

KESKI-
SUOMEN
HYVINVOINTI-
ALUE

Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet Keski-Suomen hyvinvointialueella

Potilasasiavastaavan ja sosiaaliasiavastaavan
selvitys 2024

Hiekka Eija
Noronen Tuija
Puoliväli Päivi



Sisällys

Lukijalle	3
Asiavastaavatoiminta	4
Lainsäädännöllinen tausta ja tehtävät	4
Sosiaali- ja potilasasiavastaavien toimintavuosi 2024	5
Potilasasiavastaavatoiminta 2024	6
Yhteydenottojen määrät vuonna 2024	6
Yhteydenottojen jakautuminen	6
Yhteydenotot kvartaaleittain	7
Yhteydenottojen jakautuminen perusterveydenhuollossa	7
Yhteydenottojen jakautuminen erikoissairaanhoidossa	8
Yhteydenottojen syyt	9
Toimenpiteet	14
Keskeisiä huomioita yhteydenottoihin liittyen	15
Sosiaaliasiavastaavatoiminta 2024	17
Yhteydenottojen määrä vuonna 2024	17
Yhteydenottomäärät kunnittain	18
Yhteydenottojen luonne	19
Yhteydenottomäärät kvartaaleittain ja palveluittain	20
Yhteydenottojen jakautuminen palvelutehtävittäin	20
Palveluntuottaja	22
Yhteydenottojen syyt	23
Toimenpiteet	24
Varhaiskasvatus	24
Muistutukset	26
Muutoksenhaku	26
Huomioita sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaan asemasta	27

Lukijalle

Hyvinvointialueuudistuksen myötä uudet alueet ja organisaatiot ovat ottaneet ensimmäiset askeleensa ja toimintavuosia on takana kaksi. Asiakkaille ja potilaille muutos on voinut näkyä median uutisoinnissa hyvin negatiivissävytteisenä. Tämä on voinut vaikuttaa myös asiavastaaviin yhteyttä ottaneiden asiakkaiden ja potilaiden mielipiteisiin ja asenteisiin. Monet epäkohdat on laitettu sotemuutoksen tiliin, vaikka esimerkiksi niin hoitajista ja lääkäreistä kuin muistakin sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista on ollut jo pitkään puutetta.

Asiavastaavan tehtävänä on kuulla asiakasta ja potilasta, auttaa häntä tarvittaessa ajamaan oikeuksiaan palveluissa sekä saamaan tarpeenmukaista apua ja hoitoa. Hyvä ohjaus ja neuvonta pitävät sisällään myös faktojen jakamista hyvässä vuorovaikutuksessa. Vähintäänkin sivulauseessa on joskus oikaistava yhteydenottajalle syntynyttä virheellistä käsitystä tai mielikuvaa. Keskustelut ovat pääasiassa rakentavia ja johtavat tyydyttävään lopputulokseen, toki joskus myös tyytymättömyyttä asiavastaavan toimintaan ilmenee. Tyytymättömyys liittyy lähinnä siihen, ettei asiavastaava voikaan lähteä palvelemaan tai hoitoon vaikuttamaan. Laissa määritelty asiavastaavan tehtävänkuva kuitenkin yleensä ymmärretään ja saaduista neuvoista kiitetään.

Tilastot yhteydenotoista on laadittu uudella vielä kehittyvällä tilastointijärjestelmällä. Yhteydenotoista ei ole mahdollista saada täysin yhtenevää selvitystä sosiaaliasiavastaavan ja potilasasiavastaavan yhteydenottojen määristä tai asiatapahtumista. Samasta syystä ei ole mahdollista saada täysin vertailukelpoista tietoa aiempiin vuosiin verrattuna. Yhteydenotot ovat tärkeä tietolähde asiakkaiden ja potilaiden kokemista epäkohdista ja ongelmista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Palautetta tuodaan esiin, jotta virheelliset ja toimimattomat tavat, palvelu, huono kohtelu ja muut mahdolliset epäselvyydet tulevat tietoon. Palautteen avulla asiat voidaan tarvittaessa selvittää, sekä edelleen kehittää prosesseja palvelemaan paremmin hyvinvointialueen asukkaita.

Kiitämme lämpimästi asiakkaita ja potilaita sekä yhteistyökumppaneita toimintavuodesta 2024.

potilasasiavastaavat Päivi Puoliväli ja Tuija Noronen

sosiaaliasiavastaava Eija Hiekka

Asiavastaavatoiminta

Lainsäädännöllinen tausta ja tehtävät

Sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminta perustuu potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista annettuun lakiin (739/2023).

Laki asiavastaavatoiminnasta tuli voimaan 1.1.2024. Tätä ennen sosiaaliasiamestoinnasta säädettiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta oikeuksista annetussa laissa (812/2000) ja potilasasiamestoinnasta potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (785/1992).

Sosiaaliasiavastaavan ja potilasasiavastaavan yhtenä tehtävänä on koota tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä (8 §).

Toiminnan vastuuhenkilön on koottava edellä mainituista asioista yhdessä sosiaali- ja potilasasiavastaavien kanssa selvitys vuosittain aluehallitukselle (8 §).

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät:

1. neuvoa asiakkaita ja potilaita potilaslain ja sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa;
2. neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta, potilasta tai laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä potilaslaissa tai sosiaalihuollon asiakaslaissa tarkoitetun muistutuksen tekemisessä;
3. neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu asiakkaan tai potilaan sosiaali- ja terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa;
4. tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista;
5. koota tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä;
6. toimia muutenkin asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien toimintavuosi 2024

Sosiaali- ja potilasasiavastaavapalvelut yhtenäistyivät Keski-Suomen hyvinvointialueella vuoden 2024 alusta lähtien. Ennen 1.1.2024 voimaan tullutta lakia nimikkeillä sosiaali-asiamies ja potilasasiamies toimineet asiavastaavat työskentelivät eri yksiköissä. Asiavastaavien toiminta sijoitettiin vuoden 2024 alusta konsernipalveluiden sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan turvallisuusyksikköön.

Vuonna 2024 sosiaali- ja potilasasiavastaavaresurssi oli kolme (3) henkilötyövuotta. Sosiaali- ja potilasasiavastaavat antoivat puhelinneuvontaa ja ohjausta vuoden aikana yli 2000 yhteydenottajalle.

Määrällisesti eniten asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotot liittyivät palveluun pääsyyn, palvelun laatuun tai kohteluun. Yhteydenotot johtivat neuvontatilanteissa usein muistutusmenettelyohjaukseen. Yhteydenottoja muistutusvastauksen viiveestä tuli vuoden aikana, mutta myös sen jälkeen, kun Valvira pidensi muistutusvastauksen toimittamisen määräaika yhdestä kuukaudesta kahteen kuukauteen.

Vuosiselvityksessä tarkastellaan asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman toteutumista ja kehitystä avaamalla yhteydenottojen määriä, syitä ja jakaumia eri palveluiden kesken kahtena kokonaisuutena, potilasasiavastaavan sekä sosiaaliasiavastaavan tilastotiedoista ja havainnoista käsin. Asiavastaavat saavat työssään välitöntä ja välitettyä kokemusperäistä tietoa asioista ja ilmiöistä. Selvityksen on tarkoitus edistää toiminnan kehittämistä ja hyödyttää koko hyvinvointialuetta, organisaatiosta sidosryhmiin ja palvelujen käyttäjiin. Yleistasoinen vuosiselvitys on osa sosiaalista raportointia ja lisäksi tietoa raportoidaan myös neljännesvuosittain sekä välitetään tarvittaessa toiminnasta vastaaville tahoille nopeasti pitkin vuotta. Anonyymi palautetieto antaa myös eväitä henkilöstön koulutukseen ja perehdytykseen.

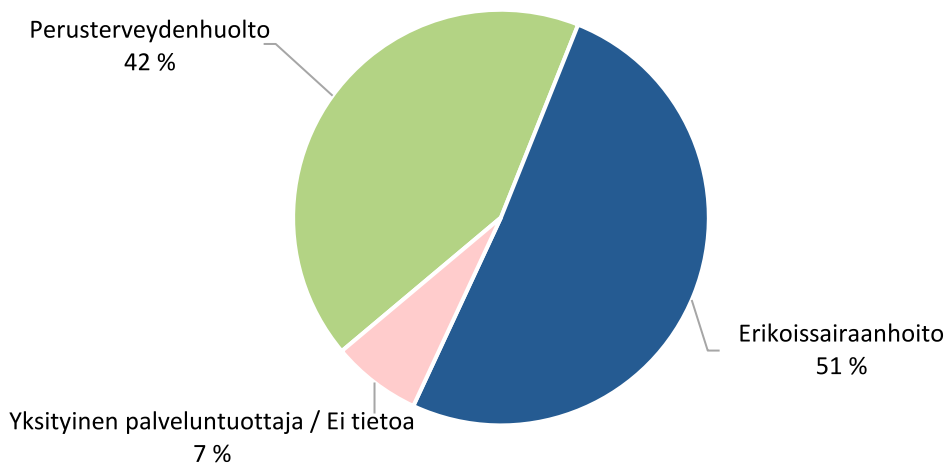
Potilasasiavastaavatoiminta 2024

Yhteydenottojen määrät vuonna 2024

Potilasasiavastaavalle tulleista yhteydenotoista (n=1494) 630 liittyi perusterveydenhuoltoon ja 760 erikoissairaanhoidon. Yhteydenotoista 104 koski yksityistä palveluntuottajaa tai palvelua, josta ei saatu tarkempaa tietoa.

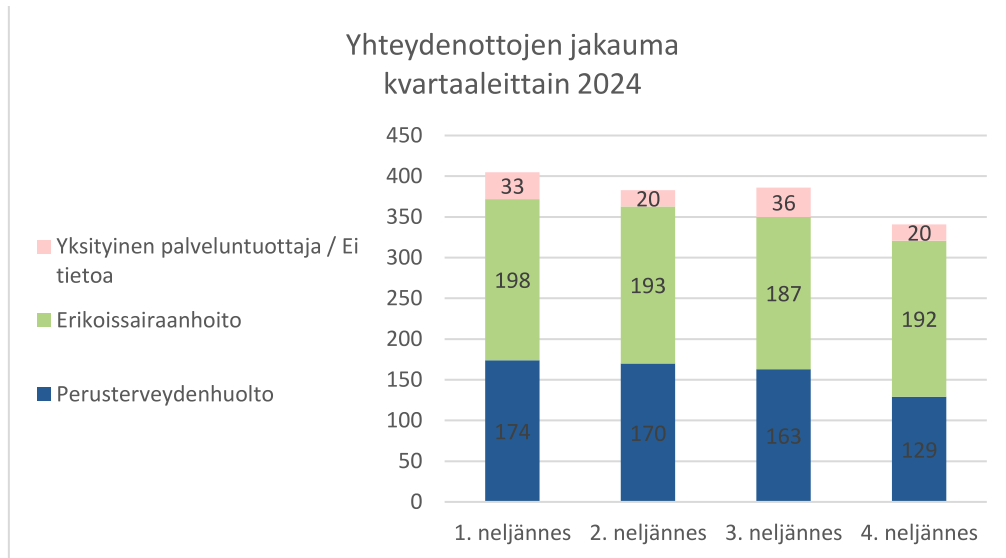
Yhteydenottojen jakautuminen

Kaikista yhteydenotoista hyvinvointialueen omien palvelujen ulkopuolelta ei saada tietoja, mutta ohjaus annettu kysymyksien mukaan. Myös toisen hyvinvointialueen asukkaat ovat lähestyneet potilasasiavastaavia tiedon tarpeessa.



Kuva 1 Potilasasiavastaava-asioiden jakautuminen (%).

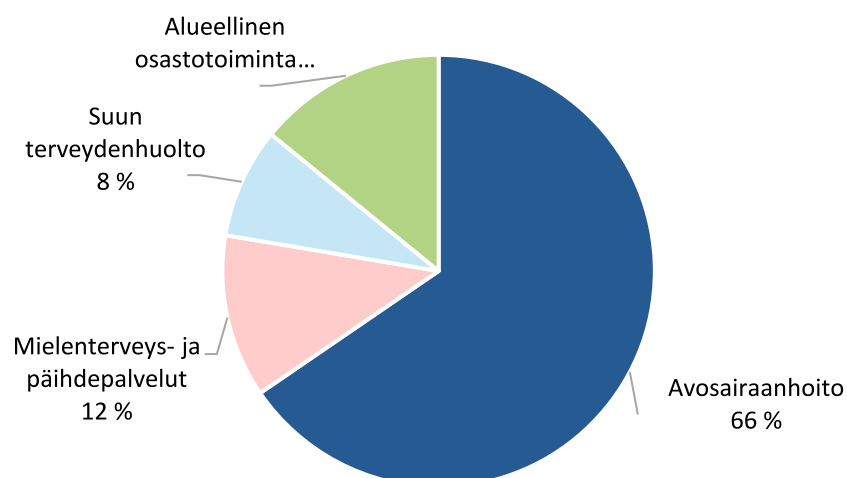
Yhteydenotot kvartaaleittain



Kuva 2 Yhteydenottojen jakauma kvartaaleittain.

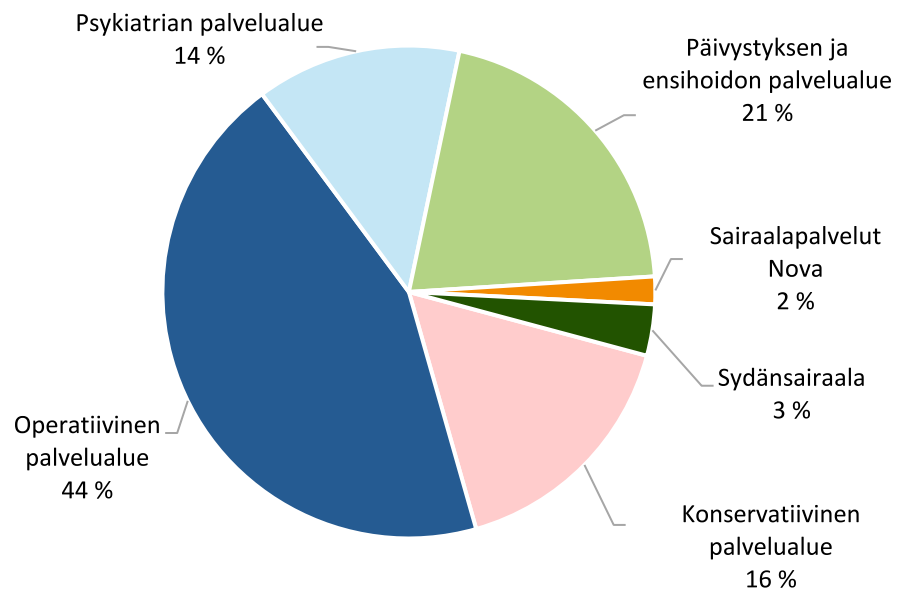
Yhteydenottojen jakautuminen perusterveydenhuollossa

Yhteydenotoista 416 liittyi avosairaanhoitoon, 78 mielenterveys- ja päihdepalveluihin, 53 suun terveydenhoitoon ja 90 alueelliseen osastotoimintaan. Jotkut yhteydenotoista ovat koskeneet kahta yksikköä.



Kuva 3 Potilasasiavastaava-asioiden jakautuminen perusterveydenhuollossa (%).

Yhteydenottojen jakautuminen erikoissairaanhoidossa



Kuva 4 Potilasasiavastaava-asioiden jakautuminen erikoissairaanhoidossa (%).

Erikoissairaanhoidoa koskevista yhteydenotoista 131 liittyi konservatiiviselle palvelualueelle, 344 operatiiviselle palvelualueelle, 106 psykiatrian palvelualueelle sekä 163 päivystyksen ja ensihoidon palvelualueelle. Lisäksi 14 yhteydenottoa koski Novan sairaalapalveluja ja 26 Sydänsairaala.

Taulukossa 1 näkyy yhteydenottojen jakautuminen palvelualueiden sisällä erikoisaloittain. Joissakin yhteydenotoissa asia saattoi koskea kahta tai useampaa yksikköä, mikäli hoitopolussa esiintyi potilaan kokema epäkohta kertaautuvasti. Tilastoinnissa oli vuonna 2024 mahdollista merkitä vain yksi erikoisala tai palvelu/yhteydenotto, eikä tarkempan yksikkökohtaista tilastotietoa ollut mahdollista merkitä. Tästä syystä aivan täsmällistä jakaumaa erikoisala/yksikkökohtaisista yhteydenotoista ei ole mahdollista esittää.

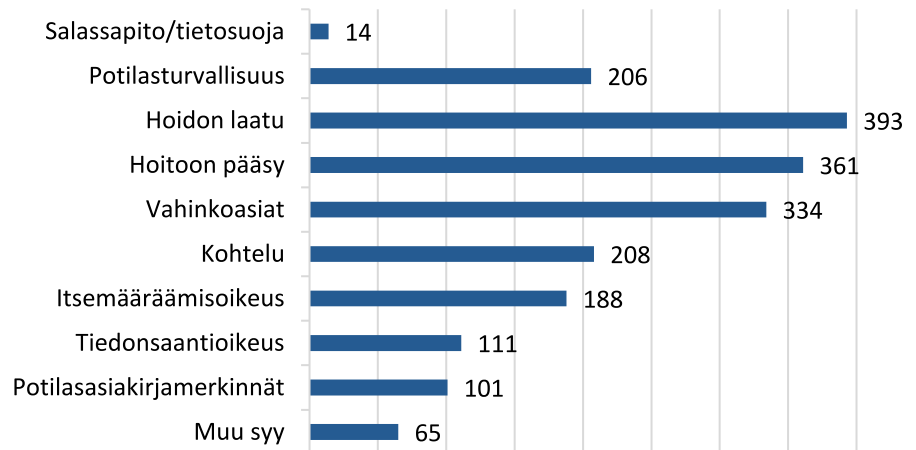
Taulukko 1 Yhteydenottojen jakautuminen erikoissairaanhoidon palvelualueilla (lkm.).

Palvelualue	Yhteydenotot
Konservatiivinen palvelualue	131
Diagnostiset palvelut	8
Kuntoutus	9
Lasten alue	13
Neurologia	36
Sisätaudit	30
Syöpätaudit / sädehoito	12
Operatiivinen palvelualue	344
Aistielimet	66
Kirurgia / kirurgin poliklinikka	216
Leikkaus / anestesia / tehohoito	31
Naistentaudit / synnytykset	29
Psykiatrian palvelualue	106
Osastotoiminta	77
Vastaanottopalvelut	31
Päivystyksen ja ensihoidon palvelualue	163
Ensihoito ja sairaankuljetus	28
Päivystysosasto	15
Päivystyspoliklinikka	123

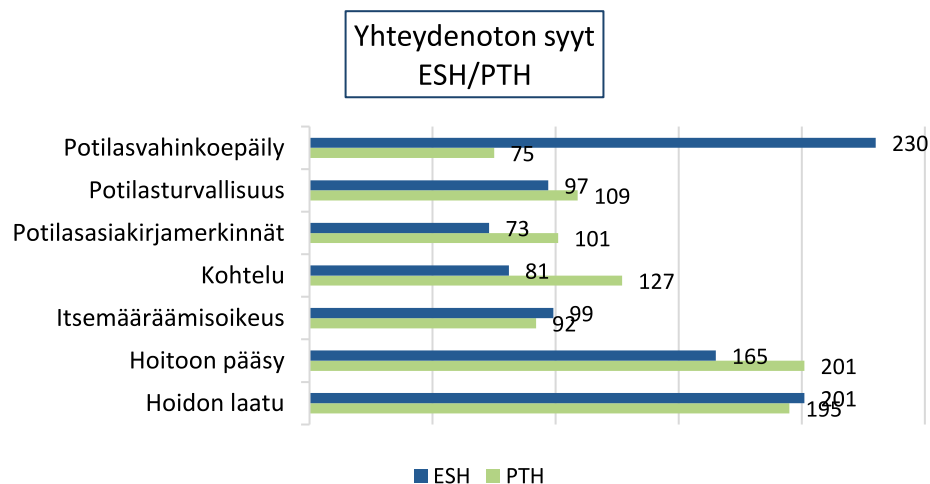
Yhteydenottojen syyt

Potilaiden tai läheisten kertomasta löytää usein monia syitä, jotka johtaneet kontaktiin potilasasiavastaavan kanssa. Saattaa olla, että potilas on kokenut niin hoidon laatuun, kuin kohteluunkin liittyen huomautettavaa. Tämän vuoksi syitä yhteydenottoihin on lukumääräisesti enemmän kuin yhteydenottoja.

Yhteydenottoon kannustimena toimii oman kokemansa lisäksi usein ammattilaisen, lääkärin tai hoitajan kehoitus ottaa yhteyttä asiavastaavaan.



Kuva 5 Potilasasiavastaavan yhteydenottojen syyt (lkm.).



Kuva 6 Yhteydenottojen syiden jakauma ESH/PTH (suurimmat syyt, lkm.)

Yhteydenottojen taustalla olevia syitä avataan seuraavaksi melko suppeasti. Muistutusten kautta yksiköt ovat saaneet yksityiskohtaisia tapaustietoja tietoonsa ja käsiteltävikseen.

Hoidon laatu

Hoitosuunnitelmapuutteita ilmoitettiin PTH 43/ ESH 30. Tutkimustulosten saannista tai tulkitsemisen virheistä oli yhteydenottoja PTH 59/ ESH 68, näistä muutama on johtanut myös potilasvahinkoilmoitusohjaukseen.

Hoitopäätökseen tyytymättömiä yhteydenottajia oli PTH 88/ESH 78, samoin diagnoosin virheellisyyteen tai puuttumiseen liittyen puheluja tuli PTH 25/ ESH 38.

Tyytymättömyys hoitoon näkyi yhteydenotoissa tasaisesti 67/67. Tyytymättömyyteen syynä olivat mm. koettu hoidon viive, potilas ei kokenut tulleeensa kuulluksi tai oli syntynyt lääkityserimielisyys potilaan ja lääkärin välillä.

Hoitoon pääsy

Kiireelliseen hoitoon pääsyn vaikeutta perusterveydenhuollossa olivat kokeneet potilaat 39 kertaa. Myös Sairaala Novan keskitetyn päivystyksen osalta tai kiireellisen lähteen erikoissairaanhoidon saaneita tyytymättömiä potilaita oli 52.

Muutama samankaltainen esimerkki päivystystilanteesta ilmeni: päivystysapu 116 117 oli ohjannut potilaan päivystykseen, josta potilas oli tullut käännetyksi pois. Seuraavaan päivään hoitoa odotettuaan potilas oli kokenut tilanteensa oleellisesti pahentuneen. Kahdesti kyseessä oli ollut lapsipotilas. Molemmissa tapauksissa tilanne oli päässyt kriisiytymään ja johtanut yliopistollisen sairaalan toimenpiteeseen ja hoitojaksoon.

Kiireettömään hoitoon pääsyn vaikeutta raportoivat kahden terveysaseman potilaat toistuvasti. Vaikeudesta päästä kiireettömään hoitoon perusterveydenhuollon osalta kerrottiin 113 kertaa. Erikoissairaanhoidon vastaava luku 66 liittyy joidenkin operatiivisen alueen vastaanottopalveluiden jonotilanteeseen.

Hoitoon pääsy on vaikeutunut joillakin terveysasemilla resurssien vuoksi, ja potilaita ohjataan usein sähköiseen asiointiin ja chat-palveluun. Usein mahdollisuus käyttää sähköisiä palveluja haja-asutusalueilla ei toteudu yhteyksien puutteen tai huonon laadun vuoksi, vaikka kykyjä ja laitteet olisivat olemassa.

Itsemääräämisoikeus

Yhteisymmärrys ja erityisesti osallisuus oli koettu puutteelliseksi yhteensä 73 kertaa muun muassa kivunhoidon lääkityksessä ja tiettyjen lyhytaikaiseen käyttöön tarkoitettujen lääkkeiden pois purkamisessa perustasolla. Erikoissairaanhoidossa 57 yhteydenottoa liittyi hoidon päättymiseen tai puutteelliseksi koettuun omaisten kuulemiseen ikääntyneen omaisen tai psykiatrisessa hoidossa olevan potilaan kohdalla.

Hoitotahto tai -toive oli koettu jääneen kuulematta PTH 18/ ESH 20 yhteydenotossa. Tahdosta riippumattomaan hoitoon liittyen yhteydenottoja tuli erikoissairaanhoidossa psykiatrialla hoidossa olevilta potilailta 34 kertaa.

Kohtelu

Yksityisyysloukkauksiin liittyi yhteydenotto kymmenen kertaa, jakauma PTH 6/ESH 4. Vuorovaikutukseen liittyvät syyt, jotka sisältävät epäasialliseksi koetun kohtelun, olivat yhteydenoton taustalla usein, jakauma PTH 99/ESH 69.

Epäasiallista ja ylimielistä kohtelua sekä turvattomuutta aiheuttavaa kokemusta aiheuttivat yhteydenottojen perusteella muutama lääkäri ja kahden eri terveysaseman ajanvarauspisteellä toimivat hoitajat. Ilmoitukset heistä toistuivat eri yhteydenotoissa.

Potilasasiakirjamerkinnot

Oikaisupyyntöohjaus annettiin yhteensä 73 kertaa. Omakantaan liittyvien merkintöjen puuttuminen tai viive tietojen siirtymisessä sai aikaan 65 yhteydenottoa.

Lausunnoissa tai todistuksissa koetut virheet tai puutteet olivat yhteydenoton syynä 30 kertaa. Useasti lausunnon toimitus Kelalle oli viivästynyt, joissakin tapauksissa itse lausunnon sisältö oli syy, johon yhteydenotto liittyi.

Potilasturvallisuus

Yhteydenotoissa (n=206) turvallisuuteen liittyen tuli esiin omaisten huoli osastohoidossa olevan iäkkään läheisen kohtalo; kaatumistapaturmat ja yksin jääminen hoitajien vähyyden vuoksi olivat usein syynä huoleen. Yleinen turvattomuuden tunne raportoitiin 105 yhteydenotossa. Myös lääketurvallisuus koettiin olleen uhattuna.

Avoterveydenhuollon puolelta osa 51 yhteydenotosta koski terveyttä uhkaaviksi tilanteiksi nopeat lääkevähennykset liittyen pääasiassa keskushermoston kautta vaikuttaviin lääkkeisiin, jotka olivat olleet pitkään käytössä. Erikoissairaanhoidossa tai osastohoidossa lääketurvallisuuden vaarantuminen liittyi väärin annosteluihin tai kipulääkityksen puutteisiin. Toimenpideturvallisuuteen liittyen yhteyttä otettiin 30 kertaa; mm. haavan väärin liimausta, ompelua, kaatumisia toimenpiteen yhteydessä.

Salassapito/tietosuojat

Lokitetietojen selvittämiseen liittyi yhteydenotoista yhdeksän (9) ja tietoturvapoikkeamasta raportoivat neljä (4) yhteydenottajaa. Tähän liittyen mm. yleisissä aulatilaisissa tai ajanvarausluukulla tietojen kuuluminen sivullisille koettiin vaarantaneen potilaan tietosuojaa.

Myös tiedonkulku vaaransi potilastietoja, tästä viisi yhteydenottoa. Muun muassa erään yhteydenottajan ajanvarauskirjeessä näkyivät kirjeen osoiteikkunassa hänen nimensä ja osoitetietojensa lisäksi poliklinikka, josta kirje oli lähetetty. Tämän koki pienellä paikkakunnalla asuva yhteydenottaja loukanteen hänen yksityisyyssuojaansa.

Tiedonsaantioikeus

Potilaan tiedonsaantiin liittyen otettiin yhteyttä 60 kertaa. Tapaukset jakaantuivat taiseisesti perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon välillä.

Läheisten tiedonsaantiin tyytymättömiä oli 28. Vainajan tietojensaantiin liittyen kysymyksiä tuli kahdeltatoista läheiseltä.

Vahinkoasiat

Erilaisia vahinkoja koskevia kysymyksiä tulee vuosittain. Esinevahinkoja ovat usein esimerkiksi katoamiset ja varkausepäilyt. Hammasproteeseja on usein esimerkiksi kadonnut tai vahingoittunut päivystyksessä tai osasto-olosuhteissa. Esinevahinkoon liittyviä yhteydenottoja oli 16.

Lääkevahinkoepäilyjä ilmoitettiin kymmenen vuoden aikana. Kahdeksan epäilyä ilmoitettiin tapahtuneeksi avoterveydenhuollon puolella. Epäilyt liittyivät lähinnä lääkkeen käytön haittavaikutuksiin, esimerkiksi iho-oireisiin tai muuhun lääkkeen yleisiksi mainittuihin oireisiin. Yhdessä mahdollisesti henkeä uhkaavassa lääkevahinkoepäilyssä omainen oli terveydenhuollon ammattilainen ja toimitti läheisensä hoitoon pikaisesti lääkkeiden yhteisvaikutuksesta johtuvan vaaratilanteen vuoksi. Yksi lääkkeen väärään annosteluun johtanut kuolemantapaus palveluasumisyksikössä tuli ilmi. Sen yhteydessä omaista ohjattiin potilasvahinkoilmoituksen teossa. Tapaus käsiteltiin myös vaaratapahdumailmoituksen kautta vakavana tapahtumana.

Potilasvahinkoepäilyjä koskevia yhteydenottoja tehtiin perusterveydenhuollon puolella 73 ja erikoissairaanhoidossa 228. Huomioitavaa on, että kaikki epäilyt eivät johda potilaan tekemään vahinkoilmoitukseen. Toisaalta myöskään kaikki potilasvahinkoa epäilevät henkilöt eivät ole yhteydessä potilasasiavastaavaan, vaan vievät itsenäisesti asiaa eteenpäin.

Tapaturma-asioihin liittyen henkilökunta ja potilas ja/tai hänen edustajansa tiedustelivat vakuutuksellisesta vastuusta yhteensä 17 kertaa.

Muut syyt

Asiaksmaksuihin liittyen yhteydenottoja oli yhteensä 43 kappaletta. Usein asiakkaalle tai potilaalle luetaan tietoja suoraan hyvinvointialueen verkkosivuilta, sillä kaikilla asukkailla ei ole syytä tai toisesta mahdollisuuksia hakea tietoa sähköisistä kanavista.

Muistutusvastauksen viiveettä kyseltiin 22 yhteydenotossa. Epäasiallista kielenkäyttöä/kohtelua sai potilasasiavastaava osakseen kansalaisen taholta viidesti.

Toimenpiteet

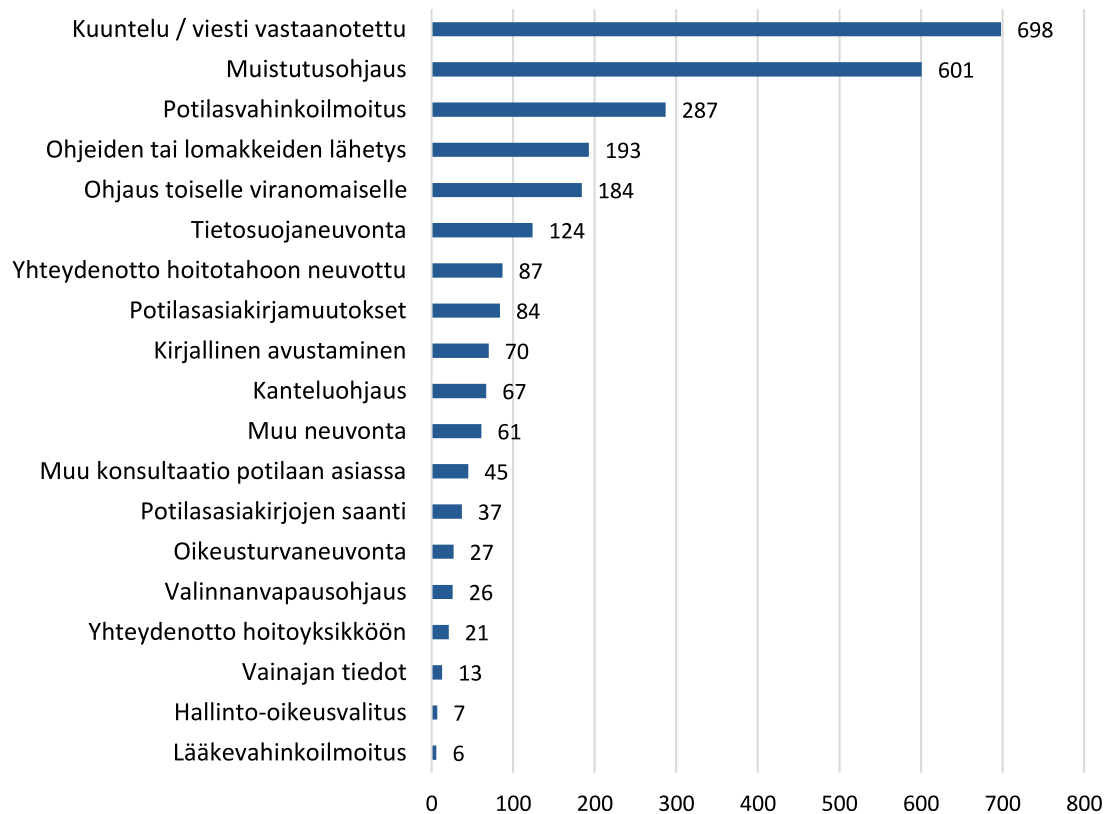
Potilasasiavastaavan tehtäviin kuuluu ohjata ja neuvoa potilasta tai hänen läheistään erilaisissa terveyden- ja sairaanhoitoon liittyvissä tilanteissa, jossa asiat eivät ole jostain syystä sujuneet toivotulla tavalla. Asiavastaavan tehtävänä onkin aidosti kuunnella potilasta ja hänen haasteitaan kantaa ottamatta tai tulkitsematta potilaan kertomaa, hoidon kulkua tai tapahtunutta potilaan kokemaa epäkohtaa. Asiavastaavan tulee ymmärtää potilaan tarve ja tietää miten asiassa tarvittaessa lähdetään etenemään. Asiavastaava ei voi toimia potilaan tai läheisen puolesta, heille on annettava riittävä ja oikeanlainen neuvonta asian eteenpäin viemiseksi.

Usein puhelut johtavat palautekanavalle ohjaukseen, potilasmuistutus-ohjaukseen tai neuvontaan tai neuvoon, kuinka potilas saisi yhteyden oikeaan hoitotahoon. Jonkin verran ilmenee edelleen laajamittaisia toiveita potilasasiavastaavan toimivaltaan liittyen. Pyydetään hoitamaan ajanvarausasiaa, antamaan jollekin ammattilaiselle varoitusta tai sakkoja tai jopa ”potkut”. Ja liki kuukausittain tulee soitto tahdosta riippumattomassa hoidossa olevilta potilailta vaatimuksena järjestää kotiutus.

Vuoden mittaan avustettiin potilaita kirjallisesti 70 tapauksessa. Kuuleminen ja viestin vastaanottaminen kuuluu kaikkiin yhteydenottoihin, mutta 698 kontaktissa ei muita toimia tarvittu. Useisiin näistä yhteydenotoista liittyi kuulluksi tulemisen tarve tai vahvistus potilaan/omaisen omille, jo tehdyille toimenpiteille asiaan liittyen.

Kun yhteydenotot liittyivät asioihin, joihin potilasasiavastaavalla ei ole roolinsa mukaista mahdollisuutta neuvoa tai ei ole tietoa riittävästi, ohjattiin ottamaan yhteyttä toiseen viranomaiseen tai välitettiin toiselle asiantuntijalle soittopyyntö potilaalle (n=184). Myös yhteydenottoja hoitotahoon (n=87) neuvottiin tai poikkeustapauksissa potilasasiavastaava oli potilaan pyynnöstä ja luvalla yhteydessä hoitoyksikköön (n=21). Muita asiantuntijoita konsultoitiin tarvittaessa potilaan asiassa (n=45), potilaille tai läheisille lähetettiin sähköpostilla tai postitse lomakkeita sekä ohjeita 193 asiassa.

Yhteydenottojen pohjalta toteutui 2582 toimenpidettä. Näistä toimenpiteistä osassa annettiin muistutusohjaus (601) tai potilasvahinkoilmoitusohjaus (287). Yhteen yhteydenottoon saattoi liittyä useita toimenpiteitä.



Kuva 7 Yhteydenottoja seuranneet toimenpiteet (lkm.).

Keskeisiä huomioita yhteydenottoihin liittyen

Sähköisiä palveluita ja tekniikkaa on kehitetty nopeasti nopeuttamaan ja helpottamaan niin yhteydenottoa kuin palveluun pääsyä. Kaikilla ei kuitenkaan ole mahdollisuuksia, kykyjä tai välineistöä käyttää sähköisiä sosiaali- tai terveyspalveluita. Muutamia yhteydenottoja potilasasiavastaaville on tullut aiheeseen liittyen hyvinvointialueen pohjoisilta paikkakunnilta. Ikääntyneet tai vähävaraiset asukkaat eivät pääse sähköisten palvelujen kautta saamaan yhdenvertaisesti apua tai tukea. Myös huonojen verkkoyhteyksien takia sähköisten palveluiden käytössä on ilmennyt haasteita. Muihin asioihin liittyvissä yhteydenotoissa on myös sivuttu sähköiseen asiointiin liittyviä hankaluuksia. Usein yhteydenottaja on pyytänyt toimittamaan lomakkeita ja ohjeita postitse.

Jämsän alueen potilaat ottivat yhteyttä potilasasiavastaavaa 75 eri asiassa. Moni oli joutunut mielestään epäasiallisen käytöksen kohteeksi terveydenhuollossa tai oli käännytetty pois päivystyksestä ilman tarvitsemaansa apua ja hoitoa. Potilasturvallisuuden koki moni yhteydenottaja vaarantuneen ja potilasvahinkoepäilyä tuosta määrästä koski

17 yhteydenottoa. Eräs potilas toi esiin toiveen, että tilanne paranisi, kun toimija muutuu.

Ilmestelyä ja närkästymistä ovat aiheuttaneet Sairaala Novan ajanvarauksellisissa toiminnoissa ilmoittautumiskäytännöt. Vaikka itseilmoittautumisautomaatista saa numerolla varustetun lapun, voi ilmoittautuja kuulla omaa sukunimeään huudettavan käytävällä kovaan ääneen. Eräessä esimerkissä yhteydenottaja kertoi poliklinikan käytävällä nousseensa ylös ja kävelleensä hoitajan luo nimensä kuultuaan. Ovella hoitaja kysyi hänen etunimeään, joka ei täsmännyt, oikea potilas ei ollut ilmeisesti vielä saapunut paikalle. Yhteydenottajan mielestä tilanteessa kärsi niin hänen kuin toisenkin potilaan tietosuoja. Ilmoittautumisautomaatin numerolla kutsuminen olisi estänyt tämän tilanteen.

Yksittäisenä kehittämistarpeena näkisimme asiakkaan/potilaan omaisuuden kirjaamiseen ja säilyttämiseen liittyvien käytänteiden yhtenäistämisen. Esimerkiksi potilasta ohjeistetaan sairaalaan tullessaan jättämään kotiin kaiken arvotavaran ja rahat, mutta usein potilas päätyy sairaalahoitoon kesken arjen toimien tai tien päältä, eikä kaikilla ole läheistä, joka voisi tulla noutamaan kotiin potilaan korut, rahat, tms. Tällöin on löydettävä lukollinen ja turvallinen paikka säilyttää omaisuutta hoidon ajan. Myös katoaviin tai rikkoutuviin hammasproteeseihin liittyen olisi hyvä miettiä, kuinka kiireessä ehkäistäisi proteesien joutuminen roskapussiin ja sitä kautta isoon vahinkoon potilaan kohdalla. Kaikilla ei ole mahdollisuuksia hankkia uusia tilalle.

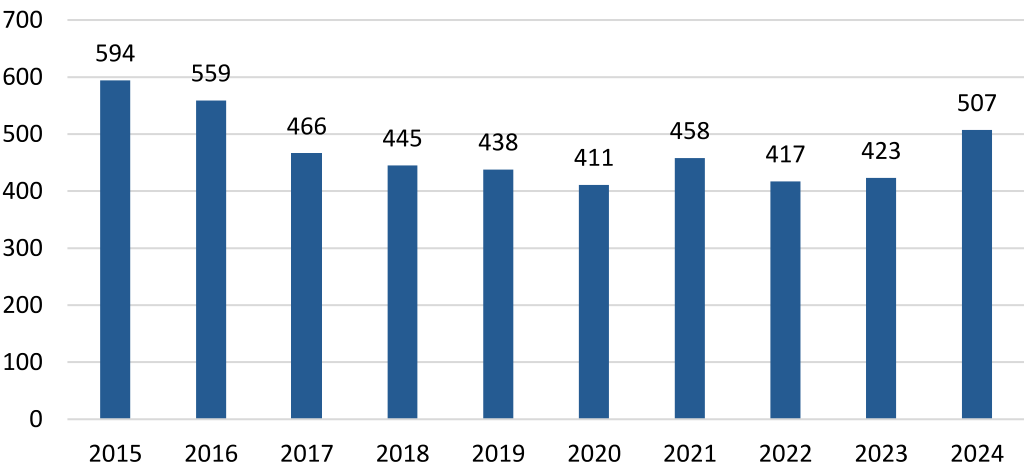
Kaikista epäkohdista huolimatta myös kiitoksia palveluista ja yksiköistä tai yksittäisistä ammattilaisista saatiin kuulla. Kiiteltiin hoitajia, jotka jaksavat tehdä työtään ystävällisesti hymyillen ja hetkeksi kiireen keskellä vuoteen vierelle pysähtyen. Löytyi ymmärrystä kaikkia ammattilaisia kohtaan. Erityisesti omaiset, jotka oli läheisen menehtymisen kohdalla huomioitu lämpimästi osaa ottaen, kiittelivät ja ihmetystä toivat esiin siitä, miten ammattilaiset jaksavat päivästä ja vuodesta toiseen kohdata sairaiden kivut ja omaisten surut.

Sosiaaliasiavastaavatoiminta 2024

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) eli asiakaslain on tarkoitus edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun julkisessa ja yksityisessä sosiaalihuollossa sekä varhaiskasvatuksessa. Laki korostaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja oikeusturvaa. Erityisesti huomiota kiinnitetään paljon hoivaa ja huolenpitoa tarvitsevien lasten, kehitysvammaisten henkilöiden ja vanhusten asemaan.

Selvityksessä on hyödynnetty seurantatietoja Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Kosken sosiaaliasiamiesajalta. Koske tuotti sosiaaliasiamestoinnin kaikkiin Keski-Suomen kuntiin vuosina 2015–2022 ja hyvinvointialueelle 2023.

Yhteydenottojen määrä vuonna 2024



Kuva 8 Sosiaaliasiavastaava-asioiden määrän kehitys vuosina 2015–2024 (lkm).

Sosiaaliasiavastaavaan otettiin yhteyttä 507 asiatahtumasta (423 vuonna 2023). Määrä on suurin sitten vuoden 2017, jolloin Kela aloitti perustoimeentulotuen käsitteilyn. Sosiaaliasiavastaavan tilastoinnista suuri osa oli vielä asiapohjaista¹. Kaikkia samaan asiaan liittyneitä yhteydenottoja ei tilastoitu erikseen ja todellinen asiointimäärä on suurempi (vuonna 2023 ainakin yhden jatkoasioinnin tarvitsi 42 %).

¹ Osana valtiontalouden tasapainottamista THL joutui syksyllä 2024 keskeyttämään asiavastaavatyön tilastoinnin yhtenäistämiseen tähtäävän kansallisen kehittämishankkeen. Kun ottaa huomioon myös sen, että Keski-Suomen asiavastaavien uusi tiimi pilotoi Laatuportin kehittämisvaiheessa olevaa raportointijärjestelmää, vuonna 2024 alueella ei vielä päästy yhtenäiseen tilastointitapaan.

Yhteydenottomäärät kunnittain

Taulukko 2 Sosiaaliasiavastaava-asiat kunnittain vuosina 2023–2024 (lkm.)

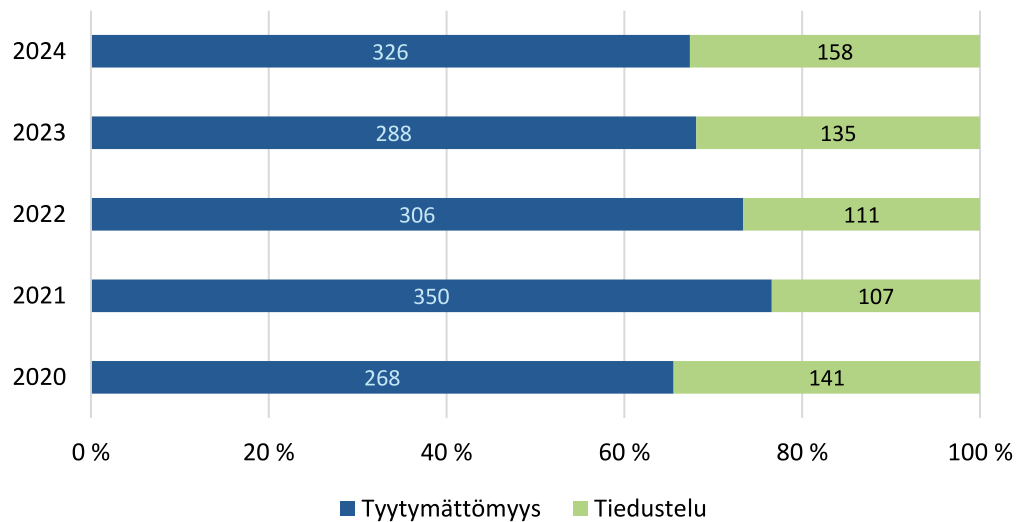
Kunta	2024	2023
Hankasalmi	3	6
Joutsa	5	7
Jyväskylä	254	197
Jämsä	29	24
Kannonkoski	2	0
Karstula	2	3
Keuruu	28	26
Kinnula	4	3
Kivijärvi	1	2
Konnevesi	2	2
Kyyjärvi	2	0
Laukaa	31	17
Luhanka	0	0
Multia	4	4
Muurame	23	15
Petäjävesi	9	7
Pihtipudas	1	7
Saarijärvi	22	9
Toivakka	4	5
Uurainen	5	7
Viitasaari	9	8
Äänekoski	32	26
Muu kunta	24	48

Yhteydenottoja tuli yhtä lukuun ottamatta kaikista kunnista ja suunnilleen kuntien asukasmäärien mukaisessa suhteessa. Lukumääräisesti asiointi lisääntyi vuodessa eniten Jyväskylässä, Laukaassa, Muuramessa ja Saarijärvellä ja jonkin verran myös Jämsässä ja Äänekoskella.

Yhteydenottojen luonne

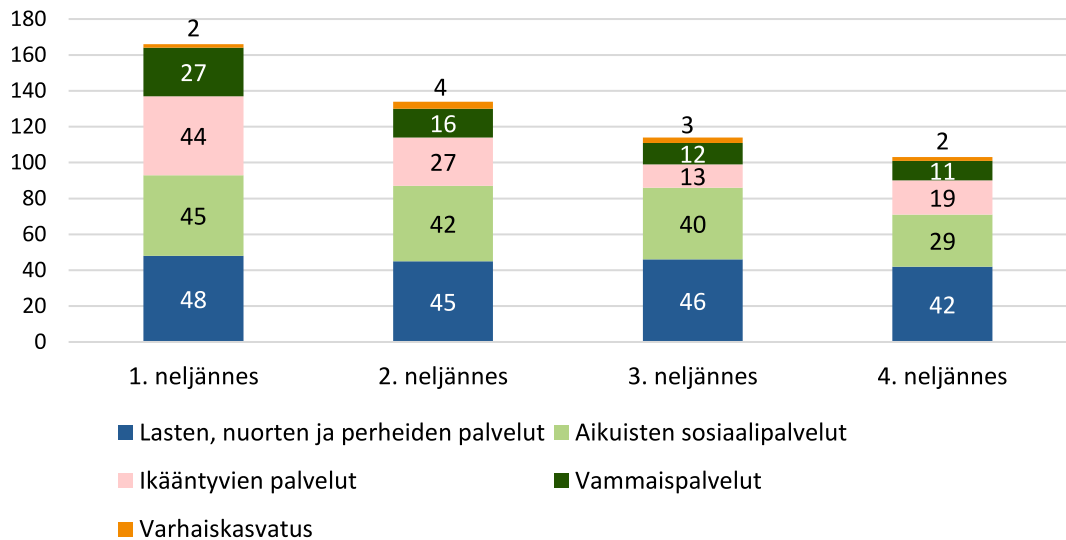
Kolmasosa luokitelluista asioista oli luonteeltaan tiedustelua, jolloin palveluntuottajaan ei ole vielä otettu yhteyttä tai asiointikokemus on ollut neutraali. Noin kaksi kolmasosaa ilmaisi tyytymättömyyttä ja suhteet olivat samat kuin edellisvuonna.

Tyytymättömyys kohdistui mm. palvelun toteuttamiseen, rajalliseen itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden toteutumiseen, palvelun määrään/laatuun, menettelyyn, päätöksiin, palveluun pääsyyn, kohteluun, kirjaamiseen, asiakasmaksuihin. Vaikka jotakin palvelua yleensä sai, moni koki, ettei aina tarpeen mukaisesti eikä oikea-aikaisesti.



Kuva 2 Yhteydenottojen luonteen jakautuminen vuosina 2020–2024 (lkm, %).

Yhteydenottomäärät kvartaaleittain ja palveluittain



Kuva 10 Sosiaaliasiavastaava-asioiden jakautuminen vuosineljänneksittäin ja palveluittain (lkm.).

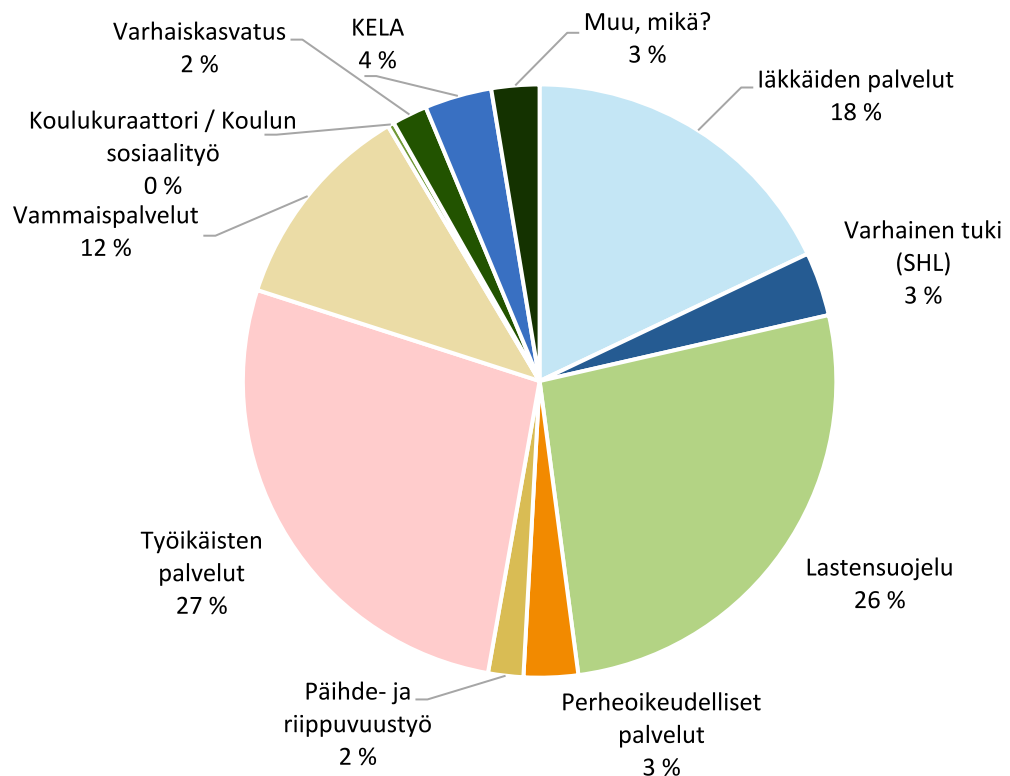
Edeltävä kuva havainnollistaa sosiaalipalveluiden yhteydenottomäärän kehityksen neljännesvuosittain. Ensimmäinen kolmen kuukauden jakso tuotti eniten yhteydenottoja useimmilla sosiaalihuollon palvelualueilla. Vammaispalveluissa asiamäärä lähes puolittui toisessa kvartaalissa. Ikääntyneiden palveluissa asiamäärä puolittui vielä kolmannessakin kvartaalissa, mutta loppuvuonna se alkoi jälleen lisääntyä. Aikuisten/työikäisten palveluissa asiointi väheni selvästi vasta neljännessä kvartaalissa. Lasten, nuorten ja perheiden palveluissa laskeva suunta on valitettavan loiva, lastensuojeluasioita tuli sosiaaliasiavastaavalle tasaisesti koko vuoden.

Yhteydenottojen jakautuminen palvelutehtävittäin

Kuvaan 11 on koottu yhteydenotot palvelutehtävittäin täydennettynä koulun sosiaalityöllä ja varhaiskasvatuksella. Lisäksi on eritelty yhteydenotoissa usein esiintyvät Kelan palvelut sekä muut toimialat. Laskennallinen perustoimeentulotuki on usein aiheena Kela-asioinnissa ja harkinnanvarainen täydentävä tai ehkäisevä toimeentulotuki hyvinvointialueen aikuisten/työikäisten palveluissa.

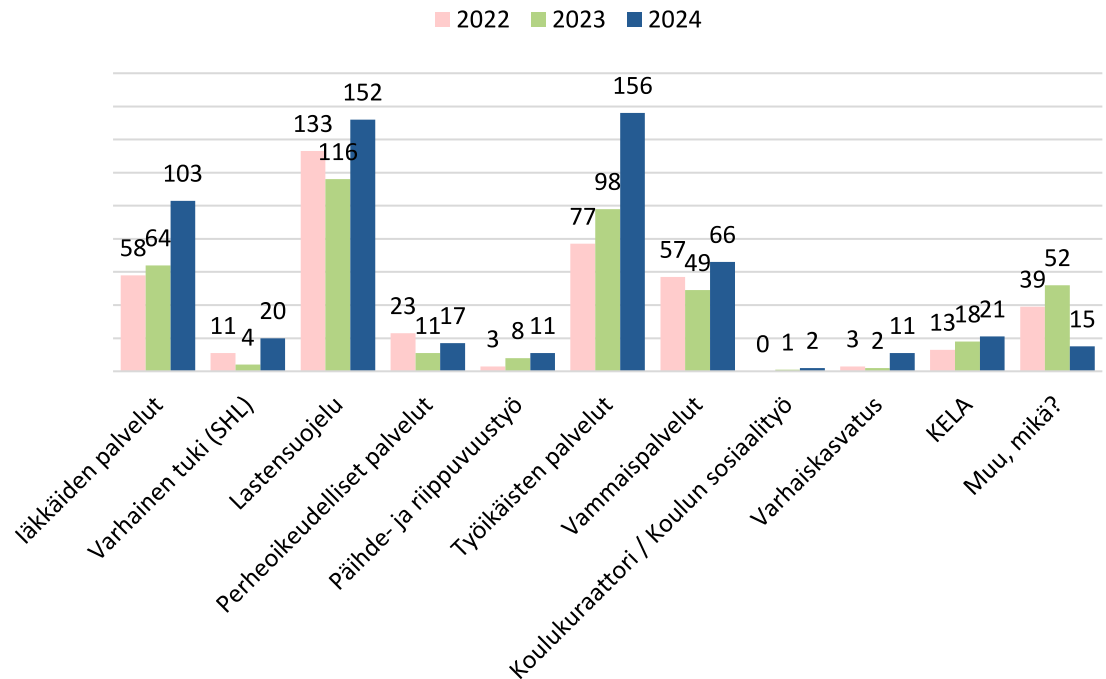
Vuoden 2024 sosiaaliasiavastaava-asioista noin kolmasosa koski lasten, nuorten ja perheiden palveluja: 26 prosenttia liittyi lastensuojeluun, kolme prosenttia sosiaalihuoltolain mukaiseen lapsiperheiden varhaiseen tukeen ja saman verran perheoikeudellisiin palveluihin. Toisen suuren palvelutehtävän muodosti työikäisten palvelut, jotka Keski-Suomen hyvinvointialueella on nimetty aikuisten sosiaalipalveluiksi ja joka asiaosuus oli 27 prosenttia. Yhteydenotoista 18 prosenttia koski ikääntyneiden palveluita ja vammaispalveluita 12 prosenttia. Sosiaaliasiavastaavalle kuulumattomia Kela-asioita tuli

neljän prosentin verran, muita palveluja koskevia asioita kolme prosenttia ja päihde- ja riippuvuustyön sekä varhaiskasvatuksen osuuksien ollessa kummallakin kaksi prosenttia. Niitäkin harvinaisempi asiointiaihe oli hiljattain hyvinvointialueille siirretty koulukuraattorityö.



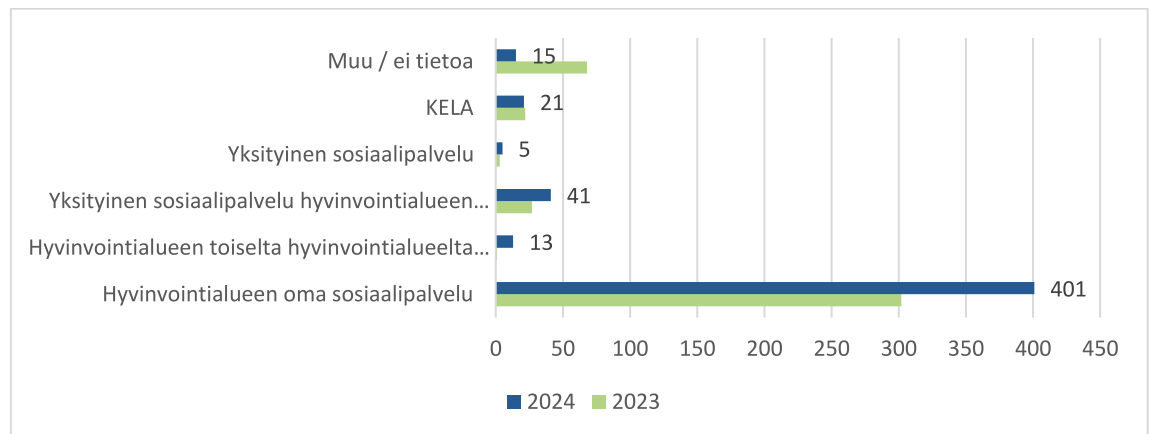
Kuva 11 Sosiaaliasiavastaava-asioiden jakautuminen palvelutehtävittäin vuonna 2024 (%)

Kuva 12 kertoo sosiaaliasiavastaava-asioiden määrät palvelutehtävittäin vuosina 2022–2024 ja herättää pohtimaan sosiaalihuollon asiakkaiden asemaa ja sen kehityssuuntaa. Usean palvelun yhteydenotot lisääntyivät vuonna 2024 selvästi parin edellisvuoden tasosta ja niin kävi varsinkin työikäisten ja iäkkäiden palveluissa. Lastensuojelu menetti ”johtoasemansa”, vaikka asiamäärä 152 nousi edellisvuodesta (116 vuonna 2023), sillä aikuisten/työikäisten asiointi lisääntyi merkittävästi lukemaan 156 (98). Iäkkäiden asioita tuli 103 (64) ja vammaispalveluasioita 66 (49). Myös sosiaalihuoltolain mukainen lapsiperheiden varhainen tuki alkoi näkyä, sillä siitäkin tuli nyt 20 asiaa eli enemmän kuin parina edellisvuonna yhteensä. Perheoikeudellisten palvelujen asiointi on pysynyt keskitettyyn palveluun siirtymisen jälkeen melko pienenä, vaikka määrä vaihteeksi nousi ollen 17 (11). Vuosittainen satunnaisvaihtelu voi olla suurta, mutta esim. päihde- ja riippuvuustyöstä asioita tuli nyt 11 (8) ja luku on vuosi toisensa jälkeen pienempi kuin mitä olettaisi, ongelman laajuus ja vakavuus huomioon ottaen.



Kuva 12 Sosiaaliasiavastaava-asioiden määrän kehitys palvelutehtävittäin vuosina 2022–2024 (lkm.)

Palveluntuottaja

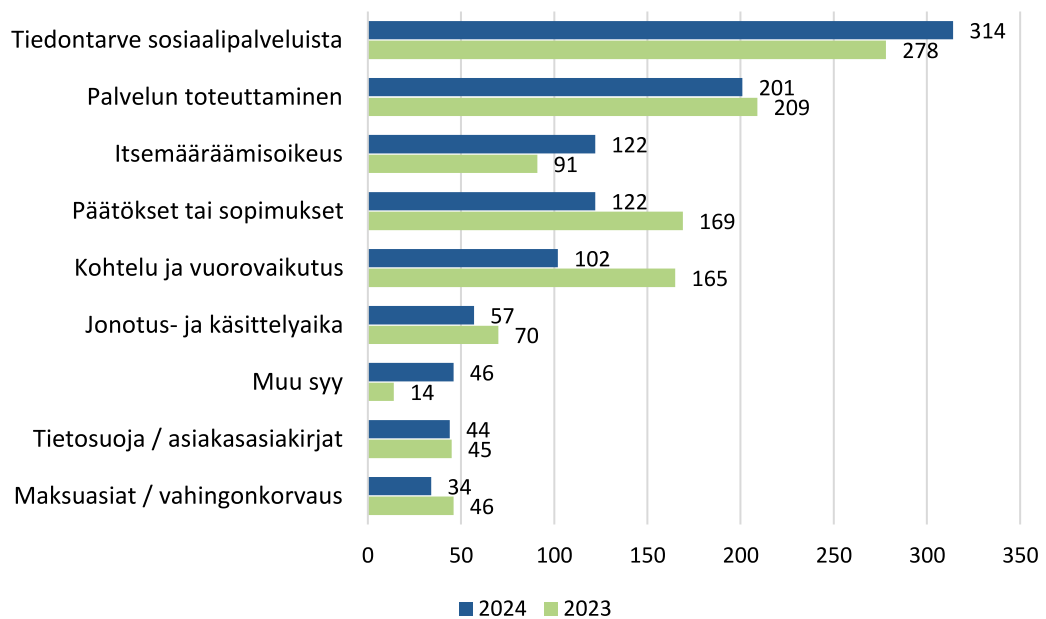


Kuva 13 Palveluntuottaja sosiaaliasiavastaava-asiassa vuonna 2024

Edellisvuoden tavoin valtaosa yhteydenotoista, 401, kohdistui hyvinvointialueen omaan sosiaalipalveluun. Hyvinvointialueen yksityiseltä hankkimaan ostopalveluun liittyi 41 asiointia ja yleisimmin kyseessä olivat lastensuojelun sijaishuolto tai vanhusten tai vammaisten henkilöiden palvelut.

Yhteydenottojen syyt

Yhden yhteydenoton taustalla on usein monia syitä. Seuraava kuva kertoo syiden määrää ja kehitystä vuosilta 2023 ja 2024.

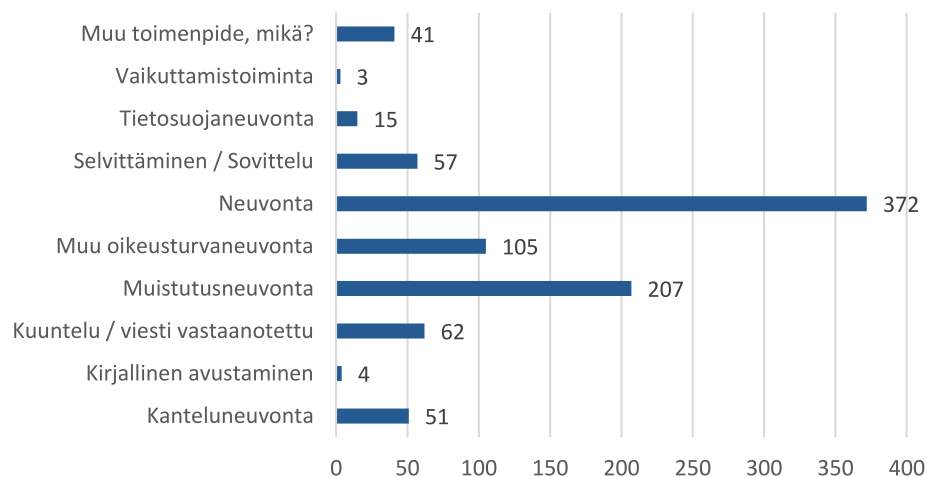


Kuva 14 Yhteydenottojen syyt vuosina 2023 ja 2024 (lkm.).

Yleisintä on tiedontarve, jota tilastoitiin 314 (278 vuonna 2023) ja se oli itsemääräämisoikeusasioiden 122 (91) ja muiden syiden 46 (14) ohella edellisvuodesta yleistyneitä asiointisyitä. Palvelun toteuttaminen oli aiheena 201 (209) kertaa. Tyytymättömyys päätöksiin tai sopimukseen oli asiointisyynä selvästi edellisvuotta harvemmin, 122 (169) kertaa. Toisaalta selvityksestä käy kuitenkin ilmi suuri muutoksenhakuneuvonnan kysyntä, samoin oikaisuvaatimusmäärän kasvu ja aiheet. Myös kohtelu- ja vuorovaikutuspalaute harveni huomattavasti, sitä tilastoitiin 102 (165) kertaa. Jonotus- ja käsittelyaikaan kohdistui niin ikään entistä vähemmän palautetta, 57 (70) kertaa ja maksuasioita-kin tuli vähemmän, 34 (46).

Toimenpiteet

Sosiaaliasiavastaavan tehtävässä korostuu monipuolinen neuvonta ja ohjaus. Kuvassa 15 näkyy pelkästään asiakasyhteydenottoihin liittyvä toiminta, ei esim. tiedotus eikä yleinen palvelujen kehittämiseen ja vaikuttamiseen liittyvä yhteistyö. Muu oikeusturva-neuvonta on tavallisimmin muutoksenhakuneuvontaa. Selvittäminen/sovittelu tarkoittaa yhteistä asiakastapaamista esim. sosiaalitoimistossa tai tilannetta, jossa asiavas-taava selvittää asiaa asiakkaan luvalla toimivaltaisen tahon kanssa. Kuuntelu/viestin vastaanottaminen liittyy yleensä ilmoitusluonteisiin tilanteisiin. Muu toimenpide voi olla esim. ohjausta sosiaalihuollon ulkopuoliselle toimivaltaiselle taholle.



Kuva 15 Yhteydenottoja seuranneet toimenpiteet vuonna 2024 (lkm.)

Varhaiskasvatus

Hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavan tehtävä ulottuu kuntien ja yksityisten toimijoi-den järjestämään ja tuottamaan varhaiskasvatuspalveluun. Vuoden 2023 selvitys avasi tarkemmin säädöksiä, oikeusturvakeinoja sekä asiavastaavan toimintaa varhaiskasva-tussektorilla². Varhaiskasvatusasioita tuli vuonna 2024 sosiaaliasiavastaavalle 11 (2 vuonna 2023), viidestä alueen kunnasta ja yksi yhteydenottaja ei kertonut kuntaa. Asi-oista kolme oli luonteeltaan tiedustelua ja kahdeksan tyytymättömyyttä. Yhteydenot-tojen syynä oli useimmiten tiedontarve (7), palvelun toteuttaminen (5), tyytymättö-myys palveluun (4) tai itsemääräämisoikeus (3). Yhteen asiaan voi liittyä useita syitä.

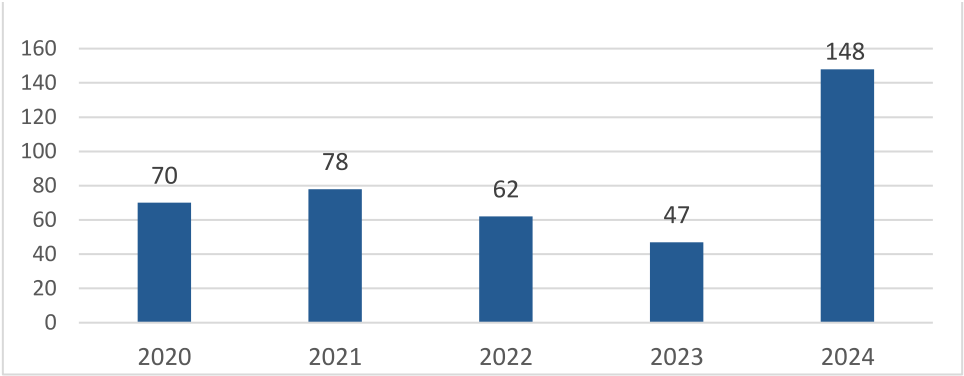
² SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS 2023 Asiakkaiden aseman ja oikeuksien tarkastelua Keski-Suomen hy-vinvointialueen kunnissa https://www.hyvaks.fi/sites/default/files/2024-05/Sosiaaliasiamiehen%20selvi-tys%202023_final.pdf

Edellisessä selvityksessä todettiin kuntien varhaiskasvatuksen sivuilta puuttuvan tietoa asiakkaiden oikeussuojakeinoista. Selvityksen kera kuntiin lähetettiin uusi sosiaaliasiavastaavan esite ja pyyntö lisätä ja päivittää tietoja tarvittavilta osin. Helmikuussa 2025 tieto sosiaaliasiavastaavasta on seitsemän kunnan varhaiskasvatussivuilla (2 vuonna 2024). Sähköinen muistutuslomake on yhdeksässä kunnassa (6 vuonna 2024) ja osa hankalasti löydettävissä. On myönteistä, että tietoa on monin paikoin lisätty. Täydennystarvetta on vieläkin yli puolella alueen kunnista, jotta muistuttaminen olisi tehty mahdollisimman vaivattomaksi varhaiskasvatuslain 54 §:n edellyttämällä tavalla.

Taulukko 3 Oikeussuojakeinojen näkyvyys Keski-Suomen kuntien varhaiskasvatuksen sivuilla helmikuussa 2025.

Kunta	Sosiaaliasiavastaavan yhteystieto	Muistutuslomake	Muita huomioita
Hankasalmi			
Joutsa	On	On	
Jyväskylä		On	
Jämsä	On	On	
Kannonkoski			Muistutus vapaamuotoinen, sähköposti tai kirje varhaiskasvatusjohtajalle tai tämän toiminnasta sivistysjohtajalle.
Karstula			
Keuruu			Muistutus mainitaan, Linkki Valviran sivuille.
Kinnula		On	
Kivijärvi			
Konnevesi			
Kyyjärvi			
Laukaa		On	
Luhanka	On	On	
Multia			
Muurame	On	On	Yksityisen varhaiskasvatuksen lomakkeissa
Petäjävesi			
Pihtipudas	On		Tietoa muistutuksesta, linkki hvan sivuille.
Saarijärvi	On	On	Tiedot löytyvät helposti!
Toivakka		On	Sosiaaliasiamies-linkki hvan sivuille kunnan yleisillä sivuilla
Uurainen			
Viitasaari			
Äänekoski	On		

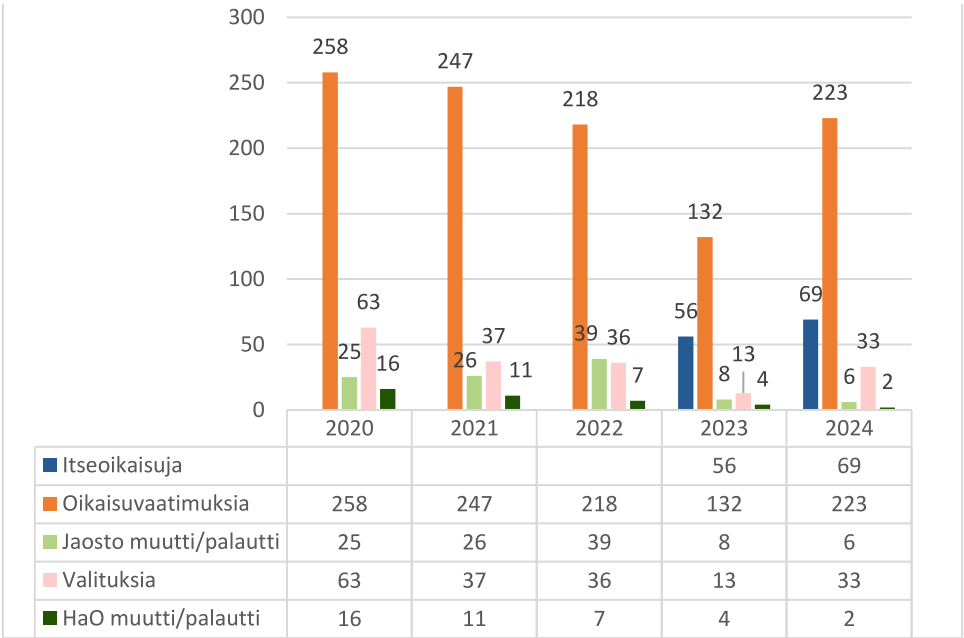
Muistutukset



Kuva 16 Sosiaalihuollon muistutusmäärät Keski-Suomessa vuosina 2020–2024

Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus tehdä muistutus johtavalle viranhaltijalle, jos hän on tyytymätön saamansa palvelun laatuun. Muistutukseen on annettava kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Vuonna 2024 sosiaalihuollon asiakaslain mukaisia muistutuksia alueella tehtiin 148, huomattavasti edellisvuosia enemmän.

Muutoksenhaku



Kuva 17 Sosiaaliasioiden muutoksenhakumääriä ja tuloksia Keski-Suomessa vuosina 2020–2024

Kuvaan 17 on koottu Keski-Suomen sosiaaliasioiden muutoksenhakumääriä ja tuloksia vuosilta 2020–2024³. Sosiaalihuollon viranhaltijapäätöksiin haettiin aiempaa enemmän oikaisuja, itseoikaisumenettelyyn niistä johti 69 ja yksilöasiajaosto käsitteli 223 (132 vuonna 2023) oikaisuvaatimusta hyväksyen niistä kuusi (8). Valtaosa eli vähintään 77 jaoston käsittelemistä oikaisuvaatimuksista kohdistui vammaispalveluihin (47 vuonna 2023) ja tarkemmin liikkumisen tukeen 29 (26), henkilökohtaiseen apuun 28 (11), asunnon muutostöihin 10 (5) ja välineisiin/laitteisiin/koneisiin 10 kpl (5). Toimeentulotukipäätöksiä jaosto käsitteli 59 (28) ja omaishoitoasioita 47 (31). Tyytymättömyyttä oli myös päätöksiin, jotka koskivat sosiaalihuoltolain kuljetuspalveluja (4) ja perhetyötä (3), muista palveluista muutoksenhakuja oli vähemmän. Oikaisuvaatimuksia jaosto sai useimmista alueen kunnista (18/22).

Valittaminen hallinto-oikeuteen palasi lähes vuosien 2021–2022 tasolle, sosiaalihuollon yksilöasioista valitettiin 33 kertaa. Hallinto-oikeus hyväksyi kaksi valitusta. Toivottavasti hyväksytyjen valitusten vuosia vähentynyt määrä on seurausta hyvinvointialueen lainmukaisemmista päätöksistä. Valittaminen korkeimpaan hallinto-oikeuteen vaatii nykyään useimmissa asioissa valituslupan ja alueelta tulleet kolme valituslupahakemusta hylättiin.

Huomioita sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaan asemasta

Myönteistä:

- Suurin osa arjen perustyyöstä sujuu varsin hyvin ja vastaa tarpeisiin. Ongelmalliseksi koettua kohtelua koskeva palaute väheni.
- Päätösten tehokas itseoikaisu on hyvää kehitystä, samoin hyväksytyjen hallinto-oikeusvalitusten osuuden väheneminen (jos johtuu hyvinvointialueen lainmukaisemmasta päätöksenteosta).
- Muistutusmenettely on löydetty ja sitä käytetään. Yksilöasian lisäksi sillä on merkitystä toimintojen kehittämistarpeen tietolähteenä.

Huolestuttavaa:

- Palvelujen siiloutuminen: Osaoptimointia tapaa edelleen ja palveluissa on edelleen rajoja ja yhteistyön esteitä, myös sosiaalihuollon sisällä. Asiakkaat joutuvat

³ Vaikka oikeuslaitoksen pitkien käsittelyaikojen vuoksi osa ratkaisuista voi siirtyä seuraavaan vuoteen, samana pysynyt tarkastelutapa kertoo sosiaalihuollon yksilöasioiden muutoksenhaun ja sen tuloksellisuuden kehityksestä eri muutoksenhakuasteissa.

paikoin jonottamaan esim. varhaisen tuen palveluissa lastensuojeluun tai lastensuojelussa vammaispalveluun.

- **Lasten, nuorten ja perheiden palveluissa** huolettaa erityisesti lastensuojeluasiakkaiden, lasten, vanhempien ja välillä muidenkin perheen läheisten asema. Asiakas ei koe tulleen kuulluksi ja osallisuus ja vaikutusmahdollisuudet tuntuvat vähäisiltä. Ostopalvelujen lakkautus ja työntekijöiden vaihtuvuus haittaa asiakassuhteita heijastuen myös palvelun vaikuttavuuteen.
- **Aikuisten/työikäisten sosiaalipalvelujen** yhteydenotot ovat lisääntyneet, etenkin toimeentulotukiasiat. Kelan etuuksien tiukennukset ja asumisen ja sairastamisen kallistuminen köyhdyttävät köyhiä. Vaarana on huono-osaisuuden kierre, lisääntyvä sote-palvelujen tarve ja syrjäytymisuhka. Uusi vammaispalvelulaki korostaa lakien ensisijaisuusjärjestystä. Onko sosiaalihuoltolain mukaisissa eri ikäisille suunnatuissa palveluissa valmius ja resurssit vastata uudistuksen mahdollisesti tuomaan työmäärään? Kunnille siirtynyt työllisyyspalvelu voi myös lisätä sosiaalipalvelujen kysyntää ja monialaisen yhteistyön tarvetta.
- **Ikääntyvien palvelut:** Kotihoidon käynnit ovat monille vanhuksille liian pikaisia, työntekijöitä on paljon eikä heitä opi tuntemaan. Ympäri vuorokautiseen palveluasumiseen on jonoa, paikka voi olla kaukana läheisistä ja tyytymättömyyttä koetaan myös palvelun laatuun ja virikkeiden vähyyteen.
- **Vammaispalveluissa** aiheina toistuvat mm. kehitysvammahuolto, henkilökohmainen apu, sosiaalityö ja -ohjaus, asumispalvelut ja liikkumisen tuki. Päätöksiin on haettu aiempaa enemmän muutoksia. Onko resursseja riittävästi uuden vammaispalvelulain toimeenpanoon? Onko riski siihen, että lakien ensisijaisuusjärjestyksen selvittäminen pitkittää ja vaarantaa asiakkaiden palvelutarpeisiin vastaamisen sekä oikeuksien toteutumisen.
- **Varhaiskasvatus:** Muistutustietouden, lomakkeiden ja sosiaaliasiavastaavan yhteystietojen täydennystarvetta on useimpien Keski-Suomen kuntien varhaiskasvatuksen sivuilla.