

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2020

Sisällys

TIIVISTELMÄ

1	JOHDANTO	7
2	POTILAAN OIKEUKSIEN TOTEUTUMINEN HELSINGIN JA UUDENMAAN SAIRAAHOITOPUIRISSÄ	7
2.1	ASIAKASKONTAKTIEN MÄÄRÄT	7
2.2	POTILAAN OIKEUKSIEN TOTEUTUMINEN	8
2.3	HOITO JA SIIHEN LIITTYVÄ KOHTELU	9
2.4	HOITON PÄÄSY	9
2.5	POTILASASIAKIRJAT JA HOITON LIITTYVÄ MUU MATERIAALI	9
2.6	TIEDONSAANTI	10
2.7	ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS	10
2.8	ASIAKKAIDEN ASIOINTIKIELI POTILASASIAMIESPALVELUISSA	10
3	HUS POTILASASIAMIESTOIMINTA	11
4	EHDOTUKSIA HYVÄN KLIINISEN TOIMINNAN JA PALVELUN KEHITTÄMISEKSI	13
5	JOHTOPÄÄTÖKSET	15

Liitteet 1-3

TIIVISTELMÄ

Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin (HUS) potilasasiamiehille tuli yhteensä 5 262 asiakaskontaktia vuonna 2020. Näistä HUSia koskevia oli 4 358 asiakaskontaktia, joista 4 174 liittyi HUSin sairaanhoitoalueisiin.

Kun HUSin sairaanhoitoalueita koskevien asiakaskontaktien määrä (N=4 174) suhteutetaan sairaanhoitoalueilla hoidettujen potilaiden määrää (N=649 425), asiakaskontaktien prosentuaalinen osuus oli vajaa prosentti (0,6 %).

Tässä raportissa käsitellään potilaan oikeuksien toteutumista potilaan hoidossa HUSin sairaanhoitoalueilla potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) näkökulmasta. Puolet (51 %) asiakaskontakteista liittyivät potilaiden kokemuksiin toteutuneesta hoidosta ja kohtelusta. Toiseksi eniten yhteydenotot koskivat hoitoon pääsyä (14 %) ja kolmanneksi eniten tiedonsaantiin liittyviä ongelmia (13 %).

Potilasasiamiehen toimintaan liittyvät aiheet koskivat edellisten vuosien tapaan asiakkaan epätietoisuutta asiamiehen tehtävistä ja odotuksiin toiminnan laajuudesta sekä potilasasiamiehen tavoitettavuuteen ja palvelun saatavuuteen.

Asiakkaiden asiasisällöistä nousi erilaisia kehittämissuhteita ja –ideoita. Näitä olivat muun muassa asiakaslähtöisen hoitoprosessin ja toiminnan sujuvoittaminen, läsnä oleva ja kuunteleva kohtaaminen, ohjeistuksen ja tiedonsaannin parantaminen. Aikaisempien vuosien tapaan toivottiin HUSin siirtyvän sähköisiin asiakkaan vaikuttamiskanaviin.

1 JOHDANTO

Potilasasiamiehen yhtenä tehtävänä on toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi. Potilaan oikeuksien toteutumisen vuotuinen raportti on yksi tapa esittää potilaan oikeuksien toteutumista ja kehittämisehdotuksia HUSin kehittämistyöhön.

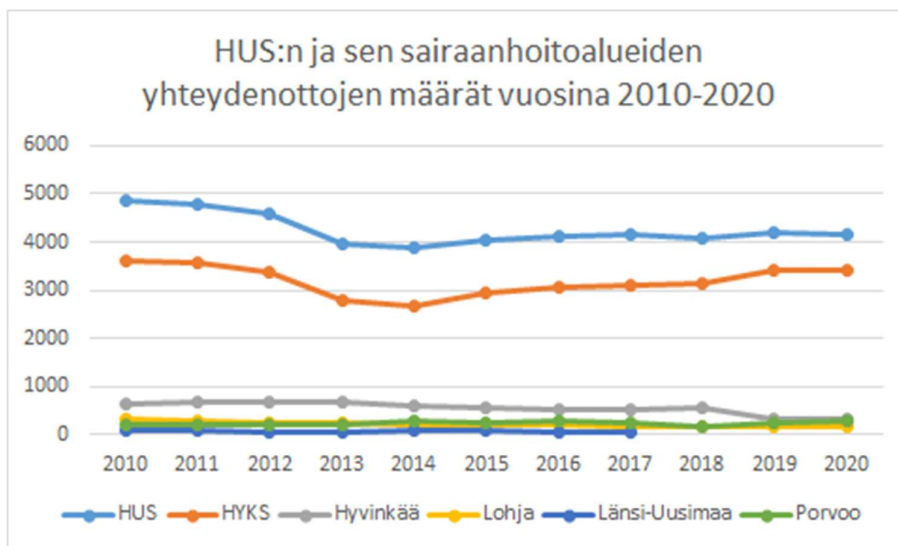
Vuosiraportissa kuvataan sairaanhoitoalueita koskevien asiakaskontaktien määrää ja sisältöä potilaan oikeuksien toteutumisen näkökulmasta vuonna 2020. Raportissa kuvaillaan potilaan ja potilasasiamiehen asiakkaan kokemuksia hoidosta ja hänen havaitsemiaan epäkohtia. Asiakkaan kokemustiedot saadaan HUSin potilasasiamiestoiminnan tilastointi- ja raportointijärjestelmästä (Bisnode Oy).

2 POTILAAN OIKEUKSIEN TOTEUTUMINEN HELSINGIN JA UUDENMAAN SAIRAANHOITOPIIRISSÄ

2.1 Asiakaskontaktien määrät

Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin (HUS) potilasasiamiehille tulleiden asiakaskontaktien (N=5 262) määrä lisääntyi seitsemällä prosentilla vuoteen 2019 verrattuna. (Liite 1.)

Asiakaskontaktit ovat vähentyneet 2010-luvulla vuosittain. Vuodesta 2019 lähtien suunta oli nouseva (Kuvio 1).



Kuvio 1. HUSia koskevien asiakaskontaktien määrät HUSissa ja sen sairaanhoitoalueilla vuosina 2010–2020.

Asiakaskontaktit tilastoidaan ja dokumentoidaan valtakunnallisen linjauksen mukaisesti yhtenäisin perustein. Vuodesta 2017 alkaen Hyksin potilasasiamiehet ovat tehneet asiakkaan arvovirtauksia Lean-menetelmin. Tämän yhteydessä tehtiin linjauksia asiakaskontaktien dokumentoinnissa valtakunnallisen tavan mukaisesti. Yksittäinen asiakaskontakti voi sisältää useampia kontakteja asiak-

kaaseen ja henkilökuntaan sekä toisin päin. Esimerkiksi puhelinkontakti voi sisältää myös henkilökohtaisen käynnin potilasasiamiehen luona. Tallennusten periaatteista huolimatta asiakaskontaktit tilastoitiin edelleen eri tavoin.

HUSia koskevia asiakaskontakteja oli kaikkiaan 4 358, joista 4 174 asiakaskontaktia koski sairaanhoitoalueita (Liite 1). Kun sairaanhoitoalueita koskevien kontaktien määrä suhteutetaan HUSissa hoidettujen potilaiden kokonaismäärään 649 425 (Liite 2), asiakaskontaktien prosentuaalinen osuus oli alle prosentin (0,6 %).

Sairaanhoitoalueita koskevat asiakaskontaktien määrät laskivat Hyksin sairaanhoitoalueella (0,8 %) ja Hyvinkään sairaanhoitoalueella (4 %) vuonna 2020. Lohjan sairaanhoitoalueella kontaktimäärä oli saman suuntainen vuoteen 2019 verrattuna. Kontaktien määrä nousi Porvoon sairaanhoitoalueella (14 %). (Kuvio 1.) HYKS-sairaanhoitoalueen asiakaskontaktien osuus oli 81 % kaikista sairaanhoitoalueita koskevista kontakteista.

Potilasasiamiehiin otettiin yhteyttä myös asioissa, jotka koskivat HUSin muita tulosalueita ja alueen jäsenkuntia sekä ulkopuolisia organisaatioita (Liite 1).

HUSin muita tulosalueita koskevien asiakaskontaktien yhteismäärä yli kaksinkertaistui vuonna 2020 (n=184) verrattuna vuoteen 2019 (n=80). Selittäväenä tekijänä on HUSLABin ja HUS Kuvantamisen siirtyminen HYKS-sairaanhoitoalueelta HUS Diagnostiikkakeskukseen.

HUSin jäsenkuntien perusterveydenhuollon toimintaa tai HUSin ulkopuolisten organisaatioiden toimintaa koskevien asiakaskontaktien yhteismäärässä oli nousua 38 % (n=904) vuonna 2020 (Liite 1). Selittäväenä tekijänä voi olla, että potilas ei tiedä, minkä terveydenhuollon organisaation toimintaan hänen asiansa kuuluu. Useassa HUSin kiinteistössä on perusterveydenhuollon toimintaa ja toisin päin. Lisäksi koronanäytteenottoon pääsy ja koronatestituloksen saaminen on saatettu pitää yksinomaan HUSin toimintana.

Seuraavassa tarkastellaan yleisellä tasolla potilaan oikeuksien toteutumista HUSin sairaanhoitoalueilla.

2.2 Potilaan oikeuksien toteutuminen

Asiasisällöissä käytetään potilaan asemasta ja oikeudesta annetun lain (785/1992, myöhemmin potilaslaki) pykälien ja momenttien luokittelua. (Liite 3.)

Vuonna 2020 tyytymättömyyden aiheita olivat seuraavat viisi suurinta asiasisältöluokkaa:

- hoito ja siihen liittyvä kohtelu 51 % (n=2 116)
- hoitoon pääsy 14 % (n=597)
- tiedonsaantioikeus 13 % (n=529)
- potilasasiakirjat ja hoitoon liittyvä muu materiaali 9 % (n=369)
- itsemääräämisoikeus 6 % (n=247)

Kaikki asiasisällöt ovat nähtävissä liitteessä 3. Seuraavissa luvuissa tarkastellaan potilaan oikeuksien toteutumista edellä mainittujen asiasisältöjen näkökulmasta. Lisäksi tarkastellaan asiakkaan asiointikieltä potilasasiamiespalveluissa. Mainittakoon tässä, että potilaiden tyytymättömyys hoitoon omalla äidinkielellä (n=28) pysyi ennallaan verrattuna vuoteen 2019.

2.3 Hoito ja siihen liittyvä kohtelu

Yli puolet (51 %, n=2 116) asiakaskontakteista koski potilaiden tyytymättömyyttä toteutuneeseen hoitoon ja siihen liittyvään kohteluun. Nämä laskivat kuusi prosenttia vuoteen 2019 verrattuna. (Liite 3.)

Laki potilaan asemasta ja oikeudesta (785/1992) 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 esittivät eniten tyytymättömyyttä saamaansa hoitoon (n=826) ja toiseksi eniten epäiltiin potilasvahinkoa (n=687). Kolmanneksi eniten potilailla oli kokemuksia epäasiallisesta kohtelusta (n=652). Tyytymättömyys kohteluun lisääntyi 17 % vuoteen 2019 verrattuna. Tyytymättömyys kohteluun vähentyi HYKS-sairaanhoitoalueella. Tyytymättömyys kohteluun lisääntyi Porvoon, Lohjan ja Hyvinkään sairaanhoitoalueilla.

2.4 Hoitoon pääsy

Hoitoon pääsyyn liittyvä tyytymättömyys (14 %, n=597) nousi 18 % vuoteen 2019 verrattuna. Potilaat olivat tyytymättömiä hoitojonossa odottamiseen (n=209). Lisäksi oltiin tyytymättömiä lähetteen palautumiseen (n=203) ja jatkohoitoon joko kotiin tai toiseen sairaalaan (n=116). (Liite 3.)

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 Potilasasiakirjat ja hoitoon liittyvä muu materiaali

Tyytymättömyys potilasasiakirjamerkintöihin ja hoitoon liittyvään muuhun materiaaliin (9 %, n=369) nousi 12 % vuonna 2020 verrattuna vuoteen 2019 (n=330). Asiakaskontaktit liittyivät siihen, että koettiin potilasasiakirjoissa olevan tarpeetonta, virheellistä, arkaluonteista tai leimaavaa tietoa. Lisäksi asiakkaat kertoivat, että Omakannassa ei näkynyt potilaasta tehtyjä potilaskertomustietoja. (Liite 3.)

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. Merkinnät tulee tehdä viivytyksettä, viimeistään viiden vuorokauden kuluessa siitä, kun potilas poistuu vastaanotolta tai palvelutapahtuma muutoin päättyy. Yhteenveto tulee myös kiireettömässä tapauksessa lähettää viiden vuorokauden kuluessa hoidon päätymisestä.

2.6 Tiedonsaanti

Kolmanneksi eniten tyytymättömyyttä aiheutti tiedonsaantioikeuden toteutuminen (13 %, n=529), mikä oli 20 % enemmän vuoteen 2019 verrattuna. Potilaat olivat tyytymättömiä siihen, että he eivät saaneet tietoa tai heillä oli epätietoisuutta terveydentilastaan tai sairaudestaan (n=339), hoitovaihtoehtoista, hoidosta, tutkimuksista, tutkimustuloksista, jatkohoidosta tai toimenpide- tai vastaanottoaikojen peruuntumisen syistä. Lisäksi potilaat olivat tyytymättömiä todistuksiin ja lausuntoihin liittyvissä kysymyksissä (n= 87). Kummassakin ala-asiasisältöluokassa oli nousua lähes 30 % vuoteen 2019 verrattuna. Lisäksi potilaat halusivat tarkastaa potilaskertomustietonsa (n=122). Joillakin potilailla oli tarvetta saada nähtäväkseen potilaskertomukset esimerkiksi havaittuaan Kanta-palvelun potilaskertomuksissa virheellistä, puuttuvaa tai toista henkilöä koskevaa tietoa. (Liite 3.)

Potilaslain mukaan potilaalla on oikeus ymmärrettävään tietoon omasta terveydentilastaan ja sairaudestaan, hoidon merkityksestä, eri hoitovaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista sekä muista hänen hoitoonsa liittyvistä seikoista, joilla on merkitystä päättäessä hänen hoitamisestaan. Tämä oikeus on velvoittava ja automaattinen.

2.7 Itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeutta (6 %, n=247) koskevista asiakaskontakteista puolet (47 %) koski tahdosta riippumatonta hoitoa (n=116). Tämä oli samansuuntaista edelliseen vuoteen verrattuna. Potilaat kokivat, että heidän itsemääräämisoikeuttaan ja koskemattomuuttaan loukattiin. Vajaa puolet (42 %) yhteydenotoista (n=103) koski yhteisymmärrystä hoidosta. (Liite 3.)

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 kieltä asioidessaan HUSin potilasasiamiesten kanssa.

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 tulkkaukseen näillä kielillä.

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

Potilasasiamiesten ruotsinkielisten asiakkaiden määrä laski vuoteen 2019 verrattuna. Vuonna 2020 Hyksin potilasasiamiestoiminnassa oltiin ilman ruotsinkielistä potilasasiamiestä kaksi kuukautta koronaepidemian liittyvien henkilöstöresurssien siirtojen takia. Ruotsinkielisten asiakaskontaktien määrän lasku voi osin johtua tästä. Englanninkielisten yhteydenottojen määrä nousi vuoteen 2019 verrattuna. (Taulukko 1.)

Kieli	HUS 2020 (2019)	HUS jäsenkunnat ja muut tahot 2020 (2019)	Yhteensä 2020 (2019)
Suomi	4124 (4001)	874 (630)	4998 (4631)
Ruotsi	153 (199)	24(13)	177(212)
Englanti	73 (54)	5(9)	78 (63)
Muu kieli	0 (1)	0 (0)	0(1)
Tulkkaus	8 (5)	1(2)	9(7)
Yhteensä	4358 (4260)	904 (654)	5262(4914)

Taulukko 1. HUS potilasasiamiesten asiakkaiden asiointikieli vuosina 2020 (2019).

3 HUS POTILASASIAMIESTOIMINTA

Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitoalueella työskentelee kolme kokopäiväistä potilasasiamiestä, kaksi osa-aikaista ja kaksi oman toimensa ohella. Potilasasiamiespalvelut kuuluvat potilaan oikeuksiin. Potilasasiamiehen tehtävistä säädetään laissa potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 (potilaslaki). Potilasasiamies on potilaan oikeuksien ja potilaan vaikuttamismahdollisuuksien asiantuntija.

Jokaisella terveydenhuollon toimintayksiköllä tulee olla potilasasiamies. Potilasasiamiehen tehtävänä on

- 1) neuvoo 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 auttaa potilasta selvittämään ongelmaansa hoitopaidassa.

Vaikka HUSia koskevat asiakaskontaktien määrä oli samansuuntaista vuoteen 2019 verrattuna, potilasasiamiehille tulleet yhteydenotot lisääntyivät seitsemällä prosentilla (Liite 1). Lisäystä tapahtui HYKS-sairaanhoitoalueella (12 %) ja Porvoon sairaanhoitoalueella (17 %). Sen sijaan vähennystä tapahtui Hyvinkään (28 %) ja Lohjan (13 %) sairaanhoitoalueilla.

Potilasasiamies neuvoo ja ohjaa sekä tarvittaessa avustaa potilasta esimerkiksi muistutuksen teossa. Hän tiedottaa potilaan oikeuksista ja toimii muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Tehtävien luonne on neuvoo-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. Koronan vuoksi vuonna 2020 potilasasiamiesten asiakkaat hoidettiin pääsääntöisesti puhelimitse. Asiakastarpeen näkökulmasta muutamat asiakkaat hoidettiin kasvotusten noudattaen turvavälejä, käyttäen kasvomaskia sekä huolehtien käsien ja pintojen hygieniasta.

Asiakkaat, jotka asioivat HUSin potilasasiamiesten kanssa, ilmaisivat pääsääntöisesti kiitosta kuuntelusta, saamastaan palvelusta, neuvonnasta, ohjeista ja ohjauksesta sekä avustamisesta. Useasti asioivan asiakkaan mukaan hän sai aina hyvän ja asianmukaisen avun, kun hän soitti HU-

Sin potilasasiamiehille. Kun potilasasiamies katsoi esimerkiksi läpi asiakkaan laatiman muistutuksen, siihen saadun vastauksen ja/ tai vastaukseen laaditun vastineen, asiakas koki olevansa helpottunut ja kiitollinen saamastaan avusta ja tuesta.

Asiakkaat esittivät myös tyytymättömyyttään potilasasiamiestoimintaan. **HUSin potilasasiamiespalveluihin** liittyvä epätietoisuus ja/ tai tyytymättömyys (n=58) vähentyi vuoteen 2019 verrattuna (Liite 3). Vaikka numeraalisesti asioita oli viety potilasasiamiestoimintaan vähemmän vuoteen 2019 verrattuna, dataa suodattamalla potilasasiamiestoimintaa koskevia asiakaskokemuksia oli huomattavasti enemmän. Alla esimerkkejä epätietoisuuden ja tyytymättömyyden aihealueista.

Epätietoisuus tehtävistä aiheutti asiakkaissa erilaisia kysymyksiä muun muassa siitä, miten potilasasiamies on itse ymmärtänyt tehtävänsä ja roolinsa. Osa vetosi lainkohtaan ”toimii muutenkin potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi”. Sen nojalla asiakkailla oli erilaisia vaatiimuksia, miten potilasasiamies tuli toimia asiakkaan asialla. Kysymykset liittyivät myös potilasasiamiespalveluiden maksuttomuuteen, potilasasiamiehen toimivaltuuksiin ja auttamisvelvollisuuksiin.

Neuvonnan ja avun saamisessa koettiin tyytymättömyyttä, koska asiakkaiden odotukset potilasasiamiestoiminnan laajuudesta olivat erilaiset kuin, mitkä potilasasiamiehen tehtävät ovat. Asiakas mielellään saneli, mitä potilasasiamiehen tuli tehdä, saatesanoin ”potilasasiamies selvittää asian”. Vaikka potilasasiamies oli toiminut lain edellyttämien tehtävien puitteissa, saatettiin kokea, ettei potilasasiamies auttanut. Asiakkaan tyytymättömyys potilasasiamiehen vastaukseen saattoi johtaa asiakkaan epäasialliseen käytökseen, puheeseen tai huutamiseen. Potilasasiamiestä saatettiin solvata ”te olette siis aivan surkea, ei tästä tule mitään”.

Potilasasiamiehen henkilökohtaiseen tapaamisen **saatavuuteen** liittyi tyytymättömyyttä. Potilasasiamiehet siirtyivät koronaepidemian vuoksi etätööhön keväällä 2020. Kun koronaan liittyviä rajoituksia poistettiin kesällä 2020, asiakkaat halusivat tapaamisaikoja vedoten rajoitusten poistamiseen, vaikka epidemia ei kuitenkaan ollut ohi. Toivottiin kovasti henkilökohtaista tapaamista, koska asiakas mieluummin asioi kasvotusten tai asiakkaalle oli tärkeää henkilökohtainen tapaaminen. Osa henkilökohtaista tapaamista toivonutta asiakasta ymmärsi täysin tilanteen ja ymmärsi, että valitsevassa tilanteessa käynnit eivät olleet mahdollisia tai soveliaita. Osa asiakkaista suostuivat puhelimesta tapahtuvaan avustukseen ja osa jäi odottamaan aikaa, kun *aika on sopiva*. Eräs henkilö totesi, että *näissä poikkeusoloissa meidän kaikkien on tyytyminen välttämättömiksi katsottuihin rajoituksiin, myös palvelutoiminnoissa*.

Tavoitettavuus ongelmat liittyivät tietyn potilasasiamiehen tavoitettavuuteen. Saatettiin kokea pompotteluna pyytämällä soittaa potilasasiamiehen suoraan numeroon asiakkaan soittaessa yhteiseen palvelunumeroon. Ihmeteltiin ja kysyttiin, ”miksi sinä vastaat”. Asiakas halusi keskustella toiselle potilasasiamiehelle.

Hoitoa antavan vastuuyksikön työntekijä tai työntekijät kehottivat potilasta soittamaan potilasasiamiehelle. Osalla potilaista jäi epäselväksi, miksi heidän piti ottaa yhteyttä potilasasiamieheen. Nämä potilaat olettivat, että potilasasiamies tietää, miksi potilaan piti ottaa yhteyttä. Osa kontakteista, jotka oli ohjattu vastuuyksiköistä potilasasiamiehelle, olisi voitu hoitaa heti vastuuyksikössä. Potilasasiamies ohjasi osan asiakkaistaan ensisijaisesti hoitamaan asiansa kyseessä olevissa vastuuyksiköissä, koska asian sisältö oli sellainen, että asian olisi voinut hoitaa heti hoitoyksikössä. Katsottiin, että näissä asioissa muistutusmenettely ei ollut ensisijainen. Potilas useimmiten päätyi laatimaan muistutuksen. Siltä ja monilta jatkoselvittelyiltä sekä mahdolliselta kantelulta olisi kuitenkin välttytty, jos asia olisi hoidettu asianmukaisesti heti hoitoyksiköissä potilaan ollessa hoidossa tai potilaan soitettua asiasta tapahtumasta hoitoyksikköön.

4 EHDOTUKSIA HYVÄN KLIINISEN TOIMINNAN JA PALVELUN KEHITTÄMISEKSI

HUSin arvot - kohtaaminen, edelläkäviyys ja yhdenvertaisuus - ohjaavat HUSin toimintaa. Potilas arvioi kokemustaan 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 epäkohta tai erimielisyys ilmenee, se tulisi korjata heti vastuuyksikössä.

Vuoden 2020 aikana potilasasiamiehen asiakkaat antoivat toiminnan kehittämiseen erilaisia ideoita, miten HUS voi kehittää toimintaansa ja mihin HUSin on hyvä kiinnittää erityistä huomiota. Pääsääntöisesti kaikissa kehittämissideoissa korostui huomion kiinnittäminen asiakaslähtöisen hoitoprosessin ja toiminnan sujuvuuteen sekä kohtaamiseen siitä näkökulmasta, miten tapahtuma näyttäytyi potilaan tai lähiomaisen näkökulmasta. Potilaan hyvä hoito ja kohtelu muodostuu monesta eri tekijästä. Seuraavassa esitetään asiakkaiden esittämiä kehittämissuhteita asiakokonaisuuksina ryhmiteltynä:

Esteetön asiointi

- näkövammaisille ja kuulovammaisille palvelujen saatavuus yhdenvertaisesti näkevien ja kuulevien potilaiden tasolle
- liikuntaesteisen esimerkiksi pyörätuolilla tai sähkökäyttöisellä pyörätuolilla saapuvan potilaan huomioiminen palvelussa ja hoidossa sekä toimintatiloissa
- näkösuojat palveluissa asioiville
- äänieristetyt tilat, jotta muut henkilöt eivät kuule toisen keskustelua

Hoito ja hoitoprosessi sujuvaa

- Hoitoon liittyvät tutkimukset kuten ultraäänitutkimus toivotaan tehtävän kotikunnassa, jotta potilas välttyy ylimääräisiltä matkakustannuksilta toiselle paikkakunnalle.
- Hoidossa pitäisi välttyä samoilta virheiltilta ja epäkohdilta. Esimerkiksi eräälle osastohoidossa olevalle potilaalle tuotiin aina (jo neljättä kertaa) x-keittoa, vaikka potilastiedoissa oli selkeästi mainittu potilaan allergiat. Potilas ihmetteli, miten tieto ei kulje tai miksi potilastietoja ei lueta.
- Prosessin potilaslähtöisyyteen, toimivuuteen ja sujuvuuteen tulisi kiinnittää huomiota ennen hoitajaksoa, hoitajakson aikana ja sen jälkeen.
- Samaa lääkäriä toivotaan koko hoitosuhteen ajan ja jatkuvuuteen takaamiseksi.
- Valitusta hoitolinjasta riippumatta toivotaan yhdenvertaista kohtelua.
- Potilaalta pyydetään lupa hoitoon kuulumattomien henkilöiden läsnäolosta vastaanotolla, tutkimuksessa ja hoidossa.
- Potilaalle annetut suulliset lupaukset pidetään.

Kieliasiat

- Lähete otetaan vastaan, on se sitten tehty suomen tai ruotsin kielellä.
- Jonohoitajan puhelinviestipalvelua toivotaan myös toisella kotimaisella kielellä.
- Esitietolomakkeen ruotsinkielistä kieliasua toivotaan parannettavaksi ja kirjoitusvirheet korjattaviksi.
- Potilaan oikeuksien toteuttamisen näkökulmasta mahdollistettaisiin laajemmin tulkkipalveluja.

Muistutuksen käsittely ja vastaaminen

- Valituksen kohteina olevista asioista käydään aidosti keskustelua, miten kannattaa toimia jatkossa, jotta välttyään samalta.
- Muistutukseen vastataan luvatussa ajassa.
- Jos muistutukseen ei pystytä vastamaan määräajassa, muistutuksen tekijälle ilmoitetaan väliaikatiedotteella käsittelyn keskeneräisyydestä ja siitä, milloin muistutukseen vastataan.

- Henkilökuntaa koulutetaan ja perehdytetään muistutuksen vastaanamiseen.

Ohjeet ja informaatio potilaslähtöisiksi

- HUSin hoito-ohjeet yhteneväisiksi HUSin tulosalueilla ja muiden sairaanhoitopiirien ohjeistuksien kanssa.
- Potilaan kotiuttamisohjeiden antamiselle laadittaisiin tarkistuslista.
- Potilasohjeita toivotaan eri kielille.
- Toivotaan koko HUSissa yhtenäistä tekstiviestin lähettämisen käytäntöä vastaanottoajan muistuttamiseen.
- Toiminnan muutoksista tiedotettaisiin kansalaisille selkokielellä.

Palautejärjestelmä/ Asiakaspalaute

- Palautteen anto toivotaan helpommaksi.
- Palautekanavassa toivotaan parannusta oikean hoitoyksikön löytämiseksi.

Potilaan kohtaaminen ja kuunteleminen

- *Kun terveydenhuollon ammattihenkilö on potilastyössä, hänen pitää kuunnella ja kuulla potilasta.* Eräissä tapauksessa, jos potilas ei olisi valittanut jatkuvasti ja intensiivisesti, hän ei olisi päässyt tutkimuksiin ja tilanne olisi kohtalokas potilaan osalta.
- Potilaan tilaa ei vähäteltäisi.

Potilaskertomusmerkinnät

- Terveydenhuollon ammattihenkilöitä toivotaan ohjeistettavan tarkemmin, miten potilaskertomusmerkintöjä tehdään: anamneesi, nykytila, tutkimukset ja suunnitelma.
- Lääkärin todistusten sisällön laatuun tulee kiinnittää huomiota. Todistusten ei tule sisältää tietoa, jota ei tarvita asian ratkaisemiseksi, jota varten todistus pyydetään.
- Lääkärin todistuksen laadinnan viiveettömyyteen kiinnitettävä erityistä huomiota.
- Potilasasiakirjamerkintöjen puolueetonta ja luottamuksellista arviointia toivotaan, täyttävätkö kertomusten laadinnalle asetetut minimivaatimukset.

Sähköisistä palveluista toivottiin, että

- HUSilla tulisi olla tietoturvallinen tapa lähettää sähköisesti asiakirjoja.
- vireillä olevaa asiakirjaa voisi täydentää sähköisesti.
- ennen lääkärin vastaanottoa potilaalle olisi mahdollisuus ilmoittaa sähköisen kanavan kautta toiveensa.

Tiedonsaanti

- Potilaan tiedon saannin toteutumiseen toivottiin kiinnitettävän erityistä huomiota.
- Toivottiin annettavaksi tieto, kuka toimenpiteen tekee.
- Koko HUSissa on oltava yhtenäinen linja, jonka perusteella alaikäisen potilaan tai vainajan tietoja luovutetaan tai ei voi luovuttaa. Toisessa yksikössä niitä luovutettiin, kun toisessa yksikössä niitä ei luovutettu.
- Jos lähete palautetaan, palautukselle tulee antaa syy ja perustelu. Lisäksi toivottiin tietoa siitä, kuka terveydenhuollon ammattihenkilö oli tehnyt päätöksen.
- Toivottiin, että potilaalle ilmoitetaan terveydenhuollon ammattihenkilön myöhästymisestä. Potilas useimmiten hyväksyi myöhästymisen, jos hänelle ilmoitettiin. Potilaalla oli myös suunniteltuja tehtäviä, joita hänen oli tehtävä ja joihin hänen oli kiiruhdettava vastaanotolta. Potilaan mielestä oli järkyttävää kuulla tänä päivänä, ettei ollut mitään keinoa ilmoittaa myöhästymisestä.

Tietosuoja

- Kanta-palvelussa tulisi olla terveydenhuollon ammattihenkilön nimi, joka oli katsonut potilaskertomustietoja. Näin potilas voisi itse arvioida, onko käyttö ollut asianmukaista vai ei.

Verkkosivut

- HUSin verkkosivut toivottiin olevan vähemmän haasteelliset löytää tarvitsemaansa asiaa tai tietoa.
- Lomakkeen täyttämässä toivottiin huomioitavan, että lomakkeen kaikki kentät voisi täyttää eri selaimilla.

Muuhun toimintaan liittyviä huomioita

- Terveystieteiden ammattihenkilön tekemän virheellisen merkinnän poistaminen tulisi tehdä helpommaksi. Nyt se koettiin kovin kohtuuttoman vaikeana.
- Potilaan ja lähiomaisen toive oli saada keskustella asioista jonkun tahon kanssa. Tällä hetkellä se koettiin kovin vaikeaksi. Tämä lisäsi kuvaa epämääräisestä potilaan hoidosta ja HUSin toiminnasta.
- Sairaalaan lähetetyissä potilaskirjeissä toivottiin jatkossa olevan vain syntymäaika, ei henkilötunnuksen loppuosaa. Tämä koettiin parantavan potilaan tietoturvaa.
- Toivottiin, että päättäjätason henkilö kävisi säännöllisesti katsomassa katutaso- sisääntuloa ja seiniä potilaan silmin.
- Kirjaamoon henkilökohtaisesti saaduissa vastaanottokuitissa pitäisi olla yksilöllisemmät tiedot, jotta se olisi yhdistettävissä esimerkiksi aikaisempaan jätettyyn asiakirjaan.
- Epidemia-aikoina toivottiin, että riskiryhmäläisille järjestettäisiin omaa odotusalue. Ehdotettiin myös, että voisi olla laite, joka kutsuisi potilaan paikalle (kuten ravintoloissa), näin voisi odottaa autossa.
- Toivottiin, että yliopistosairaaloiden epidemia-aikana rajoitusohjeet puolison tai tukihenkilön läsnäolosta luotaisiin yhteneviksi muiden erikoissairaanhoidopiirien kanssa.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoidopiiriin (HUS) potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportissa kuvaillaan potilaiden ja potilasasiamiesten asiakkaiden tyytymättömyyden kokemuksista vuonna 2020. HUSin potilasasiamiehille tulleiden asiakaskontaktien määrä lisääntyi seitsemän prosenttia vuoteen 2019 verrattuna.

Asiakaskontakteista valtaosa kohdistui Hyksin toimintaan. Kun verrataan vuoden 2020 sairaanhoitoalueiden asiakaskontaktien määrää vuoteen 2019, kontaktit lisääntyivät Porvoon sairaanhoitoalueella. Lohjan sairaanhoitoalueella kontaktien määrä oli saman suuntaista edelliseen vuoteen verrattuna. Asiakaskontaktit vähenivät Hyksin ja Hyvinkään sairaanhoitoalueella.

Potilaan oikeuksien toteutumiseen oltiin tyytymättömiä samaan tapaan kuin vuonna 2019. Eniten tyytymättömyys liittyi hoitoon ja kohteluun, toiseksi eniten hoitoon pääsyyn ja kolmanneksi eniten tiedonsaantiin liittyviin ongelmiin. Neljänneksi eniten oltiin tyytymättömiä potilasasiakirjamerkintöihin.

Potilaan kokemus hyvästä hoidosta ja palvelusta muodostuu monesta eri tekijästä, joita myös potilaat toivat esille. Näitä olivat muun muassa hoidon sujuvuus, kohtaaminen, riittävä ja ymmärrettävä tiedon saanti, oikeat potilasasiakirjamerkinnät, tietosuojan toteutuminen ja tietoturvalliset toimintatavat ja potilaan vaikuttamiskanavien sujuvuus sekä muistutusten ja asiakaspalautteiden vastauksien laadukkuus.

Potilaan oikeuksien toteutumisen näkökulmasta tulee huomioida potilaan hyvä ja asiallinen kohtaaminen ja kohtelu. Kohtaaminen on yksi HUSin arvoista. On huolestuttavaa, että kohteluun tyytymättömien määrä nousi edelleen vuonna 2020.

Tyytymättömyys hoitoon pääsyyn ja tiedonsaantiin lisääntyi. Potilaan tiedonsaantioikeuden toteutukseen tulee kiinnittää huomiota. Vaikka potilas voi helposti saada tietoa Omakanta-palvelusta, se ei poista terveydenhuollon ammattihenkilön velvollisuutta antaa selvitys potilaan terveydentilasta siten, että potilas ymmärtää sen riittävästi.

Potilasasiamiehen tehtävien ja roolin tiedottamista tulee lisätä. Potilasasiamiehen tavoitettavuuteen ja saatavuuteen on mietittävä uusia menetelmiä. Palvelu on kaikkien HUSin asiakkaiden saavutettavissa, kun se on saatavilla eri kanavien kautta kuten puhelin- ja verkkopalvelulla sekä kasvokkain asioimalla. Verkkopalvelua voidaan mahdollistaa muun muassa palvelumuotoilulla esimerkiksi potilasasiamiehen asiakkaan poluilla. Tällöin asiakas voi valita palvelunsa omista lähtökohdistaan sekä potilasasiamiehen tavoitettavuus ja palvelun saatavuus toteutuisivat paremmin.

HUSin arvoja ovat muun muassa kohtaaminen ja yhdenvertaisuus. Potilas arvioi kokemustaan saamastaan hoidon tai palvelun laadusta ja kohtaamisesta. Hän havainnoi ympärillään olevia asioita myös ulkopuolisin silmin, esimerkiksi mitä osastolla tapahtuu, miten muita potilaita kohdellaan tai hoidetaan. Tyytyväinen potilas kokee, että hänen asiaansa on paneuduttu ja hoidettu sekä häntä on kuunneltu ja kohdeltu hyvin.

Kun jokin epäkohta tai erimielisyys ilmenee, se tulee korjata vastuuyksikössä. Helposti ohjataan soittamaan potilasasiamiehelle, vaikka asia olisi voitu hoitaa heti hoitoa tai palvelua antavassa vastuuyksikössä.

Potilaan antama palaute tyytymättömyyden aiheesta tai havaitsemastaan epäkohdasta tulee ottaa vastaan lahjana epäkohdan välittömään korjaamiseen ja toiminnan kehittämiseen. Potilas arvostaa, että asiasta keskustellaan hänen kanssaan. Keskustelu tuo luottamusta ja kokemuksen siitä, että asiaan paneudutaan. Näin voitaisiin välttyä muistutusmenettelyltä, potilaan asian monimutkaisuudelta sekä muistutusmenettelyn jatkovalituksilta ja kanteluilta.

Kun sairaanhoitoalueita koskevien kontaktien määrä suhteutetaan HUSissa hoidettujen potilaiden kokonaismäärään, potilasasiamiesten asiakaskontaktien prosentuaalinen osuus oli 0,6 % prosenttia. Tästä syystä vuosiraportissa esitetyt asia eivät ole yleistettävissä. Ne kuitenkin kuvaavat potilasasiamiesten asiakkaiden kokemuksia saamastaan hoidosta tai kohtelusta. On muistettava, että yksiköt saivat paljon myös kiitosta.

”Toiminta oli erittäin ystävällistä, inhimillistä, nopeaa ja tehokasta.”

Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin (HUS) potilasasiamiehille tulleet asiakaskontaktit (N) tulosalueittain vuonna 2020 (2019).

HUSin potilasasiamiehille tulleet asiakaskontaktit (N) tulosalueittain 2020 (2019)					
Tulosalueet	Potilasasiamiehet				
	HYKS	Hyvinkää	Lohja	Porvoo	Tulosalueet yhteensä
	N 2020 (2019)	N 2020 (2019)	N 2020 (2019)	N 2020 (2019)	N 2020 (2019)
HUS-KANTA					
Sairaanhoitoalueet					
10 HYKS-sairaanhoitoalue	3280 (3210)	33 (123)	26 (37)	58 (56)	3397 (3426)
30 Hyvinkään sairaanhoitoalue	36 (16)	280 (312)	0 (0)	0 (0)	316 (328)
40 Lohjan sairaanhoitoalue	27 (22)	0 (0)	141 (148)	0 (0)	168 (170)
60 Porvoon sairaanhoitoalue	30 (16)	0 (0)	0 (0)	263 (240)	293 (256)
<i>Sairaanhoitoalueet yhteensä</i>	<i>3373 (3264)</i>	<i>313 (435)</i>	<i>167 (185)</i>	<i>321 (296)</i>	<i>4174 (4180)</i>
Muut HUSin tulosalueet					
70 HUS-Tilakeskus	2 (5)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (5)
71 Yhtymähallinto	24 (14)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	24 (14)
72 Ulkoinen tarkastus	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
73 HUS-työterveyshuolto	3 (2)	0 (1)	0 (0)	2 (0)	5 (3)
74 HUS-Tietohallinto	0 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (2)
75 HUS-Apteekki	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
76 HUS-Logistiikka	1 (24)	0 (2)	0 (0)	0 (0)	1 (26)
77 HUS Asvia	44 (25)	0 (4)	0 (1)	0 (0)	44 (30)
78 HUS Diagnostiikkakeskus	96 (-)	10 (-)	0 (-)	2 (-)	108 (-)
<i>Muut HUSin tulosalueet yhteensä</i>	<i>170 (72)</i>	<i>10 (7)</i>	<i>0 (1)</i>	<i>4 (0)</i>	<i>184 (80)</i>
HUS Yhteensä	3543 (3336)	323 (442)	167 (186)	325 (296)	4358 (4260)
MUUT					
Jäsenkunnat, perusterveydenhuollon toiminta	387 (269)	36 (57)	10 (21)	17 (5)	450 (352)
Muu organisaatio	334 (209)	4 (8)	2 (0)	9 (2)	349 (219)
Muu terveydenhuollon organisaatio	52 (40)	4 (2)	2 (0)	3 (0)	61 (42)
Yksityinen terveydenhuollon organisaatio	39 (36)	3 (3)	1 (1)	1 (1)	44 (41)
<i>Muut yhteensä</i>	<i>812 (554)</i>	<i>47 (70)</i>	<i>15 (22)</i>	<i>30 (8)</i>	<i>904 (654)</i>
Kaikki Yhteensä	4355 (3890)	370 (512)	182 (208)	355 (304)	5262 (4914)

HUSin potilasasiamiesten henkilömäärät ja tehtävän hoitamisen osuudet:

- HYKS-sairaanhoitoalue: 3 kokopäiväistä (100 %) ja 1 osa-aikainen (50 %)
- Hyvinkää: 1 osa-aikainen
- Lohja: oman toimen ohella
- Porvoo: oman toimen ohella

HUSissa hoidetut potilaat vuosina 2019–2020.

HOIDETUT POTILAAT HUSissa VUOSINA 2019 - 2020		
HUS ja sairaanhoitoalueet	2019*	2020**
10 HYKS-sairaanhoitoalue	549 087	555 594
30 Hyvinkään sairaanhoitoalue	66 767	65 150
40 Lohjan sairaanhoitoalue	37 879	36 415
60 Porvoon sairaanhoitoalue	35 019	31 576
71 HUS Yhteiset tulosalue	0	0
78 HUS Diagnostiikkakeskus	4 036	4 891
Yhteensä	648 258	649 425

HYKS ja tulosyksiköt	2019*	2020**
110 HYKS Leikkaussalit, teho- ja kivunhoito	1 804	2 032
111 HYKS Lasten ja nuorten sairaudet	77 985	81 701
112 HYKS Psykiatria	41 687	45 411
113 HYKS Akuutti	178 339	178 849
114 HYKS Pää- ja kaulakeskus	103 495	97 161
115 HYKS Sisätaudit ja kuntoutus	37 730	35 783
116 HYKS Sydän- ja keuhkokeskus	53 317	51 107
117 HYKS Naistentaudit ja synnytykset	59 069	59 687
118 HYKS Syöpäkeskus	30 570	28 797
119 HYKS Tukielin- ja plastiikkakirurgia	54 132	49 370
120 HYKS Tulehduskeskus	53 641	69 219
121 HYKS Vatsakeskus	77 680	73 164
123 HUSLAB		
124 HYKS Neurokeskus	35 752	34 533
125 HYKS Raaseporin sairaala		
Yhteensä	549 087	555 549

*Tiedot saatu 1.4.2020/ Virpi Alander/ HUS Yhtymähallinto

**Tiedot saatu 10.3.2021/ Virpi Alander/ HUS Yhtymähallinto

Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin sairaanhoitoalueilla potilaan oikeuksien toteutumiseen liittyviä tunnuslukuja vuosina 2019–2020.

Liite 3 21 (22)

HUS SAIRAANHOITOALUEET	HYKS (10)		HYVINKÄÄ (30)		LOHJAN (40)		PORVOON (60)		Yhteensä	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Asiakaskontaktien määrät (N)	3397	3421	316	328	168	170	293	256	4174	4180
Potilaan oikeudet - Asiakaskontaktien asiassällöt										
Hoito ja siihen liittyvä kohtelu	1624	1788	202	205	142	127	148	125	2116	2245
Tyytymättömyys hoitoon / palveluun	555	667	137	102	94	65	40	52	826	886
Hoitopaikan / henkilöstön resurssit	19	39	9	6	4	4	3	2	35	51
Hoitovirhe-epäily	489	568	71	96	58	72	69	57	687	793
Menettelyvirhe	394	359	5	25	19	5	50	17	468	406
Potilasonnettomuus, esim. kaatuminen, putoaminen	6	11	0	1	0	0	1	4	7	16
Lääkärin hoitopäätös / lääkemääräys / DNR-päätös	292	245	22	46	5	3	2	2	321	296
Kohtelu (yhteensä)	422	449	71	58	103	17	56	33	652	557
Lääkäri	267	277	45	42	71	14	43	22	426	355
Hoitaja	132	150	21	13	30	3	13	9	196	175
Muu henkilökunta	23	22	5	3	2	0	0	2	30	27
Ihmisarvo, vakaumus, yksityisyys	24	22	3	3	2	0	2	0	31	25
Yksilölliset tarpeet ja kulttuuri	32	15	5	2	1	0	1	0	39	17
Hoito omalla äidinkielellä	22	22	2	0	3	1	1	3	28	26
Kuulluksi tuleminen	118	154	8	16	11	8	2	1	139	179
Hoitoon pääsy	442	404	47	39	32	16	76	49	597	508
Lääketieteellisesti tarpeelliseksi todetun hoidon odottaminen	148	194	17	11	14	8	30	10	209	223
Hoidon päättymisen, kotiuttamisen, siirto jatkohoitopaikkaan	97	78	4	7	5	2	10	15	116	102
Yksityisen terveydenhuollon palvelujen käyttöön joutuminen	12	24	0	5	2	0	1	1	15	30
Hoitoperusteet eivät täyty / lähete palautettu / ongelmia hoitoon pääsyssä	139	92	23	15	8	4	33	20	203	131
Maksusitoumuksella / ostopalveluna toteutettava hoito	23	11	2	1	3	1	0	0	28	13
Valinnan vapaus	49	28	4	10	1	1	4	3	58	42
Tutkimusta, hoitoa tai lääkinnällistä kuntoutusta koskeva suunnitelma	14	12	1	4	1	0	0	1	16	17
Apuvälineet	5	4	0	0	0	0	0	1	5	5
Suunnitelma	10	8	1	4	1	0	0	0	12	12
Potilaan tiedonsaantioikeus	463	379	24	32	25	18	17	13	529	442
Tyytymättömyys tiedonsaannin toteutumiseen/ Epätietoisuutta terveydestä tai hoidosta	295	227	14	22	21	9	9	10	339	268
Potilas ei ymmärrä selvitystä terveydentilastaan, tulkkipalveluja tarvitaan, aisti- tai puhevika	3	2	0	0	0	0	0	0	3	2
Potilasasiakirjojen tarkastus / kopioiden saaminen	102	101	10	8	4	8	6	3	122	120
Tarkastusoikeuden epäämistodistuksen saamisen vaikeus / tarkastusoikeutta ei ole toteutettu	7	2	0	0	0	0	0	0	7	2
Todistukset ja lausunnot	82	62	1	2	1	2	3	0	87	66
Potilaan itsemääräämisoikeus	234	191	5	20	6	5	2	0	247	216
Yhteisymmärrys hoidosta	93	71	2	18	6	5	2	0	103	94
Hoidosta kieltäytyminen	18	4	0	1	0	0	0	0	18	5
Laillisen edustajan, lähiomaisen tai muun läheisen kuuleminen, potilaan hoitotahdon selvittäminen	5	1	1	1	0	0	0	0	6	2
Laillinen edustaja, lähiomainen tai muu läheinen kieltää hoidon antamisen / näkemykset eroavat	6	2	0	0	0	0	0	0	6	2
Tahdosta riippumaton hoito	116	123	0	1	0	0	0	0	116	124
Mielenterveyslain perusoikeuksien rajoittaminen	38	16	0	0	0	0	1	0	39	16
Hoitotahto	2	2	2	0	0	1	0	0	4	3

Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin sairaanhoitoalueilla potilaan oikeuksien toteutumiseen liittyviä tunnuslukuja vuosina 2019–2020.

Liite 3 22 (22)

HUS SAIRAANHOITOALUEET	HYKS (10)		HYVINKÄÄ (30)		LOHJAN (40)		PORVOON (60)		Yhteensä	
Alaikäisen potilaan asema	14	6	1	1	0	0	0	0	15	7
Alaikäisen mielipiteen selvittäminen, hoidon yhteisymmärrys	2	1	0	0	0	0	0	0	2	1
Yhteisymmärrys huoltajan kanssa	13	6	1	1	0	0	0	0	14	7
Kiireellinen hoito	8	6	2	0	1	0	1	0	12	6
Tiedonsaantioikeus ja toimivalta	20	12	6	2	2	0	1	1	29	15
Laillisella edustajalla, huoltajalla, lähiomaisella tai muulla läheisellä oikeus tarpeellisiin tietoihin	16	12	6	2	2	0	1	1	25	15
Alaikäinen kieltää tietojen antamisen	2	0	1	0	0	0	0	0	3	0
Huoltajalla tai laillisella edustajalla ei oikeutta kieltää tarpeellista hoitoa	2	0	0	1	0	0	0	0	2	1
Potilasasiainmies	183	48	1	5	0	0	1	0	185	53
Potilasasiakirjat ja hoitoon liittyvä muu materiaali	296	284	37	21	15	9	21	16	369	330
Potilasasiakirjojen merkinnät riittämättömiä	37	39	5	5	4	2	2	1	48	47
Potilasasiakirjoihin merkitty tarpeetonta, virheelistä, arkaluonteista tai leimaavaa tietoa	263	245	32	19	10	8	19	14	324	286
Virheen oikaisuvaatimuksen epäämistodistuksen saaminen / virhettä ei ole korjattu	5	6	0	1	0	1	0	1	5	9
Potilasasiakirjat, biologiset näytteet, röntgenkuvat hävinneet tai tuhoutuneet	2	4	0	0	1	0	0	0	3	4
Potilasasiakirjojen saaminen omalla äidinkielellä	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Potilasasiakirjoihin sisältyvien tietojen salassapito	75	72	6	8	5	1	6	3	92	84
Salassapitosäännösten noudattaminen	29	17	3	6	2	0	3	1	37	24
Potilasasiakirjojen tietoja annettu sivulliselle ilman potilaan kirjallista suostumusta	18	23	2	0	1	0	0	1	21	24
Lähiomaisen tai läheisen tiedonsaanti tajuttoman potilaan terveydentilasta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vainajan tietojen saaminen	28	26	1	4	2	1	3	1	34	32
Kuolintodistuksen / ruumiinavauspöytäkirjan saanti	3	2	0	2	1	0	0	0	4	4
Potilasasiakirjojen tietojen luovuttaminen lainsäädännöllisin perustein	3	5	0	0	0	0	0	0	3	5
Salassapitovelvollisuuden rikkominen	41	29	3	2	3	0	1	0	48	31
Muu	1254	1128	75	102	30	24	91	103	1450	1357
Kehittämisehdotus	37	23	1	3	2	0	0	0	40	26
Kiitokset	13	18	0	1	1	0	0	0	14	19
Asian vireille saaminen	225	123	4	7	1	1	3	0	233	131
Vireillä oleva asia	113	135	9	14	2	9	41	73	165	231
Vastine, päätös, vastaus	88	111	5	11	5	0	5	2	103	124
Kirjalliseen valitukseen / pyyntöön ei ole vastattu	63	31	3	4	0	0	9	0	75	35
Tietosuoja-asiat	39	28	4	4	1	1	0	1	44	34
Ohjeita hoitoon pääsystä	29	41	2	5	0	2	0	0	31	48
Tulkkipalvelut	1	2	1	0	0	0	0	0	2	2
Asiakasmaksut	101	116	11	9	8	4	7	2	127	131
Korvausvaatimus (esine, matka)	42	46	11	28	1	4	14	27	68	105
Henkilökunnan ohjaaminen	60	45	4	2	0	0	0	0	64	47
Internet- ja intranetsivut	10	5	0	0	0	0	0	0	10	5
Terveydenhuollon ammattihenkilön virheellinen toiminta	6	4	1	1	1	1	0	0	8	6
Lastensuojeluilmoitus	7	9	1	1	0	0	0	0	8	10
Edunvalvonta	9	5	1	1	0	0	1	0	11	6
Muu asia	477	438	25	17	3	2	18	6	523	463