

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan selvitys 2023 pähkinänkuoressa

Yhteydenotot:

Uusia 69 %
Jatkoa aiempaan 31 %

816

Yhteydenottoa
potilasasiavastaavalle

159

Yhteydenottoa
sosiaaliasiavastaavalle

Puhelin 82%
Sähköposti 13%
Tapaaminen 8 %

Sosiaali- ja potilas- asiavastaavan kehittämisideat:

1. Palveluprosessi vaatii sujuvoittamista
2. Muistutusvastineet vaativat yhdenmukaistamista
3. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan resurssi
4. Työntekijän kielitaito ja suomalaisen toimintatavan tunteminen
5. Asiakkaan ja henkilökunnan vuorovaikutusta selkiytettävä
6. Paljon palveluja tarvitsevien asiakaskaiden häiriökysyntään vastattava

Yhteydenotot potilasasiavastaavalle:

1. Ortopedia 22 %
2. Päivystys 13 % / Sisätaudit 13 %
3. Mielenterveys- ja päihdepalvelut 11 %

Yhteydenotot sosiaalivastaavalle:

1. Lastensuojelu 27 %
2. Vammaispalvelut 22%
3. Iäkkäiden palvelut 21 %

Yhteydenottoon johtaneet syyt:

1. Hoidon toteuttaminen
2. Hoitoon pääsy
3. Kohtelu

1. Palvelun toteuttaminen
2. Kohtelu
3. Päätökset/sopimukset

Selvitys 2023

- Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänkuva
- Yhteydenotot sosiaaliasiavastaavaan
- Yhteydenotot potilasasiavastaavaan
- Muistutukset
- Havainnot ja suositukset

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtäväkuva

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävästä säädetään laissa sosiaalivastaavista ja potilasasiavastaavista (739/2023) 8 §:ssä sekä varhaiskasvatuslain (540/2018) 53 §:ssä

1. Neuvoa potilaita ja asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan / potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain soveltamiseen liittyvissä asioissa;
2. Neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta/potilasta tai asiakkaan/potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatuslain 54 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä;
3. Neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen / potilaan oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa;
4. Tiedottaa asiakkaan /potilaan oikeuksista;
5. Koota tietoa asiakkaiden/potilaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä; sekä
6. Toimia 1–5 kohdassa säädettyjen tehtäviensä lisäksi muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Emme siis tee päätöksiä, ota kantaa, ole asiakkaan asianajajia emmekä tulkitse potilasasiakirjoja.
Olemme puolueettomia ja riippumattomia

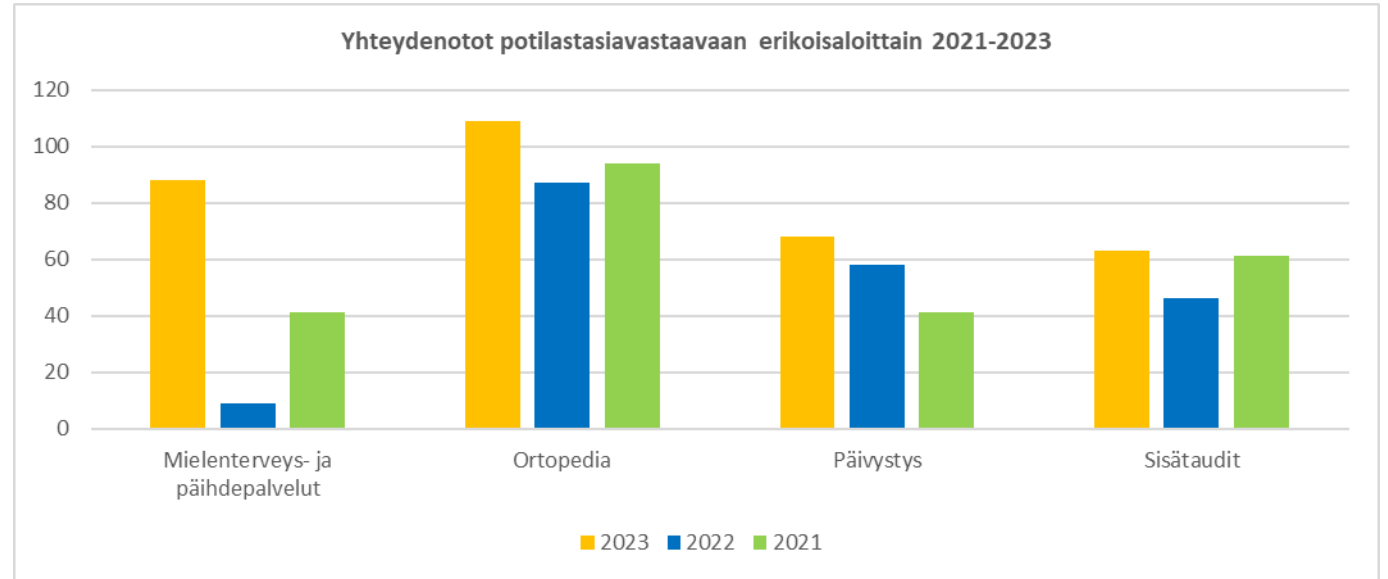
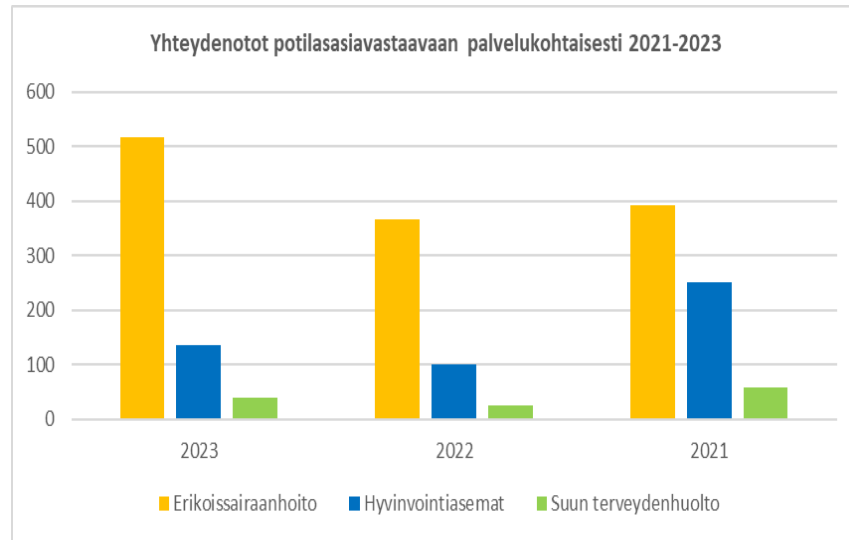
Yhteydenotot sosiaaliasiavastaavaan

Yhteydenotot sosiaaliasiavastaavaan 2021-2023



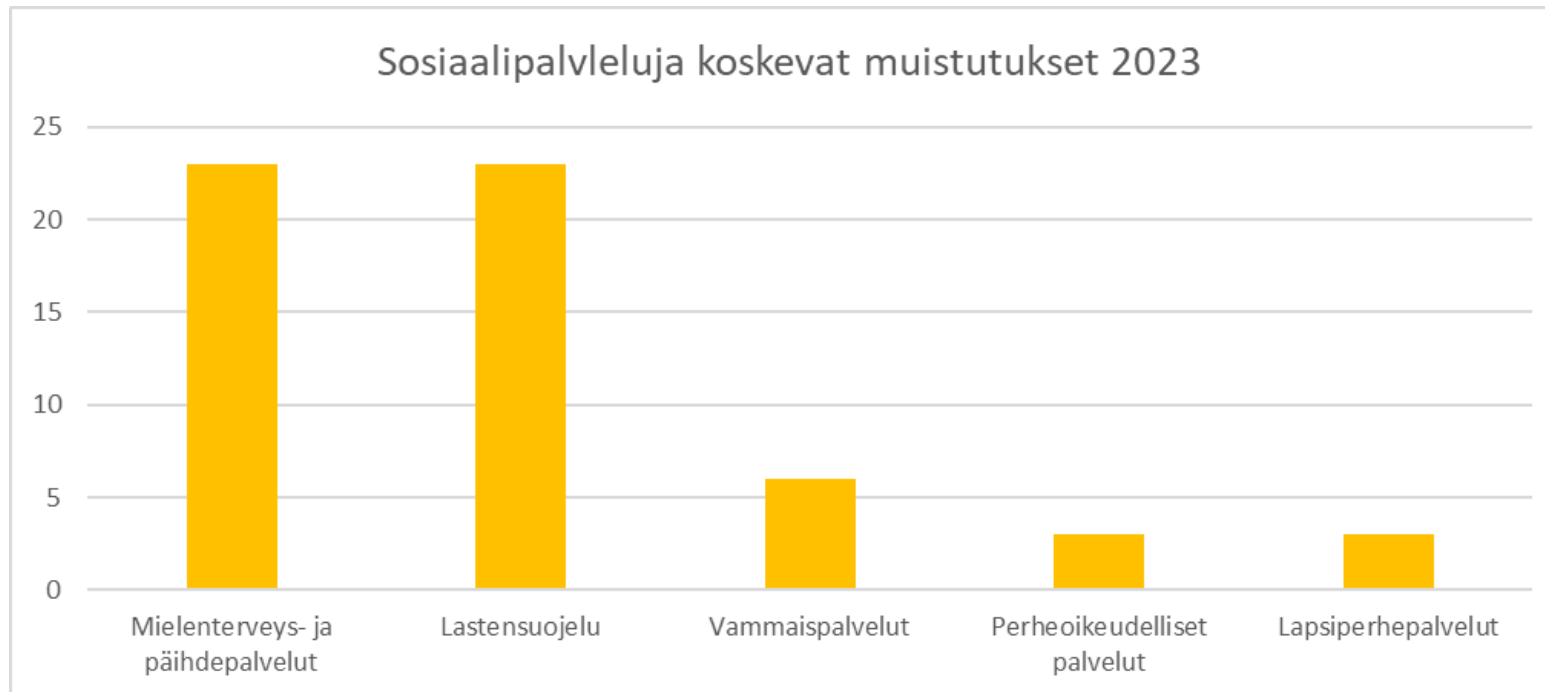
Alue	Yhteydenotot	Lastensuojelu	Vammaispalvelu	Ikääntyneiden palvelut
EKHVA	159	43	36	34
Eloisa	148	56	44	109
Kymen hva	216	62	49	52
P-Karjalan hva	463	92	100	

Yhteydenotot potilasasiavastaavaan



Alue	Yhteydenotot	Erikokoissairaanhoito	Päivystys	Avoterveydenhuolto	MTP
EKHVA	813	516	68	366	88
Eloisa	1425	441	194	248	152
Kymen hva	1120	672		448	
P-Karjalan hva	1425	614	100	209	

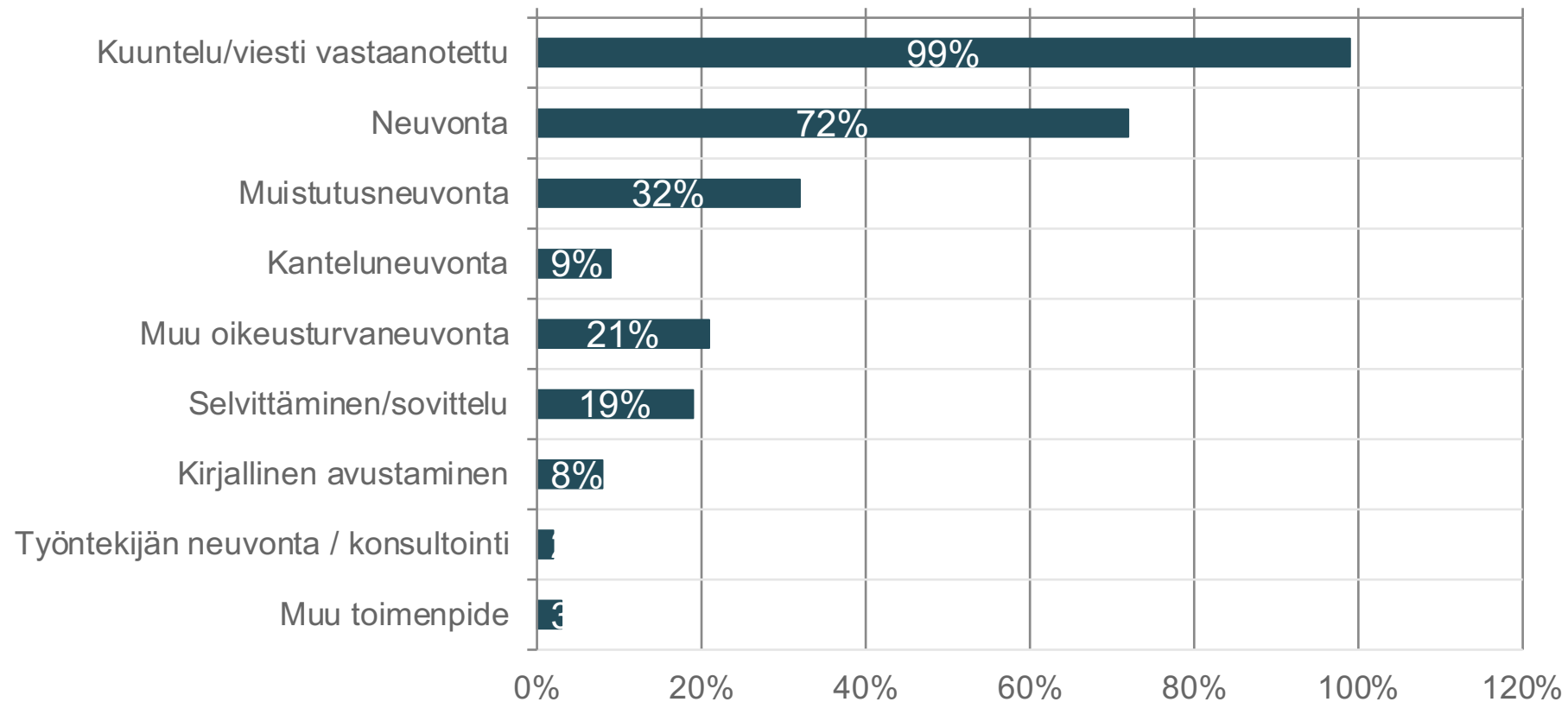
Sosiaalipalveluja koskevat muistutukset 2023



Lastensuojelun yhteydenotot

- Toisen puolesta asiointi
- Häätäntyneiden vanhempien kysymykset
- Huoltoriidat
- Palvelujen piiriin pääseminen
- Tyytymättömyys kohteluun => kokemus, ettei ole tullut kuulluksi

Sosiaaliasiavastaavan toimenpiteet lastensuojelun osalta



Havainnot ja suositukset

Palveluprosessin sujuvuuteen liittyvät ongelmat

Terveydenhuolto

- Terveyden- ja sosiaalihuollon ammattihenkilöt puhuvat asiakkaiden kanssa eri kieltä
- Asiakkaat eivät hahmot prosessejaan eikä omaa asemaansa projektijohtajana
 - Palveluprosessi jää asiakkaille epäselväksi (konkreettiset, mukaan annettavat ohjeet, joista käy ilmi potilaan (epäilty) diagnoosi, hoito-ohjeet sekä tekijät, jotka edesauttavat toipumista sekä asiat, joita potilaan tulisi välttää)
- Tiedonkulku (esim. ortopedian leikkausjonossa)
- Päivystyksen häiriökysyntä => omahoitajajärjestelmä

Sosiaalipalvelut

- Palvelun piiriin pääseminen (esim. lastensuojelu ja omaishoidon tuki)
 - => olla selvät kriteerit, joiden perusteella palvelu voidaan myöntää. Näiden avaaminen asiakkaille lisääisi luottamusta
- Palvelun sisällön ja ”talon tapojen” auki puhuminen esim. palveluasumisessa

Ammattihenkilön ja potilaan/asiakkaan väliset vuorovaikutusongelmat

- Esiintulleet vuorovaikutusongelmat laadultaan erilaisia: tilanteiden vähättelyä, epäystävällistä kohtelua
- Ammattihenkilöiden kuormitus heijastuu asiakkaille/potilaille
- Muistutusten lisäksi olisi hyvä tilastoida myös ne toimenpiteet, jotka ovat seurausta käydyistä keskusteluista, eikä vain kirjallisista muistutuksista

Työntekijän kielitaitoon ja kulttuuriosaamisen puutteeseen liittyvät haasteet

- Työntekijän kielitaitoon liittyvät vuorovaikutusongelmat näkyvät erityisesti avoterveydenhuollossa
 - => kielimuurista johtuvat virheet kirjauksissa aiheuttavat närää
- Kulttuurieroja mm. venäläisessä ja aasialaisessa toimintakulttuurissa
- Kielitestit ja kulttuuriperehdytys osaksi koulutusta esim. tutkintovientiopiskelijoiden kohdalla

Ammattihenkilön ja potilaan/asiakkaan väliset vuorovaikutusongelmat

- Esiintulleet vuorovaikutusongelmat laadultaan erilaisia: vaivojen vähättely, epäystävällinen kohtelu
- Ammattihenkilöiden kuormitus heijaastuu asiakkaile/potilaille
- Muistutusten lisäksi olisi hyvä tilastoida myös ne toimenpiteet, jotka ovat seurausta käydyistä keskusteluista, eikä vain kirjallisista muistutuksista

Paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden häiriökysynnän pienentäminen

- Paljon palveluja tarvitsevien henkilöiden ahdinko näkyy sosiaali- ja potilasasiavastaavalle säännöllisesti => krooniset muistutukset / kantelut
- Sosiaalisten suhteiden vähäisyys ja ”elämän tyhjiys”
- Omahoitajajärjestelmä on hyvä, mutta vaatii kehittämistä

Muistutusvastineet

- Sosiaalipalvelujen muistutusvastineet korkeatasoisia ja asiakaslähtöisiä
- Terveystieteiden puolella taso vaihtelee suuresti
 - Kysymyksiin tulisi vastata!

Valviran sivuilla ohjeet hyvän muistutuksen laatimiseen – joillakin hyvinvointialueilla käytössä määrämuotoinen muistutusvastine

Palveluprosessin vaikuttavuuden näkökulmasta on tärkeätä myös jatkossa tilastoida ne toimenpiteet, joihin muistutukset ovat johtaneet

Olen pahoillani, että hoito ei ole sujunut odotusten mukaisesti.

Selvitys potilaan hoidon vaiheista sekä menettelytavoista

Lääkkeen valikoima hoitoon varten oli päätetty terveystieteiden ja erikoislääkäreiden suosituksen mukaisesti. Samoin hoitolinjat oli muutettu potilasnäkökulman ja turvallisuuden huomioidessa. Erikoistilanteissa, esimerkiksi, tajunnan varmistamisessa/potilaan heräämisessä on käytössä kova ääni, joka voisi pelätä ihmisen jotka ei ole tietoinen ensiapu alalla.

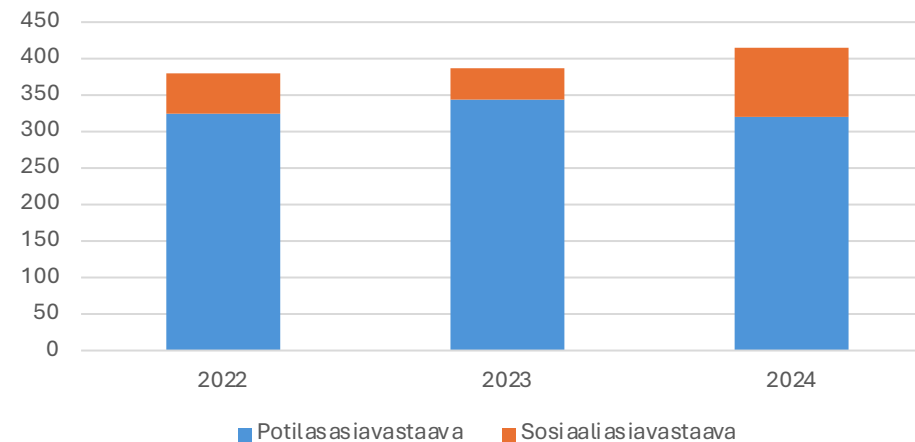
Vastaukset potilaan / omaisen kysymyksiin

Valitettavasti en osannut kommentoida missä olin laiminlöytänyt hoitotehtävänsä kun olin hoitanut potilaan Terveystieteen ja erikoislääkäreiden suosituksen mukaisesti.

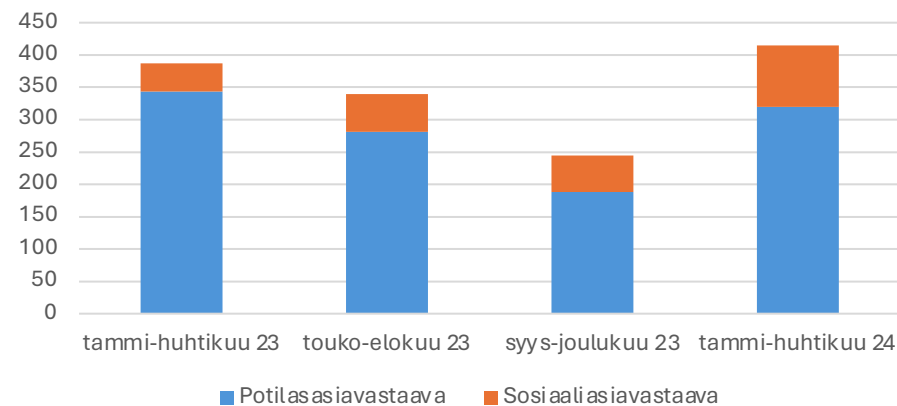
Sosiaaliasiavastaavan yhteydenotot tammi-huhtikuu 2024

- Yhteensä 415 yhteydenottoa, joista
 - 95 sosiaaliasiavastaavalle
 - Yleisimmin yhteydenotto liittyivät iäkkäiden palveluihin (47), lastensuojeluun 18, lapsiperheiden palveluihin (10) ja työikäisten palveluihin (10)
 - Yhteydenottajien tyytymättömyys liittyi palvelun toteuttamiseen (52 %), päätöksiin (49 %) ja kohteluun (49 %)
 - Tiedonkulku vaatii terävöittämistä sekä sosiaali- että terveydenhuollon palveluissa. Lisäksi prosesseja selkiytettävä asiakkaalle helpommin ymmärrettäviksi.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteydenotot tammi-huhtikuu 2022-24



Yhteydenotot sosiaali- ja potilasasiavastaavaan kolmannesvuosittain 2023-2024



**Kiitos
mielenkiinnosta!**