



SOCOM
Kaakkois-Suomen
sosiaalialan osaamiskeskus oy

Socom Oy

Sosiaaliasiamiestoiminnan selvitys Potilasasiamiestoiminnan selvitys

Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä 2021

Sisällys

1	Sosiaaliasiamiestoiminta	3
1.1	<i>Yleistä sosiaaliasiamiestoiminnasta</i>	3
1.2	<i>Sosiaalipalvelut: Asiatapahtumat ja sosiaaliasiamiehen toimenpiteet</i>	5
1.3	<i>Sosiaalipalvelut: Yhteydenottojen sisältöjen kuvaus</i>	6
2	Potilasasiameiestoiminta	9
2.1	<i>Yleistä potilasasiameiestoiminnasta</i>	9
2.2	<i>Sairaalapalvelut: Asiatapahtumat ja potilasasiameiehen toimenpiteet</i>	10
2.3	<i>Sairaalapalvelut: Yhteydenottojen sisältöjen kuvaus</i>	11
2.4	<i>Avoterveydenhuolto: Asiatapahtumat ja potilasasiameiehen toimenpiteet.....</i>	15
2.5	<i>Avoterveydenhuolto: Yhteydenottojen sisältöjen kuvaus.....</i>	16

1 Sosiaaliamiestoiminta

1.1 Yleistä sosiaaliamiestoiminnasta

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), sosiaaliamiehen 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 äidinkielensä ja kulttuuritaustansa.

Sosiaaliamiehelle 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. Joissakin tapauksissa asiatapahtuma on yksi puhelu, jonka aikana asiakas saa tarvittavan neuvonnan. Toisinaan asiatapahtuma koostuu usean tunnin työskentelystä asiakkaan ja/tai verkoston kanssa, yhteydenottoja samaan asiaan liittyen on useita ja se saattaa aktivoitua uudelleen esimerkiksi puolen vuoden päästä.

Kaikkiaan vuonna 2021 tilastoiitiin **265** asiatapahtumaa (vuonna 2020/325 ja vuonna 2019/261). Yhteydenotot vähenivät jonkun verran edelliseen vuoteen kaikissa palveluissa, selkeintä lasku oli lasten, nuorten ja perheiden palveluissa sekä mielenterveyspalveluissa.

Asiatapahtumista 83 % liittyi kuntayhtymän palveluihin, 7 % Kymsoten ostopalveluihin ja 2 % yksityisiin palveluihin. Loput asiatapahtumat ovat muita kuin sosiaalipalveluita koskevia, esimerkiksi Kelan palvelut ja edunvalvonta. Yhteydenotoista 30 % oli tiedustelutyypisiä ja 70 % tyytymättömyyden ilmaisuja. Yhteydenottaja oli useimmiten asiakas (48 %), omainen/muu läheinen (45 %) ja loput yhteydenotoista tuli henkilöstöltä.

Koronapandemia vaikutti edelleen sosiaaliamiehen työn tekemisen tapoihin. Valtaosa yhteydenotoista tapahtui puhelimitse, myös sähköpostilla tulevat yhteydenotot ovat lisääntyneet aikaisemmista vuosista. Asiakkaiden tapaamiset ja erilaisiin palavereihin osallistumiset vähenivät edellisistä vuosista. Noin 80 % sosiaaliamiehen työajasta kuluu asiakastyöhön, niin että puolet tästä on suoraa kontaktia asiakkaan kanssa ja toinen puoli kirjallista avustamista ja yhteistyötä asiakkaan asiassa eri viranomaisten kanssa. Loppu työajasta sisältää esim. yleisen verkostoitumisen palveluiden järjestäjän kanssa, tilastoinnin ja raportoinnin.

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus on tuottanut sosiaaliamiehen palvelut kaikille Kymenlaakson kunnille vuodesta 2007 alkaen. Organisaatiomuutosten vuoksi luvut eivät ole täysin vertailukelpoisia, mutta asiatapahtumien kokonaismäärä on pysynyt vuosittain suunnilleen samalla tasolla, kun huomioidaan v. 2017 tapahtunut perustoimeentulotuen siirtyminen Kelalle, jonka jälkeen perustoimeentulotuen asiat eivät enää ole kuuluneet asiamiehen tehtäviin ja



asiatapahtumien määrä laski. Asiatapahtumia on ollut viime vuosina 1,5–1,9/1000 asukasta, vuonna 2021 luku oli 1,6/1000 asukasta. Palvelujen järjestämisen vastuun siirtyminen kunnilta Kymsotelle ei ole siis näkynyt sosiaaliasiamiehelle tulevien yhteydenottojen määrissä.

Vaihtelua eri palveluiden ja eri kuntien välillä on vuosittain ollut. Isoimpina kuntina Kotka ja Kouvolaa toki ovat enemmistönä. Pienempien kuntien vuosittaista vaihtelua selittää esimerkiksi se, että joissakin kunnissa yhteydenotot saattavat keskittyä yksittäisille henkilöille.

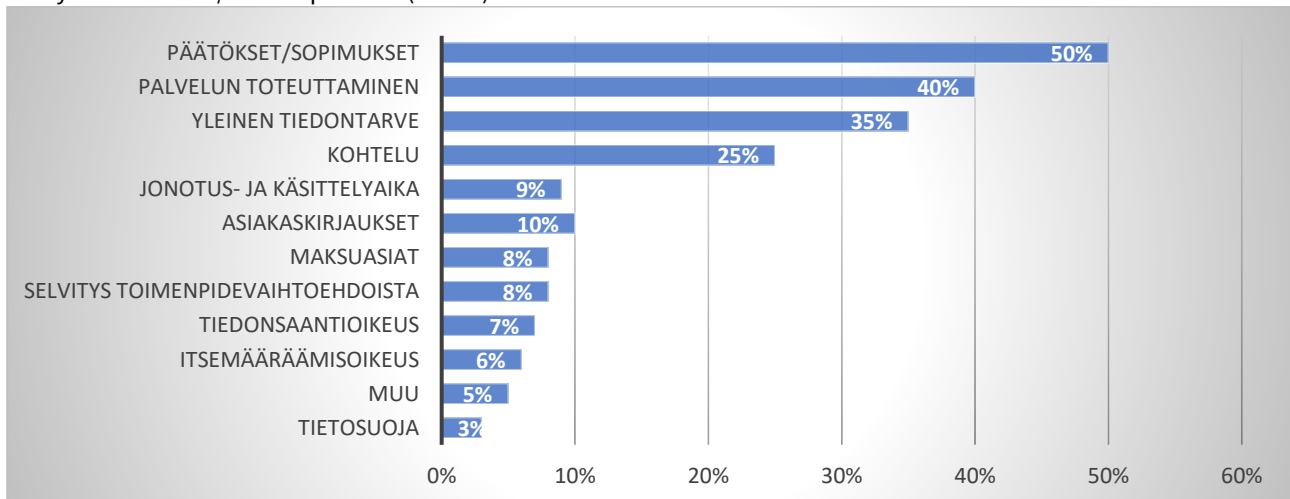
Kymsote raportoi itse hallitukselle sosiaalihuollon muistutukset ja kantelut, joten niitä ei tässä selvityksessä esitellä myöskään siitä syystä, että vain osa kanteluista ja muistutuksista ohjautuu sosiaaliasiamiehelle tiedoksi. Useissa kuntayhtymissä on käytäntönä se, että asiakkaan suostumuksella muistutusvastaukset annetaan aina tiedoksi myös sosiaaliasiamiehelle, tätä käytäntöä olisi hyvä myös Kymsoten ja tulevan hyvinvointialueen kehittää. Muistutukset ovat kuitenkin oleellinen osa sosiaaliasiamiehen tehtäviä ja muistutusvastauksista saa tietoa siitä, minkälaisiin kehittämistoimenpiteisiin muistutusten johdosta on ryhdytty. Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaisia epäkohtailmoituksia tuli sosiaaliasiamiehelle tiedoksi vuonna 2021 yhteensä 9. Käytännössä epäkohtailmoitukset koskivat asumispalveluita, muista palveluista ei epäkohtailmoituksia tule sosiaaliasiamiehelle tiedoksi, vaikka niitä onkin laadittu. On hyvä, että sosiaalihuollon henkilöstö käyttää lakisääteistä velvollisuuttaan tilanteissa, joissa sosiaalihuollon asiakkaan palveluun kohdistuu jokin epäkohta.

1.2 Sosiaalipalvelut: Asiatapahtumat ja sosiaaliasiamiehen toimenpiteet

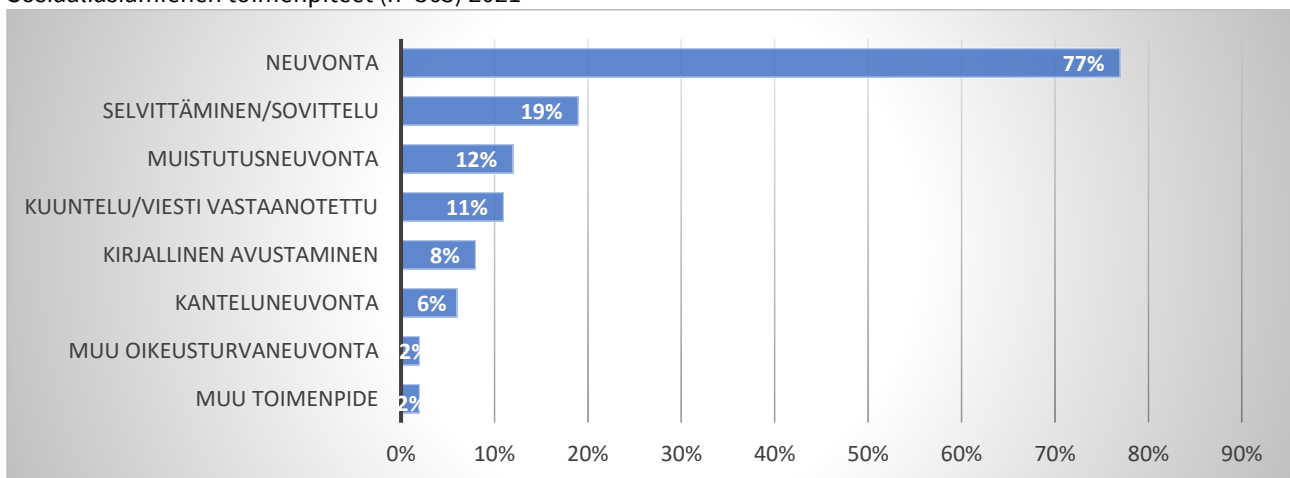
Sosiaaliasiamiehen asiatapahtumat palveluittain/kunnat 2021

	Hamina	Kotka	Kouvola	Miehik- kälä	Pyhtää	Viro- lahti	Muu/ei tietoa	Yh- teensä
Ikääntyneiden palvelut	5	22	26	0	2	0	4	59
Aikuisten sosiaalipalvelut	18	7	8	0	4	0	1	38
Lasten, nuorten ja perheiden palvelut	0	13	31	0	1	0	10	55
Vammaispalvelut	16	26	21	1	4	6	4	78
Mielenterveys- ja päihdepalvelut	0	4	4	0	0	0	0	8
Muu palvelu	7	5	10	0	1	0	4	27
Yhteensä	46	77	100	1	12	6	23	265

Yhteydenoton aihe/sosiaalipalvelut (n=547) 2021



Sosiaaliasiamiehen toimenpiteet (n=363) 2021



1.3 Sosiaalipalvelut: Yhteydenottojen sisältöjen kuvaus

Yhteydenottojen aiheet/sosiaalipalvelut 2021

	Palvelun toteuttaminen ja kohtelu	Päätökset ja sopimukset, jonotus- ja käsittelyaika	Asiakaskirjaukset, tiedonsaanti, tietosuojat	Itsemääräämisoikeus	Tiedontarve, toimenpidevaihtoehdot, maksuasias	Yht.
Aikuissosiaalipalvelut	31	27	4	2	1	75
Ikääntyneiden palvelut	32	21	5	3	38	99
Lasten, nuorten ja perheiden palvelut	48	31	25	2	33	139
Mielenterveys ja päihdepalvelut	8	1	1	0	5	15
Vammaisten palvelut	50	62	17	8	33	170
Yhteensä	169	142	52	15	120	498

Palvelukohtaista tarkastelua

Vuonna 2021 yhteydenotto koski useimmiten vammaispalveluita (29 %), ikääntyneiden palveluita (22 %) ja lasten, nuorten ja perheiden palveluita (21 %). Aikuisten sosiaalipalvelujen osuus oli 14 % ja mielenterveys- ja päihdepalvelujen 3 %. Muita palveluja koskevia yhteydenottoja oli 10 % (Kela, edunvalvonta ym.)

Vuonna 2021 asiatapahtumista 38 % koski Kouvola, 29 % Kotkaa, 17 % Haminaa, 5 % Pyhtäätä, 2 % Virolahtea ja 1 % Miehikkälää. Loppuja tapahtumia ei pystytty kohdistamaan mihinkään kuntaan, koska osa yhteydenottajista ei kerro mitä kuntaa asia koskee.

Vammaispalvelut

Vammaispalveluja koskevia asiatapahtumia oli 78 (vuonna 2020/82 ja vuonna 2019/68). Yhteydenotoista suurin osa koski Kotkaa, näin on ollut jo usean vuoden ajan. Vammaispalveluiden kaikista yhteydenotoista lähes 50 % koski henkilökohtaista apua ja 20 % asumispalveluita ja loput muita palveluita, kuten asunnonmuutostöitä. Yhteydenotot liittyivät useimmiten päätöksiin, käsittelyaikaan, palvelun toteuttamiseen ja kohteluun. Aiheina nousivat esiin esimerkiksi päätösten muuttaminen siltä osin, että omainen ei voinut enää toimia avustajana ja että asumisyksikössä ei voi käyttää avustajaa yksikön sisällä tapahtuvissa vapaa-ajan toiminnoissa. Osa ratkaisuihin on edelleen muutoksenhaun osalta kesken. Päätöksenteossa ilmeni jonkun verran menettelyvirheitä. Jos muutetaan voimassa olevaa päätöstä, tulee päätöksen toimeenpanolle varata riittävä aika ja huolehtia asianmukaisesti asiakkaan kuulemisesta ennen päätöksentekoa. Jos henkilökohtaisen avun



päätöksillä puututaan siihen, kuka saa jatkossa toimia avustajana, on huomioitava vaikeavammaisen työnantaja-asema; hänellä tulee olla lailliset perusteet irtisanoa nykyinen työntekijä ja irtisanominen on tehtävä työsopimuslain määräysten mukaisesti, joten liian nopeat muutokset eivät ole mahdollisia. Asiakkaan kuulemisen ja päätöksenteon osalta ilmeni käytännössä epätietoisuutta, vaikka asia on Kymsotessa hallintolain mukaan oikein ohjeistettu. Asunnonmuutostöissä ilmeni viivettä päätöksenteossa. Asiakirjojen saamisessa ja sen prosessissa vaikutti olevan jonkun verran ongelmia. Joissakin tapauksissa asiakas sai pyytämänsä asiakirjat pitkän ajan kuluessa useaan otteeseen pyytämällä ja edelleen puutteellisina. Asiakas joutui näissä tilanteissa tekemään itse suuren työn varmistaakseen, että on saanut kaikki häntä koskevat asiakirjat. Asumispalveluiden osalta yhteydenottoja tuli pääasiassa asumisyksikön vaihtumiseen liittyen, joissakin yhteydenottoissa kyse oli myös asumispalvelun toteuttamisesta.

Ikääntyneiden palvelut

Ikääntyneiden palveluja koskevia asiatapahtumia oli 59 (vuonna 2020/65 ja vuonna 2019/62). Eniten yhteydenottoja tuli Kouvolasta. Edellisinä vuosina Kotkasta on tullut huomattavasti Kouvolaan enemmän yhteydenottoja, mutta nyt tilanne kääntyi toisin päin. Ikääntyneiden palveluiden kaikista yhteydenotoista 50 % koski asumispalveluita ja 35 % kotihoitoa. Kotihoidon osuus on kasvanut aikaisemmista vuosista. Kotihoidon osalta yhteydenotot liittyivät palvelusuunnitelmaan ja sen noudattamiseen, palveluiden muuttamiseen ja viiveisiin palvelun toteuttamisessa. Muuten yhteydenotot koskivat esimerkiksi kotiutuksia sairaalasta ja huolta ikäihmisen pärjäämisestä kotona kotihoidon turvin. Samaan aihepiiriin liittyivät kysymykset koskien tehostetun palveluasumisen kriteerejä ja palveluun pääsyä. Ikääntyneiden palveluissa korostuvat edelleen myös tiedustelutyyppiset yhteydenotot liittyen asiakkaiden ja omaisten oikeuksiin ja palvelusta perittäviin maksuihin ja maksujen alentamiseen tai poistamiseen. Asiakasmaksulain muutokset ja sen myötä tehdyt uudet asiakasmaksupäätökset eivät kuitenkaan lisänneet yhteydenottoja verrattuna aikaisempiin vuosiin.

Lasten nuorten ja perheiden palvelut

Lasten, nuorten ja perheiden palveluja koskevia yhteydenottoja oli yhteensä 55 (vuonna 2020/86 ja vuonna 2019/66). Valtaosa yhteydenotoista oli Kouvolasta, kuten aikaisempinakin vuosina. Yhteydenotoista 84 % koski lastensuojelua ja 11 % perheoikeudellisia palveluja. Yhteydenotot liittyivät useimmiten palvelun toteuttamiseen ja kohteluun. Myös päätöksentekoon ja asiakastietojen käsittelyyn liittyviä yhteydenottoja tulee. Aiheina nousee lähes aina esiin luottamuksen puute viranomaisen toimintaan ja tunne, että vanhemmat eivät tule kuulluksi. Yhteydenotot tulevat lähes yksinomaan huoltajilta tai muilta läheisiltä. Eduskunnan oikeusasiamieheltä tuli kanteluratkaisuja ainakin jälkihuollon toteuttamiseen ja itsenäistymisvaroihin liittyen. Lisäksi tuli kaksi kanteluratkaisua lastenvalvojan jonoista, joihin on kiinnitetty huomiota jo useamman vuoden ajan. Jonot saattoivat olla yli puoli vuotta, jota ei voida pitää kohtuullisena aikana. Lastensuojelun palveluissa muistutus- ja kanteluneuvontaa annetaan enemmän kuin muissa palveluissa. Yhteydenottojen perusteella syntyy vaikutelma, että päätöksiä lastensuojelun avohuollon taloudellisesta tuesta ei aina anneta kirjallisena. Useissa tapauksissa sosiaaliasiamies neuvoi asiakasta pyytämään kirjallisen päätöksen hakemastaan tuesta.

Aikuisten sosiaalipalvelut

Aikuisten sosiaalipalveluja koskevia yhteydenottoja oli yhteensä 38. (vuonna 2020/42, vuonna 2019/36). Yhteydenottoja oli vuonna 2021 eniten Haminaa koskien. Yhteydenotoista n. 80 % koski aikuissosiaalityötä ja toimeentulotukea ja 15 % työelämäpalveluita. Yhteydenotot liittyivät useimmiten päätöksentekoon, palvelun toteuttamiseen ja kohteluun. Aiheina nousivat esiin esimerkiksi tyytymättömyys täydentävän toimeentulotuen päätöksiin ja omatyöntekijän toimintaan.

Mielenterveys- ja päihdepalvelut

Mielenterveys- ja päihdepalveluja koskevia yhteydenottoja oli 8. (vuonna 2020/25 ja vuonna 2019/ 15). Yhteydenotot tulivat tasan Kotkasta ja Kouvolaan. 62 % koski asumispalveluita ja loput muita palveluita. Yhteydenotot liittyivät palvelun toteuttamiseen ja kohteluun.

Muu palvelu

Muuta palvelua koskevat yhteydenotot liittyvät pääsääntöisesti Kelan palveluihin ja edunvalvontaan tai asuntotoimeen. Näiden palveluiden asiakkaille ei ole vastaavanlaista asiamiesjärjestelmää kuin sosiaali- ja terveyspalveluissa. Sosiaaliasiamies antaa yleistä neuvontaa näihin liittyen, mutta esimerkiksi avustaminen kanteluiden tai valitusten laatimisessa koskien Kelaa ei kuulu sosiaaliasiamiehen tehtäviin.

2 Potilasasiamiestoiminta

2.1 Yleistä potilasasiamiestoinnasta

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 kirjallisen avustamisen. Asiatapahtumiin käytettävä aika vaihtelee suuresti asiasta riippuen.

Kaikkiaan kirjattuja yhteydenottoja oli yhteensä **1272** vuoden 2021 aikana (vuonna 2020/1332). Eniten palautetta kohdistuu erikoissairaanhoidon 39 % ja avoterveydenhoitoon 15 %. Runsaimmin yhteydenottoja tulee potilailta itseltään ja niiden sisältönä on tyytymättömyys hoidon toteuttamiseen 40 % ja epäilyihin potilasvahingosta 28 %. Hoitoon pääsystä on myös yhteydenottoja runsaasti 11 % kuten myös potilaan kohteluun 10 % ja kirjauksiin 10 % liittyvissä asioissa edellisvuosien tapaan.

Potilasasiamiestoinnasta suoritettiin vuosittaiset työajanmittaukset lokakuussa 2021. Työajasta merkittävin osuus eli yli puolet menee asiakastyöhön asiakkaan tai omaisen kanssa. Muut yhdeksän mittauksessa käytettyä muuttujaa kuten asiakastyö viranomaisten ja hoitotahojen kanssa tai kirjallinen avustaminen jakautuvat ajankäytössä tasaisemmin tarpeen mukaan. On siis ensiarvoisen tärkeää olla potilaiden ja omaisten tavoitettavissa.

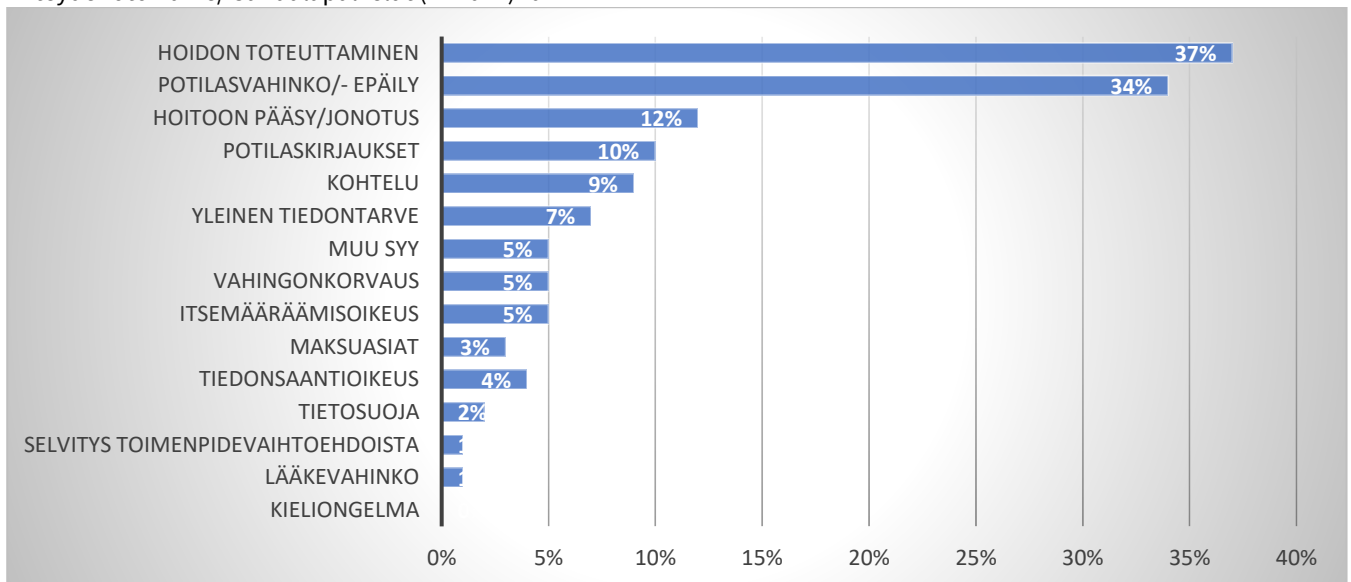


2.2 Sairaalapalvelut: Asiatapahtumat ja potilasasiamiehen toimenpiteet

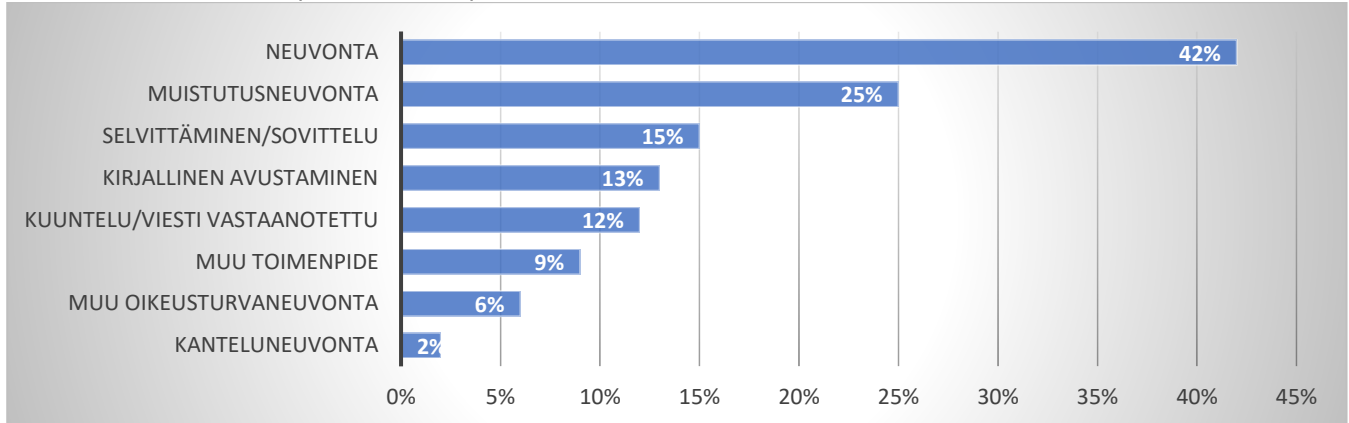
Potilasasiamiehen asiatapahtumat, sairaalapalveluiden toimintayksiköt/kunnat 2021

	Hamina	Kotka	Kouvola	Miehikkälä	Pyhtää	Virolahti	Muu/ei tietoa	yhteensä
Kymenlaakson keskussairaala	71	206	141	5	14	6	54	497
Pohjois-Kymen sairaala			192				2	194
Kymenlaakson psykiatrinen sairaala		4	56					60
Karhulan sairaala	3	21					1	25
Haminan sairaala	6						1	7
Hoiku	5	3	7				6	21
Yhteensä	85	234	396	5	14	6	64	804

Yhteydenoton aihe/ Sairaalapalvelut (n=1071)2021



Potilasasiameiehen toimenpiteet/ Sairaalapalvelut (n=994) 2021



2.3 Sairaalapalvelut: Yhteydenottojen sisältöjen kuvaus

Yleisimmät yhteydenottojen aiheet toimintayksiköittäin 2021

	Hoitoon pääsy, jonotus	Hoidon toteuttaminen	Potilasvahinko-epäily tai potilasvahinko	Potilaskirjaukset, tiedonsaanti, tietosuoja	Kohtelu, itsemääräämisoikeus	Yht.
Kymenlaakson keskussairaala	80	164	190	69	47	550
Pohjois-Kymen sairaala	13	78	64	29	16	200
Kymenlaakson psykiatrisen sairaala	0	26	6	9	33	74
Muu sairaalapalvelu	2	31	14	14	12	73
Yhteensä	95	299	274	121	108	897

Ilmiöt vuonna 2021

Covid 19 on edelleen sävyttänyt työtä. Työmenetelmät ovat vakiintuneet tilanteiden mukaisiksi ja etätyötä on tehty noudattaen annettuja suosituksia. Puhelinhaastattelut, kirje- ja sähköposti on ollut vilkkaasti käytössä edelleen. Asiakastapaamiset on kuitenkin mahdollistettu tilanteen niin vaatiessa, mikäli asiakkaan asia ei ole ollut hoidettavissa etäpalvelun avulla. Laitoskäyntejä on pyritty mahdollisuuksien mukaan välttämään ohjeistuksien mukaisesti. Riskit on pyritty minimoimaan.

Koronarokotuksista on tullut tietoon sekä sairaalapalveluiden että avoterveydenhuollon puolella lääkevahinkoja, joissa on ohjattu tekemään ilmoitus Suomen Keskinäiselle Lääkevahinkovakuutusyhtiölle tai tarvittaessa avustettu ilmoituksen laatimisessa. Kyse on ollut vakavimmillaan pitkittyneistä oireista (esim. neurologisista oireista ja veritulpasta), mutta myös lievemmistä pistopaikan oireista on tehty herkästi potilasvahinkoilmoituksia.

Puhelimella tehdyissä rokotusaikojen varauksissa oli ajoittain takaisinsoiton viivettä, mutta kaikki saivat lopulta palvelunsa. Kritiikkiä on kohdistettu myös valtakunnallisiin ohjeistuksiin rokotusväleistä, sillä välejä olisi haluttu nopeuttaa mm. matkojen ja perhejuhlien takia.

Koronatesteihin on päästy jouhevasti, mutta näytteiden analysoinnin keston ja tuloksen saamiseen on kohdistunut kritiikkiä, silloin kun ohjeistusten mukainen karanteeni on vienyt aikaa ja negatiivisen tuloksen odottelu on aiheuttanut ansionmenetyksiä. Rajanylityspaikkojen testipakko aiheutti myös eripuraa kohdistuen erityisesti Kymsoten toimiin, vaikka testaukset noudattivat Aluehallintoviraston määräyksiä. Pietariin suuntautuneen jalkapalloturismin paluutestauksen ongelmat saivat puhelimen soimaan myös yöaikaan ja Kymsoten saama palaute oli osin asiaton.

Koronaepäily ja siihen keskittyminen on muutaman kerran viivyttänyt muun sairauden diagnoosin ja hoidon saamista (esim. keuhkokuume ja sepsis). Potilasasiamiehille tietoon tulleista tapauksista yhdessä tapauksessa on seuraus ollut kohtuuton. Huolestuneisuutta hoitojonojen pidentymisestä on myös ollut.

Tapaamisrajoitukset sairaaloissa ja hoitolaitoksissa ovat myös aiheuttaneet yhteydenottoja, joista osa on jatkunut muistutuksina ja kanteluina. Kriittisissä tilanteissa tapaamiset tai hyvästelyt ovat järjestyneet, vaikka tiedonkulussa on hitautta välillä esiintynytkin. Omaisille järjestelyt ovat olleet tietenkin raskaita, sillä läsnäolo potilaan luona osastoilla on vaatinut sopimista ja erityisjärjestelyjä henkilökunnan kanssa.

Potilasvahingot, hoidon toteuttaminen ja merkittävimmät erikoisalajat

Kuten aiemmin potilasvahinkoepäilyt ja -vahingot kohdistuvat erikoisaloihin, joissa riskitekijöitä on myös huomattavasti enemmän. Kirurgia on erikoisalana näistä merkittävin. Pehmytkirurgiassa vaarana ovat mm. erilaiset suolistovauriot ja kovakirurgiassa tekoniveleihin, kiinnitysmateriaaleihin ja murtumiin liittyvät ongelmat. Hoitoratkaisujen teko operatiivisen ja konservatiivisen hoidon välillä hoidon alkuvaiheessa koetaan helposti vääräksi, varsinkin jos potilaan sairausloma on pitkittynyt.

Alueen ikääntyneiden määrä näkyy myös silmätautien potilasmäärissä. Yhteydenotot liittyvät tyypillisimmillään kaihileikkauksien komplikaatioihin, joiden jatkohoito on siirtynyt Helsinkiin tai Lahteen ja vaativat useita käyntejä ja lääkityksen vaihtoja. Lisäksi aikojen saanti säännöllisesti annettaviin pistoshoitoihin on aiheuttanut potilaissa huolta.

Sisätaudeilla yhteydenotot liittyvät pääsääntöisesti tutkimustulosten saamiseen ja niiden perusteella tehtäviin hoitolinjauksiin ja lääkityksiin, jotka saadaan valitettavan usein viiveellä.

Onkologiassa yhteydenotot sisältävät yleensä pohdintaa, onko kaikki mahdollinen tehty ja oikea aikaisesti.



Päivystyksissä pitkät odotusajat ja avun saanti ovat lisänneet yhteydenottoja. Ruuhkautuminen on tuskastuttanut sekä henkilökuntaa että potilaita. Kotona pärjäämättömien vanhusten ralli akselilla koti-päivystys-vuodeosasto-koti on aiheuttanut runsaasti omaisten yhteydenottoja etenkin Pohjois-Kymenlaaksossa. Turhien käyntien karsiminen tai hoidon tarpeen arviointi saa potilaan kotiutumaan kokemuksella, että apua ei saa. Turhautuminen päivystystä kohtaan luo ilmapiiriä, että apu on haettava muualta. Se on lisännyt kyselyjä yksityissektorista ja valinnanvapaudesta. Henkilökunnan kysymys ”miksi olet tullut tänne?” koetaan asenteelliseksi. Tällöin potilas tai omainen saa kokemuksen, ettei päivystykseen tai ensiapuun tulo olisi ollut suotavaa. Tämän sisältöisiä huomioita tuli ilmi erityisesti vuoden lopulla tulleista puheluista.

Muiden erikoisalojen osalta yhteydenotot ovat vähäisiä.

Sairaalapalveluiden osalle yhteydenottoaiheita vuoden 2021 aikana kertyi kaikkiaan 897, joista 274 kohdistui potilasvahinkoneuvontaan. Keskussairaala koskevia yhteydenottoaiheita oli vuoden 2021 aikana 550 ja niistä potilasvahinkoihin annettua neuvontaa 190. Potilasvakuutuskeskuksen korvattavia päätöksiä Kymsoten alueelta oli 31.12.21 mennessä saapunut 52 kpl ja hylättyjä päätöksiä oli kirjattu 149 kpl.

Korvatut potilasvahingot vuosina 2019–2021

2021 52 kpl

2020 66 kpl

2019 77 kpl

Hoitoon pääsy ja valinnanvapaus

Takaisinsoiton viiveet ovat joissakin tapauksissa aiheuttaneet potilaalle sairauden vakavamman ja vaikeahoitoisemman tilanteen (keuhkokuume ja verenmyrkytys). Puheluruuhka on ollut varsin hankala ajoittain, mutta onneksi uusi Kaiku 24 -järjestelmä tulee ratkaisemaan yhteydenottoihin ja ajanvaraukseen liittyneet ongelmat. Järjestelmä käynnistyy 2022.

Joidenkin potilaiden kohdalla toimenpiteiden supistaminen koronatilanteen takia on ollut pettymys. Toimenpiteiden alasajo varauduttaessa koronapotilaiden kasvavaan määrään on rajoittanut erityisesti leikkaustoimintaa.

Hoitotakuun ylittyminen tai sen mahdollisuus on lisännyt kiinnostusta valinnanvapauteen. Laki valinnanvapaudesta on siis saavuttanut potilaat. Tiedusteluja käytännöistä ja mahdollisuuksista vaihtaa julkinen erikoissairaanhoito toiselle alueelle on ollut ajoittain runsaastikin. Ymmärrys kuitenkin siitä, että hoitoja on jouduttu rajaamaan valtakunnallisesti koronatilanteen takia myös muilla sote-alueilla, on hillinnyt lopulta hakeutumista muualle. Suurin halukkuus potilailla olisi hakeutua HUS:in tai Päijät-Hämeen julkisiin palveluihin. Tekonivelkirurgian osalta on ollut kiinnostusta tekonivelsairaala Coxan palveluihin.

Asiakirjat

Kanta-palvelun käyttö on vilkasta ja myös herkkyys asiakirjojen korjauksiin. Edelleen paljastuu palvelun käyttöönoton alkuvaiheessa tapahtuneita ns. väärän potilaan kirjauksia. Tiedon siirtymistä



Kanta-palveluun halutaan myös nopeuttaa. Koska kaikilla ei ole mahdollisuutta Kanta-palvelun käyttöön alaikäisyyden takia tai pankkitunnusten tai atk-välineiden puuttuessa, ovat koronarokotustodistusten pyynnöt ruuhkauttaneet Kirjaamoja ja arkistopalveluja.

Kohtelu, muistutukset ja korvaushakemukset

Muistutusten käsittelyajat ovat olleet pitkiä. Siitä on seurannut lukuisia tiedusteluja, joiden tiimoilta on selvitelty käsittelyn tilannetta ja tehty myös kiirehdintää. Koska vastauksia ei ole aina pystytty antamaan mm. Valviran ohjeistamassa kohtuuajassa, on joidenkin kohdalla menty kante-lumenettelyyn.

Muistutusten sisältö liittyy tyytymättömyyteen mm. kohtelua ja hoitoon pääsyä, kotiutusta ja jatkohoitoa kohtaan. Varsinkin vanhusten nopeakin siirto erikoissairaanhoidosta kotiin tai jatkohoittoon huolettaa omaisia. Kun diagnoosia ei saada heti, tulee myös kokemus, että tarvittavia tutkimuksia ei tehdä ja potilas jää ilman hoitoja.

Tilanteissa, jolloin potilaan käynnistä ja hoidosta on jäänyt epäselvyyttä, on pyritty selvittämään mahdollisuutta keskusteluun ja tarvittavan informaation saantiin hoitohenkilökunnalta tai hoitavan lääkärin taholta.

Korvaushakemuksia kadonneesta omaisuudesta kuten päällysvaatteista tulee kirjauksista huolimatta. Järjestelmä omaisuuden kirjaamisesta ja siirrosta potilaan sijainnin mukaan ei ole aukotonta. Kaikesta huolimatta omaisuutta saattaa lähteä väärän potilaan mukaan siirroissa.

Mielenterveys- ja päihdepalvelut

Psykiatrisessa osastohoidossa tyytymättömyys hoidon toteuttamiseen on edellisvuoteen nähden hieman lisääntynyt. Erityisesti lääkehoito ja muutokset siinä sekä lääkehoidon aiheuttamat sivuvaikutukset ja tuntemukset ovat tyypillisiä yhteydenottojen syitä, kuten myös puhelimen ja tietokoneen käytön rajaaminen osastohoidon aikana. Tyytymättömyys tahdonvastaisen hoitoonmäärittämispäätöksen perusteisiin on yhteydenottojen suhteen pysynyt suurin piirtein samana. Muutoksenhaku- ja muistutusavustaminen ovat yleisimmät osastohoitoon liittyvät toimenpiteet, kanteluavustaminen on ollut vähäistä. Yhteydenotoille on tyypillistä niiden ilmaantuminen ryppäinä. Toiminnassa on potilaiden mielestä korostunut 'ota tai jätä' -ajattelu, mikä lisää potilaiden ahdistusta.

Pohjois-Kymen sairaala

Pohjois-Kymen sairaalaa koskevien asiatapahtumien määrä pysyi edellisvuoteen verrattuna lähes samana (vuonna 2020/199). Sairaalakokonaisuudesta osa (päivystys ja vuodeosastot) kuuluu avoterveydenhuollon profiiliin. Päivystykseen liittyvät potilasyhteydenotot ovat tyypillisimmillään tapaturmien virheellisiksi osoittautuvia hoitolinjauksia esim. röntgentutkimustuloksen viivästyessä tai potilaan tulkinnallisten oireiden huolimattomia diagnooseja aiheuttaen viivästyneen asianmukaisen hoidon saannin. Vuodeosastoilla yhteydenotot ovat useimmiten liittyneet iäkkään potilaan hoitoon ja kohteluun.

Covid 19 pandemian aiheuttama henkilöstövaje koko sairaalassa ja päivystyksen ruuhkautuminen ovat ongelma, johon laitospaikkaa vailla olevilla kotona pärjäämättömillä vanhuksilla on



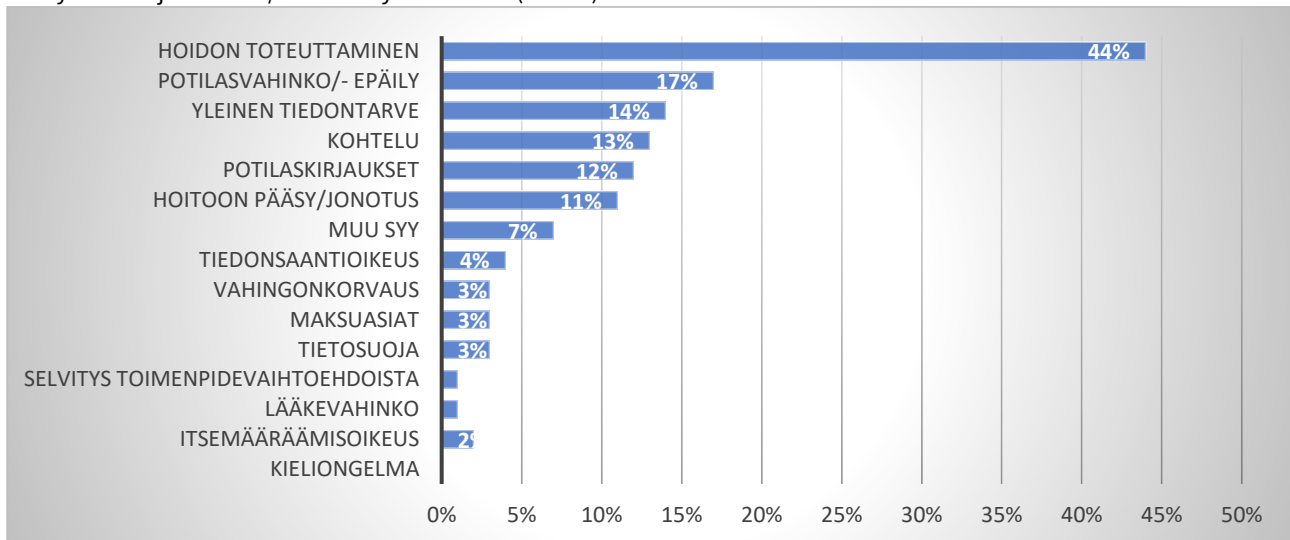
osuutensa. Hoivapaikkajonotus on pitkäkestoista ja vaikuttaa suoraan päivystyksen ja vuodeosastojen toimintaan. Pohjois-Kymen sairaalan toiminta siirtyy Ratamo-keskukseen keväällä 2022.

2.4 Avoterveydenhuolto: Asiatapahtumat ja potilasasiamiehen toimenpiteet

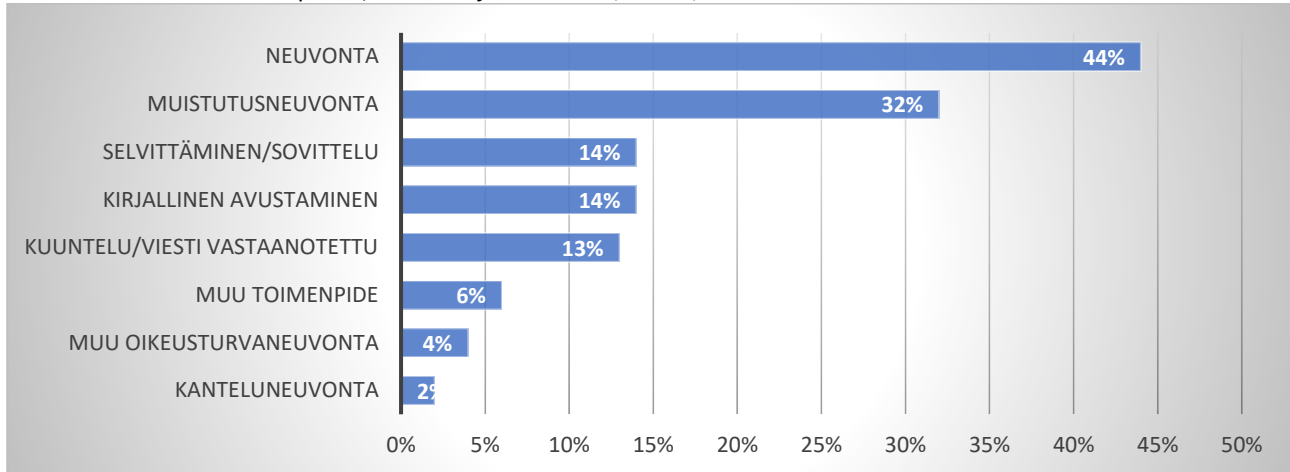
Potilasasiamiehen asiatapahtumat, avoterveydenhuolto/kunnat 2021

	Hamina	Kotka	Kouvola	Miehikkälä	Virolahti	Muu/ei tietoa	Yhteensä
Terveysasemat	12	30	66	2	1	9	120
Hammashoitolat	2	10	38			1	51
Mielenterveys- ja päihdepalvelut	5	33	46		1	4	89
Kotisairaanhoido	1	0	11			1	13
Hoiva-asuminen	7	7	15	0			29
Neuvolapalvelut			5				5
Koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto			1				1
Apuvälinelainaamo		2	2				4
Kuntoutus	1	1	13				15
Muu	8	34	68	1		24	135
Yhteensä	36	117	265	3	2	39	462

Yhteydenottojen aiheet/ Avoterveydenhuolto (n=633) 2021



Potilasasiamiehen toimenpiteet/ Avoterveydenhuolto (n= 603) 2021



2.5 Avoterveydenhuolto: Yhteydenottojen sisältöjen kuvaus

Yleisimmät yhteydenottojen aiheet toimintayksiköittäin 2021

	Hoitoon pääsy, jonotus	Hoidon toteuttaminen	Potilasvahinko-epäily tai potilasvahinko	Potilaskirjaukset, tiedonsaanti, tietosuoja	Kohtelu, itsemääräämisoikeus	Yht.
Terveysasemat	17	52	14	37	19	139
Hammashoito	4	19	26	4	1	54
Mielenterveys- ja päihdepalvelut	11	51	1	23	26	112
Hoiva-asuminen	0	13	2	5	5	25
Muu avoterveydenhuolto	16	60	33	20	18	147
Yhteensä	48	195	76	89	69	477

Asiatapahtumat ja yhteydenottojen aiheet

Avoterveydenhuollon asiatapahtumamäärät koko Kymsojen alueella ovat olleet edellisvuoteen verraten lähes samansuuruisia mutta yhteydenottojen kohteet ovat muuttuneet. Terveysasemien perustoimintaa koskevat yhteydenotot vähenivät (vuonna 2020/189) mutta hammashoitoloihin (vuonna 2020/39) ja miepä-palveluihin (vuonna 2020/56) kohdistuvat yhteydenotot lisääntyivät. Asiakkaita neuvottiin ja avustettiin muistutusten ja potilasvahinkoilmoitusten laatimisessa sekä kielteisten potilasvahinkopäätösten jatkomenettelyissä.



Yhteydenottojen kärkipään aiheina ovat olleet hoidon toteuttaminen (44 %) ja potilasvahinkoepäilyt (17 %). Kipupotilaan hoitosuhteen päättyessä kuntoutus- ja kipupoliklinikalla siirtyy lääkehoito ja reseptiuisinta avoterveydenhuollon puolelle, jolloin potilas kokee usein reseptiuisinnan vaikeutuvan. Miepä-potilaan somaattisen sairauden hoidon tutkimus- ja lääkitystarve saattaa jäädä mielialälääkityksen varjoon eikä toteudu asianmukaisesti.

Hammashoitoloiden toiminnassa tyytymättömyyttä aiheutui mm. juurenhoidoissa ja hampaanpoistoissa (esim. viereisen hampaan halkeaminen juurta myöten, liian huonokuntoisen hampaan juurihoidon aloittaminen, hampaanpoiston yhteydessä irronneen luunsirun aiheuttama seuraus, väärän hampaan poisto, riittämätön puudutus). Koronaepidemian aiheuttamat äkilliset aikavarauksmuutokset suun terveydenhuollon puolella nostattivat myös tunteita, keskustelun jälkeen ymmärrystä yleensä löytyi.

Miepä-poliklinikka-asiakkaiden yhteydenotoissa toistuivat mm. henkilökemiaongelmat ja hoitosuhteen yleinen toimimattomuus lääkärin ja hoitajan kanssa (esim. terapia- ja lääkemuutostoiveet, ajokorttioikeuden säilyminen, erimielisyydet lääkärinlausunnon sisällöstä, lääkityksen lopettaminen yhtäkkisesti). Myös aikavarauksaikojen peruuttamiset/siirrot sekä epäselvyydet lääkityksissä etenkin lääkemuutosten yhteydessä, jos potilaan lääkitys on ollut pitkään muuttumaton, ovat olleet esillä.

Terveysasemien ajanvarauksen puhelinpalvelun ruuhkat ovat aiheuttaneet asiakasyhteydenottoja, aihe on saanut runsaasti näkyvyyttä myös mediassa. Koronaepidemian alkamisvuoden syksyllä 2020 yhdeksi yhteiseksi palvelunumeroksi valikon kera muutettu ajanvaraus osoittautui riittämättömäksi ja vuonna 2021 Kymsoten hallitus päätti siirtää puhelinpalvelun Kymenlaakson ja Etelä-Karjalan yhteisen Kaiku24-yrityksen hoidettavaksi.

Muut avoterveydenhuollon asiatapahtumat sisältävät yhteydenottoja laidasta laitaan mm. koronarokotustietojen näkyminen ja koronatodistuksen löytyminen Omakannassa, yleistyytymättömyys terveysasemien toimintaan, muistutus- tai kanteluvastauksen viipyminen, rokotusten jälkeiset oirekuvaukset, palliatiivisen osaston henkilökunnan toiminta, edunvalvojana toimivan omaisen tietopyyntöongelmat ym.

Potilasvahingot

Hoidon toteuttamisen syy-seuraussuhteessa ovat potilasvahinkoepäilyt tai -vahingot. Avoterveydenhuollon puolella näitä aiheuttivat esim. hammashoitolassa verenohennuslääkkeen huomioimatta jättäminen hampaanpoiston yhteydessä, röntgenkuvan tulkinnan huolimattomuudet juurenhoidon yhteydessä tai huuhteluhapon roiskuminen potilaan kasvoille, terveysasemalla epäsoptuvan tupakanvieroituslääkkeen määrääminen epilepsiapotilaalle tai antibioottilääkityksen määrääminen ennen virtsanäytetulosta, neuvolassa ehkäisykapselin virheellinen asentaminen sekä muualla annettujen rokotusten aiheuttamat lihashermovauriot. Yleisesti ottaen seurauksia aiheutuu herkästi diagnoosin tai asianmukaisen hoidon saannin viiveistä. Aika ajoin tulee myös omaisten tiedusteluja kotiapupalvelun tai palveluasumisen eli päivittäisen huolenpidon yhteydessä tapahtuneiden vahinkojen korvattavuudesta, mutta niissä ei ole kyse potilasvahinkolain tarkoittamasta terveyden- tai sairaanhoidosta.



Potilaskirjaukset, tiedonsaanti, tietosuojaja

Avoterveydenhuollon potilaat ovat ottaneet varsin herkästi yhteyttä Kanta-palvelussa näkyvistä potilaskirjauksista ja niiden epäkohdista tai harhaanjohtavuudesta. Myös epäily ulkopuolisen kaajoamisesta omaan potilastietoihin on ollut aiheena. Tällöin on annettu rekisteritiedon oikaisupyynnöihin ja lokitietopyyntöihin liittyvää neuvontaa. Potilaiden omaisten tiedonsaantioikeuteen liittyvää neuvontaa on annettu yhteistyössä tietosuojavastaavan kanssa.

