




OULUN SEUTUKUNTA

 Hailuoto
 Haukipudas
 Kempele

 Kiiminki
 Liminka
 Lumijoki
 Muhos

 Oulu
 Oulunsalo
 Tyrnävä

Sosiaali- ja potilasasiamies Pirjo Mäkeläinen

Potilasasiamiehen selvitys 2009



SISÄLLYS

1. JOHDANTO	2
2. TOIMINNAN OHJAUS JA VALVONTA	2
2.1. Lainsäädäntö	2
2.2. Toimintaympäristö	3
2.3. Strategia	4
2.4. Alueellinen yhteistyö	4
2.5. Tiedotus	4
3. RESURSSIT	5
3.1. Henkilöressit	5
3.2. Sopimukset kuntiin ja yksityisiin palveluntuottajiin	5
3.3. Täydennyskoulutus	5
4. YDINTEHTÄVÄT	5
4.1. Potilaspalvelu	5
4.2. Koulutus- ja tiedotustoiminta	6
5. TOIMINNAN SEURANTA JA ARVIOINTI	6
5.1. Palvelupoikkeamat	6
5.2. Arvio toimintavuodesta	7
6. KEHITTÄMISTARPEET JA HAASTEET	8
6.1. Kehittämistarpeet yksiköissä	8
6.2. Alueellinen yhteistyö ja kansallinen vaikuttaminen	9
7. YHTEENVETO	9
8. YHTEYDENOTOT JA SUORITTEET VUONNA 2009	10
8.1. Yhteydenotot koko seutukunnan alueella	10
8.2. Hailuoto	11
8.3. Haukipudas	12
8.4. Kempele	13
8.5. Kiiminki	14
8.6. Liminka	14
8.7. Lumijoki	15
8.8. Muhos	16
8.9. Oulu	16
8.10. Oulunsalo	18
8.11. Tyrnävä	19
8.12. Toimialueen ulkopuoliset kunnat	19

1. JOHDANTO

Tässä selvityksessä kuvataan Oulun seutukunnan sosiaali- ja potilasasiamiehille vuonna 2009 tulleiden terveydenhuollon palveluita koskevien yhteydenottojen määrää ja sisältöä. Todettakoon, että lainsäädäntö ei vielä velvoita potilasasiamiehiä raportoimaan toiminnastaan kunnan- tai kaupunginhallituksille sosiaaliasiamiesten tapaan. Raportointikäytäntö on aikoinaan seutukunnallisesti sovittu menettelytapa, jonka mukaan seutukunnan potilasasiamies velvoitetaan raportoimaan kunnanhallituksille terveydenhuollon asiakkaiden ja potilaiden oikeusturvan kehittymisestä ja mahdollisista puutteista. Selvitykset lähetetään lisäksi tiedoksi kuntien sosiaali- ja terveyslautakunnalle/perusturvalautakunnalle sekä kunnan terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle.

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, sosiaalihuollon yksiköissä annettaviin terveydenhuoltopalveluihin sekä terveydenhuollon ammattihenkilön toimintaan. Seutukunnallisen potilasasiamiehen toimialueeseen kuuluvat kaikki kunnalliset terveydenhuoltopalvelut. Lisäksi toiminnan piiriin kuuluvat muutamia yksityisiä palveluntuottajia, joilta kunta tai kaupunki ostaa järjestämisvastuunsa piiriin kuuluvia palveluita. Muutoin yksityisillä palveluntuottajilla ja yliopistosairaalassa on omat potilasasiamiehensä.

Seutukunnallinen asiamiestoiminta aloitettiin syksyllä 2001. Lähes kymmenen asiamiestoimintavuoden jälkeen voidaan todeta, että asiamiestoiminta on jatkunut edelleen varsin tarpeellisena. Yhteydenottoja on tullut runsaasti erilaisissa sosiaali- ja terveydenhuoltoon koskevissa kysymyksissä. Yhteydenottojen kokonaismäärä on kasvanut edellisvuodesta. Tarkempaa analyysia asiakkaiden /potilaiden asemasta ja oikeuksien toteutumisesta terveydenhuollon palveluissa seutukunnan eri kunnissa ei voida tehdä pelkästään asiamiehille tulleiden yhteydenottojen perusteella.

2. TOIMINNAN OHJAUS JA VALVONTA

2.1. Lainsäädäntö

Potilaslain (11 §) mukaan jokaisen terveydenhuollon yksikön on nimettävä potilasasiamies. Kahdella tai useammalla yksiköllä voi olla yhteinen potilasasiamies. Potilaslain mukaan potilasasiamiehentehtävänä on:

- 1) neuvoa potilaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa;
- 2) avustaa potilasta muistutuksen ja kantelun tekemisessä, vahingonkorvausten hakemisessa sekä kurinpitomenettelyn vireillepanossa;
- 3) tiedottaa potilaan oikeuksista; sekä
- 4) toimia muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Potilasasiamiehen tehtävänä on neuvoa potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, neuvoa hoitoon ja kohteluun liittyvissä ongelmissa sekä tarvittaessa ohjata ja neuvoa 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 lakisääteiset oikeudet että organisaation mahdollisuudet.

Potilasasiamiehen asema organisaatiossa on riippumaton ja tehtäväalueen määrittelee potilaslaki. Potilasasiamiehen tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilasta sekä omaisia potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä. Potilasasiamiehen toimintaa ohjaa paitsi potilaslaki myös mm. tietosuojaa ja hallintoasioiden käsittelyä säätelevät lait. Potilasasiamies ei tee päätöksiä eikä voi muuttaa viranomaisen tai toimielimen päätöksiä.

Potilasasiamiehelle ei ole toistaiseksi valtakunnallisella tasolla säädetty muodollisia pätevyysvaatimuksia. Potilasasiamiehen kelpoisuusvaatimukseksi lakiehdotuksen mukaan ehdotetaan sosiaali- tai terveysalan ylempää korkeakoulututkintoa tai muuta tehtävään soveltuvaa ylempää korkeakoulututkintoa ja alan tuntemusta. Oulun seutukunnassa potilasasiamiehen tehtäviä hoitavalta on edellytetty jo toiminnan alusta lähtien soveltuvaa ylempää korkeakoulututkintoa.

2.2. Toimintaympäristö

Oulun seutukunnan sosiaali- ja potilasasiamiehen palvelut <http://www.ouka.fi/sote/asiamiehet> on järjestetty yhdessä Oulun ja yhdeksän ympäristökunnan eli Hailuodon, Haukiputaan, Kempeleen, Kiimingin, Limingan, Lumijoen, Muhoksen, Oulunsalon ja Tyrnävän kanssa syksystä 2001 alkaen 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 kanssa samoissa tiloissa.

Tähän selvitykseen on koottu vuonna 2009 molemmille seutukunnan potilasasiamiehille tulleet yhteydenotot. Seutukunnallisina potilasasiamiehinä vuonna 2009 toimivat Pirjo Mäkeläinen (toimialueenaan Hailuodon, Kempeleen, Limingan, Lumijoen, Oulunsalon ja Tyrnävän sekä potilas- että sosiaaliasiamiestehtävät ja Oulun kaupungin potilasasiamiestehtävät) ja Anna Kaisa Friman (toimialueena Haukiputaan, Kiimingin ja Muhoksen sosiaali- ja potilasasiamiestehtävät sekä Oulun sosiaaliasiamiestehtävät). Asiamiestoiminta kuuluu hallinnollisesti Oulun Soten tilaajan hallintoon ja esimiehenä on sosiaali- ja terveystoiminnan johtaja.

2.3. Strategia

Potilasasiamiestoiminnan tavoitteena on tuottaa joustavasti toimialueen kuntien lakisääteiset potilasasiamiespalvelut lain edellyttämällä tavalla. Ydintehtävänä on potilaslain 11§:n mukaiset tehtävät. Potilasasiamiehelle tullessiin yhteydenottopyyntöihin pyritään vastaamaan mahdollisimman nopeasti, tavallisesti joko saman tai seuraavan päivän kuluessa. Henkilökohtainen asiointiaika on järjestynyt tarvittaessa sopimuksen mukaan joko Oulussa tai lähikunnissa. Kiinteistä asiakasvastaanottoja pidetään tällä hetkellä säännöllisesti Haukiputaalla ja Kempeleessä.

2.4. Alueellinen yhteistyö

Potilasasiamiesten alueellinen yhteistyö on suuntautunut Oulun erityisvastuualueen (Oulun ja Lapin läänin alueen potilasasiamiehistä koostuva työryhmä) potilasasiamiesten väliseksi verkostoitumiseksi. Verkostoitumisen tarkoituksena on ollut omalta osaltaan edistää potilaan oikeuksien toteutumista sekä tiedon ja kokemusten vaihtoa. Erityisesti verkostoitumisen tarvetta aiheuttaa paitsi potilasasiamiestyön muuttuminen jatkuvasti entistä vaativammaksi myös yhteydenottojen sisällön tuoma tarve kehittää potilasasiamiestoimintaa. Alueellinen yhteistyö on ollut osa potilasasiamiestyön alueellista kehittämistä. Lisäksi yhteistapaamiset ovat tärkeitä työnohjauksen näkökulmasta. Oulun erityisvastuualueen potilasasiamiesverkoston toiminnan lisäksi on osallistuttu alueellisen verkoston toimintaan.

Tulos 2009: Oulun erikoisvastuualueen työryhmä on kokoontunut vuoden 2009 aikana kaikkiaan viisi kertaa Oulussa, Kemissä, Rovaniemellä ja Kajaanissa. Alueelliseen potilasasiamiesverkoston tilaisuuksiin on osallistuttu kaksi kertaa, 10.6. Oys:ssa ja 11.9. Kuusamossa.

Tavoite 2010: Yhteistyö jatkuu edelleen.

2.5 Tiedotus

Potilasasiamiespalveluista on tiedotettu Oulun kaupungin Internet-sivuilla. Kuntien internet -sivuilta on joko linkki em. sivulle tai toiminnan yhteystiedot. Lisäksi palvelusta on tiedotettu vuonna 2009 mm. yksiköihin jaetuina esitteinä. Potilaan oikeuksia koskevasta opas valmistui loppuvuodesta 2007. Opas lähetettiin tiedoksi yksiköihin. Sähköisesti opas on saatavilla Oulun kaupungin Internet-sivuilta. Oppaan päivitys mm. lainsäädäntömuutosten johdosta aloitettiin vuonna 2009 ja se on tarkoitus saada ajan tasalle vuoden 2010 kevääseen mennessä.

Tulos 2009: Asiamiestoiminnan esite päivitettiin vuonna 2009 ja sitä jaettiin mm. yksiköihin. Potilaan oikeuksista koskeva opas ”Tietoa potilaan oikeuksista – ennen hoitoa, hoitotilanteessa ja hoidon päättymisen jälkeen” on parhaillaan päivitettävänä ja tavoitteena on saada opas ajan tasalle kevääseen 2010 mennessä.

Tavoite 2010: Opas päivitetään ja laitetaan Internet - sivustolle uusitussa muodossa heti sen valmistuttua. Lisäksi opasta jaetaan toimintayksiköihin.

3. RESURSSIT

3.1 Henkilöresurssit

Kaksi asiamiestä hoitaa toiminta-alueen potilas- ja sosiaaliasiamiespalvelujen tuottamisen. Käytännössä henkilöresursseina mitattuna yksi kokopäivätoiminen potilasasiamies hoitaa alueen potilasasiamiespalvelun väestöpohjaltaan yli 215 000 asukkaan alueella. Toimisto- tms. henkilökuntaa ei ole käytettävissä ja asiamiehet hoitavat itse myös ajanvarausjärjestelyt.

3.2. Sopimukset kuntiin ja yksityisiin palveluntuottajiin

Seutukunnallinen potilasasiamiestoiminta perustuu tehtyyn sopimukseen Oulun kaupungin ja ympäristökuntien välillä. Yksityisten palveluntuottajien palvelut kuuluvat seutukunnan asiamiestoimintaan sitä osin kuin kaupunki tai kunta ostaa lakisääteisen järjestämisvelvollisuutensa puitteissa yksityiseltä palveluita (esim. Coronaria Hoitoketju Oy /Oulun kaupunki, Sepän terveysasema ja MedOne Oy/ Lumijoen kunta, terveyskeskuspalvelut) tuottaa palvelut. Yksityisten palveluntuottajien taholta on tullut tiedusteluja potilasasiamiespalvelun saamiseksi mm. tulevasta lakimuutoksesta johtuen. Tällä hetkellä ei ole mahdollisuuksia ottaa yksityisiä palveluntuottajia toiminnan piiriin.

3.3. Täydennyskoulutus

Potilasasiamiestyön kannalta on välttämätöntä pysyä ajan tasalla lainsäädäntö- ym. muutosten osalta. Lisäksi on merkittävää hankkia ajantasaista tietoa palvelun laadun varmistamiseksi. Käytännössä ajantasaista tietoa hankitaan kirjallisuuden sekä käytettävissä olevien koulutus- ja informaatiotilaisuuksien avulla. Merkittävänä tiedonlähteenä toimivat lisäksi erityisvastuualueen työryhmän ja alueellisen potilasasiamiesverkoston työkokoukset sekä mm. valvovien viranomaisten konsultaatio.

Tulos 2009: Potilasasiamiehet ovat osallistuneet Valtakunnallisille Sosiaali- ja terveysturvan kehittämispäiville 21.- 22.4. Helsingissä sekä Päätöksenteko ja Potilaan itsemääräämisoikeus terveydenhuollossa -aiheiseen Edilex Pro-koulutukseen 2.11. Helsingissä.

Tavoite 2010: Osallistutaan oman toiminnan kannalta merkittäviin koulutustilaisuuksiin tarjonnan mukaan. Osallistutaan Efekon järjestämille valtakunnallisille potilasasiamiespäiville ja mahdolliseen muuhun ajankohtaiseen koulutukseen.

4. YDINTEHTÄVÄT

4.1 Potilaspalvelu

Vuonna 2009 yhteydenottoja oli kaikkiaan 847 ja eri asiakkaita oli kaikkiaan 606. Yhteydenotoista suurin osa (611 kertaa) tapahtui puhelimitse ja noin viidennes tapahtui käymällä (158 käyntiä) potilasasiamiehen luona henkilökohtaisesti. Potilasasiamiestä lähestyttiin myös sähköpostitse tai kirjeellä (78 kertaa). Yhteydenotot sähköpostitse ovat lisääntyneet entisestään. Valtaosassa

yhteydenotoista keskeinen potilasasiamiehen suorittama toimenpide on neuvonnan ja ohjeiden antaminen. Potilas ratkaisee itse miten hän jatkaa asiassa saamansa informaation jälkeen. Tarvittaessa potilasasiamies avustaa asian vireillepanossa.

Tulos 2009: Yhteydenottoja vuoden 2009 aikana oli kaikkiaan 847. Edelliseen vuoteen verrattuna yhteydenotot ovat jonkin verran lisääntyneet (vuonna 2008 yhteydenottoja oli 772).

Tavoite 2010: Yhteydenottojen määrä vähenee potilaan oikeuksien toteutuessa mahdollisimman hyvin hoito- ja palvelutilanteessa, jolloin tarve ottaa yhteyttä potilasasiamieheen vähenee.

4.2. Koulutus- ja tiedotustoiminta

Henkilökunnan yhteydenotot ja henkilökunnan informointi on keskeinen osa potilaan oikeuksien edistämistä ja toteuttamista. Potilasasiamies on ollut henkilökunnan käytettävissä tarvittaessa potilaan oikeuksia koskevissa kysymyksissä. Potilasasiamieheen henkilökunta voi ottaa yhteyttä tarvittaessa myös yksittäisessä ongelmatilanteessa. Yhteydenottoja henkilökunnan taholta tulee vuosittain melko vähän ja kysymykset ovat olleet pääasiassa mutkikkaampia erityiskysymyksiä. Potilasasiamies käy tarvittaessa mm. yksiköiden ja sosiaali- ja terveysalan järjestöjen aloitteiden mukaisesti tiedottamassa toiminnastaan ja potilaan oikeuksista.

Tulos 2009: Henkilökunnalle on annettu pyydettyä informaatiota ja neuvontaa. Henkilökunnalle suunnattuja koulutusta on pidetty mm. 16.9. ja 23.9. Oulun 10:ssä aiheena potilaan oikeudet ja potilasasiamiestoiminta sekä Oys:ssä 10.6. aiheena Potilaan tietosuoja terveydenhuollossa. Koulutus- ja infotilaisuuksia pidettiin sosiaali- ja terveysalan järjestöjen tilaisuuksissa mm. 14.4. ja 23.4. Omaishoitajayhdistyksen sekä 28.5. Munuais- ja maksasairauksien liiton tilaisuuksissa. Oppilaitoksissa vierailtiin luennoimalla mm. läihoidtajaopiskelijoille 14.5. potilaan oikeuksista ja potilasasiamiestoiminnasta. Lisäksi 5.9. Oulupäiven yhteydessä pidettiin Kumppanuuskeskuksessa yleinen infotilaisuus potilaan oikeuksista ja potilasasiamiestoiminnasta. Potilasasiamiehen selvitys edellisvuodelta esiteltiin mm. Oulun Soten tilaajajoryn kokouksessa.

Tavoite 2010: Pyritään edelleen vastaamaan tiedottamis- ja informaatiopyyntöihin mm. yksiköiden ja järjestöjen esille tuomat toiveet huomioiden.

5. TOIMINNAN SEURANTA JA ARVIOINTI

5.1 Palvelupoikkeamat

Palvelupoikkeamia ovat muistutukset, kantelut sekä potilasvahinkoilmoitukset sekä potilaille hoidon aikana sattuneet tapaturmat ja muut poikkeavat tilanteet. Potilasasiamiehen selvityksessä on ilmoitettu potilasasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen perusteella tulleiden palvelupoikkeamien määrä. Suurimman ryhmän palvelupoikkeamista muodostavat potilaiden tyytymättömyyden ilmaisut hoito- ja palvelutilanteeseen sekä potilasvahinkoepäilyt. Potilasasiamies antoi

vuoden 2009 aikana yleistä oikeuksiin liittyvää neuvontaa 591 kertaa, 89 kertaa muistutusneuvontaa, 82 kertaa potilasvahinkoneuvontaa. Potilasvahinkoneuvontaan sisältyvät potilasvakuutusilmoituksen teossa avustaminen ja neuvonta sekä Potilasvakuutuskeskuksen päätöksistä valittamisessa avustaminen (ratkaisusuosituspyyntö) ja korvaushakemuksessa avustamista myönteisen päätöksen jälkeen. Lisäksi muita toimenpiteitä olivat 52 kertaa asian selvittämis- ym. tehtävät ottamalla potilaan valtuuttamana yhteyttä palveluntuottajaan, selvittämällä asiaa muutoin tai hankkimalla tarvittavan tiedon sekä neuvottelun järjestäminen/ sovittelutehtävä 21 kertaa, kanteluneuvontaa ja avustamista 9 kertaa. Lisäksi kolme kertaa viestin / kirjeen vastaanottaminen ilman jatkotoimenpiteitä. Sairauskertomustietojen tarkastamis- ja korjaamispyyntöasiakirjojen tms. teossa avustaminen on kirjattu suoritekirjanpidossa kohtaan muu toimenpide. Todettakoon, että kaikki valitukset eivät ohjautu potilasasiamiehelle, joten todellisuudessa potilasvahinkoilmoituksia, muistutuksia ja kanteluita tehdään edellä mainittuja lukuja enemmän. Tarkempi kuvaus potilasasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen syistä ja lukumääristä kunnittain on esitetty luvussa 8. Yhteydenotot ja suoritteet.

Tulos2009: Potilasasiamiehen ohjaamana tapahtuneet potilasvahinkoilmoitukset, muistutukset ja kantelut on tilastoitu suoritekirjanpitoon tilastotietoina. Sekä potilasvakuutusilmoitusten että muistutusten määrä ja niitä johtuvat toimenpiteet ovat lisääntyneet edellisvuodesta.

Tavoite 2010: Palvelupoikkeamien ja niihin liittyvien potilasvahinkoilmoitusten, muistutusten ja kanteluiden määrä vähenee potilaan oikeuksien hyvän toteuttamisen avulla.

5.2. Arvio toimintavuodesta

Terveydenhuollon palveluihin liittyviä yhteydenottoja tuli aiempien toimintavuosien tapaan edelleen varsin runsaasti. Toiminta on erityisesti kuntalaisten ja potilaiden näkökulmasta edelleen varsin tarpeellista. Yhteydenottojen määrä (847) nousi jonkin verran edellisvuodesta (772) pysytellen kuitenkin alhaisempana kuin esim. vuosina 2004 ja 2005, jolloin yhteydenottoja oli yli 1000.

Potilasasiamiestyön painopiste oli edelleen käytännön potilastyössä eli potilaiden ja omaisten neuvonnassa sekä tarvittaessa konkreettisesti avustamisessa oikeuksiin liittyvissä asioissa. Neuvontaa annettiin potilaan oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä ja potilasvakuutusasioissa. Huomattava määrä avustamisesta oli erilaisten asiakirjojen teossa avustamista.

Yhteydenottojen sisältö on pysytellyt vuosittain lähes entisenlaisena. Yhteydenotot koskivat mm. tyytymättömyyttä kiireettömään hoitoon pääsyyn liittyen, tyytymättömyyttä liittyen hoidon sisältöön ja menettelyyn hoidon yhteydessä sekä tiedon saantia tai potilasvahinkoepäilyihin liittyviä kysymyksiä. Positiivisena seikkana voidaan todeta, että kohteluun liittyvät valitukset ovat vähentyneet edellisvuodesta.

Keskeisiä potilaan odotuksia palveluilta ovat nopea hoitoon pääsy ja hoidon hyvä taso. Hammashoitoon, lääkärin vastaanotolle terveyskeskukseen ja ortopediaan erikoissairaanhoidon pääsy nousivat edelleen esille hoitoon pääsyyn liittyen.

Suurimman uhkan potilaan oikeuksien toteutumiseksi näyttää muodostavan juuri hoitoon pääsyn hitaus joillakin toimialueilla. Hoitotakuun mukaisia aikarajoja hoitoon pääsulle voidaan pitää potilaan näkökulmasta katsottuna myös melko löysinä. Omaisten tiedonsaantioikeuteen ja toimivaltaan liittyviä kysymyksiä tuli edelleen runsaasti ja asia näyttääkin herättävän jatkuvasti epäselvyyttä.

Kaikki yhteydenotot eivät olleet valituksia tai tyytymättömyyden osoituksia. Osa yhteydenotoista sisälsi pelkästään oikeuksiin liittyviä kysymyksiä tai yhteydenoton myötä haluttiin saada neuvoja, kuinka menetellä ongelmalliseksi muodostuneessa tilanteessa. Todettakoon, että vaikka yhteydenottojen määrä on suuri, on se suhteutettuna väestöpohjaan sekä palvelujen volyyymiin nähden kuitenkin varsin kohtuullinen. Huomionarvoista on myös se, että potilasasiamiehen ohjaamia kanteluita valvoville viranomaisille oli vain muutama koko seutukunnan alueella. Kyseessä oli tuolloin joko epäily lainvastaisesta toiminnasta, kaltoin kohtelusta tai laiminlyönnistä.

6. KEHITTÄMISTARPEET JA HAASTEET

6.1 Kehittämistarpeet yksiköissä

Potilaan tiedon saantiin liittyviä kysymyksiä tuli edelleen runsaasti. Tyytymättömyyttä aiheutti mm. se, että hoitosuunnitelma oli jäänyt potilaalle jotenkin epäselväksi tai potilas ei tiennyt miten toimia jatkossa. Myös potilaan tiedonsaantioikeus omiin potilasasiakirjoihin nähden tuottaa edelleen epätietoisuutta. Potilaan tiedonsaantioikeuteen tuleekin kiinnittää entistä enemmän huomiota. Terveydenhuollon ammattihenkilöllä on lakisääteinen velvollisuus antaa potilaalle tietoa hänen terveydentilaan ja hoitoon liittyvistä asioista. Potilaalla on oikeus saada tietoa terveyden- ja sairaanhoidon palveluista henkilökohtaiseen hoitoonsa liittyvien tietojen lisäksi mutta myös tietoa oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan ja vastuustaan hoitotilanteessa.

Potilasasiakirjojen tarkastusoikeus on potilaalle maksuton kerran vuodessa toteutettuna. Näin ollen potilaalta saadaan periä korvaus vain, jos siitä, kun potilas on edellisen kerran saanut tarkastettavakseen rekisterin tiedot, on kulunut vähemmän kuin yksi vuosi. Perittävän korvauksen tulee olla kohtuullinen eikä se saa ylittää tiedon antamisesta aiheutuvia välittömiä kustannuksia. Maksua ei saa periä myöskään tarkastusoikeuden käyttöä varten varatusta ajasta.

Omaisten tiedonsaantioikeus ja toimivalta läheisensä hoitoa koskien nousi edelleen esille yhteydenotoissa, jopa aiempaa korostuneemmin. Jos täysi-ikäinen potilas ei mielenterveydenhäiriön, kehitysvammaisuuden tai muun syyn vuoksi pysty päättämään hoidostaan, potilaan laillista edustajaa taikka lähiomaista tai muuta läheistä on ennen tärkeän hoitopäätöksen tekemistä kuultava sen selvittämiseksi, millainen hoito parhaiten vastaisi potilaan tahtoa. Potilaan edustajalla on tällöin oikeus saada kuulemista ja suostumuksen antamista varten tarpeelliset tiedot potilaan terveydentilasta. Pystyäkseen ottamaan kantaa potilasta koskevaan hoitopäätökseen, potilaan laillisella edustajalla tai lähiomaisella tai muulla läheisellä on oikeus saada tarpeelliset tiedot potilaan terveydentilasta. Hoitava lääkäri antaa tarpeelliset tiedot suullisesti, potilasasiakirjoja tai kopioita niistä ei anneta.

Sosiaali- ja terveysministeriö valmistelee parhaillaan opasta uudistuneen potilasasiakirja-asetuksen soveltamisesta käytännössä. Opas tulee olemaan hyödyllinen käytännön työväline terveydenhuollon ammattihenkilöille potilasasiakirjojen laatimista, säilyttämistä, luovuttamista ja korjaamista ajatellen.

Tietosuojaan ja salassapitoon liittyviä kysymyksiä tuli yllättäen kaikkiaan peräti 12. Aihe on toki varsin ajankohtainen valtakunnallisestikin. Lukumäärä sinällään melko pieni mutta todettakoon, että vuosittain tietosuojarikkomusepäilyjä on ollut yksittäisiä tai ei lainkaan. Nyt tulleet yhteydenotot ovat olleet epäilyjä tai vakavasti ilmaistuja huolenaiheita tietosuojasta. Yhteydenotot herättävätkin miettimään tietosuojan tärkeyttä terveydenhuollon toimintayksiköissä. Tietosuoja on jatkuvasti ajankohtainen asia. Organisaation tietosuojavastaava antaa tarvittaessa neuvontaa sekä henkilökunnan että potilaiden kysymyksissä tietosuoja-asioissa. Todettakoon, että salassapidosta ja tietosuojasta säädetään potilaslain lisäksi henkilötietolaissa, julkisuuslaissa ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä koskevassa laissa.

6.2. Alueellinen yhteistyö ja kansallinen vaikuttaminen

Alueellisen yhteistyön jatkaminen on edelleen tärkeää ja välttämätöntä. Sosiaali- ja terveysministeriö on valmistellut potilaslain muutosta ja lakiuudistus tulee vuoden 2010 aikana. Muutoksena entiseen on odotettavissa potilasasiamiehen kelpoisuusvaatimusten määrittäminen ja potilasasiamiehen riippumattoman aseman vahvistaminen entisestään. Myös raportointivelvollisuus sekä siihen liittyvä suoritekirjanpidon valtakunnallinen yhtenäistäminen ja vertailukelpoisuus tulee jatkossa entistä tärkeämmäksi.

Erityisvastuualueen työryhmä lähetti Sosiaali- ja terveysministeriölle tiedoksi näkemyksensä potilaan oikeuksien toteutumista hoitoon pääsyyn liittyen hoitotakuun puitteissa. Lisäksi työryhmä jätti kommenttinsa potilasasiamiestoiminnan suoritekirjanpidon valtakunnallista tilastointihanketta vetäneen työryhmän raportin johdosta.

7. YHTEENVETO

Potilaan oikeudet perustuvat perus- ja ihmisoikeuksiin. Potilaslaki on vahvasti velvoittava laki, jota jokaisen terveydenhuollon ammattihenkilön tulee toiminnassaan noudattaa. Potilaalla on lakisääteinen oikeus saada laadultaan hyvää hoitoa ja kohtelua. Avoimia tulkintatilanteita muodostuu terveydenhuollossa jatkuvasti, kaikesta ei voida mitenkään säädellä lailla. Tuolloin toiminta potilaan edun mukaisesti tulisikin olla kaiken lähtökohta.

Potilaan oikeuksien toteutuminen näyttää toteutuvan eri yksiköissä vielä hyvinkin eri tavalla ja tasoisesti. Työntekijöiden itsensä ja heidän esimiestensä vastuulla on, että oikeudet toteutuvat lain edellyttämällä tavalla. Päätäjien ja terveydenhuollon johdon vastuulla on, että lakisääteisten toimintojen resurssit ja toimintaedellytykset ovat oikeat ja riittävät.

Tavoitteeksi tulisi ottaa muistutusten, potilasvakuutusilmoitusten ja kanteluiden kautta välittyvän tiedon jalostaminen toiminnan kehittämiseen ja laatutyöhön

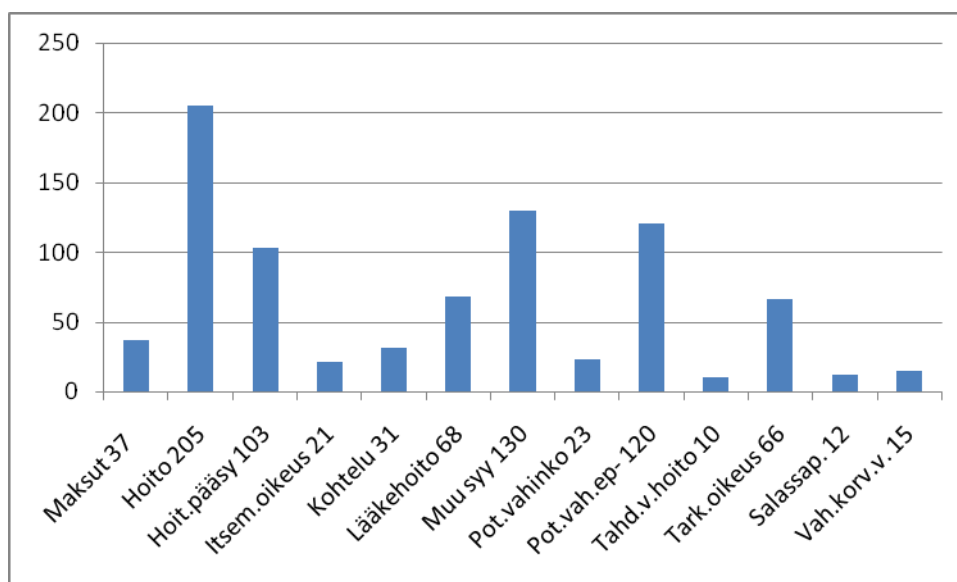
muun palautteen rinnalle. Palvelupoikkeamien välttäminen ja ennaltaehkäisy jokaisessa yksikössä pitäisi olla jo itsestäänselvyys.

8. YHTEYDENOTOT JA SUORITTEET VUONNA 2009

Tässä kappaleessa on esitelty yhteydenottojen määrää ja sisältöä sekä koko seutukunnan alueella että kuntakohtaisesti. Kaikkiaan yhteydenottoja koko seutukunnan alueelta vuonna 2009 tuli yhteensä 847 (772 v. 2008) ja asiakkaita potilasasiamiehellä oli kaikkiaan 606 (497 v. 2008). Sekä yhteydenottojen että asiakkaiden määrä kohosi edellisvuodesta.

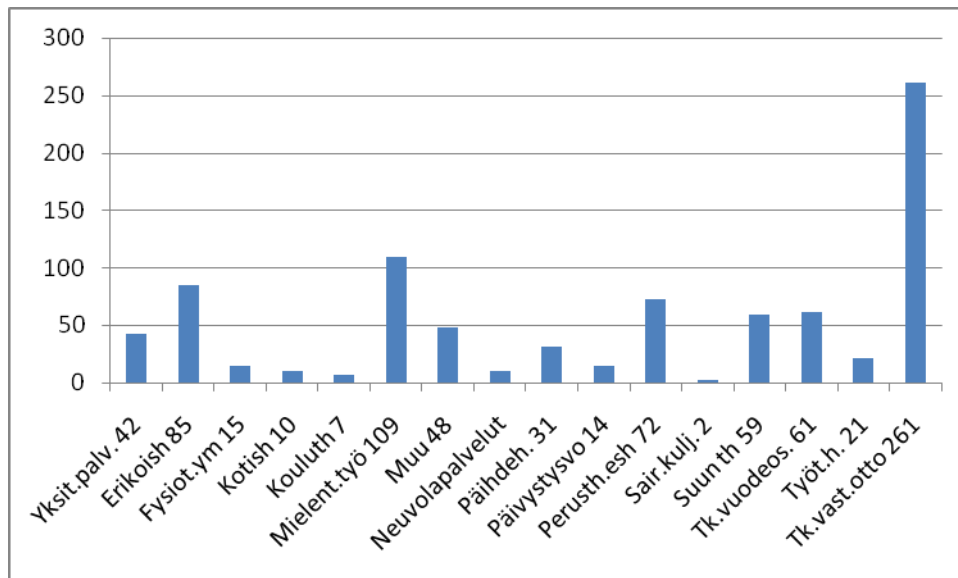
8.1. Yhteydenotot koko seutukunnan alueella

Suurimpana yhteydenoton syynä olivat hoidon sisältöön liittyvät kysymykset, potilasvahinkoepäilyt sekä hoitoon pääsy ja muut syyt. Myös tiedon saantia ja tarkastusoikeutta koskevia kysymyksiä tuli edelleen runsaasti.

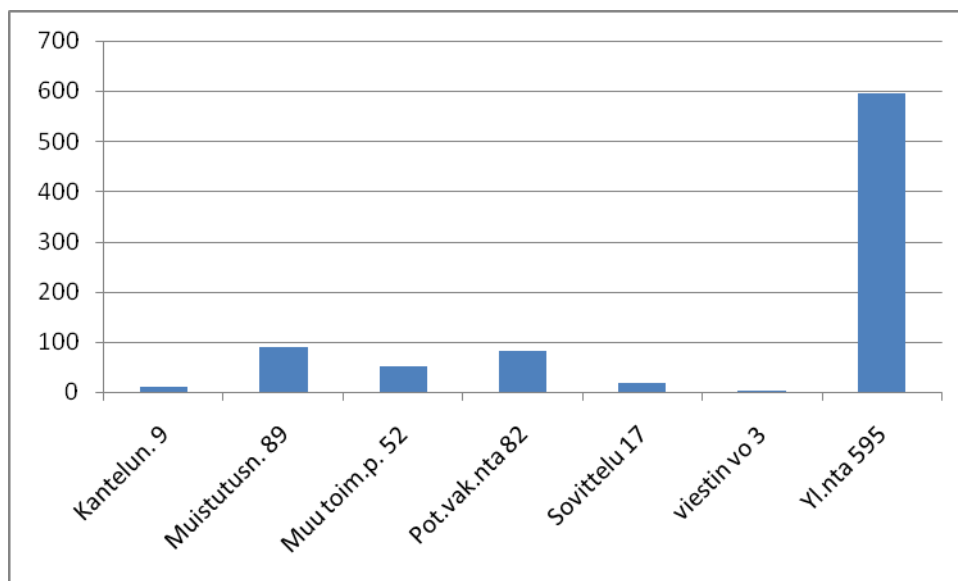


Yhteydenotot Oulun seutukunnan alueella koskivat enimmäkseen terveyskeskusten vastaanotto toimintaa, mielenterveyspalveluita, erikoissairaanhoidon ja tk:n vuodeosasto- tai muuta laitoshoidon.

Muita palveluita ja koskevat kysymykset liittyivät terveydenhuollon palveluihin. Näitä olivat mm. sairausvakuutus, muuta vakuutusturvaa ja edunvalvontaa koskevat kysymykset.



Potilasasiamiehen toimenpiteitä Oulun seutukunnan alueella olivat pääasiassa yleinen neuvonta ja informaatio. Lisäksi neuvottiin tai avustettiin potilaslain mukaisen muistutuksen teossa ja potilasvakuutusasioissa.



Seuraavissa kappaleissa on esitelty kuntakohtaiset tiedot.

8.2. Hailuoto

Hailuodosta ei tullut potilasasiamiehelle vuonna 2009 yhtään terveydenhuoltoa koskevaa yhteydenottoa. Yhteydenotot Hailuodosta ovat olleet vuosittain väkiluvunkin huomioiden vähäiset. Vuonna 2008 yhteydenottoja oli viisi.

8.3. Haukipudas

Haukiputaalta tuli vuonna 2009 yhteensä 42 (63 v. 2008) yhteydenottoa 37 (33 vuonna 2008) eri asiakkaalta. Yhteydenottojen ja asiakkaiden määrä laski hivenen edellisvuodesta. Yhteyttä ottivat potilas itse 38 kertaa ja omainen neljä kertaa. Yhteydenotot tapahtuivat puhelimitse 35 kertaa ja potilasasiamiestä tapaamalla 7 kertaa.

Yhteydenotot koskivat mm. sitä, että potilas oli tyytymätön tapaturman jälkeiseen diagnostiikkaan, epäili saaneensa väärää tai puutteellista hoitoa, oli tyytymätön lääkityksen äkilliseen muutokseen tai sen lopettamiseen, oli tyytymätön siihen ettei saanut lääkärinlausuntoa tai päässyt ortopediaan Oys:n riittävän nopeasti tai hoitotakuun puitteissa.

Tyytymättömyyttä ja epäilyjä potilasvahingosta herätti myös odottaminen tutkimuksiin pääsemisessä. Lisäksi yhteydenotot koskivat epätietoisuutta asiakasmaksuissa, potilasasiakirjojen tarkastamisessa tai apteekkisopimuksessa.

Yhteydenottojen syyt

<i>Syy</i>	<i>lkm</i>	<i>%</i>
Hoito ja menettely	10	23,8%
Potilasvahinkoepäily	9	21,4%
Tiedon saanti ja tarkastusoikeus	7	16,7%
Muu syy	6	14,3%
Hoitoon pääsy	5	11,9%
Lääkehoitoa koskeva asia	2	4,8%
Asiakasmaksut	1	2,4%
Kohtelu	1	2,4%
Tietosuoja ja salassapito	1	2,4%
<i>Yhteensä</i>	42	100,0%

Suurin osa yhteydenotoista koski terveyskeskuksen vastaanotto toimintaa. Potilasvahinkoepäilyt koskivat mm. tk:n vastaanotto toimintaa tai suun terveydenhuoltoa. Tietosuojakysymys koski tk:n vastaanotto toimintaa.

Yhteydenotot toimialueittain

<i>Toimialue</i>	<i>lkm</i>	<i>%</i>
Vastaanotto / tk	30	71,4%
Erikoissairaanhoido	3	7,2%
Muu	2	4,8%
Suun terveydenhuolto	2	4,8%
Lääkinnällinen kuntoutus	1	2,4%
Mielenterveyskeskus	1	2,4%
Muu terveydenhuolto	1	2,4%
Tk:n vuodeosastot ja muu laitoshoido	1	2,4%
Yksityinen laitos/palvelu	1	2,4%
<i>Yhteensä</i>	42	100,0%

Potilasasiamiehen toimenpiteitä olivat pääasiassa yleinen neuvonta sekä avustaminen tai neuvominen potilasvakuutusasioissa.

Toimenpiteet

<i>Toimenpide</i>	<i>lkm</i>	<i>%</i>
Yleinen neuvonta	29	69,0%
Potilasvahinkoneuvonta	9	21,4%
Kanteluneuvonta	1	2,4%
Muistutusneuvonta	1	2,4%
Muu toimenpide	1	2,4%
Viesti vastaanotettu, kuunneltu	1	2,4%
<i>Yhteensä</i>	42	100,0%

8.4. Kempele

Yhteydenottoja Kempeleestä tuli kaikkiaan 45 (27 vuonna 2008) 22 eri asiakkaalta (vuonna 2008 asiakkaita 18). Yhteydenottojen kokonaismäärä nousi edellisvuodesta asiakasmäärän pysytellessä kuitenkin lähes edellisvuoden tasolla. Samalla asiakkaalla oli useita yhteydenottoja joko samaa asiaa tai useampaa asiaa ja palvelua koskien.

Yhteydenottojen syyt

<i>Syy</i>	<i>lkm</i>	<i>%</i>
Hoito ja menettely	11	24,4%
Muu syy	10	22,2%
Potilasvahinkoepäily	6	13,3%
Hoitoon pääsy	5	11,1%
Lääkehoitoa koskeva asia	5	11,1%
Tiedon saanti ja tarkastusoikeus	4	8,9%
Itsemääräämisoikeus	2	4,4%
Asiakasmaksut	1	2,2%
Vahingonkorvausvaatimus	1	2,2%
<i>Yhteensä</i>	45	100,0%

Yhteydenotot koskivat pääasiassa tk:n vastaanotto toimintaa, yksityisiä palveluita ja mielenterveyspalveluita ja hoidon sisältöä niissä. Yhteyttä otettiin myös mm. tapaturma-asioiden vakuutusasioissa, pitkäaikaishoidon asiakasmaksujen määrääntymisen selvittämiseksi, maksusitoumuksen saamiseksi yksityiseen kuntotutukseen sekä Oys:n hoitotakuun toteutumattomuudesta ortopedian osalta. Samoilta henkilöiltä tuli useita yhteydenottoja koskien yksityistä palvelua (mm. yksityiset vanhustyön palvelut) ja mielenterveyspalveluita. Potilasasiamiehen kempeleläisistä asiakkaista huomattava osa oli potilaan omaisia.

Yhteydenotot toimialueittain

<i>Toimialue</i>	<i>lkm</i>	<i>%</i>
Vastaanotto (lääkäri, sairaanhoitaja)	12	26,7%
Yksityiset palvelut	10	22,2%
Mielenterveystyö	10	22,2%
Muu	4	8,9%
Erikoissairaanhoito	3	6,7%
Tk:n vuodeosastot ja muu laitoshoido	3	6,7%
Päivystysvastaanotto	1	2,2%
Suun terveydenhuolto	1	2,2%
Työterveyshuolto	1	2,2%
<i>Yhteensä</i>	45	100,0%

Potilasasiamiehen toimenpiteet keskittyivät pääasiassa yleiseen neuvontaan.

Toimenpiteet

<i>Toimenpide</i>	<i>lkm</i>	<i>%</i>
Yleinen neuvonta	33	73,3%
Potilasvahinkoneuvonta	4	8,9%
Välitys/sovittelu	3	6,7%
Muistutusneuvonta	2	4,4%
Muu toimenpide	2	4,4%
Kanteluneuvonta	1	2,2%
<i>Yhteensä</i>	45	100,0%

8.5. Kiiminki

Yhteydenottoja Kiimingistä v. 2009 oli 12, joka on selvästi alle sen tason, mitä Kiimingin prosentuaalinen väkiluku edellyttää. Yhteydenottojen taustalla oli mm. hoitoon pääsyn kiirehtimistä, selvittelyä asiakasmaksuista, päivystykseen pääsyä, epäilyä hoitamatta jättämisestä mm. vammaisuuden takia, asiakkaan kokemus epäasiallisesta kohtelusta, lääkereseptin uusimiseen liittyvät vaikeudet ja potilastietojen tarkastusoikeuteen liittyviä kysymyksiä.

Yhteydenottojen syyt

<i>Syy</i>	<i>lkm</i>	<i>%</i>
Kohtelu	3	25,0%
Asiakasmaksut	2	16,7%
Hoito ja menettely	2	16,7%
Potilasvahinkoepäily	2	16,7%
Hoitoon pääsy	1	8,3%
Lääkehoitoa koskeva asia	1	8,3%
Tiedon saanti ja tarkastusoikeus	1	8,3%
<i>Yhteensä</i>	12	100,0%

Yhteydenotot koskivat vastaanottotoimintaa (lääkäri, hoitaja) 6, erikoissairaanhoidoa 4, mielenterveystyötä 1 ja päivystykseen pääsyä 1.

Yhteydenotot toimialueittain

<i>Toimialue</i>	<i>lkm</i>	<i>%</i>
Vastaanotto (lääkäri, sairaanhoitaja)	6	50,0%
Erikoissairaanhoido	4	33,3%
Mielenterveystyö	1	8,3%
Päivystysvastaanotto	1	8,3%
<i>Yhteensä</i>	12	100,0%

Potilasasiamiehen toimenpiteitä olivat yleinen neuvonta sekä kaksi kertaa muistutus- ja potilasvahinkoneuvonta ja kanteluneuvonta kerran.

Toimenpiteet

<i>Toimenpide</i>	<i>lkm</i>	<i>%</i>
Yleinen neuvonta	7	58,3%
Muistutusneuvonta	2	16,7%
Potilasvahinkoneuvonta	2	16,7%
Kanteluneuvonta	1	8,3%
<i>Yhteensä</i>	12	100,0%

8.6. Liminka

Limingasta tuli kaikkiaan 34 yhteydenottoa 18 eri asiakkaalta.

Yhteydenottojen syyt

<i>Syy</i>	<i>lkm</i>	<i>%</i>
Potilasvahinkoepäily	13	38,2%
Hoito ja menettely	11	32,4%
Tiedon saanti ja tarkastusoikeus	7	20,6%
Muu syy	2	5,9%
Hoitoon pääsy	1	2,9%
<i>Yhteensä</i>	34	100,0%

Yhteydenotto koskivat pääasiassa hoitoa tk:n vuodeosastolla ja tk:n vastaanotossa. Tiedonsaantia koskevat kysymykset olivat pääasiassa omaisten tiedonsaantioikeutta koskevia kysymyksiä liittyen potilaan vuodeosastohoitoon sekä vainajan elinaikaista hoitoa koskien.

Samalta henkilöltä tuli useita yhteydenottoja mm. koskien potilasvahinkoepäilyä tk:n vastaanotossa, yhteispäivystyksessä tai vuodeosastohoidossa. Yhteyttä otettiin myös liittyen sairausvakuutukseen sekä vapaa-ajan tapaturman ja liikennevahingon vakuutusasioissa.

Yhteydenotot toimialueittain

Toimialue	lkm	%
Tk:n vuodeosastot ja muu laitoshoido	17	50,0%
Vastaanotto (lääkäri, sairaanhoitaja)	10	29,4%
Päivystysvastaanotto	3	8,8%
Erikoissairaanhoito	1	2,9%
Fysioterapia ja muu kuntoutus	1	2,9%
Muu	1	2,9%
Sairaankuljetus ja ensihoito	1	2,9%
Yhteensä	34	100,0%

Potilasasiamiehen toimenpiteitä olivat yleinen neuvonta sekä potilasvakuutusneuvonta.

Toimenpiteet

Toimenpide	lkm	%
Yleinen neuvonta	22	64,7%
Potilasvahinkoneuvonta	7	20,6%
Muistutusneuvonta	3	8,8%
Muu toimenpide	2	5,9%
Yhteensä	34	100,0%

8.7. Lumijoki

Lumijoelta tuli vuonna 2009 kaikkiaan vain kaksi yhteydenottoa. Syynä olivat hoitoon pääsy ja potilasvahinkoepäily.

Yhteydenottojen syyt

Syy	lkm	%
Hoitoon pääsy	1	50,0%
Potilasvahinkoepäily	1	50,0%
Yhteensä	2	100,0%

Yhteydenotot koskivat vastaanottotoimintaa ja mielenterveystyötä.

Yhteydenotot toimialueittain

Toimialue	lkm	%
Vastaanottotoiminta	1	50,0%
Mielenterveystyö	1	50,0%
Yhteensä	2	100,0%

Potilasasiamiehen toimenpiteitä olivat yleinen neuvonta ja potilasvahinkoneuvonta.

Toimenpiteet

Toimenpide	lkm	%
Potilasvahinkoneuvonta	1	50,0%
Yleinen neuvonta	1	50,0%
Yhteensä	2	100,0%

8.8. Muhos

Muhokselta tuli kaikkiaan 13 yhteydenottoa mikä on asiakaslukuun suhteutettuna vähän. Potilaan yhteydenotot koskivat mm. sitä, että potilas epäili saaneensa väärää tai puutteellista hoitoa, epäili diagnoosiviivettä, ilmaisi tyytymättömyyttä ortopediaan Oys:n pääsyyn hitauteen tai halusi neuvoja potilasasiakirjojen korjaamisasiassa.

Yhteydenottojen syyt

<i>Syy</i>	<i>lkm</i>	<i>%</i>
Hoito ja menettely	5	38,5%
Potilasvahinkoepäily	4	30,8%
Hoitoon pääsy	2	15,4%
Kohtelu	1	7,7%
Tietosuoja ja salassapito	1	7,7%
<i>Yhteensä</i>	13	100,0%

Yhteydenotot koskivat pääasiassa tk:n vastaanottoa, yksityistä palvelua ja erikoissairaanhoidoa. Potilasvahinkoepäilyt koskivat tk:n vastaanottoa.

Yhteydenotot toimialueittain

<i>Toimialue</i>	<i>lkm</i>	<i>%</i>
Vastaanotto (lääkäri, sairaanhoitaja)	4	30,8%
Yksityinen palvelu	3	23,1%
Erikoissairaanhoido	3	23,1%
Fysioterapia ja muu kuntoutus	1	7,7%
Mielenterveystyö	1	7,7%
Muu	1	7,7%
<i>Yhteensä</i>	13	100,0%

Potilasasiain miehen toimenpiteet olivat pääasiassa yleinen neuvonta ja potilasvahinkoneuvonta.

Toimenpiteet

<i>Toimenpide</i>	<i>lkm</i>	<i>%</i>
Yleinen neuvonta	7	53,8%
Potilasvahinkoneuvonta	4	30,8%
Muistutusneuvonta	1	7,7%
Muu toimenpide	1	7,7%
<i>Yhteensä</i>	13	100,0%

8.9. Oulu

Yhteydenottoja Oulusta tuli kaikkiaan 638 (vuonna 2008 yhteensä 531) 454 eri asiakkaalta (vuonna 2008 asiakkaita oli 339). Potilaan omaiset olivat Oulussa Kempeleen tapaan aktiivisia yhteydenottajia.

Yhteydenotot Oulusta lisääntyivät edellisvuodesta lähes sadalla. Yhteydenottojen lisääntyminen näkyi kaikilla toimialueilla.

Yhteydenottojen syyt

<i>Syy</i>	<i>lkm</i>	<i>%</i>
Hoito ja menettely	161	25,2%
Muu syy	108	16,8%
Hoitoon pääsy	80	12,6%
Potilasvahinkoepäily	65	10,2%
Lääkehoitoa koskeva asia	61	9,5%
Tiedon saanti ja tarkastusoikeus	43	6,8%
Kohtelu	25	3,9%
Asiakasmaksut	24	3,8%
Potilasvahinkoasia	23	3,6%
Itsemääräämisoikeus	19	3,0%
Vahingonkorvausvaatimus	11	1,7%
Tahdonvastainen hoito	10	1,6%
Tietosuoja ja salassapito	8	1,3%
<i>Yhteensä</i>	638	100,0%

Yhteydenottoja tuli aiempaan tapaan kaikilta terveydenhuollon palvelualueilta.

Yhteydenotot toimialueittain

<i>Toimialue</i>	<i>lkm</i>	<i>%</i>
Vastaanotto (lääkäri, sairaanhoitaja) , tk:t	185	29,2%
Mielenterveystyö (avo- ja laitosh.)	94	14,8%
Perusterveydenhuollon erikoissairaanhoito (OKS)	69	10,8%
Erikoissairaanhoito (OYS)	61	9,6%
Suun terveydenhuolto	47	7,4%
Muu (sv, vakuutusurva, edunvalvonta ym.)	34	5,4%
Tk:n vuodeosastot ja muu laitoshoido (hoivaos, vk:t)	31	4,9%
Päihdehuolto (avo- ja laitosh.)	30	4,7%
Yksityinen laitos/palvelu	23	3,7%
Työterveyshuolto (OTT)	20	3,1%
Fysioterapia ja muu kuntoutus	10	1,6%
Neuvolapalvelut	10	1,6%
Kotisairaanhoito (kotihoito)	9	1,4%
Päivystysvastaanotto (OSYP , tk)	8	1,3%
Koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto	6	0,9%
Sairaankuljetus ja ensihoito	1	0,2%
<i>Yhteensä</i>	638	100,0%

Potilasasiamiehen toimenpiteitä olivat pääasiassa yleinen neuvonta, muistutus- ja potilasvakuutusneuvonta. Muistutuksen ja potilasvahinkoilmoitusten tekoon kysyttiin neuvoa aiempaa enemmän. Potilasvahinkoepäilyt tai potilasvakuutusneuvonta vahingon tapahduttua koskivat pääasiassa Oys:n, kaupunginsairaalaissa, suun terveydenhuollossa ja tk:ssa annettua hoitoa. Muutama potilasvakuutusasia tuli myös koskien mm. mielenterveyspalveluita ja Oulun Työterveyttä.

Toimenpiteet

<i>Toimenpide</i>	<i>lkm</i>	<i>%</i>
Yleinen neuvonta	454	71,1
Muistutusneuvonta	77	12,1%
Potilasvahinkoneuvonta	41	6,9%
Muu toimenpide	42	6,6%
Välitys/sovittelu	14	2,2%
Kanteluneuvonta	5	0,8%
Viesti vastaanotettu, kuunneltu	2	0,3%
<i>Yhteensä</i>	638	100,0%

Yhteenveto

Oulun terveyskeskuslääkärivajeen korjaututtua yksityisen palvelun oston avulla yhteydenotot terveyskeskukseen hoitoon pääsyn suhteen vähenivät jonkin verran.

Uuden yksityisen terveysaseman toiminnan aloitusvaiheessa ongelmia tuotti kuitenkin mm. reseptien uusimiskäytäntö, josta tuli yhteydenottoja.

Hoitoon pääsyä koskevien yhteydenottojen kokonaismäärä lisääntyi entisestään. Valituksia hoitoon pääsystä tuli terveysasemien lisäksi päihdehuoltoon, suun terveydenhuoltoon, mielenterveyspalveluihin ja Oys:n pääsyyn liittyen. Oys:ä koskevat valitukset koskivat leikkaustoimenpiteeseen pääsyä hoitotakuun puitteissa. Oulun päihdehuoltoon hoitoon pääsyä koskevat yhteydenottoja tuli selkeästi aiempaa enemmän. Kysymyksessä olivat pääasiassa katkaisu- tai korvaushoitoon jonottavat potilaat. Päihdehuoltoa koskevat muut yhteydenotot koskivat lääkehoitoa tai hoidon sisältöä muuten.

Mielenterveyspalveluita koskevat yhteydenotot koskivat entiseen tapaan pääasiassa itsemääräämisoikeutta ja tahdon vastaista hoitoa. Yhteispäivystystä koskevia yhteydenottoja tuli aiempaa vähemmän.

Omaisten toimivaltaa ja tiedonsaantia koskevat kysymykset koskivat pääasiassa vanhusten laitoshoidon terveydenhuollon palveluiden osalta sekä perusterveydenhuollon erikoissairaanhoidon kaupunginsairaалassa (OKS).

Kynnys muistutusten tekoon on edelleen entisestään madaltunut. Positiivisena voidaan todeta, että huonoa kohtelua koskevat yhteydenotot vähenivät edellisvuodesta.

8.10. Oulunsalo

Oulunsalosta tuli kaikkiaan 20 yhteydenottoa 18 eri asiakkaalta.

Yhteydenottojen syyt

Syy	lkm	%
Asiakasmaksut	8	40,0%
Hoitoon pääsy	3	15,0%
Muu syy	3	15,0%
Hoito ja menettely	2	10,0%
Potilasvahinkoepäily	2	10,0%
Tietosuoja ja salassapito	2	10,0%
<i>Yhteensä</i>	20	100,0%

Asiakasmaksuja koskevat kysymykset olivat epätietoisuutta tai tyytymättömyyttä suun terveydenhuollon asiakasmaksuista. Lisäksi kysyttiin pitkäaikaishoidon asiakasmaksuista, eläkevakuutuksesta, potilasasiakirjojen korjaamisesta sekä oikeudesta päästä koulupsykologin palveluihin. Tietosuojaan liittyvät kysymykset koskivat vuodeosastohoitoa muualla.

Yhteydenotot toimialueittain

Toimialue	lkm	%
Suun terveydenhuolto	8	40,0%
Vastaanotto (lääkäri, sairaanhoitaja)	4	20,0%
Erikoissairaanhoidon	2	10,0%
Muu	2	10,0%
Tk:n vuodeosastot ja muu laitoshoidon	2	10,0%
Koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto	1	5,0%
Mielenterveystyö	1	5,0%
<i>Yhteensä</i>	20	100,0%

Potilasasiamiehen toimenpiteenä oli pääasiassa yleinen neuvonta ja informaatio.

Toimenpiteet

<i>Toimenpide</i>	<i>lkm</i>	<i>%</i>
Yleinen neuvonta	16	80,0%
Muu toimenpide	3	15,0%
Muistutusneuvonta	1	5,0%
<i>Yhteensä</i>	20	100,0%

8.11. Tyrnävä

Yhteydenottoja tuli kaikkiaan 10. Asiakaita oli saman verran. Yhteydenottojen syynä olivat pääasiassa potilasvakuutusasiat.

Yhteydenottojen syyt

<i>Syy</i>	<i>lkm</i>	<i>%</i>
Potilasvahinkoepäily	6	60,0%
Asiakasmaksut	1	10,0%
Hoito ja menettely	1	10,0%
Hoitoon pääsy	1	10,0%
Kohtelu	1	10,0%
<i>Yhteensä</i>	10	100,0%

Potilasvahinkoepäilyt koskivat pääasiassa tk:n vastaanottoa, yhteispäivystystä tai erikoissairaanhoidon. Muut yhteydenotot koskivat mm. oikeutta kuntoutukseen pääsyyn sekä tyytymättömyyttä kotisairaanhoidon asiakasmaksuihin.

Yhteydenotot toimialueittain

<i>Toimialue</i>	<i>lkm</i>	<i>%</i>
Vastaanotto (lääkäri, sairaanhoitaja)	4	40,0%
Erikoissairaanhoidon	2	20,0%
Yksityinen laitos tai palvelu	1	10,0%
Fysioterapia ja muu kuntoutus	1	10,0%
Kotisairaanhoidon (kotihoito)	1	10,0%
Päivystysvastaanotto	1	10,0%
<i>Yhteensä</i>	10	100,0%

Potilasasiamiehen toimenpiteenä oli yleinen neuvonta sekä neuvonta potilasvakuutusasioissa.

Toimenpiteet

<i>Toimenpide</i>	<i>lkm</i>	<i>%</i>
Yleinen neuvonta	6	60,0%
Potilasvahinkoneuvonta	3	30,0%
Muistutusneuvonta	1	10,0%
<i>Yhteensä</i>	10	100,0%

8.12. Toimialueen ulkopuoliset kunnat

Toimialueen ulkopuolelta tulleet yhteydenotot pysyttelivät entisensuuruisina. Vuonna 2009 yhteydenottoja tuli ulkopuolisista kunnista kaikkiaan 27. Yhteydenottojen syynä olivat pääasiassa potilasvahinkoepäily tai tyytymättömyys hoidon sisältöön tai menettelyyn hoidon yhteydessä. Yhteydenottajat halusivat ottaa yhteyttä ulkopuoliseen potilasasiamieheen mahdollisimman objektiivisen

neuvonnan saadakseen. Muutamassa tapauksessa kyseessä oli toimialueen asukas joka oli käynyt hoidossa muualla tai toimialueelle muuttanut joka halusi selvittää aiemman hoitopaikan asioita.

Yhteydenottojen syyt

<i>Syy</i>	<i>lkm</i>	<i>%</i>
Potilasvahinkoepäily	12	44,4%
Hoido ja menettely	6	22,2%
Hoitoon pääsy	3	11,1%
Tiedon saanti ja tarkastusoikeus	3	11,1%
Vahingonkorvausvaatimus	2	7,4%
Muu syy	1	3,7%
<i>Yhteensä</i>	27	100,0%

Yhteydenotot koskivat pääasiassa erikoissairaanhoidoa (Oys), tk:n vuodeosasto- tai laitoshoidoa tai tk:n vastaanottoa.

Yhteydenotot toimialueittain

<i>Toimialue</i>	<i>lkm</i>	<i>%</i>
Erikoissairaanhoido	8	29,6%
Tk:n vuodeosastot ja muu laitoshoido	7	25,9%
Vastaanotto (lääkäri, sairaanhoitaja)	6	22,2%
Muu	2	7,4%
Perusterveydenhuollon erikoissairaanhoido	2	7,4%
Päihdehuolto	1	3,7%
Suun terveydenhuolto	1	3,7%
<i>Yhteensä</i>	27	100,0%

Potilasasiamiehen toimenpiteet olivat pääasiassa yleistä neuvontaa tai potilasvahinkoneuvontaa.

Toimenpiteet

<i>Toimenpide</i>	<i>lkm</i>	<i>%</i>
Yleinen neuvonta	16	59,3%
Potilasvahinkoneuvonta	8	29,6%
Kanteluneuvonta	1	3,7%
Muistutusneuvonta	1	3,7%
Muu toimenpide	1	3,7%
<i>Yhteensä</i>	27	100,0%