

## Potilasasiamiehen selvitys vuodelta 2021

Vammaisneuvosto 23.03.2022 § 4  
191/00.04.01/2022

Valmistelija

Hyvinvointijohtaja

Terveydenhuollon toimintayksiköllä tulee lain mukaan olla nimettynä potilasasiamies. Tampereen kaupungin potilasasiamiehet palvelevat Tampere-Orivesi yhteistoiminta-alueen terveydenhuollon toimintayksiköissä asioivia asiakkaita sekä tarvittaessa yksityisten palveluntuottajien asiakkaita siltä osin, kun kaupunki ostaa yksityisiltä palveluntuottajilta terveydenhuoltopalveluita. Tampereen kaupungin potilasasiamies palvelee myös Kangasalan ja Pälkäneen yhteistoiminta-alueen, Lempäälän sekä TAYS Hatanpään toimintayksiköissä asioivia potilaita.

Vuosiselvitys kuvaa potilasasiamiehen näkemystä potilaan aseman ja oikeuksien kehityksestä vuodelta 2021, mutta se ei ole kokonaiskuvaus terveydenhuollon ja sairaanhoidon palveluiden tilasta. Selvityksessä esitetyt tiedot perustuvat potilasasiamiehelle tulleiden potilaiden, heidän edustajiensa sekä henkilöstön yhteydenottoihin sekä asioihin, jotka ovat tulleet esille muussa potilasasiamiestoiminnassa.

Potilasasiamieheen oltiin yhteydessä 1250 kertaa vuonna 2021 koko toiminta-alueella. Yhteydenotoista 933 koski Tampereen ja 16 Oriveden asioita. Oriveden osalta asiatapahtumien määrä väheni edellisvuodesta, jolloin niitä oli yhteensä 36. Tampereen osalta määrässä ei ollut merkittävää muutosta. Yhteydenottojen syynä oli useimmiten tyytymättömyys hoitoon. Potilasvahinkoihin liittyvien yhteydenottojen määrä on ollut laskusuuntainen; niitä oli yhteensä 221 kappaletta.

Psykiatrian palvelut siirtyivät suurimmaksi osaksi Pirkanmaan sairaanhoitopiiriin alaisuuteen vuoden 2021 alusta, mikä näkyi Tampereen kaupungin potilasasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen määrän vähentymisenä. Viimeisen kahden vuoden aikana koronapandemia on vaikuttanut terveydenhuollon palveluiden toteutumiseen ja väestöä on rokotettu virusta vastaan, mikä on vaatinut joustoa niin terveydenhuollolta kuin kansalaisiltakin. Huolimatta suuresta rokotusmäärästä on niihin liittyneitä yhteydenottoja tullut potilasasiamiehelle vain vähän.

Vuoden 2021 vuosiselvityksessä potilasasiamies kertoo myös havaintojaan liittyen seuraaviin asioihin: hoitoon kohdistuvat odotukset, terveysasemien tavoitettavuus puhelimella, tyytymättömyys hammasproteesien sopivuuteen, koronarokotteet ja koronan vaikutukset terveydenhuollon saatavuuteen, harkinnan käyttämiseen lähetteisiin ja lääkärinlausuntoihin tehtävissä psykiatrian merkinnöissä sekä asiakas- ja potilasturvallisuuteen.

Liitteenä vuosiselvitys potilaan asemasta ja oikeuksista 2021 Tampere, Orivesi, Lempäälä, Kangasala ja Pälkäne.

Esittelijä

Hyvinvointijohtaja Tuija Peurala

Päätösehdotus

Vammaisneuvosto merkitsee tiedoksi Tampereen kaupungin potilasasiamiehen selvityksen potilaan asemasta ja oikeuksista vuodelta 2021.

Päätös

Ehdotus hyväksyttiin.