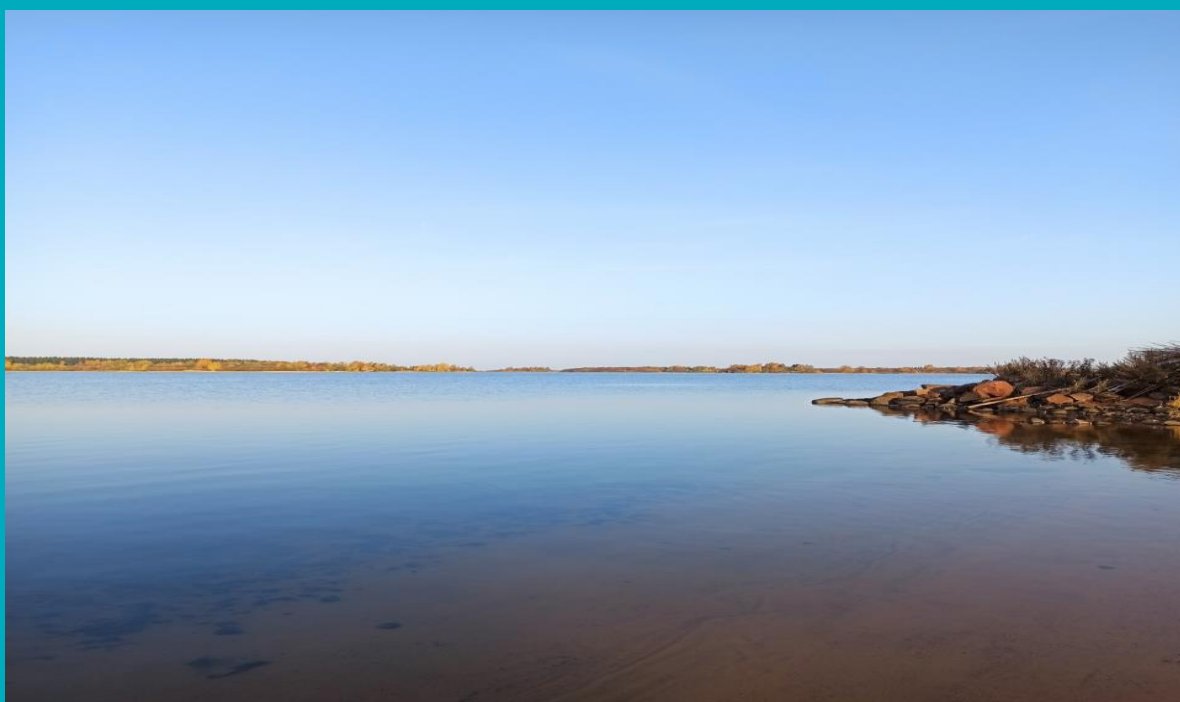


Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä

POTILAS- JA SOSIAALIASIAMIES TOIMINTAKERTOMUS 2020





POTILAS- JA SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA 2020

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	9
3.4 VAMMAISPALVELUT	10
3.5 MIELENTERVEYSPALVELUT	10
3.6 PÄIHDEPALVELUT	10
4 HOIDON JA HOIVAN PALVELUT	11
5 TERVEYDEN- JA SAIRAANHOIDON PALVELUT	11
5.1 AVOHOIDON YKSIKKÖ	11
5.2 OSASTOHOITO	11
5.3 MUUT TERVEYDEN JA SAIRAANHOIDON PALVELUIDEN TULOSYKSIKÖT.....	12
6 MUUT TOIMIALUEET	12
7 MUISTUTUKSET JA OIKAISUVAATIMUKSET	13
7.1 MUISTUTUSTEN MÄÄRÄ VUONNA 2020	13
7.2 OIKAISUVAATIMUKSET	14
8 POTILASVAKUUTUSKESKUS.....	15
9 ARVIO TOIMINTAVUODESTA 2020.....	16
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 perjantaihin lukuun ottamatta vuosilomien aikaa.

Raahen seudulla potilas- ja sosiaaliasiamieheen otti vuonna 2020 yhteyttä yhteensä 453 henkilöä, näistä 81 henkilön asia koski aiemmin käsiteltyä asiaa. Uusien asioiden yhteydenottoja oli siis 372. Kirjallisia muistutuksena käsiteltäviä asioita oli 62, edellisenä vuonna luku oli 78.

Muita organisaatioita koskevia yhteydenottoja oli vuonna 2020 65 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. Vuonna 2020 lastensuojelua koskevat yhteydenotot lisääntyivät.

Yleisin yhteydenoton syy oli edelleen palveluun tai hoidon toteutukseen tai kohteluun liittyvä asia. Toiseksi eniten otettiin yhteyttä potilasvahinkoasioissa. 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. Maaliskuusta 2020 lähtien etäkontaktien määrä on huomattavasti lisääntynyt asiamiestoiminnassa. 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 sekä lääkevahinkoilmoitusten tekemisessä. Potilasasiاميةhellä 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. Potilasasiاميةhen 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.

Potilaille ja asiakkaille 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 anonymisti ja yhteydenottoaiheittain. 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 2020 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. Yhteydenottoihin on myös tilastoitu oikeiden lomakkeiden lähettäminen asiakkaalle tai niihin liittyvät ohjaustoimenpiteet.

Vuoden 2020 aikana potilas- ja sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä potilas- ja sosiaaliasiamiesasioissa yhteensä 453 henkilöä, vuonna 2019 tämä luku oli 462 henkilöä. Vuoden 2020 henkilömäärässä on 81 jo aiempina vuosina saman asian 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 terveystalouteen 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 tahoja, johon olla yhteydessä.



Vuonna 2020 koronaan ja epidemiatilanteeseen liittyvien puheluiden määrä oli etenkin keväällä korkea. Ihmiset kyselivät paljon oikeuksiaan hoitoon ja siihen mitä vaikutuksia koronalla on palveluiden saatavuuteen. Muun muassa kiireettömien palveluiden saatavuus ja niiden siirtyminen aiheutti huolta. Nämä puhelut on tilastoitu asiamiestoiminnan yhteydenottomäärään.

Taulukko 1: Alla olevassa taulukossa on esitelty uusien ja vanhojen asiakkaiden määrät vuonna 2020

Uusi asiakas	372
Vanha asiakas, uusi asia	0
Vanha asiakas, sama asia	81
Ei potilas- ja sosiaaliasiamiesasia	47 (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 kaksi kertaa vuoden 2020 aikana. Tilanne on pysynyt siis hyvänä ja neuvola sekä terapiapalveluissa on kohdattu asiakkaat tavalla, joka antaa edelleen aihetta tyytyväisyyteen. Neuvolapalveluista ei tehty muistutuksia vuonna 2020.

3.2 Perhesosiaalityö

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

Lastensuojelu- ja perheneuvola-asioissa sosiaaliasiamieheen otti vuonna 2020 yhteyttä 32 asiakasta, edelliseen vuoteen verraten määrä on edelleen nousussa. Näistä yhteydenotoista 14 johti muistutuksen tekemiseen lastensuojelun osalta ja osa jäi harkitsemaan kantelun tekemistä. Lisäksi muuta perhesosiaalityötä koskevista yhteydenotoista yksi johti muistutukseen perheneuvolan osalta. Suuntaus on edelleen hieman huolestuttava, vaikkakin yhteydenottojen määrä on nyt noussut maltillisesti. Jatkossakin sosiaaliasiamies neuvoo huomioimaan asian toiminnan toteutuksessa.

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 2020 yhteydenotot lastensuojelua koskien ovat liittyneet enimmäkseen palvelun toteutukseen ja asiakkaan kokemaan kohteluun lastensuojelun työntekijän osalta.

3.3 Aikuissosiaalityö

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



Aikuissosiaalityön tuloksikköön liittyvissä asioissa sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä vuonna 2020 yhteensä 12 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 sosiaalineuvojaan tai palveluohjaukseen.

3.4 Vammaispalvelut

Vammaispalveluiden tuloksikköön kuuluvat kehitysvammaisten palvelut, omaishoidon tuki ja vammaisten palvelut. Muista vammaispalveluista ja omaishoitoon liittyen otti yhteyttä 18 henkilöä. Yhteydenotot koskivat tehtyä päätöstä, omaisten huolia, oikaisuvaatimusasiaa, palvelun toteutusta, omaishoidontukea, kodin muutostyön tarvetta, apuvälineasioita ja yleistä tiedontarvetta.

Yhteydenottojen määrä on hieman vähentynyt edellisestä vuodesta. Muistutuksia vammaispalveluista tehtiin vuonna 2020 kolme, mutta oikaisuvaatimukseen liittyvää neuvontaa tarvittiin edelleen aiempia vuosia enemmän.

3.5 Mielenterveyspalvelut

Mielenterveyspalveluiden tuloksikköön kuuluvat mielenterveyskeskus, psykiatrinen osasto ja kuntoutusyksikkö Kotirappu. Mielenterveyspalveluista tuli vuonna 2020 38 yhteydenottoa, muutama suoraan asiakkailta, mutta suurin osa huolestuneilta omaisilta. Muistutuksia mielenterveyspalveluista tehtiin kolme. Asiakkaiden tai omaisten huolet koskivat pääosin palvelun toteutusta, tukipalveluita, lääkärin toimintaa, kohtelua, lääkehoitoa ja yleistä tiedontarvetta. Yleisin toimenpide oli yleinen - tai muistutusneuvonta.

3.6 Päihdepalvelut

Päihdepalveluja koskevia yhteydenottoja tuli vuonna 2020 18 kappaletta. Määrä on siis edelleen hieman nousussa viime vuodesta. Yhteydenotot koskivat suurimmaksi osaksi palvelun toteutusta etenkin korvaushoidossa, A-klinikalla ja kohtelua yleisellä tasolla. Myös muutama laitoshoidon järjestämistä koskeva yhteydenotto tuli. Toimenpiteitä olivat muistutusneuvonta ja yleinen neuvonta. Muistutuksia päihdepalveluista tehtiin viisi, 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 22. Pääosin asiat liittyivät hoidon toteutukseen, tiedonkulkuun omaisille, tehtyyn päätökseen sekä yleiseen tiedontarpeeseen.

Vuoden 2020 aikana hoidon ja hoivan alueelta tehtiin kolme 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 juurikaan 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 2020 oli yhteensä 156. (vuonna 2019: 102) Muistutuksia avohoidosta tehtiin 26 kappaletta, edellisenä vuonna luku oli 32. Edelleen yhteydenottojen määrässä näkyvät eniten asiakkaiden huolet palveluiden ja hoidon toteutuksesta sekä potilasvahinkoasioihin liittyvät kysymykset.

5.2 Osastohoito

Osastohoidon yksikköön kuuluvat vuodeosastot, päivystys- ja tarkkailuosasto 3, yleislääketieteen osasto 5 ja kuntoutus- ja saattohoito-osasto 6. Yhteydenottoja koskien näitä osastoja tuli 56 kappaletta, osa koskien potilasvahinkoasiaa. Muistutuksia hoidosta tehtiin vuonna 2020 kolme kappaletta. Yleisin



yhteydenoton syy oli palveluiden toteutus, kohtelu, omaisen tiedontarve tai yleisen neuvonnan tarve.

5.3 Muut terveyden ja sairaanhoidon palveluiden tulosityksiköt

Muita hyvinvointikuntayhtymän yksiköjä koskevia yhteydenottoja tuli hammashuoltoa, fysioterapiaa, radiologiaa ja kirurgian ja ikäihmisten poliklinikkaa koskien. Kirurgian poliklinikan palveluja tai potilasvahinkoasiaa koskien 17 asiakasta, hammashuollon asioista otti yhteyttä 8 asiakasta, radiologiatoimintaa koskien 4 asiakasta, fysioterapiaa koskien 3 asiakasta ja ikäihmisten poliklinikkaa koskien 2 asiakasta. Näissä yhteydenotoissa pääasiallinen toimenpide oli neuvonta ja ohjaus.

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. Raahen alueen asukkailla on toki oikeus käyttää tässä myös oman alueen potilas- ja sosiaaliasiamiehen ohjausta ja neuvontaa näin sovittaessa.

Muita organisaatioita koskevia yhteydenottoja tuli vuonna 2020 yhteensä 65. Tähän muut toimialueet kategoriaan on laskettu Oulun yliopistollisessa sairaalassa tehdyt leikkaushoidot ja potilasvahinkoasiat sekä muiden sairaanhoitopiirien alueella tapahtuneet neuvonta- ja ohjausasiat. 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 aiheutonta 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 2020

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän palveluista tehtiin vuonna 2020 62 muistutusta. Tulosalueittain vuoden 2020 muistutukset jakaantuivat seuraavasti, vertailuna muistutusten määrät vuodelta 2019.



Muistutusten määrä 2020 (2019)

	2020	2019
Terveyden- ja sairaanhoidon palvelut	33	54
Perhe- ja psykososiaaliset palvelut	26	24
Hoidon ja hoivan palvelut	3	0

Keskimääräinen muistutuksen käsittelyaika oli Raahen hyvinvointikuntayhtymässä vuonna 2020 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 2020 yhteensä 35.

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 2020

Potilas- ja sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä vuonna 2020 yhteensä 453 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.

Globaalin koronavirusepidemian vaikutus on näkynyt myös potilas- ja sosiaaliasiamiehen työssä.

Yhteydenottojen syyt olivat:

	2020	2019
palvelun tai hoidon toteutus	220	231
potilasvahinkoasia	84	79
kohtelu	32	37
päätös, suunnitelma	30	35
yleinen tiedontarve	52	44
asiakasmaksut	4	7
tiedonsaanti, tarkastusoikeus	6	8
hoitoon, palveluun pääsy	17	10
muu syy	5	9
tietosuoja, salassapito	3	2

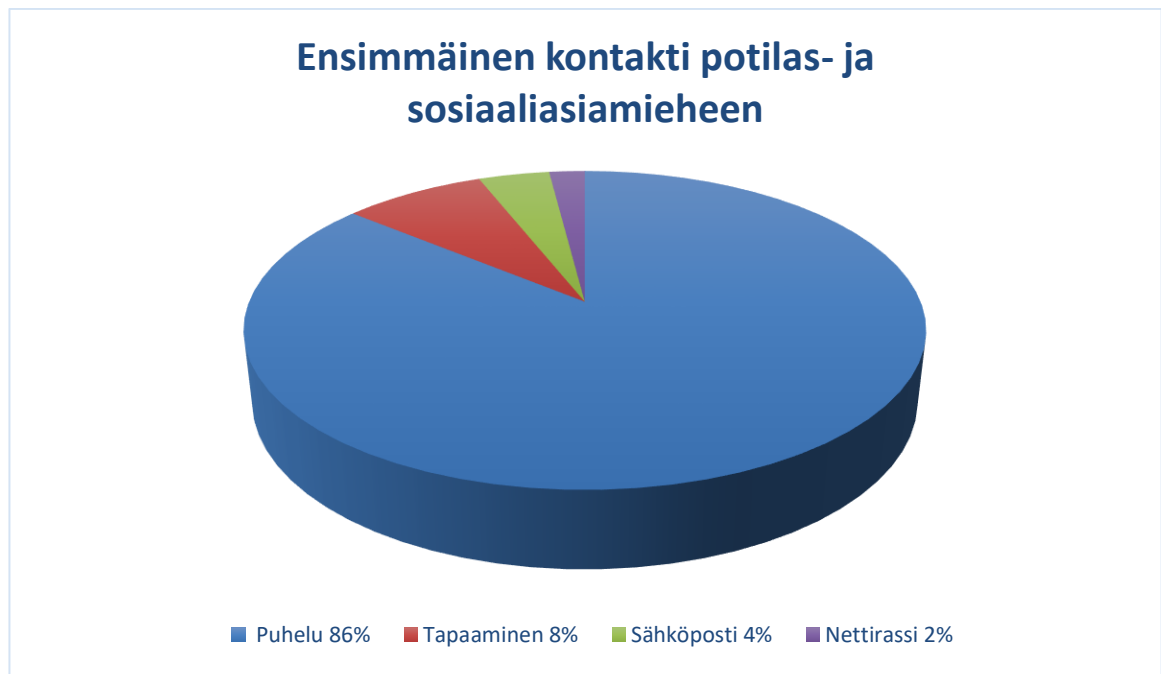
Yhteydenottojen lukumäärä on pysynyt suurin piirtein samana viime vuosista. **(kuvio 1.)** Huomioitavaa vuodessa 2020 on huoli etenkin kiireettömään palveluun pääsystä. Useimmiten näissä yhteydenotoissa on ollut aiheena koronavirus tai epidemiatilanteen vaikutus kiireettömään hoitoon pääsemisessä.

Eniten epidemiatilanteen vaikutus on näkynyt potilas- ja sosiaaliasiamiehen yhteydenotto- ja vastaanottotapaamisten hoidossa. Tapaamisia, palavereita, hoitoneuvotteluita ja muita asiakasneuvotteluita on hoidettu runsaasti puheluiden, sähköisten kanavien (teams, skype) sekä ryhmäpuheluiden avulla. Suojattu sähköposti ja nettirassi ovat olleet myös enenevässä määrin käytössä.

Asiakkaat ovat ottaneet nämä tavat toimia myönteisesti vastaan ja kokeneet olonsa turvalliseksi, koska epidemiatilanne on huomioitu neuvonnassa, tapaamisissa ja ohjauksessa. Kontaktitapaamisia on toki myös järjestetty, mutta kaikki suojaukseen ja ohjeistuksiin liittyvät asiat huomioiden.

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

Kuvio 1 Ensimmäinen yhteydenotto potilas- ja sosiaaliasiamieheen



□

Yleisin ensimmäinen ja suositeltavin yhteydenottotapa on edelleen puhelu, jonkin verran asiakkaat tulevat myös tapaamaan asiamiestä varaamatta ensin aikaa.

Vuonna 2020 asioiden jatkokäsittelytapoja oli huomattavasti enemmän puheluilla (56%) sekä sähköisten kanavien kautta (21%) kuin aiempina vuosina. Fyysisiä tapaamisia (23%) järjestettiin alkuvuodesta ja myöhemmin epidemian pahentuessa tarvittaessa kuten edellä kerrottiin.



9.1 Muu toiminta potilas- ja sosiaaliasiamiestyössä

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

Muutamien vuosien ajan asiamestojen toiminnassa 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 samojen kokemusten 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 2019-2020 aikana asiamies piti yhteistyössä Raahen seurakunnan sairaalapastorin kanssa vertaistukiryhmää päiheteisten menehtyneiden omaisille. Ryhmän tapaamisia oli yhteensä 9 kertaa. Tarve ja idea ryhmälle oli lähtöisin asiamestojen 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 asiamestojen toiminnan 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/sosiaalihoolto/sosiaalihuollon-valvonta/muistutus_tai_kantelu

Potilasvakuutuslain

uudistuksesta: <https://www.pvk.fi/potilasvakuutus2021/potilasvakuutus/>