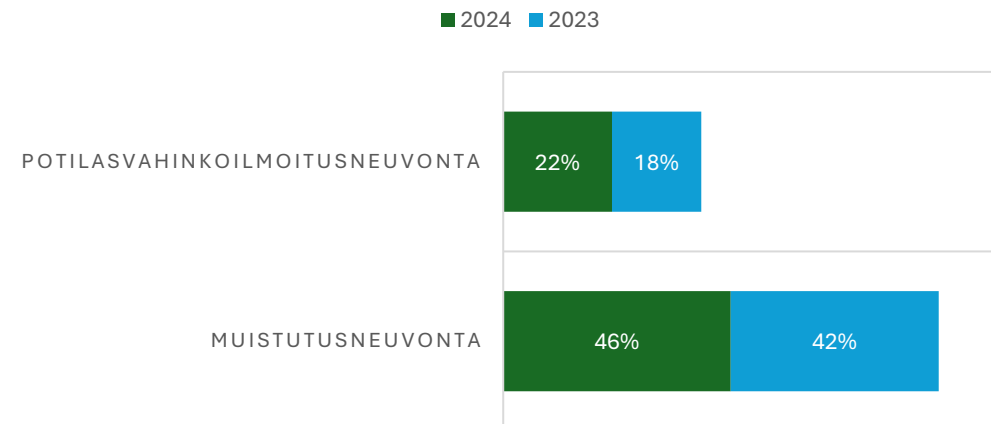
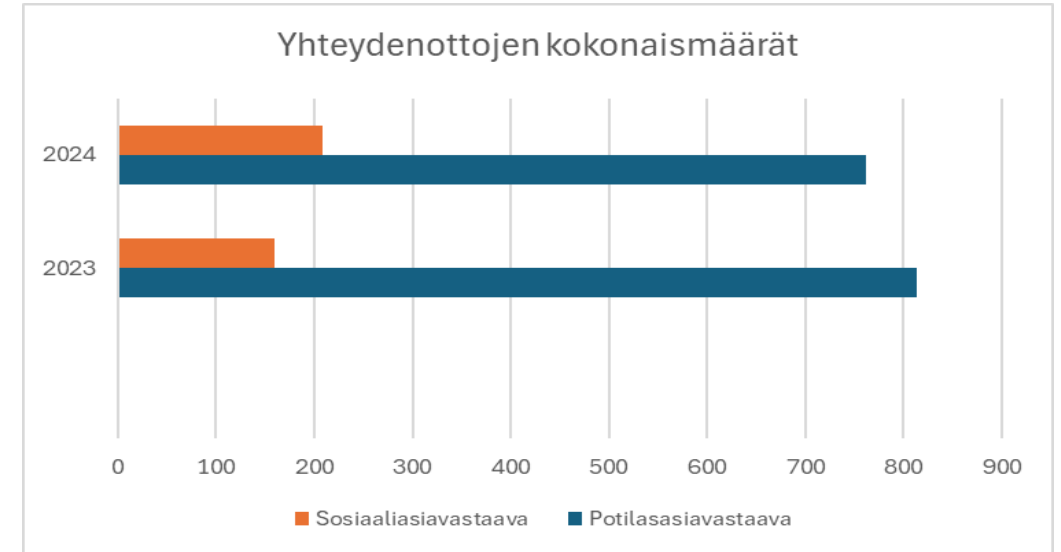


POTILAS- JA SOSIAALIASIAVASTAAVAN

VUODEN 2024 SELVITYKSEN NOSTOT

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan saamat yhteydenotot

- Yhteydenottojen kokonaismäärä 2024 (n=971) lähes sama, kuin vuonna 2023 (n=972).
- Sosiaaliasiavastaavan saamat yhteydenotot hienoisessa nousussa verrattain vuoteen 2023. Näissä korostunut iäkkäiden palvelut etenkin palveluasumiseen ja kotihoidon palveluiden toteuttamiseen liittyen. Huolta esiintynyt erityisesti palvelun piiriin pääsemisessä, sekä saamassaan kohtelussa kotihoidossa ja palveluasumisessa.
- Muistutuksiin liittyvissä yhteydenotoissa pientä nousua, aiheina potilaiden ja asiakkaiden kokemukset saamastaan kohtelusta, potilasvahinkoepäilyistä, tyytymättömyydestä hoidon toteutukseen.
- Potilasvahinkoepäilyt yhteydenoton syynä ovat lisääntyneet hieman verrattain vuoteen 2023.



Merkittävimmät havainnot palveluittain

Potilasasiavastaava:

- Yhteydenotot liittyen päivystykseen hieman lisääntyneet. Näissä yhteydenotoissa korostunut potilaan huono kokemus saamastaan kohtelusta ja oireidensa vähättelystä. Lisäksi esiintynyt väärinymmärryksiä ja epätietoisuutta hoidon jatkumosta, koettu ettei tietoa ole annettu hoitavan tahon osalta riittävästi.

Sosiaaliasiavastaava:

- lääkäiden palveluissa yhteydenotot lisääntyneet erityisesti palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen (44,8 %), kotihoidon ja kotipalvelujen (25,1 %) osalta. Työikäisten palveluissa erityisesti sosiaalityöhön (57,1 %) liittyvät yhteydenotot korostuneet. Vammaispalveluissa yhteydenottoja vuonna 2024 vain 14 %.

Potilasasiavastaava PAV
Sosiaaliasiavastaava SAV



Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan havaintoja vuodesta 2024



- Yhteydenotoissa korostuu:
 - tyytymättömyys asiakkaan / potilaan saamaan kohteluun ja kohtaamiseen
 - tiedonsaantiin / tiedonkulkuun liittyvät haasteet
 - hoidon toteutukseen ja hoitoon pääsyyn liittyvät asiat
 - potilasvahinkoepäilyt
- Yhteydenottojen perusteella asiakkailla, potilailla, omaisilla kokemusta siitä, etteivät tule riittävän kuulluksi ja ymmärretyksi sosiaali- ja terveystalouksissa. Kokemuksia myös hoitavalta taholta saamastaan epäasiallisesta käytöksestä.
- Tiedonsaannissa omasta terveydentilastaan, hoitoprosessista ja jatkotoimenpiteistä usein epäselvyyttä. Tietoa ei koeta saatavan riittävästi hoitavalta taholta tai se ei ole riittävän selkeää. Yhteyttä ottaneilla potilailla herkästi kokemusta siitä, että oireita vähätellään.
- (Epäselvät) potilaskirjaukset aiheuttavat potilaille turhautumista, väärinymmärryksiä ja mielipahaa -> tämän osalta saatu yhteydenottoja, joissa potilas toivoo tietojensa korjausta.
- Paljon palveluja tarvitsevat asiakkaat ja potilaat kokevat yhteydenottojen perusteella, ettei palvelua ole saatavilla, koetaan pompottelua eri yksiköiden välillä -> häiriökäyttäytyminen, asiakkaan/potilaan turhautuneisuus.
- Hoitoon pääsystä/hoitotakuun umpeutumisesta sekä palveluprosessien hitaudesta paljon yhteydenottoja ja turhautumista kun kokemus, etteivät jonot etene.
- Asiakkaat, potilaat ja omaiset valvetuneita oikeuksiensa ja asemansa suhteen.

Kiitos!



SOCOM

Kaakkois-Suomen

sosiaalialan osaamiskeskus oy