

ETELÄ-SAVON SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUIDEN
KUNTAYHTYMÄ
SOSIAALI- JA POTILASASIAMIEHEN SELVITYS
VUONNA 2021

Sisällys

Johdanto	1
Asiamiestoiminta	2
Yleiskatsaus yhteydenottoihin.....	3
Perhe- ja sosiaalipalvelut.....	5
Vammais- ja vanhuspalvelut.....	8
Terveyspalvelut	11
Päivystyspalvelut	11
Perusterveydenhuolto	13
Sairaalapalvelut	17
Kuntoutuspalvelut	24
Yhteiset palvelut.....	25
Mielenterveys- ja päihdepalvelut.....	25
Konsernihallinto ja -palvelut.....	29
Muut palvelut: varhaiskasvatus.....	32
Palvelun piiriin kuulumattomat yhteydenotot	33
Tiedottaminen	35
Asiakkaan ja potilaan oikeusturvakeinot.....	36

Johdanto

Tämä on selvitys sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnasta sekä asiakkaiden että potilaiden oikeuksien ja aseman kehityksestä Etelä-Savon sosiaali- ja terveyspalveluiden kuntayhtymässä, Essotessa, vuonna 2021.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevat keskeiset oikeusohjeet sisältyvät lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta oikeuksista (812/2000, asiakaslaki tai SHAL). Asiakaslaki on sosiaalihuoltolain rinnalla sovellettava yleislaki, joka sisältää sosiaalihuollossa noudatettavat keskeiset menettelysäännökset. Lakia sovelletaan sekä viranomaisten että yksityisten järjestämään sosiaalihuoltoon, jollei asiakaslaisissa toisin säädetä. Asiakslain tarkoituksena on vahvistaa asiakkaan osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta lisätä asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä turvata asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992, potilaslaki) sisältää muualla lainsäädännössä olleet potilaan oikeuksia koskevat säännökset. Potilaan oikeuksilla tarkoitetaan lainsäädännössä tai muuten asetettuja velvoitteita, joiden tarkoituksena on vahvistaa yksittäisen potilaan asemaa suhteessa terveydenhuoltojärjestelmään. Potilaan oikeudet -käsite viittaa terveydenhuollon henkilöstöä sitoviin säännöksiin, joiden tarkoituksena on potilaan aseman parantaminen ja potilaan vaikutusmahdollisuuksien lisääminen hoitoa koskevissa kysymyksissä. Potilaslaissa asetetaan velvollisuuksia palvelun lähinnä järjestäjille ja terveydenhuollon ammattihenkilöille.

Selvitys perustuu tilastotietoihin asiamiehille tulleista yhteydenotoista, sanallisiin kuvauksiin ja sosiaali- ja potilasasiamiesten (asiamies) havaintoihin. Selvitystä varten pyydettiin tiedot Essoten palveluja koskevien kanteluiden määristä ja ratkaisuista Itä-Suomen aluehallintovirastosta (AVI), Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastosta (Valvira), Eduskunnan oikeusasiamiehen (EOA) toimistosta ja Oikeuskanslerin virastosta. Lisäksi pyydettiin tiedot Itä-Suomen Hallinto-oikeudessa (HAO) sekä Korkeimmassa hallinto-oikeudessa (KHO) vireille tulleiden ja ratkaistujen Essotea koskevien asioiden määristä.

Asiamiestoiminta

Asiakaslain mukaan kunnan on nimettävä sosiaaliasiamies, jonka yhtenä tehtävänä on seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä vuosittain selvitys kunnanhallitukselle. Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuoltoa hakevaa tai käyttävää henkilöä. Potilaslain mukaan terveydenhuollon yksikölle on nimettävä potilasasiamies. Potilaalla tarkoitetaan terveyden- ja sairaanhoitopalveluja käyttävää tai muuten niiden kohteena olevaa henkilöä. Essotessa yhdistettiin sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävät helmikuussa 2018.

Asiamiesten tehtävänä on neuvoa ja ohjata asiakas- ja potilaslakien soveltamiseen liittyvissä asioissa, tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista, avustaa mm. muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä sekä toimia asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Palvelut ovat käyttäjille maksuttomia.

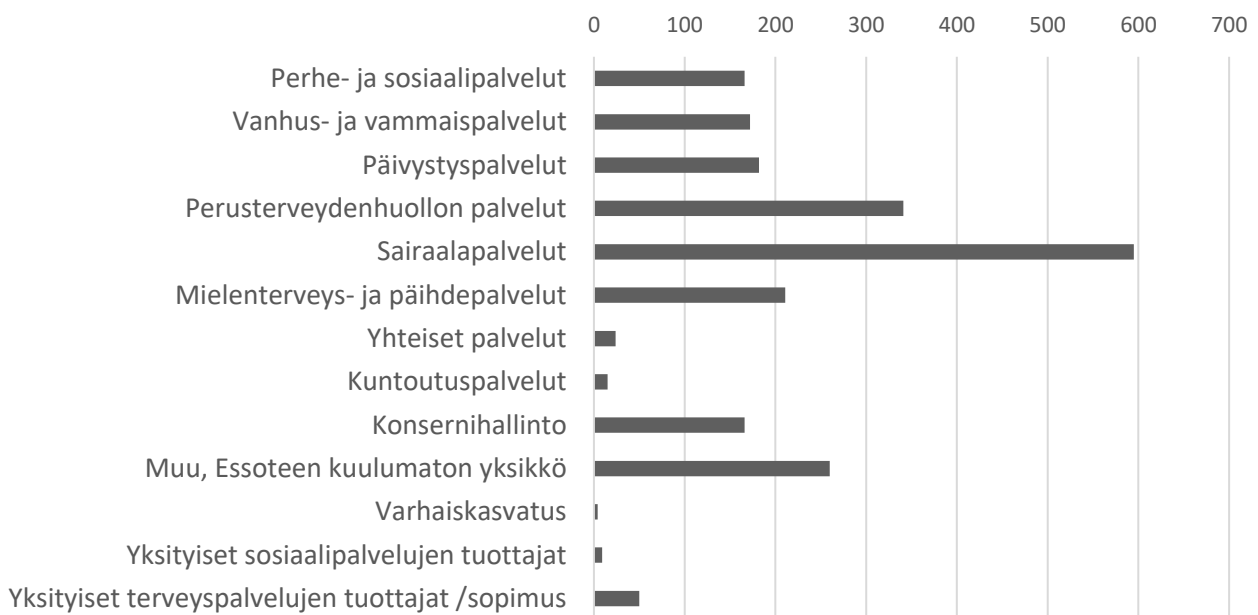
Asiamiehille kuuluvat kaikki Essoten sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköt. Sosiaaliasiamiestoiminta kattaa myös yksityiset sosiaalipalvelujen tuottajat kuntayhtymän alueella. Lisäksi erillisten sopimusten perusteella palvelee Pieksämäen perusturvan asiakkaita sekä Vaalijalaa ja muutamia yksityisiä terveyspalvelujen tuottajia, jotka ostavat potilas-asiamiespalvelut kuntayhtymältä.

Asiamiehet toimivat kuntayhtymän hallintopalveluissa, esimiehenä on johtajaylilääkäri. Asiamiehinä toimivat sosionomi (ylempi AMK), YTM Miia Brunou, YTM Irja Tikka (19.11.2021 asti) ja YTM Anna-Liisa Valkama (osa-aikainen 1.8.2021 lähtien). Asiamiesresurssi Essotessa on 2 ½ henkilöä, alle neljä kuukautta käytettävissä oli koko resurssi.

Päätavoite on palvella asiakas- ja potilaslakien edellyttämässä tehtävissä niin, että asiakkaat, potilaat ja henkilökunta saavat oikea-aikaisesti tarvitsemaansa tietoa asiakkaan ja potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvistä kysymyksistä, muistutusten, kanteluiden, potilas- ja lääkevahinkoilmoitusten tekemiseen liittyvää tietoa ja tarvittaessa apua em. asiakirjojen laatimiseen. Tehtävänä on myös asiamiestoiminnasta ja asiakkaan ja potilaan oikeuksien toteutumisesta tiedottaminen ja raportointi kuntayhtymän sekä kuntien varhaiskasvatuksen johtaville viranhaltijoille ja muille toimijoille, samoin palvelun piiriin kuuluvien yksityisten palvelun tuottajien johdolle tiedottaminen ja huomion kiinnittäminen tilastoista ja raporteista saatavan tiedon hyödyntämiseen.

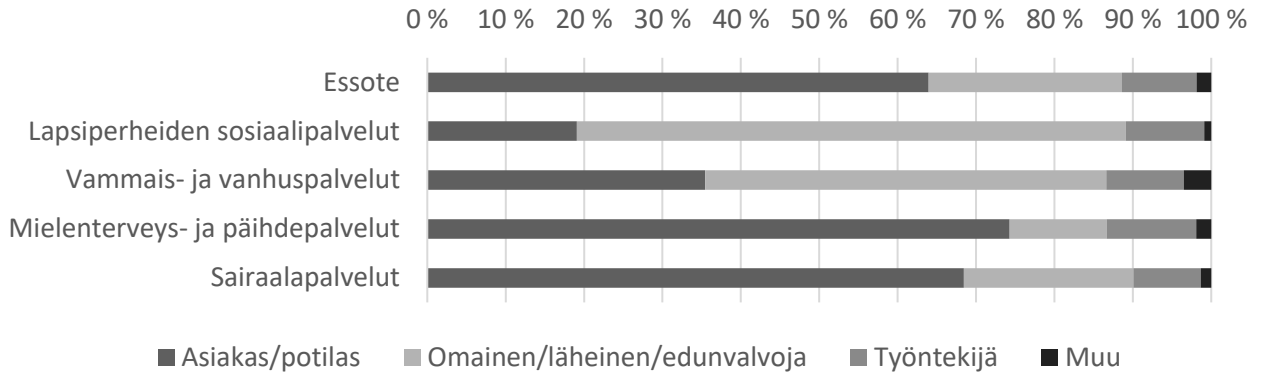
Yleiskatsaus yhteydenottoihin

Vuoden 2021 aikana Essoten sosiaali- ja terveystalouteen liittyen tuli 1872 yhteydenottoa. Lisäksi Essoten alueen yksityisiä sosiaalihuollon yksiköitä koskevia yhteydenottoja tuli yhdeksän, neljä yhteydenottoa koski varhaiskasvatusta ja 260 yhteydenottoa muita asioita. Potilasasiamiespalvelua ostavia terveydenhuoltopalveluita koskien tuli 50 yhteydenottoa. Pieksämäen ostamaan sosiaali- ja potilasasiamiespalveluun liittyen tuli 414 yhteydenottoa, josta on tehty oma selvityksensä.



Essoten alueen yhteydenottojen jakautuminen. Terveystalouteen on kuvattu palvelualueittain.

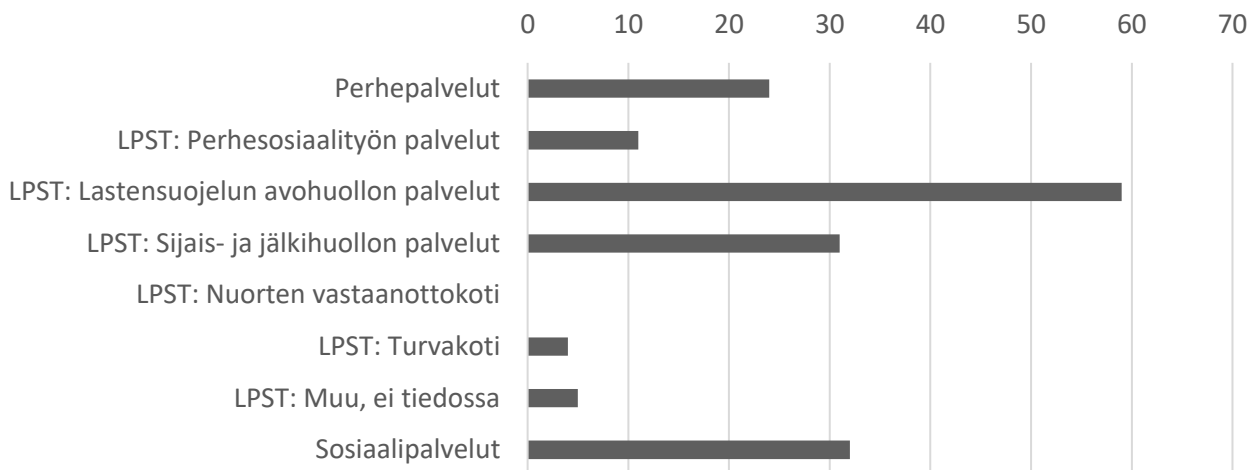
Yhteydenottoista tilastoitiin yhteydenottaja, yhteydenottotapa (puhelin, tapaaminen, kirjallinen, muu), yhteydenoton pääsyy sekä asiamiehen toimenpiteet. Sanallisesti kuvattiin yhteydenoton keskeiset aiheet ja se, miten asiakasta neuvottiin ja avustettiin. Sanallisten kuvausten pohjalta tehtiin koonti jokaista yksikköä koskevista yhteydenottoista. Noin kolmasosa yhteydenottajista oli läheisiä tai omaisia, erityisesti lapsiperheiden sosiaalityössä sekä vammais- ja vanhuspalveluissa painottui heidän merkityksensä asiakkaan oikeuksien toteutumisen varmistajana. Tämä näkyi mm. siinä, että yhteydenottaja on useimmiten muu kuin asiakas itse. Näiden asiakkaiden asioissa korostui myös työntekijöiden ja organisaation vahva sensitiivinen, oikeudet huomioiva työskentely ja asiakaslähäinen palvelujen järjestäminen.



Yhteydenottajien jakautuminen joissakin yksiköissä

Perhe- ja sosiaalipalvelut

Perhe- ja sosiaalipalveluihin kirjattiin 166 yhteydenottoa vuoden 2021 aikana. Kaksi kolmasosaa niistä kohdistui lapsiperheiden sosiaalityöhön ja erityisesti lastensuojelun avohuollon palveluihin.



Yhteydenotot Perhe- ja sosiaalipalveluissa (LPST on lapsiperheiden sosiaalityö)

Perhepalveluja, eli neuvolapalveluita, oppilas- ja opiskelijaterveydenhuoltoa, lasten erityisen tuen palveluita sekä perheoikeudellisia palveluita koskevia yhteydenottoja tuli yhteensä 25 kappaletta. Suurin osa yhteydenotoista eli 13 kappaletta, koski lasten erityisen tuen palveluita, sen lisäksi perheoikeudellisia palveluita ja neuvolapalveluita koskevia yhteydenottoja tuli kumpiakin viisi kappaletta ja oppilas- ja opiskelijaterveydenhuoltoa koskevia yhteydenottoja kaksi kappaletta. Eniten yhteydenottoja tuli tiedonsaanti- ja tarkastusoikeuteen liittyen (kuusi kappaletta) sekä menettelytapoihin liittyen (kuusi kappaletta). Neljä yhteydenottoa koski saatua hoitoa ja palvelua ja henkilökunta otti yhteyttä kolme kertaa. Lisäksi otettiin yhteyttä hoidon ja palvelun saantiin, kohteluun sekä muistutusvastausten viipymistä koskien. Asiamiehet antoivat oikeusturvaneuvontaa sekä selvittivät tilanteita ja toimivat välittäjinä asiakkaan ja viranomaisten välillä.

Perhesosiaalityö

Perhesosiaalityötä koskevia yhteydenottoja tuli kymmenen kappaletta kuudelta asiakkaalta. Eniten otettiin yhteyttä kohteluun liittyen, sen lisäksi yhteydenotot koskivat palveluiden järjestämistä, tiedonsaanti- ja tarkistusoikeutta sekä henkilökunnan tiedontarvetta. Asiamiehet antoivat oikeusturvaneuvontaa, sekä avustivat asiakkaita muistutusten ja kanteluiden kirjaamisessa.

Lastensuojelun avohuolto

Vuoden 2021 aikana 27 asiakasta otti yhteyttä 61 kertaa. Eniten yhteyttä otettiin menettelytapoja sekä tiedonsaantia ja tarkistusoikeutta koskien, kumpaakin 17 kappaletta. Seuraavaksi eniten otettiin yhteyttä tietosuojaan ja salassapitoon liittyen, sosiaalityöntekijän vaihtoon ja päätöksentekoon liittyen. Asiamiehet antoivat yleistä ja oikeusturvaneuvontaa, avustivat asiakkaita muistutusten ja kanteluiden tekemisessä sekä toimivat välittäjinä asiakkaiden ja viranhaltijoiden välillä. Yhteydenottoissa korostuivat lapsen läheisiä koskevat tietosuoja- ja salassapitoasiat. Lapsen asiakirjoja laadittaessa ei aina ole käytetty huolellista harkintaa sen suhteen, mitä tietoja niihin liitetään lapsen läheisistä ja mitä niistä voidaan luovuttaa lapsen asioista tiedonsaantioikeutetuille. Yhteydenottojen perusteella tietojen tarkistamispyyntöihin reagoitiin hitaasti, mikä heikensi asiakkaiden oikeusturvaa, sillä he eivät päässeet tarkistamaan tietojen oikeellisuutta ja virheettömyyttä riittävän nopeasti.

Sijais- ja jälkihuolto

Yhteydenottoja tuli kahdeksalta asiakkaalta 33 kappaletta. Eniten otettiin yhteyttä menettelytapoihin liittyen, seuraavaksi eniten tietosuojaan ja salassapitoon liittyen ja kolmanneksi eniten päätöksiin liittyen. Lisäksi puhuttivat muistutusvastausten viipyminen, tiedonsaanti- ja tarkistusoikeus sekä sosiaalityöntekijän vaihtamistoiveet. Asiamiehet antoivat oikeusturvaneuvontaa, avustivat muistutusten ja kanteluiden kirjaamisessa sekä toimivat välittäjinä asiakkaiden ja viranhaltijoiden välillä.

Turvakoti

Kolme asiakasta otti yhteyttä neljä kertaa. Yhteydenotot koskivat tiedonsaanti- ja tarkistusoikeutta, palveluiden suunnittelua sekä menettelytapoja.

Aikuissosiaalityö

Aikuissosiaalityöhön liittyen otti yhteyttä 16 asiakasta ja yhteydenottoja oli 31. Eniten otettiin yhteyttä palveluiden saantiin, kohteluun, hakemuksiin ja päätöksiin liittyen. Asiamiehet kuuntelivat, avustivat asiakkaita muutoksenhaussa, antoivat oikeusturva- ja palveluneuvontaa sekä toimivat välittäjinä työntekijöiden ja asiakkaiden välillä.

Asiakkaiden tilanteet näyttäytyivät haastavina, sillä monilla heistä oli asiakkuus sekä sosiaali- että terveydenhuollossa, ja näin ollen ympärillään myös useita eri tahojen työntekijöitä. Tällaisissa tilanteissa asiakkaan voi olla vaikea tietää, kenen kanssa mitäkin asiaa tulisi hoitaa, tai hänen

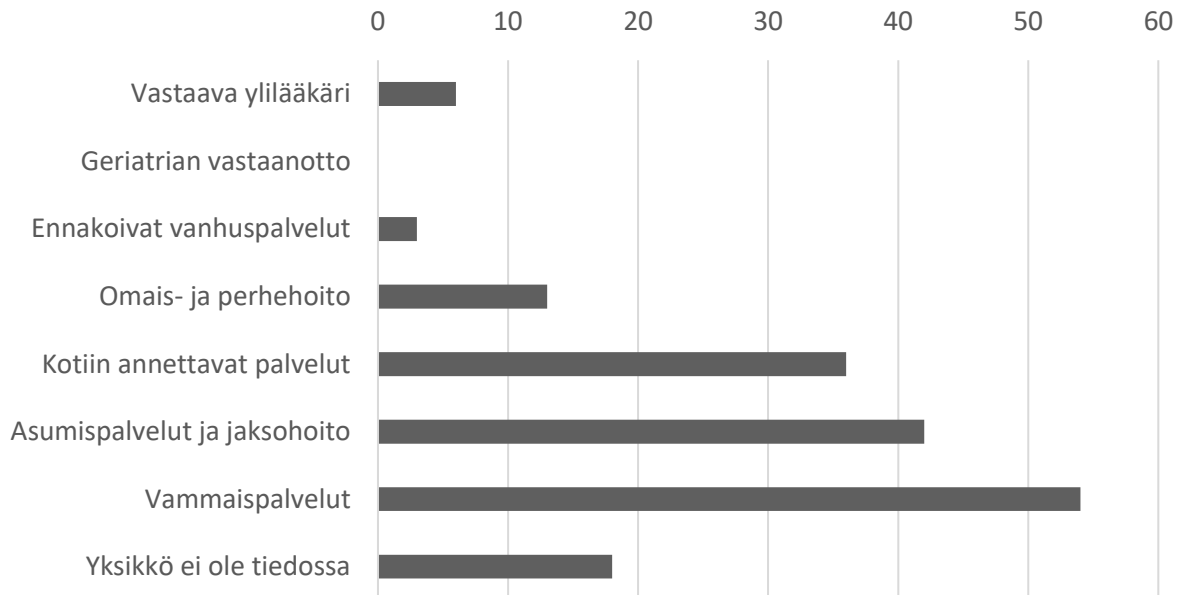
voimavaransa eivät yksinkertaisesti riitä useiden eri henkilöiden kanssa asiointiin. Moni asiakas kokikin yhteyden ottamisen ja asioiden selvittämisen työntekijöiden kanssa vaikeaksi. Yhteydenottojen perusteella kuulluksi ja kohdatuksi tuleminen eivät aina asiakasnäkökulmasta toteutuneet.

Kuntouttava työtoiminta

Kuntouttavasta työtoiminnasta tuli vuoden aikana vain yksi yhteydenotto, joka liittyi asiakkaan kokemukseen palveluun pakottamisesta. Asiakas koki, ettei hän tullut kuulluksi mielenterveys- ja työllisyyspalveluissa.

Vammais- ja vanhuspalvelut

Vanhus- ja vammaispalveluihin kirjattiin 172 yhteydenottoa vuonna 2021.



Vastaava ylilääkäri

Vuonna 2021 hoidettiin yhden asiakkaan asiaa kuudessa yhteydenotossa. Asiassa annettiin muistutusneuvontaa ja avustettiin sen laatimisessa. Asia koski erään yksikön asioita hoitaneen lääkärin tekemiä lääkemutoksia, jotka johtivat hoidettavan voinnin radikaaliin muutokseen, uutta lääkäriä ei onnistuttu saamaan, vaan asiakas joutui siirtymään omasta yksiköstään osastohoitoon voinnin ja lääkityksen korjaamiseksi.

Omais- ja perhehoito

Yhdeksän asiakasta otti yhteyttä 15 kertaa ja kaikki yhteydenotot koskivat omaishoitoa; hoitajan vapaiden toteuttamista, kohtelua, omaishoidon tuen päätöksiä, päätöksentekoprosessin ongelmia sekä palkkioasioita. Asiakkaan oikeuksien toteutumista heikensivät asianmukaisten päätösten saamisen ja niiden tiedoksi antamisen hitaus tai päätösten puuttuminen kokonaan. Palvelutarpeen arviointiprosessin ja päätöksenteon välisen ajan pitkittyminen useiksi kuukausiksi ei ole hyvän hallinnon mukaista eikä edistä asiakkaan tilannetta.

Kotiin annettavat palvelut

Kotihoitoa koskevia yhteydenottoja tuli yhteensä 20 kappaletta 14 eri asiakkaalta. Suurin osa yhteydenotoista koski saatua hoitoa ja puutteita siinä sekä erilaisia menettelytapoja. Asiamiehet antoivat oikeusturvaneuvontaa ja avustivat muistutusten ja kanteluiden kirjaamisessa, antoivat yleistä neuvontaa sekä ohjasivat oikeiden palveluiden piiriin sekä tekivät yhteistyötä kotihoidon työntekijöiden ja palveluohjaajien kanssa.

Yhteydenotoissa korostuivat tiedonkulun pulmat ja siitä aiheutuneet vakavatkin seuraukset asiakkaille. Esimerkiksi sairaalassa annetut kotihoito-ohjeet eivät syystä tai toisesta siirtyneet kotihoidon järjestelmään, mikä aiheutti asiakkaan infektion pahentumisen. Toisessa vakavassa tiedonkulkuun puutteisiin liittyneessä tilanteessa tieto asiakkaan tukitoimien katkeamisesta ei kulkenut oikealle taholle, jonka seurauksena asiakas oli viikkoja kotonaan ilman asianmukaisia palveluita, seurauksena oli infektio, kuivuminen ja kaatumisesta aiheutunut murtuma.

Kotiin annettavat tukipalvelut

Yhteydenottoja tuli vuoden aikana seitsemältä eri asiakkaalta yhteensä kymmenen kertaa. Ne koskivat palveluiden järjestämistä ja niiden toteuttamista, muistutusvastausten ja päätösten viipymistä sekä palveluiden hakemiseen liittyvää puutteellista palveluneuvontaa. Asiamiehet toimivat välittäjinä asiakkaiden ja työntekijöiden välillä, antoivat yleistä ja oikeusturvaneuvontaa sekä avustivat muistutusten kirjaamisessa.

Asumispalvelut, palveluasuminen ja jaksohoito

23 asiakasta otti yhteyttä 45 kertaa. Eniten yhteyttä otettiin palveluseteliasioista, mutta myös hoitoon, palvelun järjestämiseen, menettelytapoihin ja tiedonsaanti- ja tarkistusosoikeuteen liittyen. Asiamiehet antoivat yleistä palveluneuvontaa ja ohjasivat asiakkaita oikeille tahoille, toimivat välittäjinä asiakkaan ja viranhaltijoiden välillä, antoivat oikeusturvaneuvontaa sekä avustivat asiakkaita kirjallisesti kanteluiden, muistutusten sekä korvaushakemusten tekemisessä.

Huomioitavana asiana esiin nousi palvelusetelin käyttämiseen liittyvät ongelmat tilanteessa, jossa palveluntuottaja päätti yksipuolisesti korottaa palveluasumisesta perittäviä maksuja. Tämä saattoi palveluseteliasiakkaat ja ostopalveluasiakkaat eriarvoiseen asemaan, sillä korotus oli mahdollista tehdä vain palveluseteliasiakkaille. Tilanne, jossa tehostetun palveluasumisen vuokraa korotetaan lähes kaksinkertaiseksi siten, että vuokra on huomattavasti vapaita markkinoitakin korkeampi, on

asiakkaalle kohtuuton. Palveluseteliasiakkaan oikeusturvakeinot ovat erilaisia kuin ostopalveluasiakkaan, ja harvalla tehostetun palveluasumisen piirissä olevalla vanhuksella on kykyä tai voimavaroja selvittää asiaa itse viemällä asiaa esimerkiksi kuluttajariitalautakuntaan.

Toisena huomioitavana asiana esiin nousivat sekä jaksohoidossa että palveluasumisyksiköissä tapahtuneet asiakkaiden väliset fyysiset yhteenotot, joista on seurannut vakaviakin vammoja. Vanhuspalveluissa on pohdittu ehkäisykeinoja ja asia on pulmallinen, sillä asiakkaiden vapaata liikkumista yksikön sisällä on vaikea rajata.

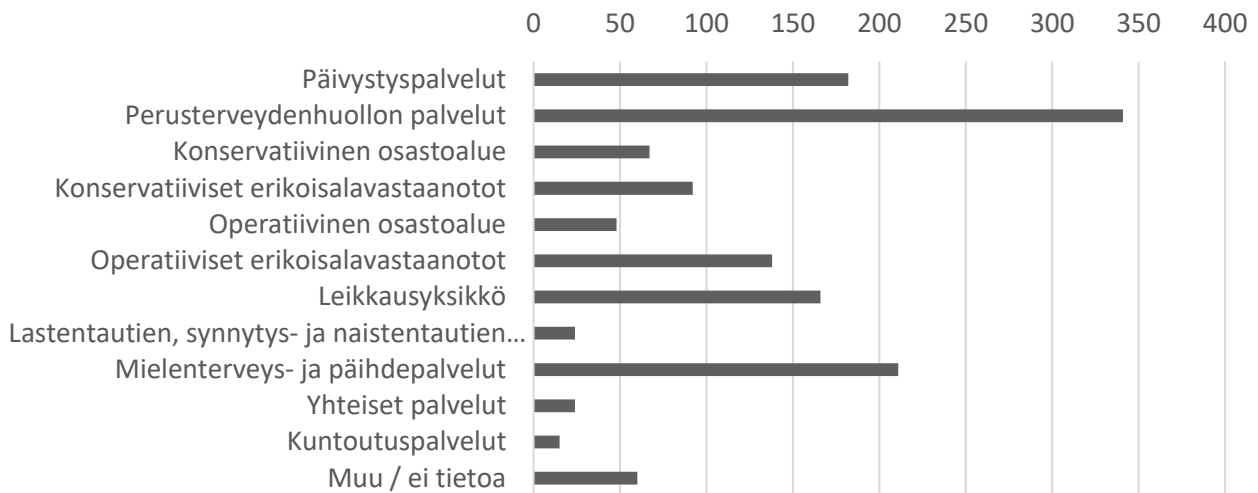
Vammaispalvelut

Vammaispalveluita koskevia yhteydenottoja tuli 12 asiakkaalta 52 kertaa, ja näistä kaksi koski kehitysvammapalveluita. Suurin osa tulleista yhteydenotoista koski kuljetuspalveluita ja tyytymättömyyttä niihin liittyvään päätöksentekoon. Myös auton hankinnasta, koti- ja henkilökohtaisesta avusta, palveluiden järjestämisestä ja niiden suunnittelusta otettiin yhteyttä. Asiamiehet antoivat oikeusturvaneuvontaa, avustivat asiakkaita kirjallisesti sekä toimivat välittäjinä viranomaisten ja asiakkaiden välillä.

Yhteydenotoille yhteistä oli luottamuksen puute palveluiden järjestäjää kohtaan ja ajatus siitä, ettei palveluita tai tukea haluta järjestää. Lisäksi asiakkaat toivat esiin, että hakiessaan yhtä palvelua ja saadessaan siitä kielteisen päätöksen heitä ei neuvottu, mitä muuta apua he voisivat saada tai hakea. Tämä aiheuttaa asiakkaissa turhautumista ja tunteen siitä, ettei heitä haluta auttaa. Eduskunnan oikeusasiamiehen päätöksen (3132/2021) mukaisesti viranomaisilla on lain mukaan velvollisuus arvioida, voidaanko palvelu myöntää jonkin muun lain puitteissa sellaisessa tilanteessa, jossa tiettyä palvelua ei myönnetä asiakkaan hakemuksen mukaisesti. Viranhaltijan tulisi siis tehdessään kielteisen päätöksen esimerkiksi vammaispalvelulain mukaisesta kuljetuspalvelusta arvioida, voidaanko palvelu myöntää sosiaalihuoltolain mukaisena palveluna, vaikkei asiakas ole sitä hakenutkaan. Tämä myös säästäisi asiakkaita uuden hakemuksen tekemiseltä ja toisaalta viranhaltija voisi käsitellä asian saman tien ja säästää näin omaa työaikaansa. Erityisesti alaikäisten asiakkaiden kohdalla tuli esiin, ettei Essotella ole viranhaltijoiden mukaan palveluvalikossaan palveluita, joita perheet toivoivat tai asiantuntijat suosittelivat heille.

Terveyspalvelut

Terveyspalveluihin liittyen tuli 1368 yhteydenottoa vuonna 2021. Tämä on 62 prosenttia kaikista Essoten yhteydenotoista. Kuvio esittää yhteydenottomäärien jakautumista, itse yhteydenottoja on kuvattu tarkemmin yksiköittäin.



Päivystyspalvelut

Ensihoito

Ensihoitoon liittyen on tullut 41 yhteydenottoa 17 asiassa. Yhteydenottoja on ollut 2-13 kussakin asiassa. Viidessä asiassa oli kyse siitä, että ensihoito oli käynyt asiakkaan luona mutta tätä ei oltu kuljetettu hoitoon. Myöhemmin useimmissa asioissa ilmeni, että kyseessä oli aivotapahtuma, joka vaati hoitoa sairaalassa. Kuljettamatta jättämisellä oli saattanut olla hyvin surullisia seurauksia. Yhteydenotot koskivat myös ensihoidon epäasiallista käytöstä tai puhetta. Asiakas koki, että hänet oli huijattu lähtemään hoitoon, omaisen kysymyksiin ei oltu vastattu, ensihoito oli siirrellyt tai rikkonut tavaroita tai jättänyt eläimen asuntoon, jossa oli avoin ovi. Lisäksi yhteydenottoja tuli virheellisistä kirjauksista, asiakirjojen pyytämisestä, muistutuksiin vastaamisesta, muistutusvastausten viivästy- misestä sekä kadonneista tavaroista.

Monitoimijapäivystys

Monitoimijapäivystykseen on kirjattu 112 yhteydenottoa 76 asiassa. Yhteydenottoja on ollut 1-6 näissä asioissa. Vajaa 20 kertaa otettiin yhteyttä siitä, ettei oltu tutkittu riittävästi, vaikka päivystyskäyntejä oli saattanut olla useita. Myöhemmin oli voinut selvitä hoitoa vaativa sairaus tai vaiva. Nämä yhteydenotot liittyivät mm. selän oireisiin, raajojen murtumiin, aivoinfarktiin ja tulehdukseen. Puutteellisesta tutkimuksesta aiheutui epäluottamusta ja toisinaan kipujen pitenemistä, mahdollisesti potilasvahinko sekä usein myös kustannuksia asiakkaan käytyä yksityisellä lääkäriillä. Puutteelliseen tutkimiseen saattoivat liittyä myös diagnoosit, jotka myöhemmin olivat osoittautuneet virheellisiksi. Näitä oli mm. asentohuimaukseksi diagnosoitu aivoinfarkti, sauvakävelyllä hoidettava välilievyn murtuma, hermovaurio sormessa (oli ainoastaan tikattu), tärykalvon puhkaisulla loppunut pitkäaikainen pää- ja korvakipu, myöhemmin selvinnyt vakavampi polvivamma tai otetuissa kuvissa näkynyt selkävamma.

Annettuun hoitoon liittyi yhteydenottoja erilaisten toimenpiteiden toteutuksesta, kuten luomen poisto, märän poisto, tikkien ompelu, kipsaus, haavan hoito tai veren tiputtaminen kudokseen. Lisäksi annettuun hoitoon liittyen otettiin yhteyttä siitä, että psykiatrinen diagnoosi vaikuttaa somaattisten oireiden tutkimiseen ja diagnosointiin tai pääsikä psykiatriseen osastohoitoon. Joitakin yhteydenottoja tuli epäasiallisesta kohtelusta ja ikävistä kokemuksista, nämä liittyivät pääasiassa lääkärin toimintaan. Lääkitykseen liittyi alle kymmenen yhteydenottoa. Ne koskivat yleisesti lääkityksen tarkastamista päivystyksessä, lääkkeen virheellistä määräämistä, virheellistä ohjetta lääkityksen ottamiseen sekä moninkertaisen lääkeannoksen antamista päivystyksessä.

Yli kymmenen kertaa otettiin yhteyttä potilaskertomuksen kirjauksista, jotka olivat virheellisiä. Potilaskertomukseen oli saatettu kirjata olemattomia aiempia diagnooseja tai asiakkaan taustaa muttei kyseisen käynnin tai vamman syytä. Lisäksi otettiin yhteyttä tietojen kertomisesta tai päätymisestä ulkopuoliselle tai niiden antamisesta tarpeettomasti ja ilman suostumusta toisen käyttöön. Päivystyksestä kotiuttamiseen liittyi useita yhteydenottoja. Niiden perusteella asiakkaita on kotiutettu huonokuntoisina, keskellä yötä ja varmistamatta että he pärjäävät kotona tai edes pääsevät sisälle. Näissä yhteydenotoissa todettiin, että asiakas oli palannut sairaalaan hyvin pian kotiutuksen jälkeen koska vointi oli edelleen huono. Erilaisia yhteydenottoja liittyi päivystyksen olosuhteisiin. Asiakkaat kokivat pelottavana pitkän odotusajan, jonka aikana kukaan ei seurannut vointia. Pitkä odotusaika liittyi myös yhteydenottoihin voinnin huononemisesta, jos saatavilla ei ollut syötävää tunteihin. Toiveena oli, että päivystyksessä olisi henkilö, jolta voisi kysyä odotusajasta tai siitä voiko

käydä vessassa tai hakemassa ruokaa menettämättä ”tutkimusvuoroa”. Haittaa oli myös toisten asiakkaiden käyttämistä hajuvesistä. Yhteydenottoja tuli informaatiosta tulkin käytöstä, selkeiden ohjeiden saamisesta miten perusterveydenhuoltoon saa yhteyden (jatkohoito), lastensuojeluilmoituksen tekemistä, lääkärin lausunnon saamisesta sekä kadonneista tavaroista.

Päivystysosasto

Päivystysosastoon liittyen tuli 26 yhteydenottoa 13 asiassa. Yhteydenottoja oli 1-6 jokaisessa asiassa. Päivystysosastoa koskevat yhteydenotot olivat melko yksittäisiin asioihin liittyviä, niitä ei kohdistunut erityisesti johonkin osaan toimintaa. Yhteydenotot liittyivät siihen, että oli jätetty tutkimatta ja hoitamatta hoitoa vaatinut sairaus tai vamma, sen sijaan oli hoidettu muuta sairautta. Lisäksi otettiin yhteyttä perushoidon puutteesta, asiakkaan loukkaantumisesta osastohoidon aikana, kotiuttamiseen liittyen siitä, ettei omainen pärjää sekä kadonneista tavaroista.

Päivystysapu

Päivystysapuun liittyen tuli yksi yhteydenotto, joka liittyi tietojen käsittelyyn.

Sosiaali- ja kriisipäivystys (sosiaalipalvelut)

Sosiaali- ja kriisipäivystykseen on ohjattu ahdistuneelta vaikuttanut omainen.

Perusterveydenhuolto

Yleislääketieteen vastaanotto

Mikkelin hyvinvointikeskukseen liittyen tuli 112 yhteydenottoa 41:ssä asiassa. Pääasiassa yhteydenottoja oli 1-5 kussakin asiassa, asiakkaan vaikeaksi kokemassa tilanteessa yhteydenottoja oli useita kymmeniä.

Hoidon saamiseen liittyen yhteydenottoja tuli hoitoon pääsyn vaikeudesta sekä ajanvaraamisen hankaluudesta lääkärille. Joitakin yhteydenottoja tuli lääkärin huonosta kohtelusta. Noin kymmenessä yhteydenotossa oli kyse erimielisyydestä tai epäselvyydestä hoidossa. Erimielisyyttä saattoi olla lähetteen tekemisestä erikoissairaanhoidon, pyydettyjen tutkimusten tekemisestä, diagnoosista tai lääkkeiden määräämisestä. Epäselvyyttä oli siitä, miten fysioterapia järjestyy, tekeekö

lääkäri lähetteen tai tutkimustulosten selvittämisestä. Vaikeus saada aikaa lääkärille, päästä tutkimuksiin tai tulkita tuloksia ilmeni myös joissakin mahdollisia potilasvahinkoja koskevissa yhteydenotoissa. Yhteydenottoja tuli potilaskertomuksen kirjauksista, ne saattoivat olla virheellisiä, puuttua kokonaan tai olla puutteellisia, oli myös kirjattu toisen potilaan tietoja. Korvausvaatimukseen liittyvät yhteydenotot koskivat peruutetun käynnin laskuttamista, itse ostetun, rikkoutuneen pistoksen korvaamisesta, epäonnistunutta pistosta sekä tarpeellisen lääkkeen määräämisestä aiheutuneita kustannuksia. Lisäksi otettiin yhteyttä siitä, ettei saa tietoa sairauksistaan ja tutkimuksistaan, lääkäri ei ollut tiennyt luvattua hänen ottavan yhteyttä asiakkaaseen, lääkärin soitosta epäsovittavana aikana, hoitotahdon kirjaamisesta sekä vaikeudesta saada B-lausunto koska ei ole hoidosta vastaavaa tahoa

Avosairaanhoidon vastaanotto

Juva, Puumala, Kangasniemi, Mäntyharju, Pertunmaa, Hirvensalmi, Ristiina, Haukivuori

Avosairaanhoitoon liittyvät yhteydenotot muualla kuin Mikkelin hyvinvointikeskuksessa on koottu yhteen. Juvan vastaanottoon liittyen on tullut 44 yhteydenottoa 15 asiassa (1-10). Puumalan kuusi yhteydenottoa viidessä asiassa, Kangasniemen 19 yhteydenottoa kymmenessä asiassa (yleisesti 1-2), Mäntyharjun seitsemän yhteydenottoa viidessä asiassa, Pertunmaan kolme yhteydenottoa, Hirvensalmen yksi yhteydenotto, Ristiinan kuusi yhteydenottoa neljässä asiassa.

Eniten, alle kymmenen yhteydenottoa liittyi hoitajan tai lääkärin epäasialliseen käytökseen tai kohteluun vastaanotolla. Epäasiallisena oli voitu kokea puhe, toiminta tai suhtautuminen. Myös lääkärin tutkimuksen ja hoidon asianmukaisuuteen liittyi vajaa kymmenen yhteydenottoa. Yhteydenotoissa todettiin, että tutkiminen oli viivästynyt ja sitä myötä myös tarpeellinen hoito. Tutkittujen arvojen seuraaminen oli ollut puutteellista. Näistä on voinut aiheutua vaativamman hoidon tarvetta tai kustannuksia. Joitakin kertoja lähetteitä ei oltu tehty. Hoidon kokonaisvastuusta oli epäselvyyttä. Viisi kertaa otettiin yhteyttä lääkkeiden uusimisen hankaluudesta. Joitakin kertoja todettiin, että lääkärin lausunnon saamisessa oli ollut ongelmaa. Lisäksi virheellisiin tai puutteellisiin kirjauksiin liittyi yhteydenottoja.

Yleisesti hyvinvointikeskusten ja -asemien osalta kiitettiin tai moitittiin palvelua. Joitakin kertoja otettiin yhteyttä asiakasmaksuista tai korvauksista, jos hoidon saaminen oli viivästynyt. Myös ajanvaraamisen vaikeudesta tuli muutama yhteydenotto.

Etäpalvelu

Essoten perusterveydenhuollon etäpalveluihin liittyen tuli joitakin yhteydenottoja. Yhteydenottojen mukaan asiakasta oli neuvottu käyttämään Mehiläisen etäpalvelua tai digilääkäriä, ei chatpalvelua. Tästä oli aiheutunut asiakkaalle maksu.

Terveysneuvo (puhelinajanvaraus)/Luona puhelinpalvelu

Terveysneuvon palveluun liittyen tuli joitakin yhteydenottoja. Ne liittyivät pitkään odotusaikaan, siihen, ettei saa yhteydettä tai yhteydenottoa ei oltu kirjattu. Hoidon osalta yhteydenotot liittyivät siihen, että oli luvattu uusia resepti, mutta näin ei ollut tapahtunut, oli ohjattu yksityiselle lääkärille tai ei oltu annettu aikaa lääkärille.

Suun terveydenhuolto

Suunterveydenhuoltoon liittyvät yhteydenotot on koottu yhteen kaikista Essoten vastaanotoista. Yhteydenottoja tuli Mikkelin hyvinvointikeskuksen palveluun liittyen 37 (18 asiassa, 1-5), Kangasniemen palveluun seitsemän yhteydenottoa kolmessa asiassa, Mäntyharjun palveluun neljä yhteydenottoa.

Hoitoon liittyviä yhteydenottoja tuli eniten, noin kymmenen. Ongelma oli saattanut syntyä jo vuosia sitten ja asiakas mietti, olisiko hoidossa tapahtunut virhe. Hoidossa kerrottiin olleen ongelma joko hoitotoimenpiteen seurauksena, hoidon aloittaminen oli viivästynyt tai hampaissa ollutta vikaa ei oltu huomattu. Vajaa kymmenen asiaa koski hammasproteeseja. Yleisesti vika oli, ettei proteesi ”so-pinut” suuhun. Jonkun kerran proteesin osalta oli tapahtunut korvattava potilasvahinko, useimmiten ongelma pyrittiin ratkaisemaan korjaamalla tehtyä proteesia. Muutamia kertoja asiakkaat olivat yhteydessä tyytymättömyydestä lääkärin toimintaan tai kohteluun. Joitakin yhteydenottoja tuli virheellisistä kirjauksista tai siitä ettei hoidosta oltu annettu selkeää selvitystä. Lisäksi otettiin yhteyttä mm. hammaslääkäripäivystykseen pääsystä ja valinnanvapauden käytöstä.

Lähikuntoutusosastot

Lähikuntoutusyksiköjä koskevat yhteydenotot on kuvattu yhdessä. Mikkelin lähikuntoutusyksikköä koskevia yhteydenottoja oli 13 viidessä asiassa, Juvan neljä yhteydenottoa, Kangasniemen 19 yhteydenottoa kahdeksassa asiassa (yleisesti 1-2, yhdessä useampia), Mäntyharjun neljä yhteydenottoa. Hoidossa todettiin muutamassa yhteydenotossa olleen yleisesti epäkohtia ja kohtelun epäasiallista. Erityisinä ongelmina tuotiin esiin kipsin aiheuttama kuolio, puutteellinen painehaavan hoito, jalan

murtuminen wc-käynnillä sekä kaatumisen yhteydessä, sängystä putoaminen sekä puutteellinen kivunhoito. Joitakin kertoja otettiin yhteyttä siitä, ettei tapahtuneista oltu kerrottu omaiselle. Muutama yhteydenotto liittyi kotiuttamiseen. Kotiuttaminen oli tapahtunut ennakoimattomasti, pärjäämistä ei oltu selvitetty riittävästi ja lääkitys oli joko lopetettu suunnittelemattomasti tai oli lääkitty liiallisesti. Käytännön asioihin, kuten asiakasmaksuihin liittyvissä asioissa ohjattiin sosiaalityöntekijän puoleen. Kirjaamisten merkityksestä ja virheellisyydestä otettiin yhteyttä pari kertaa.

Koronaepidemiaan liittyvät yhteydenotot

39 yhteydenotossa on ollut koronaan tai koronarokottamiseen liittyvää asiaa. Alkukesästä tuli joitakin yhteydenottoja rokotusvälin pituudesta. Kansallisesti oli kerrottu rokotusvälin olevan noin 12 viikkoa, pidemmällä välillä annetut rokotusajat mietityttivät asiakkaita. Yksittäisiä yhteydenottoja tuli sekaannuksesta rokotusajassa, ajan varaamisen vaikeudesta, haluttiin varmistaa rokotusaika ja kysymyksiä Essoten rokotusjärjestyksestä. Lisäksi kysyttiin voiko saada etukäteen tietää minkä rokotteen saa, haluttiin kieltää alle kymmenvuotiaan rokottaminen, pohdittiin voiko osastolle hoitoon mennä ilman koronarokotetta tai voiko juuri ennen toimenpidettä ottaa rokotteen. Maksuihin liittyen otettiin yhteyttä koronarokotteen merkitsemisen kustannuksesta olemassa olevaan rokotustodistukseen, puhelinmaksusta koronarokoteajanvarauksesta (yli 30 €) sekä koronarokotustodistuksen viipymisestä (rokotusta ei oltu kirjattu).

Eniten yhteydenottoja tuli koronarokotteesta aiheutuvista haittavaikutuksista. Noin kymmenen kertaa avustettiin tekemään lääkevahinkoilmoitus lääkevahinkovakuutusyhtiölle tai neuvottiin ilmoituksen tekemisessä. Yhteydenottojen perusteella haitat olivat yleisesti kestäneet yli lääkehaitaksi linjatun kaksi viikkoa. Fimeaan tehtävän lääkehaittailmoituksen ja lääkevahinkoilmoituksen ero oli asiakkaille epäselvä eivätkä ammattilaiset olleet aina osanneet selkeyttää tätä.

Essoten yksiköissä koronaan ja koronasuojautumiseen liittyviä yhteydenottoja tuli vain muutamia. Nämä liittyivät koronatartunnan saamiseen yksikössä, siihen ettei työntekijä ollut käyttänyt maskia tai hän oli tarpeettomasti tullut liian lähelle asiakasta.

Yleisesti koronaan liittyi kysymykset hoidon saamisesta, kun koronan vuoksi ei pääse moneen kuukauteen kotimaahan tai koronatestin maksullisuuteen (ilmeisesti muusta kuin epäillystä sairaudesta johtuen). Koronaan sairastumiseen tai eristykseen määräämiseen liittyi yhteydenottoja siitä, ettei positiivinen koronatesti ei näy Kannassa yli kuukauden päästä, virheellisiin ohjeisiin

koronakaranteenista - oli määrätty uusi karanteeni altistumisesta samalle sairastuneelle, eristämispäätöksen viipymisestä sekä yleisesti koronakaranteeniin määräämisestä

Lisäksi tuli yhteydenottoja, joissa otettiin yleisesti kantaa koronaan ja sen olemassaoloon, koronatilanteen hoitamiseen ja koronatiedotukseen sekä epäiltiin, että koronaa käytetään verukkeena kieltää osastolla olevan tapaaminen.

Sairaalapalvelut

Operatiivinen osastoalue

Osasto 1

Operatiiviseen osasto 1 liittyen tuli 16 yhteydenottoa kymmentä asiaa koskien. Yhteydenotot liittyivät keskeisesti osastolla annettuun hoitoon ja siellä havaittuihin epäkohtiin. Yhteydenottojen mukaan hoitovastuu tai hoidon eteneminen ei ole ollut tiedossa, luvattuja yhteydenottoja virheellisen tiedon antamisesta tai hoidon toteutuksesta ei ole tullut sekä kipuja ja niiden riittävää lääkitystä ei ole huomioitu. Yhteydenottojen mukaan potilas on kotiutettu ilman riittäviä tietoja ja suojautumista, hoitajan käytös tai toiminta ei ole ollut ammattimaista lisäksi oli tyytymättömyyttä hoitoprosessiin ja perustarpeiden hoitamiseen. Omaisia ei ole huomioitu tervehtimällä, tarjoamalla heidän tarvitsemaansa tukea tai kertomalla hoidon suunnitelmasta.

Osasto 3

Osasto 3:en on kirjattu synnytyksiin ja lasten osastohoitoon liittyviä yhteydenottoja. Yhteydenottoja oli 19, 15 eri asiassa.

Synnytyksiin liittyen tuli joitakin yhteydenottoja erilaisista epäkohdista ja kokemuksista. Mietinnässä oli myös, miten lääkärin kanssa voisi keskustella synnytyksen kulusta. Lisäksi synnytykseen liittyen otettiin yhteyttä siitä, ettei tulehdusta ollut huomattu kotiutuessa sekä synnytyksen käynnistämisen ajalta syntyneistä ylimääräisistä kustannuksista. Lisäksi synnytyksiin liittyen välitettiin lääkärin muistutusvastaus ja selvitys sihteerille.

Lasten osastohoitoon liittyen otettiin yhteyttä lastensuojeluilmoituksen tekemisestä, lapsen kivun hoidosta ja itsemääräämisoikeudesta. Toimintakäytäntöihin liittyen otettiin yhteyttä asiakirjojen toimittamisesta avoimessa kuoressa sekä varmistettiin todistusten kirjaamista ja lähettämistä.

Osasto 5

Osasto 5:en liittyen tuli 14 yhteydenottoa kahdeksassa asiassa. Yksittäiset yhteydenotot liittyivät perusteettomaan kotiuttamiseen, lääkärin käyntöön, siirtoon ennakoimatta toiseen yksikköön, epäasianmukaiseen hoitoon, kadonneisiin tai tuhoutuneisiin tavaroihin sekä muuhun hoitoon tai palveluun liittyvään huoleen.

Leikkausosasto

Leikkausosastoon liittyen on kirjattu 167 yhteydenottoa 85 asiassa. Valtaosa otti yhteyttä kerran, noin kolmasosaan asioista liittyi 2-4 yhteydenottoa. Viisi kertaa tai enemmän otettiin yhteyttä kuudessa asiassa.

Leikkausosastoa koskevat yhteydenotot liittyivät hyvin vahvasti epäiltyihin potilasvahinkoihin. Lisäksi kerrottiin huonosta kohtelusta lääkärin taholta, kysyttiin valinnanvapaudesta leikkaavan lääkärin osalta, lääkärin tapaamisesta tai hoitovastuusta. Yhteydenottoja liittyi leikkauksen kauhistavuuteen, nukutuksen epäonnistumiseen, fysioterapian viivästymiseen puuttuvista kirjauksista johtuen. Asiakkailla on yleisesti huolta leikkauksen taloudellisista vaikutuksista, mutta myös jos tehtiin vain osa sovitusta toimenpiteistä. Näissä asioissa on neuvottu ja tarvittaessa avustettu muistutus- ja kantelumenettelyssä. Lisäksi on neuvottu kela-taksiasiasissa, apuvälineiden saannissa sekä maksukatoissa.

Eniten epäiltyihin potilasvahinkoihin liittyviä yhteydenottoja tuli polven tekoniveltoimenpiteistä. Leikkauksen jälkeen tilanne ei ollut parantunut, oli tullut kipuja ja pitkäänkin jatkuneita infektioita sekä hermovaurioita. Polvea oli saatettu joutua operoimaan useita kertoja. Myös lonkkaleikkauksiin liittyen tuli useita yhteydenottoja. Näihinkin liittyi hermovaurioita ja infektioita, lisäksi joitakin kertoja leikkauksen aikana syntyi murtumia. Yleisesti jalkojen tekonivelleikkauksiin liittyen otettiin yhteyttä jalkojen pituuserosta. Joitakin kertoja otettiin yhteyttä varpaiden sekä nilkkojen leikkauksista. Luutumisen ei ollut tapahtunut odotetusti tai oli ilmennyt muita ongelmia kuten ruuvien irtoaminen tai tulehdus. Myös ranteiden leikkauksiin liittyi joitakin yhteydenottoja leikkauksen aikana tai jälkeen ilmenneistä ongelmista.

Sisäelintoimenpiteisiin liittyi yli kymmenen yhteydenottoa erilaisista leikkauksista, useampi koski paiseiden poistoa. Toimenpiteiden aikana oli voinut syntyä aspiraatio tai vaurioita muissa elimissä, puudute on mennyt väärään paikkaan, jälkeen päin on voinut ilmetä tulehdus tai epäily tehdyn toimenpiteen haitallisuudesta. Joitakin yhteydenottoja tuli liittyen erilaisiin kasvainten leikkauksiin, joissa vahingot vaihtelivat.

Yhteydenottojen luonteesta johtuen hyvin keskeinen osa asiamiestyötä leikkausosaston asiakkaiden osalta on ollut potilasvahinkoasiassa neuvomista ja avustamista prosessin jokaisessa vaiheessa. Yhteydenottojen mukaan muutaman kerran lääkäri on ohjannut ottamaan yhteyttä asiamieheen mahdollisessa potilasvahinkoasiassa.

Konservatiivinen osastoalue

Osasto 2

Osasto 2:en on kirjattu 24 yhteydenottoa kymmenessä asiassa. Yhteydenottoja kussakin asiassa oli pääasiassa 1-2. Yhteydenotot liittyivät toimenpiteestä seuranneeseen infektiin ja toimenpiteen uusimiseen, hoitajien epäasialliseen käytökseen ja puheeseen, lääkevahinkoepäilyyn koronarokotteesta. Lisäksi joitakin yhteydenottoja tuli kadonneesta omaisuudesta, tietojen antamisesta omaisille, ruumiinavauspöytäkirjan toimittamisesta sekä dnr-päätöksen selkeyttämisestä.

Osasto 4

Osasto 4:än liittyen on kirjattu 36 yhteydenottoa 18:ta asiassa, kussakin oli 1-5 yhteydenottoa. Osastolla on kirjattu joitakin yhteydenottoja eri toimenpiteistä ja niihin liittyvistä ongelmista (varjoainekuvaus, pallolaajennus, tahdistimisen asennus). Lääkkeisiin liittyen on kirjattu antibioottilääkitykseen liittyvä ongelma, virheellisestä diagnoosista aiheutuneet lääke- ym. kulut, lääkelista ei ollut siirtynyt seuraavaan yksikköön sekä kotiuttamisen yhteydessä määrätty kallis lääke, joka kuitenkin oli peruttu. Osastolla olemiseen liittyen on otettu yhteyttä perushoidon puutteista, joistakin tapaturmista sekä siitä, ettei kotiutuessa ollut annettu ohjeita palvelusetelin ja muiden palvelujen käyttöön. Lisäksi tuli joitakin yhteydenottoja kadonneista tavaroista. Potilastietoihin liittyen todettiin, ettei lääkäri ole keskustellut omaisen kanssa, toisaalta oli annettu tietoja ulkopuoliselle sekä yleisesti kysyttiin oikeudesta antaa omaiselle tietoja.

Teho- ja valvontayksikkö

Teho- ja valvontayksikköön liittyen on kirjattu seitsemän yhteydenottoa. Yhteydenotot liittyivät joidenkin toimenpiteiden toteuttamiseen ja ongelmiin niissä. Ongelmina saattoi olla kovat otteet ja puheet toimenpiteen aikana tai pyynnöstä huolimatta toimenpidettä ei ollut tehnyt kokenut lääkäri. Lisäksi otettiin yhteyttä tiedonsaantiin ja epäiltyyn koronarokotteen aiheuttamaan lääkehaittaan liittyen sekä kadonneista tavaroista.

Erikoissairaanhoidon operatiiviset vastaanotot

Kirurgia

Kirurgian vastaanottoon liittyen on kirjattu 72 yhteydenottoa 45 asiassa, kussakin asiassa yhteydenottoja on ollut 1-5. Yhteydenottoja tuli hoitoon pääsystä tai hoidon saamisesta, epäilystä vahingosta toimenpiteessä, lähetteiden epäselvyyksistä sekä erilaisista viiveistä. Usein näissä asioissa on neuvottu tai avustettu potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä tai ilmoituksen käsittelyprosessissa.

Hoidon saamiseen liittyvien yhteydenottojen mukaan ei ole saatu odotettuja toimenpiteitä tai hoitoa, lääkärikäynneistä huolimatta ei ole selvää suunnitelmaa hoidosta tai hoitoa ei saa Mks:ssa. Toimenpiteessä epäiltiin tapahtuneen vahinko virheasennon, jatkuvien kipujen, tulehduksen tai useiden jatkokäyntien johdosta. Yhteydenottojen mukaan oli useampi epäselvyys lähetteen tekemisestä, vastaanottamisesta tai sen arvioinnista. Viiveitä kerrottiin syntyneen siitä, että oli tehty virheellinen diagnoosi, tutkimukseen pääsy kestää, oli tutkittu liian suppeasti, oli annettu pistos huomioimatta sovittua toimenpidettä, tutkimustulokset oli tulkittu virheellisesti sekä leikkausajan siirtymisestä.

Lisäksi on neuvottu ja avustettu joitakin kertoja vahingonkorvausvaatimuksen tekemisessä, jos asiakkaalle on lähetetty kutsu ajalle, jota ei ole ollut tai on määrätty virheellisesti lääkettä. Tietojen saamiseen liittyen on otettu yhteyttä virheellisestä kirjauksesta, omaiselle ei oltu kerrottu toimenpiteestä sekä aiheettomasta katselusta potilastiedoissa (ilmeni lokitiedoissa). Joitakin kertoja on otettu yhteyttä lääkärin epäasiallisesta kohtelusta. Lisäksi on kirjattu yhteydenottoja epäselvyydestä apuvälineiden, kuten erikoiskenkien, saamisesta, muistutusvastausten viipymisestä sekä kehittämisehdotus toimenpidetilanteeseen.

Kipuvastaanotto

Kipuvastaanottoon liittyen on kirjattu yksi yhteydenotto koskien virheellistä kirjausta potilastiedoissa.

Korva-, nenä- ja kurkkusairauksien vastaanotto

Vastaanottoon liittyen on kirjattu seitsemän yhteydenottoa kuudessa asiassa. Yhteydenotot liittyivät hoidon toteutukseen, kuulolaitteen määräämiseen, tutkimuspyynnön toteuttamiseen, diagnosiin viivästy miseen sekä tietojen puuttumiseen Kannasta. Lisäksi otettiin yhteyttä epäasiallisesta kohtelusta ja muistutusvastauksen viivästy misestä.

Suu- ja leukasairaudet

Suu- ja leukasairauksien vastaanottoon liittyen tuli joitakin yhteydenottoja opiskelijan oikeudesta tehdä toimenpide, toimenpiteen tekemisestä akuutissa tilanteessa sekä laskutuksesta ja tyytymättömyydestä kielteiseen potilasvahinkopäätökseen.

Endoskopia

Endoskopiaan liittyen on kirjattu kaksi yhteydenottoa, toinen koski huonoa kohtelua ja toinen oli kysymys tietojen antamisesta alaikäisen vanhemmalle.

Silmäyksikkö

Silmäyksikköön liittyen on kirjattu 48 yhteydenottoa 16 asiassa, yhteydenottoja oli asioissa 1-8. Eniten yhteydenottoja koski potilasvahinkoja. Asiakkaita neuvottiin ja avustettiin potilasvahinkoilmoitusten tekemisessä. Usein neuvottiin ja avustettiin myös potilasvahinkoasian myöhemmissä vaiheissa, vastineiden laatimisessa terveydenhuollon selvityksiin, korvaushakemuksen tekemisessä, oikaisuvaatimuksen tekemisessä. Joitakin yhteydenottoja koski vahingonkorvausvaatimuksia Es-sotelta. Kysyttiin myös asiakirjojen saamisesta ja muistutusvastauksen asianmukaisuudesta. Lisäksi otettiin yhteyttä toiminnan epäkohdista, mm. pistoshoito oli keskeytynyt, asianmukaista hoitoa ei saanut tai sai viiveellä, vanhempia ei kuunneltu lapsen asiassa. Joitakin kertoja otettiin yhteyttä siitä, ettei kutsussa olevana aikana ollut hoitaja tai lääkäri paikalla.

Muu / ei tietoa

Muita erikoisalavastaanottoihin liittyviä yhteydenottoja on kirjattu 44 asiassa 62. Kussakin asiassa on ollut 1-7 yhteydenottoa. Näissä ei ole voitu tarkemmin määrittää mitä yksikköä yhteydenotot koskevat.

Itsemääräämisoikeuteen liittyi joitakin yhteydenottoja. Kysyttiin oikeudesta vaihtaa työntekijää sekä muualla asuvan oikeudesta valita hoitopaikka. Lisäksi yhteydenotot koskivat sitä, ettei hoitoa oltu noudatettu, sitä ei oltu siirretty potilastietoihin, kuolemasta ei oltu kerrottu omaisille tai dnr-päätös oli tehty keskustelematta omaisten kanssa. Tiedonsaantiin liittyen yhteydenotot koskivat hoitoon liittymättömän henkilön nimeä Omakannassa, kutsukirjeen lähettämistä nimetyille las-
kujen maksajalle, luvatus potilasasiakirjan toimittamatta jättämistä ja kysymystä tietojen pyytämisestä. Lisäksi neuvottiin tietojen luovuttamisen kieltämisessä.

Omaisien kuoleman jälkeen on kysytty tietoa siitä mistä saa tiedon ruumiinavauksen tuloksista, oikeustoimikelpoisuuden selvittämistä sekä vainajan tietojen pyytämisestä. Myös tähän on kirjautunut epäilyjä potilasvahingosta sekä kysymyksiä potilasvahinkoilmoituksen tekemisestä sekä avustamista potilasvahinkoprosessissa. Maksuihin liittyen on neuvottu ja ohjattu edelleen maksujen huojentamisen hakemisessa, maksukaton täyttymisessä sekä yksikön toiminnasta johtuvasta kustannusten syntymisestä. Joitakin kertoja on neuvottu ja avustettu vahingonkorvausvaatimusten tekemisessä hoidon aikana kadonneista tavaroista. Lisäksi on kirjattu yhteydenottoja vaihtelevista aiheista saatuun hoitoon tai sairaalan toimintaan liittyen.

Erikoissairaanhoidon konservatiiviset vastaanotot

Sisätautien vastaanotto

Sisätautien vastaanottoon liittyen on kirjattu 55 yhteydenottoa 30 asiassa, kussakin 1-5 yhteydenottoa. Joitakin kertoja otettiin yhteyttä siitä, ettei lähetetty oltu tehty jatkohoitoon sekä siitä ettei oltu tehty tarpeellisia tutkimuksia. Hoitosuunnitelma saattoi olla epäselvä, lääkäri ei ottanut kantaa kysytyihin asioihin. Tutkimuksia tai toimenpiteitä ei oltu tehty, yksityisellä niistä aiheutui kustannuksia enemmän. Selkeästi epäilyjä potilasvahingoista ei ollut kovin usein.

Toimintakäytäntöihin liittyen otettiin yhteyttä siitä, että pyynnöstä huolimatta tutkimuksen oli tehnyt erikoistuva lääkäri, tutkimustilanteessa yksityisyys oli vaarantunut, lääkäri kohteli epäasiallisesti, lääkärin puheesta ei saanut selvää tai hoidon jatkumiseksi oli edellytetty koronarokotteen

ottamista. Joidenkin yhteydenottojen perusteella lääkäri oli tehnyt äkkinäisiä, ennakoimattomia päätöksiä hoidon jatkosta asiakkaan kysyessä hoidosta. Potilastietoihin liittyvät yhteydenotot koskivat virheellisiä tai puuttuvia kirjauksia sekä diagnooseja, myös sitä, ettei lääkäri ollut perehtynyt asiakirjoihin tai tutkimustuloksiin.

Yhteydenottoja tuli asiakkaille aiheutuneista ylimääräisistä kustannuksista. Näitä syntyi, mikäli asiakkaalle oli lähetetty kutsu ajalle, jota ei ollutkaan tai asiakkaalle ei oltu tehty sovitus lähetettävä laboratorioon. Lisäksi riskiryhmään kuuluville tarjotusta koronarokotteesta Mikkelin keskussairaalalla tuli ylimääräisiä matkakustannuksia. Noin viidesosa yhteydenotoista koski kardiologiaa vaihtelevissa asioissa. Yhteydenotoissa keskusteltiin lisäksi oikeudesta pyytää vaihtamaan työntekijää tai käyttää muuta valinnan vapautta sekä siitä mitä tietoja ajo-oikeuslausuntoon saa kirjata. Muistutuksiin liittyen otettiin yhteyttä siitä, ettei muistutuksiin ole saatu vastausta tai muistutusvastauksessa ei ole vastattu esitettyihin kysymyksiin.

Neurologian vastaanotto

Neurologian vastaanottoa koskien on kirjattu 18 yhteydenottoa kymmenessä asiassa.

Yhteydenotot liittyivät mahdollisesti virheellisesti annettuun hoitoon, eri näkemyksiin diagnooseista, kohteluun sekä huonoon sisäilmaan. Joitakin kertoja otettiin yhteyttä lääkärin tekemistä lausunnoista ajo-oikeus tai aselupa-asioissa sekä potilaskertomustekstien merkityksestä potilasvahinkopäätöksessä. Muutaman kerran kutsu ajalle oli lähetetty omaisen nimellä, tästä aiheutui tarpeettomia kustannuksia sekä hoidon viivästymistä. Lisäksi otettiin yhteyttä muistutus- tai tietojen korjaamisvaatimusvastausten viivästymisestä.

Keuhkosairauksien vastaanotto

Keuhkosairauksien vastaanottoon liittyen on kirjattu 16 yhteydenottoa neljässä asiassa.

Joitakin yhteydenottoja liittyi verenohennuslääkkeen määräämisen viiveisiin, tutkimusten ja hoidon aloittamisen mahdolliseen viivästymiseen, hoidon jatkoon sekä hoidon siirtoon perusterveydenhuoltoon. Lisäksi otettiin yhteyttä kohtelusta ja luottamuksen puutteesta vaihtuneeseen lääkäriin. Yhteyttä otettiin myös pätkittäisestä sairauslomasta sekä ajokiellosta ja ylimääräisistä kustannuksista, jotka aiheutuivat virheellisesti lähetetyistä vastaanottoajoista.

Ihosairauksien vastaanotto

Ihosairauksien vastaanottoon liittynyt yhteydenotto koski yhteyden saamista puhelinajalla.

Dialyysi

Dialyysiä koskeva yhteydenotto liittyi mietintään siitä, onko tehty lähetettä elinsiirtoon.

Hoitokeskus (sis. onkologia ja hematologia)

Hoitokeskukseen liittyen on kirjattu seitsemän yhteydenottoa viidessä asiassa. Yhteydenotot koskivat epäilyjä virheestä lääkityksessä, potilasvahingosta syöpähoidossa sekä sairaalabakteerin saamista syöpähoidon yhteydessä. Lisäksi otettiin yhteyttä syöpätutkimusten ja hoidon aloituksen viivästymisestä sekä lääkärin kohtelusta.

Lastentautien, synnytys- ja naistentautien vastaanotot

Lastentautien vastaanottoon liittyen tuli 12 yhteydenottoa neljässä asiassa. Yhteydenotot eivät liittyneet varsinaisesti hoitoon vaan potilastietojen kirjaamiseen, lastensuojeluilmoituksen tekemiseen sekä vanhemman oikeuteen päästä Kanta-tietoihin.

Naistentautien vastaanottoon liittyen tuli neljä yhteydenottoa. Ne koskivat epämiellyttävää, rauhattomaa vastaanottokäyntiä, oireiden tutkimista toimenpiteen jälkeen, toimenpiteestä aiheutunutta pysyvää haittaa, tutkimuksen viivästymistä sekä tietojen poistamista.

Äitiys- ja sikiöseulontavastaanottoon liittyen tuli yhdeksän yhteydenottoa. Ne koskivat puutteellista sikiöseulontaa ja siitä aiheutunutta haittaa, työntekijän käytöstä, esteellisyyden tunnistamista sekä epäasiallista toimintaa.

Kuntoutuspalvelut

Kuntoutuspalveluihin on kirjattu 14 yhteydenottoa, näistä puolet koskivat varsinaisesti kuntoutuspalveluja. Muut on siirretty selvitystä tehdessä kuntayhtymän hallinnon alueelle. Kuntoutuspalveluihin liittyen yhteydenotot koskivat lausunnon saamisen viivästymistä, koska aikaa vastaanotolle ei saanut ajoissa, mahdollista pysyvää haittaa virheellisesti tehdystä hoitoarviosta johtuen, mahdollisuutta valita hoitopaikka sekä kohtelua.

Yhteiset palvelut

Kuvantaminen

Kuvantamiseen liittyen on kirjattu 11 yhteydenottoa seitsemässä eri asiassa. Yhteydenotot olivat hyvin vaihtelevia liittyen kuvantamisen ajan perumiseen samana päivänä, edeltävien tutkimusten näkymiseen potilastiedoissa, turhaan käyntiin, kun työntekijä ei ollut paikalla, asiakkaan unohtumiseen, epäasialliseen toimintaan, virheelliseen arvioon kuvantamisen tuloksesta. Asiakkaita on neuvottu ja avustettu muistutus- potilasvahinko- ja korvaushakemusasioissa.

Terveyssosiaalityö

Terveyssosiaalityöhön liittyen on kirjattu 13 yhteydenottoa yhdeksässä asiassa. Useimmissa asioissa henkilökunta on ollut yhteydessä ja keskustellut erilaisista toimintavaihtoehtoista ja ohjauksen ja kautumisesta. Useimmissa asioissa on ollut kyse asiakkaan taloudellisesta tilanteesta ja maksujen huoventamisen pohtimisesta. On myös otettu yhteyttä hoidossa mahdollisesti tapahtuneesta potilasvahingosta tai hoidon aikana kadonneista tavaroista sekä oikeusturvakeinojen käytöstä.

Mielenterveys- ja päihdepalvelut

Avopalvelut

Mielenterveys- ja päihdevastaanotot

Mielenterveys- ja päihdevastaanottoihin liittyen tuli 21 yhteydenottoa 14:sta asiassa. Noin puolet asioista koski lääkärin toimintaa ja asiakkaan kohtelua, myös sitä, ettei lääkäri ollut perehtynyt asiaan tai kuunnellut. Joitakin kertoja epäiltiin tehtyä diagnoosia ja tämän vuoksi lääkityksen virheellisyyttä. Muutamia kertoja otettiin yhteyttä virheellisistä asiakaskertomuksen teksteistä. Lisäksi otettiin yhteyttä valinnanvapauden käytöstä, palvelujen suunnittelusta hoitopaikan vaihtuessa ja hoitotahdosta. Tyytymättömyyttä ilmaistiin annettuun muistutusvastaukseen ja sovitusti oli tehty huoli-ilmoitus.

Aikuisten psykiatria

Aikuisten psykiatriaan on kirjattu 14 yhteydenottoa kymmenessä asiassa. Yhteydenotot koskivat lääkärien vaihtumista, mistä aiheutuu diagnoosien sekä lääkityksen muutoksia, virheellisten tietojen korjaamista, liian vahvojen lääkkeiden määräämistä tai lääkityksen lopettamista, väärustelevää lääkärinlausuntoa. Yksikön käytäntöihin liittyen otettiin yhteyttä siitä, ettei työntekijä ollut käyttänyt maskia sekä joitakin kertoja oli lähetetty kutsu käyntiajalle, jota ei ollut.

Riippuvuusvastaanotto

Riippuvuusvastaanottoon liittyen tuli 11 yhteydenottoa viidessä asiassa. Yhteydenotot liittyivät hoitokäytäntöihin, hoidon saamiseen, hoitosuhteen katkeamiseen, lääkahoitoon sekä oikeusturvakeinojen käyttämiseen.

Mielenterveys- ja päihdepalvelujen sosiaalityö

Sosiaalityöhön liittyen on kirjattu joitakin yhteydenottoja taloudellista asioiden järjestymisestä.

Päihdehoitoyksikkö

Päihdehoitoyksikköön liittyen tuli seitsemän yhteydenottoa kahdessa asiassa. Yhteydenotot liittyivät päätökseen tahdosta riippumattomasta hoidosta, lääkärin tapaamisten vähyyteen sekä virheellisesti kirjattuun syyhyn lähetteessä.

Päivätoiminta / psykososiaalinen kuntoutus

Yhteydenotto liittyi tyytymättömyyteen siitä, ettei oltu neuvottu ja ohjattu olemaan oikeaan tahoon yhteydessä.

Nuorten mielenterveys- ja päihdevastaanotto

Nuorten psykiatriaan liittyen tuli 13 yhteydenottoa kahdeksassa asiassa. Joitakin yhteydenottoja liittyi lääkärin toimintaan, mm. siihen, että se oli koettu painostavana, ja esitettiin toive vaihtaa lääkäriä. Yhteydenotoissa ilmaistiin huolta siitä, ettei nuori pääse tarvitsemaansa hoitoon, diagnoosien poistamisesta ja nuoren lääkityksestä. Yhteydenottoja liittyi nuoren oikeuteen päättää terveydenhuoltoon liittyvistä asioista, esim. asiakirjojen luovuttamisesta ja hoitoneuvotteluun osallistujista.

Osastohoito

Nuorten psykiatrinen osasto

Nuorten psykiatriseen osastohoitoon liittyi kuusi yhteydenottoa kolmessa asiassa. Yhteydenotot liittyivät huoleen nuoren hoidosta yksikössä sekä päätökseen tahdosta riippumattomasta hoidosta.

Psykiatrian osasto 1

Osastoon liittyen tuli 55 yhteydenottoa 23:ssa asiassa, yhteydenottoja oli 1-7 kuhunkin asiaan liittyen. Usein yhteydenotot liittyivät kysymyksiin tahdosta riippumattomaan päätökseen. Yhteydenottajan toiveena saattoi olla, että päätös kumotaan pikaisesti ja on mahdollista palata kotiin. Näissä asioissa kerrottiin päätöksestä valittamisesta juridisena prosessina ja neuvottiin ottamaan yhteyttä oikeusavustajaan. Tarvittaessa avustettiin päätöksestä valittamisessa. Joitakin kertoja kysyttiin mahdollisuudesta valittaa tarkkailuun määräämisestä. Hoitoon ja kohteluun liittyvissä kysymyksissä neuvottiin ja avustettiin muistutusten tai kantelujen tekemisessä.

Monesti otettiin yhteyttä myös eri käsittelyajoista. Asiakkaat olivat saattaneet tehdä muistutuksen, kantelun tai valituksen tahdosta riippumattoman hoidon päätöksestä ja asian käsittely kesti kauemmin kuin asiakas oli olettanut. Yhteydenottoja tuli myös selkeästi sosiaalityön palveluun kuuluvista asioista, elämäntilanteen järjestelyistä ja talousasioista. Näissä neuvottiin, ohjattiin ja toisinaan välitettiin pyyntö työntekijän tapaamiseksi.

Henkilökunnan toimintaan liittyvät yhteydenotot koskivat vastentahtoista lääkitystä ja muuta hoitoa, hoitopaikan valintaa, työntekijän pelottavuutta tai ettei keskustella halutuista asioista, väärinymmärtämistä. Somaattisen hoidon järjestymisestä ja viivästyisestä psykiatrisen osastohoidon aikana tuli joitakin yhteydenottoja.

Psykiatrian osasto 2

Osastoon liittyen tuli 34 yhteydenottoa kuudessa asiassa, yhteydenottoja oli 2-13 kussakin asiassa. Yhteydenotot liittyivät eniten lääkitykseen ja yhteydenottajan käsitykseen lääkityksen virheellisyydestä. Joitakin kertoja avustettiin valittamaan tahdosta riippumattoman hoidon päätöksestä. Muutamia yhteydenottoja tuli somaattisen hoidon saamiseen liittyen. Lisäksi otettiin yhteyttä yleisestä tyytymättömyydestä hoitoon, lääkärin tavoitettavuuteen, valvontavideoihin sekä asiakasmaksuihin.

Psykiatrian osasto 7

Osastoon liittyen on kirjattu 29 yhteydenottoa kahdeksassa asiassa, yhteydenottojen määrä vaihteli kahdesta kahteentoista. Hoidon toteuttamiseen liittyvät yhteydenotot koskivat epäasiallista kohtelua, mahdollisuutta hoitaa asioita kotona, ulkoilurajoituksia, tyytymättömyyttä lääkitykseen sekä

somaattiseen ongelmaan saatua hoitoa. Yhteydenottajat olivat tyytymättömiä osaston vaihtumiseen sekä kirjattuun lausuntoon.

Oikeusturvakeinoihin liittyen keskusteltiin kanteluratkaisun perusteluista, muistutusvastauksen lähettamisestä, jos osoite ei ole tiedossa sekä asiakirjan toimittamisesta edelleen. Lisäksi kysyttiin ulkopuolisen lääkärin arvion saamisesta ja tarkkailulausunnon tekemisestä tahdosta riippumattoman hoidon jatkosta päätettäessä, potilasmaksuista ja lähetetyn laskun toimittamisesta asiakkaalle.

Katkaisuhoito

Katkaisuhoitoon pääsemisen vaikeudesta tuli yhteydenotto.

Muu/ei tietoa

Muita psykiatriseen hoitoon liittyviä yhteydenottoja tuli 19, 12 eri asiassa. Näistä ei selvinnyt mitä yksikköä yhteydenotto koski tai se liittyi yleisesti psykiatriseen hoitoon. Muutama yhteydenotto koski somaattista hoitoa mielenterveys- ja päihdepalvelujen laitoshoidossa. Lisäksi joitakin yhteydenottoja tuli liittyen huoleen omaisen voinnista. Tällaisen huolen voi tällä hetkellä ilmoittaa Essoten verkkosivulla olevalla lomakkeella Huoli työkäisestä (<https://essote-huoli-tyoikaisesta.metaform.fi/>). Lisäksi huolen voi kertoa soittamalla sosiaalihuollon yksiköihin.

Konsernihallinto ja -palvelut

Vuoden 2021 alusta kirjattiin Konsernihallinto ja -palvelut osioon ne yhteydenotot, jotka eivät koskeneet mitään Essoten sosiaali- tai terveydenhuollon yksikköä tai joissa yhteydenotto aiheutui viiveestä muun kuin yksikön toiminnassa. Näitä yhteydenottoja on vuoden aikana kirjattu 166. Lisäksi yhteydenottoja selvitystä varten läpikäydessä noin 15 palvelualueille kirjattua yhteydenottoa on koskenut mm. muistutusten kiirehtimistä. Niitä on siirretty tähän osioon. Kaikkiaan Essotea koskevista yhteydenotoista noin 8 % liittyi konsernihallinnon ja -palveluiden toimintaan.

Muistutusvastauksen kiirehdintä

Nelisenkymmentä kertaa on kiirehditty muistutusvastausten viivästymistä. Asiakkaat ottavat yhteyttä, mikäli muistutukseen ei ole vastattu lain määrittämässä kohtuullisessa ajassa. Näissä asioissa on välitetty kiirehdintää Essoten kirjaamoon tai muistutukseen vastaamisesta vastuussa olevalle taholle.

Lisäksi muistutuksiin vastaamiseen liittyen on Valvira ollut yhteydessä sosiaali- ja potilasasiamiehiin, on ollut epäselvyyttä muistutuksen toimittamisessa tai muistutuslomakkeen saamisessa ja on esitetty kysymyksiä muistutuslomakkeen muotoilusta.

Tietojen luovuttaminen

Tietojen luovuttamiseen liittyvistä asioista on oltu yhteydessä noin kolmekymmentä kertaa. Tietopyyntöneuvontaa on voitu antaa myös muiden asioiden yhteydessä. Yhteydenotoissa, jotka koskivat ainoastaan asiakas- ja potilastietojen saamista, kysyttiin mm. asiakirjojen pyytämisestä sekä pyynnön käsittelyajoista. Asiakkaita neuvottiin asiakirjapyyntö- sekä vainajan tietojen pyyntö -lomakkeen täyttämässä ja heille on kerrottu lakisääteisistä käsittelyajoista. Useampia kertoja tuli yhteydenottoja siitä, että asiakirjojen luovuttaminen viivästyi säädetystä, ettei pyydettyjä asiakirjoja oltu luovutettu, osa pyydetyistä asiakirjoista oli jätetty luovuttamatta, asiakirjoja oli tullut useassa erässä ilman selityksiä tai lähetetyiksi ilmoitettuja asiakastietoja ei ollut tullut pyytäjälle. Lisäksi otettiin yhteyttä asiakirjojen käymisestä läpi ennen luovuttamista sekä kieltäytymisestä luovuttaa vainajan tietoja. Asiakas- ja potilasasiakirjakeskukseen on ohjattu kysymyksiä tietojen siirtymisestä toiseen sairaalaan, siitä ettei tietoja näy Omakannassa, ongelmista saada toimitetut potilastiedot auki, siitä kellä on oikeus saada asiakastietoja.

Tietojen korjaaminen

Asiakas- ja potilastietojen korjaamisvaatimusasioissa on neuvottu ja avustettu eri yksiköisin liittyvissä asioissa. Neuvonnan ja avustamisen jälkeen on oltu yhteydessä siitä, ettei korjaamisvaatimukseen ole saatu ratkaisua. Näissä on neuvottu ja tarvittaessa avustettu kantelun tekemiseen tai pyytämään määräys tietosuojavaltuutetulta. Lisäksi korjaamisratkaisun tultua on otettu yhteyttä siitä, ettei asiakas tiedä miten tietoja on korjattu sekä neuvottu miten toimia, jos tietoja ei ole suostuttu muuttamaan.

Vahingonkorvausasiat

Vahingonkorvausta voi vaatia, mikäli Essoten toiminnassa on aiheutunut vahinko (muu kuin epäily hoidossa tapahtuneesta potilasvahingosta). Näistä haetaan korvausta Essotesta ja viranhaltija tekee päätöksen vahingonkorvauksesta. Vahingonkorvausasioissa neuvominen ja avustaminen on pääsääntöisesti kirjattu kunkin yksikön yhteydenottoihin. Niiden lisäksi on otettu useita kertoja yhteyttä käsittelyajasta sekä siitä, ettei korvauspäätös ole tullut kohtuullisessa ajassa. Näissä asioissa päätöksen saamista on pyritty kiirehtimään. Toisinaan päätöksen saamiseen on mennyt yli puoli vuotta. Päätöksen saamisen jälkeen on neuvottu miten asiassa edetä ja kehoitettu hankkimaan tarvittaessa juridista apua.

Talous

Laskutukseen liittyvät yhteydenotot on yleisesti kirjattu kunkin yksikön kohdalle. Yhteydenottoja on tullut lisäksi maksujen päätyemisestä ulosottoon, yleisesti asiakasmaksujen perimisestä, ylimääräisten maksujen palauttamisesta, virheellisestä laskusta sekä maksukaton täyttymisen jälkeen perittävistä maksuista.

Laskuissa ei ole ollut mukana lain edellyttämää oikaisuvaatimusohjetta, ohjeen lähettämistä asiakkaalle on selvitelty. Lisäksi on otettu yhteyttä oikaisuvaatimuksen hitaasta käsittelystä.

Potilasasiamiespalvelu

Potilasasiamiespalveluun liittyen on kirjattu yhteydenottoja palvelun ostamisesta, asiamiehen rekrytointiin ja perehdyttämiseen liittyen, asiamiespalvelun esittelyä sekä asiamiesten työvälinejärjestelyjä.

Muut asiat

Asiakkaita on neuvottu ja avustettu lokitietojen pyytämässä sekä selvityksen pyytämässä niiden käytöstä. Yhteydenotot on tullut lokitietojen toimittamisen viipymisestä sekä selvityspyyntölomakkeen hankalasta täytettävyydestä.

Useita yhteydenottoja on tullut siitä, että kutsu terveydenhuoltoon on lähetetty Essoteen ilmoitetulle asioidenhoitajalle eikä asiakkaalle itselleen. Tästä aiheutuu hoidon viivästymistä, virheitä tietosuojassa sekä taloudellisia kustannuksia.

Terveydenhuollon maksujen huojentamisesta on keskusteltu usein muun yhteydenoton ohessa liittyen eri yksikköjen toimintaan. Maksuhuojennuksiin liittyen on selvitelty asiakkaan tilannetta, ohjattu ottamaan yhteyttä terveyssoaalityöhön maksujen huojentamisen hakemiseksi sekä selvitetty ja avustettu maksuhuojennusasian käsittelyprosessissa (jaoston päätöksestä valittaminen)

Potilastietoihin liittyen otettiin yhteyttä siitä, etteivät käynti- tai rokotusmerkinnät näy Omakanassa. Potilastietoihin liittyen otettiin yhteyttä myös läheisen merkitsemisestä potilastietoihin tietojensaajaksi sekä omaisen valtuuttamisesta hoitamaan terveydenhuollon asioita.

Hallintoon ja konserniin liittyviä yhteydenottoja on lisäksi tullut vanhemman oikeudesta kieltää alakäisen rokottaminen, kehittämisidea läheteiden käsittelyyn, jääviydestä asiakastilanteessa, kysymys kuvantamisen kuvien siirtymisestä yksityisen terveydenhuollon nähtäväksi, sairaalavapaaehtoisten käytöstä opastuksessa, terveydenhuollon käytössä olevien puhelinnumeroiden maksullisuudesta, osastolla tarjotun ruuan laadusta sekä kysymys tietojen tallentamisen informaatiokirjeestä.

Muut palvelut: varhaiskasvatus

Varhaiskasvatuksesta otti vuoden aikana yhteyttä kaksi asiakasta ja yhteydenottoja oli neljä. Ne liittyivät lasten jäämiseen ilman aikuisen valvontaa sekä kotihoidon tuen maksamiseen osa-aikaisen kuntouttavan päivähoidon yhteydessä.

Palvelun piiriin kuulumattomat yhteydenotot

Islab

Yhteydenottoja tuli vuoden aikana neljältä eri asiakkaalta kuusi kappaletta. Ne koskivat laboratorio- tulosten siirtymistä Kantaan, testitulosten oikeellisuutta ja näytteenoton menettelytapoja, tietosuoja, omien lokitietojen tarkistamista sekä näytteenotossa tapahtunutta potilasvahinkoepäilyä. Asiamiehet toimivat viestin välittäjinä, antoivat muistutus-, oikeusturva- sekä potilasvahinkoneuvontaa sekä ohjasivat Islabin oman potilasasiamiehen puoleen.

Kuopion yliopistollinen sairaala

Yhteyttä otti 14 asiakasta yhteensä 43 kertaa. Suurin osa niistä koski potilasvahinkoasioita, sen lisäksi myös potilasturvallisuus ja lääkehoito sekä tiedonsaanti- ja tarkastusoikeus olivat yhteydenottojen aiheina. Potilasasiamiehet ohjasivat Kysin oman potilasasiamiehen puoleen, antoivat ohjausta ja neuvontaa, avustivat kirjallisesti sekä ohjasivat asiakkaita muiden palveluiden piiriin.

Muut julkiset sairaalat

Yhteydenottoja tuli 14 asiakkaalta 26 kappaletta. Eniten otettiin yhteyttä potilasvahinkoasioihin, tiedonsaanti- ja tarkastusoikeuteen, kohteluun sekä oikeusturvakeinojen käyttöön liittyen. Potilasasiamiehet antoivat neuvontaa, avustivat kirjallisesti sekä tekivät yhteistyötä eri viranomaisten kanssa potilaiden asioissa.

Yksityiset lääkäriasemat ja sairaalat

Yhteydenottoja tuli 17 asiakkaalta 32 kappaletta. Niistä suurin osa koski potilasvahinkoasioita. Myös tiedonsaanti- ja tarkastusoikeus sekä menettelytavat olivat yhteydenoton aiheina. Potilasasiamiehet ohjasivat asiakkaita yksikköjen omien asiamiesten puoleen, antoivat neuvontaa ja ohjausta sekä avustivat asiakkaita kirjallisesti muistutus-, kantelu- ja potilasvahinkoasioissa.

Kansaneläkelaitos

Kansaneläkelaitosta koskevia yhteydenottoja tuli 20 kappaletta 12 eri asiakkaalta. Yhteydenotot koskivat Kela-taksia, matkakustannusten korvaamista, toimeentulotukea, Kanta-palveluihin liittyviä ongelmia sekä Kelan antamia päätöksiä ja niiden muutoksenhakua. Kanta-palvelun ongelmat

liittyivät reseptien uusimiseen, omien asiakas- tai potilastietojen näkyvyyteen sekä niihin liittyviin suostumuksiin. Päätösasioihin liittyvät yhteydenotot koskivat käsittelyaikoja, päätöstekstien epäselvyyttä ja muutoksenhakua. Asiamiehet ohjasivat asiakkaita kääntymään Kelan asiakaspalvelun puoleen, sillä Kelan palvelut eivät kuulu sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen. Lisäksi asiamiehet antoivat yleistä palveluneuvontaa ja ohjasivat asiakkaita muiden viranomaistahojen puoleen. Asiamiehet tekivät myös yhteistyötä asiakkaiden omatyöntekijöiden kanssa, sillä Kelaa koskevat asiat olivat usein osa asiakkaan laajempaa tuen tarvetta. Kelaa koskeville yhteydenotoille oli yhteistä se, että Kela koettiin vaikeasti lähestyttäväksi tahoksi, josta on hankalaa kysyä neuvoa ja saada apua, lisäksi muutoksenhaun ei uskottu tuottavan tulosta. Asiakkaat eivät myöskään tuntuneet olevan tietoisia siitä, että Kelasta tulee saada ohjausta ja apua muutoksenhakuun.

Yksityiset vakuutusyhtiöt

Yksityisten vakuutusyhtiöiden toiminnasta tuli kaksi yhteydenottoa, jotka molemmat koskivat tapaturmavakuutuksesta tullutta kielteistä päästöstä ja niiden muutoksenhakua. Asiamiehet ohjasivat asiakkaat oikean palvelun piiriin.

Muut yhteydenotot

Yhteydenottoja, jotka eivät koskeneet Essoten asiamiespalveluita tuli yhteensä 145 kappaletta 50 asiakkaalta. Suurin osa yhteydenottajista tarvitsi yleisluonteista neuvontaa tai ohjausta päästäkseen oikean tahon avun piiriin. Yhteyttä otettiin myös edunvalvonta-asioihin ja yleisluonteisiin potilasvahinkokysymyksiin liittyen. Asiakkaat toivat myös esiin turhautumistaan ja väsymistään sosiaali- ja terveydenhuoltoverkoston monitahoisuuteen ja asioinnin vaikeuteen. Näiden lisäksi yhteydenotot koskivat yleistä palautetta mitä erilaisimmista asioista, kuten koronataudin valeutisoinnista tai maailmanpoliittisesta tilanteesta.

Tiedottaminen

Asiakkaille ja potilaille tiedottaminen

Asiamiesten työ on asiakkaan ja potilaan oikeuksista tiedottamista henkilökohtaisesti puhelimesta ja tapaamisissa. Essoten verkkosivuilla kerrotaan asiamiesten yhteystiedot ja tehtävät. Esitteitä asiainmiestoiminnasta jaettiin yksiköihin. Asiamiesten yhteystiedot olivat nähtävissä myös Essoten yksiköiden sähköisillä näytöillä. Asiamiesten toimipiste ilmoitetaan keskussairaalan pääaulan opasteissa ja opastekylteissä.

Pyynnöistä asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista yhdistyksissä, yksiköiden asiakkaille tms. ei ollut. Kuten vuonna 2020, oli tähän syynä erityisesti koronapandemia.

Sisäinen tiedottaminen

Sosiaali- ja potilasasiamies on osallistunut asiakas- ja potilasturvallisuustyöryhmään sekä ollut mukana yhdenvertaisuustyöryhmässä. Perusterveydenhuollon ylilääkäreiden kanssa tavattiin ja keskusteltiin palvelujen järjestämisestä. Asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista oli esitys perusterveydenhuollon lääkärimeetingissä syksyllä 2021. Pyyntöä asiamies on osallistunut valvontapalaveriin sekä perhe- ja sosiaalipalvelujen laajennettuun johtoryhmään ja työikäisten sosiaalityön palaveriin. Asiamiespalvelua kuvattu erikoissairaanhoidon arviointiraportissa sekä laadunseurantareportissa. Asiamiespalvelusta on kerrottu lyhyesti kesätyöntekijöiden perehdytystilaisuudessa. Selvitys asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien toteutumisesta on esitetty Essoten hallituksessa ja valtuustossa.

Lisäksi asiamies on vastannut kyselyihin asiamiespalvelun järjestämisestä sekä selvittänyt Potilasvaikutuskeskuksen pyynnöstä yhteyshenkilöä kuvantamisen asiakirjojen siirtämiseen potilasvahinkoasioissa.

Asiakkaan ja potilaan oikeusturvakeinot

Muistutus

Asiakas, potilas tai hänen läheisensä voi tehdä muistutuksen, ellei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, eikä asia ole selvinnyt keskustelemalla. Yksikön toiminnasta vastaavan henkilön on käsiteltävä muistutus asianmukaisesti sekä vastattava kirjallisesti kohtuullisessa ajassa, yleensä noin kuukauden sisällä. Muistutusvastauksesta ei ole valitusoikeutta. Muistutuksen tekemistä suositellaan ennen kantelua.

Vuonna 2021 Essotessa tehtiin 239 asiakas- tai potilaslain mukaista muistutusta, joista 167 koski terveyspalveluita, 53 vanhus- ja vammaispalveluita sekä mielenterveys- ja päihdepalveluita, 19 perhe- ja sosiaalipalveluita sekä kaksi konsernipalveluita. Muistutusten käsittelyajat ovat olleet Essotessa lainsäätäjien tarkoittamaa kohtuullista aikaa pidempiä vuonna 2021 ja Itä-Suomen aluehallintovirasto antoi 25.3.2021. Essoten hallitukselle huomautuksen siitä, ettei se ole huolehtinut muistutusvastausten lainmukaisesta käsittelystä asiakas- ja potilaslain edellyttämällä tavalla. Asian käsittely on jatkunut viimeksi 15.3.2022., jolloin Itä-Suomen aluehallintovirasto pyysi selvitystä muistutusten käsittelyn nykytilanteeseen. Essoten hallitus antoi vastauksensa 5.5.2022. Muistutus on asiakkaan ja potilaan lakisääteinen oikeus. Muistutusten hidas käsittely vähentää luottamusta, heikentää yhteistyötä ja asiakkaan ja potilaan oikeusturvaa.

Valvontaviranomaiset

Itä-Suomen aluehallintovirastosta saadun tiedon mukaan Essoten sosiaalihuollon osalta on tullut yhdeksän kantelua, joista kolme on päättynyt ja kuuden käsittely on kesken. Kantelut koskevat vanhuspalvelu- ja lastensuojelua sekä perhehoitoa. Terveystieteiden osalta on tullut kaksitoista kantelua, joista seitsemän on päättynyt ja viisi on edelleen vireillä. Valvirasta saadun tiedon mukaan ei ole käsitelty vuonna 2021 sosiaali- tai terveydenhuollon kanteluita, joissa Valvira olisi antanut ratkaisun.

Eduskunnan oikeusasiamiehen virastosta saadun tiedon mukaan vireille on tullut 13 Essotea koskevaa asiaa, näistä 10 on ratkaistu. Huomautus on annettu lapsen kiireellistä sijoittamista koskevassa asiassa ja ilmaistu moittiva käsitys koronatestauksen maksullisuutta koskevassa asiassa. Nämä ratkaisut on julkaistu, koska niillä on arvioitu olevan oikeudellista tai yleistä mielenkiintoa. Kolme asiaa

liittyi sosiaalihuollon virkojen täyttämiseen, näissä ei ollut aihetta oikeusasiamiehen toimenpiteisiin. Loppuun käsiteltyjä ovat myös muistutusasia, kaksi laskutusasiaa sekä koronatestin sähköistä saamista koskeva asia. Koronarokotteen haittavaikutuksia koskeva asia ei kuulu toimivaltaan. Kesken on lastensuojeluasia, terveyskeskuksen menettelyä koskeva asia sekä tapaamisoikeutta koskeva asia. Oikeuskanslerin virastosta saadun tiedon mukaan Essoten perheneuvolaan koskien on tullut kantelu. Kantelua ei tutkittu, koska asiaa koskevan kantelun on ratkaissut oikeusasiamies. Tietosuojavaltuutetun toimistosta saadun tiedon mukaan Essoten sosiaalipalveluja koskevia yhteydenottoja on tullut yksi ja terveystalvakuutuspalveluja koskien kahdeksan yhteydenottoa. Muuten Essoten koskien on tullut yksi yhteydenotto.

Asiat hallinto-oikeudessa ja korkeimmassa hallinto-oikeudessa

Itä-Suomen hallinto-oikeudesta saadun tiedon mukaan Essotea koskien vireille on tullut 81 asiaa ja 89 asiaa on ratkaistu. Eniten vireille on tullut mielenterveysasioita tahdosta riippumattomaan hoitoon määräämisestä (vireille 61, ratkaistu 52). Muut asiat liittyivät sosiaalihuoltoon. Vammaispalvelua sekä omaishoidon tuen myöntämistä koskien on tullut vireille ja ratkaistu kaksi asiaa, lisäksi on ratkaistu yksi muu sosiaaliasia. Muut sosiaalihuollon asiat liittyivät lastensuojeluun. Kiireellistä sijoittamista koskevia asioita tuli vireille seitsemän ja ratkaistiin yksitoista. Huostaanottoon ja sijaishuoltoon sijoittamiseen liittyviä asioita ratkaistiin neljä ja sijaishuolto paikan muuttamista yksi asia. Vireille tuli kolme huostassapidon lopettamista koskevaa asiaa. Lisäksi vireille tuli kolme ja ratkaistiin viisitoista yhteydenpidon rajoittamista koskevaa asiaa, yksi perhehoitoa koskeva asia tuli vireille ja yksi muu lastensuojeluasia tuli vireille sekä ratkaistiin. Korkeimman hallinto-oikeuden mukaan asianhallinnasta ei ole mahdollista hakea tietoja ilman tietoja hallinto-oikeuden päätöksistä.

Potilasvahingot

Ilmoituksen potilasvahingosta voi tehdä Potilasvakuutuskeskukseen, mikäli epäilee, että hoidossa on tapahtunut potilasvahinko. Potilasvakuutuskeskus tekee päätöksen siitä, onko kyseessä korvattava potilasvahinko. Vuonna 2021 Essotea koskevia potilasvahinkoilmoituksia tehtiin 162. Potilasvakuutuskeskus ratkaisi 130 Essoten terveydenhuoltoon liittyvää asiaa, korvattavia potilasvahinkoja oli näistä 32. Kunakin vuonna ratkaistun vahingon sattumisajankohta voi olla aikaisemmin. Potilasvahinkoilmoituksen voi tehdä kolmen vuoden kuluessa vahingon sattumisesta tai siitä, että on voinut tulla vahingosta tietoiseksi.