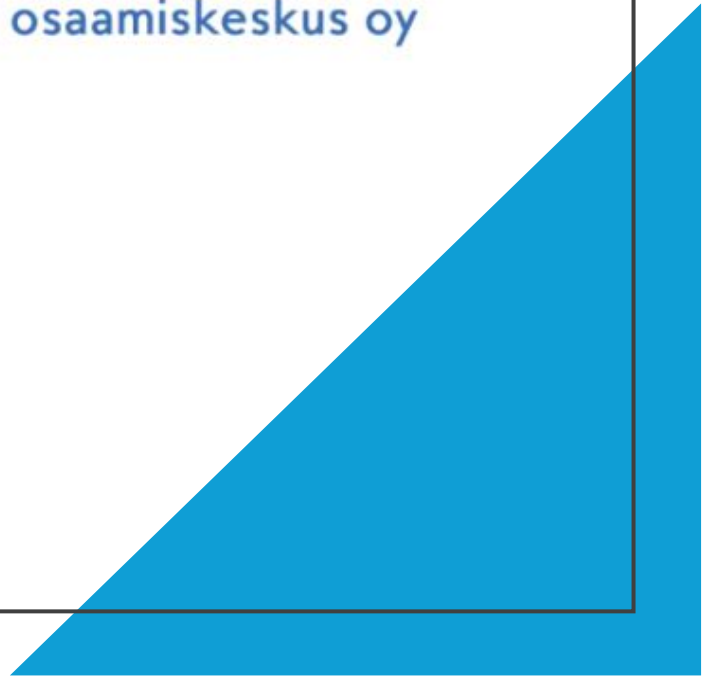


Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan selvitys 2024



SOCOM
Kaakkois-Suomen
sosiaalialan osaamiskeskus oy



Alustus 1/2

- Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista velvoittaa seuraamaan asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä sekä laatimaan siitä vuosittain selvityksen.
- Lain mukaan selvitys osoitetaan aluehallitukselle sekä Aville. Toivomme kuitenkin, että myös asiakkaat, sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset sekä johto hyödyntäisivät selvitystämme.
- Etelä-Karjalan hyvinvointialueen (Ekhva) alueella tehdään hyvää työtä. Käsillä olevaa selvitystä tarkasteltaessa on hyvä suhteuttaa potilas- ja sosiaaliasiavastavalle tulleet yhteydenotot kokonaiskäyttäjämääriin.

Alustus 2/2

- Potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan otetaan yhteyttä silloin, kun asiakkaan/potilaan kokemuksen mukaan asiat eivät ole menneet oikein. Keskeinen tehtävämme on sekä potilaan, sosiaalihuollon asiakkaan että varhaiskasvatuksen asiakkaan oikeuksien ja oikeusturvan toteutumisen edistäminen.
- Eri henkilöiden tapa kirjata yhteydenottoja vuosittaiseen tilastointiin on saattanut poiketa toisistaan. Lisäksi erityisesti osa paljon palveluja tarvitsevien yhteydenottoja ei ole kirjattu siinä tapauksessa, että asiassa ei ole tullut ilmi mitään uutta. Mikäli aivan kaikki yhteydenotot olisi kirjattu, olisivat luvut suurempia.
- Kiitämme kaikkia asiakkaita ja yhteistyökumppaneita vuodesta 2024! Hienoa, että myös henkilöstö on ollut meihin aktiivisesti yhteydessä.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan yhteydenottojen kärjet 2024

Yhteydenotot PAV/SAV

Uusia 75 / 64 %

Jatkoa aiempaan 25 / 33 %

762

Yhteydenottotapausta
potilasasiavastaavalle

209

Yhteydenottotapausta
sosiaaliasiavastaavalle

Puhelin 84 %
Sähköposti 14 %
Tapaaminen 9 %

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan havainnot:

1. Potilaiden hyvään kohteluun ja kohtaamiseen kiinnitettävä huomiota
2. Muistutusvastineiden laatuun kiinnitettävä huomiota erityisesti terveydenhuollossa
3. Asiakkaille annettava riittävä tieto heidän hoidostaan
4. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan roolia selkiytettävä

Yhteydenotot potilasasiavastaavalle:

1. Erikoissairaanhoido 61,3 %
 - päivystys 19,1 %
 - ortopedia 14,6 %
 - mtp-palvelut 14,4 %
2. Hyvinvointiasemat 20 %

Yhteydenotot sosiaaliasiavastaavalle:

1. Iäkkäiden palvelut 43,8 %
2. Lasten sosiaalipalvelut 20 %
3. Työikäisten palvelut 15,6 %

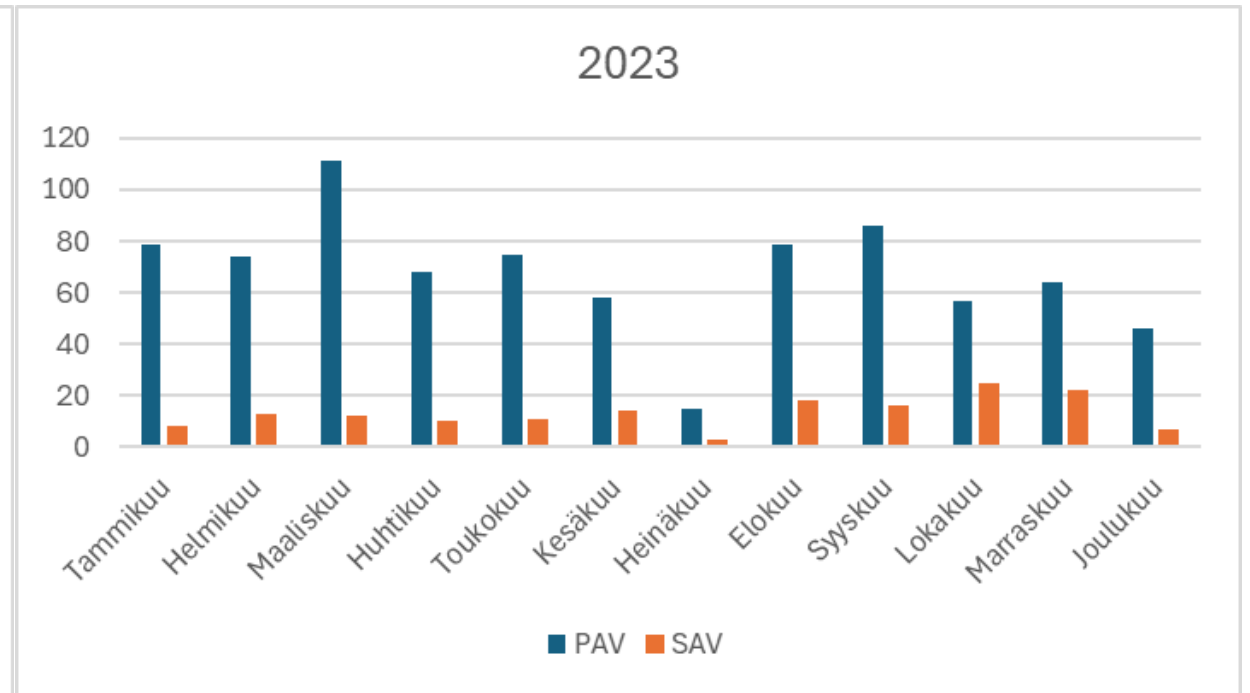
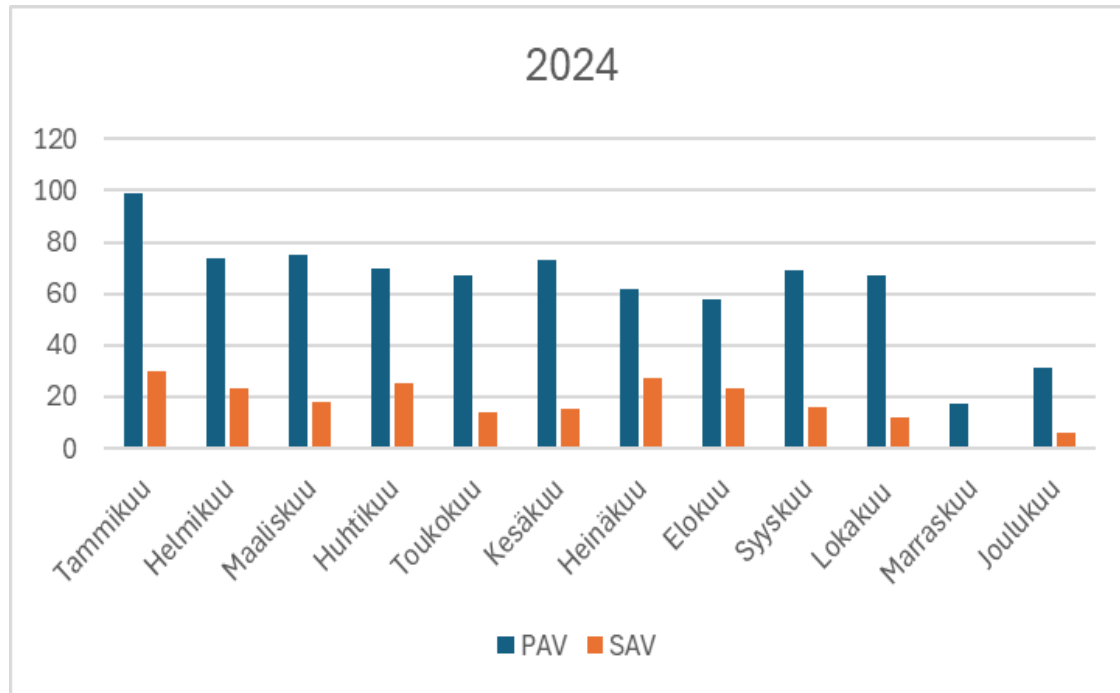
Yhteydenottoon johtaneet syyt:

1. Hoidon toteuttaminen
2. Potilasvahinkoepäily
3. Hoitoonpääsy/jonotus
4. Kohtelu

1. Palvelun toteuttaminen
2. Kohtelu
3. Päätökset/sopimukset
4. Selvitys toimenpidevaihtoehdoista

Yhteydenotot potilas- ja sosiaaliasiavastaavalle 2024 ja 2023

	2024	2023
PAV	762	813
SAV	209	159
	971	972



Potilasasiavastaava **PAV**
 Sosiaaliasiavastaava **SAV**

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavatoiminta

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät

Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 8 §

- Neuvoa asiakkaita ja potilaita potilaslain ja sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa;
- Neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilaslaissa tai sosiaalihuollon asiakaslaissa tarkoitetun muistutuksen tekemisessä;
- Neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu asiakkaan tai potilaan sosiaali- ja terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa;
- Tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista;
- Koota tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä;
- Toimia muutenkin asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava ei tee

- Päätöksiä
- Myönnä etuuksia
- Ota kantaa päätöksiin eikä lääketieteellisiin hoitopäätöksiin, ei puutu hoidonkulkuun
- Tulkitse potilasasiakirjojen sisältöä
- Ota kantaa onko tapahtunut potilasvahinko
- Ole todistaja, juristi, oikeusavustaja tai sihteeri

Toiminnan vastuuhenkilön tehtävät

Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 8 §

- Ohjata ja koordinoida potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toimintaa
- Kehittää osaltaan potilas- ja sosiaaliasiavastaavien osaamista ja toimintaa
- Seurata potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja koota siitä yhdessä potilas- ja sosiaaliasiavastaavien kanssa vuosittain selvitys aluehallitukselle
- Tehdä yhteistyötä eri sosiaali- ja terveydenhuollon ja varhaiskasvatuksen viranomaisten ja palvelun tuottajien kanssa asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavatoiminta vuonna 2024

Kaksi potilas- ja sosiaaliasiavastaavaa, resurssi yhteensä 1,6 htv

Toimintakenttä yksityiset ja julkiset sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköt sekä varhaiskasvatus

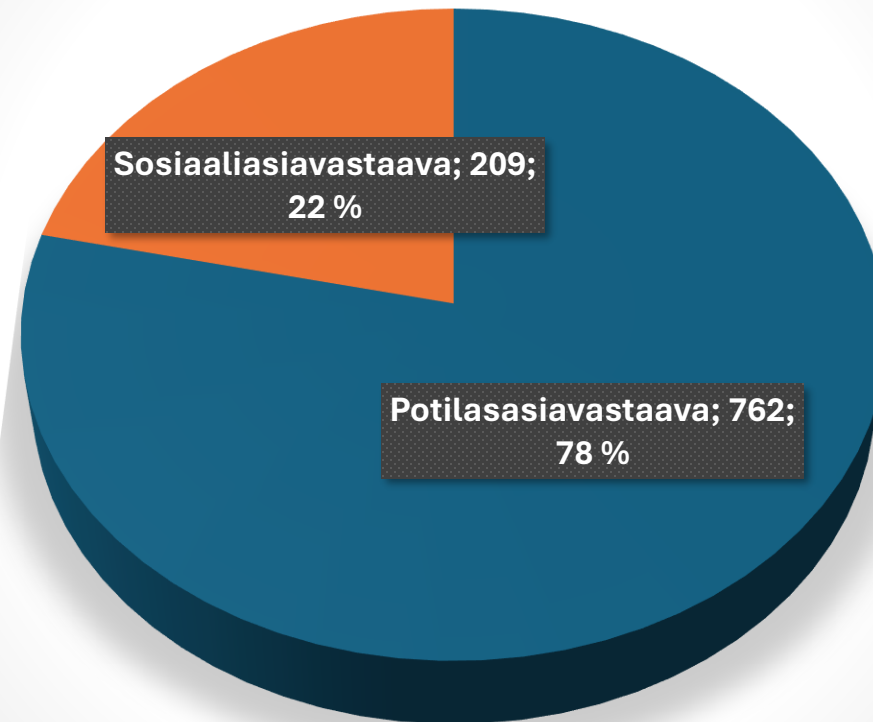
Puhelinaika ma-to 9-15

Jalkautumiset: 12 järjestövierailua, omaishoitajien järjestämä torikiertue 9 torilla, sekä oppitunnit 2 x LAB, 1 x Sampo

Säännölliset tapaamiset toimialajohtajien, hyvinvointialuejohtajan sekä eri toimialojen kanssa

Yhteydenottojen kokonaismäärä

Yhteydenotot potilas- ja sosiaaliasiavastaavalle 2024



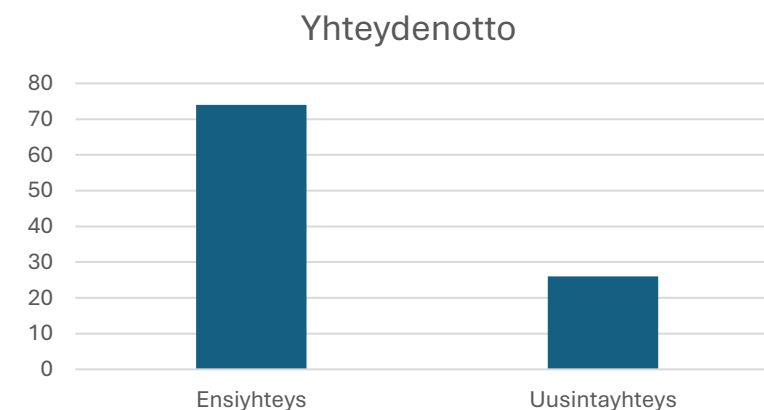
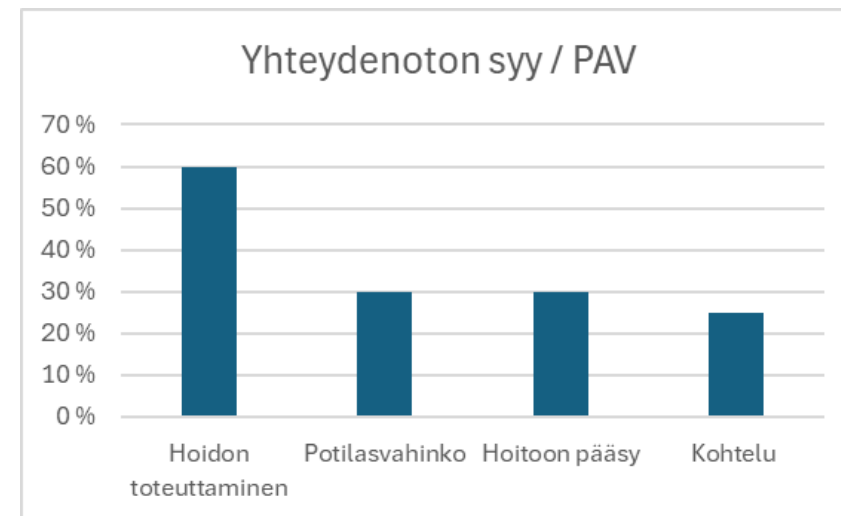
Yhteydenotot potilasasiavastaavalle

Yhteydenotot potilasasiavastaavalle

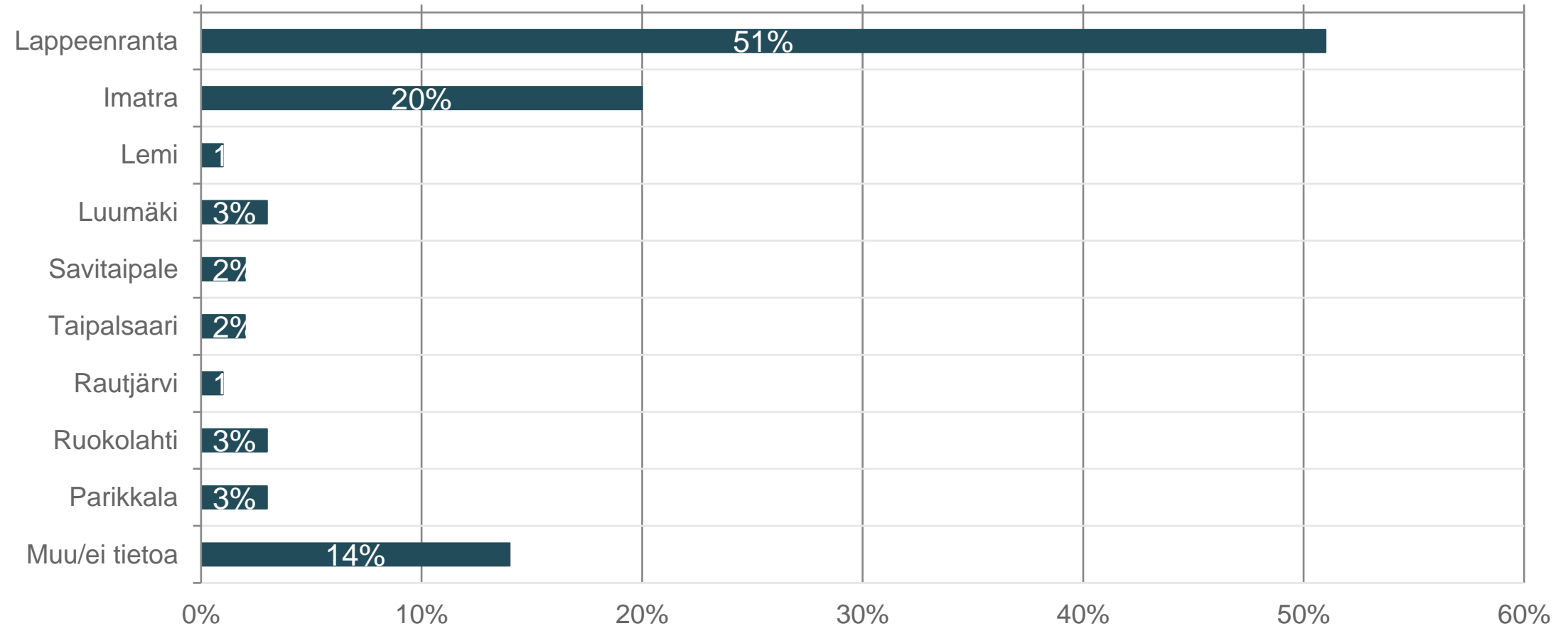
- EKKS (n=490) 61 %
 - Päivystys 19 %
 - Ortopedia 15 %
 - Mielenterveys- ja päihdepalvelut 14 %
 - Kirurgia 10 %

- Hyvinvointiasemat (n=160) 20 %

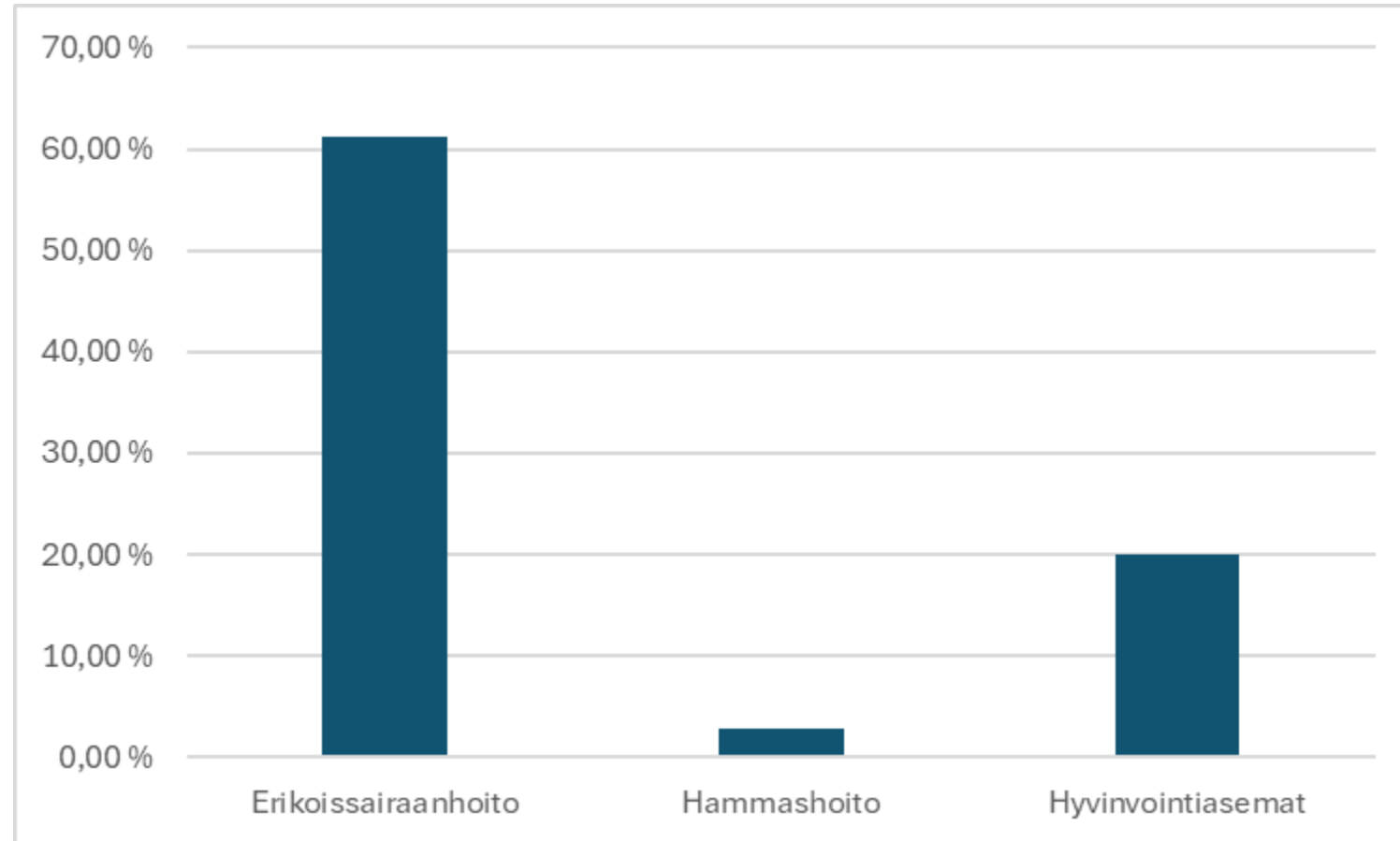
- Hyvinvointialueen ulkopuoliset (n=83) 10 %
 - Potilasvahingot
 - Maksuasiat yms.



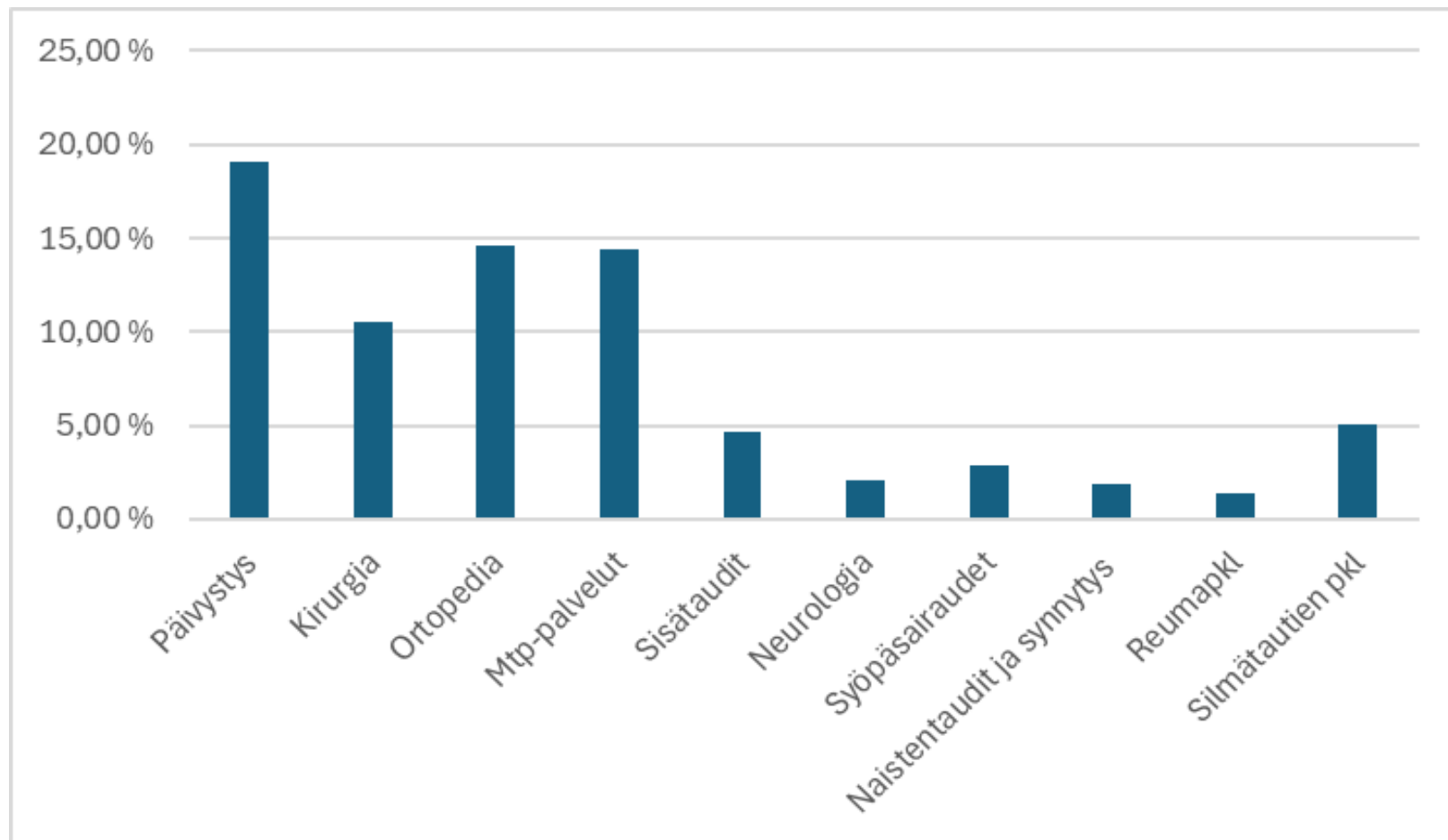
Yhteydenotot kunnittain/potilasasiavastaava



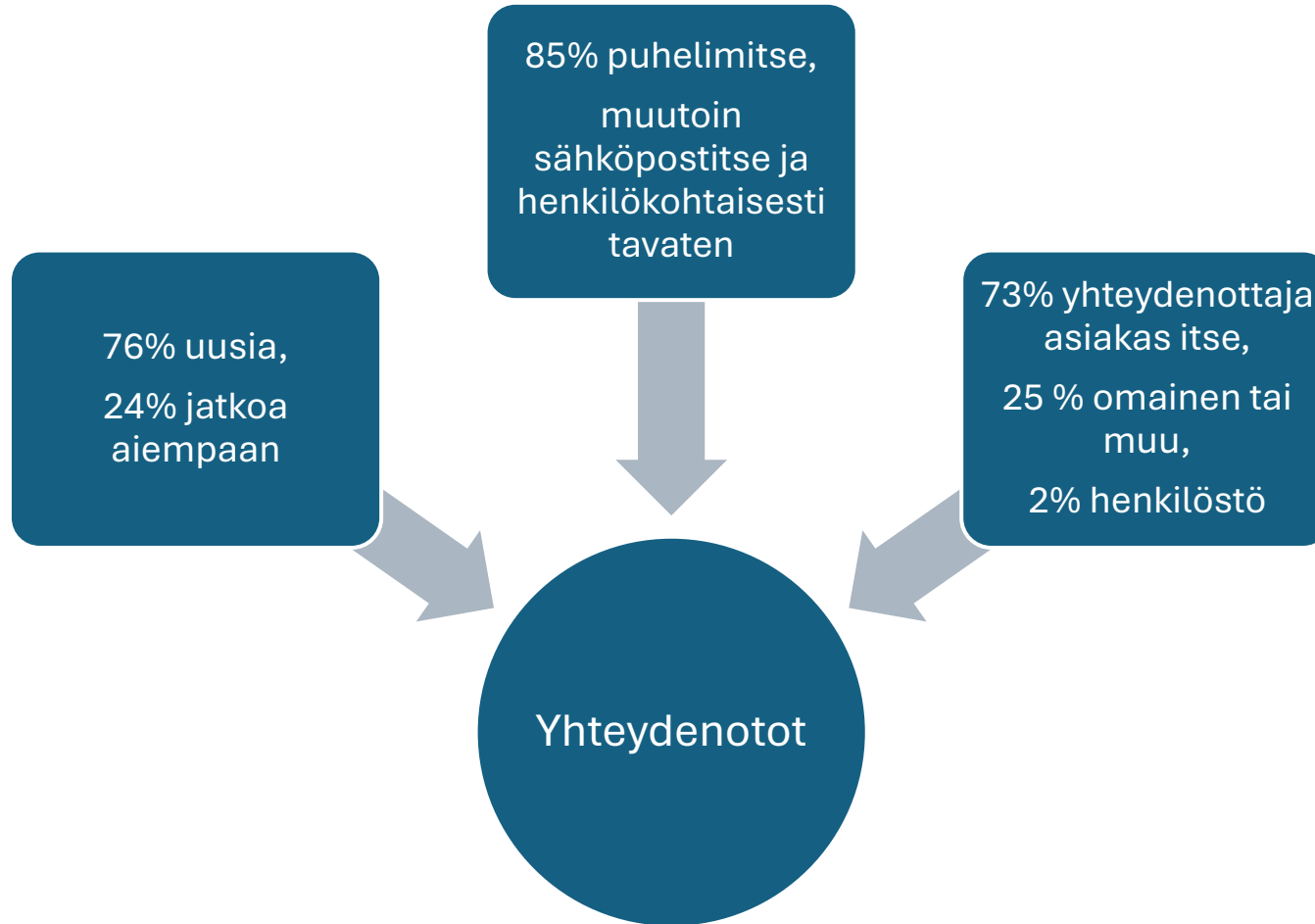
Terveydenhuollon yhteydenotot (n=673) (EKHVA)



Merkittävimmät yhteydenotot erikoisaloiittain (n=371) (EKHVA)



Yhteydenotot erikoissairaanhoido

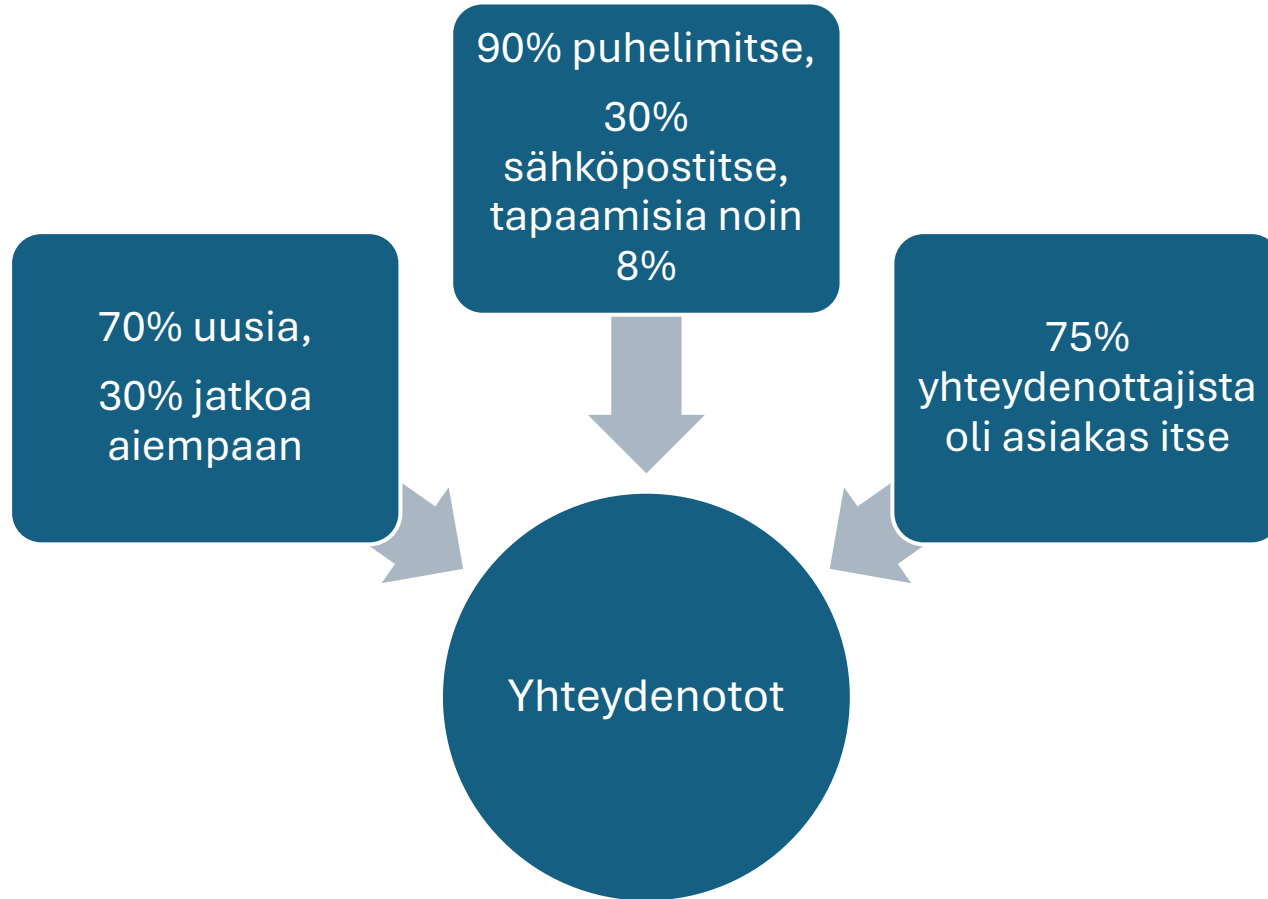


- Yhteydenottajista 36 % halusi saada lisätietoja potilasvahinkojen ilmoittamisesta
- 26 % oli tyytymätön saamaansa kohteluun
- 60 % oli tyytymätön hoidon toteuttamiseen
- 31 % yhteydenotoista liittyi hoitoon pääsyyn

Ilmiöt / erikoissairaanhoido

- Yhteyttä ottaneiden potilaiden kokemuksen mukaan hoidon saamisen kynnyksessä korkea => seurauksena potilasvahinko(epäilyjä)
- Yhteydenotoissa noussut esiin, että potilaiden kokemuksen mukaan he eivät saa riittävästi tietoa omasta terveydentilastaan ja vaihtoehtoista. Myös jatkotoimenpiteet saattavat jäädä epäselviksi
 - Potilaan kokemus vaivojen vähättelystä
 - Potilaat eivät saa riittävästi tietoa liittyen omaan hoitoonsa ja hoitoprosessiin
- Paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden kokemus siitä, että he eivät saa apua
- Monilla huoli siitä, miten selviävät terveydenhuoltomaksuista
 - Yhteydenotoissa korostuu vastakkain asettelu, vaikka asetelman tulisi olla ”samaa päätyyn pelaaminen”

Yhteydenotot hyvinvointiasemat

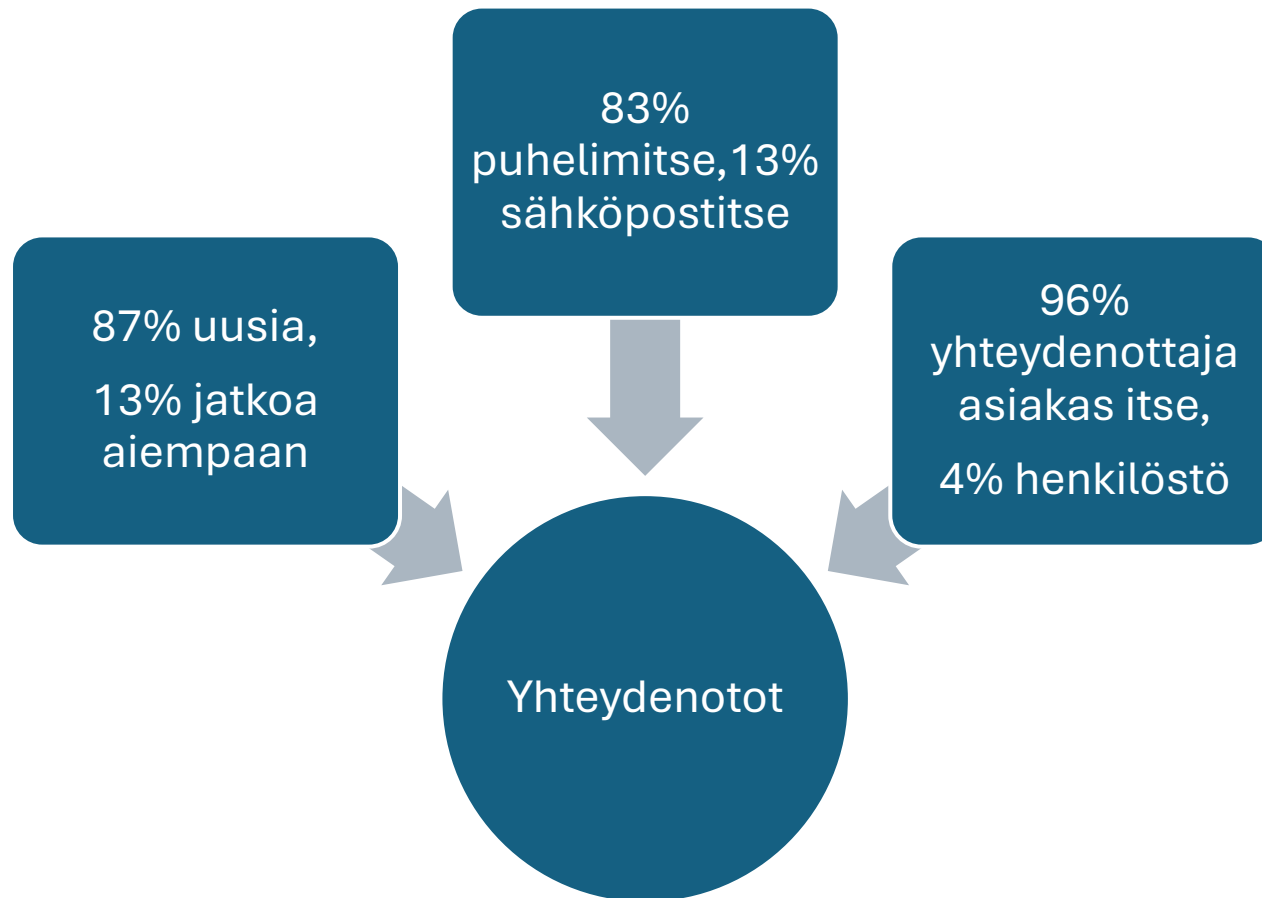


- 33 % oli tyytymätön saamaansa kohteluun
- 60 % yhteydenotoista liittyi hoidon toteuttamiseen
- 31 % liittyi hoitoon pääsyyn

Ilmiöt / perusterveydenhuolto

- Hoitoon pääsy
 - 14 vuorokauden hoitotakuu ei aina ole toteutunut perusterveydenhuollossa
 - Paljon palveluja tarvitsevat sekä etnisen vähemmistön edustajat ovat ilmaisseet tyytymättömyyttään siihen, etteivät ole saaneet lääkäriaikaa
- Lääkkeenmääräämisasiat (lääkereseptejä ei uusittu, eikä hoito-ohjeita annettu)
- Kohtelu ja hoidon toteuttaminen vuodeosastoilla
- Ajokorttiasiat (henkilö menettänyt ajo-oikeuden toimintakyvyn tai alkoholin vuoksi)
- Epäonnistunut vuorovaikutus – kohtelu
- Tyytymättömyys kirjauksiin
 - Asiavirheitä, väärinymmärryksiä sekä esimerkiksi esitietoihin kirjattu vanha (oireeton) masennusdiagnoosi, joka nostetaan esiin varattaessa aikaa myös somaattiseen vaivaan

Yhteydenotot suun terveydenhuolto



- 35 % yhteydenottajista halusi lisätietoa potilasvahinkojen ilmoittamisesta
- 43 %:a yhteydenottajista neuvottiin muistutuksen tekemisessä
- 17 % oli tyytymätön saamaansa kohteluun
- 52 % yhteydenotoista liittyi hoidon toteuttamiseen
- 22 % liittyi asiakasmaksuihin

Ilmiöt / suun terveydenhuolto

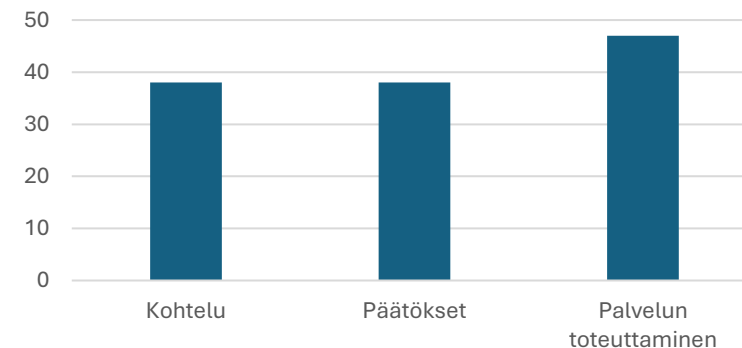
- Yhteydenottojen mukaan asiakasmaksut aiheuttavat paljon kysymyksiä ja epäselvyyksiä laskutukseen liittyen. Asiakkaissa aiheuttaa tyytymättömyyttä myös eri hammaslääkärien toisistaan poikkeavat laskutuskäytännöt (esim. toiset laskuttavat erikseen ylä- ja alaleuan puuduttamisesta, toiset eivät)
- Asiakkaan tiedonsaamisen merkitys korostuu myös hammashoidossa. Tulleiden yhteydenottojen perusteella asiakkaat mm. ovat epäilleet, onko heiltä poistettu oikea hammas

Yhteydenotot sosiaaliasiavastaavalle

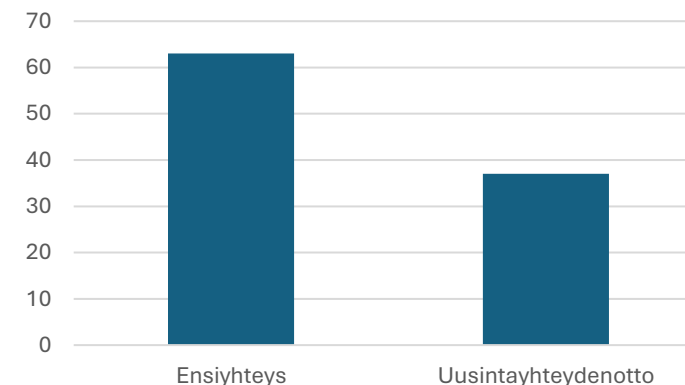
Yhteydenotot sosiaaliasiavastaavalle

- Iäkkäiden palvelut (n=98) 44 %
 - Palveluasuminen
 - Kotihoito
- Lasten sosiaalipalvelut (n=53) 20 %
- Työikäisten palvelut (n=35) 15 %
- Vammaispalvelut (n=31) 14 %
- Varhaiskasvatus 1 % (2 yhteydenottoa)

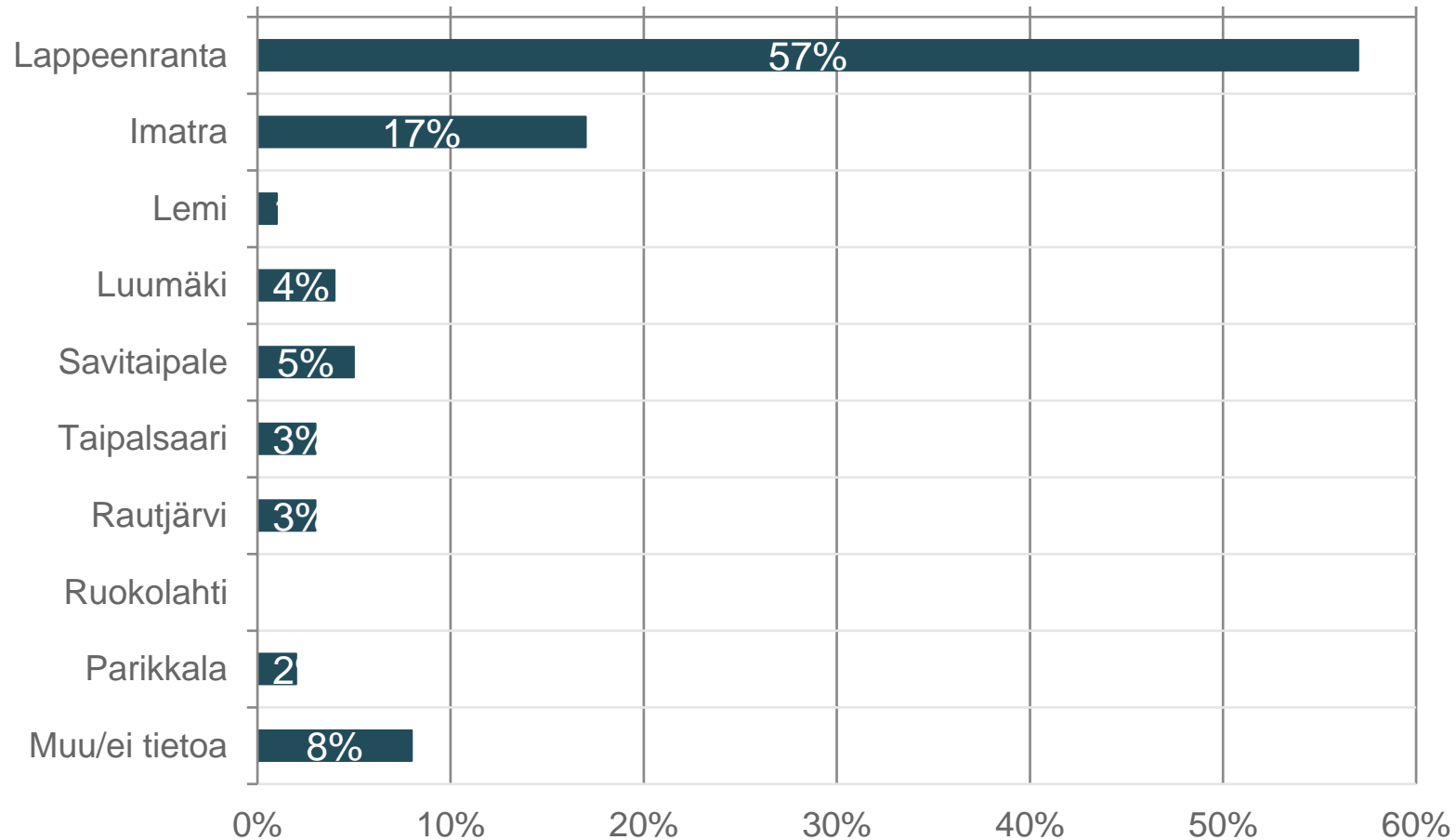
Yhteydenoton syy



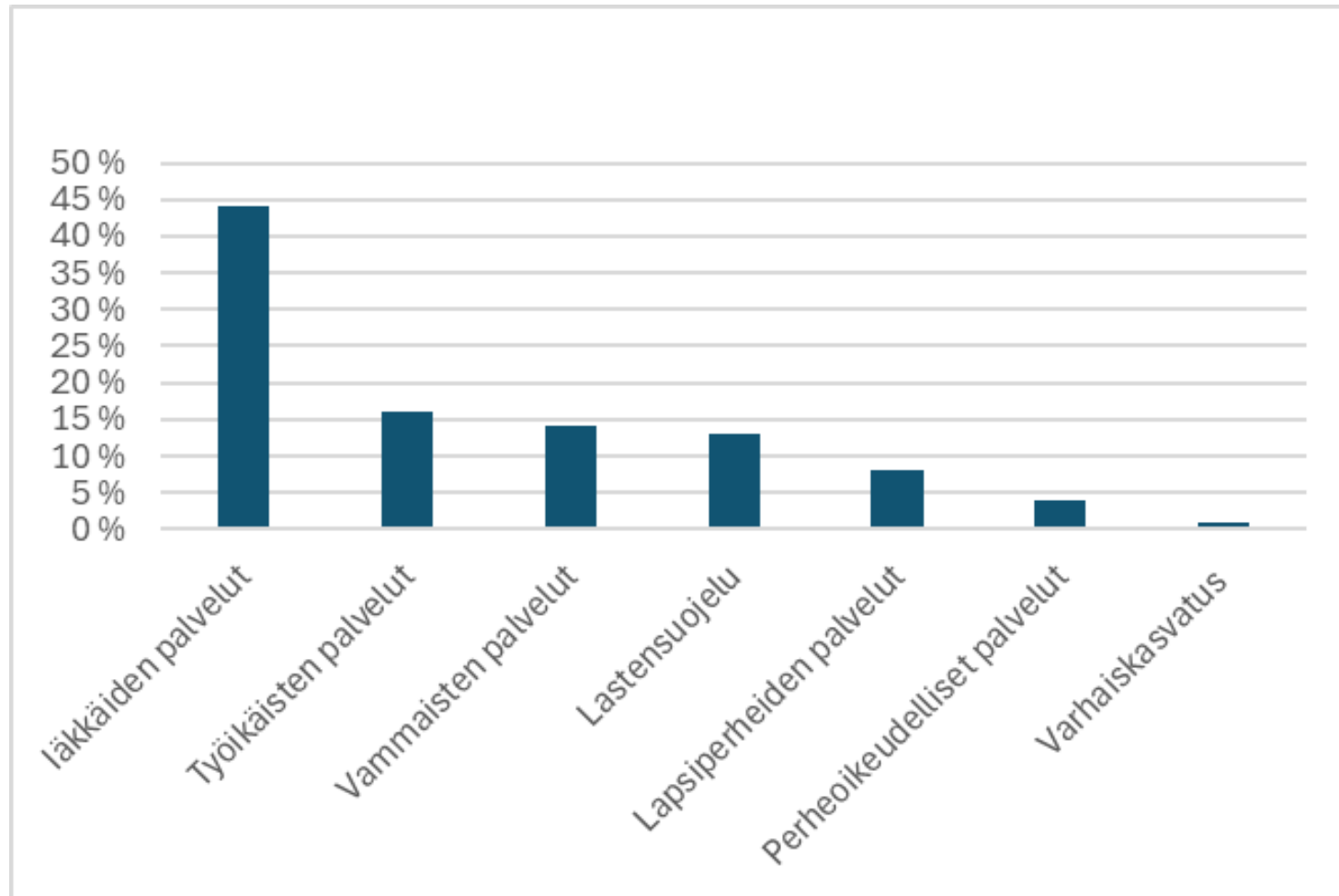
Yhteydenotto



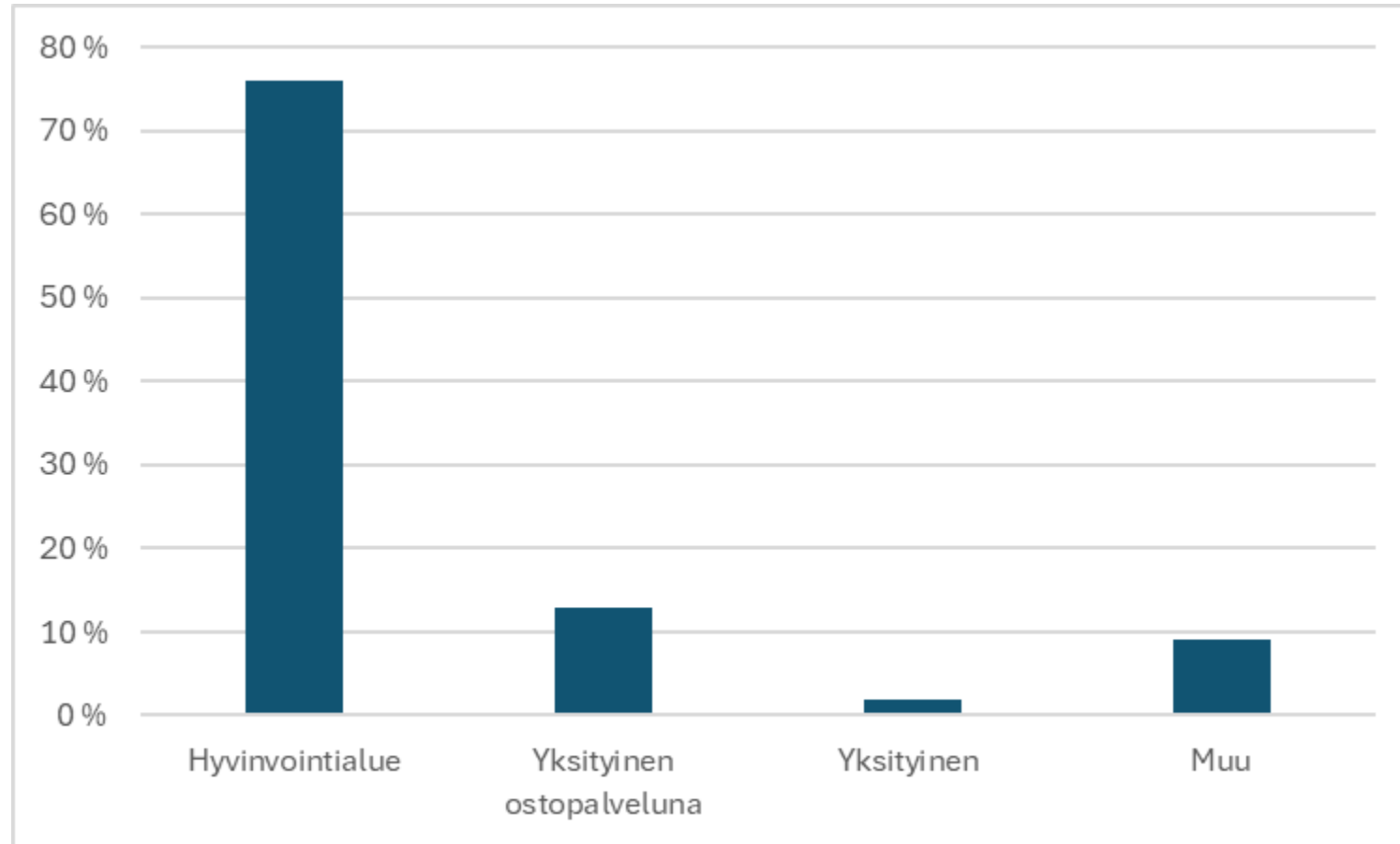
Yhteydenotot sosiaaliasiavastaavalle kunnittain



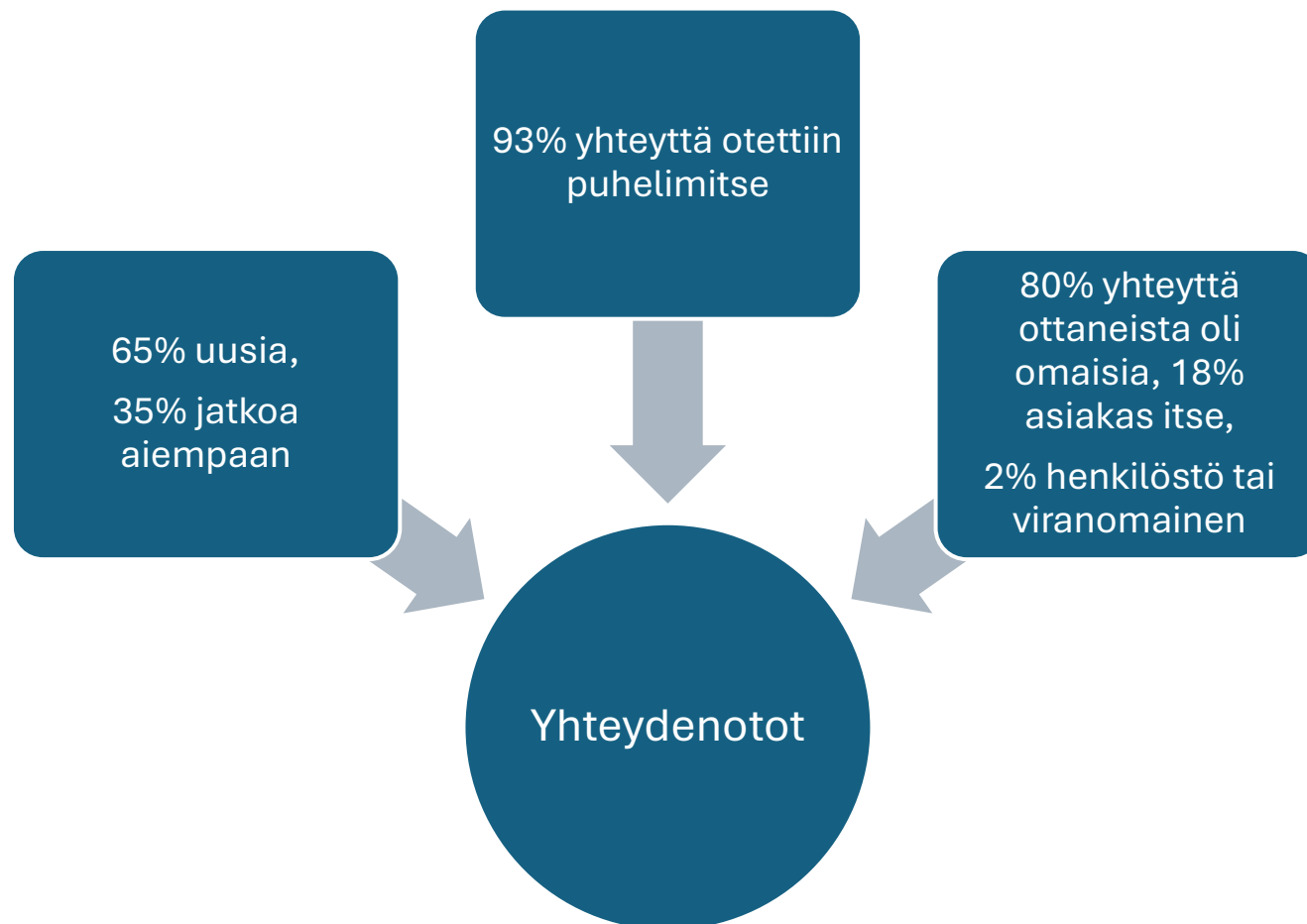
Yhteydenotot sosiaalihuollon palveluista (n=219)



Yhteydenotot palveluntuottajan mukaan sosiaalihuollossa (n=224)



Yhteydenotot iäkkäiden palveluihin

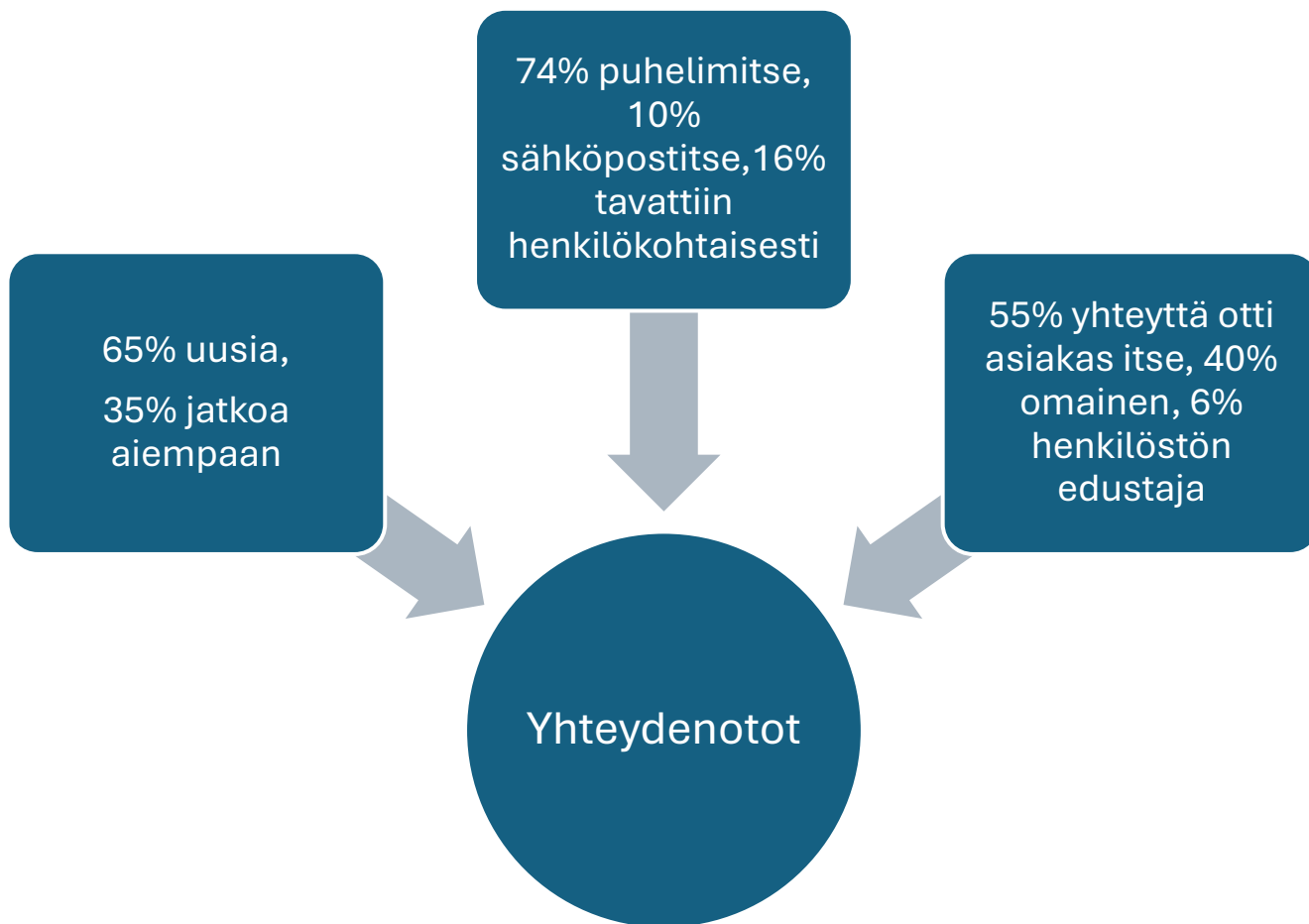


- 67%:ssa tapauksista yhteydenotot koskivat hyvinvointialueen tuottamia palveluja, 25 %:ssa ostopalveluja ja 5%:ssa tapauksista yksityisesti hankittuja palveluja
- 36 % yhteydenotoista liittyi palveluasumiseen
- Yli kolmannes yhteydenotoista liittyi palvelun toteuttamiseen
- Joka kolmas yhteydenotto koski kohtelua ja joka neljäs tehtyjä päätöksiä

lääkäiden palvelut / esiin nousseet ilmiöt

- Itsemääräämisoikeuteen liittyvät kysymykset
- Omaisten huolipuhelut: iäkkään läheisen pärjäämättömyys kotona – palvelun piiriin pääseminen
- Tyytymättömyys siihen, ettei omaiset ole tulleet kuulluksi esimerkiksi hoitopäätöksiä tehtäessä
- Voinnin romahtaminen ympärivuorokautiseen palveluasumiseen joutumisen jälkeen => hoitovirhe-epäilyt
- Kohtelu ja kohtaaminen kotihoidossa ja palveluasumisessa

Yhteydenotot vammaispalveluihin



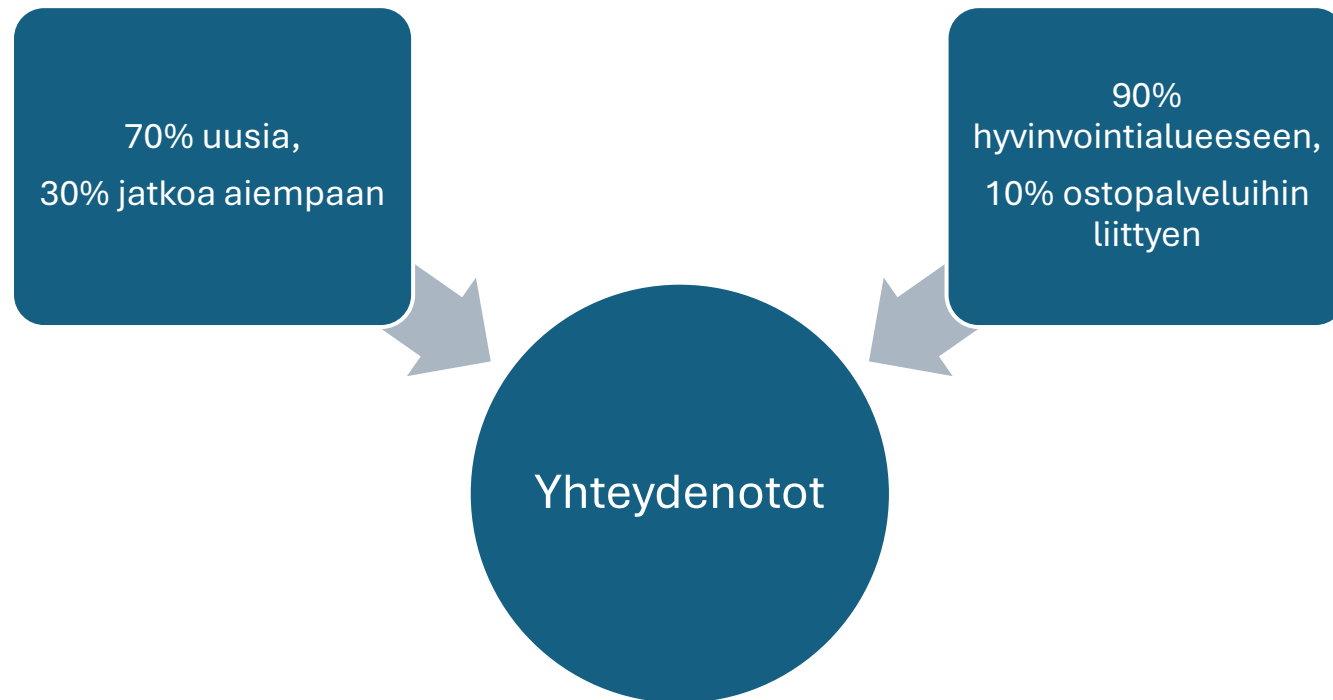
- 80 %:ssa tapauksista yhteydenotot koskivat hyvinvointialueen tuottamia palveluja ja 20 %:ssa ostopalveluja
- 20 % yhteydenotoista liittyi sosiaalityöhön
- 20% liittyi palveluasumiseen
- 52% yhteydenotoista liittyi päätöksiin
- 36% liittyi palvelun toteuttamiseen
- Joka neljäs yhteydenotto koski kohtelua

Vammaispalvelut / esiin nousseet ilmiöt

- Kohtelu ja kohtaaminen
- Lain tulkitsemiseen liittyvät kysymykset
- Henkilökohtaiseen avustamiseen liittyvät kysymykset
- Palveluprosessin hitauteen liittyvät kysymykset
- Itsemääräämisoikeuteen liittyvät kysymykset erityisesti ympärivuorokautisessa palveluasumisessa (esim. suihkussa käynti)
- Taksimatkoihin liittyvät kysymykset (yksityistaksioikeus)

Yhteydenotot lasten sosiaalipalveluihin

(lastensuojelu, lapsiperhepalvelut ja omaishoidon tuki)



- 80% yhteydenotoista koski sosiaalityötä
- 30% yhteydenotoista liittyi omaishoidon tukeen
- 50 % koski palvelun toteuttamista
- Joka toisessa yhteydenotossa nousi esiin kohtelu

Lasten sosiaalipalvelut / esiin nousseet ilmiöt

(lastensuojelu, lapsiperhepalvelut ja omaishoidon tuki)

Saapuneiden yhteydenottojen mukaan:

- Lapsiperheissä ihmetystä on aiheuttanut omaishoidon tuen loppuminen tilanteessa, jossa lapsen tilanne on muuttunut hankalammaksi
- Huoltoriidat näkyvät yhteydenotoissa edelleen
- Yhteydenotoissa noussut esiin asiakkaiden kokemus siitä, etteivät ole tulleet kuulluksi lasten sosiaalipalveluissa

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan
keskeisimmät havainnot
vuodelta 2024

Keskeiset havainnot vuodelta 2024

1/4

- Yhteydenottojen vuosittainen kokonaismäärä (971) pysynyt hyvin samankaltaisena kuin vuonna 2023 (972)
- Täysin uusia yhteydenottoja:
 - 64 % sosiaalihuolto
 - 75 % terveydenhuolto
- Yhteydenotot joissa jatkoa aiempaan käsiteltyyn asiaan:
 - 33 % sosiaalihuolto
 - 25 % terveydenhuolto

Keskeiset havainnot vuodelta 2024

2/4

- Edellisiin vuosiin verrattuna havainnot ovat pysyneet pitkälti samanlaisina
- Yhteydenotoissa korostuu:
 - tyytymättömyys asiakkaan/potilaan saamaan kohteluun ja kohtaamiseen
 - tiedonsaantiin/tiedonkulkuun liittyvät haasteet
 - hoidon toteutukseen ja hoitoon pääsyyn liittyvät asiat
 - potilasvahinkoepäilyt

Keskeiset havainnot vuodelta 2024

3/4

- Yhteydenotot liittyen päivystykseen hieman lisääntyneet. Näissä yhteydenotoissa korostunut potilaan huono kokemus saamastaan kohtelusta ja oireidensa vähättelystä. Lisäksi esiintynyt väärinymmärryksiä ja epätietoisuutta hoidon jatkumosta, koettu ettei tietoa ole annettu hoitavan tahon osalta riittävästi.
- Iäkkäiden palveluissa yhteydenotot lisääntyneet erityisesti palveluasumisen ja ympärivuorokautisen palveluasumisen (44,8 %), kotihoidon ja kotipalvelujen (25,1%) osalta. Työikäisten palveluissa erityisesti sosiaalityöhön (57,1%) liittyvät yhteydenotot korostuneet. Vammaispalveluissa yhteydenottoja vuonna 2024 vain 14 %.

Keskeiset havainnot vuodelta 2024 4/4

- Yhteydenottojen perusteella asiakkailla, potilailla, omaisilla kokemusta siitä, etteivät tule riittävän kuulluksi ja ymmärretyksi sosiaali- ja terveyspalveluissa. Kokemuksia myös hoitavalta taholta saamastaan epäasiallisesta käytöksestä.
- Tiedonsaannissa omasta terveydentilastaan, hoitoprosessista ja jatkotoimenpiteistä usein epäselvyyttä. Tietoa ei koeta saatavan riittävästi hoitavalta taholta tai se ei ole riittävän selkeää. Yhteyttä ottaneilla potilailla herkästi kokemusta siitä, että oireita vähätellään.
- (Epäselvät) potilaskirjaukset aiheuttavat potilaille turhautumista, väärinymmärryksiä ja mielihapaa -> tämän osalta saatu yhteydenottoja, joissa potilas toivoo tietojensa korjausta.
- Paljon palveluja tarvitsevat kokevat yhteydenottojen perusteella, ettei palvelua ole saatavilla, koetaan pompottelua eri yksiköiden välillä -> häiriökysyntä, asiakkaan/potilaan turhautuneisuus.
- Hoitoon pääsystä/hoitotakuun umpeutumisesta sekä palveluprosessien hitaudesta paljon yhteydenottoja ja turhautumista kun kokemus, etteivät jonot etene.
- Asiakkaat, potilaat ja omaiset valveutuneita oikeuksiensa ja asemansa suhteen.

Kohtelu ja kohtaaminen

- Kohtelu ja kohtaamattomuus nousivat esiin 27 %:ssa potilasasiavastaavalle tulleista ja 41 %:ssa sosiaaliasiavastaavalle tulleista yhteydenotoista.
- *Potilaalla on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Hänen hoitonsa on järjestettävä ja häntä on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja hänen yksityisyyttään kunnioitetaan. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 3.2§)*
- *Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 3§)*

Kohtelu ja kohtaaminen terveydenhuollossa

- Yhteydenotoille on tyypillistä potilaiden ja asiakkaiden kokemus siitä, etteivät he ole tulleet kuulluksi. Tämä näkyy esimerkiksi:
 - Vaivojen vähättelynä
 - Ylimielisenä ja/tai epäasiallisena käytöksenä ja vaillinaisina hoitosuunnitelmina
 - Kokemus: ”asiakkaista halutaan mahdollisimman nopeasti eroon”

Kohtelu mielenterveys- ja päihdepalveluissa

- Psykiatrisessa tahdosta riippumattomassa hoidossa olleiden potilaiden yhteydenottojen mukaan tyytymättömyyttä on esiintynyt osastohoidon arjen sisällöstä, joka koettu enemmän säilytykseltä kuin aktiiviselta toipumisesta ja hyvinvointia edistävältä hoidolta.
- Kohtelu ei saatujen yhteydenottojen perusteella aina vastaa ihmisarvoa kunnioittavia periaatteita, ja eri hoitajien toimintatavat voivat poiketa merkittävästi toisistaan. Tämä epä johdonmukaisuus lisää epävarmuutta henkilöillä, jotka ovat jo valmiiksi erittäin haavoittuvassa asemassa.

Kohtelu ympärivuorokautisessa palveluasumisessa

- Saapuneissa yhteydenotoissa omaiset ovat tuoneet esiin huoltaan liittyen asiakkaan itsemääräämisoikeuteen iäkkäiden ympärivuorokautisessa palveluasumisessa.
- On tärkeää varmistaa, että asukkaiden yksilöllisyys ja itsemääräämisoikeus säilyvät, asukkaiden toiveet ja tarpeet tulee ottaa huomioon. Kunnioittamalla asukkaan oikeutta vaikuttaa omaan elämäänsä edistetään hyvinvointia ja arvokasta ikääntymistä.
- *Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 8§)*

Tiedonkulku potilaille ja asiakkaille

- Potilaat ja asiakkaat ovat toistuvasti yhteydessä potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan, koska eivät koe saaneensa riittävästi tietoa hoitoonsa/asiakasprosessiinsa liittyen.
- *Potilaalle on annettava selvitys hänen terveydentilastaan, hoidon merkityksestä, eri hoitovaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista hänen hoitoonsa liittyvistä seikoista, joilla on merkitystä päätettäessä hänen hoitamisestaan. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 5§)*
- *Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. (Sosiaalihuollon asiakaslaki 7§).*

Potilaiden ja asiakkaiden tiedottaminen vaatii kehittämistä

- Potilaiden ja asiakkaiden vaillinainen tiedonsaanti omasta asiastaan voi johtaa häiriökysyntään, toistuviin muistutuksiin sekä kohtuuttomasti järjestelmää kuormittaviin muutoksenhakuprosesseihin.
- Positiivisen vuorovaikutuksen ja yhteisen ymmärryksen lisääminen on tärkeää.
- Kattavat ja yksilölliset palvelusuunnitelmat voisivat tuoda helpotusta tilanteeseen. Ne tarjoaisivat asiakkaille tarkempaa tietoa ja ehkäisisivät väärinkäsityksiä, mikä puolestaan voisi vähentää häiriökysyntää ja jatkuvaa muutoksenhakua.

Tyytymättömyys epätarkkoihin kirjauksiin

- Potilas- ja sosiaaliasiavastaava saa jatkuvasti yhteydenottoja henkilöiltä, jotka ovat tyytymättömiä potilaskirjauksiin.
- Potilaalla ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä saattaa olla eri näkemys potilaan kokemuksesta.
 - Esimerkki 1: Lääkäri on saattanut kirjoittaa: ” potilas on jo tottunut kipuun” – potilas ei käsityksensä mukaan niin ole sanonut, eikä kokemuksensa mukaan ole kipuun tottunut
 - Esimerkki 2: Potilas menehtynyt sairaalahoitajakson aikana. Omaiset ovat tyytymättömiä siihen, ettei tapahtumien kulku käy riittävästi ilmi potilaskirjauksista
 - Esimerkki 3: Omaiset ovat ilmaisseet tyytymättömyyttään potilasasiakirjan merkintään, jonka mukaan heidän kanssaan on keskusteltu DNR-päätös. Heidän näkemyksensä mukaan sairaanhoitaja on ilmoittanut puhelimesta, että lääkäri on tehnyt päätöksen.
Lääkäriin on DNR-päätöstä tehdessään keskusteltava potilaan kanssa tai jos hän ei pysty päättämään hoidostaan itse, läheisten kanssa. Muiden henkilöiden kuin potilaan itsensä kanssa käytävien keskustelujen tarkoituksena on selvittää, millainen hoito parhaiten vastaisi potilaan tahtoa. (EOAK/6027/2020)

Kehittämisehdotus: muistutuksiin vastaaminen

- Yhteydenottoihin liittyvien vastineiden laatu vaihtelee edelleen merkittävästi.
- Yhteydenottojen perusteella on huolestuttavaa, että vastineissa usein vähätellään tapahtumia, jotka asiakkaiden näkökulmasta ovat merkittäviä ja vaikuttavia.
- Erityisesti fraasi 'pahoittelen huonoa kokemustasi' on ongelmallinen. Se luo vaikutelman, että ongelma olisi ensisijaisesti asiakkaan kokemus, ei itse tapahtuma. Tällainen lähestymistapa ei vastaa potilaslain 3§:n mukaista ihmisarvoa kunnioittavaa kohtelua
 - vertaa: ” Olen pahoillani tapahtuneesta.”

Muistutuksiin annettavat selvitykset

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 10 §

Terveysten- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Jos potilas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Toimintayksikön on tiedotettava potilailleen muistutusoikeudesta riittäväällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen heille mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä.

Toimintayksikön on käsiteltävä muistutus asianmukaisesti ja siihen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Vastaus on perusteltava asian laadun edellyttämällä tavalla.

Toimintayksikön on käsiteltävä muistutus asianmukaisesti ja siihen on annettava kirjallinen vastaus

- Ohjeet muistutuksen käsittelemiseen löytyy:

<https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/ohje-muistutuksen-kasittelyyn>

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan rooli ja työn kehittämiskohteita

- Resurssin lisääminen 0,6 htv:llä 1.1.24 alkaen on mahdollistanut tehtävänkuvan toteuttamisen lakisääteisesti myös muilta kuin puhelimesta tapahtuvan neuvonnan ja ohjauksen osalta
- Vuonna 2025 tavoitteena on selkeyttää edelleen tehtävänkuvaa
 - Nykyisin yhteydenottoja tulee hyvin laajalla skaalalla (laboratoriokokeiden vastausten kysymisestä puhelinnumeroiden tiedusteluun)
 - Henkilöstön tiedottaminen toiminnasta
 - Ajantasaisten yhteystietojen saavutettavuus
 - Lainmuutokset; kirjaaminen ja dokumentointi
- Huoli siitä, onko palvelumme kaikkein heikoimmassa asemassa oleville potilaille saavuttavissa

Kiitos



SOCOM

Kaakkois-Suomen
sosiaalialan osaamiskeskus oy