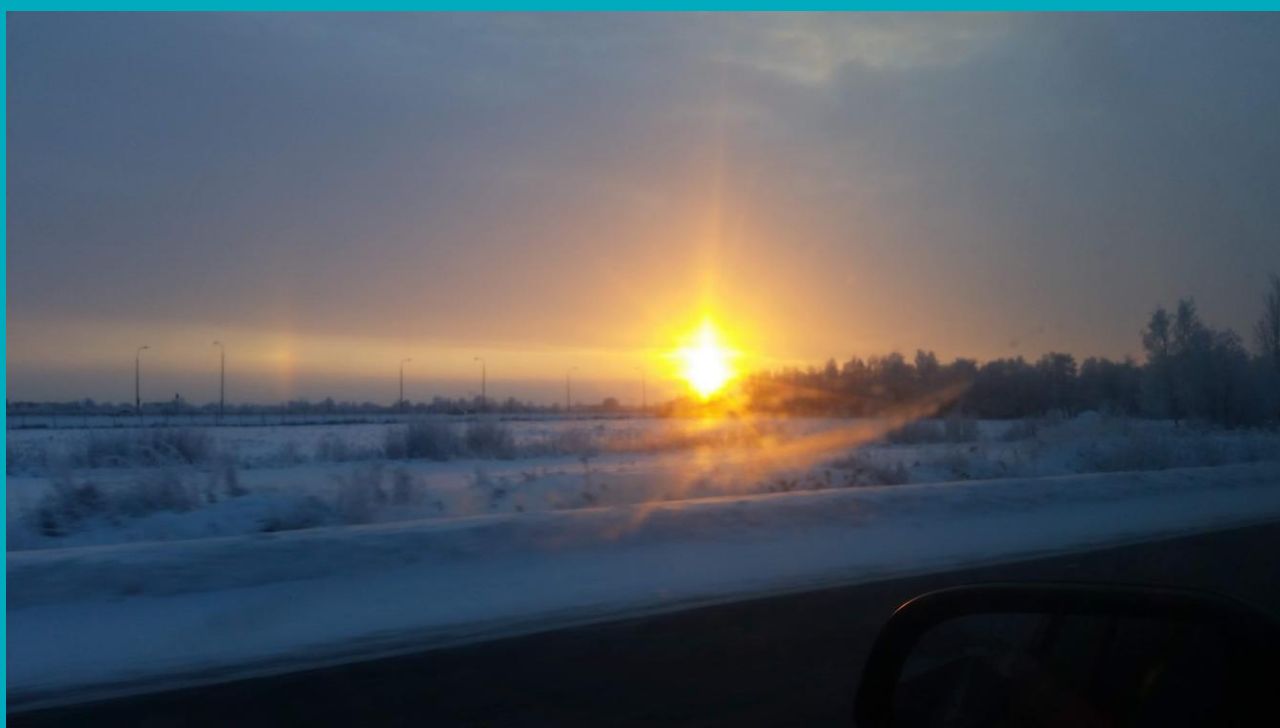




Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä

POTILAS- JA SOSIAALIASIAMIES TOIMINTAKERTOMUS 2018





POTILAS- JA SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA 2018

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	10
3.4 Vammaispalvelut	10
3.5 Mielenterveyspalvelut.....	10
3.6 Päihdepalvelut	11
4 HOIDON JA HOIVAN PALVELUT	11
5 TERVEYDEN- JA SAIRAANHOIDON PALVELUT	12
5.1 Avohoidon yksikkö	12
5.2 Konservatiivinen yksikkö	12
5.3 Operatiivinen yksikkö	12
5.4 Muut terveyden ja sairaanhoidon palveluiden tulosityksiköt	13
6 MUUT TOIMIALUEET	14
7 MUISTUTUKSET JA OIKAISUVAATIMUKSET	15
7.1 Muistutusten määrä vuonna 2018	16
7.2 Oikaisuvaatimukset	16
8 POTILASVAKUUTUSKESKUS	17
9 ARVIO TOIMINTAVUODESTA	18
10 LÄHTEET JA SUOSITELTAVIA LINKKEJÄ	20



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 2018 yhteyttä yhteensä 423 henkilöä, näistä 75 henkilön asia koski aiemmin käsiteltyä asiaa. Uusia asiakkaiden yhteydenottoja oli siis 348. Kirjallisia muistutuksia tehtiin 52, edellisenä vuonna luku oli 60.

Muita organisaatioita koskevia yhteydenottoja oli vuonna 2018 42 kappaletta. Lähes jokainen muita organisaatioita koskevasta yhteydenotosta liittyi potilasvahinkoasiaan. Suurin osa koski sairaanhoitopiirissä annettua leikkaushoitoa.

Eniten asiakkaita koskettivat muiden vuosien tapaan erilaiset asiat terveyden- ja sairaanhoidon tulosalueelta. Huomioitavaa tälle vuodelle 2018 oli myös lastensuojeluun liittyvien muistutusten lisääntyminen, perhesosiaalipuolen palveluista yhteydenottoja oli huomattavasti aiempia vuosia enemmän.

Yleinen yhteydenoton syy oli palvelun tai hoidon toteutukseen tai kohteluun 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.

Raporttia luettaessa on kuitenkin syytä huomioida se, että potilas- ja sosiaaliasiamiehen toimintakertomuksesta välittyvä kuva sosiaali- ja terveyspalveluista on kielteisempi kuin se olisi jos asiaa kysyttäisiin kaikilta asiakkailta. Tämä johtuu siitä, että asiamiehen tietoon tulee lähinnä tapauksia, joissa asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, kohteluun tai on epätietoinen oikeuksistaan.



1. POTILAS- JA SOSIAALIASIAMIEHEN TEHTÄVÄT

Potilas- ja sosiaaliasiamies on ollut tavattavissa maanantaista perjantaihin lukuun ottamatta vuosilomien aikaa. Työpiste on Raahen sairaalassa, tarvittaessa asiakastapaamisia on ollut myös muualla. 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 määritetty 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. Potilasasiemihellä 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 asiakkailla 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 terveyspalveluista on kielteisempi kuin se olisi jos asiaa kysyttäisiin kaikilta asiakkailta. Tämä johtuu siitä, että asiamiehen tietoon tulee lähinnä tapauksia, joissa asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, kohteluun tai on epätietoinen oikeuksistaan.

Potilas- ja sosiaaliasiamiehellä ei ole varsinaista tunnistetiedoista koostuvaa asiakasrekisteriä. Yhteyttä ottaneista henkilöistä ei jää mitään tunnistettavia tietoja esimerkiksi henkilötietoja vaan tilastointi tehdään anonymisti ja yhteydenotto aiheittain. Toistaiseksi potilas- ja sosiaaliasiamiehillä ei ole tilastoinnista olemassa yhtenäistä valtakunnallista ohjeistusta eikä ohjelmaa.

2.1 Raahen seudun potilas- ja sosiaaliasiamiehen tilastointitapa

Raahen hyvinvointikuntayhtymässä potilas- ja sosiaaliasiamiehellä ei ole ollut kahta erillistä tilastoa, vaan kaikista yhteyttä ottaneista henkilöistä on kirjattu merkintä samaan tilastoon, riippumatta siitä, ovatko he olleet yhteydessä potilasasiamies- vai sosiaaliasiamiesasioissa. Kuntayhtymässä on useita yksiköitä, joissa on sekä sosiaali- että terveydenhuollon työntekijöitä, tämän vuoksi yhteinen tilastointitapa on helpottanut raportin laatimista ja palautteen antamista yksiköille.

Potilas- ja sosiaaliasiamiehen työ on luonteeltaan ohjaavaa ja neuvovaa ja siihen ei yleensä pitäisi kuulua pitkiä ja jatkuvia asiakassuhteita. Yhteydenotto potilas- ja sosiaaliasiamieheen voi olla puhelinkeskustelu, jolla asia on hoidettu loppuun tai siihen voi kuulua tapaamisia ja neuvotteluja. Tilastoinnissa on ollut periaate, jossa tapahtuma on kirjattu vain yhden kerran riippumatta siitä, kuinka monta kontaktia siihen on sisältynyt asiakkaaseen tai omaisiin. Näin tilastoidaan, koska muutoin samasta asiasta monta kertaa yhteyttä ottaneiden asiakkaiden yhteydenoton syyt ja yhteydenoton kohteena olevat toimintayksiköt korostuisivat kohtuuttomasti. Tilastointi päätetään, kun asiakkuus potilas- ja sosiaaliasiamieheen päättyy.



Asiakkaalla voi olla yhteyttä ottaessaan tiedontarvetta tai tyytymättömyyttä usean eri asian suhteen, vaikka tilastoon on kirjattu vain se ensisijaisin syy. Ihmisten halu viedä asiaansa eteenpäin myös vaihtelee. Osalle asiakkaista riittää se, että asiasta voi keskustella asiantuntijan kanssa ja saada neuvoja. Joskus asiakas ottaa asiakkuuden päättämisen jälkeen vielä yhteyttä samasta asiasta, ja silloin hänet tilastoidaan kohtaan ”vanha asiakas, sama asia”.

Yhteydenottojen määrää ja vuosittaisia vaihteluita voidaan pitää laadun ja potilasturvallisuuden indikaattorina muun palautteen rinnalla. Vuoden 2017 jälkeen tilastointia on kehitetty eteenpäin tilastoimalla uudet ja ns. vanhat asiakkaat. Vuoden 2018 tilastoinnissa on myös tilastoitu yhteydenotot, jotka eivät kuulu potilas- ja sosiaaliasiamiehen toimenkuvaan ja, jossa on neuvottu taho, johon ottaa yhteyttä. Näitä yhteydenottoja ei kuitenkaan ole laskettu mukaan potilas- ja sosiaaliasiamiehen kokonaisasiakasmäärään.

Kokonaisasiakasmäärän on laskettu asiat, joissa on tarvittu joku potilas- ja sosiaaliasiamiehen toimenkuvaan liittyvä toimenpide, neuvonta, ohjaus tai avustaminen. Myös tiedon tarpeeseen liittyvät yhteydenotot ovat lisääntyneet edellisiin vuosiin verrattuna, koska vaikuttaa, että erilaiset lakimuutokset ja sote-uudistus ovat aiheuttaneet ihmisissä epävarmuutta siitä keneen/mihin tahoon ottaa yhteyttä.

Vuonna 2018 potilas- ja sosiaaliasiamiehen otti yhteyttä potilas- ja sosiaaliasiamiesasioissa yhteensä 423 henkilöä, vuonna 2017 tämä luku oli 321 henkilöä. Vuoden 2018 henkilömäärässä on 75 jo aiemmin potilasasiamiehen kanssa asioinutta henkilöä.

Alla olevassa taulukossa (taulukko1) kerrotaan myös niiden yhteydenottojen määrä, joissa asia ei ole ollut potilas- ja sosiaaliasiamiehen hoidettavissa tai asia ei ole kuulunut toimenkuvan alle. Näitä yhteydenottoja ei ole huomioitu varsinaisten yhteydenottojen kokonaismäärässä.

Näitten yhteydenottojen aiheita ovat olleet esimerkiksi lääkärin tekeminen toimenpiteiden suorittaminen (reseptin uusiminen, lähetteen kirjoittaminen), asianajajan toimenpiteet (avustaminen oikeussalissa tms.), ns. sosiaalihoitajan toimenpiteet tai avustaminen kanteluiden tekemisessä muuhun kuin sosiaali- ja terveyspalveluihin liittyen sekä erilaiset neuvonpyyntösoitot esimerkiksi puhelinnumeroiden tai osoitteiden kysyminen. Näiden yhteydenottojen määrä voi osaltaan myös kertoa siitä epätietoisuudesta, joka potilas- ja sosiaaliasiamiehen toimenkuvaan liittyy. Näissä tapauksissa on ohjattu oikeaa tahoja, johon olla yhteydessä.



Taulukko 1: Alla olevassa taulukossa on esitelty uusien ja vanhojen asiakkaiden määrät vuonna 2018

Uusi asiakas	348
Vanha asiakas, uusi asia	0
Vanha asiakas, sama asia	75
Ei potilas- ja sosiaaliasiamiesasia	42 (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 viisi kertaa vuoden 2018 aikana. Tilanne on pysynyt siis hyvänä ja neuvolapalveluissa on kohdattu asiakkaat tavalla, joka antaa edelleen aihetta tyytyväisyyteen. Neuvolapalveluista tehtiin 1 muistutus vuonna 2018, koskien puheterapiapalveluita.

3.2 Perhesosiaalityö

Perhesosiaalityön tuloksikseen kuuluvat perhetyö, perheneuvolatoiminta, lastenvalvojan tehtävät ja lastensuojelu. Lastensuojelu- ja perheneuvola-asioissa sosiaaliasiamieheen otti vuonna 2018 yhteyttä 23 asiakasta, edelliseen vuoteen verraten määrä on jyrkässä nousussa. Näistä yhteydenotoista 7 johti muistutuksen tekemiseen lastensuojelun osalta ja osa jäi harkitsemaan kantelun tekemistä. Aiempiin vuosiin verrattuna muistutusten määrän nousu on huomattavaa ja jatkossa sosiaaliasiamies neuvoo huomioimaan asian toiminnan toteutuksessa. Lisäksi perheneuvolapalvelua koskevista yhteydenotoista yksi johti muistutukseen.

Suuntaus on huolestuttava, koska tuleehan lastensuojelun tavoitteiden olla lapsen suotuisan kehityksen ja hyvinvoinnin edistäminen. Kun lastensuojelun tarvetta arvioidaan ja lastensuojelua toteutetaan, on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu.

Lastensuojelulaissa sanotaan, että lastensuojelussa on toimittava mahdollisimman hienovaraisesti ja käytettävä ensisijaisesti avoimuuden tukitoimia, jollei lapsen etu muuta vaadi. Kun sijaishuolto on lapsen edun kannalta tarpeen, se on järjestettävä, mutta sijaishuoltoa toteutettaessa on otettava lapsen edun mukaisella tavalla huomioon tavoite perheen jälleenyhdistämisestä. (Lastensuojelulaki 4 §)

Toki lastensuojelussa työntekijät joutuvat tekemään myös ratkaisuja vasten asiakkaan tahtoa tai toivomusta. Näissäkin tapauksissa on kuitenkin tärkeää, että asiakkaalle jää kokemus siitä, että häntä on kuultu ja asiassa on toimittu käyttäen kaikkia mahdollisia lakien mukaan käytettävissä olevia keinoja.



Vuoden 2018 yhteydenotot lastensuojelua koskien ovat liittyneet enimmäkseen palvelun toteutukseen mm. kiireellisiin sijoituksiin ja huostaanottoihin.

3.3 Aikuissosiaalityö

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

Aikuissosiaalityön tulokset liittyvissä asioissa sosiaaliamiehen otti yhteyttä vuonna 2018 yhteensä 10 henkilöä. Muistutuksia aikuissosiaalityöstä tehtiin kaksi. Yhteydenottojen määrä vähentyi edelleen viime vuosista ja osasyynä tähän varmasti on toimeentulokasien siirtyminen Kelan hoidettavaksi. Lähes aina aikuissosiaalityöhön liittyvät asiat hoidettiin antamalla yleistä neuvontaa tai neuvottiin ottamaan yhteyttä sosiaalineuvojaan tai palveluohjaukseen.

3.4 Vammaispalvelut

Vammaispalveluiden tulokset kuuluvat kehitysvammaisten palvelut, omaishoidon tuki ja vammaisten palvelut. Kehitysvammaisten palveluista ei tullut vuonna 2018 yhtään yhteydenottoa potilas- ja sosiaaliamiehen. Muista vammaispalveluista otti yhteyttä kuusi henkilöä. Yhteydenotot koskivat tehtyä päätöstä, palvelun toteutusta, omaishoidontukea ja yleistä tiedontarvetta. Yhteydenottojen määrä on vähentynyt edellisistä vuosista. Muistutuksia vammaispalveluista tehtiin yksi.

3.5 Mielensterveyspalvelut

Mielensterveyspalveluiden tulokset kuuluvat mielensterveyskeskus, psykiatrisen osasto ja kuntoutusyksikkö Kotirappu. Mielensterveyspalveluista tuli 28 yhteydenottoa. Muistutuksia mielensterveyspalveluista tehtiin viisi vuonna 2018. Näissä tilanteissa on järjestetty neuvotteluita, joihin myös potilas- ja sosiaaliamies on osallistunut. Asiakkaiden huolet koskivat pääosin palvelun toteutusta, kohtelua, lääkehoitoa ja yleistä tiedontarvetta. Yleisin toimenpide oli yleinen - tai muistutusneuvonta.



3.6 Päihdepalvelut

Päihdepalveluja koskevia yhteydenottoja tuli vuonna 2018 14 kappaletta. Määrä on siis edelleen hieman laskenut viime vuodesta. Yhteydenotot koskivat suurimmaksi osaksi palvelun toteutusta etenkin korvaushoidossa ja kohtelua yleisellä tasolla. Toimenpiteitä olivat muistutusneuvonta ja yleinen neuvonta. Muistutuksia päihdepalveluista tehtiin kaksi, osa myös jäi harkitsemaan kantelun tekemistä.

4 HOIDON JA HOIVAN PALVELUT

Hoidon ja hoivan tulosalueeseen kuuluvat kotiin annettavat palvelut sekä asumis- ja hoivapalvelut. Kaikkia palveluita koskien yhteydenottoja oli 23. Pääosin asiat liittyivät hoidon toteutukseen, tiedonkulkuun omaisille, tehtyä päätöstä sekä yleistä tiedontarvetta.

Vuoden 2018 aikana hoidon ja hoivan alueelta tehtiin neljä 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. Potilas- ja sosiaaliasiamiehen vuoden 2018 yhteydenottomäärässä ei näkynyt vielä valtakunnantasolla nyt huoleksi nousut vanhusten hoidon toteutus.



5 TERVEYDEN- JA SAIRAANHOIDON PALVELUT

5.1 Avohoidon yksikkö

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

Kaikista avohoidon yksiköiden palveluista yhteydenottoja vuonna 2018 yhteensä 78. (vuonna 2017: 88) Muistutuksia avohoidosta tehtiin 21 kappaletta, edellisenä vuonna luku oli 20. Edelliseen vuoteen 2017 verrattuna kokonaismäärä yhteydenotoissa sen sijaan on hieman vähentynyt. Edelleen yhteydenottojen määrässä näkyvät eniten asiakkaiden huolet palveluiden ja hoidon toteutuksesta ja lääkäripalveluiden saamisesta.

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 47 kappaletta. Muistutuksia konservatiivisesta hoidosta tehtiin vuonna 2018 3 kappaletta. Yleisin yhteydenoton syy oli palveluiden toteutus ja yleisen neuvonnan tarve.

5.3 Operatiivinen yksikkö

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

Leikkausosastoa ja päiväkirurgian osastoa koskevat yhteydenotot liittyvät useimmiten potilasvahinkoasiaan. Vuonna 2018 tuli yhteensä 129 yhteydenottoa kaikkia operatiivisia yksiköitä koskien, näistä 65 koski potilasvahinkoasiaa. Potilasvahinkoasioista 42 kappaletta oli ns. vanhaa eli jo aiempina vuosina hoidettua asiaa koskevia. Muistutuksia Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän alaisiin operatiivisiin yksiköihin tehtiin 5 kappaletta.



Leikkaustoimintaa koskien muistutusasioissa ohjattiin myös olemaan tarvittaessa Oysin potilasasiamieheen yhteydessä.

5.4 Muut terveyden ja sairaanhoidon palveluiden tulosityksiköt

Muita hyvinvointikuntayhtymän yksiköjä koskevia yhteydenottoja tuli ainoastaan hammashuoltoa ja radiologiaa koskien. Hammashuollon asioista otti yhteyttä 15 asiakasta ja radiologiatoimintaa koskien 3 asiakasta. Fysioterapia- tai laboratoriotoimintaa koskien yhteydenottoja ei tullut.



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 2018 yhteensä 42. Tähän muut toimialueet kategoriaan on laskettu Oulun yliopistollisessa sairaalassa tehdyt leikkaushoidot ja potilasvahinkoasiat. Vaikka Raahen sairaalan leikkaustoiminta on ollut vuoden 2018 PPSHP:n alainen siihen liittyvät yhteydenotot, on selvitetty kohdassa 5.2. Muita sairaaloita koskevat yhteydenotot ovat yleensä leikkaushoitoon tai potilasvahinkoasiaan liittyviä. Myös muutama Oulussa annettuun psykiatriseen hoitoon liittyvä yhteydenotto tuli vuonna 2018.

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 terveystieteiden keskuksille 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 2018

Vuonna 2017 tehtiin yhteensä 52 muistutusta, joka on 8 vähemmän kuin edellisenä vuotena. Hienoisenä huolenaiheena potilas- ja sosiaaliasiamies pitää kuitenkin lastensuojeluun liittyen muistutusten ja yhteydenottojen määrän nousua.

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

Muistutusten määrä 2018 (2017)

	2018	2017
Terveyden- ja sairaanhoidon palvelut	29	36
Perhe- ja psykososiaaliset palvelut	19	22
Hoidon ja hoivan palvelut	4	2

Keskimääräinen muistutuksen käsittelyaika on Raahen hyvinvointikuntayhtymässä ollut vuonna 2018 28 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 2018 yhteensä 39. Edellisenä vuotena määrä oli sama.

Oikaisuvaatimukset eivät useinkaan johda asiakkaan toivomaan tulokseen, vaan viranhaltijan päätös pysyy ennallaan. Oikaisuvaatimusten taustalla saattaa olla sekin, että asiakkaalle ei ole riittävästi selkiintynyt päätöksen sisältö. Usein sisällön selkeyttäminen auttaa asian selviämiseen.



8 POTILASVAKUUTUSKESKUS

Jos potilas epäilee, että hänen tutkimuksessaan tai hoidossaan on tapahtunut hoitovirhe tai hoitovahinko, hänellä on mahdollisuus tehdä vahinkoilmoitus Potilasvakuutuskeskukseen. Potilasvakuutuskeskus ratkaisee, onko potilaalla oikeus rahalliseen korvaukseen hänelle tulleista henkilövahingoista.

Yhteydenotoista lähes joka toinen liittyi potilasvahinkoihin. Usein asiakas tulee potilasasiamiehen luokse tiedustelemaan olisiko kyseessä potilasvahinko. Potilasasiamies ei tee kuitenkaan minkäänlaista päätöstä potilasvahingon vireille laittamisesta eikä hän voi eikä kykene kertomaan potilaalle onko kyseessä potilasvahinko vai ei. Potilasvakuutuskeskus tekee päätökset ja asiakas halutessaan itse laittaa asian vireille.

Potilasasiamiehen tehtävänä on kertoa potilasvakuutusjärjestelmästä ja korvauserusteista sekä avustaa tarvittaessa potilasta asiansa vireille saamiseksi. Usein potilasvahinkoprosessiin liittyen asiakassuhde potilasasiamieheen voi kestää jopa vuosia riippuen prosessin pituudesta ja asiakkaan avuntarpeesta. Useat potilasasiamiehelle tulevista uusintayhteydenotoista liittyvät potilasvahinkoprosessin etenemiseen. Tarvittaessa potilasasiamies avustaa myös potilasvahinkolautakunnan ratkaisusuosituksen hakemisen laatimisessa.

Potilaalla/asiakkaalla on kolme vuotta aikaa tehdä vahinkoilmoitus ja asian käsittely kestää noin puoli vuotta, jopa kauemminkin. Koska aikaa vahinkotapahtuman ja korvauspäätöksen välillä voi olla useita vuosia, potilasturvallisuutta ei voi luotettavasti arvioida kyseisen vuoden ratkaisujen määrällä.



9 ARVIO TOIMINTAVUODESTA

Potilas- ja sosiaaliasiamieheen otti yhteyttä vuonna 2018 yhteensä 423 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 syyt olivat:

	2018	2017
palvelun tai hoidon toteutus	209	117
potilasvahinkoasia	86	99
kohtelu	30	23
päätös, suunnitelma	24	15
yleinen tiedontarve	42	35
asiakasmaksut	6	6
tiedonsaanti, tarkastusoikeus	6	4
hoitoon, palveluun pääsy	12	14
muu syy	6	4
tietosuoja, salassapito	2	4

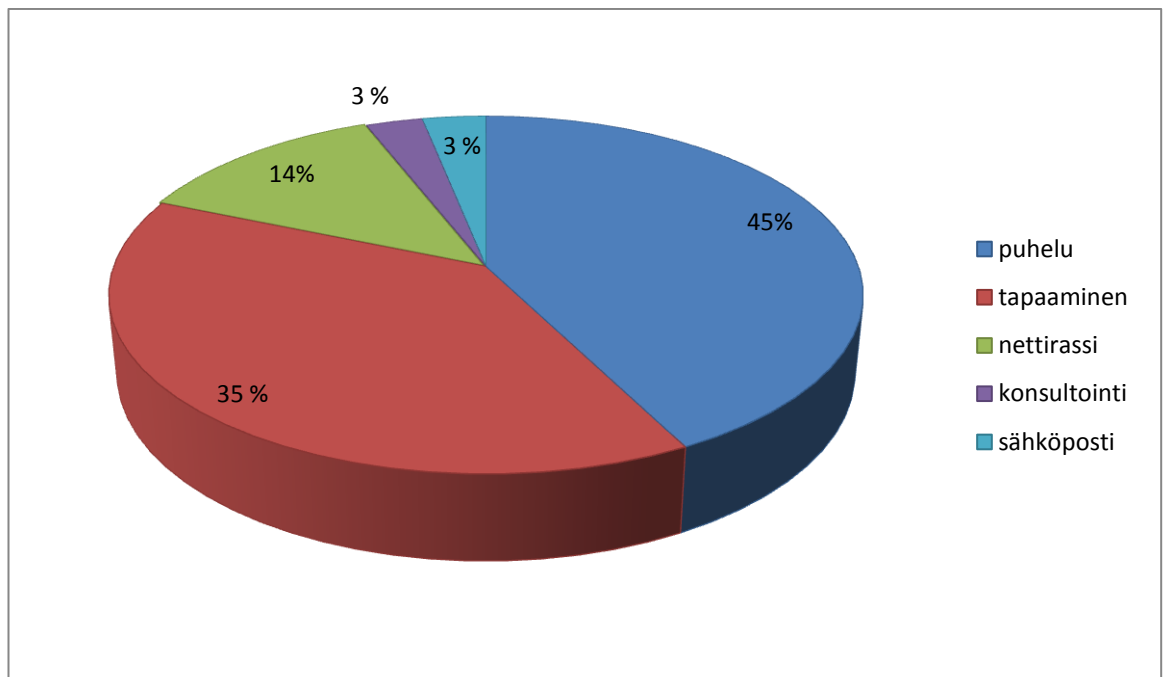
Yhteydenottojen lukumäärä on noussut viime vuosista ja tarvetta henkilökohtaisiin tapaamisiin on enenevässä määrin. **(kuvio 1.)** Myös yhteydenotot Nettirassin kautta lisääntyivät viime vuosista. Nettirassin kautta yhteydenottoja tuli vuonna 2018 38 kappaletta. Tämä asiointin suunta on hyvä ja kannatettava, 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 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 useiden asiakkaiden asiat ovat olleet laaja-alaisia, vaatineet selvittelyä ja yhteistyötä eri viranomaistahojen kanssa.

Kuvio 1 Yhteydenottotapa potilas- ja sosiaaliasiamieheen



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

Erilaisissa elämäntilanteissa asiakas saattaa tarvita tukea, apua, ohjausta ja neuvontaa arjessa jaksamiseen. **Vertaistukiryhmät** ovat yleensä pieniä ryhmiä, joiden jäsenillä on yhteinen elämäntilanne tai tarve, jonka he haluavat jakaa samaa kokeneiden kanssa. Potilas- ja sosiaaliasiamies on ollut vuonna 2018 käynnistämässä omaisten vertaistukiryhmätoimintaa. Tarve ja idea ryhmälle oli lähtöisin asiamiestoiminnan asiakaskunnasta.

Sosiaalisen kuntoutuksen yksikön Woimalan kanssa yhteistyössä perustettiin huumeiden käyttäjien omaisten ryhmä, jossa omaiset kävivät kerran viikossa. Potilas- ja sosiaaliasiamies oli toisena ryhmän vetäjänä kymmenkunta kertaa. Ryhmätoiminta sai kiitosta ja hyvää palautetta ja jatkuu vielä Woimalan omana



toimintana. Jatkossakin asiamiestoiminnan yhtenä osana tulee olemaan erilaisen ryhmätoiminnan käynnistäminen/ muutaman kerran ryhmän pitäminen asiakaskunnan tarvetta peilaten.

10 LÄHTEET JA SUOSITELTAVIA LINKKEJÄ

Potilasasiamiehen tilastointijärjestelmä

<http://stm.fi/asiakkaan-potilaan-oikeudet/valittaminen>

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

[http://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/muistutus tai kantelu](http://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/muistutus_tai_kantelu)