

Potilasasiamiehen raportti 2020

Sosiaali- ja terveyslautakunta 15.04.2021 § 25
514/06.08.02/2021

Valmistelija

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 samaansa 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.

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 euroa.

Naantalin terveyskeskuksen potilasasiamiestehtävää on hoitanut vuonna 2020 sairaanhoitopiirin potilasasiamies Päivi Parjanen. Nimetyt potilasasiamiehen ohella muutkin sairaanhoitopiirin potilasasiamiehet ovat neuvoneet tarvittaessa Naantalin terveyskeskuksen asiakkaita. Potilasasiamiesten tarkistettut yhteystiedot ovat olleet sekä terveyskeskusosaston että terveyskeskuksen ilmoitustaululla sekä sosiaali- ja terveyspalveluiden internetsivustolla.

Potilasasiamiehen laatiman raportin mukaan asiakasyhteydenotot etenkin vuodeosastohoidosta ovat vähentyneet aiemmista vuosista. Yhteydenotot koskivat haasteita lähetteen saamisessa erikoissairaanhoidon. Muutamassa tapauksista läheinen epäilyt, että viiveestä aiheutunut pysyvää haittaa potilaalle. Muita yhteydenottoja ovat olleet asiakasmaksuihin ja lääkehoidon toteuttamiseen liittyvät asiat. Yleinen pandemiatilanne on aiheuttanut huolta ja heijastunut yhteydenotoissa. Yhteydenotot olivat kuitenkin yksittäisiä ja erillisiä tapauksia.

Yhteydenottojen määrä oli 22 (suluissa vuoden 2019 määrä, 27). Asiakkaan yhteydenotot olivat kohdentuneet lääkärin tai hoitajan vastaanottoon 11 kertaa, (13), terveyskeskusosastolle neljä kertaa (6), hammashoittoon kaksi kertaa (2), päihdetyöhön kaksi kertaa (4), mielenterveyspalveluihin kerran (1), fysioterapiaan kerran (0) ja muuhun toimintaan kerran (0). Kotihoitoon (0) eikä koulu- ja opiskeluterveydenhuoltoon (1) liittyviä yhteydenottoja ollut vuoden aikana.

Potilasasiamiehen käytännön toimintana on potilaalle 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 terveyskeskusasiakkaille ja 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 tärkeys reklamaatiotilanteessa.

Yhteistyö on ollut hyvää ja toimivaa pandemiatilanteesakin, kehittäminen kohti läheisempää yhteistyötä jatkuu asiakasterveyskeskusten kanssa.

Varsinais-Suomen potilasasiamiehet siirtyvät vuoden 2021 aikana uuteen puhelinjärjestelmään, mikä laajentaa potilasasiamiesten tavoitettavuutta. Muutoksesta luvattu tiedottaa tarkemmin, kun se tulee ajankohtaiseksi.

Liitteenä on VSSHP:n tuottama vuosiraportti potilasasiamiespalvelun toteutumisesta Naantalin terveyskeskukselle vuodesta 2020.

LIITE B2, SOTE-LTK 15.4.2021

Esittelijä	Perusturvajohtaja
Päätösehdotus	Sosiaali- ja terveyslautakunta merkitsee potilasasiamiehen kertomuksen tiedokseen ja saattaa sen edelleen kaupunginhallituksen tietoon.
Kokouskäsittely	Merkittiin, että ylilääkäri Kristian Kallio oli paikalla asiantuntijana tämän asian käsittelyn ajan.
Päätös	Perusturvajohtajan ehdotus hyväksyttiin.