

# Sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitys 2019

HANKO, RAASEPORI, INKOO, KIRKKONUMMI  
JOHANNA SÖDERLUND, SOSIAALI- JA POTILASASIAMIES

## Sisältö

Alkusanat .....	2
Yleistä Hangon, Raaseporin, Inkoon ja Kirkkonummen asioista .....	3
Asiat per 1 000 asukasta.....	3
Sosiaaliasiamiesasiat per 1 000 asukasta .....	3
Potilasasiamiesasiat per 1 000 asukasta .....	3
Kuka on ottanut yhteyttä?.....	4
Miten asiakkaat/potilaat ovat ottaneet yhteyttä?.....	4
Hanko.....	5
Sosiaaliasiamiesasiat .....	5
Potilasasiamiesasiat.....	5
Raaseporin kaupunki .....	6
Sosiaaliasiamiesasiat .....	6
Potilasasiamiesasiat.....	6
Inkoo .....	8
Sosiaali- ja potilasasiamiesasiat.....	8
Kirkkonummi .....	9
Sosiaaliasiamiesasiat .....	9
Potilasasiamiesasiat.....	9

## Alkusanat

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaan sosiaaliasiamiehen tulee vuosittain antaa kunnanhallitukselle selvitys siitä, miten asiakkaiden asema ja oikeudet ovat kehittyneet kunnan sosiaalihuollossa (24 §). Tässä selvityksessä selvitän vastaavasti myös potilaiden asemaa ja oikeuksia terveydenhuollossa.

Sosiaali- ja potilasasiamiehen työ organisoitiin uudelleen vuoden 2019 alusta lukien; asiakkaille/potilaille otettiin käyttöön puhelinaika maanantaista torstaihin klo 13.00–15.00. Lisäksi toimeni työaika jaettiin seuraavasti: sosiaali- ja potilasasiamiestehtävät 50 % ja kansliasihteerin tehtävät 50 %. Näin toimittiin, koska asiamäärät ovat vähentyneet muun muassa sen vuoksi, että Kansaneläkelaitos hoitaa toimeentulotukiasiat 1.1.2017 alkaen.

Vuonna 2019 on ollut 200 asiaa (yksi asia voi sisältää yhden tai useamman yhteydenoton sähköpostitse, puhelimitse tai kokouksissa), joista kolme (3) on tullut muista kunnista kuin Hangosta, Raaseporista, Inkoosta tai Kirkkonummelta.

Potilaiden voi olla vaikea tietää, missä organisaatiossa he ovat saaneet hoitoa, mutta jos potilas soittaa HUSia koskevasta tapahtumasta, ohjaan hänet oikealle potilasasiamiehelle.

Vuoden aikana huolestuneet omaiset ovat soittaneet ikääntyneistä vanhemmistaan tai muista läheisistä sukulaisista, jotka ovat omaisten mielestä liian huonossa kunnossa hoidettaviksi kotona. Omaiset kysyvät myös, miten he voivat lukea vanhempiansa sairaskertomuksia silloin, kun vanhemmat eivät itse kykene hoitamaan itseään.

Sairaaloiden, terveyskeskusten ja kotisairaanhoidon yhteistyötä voidaan varmasti parantaa niin, että sekä potilaat, omaiset että henkilöstö tuntevat jonkun ottavan vastuun ja koordinoivan toimintaa erityisesti silloin, kun kyse on vaikeasti sairaasta potilaasta.

Myös tänä vuonna mielenterveys- tai päihdeongelmapotilaat ovat ottaneet minuun yhteyttä, koska he kokevat, että heidän somaattisia sairauksiaan ei oteta vakavasti, vaan oireita pidetään psyykkisinä.

Vaikka lastensuojelun henkilöstöpula on ollut ainakin ajoittain suurta sekä Kirkkonummen että Raaseporin alueella, tietooni tulleita asioita ei vuonna 2019 ole ollut enempää kuin vuonna 2018.

Toisinaan asiakkaat ja potilaat voivat pettyä siihen, että sosiaali- ja potilasasiamiehellä ei ole toimivaltuuksia korjata asiakkaan/potilaan mukaan väärin tehtyjä päätöksiä, vaan se on esimiehen vastuulla. Potilaat voivat myös olla pettyneitä siihen, etten pysty järjestämään heille heidän haluamaansa hoitoa, lääkkeitä tai tutkimuksia, joita lääkärit eivät ole pitäneet tarpeellisina.

Roolini sosiaali- ja potilasasiamiehenä voidaan kuvata enemmänkin tiedottajaksi tai saattajaksi asiakkaan suruprosessissa. Tehtävääni kuuluu myös ilmoittaa, että asiakkaalla/potilaalla on mahdollisuus tehdä muistutus henkilöstön käyttäytymisestä tai potilasvahinkoilmoitus epäilystä potilasvahingosta. Välillä tarvitaan hieman kannustusta, koska osa asiakkaista/potilaista ei halua valittaa tai olla vaivaksi, vaikka olisi tärkeää, että heidän tietonsa tulevat yksikön johdon tietoon. Tällöin oma vastuu ongelman ratkaisemisesta siirtyy johtaville virkamiehille, jolloin potilas/asiakas voi parhaassa tapauksessa keskittyä omaan tai omaisensa toipumiseen ja arkeen.

## Yleistä Hangon, Raaseporin, Inkoon ja Kirkkonummen asioista

	v. 2014	v. 2015	v. 2016	v. 2017	v. 2018	v. 2019
sosiaaliasiamiesasiat	378	385	306	221	110	86
potilasasiamiesasiat	164	179	173	141	142	111
<b>Yhteensä</b>	<b>542</b>	<b>564</b>	<b>479</b>	<b>362</b>	<b>252</b>	<b>197</b>

Asioiden määrä on edelleen vähentynyt. Vastaanottamistani asioista (15.3.2018 alkaen) mahdolliset potilasvahinkotilanteet ovat hieman lisääntyneet ja huonoa kohtelua koskevat ilmoitukset hieman vähentyneet.

Vuodesta 2019 alkaen potilaskertomukset ovat tilastoissa omana ryhmänä ja niitä on ollut 10 (3 kpl vuonna 2018). Potilaat soittavat, jos he pitävät diagnoosia vääränä tai jos epikriisin teksti ei potilaan mielestä ole totuudenmukainen. Olen saanut myös jonkin verran kyselyitä siitä, kuinka vanhempiensa potilaskertomusten merkintöjä voi lukea, mikä ei ole mahdollista ilman vanhempien valtakirjaa.

Suurin osa asioista (73 %) voidaan ratkaista niin, että annan tietoa tai neuvoja siitä, miten potilaat/asiakkaat voivat edetä asiassa. 16 % asioista vaatii lisäselvitystä. Selvitystä vaativien asioiden määrä on vähentynyt vuodesta 2018, mikä selittyy osittain sillä, että minulla on enemmän kokemusta työstä, ja tiedän, kuinka kunnissa on tapana toimia samankaltaisissa tilanteissa.

Olen tavannut potilaita/asiakkaita/omaisia 18 kertaa vuoden aikana. Useimmiten olen tavannut heitä yksin, seitsemässä (7) kokouksessa on ollut mukana henkilöstöä.

### Asiat per 1 000 asukasta

#### Sosiaaliasiamiesasiat per 1 000 asukasta

Vuosi	2014	2015	2016	2017	2018	2019 *)
Hanko	4,66	8,57	4,27	6,11	1,43	0,73
Raasepori	5,20	4,47	3,67	2,26	1,27	1,06
Inkoo	4,14	5,23	4,83	3,47	1,11	0,56
Kirkkonummi	4,29	3,96	3,56	2,22	1,45	1,22

\*) syyskuun 2019 ennuste

#### Potilasasiamiesasiat per 1 000 asukasta

Vuosi	2014	2015	2016	2017	2018	2019 *)
Hanko					3,70	2,07
Raasepori					1,70	1,90
Inkoo					1,11	0,93
Kirkkonummi	1,65	1,68	1,72	1,61	1,48	0,94

\*) syyskuun 2019 ennuste

Asioiden määrä 1000 asukasta kohden antaa pelkän kuntien välisen suhteen. Koska asioita kunnittain on vähän, pienillä vaihteluilla vuosien välillä voi olla suuri vaikutus vertailulukuun. Inkoon matala arvo johtuu siitä, että sosiaaliasioita (paitsi vanhustenhuoltoa) hoitaa Siuntion kunta, jolla on toinen sosiaaliasiamies.

### Kuka on ottanut yhteyttä?

	potilasasiemies- asiat	sosiaaliasiamies- asiat	Osuus % potilas	Osuus % sosiaali
lähiomainen	31	30	27,9 %	34,9 %
asiakas	3	51	2,7 %	59,3 %
potilas	73		65,8 %	0,0 %
henkilökunta	1		0,9 %	0,0 %
muu	3	5	2,7 %	5,8 %
<b>Yhteensä</b>	<b>111</b>	<b>86</b>	100 %	100 %

On yleisempää, että omainen ottaa yhteyttä sosiaaliasiamiesasioissa, koska asiakas ei välttämättä kykene itse ottamaan yhteyttä. Lisäksi sosiaalihuollon asiakkaan hoidossa on usein laajempi verkosto kuin terveydenhuollossa, minkä vuoksi useammalla osapuolella on mielipiteitä.

### Miten asiakkaat/potilaat ovat ottaneet yhteyttä?

	potilasasiemies- asiat	sosiaaliasiamies- asiat	Yhteensä	Osuus %
muu	2		2	1,0 %
kirje	1		1	0,5 %
sähköposti	33	27	60	30,5 %
puhelin	74	59	133	67,5 %
tekstiviesti	1		1	0,5 %
<b>Yhteensä</b>	<b>111</b>	<b>86</b>	<b>197</b>	<b>100 %</b>

Vajaa kolmannes yhteydenotoista on tullut sähköpostitse, kaksi kolmasosaa puhelimitse. Sähköpostitse tapahtuvat yhteydenotot ovat lisääntyneet. Monet lähettävät sähköpostia myös iltaisin ja viikonloppuisin.

## Hanko

### Sosiaaliasiamiesasiat

	<b>sosiaaliasiamies- asiat</b>
muu	1
lastensuojelu	1
vammaispalvelu	1
vanhustenhuolto	3
<b>Yhteensä</b>	<b>6</b>

Vanhuspalveluita koskevat yhteydenotot tulevat omaisilta, jotka ovat huolissaan vanhemman lähettämisestä kotiin esimerkiksi vuodeosastolta.

Vammaispalvelua koskeva asia koski hakemusten erittäin pitkää käsittelyaikaa (ensimmäinen yhteydenotto tammikuussa, päätös tuli heinäkuussa, oikaisuvaatimus käsiteltiin lokakuun lopussa). Pitkistä hoitoajoista voi olla haittaa asiakkaalle, koska sairaus ja vamma voivat pahentua ja pahimmillaan avun tarve on kasvanut odotusaikana merkittävästi.

### Potilasasiainasiat

	<b>potilasasiain- asiat</b>
muu	2
kohtelu	11
mahd potilasvahinko	3
päihdehuolto	1
<b>Yhteensä</b>	<b>17</b>

Potilaat ovat soittaneet terveyskeskuksessa saamastaan kohtelusta: potilaat eivät ole saaneet lääkkeitä, joita he katsovat tarvitsevansa, he eivät ole saaneet haluamaansa röntgenlähettä tai henkilökunta on ollut epäystävällistä.

Vuonna 2019 tietooni ei tullut kanteluita siitä, että potilas olisi jäänyt ilman ruotsinkielistä hoitoa, toisin kuin vuonna 2018.

## Raaseporin kaupunki

### Sosiaaliamiesasiat

	<b>sosiaaliamies- asiat</b>
muu	5
lastensuojelu	7
kuljetuspalvelu	3
vammaispalvelu	5
kotipalvelu	1
toimeentulotuki	7
aikuissosiaalityö	1
<b>Yhteensä</b>	<b>29</b>

Lastensuojelua koskevia asioita on ollut hieman enemmän vuonna 2019 (7 kpl) kuin vuonna 2018 (5 kpl). Yhteydenotot ovat koskeneet ongelmia sosiaalityöntekijöiden tavoittamisessa tai sitä, että asiakas/omainen katsoo, etteivät sosiaalityöntekijät kuuntele. Kahdessa asiassa olen tavannut ja keskustellut asiasta yhdessä asiakkaan ja henkilöstön kanssa.

Vuonna 2019 vammaispalveluasioita on ollut enemmän (5 kpl) kuin vuonna 2018 (1 kpl). Asiakkaat ovat olleet tyytymättömiä siihen, etteivät he ole saaneet palvelua, jota he mielestään tarvitsevat tai että päätöksen/huomautuksen käsittelyajat ovat olleet liian pitkiä.

Tyytymättömyys toimeentulotukeen on koskenut lähinnä asumista; asiakkaat ovat saaneet kielteisen päätöksen muuttoavustuksesta tai kaupunki ei ole maksanut vuokratakuuta.

Asiakkaat ottavat minuun yhteyttä myös Kansaneläkelaitoksen toimeentulotuesta, mutta näitä asioita ei tilastoida, koska ohjaan ne Kelalle, jolla pitäisi olla oma sosiaaliamies, joka voisi auttaa asiakkaita tekemään päätöksiä koskevia muutoksenhakuja.

### Potilasasiamiesasiat

	<b>potilasasiamies- asiat</b>
muu	1
kohtelu	26
mahd potilasvahinko	12
KELA-taksi	1
potilaskertomustekstit	4
mielenterveyshoito, perusterv.	3
hammaslääkäri	5
<b>Yhteensä</b>	<b>52</b>

Kohtelua koskevat potilasasiamiesasiat ovat lisääntyneet vuodesta 2018 (19 kpl) vuoteen 2019 (26 kpl). Potilaat valittavat, että he ovat saaneet epäasiallista kohtelua, ristiriitaisia vastauksia lääkäriltä ja sairaanhoitajalta, epäselvää hoitosuunnittelua, kukaan ei ole soittanut ja ilmoittanut koevastauksia, asiakkaat haluavat vaihtaa jalkahoitajaa tai lymfaterapeuttia tai lääkäri ei ole tutkinut riittävästi.

Olen saanut yhteydenottoja myös potilailta, jotka ilmoittivat, että apteekissa ei ollut heille määrättyä lääkettä. Potilas on kokenut, että hänen on pitänyt päättää itse korvaavasta lääkkeestä, mihin hän ei ole mielestään kyennyt.

Kahdessa tapauksessa olen lähettänyt sähköpostia suoraan muistutuksena asianomaiselle virkamiehelle, muissa tapauksissa olen kuunnellut ja tiedottanut potilasmuistutusmenettelystä. Olen myös järjestänyt tapaamisen omaisten ja johtavien virkamiesten kanssa.

Potilaiden hyvä kohtelu ei maksa mitään. Kyse on paljolti siitä, että potilasta tervehditään kunnolla, että häntä katsotaan hänen kertoessaan ongelmistaan (tietokoneen ruudun katsomisen sijaan) ja että potilaalle esitetään kysymyksiä, jotka osoittavat, että häntä on kuunneltu. Ongelmia voi kuitenkin syntyä, kun potilaan odotukset ja lääkärin/sairaanhoitajan mahdollisuudet eivät kohtaa. Jos potilas katsoo tarvitsevänsä lääkettä tai tutkimusta, se ei aina ole lääketieteellisesti perusteltua, jolloin voi syntyä konflikti.

Vuonna 2019 useat potilaat ovat ottaneet yhteyttä mahdollisista potilasvahingoista; kahdeksan (8) yhteydenottoa vuonna 2018 ja 12 vuonna 2019. Kyse on ollut lähinnä virheellisestä lääkityksestä. Potilasvahinkoasiat ratkaisee Potilasvakuutuskeskus, jos vahinkoilmoitus on tehty.



## Inkoo

### Sosiaali- ja potilasasiamiesasiat

	<b>potilasasiamies- asiat</b>	<b>sosiaaliasiamies- asiat</b>
muu		1
lastenvalvoja		1
kohtelu	4	
mahd potilasvahinko	1	
vanhustenhoito		1
<b>Yhteensä</b>	<b>5</b>	<b>3</b>

Inkoon osalta olen hoitanut yhteensä 8 asiaa; kolme sosiaalihuollon asiaa ja viisi terveydenhuollon asiaa. Yhdessä tapauksessa tapasin omaisia ja johtavia virkamiehiä keskustellakseni tilanteesta, jossa monet organisaatiot ovat mukana potilaan hoidossa, eli kaksi sairaalaa, kotihoito ja terveyskeskus, mikä on aiheuttanut koordinoitaviaikeuksia. Sama ongelma tulee varmasti esiin myös muissa kunnissa ja osoittaa, kuinka valtava merkitys toimivalla yhteistyöllä on, jotta kaikki osapuolet eli potilas, omaiset ja henkilöstö, ovat tyytyväisiä hoitoon.

## Kirkkonummi

### Sosiaaliasiamiesasiat

	<b>sosiaaliasiamies- asiat</b>
muu	4
maksut	2
lastenvalvoja	1
lastensuojelu	13
kohtelu	4
vammaispalvelu	3
kotipalvelu	1
mielenterveyshoito, perusterveyd	1
potilaskertomustekstit	1
päihdepalvelu	2
mahd potilasvahinko	2
toimeentulotuki	7
aikuissosiaalityö	2
vanhustenhoito	5
<b>Yhteensä</b>	<b>48</b>

Vaikka henkilöstöpula muun muassa lastensuojelussa on ollut ajoittain suuri, asioiden määrä ei ole kokonaisuutena eikä lastensuojelussa kasvanut verrattuna vuoteen 2018.

Lastensuojeluasiat ovat koskeneet omaisten (muiden kuin vanhempien) huolta sijoitetusta lapsesta sekä vanhempia, jotka kokevat, että heitä syytetään ”kaikesta mahdollisesta”. Olen saanut myös kysymyksiä siitä, miten asiakkaat/vanhemmat voivat valittaa sosiaalityöntekijöiden työstä.

Kun asiakas on ottanut yhteyttä toimeentulotuesta, syynä on ollut tyytymättömyys siihen, ettei asiakas saa rahaa, kun toiset saavat. Myös vuokran kanssa on ollut ongelmia. Kysymyksiä on kuitenkin ollut enemmän kuin kanteluja.

### Potilasasiainasiat

	<b>potilasasiain- asiat</b>
muu	5
maksut	1
kohtelu	15
mahd potilasvahinko	5
potilaskertomustekstit	4
mielenterveyshoito, erikoissairaa	1
hammaslääkäri	5
vanhustenhoito	1
<b>Yhteensä</b>	<b>37</b>

Terveydenhuoltoa koskevien asioiden määrä laski 58:sta (vuonna 2018) 37:ään (vuonna 2019). Erityisesti kohtelua koskevien asioiden määrä on laskenut. Vuonna 2019 ei ollut yhtään tapausta, jossa asiakas olisi pyytänyt maksukorvausta terveyskeskuskäynnistä, johon hän on ollut tyytymätön, ja jonka jälkeen hän on

mennyt yksityislääkärille. Suurin osa asioista koskee sitä, että potilas kokee, ettei ole saanut tarvitsemaansa tai oikeutetuksi katsomaansa hoitoa.