

Vuosiraportti potilasasiamiespalvelun toteutumisesta Naantalin terveystaloksekselle vuodesta 2018

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 hoitoonsa 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 terveystalokseks ovat laatineet sopimuksen potilasasiamiespalvelun järjestämisestä. Palveluun sisältyy raportointi kerran vuodessa.

Naantalin terveystalokseksen potilasasiamiestehtävää on hoitanut vuonna 2018 sairaanhoitopiirin potilasasiamies Päivi Parjanen. Nimetyn potilasasiamiehen ohella muutkin sairaanhoitopiirin potilasasiamiehet ovat neuvoneet tarvittaessa Naantalin terveystalokseksen asiakkaita.

3. Potilasasiamiehen otetut yhteydenotot vuonna 2018

Asiakkaiden yhteydenotot ovat vähentyneet aiemmista vuosista. Tämä näyttää olevan suoraan verrannollinen THL:n ylläpitämän Sotkan tietokannan kanssa, kun tarkastellaan Naantalin terveystalokseksen käyttäjämääriä. Käyttäjämäärät ovat tasaisesti vähentyneet vuosina 2015-2017.

Positiivista on, että potilaslain 10§ mukaiset Muistutuksiin liittyvät yhteydenotot ovat vähentyneet huomattavasti, kuten myös potilasvahinkoepäilyihin liittyvät yhteydenotot. Toisaalta uutena ilmiönä nousee esille kotisairaanhoidosta tulevien yhteydenottojen lisääntyminen, joka johtunee muutamasta aktiivisesta omaisesta. Ongelmien syynä on ollut usein lähiomaisten keskinäiset ristiriidat liittyen mm tiedonsaanti-oikeuteen. Kysymyksiä on ollut siinä, että kenellä on oikeus saada ja käyttää lähiomaisensa potilastietoja. Perhesuhteisiin liittyvät ristiriidat ovat nousseet esille myös yhteydenotoissa, jotka eivät suoraan kuulu potilasasiamiehen toimivallan piiriin. Tällaisia ovat olleet mm kaltoinkohtelutilanteet, huostaanottoihin ja edunvalvontaan liittyvät asiat. Potilasasiamiehet ovat ohjanneet asiakkaita asianomaisen viranomaisen piiriin. Nämä on tilastoitu alla olevaan taulukko1 kohta Muu. Tiedon puute omasta hoitosuunnitelmasta ja omista keinoista auttaa itseään on noussut muutamassa yhteydenotossa esille.

Yksittäisenä ilmiönä tyytymättömyys saattohoidon järjestymiseen on ollut aiheena joissakin yhteydenotoissa. Lähiomaiset ovat kertoneet olevansa tietoisia siitä, että terveyskeskuksessa pyritään kehittämään omaa saattohoitoa. Tästä huolimatta läheiset toivoisivat ostopalvelupaikkaa Karinakotiin.

Taulukko 1. Hoitopaikka, johon yhteydenotto kohdentui

	2016	2017	2018
Fysioterapia	1	2	0
Hammashoito	2	1	2
Kotisairaanhoito	0	0	5
Koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto	0	1	0
Lääkärint vastaanotto	14	29	14
Mielenterveyspalvelut	0	0	1
Muu	0	1	6
Päihdetyö	0	2	1
Työterveyshuolto	0	1	0
Vuodeosasto	14	3	6
Kaikki yhteensä	31	40	35

Esimerkkejä yhteydenottoon liittyvistä yksittäisistä kirjauksista:

”yhteyttä ottanut omaishoitaja on itse väsynyt ja sairas. Hän haluaa läheisensä laitoshoidon, mutta omaishoidettava ei halua mennä hoitoon. Lääkäri tehnyt lausunnon näkemättä omaishoidettavaa.

”tahdistin asennettu Tyksissä muutama kuukausi sitten ja sen vuoksi saanut ohjeen aloittaa Marevan lääkitys. TK lääkäri ei ole kiinnostunut inri- verinäytteiden vastauksista, josta syystä Marevan annokset ovat jääneet tarkistamatta. Asiakas ollut vuodeosasto hoidossa verenvuodon vuoksi monta kertaa ja silti inrikontrollit määrätty vain kerran kuukauteen”

”Yhteydenottaja epäilee, että Alzheimerintautia sairastava läheinen ei pärjää omaishoitajana toimivan hoidossa, koska hoitajalla on mielenterveysongelmia. Omaishoitaja ei päästä ketään äitiä katsomaan. Yhteydenoton perusteella neuvottu tekemään sosiaalitoimeen huoli-ilmoitus.”

”riitainen perikunta haluaisi saada tietoa äidin kuolinsyystä. Ongelmana asiakirja, jossa on äidin allekirjoituksella vahvistettu viimeinen toive, ettei tietoa anneta kuin nuorimmalle tyttärelle. Äidin oikeustoimikelpoisuus toivetta allekirjoittaessa mietityttännyt omaisia”

4. Potilasasiamiehen käytännön työ:

Potilaalle tai hänen läheiselleen on annettu neuvontaa ja ohjausta sekä oltu yhteydessä potilaan luvalla vastuulääkəriin asioiden selvittämiseksi. Potilasasiamies ei ota kantaa onko epäkohtaa olemassa, mutta antaa neuvontaa ja ohjausta asian selvittämiseksi terveyskeskuksen sisällä. Yhteistyö on ollut rakentavaa ja siitä on ollut apua myös potilaille. Potilasasiamiestyö sisältää myös asiakkaan luvalla tapahtuvaa selvittämistyötä eri viranomaisstahojen kanssa, jonka vuoksi työmäärä ei ole havaittavissa suoraan raportoiduissa asiakasmäärissä. Asiakaskeskustelussa on noussut esille, että asiakkaat kokevat puolueettoman neuvonnan tärkeäksi ristiriitatilanteissa. Tavoitteena on vuoden 2019 aikana jatkaa hyvää ja molemminpuolista yhteistyötä.

Potilasasiamies

Päivi Parjanen puhelin: 02 313 8459