

Potilasasiamiehen kertomus vuodelta 2021

SoTe 17.05.2022 § 71

Valmistelija: vanhuspalvelujohtaja Mai-Stiina Lampinen, p. 040 7750 347.

Potilasasiamiestoiminta on lakisääteistä (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1992/785) ja jokaiselle terveydenhuollon yksikölle on nimettävä potilasasiamies. Potilasasiamiehen tehtävänä on:

- neuvoa potilasta potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa potilasta 10 §:n 1 ja 3 momentissa tarkoitetuissa asioissa
- tiedottaa potilaan oikeuksista sekä
- toimia muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Potilasasiamiespalvelut ovat maksuttomia. Jämsän kaupungin sosiaali- ja terveystoimen, Jämsän Terveys Oy:n ja Jokilaakson sairaalan potilasasiamiehenä vuonna 2021 toimi Mai-Stiina Lampinen.

Potilasasiamiehellä ei ole asiakasrekisteriä. Potilasasiamies tekee yhteydenotoista numeraalisen tilastoinnin ilman henkilötietoja (vrt. TSV:n kannanotto 807/422/2001, Sosiaaliasiamiehen asiakasrekisteri). Tilastointi toteutetaan ensiyhteydenoton mukaan eli yhteydenottaja, yhteydenottotapa ja asia. Jatkoyhteydenotot tilastoidaan vain numeraalisesti.

Yhteydenottoja vuonna 2021 oli yhteensä 95 (= ensiyhteydenotto). Näiden lisäksi oli myös uusintayhteydenottoja yhteensä 15. Kuten aiempina vuosina myös vuonna 2021 suurin osa yhteydenotoista tapahtui asiakkaan toimesta (77,9 %). (Taulukko 1.)

Taulukko 1. Kontaktien määrä.

Kontaktien määrä	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Asiakas	45	62	61	60	51	46	74
Omainen	12	20	25	27	27	34	19
Muu	2	1	0	0	1	4	2
Yhteensä	59	83	86	87	79	84	95

Yhteydenotoista käyntejä vuonna 2021 oli 6 (6,3 %), puhelinkontakteja 74 (77,9 %) ja sähköpostitse tapahtuneita yhteydenottoja 15 (15,8 %). Uusintayhteydenotoista kuusi (6) oli käyntejä, joten vuoden 2021 käyntien kokonaismäärä oli 12. Sähköpostiyhteydenottojen määrä on pysynyt lähes samana vuoden 2016 jälkeen, jolloin niitä oli vain yksi (1). Vuonna 2021 sähköpostiyhteydenottoja oli 15. (Taulukko 2.)

Taulukko 2. Yhteydenottotapa.

Yhteydenottotapa	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Käynti	33	28	10 ⁽¹⁾	5 ⁽²⁾	4 ⁽³⁾	1 ⁽⁴⁾	6 ⁽⁵⁾
Puhelin	25	54	61	67	61	66	74
Sähköposti	1	1	15	15	14	16	15
Muu						1	0
Yhteensä	59	83	86	87	79	84	95

⁽¹⁾ Vuonna 2017 käyntien kokonaismäärä oli 15.

⁽²⁾ Vuonna 2018 käyntien kokonaismäärä oli 13.

⁽³⁾ Vuonna 2019 käyntien kokonaismäärä oli 13.

⁽⁴⁾ Vuonna 2020 käyntien kokonaismäärä oli 4.

⁽⁵⁾ Vuonna 2021 käyntien kokonaismäärä oli 12.

Suurin osa ensiyhteydenotoista eli 43,2 % (41) oli hoitoon liittyviä yhteydenottoja. Toiseksi suurin ryhmä liittyi potilasvahinkoasioihin, joita oli 28,4 % (27). Kohteluun liittyviä yhteydenottoja vuonna 2021 oli neljä (4,2 %). Hoitoon liittyvistä yhteydenotoista kuusi (6) koski hoitoon pääsyä ja neljä (4) tiedonsaantia valtaosan liittyessä hoidon toteuttamiseen. (Taulukko 3.)

Taulukko 3. Yhteydenoton syy.

Yhteydenoton syy	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Potilasvahinko tai epäily	29	34	27	31	32	24	27
Lääkevahinko		1	0	1	1	0	0
Kohtelu	1	11	13	5	5	8	4
Hoito	23	26	33	37	33	39	41
Potilasasiakirja, tietosuoja	4	3	2	5	3	8	16
Potilasmaksut	1	0	5	1	3	3	2
Muu syy	1	7	6	7	2	2	5
Yhteensä	59	83	86	87	79	84	95

Toimialueittain tarkasteltuna 60 % (57) yhteydenotoista vuonna 2021 koski avohoitoa ja 21,1 % (20) erikoissairaanhoidon. Muiden alueiden yhteisösuus oli 18,9 % (18). (Taulukot 4-5.)

Avohoidon osalta ensiapua (päivystystoimintaa) koskevia yhteydenottoja oli 15 (26,3 %), perusterveydenhuollon vastaanottoa koskevia yhteydenottoja oli 14 (24,6 %), hammashuollon toimintaa koskevia yhteydenottoja oli yhdeksän (15,8 %) ja muiden yksikköjen toimintaa koskevia yhteydenottoja oli 19 (33,3 %).

Vuonna 2021 ensiapua koskevista yhteydenotoista seitsemän (7) koski hoidon toteuttamista, kaksi (2) koski potilasvahinkoa tai sen epäilyä, kolme (3) koski kohtelua, kaksi (2) potilasasiakirjoja ja muu syy yksi (1).

Taulukko 4. Toimialue.

Alue	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Avohoito	23	41	40	40	42	42	57
Erikoissairaanhoido	24	30	33	24	13	21	20
Tk-vuodeosasto	0	0	1	9	9	7	5
Vanhainkoti, tehpa	2	0	0	1	0	0	1
Yksityinen	1	5	7	5	6	7	5
Shp:t	9	4	5	4	4	2	5
Muu tai ei tiedossa	0	3	0	4	5	5	2
Yhteensä	59	83	86	87	79	84	95

Taulukko 5. Toimialue, ensiapu/päivystys.

Vuosi	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Ensiapu	6	12	13	14	15	20	15

Keskeisin toimenpide vuonna 2021 oli asiakkaan neuvonta (92,6 %) (taulukko 6). Neuvonta kohdistui potilasvahinkoasioihin, sekä muistutus- ja kantelumenettelyyn. Taulukkoon 6 kirjattujen avustamisten lisäksi vuonna 2021 uusintayhteydenotoista kuusi (6) liittyi asiakkaan avustamiseen asiakirjojen täyttämässä. Vuoden 2021 osalta avustamisen kokonaismäärä on 12.

Taulukko 6. Toimenpide.

Toimenpide	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Neuvonta	36	70	73	79	75	82	88
Selvittely	0	1	2	3	0	1	1
Avustaminen	23	12	11 ⁽¹⁾	5 ⁽²⁾	4 ⁽³⁾	1 ⁽⁴⁾	6 ⁽⁵⁾
Yhteensä	59	83	86	87	79	84	95

⁽¹⁾ Vuonna 2017 asiakkaan avustaminen asiakirjojen täyttämässä kokonaismäärä oli 16.

⁽²⁾ Vuonna 2018 asiakkaan avustaminen asiakirjojen täyttämässä kokonaismäärä oli 13.

⁽³⁾ Vuonna 2019 asiakkaan avustaminen asiakirjojen täyttämässä kokonaismäärä oli 13.

⁽⁴⁾ Vuonna 2020 asiakkaan avustaminen asiakirjojen täyttämässä kokonaismäärä oli 2.

⁽⁵⁾ Vuonna 2021 asiakkaan avustaminen asiakirjojen täyttämässä kokonaismäärä oli 12.

Toimivalta, johon päätös perustuu:
Hallintosääntö 26 § ja 27 §

Ehdotus Sosiaali- ja terveysjohtaja Sari Hellsten

Sosiaali- ja terveyslautakunta merkitsee tiedoksi potilasasiamiehen kertomuksen vuodelta 2021 ja lähettää sen edelleen Jämsän kaupunginhallitukselle ja Kuhmoisten kunnanhallitukselle tiedoksi.

Päätös Ehdotus hyväksyttiin.

Khall 23.05.2022 § 161
876/06.00.00/2022

Toimivalta, johon päätös perustuu:
Hallintosääntö § 25

Ehdotus Kaupunginjohtaja Hanna Helaste

Kaupunginhallitus merkitsee tiedoksi potilasasiamiehen kertomuksen vuodelta 2021.

Päätös Ehdotus hyväksyttiin.