

POTILAAN KOHTAAMINEN ENSIHOIDOSSA

Anu Kankare
Sosiaalityöntekijä / potilasasiamies
22.4.2010

POTILAAN KESKEISIMMÄT OIKEUDET

- Perustuslain mukaiset kansalaisen perusoikeudet: yhdenvertaisuus, ihmisarvon loukkaamattomuus, yksityisyyden suoja, uskonnon ja sanan vapaus...
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista: potilaan hoitoon ja kohteluun liittyvät keskeiset periaatteet

Oikeus hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon ja siihen liittyvään kohteluun

- Oikeus saada terveydentilansa edellyttämää hoitoa
- Hoito ei saa loukata ihmisarvoa, vakaumusta tai yksityisyyttä
- Mahdollisuuksien mukaan hoidossa huomioitava äidinkieli, kulttuuri ja yksilölliset tarpeet
- Yhdenvertaisuus
- Ammatillinen ja asiallinen kohtelu

Hoitoon pääsy

- Kiireelliseen hoitoon päästävää sairauden edellyttämässä ajassa
- Kiireettömään hoitoon pääsyn määräajat: terveyskeskukseen yhteys välittömästi, hoidon tarpeen arviointi 3pv, tutkimukset ja hoito 3kk
- Sairaalassa hoidon tarpeen arviointi 3vko, hoidon aloitus 6kk

Potilaan tiedonsaantioikeus ja tietojen salassapito

- Ymmärrettävä selvitys potilaalle tämän terveydentilasta, hoidon merkityksestä, hoitovaihtoehtoista
- Ei kuitenkaan vastoin potilaan tahtoa tai jos vaaraa potilaalle
- Potilasasiakirjojen tarkistus- ja korjausoikeus (Henkilötietolaki)

Potilaan itsemääräämisoikeus

- Hoito yhteisymmärryksessä potilaan kanssa
- Oikeus kuulla eri hoitovaihtoehtoja
- Oikeus kieltäytyä hoidosta → merkintä potilasasiakirjoihin!

Alaikäisen potilaan asema

- ” Jos alaikäinen ikänsä ja kehitystasonsa perusteella kykenee päättämään hoidostaan, häntä on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan”
- Hoitohenkilökunta arvioi ja päättää alaikäisen potilaan itsemääräämisoikeuden

”Hetki, jolloin potilas kohdataan, määrittää hyvin pitkälti sen, millaiseksi potilaan ja hoitajan välinen hoitosuhde muodostuu ja millaisena se jää potilaalle ja tämän omaisille mieleen.”



POTILAAN NÄKÖKULMASTA TÄRKEÄÄ HOIDOSSA JA KOHTELUSSA

- Oikeanlainen hoito ja diagnoosi
- Potilaan yksilöllisyys, arvostaminen
- Potilas on hoitonsa subjekti; tasa-arvoisuus hoitosuhteessa, halu tulla kuulluksi
- Empaattisuus, inhimillisyys
- Kärsivällinen ja ystävällinen huolenpito
- Turvallisuus

TERV.HUOLLON AMMATTIHENKILÖN NÄKÖKUL- MASTA TÄRKEÄÄ POTILAAN KOHTAAMISESSA

- Potilaan omien arvojen, yksilöllisyyden ja ihmisarvon kunnioittaminen
- Potilaan kohtaaminen ilman ennakkoluuloja tasa-arvoisena ihmisenä
- Potilaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen
- Potilas osallinen hoitoonsa ja oman itsensä ja elinympäristönsä asiantuntija
- Potilaan kokemus luotettavasta ja turvallisesta hoidosta

POTILAAN KEINOJA VALITTAAN, VAIKUTTAA JA HAKEA KORVAUKSIA

- Ensisijaisesti aina keskustelu ja asian selvittely potilasta hoitaneiden henkilöiden kanssa
- Potilaalla on oikeus potilasasiamiehen palveluihin

Muistutusmenettely

- Kun potilas tyytymätön kohteluun, hoitoon tai hoitoon pääsyyn
- Kirjallinen muistutus hoitopaikan vastaavalle johtajalle
- Vastine potilaalle
- Potilaan huonon kokemuksen pahoittelu ja jos aiheutta, asiaan tehdään korjaus

Potilasvahingot ja potilasvakuutus

- Potilasvakuutus korvaa potilasvahinkolain mukaisesti potilaalle terveydenhoidon yhteydessä aiheutuneita henkilövahinkoja
- Henkilövahinkoja sairaus, vamma tai kuolema. Mielipahaa, harmistusta tai ajanhukkaa ei korvata.
- Vakuutuskeskuksen käsittely kaksivaiheinen, potilasasiamies auttaa!

Kantelu

- Potilaalla tai omaisella oikeus kannella, jos tyytymätön terveydenhuollossa saamaansa hoitoon tai palveluun
- Kantelu aluehallintovirastoon tai Valviraan
- Tarvittaessa huomautus / toimintaohjeita hoitopaikalle

Potilasasiamies

~nimetty jokaiseen terveydenhuollon yksikköön

- Tiedottaa potilaan oikeuksista
- Toimii potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteutumiseksi
- Neuvoa ja avustaa potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain sekä potilasvahinkolain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa muistutuksen, kantelun tai potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä
- Ei ota kantaa lääketieteellisiin ratkaisuihin

”Kohtele muita niin kuin
haluaisit itseäsi kohdeltavan”

KIITOS!