

**Potilasasiamiehen kertomus vuodelta 2020**

648/06.00.00/2018

Sote 17.03.2021 § 37

Valmistelija: vanhuspalvelujohtaja Mai-Stiina Lampinen, puh. 040 775 0347.

Potilasasiamiestoiminta on lakisääteistä (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1992/785) ja jokaiselle terveydenhuollon yksikölle on nimettävä potilasasiamies. Potilasasiamiehen tehtävänä on:

- neuvoa potilasta potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa potilasta 10 §:n 1 ja 3 momentissa tarkoitetuissa asioissa
- tiedottaa potilaan oikeuksista sekä
- toimia muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Potilasasiamiespalvelut ovat maksuttomia. Jämsän kaupungin sosiaali- ja terveystoimen, Jämsän Terveys Oy:n ja Jokilaakson sairaalan potilasasiamiehenä toimii Mai-Stiina Lampinen.

Potilasasiamiehellä ei ole asiakasrekisteriä. Potilasasiamies tekee yhteydenotoista numeraalisen tilastoinnin ilman henkilötietoja (vrt. TSV:n kannanotto 27.9.2001, Dnro 807/422/2001, Sosiaaliasiamiehen asiakasrekisteri). Tilastointi toteutetaan ensiyhteydenoton mukaan eli yhteydenottaja, yhteydenottotapa ja asia. Jatkoyhteydenotot tilastoidaan vain numeraalisesti.

Yhteydenottoja vuonna 2020 oli yhteensä 84 (= ensiyhteydenotto). Näiden lisäksi oli myös uusintayhteydenottoja yhteensä 12. Kuten aiempina vuosina myös vuonna 2020 suurin osa yhteydenotoista tapahtui asiakkaan toimesta (54,8 %). (Taulukko 1.)

*Taulukko 1. Kontaktien määrä.*

| Kontaktien määrä | 2010      | 2011      | 2012      | 2013      | 2014      | 2015      | 2016      | 2017      | 2018      | 2019      | 2020      |
|------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Asiakas          | 41        | 58        | 72        | 47        | 53        | 45        | 62        | 61        | 60        | 51        | 46        |
| Omainen          | 4         | 11        | 9         | 27        | 15        | 12        | 20        | 25        | 27        | 27        | 34        |
| Muu              | 0         | 0         | 0         | 2         | 0         | 2         | 1         | 0         | 0         | 1         | 4         |
| <b>Yhteensä</b>  | <b>45</b> | <b>69</b> | <b>81</b> | <b>76</b> | <b>68</b> | <b>59</b> | <b>83</b> | <b>86</b> | <b>87</b> | <b>79</b> | <b>84</b> |

Yhteydenotoista käyntejä vuonna 2020 oli 1 (1,2 %), puhelinkontakteja 66 (78,6 %) ja sähköpostitse tapahtuneita yhteydenottoja 16 (19,0 %). Lisäksi ryhmään muu yhteydenottotapa kirjautui yksi (1,2 %) yhteydenotto. Aiempiin vuosiin verrattuna käyntien määrä on laskenut. Uusintayhteydenotoista kolme (3) oli käyntejä, joten vuoden 2020 käyntien kokonaismäärä oli 4. Sähköpostiyhteydenottojen määrä on pysynyt lähes samana vuoden 2016 jälkeen jolloin niitä oli vain yksi (1). Vuonna 2020 sähköpostiyhteydenottoja oli 16. (Taulukko 2.)

*Taulukko 2. Yhteydenottotapa.*

| Yhteydenottotapa | 2015      | 2016      | 2017      | 2018      | 2019      | 2020      |
|------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Käynti           | 33        | 28        | 10 (1)    | 5 (2)     | 4 (3)     | 1(4)      |
| Puhelin          | 25        | 54        | 61        | 67        | 61        | 66        |
| Sähköposti       | 1         | 1         | 15        | 15        | 14        | 16        |
| Muu              |           |           |           |           |           | 1         |
| <b>Yhteensä</b>  | <b>59</b> | <b>83</b> | <b>86</b> | <b>87</b> | <b>79</b> | <b>84</b> |

(1) Vuonna 2017 käyntien kokonaismäärä oli 15.

(2) Vuonna 2018 käyntien kokonaismäärä oli 13.

(3) Vuonna 2019 käyntien kokonaismäärä oli 13.

(4) Vuonna 2020 käyntien kokonaismäärä oli 4.

Suurin osa ensiyhteydenotoista eli 46,4 % (39) oli hoitoon liittyviä yhteydenottoja. Toiseksi suurin ryhmä liittyi potilasvahinkoasioihin, joita oli 28,6 % (24). Kohteluun liittyviä yhteydenottoja vuonna 2020 oli kahdeksan (9,5 %). Hoitoon liittyvistä yhteydenotoista viisi koski hoitoon pääsyä ja yksi tiedonsaantia valtaosan liittyessä hoidon toteuttamiseen. (Taulukko 3.)

*Taulukko 3. Yhteydenoton syy.*

| Yhteydenoton syy             | 2010      | 2011      | 2012      | 2013      | 2014      | 2015      | 2016      | 2017      | 2018      | 2019      | 2020      |
|------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Potilasvahinko tai epäily    | 28        | 37        | 33        | 35        | 36        | 29        | 34        | 27        | 31        | 32        | 24        |
| Lääkevahinko                 |           |           |           |           |           |           | 1         | 0         | 1         | 1         | 0         |
| Kohtelu                      | 14        | 3         | 5         | 0         | 2         | 1         | 11        | 13        | 5         | 5         | 8         |
| Hoito                        | 1         | 24        | 14        | 33        | 24        | 23        | 26        | 33        | 37        | 33        | 39        |
| Potilasasiakirja, tietosuoja | 1         | 0         | 3         | 0         | 3         | 4         | 3         | 2         | 5         | 3         | 8         |
| Potilasmaksut                | 0         | 0         | 0         | 1         | 0         | 1         | 0         | 5         | 1         | 3         | 3         |
| Muu syy                      | 1         | 0         | 1         | 7         | 3         | 1         | 7         | 6         | 7         | 2         | 2         |
| <b>Yhteensä</b>              | <b>45</b> | <b>69</b> | <b>81</b> | <b>76</b> | <b>68</b> | <b>59</b> | <b>83</b> | <b>86</b> | <b>87</b> | <b>79</b> | <b>84</b> |

Toimialueittain tarkasteltuna 50 % (42) yhteydenotoista vuonna 2020 koski avohoitoa ja 25 % (21) erikoissairaanhoidon. Muiden alueiden yhteisosuus oli 25 % (21). (Taulukot 4-5.)

Avohoidon osalta ensiapua (päivystystoimintaa) koskevia yhteydenottoja oli 20 (47,6 %), perusterveydenhuollon vastaanottotoimintaa koskevia yhteydenottoja oli 14 (33,3 %), hammashuollon toimintaa koskevia yhteydenottoja oli kolme (7,1 %) ja muiden yksikköjen toimintaa koskevia yhteydenottoja oli viisi (11,9 %).

Vuonna 2020 ensiapua koskevista yhteydenotoista kahdeksan (8) koski hoidon toteuttamista, kuusi (6) koski potilasvahinkoa tai sen epäilyä, neljä (4) koski kohtelua ja kaksi (2) potilasasiakirjoja.

*Taulukko 4. Toimialue.*

| Alue                 | 2010      | 2011      | 2012      | 2013      | 2014      | 2015      | 2016      | 2017      | 2018      | 2019      | 2020      |
|----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Avohoito             | 17        | 29        | 36        | 39        | 34        | 23        | 41        | 40        | 40        | 42        | 42        |
| Erikoissairaanhoidon | 26        | 40        | 44        | 30        | 20        | 24        | 30        | 33        | 24        | 13        | 21        |
| Tk-vuodeosasto       | 1         | 0         | 1         | 2         | 5         | 0         | 0         | 1         | 9         | 9         | 7         |
| Vanhainkoti, tehpa   | 1         | 0         | 0         | 5         | 0         | 2         | 0         | 0         | 1         | 0         | 0         |
| Yksityinen           | 0         | 0         | 0         | 0         | 3         | 1         | 5         | 7         | 5         | 6         | 7         |
| Shp:t                | 0         | 0         | 0         | 0         | 3         | 9         | 4         | 5         | 4         | 4         | 2         |
| Muu tai ei tiedossa  | 0         | 0         | 0         | 0         | 3         | 0         | 3         | 0         | 4         | 5         | 5         |
| <b>Yhteensä</b>      | <b>45</b> | <b>69</b> | <b>81</b> | <b>76</b> | <b>68</b> | <b>59</b> | <b>83</b> | <b>86</b> | <b>87</b> | <b>79</b> | <b>84</b> |

*Taulukko 5. Toimialue, ensiapu/päivystys.*

| Vuosi   | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---------|------|------|------|------|------|------|
| Ensiapu | 6    | 12   | 13   | 14   | 15   | 20   |

Keskeisin toimenpide vuonna 2020 oli asiakkaan neuvonta (97,6 %) (taulukko 6). Neuvonta kohdistui potilasvahinkoasioihin, sekä muistutus- ja kantelumenettelyyn. Taulukkoon 6 kirjattujen avustamisten lisäksi vuonna 2020 uusintayhteydenotoista yksi (1) liittyi asiakkaan avustamiseen asiakirjojen täyttämässä. Vuoden 2020 osalta avustamisen kokonaismäärä on kaksi.

*Taulukko 6. Toimenpide*

| Toimenpide | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Neuvonta   | 22   | 52   | 53   | 54   | 46   | 36   | 70   | 73   | 79   | 75   | 82   |
| Selvittely | 4    | 0    | 1    | 0    | 0    | 0    | 1    | 2    | 3    | 0    | 1    |

|                 |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Avustaminen     | 19        | 17        | 27        | 22        | 22        | 23        | 12        | 11 (1)    | 5 (2)     | 4 (3)     | 1(4)      |
| <b>Yhteensä</b> | <b>45</b> | <b>69</b> | <b>81</b> | <b>76</b> | <b>68</b> | <b>59</b> | <b>83</b> | <b>86</b> | <b>87</b> | <b>79</b> | <b>82</b> |

(1) Vuonna 2017 asiakkaan avustaminen asiakirjojen täyttämässä kokonaismäärä oli 16.

(2) Vuonna 2018 asiakkaan avustaminen asiakirjojen täyttämässä kokonaismäärä oli 13.

(3) Vuonna 2019 asiakkaan avustaminen asiakirjojen täyttämässä kokonaismäärä oli 13.

(4) Vuonna 2020 asiakkaan avustaminen asiakirjojen täyttämässä kokonaismäärä oli 2.

Toimivalta, johon päätös perustuu  
Hallintosääntö 26 § ja 27 §

Ehdotus

Sosiaali- ja terveysjohtaja:

Sosiaali- ja terveyslautakunta merkitsee tiedoksi potilasasiamiehen kertomuksen vuodelta 2020 ja lähettää sen edelleen Jämsän kaupunginhallitukselle ja Kuhmoisten kunnanhallitukselle tiedoksi.

Päätös

Ehdotus hyväksyttiin.