



POTILASASIAVASTAAVIEN VALTAKUNNALLISEN TILASTOINNIN KEHITTÄMINEN YHTEISTYÖSSÄ

13.3.2024

THL TYÖPAJA – POTILAS- JA SOSIAALIASIAVASTAAVATOIMINNAN TILASTOINTI

HANNA SYKKÖ SH (AMK), HTM

PUHEENJOHTAJA, SUOMEN POTILASASIAMIEHET RY

VS. JOHTAVA POTILASASIAVASTAAVA, VARHA

TOHTORIKOULUTETTAVA, VAASAN YLIOPISTO

TAUSTA

- TARVE YHTENÄISEN TILASTOINTIPOHJAN KEHITTÄMISELLE LÄHTENYT POTILASASIAVASTAAVIEN KESKUUDESTA
 - KAIKKI POTILASASIAVASTAAVAT EIVÄT TILASTOI YHTEYDENOTTOJA
 - TILASTOINNIN SISÄLTÖ KIRJAVAA
 - USEAMPIA TYÖRYHMIÄ JA HANKKEITA VUOSIEN SAATOSSA
 - SAIRAANHOITOPIIRIEN POTILASASIAMIEHET SOPINEET AIKANAAN YHTENÄISESTÄ TILASTOINTIPOHJASTA
 - ALUEELLISTA TILASTOINNIN KEHITTÄMISTÄ
- ERI ALUEIDEN POTILASASIAVASTAAVISTA PIENI TYÖRYHMÄ TYÖSTÄMÄÄN YHTENÄISTÄ TILASTOINTIPOHJAA SYKSYLLÄ 2022
 - MITÄ HALUTAAN TILASTOIDA JA RAPORTOIDA -> TILASTOINTIPOHJA SEN MUKAAN
 - POHJANA LAINSÄÄDÄNTÖ -> ETENKIN ASIAVASTAAVALAKI (739/2023) 8 § SEKÄ POTILASLAKI (785/1992)
 - TILASTOINTIPOHJA VALMIS ALKUVUODESTA 2023
- LINKITTYY KANSALLISEEN ASIAKAS-JA POTILASTURVALLISUUSSTRATEGIAAN STRATEGIAKÄRKEEN 1 "YHDESSÄ ASIAKKAIDEN JA POTILAIDEN KANSSA"
 - EDISTÄMME ASIAKAS-JA POTILASTURVALLISUUSTYÖTÄ SAMAA TAHTIA
 - ASIAKKAIDEN, POTILAIDEN JA LÄHEISTEN KOKEMUKSET OHJAAVAT PALVELUIDEMME KEHITTÄMISTÄ
- UUSI LAKI POTILAS-JA SOSIAALIASIAVASTAAVISTA VOIMAAN 1.1.24
 - YHTEYDENOTTOJEN TILASTOINTIVELVOITE
 - RAPORTOINTIVELVOITE POTILAAN OIKEUKSIEN TOTEUTUMISESTA VUOSITTAIN
 - THL KANSALLINEN TILASTOINTIVIRANOMAINEN 1.1.25 ALKAEN

YLÄLUOKAT – LÄHTÖKOHTANA LAINSÄÄDÄNTÖ

1. HOIDON LAATU
2. KOHTELU
 - SIS. KIELELLISTEN OIKEUKSIEN TOTEUTUMISEN
3. HOITON PÄÄSY
4. ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS
5. ALAIKÄISEN POTILAAN ASEMA
6. TIEDONSAANTIOIKEUS
7. POTILASASIAKIRJAT
8. SALASSAPITO JA TIETOSUOJA
9. VAHINKOASIAT
10. POTILASTURVALLISUUS
11. MUUT YHTEYDENOTON SYYT

YHTENÄISEN TILASTOINNIN TAVOITTEET

- TILASTOINTIPOHJA VAPAAEHTOISET HYÖDYNNETTÄVISSÄ JA TARVITTAESSA MUOKATTAVISSA ALUEELLISET TARPEET HUOMIOIDEN
- OHJAI SI YHDENMUKAISEMPAAN POTILAAN OIKEUKSIEN TOTEUTUMISEN VUOSITTAISEEN RAPORTOIMISEEN HYVINVOINTIALUEILLA
- POTILASASIAVASTAAVIEN TILASTOT/VUOSIRAPORTIT AVOIMESTI KAIKKIEN SAATAVILLE
 - TOIMINNAN LÄPINÄKYVYYS
 - VAIKUTTAVUUDEN LISÄÄMINEN
 - EDISTÄÄ POTILAAN OIKEUKSIEN TOTEUTUMISTA
- EDISTÄÄ POTILASASIAVASTAAVATOIMINNAN LAATUA
- TILASTOISTA SAADUN TIEDON HYÖDYNTÄMINEN TOIMINNAN KEHITTÄMISESSÄ
- MYÖHEMMIN MYÖS MAHDOLLISET TOIMINTAAN VAIKUTTANEET TOIMET JULKISEKSI
 - HYVÄT KÄYTÄNNÖT JAKOON
- YHTEYDENOTOISTA MAHDOLLISTA TUNNISTAA JA ENNAKOIDA MAHDOLLISIA EPÄKOHTIA JA RISKEJÄ MYÖS POTILASTURVALLISUUDELLE
- ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUSSTRATEGIAN JALKAUTTAMINEN

Osasto/yksikkö	Lomakkeen täyttäjän yksikköPotilasasiamiespalvelut														
	Yksikkö, jossa tapahtui Valitse														
Yhteydenoton kuvaus															
Yhteydenoton syy <input type="checkbox"/> Näytä kaikki	<input type="checkbox"/> Hoidon laatu <input type="checkbox"/> Kohtelu <input type="checkbox"/> Hoitoon pääsy <input type="checkbox"/> Itsemääräämisoikeus <input type="checkbox"/> Alaikäisen potilaan asema <input type="checkbox"/> Tiedonsaantioikeus <input type="checkbox"/> Potilasasiakirjat <input type="checkbox"/> Salassapito ja tietosuoja <input type="checkbox"/> Vahinkoasiat <input type="checkbox"/> Potilasturvallisuus <input type="checkbox"/> Muut yhteydenoton syyt														
	<table border="1"> <tr> <td>Yhteydenottaja</td> <td><input checked="" type="radio"/> Potilas <input type="radio"/> Läheinen <input type="radio"/> Muu</td> </tr> <tr> <td>Onko potilas alaikäinen?</td> <td><input type="radio"/> Ei <input type="radio"/> Kyllä</td> </tr> <tr> <td>Potilaan tunnistetieto</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Kunta/kaupunki</td> <td> <input type="radio"/> Aura <input type="radio"/> Kaarina <input type="radio"/> Kemiönsaari <input type="radio"/> Koski TL <input type="radio"/> Kustavi <input type="radio"/> Laitila <input type="radio"/> Lieto <input type="radio"/> Loimaa <input type="radio"/> Marttila <input type="radio"/> Masku <input type="radio"/> Mynämäki <input type="radio"/> Naantali <input type="radio"/> Nousiainen <input type="radio"/> Oripää <input type="radio"/> Paimio-Sauvo <input type="radio"/> Parainen <input type="radio"/> Pyhärinta <input type="radio"/> Pöytyä <input type="radio"/> Raisio <input type="radio"/> Rusko <input type="radio"/> Salo <input type="radio"/> Somero <input type="radio"/> Taivassalo <input type="radio"/> Turku <input type="radio"/> Uusikaupunki <input type="radio"/> Vehmaa </td> </tr> <tr> <td>Yhteydenottotapa</td> <td> <input type="checkbox"/> Puhelin <input type="checkbox"/> Sähköinen asiointi <input type="checkbox"/> Kirje <input type="checkbox"/> Käynti </td> </tr> <tr> <td>Kontakti</td> <td><input type="radio"/> Ensikontakti <input type="radio"/> Uusintakontakti</td> </tr> <tr> <td>Lupa tiedonvälitykseen</td> <td> <input type="checkbox"/> Potilas on antanut luvan ilmoittaa yhteydenotosta tapahtumayksikköön <input type="checkbox"/> Potilas on antanut luvan henkilötietojensa luovuttamiseen tapahtumayksikköön </td> </tr> </table>	Yhteydenottaja	<input checked="" type="radio"/> Potilas <input type="radio"/> Läheinen <input type="radio"/> Muu	Onko potilas alaikäinen?	<input type="radio"/> Ei <input type="radio"/> Kyllä	Potilaan tunnistetieto		Kunta/kaupunki	<input type="radio"/> Aura <input type="radio"/> Kaarina <input type="radio"/> Kemiönsaari <input type="radio"/> Koski TL <input type="radio"/> Kustavi <input type="radio"/> Laitila <input type="radio"/> Lieto <input type="radio"/> Loimaa <input type="radio"/> Marttila <input type="radio"/> Masku <input type="radio"/> Mynämäki <input type="radio"/> Naantali <input type="radio"/> Nousiainen <input type="radio"/> Oripää <input type="radio"/> Paimio-Sauvo <input type="radio"/> Parainen <input type="radio"/> Pyhärinta <input type="radio"/> Pöytyä <input type="radio"/> Raisio <input type="radio"/> Rusko <input type="radio"/> Salo <input type="radio"/> Somero <input type="radio"/> Taivassalo <input type="radio"/> Turku <input type="radio"/> Uusikaupunki <input type="radio"/> Vehmaa	Yhteydenottotapa	<input type="checkbox"/> Puhelin <input type="checkbox"/> Sähköinen asiointi <input type="checkbox"/> Kirje <input type="checkbox"/> Käynti	Kontakti	<input type="radio"/> Ensikontakti <input type="radio"/> Uusintakontakti	Lupa tiedonvälitykseen	<input type="checkbox"/> Potilas on antanut luvan ilmoittaa yhteydenotosta tapahtumayksikköön <input type="checkbox"/> Potilas on antanut luvan henkilötietojensa luovuttamiseen tapahtumayksikköön
Yhteydenottaja	<input checked="" type="radio"/> Potilas <input type="radio"/> Läheinen <input type="radio"/> Muu														
Onko potilas alaikäinen?	<input type="radio"/> Ei <input type="radio"/> Kyllä														
Potilaan tunnistetieto															
Kunta/kaupunki	<input type="radio"/> Aura <input type="radio"/> Kaarina <input type="radio"/> Kemiönsaari <input type="radio"/> Koski TL <input type="radio"/> Kustavi <input type="radio"/> Laitila <input type="radio"/> Lieto <input type="radio"/> Loimaa <input type="radio"/> Marttila <input type="radio"/> Masku <input type="radio"/> Mynämäki <input type="radio"/> Naantali <input type="radio"/> Nousiainen <input type="radio"/> Oripää <input type="radio"/> Paimio-Sauvo <input type="radio"/> Parainen <input type="radio"/> Pyhärinta <input type="radio"/> Pöytyä <input type="radio"/> Raisio <input type="radio"/> Rusko <input type="radio"/> Salo <input type="radio"/> Somero <input type="radio"/> Taivassalo <input type="radio"/> Turku <input type="radio"/> Uusikaupunki <input type="radio"/> Vehmaa														
Yhteydenottotapa	<input type="checkbox"/> Puhelin <input type="checkbox"/> Sähköinen asiointi <input type="checkbox"/> Kirje <input type="checkbox"/> Käynti														
Kontakti	<input type="radio"/> Ensikontakti <input type="radio"/> Uusintakontakti														
Lupa tiedonvälitykseen	<input type="checkbox"/> Potilas on antanut luvan ilmoittaa yhteydenotosta tapahtumayksikköön <input type="checkbox"/> Potilas on antanut luvan henkilötietojensa luovuttamiseen tapahtumayksikköön														

Toimenpiteet	<input type="checkbox"/> Ei toimenpiteitä <input checked="" type="checkbox"/> Asiakas saa ohjausta koskien <input type="checkbox"/> Potilaan oikeudet <input type="checkbox"/> Yksikköselvitys <input type="checkbox"/> Palaute <input type="checkbox"/> Vaaratapahtuma / HaiPro <input type="checkbox"/> Muistutus <input type="checkbox"/> Kantelu <input type="checkbox"/> Hallinto-oikeusvalitus <input type="checkbox"/> Potilasvahinkoilmoitus <input type="checkbox"/> Lääkevahinkoilmoitus <input type="checkbox"/> Neuvonta koskien valitusta tietosuojavaltuutetulle <input type="checkbox"/> Neuvonta koskien valitusta talousjohtajalle <input type="checkbox"/> Esinevahinkoilmoitus <input type="checkbox"/> Laskureklamaatio taloushallinnolle <input type="checkbox"/> Rekisteritietojen tarkastusoikeusmenettely <input type="checkbox"/> Potilasasiakirjojen virheenoikaisumenettely <input type="checkbox"/> Käyttölokiteitojen luovutusmenettely <input type="checkbox"/> Selvityspyyntö lokiteitojen käytöstä tietosuojavastaavalle <input type="checkbox"/> Yhteydenoton ohjaus toisaalle, koskee muuta organisaatiota <input type="checkbox"/> Potilasasiamies on auttanut kirjallisen asiakirjan tekemisessä puhelimitse <input type="checkbox"/> Potilasasiamies on auttanut kirjallisen asiakirjan tekemisessä vastaanotolla
	Kommentti

Kuvaus potilasasiamiehen toimenpiteistä	Kuvaus potilasasiamiehen toimenpiteistä
---	---

EDELLISEN DIAN KUVISSA NÄKYNEET TEKSTIT RUUDUNLUKIJAA KÄYTTÄVILLE (KUVIA JÄRJESTELMÄSTÄ, KUVAKAAPPAUKSET YHTEYDENOTON KIRJAAMISLOMAKKEESTA)

• YHTEYDENOTTAJA

- POTILAS, LÄHEINEN, MUU/HENKILÖSTÖ
- TÄYSI-ikäinen / ALAIKÄINEN

• POTILAAN TUNNISTETIETO

• VALIKKO HYVINVOINTIALUEIDEN KAUPUNGEISTA

• YHTEYDENOTTOTAPA

- PUHELIN
- SÄHKÖINEN ASIOINTI
- KIRJE
- KÄYNTI

• KÄYNTI

- ENSIKONTAKTI
- UUSINTAKONTAKTI

• LUPA TIEDONVÄLITYKSEEN

- POTILAS ON ANTANUT LUVAN ILMOITTA YHTEYDENOTOSTA TAPAHTUMAYKSIKKÖÖN
- POTILAS ON ANTANUT LUVAN HENKILÖTIETOJENSA LUOVUTTAMISEEN TAPAHTUMAYKSIKKÖÖN

• OSASTO/YKSIKKÖ

- LOMAKKEEN TÄYTTÄJÄN YKSIKKÖ: POTILASASIAMIESPALVELUT
- YKSIKKÖ JOSSA TAPAHTUI: VALITSE

• YHTEYDENOTON KUVAUS

- AVOIN TEKSTIKENTTÄ

• YHTEYDENOTON SYY

- HOIDON LAATU
- KOHTELU
- HOITOON PÄÄSY
- ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS
- ALAIKÄISEN POTILAAN ASEMA
- TIEDONSAANTIOIKEUS
- POTILASASIAKIRJAT
- SALASSAPITO JA TIETOSUOJA
- VAHINKOASIAT
- POTILASTURVALLISUUS
- MUUT YHTEYDENOTON SYIT

• TOIMENPITEET

- EI TOIMENPITEITÄ
- ASIAKAS SAA OHJAUSTA KOSKIEN
 - POTILAAN OIKEUDET
 - YKSIKKÖSELVITYS
 - PALAUTE
 - VAARATAPAHTUMA /HAIPRO
 - MUISTUTUS
 - KANTELU
 - HALLINTO-OIKEUSVALITUS
 - POTILASVAHINKOILMOITUS
 - LÄÄKEVAHINKOILMOITUS
 - NEUVONTA KOSKIEN VALITUSTA TIETOSUOJAVALTUUTETULLE
 - NEUVONTA KOSKIEN VALITUSTA TALOUSJOHTAJALLE
 - ESINEVAHINKOILMOITUS
 - LASKUREKLAMAATIO TALOUSHALLINNOLLE
 - REKISTERITIE TOJEN TARKASTUSOIKEUS
 - POTILASASIAKIRJOJEN VIRHEENOIKAISUMENETTELY
 - KÄYTTÖOIKEUSTIETOJEN LUOVUTUSMENETTELY
 - SELVITYSPYYNTÖ LOKITIE TOJEN KÄYTÖSTÄ TIETOSUOJAVASTAAVALLE
 - YHTEYDENOTON OHJAUS TOISAALLE, KOSKEE MUUTA ORGANISAATIOTA
 - POTILASASIAMIES ON AUTTANUT KIRJALLISEN ASIAKIRJAN TEKEMISESSÄ PUHELIMITSE
 - POTILASASIAMIES ON AUTTANUT KIRJALLISEN ASIAKIRJAN TEKEMISESSÄ VASTAANOTOLLA
 - KOMMENTTI (AVOIN TEKSTIKENTTÄ)
- KUVAUS POTILASASIAMIEHEN TOIMENPITEISTÄ (AVOIN TEKSTIKENTTÄ)

Hoidon laatu

- Hoitosuunnitelma
- Tutkimukset
- Hoitopäätös
- Diagnoosi
- Hoitovastuu
- Hoitoon liittyvät laitteet ja apuvälineet
- Tyytymättömyys hoitoon
- Hoitosuunnitelman poikkeama
- Muu, mikä:

 Kohtelu

- Vuorovaikutus
- Vakaumus, kulttuuri ja yksilöllisyys
- Yksityisyys
- Kieli, ei saa palvelua omalla äidinkielellään
 - Asiakas on ruotsinkielinen
 - Asiakas on suomenkielinen
 - Asiakas on muun kielinen
- Muu, mikä:

 Hoitoon pääsy

- Kiireettömään hoitoon pääsy
 - Lääketieteellisesti tarpeelliseksi todetun hoidon odottaminen
 - Hoitoperusteet eivät täyty/lähetteen palauttaminen
 - Ostopalveluna toteutettava hoito
 - Maksusitoumus
- Lähetteen saaminen
- Kutsun saaminen
- Kiireelliseen hoitoon pääsy
- Valinnanvapaus
- Lääkärille pääsy
- Hoitotakuu
- Lähetteeseen liittyvä
 - Läheite palautuu lähettäjälle puutteellisen tiedon vuoksi
 - Läheite palautuu lähettäjälle hoitoperusteisesti
 - Läheite ei saapunut postituksen tai teknisten haasteiden takia
- Ajan siirto
- Valinnanvapaus
- Hoidon viivästyminen
- Muu, mikä:

 Muu, mikä: **Itsemääräämisoikeus**

- Yhteisymmärrys ja osallisuus
- Tahdosta riippumaton hoito
- Osallistuminen hoitopäätöksiin
- Perusoikeuksien rajoittaminen
- Hoitotahto tai -toive
- Hoidosta kieltäytyminen
- Opetuspotilaana oleminen
- Muu, mikä:
- Alaikäisen potilaan asema
 - Mielenpitem selvittäminen
 - Yhteisymmärrys huoltajan kanssa
 - Oikeus kieltää tietojen antaminen
 - Muu, mikä:
- Tiedonsaantioikeus
 - Potilaan tiedonsaanti
 - Julkisuuslain mukainen tiedonsaantioikeus
 - Omaisten tai läheisten tiedonsaanti
 - Vainajan tiedot
 - Muu, mikä:
- Potilasasiakirjat
 - Potilasasiakirjojen tarkastusoikeus
 - Potilasasiakirjojen oikaiseminen
 - Potilasasiakirjamerkinnot
 - Potilasasiakirjamerkintöjen määräaika
 - Omakanta
 - Lausunnot
 - Muu, mikä:
- Salassapito ja tietosuojat
 - Käyttö- tai luovutusloki
 - Vaitiolovelvollisuus ja salassapito
 - Tietojen päätyminen sivulliselle
 - Tiedonkulku
 - Tietoturva- ja tietosuojakeikka
 - Muu, mikä:
- Vahinkoasiat
 - Potilasvahinkoepäily
 - Lääkevahinkoepäily
 - Tapaturma
 - Esinevahinko
 - Muu korvaus-/vahinkoasia
 - Vahinkoprosessiin liittyvä yhteydenotto

 Muu, mikä: **Vahinkoasiat**

- Potilasvahinkoepäily
- Lääkevahinkoepäily
- Tapaturma
- Esinevahinko
- Muu korvaus-/vahinkoasia
- Vahinkoprosessiin liittyvä yhteydenotto
 - Ilmoitus
 - Vastineen laatiminen
 - Korvaushakemuksen tekeminen
 - Muutoksenhaku
- Muu, mikä:

 Potilasturvallisuus

- Toimenpideturvallisuus
- Lääketurvallisuus
- Laiteturvallisuus
- Tilaturvallisuus
- Turvattomuuden tunne
- Muu, mikä:

 Muut yhteydenoton syyt

- Asiakasmaksuun liittyvät yhteydenotot
- Palveluseteliin liittyvät yhteydenotot
- Muistutusprosessi
 - Viive muistutusvastauksen saamisessa
 - Tyytymättömyys vastineeseen
- Kantelumenettely
- Kieli
 - Asiakas ruotsinkielinen
 - Asiakas suomenkielinen
 - Asiakas muun kielinen
- Valitusmenettely (sis. hallinto-oikeusvalituksen, tasa-arvovaltuutettu)

EDELLISEN DIAN KUVISSA NÄKYNEET TEKSTIT RUUDUNLUKIJAA KÄYTTÄVILLE (LOMAKKEELLA OLEVAT YHTEYDENOTON SYYT, JÄRJESTelmäSTÄ OTETUT KUVAKAAPPAUKSET YHTEYDENOTON KIRJAAMISLOMAKKEESTA)

- | | | | | | |
|--|---|---|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• HOIDON LAATU<ul style="list-style-type: none">• HOITOSUUNNITELMA• TUTKIMUKSET• HOITOPÄÄTÖS• DIAGNOOSI• HOITOVASTUU• HOITON LIITTYVÄT LAITTEET JA APUVÄLINEET• TYYTYMÄTTÖMYYS HOITON• HOITOSUUNNITELMAN POIKKEAMA• MUU, MIKÄ: AVOIN LAATIKKO KIRJAAMISEEN• KOHTELU<ul style="list-style-type: none">• VUOROVAIKUTUS• VAKAUMUS, KULTTUURI JA YKSILÖLLISYYS• YKSITYISYYS• KIELI, EI SAA PALVELUA OMALLA ÄIDINKIELELLÄÄN<ul style="list-style-type: none">• ASIAKAS ON RUOTSINKIELINEN• ASIAKAS ON SUOMENKIELINEN• ASIAKAS ON MUUN KIELINEN• MUU: AVOIN LAATIKKO KIRJAAMISEEN | <ul style="list-style-type: none">• HOITON PÄÄSY<ul style="list-style-type: none">• KIIREETTÖMÄÄN HOITON PÄÄSY<ul style="list-style-type: none">• LÄÄKETIETEELLISESTI TARPEELLISEKSI TODETUN HOIDON ODOTTAMINEN• HOITOPERUSTEET EIVÄT TÄYTY/LÄHETTEEN PALAUTTAMINEN• OSTOPALVELUNA TOTEUTETTAVA HOITO• MAKSUSITOUMUS• LÄHETTEEN SAAMINEN• KUTSUN SAAMINEN• KIIREELLISEEN HOITON PÄÄSY• VALINNANVAPAAUS• LÄÄKÄRILLE PÄÄSY• HOITOTAKUU• LÄHETTEESEEN LIITTYVÄ<ul style="list-style-type: none">• LÄHETE PALAUTUU LÄHETTÄJÄLLE PUUTTEELLISEN TIEDON VUOKSI• LÄHETE PALAUTUU LÄHETTÄJÄLLE HOITOPERUSTEISESTI• LÄHETE EI SAAPUNUT POSTITUKSEN TAI TEKNISTEN HAASTEIDEN TAKIA• AJAN SIIRTO• HOIDON VIIVÄSTYMINEN• MUU, MIKÄ: AVOIN LAATIKKO KIRJAAMISEEN | <ul style="list-style-type: none">• ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS<ul style="list-style-type: none">• YHTEISYMMÄRRYS JA OSALLISUUS• TAHDOSTA RIIPPUMATON HOITO• PERUSOIKEUKSIEN RAJOITTAMINEN• HOITOTAHTO TAI – TOIVE• HOIDOSTA KIELTÄYTYMINEN• OPETUSPOTILAANA OLEMINEN• MUU, MIKÄ: AVOIN LAATIKKO KIRJAAMISEEN• ALAIKÄISEN POTILAAN ASEMA<ul style="list-style-type: none">• MIELIPITEEN SELVITTÄMINEN• YHTEISYMMÄRRYS HUOLTAJAN KANSSA• OIKEUS KIELTÄÄ TIETOJEN ANTAMINEN• MUU, MIKÄ: AVOIN LAATIKKO KIRJAAMISEEN | <ul style="list-style-type: none">• TIEDONSAANTIOIKEUS<ul style="list-style-type: none">• POTILAAN TIEDONSAANTI• JULKISUUSLAIN MUKAINEN TIEDONSAANTIOIKEUS• OMAISTEN TAI LÄHEISTEN TIEDONSAANTI• VAINAJAN TIEDOT• MUU, MIKÄ: AVOIN LAATIKKO KIRJAAMISEEN• POTILASASIAKIRJAT<ul style="list-style-type: none">• POTILASASIAKIRJOJEN TARKASTUSOIKEUS• POTILASASIAKIRJOJEN OIKAISEMINEN• POTILASASIAKIRJAMERKINNÄT• POTILASASIAKIRJAMERKINTÖJEN MÄÄRÄAIKA• OMAKANTA• LAUSUNNOT• MUU, MIKÄ: AVOIN LAATIKKO KIRJAAMISEEN | <ul style="list-style-type: none">• SALASSAPITO JA TIETOSUOJA<ul style="list-style-type: none">• KÄYTTÖ- TAI LUOVUTUSLOKI• VAITIOLOVELVOLLISUUS JA SALASSAPITO• TIETOJEN PÄÄTYMINEN SIVULLISELLE• TIEDONKULKU• TIETOTURVAPOIKKEAMA• MUU, MIKÄ: AVOIN LAATIKKO KIRJAAMISEEN• VAHINKOASIAT<ul style="list-style-type: none">• POTILASVAHINKOEPÄILY• LÄÄKEVAHINKOEPÄILY• TAPATURMA• ESINEVAHINKO• MUU KORVAUS-/VAHINKOASIA• VAHINKOPROSESSIIN LIITTYVÄ YHTEYDENOTTO<ul style="list-style-type: none">• ILMOITUS• VASTINEEN LAATIMINEN• KORVAUSHAKEMUKSEN TEKEMINEN• MUUTOKSENHAKU• MUU: AVOIN LAATIKKO KIRJAAMISEEN | <ul style="list-style-type: none">• POTILASTURVALLISUUS<ul style="list-style-type: none">• TOIMENPIDETURVALLISUUS• LÄÄKETURVALLISUUS• LAITETURVALLISUUS• TILATURVALLISUUS• TURVATTOMUUDEN TUNNE• MUU:, MIKÄ AVOIN LAATIKKO KIRJAAMISEEN• MUUT YHTEYDENOTON SYYY<ul style="list-style-type: none">• ASIAKASMAKSUUN LIITTYVÄT YHTEYDENOTOT• PALVELUSETELIIN LIITTYVÄT YHTEYDENOTOT• MUISTUTUSPROSESSI<ul style="list-style-type: none">• VIIVE MUISTUTUSVASTI NEEN SAAMISESSA• TYYTYMÄTTÖMYYS VASTINEESEEN• KANTELUMENETTELY• KIELI<ul style="list-style-type: none">• ASIAKAS ON RUOTSINKIELINEN• ASIAKAS ON SUOMENKIELINEN• ASIAKAS ON MUUN KIELINEN• VALITUSMENETTELY (SIS. HALLINTO-OIKEUSVALITUKSEN, TASA-ARVOVALTUUTETTU) |
|--|---|---|--|---|---|