

Kymenlaakson hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnan vuosiraportti 2024



Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät

- **Toimintaa ohjaa laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023**
 - Hyvinvointialueen on järjestettävä asiavastaavien toiminta sekä hyvinvointialueen, että kunnan sekä yksityisten järjestämissä ja tuottamissa sosiaali- ja terveydenhuollon, että varhaiskasvatuksen palveluissa
 - Toiminta on toteutettu v. 2024 Kymenlaakson hyvinvointialueella ostopalveluna Socomilta
 - Sosiaali- ja potilasasiavastaava Taija Kuokkanen
 - Potilasasiavastaava Marjaana Julin
 - Potilasasiavastaava Mirja Piispa
 - Hva:n on taattava asiavastaavien riippumattomuus ja puolueettomuus
 - 1.1.2025 alkaen sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminta Kymenlaakson hva:n omaa toimintaa
 - Hallinnollinen lähiesihenkilö sekä sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnan vastuuhenkilö: asiakkuuspäällikkö Marjo Seuri
 - Strategia ja integraatiopalvelut, Asiakkuudet ja HYTE-työ

**Sosiaali- ja potilasasiavastaava
Taija Kuokkanen**

p. 040 728 7313
taija.kuokkanen@kymenhva.fi
puhelinaika ma-to klo 9–12

Sosiaalihuollon asiat:

koko Kymenlaakso

Potilasasiat:

Etelä-Kymenlaakson
terveydenhuollon asiat (pois lukien
Kymenlaakson keskussairaala)

Asiakastapaamiset ajanvarauksella – voidaan järjestää myös
asiakkaan kotikunnassa



**Potilasasiavastaava
Marjaana Julin**

p. 044 223 1434
marjaana.julin@kymenhva.fi

Potilasasiat:

Kymenlaakson keskussairaala,
Yksityiset terveysterveystyöryhmät



**Potilasasiavastaava
Mirja Piispa**

p. 0400 569 145
mirja.piispa@kymenhva.fi

Potilasasiat:

Pohjois-Kymenlaakson
terveydenhuollon asiat
(muun muassa Ratamokeskus,
Kymenlaakson psykiatrinen sairaala,
terveysasemat)



Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät

1) neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000), jäljempänä *sosiaalihuollon asiakaslaki*, ja varhaiskasvatuslain (540/2018) soveltamiseen liittyvissä asioissa; neuvoa potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992), jäljempänä *potilaslaki*, soveltamiseen liittyvissä asioissa

2) neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon asiakaslain 23 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatuslain 54 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä; neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä potilaslain 10 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä;

3) neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa;

4) tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista;

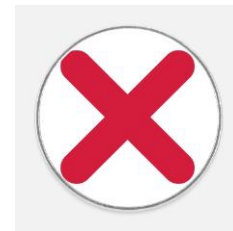
5) koota tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä; sekä

6) toimia 1–5 kohdassa säädettyjen tehtäviensä lisäksi muutenkin asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.



Sosiaali- ja potilasasiavastaava:

- neuvoo potilas- ja asiakaslakien soveltamiseen liittyvissä asioissa
- tiedottaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista
- kokoaa tietoa potilailta ja asiakkailta tulleista yhteydenotoista
- seuraa, miten asiakkaiden ja potilaiden oikeudet kehittyvät hyvinvointialueella
- avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä
- neuvoo, miten mm kantelu, oikaisuvaatimus ja potilasvahinkoilmoitus voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa



Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei:

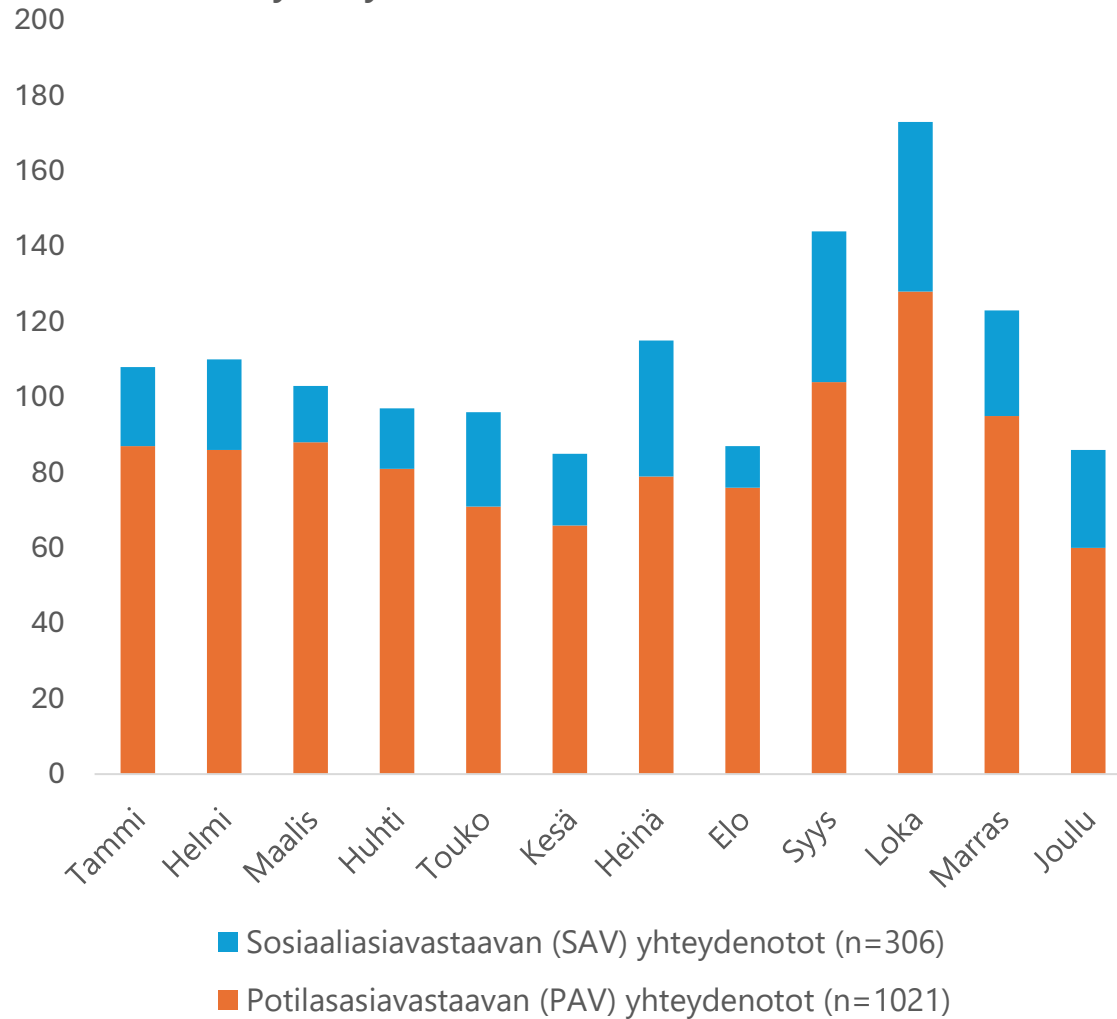
- arvioi asiakkaan palvelutarvetta tai päättää palveluista, tutkimuksista tai hoidosta
- tee lääketieteellisiä päätöksiä
- anna määräyksiä työntekijöille
- ota kantaa siihen, onko hoidossa tapahtunut potilasvahinko
- ota kantaa esimerkiksi Kelan, edunvalvonnan, TE-palvelujen tai muiden viranomaisten toimintaan.

Tilastointi ja tiedonkeruu raportille

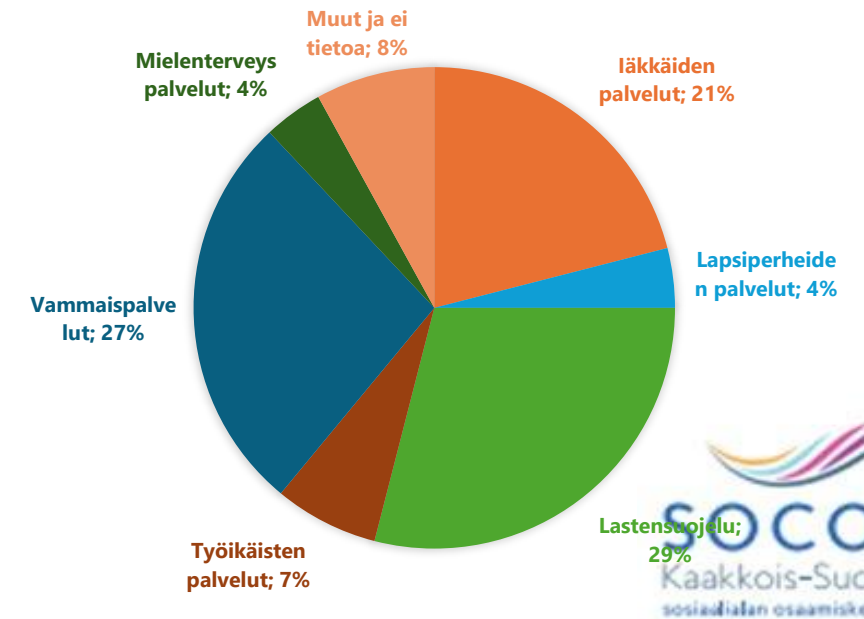
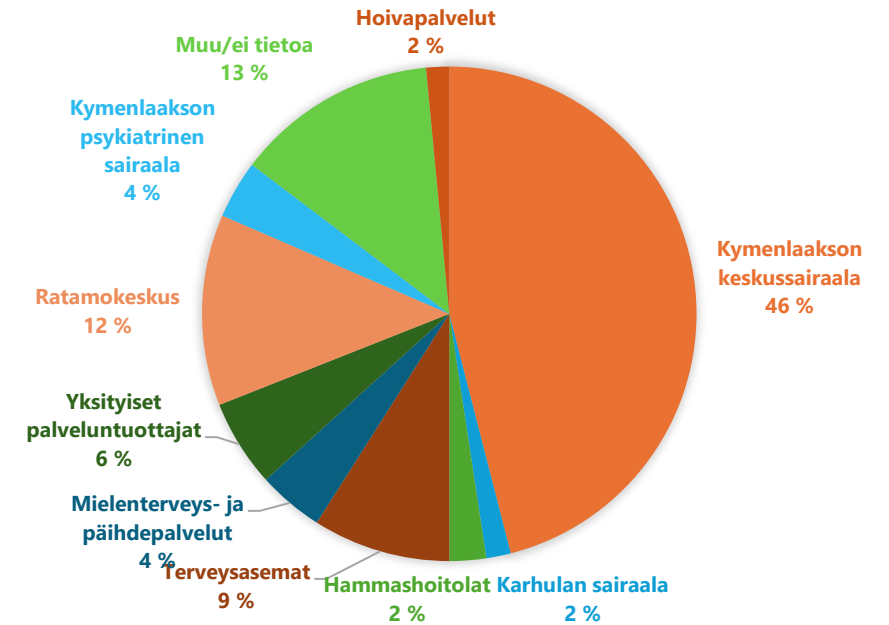
- Tilastointi v. 2024 parhaimmillaankin vain suuntaa-antava
- Webropol-kysely, jossa sosiaali- ja potilasasiavastaavan tapahtumalomakkeet erikseen
- Vaihtelua kirjaamistavoissa
 - tilastoidaanko jokainen jatkoyhteydenotto erikseen
 - Jatkoyhteydenotto voidaan esim. tilastoida ilman tapahtumapaikkaa "muu syy", tai uudelleen samaan yksikköön
- Tästä syystä absoluuttiset määrät eivät ole niin merkitseviä ja raportti keskittyy enemmän ilmiöihin

PAV:

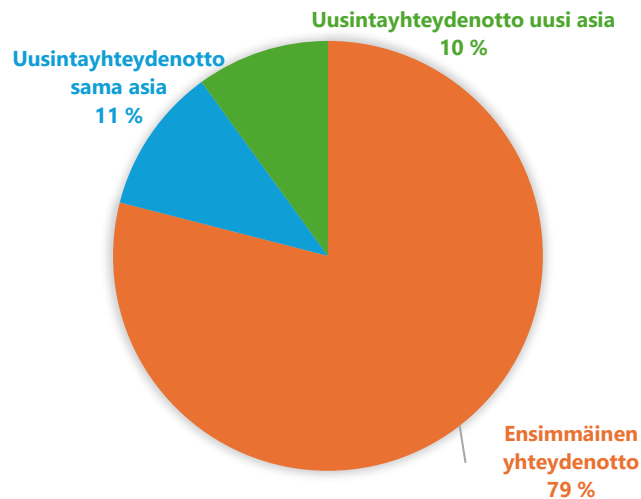
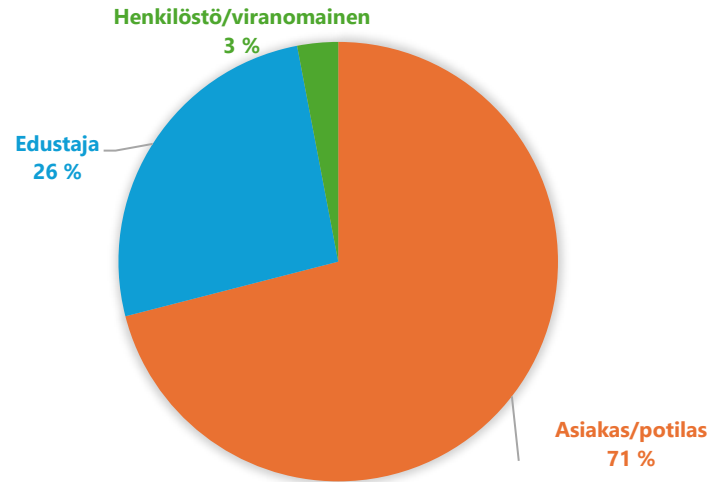
Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteydenotot 2024



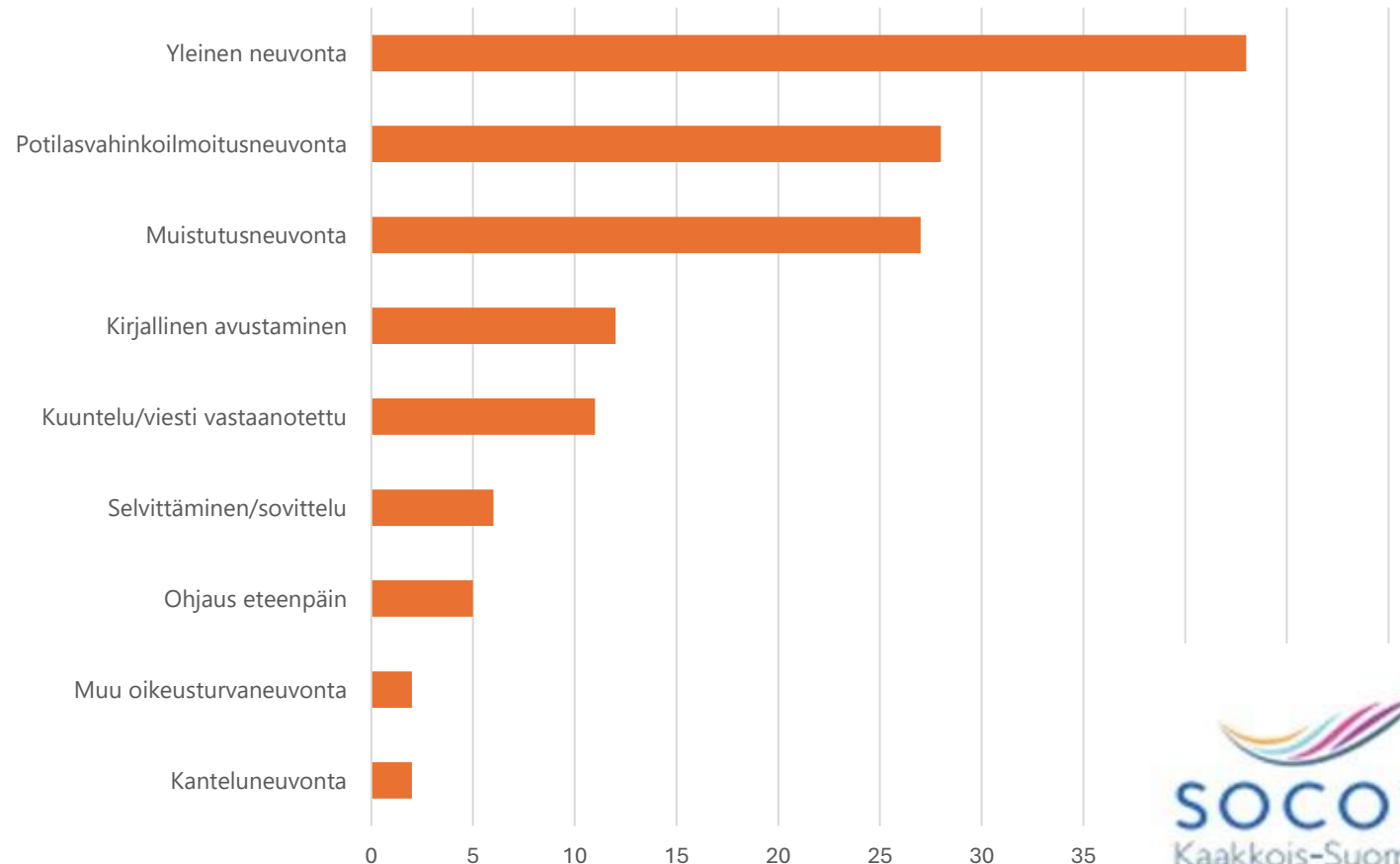
SAV:



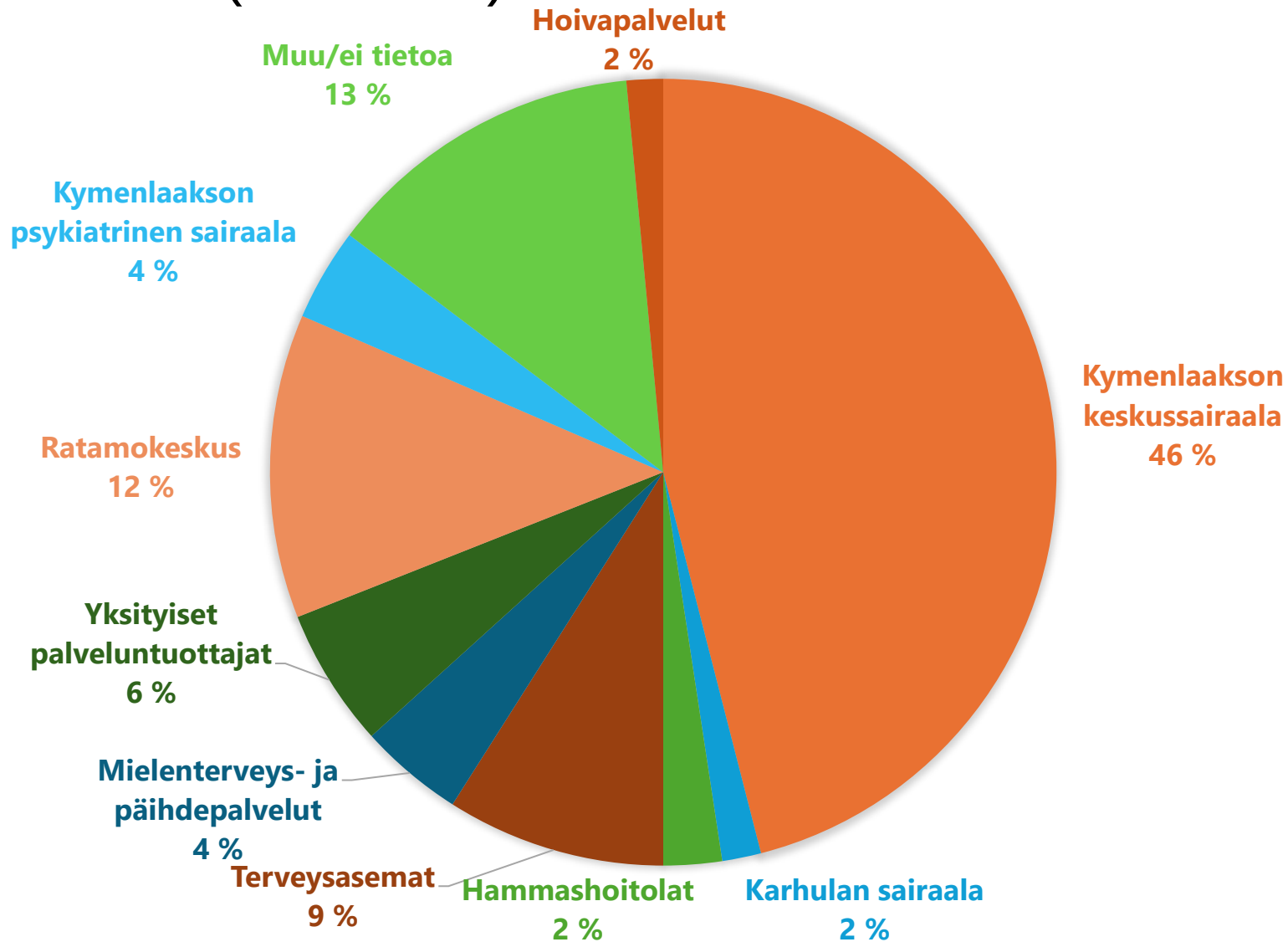
Yhteydenotot potilasasiavastaavalle (n=1021, 77 % kaikista yhteydenotoista)



Potilasasiavastaavan tilastoimat toimenpiteet
(%, voi valita useita toimenpiteitä/yhteydenotto)

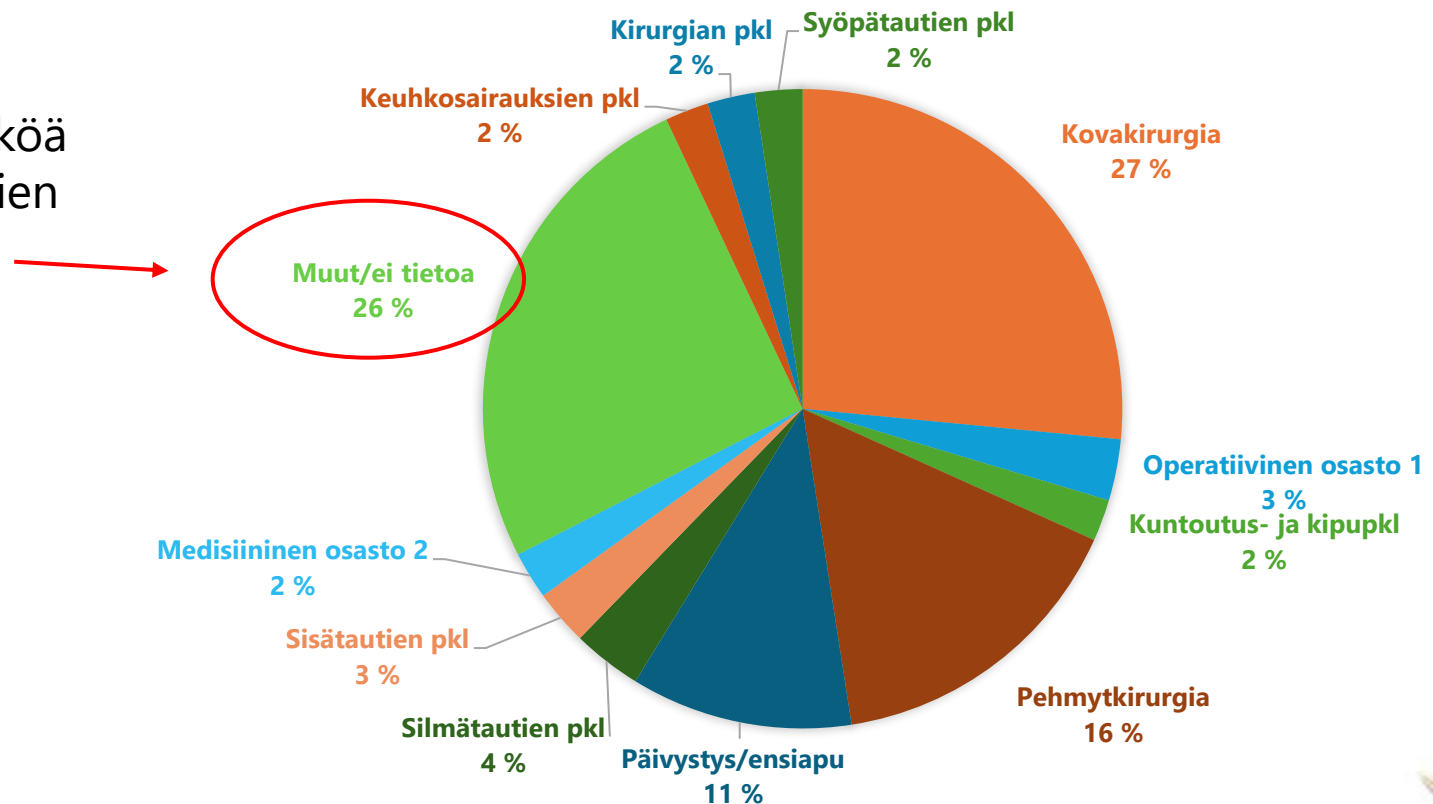


Potilasasiavastaaville tulleiden yhteydenottojen jakautuminen (n=1021)



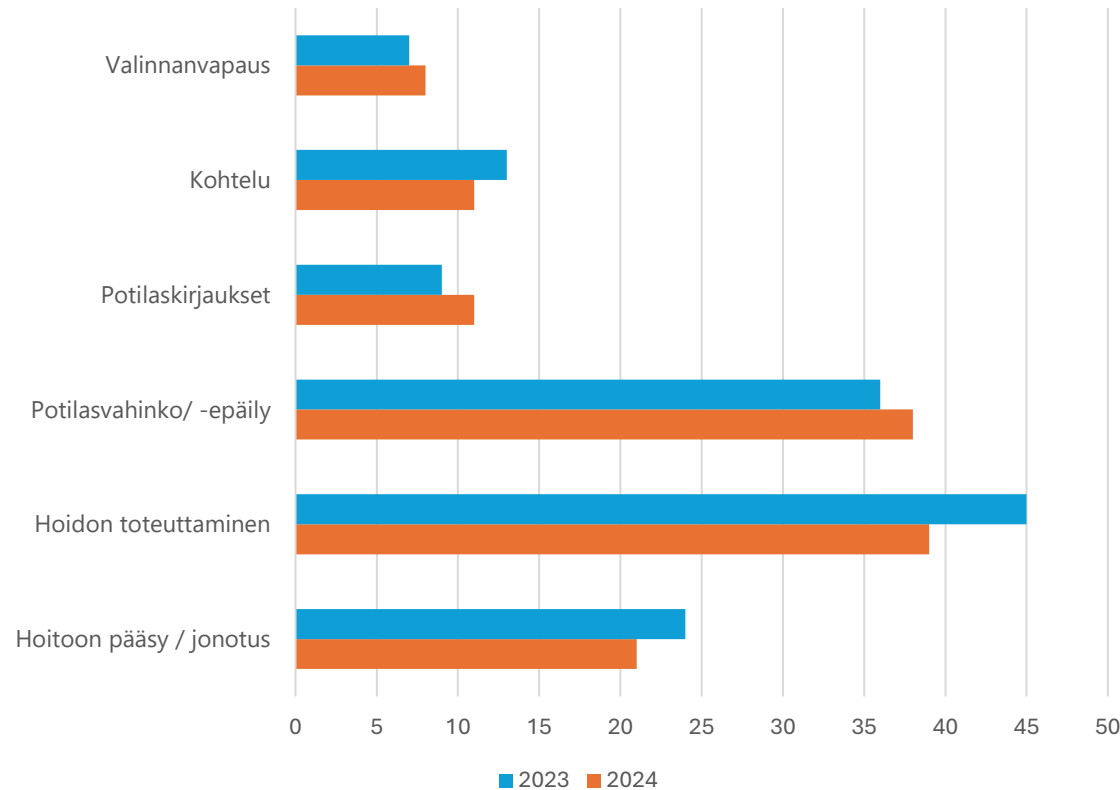
Kymenlaakson keskussairaala (KOKS) – yhteydenottojen jakautuminen (n=457)

Muut/ei tietoa –yksikköä
käytetty esim. toistuvien
yhteydenottojen
tilastointiin



Kymenlaakson keskussairaala (KOKS) koskevat yhteydenotot (n=457)

Tilastoidut yhteydenoton syyt (%) (voi tilastoida useampia syitä)



2024: 457 yhteydenottoa, joista 71
%:ssa oli aiheena tyytymättömyys ja
26 %:ssa tiedustelu

2023: 483 yhteydenottoa, joista 77
%:ssa aiheena tyytymättömyys ja 19
%:ssa tiedustelu

Ilmiöt yhteydenottojen taustalla Kymenlaakson keskussairaala (KOKS)

Hoidon toteuttaminen

- Hoidon toteuttaminen tilastoidaan yhteydenoton syyksi käytännössä aina, kun yhteydenotto liittyy hoitoon

Hoitoon pääsy

- Valinnanvapauden käyttäminen jonotusaikojen pitkittyessä
- Hoitotakuu (aikarajat ylittyneet erityisesti kirurgiassa)
- lääkäriresurssit
- Päivystyksen odotusajat (kiire/ruuhkahuiput)

Vahinkoepäilyt

- Ortopedisten toimenpiteiden jälkeiset ongelmat (mm. infektiot, murtumien hoito, kipsaus, levytysten ja ruuvien kestävyys tai sopivuus ja luutumattomuus).
- Yllättävät komplikaatiot, hoidon pitkittyminen tai toivottua hoitotulosta ei saavuteta
- Diagnostiikan saamisen ja hoidon aloittamisen viiveet
- Vaaratilanteet hoito-, siirto- ja ruokailutilanteissa valvonnan puuttuessa
- Kaikki epämieluisat seuraukset, eivät ole potilasvahinkoja vaan aina mahdollisia eivätkä vältettävissä. Tieto riskeistä puutteellista.

Kohtaaminen ja kohtelu

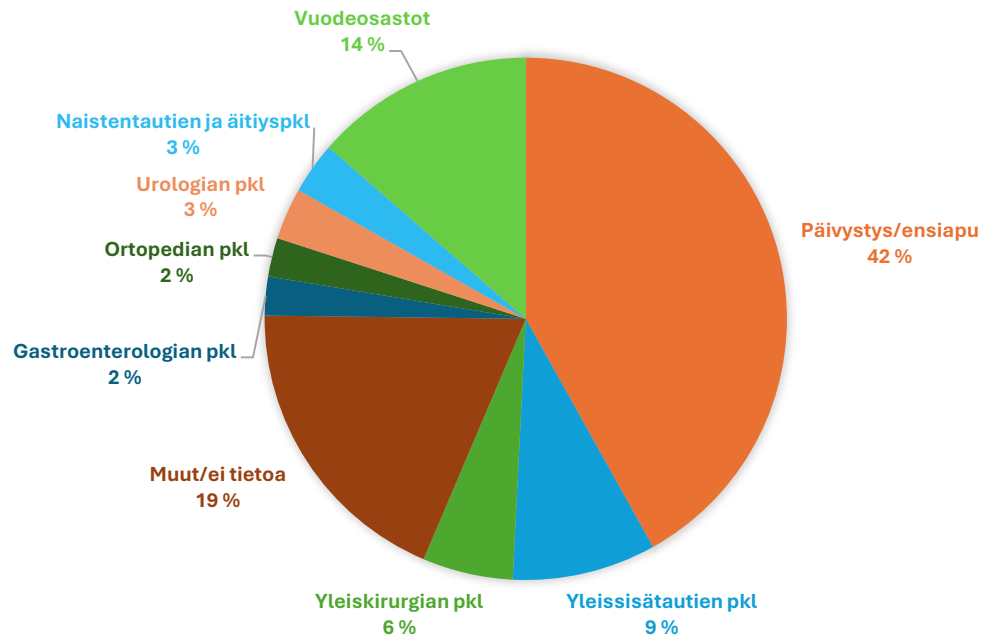
- Potilaan kokemus, ettei kuunnella
- Pettymystä kohteluun hoidossa (mm. kiire, huomion saaminen, taidot kohdata potilas ja asenne)
- Yhteydenottoihin ei saada vastausta hoitotalolta ja se lisää selkeästi muistutusmenettelyn käyttöä

Kirjaukset

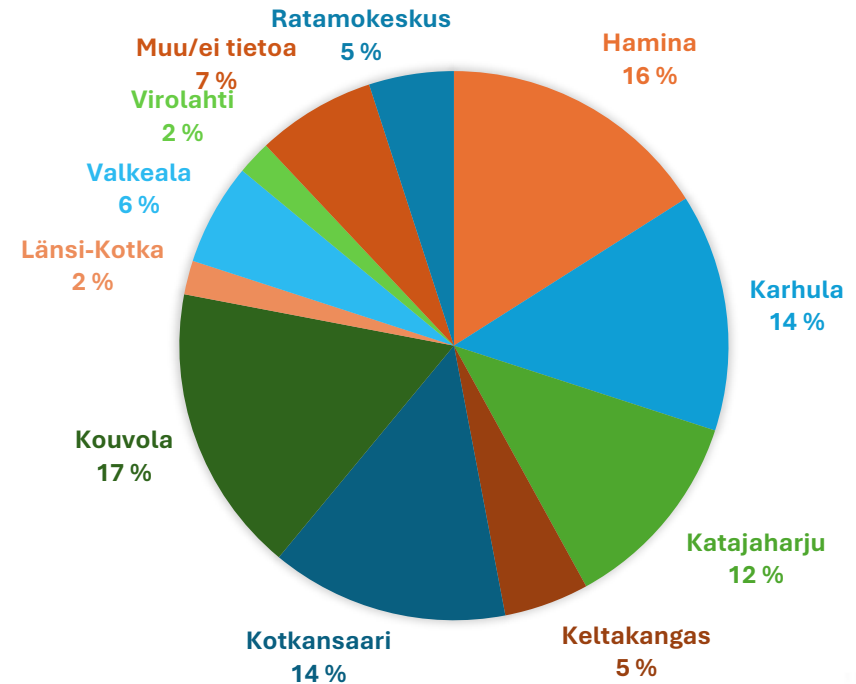
- Potilasasiakirjojen virheet
- Lääkärilausuntojen viiveet ja puutteet

Yhteydenottojen jakautuminen, Ratamokeskus(n=133) ja terveysasemat (n=95)

Ratamokeskusta koskevat yhteydenotot

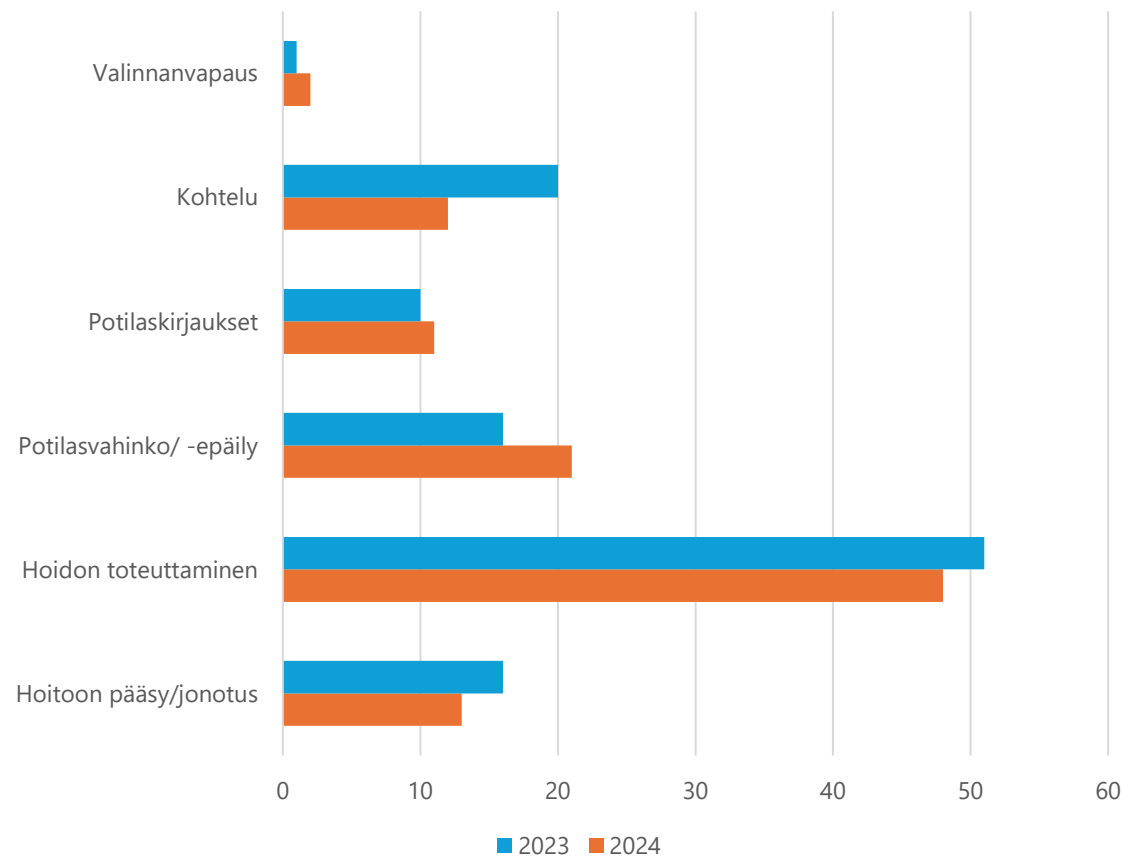


Terveysasemia koskevat yhteydenotot



Ratamokeskusta ja terveysasemia koskevat yhteydenotot (n=228)

Tilastoidut yhteydenoton syyt (%) (voi tilastoida useampia syitä)



2024: 228 yhteydenottoa joista 81
%:ssa aiheena tyytymättömyys ja 19
%:ssa tiedustelu

2023: 240 yhteydenottoa, joista 81
%:ssa aiheena tyytymättömyys ja 16
%:ssa tiedustelu

Ilmiöt yhteydenottojen taustalla Ratamokeskus ja terveysasemat

Hoidon toteuttaminen

- Hoidon toteuttaminen tilastoidaan yhteydenoton syyksi käytännössä aina, kun yhteydenotto liittyy hoitoon.

Hoitoon pääsy

- Hoitotakuun toteutumisen ongelmat
- Ajanvarauksen hitaus (ruuhka, takaisinsoitto)
- Valinnanvapauden lisääntynyt käyttö

Vahinkoepäilyt

- Toimenpiteiden potilasvahinkoepäilyt

Kohtaaminen ja Kohtelu

- Kielitaidon puutteellisuuteen liittyvät ongelmat
- Kokemus että ei kuunnella
- Kokemus että lääkäri provosoituu herkästi (omaehtoinen potilas)

Kirjaukset

- Potilasasiakirjoissa ja lausunnoissa virheitä ja viiveitä
- Potilaan näkökulmasta epäolennaisen tiedon kirjaaminen esim. vanhat päihde- tai psyk. diagnoosit

Muistutusten vastineet

- Viiveet vastineiden saamisessa
- Vastattu asian vierestä

Häiriökysyntä

- Asiakkaiden ja potilaiden kokema epäselvyys hoitoprosessistaan
- Mihin voi ottaa yhteyttä, jos on kysyttävää omaan hoitoprosessiin liittyen?

Yksityiset palveluntuottajat (n=95)

Palvelun saavutettavuus

- Hyvinvointialueiden sosiaali- ja potilasasiavastaavat tuottavat palvelun myös yksityisille palveluntuottajille 1.1.2024 alkaen
- Asiakkaat ovat löytäneet palvelun hiljalleen
- Osalla suuremmista yksityisistä palveluntuottajista myös "potilasyhdyshenkilö" joille mahdollisesti osa yhteydenotoista ohjautuu

Työterveyspalveluita tuottavat yritykset

- Ongelmat läheteiden saamisessa jatkotutkimuksiin
- Diagnoosien oikeellisuus

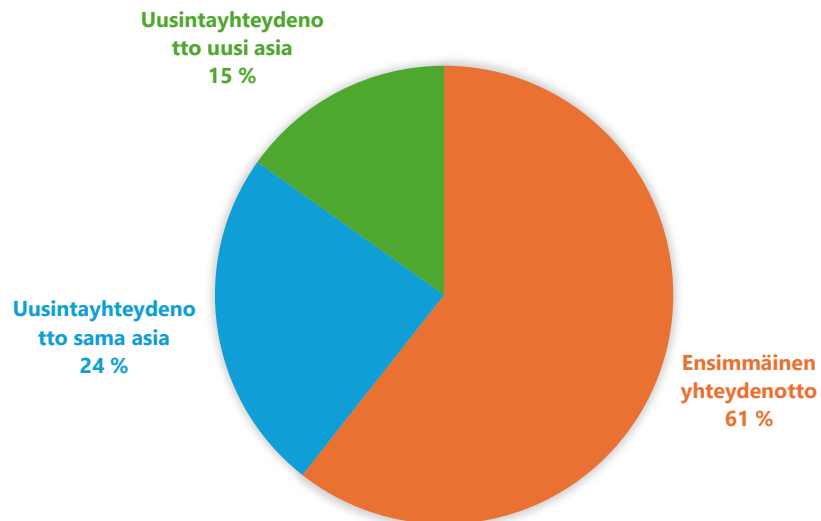
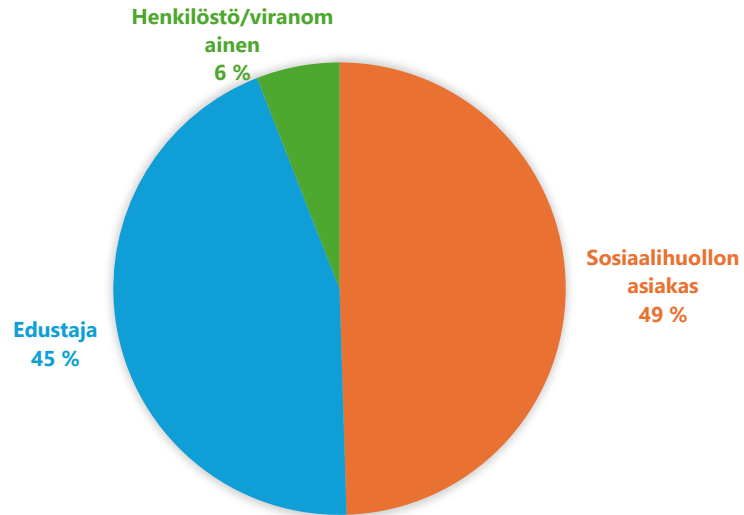
Yksityiset hammaslääkäriasemat

- Kritiikkiä hoitoratkaisuista esim. juurihoito, hampaan poistot, purenta -ja oikomishoidot

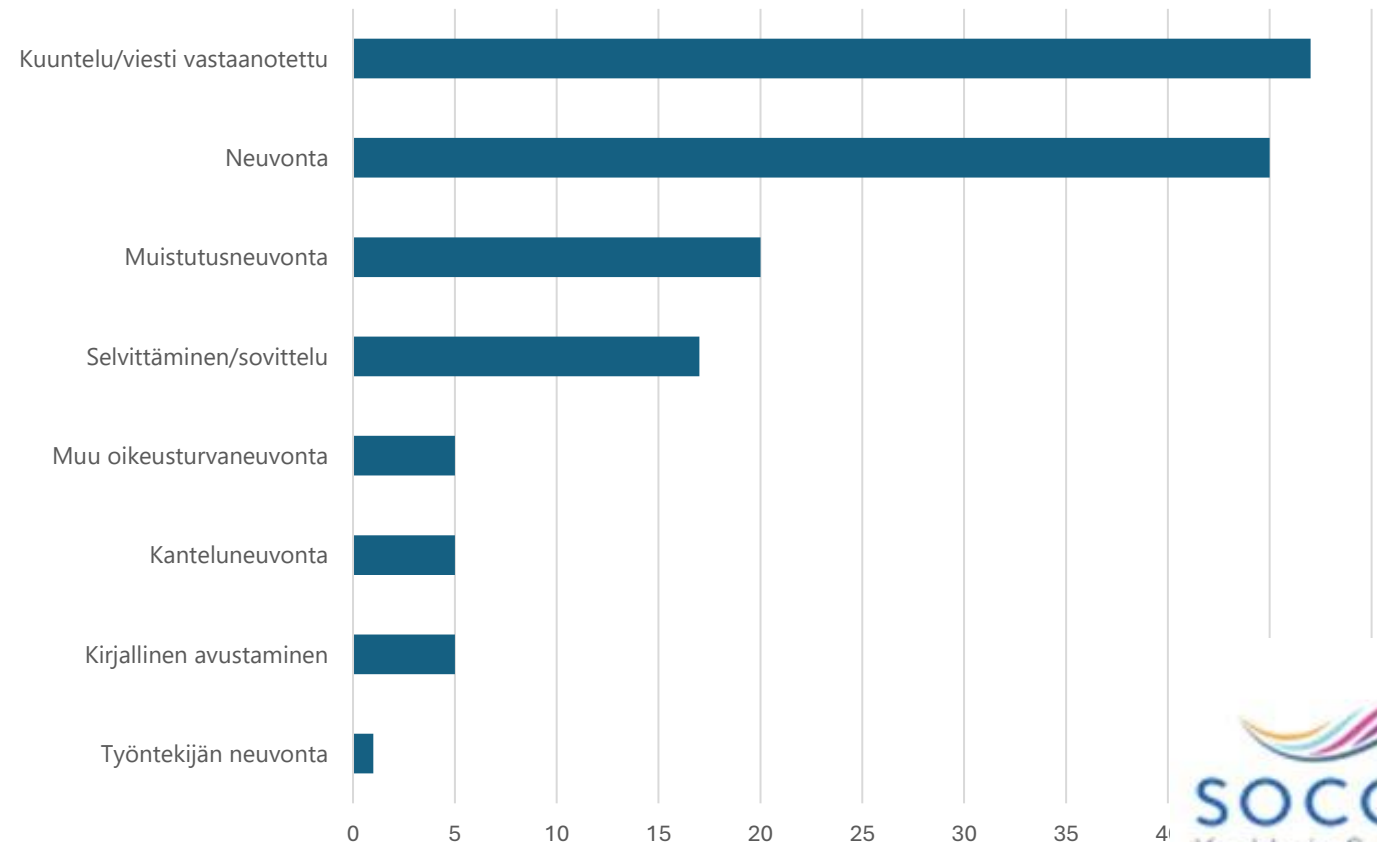
Yksityiset sosiaalihuoltolain mukaiset palvelukodit ja -laitokset

- Huoli hoidon tasosta (hoitohenkilökunnan määrä, osaaminen ja kielitaito)
- Maksukäytänteet (maksullisten palveluiden sisältö)
- Lääkäripalveluiden saatavuus ja taso

Yhteydenotot sosiaaliasiavastaavalle (n=306, 23 % kaikista yhteydenotoista)

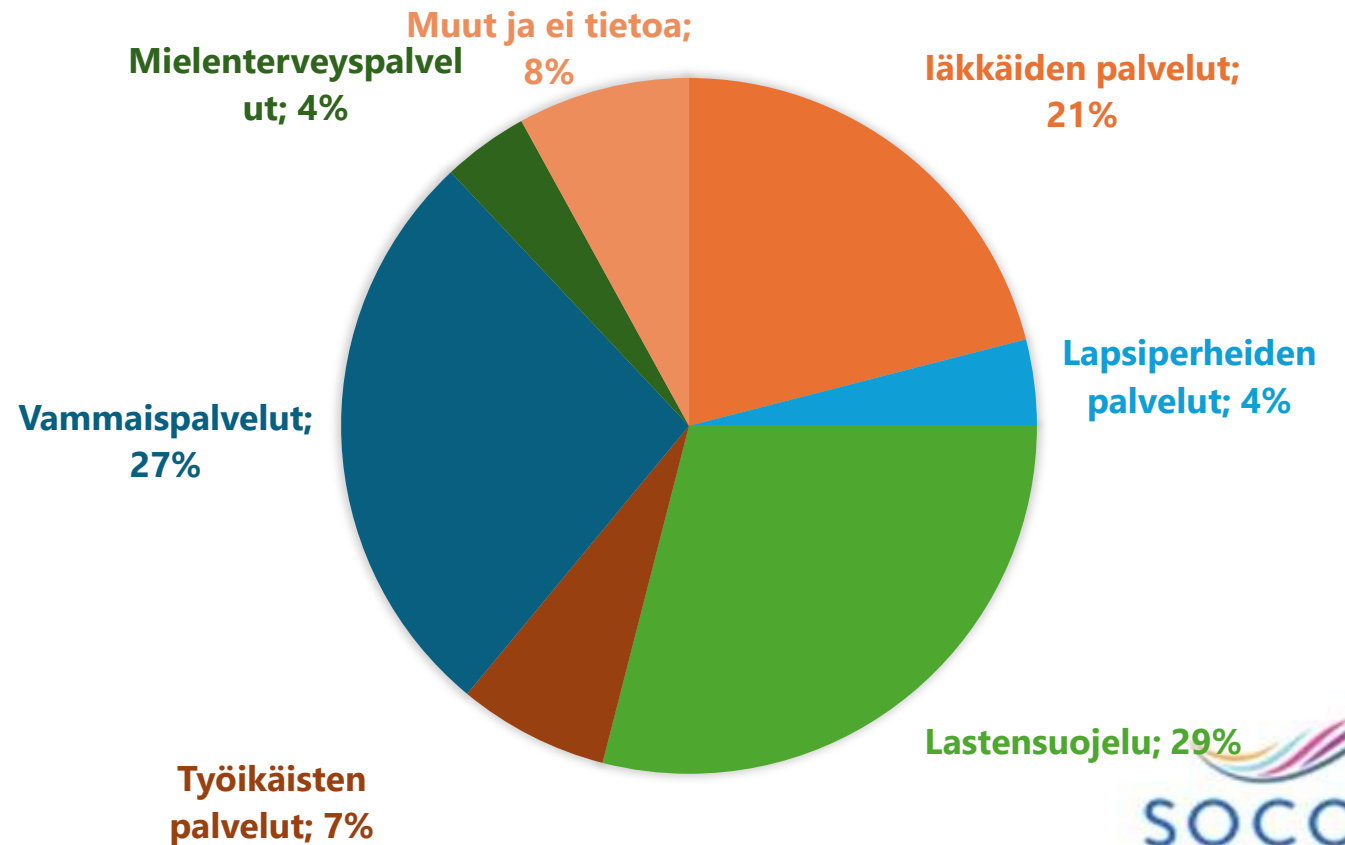


Sosiaaliasiavastaavan tilastoimat toimenpiteet
(%, voi valita useampia toimenpiteitä/yhteydenotto)



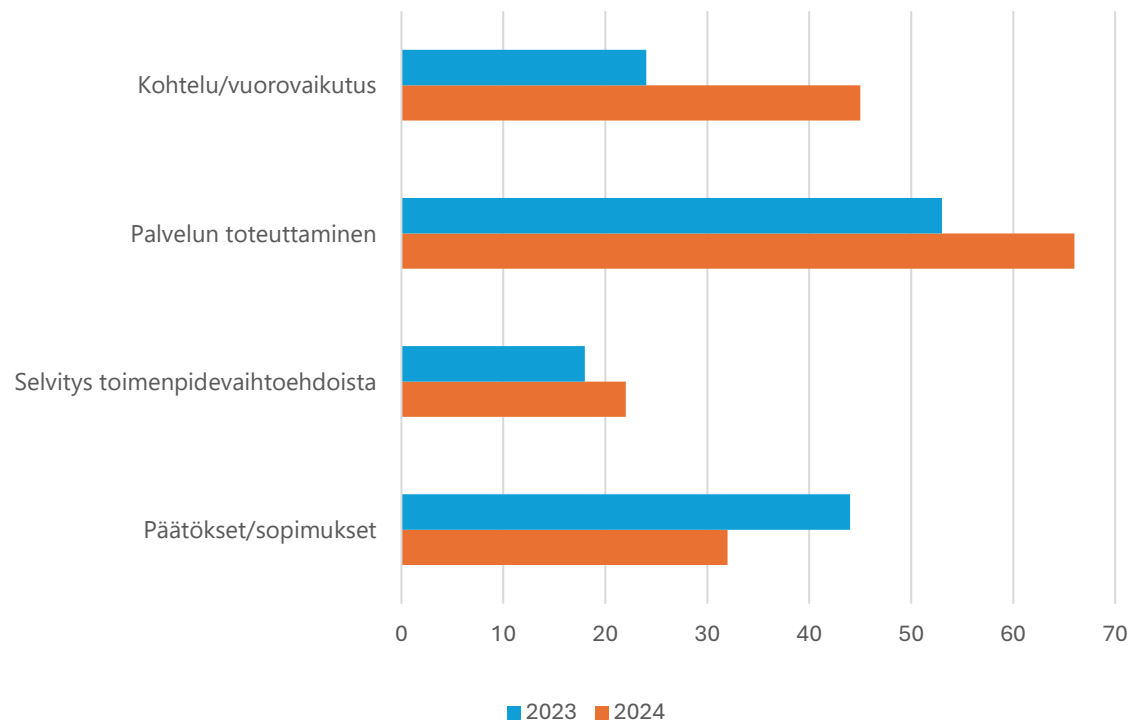
Sosiaaliasiavastaavalle tulleiden yhteydenottojen jakautuminen (n=306)

- Varhaiskasvatuksen asiakasperheet tulivat sosiaaliasiavastaavan palveluiden piiriin 1.1.2024 alkaen.
- Vuoden 2024 aikana varhaiskasvatukseen liittyviä yhteydenottoja tuli vain yksi.



Lastensuojelua koskevat yhteydenotot (n=88)

Tilastoidut yhteydenoton syyt (%) (voi tilastoida useampia syitä)



v. 2023 62 yhteydenottoa, joista 53 (85 %) koski sosiaalityötä

v. 2024 88 yhteydenottoa, joista 71 (81 %) koski sosiaalityötä

Ilmiöt lastensuojelua koskevien yhteydenottojen taustalla

Luottamusputa viranomaisen toimintaan

- Sosiaalityöntekijän vaihtotoiveet, toistuvat muistutukset, jopa rikosilmoitukset, kantelut, epäilyt asiakirjojen väärentämisestä

Yhteyden saaminen lastensuojeluun

- Päätösten viivästyminen
- Muistutuksiin, kirjallisiin kysymyksiin ja yhteydenottoihin vastaamisen viiveet

Lastensuojeluasiakkuuden prosessiin liittyvä tiedontarve

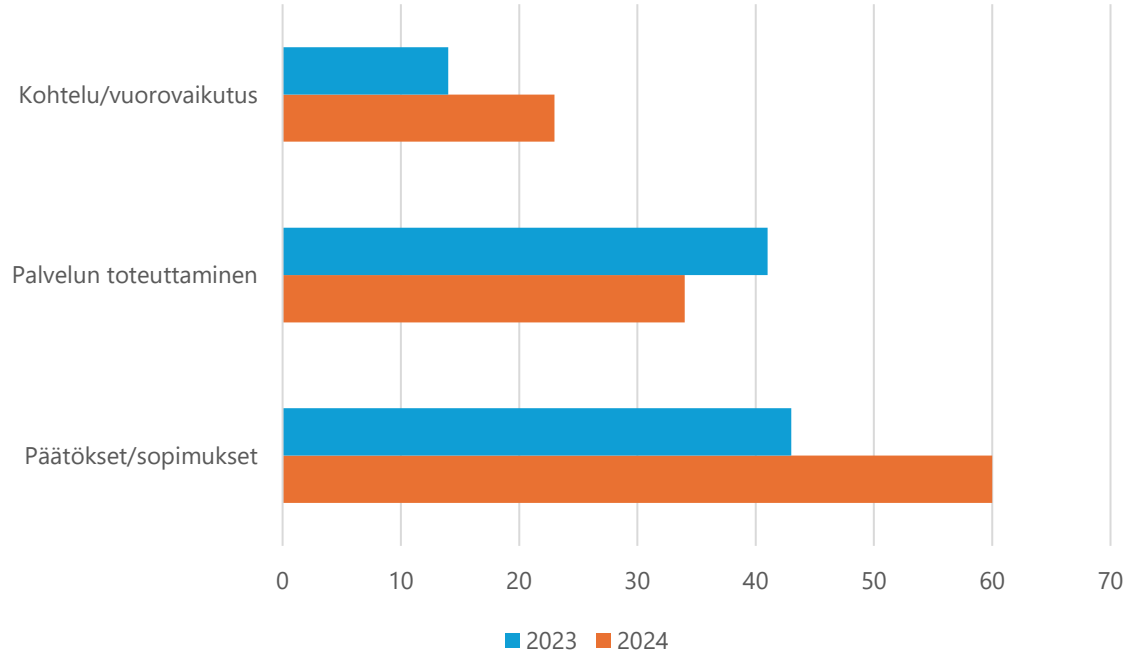
- Huostaanottoprosessin kulku, asiakkuuden alkamisen syyn epäselvyydet
- Asiakassuunnitelman mukainen työskentely
- Rajoituspäätökset - Perusteet, päätöksenteko, muutoksenhaku

Perheiden vaikeat ja monimutkaiset ongelmat

- Perheitä joilla useita huostaanotettuja lapsia mahdollisesti eri sijoituspaikoissa, huoltoriitaa, lähestymiskieltoja, oikeusprosesseja, (neuro)psykiatrasta ongelmaa, päihdeongelmaa (huom. ylisukupolvisuus), somaattisen terveyden ongelmaa, vieraannuttamista

Vammaispalveluita koskevat yhteydenotot (n=82)

Tilastoidut yhteydenoton syyt (%) (voi tilastoida useampia syitä)



2023: 49 yhteydenottoa

- Henkilökohtainen apu 9
- Liikkumista tukeva palvelu 8
- Palveluasuminen 13

2024: 82 yhteydenottoa

- Henkilökohtainen apu 34
- Liikkumista koskeva palvelu 11

Ilmiöt vammaispalveluita koskevien yhteydenottojen taustalla

Henkilökohtaisen avun
muutokset
(ed. vuodesta 9->34 kpl)

- Käytännössä avun vähentäminen murto-osaan aiemmasta, vaikka asiakkaan tilanne ei ole muuttunut
- Haettuun tuntimäärään nähden myönnetty vähemmän tunteja

Päätökset, sisältö,
muutoksenhaku

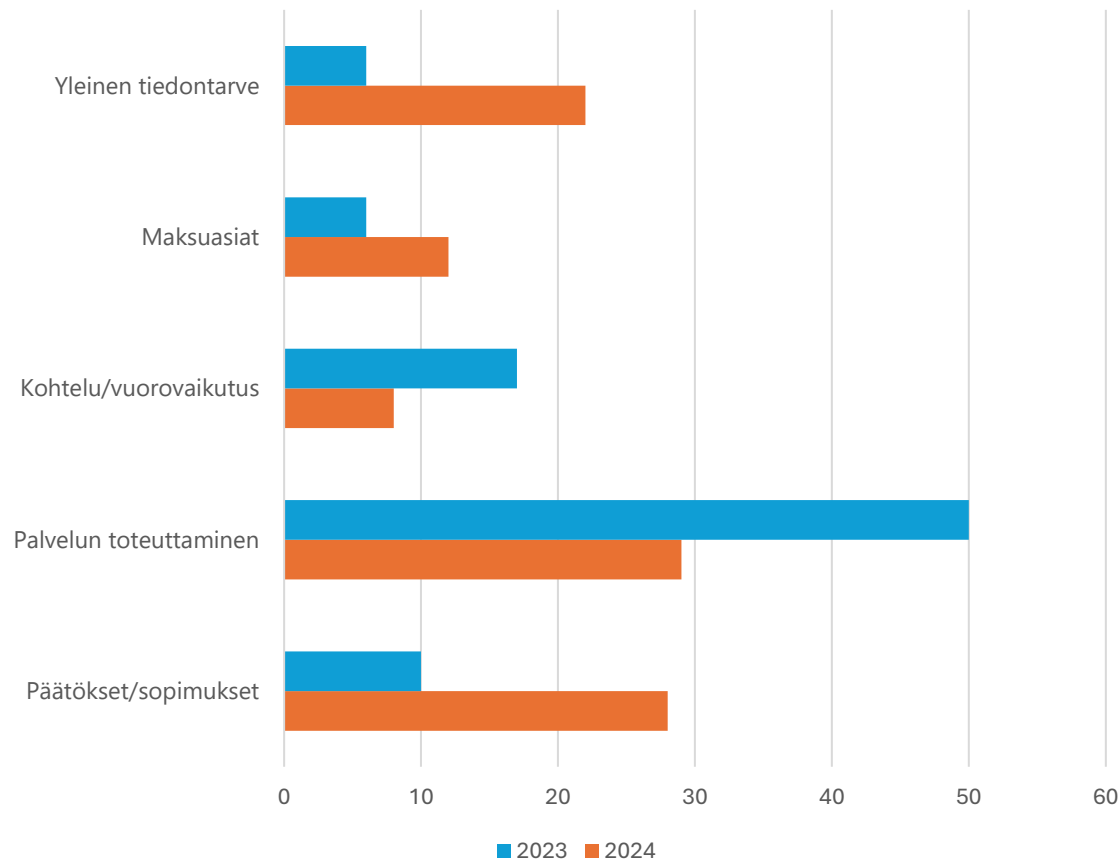
- Päätösten viivästyminen
- Päätösten perustelut
- Päätöksen muutoksenhakuohjeet saattavat puuttua tai on väärä ohje
- Yksilöllisen tilanteen huomiointi päätöksenteossa – asiakkaan kokemus kuulluksi tulemisesta

Kohtelu/vuorovaikutus

- Itsemääräämisoikeus, rajoitukset ja hoitajien vallankäyttö sekä ammatillinen osaaminen asumispalveluissa
- Hoitotyön keinojen käyttö – vs. rajoittaminen

lääkkäiden palveluita koskevat yhteydenotot (n=65)

Tilastoidut yhteydenoton syyt (%) (yhteen yhteydenottoon voi tilastoida useampia syitä)



2023: 52 yhteydenottoa joista

- Asumispalvelut 14
- Kotihoito 13

2024: 65 yhteydenottoa joista

- Asumispalvelut 26
- Kotihoito 4
- Omaishoidon tuki 15

Ilmiöt Ikääntyneiden palveluita koskevien yhteydenottojen taustalla

Itsemääräämisoikeus

- Rajoittamisperusteet (lääkitys, lepositeet, liikkumisen rajoittaminen)
- Onko hoitohenkilöstöllä käytössä ohjeistusta rajoitusten käyttöön?
- Millä perusteella palvelukoti voi kieltää poistumisen?

Tiedonsaantioikeus ja puolesta asiointi

- Aiheuttaa paljon häiriökysyntää eri tahoille
- Asioiden hoitaminen ilman edunvalvontavaltuutusta?
- Omaisilla usein oletus, että on automaattisesti oikeus saada esim. puolison/vanhemman potilastietoja

Omaishoidon tuki (yhteydenottojen määrän kasvu ed. vuodesta 0->15)

- Omaishoitajan sairausloman aikainen hoitopaikka
- Omaishoidon tuen hakeminen, muutokset omaishoidettavan tai -hoitajan tilanteessa
- Päätökset – perustelut – asiakkaan näkökulmasta päätös perustui virheelliseen palvelutarpeen arviointiin
- PTA prosessi

Sosiaalihuollon asiakasneuvonnan asiakkaat

- Sosiaaliasiavastaavan nimike ja tehtävä asiakkaille epäselvä
- ohjaa asiakasneuvontaan viikoittain asiakkaita

Tärkeimmät ja useimmin toistuvat yhteydenottojen aiheet 2024

Kohtelu ja vuorovaikutus: Sekä hyvä, että huono kohtaaminen jäävät mieleen ja vaikuttaa myös tulevilla kontakteilla. Potilas tai omainen odottaa inhimillistä kohtelua ja mikäli siinä epäonnistutaan, horjuttaa se luottamusta koko hyvinvointialueeseen.

Hoitoon/palveluihin pääsy: Aina potilaan/asiakkaan toiveet eivät kohtaa esim. erikoissairaanhoidon pääsyn kriteereiden kanssa. Hoitotakuu ei aina toteudu.

Potilasasiakirjoihin liittyvät ongelmat: virheet, epäolennaiset tiedot, vanhat diagnoosit

Puolesta asiointi ja edunvalvontavaltuus sekä tietopyynnöt: Edunvalvontavaltuutuksen tärkeydestä viestiminen yleisölle. Omaisten oikeudesta potilastietoihin paljon virheellistä tietoa. Monilla omaisilla käsitys, että (elävän tai kuolleen) puolison tai vanhemman potilastietoihin on oikeus sukulaisuuden perusteella.

Tiedonsaantioikeus sosiaalihuollossa: Onko esim. huostaanotto-prosessista jaettavaa materiaalia? Suullinen informaatio ei aina välity asiakkaalle.

Tiedonsaantioikeus terveydenhuollossa: Kirjalliset hoito-ohjeet ja taho mihin ottaa yhteyttä mikäli tulee kysyttävää.

Muistutusten määrän vähentäminen. Muistutusten määrää olisi mahdollista vähentää antamalla asiakkaille/potilaille vastauksia hoitoon/palveluun liittyviin kysymyksiin esim. puhelimitse tai sähköpostilla. Muistutuksen aihe on yleensä potilaalle/asiakkaalle omaan hoitoonsa/palveluunsa liittyvä epäselväksi jäänyt asia jolle halutaan perustelu.