

Vuosiraportti potilasasiamiespalvelun toteutumisesta Loimaan sosiaali- ja terveyspalvelukeskukselle vuodesta 2019

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista eli ns. potilaslaki sisältää säännökset potilaan oikeuksista ja potilasasiamiestoiminnasta. Laki korostaa potilaan oikeutta hyvään terveyden ja sairaanhoitoon ja siihen liittyvään kohteluun. Lisäksi hoito on järjestettävä siten, ettei se loukkaa potilaan ihmisarvoa, vakaumusta tai yksityisyyttä. Laki turvaa potilaalle oikeuden itsemääräämiseen ja tiedonsaantiin ja se korostaa myös potilaan aktiivista osallistumista hoitonsa päätöksentekoon sekä alaikäisen potilaan asemaa. Potilaalla on oikeus tehdä muistutus ollessaan tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun.

Potilaslaki velvoittaa, että jokaisella terveydenhuollon toimintayksiköllä tulee olla nimetty potilasasiamies, joka neuvoo, avustaa ja ohjaa potilasta sekä tiedottaa potilaan oikeuksista. Potilasasiamiehen rooli on neuvoo-antava, eikä hänellä ole potilasvahinkoasioissa päätösvaltaa eikä hän voi ottaa kantaa lääketieteellisiin ratkaisuihin. Potilasasiamiehen tehtäväalue on määritelty potilaslaissa.

1.Sopimukseen perustuvan potilasasiamiestoiminnan järjestäminen

Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiri ja Loimaan sosiaali- ja terveyspalvelukeskus ovat laatineet sopimuksen potilasasiamiespalvelun järjestämisestä. Palveluun sisältyy raportointi kerran vuodessa.

Loimaan sosiaali- ja terveyspalvelukeskuksen potilasasiamiestehtävää on hoitanut vuonna 2019 sairaanhoitopiirin potilasasiamies, sosiaalityöntekijä Merja Mäkelä. Potilasasiamies on ollut tavoitettavissa puhelimitse ja sähköpostitse virka-aikoina ja henkilökohtaiset tapaamiset on pyritty sopimaan erikseen. Nimetyn potilasasiamiehen ohella myös muut sairaanhoitopiirin potilasasiamiehet ovat antaneet tarvittaessa ohjausta. Koska sairaanhoitopiirin potilasasiamiehet tuottavat palvelun niin sairaanhoitopiirille kuin terveyskeskuksellekin, saavat loimaalaiset ja oripääläiset asukkaat kaiken julkisen sektorin potilasasiamiespalvelun samalta toimijalta.

2. Vuoden 2019 yhteydenottojen seuranta ja tarkastelu

Raportissa tarkastellaan yhteydenottoja potilasasiamiehiin. Yhteydenotot välittävät tietoa palvelupoikkeamista ja reklamaatiotyypisistä potilaskokemuksista toiminnan kehittämisen tueksi. Suuri osa epäselvyyksistä hoidossa tai hoitosuhteessa käsitellään kuitenkin välittömästi ja ansiokkaasti suoraan osastoilla ja vastaanotoilla keskustellen omaisten ja potilaan kanssa. Lisäksi potilaat ja omaiset voivat tehdä kirjallisia potilaspalautteita. Yhteydenotto potilasasiamieheen ei myöskään ole välttämätön potilasvahinkoepäily- tai reklamaatioasioissa. Yhteydenotot potilasasiamiehiin eivät näin ollen ole riittävä tekijä selvittämään hoidon laatua, mutta ne täydentävät potilaspalautteiden ja muiden kanavien kautta tulevaa tietoa.

Vuonna 2019 yhteydenottojen määrä on 26 kappaletta. Aiempiin vuosiin verrattuna yhteydenotot ovat vähentyneet. Huomioitavaa on, että lääkärinvastaanottoa ja vuodeosastoa koskevien yhteydenottojen määrä on laskenut kun taas hammashoitoa koskevia yhteydenottoja on kahden hiljaisen vuoden jälkeen taas enemmän. Päihdetyötä koskevat yhteydenotot ovat pysyneet vähäisinä viime vuoden tapaan. Alla on erittely ja vertailu yhteydenotoista viimeiseltä kolmelta vuodelta.

Yhteydenotot erikoisaloittain

	2017	2018	2019
Erityispalveluyksikkö	0	1	1
Hammashoito	0	2	8
Hoitajanvastaanotto	2	0	2
Koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto	0	0	1
Lääkärinvastaanotto	16	13	5
Muu	6	4	1
Päihdetyö	9	3	1
Vuodeosasto	10	14	7
Äitiysneuvola	1	0	0
Kaikki yhteensä	44	37	26

Hammashoitoa koskevien yhteydenottojen syynä on lähes poikkeuksetta potilasvahinkoepäily. Kerran yhteydenottaja on ollut harmissaan koska olisi tarvinnut käynnin hammashoitajalle sekä hampaan poistoon ennen lonkkaoperaatioon menoa, mutta koska ei ollut saanut aikaa, oli mennyt yksityiselle sektorille. Näissä tilanteissa yhteydenottajaa on neuvottu puhelimitse ja avustettu vastaanottokäynnillä potilasvahinkoilmoituksen teossa sekä kerrottu mahdollisuudesta tehdä muistutus.

Lääkärinvastaanottoa koskevissa yhteydenotoissa on syinä olleet potilasvahinkoepäilyt tai näkemysero lääkärin tekemästä diagnoosista ja hoitolinjauksista. Yhteydenottajaa on neuvottu ja avustettu ilmoituksen tekemisessä sekä kerrottu mahdollisuudesta muistutuksen tekoon ja ohjattu aluehallintoviraston linjauksen mukaisesti muistutuksen ensisijaisuudesta suhteessa valvovalle viranomaiselle tehtävään kanteluun. Näissä asiakaskontakteissa yhteydenottaja on ollut aina asiakas itse.

Vuodeosastohoitoa koskevissa tapauksissa yhteydenottaja on ollut yhtä lukuun ottamatta omainen. Nämä yhteydenotot ovat käsitelleet ennemminkin hoidon laatua kuten epäselviä hoitolinjauksia tai koettua huonoa kohtelua. Potilasvahinkoepäilystä on keskusteltu ainoastaan kun potilas on kaatunut osastolla ja omainen on katsonut, että valvonta on tuolloin pettänyt. Myös yksi esinevahinko silmälasien katoamisen muodossa on ollut syynä yhteydenottoon, jolloin omaista on neuvottu korvaushakemus menettelyssä.

Potilasasiamiehen palvelu on ollut pääosin neuvontaa puhelimitse, mutta tarvittaessa on varattu tapaamis aika ja avustettu muistutuksen tai vahinkoilmoituksen teossa tai oltu yhteydessä henkilökuntaan asioiden selvittämiseksi ja/tai asian tiedoksi saattamisessa. Potilasasiamiehen tutuus ja fyysinen sijainti lähellä terveystieteiden keskuksen ja akuuttikuntoutusosastojen ohessa on helpottanut asiakastyötä, niin vastaanottotyötä kuin myös yhteistyötä eri toimijoiden kesken. Toisaalta potilasasiamiehen toimiminen myös sosiaalityöntekijänä vaikuttanee myös varsinaisen potilasasiamiestyön tilastointiin. Osastotyössä sosiaalityöntekijänä potilaan ja omaisen ajatuksia käydään läpi kokonaisvaltaisesti, jolloin myös keskustellaan hoitoon liittyvistä asioista ja epäkohdistakin vaikka sitä ei tilastoida yhteydenotoksi potilasasiamiehen. Tämä tilanne on toki kokonaisuudessaan ennemmin hyöty kuin haitta. Osastojen apulaisosastonhoitajat ottavat asioita myös hyvin aktiivisesti käsittelemään, jolloin varsinaista yhteydenottoa potilasasiamiehen ei katsota tapahtuneen, vaikka niistä hoitoneuvotteluissa ja osastopalaverissa keskustellaankin.

Huomioitavaa myös on, että yhteydenoton syynä ei ole kertaakaan ollut potilasasiakirjoihin liittyvät asiat, kuten kirjaaminen, korjaaminen, tietojen saanti tai lokitietojen tarkastaminen. Potilasvahinkoilmoitusten,

muistutusten ja muiden reklamaatioiden todellisesta määrästä ei luonnollisesti potilasasiamiehellä ole tietoa.

3. Muu potilasasiamiespalveluun liittyvä toiminta

Potilasinformaatio pidetään ajan tasalla ilmoitustaulujen esitteillä sekä terveystieteiden nettisivuilla ja ne on tarkistettu syksyllä 2019. Potilasasiamiestoiminta on marraskuussa 2019 myös auditoitu osana Loimaan kaupungin sote-palveluiden SHQS-sertifikaatin hakuprosessia.

Vuonna 2020 muutoksia potilasasiamiestoiminnan järjestämiseen ei ole tulossa. Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiri vastaa edelleen potilasasiamiesten koulutuksesta ja toiminnan kehittämisestä.

Merja Mäkelä
Potilasasiamies
(02)3143288
merja.tuulia.makela@tyks.fi