

Vuosiraportti potilasasiamiespalvelun toteutumisesta Naantalin terveyskeskukselle vuodesta 2017

1. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)

Potilasasiamiestoiminta on lakisääteistä ja perustuu Lakiin potilaan asemasta ja oikeuksista. Laki sisältää säännökset potilaan oikeuksista ja potilasasiamiestoiminnasta. Laki on puitelaki, joka sisältää peruslinjaukset, mutta jättää lain yksityiskohtaisen toteuttamisen palvelun järjestäjille ja terveydenhuollon ammattihenkilöille. 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 neuvoo, avustaa ja ohjaa potilasta sekä tiedottaa potilaan oikeuksista. Potilasasiamiehen tehtäväalue on määritelty potilaslaissa.

2. Sopimukseen perustuva potilasasiamiestoiminta

Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiri ja Naantalin terveyskeskus ovat laatineet sopimuksen potilasasiamiespalvelun järjestämisestä. Palveluun sisältyy raportointi kerran vuodessa.

Naantalin terveyskeskuksen potilasasiamiestehtävää on hoitanut vuonna 2017 sairaanhoitopiirin potilasasiamies Päivi Parjanen. Potilasasiamies on ollut tavoitettavissa puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse virka-aikoina ja henkilökohtaiset tapaamiset on sovittu erikseen. Nimetyn potilasasiamiehen ohella muutkin sairaanhoitopiirin potilasasiamiehet ovat neuvoneet tarvittaessa Naantalin terveyskeskuksen asiakkaita.

3. Potilasasiamiehen otetut yhteydenotot vuonna 2017

Potilasasiamiehiin otetut yhteydenotot ovat lisääntyneet vuodesta 2016. Yhteydenotoissa on ollut mukana yleisneuvontaa, joka liittyy paikalliseen terveydenhoitojärjestelmään. Potilasasiamiehet eivät saa tietoonsa hallintomenettelyyn johtaneiden reklamaatioiden määrää, mutta raportoivat yhteydenottojen mukaisesta ohjauksesta.

Muistutusten ja hoitoon liittyvien vahinkoepäilyjen määrä on pysynyt suurin piirtein samalla tasolla aikaisempiin vuosiin nähden. Potilasasiamiehiin otetuissa yhteydenotoissa on ollut havaittavissa pientä kasvua hoitoon liittyvien vahinkoepäilyjen määrässä. Potilasasiamies ei ota kantaa siihen onko vahinko tapahtunut, vaan neuvoo potilasta tai hänen läheistään vahinkoilmoituksen teossa. Terveyskeskus johdon ja potilasasiamiespalvelun välinen molemminpuolinen yhteistyö on ollut avointa ja rakentavaa.

Potilasasiamiehen käytännön työ

Potilaalle on annettu neuvontaa ja ohjausta sekä oltu yhteydessä potilaan luvalla vastuutahoon asioiden selvittämiseksi. Asiakkaat ovat tuoneet esille arvostuksensa siitä, että potilasasiamies on organisaation ulkopuolinen henkilö. Vuonna 2018 on tarkoitus jatkaa hyvää ja molemminpuolista yhteistyötä.

Potilasasiamies

Päivi Parjanen p.(02) 313 8459