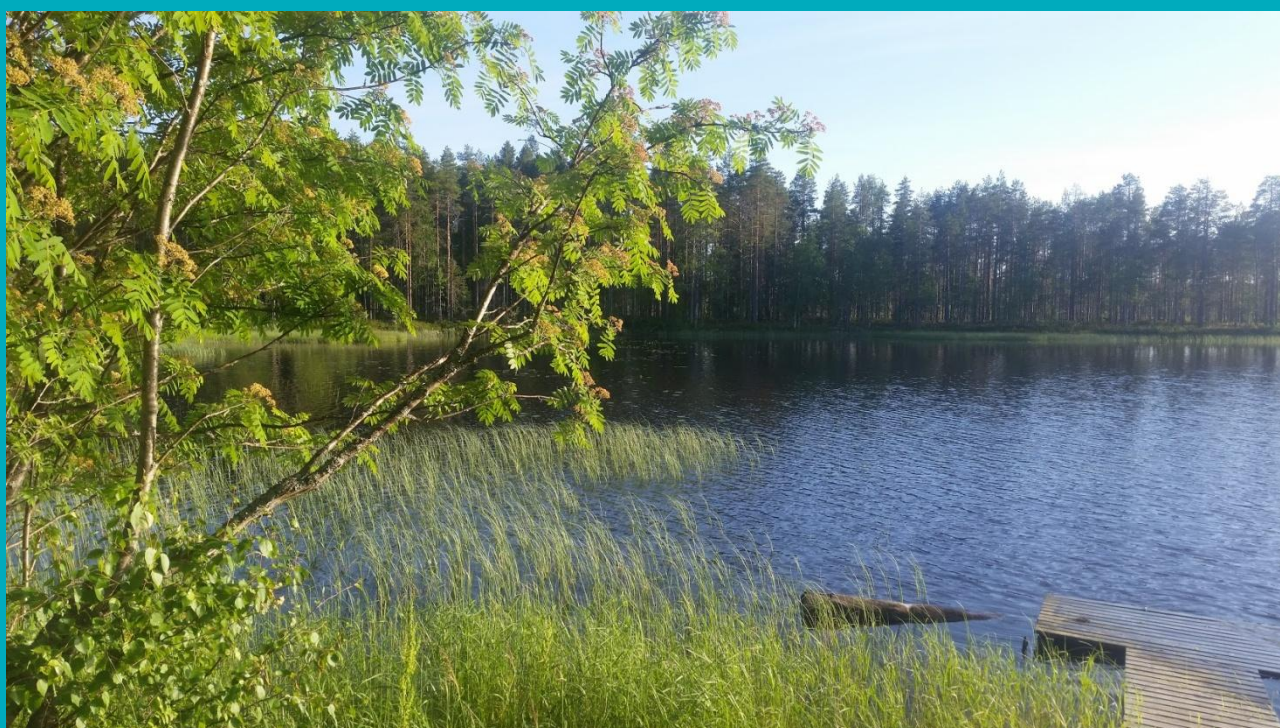


Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä

POTILAS- JA SOSIAALIASIAMIES TOIMINTAKERTOMUS 2017





POTILAS- JA SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA 2017

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	12
5.1 Avohoidon yksikkö	12
5.2 Konservatiivinen yksikkö	13
5.3 Operatiivinen yksikkö	13
5.4 Muut terveyden ja sairaanhoidon palveluiden tulosityksiköt	14
6. MUUT TOIMIALUEET	15
7. MUISTUTUKSET JA OIKAISUVAATIMUKSET	16
7.1 Muistutusten määrä vuonna 2017	16
7.2 Oikaisuvaatimukset	17
8. POTILASVAKUUTUSKESKUS	18
9. ARVIO TOIMINTAVUODESTA	19
10. LÄHTEET JA SUOSITELTAVIA LINKKEJÄ	22



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 2017 yhteyttä yhteensä 321 henkilöä, näistä 83 henkilön asia koski aiemmin käsiteltyä asiaa. Uusia asiakkaita ja asioita oli siis 238. Määrää ei voi suoraan verrata viime vuosien määriin, koska nyt on tilastoitu uusien asiakkaiden yhteydenotot aiempaa tarkemmin. Aiempina vuosina tilastoinnissa ei ole eroteltu sitä onko kyseessä oleva asiakas ollut aiemmin yhteydessä potilas- ja sosiaaliasiamieheen. Kokonaisyhteydenottojen määrä on kuitenkin hieman suurempi kuin edellisenä vuonna. Kirjallisia muistutuksia tehtiin 60, edellisenä vuonna luku oli 42.

Muita organisaatioita koskevia yhteydenottoja oli vuonna 2017 32 kappaletta. Jokainen muita organisaatioita koskevasta yhteydenotosta liittyi potilasvahinkoasiaan. Suurin osa koski Oulun yliopistollisen sairaalan antamaa leikkaushoitoa.

Yhteydenottojen vuosittainen nousu osoittaa sen, että potilaat/asiakkaat ja henkilökunta tuntevat ja osaavat käyttää potilas- ja sosiaaliasiamiehen palveluja yhä paremmin sekä ovat tietoisia omista oikeuksistaan. Toimijatasolla tämä on tärkeää laadukkaita palveluita edelleen kehitettäessä. 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.

Eniten asiakkaita koskettivat asiat muiden vuosien tapaan terveyden- ja sairaanhoidon tulosalueelta. Yleinen yhteydenoton syy oli palvelun ja hoidon toteutukseen 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.



1. POTILAS- JA SOSIAALIASIAMIEHEN TEHTÄVÄT

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän potilas- ja sosiaaliasiamiehenä on vuoden 2017 toiminut TtM Sisko Muikku.

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. Potilasasiemiehellä 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. Potilasasiemiehen 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 syytä huomioida se, että potilas- ja sosiaaliasiamiehen toimintakertomuksesta välittyvä kuva sosiaali- ja terveystalvetaista 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 asiakasrekisteriä. Yhteyttä ottaneista henkilöistä ei jää mitään tunnistettavia tietoja esimerkiksi henkilötietoja vaan tilastointi tehdään anonyymisti. Toistaiseksi potilas- ja sosiaaliasiamiehillä ei ole tilastoinnista 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. Tämä kehitystyö on etenemässä ERVA- alueella POSKE- yhteistyön merkeissä.

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 kokonaispalautteen antamista yksiköille.

Potilas- ja sosiaaliasiamiehen työ on luonteeltaan ohjaavaa ja neuvovaa ja siihen ei yleensä pitäisi kuulua pitkiä ja jatkuvia asiakassuhteita. Yhteydenotto potilas- ja sosiaaliasiamiehen 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 sisällynyt 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 aikana tilastointia on kehitetty eteenpäin tilastoimalla uudet ja ns. vanhat asiakkaat. Vuoden 2017 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. Tiedon tarpeeseen liittyvät yhteydenotot ovat lisääntyneet edelliseen vuoteen verrattuna, koska vaikuttaa, että erilaiset lakimuutokset ovat aiheuttaneet ihmisissä epävarmuutta siitä keneen/mihin tahoon ottaa yhteyttä.

Vuonna 2017 potilas- ja sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä potilas- ja sosiaaliasiamiesasioissa yhteensä 321 henkilöä, vuonna 2016 tämä luku oli 283 henkilöä. Vuoden 2017 henkilömäärässä on 83 jo aiemmin potilasasiamiehen kanssa asioinutta henkilöä. Edellisinä vuosina ei ole tilastoitu erikseen uusia ja vanhoja asiakkaita.

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.) 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 taho, johon olla yhteydessä.

Taulukko 1: Alla olevassa taulukossa on esitelty uusien ja vanhojen asiakkaiden määrät vuonna 2017

Uusi asiakas	238
Vanha asiakas, uusi asia	0
Vanha asiakas, sama asia	83
Ei potilas- ja sosiaaliasiamiesasia	44 (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 kaksi kertaa vuoden 2017 aikana. Tilanne on pysynyt siis hyvänä ja neuvolapalveluissa on kohdattu asiakkaat tavalla, joka antaa aihetta tyytyväisyyteen.

Lasten terapiapalveluista puheterapiaa koskien otettiin yhteyttä viisi kertaa, näistä yhteydenotoista kaksi johti muistutuskäsittelyyn. Asiakkaat toivat esille muun muassa puheterapiapalvelun saatavuuteen liittyvää huolta.

3.2 Perhesosiaalityö

Perhesosiaalityön tuloksikseen kuuluvat perhetyö, lastenvalvojan tehtävät ja lastensuojelu. Lastensuojelu-asioissa sosiaaliasiamieheen otti vuonna 2017 yhteyttä 10 asiakasta, edelliseen vuoteen verraten määrä on laskussa. 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 ja yleistä neuvontaa. 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 2017 yhteensä 13 henkilöä. Määrä vähentyi 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.

3.4 Vammaispalvelut

Vammaispalveluiden tuloksikköön kuuluvat kehitysvammaisten palvelut, omaishoidon tuki ja vammaisten palvelut. Kehitysvammaisista ei tullut vuonna 2017 yhtään yhteydenottoa potilas- ja sosiaaliasiamieheen. Muista vammaispalveluista otti yhteyttä kolme henkilöä. Yhteydenotot koskivat tehtyä päätöstä, palvelun toteutusta, omaishoidontukea ja yleistä tiedontarvetta. Yhteydenottojen määrä on vähentynyt edellisistä vuosista.

3.5 Mielenterveyspalvelut

Mielenterveyspalveluiden tuloksikköön kuuluvat mielenterveyskeskus, psykiatrinen osasto ja kuntoutusyksikkö Kotirappu. Mielenterveyspalveluista tuli kymmenen yhteydenottoa. Ne koskivat pääosin palvelun toteutusta ja yleistä tiedontarvetta. Yleisin toimenpide oli yleinen - tai muistutusneuvonta.

3.6 Päihdepalvelut

Päihdepalveluja tuotettiin vielä vuonna 2017 Langin keskuksessa, jossa toimi A-klinikka. Päihdepalveluja koskevia yhteydenottoja tuli vuonna 2017 15 kappaletta. Määrä on siis hieman laskenut viime vuodesta. Yhteydenotot koskivat suurimmaksi osaksi palvelun toteutusta ja kohtelua. Toimenpiteitä olivat muistutusneuvonta ja yleinen neuvonta. Muistutuksia päihdepalveluista A-klinikkaa koskien tehtiin viisi.



4 HOIDON JA HOIVAN PALVELUT

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

Asumispalveluista otti yhteyttä kuusi asiakasta tai heidän omaistaan. Yleisiä syitä olivat asiakasmaksut, tiedonkulku omaisille ja yleinen tiedontarve. Potilas- ja sosiaaliasiamiehen toimenpiteitä olivat muistutusneuvonta, yleinen neuvonta tai asian välitys eteenpäin.

Vuoden 2017 aikana hoidon ja hoivan alueelta tehtiin ainoastaan kaksi muistutusta. Tämäkin osaltaan osoittaa sen, että palveluiden kehittämisessä ja asiakaslähtöisyyteen tähtäävässä toiminnassa on onnistuttu. 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.



5 TERVEYDEN- JA SAIRAAZHOIDON PALVELUT

5.1 Avohoidon yksikkö

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

Päivystyksen palveluita koskevia yhteydenottoja tuli vuonna 2017 47 kappaletta. Terveysasemien lääkärivastaanottoja koskevia yhteydenottoja oli sen sijaan 26. Poliklinikoita koskevia yhteydenottoja oli 12 kappaletta. Fysioterapiapalveluita koskien yhteydenottoja tuli 3. Kaikista avohoidon yksiköiden palveluista yhteydenottoja tuli siis vuonna 2017 yhteensä 88. (vuonna 2016: 82) Muistutuksia avohoidosta tehtiin 20 kappaletta, näistä 13 koski päivystyksessä annettua hoitoa.

Päivystyksen toimintaan liittyvissä asioissa otettiin yhteyttä seuraavista syistä:

Asia	Yhteydenottojen määrä 2017 (2016)
Palvelun/ hoidon toteutus	20 (11)
Kohtelu	8 (5)
Potilasvahinkoasia	6 (3)
Tiedonsaanti/tarkastusoikeus	3 (1)
Hoitoon pääsy	2 (3)
Yleinen tiedontarve	8 (1)

Edelliseen vuoteen 2016 verrattuna kokonaismäärä yhteydenotoissa on hieman lisääntynyt. Yhteydenottojen määrä on kuitenkin pysynyt maltillisena, eikä merkittävää kasvua edelliseen vuoteen ole ollut.

Vastaanoton palveluita koskien otettiin yhteyttä seuraavista syistä

Asia	Yhteydenottojen määrä 2017 (2016)
Palvelun/hoidon toteutus	12(18)
Kohtelu	2 (6)
Potilasvahinkoasia	2 (4)
Hoitoon pääsy	6 (4)
Asiakasmaksuasiat	0 (2)
Yleinen tiedontarve	4 (3)



Vastaanottopalveluissa hoidon toteutusta koskevat yhteydenotot vähentyivät, samoin kohtelua koskevat yhteydenotot.

Avohoidon poliklinikoita koskevia yhteydenottoja tuli vuonna 2017 12 kappaletta, viime vuonna luku oli 20. 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 28 kappaletta.

Asia	Yhteydenottojen määrä 2017 (2016)
Palvelun/hoidon toteutus	5 (10)
Yleinen tiedontarve	16 (7)
Potilasvahinkoasia	3 (3)
Kohtelu	2 (3)
Tiedonsaanti, tarkastusoikeus	1 (2)
Asiakasmaksut	1 (1)

Muistutuksia konservatiivisesta hoidosta tehtiin vuonna 2017 2 kappaletta. Edellisenä vuonna muistutuksia tehtiin kuusi. Muistutusten määrän laskeminen osoittaa omalta osaltaan, että asioita on saatu keskustelemalla selviämään niin, ettei tarvetta kirjalliselle huomautukselle ole ollut.

Potilas- ja sosiaaliasiamies antaa kiitosta konservatiivisen puolen ammattilaisille siitä, että yhteydenotto asiakkaisiin on ollut asiakaslähtöistä ja oma-aloitteista, jotta asioita saataisiin yhteistyössä selviämään. Asioita on myös aktiivisesti pyritty hoitamaan yhteistyössä asiamiehen kanssa.

5.3 Operatiivinen yksikkö

Operatiiviseen yksikköön kuuluvat 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 2017 tuli yhteensä 78 yhteydenottoa, näistä 56 koski potilasvahinkoasiaa. Potilasvahinkoasioista 23 kappaletta oli ns.



vanhaa eli jo aiempina vuosina hoidettua asiaa koskevia. Muistutuksia operatiiviseen yksikköön tehtiin 11 kappaletta.

Operatiivista osastoa 1. koskevia yhteydenottoja tuli kolme. Kaikki näistä koskivat hoidon toteutusta. Toimenpiteenä näissä olivat yleinen- ja muistutusneuvonta. Operatiivisen yksikön poliklinikoita koskevista palveluista otti yhteyttä 11 asiakasta. Näistä yhteydenotoista kahdeksan koski hoidon toteutusta ja kolme yleistä tiedontarvetta.

5.4 Muut terveyden ja sairaanhoidon palveluiden tulosityksiköt

Muita hyvinvointikuntayhtymän yksiköjä koskevia yhteydenottoja tuli ainoastaan hammashuoltoa ja radiologiaa koskien. Hammashuollon asioista otti yhteyttä seitsemän asiakasta ja radiologiatoimintaa koskien viisi asiakasta. Fysioterapia- tai laboratoriotoimintaa koskien yhteydenottoja ei tullut. Hammashoidosta tehtiin kaksi muistutusta ja radiologiasta yksi.



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 2017 yhteensä 32. Suurin osa yhteydenotoista koski Oulun yliopistollisessa sairaalassa tehtyä leikkaushoitoa ja potilasvahinkoasiaa.

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 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 2017

Vuonna 2017 tehtiin yhteensä 60 muistutusta, joka on 17 enemmän kuin edellisenä vuotena. Vuonna 2017 muistutusten määrään on vaikuttanut edelleen luultavasti se, että mahdolliset kantelut on tehty ensisijaisesti muistutuksina.



Tulosalueittain vuoden 2017 muistutukset jakaantuivat seuraavasti, vertailuna muistutusten määrät vuodelta 2016.

Muistutusten määrä 2017 (2016)

	2017	2016
Terveyden- ja sairaanhoidon palvelut	36	29
Perhe- ja psykososiaaliset palvelut	22	10
Hoidon ja hoivan palvelut	2	4

Muistutuksen aiheina olivat (suluissa 2016)

Hoidon tai palvelun toteutus	44 (27)
Kohtelu, epäasiallinen käytös	6 (11)
Hoitoon tai palveluun pääsyn viivästyminen	8 (3)
Tietosuoja, asiakirjamerkinnot	2 (2)

Keskimääräinen muistutuksen käsittelyaika on Raahen hyvinvointikuntayhtymässä ollut vuonna 2017 26 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 39. Edellisenä vuotena määrä oli 36.

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 korvausperusteista 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.



9 ARVIO TOIMINTAVUODESTA

Potilas- ja sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä vuonna 2017 yhteensä 321 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 potilas- ja sosiaaliasiamieheen.

Yhteydenottojen kokonaismäärää ei voi suoraan verrata viime vuosien määriin, koska nyt on tilastoitu uusien asiakkaiden yhteydenotot aiempaa tarkemmin. Aiempina vuosina tilastoinnissa ei ole eroteltu sitä onko kyseessä oleva asiakas ollut aiemmin yhteydessä potilas- ja sosiaaliasiamieheen. Kokonaismäärässä 83 henkilön asia koski aiemmin käsiteltyä asiaa. Uusia asiakkaita ja asioita oli siis 238.

Yhteydenottojen syyt olivat:

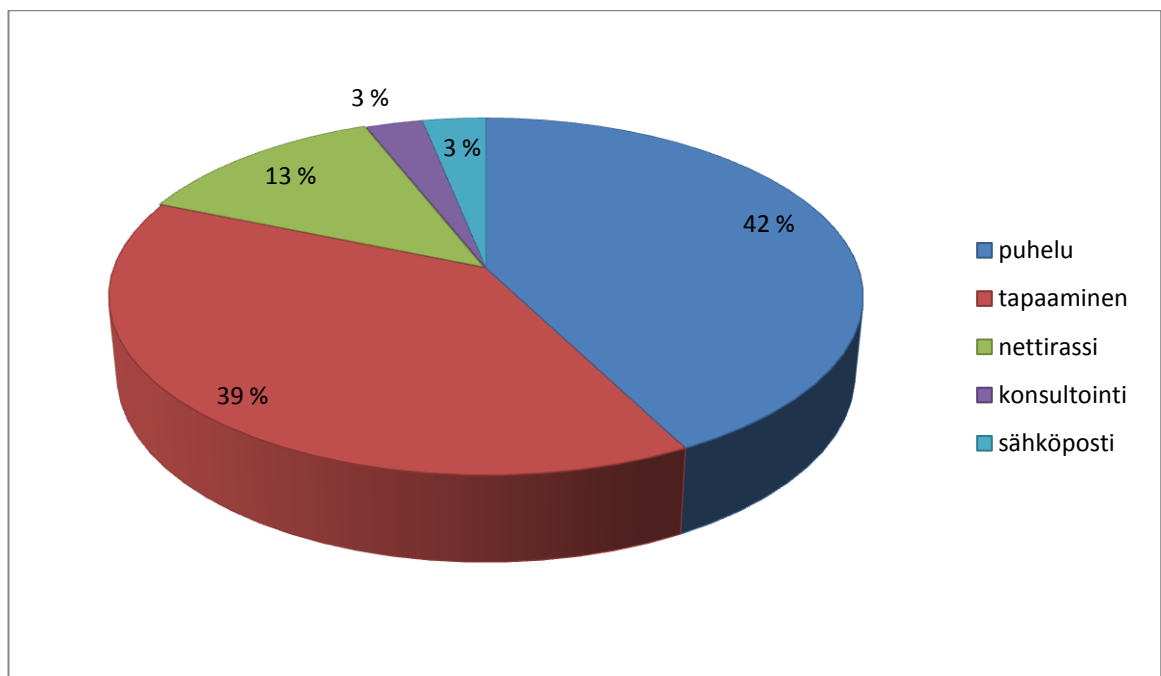
	2017	2016
palvelun tai hoidon toteutus	117	90
potilasvahinkoasia	99	78
kohtelu	23	39
päätös, suunnitelma	15	23
yleinen tiedontarve	35	21
asiakasmaksut	6	8
tiedonsaanti, tarkastusoikeus	4	8
hoitoon, palveluun pääsy	14	7
muu syy	4	7
tietosuoja, salassapito	4	2

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 2017 36 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 asioinnissa tai tiedon hankkimisessa. Lisäksi muistiongelmat 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 useiden asiakkaiden asiat ovat olleet laaja-alaisia, vaatineet selvittelyä ja yhteistyötä eri viranomaistahojen kanssa.

Kuvio 1 Yhteydenottotapa potilas- ja sosiaaliasiamieheen



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 2017 vierailut lääketyöryhmässä ja laatutyöryhmässä Potilasasiamiehen roolina näissä työryhmissä oli tuoda potilaan ääntä työryhmän työskentelyyn.



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



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/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/muistutus_tai_kantelu