

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä

# POTILAS- JA SOSIAALIASIAMIES TOIMINTAKERTOMUS 2019





## POTILAS- JA SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA 2019

TIIVISTELMÄ .....	3
1.POTILAS- JA SOSIAALIASIAMIEHEN TEHTÄVÄT .....	4
1.1 Potilas-asiamiestyön pääkohtia .....	5
1.2 Sosiaaliasiamiestyön pääkohtia .....	5
2.POTILAS- JA SOSIAALIASIAMIEHEN ASIAKASKONTAKTIEN TILASTOINTI .....	6
2.1 Raahen seudun potilas- ja sosiaaliasiamiehen tilastointitapa .....	6
3 PERHE- JA PSYKOSOSIAALISET PALVELUT .....	9
3.1 Lasten neuvola- ja terapiapalvelut .....	9
3.2 Perhesosiaalityö .....	9
3.3 Aikuissosiaalityö .....	10
3.4 Vammaispalvelut .....	10
3.5 Mielenterveyspalvelut .....	10
3.6 Päihdepalvelut .....	11
4 HOIDON JA HOIVAN PALVELUT .....	11
5 TERVEYDEN- JA SAIRAANHOIDON PALVELUT .....	11
5.1 Avohoidon yksikkö .....	11
5.2 Konservatiivinen yksikkö .....	12
5.3 Operatiivinen yksikkö .....	12
5.4 Muut terveyden ja sairaanhoidon palveluiden tulosyksiköt .....	12
6 MUUT TOIMIALUEET .....	13
7 MUISTUTUKSET JA OIKAISUVAATIMUKSET .....	14
7.1 Muistutusten määrä vuonna 2019 .....	15
7.2 Oikaisuvaatimukset .....	15
8 POTILASVAKUUTUSKESKUS .....	16
9 ARVIO TOIMINTAVUODESTA .....	17
9.1 Muu toiminta potilas- ja sosiaaliasiamiestyössä .....	18
10 LÄHTEET JA SUOSITELTAVIA LINKKEJÄ .....	19



## TIIVISTELMÄ

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän potilas- ja sosiaaliasiamiehenä on vuoden 2016 helmikuusta toiminut TtM Sisko Muikku. Potilas- ja sosiaaliasiamies on ollut tavoitettavissa maanantaista perjantaisin lukuun ottamatta vuosilomien aikaa.

Raahen seudulla potilas- ja sosiaaliasiamieheen otti vuonna 2019 yhteyttä yhteensä 462 henkilöä, näistä 72 henkilön asia koski aiemmin käsiteltyä asiaa. Uusien asioiden yhteydenottoja oli siis 390. Kirjallisia muistutuksena käsiteltäviä asioita oli 78, edellisenä vuonna luku oli 52.

Muita organisaatioita koskevia yhteydenottoja oli vuonna 2019 44 kappaletta. Lähes jokainen muita organisaatioita koskevasta yhteydenotosta liittyi potilasvahinkoasiaan. Suurin osa koski eri sairaanhoitopiireissä annettua leikkaushoitoa tai muuta toimenpidettä.

Eniten asiakkaita koskettivat muiden vuosien tapaan erilaiset asiat terveyden- ja sairaanhoidon tulosalueelta, mutta lisääntymässä ovat olleet koko ajan myös perhe- ja psykososiaalisia palveluita koskevat yhteydenotot.

Yleinen yhteydenoton syy oli palvelun tai hoidon toteutukseen tai kohteluun liittyvä asia sekä potilasvahinkoasia. Usein asiakas tulee potilasasiamiehen luokse tiedustelemaan olisiko kyseessä potilasvahinko. Potilasasiamies ei tee kuitenkaan minkäänlaista päätöstä potilasvahingon vireille laittamisesta eikä hän voi eikä kykene kertomaan potilaalle onko kyseessä potilasvahinko vai ei. Potilasvakuutuskeskus tekee päätökset ja asiakas halutessaan itse laittaa asian vireille.

Raporttia luettaessa on kuitenkin syytä huomioida se, että potilas- ja sosiaaliasiamiehen toimintakertomuksesta välittyvä kuva sosiaali- ja terveyspalveluista on kielteisempi kuin se olisi jos asiaa kysyttäisiin kaikilta asiakkailta. Tämä johtuu siitä, että asiamiehen tietoon tulee lähinnä tapauksia, joissa asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, kohteluun tai on epätietoinen oikeuksistaan.



## 1. POTILAS- JA SOSIAALIASIAMIEHEN TEHTÄVÄT

Potilas- ja sosiaaliasiamies on ollut tavattavissa maanantaista perjantaihin lukuun ottamatta vuosilomien aikaa. Työpiste on Raahen sairaalassa, tarvittaessa asiakastapaamisia on ollut myös muualla. Organisaatiossa potilas- ja sosiaaliasiamies on sijoitettu terveyden- ja sairaanhoidon hallintoon hoitotyön johtajan alaisuuteen.

Potilas- ja sosiaaliasiamiehen tehtävänä on edistää terveydenhuollon toimintayksikön potilaiden ja sosiaalihuollon asiakkaiden asemaa ja oikeuksia. Tehtävät on määritelty potilaslaissa ja sosiaalihuollon asiakaslaissa. Kummassakin laissa on velvoite tiedottamisesta sekä potilaiden ja asiakkaiden aseman edistämisestä.

Potilas- ja sosiaaliasiamies antaa neuvontaa ja avustaa muistutusten, potilasvahinkoilmoitusten, oikaisuvaatimusten, kanteluiden ja lääkevahinkoilmoitusten tekemisessä. Potilasasiamiehellä ei ole muodollisesti toimivaltaa tehdä päätöksiä, mutta hän voi käyttää asiantuntemustaan siten, että asiakkaan näkökulma ja oikeudet tulevat sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnassa ja koko organisaatiossa mahdollisimman näkyviksi. Sama henkilö voi hoitaa sekä potilas- että sosiaaliasiamiehen tehtäviä. Potilasasiamiehen tehtäviin ei kuulu ottaa kantaa potilaan taudinmääritykseen tai hoidon sisältöön. Hän ei myöskään ota kantaa siihen, onko potilaan hoidossa tapahtunut hoitovahinko tai –virhe.

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan sosiaaliasiamiehen tulee seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa. Sosiaaliasiamiehen on annettava lain mukaan vuosittain raportti. Potilaslaissa vastaavaa velvollisuutta ei ole kirjattuna. Raahen hyvinvointikuntayhtymä tuottaa sekä terveyden- että sosiaalihuollon palveluita, joten näin ollen tässä samassa raportissa on käsitelty sekä terveydenhuollon potilaita että sosiaalihuollon asiakkaiden huomioita.

Potilailla ja asiakkailta on oikeus hyvään palveluun ja kohteluun ja heidän itsemääräämisoikeuttaan on kunnioitettava. Potilaslain mukaisella hyvällä kohtelulla ymmärretään sitä tapaa, jolla potilaaseen suhtaudutaan. Hyvään kohteluun kuuluu potilaan ihmisarvon, loukkaamattomuuden ja henkilökohtaisen vakaumuksen sekä yksityiselämän kunnioittaminen. Syrjintä esimerkiksi iän, etnisen taustan tai seksuaalisen suuntautumisen vuoksi on kielletty.



Osalle sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista on säädetty määräaika, jonka kuluessa on päästävä palveluun. Oikeudesta saada tarkistaa omat rekisteritietonsa on säädetty henkilötietolaissa.

### **1.1 Potilas-asiamiestyön pääkohtia**

Potilasasiamiestyön tavoitteena on parantaa potilaiden asemaa terveydenhuollon palveluiden käyttäjänä. Tavoitteen saavuttamiseksi potilaille tulee tarjota laadukas ja potilaan itsemääräämisoikeutta kunnioittava palvelu potilaan oikeuksien toteuttamiseksi. Keinoja tavoitteiden saavuttamiseksi ovat:

1. asiakastyö; ohjaus ja neuvonta, tarvittaessa avustaminen
2. palvelukokonaisuuden kehittäminen yhteistyössä muiden terveydenhuollon ammattihenkilöiden sekä organisaation hallinnon kanssa
3. ammatillista kehitystä, osaamista ja jaksamista tukeva koulutus ja työnohjaus
4. verkostoituminen shp:n, erva-alueen ja valtakunnallisesti muiden potilasasiamiesten kanssa
5. osallistuminen organisaation laatutyöhön ja potilasturvallisuuden kehittämiseen asiantuntijana
6. henkilökunnan koulutus ja neuvonta potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvistä kysymyksistä

### **1.2 Sosiaaliasiamiestyön pääkohtia**

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista tuli voimaan 1.1.2001. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Sosiaaliasiamiestyön tavoitteena on neuvoa asiakkaita asioissa, jotka liittyvät asiakaslakiin.

1. asiakastyö; ohjaus ja neuvonta, tarvittaessa avustaminen
2. tiedottaa asiakkaan oikeuksista asiakkaille, sosiaalihuollon henkilöstölle ja mahdollisille muille tahoille. Tiedottamisessa on pyrittävä aktiiviseen tiedon välittämiseen niin, ettei tiedon puuttuminen estäisi asiakkaan oikeuksien toteutumista.
3. avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
4. ammatillista kehitystä, osaamista ja jaksamista tukeva koulutus ja työnohjaus
5. vuosittaisessa selvityksessään sosiaaliasiamies voi yleisellä tasolla puuttua niihin ongelmiin ja epäkohtiin, joita on työssään havainnut.



## **2 POTILAS- JA SOSIAALIASIAMIEHEN ASIAKASKONTAKTIEN TILASTOINTI**

Potilas- ja sosiaaliasiamiehen työ on suoraa asiakastyötä sekä välillistä työtä, jonka tarkoituksena on vaikuttaa käytäntöihin niin, että potilaiden ja asiakkaiden näkökulma tulee esille. Asiakastyöstä potilas- ja sosiaaliasiamies tekee vuosittain tilaston. Tämä toimintakertomus kuvaa asiakkaiden oikeuksien kehitystä Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän toiminta-alueella potilas- ja sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella. Raporttia luettaessa on kuitenkin syytä huomioida se, että potilas- ja sosiaaliasiamiehen toimintakertomuksesta välittyvä kuva sosiaali- ja terveyspalveluista on kielteisempi kuin se olisi jos asiaa kysyttäisiin kaikilta asiakkailta. Tämä johtuu siitä, että asiamiehen tietoon tulee lähinnä tapauksia, joissa asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, kohteluun tai on epätietoinen oikeuksistaan.

Potilas- ja sosiaaliasiamiehellä ei ole varsinaista tunnistetiedoista koostuvaa asiakasrekisteriä. Yhteyttä ottaneista henkilöistä ei jää mitään tunnistettavia tietoja esimerkiksi henkilötietoja vaan tilastointi tehdään anonyymisti ja yhteydenotto aiheittain. Toistaiseksi potilas- ja sosiaaliasiamiehillä ei ole tilastoinnista olemassa yhtenäistä valtakunnallista ohjeistusta eikä ohjelmaa. Yhteisen ohjelman kehittäminen on kuitenkin työn alla.

### **2.1 Raahen seudun potilas- ja sosiaaliasiamiehen tilastointitapa**

Raahen hyvinvointikuntayhtymässä potilas- ja sosiaaliasiamiehellä ei ole ollut kahta erillistä tilastoa, vaan kaikista yhteyttä ottaneista henkilöistä on kirjattu merkintä samaan tilastoon, riippumatta siitä, ovatko he olleet yhteydessä potilasasiamies- vai sosiaaliasiamiesasioissa. Kuntayhtymässä on useita yksiköitä, joissa on sekä sosiaali- että terveydenhuollon työntekijöitä, tämän vuoksi yhteinen tilastointitapa on helpottanut raportin laatimista ja palautteen antamista yksiköille.

Potilas- ja sosiaaliasiamiehen työ on luonteeltaan ohjaavaa ja neuvovaa ja siihen ei yleensä pitäisi kuulua pitkiä ja jatkuvia asiakassuhteita. Yhteydenotto potilas- ja sosiaaliasiamieheen voi olla puhelinkeskustelu, jolla asia on hoidettu loppuun tai siihen voi kuulua tapaamisia ja neuvotteluja. Tilastoinnissa on ollut periaate, jossa tapahtuma on kirjattu vain yhden kerran riippumatta siitä, kuinka monta kontaktia siihen on sisältynyt asiakkaaseen tai omaisiin. Näin tilastoidaan, koska muutoin samasta asiasta monta kertaa yhteyttä ottaneiden asiakkaiden yhteydenoton syyt ja yhteydenoton kohteena olevat toimintayksiköt korostuisivat



kohtuuttomasti. Tilastointi päätetään, kun asiakkuus potilas- ja sosiaaliasiamieheen päättyy.

Asiakkaalla voi olla yhteyttä ottaessaan tiedontarvetta tai tyytymättömyyttä usean eri asian suhteen, vaikka tilastoon on kirjattu vain se ensisijaisin syy. Ihmisten halu viedä asiaansa eteenpäin myös vaihtelee. Osalle asiakkaista riittää se, että asiasta voi keskustella asiantuntijan kanssa ja saada neuvoja. Joskus asiakas ottaa asiakkuuden päättämisen jälkeen vielä yhteyttä samasta asiasta, ja silloin hänet tilastoidaan kohtaan ”vanha asiakas, sama asia”.

Yhteydenottojen määrää ja vuosittaisia vaihteluita voidaan pitää laadun ja potilasturvallisuuden indikaattorina muun palautteen rinnalla. Vuoden 2017 jälkeen tilastointia on kehitetty eteenpäin tilastoimalla uudet ja ns. vanhat asiakkaat. Vuoden 2019 tilastoinnissa on myös tilastoitu yhteydenotot, jotka eivät kuulu potilas- ja sosiaaliasiamiehen toimenkuvaan ja, jossa on neuvottu taho, johon ottaa yhteyttä. Näitä yhteydenottoja ei kuitenkaan ole laskettu mukaan potilas- ja sosiaaliasiamiehen kokonaisasiakasmäärään.

Kokonaisasiakasmäärän on laskettu asiat, joissa on tarvittu joku potilas- ja sosiaaliasiamiehen toimenkuvaan liittyvä toimenpide, neuvonta, ohjaus tai avustaminen. Myös tiedon tarpeeseen liittyvät yhteydenotot ovat lisääntyneet edellisiin vuosiin verrattuna. Vuoden 2019 aikana potilas- ja sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä potilas- ja sosiaaliasiamiesasioissa yhteensä 462 henkilöä, vuonna 2018 tämä luku oli 423 henkilöä. Vuoden 2019 henkilömäärässä on 72 jo aiemmin potilasasiemiehen kanssa asioinutta henkilöä.

Alla olevassa taulukossa (taulukko1) kerrotaan myös niiden yhteydenottojen määrä, joissa asia ei ole ollut potilas- ja sosiaaliasiamiehen hoidettavissa tai asia ei ole kuulunut toimenkuvan alle. Näitä yhteydenottoja ei ole huomioitu varsinaisten yhteydenottojen kokonaismäärässä.

Näitten yhteydenottojen aiheita ovat olleet esimerkiksi lääkärin tekeminen toimenpiteiden suorittaminen (reseptin uusiminen, lähetteen kirjoittaminen), asianajajan toimenpiteet (avustaminen oikeussalissa tms.), ns. sosiaalihoitajan/sosiaalityöntekijän toimenpiteet tai avustaminen kanteluiden tekemisessä muuhun kuin sosiaali- ja terveystalveluihin liittyen sekä erilaiset neuvonpyyntösoitot esimerkiksi puhelinnumeroiden tai osoitteiden kysyminen. Näiden yhteydenottojen määrä voi osaltaan myös kertoa siitä epätietoisuudesta, joka potilas- ja sosiaaliasiamiehen toimenkuvaan liittyy. Näissä tapauksissa on ohjattu oikeaa taho, johon olla yhteydessä.



**Taulukko 1:** Alla olevassa taulukossa on esitelty uusien ja vanhojen asiakkaiden määrät vuonna 2019

<b>Uusi asiakas</b>	<b>390</b>
<b>Vanha asiakas, uusi asia</b>	1
<b>Vanha asiakas, sama asia</b>	71
<b>Ei potilas- ja sosiaaliasiamiesasia</b>	54 (ei kokonaismäärässä)





## **3 PERHE- JA PSYKOSOSIAALISET PALVELUT**

### **3.1 Lasten neuvola- ja terapiapalvelut**

Neuvolajärjestelmä tavoittaa käytännössä kaikki alle kouluikäisten lasten perheet. Neuvolapalveluja koskien otettiin yhteyttä potilas- ja sosiaaliasiamieheen ainoastaan kolme kertaa vuoden 2019 aikana. Tilanne on pysynyt siis hyvänä ja neuvolapalveluissa on kohdattu asiakkaat tavalla, joka antaa edelleen aihetta tyytyväisyyteen. Neuvolapalveluista ei tehty muistutuksia vuonna 2019.

### **3.2 Perhesosiaalityö**

Perhesosiaalityön tuloksikokoon kuuluvat perhetyö, perheneuvolatoiminta, lastenvalvojan tehtävät ja lastensuojelu.

Lastensuojelu- ja perheneuvola-asioissa sosiaaliasiamieheen otti vuonna 2019 yhteyttä 30 asiakasta, edelliseen vuoteen verraten määrä on edelleen nousussa. Näistä yhteydenotoista 12 johti muistutuksen tekemiseen lastensuojelun osalta ja osa jäi harkitsemaan kantelun tekemistä. Lisäksi muuta perhesosiaalityötä koskevista yhteydenotoista kaksi johti muistutukseen. Suuntaus on edelleen hieman huolestuttava, vaikkakin yhteydenottojen määrä on nyt nousut maltillisesti. Jatkossakin sosiaaliasiamies neuvoo huomioimaan asian toiminnan toteutuksessa.

Lastensuojelulaissa sanotaan, että lastensuojelussa on toimittava mahdollisimman hienovaraisesti ja käytettävä ensisijaisesti avohuollon tukitoimia, jollei lapsen etu muuta vaadi. Kun sijaishuolto on lapsen edun kannalta tarpeen, se on järjestettävä, mutta sijaishuoltoa toteutettaessa on otettava lapsen edun mukaisella tavalla huomioon tavoite perheen jälleenyhdistämisestä. (Lastensuojelulaki 4 §)

Toki lastensuojelussa työntekijät joutuvat tekemään myös ratkaisuja vasten asiakkaan tahtoa tai toivomusta. Näissäkin tapauksissa on kuitenkin tärkeää, että asiakkaalle jää kokemus siitä, että häntä on kuultu ja asiassa on toimittu käyttäen kaikkia mahdollisia lakien mukaan käytettävissä olevia keinoja.

Vuoden 2019 yhteydenotot lastensuojelua koskien ovat liittyneet enimmäkseen palvelun toteutukseen ja asiakkaan kokemaan kohteluun lastensuojelun työntekijän osalta.



### 3.3 Aikuissosiaalityö

Aikuissosiaalityön tulokset kuuluvat aikuissosiaalityöhön ja toimeentuloturvaan liittyvät työt sekä sosiaalista kuntoutusta järjestävä Woimala. Aikuissosiaalityöstä hoidetaan myös terveydenhuollon sosiaalityö, työllistämistä tukevat toimenpiteet ja maahanmuuttajien sosiaalityö.

Aikuissosiaalityön tulokset kuuluvat aikuissosiaalityöhön liittyvissä asioissa sosiaaliamiehen otti yhteyttä vuonna 2019 yhteensä 8 henkilöä. Muistutuksia aikuissosiaalityöstä ei tehty. Yhteydenottojen määrä vähentyi edelleen viime vuosista ja osasyynä tähän varmasti on toimeentulotukiasioiden siirtyminen Kelan hoidettavaksi. Lähes aina aikuissosiaalityöhön liittyvät asiat hoidettiin antamalla yleistä neuvontaa tai neuvottiin ottamaan yhteyttä sosiaalneuvojaan tai palveluohjaukseen.

### 3.4 Vammaispalvelut

Vammaispalveluiden tulokset kuuluvat kehitysvammaisten palvelut, omaishoidon tuki ja vammaisten palvelut. Kehitysvammaispalveluita koskien tuli yksi omaisen yhteydenotto. Muista vammaispalveluista ja omaishoittoon liittyen otti yhteyttä 28 henkilöä. Yhteydenotot koskivat päätöstä, omaisten huolia, oikaisuvaatimustasiasiaa, palvelun toteutusta, omaishoidontukea ja yleistä tiedontarvetta.

Yhteydenottojen määrä on lisääntynyt edellisistä vuosista. Muistutuksia vammaispalveluista tehtiin vuonna 2019 kaksi, mutta oikaisuvaatimuksia laadittiin sosiaaliamiehen avustuksella aiempia vuosia enemmän.

### 3.5 Mielen terveyspalvelut

Mielen terveyspalveluiden tulokset kuuluvat mielen terveyskeskus, psykiatrinen osasto ja kuntoutusyksikkö Kotirappu. Mielen terveyspalveluista tuli vuonna 2019 43 yhteydenottoa muutama suoraan asiakkailta, mutta suurin osa huolestuneilta omaisilta. Muistutuksia mielen terveyspalveluista tehtiin viisi. Asiakkaiden tai omaisten huolet koskivat pääosin palvelun toteutusta, tukipalveluita, lääkärin toimintaa, kohtelua, lääkehoitoa ja yleistä tiedontarvetta. Yleisin toimenpide oli yleinen - tai muistutusneuvonta. Omaisten huolten lisääntyminen näkyi siis yhteydenottomäärän kasvamisena.



### **3.6 Päihdepalvelut**

Päihdepalveluja koskevia yhteydenottoja tuli vuonna 2019 10 kappaletta. Määrä on siis edelleen hieman laskenut viime vuodesta. Yhteydenotot koskivat suurimmaksi osaksi palvelun toteutusta etenkin korvaushoidossa ja kohtelua yleisellä tasolla. Toimenpiteitä olivat muistutusneuvonta ja yleinen neuvonta. Muistutuksia päihdepalveluista tehtiin kolme, osa myös jäi harkitsemaan kantelun tekemistä.

## **4 HOIDON JA HOIVAN PALVELUT**

Hoidon ja hoivan tulosalueeseen kuuluvat kotiin annettavat palvelut sekä asumis- ja hoivapalvelut. Kaikkia palveluita koskien yhteydenottoja oli 10. Pääosin asiat liittyivät hoidon toteutukseen, tiedonkulkuun omaisille, tehtyyn päätökseen sekä yleiseen tiedontarpeeseen.

Vuoden 2019 aikana hoidon ja hoivan alueelta ei tehty yhtään muistutusta. Kuntayhtymässä on yhtenä arvopohjana aina ensisijaisesti asiakkaan tarpeet. Vaikuttaa siltä, että hoidon ja hoivan tulosalueella yhteydenottojen vähäiseen määrään viitaten onnistuttiin siinä, että palvelut pohjautuvat asiakaskohtaiseen hoidon tarpeen tai palvelutarpeen arviointiin, joka tehdään yhteistyössä ja vuorovaikutuksessa asiakkaan/omaisen kanssa. Ilmeisesti asiat on myös kyetty selvittämään omaisten/asiakkaiden kanssa niin, että kirjallisiin huomautuksiin ei ole ollut tarvetta.

## **5 TERVEYDEN- JA SAIRAANHOIDON PALVELUT**

### **5.1 Avohoidon yksikkö**

Avohoidon yksikköön kuuluvat päivystys, terveysasemien vastaanottopalvelut, sisätautien-, lastentautien-, diabetes- poliklinikka sekä dialyysi- ja fysioterapiapalvelut.

Kaikista avohoidon yksiköiden palveluista yhteydenottoja vuonna 2019 yhteensä 102. (vuonna 2018: 78) Muistutuksia avohoidosta tehtiin 32 kappaletta,



edellisenä vuonna luku oli 21. Edelleen yhteydenottojen määrässä näkyvät eniten asiakkaiden huolet palveluiden ja hoidon toteutuksesta.

## **5.2 Konservatiivinen yksikkö**

Konservatiiviseen yksikköön kuuluvat vuodeosastot päivystys- ja tarkkailuosasto 3, yleislääketieteen osasto 5 ja kuntoutus- ja saattohoito-osasto 6. Yhteydenottoja koskien näitä osastoja tuli 62 kappaletta. Muistutuksia konservatiivisesta hoidosta tehtiin vuonna 2019 13 kappaletta. Yleisin yhteydenoton syy oli palveluiden toteutus, kohtelu, omaisen tiedontarve tai yleisen neuvonnan tarve.

## **5.3 Operatiivinen yksikkö**

Operatiiviseen yksikköön kuuluivat vuoden 2019 loppukesään saakka operatiivinen osasto 1, PPSHP:n alainen leikkaus- ja anestesiaosasto sekä päiväkirurgian yksikkö sekä anestesia-, kipu-, kirurgian-, korva-, nenä- ja kurkkutautien, naistentautien- ja äitiyspoliklinikat.

Leikkausosastoa ja päiväkirurgian osastoa koskevat yhteydenotot liittyvät useimmiten potilasvahinkoasiaan. Vuonna 2019 tuli yhteensä 98 yhteydenottoa kaikkia operatiivisia yksiköitä koskien, näistä 62 koski potilasvahinkoasiaa. Potilasvahinkoasioista 52 kappaletta oli ns. vanhaa eli jo aiempina vuosina hoidettua asiaa koskevia.

Muistutuksia Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän alaisiin operatiivisiin yksiköihin tehtiin 7 kappaletta. Leikkaustoimintaa koskien muistutusasioissa ohjattiin myös olemaan tarvittaessa Oysin potilasasiamieheen yhteydessä.

## **5.4 Muut terveyden ja sairaanhoidon palveluiden tulosityksiköt**

Muita hyvinvointikuntayhtymän yksikköjä koskevia yhteydenottoja tuli hammashuoltoa, fysioterapiaa ja radiologiaa koskien. Hammashuollon asioista otti yhteyttä 13 asiakasta, radiologiatoimintaa koskien 6 asiakasta ja fysioterapiaa koskien 5 asiakasta. Näissä yhteydenotoissa pääasiallinen toimenpide oli neuvonta ja ohjaus. Muistutuksia tehtiin hammashoitoa koskien 2.



## 6 MUUT TOIMIALUEET

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän potilas- ja sosiaaliasiamiehen palvelut ovat ensisijaisesti tarkoitettu Raahen seudun kuntayhtymän potilaille ja asiakkaille. Tulee kuitenkin myös yhteydenottoja, jotka koskevat jonkun muun organisaation palveluita.

Muita organisaatioita koskevia yhteydenottoja tuli vuonna 2019 yhteensä 44. Tähän muut toimialueet kategoriaan on laskettu Oulun yliopistollisessa sairaalassa tehdyt leikkaushoidot ja potilasvahinkoasiat. Vaikka Raahen sairaalan leikkaustoiminta on ollut vuoden 2019 PPSHP:n alainen siihen liittyvät yhteydenotot, on selvitetty kohdassa 5.2. Muita sairaaloita koskevat yhteydenotot ovat yleensä leikkaushoitoon, tiedontarpeeseen tai potilasvahinkoasiaan liittyviä.

Näissä tapauksissa asiakkaille on annettu ohjausta ja neuvontaa. Jos asiaan on liittynyt enemmän avun tarvetta tai se on ollut monimutkainen, asiakasta on ohjattu ottamaan yhteyttä kyseisen organisaation potilasasiamieheen. Jos hoitokontaktia sinne ei enää ole tai käynti siellä tuottaisi potilaalle kohtuutonta vaivaa, on avustettu potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä tai annettu puhelimitse yleistä neuvontaa.



## 7 MUISTUTUKSET JA OIKAISUVAATIMUKSET

Hoitoonsa tai kohteluunsa tyytymättömällä sosiaali- tai terveydenhuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusta varten on laadittu lomake, mutta se voi olla vapaamuotoinenkin. Muistutus osoitetaan palvelusta vastaavalle, Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymässä muistutuksiin vastaamisesta huolehtivat enimmäkseen tulosityksiköiden johtajat.

Muistutuksen käsittely on hallintoasian käsittelyä, johon sovelletaan hallintolain säännöksiä. Muistutus on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä ja siihen on annettava vastaus kohtuullisessa ajassa. Valvira on 5.3.2012 antanut terveyskeskuksille ja sairaanhoitopiireille ohjeen muistutusmenettelystä ja siihen liittyvistä käytännöistä. Ohjeen mukaan kohtuullisella ajalla tarkoitetaan yleensä 1-4 viikon aikaa. Vastaus on annettava kirjallisesti ja siinä on kerrottava mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty.

Jos asiakas ei ole tyytyväinen muistutukseen saamaansa vastaukseen, hän voi tehdä kantelun aluehallintovirastolle tai Valviralle. Kantelun voi tehdä ilman, että tekee ensin muistutusta, mutta muistutus on usein nopein tapa saada selvitys tilanteeseen, ja on suositeltavaa, että tyytymättömyyttä aiheuttavat asiat selvitetään ensisijaisesti asianomaisessa hoitopaikassa muistutuksena. (Valvira)

Raahen hyvinvointikuntayhtymässä on ollut käytössä useamman vuoden ajan toimintamalli, jossa potilas tai asiakas voi halutessaan pyytää muistutuksen tai epäkohtien käsittelemistä neuvottelussa, jossa on mukana yksikön vastuuhenkilöitä sekä potilas- ja sosiaaliasiamies. Joka asiakaskontaktin alussa potilas- ja sosiaaliasiamies kertoo neuvottelumahdollisuudesta asiakkaalle. Mahdollisesta muistutusneuvottelusta tehdään muistio, joka lähetetään asiakkaalle. Usein palaverissa käyty keskustelu on selkiyttänyt asioita ja auttanut asiakasta kokemaan, että häntä on kuultu.



## 7.1 Muistutusten määrä vuonna 2019

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän palveluista tehtiin vuonna 2019 78 muistutusta. Tulosalueittain vuoden 2019 muistutukset jakaantuivat seuraavasti, vertailuna muistutusten määrät vuodelta 2018.

### Muistutusten määrä 2019 (2018)

	2019	2018
<b>Terveysten- ja sairaanhoidon palvelut</b>	<b>54</b>	<b>29</b>
<b>Perhe- ja psykososiaaliset palvelut</b>	<b>24</b>	<b>19</b>
<b>Hoidon ja hoivan palvelut</b>	<b>0</b>	<b>4</b>

Keskimääräinen muistutuksen käsittelyaika oli Raahen hyvinvointikuntayhtymässä vuonna 2019 32 päivää. Silloin, kun vastaamisaika on ylittänyt kuukauden, se on yleensä liittynyt loma-aikoihin tai aikojen yhteensovitusongelmiin silloin, kun asiakas on toivonut neuvottelua.

## 7.2 Oikaisuvaatimukset

Sosiaalitoimessa tai vammaispalveluissa tehdystä viranhaltijan päätöksestä asiakkaalla on mahdollisuus tehdä oikaisuvaatimus kuntayhtymän sosiaalijaostolle. Oikaisuvaatimuksen jälkeen voi valittaa hallinto-oikeuteen ja sen jälkeen hakea valituslupaa korkeimmalta hallinto-oikeudelta. Oikaisuvaatimuksia tehtiin vuonna 2019 yhteensä 40, näistä vammaispalvelua koskevat lisääntyivät edellisvuosista.

Oikaisuvaatimukset eivät useinkaan johda asiakkaan toivomaan tulokseen, vaan viranhaltijan päätös pysyy ennallaan. Oikaisuvaatimusten taustalla saattaa olla sekin, että asiakkaalle ei ole riittävästi selkiintynyt päätöksen sisältö. Usein sisällön selkeyttäminen auttaa asian selviämiseen.



## 8 POTILASVAKUUTUSKESKUS

Jos potilas epäilee, että hänen tutkimuksessaan tai hoidossaan on tapahtunut hoitovirhe tai hoitovahinko, hänellä on mahdollisuus tehdä vahinkoilmoitus Potilasvakuutuskeskukseen. Potilasvakuutuskeskus ratkaisee, onko potilaalla oikeus rahalliseen korvaukseen hänelle tulleista henkilövahingoista.

Yhteydenotoista lähes joka toinen liittyi potilasvahinkoihin. Usein asiakas tulee potilasasiamiehen luokse tiedustelemaan olisiko kyseessä potilasvahinko. Potilasasiamies ei tee kuitenkaan minkäänlaista päätöstä potilasvahingon vireille laittamisesta eikä hän voi eikä kykene kertomaan potilaalle onko kyseessä potilasvahinko vai ei. Potilasvakuutuskeskus tekee päätökset ja asiakas halutessaan itse laittaa asian vireille.

Potilasasiamiehen tehtävänä on kertoa potilasvakuutusjärjestelmästä ja korvauserusteista sekä avustaa tarvittaessa potilasta asiansa vireille saamiseksi. Usein potilasvahinkoprosessiin liittyen asiakassuhde potilasasiamieheen voi kestää jopa vuosia riippuen prosessin pituudesta ja asiakkaan avuntarpeesta. Useat potilasasiamiehelle tulevista uusintayhteydenotoista liittyvät potilasvahinkoprosessin etenemiseen. Tarvittaessa potilasasiamies avustaa myös potilasvahinkolautakunnan ratkaisusuosituksen hakemisen laatimisessa.

Potilaalla/asiakkaalla on kolme vuotta aikaa tehdä vahinkoilmoitus ja asian käsittely kestää noin puoli vuotta, jopa kauemminkin. Koska aikaa vahinkotapahtuman ja korvauspäätöksen välillä voi olla useita vuosia, potilasturvallisuutta ei voi luotettavasti arvioida kyseisen vuoden ratkaisujen määrällä.





## 9 ARVIO TOIMINTAVUODESTA

Potilas- ja sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä vuonna 2019 yhteensä 462 henkilöä. Saman henkilön samaan asiaan liittyvä yhteydenotto on merkitty tilastoon kertaluonteisesti, todellisuudessa saman asian asiakaskontakteja on voinut olla useampiakin. Yleisimmin asiakas ottaa asiaansa koskien yhteyttä 2-6 kertaa.

Yhteydenottojen syyt olivat:

	2019	2018
<b>palvelun tai hoidon toteutus</b>	231	209
<b>potilasvahinkoasia</b>	79	86
<b>kohtelu</b>	37	30
<b>päätös, suunnitelma</b>	35	24
<b>yleinen tiedontarve</b>	44	42
<b>asiakasmaksut</b>	7	6
<b>tiedonsaanti, tarkastusoikeus</b>	8	6
<b>hoitoon, palveluun pääsy</b>	10	12
<b>muu syy</b>	9	6
<b>tietosuoja, salassapito</b>	2	2

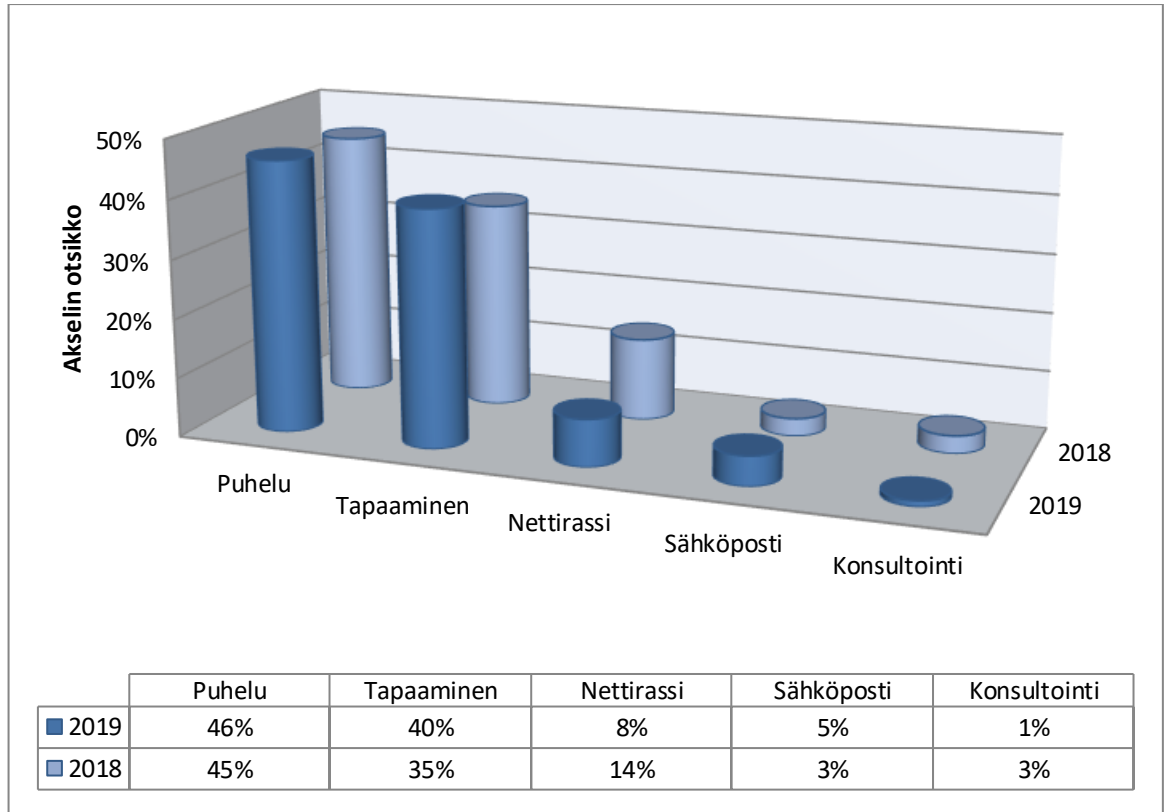
Yhteydenottojen lukumäärä on noussut viime vuosista ja tarvetta henkilökohtaisiin tapaamisiin on enenevässä määrin. **(kuvio 1.)** Myös yhteydenotot Nettirassin kautta lisääntyivät viime vuosista. Nettirassin kautta yhteydenottoja tuli vuonna 2019 34 kappaletta. Tämä asiointin suunta on hyvä ja kannatettava, koska sähköinen asiointi on nykypäivää ja nettirassi tarjoaa asiakkaalle suojatun yhteyden tunnistamispalvelun kautta.

Tapaamisten tarve ja henkilökohtaisen neuvonta-avun lisääntyminen johtuu osittain siitä, että potilas- ja sosiaaliasiamiehelle tulee yhteydenottoja iäkkäiltä tai ikääntyviltä potilailta ja omaisilta. Usein heillä on vaikeuksia selviytyä yhä nopeammin muuttuvassa toimintaympäristössä. Kaikilla ei ole omaisia eikä kykyä käyttää sähköistä tekniikkaa asiointissa tai tiedon hankkimisessa. Lisäksi muistiongelmien saattavat lisätä ongelmia selviytyä omaan hoitoon liittyvästä päätöksenteosta. Tämä aiheuttaa myös kuntayhtymän henkilökunnalle haasteita

hoitoprosessissa, koska potilaan itsemääräämisoikeus tulee huomioida suhteessa hänen turvalliseen hoitoonsa.

Sisällöllisesti toimintavuodessa edellisvuosien tapaan useiden asiakkaiden asiat ovat olleet laaja-alaisia, vaatineet selvittelyä ja yhteistyötä eri viranomaistahojen kanssa.

**Kuvio 1 Yhteydenottotapa potilas- ja sosiaaliasiamieheen**



### 9.1 Muu toiminta potilas- ja sosiaaliasiamiestyössä

Potilas- ja sosiaaliasiamies tekee jatkuvaa yhteistyötä laatujohtajan kanssa muun muassa pitämällä hänen kanssa kerran puolesta vuodessa asiakasraateja, joissa huomioidaan asiakkaiden/potilaiden kehittämisehdotuksia palveluihin liittyen. Asiamies vie myös asiakkaiden tuomia huolia/epäkohtia ja kiitoksia tiedoksi esimiestasolle ja tulosityksiköihin.

Muutamien vuosien ajan asiamiestoiminnassa on myös tavoitteena ryhmien pitäminen/käynnistäminen. Erilaisissa elämäntilanteissa asiakas saattaa tarvita tukea, apua, ohjausta ja neuvontaa arjessa jaksamiseen. **Vertaistukiryhmät** ovat yleensä pieniä ryhmiä, joiden jäsenillä on yhteinen elämäntilanne tai tarve, jonka he haluavat jakaa samaa kokeneiden kanssa.



Aikaisempina vuosina potilas- ja sosiaaliasiamies on ollut käynnistämässä ”huumeita käyttävien omaisten vertaistukiryhmää” yhteistyössä Woimalan kanssa. Potilas- ja sosiaaliasiamies toimi ryhmässä toisena vetäjänä ensimmäisen kauden ajan. Ryhmän toiminta on jatkunut sitten koko ajan menestyksekkäästi ja kasvaen Woimalan omana toimintana.

Vuoden 2019 aikana asiamies piti yhteistyössä Raahen seurakunnan sairaalapastorin kanssa vertaistukiryhmää päihteisiin menehtyneiden omaisille. Ryhmän tapaamisia oli yhteensä 7 kertaa. Tarve ja idea ryhmälle oli lähtöisin asiamiestoiminnan asiakaskunnasta ja omaisten tarpeesta. Tämä ryhmä koettiin todella tarpeelliseksi ja jatkossa samantyyppisen toiminnan toteuttaminen on mietinnän alla. Aiemmin Raahessa ei ole samanlaista ryhmää ollut.

Jatkossakin asiamiestoiminnan yhtenä osana tulee olemaan erilaisen ryhmätoiminnan käynnistäminen/ muutaman kerran ryhmän pitäminen asiakaskunnan tarvetta peilaten.

## **10 LÄHTEET JA SUOSITELTAVIA LINKKEJÄ**

Potilasasiamiehen tilastointijärjestelmä

<http://stm.fi/asiakkaan-potilaan-oikeudet/valittaminen>

[http://www.valvira.fi/terveydenhuolto/tyytymattomyys\\_hoitoon](http://www.valvira.fi/terveydenhuolto/tyytymattomyys_hoitoon)

[http://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/muistutus\\_tai\\_kantelu](http://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/muistutus_tai_kantelu)