

Entä jos vahinko tapahtuu?

POTILAAN NÄKÖKULMA

PÄIVÄKIRURGISET KOULUTUSPÄIVÄT 22.9.2023

Hanna Sykkö HTM, sh(AMK)

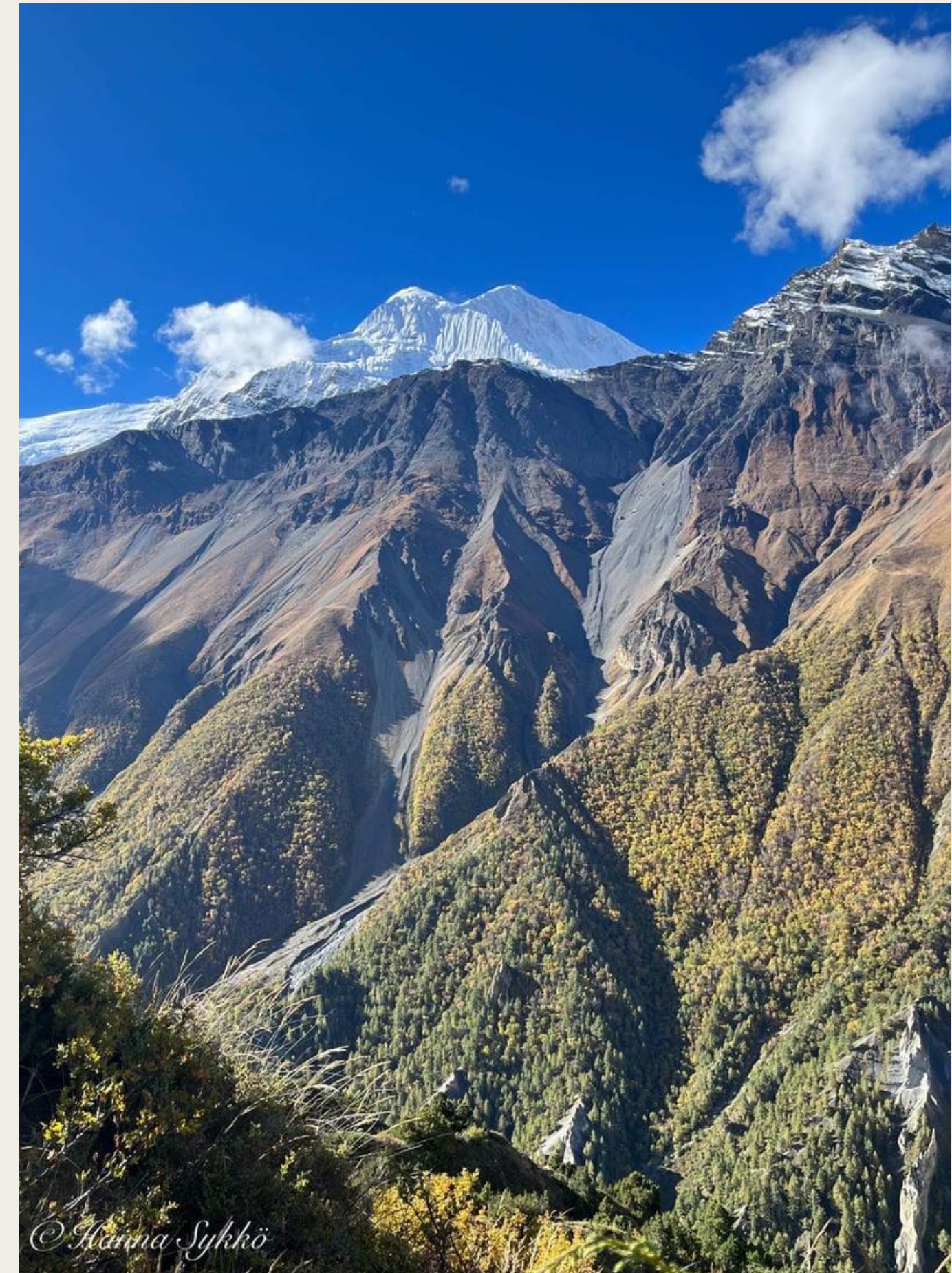
Puheenjohtaja, Suomen potilasasiamiehet ry

Johtava potilasasiamies (ma.), Varha

Tohtorikoulutettava, Vaasan yliopisto

Potilaan oikeudet ja vastuut

- Potilaat yhä tietoisempia oikeuksistaan
 - Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
 - hyvä hoito ja kohtelu
 - itsemääräämisoikeus
 - tietojen antaminen potilaalle
 - hoitosuunnitelma
 - reklamaatiot/potilaan oikeusturvakeinot
- Potilaan vastuut/velvollisuudet
 - palveluiden vastuullinen käyttäminen
 - sitoutuminen ja osallistuminen omaan hoitoon
 - omasta terveydestä välittäminen
 - oikean ja ajantasaisen tiedon antaminen
 - ammatillisen asiantuntijuuden arvostaminen
 - tehtävä voitavansa oman toipumisen edistämiseksi
 - olla vaarantamatta muiden terveyttä omalla käyttäytymisellään
 - asianmukainen käyttäytyminen työntekijöitä/ toisia potilaita kohtaan



Hyvä tiedostaa

- Valtaosa potilaista on tyytyväisiä saamaansa hoitoon ja kohteluun
- Murto-osa ottaa yhteyttä potilasasiamieheen
- Usein potilasasiamiehen yhteydenoton taustalla on tyytymättömyys hoitoon tai kohteluun
 - myös omaiset tai läheiset yhteydenottajana
- Monesti kyse on epäonnistuneesta vuorovaikutuksesta
 - Tiedonpuutteesta
- Lisääntyviä yhteydenottoja kokemuksesta, ettei hoitoa ole saatu (odotukset eivät ole kohdanneet)
 - potilaasta tullut asiakas?



Tyytymättömyyden käsittely

- Kuuntele
 - Potilaalle, läheiselle on tärkeää tulla kuulluksi
- Pahoittele kokemusta / tapahtunutta
- Informaation antaminen
- Asian (tarpeeton) viipymätön käsittely
 - pyritään välttämään pitkäkestoiset valitusprosessit
- Informoi oikeudesta potilasvahinkoilmoituksen tekemiseen potilasvahinkoa epäiltäessä
- Anna tarvittaessa potilasasiamiehen yhteystiedot



Potilasasiamies

- Riippumaton, puolueeton potilaan oikeuksien edistäjä
 - Potilaille, läheisille, henkilökunnalle, yksiköille
- Tehtävät tulee potilaslaista -> **1.1.24 alkaen laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023)**
 - Neuvoa potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
 - Avustaa muistutuksen tekemisessä
 - Tiedottaa potilaan oikeuksista
 - Muu potilaan oikeuksien edistäminen
- Yhteydenottaja haluaa usein “varmistaa, ettei samaa tapahtuisi kenellekään muulle”



Reklamaatiot

- Keskustelu
- Palaute suullinen/kirjallinen
- Muistutusmenettely
- Kantelu (pääsääntöisesti muistutus ensisijainen)
 - Aluehallintovirasto
 - Erityistapauksissa Valvira

- Tietosuojavaltuutetun toimisto
- Oikeuskansleri
- Eduskunnan oikeusasiamies



Miten toimia, jos olet tyytymätön palveluun tai hoitoon sosiaali- ja terveydenhuollossa?

Hyvä palvelu ja hoito syntyy sinun, läheistesi ja ammattilaisten kanssa yhteistyössä.

Jos olet tyytymätön, ota asia heti puheeksi ammattilaisen kanssa. Jos asia ei selviä, sinulla on vaikuttamiskeinoja asian selvittämiseksi, eivätkä ne vaaranna palveluidesi tai hoitosi saatavuutta.

1

Keskustelu

Voit antaa palautetta ja kehittämissuhteita palvelusta ja hoidosta keskustellen, kirjallisesti tai yksikön sähköisten palautekanavien kautta.

Jos olet tyytymätön palveluun tai hoitoon, keskustele asiasta heti ammattilaisen tai hänen esihenkilönsä kanssa siinä toimintayksikössä, jossa olet asioinut.

Jos keskustelu ei johda asian selviämiseen, sinulla on mahdollisuus tehdä asiasta kirjallinen muistutus.

Asian selvittämiseen saat apua ja neuvoa yksikön ammattilaiselta ja sosiaali- tai potilasasiavastaavalta.

Lainsäädäntö:

- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Terveystieteiden laaki (1326/2010)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)

2

Sosiaali- ja potilasasiavastaava*

Voit käyttää maksuttomia sosiaali- ja potilasasiavastaavan palveluja, kun asioit sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävänä on neuvoa ja ohjata sinua oikeuksiin liittyvissä asioissa. Heiltä saat tarvittaessa neuvoa esimerkiksi:

- kun haet muutosta saatuun päätökseen palveluista
- kun laadit vahinkoilmoitusta potilas-, lääke- tai esinevahingosta.

He eivät ota kantaa tehtyihin päätöksiin, eivätkä tulkitse esimerkiksi asiakirjamerkintöjä.

On tärkeää, että valmistaudut tapaamiseen pyytämällä nähtäväksi asiakirjat ja kirjaamalla ennalta ylös mieltä askarruttavat kysymykset.

Löydät sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot hyvinvointialueen ja yksityisen toimijan verkkosivuilta tai toimintayksiköstä tai tästä alta.

3

Muistutus ja kantelu

Muistutus

Muistutus tehdään hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella tai vapaamuotoisesti.

Muistutus osoitetaan yksikön vastuuhenkilölle ja toimitetaan hyvinvointialueen kirjaamoon.

Tehtyyn muistutukseen saa kirjallisen vastauksen kohtuullisessa ajassa.

Muistutus on ensisijainen kanteluun nähden.

Kantelu

Jos olet tyytymätön saatuun vastaukseen muistutuksesta, voit tehdä kantelun Aluehallintovirastolle (AVI) ja erityistapauksissa Valviralle.

Kantelu tehdään lomakkeella, joka löytyy AVIn verkkosivulta www.avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut

Kantelu lähetetään turvasähköpostin välityksellä valvontaviranomaisen kirjaamoon.

4

Huomioitavaa

Jos et pysty hoitamaan asiaasi itse, voi laillinen edustajasi, omaisesi tai muu läheinen laittaa asian vireille puolestasi.

AVI ja Valvira voivat siirtää kantelun käsiteltäväksi muistutuksena siihen toimintayksikköön, jota kantelu koskee.

Kanteluratkaisu ei muuta viranomaisen tekemää päätöstä, mutta asia voidaan ohjata uudelleen käsiteltäväksi, jos sen käsittelyssä on tapahtunut virhe.

Viranomaisen ei pääsääntöisesti käsittele yli kaksi vuotta vanhoja asioita.

Et voi saada kantelun myötä rahallista korvausta.

Voit kannella eduskunnan oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille, mikäli viranomaisen tai virkamies ei ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan tai perus- ja ihmisoikeudet eivät ole toteutuneet asianmukaisesti hoidossa.

Lue lisää AVIn, Valviran sekä hyvinvointialueesi verkkosivuilta.

www.valvira.fi/terveydenhuolto/tyytymattomyys_hoitoon

www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/muistutus_tai_kantelu

*Nimike on potilasasiain ja sosiaaliasiain 31.12.2023 saakka.
Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023) tulee voimaan 1.1.2024.

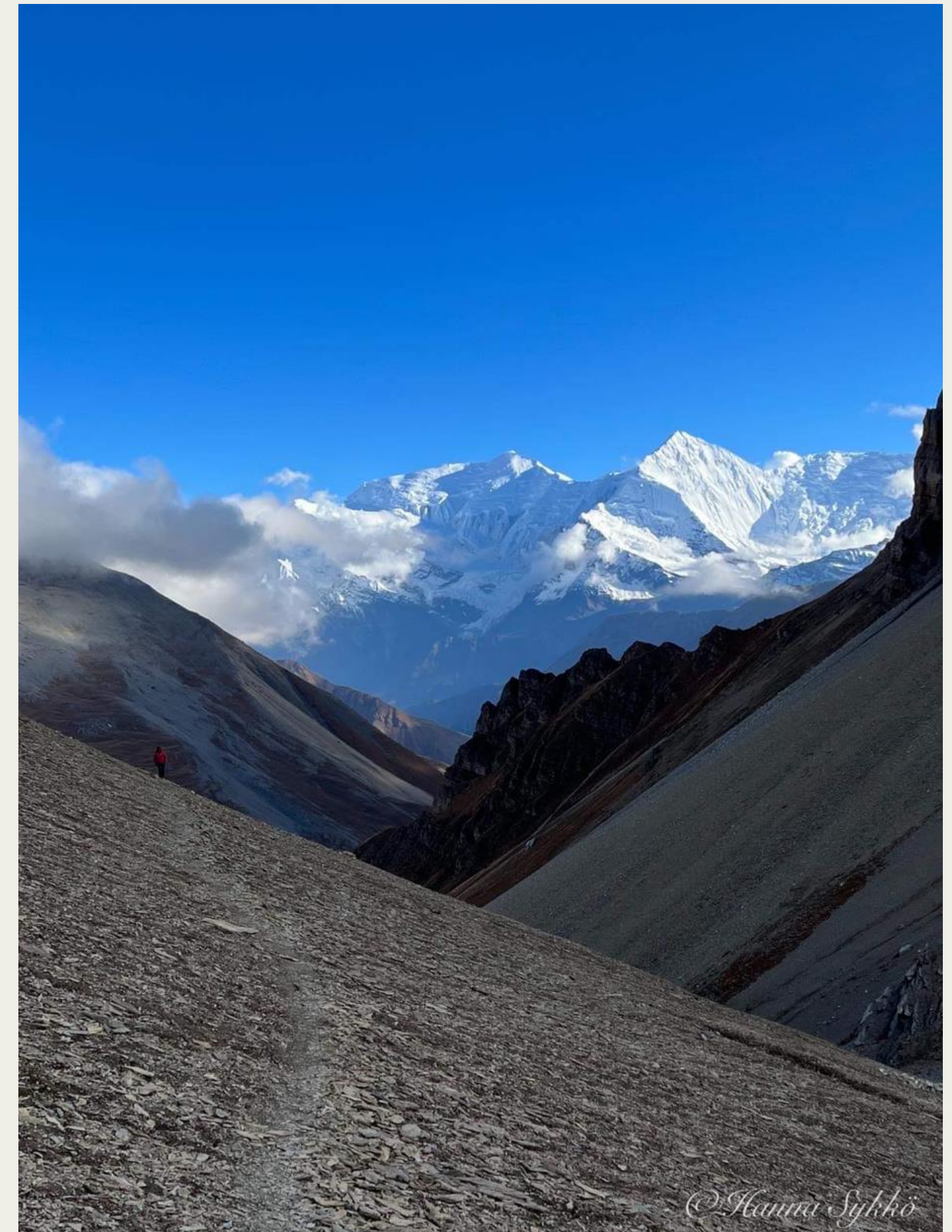


Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus
Klient- och patientsäkerhetscentret



<https://asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi/asiakkaille-ja-potilaille/ohjepankki/>

- Miten teidän yksikössä käsitellään palautteet/reklamaatiot?
 - Onko prosessikuvausta?
 - Yhdessä keskustellen?
- Hyödynnetäänkö palautetta toiminnan kehittämisessä?
- Potilasasiamiehen raportin vaikuttavuus?



HYÖDYLLISIÄ LINKKEJÄ



ALUEHALLINTOVIRASTO

<https://avi.fi/paatoslyhennelmat/kantelut>

VALVIRA

<https://valvira.fi/ajankohtaista/paatoslyhennelmat>

EDUSKUNNAN OIKEUSASIAMIES

<https://www.oikeusasiamies.fi/tiedotteet>

- ratkaisut
- lausunnot
- tiedotteet
- Tarkastukset

TIETOSUOJAVALTUUTETUN TOIMISTO

<https://tietosuoja.fi/ratkaisut>

MILLAISEN JÄLJEN SINÄ JÄTÄT?



ELÄMÄ ON TÄYNNÄ KOHTAAMISIA.
JOKAINEN KOHTAAMINEN JÄTTÄÄ
MEIHIN JÄLJEN,
JOKA TEKEE MEISTÄ SEN IHMISEN,
JOKA TÄLLÄ HETKELLÄ OLEMME
JA OHJAA SITÄ KOHTI,
MIKÄ PARHAIMMILLAMME VOIMME
OLLA.



Kiitos!

KYSYMYKSIÄ? KOMMENTTEJA?

Hanna Sykkö

Puheenjohtaja, Suomen potilasasiamiehet ry

Johtava potilasasiamies (ma.), Varha

Tohtorikoulutettava, Vaasan yliopisto