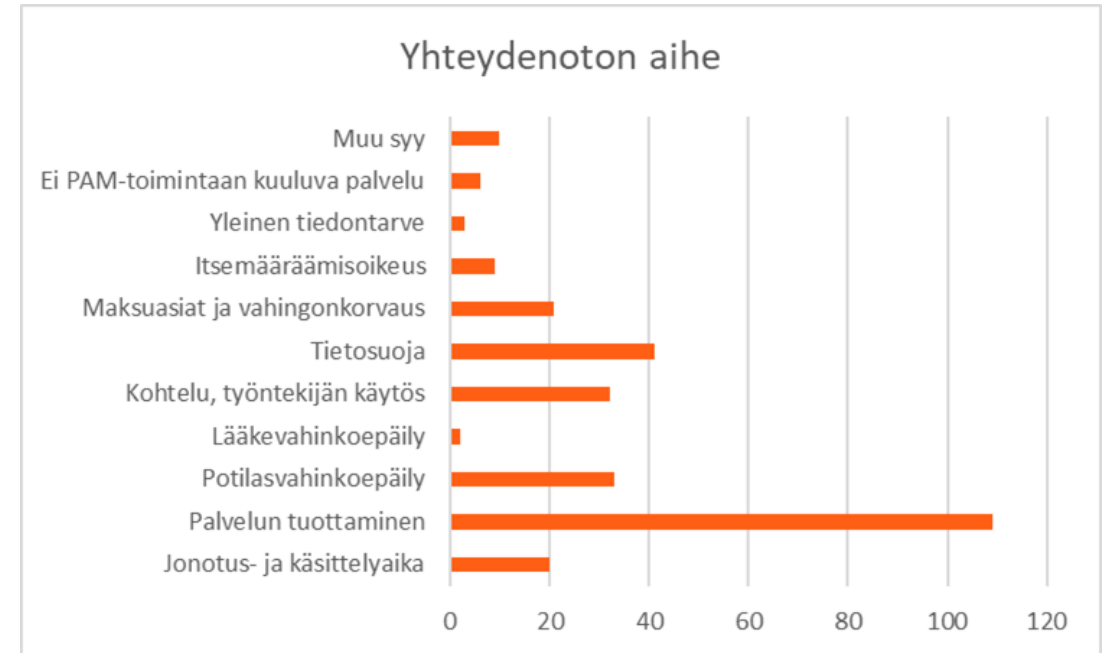


# Yhteydenotot potilasasiamiehelle 2023

Espoon, Kauniaisten, Kirkkonummen, Raaseporin ja Hangon alueella:

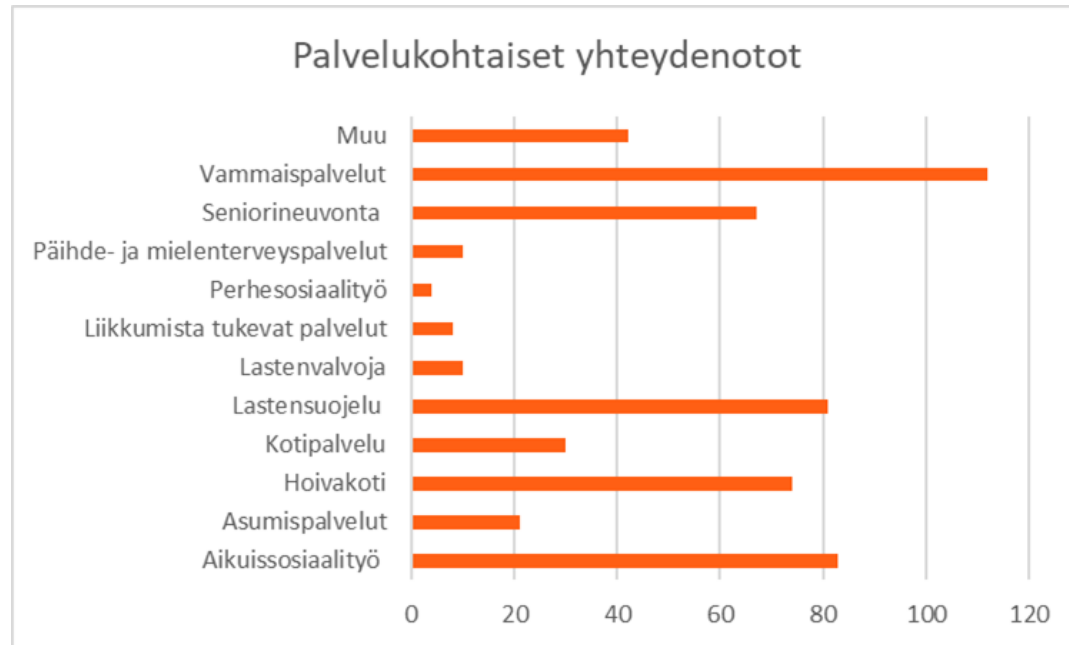


Lohjan, Vihdin, Karkkilan, Inkoon ja Siuntion alueella:

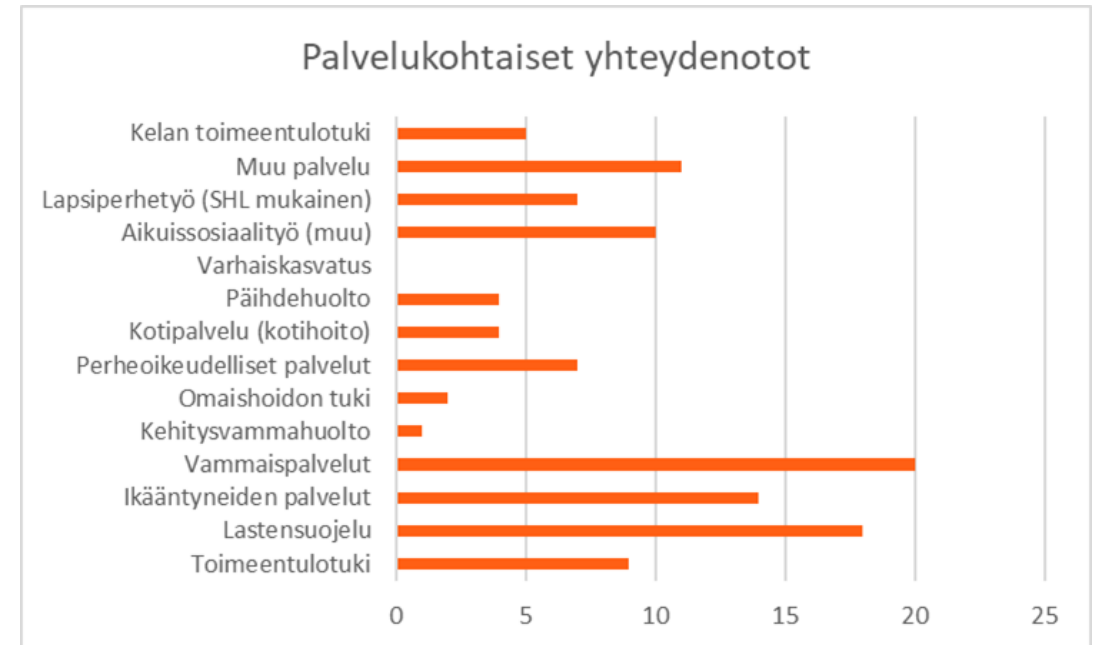


# Yhteydenotot sosiaaliasiamiehelle 2023

Espoon, Kauniaisten, Kirkkonummen, Raaseporin ja Hangon alueella:

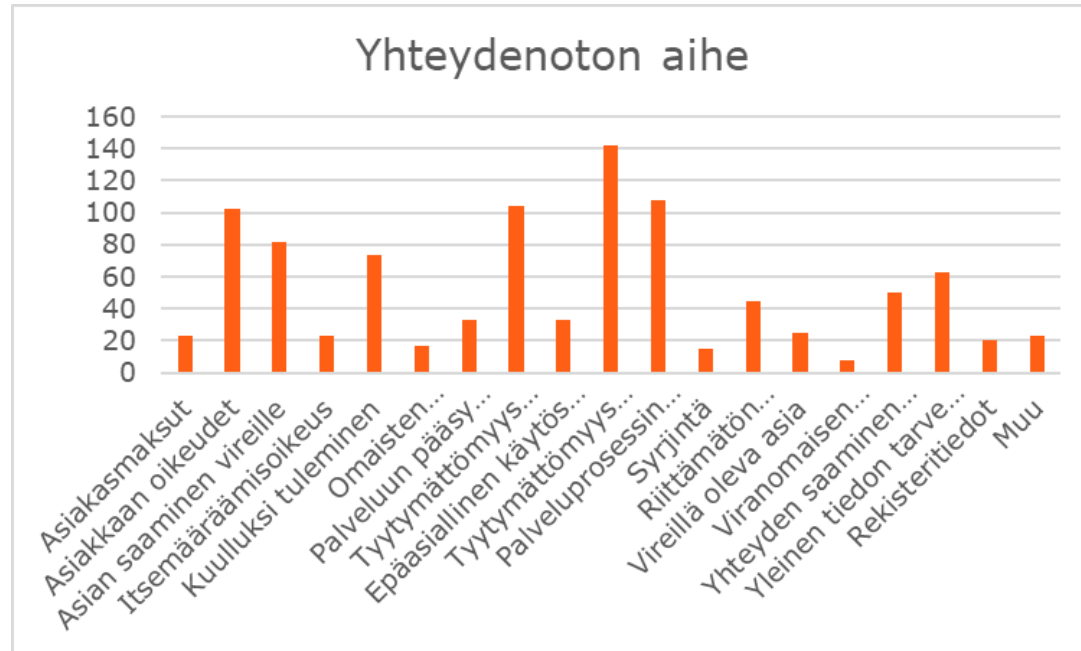


Lohjan, Vihdin, Karkkilan, Inkoon ja Siuntion alueella:

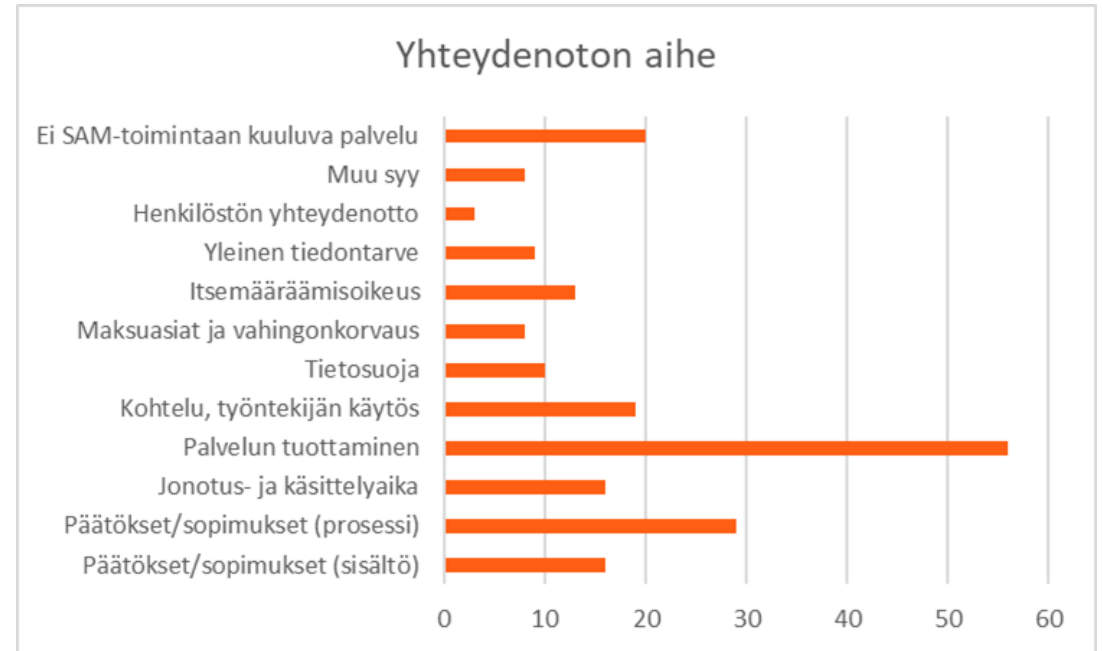


# Yhteydenotot sosiaaliasiamiehelle 2023

Espoon, Kauniaisten, Kirkkonummen, Raaseporin ja Hangon alueella:



Lohjan, Vihdin, Karkkilan, Inkoon ja Siuntion alueella:





# Yhteenveto

- **Palvelujen yhdenmukaisuus** Sosiaalihuollon yhteydenotoissa tuotiin esiin hyvinvointialueen aloittamiseen ja palvelujen yhdenmukaistamiseen liittyviä ongelmia; Joillekin tämä oli tarkoittanut palvelujen lakkauttamista/supistamista. Toisaalla taas (yhdenmukaisia) palveluja ei ole ollut saatavilla lainkaan. Osa yhteydenottajista koki joutuneensa syrjittyyn asemaan suhteessa muihin hyvinvointialueen asiakkaisiin, joilla oli vanhojen, kuntakohtaisten jakojen perusteella tehtyjä palvelupäätöksiä paremmilla ja laajemmilla eduilla.
- **Hoidon saatavuus** Potilasasiamiehelle tulleissa yhteydenotoissa korostuivat hoitoon pääsyn vaikeudet, kohteluun liittyvät kysymykset sekä hoitoprosessin sujuvuuteen liittyvät ongelmat. Jotkut yhteydenottajat eivät olleet yrityksistään huolimatta päässeet tutkimuksiin/hoitoon, ja heillä todettiin pitkällä viiveellä jokin vakava/komplisoitunut tilanne. Hoitovirhe-epäilyt ja kokemukset erilaisista laiminlyönneistä (mm. liian pieni henkilökuntamitoitus, päätöksien tekemättä jättäminen, asiakkaan/potilaan heitteille jättäminen esim. kotiutettaessa) nousivat myös esiin asiamiehen vastaanottamissa yhteydenotoissa.
- **Hoidon jatkuvuus** Erityisesti pitkäaikais- ja monisairaat yhteydenottajat toivat esiin kokemuksensa sitä, että toimivan omalääkärijärjestelmän puuttuminen johti tehottomaan hoitoon, eikä pitkäaikaissairauden hyvän ja kokonaisvaltaisen hoidon jatkuvuutta päässyt syntymään. Useampi pitkäaikais- ja monisairas henkilö arvioi, että toimiva omalääkärijärjestelmä toisi paitsi tehokkuutta myös turvallisuutta hoitoon ja näkivät, että se olisi sekä potilaan että lääkärin etu.



# Yhteenveto

- **Tasavertainen kohtelu** Syrjinnän kokemuksia tuotiin esiin asiamiehen vastaanottamissa asiakasyhteydenotoissa; Sosiaali- ja terveydenhuollon koettiin harjoittavan syrjintää kohtelussa, palvelujen saatavuuteen ja päätöksiin liittyvissä kysymyksissä. Syrjintää kokeneet arvioivat syrjinnän johtuneen mm. asiakkaan/potilaan kulttuuritaustasta, äidinkielestä, iästä, aiemmista diagnooseista tai muutoin komplisoituneesta elämäntilanteesta.
- **Kohtaaminen ja kuulluksi tulemisen** merkitys asiakkaan/potilaan kokemuksessa saamastaan hoidosta ja palvelusta sekä oikeuksiensa toteutumisesta; Tyytyväinen asiakas/potilas kokee, että hänen asiaansa on paneuduttu, ja että häntä on kuunneltu sekä kohdeltu hyvin.
- **Vuorovaikutus** Asiamiehille tulleissa yhteydenotoissa korostuivat erilaiset epäonnistuneen kommunikation kokemukset asiakkaan/potilaan ja ammattilaisten välillä. Erimielisyyksien ilmetessä asiat olisi hyvä pyrkiä selvittämään heti vastuuyksikössä, jolloin selvittäminen on usein vaivattomampaa, ja myös raskaampien prosessien (muistutukset/kantelut) määrä mahdollisesti vähenisi.



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue  
Västra Nylands välfärdsområde

# Kiitos, tack!

**Seuraa meitä sosiaalisessa mediassa:**

 [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

 [@luhyvinvointialue](#)

 [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

 [@LUhyvinvointi](#)

 [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)