

POTILASASIAMIEHEN SELVITYS POTILAAN OIKEUKSIEN TOTEUTUMISESTA VUONNA 2020

Jokaisella sekä julkisella että yksityisellä terveydenhuollon toimintayksiköllä on nimetty potilasasiamies. Potilasasiamiehen lakisääteiset tehtävät ovat neuvoa ja antaa tietoa potilaan asemasta ja oikeuksista. Potilasasiamies toimii potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Ollessaan tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun potilas voi ottaa yhteyttä terveydenhuollon toimintayksikön potilasasiamieheen ja saada neuvoa, miten hän saa asiansa selvitettyä. Potilasasiamies auttaa tarvittaessa potilasta selvittämään ongelmaansa hoitopaikassa. Hän myös neuvoo ja tarvittaessa avustaa potilasta muistutuksen, kantelun tai Potilasvakuutuskeskukselle tehtävän potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä.

Potilasasiamiehen tehtäviin ei kuulu ottaa kantaa potilaan taudinmääritykseen tai hoidon sisältöön. Hän ei myöskään ota kantaa siihen, onko potilaan hoidossa tapahtunut hoitovahinko tai virhe. Potilasasiamies ei tulkitse potilasasiakirjoja. *Päivitetty 5.11.2018 Valvira*

Oikeus hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon ja hyvään kohteluun

Jokaisella Suomessa pysyvästi asuvalla henkilöllä on oikeus saada terveydentilansa edellyttämää hoitoa niiden voimavarojen rajoissa, jotka kulloinkin ovat terveydenhuollon käytettävissä. Potilaalla on oikeus saada hyvää terveyden- ja sairaanhoitoa. Potilasta on kohdeltava siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä hänen ihmisarvoaan loukata. Potilaan äidinkieli, kulttuuri ja hänen yksilölliset tarpeensa on mahdollisuuksien mukaan otettava huomioon hänen hoidossaan ja kohtelussaan.

Terveyspalveluita on annettava siten, ettei ihmisiä aseteta eriarvoiseen asemaan esimerkiksi iän, terveydentilan tai vammaisuuden perusteella. Hoitopäätöksiin saavat vaikuttaa pelkästään lääketieteelliset syyt. Perustuslain yhdenvertaisuussäännös edellyttää, että henkilö saa riittävät terveyspalvelut riippumatta siitä, missä kunnassa hän asuu.

Potilaalla on oikeus saada itseään koskevia tietoja

Potilaalle on oma-aloitteisesti annettava selvitys hänen terveydentilastaan. Hänelle on kerrottava, mitä eri hoitovaihtoehtoja hänellä on, miten hoidot vaikuttavat ja onko niillä haittavaikutuksia. Potilaalle on kerrottava kaikista hänen hoitoonsa liittyvistä seikoista, joilla on merkitystä hänen hoidostaan päätettäessä.

Potilaalle ei kuitenkaan saa antaa tietoja, jos hän ei halua niitä. Tietoja ei myöskään saa antaa, jos lääkäri pitää ilmeisenä, että tietojen antamisesta aiheutuisi vakavaa vaaraa potilaan hengelle tai terveydelle. Pelkkä epäily siitä, että tiedot voisivat vahingoittaa potilasta, ei riitä syyksi olla antamatta tietoja potilaalle, jos tämä haluaa niitä.

Tiedot on annettava niin, että potilas ymmärtää riittävän hyvin niiden sisällön. Jos terveydenhuollon ammattihenkilö ei osaa potilaan käyttämää kieltä tai potilas ei voi aisti- tai puhevian vuoksi tulla ymmärretyksi, on mahdollisuuksien mukaan huolehdittava tulkkauksesta. Tietojen antamisesta on tehtävä merkintä potilasasiakirjoihin. Jos tietoja ei ole annettu, potilasasiakirjoihin on merkittävä syy siihen. Potilaalla on oikeus tarkistaa tiedot,

jotka hänestä on kirjattu potilasasiakirjoihin. Jos tiedot ovat potilaan mielestä virheellisiä, hän voi pyytää niiden korjaamista.

POTILASASIAMIEHEN SELVITYS

Raportissa on potilasasiamiesyhteydenottojen tilastointi eriteltyinä lukuina sekä kaavioiden vertailtu 2018-2020 syiden ja toimenpiteiden sekä toimipisteiden mukaan.

Potilaskohtainen tilastointi on potilasasiamiehellä olemassa, mutta yksityisyyden suojan takia yksityiskohtaisempaa tilastoa ei yleiseen käyttöön voi antaa. Tarvittaessa tilastoja on mahdollista esimerkiksi suullisesti tarkentaa.

Varkauden kaupungin ja Joroisten yhteistoiminta-alueen potilasasiamiehenä 1.4.2018 alkaen on toiminut röntgenhoitaja Tiina Kilpeläinen. Vuonna 2020 hänen sijaisenaan on toiminut kättilö/sairaanhoitaja Pia Elmaci sekä vastaanottopalveluiden esimies Leena Kuusikko.

Yhteydenottoja vuonna 2020 oli Varkaudessa 83kpl. Joroisissa 12 kpl. Muita yksiköitä esimerkiksi pelastuslaitos, KYS, yksityiset jne asia koski 13 kertaa. Neuvonta-asioita, joita ei voida yksilöidä erikseen mihinkään yksikköön oli 57kpl. Yhteensä yhteydenottoja potilasasiamiehelle vuonna 2020 tuli 165 kpl joihin aikaa potilasasiamies yhteensä on käyttänyt 32.5 tuntia.

Edelleen toimintavuonna 2020 on selkeästi ollut havaittavissa, että potilasasiamiehen palvelut on löydetty edellisvuoden tapaan hyvin. Varkauden kaupungin nettisivut ovat olleet toimiva kanava potilasasiamiehen palveluiden löytymisen kannalta. Todetaan myös, että eri yksiköiden henkilökunta on osannut hyvin opastaa potilaan potilasasiamiehen puoleen ongelmatilanteessa. Yleisesti voisi tulkita että, potilas/asiakas on osannut kääntyä potilasasiamiehen puoleen saamaan neuvontaa potilaan oikeuksista hoitopaikkaa tai -tapaa koskevissa ongelmatilanteissaan edelleen hyvin.

Maailmanlaajuinen Covid-19 viruksen leviäminen heijastui myös potilasasiamiehelle tullessiin kysymyksiin. Luonteeltaan v. 2020 oli potilasasiamiehen työssä enemmän keskustelua ja kuuntelua, kuin potilasvahinkojen tai kanteluiden selvittämistä. Vastaanottopalveluiden puhelinpalvelun ruuhkautuminen pahoin, aiheutti yleistä pahaa mieltä kansalaisissa ja näin ollen potilasasiamiehen kanssa keskustelu ja neuvonta on tullut tarpeeseen. Potilasasiamiehen lakisääteiset tehtävät ovat neuvoa ja antaa tietoa potilaan asemasta ja oikeuksista. Pääpaino potilasasiamiehen tehtäviin vuonna 2020 painottuikin näihin asioihin.

Varkauden kaupungin ja Joroisten asiakas on saanut yhteyden potilasasiamieheen

- a) soittamalla numeroon 040 5799716 (ma-to 8.30-14.30 pe 8.30-13.30)
- b) ottamalla yhteyttä sähköpostitse tiina.kilpelainen@varkaus.fi
- c) kirjeitse Sairaالاتie 1, 79600 Joroinen
- d) tapaamalla asiakkaan kanssa yhteisesti sovitussa paikassa

Potilasasiamieheen ollaan pääsääntöisesti yhteydessä puhelimitse. Vuonna 2020 puhelinkeskusteluilla ja neuvonnalla asiat ovat selvinneet n.70% tapauksista. Puolueeton kuunteleminen ja keskusteleminen epäonnistuneesta tapahtumasta terveydenhuollossa on ollut tärkeää asiakkaille. Asiakastapaamiset ovat olleet tarpeen vain 1 kertaa.

Sähköpostitse yhteyttä otetaan yhä useammin ja se onkin ollut tehokas väline ratkaista asiakkaan ongelmatilanteita. Kirjeellä asioita hoidetaan erittäin harvoin ja vuonna 2020 potilasasiamiehelle ei saapunut avunpyyntöjä enää lainkaan kirjeitse.

Vuonna 2020 potilasvahinkoilmoituksia oli 19 kpl, mikä on 7 kpl vähemmän kuin edellisenä vuonna. Potilasasiamiehen neuvonnan jälkeen potilasvahinkoilmoituksen teki asiakas itse sähköisenä ilmoituksena potilasvakuutuskeskukseen (www.pvk.fi) 15 kertaa. Potilasvahinkoilmoituslomakkeita postitettiin asiakkaan itsensä täytettäväksi 4kpl.

Muistutuksia tehtiin 19 kpl mikä on 19 kpl vähemmän kuin vuonna 2019. Muistutusten aiheet koskevat tasaisesti asiakkaan/potilaan saamaa kohtelua, hoidon laatua tai menettelytapaa sekä hoitoon pääsyä. Asiakkaan kuuntelua ja keskustelua, joka ei ole johtanut muistutuksen tekemiseen on ollut 36kpl, mikä on 4kpl vähemmän edelliseen vuoteen. Puhelinkeskustelussa on käyty asiakkaan huolenaihetta läpi ja keskusteltu muistutus/kanteluprosessien etenemisestä. Lopputuloksena asiakas on saanut vastauksia ongelmiinsa ja jää harkitsemaan eri vaihtoehtoja. Yleensä jatkoja ei synny ja asiakas on tyytyväinen.

Hoitohenkilökunta työskentelee kovan paineen alla hoitaessaan ikääntyvää väestöämme, joidenka omaisten huomioimiseen olisi myös ehdittävä kiinnittää huomiota. Potilaalla ja omaisilla on suuri tarve tulla kuulluksi ja ymmärretyksi. Tämä seikka tuo usein väärinymmärryksiä puolin ja toisin. Covid-19 on aiheuttanut ihmisille epätietoisuutta toimintatavoista, jolloin puhelinliikenne on ruuhkautunut pahoin tuoden painetta henkilökunnan jaksamiseen.

Muu yhteydenotto 26 kpl (v. -19 oli 31kpl) on useimmiten tarkoittanut asiakasta, joka lääkäri- tai hoitajakäynnin jälkeen on edelleen jäänyt epätietoiseksi tilanteestaan jollakin tasolla. Asiat ovat hoituneet soittoaikojen järjestämisellä niin, että potilas on voinut kysyä epäselviksi jääneet asiat lääkäriltään/hoitajaltaan. Myös joitakin suullisia palautteita potilasasiamies on välittänyt sähköpostilla osastonhoitajille osastokokouksissa käsiteltäviksi asioiksi.

Muita puhelinneuvonta-asioita on edelleen vuonna 2020 ollut runsaasti 52kpl (v. -19 oli 55kpl). Yleensä kyseessä ovat sosiaalitoimeen, tietosuojavaltuutetulle, sosiaaliasiamiehelle tai Kelalle kuuluvat asiat sekä muiden kaupunkien yksiköihin tai yksityiselle puolelle kuuluvia yhteydenottoja. Potilasasiamiehen yhteystiedot ovat nyt selkeästi potilaiden saatavilla ja tiedossa, joten on nopea ja vaivaton tapa kääntyä potilasasiamiehen puoleen selvittämään asioita.

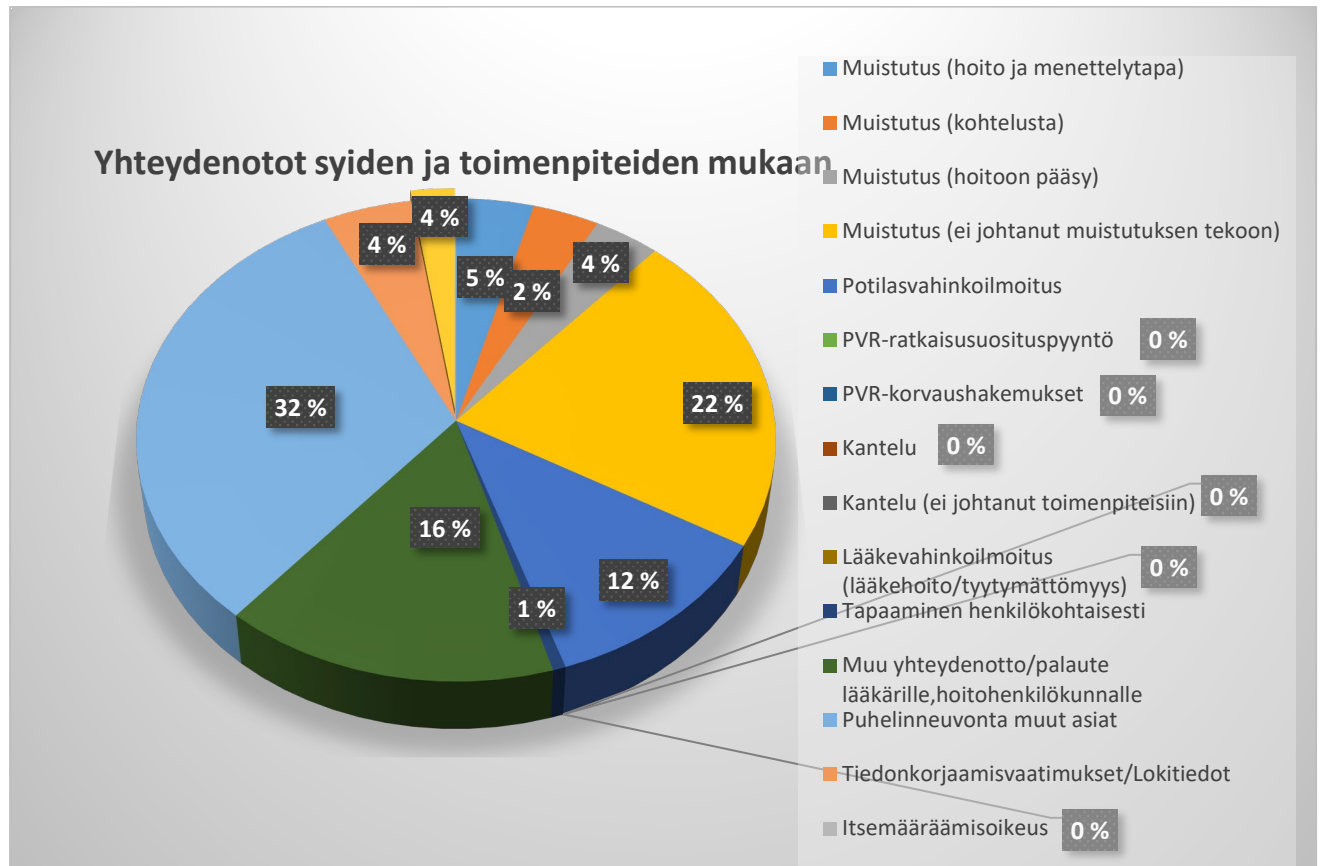
Ohjaus ja neuvonta sekä tarvittaessa avustaminen on ollut potilasasiamiehen työssä keskeisin osa-alue. Potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyviä kysymyksiä on ratkottu sekä potilaiden itsensä että hoitohenkilökunnan kesken. Jatkossa on tärkeää potilasasiamiehen työn kokonaisuuden kehittäminen yhteistyössä muiden terveydenhuollon ammattihenkilöiden sekä organisaation hallinnon kanssa. Näitä samoja asioita on työstetty ja työ jatkuu.

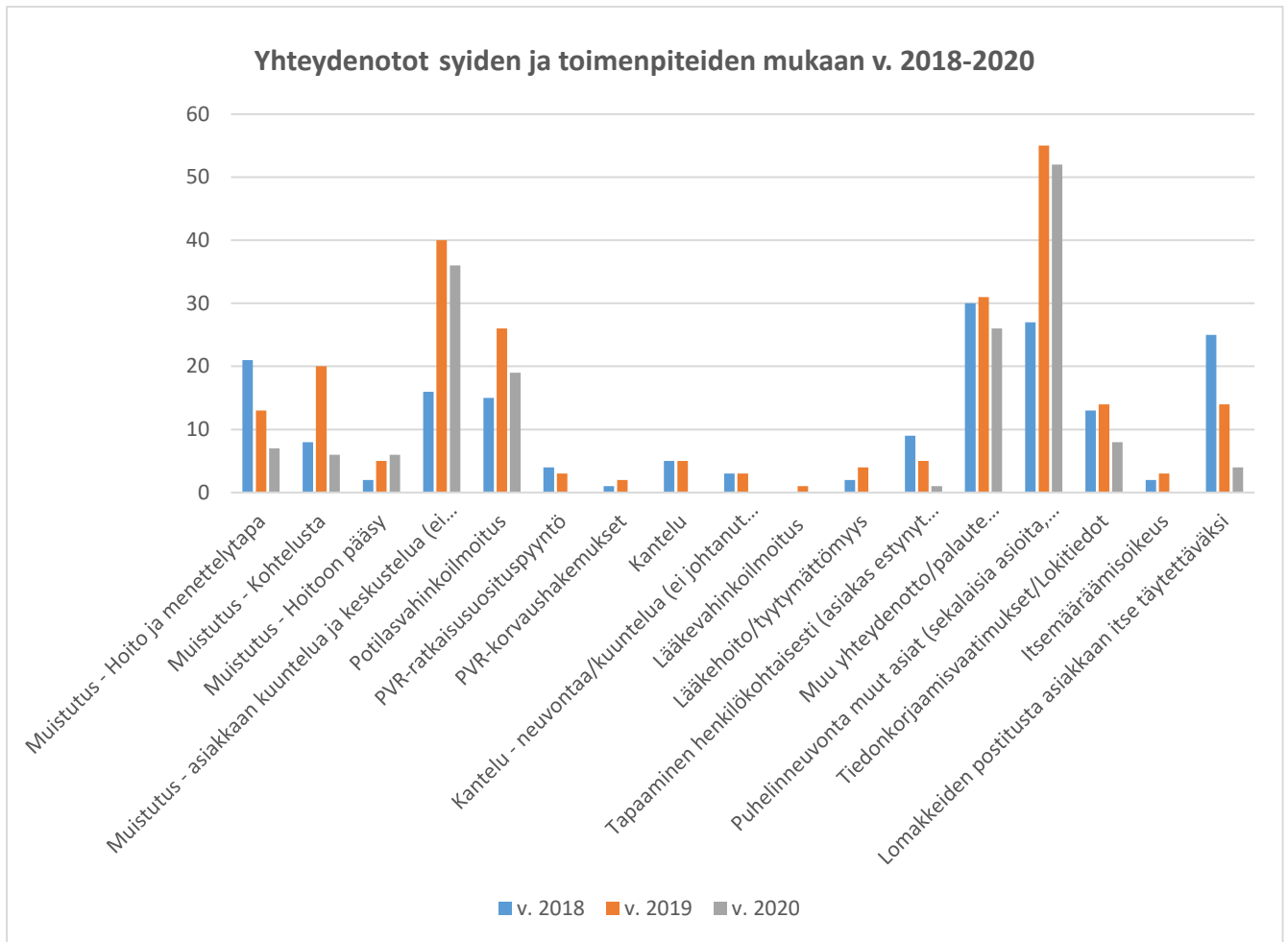
Kokonaisuudessaan terveystakeskusjohdon ja potilasasiamiestyön välinen molemminpuolinen yhteistyö on ollut rakentavaa ja hyvää. Terveystakeskusten henkilökunta toimii potilasasiamiehen kanssa rakentavasti ja hyvin. Potilasasiamiehen tuntuma kolmannen toimintavuoden aikana on, että sekä asiakkaat, että hoitohenkilökunta kokevat puolueettoman neuvonnan tärkeäksi saadakseen äänensä kuuluviin ongelmatilanteissa. Selvää on myös, että potilasasiamiehen palvelut ovat helpommin asiakkaan löydettävissä ja asiakkaat rohkeammin ottavat yhteyttä potilasasiamieheen.

Potilasasiamiehelle tulleet yhteydenotot syiden ja toimenpiteiden mukaan v. 2018 - 2020

| | 2018 (kpl) | 2019 (kpl) | 2020 (kpl) |
|---|------------|------------|------------|
| Muistutus - Hoito ja menettelytapa | 21 | 13 | 7 |
| Muistutus - Kohtelusta | 8 | 20 | 6 |
| Muistutus- Hoitoon pääsy | 2 | 5 | 6 |
| Muistutus - asiakkaan kuuntelua ja keskustelua (ei ole johtanut muistutuksen tekemiseen) | 16 | 40 | 36 |
| Potilasvahinkoilmoitus | 15 | 26 | 19 |
| PVK-ratkaisusuosituspyyntö | 4 | 3 | - |
| PVK-korvaushakemukset | 1 | 2 | - |
| Kantelu | 5 | 5 | - |
| Kantelu neuvontaa/kuuntelua (ei johtanut toimenpiteisiin) | 3 | 3 | - |
| Lääkevahinkoilmoitus | - | 1 | - |
| Lääkehoito/tyytymättömyys | 2 | 4 | - |
| Tapaaminen henkilökohtaisesti (asiakas estynyt kirjoittamaan itse, lomakkeiden täyttäminen) | 9 | 5 | 1 |
| Muu yhteydenotto/palaute lääkäreille/hoitohenkilökunnalle (sähköpostia, viestitystä, puhelua potilaan toiveista) | 30 | 31 | 26 |
| Puhelinneuvonta muut asiat (sekalaisia asioita, kuten ohjaus sosiaalitoimeen, kelaan, tietosuojavaltuutetulle, toisen alueen PAM:lle jne) | 27 | 55 | 52 |
| Tiedonkorjaamisvaatimukset/Lokitiedot | 13 | 14 | 8 |

| | | | |
|---|----|----|---|
| Itsemääräämisoikeus | 2 | 3 | 1 |
| Lomakkeiden postitusta asiakkaan itse täytettäväksi | 25 | 14 | 4 |



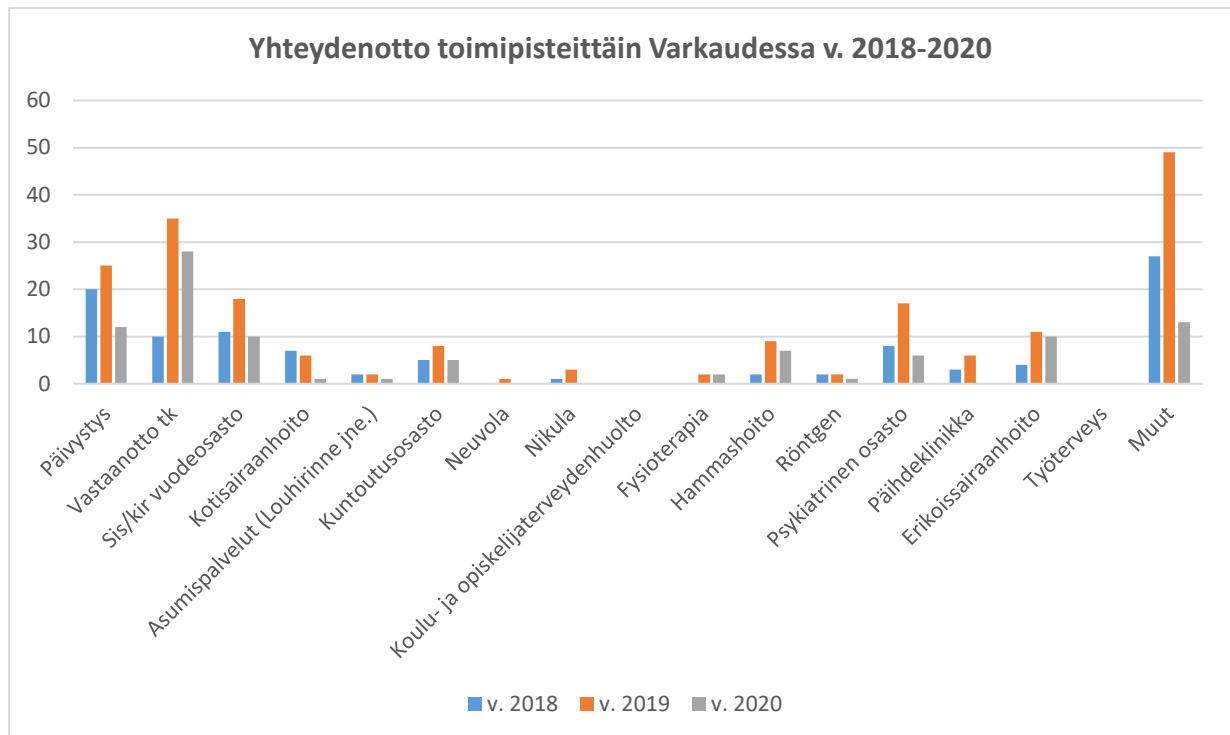


Yhteydenotot toimipisteiden mukaan v. 2018 - 2020

WARKAUS

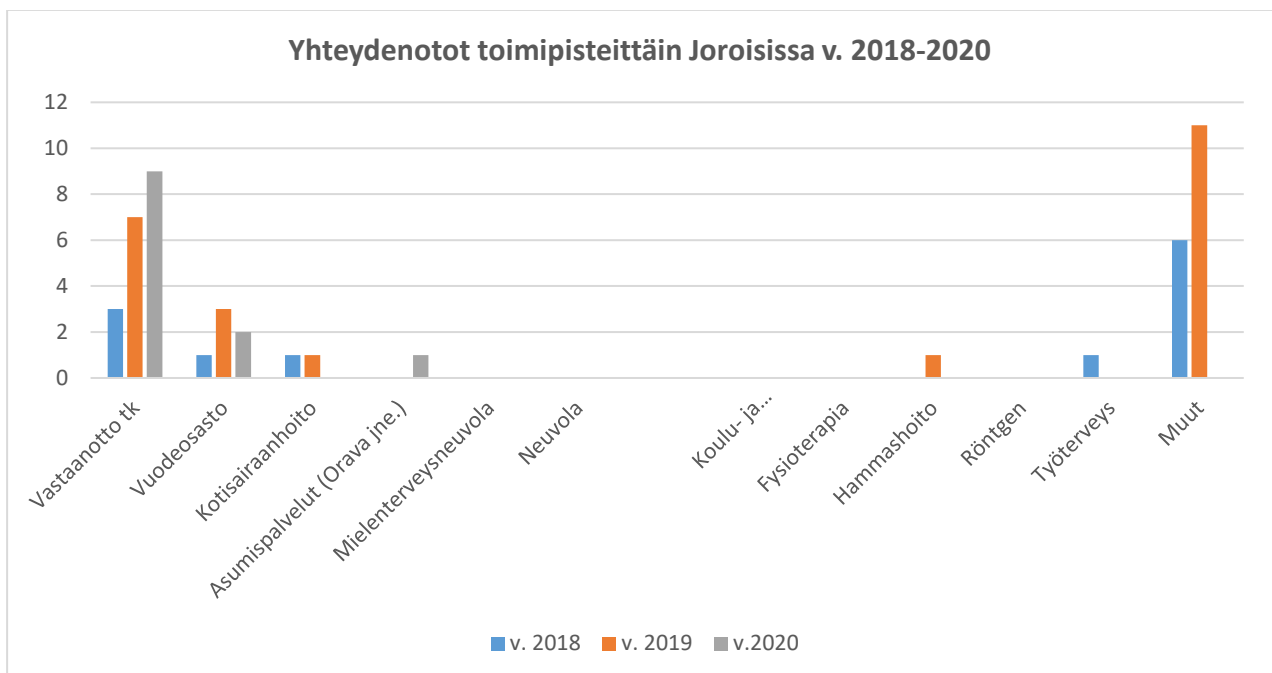
| | 2018 (kpl) | 2019 (kpl) | 2020 (kpl) |
|---------------------------------|------------|------------|------------|
| Päivystys | 20 | 25 | 12 |
| Vastaanotto TK | 10 | 35 | 28 |
| Sis/kir vuodeosasto | 11 | 18 | 10 |
| Kotisairaanhoido | 7 | 6 | 1 |
| Asumispalvelut (Louhirinne jne) | 2 | 2 | 1 |
| Kuntoutusosasto | 5 | 8 | 5 |
| Neuvola | - | 1 | - |

| | | | |
|-------------------------------------|----|----|----|
| Nikula | 1 | 2 | - |
| Koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto | - | - | - |
| Fysioterapia | - | 2 | 2 |
| Hammashoito | 2 | 9 | 7 |
| Röntgen | 2 | 2 | 1 |
| Psykiatrinen osasto | 8 | 17 | 6 |
| Päihdekliniikka | 3 | 6 | - |
| Erikoissairaanhoido | 4 | 11 | 10 |
| Työterveys | - | 1 | - |
| Muut | 27 | 49 | 13 |



JOROINEN

| | 2018 (kpl) | 2019 (kpl) | 2020 (kpl) |
|-------------------------------------|------------|------------|------------|
| Päivystys | - | - | - |
| Vastaanotto TK | 3 | 7 | 9 |
| Vuodeosasto | 1 | 3 | 2 |
| Kotisairaanhoido | 1 | 1 | - |
| Asumispalvelut(Orava jne) | - | - | 1 |
| Mielenterveysneuvola | - | - | - |
| Neuvola | - | - | - |
| Koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto | - | - | - |
| Fysioterapia | - | - | - |
| Hammashoito | - | 1 | - |
| Röntgen | - | - | - |
| Työterveys | 1 | - | - |
| Muut | 6 | 11 | - |



CASE YHTEENSÄ v. 2020 165 kpl 32.5h