

Vuosiraportti potilasasiamiespalvelun toteutumisesta Loimaan sosiaali- ja terveyspalvelukeskukselle vuodesta 2020

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 neuvoa-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 ensisijaisesti hoitanut 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 2020 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. 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 2020 yhteydenottojen määrä on 46 kappaletta. Aiempiin vuosiin verrattuna yhteydenotot ovat nousseet. Lääkärinvastaanottoa koskevat yhteydenotot ovat selkeästi nousseet viime vuoden aikana, samoin hammashoitoa koskevissa yhteydenotoissa on pientä nousua. Alla on erittely ja vertailu yhteydenotoista viimeiseltä kolmelta vuodelta.

Yhteydenotot erikoisaloittain

	2018	2019	2020
Erityispalveluyksikkö	1	1	0
Hammashoito	2	8	11
Hoitajanvastaanotto	0	2	0
Kotisairaanhoito	0	0	2
Koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto	0	1	0
Lääkärinvastaanotto	13	5	20
Muu	4	1	4
Päihdetyö	3	1	2
Vuodeosasto	14	7	7
Kaikki yhteensä	37	26	46

Hammashoitoa koskevien yhteydenottojen syynä on ollut potilasvahinkoepäily tai potilaan halu tehdä muistutus. Muistutukseen liittyvissä yhteydenotoissa syynä on ollut ajan saanti hammashoitoon. Näissä tilanteissa potilas on kokenut, että tilanteessa tarvittaisiin aika nopeammin tai aikoja on peruttu. Potilas on myös halunnut tehdä muistutuksen siitä, että ei ole päässyt erikoishammasteknikolle jossa on käynyt korjauttamassa hammasproteesejaan.

Lääkärinvastaanottoa koskevissa yhteydenotoissa on syinä olleet potilasvahinkoepäilyt tai näkemysero lääkärin tekemästä diagnoosista ja hoitolinjauksista. Tällaisia näkemyseroja on tullut esimerkiksi hoitoon pääsyssä, jolloin potilas on katsonut että asia ei ole vielä loppuun käsitelty ja halunnut uusia tutkimuksia mutta lääkärillä on ollut asiasta eri mielipide. Myös kiireettömään hoitoon pääsy on ollut muutaman yhteydenoton aiheena sekä halu korjata potilasasiakirjojen tietoja.

Vuodeosastohoitoa koskevissa tapauksissa yhteydenotot ovat käsitelleet eriäviä mielipiteitä potilaan hoidossa. Omainen on halunnut myös tehdä muistutuksen kun potilas on tippunut sängystä. Myös yksi esinevahinko tekohampaiden katoamisen muodossa on ollut syynä yhteydenottoon sekä osastoaikaisten potilasmerkintöjen pyytäminen.

Kotisairaanhoitoa koskevat yhteydenotot ovat käsitelleet epäilyä säärihaavojen väärästä hoidosta sekä edunvalvontavaltuutetun halua saada potilaan asiakirjamerkintöjä.

Korona aika on näkynyt muutamassa yhteydenotossa. Ne ovat käsitelleet koronatestien tulosten saamista ja pääsyä koronatestiin. Potilas on ollut huolissaan myös terveyskeskushenkilökunnan suojaimien käyttämättömyydestä.

Yhteydenottajia on neuvottu ja avustettu puhelimitse ja vastaanottokäynneillä niin potilasvahinkoilmoituksien, potilasvahinkokorvaushakemuksen, esinevahingon kuin potilasasiakirjojenpyyntölomakkeiden tekemisessä. On myös kerrottu mahdollisuudesta muistutuksen tekoon ja ohjattu aluehallintoviraston linjauksen mukaisesti muistutuksen ensisijaisuudesta suhteessa valvovalle viranomaiselle tehtävään kanteluun. Potilasasiamies on ollut myös yhteydessä henkilökuntaan asioiden selvittämiseksi ja/tai asian tiedoksi saattamisessa. Potilasvahinkoilmoitusten, muistutusten ja muiden reklamaatioiden todellisesta määrästä ei luonnollisesti potilasasiamiehellä ole tietoa.

3. 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 potilaaseen kiinteästi asennetun laitteen turvallisuuspuutteen korvauksen hakemiseen.

Loimaan terveystalouksissa on kehitelty myös sähköistä potilaspalautejärjestelmää. Tämä on potilasasiamiestoiminnan kannalta hyvä asia, koska se monipuolistaa ja sujuvoittaa potilaiden mahdollisuuksia reklamaatioasioissa, jolloin todennäköisesti niin usein ei vaadita aikaa vievää muistutusmenettelyä. Toki muistutusmenettely on edelleenkin tarpeen ja ensisijainen mikäli potilas haluaa tehdä myös kantelun valvovalle viranomaiselle.

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.

Potilasasiamies
Merja Mäkelä
Sosiaalityöntekijä/potilasasiamies
Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiri
Tyks, Loimaan sairaala
merja.tuulia.makela@tyks.fi
P.02-3143288