

Potilasasiamiehen toimintakertomus vuodelta 2020

88/06.03.00/2020

PERLTK 20.04.2021 § 41

Terveys- ja sosiaalijohtaja Anne Santalahti, johtava hoitaja Soile Ridanpää

Potilasasiamiehen tehtävien hoito muuttui vuoden 2020 aikana: tammikuun ajan potilasasiamiehen tehtäviä hoiti pitkään potilasasiamiehenä toiminut mielenterveyskeskuksen sosiaalityöntekijä Olavi Pilvinen ja 1.2.2020 alkaen potilasasiamiehenä on toiminut johtava hoitaja Soile Ridanpää. Vuonna 2021 helmikuun ja joulukuun välisenä aikana yhteydenottoja potilasasiamieheen Ylöjärvellä oli yhteensä 65. Edellisenä vuonna yhteydenottoja raportoitiin 60. Korona ei juurikaan vaikuttanut yhteydenottoihin; ainoastaan maaliskuu ja heinäkuu olivat muita kuukausia hiljaisempia. Muuten yhteydenotot sijoittuvat melko tasaisesti koko vuodelle. Noin 60 prosenttia yhteydenotoista liittyi avosairaanhoidon vastaanotto- tai päivystystoimintaan tai suun terveydenhuoltoon tai sairaalaosastojen toimintaan. Viime vuonna potilasasiamiehelle ei tullut lainkaan yhteydenottoja liittyen neuvola- ja kouluterveydenhuoltoon. Perhekeskukseen liittyen oli vain muutama yhteydenotto.

Tavallisimmat yhteydenottotavat olivat vuonna 2020 puhelinsoitto ja sähköposti. Asiakkaita varten on kahtena päivänä oma puhelintunti, mutta soittoja ja yhteydenottoja on tullut paljon myös soittoajan ulkopuolella. Useimmiten yhteydenottaja oli potilas itse yksin tai omaisensa kanssa. Valtaosa asioista ratkesi jo ensimmäisen yhteydenoton aikana. Tällaisia asioita olivat esimerkiksi OmaKanta-palveluun, hoitotahtoon, tietojen luovutuskieltoihin, tietosuojaan ja terveystietojen käsittelyyn ja säilyttämiseen liittyvät kysymykset sekä erilaisten lomakkeiden löytäminen joko viranomaisten tai Ylöjärven omilta www-sivuilta. Eniten kyselyjä tuli seuraavista lomakkeista: muistutus, terveystietojen korjaaminen tai väärän tiedon poistaminen (jonkun muun tietoja omissa tiedoissa). Lisäksi kysyttiin omahoitajan tai omalääkärin vaihtamisesta sekä potilasvakuutuskeskuksen asiakkaalle lähettämistä kirjeistä.

Suurin osa, noin 75%:a yhteydenotoista liittyi oman kunnan alueella toimiviin sote-palveluihin (oma tuotanto ja ostettu palvelu) ja loput 25%:a jakautuivat erikoissairaanhoidon eri osastojen/yksiköiden (TAYS), sairaankuljetuksen, yksityisten terveyspalvelujen ja muun kuin kotikunnan palveluihin liittyen.

Liite

nro 3 / potilasasiamiehen toimintakertomus vuodelta 2020

Lisätiedot

johtava hoitaja Soile Ridanpää p. 050 306 3965, terveys- ja sosiaalijohtaja Anne Santalahti, p. 040 133 4535, etuni-

mi.sukunimi@ylojarvi.fi

Terveys- ja sosiaalijohtaja ehdottaa:

Perusturvalautakunta merkitsee tiedokseen potilasasiamiehen toimintakertomuksen vuodelta 2020.

Päätös

Keskustelun jälkeen päätösehdotus hyväksyttiin.
