



SOCOM
Kaakkois-Suomen
sosiaalialan osaamiskeskus oy

Socom Oy

Sosiaaliasiamiestoiminnan selvitys Potilasasiamiestoiminnan selvitys

Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä 2019

Sisällys

1	Sosiaaliasiameistominnan selvitys	3
1.1	<i>Yleistä sosiaaliasiameistominnasta</i>	3
1.2	<i>Asiatapahtumat tehtäväalueittain ja kunnittain</i>	4
1.3	<i>Aikuisten sosiaalipalvelut</i>	5
1.4	<i>Ikääntyneiden palvelut</i>	5
1.5	<i>Lasten, nuorten ja perheiden palvelut</i>	6
1.6	<i>Mielenterveys- ja päihdepalvelut</i>	6
1.7	<i>Vammaispalvelut</i>	6
1.8	<i>Muu palvelu</i>	7
2	Potilasasiameistominnan selvitys	8
2.1	<i>Yleistä potilasasiameistominnasta</i>	8
2.2	<i>Kymenlaakson keskussairaala</i>	9
2.3	<i>Pohjois-Kymen sairaala</i>	13
2.4	<i>Kymenlaakson psykiatrinen sairaala</i>	15
2.5	<i>Muu sairaalapalvelu</i>	16
2.6	<i>Terveysasemat</i>	17
2.7	<i>Hammashoitolat</i>	19
2.8	<i>Kotisairaanhoido</i>	21
2.9	<i>Hoiva-asuminen</i>	22
2.10	<i>Muu avoterveydenhuolto</i>	23

1 Sosiaaliasiamiestoiminnan selvitys

1.1 Yleistä sosiaaliasiamiestoiminnasta

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), sosiaaliasiamiehen tehtävät:

- Neuvoa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta lain 23§.n mukaisen muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä vuosittain selvitys kunnanhallitukselle.

Asiakaslain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakkaan oikeutta hyvään sosiaalihuoltoon sekä hyvään kohteluun ilman syrjintää. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu, yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkiелensä ja kulttuuri-taustansa.

Sosiaaliasiamiehelle tulevat yhteydenotot tilastoidaan asiatapahtumina. Asiatapahtuma sisältää kaikki samaan asiakokonaisuuteen liittyvät toimenpiteet, esimerkiksi puhelut, tapaamiset, selvitte-lyt, palaverit ja kirjallinen avustaminen. Asiatapahtumiin käytettävä aika vaihtelee suuresti asiasta riippuen.

Kaikkiaan vuonna 2019 tilastoitiin 261 asiatapahtumaa. Kymenlaakson pitkäaikainen sosiaali-asiamies Sirkku Bilaletdin jäi eläkkeelle kesällä ja uusi sosiaaliasiamies Heli Kulmala aloitti elo-kuussa. Sosiaaliasiamiehen vaihtumisesta johtuen saavutettavuudessa on voinut olla katkoksia, joka näkyy asiatapahtumien vähäisenä määränä kesäaikana. Asiatapahtumat ovat tilaston mukaan vähentyneet vuoteen 2018 verrattuna, jolloin niitä on ollut 307 kpl. Asiatapahtumien määrässä on vuosittain ollut vaihtelua, määrä on viime vuosina ollut pääsääntöisesti laskusuunnassa johtuen erityisesti perustoimeentulotuen siirtymisestä Kelalle. Vuonna 2020 tuo lasku näyttäisi kääntyvän voimakkaaseen nousuun, jos alkuvuoden suuntaus jatkuu. Asiatapahtumia on maaliskuun loppuun mennessä jo 94 kpl. Vertailua aikaisempiin vuosiin tehtävälueittain ei tässä selvityksessä tehdä, koska Kymsoten myötä tehtävälueet ovat muuttuneet aikaisempiin vuosiin verrattuna.

81 % asiatapahtumista koskee kuntayhtymän palvelua, 12 % liittyy Kymsoten ostopalveluihin ja vain 1 % koskee täysin yksityistä palvelua. Loput asiatapahtumat ovat muita kuin sosiaalipalveluita koskevia, esimerkiksi Kela ja edunvalvonta. Yhteydenotoista 45% on tiedustelutyypisiä ja 55% tyytymättömyyden ilmaisuja. Tiedustelut ovat loppuvuotta kohti vähentyneet ja tyytymättömyyden ilmaiset lisääntyneet. Tiedustelujen vähenemisen selittää varmasti osaltaan se, että asiakkaat saavat alkuvuotta paremmin tietoa Kymsoten palveluista ja organisaatiosta. Lisäksi erilaisten keski-tettyjen asiakasneuvontanumeroiden perustaminen helpottaa asiakkaiden suoria yhteydenottoja oikeisiin tahoihin.

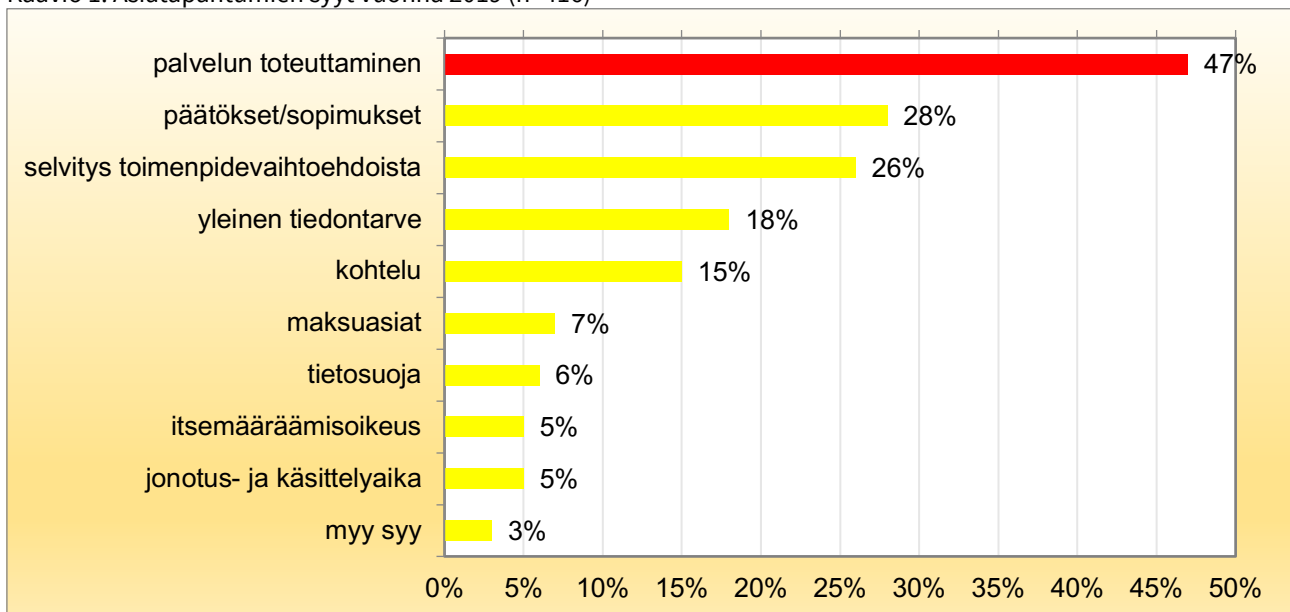
1.2 Asiatapahtumat tehtäväalueittain ja kunnittain

Taulukko 1: Sosiaaliasiamiehen asiatapahtumat tehtäväalueittain/kunta

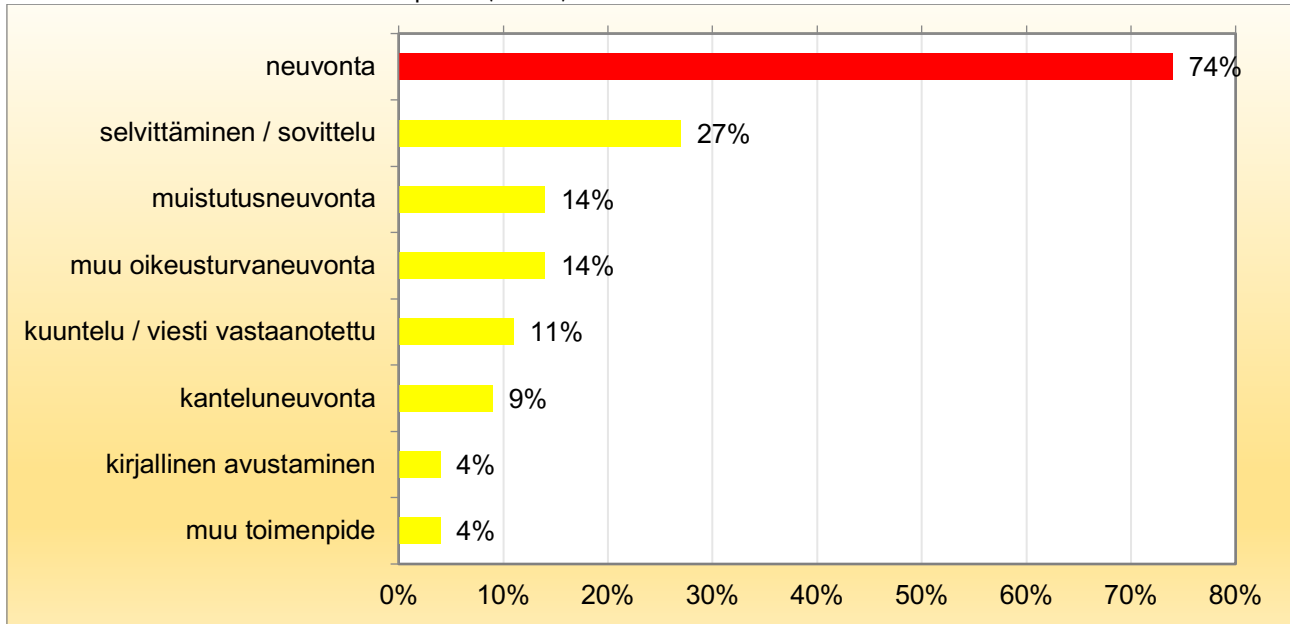
	Hamina	Kotka	Kouvola	Miehikkälä	Pyhtää	Viro-lahti	Muu	Yhteensä
Ikääntyneiden palvelut	5	34	13	4	3	1	2	62
Aikuisten sosiaalipalvelut	4	14	7	1	9		1	36
Lasten, nuorten ja perheiden palvelut	8	14	33	1	3		6	65
Vammaispalvelut	3	28	21	1	13		1	67
Mielenterveys- ja päihdepalvelut	1	3	10		1			15
Muu palvelu		10	4		1		1	16
Yhteensä	21	103	88	7	30	1	11	261

Vuoteen 2018 verrattuna asiatapahtumien määrissä kunnittain on osittain suuriakin muutoksia. Vuonna 2018 Hamina: 61, Kotka: 81, Kouvola 135, Pyhtää 18. Kuntakohtaiset luvut vaihtelevat kuitenkin vuosittain, eikä selittävää tekijää ole aina löydettävissä. Viime vuoden muutokset johtuvat joiltakin osin Kymsoten linjauksista ja toimintaohjeista, joilla on haettu palvelujen yhdenmukaisia määräytymisperusteita. Tämän vuoksi eri kunnissa käytännöt ovat saattaneet vaihtua aikaisempiin vuosiin verrattuna.

Kaavio 1: Asiatapahtumien syyt vuonna 2019 (n=416)



Kaavio 2: Sosiaaliamiehen toimenpiteet (n=410)



1.3 Aikuisten sosiaalipalvelut

Aikuisten sosiaalipalveluja koskevia asiatapahtumia oli 36. Näistä 20 oli täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea ja 11 aikuissosiaalityötä koskevia. Yhteydenotot olivat enimmäkseen tiedustelun luonteisia ja toimenpiteenä oli pääsääntöisesti asiakkaan neuvominen. Asiat liittyivät mm. toimentulotuen myöntämisen perusteisiin, palvelutarpeen arvion laatimiseen, ajanvarauksen saamiseen sosiaalityöntekijälle ja ilmoitukseen sosiaalihuollon tarpeesta olevasta aikuisesta henkilöstä. Tyytymättömyyden ilmaisut liittyivät joissakin tilanteissa asioiden pitkittymiseen ja kielteisiin toimeentulotukipäätöksiin.

1.4 Ikääntyneiden palvelut

Ikääntyneiden palveluja koskevia asiatapahtumia oli 62. läkkäiden asumispalveluja koskevia tapahtumia oli 31, lisäksi potilasasiamiestilastossa on hoiva-asumista koskevia asiatapahtumia 30. Kotihoitoa koskevia asiatapahtumia oli 10 ja lisäksi potilasasiamiestilastossa kotisairaanhoidoa koskevia asiatapahtumia 14. Omaishoidon tukeen liittyviä asiatapahtumia oli 10.

Hoiva-asumisessa yhteydenottojen aiheet liittyivät useimmiten maksuasioihin, palveluasumispaikan saamiseen, kohteluun, omaisen tiedonsaantioikeuteen ja omaisen rooliin hoitoa toteutettaessa. Yhteydenottajista 66% oli tyytymättömiä palveluun. Potilasasiamiestilastossa hoiva-asumiseen liittyvät yhteydenotot koskevat pääsääntöisesti erilaisia korvausasioita ja tietosuoja-asioita, erityisesti omaisten oikeutta tietojen saantiin. Myös hoiva-asumisen lääkäripalvelujen toteuttaminen on ollut joidenkin yhteydenottojen aiheena. Kotihoidon yhteydenotot liittyvät lähinnä tiedusteluihin palvelun myöntämisen periaatteista ja maksuista. Potilasasiamiestilastossa yhteydenotot liittyvät hoidon toteuttamiseen, lääkitykseen ja erilaisiin vahinkotapahtumiin.

Omaishoidon tukea koskevat yhteydenotot liittyvät pääsääntöisesti maksuluokkiin ja palvelun myöntämisen ja lakkauttamisen kriteereihin.

1.5 Lasten, nuorten ja perheiden palvelut

Lasten, nuorten ja perheiden palveluihin liittyviä asiatapahtumia oli yhteensä 65. Näistä 52 kohdistui lastensuojeluun, 10 perheoikeudellisiin palveluihin ja 1 muuhun lapsiperheiden sosiaalityöhön. Lastensuojelun asiatapahtumista 65% oli tyytymättömiä ja loput tiedusteluluontoisia yhteydenottoja. Loppuvuotta kohti lastensuojelun asiatapahtumien määrä on kasvanut ja tyytymättömyyden ilmauksia oli vuoden viimeisten kuukausien aikana jo 80 % yhteydenotoista. Kasvu on jatkunut voimakkaasti alkuvuonna 2020. Yleisimmin yhteydenotot koskevat työntekijöiden vaihtuvuutta ja huonoa tavoitettavuutta. Huoltajilla on se kokemus, että heitä ei kuulla asiakassuunnitelmia laadittaessa, tapaamisia rajoitetaan ilman perusteluja, lisäksi on päätöksiin ja tietosuojaan liittyviä tiedusteluja. Muistutus- ja kanteluneuvontaa sekä muuta oikeusturvaneuvontaa on annettu 60% tapauksista, useimmiten yhteydenottajat ovat jo yrittäneet selvittää tilannetta suoraan yksikön kanssa. Huostaanottoa kyseenalaistavia yhteydenottoja ei juurikaan ole, enemmän tyytymättömyys liittyy sijaishuollon aikaiseen yhteistyöhön. Perheoikeudellisia palveluja koskevat yhteydenotot liittyvät etävanhempien oikeuksiin ja lastenvalvojan toimintaan sopimuksia laadittaessa.

Valtakunnallisesti aluehallintovirasto, Valvira ja eduskunnan oikeusasiamies nostivat julkisuuteen lastensuojelun sijaishuollon yksiköiden valvonnan ja yksiköiden toiminnassa esiin tulleet epäkohdat koskien lasten kohtelua. Moitteita tuli kuntiin siitä, että kunnat eivät ole suorittaneet valvonta-tehtäväänsä, eivätkö sosiaalityöntekijät ole pitäneet yhteyttä lapsiin lastensuojelulain edellyttämällä tavalla.

1.6 Mielensterveys- ja päihdepalvelut

Mielensterveys- ja päihdepalveluihin liittyviä sosiaaliasiamiehen asiatapahtumia oli 15. Näistä 13 liittyi asumispalveluihin ja 2 päihdehuollon toteuttamiseen. Lisäksi potilasasiamiehelle tulleita yhteydenottoja mielensterveys- ja päihdepalveluihin liittyen oli 34. Yhteydenotoista 75 % oli tyytymättömyyden ilmaisuja. Potilasasiamiehelle tulleet yhteydenotot liittyvät pääosin korvaushoidon muutoksiin sekä asiakkaan mahdollisuuden saada tarvitsemaansa mielensterveys- tai päihdepalvelua.

Sosiaalihuollon asiatapahtumista valtaosa liittyi tuetun asumisen muutoksiin. Tuettua asumista siirrettiin Kymsoten omana tuotantona tehtäväksi ja tässä prosessissa oli vaihteita, jolloin asiakkaiden oikeudet palvelutarpeen arvioinnin ja päätöksenteon osalta eivät toteutuneet laissa määritellyllä tavalla. Palvelun järjestäjä voi päättää järjestämistavasta, mutta tämä ei poista asiakkaan oikeutta tulla kuulluksi ja osallistua palvelujensa suunnitteluun. Valittu järjestämistapa ei saa vaarantaa asiakkaan tosiasiallista mahdollisuutta saada tarvitsemaansa palvelua.

1.7 Vammaispalvelut

Vammaispalveluita koskevia asiatapahtumia oli 67. Henkilökohtainen apu 23, asumispalvelut 20, kuljetuspalvelut 14 ja loput muita vammaispalveluita. Asiatapahtumista reilu 60% oli tyytymättömyyden osoituksia ja loput tiedusteluja.

Henkilökohtaisen avun yhteydenotot liittyvät pääasiassa päätöksentekoon; tunteja on palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä vähennetty. Lisäksi oli yhteydenottoja koskien joustoa palvelutavan järjestämisen osalta. Erityisenä asiana nousi esiin Pyhtään tilanne henkilökohtaisen avun järjestämistapojen osalta; vaihtoehtoja on huomattavasti vähemmän kuin muissa Kymsoten kunnissa.



Kymsoten ja Terveystalon roolit vaikuttavat edelleen sekavalta, Kymsoten tulee palvelunjärjestäjänä vastata siitä, että asiakkaat saavat tarvitsemansa palvelut heille sopivalla tavalla.

Asumispalveluita koskevat asiatapahtumat koskivat 65% kuntayhtymän palvelua ja 35% ostopalvelua. Tyytymättömyyttä aiheuttaa omaisten rooli ja tiedonsaantioikeus sekä asukaan itsemääräämisoikeuteen liittyvät asiat. Palvelun toteuttaminen ja kohtelu on myös ollut joissakin tilanteissa ongelmana. Kuljetuspalveluiden osalta lähes kaikki yhteydenotot ovat liittyneet kielteisiin kuljetuspalvelupäätöksiin, jolloin on neuvottu tai avustettu asiakasta muutoksenhaussa.

1.8 Muu palvelu

Muuta kuin sosiaalihuollon palvelua koskevia yhteydenottoja oli 20. Asiat liittyvät kelan päätöksiin ja edunvalvontaan. Näissä asioissa sosiaaliasiamies antaa yleistä neuvontaa ja ohjaa asiakasta tiedustelemaan tarkennuksia kyseisestä organisaatiosta.



2 Potilasasiamiestoiminnan selvitys

2.1 Yleistä potilasasiamiestoiminnasta

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992), määrittelee potilasasiamiehen tehtäviksi neuvonnan lain soveltamiseen liittyvissä asioissa, potilaiden avustamisen muistutuksen ja kantelun laatimisessa, tiedottamisen potilaan oikeuksista sekä muun toiminnan potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Potilaslain keskeisenä sisältönä ja periaatteena on potilaiden oikeus hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon ja hyvään kohteluun.

Potilasasiamiehille tulevat yhteydenotot tilastoidaan asiatapahtumina. Asiatapahtuma sisältää kaikki samaan asiakokonaisuuteen liittyvät toimenpiteet, esimerkiksi puhelut, tapaamiset, selvitteilyt, palaverit ja kirjallinen avustaminen. Asiatapahtumiin käytettävä aika vaihtelee suuresti asiasta riippuen.

Kymsoten toiminnan käynnistymisen myötä tapahtui muutoksia myös potilasasiamiestoiminnassa. Carean ja Kouvolan kaupungin potilasasiamiehet siirtyivät liikkeenluovutusmenetelmin Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen alaisuuteen, joka tuottaa nyt kaikki Kymenlaakson potilasasiamiestoiminnat lukuun ottamatta ulkoistettuja perusterveydenhuollon palveluita Pyhtäällä. Kymsoten alueella toimii kolme potilasasiamiestä: Marjaana Julin: Kymenlaakson keskussairaala ja muu Etelä-Kymenlaakson erikoissairaanhoido, Mirja Piispa: Kouvolan alueen kaikki terveystalot ja Heli Kulmala: Etelä-Kymenlaakson avoterveydenhuolto. (Sirku Bilaldin jäi tehtävästä eläkkeelle kesällä 2019).

Tilastointi on muuttunut jonkun verran edellisistä vuosista, joten suoraa vertailua aikaisempiin vuosiin ei ole mielekäästä tehdä. Yleisellä tasolla Kymsoten muodostuminen ei ole suuresti vuoden 2019 aikana lisännyt yhteydenottoja potilasasiamiehiin.

Taulukko 2: Potilasasiamiehen asiatapahtumat, sairaalapalveluiden toimintayksikkö/kunta

	Hamina	Kotka	Kou- vola	Miehik- kälä	Pyh- tää	Viro- lahti	Muu	yh- teensä
Kymenlaakson keskussairaala	77	274	198	6	19	6	58	638
Pohjois-Kymen sairaala		2	242					244
Kymenlaakson psykiatrinen sairaala	1	10	37				2	50
Karhulan sairaala		12						12
Haminan sairaala	10			1				11
Hoiku	4	4	6		1		6	21
Yhteensä	92	302	483	7	20	6	66	976

Taulukko 3: Potilasasiamiehen asiatapahtumat, avoterveydenhuolto/kunta

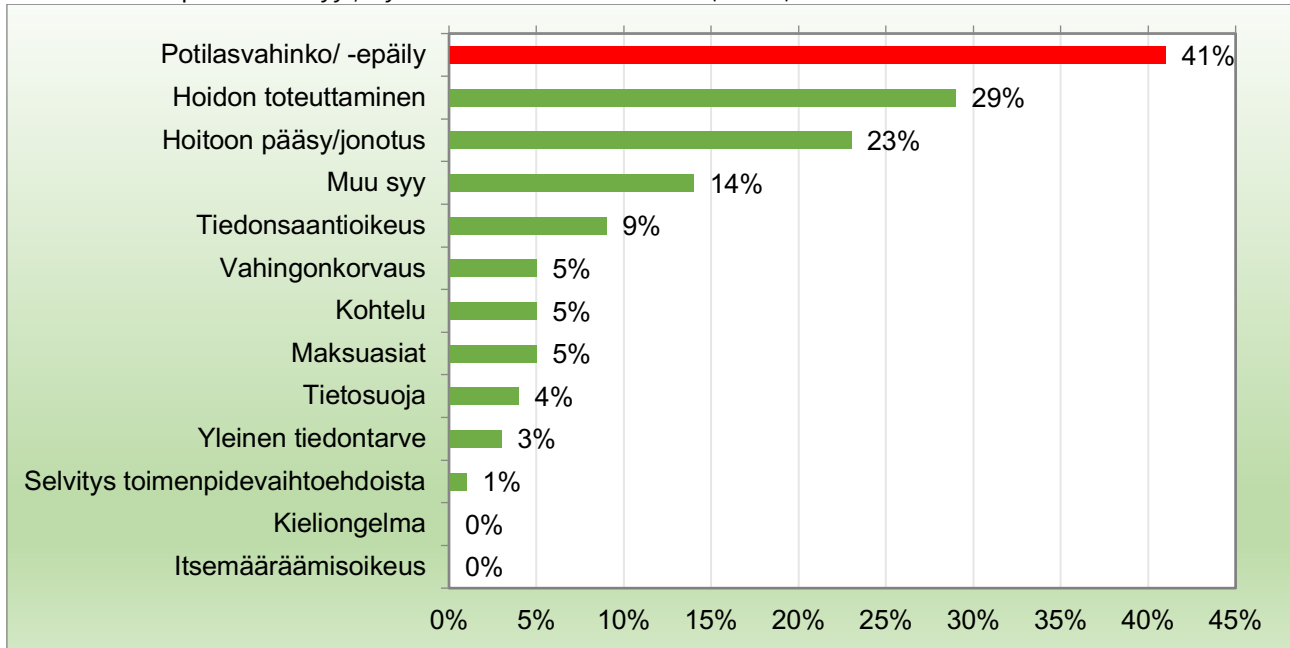
	Ha- mina	Kotka	Kou- vola	Miehik- kälä	Viro- lahti	Muu	Yh- teensä
Terveysasemat	26	41	128	5	2		202
Hammashoitolat	3	10	19				32
Mielenterveys- ja päihdepal- velut	5	14	14			1	34
Kotisairaanhoido		4	10				14
Hoiva-asuminen	2	3	25			1	31
Neuvolapalvelut	1		1		1		3
Koulu- ja opiskelija- terveydenhuolto			1				1
Apuvälinelainaamo			1				1
Kuntoutus	3	2	5				10
Muu	2	12	50	1		7	72
Yhteensä	42	86	254	6	3	9	400

2.2 Kymenlaakson keskussairaala

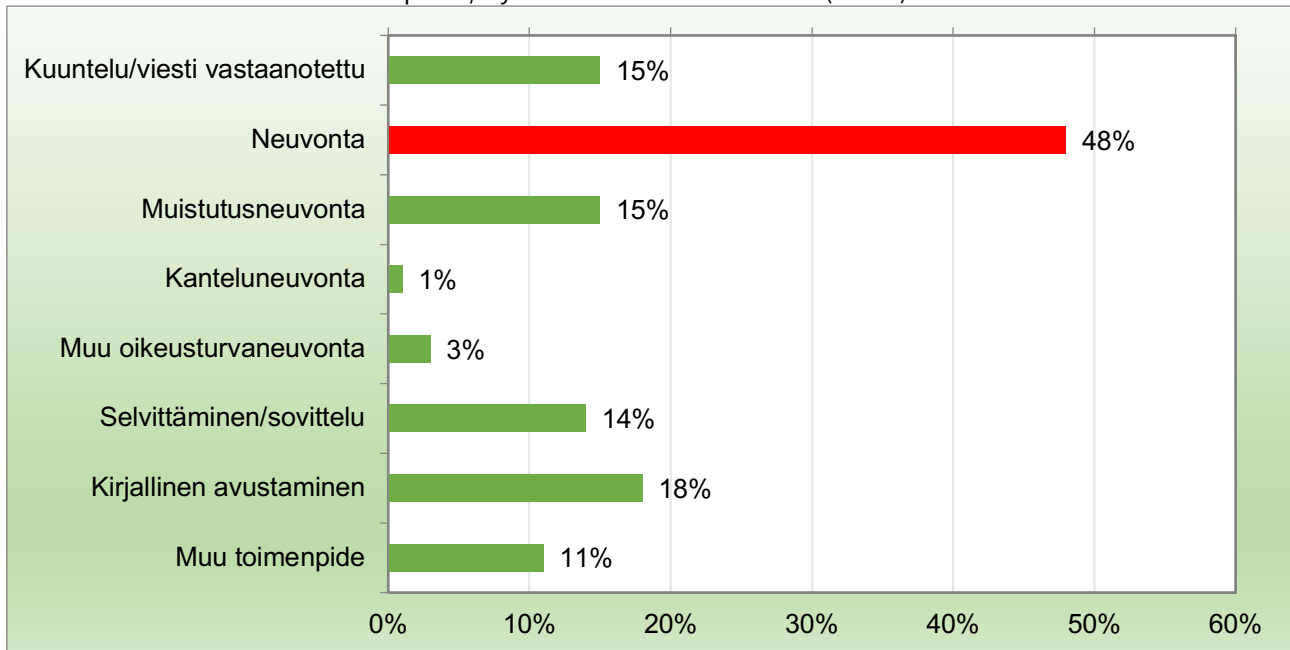
Organisaatiomuutosten seurauksena tilastointitapa koskien Kymenlaakson keskussairaala muuttui hieman erilaiseksi aikaisempiin vuosiin nähden. Webropolin tilastointipohja on ollut käytössä 1.1.19 alkaen. Yhteydenotot ja niihin liittyvät toimet on ilmaistu prosentteina. Kerätty tieto on kuitenkin lähes saman sisältöinen aikaisempiin vuosiin verrattuna, ei kuitenkaan niin yksityiskohtainen. Tässä raportissa tapahtuva mahdollinen vertailu edellisvuosiin perustuu potilasasiamiehen vuosien aikana saamaan informaatioon.

Vuoden aikana kirjattuja keskussairaala koskevia yhteydenottoja on ollut 638 kpl. Määrä on liikunut vuosittain 600-700 välillä, joten tapausten määrä on pysynyt samana. Kymnsoten muodostaminen ei ensimmäisen toimintavuoden aikana ole lisännyt keskussairaalan yhteydenottoja merkittävästi. Yhteydenottojen sisällöissä on kuitenkin näkyvissä joitakin muutoksia aiempaan. Asiakkaissa uusi yhtymä on kuitenkin aiheuttanut huolta hoitojen järjestymisestä ja sujumisesta. Asiakkaat ovat olleet epävarmoja muuttuneessa organisaatiossa ja tuoneet esille pelkoa alueellisesta epätasa-arvosta. Pelko on koskenut sitä, ettei keskussairaala hoida kouvolaalaisia. Kuitenkaan kotipaikkakunnalla ei ole merkitystä ajanvarauksessa eikä läheteiden käsittelyssä.

Kaavio 3: Asiatapahtumien syyt/ Kymenlaakson keskussairaala (n=881)



Kaavio 4: Potilasasiain miehen toimenpiteet/ Kymenlaakson keskussairaala (n=802)



Yhteydenottojen sisältö Kymenlaakson keskussairaalassa

Hoitoon pääsy 23%

Vuoden aikana hoitoon pääsyyn liittyvät yhteydenotot ovat kohdistuneet pääsääntöisesti silmäyksikön, kipu- ja kuntoutuspoliklinikan, sisätautien (kardiologia) ja kirurgian erikoisaloihin. Yhteinen tekijä näiden yksiköiden osalla on potilasmäärien runsaus ja käytettävän henkilöstön vähyys (erikoislääkäreiden saatavuus). Se johtaa helposti hoitotakuun ylittymisiin tai sen mahdollisuuteen. Pyrkimys on selvittää tilanne ilman, että joudutaan kohtuuttomiin hoitotakuun ylityksiin tai muistutusmenettelyihin. Kirurgian alalla korostuu saapuneiden läheteiden kiireellisyysluokkien muuttuminen pidemmiksi erikoislääkärin arvioinnin jälkeen. Saapuneen läheteen kiireellisyys arvioidaan

uudelleen erikoislääkärin arvion mukaiseksi. Potilaat pyytävät myös varmistamaan, onko mahdollinen lähete tehty ja ohjattu eteenpäin tai saapunut erikoisalan arvioitavaksi. Neuvoa myös kysytään, miten toimia sairauden tai oireiden pahentuessa.

Hoidon toteuttaminen 29%

Lähes kaikissa yhteydenotoissa on sisältönä hoidon toteuttaminen. Konservatiivinen hoito kirurgisen toimenpiteen sijaan ei useinkaan tyydytä. Hoitokäytäntöjen muuttuminen mm. kovakirurgiassa fysioterapeuttisen kuntouttamisen suuntaan koetaan vielä vääräksi. Hoitovaihtoehdot eivät aina tyydytä esim. leikkaamattomuus muun lääke- tai esim. kipsihoidon sijaan. Toivottua hoitotulosta ei aina saavuteta hoidoista huolimatta ja sitä on vaikea ymmärtää. Lisäksi hoidon päättäminen ja siirtäminen erikoissairaanhoidosta avoterveydenhoidolle aiheuttaa huolta. Tyytymättömyys hoidon toteuttamiseen kulkee myös usein potilasvahinkoepäilyn rinnalla.

Selvitys toimenpidevaihtoehdoista 1%

Ajoittain voi nousta esille, että toimenpidevaihtoehdoista ei ole informoitu riittävästi. Ajatuksen taustalla voi olla, että hoitotoimea pidetään jälkikäteen turhana tai se on sisältänyt riskejä, joita potilas ei ole ymmärtänyt leikkaukseen päädyttyä. Lääkärin tulee kertoa hoitovaihtoehdot ja niihin sisältyvät riskit. Potilaat vertailevat myös herkästi saamiaan hoitoja tai hoitokäytäntöjä muiden potilaiden tai laitosten kesken.

Potilasvahinkoepäily 41%

Potilasvahinkoepäily syntyy, kun toimenpiteestä on aiheutunut lisää sairautta tai vammaa. Tämän lisäksi tyytymättömyys hoidon lopputulokseen ja viive hoidon aloituksessa herättää epäluottamusta. Vaikka lähes kaikkeen liittyy komplikaatioiden riski, voi pienikin poikkeama toivotussa hoitotuloksessa käynnistää potilasvahinkoepäilymenettelyn. Tähän potilaalla on oikeus ja epäily on myös hyvä selvittää. Yllättävä kuolema komplikaation seurauksena tai ilman selkeää syytä laukaisee myös vahinkoepäilyn. Perikunnan jäsenellä on oikeus tehdä potilasvahinkoilmoitus. Potilasvaikutuskeskuksen tehtävänä on tutkia tapahtuma ja arvioida tapahtuman korvattavuus.

Potilasvahinkoepäilyistä suurin osa kohdistuu kirurgian erikoisalaan. Eniten ilmoituksia tehdään kovakirurgian alueelta, kuten tekonivelkirurgiasta. Aiempina vuosina tekonivelkirurgiaa kuormittivat lukuisat metaloosiepäilyt (metallin liukeneminen virheellisestä tekonivelestä elimistöön). Tehostetun seurannan ja virheellisten komponenttien vaihdon seurauksena näitä yhteydenottoja ei ole vuoden 2019 aikana enää tullut. Sen sijaan yhteydenotot ovat kohdistuneet tekonivelkomponenttien sopivuuteen tai leikkausteknisiin ongelmiin.

Kovakirurgiassa on aina myös riski hermovaurioihin, joita voi syntyä leikkausalueelle. Mikäli aikaa vievää hermon toipumista ei tapahdu, käynnistyy herkästi potilasvahingon selvittely.

Uusintaleikkaukset, joihin ajoittain joudutaan, kohottavat myös riskiä infektioihin. Infektiot ovat myös osana yhteydenottojen syitä. Infektioissa on ratkaisevaa sen vakavuus ja hoidon vaativuus. Pinnallisia ja lyhytkestoisia infektioita ei korvata potilasvahinkona.

Murtumien hoidossa kyselyjä tulee RTG-kuvien tulkinnasta ja kipsihoidoista. RTG-kuvissa ei ole näkynyt murtumaa tai kuvaa ei ole tulkittu oikein, jolloin hoito on saatettu aloittaa viiveellä.

Pehmytkirurgian potilasvahinkoepäilyt kohdistuvat yleensä komplikaatioihin, esimerkkinä suolivauriot, joiden riski on mahdollinen haastavissa toimenpiteissä. Tällaisia potilasvahinkoepäilyjä tulee vuosittain muutamia.



Neurologian, syöpätautien ja sisätautien erikoisaloilla potilasvahinkoepäilyt kohdistuvat yleisimmin epäilyihin, että hoito on aloitettu viiveellä.

Lääkkeiden sopimattomuuteen ja yllättävään sivuvaikutukseen liittyviä yhteydenottoja on ollut muutama. Yleisimmin asia koskee aiemmin käytössä olleen Tavanic-lääkkeen aiheuttamia akillesjänteen vaurioita.

Vahingonkorvaus 5%

Rikkoutunut ja kadonnut omaisuus voi käynnistää korvausmenettelyn. Silmälasit, kuulolaitteet tai hampaat ovat yleisimpiä rikkoutuneita asioita hoitotoimissa, joiden korvausvastuuta joudutaan selvittämään. Kadonneet vaatteet sen sijaan ovat yleisimpiä korvattavia asioita. Näiden korvaaminen edellyttää kuitenkin asianmukaisia kirjauksia potilasasiakirjoihin ja katoamisen todentumista. Sairaalat eivät korvaa varastettua omaisuutta kuten esim. puhelimia, koruja tai rahaa. Arvoesineiden hallussapito on potilaan omalla vastuulla ja niiden tuomista sairaalaan tulisi mahdollisuuksien mukaan välttää.

Maksuasiat 5%

Maksuasioihin liittyvät yhteydenotot koskevat laskutuksissa olevia virheitä tai kokemukseen epäoikeudenmukaisuudesta. Yleisin yhteydenotto on potilasvahinkoepäily tai se, että käynti ei ole vastannut potilaan tai omaisen odotuksia. Esimerkiksi mahdollisen komplikaation seurauksena aiheutuneet lisäkustannukset harmittavat. Vahinkotapauksissa tai epäilyssä lasku tulee kuitenkin ensin maksaa, sillä mahdollinen korvaus suoritetaan potilasvakuutuksessa vain kuittia vastaan. Erityisesti alkuvuonna 2019 laskutukseen liittyviä kyselyjä oli useita Kymsoten laskutusongelmien takia. Kaikki nämä yhteydenotot eivät kuitenkaan ohjautu potilasasiamiehelle. Kirjaamosta välittyneen tiedon mukaan maksuasioihin liittyviä yhteydenottoja tulee runsaasti. Uudet laskutuskäytännöt, esimerkiksi hoitopuheluiden maksullisuus, ovat yllättäneet monet. Oikaisupyynnöjä ohjautuu runsaasti käsittelyyn. Laskutusten virheellisysepäilyihin tuo oman lisänsä Lifecare-järjestelmän käyttöönotto ja siihen liittyvät tilastointivirheet, jolloin on aiheutunut virheellisiä maksuja. Maksuvaikeuksissa saatetaan myös kääntyä potilasasiamiehen puoleen. Tällöin kehoitetaan ottamaan yhteys Kelaan tai sosiaalityöntekijään.

Tiedonsaanti 9%

Potilaat ovat hyvin sisäistäneet oikeutensa saada tietää, mitä heidän potilasasiakirjansa sisältävät. Asiakirjapyyntöohjeita kysytään usein. Mikäli asiakirjoihin sisältyy virheitä tai puutteita, kirjauksiin halutaan korjauksia ja täydennyksiä. Pyyntöjä tehdään herkästi, koska virheiden merkitys ja niiden mahdollinen kertautuminen aiheuttaa huolta. Erityisesti vakuutus käsittelyissä on tärkeää todenmukainen ja virheetön potilasasiakirjojen sisältö. Virheelliset tai vajaat kirjaukset vaikuttavat potilaan oikeuksiin saada vakuutusyhtiöiden korvauksia.

Tietosuojaja 4%

Alaikäisten, vanhusten ja vainajien tietoja pyydetään runsaasti. Julkisuuslaki ja Eu:n tietosuojalainsäädäntö kuitenkin rajoittavat tiedonsaantia ja sitä on ajoittain vaikea hyväksyä.

Kieliongelmat 0%

Lääkärien tai muun hoitohenkilökunnan kielitaidottomuudesta tai vaikeudesta ymmärtää annettuja hoito-ohjeita ei ole esiintynyt keskussairaalassa vuoden aikana.



Itsemääräämisoikeus 0%

Itsemääräämisoikeus liittyy yleisimmin psykiatriseen vastentahtoiseen hoitoon tai muihin hoitomääräyksiin. Itsemäärääminen saatetaan ymmärtää virheellisesti mahdollisuudeksi itse määrätä tai määritellä omat tutkimukset ja tarpeet. Lääkäri on kuitenkin hoidon asiantuntija, eikä potilaalla ole mahdollisuutta sanella tutkimuksia tai hoitoja. Potilas voi sen sijaan valita annetuista vaihtoehdoista tai kieltäytyä ehdotetuista toimenpiteistä.

Yleinen tiedonsaanti 3%

Yleisellä tasolla olevia tiedustelut koskevat esimerkiksi lakien tulkintaa ja käytäntöjä.

Muu syy 14%

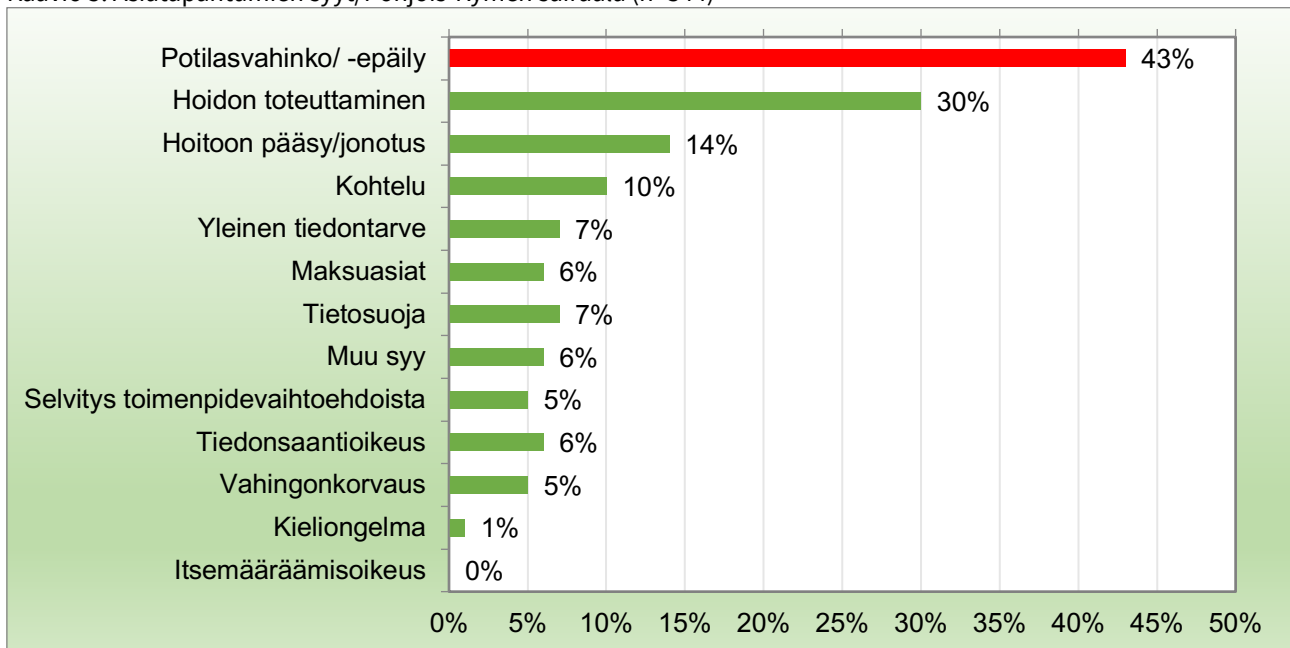
Muut asiatapahtumat koskevat Kelan päätöksiä, lääkärintodistuksia, reseptien uusimisia ja tiedusteluja jatkohoitopaikojen, kuten hoivakotien vaihtoehdoista. Ajoittain yhteydenotto saattaa olla kuuntelua ja henkisen tuen antamista potilaalle vaikeassa elämäntilanteessa.

2.3 Pohjois-Kymen sairaala

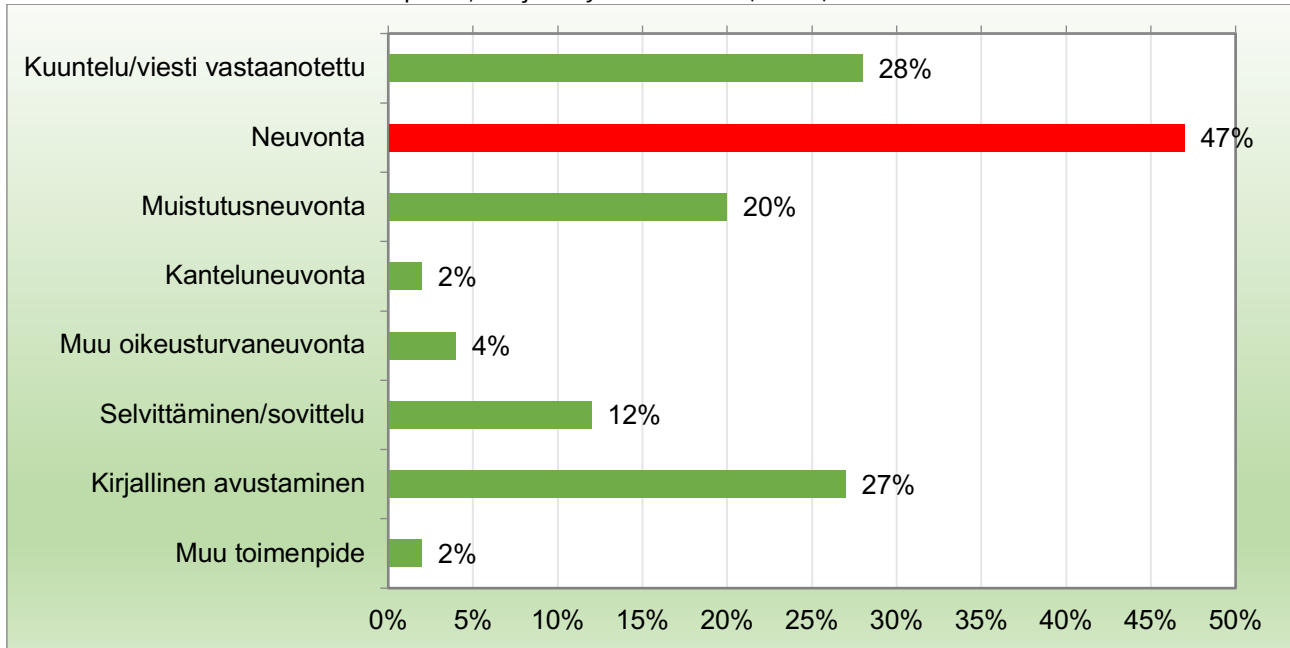
Kun Kymsote aloitti 1.1.2019, otettiin tilastoinnissa käyttöön kysely- ja tiedonkeruusovellus Webropol. Vertailukelpoisia nyt käytössä olevan tilastoinnin kaltaisia tilastointilukuja aiemmilta vuosilta Pohjois-Kymen sairaalasta ei ole käytettävissä.

Pohjois-Kymen sairaalaa koskevia asiatapahtumia kirjattiin vuoden 2019 aikana yht. 244 kpl. Asiatapahtuma sisältää kaikki samaan asiakokonaisuuteen liittyvät toimenpiteet kuten puhelut, tapaamiset jne. Asiatapahtumat muodostuivat pääosin puhelimen välityksellä, seuraavaksi eniten oli taapaamisperusteisia asiatapahtumia ja loput muodostuivat sähköpostin välityksellä.

Kaavio 5: Asiatapahtumien syyt/Pohjois-Kymen sairaala (n=344)



Kaavio 6: Potilasasiameiehen toimenpiteet/Pohjois-Kymen sairaala (n=347)



Yhteydenottojen sisältö Pohjois-Kymen sairaalassa

Potilasvahinkoepäily

Johtavana syynä yhteydenotoissa oli tyytymättömyys ja tilaston kärjessä pääsyyinä tyytymättömyyteen oli potilasvahinko tai sen epäily. Potilasvakuutuskeskuksen v. 2019 vuosiraportin mukaan ilmoitettujen potilasvahinkojen määrä nousi päättyneen vuosikymmenen aikana yli 30 %. Ratkaistuja korvattavia potilasvahinkoja oli koko Kymsoten alueella yht. 77 kpl. Luku kattaa kaikki ne vahinkopaikat, jotka sairaanhoitopiirin potilasvakuutus kattaa kuten terveysasemat ja sairaalat. Vuoden aikana yli puolet tilastoiduista potilasvahinkoepäilyistä Pohjois-Kymen sairaalassa liittyi päivystyksen toimintaan. Loput potilasvahingot jakautuvat melko tasaisesti kirurgian-, sisätautien-, keuhkosairauksien ja neurologian poliklinikoille sekä neljälle vuodeosastolle viidestä. Päivystyksen tapahtumien tyypillisimmät potilasvahinkoepäilyseuraamukset liittyvät mm. luumurtumien toteamiseen tai hoitoon, aivoinfarktien todentamiseen ja sydänoireiden tulkitsemiseen.

Hoidon toteuttaminen ja hoitoon pääsy

Pohjois-Kymen sairaalaa koskevissa yhteydenotoissa oli tyytymättömyyttä hoidon toteuttamiseen ja hoitoon pääsyyn. Nämä olivat järjestyksessä toiseksi suurimmat asiatapahtumakokonaisuudet, joista valtaosa koski päivystystä. Konservatiivisen hoidon toteuttaminen ensisijaisena hoitona on aiheuttanut kritiikkiä, etenkin jälkikäteen, kun on ilmennyt, että esim. raaja tai sen osa on luutunut väärään asentoon ja tarvitaan kirurgista toimenpidettä. Tyytymättömyyttä on aiheutunut myös lääkehoidon toteuttamisesta, asianmukaisen diagnoosin viivästyisestä, jatkohoitolähetteen saamisesta päivystyksen suorittamien tutkimusten perusteella tai muista lähetteiden kanssa esiintyneistä ongelmista kuten huolimattomuus tai tekniset epäselvyydet.

Poliklinikoilla ja osastoilla hoidon toteuttamiseen ja hoitoon pääsyyn liittyvät yhteydenotot jakaantuvat tasaisesti mutta niitä on varsin vähän.

Kohtelu ja tietosuoja

Terveystieteiden ammattihenkilökunnan käytös ja potilaan kohtelu ovat ymmärrettävistä syistä koetuksella tilanteissa, joissa potilaita on paljon, aikaa on vähän, henkilöstöresurssit ovat rajalliset

ja sisäiset toimintaohjeet rajoittavat toimintaa. Jonkin verran on tullut yhteydenottoja potilailta, jotka kokevat saamansa hoidon sinällään olleen hyvää ja asianmukaista, mutta lääkärin tai hoitajien käytöksessä olisi ollut parantamisen varaa. Lääkäreiden suomen kielen puutteellinen taito on voinut aiheuttaa epäselvyyttä hoito- tai tutkimustilanteissa, mikä on korostunut etenkin ikääntyneiden potilaiden kohdalla. Samoin muut kommunikaatio-ongelmat potilaan ja henkilökunnan välillä ovat aiheuttaneet yhteydenottoja mm. potilaskirjauksiin ja niiden virheellisyyksiin liittyvissä asioissa.

Toimenpiteet

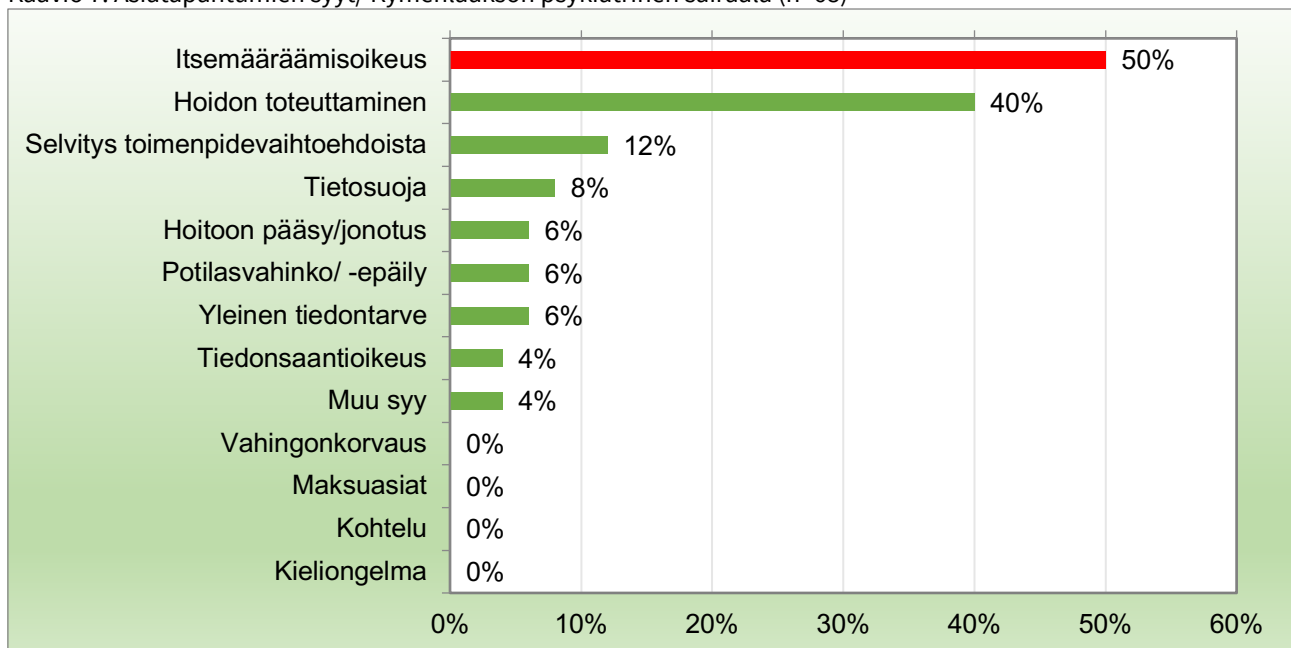
Valtaosa Pohjois-Kymen sairaalaa koskevista potilasasiamiehen toimenpiteistä on ollut yleistä neuvontaa sekä muistutuksen, kantelun ja potilasvahinkoilmoituksen tekemiseen liittyvää neuvontaa, ohjeistusta ja kirjallista avustamista. Usein yhteydenottajan kuunteleminen hänen asiassaan on ollut riittävä toimenpide.

2.4 Kymenlaakson psykiatrinen sairaala

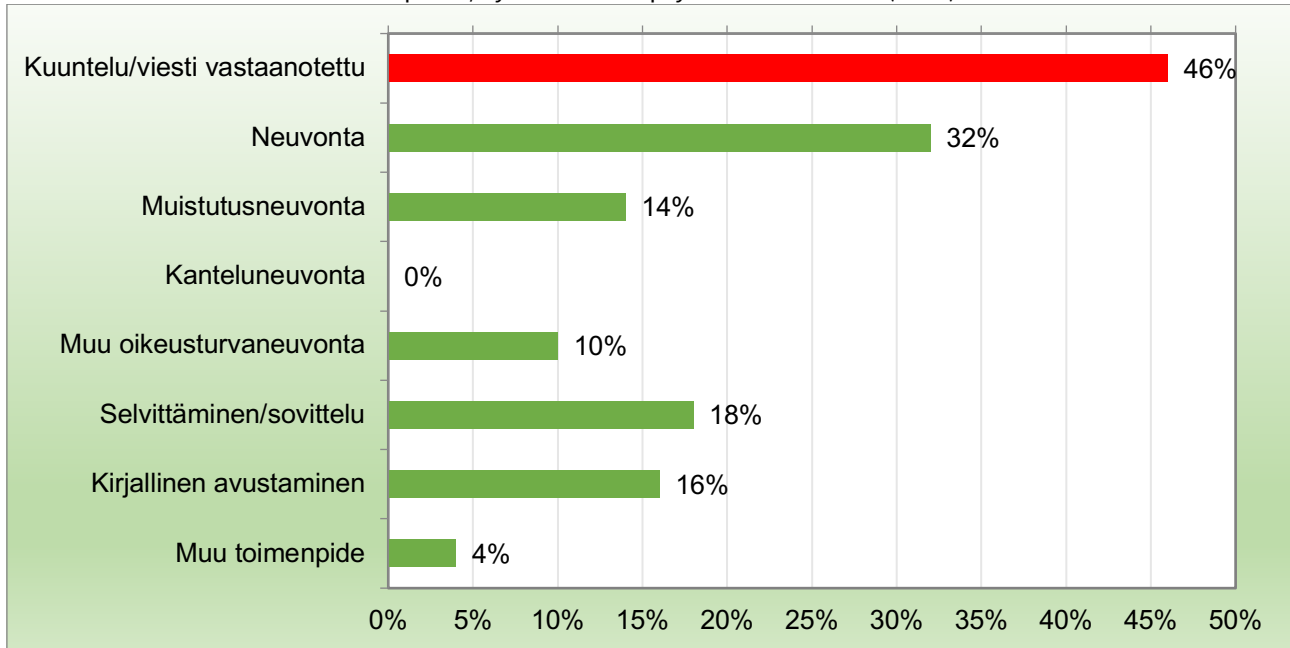
Kymenlaakson psykiatrinen sairaala koskevia asiatapahtumia kirjattiin vuoden 2019 aikana yht. 49 kpl. Suurin osa yhteydenotoista on tullut aikuispsykiatrian osastohoidon yksiköistä. Lasten- ja nuorisopsykiatrian osastohoidon yksiköistä sekä lasten- ja nuorisopsykiatrian poliklinikkapuolelta asiatapahtumia on vain muutamia.

Mielenterveyslaki mahdollistaa täysi-ikäisen henkilön psykiatrisen osastohoidon ja potilaan tahdosta riippumattomat rajoitustoimet. Itsemääräämisoikeuteen puuttuminen ilman yhteisymmärrystä hoitotahon kanssa sekä hoidon toteuttaminen ovat olleet pääsyyt asiatapahtumiin. Yhteydenotot potilasasiamieheen liittyivät pääsääntöisesti tahdonvastaiseen hoitoon määräämisen päätökseen, jonka perusteista potilaalla on ollut eriävä mielipide sekä muutoksenhakumenettelyssä avustamiseen Itä-Suomen hallinto-oikeuteen. Potilaan puhelinkontakti tai potilaan tapaminen osastolla ei välttämättä johtanut muutoksenhaussa avustamiseen. Toisinaan potilas sai riittävän avun mielenterveyslain läpikäymisen, kuuntelemisen ja keskustelemisen avulla.

Kaavio 7: Asiatapahtumien syyt/ Kymenlaakson psykiatrinen sairaala (n=68)



Kaavio 8: Potilasasiamiehen toimenpiteet/Kymenlaakson psykiatrinen sairaala (n=70)



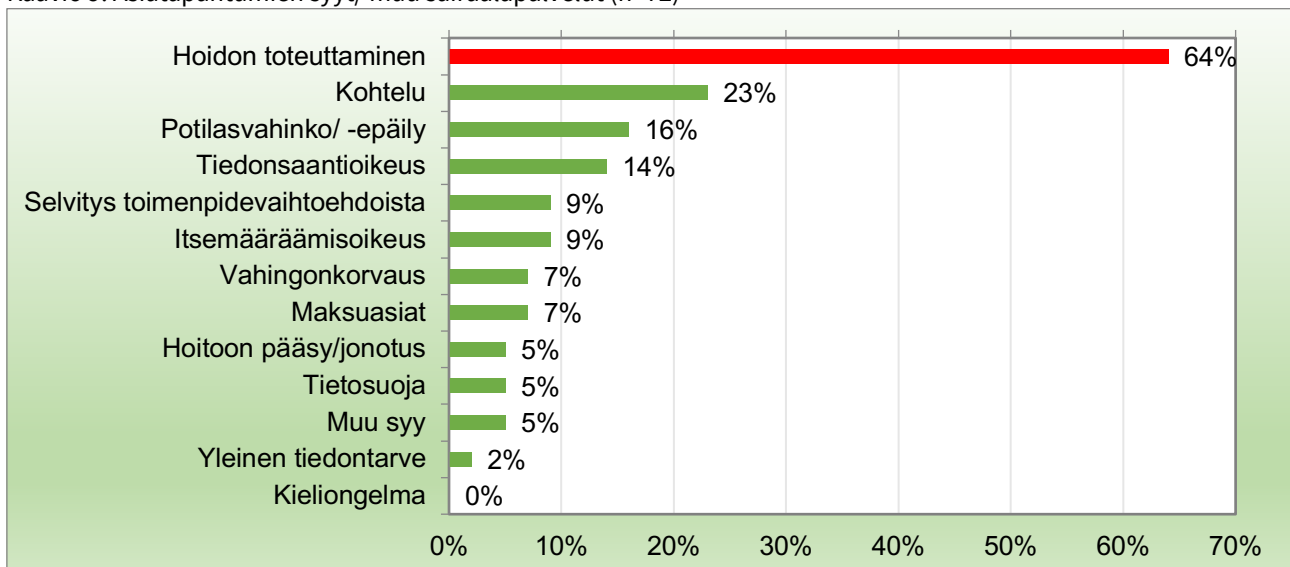
2.5 Muu sairaalapalvelu

Muu sairaalapalvelu sisältää Karhulan sairaalan, Haminan sairaalan ja Kymen hoito- ja kuntoutuskeskus Hoikun. Näihin liittyviä asiatapahtumia on ollut yhteensä 44. Hoikussa asiatapahtumia on 21. Nämä ovat liittyneet pääasiassa hoidon ja kuntoutuksen sisältöön, potilasvahinkoepäilyjä on ollut 24%. Tyytymättömyyttä on ilmaissut 70% yhteydenottajista.

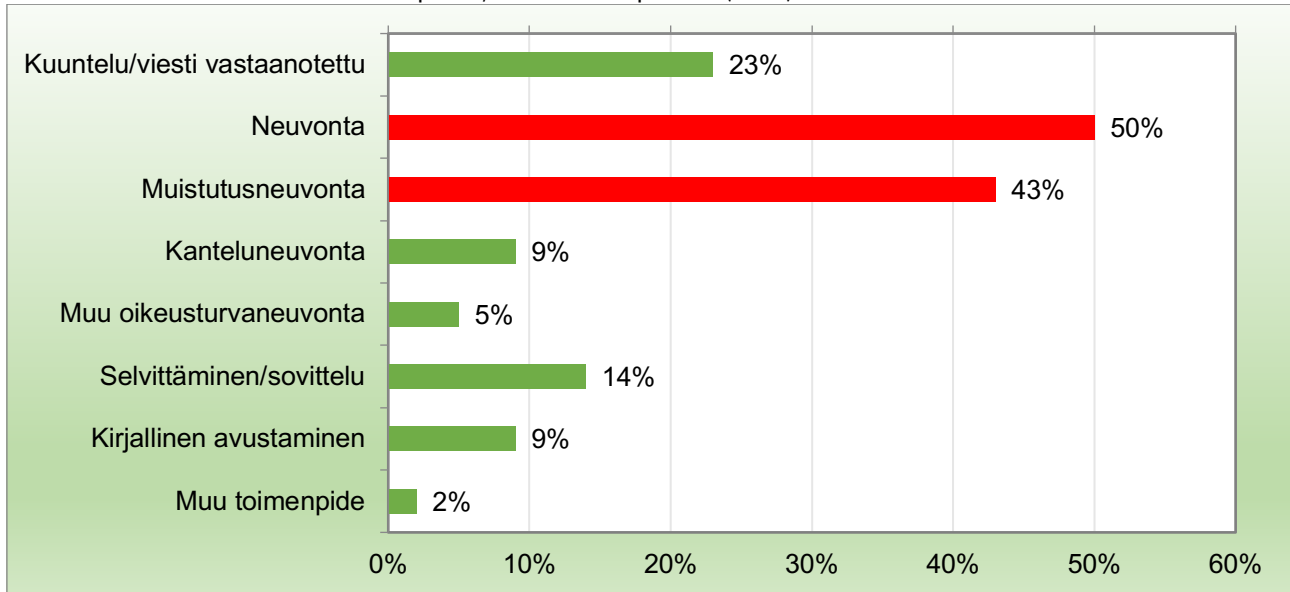
Karhulan sairaalaa koskevia asiatapahtumia on ollut 12, nämä liittyvät hoidon toteuttamiseen ja kohteluun, tyytymättömiä on ollut yli 90% yhteydenottajista.

Haminan sairaalan asiatapahtumia oli 11. Nämä liittyivät hoidon toteuttamiseen ja tiedonsaantiin. Tyytymättömiä oli 64% yhteydenottajista.

Kaavio 9: Asiatapahtumien syyt/ muu sairaalapalvelut (n=72)



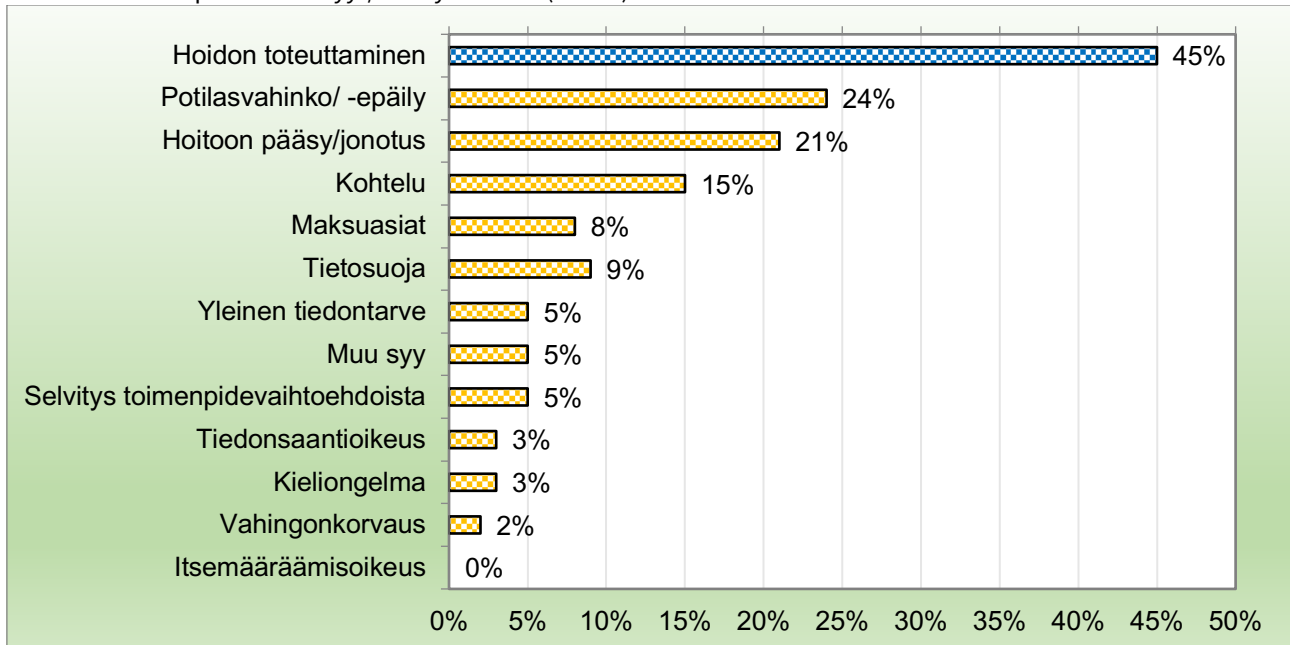
Kaavio 10: Potilasasiainvastaajan toimenpiteet/muu sairaalapalvelu (n=68)



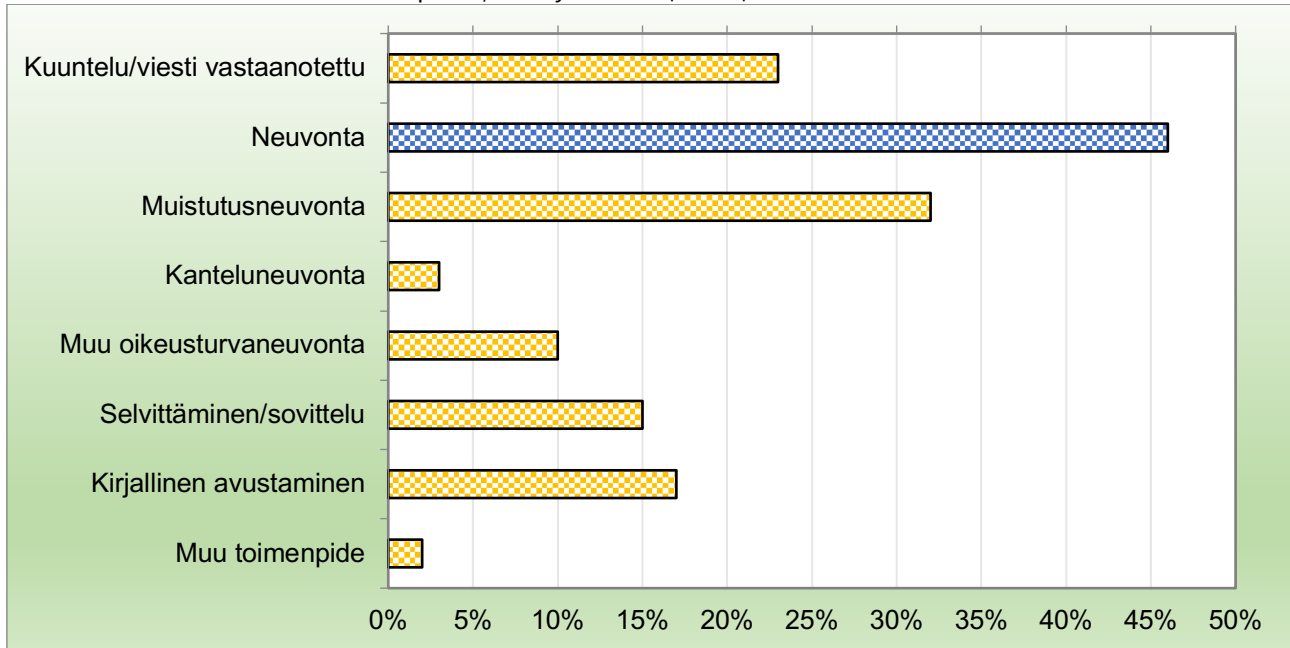
2.6 Terveysasemat

Terveysasemia koskevia asiatapahtumia oli yhteensä 202.

Kaavio 11: Asiatapahtumien syyt/terveysasemat (n=297)



Kaavio 12: Potilasasiamiehen toimenpiteet/ terveysasemat (n=299)



Haminan terveysasemaa koskevia asiatapahtumia oli 26, näistä 85% oli tyytymättömiä, 42%:n osalla kyse oli potilasvahinkoepäilystä. Yhteydenotot liittyivät esimerkiksi diagnoosin viivästymiseen ja vaikeuksiin saada lähetettä erikoissairaanhoidtoon.

Kotkan terveysasemia koskevia yhteydenottoja oli 41, näistä Karhulan terveysasema 24, Länsi-Kotka 9 ja Kotkansaari 8. Yhteydenottajista lähes 90% oli tyytymättömiä, suurimmalta osin hoidon toteuttamiseen; lähetekäytäntöihin ja potilasvahinkoepäilyihin.

Miehikkälän ja Virolahden terveysasemia koskevia yhteydenottoja oli yhteensä 7, muistutusneuvontaa annettiin 60% tapauksissa.

Pohjois-Kymenlaaksossa on seitsemän terveysasemaa (Elimäki, Jaala, Katajajarju, Keltakangas, Koria, Kouvola ja Valkeala) joita koskevia asiatapahtumia kirjattiin vuoden 2019 aikana yht. 128. Asiatapahtumat muodostuivat pääosin puhelimen välityksellä, seuraavaksi eniten oli tapaamisen kautta muodostuneita asiatapahtumia ja loput muodostuivat sähköpostitse.

Eniten asiatapahtumia muodostui Kouvolan terveysasemaa ja Katajajarjun terveysasemaa koskien, seuraavina ovat Keltakankaan terveysasema ja Valkealan terveysasema. Elimäen ja Korian terveysasemiin kohdistui vähiten asiatapahtumia ja Jaalan terveysasemaan ei lainkaan. Kouvolan terveysaseman piirissä on suurin asukas pohja eli n. 33 000 henkilöä mikä osaltaan vaikuttaa asiaan.

Johtavana syynä asiatapahtumissa oli tyytymättömyys ja tilaston kärjessä pääsyyinä tyytymättömyyteen olivat hoidon toteuttaminen, potilasvahinko/epäily sekä hoitoon pääsy/jonotus. Hoidon toteutumatta jäämisen kokemukset ja kohtelu vaikuttavat olevan toisiinsa sidoksissa ja liittynevät kiinteästi myös lääkärin kielitaitoon.

Hoidon toteuttamisen puutteellisuuksien seurauksena aiheutuneet potilasvahinkoepäilyt ovat liittyneet esim. lääkärin tekemään virheelliseen diagnoosiin ja väärään tai hoitoon, jolloin sairaus on

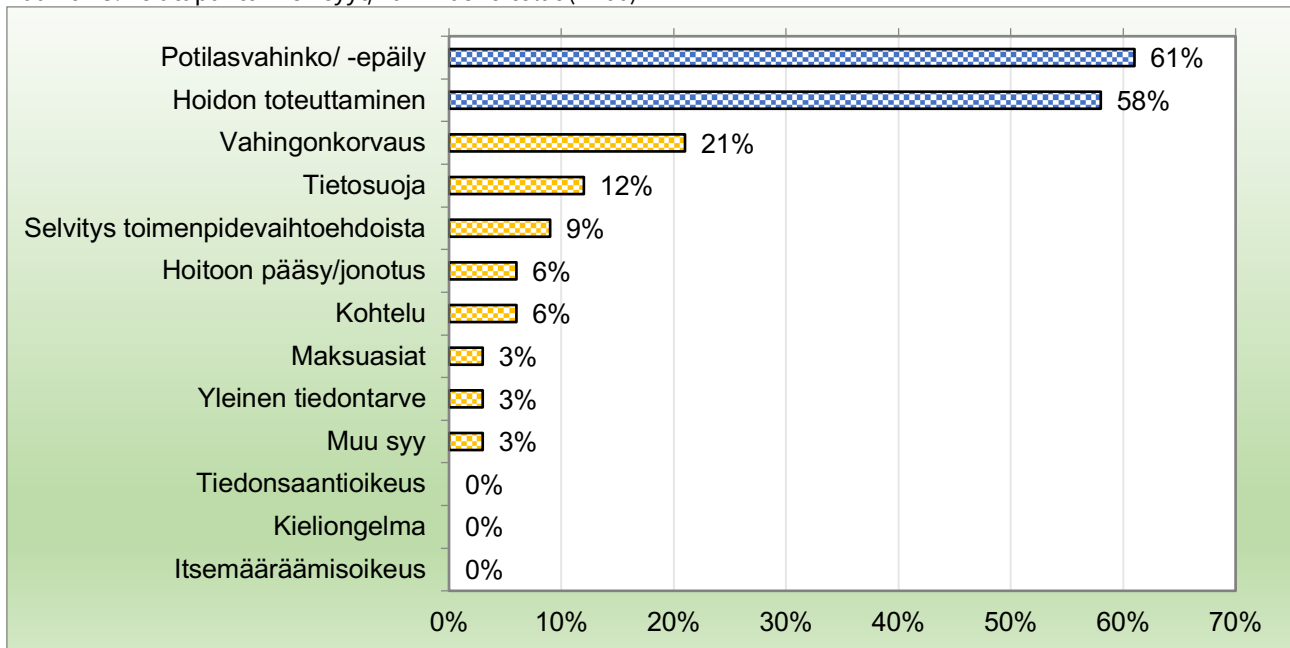
päässyt etenemään ja asianmukainen hoito on viivästynyt, hoitajan antamaan hoitoon ilman lääkärin konsultaatiota, huolimattomuuteen näöntarkastuksessa, laboratoriolähetteen puutteellisuuksiin tai tietokatkoksiin laboratoriotulosten ilmoittamisessa potilaalle.

Muista asiataapahtumia ovat aiheuttaneet mm. pitkäaikaisessa käytössä olevien kipulääkereseptien uusimatta jättäminen ja sen seuraukset, jatkohoitolähetteen saamisen vaikeudet, matkakulu- tai käyntimaksujen korvausvaatimukset vastikkeettomiin terveysasemakäynteihin liittyen sekä tietosuoja-asiat kuten virheelliset potilaskirjaukset ja niiden korjaaminen.

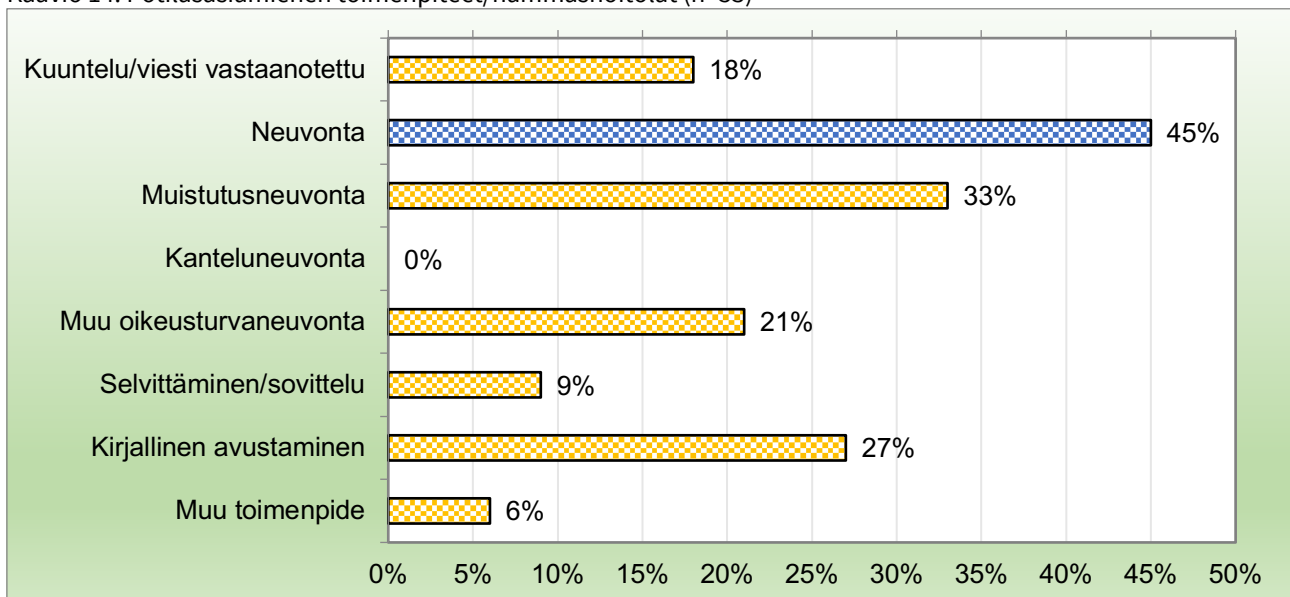
2.7 Hammashoitolat

Hammashoitoloita koskevia asiataapahtumia oli yhteensä 33.

Kaavio 13: Asiataapahtumien syyt/hammashoitolat (n=60)



Kaavio 14: Potilasasiainmiehen toimenpiteet/hammashoitolat (n=53)



Haminan hammashoitoloita koskevia yhteydenottoja oli 3. Kotkan alueen hammashoitoloita koskevia 10. Miehikkälän ja Virolahden hammashoitoloita koskevia yhteydenottoja ei ollut lainkaan. Valtaosa hammashoitoon liittyvistä yhteydenotoista koski hoidon toteuttamista ja potilasvahinkoepäilyä.

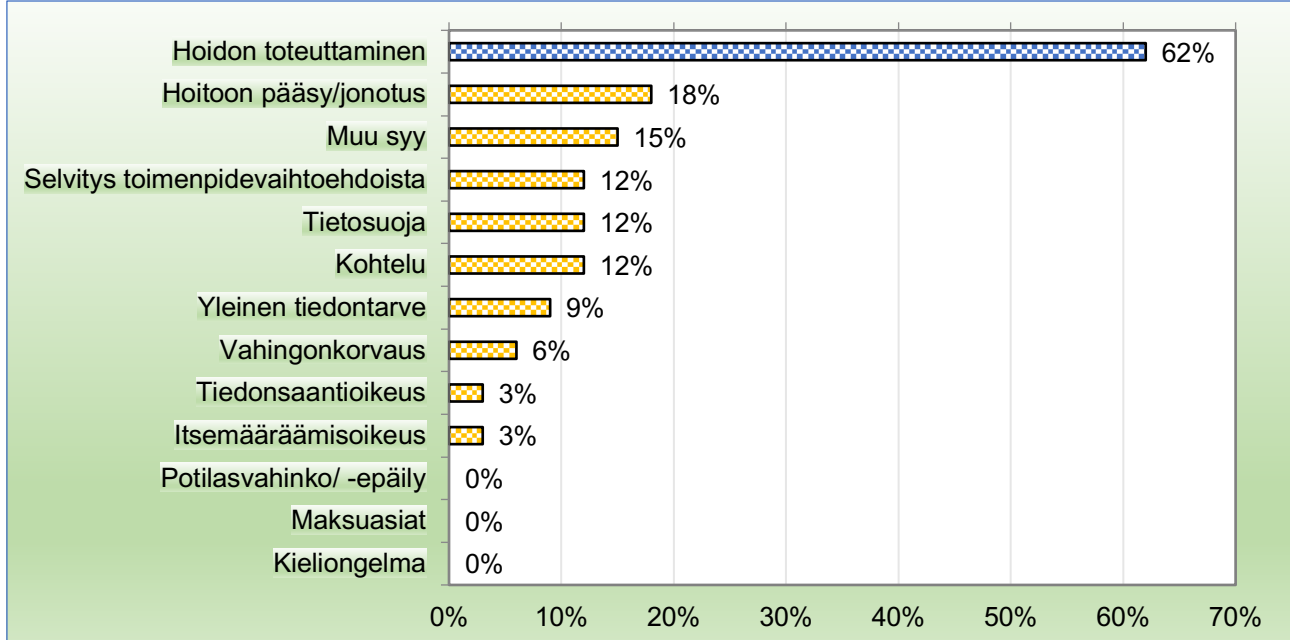
Pohjois-Kymenlaaksossa on 10 hammashoitola (Elimäki, Eskolanmäki, Jaala, Kalevankatu 13, Keltakangas, Korja, Kuusankoski, Marjoniemi, Valkeala ja Voikkaa). Marjoniemen hammashoitola koskevia yhteydenottoja oli 10, Kuusankosken ja Valkealan hammashoitola koskevia yhteydenottoja oli molemmissa 3, Eskolanmäen ja Kalevankadun hammashoitoloita koskevia yhteydenottoja oli molemmissa 1. Muita hammashoitoloita koskevia yhteydenottoja ei ollut lainkaan.

Pääsyyt yhteydenottoihin olivat tyytymättömyys hoidon toteuttamiseen ja potilasvahinkoepäilyt. Puhelimitse tapahtuva neuvonta esim. muistutuksen tekemiseen liittyen sekä tapaaminen potilasvahinkoilmoituksen teossa avustamiseksi muodostivat suurimman osan asiakokonaisuuksista. Tyytymättömyys koski esim. vuosittaisen hammastarkastuksen harvenemista, viisaudenhampaan poiston seurauksia sekä proteeseihin ja juurenhoitoon liittyvää problematiikkaa.

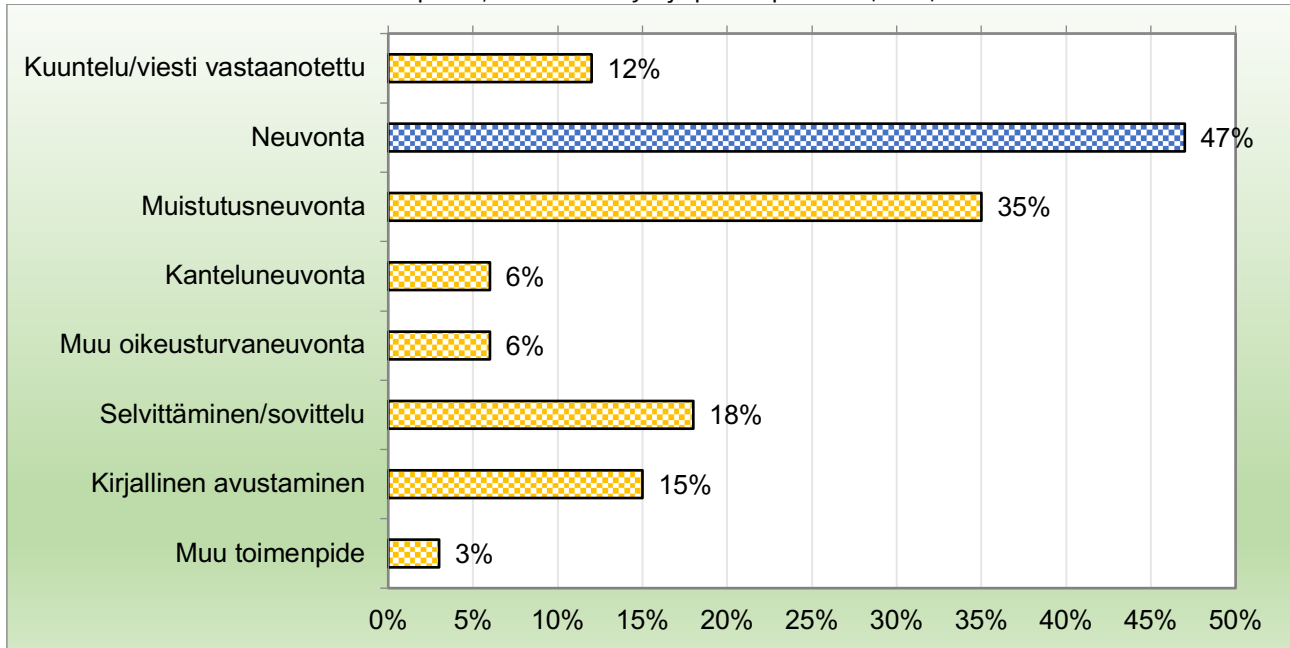
2.8 Mielensterveys- ja päihdepalvelut

Potilasasiamiehen asiatapahtumia mielensterveys- ja päihdepalveluihin liittyen oli 34. Yhteydenottoista 75 % oli tyytymättömyyden ilmaisuja. Yhteydenotot liittyvät pääosin korvaushoidon muutoksiin sekä asiakkaan mahdollisuuteen saada tarvitsemaansa mielensterveys- tai päihdepalvelua.

Kaavio 15: Asiatapahtumien syyt/mielensterveys- ja päihdepalvelut (n=51)



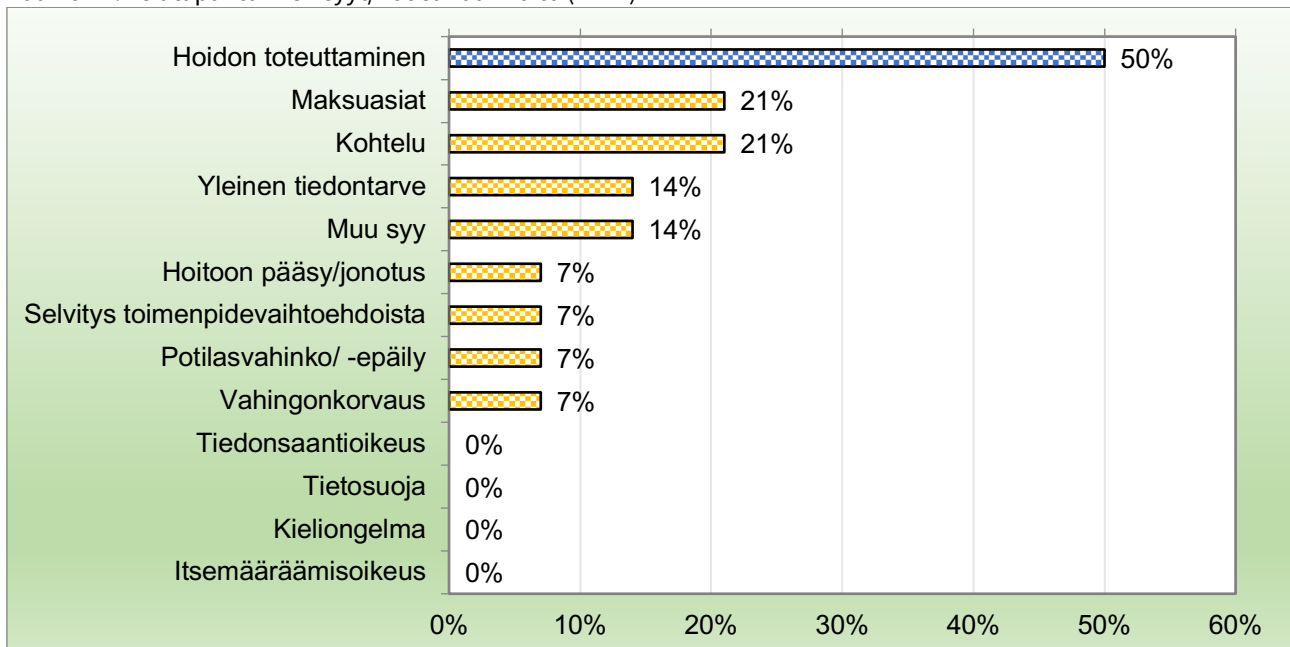
Kaavio 16: Potilasasiamiehen toimenpiteet/ mielenterveys- ja päihdepalvelut (n=48)



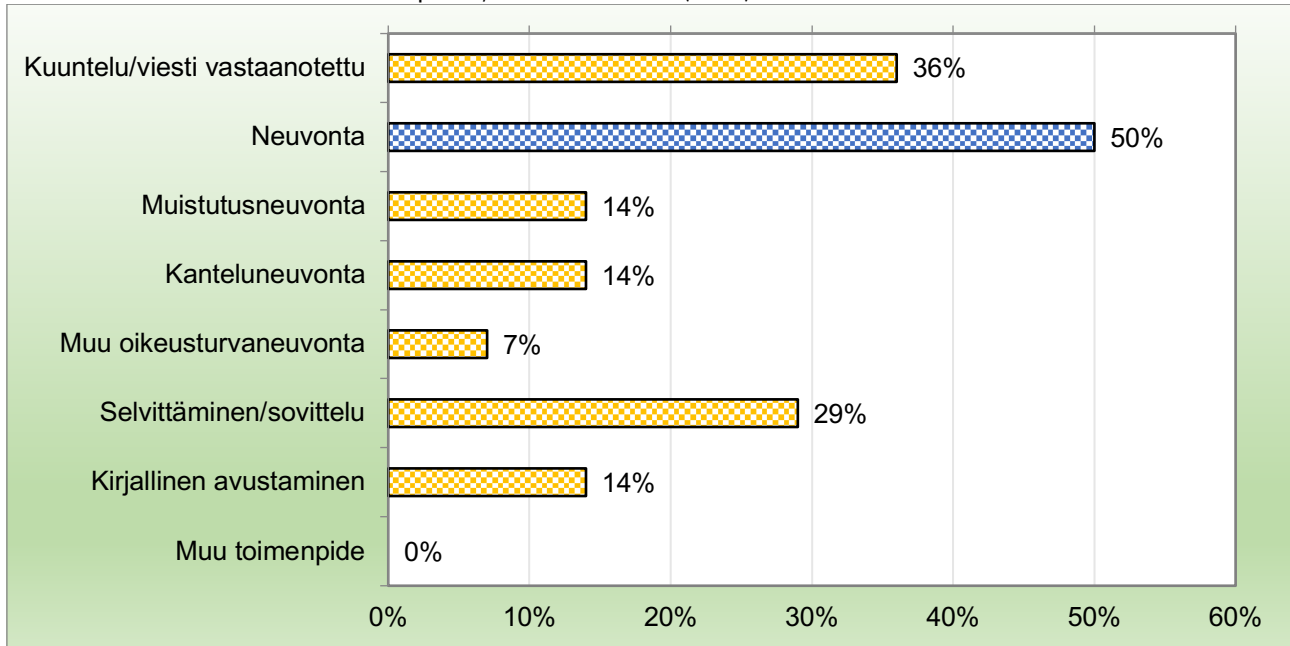
2.8 Kotisairaanhoido

Kotisairaanhoidoa koskevia potilasasiamiehen asiatapahtumia oli 14. Yhteydenotot liittyivät hoidon toteuttamiseen, lääkitykseen ja erilaisiin vahinkotapahtumiin. Lisäksi sosiaaliasiamiehen asiatapahtumiin on tilastoitu 10 kotihoitoa koskevaa asiatapahtumaa.

Kaavio 17: Asiatapahtumien syyt/kotisairaanhoido (n=21)



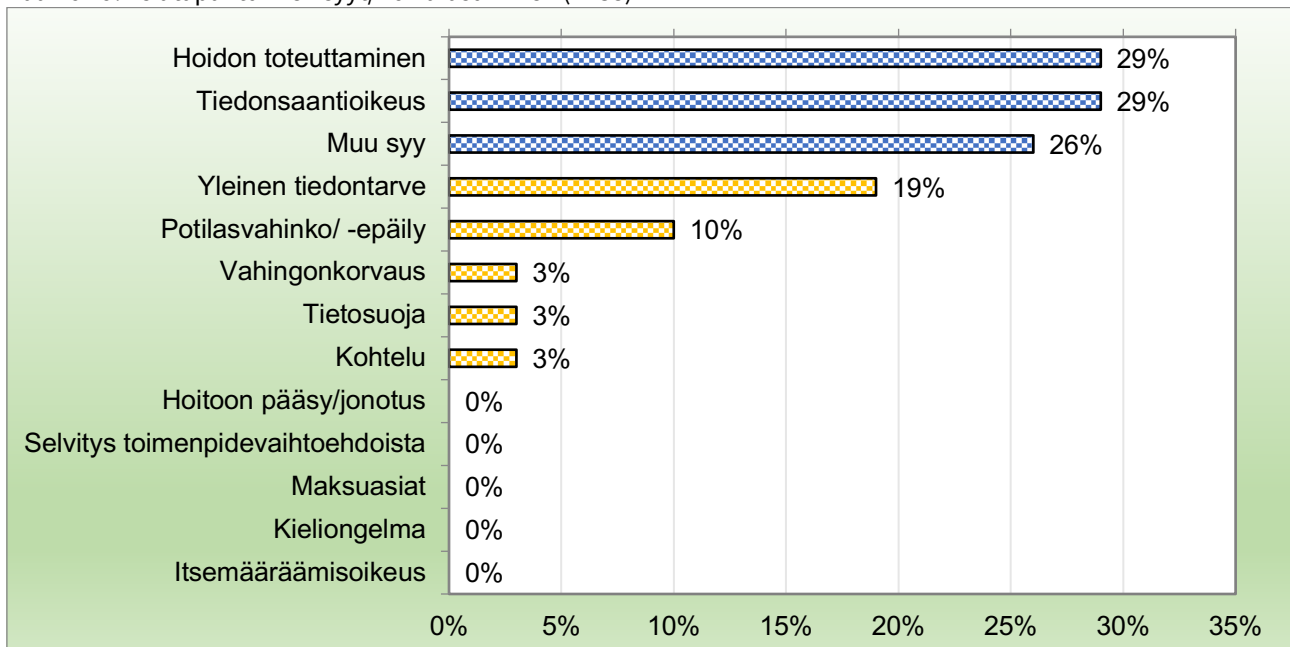
Kaavio 18: Potilasasiamiehen toimenpiteet/kotisairaanhoido (n=23)



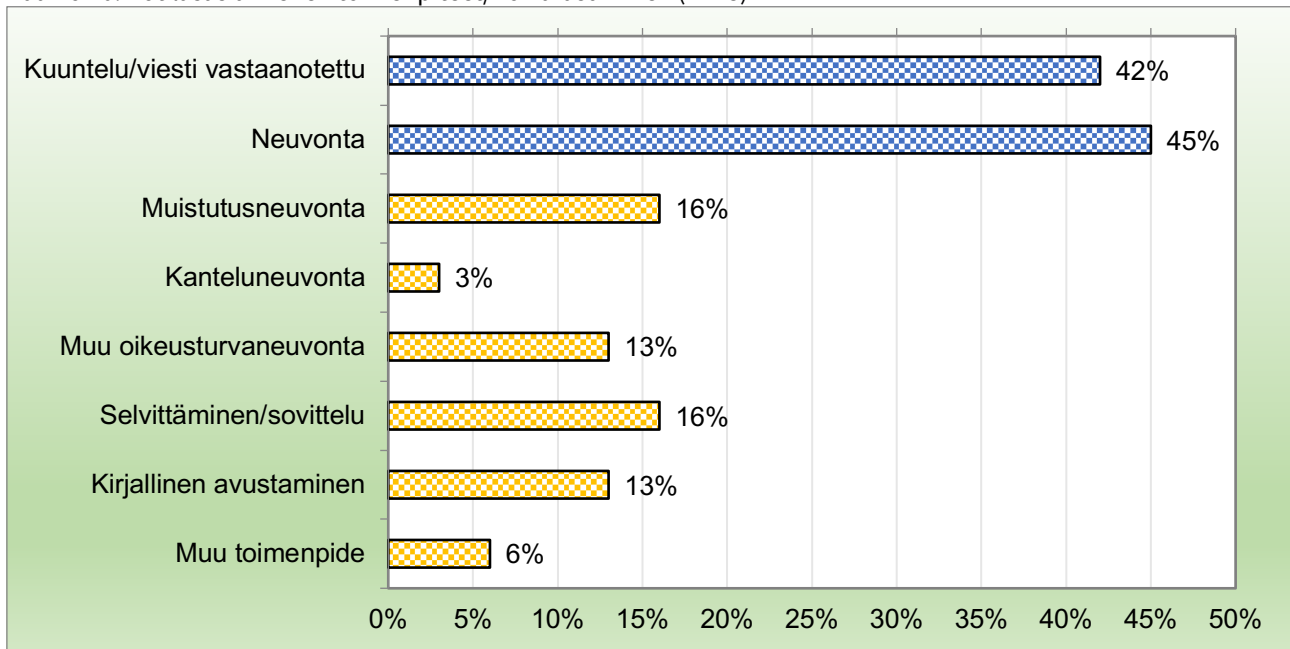
2.9 Hoiva-asuminen

Potilasasiamiestilastossa hoiva-asumiseen liittyviä asiatapahtumia oli 31. Yhteydenotot koskivat pääsääntöisesti erilaisia korvausasioita ja tietosuoja-asioita, erityisesti omaisten oikeutta tietojen saantiin. Myös hoiva-asumisen lääkäripalvelujen toteuttaminen on ollut joidenkin yhteydenottojen aiheena. Lisäksi sosiaaliasiamiehen asiatapahtumia hoiva-asumisen osalta on tilastoitu 30.

Kaavio 19: Asiatapahtumien syyt/hoiva-asuminen (n=38)



Kaavio 20: Potilasasiamiehen toimenpiteet/hoiva-asuminen (n=48)

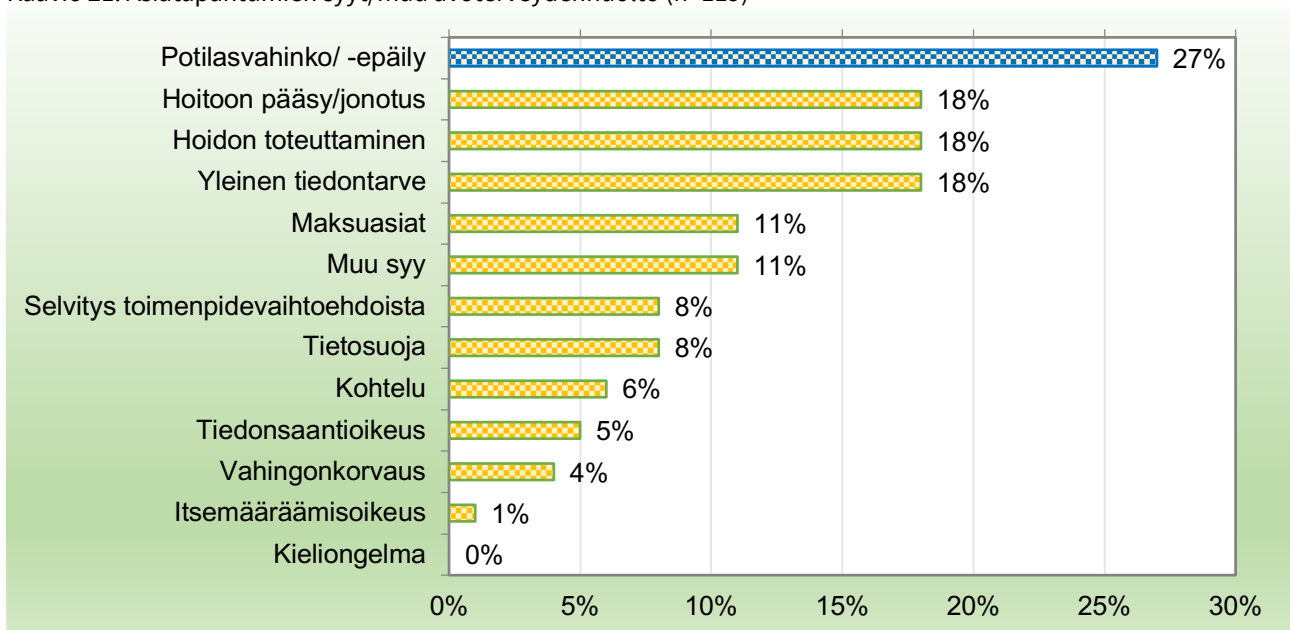


2.10 Muu avoterveydenhuolto

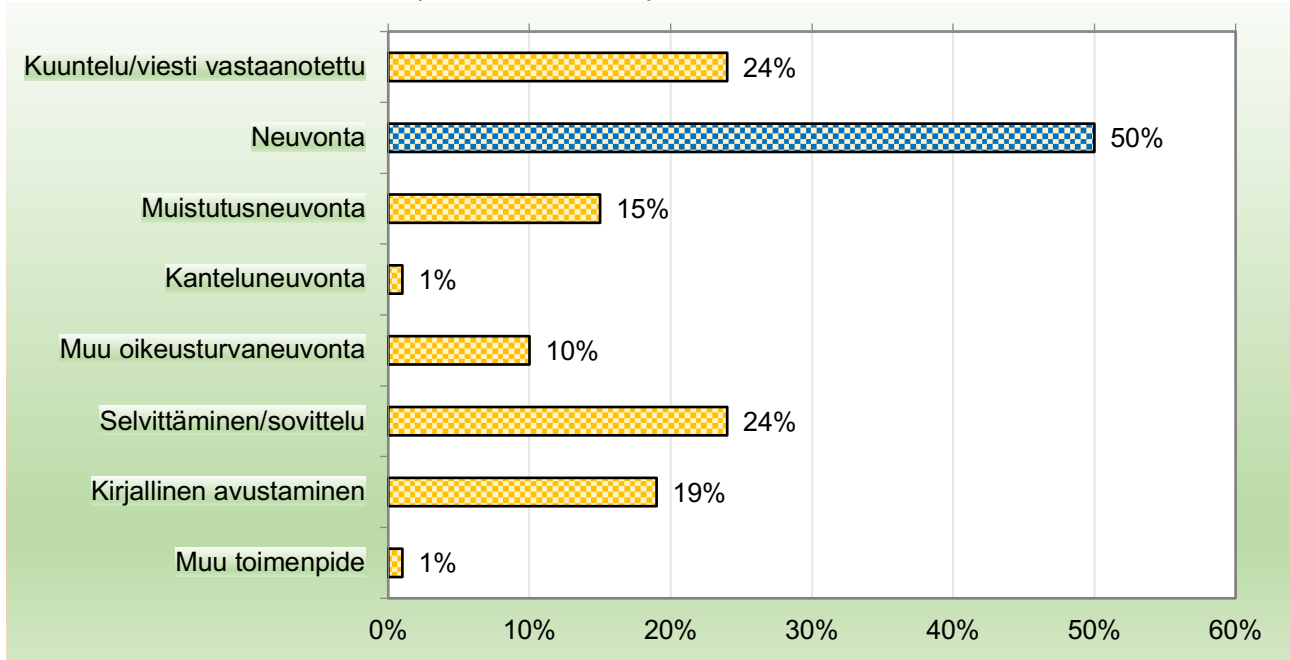
Muu avoterveydenhuolto on tässä selvityksessä laitettu yhteen Kymsotea koskevien asiatapahtumien vähäisyyden vuoksi, suurin osa tähän luokkaan kuuluvista liittyy Kymsoten ulkopuoliseen toimintaan.

Kuntoutusta koskevia asiatapahtumia on tilastoitu 10, asiat ovat liittyneet hoitoon pääsyyn ja hoidon toteuttamiseen.

Kaavio 21: Asiatapahtumien syyt/muu avoterveydenhuolto (n=119)



Kaavio 22: Potilasasiamiehen toimenpiteet/muu avoterveydenhuolto (n=124)



Liitteissä on asiatapahtumien lukumäärä yksiköittäin neljännesvuosittain. Tarkempaa tietoa asiatapahtumista saa tarvittaessa sosiaali- ja potilasasiamiehiltä.

Liite 1 Sosiaaliasiamiehen asiatapahtumat 2019

Liite 2 Potilasasiamiehen asiatapahtumat sairaalapalvelut 2019

Liite 3 Potilasasiamiehen asiatapahtumat avoterveydenhuolto 2019

Sosiaaliamiehen asiatapahtumat Kymsote 2019		1.1.-31.3.2019	1.4.-30.6.2019	1.7.-30.9.2019	1.10.-31.12.2019	ytteensä
Ikäntyneiden palvelut		24	12	12	14	62
	Kotihoito	6	1	1	2	10
	Liikkumista tukevat palvelut	1	1	0	0	2
	Omaishoidon tuki	3	4	3	0	10
	Gerontologinen sos.työ	1	2	0	0	3
	lääkäiden asumispalvelut	13	4	5	9	31
	Muu	0	0	2	3	5
Aikuisten sosiaalipalvelut		9	10	12	5	36
	Toimeentulotuki	4	8	6	2	20
	Aikuisosiaalityö	3	2	4	2	11
	Työelämäpalvelut	0	0	0	0	0
	Maahanmuuttopalv.	0	0	0	0	0
	Muu	2	0	2	1	5
Lasten, nuorten ja perheiden palvelut		12	12	19	23	66
	Kotiin vietävät ja perhetyö	0	0	0	0	0
	Lapsiperhesos.työ	0	0	1	0	1
	Lastensuojelu	9	10	13	20	52
	Perheneuvola	1	0	0	0	1
	Perheoikeudelliset	2	1	5	3	11
	Muu	0	1	0	0	1
Vammaisten palvelut		19	21	18	10	68
	Henkilökohtainen apu	4	11	6	2	23
	Kuljetuspalvelut	3	4	6	1	14
	Asunnon muutostyöt	1	1	0	0	2
	Asumispalvelut	10	3	5	3	21
	Muu	1	1	1	4	7
Mielenterveys- ja päihdepalvelut		2	1	4	8	15
	Asumispalvelut	2	0	3	8	13
	Päihdehuolto	0	1	1	0	2
Muu palvelu		8	4	0	4	16
Kaikki sosiaaliamiestapahtumat yhteensä		74	60	65	64	263
Asiatapahtumat/kunta						
	Hamina	21				
	Kotka	103				
	Kouvola	88				
	Miehikkälä	7				
	Pyhtää	30				
	Virolahti	1				
	Muu	11				

Potilasasiemiehen asiatapahtumat sairaalapalvelut Kymnote 2019						
	1.1.-31.3.2019	1.4.-30.6.2019	1.7.-30.9.2019	1.10.-31.12.2019	Vuosi 2019 yhteensä	
Kymenlaakson keskussairaala	196	161	142	117	616	
3B, tekoniivos	16	14	8	11	49	
5A, kirurgian os	9	9	5	5	28	
5B, kirurgian os	1	4	3	3	11	
K1, keuhkosair os	3	3	2	2	10	
7A, neurologian os	2	2	0	2	6	
7A 6.krs, sisätautien os	0	3	0	3	6	
7B sädeos	2	2	1	1	6	
8B, synnytys- ja naistentautien os	5	3	0	0	8	
Lastentautien os	4	1	3	1	9	
Keuhkosair pkl	2	1	3	0	6	
Neurologian pkl	2	6	1	4	13	
Dialyysipkl	1	0	4	1	6	
Naistentautien- ja äitiyspkl	1	1	2	3	7	
Leuka- ja suusair. pkl	0	3	1	0	4	
Ihotautien pkl	0	0	0	3	3	
Sisätautien pkl	8	4	5	6	23	
Kuntoutus- ja kipupkl	3	3	2	2	10	
Silmätautien pkl	18	16	14	9	57	
Kirurgian pkl	21	24	20	13	78	
Sydänpkl	4	0	6	3	13	
Syöpätautien pkl	4	2	6	2	14	
Korva-, nenä- ja kurkkutautien pkl	3	2	2	2	9	
Lastentautien pkl	0	0	0	0	0	
Lastenneurologian pkl	1	0	0	1	2	
Leiko-yksikkö	2	1	1	5	9	
Päiväkirurgian yksikkö	6	2	5	2	15	
Leikkausosasto/heräämö	4	6	5	4	19	
Päivystys/ensiapu	15	14	10	5	44	
Päivystysosasto	1	1	1	3	6	
Ensihoito	5	0	2	0	7	
Teho	3	0	0	3	6	
Sydänvalvonta	0	0	2	0	2	
Hoitokeskus (1-3 +tähtystysyksikkö)	0	0	0	0	0	
Apuvälinekeskus	1	0	0	0	1	
Muu	44	22	22	14	102	
Pohjois-Kymen sairaala	58	69	71	46	244	
Os 1	2	6	1	1	12	
Os 2	4	1	1	1	9	
Os 3	0	5	5	2	22	
Os 4	1	5	2	0	12	
Os 5	2	0	4	2	16	
Naistentautien pkl	0	1	0	2	3	
Äitiyspkl	0	0	0	0	0	
Korva-, nenä- ja kurkkutautien pkl	1	0	0	0	1	
Kirurgian pkl	6	15	9	6	54	
Sisätautien pkl	2	5	5	7	29	
Ihotautien ja allergologian pkl	0	0	0	0	0	
Neurologian pkl	1	0	4	0	13	
Keuhkosairauksien pkl	1	1	1	0	5	
Lastentautien pkl	0	0	0	0	0	
Hoitokeskus (1 + tähtystysyksikkö)	0	0	1	0	3	
Päivystys	27	28	33	21	175	
Muu	10	2	3	4	25	
Kymenlaakson psykiatrinen sairaala	16	13	11	9	49	
PSY 1, 2, 4 Akuuttios	8	7	5	3	33	
PSY 6 Kuntouttava os	2	1	1	1	7	
PSY 7 Geropsyk. os	2	3	5	1	21	
PSY 8 Nuorisopsyk. os	2	0	0	0	2	
PSY 10 Lastenpsyk. os	0	0	0	0	0	
Nuorisopsyk pkl	1	1	0	2	4	
Lasten psyk pkl	0	0	0	2	2	
Karhulan sairaala	3	3	5	1	12	
Os 1	2	1	1	1	4	
Os 4			2		2	
Os 6						
Toivelinna, saattohoito						
Hoitokeskus	1				1	
Karhulan sairaalan muistipkl						
Haminan sairaala	2	5	1	2	10	
Os 1						
Os 2		3			3	
Hoitokeskus	1				1	
Hoiku	8	7	1	5	21	
Kaikki sairaalapalvelut yhteensä	294	258	231	180	963	

Potilasiamiehen asiapahtumat Kymsote 2019					
Avo-hoiva- ja kuntoutus					
	1.1.-31.3.2019	1.4.-30.6.2019	1.7.-30.9.2019	1.10.-31.12.	Vuosi 2019 yhteensä
Terveysasemat	52	54	47	49	202
Elimäki	6	2	0	1	9
Hamina	2	6	8	10	26
Jaala	0	0	0	0	0
Karhula	5	5	3	11	24
Katajaharju	6	9	8	7	30
Keltakangas	7	2	2	3	14
Koria	2	1	3	0	6
Kotkansaari	1	4	1	2	8
Kouvola	16	18	16	11	61
Länsi-Kotka	2	3	2	2	9
Miehikkälä	2	2	1	0	5
Valkeala	3	0	3	2	8
Virolahti	0	2	0	0	2
Hammashoitolat	8	7	6	11	32
Elimäki	0	0	0	0	0
Eskolanmäki	1	0	0	0	1
Hamina	1	0	0	2	3
Jaala	0	0	0	0	0
Kalevankatu	0	0	0	1	1
Karhula	0	1	0	2	3
Keltakangas	0	0	0	0	0
Koria	0	0	0	0	0
Kotkansaari	1	0	0	2	3
Kuusankoski	0	2	0	1	3
Länsi-Kotka	1	1	0	2	4
Marjoniemi	3	1	5	1	10
Miehikkälä	0	0	0	0	0
Ruissalo	0	0	0	0	0
Saviniemi	0	0	0	0	0
Valkeala	1	1	1	0	3
Virolahti	0	0	0	0	0
Voikkaa	0	0	0	0	0
Hammaslääkäripäivystys	0	1	0	0	1
Mielenterveyspalvelut	9	5	4	6	24
Päihdepalvelut	1	1	3	5	10
Kotisairaanhoido	1	2	5	6	14
Hoiva-asuminen	8	11	5	6	30
Neuvolapalvelut	0	1	1	1	3
Koulu- ja opiskeluterv.hu	0	0	0	1	1
Apuvälinelainaamo	0	0	0	1	1
Kuntoutus	3	1	1	4	9
Muu	15	12	26	19	72
Yhteensä	97	94	98	109	398