

Potilasasiamiehen toimintaa ja tilastoja vuonna 2016

Yhteydenottojen määrä on kasvanut v. 2016 ollen yhteensä 682 kpl (v.2015/519 kpl). Yhteydenottoja ovat kasvattaneet myös Turun Hyton ulkopuolisten toimijoiden palvelujen piirissä olevien yhteydenotot.

Potilasasiamiehen tehtäviin on lisätty toimiminen Turun kaupungin ostopalvelupaikkojen potilasasiamiehenä. Näitä ovat mm. Attendon hoitokodit, Espero Care, Lounais-Suomen Syöpäyhdistys, Mehiläinen hoivapalvelut, Myllykoti, Parkinmäen palvelutalot (Hemmet, Candolinia), Saga Care, Stiftelsin hemmet, Kaupunkilähetys, Lähimmäispalveluyhdistys (Otso, Yrjö & Hanna), yhteensä 36 hoitolaitosta.

Palveluseteleillä palvelun hankkivat kuuluvat kuluttajasuojalainsäädännön piiriin samoin kuin yksityiseltä terveystalolta palvelun hankkivat. Tämä on aiheuttanut epätietoisuutta ja lisääntyvästi yhteydenottoja kaupungin potilasasiamieheen. Potilas-kuluttajan asema saattaa olla hankala ja hyvityksen saaminen vaikeaa potilasvahingon sattuessa.

Selkeä lisäys tapahtui Turun psykiatria koskeissa yhteydenotoissa, 166 kpl (114), myös terveysasemien 113kpl (82), suun terveydenhuollon 103 kpl(77) ja kotihoidon 63 kpl(17) yhteydenottojen määrät lisääntyivät.

Psykiatria koskevia omaisten ja nykyisten ja entisten potilaiden ja läheisten yhteydenottojen määrä kasvoi erityisesti kevään ja kesän aikana kielteisen julkisuuden seurauksena. Psykiatrian tapahtumien selvittelyyn liittyen potilasasiamiehelle tuli myös muita lisätehtäviä. Psykiatrian tapahtumat ovat lisänneet myös muiden toimijoiden hoitotapahtumiin liittyviä yhteydenottoja, koska potilaiden ja omaisten luottamus julkiseen terveydenhuoltojärjestelmään on heikentynyt ja valvutuneisuus herännyt.

Yhteydenottojen syyt v.2015-2016:

Yhteydenotto (kpl)	vuosi 2015	vuosi 2016
Hoidon/palvelun toteuttaminen	186 kpl	168 kpl
Potilasvahinko tai sen epäily	146 kpl	174 kpl
Kohtelu/vuorovaikutus	97 kpl	88 kpl
Tietosuoja/salassapito	21 kpl	68 kpl
Hoitoon pääsy	70 kpl	39 kpl
Maksuasiat	55 kpl	72 kpl
Potilastietojen oikeellisuus	28 kpl	66 kpl

Suurin osa kaikista yhteydenotoista koski potilasvahinkoa tai sen epäilyä, hoidon tai palvelun toteuttamista, kohtelua, tietosuoja ja salassapitoa sekä potilastiedoissa olevia virheitä. Syiden jakautuminen on edellisten vuosien suuntainen, tietosuojaan, salassapitoon ja potilastiedoissa olevien virheiden johdosta yhteydenotot ovat lisääntyneet Omakanta.fi – palvelun tultua käyttöön.



Hoitoon pääsy on parantunut huomattavasti yhteydenottojen perusteella. Lokitietojen tarkastamiseen liittyvä neuvonta on lisääntynyt eli potilailla on huoli tai epäily tietojen aiheettomasta katsomisesta. Potilasasiakirjojen kirjauksiin tulisi kiinnittää huomiota, kirjausten asiallisuuteen ja siihen, että kirjaukset ovat oikein, mm. diagnoosit.

Lisäystä on ollut myös tyytymättömyydessä asiakasmaksuihin ja vahingonkorvausvaatimuksiin liittyen. Potilaat ovat vaativampia taloudellisiin asioiden suhteen, varsinkin jos kokemus on, että asiakasmaksulle ei ole saatu riittävää vastinetta tai hoidossa on tapahtunut jokin epäkohta.

Muistutusten määrä on lisääntynyt runsaasti, nyt yhteensä 249 kpl (v.2015/13kpl). Potilasasiamiehen ensisijainen menettely on neuvonta, selvittely ja sovittelu, sen jälkeen muistutus, kantelu ym. neuvonta. Muistutuksia tehdään potilasasiamiehen avustamana ja lisäksi itsenäisesti eli potilaat tai omaiset eivät aina ole yhteydessä potilasasiamieheen ennen muistutuksen tekoa. Lisäksi nimikkeellä ”valitus” oli Kirjaamoon tullut 20 kpl, Potilasvakuumuskeskukselle tehtyjä vahinkoilmoituksia 227 kpl.

Potilasasiamiehen koekäyttöön tuli marras-joulukuussa Awanic- tilastointijärjestelmä. Järjestelmän valikot eivät täysin sovellu tarvittavien tietojen tallentamiseen ja näiden osalta on tilattu päivitys, jota ei ole vielä saatu, mutta joka saadaan käyttöön vuoden 2017 aikana. Kaikkiaan uusi järjestelmä on selkeä parannus