

POTILASASIAMIESTOIMINTA
1.1.–31.12.2020
Ylä-Savon SOTE kuntayhtymä

Potilasasiamies
Autio Raija
Ylä-Savon SOTE kuntayhtymä
raija.autio@ylasavonsote.fi

Sisällys

1 Potilasasiamiestoiminta vuonna 2020 Ylä-Savon SOTE kuntayhtymässä	3
1.1 Potilasasiamiehen tehtävät	3
2 Yhteydenotot potilasasiamieheen	5
3 Yhteydenottajat	5
4 Yhteydenoton kohdeyksikkö	6
5 Yhteydenoton aihe	6
6 Neuvonta ja avustaminen	8
7 Potilasasiamiestyöhön käytetty aika	10
8 Saapuneet terveydenhuollon muistutukset ja kantelut 2020	11

LIITTEET

Liite 1. Yhteydenottojen kohdeyksikön jakauma vuosina 2016–2020.

1 Potilasasiamiestoiminta vuonna 2020 Ylä-Savon SOTE kuntayhtymässä

1.1 Potilasasiamiehen tehtävät

Lainsäädäntö edellyttää, että terveydenhuollon toimintayksikölle nimetään potilasasiamies. Kahdella tai useammalla toimintayksiköllä voi olla yhteinen potilasasiamies.

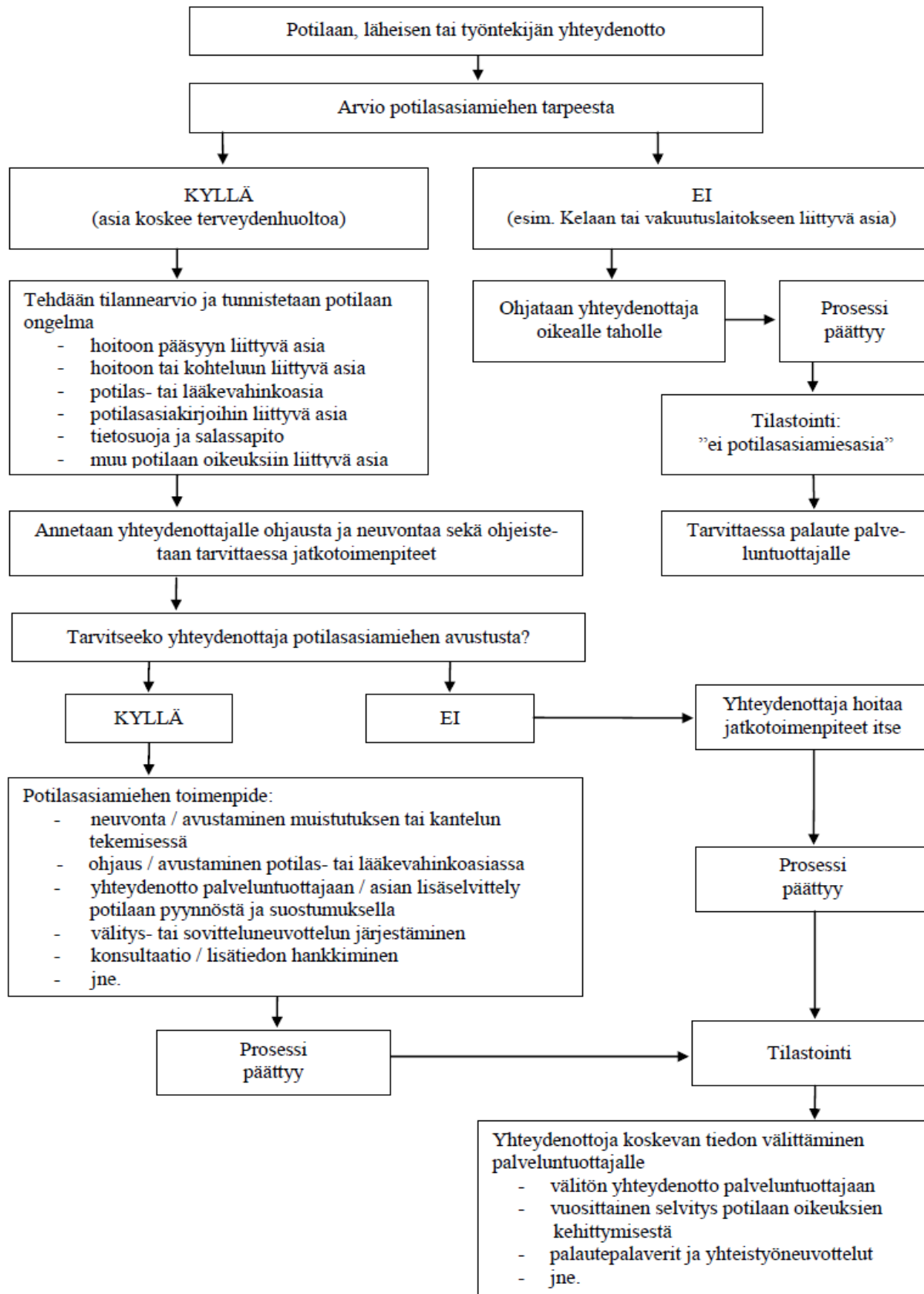
Lainsäädännön mukaan potilasasiamiehen tehtävänä on:

- *neuvoa potilaan asemasta ja oikeuksista säädetyn lain soveltamiseen liittyvissä asioissa*
- *avustaa kohteluunsa tai hoitoonsa tyytymätöntä potilasta*
- *tiedottaa potilaan oikeuksista*
- *toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi*

Potilasasiamiehen **tärkeimmät tehtävät ovat neuvoa, ohjata ja auttaa potilaita, asiakkaita, omaisia sekä terveydenhuollon henkilökuntaa potilaan oikeuksiin liittyvissä asioissa**. Potilaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta sekä Potilasvahinkolain (585/86) mukainen potilasvahinkoilmoitus. Potilasasiamies neuvoo, miten potilas voi edetä muistutus- ja valitusasiassa. Potilasasiamies myös tarvittaessa auttaa kirjallisen muistutuksen, potilasvahinkoilmoituksen, valituksen, HaiPro-potilasturvallisuusilmoituksen tai hallintokantelun tekemisessä (kuvio 1). Potilasasiamies ei tee päätöksiä eikä ota kantaa kliinisiin hoitopäätöksiin. Potilasasiamiestoiminnan kannalta olisi tärkeää, että hän olisi organisaatiossa mahdollisimman riippumattomassa asemassa jääviysproblematiikan välttämiseksi. Potilasasiamies on ollut tavoitettavissa puhelimitse maanantaina ja tiistaina klo 8.30–10.00. Tarvittaessa on järjestetty asiakkaalle henkilökohtainen tapaaminen potilasasiamiehen luona tai asiakkaan kotona tai potilasasiamies on käynyt tarvittaessa potilaan luona osastolla.

Potilasasiamies osallistui valtakunnallisille potilasasiamiespäiville etänä 5.-6.11.2020. Päivien teemoina olivat mm. potilasvakuutuskeskuksen ja Valviran ajankohtaiset asiat potilasasiamiehille, potilasvahingot ja koronapandemia, asiakas- ja potilastietojen käsittelyn kokonaisuus, ajankohtaista potilastietojen tietosuojasta, omaisten oikeudet, potilasasiamiesten ja kuluttajaliiton yhteistyö. Lisäksi potilasasiamies on osallistunut potilasasiamiesten valtakunnallisiin verkkotapaamisiin, joissa on keskusteltu ajankohtaisista asioista.

Omaa osaamistaan potilasasiamies on kehittänyt ja vahvistanut opiskelemalla Itä-Suomen avoimessa yliopistossa asiakas- ja potilasturvallisuuden perusopintokokonaisuutta (25 op). Opinnot ovat monitieteinen opintokokonaisuus, jossa perehdytään laadukkaaseen ja turvalliseen hoitoon ja palveluihin eri organisaatioissa ja organisaatiotasolla. Opinnoissa perehdytään asiakas- ja potilasturvallisuuden käsitteistöön, osa-alueisiin ja toimijoihin, sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämiseen.



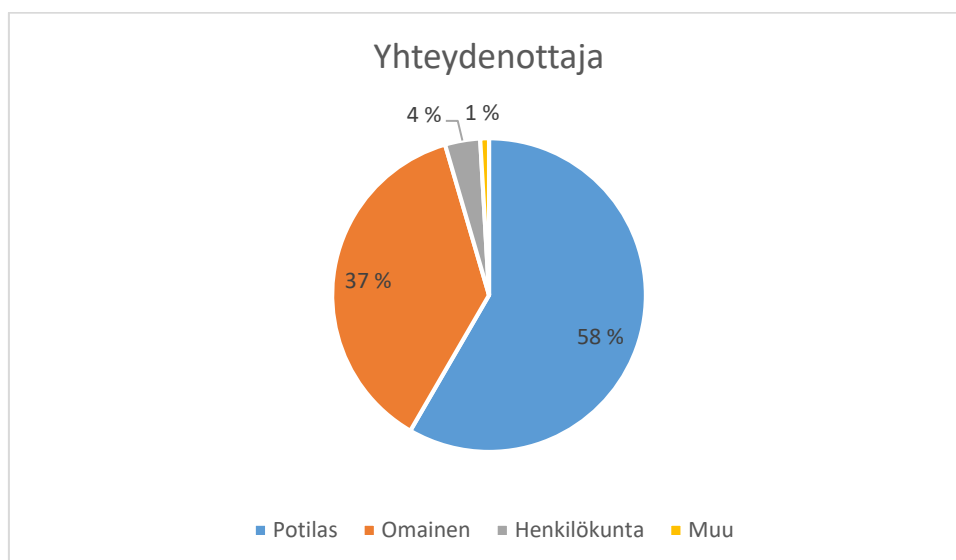
Kuvio 1. Potilasasiamiehen palveluprosessi.

2 Yhteydenotot potilasasiamieheen

Ylä-Savon SOTE kuntayhtymän potilasasiamieheen otettiin yhteyttä vuoden 2020 aikana yhteensä **220** kertaa, joista ensikontakteja oli 68 % (150) ja uusintakontakteja 32 % (70). Valtaosa yhteydenotoista tapahtui puhelimitse 89 % (195). Asiakkaiden käyntejä oli 2 % (5) ja sähköposteja sekä kirjeitä 9 % (19) yhteydenottojen määrästä. Yhteydenottoja oli hieman vähemmän kuin edellisenä vuotena. Vuonna 2019 yhteydenottoja on ollut 263, joista ensikontakteja 70 %, uusintakontakteja 30 %.

3 Yhteydenottajat

Potilas itse otti useimmiten yhteyttä potilasasiamieheen 58 % (129). Omaiset ja läheiset ottivat 37 % (82), henkilökunta 4 % (8) ja muut tahot (naapuri) 1% yhteyttä potilasasiamieheen (kuvio 2). Nämä luvut eivät sisällä potilasasiamiehen yhteydenottoja henkilökuntaan tai muihin viranomaisiin, yhteydenotoissa esille tulleiden asioiden hoitamiseksi. Myös aikaisempina vuosina potilas itse on ollut useimmiten yhteydenottaja.



Kuvio 2. Yhteydenottaja potilasasiamieheen vuonna 2020.

Yhteydenottoja potilasasiamieheen tuli eniten lisalmesta. Yhteydenottajan kotikunta jakaantui seuraavasti:

Iisalmi 170

Kiuruvesi 24

Sonkajärvi 13

Vieremä 8

Lapinlahti 3

Kuopio 1

Muu kunta tai kunta puuttuu 3

4 Yhteydenoton kohdeyksikkö

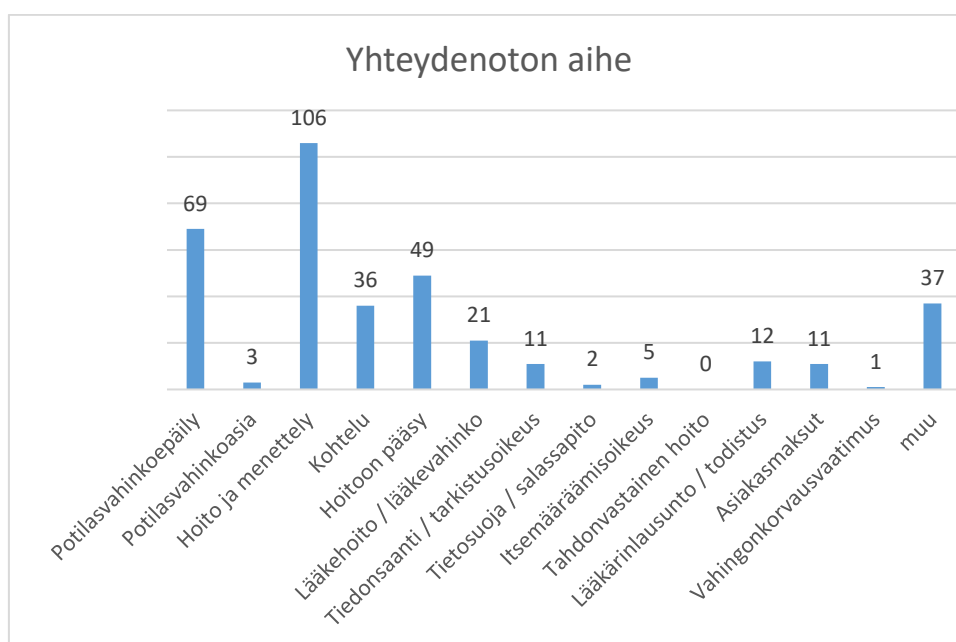
Potilaiden ja omaisten yhteydenotot ovat koskeneet yhtä tai useampaa yksikköä. Myös muissa terveydenhuollon organisaatioissa hoidossa olleet ovat ottaneet yhteyttä Ylä-Savon SOTE kuntayhtymän potilasasiamieheen. Kuopion yliopistollisessa sairaalassa saatua hoitoa koskevia yhteydenottoja on ollut vuonna 2020 yhteensä 15 (vuonna 2019 yhteydenottoja oli 38). Yhteydenottoja tuli myös yksityisissä terveydenhuollon yksiköissä saatuun hoitoon liittyen Mehiläisestä yksi ja Terveystalosta kaksi yhteydenottoa. Liitteessä 1 esitetään yhteydenottojen kohdeyksikön jakauma vuosilta 2016–2020. Mikäli yksikköön ei tarkastelussa olevien vuosien aikana ole tullut yhteydenottoja, yksikön nimi ei ole taulukossa (liite 1).

5 Yhteydenoton aihe

Osassa yhteydenottoja oli enemmän kuin yksi aihe, joten yhteydenoton aiheita oli **363** vuonna 2020. **Koronaepidemiaan liittyviä yhteydenottoja tuli 3 %(7) ja ne liittyivät mm. koronalle altistuminen osastohoidossa, hammashoidon kontrolliajan viivästyminen riskiryhmään kuuluvalla, omaisen tapaamisen rajoittaminen asumispalveluyksikössä, koronatestituloksen viivästyminen sekä koronatestitulosta ei ollut ilmoitettu.**

Yleisin yhteydenoton aihe oli *hoito ja menettely* 29 % (106). Yhteydenottajat kokivat, etteivät olleet saaneet tarvitsemaansa hoitoa, hoito oli pitkittynyt tai sairaus oli diagnosoitu väärin. Näiden seurauksena yhteydenottaja epäili mahdollista potilasvahinkoa.

Potilasvahinkoepäily oli toiseksi yleisin yhteydenoton aihe 19 % (69) kuten aikaisempinakin vuosina (kuvio 3). Kolmanneksi yleisin yhteydenoton syy oli *hoitoon pääsy* 13 % (49) ja seuraavana oli *kohtelu* 10 % (36). Yleisin kohteluun liittyvä syy oli, että yhteydenottaja oli kokenut lääkärin tai hoitohenkilökunnan puheen tai käytöksen epäasiallisena tai loukkaavana.



Kuvio 3. Yhteydenoton aihe potilasasiamieheen vuonna 2020.

Verrattaessa yhteydenoton aihetta aikaisempiin vuosiin, on hoito ja menettely ollut yleisin aihe yhteydenottoon. Yhteydenottoja hoidosta ja menettelystä oli 106 vuonna 2020, vastaavasti vuonna 2019 yhteydenottoja oli 98. Potilasvahinkoepäilystä otettiin yhteyttä potilasasiamieheen 69 kertaa, kun vuonna 2019 vastaava luku oli 96. Kohtelu oli aiheena 36 kertaa, vastaavasti vuonna 2019 kohtelu oli aiheena 55 kertaa (taulukko 1).

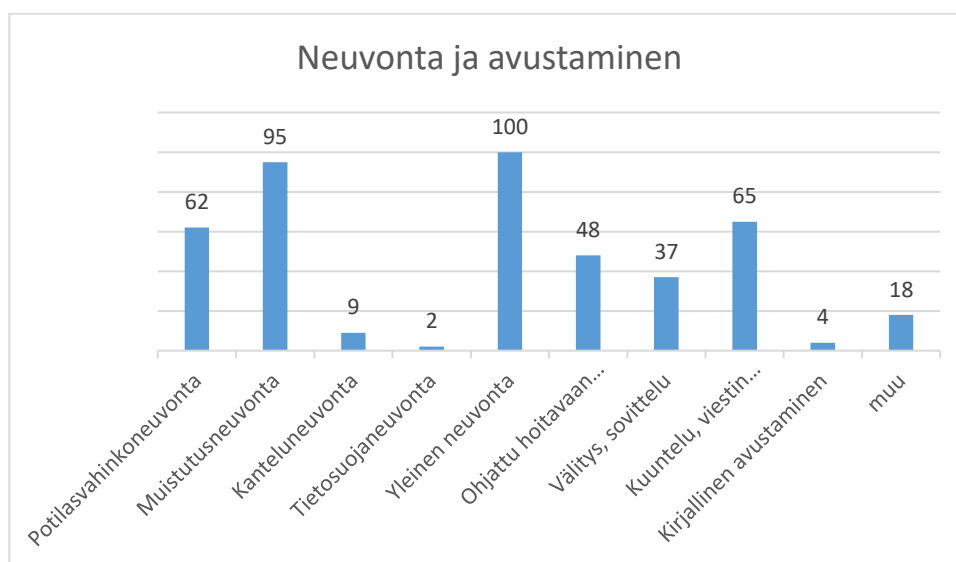
Taulukko 1. Yhteydenoton aihe potilasasiamieheen vuonna 2020.

Yhteydenoton aihe	n	%
Potilasvahinkoepäily	69	19,0
Potilasvahinkoasia	3	0,8
Hoito ja menettely	106	29,2
Kohtelu	36	9,9
Hoitoon pääsy	49	13,5
Lääkehoito / lääkevahinko	21	5,8
Tiedonsaanti / tarkistus oikeus	11	3,0
Tietosuoja / salassapito	2	0,6
Itsemääräämisoikeus	5	1,4
Tahdonvastainen hoito	0	0,0
Lääkärinlausunto / todistus	12	3,3
Asiakasmaksut	11	3,0
Vahingonkorvausvaatimus	1	0,3
muu	37	10,2
Yhteensä	363	100

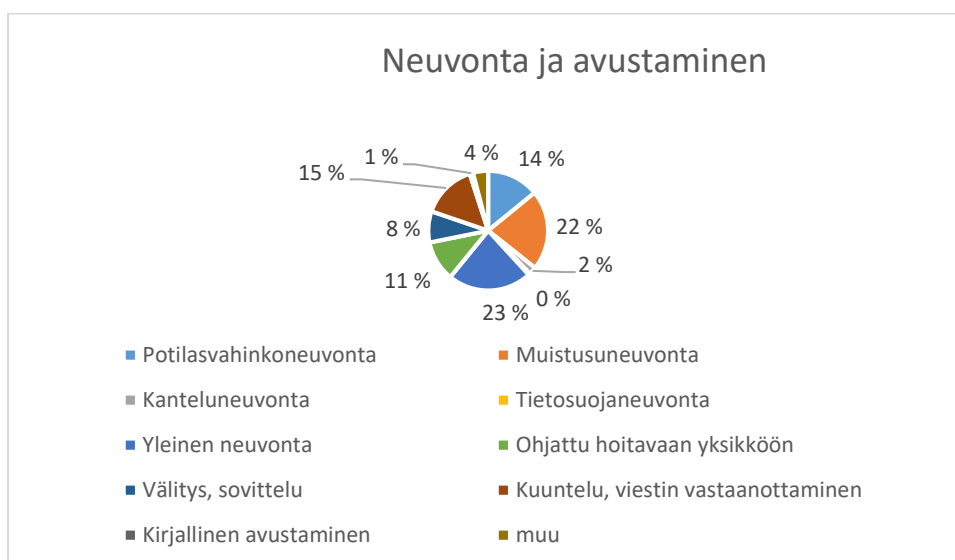
6 Neuvonta ja avustaminen

Samaan yhteydenottoon kuuluu useimmiten monenlaista neuvontaa ja avustamista. Kuuntelu, viestin vastaanottaminen ja yleinen neuvonta kuuluvat keskeisesti yhteydenoton hoitamiseen, vuonna 2020 yhteensä 165 kertaa. Potilasasiamies ohjasi ottamaan yhteyttä, välitti soittopyynnön hoitavaan yksikköön tai toimi sovittelijana yhteensä 37 (8 %) kertaa (kuvio 4). Potilasasiamies sovitteli asiakkaan ja potilaan asioita mm. välittämällä palautetta esimiehelle tai selvittämällä puuttuvaa lääkärinlausuntoa.

Potilasasiamies antoi muistutusneuvontaa 22 % (95) ja potilasvahinkoneuvontaa 14 % (62) yhteydenotoista. Muistutuksiin liittyvät yhteydenotot liittyivät mm. seuraaviin asioihin, yhteydenottaja toivoi potilasasiakirjojen merkintöihin muutoksia, hoitohenkilökunnan puhe tai käytös oli ollut loukkaavaa tai epäasiallista, yhteydenottajan mielestä hoidon aloitus oli viivästynyt, hoito ei ollut toteutunut toivotulla tavalla tai siinä oli tapahtunut komplikaatioita. Kirjallista avustamista potilasasiamies antoi 1 % (4) yhteydenottajista (kuvio 5).



Kuvio 4. Potilasasiamiehen neuvonta ja avustaminen vuonna 2020.



Kuvio 5. Potilasasiamiehen neuvonta ja avustaminen prosentteina vuonna 2020.

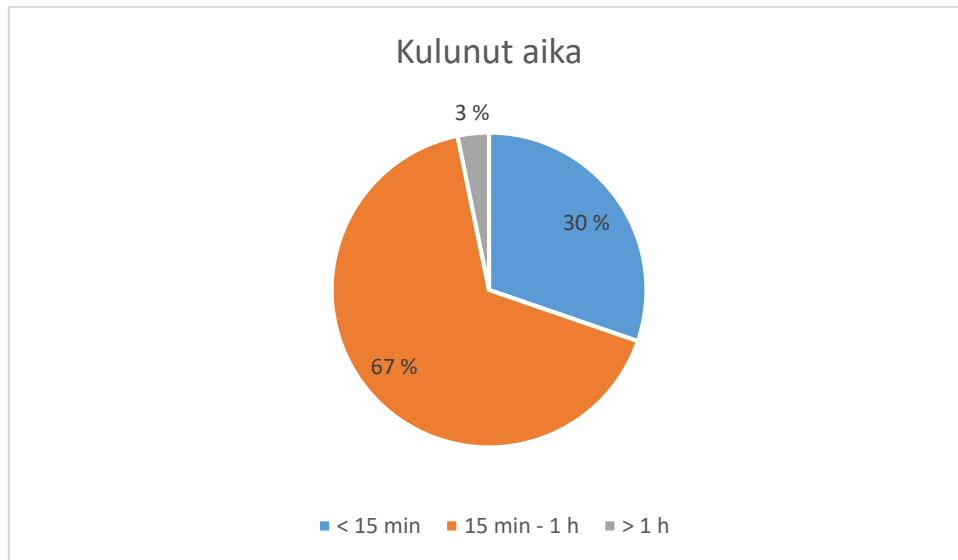
Potilasasiamiehen antamassa neuvonnassa ja avustamisessa ei ole tapahtunut suuria muutoksia vuosina 2016–2020 (taulukko 2). Kanteluneuvonnan osuus aikaisempaan vuoteen verrattuna on kolminkertaistunut. Asiakkaan ohjaaminen hoitavaan yksikköön on myös lisääntynyt edellisestä vuodesta. Kirjallisen avustamisen osuus on pienentynyt, johtuen koronapandemian mukanaan tuomista rajoituksista. Ohjausta ja avustamista on tehty pääasiassa puhelimitse.

Taulukko 2. Potilasasiamiehen neuvonta ja avustaminen vuosina 2016–2020.

	2016	2017	2018	2019	2020
Potilasvahinkoneuvonta	74	61	52	62	62
Muistutusneuvonta	83	94	91	95	95
Kanteluneuvonta	10	2	2	3	9
Tietosuojaneuvonta	12	12	7	3	2
Yleinen neuvonta	48	87	63	102	100
Ohjattu hoitavaan yksikköön	42	24	30	36	48
Välitys, sovittelu	4	3	3	40	37
Kuuntelu, viestin vastaanottaminen	42	75	45	63	65
Kirjallinen avustaminen	41	20	3	15	4
Muu	109	54	29	59	18

7 Potilasasiamiestyöhön käytetty aika

Puhelinaika potilasasiamiehelle on ollut maanantaina ja tiistaina klo 8.30–10.00. Yhteydenottoja tulee myös muina viikonpäivinä. Yhteydenotoista hieman yli puolet (67 %) vei aikaa 15 minuutista tuntiin ja 30 % selvisi alle 15 minuutissa (kuvio 6). Potilasasiamiehen käynnit asiakkaan kotona tai osastolla sekä kirjallinen avustaminen olivat ajallisesti yli tunnin mittaisia (3 %).



Kuvio 6. Yhteydenottoihin käytetty aika vuonna 2020.

Potilasasiamies ohjaa ja neuvoo yhteydenottajaa mahdollisuuksista edetä asiassa. Yhteydenottajan kanssa käydään läpi, milloin on aiheellista tehdä muistutus, potilasvahinkoilmoitus, HaiPro-potilasturvallisuusilmoitus, kantelu tai riittääkö keskustelu esimiehen kanssa. Potilasasiamiehen yhteydenottoihin käyttämässä ajassa vuosina 2016–2020 ei ole tapahtunut merkittävää muutosta (taulukko 3).

Taulukko 3. Potilasasiamiehen yhteydenottoihin käyttämä aika vuosina 2016–2020.

	2016	2017	2018	2019	2020
<15 min.	44 %	58 %	60 %	42 %	30 %
15 min. – 1h	40 %	35 %	39 %	52 %	67 %
>1h	16 %	7 %	1 %	6 %	3 %

8 Saapuneet terveydenhuollon muistutukset ja kantelut 2020

Terveydenhuollon muistutuksia tehtiin vuonna 2020 yhteensä 40 ja kanteluita aluehallintovirastoon 1 ja Valviralle 1 (vuonna 2019 muistutuksia 65 ja kanteluita yksi). Aluehallintovirastolle tehty kantelu koski naistentautien vastaanottoa ja kohteena oli lääkäri. Valviralle tehty kantelu koski osastopalveluja ja kohteena oli lääkäri. Molemmissa yhteydenoton syynä oli hoito ja menettely.

Muistutuksen kohteena oli lääkäri 75 % (30), hoitaja 5 % (2), muu henkilö 2 % (1) ja muu 18 % (7). Muu 20 % olivat esimerkiksi asiakasmaksuihin tai yksikön toimintatapoihin liittyviä muistutuksia.

Muistutuksista yli puolet koskivat hoitoa ja menettelyä 78 % (31) ja kohtelua 10 % (4). Tietosuoja ja salassapitoa koskevia muistutuksia oli 5 % (2), lääkehoito ja lääkevahinkoepäily 2 % (1) ja muu syy 5 % (2). Yhteydenottajana yli puolessa oli asiakas 52 % (21), omainen 32 % (13), aluehallintovirasto 10 % (4), Valvira 3 % (1), ja muu 3 % (1).

Terveydenhuollon muistutukset koskivat pääasiassa päivystystä 30 % (12) ja osastopalveluja 15 % (6). Taulukossa 4 on esitetty saapuneiden muistutusten kohdeyksiköt.

Taulukko 4. Saapuneet terveydenhuollon muistutukset vuonna 2020.

Yksikkö	n
Kirurgia	1
Muu tai ei tiedossa	1
Lasten, nuorten ja kuntoutuksen pkl	1
Kotisairaala	1
Ajanvarausvastaanotot, lisalmi	2
Ajanvarausvastaanotot, Kiuruvesi	2
Mielenterveys- ja päihdeosasto	2
Akuuttivastaanotto, lisalmi	2
Naistentaudit	2
Suun terveydenhuolto, Kiuruvesi	2
Suun terveydenhuolto, lisalmi	3
Aikuispsykiatrian pkl	3
Vuodeosastot, lisalmi	6
lisalmen sairaalan päivystys	12
Yhteensä	40

LIITE 1

Liitetaulukko 1. Yhteydenottojen kohdeyksikön jakauma vuosina 2016–2020.

yksikkö	2016	2017	2018	2019	2020
*Aikuispsykiatrian poliklinikka	5	9	2	6	
Aikuissosiaalityö					
*Akuuttityöryhmä, psykiatria		4	3		
Akuuttivastaanotto, Enska, lisalmi	9	6	5	9	10
Asumispalvelut, lisalmi	1	11	7	6	4
Asumispalvelut, Kiuruvesi	2	8		4	2
Asumispalvelut, Sonkajärvi			1	5	4
Asumispalvelut, Vieremä		2		2	1
Dialyysi	1				
Enska					10
Fysioterapia, lisalmi	7	2			1
Fysioterapia, Kiuruvesi		1		1	1
Gynekologian vastaanotto				1	
Gastroenterologian poliklinikka					
Hammashoitola, lisalmi	12	9	10	2	4
Hammashoitola, muut kunnat	3	6		2	
Hammashoitola, Kiuruvesi			5	3	
Hammashoitola, Sonkajärvi			1		
Ihotautilien vastaanotto	1			1	1
Kirurgian poliklinikka (Terveystalo)	2	1	14	4	4
Korva-, nenä- ja kurkkutautien vastaanotto	4	10			
Kotihoito, lisalmi	5	3	4	2	12
Kotihoito, muut kunnat (v. 2019 Vieremä 1, Kiuruvesi 8) (v. 2020 Sonkajärvi 2)		4		9	2
Kotisairaala					3
Kuntoutus (muu kuin fysioterapia)	1		2		
Kouluterveydenhuolto					
Muistipkl/geriatrian vastaanotto, lisalmi			1		1
*Mielenterveys ja Riippuvuusosasto	17	20	10	7	10

Neurologian vastaanotto	1			4	
Neuvolat, SOTE	1	1	5	1	1
Nuorisopsykiatrian poliklinikka				4	2
Ohjuri					6
Perheneuvola	2			0	2
*Psykiatrinen osasto				4	
Psykososiaalinen kuntoutus					2
Päivystys, ISA	43	31	35	20	32
Radiologia, ISA	6	7	4	2	
Reumavastaanotto	1	1			
Silmätautien poliklinikka	1	2	2	2	1
Sisätautien vastaanotto	1	1		4	
Toimenpidetoiminta (Terveystalo)	25	8	6		
Työterveyshuolto	6	2			
Urologian poliklinikka					
Vammaispalvelut, SOTE		8	8	2	2
Vastaanotto, Iisalmi	14	38	25	27	17
Vastaanotot, Kiuruvesi (kaikki)	10	8	14	3	7
Vastaanotto, Sonkajärvi	2	10	1	2	3
Vastaanotto, Vieremä		3			
Vetrea, kuntoutuyksikkö				3	2
Ylä-Savon Osasto 1	11	28	22	20	3
Ylä-Savon Osasto 2	7	14	10	8	5
Ylä-Savon Osasto 3	11	18	13		
SOTE	34	34	17	1	
Ensihoito, KYS	7	3	2	4	4
KYS (muu hoito)	30	54	30	38	15
Muu organisaatio	38	58	25	47	43

***Vuoden 2020 tilastoinnissa Mielenterveys ja Riippuvuusosaston tilastoinnissa on tilastoitu kaikki mielenterveys- ja päihdepalveluihin liittyvät yhteydenotot.**