

Potilasasiamiehen raportti vuodelta 2016

Sosiaali- ja terveyslautakunta 06.04.2017 § 19

Johtava hoitaja Hannele Nikander-Tuominen

Potilasasiamiestoiminta on lakisääteistä ja perustuu lakiin potilaan asemasta ja oikeuksista. Laki korostaa potilaan oikeutta hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon ja siihen liittyvään kohteluun niiden voimavarojen rajoissa, jotka ovat käytettävissä. Lisäksi hoito on järjestettävä siten, ettei se loukkaa potilaan ihmisarvoa, vakaumusta tai yksityisyyttä. Lain velvoittamana on huomioitava mahdollisuuksien mukaan potilaan äidinkieli, kulttuuri ja henkilökohtaiset tarpeet. Laki turvaa potilaalle oikeuden itsemääräämiseen ja tiedonsaantiin. Potilaalla on oikeus tehdä muistutus ollessaan tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun. Laki korostaa myös potilaan aktiivista osallistumista hoitonsa päätöksentekoon sekä alaikäisen potilaan asemaa.

Potilaslaki velvoittaa, että jokaisella terveydenhuollon toimintayksiköllä tulee olla nimetty potilasasiamies, joka neuvoa, avustaa ja ohjaa potilasta sekä tiedottaa potilaan oikeuksista.

VSSH:llä ja Naantalin terveyskeskuksella on toistaiseksi voimassa oleva sopimus palvelun tuottamisesta. Potilasasiamies on ollut tavoitettavissa puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse virka-aikoina ja henkilökohtaiset tapaamiset on sovittu erikseen. Palvelun määrä ja hinta perustuvat Naantalin väestöpohjaan, määränä on yksi työtunti kuukaudessa 1 000 asukasta kohden ja kustannukset olivat 8 892€.

Naantalin terveyskeskuksen potilasasiamiestehtävää on hoitanut vuonna 2016 ensisijaisesti sairaanhoitopiirin potilasasiamies Päivi Parjanen. Tiedot perustuvat potilasasiamiehen laatimaan raporttiin. Hoitoon liittyvät yhteydenotot ovat vähentyneet vuodesta 2015. Yhteydenottojen määrä oli 31. Asiakkaan yhteydenotot olivat kohdistuneet lääkärin tai hoitajan vastaanottoon 14 kertaa, (2015 26 kertaa), vuodeosastolle 14 kertaa (2015 viisi kertaa), hammashoitoon kaksi kertaa (2015 ei yhtään), fysioterapiaan kerran (2015 kaksi kertaa) sekä laboratorioon yksi kerta (2014 ei yhtään). Potilasasiamiestyö sisältää myös asiakkaan luvalla tapahtuvaa selvittämistyötä eri viranomaistahojen kanssa, jonka vuoksi työmäärä ei ole havaittavissa suoraan raportoiduissa asiakasmäärissä.

Läheiset ovat toivoneet, että voisivat osallistua enemmän hoitoon ja sen suunnitteluun. Terveyskeskusjohdon ja potilasasiamiespalvelun välinen molemminpuolinen yhteistyö on ollut rakentavaa ja hyvää.

Vuosiraportti potilasasiamiespalvelun toteutumisesta Naantalin terveyskes-

kukselle vuodesta 2016 on liitteenä.

LIITE B7, SOTE-LTK 6.4.2017

PERUSTURVAJOHTAJA:

Sosiaali- ja terveyslautakunta merkitsee potilasasiamiehen
raportin vuodelta 2016 tiedoksi.

SOSIAALI- JA TERVEYSLAUTAKUNTA:

Perusturvajohtajan ehdotus hyväksyttiin.