



POTILASASIAMIEN SELVITYS 2021

Keusote

Potilasasiamiehet Clarissa Peura ja Jenni Henttonen, 31.3.2022

Asiatapahtumia 466

Yhteydenottojen määrässä merkittävä kasvu (274 asiatapahtumaa vuonna 2020, 246 vuonna 2019).

- Asiakas useimmin yhteydenottajana, läheiset hieman aiempaa harvemmin, henkilöstöltä vain niukasti yhteydenottoja (5).
- Ei ns. kestoasiakkaita, suurin osa otti ensimmäistä kertaa yhteyttä.
- Tyytymättömyys lisääntynyt, kun taas yleinen tiedustelu vähentynyt merkittävästi edelliseen vuoteen verrattuna.



SOSIAALITAITO

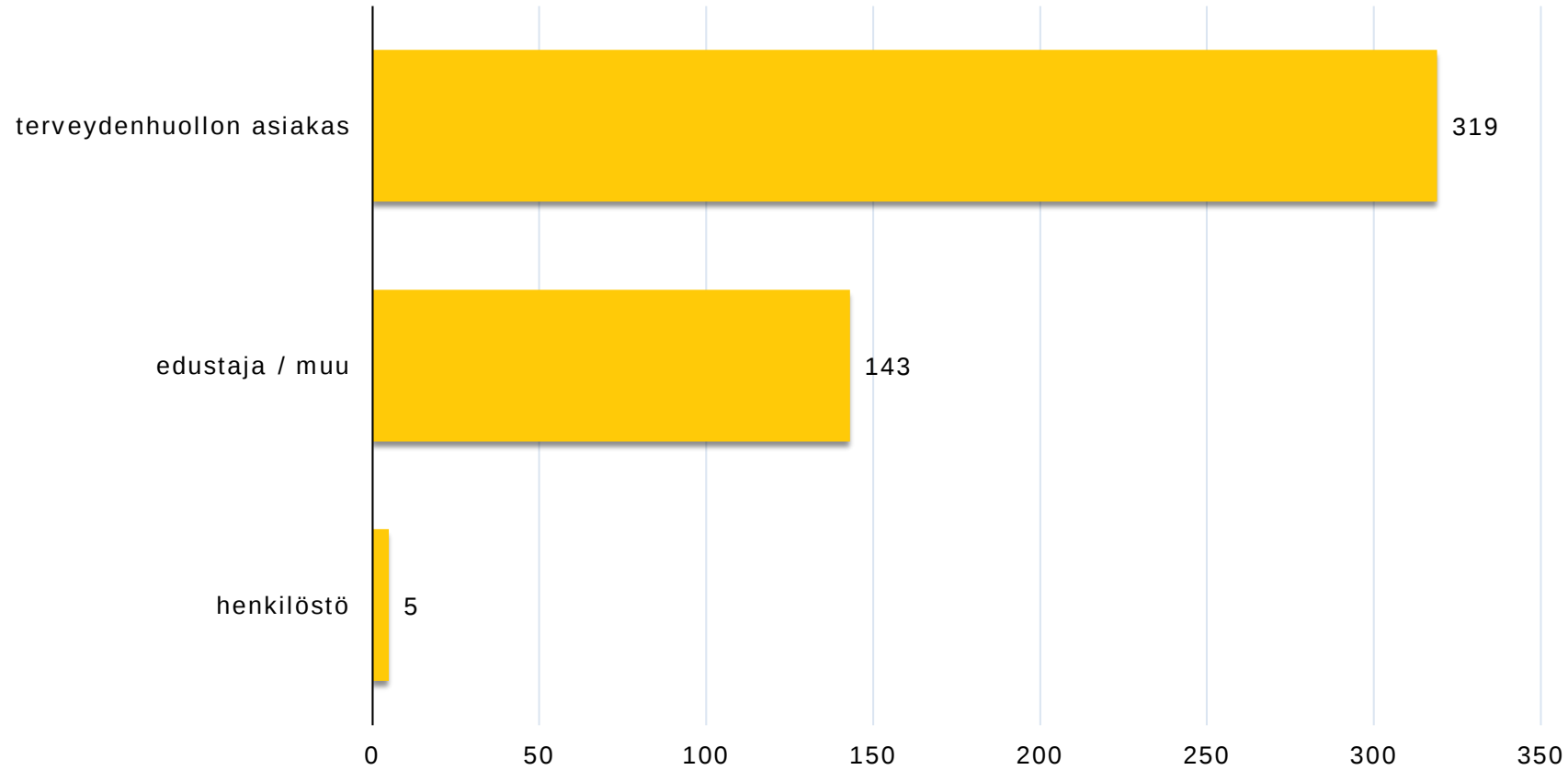
Asiatapahtumia 466

- Potilasvahinkoepäilyihin liittyvien yhteydenottojen määrä noussut merkittävästi (n=107, vuonna 2020 n=67).
- Kuntoutusta koskevat yhteydenotot vähentyneet suhteellisesti eniten, joskin määrällisesti yhteydenotot edellisen vuoden tasolla.
- Jonotus- ja käsittelyaikaa, palvelun tuottamista ja itsemääräämisoikeutta koskevissa yhteydenotoissa suurin suhteellinen kasvu.



SOSIAALITAITO

Yhteydenottaja

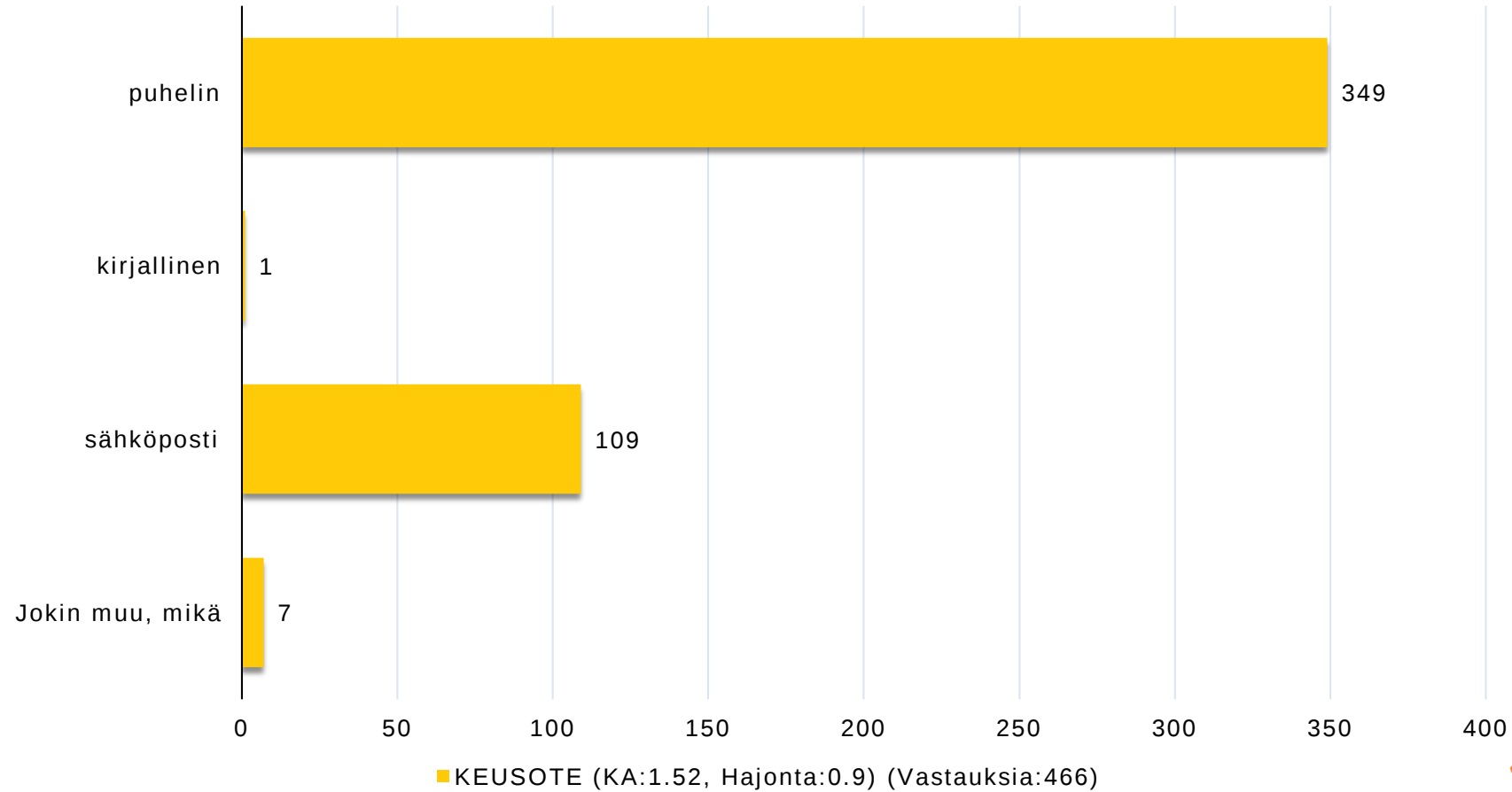


■ KEUSOTE (KA:1.33, Hajonta:0.49) (Vastauksia:466)



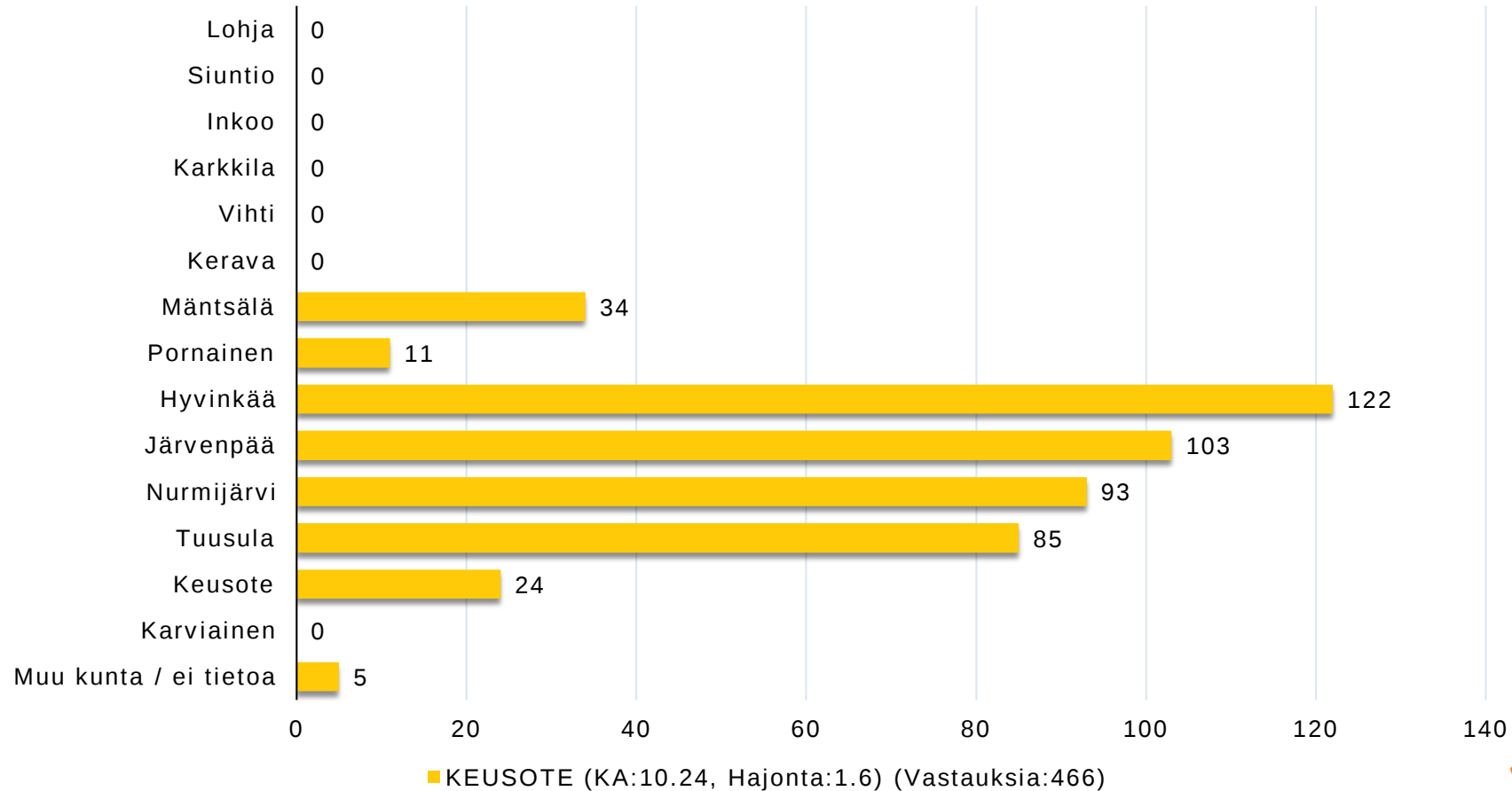
SOSIAALITAITO

Yhteydenottotapa



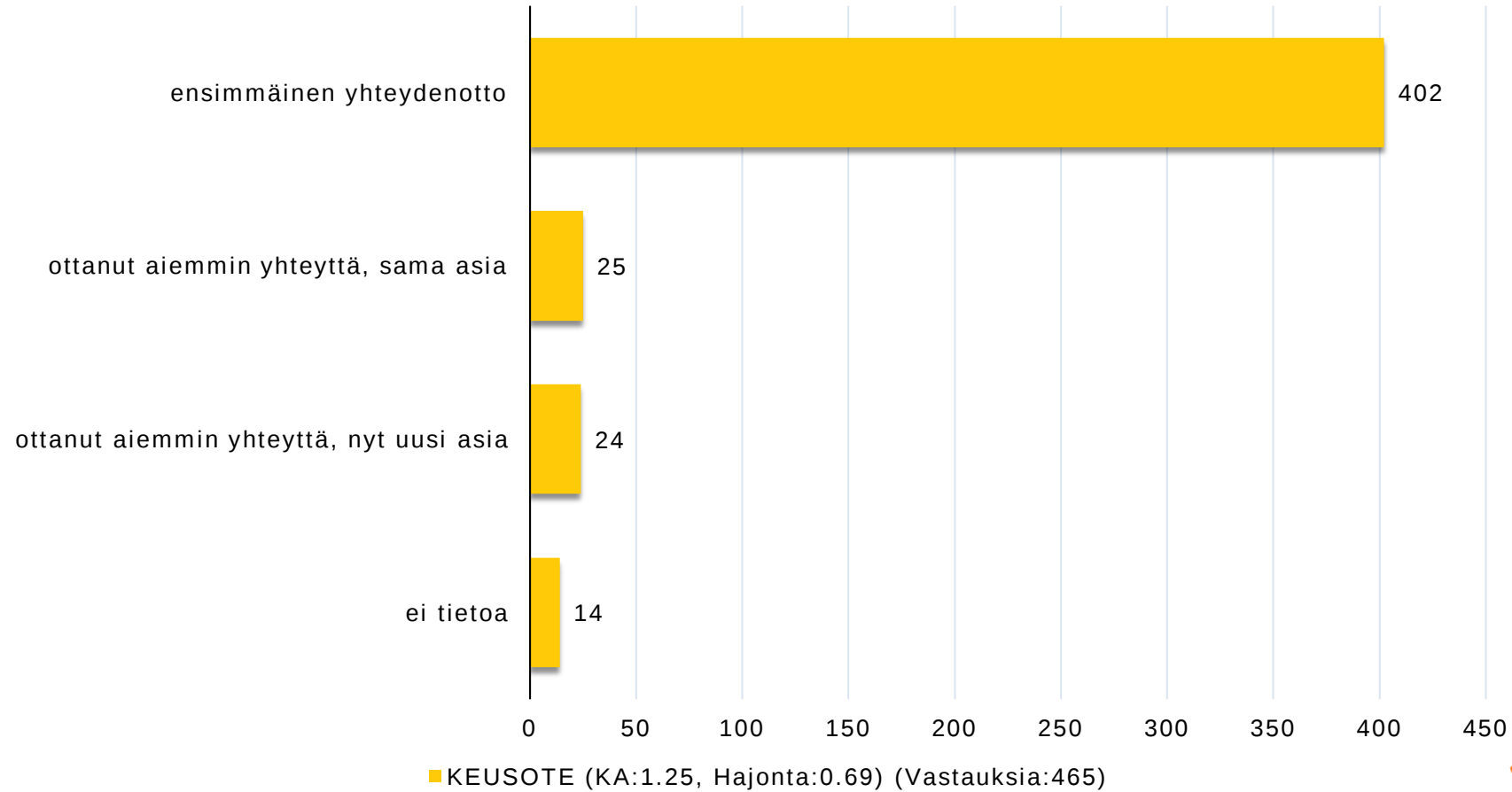
SOSIAALITAITO

Kunta (joka palvelun järjestämisvastuussa)



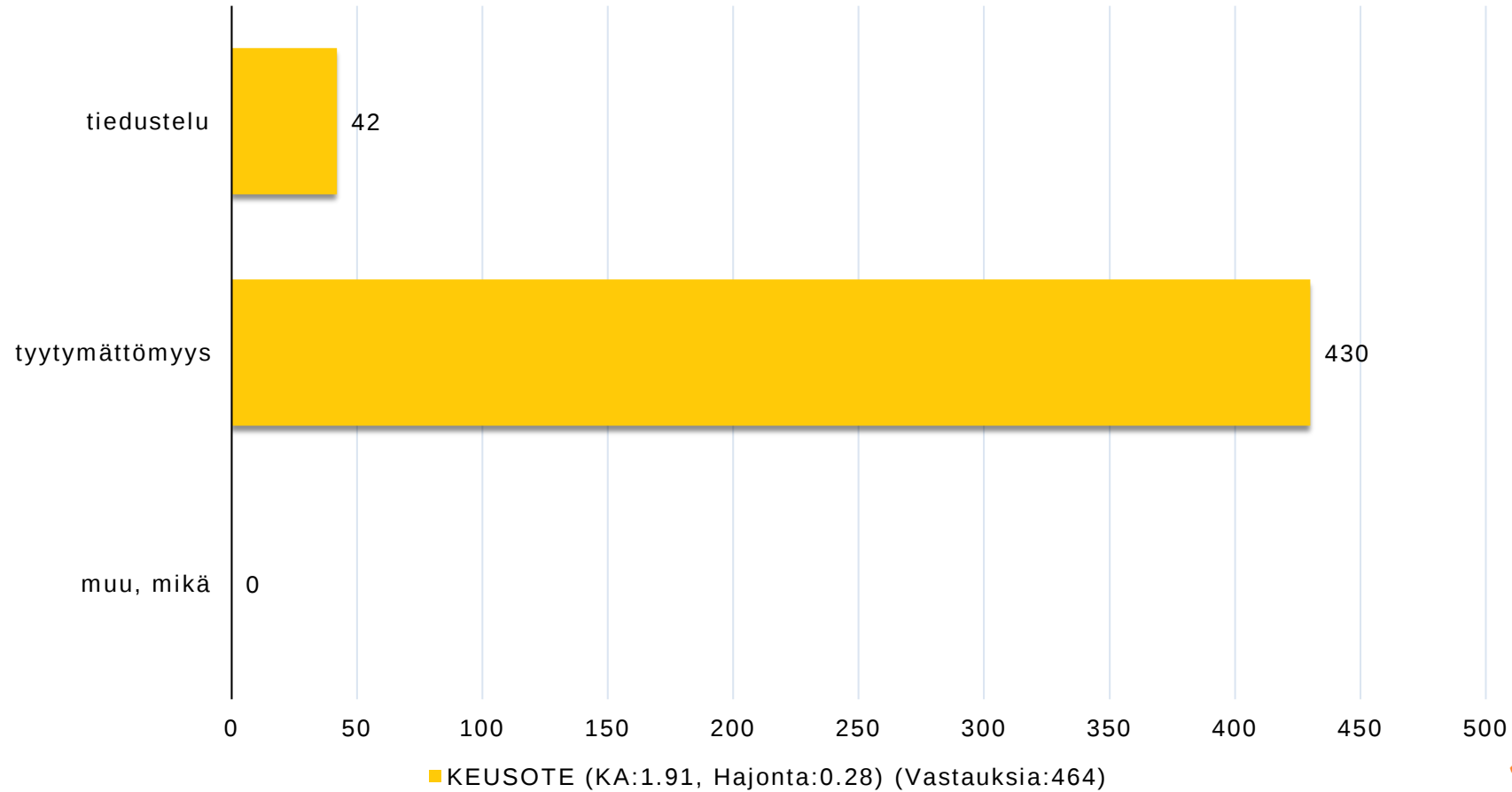
SOSIAALITAITO

Asiakkuuden kesto



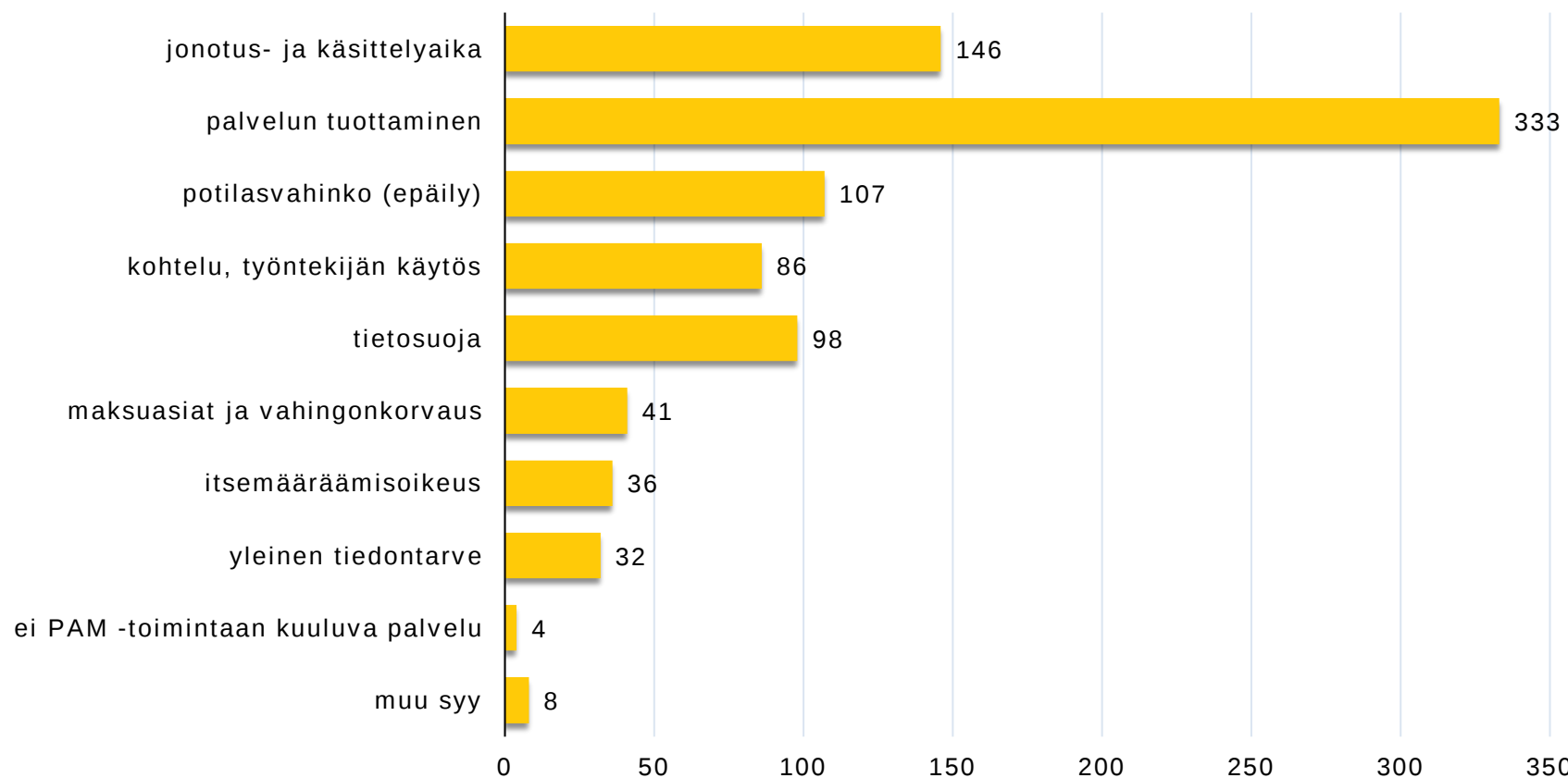
SOSIAALITAITO

Yhteydenoton luonne



SOSIAALITAITO

Yhteydenoton syyt



■ KEUSOTE (KA:3.18, Hajonta:2.02) (Vastauksia:463)



SOSIAALITAITO

Nostoja yhteydenoton syistä

Seuraavia teemoja koskien useita yhteydenottoja:

- Ajanvarauksen ja takaisinsoittojärjestelmän toimimattomuus, tutkimuksiin ja hoitoon pääsyyn liittyvät vaikeudet/viivästyminen. Hoitovastaavan tavoittamiseen liittyvät ongelmat.
→ Potilasturvallisuus vaarantunut.
- Useita mainintoja lupauksista, jotka eivät ole toteutuneet; mm. puhelu, sairauslomatodistus/lääkärinlausunto, lähete.
- Lääkitysasiat; mm. reseptien uusiminen, pitkäaikaisen lääkityksen lopettaminen yllättäen/nopeasti, lääkemääräys/lääkityksen lopettaminen tapaamatta potilasta/keskustelematta potilaan kanssa.

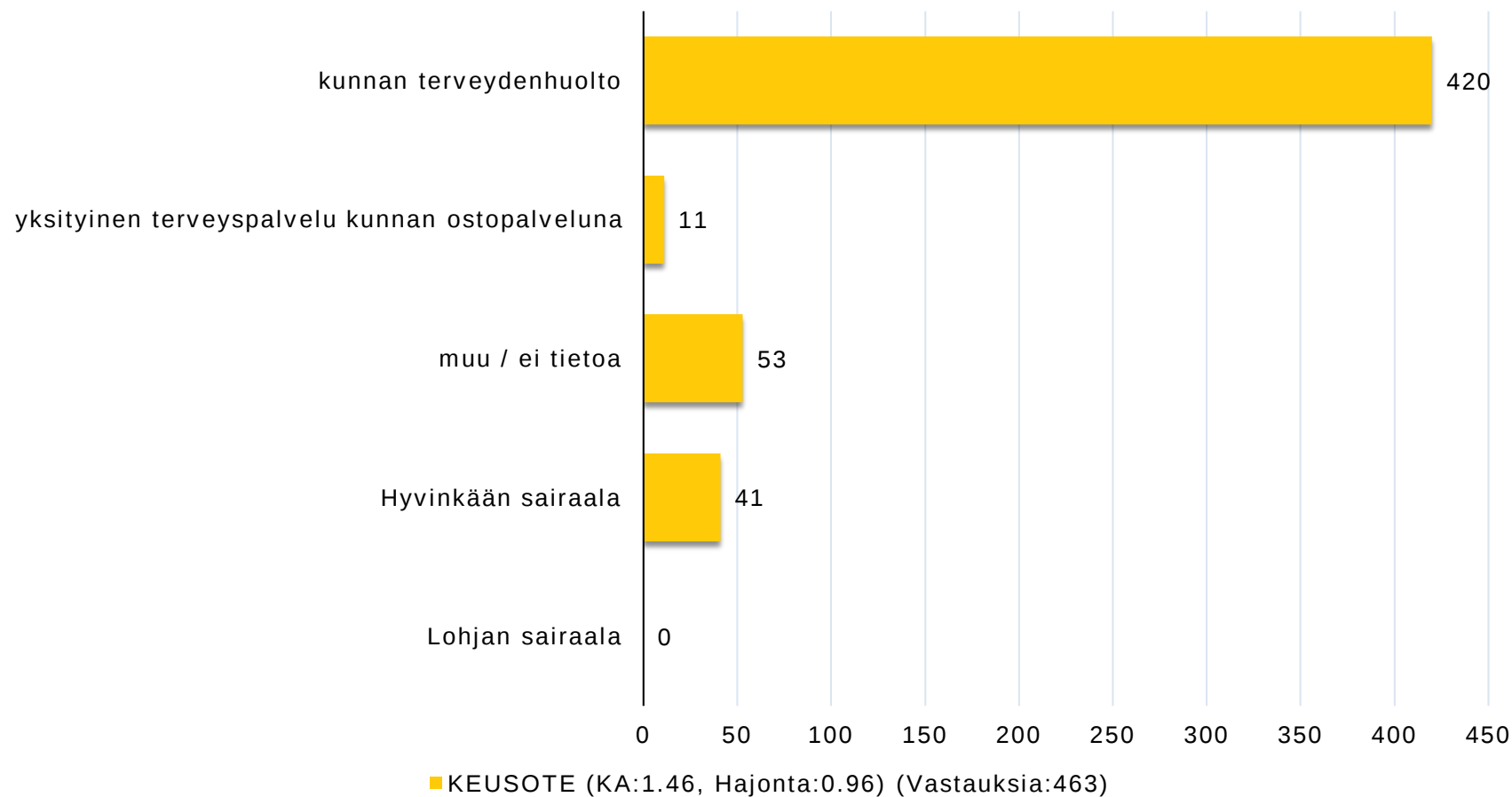


Nostot yhteydenoton syistä jatkuvat

- Koronarokotuksiin, -testeihin ja -ohjeistuksiin liittyvät yhteydenotot; mm. yleinen tiedontarve, palvelun ruuhkautuminen, rokotehaitta, ristiriitaiset/epäselvät ohjeet.
- Tietosuojaoikeudet, potilasrekisterimerkintöihin liittyvät puutteet ja virheet.
- Puheterapian saamisen viivästyminen.
- Potilasvahinkoepäilyt.
- Kohteluun liittyvät yhteydenotot; mm. kohtaaminen, vuorovaikutus, kuulluksi tuleminen, kokemus ohitetuksi tulemisesta, potilaan kokemuksen vähättely/mitätöinti.

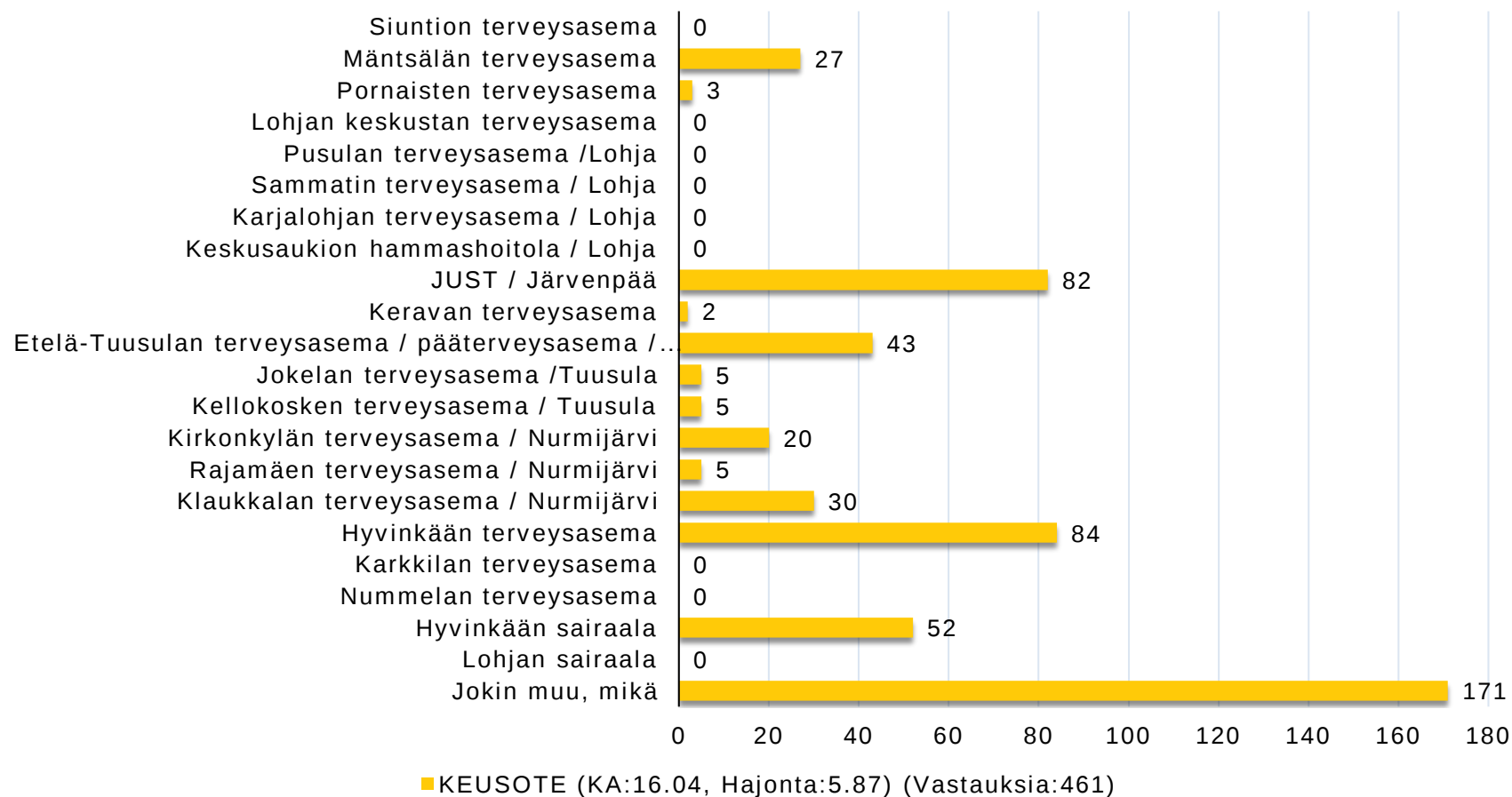


Julkinen / yksityinen palvelu



SOSIAALITAITO

Yksikkö, jota asia koskee



SOSIAALITAITO

Jokin muu, mikä

Paljon eri yksiköitä koskevia yksittäisiä huomioita, muutamia nostoja:

- Terveysasema, ei tiedossa mikä (20)
- Hammashoito (17)
- Vuodeosastot (13)
- Mielenterveys- ja päihdepalvelut (12)
- Kiljavan sairaala (10)
- Neuvola (9)
- Koronarokotus (9)
- Kotihoito (8)



SOSIAALITAITO

Jokin muu, mikä

Paljon eri yksiköitä koskevia yksittäisiä huomioita, muutamia nostoja:

- Hoivakotien (ostopalvelu) lääkäripalvelut (7)
- Hyvinkään yhteispäivystys (6)
- Puheterapia (5)
- Hoitotarvikejakelu (5)
- Apuvälineet (5)
- Muiden kuntien (ei Keusoten) yksiköt (5)
- Keusoten ajanvaraus + nettipalvelu (4)
- Fysioterapia (3)



SOSIAALITAITO

Jokin muu, mikä

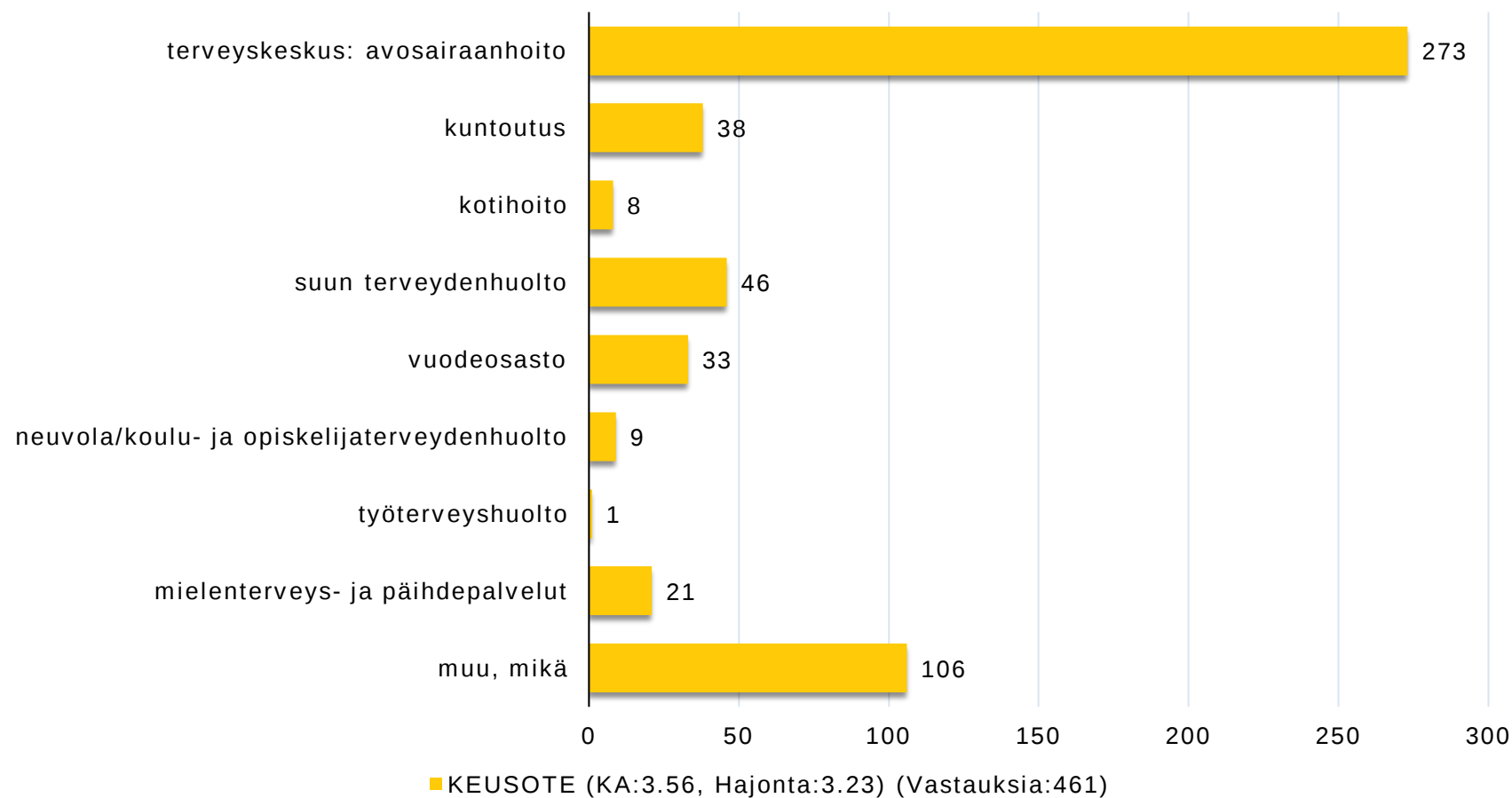
Paljon eri yksiköitä koskevia yksittäisiä huomioita, muutamia nostoja:

- Yksityinen terveydenhuolto (3)
 - Kehitysvammapoliklinikka (2)
 - Ensihoito/sairaankuljetus (2)
-
- Lisäksi: HUS-yksiköitä >30 (mm. runsaasti psykiatrian yksiköitä, Huslab ym.) → usein asia liittyi myös Keusoteen



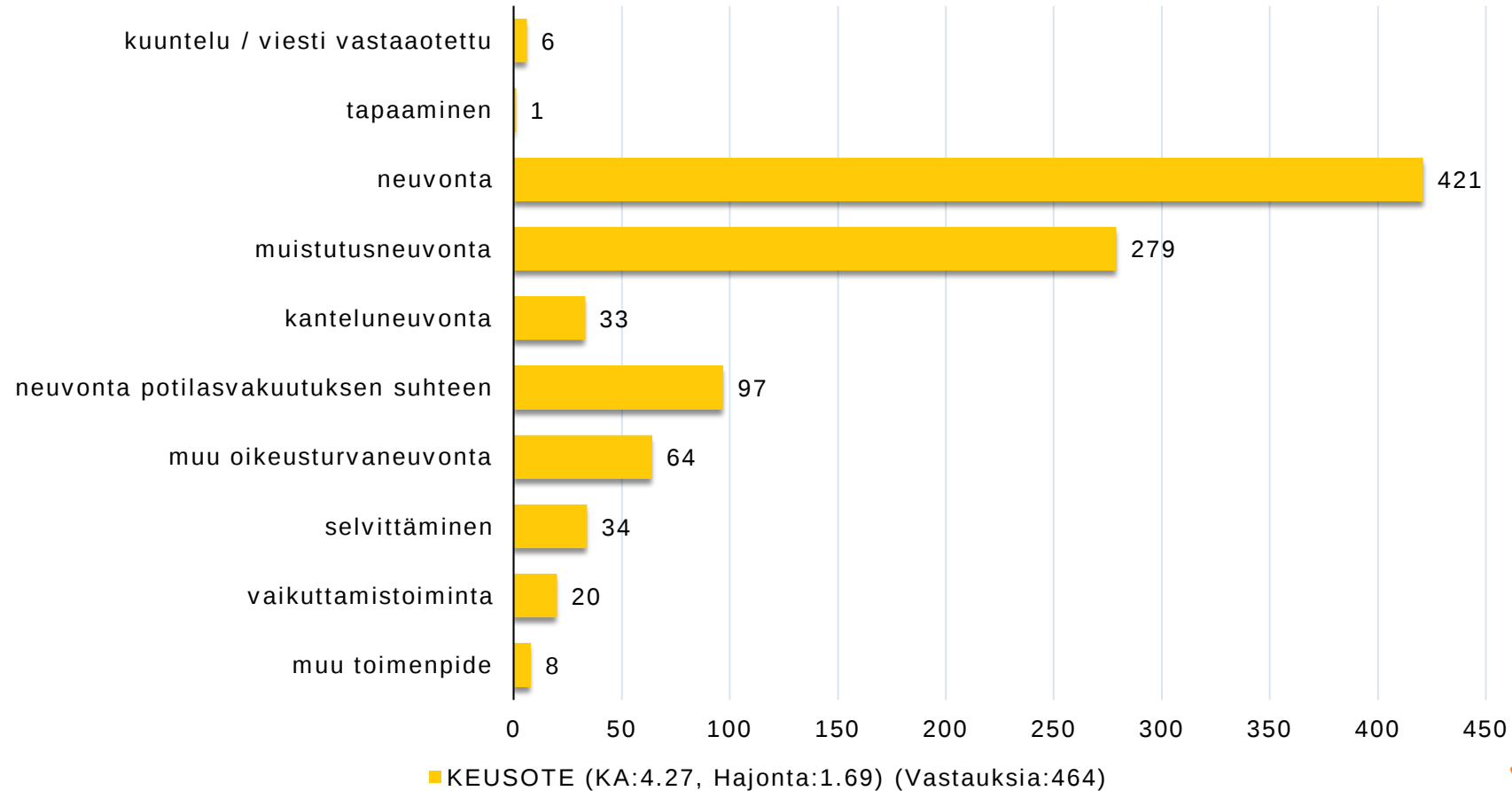
SOSIAALITAITO

Palvelu



SOSIAALITAITO

Toimenpiteet



SOSIAALITAITO

Yhteydenottojen perusteella kehitettävää

□ Ydinnostot:

- Ajanvarauksen sujuvoittaminen ja takaisinsoittojärjestelmän toimivuus.
- Tutkimuksiin ja hoitoon pääsy ajallaan. Hoidon viivästymisestä aiheutuvien haittojen vähentäminen. Potilasturvallisuus.

▣ Terveydenhuoltolaki 51 §:

”Kunnan on järjestettävä toimintansa siten, että potilas voi saada arkipäivisin virka-aikana välittömästi yhteyden terveystakeskukseen tai muuhun terveydenhuollon toimintayksikköön. Terveydenhuollon ammattihenkilön on tehtävä hoidon tarpeen arviointi viimeistään kolmantena arkipäivänä siitä, kun potilas otti yhteyden terveystakeskukseen, jollei arviota ole voitu tehdä ensimmäisen yhteydenoton aikana.”



SOSIAALITALO

Yhteydenottojen perusteella kehitettävää

- **Ydinnostot:**

- Henkilöstön tavoitettavuus, soittopyyntöihin vastaaminen.
- Potilaalle annettujen lupausien osalta olisi toivottavaa, että asian käsittelyyn/selvittämiseen liittyvistä viivästyksistä tiedotettaisiin potilasta
→ hyvää palvelua ja menettelyä.



Yhteydenottojen perusteella kehitettävää

□ Ydinnostot:

- Kohtelu; kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen merkittävässä roolissa potilaan kokemuksessa saamastaan hoidosta ja palvelusta sekä oikeuksiensa toteutumisesta.
 - Hoitoon tyytyväinen potilas kokee, että hänen asiaansa on paneuduttu, häntä on kuunneltu sekä kohdeltu hyvin. Kun jokin potilaan tarve ei toteudu tai epäkohta tai erimielisyys ilmenee, se tulisi korjata ja selvittää riittävällä ja ymmärrettävällä tavalla heti vastuuyksikössä. Myös käytettyyn kieleen tulisi kiinnittää huomiota, jotta potilas ei kokisi tulleen vähätellyksi tai mitätöidyksi.
 - Tyytymättömyyden aiheen selvittäminen heti vastuuyksikössä vähentäisi todennäköisesti myös muistutusten ja kanteluiden määrää.



SOSIAALITAITO

Yhteydenottojen perusteella kehitettävää

- Potilaspalautteiden ja muistutusten hyödyntäminen laadun ja potilasturvallisuuden kehittämistyössä yksikötasolla?
 - Antavat arvokasta tietoa kehittämiskohteista potilasnäkökulmasta.
 - STM:n Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026 (julkaistu 24.2.2022): <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/163858>
 - Yksi neljästä strategisesta kärjestä on yhdessä asiakkaiden ja potilaiden kanssa. Tavoitteena on, että asiakkaiden, potilaiden ja läheisten kokemukset ohjaavat palveluiden kehittämistä ja että heidät sitoutetaan kehittämisen kumppaneiksi:

”Asiakkaat, potilaat ja heidän läheisensä ovat alihyödynnetty voimavara ja yhdessä tehtävällä kehittämisellä ja suunnittelulla voidaan palvelusta tehdä sujuvampaa ja turvallisempaa kaikille. ... Heidän kokemuksensa paljastavat ne tilanteet, jotka aiheuttavat turvattomuuden tai epätietoisuuden tunnetta.”



SOSIAALITAITO



Kiitos! Palautetta potilasasiamiestoiminnasta?

clarissa.peura@sosiaalitaito.fi

jenni.henttonen@sosiaalitaito.fi

