



SOSIAALITALO

# POTILASASIAMIEHEN SELVITYS 2022

Kerava

Potilasasiamiehet Clarissa Peura ja Jenni Henttonen, 5.4.2023

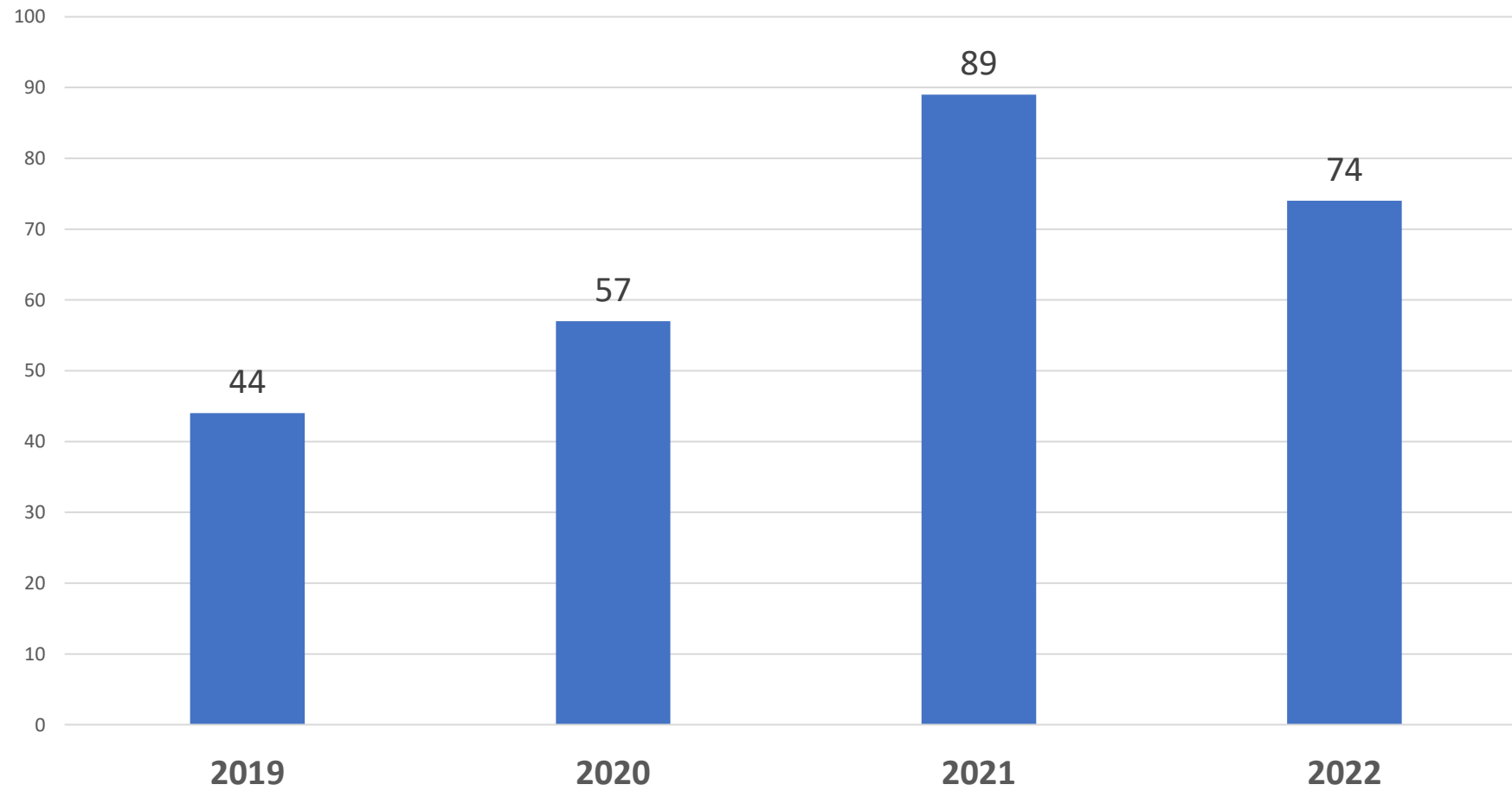
# Asiatapahtumia 74 (89 vuonna 2021)

- Tyytymättömyys vähentynyt (nyt n. 92 % yhteydenotoista, n. 98 % vuonna 2021), yleinen tiedustelu vastaavasti lisääntynyt.
- Palvelun tuottaminen, tietosuoja sekä kohtelu yleisimmät yhteydenoton syyt. Lisäksi potilasasiamiehen tehtävään sisältyvästä palveluista runsaasti kysymyksiä.
- Jonotus- ja käsittelyaika huomattavasti edellistä vuotta harvemmin yhteydenoton taustalla.
- Neuvolaa sekä koulu- ja opiskeluterveydenhuoltoa koskevissa yhteydenotoissa suuri suhteellinen kasvu.
- Potilasvahinkoepäilyt vähentyneet (n=9; 2021: n=16).



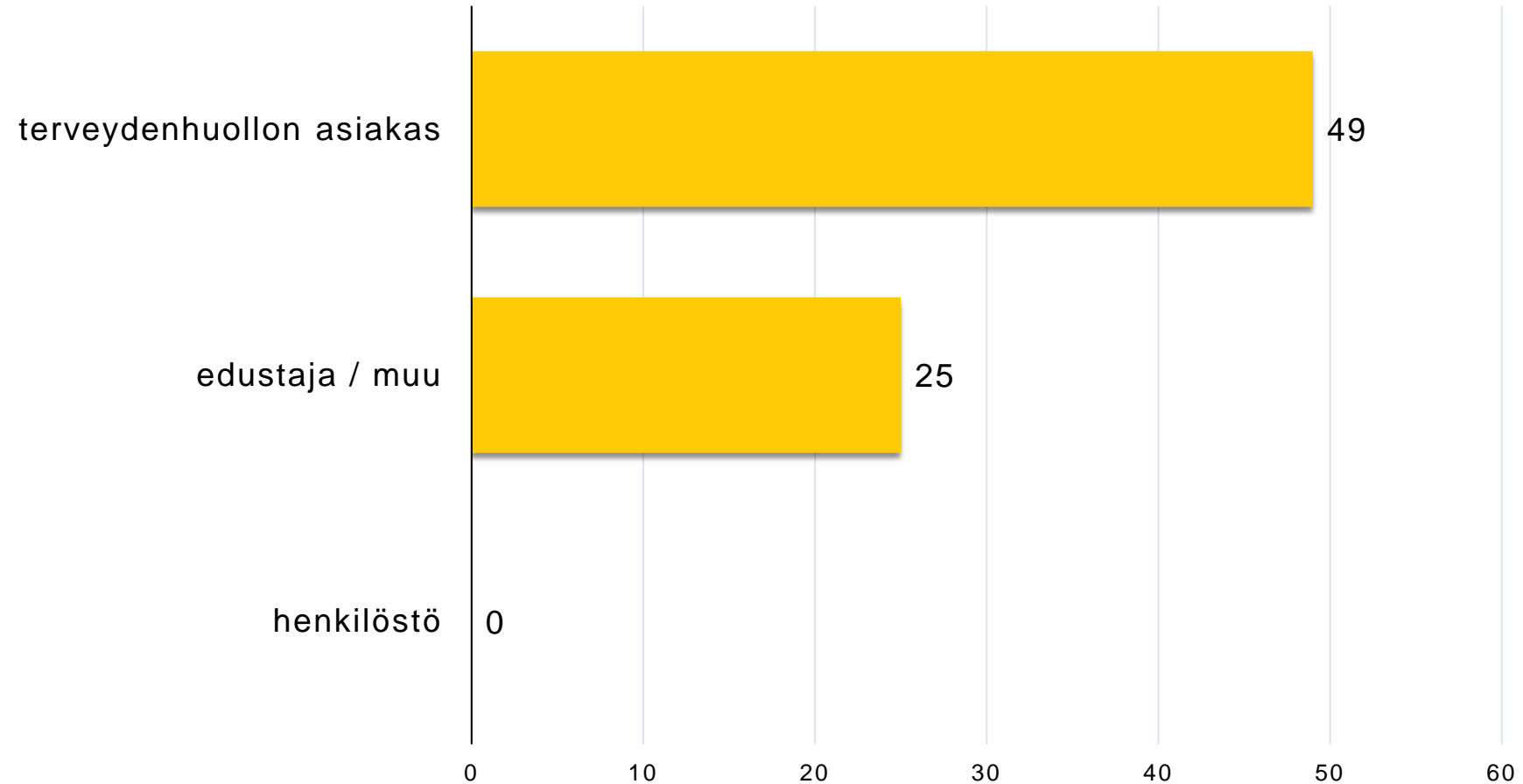
SOSIAALITALO

# Yhteydenottojen määrät 2019-2022

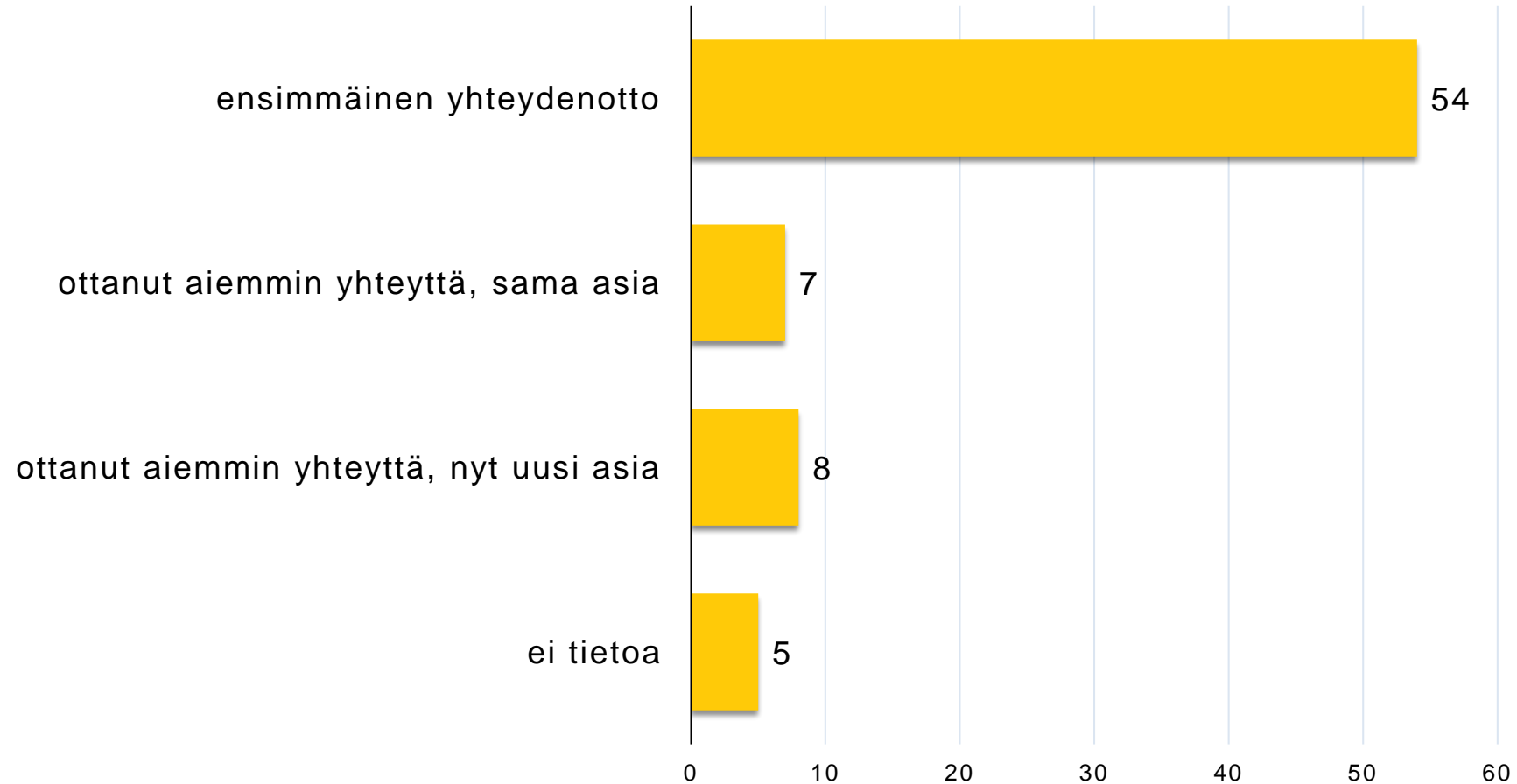


SOSIAALITAITO

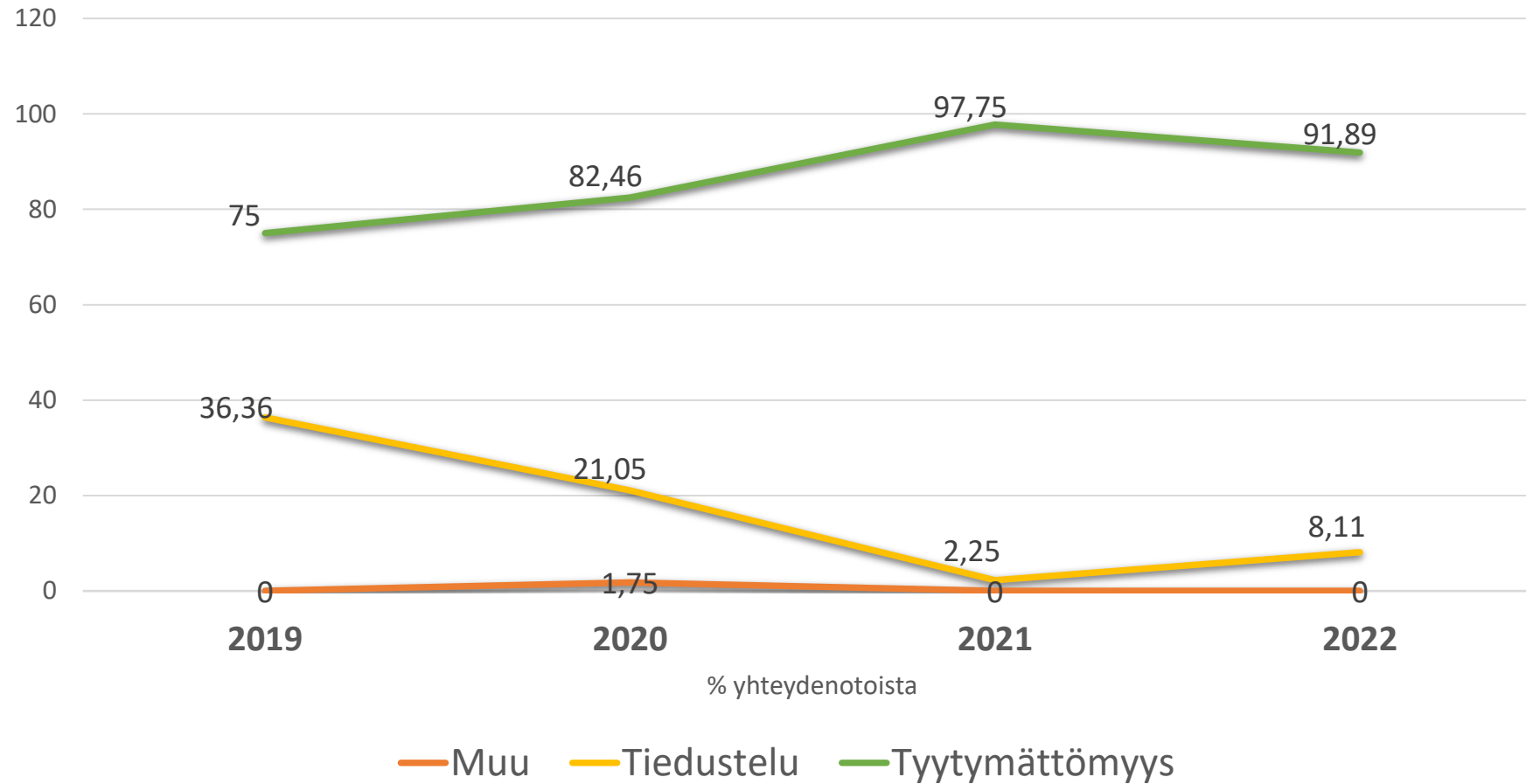
# Yhteydenottaja



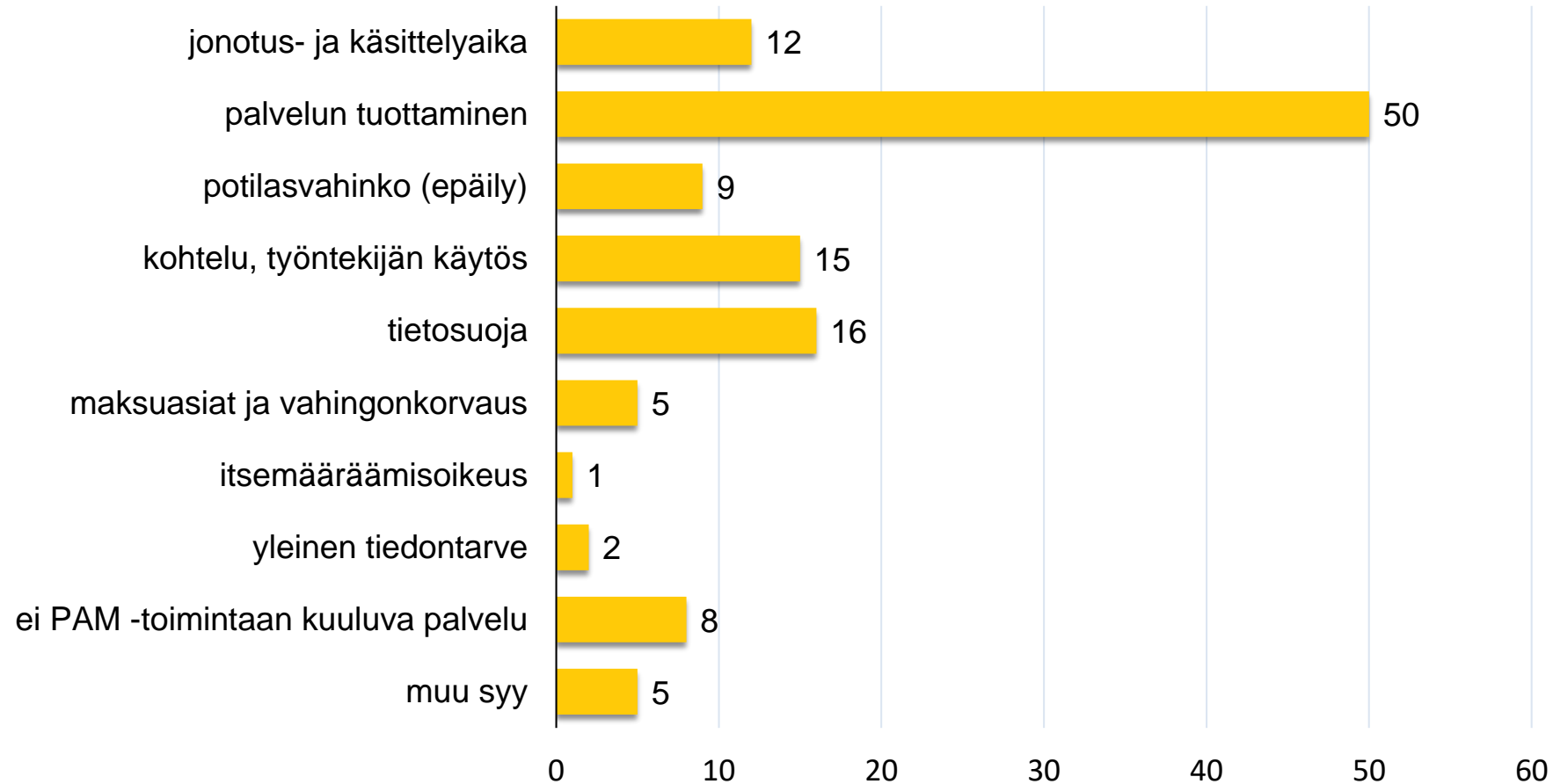
# Asiakkuuden kesto



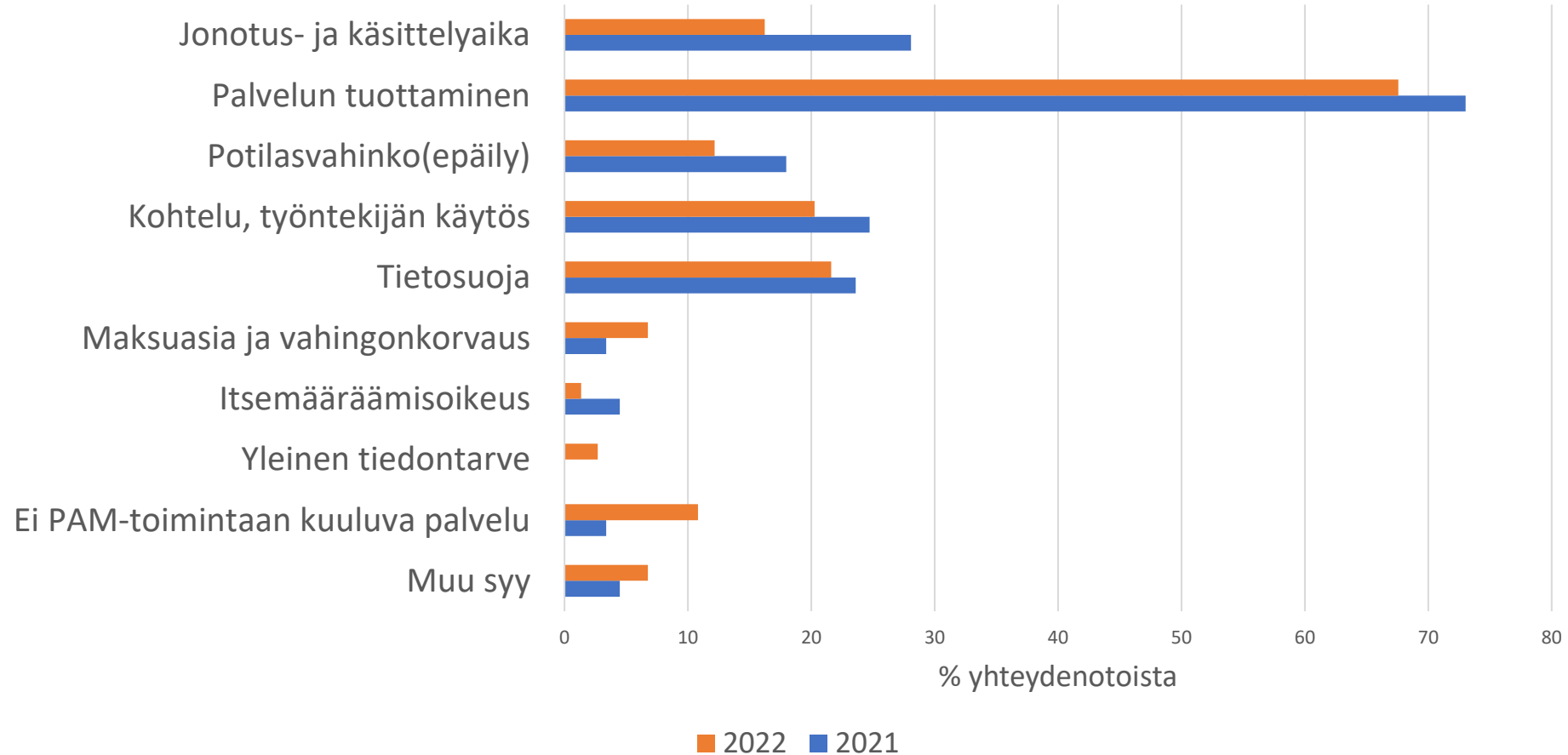
# Yhteydenoton luonne 2019-2022



# Yhteydenoton syyt vuonna 2022

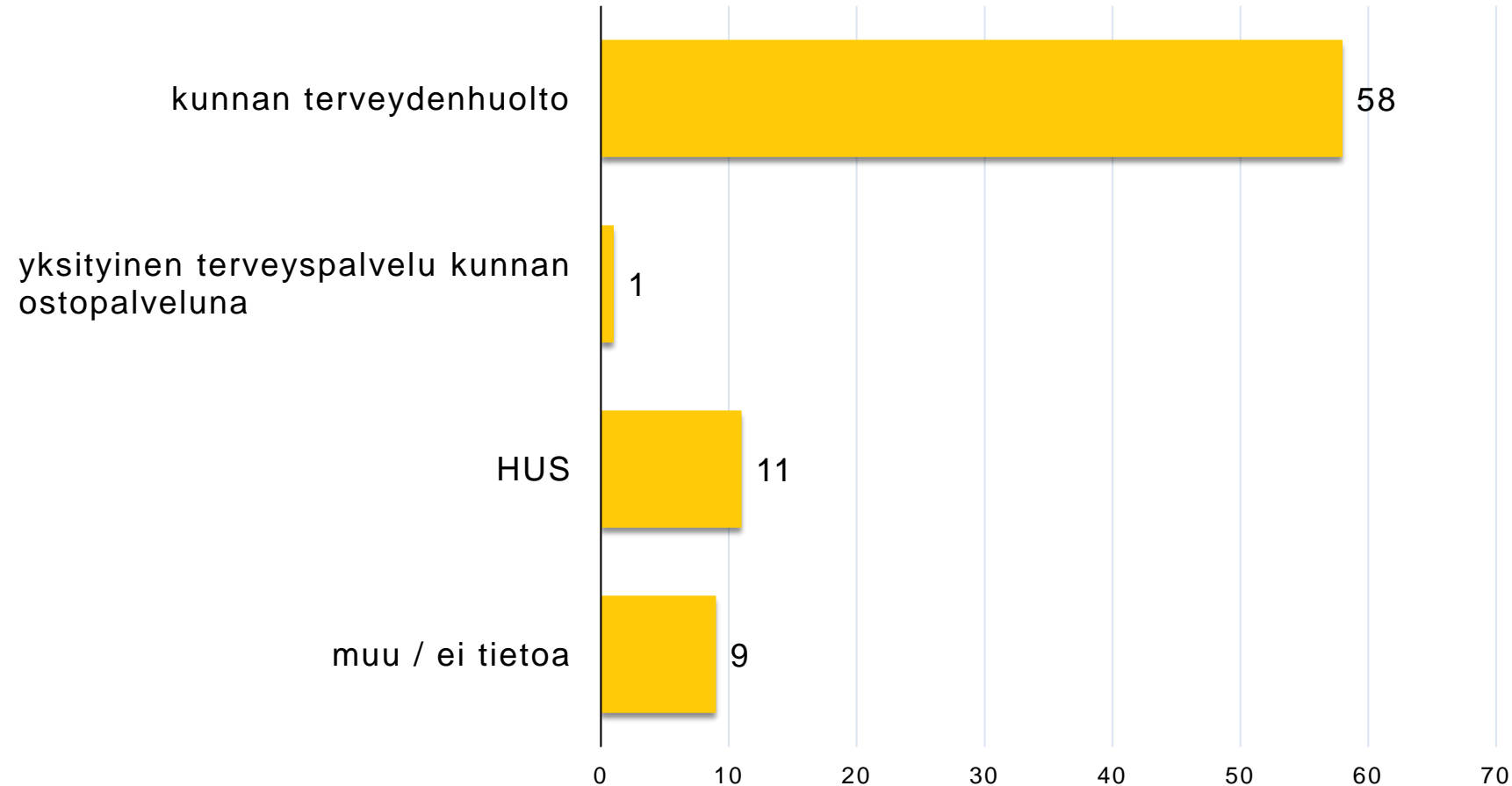


# Yhteydenoton syyt 2021 ja 2022

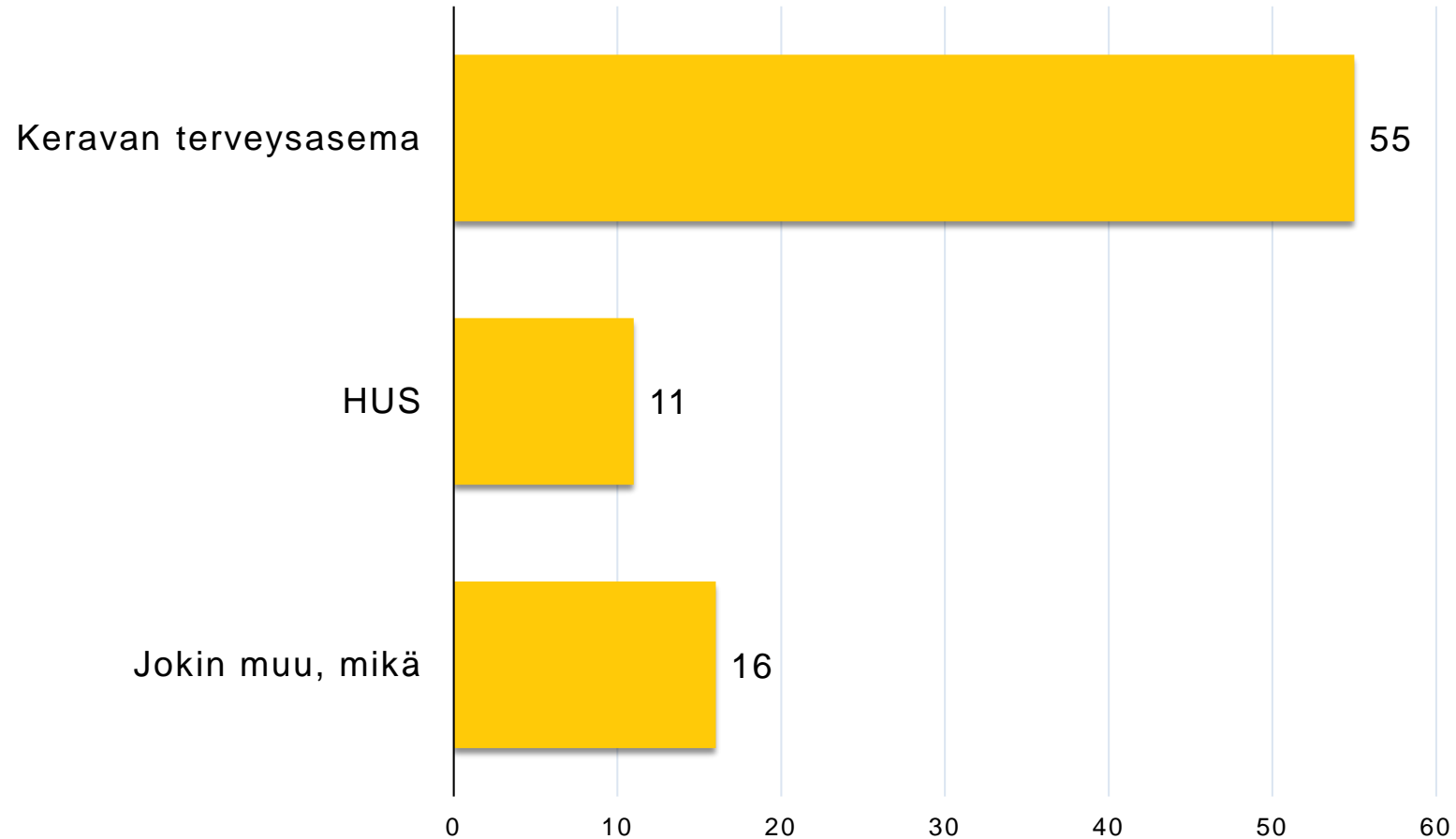




# Julkinen / yksityinen palvelu



# Yksikkö, jota asia koskee



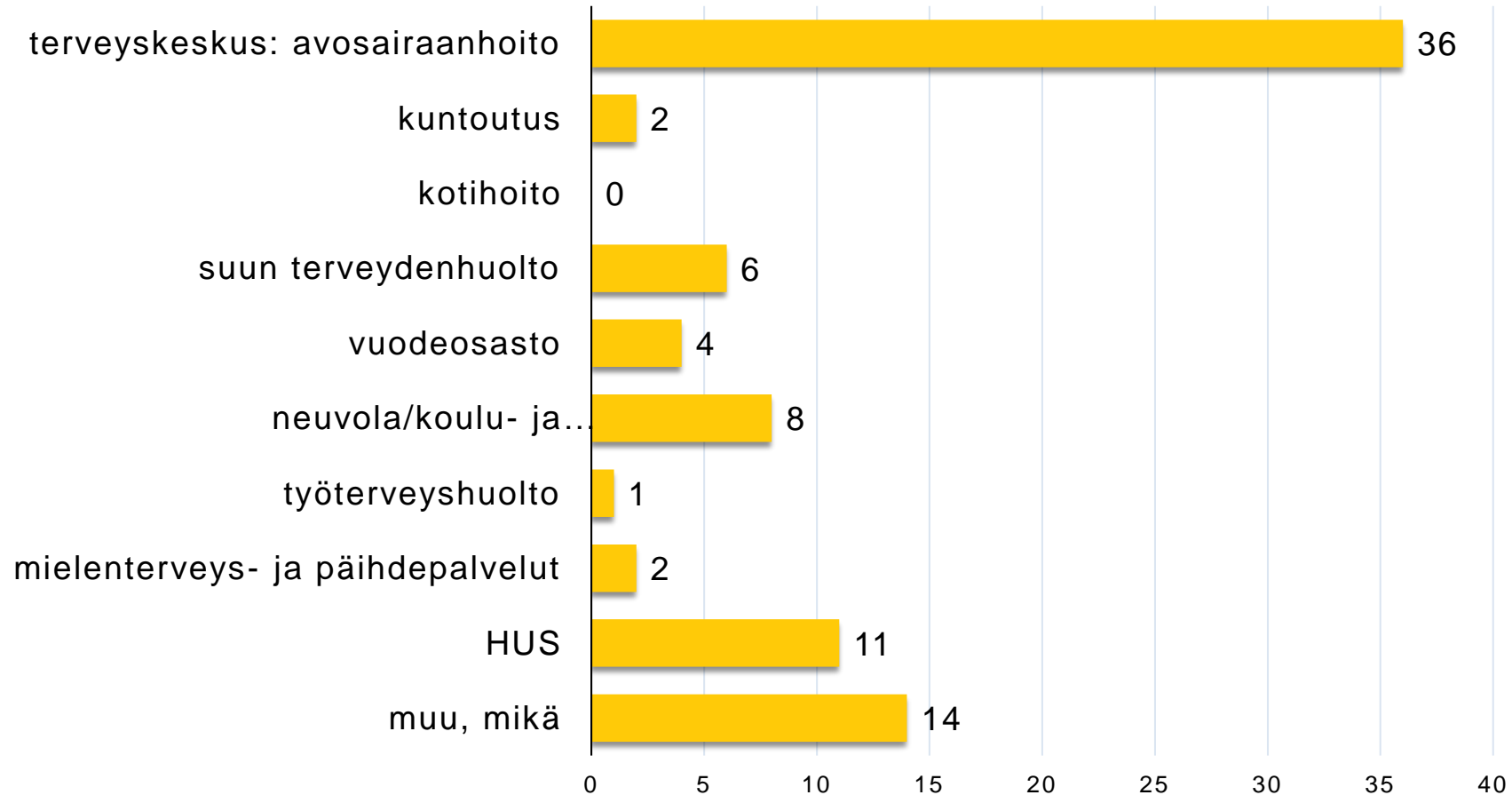
# Jokin muu, mikä

## **Eri yksiköitä (Keravan ja muiden) koskevia huomioita, muutamia nostoja:**

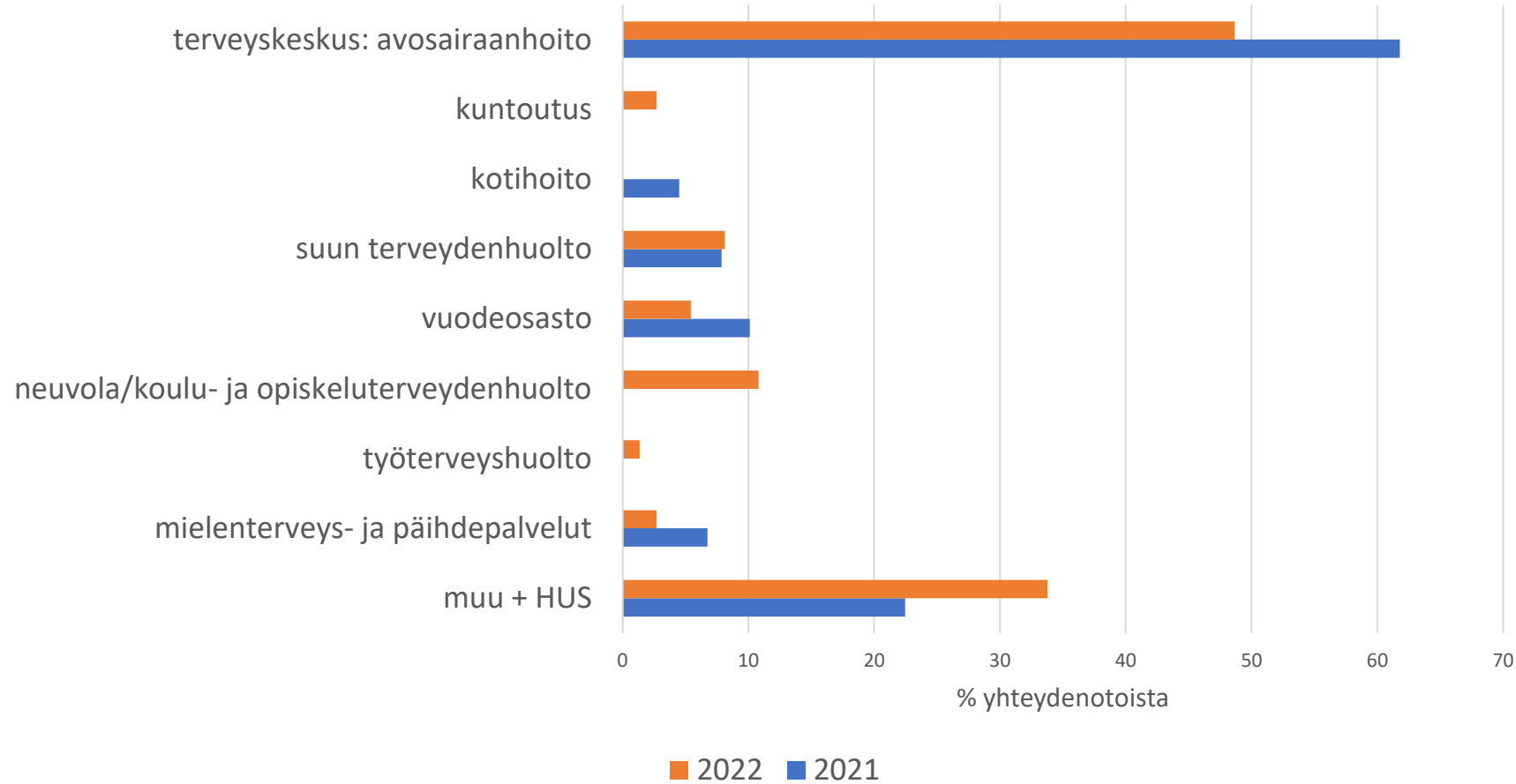
- Hoivakotien lääkäripalvelut (5)
- Suun terveydenhuolto (2)
- Yksittäisiä: Kela, YTHS, ensihoito, neuvola, työterveys



# Palvelu

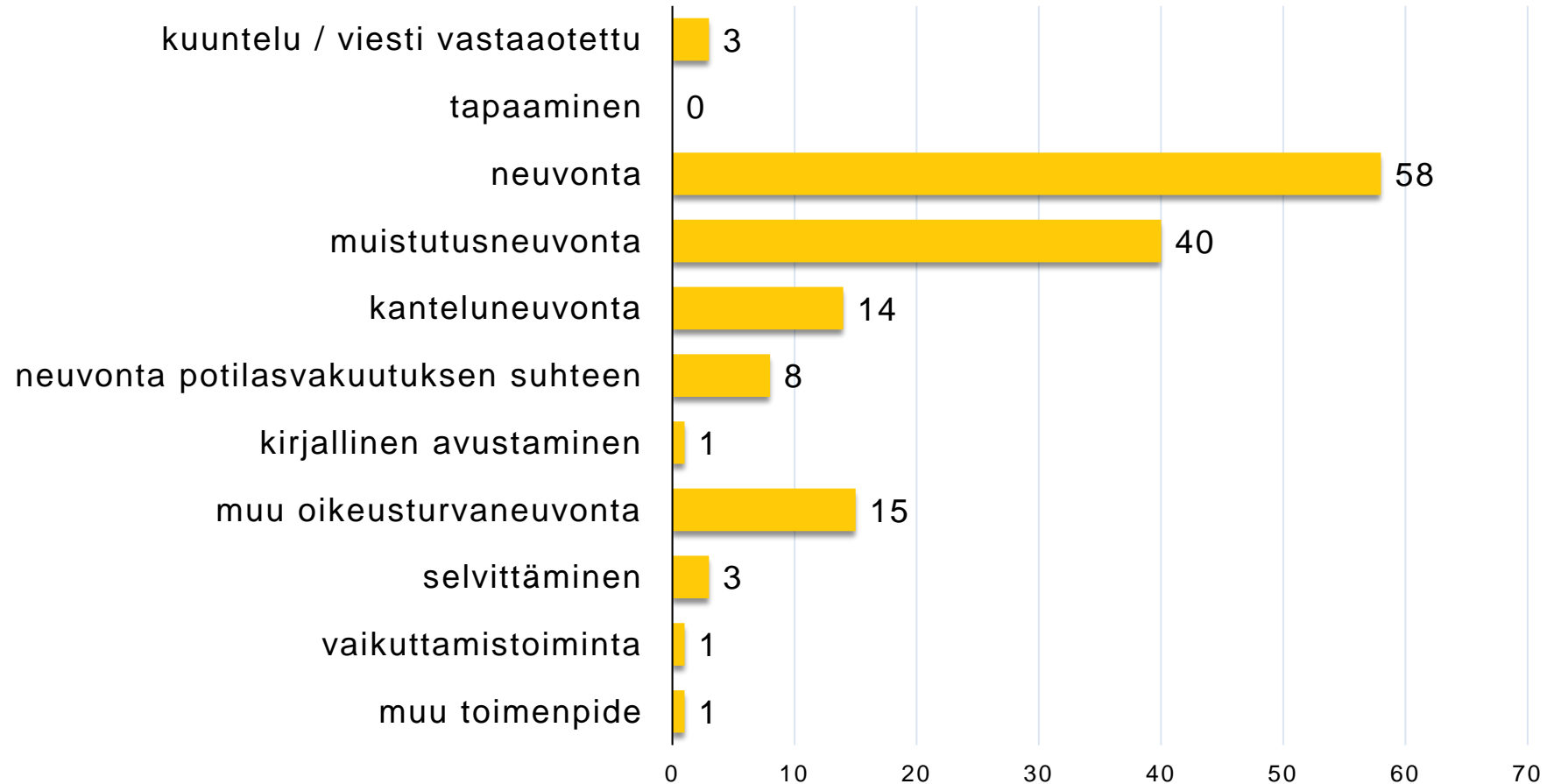


# Palvelu 2021 ja 2022



SOSIAALITAITO

# Toimenpiteet



# Ydinnostot: Hoitoon pääsy

- Ajanvarauksen sujuvoittaminen ja takaisinsoittojärjestelmän toimivuus.
- 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 järjestettävänä mahdollisuus päästä hoitoon toiselle hyvinvointialueelle, ostopalveluihin tai palvelusetelillä.

Lähde: STM 2023. (<https://stm.fi/hoitotakuu>)



SOSIAALITAITO

# 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

*”Puolisoni ei ole päässyt tutkimuksiin hoitotakuun määrittelemässä ajassa ja nyt annettu aika menee hyvin pitkälle.”*

*”Ajanvaraaminen ja ylipäättänsä asioiminen puhelimitse on aivan mahdotonta takaisinsoittojärjestelmän vuoksi. Asia ei voi olla näin. Takaisinsoitto tulee jos tulee, siihen pystyy joko vastaamaan tai ei (oman työn lomassa), uudelleen soittaessa puhelinaika on päättynyt. Minua myös kehoitettiin menemään paikan päälle käymään, kun annoin palautetta ajanvarauksen ongelmista.”*

*”Aikoja on peruttu, jopa synnytysvalmennus.”*

*”Minulle varatut neljä viimeisintä aikaa on peruttu minusta riippumattomista syistä.”*

*\*suoria lainauksia muokattu yhteydenottajan anonymiteetin säilyttämiseksi*



**SOSIAALITAITO**

# Ydinnostot: Potilasturvallisuus

- Hoidon tarpeen arviointi.
- Tutkimuksiin ja hoitoon pääsy ajallaan → hoidon viivästymisestä aiheutuvien haittojen vähentäminen.
- Puuttuvat/puutteelliset merkinnät potilasasiakirjoissa → esim. diagnoosi puuttuu, kirjauksia ei tehty lainkaan, virheitä merkinnöissä.
- Lääkitykseen ja lääkemääräyksiin liittyvät yhteydenotot → lääke määrätty/poistettu potilasta tapaamatta ja/tai informoimatta, lääkkeen yhtäkkinen lopetus, reseptin uusimiseen liittyvät haasteet, lääkityksen seurannassa koetut puutteet
- Potilasvahinkoepäilyjä 9 kpl.



# Potilaskokemuksia

*”Kävin lääkärin vastaanotolla, jonka yhteydessä lääkitystä vaihdettiin. Uusi lääke ei sovi minulle ollenkaan, mutta lääkitystä ei haluta palauttaa ennalleen, enkä ymmärrä miksi.”*

*” Olen tyytymätön puolisoni hoitoon Keravan terveysasemalla, jossa ollut yli puolen vuoden ajan haasteita saada asianmukaista hoitoa. Nyt erikoissairaanhoidossa odotetaan lääkärin lupaamaa tiedon toimitusta, jotta tutkimuksia saataisiin eteenpäin. Mikään ei edisty.”*

*” Lapselleni on tehty \*\*\*\*-tutkimuksia neuvolassa. Ammattihenkilö ollut laatimassa yhteenvetoa, joka on edellytys läheteelle erikoissairaanhoitoon. Kyseinen työntekijä jäi pois työstä ja yhteenveto jäi kesken. Lapsen asia on seissyt nyt yli puoli vuotta. Esihenkilön kanssa keskustellen asia ei ole vielä selvinnyt. Yleisesti keskeneräiset tutkimukset tehdään loppuun ostopalveluna, mutta lapseni tutkimukset on jo tehty, eikä niitä voida tehdä uudelleen. Tietojeni mukaan osa asiakirjoista kadonnut. Minulla on nyt huoli siitä, että lapsi jää ilman tarvitsemaansa hoitoa ja siihen liittyvää kuntoutusta ennen kouluikää.”*

*”Olen yrittänyt varata aikaa lääkärille siinä onnistumatta. Hakeuduin päivystykseen, josta minut lähetettiin kotiin. Käytyäni uudelleen päivystyksessä sain ohjeen hakeutua Peijakseen, mikäli kivut jatkuu. Lopulta todettiin erittäin tulehtunut \*\*\*, joka piti leikata. Toipuminen on edelleen kesken. Lisäksi terveysasemalla oli jäänyt kirjaamatta potilastietoihin \*\*\* diagnoosi (hoitoon vaikuttava), jonka itse toin esiin leikkauspöydällä ollessani.”*

→ Epäily potilasvahingosta.

*\*suoria lainauksia muokattu yhteydenottajan anonymiteetin säilyttämiseksi*



SOSIAALITAITO

# 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](https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/hyva-ammattinharjoittaminen/hoidon_tarpeen_arviointi))



SOSIAALITALO

# Ydinnostot: Tietosuoja

- Potilasrekisteriin tallennettujen tietojen virheet.
- Puuttuvat ja puutteelliset/epätarkat merkinnät potilasasiakirjoissa.
- Tietopyynnöt, rekisteritietojen oikaisupyynnöt → runsaasti ohjausta ja neuvontaa.
- Tietopyyntöjen viivytyksetön käsittely.
- Tietosuoja erityistilanteissa, kuten työntekijän vaihtaessa työpaikkaa.



# Potilaskokemuksia

*”Toimenpiteestä ei ole tehty merkintää potilastietoihin. Olen selvittänyt asiaa, mutta merkintää ei voida tehdä, koska kukaan ei muista tehneensä kyseistä hoitotoimenpidettä.”*

*”Läheiseni potilastiedoissa on puutteita vuodeosastohoidon ajalta. Muun muassa sängystä putoamista ei ole kirjattu lainkaan.”*

*”\*\*\*häiriöstä on mainintoja potilastiedoissani, vaikka minulla ei ole todettu \*\*\*häiriötä. Tutkimukset jääneet kesken jo lapsuudessa, lähes 20 vuotta sitten. Siitä huolimatta tuo \*\*\*häiriö toistuu säännönmukaisesti kaikissa minua koskevissa teksteissä...”*

*”Tekemäni tietopyynnön käsittely on kestänyt kauan.”*

*\*suoria lainauksia muokattu yhteydenottajan anonymiteetin säilyttämiseksi*



SOSIAALITAITO

# Potilasasiakirjat osa hyvää ja laadukasta hoitoa

- Asianmukaiset potilasasiakirjamerkinnät ovat tärkeitä potilaan hoidon jatkuvuuden, tiedonsaantioikeuden ja oikeusturvan kannalta.
- Oikea-aikaiset merkinnät 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 merkinnät 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: Lääkäriin menettely.



SOSIAALITALO

# Muita huomioita

- Kohtelu; kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen merkittävässä roolissa potilaan kokemuksessa saamastaan hoidosta ja palvelusta sekä oikeuksiensa toteutumisesta.
- Menettelyyn liittyvät asiat, kuten potilaan hoitaminen yhteisymmärryksessä tai sovituista asioista kiinni pitäminen.
- Runsaasti tiedustelua oikeudesta valita/vaihtaa perusterveydenhuollon yksikkö tai hoitava ammattihenkilö → taustalla usein tyytymättömyys.
- Lausunnot, esim. kuntoutusta tai etuutta varten → kuntoutukset katkeavat, toimeentulo vaarantuu.





# 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](mailto:clarissa.peura@sosiaalitaito.fi)

[jenni.henttonen@sosiaalitaito.fi](mailto:jenni.henttonen@sosiaalitaito.fi)

Kuva: Clarissa Peura



SOSIAALITAITO