

Vuosiraportti potilasasiamiespalvelun toteutumisesta Naantalin terveyskeskukselle vuodesta 2021

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. Yhteydenoton jälkeen, potilasasiamiehet koettavat eritellä potilaan tyytymättömyyden syitä. Tavoitteena on, että asiaa selvitetään aluksi keskustelemalla, mutta jokaisessa tapauksessa tämä ei ole mahdollista. Kirjallinen selvityspyyntö eli Muistutus antaa mahdollisuuden selvittää epäkohta lainmukaisella tavalla. Ristiriitatilanteissa potilasasiamiehet toimivat puolueettomina sovittelijoina potilaan ja ammattihenkilön välillä. Potilaat tekevät Muistutuksia myös ilman potilasasiamiehen ohjausta.

2. Sopimukseen perustuva potilasasiamiestoiminta

Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiri ja Naantalin terveyskeskus ovat laatineet sopimuksen potilasasiamiespalvelun järjestämisestä. Palveluun sisältyy raportointi kerran vuodessa.

Terveyskeskuksen potilasasiamiestehtävää on hoitanut vuonna 2021 sairaanhoitopiirin potilasasiamies Päivi Parjanen. Nimetyn potilasasiamiehen ohella muutkin sairaanhoitopiirin potilasasiamiehet ovat neuvoneet tarvittaessa terveyskeskuksen asiakkaita.

3. Potilasasiamieheen otetut yhteydenotot vuonna 2021

Asiakasyhteydenottojen määrät varsinkin vuodeosastohoidosta ovat säilyneet jo vuosia samalla tasolla. Jonkin verran yhteydenotoissa on ollut mukana uusintayhteydenottoja. Vuodenosastohoitoa koskevissa toistuvissa yhteydenotoissa läheinen halusi selvittää hoidosta vastuullisen tahon perusteita miksi THL:n linjaus ei toteutunut koskien läheisen tapaamisoikeutta pandemian aikana vuodeosastolla. Potilasasiamies antoi tukea ja ohjausta reklamaatiomenettelyssä.

Toisena aiheena, jota potilasasiamies selvitteli toistuvasti asiakkaan kanssa, on ollut Omakantaan liittyvä kirjausasia, kun asiakas ei ole halunnut, että hänen saamastaan hoidosta tehdään mitään kirjauksia. Asiasta pyydettiin selvitystä usealta tietosuojasta vastuulliselta asiantuntijalta ja heidän näkemyksiään tuotiin asiakkaalle esille. Lisäksi useamman toistuvan yhteydenoton vaati hammashoitoon liittyvä tapahtuma.

Muut yhteydenottojen sisällöt koskivat mm korvaushoitoa, asiakasmaksuja ja mm lääkehoidon toteutusta.

Yhteydenotot erikoisaloittain

	2019	2020	2021
Fysioterapia	0	1	0
Hammashoito	2	2	3
Kotisairaanhoido	0	0	2
Koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto	1	0	0
Lääkärinvastaanotto	13	11	11
Mielenterveyspalvelut	1	1	0
Muu	0	1	4
Päihdetyö	4	2	3
Vuodeosasto	6	4	3
Äitiysneuvola	0	0	1
Kaikki yhteensä	27	22	27

Asiakkaan toimittamista virallisista reklamaatioista potilasasiamiehellä ei ole tarkkaa tietoa, koska asiakkaat toimittavat reklamaationsa itsenäisesti eteenpäin.

Yhteydenottoja on kirjattu usean potilasasiamiehen toimesta. Potilasasiamiesten tavoitettavuus on ollut hyvä. Potilasasiamiehen on tavoittanut arkisin puhelimitse. Potilasasiamiesten tarkistetut yhteystiedot ovat olleet asiakkaiden käytettävissä sekä vuodeosaston että terveyskeskuksen ilmoitustaululla. Lisäksi yhteystiedot löytyvät terveyskeskuksen internetsivustolta.

4. Potilasasiamiehen käytännön työ:

Potilaalle on annettu neuvontaa ja ohjausta sekä oltu yhteydessä potilaan luvalla vastuulääkäriin asioiden selvittämiseksi. Asiakkaille on tarjottu tapaamisajan lisäksi mahdollisuutta käydä asiaa läpi edeltä sovitussa puhelinpalaverissa, niin että asiakas on voinut selvittää asiansa kirjallisen menettelyn kautta itse kirjoittaen tai läheisen avustamana. Potilasasiamies on myös toiminut kirjoitusapuna, jos asiakas on niin toivonut. Näissä tapauksissa täytetty selvityslomake on lähetetty asiakkaalle vahvistettavaksi ja toimitettavaksi eteenpäin. Potilasasiamies ei voi ottaa 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.

Potilasasiamiestyö sisältää jatkuvasti asiakkaan luvalla tapahtuvaa selvittämistyötä eri viranomaistahojen kanssa. Asiakaskeskustelussa on noussut esille riippumattoman asiakasneuvonnan tärkeys reklamaatiotilanteessa.

Potilasasiamiehen tarkoitus on tuoda esille myös selvitystyössä tulleet muutokset, joista pyritään tiedottamaan niin pian kuin mahdollista.

5. Muu potilasasiamiespalveluun liittyvä toiminta

Laadinnassa uusi esite, jossa kirjattuna potilaan oikeudet ja potilasasiamiehen yhteystiedot. Näitä on tarkoitus jakaa erillisissä pop up tilaisuuksissa lähisairaaloissa sekä toimittaa terveyskeskuksiin asiakkaille jaettavaksi.

Saavutettavuus on lisääntynyt uuden OC puhelinjärjestelmän kautta, jonne potilaan on mahdollista jättää takaisinsoittopyyntö. Pyrkimyksenä on asiakaskokemuksen parantamiseen

Piirissä on useita uusia potilasasiamiehiä, jonka vuoksi herätty toimintakulttuurin yhtenäistämisen tarpeeseen alueen eri puolilla. Tämän vuoksi vuonna 2021 tehtiin yhteisiä toimintamalleja kirjallisiksi ohjeiksi, laadittiin prosessikuvauksia reklaamaatiotilanteisiin. Keväällä 2022 ollaan ottamassa käyttöön SHQS laatujärjestelmä myös potilasasiamiestoiminnassa

Potilaan oikeuksien päivä on 18.4.2022. Potilasasiamiehet ovat järjestämässä alueellista potilaanoikeuksien päivää 26.4.2022 Tyksin Haartman salissa. Teemana on tietosuojaja

Potilasasiamiehen vuosikertomus tehty ensimmäisen kerran 2021

https://www.vsshp.fi/fi/sairaanhoitopiiri/media-tiedotteet-viestinta/julkaisut/Documents/Potilasasiamiestoiminnan_vuosikertomus_2020.pdf#search=potilasasiamiehen%20vuosikertomus

Potilasasiamies
Päivi Parjanen
paivi.parjanen@tyks.fi

p. 02 313 8459

Päivystävän potilasasiamiehen tavoittaa arkisin klo 10-12 sekä ti ja to klo 13-15
puhelinnumerosta 02 3132399