

Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamiesten vuosiselvitys 2023

Vuosiselvityksen 2023 taustaa

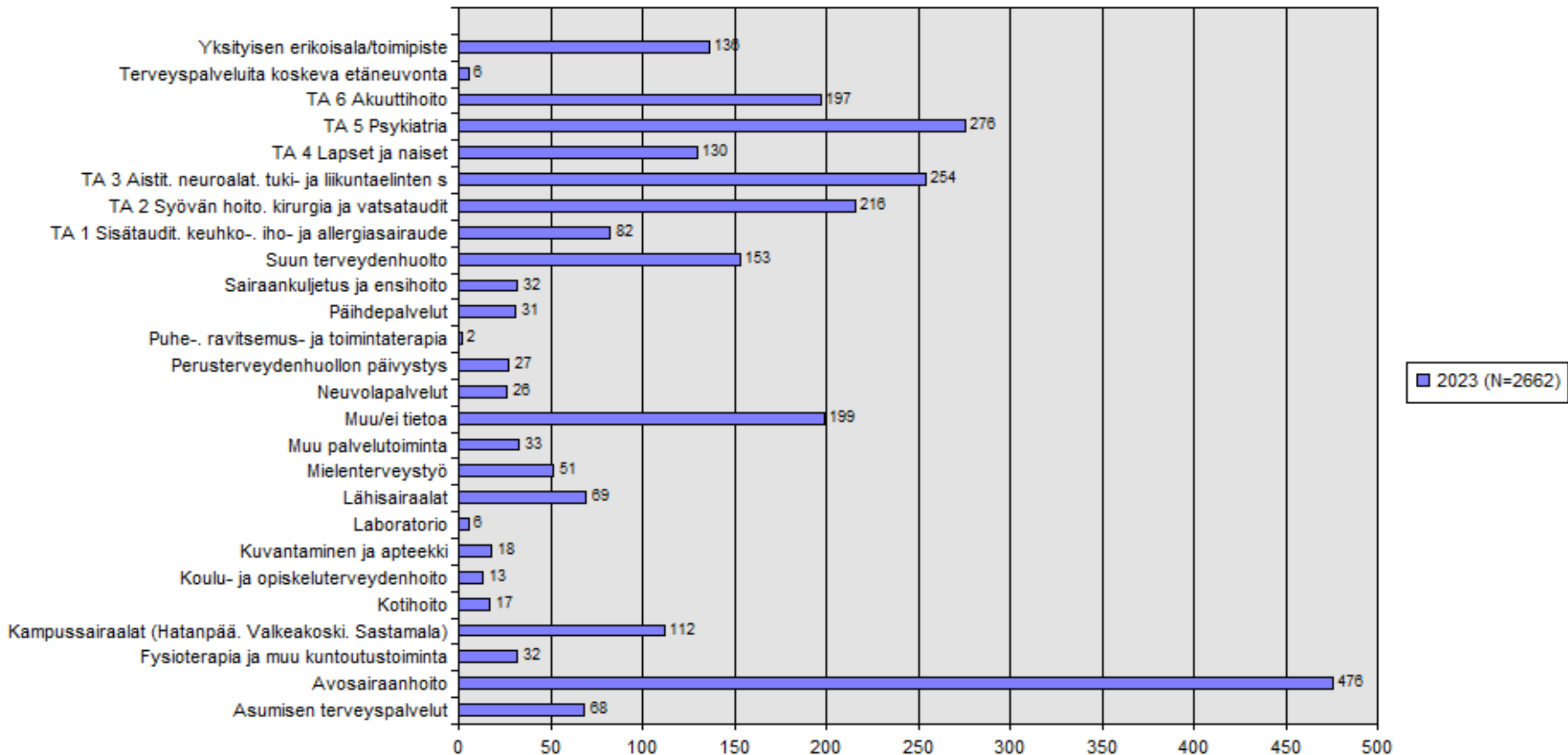
- Uudessa laissa potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023), § 5, säädetään potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien riippumattomuudesta ja puolueettomuudesta:
- Potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toiminnasta järjestämisvastuussa olevan on järjestettävä potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toiminta siten, että heidän riippumattomuutensa ja puolueettomuutensa turvataan heidän hoitaessaan tehtäviään. Potilasasiavastaavan ja sosiaaliasiavastaavan on toimittava tehtävässään riippumattomasti ja puolueettomasti.
- Selvityksessä esitetyt tiedot perustuvat asiamiehille tulleiden potilaiden, asiakkaiden ja heidän edustajiensa sekä henkilöstön yhteydenottoihin sekä asioihin, jotka ovat tulleet esille muussa asiamiestoiminnassa.
- Potilas- ja sosiaaliasiamiestoiminnan järjestämisestä ja tuottamisesta Pirkanmaan hyvinvointialueella vastasi pääasiassa Pirhan asiamiestehtävien yksikkö. Mäntänvuoren Terveys Oy:lla ja Kolmostien Terveys Oy:lla oli oma potilasasiamies sekä Keiturin sotella. Sosiaaliasiamiestoiminnassa ostopalvelutuottajia olivat Pikassos Oy, Merikratos Oy sekä Mieli Tukitalo Mielenterveys ry.
- Sosiaali- ja potilasasiamiehet tilastoivat yhteydenotot Sampaset- tilastointiohjelmaan. Asiakkaan asian hoitaminen alusta loppuun tilastoidaan yhdeksi asiatapahtumaksi riippumatta siitä, kuinka monta yhteydenottoa asian selvittäminen vaatii. Kyse ns. case-tilastointitavasta.
- Vuosiselvitys on käsitelty tukipalveluiden, konsernipalveluiden ja sote-palveluiden johtoryhmässä.

Potilasasiamiestoiminta 2023

- Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiamiehille tuli vuonna 2023 **asiatapahtumia** yhteensä **2761**. Luvussa on mukana sekä potilasasiamiestoiminnan oma että ulkoistettu toiminta.
- **Eniten** yhteydenottoja tuli avosairaanhoidon liittyen, jolla tarkoitetaan pääasiassa Pirkanmaan hyvinvointialueen terveysasemien **lääkäri- ja hoitajapalveluita**. Näistä asiatapahtumia tuli 475. (Pirhan asiamiestehtävien yksikön oma toiminta)
- Toiseksi eniten tuli yhteydenottoja Tays psykiatriaan liittyen 276 asiatapahtumaa. (Pirhan asiamiestehtävien yksikön oma toiminta)
- Kolmanneksi eniten asiatapahtumia tuli Tays aisteihin, neuroaloihin sekä tuki- ja liikuntaelinsairauksiin liittyen 254 asiatapahtumaa. (Pirhan asiamiestehtävien yksikön oma toiminta)
- Neljänneksi eniten asiatapahtumia tuli Tays syövän hoitoon, kirurgiaan ja vatsatauteihin liittyen 216 asiatapahtumaa. (Pirhan asiamiestehtävien yksikön oma toiminta)
- Yhteydenoton tyypillisin syy oli hoidon toteuttaminen. Myös potilasvahinkoihin tai niihin liittyvistä epäilyistä sekä tietosuojaan liittyvistä erilaisista kysymyksistä keskusteltiin paljon potilaiden kanssa.

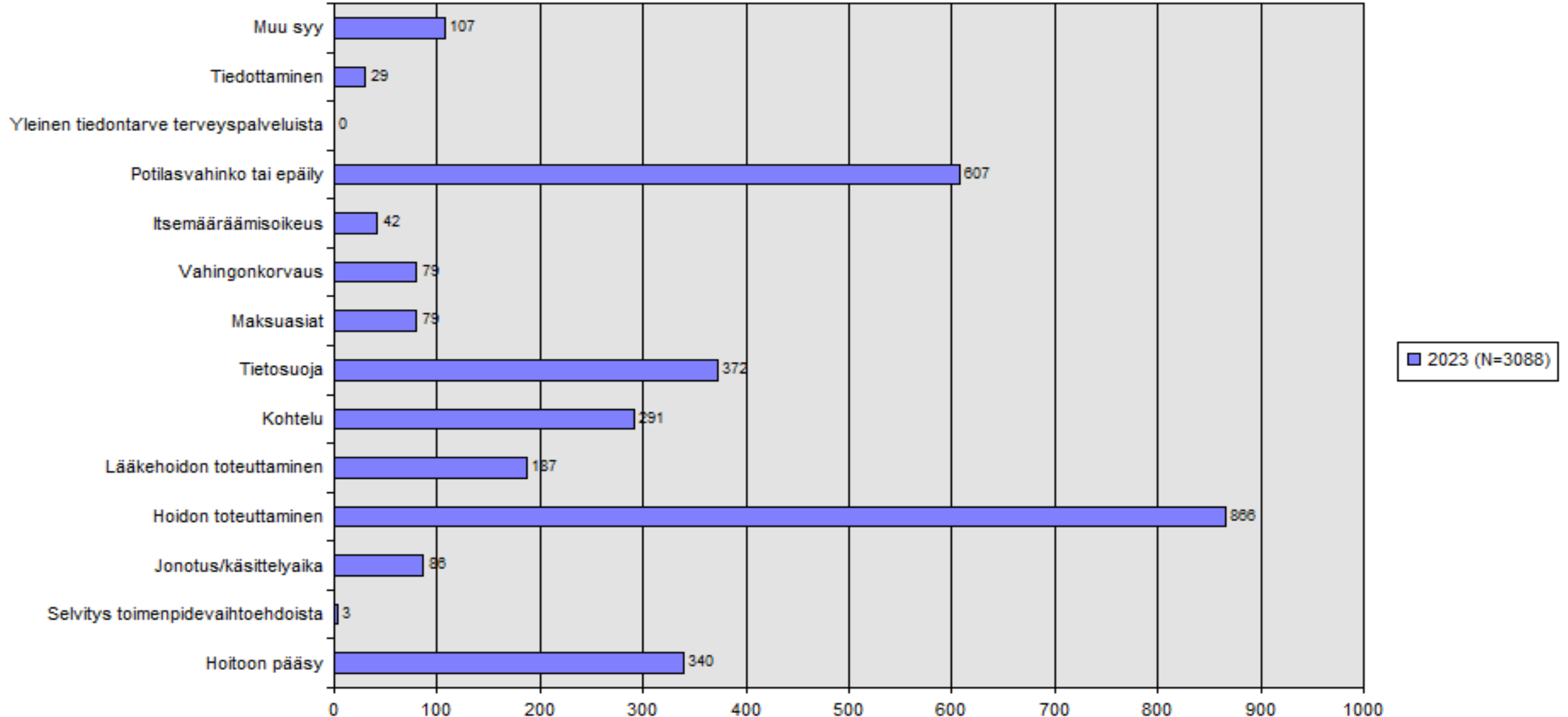
Potilasasiamiehen asiatapahtumat

Yhteydenoton tehtäväalue (Kaikki, Kaikki, kk:1-12)



Potilasasiamiehen asiatapahtumat, yhteydenoton syy

Yhteydenoton syyt (Kaikki, Kaikki, kk:1-12)

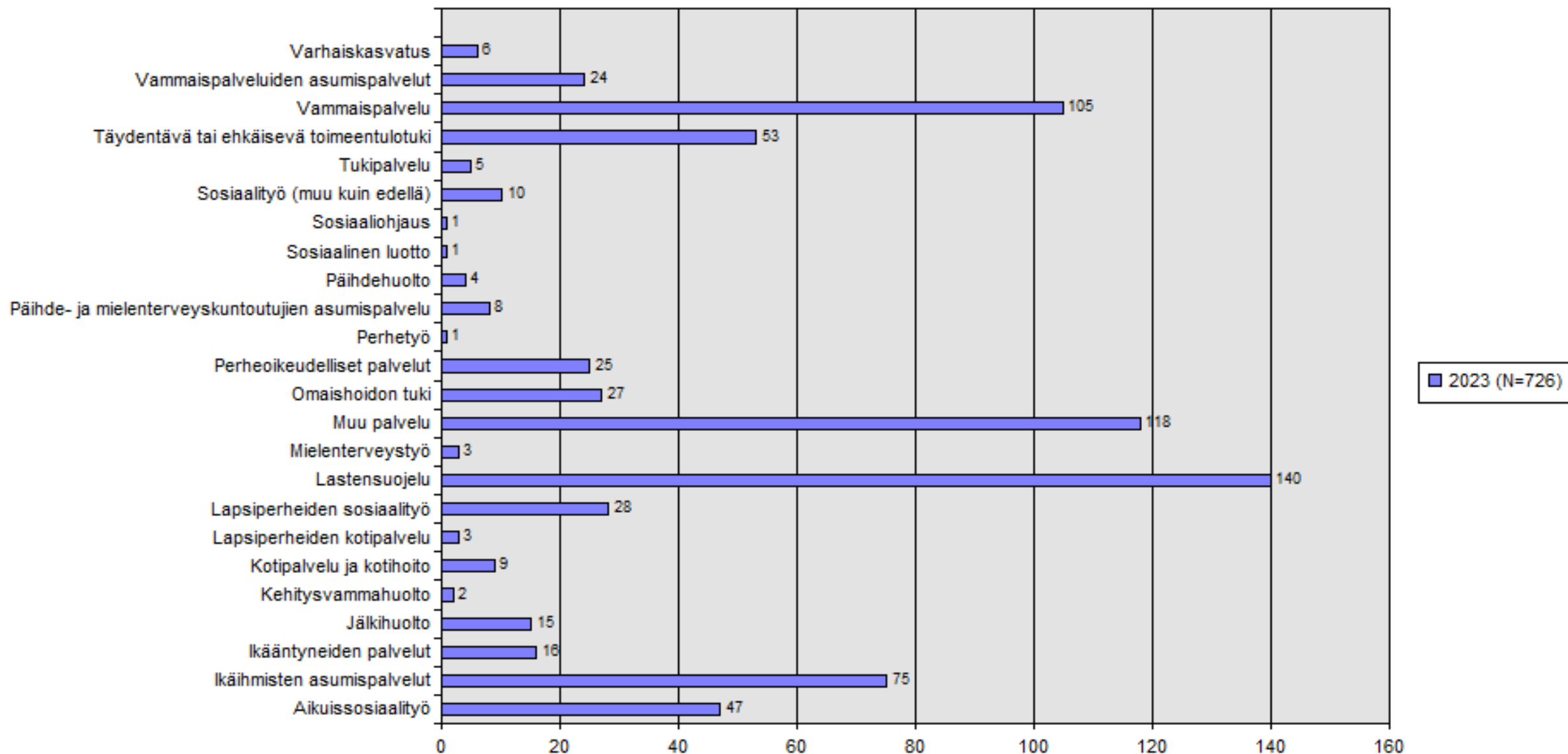


Sosiaaliasiamiestoiminta 2023

- Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiamiehillä tuli yhteensä 889 asiatapahtumaa omasta toiminnasta sekä ostopalveluista.
- Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiamiehelle tuli eniten yhteydenottoja lastensuojeluun liittyen. Lastensuojeluun liittyviä asiatapahtumia oli 140. (Pirhan asiamiestehtävien yksikön oma toiminta).
- Toiseksi eniten tuli yhteydenottoja muihin palveluihin liittyen, joita oli 118 asiatapahtumaa. (Pirhan asiamiestehtävien yksikön oma toiminta)
- Kolmanneksi eniten tuli yhteydenottoja vammaispalveluihin. Vammaispalveluiden asiatapahtumia oli 105. (Pirhan asiamiestehtävien yksikön oma toiminta)
- Yhteydenoton syynä otettiin eniten yhteyttä palvelun toteuttamisesta. Sosiaaliasiamies keskusteli asiakkaiden kanssa paljon myös päätöksistä ja sopimuksista sekä jonotus ja käsittelyajoista.

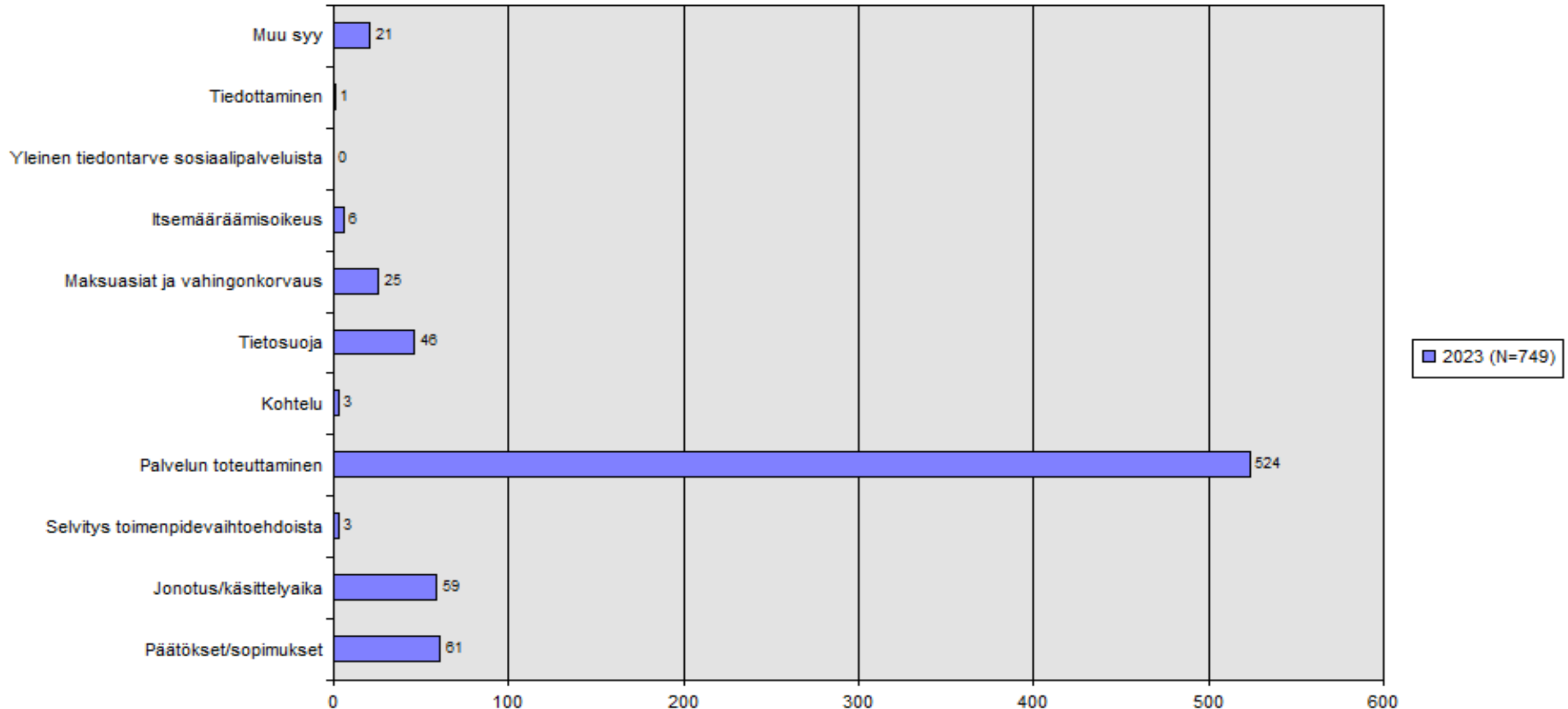
Sosiaaliasiamiehen asiatapahtumat

Yhteydenoton tehtäväalue (Kaikki, Kaikki, kk:1-12)



Sosiaaliamiehen asiatapahtumat, yhteydenoton syy

Yhteydenoton syyt (Kaikki, Kaikki, kk:1-12)



Yhteisiä havaintoja

- Pirkanmaan hyvinvointialueella sosiaalihuollon muistutuksia tehtiin 210 ja terveydenhuollon muistutuksia 764.
- Pirkanmaan hyvinvointialueella muistutusten käsittelyajat ovat asiakkaiden kertoman mukaan poikenneet valvontaviranomaisten edellyttämistä kohtuullisista käsittelyajoista sekä sosiaali- että terveydenhuollossa.
- Sosiaali- ja potilasasiamiehet toivovat Pirkanmaan hyvinvointialueen kiinnittävän asiaan erityistä huomiota vuonna 2024, jotta asiakkaat saavat asianmukaisia vastauksia kohtuullisessa ajassa.

Potilasasiamies, havaintoja (1)

- Potilasasiamies sai vuoden 2023 aikana yhteydenottoja liittyen **psykiatriseen hoitoon**. Yhteydenottojen perusteella potilasasiamies havaitsi haasteita muun muassa kiireettömään psykiatriseen erikoissairaanhoidon pääsyssä. Potilaslain mukaan ihmisellä on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaudenhoitoon. Potilasasiamiehen näkemyksen mukaan laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon kuuluu myös sen oikea-aikaisuus. Terveystieteiden lain mukaan, jos hyvinvointialue ei voi itse tuottaa tutkimuksia, hoitoa tai kuntoutusta laissa säädetyissä enimmäisajoissa, sen on järjestettävä ne hyvinvointialueesta annetun lain mukaan tuottamalla ne yhteistoiminnassa toisen hyvinvointialueen kanssa tai hankkimalla ne sopimukseen perustuen muilta palvelun tuottajilta.

Potilasasiamies, havaintoja (2)

- Potilasasiamiehen yhteydenotoissa ilmeni, ettei asiakkaille ollut tehty **hoitosuunnitelmia** tai niiden päivittäminen oli puutteellista. Asiakkaan kokonaistilannetta ei ollut huomioitu ja hän oli voinut päätyä ongelmansa vuoksi usealle eri ammattihenkilölle tai oli ottanut yhteyttä toistuvasti.
- Potilaslaissa säädetään jokaisen potilaan oikeudesta hoitosuunnitelmaan.
- Terveys- ja hoitosuunnitelma pitäisi laatia kaikille potilaille, joiden hoito edellyttää koordinoimista ja jotka hyötyvät tehdystä suunnitelmasta. Tällaisia ovat erityisesti pitkäaikais- ja monisairaat potilaat, joita halutaan motivoida omasta terveydestä huolehtimiseen.
- Varsinkin pitkäaikaisesti paljon palveluja käyttävien kohdalla on tärkeää kiinnittää huomiota asiakkaan omaan terveydentilan kokemukseen osana hoitoon liittyvää päätöksentekoa ja pyrkiä tunnistamaan asiakkaan yksilölliset palvelutarpeet ja hoidon jatkuvuus.
- Hoitosuunnitelmana lyhyissä hoitajaksoissa ja käynneillä käytetään potilasasiakirjan kohtaa suunnitelma, jossa kerrotaan mm. tulevista polikäynneistä.

Sosiaaliasiamies, havaintoja

- Lainsäädännön lähtökohtana on, että asiakkailla on **oikeus** omaan työntekijään. Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi **omatyöntekijä**. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Sosiaaliasiamies toivoo Pirkanmaan hyvinvointialueella yleisesti kiinnitettävän enemmän huomiota siihen, että asiakkaalla on lähtökohtaisesti oikeus saada omatyöntekijä sekä erityistä tukea saavan lapsen tai muun erityistä tukea saavan asiakkaan oikeuteen tavata omatyöntekijä riittävän usein henkilökohtaisesti.
- Sosiaaliasiamiehelle tuli **vammaispalveluiden** asiakkaiden yhteydenottoja, joissa kerrottiin, ettei **lakisääteisissä käsittelyajoissa** pysytty kaikkien hyvinvointialueen vammaispalveluiden osalta. Tilanne tuotiin esiin jo vuoden 2022 selvityksessä Tampereen seutukunnalle.
- Sosiaaliasiamiehelle tulleiden asiakkaiden yhteydenottojen perusteella vaikuttaa siltä, että myös vammaispalveluiden tiimikäsittelytapa on herättänyt asiakkaissa hämmennystä. Sosiaaliasiavastaava haluaa kiinnittää hyvinvointialueen huomiota siihen, että mikäli asiakkaiden on vaikea ymmärtää hyvinvointialueen luomien päätöksenteon rakenteiden merkitystä, saattaa se heikentää asiakkaiden luottamusta heidän asiansa asianmukaiseen ja viivytyksettömään käsittelyyn.