

Sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys 2020

HANKO, RAASEPORI, INKOO, KIRKKONUMMI

JOHANNA SÖDERLUND

Sisältö

Alkusanat	2
Yleistä Hangon, Raaseporin, Inkoon ja Kirkkonummen asioista	3
Asiat 1 000 asukasta kohden	3
Sosiaaliasiamiehen asiat 1 000 asukasta kohden	3
Potilasasiamiehen asiat 1 000 asukasta kohden	3
Kuka on ottanut yhteyttä?.....	4
Miten asiakkaat/potilaat ottavat yhteyttä?	4
Hanko.....	5
Sosiaaliasiamiesasiat	5
Potilasasiamiesasiat.....	5
Raasepori.....	6
Sosiaaliasiamiesasiat	6
Potilasasiamiesasiat.....	6
Inkoo	8
Sosiaaliasiamiesasiat	8
Potilasasiamiesasiat.....	8
Kirkkonummi	9
Sosiaaliasiamiesasiat	9
Potilasasiamiesasiat.....	9

Alkusanat

Kuten kaikkialla yhteiskunnassa, koronavirus vaikutti myös sosiaali- ja potilasasiamiehen toimintaan. Rajoitusten lisääntyessä myös potilasasiamiehen yhteydenotot vähenivät. Henkilökohtaiset tapaamiset loppuivat luonnollisista syistä lähes kokonaan.

Merkillepantavaa vuonna 2020 oli se, että suurin asiamäärä ei ollut suurimmassa kunnassa Kirkkonummella, vaan Raaseporissa. Hangossa asiat lisääntyivät hieman koronapandemiasta huolimatta, kun taas Raaseporissa asiat pysyivät suunnilleen samalla tasolla. Kirkkonummen asiat vähenivät paljon.

	potilasasiamiesasiat	sosiaaliasiamiesasiat	Yhteensä	<i>2019</i>
Hanko	21	7	28	23
Inkoo	5	1	6	8
Kirkkonummi	18	32	50	85
Raasepori	50	25	75	81
Yhteensä	94	65	159	197

Asiakkaat ja potilaat olivat jonkin verran turhautuneita siitä, että minulla ei sosiaali- ja potilasasiamiehenä ollut eikä ole jatkossakaan oikeutta muuttaa viranhaltijapäätöksiä. Minä en voi esimerkiksi pyytää lääkäriä määräämään tiettyä lääkettä, en saa jonkun henkilön vanhempaa kirjatuksi palveluasumiseen, en voi vaihtaa lastensuojelun sosiaalityöntekijää tai mitätöidä laskuja. Sosiaali- ja potilasasiamies ei voi toimia asiakkaan/potilaan asiamiehenä tai esimiehenä. Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävänä on tiedottaa ja ohjata.

Usein ongelmat, joissa asiakkaat/potilaat ottavat minuun yhteyttä, johtuvat kommunikaatiovaikeuksista tai väärinkäsityksistä; potilas ei ymmärrä, miksi hammaslääkärikäynnistä laskutettiin, kun hammaslääkäri vain puhui, tai asiakas ei ymmärtänyt kotihoidon maksavan. Herkässä tilanteessa olevat potilaat kokivat, että lääkäri loukkasi heitä tai että hoitohenkilökunta oli tarpeettoman töykeää. Toistuvana kysymyksenä oli, miksi omaisilla ei ollut pääsyä vanhemman potilaskertomukseen, erityisesti jos omaiset kokivat, ettei potilas saanut odotettua hoitoa.

Vuoden aikana tietooni ei tullut mitään sellaista, mikä ylittäisi sen, mitä voidaan odottaa tapahtuvan organisaatioissa, joissa on paljon henkilöstöä (sosiaali- ja terveydenhuolto ja sairaanhoito), joka hoitaa paljon eri ihmisiä.

Raaseporissa 21.2.2021

Johanna Söderlund
sosiaali- ja potilasasiamies

Yleistä Hangon, Raaseporin, Inkoon ja Kirkkonummen asioista

	v. 2014	v. 2015	v. 2016	v. 2017	v. 2018	v. 2019	v. 2020
sosiaaliasiamiesasiat	378	385	306	221	110	86	65
potilasasiamesasiat	164	179	173	141	142	111	94
Yhteensä	542	564	479	362	252	197	159

Asioiden määrä laski edelleen, mutta vähemmän kuin edellisinä vuosina. On mahdotonta sanoa, olisiko asioiden määrä vähentynyt yhtä paljon ilman meneillään olevaa pandemiaa. Asioita oli joka tapauksessa vuotta 2019 vähemmän niinä kuukausina, jolloin rajoitukset olivat tiukemmat.

Vuoden aikana tapasin asiakkaita kolme kertaa, joista kaksi oli ennen pandemian alkamista.

80 % asioista ratkaistiin siten, että minä neuvoin ja/tai tiedotin, miten asiakkaat/potilaat voivat edetä asiassa. Muissa tapauksissa tein hieman enemmän selvityksiä, ja joissakin tapauksissa riitti kuunteleminen ja keskusteleminen.

Asiat 1 000 asukasta kohden

Sosiaaliasiamiehen asiat 1 000 asukasta kohden

Vuosi	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 *)
Hanko	4,66	8,57	4,27	6,11	1,43	0,73	0,87
Raasepori	5,20	4,47	3,67	2,26	1,27	1,05	0,92
Inkoo	4,14	5,23	4,83	3,47	1,11	0,56	0,19
Kirkkonummi	4,29	3,96	3,56	2,22	1,45	1,57	0,81

Potilasasiameiehen asiat 1 000 asukasta kohden

Vuosi	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 *)
Hanko					3,70	2,07	2,61
Raasepori					1,70	1,89	1,85
Inkoo					1,11	0,93	0,94
Kirkkonummi	1,65	1,68	1,72	1,61	1,48	1,21	0,46

*) ennuste

Vuoden 2020 asukasluku perustuu ennusteeseen, mikä voi vääristää lukuja. Koska kunnat ovat suhteellisen pieniä, muutamat tapaukset saattavat johtaa siihen, että vertailuluku vaihtelee voimakkaasti.

Voidaanko kysyä, onko hyvä vai huono asia, että moni ottaa yhteyttä. Asiaa voidaan tulkita eri tavoin. Yhteydenottojen vähäisyys johtuu parhaimmillaan siitä, että sosiaalihuolto ja/tai terveydenhuolto toimivat asianmukaisesti, mutta se voi johtua myös siitä, etteivät asiakkaat/potilaat ole tietoisia sosiaali- ja potilasasiameiestä tai etteivät he uskalla ottaa yhteyttä. Monet asukkaat hakevat tietoa itse kuntien kotisivuilta, ja näin he saavat tietää, miten he voivat tehdä esimerkiksi huomautuksen.

Kuka on ottanut yhteyttä?

	potilasasiamesiasiat	sosiaaliasiamiesasiat	Osuus % potilas	Osuus % sosiaali
lähiomainen asiakas	27	20	28,7 %	30,8 %
potilas	1	43	1,1 %	66,2 %
henkilökunta	64		68,1 %	0,0 %
muu	2	2	2,1 %	0,0 %
Yhteensä	94	65	100 %	100 %

Vajaa kolmannes yhteydenottoista oli omaiselta. Sosiaaliasiamiesasioissa yhteydenottojen määrä väheni vuoteen 2019 verrattuna, mikä voi johtua siitä, että omaisilla ei koronapandemian vuoksi ollut edes mahdollisuutta käydä vanhempiensa/puolisonsa luona.

Miten asiakkaat/potilaat ottavat yhteyttä?

	potilasasiamesiasiat	sosiaaliasiamiesasiat	Yhteensä	%-osuus
muu	2	1	3	1,9 %
sähköposti	19	15	34	21,4 %
puhelin	72	47	119	74,8 %
tekstiviesti	1	2	3	1,9 %
Yhteensä	94	65	159	100 %

Sähköpostiyhteydenottojen osuus laski vuodesta 2019 (30,5 %).

Hanko

Sosiaaliasiamiesasiat

	sosiaaliasiamies- asiat
muu	1
lastensuojelu	5
vammaispalvelu	1
Yhteensä	7

Kukaan ei ottanut yhteyttä vanhuspalveluasioissa vuonna 2020 (3 kpl vuonna 2019). Lastensuojeluasiat liittyivät useimmiten (3/5) siihen, että toinen vanhemmista oli tyytymätön asiaa hoitavaan sosiaalityöntekijään. Tämä on melko tavallista (koskee kaikkia kuntia). Lastensuojelun asiakkuudet ovat usein hankalia, ja voi tuntua siltä, että sosiaalityöntekijä tekee huonoa työtä. Tyytymättömällä on aina mahdollisuus tehdä sosiaalimuistutus, ja jo pelkkä mahdollisuus tähän saattaa hieman helpottaa ärsytystä.

Potilasasiamesasiat

	potilasasiames- asiat
muu	2
kohtelu	11
mahd potilasvahinko	3
potilaskertomukset	2
päihdehuolto	1
hammashuolto	2
Yhteensä	21

Muutama potilas otti yhteyttä, koska he eivät saaneet keväällä aikaa terveyskeskukseen, koska siellä viitattiin koronapandemiaan.

Pandemian alussa suljettiin lähes kaikki muu paitsi akuutti hoito, koska kukaan ei tiennyt, miten virus käyttäytyisi. Tällöin potilaat, joilla on kroonisia sairauksia, sekä koevastauksia odottavat potilaat joutuivat odottamaan.

Yhteyttä ottivat myös potilaat, jotka on siirretty yliopistollisen sairaalan kipuklinikalta jatkohoitoon terveyskeskukseen, jossa päihdeyksikön lääkäri on nykyisin hoitovastuussa. Se tuntui potilaista loukkaavalta, ja parempi yhteydenpito heidän kanssaan olisi varmasti auttanut tilannetta.

Raasepori

Sosiaaliamiesasiat

	sosiaaliamies- asiat
muu	3
lastensuojelu	6
kohtelu	3
vammaispalvelu	6
kotipalvelu	2
potilaskertomustekstit	1
vanhushuolto	4
Yhteensä	25

Järjestin ja osallistuin yhteen tapaamiseen vanhemman ja lastensuojelun kanssa. Muutoin lastensuojelun yhteydenotot koskivat tekstejä, jotka yhteydenottajien mukaan eivät vastaa tapahtunutta, tai vastaanottoaikojen siirtämistä ilman syytä.

Kolme eri asiakasta otti yhteyttä vammaispalveluja koskien, ja kaksi heistä otti yhteyttä useita kertoja eri asioista. Yksi tapaaminen järjestettiin omaisten ja asumisyksikön henkilöstön kanssa.

Yhteydenotoissa vanhushuoltoasioissa/kotipalveluissa oli kyse siitä, että kotipalvelu ei toiminut (väärin jaetut lääkkeet, kotipalveluhenkilöstö kirjoitti olleensa paikalla, mutta ei todellisuudessa ollut, yleisesti huono kotipalvelu) tai omainen ei saanut paikkaa palveluasumisessa.

Potilasasiamesasiat

	potilasasiamesasiat
muu	7
kohtelu	17
potilaskertomukset	10
mielenterveyshoito, perusterveydenhuolto	2
mahdolliset potilasvahingot	10
hammaslääkäri	3
päihdehuolto	1
Yhteensä	50

Potilaskertomuksen sisältö kiinnostaa, kuten myös ketkä sen ovat lukeneet ja miksi. Lokitiedot on oikeus saada (tietosuojan kautta), jos epäillään, että asiaton on lukenut potilaskertomuksen.

Potilaat ilmoittivat, että lääkäri ei ole saattanut työtään loppuun (esim. kirjoittanut todistusta tai kuntoutussuunnitelmaa) ennen työn lopettamista, minkä vuoksi potilaan on aloitettava alusta uuden lääkärin kanssa. Potilaat valittivat lääkärin epäkohteliaisuudesta tai siitä, että hoitohenkilökunta ei ottanut potilaan oireita vakavasti, mikä johti sairauden pahentumiseen.

Potilasvahingoista potilas tarvitsi lähinnä tietoa ja neuvontaa potilasvahinkoilmoituksen tekemisestä Potilasvakuutuskeskukselle. On aina hyvä, jos lääkäri tai hoitajat voivat suoraan informoida potilasvahinkoilmoituksesta, jos jokin hoidossa on mennyt vikaan. Valtaosa potilaista ymmärtää, että

virheitä voi tapahtua, jolloin on tärkeää, että henkilökunta voi tunnustaa virheen ja kertoa, miten potilas voi edetä.

Potilaan ja lääkärin/hoitajan välinen viestintä ei ole helppoa. Parannusta on kuitenkin saattanut tapahtua vuodesta 2019, koska kohtelua koskevia yhteydenottoja oli tuolloin 26 kpl ja vuonna 2020 17 kpl. Ongelmat syntyvät yleensä silloin, kun potilaan odotukset ja henkilökunnan tarjoamat palvelut eivät kohtaa.

Inkoo

Sosiaaliasiamiesasiat

Inkoosta yksi henkilö otti yhteyttä lastensuojelusta, mutta hänelle kerrottiin, miten ottaa yhteyttä Sosiaalitaidon sosiaaliasiamieheen.

Potilasasiamiesasiat

	potilasasiamiesasiat
muu	2
kohtelu	1
mahdolliset potilasvahingot	1
potilaskertomukset	1
Yhteensä	5

Inkoon kuntalaisten asiat koskivat potilaan mukaan liian suurta laskua, Kanta-palvelussa näkyneitä virheellisiä tietoja ja toivetta saada lukea vanhemman potilaskertomus.

Kirkkonummi

Sosiaaliasiamiesasiat

	sosiaaliasiamies- asiat
muu	6
lastenvalvoja	1
lastensuojelu	8
kohtelu	4
vammaispalvelu	3
toimeentulotuki	7
vanhustenhoito	3
Yhteensä	32

Asioiden määrä laski 48:sta vuonna 2019 32:een vuonna 2020.

Lastensuojelu ja toimeentulotukeen liittyvät kysymykset olivat yleisimpiä syitä siihen, että asiakas soitti sosiaaliasiamiehelle. Kansaneläkelaitoksella tulisi ehdottomasti olla oma sosiaaliasiamies, koska asiakkaat kokevat turhauttavaksi soittaa Kelan palvelunumeroihin, koska sieltä ei saa henkilökohtaista palvelua.

Monen muun kunnan tavoin vanhemmat olivat lastensuojelussa tyytymättömiä sosiaalityöntekijöihin. Sosiaalityöntekijöiden uskottiin kuuntelevan vain toista osapuolta. Asiakkaiden tyytymättömyys henkilökuntaan saattaa myös olla osoitus tilanteen aiheuttamasta yleisestä turhautumisesta.

Vuoteen 2019 verrattuna lastensuojelua koskevat yhteydenotot laskivat 12:sta vuonna 2019 8:aan vuonna 2020.

Asiakkaat saattoivat valittaa, että heitä kohdeltiin huonosti jostain syystä. Tämä saattoi johtua asiakkaan epävarmuudesta tämän kohdattua huonoa kohtelua aiemmin samanlaisissa tilanteissa, tai sitten asiakas ei saanut sitä, mitä halusi tai katsoi tarvitsevansa. Optimaalista on kuitenkin, että asiakas tuntee itsensä nähdyksi ja kuulluksi ja että häntä kohdellaan kunnioittavasti.

Potilasasiamiesasiat

	potilasasiamies- asiat
muu	3
kohtelu	5
potilaskertomustekstit	3
mahd potilasvahinko	3
hammaslääkäri	4
Yhteensä	18

Kirkkonummella potilasasiamiesasioita oli yllättävän vähän kunnan suureen kokoon suhteutettuna. Vuonna 2019 asioita oli 37 ja vuonna 2020 vain 18. Koronapandemia on todennäköisesti vaikuttanut tilanteeseen.

Osa yhteydenotoista koski epäasiallista kohtelua arkaluonteisissa tutkimuksissa ja vakavan sairausilmoituksen saamisessa. Näissä tilanteissa henkilökunnan, lääkärit mukaan lukien, olisi pitänyt olla erityisen tarkkaavainen potilaan kohtelussa. Myönteistä oli kuitenkin, että kohtelua koskevat yhteydenotot laskivat 14:sta vuonna 2019 5:een vuonna 2020. Toisaalta koronapandemia vähensi terveyskeskusten toimintaa erityisesti keväällä, jotta kapasiteettia riitti koronapotilaiden hoitamiseen.

Yhteydenotot koskivat myös omaa potilaskertomusta; ketkä olivat lukeneet sitä ja miksi.