

Potilasasiamiehen kertomus 2021

Perusturvalautakunta 01.03.2022 § 20
764/06.08.00/2021

Valmistelija

terveys- ja sosiaalihoitaja Anne Santalahti

Perusturvaosaston potilasasiamiehenä toimi marraskuun 2021 loppuun saakka johtava hoitaja Soile Ridanpää. Hän aloitti potilasasiamiehenä 1.2.2020. Ridanpään siirtyessä toisiin tehtäviin, joulukuusta 2021 alkaen potilasasiamiehen tehtäviä siirtyi hoitamaan perusturvan aiempi potilasasiamies Olavi Pilvinen.

Vuoden 2021 potilasasiamiehen kertomuksesta käy ilmi, että yhteydenottojen määrät säilyivät entisellä tasolla, mutta koronapandemia on jonkin verran muuttanut yhteydenottojen syitä. Koronapandemia on saanut ihmiset käyttämään OmaKantaa aiempaa runsaammin ja samalla lisännyt ihmisten kiinnostusta OmaKannassa näkyviin kirjauksiin ja niiden laatuun. Yhteydenottoja potilasasiamieheen on tullut, jos ihmiset ovat olleet eri mieltä kirjausten tekstistä. Kirjausten korjaamiseksi on lähtenyt potilasasiamiehen kertomuksen mukaan useampia korjauspyyntöjä. Samoin koronarokotusten kirjaamiseen on liittynyt useampia yhteydenottoja ja pyyntöjä korjaustoimenpiteistä. Korjaukset olivat usein teknisesti haastavia toteuttaa. Rokotuskirjauksiin liittyvät puutteet saattoivat esim. estää koronatodistusten muodostumisen. Potilasasiamiehen kertomuksesta käy ilmi, että toinen koronaan liittyvä yhteydenottojen syy on ollut hoitoon pääsyn viiveet sekä ongelmat puhelinpalveluissa, joilloin ruuhkautumisen vuoksi takaisinsoitot ovat viivästyneet tai joskus jääneet puuttumaan kokonaan. Samoin henkilöstön rekrytointihaasteet varsinkin lomakaudella vaikeuttivat potilaiden hoitoon pääsyä ja tästä seurasi yhteydenottoja potilasasiamieheen. Potilasasiamiehen raportista käy ilmi, että valitettavia vakavia viiveitä hoitoon pääsyssä on tullut muutamia ja tästä johtuen on myös ilmoituksia tehty potilasvakuutuskeskukseen. Omaisten yhteydeitoissa on korostunut yksityisten tuottamiin vanhuspalveluihin liittyneet kyselyt, joissa on ollut huolta koronapandemian vuoksi vähentyneistä resursseista tai vanhusten virkistys- ja sosiaalisen toiminnan vähäisyydestä.

Liite

nro 1/ potilasasiamiehen kertomus 2021

Esittelijä

Terveys- ja sosiaalihoitaja

Päätösehdotus

Perusturvalautakunta merkitsee tiedokseen potilasasiamiehen kertomuksen vuodelta 2021.

Päätös

Hyväksyttiin.
