



Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja
terveyspalvelukuntayhtymä

POTILASASIAMIESSELVITYS 2022

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	9

1. Johdanto

Tämä selvitys koskee vuoden 2022 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. Kruunupyö)
- 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. HtM/Sairaanhoitaja Johanna Lång on toiminut osa-aikaisesti (20 %) potilasasiamiehenä vuonna 2022. Asiamiespalvelut on hallinnollisesti sijoitettu 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.

2. Yhteydenottojen määrä

Ensiyhteydenottoja oli vuonna 2022 yhteensä **617**. Vuonna 2021 vastaava luku oli **545**. Yhteydenotot ovat tilastoitu asiakokonaisuuksina, joka tarkoittaa sitä, että yksi tilastoitu yhteydenotto/asia voi sisältää monta kontaktia saman asiakkaan ja asiamiehen välillä pidemmälläkin aikavälillä. Yhteydenottojen kokonaismäärä on hieman noussut. Koko Soiten aikana vuodesta 2017 yhteydenottojen määrä on ollut melko vakiintunut, ollen 520-560 välillä, joten suhteessa näihin lukuihin asiamieheen on otettu vilkkaammin yhteyttä vuonna 2022.

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.

Tässä vaiheessa potilasasiamiestoiminnassa ei ole käytössä asiakastietojärjestelmää, vaan yhteydenotot kirjataan ja tilastoidaan siten, ettei yksittäinen asiakas ole sieltä tunnistettavissa eikä yhteydenotoista muodostu henkilörekisteriä. Esityksessä oleva uusi laki sosiaaliasiavastaavista ja potilasasiavastaavista muuttanee käytäntöä jatkossa. Tulevassa laissa säädettäisiin mm. henkilötietojen käsittelystä ja siihen liittyvistä suojaustoimista, tietojen dokumentointi- ja rekisteröintivelvoitteesta sekä asiakirjojen säilyttämisajasta.

3. Yhteydenotot palvelualueittain

Yhteydenotot on tilastoitu palvelualueittain. Alla olevasta taulukosta näkyy yhteydenottojen jakautuminen palvelualueittain ja mitkä vastuuyksiköt kuuluvat eri palvelualueisiin.

Taulukko 1. Yhteydenotot palvelualueittain:

Palvelualue	Määrä	Määrä	Määrä	Määrä
	2022	2021	2020	2019
1. Somatiikka (Naisten klinikka, Kirurgia ja onkologia, Aistiklinikka, Anestesia, leikkaus teho- ja dialyysi, Kardiologia, sisätaudit ja keuhkosairaudet)	190	151	147	179
2. Vastaanottopalvelut (Vastaanotto toiminta)	86	78	57	62
3. Mielenterveys ja päihdepalvelut (Aikuispsykiatrian osastohoito, Aikuispsykiatrian avohoito,	84	63	76	66

Päihde- ja riippuvuuspalvelut)				
4. Muu (ei tietoa tai muu palveluntuottaja)	78	67	69	62
5. Päivystys ja sairaanhoidolliset palvelut (Yhteispäivystys, päivystys- ja valvonta-osasto, ensihoito, radiologia, patologia ja infektioiden torjuntayksikkö)	74	61	56	72
6. Kuntoutuksen ja neurologian palvelualue (Neurologia, lasten ja nuorten, aikuisten/työikäisten, ikääntyneiden kuntoutus, Fysioterapia ja krooninen kipu, apuvälinekeskus)	27	33	34	38
7. Lasten ja nuorten erityispalvelut (Lasten ja nuorten somaattiset sairaudet, Lasten ja nuorten mielenterveyspalvelut)	21	20	23	15
8. Yleislääketieteen sairaala-palvelut ja geriatria Y0, Y1 sekä Kannuksen ja Tunkkarin vuodeosastot Kotisairaala ja yöpartio, geriatrinen osaamiskeskus ja palliatiivinen poliklinikka)	20 0	31 2	25 2	22 5
9. Kotihoito Itäinen, Eteläinen, Läntinen, Pohjoinen, Kruunupyyn, Perhonjokilaakson ja Lestijokilaakson kh sekä Puistola, Kotihoidon toiminnanohjauskeskus ja senioriasuminen, Kuusikumpu	15	9	15	6
10. Suun terveydenhuollon palvelut Kokkolan, Kruunupyyn, Lestijokilaakson, Perhokilaakson suun terveydenhuolto ja Hammas- ja suusairaudet sekä päivystys	13	28	13	16
11. Neuvola, koulu-ja opiskelijaterveydenhuolto	9	2	9	3
Yhteensä	617	545	526	541

Palvelualueittain katsottuna selvästi eniten yhteydenottoja tuli edelleen keskussairaalan somatiikan vastuualueilta, joka selittyy palvelualueen koolla ja potilasmäärällä. Somatiikan palvelualueella yhteydenoton syy liittyi useimmiten potilasvakuutuksen vahinkoasian käsittelyn eri vaiheisiin (ilmoituksen laatimiseen, vastineen antamiseen, korvaushakemukseen, oikaisu- ja ratkaisusuosituspyyntöihin). Taustalla oli useimmiten tehty leikkaustoimenpide, joka ei onnistunut toivotulla tavalla.

Hoidon toteutukseen liittyvät yhteydenotot somatiikan puolelta koskivat useimmiten potilaan ja hoitohenkilökunnan näkemuseroja suunnitellusta hoidosta, jatkohoidosta tai seurannan tarpeesta. Potilaat hakivat näissä tilanteissa vastauksia tai neuvoja palautteen tai muistutuksen laatimisesta. Erityisesti harvinaisemmissa tilanteissa, kun diagnoosiin päästään viiveellä tai muissa erityistilanteissa potilaat usein peräänkulluttivat kokonaisvaltaisempaa hoitoa ja henkistä tukea.

Vastaanottopalveluista tuli toiseksi eniten yhteydenottoja. Vastaanottopalveluiden vahvistamisen tarve on laajasti tiedostettu. Yhteydenottojen määrä vastaanottopalveluista on tasaisesti noussut edellisten vuosien aikana. Potilasvahinkoasioita on pohdittu saman verran kuin edellisenä vuonna. Potilasvahinkoepäilyssä oli usein kokemus hoidon viivästyisestä. Potilailla on ollut myös rekisteritietojen korjaamisvaatimuksia useammin kuin edellisenä vuonna. Lääkevahinkovakuutuksen liittyviä kysymyksiä tuli yhä lähinnä koronarokotteista mutta harvemmin kuin vuonna 2021.

Mielenterveys ja päihdepalveluita koskevia asiatapahtumia kirjattiin yhteensä 84 ja kyseisen palvelualueen yhteydenotoissa näkyi kasvua. Asiakkaat toivat esille tyytymättömyyttä hoidon toteutukseen ja resursseihin tai nostivat esille vuorovaikutustilanteisiin liittyvät haasteet. Mielenterveyspalveluita koskevia yhteydenottoja oli 61 kpl ja päihdepalvelujen terveydenhuoltoa oli 23 kpl. Itsemääräämisoikeuteen tilastoidut asiat psykiatrialla liittyvät useimmiten tahdonvastasiin hoitopäätöksiin, johon potilaalla on oikeus hakea muutosta hallinto-oikeudesta. Itsemääräämisoikeuteen liittyvien yhteydenottojen määrässä ei näkynyt merkittävää kasvua.

Suhteellisen suuri osa yhteydenotoista liittyivät toisen palveluntuottajan palveluun kuten esim. Oulun yliopistolliseen sairaalaan tai alueen yksityisiin palveluntuottajiin, jolloin yhteydenotto on tilastoitu kohtaan "Muu". Neuvontaa annetaan yleisellä tasolla kaikille yhteydenottajille, mutta tarkempien ja yksityiskohtaisempien ohjeiden saamiseksi ohjattiin potilas kyseisen terveydenhuollon palveluntuottajan omalle potilasasiamiehelle. Yliopistosairaaloiden pitkät hoitojonot, näkyivät Soiten alueen potilaiden yhteydenotoissa. Aikaisemmin lähete yliopistosairaalan on tarkoittanut pääsyä hoitotakuun puitteissa hoitoon mutta nyt potilaat ovat viestittäneet vaikeista ylipitkistä odotusajoista.

Tyytymättömyyttä päivystyspalveluiden toimintaa kohtaan esiintyi vuoden 2022 aikana myös melko paljon. Potilasvahinkoepäilyjä yleensä mahdollisten diagnoosiviiveiden vuoksi ja tyytymättömyyttä hoidon toteutukseen tai toteutumattomuuteen käsiteltiin useimmiten. Huolta iäkkäiden henkilöiden liian aikaisista kotiutuksista tuotiin esille.

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

Muiden palvelualueiden osalta yhteydenottojen määrissä ei ole suurta muutosta. Yhteydenotot vähenivät hieman joissakin palveluissa, selkeintä lasku oli yleislääketieteen sairaala-palveluissa ja suun terveydenhuollon palveluissa.

4. Yhteydenottojen syyt

Yhteydenottojen syyt on tilastoitu valtakunnallisessa sairaanhoitopiirien potilasasiamiestyöryhmässä sovitun mukaisesti. Yhdessä yhteydenotossa on usein käsitelty 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 2021:

Yhteydenoton syy	Määrä	Määrä	Määrä	Määrä
	2022	2021	2020	2019
1. Potilasvahinkoasiat	160	144	141	145
2. Hoidon toteutus	155	129	112	133
3. Muut asiat (mm. maksuasiat ja laskut, sosiaaliturva)	69	67	63	59
4. Hoitoon pääsy (Hoitotakuu, kokemus hoitoon pääsyn oikea-aikaisuudesta, hoitopaikan valinta)	52	46	51	55
5. Potilasasiakirjat (tarkistusoikeus/asiakirjapyyntö, korjaaminen)	55	26	38	36
6. Salassapito/tietosuoja (Lokitietojen tarkistaminen, vaitiolovelvollisuus, vainajan tietosuoja, omaisten/viranomaisten oikeus tietoihin, tietojen luovutus)	15	29	29	21
7. Potilaan tiedonsaantioikeus (Hoidosta/hoitovaihtoehtoista/yhteisymmärrys ja tulkkaus/kielikysymykset)	27	29	20	21
8. Kohtelu (potilaan tai omaisen kokema kohtelu)	23	28	23	26
9. Muut vahingot (Esinevahingot, vastuuvahingot)	26	9	21	21
10. Itsemääräämisoikeus (Tahdosta riippumaton hoito, rajoitustoimenpiteet, hoitotahtoon liittyvät asiat)	23	20	21	15
11. Lääkevahinkoasiat	12	18	7	9
Yhteensä:	617	545	526	541

Yhteydenottojen syyjakauma vastaa totuttua kaavaa. Potilasvahinkovakuutukseen ja hoidon toteutukseen liittyvät kysymykset ovat useimmiten yhteydenoton syy.

Potilasvahinkovakuutukseen liittyviä yhteydenottoja oli yhä eniten. Se, kuinka moni potilasvahinkoepäily todetaan potilasvakuutuskeskuksen toimesta potilasvahingoksi, löytyy potilasvakuutuskeskuksen vuosiraportista, joissa on julkaistu valtakunnalliset tilastot potilasvahinkojen lukumääristä ja vahinkotyyppistä. [Potilasvakuutuskeskuksen vuosiraportit \(pvk.fi\)](http://pvk.fi) .

Hoidon toteutukseen liittyen yhteydenotoissa on ollut hieman nousua. Asiat koskivat tiedustelua tai tyytymättömyyttä hoidon laatuun tai käytäntöihin, joissa ei ole kyse suoranaisesta potilasvahinkoepäilystä. Yleensä asia koski meneillään olevaa hoitoprosessia tai juuri koettua huonoa hoitokokemusta, jota halutaan selvittää tai josta halutaan antaa palautetta. Tyytymättömyys hoidon toteutukseen liittyy usein samanaikaisesti tiedonsaantioikeuteen ja koettuun huonoon kohteluun. Potilaiden oikeusturvakeinoina toimivat pääasiassa muistutus ja kantelu. Potilaat odottavat ja ovat oikeutettuja saamaan muistutuksiinsa perustellut laadukkaat vastaukset. Sellaista palautettakin on tullut, ettei kaikkiin kysymyksiin ole muistutusvastineessa vastattu tai niihin ei ole vastattu riittävästi. Soiten verkkosivuilla on saatavilla lomake muistutuksen tekemiseen mutta potilaat ovat toivoneet mahdollisuutta sähköiseen asiointiin niin korjausvaatimusten kuin muistutuksen osalta.

Isommassa roolissa viime vuonna oli tyytymättömyys potilasasiakirjoihin, jotka koettiin joko puutteelliseksi tai vääriksi, jonka vuoksi niihin vaadittiin oikaisua. Kysymykset liittyivät myös asiakirjapyyntöihin, koska haluttiin laajemmin tietoa kirjauksista kuin mitä kantatiedoista on nähtävissä.

Kielellisten oikeuksien toteutumisen puutteista on potilasasiamiehen kautta tullut tietoon vain muutama.

Asiakasmaksut aiheuttavat monille huolta. Maksu- ja epäselvät sosiaaliturva asiat ovat yhä nousussa ja on kolmanneksi suurin syy yhteydenottoihin. Potilasasiamieheltä kysytään usein sosiaaliturvasta ja vakuutusasioista ja tarvittaessa potilaat ohjataan terveyssozialityön piiriin. Myös maksuaikajärjestelyihin liittyviä yhteydenottoja tulee säännöllisesti. Asiakasmaksu ja sosiaaliturvaan liittyvät yhteydenotot ovat lisääntyneet luonnollisesti poikkeuksellisen taloudellisen tilanteen vuoksi.

Muut vahingonkorvausasiat ovat myös lisääntyneet. Kyseessä ei aina ole esinevahingosta kuten esimerkiksi vaatteiden, silmälasien tai muun esineen katoaminen hoidon aikana vaan myös koettua tyytymättömyyttä palveluun kuluttajina, jolloin halutaan rahallista korvausta. Hoidon aikana kadonneet apuvälineet kuten silmälasit tai hammasproteesit aiheuttavat niin rahallista kuin muutakin haittaa, koska uusien hankinnassa voi tulla sairastamisen vuoksi viivettä ja voi osaltaan haitata kuntoutumistakin.

Tietosuojaan liittyvät kysymykset ohjautuvat usein suoraan Soiten tietosuojavastaavalle. Potilasasiamiehen neuvonta on koskenut lokitietojen pyytämistä, vainajan tietosuojaa ja menettelyä, jos epäillä henkilö- tai terveys- ja sosiaalietietojen epäasiallista käyttöä.

Itsemääräämisoikeuteen ja rajoittamistoimiin liittyvät yhteydenotot tulivat pääosin psykiatrialta. Nämä yhteydenotot liittyivät hoitoon määräämiseen ja rajoitustoimiin. Somaattisessa hoidossa ei ole vielä erillistä itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta ja rajoittamistoimesta lainsäädäntöä, vaikka käytännön hoitotilanteissa henkilökunta joutuu turvautumaan rajoittamistoimenpiteisiin. Tarkempi yhtenäinen ohje rajoitustoimenpiteiden käytöstä somaattisessa hoidossa on laadittu Soitessa.

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 hoitopäätösten tekemiseen. Potilasasiamies voi tarvittaessa avustaa asian selvittämisessä yksilöllisen avun ja tuen tarpeen mukaan.

5. Yhteenveto

Yhteydenottojen määrissä oli nousua verrattuna edelliseen vuoteen, viime vuonna yhteydenottoja oli yhteensä 617 (546). Palvelualueittain katsottuna eniten yhteydenottoja tuli somatiikan vastuualueelta, yhteensä 190 yhteydenottoa. Nousua yhteydenotoissa oli myös havaittavissa mm. Vastaanottopalveluissa 86 (78), Mielenveys ja päihdepalveluista 84 (63) sekä Päivystys- ja sairaanhoidollisissa palveluissa 74 (61). Kun vastaavasti taas yhteydenottoja on tullut vähemmän Suun terveydenhuollon palveluista 13 (28) ja Yleislääketieteen sairaalapalveluista 20 (31).

Yhteydenottojen syyjakauma on pääosin pysynyt viime vuosina samana. Potilasvahinkovakuutukseen liittyvät kysymykset ovat yhä tavallisin yhteydenoton syy. Hoidon toteutukseen liittyvät yhteydenotot ovat toiseksi suurin yhteydenoton syy. Hoidon toteutukseen liittyvät yhteydenotot koskivat tiedustelua tai tyytymättömyyttä hoidon laatuun tai käytäntöihin. Yleensä asia koski meneillään olevaa hoitoprosessia tai juuri koettua huonoa hoitokokemusta, jota halutaan selvittää tai josta halutaan antaa palautetta. Tyytymättömyys hoidon toteutukseen liittyy usein samanaikaisesti tiedonsaantioikeuden puutteisiin ja koettuun huonoon kohteluun. Vuosi 2022 oli monella tapaa poikkeuksellinen ja myös potilasasiamiestoiminnassa oli aistittavissa ihmisten kasvava yleinen huoli terveydenhuollon tilasta ja tulevaisuudesta.

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueella 1.1.2023 alkaen sosiaali- ja potilasasiamiehen toiminta kuuluu hallinnollisesti TKIO ja osallisuus vastuualueeseen. Hyvinvointialueelle siirtyminen ei aiheuta käytännön tasolla muutoksia sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnassa.