

Vuosiraportti potilasasiamiespalvelun toteutumisesta Naantalın terveystakeskukselle vuodesta 2020

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) neuvoo 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 Naantalın terveystakeskus ovat laatineet sopimuksen potilasasiamiespalvelun järjestämisestä. Palveluun sisältyy raportointi kerran vuodessa.

Terveystakeskuksen potilasasiamiestehtävää on hoitanut vuonna 2020 sairaanhoitopiirin potilasasiamies Päivi Parjanen. Nimetyn potilasasiamiehen ohella muutkin sairaanhoitopiirin potilasasiamiehet ovat neuvoneet tarvittaessa terveystakeskuksen asiakkaita.

3. Potilasasiamieheen otetut yhteydenotot vuonna 2020

Asiakasyhteydenottojen määrät varsinkin vuodeosastohoidosta ovat vähentyneet edellisvuosista. Yhteydenotot koskivat haasteita läheteen saamisessa erikoissairaanhoidon. Muutamassa tapauksissa läheinen epäillyt että viiveestä aiheutunut pysyvää haittaa potilaalle. Potilasasiamiesten tavoitettavuus on ollut hyvä. Potilasasiamiehen on tavoittanut arkisin puhelimitse. Potilasasiamiesten tarkistetut yhteystiedot ovat olleet asiakkaiden käytettävissä sekä vuodeosaston että terveystakeskuksen ilmoitustaululla. Lisäksi yhteystiedot löytyvät terveystakeskuksen internetsivustolta.

Muita yhteydenoton aiheita on ollut asiakasmaksuihin sekä lääkehoidon toteuttamiseen liittyvät asiat. Yleinen pandemiatilanne aiheuttanut huolta joka on heijastunut yhteydenottoihin. Yhteydenotot olivat kuitenkin yksittäisiä ja erillisiä tapauksia.

Vastuutahoihin kohdentuneet yhteydenotot

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|-------------------------------------|------|------|------|
| Fysioterapia | 0 | 0 | 1 |
| Hammashoito | 2 | 2 | 2 |
| Kotisairaanhoido | 5 | 0 | 0 |
| Koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto | 0 | 1 | 0 |
| Lääkärinvastaanotto | 14 | 13 | 11 |
| Mielenterveyspalvelut | 1 | 1 | 1 |
| Muu | 6 | 0 | 1 |
| Päihdetyö | 1 | 4 | 2 |
| Vuodeosasto | 6 | 6 | 4 |
| Kaikki yhteensä | 35 | 27 | 22 |

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 terveyskeskusasiakkaille että potilaille. Potilasasiamiesten yhteystietojen saatavuus on tarkistettu asiakastiloista sekä terveyskeskuksen nettisivustolta. Potilasasiamiestyö sisältää myös asiakkaan luvalla tapahtuvaa selvittämistyötä eri viranomastahojen kanssa. Asiakaskeskustelussa on noussut esille riippumattoman asiakasneuvonnan tärkeys reklamaatiotilanteessa.

5. Muu potilasasiamiespalveluun liittyvä toiminta

Potilasvakuutuslaki uudistuu vuonna 2021. Potilasvahinkojen korvaamisesta ja potilasvakuuttamisesta säädettiin 31.12.2020 saakka 1.5.1987 alkaen voimassa olleessa potilasvahinkolaissa. Vuoden 2021 alusta voimaan tuli uusi potilasvakuutuslaki, jonka myötä potilasvakuutuslainsäädäntöön tuli joitakin muutoksia. Nämä tuovat potilaan vahingonkorvauksiin joitakin uudistuksia ja tuo potilaalle paremman turvan. Esimerkiksi potilasvakuutuksesta voidaan jatkossa korvata ammatillisen kuntoutuksen toimenpiteitä vahinkoa kärsineelle, jonka työkyky tai ansiomahdollisuudet ovat potilasvahingon johdosta heikentyneet tai on todennäköistä, että olennaista heikentymistä myöhemmin tapahtuisi.

Lisätietoa potilasvakuutusjärjestelmän muutoksesta löytyy

<https://www.pvk.fi/potilasvakuutus2021/potilasvakuutus-2021--koulutusmateriaalit/>

Varsinais-Suomen potilasasiamiehet siirtyvät vuoden 2021 aikana uuteen puhelinjärjestelmään mikä laajentaa potilasasiamiesten tavoitettavuutta. Tästä muutoksesta informoidaan tarkemmin kun se tulee ajankohtaiseksi.

Vuonna 2021 Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiri vastaa edelleen potilasasiamiesten koulutuksesta ja toiminnan kehittämisestä.

Tavoitteena on kehittää läheisempää yhteistyötä kuluvan vuoden aikana terveystieteiden keskuksen kanssa.

9.2.2021

Potilasasiamies

Päivi Parjanen
paivi.parjanen@tyks.fi

p, 02 313 8459