

## **Vuosiraportti potilasasiamiespalvelun toteutumisesta Laitilan terveyskeskukselle vuodesta 2020**

### **1. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)**

Potilasasiamiestoiminta on lakisääteistä. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (Potilaslaki) määrittelee potilaan keskeiset oikeudet ja potilasasiamiehen tehtävät.

Potilasasiamiehen tehtävänä on:

- 1) neuvoa potilasta potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa,
- 2) avustaa potilasta muistutuksen, vahinkoilmoituksen tai kantelun laatimisessa,
- 3) tiedottaa potilaan oikeuksista ja
- 4) toimia muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Potilasasiamiesten työ on osa hoidon ja palvelun laadun kehittämistä sekä omavalvontaa. Valtaosa potilasasiamiehille tulevista yhteydenotoista on reklamaatioluonteisia. Potilasasiamiehet koettavat eritellä potilaan tyytymättömyyden syitä ja antaa hänelle mahdollisuuden purkaa tilanne. Ristiriitatilanteissa potilasasiamiehet toimivat puolueettomina sovittelijoina potilaan ja ammattihenkilön välillä. Pyrimme myös selkiyttämään kirjallisia reklamaatioita, jotta niitä olisi mahdollista käsitellä ja jotta ne palvelisivat jatkuvaa laadun parantamista.

### **2. Sopimukseen perustuva potilasasiamiestoiminta**

Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiri ja Laitilan terveyskeskus ovat laatineet sopimuksen potilasasiamiespalvelun järjestämisestä. Palveluun sisältyy raportointi kerran vuodessa.

Terveyskeskuksen potilasasiamiestehtävää on hoitanut vuonna 2020 sairaanhoitopiirin potilasasiamies Päivi Parjanen. Nimetyn potilasasiamiehen ohella muutkin sairaanhoitopiirin potilasasiamiehet ovat neuvoneet tarvittaessa terveyskeskuksen asiakkaita.

### **3. Potilasasiamieheen otetut yhteydenotot vuonna 2020**

Asiakasyhteydenottojen määrät ovat lisääntyneet huomattavasti edellisistä vuosista. Useat yhteydenotot koskivat asiakkaan ja terveydenhuollon ammattilaisen välisiä kohtaamistilanteita terveyskeskuksessa sekä toisaalta lähetteen saamista erikoissairaanhoidon. Joissakin tapauksissa haasteellinen kohtaamistilanne esti optimaalisen hoitokontaktin toteutumisen. Viive hoitoonpääsyssä on aiheuttanut joidenkin potilaiden mielestä hoitovahinkoa. Näissä tilanteissa potilasasiamies on ohjannut tekemään vahinkoilmoituksen potilasvakuutuskeskukseen. Myös hammashoidossa tapahtunut joitakin häiritsevää tapahtumia, joista potilaita on ohjattu tekemään vahinkoilmoitus. Yksittäiset potilaat ovat kokeneet haasteita asioiden selvittämisessä terveyskeskusalueella.

## Yhteydenottojen jakautuminen vuonna 2020

	2018	2019	2020
Hammashoito	1	3	4
Hoitajanvastaanotto	1	0	5
Lääkärinvastaanotto	4	2	21
Vuodeosasto	0	2	6
Kaikki yhteensä	6	7	36

Jonkun haasteellisemmän ristiriidan selvityksessä asiakas on ottanut yhteyttä toistuvasti, joka on kasannut yhteydenottojen lukumäärää huomattavasti.

Pandemia tilanne on vaikuttanut yhteydenottojen sisältöön sekä yhteydenottajien mukaan myös terveyskeskuksen toimintaan. Potilasasiamiesten tavoitettavuus on ollut hyvä. Potilasasiamiehen on tavoittanut arkisin puhelimitse. Potilasasiamiesten tarkistetut yhteystiedot ovat olleet asiakkaiden käytettävissä sekä vuodeosaston että terveyskeskuksen ilmoitustaululla. Lisäksi yhteystiedot löytyvät terveyskeskuksen internetsivustolta.

### 4. Potilasasiamiehen käytännön työ:

Potilaalle on annettu neuvontaa ja ohjausta sekä oltu yhteydessä potilaan luvalla vastuulääkäriin asioiden selvittämiseksi. Potilasasiamies ei ota kantaa onko epäkohtaa olemassa, mutta antaa neuvontaa ja ohjausta asian selvittämiseksi terveyskeskuksen sisällä. Yhteistyö on ollut rakentavaa ja siitä on ollut apua terveyskeskusasiakkaille että potilaille. Potilasasiamiesten yhteystietojen saatavuus on tarkistettu asiakastiloista sekä terveyskeskuksen nettisivustolta. Potilasasiamiestyö sisältää myös asiakkaan luvalla tapahtuvaa selvittämistyötä eri viranomaisstahojen kanssa. Asiakaskeskustelussa on noussut esille riippumattoman asiakasneuvonnan tärkeys reklamaatiotilanteessa.

### 5. 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 potilasvakuutuksesta voidaan jatkossa korvata ammatillisen kuntoutuksen toimenpiteitä vahinkoa kärsineelle, jonka työkyky tai ansiomahdollisuudet ovat potilasvahingon johdosta heikentyneet tai on todennäköistä, että olennaista heikentymistä myöhemmin tapahtuisi.

Lisätietoa potilasvakuutusjärjestelmän muutoksesta löytyy

<https://www.pvk.fi/potilasvakuutus2021/potilasvakuutus-2021--koulutusmateriaalit/>

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.

Tavoitteena on kehittää läheisempää yhteistyötä kuluvan vuoden aikana terveystieteiden keskuksen kanssa.

9.2.2021

Potilasasiamies  
Päivi Parjanen  
[paivi.parjanen@tyks.fi](mailto:paivi.parjanen@tyks.fi)

p. 02 313 8459