



SOSIAALITALO

POTILASASIAMIEHEN SELVITYS 2022

Inkoo

Potilasasiamiehet Clarissa Peura ja Jenni Henttonen, 5.4.2023

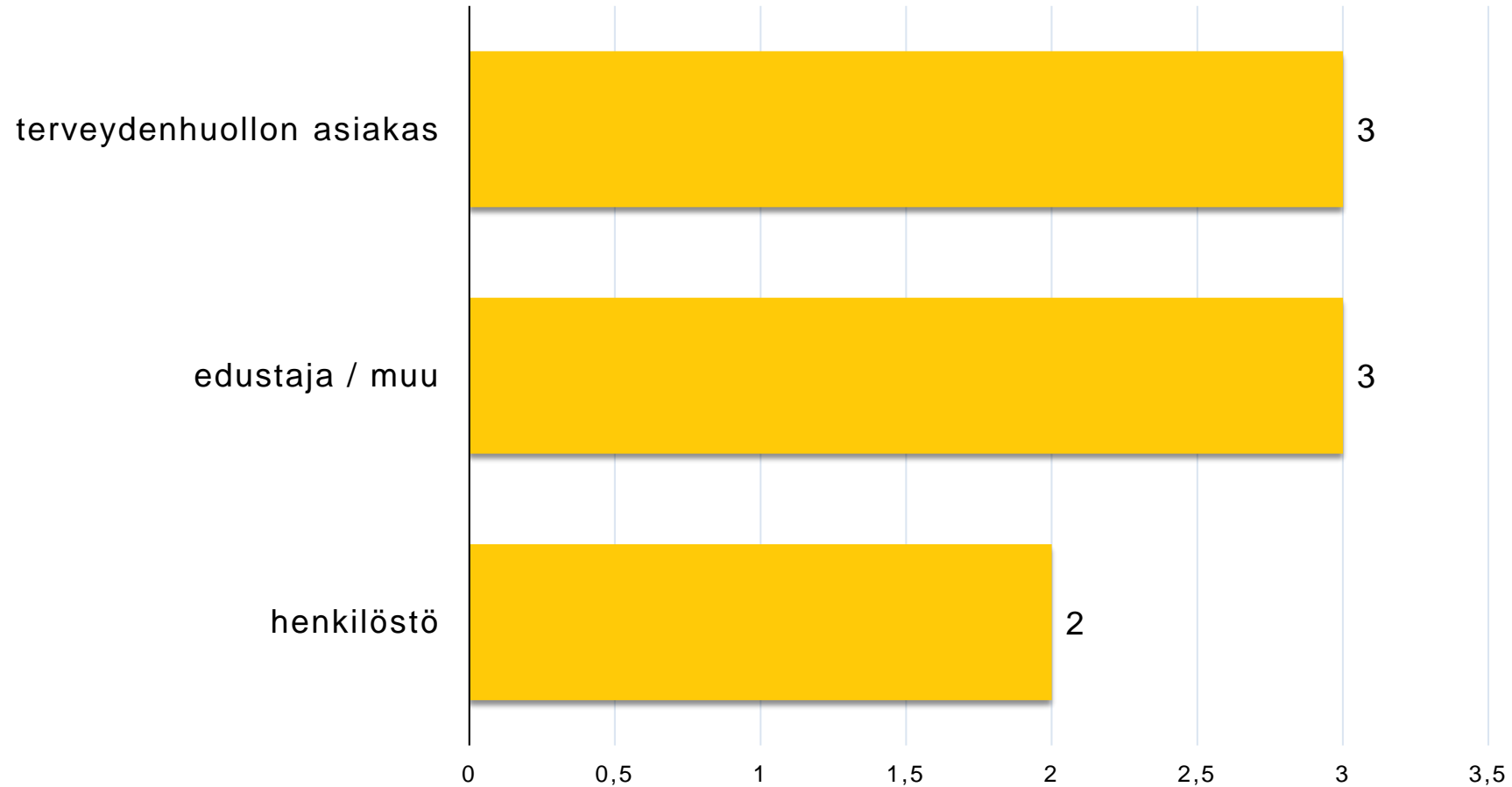
Asiatapahtumia 8

- Toinen vuosi, kun Sosiaalitaito tuotti potilasasiamiespalvelun.
- Yhteydenottojen määrä vähäinen, vaikkakin kasvanut (vuonna 2021 yhteydenottoja 3).
- Asiakasyhteydenotoissa (n=6) ilmaistiin tyytymättömyyttä
- Henkilöstöltä kaksi yhteydenottoa (tiedustelua).

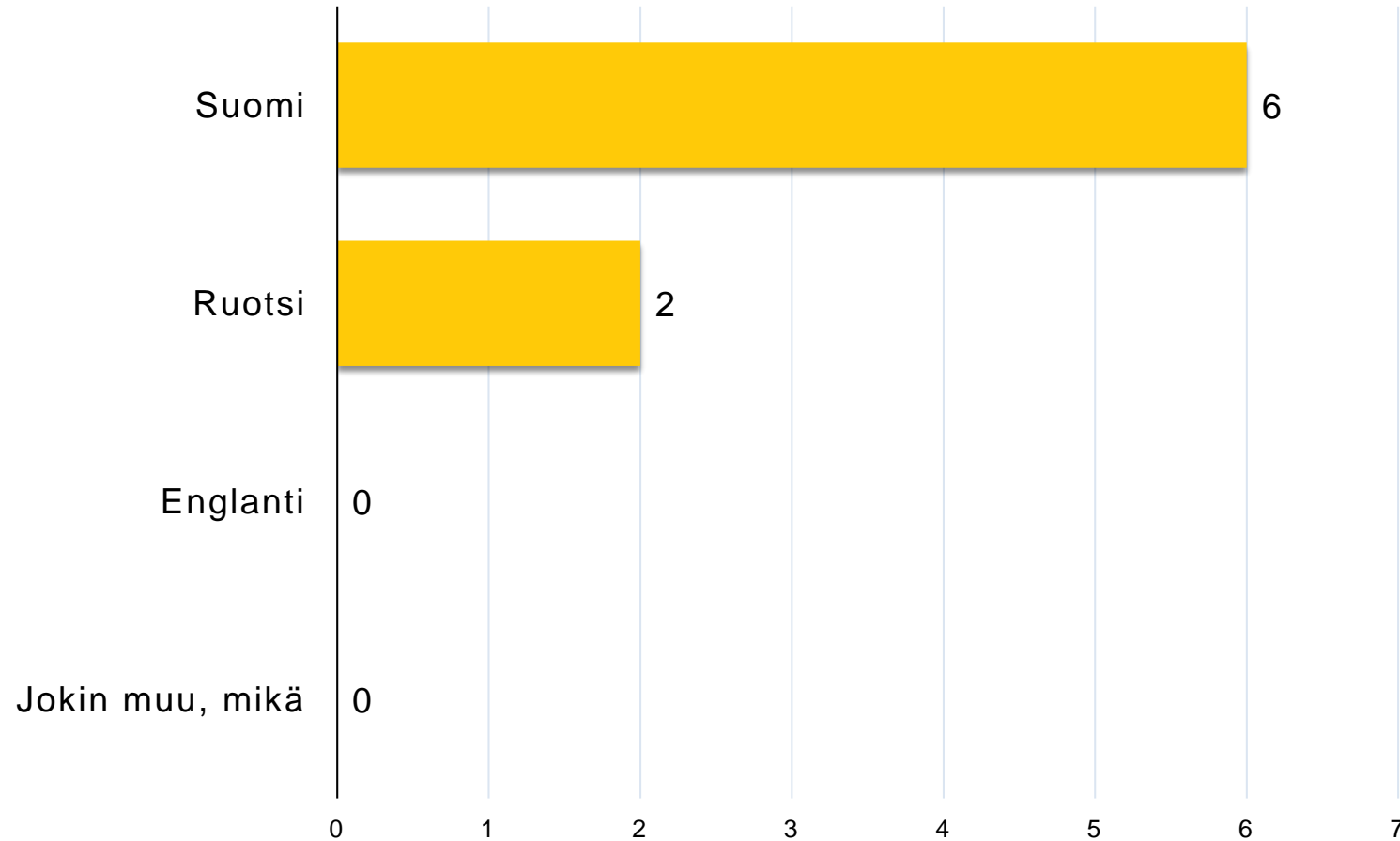


SOSIAALITAITO

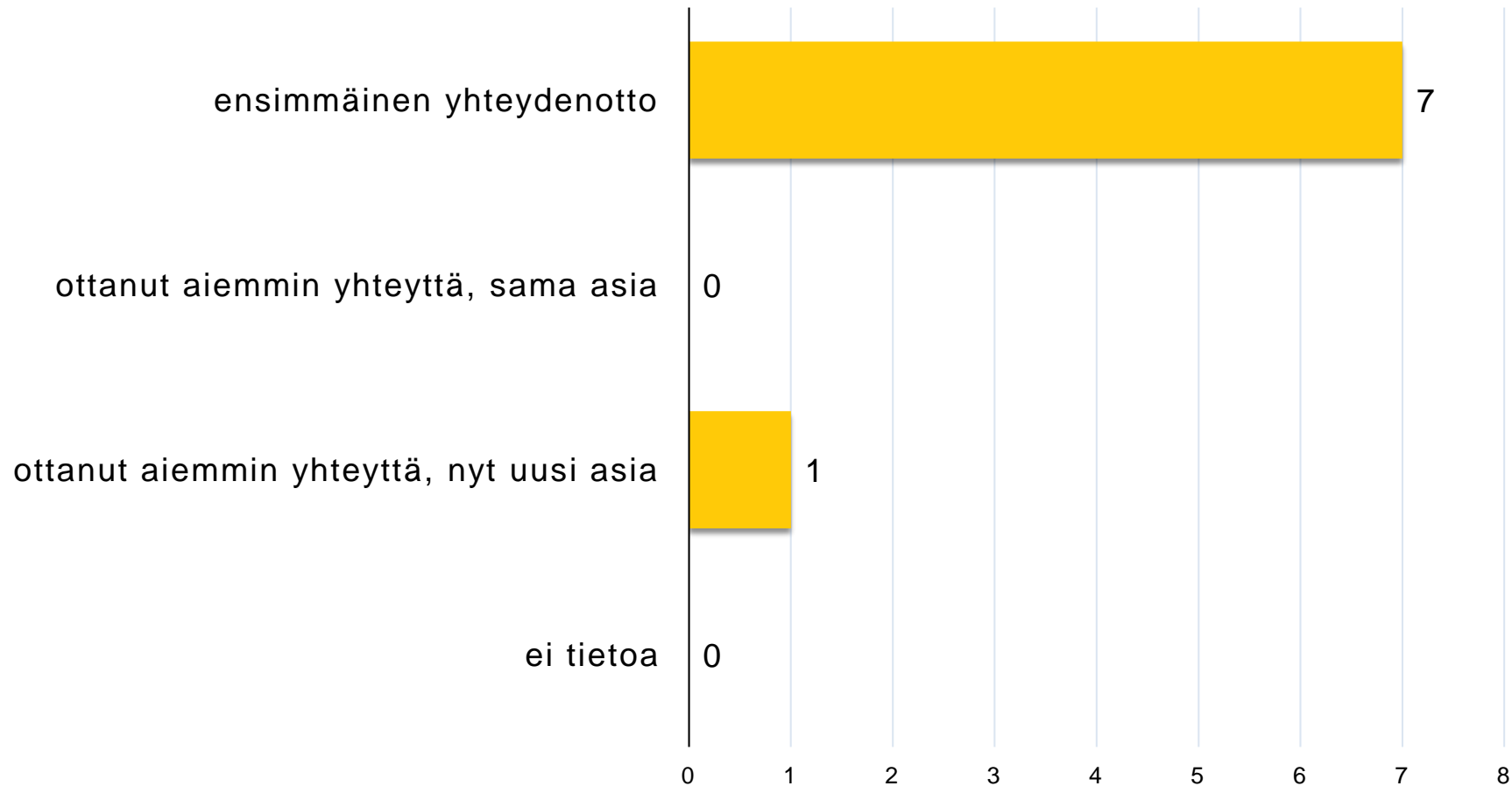
Yhteydenottaja



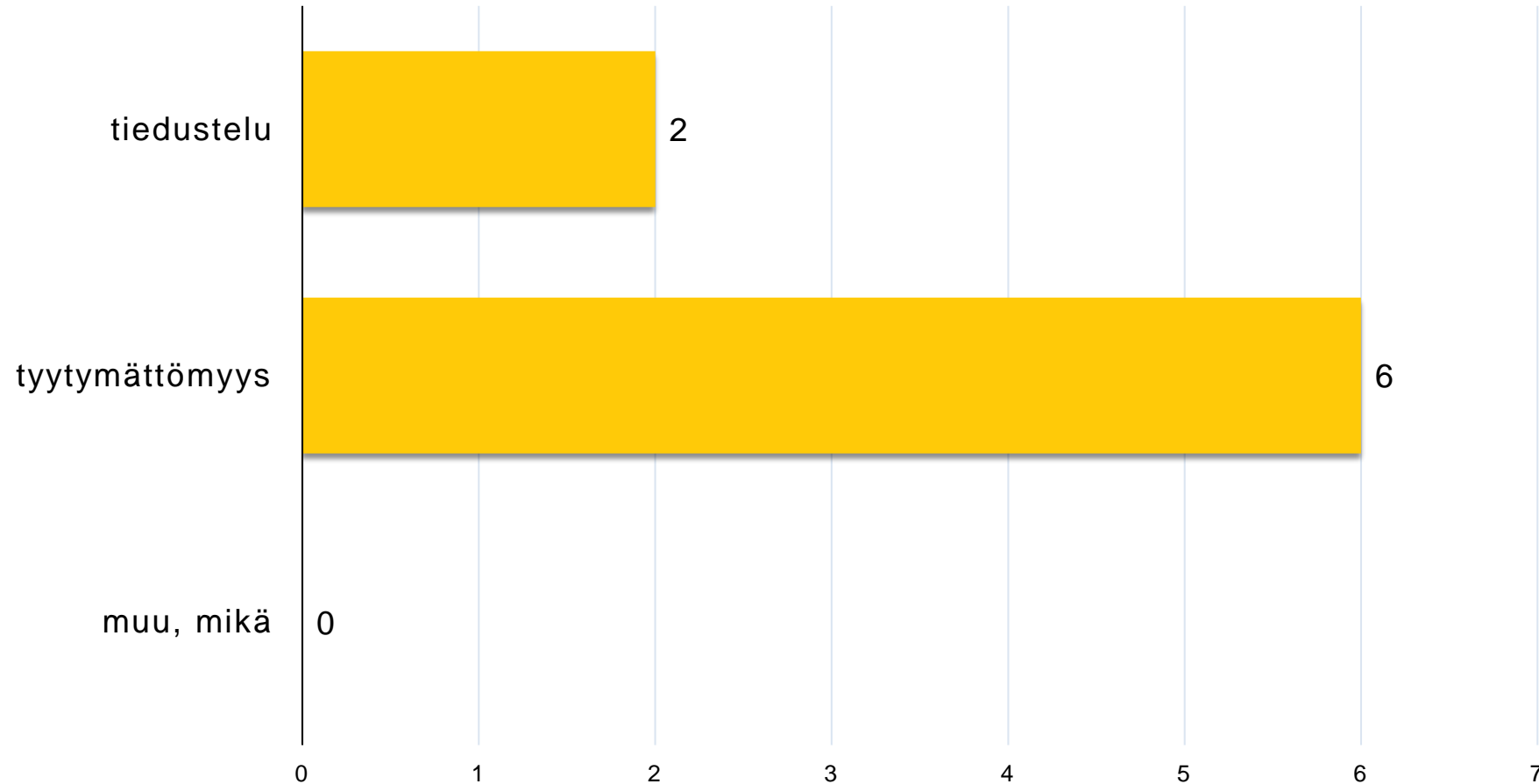
Kieli



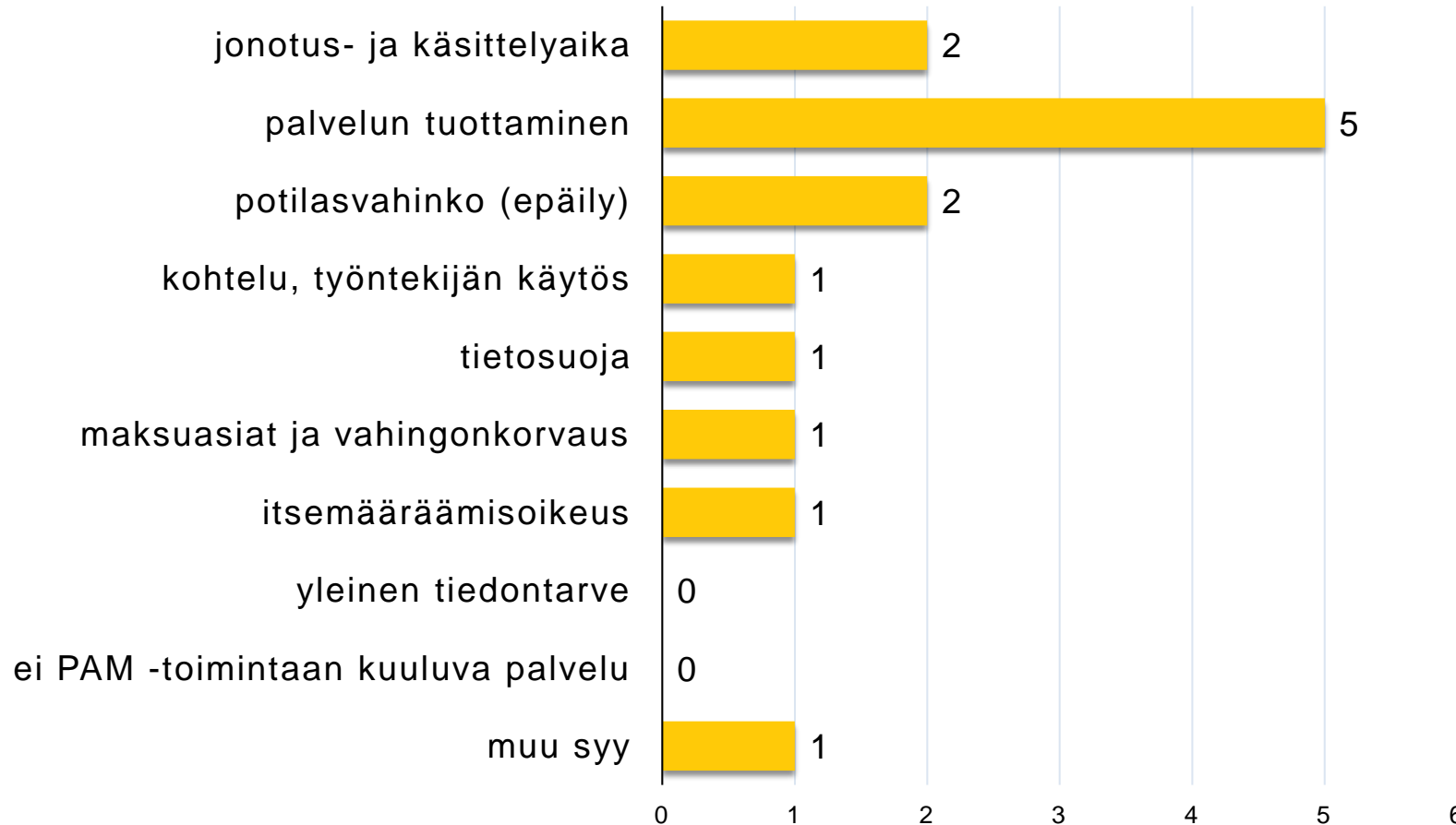
Asiakkuuden kesto



Yhteydenoton luonne



Yhteydenoton syyt

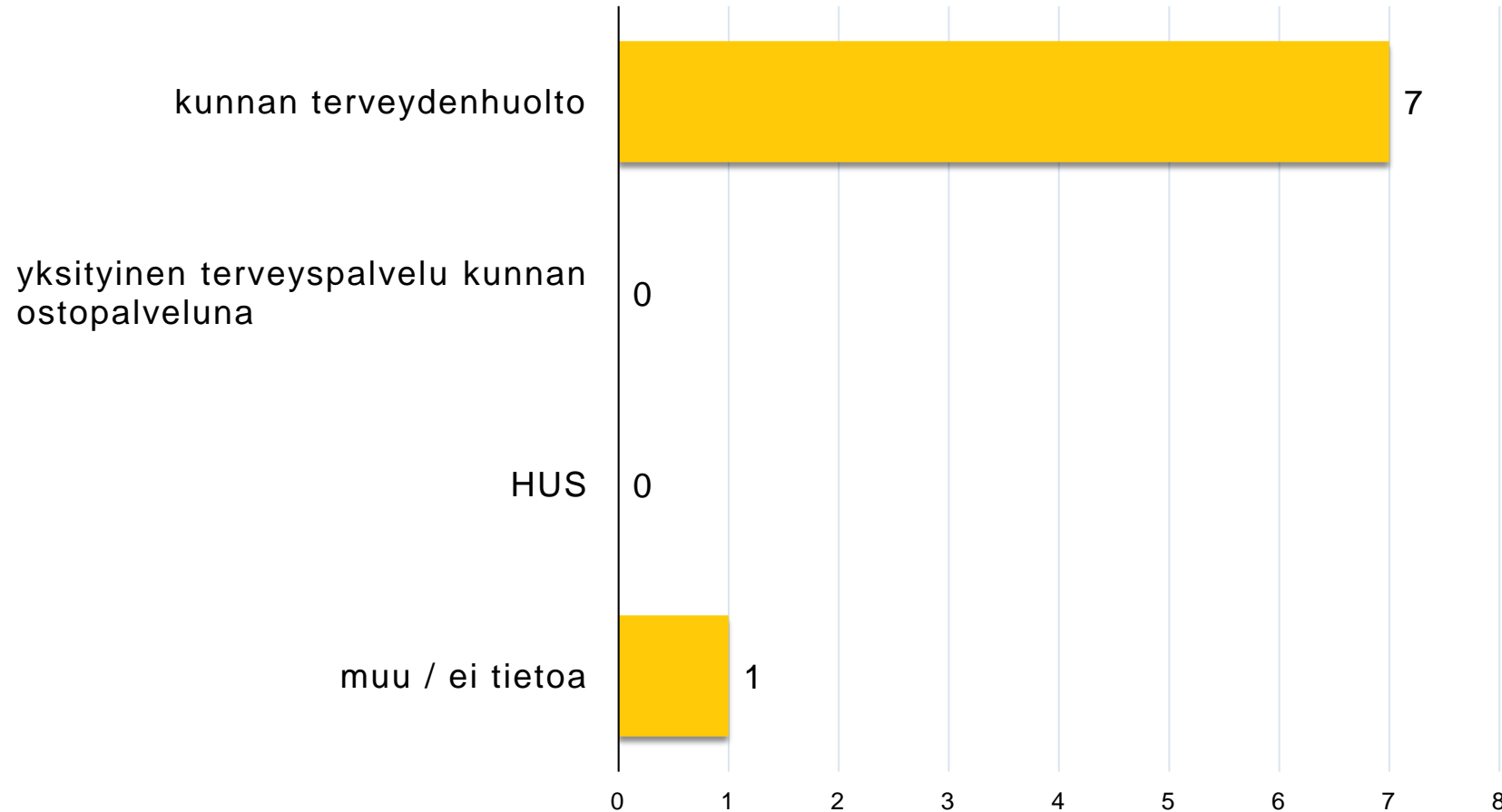


Keskimäärin 1,75 syytä
/ yhteydenotto

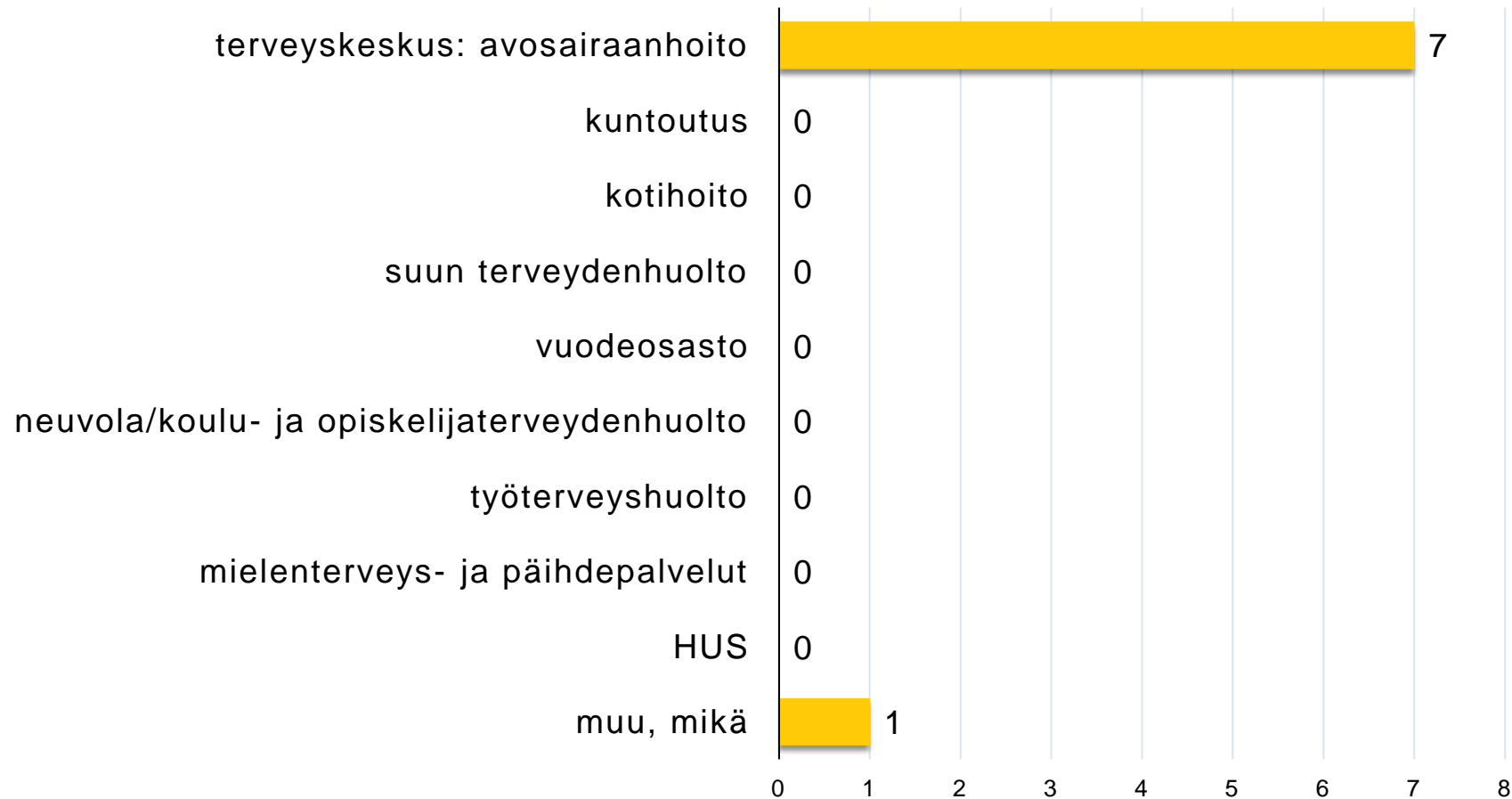


SOSIAALITAITO

Julkinen / yksityinen palvelu

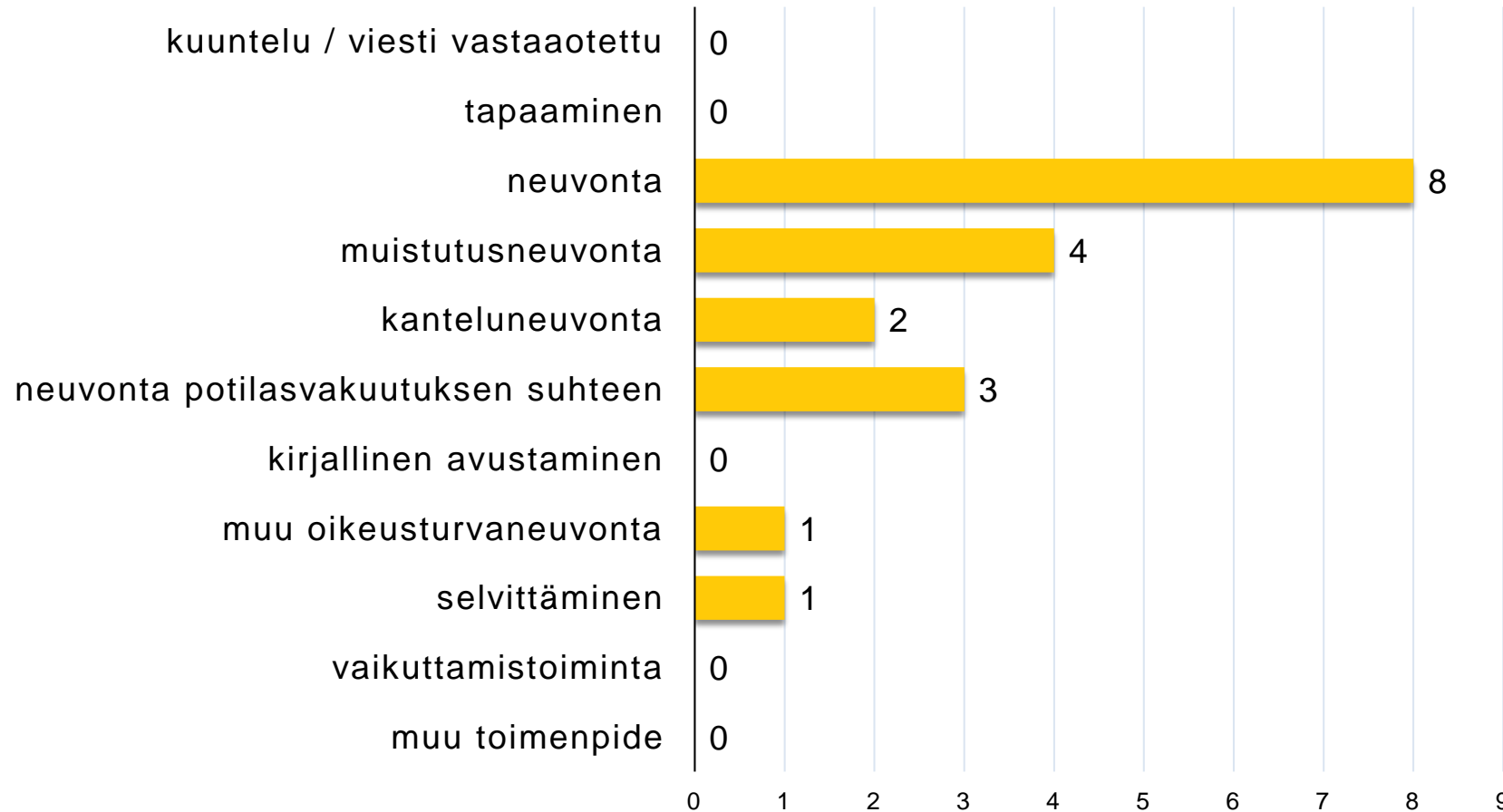


Palvelu



SOSIAALITAITO

Toimenpiteet



Huomioita

Seuraavia asioita oli esillä yhteydenotoissa:

- Hoitoon pääsy ja asianmukaisen hoidon/tutkimusten toteuttaminen.
- Pitkäaikaissairauksien seuranta + hoito.
- Tietosuoja-asiat.
- Lääkitykseen liittyvät asiat.
- Valinnan mahdollisuus (terveysasema).
- Potilasvahinkoepäilyt.
- Yhteydenottoja niin vähän, ettei tarkempia tietoja voida esittää, eikä tehdä yhteydenotoista johtopäätöksiä.



Hoitoon pääsy

- Hoitoon pääsy / hoitotakuu (Terveydenhuoltolaki 2010/1326):
 - Terveysasemalle saatava yhteys arkipäivisin tai voitava mennä käymään.
 - Mikäli hoidon tarpeen arviointi vaatii käyntiä, on terveysasemalle päästävä kolmen vrk:n kuluessa yhteydenotosta. (1.9.2023 alkaen samana päivänä.)
 - Hoitoon päästävä viimeistään kolmessa kuukaudessa (suun terveydenhuollossa + 3kk).
 - Mikäli omalla hyvinvointialueella ei kyetä hoitamaan säädetyssä enimmäisajassa, potilaalle järjestettävä mahdollisuus päästä hoitoon toiselle hyvinvointialueelle, ostopalveluihin tai palvelusetelillä.

Lähde: STM 2023. (<https://stm.fi/hoitotakuu>)



SOSIAALITALO

Hoitotakuun muutos

- Hoitotakuun portaittainen uudistus:
 - 1.9.2023 perusterveydenhuollossa 14 vrk, suun terveydenhuollossa 4kk.
 - 1.11.2024 perusterveydenhuollossa 7 vrk, suun terveydenhuollossa 3kk.
- Koskee hoitoa, jossa on kysymys sairastumisesta, vammasta, pitkäaikaissairauden vaikeutumisesta, uusista oireista tai toimintakyvyn alenemasta.
- Hoitotakuu koskee sekä fyysisiä että psyykkisiä terveysongelmia.
- Muutos ei koske:
 - hoito- tai kuntoutussuunnitelman mukaisia hoitotapahtumia;
 - perusterveydenhuollossa toimivan muiden lääketieteen erikoisalojen kuin yleislääketieteen erikoislääkärin vastaanottoja;
 - hoitotapahtumia, jotka tehdään yksinomaan terveydenhuollossa laadittavan todistuksen tai lausunnon saamiseksi;
 - terveyttä ja hyvinvointia edistäviä palveluja kuten terveystarkastuksia ja terveystarkastuksia eikä muita ennaltaehkäisevän terveydenhuollon palveluita.

→ Palvelut tulee kuitenkin järjestää kohtuullisessa ajassa enintään 3 kk:n kuluessa tai hoito- tai kuntoutussuunnitelman mukaisesti.



Potilasasiakirjat osa hyvää ja laadukasta hoitoa

- Asianmukaiset potilasasiakirjamerkinnot ovat tärkeitä potilaan hoidon jatkuvuuden, tiedonsaantioikeuden ja oikeusturvan kannalta.
- Oikea-aikaiset merkinnot potilaan tilasta ja hoitopäätösten perusteista parantavat myös henkilöstön oikeusturvaa.

”Oikeusasiamiehen laillisuusvalvonnassa on todettu, että potilasasiakirjojen tehtävänä on palvella potilaan neuvonnan ja hoidon suunnittelua, toteutusta ja seuranta. Potilasasiakirjoilla pyritään parantamaan hoidon jatkuvuutta ja tiedonvälitystä potilaan terveydentilasta ja hoidosta sekä hoidon jatkuvuutta myös silloin, kun potilas siirtyy toiseen terveydenhuollon toimintayksikköön. Riittävät, asianmukaiset ja virheettömät merkinnot selkiinnyttävät ja vahvistavat potilaan ja henkilökunnan oikeusturvaa sekä edistävät luottamuksellisten hoitosuhteiden syntymistä. Potilasasiakirjat ovat tärkeitä myös potilaan tiedonsaantioikeuden kannalta. Potilasasiakirjatietojen perusteella arvioidaan hoitoon osallistuneiden terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattitoiminnan asianmukaisuutta ja myös sitä, onko potilaalle hoidosta mahdollisesti aiheutunut henkilövahinko korvattava potilasvahinkona.”

Lähde: AOA 29.4.2022, dnro 1285/2021, apulaisoikeusasiamiehen ratkaisu: Lääkärin menettely.



SOSIAALITALO

Muistutusmenettely

- Muistutusmenettelyn kehittäminen

→ Menettelyn organisointi ja ohjeistus, prosessin mallintaminen ja mallin jalkauttaminen.

→ Suositus: Yhtenäisen vastauspohjan luominen, joka osaltaan ohjaisi vastauksen antajaa mm.

- *vastaamaan muistutuksen tekijän esittämiin yksilöityihin kysymyksiin,*
- *arvioimaan tapahtumaa tai toimintaa, jota muistutus koskee,*
- *kertomaan, minkälaisiin toimenpiteisiin muistutuksen perusteella on ryhdytty sekä*
- *pahoittelemaan asiakkaan kokemusta.*

- Lisäksi muistutuksen tekijän informointi siitä, että muistutuksen tekeminen ei vaikuta potilaan oikeuteen kannella asiastaan terveydenhuollon valvontaviranomaisille (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1992/785).

- Jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaissa tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, on potilasta neuvottava asian vireillepanossa.

- Muistutusten asianmukainen käsittely ja säännöllinen analysointi osa palveluiden hyvää laatua ja laadun kehittämistä.



Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista

- [HE 300/2022 vp](#) (eduskunnalle laeiksi potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista sekä varhaiskasvatuslain 53 §:n muuttamisesta hyväksyttiin eduskuntakäsittelyssä 28.2.2023. → voimaan 1.1.2024.
- Tavoite: Edistää potilaan ja asiakkaan oikeuksien ja oikeusturvan toteutumista parantamalla potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toimintaedellytyksiä ja riippumattomuutta sekä toiminnan laatua.
- Nykyisten asiamies-nimikkeiden sijaan käyttöön sukupuolineutraalit asiavastaava-nimikkeet.
- Potilasasiamiehen kelpoisuusehdoksi ylempi korkeakoulututkinto (aiemmin ei kelpoisuusehtoa).
- Yksityinen terveydenhuolto osaksi pam-tehtävää.
- Pam-selvitys lakisääteiseksi → annetaan jatkossa aluehallitukselle sekä tiedoksi hyvinvointialueen kuntien kunnanhallituksille ja aluehallintovirastolle.
- Lisäksi laissa säännellään henkilötietojen käsittelystä. Henkilötietojen kirjaamista koskevia säännöksiä sovelletaan viimeistään 1.1.2025 alkaen.
- Valviran pidettävä jatkossa valtakunnallista rekisteriä asiavastaavista.





Kiitos!

clarissa.peura@sosiaalitaito.fi

jenni.henttonen@sosiaalitaito.fi

Kuva: Clarissa Peura



SOSIAALITAITO