



11. MAALISKUUTA 2021

Tampereen
kaupungin
potilasasiamiehen
vuosiselvitys
2020

Tampere, Orivesi, Kangasala, Pälkäne ja Lempäälä

TAIJA MEHTONEN
SOSIAALI- JA POTILASASIAMIES

Sisällysluettelo

Tiivistelmä.....	2
Taustaa	3
Potilasasiamiestoiminta.....	3
Potilasasiamiehen tehtävät	3
Asiatapahtumat	4
Asiatapahtumien tehtäväalueet	4
Asiatapahtumien syyt.....	5
Potilasasiamiehen toimenpiteet.....	9
Potilasasiamiehen havaintoja vuodelle 2021	10
Muistutuksiin vastaaminen.....	10
Potilasasiakirjojen tekstien oikaiseminen	10
"Asiakkaasta johtuva syy"	11
Kuolleen potilaan omaisen kohtaaminen toimintayksiköissä	11
Terveystieteiden ammattilaisten ja potilaan aktiivinen rooli potilasturvallisuuden edistäjänä.....	11
Yhteistyö sosiaalihoitojen kanssa	11
Kiitos.....	12
Liitteet	13

Tiivistelmä

Tampereen kaupungin potilasasiamies palvelee Tampereen, Oriveden, Kangasalan, Pälkäneen, Lempäälän sekä TAYS Hatanpään toimintayksiköissä asioiva potilaita. Potilasasiamiehen vuosiselvitys kuvaa potilasasiamiehen näkemystä potilaan aseman ja oikeuksien kehityksestä vuodelta 2020, mutta se ei ole kokonaiskuvaus terveydenhuollon palveluiden tilasta.

Potilasasiamiehen asiatapahtumia oli vuoden 2020 aikana koko toiminta-alueella yhteensä 1340. Asiatapahtumista Tampereelle oli 934, Orivedelle 36, Kangasalle 72, Pälkäneelle 7 ja Lempäälään 63. Toiminta-alueella otettiin 405 kertaa potilasasiamiehen yhteyttä terveysasemien ja terveyskeskusten hoitoon liittyen, joka oli suurin tehtäväalue. Yhteydenoton suurimpana syynä oli ensimmäistä kertaa hoitoon pääsy, josta tuli 285 asiatapahtumaa eli yhteydenottoa. Hoitoon pääsyn vaikeudesta kerrottiin potilasasiamiehelle erityisesti psykiatrian, terveyskeskusten ja erikoissairaanhoidon palveluissa. Potilasvahinkoihin liittyvien yhteydenottojen määrä laski merkittävästi edellisistä vuosista. Vuonna 2020 potilasasiamieheen otettiin yhteyttä potilasvahinkoja koskien 273 kertaa, kun vuonna 2019 sama luku oli 350.

Vuosi 2020 ollut kaikkialla maailmassa hyvin erilainen aiempiin vuosiin nähden koronapandemian vuoksi, minkä seurauksena ihmisten välistä kanssakäymistä on ollut tarpeen rajoittaa ja mikä on hyvin merkittävässä määrin vaikuttanut terveyspalveluiden toimintaan. Poikkeuksellisessa tilanteessa on jouduttu toimimaan poikkeuksellisesti. Tästä huolimatta koronaan liittyvät syyt ovat olleet yllättävän vähän näkyneet potilasasiamiehelle tulleissa yhteydenotoissa. Vuonna 2019 potilasasiamies otti tilastoihin uuden luokan lääkehoidon toteuttaminen ja vuonna 2020 tähän luokkaan liittyneet yhteydenotot selvästi kasvoivat edellisestä vuodesta. Vuonna 2020 asiatapahtumia kirjattiin 148, kun vuonna 2019 luku oli 97.

Vuosiselvityksen lopussa potilasasiamies tuo esiin havaintojaan muun muassa määrääjässä muistutuksiin vastaamisesta, käy lävitse tietosuojaohjeistusta potilasasiakirjojen oikaisemiseen ja pohtii kuolleen potilaan omaisen kohtaamisen tärkeyttä. Potilasasiamies pohtii myös terveydenhuollon ammattilaisten ja potilaiden aktiivista roolia potilasturvallisuuden edistämässä sekä terveydenhuollon yhteistyötä sosiaalihuollon kanssa, erityisesti paljon palveluita käyttävien asiakkaiden ja potilaiden kohdalla. Potilasturvallisuuden osalta terveydenhuollon organisaatioiden tulee huolehtia mm. siitä, että käytössä ovat sellaiset toimintajärjestelmät ja toimintatavat, ettei potilaille jää ilmoittamatta esim. huolestuttavat laboratoriotulosten tai muiden tutkimustulosten vastaukset.

Taustaa

Tampereen kaupungin potilasasiamiehinä toimivat vuonna 2020 Yhteiskuntatieteiden maisteri/terveydenhoitaja AMK Taija Mehtonen ja Terveystieteiden maisteri/sairaanhoitaja Arja Laukka. Tampereen kaupungin potilasasiamies palvelee Tampereen, Oriveden, Kangasalan, Pälkäneen ja Lempäälän kaupunkien ja kuntien terveydenhuollon toimintayksiköissä asioivia asiakkaita. Yksityisten palveluntuottajien asiakkaita palvelee tarvittaessa silloin, kun kaupunki tai kunta ostaa yksityisen palveluntuottajan palveluita. Potilasasiamiespalveluja tuotettiin vuonna 2020 sopimuksella Kangasalan ja Pälkäneen yhteistoiminta-alueelle, Lempäälään sekä TAYS Hatunpäälle.

Potilasasiamiehet tarjoavat oikeusturvaneuvonta- ja ohjauspalveluita kuntalaisille ja henkilöstölle sekä tuottavat tietoja palveluiden toimivuudesta ja havaitsemistaan kehittämiskohteista toimintayksiköille ja hallintoon läpi vuoden. Vuosiselvitys kuvaa potilasasiamiehen näkemystä potilaan aseman ja oikeuksien kehityksestä vuodelta 2020, mutta se ei ole kokonaiskuvaus terveydenhuollon palveluiden tilasta. Selvityksessä esitetyt tiedot perustuvat potilasasiamiehelle tulleiden potilaiden, heidän edustajiensa sekä henkilöstön yhteydenottoihin sekä asioihin, jotka ovat tulleet esille muussa potilasasiamiestoiminnassa.

Potilasasiamiestoiminta

Jokaisella sekä julkisella että yksityisellä terveydenhuollon toimintayksiköllä tulee olla nimetty potilasasiamies. Potilasasiamiehen avun ja neuvojen on oltava saatavilla jokaisessa terveydenhuollon toimintayksikössä, kuten terveyskeskuksissa, sairaaloissa, yksityisillä terveysasemilla sekä toimintayksiköissä, joissa tarjotaan terveydenhuollon palveluja.

Potilasasiamiehen tehtävät

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) tuli voimaan 1993. Laki korostaa potilaan oikeutta hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon ja siihen liittyvään kohteluun. Lain mukaan terveydenhuollon toimintayksiköllä tulee olla nimetty potilasasiamies.

Potilasasiamiehen lainmukaiset tehtävät ovat:

- Neuvoa potilaita potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa potilasta tarvittaessa

Jos potilas/asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, on ensisijainen yhteydenottoaika toimintayksikkö, jota asia koskee. Mikäli yksikössä ei keskustellen löydy asiakasta tyydyttävää ratkaisua, potilasasiamies voi tarvittaessa avustaa asian selvittelyssä tai ohjata kirjallisessa menettelyssä, kuten muistutuksen tai kantelun tekemisessä. Neuvoja ja ohjausta potilasasiamieheltä saa myös potilasvahinkoihin liittyen.

- Tiedottaa potilaan oikeuksista
- Toimia muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

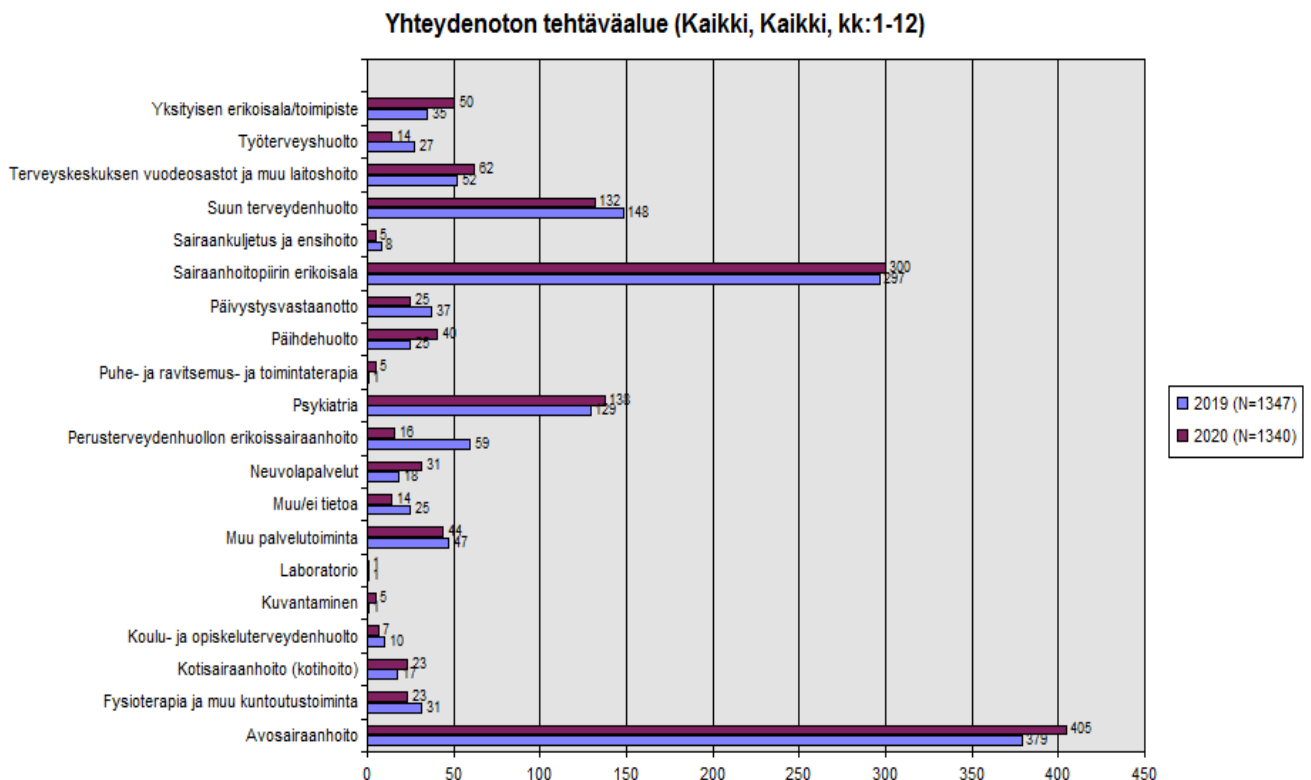
Asiatapahtumat

Sosiaali- ja potilasasiamiesten tilastoinnissa käytetään Sampaset- tilastointiohjelmaa. Potilaan asian hoitaminen tilastoidaan yhdeksi asiatapahtumaksi riippumatta siitä, kuinka monta yhteydenottoa asian selvittäminen vaatii. Yhdessä asiatapahtumassa voidaan tilastoida useampia yhteydenoton syitä ja potilasasiamiehen toimenpiteitä.

Potilasasiamiehen asiatapahtumia oli vuoden 2020 aikana koko toiminta-alueella yhteensä 1340 (1347). Määrä on lähes sama kuin edellisellä vuonna. Tässä selvityksessä esitetään sulkeissa vuoden 2019 vastaava luku. Asiatapahtumia oli Tampereella 934 (958), Orivedellä 36 (34), Kangasalla 72(79), Pälkäneellä 7 (10) ja Lempäälässä 63 (45). Lempäälän vuoden 2019 luku on koskenut kunnan tilannetta toukokuusta 2019 alkaen, jolloin kunta siirtyi Tampereen kaupungin potilasasiameistoiminnan palveluiden käyttäjäksi. Loput asiatapahtumista ovat koskeneet pääosin Tays Hatanpäästä sekä muita yksittäisiä yhteydenottoja lähinnä muista Pirkanmaan alueen kunnista.

Asiatapahtumien tehtäväalueet

Eniten koko toiminta-alueella otettiin yhteyttä avosairaanhoidon liittyen eli terveysasemien ja terveyskeskusten hoidosta 405 (379). Määrä on noussut edellisestä vuodesta. Toiseksi eniten otettiin yhteyttä sairaanhoitopiiriin erikoisaloihin nähden 300 (297). Psykiatriaan liittyvät yhteydenotot ovat alueella hieman nousseet 138 (129) vuodesta 2019. Suurin osa Tampereen ja Oriveden yhteistoiminta-alueen psykiatrian palveluista on siirtynyt vuoden 2021 alusta Taysille. Alla olevassa taulukossa kuvataan koko toiminta-alueen tehtäväalueita. Kuntakohtaiset eriteltyt taulukot löytyvät selvityksen liitteistä. Ainoastaan Pälkäneen taulukkoa ei esitetä, koska yhteydenottojen kokonaismäärä on ollut pieni.



Asiatapahtumien syyt

Eniten potilasasiamieheen otettiin yhteyttä koko toiminta-alueella liittyen hoitoon pääsyyn. Asiatapahtumista 285:ssä on ilmaistu huolta hoitoon pääsystä. Vuonna 2019 asiatapahtumia on ollut 239. Tilasto on poikkeuksellinen aiempiin vuosiin nähden, sillä hoitoon pääsy ei ole aiempina vuosina noussut yhtä suureksi, eikä aihealueeksi, josta on eniten otettu potilasasiamieheen yhteyttä. Hoitoon pääsyn syynä eivät juurikaan ole näyttäneet koronavirukseen liittyvät syyt lukuunottamatta kevättä 2020, jolloin potilasasiamiehelle tuotiin huolta lähinnä taudin testaukseen liittyvistä asioista. Vaikeutta koettiin, ettei päästy puhelinpalveluista läpi, jotta olisi voitu saada testausaikaa. Potilaat toivat myös esiin, että itse testiin oli vaikeaa päästä ja toivottiin esim. testaamista kotiin. Keväällä potilasasiamiehelle tullessa puheluissa kuultiin myös huolta siitä, että ennakoitiin syksyisiä vaikeuksia kiireettömään hoitoon pääsyssä. Syksyn koittaessa, potilasasiamies ei juuri saanut puheluita, joissa oltaisiin nostettu esiin sitä, ettei koronan vuoksi kiireettömään hoitoon olisi päästy ajoissa. Syksyllä tuli joitakin yksittäisiä puheluita testaamisen ruuhkautumisesta.

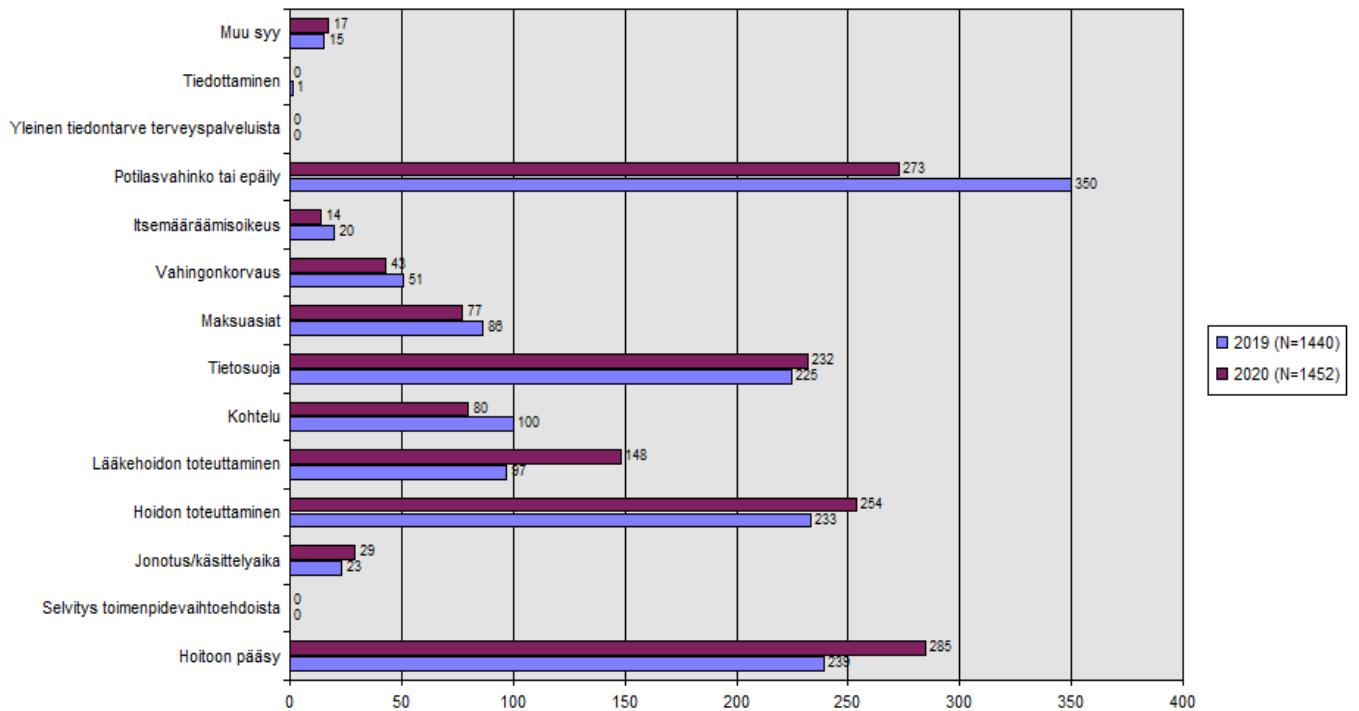
Hoitoon pääsyn merkittävimpänä syynä ovat vuonna 2020 olleet psykiatriseen hoitoon pääsyyn liittyvät syyt, joissa joko aikaa ei ole saatu kohtuullisessa ajassa tai hoitoon ei ole päästy lainkaan. Terveysasemiin ja terveyskeskuksiin liittyen potilasasiamies on keskustellut potilaiden kanssa muiden vuosien tapaan siitä, että potilaat ovat olleet pettyneitä saadun lääkäriajan viiveeseen tai ollaan koettu vaikeutta päästä lävitse palveluihin, jotta ylipäättään voitaisiin aikaa varata. Potilaat toivat esiin huoltaan myös diagnoosiviiveistä, joissa koettiin, ettei terveyshuolia otettu tarpeeksi vakavasti tai tutkittu kunnolla. Myös pettymystä siitä, että erikoissairaanhoidon läheteet palautuivat takaisin ilman, että potilaat itse pääsivät kertomaan oireistaan erikoislääkärille, kerrottiin potilasasiamiehelle edellisten vuosien tapaan. Potilaat kokivat myös erilaisiin kuntoutuspalveluihin pääsyssä vaikeutta vuonna 2020. Myös päihdepalvelut nousivat esiin hoitoon pääsyssä ja potilasasiamiehelle haluttiin kertoa, ettei hoitoon pääsy ollut järjestynyt toivotulla tavalla. Alkuvuoden jälkeen suun terveydenhuollossa on melko vähän ollut aiempiin vuosiin nähden tyytymättömyyttä hoitoon pääsyssä. Lasten ja nuorten palveluiden osalta nousivat esiin viiveet perheneuvolaan ja erilaisiin terapioihin pääsyssä sekä pettymys oikomishoidon aikaviiveisiin tai siihen, ettei oikomishoitoon ylipäättään päästy.

Toiseksi eniten potilasasiamieheen otettiin yhteyttä koko alueella potilasvahinkoihin liittyen. Potilasvahinkoihin liittyviä asiatapahtumia oli 273. Määrä kuitenkin laski selvästi viime vuodesta, jolloin asiatapahtumia oli 350. Laskeva suuntaus on samanlainen kuin mitä potilasvakuutuskeskus toi valtakunnallisesti keväällä/kesällä 2020 esiin, että heille tehtyjä ilmoituksia oli tullut selvästi vähemmän kuin aiempina vuosina. Kertooko tämä kenties siitä, että ihmiset ovat vuonna 2020 keskittyneet koronaviruksesta selviytymiseen, eivätkä sen vuoksi ole jaksaneet lähteä valittamaan aiemmin tapahtuneista potilasvahingoista vai siitä, että terveydenhuollossa on onnistuttu potilasvahinkojen vähentämisessä. Osa selittyy myös sillä, että osassa palveluista on keskitytty lähinnä kiireellisiin toimenpiteisiin koronan vuoksi, joten toimenpiteitä on tehty vähemmän.

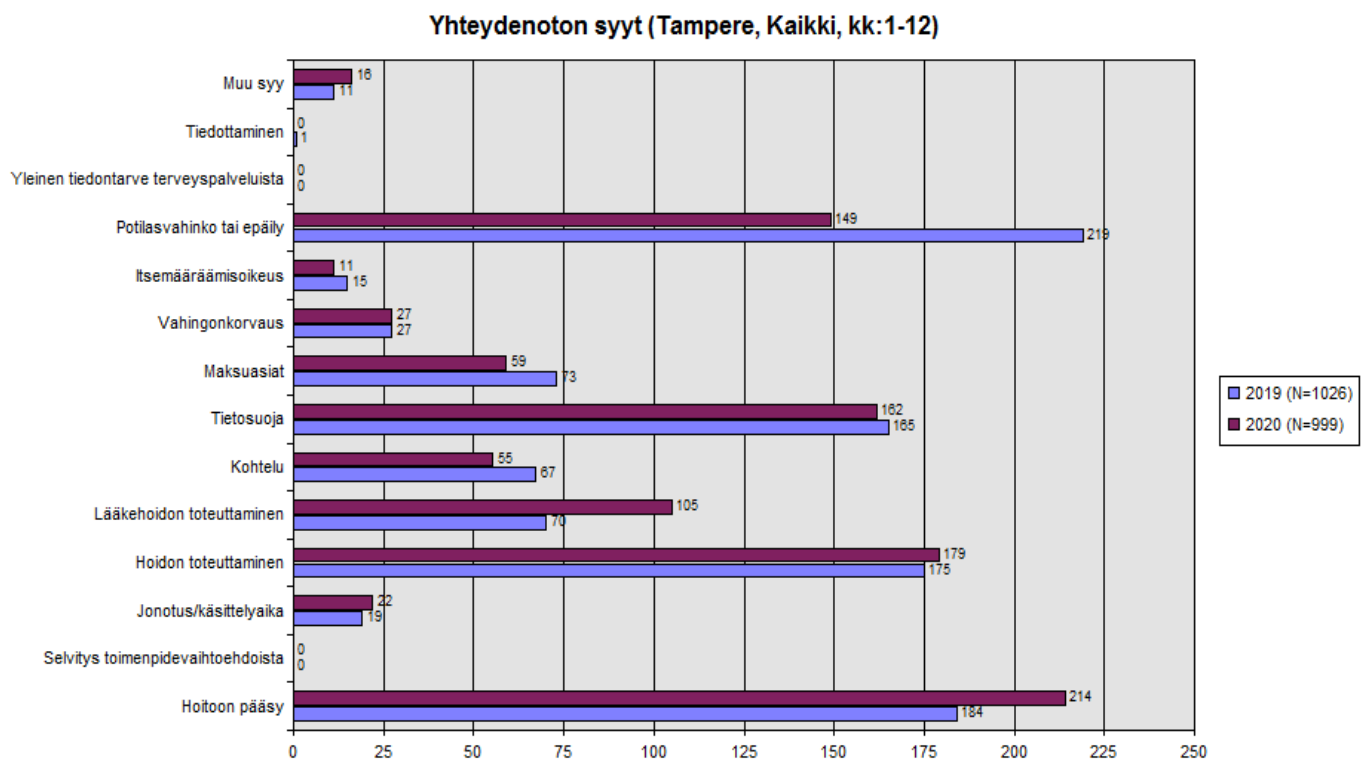
Kolmanneksi eniten otettiin yhteyttä hoidon toteuttamisesta 254 (233), joka tarkoittaa esim. epätietoisuudesta hoitoon tai tutkimuksiin liittyen sekä sellaisia hoitovirhe-epäilyjä, joissa ei ole kyse potilasvahinkoepäilystä. Hoidon toteuttamiseen liittyvät yhteydenotot kasvoivat vuonna 2020. Myös tietosuojaan liittyvät yhteydenotot ovat koko alueella hiukan kasvoivat. Tietosuojaan liittyvissä asioissa on useimmiten ollut kyse ohjeistuksesta potilasasiakirjojen tilaamiseen tai niiden tekstien oikaisemisesta. Potilasasiamiehelle on tullut myös yhteydenottoja liittyen Omakantaan ja siellä näkyviin teksteihin ja tietoihin.

Vuonna 2019 potilasasiamies otti tilastoihin uuden luokan lääkehoidon toteuttaminen ja vuonna 2020 tähän luokkaan liittyneet yhteydenotot ovat selvästi kasvaneet edellisestä vuodesta. Vuonna 2020 asiatapahtumia kirjattiin 148, kun vuonna 2019 luku oli 97. Potilaat ottivat useasti potilasasiamieheen yhteyttä, kun olivat pettyneitä siitä, ettei lääkäri ollut esimerkiksi uusinut heidän reseptiään. Joka vuosi asiamiehet kiinnittävät erityistä huomioita tilastoon kohtelu. Kohtelutilasto on laskenut 80 (100) asiatapahtumaan alueella ja muutosta voidaan pitää varsin ilahduttavana. Vaikeassa koronaan liittyneessä vuodessa, terveydenhuollon ammattilaiset ovat aiempia vuosia paremmin onnistuneet kohtaamaan terveyspalveluiden käyttäjiä asiamiehen tilastojen valossa.

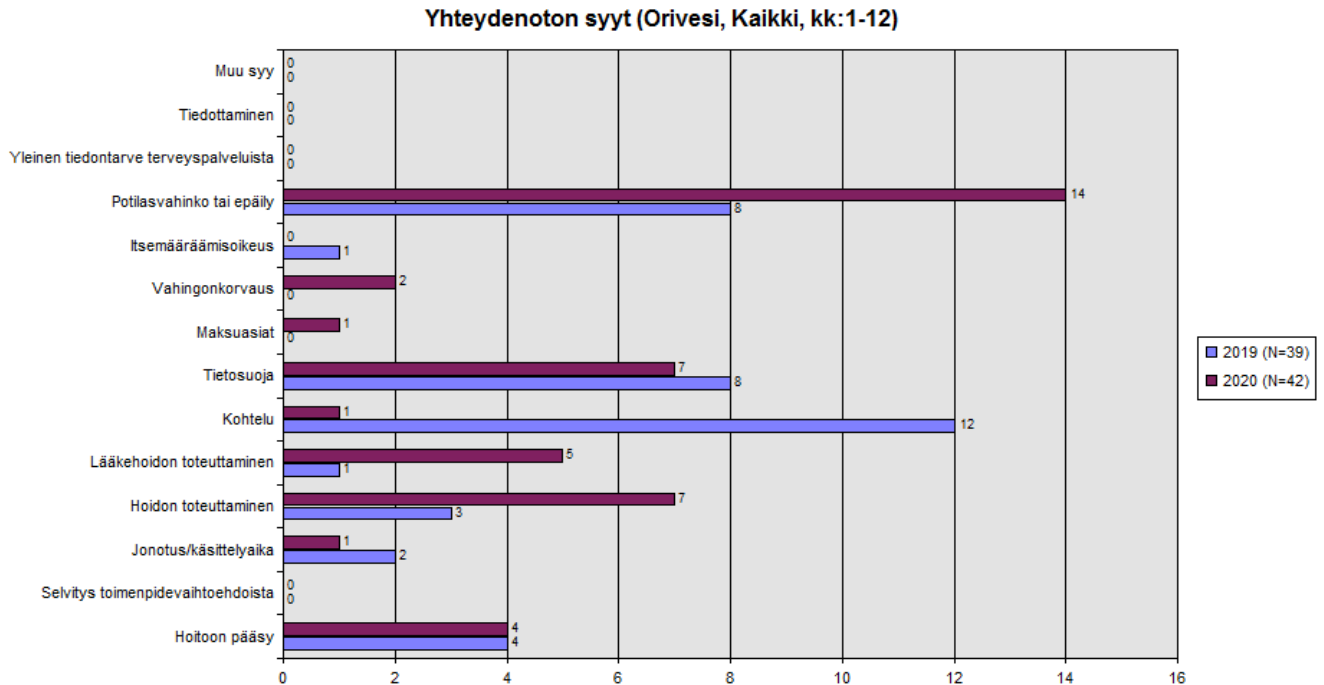
Yhteydenoton syyt (Kaikki, Kaikki, kk:1-12)



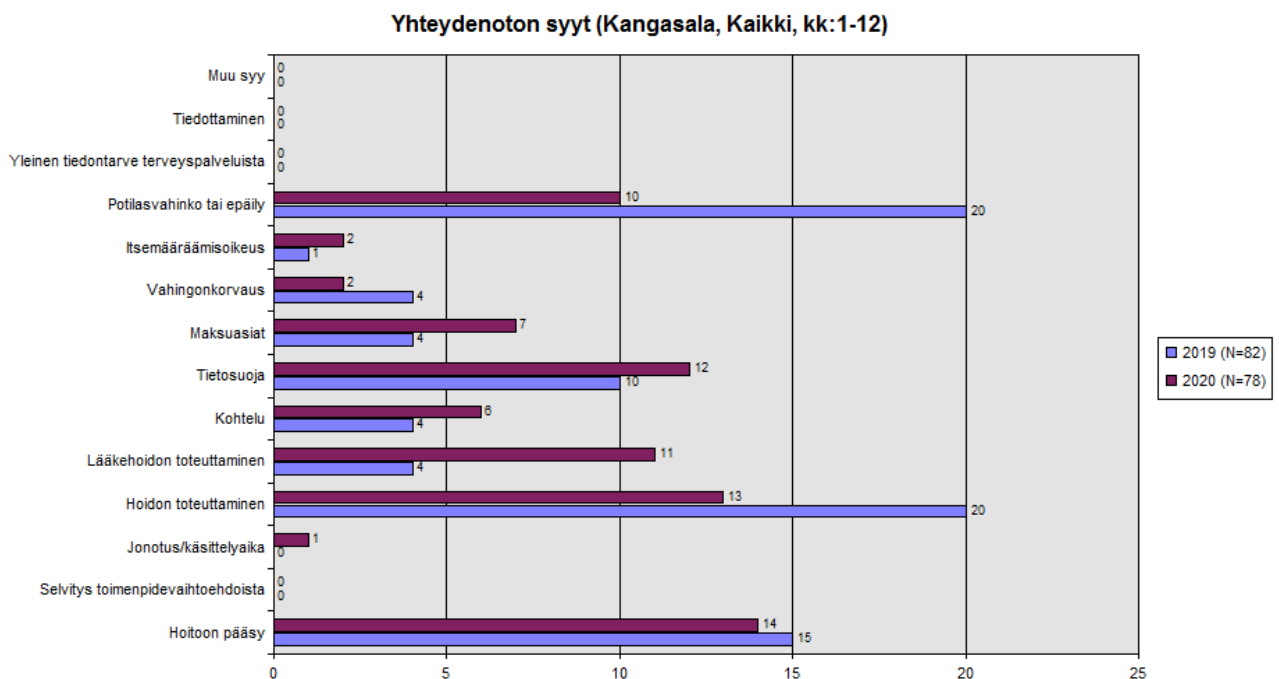
Seuraavissa taulukoissa on kuvattu erikseen tarkemmin yhteydenoton syitä eri kuntien osalta. Tampereella yhteydenottojen syistä suurimmaksi nousee hoitoon pääsy 214 (184). Hoitoon pääsyyn liittyvien yhteydenottojen syitä on kuvattu tarkemmin edellisessä kappaleessa. Hoidon toteuttamisesta ja tietosuojaan liittyvistä asioista on potilasasiاميةheen oltu yhteydessä lähes saman verran kuin viime vuonna 179 (175). Potilasvahinkoihin tai niiden epäilyihin liittyvät yhteydenotot ovat Tampereella merkittävästi laskeneet 149 (219). Erityisesti tamperelaiset potilaat ovat ottaneet potilasasiاميةheen yhteyttä lääkehoitoon liittyen selvästi viime vuotta enemmän 105 (70). Erikseen Tampereen asiatapahtumista potilasasiamies haluaa nostaa esiin Rauhaniemen sairaalan syksyisen koronatilanteen, jota voidaan pitää erittäin ikävänä tilanteena kaikkien kannalta. Onneksi koronarokote saatiin käyttöön vuoden 2021 alussa ja hankalaan koronatilanteeseen on odotettavissa muutosta.



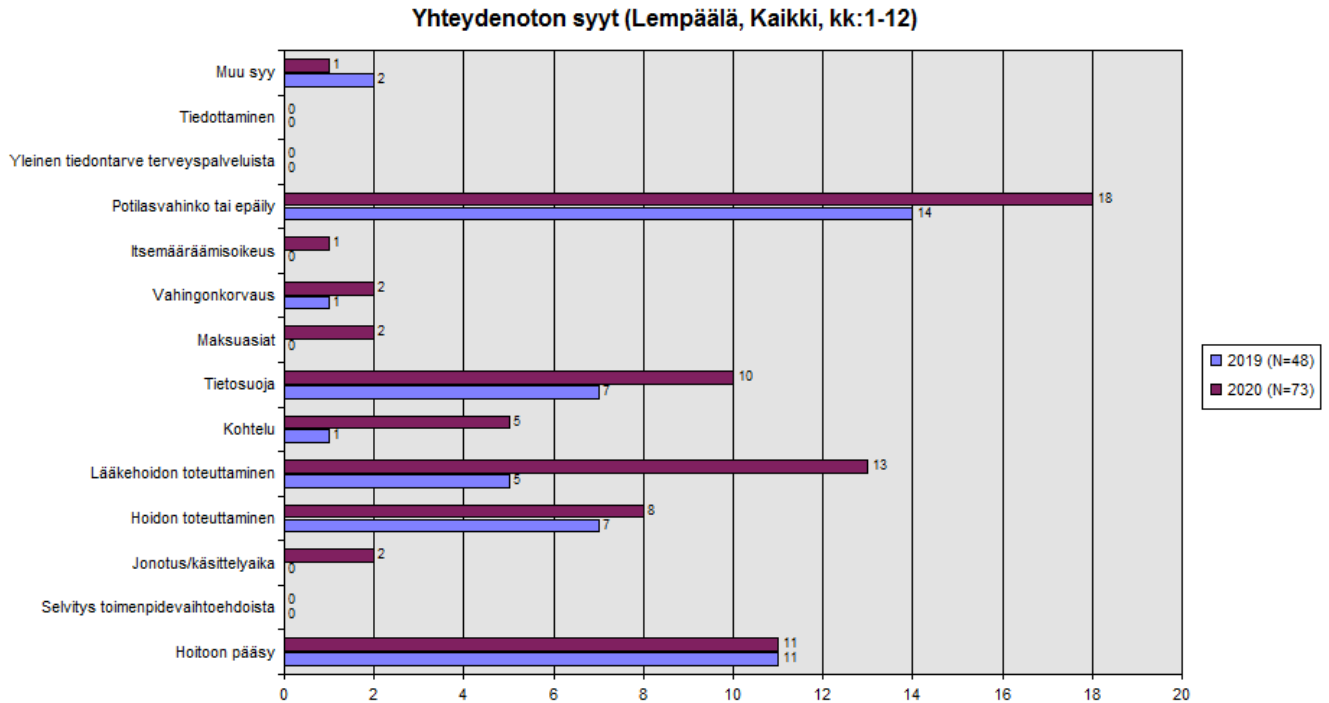
Orivedellä merkittävin muutos on tapahtunut potilasvahinkoepäilyissä 14 (8), joista otettiin eniten yhteyttä. Tilastoissa merkittävänä voidaan pitää sitä, että kohteluihin liittyvät yhteydenotot ovat lähes kokonaan poistuneet. Vuonna 2019 kohteluun liittyviä asiatapahtumia oli 12 ja vuonna 2020 ainoastaan 1. Näyttää hienosti siltä, että Orivedellä on tehty merkittävää työtä ikävien kohtelukokemusten poistamiseksi.



Kangasalla otettiin eniten yhteyttä hoitoon pääsystä 14 (15), vaikka määrä onkin laskenut viime vuodesta. Lääkehoidon toteuttaminen 11 (4) sekä tietosuojaan 12 (10) ja maksuasioihin 7 (4) liittyvät yhteydenotot ovat kasvaneet. Sen sijaan potilasvahinkoihin liittyvät yhteydenotot ja epäilyt ovat vuodesta 2019 puolittuneet 10 (20). Yhteistoiminta-alueella Pälkäneen asiatapahtumien määrä on niin pieni, ettei niitä esitetä erillisessä tilastossa.



Lempäälään tietojen vertailtavuutta edelliseen vuoteen haittaa se, että Tampereen kaupungin potilasasiamies palveli kuntalaisia vain osan vuodesta. Näin ollen vertailua edelliseen vuoteen ei tehdä. Lempäälässä eniten vuonna 2020 otettiin yhteyttä potilasvahinkoihin tai niiden epäilyihin liittyen 18 kertaa. Toiseksi eniten yhteyttä otettiin lääkehoidon toteuttamisesta 13 ja kolmanneksi eniten hoitoon pääsystä 11.

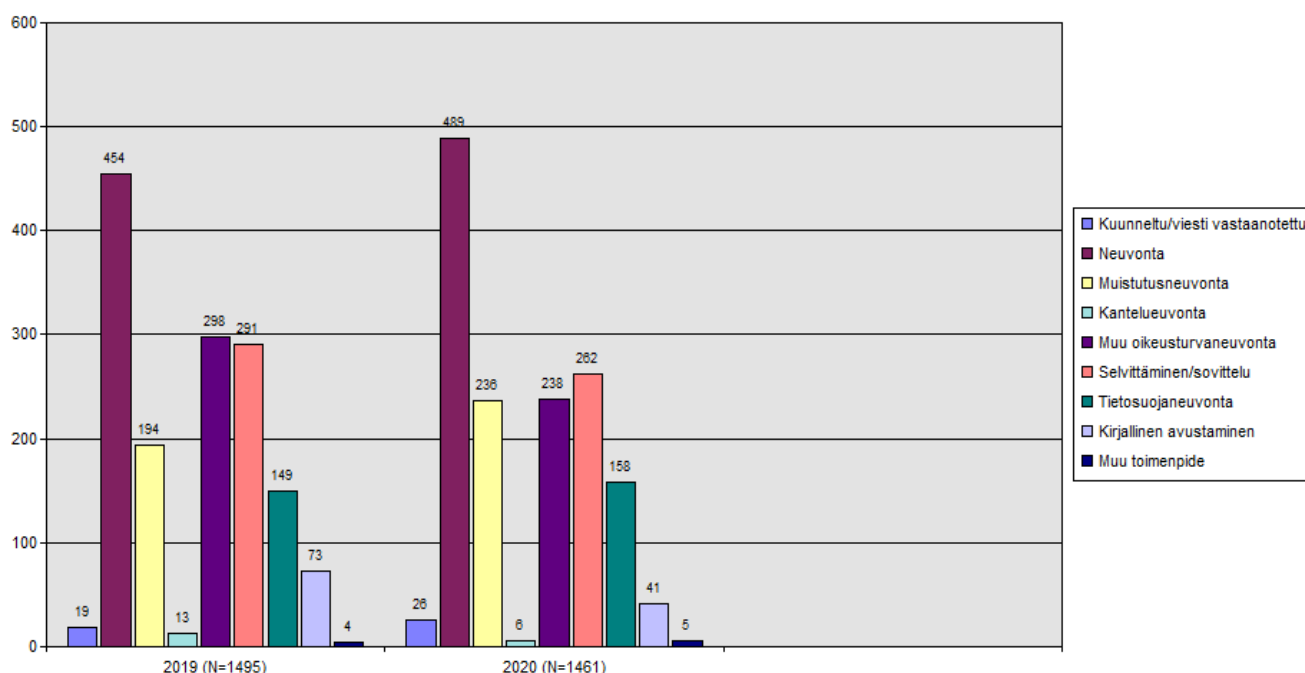


Potilasasiamiehen toimenpiteet

Seuraavassa taulukossa on esitetty potilasasiamiehen tekemät toimenpiteet koko toiminta-alueella vuonna 2020. Pääosin potilasasiamies on aiempien vuosien tapaan vain neuvonut potilaita 489 (454). Asiakkaan asiaa on toimintayksiköissä selvitelty ja soviteltu 262 kertaa (291). Muun oikeusturvaneuvonnan määrä on laskenut aiemmasta vuodesta 238 (298). Muulla oikeusturvaneuvonnalla tarkoitetaan lähinnä potilasvahinkoihin liittyvää neuvontaa. Määrä on vähentynyt potilasvahinkoihin liittyneiden yhteydenottojen määrän vähentymisen vuoksi.

Taulukosta on havaittavissa, että vuonna 2020 potilasasiamies on hieman enemmän neuvonut potilaita muistutuksen tekemisessä kuin aiempina vuosina 236 (194). Tämä johtunee osin siitä, että potilasasiamies on osan vuodesta toiminut pienemmällä resurssilla kuin normaalisti. Poikkeavasta vuodesta 2020 kertoo myös se, että potilasasiamies on selvästi vähemmän kirjallisesti avustanut potilaita. Tämä johtuu osin aiemmin mainitusta resurssitilanteesta sekä koronan tuomasta muutoksesta, ettei asiakkaita/potilaita ole voitu tavata aiempien vuosien tapaan koronaan liittyvän riskin vuoksi. Useimmat potilasasiamiehen tapaamat asiakkaat ovat aiempina vuosina olleet ikäihmisiä. Potilasasiamies on käynyt puhelimitse ikäntyneiden potilaiden kanssa useita keskusteluja, joissa on tuotu esiin yksinäisyyttä koronan vuoksi, mutta ymmärretty samalla myös sitä, että koronaan liittyvät rajoitteet on luotu heidän suojelemisekseen ja siitä on oltu kiitollisia. Ikäihmisiin liittyneet koronarajoitteet saivat myös potilasasiamiehet muuttamaan toimintatapojaan asiakkaiden tapaamisen ja avustamisen suhteen. Potilasasiamies antaa tunnustusta ja kiitosta asiakkailleen siitä, miten sujuvasti uusiin toimintatapoihin on suhtauduttu ja niitä on onnistuttu käyttämään potilasasiamiehen opastuksella. Useat asiakkaat ovat mm. ottaneet käyttöön tietoturvallisten suomi.fi-palvelun viestinvälityspalvelun.

Toimenpiteet (Kaikki, Kaikki, kk:1-12)



Potilasasiamiehen havaintoja vuodelle 2021

Kuten tässäkin selvityksessä on useassa kohtaa tuotu esiin, on vuosi 2020 ollut kaikkialla maailmassa hyvin erilainen aiempiin vuosiin nähden koronapandemian vuoksi, jonka seurauksena ihmisten välistä kanssakäymistä on ollut tarpeen rajoittaa ja joka on hyvin merkittävässä määrin vaikuttanut terveyspalveluiden toimintaan. Poikkeuksellisessa tilanteessa ollaan jouduttu toimimaan poikkeuksellisesti. Alkuvuonna 2021 sama koronanvastainen taistelu kuitenkin vielä jatkuu.

Muistutuksiin vastaaminen

On selvää, että korona on monilla tehtäväalueilla vaikuttanut siihen, että siitä vanhasta normaalista on voitu vain haaveilla. Kaiken muuttuneen tilanteen keskellä on kuitenkin hyvä palveluissa muistaa myös se, että potilaiden palveluista laatimiin muistutuksiin eli valituksiin palveluiden sisällöstä tai kohtelusta tulisi vastata kohtuullisessa noin kuukauden määräajassa. Valvontaviranomaisten ohjeistuksen mukaan erityisen monimutkaisissa tilanteissa aika saa olla maksimissaan kaksi kuukautta.

Potilasasiakirjojen tekstien oikaiseminen

Myös potilaiden asiakirjoistaan laatimiin tekstien oikaisuvaatimuksiin pitäisi vastata noin kuukauden kuluessa. Potilaalle tulee vastata ilman aiheetonta viivytystä ja viivytyksetön aika on noin kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta. Terveystieteiden huollosta tulee vastauksessaan kertoa potilaalle niistä toimenpiteistä, joihin se on pyynnön vuoksi ryhtynyt. Jos pyyntöjä on monta tai ne ovat monimutkaisia, voidaan potilaalle ilmoittaa vastauksessa, että niiden käsittelyyn tarvitaan enemmän aikaa. Tällöin määräaika voidaan jatkaa enintään kahdella kuukaudella. Määräajan jatkaminen on perusteltava.

Jos potilaan pyynnöstä kieltäydytään, potilaalle on ilmoitettava siitä viimeistään kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta. Kieltäytyminen on perusteltava. Potilaalle on myös kerrottava mahdollisuudesta tehdä valitus valvontaviranomaiselle sekä käyttää muita oikeussuojakeinoja.

”Asiakkaasta johtuva syy”

Vuoden 2020 aikana tuli potilasasiamiehelle muutamia yhteydenottoja, jossa potilas oli löytänyt OmaKannasta virheellisen syykoodin esim. lääkäriaikansa peruutukseen. Tietoihin oli kirjattu, että asiakkaasta johtuva syy, vaikka peruutus oli tapahtunut yksikön aloitteesta ja toimesta. On tärkeää, että syy ajan perumiseen kirjataan oikein, sillä kirjauksella saattaa olla merkitystä, esim. potilasvahinkojen kannalta, jos potilasasiakirjoista tulkitaan virheellisesti, että potilas on jättänyt käyntejään väliin.

Kuolleen potilaan omaisen kohtaaminen toimintayksiköissä

Potilasasiamies saanut vuosien varrella yhteydenottoja potilaan omaisilta, joiden huomioiminen vaikuttaa jääneen terveydenhuoltohenkilöstöltä melko vähälle potilaan kuoleman jälkeen. Kun kohtaaminen on jäänyt terveydenhuoltoalan ammattilaisten taholta heikoksi, saattaa omaisille tulla tästä kohtaamattomuudesta lähtevä tarve prosessoida kuolemaan liittyviä asioita valitusten kautta. Tilanteen ja kohtaamisen tärkeys korostuu erityisesti korona-aikana, kun kenties kuolevaa omaista ei ole edeltävästi päästy näkemään samalla tavoin kuin aiemmin.

Terveydenhuollon ammattilaisten ja potilaan aktiivinen rooli potilasturvallisuuden edistäjänä

Potilaan näkökulmasta potilasturvallisuus on sitä, että potilas saa oikeaa hoitoa, oikeaan aikaan ja oikealla tavalla ja hoidosta aiheutuu mahdollisimman vähän hänelle haittaa. Potilasturvallisuudella tarkoitetaan myös terveydenhuollossa toimivien henkilöiden ja organisaatioiden periaatteita ja toimintoja, joiden tarkoituksena on varmistaa palvelujen, huolenpidon ja hoidon turvallisuus sekä suojata potilaita vahingoittumiselta. Tässä ketjussa on merkittävä rooli niin terveydenhuollon ammattilaisilla ja myös potilailla itsellään. Ylipäätään potilasturvallisuuden nimissä terveydenhuollon järjestelmät ja toimintatavat tulee luoda sellaisiksi, että virheiden mahdollisuus voidaan minimoida. Terveydenhuollon organisaatioiden tulee huolehtia mm. siitä, että käytössä ovat sellaiset toimintajärjestelmät ja toimintatavat, ettei potilaille jää ilmoittamatta esim. huolestuttavat laboratoriotulosten tai muiden tutkimustulosten vastaukset. Myös potilas voi omassa roolistaan toimia aktiivisena toimijana ja varmistaa, että varmasti saa vastauksen asiaansa. Jos kuitenkin vastuuta päätetään terveydenhuollossa yhä enemmän siirtää itse potilaille, tulisi potilaille tiedottaa asiasta huomattavasti paljon enemmän. On hyvin ikävää, jos potilas jää siihen käsitykseen, että vastaus on ollut hyvä, kun terveydenhuollon ammattilainen ei ole minuun ottanut yhteyttä ja tilanne onkin jotain aivan muuta. Erityisen hankala tilanne on niiden potilaiden kohdalla, joiden toimintakyky ei itsellä riitä toimimaan aktiivisena toimijana. Kuka pitää huolen siitä, että myös he saavat riittävät tiedot ja riittävän ajoissa, jos potilaan omaa vastuuta lisätään?

Yhteistyö sosiaalihuollon kanssa

Vuonna 2015 sosiaalihuoltolaki ja terveydenhuoltolaki muuttuivat. Terveydenhuoltolain mukaan, jos sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi, päätösten tekeminen tai sosiaalihuollon toteuttaminen edellyttävät terveydenhuollon palveluja, on terveydenhuollosta vastaavan kunnan tai

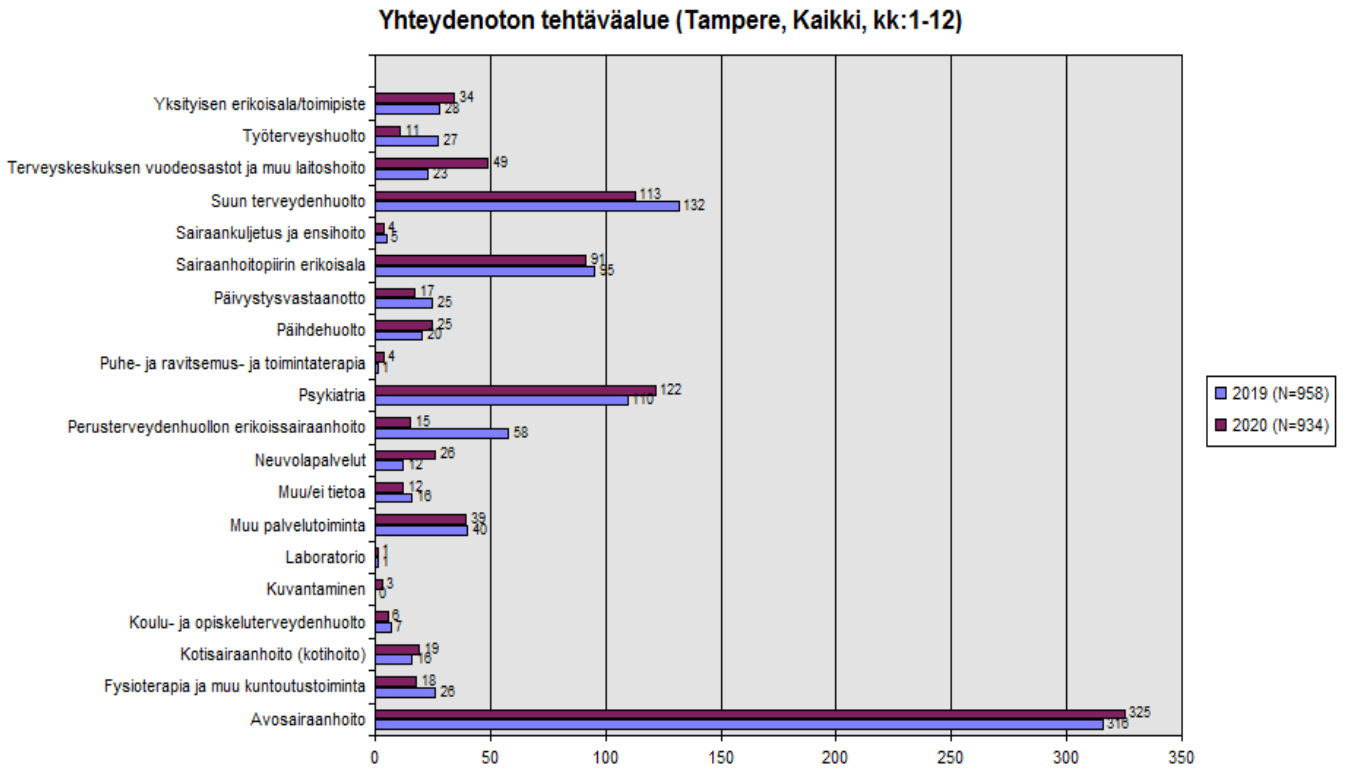
kuntayhtymän palveluksessa olevan terveydenhuollon ammattihenkilön osallistuttava sosiaalihuollon toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen. Vastaava säännös löytyy myös sosiaalihuoltolaista. Käytännössä pykälä tarkoittaa sitä, että jos asiakkaan asioista vastaava sosiaalihuollon työntekijä pyytää terveydenhuollon ammattihenkilöä osallistumaan asiakkaan palvelutarpeen arviointiin tai esim. asiakassuunnitelman tekemiseen, on terveydenhuollon ammattihenkilön suostuttava, sillä pykälä on velvoittava. Pykälät ovat nyt olleet voimassa viisi vuotta, mutta edelleen kyseistä yhteistyön pykälää käytetään harvoin ja harvoin tehdään sosiaali- ja terveydenhuollon sektorirajat ylittävää yhteistyötä. Potilasasiamiehen näkemyksen mukaan pykälät tunnetaan edelleen huonosti. Lainsäätäjän hyvä tarkoitus on ollut saada ammattilaiset tekemään yhteistyötä asiakkaan/potilaan hyväksi, mutta käytännössä soveltaminen on harvinaisempaa lukuunottamatta lastensuojelua ja lapsiperheiden palveluita. Monissa potilasasiamiehellä tulleissa yhteydenotoissa, voisi paras ratkaisu löytyä yhteistyöstä sen sijaan, että molemmilla puolilla ammattilaiset toimivat yksinään asiassa. Näin on erityisesti niiden potilaiden kohdalla, jotka kuuluvat paljon palveluita käyttävien asiakkaiden joukkoon.

Kiitos

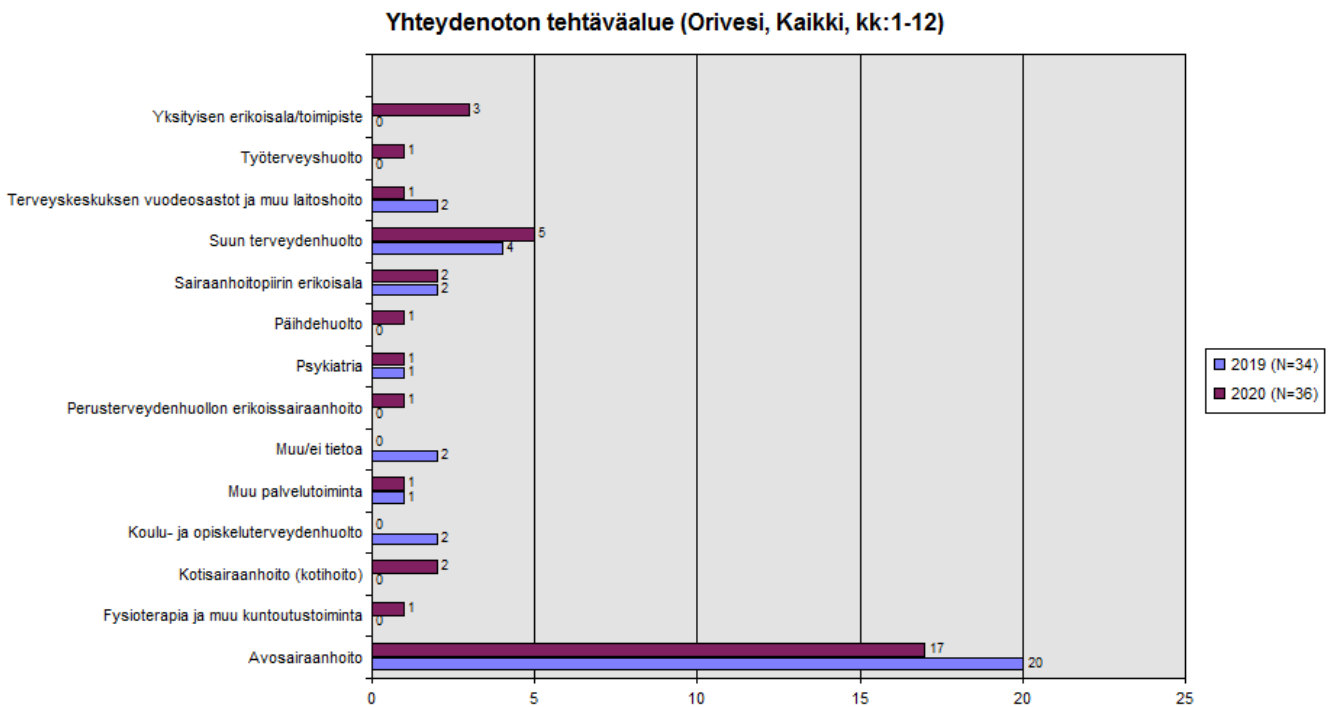
Potilasasiamies kiittää asiakkaitaan, henkilöstöä ja muita yhteistyökumppaneitaan yhteistyöstä.

Liitteet

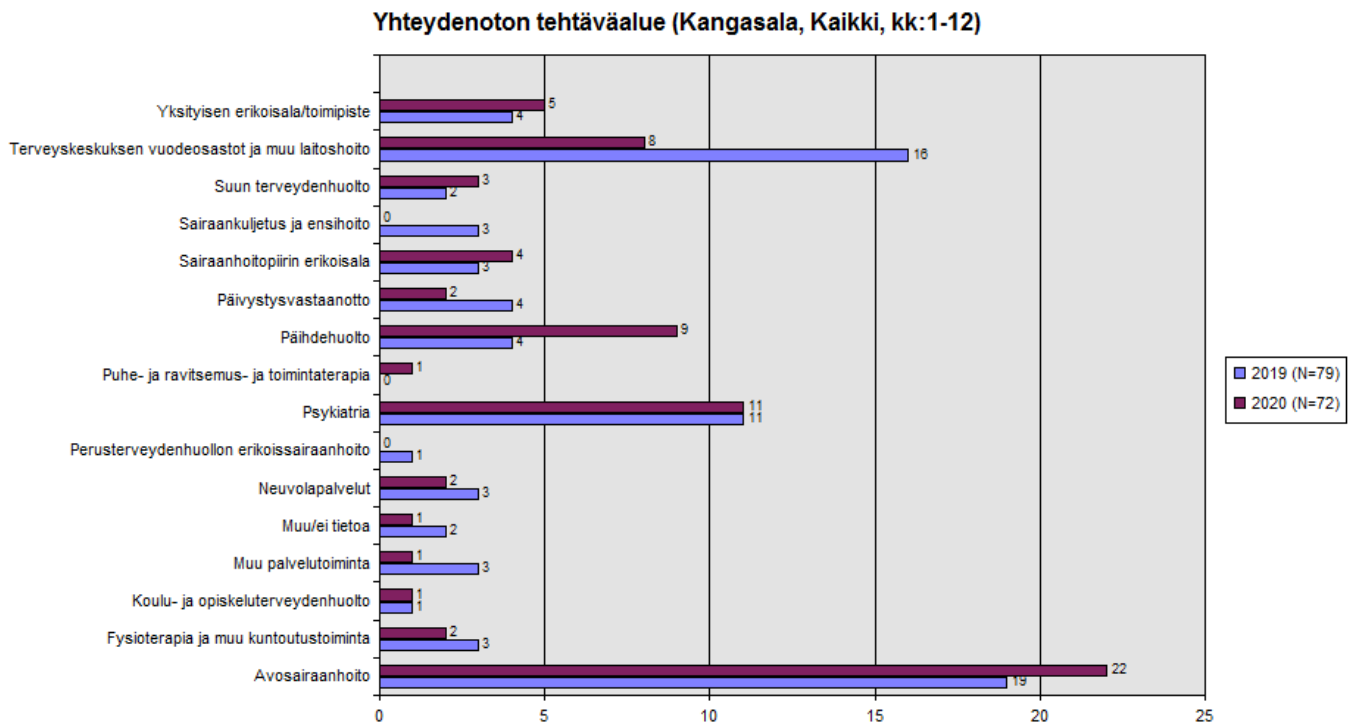
1. Yhteydenoton tehtäväalue Tampere



2. Yhteydenoton tehtäväalue Orivesi



3. Yhteydenoton tehtäväalue Kangasala



4. Yhteydenoton tehtäväalue Lempäälä

