

Potilasasiamiehen raportti 2021

Sosiaali- ja terveyslautakunta 06.04.2022 § 140

351/06.08.02/2022

Valmistelija

21.3.2022 Johtava hoitaja Hannele Nikander-Tuominen

Potilasasiamiestoiminta on lakisääteistä ja perustuu lakiin potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992). Potilaalla on oikeus laadultaan 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. Potilaan äidinkieli, kulttuuri ja yksilölliset tarpeet on otettava huomioon mahdollisuuksien mukaan hoidossa ja kohtelussa. Laki turvaa potilaalle oikeuden itsemääräämiseen ja tiedonsaantiin. Potilaalla on oikeus tehdä muistutus ollessaan tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun.

Potilasasiamies neuvoo potilasta potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa muistutuksen, vahinkoilmoituksen tai kantelun laatimisessa, tiedottaa potilaan oikeuksista ja toimii potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

VSSH:llä ja Naantalin terveyskeskuksella on toistaiseksi voimassa oleva sopimus palvelun tuottamisesta. 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 2021 sairaanhoitopiirin potilasasiamies Päivi Parjanen. Nimetyt potilasasiamiehen ohella muutkin sairaanhoitopiirin potilasasiamiehet ovat neuvoneet tarvittaessa Naantalin terveyskeskuksen asiakkaita. Potilasasiamiesten yhteystiedot ovat olleet sekä terveyskeskuksen että terveyskeskusosaston ilmoitustaululla sekä sosiaali- ja terveystietojen internetsivustolla. Saavutettavuus on lisääntynyt uuden OC puhelinjärjestelmän kautta, jonne potilaan on mahdollista jättää takaisinsoittopyyntö.

Potilasasiamiehen laatiman raportin mukaan asiakasyhteydenotot vuodeosastohoidosta ovat säilyneet samalla tasolla useamman vuoden ja mukana on ollut jonkin verran uusintayhteydenottoja.

Yhteydenottojen määrä oli 27 (suluissa vuoden 2021 määrä, 22). Asiakkaan yhteydenotot olivat kohdentuneet lääkärin tai hoitajan vastaanottoon 11 kertaa, (11), terveyskeskusosastolle kolme kertaa (4), hammashoittoon kolme kertaa (2) ja päihdetyöhön kolme kertaa (2), kotihoitoon/kotisairaanhoidon kaksi kertaa (0), kerran (1) äitiysneuvolaan kerran (0). Muuhun toimintaa neljä yhteydenottoa (1).

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

Yhteistyö on ollut hyvää ja toimivaa.

Liitteenä on VSSH:n tuottama vuosiraportti potilasasiamiespalvelun toteutumisesta Naantalın terveyskeskukselle vuodesta 2021.

Johtava hoitaja Hannele Nikander-Tuominen oli kokouksessa esittelemässä asiaa.

LIITE B1, SOTE-LTK 6.4.2022

Esittelijä

Perusturvajohtaja

Päätösehdotus

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

Päätös

Perusturvajohtajan ehdotus hyväksyttiin.