

# OULUN SEUTUKUNTA

 Hailuoto  
 Haukipudas  
 Kempele

 Kiiminki  
 Liminka  
 Lumijoki

 Muhos  
 Oulu  
 Oulunsalo  
 Tyrnävä

Sosiaali- ja potilasasiamies Pirjo Mäkeläinen

## Potilasasiamiehen selvitys 2006



## **SISÄLLYSLUETTELO**

<b>1. JOHDANTO .....</b>	<b>2</b>
<b>2. ASIAMIESTOIMINNAN KÄYTÄNNÖN TOTEUTUS .....</b>	<b>2</b>
<b>3. POTILASASIAMIESTOIMINNAN SISÄLTÖ .....</b>	<b>4</b>
<b>3.1. Yhteydenotot kunnittain .....</b>	<b>4</b>
<b>3.2. Potilasasiamiehen asiakkaat .....</b>	<b>5</b>
<b>3.3. Yhteydenotot toimialueittain .....</b>	<b>5</b>
<b>3.4. Yhteydenottojen syyt .....</b>	<b>6</b>
<b>3.5. Potilasasiamiehen toimenpiteet .....</b>	<b>8</b>
<b>4. KUNTAKOHTAISET TIEDOT .....</b>	<b>10</b>
<b>4.1. Hailuoto.....</b>	<b>9</b>
<b>4.2. Haukipudas .....</b>	<b>10</b>
<b>4.3. Kempele.....</b>	<b>12</b>
<b>4.4. Küminki .....</b>	<b>14</b>
<b>4.5. Liminka .....</b>	<b>15</b>
<b>4.6. Lumijoki .....</b>	<b>16</b>
<b>4.7. Muhos .....</b>	<b>17</b>
<b>4.8. Oulu .....</b>	<b>19</b>
<b>4.9. Oulunsalo .....</b>	<b>23</b>
<b>4.10. Tyrnävä .....</b>	<b>24</b>
<b>4.11. Muut kunnat .....</b>	<b>26</b>
<b>5. LOPUKSI.....</b>	<b>26</b>

## ***1. JOHDANTO***

Tässä selvityksessä kuvataan Oulun seutukunnan potilasasiamiehille vuonna 2006 tulleiden terveydenhuollon palveluita koskevien yhteydenottojen määrää ja sisältöä. Selvityksen tarkoituksena on luoda katsaus seutukunnalliseen potilasasiamiestoimintaan, kuvata yhteydenottojen määrää ja sisältöä sekä tuoda esille keskeisiä kysymyksiä vuonna 2006 tulleiden yhteydenottojen perusteella. Tämänvuotiseen selvitykseen on koottu lisäksi vuosien 2003-2006 aikana tulleiden yhteydenottojen tilastotiedot kunnittain. Tilastotiedot on koottu yhteydenottojen ja asiakkaiden määristä, yhteydenotoista toimialueittain, yhteydenottojen syistä sekä potilasasiamiehen toimenpiteistä yhteydenottojen perusteella.

Seutukunnallinen asiamiestoiminta aloitettiin syksyllä 2001. Yli viiden kokonaisen toimintavuoden jälkeen voidaan todeta, että asiamiestoiminta on jatkunut edelleen varsin tarpeellisena. Yhteydenottoja tulee runsaasti erilaisissa sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevissa kysymyksissä. Yhteydenottojen kokonaismäärä on alkanut tasoittumaan alkuvuosien jälkeen. Lainsäädäntö velvoittaa terveydenhuollon organisaatiot järjestämään potilasasiamiehen palvelut. Potilasasiamiehen toimintaa ohjaa mm. laki potilaan asemasta ja oikeuksista eli potilaslaki.

Potilasasiamiehen tehtävänä on neuvoa potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, neuvoa hoitoon ja kohteluun liittyvissä ongelmissa sekä tarvittaessa ohjata muistutuksen, kantelun ja potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä. Potilasasiamiehen tehtävänä on lisäksi tiedottaa potilaan oikeuksista ja toimia muutoinkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Potilasasiamiestoiminnan tavoitteena on toimia potilaan oikeuksien turvaamiseksi ja edistämiseksi ottaen huomioon sekä potilaan oikeudet että organisaation mahdollisuudet.

## ***3. ASIAMIESTOIMINNAN KÄYTÄNNÖN TOTEUTUS***

Potilaslain 11 §: n mukaisesti terveydenhuollon toimintayksikölle on nimettävä potilasasiamies. Laissa ei ole toistaiseksi säädely erikseen potilasasiamiehen kelpoisuusehtoja. Oulun seutukunnassa asiamiehen viran kelpoisuusvaatimukseksi on määritelty soveltuva ylempi korkeakoulututkinto.

Potilasasiamiehen tehtävänä lain mukaan on:

- 1) neuvoa potilaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa;
- 2) avustaa potilasta 10§:n 1 ja 3 momentissa tarkoitetuissa asioissa;
- 3) tiedottaa potilaan oikeuksista; sekä
- 4) toimia muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Potilasasiamiehen tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita ja heidän omaisiaan potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa. Lain mukaan asiamiehen tulee avustaa muistutuksen tekemiseen liittyvissä asioissa sekä neuvoa potilasvahinko- ja vahingonkorvausasioissa. Potilasasiamiehen tulee tiedottaa potilaan oikeuksista ja toimia muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Potilaslain lisäksi

potilasasiamiehen toimintaa ohjaa muu toimialaan sekä tietosuojaan ja hallintomenettelyyn liittyvä lainsäädäntö. Lainsäädännön lisäksi potilaan oikeuksia muotoilevat mm. terveydenhuollon viranomaisten määräykset ja ohjeet sekä terveydenhuollon ammattiryhmien eettiset ohjeet sekä muut erilliset päätökset, sopimukset ja ohjeet.

Oulun seutukunnan sosiaali- ja potilasasiamiehen palvelut (<http://www.ouka.fi/sote/asiamiehet>) on järjestetty yhdessä Oulun ja yhdeksän ympäristökunnan eli Hailuodon, Haukiputaan, Kempeleen, Kiimingin, Limingan, Lumijoen, Muhoksen, Oulunsalon ja Tyrnävän kanssa siten, että kaksi asiamiestä hoitaa yhdessä sekä sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävät näiden kuntien alueella. Vuoden 2007 alusta lukien myös Ylikiimingin sosiaali- ja potilasasiamiespalvelut tuotetaan Oulun seutukunnan sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan toimesta. Yksityisillä palveluntuottajilla ja Oulun yliopistollisessa sairaalassa (OYS) on omat potilasasiamiehensä. Seutukunnallisen potilasasiamiehen toimialueeseen kuuluvat kaikki kunnalliset terveydenhuoltopalvelut eli

- avoterveydenhuolto; terveyskeskukset, terveysasemat, terveyskeskuspäivystys, neuvolat, koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto
- suun terveydenhuolto (hammashuolto)
- sairaala- ja laitoshuolto, vuodeosastot
- mielenterveyspalvelut, mielenterveystoimistot, vuodeosastot
- työterveyshuoltopalvelut
- lääkinnällinen kuntoutus
- terveydenhuoltopalvelut sosiaalihuollon yksiköissä (mm. vanhustyön yksiköt)

Asiamiestoiminnan alueen väestöpohja on yli 200 000 asukasta sekä yhtä potilasasiamiestä että yhtä sosiaaliasiamiestä kohti. Seutukunnan asiamiesten toimipaikka sijaitsi syksyyn 2006 saakka Oulun keskustassa (os. Torikatu 15, 4.krs) Oulun Kumppanuuskeskuksen ja Pohjois-Suomen Sosiaalialan osaamiskeskuksen kanssa samoissa tiloissa. Toimipaikka siirtyi syksyllä 2006 Oulun Kumppanuuskeskuksen kanssa samoihin tiloihin (os. Isokatu 47, 2 krs.) Diakonissalaitoksen kortteliin.

Tähän selvitykseen on koottu vuonna 2006 seutukunnan potilasasiamiehille tulleet yhteydenotot. Seutukunnallisina potilasasiamiehinä vuonna 2006 toimivat Pirjo Mäkeläinen, virkavapaalla 27.2.-31.8.2006, viransijaisena Kirsi Paasovaara ajalla 20.3.-31.8.2006 ja Anna Kaisa Friman. Pirjo Mäkeläisen toimialueena oli Lakeuden kuntien (Hailuoto, Kempele, Liminka, Lumijoki, Oulunsalo ja Tyrnävä) sekä potilas- että sosiaaliasiamiestehtävät ja Oulun kaupungin potilasasiamiestehtävät. Anna Kaisa Frimanin toimialueena oli Haukiputaan, Kiimingin ja Muhoksen sosiaali- ja potilasasiamiestehtävät sekä Oulun sosiaaliasiamiestehtävät.

Toimintakaudella jatkettiin edelleen asiakasvastaanottoa kunnissa ns. kuntavastaanottoja. Vuoden 2007 alusta lukien kiinteitä vastaanottoaikoja rationalisoitiin muuttamalla Oulunsalon, Limingan, Lumijoen ja Kiimingin käynnit ajanvaraukseen perustuviksi ns. täsmäkäynneiksi. Henkilökohtainen asiointiaika on järjestynyt ja järjestyy edelleen tarpeen mukaan joko omassa kunnassa tai Oulun toimipisteessä. Potilasasiamiesten alueellisen verkoston toimintaan ja potilasasiamiesten koulutuksiin osallistuttiin myös entiseen tapaan.

### 3. POTILASASIAMIESTOIMINNAN SISÄLTÖ

Yhteydenottoja seutukunnan potilasasiamiehille tuli vuonna 2006 kaikkiaan 720 kertaa. Yhteydenottojen kokonaismäärä laski edellisvuodesta (vuonna 2005 oli kaikkiaan 1005 yhteydenottoa). Asiakkaita potilasasiamiehellä vuonna 2006 oli kaikkiaan 475 (vuonna 2005 kaikkiaan 550 asiakasta).

Muun terveydenhuollon ja terveydenhuoltoon läheisesti liittyvien kysymysten osalta (mm. eläke-, tapaturma- ja sairausvakuutukseen, kuntoutus-, työvoima- ja edunvalvontapalvelut) sekä yliopistollisen sairaalan palveluihin liittyen yhteydenottoja tuli kaikkiaan 151 kappaletta. Nämä yhteydenotot on kirjattu kohtaan muut terveydenhuoltopalvelut. Seutukunnan asiamiehiin otettiin yhteyttä myös mm. yksityisten palveluntuottajien tuottamiin palveluihin liittyen, kaikkiaan 30 kertaa. Yhteydenottoja asiamiestoiminnan ulkopuolisista kunnista tuli lisäksi yhteensä 16 kappaletta 13 eri henkilöltä.

Kaikista yhteydenottajista oli asiakas itse 531 kertaa (n. 74% kaikista yhteydenotoista), edustaja 153 kertaa (n. 21 % kaikista yhteydenotoista), henkilökunta asiakkaan asiassa 23 kertaa (n. 3 %) muu yhteydenottaja 13 kertaa (n. 2%). Edustajien yhteydenotot olivat puolison, alaikäisen huoltajan, muun lähiomaisen tai edunvalvojan yhteydenottoja. Huomattava osa näistä yhteydenotoista oli omaisten yhteydenottoja vanhusten hoitoon liittyen. Muita yhteydenottajia mm. muut toimialueen ulkopuolinen viranomainen tai toimija tai esim. järjestön edustaja. Huoltajien yhteydenotot lasten terveydenhuoltoa koskien lisääntyivät entisest. Aiempina vuosina lasten terveydenhuoltoa koskevia kysymyksiä on ollut varsin vähän.

Asiamieheen otettiin yhteyttä useimmiten puhelimitse 515 kertaa ( n. 71,5%) , tai käymällä asiamiehen vastaanotolla yhteensä 151 kertaa ( 21 %) kertaa sekä lähestymällä sähköpostitse tai kirjeitse 54 kertaa ( 7,5%).

#### 3.1. Yhteydenotot kunnittain

Yhteydenottoja potilasasiamiehelle tuli vuonna 2006 kaikkiaan 720 kappaletta. Yhteydenottojen määrä vaihteli kunnittain asukasluvun mukaan. Yhteydenottojen määrä tasoittui edellisvuosista. Taulukossa yhteydenottojen määrä kunnittain vuosina 2003-2006.

#### Yhteydenottojen määrät kunnittain vuosina 2003-2006

Taulukko 1.

Kunta/Vuosi	2003	2004	2005	2006
Hailuoto	7	0	5	0
Haukipudas	72	75	64	50
Kempele	20	69	57	57
Kiiminki	4	15	15	29
Liminka	19	36	20	17
Lumijoki	3	2	8	2
Muhos	7	27	21	13
Oulu	513	714	725	502
Oulunsalo	16	30	13	8
Tyrnävä	15	39	53	26
Muu	22	29	23	16
<b>Yhteensä</b>	<b>698</b>	<b>1036</b>	<b>1005</b>	<b>720</b>

### 3.2. Potilasasiamiehen asiakkaat

Asiakkaita potilasasiamiehellä oli vuonna 2006 kaikkiaan 475. Muista kuin seutukunnan kunnista asiakkaita asiamiehellä oli 13. Asiakkaiden kokonaismäärä laski hieman edellisvuodesta (vuonna 2005 oli kaikkiaan 550 asiakasta).

#### Asiakkaiden määrät kunnittain vuosina 2003-2006

Taulukko 2.

	2003	2004	2005	2006
Hailuoto	1	0	3	0
Haukipudas	39	43	46	43
Kempele	14	29	25	23
Kiiminki	4	14	14	22
Liminka	13	16	9	11
Lumijoki	2	2	5	1
Muhos	6	20	15	12
Oulu	283	372	388	333
Oulunsalo	10	15	8	8
Tyrnävä	8	15	20	9
Muu	17	24	17	13
<b>Yhteensä</b>	<b>397</b>	<b>550</b>	<b>550</b>	<b>475</b>

### 3.3. Yhteydenotot toimialueittain

Eniten yhteydenottoja vuonna 2006 eli noin 39% tuli avoterveydenhuollosta (280 kertaa). Kohtaan avoterveydenhuolto sisältyvät mm. terveyskeskuksia, terveysasemia ja terveyskeskuspäivystystä (OSYP) sekä opiskelija- ja kouluterveydenhuoltoa sekä neuvolatoimintaa koskevat yhteydenotot. Eniten yhteydenottoja tuli koskien terveysasemien toimintaa ja terveyskeskuspäivystystä (OSYP).

Toiseksi eniten yhteydenottoja, eli n. 21 %, tuli muuta terveydenhuoltoa koskien tai muista varsinaisen toimialueen ulkopuolisista palveluista (151 kertaa), joita olivat mm. yliopistollisen sairaalan palveluita koskevia yhteydenottoja sekä mm. sairaskorvaus-, eläke- tai tapaturmavakuutus, edunvalvontaa ja muita palveluita koskevat kysymykset. Yhteydenotot liittyivät joko hoitoketjuun, tai asiakas tarvitsi neuvontaa, joka liittyi jollakin tavoin hänen sairauteen tai terveydentilaan. Näiden varsinaisesti potilasasiamiehen toimialueeseen kuulumattomien toimintojen osalta yhteydenottojen määrä tasoittui ja normalisoitui edellisvuosista mikä näkyi erityisesti oululaisten yhteydenottojen kohdalla.

Kolmanneksi eniten yhteyttä otettiin mielenterveyspalveluita koskien, n. 14% kaikista yhteydenotoista, kaikkiaan 102 kertaa. Näistä mielenterveystoimistojen / avopalveluiden toimintaa koskevia yhteydenottoja oli 54 kappaletta, vuodeosastohoitoa koskevia 44 kertaa sekä asumispalveluita koskien neljä kappaletta. Yhteydenotot koskivat pääasiassa Oulun kaupungin mielenterveyspalveluita.

Neljänneksi eniten, n. 11%, kaikista yhteydenotoista oli sairaala- laitoshoidon koskevia (80 kertaa). Kohtaan sisältyvät sairaala- ja laitoshoidon, vuodeosastojen sekä sosiaalihuollon

laitoksissa (mm. vanhustyön yksiköiden) annettuihin terveydenhuoltopalveluihin liittyvät yhteydenotot.

Suun terveydenhuoltoa (hammashuoltoa) koskevia yhteydenottoja tuli n. 8% (57 yhteydenottoa) kaikista yhteydenotoista.

Yksityisiä palveluita koskien yhteydenottoja oli n.4 % (30 yhteydenottoa) kaikista yhteydenotoista. Yksityiset palvelujen osuus pieneni selvästi aiemmista vuosista. Aiempina vuosina oli nähtävissä, että myös yksityisten palvelujen osalta käännyttiin kunnallisen asiamiehen puoleen, vaikka kyseessä ei ollut esim. ostopalvelusopimus.

Työterveyshuollon palveluiden osalta yhteydenottoja tuli 8 kappaletta eli n. 1% kaikista seutukunnan alueen yhteydenotoista.

Lääkinnällistä kuntoutusta koskevia yhteydenottoja tuli kaikkiaan seitsemän kappaletta. Päihdehuoltoa koskevia yhteydenottoja tuli viisi kertaa (joista avopäihdehuoltoa koskevia neljä ja laitospäihdehuoltoa koskien kerran).

### Yhteydenotot toimialueittain vuosina 2003-2006

Taulukko 3.

Toimialue	2003	2004	2005	<b>2006</b>
Avoterveydenhuolto	196	306	348	<b>280</b>
Muu terveydenhuolto	140	260	259	<b>151</b>
Mielenterveyspalvelut	132	109	134	<b>102</b>
Sairaala- ja laitoshoido	91	119	108	<b>80</b>
Yksityinen laitos/palvelu	67	93	76	<b>30</b>
Hammashuolto	42	65	53	<b>57</b>
Työterveyshuolto	13	46	14	<b>8</b>
Lääkinnällinen kuntoutus	13	25	5	<b>7</b>
Päihdehuolto	4	13	8	<b>5</b>
<b>Yhteensä</b>	<b>698</b>	<b>1036</b>	<b>1005</b>	<b>720</b>

### **3.4. Yhteydenottojen syyt**

Asiakkaiden ja omaisten pääasiallisia syitä ottaa yhteyttä vuonna 2006 olivat joko tyytymättömyys hoitoon ja palveluun tai informaation ja neuvonnan tarve. Neuvoja ja tietoa kysyttiin potilaan oikeuksiin liittyen mm. itsemääräämisoikeuteen ja hoitoon pääsyyn liittyen sekä asiakasmaksuihin, lääkärinlausuntoihin ja potilasasiakirjoihin liittyen.

Potilasasiakirjoihin liittyvät kysymykset koskivat useimmiten asiakirjojen tarkastusoikeutta ja tiedon korjaamis- tai täydennysvaatimuksia. Todettakoon, että monella asiakkaalla oli yhteydenoton yhteydessä useita eri asioita selvitettävänä.

## Yhteydenottojen syyt vuosina 2003-2006

Taulukko 4.

Syy	2003	2004	2005	2006
Neuvonnan tarve	132	291	335	164
Hoito	174	254	165	128
Potilasvahinko	100	137	108	168
Muu syy	83	91	120	57
Hoitoon pääsy	47	76	72	50
Potilasasiakirjat	53	63	65	33
Kohtelu	60	47	50	64
Muu vahinko	12	42	36	13
Tiedon saanti	6	5	28	8
Itsemääräämisoikeus	31	19	17	28
Tietosuoja	0	11	9	7
<b>Yhteensä</b>	<b>698</b>	<b>1036</b>	<b>1005</b>	<b>720</b>

Huomattava määrä yhteydenotoista, n. 23% (168 kertaa), oli potilasvakuutusasioita tilanteissa, joissa oli tapahtunut potilasvahinkolain mukainen potilasvahinko tai asiakas / omainen tai henkilökunta epäili hoitovirhettä. Potilasvakuutuskeskuksen antamiin korvauspäätöksiin liittyen tuli yhteydenottoja sekä korvauksenhakuun että muutoksenhakuun liittyvissä asioissa.

Neuvoa kysyttiin mm. menettelytapojen ja potilaan oikeuksien osalta suhteen 164 kertaa. Asiakas tai omainen halusi tietää, mitä vaihtoehtoja hänellä on käytettävissään tilanteessaan. Hoitoon pääsyä koskevat lakimuutokset (hoitotakuu) aiheuttivat edelleen neuvonnan tarvetta, joskin edellisvuotta huomattavasti vähemmän.

Hoitoa ja palvelun sisältöä koskevat kysymykset ja tyytymättömyyden ilmaisut tai epäselvyydet (128 kertaa) olivat vuonna 2006 entiseen tapaan hyvin moninaisia. Tyytymättömyyttä ilmaistiin liittyen tehtyihin hoito- ja tutkimuspäätöksiin, hoitokäytäntöihin sekä mm. kiireiseen tai joustamattomaan palveluun liittyen. Hoitoa koskevat tyytymättömyyden osoitukset liittyivät tehtyihin hoitoa ja tutkimuksia koskeviin päätöksiin tai menettelytapoihin hoidon yhteydessä. Hoito tai tutkimukset koettiin näissä tilanteissa usein riittämättöminä. Muutamassa tapauksessa asiakas tyytymätön, koska ei ollut saanut toivomaansa lähetettä jatkotutkimuksiin tai erikoissairaanhoidon. Toisinaan asiakkaalle oli jäänyt jokin asia epäselväksi, hän ei ollut perillä itseään koskevasta hoitosuunnitelmasta tai hän halusi tietää mitä voi tehdä asiassaan. Muutamassa tapauksessa valitettiin tapaturman jälkeisestä diagnosoinnista tai ilmaistiin tyytymättömyyttä hoidon pitkittymisestä.

Kaikkiaan 57 kertaa otettiin yhteyttä jostakin muusta syystä. Nämä yhteydenotot koskivat mm. asiakkaan vireillä olevan prosessin etenemistä, asiakasmaksuja, maksukattoa, lääkärintodistusta.

Kohtelua koskevat yhteydenotot (64 kertaa) olivat mm. kokemuksia huonosta kohtelusta, asiattomasta kielenkäytöstä ja käytöksestä tai tönkeästä kohtelusta henkilöstön taholta.

Tyytymättömyyttä aiheutti joillakin toimialueilla myös hoitoon pääsy, hidas hoitoon ja/tai jatkotutkimuksiin ja -hoitoon pääsy. Hoitoon pääsyä koskevia yhteydenottoja ja valituksia

tuli yhteensä 50 kertaa, jonka osuus kaikista yhteydenotoista oli n.7%. Suuri osa yhteydenotoista koski hoitoon pääsyä terveyskeskukseen tai mielenterveyspalveluihin. Osa hoitoon pääsyä koskevista valituksista koski hoitoon pääsyä hoitotakuun puitteissa Oulun yliopistolliseen sairaalaan.

Potilasasiakirjoihin liittyviä kysymyksiä tuli 33 kertaa. Tarkistusoikeuden käyttöön tai tiedon korjaamismenettelyyn liittyen oli usein jotakin epätietoisuutta.

Itsemääräämisoikeutta koskevia kysymyksiä tuli 28 kertaa. Yhteydenotot olivat pääasiassa mielenterveyspalveluihin liittyviä, mutta myös hoitotahtoon liittyviä yhteydenottoja oli muutamia. Lisäksi tuli yhteydenottoja 13 kertaa muun vahingon osalta. Nämä olivat yhteydenottoja mm. lääkevahinkoon, tapaturmaan tai muuhun vahinkoon (esinevahinko) liittyen. Tietosuojakysymyksissä otettiin yhteyttä 7 kertaa ja tiedon saantiin liittyvissä kysymyksissä otettiin yhteyttä 8 kertaa.

Tarkasteltaessa tilastotietoja vuosina 2003-2006 voidaan todeta, että potilasvakuutusta, kohtelua ja itsemääräämisoikeutta koskevien yhteydenottojen osuus on lisääntynyt entisestä. Potilasasiakirjoja ja hoitoon pääsyä koskevat yhteydenotot ovat puolestaan hivenen vähentyneet.

### ***3.5. Potilasasiamiehen toimenpiteet***

Oulun seutukunnan potilasasiamiesten tehtäviä olivat pääasiassa neuvontaa ja ohjaaminen n. 68%:ssa (491 kertaa). Neuvonta- ja ohjaustehtäviin on kirjattu sekä puhelinneuvonnan, että henkilökohtaisen asioinnin ja laitos- tai kotikäynnin yhteydessä annettu neuvonta ja ohjaus.

Uusien potilasvakuutusilmoitusten teossa neuvottiin tai avustettiin kaikkiaan 89 kertaa (12%). Potilasvakuutusilmoituksia tehtiin sekä tilanteissa, joissa oli tapahtunut potilasvahinkolain mukainen vahinko että tilanteissa, joissa potilas/ omainen epäili hoitovirhettä. Potilasvakuutusasioiden osuus kaikista yhteydenotoista oli n.12%. Potilasvakuutusasiat lisääntyivät edellisvuodesta kohoten lähes vuoden 2004 tasolle.

Muistutuksen teossa neuvottiin tai avustettiin kaikkiaan 59 kertaa (8%). Muistutuksen avulla potilas/omainsa halusi asiansa kirjallisesti ja nopeasti esimiestason käsittelyyn. Tavoitteena oli useimmiten saada muutosta aikaan joko yksilöä koskevassa asiassa tai muuten laajemminkin koko toimialueella. Muistutusten määrä lisääntyi edellisvuodesta.

Potilasasiamies otti yhteyttä 40 kertaa (n. 6%) palvelun tuottajaan tai viranomaiseen potilaan luvalla ja valtuuttamana. Yhteydenotot sisälsivät useimmiten asiakkaan avustamista asian selvittämisessä, asiakkaan asiassa pyydetyn konsultaation tai neuvottelua ja sovittelua asiakkaan ja palveluntuottajan välillä. Muu asiamiestehtävä, 27 kertaa (n. 4% toimenpiteistä), sisälsi mm. asiakkaan avustamista asiakirjan teossa, tarvittavan tiedon tai asiantuntijakonsultaation hankkimista ja mm. asiamiehen osallistumisen neuvotteluun asiakkaan/potilaan asiassa.

Muutoksenhaussa neuvottiin tai avustettiin 14 kertaa. Muutoksenhaut koskivat mm. palveluntuottajan tai Potilasvakuutuskeskuksen tekemää päätöstä tai hoitoon määräämispäätöksestä valittamista.

## Toimenpiteet vuosina 2003-2006

Taulukko 5.

Toimenpiteet	2003	2004	2005	2006
Neuvonta ja ohjaus	482	744	763	491
Yhteydenotto viranomaiseen /työntekijään	61	58	73	40
Potilasvahinkoilmoitus	58	99	68	89
Muu asiamiestehtävä	43	59	48	27
Muistutuksen teossa avustaminen	41	54	40	59
Muutoksenhaussa neuvonta	13	22	13	14
<b>Yhteensä</b>	<b>698</b>	<b>1036</b>	<b>1005</b>	<b>720</b>

Potilasasiamiehet ovat osallistuneet potilasasiamiesten alueelliseen verkostoon ja koulutuksiin. Potilaan oikeuksia koskeva yhteistyössä Pohjois-Suomen sairaanhoitopiirien potilasasiamiehistä koostuvan työryhmän (Erva-alue) kanssa työstetty opas valmistuu kevään 2007 aikana. Potilasasiamiehet kävivät vuoden 2006 aikana lisäksi mm. sosiaali- ja terveysalan järjestöjen ja oppilaitosten tilaisuuksissa puhumassa potilaan oikeuksista ja potilasasiamiestoiminnasta.

## 4. KUNTAKOHTAISET TIEDOT

Tässä luvussa selvitetään tarkemmin kuntakohtaisten yhteydenottojen määrää ja sisältöä vuonna vuosina 2003-2006.

### 4.1. Hailuoto

Hailuodosta ei tullut yhtään yhteydenottoa potilasasiamiehelle vuonna 2006 vuoden 2004 tapaan. Hailuodossa ei tehty myöskään yhtään muistutusta, kantelua tai potilasvakuutusilmoitusta vuonna 2006.

## Yhteydenottojen syyt vuosina 2003-2006

Taulukko 6.

Yhteydenoton syy	2003	2004	2005	2006
Neuvonnan tarve	2	0	2	0
Hoitoon pääsy	4	0	2	0
Hoito	0	0	1	0
Muu syy	1	0	0	0
<b>Yhteensä</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>

Hailuodosta tulleet yhteydenotot vuosina 2003 ja 2005 koskivat avoterveydenhuoltoa ja terveyskeskuspäivystystä.

## 4.2. Haukipudas

Haukiputaalta yhteydenottoja potilasasiamiehelle tuli vuonna 2006 kaikkiaan 50 kappaletta, haukiputaalaisia asiakkaita potilasasiamiehellä oli yhteensä 43. Yhteydenottajista oli 37 kertaa asiakas/potilas itse, edustaja (puoliso, huoltaja, muu lähisukulainen tai esim. edunvalvoja) 13 kertaa. Haukiputaalaisten yhteydenotot tapahtuivat puhelimitse 34 kertaa, käymällä potilasasiamiehen vastaanotolla 14 kertaa sekä kirjeitse tai sähköpostilla kaksi kertaa. Yhteydenottojen kokonaismäärä laski edelleen edellisvuodesta asiakasmäärän pysytellessä kuitenkin lähes edellisvuoden tasolla.

Yli puolet Haukiputaalta tulleista yhteydenotoista koski avoterveydenhuoltoa. Yhteydenottoja määrällisesti avoterveydenhuoltoa koskien tuli 29 kertaa, muuta terveydenhuoltoa tai toimintoa koskevia yhteydenottoja tuli seitsemän kertaa (mm. sairausvakuutusta tai yliopistollisen sairaalan palvelua), sairaala- ja laitoshoidon kuusi kertaa, suun terveydenhuoltoa / hammashoitoa viisi kertaa sekä kolme kertaa koskien mielenterveyspalveluita.

### Yhteydenotot toimialueittain vuosina 2003-2006

Taulukko 7.

<b>Toimialue</b>	2003	2004	2005	<b>2006</b>
Avoterveydenhuolto	33	41	32	<b>29</b>
Muu terveydenhuolto	16	11	15	<b>7</b>
Sairaala- ja laitoshoidon	10	2	4	<b>6</b>
Mielenterveyspalvelut	4	9	2	<b>3</b>
Yksityinen laitos/palvelu	0	4	5	<b>0</b>
Hammashuolto	4	3	3	<b>5</b>
Avopäihdehuolto	0	0	1	<b>0</b>
Lääkinnällinen kuntoutus	4	5	1	<b>0</b>
Työterveyshuolto	1	0	1	<b>0</b>
<b>Yhteensä</b>	<b>72</b>	<b>75</b>	<b>64</b>	<b>50</b>

Yhteydenottojen syitä olivat: potilasvakuutusta koskevat kysymykset, mm. epäily potilasvahingosta tai aiemmin tapahtunut ja todettu vahinko 20 kertaa, kohtelu 11 kertaa, hoidon sisältöön liittyviä yhteydenottoja kuusi kertaa, neuvonnan tarve kuusi kertaa, hoitoon pääsy neljä kertaa, potilasasiakirjat kaksi kertaa sekä muuta vahinkoa koskien kerran.

Potilasvahinkoa tai –epäilyä koskevat yhteydenotot (20) koskivat avoterveydenhuoltoa 9 kertaa, hammashoitoa neljä kertaa, Oys:ssa annettua hoitoa koskien neljä kertaa sekä sairaala- ja laitoshoidon (vuodeosasto) koskien kolme kertaa. Potilasasiakirjoihin liittyvät yhteydenotot koskivat kerran avoterveydenhuoltoa ja kerran sairaala- ja laitoshoidon.

Kohteluun liittyvät yhteydenotot (11) koskivat vuonna 2006 kaikkiaan 9 kertaa avoterveydenhuoltoa ja kaksi kertaa Oys:ssa annettua hoitoa. Hoidon sisältöön liittyvät yhteydenotot (6) koskivat kolme kertaa avoterveydenhuoltoa ja kerran hammashoitoa, mielenterveyspalveluita ja sairaala- ja laitoshoidon. Hoitoon pääsystä (4) valitettiin kolme kertaa koskien hoitoon pääsyä terveyskeskukseen ja kerran mielenterveyspalveluihin.

## Yhteydenottojen syyt vuosina 2003-2006

Taulukko 8.

<b>Yhteydenoton syy</b>	2003	2004	2005	<b>2006</b>
Neuvonnan tarve	17	31	28	<b>6</b>
Potilasvahinko/epäily	22	23	16	<b>20</b>
Hoito	10	3	2	<b>6</b>
Kohtelu	12	4	5	<b>11</b>
Hoitoon pääsy	2	5	4	<b>4</b>
Potilasasiakirjat	4	6	4	<b>2</b>
Muu vahinko	1	2	2	<b>1</b>
Muu syy	4	1	1	<b>0</b>
Tiedon saanti	0	0	1	<b>0</b>
Tietosuoja	0	0	1	<b>0</b>
<b>Yhteensä</b>	<b>72</b>	<b>75</b>	<b>64</b>	<b>50</b>

Potilasasiamiehen toimenpiteet sisälsivät puolessa tapauksista ohjausta ja neuvontaa (24 kertaa). Potilasvakuutusilmoituksen teossa neuvontaa ja ohjausta annettiin 14 kertaa sekä muistutuksen tekoon kysyttiin neuvoa tai apua 11 kertaa ja kerran potilasasiamies otti yhteyttä palveluntuottajaan.

## Toimenpiteet vuosina 2003-2006

Taulukko 9.

<b>Toimenpiteet</b>	2003	2004	2005	<b>2006</b>
Neuvonta ja ohjaus	53	51	44	<b>24</b>
Potilasvahinkoilmoitus	11	16	10	<b>14</b>
Mustutuksenteossa avustaminen	6	2	4	<b>11</b>
Yhteydenotto viranomaiseen/ työntekijään	2	5	5	<b>1</b>
Muu asiamiestehtävä	0	0	1	<b>0</b>
Muutoksenhaussa neuvonta	0	1	0	<b>0</b>
<b>Yhteensä</b>	<b>72</b>	<b>75</b>	<b>64</b>	<b>50</b>

### Yhteenveto

Yhteydenottojen määrä laski jonkin verran edellisvuosista. Potilaan oikeuksia koskeva yleisneuvonnan tarve laski edellisvuosista. Vuonna 2006 kysymykset koskivat potilasvahinkoa, kohtelua, hoidon sisältöä ja hoitoon pääsyä. Kohtelua koskevat yhteydenotot ovat lisääntyneet merkittävästi Haukiputaalla palaten vuoden 2003 tasolle. Vuonna 2005 kohtelua koskevia yhteydenottoja kohtelua koskien oli viisi ja nyt vuonna 2006 kaikkiaan 11 yhteydenottoa. Kohtelua koskevat yhteydenotot koskivat vuonna 2006 avoterveydenhuoltoa 9 kertaa ja kaksi kertaa Oys:ssa annettua palvelua. Tyytymättömyyttä aiheutti erityisesti vastaanotolle pääsyn vaikeus (kiireetön hoito) terveyskeskukseen. Hoitoon pääsyä vaikeutti avoterveydenhuollon lääkärivaje syksyllä 2006. Potilaslain mukaisia muistutuksia tehtiin edellisvuosia runsaammin.

### 4.3. Kempele

Kempeleestä tuli yhteydenottoja vuonna 2006 kaikkiaan 57 kappaletta. Asiakkaita potilasasiamiehellä oli Kempeleestä kaikkiaan 23. Yhteydenottajista asiakkaita/potilaita oli 48 ja edustajia (puoliso, huoltaja tai muu omainen) neljä, henkilökuntaan kuuluva neljä kertaa ja muu yhteydenottaja kerran.

Yhteydenotot tapahtuivat puhelimitse 40 kertaa ja asioimalla henkilökohtaisesti potilasasiamiehen luona 13 kertaa sekä kirjeitse tai sähköpostitse neljä kertaa.

Kempeleestä tulleet yhteydenotot koskivat 21 kertaa avoterveydenhuoltoa, muuta toimialuetta (muut toiminnot, yliopistollinen sairaala) 25 kertaa, hammashoitoa koskien 7 kertaa, kaksi kertaa koksien mielenterveyspalveluita sekä kerran koskien lääkinnällistä kuntoutusta ja yksityistä palvelua.

#### Toimialue vuosina 2003-2006

Taulukko 10.

Toimialue	2003	2004	2005	2006
Avoterveydenhuolto	7	32	24	21
Muu terveydenhuolto	4	30	20	25
Sairaala- ja laitoshoido	6	0	6	0
Mielenterveyspalvelut	1	0	0	2
Yksityinen laitos/palvelu	1	0	2	1
Hammashuolto	1	3	4	7
Avopäihdehuolto	0	0	0	0
Lääkinnällinen kuntoutus	0	1	0	1
Työterveyshuolto	0	3	1	0
<b>Yhteensä</b>	20	69	57	57

Syyt yhteydenottoihin vuonna 2006 olivat potilasvahinkoon tai potilasvahinkoepäilyyn liittyviä yhteydenottoja oli kaikkiaan 25 kertaa, neuvonnan tarve 12 kertaa, hoidon sisältöön liittyvä tyytymättömyys viisi kertaa ja hoitoon pääsy koskevia yhteydenottoja ja valituksia tuli kolme kertaa. Potilasasiakirjoihin liittyvät kysymykset ( 3) koskivat avoterveydenhuoltoa.

Potilasvakuutusasioissa tai potilasvahinkoihin tai -epäilyyn liittyvät kysymykset koskivat 7 kertaa avoterveydenhuoltoa, neljä kertaa hammashoitoa ja kerran lääkinnällistä kuntoutusta sekä 13 kertaa Oys:ssa annettua hoitoa.

Kohtelua koskevia yhteydenottoja tuli vain kerran. Hoidon sisällöstä ja tehdyistä hoitopäätöksistä otettiin yhteyttä eniten koskien avoterveydenhuoltoa (seitsemän kertaa), koskien hammashoitoa kolme kertaa ja kolme kertaa koskien Oys:ssa annettua hoitoa.

## Yhteydenottojen syyt vuosina 2003-2006

Taulukko 11.

<b>Yhteydenoton syy</b>	2003	2004	2005	<b>2006</b>
Neuvonnan tarve	7	27	15	<b>12</b>
Potilasvahinko/epäily	1	6	10	<b>25</b>
Hoito	8	19	15	<b>5</b>
Kohtelu	1	4	0	<b>1</b>
Hoitoon pääsy	3	3	3	<b>3</b>
Potilasasiakirjat	0	6	5	<b>3</b>
Muu vahinko	0	1	2	<b>1</b>
Muu syy	0	1	5	<b>4</b>
Tiedon saanti	0	0	2	<b>0</b>
Itsemääräämisoikeus	0	0	0	<b>2</b>
Tietosuoja	0	2	0	<b>1</b>
<b>Yhteensä</b>	20	69	57	<b>57</b>

Potilasasiamiehen toimenpiteet sisälsivät pääasiassa ohjausta ja neuvontaa kaikkiaan 42 kertaa. Potilasvahinkoilmoituksen teossa neuvontaa kysyttiin tai tarvittiin avustamista 8 kertaa sekä muun asiamestehtävän vuoksi kolme kertaa. Potilasasiamies otti viisi kertaa yhteyttä palveluntuottajaan.

## Toimenpiteet vuosina 2003-2006

Taulukko 12.

<b>Toimenpiteet</b>	2003	2004	2005	<b>2006</b>
Neuvonta ja ohjaus	14	47	42	<b>40</b>
Potilasvahinkoilmoitus	2	6	6	<b>8</b>
Mustutuksenteossa avustaminen	3	2	1	<b>0</b>
Yhteydenotto viranomaiseen/ työntekijään	0	4	2	<b>5</b>
Muu asiamestehtävä	0	6	6	<b>3</b>
Muutoksenhaussa neuvonta	0	4	0	<b>1</b>
<b>Yhteensä</b>	20	69	57	<b>57</b>

## Yhteenveto

Yhteydenottojen ja asiakkaiden määrä pysytteli täsmälleen edellisvuoden tasolla. Potilasvakuutusasioita tuli vuonna 2006 aiempaa enemmän ja niissä avustettiin asiakasta sekä korvauksen haussa myönteisen päätöksen jälkeen että muutoksenhaussa. Potilasvakuutusasiat koskivat pääasiassa OYS:ssa annettua hoitoa (13) mutta myös avoterveydenhuoltoa ja hammashoitoa koskevat potilasvakuutusasiat lisääntyivät. Todettakoon, että saman potilasvahingon tai potilasvahinkoepäilyn johdosta Kempeleestä tuli useita yhteydenottoja samalta henkilöltä sekä avoterveydenhuollosta että Oys:n hoitoa koskien mikä lisää kokonaislukumäärää. Pelkästään kohteluun liittyviä yhteydenottoja tuli vain yksi. Potilasasiamies ei ohjannut tai neuvonut muistutuksen teossa kertaakaan vuonna 2006. Huomion arvoista on, että Kempeleestä tulee varsin harvoin valituksia pelkästään kohteluun liittyen.

#### 4.4. Kiiminki

Kiimingistä tuli yhteydenottoja kaikkiaan 29. Asiakkaita oli kaikkiaan 22. Yhteydenottajat olivat 26 kertaa asiakas itse ja kolme kertaa edustaja (omainen tai huoltaja). Yhteydenottojen ja asiakkaiden määrä kohosi edellisvuosta. Yhteydenotot tapahtuivat puhelimitse 22 kertaa ja käymällä potilasasiamiehen luona kuusi kertaa ja kerran otettiin yhteyttä sähköpostitse. Yhteydenotot koskivat avoterveydenhuoltoa 17 kertaa, muuta terveydenhuoltoa tai muuta toimintoa 8 kertaa sekä kolme kertaa koskien hammashoitoa ja kerran koskien mielenterveyspalveluita

#### Toimialueet vuosina 2003-2006

Taulukko 13.

Toimialue	2003	2004	2005	2006
Avoterveydenhuolto	3	7	8	17
Muu terveydenhuolto	0	4	4	8
Sairaala- ja laitoshoido	0	0	0	0
Mielenterveyspalvelut	0	0	1	1
Työterveyshuolto	1	2	0	0
Yksityinen laitos/palvelu	0	1	1	0
Hammashuolto	0	0	1	3
Avopäihdehuolto	0	0	0	0
Lääkinnällinen kuntoutus	0	1	0	0
<b>Yhteensä</b>	4	15	15	29

Yhteydenoton syynä olivat potilasvakuutusasiat 13 kertaa, neuvonnan tarve 7 kertaa, hoidon sisältö, kohtelu neljä kertaa ja hoidon sisältöön liittyvä tyytymättömyys kaksi kertaa. Hoitoon pääsyyn liittyen otettiin yhteyttä kaksi kertaa ja kerran koskien potilasasiakirjoja. Potilasvakuutusasiat koskivat kuusi kertaa avoterveydenhuoltoa ja kuusi kertaa Oys:n hoitoa sekä kerran koskien hammashoitoa. Kohteluun liittyvät yhteydenotot koskivat kolme kertaa avoterveydenhuoltoa ja kerran mielenterveyspalveluita. Hoitoon pääsystä valitettiin kaksi kertaa ja ne koskivat hoitoon pääsyä terveyskeskukseen.

#### Yhteydenottojen syyt vuosina 2003-2006

Taulukko 14.

Yhteydenoton syy	2003	2004	2005	2006
Neuvonnan tarve	0	5	3	7
Potilasvahinko/epäily	2	5	4	13
Hoito	0	1	2	2
Kohtelu	0	1	2	4
Hoitoon pääsy	0	2	1	2
Potilasasiakirjat	1	1	2	1
Muu vahinko	0	0	0	0
Muu syy	1	0	0	0
Tiedon saanti	0	0	1	0
Tietosuoja	0	0	0	0
<b>Yhteensä</b>	4	15	15	29

Potilasasiamiehen toimenpiteitä olivat pääasiassa neuvonta ja ohjaus (14 kertaa) sekä potilasvakuutusilmoituksen teossa neuvonta ja ohjaus (8 kertaa), muistutuksen teossa neuvonta tai ohjaus kolme kertaa sekä muu asiamiestehtävä ja muutoksenhaussa neuvonta kaksi kertaa.

#### Toimenpiteet vuosina 2003-2006

Taulukko 15.

<b>Toimenpiteet</b>	2003	2004	2005	<b>2006</b>
Neuvonta ja ohjaus	3	12	11	<b>14</b>
Potilasvahinkoilmoitus	1	3	4	<b>8</b>
Mustutuksenteossa avustaminen	0	0	0	<b>3</b>
Yhteydenotto viranomaiseen/ työntekijään	0	0	0	<b>0</b>
Muu asiamiestehtävä	0	0	0	<b>2</b>
Muutoksenhaussa neuvonta	0	0	0	<b>2</b>
<b>Yhteensä</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>29</b>

#### Yhteenvedo

Yhteydenotot Kiimingistä lisääntyivät edellisvuosista. Potilasvakuutusasiat koskivat pääasiassa avoterveydenhuoltoa ja Oys:ssa annettua hoitoa. Aiempina vuosina ei ole tullut esille tarvetta muistutusneuvontaan. Kohteluun liittyviä yhteydenottoja tuli enemmän verrattuna aiempiin vuosiin.

#### 4.5. Liminka

Limingasta yhteydenottoja tuli kaikkiaan 17 kappaletta 11 eri asiakkaalta. Yhteydenottajat olivat asiakas/potilas itse 14 kertaa, kolme kertaa edustaja (omainen). Yhteydenotot tapahtuivat puhelimitse 13 kertaa ja käymällä asiamiehen luona neljä kertaa.

Yhteydenotot koskivat pääasiassa avoterveydenhuoltoa 11 kertaa, muuta palvelua (muuta toimintoa, yliopistollista sairaalahoitoa jne. ) kolme kertaa, sairaala- ja laitoshoidoa kaksi kertaa ja mielenterveyspalveluita koksien kerran.

#### Yhteydenotot toimialueittain vuosina 2003-2006

Taulukko 16.

<b>Toimialue</b>	2003	2004	2005	<b>2006</b>
Avoterveydenhuolto	4	21	17	<b>11</b>
Muu terveydenhuolto	6	10	2	<b>3</b>
Sairaala- ja laitoshoido	5	0	1	<b>2</b>
Mielenterveyspalvelut	3	1	0	<b>1</b>
Työterveyshuolto	0	2	0	<b>0</b>
Yksityinen laitos/palvelu	1	2	0	<b>0</b>
<b>Yhteensä</b>	<b>19</b>	<b>36</b>	<b>20</b>	<b>17</b>

Syitä yhteydenottoihin olivat potilasvahinko/potilasvahinkoepäily 11 kertaa sekä kolme yhteydenottoa hoidon sisältöön liittyen, neuvonnan tarve kaksi kertaa ja muu syy kerran. Potilasvakuutusasiat koskivat 7 kertaa avoterveydenhuoltoa, kaksi kertaa Oys:n hoitoa ja kaksi kertaa sairaala- ja laitoshoidoa.

## Yhteydenottojen syyt vuosina 2003-2006

Taulukko 17.

<b>Yhteydenoton syy</b>	2003	2004	2005	<b>2006</b>
Neuvonnan tarve	5	8	4	<b>2</b>
Potilasvahinko/epäily	1	4	3	<b>11</b>
Hoito	8	6	1	<b>3</b>
Kohtelu	0	2	1	<b>0</b>
Hoitoon pääsy	0	11	6	<b>0</b>
Potilasasiakirjat	3	1	4	<b>0</b>
Itsemääräämisoikeus	1	0	0	<b>0</b>
Muu syy	1	4	1	<b>1</b>
<b>Yhteensä</b>	<b>19</b>	<b>36</b>	<b>20</b>	<b>17</b>

Potilasasiamiehen toimenpiteet sisälsivät 10 kertaa ohjausta ja neuvontaa, kuusi kertaa neuvottiin tai avustettiin potilasvahinkoilmoituksen teossa sekä kerran otettiin yhteyttä palvelutuottajaan.

## Toimenpiteet vuosina 2003-2006

Taulukko 18.

<b>Toimenpiteet</b>	2003	2004	2005	<b>2006</b>
Neuvonta ja ohjaus	14	20	12	<b>10</b>
Potilasvahinkoilmoitus	2	7	2	<b>6</b>
Mustutuksenteossa neuvonta tai avustaminen	1	2	1	<b>0</b>
Yhteydenotto viranomaiseen/ työntekijään	3	1	3	<b>1</b>
Muu asiamestehtävä	0	4	1	<b>0</b>
Muutoksenhaussa neuvonta	0	2	1	<b>0</b>
<b>Yhteensä</b>	<b>19</b>	<b>36</b>	<b>20</b>	<b>17</b>

### Yhteenveto

Limingasta ei tullut vuonna 2006 yhtään yhteydenottoa pelkästään hoitoon pääsyä koskien kahden edellisvuoden tapaan. Pelkästään kohteluun liittyviä yhteydenottoja ei tullut yhtään. Potilasvahinkoasioissa tuli yhteydenottoja avoterveydenhuollon ja sairaala- ja laitoshoidon (vuodeosasto) lisäksi Oys:n ja Raahen aluesairaalassa annetun hoidon osalta. Sama henkilö otti yhteyttä useamman kerran samassa potilasvakuutusasiassa mikä nosti hivenen yhteydenottojen määrää. Limingasta tulleiden yhteydenottojen ja asiakkaiden määrät laskivat edellisvuosista.

### 4.6. Lumijoki

Lumijoelta tuli yhteydenottoja kaikkiaan kaksi yhdeltä asiakkaalta. Yhteydenotot koskivat avoterveydenhuoltoa kerran ja kerran hammashuoltoa. Yhteyttä otti asiakas itse ja yhteydenotot tapahtuivat puhelimitse.

## Yhteydenotot toimialueittain vuosina 2003-2006

Taulukko 19.

Toimialue	2003	2004	2005	2006
Avoterveydenhuolto	1	0	4	1
Muu terveydenhuolto	0	1	0	0
Sairaala- ja laitoshoido	0	1	3	0
Yksityinen laitos/palvelu	2	0	1	0
Hammashuolto	0	0	0	1
<b>Yhteensä</b>	3	2	8	2

Syyt yhteydenottoihin olivat hoitoon ja sen sisältöön liittyvä kysymys tai tyytymättömyys kerran ja neuvonnan tarve kerran.

## Yhteydenottojen syyt vuosina 2003-2006

Taulukko 20.

Yhteydenoton syy	2003	2004	2005	2006
Neuvonnan tarve	2	1	0	1
Potilasvahinko/epäily	0	0	1	0
Hoito	1	1	6	1
Hoitoon pääsy	0	0	1	0
<b>Yhteensä</b>	3	2	8	2

Potilasasiamiehen toimenpiteinä vuonna 2006 olivat neuvonta ja ohjaus.

## Toimenpiteet vuosina 2003-2006

Taulukko 21.

Toimenpiteet	2003	2004	2005	2006
Neuvonta ja ohjaus	3	2	5	2
Potilasvahinkoilmoitus	0	0	2	0
Muistutuksen teossa neuvonta	0	0	1	0
<b>Yhteensä</b>	3	2	8	2

### Yhteenvedo

Muistutuksen teossa tai potilasvakuutusasioissa ei tarvittu neuvontaa tai ohjausta vuonna 2006. Yhteydenotot Lumijoelta pysyttelivät edellisvuosien tapaan vähäisinä. Todettakoon, että pelkästään kohteluun liittyviä yhteydenottoja ei ole tullut Lumijoelta potilasasiamiehelle yhtään.

### 4.7. Muhos

Muhokselta tuli yhteydenottoja 13 kappaletta 12 eri asiakkaalta. Yhteydenottajat oli asiakas itse kuusi kertaa, edustaja/omainen kuusi kertaa, sekä henkilökuntaan kuuluva kaksi kertaa. Yhteydenotot tapahtuivat puhelimitse 8 kertaa ja käymällä asiamiehen luona kolme kertaa sekä viestin/kirjeen avulla kaksi kertaa.

Yhteydenotot koskivat avoterveydenhuoltoa kahdeksan kertaa, muuta terveydenhuoltoa kolme kertaa, lääkinällistä kuntoutusta koskien kerran ja kerran koskien mielenterveyspalveluita.

### Yhteydenotot toimialueittain vuosina 2003-2006

Taulukko 22.

Toimialue	2003	2004	2005	2006
Avoterveydenhuolto	2	6	9	8
Muu terveydenhuolto	3	7	8	3
Sairaala- ja laitoshoido	1	7	2	0
Mielenterveyskeskus	0	0	0	1
Yksityinen laitos/palvelu	1	2	0	0
Hammashuolto	0	1	1	0
Avopäihdehuolto	0	3	0	0
Työterveyshuolto	0	1	0	0
Lääkinällinen kuntoutus	0	0	1	1
<b>Yhteensä</b>	<b>7</b>	<b>27</b>	<b>21</b>	<b>13</b>

Yhteydenottojen syynä oli neljä kertaa neuvonnan tarve, potilasvahinko tai epäily vahingosta kuusi kertaa, hoitoon pääsy kaksi kertaa ja kerran kohtelu.

Potilasvakuutusta koskevat yhteydenotot koskivat avoterveydenhuoltoa viisi kertaa ja kerran Oys:ssa annettua hoitoa. Kohteluun liittyvä yhteydenotto koski avoterveydenhuoltoa.

### Yhteydenottojen syyt vuosina 2003-2006

Taulukko 23.

Yhteydenoton syy	2003	2004	2005	2006
Neuvonnan tarve	1	9	7	4
Potilasvahinko/epäily	2	5	4	6
Hoito	1	5	3	0
Kohtelu	1	0	5	1
Hoitoon pääsy	1	3	0	2
Potilasasiakirjat	1	4	0	0
Muu vahinko	0	1	0	0
Tiedon saanti	0	0	1	0
Tietosuoja	0	0	1	0
<b>Yhteensä</b>	<b>7</b>	<b>27</b>	<b>21</b>	<b>13</b>

Potilasasiamiehen toimenpiteet olivat pääasiassa neuvonta ja ohjaus, kaikkiaan 7 kertaa, potilasvahinkoilmoituksen teossa neuvonta kolme kertaa, muistutuksen teossa neuvottiin kaksi kertaa sekä kerran annettiin neuvontaa muutoksenhaussa.

## Toimenpiteet vuosina 2003-2006

Taulukko 24.

<b>Toimenpiteet</b>	2003	2004	2005	<b>2006</b>
Neuvonta ja ohjaus	5	17	17	<b>7</b>
Potilasvahinkoilmoitus	1	5	2	<b>3</b>
Mustutuksenteossa avustaminen	1	3	1	<b>2</b>
Yhteydenotto viranomaiseen/ työntekijään	0	1	1	<b>0</b>
Muu asiamiestehtävä	0	1	0	<b>0</b>
Muutoksenhaussa neuvonta	0	0	0	<b>1</b>
<b>Yhteensä</b>	7	27	21	<b>13</b>

### Yhteenvedo

Yhteydenottojen ja asiakkaiden määrä laski hivenen edellisvuodesta. Hoitoon pääsyä koskevat yhteydenotot koskivat hoitoon pääsyä terveyskeskukseen.

## 4.8. Oulu

Oulusta yhteydenottoja tuli kaikkiaan 502 kappaletta 333 eri yhteydenottajalta. Oululaisten asiakkaiden osuus kaikista yhteydenotoista oli n. 70 % kaikista yhteydenotoista.

Asiakkaista yhteydenottajia olivat asiakas/potilas itse 369 kertaa, edustaja (puoliso, huoltaja, muu lähisukulainen tai edunvalvoja) 105 kertaa, henkilökuntaan kuuluva 17 kertaa ja muu yhteydenottaja 9 kertaa. Yhteydenotot tapahtuivat puhelimitse 364 kertaa, käynnillä (sisältää myös laitos- ja kotikäynnit) 105 kertaa ja viestin (kirje tai sähköposti) avulla 33 kertaa.

Yhteydenotot koskivat avoterveydenhuoltoa 165 kertaa, muuta terveydenhuoltoa tai ulkopuolista muuta toimintaa 95 kertaa, sairaala- ja laitoshoidon 70 kertaa, mielenterveyspalveluita 90 kertaa, joista vuodeosastoja koskevia yhteydenottoja oli 43 kertaa, mielenterveystoimistojen palvelua koskevia 44 kertaa ja psykiatrasta asumispalvelua koskevia yhteydenottoja kolme kertaa. Avoterveydenhuoltoon sisältyvät ovat terveysasemien, koulu- ja opiskelijaterveydenhuoltoa, neuvolatoimintaa ja terveyskeskuspäivystystä sisältäen myös yhteispäivystystä (OSYP) koskevat oululaisilta asiakkailta tulleet yhteydenotot. Näistä yhteydenotoista valtaosa koski terveysasemien ja yhteispäivystyksen toimintaa.

Sairaala- ja laitoshoidon kohtaan sisältyvät Oulun kaupunginsairaala (OKS) sekä sosiaalihuollon yksiköissä (vanhustyön yksiköt) annettuja terveydenhuoltopalveluita koskevat yhteydenotot. Suun terveydenhuoltoa/hammashuoltoa koskevia yhteydenottoja tuli 38 kertaa, yksityistä laitosta/palvelua koskevia yhteydenottoja tuli 26 kertaa, työterveyshuollon (Oulun Työterveys) palveluita koskien 8 kertaa, lääkinnällistä kuntoutusta koskevia yhteydenottoja viisi kertaa, päihdehuoltoa koskevia yhteydenottoja 5 kertaa joista avopäihdehuollon palveluita koskevia neljä kertaa ja laitospäihdehuollon palveluita koskien kerran.

## Yhteydenotot toimialueittain vuosina 2003-2006

Taulukko 25.

Toimialue	2003	2004	2005	2006
Avoterveydenhuolto	121	168	212	<b>165</b>
Muu terveydenhuolto	101	163	187	<b>95</b>
Mielenterveyspalvelut	123	91	127	<b>90</b>
Sairaala- ja laitoshoido	60	95	79	<b>70</b>
Hammashuolto	31	55	44	<b>38</b>
Yksityinen laitos/palvelu	55	79	55	<b>26</b>
Työterveyshuolto	11	36	11	<b>8</b>
Päihdehuolto	2	10	7	<b>5</b>
Lääkinnällinen kuntoutus	9	17	3	<b>5</b>
<b>Yhteensä</b>	<b>513</b>	<b>714</b>	<b>725</b>	<b>502</b>

Yhteydenottojen syinä olivat neuvonnan tarve 117 kertaa, itse hoitoon liittyvät kysymykset, epäselvyydet tai tyytymättömyyden ilmaisut 104 kertaa, potilasvahinko /epäily 78 kertaa, muu syy 52 kertaa, hoitoon pääsy 38 kertaa, kohtelu 38 kertaa, potilasasiakirjat 27 kertaa, itsemääräämisoikeus 26 kertaa, muu vahinko 9 kertaa, tiedon saanti 7 kertaa, sekä tietosuojakysymykset kuusi kertaa. Potilasvahinkoon liittyviä kysymyksiä tuli potilasasiamiehelle aiempaa vähemmän mitä selittää se, että yksiköissä informaatio potilasvakuutusasioissa toimii aiempaa paremmin.

## Yhteydenottojen syyt vuosina 2003-2006

Taulukko 26.

Yhteydenoton syy	2003	2004	2005	2006
Neuvonnan tarve	90	185	243	<b>117</b>
Hoito	127	196	123	<b>104</b>
Potilasvahinko/epäily	66	79	51	<b>78</b>
Muu syy	71	69	102	<b>52</b>
Kohtelu	44	35	34	<b>38</b>
Hoitoon pääsy	33	47	49	<b>38</b>
Potilasasiakirjat	40	43	48	<b>27</b>
Itsemääräämisoikeus	26	16	16	<b>26</b>
Muu vahinko	10	30	30	<b>9</b>
Tiedon saanti	6	5	22	<b>7</b>
Tietosuoja	0	9	7	<b>6</b>
<b>Yhteensä</b>	<b>513</b>	<b>714</b>	<b>725</b>	<b>502</b>

**Neuvontaa liittyvät yhteydenotot (117)** vähenivät selkeästi vuonna 2006 edellisvuosista. Edellisvuonna tuli runsaasti kysymyksiä hoitotakuuseen liittyen ja nyt niiden osuus jäi vähäiseksi. Myös perusneuvontaa oikeuksiin liittyen tuli entistä vähemmän.

**Hoitoa (104) koskevat yhteydenotot** pääasiassa avoterveydenhuoltoa, mielenterveyspalveluita ja sairaala- ja laitoshoidoa.

**Potilasvakuutukseen ja potilasvahinkoon (78) liittyviä yhteydenottoja** tuli koskien Oys:ssa annettua hoitoa 29 kertaa, avoterveydenhuoltoa 18 kertaa, hammashoitoa 16 kertaa, yksityistä palvelua 8 kertaa, sairaala- ja laitoshoittoa neljä kertaa ja kerran koskien työterveyshuollossa, mielenterveystoimistossa ja mielenterveyskeskuksen vuodeosastolla annettua hoitoa. Avoterveydenhuollon kohtaan sisältyvät myös mm. terveyskeskuspäivystystä (OSYP) koskevat potilasvakuutusasiat. Potilasvakuutusta koskevat yhteydenotot tulivat tilanteista, joissa oli tapahtunut potilasvahinkolain piiriin kuuluva vahinko tai potilas/omainen epäili, että on tapahtunut potilasvahinko tai hoitovirhe.

**Muusta syystä (52) tulleet yhteydenotot** olivat moninaisia ja koskivat mm. asiakkaalla vireillä olevan prosessin etenemistä, asiakasmaksuja, lääkärinlausuntoa, maksukattoa, etuutta tms.

**Hoitoon pääsyä (38) koskevat kysymykset** koskivat pääsyä vastaanotolle terveyskeskukseen/terveyskeskuspäivystykseen (14 kertaa) tai pääsyä sieltä jatkohoitoon tai jatkotutkimuksiin yliopistosairaalaan (7 kertaa), hammashoitoon viisi kertaa, mielenterveyspalveluihin pääsyä neljä kertaa, lääkinnälliseen kuntoutukseen neljä kertaa, sekä neljä kertaa pääsyä kaupungin erikoissairaanhoidon (kirjattu tilastoissa kohtaan sairaala- ja laitoshoido/OKS).

**Kohtelua (38) koskevia yhteydenottoja tai valituksia** tuli suurin osa avoterveydenhuollosta (pääasiassa terveysasemat ja yhteispäivystys) 21 kertaa, mielenterveyspalveluita koskien 7 kertaa (joista mielenterveystoimistojen palvelua koskien neljä kertaa, vuodeosastohoitoa koskien kolme kertaa), sairaala- ja laitoshoidtoa (kaikki OKS:sta) koskien neljä kertaa, Oys:ssa annettua hoitoa koskien kolme kertaa, kaksi kertaa koskien avopäihdehuoltoa ja yksityistä palvelua koskien kerran.

**Potilasasiakirjoihin liittyvät kysymykset (27)** koskivat pääasiassa avoterveydenhuoltoa, mielenterveyspalveluita ja Oys:a tilanteessa jossa asiakas halusi tietoa menettelytavoista henkilötietolain soveltamiseen liittyen.

**Itsemääräämisoikeutta (26)** koskevat yhteydenotoista puolet liittyi mielenterveyspalveluihin. Muut yhteydenotot koskivat potilaan suostumusta hoitoon tai hoitotahtoon liittyvää kysymystä.

**Muuta vahinkoa (9) koskevat yhteydenotot** olivat mm. yhteydenottoja tapahtuneen lääkevahingon tai epäily lääkkeen aiheuttamasta vahingosta, tapaturma tai esinevahinko hoitopaikassa jne.

**Tiedon saantia (7) koskevat kysymykset** koskivat kaksi kertaa sairaala- ja laitoshoidtoa , kaksi kertaa avoterveydenhuoltoa ja kerran koskien hammashoitoa, mielenterveyspalveluita ja Oys:n hoitoa.

**Tietosuojakysymykset (6) koskivat** kolme kertaa mielenterveyspalveluita (Mtt:t), kaksi kertaa yksityistä laitosta /palvelua ja kerran Oys:a.

### **Potilasasiamiehen toimenpiteet Oulussa**

Potilasasiamiehen toimenpiteet vuonna 2006 olivat pääasiassa neuvonta ja ohjaus 361 kertaa, potilasvahinkoilmoituksen teossa neuvonta tai avustaminen 42 kertaa, muistutuksen teossa neuvonta tai avustaminen 39 kertaa, yhteydenotto viranomaiseen / työntekijään 32 kertaa, muu asiamiestehtävä (mm. asiakirjan teossa avustaminen, tiedon hankkiminen

asiakkaalle tai henkilöstölle, neuvottelun järjestäminen jne.)19 kertaa sekä muutoksenhaussa (palveluyksikössä tehty päätös, Pvk:n päätös jne.) neuvonta 9 kertaa.

## Toimenpiteet vuosina 2003-2006

Taulukko 27.

<b>Toimenpiteet</b>	2003	2004	2005	<b>2006</b>
Neuvonta ja ohjaus	348	519	563	<b>361</b>
Potilasvahinkoilmoitus	33	53	37	<b>42</b>
Mustutuksenteossa avustaminen	30	43	29	<b>39</b>
Yhteydenotto viranomaiseen/ työntekijään	58	42	50	<b>32</b>
Muu asiamiestehtävä	33	43	36	<b>19</b>
Muutoksenhaussa neuvonta	11	14	10	<b>9</b>
<b>Yhteensä</b>	<b>513</b>	<b>714</b>	<b>725</b>	<b>502</b>

## Yhteenvetoa

Hoitoon pääsyä odotettiin kiireettömään hoitoon mm. hammashoitoon, lääkärin vastaanotolle terveysasemalle tai mielenterveystoimistoon. Jonottaminen kesti monissa tilanteissa kuitenkin kohtuuttoman pitkään hoitotakuun toteutumisesta huolimatta. Kiireellisen hoidon kriteerit eivät niissä tilanteissa täytyneet ja kriteereitä voidaankin pitää turhankin tiukkoina niissä tilanteissa, joissa potilaan olisi ollut kohtuullista päästä hoitoon nopeammin kuin hoitotakuu määrittää. Hoitoa jonotettaessa, varsinkin mielenterveyspalveluihin ja hammashoitoon, monen potilaan tilanne vaikeutui äärimmilleen. Hoitoon pääsystä erikoissairaanhoidon Oys:n ja kaupunginsairaalaan valitettiin edelleen, joskin hivenen edellisvuotta vähemmän.

Useiden terveysasemien lääkärivaje näkyi yhteydenotoissa sillä asiakkaila oli vaikeuksia päästä sen vuoksi lääkärin vastaanotolle kohtuajassa hoitotakuun toteutumisesta huolimatta. Menettelytapaa, jossa potilasta ohjattiin muutamassa tapauksessa ottamaan uudelleen myöhemmin yhteyttä vastaanottoajan saamiseksi, ei voida pitää hoitotakuun mukaisena koska lain mukaan potilaille tule ilmoittaa hoitoon pääsyn ajankohta.

Potilaiden yksittäiset siirrot sairaalahoidosta jatkohoitoon terveydenhuoltopalveluihin Oulun ulkopuolelle aiheuttivat huolta ja tyytymättömyyttä. Terveydenhuollossa tehdyt päätökset asiakkaiden siirroista sairaalahoidosta sosiaalihoitolain mukaiseen asumispalveluun toiselle paikkakunnalle herättivät voimakasta tyytymättömyyttä.

Avoterveydenhuoltoa koskevien yhteydenottojen yhteydessä tuli esille hoitohenkilökunnan resurssitilanne terveysasemilla sekä kouluterveydenhuollon riittämättömäksi nähty rerussointi. Sairaala- ja laitoshoidon osalta esille nousivat ylikuormitetut yksiköt, erityisesti kaupunginsairaalan (OKS) ylikuormittunut tilanne varsinkin loppuvuodesta 2006.

Lääkinnällisessä kuntoutuksessa tehdyt hoidon saannin epäämispäätökset aiheuttivat muutamassa tapauksessa epätietoisuutta tai tyytymättömyyttä silloin kun erikoislääkärin tai omalääkärin läheteestä ja aiemmin tehdystä hoidon tarpeen arvioinnista huolimatta potilas ei saanutkaan hoitoa.

Erityisesti nyt, tilaaja-tuottajamalliin siirtymisen jälkeen, tulisi palaute- ja laatujärjestelmää kehittää ja vahvistaa. Eri toimialueista koostuvan yhteisen laatu työryhmän työskentelyä tulisi jatkaa ja tiivistää.

#### 4.9. Oulunsalo

Oulunsalosta yhteydenottoja tuli vuonna 2006 kaikkiaan yhteensä kahdeksan kappaletta ja myös asiakkaita oli kaikkiaan kahdeksan. Yhteydenottajista asiakas itse otti yhteyttä viisi kertaa ja edustaja/omainen kolme kertaa. Yhteydenotot tapahtuivat puhelimitse viisi kertaa, käymällä potilasasiamiehen luona kaksi kertaa sekä viestin (sähköposti) avulla kerran.

Yhteydenotot koskivat avoterveydenhuoltoa neljä kertaa, yksityistä palvelua koskien kaksi kertaa, hammashoitoa koskien kerran ja kerran koskien muuta asiaa ( sairausvakuutusta).

#### Yhteydenotot toimialueittain vuosina 2003-2006

Taulukko 28.

Toimialue	2003	2004	2005	2006
Avoterveydenhuolto	9	14	9	4
Muu terveydenhuolto	3	10	2	1
Sairaala- ja laitoshoido	1	5	1	0
Mielenterveyskeskus	0	0	0	0
Yksityinen laitos/palvelu	1	0	1	2
Hammashuolto	2	0	0	1
Työterveyshuolto	0	1	0	0
Avopäihdehuolto	0	0	0	0
Lääkinnällinen kuntoutus	0	0	0	0
<b>Yhteensä</b>	16	30	13	8

Syyt yhteydenottoihin olivat potilasvahinko/epäily kaksi kertaa, kohtelu kaksi kertaa, muu vahinko kaksi kertaa, hoito kerran ja neuvonnan tarve kerran.

Potilasvakuutukseen liittyvät kysymykset koskivat kerran hammashoitoa ja kerran yksityistä palvelua. Kohteluun liittyvät yhteydenotot koskivat avoterveydenhuoltoa. Hoidon sisältöön liittyvä kysymys koski avoterveydenhuoltoa.

#### Yhteydenottojen syyt vuosina 2003-2006

Taulukko 29.

Yhteydenoton syy	2003	2004	2005	2006
Neuvonnan tarve	4	5	2	1
Potilasvahinko	4	7	5	2
Hoito	6	9	3	1
Kohtelu	0	0	1	2
Hoitoon pääsy	0	2	0	0
Potilasasiakirjat	2	1	2	0
Muu vahinko	0	5	0	2
Muu syy	0	1	0	0
<b>Yhteensä</b>	16	30	13	8

Potilasasiamiehen toimenpiteitä olivat neuvonta ja ohjaus neljä kertaa potilasvakuutusilmoituksen teossa neuvonta ja ohjaaminen kaksi kertaa, kerran muistutuksen teossa neuvonta sekä kerran yhteydenotto esimieheen.

#### Toimenpiteet vuosina 2003-2006

Taulukko 30.

Toimenpiteet	2003	2004	2005	2006
Neuvonta ja ohjaus	9	22	8	4
Potilasvahinkoilmoitus	4	4	1	2
Mustutuksenteossa avustaminen	0	0	1	1
Yhteydenotto viranomaiseen/ työntekijään	2	2	1	1
Muu asiamiestehtävä	1	2	1	0
Muutoksenhaussa neuvonta	0	0	1	0
<b>Yhteensä</b>	16	30	13	8

#### Yhteenveto

Yhteydenottojen kokonaismäärä laski vuonna 2006 edellisvuosista. Potilasvakuutukseen liittyvät yhteydenotot vähenivät myös entisestään. Todettakoon ettei hoitoon pääsystä tullut yhtään valitusta miltään kunnallisen terveydenhuollon osa-alueelta.

#### 4.10. Tyrnävä

Tyrnävältä tuli vuonna 2006 kaikkiaan 26 yhteydenottoa 9 eri yhteydenottajalta. Yhteydenottajista asiakas/potilas itse otti yhteyttä 13 kertaa, omainen/edustaja 12 kertaa, sekä muu taho kerran. Yhteydenotot tapahtuivat puhelimitse 19 kertaa, viestin (kirje, sähköposti) avulla viisi kertaa sekä henkilökohtaisella tapaamisen muodossa (kotikäynti) kaksi kertaa.

Yhteydenotot koskivat avoterveydenhuoltoa 13 kertaa, muuta terveydenhuoltoa tai siihen liittyvät toimintoa tai ulkopuolista toimintoa 7 kertaa, mielenterveyspalveluita kolme kertaa sekä kerran koskien hammashoitoa, sairaala- ja laitoshoidon ja yksityistä palvelua.

#### Yhteydenotot toimialueittain vuosina 2003-2006

Taulukko 31.

Toimialue	2003	2004	2005	2006
Avoterveydenhuolto	4	8	19	13
Muu terveydenhuolto	1	17	13	7
Sairaala- ja laitoshoidon	2	0	8	1
Mielenterveyskeskus	0	6	3	3
Yksityinen laitos/palvelu	4	4	9	1
Hammashuolto	4	3	0	1
Työterveyshuolto	0	1	1	0
<b>Yhteensä</b>	15	39	53	26

Syyt yhteydenottoihin olivat: neuvonnan tarve 11 kertaa joko aiemmin tapahtunut potilasvahinko tai epäily potilasvahingosta 8 kertaa, hoito neljä kertaa sekä kohtelu kolme kertaa.

## Yhteydenottojen syyt vuosina 2003-2006

Taulukko 32.

<b>Yhteydenoton syy</b>	2003	2004	2005	<b>2006</b>
Neuvonnan tarve	0	10	22	<b>11</b>
Potilasvahinko	2	3	6	<b>8</b>
Hoito	8	8	7	<b>4</b>
Kohtelu	0	1	1	<b>3</b>
Hoitoon pääsy	2	2	5	<b>0</b>
Potilasasiakirjat	1	0	0	<b>0</b>
Muu vahinko	0	3	1	<b>0</b>
Muu syy	1	12	10	<b>0</b>
Tiedon saanti	0	0	1	<b>0</b>
Itsemääräämisoikeus	1	0	0	<b>0</b>
<b>Yhteensä</b>	<b>15</b>	<b>39</b>	<b>53</b>	<b>26</b>

Potilasvahinkoon tai -vakuutukseen liittyvät yhteydenotot koskivat kolme kertaa avoterveydenhuoltoa, kaksi kertaa Oys:n hoitoa sekä kerran hammashoitoa , sairaala- ja laitoshoidtoa ja yksityistä laitosta /palvelua. Kohteluun liittyvät yhteydenotot koskivat avoterveydenhuoltoa, mielenterveyspalveluita ja Oys:ssä annettua hoitoa.

Potilasasiamiehen toimenpiteet tyrnäväläisten kohdalla olivat pääasiassa neuvontaa ja ohjausta (19 kertaa). Kolme kertaa neuvottiin tai avustettiin potilasvahinkoilmoituksen teossa. Muu asiamestehtävä oli toimenpiteenä kaksi kertaa. Potilasasiamies neuvoi lisäksi kerran muistutuksen teossa ja kerran muutoksenhaussa.

## Toimenpiteet vuosina 2003-2006

Taulukko 33.

<b>Toimenpiteet</b>	2003	2004	2005	<b>2006</b>
Neuvonta ja ohjaus	11	29	38	<b>19</b>
Potilasvahinkoilmoitus	2	2	1	<b>3</b>
Mustutuksenteossa avustaminen	0	2	2	<b>1</b>
Yhteydenotto viranomaiseen/ työntekijään	0	3	8	<b>0</b>
Muu asiamestehtävä	0	2	3	<b>2</b>
Muutoksenhaussa neuvonta	2	1	1	<b>1</b>
<b>Yhteensä</b>	<b>15</b>	<b>39</b>	<b>53</b>	<b>26</b>

### Yhteenveto

Yhteydenottojen ja asiakkaiden kokonaismäärät laskivat edellisvuodesta. Todettakoon, että sama henkilö otti useita kertoja yhteyttä joko samassa tai eri asiassa mikä lisäsi yhteydenottojen kokonaismäärää. Pelkästään hoitoon pääsystä ei valitettu vuonna 2006 kertaakaan. Yhteydenottojen yhteydessä tuli muutoin esille tyytymättömyys saada vastaanottoaika omaan terveyskeskukseen koska sen vuoksi jouduttiin hakeutumaan yhteispäivystykseen Ouluun. Kohtelua ja potilasvakuutusta koskevat yhteydenotot lisääntyivät hivenen.

#### **4.11. Muut kunnat**

Muista kuin seutukunnan kunnista yhteydenottoja tuli 16 kappaletta 13 eri henkilöltä. Yhteydenottajat olivat 11 kertaa potilas/asiakas itse ja viisi kertaa omainen tai edustaja. Yhteydenotot tapahtuivat puhelimitse 8 kertaa, sähköpostilla kuusi kertaa ja kaksi kertaa käymällä asiamiehen luona.

Muista kunnista tulleet yhteydenotot avoterveydenhuoltoa 11 kertaa, muuta palvelua tai toimintoa kaksi kertaa sekä kerran koskien sairaala- ja laitoshoidtoa, mielenterveyspalveluita ja hammashoitoa.

Syyt yhteydenottoihin olivat potilasvahinko tai potilasvahinkoepäily viisi kertaa, neuvonnan tarve neljä kertaa, huono kohtelu neljä kertaa, hoitoa koskevat kysymykset kaksi kertaa ja epäselvyydet kaksi kertaa sekä hoitoon pääsyn vaikeus kerran.

Potilasasiamiehen toimenpiteet ulkokuntalaisten osalta olivat pääasiassa neuvonta ja ohjaus (10 kertaa), potilasvahinkoilmoituksen teossa neuvonta kolme kertaa, muistutuksen teossa neuvonta kaksi kertaa ja muu asiamiestehtävä kerran.

### **5. LOPUKSI**

Potilasasiamiestoimintaa on järjestetty seutukunnallisena toimintona syksystä 2001 lähtien. Toimintakaudella tuli entiseen tapaan yhteydenottoja laajasti terveydenhuollon eri palveluista. Yhteydenottojen määrä on alkanut vakiintumaan useiden kasvuvuosien jälkeen. Yhteyttä potilasasiamieheen otettiin siksi, että oltiin tyytymättömiä saatuun palveluun tai haluttiin tietoja potilaan oikeuksista sekä konkreettisia neuvoja menettelytavoista ja oikeussuojakeinoista.

Hoitoon pääsyä odotettiin kiirettömään hoitoon mm. hammashoitoon, lääkärin vastaanotolle terveysasemalle tai mielenterveyspalveluihin. Jonottaminen kesti monissa tilanteissa kuitenkin kohtuuttoman pitkään hoitotakuun toteutumisesta huolimatta. Kiireellisen hoidon kriteerit eivät niissä tilanteissa täytyneet ja kriteereitä voidaankin pitää turhankin tiukkoina niissä tilanteissa, joissa potilaan olisi ollut kohtuullista päästä hoitoon nopeammin kuin hoitotakuu määrittää. Hoitoa jonotettaessa, varsinkin mielenterveyspalveluihin ja hammashoitoon, monen potilaan tilanne vaikeutui äärimmilleen. Oulussa hoitoon pääsystä Oys:n tai erikoissairaanhoidtoon kaupunginsairaalaan valitettiin edelleen, joskin hivenen edellisvuotta vähemmän.

Terveysasemien lääkärivaje näkyi yhteydenotoissa erityisesti Oulussa ja Haukiputaalla sillä asiakkailla oli vaikeuksia päästä sen vuoksi lääkärin vastaanotolle terveyskeskukseen kohtuuajassa hoitotakuun toteutumisesta huolimatta. Menettelytapaa, jossa oululaista potilasta ohjattiin muutamassa tapauksessa ottamaan uudelleen myöhemmin yhteyttä vastanottoajan saamiseksi, ei voida pitää hoitotakuun mukaisena koska lain mukaan potilaan tulee saada tietää hoitoon pääsyn ajankohta.

Oululaispotilaiden yksittäiset siirrot sairaalahoidosta jatkohoitoon terveydenhuoltopalveluihin Oulun ulkopuolelle aiheuttivat huolta ja tyytymättömyyttä. Oulun terveydenhuollossa tehdyt päätökset asiakkaiden siirroista sairaalahoidosta sosiaalihuoltolain mukaiseen asumispalveluun toiselle paikkakunnalle herättivät voimakasta tyytymättömyyttä. Joissakin tapauksissa mm. omaisissa ihmetystä herätti myös se miksi sosiaalihuollon toimialaan kuuluvia päätöksiä, mm. vanhustyön laitospaikkapäätöksiä, tehdään terveydenhuollossa.

Hoitohenkilökunnan resurssitilanne terveysasemilla sekä kouluterveydenhuollon riittämättömäksi nähty rerusointi tuli esille erityisesti Oulussa. Sairaala- ja laitoshoidon osalta esille nousivat ylikuormitetut yksiköt, erityisesti Oulun kaupunginsairaalan (OKS) ajoittain ylikuormittunut tilanne.

Lääkinnällisessä kuntoutuksessa Oulussa tehdyt hoidon saannin epäämispäätökset aiheuttivat muutamassa tapauksessa ristiriitaisuutta ja epätietoisuutta silloin kun erikoislääkärin tai omalääkärin läheteestä tai tehdystä hoidon tarpeen arvioinnista huolimatta potilas ei saanutkaan hoitoa.

Potilasvakuutus- ja muistutusasioissa tuli yhteydenottoja edellisvuotta enemmän. Palaute- ja laatujärjestelmää tulisi kehittää ja vahvistaa sekä edesauttaa erityisesti käytännön työstä lähtevän laatutyön osuutta.

Yhteydenottojen myötä tulivat esille potilasturvallisuuskysymykset erityisesti ylikuormitettujen yksiköiden kohdalla.

Aiempina vuosina lasten terveydenhuoltoa koskevia kysymyksiä on tullut varsin vähän koko seutukunnan alueelta. Nyt huoltajien yhteydenotot lasten terveydenhuoltoa koskien kuitenkin lisääntyivät mikä onkin merkille pantavaa.

Lain edellyttämää hoitosuunnitelmaa ei oltu joissakin tilanteissa tehty lainkaan tai suunnitelma oli tehty mutta potilas ei ollut itse tietoinen siitä koska suunnitelma oli pelkästään kirjattu asiakirjoihin. Näissä tilanteissa potilas oli epätietoinen itseään koskevasta jatkohoitosuunnitelmasta.

Omalääkärin vaihto tulisi aina olla perustellusta ja erityisestä syystä mahdollista vaikkei lainsäädäntö siihen velvoitakaan.

Hoitotakuuta koskevia kysymyksiä tulee edelleen, joskin edellisvuotta jo huomattavasti vähemmän. Valituksia hoitotakuun toteutumattomuudesta tulee kuitenkin yllättävän vähän. Hoitotakuu näyttää parantaneen potilaiden yhteydensaantia terveydenhuollon yksiköihin sekä itse hoitoon pääsyä.

Yhteydenottojen perusteella todettakoon, että terveydenhuollon ammattihenkilön tulee kaikessa toiminnassaan ottaa huomioon mitä potilaslaissa eli laissa potilaan asemasta ja oikeuksista säädetään.

## LISÄTIEDOT

[www.eduskunta.fi](http://www.eduskunta.fi)

[www.finlex.fi](http://www.finlex.fi)

[www.kuluttajavirasto.fi](http://www.kuluttajavirasto.fi)

[www.laakevahinkovakuutuspooli.fi](http://www.laakevahinkovakuutuspooli.fi)

[www.laaninhallitus.fi](http://www.laaninhallitus.fi)

[www.pvk.fi](http://www.pvk.fi)

[www.pvltk.fi](http://www.pvltk.fi)

[www.stm.fi](http://www.stm.fi)

[www.teo.fi](http://www.teo.fi)

[www.tietosuoja.fi](http://www.tietosuoja.fi)

[www.vakuutuneuvonta.fi](http://www.vakuutuneuvonta.fi)