

Kriittinen asiakaspalautte – miten reagoin esimiehenä

Pertti Sopenen, terveystalvleupäällikkö HtM 16.11.2018



Millaisia palautteita saamme



1

Jatkuva palaute

Suullinen palaute

Kirjallinen palaute

Sähköinen palautejärjestelmä (kaupungin kotisivujen kautta)

2

Asiakastyytyväisyyskyselyt

DigiTouch järjestelmä

Kohdennetut asiakastyytyväisyyskyselyt

3

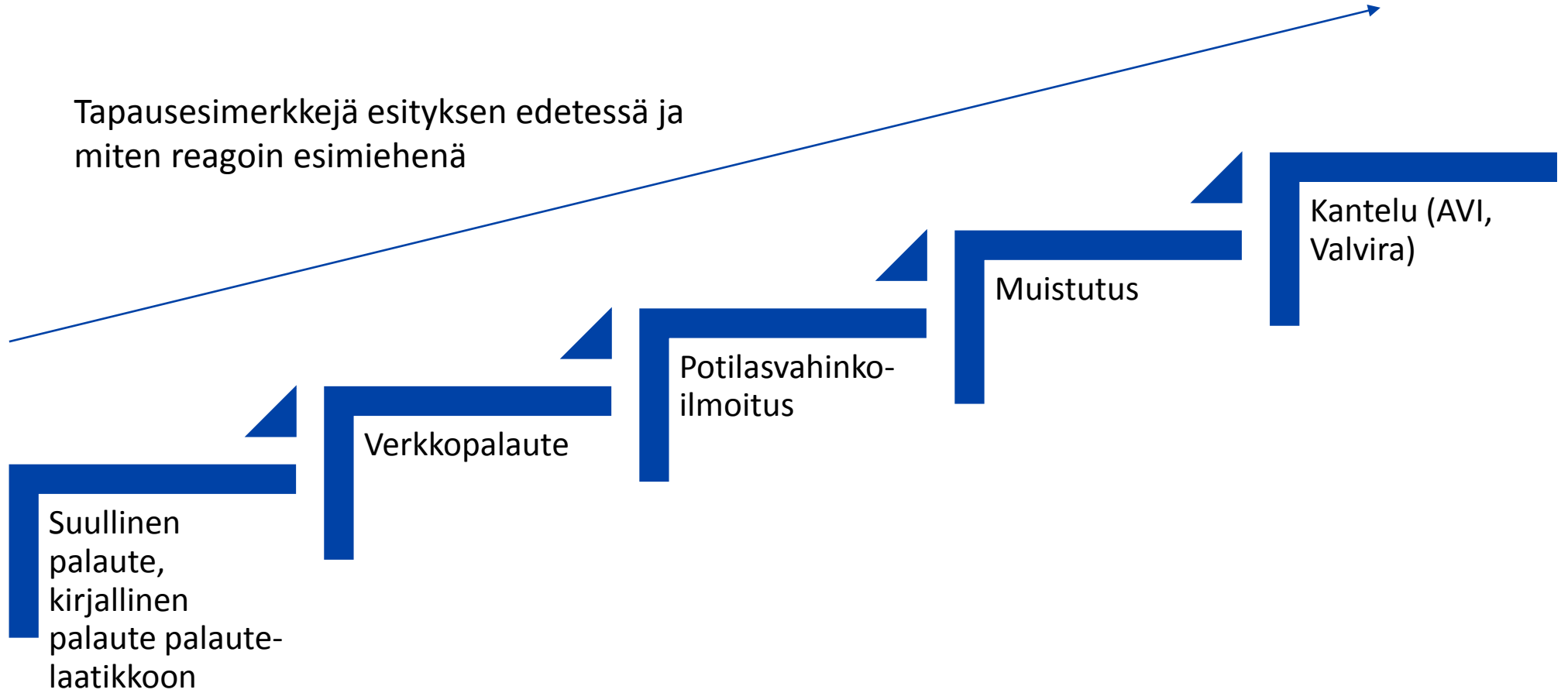
Lakisääteiset

Muistutus

Potilasvakuutuskeskus

Kantelu _ lausunto- ja selvityspyyntö; AVI, Valvira, Eduskunnan oikeusasiamies

Tapausesimerkkejä esityksen edetessä ja
miten reagoin esimiehenä



Kun potilas/omainen on tyytymätön hoitoonsa



- Keskustele potilaan/omaisen kanssa
- Ohjaa tarvittaessa keskustelemaan esimiehen/esimiesten kanssa
- Ohjaa tarvittaessa ottamaan yhteyttä potilasasiamieheen:
neuvoo terveydenhuoltoalan henkilökunnan antamaan hoitoon tai kohteluun liittyvissä ongelmissa tai avustaa potilasvahinkoasioissa tai muistutuksen tekemisessä

Suullinen palaute



- Voi olla positiivista tai negatiivista
- Helppointa yleensä käsitellä heti yksikössä
- Kerro palautteesta esimiehelle, jaa positiivinen palaute tiimisi jäsenten kanssa, olkaa yhdessä ylpeitä onnistumisesta
- Ohjaa herkästi palaute keskustelu eteenpäin, onko omissa prosesseissa kehittämisen paikka
- osastonhoitaja, ylilääkäri, terveystaluspäällikkö
 - Anna esimiehen tai muun tahon nimi, yhteystiedot

AVOIMMUUS, OLE REHELLINEN

Verkkopalaute



- Vantaan kaupungin kotisivujen kautta
- Ei potilastietoja, ei suojattu yhteys -> jos potilas laittaa omia potilastietoja, vastataan kirjallisena ja vastine lähetetään postin kautta
- Vastataan verkossa niihin palautteisiin, joissa ei ole potilastietoa

Potilasvakuutuskeskus - korvausvaatimus



Potilasvahinkolaki

Terveyden- tai sairaanhoidon yhteydessä tapahtuneesta henkilövahingon epäilystä potilas tai hänen omaisensa voi tehdä potilasvahinkoilmoituksen [Potilasvakuutuskeskukselle](#)

Terveydenhuollon ammattilaiset on vakuutettu työnantajan puolesta

Potilasvakuutuskeskus lähettää selvityspyynnön terveydenhuollon yksikköön kirjaamon kautta

Vastineen / selvityksen antaa terveystaluspäällikkö tai ylilääkäri riippuen selvityspyynnön sisällöstä

- Valmis vastauslomake
- Yleensä potilasasiakirjat riittävät selvityksen tiedoiksi
- Tarvittaessa selvitys asianosaisilta

Vastaus /korvauspäätös Potilasvakuutuskeskukselta tulee n 1-2 kk:ssa

Jos potilas on tyytymätön potilasvakuutuskeskuksen päätökseen voi hän tehdä :

- Ratkaisusuosituspynnön Potilasvahinkolautakuntaan
 - Pyydetään lisäselvityksiä: harvoin tarvitsee lisätä mitään aikaisempaan
- Viedä asian tuomioistuimen päätettäväksi

Muistutus



Potilaslaki 10§:

Terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle

Muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä

Muistutuksen tekeminen järjestettävä mahdollisimman vaivattomaksi

Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti

Toimintayksikön on käsiteltävä muistutus asianmukaisesti

Kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä.

Muistutukseen vastaaminen



Terveyspalvelupäällikkö tai ylilääkäri vastaa muistutukseen kirjallisesti:

Vastauksen valmistelu :

- Potilasasiakirjamerkinnot pohjana
- Tarvittaessa suullinen tai kirjallinen selvitys asianosaisilta (tpa/yl → esimies → työntekijä → selvitys → työntekijä → esimies → tpa/yl)
- Selvitykseen selostus: mitä , missä , miksi (ei samoja tietoja kuin potilasasiakirjoissa vaan muuta selvitystä

Vastaus tulisi tehdä kohtuullisessa ajassa , max. 3-4 viikkoa

Kantelu: Aluehallintovirasto, Valvira, Eduskunnan oikeusasiamies

Potilas/omainen voi tehdä **kantelun** terveydenhuollon yksikköä **valvovalle viranomaiselle**

Valviraan :

- hoitovirhe-epäily koskee hoidossa potilaan **menehtymistä tai vakavaa vammautumista**.
- terveydenhuollon ammattihenkilön ammattiharjoittamisoikeuteen liittyvät kantelut

Muut kantelut **Aluehallintovirastoon AVI**

Eduskunnan oikeusasiamiehelle:

- epäily, että viranomainen tai virkamies ei ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan tai jos kantelija epäilee, että perus- ja ihmisoikeudet eivät ole toteutuneet asianmukaisesti

Miten toimitaan kanteluiden valmistelussa

AVI, Valvira, oikeusasiamies lähettää **lausunto- ja selvityspyynnön** Sosterin kirjaamoon

Lausunnon antaa tulosaluejohtaja= terveystalouden johtaja

Lausuntoa ja selvityksiä valmistellaan tulosyksikössä, terveystalouden päällikkö tai ylilääkäri vastaa valmistelusta

Yleensä valvovaviranomainen haluaa hoitoon osallistuneiden (kaikkien) **kirjallisen selvityksen** asiasta

Viranomaiselle lähetetään kaikki potilasasiakirjat, kaikki selvitykset sekä lausunto

Kantelun mahdolliset seuraamukset

Jos kantelu todetaan olleen aiheellinen:

- terveydenhuollon ammattihenkilölle tai toimipaikalle (johtajalle) annetaan **hallinnollista ohjausta**
- tavoitteena on ohjata toimimaan vastaisuudessa toisella tavalla

Hallinnollinen ohjaus:

- **käsityksen ilmaiseminen**
- **huomion kiinnittäminen**
- **huomautus**

Terveydenhuollon ammattihenkilölle em lisäksi:

- kirjallinen varoitus
- Ammatinharjoittamisen rajoitus tai oikeuden poistaminen

Terveydenhuollon toimintayksikölle

- määräys korjata toiminnassa ilmenneet epäkohdat, tarvittaessa uhkasakko
- Valviralla on myös mahdollisuus rajoittaa laitoksen toimintaa, kunnes epäkohdat on korjattu.
- Valvira voi myös kieltää laitoksen toiminnan kokonaan

Suurimmassa osassa kanteluita ei jatkoseuraamuksia !

KIITOS

