

Vuosiraportti potilasasiamiespalvelun toteutumisesta Loimaan sosiaali- ja terveyspalvelukeskukselle vuonna 2021

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista eli niin sanottu potilaslaki sisältää säännökset potilaan oikeuksista ja potilasasiamiestoiminnasta. Laki korostaa potilaan oikeutta hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon ja siihen liittyvään kohteluun. Hoito ei saa loukata potilaan ihmisarvoa, vakaumusta tai yksityisyyttä. Laki turvaa potilaalle oikeuden itsemääräämiseen ja tiedonsaantiin ja se korostaa potilaan aktiivista osallistumista oman hoitonsa päätöksentekoon. Laki turvaa myös alaikäisen potilaan asemaa. Potilaalla on oikeus tehdä muistutus, jos hän on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun.

Potilaslain mukaisesti jokainen terveydenhuollon toimintayksikkö tarvitsee nimetyn potilasasiamiehen. Potilasasiamies neuvoo, avustaa ja ohjaa potilasta sekä tiedottaa potilaan oikeuksista. Potilasasiamies ei voi tehdä päätöksiä potilasvahinkoasioissa eikä ottaa kantaa lääketieteellisiin ratkaisuihin. Potilasasiamiehen tehtävät perustuvat potilaslakiin.

1. Sopimukseen perustuvan potilasasiamiestoiminnan järjestäminen

Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiri ja Loimaan sosiaali- ja terveyspalvelukeskus ovat sopineet potilasasiamiespalvelun järjestämisestä. Palveluun sisältyy vuosiraportti.

Loimaan sosiaali- ja terveyspalvelukeskuksen potilasasiamiestehtävää on hoitanut sairaanhoitopiirin potilasasiamies, sosiaalityöntekijä Merja Mäkelä. Potilasasiamiehen on tavoittanut puhelimitse ja sähköpostitse virka-aikoina. Henkilökohtaiset tapaamiset on pyritty sopimaan erikseen. Nimetyn potilasasiamiehen lisäksi myös muut sairaanhoitopiirin potilasasiamiehet ovat tarvittaessa neuvoneet asiakkaita.

2. Vuoden 2021 yhteydenottojen tarkastelu

Yhteydenotot potilasasiamiehiin kertovat palvelupoikkeamista. Yhteydenottojen antama tieto auttaa yksiköitä kehittämään toimintaansa. Hoitohenkilökunta käy läpi ison osan epäselvyyksistä suoraan omaisten ja potilaiden kanssa keskustellen. Potilasvahinkoilmoitus tai reklamaatio voidaan tehdä ilman yhteydenottoa potilasasiamieheen. Nämä seikat huomioiden yhteydenotot potilasasiamiehiin eivät riitä selvittämään hoidon laatua, vaan ne täydentävät potilaspalautteiden ja muiden kanavien kautta tulevaa tietoa.

Vuonna 2021 potilasasiamiehet saivat koko sairaanhoitopiirissä 2310 yhteydenottoa. Loimaan sosiaali- ja terveyspalvelukeskukseen liittyen yhteydenottoja oli 43 (1.9 % kokonaismäärästä). Merkittävää muutosta vuoteen 2020 verrattuna ei ole tapahtunut Loimaaseen liittyvissä yhteydenotoissa. Muistutuksiin liittyvät yhteydenotot nousivat yhdellä, kun taas potilasvahinkoihin liittyvät yhteydenotot

laskivat huomattavasti neljästätoista neljään. Lääkärin toimintaan liittyvät yhteydenotot kaksinkertaistuivat kolmesta kuuteen. Kaikki yhteydenottoaiheet vuosilta 2019 – 2021 näkyvät seuraavassa taulukossa.

	2019	2020	2021
Ammattihenkilön valinta	0	1	0
Hoidon laatu	3	1	5
Hoidon perusteet	3	2	3
Hoitajan toiminta	1	2	0
Hoitopaikan valinta	2	0	2
Hoitopäätös	3	1	4
Hoitovastuu	1	0	2
Kiireelliseen hoitoon pääsy	0	1	0
Kiireettömään hoitoon pääsy / hoitotakuu	1	5	6
Kirjaaminen	0	1	1
Korjaaminen	0	2	3
Kotiutus / Seuranta	0	0	1
Lokitetöiden tarkastaminen	0	1	0
Lääkevahinkoepäily	0	0	2
Lääkitys	3	0	4
Lääkärin toiminta	2	3	6
Lääkärinlausunnot ja todistukset	0	1	1
Muistutus	2	11	12
Muu	0	2	2
Muu palvelun laatu	2	4	1
Muut kustannukset	0	0	1
Omaisuus- / esine- / vastuuvahinko	1	1	0
Potilasasiakirjojen saaminen	0	3	1
Potilastietojen käsittely	0	1	2
Potilasvahinko / korvauksen haku	0	5	0
Potilasvahinkoepäily	15	14	4
Rajoitukset	0	0	1
Tiedon saaminen ammattihenkilöltä	0	1	2
Vaikea elämäntilanne	1	0	1
Vakaan tahdon ilmaisu	1	0	0

Seuraavasta taulukosta puolestaan näkee, miten yhteydenotot ovat jakautuneet erikoisalojen kesken.

	2019	2020	2021
Erityispalveluyksikkö	1	0	0
Hammashoito	8	11	3
Hoitajanvastaanotto	2	0	5
Kotisairaanhoido	0	2	0
Koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto	1	0	0
Lääkärinvastaanotto	5	20	18
Muu	1	4	7
Päihdetyö	1	2	2
Vuodeosasto	7	7	9
Kaikki yhteensä	26	46	43

Erityispalveluyksikköön, kotisairaanhoidoon ja koulu- ja opiskelijaterveydenhuoltoon liittyen ei vuonna 2021 tullut lainkaan yhteydenottoja.

Hammashoitoon liittyvät yhteydenotot käsittelivät rauhoittavaa lääkitystä, vireillä olevaa potilasvahinkoasiaa ja pelkopotilaan kohtaamista.

Hoitajanvastaanottoa koskevat yhteydenotot liittyivät hoitotakuuseen, koronarokotteen aiheuttamaan lääkevahinkoepäilyyn, muuhun palvelun laatuun ja puutteelliseen tietosuojaan vastaanotolle ilmoittautuessa.

Lääkärinvastaanottoa koskevissa yhteydenotoissa yleisimmäksi nousi potilaan halu tehdä muistutus esimerkiksi lääkärin tekemästä hoitopäätöksestä. Potilasvahinkoilmoituksiin liittyi kaksi yhteydenottoa; kuvaamatta jäänyt peukalo ja omaisen mielestä huonosti mennyt korvahuuhtelu. Yhteydenottoja tuli lisäksi muun muassa hoitotakuuseen, hoidon laatuun ja perusteisiin, hoitopaikan valintaan, potilasasiakirjojen korjaamiseen ja lääkitykseen liittyen.

Vuodeosastohoitoa koskevissa tapauksissa yhteydenotot käsittelivät hoidon ja lääkärin toiminnan lisäksi muun muassa kustannuksia, koronan aiheuttamia vierailurajoituksia ja tiedon saamista ammattihenkilöltä.

Muu-aiheisissa yhteydenotoissa esille nousi esimerkiksi vaikea elämäntilanne toimeentuloon liittyen ja yhteystietojen tarve.

Päihdetyössä otettiin kahdesti yhteyttä muistutuksiin liittyen. Aiheina olivat ajokielto ja lääkitys.

Koronaan ja etenkin koronarokotuksiin liittyen tuli yksittäisiä yhteydenottoja: rokotteesta on koettu haittavaikutuksia, rokotukseen ei ole päässyt haluamassaan aikataulussa ja koronaan liittyvät vierailurajoitukset ovat harmittaneet.

Potilasasiamies on neuvonut yhteydenottajia, ottanut tarvittaessa yhteyttä henkilökuntaan tai viranomaisiin ja avustanut muuten tilanteen vaatimalla tavalla.

Asiakas on ottanut itse yhteyttä useimmissa tapauksissa, kuten edeltävinäkin vuosina. Omaisten osuus yhteydenotoissa on kuitenkin kasvanut. Omaisten yhteydenotot ovat liittyneet esimerkiksi huoleen potilaan voinnista, lääkkeiden haittavaikutuksiin ja tyytymättömyyttä aiheuttaneisiin hoitotoimenpiteisiin. Lääkäri on ottanut kerran yhteyttä potilasasiamieheen muistutukseen liittyen, muu henkilökunta ei ole ottanut yhteyttä. Potilasasiamieheen on otettu useimmiten yhteyttä puhelimitse. Soittojen määrä pysyi lähes samana vuoteen 2020 verrattuna, mutta kirjalliset yhteydenotot yli kaksinkertaistuivat.

3. Muu potilasasiamiespalveluun liittyvä toiminta

Potilasasiamies käyttää sähköiseen viestintään tietoturvallista Suomi.fi-palvelua, josta on pyritty tiedottamaan entistä paremmin esimerkiksi sairaanhoitopiirin verkkosivuilla. Kun asiakas lähettää viestin tavallisesta sähköpostiosoitteesta, hänet ohjataan käyttämään Suomi.fi-palvelua. Potilasasiamiesten yhteistä sähköpostia käytetään yleiseen neuvontaan ja yhteydenottopyyntöjen vastaanottamiseen.

Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin potilasasiamiehet ottivat vuonna 2021 käyttöön uuden OC-puhelinpalvelujärjestelmän, joka paransi merkittävästi potilasasiamiesten tavoitettavuutta. Aikaisemmin asiakkailta ei ollut esimerkiksi mahdollisuutta valita takaisinsoittoa.

Vuoden 2022 alussa myös Tyks Loimaan sairaalassa aloitetaan kuukausittaiset potilasasiamiesvierailut. Tämän tarkoitus on paitsi parantaa yhdenvertaisuutta, myös tehdä potilasasiamiestyötä näkyvämmäksi ja madaltaa kynnystä yhteydenottoihin. Merja Mäkelä ei enää 1.1.2022 alkaen toimi potilasmiehenä, vaan Loimaan seudun asiakkaat saavat potilasasiamiespalvelua kaikilta sairaanhoitopiirin potilasasiamiehiltä. Heistä Tiia Aaltonen on tavattavissa Loimaalla joka kuun ensimmäinen keskiviikko.

Lopuksi vielä [linkki potilasasiamiestoiminnan vuosikertomukseen](#) vuodesta 2020.

Tiia Aaltonen
Potilasasiamies
Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiri
tiia.elina.aaltonen@tyks.fi
050 359 1620