|  |
| --- |
|  |
| Potilasasiamiehen selvitys 2022 |
|  |

|  |
| --- |
|  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Kuva, joka sisältää kohteen teksti, clipart-kuva  Kuvaus luotu automaattisesti | **Kainuun sosiaali- ja**  **terveydenhuollon kuntayhtymä** |  |  |  |

**Potilasasiamiehen selvitys vuodelta 2022**

Potilasasiamiestoiminta Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymässä on sisältänyt kaikki kuntayhtymän toimialueeseen kuuluvat terveydenhuollon yksiköt (erikoissairaanhoito ja perusterveydenhuolto lukuun ottamatta Puolangan perusterveydenhuoltoa.) Lisäksi kuntayhtymä on myynyt vähäisessä määrin potilasasiamiespalvelua yksityisille terveydenhuollon palveluja tuottaville toimintayksiköille.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1993) määrittelee potilasasiamiestoiminnan, jonka mukaan terveydenhuollon toimintayksikölle on nimettävä potilasasiamies. Potilasasiamiehellä tulee olla organisaatiossa puolueeton ja riippumaton asema ja tehtävänä on neuvoa potilaita potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa muistutuksen tekemisessä, tiedottaa potilaan oikeuksista sekä toimia muutoinkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Yhteydenottoja potilasasiamieheen vuonna 2022 oli yhteensä 1004, joista yksittäisten asiakkaiden osuus oli 796. Yhteyttä otettiin puhelimitse, omasoten kautta sekä sähkö/kirjepostina. Henkilökunnan yhteydenottoja oli yhteensä 46, joita ei ole tilastoitu taulukkoon. Yhteydenottojen määrän pienenemistä voi osittain selittää koronatilanteen rauhoittuminen. Vastuualueittain tarkasteltuna suurin osa yhteydenotoista koski aikuisten somaattista erikoissairaanhoitoa, joka on suurin vastuualue sekä akuutihoitoa ja terveyskeskuspalveluja.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavista on tarkoitus säätää uusi laki. Laissa säädettäisiin toiminnan järjestämisestä, riippumattomuudesta, kelpoisuudesta, tehtävistä sekä henkilötietojen käsittelystä. Tehtävät vastaisivat pitkälti nykyisiä tehtäviä. Lain voimaantulosta ei tässä vaiheessa ole tietoa.

**Potilaan oikeusturvakeinot terveydenhuollossa**

Potilaslain mukaan potilaalla on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä siihen liittyvään kohteluun. Hoitoon liittyvät erimielisyydet tulisi ensisijaisesti ratkaista keskustelemalla hoitopaikassa, mutta aina tämä ei ole mahdollista. Potilaalla, hänen laillisella edustajallaan, omaisella tai muulla läheisellä on oikeus tehdä muistutus asiassaan, jos hän on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun. Muistutukseen annettuun vastaukseen ei voi hakea muutosta.

Muistutus tulee pääsääntöisesti tehdä kirjallisesti, mutta voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä. Vakiintuneen oikeuskäytännön mukaan vastausaika muistutukseen on noin yksi kuukausi. Muistutuksia tehtiin vuonna 2022 yhteensä 126, joihin annettiin vastaus yhden kuukauden kuluessa 40 tapauksessa. Vastausaika 59 tapauksessa oli kaksi kuukautta. Vuonna 2021 muistutuksia tehtiin 143.

Potilaalla on myös oikeus tehdä hallintokantelu asiassaan. Suurimman osan terveydenhuolon kanteluratkaisuista antaa aluehallintovirasto. Potilaan kuolemaan tai vakavaan vammautumiseen johtaneissa tilanteissa ratkaisun antaa Valvira. Ylimpänä laillisuusvalvojana toimii eduskunnan oikeusasiamies, jonka tehtävänä on valvoa myös julkista terveydenhuoltoa.

Ensisijaisesti ja mahdollisuuksien mukaan hoitoon ja kohteluun liittyvät erimielisyydet tai muu tyytymättömyys tulisi ratkaista muistutusmenettelyllä. Muistutuksen tekeminen ei kuitenkaan vaikuta oikeuteen kannella asiasta valvovalle viranomaiselle. Tässä selvityksessä ei ole tietoa kanteluiden määristä, ratkaisuista tai käsittelyajoista.

Potilasvakuutuskeskus ratkaisee potilasvakuutuslainsäädännön perusteella, onko potilaalle aiheunut vahingonkorvaukseen oikeuttava henkilövahinko. Jos potilas on tyytymätön korvausperusteeseen tai korvauksen määrään, hänellä on oikeus määräaikojen sisällä tehdä asiassaan oikaisupyyntö Potilasvakuutuskeskukselle, pyytää ratkaisusuosituspyyntö liikenne- ja potilasvahinkolautakunnalta tai nostaa korvausriitaa koskeva kanne käräjäoikeudessa. Potilasasiamiehen tehtävänä on ohjeistaa ja tarvittaessa avustaa vahinkoilmoituksen ja korvaushakemuksen tekemisessä sekä muutoksenhaussa.

Potilasvahinkoilmoituksia tehtiin vuonna 2022 yhteensä 87, ja myönteisiä korvauspäätöksiä ja ratkaisusuosituksia oli yhteensä 31. Lääkevahinkoasioissa on mahdollista viedä asian korvattavuus arvioitavaksi Suomen keskinäiseen lääkevahinkovakuutusyhtiöön. Lääkevahinkoasioihin liittyviä yhteydenottoja toimintavuonna oli yhteensä 6.

**Hoitoon pääsy, hoidon laatu ja kohtelu**

Hoitoon pääsystä säädetään terveydenhuoltalaissa. Yhteydenotot koskivat sekä kiireelliseen että kiireettömään hoitoon pääsyä ja hoitotakuun toteutumista. Kokonaiskuvassa kuitenkin ne yhteydenotot, jotka koskivat varsinaisesti hoitotakuun toteutumista, olivat vähäisiä. Samoin kohteluun liittyviä yhteydenottoja verrattuna kaikkiin yhteydenottoihin oli erittäin vähän.

Äkillinen sairastuminen, jokin vamma tai muun syyn johdosta tapahtunut terveydentilan heikentyminen ja toimintakyvyn aleneminen voi vaatia kiireellistä hoitoa. Akuuttihoito sai kritiikkiä hoidon kiireellisyyden arvioinnista kuten siitä, että ensihoito tai päivystys ei ottanut riittävän vakavasti potilaan tilaa tai potilaalle ei tehty riittäviä ja oikea-aikaisia tutkimuksia. Myöskään yksilöllistä hoidon tarvetta tai mahdollista riskiä sairauden/vamman seurauksena olevan tilan pahenemista ei arvioitu riittävästi. Palautteen mukaan myös päivystysvastaaotolle pääsy saattoi kestää kohtuuttoman kauan.

Terveyskeskuspalveluissa palautteet koskivat takaisinsoittojärjestelmää, hoitoon pääsyä sekä hoidon tarpeen arviointia ja hoitokontaktien järjestämistä etäpalveluna. Somattisessa erikoissairaanhoidossa hoidon laatu saattoi liittyä myös mahdollisiin potilasvahinkoihin.

Yleisellä tasolla hoidon laatuun liittyvät yhteydenotot koskivat hoidon kiireellisyyden arviointia ja potilaan hoitopolun toteutumista sekä kysymyksiä siitä, onko hoito oikea-aikaista, oikeanlaista tai riittävää. Hoidon laatua on myös riittävä osaaminen ja kohtaamisen taidot.

**Potilasasiakirjat ja tietosuoja**

Potilasasiakirjoihin tulee kirjata hoidon kannalta tarpeelliset tiedot. Potilaalla on oikeus tutustua siihen, mitä tietoja hänestä on kirjoitettu ja halutessaan vaatia korjauksia potilasrekisteritietoihin. Asiakirjamerkinnät ovat välttämättömiä hoidon suunnittelun, toteutuksen, arvioinnin kuin myös tiedonkulun vuoksi silloin, kun hoitava henkilökunta vaihtuu.

Potilasasikirjoihin liittyvät yhteydenotot koskivat mm. potilasasiakirjapyyntöjä sekä potilastietojen luovuttamisista toiselle toimintayksikölle, rekisteritietojen korjaamisvaatimuksia, käyttölokin tietopyyntöjä, valtuutusta asioiden hoidossa sekä todistuksia ja lausuntoja, kuten lausuntojen sisältö tai viivästyminen.

Tietosuojaan liittyviä kysymyksiä olivat mm. potilasta koskevien tietojen luovutus omaiselle, muulle läheiselle tai viranomaisten välillä, lastensuojelu- ja huoli-ilmoitukset terveydenhuollossa sekä omaisten tietojensaantioikeus kuolemansyyn selvittämistä koskevissa asioissa.

**Eri toimintayksiköitä koskevat yhteydenotot**

Kohdassa ”muut yhteydenotot / erittelemätön” on tilastoitu ne yhteydenotot, joissa on ilmaistu yleistä tyytymättömyyttä terveydenhuollon palveluihin ilman erityisiä vaatimuksia asian hoidon suhteen sekä mm. asiakasmaksuja, yksityisten terveydenhuollon palveluntuottajien toimintaa, hätäkeskustoimintaa sekä Puolustusvoimien terveydenhuoltoa.

Asiakasmaksuihin liittyvissä yhteydenotoissa asiakkaat olivat tyytymättömiä siihen, etteivät olleet saaneet sitä palvelua mitä hakivat. Ensisijaisesti maksuihin tyyttymättömän tulee olla yhteydessä laskuttajaan. Asikasmaksulain mukainen osittaisuudistus tuli voimaan vuonna 2021 ja muutokset koskevat myös terveydenhuollon asiakasmaksuja. Esimerkiksi terveydenhuollon tasamaksuja koskevissa laskuissa tulee olla muutoksenhakuohjeet, joita tasasuuruisissa laskuissa ei vielä vuonna 2022 ole ollut.

Iäkkäiden palveluja koskevissa yhteydenotoissa on usein ns. sosiaali- ja terveydenhuollon rajapinta-asiakkaita ja tässä selvityksessä on tilastoitu ne yhteydenotot, jotka koskevat iäkkäiden palveluja koskevaa terveydenhuoltoa. Hoivaa ja huolenpitoa koskevat yhteydenotot on tilastoitu sosiaaliasimiehen selvityksessä.

Vs. potilasasiamies Tiina Komulainen

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Terveyden- ja sairaudenhoitopalvelut** | | | | | | | | | | | | |
| Aikuisten somaattinen erikoissairaanhoito | **187** | 96 | 7 | 20 | 17 | 3 |  |  | 104 | 1 | 9 | **257** |
| Aikuisten mt-palvelut ja riippuvuuksien hoito | **53** | 58 | 15 | 9 | 3 |  |  | 7 |  | 4 |  | **96** |
| Akuuttihoidon palvelut | **112** | 76 | 20 | 17 | 3 |  | 2 |  | 6 | 1 | 6 | **131** |
| Diagnostiset ja hoidolliset tukipalvelut | **4** | 4 |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  | **6** |
| Kuntoutuspalvelut | **8** |  | 6 |  |  |  |  |  |  |  | 8 | **14** |
| Lasten ja perheiden terveyspalvelut | **32** | 16 | 2 | 4 | 8 |  |  |  | 3 |  | 1 | **34** |
| Suun terveydenhuolto | **24** | 7 | 1 | 20 |  |  |  |  | 3 |  |  | **31** |
| Terveyskeskuspalvelut | **174** | 87 | 14 | 44 | 22 |  | 1 |  | 24 |  | 27 | **219** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ikäihmisten palvelut** | | | | | | | | | | | | |
| Kotona asumista tukevat palvelut |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Ympärivuorokautiset hoivapalvelut | **3** | 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **3** |
| Palveluohjaus ja ostopalvelut |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kainuunmeren Työterveys Oy** | **10** | 4 |  | 2 | 2 |  |  |  |  |  | 2 | **10** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Erittelemätön**  Eri toimintayksiköitä koskevat ja yleinen  tyytymättömyys koko toimintaa kohtaan | **189** | 42 |  | 3 | 19 |  | 11 |  |  | 22 | 106 | **203** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Yhteensä** | **796** | **393** | **65** | **119** | **74** | **3** | **14** | **7** | **142** | **28** | **159** | **1004** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Terveyden- ja sairaudenhoitopalvelut** | | | | | | | |
| Aikuisten somaattinen erikoissairaanhoito | 42 | 11 | 31 | 2 | 10 |  |  |
| Aikuisten mt-palvelut ja riippuvuuksien hoito |  |  |  |  |  |  |  |
| Akuuttihoidon palvelut | 8 | 3 | 7 |  | 1 |  |  |
| Diagnostiset ja hoidolliset tukipalvelut |  | 1 |  |  |  |  |  |
| Kuntoutuspalvelut |  |  |  |  | 1 |  |  |
| Lasten ja perheiden terveyspalvelut | 6 | 2 | 2 |  | 1 |  |  |
| Suun terveydenhuolto | 3 |  | 4 |  | 1 |  |  |
| Terveyskeskuspalvelut | 12 | 7 | 13 | 1 | 4 | 1 |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ikäihmisten palvelut** | | | | | | | |
| Kotona asumista tukevat palvelut |  |  |  |  |  |  |  |
| Ympärivuorokautiset hoivapalvelut |  |  |  |  |  |  |  |
| Palveluohjaus ja ostopalvelut |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kainuunmeren Työterveys Oy** |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ostopalvelut** | 16 | 1 | 1 | 2 |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Yhteensä** | **87** | **25** | **58** | **5** | **18** | **1** | **0** |