

2023

POTILAAN OIKEUK- SIEN TOTEUTUMI- SEN VUOSIRA- PORTTI

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2023

Tiivistelmä

HUS-yhtymän potilasasiamiehet neuvoivat ja ohjasivat 4809 asiakastapausta vuonna 2023. Näistä 4166 koski HUSin toimintaa. HUS-yhtymässä hoidettiin 691 701 potilasta vuonna 2023, joten HUSia koskevien asiakastapausten määrä on pieni (0.6 %) suhteutettuna hoidettuun potilasmäärään.

Tässä raportissa käsitellään potilaiden oikeuksien toteutumista HUS-yhtymässä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) näkökulmasta. Yli puolet (55.2 %) asiata-pauksista liittyi potilaiden kokemukseen toteutuneesta hoidosta ja kohtelusta. Toiseksi eniten asiakastapaukset koskivat hoitoon pääsyä (19.8 %) ja kolmanneksi eniten potilaan tiedonsaantioikeuteen liittyviä ongelmia (10.3 %).

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

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2023

Sisällys

| | | |
|-----------------|--|-----------|
| 1 | Johdanto | 4 |
| 2 | Potilaan oikeuksien toteutuminen HUSissa | 4 |
| 2.1 | Asiakastapausten määrät | 4 |
| 2.2 | Asiakkaiden asiointikieli | 5 |
| 2.3 | Potilaan oikeuksien toteutuminen | 5 |
| 2.3.1 | Aivokeskus | 6 |
| 2.3.2 | Naisten, lasten ja nuorten palvelut | 7 |
| 2.3.3 | Medisiiniset palvelut | 8 |
| 2.3.4 | Operatiiviset palvelut | 10 |
| 2.3.5 | Akuutti, leikkaus- ja tehohoitokeskus | 12 |
| 2.3.6 | Diagnostiikkakeskus | 14 |
| 2.3.7 | Konsernipalvelut | 15 |
| 2.3.8 | HUSin potilasasiainasiointitoiminta | 15 |
| 3 | Ehdotuksia hyvän toiminnan ja palvelun kehittämiseksi | 17 |
| 4 | Johtopäätökset | 19 |
| Liitteet | Potilaiden tyytymättömyyden aiheet HUSin tulosalueilla vuonna 2023. | |
| Jakelu | HUS Yhtymähallinto Tulosalueiden hallinnolliset ylläkärit | |
| Tiedoksi | HUS Eetteri Potilasasiavastaavat HUS ulkoiset sivut Ulkoisen tarkastus | |

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2023

1 Johdanto

Potilaan oikeuksista ja potilasasiamiehen tehtävistä säädetään potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (784/1993). Yhtenä lakisääteisenä tehtävänä on ollut toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi. Potilasasiamiehet ovat vuosittain tehneet potilaan oikeuksien toteutumisen raportin, joka on yksi tapa edistää potilaan oikeuksien toteutumista ja kehitystä.

Vuosiraportissa kuvataan HUSin tulosalueita koskevien asiatapausten määrää ja sisältöä potilaan oikeuksien toteutumisen näkökulmasta vuonna 2023. Raportti sisältää asiakkaiden ja potilaiden kokemuksia hoidostaan ja havaitsemistaan epäkohdista. Asiakkaiden ja potilaiden kokemustiedot on tallennettu HUSin potilasasiamiestoiminnan tilastointi- ja raportointijärjestelmään (Confidently, entinen Dun & Bradstreet).

Tämän raportin julkaisemisen ajankohtana laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista on astunut voimaan 1.1.2024 ja uuden lain myötä potilasasiamiehen nimike muuttui potilasasiavastaavaksi. Tässä raportissa käytetään vielä vuonna 2023 voimassa ollutta nimikettä, kun raportoidaan ko. vuoden potilaan aseman ja oikeuksien toteutumista.

HUS vastaa erikoissairaanhoidon järjestämisestä Uudellamaalla. HUSiin on keskitetty monien harvinaisten ja vaikeiden sairauksien hoito koko Suomessa. HUSin organisaatio muodostuu konsernipalveluista, aivokeskuksesta, naisten, lasten ja nuorten palveluista, konservatiivisista palveluista, operatiivisista palveluista, akuutista, leikkaus- ja tehohoitokeskuksesta sekä diagnoosikeskuksesta. Uuden organisaation vuoksi vuoden 2023 potilasasiamiehille tullutta tietoa ei voi vertailla aiempien vuosien tietoihin.

2 Potilaan oikeuksien toteutuminen HUSissa

2.1 Asiakastapausten määrät

Vuonna 2023 HUSin potilasasiamiehille tulleita asiatapauksia oli yhteensä 4809. Näistä asiatapaukset koskivat HUSin toimintaa (n=4166), Uudenmaan hyvinvointialueita (n=390) ja muita organisaatioita (n=253).

| vuosi | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|-------|------|------|------|-------------|
| n | 5262 | 5033 | 4554 | 4809 |

Taulukko 1. Asiakastapausten määrät vuosina 2020-2023.

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2023

HUSissa hoidettiin 2023 yhteensä 691 702 potilasta. Näistä 0.6 % oli potilaita tai heidän omaisiaan tai läheisiään, jotka olivat yhteydessä HUSin potilasasiamiehiin.

Asiakastapaukset tilastoidaan ja dokumentoidaan HUSin potilasasiamiesten yhteisen linjauksen mukaisesti. Yksittäinen asiakastapaus voi sisältää useampia kontakteja. Asiakkaat voivat olla yhteydessä potilasasiamieheen puhelimitse tai sähköpostilla. Asiakkaan kontakti voi sisältää myös asiakkaan henkilökohtaisen tapaamisen potilasasiamiehen kanssa joko etäyhteydellä tai paikan päällä potilasasiamiehen toimistolla tai esimerkiksi asiakkaan hoitopaikassa.

| Yhteydenotto-tapa | Puhelin | Sähköposti/ Kirje | Potilasasiamiehen käynti potilaan luona | Potilaan käynti potilasasiamiehen luona |
|-----------------------------|---------------|----------------------|---|---|
| Yhteensä 2023 (2022) | 3 623 (3 475) | 1 130 (1 040) | 13 (15) | 43 (24) |
| Osuus 2023 (2022) | 75.3 % (76.3) | 23.5 % (22.8) | 0.3 % (0.3) | 0.9 % (0.5) |

Taulukko 2. Asiakkaiden yhteydenottotapa.

2.2 Asiakkaiden asiointikieli

Asiakkaiden asiointikielenä oli pääsääntöisesti suomi. Tämän lisäksi asioitiin ruotsiksi ja englanniksi. (Taulukko 3.)

| Kieli | Suomi | Ruotsi | Englanti | Tulkkaukset |
|-------------|---------------|-----------|----------|-------------|
| 2023 (2022) | 4 527 (4 258) | 176 (193) | 105 (95) | 1 (8) |

Taulukko 3. Asiakkaiden asiointikieli.

2.3 Potilaan oikeuksien toteutuminen

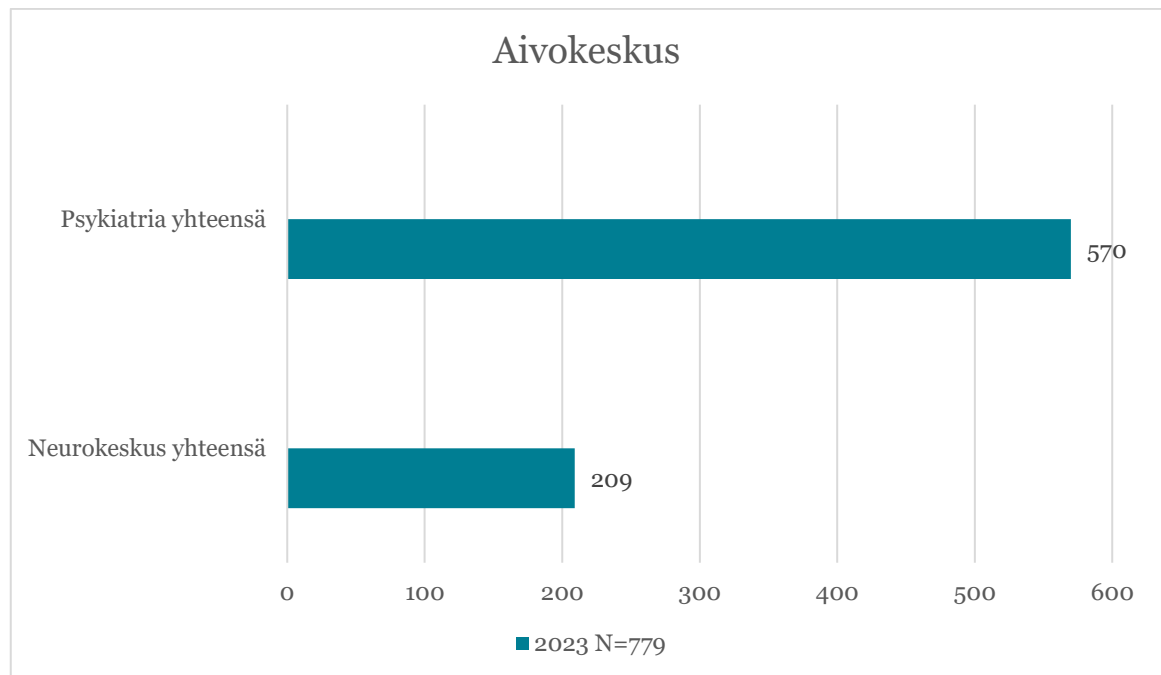
Asiakastapausten asiasisällöissä käytetään potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992, myöhemmin potilaslaki) pykälien ja momenttien luokittelua. HUSin toimintaan liittyviä asiakkaiden asiatapauksia oli yhteensä 4 166. Huomioitavaa on, että yksi asiakastapaus voi sisältää useita eri asialuokkia.

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2023

Hoito ja siihen liittyvä kohtelu (n=2299, 55.2 %) oli tyypillisin potilaiden yhteydenottoaihe HUSissa. Tässä tyytymättömyyttä ilmeni saadussa hoidossa/palvelussa (n=1196) tai kohtelussa (n=729). Lääkärin kohtelusta mainittiin 455 kertaa ja hoitajan kohtelusta 232 kertaa, muun henkilökunnan kohtelusta 42 kertaa. Toiseksi tyypillisin yhteydenotonaihe oli hoitoon pääsy (n=826, 19.8 %). Erityisesti hoitoon pääsy koettiin lääketieteellisesti tarpeelliseksi todetun hoidon odottamisessa (n=389) tai kun hoitoperusteet eivät täyty/lähetete palautettu/ongelmia hoitoon pääsyssä (n= 273). Kolmanneksi tyypillisen yhteydenotonaihe oli potilaan tiedonsaantioikeus (n=431, 10.3 %). (Liite 1.)

2.3.1 Aivokeskus

Aivokeskusta koskevia asiakastapauksia oli vuonna 2023 yhteensä 779. Näistä 570 (73 %) liittyi psykiatrian toimintaan. Neurokeskusta koskevia asiakastapauksia oli 209 (27 %). (Kuvio 1.)



Kuvio 1. Aivokeskuksen asiatapausten määrät vuonna 2023.

Keskuksessa hoidettiin 99 475 potilasta vuonna 2023. Kun potilasasiamiehille tulleiden asiakastapausten määrä (N=779) suhteutetaan keskuksessa hoidettujen potilaiden määrään, asiakastapausten prosentuaalinen osuus on 0,8 %. (Liite 1.)

Yleisin aihe asiakastapauksissa oli hoito ja siihen liittyvä kohtelu (n=434, 55 %). Näistä 237 liittyi tyytymättömyyteen hoitoon/palveluun, 142 kohteluun ja 115 lääkärin hoitopäätökseen. Kohteluun liittyvät yhteydenotot jakautuivat, lääkäri 99, hoitaja 34, muu henkilökunta 9.

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2023

Hoitoon pääsy oli toiseksi yleisin kategoria (n=141, 18 %). Kolmantena nousi esiin potilaan itsemääräämisoikeus (n=119), eritoten tahdosta riippumaton hoito (n=76).

*Psykiatria*an liittyviä asiakastapauksia oli 570, 13,7 %. Hoitoon ja siihen liittyvään kohteluun liittyi 315 (55 %) asiakastapausta ja potilaan itsemääräämisoikeuteen 114, joista 75 koski tahdosta riippumatonta hoitoa. Huomioitavaa on myös se, että potilasasiakirjoihin liittyviä yhteydenottoja oli 45 (8 %), joista 42 liittyi potilasasiakirjoihin merkittävään tarpeeseen, virheelliseen, arkaluontoiseen tai leimaavaan tietoon.

Asiakastapauksissa nousi esiin yhteisymmärryksen puute hoidossa ja erimielisyydet lääkityksen toteuttamisessa. Tahdosta riippumaton hoito ja siihen liittyvät rajoitukset ja eristäminen saivat potilaat ottamaan yhteyttä potilasasiamiehiin. Hoitojakson koettiin olevan liian lyhyt. Toisaalta toivottiin hoitosuhteen loppumista tai lääkärin vaihtamista. Potilaat olivat myös huolissaan siitä, onko diagnoosi määritetty oikein. He toivat esiin, että diagnoosi on määritetty tapaamatta potilasta. Potilasasiakirjamerkintöjen, läheteiden tai todistusten odottaminen tuotti potilaille ongelmia.

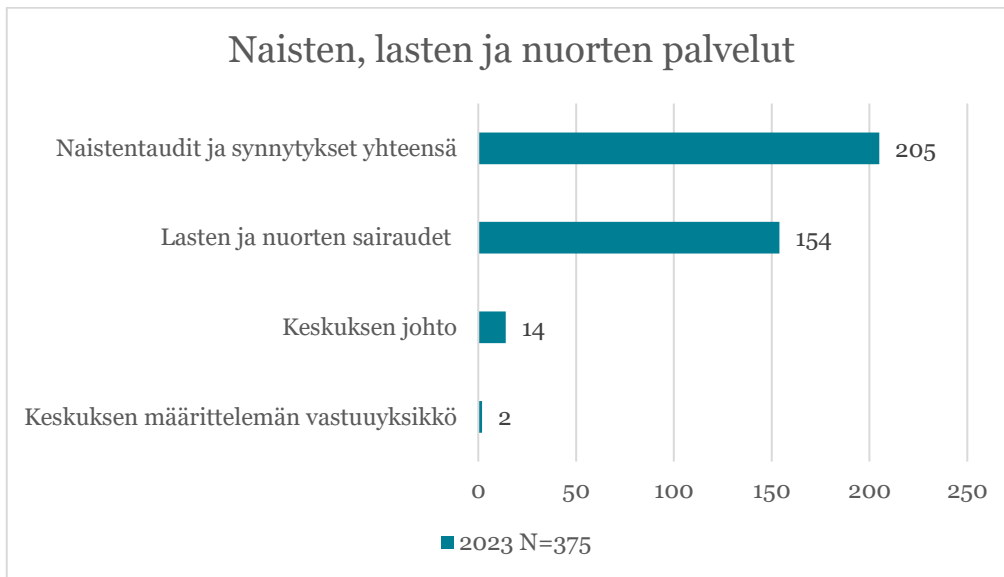
Neurokeskukseen liittyviä yhteydenottoja oli yhteensä 209, 5 %. Kolme yleisintä yhteydenottoaihetta olivat hoito ja siihen liittyvä kohtelu (n=119, 56 %), hoitoon pääsy (n=69, 33 %) ja potilaan tiedonsaantioikeus (n=31, 14 %).

Potilaiden asioiden käsittely henkilökunnan toimesta täydessä potilashuoneessa muiden potilaiden kuullen ei vastannut potilaiden toiveita hyvästä kohtelusta. Yhteisymmärryksen puuttuminen hoitosuunnitelmasta, lääkityksestä tai diagnoosista ei tukenut potilaiden hoitoa. Puhelinasiointi koettiin haastavaksi, soittamalla ei saanut yhteyttä lääkäriin, eikä takaisinsoittojärjestelmä toiminut. Leikkauksen odottaminen yli kuusi kuukautta ja epä-tietoisuus leikkausajasta aiheuttivat potilaille kärsimystä ja huolta. Asiakkaat olivat myös tyytymättömiä muistutusvastaukseen.

2.3.2 Naisten, lasten ja nuorten palvelut

Naisten, lasten ja nuorten palveluja koskevia asiakastapauksia oli vuonna 2023 yhteensä 375. Näistä 205 (55 %) liittyi Naisten ja synnytysten toimintaan. Lasten ja nuorten sairauksia koskevia asiakastapauksia oli 154 (41 %). (Kuvio 2.)

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2023



Kuvio 2. Naisten, lasten ja nuorten palvelujen asiatapausten määrät vuonna 2023

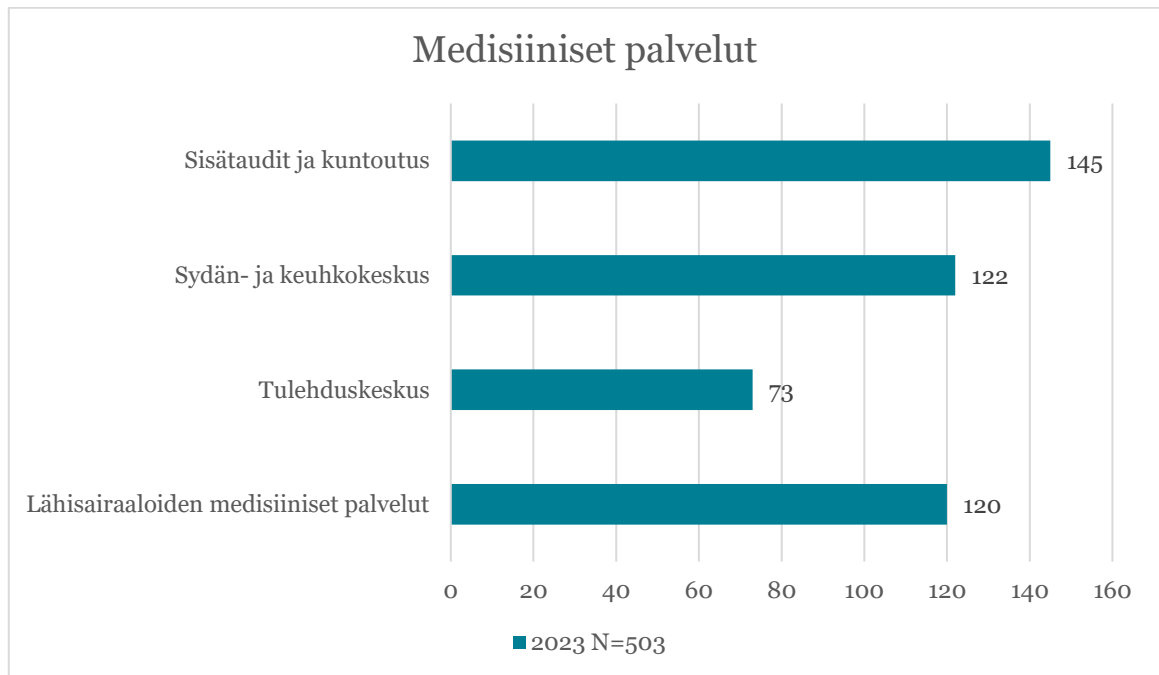
Naisten, lasten ja nuorten palveluissa hoidettiin 157 632 potilasta vuonna 2023. Kun potilasasiemiehille tulleiden asiakastapausten määrä (N=375) suhteutetaan keskuksessa hoidettujen potilaiden määrään, asiakastapausten prosentuaalinen osuus on 0,2 %. (Liite 1.)

Eniten yhteydenottoja kohdistui hoitoon ja siihen liittyvään kohteluun. Toiseksi eniten yhteydenotot koskivat potilaan tiedonsaantioikeutta ja kolmanneksi hoitoon pääsyä. Tyytymättömyyden aiheita hoidossa/palvelussa ja kohtelussa voidaan kuvata seuraavilla esimerkeillä: lapsen oireiden ja huoltajan huolen vähättelyä, terveydenhuollon ammattihenkilön kiukun purkamista potilaaseen ja huoltajaan, yhteisymmärryksen puutetta hoitomenetelmistä, hoitohenkilöstön lastensuojeluilmoituksella uhkaamisen kokemusta, sairaalan vaihdon harkitsemista sekä epäilyä oikean hoidon saannista. Tiedonsaantioikeuteen liittyviä aiheita olivat muun muassa ristiriitaisuus terveydenhuollon ammattihenkilön potilasasiakirjamerkintöjen ja potilaan kertomien asioiden välillä, ongelmat lääkärinlausuntojen saannissa sekä hoitoyksikön informoinnin puute leikkaukseen jonottamisesta. Hoitoon pääsyyn liittyi tyytymättömyyttä tai epätietoisuutta jonotuksen kiireellisyysluokista ja lääkärin vastaanottojen ajankohdista.

2.3.3 Medisiiniset palvelut

Medisiinisiin palveluihin kuuluvat sisätaudit ja kuntoutus, sydän- ja keuhkokeskus ja tulehduskeskus, sekä lähisairaaloiden (Porvoo, Hyvinkää, Lohja) vastaavat medisiiniset palvelut. Tämän tulosalueen yhteydenottojen kokonaismäärä oli 503, 12 % kaikista yhteydenotoista.

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2023



Kuvio 3. Medisiinisen palvelujen asiatapausten määrät vuonna 2023

Medisiinisissä palveluissa hoidettiin 174 832 potilasta vuonna 2023. Kun potilasasiamiehille tulleiden asiakastapausten määrä (N=503) suhteutetaan keskuksessa hoidettujen potilaiden määrään, asiakastapausten prosentuaalinen osuus on 0,3 %. (Liite 1.)

Sisätauteihin ja kuntoutukseen liittyviä yhteydenottoja oli 145, 28,8 % medisiinisten palveluiden yhteydenotoista.

Tyypillisin asiakkaan tyytymättömyyden aihe oli hoito ja siihen liittyvä kohtelu (n=76), erityisesti hoitoon/palveluun. Hoitoon pääsy (n=21) oli toiseksi yleisin yhteydenoton syy. Kolmantena nousi esiin apuvälineisiin (n=17) ja potilaan tiedonsaantiin (n=17) liittyvät tyytymättömyyden syyt.

Potilaat ilmaisivat tyytymättömyyttään hoitoon liittyvissä asioissa kuten ongelmia lääkityksessä, epäselvyyksiä DNR-päätökseen liittyen. Omaiselle huolta aiheutti iäkkään läheisen selviytyminen kotona sairaalasta kotiutumisen jälkeen. Toisaalta potilaat ilmaisivat vaikeuksia hoitoon pääsyssä, lähete oli saatettu palauttaa useita kertoja. Potilaat kokivat epäkunnioittavaa kohtelua vastaanotolla. Läheisen kuoleman jälkeen omaiselle jäi kysymyksiä, joihin hän halusi vastauksia. Sairaskertomusteksteissä ilmoitettiin olevan epäselvyyksiä, diagnoosi oli väärä tai tekstissä oli virheitä. Muistutusvastaukseen oltiin myös tyytymättömiä. Apuvälineiden saamisessa oli hankaluuksia.

Sydän- ja keuhkokeskukseen liittyviä asiakastapauksia oli yhteensä 122, 24,3 % medisiinisten palvelujen yhteydenotoista. Hoito ja siihen liittyvä kohtelu (n=81) oli tyypillisin

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2023

yhteydenottojen aihe. Hoitoon pääsy (n=26) oli toiseksi yleisin ja potilaan tiedonsaantioikeus (n=22) kolmanneksi yleisin yhteydenoton syy.

Omaiset olivat huolissaan läheisensä kohtelusta, lepositeiden käyttämisestä ja ylipäättään kohtelusta. Aikaperuutukset ja leikkausten siirtymiset aiheuttivat huolta, myös niistä ker-tyneiden kustannusten ja muiden järjestelyiden kannalta. Aina potilaat eivät tieneet mi-ten heidän hoitonsa etenee, he kokivat hoitopuhelut hankalina ja yhteydenoton vaikeaksi. Potilaskertomuksissa kerrottiin olevan virheellistä tietoa tai oleellisen tiedon puuttuvan. Muistutusvastaukseen ei oltu tyytyväisiä.

Tulehduskeskukseen liittyviä asiakastapauksia oli yhteensä 73, 14.5 %. 40 liittyi hoitoon ja siihen liittyvään kohteluun, 20 hoitoon pääsyyn ja 9 potilaan tiedonsaantioikeuteen.

Ymmärretyksi tuleminen kielimuurin takia, jos tulkkia ei ollut käytössä, aiheutti potilaille huolta. Hoitoon pääsy oli vaikeaa, lähete palautettiin tai hoito päätettiin vedoten potilaan korkeaan ikään. Vastaanottoaikaa oli vaikea saada. Sairauskertomuksessa olleet virheelli-set tiedot kertautuivat vaikeuttaen potilaan hoitoa myös muissa yksiköissä. Potilaat kuva-sivat puhelinasiointin vaikeaksi, soittoajassa ei ollut aikaikkunaa vaan tietty päivä. Häm-mennystä aiheutti myös, että soitto tuli tuntemattomasta numerosta. Potilaat kertoivat myös saaneensa puhelimesta ikävää palautetta.

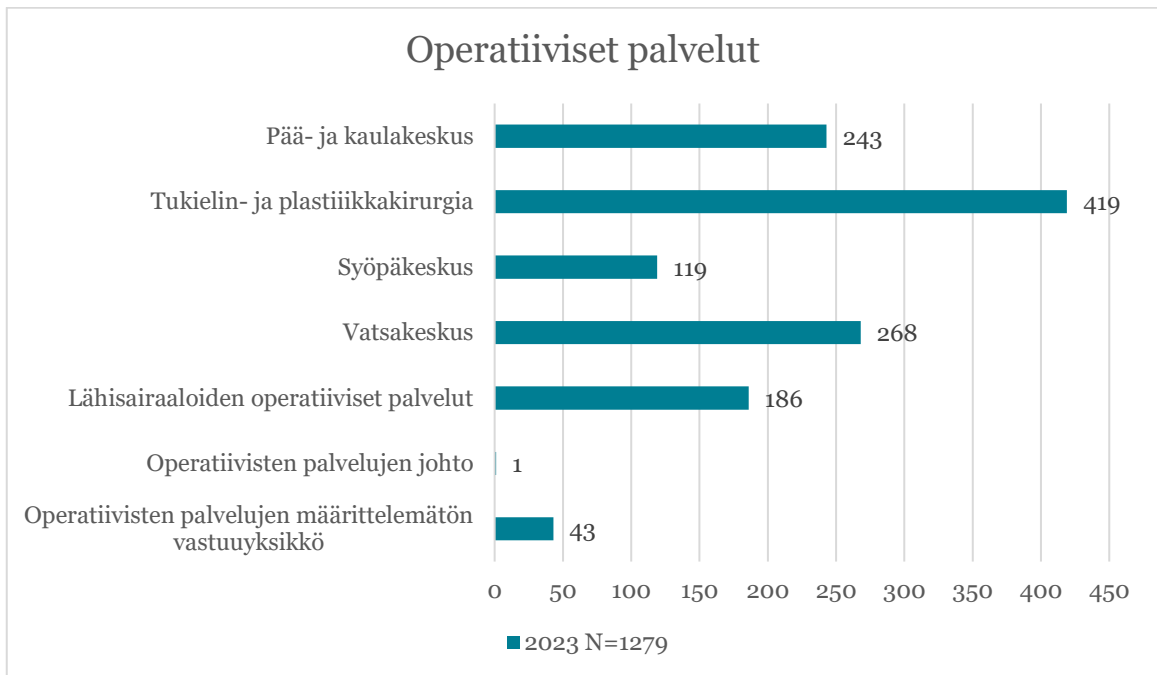
Lähisairaaloiden medisiinisiin palveluihin liittyviä yhteydenottoja oli 120, 23.6 %. 75 yh-teydenottoa liittyi hoitoon ja siihen liittyvään kohteluun, 19 hoitoon pääsyyn, 11 potilaan tiedonsaantioikeuteen sekä potilasasiakirjoihin ja hoitoon liittyvään muuhun materiaaliin.

Hoitoon ja kohteluun liittyvät yhteydenotot liittyivät epäystävälliseen käytökseen vuode-osastolla. Myös osastojen vierailuajat koettiin haastavina. Asiointi lääkärin vastaanotolla ei vastannut potilaan odotuksia. Ohjeiden saaminen ainoastaan suomeksi aiheutti ongel-mia. Potilailla oli vaikeuksia päästä hoitoon. He toivat myös esiin ongelmia, kun potilas-asiakirjoissa oli virheellisiä merkintöjä. Asiakasmaksut herättivät myös kysymyksiä.

2.3.4 Operatiiviset palvelut

Operatiiviset palvelut koostuvat pää- ja kaulakeskuksesta, tukielin- ja plastiikkakirurgi-asta, syöpäkeskuksesta ja vatsakeskuksesta sekä lähisairaaloiden (Porvoo, Hyvinkää, Lohja) vastaavista palveluista. Operatiivisiin palveluihin liittyviä asiakastapausta oli yh-teensä 1279, 30.7 %. 43 yhteydenoton vastuuyksikköä ei pystytty määrittelemään.

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2023



Kuvio 4. Operatiivisten palvelujen asiatapausten määrät vuonna 2023

Operatiivisissa palveluissa hoidettiin 319 148 potilasta vuonna 2023. Kun potilasasiamiehille tulleiden asiakastapausten määrä (N=1279) suhteutetaan keskuksessa hoidettujen potilaiden määrään, asiakastapausten prosentuaalinen osuus on 0,4 %. (Liite 1.)

Pää- ja kaulakeskukseen liittyviä asiakastapauksia oli yhteensä 243, joista runsas puolet liittyi hoitoon ja siihen liittyvään kohteluun (n=141). Toisena nousi esiin hoitoon pääsy (n=70), ja kolmantena potilaan tiedonsaantioikeus (n=28).

Potilaat kertoivat hoitokokemuksen herättäneen heissä pelkotuntemuksia ennen seuraavaa hoitokertaa. Toisaalta potilaat eivät tieneet, mitä hoitoa he olivat saaneet. Lääkityksestä oli epäselvyyttä, potilaiden kysymyksiin lääkityksestä ei vastattu. Leikkaukseen ei päässyt hoitotakuun puitteissa. Leikkausaika peruttiin edellisenä päivänä tai potilaan ollessa jo matkalla. Hoito päätettiin odottamatta tai hoito siirrettiin. Potilaat kertoivat, että yhteydenotto yksikköön oli vaikeaa. Laskuissa oli epäselvyyttä. Potilasasiakirjat eivät olleet ajan tasalla. Muistutusvastaus oli ollut tyydyttävä.

Tukielin- ja plastiikkakirurgian alueeseen liittyviä asiakastapauksia oli yhteensä 419. Näistä puolet liittyivät hoitoon pääsyyn (n=206). Toiseksi eniten tyytymättömyyttä oli saadussa hoidossa ja kohtelussa (n=163). Kolmantena oli potilaan tiedonsaantiin liittyvät asiakastapaukset (n=33).

Hoitotakuun ylittyminen tai leikkausajan siirtyminen useasti viime hetkellä sai potilaat ottamaan yhteyttä potilasasiamieheen. Jatkohoidossa oli myös epäselvyyttä.

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2023

Potilasasiakirjamerkinnöissä oli epäasiallista tietoa. Muistutusvastausta joutui odottamaan tai vastaus ei tyydyttänyt.

Syöpäkeskukseen liittyviä asiakastapauksia oli 119. Kolme suurinta tyytymättömyyden aiheita olivat hoito ja siihen liittyvä kohtelu, hoitoon pääsy ja potilaan tiedonsaantioikeus.

Potilas ei ymmärtänyt lääkärin selitystä tai tuntenut tulleensa kuulluksi. Potilailla oli epä-tietoisuutta hoitojen edistymisestä. Lähetteen palauttaminen tai pitkä odotusaika hoitoihin aiheuttivat huolta. Sairauskertomuksiin oli kirjoitettu epäasiallista tai väärää tietoa.

Vatsakeskukseen liittyviä asiakastapauksia oli yhteensä 268. Kolme yleisintä tyytymättömyyden aiheita olivat hoito ja siihen liittyvä kohtelu, hoitoon pääsy ja potilaan tiedonsaantioikeus.

Henkilökunnan epäasiallinen käytös aiheutti potilaalle huolta hoidosta. Kotiutumisen jälkeen joutui palaamaan takaisin, koska toipuminen ei edennyt suunnitellusti. Kotiutuessa ei saanut kotihoito-ohjeita tai ne olivat epäselvät tai kotihoito-ohjeet sai vain kirjallisena. Potilailla oli vaikeuksia päästä hoitoon, koska hoitotakuu ylittyi. Potilaat kertoivat, että heitä pompoteltiin eri paikkoihin.

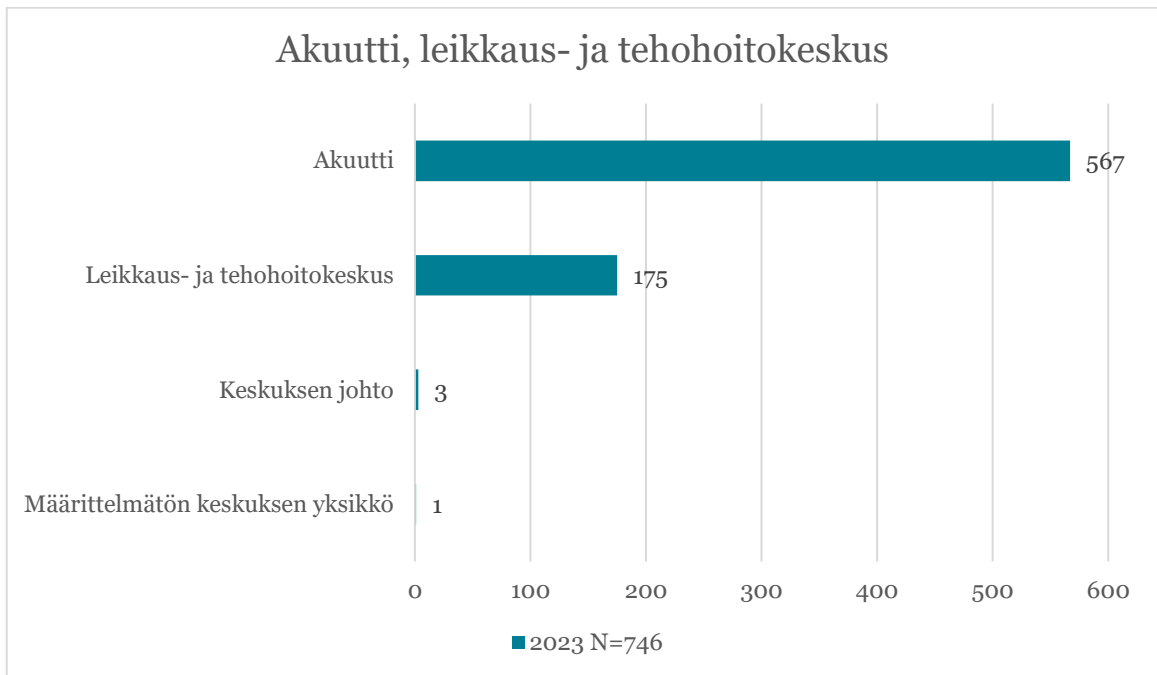
Lähisairaaloiden asiakastapauksissa korostuivat hoito ja siihen liittyvä kohtelu (n=93) ja hoitoon pääsy (n=96).

Potilaat kertoivat saaneensa huonot kotihoito-ohjeet. Väärän diagnoosin vuoksi potilaat kertoivat syöneensä väärää lääkettä. Lähetteen palautuminen tai hoitotakuun ylittyminen sai potilaat ottamaan yhteyttä potilasasiamieheen.

2.3.5 Akuutti, leikkaus- ja tehohoitokeskus

Akuutti, leikkaus- ja tehohoitokeskusta koskevia asiakastapauksia oli vuonna 2023 yhteensä 746. Näistä 76 % liittyi akuutin toimintaan. Leikkaus- ja tehohoitoa koskevia asiakastapauksia oli 23 %. (Kuvio 5.)

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2023



Kuvio 5. Akuutti, leikkaus- ja tehohoitokeskuksen asiatapausten määrät vuonna 2023.

Keskuksessa hoidettiin 231 734 potilasta vuonna 2023. Kun potilasasiamiehille tulleiden asiakastapausten määrä (N=746) suhteutetaan keskuksessa hoidettujen potilaiden määrään, asiakastapausten prosentuaalinen osuus on 0,3 %. (Liite 1.)

Akuuttia koskevia asiakastapauksia oli yhteensä 567. Akuutissa hoidettujen potilaiden huonoin asiakaskokemus koettiin saadussa hoidossa ja siihen liittyvässä kohtelussa (n=419, 74 %). Päivystyksessä useista tunteista monen vuorokauden odottaminen koettiin kohtuuttomana. Potilas oli tyytymätön kotiutus päätökseen tai ensihoitajien päätökseen olla viemättä potilasta sairaalaan. Potilas saattoi hakeutua useamman kerran päivystykseen, mutta siitä huolimatta potilas ei saanut omasta mielestään asianmukaista hoitoa. Terveydellinen ongelma selvisi muualla. Hoitovirhettä epäiltiin ohjaamalla potilas muualle hoitoon, potilaan hoidon virhearvioinnissa ja virheellisesti tehdyssä toimenpiteessä (esimerkiksi kipsausvirhe).

Terveystieteiden ammattihenkilön käytös ja kohtelu koettiin epäasialliseksi, välinpitämättömäksi, tönkeäksi, empatiakyvyn puutteena ja potilaan oireita vähättelevänä. Potilas toivoi ensihoitajan auttavan nimensä mukaisesti.

Tyytymättömyyttä kohdistui potilasasiakirjoihin ja hoitoon liittyvään materiaaliin (n=68, 12 %). Erityisesti koettiin, että potilasasiakirjoihin oli merkitty tarpeetonta, virheellistä, arkaluontoista tai leimaavaa tietoa. Merkinnöissä koettiin myös valheellista tietoa. Terveystieteiden ammattihenkilö oli kirjannut tutkimuksensa perusteella asioita, joita

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2023

terveydenhuollon ammattihenkilö ei todellisuudessa tehnyt. Maisa-palvelun virheellisen merkinnän oikaisuprosessi koettiin vaikeaksi, työlääksi ja hitaaksi.

Lisäksi potilaan tiedonsaannin toteutumiseen liittyi tyytymättömyyttä (n=49). Päivystyksestä päästyään potilas useimmiten kävi katsomassa Maisaa tai OmaKantaa. Tietoa ei ollut potilastietojärjestelmissä.

Leikkaus- ja tehohoitokeskukseen liittyviä asiakastapauksia oli yhteensä 175. Näistä suurin tyytymättömyyden aihe oli hoito ja siihen liittyvä kohtelu (n=145, 83 %). Erityisesti epäiltiin hoitovirhettä. Henkilövahinkona koettiin pysyvä toiminnallinen haitta, hermovaurio, infektiovahinko, hammasvaurio tai potilaan menehtyminen. Epäonnistuneesta toimenpiteestä haluttiin pääsääntöisesti korvauksia. Hoidon ylimääräiset asiakasmaksut mietityttivät, pitääkö ne maksaa.

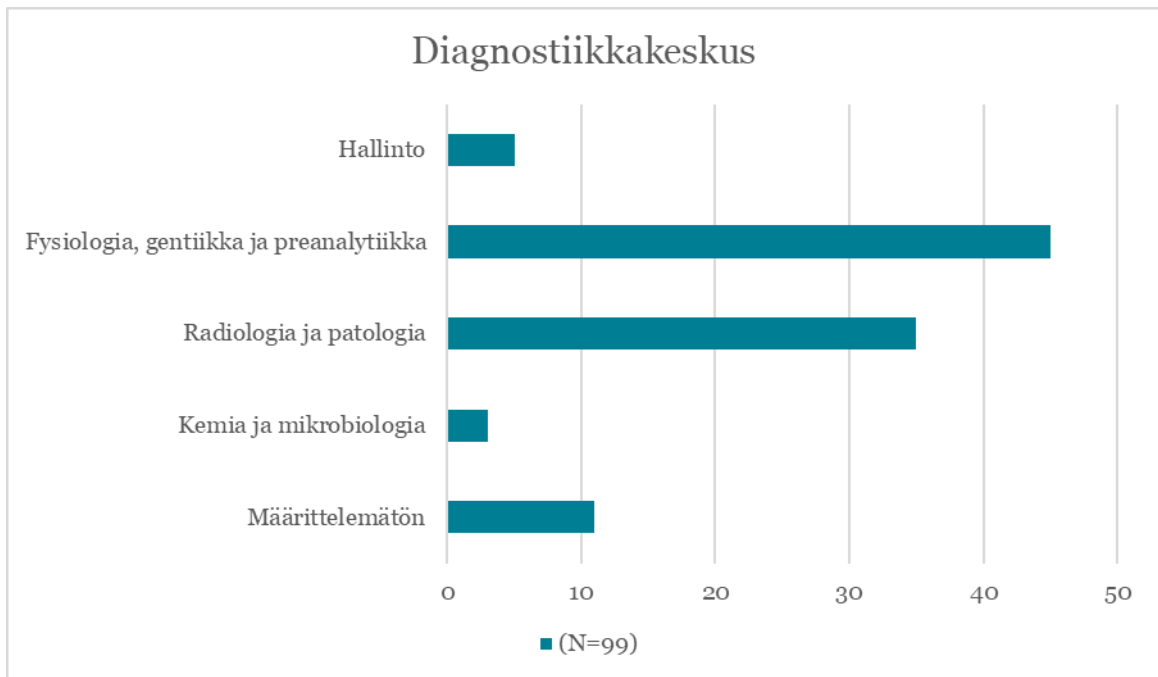
Potilaalle jäi epäselväksi, mitä leikkauksessa tapahtui ja onko tapahtunut hoitovirhe. Vaikka potilas yritti jälkikäteisesti selvittää asiaansa vetoamalla potilaslakiin, potilas ei saanut vastauksia. Leikannutta lääkäriä oli vaikea saada kiinni.

2.3.6 Diagnostiikkakeskus

Diagnostiikkakeskukseen liittyviä asiatapauksia oli 99. Asiatapaukset jakautuivat seuraavasti: fysiologia, genetiikka ja preanalytiikka (n= 45), radiologia ja patologia (n=35), hallinto (n=5) sekä kemiaan ja mikrobiologiaan (n=3). Asiatapauksia, josta linjatieto puutui, oli 11.

Yli puolet asiatapauksista liittyivät palveluun ja siihen liittyvään kohteluun (n=54). Lisäksi tyytymättömyyttä kohdistui potilaan tiedonsaantiin (n=10) ja palvelun saantiin (n=7). (Liite 1.)

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2023



Kuvio 6. Diagnostiikkakeskuksen asiatapausten määrät vuonna 2023.

Seuraavassa muutamia esimerkkejä asiatapausten aiheista: asiakkaalle ei kerrottu, mitä tapahtuu, terveydenhuollon ammattihenkilö oli epävarma, huonosti voivalle asiakkaalle ei tilattu ambulanssia, tutkimustilan hälytyn ei toiminut ja potilasta ei huomioitu.

2.3.7 Konsernipalvelut

Konsernipalveluihin liittyviä asiatapauksia oli yhteensä 385. Tämä oli 9 % 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, työterveyshuoltoon, tietohallintoon tai runkopalveluihin liittyvät asiatapaukset olivat yksittäisiä. Konsernihallintoon liittyviä yhteydenottoja oli yhteensä 179. (Liite 1.)

Konsernihallintoon liittyvistä asiakastapauksista suurin osuus liittyi potilasasiamiespalveluihin (n=110). Toiseksi yhteydenotot liittyivät asiakasmaksuihin (n=39).

2.3.8 HUSin potilasasiamiestoiminta

HUS-yhtymän potilasasiamiehinä toimi 3,5 henkilöä ja esihenkilö, joka vastasi Hyvinkään sairaalan potilasasiamiestoiminnasta vuonna 2023. Yksi potilasasiamies palkattiin lisää HUS-yhtymään elokuussa 2023. Lohjan ja Porvoon sairaaloissa potilasasiamiehet toimivat oman toimensa ohella vuoden 2023 loppuun.

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2023

Potilasasiamies toimii potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä hoidon laadun parantamiseksi ohjaamalla ja neuvomalla potilasta tai hänen lähiomaistaan tai muuta läheistä hoitoon ja kohteluun liittyvissä asioissa ja vaikuttamisvaihtoehtoista. Potilasasiamiestoiminta tulee olla asiakaslähtöistä ja potilaiden näkökantoja kunnioittavaa. Potilasasiamies neuvoo ja ohjaa potilasta selvittämään hoitoonsa liittyvää asiaa tai epäkohtaa erilaisten laissa säädettyjen keinojen avulla ja valvontaviranomaisten suositusten mukaisesti.

Potilasasiamies neuvoo ja ohjaa sekä tarvittaessa avustaa esimerkiksi muistutuksen teossa. Hän tiedottaa potilaan oikeuksista ja toimii muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Tehtävän luonne on neuvoa-antava. Potilasasiamies on perehtynyt potilaan oikeusasemaan ja terveydenhuollon järjestelmään. Hän on puolueeton neuvoessaan. Hän ei ota kantaa potilaan lääketieteellisiin hoitopäätöksiin eikä siihen, onko hoidossa toimittu oikein tai tapahtunut potilasvahinko. Hän ei myöskään tulkitse potilasasiakirjojen sisältöä. Hänellä ei pääsyä kirjautumaan HUSin käyttämään potilastietojärjestelmään.

Potilaslaki korostaa potilaan oikeutta hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon ja siihen liittyvään kohteluun. Potilasasiamiehen asiakkaalla on oikeus saada hyvää, asiallista ja asiantuntevaa potilasasiamiespalvelua ja siihen liittyvää kohtelua.

Asiakas otti pääsääntöisesti yhteyttä potilasasiamieheen silloin, kun hän koki, että lakia potilaan asemasta ja oikeuksista rikottiin. Asiakkaat ilmaisivat sekä kiitosta että tyytymättömyyttä potilasasiamiespalveluihin. Potilasasiamiespalveluun liittyviä asioita tuotiin esille 125 tapauksessa.

Asiakas esitti usein vaatimuksia potilasasiamiehelle. Potilasasiamiehen olisi toimittava tai järjestettävä asiat asiakkaan puolesta ja valvottava hoitoa. Potilasasiamiehen olisi käytävä potilaskertomukset ja laskutusasiat läpi.

Alla asiakkaan kokemuksia ja ajatuksia HUSin potilasasiavastaavan toiminnasta vuonna 2023:

- Asiakkaalla oli epätietoisuutta tai ristiriitaista tietoa potilasasiamiehen tehtävistä, mitä kuuluu potilasasiamiehen tehtäviin tai selvittääkö potilasasiamies asiaa. Hoitoyksikössä saatettiin antaa potilaalle lupaus, että potilasasiamies tekee, auttaa ja avustaa asioissa, jotka eivät kuulu potilasasiamiehen tehtäviin.
- Potilasasiamiestoiminnalta edellytettiin luottamuksellisuutta.
- Potilasasiamiehen palvelun saatavuudessa koettiin ongelmaa. Yhteyden saaminen oli vaikeaa. Potilasasiamies ei vastaa eikä soita takaisin.

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2023

- Kun toisen terveydenhuollon potilasasiamiestä ei saada kiinni, soitetaan HUSin potilasasiamiehelle.
- Potilasasiamieheen kohdistuva tyytymättömyys ilmeni pettymyksenä, kun potilasasiamies ei hoida asiaa potilaan puolesta.
- Toivottiin potilasasiamiestoiminnan ajantasaisia tiedotteita, etenkin englanninkielistä tiedotetta potilasasiamiespalveluista ja tehtävistä.
- Myönteistä palautetta annettiin keskustelusta ja kuuntelusta sekä myötätunnosta. Nämä toivat turvallisuuden tunnetta.

3 Ehdotuksia hyvän toiminnan ja palvelun kehittämiseksi

HUSin arvoja ovat kohtaaminen, edelläkäviyys ja yhdenvertaisuus. Ne ohjaavat HUSin toimintaa.

Kohtaamisen ja yhdenvertaisuuden arvojen toteutuminen näyttäytyvät potilaan oikeuksien toteutumisen kautta. Tyytyväinen potilas kokee, että hänen asiaansa on 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.

Vuoden 2023 aikana potilasasiamiehen asiakkaat antoivat ehdotuksia HUSin toiminnan kehittämiseksi. Seuraavassa esitetään asiakkaiden esittämiä ja potilasasiamiehen saaman tiedon analysoinnissa esiin tulleita kehittämissuhteita:

Hoito ja hoitoprosessin sujuvaa

- edellytetään täsmällisempiä kirjeitä, mitä leikkausjonoa tai tutkimusta asia koskee (potilaalla voi olla useita tutkimuksia ja leikkauksia)
- terveydenhuollon ammattihenkilöltä toivotaan täsmällisyyttä vastaanottoajoissa
- arviointia kipulääkityksen vaikutuksesta

Hoitoon pääsy

- noudatetaan lakisääteisiä kiirettömään hoitoon pääsyn enimmäisaikoja
- leikkausajankohdasta tiedottamista, etenkin hoitotakuun ylittyessä

Kohtaaminen ja käyttäytyminen

- hoitavalta terveydenhuollon ammattihenkilöltä toivotaan empatiaa ja tukea

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2023

Muistutuksen käsittely ja vastaaminen

- muistutukseen vastataan luvatussa ajassa
- muistutusvastauksessa vastataan muistutuksen laatijan esittämiin kysymyksiin ja epäkohtiin. Jos ei pystytä vastaamaan, perustellaan se.

Palaute ja viralliset vaikuttamistavat

- toivotaan selkeämpää ohjeistusta HUSin palautekäytännöistä, mikä kanava on oikea, jotta havaittuihin ongelmiin reagoidaan
- vastataan avoimeen palautteeseen, kun HUSin sivuilla ohjeistetaan jättämään yhteystietoja, jos halutaan vastaus
- HUSin verkkosivuille ohjeistettava, kuka vastaanottaa muistutuksen, virheen oikaisuvaatimuksen tai muun virallisen asiakirjan ja miten asia etenee HUSissa
- lomakkeiden löytyminen helpommaksi ja asiakasystävällisemmäksi HUSin verkkosivuilta

Potilaan asian hoitaminen hoitoa/palvelua antaneessa vastuuyksikössä

- huolehditaan, että potilaalle annettavissa numeroissa vastataan
- sujuvoitetaan asian hoitamista vastuuyksikössä

Potilasasiamiestoiminta

- kirjaamiskäytänteiden täsmennystä
- potilasasiamiestöiminnan kautta saadun tiedon hyödyntäminen
- potilasasiamiesten yhteystietojen löytyminen verkkosivuilta helpommaksi
- asiakkaille annettava tietoa, milloin potilasasiamieheen voi saada yhteyden
- HUSin muutoksista ja uusista käytänteistä tiedottaminen potilasasiamiehille
- tiedotetaan potilasasiamiehiä, mitä muutoksia tehty muistutusten ja kanteluiden pohjalta

Potilastietojärjestelmät

- vastataan Maisa-viestiin silloinkin, kun Maisa-kanava ei ole virallisten asioiden selvittämiskanava

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2023

- virheelliset tiedot tulee korjata vaivattomasti potilastietojärjestelmissä niin, ettei potilaalle tule siitä kohtuutonta haittaa

Tiedonsaanti ja tiedonkulku

- tiedonantoon tulee kiinnittää erityistä huomiota
- jonkun varmistettava, onko potilaalle kerrottu terveydentilasta, hoidosta ja toimenpiteistä – olemassa olevien tarkistuslistojen hyödyntäminen
- kerrotaan lääkkeettömistä kivun lievityksestä ja olon parantamisesta

Tietosuoja

- kiinnitetään huomiota, miten puhutaan potilaan ja toisen potilaan salassa pidettävistä ja arkaluonteisista asioista
- tarkastetaan potilaalle lähetettävien asiakirjojen oikeellisuus

Muuta

- huolehditaan arvotavaroiden asiallisesta säilyttämisestä
- kun muistisairas potilas lähetetään kotiin, soitetaan omaisille asiasta
- HUSin vastuuyksiköiden esihenkilöiden yhteystiedot verkkosivuille

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. Jos potilaan hoidossa ilmenee epäkohta tai erimielisyys, tulisi se korjata heti vastuuyksikössä. Valvontaviranomainen ohjeistaa keskustelemaan asiasta ensin palvelun antaneen ja päätöksen tehneen henkilön tai hänen esimiehensä kanssa. Jos keskustelu ei tuota haluttua tulosta, voi potilas tehdä kirjallisen muistutuksen HUSille. Jos potilas ei ole

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2023

tyytyväinen muistutuksen vastaukseen, voi hän kannella samasta asiasta valvontaviranomaiselle.

Potilaan tyytymättömyyden aiheet ovat vuosittain saman suuntaisia. Koska asiakastapausten määrä on todella pieni HUSin potilasmäärään nähden, tyytymättömyyden aiheet eivät ole yleistettävissä. Ne antavat kuitenkin suuntaa sille, mitkä potilaan oikeudet eivät toteudu asiakkaiden kokemuksen pohjalta.

Kun kiinnitetään huomiota potilaan kuunteluun, terveydenhuollon ammattihenkilön omaaloitteiseen velvollisuuteen antaa tietoa ja potilaan osallistumiseen, monet muistutukset ja kantelut oletettavasti vähentyisivät ja siten ammattihenkilöiltä jäisi enemmän aikaa kliiniseen työhön.

Potilasasiakirjamerkinnöillä on vaikutusta hoidon onnistumiseen ja luottamukseen. Oikeat ja virheettömät merkinnät luovat hyvää tai heikkoa luottamusta hoitosuhteeseen, terveydenhuollon ammattihenkilöön ja hyvään hoitoon. Potilas hakee aktiivisesti tietoa omasta hoidostaan OmaKannasta ja Maisa-palvelusta. Kun väärä tieto, oletustieto, potilaan näkökulman kirjaamaton tieto, leimaava tai väärin ymmärretty tieto siirtyvät seuraavaan hoitopaikkaan, ne vaikuttavat hoitoon pääsyyn, hoitoon, hoitavien terveydenhuollon ammattihenkilöiden asenteisiin ja hoitosuhteeseen. Tästä syystä on kiinnitettävä erityistä huomiota potilasasiakirjamerkintöihin ja niiden ilmaisiin.

Potilailla on monesti paljon kysyttävää terveydenhuollon ammattihenkilöiltä. Potilaat toivovat vaivatonta ja nopeaa yhteyden saamista hoitoyksikköön. Asioinnissa on otettava huomioon asiakasnäkökulma sekä potilaan oikeudet ja velvollisuudet.

Yksi potilaan oikeuksista on käyttää potilasasiamiespalveluja. HUSin henkilökunta osaa ohjata potilaita kääntymään potilasasiamiesten palveluihin. Toisaalta potilasasiamiehiin ottaa yhteyttä vain hyvin pieni osa hoidetuista potilaista. Tällöin päätellään, että hoito HUSissa on laadukasta. Toisaalta potilaiden pelko hoidon laadun, saavutettavuuden tai kohtelun heikkenemisestä vaikuttaa siihen, että potilaat eivät uskalla tehdä muistutusta.

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2023

Liitteet Potilaiden tyytymättömyyden aiheet HUSin tulosalueilla vuonna 2023.

| | HUS | AIVOKES- KUS (22) | NAISTEN, LASTEN JA NUORTEN PALVELUT (23) | MEDISIINI- SET PALVE- LUT (24) | OPERATII- VISET PAL- VELUT (25) | AKUUTTI, LEIKKAUS- JA TEHO- HOITOKES- KUS (26) | DIAG- NOSTIIK- KAKES- KUS (78) | KONSER- NIPALVE- LUT (80) |
|---|----------------|----------------------|--|--------------------------------------|---------------------------------------|--|---|---------------------------------|
| | 2023 | 2023 | 2023 | 2023 | 2023 | 2023 | 2023 | 2023 |
| Asiatapausten määrät | 4166 | 799 | 375 | 503 | 1279 | 746 | 99 | 385 |
| % | 100 | 18.7 | 9.0 | 12.1 | 30.7 | 17.9 | 2.4 | 9.2 |
| Hoidetut potilaat | 691 701 | 99 475 | 157 632 | 174 832 | 319 148 | 231 734 | 4 263 | |
| % | 0.6 | 0.8 | 0.2 | 0.3 | 0.4 | 0.3 | 2.3 | |
| Asiasisältöluokat | | | | | | | | |
| Hoito ja siihen liittyvä kohtelu | 2299 | 434 | 244 | 288 | 657 | 566 | 54 | 56 |
| Hoito / Palvelu | 1196 | 237 | 134 | 147 | 341 | 285 | 18 | 34 |
| Hoitovirhe-epäily | 599 | 33 | 79 | 59 | 201 | 214 | 7 | 6 |
| Menettelyvirhe | 345 | 65 | 40 | 47 | 97 | 75 | 17 | 4 |
| Kohtelu (yht.) | 729 | 142 | 81 | 99 | 199 | 183 | 18 | 7 |
| Lääkäri | 455 | 99 | 54 | 56 | 140 | 100 | 1 | 5 |
| Hoitaja | 232 | 34 | 25 | 34 | 50 | 73 | 15 | 1 |
| Muu | 42 | 9 | 2 | 9 | 9 | 10 | 2 | 1 |
| Hoitoon pääsy | 826 | 141 | 42 | 88 | 478 | 62 | 7 | 8 |

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2023

| | | | | | | | | |
|--|------------|------------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|
| Lääketieteellisesti tarpeelliseksi todetun hoidon odottaminen | 389 | 49 | 14 | 20 | 279 | 18 | 5 | 4 |
| Hoidon päättymisen | 102 | 32 | 4 | 24 | 31 | 11 | 0 | 0 |
| Hoitoperusteet eivät täyty / lähete palautettu / ongelmia hoitoon pääsyssä | 273 | 48 | 20 | 36 | 137 | 27 | 2 | 3 |
| Potilaan tiedonsaantioikeus | 431 | 92 | 56 | 63 | 136 | 55 | 10 | 19 |
| Tiedonsaannin toteutumiseen/ Epätietoisuutta terveydestä tai hoidosta | 292 | 60 | 38 | 42 | 108 | 34 | 3 | 7 |
| Potilasasiakirjojen tarkastus | 97 | 17 | 11 | 15 | 21 | 17 | 5 | 11 |
| Potilaan itsemääräämisoikeus | 185 | 119 | 9 | 18 | 27 | 11 | 0 | 1 |
| Yhteisymmärrys hoidosta | 76 | 27 | 8 | 12 | 20 | 9 | 0 | 0 |
| Tahdosta riippumaton hoito | 77 | 76 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Alaikäisen potilaan asema | 16 | 6 | 8 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Kiireellinen hoito | 17 | 1 | 1 | 2 | 7 | 5 | 1 | 0 |

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2023

| | | | | | | | | |
|--|------|-----|-----|-----|-----|-----|----|-----|
| Muun henkilön tiedonsaantioikeus ja toimivalta | 22 | 7 | 2 | 6 | 3 | 4 | 0 | 0 |
| Potilasasiakirjat | 285 | 71 | 32 | 42 | 47 | 71 | 3 | 19 |
| Merkinnät riittämättömiä | 34 | 5 | 7 | 0 | 9 | 12 | 0 | 1 |
| Merkinnät tarpeettomia, virheellisiä, arkaluonteisia tai leimaavia | 238 | 64 | 23 | 41 | 35 | 56 | 2 | 17 |
| Potilasasiakirjatietojen salassapito | 98 | 18 | 11 | 19 | 19 | 16 | 0 | 15 |
| Salassapitovelvollisuuden rikominen | 26 | 3 | 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 11 |
| Muu asia | 1538 | 260 | 137 | 169 | 457 | 219 | 46 | 250 |
| Asian vireille saaminen | 141 | 25 | 6 | 14 | 27 | 21 | 5 | 43 |
| Vireillä oleva asia | 68 | 15 | 8 | 4 | 27 | 3 | 0 | 11 |
| Vastine, päätös, vastaus | 99 | 19 | 11 | 13 | 33 | 11 | 2 | 10 |
| Kirjalliseen valitukseen / | 60 | 10 | 7 | 7 | 23 | 3 | 2 | 8 |

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2023

| | | | | | | | | |
|--------------------------------|-----|-----|---|----|----|----|---|----|
| pyyntöön ei ole vastattu | | | | | | | | |
| Ohjeita hoitoon pääsystä | 179 | 106 | 3 | 9 | 19 | 13 | 2 | 27 |
| Asiakasmaksut | 148 | 11 | 7 | 19 | 50 | 22 | 3 | 36 |
| Korvausvaatimus (esine, matka) | 77 | 5 | 4 | 11 | 20 | 23 | 9 | 5 |

Jakelu Johtajaylilääkäri Markku Mäkijärvi
Hallintoylilääkäri Teppo Heikkilä
Hallintoylilääkäri Veli-Matti Ulander
Hallintoylihoitaja Marja Renholm
Laatuylilääkäri Sanna-Maria Kivivuori
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)

Potilaan oikeuksien toteutumisen vuosiraportti 2023

Tiedoksi HUS Eetteri Potilasasiavastaavat

HUS ulkoiset sivut

Ulkoisen tarkastus

Lisätietoja antavat

HUSin potilasasiavastaavat 09 471 71262