

Potilasasiamehen VUOSI 2015

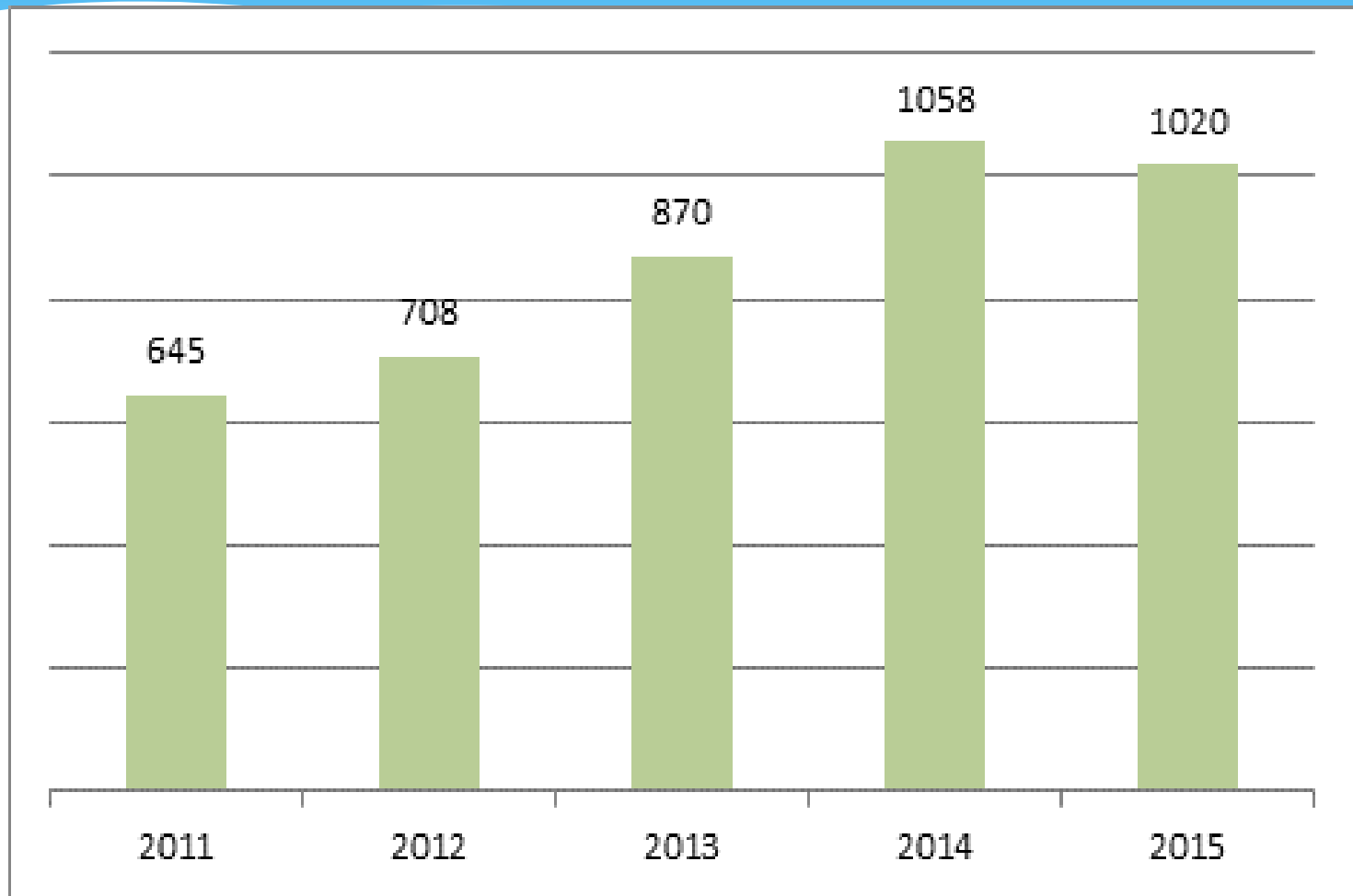
Yhteydenotot 2015

- * Vuonna 2015 yhteydenottoja oli koko toiminta-alueella yhteensä 1020. Vähenivät 38:lla.
 - * Yhteydenotoista suurin osa tapahtui puhelimitse 621 kertaa
 - * Henkilökohtainen käynti potilasasiamiehen luona 326 kertaa.
 - * sähköposti 60
 - * kirjeellä 11
- * Yhteydenottajana oli
 - * Potilas itse 748kertaa
 - * Omainen 189 kertaa,
 - * Potilas ja omainen yhdessä 55 kertaa
 - * Henkilökunta 25 kertaa

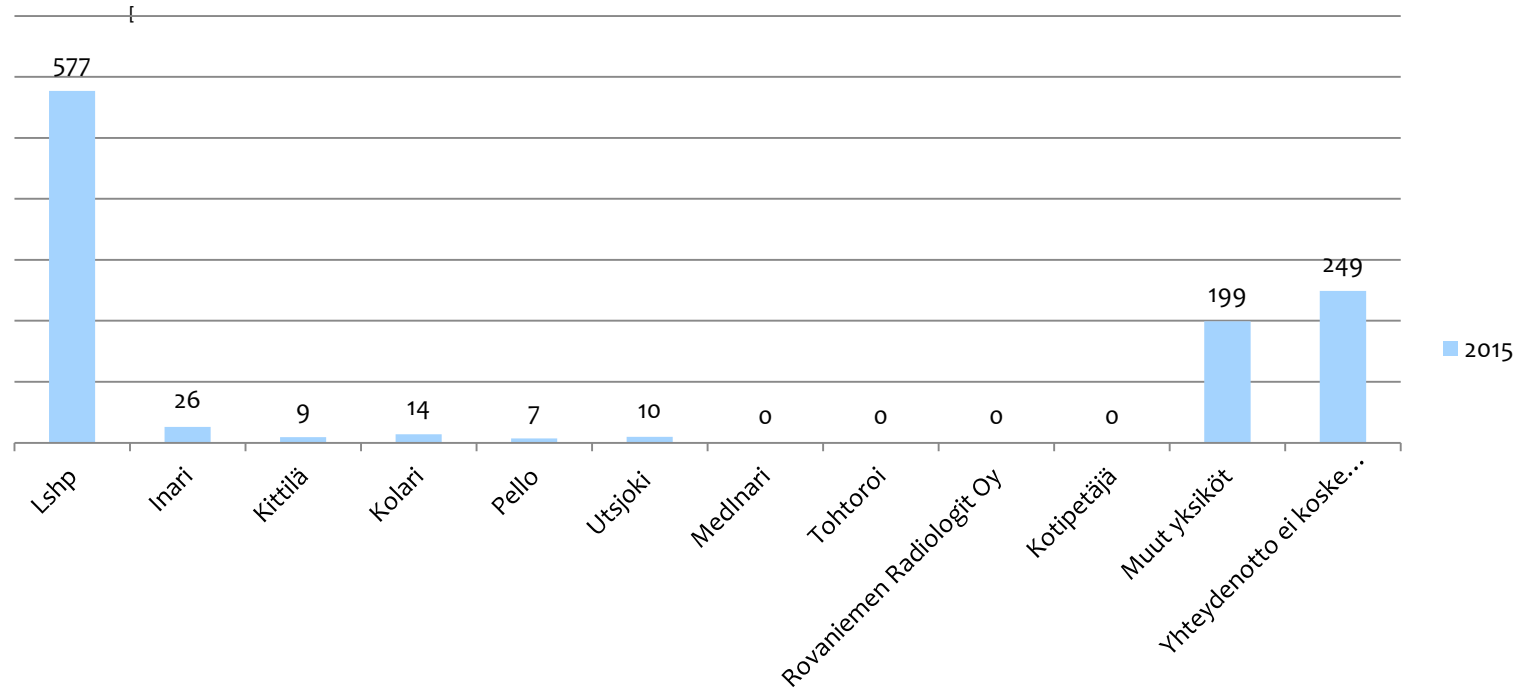
Yhteydenottojen luokittelu

- * hoitoon pääsy= läheteongelmat, hoidonporrastus ongelmat, jonot, viiveet, kutsun saaminen
- * Hoitoon liittyvä tyytymättömyys = palvelun sujuvuus, yksilöllisyys, hoidon turvallisuus ammattitaito, hoito-ongelmat, hoidon kustannusvaste
- * potilasasiakirjat = oikaisut, lausunnot, todistukset
- * itsemääräämisoikeus = oikeus osallistua hoitoa koskeviin ratkaisuihin, hoitotahtoaasiat, tahdonvastainen hoito, valinnanvapaus
- * kohtelu
- * tiedonsaanti = ymmärrettävä kieli, hoitovaihtoehdot, riskit, sairauskertomusten saanti ja luovutus
- * salassapitorikkomus = salassapitoasiat, tietojen luovutus
- * maksut yleensä hoitomaksuihin liittyvää
- * muut asiat = kaikkea mahdollista

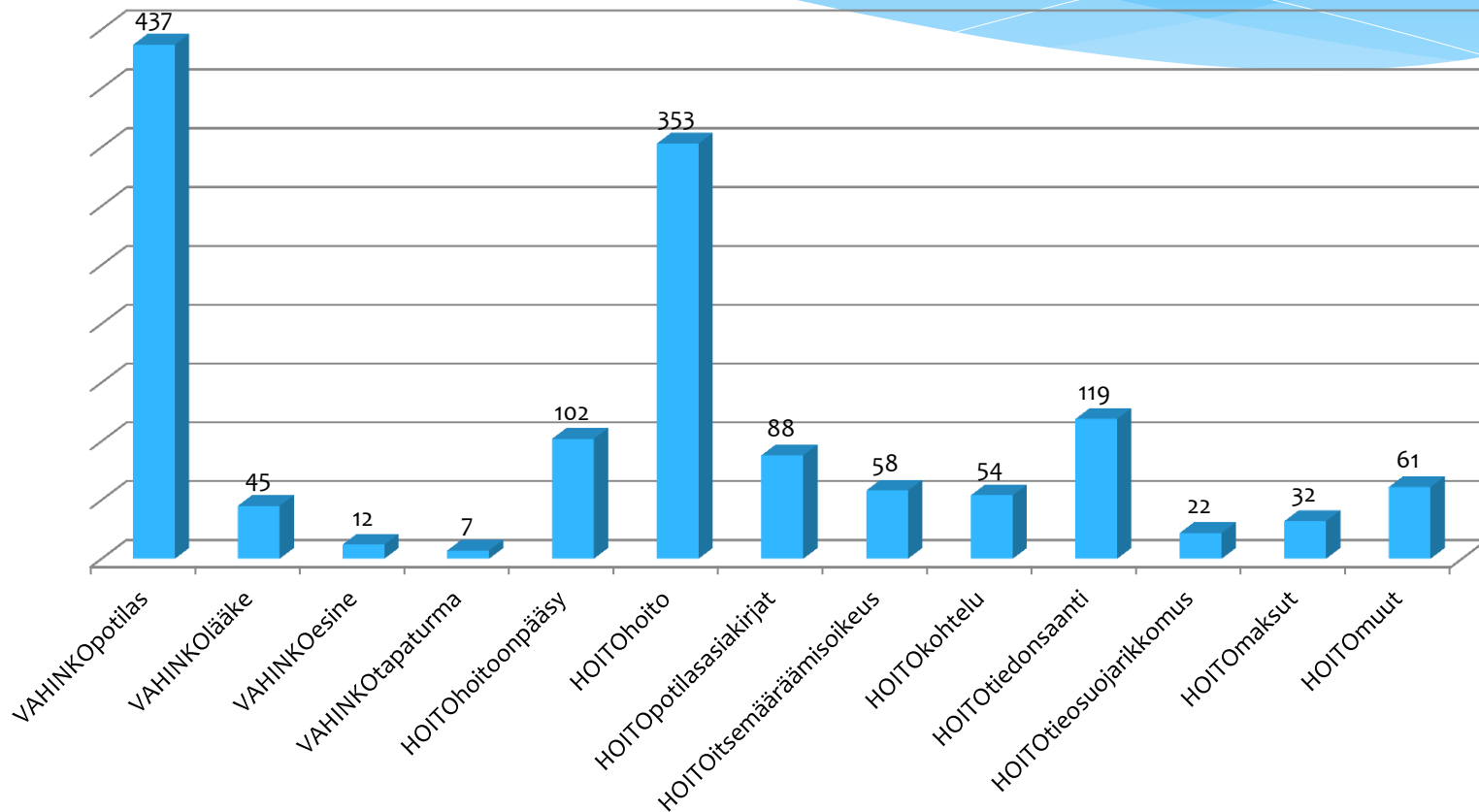
Yhteydenottojen kehitys 2011-2015



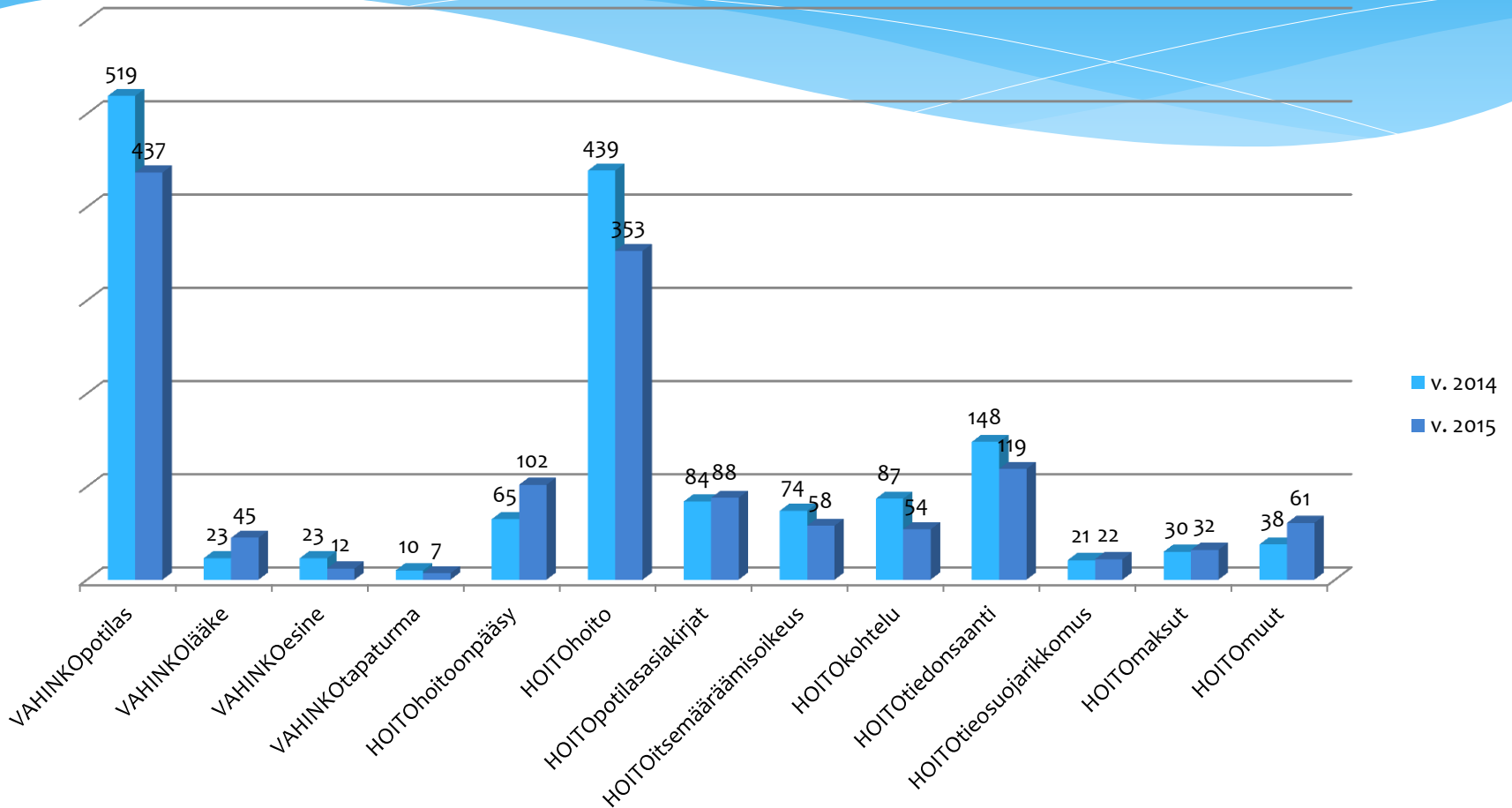
Yhteydenotot eriteltynä toimintayksiköittäin potilasasiamiehen toiminta-alueen mukaan



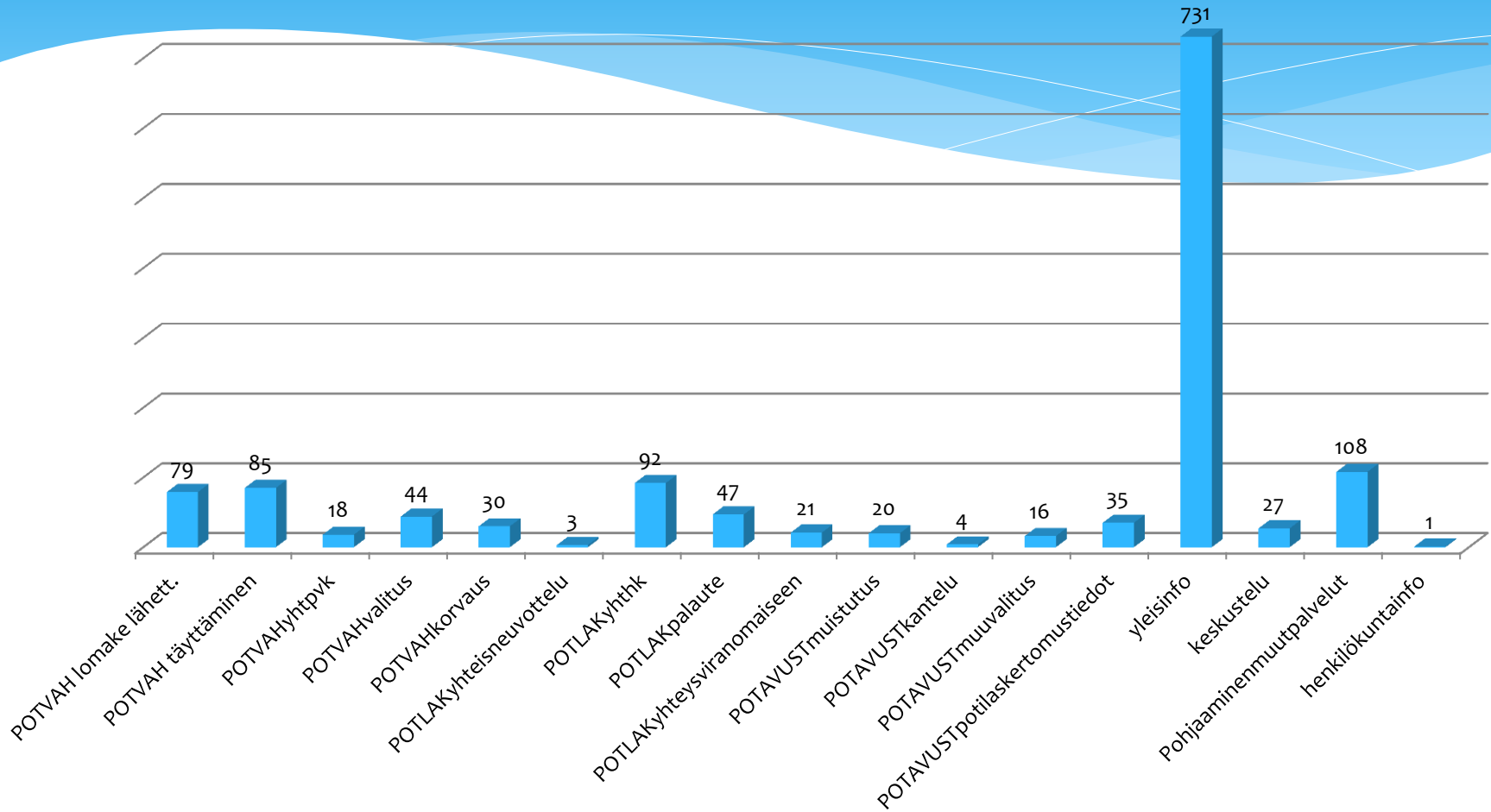
Yhteydenottojen syyt koko alue



Yhteydenottojen syiden kehitys koko toiminta-alueella vuosina 2014-2015



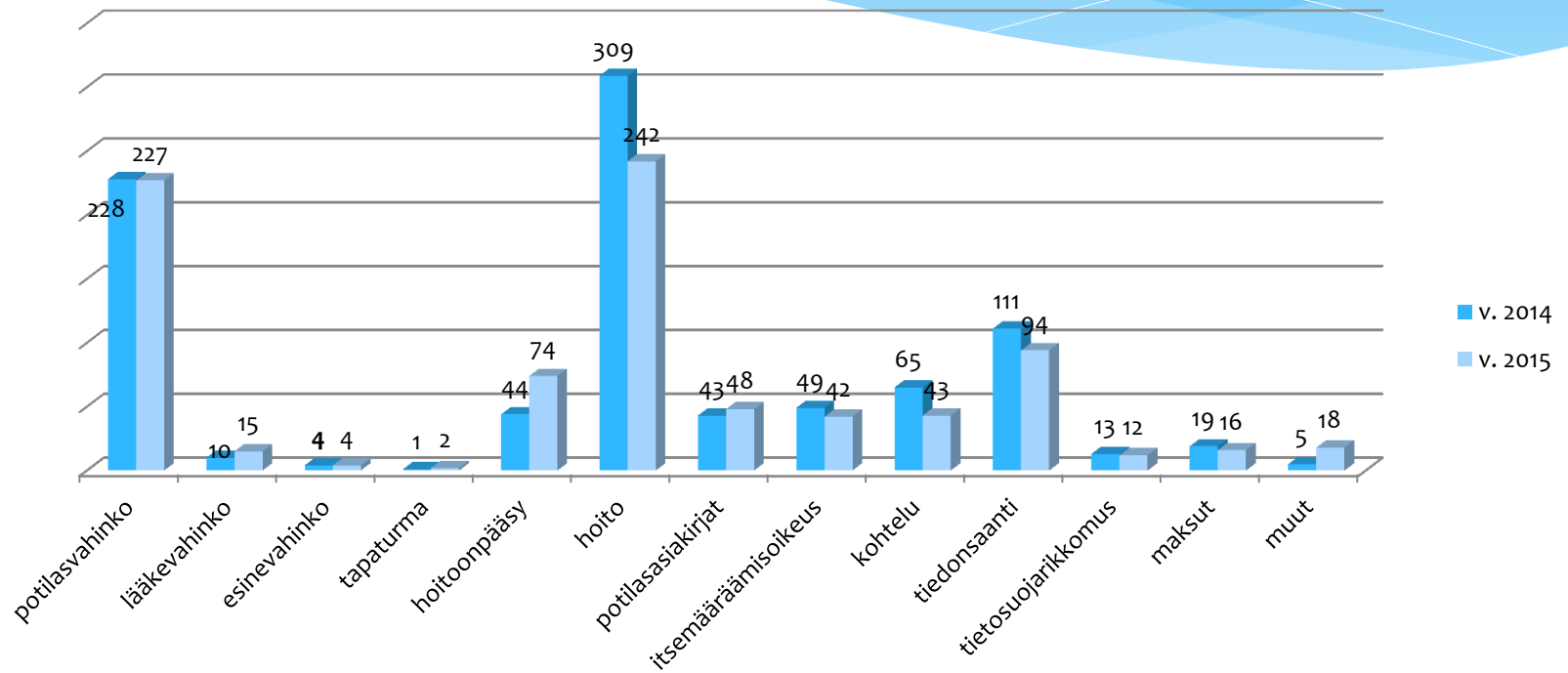
Potilasasiain miehen toimenpiteet



Lapin sairaanhoitopiirin palvelut

Yhteydenotot 2015

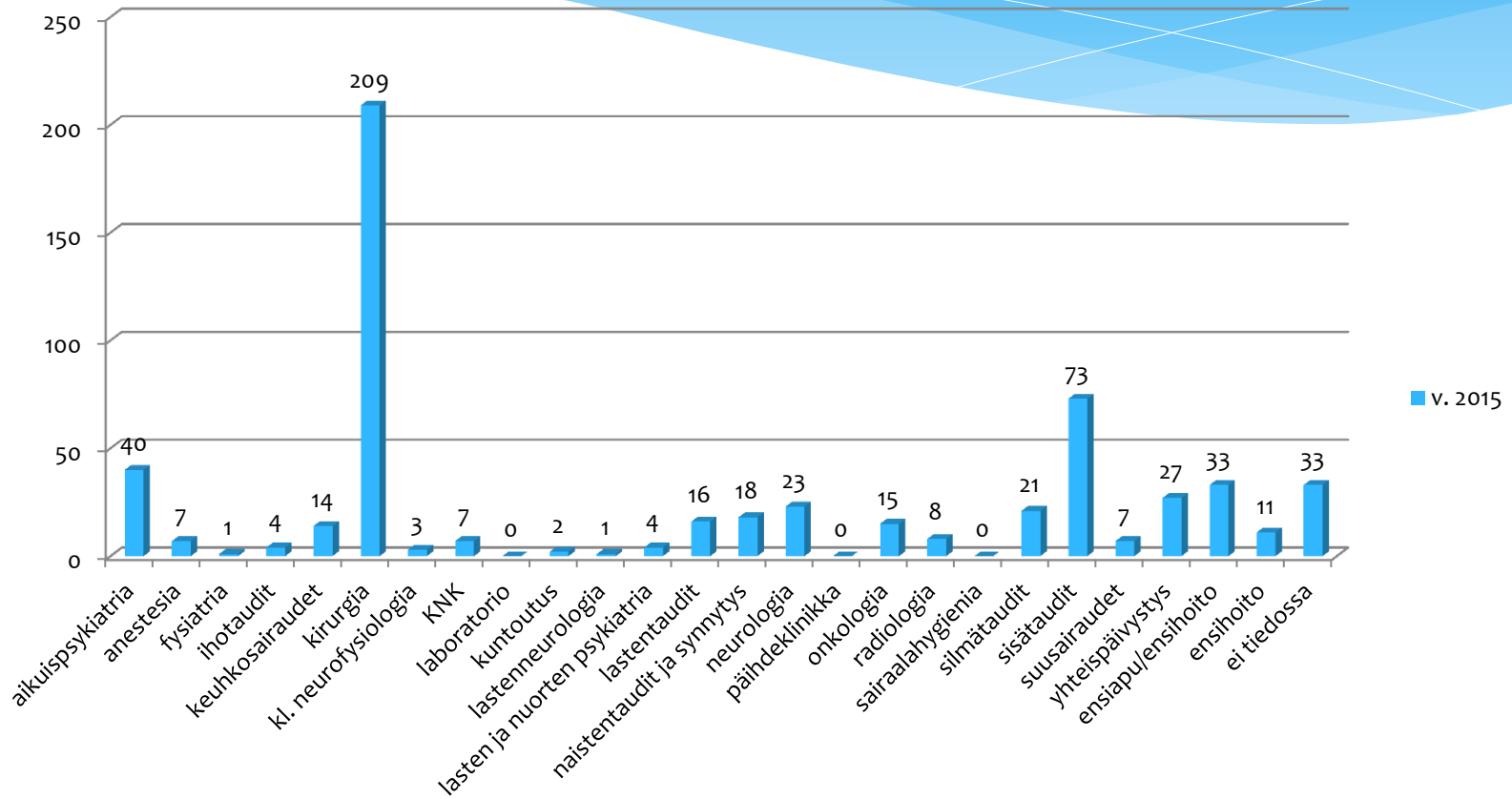
Yhteydenottojen syyt Lshp



LKS

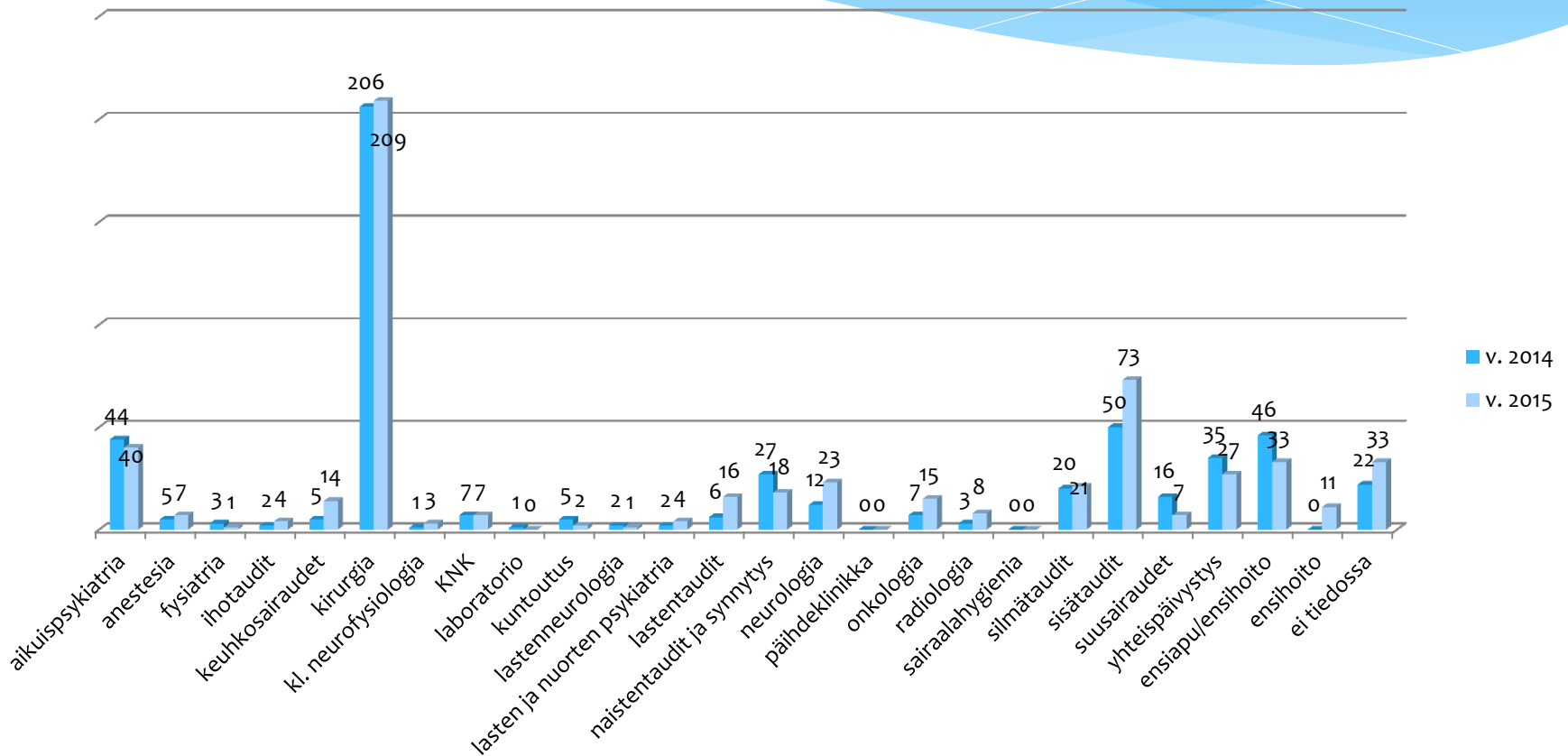
- * Lapin sairaanhoitopiirin palveluita koskevia yhteydenottoja oli 577. Yhteydenotot lisääntyivät edellisvuodesta 50:llä. Taulukossa on eritelty yhteydenotot yksiköittäin ja syyryhmittäin asiakkaalta saatuihin tietoihin perustuen. Yhteydenottajana oli potilas itse 392 kertaa ja, omainen 128 kertaa ja potilas sekä omainen yhdessä 36 kertaa. Henkilökunta otti yhteyttä 20 kertaa. Suurin osa yhteydenotoista tapahtui puhelimitse 350 kertaa tai käynnillä 179 kertaa. Sähköpostitse yhteyttä otettiin 40 kertaa ja kirjeellä seitsemän kertaa.

Yhteydenotot erikoisaloittain



Yhteydenotot erikoisaloin

2014-2015



Potilasasiamiehen toimenpiteet

* **Potilasasiamiehen toimenpiteet 2015**

- * Potilasvahinkoilmoituslomakkeen lähettäminen, 57 kertaa.
- * Potilasvahinkoilmoituslomakkeen täyttämässä avustaminen, 70 kertaa.
- * Yhteydenotto Potilasvakuutuskeskukseen, 6 kertaa.
- * Yhteys henkilökuntaan potilaan asian järjestämiseksi, 70 kertaa
- * Yhteys henkilökuntaan palautteen antamiseksi, 39 kertaa
- * Yhteisneuvottelu, 3 kertaa
- * Yhteys viranomaiseen, 9 kertaa
- * Muistutuksen tekemisessä avustaminen, 14 kertaa.
- * Kantelun tekemisessä avustaminen, 3 kerta.
- * Muussa valituksessa avustaminen, 5 kertaa
- * Potilaskertomustietojen pyytämässä/korjaamisvaatimuksessa avustaminen, 24 kertaa.
- * Yleisinformaatio, 439 kertaa.
- * Keskustelu, 9 kerta.
- * Ohjaaminen muihin palveluihin, 35 kerta.
- * Info henkilökunnalle 1

Kiitos