



Potilasasiamies

**POTILASASIAMIEHEN RAPORTTI 2020 ROVANIEMEN KAUPUNGILLE**



## SISÄLLYSLUETTELO

|                                                                     |          |
|---------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>POTILASASIAMIEHEN RAPORTTI 2020 ROVANIEMEN KAUPUNGILLE .....</b> | <b>1</b> |
| LAINSÄÄDÄNTÖ JA TEHTÄVÄT .....                                      | 3        |
| POTILASASIAMIESTOIMINTA ROVANIEMEN KAUPUNGISSA.....                 | 3        |
| TOIMINNAN SEURANTA JA ARVIOINTI.....                                | 4        |
| POTILASASIAMIEHEN HUOMIOT.....                                      | 5        |
| LIITTEET .....                                                      | 5        |



## LAINSÄÄDÄNTÖ JA TEHTÄVÄT

Lakisääteinen potilasasiamiesjärjestelmä on ollut käytössä vuodesta 1993 alkaen. Tällöin laki potilaan asemasta ja oikeuksista eli potilaslaki tuli voimaan. Lain mukaan potilasasiamiehen tehtävänä on neuvoa potilaita potilaslain soveltamisessa, avustaa tarvittaessa valvontaviranomaisille tehtävien asiakirjojen tekemisessä, tiedottaa potilaan oikeuksista sekä toimia muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Potilasasiamiehellä ei ole itsenäistä päätöksentekovaltaa, vaan hänen roolinsa on neuvojan rooli. Potilasasiamiesjärjestelmän kannalta on tärkeää, että hänellä on organisaatiossa mahdollisimman riippumaton asema jääviyskysymysten ennaltaehkäisemiseksi. Riippumattomuus ja riittävät resurssit takaavat parhaat mahdollisuudet toiminnan kehittämiseen.

Potilasasiamiehen asema on vakiintunut yli 20 vuoden aikana ja hän on luonnollinen yhteistyökumppani selviteltäessä potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyviä kysymyksiä. Potilasasiamiehen tehtävät (11 §) ovat:

1. neuvoa potilasta potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
2. avustaa potilasta 10 §:n 1 ja 3 momentissa tarkoitetuissa asioissa
3. tiedottaa potilaan oikeuksista
4. toimia muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Potilasasiamiestoiminta on lakisääteistä ja jokaiselle terveydenhuollon yksikölle (myös yksityiset toimijat) on nimettävä potilasasiamies.

Potilasasiamiehen lakisääteiset tehtävät on neuvoa ja antaa tietoa potilaan asemasta ja oikeuksista. Potilasasiamies toimii potilaan oikeuksiensa edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Potilasasiamies auttaa tarvittaessa potilasta selvittämään ongelmaansa hoitopaikassa. Hän myös neuvoa 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

## POTILASASIAMIESTOIMINTA ROVANIEMEN KAUPUNGISSA

Vuoden 2020 aikana Rovaniemen kaupungin nimettyinä potilasasiamiehinä ovat toimineet Sanna Saarinen (31.10.2020 asti), Maija-Kaisa Sointula ja Heidi Vainio (1.9.2020 lähtien)

Rovaniemen kaupungin asiakas saa yhteyden potilasasiamieheen



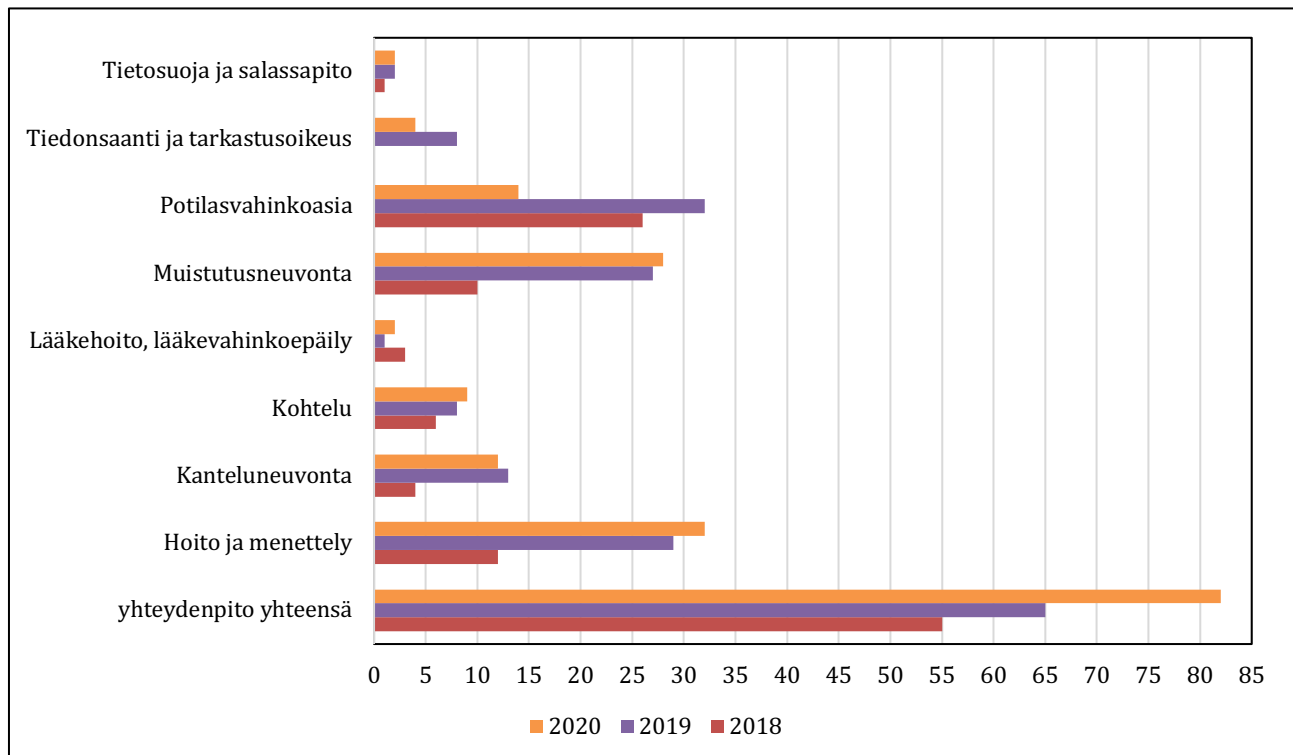
1. soittamalla numeroon 050 3415 244 (päivystys tiistaina klo: 12-15 ja keskiviikkona- torstai klo 10-13)
2. ottamalla yhteyttä sähköpostitse [potilasasiamies@merikratos.fi](mailto:potilasasiamies@merikratos.fi)
3. virtua.fi yhteyden kautta

Sosiaaliasiamiehelle voi lähettää myös soittopyynnön, vastaajaan, tekstiviestinä tai sähköpostiin

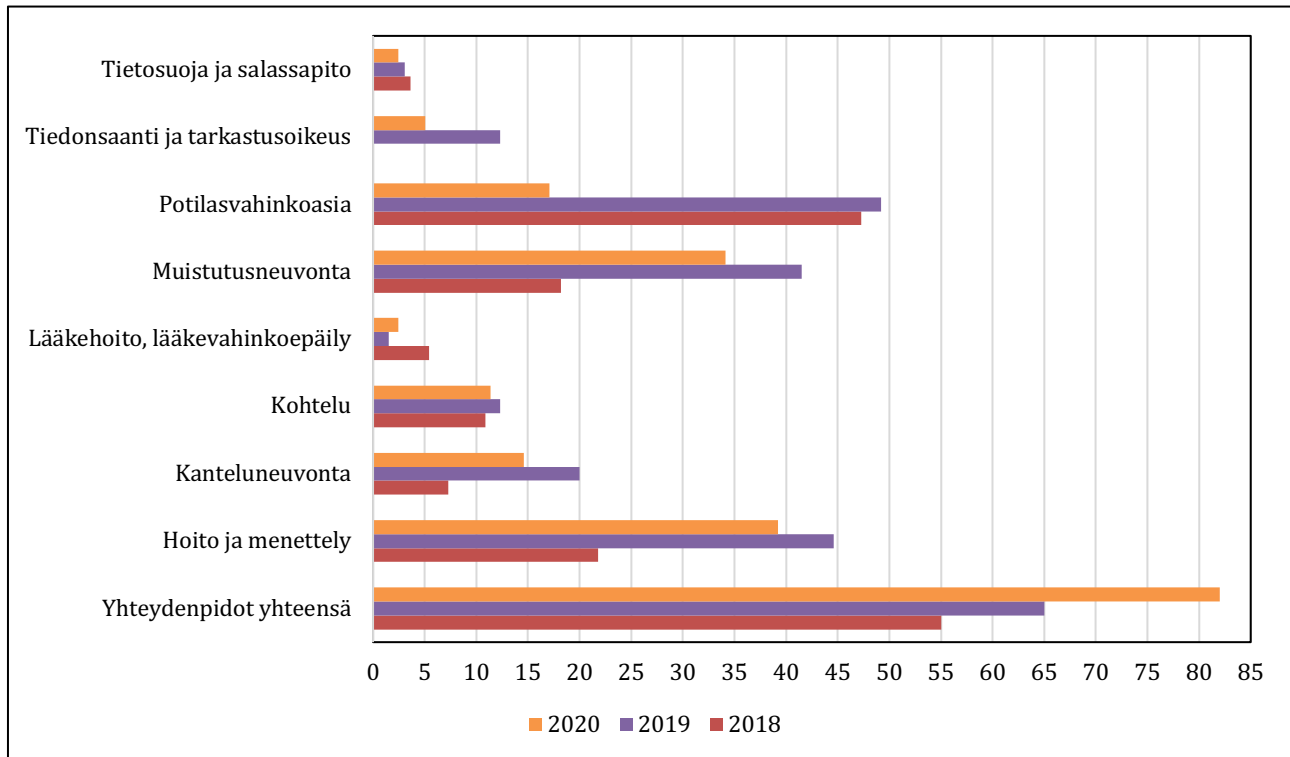
Mikäli potilasasiamiehen tekemän alkuarvioinnin perusteella näyttää siltä, että asiakasta voidaan auttaa vain / parhaiten henkilökohtaisen tapaamisen avulla sovitaan asiakkaan kanssa tapaamisaika joko asiakkaan kotiin tai muuhun tarkoituksenmukaiseen paikkaan.

## TOIMINNAN SEURANTA JA ARVIOINTI

Tässä raportissa on toimintavuoden 2020 potilasasiamiesyhteydenpitojen yksityiskohtainen tilastointi. Yhteydenpidot on jaoteltu syiden ja toimenpiteiden mukaan. Yhteydenpitoja tehtiin 82 kpl vuonna 2020 ja ne lisääntyivät edellisestä vuodesta noin 26 %. Yhteydenpidoista kahdeksan oli viranomaisyhteydenpitoja. Kirjallista avustamista on annettu kaksi kertaa. Yhteydenpidoissa on myös 19 kpl muihin syihin luokiteltuja yhteydenottoja. Näissä yhteydenotoissa on etsitty asiakkaalle puhelinnumeroita; ohjattu oikealle, asiakkaan asiaan liittyvälle, potilasasiamiehelle tai asiakasta on muuten neuvottu eteenpäin. Suurin osa yhteydenpidoista liittyi saatuun hoitoon ja menettelyyn, 39 % yhteydenpidoista ja toiseksi eniten oli yhteydenpidoista liittyi muistutusneuvontaan, 34 % yhteydenpidoista. Potilasvahinkoihin liittyvien yhteydenpitojen (14 kpl/17 %) osuus kaikista yhteydenpidoista väheni 56 % edellisestä vuodesta.



**Kaavio yhteydenpitojen lukumääreistä jakautumisesta vuosina 2018–2020**



**Kaavio yhteydenpitojen jakautuminen prosentuaalisesti vuosina 2018–2020**

## POTILASASIAMIEHEN HUOMIOT

Potilasasiamiehen yhteystiedot tulee päivittää Rovaniemen kaupungin verkkosivuilla

Potilasasiamiehen tietoon ei ole tullut mitään hälyttävää liittyen potilaan asemaan ja oikeuksiin Rovaniemen kaupungin terveydenhuollossa vuonna 2020

Otamme mielellämme vastaan toiveita niin tilastoinnin kuin raportoinninkin suhteen sähköpostiin [potilasasiamies@merikratos.fi](mailto:potilasasiamies@merikratos.fi).

Turku 11.5.2021

Maija-Kaisa Sointula

potilasasiamies

Merikratos Oy

## LIITTEET



1. Rekisteriseloste
2. Esite