

## Potilasasiamiehen toiminnan tilastot vuonna 2015

Yhteydenottoja 519, jotka liittyivät suurimpina ryhminä:

1. avosairaanhoidon 82 kpl
2. psykiatriseen hoitoon 114 kpl
3. suun terveydenhoitoon 77kpl
4. sairaanhoitopiirin erikoissairaanhoidon 72 kpl
5. terveyskeskuksen vuodeosastohoitoon tai vanhainkotiin 72kpl

Muut jakautuivat tasaisesti eri yksikköihin.

Syyt yhteydenottoihin:

1. hoidon/palvelun toteuttaminen 186 kpl
2. potilasvahinko tai sen epäily 146 kpl
3. kohtelu/vuorovaikutus 97 kpl
4. hoitoon pääsy 70 kpl
5. maksuasiat 55 kpl
6. itsemääräämisoikeus 33 kpl
7. potilastietojen oikeus 28 kpl

Huom. yhteydenotossa saattoi olla useampi yhtä tärkeä syy, jolloin merkintää ei voinut tehdä vain yhteen syyhyn liittyväksi

Huomattavaa on, että potilastietojen oikeus ja itsemääräämisoikeus ovat yhteydenoton syinä kasvaneet, samoin hoitoon pääsy. Kasvu on jatkunut edelleen nyt kun potilailla on mahdollisuus tarkastaa kirjaukset Kanta.fi – palvelusta. Potilasasiakirjojen asiallisuuteen tulisikin kiinnittää erityistä huomiota.

Potilasasiamiehen toimenpiteet:

1. kuuntelu ja neuvonta , jokaisessa yhteydenotossa
2. muistutusneuvonta 168 kpl
3. selvittäminen, sovittelu 140 kpl
4. vaikuttamistoimenpide 93 kpl
5. vahinkoilmoitus potilasvakuutuskeskukseen 78 kpl
6. tapaaminen 71 asiakasta/potilasta tai perhettä

Asiakkaiden yhteydenottotapoja ovat puhelu tai sähköposti, sopimuksesta tapaaminen. Tapaamiset ovat lisääntyneet asiakkaiden toivomuksesta. Joissakin tapauksissa potilasasiamies on käynyt osastolla tai palvelutalossa, useimmiten tapaaminen on järjestetty potilasasiamiehen työhuoneessa, [tapaamisia yhteensä 71 kertaa](#).

Asioiden määrä on säilynyt ennallaan edellisestä vuodesta. Terveystieteiden muistutuksia on tehty 113 kpl (v.2014/75 kpl).