



HUS Potilasasiamiehet

## **Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2019**



# Sisällys

<b>1</b>	<b>JOHDANTO.....</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>POTILAAN OIKEUKSIEN TOTEUTUMINEN HELSINGIN JA UUDENMAAN SAIRAANHOITOPUIRISSÄ.....</b>	<b>7</b>
2.1	Asiakaskontaktien määrät.....	7
2.2	Potilaan oikeuksien toteutuminen.....	8
2.3	Hoito ja siihen liittyvä kohtelu.....	9
2.4	Hoitoon pääsy.....	9
2.5	Tiedonsaanti.....	9
2.6	Itsemääräämisoikeus.....	10
2.7	Asiakkaiden asiointikieli potilasasiamiespalveluissa.....	10
<b>3</b>	<b>JOHTOPÄÄTÖKSET.....</b>	<b>11</b>



## TIIVISTELMÄ

Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin (HUS) potilasasiamiehille tuli yhteensä 4914 asiakaskontaktia vuonna 2019. Näistä HUSia koskevia oli 4260 asiakaskontaktia, joista 4180 koski HUSin sairaanhoitoalueita.

Tässä raportissa käsitellään ainoastaan potilaiden oikeuksien toteutumista HUSin sairaanhoitoalueilla potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) näkökulmasta. Yli puolet (54 %) asiakaskontakteista liittyivät potilaiden kokemukseen toteutuneesta hoidosta ja kohtelusta. Toiseksi eniten yhteydenotot koskivat hoitoon pääsyä (12 %) ja kolmanneksi eniten potilaan tiedonsaantiin oikeuteen liittyviin ongelmiin (11 %).

Kun HUSin sairaanhoitoalueita koskevien asiakaskontaktien määrä (N=4180) suhteutetaan sairaanhoitoalueilla hoidettujen potilaiden määrää (N=648 258), asiakaskontaktien prosentuaalinen osuus oli vajaa prosentti (0,6 %).



## 1 JOHDANTO

Potilasasiamiehen tehtävistä yhtenä tehtävänä on toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi. Tässä tehtävässä 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 2019. Raportissa kuvaillaan potilaan ja potilasasiamiehen asiakkaan kokemuksia hoidosta ja hänen havaitsemiaan epäkohtia. Asiakkaan kokemustiedot saadaan HUSin potilasasiamiestötoiminnan tilastointi- ja raportointijärjestelmästä (Bisnode Oy).

## 2 POTILAAN OIKEUKSIEN TOTEUTUMINEN HELSINGIN JA UUDENMAAN SAIRAANHOITOPIIRISSÄ

### 2.1 Asiakaskontaktien määrät

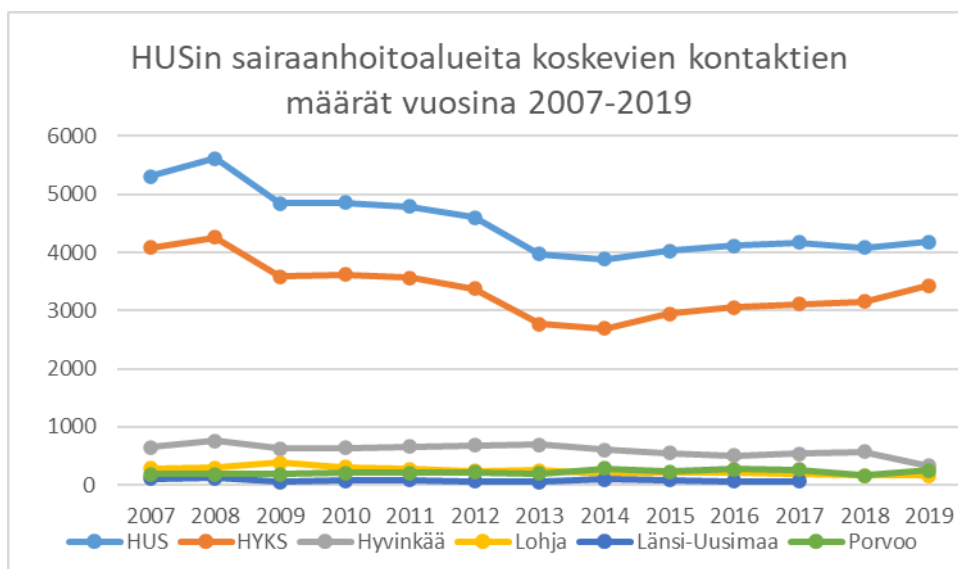
Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin (HUS) potilasasiamiehille tulleiden kaikkien asiakaskontaktien (N=4914) määrä väheni yhdellä prosentilla vuoteen 2018 verrattuna. (Liite 1.)

Asiakaskontaktien määrät ovat laskeneet viimeisen 10 vuoden aikana, mutta vuonna 2019 suunta oli nouseva (Kuvio 1). Vuoden 2019 nousu johtuu siitä, että HUSissa tapahtui organisaatiomuutoksia vuoden 2019 alusta. Helsingin kaupungin Haartmanin ja Malmin sairaaloista siirtyivät päivystyksen ja sisätautien toimintaa HUSin HYKS-sairaanhoitoalueen (Hyks) alaisuuteen.

Lisäksi HUSin sisällä eri tulosyksiköiden toimintaa siirtyi Hyvinkään, Lohjan ja Porvoon sairaanhoitoalueilta Hyksiin. Hyvinkään sairaanhoitoalueelta siirtyivät loput psykiatrian osastot Hyksin alaisuuteen. Lohjan ja Porvoon sairaanhoitoalueilta siirtyivät psykiatrian ja lasten erikoisalueet Hyksin toimintaan.

Asiakaskontaktit tilastoidaan ja dokumentoidaan valtakunnallisen linjauksen mukaisesti yhtenäisin perustein. Tästä ja HUS potilasasiamiesten tallennusten periaatteista huolimatta HUSin potilasasiemiehet ovat edelleen tilastoineet hieman eri tavoin.

Hyksissä on erityisesti kiinnitetty huomiota yhtenäiseen tapaan tilastoida ja dokumentoida asiakaskontaktinsa vuodesta 2017 lähtien. Tuolloin aloitettiin systemaattinen työn vakiointi ja kehittämistoiminta Lean-menetelmin. Yksi asiakaskontakti voi sisältää useampia kontakteja asiakkaaseen ja henkilökuntaan sekä esimerkiksi puhelinkontaktin lisäksi fyysistä käyntiä potilasasiamiehen luona.



Kuvio 1. HUSia koskevien asiakaskontaktien määrät HUSissa ja sen sairaanhoitoalueilla vuosina 2007–2019.

HUSia koskevia asiakaskontakteja oli kaikkiaan 4 260, joista 4 180 asiakaskontaktia koski sairaanhoitoalueita (Liite 1). Sairaanhoitoalueita koskevat kontaktit lisääntyivät vajaalla kolmella prosentilla vuoteen 2018 verrattuna. Kun sairaanhoitoalueita koskevien kontaktien määrä suhteutetaan HUSissa hoidettujen potilaiden kokonaismäärään 648 258 (Liite 2), asiakaskontaktien prosentuaalinen osuus oli vajaa prosentti (0,6 %).

Sairaanhoitoalueita koskevat asiakaskontaktien määrät nousivat Hyksin sairaanhoitoalueella (9 %) ja Porvoon sairaanhoitoalueella (45 %) vuonna 2019. Lohjan sairaanhoitoalueella kontaktimäärä oli saman suuntainen vuoteen 2018 verrattuna. Kontaktien määrä väheni Hyvinkään sairaanhoitoalueella (43 %). (Kuvio 1.) HYKS-sairaanhoitoalueen asiakaskontaktien määrä oli 82 % kaikista sairaanhoitoalueita koskevista kontakteista.

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

Seuraavassa tarkastellaan potilaan oikeuksien toteutumista HUSin sairaanhoitoalueilla yleisellä tasolla.

## 2.2 Potilaan oikeuksien toteutuminen

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

Vuonna 2019 tyytymättömyyden aiheita olivat seuraavat neljä suurinta asiasisältöluokkaa:

- hoito ja siihen liittyvä kohtelu 54 % (n=2245)
- hoitoon pääsy 12 % (n=508)
- tiedonsaantioikeus 11 % (n=442)
- itsemääräämisoikeus 5 % (n=216)

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=26) nousi verrattuna vuoteen 2018 (n=14).

Potilaan oikeuksien toteutumista sairaanhoitoalueittain kuvataan jäljempänä tässä raportissa.

### 2.3 Hoito ja siihen liittyvä kohtelu

Yli puolet (54 %, n=2245) asiakaskontakteista koski potilaiden tyytymättömyyttä toteutuneeseen hoitoon ja siihen liittyvään kohteluun. Nämä lisääntyivät 11 prosentilla vuoteen 2018 verrattuna. (Liite 3.)

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=886) ja toiseksi eniten epäiltiin potilasvahinkoa (n=793). Kolmanneksi eniten potilailla oli kokemuksia epäasiallisesta kohtelusta (n=557). Tyytymättömyys kohteluun lisääntyi 52 % vuoteen 2018 verrattuna. Tyytymättömyys kohteluun vähentyi Hyvinkään ja Lohjan sairaanhoitoalueilla. Tyytymättömyys kohteluun lisääntyi Porvoon ja erityisesti Hyksin sairaanhoitoalueilla.

### 2.4 Hoitoon pääsy

Hoitoon pääsyyn liittyvä tyytymättömyys (12 %, n=508) nousi 14 % vuoteen 2018 verrattuna. Potilaat olivat tyytymättömiä hoitojonossa odottamiseen (n=223). Lisäksi oltiin tyytymättömiä lähetteen palautumiseen (n=131) ja jatkohoitoon joko kotiin tai toiseen sairaalaan (n=102). (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 Tiedonsaanti

Kolmanneksi eniten tyytymättömyyttä aiheutti tiedonsaantioikeuden toteutuminen (11 %, n=442), mikä oli 11 % enemmän vuoteen 2018 verrattuna. Potilaat olivat tyytymättömiä siihen, että he eivät saaneet tietoa tai heillä oli epätietoisuutta terveydentilastaan tai sairaudestaan (n=268), hoitovaihtoehtoista, hoidosta, tutkimuksista, tutkimustuloksista, jatkohoidosta tai toimenpide- tai vastaanottoaikojen peruuntumisen syistä. Lisäksi potilaat halusivat saada potilaskertomuksistaan kopioita (n=120). Kummassakin asiasisällössä oli nousua 17 % vuoteen 2018 verrattuna. Joillakin potilailla oli tarvetta saada nähtäväkseen potilaspaperit esimerkiksi havaittuaan kantapalvelussa olevissa merkinnöissä outoa, puuttuvaa tai virheellistä tietoa. (Liite 3.)

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

## 2.6 Itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeutta koskevista (n=216) yhteydenotoista yli puolet (57 %) koski tahdosta riippumatonta hoitoa psykiatrisessa hoidossa (n=124). Tämä on samansuuntaista edelliseen vuoteen verrattuna. Potilaat kokivat, että heidän itsemääräämisoikeuttaan ja koskemattomuuttaan loukattiin. Vajaa puolet (44 %) yhteydenotoista (n=94) koski potilaan ja terveydenhuollon ammattihenkilön välistä yhteisymmärrystä hoidosta tai potilaan suostumista hoitoon. (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.

## 2.7 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 lähes tuplaantui. Vuonna 2018 Hyksin potilasasiamiestoiminta oli yli puoli vuotta ilman ruotsinkielistä potilasasiamiestä. Vuoden 2019 alusta pystyttiin tarjoamaan ruotsinkielistä potilasasiamiespalvelua. Määrän nousu selittyy tällä. Englanninkielisten yhteydenottojen määrä oli samaa luokkaa vuoteen 2018 verrattuna (Taulukko 1).

Kieli	HUS 2019 (2018)	HUS jäsenkunnat ja muut tahot 2019 (2018)	Yhteensä 2019 (2018)
<b>Suomi</b>	4001 (3986)	630 (785)	4631 (4771)
<b>Ruotsi</b>	199 (102)	13 (13)	212 (115)
<b>Englanti</b>	54 (59)	9 (11)	63 (70)
<b>Muu kieli</b>	1 (0)	0 (1)	1 (1)
<b>Tulkkaus</b>	5 (4*)	2 (2)	7 (6)
<b>Yhteensä</b>	4260 (4151)	654 (812)	4914 (4963)

Taulukko 1. HUS potilasasiamiesten asiakkaiden asiointikieli vuosina 2019 (2018).

\*Virheellinen tieto. Todellinen lukumäärä on nelinkertainen. Virhe johtuu tallennusvirheestä.

### 3 JOHTOPÄÄTÖKSET

Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin (HUS) potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportissa on tietoa potilaiden ja potilasasiamiesten asiakkaiden tyytymättömyyden kokemuksista vuonna 2019. HUSin potilasasiamiehille tulleiden asiakaskontaktien määrä lisääntyi vuoteen 2018 verrattuna.

Vuoden 2019 asiakaskontaktien nousun selittävänä tekijänä on HUSissa tapahtuneet organisatiomuutokset vuoden 2019 alusta. Helsingin kaupungin Haartmanin ja Malmin sairaaloista siirtyivät päivystyksen ja sisätautien toiminta HYKS-sairaanhoitoalueen (Hyks) alaisuuteen.

Asiakaskontakteista valtaosa kohdistui Hyksin toimintaan. Kun verrataan vuoden 2019 sairaanhoitoalueiden asiakaskontaktien määrää vuoteen 2018, kontaktit lisääntyivät Hyksin ja Porvoon sairaanhoitoalueilla. Lohjan sairaanhoitoalueella kontaktien määrä oli saman suuntaista edelliseen vuoteen verrattuna. Asiakaskontaktit vähenivät Hyvinkään sairaanhoitoalueella.

Hyksin asiakaskontaktien nousun selittävänä tekijänä on HUSin sisäinen organisaatiomuutos. Hyvinkään sairaanhoitoalueelta loput psykiatrian osastot sekä Lohjan ja Porvoon sairaanhoitoalueilta psykiatrian ja lasten erikoisalueet siirtyivät Hyksin alaisuuteen. Porvoon asiakaskontaktien nousu voi selittyä sillä, että vuonna 2018 kaikki Porvoota koskevat asiakaskontaktit eivät tallentuneet Bisnode Oy:n palautejärjestelmään.

Potilaan oikeuksien toteutumiseen oltiin tyytymättömiä samaan tapaan kuin vuonna 2018. Eniten tyytymättömyys kohdistui hoitoon ja kohteluun. Toiseksi eniten hoitoon pääsyyn ja kolmanneksi tiedonsaantiin liittyviin ongelmiin. Neljänneksi eniten itsemääräämisoikeuden toteutumiseen.

Potilaan kokemus hyvästä hoidosta ja palvelusta muodostuu monesta eri tekijästä muun muassa hoidon oikea-aikaisuudesta, riittävästä tiedosta, hoitoprosessien sujuvuudesta, oikeista potilasasiakirjamerkinnöistä, tietosuojan ja yksityisyyden toteutumisesta, inhimillisestä ja tasavertaisesta kohtaamisesta, toimivista ostopalveluista, potilastietojärjestelmien toimivuudesta, potilasohjeiden ja kutsukirjeiden selkeydestä, HUSin verkkosivujen käytön helppoudesta, asiakaslähtöisistä puhelinpalveluista ja potilaan vaikuttamiskanavien sujuvuudesta ja vastauksien laadusta. Potilaslähtöisyyden toteutuminen ilmenee jokaisen HUSin työntekijän toiminnassa ja käytöksessä.

Potilaan oikeuksien toteutumisen näkökulmasta erityisesti tulee kiinnittää huomioita potilaan hyvään ja asialliseen kohtamiseen. Vuosina 2017–18 tehtiin HUSilla kohteluun liittyviä kampanjoita ja ohjeita asiakaspalautetyöryhmän ansiosta. Sen takia kohteluun liittyvä tyytymättömyys parani hetkellisesti. Huolestuttavaa on, että vuonna 2019 tyytymättömyys potilaan kohteluun on jälleen lähtenyt nousuun.

Potilas pääsee katsomaan kansallisen potilasasiakirja-arkiston omakantapalvelusta omia terveystietojaan. Tämä ei kuitenkaan poista potilaan oikeutta saada tietoa omasta terveydentilastaan tai sairaudestaan, eri hoitovaihtoehdoista sekä niiden vaikutuksista ja merkityksistä. Selvitysvelvollisuus on terveydenhuollon ammattihenkilöä automaattisesti velvoittava. Potilaan itsensä ei pidä joutua kyselemään oikeuksiensa perään tai lukemaan omakannasta esimerkiksi vakavasta sairastumisestaan.

Asiakkaat antoivat palautetta HUSille toiminnan epäkohdista ja kehittämiskohteista. Potilaan kohtaamisen ja käyttäytymisen sekä tiedonsaannin parantamisen lisäksi toivottiin kiinnitettävän huomiota tietosuojaan ja yksityisyyteen. Erilaisten järjestelmien toimivuus helpottaisi ja sujuvoittaisi

asiointia ja toimintaa. Nyky-yhteiskunnassa myös terveydenhuollon organisaatiolla tulee olla tietoturvallisia sähköisiä kanavia muun muassa muistutus- ja virheen oikaisumenettelyyn. Niitä potilaiden pitää voida käyttää tietoturvallisesti sähköisesti.

Muistutuksen käsittelyyn ja vastaamiseen sekä vastauksen laatuun tulee kiinnittää huomiota. Vastaus tulee antaa lakisäätöisessä ja HUSin ohjeistuksen mukaisessa ajassa. Muistutuksen käsittelijän tulee vastata perustellen muistutuksentekijän kaikkiin esittämiin kysymyksiin ja epäkohtiin.

Kun sairaanhoitoalueita koskevien kontaktien määrä suhteutetaan HUSissa hoidettujen potilaiden kokonaismäärään, potilasasiamiesten asiakaskontaktien prosentuaalinen osuus oli vajaa prosentti. Tästä syystä vuosiraportissa esitetyt asia eivät ole yleistettävissä HUSin toimintaan. Ne kuitenkin kuvaavat niiden potilaiden kokemuksia, joiden vuoksi potilaat olivat yhteydessä potilasasiamieheen. On muistettava, että yksiköt saivat paljon myös kiitosta suoraan toimintayksikköön.

*"hoito oli erinomaista ja kohtelu parhainta"*

Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin (HUS) potilasasiamiehille tulleet asiakaskontaktit (N) tulosalueittain vuonna 2019 (2018).

HUSin potilasasiamiehille tulleet asiakaskontaktit (N) tulosalueittain 2019 (2018)					
Tulosalueet	Potilasasiamiehet				
	HYKS	Hyvinkää	Lohja	Porvoo	Tulosalue yhteensä
	N 2019 (2018)	N 2019 (2018)	N 2019 (2018)	N 2019 (2018)	N 2019 (2018)
<b>HUS-KANTA</b>					
<b>Sairaanhoitoalueet</b>					
10 HYKS-sairaanhoitoalue	3210 (3029)	123 (89)	37 (15)	56 (13)	3426 (3155)
30 Hyvinkään sairaanhoitoalue	16 (26)	312 (551)	0 0 (0)	0 (2)	328 (579)
40 Lohjan sairaanhoitoalue	22 (28)	0 (0)	148 (138)	0 (2)	170 (168)
60 Porvoon sairaanhoitoalue	16 (14)	0 (1)	0 (0)	240 (160)	256 (177)
<i>Sairaanhoitoalueet yhteensä</i>	<i>3264 (3097)</i>	<i>435 (641)</i>	<i>185 (153)</i>	<i>296 (177*)</i>	<i>4180 (4076)</i>
<b>Muut HUSin tulosalueet</b>					
70 HUS-Tilakeskus	5 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (1)
71 Yhtymähallinto	14 (17)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	14 (17)
72 Ulkoinen tarkastus	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
73 HUS-työterveyshuolto	2 (4)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (4)
74 HUS-Tietohallinto	2 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (2)
75 HUS-Apteekki	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
76 HUS-Logistiikka	24 (2)	2 (0)	0 (0)	0 (1)	26 (3)
77 HUS-Tukipalvelut	25 (29)	4 (19)	1 (0)	0 (0)	30 (48)
<i>Muut HUSin tulosalueet yhteensä</i>	<i>72 (55)</i>	<i>7 (19)</i>	<i>1 (0)</i>	<i>0 (1)</i>	<i>80 (75)</i>
<b>HUS Yhteensä</b>	<b>3336 (3152)</b>	<b>442 (660)</b>	<b>186 (153)</b>	<b>296 (178)</b>	<b>4260 (4151)</b>
<b>MUUT</b>					
Jäsenkunnat, perusterveydenhuollon toiminta	269 (288)	57 (60)	21 (7)	5 (14)	352 (369)
Muu organisaatio	209 (304)	8 (27)	0 (0)	2 (0)	219 (331)
Muu terveydenhuollon organisaatio	40 (59)	2 (10)	0 (0)	0 (0)	42 (69)
Yksityinen terveydenhuollon organisaatio	36 (33)	3 (5)	1 (2)	1 (1)	41 (42)
<i>Muut yhteensä</i>	<i>554 (684)</i>	<i>70 (102)</i>	<i>22 (9)</i>	<i>8 (15)</i>	<i>654 (811)</i>
<b>Kaikki Yhteensä</b>	<b>3890 (3836)</b>	<b>512 (762)</b>	<b>208 (162)</b>	<b>304 (193)</b>	<b>4914 (4963)</b>

\*Potilasasiamies Tove Munkbergin (sähköposti 14.5.2019) mukaan Porvoon potilasasiamiehille tuli yhteensä 243 asiakaskontaktia vuonna 2018. Kaikki asiakaskontaktit eivät jostain syystä ole tallentuneet HUSin asiakaspalautejärjestelmän potilasasiamiesten osioon (Bisnode Oy).

HUSin potilasasiamiesten henkilömäärät ja tehtävän hoitamisen osuudet:

- HYKS-sairaanhoitoalue: 3 kokopäiväistä (100 %) ja 1 osa-aikainen (50 %)
- Hyvinkää: 1 osa-aikainen (40 %)
- Lohja: 1 osa-aikainen (oman toimen ohella)
- Porvoo: 1 osa-aikainen (oman toimen ohella)



HUSissa hoidetut potilaat vuosina 2018–2019.

HOIDETUT POTILAAT HUSissa VUOSINA 2018 - 2019		
<b>HUS ja sairaanhoitoalueet</b>	<b>2018*</b>	<b>2019**</b>
10 HYKS-sairaanhoitoalue	479 646	549 087
30 Hyvinkään sairaanhoitoalue	66 194	66 767
40 Lohjan sairaanhoitoalue	38 650	37 879
60 Porvoon sairaanhoitoalue	35 720	35 019
71 HUS Yhteiset tulosalue	0	0
78 HUS Diagnostiikkakeskus		4 036
<b>Yhteensä</b>	<b>582 709</b>	<b>648 258</b>
<b>HYKS ja tulosyksiköt</b>	<b>2018*</b>	<b>2019**</b>
110 HYKS Leikkaussalit, teho- ja kivunhoito	1 818	1 804
111 HYKS Lasten ja nuorten sairaudet	66 714	77 985
112 HYKS Psykiatria	32 184	41 687
113 HYKS Akuutti	110 074	178 339
114 HYKS Pää- ja kaulakeskus	92 549	103 495
115 HYKS Sisätaudit ja kuntoutus	28 439	37 730
116 HYKS Sydän- ja keuhkokeskus	48 920	53 317
117 HYKS Naistentaudit ja synnytykset	58 274	59 069
118 HYKS Syöpäkeskus	29 681	30 570
119 HYKS Tukielin- ja plastiikkakirurgia	56 068	54 132
120 HYKS Tulehduskeskus	53 334	53 641
121 HYKS Vatsakeskus	74 666	77 680
123 HUSLAB	3 578	
124 HYKS Neurokeskus	34 906	35 752
125 HYKS Raaseporin sairaala***	0	
<b>Yhteensä</b>	<b>479 646</b>	<b>549 087</b>
*Tiedot saatu .6.3.2019/ Virpi Alander/ HYKS-johto		
**Tiedot saatu 1.4.2020/ Virpi Alander/ HUS Yhtymähallinto		
***HYKS-sairaanhoitoalueella on sovittu mm. että Raaseporin sairaalan yksiköissä hoidettujen potilaiden hoitopalvelut (ja tilastolliset potilaat) ohjautuvat sovittuun erikoisalavastuun mukaan muille HYKS-sairaanhoitoalueen tulosyksiköille.		





Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin (HUS) sairaanhoitoalueita koskevien asiakaskontaktien sisällöt potilaslain (785/1992) mukaan vuonna 2019 (2018).

Liite 3.

17 (18)

HUSin SAIRAANHOITOALUEET	HYKS (10)	HYVINKÄÄ (30)	LOHJA (40)	PORVOO (60)	Yhteensä
Asiakaskontaktien määrät (N) vuosina 2019 (2018)	3426 (3154)	328 (579)	170 (168)	256 (175)	4180 (4076)
Potilaan oikeudet - Asiakaskontaktien asiasisällöt					
Hoito ja siihen liittyvä kohtelu	1788 (1550)	205 (284)	127 (117)	125 (75)	2245 (2026)
Tyytymättömyys hoitoon / palveluun	667 (717)	102 (152)	65 (60)	52 (28)	886 (957)
Hoitopaikan / henkilöstön resurssit	39 (13)	6 (4)	4 (1)	2 (1)	51 (19)
Hoitovirhe-epäily	568 (477)	96 (131)	72 (57)	57 (39)	793 (701)
Menettelyvirhe	359 (286)	25 (100)	5 (7)	17 (5)	406 (398)
Potilasonnennettomuus, esim. kaatuminen, putoaminen	11 (3)	1 (6)	0 (1)	4 (0)	16 (10)
Lääkärin hoitopäätös / lääkemääräys / DNR-päätös	245 (209)	46 (127)	3 (8)	2 (0)	296 (344)
<b>Kohtelu (yhteensä)</b>	<b>449 (251)</b>	<b>58 (74)</b>	<b>17 (33)</b>	<b>33 (8)</b>	<b>557 (366)</b>
Lääkäri	277 (140)	42 (35)	14 (23)	22 (5)	355 (203)
Hoitaja	150 (89)	13 (30)	3 (7)	9 (3)	175 (129)
Muu henkilökunta	22 (22)	3 (9)	0 (3)	2 (0)	27 (34)
Ihmisarvo, vakaumus, yksityisyys	22 (11)	3 (2)	0 (0)	0 (2)	25 (15)
Yksilölliset tarpeet ja kulttuuri	15 (9)	2 (7)	0 (1)	0 (0)	17 (17)
Hoito omalla äidinkielellä	22 (8)	0 (0)	1 (3)	3 (3)	26 (14)
Kuulluksi tuleminen	154 (74)	16 (13)	8 (3)	1 (3)	179 (93)
Hoitoon pääsy	404 (318)	39 (100)	16 (14)	49 (15)	508 (447)
Lääketieteellisesti tarpeelliseksi todetun hoidon odottaminen	194 (168)	11 (64)	8 (5)	10 (2)	223 (239)
Hoidon päättymisen, kotiuttamisen, siirto jatkohoitopaikkaan	78 (22)	7 (29)	2 (1)	15 (1)	102 (53)
Yksityisen terveydenhuollon palvelujen käyttöön joutuminen	24 (11)	5 (7)	0 (0)	1 (0)	30 (18)
Hoitoperusteet eivät täyty / lähete palautettu / ongelmia hoitoon pääsyssä	92 (75)	15 (36)	4 (6)	20 (1)	131 (118)
Maksusitoumuksella / ostopalveluna toteutettava hoito	11 (29)	1 (30)	1 (1)	0 (6)	13 (66)
Valinnan vapaus	28 (27)	10 (9)	1 (1)	3 (5)	42 (42)
Tutkimusta, hoitoa tai lääkinnällistä kuntoutusta koskeva suunnitelma	12 (24)	4 (12)	0 (0)	1 (1)	17 (37)
Apuvälineet	4 (12)	0 (1)	0 (0)	1 (1)	5 (14)
Suunnitelma	8 (12)	4 (11)	0 (0)	0 (0)	12 (23)
Potilaan tiedonsaantioikeus	379 (294)	32 (78)	18 (17)	13 (10)	442 (399)
Tyytymättömyys tiedonsaannin toteutumiseen/ Epätietoisuutta terveydestä tai hoidosta	227 (174)	22 (38)	9 (12)	10 (6)	268 (230)
Potilas ei ymmärrä selvitystä terveydentilastaan, tulkkipalveluja tarvitaan, aisti- tai puhevika	2 (1)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	2 (2)
Potilasasiakirjojen tarkastus / kopioiden saaminen	101 (74)	8 (22)	8 (6)	3 (1)	120 (103)
Tarkastusoikeuden epäämistodistuksen saamisen vaikeus / tarkastusoikeutta ei ole toteutettu	2 (8)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (8)
Todistukset ja lausunnot	62 (52)	2 (25)	2 (2)	0 (3)	66 (82)
Potilaan itsemääräämisoikeus	191 (159)	20 (50)	5 (6)	0 (5)	216 (220)
Yhteisymmärrys hoidosta	71 (46)	18 (38)	5 (5)	0 (1)	94 (90)
Hoidosta kieltäytyminen	4 (16)	1 (6)	0 (0)	0 (0)	5 (22)
Laillisen edustajan, lähiomaisen tai muun läheisen kuuleminen, potilaan hoitotahdon selvittäminen	1 (1)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	2 (2)
Laillinen edustaja, lähiomainen tai muu läheinen kieltää hoidon antamisen / näkemykset eroavat	2 (1)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	2 (2)
Tahdosta riippumaton hoito	123 (98)	1 (17)	0 (1)	0 (4)	124 (120)
Mielenterveyslain perusoikeuksien rajoittaminen	16 (22)	0 (8)	0 (1)	0 (0)	16 (31)
Hoitotahto	2 (1)	0 (0)	1 (0)	0 (0)	3 (1)
Alaikäisen potilaan asema	6 (6)	1 (3)	0 (0)	0 (0)	7 (9)
Alaikäisen mielipiteen selvittäminen, hoidon yhteisymmärrys	1 (3)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (3)
Yhteisymmärrys huoltajan kanssa	6 (3)	1 (3)	0 (0)	0 (0)	7 (6)

HUSin SAIRAANHOITOALUEET	HYKS (10)	HYVINKÄÄ (30)	LOHJA (40)	PORVOO (60)	Yhteensä
Kiireellinen hoito	6 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	6 (2)
Tiedonsaantioikeus ja toimivalta	12 (14)	2 (1)	0 (1)	1 (2)	15 (18)
Laillisella edustajalla, huoltajalla, lähiomaisella tai muulla läheisellä oikeus tarpeellisiin tietoihin	12 (13)	2 (1)	0 (1)	1 (2)	15 (17)
Alaikäinen kieltää tietojen antamisen	0 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)
Huoltajalla tai laillisella edustajalla ei oikeutta kieltää tarpeellista hoitoa	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)
Potilasasiamies	48 (78)	5 (14)	0 (1)	0 (0)	53 (93)
Potilasasiakirjat ja hoitoon liittyvä muu materiaali	284 (209)	21 (44)	9 (3)	16 (8)	330 (264)
Potilasasiakirjojen merkinnät riittämättömiä	39 (37)	5 (15)	2 (0)	1 (1)	47 (53)
Potilasasiakirjoihin merkitty tarpeetonta, virheellistä, arkaluonteista tai leimaavaa tietoa	245 (161)	19 (36)	8 (3)	14 (7)	286 (207)
Virheen oikaisuvaatimuksen epäamistodistuksen saaminen / virhettä ei ole korjattu	6 (6)	1 (0)	1 (0)	1 (0)	9 (6)
Potilasasiakirjat, biologiset näytteet, röntgenkuvat hävinneet tai tuhoutuneet	4 (3)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	4 (4)
Potilasasiakirjojen saaminen omalla äidinkielellä	0 (5)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (5)
Potilasasiakirjoihin sisältyvien tietojen salassapito	72 (50)	8 (38)	1 (3)	3 (3)	84 (94)
Salassapitosäännösten noudattaminen	17 (20)	6 (34)	0 (0)	1 (0)	24 (54)
Potilasasiakirjojen tietoja annettu sivulliselle ilman potilaan kirjallista suostumusta	23 (10)	0 (3)	0 (1)	1 (0)	24 (14)
Lähiomaisen tai läheisen tiedonsaanti tajuttoman potilaan terveydentilasta	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Vainajan tietojen saaminen	26 (15)	4 (10)	1 (2)	1 (3)	32 (30)
Kuolintodistuksen / ruumiinavauspöytäkirjan saanti	2 (5)	2 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (5)
Potilasasiakirjojen tietojen luovuttaminen lainsäädännöllisin perustein	5 (7)	0 (3)	0 (1)	0 (0)	5 (10)
Salassapitovelvollisuuden rikkominen	29 (33)	2 (9)	0 (2)	0 (3)	31 (47)
Muut aiheet	1128 (953)	102 (153)	24 (28)	103 (69)	1357 (1203)
Kehittämisehdotus	23 (24)	3 (1)	0 (0)	0 (0)	26 (25)
Kiitokset	18 (11)	1 (6)	0 (0)	0 (0)	19 (17)
Asian vireille saaminen	123 (171)	7 (17)	1 (4)	0 (0)	131 (192)
Vireillä oleva asia	135 (118)	14 (18)	9 (13)	73 (29)	231 (178)
Vastine, päätös, vastaus	111 (91)	11 (23)	0 (3)	2 (6)	124 (123)
Kirjalliseen valitukseen / pyyntöön ei ole vastattu	31 (43)	4 (6)	0 (0)	0 (3)	35 (52)
Tietosuoja-asiat	28 (25)	4 (2)	1 (1)	1 (0)	34 (28)
Ohjeita hoitoon pääsystä	41 (26)	5 (0)	2 (1)	0 (0)	48 (27)
Tulkkipalvelut	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)
Asiakasmaksut	116 (97)	9 (21)	4 (0)	2 (2)	131 (120)
Korvausvaatimus (esine, matka)	46 (34)	28 (39)	4 (2)	27 (6)	105 (81)
Henkilökunnan ohjaaminen	45 (34)	2 (1)	0 (1)	0 (1)	47 (37)
Internet- ja intranetsivut	5 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (1)
Terveydenhuollon ammattihenkilön virheellinen toiminta	4 (3)	1 (0)	1 (0)	0 (1)	6 (4)
Lastensuojeluilmoitus	9 (2)	1 (4)	0 (0)	0 (0)	10 (6)
Edunvalvonta	5 (2)	1 (4)	0 (1)	0 (0)	6 (7)
Muu asia	438 (346)	17 (43)	2 (4)	6 (21)	463 (414)