

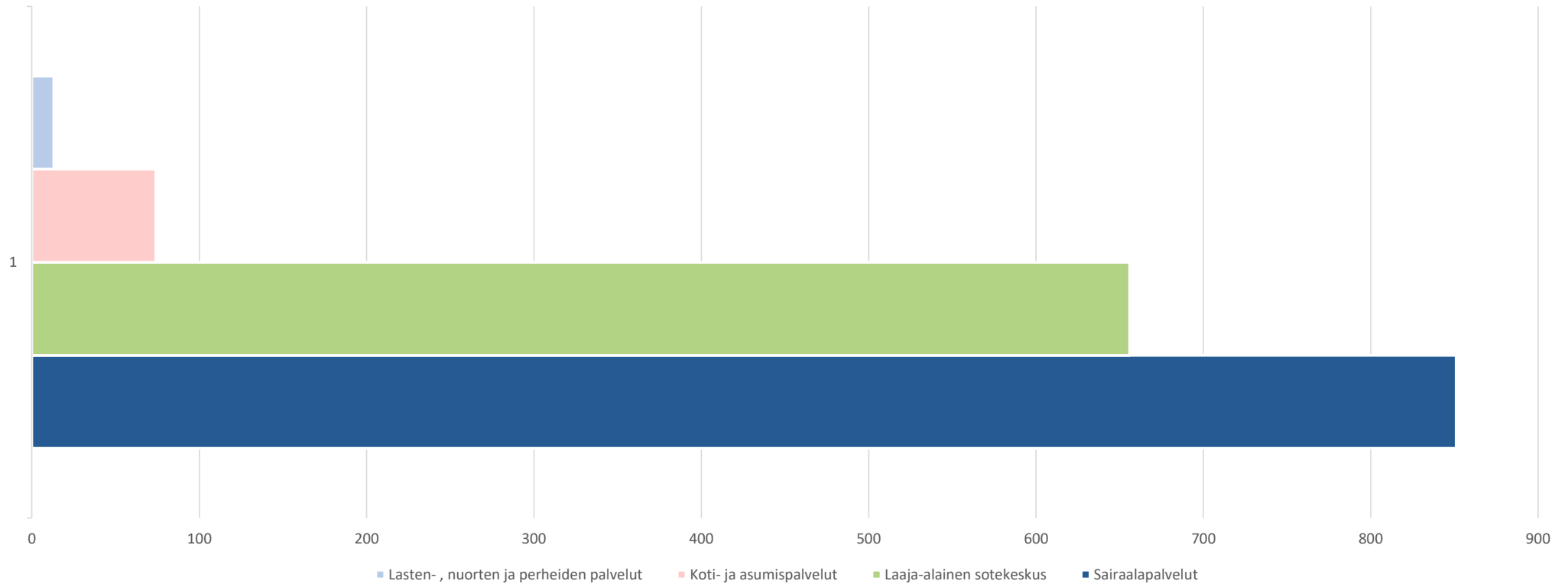
Potilas- ja sosiaaliasiamiehen selvitys 2023

Yhteydenotot potilasasiamiehelle

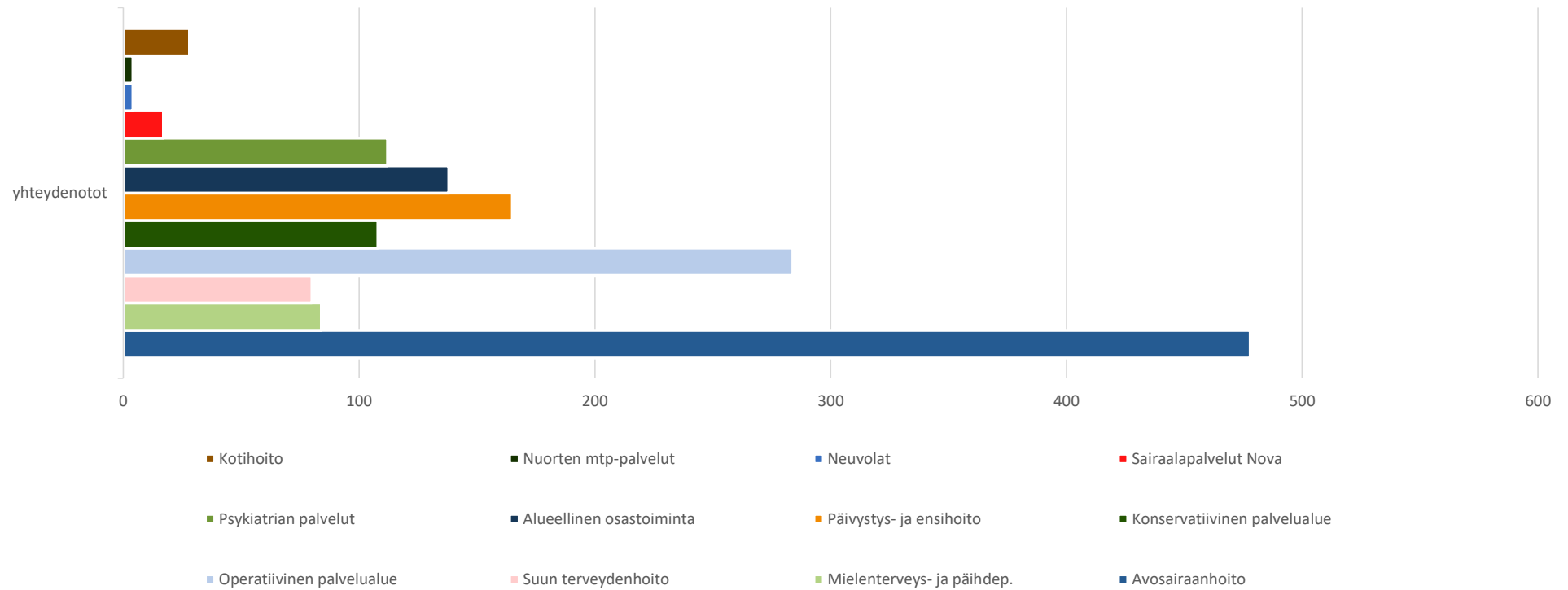
Yhteydenottojen määrät vuonna 2023 (suluissa vuoden 2022 määrät, huomioitava aluemuutos)

- Kaikki yhteydenotot 1824 (888)
 - näistä uusia 1433 (711)
 - jatkoyhteydenottoja 391 (177)
- Yhteydenotto tapahtui pääasiassa puhelimitse.
Tapaaminen toteutui 98 kertaa potilasasiamiehen luona ja neljästi potilasasiamiehet kävivät potilaan kotona avustamassa potilasvahinkoilmoituksen teossa konkreettisesti.
Osastokäyntejä toteutui yhdeksän, kyseessä oli potilasvahinkoilmoitusohjaus ja/tai muistutusmenettelyohjaus.
- Yhteydenottaja
 - potilas 1308
 - omainen 421
 - henkilökuntaan kuuluva 67
 - joku muu 28

Yhteydenotot vastualueittain

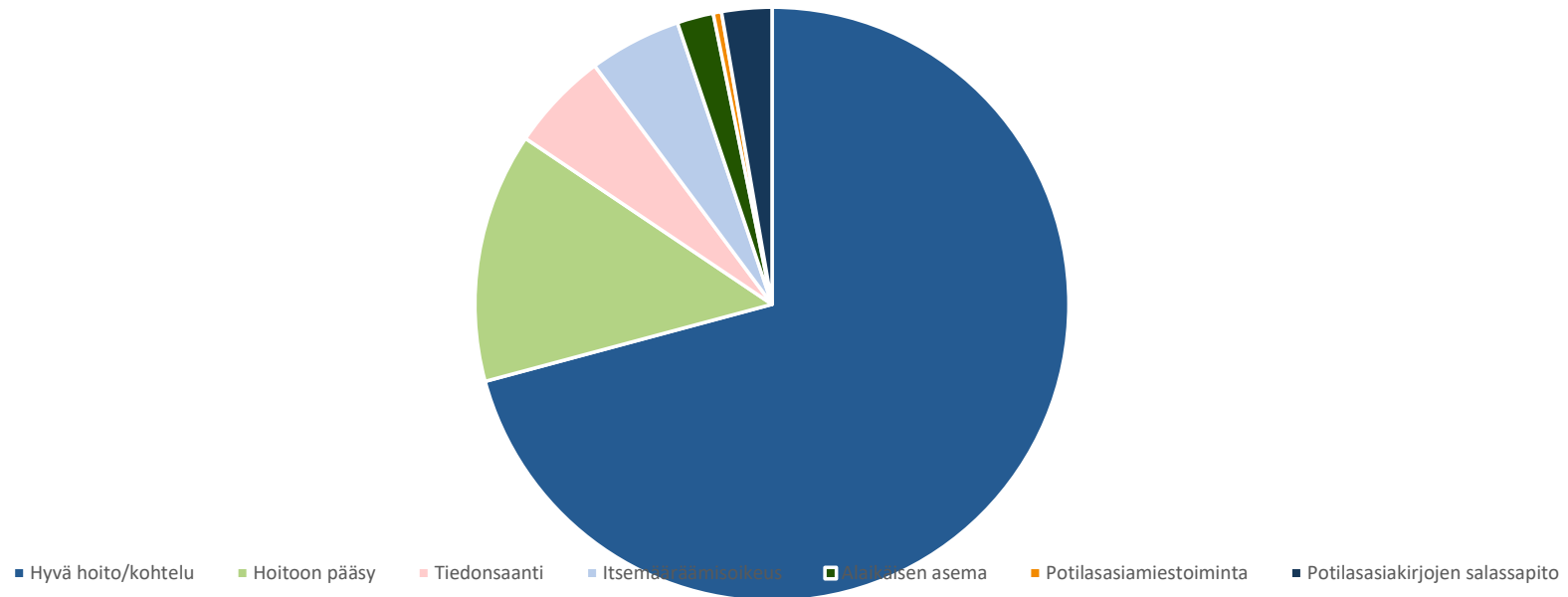


Yhteydenotot palvelualueittain



Yhteydenottojen syyt

Yhteydenottojen syyt
(määrällisesti suurimmat)



Yhteydenottojen syitä

- *Hoitoon tai kohteluun liittyen* yhteydenotoissa näkyivät pitkät odotusajat, potilaan kokemukset epäasiallisesta tai huonosta kohtelusta, sekä potilaan epäily hoitovirheen tai potilasvahingon mahdollisuudesta. Myös lääkemääräyksiin liittyvät vaikeudet tai epäselvyys antoivat aihetta yhteydenottoon. Tiukentunut valvonta pääasiassa keskushermoston kautta vaikuttavien lääkkeiden osalta tuottaa yhteydenottoja lähes viikoittain.
- *Hoitoon pääsyssä* ongelmat liittyivät usein yhteyden- ja/tai ajan saamiseen lääkärille tai hoitajalle. Tyytymättömyydestä erikoissairaanhoidon päättymiselle ja perusterveydenhuoltoon siirrolle tai yksityisten palvelujen piiriin joutumiselle kertoivat asukkaat, jotka kokivat avun saamisen vaikeutuneen näistä syistä merkittävästi.
- *Virheellisiä potilasasiakirjamerkintöjä* pyydettiin oikaisemaan ja neuvoja kysyttiin omien tietojen oikaisupyynnön, tarkastuspyynnön tai lokitietopyynnön tekemiseen. Menehtyneen omaisen/läheisen tietojen saamiseen esiintyi myös tarvetta aiempaa enemmän. Omainen/läheinen halusi hoitotapahtumista myös tietoa sekä hoidossa vielä olevan, että jo menehtyneen omaisen osalta melko usein. Lääkäreiden tekemät DNR-päätökset puhuttivat omaisia.

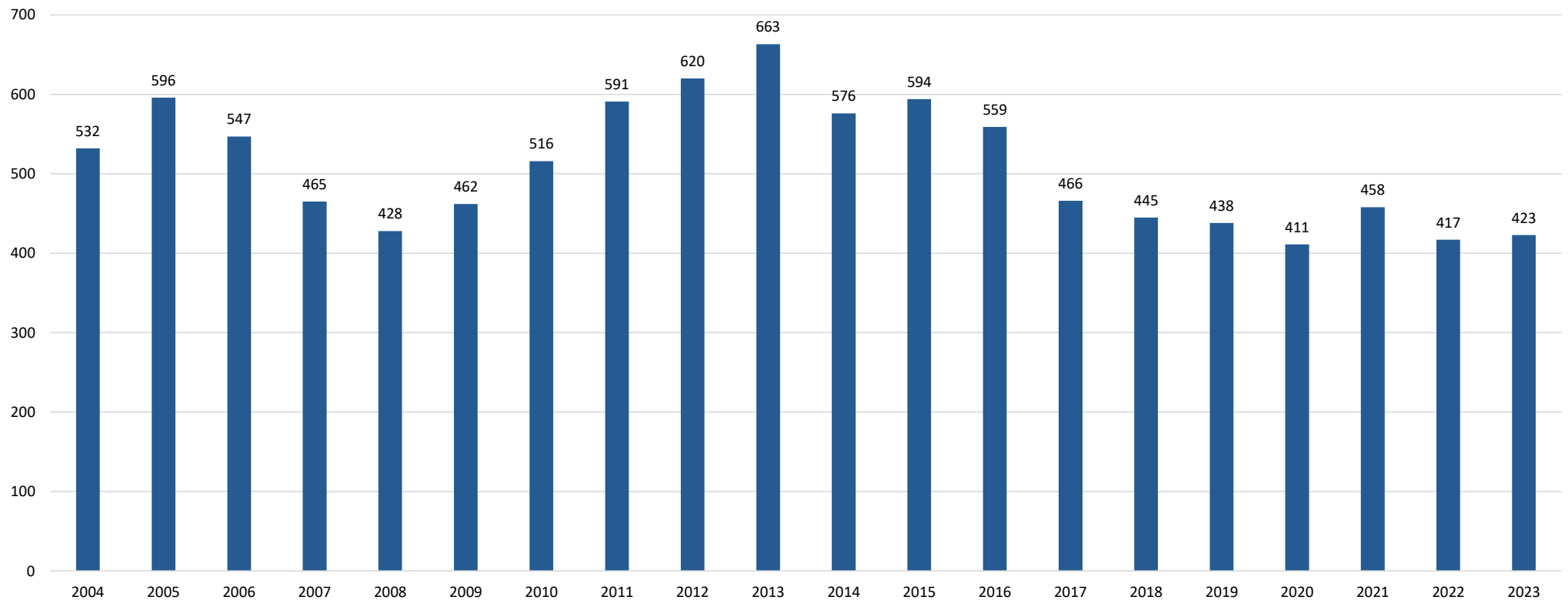
Potilasasiamiehen kommentteja

- Potilasasiamies kuulee ja ymmärtää potilaan/asukkaan haasteita jokaisen yhteydenottajan kohdalla ja pyrkii pääsemään rakentavaan keskusteluun asiassa, sekä auttamaan yhteydenottajaa löytämään ratkaisuja tilanteessaan. Joskus odotukset potilasasiamiestä kohtaan ovat epärealistiset ja yhteydenottaja on joutunut pettymään. Häiriökysynnän lisäksi on kuultu myös tyytymätöntä ja kärkeästäkin arvostelua potilasasiamiestoiminnasta, kirjallisia muistutuksia ei tullut asiamiestoiminnasta 2023 vuoden mittaan.

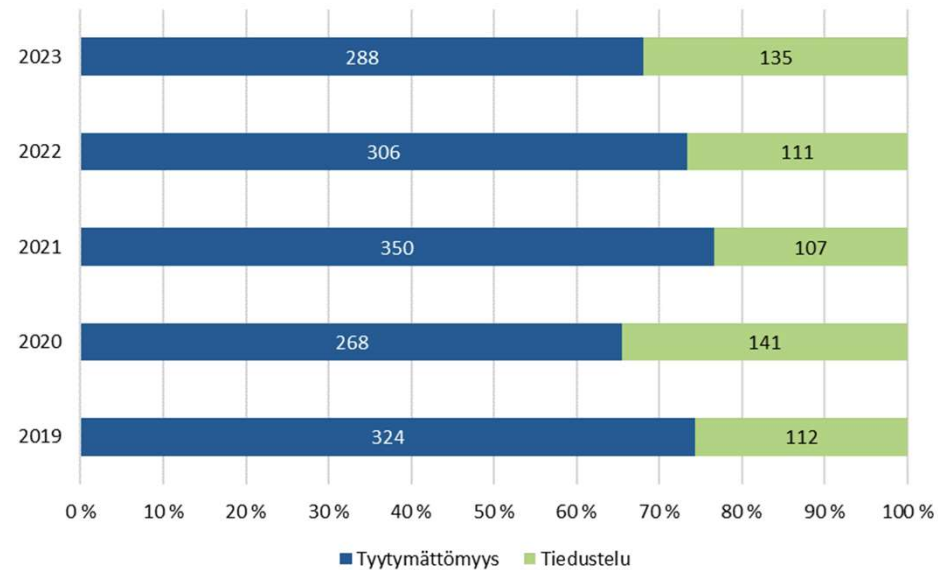
Yhteydenotot sosiaaliasiamiehelle

- Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) eli asiakaslain on tarkoitus edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun julkisessa ja yksityisessä sosiaalihuollossa sekä varhaiskasvatuspalvelussa. Laki korostaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja oikeusturvaa. Erityisesti huomiota kiinnitetään paljon hoivaa ja huolenpitoa tarvitsevien lasten, kehitysvammaisten henkilöiden ja vanhusten asemaan.
- Kaikki yhteydenotot 599
 - näistä uusia 423 (417)
 - jatkoyhteydenotot 176 (tilastoitu vain yksi jatkoasiointi)
- Yhteydenottaja
 - asiakas 383 (64 %)
 - omainen 146 (24%)
 - henkilöstö 24 (4 %)
 - joku muu 46 (8 %)
- Muita yhteydenottajia mm. perhekotiyrittäjät, yleiset edunvalvojat, terveydenhuollon asiakkaat, sijaisvanhemmat, kuntalaiset, järjestöjen edustajat jne.
- Yhteydenotoista 64 % tapahtui puhelimitse ja 36 % sähköpostilla. Tapaamiset toteutettiin tarvittaessa Koskessa sosiaaliasiamiehen toimistolla, sosiaalitoimistoissa tai Teams-palaverina

Yhteydenotot sosiaaliasiamiehelle



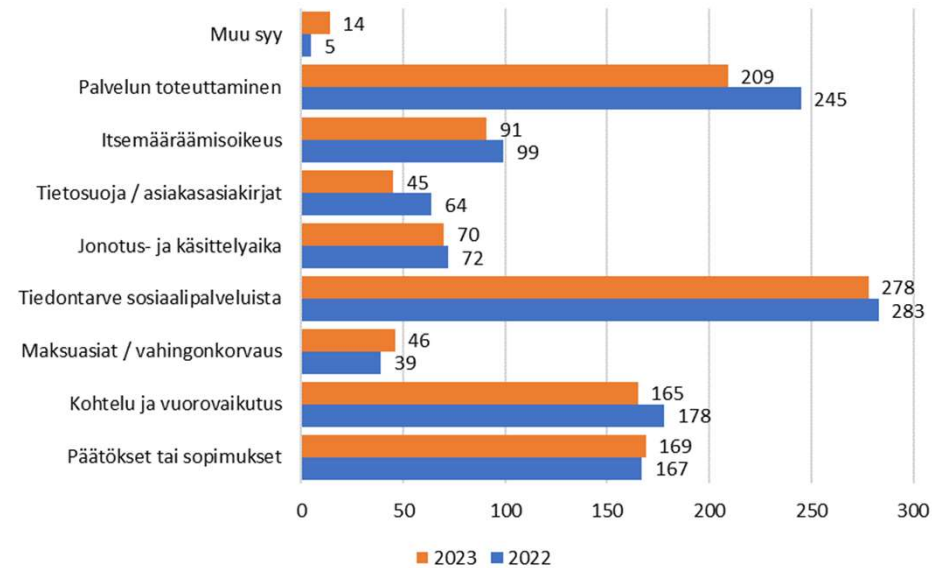
Yhteydenoton syy tyytymättömyys / tiedustelu



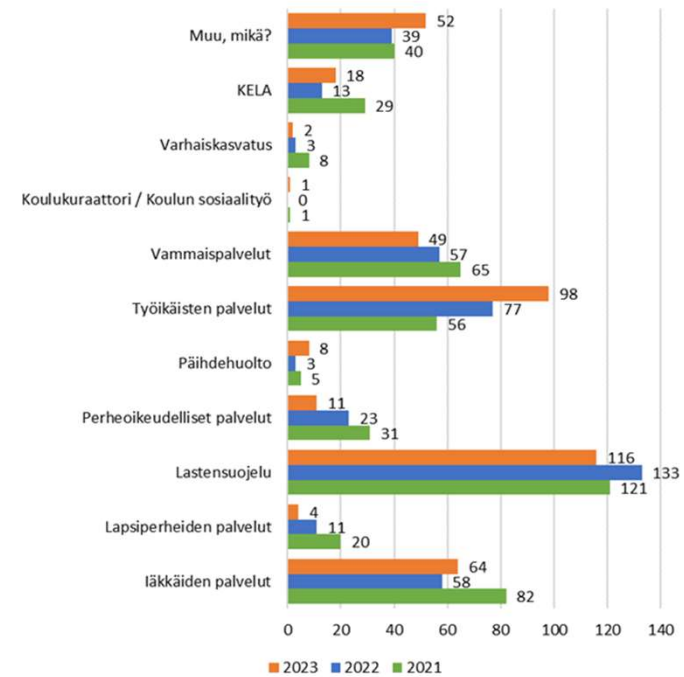
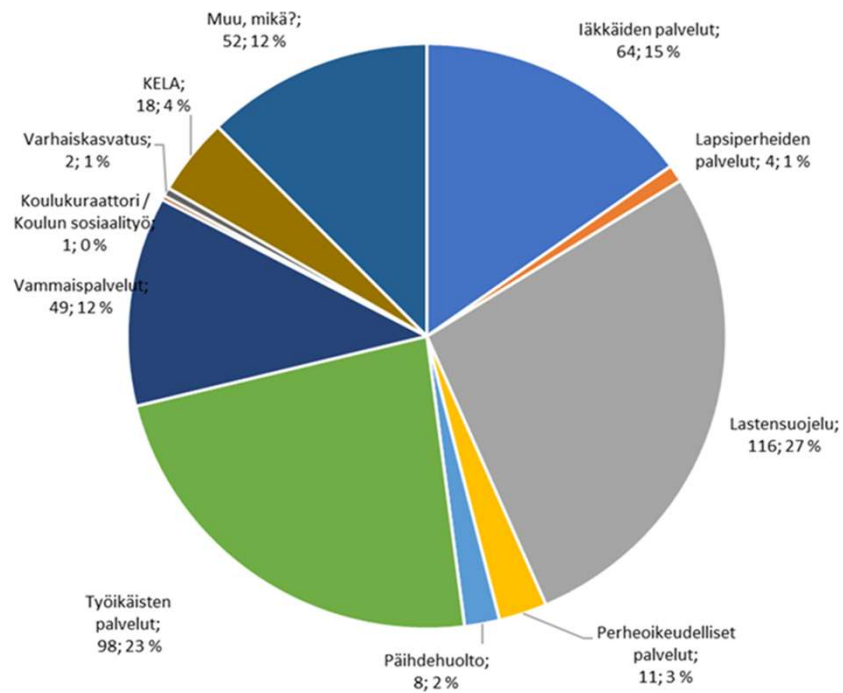
Kuntakohtaiset yhteydenottojen määrät

Kunta	2019	2020	2021	2022	2023
Hankasalmi	18	19	23	12	6
Joutsa	15	8	5	5	7
Jyväskylä	172	161	183	163	197
Jämsä	35	32	51	33	24
Kannonkoski	1	1	1	1	0
Karstula	1	4	4	3	3
Keuruu	7	11	21	21	26
Kinnula	5	4	2	5	3
Kivijärvi	5	2	3	3	2
Konnevesi	4	2	7	3	2
Kuhmoinen	2	0	1	0	-
Kyyjärvi	1	2	0	1	0
Laukaa	40	29	23	18	17
Luhanka	0	2	3	1	0
Multia	4	4	6	8	4
Muurame	12	17	12	14	15
Petäjävesi	9	9	11	19	7
Pihtipudas	10	1	6	5	7
Saarijärvi	18	15	16	10	9
Toivakka	4	7	13	15	5
Uurainen	5	9	10	9	7
Viitasaari	19	14	12	18	8
Äänekoski	42	48	26	28	26
Muu kunta	9	10	19	22	48

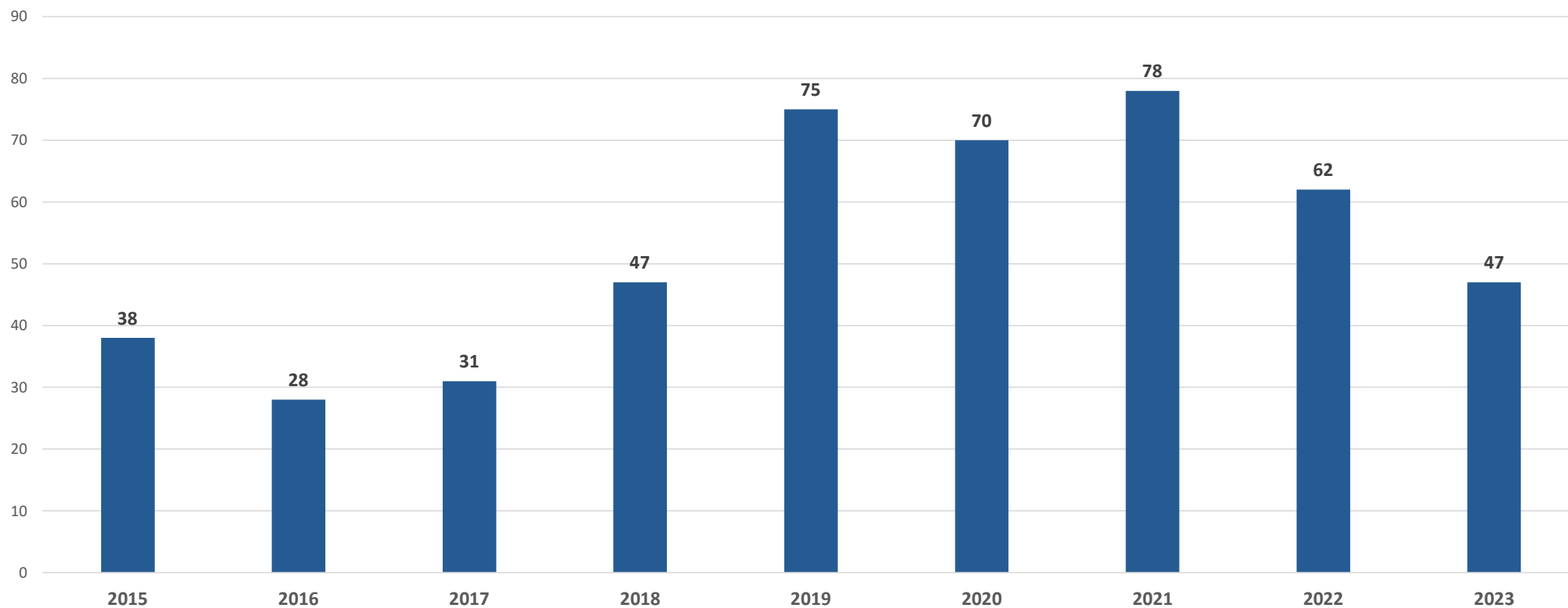
Yhteydenoton syy



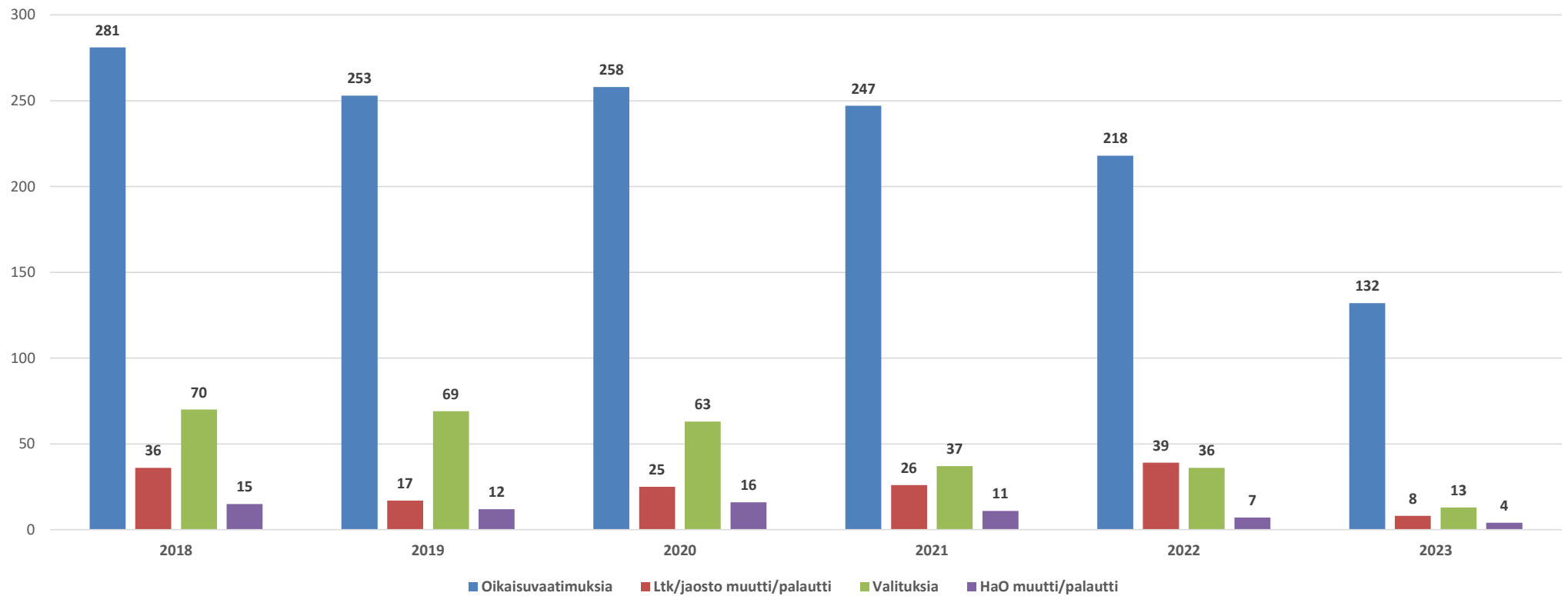
Yhteydenotot palvelualutehtävittäin



Sosiaalihuollon muistutukset Keski-Suomessa



Muutoksenhaku



Sosiaaliasiamiehen kommentteja

- Muutoksenhaku väheni ja itseoikaisu toimi. Muistutuksia tärkeä hyödyntää kehittämisessä.
- Asiointitarve sosiaaliasiamiehelle lisääntyi jonkin verran (tilastossa 11 kk asiat, määrä olisi ollut n. + 20).
- Kuntien varhaiskasvatuksen sivuilta puuttuu tietoa asiakkaiden oikeussuojakeinoista.
- Täydentävän/ehkäisevän toimeentulotuen tarve lisääntyy ja näkyy sosiaalityön ja -ohjauksen kysynnässä.
- Miten vastata paremmin iäkkäiden ihmisten palvelutarpeisiin ja tukea liikkumista ja toimintakykyä?
- Omaishoitoon tarvitaan lisää vaihtoehtoja hoitajan vapaiden pitämiseen.
- Onko lastensuojelun avohuollossa riittävä henkilöstö ja käytettävissä tehokas valikoima tukitoimia?
- Perheoikeudelliset palvelut, monisyinen menestystarina? Asiointi ko. palveluista edelleen vähentynyt.

Sosiaaliasiamiehen kommentteja jatkuu

- Riittävätkö vammaispalveluissa sosiaalityön ja -ohjaukset resurssit?
- Oleellista on saada asiakaslaki ja sen henki sosiaalihuollon toteutukseen: Asiakkaan hyvä palvelu ja kohtelu, itsemääräämisoikeus ja mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.
- Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

Yhteenvetoa

- Enemmän toimintaraportti kuin selvitys/ potilasasiamies
- Kannanotot juurisyihin
- Perheoikeudelliset palvelut
 - Pandemia opetti toimimaan monikanavaisesti
 - 2022 keskitetty maakunnallinen malli, lähipalvelupisteet
 - Tavoitettav

Lautakuntien evästyksset

- Lautakuntien esittelyssä:
 - Jatkossa sosiaali- ja potilasasiavastaaviin yhteydenottojen lukumääriä, sekä yleisimpiä syitä raportoidaan vuosittaisen selvityksen lisäksi osana neljännesvuosikatsauksia
- Työikäisten ja ikääntyneiden lautakunta
Työikäisten ja ikääntyneiden lautakunta evästää potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvitykseen vuodelta 2023 seuraavasti: Lautakunta toivoo, että raportti sisältäisi viranhaltijan syvemmän analyysin havaintojen syistä. Lautakunta toivoo myös tiiviimpää raportointiväliä.
- Lasten, nuorten ja perheiden lautakunta
- Turvallisuuslautakunta

- **Muutama huomio:**

- - Laki ja siihen liittyvä sijoittuminen organisaatiossa (ks. dia 2, toinen pallukka). Onko meillä nyt oikein? Miten toteutuu erillään järjestämisestä ja palvelutuotannosta?
- - Tämä on stilistiikkaa, mutta onko tämä selvitys vai enemmänkin toimintaraportti. Tässähän ei sinällään kerrota mitään sellaista, jossa olisi kuvausta asioiden juurisyitä tai miten niitä on lähdetty korjaamaan.
- - Kuviot toimivat vain silloin, jos dokumentti on värillinen. Eli olisi mahdollista muuttaa kuviot ja pylväät niin, että ne on numeroitu. Näin toimii myös musta-valkoisena.

-

- **Tekstissä on joitakin kohtia, jossa herää kysymys, mitä tai miksi. Esimerkkinä:**

- o ”Myös lääkemääräyksiin liittyvät vaikeudet tai epäselvyys antoivat aiheita yhteydenottoon. Tiukentunut valvonta pääasiassa keskushermoston kautta vaikuttavien lääkkeiden osalta tuottaa yhteydenottoja lähes viikoittain.”
- o Millaisia vaikeuksia, millaisia epäselvyyksiä? Millaisia yhteydenottoja liittyen tiukentuneeseen valvontaan?
- o ”Lääkäreiden tekemät DNR-päätökset puhuttivat omaisia.”
- o Mikä tässä juurisy?
- - Ehkä yleinen huomio on se, että tekstissä on ikään kuin ”vihjeitä” asioista, mutta konkretia puuttuu tai herää em. kysymyksiä.

Kiitos

www.hyvaks.fi
#hyvaks #hyvääarkikaikille