


Potilasasiemiehen vuosi 2017



- 
- Vuosittainen toimintakertomus perustuu tilastointiin ajanjaksolta 1.1.2017–31.12.2017.
 - Potilasasiamiehen toiminta-alue Inari, Kittilä, Kolari, Lapin keskussairaala, Pello, Utsjoki, Muonio-Enontekiön terveydenhuollon ky (Lshp perusterveydenhuollon yksikkö), MedInari Oy, Palvelukoti Kotipetäjä Oy, Rovaniemen radiologit Oy, T:mi TohtoRoi

Yhteydenotot 2017

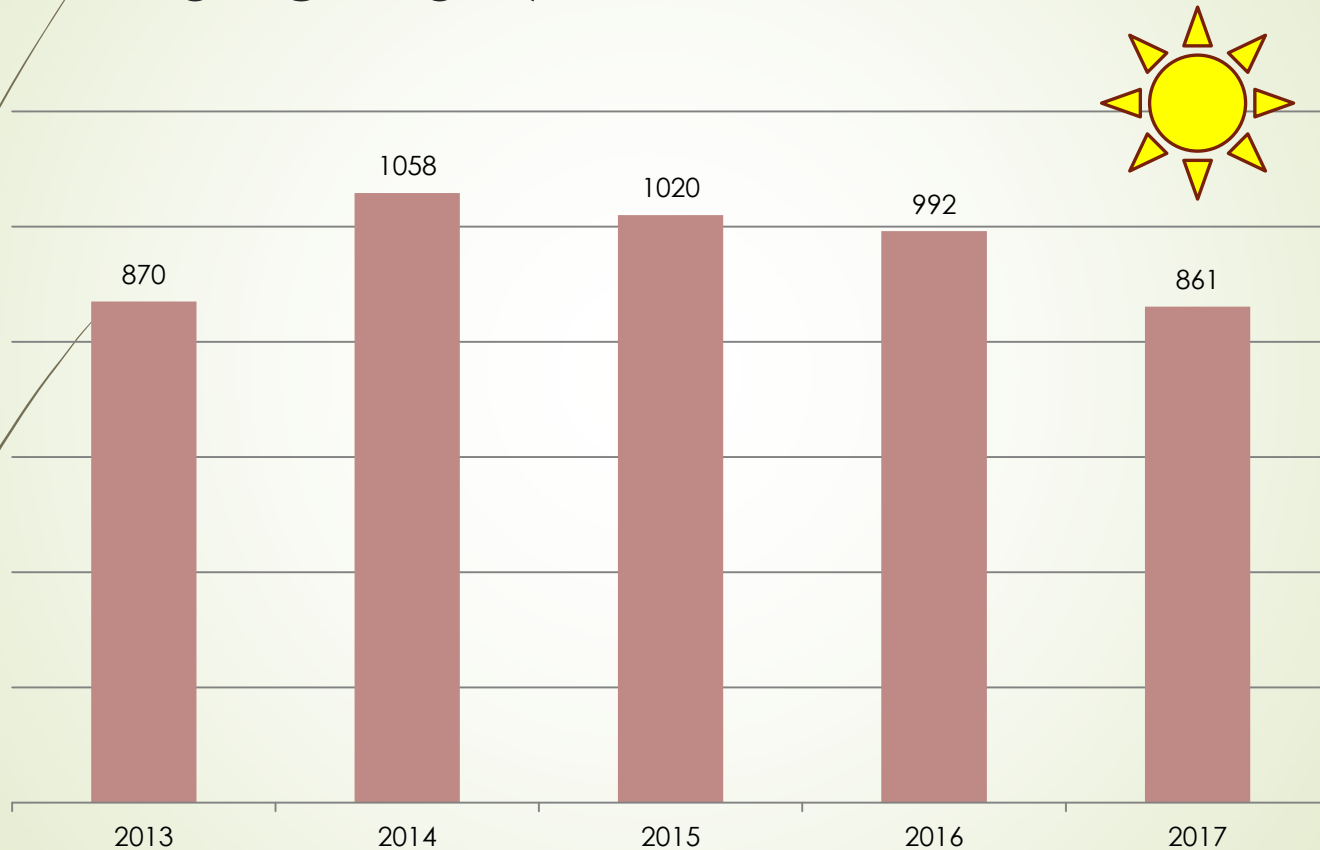


- Vuonna 2017 yhteydenottoja oli koko toiminta-alueella yhteensä 861. (laskua 131 yhteydenottoa)
 - Yhteydenotoista suurin osa tapahtui puhelimitse 604 kertaa
 - Henkilökohtainen käynti potilasasiamiehen luona 206 kertaa.
 - sähköposti 46
 - kirjeellä 4
- Yhteydenottajana oli
 - Potilas itse 620 kertaa
 - Omainen 194 kertaa,
 - Potilas ja omainen yhdessä 36 kertaa
 - Henkilökunta 6 kertaa
 - Tuntematon 2
 - Henkilökunnan tekemiä konsultaatioita ilman asiakaskytköstä ei ole tilastoitu

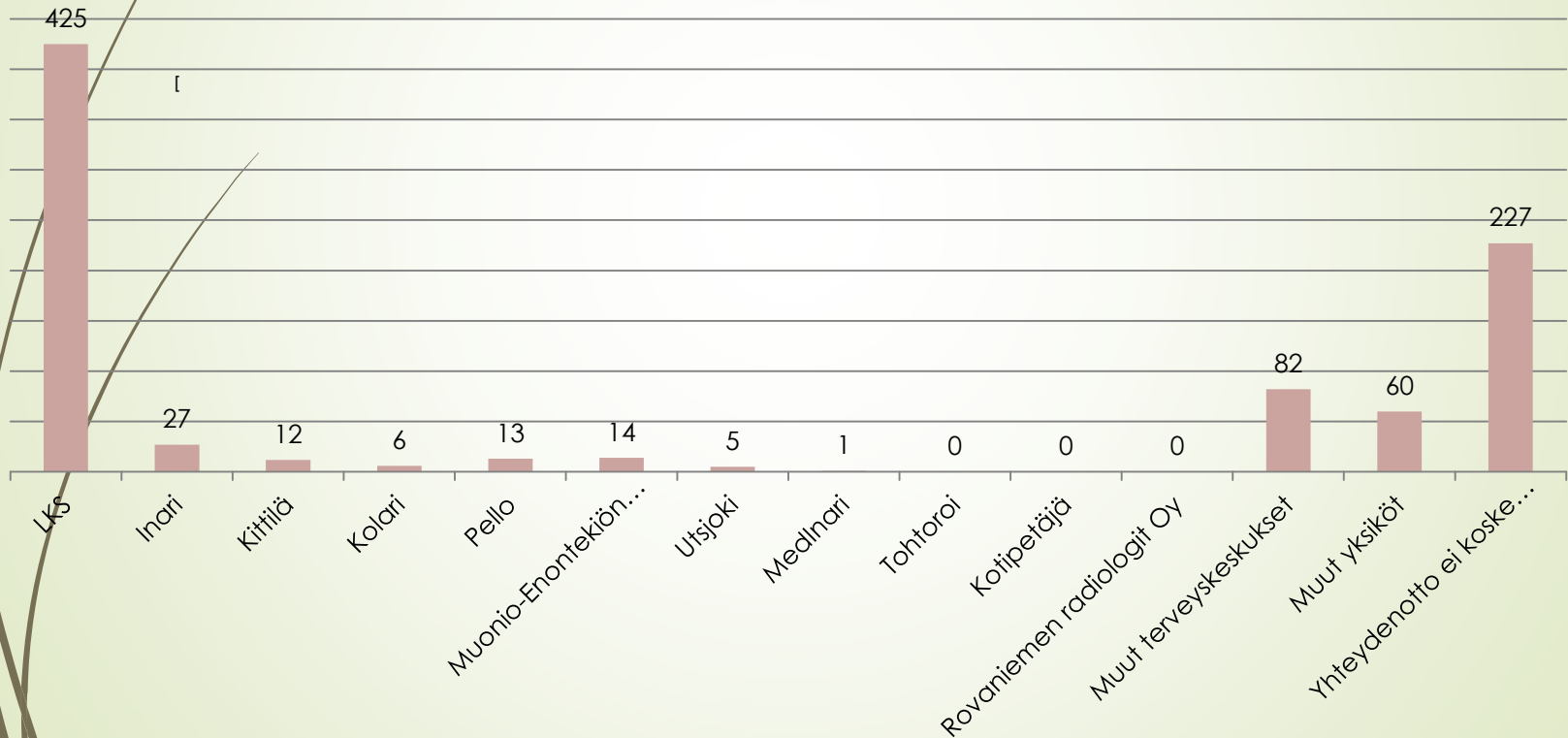
Yhteydenottojen luokittelu

- Hoitoon pääsy (Läheteeongelmat, 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, rajoitusvoimienpiteet, vakaan tahdon ilmaisu (esim. vakaumukseen tai arvoihin liittyvä potilaan näkemys siitä miten häntä pitäisi hoitaa esim. kieltäytyä jostain hoidosta)
- Kohtelu (potilaan/omaisen kokema epäasiallinen kohtelu)
- Tiedonsaanti (hoitovaihtoehdot, hoidon riskit, tiedon ymmärrettävyys, ymmärrettävä kieli/tulkkaus)
- Salassapito ja tietosuoja (salassapitoasiat, tietojen luovutus, lokitietojen tarkistaminen, vaitiolovelvollisuuden rikkominen, vainajan tietosuoja, omaisten/viranomaisten oikeus tietoihin, tietojen luovutus)
- Maksuihin liittyvät asiat
- Muut asiat

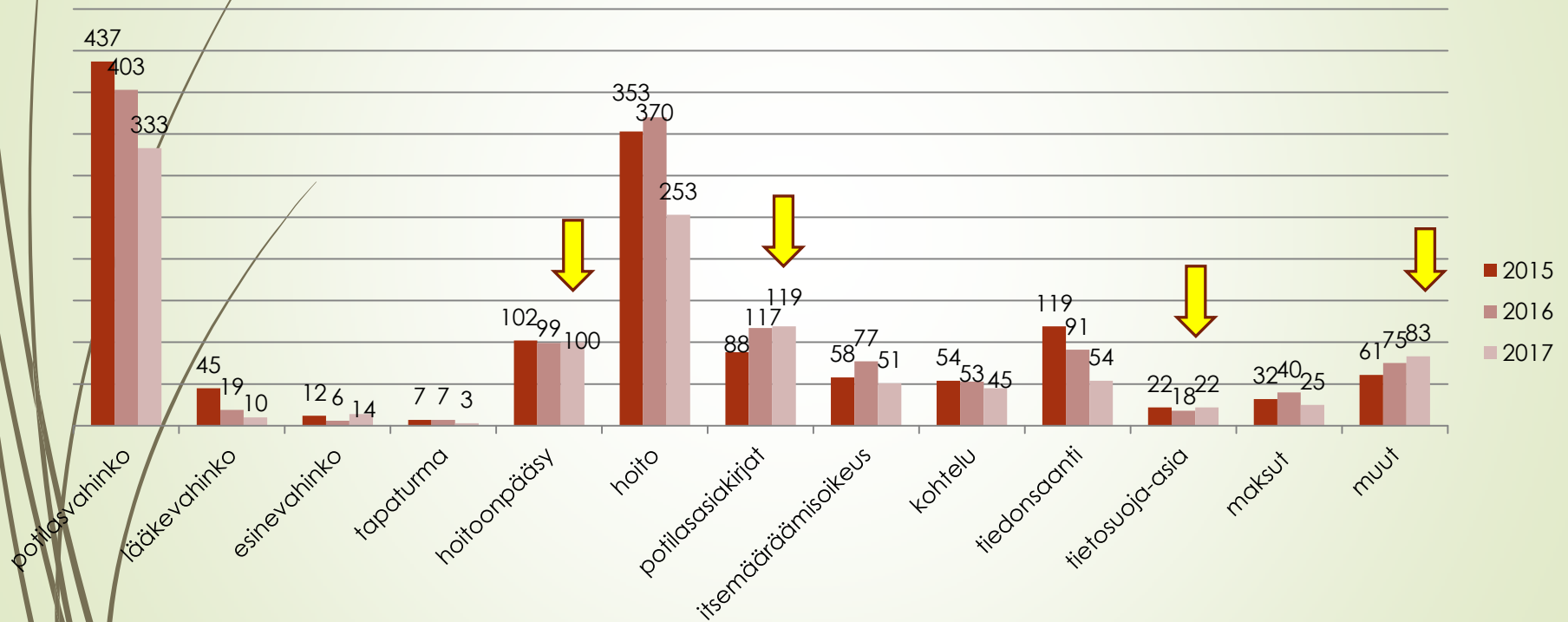
Yhteydenottojen kehitys 2013-2017



Yhteydenotot eriteltynä toimintayksiköittäin potilasasiamiehen toiminta-alueen mukaan



Yhteydenottojen syyt koko alue





Yhteydenottojen taustoja...

- hoitoon liittyvät viiveet ja ongelmat mm. lähetteet, erikoissairaanhoidon hoitoon pääsyn ongelmat
- puutteet hoidon ja tutkimusten oikea-aikaisuudessa sekä jatkohoitoon lähettämässä tai terveydenhuollon ammatillinen osaaminen potilaan tilanteen arvioimisessa
- Yhteistyönpuutteet ja vaikutus potilaan hoitoon
- Potilasasiakirjat ja salassapito
- Oikeus osallistua hoitoon, hoitosuunnitelma
- Kotiuttaminen
- Tutkimusten, hoidon seuranta

Potilasasiamiehen toimenpiteet

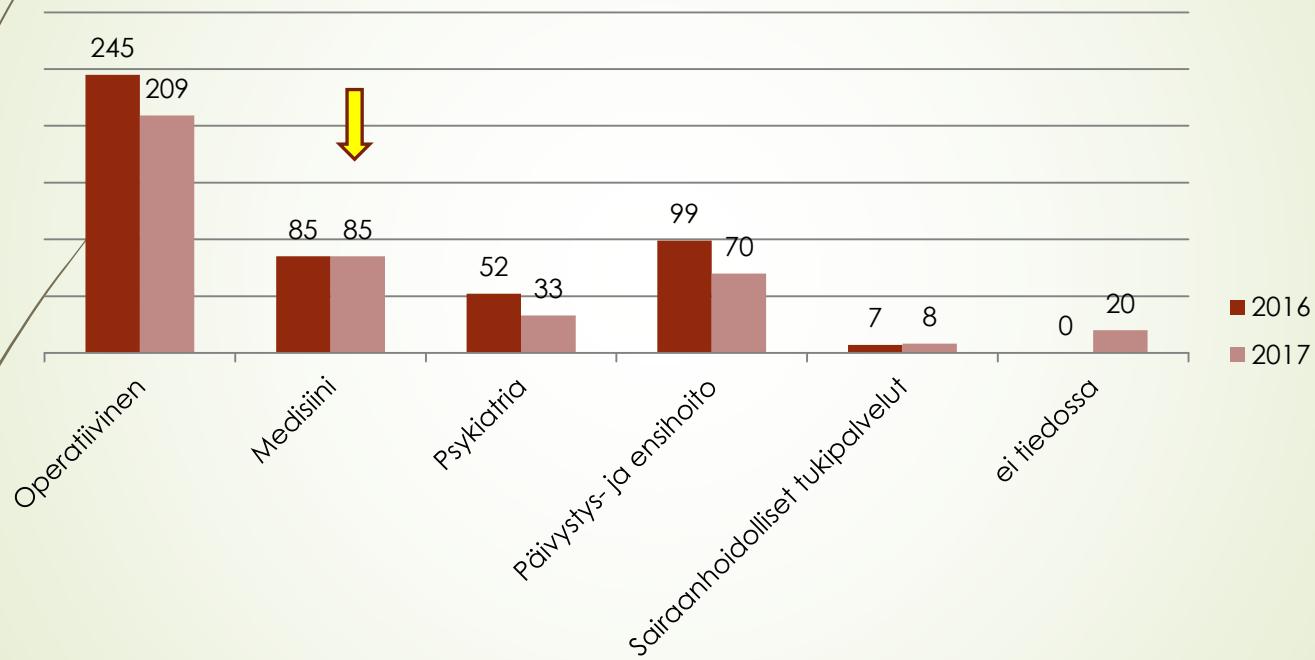
Potilasasiamiehen toimenpiteet	2017	2016
Potilasvahinkoilmoituslomakkeen lähettäminen	78	89
Potilasvahinkoilmoituslomakkeen täyttämässä avustaminen	50	73
Yhteydenotto PVK asiakkaan kanssa	8	11
Valituksessa avustaminen PVK päätöksestä	23	21
Korvaushakemuslomakkeen täyttämässä avustaminen	23	34
Yhteisneuvottelu	3	0
Yhteyshenkilökuntaan asian selvittämiseksi	80	85
Palaute	35	56
yhteysviranomaiseen	13	17
Muistutus avustaminen	17	36
Kantelu avustaminen	3	5
Avustaminen muussa valituksessa	15	14
Potilaskertomustieto asioissa avustaminen	13	24
Yleisinfo potilaan oikeuksissa ja oikeusturvakeinoissa	679	755
Keskustelu	10	22
Ohjaaminen muihin palveluihin	114	103





Lapin keskussairaala

Yhteydenotot 2017

Yhteydenotot tulosalueittain



Yhteydenottojen syyt Lks

Lapin keskussairaala	lukumäärä	lukumäärä	lukumäärä
	2017	2016	2015
Potilasvahinkoasia	145 	174	227
Lääkevahinkoasia	3	7	15
Esinevahinko	10	6	4
Tapaturma	1	1	2
Hoitoon pääsy	63	51	74
Hoito	169	242	242
Potilasasiakirjat	72	70	48
Itsemääräämisoikeus	28	44	42
Kohtelu	31 	41	43
Tiedonsaanti	43	73	94
Tietosuoja	14	11	12
Maksut	10	19	16
Muut	15	14	18
Yhteensä	604	753	837



Ajankohtaista



- Uuden asiakas- ja potilaslain alustavat pykälät julkaistu, Itsemääräämisoikeuslainsäädännön kokonaisuudistus
- Laki sisältäisi sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan ja potilaan osallistumiseen, kohteluun, itsemääräämisoikeuteen ja oikeusturvaan liittyvät keskeiset oikeudelliset periaatteet.
- Kumotaan sosiaalihuollon asiakaslaki ja potilaslaki
- AIKATAULU • HE-luonnos lausunnolle kesäkuussa • Työpaja 11.6.18 & erilliskuulemisia • HE eduskuntaan syksyn alussa • Voimaan pääosin 2020



KESKEISET EHDOTUKSET



- Säädetään itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja itsemääräämisoikeuden rajoittamiselle asetettavista edellytyksistä täsmällisesti ja tarkkarajaisesti.
- Turvataan kaikkein heikoimmassa asemassa olevien hyvä kohtelu.
- Uusina keinoina:
 - Päätöksenteon tukeminen
 - Hoitotahto
 - Itsemääräämisoikeutta turvaava suunnitelma
 - Kuntoutusta ja itsemääräämisoikeuden toteutumista tukevat palvelut
 - Parannetaan henkilöstön työturvallisuutta.



Kiitos

