

Vuosiraportti potilasasiamiespalvelun toteutumisesta Naantalin terveyskeskukselle vuodesta 2019

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

Potilasasiamiestoiminta on lakisääteistä. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (Potilaslaki) määrittelee potilaan keskeiset oikeudet ja potilasasiamiehen tehtävät.

Potilasasiamiehen tehtävänä on:

- 1) neuvoa potilasta potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa,
- 2) avustaa potilasta muistutuksen, vahinkoilmoituksen tai kantelun laatimisessa,
- 3) tiedottaa potilaan oikeuksista ja
- 4) toimia muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Potilasasiamiesten työ on osa hoidon ja palvelun laadun kehittämistä sekä omavalvontaa. Valtaosa potilasasiamiehille tulevista yhteydenotoista on reklamaatioluonteisia. Potilasasiamiehet koettavat eritellä potilaan tyytymättömyyden syitä ja antaa hänelle mahdollisuuden purkaa tilanne. Ristiriitatilanteissa potilasasiamiehet toimivat puolueettomina sovittelijoina potilaan ja ammattihenkilön välillä. Pyrimme myös selkiyttämään kirjallisia reklamaatioita, jotta niitä olisi mahdollista käsitellä ja jotta ne palvelisivat jatkuvaa laadun parantamista.

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

3. Potilasasiamieheen otetut yhteydenotot vuonna 2019

Asiakasyhteydenotot ovat 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 tarkistetut 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 kahdenvuoden 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.

4. Potilasasiamiehen käytännön työ:

Potilaalle on annettu neuvontaa ja ohjausta sekä oltu yhteydessä potilaan luvalla vastuulääkäriin 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 viranomais tahojen kanssa. Asiakaskeskustelussa on noussut esille riippumattoman asiakasneuvonnan tärkeys reklamaatiotilanteessa.

Vuoden 2020 tavoitteena on kehittää läheisempää yhteistyötä asiakasterveyskeskusten kanssa.

Potilasasiamies
Päivi Parjanen
02 313 8459

Yhteydenotot erikoisaloittain

Naantalın terveyskeskus yhteydenotot 2019

	2017	2018	2019
Fysioterapia	2	0	0
Hammashoito	1	2	2
Kotisairaanhoido	0	5	0
Koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto	1	0	1
Lääkärinvastaanotto	29	14	13
Mielenterveyspalvelut	0	1	1
Muu	1	6	0
Päihdetyö	2	1	4
Työterveyshuolto	1	0	0
Vuodeosasto	3	6	6
Kaikki yhteensä	40	35	27