

# OULUN SEUTUKUNTA

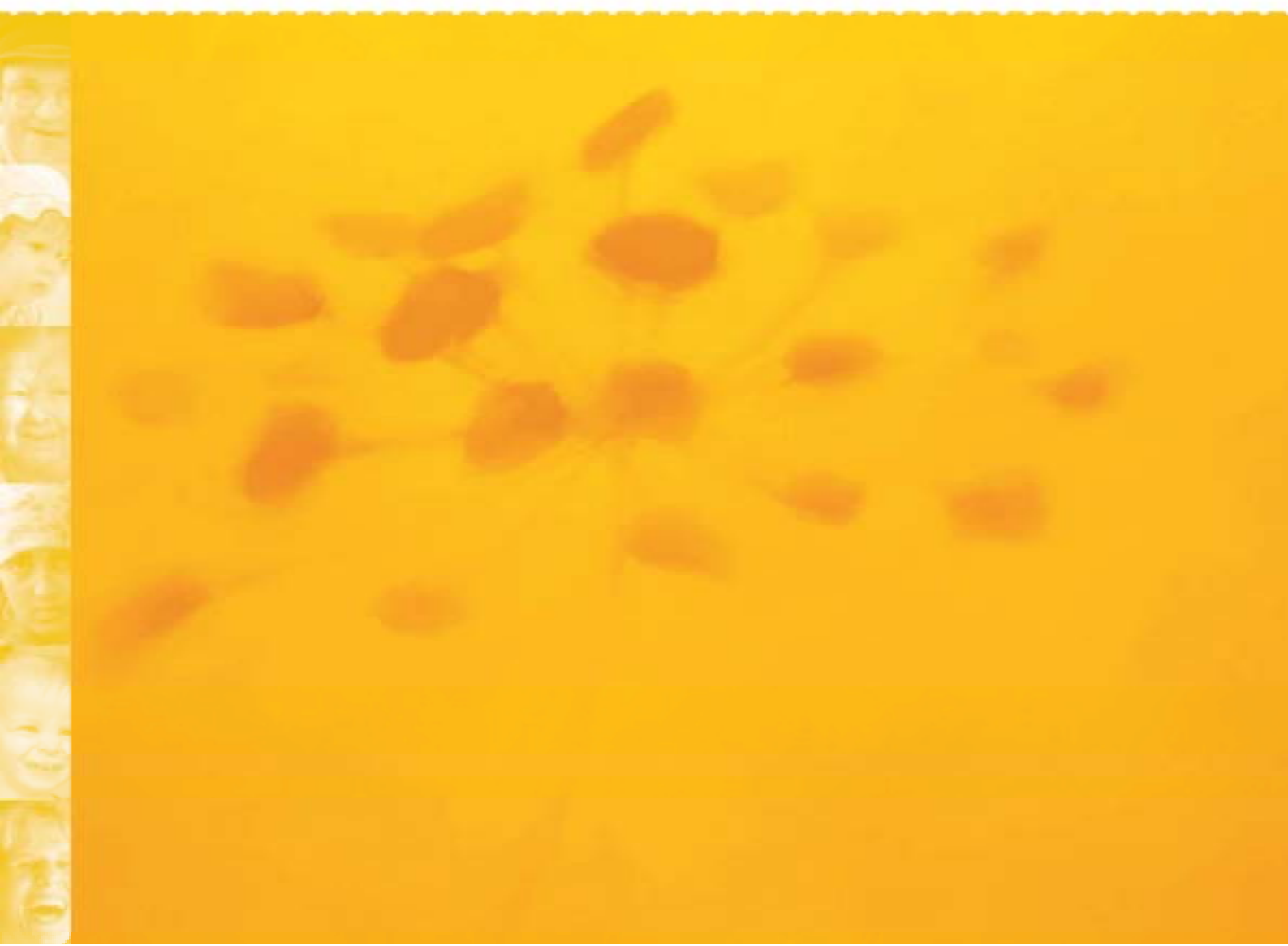
 Hailuoto  
 Haukipudas  
 Kempele

 Kiiminki  
 Liminka  
 Lumijoki

 Muhos  
 Oulu  
 Oulunsalo  
 Tyrnävä

Sosiaali- ja potilasasiamies Pirjo Mäkeläinen

## Potilasasiamiehen selvitys 2005



## **SISÄLLYSLUETTELO**

<b>1. JOHDANTO</b> .....	<b>2</b>
<b>2. ASIAMIESTOIMINNAN KÄYTÄNNÖN TOTEUTUS</b> .....	<b>3</b>
<b>3. POTILASASIAMIESTOIMINNAN SISÄLTÖ</b> .....	<b>4</b>
7.1. <i>Yhteydenotot kunnittain</i> .....	5
7.2. <i>Potilasasiamiehen asiakkaat</i> .....	5
7.3. <i>Yhteydenottajat</i> .....	6
7.4. <i>Yhteydenottotavat</i> .....	6
7.5. <i>Yhteydenotot toimialueittain</i> .....	7
7.6. <i>Yhteydenottojen syyt</i> .....	8
7.7. <i>Potilasasiamiehen toimenpiteet</i> .....	9
<b>4. KUNTAKOHTAISET TIEDOT</b> .....	<b>10</b>
1.4. <i>Hailuoto</i> .....	11
2.4. <i>Haukipudas</i> .....	11
3.4. <i>Kempele</i> .....	13
4.4. <i>Kiiminki</i> .....	14
5.4. <i>Liminka</i> .....	15
6.4. <i>Lumijoki</i> .....	17
7.4. <i>Muhos</i> .....	17
8.4. <i>Oulu</i> .....	19
9.4. <i>Oulunsalo</i> .....	23
10.4. <i>Tyrnävä</i> .....	24
11.4. <i>Muut kunnat</i> .....	25
<b>5. JOHTOPÄÄTÖKSET</b> .....	<b>26</b>

## **LIITTEET**

## ***1. JOHDANTO***

Tässä selvityksessä kuvataan Oulun seutukunnan sosiaali- ja potilasasiamiehille vuonna 2005 tulleiden terveydenhuollon palveluita koskevien yhteydenottojen määrää ja sisältöä. Lainsäädäntö ei edelleenkään velvoita potilasasiamiehiä raportoimaan toiminnastaan kunnan- tai kaupunginhallituksille sosiaaliasiamiesten tapaan. Raportointikäytäntö on seutukunnallisesti sovittu menettelytapa ja potilasasiamies velvoitetaan raportoimaan kunnanhallituksille terveydenhuollon asiakkaiden ja potilaiden oikeusturvan kehittymisestä ja mahdollisista puutteista. Tässä selvityksessä ei esitellä enää entiseen tapaan potilaslain keskeistä sisältöä tai pääpiirteitä potilaan asemasta ja oikeuksista. Selvityksen tarkoituksena on luoda katsaus seutukunnalliseen potilasasiamiestoimintaan, kuvata yhteydenottojen määrää ja sisältöä sekä tuoda esille keskeisiä kysymyksiä vuonna 2005 tulleiden yhteydenottojen perusteella.

Lainsäädäntö velvoittaa terveydenhuollon organisaatiot järjestämään potilasasiamiehen palvelut. Lain mukaan kahdella tai useammalla toimintayksiköllä voi olla yhteinen potilasasiamies. Potilasasiamiehen toimintaa ohjaa laki potilaan asemasta ja oikeuksista eli potilaslaki. Potilasasiamiestoiminnan kannalta potilaslain lisäksi keskeisiä terveydenhuollon lakeja ovat mm. potilasvahinkolaki, henkilötietolaki ja laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä. Potilaslakia ja siihen liittyvää potilasasiamiestoimintaa sovelletaan terveydenhuollon toimintayksikköön ja terveydenhuollon ammattihenkilön toimintaan. Seutukunnallisen potilasasiamiehen toimialueeseen kuuluvat kunnalliset terveydenhuoltopalvelut.

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.

Seutukunnallinen asiamiestoiminta aloitettiin syksyllä 2001. Viidennen toimintavuoden käynnistyttyä kertomuskaudella voidaan todeta, että asiamiestoiminta on jatkunut edelleen varsin tarpeellisena. Yhteydenottoja on tullut runsaasti erilaisissa sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevissa kysymyksissä. Yhteydenottojen kokonaismäärä laski hivenen edellisvuodesta, pysytellen kuitenkin asiakasmäärän osalta tarkalleen samantasoisena.

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

Potilaslain 11 §: n mukaisesti terveydenhuollon toimintayksikölle on nimettävä potilasasiamies. Lain mukaan kahdella tai useammalla toimintayksiköllä voi myös olla yhteinen potilasasiamies. Laissa ei ole säädelty 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.

Hoitoon tai kohteluun liittyvissä ongelmissa ja epäselvyyksissä tulee ensisijaisesti keskustella ja selvittää asiaa toimintayksikössä henkilökunnan ja heidän esimiestensä kanssa. Potilasasiamies avustaa tarvittaessa ristiriitatilanteiden ratkaisemisessa ja neuvoo valitusmenettelyssä. Epäselvissä tilanteissa asiamies voi toimia yhdyshenkilönä potilaan ja hoitohenkilökunnan välillä tai ottaa yhteyttä potilaan luvalla viranomaisiin. Potilasasiamies ei tee päätöksiä eikä voi muuttaa jo tehtyä päätöstä.

Potilasasiamiehen tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita ja heidän omaisiaan potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa kuten tiedonsaanti- ja itsemääräämisoikeusasioihin liittyen. 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. Käytännössä asiamieheen otetaan eniten yhteyttä tilanteissa, joissa asiakas on tyytymätön saamaansa hoitoon ja palveluun terveydenhuollossa, haluaa tietoa oikeuksistaan tai käytännön neuvoja menettelytapojen suhteen. Selvityksen liitteenä on potilasasiamiehen palveluprosessin kuvaus.

Oulun seutukunnan sosiaali- ja potilasasiamiehen palvelut [www.oulu.ouka.fi/sote/asiamiehet](http://www.oulu.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. Toiminta perustuu tehtyyn seutukunnalliseen sopimukseen. Yksityisillä palveluntuottajilla ja yliopistollisessa sairaalassa on omat potilasasiamiehensä. Seutukunnan potilasasiamiehen tehtävä- ja vastuualueena on kunnallisten terveydenhuoltopalveluiden potilasasiamiestehtävät.

Seutukunnallisen potilasasiamiehen toimialueeseen kuuluvat mm.

- avoterveydenhuolto
- hammashuolto

- lääkinnällinen kuntoutus
- sairaala- ja laitoshuolto
- mielenterveyspalvelut
- työterveyshuolto
- terveydenhuoltopalvelut sosiaalihuollon yksiköissä

Asiamiestoiminnan alueen väestöpohja on noin 200 000 asukasta sekä yhtä potilasasiamiestä että yhtä sosiaaliasiamiestä kohti. Seutukunnan asiamiesten toimipaikka sijaitsee Oulun keskustassa (os. Torikatu 15, 4.krs) Oulun Kumppanuuskeskuksen ja Pohjois-Suomen Sosiaalialan osaamiskeskuksen kanssa samoissa tiloissa.

Tähän selvitykseen on koottu vuonna 2005 molemmille seutukunnan potilasasiamiehille tulleet yhteydenotot. Seutukunnallisina potilasasiamiehinä vuonna 2005 toimivat YTM Pirjo Mäkeläinen ja YTM 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.

Sosiaaliasiamiestoiminnasta raportoidaan erillisessä selvityksessä. Asiamiehet eivät pidä henkilötietolain mukaista asiakasrekisteriä asiakkaistaan. Tilastointia ja koodausta varten käytössä on Oulun Tietotekniikan kanssa yhteistyössä tehty tilastointisovellus.

Toimintakaudella jatkettiin edelleen asiakasvastaanottoa kunnissa ns. kuntavastaanottoja. Henkilökohtainen asiointiaika on siten järjestynyt tarpeen mukaan joko omassa kunnassa tai Oulun toimipisteessä. Huomattava osa yhteydenotoista tapahtuu kuitenkin edelleenkin puhelimitse.

### **3. POTILASASIAMIESTOIMINNAN SISÄLTÖ**

Yhteydenottoja seutukunnan potilasasiamiehille tuli vuonna 2005 kaikkiaan 1005 kertaa. Yhteydenottojen kokonaismäärä laski hivenen edellisvuodesta (vuonna 1994 oli kaikkiaan 1036 yhteydenottoa). Asiakkaita potilasasiamiehellä vuonna 2005 oli kaikkiaan 550. Asiakasmäärä pysyi siten täsmälleen entisen suuruisena asiakasmäärän oltua myös vuonna 2004 kaikkiaan 550.

Seutukunnan asiamiehiin otettiin yhteyttä myös mm. yksityisten palveluntuottajien tuottamiin palveluihin liittyen, kaikkiaan 76 kertaa. Muun terveydenhuollon ja terveydenhuoltoon läheisesti liittyvien kysymysten osalta (mm. yliopistollisen sairaala, eläke-, tapaturma- ja sairaskuutukseen, kuntoutus-, työvoima- ja edunvalvontapalvelut) liittyen yhteydenottoja tuli kaikkiaan 259 kappaletta. Nämä yhteydenotot on kirjattu kohtaan muut terveydenhuoltopalvelut. Yhteydenottoja asiamiestoiminnan ulkopuolisista kunnista tuli lisäksi yhteensä 23 kappaletta 17 eri henkilöltä.

Potilasasiamiehelle tulleet sosiaalihuoltoa ja -palveluita koskevat yhteydenotot on kirjattu sosiaaliasiamiestoiminnan tilastoihin ja sosiaaliasiamiehen selvitykseen. Selvityksen liitteenä on tilastotietoa vuosina 2003-2005 tulleista yhteydenotoista.

### 3.1. Yhteydenotot kunnittain

Yhteydenottoja potilasasiamiehelle tuli vuonna 2005 kaikkiaan 1005 kappaletta. Yhteydenottoja vuonna 2005 tuli kaikista Oulun seutukunnan kunnista. Yhteydenottojen määrä vaihteli kunnittain asukasluvun mukaan. Yhteydenottojen määrä ei kasvanut enää entisestään edellisvuosien tapaan mutta pysytteli edelleenkin melko korkeana.

***Taulukko 1. Yhteydenotot kunnittain***

<i>Kunta</i>	<i>Lukumäärä</i>	<i>%</i>
Hailuoto	5	0,5%
Haukipudas	64	6,4%
Kempele	57	5,7%
Kiiminki	15	1,5%
Liminka	20	2,0%
Lumijoki	8	0,8%
Muhos	21	2,1%
Muu	23	2,3%
Oulu	725	72,2%
Oulunsalo	13	1,3%
Tyrnävä	53	5,3%
<b><i>Yhteensä</i></b>	1005	100,0%

### 3.2. Potilasasiamiehen asiakkaat

Asiakkaita potilasasiamiehellä oli vuonna 2005 kaikkiaan 550. Muista kuin seutukunnan kunnista asiakkaita asiamiehellä oli 17. Asiakkaiden kokonaismäärä pysyi täsmälleen entisensuuruisena (vuonna 2004 oli kaikkiaan 550 asiakasta).

Sama asiakas tai omainen saattoi ottaa yhteyttä useammankin kerran. Valtaosassa yhteyttä otettiin samassa asiassa 1-3 kertaa. Toiseksi eniten yhteyttä otettiin 3-5 kertaa ja yli viisi kertaa yhteyttä ottaneita oli vain muutamia. Verratessa asiakasmääriä kokonaismääriin ja kuntien väkilukuihin voidaan todeta, että asiakasmäärät olivat asukasmääriin suhteutettuna linjassa.

Yhteydenottojen kokonaismääriä tarkisteltaessa voidaan todeta, että samalta yhteydenottajalta Tyrnävältä, Kempeleestä ja Oulusta tuli erityisen paljon yhteydenottoja. Syynä olivat asiakkaan vireillä olevan prosessin eteneminen, mutta myös samalta henkilöltä tulleet eri toimintoja koskevat yhteydenotot.

**Taulukko 2. Asiakkaat kunnittain**

<b><u>Kunta</u></b>	<b><u>Lkm</u></b>	<b><u>%</u></b>
Oulu	388	70,5%
Haukipudas	46	8,4%
Kempele	25	4,5%
Tyrnävä	20	3,6%
Muu	17	3,1%
Muhos	15	2,7%
Kiiminki	14	2,5%
Liminka	9	1,6%
Oulunsalo	8	1,5%
Lumijoki	5	0,9%
Hailuoto	3	0,5%
<b><u>Yhteensä</u></b>	<b>550</b>	<b>100,0%</b>

**3.3. Yhteydenottajat**

Kaikista yhteydenottajista oli asiakas itse 680 kertaa (n.68%), edustaja 259 kertaa (n. 26 %), henkilökunta asiakkaan asiassa 40 kertaa (4 %) muu yhteydenottaja 26 kertaa (alle 3%) ja. Edustajien yhteydenotot olivat puolison, huoltajan, muun lähiomaisen tai edunvalvojan yhteydenottoja. Muita yhteydenottajia mm. muut toimialueen ulkopuolinen viranomainen tai toimija tai esim. järjestön edustaja. Edustajien yhteydenottoja tuli aiempaa enemmän. Huomattava osa näistä yhteydenotoista oli omaisten yhteydenottoja vanhusten hoitoon liittyen.

**Taulukko 3. Yhteydenottajat**

<b><u>Yhteydenottaja</u></b>	<b><u>Lkm</u></b>	<b><u>%</u></b>
Asiakas	680	67,7%
Edustaja	259	25,8%
Henkilökunta	40	4,0%
Muu	26	2,6%
<b><u>Kaikki yhteensä</u></b>	<b>1005</b>	<b>100,0%</b>

**3.4. Yhteydenottotavat**

Asiamieheen otettiin yhteyttä useimmiten puhelimitse 722 kertaa ( n. 72% ) , tai käymällä asiamiehen vastaanotolla yhteensä 202 kertaa ( 20 %) kertaa sekä lähestymällä sähköpostitse tai kirjeitse 81 kertaa ( 8%).

**Taulukko 4. Yhteydenottotavat**

<b><u>Tapa</u></b>	<b><u>lkm</u></b>	<b><u>%</u></b>
Puhelimitse	722	71,8%
Käynti	202	20,1%
Viesti	81	8,1%
<b><u>Kaikki yhteensä</u></b>	<b>1005</b>	<b>100,0%</b>

Osa asiakkaiden asioista oli sellaisia, että asiointi vaati henkilökohtaisen tapaamisen. Potilasasiainmies on tehnyt myös laitos- ja kotikäyntejä silloin kun se on ollut asian hoitamisen kannalta tarpeen. Nämä käynnit on sisällytetty kohtaan käynti.

Nämä tilanteet olivat useimmiten potilasvahinkoepäilyihin, vakuutusasioihin tai hoitotytyttömyyteen liittyviä. Yhteydenottotapojen suhteen ei ollut havaittavissa muutoksia entiseen.

### ***3.5. Yhteydenotot toimialueittain***

Eniten yhteydenottoja, noin 35%, tuli avoterveydenhuollosta (348 kertaa). Kohtaan avoterveydenhuolto sisältyvät mm. terveyskeskuksia, terveystasemia 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. 26 %, tuli muuta terveydenhuoltoa koskien tai muista varsinaisen toimialueen ulkopuolisista palveluista (259 kertaa), joita olivat mm. yliopistollisen sairaalan palveluita koskevia yhteydenottoja sekä mm. sairausvakuutus-, eläke- tai tapaturmavakuutusta, edunvalvontaa ja muita palveluita koskevat kysymykset. Yhteydenotot liittyivät joko hoitoketjuun, tai asiakas tarvitsi neuvontaa, joka liittyi jollakin tavoin hänen sairauteen tai terveydentilaan.

Kolmanneksi eniten yhteyttä otettiin mielenterveyspalveluita koskien, n. 13% kaikista yhteydenotoista, kaikkiaan 134 kertaa. Näistä mielenterveystoimistojen / avopalveluiden toimintaa koskevia yhteydenottoja oli 72 kappaletta, vuodeosastohoitoa koskevia 59 kertaa sekä asumispalveluita koskien kolme kappaletta. Yhteydenotot koskivat pääasiassa Oulun kaupungin mielenterveyspalveluita.

Neljänneksi eniten, n. 11%, kaikista yhteydenotoista oli sairaala- laitoshoidon koskevia (108 kertaa). Kohtaan sisältyvät sairaala- ja laitoshoidon, vuodeosastojen sekä sosiaalihuollon laitoksissa (mm. vanhustyön yksiköiden) annettuihin terveydenhuoltopalveluihin liittyvät yhteydenotot.

Yksityisiä palveluita koskien yhteydenottoja oli n.8 % (76 yhteydenottoa ) kaikista yhteydenotoista. Suun terveydenhuoltoa (hammashuoltoa) koskevia yhteydenottoja tuli n. 5% (53 yhteydenottoa) kaikista yhteydenotoista.

Lääkinnällistä kuntoutusta koskevia yhteydenottoja tuli kaikkiaan viisi kappaletta. Päihdehuoltoa koskevia yhteydenottoja tuli kahdeksan kertaa (joista avopäihdehuoltoa koskevia viisi ja laitospäihdehuoltoa koskien kolme kertaa).

Työterveyshuollon palveluiden osalta yhteydenottoja tuli 14 kappaletta eli n. 1% kaikista seutukunnan alueen yhteydenotoista. Työterveyshuollon palveluiden osalta yhteydenottoja tuli huomattavasti vähemmän kuin edellisvuonna (v. 2004 yhteydenottoja oli kaikkiaan 44 kappaletta) mutta lähes saman verran kuin vuonna 2003 jolloin yhteydenottoja oli 13 kappaletta.

### **Taulukko 5. Yhteydenotot toimialueittain**

<b>Toimialue</b>	<b>lukumäärä</b>	<b>%</b>
Avoterveydenhuolto	348	34,6%
Muu terveydenhuolto	259	25,8%
Mielenterveyspalvelut	134	13,4%
Sairaala- ja laitoshuolto	108	10,7%
Yksityinen laitos/palvelu	76	7,6%
Hammashuolto	53	5,3%
Työterveyshuolto	14	1,4%
Avopäihdehuolto	5	0,5%
Lääkinnällinen kuntoutus	5	0,5%
Laitospäihdehuolto	3	0,3%
<b>Kaikki yhteensä</b>	<b>1005</b>	<b>100,0%</b>

### **3.6. Yhteydenottojen syyt**

Asiakkaiden ja omaisten pääasiallisia syitä ottaa yhteyttä 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 myös joitakin tiedon korjaamisvaatimuksia. Todettakoon, että monella asiakkaalla oli yhteydenoton yhteydessä useita eri asioita selvitettävänä.

Neuvoa kysyttiin mm. menettelytapojen suhteen 335 kertaa. Asiakas tai omainen halusi tietää mitä vaihtoehtoja hänellä on käytettävissään tilanteessaan. Hoitoon pääsyä koskevat lakimuutokset (hoitotakuu) lisäsivät selkeästi neuvonnan tarvetta.

Hoitoa ja palvelun sisältöä koskevat kysymykset ja tyytymättömyyden ilmaisut tai epäselvyydet (165 kertaa) olivat 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 erikoissairaanhoidon. Toisinaan asiakkaalle oli jäänyt jokin asia epäselväksi tai hän halusi tietää mitä voi tehdä asiassa. Oulusta tuli omaisten taholta yhteydenottoja, koska he olivat tyytymättömiä vaikutusmahdollisuuksiensa vähäisyydestä esim. jatkohoitopaikan valinnan suhteen. Omaisten taholta tuli myös useita yhteydenottoja ja tyytymättömyyden ilmaisuja hoitoketjun toimimattomuudesta. Valituksia potilaan sairaalasta kotiuttamisen osalta tuli mm. kaupunginsairaalan osalta. Omaisten näkemyksen mukaan potilas kotiutettiin muutamassa tapauksessa aivan liian aikaisin tai jatkohoitopaikkaa ei pidetty sopivana.

Yhteydenotoista 11% (108 kertaa) oli potilasvakuutusasioita tilanteissa, joissa oli tapahtunut potilasvahinkolain mukainen potilasvahinko, tai asiakas / omainen epäili hoitovirhettä. Potilasvakuutuskeskuksen antamiin korvauspäätöksiin liittyen tuli

yhteydenottoja sekä korvauksenhakuun että muutoksenhakuun liittyvissä asioissa. Kaikkiaan 120 kertaa otettiin yhteyttä jostakin muusta syystä. Nämä yhteydenotot koskivat mm. asiakkaan vireillä olevan prosessin etenemistä, asiakasmaksuja, maksukattoa, lääkärintodistusta jne. Tyytymättömyyttä aiheutti joillakin toimialueilla myös hoitoon pääsy, hidas hoitoon ja/tai jatkotutkimuksiin ja -hoitoon pääsy. Hoitoon pääsyä koskevia yhteydenottoja ja valituksia tuli yhteensä 72 kertaa, jonka osuus kaikista yhteydenotoista oli n.7%. Suurin osa yhteydenotoista koski hoitoon pääsyä terveyskeskukseen. Osa hoitoon pääsyä koskevista valituksista koski hoitoon pääsyä hoitotakuun puitteissa Oulun yliopistolliseen sairaalaan.

Potilasasiakirjoihin liittyviä kysymyksiä tuli 65 kertaa. Tarkistusosoikeuden käyttöön liittyen oli usein jotakin epäselvyyttä. Kohtelua koskevat yhteydenotot (50 kertaa) olivat mm. kokemuksia huonosta kohtelusta, asiattomasta kielenkäytöstä ja käytöksestä tai työkestä kohtelusta henkilöstön taholta.

Lisäksi tuli yhteydenottoja 36 kertaa muun vahingon osalta. Nämä olivat yhteydenottoja mm. lääkevahinkoon, tapaturmaan tai muuhun vahinkoon (esinevahinko) liittyen. Itsemääräämisoikeutta koskevia kysymyksiä tuli 17 kertaa. Tietosuojakysymyksissä otettiin yhteyttä yhdeksän kertaa ja tiedon saantiin liittyvissä kysymyksissä otettiin yhteyttä 28 kertaa.

### **Taulukko 6. Yhteydenottojen syyt**

<b><u>Syy</u></b>	<b><u>Lkm</u></b>	<b><u>%</u></b>
Neuvonnan tarve	335	33,3%
Hoito	165	16,4%
Muu syy	120	11,9%
Potilasvahinko	108	10,7%
Hoitoon pääsy	72	7,2%
Potilasasiakirjat	65	6,5%
Kohtelu	50	5,0%
Muu vahinko	36	3,6%
Tiedon saanti	28	2,8%
Itsemääräämisoikeus	17	1,7%
Tietosuojakysymys	9	0,9%
<b><i>Kaikki yhteensä</i></b>	1005	100,0%

### ***3.7. Potilasasiamiehen toimenpiteet***

Oulun seutukunnan potilasasiamiehen tehtäviä olivat pääasiassa (n.76 %) neuvonta- ja ohjaustehtävät (763 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 68 kertaa. Potilasvakuutusilmoituksia tehtiin sekä tilanteissa, joissa oli tapahtunut potilasvahinkolain mukainen vahinko että tilanteissa, joissa potilas/ omainen epäili hoitovirhettä. Potilasvakuutusasioiden osuus kaikista yhteydenotoista oli n.7%.

Muu asiamiestehtävä, 48 kertaa (5% toimenpiteistä), sisälsi mm. asiakkaan avustamista asiakirjan teossa, tarvittavan tiedon hankkimista ja mm. asiamiehen osallistumisen

neuvotteluun asiakkaan/potilaan asiassa. Potilasasiamies otti yhteyttä 73 kertaa palvelun tuottajaan tai viranomaiseen potilaan luvalla ja valtuuttamana. Yhteydenotot sisälsivät useimmiten asiakkaan avustamista asian selvittämisessä, asiakkaan asiassa pyydetyn asiantuntijakonsultaation tai neuvottelua ja sovittelua asiakkaan ja palveluntuottajan välillä.

Muistutuksen teossa neuvottiin tai avustettiin kaikkiaan 40 kertaa. Muistutuksen avulla potilas/omainen halusi asiansa kirjallisesti esimiestason käsittelyyn. Tavoitteena oli useimmiten saada muutosta aikaan joko yksilöä koskevassa asiassa tai muuten laajemminkin koko toimialueella.

Muutoksenhaussa neuvottiin tai avustettiin 13 kertaa. Muutoksenhaut koskivat mm. palveluntuottajan tai Potilasvakuutuskeskuksen tekemää päätöstä sekä hoitoon määräämispäätöksestä valittamista.

### **Taulukko 7. Toimenpiteet**

<b>Toimenpide</b>	<b>Lkm</b>	<b>%</b>
Neuvonta ja ohjaus	763	75,9%
Yhteydenotto viranomaiseen/työntekijään	73	7,3%
Potilasvahinkoilmoitus	68	6,8%
Muu asiamiestehtävä	48	4,8%
Muistutuksen teossa avustaminen	40	4,0%
Muutoksenhaussa neuvonta	13	1,3%
<b>Kaikki yhteensä</b>	<b>1005</b>	<b>100,0%</b>

Potilasasiamiehet kävivät vuoden aikana entiseen tapaan palveluyksiköiden, sosiaali- ja terveysalan järjestöjen, sekä oppilaitosten tms. tilaisuuksissa puhumassa potilaan oikeuksista ja potilasasiamiestoiminnasta. Potilasasiamieheltä on saanut myös jaettavaa materiaalia mm. potilaan oikeuksista ja potilasvakuutuksesta. Potilasasiamiehet ovat osallistuneet valtakunnallisille potilasasiamiespäiville sekä potilasasiamiesten alueelliseen verkostoon ja koulutuksiin.

## **4. KUNTAKOHTAISET TIEDOT**

Tässä luvussa selvitetään tarkemmin kuntakohtaisten yhteydenottojen määrää ja sisältöä. Yhteydenottoja tuli kaikkiaan 1005 kappaletta 550 eri henkilöltä. Yhteydenottoja tuli kertomuskaudella runsaasti potilasasiamiehen varsinaiseen toimialaan tai –alueeseen kuulumattomien palveluiden tai alueiden osalta. Nämä yhteydenotot ovat koskeneet muiden palveluntuottajien palvelua tai yksityisen palveluntuottajan antamaa palvelua. Kunnallisen asiamiehen puoleen kääntyminen koettiin luonnollisena erityisesti silloin, kun potilas oli muutoin jo kunnallisten palveluiden piirissä tai palvelu perustui esim. ostopalvelusopimukseen tai maksusitoumukseen (yksityiset palvelut). Kunnallinen asiamies koettiin usein riippumattomaksi tahoksi tai asiakkaalla tai omaisella ei ollut tietoa asiamiehen olemassaolosta kyseisessä toimintayksikössä. Neuvonnan ohella ohjattiin asiakasta / omaista yhteydenottoon tarvittaessa ko. toimintayksikköön ja sen potilasasiamieheen.

## 4.1. Hailuoto

Terveysthuoltopalveluihin liittyviä yhteydenottoja potilasasiamiehelle tuli Hailuodosta kaikkiaan viisi kappaletta. Asiakkaita oli kaikkiaan kolme. Yhteydenottaja oli joka kerta asiakas itse. Kaikki Hailuodosta tulleet yhteydenotot koskivat avoterveydenhuoltoa. Yhteyttä otettiin puhelimitse neljä kertaa ja kerran käymällä asiamiehen luona. Yhteydenottojen syinä olivat tyytymättömyys hoitoon pääsyyn kaksi kertaa ja hoidon sisältöön kerran sekä kaksi kertaa kysyttiin neuvoa muutoin potilaan oikeuksiin liittyen. Vähäisten yhteydenottojen perusteella ei voida esittää erityisiä johtopäätöksiä.

### Taulukko 8. Yhteydenottojen syyt

<u>Syy</u>	<u>Lkm</u>	<u>%</u>
Hoitoon pääsy	2	40,0%
Neuvonnan tarve	2	40,0%
Hoito	1	20,0%
<i>Yhteensä</i>	5	100,0%

Potilasasiamiehen toimenpiteitä olivat neljä kertaa neuvonta ja ohjaus sekä kerran neuvontaa pyydettiin potilasvahinkoilmoituksen teossa.

### Taulukko 9. Toimenpiteet

<u>Toimenpide</u>	<u>Lkm</u>	<u>%</u>
Neuvonta ja ohjaus	4	80,0%
Potilasvahinkoilmoitus	1	20,0%
<i>Yhteensä</i>	5	100,0%

## 4.2. Haukipudas

Haukiputaalta yhteydenottoja potilasasiamiehelle tuli kaikkiaan 64 kappaletta, haukiputaalaisia asiakkaita potilasasiamiehellä oli yhteensä 46. Yhteydenottajista oli 49 kertaa asiakas/potilas itse, edustaja (puoliso, huoltaja, muu lähisukulainen tai esim. edunvalvoja) 12 kertaa. Henkilökunnalta yhteydenottoja tuli kaksi kertaa ja muilta toimijoilta kerran. Haukiputaalaisten yhteydenotot tapahtuivat puhelimitse 52 kertaa, käymällä potilasasiamiehen vastaanotolla 10 kertaa sekä kirjeitse tai sähköpostilla kaksi kertaa. Yhteydenottojen kokonaismäärä laski hiveneren edellisvuodesta asiakasmäärän pysytellessä lähes samana.

Tasan puolet (50 %) Haukiputaalta tulleista yhteydenotoista koski avoterveydenhuoltoa. Yhteydenottoja määrällisesti avoterveydenhuoltoa koskien tuli 32 kertaa, muuta terveydenhuoltoa tai toimintoa koskevia yhteydenottoja tuli 15 kertaa (mm. sairausvakuutusta tai yliopistollisen sairaalan palvelua), yksityistä laitosta/palvelua viisi kertaa, sairaala- ja laitoshoidon neljä kertaa, hammashoitoa kolme kertaa sekä kerran koskien avopäihdehuoltoa, lääkinnällistä kuntoutusta, mielenterveyspalveluita, psykiatrisia asumispalveluita ja työterveyshuollon palveluita. Mielenterveyspalveluita koskevat yhteydenotot vähenivät edellisvuodesta.

### **Taulukko10. Yhteydenotot toimialueittain**

<b><u>Toimialue</u></b>	<b><u>lukumää</u></b>	<b><u>%</u></b>
Avoterveydenhuolto	32	50,0%
Muu terveydenhuolto	15	23,4%
Yksityinen laitos/palvelu	5	7,8%
Sairaala- ja laitoshuolto	4	6,3%
Hammashuolto	3	4,7%
Avopäihdehuolto	1	1,6%
Lääkinnällinen kuntoutus	1	1,6%
Mielenterveyskeskus	1	1,6%
Psyk. asumispalvelut	1	1,6%
Työterveyshuolto	1	1,6%
<b><i>Yhteensä</i></b>	<b>64</b>	<b>100,0%</b>

Yhteydenottojen syitä olivat: neuvonnan tarve 28 kertaa, epäily potilasvahingosta tai aiemmin tapahtunut ja todettu vahinko 16 kertaa, kohtelu viisi kertaa, potilasasiakirjat neljä kertaa, hoitoon pääsy neljä kertaa, hoidon sisältöön liittyviä yhteydenottoja kaksi kertaa, muuta vahinkoa koskien kaksi kertaa sekä kerran muusta syystä, tiedon saantia koskien ja tietosuojakysymyksen vuoksi.

Potilasvahinkoa tai –epäilyä koskevat yhteydenotot koskivat avoterveydenhuoltoa kuusi kertaa, Oys:ssa annettua hoitoa koskien viisi kertaa sekä yksityistä palvelua koskien kolme kertaa. Lisäksi kerran otettiin yhteyttä potilasvahinkoasiassa koskien hammashoitoa ja kerran koskien sairaala- ja laitoshuoltoa (vuodeosasto). Potilasasiakirjoihin liittyvät yhteydenotot koskivat avoterveydenhuoltoa.

### **Taulukko 11. Yhteydenottojen syyt**

<b><u>Syy</u></b>	<b><u>Lkm</u></b>	<b><u>%</u></b>
Neuvonnan tarve	28	43,8%
Potilasvahinko	16	25,0%
Kohtelu	5	7,8%
Hoitoon pääsy	4	6,3%
Potilasasiakirjat	4	6,3%
Hoito	2	3,1%
Muu vahinko	2	3,1%
Muu syy	1	1,6%
Tiedon saanti	1	1,6%
Tietosuojakysymys	1	1,6%
<b><i>Yhteensä</i></b>	<b>64</b>	<b>100,0%</b>

Potilasasiamiehen toimenpiteet sisälsivät pääasiassa ohjausta ja neuvontaa (44 kertaa). Potilasvakuutusilmoituksen teossa neuvontaa ja ohjausta annettiin 10 kertaa sekä muistutuksen tekoon kysyttiin neuvoa tai apua neljä kertaa ja muuhun asiamiehen tehtävään kerran. Potilasasiamies otti viisi kertaa yhteyttä palveluntuottajaan.

### Taulukko 12. Toimenpiteet

<u>Toimenpide</u>	<u>Lkm</u>	<u>%</u>
Neuvonta ja ohjaus	44	68,8%
Potilasvahinkoilmoitus	10	15,6%
Yhteydenotto viranomaiseen/työntekijään	5	7,8%
Muistutuksen teossa avustaminen	4	6,3%
Muu asiamiestehtävä	1	1,6%
<b>Yhteensä</b>	<b>64</b>	<b>100,0%</b>

Kohtelua koskevat yhteydenotot ovat vähentyneet merkittävästi Haukiputaalla vuoden 2003 jälkeen. Vuonna 2005 kohtelua koskevia yhteydenottoja kohtelua koskien oli enää viisi. Kohtelua koskevat yhteydenotot koskivat avoterveydenhuoltoa kolme kertaa ja kerran päihdehuoltoa ja kerran Oys:ssa annettua palvelua.

### **4.3. Kempele**

Kempeleestä tuli yhteydenottoja kaikkiaan 57 kappaletta. Asiakkaita potilasasiamiehellä oli Kempeleestä kaikkiaan 25. Yhteydenottajista asiakkaita/potilaita oli 44 ja edustajia (puoliso, huoltaja tai muu omainen) 11 ja henkilökuntaan kuuluva kaksi kertaa. Yhteydenotot tapahtuivat puhelimitse 39 kertaa ja asioimalla henkilökohtaisesti 14 kertaa sekä kirjeitse tai sähköpostitse neljä kertaa.

Kempeleestä tulleet yhteydenotot koskivat 24 kertaa avoterveydenhuoltoa, muuta toimialuetta (muut toiminnot, yliopistollinen sairaala) 20 kertaa. Kuusi kertaa otettiin yhteyttä koskien sairaala- ja laitoshoittoa (vuodeosasto tms.), hammashoittoa neljä kertaa, kaksi kertaa koskien yksityistä palvelua sekä kerran koskien työterveyshuoltoa.

### Taulukko 13. Yhteydenotot toimialueittain

<u>Toimialue</u>	<u>Lkm</u>	<u>%</u>
Avoterveydenhuolto	24	42,1%
Muu terveydenhuolto	20	35,1%
Sairaala- ja laitoshuolto	6	10,5%
Hammashuolto	4	7,0%
Yksityinen laitos/palvelu	2	3,5%
Työterveyshuolto	1	1,8%
<b>Yhteensä</b>	<b>57</b>	<b>100,0%</b>

Syyt yhteydenottoihin olivat hoitoon liittyvät kysymykset tai tyytymättömyyden ilmaisut 15 kertaa, neuvonnan tarve 15 kertaa. Potilasvahinkoon tai potilasvahinkoepäilyyn liittyviä yhteydenottoja oli kaikkiaan 10 kertaa. Muusta syystä ja potilasasiakirjoihin liittyen otettiin yhteyttä viisi kertaa. Hoitoon pääsyä koskevia yhteydenottoja ja valituksia tuli kolme kertaa. Tiedon saantiin liittyviä kysymyksiä tuli kaksi kertaa. Muun vahingon johdosta ja tiedon saantiin liittyen yhteyttä otettiin kaksi kertaa.

### **Taulukko 14. Yhteydenottojen syyt**

<b><u>Syy</u></b>	<b><u>Lkm</u></b>	<b><u>%</u></b>
Hoito	15	26,3%
Neuvonnan tarve	15	26,3%
Potilasvahinko	10	17,5%
Muu syy	5	8,8%
Potilasasiakirjat	5	8,8%
Hoitoon pääsy	3	5,3%
Muu vahinko	2	3,5%
Tiedon saanti	2	3,5%
<b><u>Yhteensä</u></b>	<b>57</b>	<b>100,0%</b>

Potilasasiakirjoihin liittyvät kysymykset koskivat pääasiassa avoterveydenhuoltoa. Potilasvakuutusasioissa tai potilasvahinkoihin tai –epäilyyn liittyvät kysymykset koskivat kuusi kertaa avoterveydenhuoltoa, kolme kertaa Oys:ssa annettua hoitoa sekä kerran koskien työterveyshuollon palveluita. Kohtelua koskevia yhteydenottoja ei tullut vuonna 2005 yhtään. Hoidon sisällöstä ja tehdyistä hoitopäätöksistä otettiin yhteyttä eniten koskien avoterveydenhuoltoa (seitsemän kertaa), koskien hammashoitoa kolme kertaa ja kolme kertaa koskien Oys:ssa annettua hoitoa.

Potilasasiamiehen toimenpiteet sisälsivät pääasiassa (n. 74%) ohjausta ja neuvontaa kaikkiaan 42 kertaa. Potilasvahinkoilmoituksen teossa neuvontaa kysyttiin tai tarvittiin avustamista kuusi kertaa sekä muun asiamiestehtävän vuoksi kuusi kertaa. Potilasasiamies otti kaksi kertaa yhteyttä palveluntuottajaan ja neuvoi muistutuksen teossa asiakkaan pyynnöstä kerran.

Muu asiamiestehtävä sisälsi mm. neuvontaa tai avustamista asiakirjan teossa tai asian hoitamisessa mm. korvausasiassa vakuutusyhtiön tai Potilasvakuutuskeskuksen myöntämän korvauksen hakuun liittyen.

### **Taulukko 15. Toimenpiteet**

<b><u>Toimenpide</u></b>	<b><u>Lkm</u></b>	<b><u>%</u></b>
Neuvonta ja ohjaus	42	73,7%
Muu asiamiestehtävä	6	10,5%
Potilasvahinkoilmoitus	6	10,5%
Yhteydenotto viranomaiseen/työntekijään	2	3,5%
Muistutuksen teossa avustaminen	1	1,8%
<b><u>Yhteensä</u></b>	<b>57</b>	<b>100,0%</b>

Yhteydenottojen ja asiakkaiden määrä pysytteli lähes edellisvuoden tasolla. Potilasvakuutusasioita oli aiempaa enemmän. Pelkästään kohteluun liittyviä yhteydenottoja ei tullut yhtään.

## **4.4. Kiiminki**

Kiimingistä tuli yhteydenottoja kaikkiaan 15. Asiakkaita oli 14. Yhteydenottajat olivat 11 kertaa asiakas itse ja neljä kertaa edustaja (omainen tai huoltaja). Yhteydenottojen ja asiakkaiden määrä oli täsmälleen sama kuin edellisvuonna. Yhteydenotot tapahtuivat puhelimitse 12 kertaa ja käymällä 2 kertaa ja kerran otettiin yhteyttä viestin avulla.

Yhteydenotot koskivat avoterveydenhuoltoa 8 kertaa, muuta terveydenhuoltoa tai muuta toimintaa 4 kertaa sekä kerran koskien hammashoitoa, mielenterveyspalveluita ja yksityistä palvelua.

#### **Taulukko 16. Yhteydenotot toimialueittain**

<b><u>Toimialue</u></b>	<b><u>Lkm</u></b>	<b><u>%</u></b>
Avoterveydenhuolto	8	53,3%
Muu terveydenhuolto	4	26,7%
Hammashuolto	1	6,7%
Mielenterveyskeskus	1	6,7%
Yksityinen laitos/palvelu	1	6,7%
<b><i>Yhteensä</i></b>	<b>15</b>	<b>100,0%</b>

Yhteydenoton syynä olivat potilasvakuutusasiat neljä kertaa, neuvonnan tarve kolme kertaa, hoidon sisältö, kohtelu tai potilasasiakirjoihin liittyvä kysymys kaksi kertaa. Hoitoon pääsyyn liittyen sekä tiedon saantiin liittyen otettiin yhteyttä kerran Potilasvahinkoa tai –epäilyä koskevat yhteydenotot koskivat kaksi kertaa avoterveydenhuoltoa, kerran koskien yksityistä palvelua ja kerran Oys:n hoitoa.

#### **Taulukko 17. Yhteydenottojen syyt**

<b><u>Syy</u></b>	<b><u>Lkm</u></b>	<b><u>%</u></b>
Potilasvahinko	4	26,7%
Neuvonnan tarve	3	20,0%
Hoito	2	13,3%
Kohtelu	2	13,3%
Potilasasiakirjat	2	13,3%
Hoitoon pääsy	1	6,7%
Tiedon saanti	1	6,7%
<b><i>Yhteensä</i></b>	<b>15</b>	<b>100,0%</b>

Potilasasiamiehen toimenpiteitä olivat pääasiassa neuvonta ja ohjaus (11 kertaa) sekä potilasvakuutusilmoituksen teossa neuvonta ja ohjaus (neljä kertaa). Yhteydenotot Kiimingistä pysyttelivät edellisvuosien tapaan melko vähäisinä.

#### **Taulukko 18 Toimenpiteet**

<b><u>Toimenpide</u></b>	<b><u>Lkm</u></b>	<b><u>%</u></b>
Neuvonta ja ohjaus	11	73,3%
Potilasvahinkoilmoitus	4	26,7%
<b><i>Yhteensä</i></b>	<b>15</b>	<b>100,0%</b>

### **4.5. Liminka**

Limingasta yhteydenottoja tuli kaikkiaan 20 kappaletta 9 eri asiakkaalta. Yhteydenottajat olivat asiakas/potilas itse 18 kertaa, kerran edustaja (omainen) sekä henkilökuntaan kuuluva kerran. Yhteydenotot tapahtuivat puhelimitse 15 kertaa ja käymällä asiamiehen luona kolme kertaa ja kirjeitse tai sähköpostitse kaksi kertaa.

Yhteydenotot koskivat pääasiassa avoterveydenhuoltoa 17 kertaa, muuta palvelua (muuta toimintoa, yliopistollista sairaalahoitoa jne. ) kaksi kertaa, sairaala- ja laitoshoidon (vuodeosasto) kerran.

### **Taulukko 19. Yhteydenotot toimialueittain**

<b><u>Toimialue</u></b>	<b><u>Lkm</u></b>	<b><u>%</u></b>
Avoterveydenhuolto	17	85,0%
Muu terveydenhuolto	2	10,0%
Sairaala- ja laitoshuolto	1	5,0%
<b><i>Yhteensä</i></b>	20	100,0%

Syitä yhteydenottoihin olivat hoitoon pääsyyn liittyvät kysymykset ja tyytymättömyyden ilmaisut kuusi kertaa, neuvonnan tarve neljä kertaa, potilasasiakirjoihin liittyvät kysymykset neljä kertaa, potilasvahinko/potilasvahinkoepäily kolme kertaa sekä yhteydenotto kerran liittyen hoidon sisältöön, kohteluun ja muuhun syyhyn. Potilasvahinkoa koskevat yhteydenotot koskivat kaksi kertaa avoterveydenhuoltoa ja kerran Oys:n antamaa hoitoa.

### **Taulukko 20. Yhteydenottojen syyt**

<b><u>Syy</u></b>	<b><u>Lkm</u></b>	<b><u>%</u></b>
Hoitoon pääsy	6	30,0%
Neuvonnan tarve	4	20,0%
Potilasasiakirjat	4	20,0%
Potilasvahinko	3	15,0%
Hoito	1	5,0%
Kohtelu	1	5,0%
Muu syy	1	5,0%
<b><i>Yhteensä</i></b>	20	100,0%

Potilasasiamiehen toimenpiteet sisälsivät 12 kertaa ohjausta ja neuvontaa, kolme kertaa yhteydenoton palveluntuottajaan ja viranomaiseen, kaksi kertaa neuvottiin tai avustettiin potilasvahinkoilmoituksen teossa sekä kerran neuvottiin muistutuksen teossa ja muutoksenhaussa tai toimenpiteenä oli muu asiamestehtävä.

### **Taulukko 21. Toimenpiteet**

<b><u>Toimenpide</u></b>	<b><u>Lkm</u></b>	<b><u>%</u></b>
Neuvonta ja ohjaus	12	60,0%
Yhteydenotto viranomaiseen/työntekijään	3	15,0%
Potilasvahinkoilmoitus	2	10,0%
Muistutuksen teossa avustaminen	1	5,0%
Muu asiamestehtävä	1	5,0%
Muutoksenhaussa neuvonta	1	5,0%
<b><i>Yhteensä</i></b>	20	100,0%

Kaikki hoitoon pääsyä koskevat yhteydenotot ja tyytymättömyyden ilmaisut koskivat kiireetöntä hoitoa ja lääkärin vastaanotolle pääsyä avoterveydenhuoltoon kuten edellisvuonnakin. Hoidon sisällöstä tuli vain yksi yhteydenotto. Limingasta tulleiden yhteydenottojen ja asiakkaiden määrät laskivat edellisvuodesta.

## 4.6. Lumijoki

Lumijoelta tuli yhteydenottoja kahdeksan viideltä eri asiakkaalta. Yhteydenotot koskivat avoterveydenhuoltoa neljä kertaa, sairaala- ja laitoshoittoa kolme kertaa ja kerran yksityistä palvelua. Yhteydenottajista seitsemän kertaa oli asiakas itse ja kerran edustaja/omainen. Yhteydenotot tapahtuivat puhelimitse kuusi kertaa ja kerran käymällä asiamiehen luona.

### Taulukko 22. Yhteydenotot toimialueittain

<u>Toimialue</u>	<u>Lkm</u>	<u>%</u>
Avoterveydenhuolto	4	50,0%
Sairaala- ja laitoshuolto	3	37,5%
Yksityinen laitos/palvelu	1	12,5%
<i>Yhteensä</i>	8	100,0%

Syyt yhteydenottoihin olivat hoitoon ja sen sisältöön liittyvä kysymys tai tyytymättömyys kuusi kertaa sekä hoitoon pääsy terveyskeskukseen ja potilasvahinkoepäily kerran.

### Taulukko 23. Yhteydenottojen syyt

<u>Syy</u>	<u>Lkm</u>	<u>%</u>
Hoito	6	75,0%
Hoitoon pääsy	1	12,5%
Potilasvahinko	1	12,5%
<i>Yhteensä</i>	8	100,0%

Potilasasiamiehen toimenpiteinä oli pääasiassa neuvonta eli kaikkiaan viisi kertaa. Kaksi kertaa kysyttiin neuvoa potilasvakuutusasiassa koskien toisella kerralla muuta kuin kunnallista palvelua sekä kerran kysyttiin neuvoa muistutuksen teossa koskien terveyskeskuksen toimintaa. Hoidon sisältöön liittyvät kysymykset lisääntyivät.

### Taulukko 24. Toimenpiteet

<u>Toimenpide</u>	<u>Lkm</u>	<u>%</u>
Neuvonta ja ohjaus	5	62,5%
Potilasvahinkoilmoitus	2	25,0%
Muistutuksen teossa avustaminen	1	12,5%
<i>Yhteensä</i>	8	100,0%

## 4.7. Muhos

Muhokselta tuli yhteydenottoja 21 kappaletta 15 eri asiakkaalta. Yhteydenottajat olivat edustaja/omainen 10 kertaa, asiakas itse 9 kertaa sekä henkilökuntaan kuuluva kaksi kertaa. Yhteydenotot tapahtuivat puhelimitse 18 kertaa ja käymällä asiamiehen luona kaksi kertaa ja viestin avulla kerran. Yhteydenottojen ja asiakkaiden määrä laski hivenen edellisvuodesta. Yhteydenotot koskivat avoterveydenhuoltoa yhdeksän kertaa, muuta terveydenhuoltoa kahdeksan kertaa, sairaala- ja laitoshoittoa kaksi kertaa sekä hammashoittoa ja lääkinällistä kuntoutusta koskien kerran.

### **Taulukko 25. Yhteydenotot toimialueittain**

<b>Toimialue</b>	<b>Lkm</b>	<b>%</b>
Avoterveydenhuolto	9	42,9%
Muu terveydenhuolto	8	38,1%
Sairaala- ja laitoshuolto	2	9,5%
Hammashuolto	1	4,8%
Lääkinnällinen kuntoutus	1	4,8%
<b>Yhteensä</b>	<b>21</b>	<b>100,0%</b>

Yhteydenottojen syynä oli seitsemän kertaa neuvonnan tarve, kohtelu viisi kertaa, potilasvahinko tai epäily vahingosta neljä kertaa, itse hoito ja sen sisältö tai tyytymättömyys tehtyihin hoitopäätöksiin kolme kertaa sekä tiedon saanti ja tietosuojakysymys kerran. Potilaskuukautusta koskevat yhteydenotot koskivat Oys:ssä annettua hoitoa. Kohtelua koskevat yhteydenotot koskivat kolme kertaa avoterveydenhuoltoa, kerran sairaala- ja laitoshuoltoa ja kerran muuta toimintoa.

### **Taulukko 26. Yhteydenottojen syyt**

<b>Syy</b>	<b>Lkm</b>	<b>%</b>
Neuvonnan tarve	7	33,3%
Kohtelu	5	23,8%
Potilasvahinko	4	19,0%
Hoito	3	14,3%
Tiedon saanti	1	4,8%
Tietosuojakysymys	1	4,8%
<b>Yhteensä</b>	<b>21</b>	<b>100,0%</b>

Potilasasiamiehen toimenpiteet olivat pääasiassa neuvonta ja ohjaus, kaikkiaan 17 kertaa, potilasvahinkoilmoituksen teossa avustaminen tai neuvonta kaksi kertaa, muistutuksen teossa neuvottiin kerran sekä kerran otettiin yhteyttä henkilökuntaan.

Kohtelua koskevat yhteydenotot lisääntyivät, edellisvuonna ei tullut yhtään yhteydenottoa kohteluun liittyen. Kohtelua koskevat yhteydenotot tulivat avoterveydenhuollosta kolme kertaa, kerran koskien vuodeosastohoitoa ja kerran koskien OYS:ssä annettua hoitoa. Hoitoon pääsyyn tai potilasasiakirjoihin liittyen ei tullut yhtään yhteydenottoa.

### **Taulukko 27. Toimenpiteet**

<b>Toimenpide</b>	<b>Lkm</b>	<b>%</b>
Neuvonta ja ohjaus	17	81,0%
Potilasvahinkoilmoitus	2	9,5%
Muistutuksen teossa avustaminen	1	4,8%
Yhteydenotto viranomaiseen/työntekijään	1	4,8%
<b>Yhteensä</b>	<b>21</b>	<b>100,0%</b>

## 4.8. Oulu

Oulusta yhteydenottoja tuli kaikkiaan 725 kappaletta 388 eri yhteydenottajalta. Oululaisten asiakkaiden osuus kaikista yhteydenotoista oli 70,5 % (vuonna 2004 n. 68%) ja yhteydenottojen osuus kaikista 72 % (vuonna 2004 n. 69 %). Edellisvuonna oululaisten yhteydenottoja oli 714 kappaletta 372 eri yhteydenottajalta. Asiakkaiden ja yhteydenottojen määrät vastaavat asukasluvun edellyttämää määrää huolimatta määrien lievästä kasvusta.

Asiakkaista yhteydenottajia olivat asiakas/potilas itse 493 kertaa, edustaja (puoliso, huoltaja, muu lähisukulainen tai edunvalvoja) 186 kertaa, henkilökuntaan kuuluva 28 kertaa ja muu yhteydenottaja 18 kertaa. Yhteydenotot tapahtuivat puhelimitse 507 kertaa, käynnillä (sisältää myös laitos- ja kotikäynnit) 159 kertaa ja viestin (kirje tai sähköposti) avulla 59 kertaa. Yhteydenottotavoissa ei ilmennyt mainittavaa muutosta aiempaan.

### Taulukko 28. Yhteydenotot toimialueittain

<u>Toimialue</u>	<u>Lkm</u>	<u>%</u>
Avoterveydenhuolto	212	29,2%
Muu terveydenhuolto	187	25,8%
Sairaala- ja laitoshuolto	79	10,9%
Mielenterveyskeskus	66	9,1%
Mtt vuodeosastot	59	8,1%
Yksityinen laitos/palvelu	55	7,6%
Hammashuolto	44	6,1%
Työterveyshuolto	11	1,5%
Avopäihdehuolto	4	0,6%
Lääkinnällinen kuntoutus	3	0,4%
Laitospäihdehuolto	3	0,4%
Psyk. asumispalvelut	2	0,3%
<b><i>Yhteensä</i></b>	<b>725</b>	<b>100,0%</b>

Yhteydenotot koskivat avoterveydenhuoltoa 212 kertaa (n. 21%), muuta terveydenhuoltoa tai ulkopuolista muuta toimintoa 187 kertaa (n. 19%), sairaala- ja laitoshuoltoa 79 kertaa (8%), mielenterveyspalveluita 126 kertaa (n. 13%) joista vuodeosastoja koskevia yhteydenottoja oli 59 kertaa, mielenterveystoimistojen palvelua koskevia 65 kertaa ja psykiatrasta asumispalvelua koskevia yhteydenottoja kaksi kertaa.

Yksityistä laitosta/palvelua koskevia yhteydenottoja tuli 55 kertaa (n.5%), hammashuoltoa koskevia yhteydenottoja 44 kertaa (n.4%), työterveyshuollon (Oulun Työterveys) palveluita koskien 11 kertaa, lääkinnällistä kuntoutusta koskevia yhteydenottoja 3 kertaa, päihdehuoltoa koskevia yhteydenottoja 7 kertaa joista avopäihdehuollon palveluita koskevia neljä kertaa ja laitospäihdehuollon palveluita koskien kolme kertaa.

Avoterveydenhuoltoa koskevat yhteydenotot olivat odotetusti enemmistönä palveluiden koskettaessa suurta väestönosaa. Oulun kaupungin mielenterveyspalveluita koskevien yhteydenottojen määrä nousi edellisvuodesta merkittävästi kohoten takaisin v. 2003 tasolle. Yhteydenottojen määrä laski edellisvuodesta sairaala- ja laitoshoidon, yksityistä palvelua, ja työterveyshuoltoa koskien. Avoterveydenhuoltoa ja muuta toimintaa koskevat yhteydenotot sen sijaan lisääntyivät edellisvuodesta.

Yhteydenottojen syinä olivat neuvonnan tarve 243 kertaa (n.24%), itse hoitoon liittyvät kysymykset, epäselvyydet tai tyytymättömyyden ilmaisut 123 kertaa (n.12%), muu syy 102 kertaa (n.10%), potilasvahinko /epäily 51 kertaa (5%) hoitoon pääsy 49 kertaa (n.5%), potilasasiakirjat 48 kertaa (n.5%), kohtelu 34 kertaa, muu vahinko 30 kertaa, tiedon saanti 22 kertaa, itsemääräämisoikeus 16 kertaa sekä tietosuojakysymykset seitsemän kertaa. Yleisneuvonnan tarve kasvoi huomattavasti, mikä johtui hoitotakuuta koskevien kysymysten lisääntymisestä. Potilasvahinkoon liittyviä kysymyksiä tuli potilasasiamiehelle aiempaa vähemmän mitä selittää se, että yksiköissä informaatio potilasvakuutusasioissa toimii aiempaa paremmin.

### Taulukko 29. Yhteydenottojen syyt

<u>Syy</u>	<u>Lkm</u>	<u>%</u>
Neuvonnan tarve	243	33,5%
Hoito	123	17,0%
Muu syy	102	14,1%
Potilasvahinko	51	7,0%
Hoitoon pääsy	49	6,8%
Potilasasiakirjat	48	6,6%
Kohtelu	34	4,7%
Muu vahinko	30	4,1%
Tiedon saanti	22	3,0%
Itsemääräämisoikeus	16	2,2%
Tietosuojakysymys	7	1,0%
<b>Yhteensä</b>	<b>725</b>	<b>100,0%</b>

Yli puolet neuvonnan tarpeeseen (243) liittyvistä yhteydenotoista koski muuta palvelua (liittyi asiakkaan saamaan terveydenhuoltopalveluun jotenkin) tai yksityistä palvelua. Loput neuvonnan tarpeesta liittyi yleensä pääasiassa potilaan oikeuksiin tai omaisen asemaan sekä hoitoon pääsyyn ja hoitotakuuseen.

Hoitoa koskevat kysymykset ja tyytymättömyyden ilmaisut tai epäselvyydet olivat 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 tai ammattihenkilön tekemä arvio oli toisenlainen kuin asiakkaan oma. Toisinaan asiakkaalle oli jäänyt jokin asia epäselväksi, kysymyksessä oli väärinkäsitys tai asiakas halusi tietää mitä voi tehdä asiassaan.

Hoitoa (123) koskevat yhteydenotot koskivat avoterveydenhuoltoa 50 kertaa, sairaala- ja laitoshoidon 15 kertaa, Mielenterveyskeskuksen vuodeosastohoitoa 14 kertaa, Oys:ssa annettua hoitoa 13 kertaa, mielenterveystoimiston hoitoa 10 kertaa, hammashoitoa 9

kertaa, yksityistä palvelua 8 kertaa, työterveyshuoltoa (Oulun Työterveys) kerran sekä kaksi kertaa laitospäihdehuoltoa ja kerran avopäihdehuoltoa.

Muusta syystä (102) tulleet yhteydenotot olivat moninaisia ja koskivat mm. asiakkaalla vireillä olevan prosessin etenemistä, asiakasmaksuja, maksukattoa, etuutta tms.

Potilasvakuutukseen ja potilasvahinkoon (51) liittyviä yhteydenottoja tuli avoterveydenhuollossa 15 kertaa, muuta hoitoa (Oys) koskien 15 kertaa, yksityistä palvelua koskien 9 kertaa, hammashoitoa koskien 8 kertaa, työterveyshuollon palveluita koskien kolme kertaa sekä kerran koskien mielenterveyskeskuksen vuodeosastohoitoa.

Potilasvakuutusta koskevat yhteydenotot tulivat tilanteista, joissa oli tapahtunut potilasvahinkolain piiriin kuuluva vahinko tai potilas/omainen epäili, että on tapahtunut potilasvahinko tai hoitovirhe. Avoterveydenhuollon kohtaan sisältyvät myös mm. terveyskeskuspäivystystä (OSYP) koskevat potilasvakuutusasiat.

Hoitoon pääsyä (49) koskevat kysymykset koskivat pääsyä vastaanotolle terveyskeskukseen/terveyskeskuspäivystykseen (21 kertaa) tai pääsyä sieltä jatkohoitoon tai jatkotutkimuksiin yliopistosairaalaan (12 kertaa), mielenterveyspalveluihin pääsyä kuusi kertaa, lääkinnälliseen kuntoutukseen kolme kertaa, hammashoitoon kolme kertaa, sekä kerran pääsyä sairaala- ja laitoshoitoon tai mielenterveyskeskuksen vuodeosastohoitoon pääsyä kerran.

Potilasasiakirjat (48) kiinnostivat oululaisia eniten avoterveydenhuollossa (19 yhteydenottoa), mielenterveyskeskuksessa (seitsemän yhteydenottoa), yksityisessä palvelun osalta seitsemän kertaa, työterveyshuollon palveluissa kuusi kertaa, sairaala- ja laitoshoidossa neljä kertaa, yliopistollisen sairaalan osalta neljä kertaa, kolme kertaa Kohtelua koskevat yhteydenotot lisääntyivät, edellisvuonna ei tullut yhtään yhteydenottoa kohteluun liittyen. Hoitoon pääsyyn tai potilasasiakirjoihin liittyen ei tullut yhtään yhteydenottoa.

Kohtelua (34) koskevia yhteydenottoja tai valituksia tuli avoterveydenhuollosta 14 kertaa, mielenterveyspalveluita koskien 10 kertaa (joista mielenterveystoimistojen palvelua koskien kolme kertaa, osastohoitoa koskien kuusi kertaa ja psykiatrasta asumispalvelua koskien kerran), Oys:ssa annettua hoitoa koskien kolme kertaa, yksityistä palvelua koskien kolme kertaa, sairaala- ja laitoshoittoa koskien kaksi kertaa, kaksi kertaa koskien työterveyshuollon palveluita.

Kohtelua koskevat yhteydenotot pysyivät entisensuuruisina. Avoterveydenhuollon kohdassa olevista kohtelua koskevista yhteydenotoista osa on yhteispäivystyksestä tulleita yhteydenottoja. Hammashoidosta ei tullut yhtään kohtelua koskevaa yhteydenottoa.

Muuta vahinkoa (30) koskevat yhteydenotot olivat mm. yhteydenottoja tapahtuneen lääkevahingon tai epäily lääkkeen aiheuttamasta vahingosta, tapaturma tai esinevahinko hoitopaikassa jne. Huomattava osa näistä yhteydenotoista koski sairaala- ja laitoshoidon palveluita.

Tiedon saantia (22) koskevat kysymykset koskivat mielenterveystoimistoa seitsemän kertaa, kuusi kertaa sairaala- ja laitoshoittoa, kolme kertaa muuta terveydenhuoltoa, kolme kertaa avoterveydenhuoltoa, kerran hammashoitoa, kerran Mtk:n vuodeosastohoitoa ja kerran yksityistä palvelua. Tiedon saantia koskevat yhteydenotot lisääntyivät

huomattavasti. Näyttää siltä, että potilaan lakiin perustuvaan tiedonsaantioikeuteen tulee kiinnittää entistä enemmän huomiota.

Itsemääräämisoikeutta (16) koskevat yhteydenotot tulivat pääasiassa mielenterveyskeskuksen palveluja koskien. Näistä yhteydenotoista suurin osa (14) koski Mtk:n vuodeosastohoitoa ja hoitoon määräämispäätöksiä tai potilaan perusoikeuksien rajoittamistoimenpiteitä.

Tietosuojakysymykset (7) koskivat kolme kertaa yksityistä palvelua, kaksi kertaa mielenterveyspalveluita, kerran sairaala- ja laitoshoidoa ja kerran avoterveyshuoltoa.

### Taulukko 30. Toimenpiteet

<u>Toimenpide</u>	<u>Lkm</u>	<u>%</u>
Neuvonta ja ohjaus	563	77,7%
Yhteydenotto viranomaiseen/työntekijään	50	6,9%
Potilasvahinkoilmoitus	37	5,1%
Muu asiamiestehtävä	36	5,0%
Muistutuksen teossa avustaminen	29	4,0%
Muutoksenhaussa neuvonta	10	1,4%
<b><u>Yhteensä</u></b>	<b>725</b>	<b>100,0%</b>

Potilasasiamiehen toimenpiteitä Oulussa vuonna 2005 olivat pääasiassa neuvonta ja ohjaus (n. 78%) 563 kertaa, yhteydenotto viranomaiseen / työntekijään 50 kertaa, potilasvahinkoilmoituksen teossa neuvonta tai avustaminen 37 kertaa, muu asiamiestehtävä (mm. asiakirjan teossa avustaminen, tiedon hankkiminen asiakkaalle tai henkilöstölle, osallistuminen hoito- tms. neuvotteluun) 36 kertaa, muistutuksen teossa neuvonta tai avustaminen 29 kertaa, muutoksenhaussa (palveluyksikössä tehty päätös, Pvk:n päätös jne.) neuvonta 10 kertaa. Muistutusten ja potilasvakuutusilmoitusten kokonaismäärää voidaan pitää vähäisenä.

Oulun kaupungin mielenterveyspalveluita koskevia yhteydenottoja tulee vuosittain runsaasti. Yhteydenottojen määrä on entisestään lisääntynyt. Hoitoon pääsyä, kohtelua ja tiedonsaantioikeutta sekä hoidon sisältöä koskevat yhteydenotot ja tyytymättömyyden ilmaisut ovat huolestuttavasti lisääntyneet.

Vanhuspotilaan asema terveydenhuoltopalveluissa ja vanhustyön yksiköissä oli edelleen esillä yhteydenotoissa vaikka sairaala- ja laitoshoidoa koskevat yhteydenotot laskivatkin edellisvuodesta. Esille nousivat edelleen kysymykset ja menettelytavat mm. vanhusten hoitoon ja jatkohoitopaikkaan pääsystä sekä ylikuormitetuista hoitoyksiköistä.

Hammashoidon kohdalla näkyi epäkohtana kuntalaisten eriarvoinen asema hoitoon pääsyaikojen suhteen. Hoitoon pääsy riippui oleellisesti siitä millä alueella hoitoa tarvitseva asiakas sattui asumaan. Erityisesti nopeasti kasvaneilla asuinalueilla jonotusajat ovat asiakkaan kannalta kohtuuttoman pitkiä hoitotakuun toteutumisesta huolimatta. Tarve toimenpiteisiin (aluejakomuutos, resurssitasaus tms.) on tarpeen arvioida.

Avoterveydenhuoltoa koskevien yhteydenottojen määrää voidaan pitää normaalina palvelun koskettaessa suurta väestönosaa. Potilasasiakirjojen tarkastusoikeuden käyttöön liittyviin menettelytapoihin sekä kohteluun on syytä kiinnittää kuitenkin erityisesti huomiota.

## 4.9. Oulunsalo

Oulunsalosta yhteydenottoja tuli kaikkiaan yhteensä 13 kappaletta ja asiakkaita oli kaikkiaan kahdeksan. Yhteydenottajista asiakas itse otti yhteyttä kahdeksan kertaa ja edustaja/omainen viisi kertaa. Yhteydenotot tapahtuivat puhelimitse 11 kertaa, käymällä potilasasiamiehen luona kerran, 12 kertaa sekä viestin (sähköposti) avulla kerran. Yhteydenotot koskivat avoterveydenhuoltoa yhdeksän kertaa, muuta toimintoa tai palvelua (muut ulkopuoliset toiminnot, yliopistollisen sairaalan palvelut) kaksi kertaa, sairaala- ja laitoshuoltoa kerran sekä yksityistä palvelua koskien kerran.

### Taulukko 31. Yhteydenotot toimialueittain

<u>Toimialue</u>	<u>Lkm</u>	<u>%</u>
Avoterveydenhuolto	9	69,2%
Muu terveydenhuolto	2	15,4%
Sairaala- ja laitoshuolto	1	7,7%
Yksityinen laitos/palvelu	1	7,7%
<b>Yhteensä</b>	<b>13</b>	<b>100,0%</b>

Syyt yhteydenottoihin olivat potilasvahinko/epäily viisi kertaa, hoidon sisältöön liittyvä tyytymättömyys tai epäselvyys kolme kertaa, neuvonnan tarve kaksi kertaa, potilasasiakirjat kaksi kertaa sekä kohtelu kerran. Potilasvakuutukseen liittyvät kysymykset koskivat kolme kertaa avoterveydenhuoltoa ja kerran OYS:ssa annettua hoitoa ja kerran yksityistä palvelua. Hoidon sisältöön liittyvät kysymykset koskivat suurimmaksi osaksi avoterveydenhuoltoa.

### Taulukko 32. Yhteydenottojen syyt

<u>Syy</u>	<u>Lkm</u>	<u>%</u>
Potilasvahinko	5	38,5%
Hoito	3	23,1%
Neuvonnan tarve	2	15,4%
Potilasasiakirjat	2	15,4%
Kohtelu	1	7,7%
<b>Yhteensä</b>	<b>13</b>	<b>100,0%</b>

Potilasasiamiehen toimenpiteitä olivat neuvonta ja ohjaus 8 kertaa sekä kerran muistutuksen teossa neuvonta, muu asiamiestehtävä, muutoksenhaussa neuvonta, potilasvakuutusilmoituksen teossa neuvonta ja ohjaaminen kerran sekä kerran yhteydenotto esimieheen. Yhteydenottojen kokonaismäärä laski edellisvuodesta.

### Taulukko 33. Toimenpiteet

<u>Toimenpide</u>	<u>Lkm</u>	<u>%</u>
Neuvonta ja ohjaus	8	61,5%
Muistutuksen teossa avustaminen	1	7,7%
Muu asiamiestehtävä	1	7,7%
Muutoksenhaussa neuvonta	1	7,7%
Potilasvahinkoilmoitus	1	7,7%
Yhteydenotto viranomaiseen/työntekijään	1	7,7%
<b>Yhteensä</b>	<b>13</b>	<b>100,0%</b>

#### 4.10. Tyrnävä

Tyrnävältä tuli kaikkiaan 53 yhteydenottoa 20 eri yhteydenottajalta tai asiakkaalta. Yhteydenottajista asiakas/potilas itse otti yhteyttä 26 kertaa, omainen/edustaja 22 kertaa, henkilökunta kolme kertaa sekä muu taho kaksi kertaa. Yhteydenotot tapahtuivat puhelimitse 38 kertaa, viestin (kirje, sähköposti) avulla kahdeksan kertaa ja käynnillä (sis. kotikäyntejä) seitsemän kertaa.

Yhteydenotot koskivat avoterveydenhuoltoa 19 kertaa, muuta terveydenhuoltoa tai siihen liittyvää toimintaa tai ulkopuolista toimintaa 13 kertaa, yksityistä palvelua/laitosta (toisella paikkakunnalla) koskien yhdeksän kertaa, sairaala- ja laitoshuoltoa kahdeksan kertaa, mielenterveyspalveluita kolme kertaa sekä kerran koskien työterveyshuoltoa.

#### Taulukko 34. Yhteydenotot toimialueittain

<u>Toimialue</u>	<u>Lkm</u>	<u>%</u>
Avoterveydenhuolto	19	35,8%
Muu terveydenhuolto	13	24,5%
Yksityinen laitos/palvelu	9	17,0%
Sairaala- ja laitoshuolto	8	15,1%
Mielenterveyskeskus	3	5,7%
Työterveyshuolto	1	1,9%
<b>Yhteensä</b>	<b>53</b>	<b>100,0%</b>

Syyt yhteydenottoihin olivat: neuvonnan tarve 22 kertaa, muu syy 10 kertaa, hoitoon liittyvät kysymykset tai epäselvyydet seitsemän kertaa, aiemmin tapahtunut potilasvahinko tai epäily potilasvahingosta kuusi kertaa, hoitoon pääsy viisi kertaa sekä kohtelu, muu vahinko ja tiedon saanti kerran.

#### Taulukko 35. Yhteydenottojen syyt

<u>Syy</u>	<u>Lkm</u>	<u>%</u>
Neuvonnan tarve	22	41,5%
Muu syy	10	18,9%
Hoito	7	13,2%
Potilasvahinko	6	11,3%
Hoitoon pääsy	5	9,4%
Kohtelu	1	1,9%
Muu vahinko	1	1,9%
Tiedon saanti	1	1,9%
<b>Yhteensä</b>	<b>53</b>	<b>100,0%</b>

Potilasvahinkoon liittyvät yhteydenotot koskivat neljä kertaa yksityistä palvelua toisella paikkakunnalla, kerran avoterveydenhuoltoa ja kerran Oys: ssa annettua hoitoa.

Potilasasiamiehen toimenpiteet tyrnäväläisten kohdalla olivat pääasiassa neuvontaa ja ohjausta (38 kertaa). Viranomaiseen tai työntekijään otettiin yhteyttä asiakkaan asiassa hänen luvallaan ja pyynnöstä kahdeksan kertaa. Potilasasiamies neuvoi kaksi kertaa

muistutuksen teossa ja kerran muutoksenhaussa. Muita asiamiestehtäviä oli kolme kertaa koskien avustamista vakuutus- tai potilasvakuutusasiassa sekä kerran neuvontaa potilasvakuutusilmoituksen teossa.

### **Taulukko 36. Toimenpiteet**

<b><i>Toimenpide</i></b>	<b><i>Lkm</i></b>	<b><i>%</i></b>
Neuvonta ja ohjaus	38	71,7%
Yhteydenotto viranomaiseen/työntekijään	8	15,1%
Muu asiamiestehtävä	3	5,7%
Muistutuksen teossa avustaminen	2	3,8%
Muutoksenhaussa neuvonta	1	1,9%
Potilasvahinkoilmoitus	1	1,9%
<b><i>Yhteensä</i></b>	<b>53</b>	<b>100,0%</b>

Yhteydenottojen ja asiakkaiden kokonaismäärät nousivat edellisvuodesta. Sama yhteydenottaja otti yhteyttä useita kertoja samassa tai eri asiassa mikä nosti yhteydenottojen kokonaismäärää ja lisäsi erityisesti tarvetta yhteydenottoihin työntekijään tai esimiehiin.

Tyytymättömyyttä aiheutti hoitoon pääsyn (kiireetön hoito) vaikeus avoterveydenhuoltoon erityisesti kesäaikana.

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

Muista kuin seutukunnan kunnista yhteydenottoja tuli 23 kappaletta 17 eri henkilöltä. Yhteydenottajat olivat yhdeksän kertaa potilas/asiakas itse, seitsemän kertaa omainen tai edustaja, muu yhteydenottaja viisi kertaa sekä henkilökunta kaksi kertaa. Yhteydenotot tapahtuivat puhelimitse 19 kertaa, sähköpostilla kolme kertaa ja käymällä asiamiehen luona kerran.

Muista kunnista tulleet yhteydenotot avoterveydenhuoltoa yhdeksän kertaa, muuta palvelua tai toimintoa kahdeksan kertaa, sairaala- ja laitoshoidon neljä kertaa, mielenterveyspalveluita koskien kerran sekä yksityistä palvelua koskien kerran.

Syyt yhteydenottoihin olivat neuvonnan tarve kahdeksan kertaa, potilasvahinko tai potilasvahinkoepäily kahdeksan kertaa, hoitoa koskevat kysymykset tai epäselvyydet kaksi kertaa sekä hoitoon pääsy, itsemääräämisoikeus, kohtelu, muu syy ja muu vahinko kerran.

Potilasasiamiehen toimenpiteet ulkokuntalaisten osalta olivat pääasiassa neuvonta ja ohjaus (18 kertaa), yhteydenotto viranomaiseen kolme kertaa sekä potilasvahinkoilmoituksen teossa neuvonta kaksi kertaa.

## 5. JOHTOPÄÄTÖKSET

Potilasasiamiestoimintaa on järjestetty seutukunnallisena toimintona syksystä 2001 lähtien. Toiminta on vakiintunutta ja myös yhteydenottojen määrä alkaa vakiintumaan. Toimintakaudella tuli entiseen tapaan yhteydenottoja laajasti terveydenhuollon eri palveluista. Lisäksi yhteydenottoja tuli edelleen varsinaisen toimialueen ulkopuolelta. Yhteydenottojen kokonaismäärä laski hivenen edellisvuodesta asiakasmäärän pysyessä entisen suuruisena.

Yhteyttä potilasasiamieheen otettiin joko siksi, että oltiin tyytymättömiä saatuun palveluun tai haluttiin tietoja potilaan oikeuksista tai konkreettisia neuvoja menettelytavoista tai oikeussuojakeinoista. Syitä olivat mm. erilainen näkemys hoidon tarpeesta tai hoitoon pääsy sekä asiakirjoihin, kohteluun tai vahinkoon liittyvät kysymykset.

Asiamestoiminnan näkökulmasta yhteistyö kuntien ja toimintaorganisaatioiden kanssa on sujunut hyvin. Toimintaorganisaatioiden sekä sosiaali- ja terveystalouden järjestöjen kanssa käytävää vuoropuhelua ja yhteistyötä on hyvä edelleen jatkaa ja kehittää. Potilasasiamiehille suunnattuihin koulutuksiin sekä valtakunnalliseen ja alueelliseen verkostoon osallistuminen on tarpeen.

Hoitoon pääsyä koskevat lakimuutokset sekä julkisuudessa esillä olleet terveydenhuoltoa koskevat kysymykset lisäsivät yhteydenottojen määrää. Myös julkisuudessa esillä olleet tiedot eri viranomaisten ja oikeusasteiden tekemistä ratkaisuista lisäsivät yhteydenottoja. Hoitotakuuta koskien kysyttiin lakimuutosten sisällöstä, aikarajoista ja vaikutuksista käytäntöön. Valituksia ja yhteydenottoja hoitotakuun toteutumattomuudesta tuli ennakoitua vähemmän. Esille nousi edelleen kysymyksiä potilaan oikeussuojasta pitkän odotusajan seurauksena ilmenevästä sairauden pahenemisesta jonotettaessa erikoissairaanhoidon.

Hoitotakuun toteutumattomuudesta tuli yhteydenottoja koskien etupäässä erikoissairaanhoidon ja yliopistolliseen sairaalahoitoon pääsyä. Oys:a koskevien yhteydenottojen myötä nousi esille Oulun yliopistollisen sairaalan puutteellisesti resursoitu potilasasiamiespalvelu, jonka takia yhteydenottoja tuli seutukunnan asiameiehille.

Potilaan oikeuksien rinnalla keskusteluissa nousivat esille paitsi henkilökunnan oikeudet ja velvollisuudet myös työnantajan velvollisuudet. Toimintaedellytysten puute, mm. palveluun suunnatut riittämättömät resurssit, näkyivät yhteydenottoina mm. hoitoa ja hoitoon pääsyä koskevinä tyytymättömyyden ilmaisuina.

Toimintakulttuuri monissa terveydenhuollon yksiköissä on edelleen valitettavan organisaatiokeskeinen. Asiakaslähtöisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen palvelujen ja hoidon toteuttamisessa tulisi ottaa entistä enemmän huomioon. Luottamuksellisuuden ja onnistuneen vuorovaikutuksen avulla potilas kokee tulleen riittävästi kuulluksi ja ymmärretyksi. Huonoon kohteluun liittyviä yhteydenottoja tulee edelleen. Asiallinen kohtelu on vähimmäisvaatimus missä tahansa palveluammattissa, erityisen korostunut tämä vaatimus on sairaiden ihmisten hoidossa.

Potilasasiakirjojen laadintaan tulee kiinnittää edelleenkin huomiota niin asiakkaan kuin henkilöstönkin oikeusturvan vuoksi. Mahdollisen potilasvahingon tai tapaturman sattuessa tulee potilaan asiakirjoihin tehdä asianmukaiset merkinnät.

Potilasvakuutusilmoitusten, muistutusten, kanteluiden ja toimintayksikköihin tulleiden yhteydenottojen kautta välittyvää tietoa tulisi hyödyntää. Monissa yksiköissä kaikkea tullutta palautetta seurataankin jo säännönmukaisesti ja otetaan huomioon suunnittelussa.

Palveluorganisaatioissa tulee olla informaatio henkilötietojen käsittelystä ja rekisteriseloste sekä tiedon tarkistamis- ja korjaamisvaatimusta varten lomakkeet. Potilaalle tulee myös antaa kirjallinen epäämisilmoitus perusteluineen mikäli potilasasiakirjojen tarkistus-oikeus evätään.

Potilaan asemaa ja oikeuksia normittava lainsäädäntö on parantanut potilaan asemaa. Se, minkälaiseksi potilaan asema toimintayksikössä muodostuu, riippuu edelleen paljolti sekä yksikön toimintaedellytyksistä että terveydenhuoltohenkilöstöstä. Hoitopäätöstä tehdessä tulee ottaa huomioon potilaan oikeudet potilaslain edellyttämällä tavalla. Potilaslaki korostaa potilaan aktiivista osallistumista hoitoprosessiin sekä myös potilaan tiedonsaantioikeutta. Potilaan tiedonsaantioikeuteen kuuluu, että potilaalle on annettava selvitys hänen terveydentilastaan, hoidon merkityksestä, eri hoitovaihtoehdoista ja niiden vaikutuksesta sekä muista hänen hoitoonsa liittyvistä seikoista, joilla on merkitystä päätettäessä hänen hoitamisestaan (PoL 5§).

Potilaan oikeuksien ja velvollisuuksien esillä pitäminen jokapäiväisessä työskentelyssä on edelleenkin jatkuvasti tarpeen. Asiakkaan saamien palveluiden yhteensovittamisessa ja hoitoketjun toimivuuden parantamisessa on edelleen kehittämistä.

## LÄHTEET

Henkilötietolaki 22.4.1999/523

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjojen laatimisesta sekä niiden ja muun hoitoon liittyvän materiaalin säilyttämisestä 19.1.2001/99

## Liite 2.

Yhteydenottojen määrät kunnittain vuosina 2003-2005

Taulukko 1.

	2003	2004	2005
Hailuoto	7	0	5
Haukipudas	72	75	64
Kempele	20	69	57
Kiiminki	4	15	15
Liminka	19	36	20
Lumijoki	3	2	8
Muhos	7	27	21
Oulu	513	714	725
Oulunsalo	16	30	13
Tyrnävä	15	39	53
Muu	22	29	23
Yhteensä	698	1036	1005

Asiakkaiden määrät kunnittain vuosina 2003-2005

Taulukko 2.

	2003	2004	2005
Hailuoto	1	0	3
Haukipudas	39	43	46
Kempele	14	29	25
Kiiminki	4	14	14
Liminka	13	16	9
Lumijoki	2	2	5
Muhos	6	20	15
Oulu	283	372	388
Oulunsalo	10	15	8
Tyrnävä	8	15	20
Muu	17	24	17
Yhteensä	397	550	550

Toimialueet vuosina 2003-2005

Taulukko 3.

	2003	2004	2005
Avoterveydenhuolto	196	306	348
Muu terveydenhuolto	140	260	259
Mielenterveyspalvelut	132	109	134
Sairaala- ja laitoshoido	91	119	108
Yksityinen laitos/palvelu	67	93	76
Hammashuolto	42	65	53
Työterveyshuolto	13	46	14
Lääkinnällinen kuntoutus	13	25	5
Päihdehuolto	4	13	8
Yhteensä	698	1036	1005

### Yhteydenottojen syyt vuosina 200-2005

Taulukko 4.

	2003	2004	2005
Neuvonnan tarve	132	291	335
Hoito	174	254	165
Potilasvahinko	100	137	108
Muu syy	83	91	120
Hoitoon pääsy	47	76	72
Potilasasiakirjat	53	63	65
Kohtelu	60	47	50
Muu vahinko	12	42	36
Tiedon saanti	6	5	28
Itsemääräämisoikeus	31	19	17
Tietosuoja	0	11	9
Yhteensä	698	1036	1005

### Toimenpiteet vuosina 2003-2005

Taulukko 5.

	2003	2004	2005
Neuvonta ja ohjaus	482	744	763
Yhteydenotto viranomaiseen /työntekijään	61	58	73
Potilasvahinkoilmoitus	58	99	68
Muu asiamiestehtävä	43	59	48
Muistutuksen teossa avustaminen	41	54	40
Muutoksenhaussa neuvonta	13	22	13
Yhteensä	698	1036	1005