



Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja
terveyspalvelukuntayhtymä

POTILASASIAMIESSELVITYS 2021

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soite

Sosiaali- ja potilasasiamies Tina Sandström



Sisällysluettelo

1. Johdanto	3
2. Yhteydenottojen määrä.....	4
3. Yhteydenotot palvelualueittain	4
4. Yhteydenottojen syyt	7
5. Yhteenveto	10

1. Johdanto

Tämä selvitys koskee vuoden 2021 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 yhdistyvät 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 (1.2-31.12.21 työaika 80 %). HtM/Sairaanhoitaja Johanna Lång on toiminut osa-aikaisesti (20 %) potilasasiamiehenä ajalla 1.2 -31.12.21. Asiamiespalvelut on hallinnollisesti sijoitettu vuoden 2021 alkaen Soiten osallisuus ja kehittämisen tuen vastuuyksikköön johtamisen ja tuotannon tukipalvelu toimialueelle.

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

Potilaan oikeusturvakeinoina toimivat pääasiassa muistutus ja kantelu. Hoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön voi tehdä muistutuksen terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Potilaalla on oikeus tehdä myös hallintokantelu valvoville viranomaisille. Potilas- ja lääkEVahingosta potilaalla on mahdollista saattaa asian korvattavuus arvioitavaksi Potilasvakuutuskeskukseen tai Suomen Keskinäiseen lääkevahinkovakuutusyhtiöön. Potilasasiamiestoiminnalla pyritään myös lisäämään asiakkaiden ja potilaiden tyytyväisyyttä palveluun etsimällä keinoja, miten heidän asiansa ratkeaisi mahdollisimman pian epäkohdan ilmetessä. Potilasasiamiehen työstä suurin osa on asiakaspalvelua, mutta työhön kuuluu myös potilaan oikeuksista tiedottaminen. Pandemiatilanteen vuoksi tiedotus- ja verkostotyö on jäänyt vähemmäksi.

2. Yhteydenottojen määrä

Ensiyhteydenottoja oli vuonna 2021 yhteensä **545**. Vuonna 2020 vastaava luku oli **526**. Yhteydenotot ovat tilastoitu asiakokonaisuuksina, joka tarkoittaa sitä, että yksi tilastoitu yhteydenotto/asia voi sisältää monta kontaktia saman asiakkaan ja asiamiehen välillä pidemmälläkin aikavälillä.

Potilasasiamiestoiminnassa ei ole käytössä asiakastietojärjestelmää, vaan yhteydenotot kirjataan ja tilastoidaan siten, ettei yksittäinen asiakas ole sieltä tunnistettavissa eikä yhteydenotoista muodostu henkilörekisteriä. Kontaktit ovat pääosin puhelimitse hoidettavissa, mutta asiakaskäyntejä varataan tarvittaessa. Kirjallisia yhteydenottoja ja yhteydenottopyyntöjä tulee pääsääntöisesti sähköpostilla. Suojaamattomalla sähköpostilla pystymme vastaamaan vain yleisellä tasolla ja tarvittaessa asian selvittelyä jatketaan puhelimitse tai turvasähköpostilla.

3. Yhteydenotot palvelualueittain

Yhteydenotot on tilastoitu palvelualueittain. Alla olevasta taulukosta näkyy yhteydenottojen jakautuminen palvelualueittain ja mitkä vastuuyksiköt kuuluvat eri palvelualueisiin. Yhteydenottojen määrässä ja niiden jakautumisessa ei ole merkittävästi ollut muutoksia.

Taulukko 1. Yhteydenotot palvelualueittain:

Palvelualue	Määrä	Määrä	Määrä	Määrä
	2021	2020	2019	2018
1. Somatiikka (Naisten klinikka, kardiologia ja medisiiniset osastot, kirurgia ja onkologia, aistiklinikka, anestesia, leikkaus teho ja dialyysi, sisätautien ja keuhkosairauksien poliklinikka)	151	147	179	189
2. Vastaanottopalvelut (Vastaanotto toiminta)	78	57	62	70
3. Muu (ei tietoa tai muu palveluntuottaja)	67	69	62	66
4. Psykiatria ja päihdepalvelut Aikuispsykiatrian osastohoito, Aikuispsykiatrian avohoito, Päihde- ja riippuvuuspalvelut	63	76	66	60

5. Päivystys ja sairaanhoidolliset palvelut (Yhteispäivystys, päivystys- ja valvonta-osasto, ensihoito, radiologia, patologia ja infektioiden torjuntayksikkö)	61	56	72	51
6. Yleislääketieteen sairaala-palvelut ja geriatria (Y0, Y1 sekä Kannuksen ja Tunkkarin vuodeosastot Kotisairaala ja geriatrisen osaamiskeskus ja palliatiivinen poliklinikka)	31 2	25 2	22 5	39 1
7. Kuntoutuksen ja neurologian vastuualue (Neurologia, lasten ja nuorten, aikuisten/työikäisten, ikääntyneiden kuntoutus, Fysioterapia ja krooninen kipu, apuvälinekeskus)	33	34	38	43
8. Suun terveydenhuollon palvelut (Kokkolan, Kruunupyyn, Lestijokilaakson, Perhokilaakson suun terveydenhuolto ja Hammas- ja suusairaudet sekä päivystys)	28	13	16	24
9. Lasten ja nuorten erityispalvelut (Lasten ja nuorten somaattiset sairaudet, Lasten ja nuorten mielenterveyspalvelut)	20	23	15	14
10. Kotihoito (Itäinen, Eteläinen, Läntinen, Pohjoinen, Kruunupyyn, Perhokilaakson ja Lestijokilaakson kh sekä Puistola, Kotihoidon toiminnanohjauskeskus ja senioriasuminen, Kuusikumpu)	9	15	6	5
11. Neuvola, koulu-ja opiskelijaterveydenhuolto	2	9	3	4
Yhteensä	545	526	541	566

Palvelualueittain katsottuna eniten yhteydenottoja tuli edelleen keskussairaalan somatiikan vastuualueilta, joka selittyy palvelualueen koolla ja potilasmäärällä. Somatiikan toimialueelle on lisäksi vuoden alusta hallinnollisesti siirtynyt sisätautien ja keuhkosairauksien poliklinikka vastaanottotoiminnan puolelta.

Yhteydenotot liittyivät toiseksi eniten vastaanottotoimintaan. Yhteydenottojen määrän nousu vastaanotto-toiminnan alueella liittyi pandemian aiheuttamaan informaatiotarpeeseen. Puolet näistä yhteydenotoista liittyivät jollakin tavalla pandemian hoitoon. Tietoisuus muun muassa siitä, että koronarokotteen aiheut-tamista haittavaikutuksista voi hakea korvausta lääkevahinkovakuutuksesta on lisääntynyt. Lääkevahin-koilmoitusten lisäksi yhteydenotot liittyivät seuraavan tyyppisiin ongelmiin, kuten koronatodistuksen tulostamiseen, koronanäytteenottoon tai rokotuskäytäntöihin.

Suhteellisen suuri osa yhteydenotoista liittyy toisen palveluntuottajan palveluun kuten esim. Oulun yliopis-tolliseen sairaalaan tai alueen yksityisiin palveluntuottajiin, jolloin yhteydenotto on tilastoitu kohtaan ”Muu”. Lisäksi jos yhteydenottajan kysymys ei varsinaisesti kohdistu johonkin erityiseen Soiten yksikköön tai kysymys on yleisluonteinen, yhteydenotto tilastoidaan myös ”Muu” kategoriaan.

Psykiatrian ja päihdepalvelun yhteiseltä palvelualueelta näkyy yhteydenottojen määrän pientä laskua. Päih-de- ja riippuvuuspalveluiden puolelta yhteydenotot ovat vähentyneet, kun taas psykiatriseen osasto- ja avohoitoon liittyvät yhteydenotot ovat pysyneet samalla tasolla. Päihdehuollon osalta yhteydenotot kos-kien korvaushoitoa, päihdehuollon lääkäreiden hoitoon ja lääkityksiin liittyvät asiat tilastoidaan potilas-asiamiestoiminnan alle muut palvelut sosiaaliasiamiestoimintaan.

Yleislääketieteen sairaalapalveluissa näkyy yhteydenotoissa pientä nousua. Yhteydenotoissa on tullut esiin omaisten huoli osastohoitojaksojen lyhenemisestä ja yhä huonompikuntoisten potilaiden kotiuttamisesta. Potilaiden ja omaisten kokema epäselvyys useamman palvelualueen välisestä hoitovastuusta aiheuttaa yhteydenottojen perusteella turvattomuuden tunnetta. Potilaat ja omaiset kaipaavat hoitoprosessien ete-nemisen selkeyttämistä ja myös omaisen roolin selkeyttämistä hoitovastuussa.

Suun terveydenhuollon koskevissa yhteydenotoissa oli havaittavissa pientä marginaalista nousua. Potilas-vahinkovakuutukseen liittyviä kysymyksiä ja myös hoidon toteutukseen liittyvää pettymystä tuotiin esille edellistä vuotta enemmän. Kyse oli kokemuksista siitä, että ylimääräisiä käyntejä tullut turhan monta ja sen mukaan kustannuksia. Huomioitavaa on, ettei hoitoon pääsystä kukaan valittanut, vaikka pandemia on aiheuttanut hoitojonoa.

Muiden palvelualueiden osalta yhteydenottojen määrissä ei ole suurta muutosta.

4. Yhteydenottojen syyt

Yhteydenottojen syyt on tilastoitu valtakunnallisessa sairaanhoitopiirien potilasasiamiestyöryhmässä sovitun 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 asiakirjapyyntöistä ja tiedonsaantioikeudesta.

Taulukko 2. Yhteydenottojen syyt 2021:

Yhteydenoton syy	Määrä	Määrä	Määrä	Määrä
	2021	2020	2019	2018
1. Potilasvahinkoasiat	144	141	145	189
2. Hoidon toteutus	129	112	133	135
3. Muut asiat (mm. maksuasiat ja laskut, sosiaaliturva)	67	63	59	55
4. Hoitoon pääsy (Hoitotakuu, kokemus hoitoon pääsyn oikea-aikaisuudesta, hoitopaikan valinta)	46	51	55	59
5. Potilasasiakirjat (tarkistusoikeus/asiakirjapyyntö, korjaaminen)	26	38	36	34
6. Salassapito/tietosuojat (Lokitetietojen tarkistaminen, vaihtolovelvollisuus, vainajan tietosuojat, omaisten/viranomaisten oikeus tietoihin, tietojen luovutus)	29	29	21	15
7. Potilaan tiedonsaantioikeus (Hoidosta/hoitovaihtoehtoista/yhteisymmärrys ja tulkkaus/kielikysymykset)	29	20	21	13
8. Kohtelu (potilaan tai omaisen kokema kohtelu)	28	23	26	27
9. Muut vahingot (Esinevahingot, vastuuvahingot)	9	21	21	14
10. Itsemääräämisoikeus (Tahdosta riippumaton hoito, rajoitustoimenpiteet, hoitotahtoon liittyvät asiat)	20	21	15	19
11. Lääkevahinkoasiat	18	7	9	8
Yhteensä:	545	526	541	566

Potilasvahinkovakuutukseen liittyviä yhteydenottoja oli yhä eniten (144), lähes saman verran kuin viime vuonna. Potilasvakuutuskeskuksen vuosiraportin mukaan vahinkoilmoitusten määrä lähti valtakunnallisesti uudestaan nousuun edellisen vuoden poikkeuksellisen laskun jälkeen, kun koronan aiheuttamia jonoja alettiin purkaa. (Potilasvakuutuskeskus, 2022)

Potilasvakuutusta koskeva neuvonta sisältää potilaiden avustamista, tarvittaessa potilasvahinkoilmoituksen tai vastineen laatimisessa tai korvaushakemuksen täyttämässä. Kuulemismenettelyyn liittyvä terveydenhuollon selvityksen antaminen on hyvä mahdollisuus tarkastella toimintaa sekä tunnistaa riskejä, joihin voidaan puuttua, vaikka korvattavaa vahinkoa ei olisikaan tapahtunut, koska potilaalla on aina jokin syy ilmoituksen tekemiseen.

Potilaan ollessa tyytymätön päätökseen häntä avustetaan tarvittaessa oikaisupyynnön tai ratkaisusuosituspynnön laatimisessa. Potilasvakuutuksesta ei korvata kaikkia terveyden- ja sairaanhoidon yhteydessä aiheutuneita seurauksia, vaan ainoastaan ne henkilövahingot, jotka täyttävät potilasvahinkolain mukaiset edellytykset.

Hoidon toteutukseen liittyen yhteydenotoissa on ollut hieman nousua. Asiat koskivat tiedustelua tai tyytymättömyyttä hoidon laatuun tai käytäntöihin, joissa ei ole kyse potilasvahinkoepäilystä. Yleensä asia koski meneillään olevaa hoitoprosessia tai juuri koettua hoitokokemusta, josta halutaan antaa palautetta tai selvittää muistutuksen tai vaaratilanne- ja turvallisuushavaintoilmoituksen kautta. Kysymykset ovat koskeneet hoidonlaatua, hoitopäätöksiä, hoitovastuuta, kotiutusta, seurantaa tai lääkitystä. Kokemukset ovat yksilöllisiä, mutta yhdistävä tekijä on huoli oman tai omaisen hoidon viivästymisestä tai pärjäämisestä ja sen aiheuttaman turvattomuuden tunteesta. Oleellinen osa potilasturvallisuutta on potilaan subjektiivinen kokemus ja tunne turvallisuudesta.

Potilailla ja omaisilla on usein tarvetta kertoa kokemastaan, mutta kokevat ettei hoitopaikassa anneta siihen mahdollisuutta tai ei ole aikaa keskustella kiireettömästi. Liian usein potilaat ja omaiset kuvaavat hoitosuhteen taisteluksi. Tyytymättömyys hoidon toteutukseen liittyy usein samanaikaisesti tiedonsaantioikeuteen ja kohteluun. Sekä tiedonsaantioikeuteen että huonoon kohteluun liittyvissä yhteydenotoissa on lisäystä.

Hoidossa on varmistettava, että potilaalle on annettu kaikki ne tiedot, joilla on merkitystä hoidosta päätettäessä. Potilaalle on annettava tiedot hänen terveydentilastaan, hoidon merkityksestä, eri hoitovaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista hänen hoitoonsa liittyvistä seikoista ymmärrettävällä tavalla. Selkeiden hoitosuunnitelmien merkitys korostuu pitkäaikais- ja monisairaiden kohdalla. Kielellisten oikeuksien toteutumisen puutteista on potilasasiamiehen kautta tullut tietoon vain muutama (3).

Asiakasmaksut aiheuttavat monille yhä huolta. Uuden asiakasmaksulain, joka tuli voimaan 1.7.2021, myötä maksukattoon lasketaan aiempaa enemmän palveluja. Maksu- ja sosiaaliturva asiat ovat yhä nousussa ja on kolmanneksi suurin syy yhteydenottoihin. Potilasasiamieheltä kysytään usein sosiaaliturvasta ja vakuutusasioissa ja tarvittaessa potilaat ohjataan terveyssozialityön piiriin. Myös maksuaikajärjestelyihin liittyviä yhteydenottoja tulee säännöllisesti.

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

Potilasasiamieheltä pyydetään usein neuvoja potilasasiakirjapyyntöön ja korjausvaatimuksen laatimisesta. Potilaat toivovat mahdollisuutta sähköiseen asiointiin niin korjausvaatimusten kuin muistutuksen osalta.

Salassapitoon ja tietosuojaan liittyvät yhteydenotot ovat samalla tasolla kuin viime vuonna, jolloin näky nousua yhteydenotoissa aikaisempaan verrattuna. Tietosuojaan liittyvät kysymykset ohjautuvat usein suoraan Soiten tietosuojavastaavalle. Neuvonta on koskenut lokitietojen pyytämistä, vainajan tietosuojaa ja menettelyä, jos epäillään henkilötietojen epäasiallista käyttöä.

Yhteydenotot potilasasiamiehelle muiden vahinkojen osalta ovat määrällisesti edellisen vuoden tasolla. Esinevahinko on mm. henkilökunnan vahingossa vahingoittama tai kadottama potilaan omaisuus. Vastuu- vahingon kautta haetaan korvausta henkilövahingoista, jotka ovat esimerkiksi kaatumiset sairaalan alueella. Lisäksi potilas voi hakea korvauksia tuotevastuulain (694/1990) tai kuluttajasuojalain (38/1978) perusteella.

Itsemääräämisoikeuteen ja rajoittamistoimiin liittyvät yhteydenotot tulivat pääosin psykiatrialta. Nämä yhteydenotot liittyivät potilaiden tahdonvastaiseen hoitoon ja rajoitustoimiin. Edelliseen vuoteen verrattuna itsemääräämisoikeuteen liittyvät yhteydenotot ovat samalla tasolla, sekä psykiatrilla että somatiikan puolella. Somaattisessa hoidossa ei ole vielä erillistä itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta ja rajoittamistoimesta lainsäädäntöä, vaikka käytännön hoitotilanteissa henkilökunta joutuu usein turvautumaan rajoittamistoimenpiteisiin. On tärkeä panostaa selkeisiin ja riittäviin kirjauksiin ratkaisujen perusteluista, toteutuksesta ja millä tavalla on pyritty vähentämään rajoittavien toimenpiteiden käyttöä.

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 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 voi potilaan pyynnöstä osallistua tarvittaessa yhteistyö- tai hoitoneuvotteluun, koska usein neuvottelu voi olla potilaalle ensisijaisesti tarkoituksenmukaisempi tapa käsitellä tyytymättömyyttä kuin kirjallinen muistutus.

5. Yhteenveto

Yhteydenottojen määrissä oli pientä nousua verrattuna edelliseen vuoteen, viime vuonna yhteydenottoja oli yhteensä 545 (526). Palvelualueittain katsottuna eniten yhteydenottoja tulee somatiikan vastuualueelta, mutta määrä on pysynyt lähes samana verrattuna viime vuoteen 151 (147) yhteydenottoa. Pientä nousua yhteydenotoissa oli kuitenkin havaittavissa mm. Vastaanottopalveluissa 78 (57), Suun terveydenhuollon palveluissa 28 (13), Yleislääketieteen osastoilla ja vuodeostoilla 31 (25). Kun vastaavasti taas yhteydenottoja on tullut vähemmän Psykiatriaan ja päihdepalveluihin liittyen, Kotihoitoon sekä Neuvola, koulu- ja opiskeluterveydenhuoltoon liittyen.

Yhteydenottojen syyjakauma on pääosin pysynyt viime vuosina samana. Potilasvahinkovakuutukseen liittyvät kysymykset ovat yhä tavallisin yhteydenoton syy. Potilasvakuutuskeskuksen tilastojen mukaan vuonna 2021 korvattujen potilasvahinkojen lukumäärä oli 33 kun kahtena edellisellä vuonna luku on ollut 27 (Potilasvakuutuskeskus, 2022). Potilasvahinkojen tilastoja tarkastellessa on huomattava, että ne eivät kerro yhden vuoden vahinkotapahtumista, koska potilasvahingon ilmoittamiselle Vakuutuskeskukseen on aikaa lähtökohtaisesti kolme vuotta ja maksimissaan 10 vuotta. Vahinkotapahtumien määrästä tilasto antaa kuitenkin vertailutietoa pidemmällä aikavälillä tarkasteltuna, josta on todettavissa Soiten korvattujen potilasvahinkojen määrän laskua.

Hienoista nousua on ollut havaittavissa liittyen potilaan tiedonsaantioikeuteen ja kohteluun. Potilaan tiedonsaantioikeuden toteutumiseen on erityisesti muutostilanteissa kiinnitettävä huomiota. Hoidon toteutumiseen liittyvissä yhteydenotoissa on sekä tiedustelua hoitokäytänteistä, mutta myös koettua tyytymättömyyttä hoitoprosesseihin, ammatilliseen osaamiseen ja yksilöllisten tarpeiden huomioimiseen. Huomattava kuitenkin on, että koronapandemiasta huolimatta hoitoon pääsyyn liittyvät yhteydenotot ovat vähentyneet. Lääkevahinkoasiat ovat olleet myös hieman kasvussa 18 (7), johtuen osittain koronarokotusten aiheuttamista reaktioista potilaille, mutta yhteydenotot ovat olleet vähäisiä verrattuna alueen rokotusmääriin.



Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja
terveyspalvelukuntayhtymä

Lähde:

Potilasvakuutuskeskus vuosiraportti 2021 (2022) Haettu: [Vuosiraportti 2021 \(pvk.fi\)](#) Haettu 4.4.22