

# OULUN SEUTUKUNTA

 Hailuoto  
 Haukipudas  
 Kempele

 Kiiminki  
 Liminka  
 Lumijoki  
 Muhos

 Oulu  
 Oulunsalo  
 Tyrnävä  
 Ylikiiminki

Sosiaali- ja potilasasiamies Pirjo Mäkeläinen

## Potilasasiamiehen selvitys 2008



## **SISÄLLYS**

<b>1. JOHDANTO .....</b>	<b>2</b>
<b>2. YHTEYDENOTOT.....</b>	<b>3</b>
<b>3. KUNTAKOHTAISET TIEDOT .....</b>	<b>5</b>
<b>3.1. Hailuoto.....</b>	<b>5</b>
<b>3.2. Haukipudas .....</b>	<b>5</b>
<b>3.3. Kempele.....</b>	<b>6</b>
<b>3.4. Kiiminki .....</b>	<b>7</b>
<b>3.5. Liminka .....</b>	<b>8</b>
<b>3.6. Lumijoki .....</b>	<b>9</b>
<b>3.7. Muhos .....</b>	<b>10</b>
<b>3.8. Oulu .....</b>	<b>11</b>
<b>3.9. Oulunsalo .....</b>	<b>13</b>
<b>3.10. Tyrnävä .....</b>	<b>14</b>
<b>3.11. Ylikiiminki .....</b>	<b>15</b>
<b>4.12. Muut kunnat .....</b>	<b>15</b>
<b>4. TOIMENPITEET .....</b>	<b>16</b>
<b>5. LOPUKSI .....</b>	<b>17</b>

## 1. JOHDANTO

Terveydenhuoltoa koskevia lakialoitteita ja valtakunnallisia kehittämishankkeita on vireillä useita. Perusterveydenhuollon vahvistamiseksi tarvitaan toimia ja tarve terveyskeskusten toimivuuden kehittämiseksi on kiistaton. Väestön ikääntyminen ja talouden laskusuhdanne aikaansaavat haasteita palvelujärjestelmälle entisestään niin sisällöllisesti kuin määrällisesti.

Seutukunnallinen potilasasiamiestoiminta aloitettiin syksyllä 2001. Potilasasiamiehen tehtävänä on antaa tietoa potilaan oikeuksista sekä tarvittaessa avustaa potilasta potilaslain edellyttämällä tavalla. Potilasasiamiestyön keskeisenä tavoitteena on parantaa potilaiden asemaa terveyspalvelujen käyttäjänä sekä edistää ja varmistaa potilaan lakisääteisten oikeuksien toteutumista. Yhteydenottoja on tullut edelleen runsaasti erilaisissa terveydenhuollon palveluita koskevissa tai niihin kiinteästi liittyvissä kysymyksissä. Tässä selvityksessä kuvataan pääpiirteittäin Oulun seutukunnan potilasasiamiehille vuonna 2008 tulleiden terveydenhuollon palveluita koskevien yhteydenottojen määrää ja sisältöä. Aiempien vuosien raportit ovat löydettävissä osoitteesta [www.ouka.fi/sote/asiamiehet](http://www.ouka.fi/sote/asiamiehet)

Oulun seutukunnan sosiaali- ja potilasasiamiehen palvelut on järjestetty yhdessä Oulun ja kymmenen ympäristökunnan eli Hailuodon, Haukiputaan, Kempeleen, Kiimingin, Limingan, Lumijoen, Muhoksen, Oulunsalon, Tyrnävän ja Ylikiimingin kanssa siten, että kaksi asiamiestä hoitaa yhdessä sekä sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävät näiden kuntien alueella. Asiamiestoiminnan alueen väestöpohja on varsin laaja, noin 215 000 asukasta sekä yhtä potilasasiamiestä että yhtä sosiaaliasiamiestä kohti. Seutukunnan asiamiesten toimipaikka sijaitsee Oulun keskustassa (os. Isokatu 47, 2 krs.) Oulun Kumppanuuskeskuksen tiloissa.

Tähän selvitykseen on koottu vuonna 2008 molemmille seutukunnan potilasasiamiehille tulleet yhteydenotot. Seutukunnallisina potilasasiamiehinä vuonna 2008 toimivat selvityksen koonnut Pirjo Mäkeläinen (toimialueenaan Hailuodon, Kempeleen, Limingan, Lumijoen, Oulunsalon ja Tyrnävän kuntien sekä potilas- että sosiaaliasiamiestehtävät ja Oulun kaupungin ja Ylikiimingin potilasasiamiestehtävät) ja Anna Kaisa Friman (toimialueena Haukiputaan, Kiimingin ja Muhoksen sosiaali- ja potilasasiamiestehtävät sekä Oulun ja Ylikiimingin sosiaaliasiamiestehtävät), virkavapaalla ajalla 1.9.-31.12.2008, viransijaisena Anne Kinnunen.

Yhteydenottojen tilastointitapaa muotoiltiin vuoden 2008 alusta lukien jatkossa tulevaa lakisääteistä tilastointi- ja raportointivelvollisuutta silmälläpitäen. Yhteydenottoja seutukunnan potilasasiamiehille tuli vuonna 2008 kaikkiaan 772. Yhteydenottoja vuonna 2008 tuli kaikista Oulun seutukunnan kunnista. Asiakkaita potilasasiamiehellä oli vuonna 2008 kaikkiaan 497. Yhteydenottoja tuli edellisvuotta hieman vähemmän (kaikkiaan 903 vuonna 2007) asiakasmäärän pysyessä suhteessa kuitenkin lähes samansuuruisena (kaikkiaan 529 asiakasta vuonna 2007). Muista kuin seutukunnan kunnista asiakkaita asiamiehellä oli 23 (yhteydenottoja kaikkiaan 25).

## 2. YHTEYDENOTOT

Yhteydenottoja vuonna 2008 tuli kaikkiaan 772 kappaletta 497 eri henkilöltä. Yhteydenottojen määrää kunnittain kuvaa seuraava alla oleva taulukko.

### Yhteydenotot kunnittain vuonna 2008

<b>Kunta</b>	<b>lukumäärä</b>	<b>%</b>
Hailuoto	5	0,6%
Haukipudas	63	8,2%
Kempele	27	3,5%
Kiiminki	13	1,7%
Liminka	29	3,8%
Lumijoki	3	0,4%
Muhos	17	2,2%
Muu	25	3,2%
Oulu	531	68,8%
Oulunsalo	25	3,2%
Tyrnävä	23	3,0%
Ylikiiminki	11	1,4%
<b>Yhteensä</b>	<b>772</b>	<b>100,0%</b>

Potilasasiamiehellä oli kaikkiaan 497 eri asiakasta vuonna 2008. Asiakkaiden lukumäärä kunnittain jakautuu alla olevan taulukon mukaisesti.

### Asiakkaat kunnittain vuonna 2008

<b>Kunta</b>	<b>Lkm</b>	<b>%</b>
Oulu	339	68,2%
Haukipudas	33	6,6%
Muu	23	4,6%
Oulunsalo	20	4,0%
Kempele	18	3,6%
Tyrnävä	15	3,0%
Muhos	14	2,8%
Kiiminki	12	2,4%
Liminka	11	2,2%
Ylikiiminki	6	1,2%
Hailuoto	3	0,6%
Lumijoki	3	0,6%
<b>Yhteensä</b>	<b>497</b>	<b>100,0%</b>

Yhteydenottojen syyt olivat moninaiset. Tyytymättömyys hoitoon tai menettelyyn hoidon yhteydessä, potilasvahinkoepäily, muu syy (mm. asiakirjan tekoon pyydetty apua), tai hoitoon pääsyn vaikeus olivat yleisimpiä syitä. Myös tiedon saantiin ja tarkastusoikeuden käyttöön liittyviä kysymyksiä tuli runsaasti.

### **Yhteydenottojen syyt vuonna 2008**

<b>Syy</b>	<b>lkm</b>	<b>%</b>
Hoito ja menettely	198	25,5%
Potilasvahinkoepäily	138	17,8%
Muu syy	108	13,9%
Hoitoon pääsy	83	10,7%
Tiedonsaanti ja tarkastusoikeus	60	7,7%
Lääkehoitoa koskeva asia	47	6,0%
Kohtelu	40	5,1%
Potilasvahinkoasia	31	4,0%
Asiakasmaksut	22	2,8%
Itsemääräämisoikeus	21	2,7%
Vahingonkorvausvaatimus	12	1,5%
Tahdonvastainen hoito	6	0,8%
Potilasasiakirjat	3	0,4%
Tietosuoja ja salassapito	3	0,4%
<b>Kaikki yhteensä</b>	<b>772</b>	<b>100,0%</b>

Eniten yhteydenottoja tuli entiseen tapaan avoterveydenhuollosta, erikoissairaanhoidosta ja mielenterveyspalveluista. Perusterveydenhuollon erikoissairaanhoidosta koskevat yhteydenotot ovat Oulusta koskien Oulun kaupunginsairaalan (OKS) palveluita.

### **Yhteydenotot toimialueittain vuonna 2008**

<b>Toimialue</b>	<b>lkm</b>	<b>%</b>
Vastaanotto (lääkäri, sairaanhoitaja)	256	32,9%
Erikoissairaanhoido	97	12,5%
Mielenterveystyö	88	11,3%
Tk:n vuodeosastot ja muu laitoshoido	62	8,0%
Perusterveydenhuollon erikoissairaanhoido	53	6,8%
Suun terveydenhuolto	52	6,7%
Muu	41	5,3%
Fysioterapia ja muu kuntoutus	26	3,3%
Yksityiset palvelut	25	3,2%
Päivystysvastaanotto	23	3,0%
Työterveyshuolto	17	2,2%
Koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto	11	1,4%
Päihdehuolto	10	1,3%
Kotisairaanhoido (kotihoito)	4	0,5%
Sairaankuljetus ja ensihoito	4	0,5%
Neuvolapalvelut	3	0,4%
<b>Kaikki yhteensä</b>	<b>772</b>	<b>100,0%</b>

### 3. KUNTAKOHTAISET TIEDOT

Tässä luvussa selvitetään tarkemmin kuntakohtaisten yhteydenottojen määrää ja sisältöä.

#### 3.1. Hailuoto

Hailuodosta tuli v. 2008 kaikkiaan viisi yhteydenottoa kolmelta eri asiakkaalta. Yhteydenottajia oli asiakas itse neljä kertaa ja kerran omainen. Käyntejä oli kaksi ja muut yhteydenotot tapahtuivat puhelimitse. Yhteydenotot koskivat avoterveydenhuollon / tk:n vastaanottotoimintaa (lääkäri, sairaanhoitaja) koskien mm. hoitoon pääsyä, itse hoitoa ja menettelyä hoidon yhteydessä. Potilasasiamiehen toimenpiteet sisälsivät neuvontaa.

#### 3.2. Haukipudas

Haukiputaalta yhteydenottoja potilasasiamiehelle tuli kaikkiaan 63 ja haukiputaalaisia asiakkaita potilasasiamiehellä oli yhteensä 33. Yhteydenottojen ja asiakkaiden määrä laski hivenen edellisvuodesta. Yhteydenottajista oli 53 kertaa asiakas/potilas itse, edustaja (puoliso, huoltaja, muu lähisukulainen tai esim. edunvalvoja) 7 kertaa. Henkilökunnalta yhteydenottoja tuli kolme kertaa. Haukiputaalaisten yhteydenotot tapahtuivat puhelimitse 47 kertaa, tapaamalla potilasasiamiehen henkilökohtaisesti 13 kertaa sekä kirjeitse tai sähköpostilla kolme kertaa.

Haukiputaalta tulleet yhteydenotot koskivat pääasiassa avoterveydenhuoltoa ja mielenterveyspalveluita. Kaikkiaan 40 kertaa otettiin yhteyttä avoterveydenhuoltoon/tk:ta koskien ja 10 kertaa mielenterveyspalveluita koskien. Avoterveydenhuoltoa koskevat kysymykset koskivat hoidon sisältöä ja hoitoon pääsyä ja mielenterveyspalveluita koskevat yhteydenotot lähinnä menettelyä hoidon yhteydessä ja joista useat olivat samalta henkilöltä. Erikoissairaanhoitoa (Oys) koskevia kysymyksiä oli neljä, lääkinnällistä kuntoutusta, fysioterapiaa tai muuta kuntoutusta koskevia kysymyksiä tuli kolme, kaksi yhteydenottoa koski tk:n vuodeosastohoitoa ja kaksi muuta terveydenhuoltoon liittyvää asiaa sekä kerran otettiin yhteyttä päihdehuoltoon ja kerran suun terveydenhuoltoon koskien.

<b>Toimialue</b>	<b>lkm</b>	<b>%</b>
Vastaanotto (lääkäri, sairaanhoitaja)	40	63,5%
Mielenterveystyö	10	15,9%
Erikoissairaanhoito	4	6,3%
Fysioterapia ja muu kuntoutus	3	4,8%
Muu	2	3,2%
Tk:n vuodeosastot ja muu laitoshoido	2	3,2%
Päihdehuolto	1	1,6%
Suun terveydenhuolto	1	1,6%
<b>Yhteensä</b>	<b>63</b>	<b>100,0%</b>

Yhteydenottojen syitä olivat: hoidon sisältöön ja menettelyyn liittyviä yhteydenottoja tuli 28 kertaa, muu syy 10 kertaa, hoitoon pääsyä koskevia yhteydenottoja seitsemän kertaa, neljä kertaa kohtelua koskien, neljä kertaa potilasvahinkoepäilyä, potilasvakuutusasiaa

koskevia kolme kertaa. Yhteydenotoista kolme koski itsemääräämisoikeutta, kaksi tiedon saantia ja tarkastusoikeutta, yksi tahdonvastaista hoitoa ja yksi koski vahingonkorvausvaatimusta.

<b>Syy</b>	<b>lkm</b>	<b>%</b>
Hoito ja menettely	28	44,4%
Muu syy	10	15,9%
Hoitoon pääsy	7	11,1%
Kohtelu	4	6,3%
Potilasvahinkoepäily	4	6,3%
Itsemääräämisoikeus	3	4,8%
Potilasvahinkoasia	3	4,8%
Tiedon saanti ja tarkastusoikeus	2	3,2%
Tahdonvastainen hoito	1	1,6%
Vahingonkorvausvaatimus	1	1,6%
<b>Yhteensä</b>	<b>63</b>	<b>100,0%</b>

Potilasasiamiehen toimenpiteet sisälsivät pääasiassa ohjausta ja neuvontaa (37 kertaa). Muistutusneuvontaa annettiin 10 kertaa, potilasvakuutusneuvontaa kuusi kertaa, välitystä/sovittelua tehtiin kuusi kertaa. Toimiin sisältyi jokin muu toimenpide kolme kertaa ja kerran neuvottiin/avustettiin kanteluun liittyen.

Potilasvakuutusneuvontaa oli edellisvuotta vähemmän. Muistutuksen tekemiseksi kysyttiin neuvoja entistä enemmän ja myös asiamies ohjasi muistutukseen tekoon aiempaa useammin. Asiamiehellä oli myös sovittelua/välitystyötä aiempaa enemmän mm. vaikeaksi muodostuneen tilanteen ratkaisemiseksi ja potilasasiamiehen näkökulmasta yhteistyö palvelujärjestelmän edustajien kanssa on ollut sujuvaa. Hoitoon pääsyyn tk:n ja vastaanottoajan saamiseen lääkärille kohtuujassa on syytä kiinnittää huomiota.

### **3.3. Kempele**

Kempeleestä tuli yhteydenottoja kaikkiaan 27 kappaletta. Asiakkaita potilasasiamiehellä oli Kempeleestä kaikkiaan 18. Yhteydenottajista asiakkaita/potilaita oli 18 ja edustajia (puoliso, huoltaja tai muu omainen) 8 ja henkilökuntaan kuuluva kerran. Yhteydenotot tapahtuivat puhelimitse 21 kertaa ja asioimalla henkilökohtaisesti asiamiehen luona kolme kertaa tai kirjeitse tai sähköpostilla kolme kertaa.

Kempeleestä tulleet yhteydenotot koskivat 7 kertaa avoterveydenhuolto/ vastaanottotoimintaa seitsemän kertaa, mielenterveyspalveluita koskien viisi kertaa, erikoissairaanhoidon (Oys) koskien neljä kertaa, tk:n vuodeosastohoitoa tai muuta laitoshoidon koskien neljä kertaa, suun terveydenhuolto koskien kolme kertaa ja kerran koskien neuvolapalveluita, päivystysvastaanottoa (OSYP), sairaankuljetusta ja ensihoitoa ja muuta terveydenhuoltoon liittyvää toimintaa.

<b>Toimialue</b>	<b>lkm</b>	<b>%</b>
Vastaanotto (lääkäri, sairaanhoitaja)	7	25,9%
Mielenterveystyö	5	18,5%
Erikoissairaanhoito	4	14,8%
Tk:n vuodeosastot ja muu laitoshoido	4	14,8%
Suun terveydenhuolto	3	11,1%
Muu	1	3,7%
Neuvolapalvelut	1	3,7%
Päivystysvastaanotto	1	3,7%
Sairaankuljetus ja ensihoito	1	3,7%
<b>Yhteensä</b>	<b>27</b>	<b>100,0%</b>

Syyt yhteydenottoihin olivat hoitoon liittyvät kysymykset tai tyytymättömyys 8 kertaa, potilasvahinkoepäily/tiedustelu potilasvakuutuksesta 7 kertaa (tk, Oys, vuodeosastohoito, suun th.), muu syy viisi kertaa, tiedon saanti ja tarkastusoikeus kaksi kertaa ja kerran asiakasmaksut, itsemääräämisoikeus, kohtelu, potilasvahinko ja vahingonkorvausvaatimusasia.

<b>Syy</b>	<b>lkm</b>	<b>%</b>
Hoito ja menettely	8	29,6%
Potilasvahinkoepäily	7	25,9%
Muu syy	5	18,5%
Tiedon saanti ja tarkastusoikeus	2	7,4%
Asiakasmaksut	1	3,7%
Itsemääräämisoikeus	1	3,7%
Kohtelu	1	3,7%
Potilasvahinkoasia	1	3,7%
Vahingonkorvausvaatimus	1	3,7%
<b>Yhteensä</b>	<b>27</b>	<b>100,0%</b>

Potilasasiamiehen toimenpiteet sisälsivät pääasiassa ohjausta ja neuvontaa, kaikkiaan 19 kertaa. Potilasasiamies neuvoi potilasvakuutusasiassa viisi kertaa muistutuksen teossa kolme kertaa.

Yhteydenottojen ja asiakkaiden määrä laski jonkin verran edellisvuodesta. Hoitoon pääsyä koskevia yhteydenottoja ei tullut yhtään vuonna 2008.

### **3.4. Kiiminki**

Kiimingistä tuli yhteydenottoja kaikkiaan 13. Asiakkaita oli 12. Yhteydenottajana oli potilas itse omassa asiassaan seitsemän kertaa, viisi kertaa omainen ja kerran muu henkilö.

Yhteydenotot tapahtuivat puhelimitse 11 kertaa ja käymällä kerran asiamiehen luona ja kerran sähköpostitse.

Yhteydenotoista kolme koski avoterveydenhuoltoa/tk:n vastaanottoa, neljä erikoissairaanhoidon (Oys:a), kolme mielenterveyspalveluita, kerran päivystysvastaanottoa (OSYP), kerran muuta terveydenhuoltoon liittyvää asiaa ja kerran yksityistä palvelua.

<b>Toimialue</b>	<b>lkm</b>	<b>%</b>
Erikoissairaanhoidon	4	30,8%
Mielenterveys	3	23,1%
Vastaanotto (lääkäri, sairaanhoitaja)	3	23,1%
Yksityinen palvelu	1	7,7%
Muu terveydenhuolto	1	7,7%
Päivystysvastaanotto	1	7,7%
<b>Yhteensä</b>	<b>13</b>	<b>100,0%</b>

Yhteydenoton syynä olivat hoidon sisältö tai menettely hoidossa neljä kertaa, asiakasmaksut kolme kertaa, kohtelu kaksi kertaa sekä kerran hoitoon pääsy, lääkehoitoa koskeva asia, potilasvahinkoasia ja potilasvahinkoepäily. Asiakasmaksuihin liittyviä kysymyksiä tuli aiempaa enemmän ja asiakkaat halusivat selvittää mahdollisuuksiaan saada kohtuullistettua asiakasmaksuja.

<b>Syy</b>	<b>lkm</b>	<b>%</b>
Hoito ja menettely	4	30,8%
Asiakasmaksut	3	23,1%
Kohtelu	2	15,4%
Hoitoon pääsy	1	7,7%
Lääkehoitoa koskeva asia	1	7,7%
Potilasvahinkoasia	1	7,7%
Potilasvahinkoepäily	1	7,7%
<b>Yhteensä</b>	<b>13</b>	<b>100,0%</b>

Potilasasiamiehen toimenpiteitä olivat pääasiassa neuvonta ja ohjaus (kuusi kertaa) sekä potilasvakuutusilmoituksen teossa neuvonta ja ohjaus kolme kertaa ja kolme kertaa muistutuksen teossa neuvontaa. Potilasasiamies otti kerran yhteyttä palveluntuottajaan (välitys/sovittelutehtävä). Yhteydenottojen määrä laski edellisvuodesta.

### **3.5. Liminka**

Limingasta yhteydenottoja tuli kaikkiaan 29 kappaletta 11 eri asiakkaalta. Samoilta yhteydenottajilta tuli useita yhteydenottoja. Yhteydenottajat edustaja (omainen) 21 kertaa

olivat asiakas/potilas itse kuusi kertaa ja henkilökunnalta tuli kaksi yhteydenottoa. Yhteydenotot tapahtuivat puhelimitse 25 kertaa ja käymällä asiamiehen luona neljä kertaa ja kirjeitse tai sähköpostitse kaksi kertaa.

Yhteydenotot koskivat pääasiassa tk:n vuodeosastohoitoa 14 kertaa, tk:n vastaanottoa/avoterveydenhuoltoa 6 kertaa, kolme kertaa erikoissairaanhoidon, sairaankuljetusta kolme kertaa, sekä kerran koulu- ja opiskelijaterveydenhuoltoa, neuvolapalveluista ja suun terveydenhuoltoa.

<b>Toimialue</b>	<b>lkm</b>	<b>%</b>
Tk:n vuodeosastot ja muu laitoshoito	14	48,3%
Vastaanotto (lääkäri, sairaanhoitaja)	6	20,7%
Erikoissairaanhoidon	3	10,3%
Sairaan kuljetus ja ensihoito	3	10,3%
Koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto	1	3,4%
Neuvolapalvelut	1	3,4%
Suun terveydenhuolto	1	3,4%
<b>Yhteensä</b>	<b>29</b>	<b>100,0%</b>

Syitä yhteydenottoihin olivat tiedon saantiin ja tarkastusoikeuden (pääasiassa omaisten tiedonsaantiin) käyttöön liittyvät kysymykset 15 kertaa pääasiassa vuodeosastohoitoa koskien, hoitoon liittyvät kysymykset ja tyytymättömyyden ilmaisut viisi kertaa, potilasvahinko/potilasvahinkoepäily neljä kertaa (Oys, tk) sekä kaksi kertaa hoitoon pääsy tk:n , ja kaksi kertaa asiakasmaksut (vuodeosasto/pitkäaikaishoidon maksut) sekä kerran vahingonkorvausvaatimusasia.

<b>Syy</b>	<b>lkm</b>	<b>%</b>
Tiedon saanti ja tarkastusoikeus	15	51,7%
Hoito ja menettely	5	17,2%
Potilasvahinkoepäily	3	10,3%
Asiakasmaksut	2	6,9%
Hoitoon pääsy	2	6,9%
Potilasvahinkoasia	1	3,4%
Vahingonkorvausvaatimus	1	3,4%
<b>Yhteensä</b>	<b>29</b>	<b>100,0%</b>

Potilasasiamiehen toimenpiteet sisälsivät 21 kertaa ohjausta ja neuvontaa, kolme kertaa neuvottiin tai avustettiin potilasvakuutusasiassa, muu asiamiestehtävä viisi kertaa (mm. asiakirjan teossa avustaminen).

### **3.6. Lumijoki**

Lumijoelta tuli kolme yhteydenottoa kolmelta eri asiakkaalta. Yhteydenotot tapahtuivat puhelimitse ja koskivat avoterveydenhuoltoa/ tk:n vastaanottoa. Yhteydenottajina oli asiakas itse omassa asiassaan kaksi kertaa ja kerran omainen.

Syyt yhteydenottoihin olivat potilasvahinko/epäily kaksi kertaa ja lääkehoitoa koskeva asia kerran. Potilasasiamiehen toimenpiteinä olivat neuvonta potilasvakuutusasiassa ja kerran muu neuvonta.

### 3.7. Muhos

Muhokselta tuli yhteydenottoja 17 kappaletta 14 eri asiakkaalta. Yhteydenottajat olivat asiakas itse 10 kertaa ja edustaja/omainen viisi kertaa ja kaksi kertaa muu yhteydenottaja. Yhteydenotot tapahtuivat puhelimitse 11 kertaa, neljä kertaa tapaamalla asiamiestä henkilökohtaisesti sekä kirjeitse tai sähköpostilla kaksi kertaa. Yhteydenotot koskivat erikoissairaanhoidon 7 kertaa, avoterveydenhuoltoa /tk:n vastaanottoa viisi kertaa, tk:n vuodeosastoa tai muuta laitoshoidon kaksi kertaa, muuta toimintaa kaksi kertaa ja kerran kouluterveydenhuoltoa.

<b>Toimialue</b>	<b>lkm</b>	<b>%</b>
Erikoissairaanhoidon	7	41,2%
Vastaanotto (lääkäri, sairaanhoitaja)	5	29,4%
Muu	2	11,8%
Tk:n vuodeosastot ja muu laitoshoidon	2	11,8%
Koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto	1	5,9%
<b>Yhteensä</b>	<b>17</b>	<b>100,0%</b>

Yhteydenottojen syynä oli 10 kertaa kysymykset potilasvakuutuksesta, potilasvahinko tai epäily vahingosta, neljä kertaa muu syy sekä kerran asiakasmaksut, hoidon sisältö/menettely ja tiedon saanti ja tarkastusoikeus. Potilasasiamiehen toimenpiteet olivat pääasiassa neuvonta ja ohjaus, kaikkiaan 9 kertaa ja potilasvakuutusneuvonta kuusi kertaa sekä kerran välitys/sovittelu tai muu toimenpide.

<b>Syy</b>	<b>lkm</b>	<b>%</b>
Potilasvahinkoepäily	9	52,9%
Muu syy	4	23,5%
Asiakasmaksut	1	5,9%
Hoidon ja menettely	1	5,9%
Potilasvahinkoasia	1	5,9%
Tiedon saanti ja tarkastusoikeus	1	5,9%
<b>Yhteensä</b>	<b>17</b>	<b>100,0%</b>

Yhteydenotot ja asiakkaat lisääntyivät hivenen edellisvuodesta. Muhokselta tuli aiempaa enemmän potilasvahinkoasioita, mutta suurin osa niistä koski Oys:a. Myönteisenä huomiona todettakoon, että työntekijät informoivat potilaita potilasvakuutuksen olemassaolosta potilasvahinkoa epäiltäessä ja ohjaavat tarvittaessa potilasasiamiehelle.

### 3.8. Oulu

Oulusta yhteydenottoja tuli kaikkiaan 531 kappaletta 339 eri yhteydenottajalta. Yhteydenottojen määrä laski hivenen asiakasmäärän hieman noustua edellisvuodesta.

Asiakkaista yhteydenottajia olivat asiakas/potilas itse 370 kertaa, edustaja (puoliso, huoltaja, muu lähisukulainen tai edunvalvoja) 140 kertaa, henkilökuntaan kuuluva 9 kertaa ja muu yhteydenottaja 7 kertaa. Edustajan melko suurta yhteydenottomäärää selittää edelleen se, että omaiset ottivat aktiivisesti yhteyttä mm. vanhuspotilaan asiassa. Yhteydenotot tapahtuivat puhelimitse 363 kertaa, käynnillä (sisältää myös laitos- ja kotikäynnit) 107 kertaa ja viestin (kirje tai sähköposti) avulla 56 kertaa. Yhteydenottotavoissa ei ilmennyt mainittavaa muutosta aiempaan.

#### Yhteydenotot toimialueittain

Yhteydenotot koskivat avoterveydenhuoltoa 155 kertaa, , mielenterveyspalveluita koskien tuli kaikkiaan yhteydenotto 67 kertaa, joista noin puolet koski mtt:n toimintaa ja noin puolet kaupungin mtk:n vuodeosastoja. Erikoissairaanhoidosta koskevia yhteydenottoja oli 57. Perusterveydenhuollon erikoissairaanhoidosta (OKS) tuli 52 yhteydenottoa ja suun terveydenhuollosta 41 yhteydenottoa. Laitoshoidosta (hoivaosastot, vanhainkodit) tuli 31 yhteydenottoa, muusta terveydenhuoltoon liittyvästä palvelusta 29 (Kela, vakuutusurva, apteekit ym.), lääkinnällistä kuntoutusta tai muuta kuntoutusta tai fysioterapiaa koskien 22 yhteydenottoa, yksityisiä palveluita 20 kertaa päivystysvastaanottoa (tk tai OSYP) koskien 18 yhteydenottoa, työterveyspalveluita (OTT) koskien 17, koulu- ja opiskelijaterveydenhuoltoa koskien 9 yhteydenottoa, päihdehuoltoa koskien 9 yhteydenottoa, kotihoitoa koskien kolme yhteydenottoa ja neuvolapalveluita koskien kerran.

<b>Toimialue</b>	<b>lkm</b>	<b>%</b>
Vastaanotto (lääkäri, sairaanhoitaja)	155	29,2%
Mielenterveystyö	67	12,6%
Erikoissairaanhoido	57	10,7%
Perusterveydenhuollon erikoissairaanhoido	52	9,8%
Suun terveydenhuolto	41	7,7%
Tk:n vuodeosastot ja muu laitoshoito	31	5,8%
Muu	29	5,3%
Fysioterapia ja muu kuntoutus	22	4,0%
Yksityinen palvelu	20	3,8%
Päivystysvastaanotto	18	3,4%
Työterveyshuolto	17	3,2%
Koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto	9	1,7%
Päihdehuolto	9	1,7%
Kotisairaanhoido (kotihoito)	3	0,6%
Neuvolapalvelut	1	0,2%
<b>Yhteensä</b>	<b>531</b>	<b>100,0%</b>

## Yhteydenottojen syyt

Syyt yhteydenottoihin vuonna 2008 olivat hoitoon ja menettelyyn liittyvät kysymykset 133 kertaa, potilasvahinkoepäily 85 kertaa, muu syy 73 kertaa, hoitoon pääsy 65 kertaa (suurin osa tk:n , esh:n ja lääkinnälliseen kuntoutukseen), lääkehoitoa koskeva asia 37 kertaa, tiedon saanti ja tarkastusoikeus (sisältää muutaman korjaamisvaatimusta koskevan yhteydenoton) 39, kohtelu 32, potilasvahinko/vakuutusasia 23, itsemääräämisoikeus 17, asiakasmaksut 12, tahdonvastainen hoito viisi ja vahingonkorvausvaatimus (muu kuin henkilövahinko) neljä kertaa. Vuonna 2008 yhteydenotoissa esille nousi erityisesti perusterveydenhuollon vakava lääkärivaje Oulun terveystieteiden keskuksissa.

Syy	lkm	%
Hoito ja menettely	133	25,0%
Potilasvahinkoepäily	85	16,0%
Muu syy	73	13,7%
Hoitoon pääsy	65	12,2%
Lääkehoitoa koskeva asia	37	7,0%
Tiedon saanti ja tarkastusoikeus	39	6,8%
Kohtelu	32	6,0%
Potilasvahinkoasia	23	4,3%
Itsemääräämisoikeus	17	3,2%
Asiakasmaksut	12	2,3%
Tahdonvastainen hoito	5	0,9%
Vahingonkorvausvaatimus	4	0,8%
Potilasasiakirjat	3	0,6%
Tietosuoja ja salassapito	3	0,6%
<b>Yhteensä</b>	<b>531</b>	<b>100,0%</b>

## Potilasasiamiehen toimenpiteet

Oulussa vuonna 2008 potilasasiamiehen tehtäviä olivat pääasiassa neuvonta ja ohjaus, kaikkiaan 340 kertaa. Potilasasiamies neuvoi muistutuksen teossa 76 kertaa, potilasvakuutusneuvontaa oli 59 kertaa, tehtäviin sisältyi muu asiamiestehtävä 34 kertaa ja välitys/sovittelutehtävä 11 kertaa ja kanteluneuvontaa kuusi kertaa.

## Yhteenvetoa

Avoterveydenhuoltoa koskevat yhteydenotot lisääntyivät entisestä. Yhteydenottojen määrä avoht:sta lisääntyi nimenomaan tk:n lääkärivajeen johdosta. Valituksista valtaosa koski hoitoon pääsyä tk:n ja hoidon sisältöä. Lisäksi yhteydenottoja tuli poikkeuksellisen runsaasti lääkehoitoa koskevissa asioissa. Näitä valtaosa oli pvk-lääkkeiden määräämiseen tai reseptin uusimiseen liittyviä kysymyksiä ja tyytymättömyyden ilmaisuja. Yksityisiin palveluihin liittyvät kysymykset koskivat mm. potilasvakuutukseen liittyviä kysymyksiä. Tiedon saantiin ja tarkastusoikeuden käyttöön liittyi edelleen epäselvyyttä. Muistutusneuvonta ja potilasvakuutukseen liittyvät kysymykset lisääntyivät huomattavasti edellisvuodesta. Työterveyshuoltoon (OTT) liittyviä kysymyksiä ja valituksia oli aiempien vuosien tapaan varsin vähän.

### 3.9. Oulunsalo

Oulunsalosta yhteydenottoja tuli kaikkiaan yhteensä 25 kappaletta ja asiakkaita oli kaikkiaan 20. Yhteydenottajista asiakas itse otti yhteyttä 17 kertaa ja edustaja/omainen seitsemän kertaa ja henkilökuntaan kuuluva kerran. Yhteydenotot tapahtuivat puhelimitse 22 kertaa ja käymällä potilasasiamiehen luona kolme kertaa. Yhteydenotot koskivat avoterveydenhuoltoa 11 kertaa, erikoissairaanhoidtoa kuusi kertaa, suun terveydenhuoltoa neljä kertaa, kaksi kertaa vuodeosastohoitoa tai muuta laitoshoidtoa sekä kerran kotihoitoa ja kerran päivystysvastaanottoa.

<b>Toimialue</b>	<b>lkm</b>	<b>%</b>
Vastaanotto (lääkäri, sairaanhoitaja)	11	44,0%
Erikoissairaanhoidto	6	24,0%
Suun terveydenhuolto	4	16,0%
Tk:n vuodeosastot ja muu laitoshoidto	2	8,0%
Kotisairaanhoidto (kotihoito)	1	4,0%
Päivystysvastaanotto	1	4,0%
<b>Yhteensä</b>	<b>25</b>	<b>100,0%</b>

Syyt yhteydenottoihin olivat potilasvahinkoepäily 13 kertaa, lääkehoitoa koskeva asia neljä kertaa, hoito ja menettely kolme kertaa, muu syy kolme kertaa, asiakasmaksut kaksi kertaa.

<b>Syy</b>	<b>lkm</b>	<b>%</b>
Potilasvahinkoepäily	12	48,0%
Lääkehoitoa koskeva asia	4	16,0%
Hoito ja menettely	3	12,0%
Muu syy	3	12,0%
Asiakasmaksut	2	8,0%
Potilasvahinkoasia	1	4,0%
<b>Yhteensä</b>	<b>25</b>	<b>100,0%</b>

Potilasasiamiehen toimenpiteitä olivat neuvonta ja ohjaus 16 kertaa, potilasvakuutusneuvonta 7 kertaa, muu toimenpide ja kerran yhteydenotto palveluntuottajaan / johtavaan lääkäriin.

Yhteydenotot pysyttelivät entisen suuruisina asiakasmäärän lisääntyessä kuitenkin hivenen. Potilasvakuutusasioita ja erityisesti potilasvahinkoepäilyjä koskevia yhteydenottoja oli aiempaa enemmän (koskien tk:a, laitoshoidtoa, suun terveydenhuoltoa ja esh:ta/Oys:a).

### 3.10. Tyrnävä

Tyrnävältä tuli kaikkiaan 23 yhteydenottoa 15 eri yhteydenottajalta tai asiakkaalta. Yhteydenottajista asiakas/potilas itse otti yhteyttä 17 kertaa ja omainen/edustaja kuusi kertaa. Yhteydenotot tapahtuivat puhelimitse 15 kertaa, tapaamalla potilasasiamiestä henkilökohtaisesti viisi kertaa ja viestin (kirje, sähköposti) avulla kolme kertaa.

Yhteydenotot koskivat avoterveydenhuoltoa /tk:n vastaanottoa 14 kertaa, lääkinnällistä kuntoutusta tai muuta kuntoutusta kolme kertaa, muuta kuin terveydenhuollon palvelua kaksi kertaa sekä erikoissairaanhoidon /Oys:a, mielenterveyspalveluita, suun terveydenhuoltoa ja tk:n vuodeosastoa tai muuta laitoshoidoa koskien kerran.

<b>Toimialue</b>	<b>lkm</b>	<b>%</b>
Vastaanotto (lääkäri, sairaanhoitaja)	14	60,9%
Fysioterapia ja muu kuntoutus	3	13,0%
Muu	2	8,7%
Erikoissairaanhoidon	1	4,3%
Mielenterveystyö	1	4,3%
Suun terveydenhuolto	1	4,3%
Tk:n vuodeosastot ja muu laitoshoidon	1	4,3%
<b>Yhteensä</b>	<b>23</b>	<b>100,0%</b>

Syyt yhteydenottoihin olivat: hoito ja menettely 8 kertaa, potilasvahinkoepäily kuusi kertaa tk:n toimintaa koskien, muu syy neljä kertaa, sekä hoitoon pääsy, kohtelu, lääkehoitoa koskeva asia, tiedon saantia ja tarkastusoikeutta koskeva asia sekä vahingonkorvausvaatimusasia kerran.

<b>Syy</b>	<b>lkm</b>	<b>%</b>
Hoito ja menettely	8	34,8%
Potilasvahinkoepäily	6	26,1%
Muu syy	4	17,4%
Hoitoon pääsy	1	4,3%
Kohtelu	1	4,3%
Lääkehoitoa koskeva asia	1	4,3%
Tiedon saanti ja tarkastusoikeus	1	4,3%
Vahingonkorvausvaatimus	1	4,3%
<b>Yhteensä</b>	<b>23</b>	<b>100,0%</b>

Potilasasiamiehen toimenpiteitä olivat pääasiassa neuvonta ja ohjaus, kaikkiaan 20 kertaa, kerran neuvottiin potilasvakuutusasiassa, kerran neuvontaa annettiin muistutuksen teossa ja kerran toimenpiteenä oli muu toimenpide/ asiamestehtävä.

### 3.11. Ylikiiminki

Ylikiimingistä tuli kaikkiaan 11 yhteydenottoa kuudelta eri henkilöltä joten asiakasmäärä laski hivenen edellisvuodesta. Yhteydenottajia olivat omainen/edustaja 7 kertaa ja potilas itse neljä kertaa. Yhteydenotot tapahtuivat puhelimitse 10 kertaa ja kerran käymällä potilasasiamiehen luona.

Yhteydenotot koskivat tk:n vuodeosastohoitoa viisi kertaa, erikoissairaanhoidon (Oys) kaksi kertaa, kaksi kertaa tk:n vastaanottoa sekä kerran päivystystoimintaa ja kerran muuta terveydenhuoltoon liittyvää asiaa.

<b>Toimialue</b>	<b>lkm</b>	<b>%</b>
Tk:n vuodeosastot ja muu laitoshoito	5	45,5%
Vastaanotto (lääkäri, sairaanhoitaja)	2	18,2%
Erikoissairaanhoidon	2	18,2%
Muu	1	9,1%
Päivystysvastaanotto	1	9,1%
<b>Yhteensä</b>	<b>11</b>	<b>100,0%</b>

Yhteydenottojen syynä oli muu syy neljä kertaa, hoitoon pääsy kaksi kertaa, potilasvahinkoepäily kaksi kertaa sekä kerran yhteydenotto koski hoitoa ja menettelyä, lääkehoitoa tai vahingonkorvausvaatimusta. Potilasasiamiehen toimenpiteet olivat yleistä neuvontaa 10 kertaa ja kerran välitys/sovittelutehtävä.

<b>Syy</b>	<b>lkm</b>	<b>%</b>
Muu syy	4	36,4%
Hoitoon pääsy	2	18,2%
Potilasvahinkoepäily	2	18,2%
Hoito ja menettely	1	9,1%
Lääkehoitoa koskeva asia	1	9,1%
Vahingonkorvausvaatimus	1	9,1%
<b>Yhteensä</b>	<b>11</b>	<b>100,0%</b>

### 3.12. Muut kunnat

Muista kuin seutukunnan kunnista tuli kaikkiaan 25 kappaletta 23 eri henkilöltä. Yhteydenottajat olivat 13 kertaa potilas/asiakas itse, 8 kertaa omainen tai edustaja, muu yhteydenottaja kolme kertaa ja henkilökuntaan kuuluva kerran. Yhteydenotot tapahtuivat puhelimitse 17 kertaa, käymällä asiamiehen luona viisi kertaa ja sähköpostilla tai kirjeitse kolme kertaa.

Muista kunnista tulleet yhteydenotot koskivat erikoissairaanhoidoa 9 kertaa, tk:n vastaanottoa 8 kertaa, yksityistä palvelua kaksi kertaa ja muuta toimintoa kaksi kertaa, kaksi kertaa tk:n vuodeosastohoidoa, sekä kerran koskien mielenterveystoimistoa, perusterveydenhuollon erikoissairaanhoidoa, suun terveydenhuoltoa ja tk:n vuodeosastohoidoa.

<b>Toimialue</b>	<b>lkm</b>	<b>%</b>
Erikoissairaanhoido	9	36,0%
Vastaanotto (lääkäri, sairaanhoitaja)	8	32,0%
Yksityiset palvelut	2	8,0%
Muu	2	8,0%
Mielenterveystyö	1	4,0%
Perusterveydenhuollon erikoissairaanhoido	1	4,0%
Suun terveydenhuolto	1	4,0%
Tk:n vuodeosastot ja muu laitoshoido	1	4,0%
<b>Yhteensä</b>	<b>25</b>	<b>100,0%</b>

Syyt yhteydenottoihin olivat potilasvahinkoepäily kuusi kertaa, hoitoon liittyvä tyytymättömyys tai epäselvyys neljä kertaa, hoitoon pääsy neljä kertaa, muu syy kolme kertaa, tiedonsaanti- ja tarkastusoikeus kolme kertaa, lääkehoitoa koskeva kysymys kaksi kertaa, vahingonkorvausasia kaksi kertaa ja kerran asiakasmaksut.

<b>Syy</b>	<b>lkm</b>	<b>%</b>
Potilasvahinkoepäily	6	24,0%
Hoito ja menettely	4	16,0%
Hoitoon pääsy	4	16,0%
Muu syy	3	12,0%
Tiedon saanti ja tarkastusoikeus	3	12,0%
Lääkehoitoa koskeva asia	2	8,0%
Vahingonkorvausvaatimus	2	8,0%
Asiakasmaksut	1	4,0%
<b>Yhteensä</b>	<b>25</b>	<b>100,0%</b>

Potilasasiamiehen toimenpiteet ulkokuntalaisten osalta olivat pääasiassa neuvonta ja ohjaus (20 kertaa), potilasvahinkoilmoituksen teossa neuvonta kolme kertaa, muistutusneuvonta kerran ja kerran muu toimenpide/asiamiestehtävä.

### **3. TOIMENPITEET**

Oulun seutukunnan potilasasiamiehen tehtäviä vuonna 2008 olivat pääasiassa (n. 65%) neuvonta- ja ohjaustehtävät (510 kertaa) oikeuksiin ja oikeussuojakeinoihin liittyvää

neuvontaa. Neuvonta- ja ohjaustehtäviin on kirjattu sekä puhelinneuvonnan, että henkilökohtaisen asioinnin ja laitos- tai kotikäynnin yhteydessä annettu neuvonta ja ohjaus.

Potilasvakuutusasiassa neuvottiin tai avustettiin kaikkiaan 95 kertaa. Potilasvakuutusilmoituksia tehtiin sekä tilanteissa, joissa oli tapahtunut potilasvahinkolain mukainen vahinko että tilanteissa, joissa potilas/ omainen epäili hoitovirhettä. Potilasvakuutusasioiden osuus kaikista yhteydenotoista oli n. 12%.

Muistutuksen teossa neuvottiin tai avustettiin kaikkiaan 94 kertaa eli n. 12% toimenpiteistä. Muistutuksen avulla potilas/omainen halusi asiansa kirjallisesti johtoon tutkittavaksi. Tavoitteena oli useimmiten saada asiassa muutosta aikaan joko yksilöä koskevassa asiassa tai muuten laajemminkin koko toimialueella.

Muu asiamiestehtävä, 46 kertaa (6% toimenpiteistä), sisälsi mm. asiakkaan avustamista asiakirjan teossa tai esim. tarvittavan tiedon hankkimista. Välitys- ja sovittelutehtäviä (mm. neuvottelun järjestäminen tai neuvotteluun osallistuminen) oli 20 kertaa ja kanteluneuvontaa annettiin 7 seitsemän kertaa.

<b>Toimenpide</b>	<b>lkm</b>	<b>%</b>
Yleinen neuvonta	510	65,5%
Potilasvakuutusneuvonta	95	12,2%
Muistutusneuvonta	94	12,1%
Muu toimenpide	46	5,9%
Välitys/sovittelu	20	2,6%
Kanteluneuvonta	7	0,9%
<b>Kaikki yhteensä</b>	<b>772</b>	<b>100,0%</b>

Asiakastyön lisäksi potilasasiamiehet ovat entiseen tapaan tiedottaneet potilaan oikeuksista ja potilasasiamiestoiminnasta mm. käymällä puhumassa yksiköissä sekä mm. sosiaali- ja terveysalan järjestöjen /potilasjärjestöjen järjestämissä tilaisuuksissa. Potilasasiamiehet ovat osallistuneet edelleen alueellisen potilasasiamiesverkoston tilaisuuksiin, Pohjois-Suomen sairaanhoitopiirien potilasasiamiehistä koostuvan työryhmän työskentelyyn sekä alan täydennyskoulutukseen ja valtakunnallisille potilasasiamiespäiville. Potilasasiamiehet järjestivät vuonna 2008 potilasasiamiesten alueellisen työkokouksen Oulussa yhteistyössä lääninhallituksen kanssa.

## **5. LOPUKSI**

Potilasasiamiehelle tuli entiseen tapaan runsaasti terveydenhuollon palveluita koskevia tai niihin kiinteästi liittyviä kysymyksiä Oulun seutukunnan alueelta. Suurin osa potilasasiamiehen toimenpiteistä oli informaation ja neuvonnan antamista potilaan asemaan ja oikeuksiin sekä oikeussuojaan liittyvissä kysymyksissä sekä avustamista mm. muistutus- ja potilasvakuutusasioissa. Asiakkaiden ja omaisten pääasiallisia syitä ottaa yhteyttä olivat edelleen joko tyytymättömyys hoitoon ja palveluun tai sen saantiin sekä informaation ja neuvonnan tarve. Edelleen apua pyydettiin entiseen tapaan erilaisten asiakirjojen laatimisessa. Ajoittain potilasasiamiestoiminta on ollut edelleen varsin

ylikuormitettua. Potilasasiamiehen ja asiakkaiden näkökulmasta positiivisena voidaankin nähdä Kumppanuuskeskuksessa syksyllä 2008 toimintansa aloittanut Yhteispalvelupiste. Potilasasiamies voi tarvittaessa ohjata asiakkaita omaan toimialaansa kuulumattomien asioiden ja kysymysten osalta yhteispalvelupisteeseen.

Vuonna 2008 yhteydenotoissa esille nousi esille erityisesti Oulun avoterveydenhuollon lääkärivaje. Valituksia tuli myös koululääkäriin puuttumisesta Oulun kouluilta koko syksyn 2008 aikana. Valituksia tuli hoitoon pääsyn vaikeudesta terveyskeskukseen ja siitä, että lääkärille pääsyä joutui odottamaan pitkiäkin aikoja. Tyytymättömyyttä aiheutti myös oululainen menettely, jossa potilas ei saanut tietää hoitoon pääsyn ajankohtaa, vaan hänet asetettiin ns. jonotuslistalle ja kerrottiin, että aika ilmoitetaan myöhemmin. Menettelyä ei voida pitää hoitotakuun mukaisena, koska potilaalla on oikeus tietää hoitoon pääsyn ajankohta potilaslain edellyttämällä tavalla.

Tyytymättömyyttä aiheutti myös se, että terveyskeskuksesta oli ohjattu hakeutumaan omin kustannuksin yksityisten palveluiden piiriin. Sitä, että avoterveydenhuollossa ei osteta palvelua tilanteessa, jossa ei oltu pystytty antamaan palvelua hoitotakuun mukaisesti, pidettiin puutteena. Useita yhteydenottoja tuli Oulusta liittyen kustannusvastuuseen tilanteessa jossa potilas oli hakeutunut yksityisen palvelun piiriin, koska ei ollut saanut palvelua tk:sta tai hoitoon pääsyn ajankohtaa ei oltu kerrottu.

Pitkäaikaissairauden seuranta ja määrättyjä kontroleja pidettiin puutteellisena tai niitä ei ollut potilaan mukaan ollut lainkaan. Muutamassa tapauksessa huolena oli myös hoidon tarpeen arviointi – onko sairaanhoitajan tekemä arvio riittävä, kun asiakkaat olisivat toivoneet joissakin tilanteissa nimenomaan lääkärin arviota tilanteessaan.

Vaikeudesta saada lääkärinlausuntoa (mm. Kelan hoitotukihakemusta varten, nuorison terveystarkastustodistus mopokorttia varten jne.), tuli runsaasti valituksia pääasiassa Oulusta. Lausunnonpyytäjiä oli mm. ohjattu hakeutumaan yksityiselle sektorille (mm. nuorison terveystarkastukset) tai ilmoitettu, että lausunnon saa erikseen määrittelemättömän ajan kuluttua. Todettakoon, että kansanterveyslain 3 luvun 14§:ssä säädetään kunnan asukkaan ja terveyskeskuksen potilaan oikeudesta saada terveydentilaansa koskeva lausunto.

Lääkkeiden korvausvastuusta tuli muutamia oululaisten yhteydenottoja liittyen lääkkeiden saantiin tk:sta tiettyjen lääkkeiden osalta tuli siitä, kuuluvatko ja missä tilanteessa ne kuuluvat julkisen terveydenhuollon kustannettavaksi (vrt. STM:n ohjauskirjeet 5.8.2002 ja 24.2.2003). Lisäksi tuli kysymyksiä sekä Oulusta että ympäristökunnista myös siitä, missä tilanteessa hoitotapahtumaan liittyvät lääkkeet yleensäkin kuuluvat julkisen terveydenhuollon kustannettavaksi.

Pvk-lääkkeiden määräämistä ja reseptien uusimista koskevia valituksia ja yhteydenottoja tuli vuonna 2008 poikkeuksellisen paljon, erityisesti Oulusta mutta myös muista kunnista. Tyytymättömyyttä aiheutti erityisesti se, että potilasta ei oltu informoitu esim. lääkemäärän muutoksesta tai siitä ettei reseptiä enää uusita tk:sta tai ettei asiasta oltu sovittu potilaan kanssa mitenkään.

Asiakasmaksuista tuli aiempaa enemmän yhteydenottoja. Oulun osalta näistä osa oli asiakasmaksuvapautusasioita lähinnä mielenterveyskeskuksen asiakasmaksuja koskien.

Nykyistä käytäntöä pidettiin tiukana ja epäiltiin ettei se ota riittävästi huomioon asiakkaan todellista tilannetta.

Vuonna 2008 tuli aiempaa enemmän vainajan tietosuojaan liittyviä kysymyksiä lähinnä sairaala- ja laitoshoidosta niin Oulusta kuin ympäristökunnista. Omaiset halusivat saada tietoa kuollen omaisen potilasasiakirjoista ja saada myös niistä jäljennökset. Jokin asia oli jäänyt mietityttämään tai omaiset epäilivät hoitovirhettä potilaan hoidossa. Todettakoon, että vainajan elinaikaiset potilasasiakirjat ovat pääsääntöisesti salassa pidettäviä ja niistä voidaan tietoa antaa vain perustellusta syystä potilaslain 13§:n perustuen. Valitusprosessi mahdollisesta epäämispäätöksestä tapahtuu hallintoprosessina eikä Tietosuojavaltuutetulle valittamalla kuten henkilötietolakiin perustun tarkastusoikeuden epäämisasiassa tapahtuu.

Potilaan tiedon saantiin ja erityisesti tarkastusoikeuden käyttöön itseä koskevien rekisterimerkintöjen osalta tuli edelleen runsaasti yhteydenottoja. Tarkastusoikeuden käyttöön liittyi epäselvyyttä tai tarkastusoikeus oli suullisesti evätty.

Potilaiden oikeuksien näkökulmasta keskeisimpiä vireillä olevia lainsäädäntöhankkeita ovat mm. uusi terveydenhuoltolaki, laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä annetun lain muuttamisesta, potilaslakiin ja kotikuntalakiin tulevat muutokset sekä palveluseteliä koskeva lakialoite. STM:n Potilasturvallisuuden edistämisen ohjausryhmä on laatinut sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköiden käyttöön työkaluja potilasturvallisuuden edistämiseksi. Uuteen terveydenhuoltolakiin on tulossa säädökset potilasturvallisuudesta ja laadunhallinnasta. Liitteenä luettelo sosiaali- ja terveydenhuollon ajankohtaisista lainsäädäntö- ja kehittämishankkeista. Lisätietoja niistä löytyy osoitteesta [www.stm.fi](http://www.stm.fi)

## Liite

### *Sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntöhankkeet*

Terveydenhuoltolaki

Laki toimenpiteistä tupakoinnin vähentämiseksi annetun lain (tupakkalain) muuttamisesta

Hallituksen esitys laiksi sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä

Kotikuntalain 3 §:n 2 kohdan muuttaminen sekä siihen liittyvän sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännön muuttaminen

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä annetun lain muuttamisesta

Laki läkelain muuttamisesta, apteekkitoiminta

Yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain uudistaminen

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 a §:n muuttamisesta

Laki kemikaalilain muuttamisesta

Laki geenitekniikkalain muuttamisesta

### *Sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisohjelmat ja -hankkeet*

Kehittämisen ja ohjauksen välineiksi sosiaali- ja terveysministeriö valmistelee ohjelmia ja hankkeita, jotka valtioneuvosto hyväksyy. Sosiaali- ja terveydenhuollon yleiset tavoitteet ja linjaukset ja toimenpiteet hyväksytään koko hallituskaudeksi laaditussa sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisessa kehittämisohjelmassa (Kaste).

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma (Kaste)

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluinnovaatiohanke

Toimiva terveyskeskus -toimenpideohjelma

Sosiaaliturvan kokonaisuudistus (Sata)

Terveyden edistämisen politiikkaohjelma

Terveys 2015 -kansanterveysohjelma

Kunta- ja palvelurakennemuutos (Paras)

Masto-hanke masennusperäisen työkyvyttömyyden vähentämiseksi

Tasa-arvo-ohjelma

Samapalkkaisuusohjelma

Tietojärjestelmähankkeet: sähköinen potilastieto ja sosiaalialan tiedonhallinta

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