



SOSIAALITALO

# POTILASASIAMIEHEN SELVITYS 2020

## Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymä

Potilasasiamiehet Riikka Kainulainen ja Clarissa Peura, 29.3.2021

# Asiatapahtumia 274

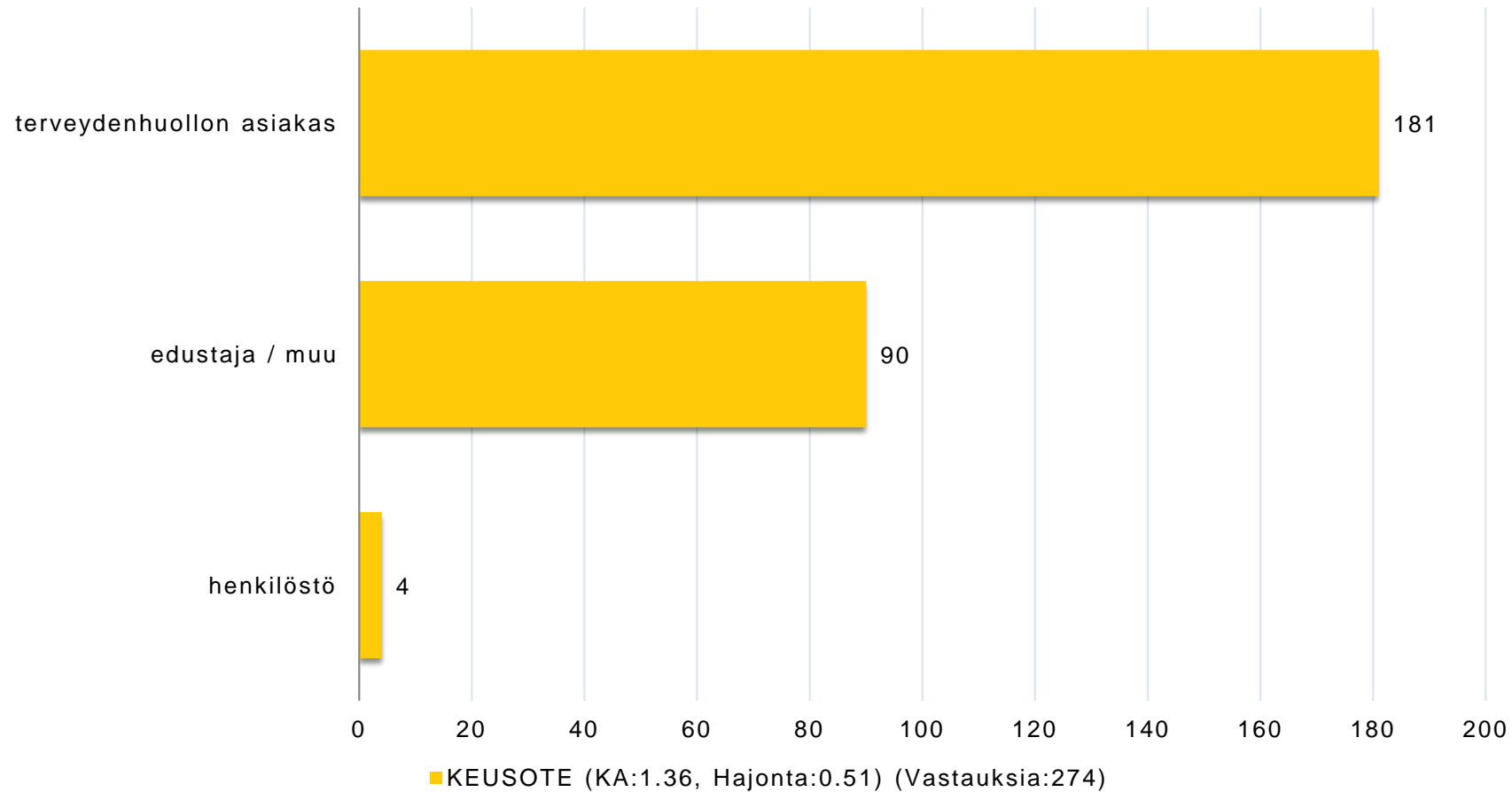
Yhteydenottojen määrä lievässä nousussa: 246 (v. 2019) → 274 (v. 2020)

- Läheiset ottavat aiempaa enemmän yhteyttä
- Tyytymättömyyttä enemmän kuin aiempaan vuonna, vähemmän yleisiä tiedusteluita
- Neuvolatoimintaa ja kuntoutusta koskevat yhteydenotot kummatkin noin tuplaantuneet suhteessa aiempaan vuoteen
- Tietosuojaa koskevat yhteydenotot tuplaantuneet aiempaan vuoteen nähden
- Muissa yhteydenoton syissä ei suuria liikehdintöjä

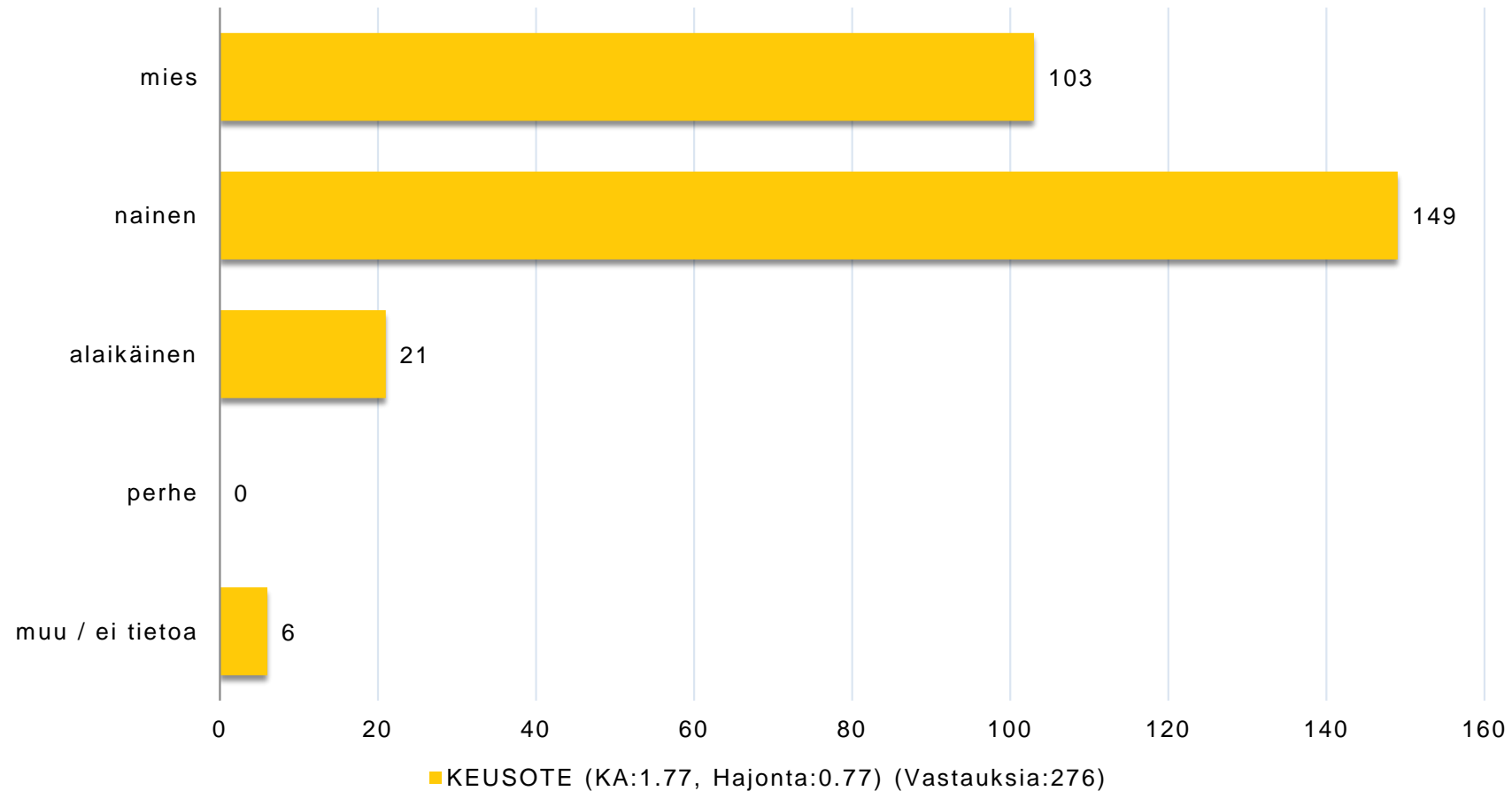


**SOSIAALITALO**

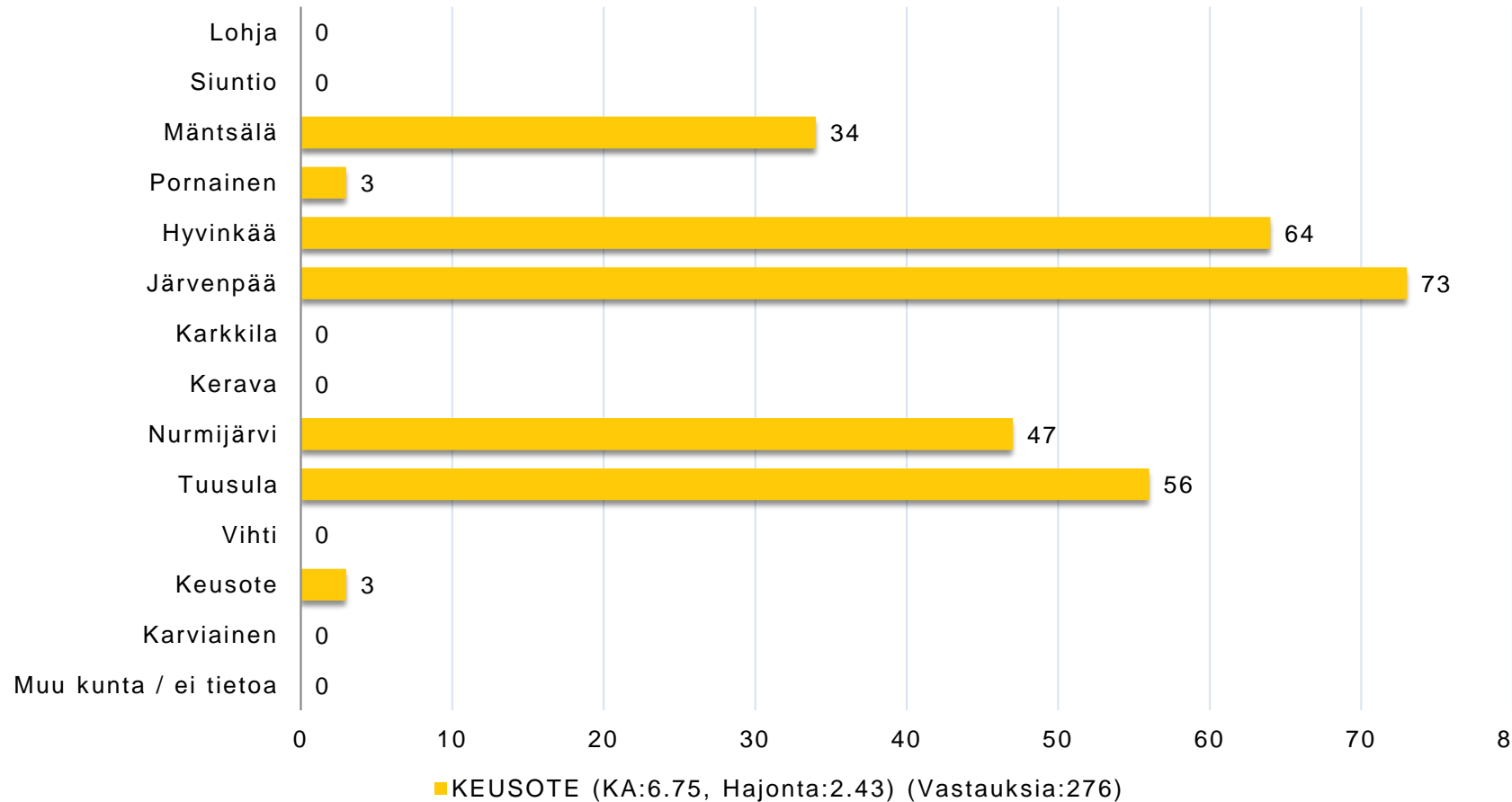
# Yhteydenottaja



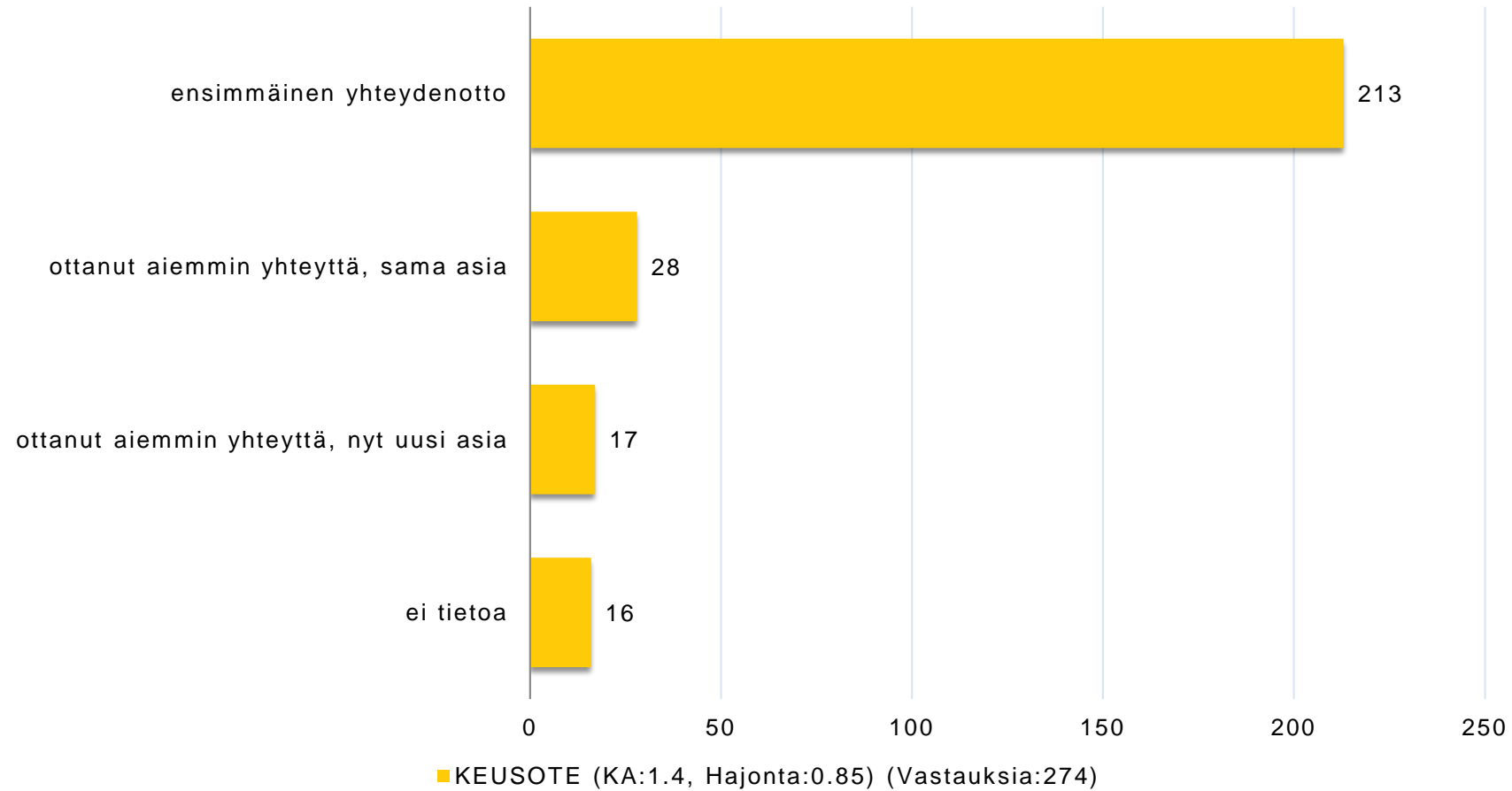
# Tapahtuman kohde



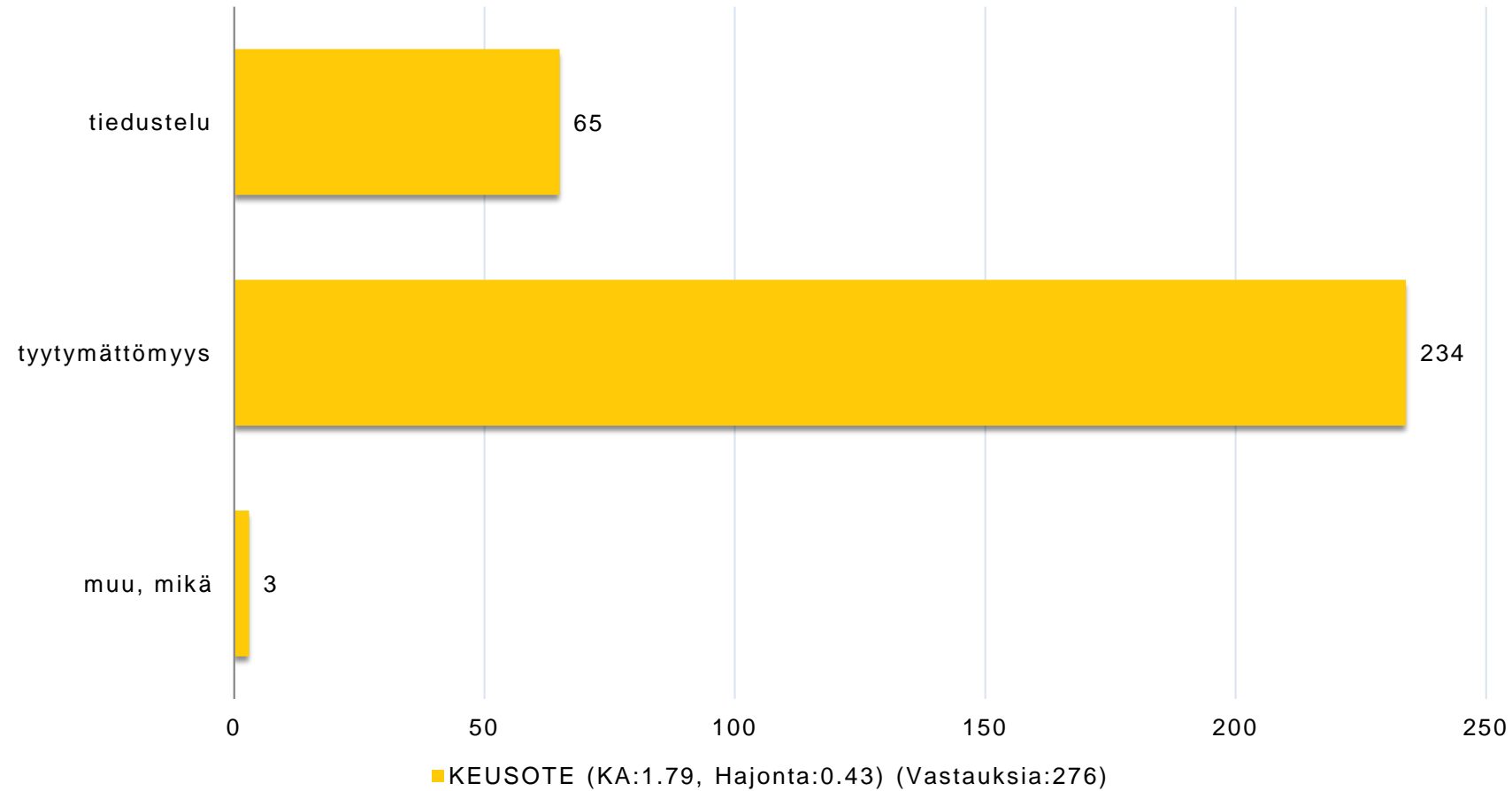
# Kunta (joka palvelujen järjestämisvastuussa)



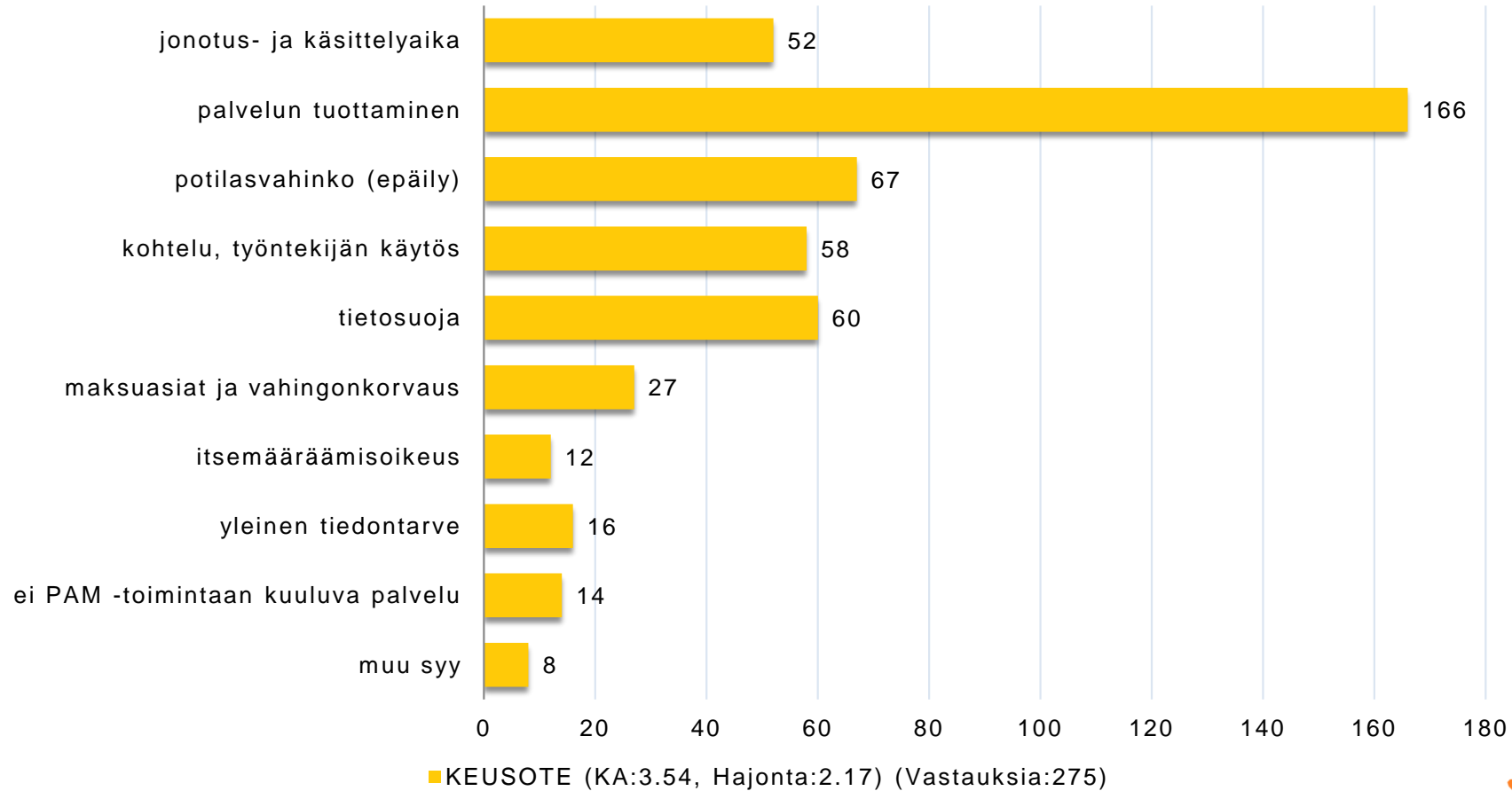
# Asiakkuuden kesto



# Yhteydenoton luonne



# Yhteydenoton syyt





# Nostoja yhteydenoton syistä

- Tyytymättömyys hoidon sisältöön yleinen yhteydenoton syy
- Seuraavia teemoja koskien useita yhteydenottoja:
  - Pompottelu eri yksiköiden välillä (Keusoten sisällä tai esh ja pth)
    - Esim. tk:n akuutti ja ehkäisyneuvola tai kehitysvammaopoli ja terveyskeskus (useita)
  - Väärät/puutteelliset/vanhat/poistettut potilaskirjaukset aiheuttaneet ongelmia mm. hoidon saamisessa
  - Iäkäs asiakas kotiutettu osastolta, vaikka kunto ei olisi sallinut
  - Reseptiä ei ole yllättäen uusittu, esim. pitkään käytetty kipulääke → akuutit hätätilanteet
  - Raudanpuutteesta kärsivä ei ole saanut hoitoa, vaikka esim. työkyvyttömyyttä ja aiempaa infuusiota; osa joutunut hankkimaan avun yksityiseltä sektorilta
  - Naistentaudeista kärsivä ei ole saanut apua, ei ole tunnistettu akuuttejakaan tilanteita → vaaratilanteet

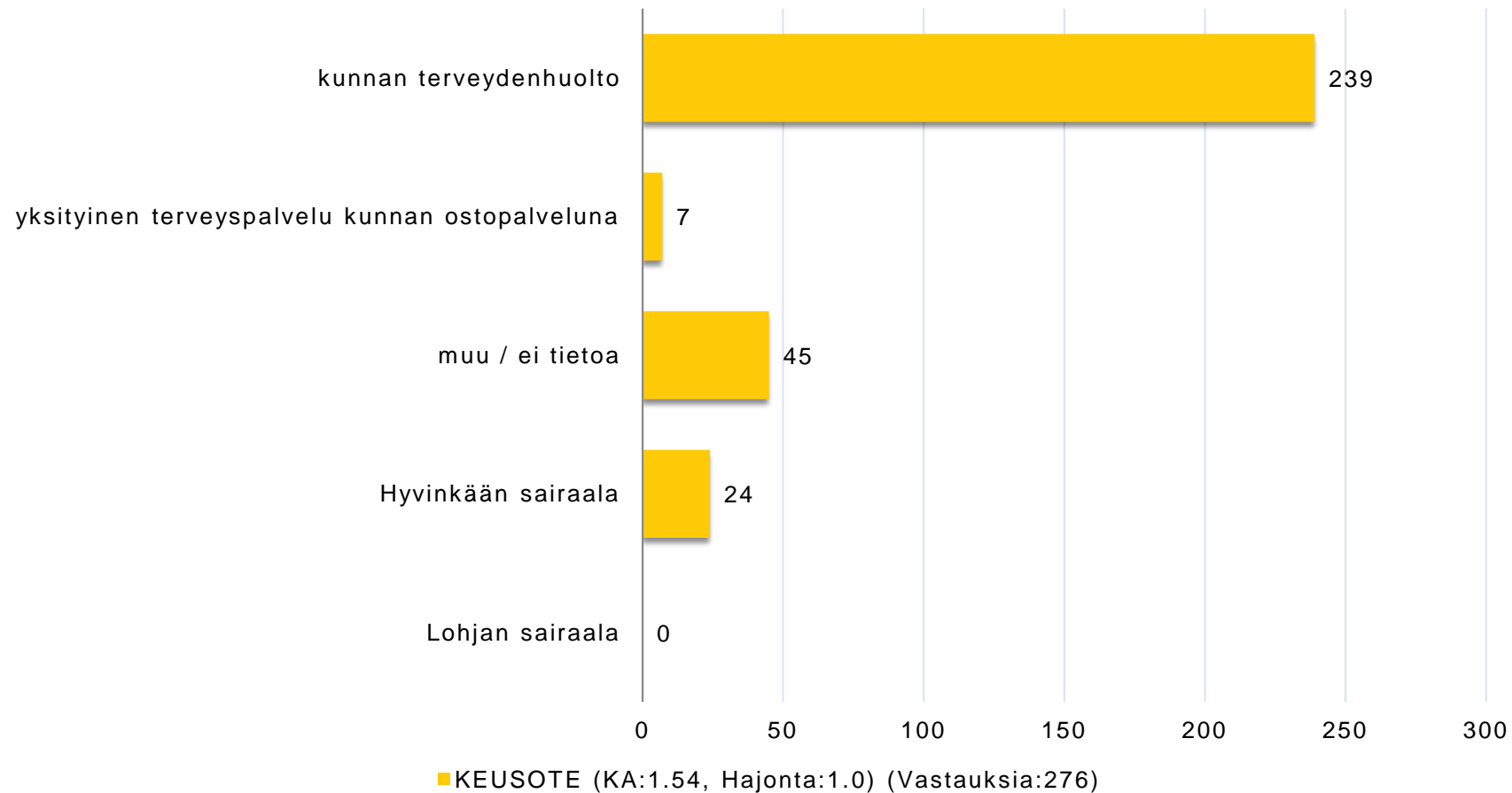


# Nostot jatkuvat

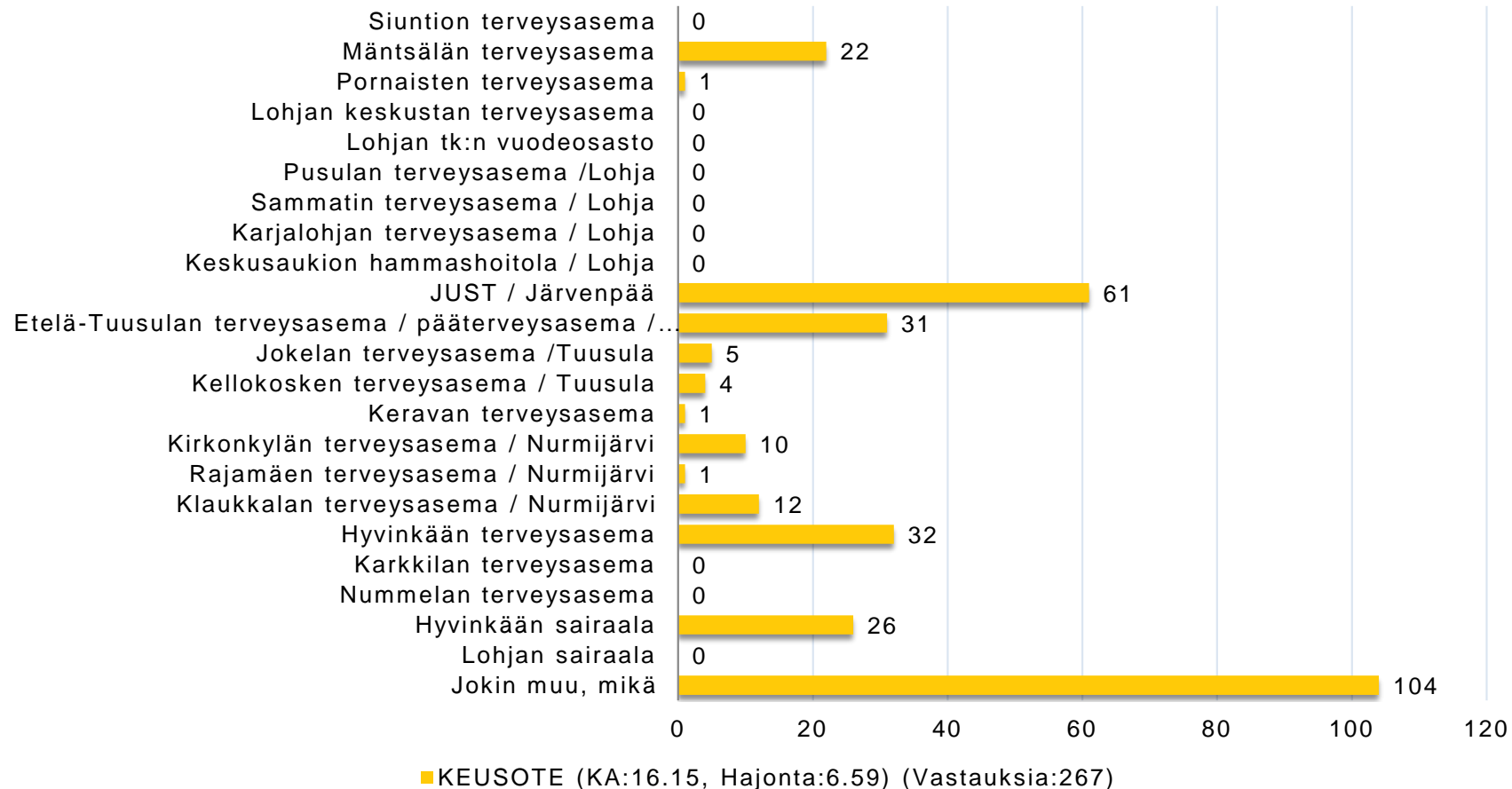
- Seuraavia teemoja koskien useita yhteydenottoja:
  - Muistutusvastauksissa ja niiden kestossa isot ongelmat yli 10 tapauksessa
  - Melko yleinen yhteydenotto: asiakas ei ole saanut tk:sta hoitoa ja joutunut esim. kääntymään yksityissektorin puoleen tai ongelmat ovat syventyneet
  - Yleistä epäselvyyttä, joka selviäisi sillä, että oikeat tahot olisivat asiakkaaseen yhteydessä/olisivat tavoitettavissa
    - Esim. asiakas pyrkii tavoittamaan hoitavaa tahoa, ylilääkäreitä, laskutusta tai hoitotarvikejakelua
  - Mielenterveyspalveluita ei ilmeisesti aina saatavilla, vaikka useassa yhteydenotossa mainittu jopa itsetuhoisuus



# Julkinen/yksityinen palvelu



# Yksikkö, jota asia koskee

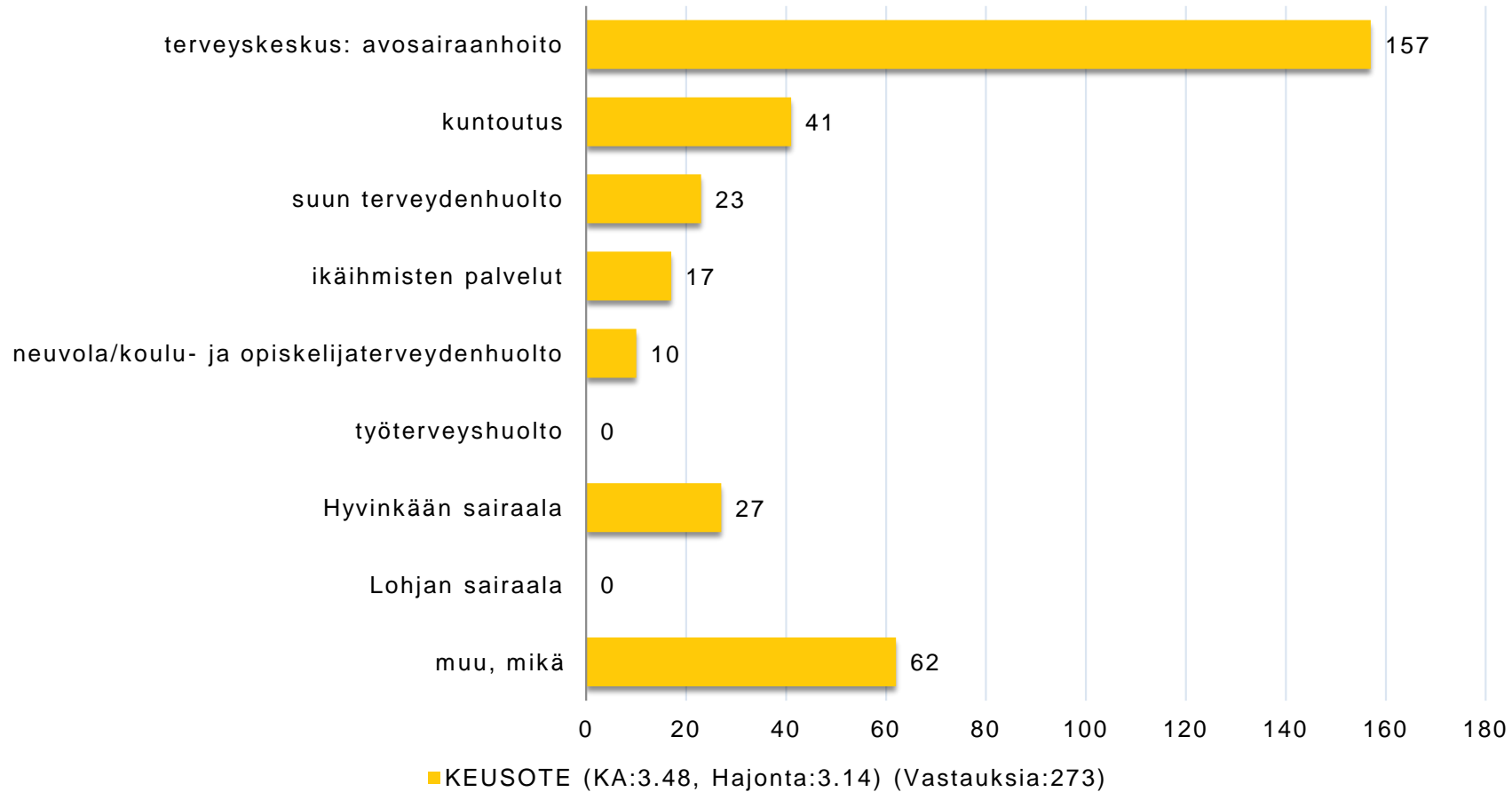


# Jokin muu, mikä

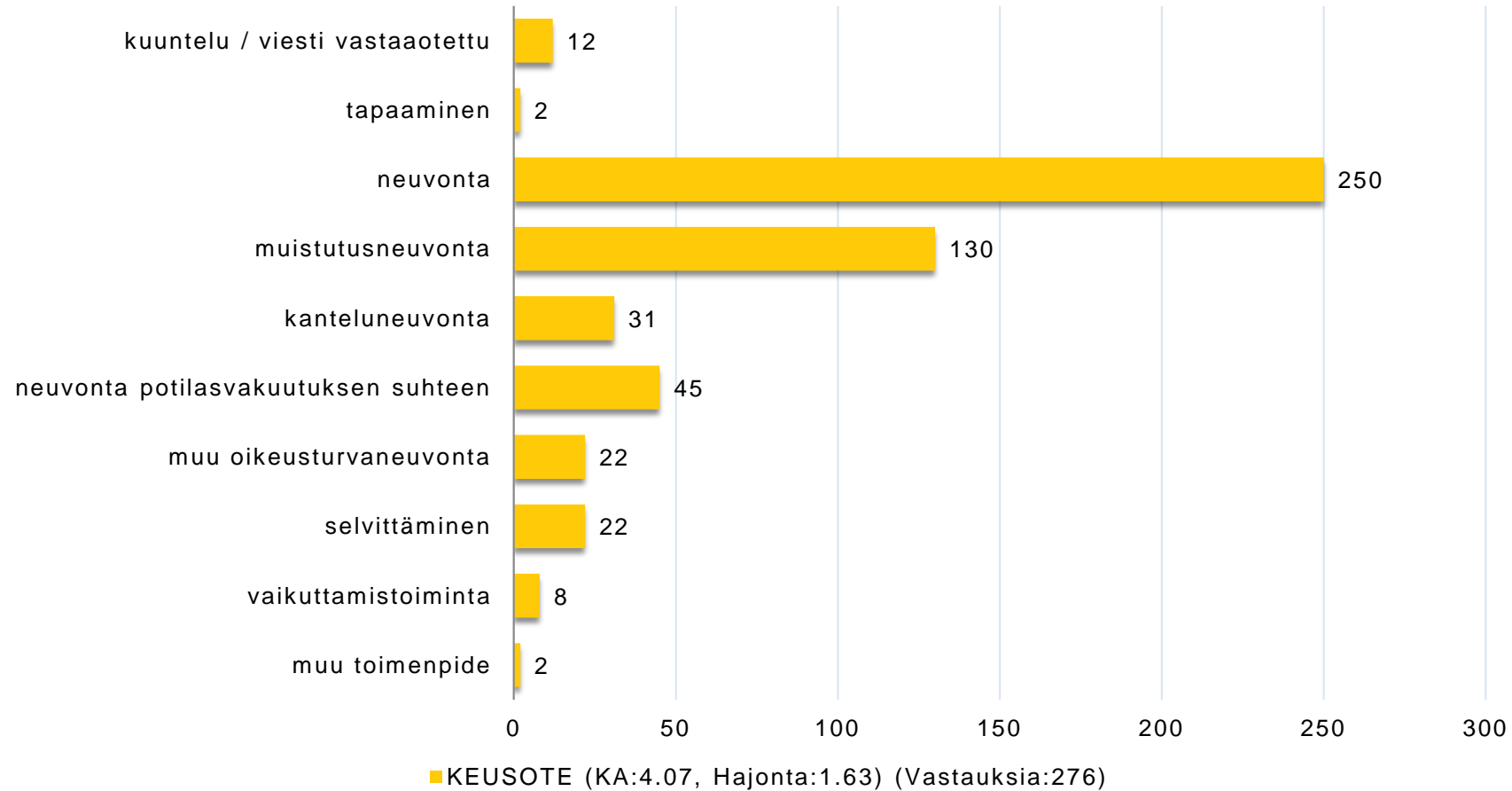
- Paljon eri yksiköitä koskevia yksittäisiä huomioita, muutamia nostoja:
  - Nurmijärven terveysasema: ei tarkempaa tietoa, mikä asemista (4)
  - Klaukkalan hammashoito (2)
  - Hyvinkään vuodeosasto /kuntoutusosasto (2), palliatiivinen osasto (2), infektio-osasto (2)
  - Neuvolat: Rajamäki (1), Hyrylä (1), jokin Keusoten neuvola (2), Mäntsälä (2), Järvenpää (3)
  - PAM –toiminta (1)
- Lisäksi esimerkiksi HUS:ia koskevia 24 (usein samassa yhteydenotossa myös pth:a koskeva asia) ja ensihoitoa 3 ja yksityistä palveluntuottajaa (lääkäri, kuntoutus, terapeutti tms.) 6
- Hoivakotien sairaanhoitoon liittyviä kymmenkunta, näissä yksiköissä ei yleensä omaa potilasasiamiestä



# Palvelu



# Toimenpiteet



# Yhteydenottojen perusteella kehitettävää

- Ydinnostot:
  - Hoidon saaminen terveyskeskuksesta ajallaan ennen ongelmien pahentumista
    - Yksittäinen nosto: mielenterveyspalvelut
  - Hoitotahojen ja hallinnollisten tahojen tavoitettavuus
  - Muistutusvastausmenettelyn asianmukaisuuden varmistaminen
  - Pompottelun vähentäminen sisäisellä suunnittelulla tms.?
  - Yhteistyö potilasasiamiehen kanssa pääasiassa sujuvaa





Kiitos! Palautetta potilasasiamiestoiminnasta?



SOSIAALITALO