



Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä

POTILAS- JA SOSIAALIASIAMIES
TOIMINTAKERTOMUS 2016





POTILAS- JA SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA 2016

TIIVISTELMÄ.....	3
1. POTILAS- JA SOSIAALIASIAMIEHEN TEHTÄVÄT	4
1.1 Potilas-asiamiestyön pääkohtia	5
1.2 Sosiaaliasiamiestyön pääkohtia.....	5
2 YHTEYDENOTTOJEN TILASTOINTI.....	6
3 PERHE- JA PSYKOSOSIAALISET PALVELUT	8
3.1 Neuvolapalvelut	8
3.2 Perhesosiaalityö	8
3.3 Aikuissosiaalityö	8
3.4 Vammaispalvelut	9
3.5 Mielenterveyspalvelut	9
3.6 Päihdepalvelut	9
4 HOIDON JA HOIVAN PALVELUT	10
5 TERVEYDEN- JA SAIRAANHOIDON PALVELUT	12
5.1 Avohoidon yksikkö	12
5.2 Konservatiivinen yksikkö.....	13
5.3 Operatiivinen yksikkö.....	14
5.4 Muut terveyden ja sairaanhoidon palveluiden tulosityksiköt	14
6 MUUT TOIMIALUEET	15
7 MUISTUTUKSET JA OIKAISUVAATIMUKSET	16
7.1 Muistutusten määrä vuonna 2016	16
7.2 Oikaisuvaatimukset	17
8 POTILASVAKUUTUSKESKUS	18
9 ARVIO TOIMINTAVUODESTA.....	19
10 LÄHTEET JA SUOSITELTAVIA LINKKEJÄ	21



TIIVISTELMÄ

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

Raahen seudulla potilas- ja sosiaaliasiamieheen otti vuonna 2016 yhteyttä yhteensä 283 henkilöä. Määrä on hieman suurempi kuin edellisenä vuonna. Muita organisaatioita koskevia yhteydenottoja oli 45. Lähes kaikki muita organisaatioita koskevat yhteydenotot liittyivät Oulun yliopistollisessa sairaalassa tehtyyn leikkaushoitoon ja potilasvahinkoasiaan.

Yhteydenottojen vuosittainen nousu osoittaa sen, että potilaat ja henkilökunta tuntevat ja osaavat käyttää potilas- ja sosiaaliasiamiehen palveluja yhä paremmin. Tämä on tärkeää laadukkaita palveluita kehitettäessä. Yhteiskunnalliset muutokset ja taloudelliset ongelmat heijastuvat asiakkaiden yhteydenotoissa muun muassa huolena hoidon saatavuudesta ja hoitoon pääsystä.

Eniten asiakkaita koskettivat asiat terveyden- ja sairaanhoidon tulosalueelta. Yleinen yhteydenoton syy oli palvelun ja hoidon toteutukseen liittyvä asia. Myös potilasvahinkoasioissa kaivattiin neuvontaa. Useasti 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.

Muistutuksia tehtiin 42, edellisenä vuonna luku oli 39. Valviran ohjeistuksen mukaan muistutukseen tulee vastata 3- 4 viikon kuluessa. Tämä aika on pystytty alittamaan, keskimääräinen muistutuksen käsittelyaika on Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymässä ollut 18 päivää. Oikaisuvaatimuksia tehtiin vuonna 2016 yhteensä 36. Edellisenä vuotena määrä oli 42.



1. POTILAS- JA SOSIAALIASIAMIEHEN TEHTÄVÄT

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän potilas- ja sosiaaliasiamiehenä on vuoden 2016 toiminut TtM Sisko Muikku.

Potilas- ja sosiaaliasiamies on ollut tavattavissa maanantaista perjantaihin lukuun ottamatta vuosilomien aikaa. Työpaikka 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. Laissa on velvoite tiedottamisesta sekä potilaiden ja asiakkaiden aseman edistämisestä. Potilas- ja sosiaaliasiamies antaa neuvontaa ja avustaa muistutusten, oikaisuvaatimusten, kanteluiden ja potilasvahinkoilmoitusten tekemisessä.

Terveydenhuollon toimintayksiköllä on oltava potilasasiainkäsittelijä, joka antaa tietoa potilaan oikeuksista ja toimii hänen oikeuksiensa edistämiseksi. Sama henkilö voi hoitaa sekä potilas- että sosiaaliasiamiehen tehtäviä. Potilasasiainkäsittelijän 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.

Potilaiden ja sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksista on säädetty useissa laeissa. Potilailta ja asiakkailta on oikeus hyvään palveluun ja kohteluun ja heidän itsemääräämisoikeuttaan on kunnioitettava. Osalle palveluista on säädetty määräaika, jonka kuluessa on päästävä palveluun. Syrjintä esimerkiksi iän, etnisen taustan tai seksuaalisen suuntautumisen vuoksi on kielletty. 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 Sosiaaliasiameiestyön 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. Sosiaaliasiameiestyön 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 YHTEYDENOTTOJEN 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.

Potilas- ja sosiaaliasiamiehellä ei ole varsinaista asiakasrekisteriä. Tämä tarkoittaa sitä, että yhteyttä ottaneista henkilöistä ei jää mitään tunnistettavia tietoja esimerkiksi henkilötietoja. Yhteyttä ottaneiden asiakkaiden tilastoinnista ei ole olemassa yhtenäistä valtakunnallista ohjeistusta eikä ohjelmaa. Työssä saadun tiedon hyödyntämiseksi, esille tuomiseksi sekä työn sisällöllistä kehittämistä varten on todettu tarve sekä yhdenmukaistaa tiedontuotantoa että saada vertailukelpoista tietoa. Tiedontuotannon ja raportoinnin kehittämiseksi Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (POSKE) ja sosiaali- ja potilasasiamiehet käynnistivät vuonna 2015 yhteistyössä selvityksen, jonka tavoitteena on sosiaali- ja potilasasiamiesten tiedontuotannon ja raportoinnin kehittämishanke. POSKE tekee potilas- ja sosiaaliasiamiehille kyselyn ja saadun tiedon pohjalta analyysin sosiaali- ja potilasasiamiestyöstä sekä raportoinnista.

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 kokonaispalautteen antamista yksiköille.

Potilas- ja sosiaaliasiamiehen työ on luonteeltaan ohjaavaa ja neuvovaa ja siihen ei yleensä kuulu 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. Tästä on ollut se etu, että yksiköille on voinut suoraan antaa ajantasaista kuvaa tilanteesta.

Potilas- ja sosiaaliasiamiehen tilaston perusteella tehtäviin päätelmiin täytyy suhtautua pienellä varauksella. 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.

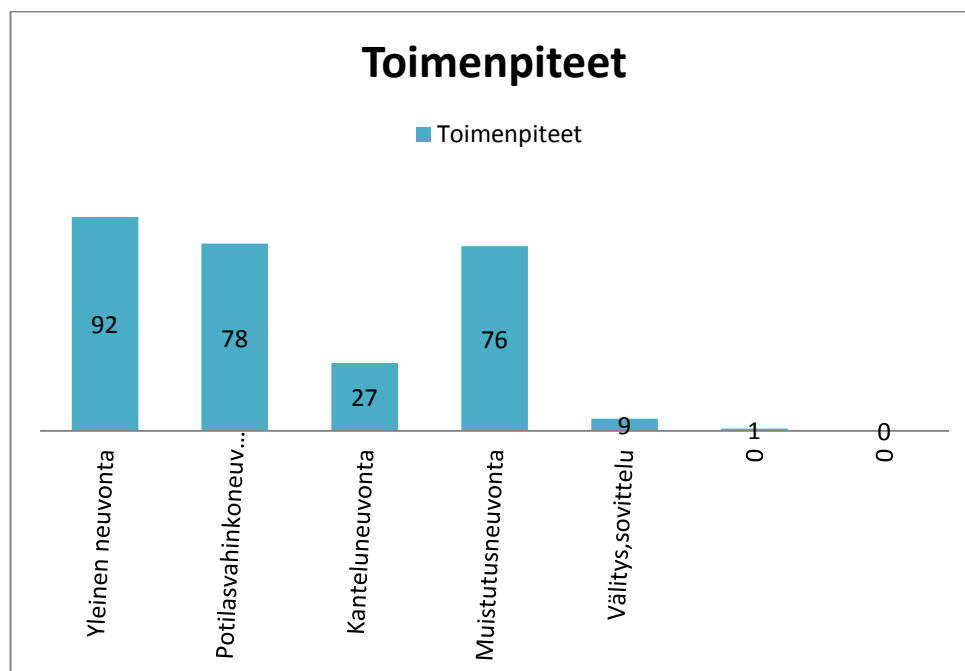
Yhteydenottojen määrää ja vuosittaisia vaihteluita siinä voidaan kuitenkin pitää laadun ja potilasturvallisuuden indikaattorina muun palautteen rinnalla. Vuoden 2016 aikana tilastointia on koetettu kehittää eteenpäin muun muassa merkkamalla tilastoon tarkemmin tapaamis- ja neuvontatyyppejä.

Vuonna 2016 potilas- ja sosiaaliasiamiehen otti yhteyttä yhteensä 283 henkilöä, vuonna 2015 tämä luku oli 224 henkilöä. Edelliseen vuoteen verrattuna määrä on siis hieman kasvanut, tässä täytyy kuitenkin huomioida 45 muuta organisaatiota koskevaa yhteydenottoa.

Entisten vuosien tapaan yhteydenottoja tuli eniten koskien terveyden- ja sairaanhoidon palveluita. Vaikka sosiaaliasiamiehen rooli on ollut vähäisempi, se vaikuttaisi olevan lisääntymässä edelleen.

Huomiolle pantavaa vuoden 2016 asiointissa on ollut, että noin 48 prosenttia tapauksista on hoidettu puhelimitse neuvomalla ja ohjaamalla. Tapaamisia kontakteista on ollut 42 prosenttia, loput sähköpostitse tai nettirassin kautta tapahtuneita yhteydenottoja.

Kaavio 1: potilas- ja sosiaaliasiamiehen toimenpiteet yhteydenotoissa





3 PERHE- JA PSYKOSOSIAALISET PALVELUT

3.1 Neuvolapalvelut

Neuvolajärjestelmä tavoittaa käytännössä kaikki alle kouluikäisten lasten perheet. Neuvolapalveluja koskien otettiin yhteyttä potilas- ja sosiaaliasiamieheen kolme kertaa vuoden 2016 aikana. Tilanne on pysynyt siis hyvänä ja neuvolapalveluissa on kohdattu asiakkaat tavalla, joka antaa aihetta tyytyväisyyteen.

3.2 Perhesosiaalityö

Perhesosiaalityön tuloksikseen kuuluvat perhetyö, lastenvalvojan tehtävät ja lastensuojelu. Lastensuojelu-asioissa sosiaaliasiamieheen otti vuonna 2016 yhteyttä 12 asiakasta, edellisenä vuonna määrä oli täysin sama. Lastensuojelussa työntekijät joutuvat tekemään myös ratkaisuja vasten asiakkaan tahtoa tai toivomusta. Näissäkin tapauksissa on tärkeää, että asiakkaalle jää kokemus siitä, että häntä on kuultu.

Yhteydenotot ovat koskeneet enimmäkseen palvelun toteutusta tai asiakkaan kohtelua. Lastensuojelua koskevat muistutukset on yleensä käsitelty neuvotteluissa, joissa on asiakkaan ja työntekijöiden lisäksi mukana sosiaaliasiamies. Sosiaaliasiamiehen läsnäolo neuvottelussa voi vahvistaa asiakkaan kokemusta asian käsittelyn oikeudenmukaisuudesta. Asioiden paikallinen hoito on nopeampaa ja asiakaslähtoisempää kuin asian käsittely hallinto-oikeudessa ja aluehallintovirastossa.

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 tuloksikseen liittyvissä asioissa sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä vuonna 2016 yhteensä 27 henkilöä. Määrä lisääntyi viime vuodesta alle kymmenellä yhteydenotolla. Lähes kaikki yhteydenotot koskivat toimeentulotukeen liittyvää asiaa. Yhteydenotto liittyi usein tehtyyn toimeentulotukipäätökseen ja yli puolella yleiseen tiedontarpeeseen.



Perustoimeentulotuen siirtyminen Kelalle vuoden 2017 alusta lisäsi selkeästi yleistä tiedontarvetta. Sen lisäksi otettiin yhteyttä palvelun toteutukseen ja kohteluun liittyvissä asioissa. Toimenpiteenä oli kahdessa tapauksessa muistutusneuvonta ja neljässä tapauksessa oikaisuvaatimusneuvonta. Muissa toimenpide oli yleinen neuvonta. Kävi ilmi, että asiakkaat eivät välttämättä ole perillä siitä, miten heidän saamaansa toimeentulotukilaskelmaa tulisi tarkastella ja miten hakemuksia tulisi täyttää. Epäselvää oli myös se miten Kelalta tuen hakeminen käytännössä onnistuu.

Woimalaa koskevat pari yhteydenottoa olivat myönteisiä ja yleistä neuvontaa vaativia. Woimalan toiminta koettiin yleisesti hyväksi ja kehityskelpoiseksi.

3.4 Vammaispalvelut

Vammaispalveluiden tulosityksikköön kuuluvat kehitysvammaisten palvelut, omaishoidon tuki ja vammaisten palvelut. Kehitysvammaispalveluista otti yhteyttä yksi henkilö ja muista vammaispalveluista kaksi henkilöä. Yhteydenotot koskivat tehtyä päätöstä, palvelun toteutusta tai yleistä tiedontarvetta. Yhteydenottojen määrä on hieman vähentynyt edellisistä vuosista. Vammaispalveluista tehtiin kuitenkin useita oikaisuvaatimuksia.

3.5 Mielenterveyspalvelut

Mielenterveyspalveluiden tulosityksikköön kuuluvat mielenterveyskeskus, psykiatrinen osasto ja kuntoutusyksikkö Kotirappu, johon kuului vuonna 2016 myös toimintakeskus Vihernikkari. Mielenterveyspalveluista tuli kuusi yhteydenottoa. Ne koskivat pääosin palvelun toteutusta ja yleistä tiedontarvetta. Yleisin toimenpide oli muistutusneuvonta.

3.6 Päihdepalvelut

Päihdepalveluja tuotetaan Langin keskuksessa, jossa toimii A-klinikka. Päihdepalveluja koskevia yhteydenottoja tuli vuonna 2016 18 kappaletta. Aikaisempina vuosina määrä on vaihdellut kolmesta yhdeksään. Yhteydenotot koskivat suurimmaksi osaksi palvelun toteutusta ja kohtelua.

Toimenpiteitä olivat muistutusneuvonta ja yleinen neuvonta. Muutama muistutusneuvottelu myös pidettiin. Asiakasryhmistä etenkin päihde- ja mielenterveyspotilaat ovat tuoneet esille sitä, että heidän palvelun tarpeeseensa



ei aina pystytä vastaamaan tavalla, jonka he kokisivat hyväksi. Tästä syystä he usein hakevat apua potilas- ja sosiaaliasiamieheltä.



4 HOIDON JA HOIVAN PALVELUT

Hoidon ja hoivan tulosalueeseen kuuluvat kotona annettavat palvelut sekä asumis- ja hoivapalvelut. Kotiin annettavista palveluista tuli seitsemän yhteydenottoa. Ne koskivat enimmäkseen hoidon toteutusta, tiedonkulkua omaisille, tehtyä päätöstä, yleistä tiedontarvetta ja potilasvahinkoepäilyä.

Asumispalveluista otti yhteyttä kaksitoista asiakasta tai heidän omaistaan. Yleisiä syitä olivat asiakasmaksut, tiedonkulku omaisille ja yleinen tiedontarve. Potilas- ja sosiaaliasiamiehen toimenpiteitä olivat muistutusneuvonta, yleinen neuvonta, asian välitys eteenpäin, potilasvahinkoneuvonta sekä yhdessä tapauksessa kanteluneuvonta.

Vuoden 2016 aikana hoidon ja hoivan alueelta tehtiin kuusi muistutusta. Vuonna 2015 muistutuksia ei tehty lainkaan. Omaisten aktiivisuus korostui etenkin asumispalveluja koskevissa yhteydenotoissa.

Omaisiet ovat joissakin tapauksissa tuoneet esille sitä, että ongelmat tiedonkulussa heidän ja henkilökunnan kesken ovat haitanneet asiakkaan hoitoprosessin sujuvuutta. Tämän vuoksi tarvitaankin monialaista yhteistyötä potilaiden/asiakkaiden hoitoprosessien kehittämiseksi siten, että ne vastaavat mahdollisimman hyvin palvelujen käyttäjien tarpeita.



5 TERVEYDEN- JA SAIRAAZHOIDON PALVELUT

5.1 Avohoidon yksikkö

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

Lääkärivastaanottojen palveluita koskevia yhteydenottoja tuli vuonna 2016 37 kappaletta, päivystystä koskevia yhteydenottoja oli 25. Poliklinikoita koskevia yhteydenottoja oli 20 kappaletta. Kaikista avohoidon yksiköiden palveluista yhteydenottoja oli siis yhteensä 82.

Ajatellen näiden kaikkien avohoidon yksiköiden asiakaskäyntien määrää, joka on noin 90 000 käyntiä vuonna 2016, potilasasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen määrä on toki vähäinen. Mutta vaikka promilleina ajatellen palautetta antaneiden asiakkaiden määrä on pieni, on toki palautteeseen silti suhtauduttava vakavasti.

Päivystyksen toimintaan liittyvissä asioissa otettiin yhteyttä seuraavista syistä:

Asia	Yhteydenottojen määrä 2016 (2015)
Palvelun/ hoidon toteutus	11 (5)
Kohtelu	5 (2)
Potilasvahinkoasia	3 (10)
Tiedonsaanti/tarkastusoikeus	1 (2)
Hoitoon pääsy	3 (0)
Yleinen tiedontarve	2 (1)

Edelliseen vuoteen 2015 verrattuna potilasvahinkoasioita koskevat yhteydenotot ovat vähentyneet, mutta sen sijaan palvelun toteutusta ja kohtelua koskevat asiat ovat hieman lisääntyneet. Yhteydenottojen määrä on kuitenkin pysynyt maltillisena eikä merkittävää kasvua edelliseen vuoteen ole ollut.



Vastaanoton palveluita koskien otettiin yhteyttä seuraavista syistä

Asia	Yhteydenottojen määrä 2016 (2015)
Palvelun/hoidon toteutus	18(8)
Kohtelu	6 (2)
Potilasvahinkoasia	4 (3)
Hoitoon pääsy	4 (1)
Asiakasmaksuasiat	2 (0)
Yleinen tiedontarve	3 (1)

Vastaanottopalveluissa hoidon toteutusta koskevat yhteydenotot lisääntyivät, samoin kohtelua koskevat yhteydenotot. Sen sijaan tietosuojasta ja salassapidosta ei potilasasiamiehelle tullut yhtään yhteydenottoa, aiempina vuosina näitä on muutama kirjattu tulleeeksi.

Kanta-arkiston käyttöönoton myötä potilaat ovat voineet osallistua aktiivisemmin omaan hoitoonsa tiedonsaamisen parantumisen myötä. Tämä on kiinnittänyt potilaiden huomion potilasasiakirjojen sisältöön ja tiedon saantiin. Kanta-palveluita koskevat kyselyt on tilastoitu ”yleinen tiedontarve”- kohtaan. Nämä kyselyt ovat lähinnä koskeneet sitä miten omia tietoja pääsee muuttamaan.

Avohoidon poliklinikoita koskevia yhteydenottoja tuli vuonna 2016 20 kappaletta, viime vuonna luku oli 6. Kyselyiden syitä olivat yleensä hoidon toteutus, yleinen neuvonta ja hoitoon pääsy.

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 26 kappaletta.

Asia	Yhteydenottojen määrä 2016 (2015)
Palvelun/hoidon toteutus	10 (3)
Yleinen tiedontarve	7 (5)
Potilasvahinkoasia	3 (2)
Kohtelu	3 (1)
Tiedonsaanti, tarkastusoikeus	2 (1)
Asiakasmaksut	1 (7)

Muistutuksia konservatiivisesta hoidosta tehtiin vuonna 2016 6 kappaletta. Edellisenä vuonna muistutuksia ei tehty ollenkaan. Muistutusten määrä on kuitenkin pysynyt maltillisena.



5.3 Operatiivinen yksikkö

Operatiiviseen yksikköön kuuluvat vuodeosasto operatiivinen osasto1, leikkaus- ja anestesiaosasto, päiväkirurgian yksikkö sekä anestesia-, kipu-, kirurgian-, korva-, nenä- ja kurkkutautien, naistentautien- ja äitiyspoliklinikat.

Leikkausosastoa ja päiväkirurgian osastoa koskevat yhteydenotot liittyvät useimmiten potilasvahinkoasiaan. Vuonna 2016 tuli yhteensä 35 yhteydenottoa, näistä 23 koski potilasvahinkoasiaa. Operatiivista osastoa 1. koskevia yhteydenottoja tuli kuusi. Neljä näistä koski potilasvahinkoasiaa ja kaksi hoidon toteutusta. Toimenpiteenä näissä olivat potilasvahinko- ja muistutusneuvonta.

Operatiivisen yksikön poliklinikoita koskevista palveluista otti yhteyttä 19 potilasta. Näistä yhteydenotoista seitsemän koski hoidon toteutusta, kuusi kohtelua ja kuusi yleistä tiedontarvetta.

5.4 Muut terveyden ja sairaanhoidon palveluiden tulosityksiköt

Muita hyvinvointikuntayhtymän yksiköjä koskevia yhteydenottoja tuli ainoastaan hammashuoltoa koskien. Fysioterapiaa, radiologia- tai laboratoriotointia koskien yhteydenottoja ei tullut.

Hammashuollon asioista otti yhteyttä viisi asiakasta, kolme potilasvahinkoa koskien ja kaksi hoidon toteutusta.



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 2016 yhteensä 45. Lähes kaikki yhteydenotot koskivat Oulun yliopistollisessa sairaalassa tehtyä leikkaushoitoa ja potilasvahinkoasiaa.

Näissä tapauksissa potilaille on annettu ohjausta ja neuvontaa. Jos asiaan on liittynyt enemmän avun tarvetta tai se on ollut monimutkainen, potilasta 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. Muistutukseen on potilaan tai sosiaalihuollon asiakkaan saatava kirjallinen vastaus noin 3 – 4 viikon kuluessa. Vastauksessa on kerrottava mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta ryhdytään.

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 toimintamalli, jossa potilas tai asiakas voi halutessaan pyytää muistutuksen 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 2016

Vuonna 2016 tehtiin yhteensä 43 muistutusta, joka on 4 enemmän kuin edellisenä vuotena. Vuonna 2016 muistutusten määrään on vaikuttanut luultavasti se, että mahdolliset kantelut on tehty ensisijaisesti muistutuksina. Tulosalueittain vuoden 2016 muistutukset jakaantuivat seuraavasti, vertailuna muistutusten määrät vuodelta 2015.

	2016	2015
Terveyden- ja sairaanhoidon palvelut	29	23
Perhe- ja psykososiaaliset palvelut	10	16
Hoidon ja hoivan palvelut	4	0



Muistutuksen aiheina olivat (suluissa 2015)

Hoidon tai palvelun toteutus	27 (22)
Kohtelu, epäasiallinen käytös	11 (9)
Hoitoon tai palveluun pääsyn viivästyminen	3 (7)
Tietosuoja, asiakirjamerkinnot	2 (2)

Valviran ohjeistuksen mukaan muistutukseen tulee vastata 3- 4 viikon kuluessa. Tämä aika on pystytty alittamaan, keskimääräinen muistutuksen käsittelyaika on Raahen hyvinvointikuntayhtymässä 18 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 tehdystä hallinnollisesta 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 2016 yhteensä 36. Edellisenä vuotena määrä oli 42.

Oikaisuvaatimukset eivät useinkaan johda asiakkaan toivomaan tulokseen, vaan viranhaltijan päätös pysyy ennallaan. Oikaisuvaatimusten taustalla saattaa olla sekin, että asiakkaalle ei ole riittävästi selkiintynyt päätöksen oikeellisuus. Esimerkiksi asiakkaan saattaa olla vaikea ymmärtää toimeentulotuen laskelmaa.



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 27,5% (78) 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 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. Merkille pantavaa on kuitenkin, että potilasvahinkoja koskevat yhteydenotot potilasasiamieheen ovat yhteydenottotilastossa aika pienenä prosenttina.

9 ARVIO TOIMINTAVUODESTA

Potilas- ja sosiaaliasiamiehen otti yhteyttä vuonna 2016 yhteensä 283 henkilöä. Saman henkilön samaan asiaan liittyvä yhteydenotto on merkitty tilastoon kertaluonteisesti, todellisuudessa saman asian asiakaskontakteja on voinut olla useampiakin.

Yhteydenottojen syyt olivat:

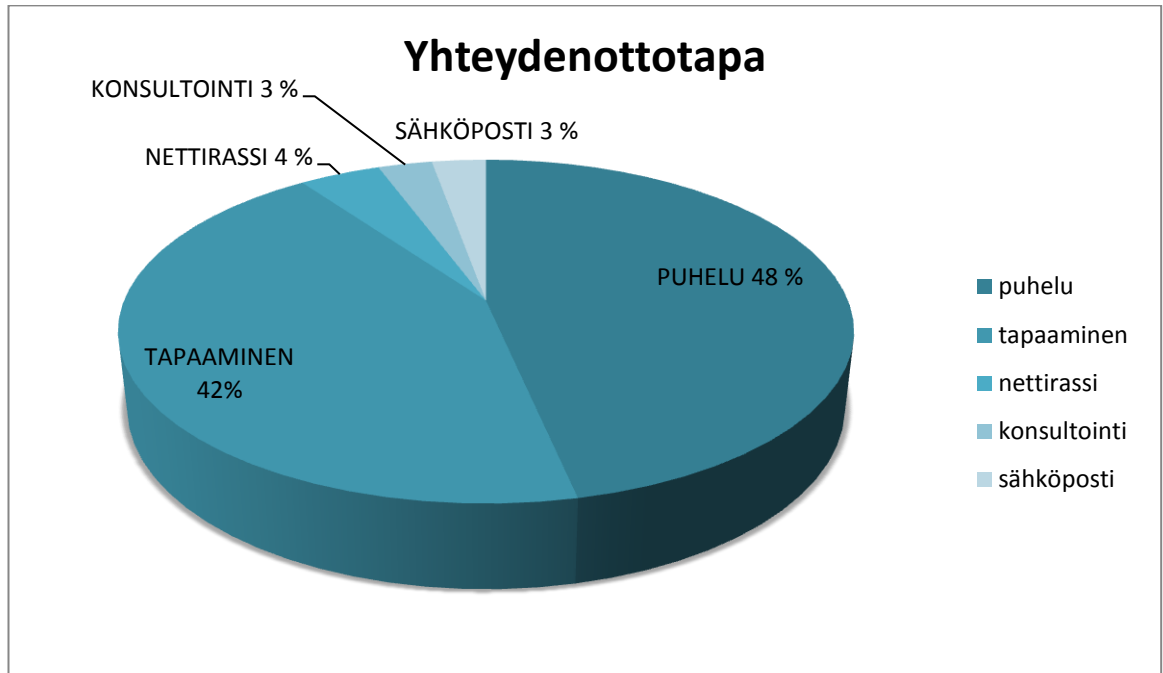
	2016	2015
palvelun tai hoidon toteutus	90	55
potilasvahinkoasia	78	55
kohtelu	39	16
päätös, suunnitelma	23	10
yleinen tiedontarve	21	34
asiakasmaksut	8	13
tiedonsaanti, tarkastusoikeus	8	21
hoitoon, palveluun pääsy	7	7
muu syy	7	7
tietosuoja, salassapito	2	6

Yhteydenottojen lukumäärä on noussut viime vuosista ja tarvetta henkilökohtaisiin tapaamisiin on enenevässä määrin. **(kuvio 1.)** Potilasvahinkoasioissa nousua selittää myös muuta organisaatiota koskevien yhteydenottojen (45) lisääntyminen.

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 etenkin sosiaaliasiamiehen asiat ovat olleet laaja-alaisia, vaatineet selvittelyä ja yhteistyötä eri viranomaistahojen kanssa.

Kuvio 1



Lähivuosien haasteena potilas- ja sosiaaliasiamiestoiminnalle tulee olemaan sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus. Tämän vaikutuksia potilas- ja sosiaaliasiamiestoiminnalle on vielä vaikea arvioida.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (11 §) määrittelee potilasasiamiehen tehtäviin kuuluvaksi potilaan oikeuksien edistäminen ja toteuttaminen. Tärkeä osa tämän tehtävän toteuttamista on osallistua sellaisten työryhmien työskentelyyn, joiden tavoitteena on ennaltaehkäistä poikkeamien tapahtumista. Potilas- ja sosiaaliasiamies on vuonna 2016 vierailut lääketyöryhmässä, laatutyöryhmässä ja Haipro- käsittelijöiden palaverissa. Potilasasiamiehen roolina näissä työryhmissä oli tuoda potilaan ääntä työryhmän työskentelyyn.

Lisäksi potilas- ja sosiaaliasiamies tekee jatkuvaa yhteistyötä laatujohtajan kanssa muun muassa pitämällä kerran puolesta vuodessa asiakasraateja, joissa huomioidaan asiakkaiden/potilaiden kehittämisehdotuksia palveluihin liittyen.



10 LÄHTEET JA SUOSITELTAVIA LINKKEJÄ

Potilasasiamiehen tilastointijärjestelmä

<http://www.pvk.fi/fi/potilasvakuutuskeskus/ajankohtaista/potilasvakuutuslainsaadanto-uudistuu-sote-uudistuksen-tahdissa/>

http://www.valvira.fi/terveydenhuolto/tyytymattomyys_hoitoon

http://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/muistutus_tai_kantelu