



MERIKRATOS

Potilasasiamies

POTILASASIAMIEHEN RAPORTTI 2017
ROVANIEMEN KAUPUNKI

**Sisällys:**

- Lainsäädäntö
- Ydintehtävät
- Toiminnan seuranta ja arviointi



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 selvitellessä 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.



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 2017 tammikuusta alkaen nimettynä potilasasiamiehenä on toiminut Seppo Niskanen.

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.

Rovaniemen kaupungin asiakas saa yhteyden potilasasiamieheen

- a) soittamalla numeroon 010 8305 104 (vastataan tiistai – torstai 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

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.

Mikäli potilasasiamiehen tekemän alkuarvioinnin perusteella näyttää siltä, että asiakasta voidaan auttaa vain / parhaiten henkilökohtaisen tapaamisen avulla sovitaan asiakkaan kanssa ensimmäinen mahdollinen tapaamisaika joko asiakkaan kotiin, Merikratoksen toimistolle tai sairaalaan / terveyskeskukseen sen mukaan mikä asiakkaan asiaa eniten edistää / on asiakkaalle helpointa. Joissakin tapauksissa kotikäynti on perusteltua ihan pelkästään siitä syystä, että sillä saadaan ensiarvoisen tärkeää tietoa asiakkaan asian edistämiseksi.

3. Toiminnan seuranta ja arviointi

Tässä raportissa toimintavuosi 2017 potilasasiamiesyhteydenottojen yksityiskohtainen tilastointi eriteltynä kaavioina lääketieteellisenäjaotteluna, syiden ja toimenpiteiden mukaan. Potilaskohtainen tilastointi on potilasasiamiehellä olemassa, mutta yksityisyyden suojan takia yksityiskohtaisempaa tilastoa ei yleiseen käyttöön voi antaa. Tarvittaessa tilastoja voidaan esimerkiksi suullisesti tarkentaa.



Vuonna 2015 yhteydenottoja potilasasiamieheen Rovaniemen terveyskeskuksesta tuli enemmän kuin edellisenä vuonna, eli 133 puhelimitse 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 suunnilleen saman verran kuin edellisenä vuonna, eli 124 puhelimitse ja 22 sähköpostilla. Näistä yhteydenotoista oli 38 kappaletta ensikontakteja. Aikaa näiden tehtävien hoitoon meni 57 tuntia ja 50 minuuttia.

Rovaniemen terveyskeskuksessa merkintöjä tehtiin vuonna 2017 yhteensä 57 kappaletta. Asiakasyhteydenottoja 35 oli puhelimitse ja 22 sähköpostitse.

Suurin yhteydenottojensyy oli Rovaniemen terveyskeskuksen osalta potilasvahinkoepäilyasioissa otettiin yhteyttä 18 kertaa, jotka vähenivät 37:llä vuoteen 2016 verrattuna. Muistutusneuvontaa annettiin 13 kertaa. Hoito ja menettely 12 tapauksessa. (ks alla olevat kuvat)

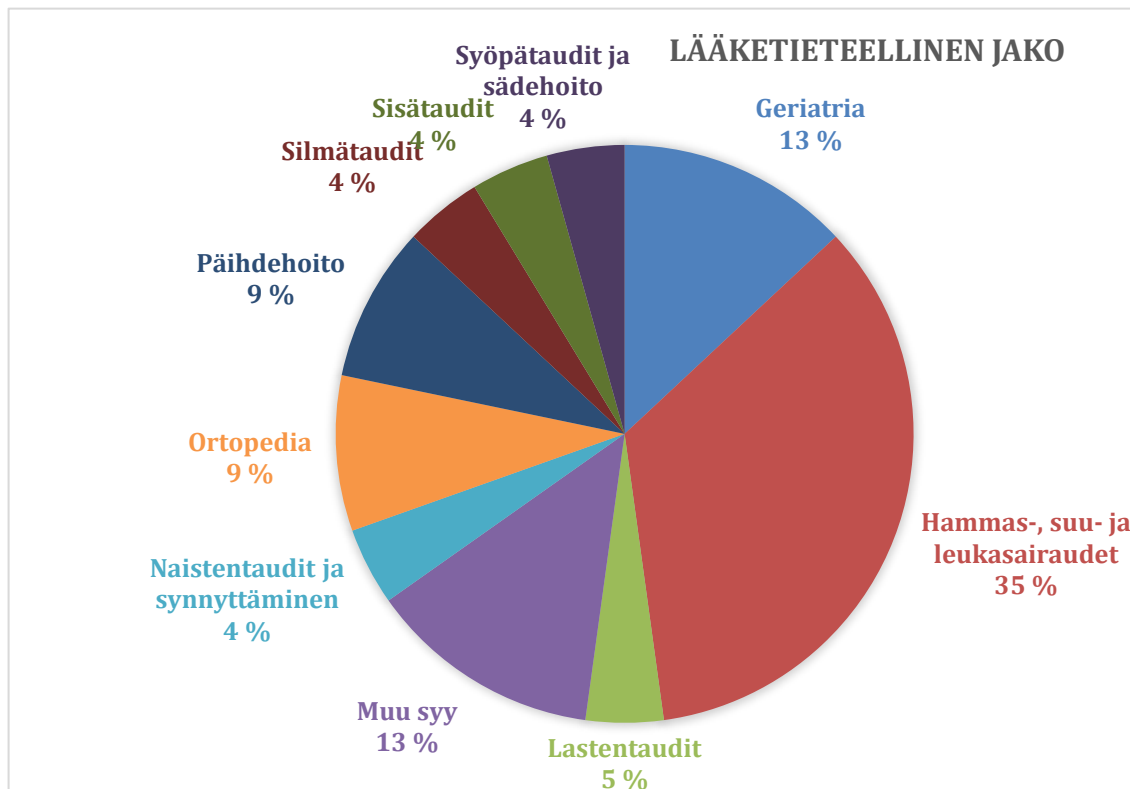
Yhteydenotoissa on kerrottu, miten asiakkaat ovat kokeneet kohtelun ja palvelujen saannin. Päihdepalvelujen osalta he eivät ole saaneet apua tilanteeseensa. THL:n ja aluehallitovirastojen selvityksen mukaan ennaltaehkäisevän päihdetyön rakenteesta ovat monissa kunnissa heikot ja lakisääteisten tehtävien hoitamisessa oli merkittäviä puutteita. Lapissa tilanne on keskivertoa huonompi.

Kahden alla olevan taulukon yhteydenottomäärät eivät ole yhteneväiset, koska aina ei tiedossa mitä lääketieteellistä osa-aluetta asia koskee ja samassa puhelussa voidaan käsitellä myös esim. sekä hoitoon että kohteluun liittyviä asioita.



Potilasasiainmiehelle tulleet yhteydenotot vuonna 2017 lääketieteellisen jaon mukaan

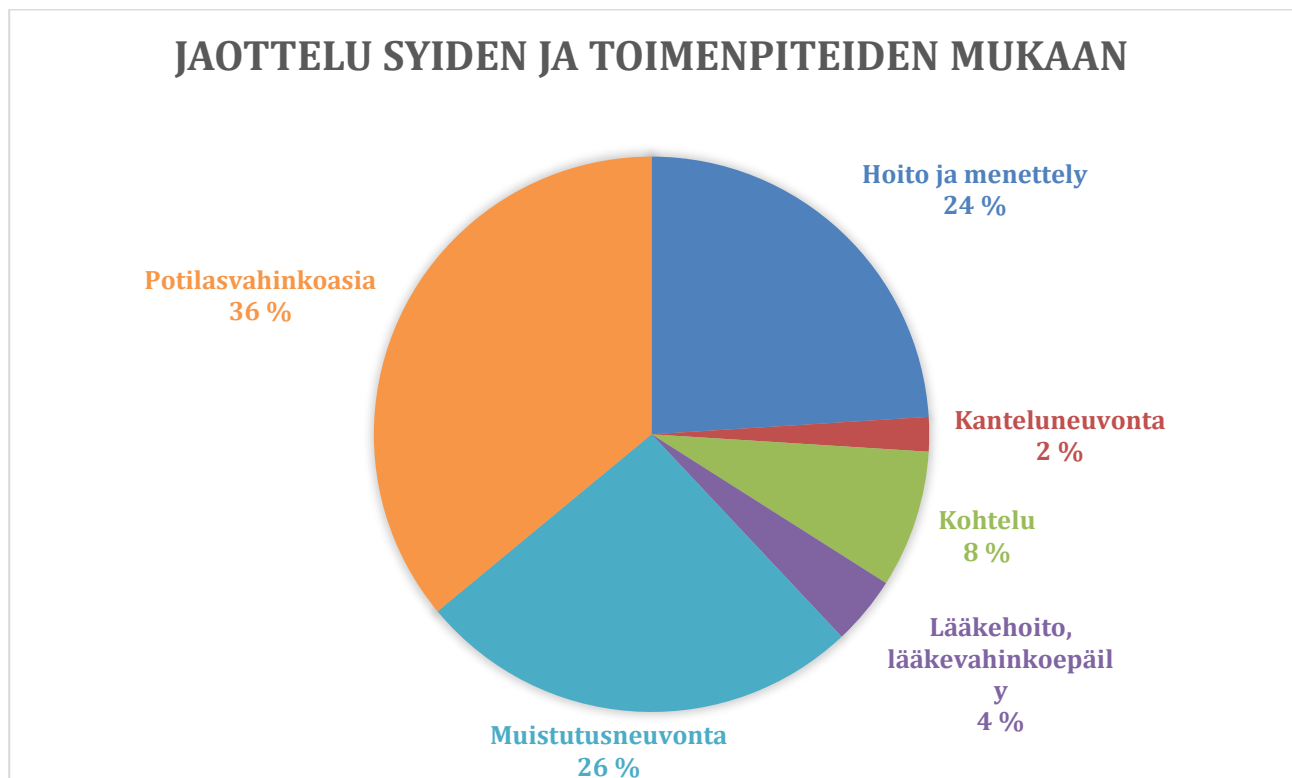
Geriatría	3
Hammas-, suu- ja leukasairaudet	8
Lastentaudit	1
Muu syy	3
Naistentaudit ja synnyttäminen	1
Ortopedia	2
Päihdehoito	2
Silmätaudit	1
Sisätaudit	1
Syöpätaudit ja sädehoito	1





Potilasasiamiehelle tulleet yhteydenotot vuonna 2017 syiden ja toimenpiteiden mukaan

Hoito ja menettely	12
Kanteluneuvonta	1
Kohtelu	4
Lääkehoito, lääkehoitoepäily	2
Muistutusneuvonta	13
Potilasvahinkoasia	18



Potilasasiamiehen tietoon ei ole tullut Rovaniemen osalta mitään poikkeuksellista vuonna 2017.

Turku

Maija-Kaisa Sointula

potilasasiamies



MERIKRATOS

Merikratos Oy