



SOSIAALITALO

POTILASASIAMIEHEN SELVITYS 2022  
Perusturvakuntayhtymä Karviainen

Potilasasiamiehet Clarissa Peura ja Jenni Henttonen, 5.4.2023

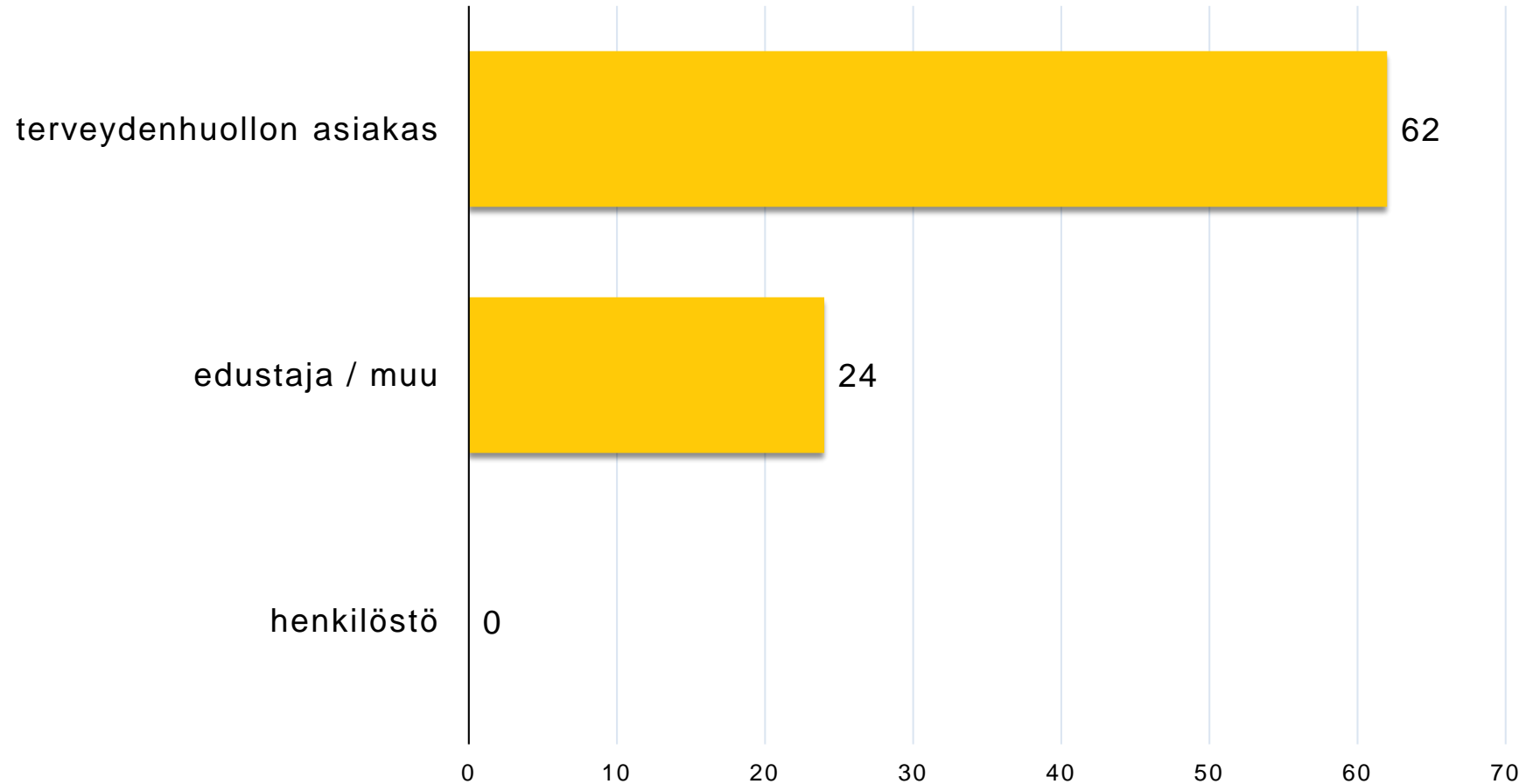
# Asiatapahtumia 86

- Määrä vähentynyt hieman edelliseen vuoteen verrattuna (92 asiatapahtumaa vuonna 2021).
- Tyytymättömien osuu yhteydenottajista noin 92 %.
- Potilasvahinkoepäilyihin liittyvät yhteydenotot (n=13) vähenivät vuoteen 2021 verrattuna (n=20).

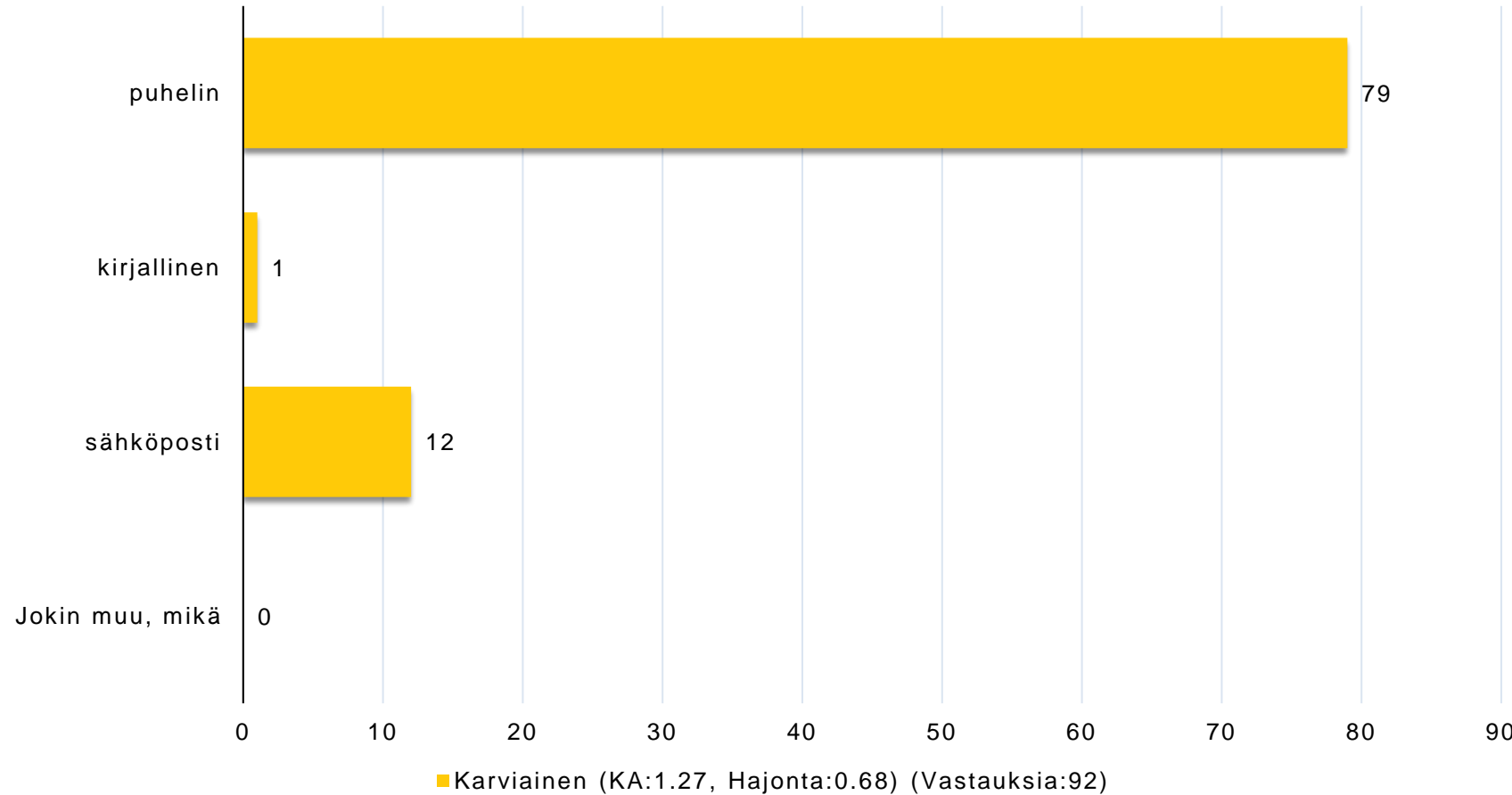


SOSIAALITALO

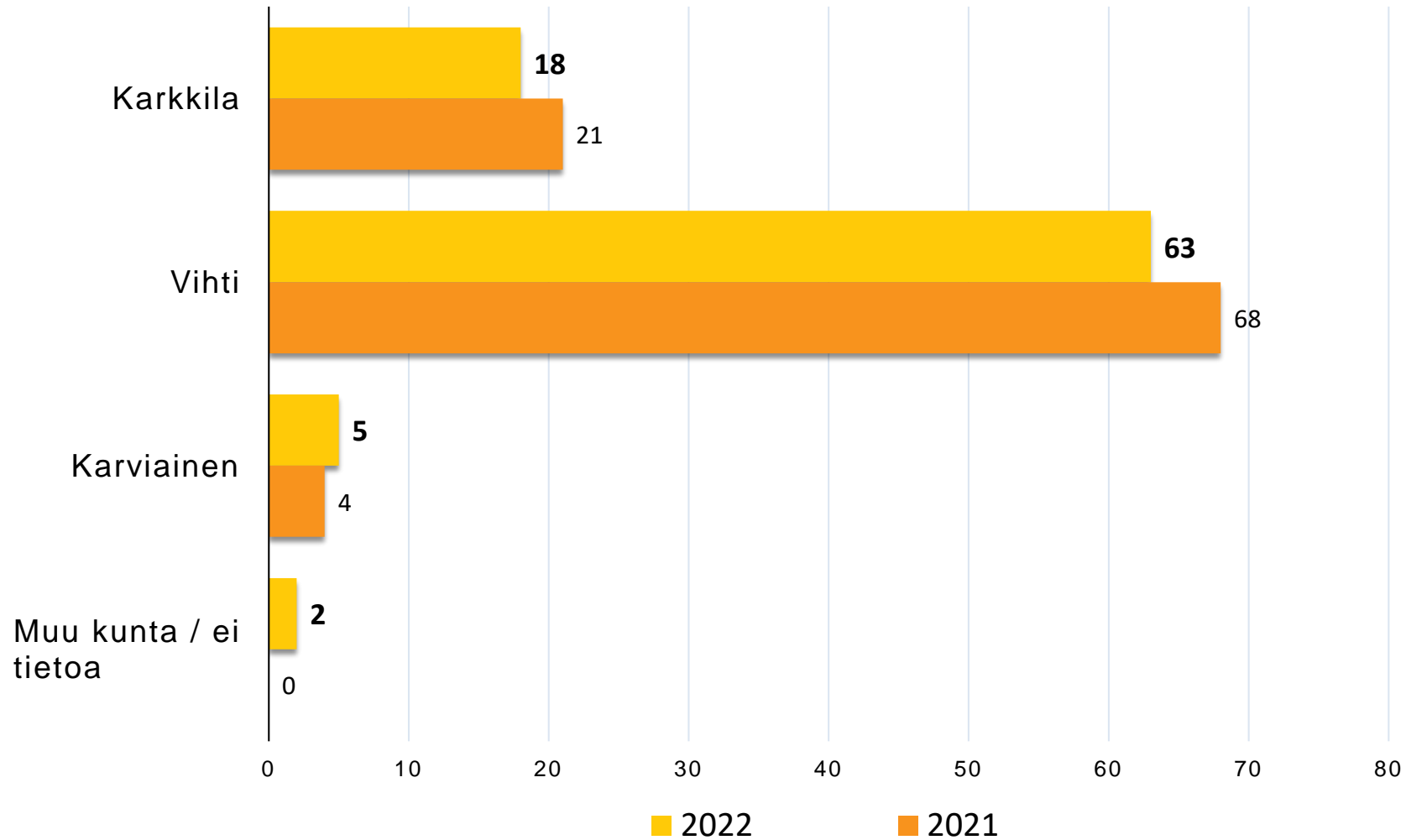
# Yhteydenottaja



# Yhteydenottotapa

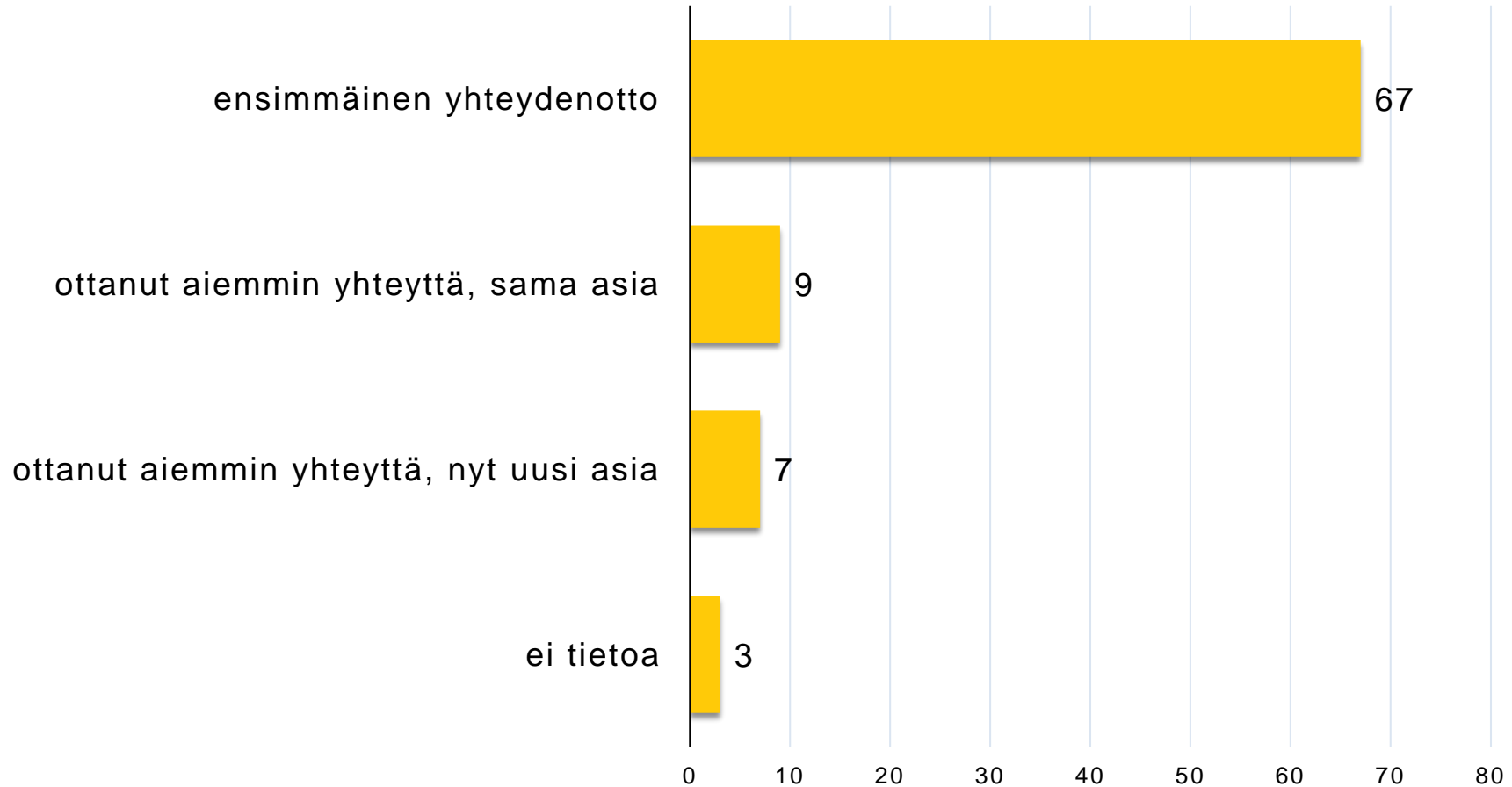


# Kunta (joka palvelujen järjestämisvastuussa) 2021 ja 2022

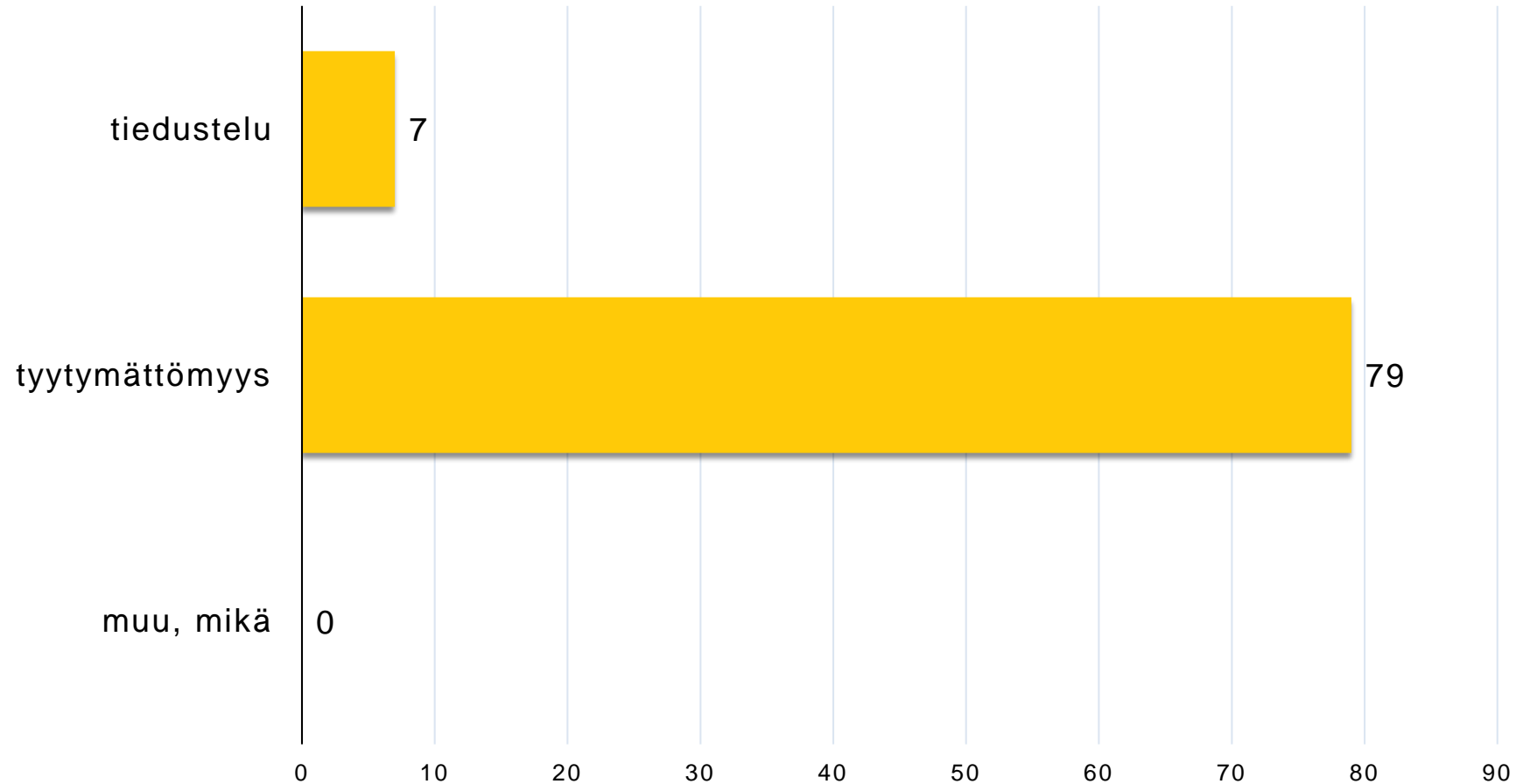


SOSIAALITAITO

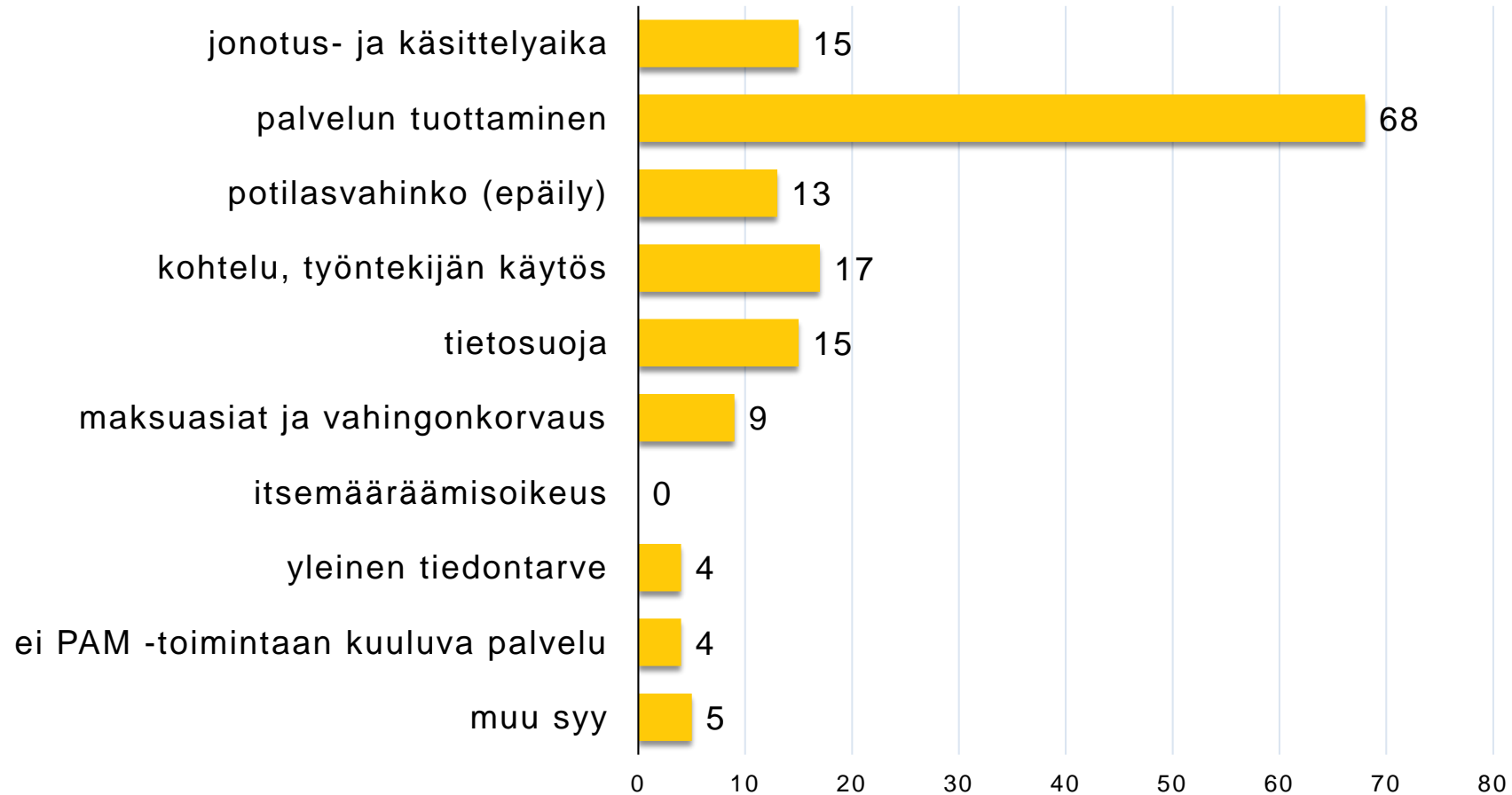
# Asiakkuuden kesto



# Yhteydenoton luonne



# Yhteydenoton syyt



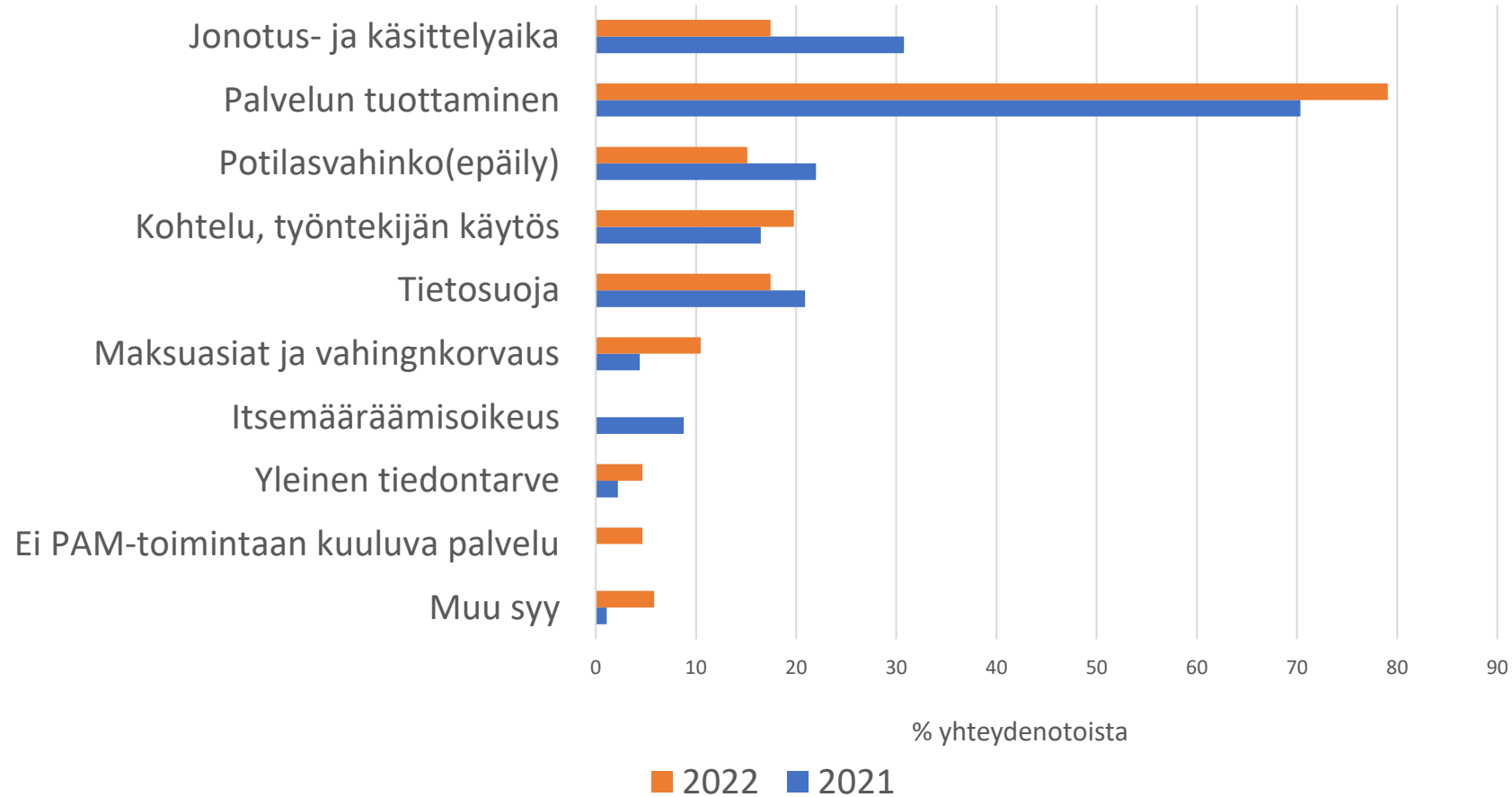
Keskimäärin 1,7 syytä / yhteydenotto



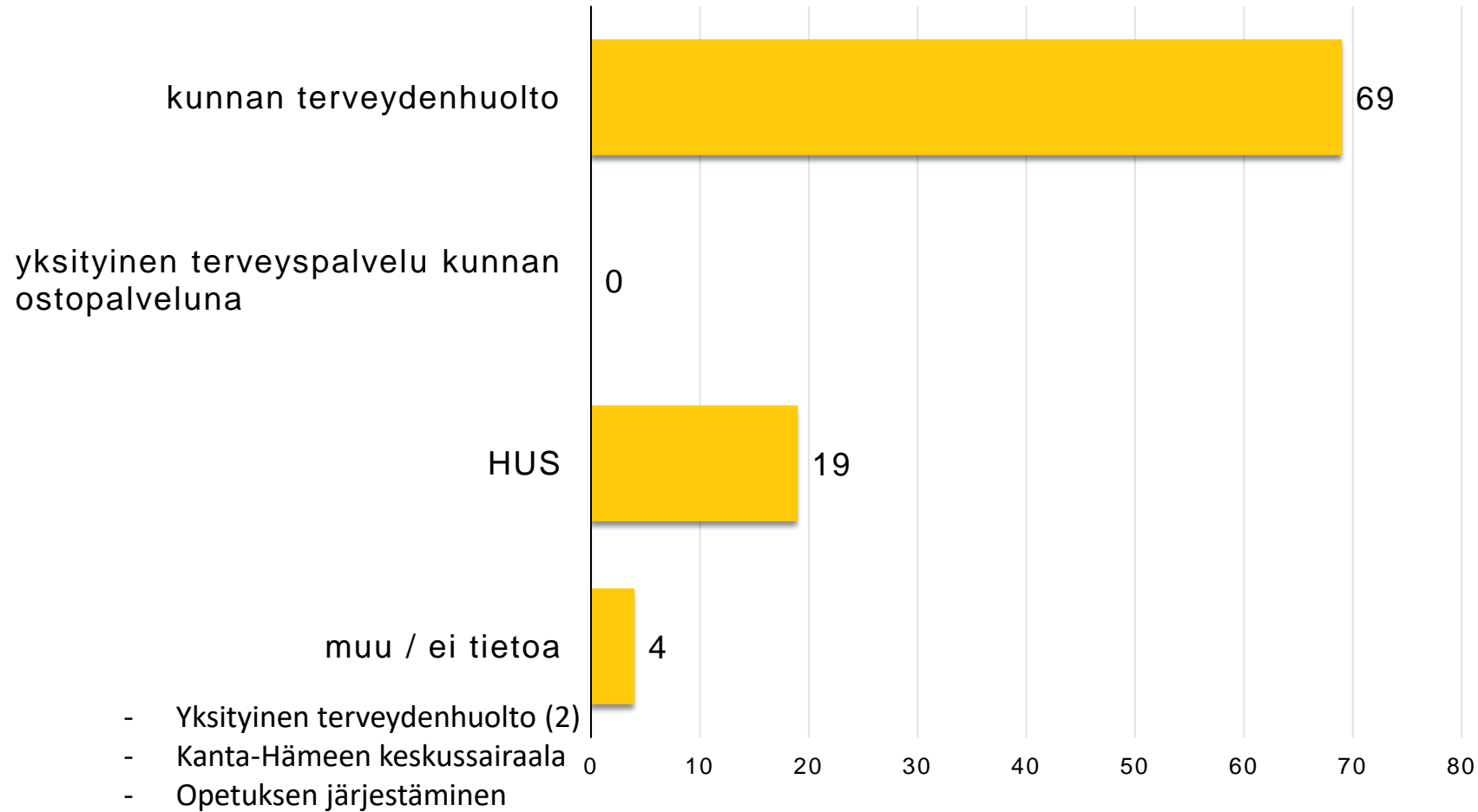
SOSIAALITAITO



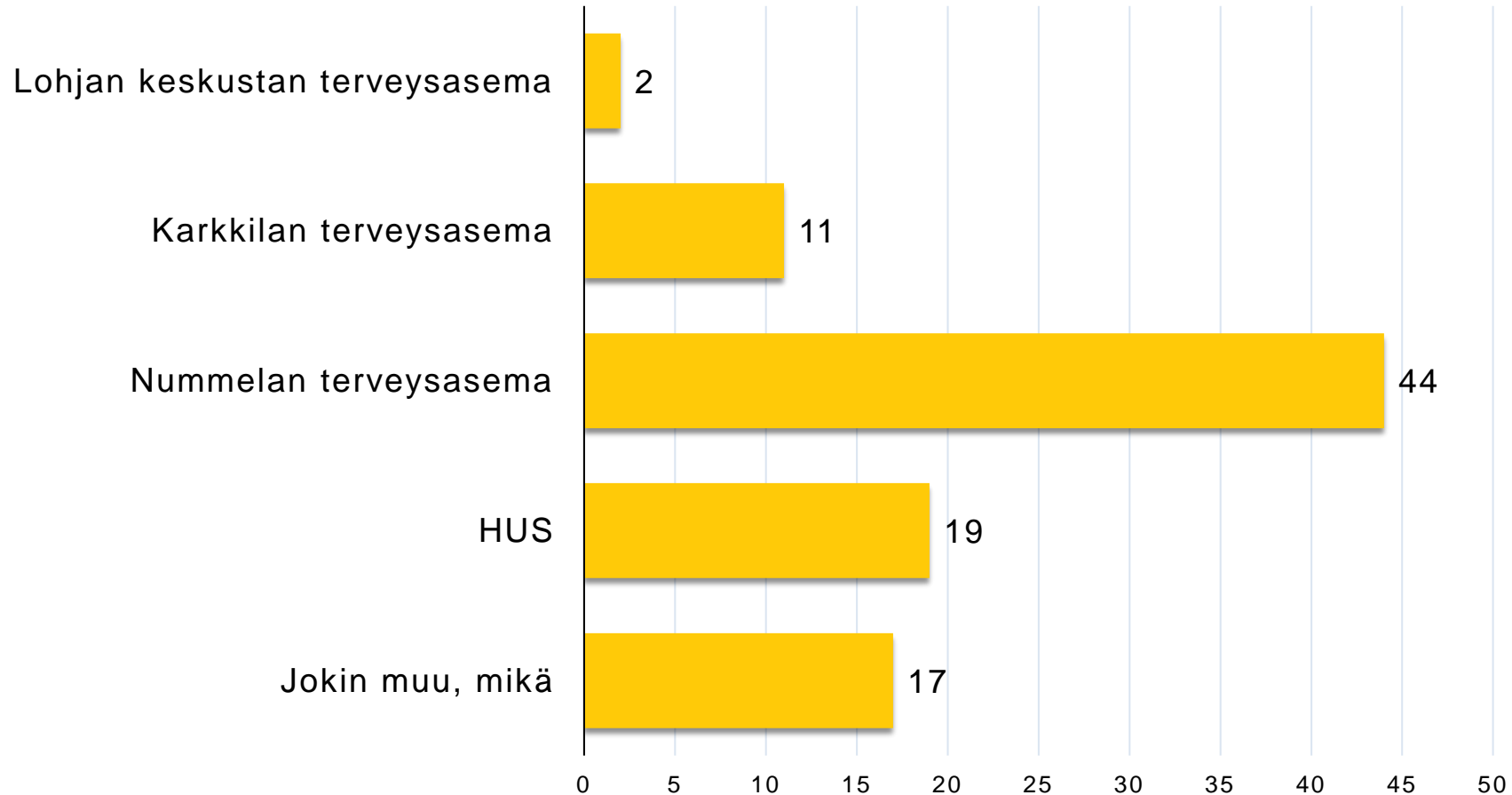
# Yhteydenoton syyt 2021 ja 2022



# Julkinen/yksityinen palvelu



# Yksikkö, jota asia koskee



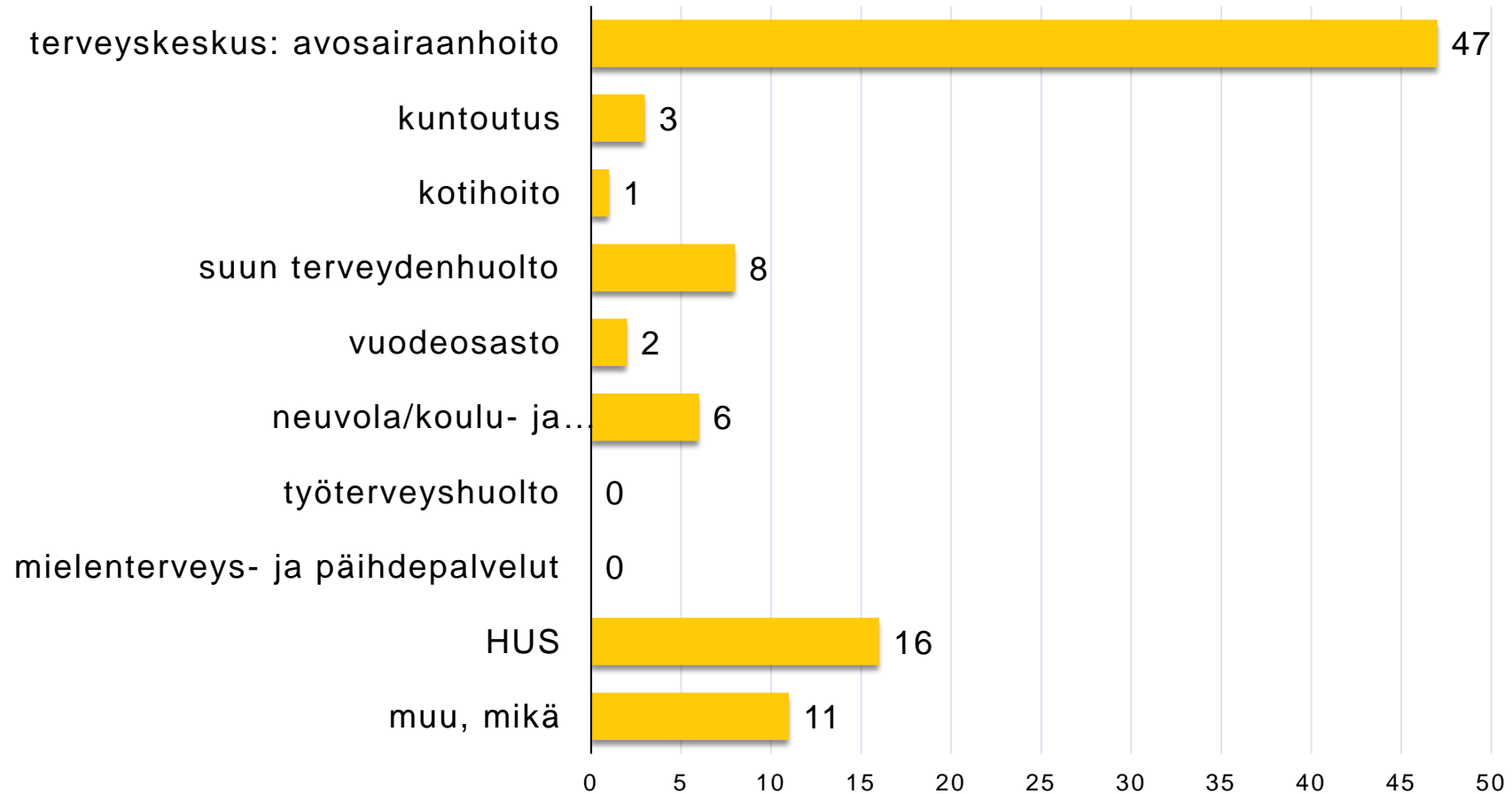
# Jokin muu, mikä

Eri yksiköitä (Karviaisen ja muiden), esim.

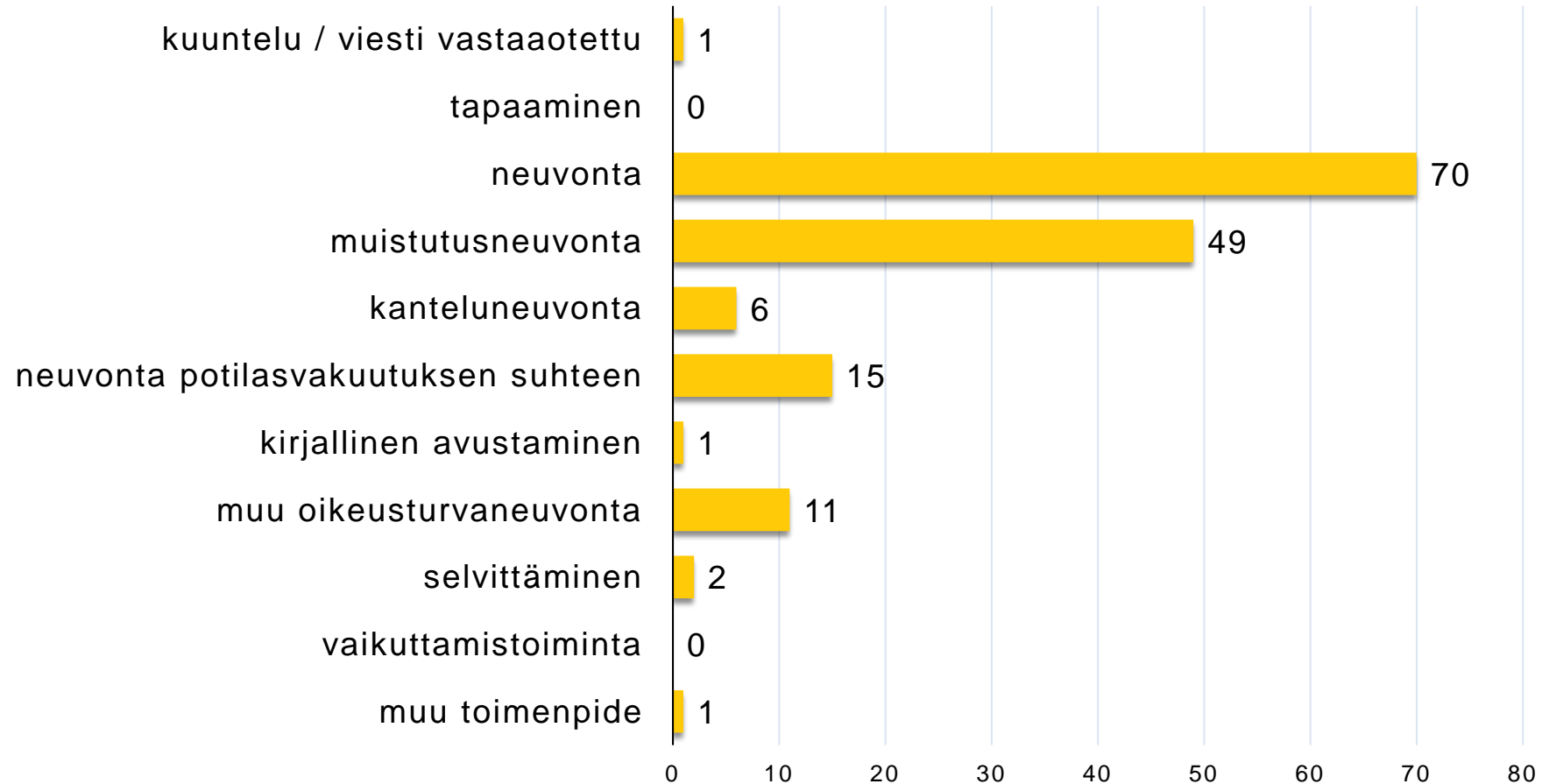
- Suun terveydenhuolto (3)
- Neuvola (2)
- Koululääkäri (2)
- Yksityinen terveyspalvelu (2)



# Palvelu



# Toimenpiteet



# Ydinnostot: Hoitoon pääsy

- Ajanvarauksen sujuvoittaminen ja takaisinsoittojärjestelmän toimivuus.
- Hoitoon pääsy / hoitotakuu (Terveysturvalaki 2010/1326):
  - Terveysasemalle saatava yhteys arkipäivisin tai voitava mennä käymään.
  - Mikäli hoidon tarpeen arviointi vaatii käyntiä, on terveysasemalle päästävänä kolmen vrk:n kuluessa yhteydenotosta. (1.9.2023 alkaen samana päivänä.)
  - Hoitoon päästävänä viimeistään kolmessa kuukaudessa (suun terveydenhuollossa + 3kk).
  - Mikäli omalla hyvinvointialueella ei kyetä hoitamaan säädetyssä enimmäisajassa, potilaalle järjestettävänä mahdollisuus päästä hoitoon toiselle hyvinvointialueelle, ostopalveluihin tai palvelusetelillä.



# Hoitotakuun muutos

- Hoitotakuun portaittainen uudistus:
  - 1.9.2023 perusterveydenhuollossa 14 vrk, suun terveydenhuollossa 4kk.
  - 1.11.2024 perusterveydenhuollossa 7 vrk, suun terveydenhuollossa 3kk.
- Koskee hoitoa, jossa on kysymys sairastumisesta, vammasta, pitkäaikaissairauden vaikeutumisesta, uusista oireista tai toimintakyvyn alenemasta.
- Hoitotakuu koskee sekä fyysisiä että psyykkisiä terveysongelmia.
- Muutos ei koske:
  - hoito- tai kuntoutussuunnitelman mukaisia hoitotapahtumia;
  - perusterveydenhuollossa toimivan muiden lääketieteen erikoisalojen kuin yleislääketieteen erikoislääkärin vastaanottoja;
  - hoitotapahtumia, jotka tehdään yksinomaan terveydenhuollossa laadittavan todistuksen tai lausunnon saamiseksi;
  - terveyttä ja hyvinvointia edistäviä palveluja kuten terveysneuvontaa ja terveystarkastuksia eikä muita ennaltaehkäisevän terveydenhuollon palveluita.

→ Palvelut tulee kuitenkin järjestää kohtuullisessa ajassa enintään 3 kk:n kuluessa tai hoito- tai kuntoutussuunnitelman mukaisesti.





# Potilaskokemuksia

*”Terveysasemalla kieltäydytään antamasta aikaa läheiselleni, jolla on ollut jo pidemmän aikaa korkea verenpainetta ja sydäntuntemuksia. Eikö kyseistä terveystasemaa koske lakisääteinen sairaanhoito? Olen erittäin vihainen tästä.”*

*”Olen yrittänyt varata lääkäriaikaa ja influenssarokotusaikaa takaisinsoittopalvelusta nyt kahden viikon ajan. Olen soittanut kolmesti, mutta takaisinsoittoa ei ole tullut. Tänään kävin terveystasemalla paikan päällä ja yritin varata sitä kautta aikaa. Ei onnistunut sekään.”*

*\*suoria lainauksia muokattu yhteydenottajan anonymiteetin säilyttämiseksi*



SOSIAALITALO

# Ydinnostot: Potilasturvallisuus

- Hoidon tarpeen arviointi.
- Tutkimuksiin ja hoitoon pääsy ajallaan → hoidon viivästymisestä aiheutuvien haittojen vähentäminen.
- Puuttuvat/puutteelliset merkinnät potilasasiakirjoissa → esim. diagnoosi puuttuu, kirjauksia ei tehty lainkaan, virheitä merkinnöissä.
- Lääkitykseen ja lääkemääräyksiin liittyvät yhteydenotot → lääkitykseen liittyvät erimielisyydet, reseptin uusimiseen liittyvät haasteet.
- Potilasvahinkoepäilyjä 13 kpl.



# Potilaskokemuksia

*”Kävin kierukan poistossa. Myöhemmin ilmaantui kovat kivut, joiden vuoksi hakeuduin terveysasemalle uudelleen. Minut käännytettiin ovelta pois. Koen, että minua ei otettu tosissaan, kipujeni syytä ei tutkittu, kehoitettiin vain syömään särkylääkkeitä. Hakeuduin myöhemmin Lohjan päivystykseen kipujen vuoksi. Kivuille löytyi selvä syy ja sain Lohjalta myös avun.”*

*”Hammashoitoni ei ole ollut asianmukaista. Aikaani on nyt kahden vuoden ajan siirretty aina eteenpäin ja olen joutunut turvautumaan useamman kerran päivystyskäynteihin tänä aikana.”*

*”Minua palveltiin vain puhelimesta, vaikka olisi ollut syytä tarkistaa tilanne. Soitin kovista kivuista ja vuodosta. En päässyt lääkärille tai hoitajalle näyttille, ja hoitaja väitti, että kaikki on normaalia, syö Buranaa. Hakeuduin yksityiselle, jossa ilmeni keskenmeno ja paha tulehdus. Onneksi yksityisellä varmistettiin asiat, mutta on tämä järkyttävää miten huonosti alkukartoitus tehdään.”*

*\*suoria lainauksia muokattu yhteydenottajan anonymiteetin säilyttämiseksi*



SOSIAALITAITO

# Ydinnostot: Tietosuoja

- Potilasrekisteriin tallennettujen tietojen virheet.
- Puuttuvat ja puutteelliset/epätarkat merkinnät potilasasiakirjoissa.
- Tietopyynnöt, rekisteritietojen oikaisupyynnöt → runsaasti ohjausta ja neuvontaa.
- Tietopyyntöjen viivytyksetön käsittely.



# Potilaskokemuksia

*”Lääkäriltä on jäänyt potilaskirjauksia tekemättä, ja myös luvattu lähete jatkotutkimukseen jäänyt tekemättä. Sairauspäivärahani katkesi, koska lääkäri ei ole tehnyt pyytämääni lausuntoa. Joudun jatkuvasti itse soittelemaan perään ja varmistelemaan asioita.”*

*”Lääkäri oli kirjannut lapseni tietoihin, että minulla on psykiatrinen hoitokontakti – no ei ole. Lisäksi lapseni tiedoista puuttuu kokonaan kahden ensimmäisen käynnin kirjaukset.”*

*”Kirjattu ihan päinvastoin, mitä puhelimesta sanoin.”*

*\*suoria lainauksia muokattu yhteydenottajan anonymiteetin säilyttämiseksi*



SOSIAALITALO

# Potilasasiakirjat osa hyvää ja laadukasta hoitoa

- Asianmukaiset potilasasiakirjamerkinnot ovat tärkeitä potilaan hoidon jatkuvuuden, tiedonsaantioikeuden ja oikeusturvan kannalta.
- Oikea-aikaiset merkinnot potilaan tilasta ja hoitopäätösten perusteista parantavat myös henkilöstön oikeusturvaa.

*”Oikeusasiamiehen laillisuusvalvonnassa on todettu, että potilasasiakirjojen tehtävänä on palvella potilaan neuvonnan ja hoidon suunnittelua, toteutusta ja seuranta. Potilasasiakirjoilla pyritään parantamaan hoidon jatkuvuutta ja tiedonvälitystä potilaan terveydentilasta ja hoidosta sekä hoidon jatkuvuutta myös silloin, kun potilas siirtyy toiseen terveydenhuollon toimintayksikköön. Riittävät, asianmukaiset ja virheettömät merkinnot selkiinnyttävät ja vahvistavat potilaan ja henkilökunnan oikeusturvaa sekä edistävät luottamuksellisten hoitosuhteiden syntymistä. Potilasasiakirjat ovat tärkeitä myös potilaan tiedonsaantioikeuden kannalta. Potilasasiakirjatietojen perusteella arvioidaan hoitoon osallistuneiden terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattitoiminnan asianmukaisuutta ja myös sitä, onko potilaalle hoidosta mahdollisesti aiheutunut henkilövahinko korvattava potilasvahinkona.”*

Lähde: AOA 29.4.2022, dnro 1285/2021, apulaisoikeusasiamiehen ratkaisu: Lääkärin menettely.



SOSIAALITALO

# Muita huomioita

- Kohtelu; kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen merkittävässä roolissa potilaan kokemuksessa saamastaan hoidosta ja palvelusta sekä oikeuksiensa toteutumisesta.
- Menettelyyn liittyvät asiat → esim. potilaan hoitaminen yhteisymmärryksessä, riittävän tiedon antaminen, sovituista asioista kiinni pitäminen.
- Lausuntoasiat → esim. viiveet lausunnon saamisessa, minkä vuoksi etuus katkennut ja toimeentulo vaarantunut.
- Yksittäisiä mainintoja ”kielimuurista” hoitavan henkilön kanssa.



# Muistutusmenettely

- Muistutuskäsittelyä koskevat yhteydenotot; mm. viiveet vastauksen saamisessa, vastauksen sisältö.
  - Menettelyn organisointi ja ohjeistus, prosessin mallintaminen ja mallin jalkauttaminen. **HUOM!** PAM ei ole saanut Karviaisen alueelta muistutusasiakirjoja tiedoksi.
  - Suositus: Yhtenäisen vastauspohjan luominen, joka osaltaan ohjaisi vastauksen antajaa mm.
    - *vastaamaan muistutuksen tekijän esittämiin yksilöityihin kysymyksiin,*
    - *arvioimaan tapahtumaa tai toimintaa, jota muistutus koskee,*
    - *kertomaan, minkälaisiin toimenpiteisiin muistutuksen perusteella on ryhdytty sekä*
    - *pahoittelemaan asiakkaan kokemusta.*
- Lisäksi muistutuksen tekijän informointi siitä, että muistutuksen tekeminen ei vaikuta potilaan oikeuteen kannella asiastaan terveydenhuollon valvontaviranomaisille (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1992/785).
- Jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaissa tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, on potilasta neuvottava asian vireillepanossa.
- Muistutusten asianmukainen käsittely ja säännöllinen analysointi osa palvelujen hyvää laatua ja laadun kehittämistä.





# Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista

- [HE 300/2022 vp](#) (eduskunnalle laeiksi potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista sekä varhaiskasvatuslain 53 §:n muuttamisesta hyväksyttiin eduskuntakäsittelyssä 28.2.2023. → voimaan 1.1.2024.
- Tavoite: Edistää potilaan ja asiakkaan oikeuksien ja oikeusturvan toteutumista parantamalla potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toimintaedellytyksiä ja riippumattomuutta sekä toiminnan laatua.
- Nykyisten asiamies-nimikkeiden sijaan käyttöön sukupuolineutraalit asiavastaava-nimikkeet.
- Potilasasiamiehen kelpoisuusehdoksi ylempi korkeakoulututkinto (aiemmin ei kelpoisuusehtoa).
- Yksityinen terveydenhuolto osaksi pam-tehtävää.
- Pam-selvitys lakisääteiseksi → annetaan jatkossa aluehallitukselle sekä tiedoksi hyvinvointialueen kuntien kunnanhallituksille ja aluehallintovirastolle.
- Lisäksi laissa säännellään henkilötietojen käsittelystä. Henkilötietojen kirjaamista koskevia säännöksiä sovelletaan viimeistään 1.1.2025 alkaen.
- Valviran pidettävä jatkossa valtakunnallista rekisteriä asiavastaavista.





**Kiitos!**

**[clarissa.peura@sosiaalitaito.fi](mailto:clarissa.peura@sosiaalitaito.fi)**

**[jenni.henttonen@sosiaalitaito.fi](mailto:jenni.henttonen@sosiaalitaito.fi)**

Kuva: Clarissa Peura



**SOSIAALITAITO**