



MERIKRATOS

Potilasasiamies

POTILASASIAMIEHEN RAPORTTI 2016

ROVANIEMEN KAUPUNKI



MERIKRATOS

Sisällys:

- Lainsäädäntö
- Ydintehtävät
- Toiminnan seuranta ja arviointi

Liitteet:

- Tilastot yhteydenotoista potilasasiamieheen vuonna 2016



MERIKRATOS

1. Lainsäädäntö

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.



MERIKRATOS

2. Ydintehtävät

Potilasasiamiehellä ei ole itsenäistä päätäntävaltaa, vaan hänen roolinsa on neuvoa antava. Merikratoksen potilasasiamiespalvelun tavoitteena on parantaa potilaiden asemaa terveyspalvelujen käyttäjänä. Tavoitteen saavuttamiseksi potilaille tulee tarjota laadukas ja potilaan itsemääräämisoikeutta kunnioittava palvelu potilaan oikeuksien toteuttamiseksi. Keinoja strategisen tavoitteen saavuttamiseksi ovat:

- ✧ **potilastyö**; ohjaus ja neuvonta, tarvittaessa avustaminen
- ✧ **palvelukokonaisuuden kehittäminen** yhteistyössä muiden terveydenhuollon ammattihenkilöstön sekä organisaation hallinnon kanssa
- ✧ riittävä omaa ammatillista kehitystä, osaamista ja jaksamista tukeva **koulutus**
- ✧ **henkilökunnan koulutus** potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvistä kysymyksistä
- ✧ **tiedotus**

Merikratos sosiaalipalvelut Oy on tuottanut Rovaniemen potilasasiamiespalvelut 1.2.2010 lähtien. Vuoden 2012 huhtikuusta alkaen nimettynä potilasasiamiehenä on toiminut Terttu Stöckell (sosiaalihuoltaja, stt.) joulukuun 2016 loppuun asti.

Yksityiskohtainen potilasasiamiestoiminnan palvelukuvaus (ns. palvelukansio) on toimitettu palvelusopimuksen solmimisen yhteydessä. Palvelukansiossa on työprosessi esitetty yksityiskohtaisesti. Merikratoksen potilasasiamiehillä on sama sähköinen työohje käytettävissään asiakaspalvelutilanteissa. Tässä potilasasiamiesraportissa on asiakasprosessin lyhyt kuvaus alla.



MERIKRATOS

Rovaniemen kaupungin asiakas saa yhteyden potilasasiamieheen

a) soittamalla numeroon 010 8305 104 (vastataan ti – to klo 10 – 13))

b) ottamalla yhteyttä sähköpostitse potilasasiamies@merikratos.fi

Ensimmäisen yhteydenoton aikana kuntalaisen vastaanottanut potilasasiamies tekee ns. alkuarvioinnin jonka perusteella määräytyy jatkotoimenpiteet ja potilasasiamiesprosessin jatkoaikataulu. Noin 80 % kuntalaisten ensimmäisestä yhteydenotosta tapahtuu valtakunnallisen palvelunumeron kautta (010 8305 104). Puhelinpalvelun helppouden keskeinen idea on se, että asiakas saa nopeasti vastauksen tai asiansa eteenpäin. Tarkoituksena ripeällä toiminnalla on, että pienestä asioista ei muodostu isoja seuraavaa soittoaikaa odoteltaessa. Tämä helpottaa merkittävästi kunnan viranomaisten omaa tehtävää ja erilaisten asiakasprosessien etenemistä. Väärinymmärrykset ja epäselvyydet korjaantuvat nopeasti. Asiakkaan kysymyksiinsä saamat vastaukset ja perusteiden avaaminen helpottavat jatkotoimintaa kaikilla tahoilla. Pelkän puhelinpalvelun perusteella asiakas saa avun vuoden 2016 tilaston perusteella n. 80 % kaikissa yhteydenotoissa.

Koska puhelinpalveluun soittaminen maksaa, sosiaaliasiamiespalvelussa toimivat ottavat vastaan soittopyyntöjä niin puhelimitse kuin sähköpostitse / kirjeitse. Myös kuntien viranhaltijat välittävät soittopyyntöjä tarvittaessa. Näin asiakkaan varattomuus ei tule esteeksi puhelinneuvonnan saamiseksi.

3. Toiminnan seuranta ja arviointi

Ohessa on tämän raportin liitteenä toimintavuosi 2016 potilasasiamiesyhteydenottojen yksityiskohtainen tilastointi eriteltynä. Potilaskohtainen tilastointi on potilasasiamiehellä olemassa, mutta yksityisyyden suojan takia yksityiskohtaisempaa tilastoa ei yleiseen käyttöön voi antaa. Tarvittaessa tilastoja voidaan esimerkiksi suullisesti tarkentaa.

Vuonna 2014 yhteydenottoja potilasasiamieheen Rovaniemen terveystieteiden keskukselta tuli enemmän kuin edellisellä vuonna, eli 122 puhelimitse ja 22 yhteydenottoa sähköpostilla.

Näistä yhteydenotoista oli 48 kappaletta ensikontakteja. Aikaa näiden tehtävien hoitoon meni 76 tuntia ja 55 minuuttia.

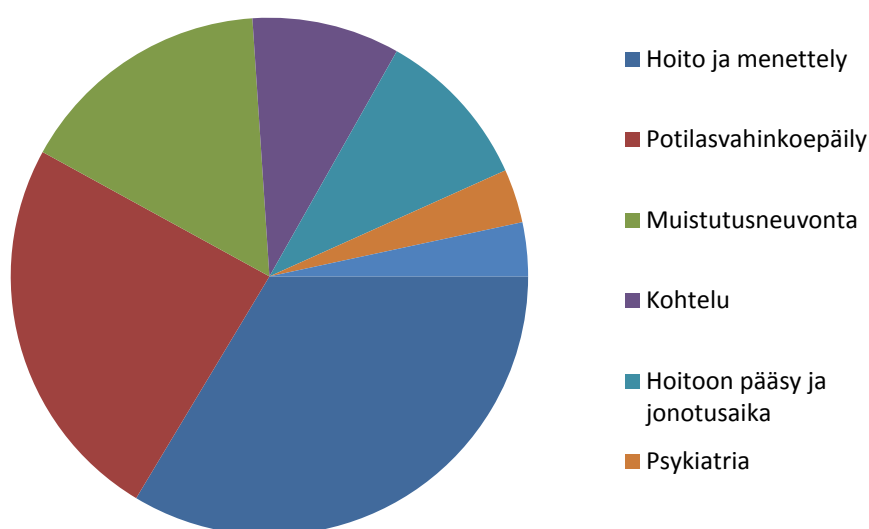
Vuonna 2015 yhteydenottoja potilasasiamieheen Rovaniemen terveyskeskuksesta tuli enemmän kuin edellisenä vuonna, eli 133 puhelimella ja 11 sähköpostilla yhteydenottoa. Näistä yhteydenotoista oli 40 kappaletta ensikontakteja. Aikaa näiden tehtävien hoitoon meni 65 tuntia ja 30 minuuttia.

Vuonna 2016 yhteydenottoja potilasasiamieheen Rovaniemen terveyskeskuksesta tuli hieman vähemmän kuin edellisenä vuonna, eli 124 puhelimella ja 22 sähköpostilla. Aikaa näiden tehtävien hoitoon meni 57 tuntia ja 50 minuuttia.

Suurin yhteydenottojen syy oli Rovaniemen terveyskeskuksen osalta hoito ja menettely 40 tapauksessa. Potilasvahinkoepäilyasioissa otettiin yhteyttä 29 kertaa. Muistutusneuvontaa annettiin 19 kertaa.

Potilasasiamiehen tietoon ei ole tullut Rovaniemen osalta mitään poikkeuksellista vuonna 2016.

Potilasasiamiehelle tulleet yhteydenotot vuonna 2016





MERIKRATOS

Iisalmi 4.4. 2017

Seppo Niskanen

potilasasiamies

Merikratos Oy

LIITTEET:

- Tilastot yhteydenotoista potilasasiamieheen vuonna 2016