

Potilasasiamiehen raportti 2019

333/05.04.01/2018

Sosiaali- ja terveyslautakunta 04.03.2020 § 10

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 1000 asukasta kohden ja kustannukset olivat 8 892 €.

Naantalin terveyskeskuksen potilasasiamiestehtävää on hoitanut vuonna 2019 sairaanhoitopiirin potilasasiamies Päivi Parjanen. Nimetyn potilasasiamiehen ohella muutkin sairaanhoitopiirin potilasasiamiehet ovat neuvoneet tarvittaessa Naantalin terveyskeskuksen asiakkaita.

Potilasasiamiehen laatiman raportin mukaan asiakasyhteydenotot ovat edelleen hieman vähentyneet aiemmista vuosista. Yhteydenotot koskivat useilta osin lääkitystä sekä ammattihenkilön tekemiä hoitopäätöksiä. Lääkitystä koskevat yhteydenotot jaottuivat korvaushoidon toteuttamisessa koettuihin epäkohtiin sekä tavanomaisessa lääkityksessä havaittuihin lääkevahinkoepäilyihin. Muut yhteydenotot koskivat erilaisia, mm tiedonsaantioikeuteen liittyviä asioita.

Positiivisena asiana voi todeta, ettei yhtään ilmoitusta tietosuojarikkomuksesta tullut esille. Lääkäriin pääsi tarvittaessa ja lääkärin todistukset sekä lausunnot Kelaa varten sujuivat hyvin. Tämän voi päätellä siitä, ettei näistä aiheista löytynyt ainuttakaan potilasasiamiehen kirjausta. Potilasasiamiesten tarkistettut yhteystiedot ovat olleet asiakkaiden käytettävissä sekä vuodeosaston että terveyskeskuksen ilmoitustaululla. Lisäksi yhteystiedot löytyvät terveyskeskuksen internetsivustolta. Voidaan todeta, että asiakkaiden tarve potilasasiamiehen neuvontaan ja ohjaukseen on ollut vähäisempää kuin aiempina vuosina. Asiakkaat vaikuttavat olevan tyytyväisiä Naantalin terveyskeskuksessa tuotettuun palveluun.

Myös THL:n ylläpitämän Sotka tietokannan mukaan tulokset olivat saman suuntaisia. THL:n asiakaspalvelu kysely toteutetaan kahden vuoden välein ja se julkaistiin marraskuussa 2019 edellisen kerran. Kyselyssä potilaita pyydettiin arvioimaan väitettä "Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti". Asteikko 1 (täysin eri mieltä) - 5 (täysin samaa mieltä). Naantalin terveyskeskus sai asiakkailta arvosanan 4.7. Mikä on sairaanhoitopiirin alueella terveyskeskusten kärkituloksia.

Yhteydenottojen määrä oli 27 (vuonna 2019 35). Asiakkaan yhteydenotot olivat kohdentuneet lääkärin tai hoitajan vastaanottoon 13 kertaa, (2018 14 kertaa), vuodeosastolle 6 kertaa (2018 6 kertaa), kotihoitoon ei yhtään kertaa (2019 5 kertaa) hammashoitoon kaksi kertaa (2018 2 kertaa) ja päihdetyöhön neljä kertaa (2018 1 kerta), koulu- ja opiskeluterveydenhuoltoon kerran (2018 ei yhteydenottoja) ja mielenterveyspalveluihin kerran (2018 ei yhteydenottoja).

Potilasasiamiehen käytännön toimintana on potilaalle 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. Potilasasiamiesten yhteystietojen saatavuus on tarkistettu asiakastiloista sekä terveyskeskuksen nettisivustolta. Potilasasiamiestyö sisältää myös asiakkaan luvalla tapahtuvaa selvittämistyötä eri viranomaistahojen kanssa. Asiakaskeskustelussa on noussut esille riippumattoman asiakasneuvonnan tarkeys reklamaatiotilanteessa. Vuoden 2020 tavoitteena on kehittää läheisempää yhteistyötä asiakasterveyskeskusten kanssa.

Liitteenä on VSSHP:n tuottamama vuosiraportti potilasasiamiespalvelun toteutumisesta Naantalin terveyskeskukselle vuodesta 2019.

LIITE B2, SOTE-LTK 4.3.2020

PERUSTURVAJOHTAJA:

Sosiaali- ja terveyslautakunta merkitsee potilasasiamiehen kertomuksen tiedokseen ja saattaa sen edelleen kaupunginhallituksen tietoon.

SOSIAALI- JA TERVEYSLAUTAKUNTA:

Perusturvajohtajan ehdotus hyväksyttiin.