

Potilasasiamiehen raportti 2018

333/05.04.01/2018

Sosiaali- ja terveyslautakunta 11.04.2019 § 22

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 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 1000 asukasta kohden ja kustannukset olivat 8 892 €.

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

Asiakkaiden yhteydenotot ovat vähentyneet aiemmista vuosista. Tiedot perustuvat potilasasiamiehen laatimaan raporttiin. Tämä näyttää olevan suoraan verrannollinen THL:n ylläpitämän Sotka tietokannan kanssa, kun tarkastellaan Naantalin terveyskeskuksen käyttäjämääriä.

Yhteydenottojen määrä oli 34. Asiakkaan yhteydenotot olivat kohdentuneet lääkärin tai hoitajan vastaanottoon 14 kertaa, (2017 29 kertaa), vuodeosastolle 6 kertaa (2017 3 kertaa), kotihoitoon 5 kertaa (2017 ei yhtään) hammashoitoon kaksi kertaa (2017 kerran) ja päihdetyöhön kerran (2017 2 kertaa).

Muita yhteydenottoja oli ollut kuusi (6). Nämä ovat olleet perhesuhteisiin liittyviä ristiriitoja, jotka eivät suoraan kuulu potilasasiamiehen toimivallan piiriin. Tällaisia ovat olleet mm kaltoinkohtelutilanteet, huostaanottoihin ja edunvalvontaan liittyvät asiat. Potilasasiamiehet ovat ohjanneet asiakkaita

asianomaisen viranomaisen piiriin.

Potilaslain 10§ mukaiset, muistutuksiin liittyvät yhteydenotot ovat vähentyneet huomattavasti, kuten myös potilasvahinkoepäilyihin liittyvät yhteydenotot.

Uutena ilmiönä noussut esille kotisairaanhoidosta tulevien yhteydenottojen lisääntyminen; kysymyksiä on ollut siinä, että kenellä on oikeus saada ja käyttää lähiomaisensa potilastietoja. 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 ja tästä huolimatta läheiset toivoisivat ostopalvelupaikkaa.

Terveyskeskusjohdon ja potilasasiamiespalvelun välinen molemminpuolinen yhteistyö on ollut rakentavaa ja hyvää. Asiakaskeskustelussa on noussut esille, että asiakkaat kokevat puolueettoman neuvonnan tärkeäksi risti-riitatilanteissa.

Vuosiraportti potilasasiamiespalvelun toteutumisesta Naantalın terveyskeskukselle vuodesta 2018 on liitteenä.

LIITE B3, SOTE-LTK 11.4.2019

PERUSTURVAJOHTAJA:

Sosiaali- ja terveyslautakunta merkitsee potilasasiamiehen raportin vuodelta 2018 tiedoksi ja antaa sen edelleen kaupunginhallituksen käyttöön.

SOSIAALI- JA TERVEYSLAUTAKUNTA:

Perusturvajohtajan ehdotus hyväksyttiin.

Kaupunginhallitus 06.05.2019 § 154

Vuosiraportti potilasasiamiespalvelun toteutumisesta Naantalın terveyskeskukselle vuonna 2018 on liitteenä.

LIITE B5, KH 6.5.2019

VS. KAUPUNGINJOHTAJA:

Kaupunginhallitus merkitsee potilasasiamiehen raportin vuodelta 2018 tiedoksi.

KAUPUNGINHALLITUS:

Vs. kaupunginjohtajan ehdotus hyväksyttiin.