



Pohde

Pohjois-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvitys vuodelta 2025

Kooste toimialueiden vastauksista

-
- Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen hallintosäännön mukaan potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvityksen käsittelee hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämisen lautakunta. Hyvinvoinnin ja osallisuuden lautakunnan käsittelystä selvitys etenee aluehallitukselle. Hyvinvointialueen tulee ottaa huomioon selvityksen havainnot ja kehittämis ehdotukset asiakkaiden aseman parantamiseksi ja palvelujen edelleen kehittämiseksi.
 - Lautakunta merkitsi kokouksessaan 27.3.2025 potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvityksen tiedoksi ja päätti kuulla toimi- ja palvelualoja selonteon pohjalta.
 - Ohessa kooste toimialueiden vastineista sisältäen huomioita ja kehittämistoimenpiteitä potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvityksessä vuodelta 2025 nousseisiin asioihin.



Pohde

Pohjois-Pohjanmaan
hyvinvointialue

OYS sairaalapalvelut ja ensihoito

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvitys vuodelta 2025

- OYS sairaalapalveluiden ja ensihoidon yhteydenotoissa korostuivat hoidon toteutukseen, hoitoon pääsyyn ja potilasvahinkoepäilyihin liittyvät kysymykset sekä turvallisuuden ja kohtelun kokemukset. Eniten yhteydenottoja kohdistui tekonivelkirurgiaan, jossa keskeisiä ongelmia olivat hoitotakuun ylitykset, pitkät jonotusajat sekä viivästyneet toimenpiteet, joilla oli asiakkaiden kokemuksen mukaan merkittävä vaikutus toimintakykyyn.
- Päivystyksiä koskevissa yhteydenotoissa esiin nousivat puutteelliset tutkimukset, viivästyneet diagnoosit ja hoitopolun katkokset, joihin liittyi usein epäilyjä potilasvahingoista. Ensihoidossa korostuivat huoli arviointivirheistä, tutkimusten puutteesta ja kuljetustilanteiden turvallisuudesta. Silmätautien osalta keskeisiä teemoja olivat hoitoon pääsyn viiveet sekä toimenpiteisiin liittyvät potilasvahinkoepäilyt, ja myös lasten pitkät hoitojonot nousivat esiin.
- Laajemmin yhteydenotoissa painottuivat hoidon viivästymisen vaikutukset, kuten kivun lisääntyminen, toimintakyvyn ja työkyvyn heikkeneminen sekä arjessa selviytymisen vaikeutuminen. Lisäksi tiedonkulun puutteet, potilasasiakirjamerkintöihin liittyvät epäselvyydet, turvattomuuden kokemus ja kohteluun liittyvät ongelmat nousivat toistuvasti esille.

Keskeiset yhteydenoton syyt

- **Hoidon toteutus**

- Yleisin yhteydenoton syy (829 yhteydenottoa)
- Kokemus puutteellisista tutkimuksista, hoidon viivästymisestä tai hoitopolun katkeamisesta

- **Potilasvahinkoepäilyt**

- Toiseksi yleisin syy (635)
- Epäilyt liittyivät hoitoviiveisiin, tutkimuspuutteisiin, komplikaatioihin ja lääkityspoikkeamiin
- Päivystyksen ja ensihoidon kotiutuspäätöksiä koettiin ajoittain riskialttiiksi

- **Hoitotakuu ja hoitoon pääsy**

- Hoitotakuun ylittyminen (349), erityisesti tekonivelkirurgiassa ja silmätaudeissa
- Leikkauksiin ja toimenpiteisiin liittyvät jonot keskeinen ongelma

Yhteydenottojen painopistealueet ja toistuvat teemat

- **Tekonivelkirurgia (yhteydenottojen yleisin erikoisala)**
 - Pitkät jonot ja hoitotakuun ylitykset
 - Tyytymättömyys hoidon lopputulokseen
 - Toimintakyvyn merkittävä heikkeneminen hoitoa odottaessa
- **Päivystys ja ensihoito**
 - Epäilyt puutteellisista tutkimuksista ja virheellisistä tulkinnoista
 - Viivästyneet diagnoosit, erityisesti murtumat ja sydäntapahtumat
 - Ensihoidossa huolta kotiin jättämisestä vakavassa tilanteessa sekä kuljetusturvallisuudesta
- **Silmätaudit**
 - Hoitotakuun ylittyminen (kaihi, jälkikaihi, karsastus)
 - Potilasvahinkoepäilyt toimenpiteisiin ja pistoshoitoihin liittyen
 - Lasten pitkät odotusajat, joilla vaikutuksia koulunkäyntiin
- **Kohtelu, turvallisuus ja tiedonkulku**
 - Kokemus tyllystä käytöksestä, kipulääkityksen viivästyisestä ja turvattomuudesta
 - Puutteet tiedonkulussa ja potilasasiakirjamerkinnöissä

Toimenpiteet

- Keskustelu palvelualueittain syistä (huomion kiinnittäminen tyypillisiin ongelma-kohtiin)
 - Keskustelu palvelualueiden tapaamisissa.
- Hoitoonpääsyn parantaminen
 - Hoitojonot lyhennetty
 - Hoitoonpääsyyn liittyvät muistutukset vähentyneet
 - Hoidon tarpeen arvioon jonot saatetaan lain mukaisiksi kuluvan vuoden aikana.



Pohde

Pohjois-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Terveysten- ja sairaanhoidon palvelut

Vastaanotot 1/2

- **Tiedonkulku:** Miten potilaita tiedotetaan jatkohoidosta selkeästi ja vähennetään huolta sekä lisätään turvallisuuden tunnetta. Henkilöstöä koulutetaan ja keskustellaan asiasta säännöllisesti. Otetaan teema esille toimipaikkakoulutuksissa. Tarkastellaan sihteerityöpanoksen käyttöä potilaan jatkohoidon suunnittelun tukena.
- **Kuulluksi tuleminen vastaanotolla:** Vastaanotto on potilaalle herkkä ja ainutlaatuinen tapahtuma. Kohtaaminen vaatii korostettua empatiaa ja viileä asiallisuus koetaan usein tylyksi käytökseksi. Kohtaaminen vaikuttaa suoraan siihen, kuinka vakavasti asiakas kokee oireensa huomioon otetuksi. Kohtaaminen ei onnistu, jos samalla tuijotetaan tietokonetta. Ammattilaisten tulee erottaa keskustelu ja kirjaaminen toisistaan. Henkilöstöä koulutetaan ja keskustellaan asiasta säännöllisesti. Yleislääketieteen keskeisiä teemoja on potilaan kohtaaminen ja siihen valmentaa mm. GP-(general practitioner) koulutus, johon iso osa erikoistuvista lääkäreistä osallistuu.

Vastaanotto 2/2

- **Hoitosuunnitelma:** Huolellinen hoitosuunnitelma on olennainen osa potilaan hoidon onnistumista. Jo perusopetuksessa opetetaan tätä erityisesti 4. vuotena lääketieteen opiskelijoille. Jatkamme näiden teemojen parissa yleislääketieteen erikoislääkärikoulutuksessa.
- Erikoislääkärikoulutuksen ydinteemoihin kuuluu juuri potilaslähtöinen, läsnäoleva ja kuunteleva kohtaaminen. Erikoistuvien ohjausprosessissa käymme ja ohjaamme näitä teemoja yksityiskohtaisesti ja harjoittelemme tätä vastaanoton havainnointitapahtumissa. Tällöin erikoislääkärikouluttaja seuraa erikoistuvan lääkärin vastaanottoa havainnoiden tapahtumaa ja vuorovaikutusta. Tällöin on mahdollista hyvin yksityiskohtaisesti antaa rakentavaa ja edistävää palautetta.

Suun terveydenhuolto

- Raportin mukaan yhteydenotoissa korostuvat **hoitoon pääsyn viiveet ja tyytymättömyys saatuun hoitoon**; suun terveydenhuollossa tämä näkyy erityisesti pitkittyneinä hoitoina mm. juurihoidot, protetiikkaan liittyvinä ongelmina sekä potilaiden tarpeena selkeämmille hoitolinjan ja hoitovaihtoehtojen perusteluille.
- Hoitoon pääsyn viiveitä on vähennetty hoidon tarpeen arvioinnin kehittämisellä, reaaliaikaisella jonoseurannalla ja kohdentamalla palkattuja työpareja purkamaan ruuhkahuippuja. Pitkittyneitä hoitoja ja protetiikkaan liittyviä ongelmia ehkäistään vahvistamalla hoidon suunnittelua ja seurantaa sekä viemällä käytäntöön koko hyvinvointialueelle yhtenäiset käytännöt hoitoon pääsyyn, hoitoketjuihin ja hoitolinjan perusteluun; henkilöstön jatkuva koulutus tukee yhtenäistä arviointia ja potilasviestintää.
- Kehittämistoimenpiteinä jatketaan toteutettavissa olevia tehtäväsiirtoja eri ammattiryhmien välillä, laajentamalla etävastaanotto toimintaa ensiodottajien ja 1-vuotiaiden tarkastuksissa sekä tehostamalla etäkonsultointia suun erikoishoidon yksikön ja hammashoitoloiden välillä. Kehittämistoimien avulla käytettävissä olevien ammattilaisten resurssit saadaan kohdennettua parhaalla mahdollisella tavalla.



Pohde

Pohjois-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Perhe- ja sosiaalipalvelut ja OYS psykiatria

OYS psykiatrian havainnot ja toimenpiteet

Osastohoito, tahdosta riippumaton hoito

- Raportissa on käytetty termiä “tahdonvastainen hoito”. Virallinen määritelmä on **tahdosta riippumaton hoito**.
- Tahdosta riippumaton hoito toteutuu usein tilanteissa, joissa potilas on **sairaudentunnoton**, joten raportissa esiin tulevien tilanteiden on ymmärrettävää, että tuon tyyppiset tilanteet tulevat raportissa esille.
- OYS psykiatriassa käynnissä **itseään määräämisoikeuden lisäämisen ohjelma** potilaan oikeuksien vahvistamiseksi.
- Tunnistettu tarve: potilaille enemmän **selkeää kirjallista materiaalia** tahdosta riippumattoman hoidon ja **perusoikeuksien rajoittamisen perusteista**.

Avohoito

- Hoitoon pääsy on **parantunut merkittävästi**; hoitoprosesseja kehitetty ja hoitoon pääsyyn kiinnitetty erityistä huomiota.
- Oulun alueella käynnistetty mm. **Porstua-toiminta** hoidon päättymisen tehostamiseksi sekä **Aikuistuvien nuorten tiimi**.
- Kiireellisten potilaiden avohoitoon perustettu koko Pohteen alueen kattava **tehostettujen avohoidon tiimien verkosto**.
- Käynnistetty **keskitetty hoidon tarpeen arvio** → parantaa hoitoon pääsyä ja arvioinnin tasalaatuisuutta.

Lastensuojelun havainnot ja toimenpiteet

Raportista nousee neljä erityistä aluetta, johon lastensuojelun osalta kiinnitetään edelleen huomiota ja niitä toteutetaan:

1) Asiakassuunnitelmat

Vahvistetaan asiakassuunnitelman roolia lastensuojelun työtä ohjaavana ja tavoitteellisena välineenä sekä yhdenmukaistetaan käytäntöjä tukemaan asiakkaan osallisuutta, arviointia ja vaikuttavuuden seurantaa.

2) Asiakkaan kohtaaminen

Vahvistetaan arvostavaa ja dialogista asiakaskohtaamista huolellisella valmistautumisella, riittävällä ajalla ja asiakkaan kuulemisella. Kehitetään osaamista säännöllisellä koulutuksella ja yhdenmukaistetaan toimintamallit, jotta kohtaamisen periaatteet toteutuvat tasalaatuisesti kaikissa palveluissa.

3) Koulutus

Lastensuojelussa laaditaan vuosittain koulutussuunnitelma osaamisen systemaattiseen vahvistamiseen. Vuonna 2026 painopisteinä ovat asiakassuunnitelmatyö, lainsäädännön soveltaminen, väkivaltatyö, suhdeperustainen ja dialoginen sosiaalityö sekä monialaisen yhteistyön vahvistaminen.

4) Perehdyttäminen

Uusille sosiaalityöntekijöille on käytössä yhtenäinen perehdytysohjelma, jonka kokonaisuudesta vastaavat esihenkilöt. Perehdytys ja Pohteen mentorointiohjelma tukevat toimintaperiaatteiden, asiakastyön, dokumentoinnin sekä ammatillisen ja arvostavan kohtaamisen osaamista.

Päihde- ja riippuvuuspalvelujen havainnot ja toimenpiteet

Raportista nousee esiin kokemus pirstaleisista palveluista, epäluottamuksesta sekä ristiriidoista. Keskeiset kehittämistoimenpiteet:

Yhtenäiset ja läpinäkyvät hoitolinjaukset

- selkeämpi ohjaus lääkehoitoon ja korvaushoitoon ja perustelut näkyviksi asiakkaalle

Asiakasosallisuuden vahvistaminen

- systemaattinen vuoropuhelu hoitopäätöksissä

Vuorovaikutuksen ja kohtaamisen parantaminen

- painotus ammatilliseen kohtaamiseen ja kunnioittavaan vuorovaikutukseen sekä puuttuminen epäasialliseen toimintaan

Palvelujen yhtenäistäminen

- käytäntöjen harmonisointi yksiköiden välillä, sujuvammat hoitopolut ja yhteistyön lisääminen

Luottamuksen palauttaminen

- johdonmukaisuus, ennakoitavuus ja avoimuus työskentelyssä ja aktiivinen reagointi palautteeseen ja kanteluihin



Pohde

Pohjois-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Vammaispalvelut

Toimialueen havainnot yhteydenotoista

- Vammaispalveluita koskevia yhteydenottoja tuli vuonna 2025 yhteensä 93, mikä on vähän verrattuna vammaispalveluihin saapuneiden yhteydenottojen ja hakemusten määrään.
- Yhteydenottojen määrä on laskenut verrattuna vuoteen 2024.
- Suurin osa yhteydenotoista on koskenut asiakkaiden tyytymättömyyttä päätöksiin, päätösten puuttumista ja viivästymistä sekä vuorovaikutushaasteita sosiaalityöntekijän kanssa.

Ensiarviotiimi 1–12/2025 – saapuneet yhteydenotot: 4 033

- *joista asia ratkaistu yhteydenoton aikana: 3 042*

Lakisääteiset määräajat 10–12/2025*:

- Vireilletulot 0–7 arkipäivää: 97 %
- Palvelutarpeen arviointien valmistuminen 0–3 kk: 90%
- Palvelupäätösten valmistuminen vireilletulosta 0–3 kk: 86 %

Hakemukset 1–12/2025: 3 836

Palvelupäätökset 1–12/2025: 6 137

- *joista myönteisiä päätöksiä: 5 241*

* Lakisääteisiä määräaikoja seurataan toimialueella. Tiedon kattavuus mahdollistanut raportoinnin 10/2025 alkaen. Manuaalinen tiedonkeruu.

Osaamisen vahvistaminen ja toimenpiteet vammaissosiaalityössä

- Toimialueella seurataan lakisääteisten määräaikojen toteutumista. Viranhaltijoiden työtilannetta seurataan tiiviisti, ja tarvittaessa toteutetaan työnjohdollisia järjestelyjä työtilanteen tasaamiseksi tiimien ja työntekijöiden välillä.
 - Loppuvuonna 2025 ja alkuvuonna 2026 vammaisten henkilöiden palvelutarpeeseen on pystytty vastaamaan pääosin lakisääteisissä määräajoissa.
- Uusi vammaispalvelulaki astui voimaan 1.1.2025. Lain siirtymäaika 31.12.2027 saakka.
 - Vammaispalvelujen ja muiden toimialueiden henkilöstölle järjestettiin vuoden 2025 aikana koulutuksia vammaispalvelulaista.
 - Osana toimeenpanoa laadittu vammaispalvelulain erityispalvelujen myöntämisen perusteet. Vammaissosiaalityön viranhaltijoille on järjestetty koulutusta myöntämisen perusteista ja soveltamisesta.
 - Vammaissosiaalityön resurssin vahvistaminen: viisi lisävirkaa 5/2025 lähtien.
- Kiinnitetään edelleen huomiota päätösten selkeyteen ja ymmärrettävyyteen.
- Muutoksenhaun ohjaukseen ja neuvontaan kiinnitetään huomiota. Yksittäisissä tilanteissa järjestelmävirheestä johtuen muutoksenhakuohje ei ole tulostunut oikein palvelupäätökselle. Järjestelmävirheet on korjattu.
- Järjestelmällinen ja suunnitelmallinen perehdytys uusille työntekijöille toteutuu.
- Kiinnitetään huomiota siihen, että asiakkaiden palvelupäätökset ovat ajan tasalla.
- Asiakkaiden palvelupäätökset (ml. kuljetuspalvelut) perustuvat asiakkaiden yksilöllisiin palvelutarpeisiin, lainsäädäntöön ja Pohteen myöntämisen perusteisiin.

Toimialueen kehittämiskohteita ja toimenpiteitä vuodelle 2026

Asumisen palvelujen monipuolistamiseen keskittyvä Tukea Itsenäiseen Elämään (TIE-hanke), hankekausi 2026–2027.

- Asumispalvelujen yhteiskehittäminen ja innovointi asiakkaiden, heidän läheistensä ja sidosryhmien kanssa
- Digitaaliset ja teknologiset ratkaisut
- Monialaisen jatkuvan palvelutarpeen arvioinnin kehittäminen
- Vammaispalveluissa vahvistetaan työntekijöiden osaamista asiakkaiden osallisuuden ja kuulluksi tulemisen vahvistamiseksi

Digitaalisten palvelujen saatavuus: vammaispalvelupolku ja OYS Konstin digipalvelupolku, videovastaanotto, chat, etä- ja digipalvelujen pilotointi päiväaikaisessa toiminnassa ja asumisessa.

Asiakkaiden tyytyväisyyttä saamaansa palveluun seurataan (NPS).



Pohde

Pohjois-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Ikäihmisten palvelut

Yhteenveto

- Ikäihmisten palveluita koskevia yhteydenottoja asiakasvastaaville tuli 212 (s.7) vai 118 (s.117) (raportissa on kaksi eri lukua), jota voidaan pitää pienenä määränä kun tämä suhteutetaan ikäihmisten palveluiden kokonaisasiakasmäärään. Yhteydenottojen määrää väheni edelliseen vuoteen verrattuna
- Yhteydenottoja yhdisti huoli hoidon laadusta, turvallisuudesta ja omaisten sivuuttamisesta päätöksenteossa.
- Eniten yhteydenottoja koski ympärivuorokautista asumista, kotihoitoa ja palveluohjausta.
- Palvelutarpeen arvioinnit ja päätökset koettiin puutteellisiksi, epäselviksi tai huonosti perustelluiksi, eikä omaisia kuultu riittävästi.
- Omaiset kokivat ristiriitoja tilanteissa, joissa:
 - ikääntynyt ei saa hoivapaikkaa riittävästä avuntarpeesta huolimatta
 - tai hänet siirretään palveluasumiseen vastoin omaisten toivetta

- Kotihoidossa nousivat esiin tiedonkulun ongelmat, vaihteleva hoidon laatu, lääkitys- ja perushoidon puutteet sekä epäselvyys vastuuhenkilöistä.
- Turvallisuushuolia aiheuttivat mm. kaatumiset, eksymiset ja valvonnan puute.
- Hoivayksiköissä huolta herättivät viriketoiminnan vähäisyys, saattohoidon osaaminen ja omaisuuden katoaminen.
- Osa yhteydenotoista johti oikaisuihin, muistutuksiin tai kanteluihin, mm. omaishoidon tukeen, palveluseteliin, hoivapaikkapäätöksiin ja laskutukseen liittyen.
- Yhteinen tarve yhteydenotoissa oli selkeämpi tieto, parempi yhteistyö ja oikea-aikaiset, ennakoitavat päätökset, jotka lisäisivät ikäihmisten ja omaisten turvallisuuden tunnetta.

Toimenpiteet

- Varmistetaan ja vahvistetaan osaamista seuraavissa asioissa:
 - RAI-palvelutarpeenarvointi osaamisen varmistaminen on huomioitu toimialueen koulutussuunnittelussa vuosittain, RAI- asiantuntijat (2) ja toimintayksiköihin nimetyt RAI-vastaavat tukevat työntekijöiden työskentelyä
 - Lääkehoito
 - Saattohoito
 - Asiakkaan turvallisuuden arviointi, kaatumisriskinarviointi
 - Asiakkaan ja omaisten kohtaaminen
- Nimetään jokaiselle asiakkalle oma/vastuutyöntekijä, joka ilmoitetaan yhteyshenkilöksi myös omaisille.
- Pyydetään omaisia tai läheisiä asiakkaan niin salliessa mukaan asiakassuunnitelmien laatimiseen.
- Kootaan omaisille opas/tietopaketti hakemisen- ja päätöksenteon sekä muutoksenhaun prosessista.
- Tarkistetaan yhdessä sosiaalityön tehtävälajohdon kanssa päätöslomakkeeseen kirjattavien tietojen selkeyttä ja informatiivisuutta.
- Varmistetaan, että asiakkailla ja omaisilla on tiedossa ja yksiköissä näkyvillä viikko-ohjelma eri toiminnoista.
- Hyödynnetään omavalvontasuunnitelmia myös omaisten perehdyttämisessä yksiköiden toimintaan.



Pohde

Pohjois-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Kuntoutus

Kuntoutuksen toimialueen keskeiset yhteydenotot ja toimenpiteet

- Kuntoutusta koskevissa yhteydenotoissa toistui erilaisten hoitojen ja terapioiden keskeytyminen tai epääminen ilman asiakkaan mukaan riittäviä perusteluita. Esimerkkinä botuliinihoitojen lopettaminen, kuntoutusjaksojen evääminen, fysioterapian puuttuminen laitoksissa sekä ristiriitaiset arviot eri yksiköiden välillä näkyivät monissa yhteydenotoissa. Yhteydenottoja yhdistää se, että asiakkaat hakivat apua, koska he eivät kokeneet tulleen nähdyiksi, kuulluiksi tai hoidetuiksi tarkoituksenmukaisella tavalla.

Toimenpiteet:

- Korostetaan vuorovaikutuksen ja kohtaamisen merkitystä kuntoutuksen suunnittelussa ja hoitopäätöksissä.
 - Potilaiden toiveet eivät aina ole yhdenmukaisia ammattilaisten kanssa.
 - Kuntoutuksen ja Ikäihmisten toimialueen kanssa tehdään yhteistyötä suunnitelmallisesti (kuntoutusyksikkö)
- Asiavastaavilta haettiin tukea myös työ- ja toimintakykyarvioihin, vakuutusasioihin sekä Kelan päätöksiin liittyen. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan rooli korostui etenkin tiedon antajana, kuuntelijana ja oikeusturvan tukijana.

Toimenpide: Lisätään asiakasohjaus osaamista kaikkien ammattiryhmien työssä.



Pohde

Pohjois-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Konsernipalvelut

Asiakaslaskutukseen liittyvät yhteydenotot

Suurin yhteydenottojen syy oli asiakasmaksut, joiden osalta yhteydenotoissa nousi virheellisinä tai epäselvinä pidettyjen laskujen saaminen tai vaikeus saada yhteyttä laskutusyksikköön. Yhteydenotoissa esille nousivat asiakkaiden perusteettomiksi koetut maksut, perintäkirjeet tuntemattomista laskuista, maksukattoasiat sekä tilanteet, joissa laskuja ei ollut saatu lainkaan tai ne olivat tulleet kerralla kaikki pitkältä ajalta. Taloudellisesti kuormittuneille asiakkaille maksukattojärjestelmä näyttäytyi hieman epäselvänä ja vaikeasti tavoitettavana. Moni yhteydenottaja hakikin asiavastaavalta neuvontaa koskien maksuaikaa, laskun oikaisua tai ohjausta esimerkiksi toimeentulotuen hakemiseen.

Asiakaslaskutusyksikön vastine 1/3

- Laskun sisältöä koskevat yhteydenotot kohdennetaan Pohteella palvelua antaneeseen yksikköön, laskun maksamista ja maksukattoasioita koskevat asiat puolestaan osoitetaan asiakaslaskutusyksikköön.
 - Perusteettomiksi koetut laskut selvitetään yksiköstä, jossa palvelu on annettu tai jonne on ollut ajanvaraus. Laskutusyksikössä ei ole pääsyä potilaskertomuksiin tai ajanvarauksiin. Yhteydenottojen oikea kohdentuminen on tärkeää, jottei asiakaslaskutuksen palvelunumero ruuhkaudu ja estä näin varsinaisissa laskutusiasioissa soittavien asiakkaiden läpipääsyä.
- Perintäkirjeet tuntemattomista laskuista voivat aiheutua siitä, että palvelutuotannossa ei ole tarkastettu ja ylläpidetty asiakkaan perustietoja, jotka ovat laskun saajan osoitetietoina. Alkuperäinen lasku on voinut mennä väärään osoitteeseen, kun esim. asioidenhoitaja-/edunvalvoja- tai huoltajatiedot ovat jääneet merkitsemättä perustietoihin.
 - Laskuttajat käyvät täydentämässä perustietoja asiakkaan yhteydenoton perusteella.

Asiakaslaskutusyksikön vastine 2/3

- Maksukatto voi olla outo asia henkilölle, jolle se tulee ensimmäistä kertaa vastaan.
 - Sekä laskulla että Pohteen verkkosivuilla on yhteystiedot, johon asiakas voi ottaa yhteyttä asiaa selvittääkseen, mikäli epäilee maksukaton täyttyneen. Uuden laskutusjärjestelmän kautta tehdyissä laskuissa näkyy summa, joka on vuoden alusta kerryttänyt maksukattoa.
- Laskuilla on erikseen yhteydenottotiedot maksuaikatiimille, jonka kautta voi siirtää laskun eräpäivää tai tehdä osamaksusopimuksen.
- Laskuilla on liitteenä oikaisuvaatimusohje. Jos asiakas on tyytymätön lukuun, hänen tulee ottaa ensin yhteyttä yksikköön, jossa sai hoitoa tai palvelua mahdollisen laskutusvirheen selvittämiseksi.

Asiakaslaskutusyksikön vastine 3/3

- Jos asiakas ei ole saanut lainkaan laskuja, hän voi tiedustella asiaa asiakaslaskutusyksikön ko. laskutustiimiltä.
- Palvelu- tai maksupäätöksen puuttuminen on voinut viivästyttää laskutusta ja lasku voi tulla esim. 2-3 kuukaudelta kerralla.
- Järjestelmämuutosten myötä laskuttajilla ei ole ollut katseluoikeuksia sosiaalipalvelujen palvelu- ja maksupäätöksiin, joten asiaa voidaan joutua tarkastelemaan palvelutuotannon kanssa yhteistyössä. Oikeuksia selvitetään parasta aikaa.

Yhteystiedot

Asiakaslaskutusyksikön yhteystiedot löydät tästä linkistä:

<https://pohde.fi/meilla-asiakkaana/asiakasmaksut-ja-laskut/asiakasmaksujen-ja-asiakaslaskutuksen-yhteystiedot/>

Yhteydenottopyyntö

Voit esimerkiksi pyytää eräpäivän siirtoa, kysyä terveydenhuollon maksukattoon liittyviä asioita tai ilmoittaa tapaturmavahinkotietoja. Jos sinulla on kysyttävää saamaasi palveluun tai laskun sisältöön liittyen, ota yhteyttä suoraan asiointipaikkaan.

Jätä viesti OmaPohteessa, asiakaslaskutuksen viestikanavan kautta:

1. Aloita tunnistautumalla palveluun
2. Valitse Yhteydenottopyynnot
3. Valitse Asiakaslaskutus
4. Valitse aihe, täytä kentät ja lähetä yhteydenottopyyntö

[Tunnistaudu palveluun](#)

- 1) Yhteydenottopyyntö OmaPohteessa on tietoturvallinen tapa viestiä asiakaslaskutusyksikön kanssa.
- 2) Myös sähköpostilla voi asioida ja silloin kannattaa käyttää turvapostia <https://turvaposti.pohde.fi>. Jos et käytä turvapostia, ethän ilmoita henkilötunnustasi viestissä. Laskunumero riittää.
- 3) Puhelinpalvelu on ma-to klo 9-12, kesäaikaan asiakaspalveluaika voi olla supistettuna. Käytä ensisijaisesti OmaPohdetta tai sähköpostia. Näin saadaan vapautettua puhelinpalvelu asiakkaille, joilla ei ole mahdollisuutta sähköisiin palveluihin.

Arkisto-kirjaamoon liittyvät yhteydenotot

Arkisto-kirjaamoon liittyvissä yhteydenotoissa nousivat erilaisten asiakirjojen ja etenkin muistutusten käsittelyaikojen kysyminen, asiakirjojen puuttuminen, potilastietojen katoaminen ja ristiriidat eri yksiköiden antamissa vastauksissa. Kirjaamossa ei tokikaan päätöksiä tehdä, mutta sieltä voidaan asiakasta auttaa saamaan tietoa asiansa käsittelyvaiheesta. Asiakkaat joutuivat usein itse selvittämään, miksi tietopyyntö ei etene, miksi vainajan asiakirjoja ei ole luovutettu, tai miksi potilastietoja ei löydy arkistosta, vaikka niiden pitäisi olla arkistossa tallessa. Kuolinsyytodistuksiin, lapsuuden sosiaalihuollon asiakirjoihin ja vakuutusyhtiöiden tarvitsemien tietojen saamiseen liittyi viiveitä, mikä aiheutti asiakkaissa turhautumista ja epäluottamusta. Pelkkä tieto siitä, kenen puoleen kääntyä, muodostuu monelle merkittäväksi ohjaustarpeeksi.

Arkisto- ja kirjaamoyksikön vastine 1/2

- Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvityksessä on kirjattu koko Pohdetta koskevat asiakirjahavainnot konsernipalvelujen alle. Hallintopalvelut esittää kehittämis ehdotuksena, että selvityksessä jatkossa tarkennetaan havaintojen kohdentuminen, jotta hallintopalvelut yhdessä toimialueiden kanssa voi kehittää toimintaa tai vaihtoehtoisesti esitetään, että havainnoista viestitään myös toimialueille.
- Arkisto- ja kirjaamoyksikkö huolehtii Pohteen yleishallinnollisesta ja asiakas- ja potilas-hallinnollisesta kirjaamosta, asiakirja-aineistojen säilytyksestä, lainauksesta, tietopalvelusta, arkistoinnista ja arkistoasioiden koulutuksesta Pohteen henkilökunnalle. Puhelinpalvelu vastaa asiakkaiden, toisten sairaaloiden ja henkilökunnan arkisto- ja asiakirjapyyntötiedusteluihin, yleishallinnon kirjaamon puhelinpalvelusta voi tiedustella hallinnollisia asioista.

Arkisto- ja kirjaamoyksikön vastine 2/2

- Kirjaamo ei hoida yksin mitään selvityksessä esille nousseita asioita. Kirjaamon rooli on neuvova ja ohjaava. Kirjaamolla ei ole automaattisesti tietoa, miksi esimerkiksi tietopyyntö ei etene tai miksi asiakirjoja ei ole luovutettu. Osa asiakirjoista vaatii luovutusluvan ja tämä vaihe saattaa aiheuttaa viivettä. Myöskään asioiden käsittelyn viiveistä toimialueet eivät erikseen informoi kirjaamoa.
- Pohteella on sosiaali- ja terveystieteiden tuottaneiden arkistoja ympäri Pohjois-Pohjanmaan maakuntaa. Potilastiedot löytyvät arkistoista, mutta niitä saatetaan joutua etsimään jonkin aikaa ja tästä on voinut syntyä käsitys, ettei niitä olisi.

Tietosuojaan liittyvät yhteydenotot

Tietosuojan osalta esiin nousivat turvakieltojen rikkomiset tai niiden mahdolliset riskit, virheelliset tietojen luovutukset, väärille tahoille menneet potilastiedot sekä lokitietojen sisältämät epäselvyydet. Asiakkaat kokivat erityistä huolta tilanteissa, joissa arkaluontoisia tietoja on saatettu nähdä, ilman asiallista perustetta tai postia on toimitettu väärään osoitteeseen. Lokitietojen tulkitsemiseen ei myöskään aina löytynyt riittävää tukea, mikä aiheutti yhteydenottajissa epävarmuutta ja pelkoa väärinkäytöksistä. Näissä tilanteissa potilas- ja sosiaaliasiavastaavan rooli korostui neuvojen antajana. Asiavastaava voi ohjata ja auttaa löytämään oikean käsittelijän, selittää prosesseja, rauhoittaa tilanteita ja ohjata muutoksenhaun keinoihin, kuten oikaisuvaatimukseen, tietopyyntöihin, tietosuojavastaaviin yhteyttä ottamiseen tai muistutuksen tekemiseen. Monelle asiakkaalle tämä ohjaus saattoi olla ensimmäinen kerta, kun joku jäsensi prosessin heille ymmärrettävästi. Usein pelkkä puhelinnumero, linkki tai neuvo oikeasta viranomaisesta helpotti asiakkaan tilannetta.

Tietosuojatiimin vastine 1/2

Potilas- ja asiakasvastaavien nostot tietosuojaan osalta kohdistuvat yleisesti tietosuojaan liittyviin asioihin Pohteen toiminnassa, ei varsinaisesti konsernipalveluihin sijoitettuun tietosuojatiimin toimintaan.

Pohteen tietosuojatiimi huolehtii tietosuoja-asetuksen mukaisista tietosuojavastaavan tehtävistä. Tietosuojatiimi edistää tietosuoja-asetuksen noudattamista tukemalla Pohteen johtoa sekä työntekijöitä vaatimuksenmukaisuuden saavuttamisessa, toimii tietosuojakulttuurin vahvistamiseksi ja kehittää tietosuojaprosessia.

Tiimin tehtäviä ovat myös

- tietosuojaan liittyvä neuvonta, ohjaus ja koulutus
- tietosuojasääntelyn noudattamisen valvonta ja raportointi
- tietosuojariskien vaikutustenarvointien toteuttamisen tukeminen
- rekisteröityjen ohjaus tietosuojaan liittyvissä kysymyksissä
- valvovan viranomaisen yhteyspisteenä toimiminen.

Tietosuojatyötä tehdään tiiviisti yhteistyössä substanssien edustajien, tiedonhallinnan, tietoturvan ja muiden tukipalveluiden kanssa.

Tietosuojatiimin vastine 2/2

Pohteella on tietosuojapoikkeamien käsittelyä koskeava ohjeistettu toimintamalli, jonka mukaisesti niistä on tehtävä ilmoitus tietosuojatiimille, joka dokumentoi ja koordinoi omalta osaltaan poikkeaman selvittämistä sekä tarvittaessa tekee ilmoituksen valvontaviranomaiselle. Toimintamalli löytyy Ilona intrasta tietosuoja sivulta.

Mikäli asiakkaalla/potilaalla on epäily, että tietoja on käsitelty ilman asiallista perustetta, hänellä on oikeus pyytää lokitiedot potilas- ja asiakastietojen käsittelystä sekä tarvittaessa selvitys käsittelystä. Loki- ja selvityspyynnölle on oma prosessi Pohteella ja tämänhetkisen käytännön mukaisesti ne käsitellään lähtökohtaisesti sillä alueella, jossa käsittely on tapahtunut.

Tietosuojavastaavan rooliin kuuluu myös antaa ohjausta ja neuvontaa, esimerkiksi miten rekisteröity voi toteuttaa oikeuksiaan tai pyytää lokitietoja. Mikäli tietopyyntöjä lähetetään tietosuojatiimille, ne ohjataan Pohteen kirjaamoon ja sitä kautta oikealle taholle käsittelyyn. Lisäksi tietosuojatiimille voi tulla asiakkailta/potilailta yhteydenottoja moninaisiin tietosuojaan liittyviin asioihin, havaittuihin epäkohtiin tai tietosuojapoikkeamiin, jotka vaativat selvittämistä tai ohjaamista eteenpäin selvittettäväksi Pohteella.



Pohde

Pohjois-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Sairaanhoidolliset palvelut

Toimialueen näkemykset

- Vuonna 2025 sairaanhoidollisiin palveluihin liittyviä yhteydenottoja oli edelleen vähän (24), joskin hieman enemmän kuin edellisvuonna. Kanteluita oli 0 ja muistutuksia 21 kappaletta.
- Valtaosa yhteydenotoista koski kuvantamispalveluja, erityisesti tutkimusten ja lausuntojen viivästymisiä, toteutusongelmia sekä epäselvyyksiä hoitovastuissa.
- Toistuvia ongelmia olivat pitkään viivästyneet MRI- ja TT-lausunnot sekä toteutumattomat tutkimukset, jotka aiheuttivat viiveitä jatkohoidossa ja asiakkaiden turhautumista.
- Osa yhteydenotoista liittyi tutkimuksissa syntyneisiin haittoihin, joista osa oli arvioitu potilasvahinkoa muistuttaviksi ja asiakkaat ohjattiin tekemään vahinkoilmoitus.
 - Esimerkkeinä mainitaan potilaiden kärsineen mammografian jälkeisistä rintakivuista, ENMG-tutkimuksen jälkeisistä pitkäaikaisista kipuoireista, puutteellisesta avusta tutkimustilanteessa tai magneettirekan riittämättömästä kuulonsuojauksesta.

Toimenpiteet

- Toimialueella vuosittain n. 300 000 erilaista tutkimusta/toimenpidettä/kontaktia ja siihen nähden poikkeamien määrä on kohtalaisen vähäinen. NPS mittauksissa asiakastyytyväisyys on hyvällä tasolla.
- Erilaisia vahinkoja ja poikkeamia käsitellään toimialueen johtoryhmissä ja työpaikkakokouksissa säännöllisesti osana laadunseurantaa. Tapaukset liittyvät usein hoitojen ja tutkimusten tunnettuihin riskeihin, eivätkä ne ole kaikilta osin täysin vältettävissä.
- Toistuvimmat yhteydenotot liittyvät odotusaikoihin. Jonojen hallintaan käytetään lisätöitä ja ostopalveluita.
- Selvityksessä ei noussut esiin toimialueelle kohdistuvia uusia kehitysehdotuksia.



Pohde

Pohjois-Pohjanmaan
hyvinvointialue