



Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä

POTILAS- JA SOSIAALIASIAMIES  
TOIMINTAKERTOMUS 2021



## POTILAS- JA SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA 2021

<b>TIIVISTELMÄ</b> .....	<b>3</b>
<b>1. POTILAS- JA SOSIAALIASIAMIEHEN TEHTÄVÄT</b> .....	<b>4</b>
1.1 POTILAS-ASIAMIESTYÖN PÄÄKOHTIA.....	5
1.2 SOSIAALIASIAMIESTYÖN PÄÄKOHTIA .....	5
<b>2 POTILAS- JA SOSIAALIASIAMIEHEN ASIAKASKONTAKTIEN TILASTOINTI</b> .....	<b>6</b>
2.1 RAAHEN SEUDUN POTILAS- JA SOSIAALIASIAMIEHEN TILASTOINTITAPA .....	6
<b>3 MUISTUTUKSET JA OIKAISUVAATIMUKSET</b> .....	<b>8</b>
3.1 MUISTUTUSTEN MÄÄRÄ VUONNA 2021 .....	8
3.2 OIKAISUVAATIMUKSET.....	9
<b>4 POTILASVAKUUTUSKESKUS</b> .....	<b>10</b>
<b>5 ARVIO TOIMINTAVUODESTA 2021</b> .....	<b>11</b>
5.1 MUU TOIMINTA POTILAS- JA SOSIAALIASIAMIESTYÖSSÄ.....	12
<b>6 LÄHTEET JA SUOSITELTAVIA LINKKEJÄ</b> .....	<b>13</b>



## TIIVISTELMÄ

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän potilas- ja sosiaaliasiamiehenä on vuoden 2016 helmikuusta lähtien toiminut TtM Sisko Muikku. Potilas- ja sosiaaliasiamies on ollut tavoitettavissa maanantaista perjantaihin lukuun ottamatta vuosilomien aikaa.

Vuoden 2021 aikana Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän oma potilas- ja sosiaaliasiamies oli työssä 1.1- 2.6.2021. Potilas- ja sosiaaliasiamiehen poissaolon 1.7-31.12.2021 aikana asiamiespalvelut on järjestetty ostopalveluna Merikratos Oy:lta.

Raahen seudulla potilas- ja sosiaaliasiamieheen tuli vuonna 2021 yhteydenottoja ajalla 1.1-2.6.2021 yhteensä 256 ja Merikratos Oy:n raportin (liite 1.) mukaan ajalla 1.7-31.12.2021 145 yhteydenottoa. Yhteenlaskettuja yhteydenottoja oli siis yhteensä 401 vuonna 2021. Edellisenä vuonna yhteydenottoja oli yhteensä 453, joista vanhoja jo aiempina vuosina käsiteltyjä asioita oli 81. Yhteydenottojen määrä on pysynyt siis tasaisena ja aiempien vuosien määrää noudattavana. Vanhojen aiemmin käsiteltyjen asioiden määrää ei nyt tämän vuoden raporttiin saada, koska niitä ei luonnollisestikaan ole Merikratos Oy:n raportissa voitu tilastoida.

Kirjallisia muistutuksena käsiteltäviä asioita oli 54, edellisenä vuonna luku oli 62. Joten tasainen vaihteluväli edellisvuosiin on pysynyt myös tässä.

Eniten asiakkaita koskettivat muiden vuosien tapaan erilaiset asiat terveyden- ja sairaanhoidon tulosalueelta, mutta samalla tasolla on vuonna 2021 olleet myös perhe- ja psykososiaalisia palveluita koskevat yhteydenotot. Vuonna 2021 mielenterveys- ja vammaispalveluita koskevat yhteydenotot lisääntyivät.

Yleisin yhteydenoton syy oli edelleen palveluun tai hoidon toteutukseen tai kohteluun liittyvä asia. Kolmanneksi eniten otettiin yhteyttä potilasvahinkoasioissa usein liittyen erilaisiin tehtyihin toimenpiteisiin.



## 1. POTILAS- JA SOSIAALIASIAMIEHEN TEHTÄVÄT

Potilas- ja sosiaaliasiamies on ollut tavattavissa maanantaista perjantaihin lukuun ottamatta vuosilomien aikaa. Työpiste on Raahen sairaalassa, tarvittaessa asiakastapaamisia on ollut myös muualla. Maaliskuusta 2020 lähtien etäkontaktien määrä on huomattavasti lisääntynyt asiamiestoiminnassa. Organisaatiossa potilas- ja sosiaaliasiamies on sijoitettu terveyden- ja sairaanhoidon hallintoon hoitotyön johtajan alaisuuteen.

Potilas- ja sosiaaliasiamiehen tehtävänä on edistää terveydenhuollon toimintayksikön potilaiden ja sosiaalihuollon asiakkaiden asemaa ja oikeuksia. Tehtävät on määritelty potilaslaissa ja sosiaalihuollon asiakaslaissa. Kummassakin laissa on velvoite tiedottamisesta sekä potilaiden ja asiakkaiden aseman edistämisestä.

Potilas- ja sosiaaliasiamies antaa neuvontaa ja avustaa muistutusten, potilasvahinkoilmoitusten, oikaisuvaatimusten, kanteluiden sekä lääkevahinkoilmoitusten tekemisessä. Potilasasiamiehellä ei ole muodollisesti toimivaltaa tehdä päätöksiä, mutta hän voi käyttää asiantuntemustaan siten, että asiakkaan näkökulma ja oikeudet tulevat sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnassa ja koko organisaatiossa mahdollisimman näkyviksi. Sama henkilö voi hoitaa sekä potilas- että sosiaaliasiamiehen tehtäviä. Potilasasiamiehen tehtäviin ei kuulu ottaa kantaa potilaan taudinmääritykseen tai hoidon sisältöön. Hän ei myöskään ota kantaa siihen, onko potilaan hoidossa tapahtunut hoitovahinko tai –virhe.

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan sosiaaliasiamiehen tulee seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa. Sosiaaliasiamiehen on annettava lain mukaan vuosittain raportti. Potilaslaissa vastaavaa velvollisuutta ei ole kirjattuna. Raahen hyvinvointikuntayhtymä tuottaa sekä terveyden- että sosiaalihuollon palveluita, joten näin ollen tässä samassa raportissa on käsitelty sekä terveydenhuollon potilaita että sosiaalihuollon asiakkaiden huomioita.

Potilaille ja asiakkaille on oikeus hyvään palveluun ja kohteluun ja heidän itsemääräämisoikeuttaan on kunnioitettava. Potilaslain mukaisella hyvällä kohtelulla ymmärretään sitä tapaa, jolla potilaaseen suhtaudutaan. Hyvään kohteluun kuuluu potilaan ihmisarvon, loukkaamattomuuden ja henkilökohtaisen vakaumuksen sekä yksityiselämän kunnioittaminen. Syrjintä esimerkiksi iän, etnisen taustan tai seksuaalisen suuntautumisen vuoksi on kielletty.

Osalle sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista on säädetty määräaika, jonka kuluessa on päästävä palveluun. Oikeudesta saada tarkistaa omat rekisteritietonsa on säädetty henkilötietolaissa.



## 1.1 Potilas-asiamiestyön pääkohtia

Potilasasiamestyön tavoitteena on parantaa potilaiden asemaa terveydenhuollon palveluiden käyttäjänä. Tavoitteen saavuttamiseksi potilaille tulee tarjota laadukas ja potilaan itsemääräämisoikeutta kunnioittava palvelu potilaan oikeuksien toteuttamiseksi. Keinoja tavoitteiden saavuttamiseksi ovat:

1. asiakastyö; ohjaus ja neuvonta, tarvittaessa avustaminen
2. palvelukokonaisuuden kehittäminen yhteistyössä muiden terveydenhuollon ammattihenkilöiden sekä organisaation hallinnon kanssa
3. ammatillista kehitystä, osaamista ja jaksamista tukeva koulutus ja työnohjaus
4. verkostoituminen shp:n, erva-alueen ja valtakunnallisesti muiden potilasasiamiesten kanssa
5. osallistuminen organisaation laatutyöhön ja potilasturvallisuuden kehittämiseen asiantuntijana
6. henkilökunnan koulutus ja neuvonta potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvistä kysymyksistä

## 1.2 Sosiaaliasiamiestyön pääkohtia

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista tuli voimaan 1.1.2001. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Sosiaaliasiamiestyön tavoitteena on neuvoa asiakkaita asioissa, jotka liittyvät asiakaslakiin.

1. asiakastyö; ohjaus ja neuvonta, tarvittaessa avustaminen
2. tiedottaa asiakkaan oikeuksista asiakkaille, sosiaalihuollon henkilöstölle ja mahdollisille muille tahoille. Tiedottamisessa on pyrittävä aktiiviseen tiedon välittämiseen niin, ettei tiedon puuttuminen estäisi asiakkaan oikeuksien toteutumista.
3. avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
4. ammatillista kehitystä, osaamista ja jaksamista tukeva koulutus ja työnohjaus
5. vuosittaisessa selvityksessään sosiaaliasiamies voi yleisellä tasolla puuttua niihin ongelmiin ja epäkohtiin, joita on työssään havainnut.



## **2 POTILAS- JA SOSIAALIASIAMIEHEN ASIAKASKONTAKTIEN TILASTOINTI**

Potilas- ja sosiaaliasiamiehen työ on suoraa asiakastyötä sekä välillistä työtä, jonka tarkoituksena on vaikuttaa käytäntöihin niin, että potilaiden ja asiakkaiden näkökulma tulee esille. Asiakastyöstä potilas- ja sosiaaliasiamies tekee vuosittain tilaston. Tämä toimintakertomus kuvaa asiakkaiden oikeuksien kehitystä Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän toiminta-alueella potilas- ja sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella. Raporttia luettaessa on kuitenkin syytä huomioida se, että potilas- ja sosiaaliasiamiehen toimintakertomuksesta välittyvä kuva sosiaali- ja terveyspalveluista on kielteisempi kuin se olisi jos asiaa kysyttäisiin kaikilta asiakkailta. Tämä johtuu siitä, että asiamiehen tietoon tulee lähinnä tapauksia, joissa asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, kohteluun tai on epätietoinen oikeuksistaan.

Potilas- ja sosiaaliasiamiehellä ei ole varsinaista tunnistetiedoista koostuvaa asiakasrekisteriä. Yhteyttä ottaneista henkilöistä ei jää mitään tunnistettavia tietoja esimerkiksi henkilötietoja vaan tilastointi tehdään anonymisti ja yhteydenottoaiheittain. Toistaiseksi potilas- ja sosiaaliasiamiehillä ei ole tilastoinnista olemassa yhtenäistä valtakunnallista ohjeistusta eikä ohjelmaa.

### **2.1 Raahen seudun potilas- ja sosiaaliasiamiehen tilastointitapa**

Raahen hyvinvointikuntayhtymässä potilas- ja sosiaaliasiamiehellä ei ole ollut kahta erillistä tilastoa, vaan kaikista yhteyttä ottaneista henkilöistä on kirjattu merkintä samaan tilastoon, riippumatta siitä, ovatko he olleet yhteydessä potilasasiamies- vai sosiaaliasiamiesasioissa. Kuntayhtymässä on useita yksiköitä, joissa on sekä sosiaali- että terveydenhuollon työntekijöitä, tämän vuoksi yhteinen tilastointitapa on helpottanut raportin laatimista ja palautteen antamista yksiköille.

Potilas- ja sosiaaliasiamiehen työ on luonteeltaan ohjaavaa ja neuvovaa ja siihen ei yleensä pitäisi kuulua pitkiä ja jatkuvia asiakassuhteita. Yhteydenotto potilas- ja sosiaaliasiamieheen voi olla puhelinkeskustelu, jolla asia on hoidettu loppuun tai siihen voi kuulua tapaamisia ja neuvotteluja. Tilastoinnissa on ollut periaate, jossa tapahtuma on kirjattu vain yhden kerran riippumatta siitä, kuinka monta kontaktia siihen on sisältynyt asiakkaaseen tai omaisiin. Näin tilastoidaan, koska muutoin samasta asiasta monta kertaa yhteyttä ottaneiden asiakkaiden yhteydenoton syyt ja yhteydenoton kohteena olevat toimintayksiköt korostuisivat kohtuuttomasti. Tilastointi päätetään, kun asiakkuus potilas- ja sosiaaliasiamieheen päättyy.



Asiakkaalla voi olla yhteyttä ottaessaan tiedontarvetta tai tyytymättömyyttä usean eri asian suhteen, vaikka tilastoon on kirjattu vain se ensisijaisin syy. Ihmisten halu viedä asiaansa eteenpäin myös vaihtelee. Osalle asiakkaista riittää se, että asiasta voi keskustella asiantuntijan kanssa ja saada neuvoja. Joskus asiakas ottaa asiakkuuden päättämisen jälkeen vielä yhteyttä samasta asiasta, ja silloin hänet tilastoidaan kohtaan ”vanha asiakas, sama asia”.

Yhteydenottojen määrää ja vuosittaisia vaihteluita voidaan pitää laadun ja potilasturvallisuuden indikaattorina muun palautteen rinnalla. Vuoden 2017 jälkeen tilastointia on kehitetty eteenpäin tilastoimalla uudet ja ns. vanhat asiakkaat. Vuoden 2021 tilastoinnissa on myös tilastoitu yhteydenotot, jotka eivät kuulu potilas- ja sosiaaliasiamiehen toimenkuvaan ja, jossa on neuvottu taho, johon ottaa yhteyttä. Näitä yhteydenottoja ei kuitenkaan ole laskettu mukaan potilas- ja sosiaaliasiamiehen kokonaisasiakasmäärään eikä tämän vuoden raportissa esitetä vajanaisen vuoden vuoksi.

Vuoden 2021 aikana Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän oma potilas- ja sosiaaliasiamies oli työssä 1.1- 2.6.2021. Potilas- ja sosiaaliasiamiehen poissaolon 1.7-31.12.2021 aikana asiamiespalvelut on järjestetty ostopalveluna Merikratos Oy:lta.

Raahen seudulla potilas- ja sosiaaliasiamiehen tuli vuonna 2021 yhteydenottoja ajalla 1.1-2.6.2021 yhteensä 256 ja Merikratos Oy:n raportin (liite 1.) mukaan ajalla 1.7-31.12.2021 145 yhteydenottoa. Yhteenlaskettuja yhteydenottoja oli siis yhteensä 401 vuonna 2021. Edellisenä vuonna yhteydenottoja oli yhteensä 453, joista vanhoja jo aiempina vuosina käsiteltyjä asioita oli 81. Yhteydenottojen määrä on pysynyt siis tasaisena ja aiempien vuosien määrää noudattavana. Vanhojen aiemmin käsiteltyjen asioiden määrää ei nyt tämän vuoden raporttiin saada, koska niitä ei luonnollisestikaan ole Merikratos Oy:n raportissa voitu tilastoida.

Kokonaisasiakasmäärän on laskettu asiat, joissa on tarvittu joku potilas- ja sosiaaliasiamiehen toimenkuvaan liittyvä toimenpide, neuvonta, ohjaus, asiakaspalaveriin osallistuminen tai avustaminen. Yhteydenottoihin on myös tilastoitu oikeiden lomakkeiden lähettäminen asiakkaalle tai niihin liittyvät ohjaustoimenpiteet.

Eniten asiakkaita koskettivat muiden vuosien tapaan erilaiset asiat terveyden- ja sairaanhoidon tulosalueelta, mutta samalla tasolla on vuonna 2021 olleet myös perhe- ja psykososiaalisia palveluita koskevat yhteydenotot. Vuonna 2021 mielenterveys- ja vammaispalveluita koskevat yhteydenotot lisääntyivät.



### **3 MUISTUTUKSET JA OIKAISUVAATIMUKSET**

Hoitoonsa tai kohteluunsa tyytymättömällä sosiaali- tai terveydenhuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusta varten on laadittu lomake, mutta se voi olla vapaamuotoinenkin. Muistutus osoitetaan palvelusta vastaavalle, Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymässä muistutuksiin vastaamisesta huolehtivat enimmäkseen tulosityksiköiden johtajat.

Muistutuksen käsittely on hallintoasian käsittelyä, johon sovelletaan hallintolain säännöksiä. Muistutus on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä ja siihen on annettava vastaus kohtuullisessa ajassa. Valvira on 5.3.2012 antanut terveyskeskuksille ja sairaanhoitopiireille ohjeen muistutusmenettelystä ja siihen liittyvistä käytännöistä. Ohjeen mukaan kohtuullisella ajalla tarkoitetaan yleensä 1-4 viikon aikaa. Vastaus on annettava kirjallisesti ja siinä on kerrottava mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty.

Jos asiakas ei ole tyytyväinen muistutukseen saamaansa vastaukseen, hän voi tehdä kantelun aluehallintovirastolle tai Valviralle. Kantelun voi tehdä ilman, että tekee ensin muistutusta, mutta muistutus on usein nopein tapa saada selvitys tilanteeseen, ja on suositeltavaa, että tyytymättömyyttä aiheuttavat asiat selvitetään ensisijaisesti asianomaisessa hoitopaikassa muistutuksena. (Valvira)

Raahen hyvinvointikuntayhtymässä on ollut käytössä useamman vuoden ajan toimintamalli, jossa potilas tai asiakas voi halutessaan pyytää muistutuksen tai epäkohtien käsittelemistä neuvottelussa, jossa on mukana yksikön vastuuhenkilöitä sekä potilas- ja sosiaaliasiamies. Joka asiakaskontaktin alussa potilas- ja sosiaaliasiamies kertoo neuvottelumahdollisuudesta asiakkaalle. Mahdollisesta muistutusneuvottelusta tehdään muistio, joka lähetetään asiakkaalle. Usein palaverissa käyty keskustelu on selkiyttänyt asioita ja auttanut asiakasta kokemaan, että häntä on kuultu.

#### **3.1 Muistutusten määrä vuonna 2021**

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän palveluista tehtiin vuonna 2021 54 muistutusta. Tulosalueittain vuoden 2021 muistutukset jakaantuivat seuraavasti, vertailuna muistutusten määrät vuodelta 2020.





## Muistutusten määrä 2021 (2020)

	2021	2020
<b>Terveyden- ja sairaanhoidon palvelut</b>	<b>31</b>	<b>33</b>
<b>Perhe- ja psykososiaaliset palvelut</b>	<b>16</b>	<b>26</b>
<b>Hoidon ja hoivan palvelut</b>	<b>7</b>	<b>3</b>

Keskimääräinen muistutuksen käsittelyaika oli Raahen hyvinvointikuntayhtymässä vuonna 2021 34 päivää. Silloin, kun vastaamisaika on ylittänyt kuukauden, se on yleensä liittynyt loma-aikoihin tai aikojen yhteensovitusongelmiin silloin, kun asiakas on toivonut neuvottelua.

### 3.2 Oikaisuvaatimukset

Sosiaalitoimessa tai vammaispalveluissa tehdystä viranhaltijan päätöksestä asiakkaalla on mahdollisuus tehdä oikaisuvaatimus kuntayhtymän sosiaalijaostolle. Oikaisuvaatimuksen jälkeen voi valittaa hallinto-oikeuteen ja sen jälkeen hakea valituslupaa korkeimmalta hallinto-oikeudelta. Oikaisuvaatimuksia tehtiin vuonna 2021 yhteensä 34. Määrä on pysynyt samana aiemmilta vuosilta.

Oikaisuvaatimukset eivät useinkaan johda asiakkaan toivomaan tulokseen, vaan viranhaltijan päätös pysyy ennallaan. Oikaisuvaatimusten taustalla saattaa olla sekin, että asiakkaalle ei ole riittävästi selkiintynyt päätöksen sisältö. Usein sisällön selkeyttäminen auttaa asian selviämiseen.



## 4 POTILASVAKUUTUSKESKUS

Jos potilas epäilee, että hänen tutkimuksessaan tai hoidossaan on tapahtunut hoitovirhe tai hoitovahinko, hänellä on mahdollisuus tehdä vahinkoilmoitus Potilasvakuutuskeskukseen. Potilasvakuutuskeskus ratkaisee, onko potilaalla oikeus rahalliseen korvaukseen hänelle tulleista henkilövahingoista.

Usein asiakas tulee potilasasiamiehen luokse tiedustelemaan olisiko kyseessä potilasvahinko. Potilasasiamies ei tee kuitenkaan minkäänlaista päätöstä potilasvahingon vireille laittamisesta eikä hän voi eikä kykene kertomaan potilaalle onko kyseessä potilasvahinko vai ei. Potilasvakuutuskeskus tekee päätökset ja asiakas halutessaan itse laittaa asian vireille.

Potilasasiamiehen tehtävänä on kertoa potilasvakuutusjärjestelmästä ja korvausperusteista sekä avustaa tarvittaessa potilasta asiansa vireille saamiseksi. Usein potilasvahinkoprosessiin liittyen asiakassuhde potilasasiamieheen voi kestää jopa vuosia riippuen prosessin pituudesta ja asiakkaan avuntarpeesta. Useat potilasasiamiehelle tulevista uusintayhteydenotoista liittyvät potilasvahinkoprosessin etenemiseen. Tarvittaessa potilasasiamies avustaa myös potilasvahinkolautakunnan ratkaisusuosituksen hakemisen laatimisessa.

Potilaalla/asiakkaalla on kolme vuotta aikaa tehdä vahinkoilmoitus ja asian käsittely kestää noin puoli vuotta, jopa kauemminkin. Koska aikaa vahinkotapahtuman ja korvauspäätöksen välillä voi olla useita vuosia, potilasturvallisuutta ei voi luotettavasti arvioida kyseisen vuoden ratkaisujen määrällä.



## 5 ARVIO TOIMINTAVUODESTA 2021

Potilas- ja sosiaaliasiamieheen ja Merikratos Oy:n asiamiehiin tuli vuonna 2021 yhteensä 401 yhteydenottoa. Tilastointia ei voida yksilöidä yhtä tarkasti koko vuodelta kun aiempina vuosina, koska Merikratos Oy ilmoitti tilastoineensa vain murto-osan yhteydenoton syistä. Aiempaa vuotta ei myöskään nyt voida käyttää vertailuna.

Alla tilasto ajalta 1.1.2021- 2.6.2021 yhteydenotoista Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän potilas- ja sosiaaliasiamieheen. Saman henkilön samaan asiaan liittyvä yhteydenotto on merkitty tilastoon kertaluonteisesti, todellisuudessa saman asian asiakaskontakteja on voinut olla useampiakin. Yleisimmin asiakas ottaa asiaansa koskien yhteyttä 2-6 kertaa.

**Yhteydenottojen syyt vuonna 2021 ajalla 1.1.2021-2.6.2021 olivat:**

<b>palvelun tai hoidon toteutus</b>	96
<b>potilasvahinkoasia</b>	38
<b>kohtelu</b>	43
<b>päätös, suunnitelma</b>	22
<b>yleinen tiedontarve</b>	44
<b>asiakasmaksut</b>	0
<b>tiedonsaanti, tarkastusoikeus</b>	2
<b>hoitoon, palveluun pääsy</b>	7
<b>muu syy</b>	3
<b>tietosuoja, salassapito</b>	1

Eniten koronaepidemiatilanteen vaikutus on näkynyt potilas- ja sosiaaliasiamiehen yhteydenotto- ja vastaanottotapaamisten hoidossa. Tapaamisia, palavereita, hoitoneuvotteluita ja muita asiakasneuvotteluita on hoidettu runsaasti puheluiden, sähköisten kanavien (teams, skype) sekä ryhmäpuheluiden avulla. Suojattu sähköposti ja nettirassi ovat olleet myös



enenevässä määrin käytössä. Asiakkaat ovat ottaneet nämä tavat toimia myönteisesti vastaan ja kokeneet olonsa turvalliseksi, koska epidemiatilanne on huomioitu neuvonnassa, tapaamisissa ja ohjauksessa. Kontaktitapaamisia on toki myös järjestetty, mutta kaikki suojaukseen ja ohjeistuksiin liittyvät asiat huomioiden.

Sisällöllisesti toimintavuodessa edellisvuosien tapaan useiden asiakkaiden asiat ovat olleet laaja-alaisia, vaatineet selvittelyä ja yhteistyötä eri viranomaistahojen kanssa.

## 5.1 Muu toiminta potilas- ja sosiaaliasiamiestyössä

Potilas- ja sosiaaliasiamies tekee jatkuvaa yhteistyötä laatujohtajan kanssa muun muassa pitämällä hänen kanssaan kerran puolesta vuodessa asiakasraateja, joissa huomioidaan asiakkaiden/potilaiden kehittämissuhteita palveluihin liittyen. Asiamies vie myös asiakkaiden tuomia huolia/epäkohtia ja kiitoksia tiedoksi esimiestasolle ja tulosityksiköihin.

Muutamien vuosien ajan asiameistoiminnassa on myös tavoitteena ryhmien pitäminen/käynnistäminen. Erilaisissa elämäntilanteissa asiakas saattaa tarvita tukea, apua, ohjausta ja neuvontaa arjessa jaksamiseen. **Vertaistukiryhmät** ovat yleensä pieniä ryhmiä, joiden jäsenillä on yhteinen elämäntilanne tai tarve, jonka he haluavat jakaa samaa kokeneiden kanssa.

Aikaisempina vuosina potilas- ja sosiaaliasiamies on ollut käynnistämässä ”huumeita käyttävien omaisten vertaistukiryhmää” yhteistyössä Woimalan kanssa. Potilas- ja sosiaaliasiamies toimi ryhmässä toisena vetäjänä ensimmäisen kauden ajan. Ryhmän toiminta on jatkunut sitten koko ajan menestyksekkäästi ja kasvaen Woimalan omana toimintana.

Vuoden 2019-2020 aikana asiamies piti yhteistyössä Raahen seurakunnan sairaalapastorin kanssa vertaistukiryhmää päihteisiin menehtyneiden omaisille. Ryhmän tapaamisia oli yhteensä 9 kertaa. Tarve ja idea ryhmälle oli lähtöisin asiameistoiminnan asiakaskunnasta ja omaisten tarpeesta. Tämä ryhmä koettiin todella tarpeelliseksi ja jatkossa samantyyppisen toiminnan toteuttaminen on mietinnän alla. Aiemmin Raahessa ei ole samanlaista ryhmää ollut.

Vuonna 2021 ei ryhmiä käynnistetty potilas- ja sosiaaliasiamiehen toimesta poissaoloajan vuoksi.



Jatkossakin asiamiestoiminnan yhtenä osana tulee olemaan erilaisen ryhmätoiminnan käynnistäminen/ muutaman kerran ryhmän pitäminen asiakaskunnan tarvetta peilaten.

## **6 LÄHTEET JA SUOSITELTAVIA LINKKEJÄ**

Potilas- ja sosiaaliasiamiehen tilastointijärjestelmä

Merikratos Oy:n SELVITYS SOSIAALI- JA POTILASASIAMIESTOIMINNASTA 1.7.-31.12. 2021

<http://stm.fi/asiakkaan-potilaan-oikeudet/valittaminen>

[http://www.valvira.fi/terveydenhuolto/tyytymattomyys\\_hoitoon](http://www.valvira.fi/terveydenhuolto/tyytymattomyys_hoitoon)