



Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja
terveyspalvelukuntayhtymä

POTILASASIAMIESSELVITYS 2020

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soite

Sosiaali- ja potilasasiamies Tina Sandström



Sisällysluettelo

1. Johdanto	3
2. Yhteydenottojen määrä.....	3
3. Yhteydenotot palvelualueittain	4
4. Yhteydenottojen syyt	6
5. Yhteenveto	9

1. Johdanto

Tämä selvitys koskee vuonna 2020 aikana Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soiten potilasasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen määrää ja sisältöä yleisellä tasolla kuvattuna.

Potilasasiamiehelle tulevat yhteydenotot ovat yksi osa asiakkaiden antamista palautteista palvelusta ja sen laadusta, jota Soitessa kerätään ja seurataan.

Soite on maakunnallinen perus- ja erikoispalvelut sekä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut yhteen liittävä kuntayhtymä. Soitessa yhdistyivät seuraavat organisaatiot:

- Keski-Pohjanmaan erikoissairaanhoido- ja peruspalvelukuntayhtymä Kiuru (sis. Keski-Pohjanmaan keskussairaala ja Peruspalveluliikelaitos Jyta)
- Kokkolan sosiaali- ja terveyspalvelut (sis. Kruunupyy)
- Perhon kunnan sosiaali- ja terveyspalvelut

Jäsenkuntia Soite-kuntayhtymässä on kymmenen, joiden yhteenlaskettu väestöpohja on 78 000 henkilöä mutta käytännössä Soite-kuntayhtymään kuuluva erikoissairaanhoidon osa, Keski-Pohjanmaan keskussairaala, on lähin päivystävä sairaala noin 200 000 asukkaalle.

Soiten päätoimisena sosiaali- ja potilasasiamiehenä on toiminut 1.1.2017 alkaen laillistettu sosiaalityöntekijä VtM/Sairaanhoitaja Tina Sandström. Asiamiespalvelut on hallinnollisesti sijoitettu Soiten kehittämissyksikköön.

Potilasasiamiehen tehtävät määrittelee Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 11 §. Potilasasiamiestoiminta on lakisääteistä ja jokaiselle terveydenhuollon yksikölle on nimettävä potilasasiamies.

Potilasasiamiehen tehtävänä on:

- 1) Neuvoa potilasta potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- 2) Avustaa potilasta potilaan oikeuksiin liittyvissä prosesseissa
- 3) Tiedottaa potilaan oikeuksista
- 4) Toimia muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

2. Yhteydenottojen määrä

Ensiyhteydenottoja oli vuonna 2020 yhteensä **526**. Vuonna 2019 vastaava luku oli **541**. Yhteydenotot ovat tilastoitu asiakokonaisuuksina, joka tarkoittaa sitä, että yksi tilastoitu yhteydenotto/asia voi sisältää monta kontaktia saman asiakkaan ja asiamiehen välillä pidemmälläkin aikavälillä. Kontaktit ovat pääosin puhelimitse hoidettavissa mutta asiakaskäyntejä varataan tarvittaessa. Pandemian alkuvaiheessa

terveydenhuollon palveluja supistettiin, joka johti myös yhteydenottojen väliaikaiseen vähenemiseen asiamiespuolella. Kirjallisia yhteydenottoja tulee pääsääntöisesti sähköpostilla. Tavallisella sähköpostilla vastataan vain yleisellä tasolla ja tarvittaessa asian selvittelyä jatketaan puhelimitse.

3. Yhteydenotot palvelualueittain

Yhteydenotot on tilastoitu palvelualueittain. Alla olevasta taulukosta näkyy yhteydenottojen jakautuminen palvelualueittain ja mitkä vastuuyksiköt kuuluvat eri palvelualueisiin. Yhteydenottojen määrä ja niiden jakautuminen eivät ole merkittävästi muuttuneet.

Taulukko 1. Yhteydenotot palvelualueittain:

Palvelualue	Määrä	Määrä	Määrä
	2020	2019	2018
1. Somatiikka (Naisten klinikka, kardiologia ja medisiiniset osastot, kirurgia ja onkologia, aistiklinikka, anestesia, leikkaus teho ja dialyysi)	147	179	189
2. Psykiatria ja päihdepalvelut (Nuorisopsykiatria, Aikuispsykiatria, osastohoito, Psykiatrian avohoito, mielenterveyskuntoutujien asumis- ja tukipalvelut ja päihdepalvelut)	76	66	60
3. Muu (ei tietoa tai muu palveluntuottaja)	69	62	66
4. Vastaanottopalvelut (Vastaanotto toiminta ja medisiininen poliklinikka)	57	62	70
5. Päivystys ja diagnostiikka (yhteispäivystys, ensihoito, radiologia, patologia ja infektioiden torjuntayksikkö)	56	72	51
6. Kuntoutuksen ja neurologian vastuualue (Neurologia, lasten ja nuorten, aikuisten/työikäisten, ikääntyneiden kuntoutus, Fysiatria ja krooninen kipu, apuvälinekeskus)	34	38	43
7. Yleislääketieteen osastopalvelut (Yle 1, 2, ja 4 sekä Kannuksen ja Tunkkarin vuodeosastot)	25	22	39

8. Lasten ja nuorten sairaala (Lastentaudit ja lastenneurologia sekä lastenpsykiatria ja kehitysvammalääketiede)	23	15	14
9. Kotihoito (Itäinen, Eteläinen, Läntinen, Pohjoinen, Kruunupyyn, Perhonjokilaakson ja Lestijokilaakson kh sekä Puistola, Kotihoidon toiminnanohjauskeskus ja senioriasuminen, Kuusikumpu)	15	6	5
10. Suun terveydenhuollon palvelut (Kokkolan, Kruunupyyn, Lestijokilaakson, Perhojokilaakson suun terveydenhuolto ja Hammas- ja suusairaudet sekä päivystys)	13	16	24
11. Lasten ja perheiden lähipalvelut (Kokkolan, Kruunupyyn, Lestijokilaakson ja Perhonjokilaakson lähipalvelut)	9	3	4
12. Erityisalojen avopalvelut (Kotikuntoutumisen, kotisairaalan ja geriatrisen osaamiskeskuksen ja palliatiivisen poliklinikan vastuualueet)	2	5	1
Yhteensä	526	541	566

Palvelualueittain katsottuna eniten yhteydenottoja tuli edelleen keskussairaalan somatiikan vastuualueilta, joka selittyy palvelualueen koolla ja potilasmäärällä. Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli psykiatria ja päihdepalveluista. Psykiatrian ja päihdepalvelun yhteisellä palvelualueella näkyy yhteydenottojen määrän pientä nousua erityisesti päihdeasiakkaiden osalta, jotka toivat esille kokemuksen siitä, ettei yksilöllisiä erityistarpeita huomioida riittävästi hoitosuunnitelmien laatimisessa. Erityisesti tilanteissa joissa hoitosuunnitelma muuttuu, korostuu potilaan informoiminen ja hoidosta vastaavan tahon tavoitettavuus.

Pientä marginaalista nousua yhteydenotoissa näkyy lasten ja nuorten sairaalan palvelualueelta. Erityisesti potilasasiakirjoihin liittyvät yhteydenotot ovat nousseet. Kyseessä on potilasasiakirjojen tarkistus- ja korjaamisoikeuteen ja lausuntojen viivästyminen liittyvät asiat.

Kotihoidon kotisairaanhoidon puolelta näkyy myös pientä nousua yhteydenotoissa aikaisempaan verrattuna. Kyseessä on lähinnä ollut omaisten huoli hoidon toteutuksesta, kuten lääkehoitoon, kelan tukien hakemiseen ja tiedonkulkuun liittyvät asiat.

Suhteellisen suuri osa yhteydenotoista liittyy toiseen palveluntuottajaan palveluun kuten esim. Oys:iin tai alueen yksityiseen palveluntuottajaan, jolloin yhteydenotto tilastoidaan kohtaan ”Muu”. Lisäksi jos

yhteydenottoajan kysymys ei varsinaisesti kohdistu johonkin erityiseen Soiten yksikköön tai kysymys on yleisluonteinen, yhteydenotto tilastoidaan muu kategoriaan.

Muiden palvelualueiden osalta yhteydenottojen määrissä ei ole suurta muutosta.

4. Yhteydenottojen syyt

Yhteydenottojen syyt on tilastoitu valtakunnallisessa sairaanhoitopiirien potilasasiamiestyöryhmässä sovittun mukaisesti. Yhdessä yhteydenotossa on voitu käsitellä useita asioita, mutta yhteydenotto on silti tilastoitu vain yhden pääasiallisen syyn mukaisesti. Esimerkiksi potilasvahinkoasian selvittämiseen voi liittyä myös ohjausta asiakirjapyyntöstä ja tiedonsaantioikeudesta.

Taulukko 2. Yhteydenottojen syyt 2019:

Yhteydenoton syy	Määrä	Määrä	Määrä
	2020	2019	2018
1. Potilasvahinkoasiat	141	145	189
2. Hoidon toteutus	112	133	135
3. Muut asiat (mm maksuasiat ja laskut, sosiaaliturva)	63	59	55
4. Hoitoon pääsy (Hoitotakuu, kokemus hoitoon pääsyn oikea-aikaisuudesta, hoitopaikan valinta)	51	55	59
5. Potilasasiakirjat (tarkistus oikeus/asiakirjapyyntö, korjaaminen)	38	36	34
6. Salassapito/tietosuojat (Lokitietojen tarkistaminen, vaihtolovelvollisuus, vainajan tietosuojat, omaisten/viranomaisten oikeus tietoihin, tietojen luovutus)	29	21	15
7. Potilaan tiedonsaantioikeus (Hoidosta/hoitovaihtoehtoista/yhteisymmärrys ja tulkkaus/kielikysymykset)	20	21	13
8. Kohtelu (potilaan tai omaisen kokema kohtelu)	23	26	27
9. Muut vahingot (Esinevahingot, vastuuvahingot)	21	21	14
10. Itsemääräämisoikeus (Tahdosta riippumaton hoito,	21	15	19

rajoitustoimenpiteet, hoitotahtoon liittyvät asiat)			
11. Lääkevahinkoasiat	7	9	8
Yhteensä:	526	541	566

Potilasvahinkovakuutukseen liittyviä yhteydenottoja oli yhä eniten (141) ja lähes saman verran kuin viime vuonna. Potilasvakuutuskeskuksen vuosiraportin mukaan ilmoitettujen potilasvahinkojen määrä kääntyi valtakunnallisesti vuonna 2020 merkittävään laskuun. Laskuun vaikutti raportin mukaan todennäköisesti ennen kaikkea hoitokontaktien ja terveydenhuollossa tehtyjen toimenpiteiden määrän vähentyminen koronavirusepidemian johdosta, kun toimintaa ajettiin alas. Potilaat myös peruivat jo varattuja aikoja eivätkä hakeutuneet hoitoon niin aktiivisesti kuin aiemmin. Soiten alueen korvatut potilasvahingot ovat vähentyneet vuonna 2020 (Potilasvakuutuskeskus, 2021).

Potilasasiamies antaa potilasvahinkoepäilyihin liittyvää neuvontaa ja avustaa potilaita tarpeen mukaan vahinkoilmoituksen tekemisessä, vastineen laatimisessa potilasvakuutuksen kuulemismenettelyyn liittyen, korvausten hakemisessa myönteisen päätöksen saatuaan. Potilaan ollessa tyytymätön päätökseen häntä avustetaan tarvittaessa oikaisupyynnön tai ratkaisusuositussyynnön laatimisessa. Potilasvahinkovakuutus on sikäli tärkeä, että se on helppo tapa saada hoidon toteuttamiseen liittyen ulkopuolinen ja objektiivinen mielipide. Potilasvakuutuksesta ei korvata kaikkia terveyden- ja sairaanhoidon yhteydessä aiheutuneita seurauksia, vaan ainoastaan ne henkilövahingot, jotka täyttävät potilasvahinkolain mukaiset edellytykset.

Hoidon toteutukseen liittyvät asiat koskivat tiedustelua tai tyytymättömyyttä hoidon laatuun tai käytäntöihin, joissa ei ole kyse potilasvahinkoepäilyistä. Yleensä asia koski meneillään olevaa hoitoprosessia tai juuri koettua hoitokokemusta, josta halutaan antaa palautetta tai selvittää. Potilaan odotukset henkilökunnan ammatillisen osaamisen tasosta tai palveluodotuksista eivätkä aina kohtaa. Oleellinen osa potilasturvallisuutta on potilaan subjektiivinen kokemus ja tunne turvallisuudesta. Tavallisesti kiireettömän hoidon osalta kyse on siitä, ettei potilas tiedä mitä hänen hoitoonsa liittyen on tapahtumassa tai milloin. Hoitosuunnitelmasta ei ole annettu potilaalle riittävästi informaatiota. Ongelmana on usein myös se, että asiakas odottaa saavansa ajan sovitusti suunnitelman mukaisesti mutta toteutus voi käytännössä poiketa paljonkin siitä. Erityisesti erikoisaloilla, joissa on lääkärivajetta, potilaan omasta aktiivisuudestaan ei aina ole ollut apua. Yhdenvertaisuusperiaate ei toteudu, jos toimenpideaika annetaan vasta kirjallisen muistutuksen jälkeen. Potilat kokevat usein ahdistavana epä tietoisuus siitä miksi lähettävän lääkärin arvioimasta kiireellisyydestä poiketaan tai sovitut kontrolliajat ei toteudu. Potilaat kokevat usein ongelmia tiedon saamisessa. Soittaessa potilasasiamiehelle potilaat ovat usein jo ohjattu kysymään asiaansa useammalta eri henkilöltä tuloksetta.

Asiakasmaksut aiheuttavat monille huolta. Maksu- ja sosiaaliturva asiat ovat nousussa ja on yhä kolmanneksi suurin yhteydenoton syy. Potilasasiamieheltä kysytään usein myös kelan etuuksista ja vakuutusasioista hoitoon liittyen. Tarvittaessa potilaat ohjataan terveyssozialityön piiriin. Usein myös potilasvahinkohakemusten tekemisen taustalla on taloudellisen selviytymisen huolet, jos hoidon tulos on odotettua heikompi.

Hoitoon pääsy- kategoriaan kuuluu hoitotakuuseen, hoidon porrastukseen tai hoitopaikan valintaan liittyviin kysymyksiin. Potilaat kaipaavat ratkaisukeskeistä selvittämistä, kun hoitotakuu on umpeutumassa eikä aika ole vielä tiedossa.

Potilasasiakirjapyyntö ja korjausvaatimukset ovat lisääntyneet. Potilastietojen oikeellisuuteen ja selkeyteen kohdistuu koko ajan lisääntyvää huomiota sähköisten palvelujen laajentuessa.

Salassapito ja tietosuoja liittyvät yhteydenotot potilasasiamiehelle ovat jonkin verran lisääntyneet tietoisuuden lisääntyessä. Tietosuojaan liittyvät kysymykset ohjautuvat usein suoraan Soiten tietosuojavastaavalle. Yhteydenotot ovat liittyneet kysymyksiin koskien lokitietojen pyytämistä, vainajan tiesuojaa, vaitiolovelvollisuutta ja sairaalan tilojen yksityisyyden suojan puutteita suhteessa terveydenhuollon muuten tiukkaan tietosuojaan.

Potilaan tiedonsaantioikeus hoidosta ja hoitovaihtoehtoista tulee toteutua, jotta hoitoa voi antaa yhteisymmärryksessä. Kyse on usein siitä, ettei olla osattu tai ehditty riittävästi selvittää asiaa ymmärrettävällä tavalla. Kielellisten oikeuksien toteutumista ei ole tullut kuin muutamia yhteydenottoja.

Kohteluun koskevat yhteydenotot eivät ole onneksi lisääntyneet mutta huonoa kohtelua on kuitenkin koettu. Kohteluun liittyvissä yhteydenotoissa potilaat toivat esille kokeneensa epäasiallista kohtaamista ja välinpitämättömyyttä esim. kipukokemukseen liittyen tai vähättelyä hoitoon hakeutumisen syistä.

Yhteydenotot potilasasiamiehelle muiden vahinkojen osalta ovat määrällisesti edellisen vuoden tasolla. Esinevahinko on mm. henkilökunnan vahingossa vahingoittama tai kadottama potilaan omaisuus. Vastuuvahingon kautta haetaan korvausta henkilövahingoista, jotka ovat esimerkiksi kaatumiset sairaalan alueella.

Itsemääräämisoikeuteen ja rajoittamistoimiin liittyvät yhteydenotot tuli pääosin psykiatialta. Nämä yhteydenotot liittyivät potilaiden tahdonvastaiseen hoitoon ja rajoitustoimiin. Edellisen vuoteen verrattuna itsemääräämisoikeuteen liittyvät yhteydenotot ovat hieman kasvaneet sekä psykiatrilla että somatiikan puolella. Somaattisessa hoidossa ei ole vielä erillistä itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta ja rajoittamistoimesta lainsäädäntöä, vaikka käytännön hoitotilanteissa henkilökunta joutuu usein turvautumaan rajoittamistoimenpiteisiin, joihin sillä ei ole suoraa lainsäädännön antamaa valtuutusta. Tarkempi yhtenäinen ohje rajoitustoimenpiteiden käytöstä somatiikan osastoilla on sen vuoksi laadittu asiakas- ja potilasturvallisuustyöryhmän toimesta.

Mikäli potilas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun tai hänellä on kysymyksiä hoitoonsa liittyen, ohjataan ja avustetaan potilasta ensisijaisesti selvittämään asia kyseisen yksikön henkilökunnan tai esimiehen kanssa. Potilasasiamiehen rooli asiakastyössä määritellään neuvoa antavaksi ja avustavaksi eikä potilasasiamies osallistu potilaan hoitopäätöksien tekemiseen. Potilasasiamies voi tarvittaessa avustaa asian selvittämisessä tai toimia asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmatilanteissa yksilöllisen avun ja tuen tarpeen mukaan.

Vain osa potilaista ottaa yhteyttä potilasasiamieheen halutessaan tehdä muistutuksen saamastaan hoidosta. Soiten verkkosivuilla on helposti saatavilla lomake muistutuksen tekemiseen. Potilasasiamies osallistuu tarvittaessa yhteistyö- tai hoitoneuvotteluun, koska usein neuvottelu voi olla potilaalle ensisijaisesti tarkoituksenmukaisempi tapa käsitellä tyytymättömyyttä kuin kirjallinen muistutus.

Potilasasiamiehen työstä suurin osa on asiakaspalvelua mutta työhön kuuluu myös potilaan oikeuksista tiedottaminen. Pandemiatilanteen vuoksi tiedotus- ja verkostotyö on jäänyt vähemmäksi vuonna 2020.

5. Yhteenveto

Yhteydenottojen määrissä oli pientä laskua verrattuna edelliseen vuoteen. Osittain yhteydenottojen lukumäärän lasku liittyi todennäköisesti koronapandemiaan. Palvelualueittain katsottuna yhteydenotoissa ei näkynyt suurta muutosta. Psykiatrian, lasten- ja nuortensairaalan sekä kotihoidon palvelualueilla näkyi pientä marginaalista nousua yhteydenottojen lukumäärissä. Yhteydenottojen syyjakautuma on pääosin pysynyt samana. Potilasvahinkovakuutukseen liittyvät kysymykset ovat yhä tavallisin yhteydenoton syy. Korvatut potilasvahingot ovat Soiten alueella kuitenkin olleet laskussa. Hoidon toteutumiseen liittyvissä yhteydenotoissa on sekä tiedustelua hoitokäytänteistä mutta myös koettua tyytymättömyyttä hoitoprosesseihin, ammatilliseen osaamiseen ja yksilöllisten tarpeiden huomioimiseen.

Potilaan tiedonsaantioikeiden toteutumiseen on erityisesti muutostilanteissa kiinnitettävä huomiota. Pandemian aiheuttama yleinen epävarmuus peilautuu asiakkaissa lisääntyneenä henkisenä stressinä. Oleellinen osa potilasturvallisuutta on potilaan subjektiivinen kokemus ja tunne turvallisuudesta. Jokaisen on hyvä muistaa, että hyvä ja huono kohtaaminen vie saman verran aikaa, mutta vaikutukset ovat hyvin erilaiset.

Sosiaali- ja potilasasiamiehen toiminta kuuluu hallinnollisesti vuoden 2021 alusta osallisuus ja kehittämisen tuki vastuuyksikköön, jonka tavoite on vahvistaa voimakkaasti sekä asiakaskeskeisten palvelujen että asiakas-/potilasosallisuuden kehittämistä Soiten strategisten linjausten mukaisesti.

13.4.2021

Lähde:

Potilasvakuutuskeskus vuosiraportti 2020 (2021) Haettu: [Potilasvakuutuskeskus Vuosiraportti 2020 \(pvk.fi\)](https://www.pvk.fi/)
Haettu 6 huhtikuu 2021