



SOSIAALITALO

POTILASASIAMIEHEN SELVITYS 2022

Lohja

Potilasasiamiehet Clarissa Peura ja Jenni Henttonen, 5.4.2023

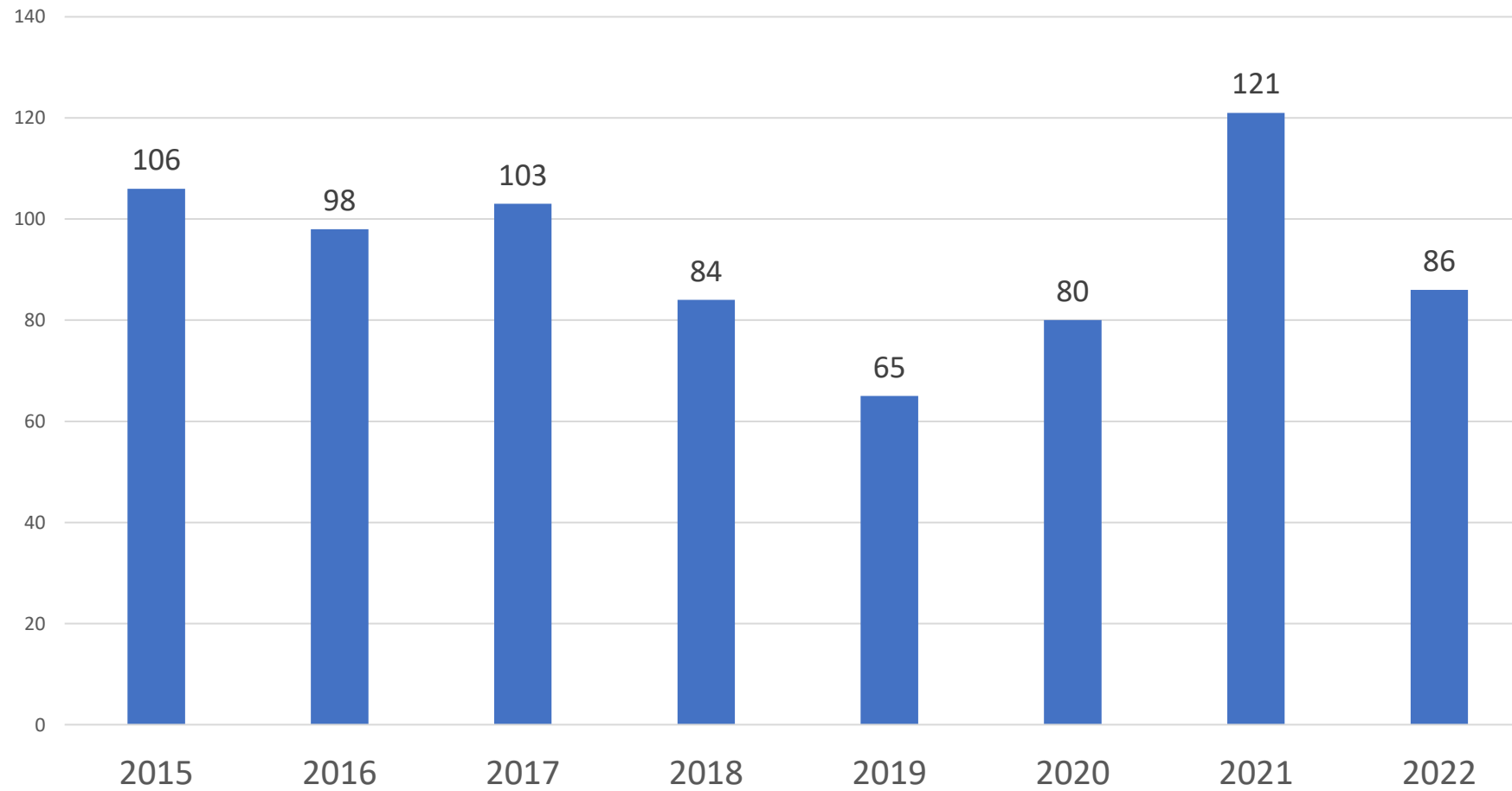
Asiatapahtumia 86

- Yhteydenottomäärä vähentynyt (121 asiatapahtumaa v. 2021).
- Tyytymättömyys edelleen esillä usein (n. 91 % yhteydenotoista), loput tiedustelua.
- Maksu- ja vahingonkorvausasiat yhteydenoton syynä huomattavasti aiempaa useammin.
- Pientä suhteellista kasvua verrattuna edelliseen vuoteen myös: kohtelu/työntekijän käytös, muu syy, potilasvahinkoepäily.
- Aiempaa selvästi vähemmän: itsemääräämisoikeus, palvelun tuottaminen.



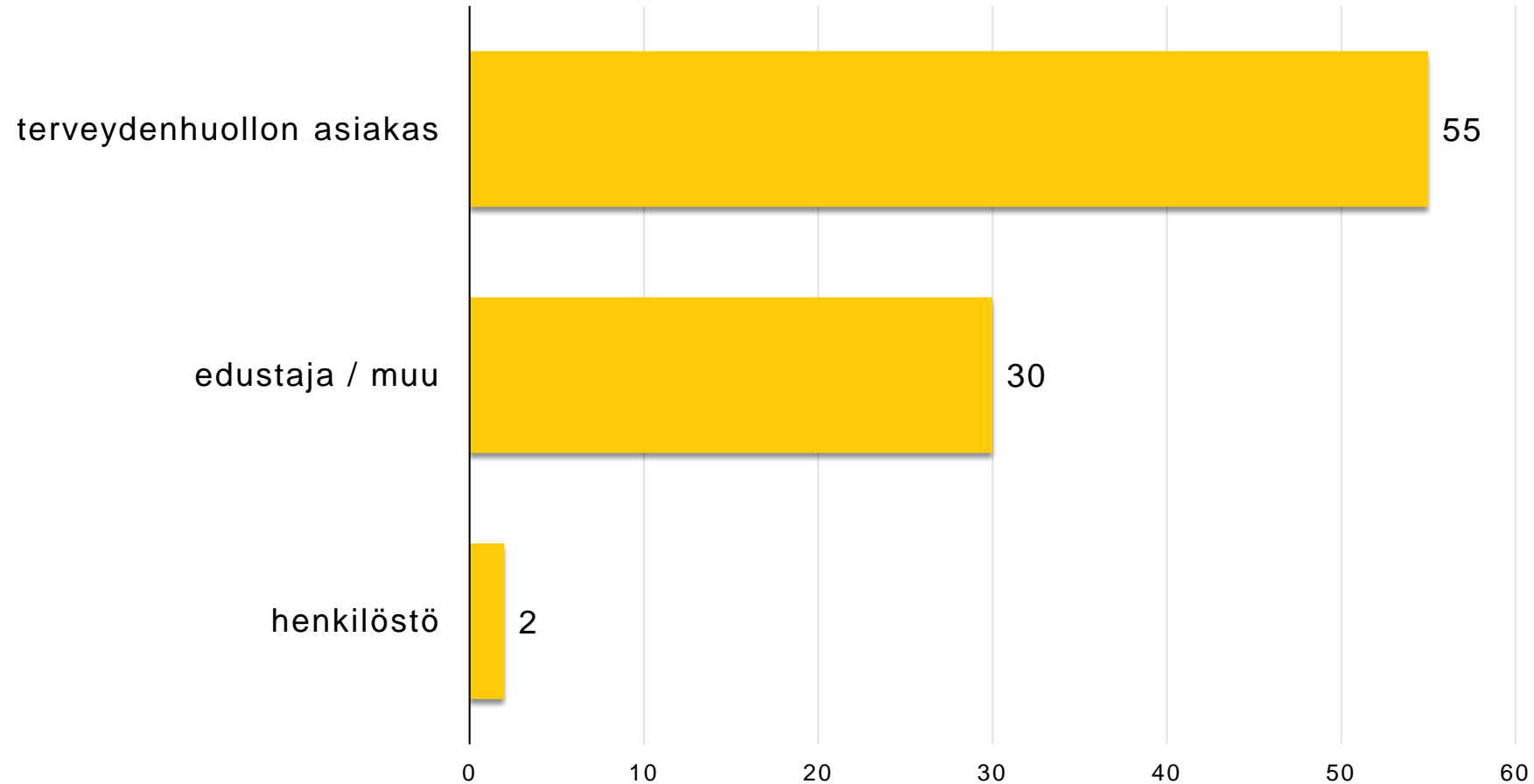
SOSIAALITALO

Yhteydenotot 2015-2022

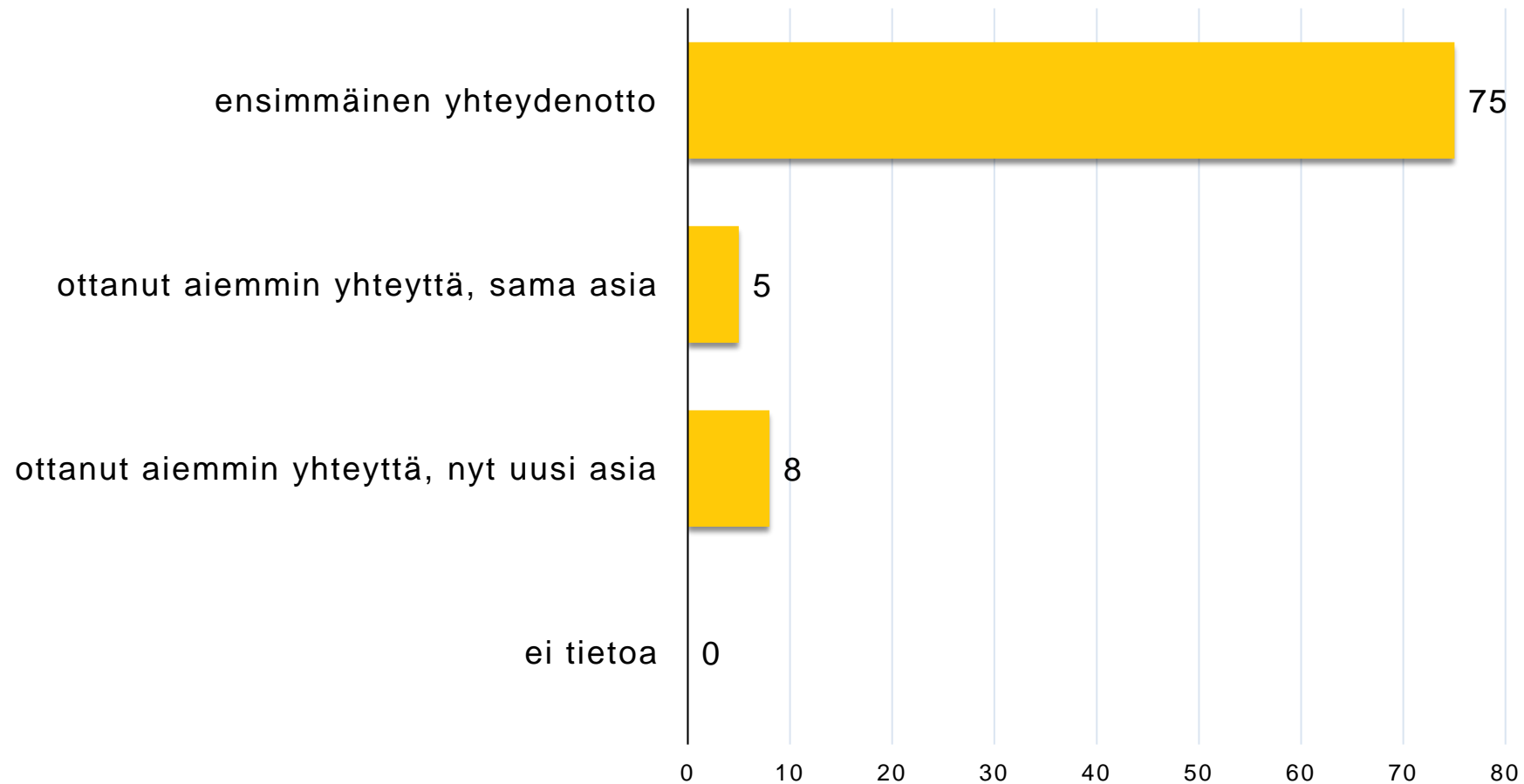


SOSIAALITAITO

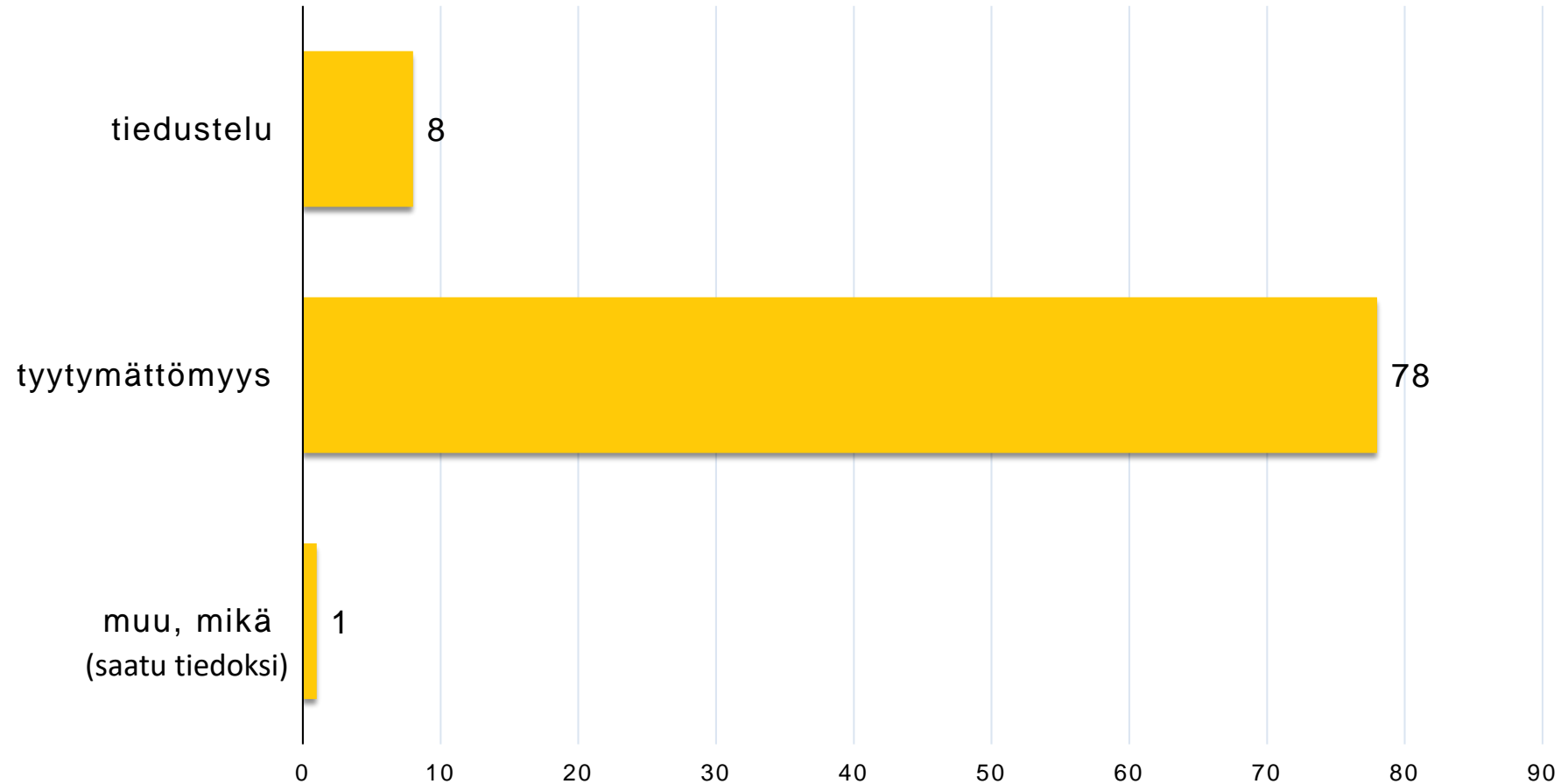
Yhteydenottaja



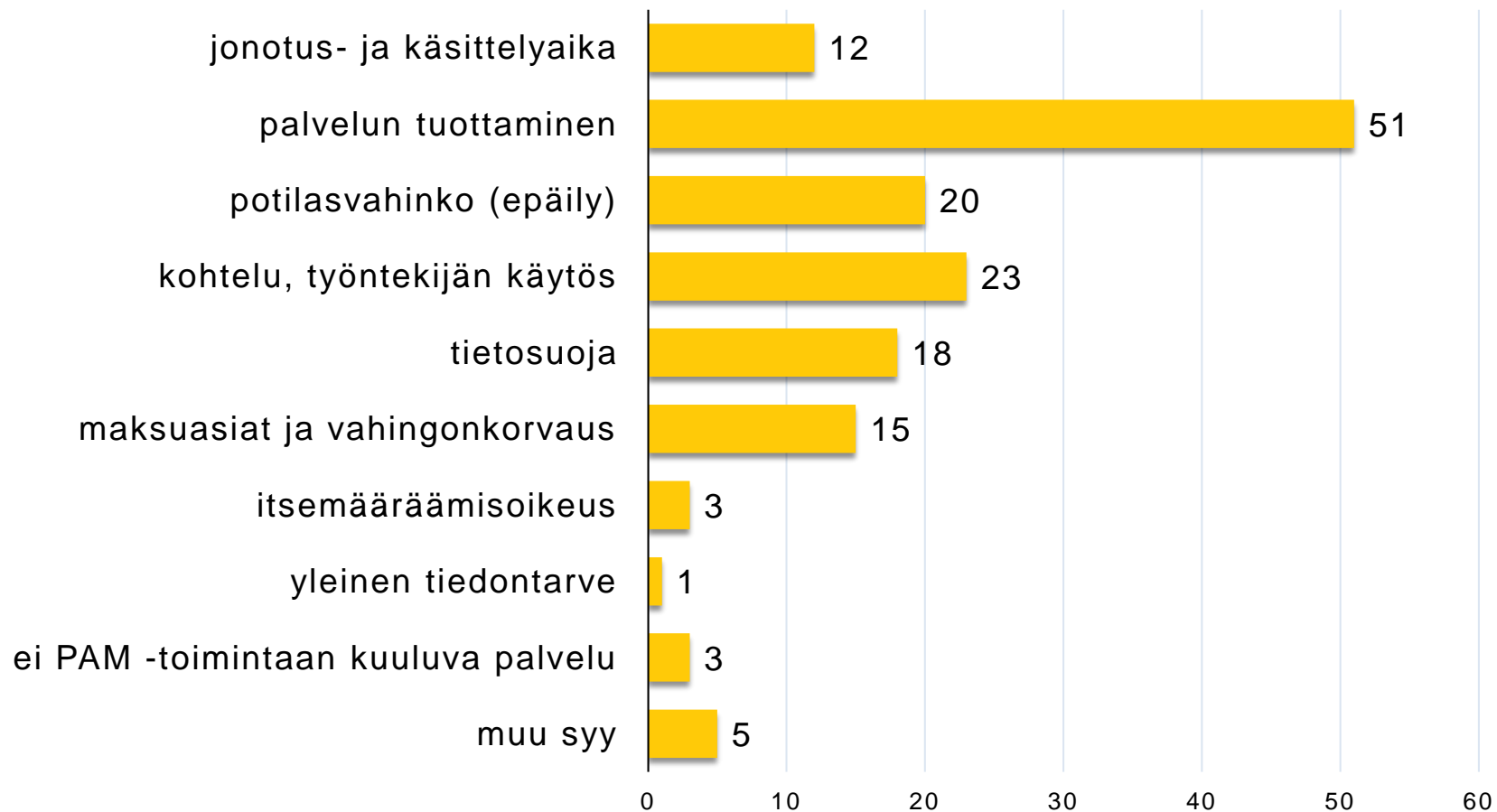
Asiakkuuden kesto



Yhteydenoton luonne



Yhteydenoton syyt

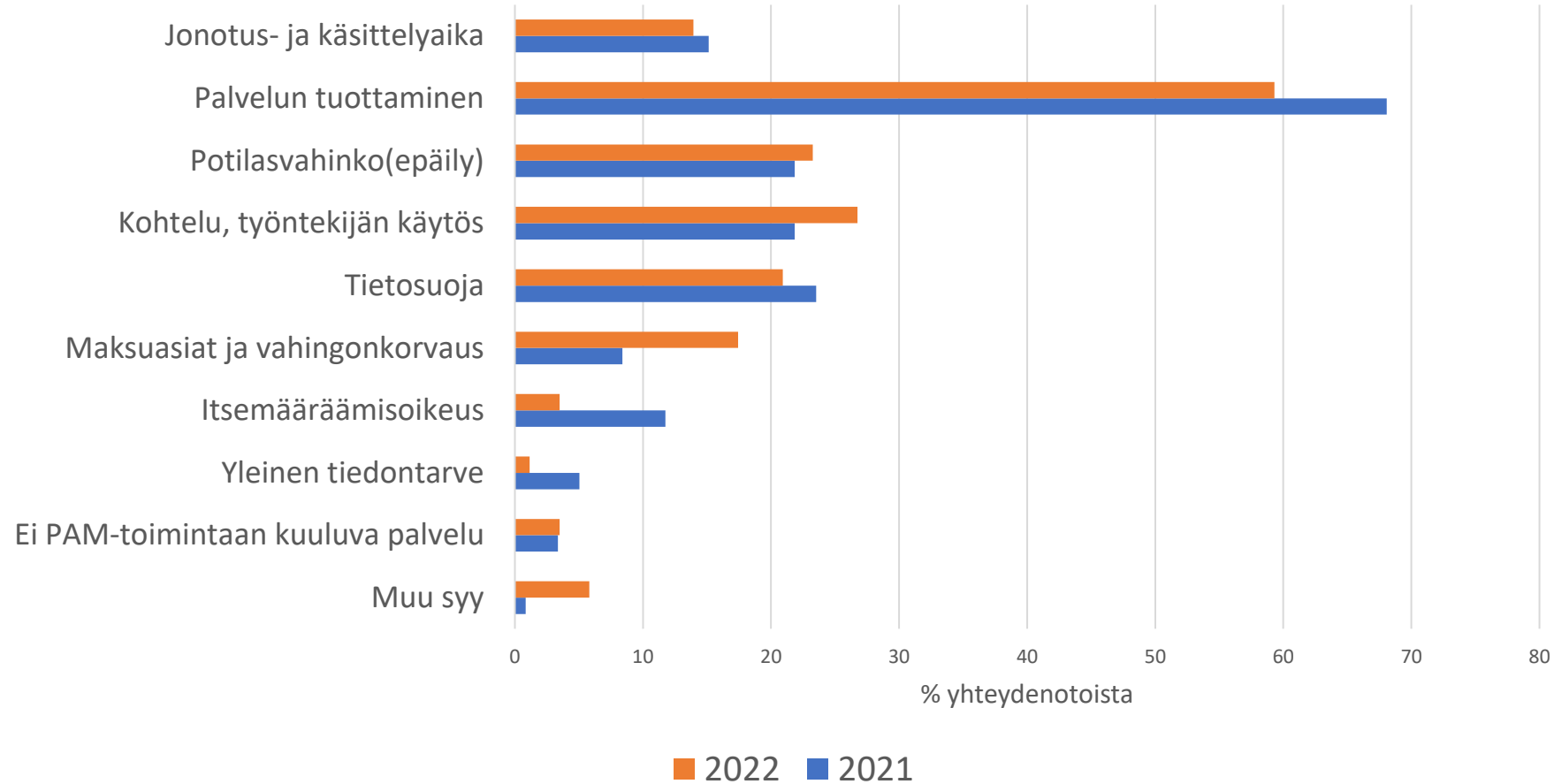


Keskimäärin 1,8 syytä
/ yhteydenotto

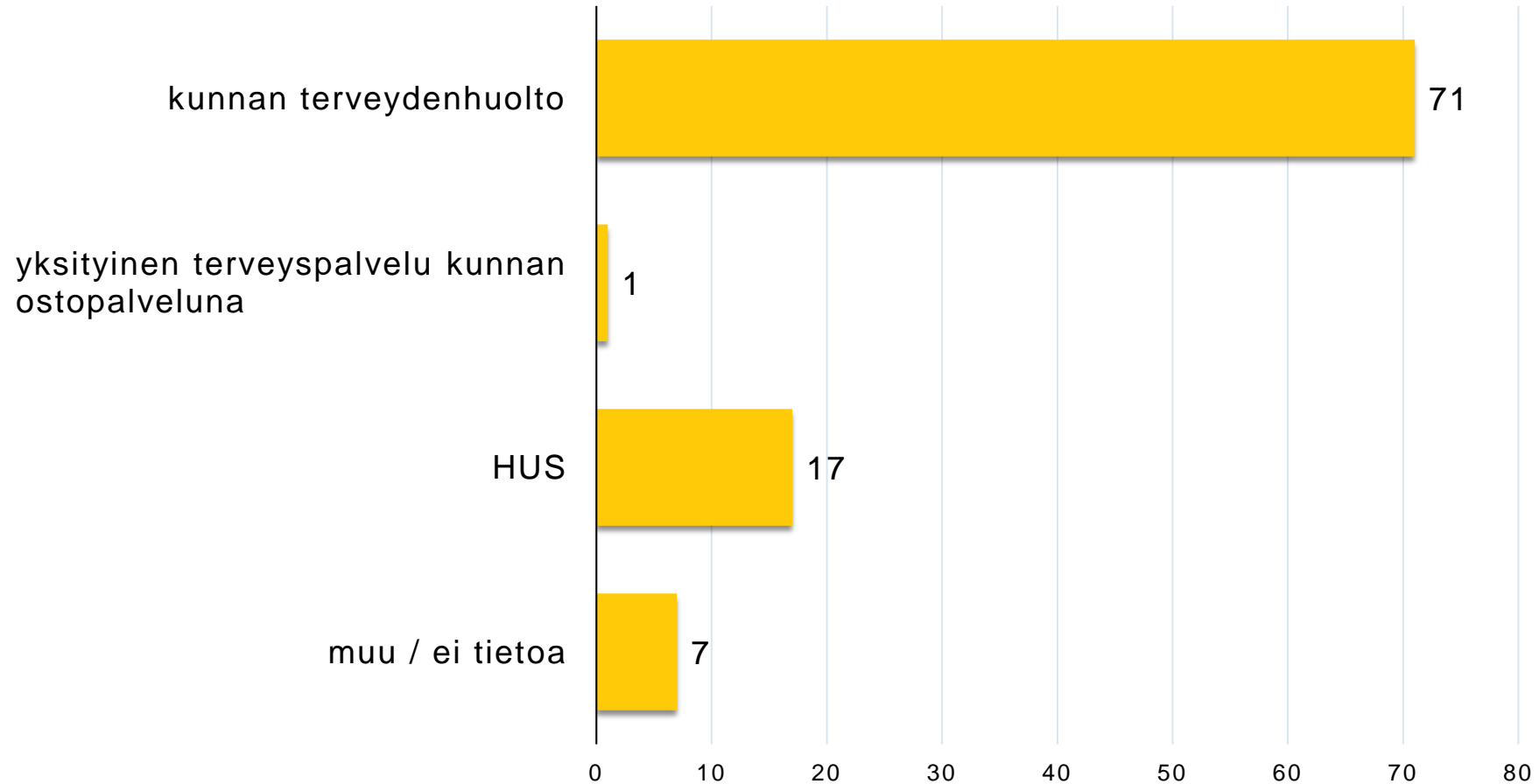


SOSIAALITAITO

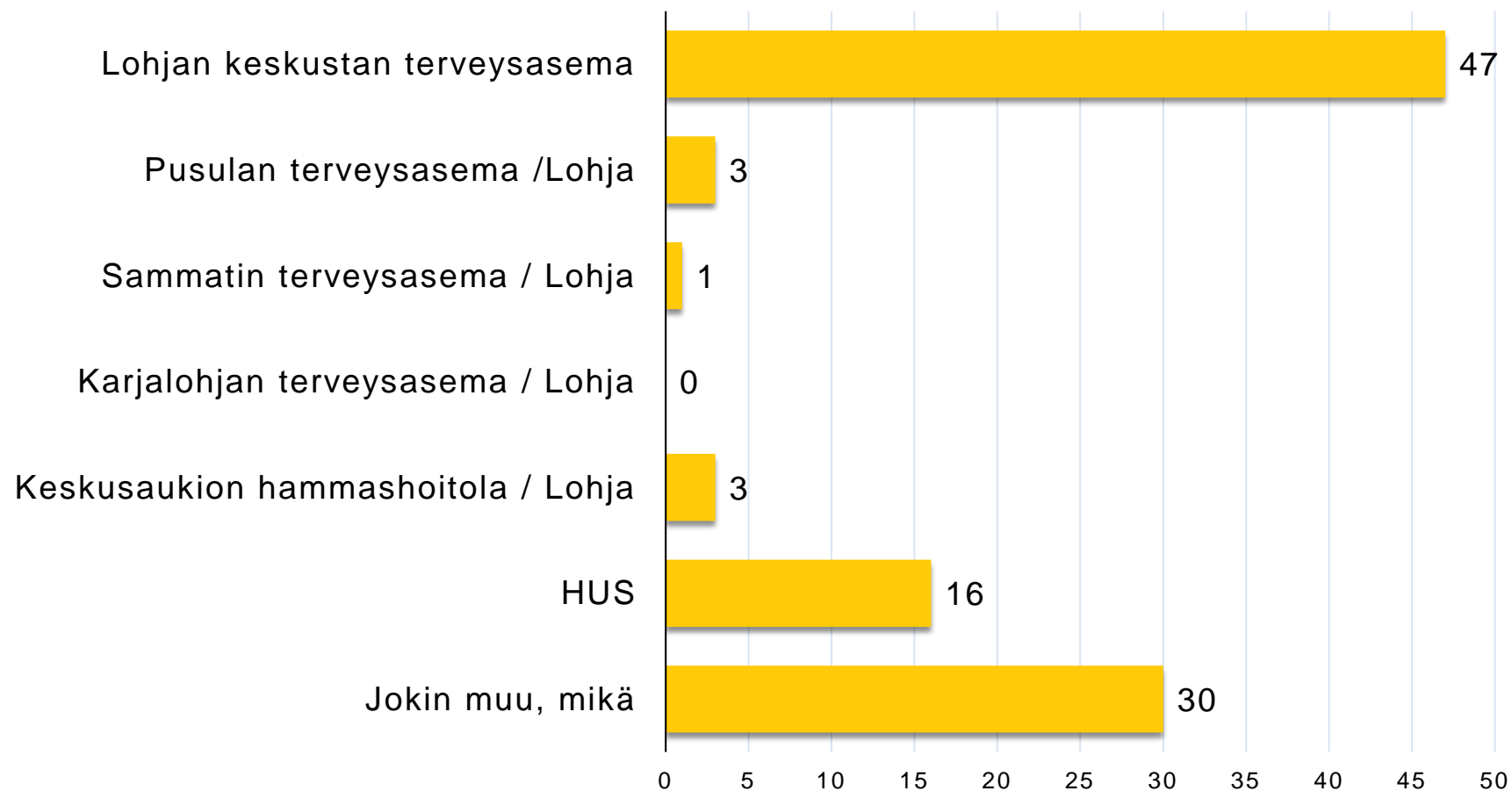
Yhteydenoton syyt 2021 ja 2022



Julkinen/yksityinen palvelu



Yksikkö, jota asia koskee



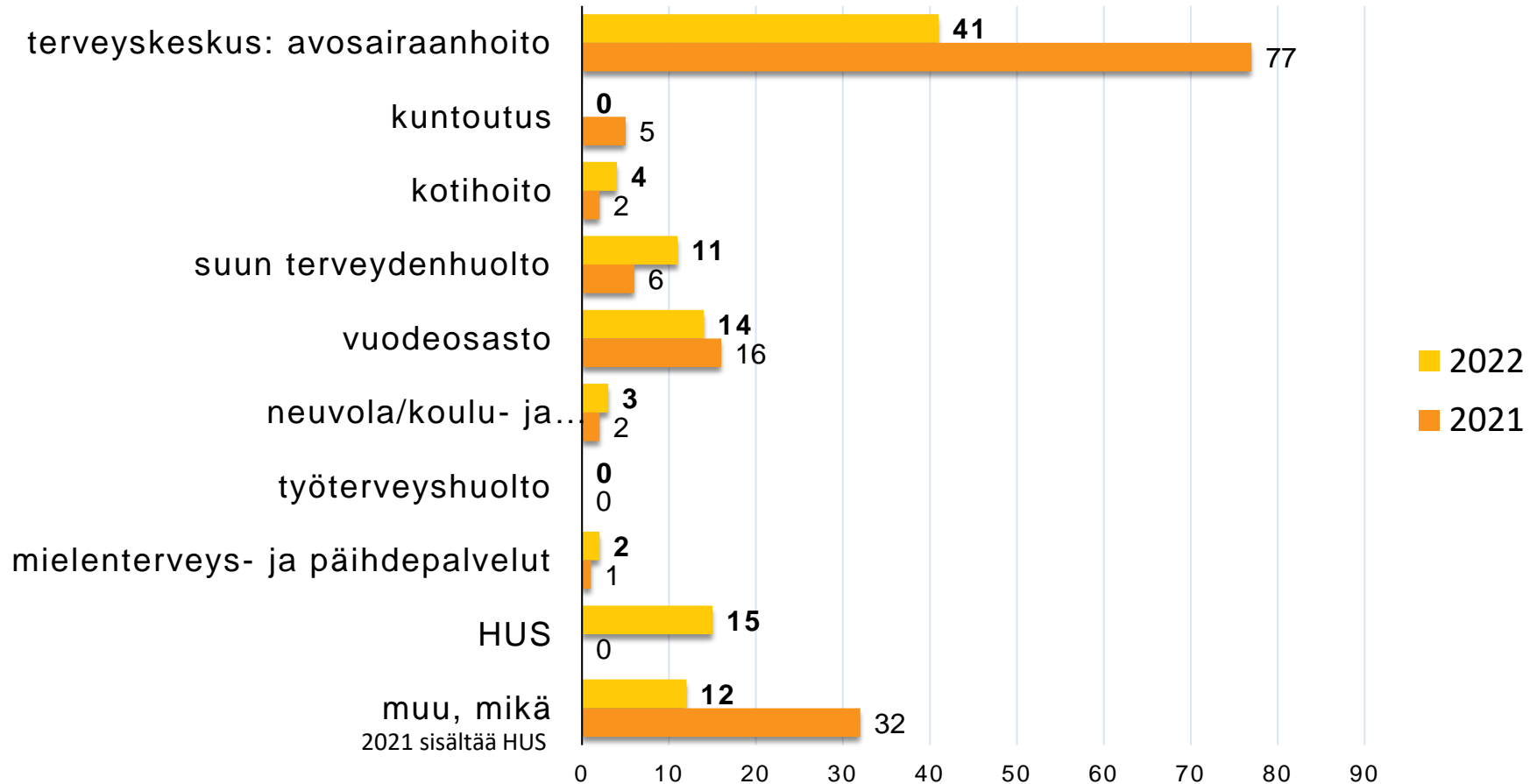
Yksikkö: Jokin muu, mikä

Mainintoja eri yksiköistä, kuten:

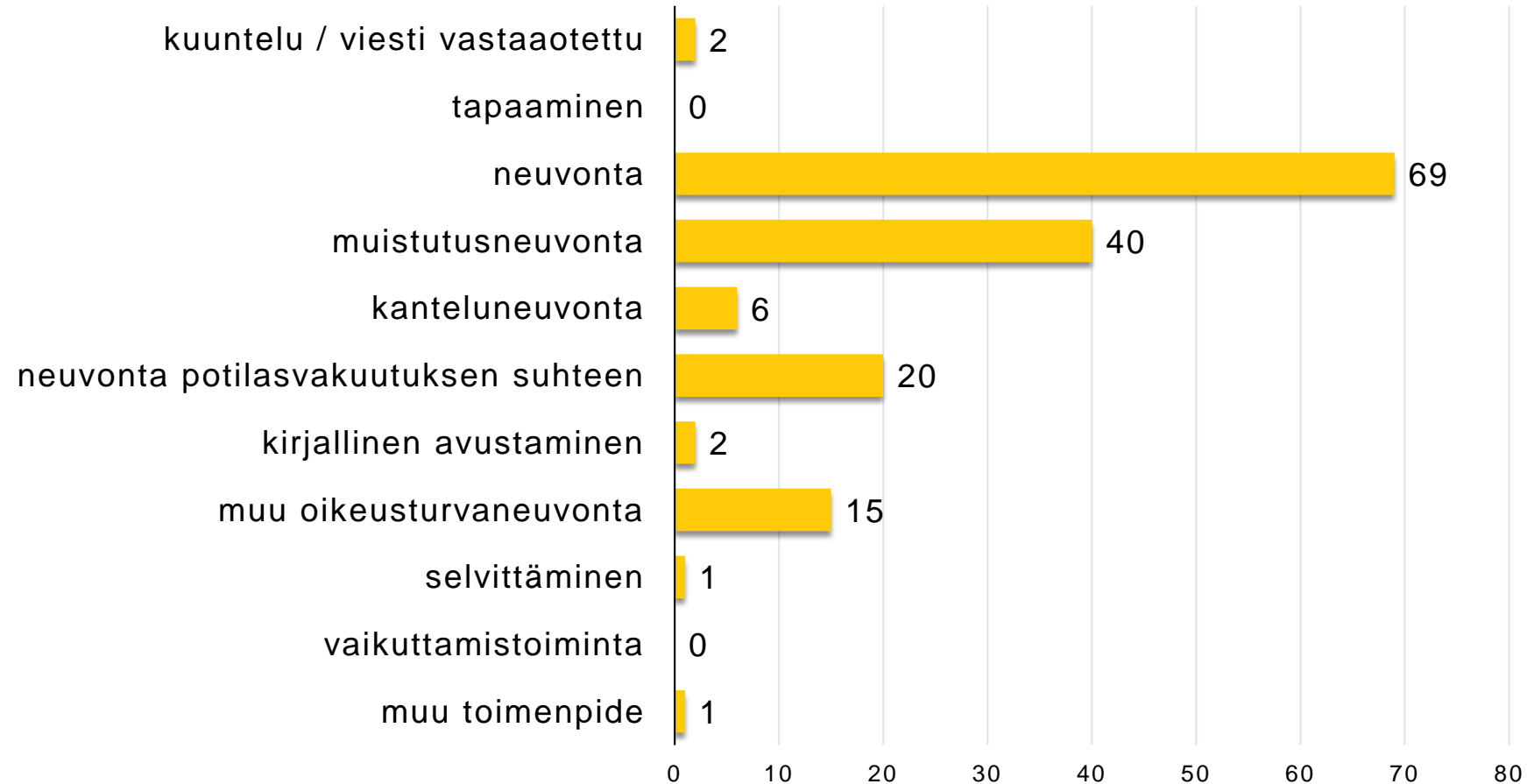
- ▣ Terveysasemat (4)
- ▣ Lohjan terveysasema/yhteispäivystys (4)
- ▣ Lohjan terveysaseman vuodeosastot (3)
- ▣ Yksityinen terveydenhuolto (3)
- ▣ Hammashoito (2)
- ▣ Kotihoito (2)
- ▣ Kouluterveydenhuolto (2)



Palvelu



Toimenpiteet



Ydinnostot: Hoitoon pääsy

- Ajanvarauksen sujuvuus.
- 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 järjestettävä 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 terveystarkastuksia ja terveystarkastuksia eikä muita ennaltaehkäisevän terveydenhuollon palveluita.

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



Potilaskokemuksia

"Sain soittoajan heinäkuun puolivälissä 28.7. päivälle. Ei soitettu. Tiedustelin 29.7. tilannetta ja nimeni oli kuulemma listalla. Nyt on 30. elokuuta ja vieläkään ei kuulu mitään."

"Aikaa lääkärille on vaikea saada ja "hoitajat kuulustelevat tarkkaan". Vain soittoaikoja tarjotaan, ei henkilökohtaista tapaamista. Soitot tulevat tuntemattomasta numerosta satunnaiseen aikaan, eikä niihin pysty valmistautumaan esimerkiksi olemalla paikassa, jossa voi rauhassa ja vapaasti puhua."

"Minulla oli tarve keskusteluavulle ja sain ajan psykiatriselle sairaanhoitajalle. Kaksi ensimmäistä aikaa peruttiin ja tämän jälkeen aika toteutui videovastaanottona. Vastaanoton päätteeksi hoitaja ilmoitti siirtyvänsä uusiin tehtäviin. Saamani apu taisi olla sitten siinä."

**suoria lainauksia muokattu yhteydenottajan anonymiteetin säilyttämiseksi*



SOSIAALITAITO

Ydinnostot: Potilasturvallisuus

- Tutkimukseen ja hoitoon pääsy ajallaan → hoidon viivästymisestä aiheutuvien haittojen vähentäminen.
- Hoidon tarpeen arviointi.
- Potilaiden informointi tutkimustuloksista + jatkotoimenpiteet/hoito-ohjeet.
- Puuttuvat/puutteelliset merkinnät potilasasiakirjoissa.
- Lääkitykseen ja lääkemääräyksiin liittyvät yhteydenotot → tarpeettomasti määrätty lääkitys, potilaan näkemyksen mukaan tarvittavaa lääkettä ei määrätty, lääkitysmuutokset, lääkkeen yhtäkkäinen lopetus, lääkityksen seurannassa koetut puutteet.
- Potilasvahinkoepäilyjä 20 kpl.



Potilaskokemuksia

”Otan yhteyttä edesmenneen läheiseni asiassa. Me omaiset olemme tyytymättömiä hoitoprosesseihin kokonaisuutena sekä kotihoidon, arviointiosaston ja vuodeosaston osalta. Tyytymättömyyttä herättää muun muassa lääkäreiden suuri vaihtuvuus, hoitavina lääkäreinä henkilöitä jotka eivät vielä valmistuneet, kotihoidon väliin jääneet käynnit ja kipulääkitykseen liittyvät asiat. Olemme omaisina jääneet miettimään monia asioita yleisesti potilasturvallisuuden ja hyvän etiikan toteutumisen osalta.”

”Puolisoni sai aivoinfarktin ja halvaantui. Hän oli vuodeosastolla pudonnut sängystä kahdesti, koska sängyn laitoja ei ollut nostettu ylös. Omaisille annettiin tieto, että kyse olisi ollut kaatumisesta. Mielestäni hoitohenkilökunta ei riittävästi ymmärtänyt, että kyse on monisairaasta ja muistisairaudesta kärsivästä potilaasta. Myöhemmin puolisoni sai uuden infarktin, jonka yhteydessä ihmettelimme hoitoratkaisuja. Kävi ilmi, että lääkäri oli tehnyt DNR-päätöksen, josta ei ollut meidän omaisten kanssa mitään puhetta. Jotakin sekaannusta oli meille annetuissa tiedoissa, mitä lääkäri myöhemmin pahoitteli. Kuitenkaan puolisoni turvallisuutta osasto-olosuhteissa ei ollut varmistettu, eikä hänen terveydentilaansa huomioitu.

**suoria lainauksia muokattu yhteydenottajan anonymiteetin säilyttämiseksi*



SOSIAALITALO

Hoidon tarpeen arvioinnista

Perusterveydenhuollossa potilaan hoidon tarpeen arvioi terveydenhuollon ammattihenkilö, jolla tulee olla tehtävän edellyttämä osaaminen ja koulutus. Hoidon tarpeen arvioinnista säädetään terveydenhuoltolain (2010/1326) 51 §:ssä. Säännöksen perusteluissa viitataan kansanterveyslain 15 b §:ään ja perusteluina hallituksen esitykseen (77/2004).

HE 77/2004 vp:

”Potilaalla ei olisi rajatonta oikeutta saada mitä tahansa haluamaansa hoitoa, vaan hänen terveydentilastaan johtuvan hoidon tarpeen arvioisi terveydenhuollon ammattihenkilö. Arvioinnin olisi aina perustuttava lääketieteellisesti ja hammaslääketieteellisesti hyväksytyihin kriteereihin.” ”Säännöksellä ei kuitenkaan olisi tarkoitus estää potilaita pääsemästä lääkärin vastaanotolle”.

”Kansanterveystyössä on erityisen tärkeää ohjata potilas oikeaan aikaan oikealle hoidon tasolle. Kunnan velvollisuuteen järjestää asukkaidensa terveyden- ja sairaanhoito kuuluu lääkärin tai hammaslääkärin suorittama tutkimus, hänen antamansa tai valvomansa hoito sekä lääkinnällinen kuntoutus. Terveyskeskusten toiminta painottuu kroonisten sairauksien hoitoon ja ehkäisevään kansanterveystyöhön. Hoitoon pääsyä turvaavat säännökset soveltuvat myös pitkäaikaisesti sairaiden potilaiden lääketieteellisesti perusteltuun seurantaan ja hoitoon sekä hoidon jatkuvuutta varmistaviin hoitosuhteisiin.”

(Lähde: HE 77/2004 vp; Valvira https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/hyva-ammattinharjoittaminen/hoidon_tarpeen_arviointi)



SOSIAALITALO

Ydinnostot: Tietosuoja

Useassa yhteydenotossa:

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

Yksittäisissä yhteydenotoissa:

- Lokitietopyyntö.
- Toista potilasta koskevat merkinnät potilaan tiedoissa.
- Vainajan potilastietojen luovuttaminen.
- Viiveet tietojen näkymisessä Omakannassa.
- Turvakielto vaikeuttaa asiointia alaikäisen huollettavan asioissa.



SOSIAALITAITO

Potilaskokemuksia

”Potilastiedoistani puuttuu merkintä lääkärin vastaanottokäynnistä. Vain hoitajan merkintä ajanvarauksesta näkyy, ja se on myös laskutusperusteena. Minulle olisi tärkeää, että käynti ja diagnoosi näkyy tiedoissani mahdollisia myöhempiä tutkimuksia ja hoitoa ajatellen. Kyseessä on tapaturman aiheuttama vamma ja minulla on vapaa-ajan tapaturmavakuutus.”

”Terveystietojeni tekemisessä kirjauksissa on virheitä ja epätarkkuutta. Epäilen myös, että potilastietojani on käyty asiattomasti katsomassa.”

”Potilastietoihini on kirjattu täysi-ikäisten lasteni yksityisiä terveys- ja hoitotietoja, jotka ovat osittain paikkaansa pitämättömiä. Haluan, että nämä tiedot korjataan. En ole yrityksistäni huolimatta tavoittanut kirjausta tehnyttä lääkäriä.”

**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 ja menettely potilaan asiassa - myös omaisyhteistyön sujuvuus tärkeää. Edelleen kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen merkittävässä roolissa potilaan kokemuksessa saamastaan hoidosta ja palvelusta sekä oikeuksiensa toteutumisesta.
- Tiedustelua oikeudesta valita/vaihtaa perusterveydenhuollon yksikkö tai hoitava ammattihenkilö → taustalla usein tyytymättömyys.
- Maksu- ja vahingonkorvausasiat. → esim. maksukattoon liittyvä menettely, asiakasmaksun alentaminen, terveydenhuollossa kadonnut omaisuus.
- Potilasasiamiehelle ei ole toimitettu muistutusasiakirjoja (muistutus ja siihen annettu vastaus).



Muistutusmenettely

- Muistutuskäsittelyä koskevat yhteydenotot; mm. viiveet vastauksen saamisessa, vastauksen sisältö.
 - Menettelyn organisointi ja ohjeistus, prosessin mallintaminen ja mallin jalkauttaminen.
 - 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 palveluiden 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

jenni.henttonen@sosiaalitaito.fi

Kuva: Clarissa Peura



SOSIAALITAITO