

Kooste potilasasiamiespalveluiden raporteista vuodelta 2022



Johdanto

Koosteen tiedot on kerätty Pirkanmaan hyvinvointialueelle erillisestä pyynnöstä toimitetuista raporteista. Raportointitietoa on saatu kunnista vaihtelevasti ja osasta kuntia tietoja ei ole toimitettu. Kooste sisältää tietoa Hämeenkyrön kunnan, Keiturin soten (Ruovesi, Virrat), Kuhmoisten kunnan, Mänttä-Vilppula-Juupajoen YTA:n, Nokian kaupungin, Parkano-Kihniö YTA:n, Pirkkala-Vesilahden YTA:n, Sastamala-Punkalaidun YTA:n sekä Valkeakosken ja Ylöjärven kaupunkien potilasasiamiehen toiminnasta 2022.

Potilasasiamiehen yhteydenottojen tilastointitapa ja luokittelu vaihtelevat, joten raportit eivät ole keskenään yhteneviä eikä esimerkiksi vertailua kuntien välillä voi niiden perusteella tehdä.

Hämeenkyrö

Palvelun tuottamisesta on vastannut Hämeenkyrön kunta. Potilasasiamiehen työ on tilastoitu käynteinä, joita ovat puhelinkeskustelut, vastaanottokäynnit ja muut yhteydenotot, esimerkiksi sähköpostit. Yhteydenottajana on ollut potilas itse tai omainen. Valtaosa yhteydenotoista on tapahtunut puhelimitse.

Tyypillinen yhteydenoton syy on ollut kokemus huonosta hoidosta, johon liittyy myös kokemus jonkinlaisesta huonosta kohtelusta. Tilastossa valtaosa näistä tilanteista on tilastoitu kohtaan hoito, jollei pääsääntöinen syy yhteydenotolle ole ollut kohtelu.

Yhteydenotot potilasasiamiehelle ovat selvästi vähentyneet edelliseen vuoteen verrattuna. Vuonna 2022 yhteydenottoja oli 16, kun määrä vuonna 2021 oli 33.

Yhteydenoton syy:

- kohtelu 6
- potilasvahinkoepäily 4
- hoito 5
- tiedonsaanti 1

Tilastoinnin kohta ”hoito” on melkein jokaisessa yhteydenotossa tarkoittanut sitä, että potilas on kokenut saavansa sekä puutteellista hoitoa että huonoa kohtelua. Hoitotilanne on ollut potilaan kokemana epäonnistunut.

Potilasvahinkoepäilyissä kaikki neljä (4) yhteydenottoa on koskenut PSHP/ TAYS käyntejä. Edellä mainituissa tapauksissa yhteydenottajat ovat halunneet tehdä potilasvakuutuskeskukseen ja lääkevahinkovakuutusyhtiöön vahinkoilmoituksen. Neljästä yhteydenotosta kolme (3) on koskenut yhtä ja samaa lääkevahinkoasiaa. Eli todellisuudessa potilasvahinkoepäilyistä on tullut vain kaksi (2) yhteydenottoa.

Yksikkö:

- Hämeenkyrön terveyskeskus
 - poliklinikka 1
 - suun terveydenhoito 3
 - muu avohoito 1
- Pirkanmaan sairaanhoitopiiri 5
- muu 6

Keiturin sote (Ruovesi, Virrat)

Keiturin sote on vastannut sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tuottamisesta. Keiturin sotessa on ollut oma työntekijä vastaamassa potilasasiamiehen tehtävien hoitamisesta.

Ruovesi

Hoidon toteuttamisesta on tehty kaksi (2) yhteydenottoa, joissa asiakas on ollut tyytymätön saamaansa hoitoon. Palautteet koskivat poliklinikkaa ja lääkäreiden toimintaa.

Tietosuoja ja potilasasiakirja-asioissa on tehty yksi (1) yhteydenotto. Potilas halusi muuttaa potilastiedoissa olevia merkintöjä.

Virrat

Hoidon toteuttamisesta on tehty viisi (5) yhteydenottoa, joista kaksi (2) koski Virtain poliklinikkaa, kaksi (2) Virtain vuodeosastoa ja yksi (1) suun terveydenhuoltoa.

Kohteluun liittyviä yhteydenottoja oli kaksi (2), joista toinen koski Virtain poliklinikkaa ja toinen Virtain vuodeosasto.

Tietosuojaan ja potilasasiakirjoihin liittyviä yhteydenottoja oli kolme (3). Yksikköä ei ole eritelty

Potilasvahingosta tai sen epäilystä tuli yksi (1) yhteydenotto, joka koski Virtain vuodeosastoa.

Lisäksi muusta syystä tehtiin kuusi (6) yhteydenottoa:

- asumisolosuhteet asumisyksikössä
- takaisinsoiton toimimattomuus
- tapaturmavakuutuksesta korvaaminen
- ambulanssin toiminta kohteessa, potilasta ei kohdeltu asianmukaisesti
- hoidon viivästyminen
- epäasiallinen toiminta TAYS:ssa

Kuhmoinen

Kuhmoisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden järjestäjä on ollut Jämsän kaupunki. Molempien kuntien potilasasiamiehen palvelut on tuottanut Merikratos. Vuonna 2022 Kuhmoista koskevia yhteydenottoja tehtiin kuusi (6). Eniten yhteydenpitoja tehtiin hoitoon ja menettelyyn liittyen. Lisäksi yhteyttä otettiin potilasvahinkoasiassa.

Mänttä-Vilppula, Juupajoki

Potilasasiamiehen palvelut on järjestänyt Mäntänvuoren Terveys Oy ja tuottanut Kuusiolinna Terveys Oy.

Potilasasiamieheen on ottanut yhteyttä 41 asiakasta (60 asiakasta vuonna 2021). Yhden asiakkaan yhteydenotto on saattanut koskea useampaa asiaa esimerkiksi potilasvahinkoasia ja kohtelu. Yhteydenottojen määrä oli 54 (95 yhteydenottoa vuonna 2021) eli jotkut asiakkaat olivat yhteydessä asiasta useampaan kertaan tai asiassa avustaminen/neuvonta vaati useamman yhteydenoton. Yhteydenotot jakautuivat vuonna 2022 tasaisesti vuoden jokaiselle kuukaudelle.

Yksikkö:

- terveyskeskuksen vastaanottopoliklinikka (lääkärin ja sairaanhoitajien vastaanotot) 16
- terveyskeskuksen vuodeosasto 1
- neuvopalvelut, kotihoito/ksh, kouluterveydenhuolto 2
- psykiatria 3
- suun terveydenhuolto 2
- muu sairaala 2 (pääasiallisesti TAYS, Jokilaakson sairaala)

Vastaanottopoliklinikan yhteydenotoissa syynä oli mm. kokemus huonosta kohtelusta, potilaan kokemus ei-kuulluksi tulemisesta ja avun ei-saamisesta asiaan, jonka vuoksi vastaanotolle oli hakeuduttu.

Yhteydenotoista 11 koski muuta toimintaa esim. terveydenhuollon maksuja, tehostettua palveluasumista, sosiaalihuollon asioita, muita oikeusturva-asioita tai muun yksityisen terveydenhuollontuottajan asioita. Asiakkaan kanssa käytiin läpi asia ja tarpeen mukaan asian jatkohoitamiseksi asiakas ohjattiin Mäntänvuoren Terveyden palveluohjaajalle, Mänttä-Vilppulan sosiaalitoimelle tai yleiselle oikeusavustajalle.

Potilasasiamiehelle tulee myös yhteydenottoja, jolloin asia halutaan kertoa potilasasiamiehelle, mutta asiaa ei haluta viedä eteenpäin tai asia selviää puhelun aikana. Vuonna 2022 tulleet yhteydenotot johtivat kaikki jonkinlaisiin potilasasiamiestoimintaan.

Yhteydenotoista 26 sisälsi yleistä neuvontaa terveydenhuollon alueella, koskien erilaisia käytäntöjä kuten potilasasiakirjapyyntöjä, potilasasiakirjoihin tallennetun tiedon korjausta, ajanvarausta, hoitotarvikejakelua, eri toimijoiden, kuten Kelan tai terveydenhuollon, yhteystietojen antamista potilaille ym.

Potilasvahinkoasioissa annettua neuvontaa koski yhdeksän (9) yhteydenottoa. Muistutusneuvontaa koski 10 yhteydenottoa ja kanteluneuvontaa kaksi (2) yhteydenottoa.

Asian välitystä ja sovittelua oli seitsemässä (7) tapauksessa. Kirjallista avustamista tarvittiin viidessä (5) tapauksessa.

Nokia

Potilasasiamiehen palvelut on tuottanut Nokian kaupunki. Yhteydenottoja oli 2022 vuonna yhteensä 90.

Yhteydenoton syy:

- tyytymättömyys hoitoon 25
- jonotus- ja käsittelyajat 15
- muu syy 13
- lääkitysasiasia 12
- hoitoon pääsy 10
- potilasvahinkoepäily 7
- kohtelu 2
- tietosuoja 2
- maksuasiasia 2
- potilastietojen korjaus 2

Yksikkö:

- vastaanottotoiminta 24
- suun terveydenhuolto 14
- mielenterveys- ja päihdetyö 8
- kiirevastaanotto 6
- Vihnuskoti (ikäihmisten tehostettu palveluasuminen), 6
- äitiys- ja lastenneuvola, kouluterveydenhuolto 6
- kotihoito 5
- vammaispalvelut 3
- kuntoutuspalvelut 3
- terveyskeskussairaala, Harjunnitty 2

Yhteydenottoa koskeva yksikkö ei ollut tiedossa 13 tapauksessa

Parkano, Kihniö

Potilasasiain miehen palvelut on järjestänyt Kolmostien Terveys Oy ja tuottanut Kuusiolinna Terveys Oy.

Potilasasiain mieheen oli yhteydessä 44 asiakasta. Yhden asiakkaan yhteydenotto saattoi koskea useampaa asiaa esimerkiksi potilasvahinkoasia ja kohtelu. Yhteydenottojen määrä oli 50 eli jotkut asiakkaat olivat yhteydessä asiasta useampaan kertaan tai asiassa avustaminen/neuvonta vaati useamman yhteydenoton. Yhteydenotot potilasasiain mieheen jakautuivat tasaisesti vuoden jokaiselle kuukaudelle.

Yksikkö:

- terveyskeskuksen vastaanottopoliklinikka (lääkärin ja sairaanhoitajien vastaanotot) 20
- terveyskeskuksen vuodeosasto 3
- kotihoito/khs 1
- neuvolapalvelut 1
- päihdehuolto 1
- psykiatria 2
- muu sairaala 5 (pääasiallisesti TAYS, Jokilaakson sairaala)

Yhteydenotoista kuusi (6) koski tyytymättömyyttä hoidon laatuun ja yksi (1) koettuun huonoon kohteluun. Syinä yhteydenottoon oli mm. kokemus huonosta kohtelusta vastaanottotilanteessa,

potilaan kokemus, ettei tullut kuulluksi tai ei saanut apua siihen asiaan, jonka vuoksi vastaanotolle oli hakeuduttu. Lisäksi esille tuli asioita, joissa potilas oli tyytymätön sairauden ja tilanteen tutkimiseen tai saamaansa konkreettiseen apuun.

Yhteydenoton syistä 11 koski hoitoon pääsyä. Tämä tarkoitti ajan saamista lääkärinvastaanotolle, yhteydensaamista puhelimitse terveystieteiden keskukseseen tai läheteen saamista tai lähettämistä jatkohoitoon erikoissairaanhoidon. Potilasvahinkoasioissa yhteydenottoja oli yhdeksän (9) ja yhteydenotot sisältävät myös muiden sairaaloiden kuten TAYS:n ja Jokilaakson sairaalan potilasvahinkoasioita.

Yhteydenotoista 30 sisälsi yleistä neuvontaa terveydenhuollon alueella, koskien erilaisia käytäntöjä kuten potilasasiakirjapyyntöjä, potilasasiakirjoihin tallennetun tiedon korjausta, ohjausta oikeaan yhteystahoon ym.

Potilasasiamiehen oltiin lisäksi vuoden aikana yhteydessä kahdeksan (8) kertaa asioissa, jotka koskivat terveydenhuollon maksuja, sosiaalihuollon asioita, kotihoitoa (ei ksh käyntejä) ja tehostettua palveluasumista sekä erilaista ohjausta muiden viranomaisten ja palvelutuottajien palveluihin.

Potilasasiamiesyhteydenotoista yhdeksässä (9) toimialueina oli mm. tehostettu palveluasuminen, sosiaalihuollon muut palvelut, Kelan palvelut tai yleinen oikeusapu. Potilasvahinkoasioissa annettua neuvontaa koski 11 yhteydenottoa, muistutusneuvontaa kuusi (6) yhteydenottoa ja kanteluneuvontaa yksi (1) yhteydenotto.

Asian välitystä ja sovittelua oli yhdeksässä (9) tapauksessa. Kirjallista avustamista tarvittiin kahdessa (2) tapauksessa. Eniten toimenpiteitä, joihin yhteydenotto johti, oli yleisessä neuvonnassa 30 kertaa. Potilasasiamies nähtiin henkilöksi, joka saatiin helposti puhelimitse kiinni, jos taho, jota tavoiteltiin ei jostain syystä saatu puhelimeen. Lisäksi potilasasiamies neuvoi ja opasti terveydenhuollon käytänteissä ja ohjasi oikeisiin yhteydenotto tahoihin.

Pirkkala, Vesilahti

Potilasasiamiehen palvelut on tuotettu Pirkkalan kunnan järjestämänä. Koontiedot on kerätty Pirkanmaan hyvinvointialueelle toimitetuista käsin kirjoitetuista excel-pohjista. Yhteydenottoja potilasasiamiehen oli vuoden aikana 21. Suurin osa yhteydenotoista koski hoitoon liittyviä asioita (9) sekä potilasvahinkoasioita (5). Lisäksi yhteyttä otettiin kohteluun (2), hoitoon pääsyyn (1) sekä potilasasiakirjoihin (1) liittyvissä asioissa. Kolmessa (3) kirjauksessa yhteydenoton syy oli muu syy. Toimenpiteet yhteydenottojen johdosta olivat pääasiassa yleisinformaatiota/ neuvontaa, avustamista erilaisten ilmoitusten täyttämisen sekä tietojen välittämistä muille tahoille.

Yksikkö:

- ympärivuorokautinen hoiva 5
- avosairaanhoito 5
- terveyskeskussairaala 4
- suun terveydenhuolto 1
- fysioterapia 1
- päivystys 2
- TAYS 2

Sastamala, Punkalaidun

Potilasasiain palvelut on tuottanut Sastamalan kaupunki. Yhteydenottoja potilasasiain osastoon oli 145. Yhteydenottaja oli pääasiassa asiakas itse (91) tai hänen edustajansa (50). Henkilöstö otti yhteyttä neljä (4) kertaa.

Yhteydenoton syy:

- hoitoon pääsy 23
- jonotus- /käsittelyaika 4
- hoidon toteuttaminen 32
- kohtelu 26
- tietosuoja 22
- maksuasiat ja vahingonkorvaukset 9
- itsemääräämisoikeus 1
- potilasvahinko 35
- yleinen tiedontarve palveluista 6
- muu syy 19

Yksikkö/tehtäväalue:

- avosairaanhoito 78
- perusterveydenhuolto, erikoissairaanhoidon palvelut 17
- kotisairaanhoito (kotihoito) 11
- päivystys 10
- suun terveydenhuolto 8
- sairaankuljetus 7
- mielenterveystyö 6
- neuvolapalvelut 6
- sairaanhoitopiirin erikoissairaala, muu 2
- koulu- ja opiskeluterveydenhuolto 1
- työterveyshuolto 1
- päihdehuolto 1
- terveyskeskuksen vuodeosastot, muu laitoshoidon palvelut 1
- muu palvelutoiminta 23

Pääasiassa yhteydenotoissa annettiin asiakkaalle neuvontaa (72 %) tai muistutusneuvontaa (18 %).

Valkeakoski

Valkeakosken perusterveydenhuollon potilasasiamiespalvelut on tuottanut Pirkanmaan sairaanhoitopiiri. Potilasasiamiestä kontaktoitiin vuonna 2022 perusterveydenhuollon asioissa yhteensä 49 kertaa.

- puhelut 38
- vastaanotolla 8
- sähköpostilla 3

Yhteydenotoista 30 tuli asiakkaalta itseltään, 17 kertaa yhteyttä otti asiakkaan omainen ja kaksi (2) kontakteista tuli henkilökunnalta.

Yksikkö:

- vanhusten asumispalvelut 6
- mielenterveyspalvelut (sekä lapset että aikuiset) 8
- terveyskeskuspalvelut 15
- terveyskeskuksen vuodeosasto 9

Lisäksi yhteydenottoja tuli koskien hammaslääkäritoimintaa, neuvolapalveluita, kotisairaanhoidoa, koululääkäripalveluita ja kotipalvelua.

Useat yhteydenotot koskivat käytöstä ja kohtelua. Osa koski potilasasiakirjoja ja myös potilasvahinkoasioita ja kanteluita hoidettiin. Usein riitti ohjaus ja neuvonta puhelimitse. Potilasasiamies ohjeisti muistutuksen tekemisessä tai potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä. Tarvittaessa ohjattiin kanteluiden tekemisessä. Muutamia henkilöitä avustettiin potilasasiamiehen arvioidessa, että ei itse pysty asiaa hoitamaan. Potilasasiamies kontaktoi myös hoitopaikkaa tarvittaessa.

Ylöjärvi

Potilasasiamiehen palvelut on tuottanut Ylöjärven kaupunki. Raportointiedot on saatu potilasasiamiehen tehtäviä ajalla 1.9 - 31.12.2022 hoitaneelta työntekijältä. Tietoa ei saatu yhteydenotoista ajalta 1.1.-31.8.2022. Varsinaista koottua raporttia ei ole. Syyskuusta joulukuuhun yhteydenottoja tuli noin 3–4 / viikko. Pääasiassa yhteydenotot olleet ohjaustilanteita koskien suun terveydenhuollon hoitotilanteita. Lisäksi ollut muutama huonoon hoitokokemukseen liittyvä palautepuhelu, josta ei ole seurannut jatkoselvittelylle. Näiden lisäksi ollut otettu yhteyttä yleisissä terveydenhuollon palveluin liittyvissä kysymyksissä, esimerkiksi miten toimii, kun epäilee läheisen muistisairautta. Jonkin verran tullut yhteydenottoja vastaanottoajan varaamiseksi potilasasiamiehen kautta. Näissä tilanteissa asiakkaita ohjattu.