

Potilasasiamiehen raportti 2017

Sosiaali- ja terveyslautakunta 19.04.2018 § 9

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 neuvoo, avustaa ja ohjaa potilasta sekä tiedottaa potilaan oikeuksista.

VSSHPI:llä ja Naantalin terveystieteiden keskuksella 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 euroa.

Naantalin terveystieteiden keskuksen potilasasiamiestehtävää on hoitanut vuonna 2017 ensisijaisesti sairaanhoitopiirin potilasasiamies Päivi Parjanen. Tiedot perustuvat potilasasiamiehen laatimaan raporttiin. Hoitoon liittyvät yhteydenotot ovat lisääntyneet vuodesta 2016. Yhteydenottojen määrä oli 40. Asiakkaan yhteydenotot olivat kohdistuneet lääkärin tai hoitajan vastaanottoon 29 kertaa, (2016 14 kertaa), vuodeosastolle 3 kertaa (2016 14 kertaa), hammashoittoon kerran (2016 kaksi kertaa), fysioterapiaan kaksi kertaa (2016 kerran), koulu- ja opiskeluterveydenhuoltoon kerran (2016 ei yhtään) sekä päihdetyöhön kaksi kertaa (2016 ei yhtään). Yhteydenotoissa on ollut mukana yleisneuvontaa, joka liittyy paikalliseen terveydenhuoltojärjestelmään.

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.

Terveystieteiden keskuksen ja potilasasiamiespalvelun välinen molemminpuolinen yhteistyö on ollut rakentavaa ja hyvää. Asiakkaat ovat tuoneet esille arvostuksensa siitä, että potilasasiamies on organisaation ulkopuolinen henkilö.

Vuosiraportti potilasasiamiespalvelun toteutumisesta Naantalin terveystieteiden keskukselle vuodesta 2017 on liitteenä.

LIITE B1, SOTE-LTK 19.4.2018

PERUSTURVAJOHTAJA:

Sosiaali- ja terveystieteiden lautakunta merkitsee potilasasiamiehen raportin vuodelta 2017 tiedoksi.

KOKOUSKÄSITTELY:

Merkittiin, että henkilökunnan edustaja Henry Palomäki ja johtava hoitaja Hannele Nikander-Tuominen olivat läsnä kokouksessa tämän asian käsittelyn ajan.

SOSIAALI- JA TERVEYSTIETEIDEN LAUTAKUNTA:

Perusturvajohtajan ehdotus hyväksyttiin.