

2024

POTILAAN OIKEUK- SIEN TOTEUTUMI- SEN VUOSIRA- PORTTI

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2024

Tiivistelmä

HUS-yhtymän potilasasiavastaavat neuvoivat ja ohjasivat 4588 asiakastapausta vuonna 2024. Näistä 3832 koski HUSin toimintaa. HUS-yhtymässä hoidettiin 710 588 potilasta vuonna 2024, joten HUSia koskevien asiakastapausten määrä on pieni (0.5 %) suhteutettuna hoidettuun potilasmäärään, laskua viime vuodesta 0,1 %.

Tässä raportissa käsitellään potilaiden oikeuksien toteutumista HUS-yhtymässä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) ja lain sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) näkökulmasta. Yli puolet (53 %) asiatapauksista liittyi potilaiden kokemukseen toteutuneesta hoidosta. Toiseksi eniten asiakastapaukset koskivat kohtelua (21 %) ja kolmanneksi eniten hoitoon pääsyä (16 %).

Asiakkaiden asiatapauksen asiasisällöistä nousi esiin ehdotuksia hyvän toiminnan ja palvelun kehittämiseksi.

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2024

Sisällys

1	Johdanto	4
2	Potilaan oikeuksien toteutuminen HUSissa	5
2.1	Asiakastapausten määrät	5
2.2	Asiakkaiden asiointikieli	6
2.3	Potilaan oikeuksien toteutuminen	6
	2.3.1 Aivokeskus	7
	2.3.2 Naisten, lasten ja nuorten palvelut	10
	2.3.3 Medisiiniset palvelut	11
	2.3.4 Operatiiviset palvelut	14
	2.3.5 Akuutti, leikkaus- ja tehohoitokeskus	17
	2.3.6 Diagnostiikkakeskus	19
	2.3.7 Konsernipalvelut	20
	2.3.8 HUSin potilasasiavastaavapalvelut	20
3	Ehdotuksia hyvän toiminnan ja palvelun kehittämiseksi	25
4	Johtopäätökset	27
Jakelu	HUS Yhtymähallinto	
	Tulosalueiden hallinnolliset ylläkärit	
Tiedoksi	HUS Eetteri Potilasasiavastaavat	
	HUS ulkoiset sivut	
	Ulkoinen tarkastus	
	Aluehallintovirasto	

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2024

1 Johdanto

Lakia potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) sovelletaan järjestettäessä terveyden- ja sairaanhoitoa. Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023) määrittelee potilasasiavastaavien tehtävän. Yhtenä lakisääteisenä tehtävänä on toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi. Potilasasiavastaavat ovat vuosittain tehneet potilaan oikeuksien toteutumisen raportin, joka on yksi tapa edistää potilaan oikeuksien toteutumista ja kehitystä.

Vuoden 2024 vuosiraportissa kuvataan HUSin tulosalueita koskevien asiatapausten määrää ja sisältöä potilaan oikeuksien toteutumisen näkökulmasta. Raportti sisältää asiakkaiden ja potilaiden kokemuksia hoidostaan ja havaitsemistaan epäkohdista. Asiakkaiden ja potilaiden kokemustiedot on tallennettu HUSin potilasasiavastaavatoiminnan tilastointi- ja raportointijärjestelmään Confidently 1.1-9.6.2024 ja Roidun Patsas-järjestelmään 10.6-31.12.2024. Confidently ja Roidu eivät ole täysin yhteneviä asiasisältöluokiltaan tai muilta raportointiominaisuuksiltaan.

HUS vastaa erikoissairaanhoidon järjestämisestä Uudellamaalla. HUSiin on keskitetty monien harvinaisten ja vaikeiden sairauksien hoito koko Suomessa. HUSin organisaatio muodostuu aivokeskuksesta, naisten, lasten ja nuorten palveluista, medisiinisistä palveluista, operatiivisista palveluista, akuutti, leikkaus- ja tehohoitokeskuksesta, diagnoosikeskuksesta sekä konsernipalveluista.

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2024

2 Potilaan oikeuksien toteutuminen HUSissa

2.1 Asiakastapausten määrät

Vuonna 2024 HUSin potilasasiavastaaville tulleita asiatapauksia oli yhteensä 4588. Näistä asiatapaukset koskivat HUSin toimintaa 3832, Uudenmaan hyvinvointialueita 457 ja muita organisaatioita 299.

Yhteydenottojen määrät (n)/ vuosi	2020	2021	2022	2023	2024
HUS	4358	4292	3923	4166	3832
Uudenmaan hyvinvointialueet	450	392	350	390	457
Muut organisaatiot	454	349	281	253	299
Yhteensä	5262	5033	4554	4809	4588

Taulukko 1. Asiakastapausten määrät vuosina 2020–2024.

HUSissa hoidettiin 2024 yhteensä 710 588 potilasta. Näistä 0,5 % oli potilaita tai heidän omaisiaan tai läheisiään, jotka olivat yhteydessä HUSin potilasasiavastaaviin.

Asiakastapaukset tilastoidaan ja dokumentoidaan HUSin potilasasiavastaavien yhteisen linjauksen mukaisesti. Asiakastapaus voi sisältää useampia kontakteja. Loppuvuoden, 10.6-31.12.2024, raportoinnista selviää, että Roidun tilastointijärjestelmään raportoiduista asiakaskontakteista 282, 11 %, oli yhteydessä potilasasiavastaavaan useammin kuin kerran.

Asiakkaat voivat olla yhteydessä potilasasiavastaavaan puhelimitse tai sähköpostilla. Asiakkaan kontakti voi sisältää myös asiakkaan henkilökohtaisen tapaamisen potilasasiavastaavan kanssa etäyhteydellä, paikan päällä potilasasiavastaavan toimistolla tai asiakkaan hoitopaikassa.

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2024

Yhteydenottotapa	2023		2024	
	n	%	n	%
Puhelin	2623	75.3	3638	79.3
Sähköposti/ Kirje	1130	23.5	926	20.2
Henkilökohtainen tapaaminen	56	1.2	24	0.5
Yhteensä (N)	4809	100	4588	100

Taulukko 2. Asiakkaiden yhteydenottotapa.

2.2 Asiakkaiden asiointikieli

Potilasasiavastaavien asiakkaiden asiointikielenä oli pääsääntöisesti suomi. Ruotsinkielisten asiakkaiden vähentymistä voi selittää se, että ruotsinkielinen puhelinlinja yhdistettiin suomenkieliseen linjan heinäkuun lopussa 2024. Useat asiakkaat puhuivat suomea potilasasiavastaavan kanssa, vaikka heidän äidinkieltensä oli ruotsi.

Taulukko 3. Asiakkaiden asiointikieli.

Asiointikieli	2023	2024
Suomi	4527	4354
Ruotsi	176	116
Englanti	105	113
Tulkkaus	1	1
Muu	0	4
Yhteensä (N)	4809	4588

2.3 Potilaan oikeuksien toteutuminen

Asiakastapausten asiasisällöissä käytetään potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992, myöhemmin potilaslaki) ja asiakastietolain (703/2023) pykälien ja

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2024

momenttien luokittelua. HUSin toimintaan liittyviä asiakkaiden asiatapauksia oli yhteensä 3 832. Huomioitavaa on, että yksi asiakastapaus voi sisältää useita eri asiasisältöluokkia.

Asiasisältöluokista hoito oli tyypillisin potilaiden yhteydenottoaihe HUSissa 2024 (n=2219, 58 %). Tyytymättömyyttä ilmeni saadussa hoidossa/palvelussa (n=1116), hoitovirhettä epäiltiin 446 asiakastapauksessa ja lääkärin hoitopäätöstä 200 asiakastapauksessa. Kohtelun takia otettiin yhteyttä 893 (23 %) asiakastapauksessa. Lääkärin kohtelussa oli huomautettavaa 508 yhteydenotossa, hoitajan 236 yhteydenotossa ja muun henkilökunnan 79 yhteydenotossa. Kolmanneksi tyypillisin yhteydenotonaihe oli hoitoon pääsy (n=655, 17 %). Erityisesti hoitoon pääsy koettiin lääketieteellisesti tarpeelliseksi todetun hoidon odottamisessa (n=314) tai kun hoitoperusteet eivät täyty/ lähete palautettu/ongelmia hoitoon pääsyssä (n= 164). Seuraavaksi tyypillisin yhteydenotonaihe oli potilaan tiedonsaantioikeus ja potilasasiakirjat (n=277, 7 %). Yhteydenottojen aiheet olivat saman suunaisia vuoteen 2023 verrattuna.

Taulukko 4. HUS-tasolla viisi suurinta tyytymättömyyden aihetta asiasisältöluokittain potilasasiavastaavien tiedonkeruujärjestelmistä vuosina 2023–2024.

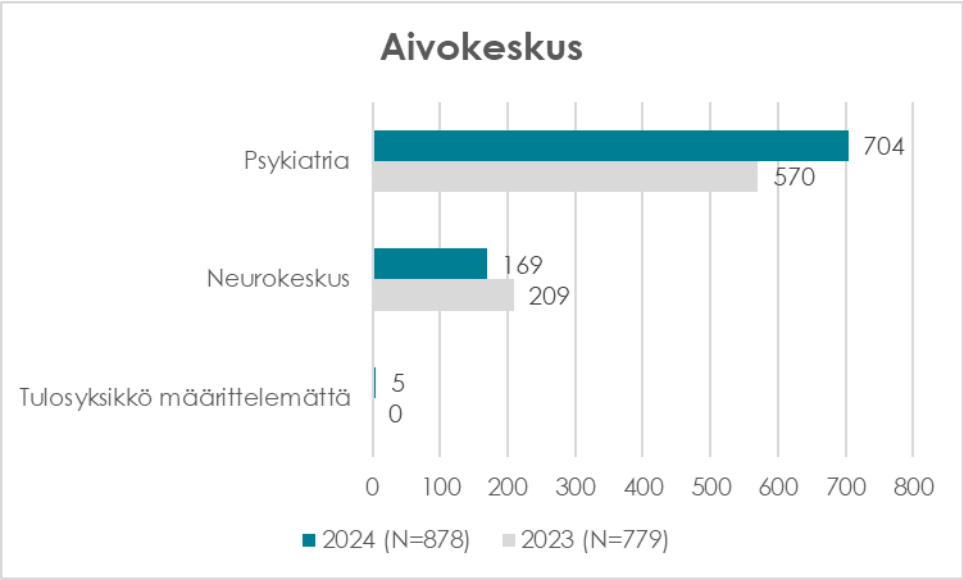
Vuosi	2023		2024	
HUS-tasolla potilaan tyytymättömyyden asiasisältöluokka	(n)	Prosentuaalinen osuus	(n)	Prosentuaalinen osuus
Hoito	2299	55 %	2219	58 %
Kohtelu	729	17 %	893	23 %
Hoitoon pääsy	826	20 %	655	17 %
Tiedonsaantioikeus	431	10 %	357	9 %
Potilasasiakirjat ja tietojen luovutus	285	7 %	277	7 %

2.3.1 Aivokeskus

Aivokeskusta koskevia asiakastapauksia oli vuonna 2024 yhteensä 878 (2023 n=779), 23 % kaikista HUSia koskevista asiakastapauksista. Näistä 704 (80 %) liittyi psykiatrian

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2024

toimintaan. Neurokeskusta koskevia asiakastapauksia oli 169 (19 %). 5 tapauksessa Aivokeskuksen yksikköä ei ollut määritelty.



Kuvio 1. Aivokeskuksen asiatapausten määrät vuonna 2023–2024.

Aivokeskuksessa hoidettiin 102 887 potilasta vuonna 2024 (2023 99475). Kun potilasasiavastaaville tulleiden asiakastapausten määrä (N=878) suhteutetaan keskuksessa hoidettujen potilaiden määrään, asiakastapausten prosentuaalinen osuus on 0,85 % (2023 0,8 %).

Taulukko 5. Aivokeskuksen viisi suurinta tyytymättömyyden aiheutta asiasisältöluokittain potilasasiavastaavien tiedonkeruujärjestelmistä vuosina 2023–2024.

Vuosi	2023		2024	
Aivokeskuksen potilaan tyytymättömyyden asiasisältöluokka	(n)	Prosentuaalinen osuus	(n)	Prosentuaalinen osuus
Hoito	434	56	475	54
Itsemääräämisoikeus	119	15	268	31
Kohtelu	142	18	200	23
Hoitoon pääsy	141	18	124	14
Potilasasiakirjat ja tietojen luovutus	71	9	96	11

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2024

Yleisin aihe asiakastapauksissa oli hoito (n=475, 54 %). Potilaan itsemääräämisoikeus oli toiseksi yleisin kategoria (n=268, 31 %), eritoten tahdosta riippumaton hoito (n=137). Kolmantena nousi esiin kohtelu (n=200, 23 %). Lääkärin kohtelu oli yhteydenoton aiheena 134 kertaa, hoitajan 38 kertaa ja muun henkilökunnan 9 kertaa. Asiasisältöluokat olivat saman suuntaisia vuoteen 2023 verrattuna.

*Psykiatria*an liittyviä asiakastapauksia oli 704, 80 % (2023 570 14 %). Hoitoon liittyi 312 asiakastapausta ja kohteluun 164 asiakastapausta. Lääkärin kohtelu oli aiheena 109 kertaa, hoitajan 43 ja muun henkilökunnan 12 kertaa. Potilaan itsemääräämisoikeus oli aiheena 260 asiakastapauksessa, joista 144 koski tahdosta riippumatonta hoitoa. Potilasasiakirjamerkintöihin liittyviä yhteydenottoja oli 46. Potilasasiakirjamerkinnät olivat tarpeettomia, virheellisiä, arkaluontoisia tai leimaavia. Hoitoon pääsyyn liittyviä yhteydenottoja psykiatriassa oli 75, joista hoidon päättymisen oli aiheena 28 tapauksessa ja ongelmat hoitoon pääsyssä 33 tapauksessa. Nämä kolme asiasisältöluokkaa olivat myös 2023 kolme yleisintä luokkaa.

Esimerkkejä:

Asiakastapauksissa tuli esiin yhteisymmärryksen puute hoidosta. Tällöin hoito, tutkimus tai lääkitys ei ollut potilaan toivomaa. Epäiltiin väärää diagnoosi ja lääkitystä. Lääkäri vaihtui toistuvasti ja tuli kokemus, ettei hoito etene ollenkaan. Potilaat toivat esille kokemusta siitä, etteivät tulleet kuulluksi tai oireita vähäteltiin tai potilaan kokemusta kyseenalaistettiin. Henkilökunta ei keskustellut potilaiden kanssa osastolla, eikä potilas saanut vastauksia kysymyksiinsä. Potilaaseen ei otettu yhteyttä ja soitettu sovitusti. Toivottiin lääkärin tai hoitajan vaihtoa.

Tahdosta riippumaton hoito ja siihen liittyvät rajoitukset saivat potilaat ottamaan yhteyttä potilasasiavastaaviin. Potilailla oli kokemus siitä, ettei kuunneltu, kysytty mielipidettä, ei perusteltu rajoituksia tai uhkailtiin niillä. Hoitojakson koettiin olevan liian pitkä ja toisissa tapauksissa liian lyhyt. Oli myös ongelmia hoitoon pääsyssä, vaikka siihen olisi ollut suuri tarve.

Myös omaiset ottivat usein yhteyttä psykiatrinen potilaiden, erityisesti nuorten ja nuorten aikuisten hoitoon liittyvissä asioissa. Potilaskertomuksissa oli suoranaisia virheitä ja oli myös kirjattu arkaluontoisia ja leimaavia tekstejä, joita vaadittiin korjattaviksi.

Neurokeskukseen liittyviä yhteydenottoja oli yhteensä 169, 19 % (2023 209). Kolme yleisintä yhteydenotonaihetta olivat hoito ja kohtelu 121, hoitoon pääsy 47 ja tiedonsaantioikeus 27. Samat asiasisältöluokat nousivat esiin myös 2023.

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2024

Esimerkkejä:

Asiakkaat kertoivat lääkärin epäasiallisesta tai tylystä käytöksestä jopa huutamisesta potilaalle. Diagnoosi koettiin vääräksi tai diagnoosi oli pelkän epäilyn varjolla ilman perusteita. Eri lääkkeiden hoitolinjaukset erosivat saman potilaan kohdalla.

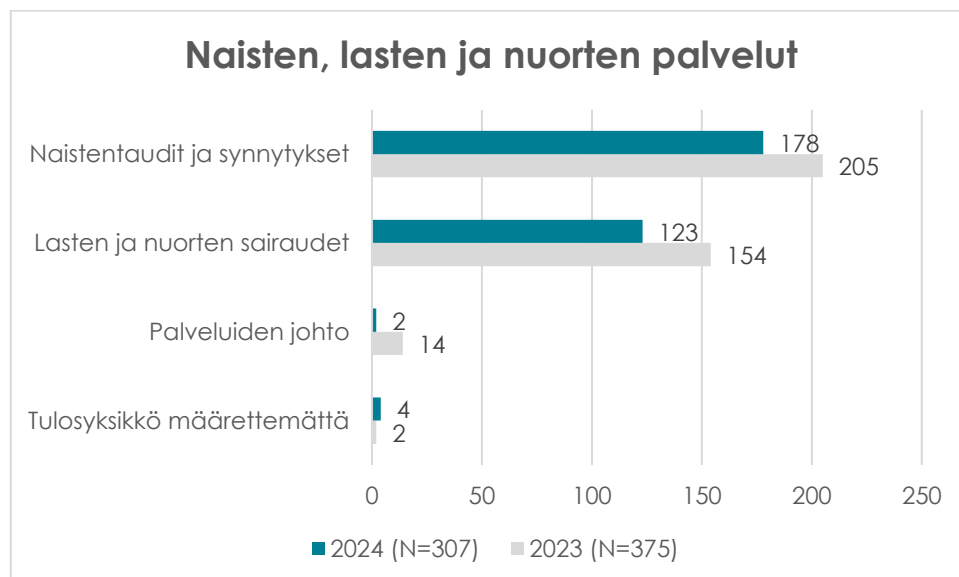
Lähetteet palautettiin toistuvasti lähetteen tehneiden lääkäreiden ihmetellessä asiaa. Tyytymättömyys hoitotakuun ylittymiseen ja hyvinkin pitkiin hoidon odotusaikoihin.

Epätietoisuutta oli omasta terveydentilasta sekä tutkimusten ja hoidon etenemisestä.

Lääkəriin ei saatu yhteyttä. Soittopyyntöihin ei vastattu. Maisan kautta yhteyden saaminen ei onnistunut.

2.3.2 Naisten, lasten ja nuorten palvelut

Naisten, lasten ja nuorten palveluja koskevia asiakastapauksia oli vuonna 2024 yhteensä 307, joka on 8 % kaikista HUSia koskevista asiakastapauksista. Asiakastapausten määrä väheni 18 % vuoteen 2023 verrattuna. Vuoden 2024 asiakastapauksista 178 (58 %) liittyi Naisten ja synnytysten toimintaan. Lasten ja nuorten sairauksia koskevia asiakastapauksia oli 123 (40 %). Kaksi asiakastapausta kohdistui johtoon, ja neljässä tapauksessa yksikköä ei ole määritetty. (Kuvio 2.)



Kuvio 2. Naisten, lasten ja nuorten palvelujen asiatapausten määrät vuosina 2023–2024

Naisten, lasten ja nuorten palveluissa hoidettiin 142 071 potilasta vuonna 2024. Kun potilasasiavastaaville tulleiden asiakastapausten määrä (N=307) suhteutetaan keskuksessa hoidettujen potilaiden määrään, asiakastapausten prosentuaalinen osuus on 0,2 %.

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2024

Taulukko 6. Naisten, lasten ja nuorten palveluiden viisi suurinta tyytymättömyyden aihetta asiasisältöluokittain potilasasiavastaavien tiedonkeruujärjestelmistä vuosia 2023–2024.

Vuosi	2023		2024	
Naisten-, lasten ja nuorten palvelujen potilaan tyytymättömyyden asiasisältöluokka	(n)	Prosentuaalinen osuus	(n)	Prosentuaalinen osuus
Hoito	244	65	224	73
Kohtelu	81	22	103	34
Hoitoon pääsy	42	11	47	15
Potilasasiakirjat ja tietojen luovutus	32	9	37	12
Tiedonsaantioikeus	56	15	32	10

Vuonna 2024 eniten yhteydenottoja kohdistui hoitoon (n=224). Näistä hoitoon ja palveluun kohdistui 100 asiatapausta ja hoitovirhe-epäilyjä oli 80 asiatapauksessa. Toiseksi eniten oltiin tyytymättömiä hoitoon liittyvään kohteluun (n=103). Kolmanneksi eniten yhteydenotot koskivat hoitoon pääsyä. Vuonna 2023 yhteydenotot koskivat eniten hoitoa tai siihen liittyvää kohtelua, toiseksi eniten potilaan tiedonsaantioikeutta ja kolmanneksi hoitoon pääsyä.

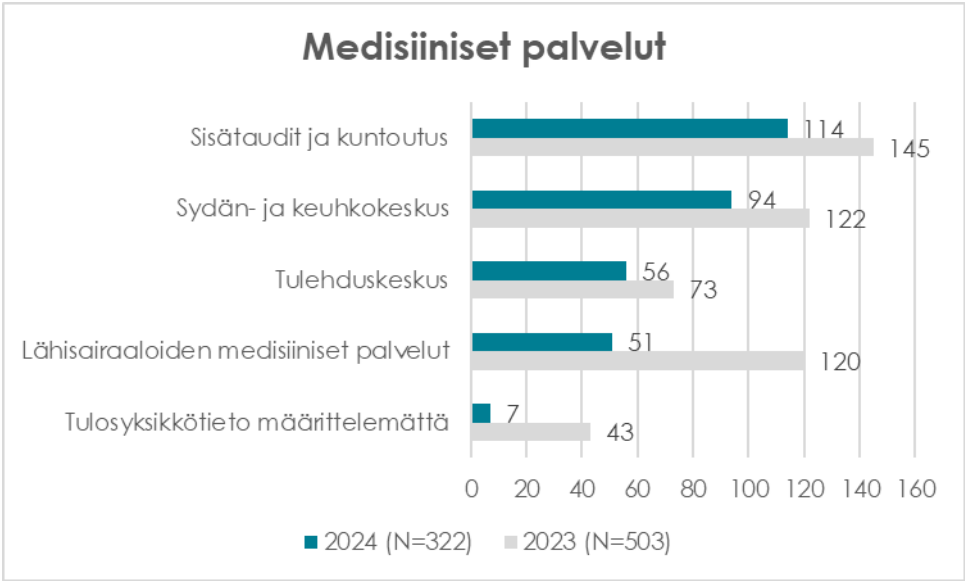
Vuoden 2024 kolmen yleisimmän yhteydenottojen sisältöjä kuvataan seuraavien esimerkkien avulla: Hoitoyksikön vaihto HUSissa oli viivästynyt lähetteen puuttumisen takia. Huoltajalla ja terveydenhuollon ammattihenkilöllä oli vaikeuksia päästä yhteisymmärrykseen lapsen hoidosta. Leikkauksen epiduraalipuudutuksessa oli hankaluuksia.

2.3.3 Medisiiniset palvelut

Medisiinisiin palveluihin kuuluvat sisätaudit ja kuntoutus, sydän- ja keuhkokeskus ja tulehduskeskus sekä lähisairaaloiden (Porvoo, Hyvinkää, Lohja) medisiiniset palvelut. Tämän tulosalueen yhteydenottojen kokonaismäärä oli 322, 8 % kaikista yhteydenotoista.

Yhteydenotoissa oli 36 % vähennystä vuoteen 2023 verrattuna. Tämä näkyy erityisesti lähisairaaloiden kohdalla. Lähisairaaloiden yhteydenottoja oli 120 vuonna 2023 ja 51 vuonna 2024.

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2024



Kuvio 3. Medisiinisen palvelujen asiatapausten määrät vuosina 2023–2024.

Medisiinisissä palveluissa hoidettiin 180 723 potilasta vuonna 2024. Kun potilasasiavas-
taavalle tulleiden asiakastapausten määrä (N=322) suhteutetaan keskuksessa hoidettujen
potilaiden määrään, asiakastapausten prosentuaalinen osuus on 0,2 %.

Taulukko 7. Medisiinisten palvelujen viisi suurinta tyytymättömyyden aiheutta asiasisältö-
luokittain potilasasiavastaavien tiedonkeruujärjestelmistä vuosia 2023–2024.

Vuosi	2023		2024	
Medisiinisten palve- lujen potilaan tyyty- mättömyyden asiasi- sältöluokka	(n)	Prosentuaalinen osuus	(n)	Prosentuaalinen osuus
Hoito	288	57	220	68
Kohtelu	99	20	78	24
Hoitoon pääsy	88	17	52	16
Tiedonsaantioikeus	63	13	43	13
Potilasasiakirjat ja tieto- jen luovutus	42	8	35	11

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2024

Yleisin aihe asiatapauksissa oli hoito (n= 220). Kohtelu oli toiseksi yleisin asiatapaus (n=78). Kolmantena nousi esiin hoitoon pääsy (n=52).

Sisätauteihin ja kuntoutukseen liittyviä yhteydenottoja oli 114, 35 % (2023 n=145) medisiinisten palveluiden yhteydenotoista. Tyypillisin asiakkaan tyytymättömyyden aihe oli hoito ja siihen liittyvä kohtelu (n=99), painottuen erityisesti hoitoon/ palveluun. Hoitoon pääsy (n=19) oli toiseksi yleisin yhteydenoton syy. Kolmantena nousi esiin potilaan tiedonsaantiin (n=12) liittyvät tyytymättömyyden syyt.

Potilaat olivat tyytymättömiä siihen, että lääkärit vaihtuivat jatkuvasti ja asiat jäivät kesken. Pitkittyneitä oireita vähäteltiin. Potilas ei saanut tietoa hänelle määrätystä lääkkeistä, lääkkeiden yhteisvaikutuksista. Potilas ei saanut keskustella lääkärin kanssa oireistaan. Hoidon etenemisestä ei saanut tietoa. Vastaanottoaikoja siirrettiin ja peruttiin eikä kerrottu, miksi näin toimitaan. Tyytymättömyyttä oli lähetteen palauttamiseen. Kotiutettiin liian varhaisessa vaiheessa, kun vointi oli vielä huono. Ajokiellon peruuttamisesta ei ohjeistettu. Pompotettiin yksiköstä toiseen.

Sydän- ja keuhkokeskukseen liittyviä asiakastapauksia oli yhteensä 94, 29 % (2023 n=122) medisiinisten palvelujen yhteydenotoista. Hoito (n=72) oli yleisin yhteydenottojen aihe. Potilaan tiedonsaantioikeus (n=13) ja hoitoon pääsy (n=12) olivat seuraavaksi yleisimmät yhteydenoton syyt.

Potilaiden oireita ei tutkittu kunnolla tai vähäteltiin, diagnoosi viivästyi ja myöhemmin todettiin vakava sairaus. Potilasta ei kuultu. Suunnitellun mukaiset kontrollikäynnit eivät toteutuneet. Potilaat epäilivät säästösyitä. Potilas kotiutettiin liian aikaisin osastolta. Hoito lopetettiin hoitoyksikön toimesta, vaikka hoito oli potilaan mielestä kesken.

Tulehduskeskukseen liittyviä asiakastapauksia oli yhteensä 56, 17 % (2023 n=73). Näistä 47 liittyi hoitoon, 11 potilaan tiedonsaantioikeuteen ja 10 hoitoon pääsyyn.

Potilaat olivat tyytymättömiä siihen, että lääkärit vaihtuivat jatkuvasti. Useat potilaat toivat esille sitä, että soittopyyntöihin ei vastattu. Oltiin tyytymättömiä siihen, että kommunikaatio tapahtuu Maisan välityksellä. Potilas ei saanut keskustella lääkärin kanssa. Potilaat eivät saaneet riittävästi tietoa hoidostaan tai lääkityksestään. Potilaalle oli tehty väärä diagnoosi, jonka perusteella oli hoidettu väärin useiden vuosien ajan. Hoitoa ei toteutettu suunnitellusti. Säästötoimia arveltiin ja kritisoiitiin. Muistutusvastauksiin oltiin tyytymättömiä.

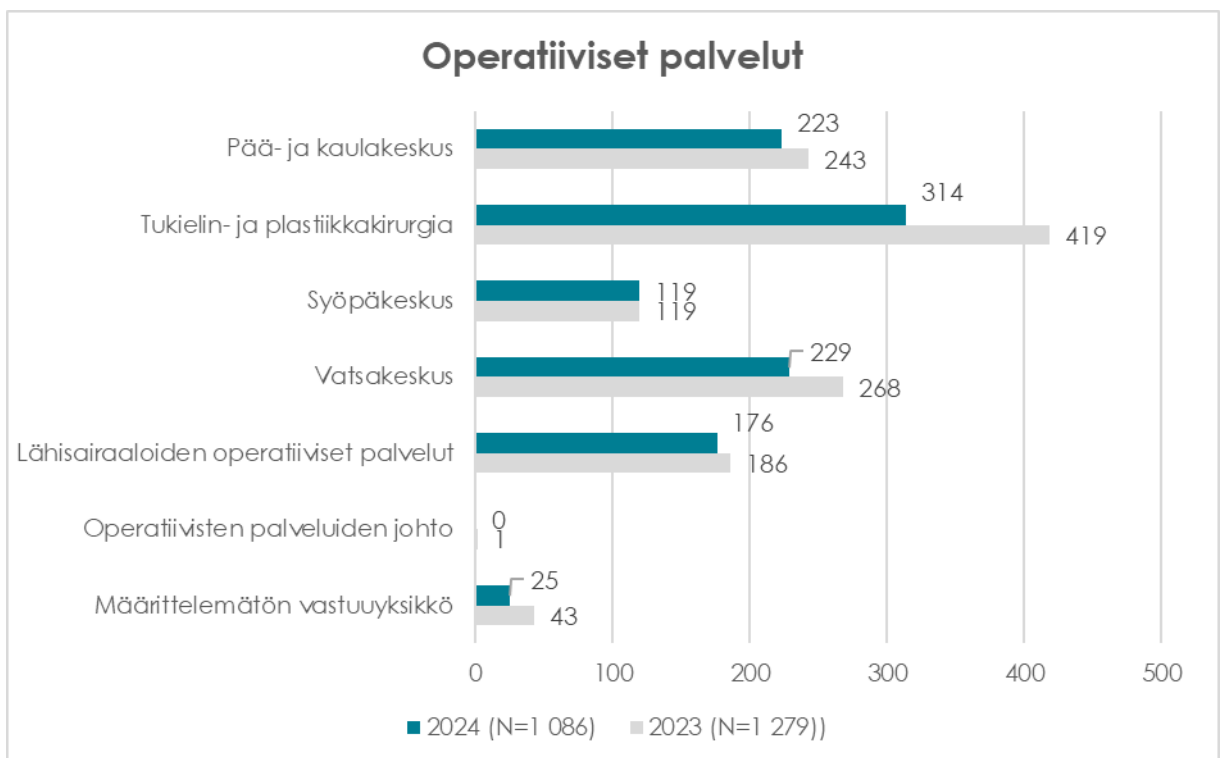
Lähisairaaloiden medisiinisiin palveluihin liittyviä yhteydenottoja oli 51, 16 % (2023 120). 39 yhteydenottoa liittyi hoitoon, 11 hoitoon pääsyyn ja seitsemän potilaan tiedonsaantioikeuteen.

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2024

Hoitoon liittyvät yhteydenotot liittyivät hoitoon vuodeosastolla, tutkimusten, diagnoosin ja hoidon viivästymiseen sekä virheelliseen diagnoosiin. Lääkäriä tai hoitajaa ei saanut kiinni useasta soittopyynnöstä huolimatta. Potilailla oli jatkuvaa epätietoisuutta hoidon etenemisestä ja ongelmia tiedonsaannissa. Asiakasta pompoteltiin edestakaisin poliklinikan ja päivystyksen välillä. Läheteet palautettiin toistuvasti. Hoitotakuuajat ylitettiin. Potilaskertomuksiin oli kirjattu virheellistä tietoa.

2.3.4 Operatiiviset palvelut

Operatiivisia palveluita ovat pään- ja kaulakeskuksen, tukielin- ja plastiikkakirurgian, syöpäkeskuksen ja vatsakeskuksen toiminnot sekä lähisairaaloiden (Hyvinkää, Lohja ja Porvoo) vastaavat toiminnot. Kuviossa 4 esitetään potilasasiavastaaville tulleiden asiatapaus-ten määriä operatiivisissa palveluissa. Operatiivisia palveluja koskevia potilaan tyytymätömyyden asiatapauksia oli yhteensä 1 086. Se oli 28 % HUSia koskevista asiatapauksista (N=3 832) ja 15 % vähemmän vuoteen 2023 verrattuna.



Kuvio 4. Operatiivisten palveluiden asiatapaus-ten määrät vuosina 2023–2024.

Operatiivisissa palveluissa hoidettiin 330 179 potilasta vuonna 2024. Kun potilasasiavastaaville tulleiden asiakastapausten määrä (N=1 086) suhteutetaan operatiivisissa palveluissa hoidettujen potilaiden määrään, asiakastapausten prosentuaalinen osuus on 0,3 %. Se on 0,1 % vähemmän kuin vuonna 2023.

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2024

Taulukossa 8 tarkastellaan tyytymättömyyden aiheita operatiivisissa palveluissa viiden suurimman asiasisältöluokan mukaan. Kerätyn tiedon tulokset osoittavat, että hoitoon liittyvä tyytymättömyys oli samansuuntaista ja hoitoon pääsyyn liittyvä tyytymättömyys laski vuoteen 2023 verrattuna. Tyytymättömyys kohteluun ja potilasasiakirjoihin liittyviin asioihin lisääntyivät vuoteen 2023 verrattuna.

Taulukko 8. Operatiivisissa palveluissa viisi suurinta tyytymättömyyden aiheita asiasisältöluokittain potilasasiavastaavien tiedonkeruujärjestelmistä vuosia 2023–2024.

Vuosi	2023		2024	
	(n)	Prosentuaalinen osuus	(n)	Prosentuaalinen osuus
Operatiivisissa palveluissa potilaan tyytymättömyyden asiasisältöluokka				
Hoito	657	51 %	651	60 %
Hoitoon pääsy	478	37 %	330	30 %
Kohtelu	199	16 %	223	21 %
Tiedonsaantioikeus	136	11 %	120	11 %
Potilasasiakirjat ja tietojen luovutus	47	4 %	82	8 %

Hoidossa ja hoitoprosessissa koettiin tapahtuneen erilaisia hoitovirheitä. Hoitovirheistä johtuvien vahinkojen tai vaurioiden vaikutus oli suuri elämänlaatuun ja elämän osa-alueisiin kuten työhön, harrasteisiin, kotitöihin, pihatöihin, sosiaalisiin suhteisiin ja pientä näppäryyttä vaativiin tehtäviin. Potilaalle tehdyn toimenpiteen jälkeen todettiin, ettei potilaalla ollut diagnosoitua sairautta.

Hoidon toteutumattomuuden taustalla epäiltiin olevan rasismia iän, sosiaalisen statuksen, etnisen taustan tai elämäntapojen vuoksi. Koettiin, ettei hoitoon paneuduttu riittävällä ammattitaidolla. Jälkitarkastuskäynti ohjattiin tekemään yksityisellä puolella. Potilasta pompoteltiin vastaanotoilla tyhjin lupauksin. Potilas päätyi joissakin tapauksissa hoidattamaan asiansa tai vaivansa yksityisesti.

Kiireetöntä **hoitoon pääsyä** ja odottamista pidettiin kohtuuttomana ja kestäättömänä, koska hoitoon pääsyn enimmäisaikamäärät eivät toteutuneet. Kun lähete oli saapunut

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2024

hoitoyksikköön, saattoi kulua vuosi ennen kuin potilas kutsuttiin vastaanotolle. Potilas saattoi olla toimenpidejonossa yli kaksi vuotta.

Potilaat kokivat, että potilaan yksiköllistä tilannetta ei mitenkään otettu huomioon. Toimenpiteeseen odottamisen aikana potilas saattoi olla työkyvytön tai potilaan terveydentila oli huonontunut niin paljon, että hän hädin tuskin pärjäsi kotona. Hoitoyksikköön soittaessaan potilas koki, ettei hän tule kuulluksi nykyisestä terveydentilastaan, oireistaan ja vaivoistaan. Kiirehtimislähteet terveysasemalta tai yksityiseltä eivät auttaneet. Tilanteet kävivät potilaille raskaiksi haasteellisissa terveydentiloissa. Ihmisen inhimillinen kärsimyksen raja oli koetuksella.

Potilaat kokivat palvelusetelin saamisen ongelmalliseksi. Kun hoitotakuu ei toteutunut lain edellyttämässä ajoissa, potilaat olivat kiinnostuneita saamaan palvelun palvelusetelillä tai maksusitoumuksella muilta palveluntuottajilta.

Tyytymättömyys **kohteluun** ja kohtaamiseen ilmeni muun muassa tilanteissa, joissa terveydenhuollon ammattihenkilö ei esitellyt itseään, käyttäytyi epäasianmukaisesti, oli välinpitämätön tai vähättelevä. Kohtelua ja käytöstä kuvailtiin tylyksi, kylmäksi, nokkavaksi, asiattomaksi ja ylimieliseksi. Potilasta ei kohdattu omalla äidinkielellään. Puhetapa, jolla potilaan hoidosta ja lääkkeistä tai lääkkeiden ja hoidon lopettamisesta kerrottiin, koettiin järkyttävänä. Puheilla mitätöitiin potilaan oikeuksia. Epäasiallinen kohtelu ja epäonnistunut kohtaaminen aiheuttivat potilaalle henkistä kuormittumista.

Potilaat toivoivat terveydenhuollon ammattihenkilön vaihtoa. Joissain tapauksissa vaihto ei onnistunut. Kun vaihto tuotti tulosta, potilas oli tyytyväinen mukavaan ja sympaattiseen terveydenhuollon ammattihenkilöön.

Potilaat kokivat, että he eivät saaneet riittävästi ja tarpeellista **tietoa** hoidosta, lääkehoidosta ja jatkoahoito-ohjeista tai hoitoon pääsystä. Potilaat toivoivat tarkempaa tietoa hoitoon pääsyn ajankohdasta ja jonotustilanteesta sekä muista tavoista hoitaa potilas muilla palveluntuottajilla hoitotakuun ylittyessä. Potilaat vetosivat potilaslain mukaiseen oikeuteen saada tieto hoitoon pääsyn ajankohdasta.

Potilas oli tyytymätön siihen, ettei potilaalle ilmoiteta mitään lähetteen palautumisesta. Potilaan itse oli oltava aktiivinen ja katsottava tietoa esimerkiksi Maisasta tai soitettava hoitoyksikköön kysyäkseen asiaa. Potilaat kokivat, etteivät he saaneet lääketieteellisiä perusteita lähetteen palauttamiselle tai siihen, miksi potilasta ei esimerkiksi leikata. Koettiin, että terveydenhuollon ammattihenkilö ei keskustele enää potilaan kanssa. Potilas sai lukea OmaKannasta, Maisasta tai Maisa -viestillä tulokset vakavasta sairaudesta tai asete-
tusta diagnoosista.

Potilaskertomuksista haluttiin tarkastaa, mitä niihin oli merkitty hoidosta ja potilaasta. Potilaskertomuksissa koettiin olevan selkeitä virheitä, toisen potilaan tietoa tai

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2024

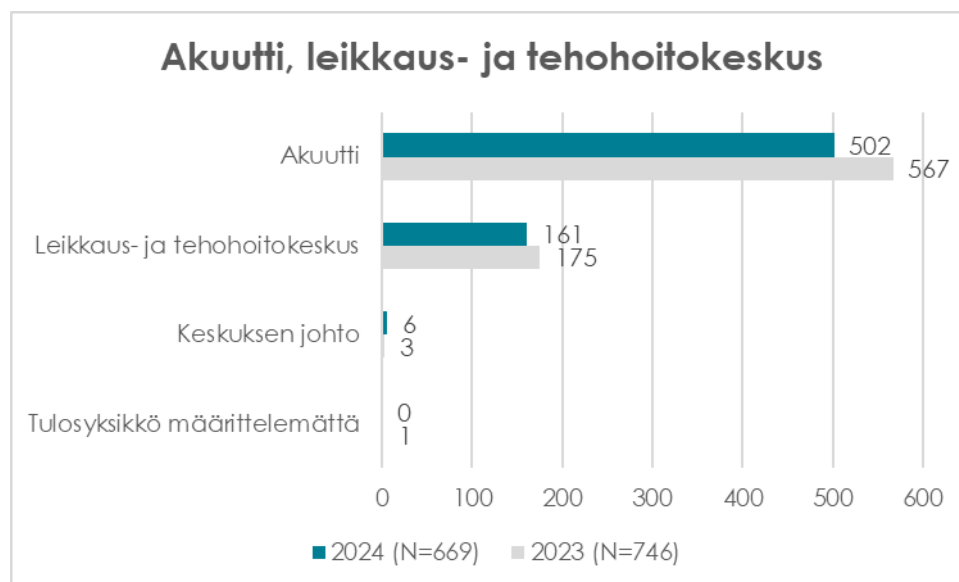
sellaista tietoa, jolla ei ollut mitään merkitystä nyt hoidettavan asian kannalta. Joissain tapauksissa OmaKannassa ja Maisassa ei ollut ollenkaan merkintöjä potilaan saamasta hoidosta. Joillakin potilailla oli käyntimerkintä Kanta-palvelussa, vaikka käyntiä ei todellisuudessa koskaan ollut.

Potilaskertomuksissa merkityt asiaankuulumattomat, asiattomat, leimaavat ja virheelliset tiedot loukkasivat potilaita. Potilas pohti, mistä tiedot oli saatu ja oliko terveydenhuollon ammattihenkilö mennyt katsomaan vuosien takaisia vanhoja kirjauksia ja käyttänyt tai kopioinut niitä asiankuulumattomasti. Tietojen koettiin haittaavan hoitoa tai hoitoon pääsyä.

Potilaskertomuksien virheellisten tietojen korjaaminen koettiin vaikeaksi. Potilaat kertoivat, että terveydenhuollon ammattihenkilöiden kokemuksen mukaan Apotissa olevan virheellisen tiedon korjaaminen oli haasteellista.

2.3.5 Akuutti, leikkaus- ja tehohoitokeskus

Akuutti, leikkaus- ja tehohoitokeskusta koskevia asiakastapauksia oli vuonna 2024 yhteensä 669 17 %. Vuonna 2023 Akuutti, leikkaus- ja tehohoitokeskusta koskevia asiakastapauksia yhteensä 746. Vuoden 2024 yhteydenotoista 502, 75 %, liittyi akuutin toimintaan. Leikkaus- ja tehohoito asiakastapausta oli 161, 24 %. Tulosalueen johtoa koski 6 asiakastapausta.



Kuvio 5. Akuutti, leikkaus- ja tehohoitokeskuksen asiatapausten määrät vuosina 2023–2024.

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2024

Keskuksessa hoidettiin 239 087 potilasta vuonna 2024. Kun potilasasiamiehille tulleiden asiakastapausten määrä (N=943) suhteutetaan keskuksessa hoidettujen potilaiden määrään, asiakastapausten prosentuaalinen osuus on 0,4 %.

Taulukko 9. Akuutti-, leikkaus- ja tehohoitokeskusta koskevaa viisi suurinta tyytymättömyyden aiheutta asiasisältöluokittain potilasasiavastaavien tiedonkeruujärjestelmistä vuosia 2023–2024.

Vuosi	2023		2024	
Akuutti-, leikkaus- ja tehohoitokeskuksen potilaan tyytymättömyyden asiasisältöluokka	(n)	Prosentuaalinen osuus	(n)	Prosentuaalinen osuus
Hoito	566	76	506	76
Kohtelu	183	25	234	35
Potilasasiakirjat ja tietojen luovutus	71	10	80	12
Hoitoon pääsy	62	8	68	10
Tiedonsaantioikeus	55	7	46	7

Akuuttia koskevia asiakastapauksia oli yhteensä 502. Akuutissa hoidettujen potilaiden suurin tyytymättömyyden aihe oli hoito. Ensihoidossa päätös olla viemättä potilasta päivystykseen koettiin virheelliseksi toiminnaksi. Päivystyksessä potilasta ei otettu hoitoon, vaan oli käännytetty pois.

Terveystieteiden ammattihenkilön käytös ja kohtelu koettiin epäasialliseksi, vähätteleväksi, ylimieliseksi, epäempaattiseksi.

Seuraavassa muutamia esimerkkejä aiheista: Ensihoidon saapuessa paikalle asiakasta oli tervehditty mummoksi ja ihmetelty, mitä mummo lattialla makaa. Kyseessä oli miesasiakas, asiakasta oli tutkittu pintapuolisesti ja jätettiin kuljettamatta sairaalaan. Tämän jälkeen asiakas sai ystävältä kyydin sairaalaan, jossa sai hoitoa. Asiakas oli mennyt

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2024

ambulanssilla päivystykseen kovien vatsakipujen vuoksi. Siellä vastaava hoitaja oli kohdellut häntä epäasiallisesti, käytös oli ylimielistä, eikä potilas päässyt hoitoon. Seuraavana päivänä hänellä todettiin terveysasemalla sairaalahoitoa vaativa sairaus ja hän joutui viikoksi sairaalaan osastolle.

Tyytymättömyyttä ilmeni potilasasiakirjoihin ja tietojen luovutukseen (n=80). Potilasasiakirjoissa oli virheellisiä tietoja ja diagnooseissa oli virheitä. Potilaat kokivat, että päivystyksessä oli tehty väärä diagnoosi. Päivystyskäynnin jälkeen tiedot eivät olleet siirtyneet OmaKantaan tai Maisaan.

Seuraavassa muutamia esimerkkejä aiheista: Potilaalle tehty väärä diagnoosi tulee esiin vastaanotoilla ja potilas joutuu jatkuvasti selittämään tätä. Asiakas ei näe OmaKannassa leikkauskertomusta, eikä terveyskeskuslääkäri näe niitä.

Potilaan tiedonsaantiin liittyi tyytymättömyyttä (n=46). Päivystyskäynnin jälkeen tietoja ei näkynyt Maisassa tai OmaKannassa.

Leikkaus- ja tehohoitokeskukseen liittyviä asiakastapauksia oli yhteensä 161. Suurin tyytymättömyyden aihe oli hoito. Potilaat kokivat epäselvyyttä, oliko tapahtunut hoitovirhe, siitä ei kerrottu tai ei ohjattu ottamaan yhteyttä potilasasiavastaavan. Potilaat epäilivät henkilövahinkoa kuten hermovauriota, hammasvauriota tai potilaan menehtymistä. Potilaat olivat yrittäneet selvittää asiaa hoitovirheen osalta, mutta kokivat sen hankalaksi. He olivat yrittäneet saada kiinni leikkannutta lääkäriä, mutta se oli ollut vaikeaa.

2.3.6 Diagnostiikkakeskus

Diagnostiikkakeskuksessa asiakaskäyntejä 2024 oli yhteensä 5445. Diagnostiikkakeskukseen liittyviä asiatapauksia vuonna 2024 oli 86, 2 % kaikista HUSia koskevista asiakastapauksista. Fysiologiaa, genetiikkaa ja preanalytiikkaa koskevia yhteydenottoja oli 32 tapusta. Radiologiaa ja patologiaa oli 40 tapusta. Lisäksi yhteydenotot koskivat tulosalueen hallintoa (n=8), kemiaa ja mikrobiologiaa (n=3). Kolmessa asiatapauksessa linjatieto puuttui.

Asiatapaukset liittyivät hoitoon (n=31), kohteluun (n=20) ja potilasasiakirjoihin (n=11).

Seuraavassa muutamia esimerkkejä aiheista: Henkilö oli käynyt HUSin sairaalan röntgenissä. Maisaan on tullut kirjaus, että henkilö ei saapunut paikalla. Henkilön mukaan hän oli paikalla. Henkilön mukaan hänelle on tulossa asiasta lasku peruuttamattomasta ajasta.

Henkilö oli loukkaantunut, koska sairaalassa ei kerrota nimiä, kun asioi hoitoyksikössä tai palveluyksikössä. Hän oli soittanut laboratorioon, terveydenhuollon ammattihenkilö ei

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2024

esitellyt itseään, eikä kysyttäessä antanut nimeään. Ammattihenkilö vaati asiakkaalta henkilötunnusta. Asiakas ei halunnut sitä antaa, koska ei tiennyt kenen kanssa keskustelee.

2.3.7 Konsernipalvelut

Konsernipalveluihin liittyviä asiatapauksia oli yhteensä 484 (2023 385 kpl). Tämä oli 13 % kaikista HUSia koskevista asiatapauksista. Konsernipalveluihin dokumentoitiin sellaisia asiakastapauksia, joita ei voitu kohdentaa tiettyyn lääketieteelliseen erikoisalaan tai hoitoyksikköön, jos tietoa ei asiakkaalta saatu. Kiinteistö- ja toimitilapalveluihin, työterveys-huoltoon ja apteekkiin liittyvät asiatapaukset olivat yksittäisiä. Tietohallintoon liittyviä asiatapauksia oli 38 ja runkopalveluihin liittyviä 33. Konsernihallintoon liittyviä yhteydenottoja oli yhteensä 295.

Tyypillisimmät asiasisältöluokat konsernipalveluissa liittyivät potilasasiakirjoihin (n=79), hoitoon (n= 81), asiakasmaksuihin (n=59) ja potilasasiavastaavien toimintaan (n=75). Potilasasiavastaavan toimintaan liittyviä yhteydenottoja oli kirjattu myös muille tulosalueille yhteensä 45, eli yhteydenottoja liittyen potilasasiavastaaviin oli yhteensä 120. Nämä asiasisältöluokat olivat tyypilliset myös 2023.

“Olisin halunnut tehdä valituksen kuntoutussuunnitelman viivästymisestä sekä lääke-rinlausunnon puuttumisesta”

“Miten voin tehdä oikaisuvaatimuksen virheelliseen kirjaukseen. Lomakkeet löytyivät, mutta en pysty täyttämään niitä.”

“Mistä ja miten voi pyytää potilaskertomuksista kopiot.”

“Asia koskee tutkimuksen ja hoidon saannin vaikeutta HUSissa. Potilas odottaa vastausta asiaan hoitoyksiköstä.”

“Henkilö on laatinut laskuun liittyvän muistutuksen. Hän kysyy nyt, onko hänen pakko maksaa lasku ensin. Laskussa on eräpäivä ensi viikolla.”

“Asiakas on kyvytön maksamaan asiakasmaksuja.”

2.3.8 HUSin potilasasiavastaavatoiminta

Uusi laki potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnasta voimaan 1.1.2024 alkaen

Vuoden 2024 alussa astui voimaan uusi laki (739/2023), jossa säädetään muun muassa potilasasiavastaavien toiminnan järjestämisestä, riippumattomuudesta, kelpoisuudesta ja tehtävistä sekä henkilötietojen käsittelystä. Lakimuutoksen myötä asiamies -nimikkeen sijaan otettiin käyttöön sukupuolineutraali nimike potilasasiavastaava.

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2024

Potilasasiavastaavan tehtävät vastaavat pitkälti entisen potilasasiamiehen tehtäviä.

Potilasasiavastaavan tehtävänä on:

- 1) neuvoa potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992, potilaslaki) soveltamiseen liittyvissä asioissa;
- 2) neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä potilaslain 10 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä;
- 3) neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa;
- 4) tiedottaa potilaan oikeuksista;
- 5) koota tietoa potilaiden yhteydenotoista ja seurata potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä; sekä
- 6) toimia 1–5 kohdassa säädettyjen tehtäviensä lisäksi muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Lain keskeisenä tavoitteena on parantaa potilasasiavastaavan riippumattomuutta ja puolueettomuutta.

Uudessa laissa säädetään lisäksi potilasasiavastaavien toiminnan vastuuhenkilöstä. Potilasasiavastaavien toiminnan vastuuhenkilön tehtävänä on:

- 1) ohjata ja koordinoida potilasasiavastaavien toimintaa;
- 2) kehittää osaltaan potilasasiavastaavien osaamista ja toimintaa;
- 3) seurata potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja koota siitä yhdessä potilasasiavastaavien kanssa vuosittain selvitys aluehallitukselle; sekä
- 4) tehdä yhteistyötä eri terveydenhuollon viranomaisten ja palveluntuottajien kanssa asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Edellä mainittu annettava selvitys on annettava lisäksi tiedoksi hyvinvointialueen alueen kuntien kunnanhallituksille ja aluehallintovirastolle sekä tarvittaessa muille palvelujen järjestäjille ja tuottajille. Selvitys on julkaistava internetissä ja selvityksen julkaisemisesta on tiedotettava.

Toiminta tulee järjestää erillään terveydenhuollon järjestämiseen ja tuottamiseen liittyvistä tehtävistä. Toiminnan järjestäjä ei voi puuttua esimerkiksi toiminnan järjestäjälle

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2024

vuosittain laadittavan selvityksen sisältöön. Potilasasiavastaavien on voitava tuoda avoimesti esiin esimerkiksi mahdolliset epäkohdat tai kehittämistarpeet palveluissa ilman, että asiavastaavien toimintaan kohdistuu epäsuotuisia seurauksia toiminnan järjestämisen taholta.

Potilasasiavastaavien toiminnasta on tiedotettava potilaille. Potilasasiavastaavien ja vastuuhenkilön nimet ja yhteystiedot on julkaistava internetissä ja muilla saavutettavilla tavoilla. Potilasasiavastaavien toiminnassa on otettava huomioon, että viestintä ja palvelut tavoittavat myös ne henkilöt, joilla on esimerkiksi kielestä, vammaisuudesta tai sairaudesta johtuvia erikoistarpeita.

Vuoden 2025 alusta potilasasiavastaavien veloitteena on rekisteröidä potilasasiavastavien toiminnassa muodostuvat asiakirjat ja tiedot.

HUSin potilasasiavastaavatoiminta

HUSin potilasasiavastaavina toimi 4,5 henkilöä ja vastuuhenkilö vuonna 2024. Äidinkielellään ruotsia puhuva potilasasiavastaava lähti HUSista pois 07/2024. Hänen tilalleen ei rekrytoitu uutta ruotsinkielistä potilasasiavastaavaa HUSin rekrytointikiellon vuoksi.

Potilaslakia soveltaen potilasasiavastaavan asiakkaalla on oikeus saada hyvää, asiallista ja asiantuntevaa potilasasiavastaavapalvelua ja siihen liittyvää kohtelua ruotsin ja suomen kielellä. Potilasasiavastaavapalvelun tulee olla potilaan kokemusta ja näkökantaa kunnioittavaa.

Potilas, läheinen tai muu henkilö otti yhteyttä potilasasiavastaavaan pääsääntöisesti silloin, kun hän koki, että potilaan oikeuksista ja hoitoon pääsystä säädettyjä lakeja rikottiin. Potilasasiavastaavan toimintaan annettiin myös palautetta saadusta potilasasiavastaavan palvelusta. Potilasasiavastaavatoimintaan liittyviä asioita tuotiin esille 120 asiatapauksessa. Se oli samansuuntaista (n=125) vuoteen 2023 verrattuna.

Asiakkaat useimmiten kiittivät saamastaan palvelusta, ohjeista, neuvonnasta ja avustamisesta palvelutapahtuman yhteydessä. Kiitettiin potilasasiavastaavien palvelujen olemassaolosta. Asiakkaiden mielestä potilasasiavastaavia tarvitaan enemmän muun muassa auttamaan konkreettisesti potilaiden asioissa. Asiakkaat kiittivät täsmällisistä ohjeista, joilla asiakkaat voivat toimia omassa asiassaan. Muutamia esimerkkejä:

- Potilasasiavastaava oli ainoa, jonka neuvonnalla tai avustamisella asia nytkähti eteenpäin tai joka antoi ammatillisia neuvoja samaan aikaan ollen empaattinen.
- Potilasasiavastaava oli oikea henkilö paikallaan, ystävällinen ja asiantunteva.

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2024

- Potilasasiavastaava oli rahoittava jo olemuksellaan ja läsnäolollaan sekä tukea antavana. Läsnäolo pelkästään auttoi henkilöä ja terveydenhuollon ammattihenkilöt olivat läsnäolon vuoksi asiallisia.

Potilasasiavastaavan palveluihin esitettiin myös tyytymättömyyttä. Niitä esitellään seuraavassa:

Toimintaan liittyvä tyytymättömyys

- Asiakkaat olivat tyytymättömiä saatavuuteen. Tapaaminen oli tehty vaikeaksi. Sairaalassa ei ole enää omaa potilasasiavastaavaa. Potilasasiavastaavien palvelut haluttiin lähelle asiakasta. Toiminnassa koettiin laadullinen huononnus. Lisäksi asiakas koki, että hänellä pitää olla mahdollisuus tulla heti paikan päälle ilman ajanvarauksia.
- Asiakkaan puhelu oli mennyt potilasasiavastaavan puhelinvastaajaan, jossa sanottiin, että viimeistään seuraavana arkipäivänä otetaan yhteyttä. Asiakas oli tyytymättön, ettei hän päässyt puhelimitse läpi tai ettei hän voinut työnsä puolesta odottaa, kun joku soittaa takaisin hänelle.
- Asiakkaita pohditutti, onko jokin muuttunut potilasasiamiehen tehtävässä. Aikaisemmin lähisairaalan potilasasiamies oli tehnyt potilaan puolesta valituksia, järjesti asiat tai otti kantaa lääkärin hoitopäätökseen. Vaadittiin edelleen samaa palvelua kuin aikaisemmin.
- Lain uudistuksella haluttiin yhdenvertaistaa ihmisten mahdollisuuksia saada tai käyttää potilasasiavastaavan palvelua. Kun asiakas ei saanut kiinni hyvinvointialueen tai kaupungin potilasasiavastaavaa suppeiden palveluaikojen vuoksi, soitettiin HUSin potilasasiavastaavalle. Potilasasiavastaa neuvoi akuutissa tilanteessa ja ohjasi soittamaan hyvinvointialueen tai kaupungin potilasasiavastaavalle. Oltiin tyytymättömiä, ettei palvelu järjestynyt yhden luukun periaatteella.
- Kansalaisen oli vaikea hahmottaa Uudenmaan hyvinvointialueiden, Helsingin ja HUSin terveydenhuollon järjestelmiä erillisinä. Uudenmaan terveydenhuollon järjestelmä poikkeaa muusta Suomesta.
- Potilasasiavastaavien toiminnasta, sijainnista ja paikalla olostä tiedotettiin huonosti.
- Ruotsia äidinkielenään puhuvat asiakkaat eivät olleet tyytyväisiä potilasasiavastaavan ruotsin kielitaitoon. Haluttiin puhua jonkun kanssa, joka puhuu äidinkieleenään tai sujuvampaa ruotsia.

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2024

Potilasasiavastaavaan liittyvä tyytymättömyys

- Asiakas esitti usein vaatimuksia potilasasiavastaavalle tai edellytti potilasasiavastaavan toimenpiteitä. Potilasasiavastaavan olisi otettava kantaa potilaan saamaan hoitoon tai kohteluun, järjestettävä asiat, valvottava potilaan hoitoa, käytävä läpi potilaskertomukset tai laskutusasiat läpi tai selvitettävä potilastapaus potilaan puolesta. Asiakas saattoi esittää useita kertoa tyytymättömyytensä potilasasiavastaavan neuvoihin ja toimintaan sekä pitää niitä tuloksettomina.
- Asiakkaat kokivat, ettei potilasasiavastaava tee tehtäviään, kun potilasasiavastaava ei vie asiakkaan asiaa eteenpäin. Asiakas odotti, että potilasasiavastaava vähintään sovitti tai mitätöi laskun, puuttui hoitoon ja päätöksiin potilaan tai lähiomaisen puolesta.
- Terveystieteiden ammattihenkilöt ja muut ammattihenkilöt lupasivat potilasasiavastaavan puolesta tai antoivat ymmärtää, että potilasasiavastaava antaa päätöksiä tai luovuttaa potilasasiakirjoja sekä tekee, tutkii, selvittää ja arvioi potilaan puolesta hoitoa, toimintaa ja muita asioita. Tämä aiheutti ristiriitaa asiakkaissa. Asiakkaat kokivat, että potilasasiavastaavatoiminta on ulkopuolista toimintaa, jonka toimesta arvioidaan esimerkiksi, onko hoidossa tai hoitoprosessissa toimittu oikein tai lain mukaisesti.
- Asiakas koki, että potilasasiavastaava kieltäytyi tapaamisesta. Puhelinneuvonta koettiin riittämättömäksi ja haluttiin kasvokkain tapaamista.
- Potilasasiavastaavan neuvonta ei ollut asiakaslähtöistä ja asiakkaan tarvetta vastaavaa. Asiakkaan mukaan potilasasiavastaava oli arvellut, että muistutusta ei kannata tehdä sillä perusteella, että mahdollisesti potilaan hoito vaarantuisi hoitoyksikössä.

Tyytymättömyys potilasasiavastaavaan toimintaan johti asiakkaan kokemukseen, että asioita ei hoideta kuunnolla tai asiakasystävällisesti. Joidenkin potilaiden mielestä potilasasiavastaava tehtävä on turha, koska potilasasiavastaavalla ja hänen antamillaan neuvoilla ei ole tosiasiallisia vaikutuksia tai potilasasiavastaava ei ota kantaa lääkärin hoitopäätöseen.

Ulkopuolisin silmin potilasasiavastaatoiminnan riippumattomuus ja puolueettomuus ei näyttänyt hyvältä. Asiakkaat kokivat, että potilasasiavastaava ei ollut potilaan asialla tai puolella vaan puolusti terveydenhuollon ammattihenkilöä tai työnantajansa. Tämä ei heikentänyt luottamusta.

Lopuksi voidaan todeta, että potilasasiavastaavan tehtävän luonne on neuvoa-antava. Hän on puolueeton neuvoessaan. Hän ei ota kantaa potilaan lääketieteellisiin hoitopäätöksiin

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2024

eikä siihen, onko hoidossa toimittu oikein tai tapahtunut potilasvahinko. Hän ei myöskään tulkitse potilasasiakirjojen sisältöä. Potilasasiavastaavan tulee vastata asiakkaan tarpeeseen potilaan oikeuksissa ja vaikuttamiskeinoissa.

3 Ehdotuksia hyvän toiminnan ja palvelun kehittämiseksi

HUSin arvoja ovat kohtaaminen, edelläkävyisyys ja yhdenvertaisuus. Ne ohjaavat HUSin toimintaa. Näistä kohtaamisen ja yhdenvertaisuuden arvojen toteutuminen näyttäytyvät potilaan oikeuksien toteutumisen kautta. Tyytyväinen potilas kokee, että hänen asiaansa on paneuduttu ja hoidettu sekä häntä on kuunneltu ja kohdeltu hyvin. Kun potilaan oikeudet eivät toteudu tai hoidossa ilmenee epäkohta tai erimielisyys, se on hyvä selvittää ensisijaisesti hoitoa tai palvelua antaneessa toimintayksikössä.

Tyytymättömyyden tilanteet aiheuttivat potilaissa luottamuksen puutetta HUSin toimintaan. HUSin toiminta saatettiin kokea kummallisena. Potilaat kokivat, että terve järki oli kadonnut toiminnasta ja toiminnan suunnittelusta. Koettiin, että hoitajat ja lääkärit olivat toimineet hyvin. Ammattihenkilöt kehottivat tekemään valitusta HUSin toiminnasta. Toivottiin, että asiat menevät johtoon tiedoksi ja toimenpiteitä varten.

Vuoden 2024 aikana potilasasiavastaavien asiakkaat antoivat ehdotuksia HUSin toiminnan kehittämiseksi. Seuraavassa esitetään asiakkaiden esittämiä ja potilasasiavastaavan saaman tiedon analysoinnissa esiin tulleita kehittämissuhteita:

Hoito

- HUSin tulisi ohjata selkeästi potilaita ja ohjeistaa käytännöistä, esimerkiksi milloin hoitoon liittyvä kontrolli on suositus.

Kohtaaminen ja käyttäytyminen

- Potilaiden saamaan kohteluun tulisi kiinnittää huomiota
- Potilaan asiakaskokemus on yksi HUSin strategisista painopisteistä strategiakaudella 2023–2027. Sen tavoitteena on olla Suomen paras asiakaskokemus. Tavoitteen saavuttamiseksi asiakkaan kokemaan kohteluun pitäisi saada parannusta. Kyseistä asiaa olisi hyvä tuoda esille HUSin eri yksiköissä.
- Ammattihenkilöt esittelevät itsensä niin, ettei potilaan itsensä tarvitse kysyä ammattihenkilön nimeä tai ammattinimikettä tai kenen kanssa asioi.

Palaute ja viralliset vaikuttamistavat

- Kun henkilö antaa palautetta, palautteeseen toivotaan vastausta.

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2024

- Avointa palautetta ei saa laittaa julkisesti näkyville ilman palautteen antajan lupaa vaan ainoastaan kohdistettuun hoitoyksikköön.
- Muistutus pitäisi pystyä lähettää sähköisesti pelkällä vahvalla tunnistautumisella ilman pakollista suomi.fi -asiointitiliä.

Potilaan asian hoitaminen vastuuyksikössä

- Ongelman tai epäkohdan selvittäminen hoitoyksikössä tulee olla helpompaa ja sujuvampaa
- Puhelinyhteys hoitoyksikköön tulee olla mahdollinen ja sujuvampaa.
- Mahdollistettava keskustelu hoitavan terveydenhuollon ammattihenkilön kanssa

Potilasasiavastaavatoiminta

- asiavastaavien tehtävien tiedottaminen

Potilastietojärjestelmät

- Apotti-järjestelmän toimivuus (muun muassa virheellisen tiedon oikaiseminen)

Tiedonsaanti ja tiedonkulku

- Potilaalle annetaan tietoa niin, että potilas sen ymmärtää eikä potilaalle jää epäselvyyksiä.
- Maisa ja OmaKanta -palvelut eivät korvaa potilaan oikeutta potilaslain mukaiseen terveydentilaselvitykseen (potilaslaki 5 §). Palvelut ovat potilaan hoitoa tukevia palveluita.
- Potilaalle ilmoitetaan lähetteen palautumisesta.
- Potilaat toivovat, että heille kerrotaan heti 1) hoitoon pääsyn ajankohta, 2) jonotustilanne, 3) hoitoon pääsyn hoitotakuun ylittyessä palvelusetelin mahdollisuudesta, 4) tarjolla olevat yksityiset palveluntuottajat, 5) selkeät kriteerit palvelusetelin saamiseen.
- Toivottiin myös julkisia palvelusetelin hintatietoja.

Muuta

- Digitaalisten kyselylomakkeiden sijaan halutaan vastata kyselyyn paperilla.

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2024

- Tekstiviestit toivotaan asiakaslähtöisimmiksi. Niissä tulisi selvittää, mitä viesti koskee, ja mihin tai keneen voi olla yhteydessä.
- Päivystysaulaan toivotaan aikakausilehtiä yms. lukemista, jotta odottaminen olisi joutuisampaa.

4 Johtopäätökset

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) mukaan potilaalla on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Potilaan hoito on järjestettävä ja häntä on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan.

HUSin arvo kohtaaminen on HUSin toiminnan perusta. Hyvä kohtaaminen on muun muassa kunnioittavaa, yksilöllistä ja arvostavaa. Hoidon tai palvelun kokonaislaatu syntyy kohtaamisesta ja vuorovaikutuksesta. HUSin arvot voidaan arvioida olevan yhteneviä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain kanssa.

Potilas arvioi kokemustaan saamastaan hoidosta, palvelun laadusta ja kohtaamisesta. Tyytyväinen potilas kokee saaneensa hyvää hoitoa sekä tulleen kuuluksi ja kohdelluksi hyvin. Potilaan tyytymättömyys saatuun kohteluun nousi kuusi prosenttia vuoteen 2023 verrattuna. Hoitoon pääsyyn liittyvä tyytymättömyys laski kolme prosenttia. Tästä on tulkittavissa, että hoitoon pääsy enimmäisajoissa toteutui paremmin vuoteen 2023 verrattuna.

Jos potilaan hoidossa ilmenee epäkohta tai erimielisyys, tulisi se korjata heti vastuuyksikössä. Asiakkaat kokivat, että heidän on vaikea saada keskustella ja selvittää asiaansa terveydenhuollon ammattihenkilön kanssa puhelimitse. Jos keskustelu ei tuota haluttua tulosta, voi potilas tehdä kirjallisen muistutuksen HUSille. Jos potilas ei ole tyytyväinen muistutuksen vastaukseen, voi hän kannella samasta asiasta valvontaviranomaiselle.

Potilaat olivat tyytymättömiä saamiinsa muistutusten vastauksiin ja vastausten laatuun. Vastaukset koettiin kaavamaisina valmiin vastauspohjan vuoksi. Sen vuoksi potilaan esittämiin kysymyksiin jäi mahdollisesti vastaamatta. Kun muistutuksiin ja esitettyihin kysymyksiin vastattaisiin asian laatuun nähden perustellusti, välttyttäisiin raskailta jatkoselvityiltä ja kanteluilta. Potilaiden tyytyväisyys ja luottamus HUSin toimintaa kohtaan saataisi parantua.

Kun potilas ei saa selvitettyä akuutisti asiaansa puhelimitse, he tekevät muistutuksen, joka ei ole nopea keino edistää potilaan asiaa. Vastaavasti muistutuksen vastineen tekemiseen menee aikaa terveydenhuollon ammattihenkilöltä ja aika on pois potilastyöstä. Kun asioiden hoitaminen onnistuisi paremmin hoitoyksikössä, muistutusten ja kanteluiden määrä vähentyisi.

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2024

Potilaan asiakaskokemus on yksi HUSin strategisista painopisteistä strategiakaudella 2023–2027. Sen tavoitteena on olla Suomen paras asiakaskokemus. Tavoitteen saavuttamiseksi tulisi kiinnittää huomiota muun muassa kohtaamiseen ja erilaisten kirjallisten palautteiden kuten muistutusten käsittelyyn tuloksyksiköissä.

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2024

Jakelu Johtajaylilääkäri Markku Mäkijärvi
Hallintoylilääkäri Teppo Heikkilä
Hallintoylilääkäri Veli-Matti Ulander
Hallintoylihoitaja Marja Renholm
Potilasturvallisuuspäällikkö Jaana Inkilä
Akuutti
Lasten ja nuorten sairaudet (LaNu)
Leikkaus- ja tehohoitokeskus
Naistentaudit ja Synnytykset (NaiS)
Neurokeskus
Psykiatria
Pää- ja kaulakeskus
Sisätaudit ja kuntoutus (Sisu)
Sydän- ja keuhkokeskus (SyKe)
Syöpäkeskus
Tukielin- ja plastiikkakirurgia (TuPla)

Tiedoksi HUS Eetteri Potilasasiavastaavat
HUS ulkoiset sivut
Ulkoinen tarkastus
Aluehallintovirasto

Lisätietoja antavat

HUSin potilasasiavastaavat 09 471 71262