

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2022

Sisällys

Tiivistelmä	3
1 Johdanto	4
2 Potilaan oikeuksien toteutuminen HUSissa	4
2.1 Asiakaskontaktien määrät	4
2.2 Potilaan oikeuksien toteutuminen	4
2.3 Hoito ja siihen liittyvä kohtelu	5
2.4 Hoitoon pääsy	5
2.5 Tiedonsaanti	5
2.6 Potilasasiakirjat ja hoitoon liittyvä muu materiaali	5
2.7 Itsemääräämisoikeus	6
2.8 Asiakkaiden asiointikieli potilasasiamiespalveluissa	6
3 Potilaan oikeuksien toteutuminen Hyks-sairaanhoitoalueella ja Maakunnallisissa kliinisissä palveluissa	6
4 Potilaan oikeuksien toteutuminen Hyvinkään sairaalassa	8
5 Potilaan oikeuksien toteutuminen Lohjan sairaalassa	9
6 Potilaan oikeuksien toteutuminen Porvoon sairaalassa	10
7 HUSin potilasasiamiestoiminta	11
8 Ehdotuksia hyvän toiminnan ja palvelun kehittämiseksi	13
9 Johtopäätökset	16
Liitteet	17

Tiivistelmä

Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin (HUS) potilasasiamiehet vastaanottivat yhteensä 4 554 asiakaskontaktia vuonna 2022. Potilasasiamiehille tulleiden asiakaskontaktien määrästä 3928 liittyi HYKS-sairaanhoitoalueen ja Maakunnallisten klinisten palveluiden toimintaan.

HUSia koskevien asiakaskontaktien määrä on pieni suhteessa hoidettujen potilaiden määrään. Kun HUSin sairaanhoitoalueiden asiakaskontaktien määrä (N=3 706) suhteutetaan sairaanhoitoalueilla hoidettujen potilaiden määrään (N=672 486), asiakaskontaktien prosentuaalinen osuus on vajaa prosentti (0,6 %). Se on pysynyt samansuuruisena vuoteen 2021 verrattuna.

Tässä raportissa käsitellään potilaiden oikeuksien toteutumista HUSin sairaanhoitoalueilla potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) näkökulmasta. Yli puolet (55 %) asiakaskontakteista liittyi potilaiden kokeemukseen toteutuneesta hoidosta ja kohtelusta. Toiseksi eniten yhteydenotot koskivat hoitoon pääsyä (20 %) ja kolmanneksi eniten potilaan tiedonsaantioikeuteen liittyviä ongelmia (14 %). Hoitoon, kohteluun ja tiedonsaantiin liittyvien yhteydenottojen määrät pysyivät lähes ennallaan edelliseen vuoteen verrattuna. Hoitoon pääsyyn liittyvä tyytymättömyys (20 %, n=725) nousi 5 % vuoteen 2021 verrattuna. Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1993) sisältämät hoito ja siihen liittyvä terveydenhuollon ammattihenkilöiden kohtelu, hoitoon pääsy sekä tiedonsaanti ovat olleet edellisten vuosien tapaan yleisimpiä tyytymättömyyden kohteita.

Asiakkaiden kontaktien asiasisällöistä nousi erilaisia ehdotuksia ja ideoita yhtenäisen toiminnan kehittämiseksi.

1 Johdanto

Potilasasiamiehen tehtävistä on säädetty potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (785/1993). Yhtenä lakisääteisenä tehtävänä on toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi. Tässä tehtävässä potilaan oikeuksien toteutuksen vuotuinen raportti on yksi tapa esittää potilaan oikeuksien toteutumista ja kehittämisehdotuksia HUSin kehittämistyöhön.

Vuosiraportissa kuvataan sairaanhoitoalueita koskevien asiakaskontaktien määrää ja sisältöä potilaan oikeuksien toteutumisen näkökulmasta vuonna 2022. Raportti sisältää asiakkaiden kokemuksia hoidostaan ja havaitsemistaan epäkohdista. Asiakkaiden kokemustiedot on tallennettu HUSin potilasasiamiestoiminnan tilastointi- ja raportointijärjestelmään (Bisnode Oy).

2 Potilaan oikeuksien toteutuminen HUSissa

2.1 Asiakaskontaktien määrät

Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin (HUS) potilasasiamiehille tulleiden kaikkien asiakaskontaktien (N=4 554) määrä väheni 9,5 % vuoteen 2021 verrattuna (Liite 1). Tämä voi johtua osittain potilasasiamiestoiminnan resurssivajauksesta vuonna 2022, mikä käytännössä tarkoitti yhden potilasasiamiehen puuttumista lähes koko vuoden ajalta.

Asiakaskontaktit tilastoidaan ja dokumentoidaan sairaanhoitopiirien potilasasiamiesten yhteisen linjauksen mukaisesti. Yksittäinen asiakaskontakti voi sisältää useampia kontakteja potilasasiamiehen, asiakkaan ja henkilökunnan kesken. Asiakkaan puhelinkontakti voi sisältää myös asiakkaan henkilökohtaisen tapaamisen potilasasiamiehen kanssa joko etäyhteydellä tai potilasasiamiehen luona.

HUSia koskevia asiakaskontakteja oli kaikkiaan 3928, joista 3706 asiakaskontaktia koski sairaanhoitoalueita (Liite 1). Sairaanhoitoalueita koskevat kontaktit vähenivät kuudella prosentilla vuoteen 2021 verrattuna. Kun sairaanhoitoalueita koskevien kontaktien määrä suhteutetaan hoidettujen potilaiden kokonaismäärään 672 486 (Liite 3), potilasasiamiesten asiakaskontaktien prosentuaalinen osuus oli alle prosentti (0,6 %) HUSissa hoidetuista potilaista.

HUSin sairaanhoitoalueilla asiakaskontaktit olivat vähentyneet vuoteen 2021 verrattuna. Eniten asiakaskontaktien määrä laski Porvoon sairaanhoitoalueella 35 % ja toiseksi eniten Hyvinkään sairaanhoitoalueella 18 %. Lohjan sairaanhoitoalueella määrä väheni 5 %. Hyksin (n=1128) ja maakuntien (n=2020) asiakaskontaktien määrät olivat 85 % kaikista sairaanhoitoalueita koskevista asiakaskontakteista. Hyksin ja maakuntien asiakaskontaktimäärä (n=3148) laski 7 % verrattuna vuoden 2021 Hyksin määrään (n=3397).

Seuraavassa tarkastellaan potilaan oikeuksien toteutumista yleisellä tasolla HUSin sairaanhoitoalueilla.

2.2 Potilaan oikeuksien toteutuminen

Asiakaskontaktien asiasisällöissä käytetään potilaan asemasta ja oikeudesta annetun lain (785/1992, myöhemmin potilaslaki) pykälien ja momenttien luokittelua (Liite 4).

Vuonna 2022 tyytymättömyyden aiheista viisi suurinta asiasisältöluokkaa olivat:

- hoito ja siihen liittyvä kohtelu 55 % (n=2047)
- hoitoon pääsy 20 % (n=725)
- tiedonsaantioikeus 14 % (n=531)
- potilasasiakirjat ja hoitoon liittyvä muu materiaali 8 % (n=290)
- itsemääräämisoikeus 5 % (n=201)

Kaikki asiasisällöt ovat nähtävissä liitteessä 4. Seuraavissa luvuissa tarkastellaan potilaan oikeuksien toteutumista edellä mainittujen asiasisältöjen näkökulmasta. Lisäksi tarkastellaan asiakkaan asiointikieltä potilasasiamiespalveluissa.

Potilaan oikeuksien toteutumista sairaanhoitoalueittain kuvataan jäljempänä tässä raportissa.

2.3 Hoito ja siihen liittyvä kohtelu

Yli puolet (55 %, n=2047) asiakaskontakteista koski potilaiden tyytymättömyyttä toteutuneeseen hoitoon ja siihen liittyvään kohteluun. Näiden asiakaskontaktien määrä pysyi samana vuoteen 2021 verrattuna. (Liite 4.)

Potilaslaki korostaa potilaan oikeutta laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon ja siihen liittyvään kohteluun. Potilaalla on oikeus saada lääketieteellisesti tarpeelliseksi todettua hoitoa oikeaan aikaan. Potilasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan.

Potilaat osoittivat eniten tyytymättömyyttä saamaansa hoitoon (n=745) ja toiseksi eniten epäiltiin hoitovirhettä (n=700). Kolmanneksi eniten potilailla oli kokemuksia epäasiallisesta kohtelusta (n=591). Tyytymättömyys kohteluun vähentyi lähes kaikilla HUSin sairaanhoitoalueilla, mutta eniten HYKSissä 63 % (vuonna 2022 HYKS n=152 ja maakunnalliset kliniset palvelut n=350).

2.4 Hoitoon pääsy

Hoitoon pääsyyn liittyvä tyytymättömyys (20 %, n=725) nousi 5 % vuoteen 2021 verrattuna. Potilaat olivat tyytymättömiä hoitojonossa odottamiseen (n=393). Lisäksi oltiin tyytymättömiä, kun hoitoperusteet eivät täyttyneet (n=190) tai siirryttiin jatkohoitoon joko kotona tai muussa hoitopaikassa (n=97). (Liite 4.)

Terveydenhuoltolaissa (1326/2010) säädetään hoitoon pääsyn enimmäisaikamääristä. Hoidon tarpeen arviointi on aloitettava kolmessa viikossa lähetteen saapumisesta terveydenhuollon toimintayksikköön. Jos hoidon tarpeen arviointi edellyttää erikoislääkärin arviointia tai erityisiä tutkimuksia, on arviointi ja tarvittavat tutkimukset tehtävä kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun lähete on saapunut hoitoa toteuttavaan toimintayksikköön.

Potilaslain mukaan potilaalle on ilmoitettava hoitoon pääsyn ajankohta. Jos ilmoitettu ajankohta muuttuu, on uusi ajankohta ja muutoksen syy ilmoitettava potilaalle välittömästi.

2.5 Tiedonsaanti

Kolmanneksi eniten tyytymättömyyttä aiheutti tiedonsaantioikeuden toteutuminen (14 %, n=531), mikä pysyi samana vuoteen 2021 verrattuna. Potilaat olivat tyytymättömiä siihen, että he eivät saaneet tietoa tai heillä ei ollut riittävästi tietoa terveydentilastaan tai sairaudestaan (n=375), hoitovaihtoehtoista, hoidosta, tutkimuksista, tutkimustuloksista, jatkohoidosta tai toimenpide- tai vastaanottoaikojen peruuntumisen syistä. Lisäksi potilaat halusivat saada potilaskertomuksistaan kopioita (n=109). (Liite 4.)

Potilaslain mukaan potilaalla on oikeus ymmärrettävään tietoon omasta terveydentilastaan ja sairautesta, hoidon merkityksestä, eri hoitovaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista sekä muista hänen hoitoonsa liittyvistä seikoista, joilla on merkitystä päätettäessä hänen hoitamisestaan.

2.6 Potilasasiakirjat ja hoitoon liittyvä muu materiaali

Tyytymättömyys potilasasiakirjoihin ja hoitoon liittyvään muuhun materiaaliin (8 %, n=290) laski 2 % verrattuna vuoteen 2021. Asiakaskontaktit liittyivät siihen, että potilasasiakirjoissa koettiin olevan tarpeetonta, virheellistä, arkaluonteista tai leimaavaa tietoa. Lisäksi koettiin, että potilasasiakirjojen merkinnät olivat riittämättömiä.

Potilaan asemasta ja oikeudesta (785/1992) annetun lain mukaan terveydenhuollon ammattihenkilön tulee merkitä potilasasiakirjoihin potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset tiedot.

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009) velvoittaa merkintöjen olevan laajuudeltaan riittäviä. Ne tulee olla selkeitä ja ymmärrettäviä. Merkinnot tulee tehdä viivytyksettä, viimeistään viiden vuorokauden kuluessa siitä, kun potilas poistuu vastaanotolta tai palvelutapahtuma muutoin päättyy. Yhteenvedo tulee myös kiireettömässä tapauksessa lähettää viiden vuorokauden kuluessa hoidon päättymisestä.

2.7 Itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeutta (5 %, n=201) koskevista yhteydenotoista 41 % koski tahdosta riippumatonta hoitoa psykiatrisessa hoidossa (n= 82). Tämä on samansuuntaista edelliseen vuoteen verrattuna. Potilaat kokivat, että heidän itsemääräämisoikeuttaan ja koskemattomuuttaan loukattiin. Kolmannes (42 %) yhteydenotoista (n=84) koski yhteisymmärrystä hoidosta. (Liite 4.)

Potilasta on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Jos potilas kieltäytyy hoidosta tai hoitotoimenpiteestä, häntä on mahdollisuuksien mukaan hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla. Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan potilaan suostumisesta hoitoon tai kieltäytymistä hoidosta. Potilaan hoitoon hakeutuminen on useimmiten osoitus hänen suostumuksestaan terveydentilansa edellyttämään hoitoon. Vaikka potilaan itsemääräämisoikeutta rajoitetaan mielenterveyslain mukaan, potilaan oikeudet tulee ottaa huomioon hoidon aikana.

2.8 Asiakkaiden asiointikieli potilasasiamiespalveluissa

Seuraavassa tarkastellaan asiakkaan käyttämää asiointikieltä, kun hän ottaa yhteyttä potilasasiamieheen.

Potilaslain mukaan potilaalla on oikeus käyttää hoidossaan suomen tai ruotsin kieltä. Hänellä on oikeus myös tulla kuulluksi ja saada asiakirjat suomen tai ruotsin kielellä sekä tulkkauksen näillä kielillä.

Terveydenhuoltolain ja kielilain (423/ 2003) mukaan potilaan tai asiakkaan on saatava terveys- ja sairaanhoitopalveluita sekä viranomaispalveluita äidinkielellään.

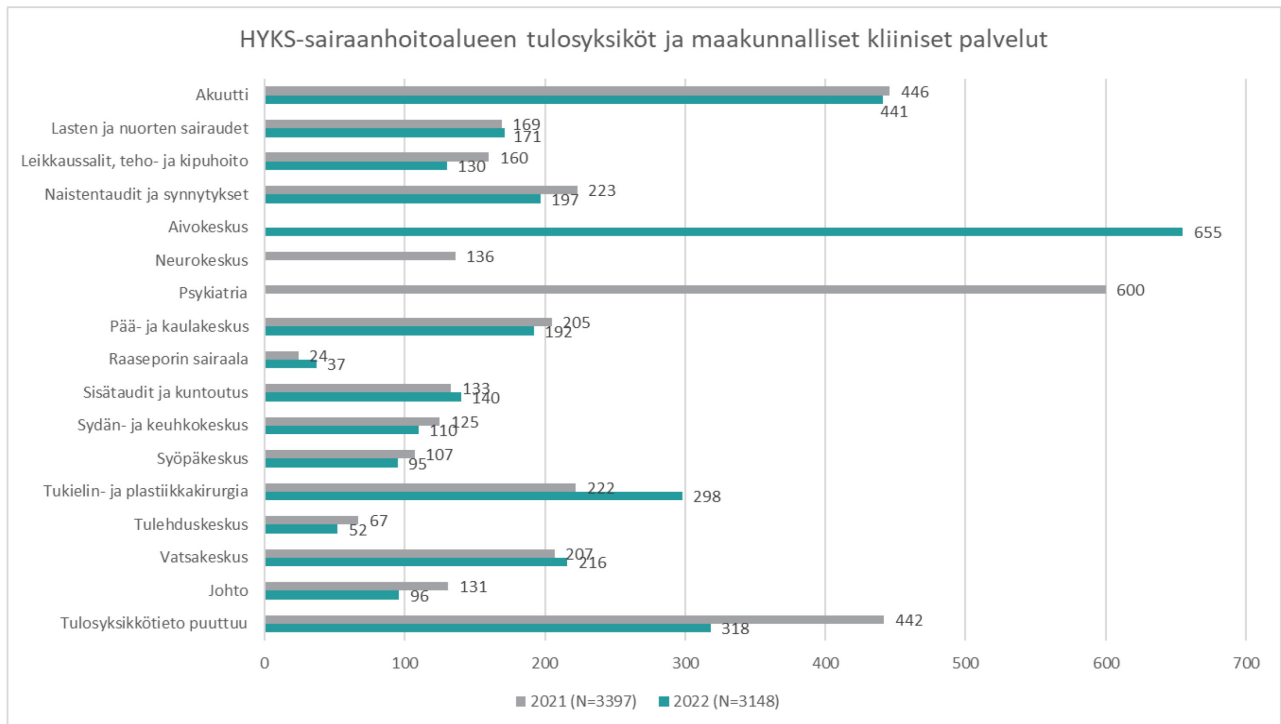
Potilasasiamiesten ruotsinkielisten yhteydenottojen määrä oli sama, kun vuonna 2021. HUSissa englanninkielisten yhteydenottojen määrä lisääntyi 12 % verrattuna vuoteen 2021. (Taulukko 1.)

Taulukko 1. HUS potilasasiamiesten asiakkaiden asiointikieli vuosina 2022 ja 2021.

Kieli	HUS 2022 (2021)	HUS jäsenkunnat ja muut tahot 2022 (2021)	Yhteensä 2022 (2021)
Suomi	3660 (4063)	598 (686)	4258 (4749)
Ruotsi	173 (157)	20 (36)	193 (193)
Englanti	82 (67)	13 (18)	95 (85)
Muu kieli	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Tulkkaus	8 (5)	0 (1)	8 (6)
Yhteensä	3923 (4292)	631 (741)	4554 (5033)

3 Potilaan oikeuksien toteutuminen Hyks-sairaanhoitoalueella ja Maakunnallisissa kliinisissä palveluissa

Vuonna 2022 Hyks-sairaanhoitoaluetta ja Maakunnallisia kliinisiä palveluja koskevia asiakaskontakteja oli yhteensä 3148 (Kuvio 1, Liite 1). Asiakaskontaktien määrä väheni 7,3 % (n=249) vuoteen 2021 verrattuna.



Kuvio 1. HYKS-sairaanhoitoaluetta ja Maakunnallisia kliinisiä palveluiden koskevien asiakaskontaktien määrät tulosityksiköittäin vuosina 2021–2022.

Hyksissä hoidettiin yhteensä 235 033 potilasta ja maakunnallisissa kliinisissä palveluissa 495 508 potilasta vuonna 2022 (Liite 3).

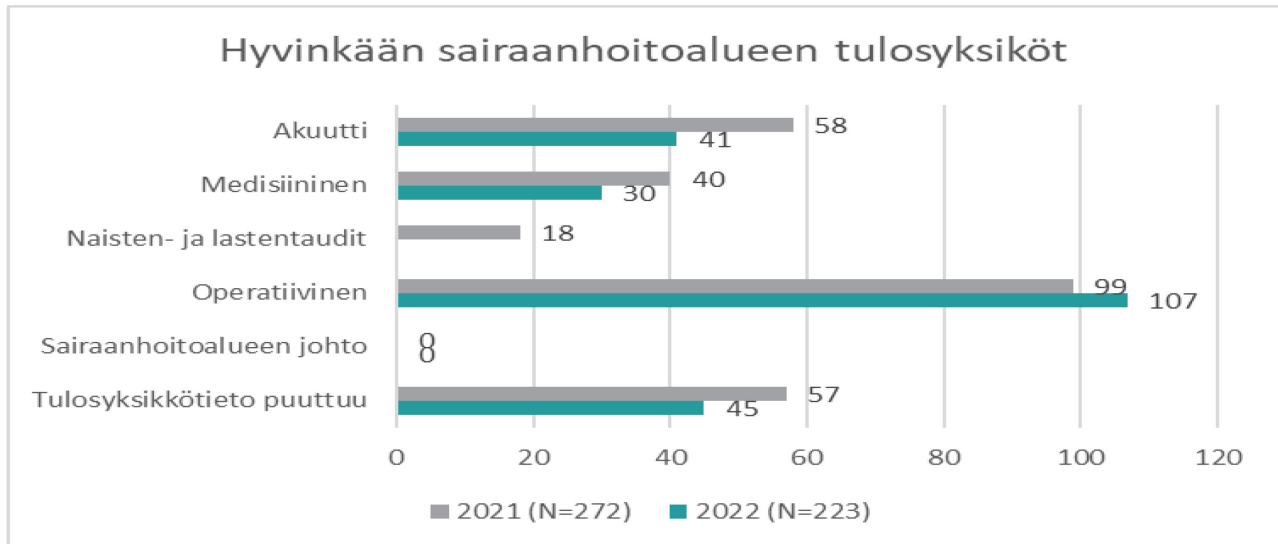
Asiakaskontaktit koskivat eniten Aivokeskusta (21 %), toiseksi Akuuttia (14 %) ja kolmanneksi Tukielin- ja plastiikkakirurgian tulosityksikköä (9,5 %). Tulosityksikötieto puuttuu 10 % asiakaskontaktien määrästä.

Vuonna 2022 tyytymättömyyden aiheita olivat seuraavat asiasisältöluokat (Liite 4):

1. hoito ja siihen liittyvä kohtelu 53 % (HYKS n=499 ja Maakunnalliset kliiniset palvelut n=1173)
2. tiedonsaantioikeus 15 % (HYKS n= 182 ja Maakunnalliset kliiniset palvelut n=303)
3. hoitoon pääsy 20 % (HYKS n= 289 ja Maakunnalliset kliiniset palvelut n= 330)
4. potilasasiakirjat ja hoitoon liittyvä muu materiaali 8 % (HYKS n= 84 ja Maakunnalliset kliiniset palvelut n= 167)
5. itsemääräämisoikeus 6 % (HYKS n= 37 ja Maakunnalliset kliiniset palvelut n= 159)

4 Potilaan oikeuksien toteutuminen Hyvinkään sairaalassa

Potilaiden ja heidän läheistensä asiakaskontaktien määrässä oli havaittavissa suotuisa kehitys. HUS sairaanhoitoalueiden asiakaskontakteista (N=3706) tyytymättömyys kohdentui Hyvinkään sairaanhoitoalueelle 6 % (N=223) tapauksista. Hyvinkään sairaanhoitoalueella yhteydenotot vähenivät 18 % vuoteen 2021 verrattuna. (Kuvio 2.)



Kuvio 2. Hyvinkään sairaanhoitoalueen tulosityksiköiden asiakaskontaktit vuosina 2021–2022.

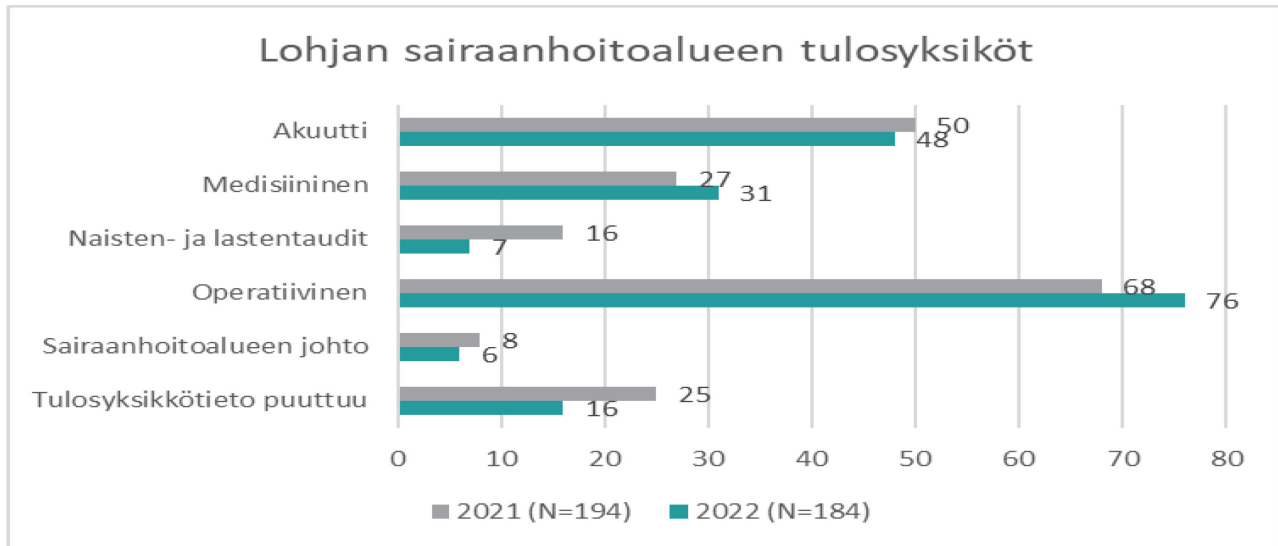
Hyvinkään sairaanhoitoalueella hoidettiin 53 304 potilasta vuonna 2022 (Liite 3). Potilasasiamiehille tulleiden asiakaskontaktien määrä Hyvinkään sairaanhoitoalueella hoidettujen potilaiden kokonaismäärästä on 0,4 %.

Potilaan oikeuksien näkökulmasta tarkasteltuna asiakaskontakteissa tyytymättömyys koski yleisimmin hoitoon ja kohteluun (70 %, n=156) liittyviä aiheita. Tällöin oltiin tyytymättömiä hoitoon, kohteluun, palveluun, lääkärin hoitopäätökseen tai epäiltiin hoitovirhettä. Kohteluun oltiin hieman tyytymättömämpiä (n=45) kuin edellisellä vuonna (n=41). Toiseksi eniten oltiin tyytymättömiä hoitoon pääsyyn (17 %) ja kolmanneksi potilaan tiedonsaantiin (9 %). (Liite 4.)

5 Potilaan oikeuksien toteutuminen Lohjan sairaalassa

HUSin sairaanhoitoalueiden asiakaskontakteista (N=3706) 5 % kohdentui Lohjan sairaanhoitoalueelle (N=184). Asiakaskontaktien määrä vuonna 2022 laski 5 % verrattuna vuoteen 2021. (Kuvio 3.)

Asiakaskontakteista eniten (n=76, 41 %) kohdistui operatiiviseen tulosyksikköön. Toiseksi (n=48, 26 %) kontaktit koskivat akuutin ja kolmanneksi (n=31, 17 %) medisiinisen tulosyksikön toimintaa. Asiakaskontakteista 9 % jäi ilman tulosyksikkötietoa. (Kuvio 3.)



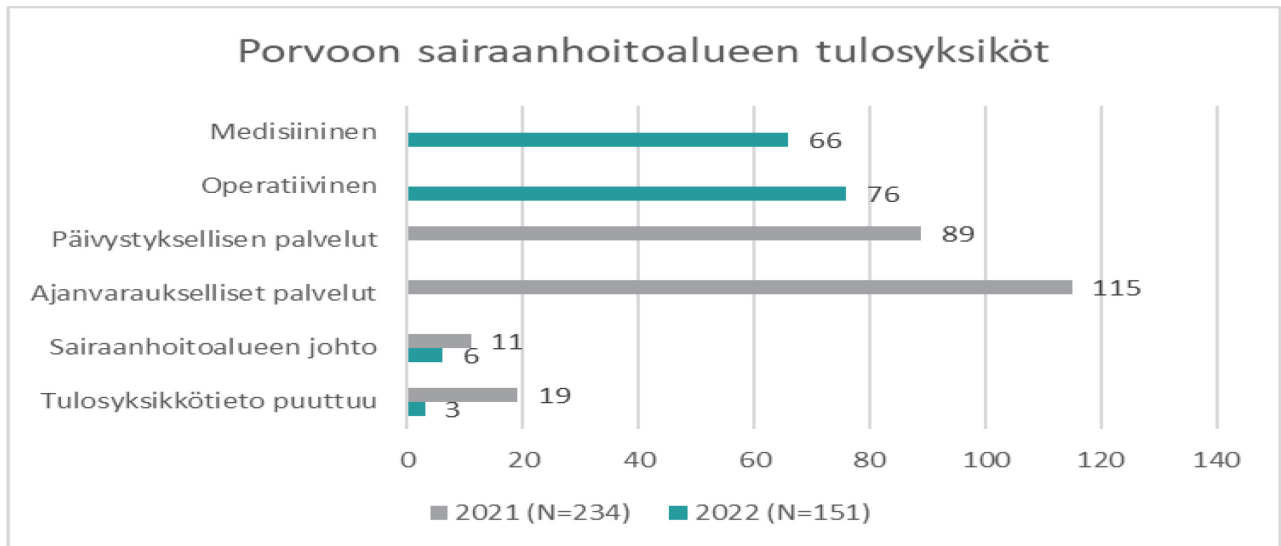
Kuvio 3. Lohjan sairaanhoitoalueen tulosyksiköiden asiakaskontaktit vuosina 2021–2022.

Lohjan sairaanhoitoalueella hoidettiin 30 330 potilasta vuonna 2022 (Liite 3). Kun potilasasiamiehille tulleiden asiakaskontaktien määrä (N=184) suhteutetaan hoidettujen potilaiden kokonaismäärään, asiakaskontaktien prosentuaalinen osuus oli 0,6.

Potilaan oikeuksien näkökulmasta yleisimmät tyytymättömyyden aiheet olivat hoito ja siihen liittyvä kohtelu (n=120, 65 %), muu asia (n=43, 23 %) sekä hoitoon pääsy (n=31, 17 %). Muu asialuokka koski lähinnä asian vireille saamista ja asiakasmaksuja. (Liite 4.)

6 Potilaan oikeuksien toteutuminen Porvoon sairaalassa

HUSin sairaanhoitoalueiden asiakaskontakteista (N=3706) kohdentui Porvoon sairaanhoitoalueelle 4 % tapauksista (N=151). Asiakaskontaktien määrä laski hieman edellisestä vuodesta. (Kuvio 4.) 50 % asiakaskontakteista kohdistui operatiiviseen yksikköön ja 44 % medisiiniseen yksikköön. Kuusi kontaktia koski sairaanhoitoalueen johtoa.



Kuvio 4. Porvoon sairaanhoitoalueen tulosityksiköiden asiakaskontaktit vuosina 2021–2022.

Porvoon sairaanhoitoalueella hoidettiin 28 638 potilasta vuonna 2022 (Liite 3). Kun potilasasiamiehille tulleiden asiakaskontaktien määrä suhteutetaan hoidettujen potilaiden kokonaismäärään, kontaktien prosentuaalinen osuus on 0,5 %.

Potilaan oikeuksien näkökulmasta yleisimmät tyytymättömyyden aiheet olivat hoito ja siihen liittyvä kohtelu (n=99, 66 %), muu asia (n=29, 19 %) sekä hoitoon pääsy (n=36, 24 %) (Liite 4).

7 HUSin potilasasiamiestoiminta

Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitoalueella työskentelee kolme kokopäiväistä potilasasiamiestä, kaksi osa-aikaista ja kaksi oman toimensa ohella. Potilasasiamiespalvelut kuuluvat laissa säädettyihin potilaan oikeuksiin (laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992).

Jokaisella terveydenhuollon toimintayksiköllä tulee olla potilasasiamies. Potilasasiamiehen tehtävänä on

- 1) neuvoa potilaita 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.

Potilasasiamies toimii potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä hoidon laadun parantamiseksi ohjaamalla ja neuvomalla potilasta tai hänen lähiomaistaan tai muuta läheistä hoitoon ja kohteluun liittyvissä asioissa. Potilasasiamiestoiminnan tulee olla asiakaslähtöistä ja potilaiden näkökantoja kunnioittavaa. Potilasasiamies neuvoa ja ohjaa potilasta selvittämään hoitoonsa liittyvää asiaa tai epäkohtaa erilaisten laissa säädettyjen keinojen avulla.

Potilasasiamies neuvoa ja ohjaa sekä tarvittaessa avustaa potilasta esimerkiksi muistutuksen teossa. Hän tiedottaa potilaan oikeuksista ja toimii muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Tehtävien luonne on neuvoa-antava. Potilasasiamies on perehtynyt potilaan oikeusasemaan ja terveydenhuollon järjestelmään. Hän on puolueeton neuvoessaan. Hän ei ota kantaa potilaan lääketieteellisiin hoitopäätöksiin eikä siihen, onko hoidossa tapahtunut potilasvahinko. Hän ei myöskään tulkitse potilasasiakirjojen sisältöä.

Potilaslaki korostaa potilaan oikeutta hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon ja siihen liittyvään kohteluun. Potilasasiamiehen asiakkaalla on oikeus saada hyvää, asiallista ja asiantuntevaa potilasasiamiespalvelua.

Asiakas otti useimmiten yhteyttä potilasasiamieheen, kun hän koki, että lakia potilaan asemasta ja oikeuksista rikottiin. Yhteydenotoissa ilmeni myös tyytymättömyyttä potilasasiamiespalveluihin.

HUSin potilasasiamiespalveluihin liittyvä epätietoisuus ja/ tai tyytymättömyys (n=94) vähentyi 58 % vuoteen 2021 verrattuna HUS-alueella (Liite 4). HYKSin potilasasiamiestoiminta toteutui vuonna 2022 vajaalla resurssilla käytännössä koko vuoden.

Alla asiakkaan on kokemuksia ja ajatuksia HUSin potilasasiamiestoiminnasta.

Asiakkaat pyysivät tai vaativat potilasasiamiestä

- ottamaan kantaa hoitoon, omahoitoon tai lääkärin hoitopäätökseen
- mukaan vastaanotolle

Epätietoisuus tehtävistä

- potilaille annetaan väärää tietoa tai kuvaa potilasasiamiesten tehtävistä ja potilaita kehoitetaan soittamaan potilasasiamiehelle, "joka hoitaa asian"

Palvelu

- kesäloman lyhennetty palveluaika koettiin liian pitkäksi
- koettiin vaikeaksi saada potilasasiamiehen tapaaminen

Neuvonta

- Potilaan oikeuksien neuvonta kuuluu kaikille terveydenhuollon ammattihenkilöille. Se ei ole siis yksinomaan potilasasiamiehen tehtävä. Nykyisin eri terveydenhuollon tutkintoihin kuuluu potilaan oikeuksiin liittyviä opintoja.

Saatavuus

- asiakkaan oletus oli, että HUSin/HYKSin potilasasiamiehet hoitavat myös perusterveydenhuollon potilasasiain toiminnan neuvonnan ja ohjauksen
- opasteiden selkeyttäminen potilasasiamiesten toimistolle

Myönteinen palaute

- myönteistä palautetta tuli nopeasta, selkeästä ja asiantuntevasta neuvonnasta

8 Ehdotuksia hyvän toiminnan ja palvelun kehittämiseksi

HUSin arvot - kohtaaminen, edelläkävijyys ja yhdenvertaisuus - ohjaavat HUSin toimintaa. Potilas arvioi koke-
mustaan saamastaan hoidosta, palvelun laadusta ja kohtaamisesta. Tyytyväinen potilas kokee, että hänen asiaansa
on paneuduttu ja hoidettu sekä häntä on kuunneltu ja kohdeltu hyvin. Kun jokin potilaan tarve ei toteudu tai epä-
kohta tai erimielisyys ilmenee, se tulisi korjata heti vastuuyksikössä.

Vuoden 2022 aikana potilasasiamiehen asiakkaat antoivat ehdotuksia HUSin toiminnan kehittämiseksi. Potilaan
hyvä hoito ja kohtelu muodostuvat monesta eri tekijästä. Seuraavassa esitetään asiakkaiden esittämiä kehittämis-
ehdotuksia:

Hoito ja hoitoprosessi sujuvaa

- Ajanvarausnumeroissa esiintyvää ruuhkaa pitäisi purkaa lisäresursseilla.

Kohtaaminen ja käyttäytyminen

- Huomion kiinnittäminen henkilökunnan ja ulkomaalaistaustaisten ammattihenkilöiden asenteeseen ja kielitai-
toon, joihin halutaan selkeätä parannusta.

Tietosuoja ja yksityisyys

- Huolehditaan paremmin potilaan yksityisyydestä ja tietosuojan toteutumisesta tiloissa, jossa on muita henki-
löitä läsnä.

Muistutuksen käsittely ja vastaaminen

- Muistutukseen vastataan luvatussa ajassa.
- Muistutusvastauksissa vastataan muistutuksen laatijan esittämiin epäkohtiin ja kysymyksiin.
- Muistutuslomakkeen hoitopaikat edellyttävät päivittämistä.

Muistutus

- Muistutusvastauksen tulee olla perusteltu.
- Muistutusvastauksessa on selvittävä, miten muistutusasiaa on selvitetty ja millaisiin jatkotoimiin muistutus on
mahdolliset johtanut esimerkiksi toiminnan kehittämisessä.

Hoitoon pääsy

- Jos hoitoon pääsyn määräajat eivät toteudu, siitä on ilmoitettava potilaalle oma-aloitteisesti sekä miten hoito
toteutetaan esimerkiksi muiden palveluntuottajien avulla.

Ohjeet ja informaatio potilaslähtöisiksi

- HUSin sisäisiä ohjeita tulee tarkentaa ja tehdä asiakaslähtöisiksi.
- Jos potilaan omaisille on luvattu soittaa, niin silloin toimitaan sen mukaan. Muuten siitä aiheutuu turhaa odot-
telua potilaalle.

Potilastietojärjestelmät ja Omakanta-asiat

- Maisaan ja Apottiin liittyvät ongelmat tulee hoitaa hoitoyksikön kautta.

- Apottiin liittyvät potilasturvallisuusriskit tulee korjata:
- Maisaan ei saa tulla potilaan nähtäville ilmoitusta/merkintää vakavasta sairaudesta ennen kuin lääkäri on keskustellut potilaan kanssa
- HUSin internet-sivustolle Maisan ja Apotin asiantuntijoiden nimet ja yhteystiedot, jotta potilas voi hoitaa asiansa myös suoraan heidän kanssaan
- Maisan yhtenäinen käyttö koko HUSissa

Palautejärjestelmä/ Asiakaspalaute

- Toivottiin mahdollisuutta antaa palautetta soittamalla esimerkiksi hoitoyksikköön HUSin verkkosivulla olevan kirjallisen asiakaspalautteen ohella.

Muuhun toimintaan liittyviä huomioita

- HUSin verkkosivujen lomakkeiden tekstiosuuksien kentät muokataan siten, että kenttä laajenee tekstiä kirjoitettaessa.
- Potilaalla on oikeus tietää, kenen kanssa hän asioi puhelimitse ja paikan päällä, eli potilaalla on oikeus tietää häntä hoitaneen tai hänen kanssaan asioineen työntekijän nimi.
- Ruotsinkielisten hoitoyksikköjen ja käyntimerkintöjen selkeyttäminen

Verkkosivut

- HUSin verkkosivulla tulisi olla potilaille ohje palvelusetelin/maksusitoumuksen ym. hakemista ja käyttöä varten terveydenhuoltolain (2010/1326) hoitotakuun määräaikojen ylittyessä, koska HUSin/hyvinvointialueen tehtävänä on järjestää kiireetön hoito muulla tavoin, jos se ei itse pysty toteuttamaan sitä. HUSin/hyvinvointialueen tulisi olla myös aktiivinen potilaan hoidon järjestämisessä ja siihen liittyvässä neuvonnassa, jos se ei pysty toteuttamaan kiireetöntä hoitoa hoitotakuun määräaikojen puitteissa.

Terveydenhuoltolaki (2010/1326): 54 § (19.1.2023/116)

Hyvinvointialueen velvollisuus hankkia palveluja muualta

Jos hyvinvointialue ei voi itse tuottaa tutkimuksia, hoitoa tai kuntoutusta 51 a–51 c, 52 tai 53 §:ssä säädettyissä enimmäisajoissa, sen on järjestettävä ne hyvinvointialueesta annetun lain (611/2021) 9 §:n 1 momentissa tarkoitetulla tavalla tuottamalla ne yhteistoiminnassa toisen hyvinvointialueen kanssa tai hankkimalla ne sopimukseen perustuen muilta palvelun tuottajilta. Palvelusetelin käytöstä säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetussa laissa (569/2009). Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain 3 luvussa säädetään palvelujen hankkimisesta yksityiseltä palveluntuottajalta.

Edellä 51 §:ssä tarkoitetun arvion ja erikoissairaanhoidon tarpeen arvioinnin yhteydessä on arvioitava, pystyykö hyvinvointialue tuottamaan tutkimukset, hoidon ja kuntoutuksen 51 a–51 c, 52 ja 53 §:ssä tarkoitetuissa enimmäisajoissa.

STM (23.11.2023):

Kiireetöntä hoitoa tarjotaan hyvinvointialueella asuville sosiaali- ja terveyskeskuksissa. Hoitoon pääsulle on säädetty tietyt enimmäisajat. Jos hyvinvointialue ei voi tarjota perusterveydenhuoltoa, suun terveydenhuoltoa tai erikoissairaanhoitoa säädettyssä ajassa, niiden on hankittava se muualta palveluntuottajalta, ostopalveluna tai annettava palveluseteli. (<https://stm.fi/hoitotakuu>)

Potilasasiamiestoiminta

- Opasteet sairaala-alueelle niin, että asiakkaat löytävät perille
- Toisen potilasasiamiehen laatimat asiakirjat pitäisi olla jossain saatavilla
- Johdon tulee kuulla potilasasiamiehiä heille tulleista epäkohdista
- Potilasasiamiehiä tulee tiedottaa lainuudistuksista ja HUSissa tapahtuvista muutoksista

Esteetön ja omalla äidinkielellä palvelu

- Sukunimi ei tarkoita, että ihminen on kotimaassaan kielitaidoton
- Esteetön asiointikanava koskien puheluiden takaisinsoittojärjestelmää

9 Johtopäätökset

Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin (HUS) potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportissa on tietoa potilaiden ja potilasasiamiesten asiakkaiden tyytymättömyyden kokemuksista vuonna 2022. HUSin potilasasiamiehille tulleiden asiakaskontaktien määrä vähentyi 9,5 % vuoteen 2021 verrattuna.

Asiakaskontakteista 85 % kohdistui Hyksin (n=1128) ja maakuntien (n=2020) toimintaan. Niiden asiakaskontaktimäärä (n=3148) laski 7 % verrattuna vuoden 2021 Hyksin määrään (n=3397). Kun verrataan vuoden 2022 sairaanhoitoalueiden asiakaskontaktien määrää vuoteen 2021, se laski eniten Porvoon sairaanhoitoalueella 35 % ja toiseksi Hyvinkään sairaanhoitoalueella 18 %. Lohjan sairaanhoitoalueella määrä väheni 5 %.

Kun sairaanhoitoalueita koskevien kontaktien määrä suhteutetaan HUSissa hoidettujen potilaiden kokonaismäärään (liitteet 2 ja 3), potilasasiamiesten asiakaskontaktien prosentuaalinen osuus oli 0,6 prosenttia vuonna 2022. Tästä syystä vuosiraportissa esitetyt asia eivät ole yleistettävissä HUSin toimintaan. Ne kuitenkin kuvaavat potilaiden kokemuksia, joiden vuoksi potilaat olivat yhteydessä potilasasiamieheen.

Eniten tyytymättömyyttä kohdistui hoitoon ja kohteluun, mikä oli 55 % kaikista asiakaskontaktien sisällöistä. Toiseksi eniten asiakaskontaktit koskivat hoitoon pääsyä, kolmanneksi tiedonsaannin toteutumista ja neljänneksi tyytymättömyyttä potilaskertomusten merkintöihin.

Potilaslähtöisen hoidon toteutuminen ilmenee jokaisen HUSin työntekijän toiminnassa ja käytöksessä. Kohtaaminen on yksi HUSin arvioista. Vaikka potilaan kohteluun liittyvät yhteydenotot olivat vähentyneet vuoteen 2021 verrattuna, potilaan hyvään kohteluun on edelleen kiinnitettävä huomiota.

Lisäksi tulee huomioida, että potilaan oikeus potilastietoihinsa toteutuu. Se, että kansalaisella on mahdollisuus käyttää Omakanta- ja Maisa-palveluita, ei poista terveydenhuollon ammattihenkilön velvollisuutta ja oma-aloitteisuutta antaa potilaalle tietoa.

Palveluiden tulee olla kaikkien saavutettavissa potilaiden digiosaamisen tasosta ja käytössä olevista laitteista riippumatta. Palveluissa tulee huomioida potilaan ja asiakkaan näkökulma eikä vain organisaation digitaalisten asiointikanavien mahdollistama tapa välittää tietoa.

Potilasasiamiesten kautta asiakkaat antoivat kehittämisideoita HUSin yhtenäisen toiminnan ja käytänteiden kehittämiseen. Näitä HUSin tulee ottaa myös huomioon.

HUSin potilasasiamiehille tulleet asiakaskontaktit (N) tulosalueittain vuonna 2022 (2021).

HUSin potilasasiamiehille tulleet asiakaskontaktit (N) tulosalueittain 2022 (2021)										
Tulosalueet	Potilasasiamiehet									
	HYKS/ Maakunnalliset kliiniset palvelut		Hyvinkää		Lohja		Porvoo		Yhteensä	
	N		N		N		N		N	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021
HUS-KANTA										
Sairaanhoitoalueet										
10 HYKS-sairaanhoitoalue	1229	3286	8	41	4	19	17	51	1258	3397
21 Maakunnalliset kliiniset palvelut	1780	0	46	0	7	0	57	0	1890	0
30 Hyvinkään sairaanhoitoalue	14	15	209	256	0	1	0	0	223	272
40 Lohjan sairaanhoitoalue	12	29	0	0	32	165	140	0	184	194
60 Porvoon sairaanhoitoalue	10	11	1	0	0	0	140	223	151	234
Sairaanhoitoalueet yhteensä	3045	3341	264	297	43	185	354	274	3706	4097
Muut HUSin tulosalueet										
70 HUS-Tilakeskus	3	1	0	0	0	0	0	1	3	2
71 Yhtymähallinto	55	36	0	0	0	0	0	0	55	36
72 Ulkoinen tarkastus	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
73 HUS-työterveyshuolto	6	4	0	0	0	0	0	0	6	4
74 HUS-Tietohallinto	5	13	0	0	0	0	0	0	5	14
75 HUS-Apteekki	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
76 HUS-Logistiikka	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
77 HUS Asvia	18	49	0	2	0	0	0	0	18	53
78 HUS Diagnostiikkakeskus	118	78	5	4	6	3	6	1	130	86
Muut HUSin tulosalueet yhteensä	205	181	5	6	6	6	6	2	222	195
HUS Yhteensä* (sairaanhoitoalueet ja muut tulosalueet)	3250	3522	269	303	49	191	360	276	3928	4292
MUUT										
Jäsenkunnat, perusterveydenhuollon toiminta	294	321	26	36	2	11	28	24	350	392
Muu organisaatio	213	248	0	5	2	8	6	13	221	274
Muu terveydenhuollon organisaatio	21	38	1	3	0	2	3	0	25	43
Yksityinen terveydenhuollon organisaatio	29	27	1	3	0	0	5	2	35	32
Muut yhteensä*	557	634	28	47	4	21	42	39	631	741
Kaikki Yhteensä*	3807	4156	297	350	48	212	402	315	4554	5033

HUSissa hoidetut potilaat vuosina 2020–2021

HOIDETUT POTILAAT HUSissa VUOSINA 2020 – 2021

HUS ja sairaanhoitoalueet	2020*	2021**
10 HYKS-sairaanhoitoalue	555 594	374 826
21 HUS Maakunnalliset kliiniset palvelut		276 999
30 Hyvinkään sairaanhoitoalue	65 150	62 302
40 Lohjan sairaanhoitoalue	36 415	38 172
60 Porvoon sairaanhoitoalue	31 576	33 241
71 HUS Yhteiset tulosalue	0	0
78 HUS Diagnostiikkakeskus	4 891	4 575

HYKS ja HUS Maku tulosityksiköt	2020*	2021**
Leikkaussalit, teho- ja kivunhoito	2 032	1 495***
Lasten ja nuorten sairaudet	81 701	81 679
Psykiatria	45 411	49 036
Akuutti	178 849	158 841
Pää- ja kaulakeskus	97 161	99 872
Sisätaudit ja kuntoutus	35 783	35 656
Sydän- ja keuhkokeskus	51 107	52 851
Naistentaudit ja synnytykset	59 687	62 003
Syöpäkeskus	28 797	31 050
Tukielin- ja plastiikkakirurgia	49 370	51 774
Tulehduskeskus	69 219	48 886
Vatsakeskus	73 164	76 402
Neurokeskus	34 533	36 605
Raaseporin sairaala	16 805**	16 051

*Tiedot saatu 10.3.2021/ Virpi Alander/ HUS Yhtymähallinto

**Tiedot saatu 2.5.2022/ Virpi Alander/ HUS Yhtymähallinto

***Leikkaussalit, teho- ja kivunhoito leikkauspotilasmäärä vuonna 2021 oli 58 287/Tieto saatu ylilääkäri Anne Vakkuri 26.10.2022

HUSissa hoidetut potilaat vuosina 2022

HUSin tulonsaaja-organisaation mukaisesti hoidettujen eri potilaiden lukumäärät vuodelta 2022. Luvuissa on mukana HUSin oman palvelutuotannon lisäksi myös ns. ostopalvelupotilaat.

TULONSAAJA-organisaation mukaan	Hoidetut potilaat 2022 lkm
HUS HUS	672 486
10 HYKS-sairaanhoitoalue	235 033
115 Sisätaudit ja kuntoutus	52 786
116 Sydän- ja keuhkokeskus	54 677
119 Tukielin- ja plastiikkakirurgia	54 067
120 Tulehduskeskus	53 257
121 Vatsakeskus	78 101
21 HUS maakunnalliset kliiniset palvelut	495 508
210 Leikkaussalit, teho- ja kivunhoito	2 471
211 Lasten ja nuorten sairaudet	86 334
212 Aivokeskus	96 924
213 Akuutti	161 869
214 Pää- ja kaulakeskus	149 640
217 Naistentaudit ja synnytykset	74 409
218 Syöpäkeskus	31 578
30 Hyvinkään sairaanhoitoalue	53 304
40 Lohjan sairaanhoitoalue	30 330
60 Porvoon sairaanhoitoalue	28 638
71 HUS yhteiset tulosalue	3 546
78 HUS Diagnostiikkakeskus	4 313

(Lähde: BITuoteSuorite-tietojoukko TP2022 / va 10.7.2023. Tiedot saatu 10.7.2023 Virpi Alander, HUS, Helsingin yliopistollinen sairaala, talousjohto)

§ 13 Potilasasiakirjoihin sisältyvien tietojen salassapito	19	91	57	0	6	3	8	12	4	8	94	114
Salassapitosäännösten noudattaminen	7	37	19	0	0	1	0	3	1	1	27	42
Potilasasiakirjojen tietoja annettu sivulliselle ilman potilaan kirjallista suostumusta	4	17	6	0	2	0	0	1	0	2	12	20
Lähiomaisen tai läheisen tiedonsaanti tajuuttoman potilaan terveydentilasta	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Vainajan tietojen saaminen	9	30	27	0	3	2	7	8	1	5	47	45
Kuolintodistuksen / ruumiinavauspöytäkirjan saanti	0	7	2	0	0	0	1	0	2	0	5	7
Potilasasiakirjojen tietojen luovuttaminen lainsäädännöllisin perustein	1	2	4	0	1	1	1	0	0	0	7	3
§ 14 Salassapitovelvollisuuden rikkomien	11	29	14	0	0	2	0	2	3	0	28	33
Muu	330	1021	463	0	54	70	43	79	29	55	919	1225
Kehittämisehdotus	1	15	4	0	0	5	0	1	0	0	5	21
Kiitokset	3	15	3	0	0	0	0	3	1	1	7	19
Asian vireille saaminen	42	171	63	0	0	6	10	38	1	6	116	221
Vireillä oleva asia	21	75	46	0	3	8	4	1	5	10	79	94
Vastine, päätös, vastaus	34	110	67	0	5	5	5	3	4	8	115	126
Kirjalliseen valitukseen / pyyntöön ei ole vastattu	27	76	30	0	1	1	3	0	3	1	64	78
Tietosuoja-asiat	15	21	10	0	1	0	3	3	0	3	29	27
Ohjeita hoitoon pääsystä	7	23	5	0	1	1	1	0	0	0	14	24
Tulkkipalvelut	0	6	0	0	0	1	0	0	0	0	0	7
Asiakasmaksut	45	112	67	0	7	9	9	9	3	8	131	138
Korvausvaatimus (esine, matka)	36	67	45	0	27	14	7	2	7	11	122	94
Henkilökunnan ohjaaminen	30	55	35	0	0	4	0	3	0	1	65	63
Internet- ja intranetsivut	1	5	3	0	0	0	0	0	0	0	4	5
Terveydenhuollon ammattihenkilön virheellinen toiminta	1	6	5	0	0	0	0	0	0	1	6	7
Lastensuojeluilmoitus	0	9	11	0	0	1	0	0	0	0	11	10
Edunvalvonta	6	5	2	0	0	0	1	0	0	0	9	5
Muu asia	75	277	76	0	7	20	6	11	6	7	170	315