

Potilasasiamiehen vuosi 2016



- * Vuosittainen toimintakertomus perustuu tilastointiin ajanjaksolta 1.1.2016–31.12.2016.
- * Potilasasiamiehen toiminta-alue Inari, Kittilä, Kolari, Lapin keskussairaala, Pello, Utsjoki, Muonio-Enontekiön terveydenhuollon ky., MedInari Oy, Palvelukoti Kotipetäjä Oy, Rovaniemen radiologit Oy, T:mi TohtoRoi

Yhteydenotot 2016

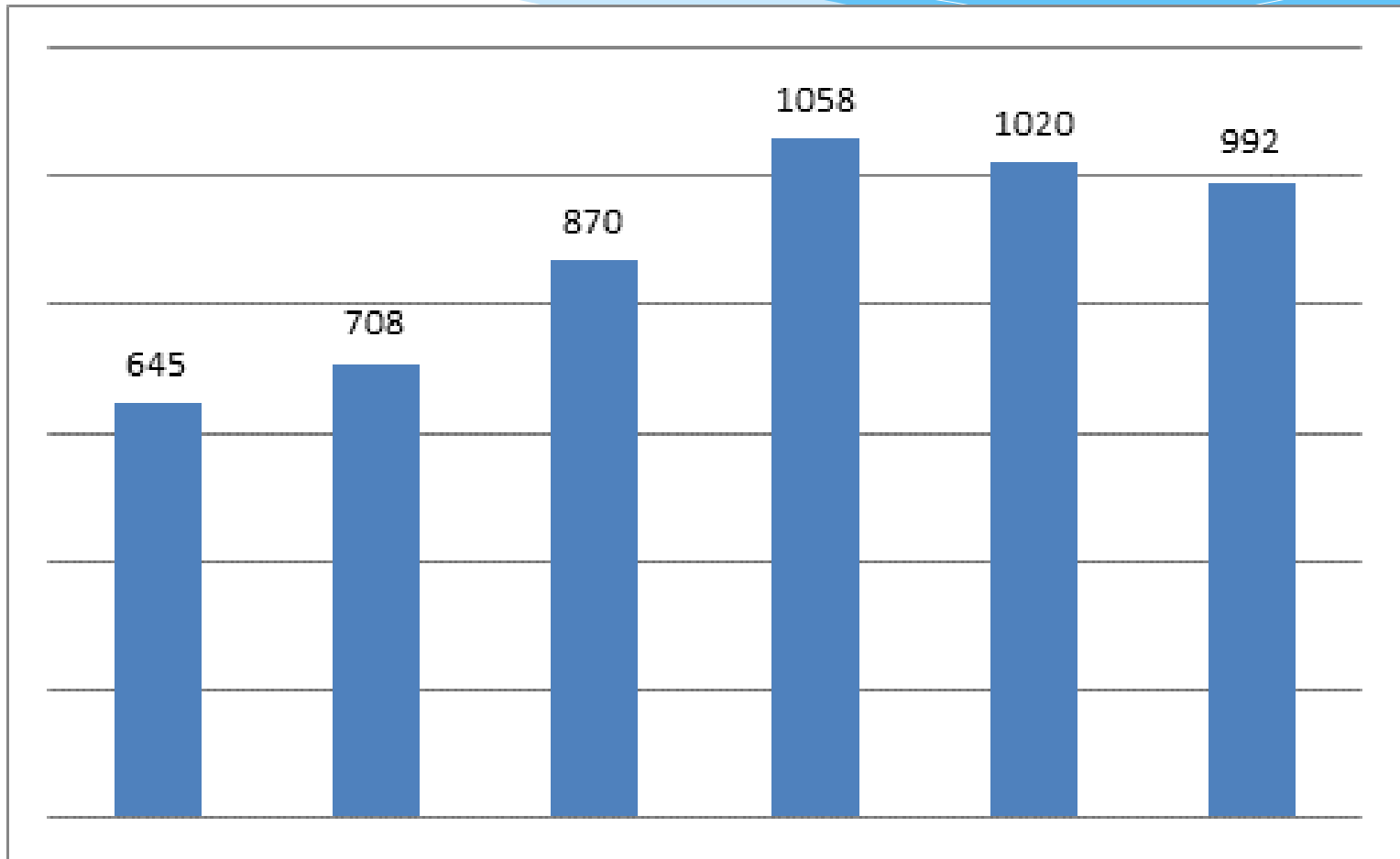


- * Vuonna 2016 yhteydenottoja oli koko toiminta-alueella yhteensä 992. Vähenivät 28:lla.
 - * Yhteydenotoista suurin osa tapahtui puhelimitse 654 kertaa
 - * Henkilökohtainen käynti potilasasiamiehen luona 271 kertaa.
 - * sähköposti 56
 - * kirjeellä 11
- * Yhteydenottajana oli
 - * Potilas itse 699 kertaa
 - * Omainen 220 kertaa,
 - * Potilas ja omainen yhdessä 60 kertaa
 - * Henkilökunta 8 kertaa
 - * Tuntematon 3
 - * Henkilökunnan tekemiä konsultaatioita ilman asiakaskytköstä ei ole tilastoitu

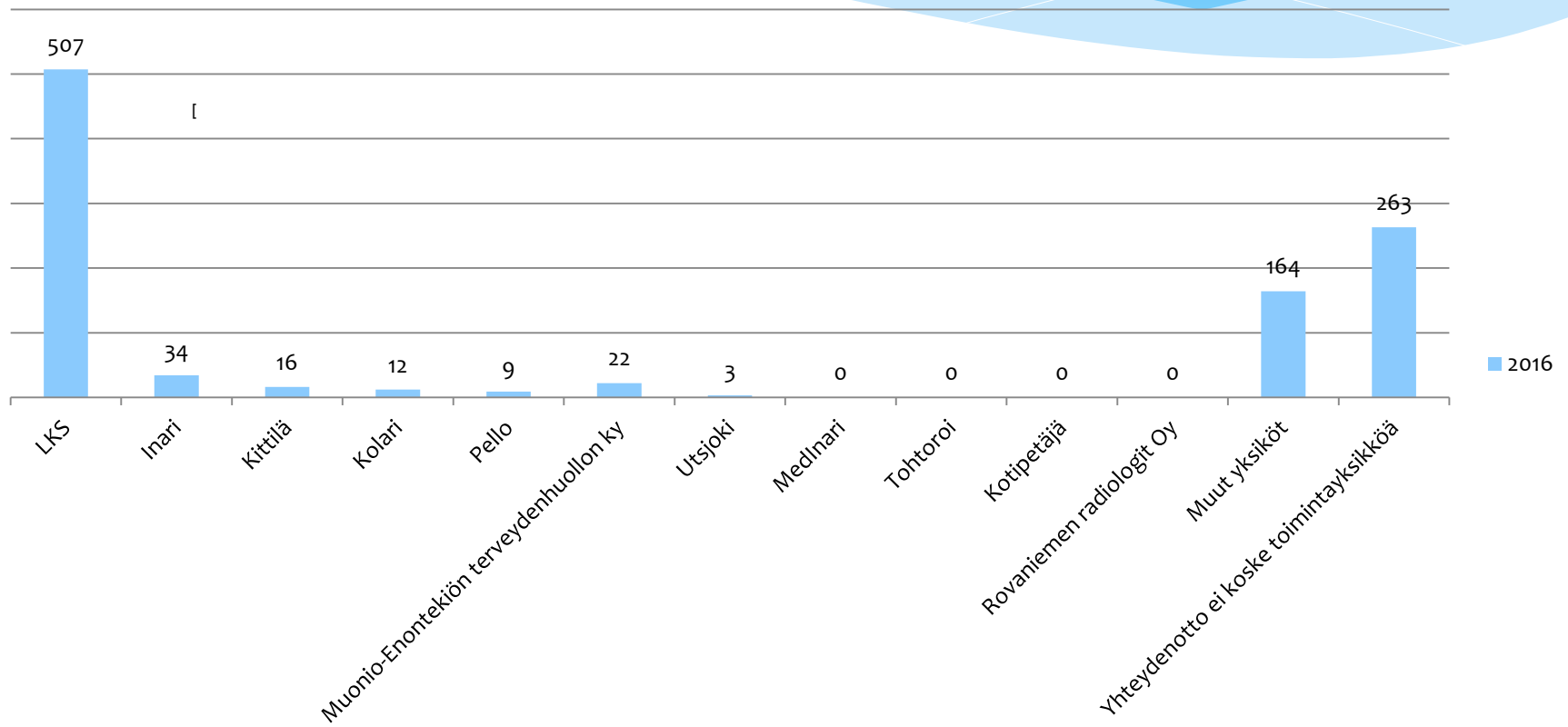
Yhteydenottojen luokittelu

- * Hoitoon pääsy (Läheteongelmat, porrastusongelmat, jonot, viive, kutsun saaminen, hoitotakuun toteutuminen, valinnanvapaus, hoidon porrastus, mm. potilaan kokemus hoitoon pääsyn oikea-aikaisuudesta)
- * Tyytymättömyys hoidon laatuun =Hoito (Palvelun sujuvuus/ yksilöllisyys, hoidon turvallisuus/ammattitaito, hoidon kustannusvaste, hoito-ongelmat, tyytymättömyys ammattiosaamiseen, asiantuntijuuteen, hoitomenetelmiin, prosesseihin)
- * Potilasasiakirjat (Sairauskertomustietojen oikaisu, tarkastaminen, kirjaaminen, lausunnot, todistukset)
- * Itsemääräämisoikeus (Oikeus osallistua hoitoa koskeviin ratkaisuihin, hoitotahto, tahdosta riippumaton hoito, hoitoon suostumuksen antaminen, hoitosuunnitelman laatimiseen osallistuminen, rajoitustoimenpiteet, vakaan tahdon ilmaisu (esim. vakaumukseen tai arvoihin liittyvä potilaan näkemys siitä miten häntä pitäisi hoitaa esim. kieltäytyy jostain hoidosta)
- * Kohtelu (potilaan/omaisen kokema epäasiallinen kohtelu)
- * Tiedonsaanti (hoitovaihtoehdot, hoidon riskit, tiedon ymmärrettävyys, ymmärrettävä kieli/tulkkaus)
- * Salassapito ja tietosuoja (salassapitoasiat, tietojen luovutus, lokitietojen tarkastaminen, vaitiolovelvollisuuden rikkominen, vainajan tietosuoja, omaisten/viranomaisten oikeus tietoihin, tietojen luovutus)
- * Maksuihin liittyvät asiat
- * Muut asiat

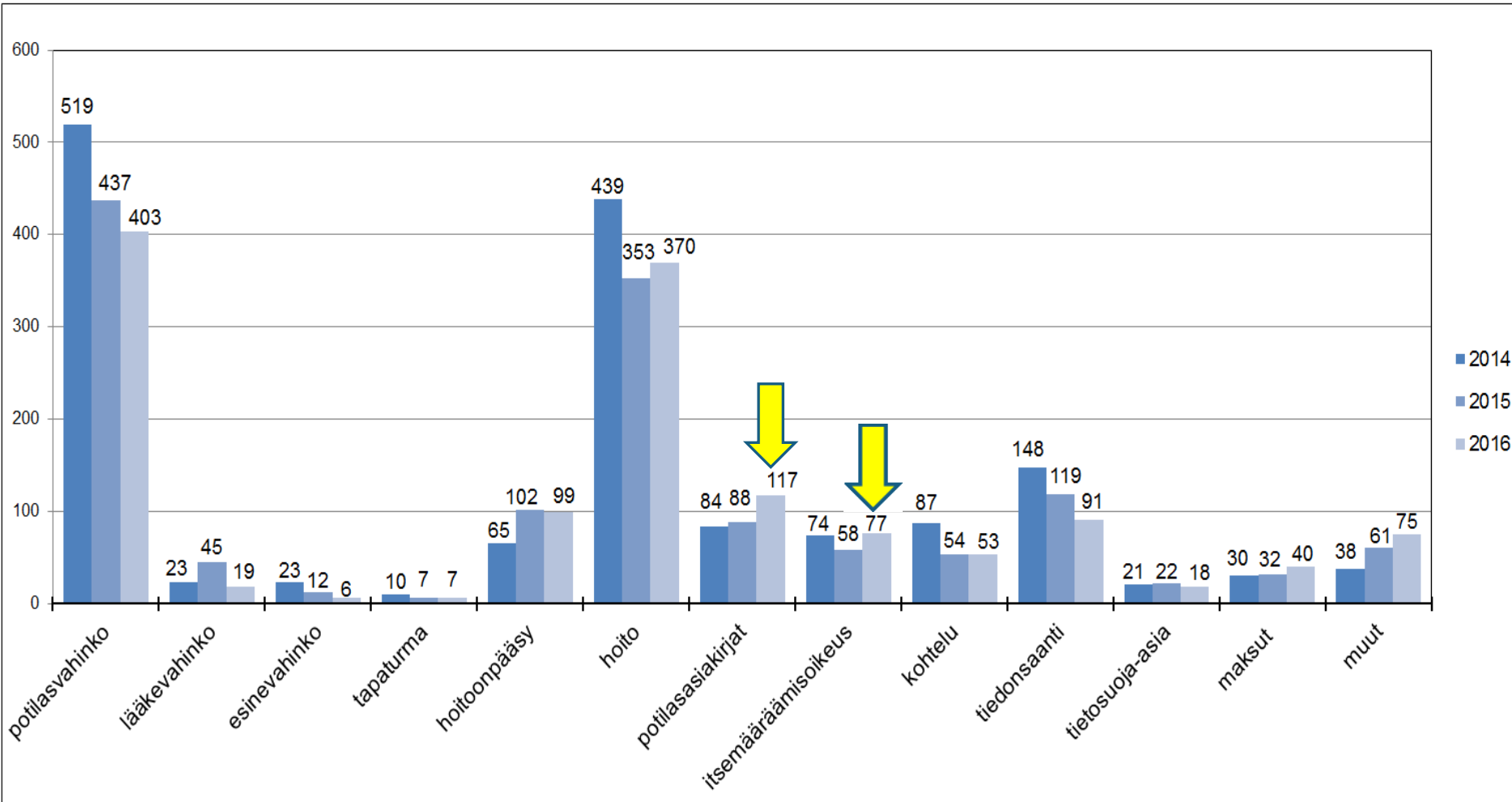
Yhteydenottojen kehitys 2011-2015



Yhteydenotot eriteltynä toimintayksiköittäin potilasasiamiehen toiminta-alueen mukaan



Yhteydenottojen syyt koko alue



Yhteydenottojen taustoja...

- * Hoito
- * Yksikköjen yhteistyö ja vaikutus potilaan hoitoon
- * Potilaan kuuleminen ja kohtelu
- * Potilasasiakirjat ja tiedon siirtyminen
- * Taloudellinen pärjääminen
- * Itsemääräämisoikeus (oikeus osallistua hoitoonsa), hoitosuunnitelma
- * Henkilökunta saa hyvääkin palautetta

Potilasasiamiehen toimenpiteet

Potilasasiamiehen toimenpiteet	2016	2015
Potilasvahinkoilmoituslomakkeen lähettäminen	89	79
Potilasvahinkoilmoituslomakkeen täyttämässä avustaminen	73	85
Yhteydenotto PVK asiakkaan kanssa	11	18
Valituksessa avustaminen PVK päätöksestä	21	44
Korvaushakemuslomakkeen täyttämässä avustaminen	34	30
Yhteisneuvottelu	0	3
Yhteyshenkilökuntaan asian selvittämiseksi	85	92
Palaute	56	47
yhteysviranomaiseen	17	21
Muistutus avustaminen	36	20
Kantelu avustaminen	5	4
Avustaminen muussa valituksessa	14	16
Potilaskertomustieto asioissa avustaminen	24	35
Yleisinfo potilaan oikeuksissa ja oikeusturvakeinoissa	755	731
Keskustelu	22	27
Ohjaaminen muihin palveluihin	103	108
Henkilökunnan informointi potilaan oikeuksiin liittyvissä asioissa	3	1

Lapin keskussairaala

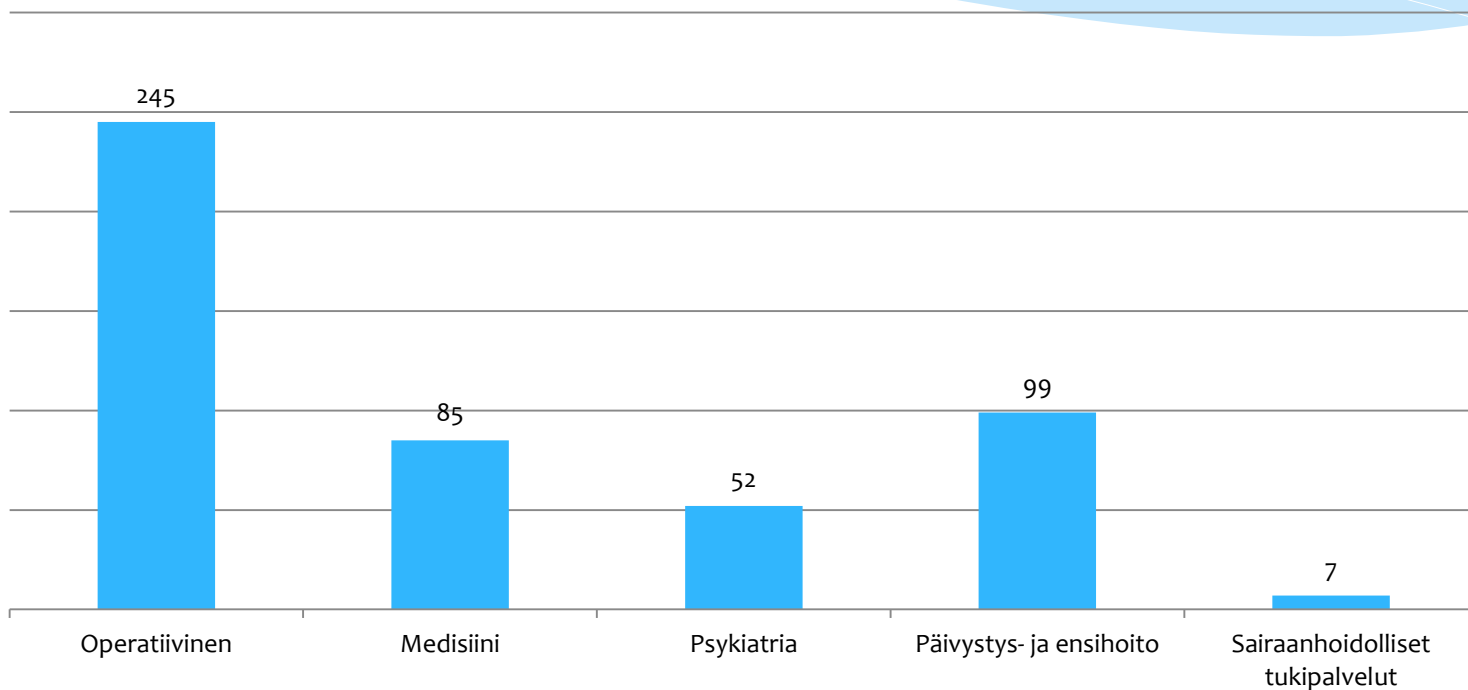
Yhteydenotot 2016



Yhteydenottojen syyt Lks

Lapin keskussairaala	lukumäärä	lukumäärä	lukumäärä
	2016	2015	2014
Potilasvahinkoasia	174	227	228
Lääkevahinkoasia	7	15	10
Esinevahinko	6	4	4
Tapaturma	1	2	1
Hoitoon pääsy	51	74	44
Hoito	242	242	309
Potilasasiakirjat	70	48	43
Itsemääräämisoikeus	44	42	49
Kohtelu	41	43	65
Tiedonsaanti	73	94	111
Tietosuoja	11	12	13
Maksut	19	16	19
Muut	14	18	18
Yhteensä	753	837	914

Yhteydenotot tulosalueittain



Potilasasiamiehen toimenpiteet

- * Potilasvahinkoilmoituslomakkeen lähettäminen, 62 kertaa.
- * Potilasvahinkoilmoituslomakkeen täyttämässä avustaminen, 56 kertaa
- * Yhteisneuvottelu, 0 kertaa
- * Yhteys henkilökuntaan potilaan asian järjestämiseksi, 48 kertaa
- * Yhteys henkilökuntaan palautteen antamiseksi, 44 kertaa
- * Yhteys viranomaiseen, 4 kertaa
- * Muistutuksen tekemisessä avustaminen, 28 kertaa
- * Kantelun tekemisessä avustaminen, 3 kertaa
- * Muussa valituksessa avustaminen, 5 kertaa
- * Potilaskertomustietojen pyytämässä/korjaamisvaatimuksessa avustaminen, 15 kertaa
- * Yleisinformaatio, 408 kertaa
- * Keskustelu, 3 kertaa
- * Ohjaaminen muihin palveluihin, 12 kertaa

Kiitos

