Lapin hyvinvointialueen vuosiselvitys potilas- ja sosiaaliasiavastaava palvelusta 2024

Tiina Puotiniemi, valvontapäällikkö

lapha.fi
Lapin hyvinvointialue
Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

Lukijalle

- Vuoden 2024 alusta tuli voimaan laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023), jonka myötä tuli uudet sukupuolineutraalit nimikkeet. Laissa säädetään potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan järjestämisestä, toimintaa koskevista edellytyksistä, asiavastaavien tehtävistä sekä henkilötietojen käsittelystä asiavastaavien toiminnassa.

- Hyvinvointialue vastaa asiavastaavien toiminnan järjestämisestä. Potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toiminta on järjestettävä yhtenäisenä hallinnollisena kokonaisuutena erillään hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämiseen ja tuottamiseen liittyvistä tehtävistä.

- Lakisääteinen velvoite on koota tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoista, seurata asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä sekä laatia siitä vuosittain selvitys aluehallitukselle. Lisäksi selvitys lähetetään tiedoksi hyvinvointialueen kuntien kunnanhallituksille ja Lapin aluehallintovirastolle.

- Asiavastaava palveluista ja omavalvonnasta laaditan neljän kuukauden välein yhteisraportti liittyen omavalvontaohjelman raportointiin. Raportit löytyvät Laphan Internet-verkkosivulta, omavalvonta > Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonta

Tiina Puotiniemi, valvontapäällikkö

Sisällysluettelo

- Tiivistelmä
- Johdanto
- Asiavastaavien ja vastuuhenkilön tehtävät
- Asiavastaavien palvelut
  - Potilasasiavastaavan palvelut
  - Sosiaaliasiavastaavan palvelut
- Yhteenveto

Tiivistelmä

Yhteydenottojen määrät

Potilasasiavastaavalle tuli yhteydenottoja 1460

Sosiaaliasiavastaavalle tuli yhteydenottoja 376

Yhteydenottotyyppi

Uusia yhteydenottoja oli 62 %

Jatko yhteydenottoja oli 38 %

Uusia yhteydenottoja oli 47 %

Jatko yhteydenottoja oli 53 %

Yhteydenottojen aiheita

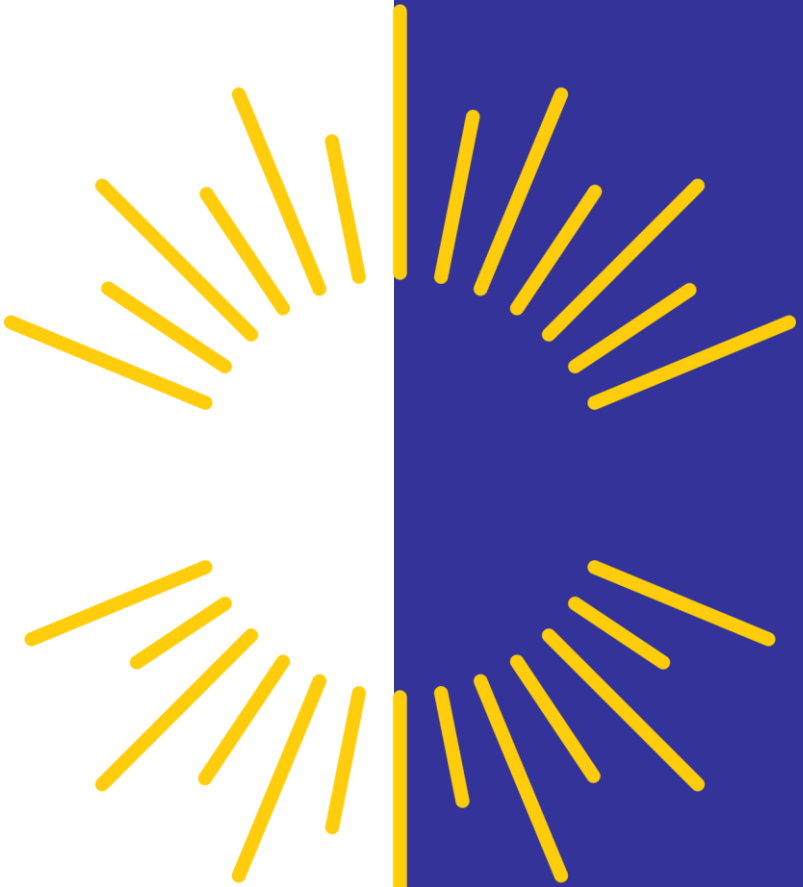
- Potilasvahinkoasiat
- Hoitoon ja tutkimuksiin pääsy
- Tietosuoja ja tiedonsaantioikeus
- Palvelun laatu
- Kohtelu

- Palvelun saaminen
- Kohtelu
- Tietosuoja ja tiedonsaantioikeus
- Palvelun laatu

Asiavastaavien huomioita

- Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus tietää, milloin saa tiedustelemaansa asiaansa vastauksen
- Tärkeää yhtenäiset ohjeistukset ja toimintatavat

Johdanto



Johdanto 1/2

Lapin hva = Lapha

Maantieteellisesti Suomen laajin ja pohjoisin hyvinvointialue

179 000 asukasta

Matkailijat
2023 oli 3,3 milj. yöpymistä

4 kaupunkia
17 kuntaa

Suomessa saamelaisia n. 10 000

kotiseutualueet: Enontekiö, Inari, Utsjoki, Sodankylän pohjoisalue

kielet: pohjoissaame, inarinsaame ja koltansaame

asutus on keskittynyt kaupunkialueille Rovaniemelle ja Kemiin sekä Tornioon, joissa asuu 2/3 alueen väestöstä.

n. 8000 ammattilaista

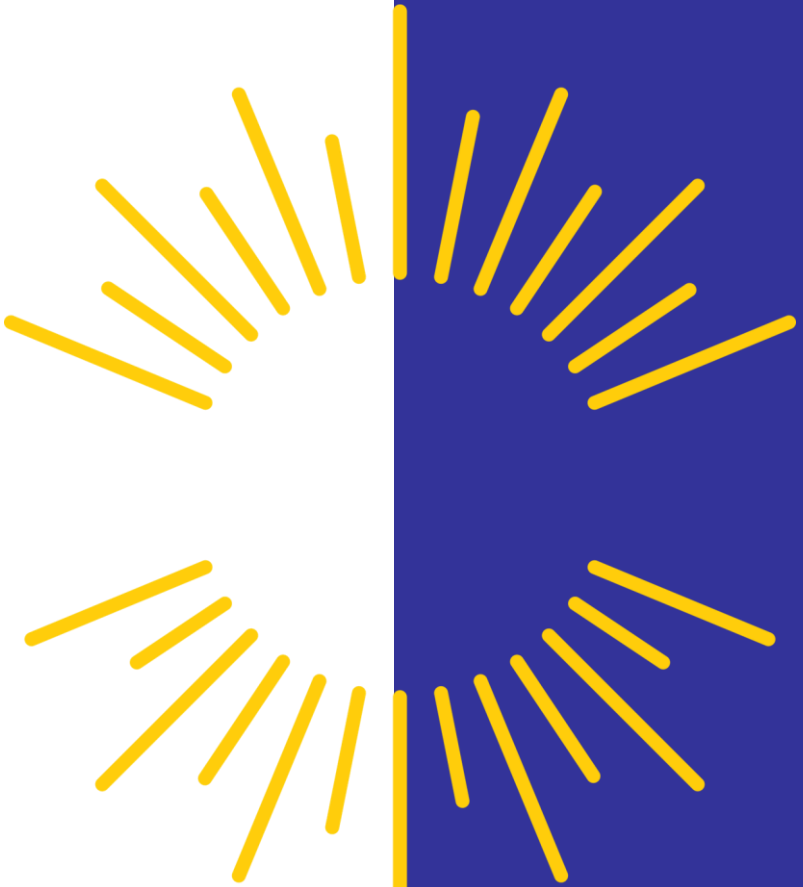
Lapin keskussairaala (Rovaniemi)

Länsi-Pohjan keskussairaala (Kemi)

Johdanto 2/2

- Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023) astui voimaan 1.1.2024
- Hyvinvointialueen on nimettävä potilasasiavastaavia ja sosiaaliasiavastaavia riittävästi siten, että asiavastaavien palveluja on saatavilla potilaiden ja asiakkaiden palvelutarpeen mukaisesti
- Asiavastaavien tehtäväalue laajeni lakimuutoksen myötä vuoden alussa. Hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavat toimivat julkisen sosiaali- ja terveydenhuollon lisäksi yksityisten palveluntuottajien, työterveyshuollon ja varhaiskasvatuksen potilas- ja sosiaaliasiavastaavina
- Lisäksi laissa säädetään potilasasiavastaavan, sosiaaliasiavastaavan ja toiminnan vastuuhenkilön tehtävistä
- Lapin hyvinvointialueella potilas- ja sosiaaliasiavastaavina toimivat Satu Peurasaari ja Johanna Pikkuaho. Toiminnan vastuuhenkilönä toimii valvontapäällikkö Tiina Puotiniemi.

Asiavastaavien ja vastuuhenkilön tehtävät



Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023

Voimaan 1.1.2024

Laissa säädetään potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan järjestämisestä, riippumattomuudesta, kelpoisuudesta ja tehtävistä sekä henkilötietojen käsittelystä

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan on toimittava tehtävässään riippumattomasti ja puolueettomasti

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien tulee seurata potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien toteutumista sekä laatia vuosittain selvitys toiminnan järjestäjälle

Tiina Puotiniemi, valvontapäällikkö

Potilasasiavastaavan tehtävät

Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 14.4.2023/739, 8§

- Neuvoa potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) eli potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä
- Neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- Tiedottaa potilaan oikeuksista
- Koota tietoa potilaiden yhteydenotoista ja seurata potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- Toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Tiina Puotiniemi,
valvontapäällikkö

Sosiaaliasiavastaavan tehtävät

Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 14.4.2023/739, 8§

- Neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) eli sosiaalihuollon asiakaslain ja varhaiskasvatuslain (540/2018) soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä
- Neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- Toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Tiina Puotiniemi,
valvontapäällikkö

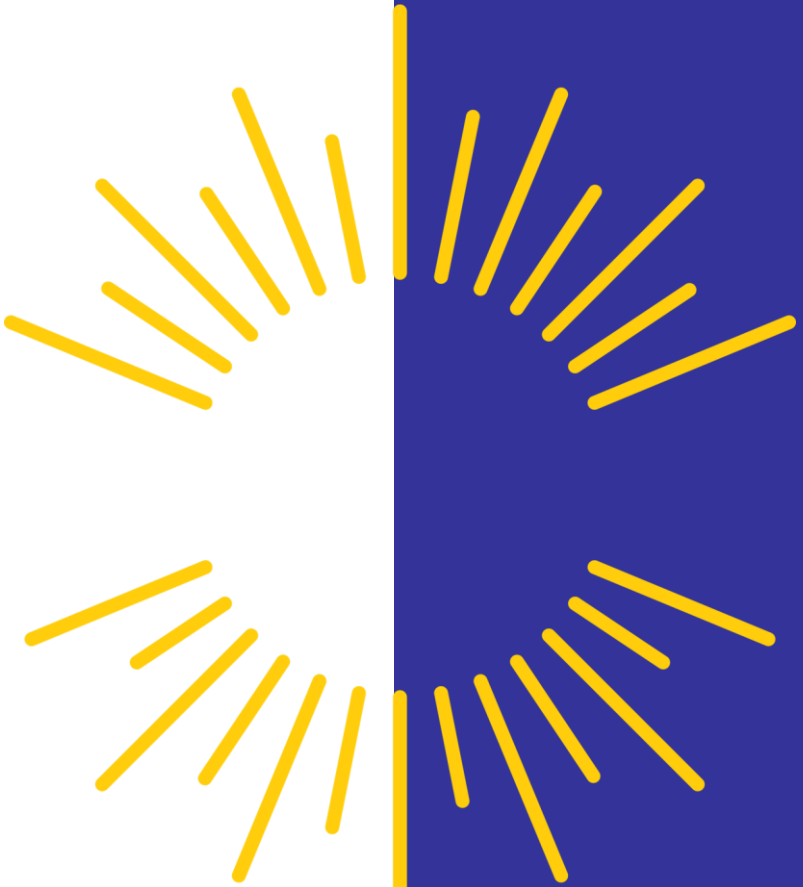
Vastuuhenkilön tehtävät

Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 14.4.2023/739, 8§

- Ohjata ja koordinoida potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toimintaa
- Kehittää osaltaan potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien osaamista ja toimintaa
- Seurata potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja koota siitä yhdessä potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien kanssa vuosittain selvitys aluehallitukselle
- Tehdä yhteistyötä eri sosiaali- ja terveydenhuollon ja varhaiskasvatuksen viranomaisten ja palveluntuottajien kanssa asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Tiina Puotiniemi,
valvontapäällikkö

Asiavastaavien palvelut



Potilas- ja sosiaaliasiavastaavapalvelu

Potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toiminta seuraavissa palveluissa ja toiminnoissa:

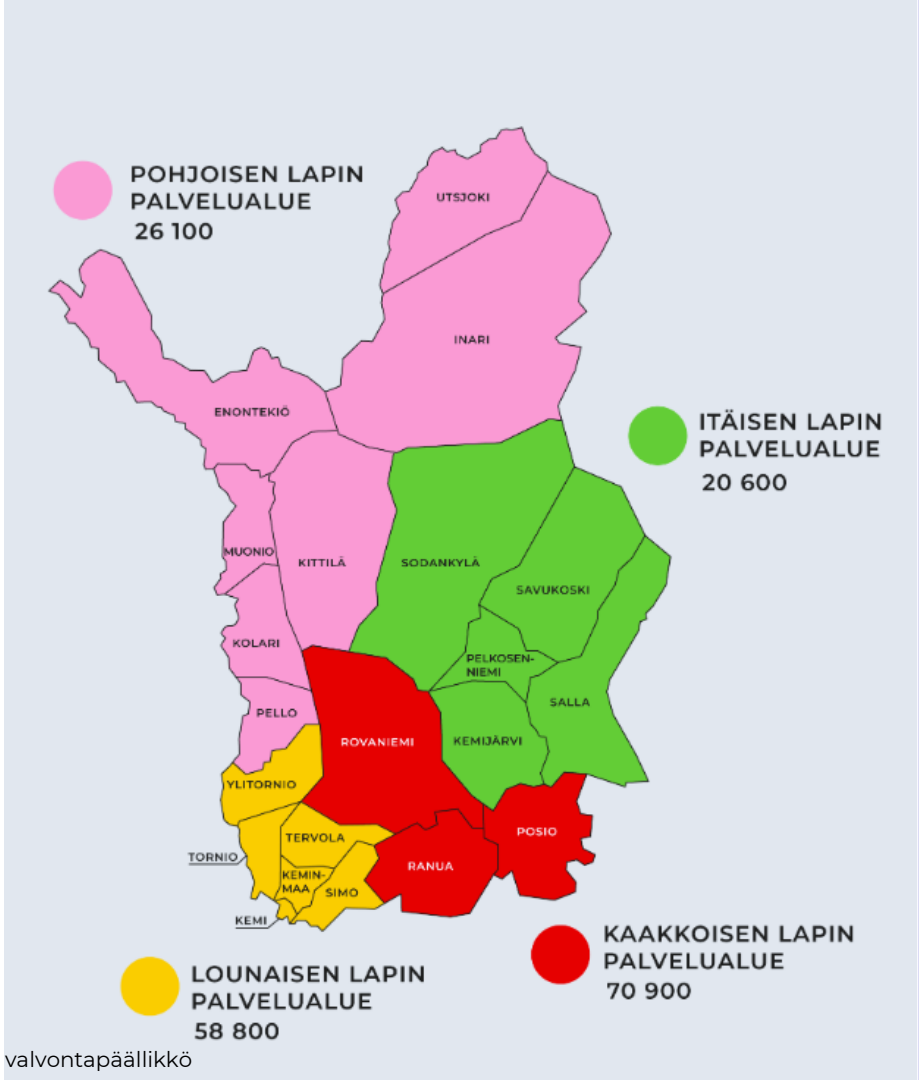
1) hyvinvointialueiden järjestämä ja tuottama sosiaali- ja terveydenhuolto

2) kuntien tuottamat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut

3) kuntien ja yksityisten järjestämät ja tuottamat varhaiskasvatuspalvelut

4) yksityisten järjestämät ja tuottamat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut

5) työnantajien järjestämät ja tuottamat työterveyshuollon palvelut



Tiina Puotiniemi, valvontapäällikkö

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien asiointikanavat

- Asiavastaavat ovat parhaiten tavoitettavassa puhelimitse arkisin klo 9-11, yhteydenottaja voi jättää soittopyynnön
- Asiakkailla ja potilailla on mahdollisuus saada ohjausta, neuvontaa ja avustamista eri asiointikanavien kautta

Asiointikanavat

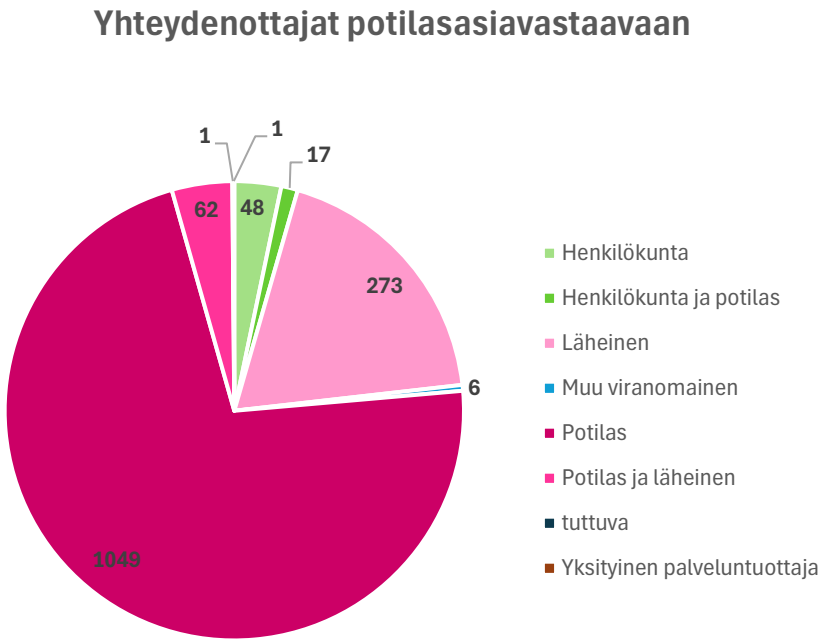
Palvelulupaus: 1-7 vrk:n kuluessa vastataan yhteydenottoon

Puhelin	Sähköinen asiointi	Tapaaminen
- Yhteydenotot virka-aikana	- Virtu - Etätapaaminen esim. Teams - Yhteissähköposti	- Ajanvarauksella - Länsi-Pohjan keskussairaala - Lapin keskussairaala Vilkka

Potilasasiavastaavan palvelut

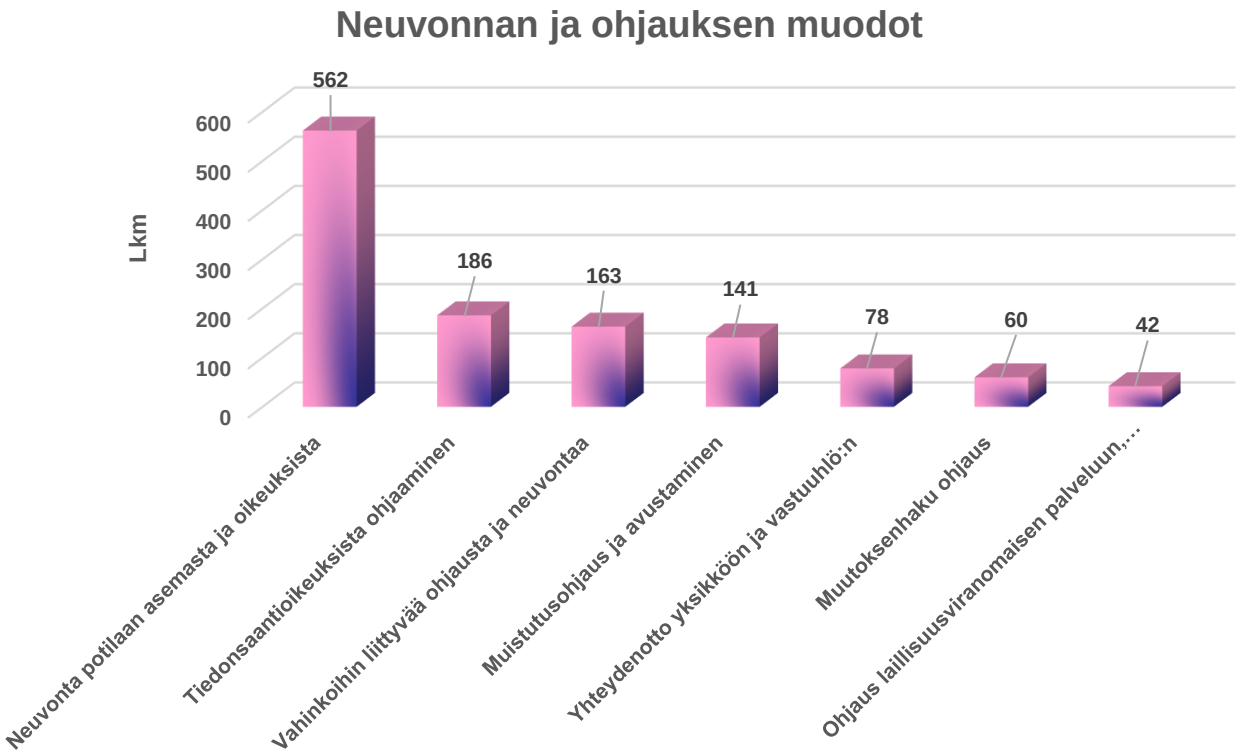
Potilasasiavastaavan palvelut 1/4

- Yhteydenottoja oli 1460 kpl:ta, suurin osa yhteydenotoista oli potilailta itseltään. Sama henkilö saattoi olla useamman kerran yhteydessä, sillä uusintakontakteja oli yli 550 kpl:ta
- Eniten yhteydenottoja oli kaupungeista Rovaniemeltä, Kemistä ja Torniosta
- Potilaat ottivat yhteyttä pääsääntöisesti puhelimitse, jonka kautta tapahtui myös ohjaus ja neuvonta



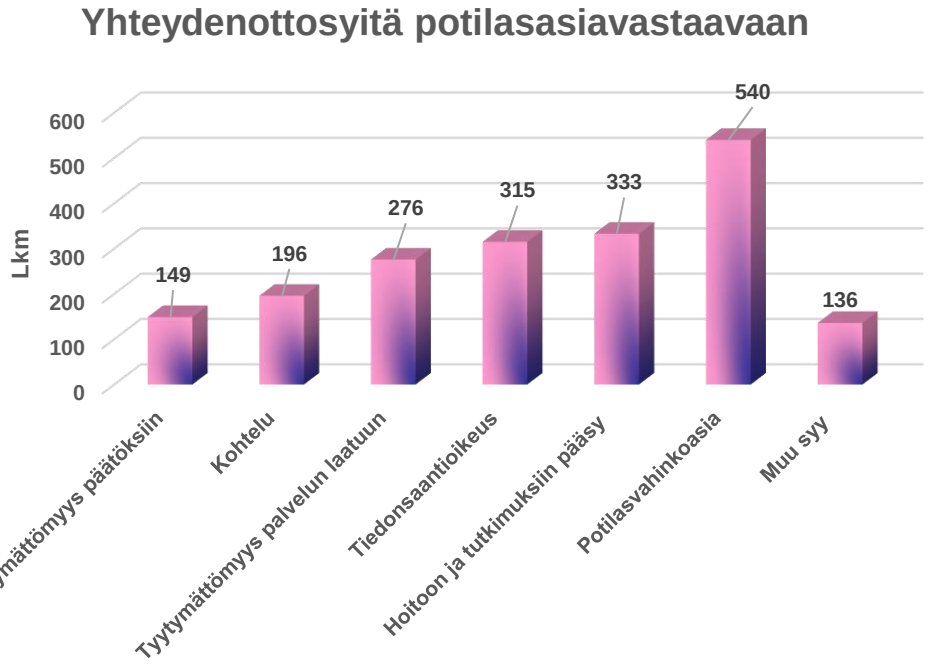
Potilasasiavastaavan palvelut 2/4

Potilasasiavastaavan palvelu oli neuvontaa, ohjausta, avustamista ja potilaan oikeuksien selvittelyä sekä potilaan oikeuksista tiedottamista



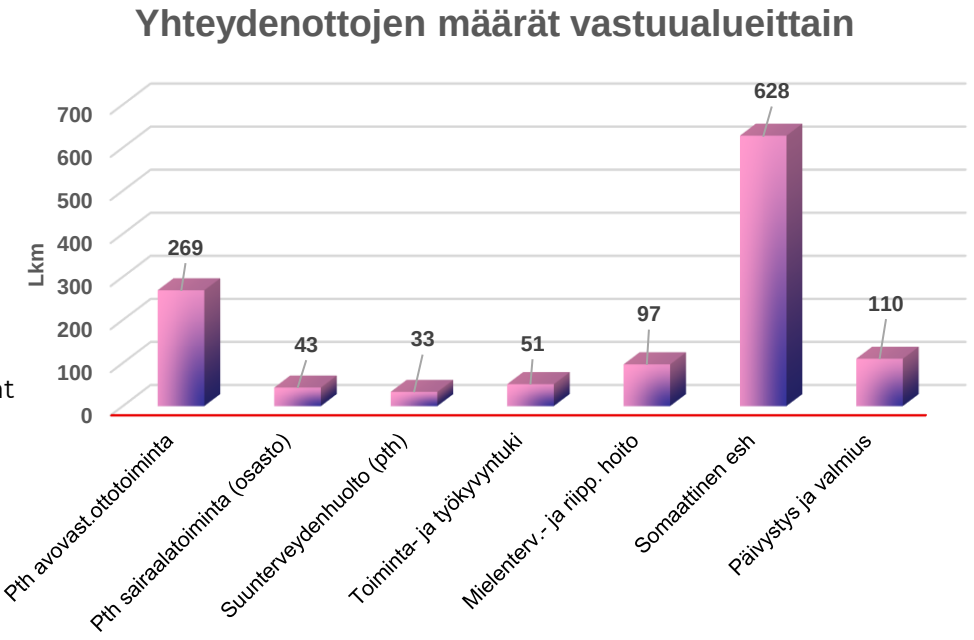
Potilasasiavastaavan palvelut 3/4

- Eniten neuvontaa ja ohjausta pyydettiin potilasvahinkoihin liittyvissä asioissa
- Potilaat olivat eniten tyytymättömiä potilasvakuutuskeskuksen päätöksiin (76 kpl) ja muistutusvastauksiin (46 kpl) sekä pitkittyneeseen muistutusprosessiin (46 kpl)
- Potilaista 99 koki ettei tullut kuulluksi ja 54 koki epäasiallista kohtelua
- Potilaan läheisistä 24 koki ettei tullut kuulluksi ja 17 koki tulleensa kohdelluksi epäasiallisesti
- Tiedonsaantioikeudet liittyivät rekisteritietojen tarkastus- ja oikaisupyyntöihin



Potilasasiavastaavan palvelut 4/4

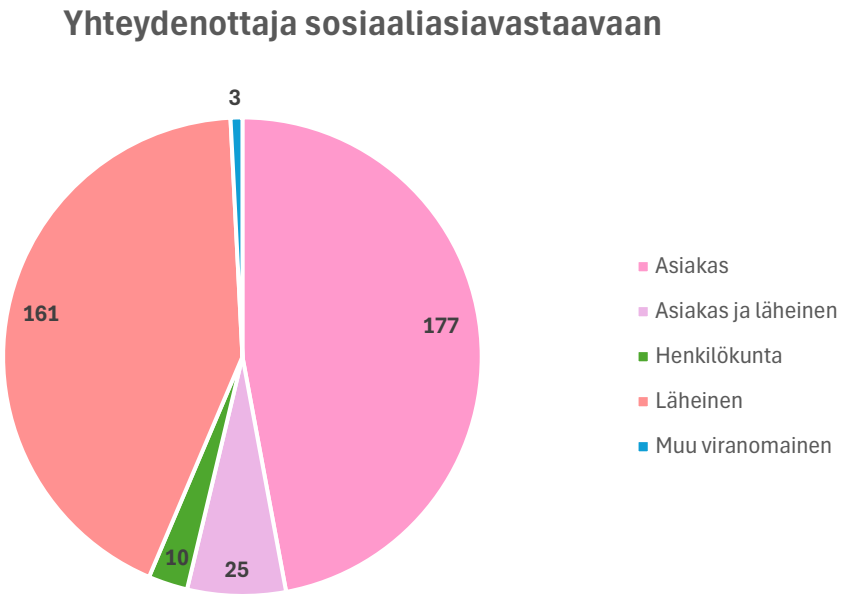
- Eniten yhteydenottoja tuli somaattisen erikoissairaanhoidon osalta kirurgialta LKS:stä 135 kpl ja LPKS:stä 129 kpl
- Päivystys ja valmiuden vastuualueen yhteispäivystyksestä LKS:ta tuli yhteydenottoja 58 kpl:ta ja Akuuttiklinikalta (MLP) 31 kpl:ta kpl:ta sekä ensihoidosta 21 kpl:ta
- Perusterveydenhuollon osalta yhteydenotot liittyivät mm. tiedonsaantioikeuksiin, hoitoon pääsyyn, palvelun laatuun, muistutuksen laatimiseen, kohteluun ja kuulluksi tulemiseen



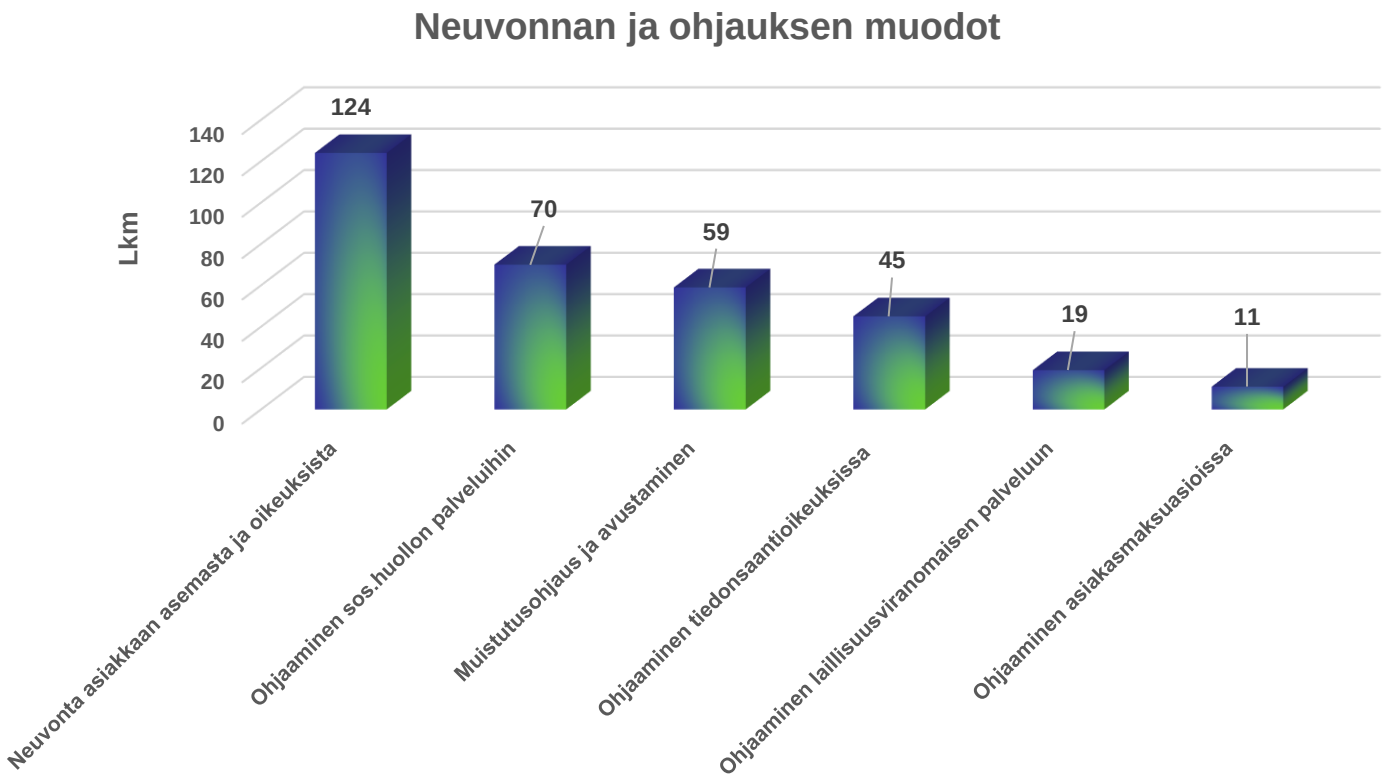
Sosiaaliasiavastaavan palvelut

Sosiaaliasiavastaavan palvelut 1/5

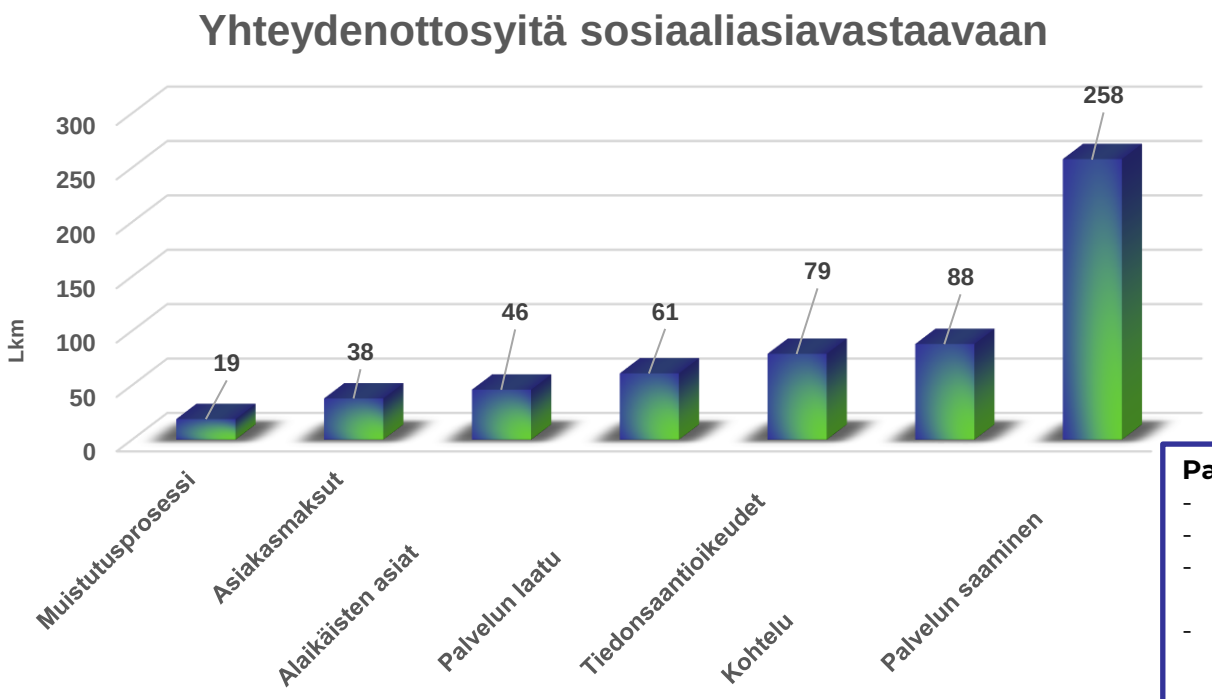
- Sosiaaliasiavastaavan palvelu on ollut neuvontaa, avustamista ja asiakkaan oikeuksien selvittelyä sekä asiakkaan oikeuksista tiedottamista
- Yhteydenottoja oli 376, sama henkilö saattoi olla useamman kerran yhteydessä, sillä uusintakontakteja oli 178 kpl:ta. Pääsääntöisesti asiakas itse (177 kpl:ta) tai läheinen (161 kpl:ta) otti yhteyttä
- Varhaiskasvatukseen liittyviä yhteydenottoja oli kaksi, molemmat liittyivät asiakasmaksuihin
- Eniten yhteydenottoja oli kaupungeista Rovaniemeltä, Kemistä ja Torniosta
- Asiakkaat ja läheiset ottivat yhteyttä pääsääntöisesti puhelimitse, jonka kautta tapahtui myös ohjaus ja neuvonta



Sosiaaliasiavastaavan palvelut 2/5



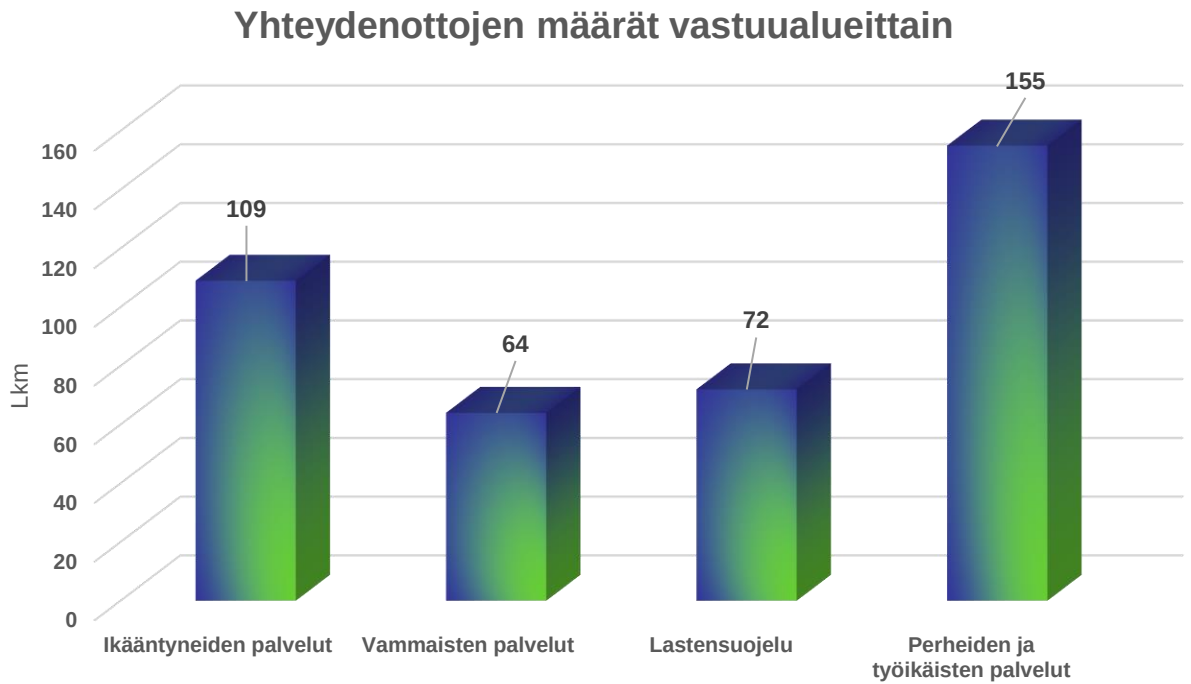
Sosiaaliasiavastaavan palvelut 3/5



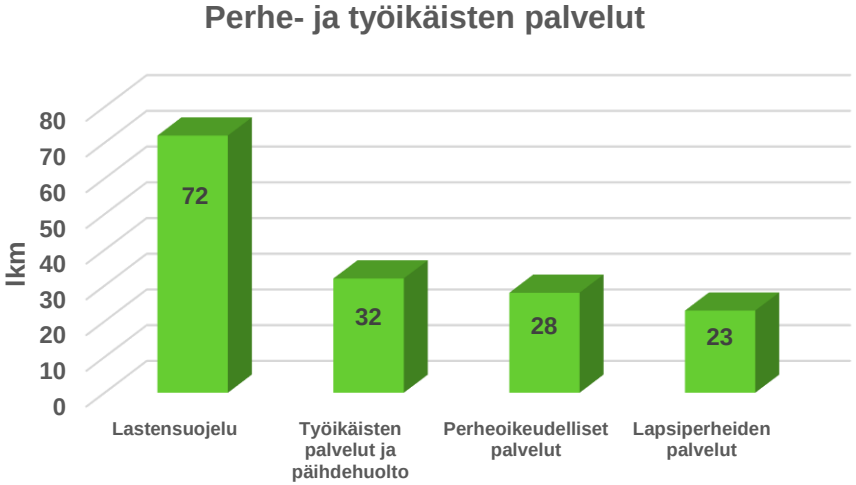
Kohtelu
- Asiakaista/läheisistä 40 koki ammattihenkilön kohtelevan epäasiallisesti
- Asiakaista/läheisistä 48 koki ettei tullut kuulluksi

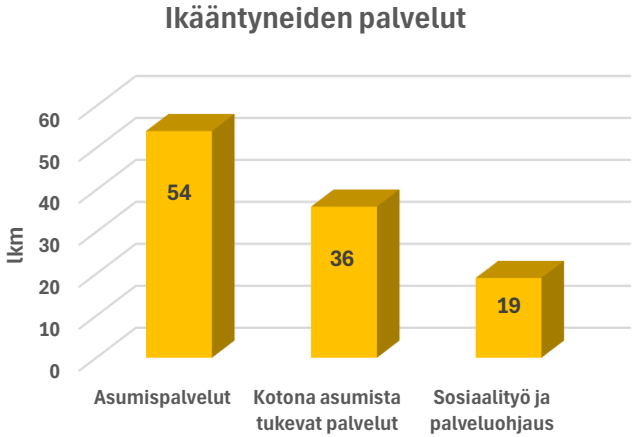
Palvelujen saaminen, esim.
- Päätöksiin liittyviä 86 kpl
- Palvelutarpeen arviointiin 72 kpl
- Tiedon saamiseen vaihtoehdoista 41 kpl
- Palvelun laatuun liittyvä tyytymättömyys liittyi mm. yhteistyöhön asiakkaan eri palveluiden kesken 42 kpl

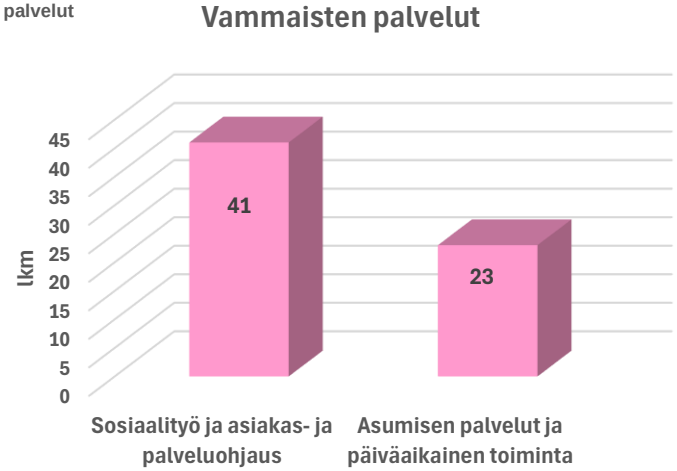
Sosiaaliasiavastaavan palvelut 4/5



Sosiaaliasiavastaava palvelut 5/5







Yhteenveto

Nostoja asiavastaavien palvelusta 1/3

- Mikäli suullinen yhteydenotto yksikköön tai muu menettely ei ole ollut riittävää, yhteydenottajia on neuvottu käyttämään asiakkaan ja potilaan oikeuksien kirjallisia kanavia, kuten muistutus, vaaratilanne –ilmoitukset
- Asiakkaita, potilaita on ohjattu potilasvahinko- ja lääkevahinko ilmoituksissa ja korvaushakemuksissa
- Asiavastaavat ohjasivat kanteluissa, ja muistutuksissa ohjaamisen lisäksi avustivat
- Asiavastaavat ovat ensin ohjanneet muistutusten ensisijaisuutta ja vasta sen jälkeen ohjanneet kantelun tekemiseen Lapin aluehallintovirastoon, Valviraan ja Eduskunnan oikeusasiamiehelle

Nostoja yhteydenottoihin liittyen 2/3

- Kuulluksi tuleminen ja vuorovaikutus
- Omaisten/läheisten roolin huomioiminen
- Hoidon oikea-aikaisuus ja hoitoon pääsy
- Hoidon turvallisuus
- Palveluiden saatavuus
- Yksityisyyden huomioiminen, kunnioittaminen
- Potilaiden/asiakkaiden odotusten ja toiveiden huomioiminen
- Muistutusvastaukset kohtuullisessa ajassa (4 vko, laajoissa 4-8 vko), vastataan potilaalle/asiakkaalle

Nostoja toimintavuodesta 3/3

- Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan palvelua on tuotettu kahdella htv:lla. Yhteydenottoihin on pystytty vastaamaan ja pysymään palvelulupauksessa.
- Potilaat ja asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä saamaansa palveluun, ovat kokeneet tulleensa kuulluksi ja saaneet edistettyä asioitaan eteenpäin
- Asiavastaavat saavat potilailta, asiakkailta ja heidän omaisilta sekä läheisiltä arvokasta tietoa eri palveluiden saatavuudesta, pääsystä, laadusta ja toimivuudesta sekä ammattilaisten toiminnasta ja kohtaamisesta
- Asiavastaavat ovat osallistuneet kansalliseen tilastointityöryhmään, tehneet yhteistyötä eri hyvinvointialueiden kanssa sekä osallistuneet potilas- ja sosiaaliasiavastaavien valtakunnallisille päiville ja koulutuksiin
- Vastuuhenkilöiden toimesta perustettiin kansallinen yhteistyöryhmä, johon vastuuhenkilö osallistui

Kiitos!

Tiina Puotiniemi
valvontapäällikkö
0401545729

Satu Peurasaari
potilas- ja sosiaaliasiavastaava
0404823584

Johanna Pikkuaho
potilas- ja sosiaaliasiavastaava
0405060083

Sähköposti
etunimi.sukunimi@lapha.fi

lapha.fi

Kuva: Lapin materiaalipankki | Arto Komulainen