

## **Kehittämistoimet sosiaali- ja potilasasiamiehen esittämiin ongelmakohtiin**

### **Perhepalvelut**

**“Lastensuojelun yhteydenotoissa oli vuoden aikana kyse siitä, että toinen vanhempi katsoi olevansa huonompiosaisempi ja että sosiaalityöntekijät kuuntelivat vain toista vanhempaa. Tämä koski sekä äitien että isien yhteydenottoja.”**

Kommentit ja kehitystoimet:

Perhesosiaalityössä ja lastensuojelussa työskennellään eroperheiden kanssa. On tilanteita, missä vanhempien välinen riitatilanne on pitkittynyt ja lapsi/lapset oireilevat sen vuoksi. Näissä tilanteissa tarvitaan moniammatillista työskentelyä lapsen tilanteen turvaamiseksi ja vanhempien välisten ristiriitojen ratkaisemiseksi. Keskiössä on lapsen tilanne ja lapsen etu, eikä niinkään vanhempien eriävät näkökulmat. Kirkkonummen perhesosiaalityön ja lastensuojelun palveluyksikössä on käytössä systeeminen työote ja sen käyttöä on suunniteltu laajennettavaksi myös eroperheiden kriisiytyneisiin ja haastaviin tilanteisiin. Tästä on saatu hyviä kokemuksia Eksoten alueella.

### **Työkäisten palvelut**

Työkäisten palveluissa parannetaan asiakasohjausta jatkuvasti yhteistyössä Länsi-Uudenmaan kuntien kanssa. Tavoitteena on tarjota asiakkaille hänen tarpeensa mukaiset palvelut moniammatillisesti ja oikea-aikaisesti. Moniammatillinen arviointi vähentää asiakkaan “pompottelua” palvelusta toiseen.

### **Terveyspalvelut**

Terveydenhuoltoon liittyvät yhteydenotot ovat palanneet lähelle koronapandemiaa edeltävälle tasolle. Yhteydenotot ovat koskeneet potilaiden kokemuksia pompottelusta, somaattisten sairauksien huomioimisesta psyykkisten sairauksien ohella sekä tietosuojaan liittyviä asioita. Terveyspalvelujen vastaanottotoiminnan käynteihin suhteutettuna yhteydenottoja oli vuonna 2021 erittäin vähän (0,7 promillea), mutta kaikki yhteydenotot ovat tärkeitä toiminnan kehittämisen näkökulmasta.

Potilaiden kokemuksiin pompottelusta voivat johtaa perusturvapalvelujen useat eri palvelut, -palvelukanavat ja -yksiköt. Ensimmäisellä yhteydenotolla tai käynnillä ei välttämättä ole aina mahdollista ratkaista yksilölle parhaiten soveltuvaa palveluyksikköä tai palvelua etenkin, jos selvitettäviä asioita on paljon ja pitkältä ajalta. Hoidon tarpeen arviointiin on kuitenkin panostettu jo useana vuonna ja siihen koulutetaan edelleen henkilöstöä säännöllisesti. Potilas voi myös tarvita useamman palveluntarjoajan palveluita (esim. somaattinen ja psyykkinen sairaus), jolloin potilas ohjataan useamman eri palvelun pariin.

Potilas pyritään aina huomioimaan biopsykososiaalisena kokonaisuutena huomioiden sekä somaattiset että psyykkiset tekijät. Lähes aina oireiden selvittämisessä lähdetään liikkeelle somaattisten syiden tutkimisesta ennen kuin todetaan oireiden olevan esimerkiksi toiminnallisia. Tätä nostetaan säännöllisesti esille myös tulevissa koulutuksissa.

Terveydenhuollon ammattihenkilöt perehtyvät jo koulutuksessaan terveydenhuollon tietojen tietosuojan erityispiirteisiin. Lisäksi kaikki työntekijät tekevät työsuhteen alussa myös tietosuojakoulutuksen. Tietoihin pääsyä rajoitetaan ainoastaan työtehtäviin liittyvin käyttöoikeuksin. Kaikki työntekijät ovat tietoisia siitä, tietoja voi katsoa vain, jos työntekijällä on hoitosuhde potilaaseen tai työtehtävän edellyttämä muu perusteltu syy.

Tietosuojakoulutus on myös uudistunut ja kaikki työntekijät tulevat suorittamaan sen syksyn aikana. Epäillessään tietosuojarikkomusta potilas voi saada pyynnöstä lokitiedot.

### **Ikäihmisten palvelut**

Sosiaali- ja potilasasiamiehelle oli tehty kolme ilmoitusta koskien ikäihmisiä, joista kaksi ilmoitusta koski ikäihmisten palveluita. Tiedonkulku eri organisaatioiden ja toimintayksiköiden välillä on haastavaa nopeasti muuttuvien tilanteiden kohdalla. Eri asiakas- ja potilastietojärjestelmät lisäävät haastavuutta reaaliaikaisen tiedon välittymisessä. Ammattilaisten välistä sujuvaa yhteistyötä kehitetään mm. säännöllisillä yhteistyöpalavereilla. Organisaatorajojen ylittävät haipro -ilmoitukset tuovat havaitut ja läheltä piti tilanteet nopeasti käsittelyyn ja haittatapahtumaan pystytään reagoimaan välittömästi.