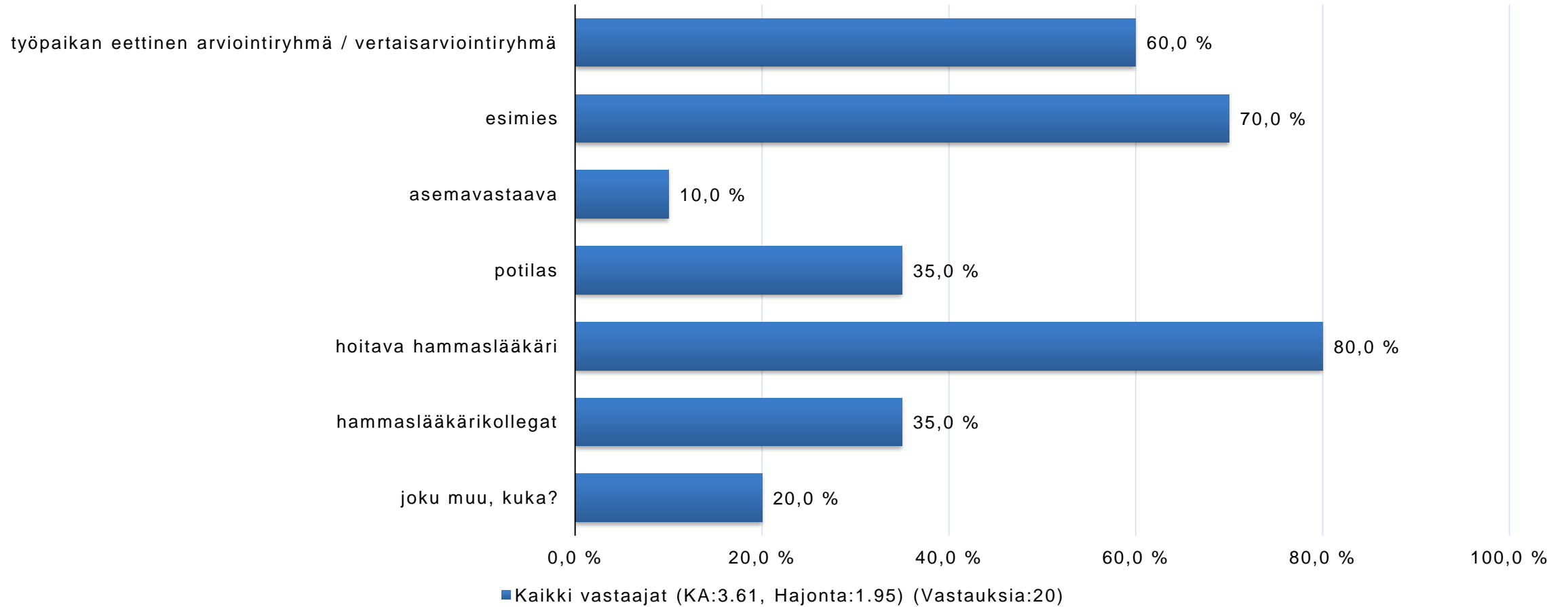


Arkipäivän etiikkaa - Kun potilas reklamoi

3.12.2021

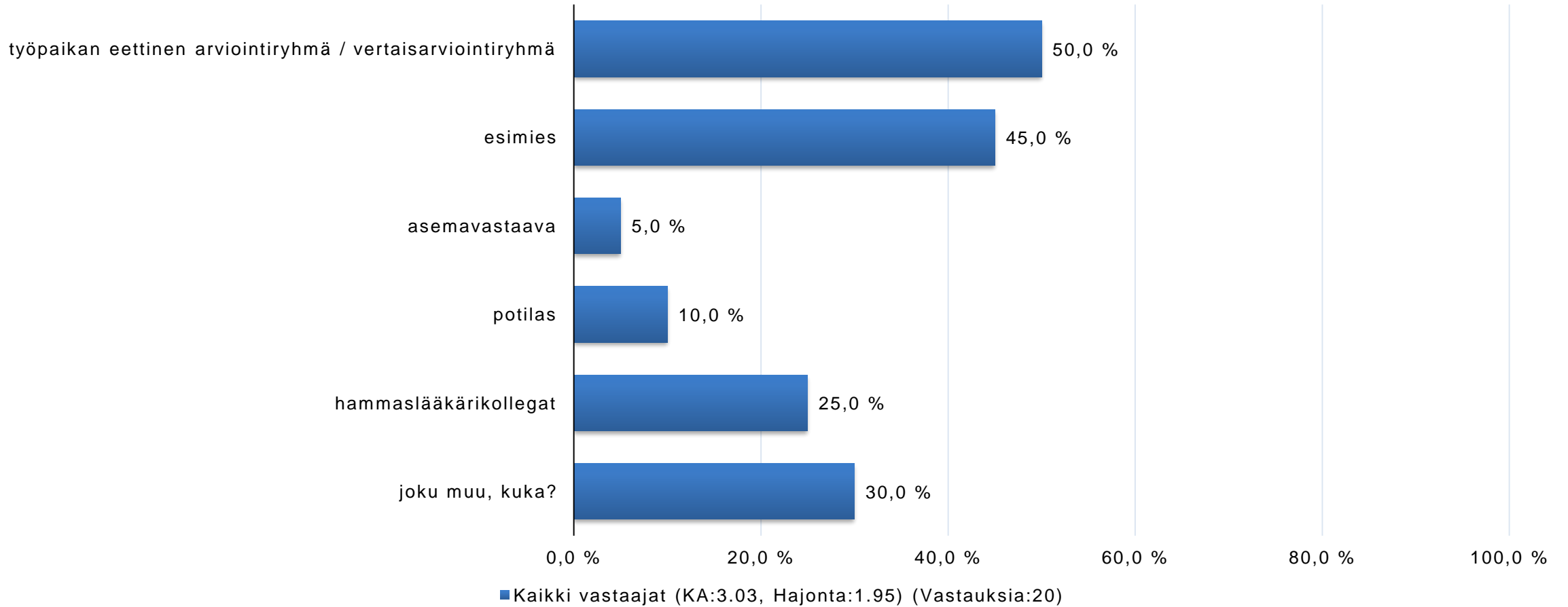
1. Kuka saa mielestäsi arvioida hammaslääkärin hoidon laatua tai tehtyjä hoitopäätöksiä?



1. Kuka saa mielestäsi arvioida hammaslääkärin hoidon laatua tai tehtyjä hoitopäätöksiä? - joku muu, kuka? (Kaikki vastaajat)

- potilasvahinkolautakunta ... Mitä tarkoitetaan tarkemmin kysymyksellä "kuka saa arvioida"? Kaikki periaatteessa saavat arvioida, mutta mitä arviosta seuraa ja miten sen nojalla toimitaan, on toinen juttu.
- Hammaslääkäriesimies, jos asia on omalla osaamisalueella
- mitä useampi näkökulma, sitä monipuolisempi kuva tilanteesta, esim. hoitaja
- Hammaslääkäriesimies

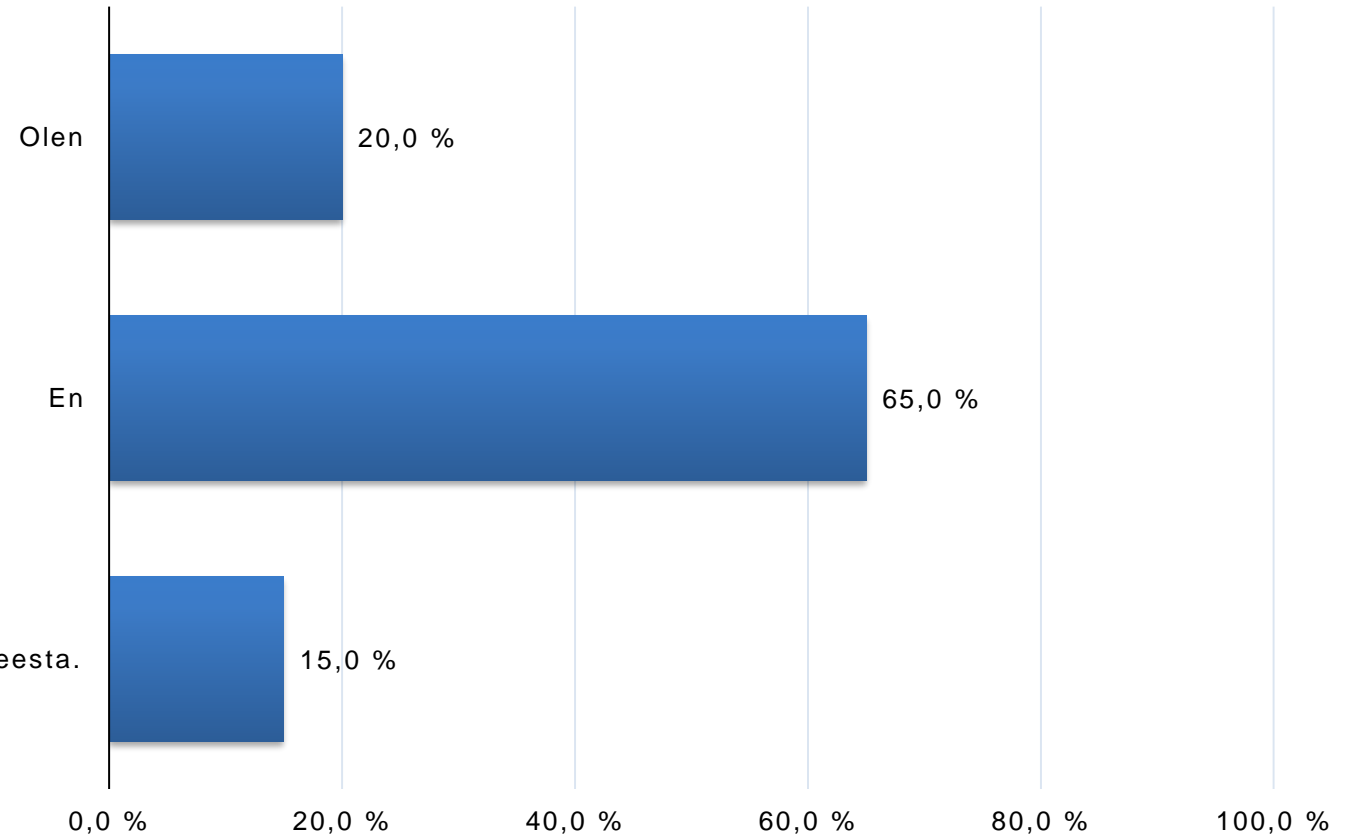
2. Kuka voi puuttua hammaslääkärin kliiniseen autonomiaan?



2. Kuka voi puuttua hammaslääkärin kliiniseen autonomiaan? - joku muu, kuka? (Kaikki vastaajat)

- Ei kukaan
- kliinisen autonomian perusteet löytyvät lainsäädännöstä, josta voi katsoa puuttumisen rajat ja mahdollisuudet
- Hammaslääkäriesimies. Asian tulee olla merkittävä
- viranomaiset, joilla on puuttumiseen säädösperusta
- Ei kukaan
- ei kukaan, mutta asianomaisen on vastattava kypsästi ja vastuullisesti antamastaan hoidostaan

3. Oletko törmännyt vastaavaan tilanteeseen?



En ole itse törmännyt, mutta olen kuullut samantyyppisestä tilanteesta.

■ Kaikki vastaajat (KA:1.95, Hajonta:0.59) (Vastauksia:20)

Jos olet, miten tilanteessa toimittiin? (HUOM. Kaikki jäsenet voivat lukea kommenttisi.) (Kaikki vastaajat)

- Lääketieteellinen johtaja otti kantaa takuuasiaan ja suositteli kolleegalle epäonnistuneen työn hyvittämistä.
- Tilanteessa toimittu väärin, jos hoitavan hammaslääkärin kanssa ei ole keskusteltu ja kysytty hänen kantaansa valituksesta. Epäkorrektia jättää hammaslääkäri pois kokonaan ja olettaa hänen siis automaattisesti syylliseksi. Usein potilasasiakirjat vielä puutteellisia tiedoiltaan.
- Kuvatunlaisessa tilanteessa valituksen vastaanottajan tulee keskustella asianomaisen hammaslääkärin kanssa. Hammaslääkärin pitää olla valmis ottamaan palautetta ja arvioimaan omaa työtään. Ratkaisu tehdään yhteisymmärryksessä. Mikäli yhteisymmärrykseen ei päästä, tilanteen ratkaisee kyseisen hammaslääkärin hammaslääkäriesimies tai jos ole hammaslääkäriesimiestä, esimies muita kuultuaan (esim. työpaikan arviointiryhmä tai muu asiantuntijahammaslääkäri).

4. Minkälaisia ristiriitoja voi esiintyä hammaslääkärin ja yksityisen tai julkisen työnantajan toimintaa ohjaavien arvojen välillä? (HUOM. Kaikki jäsenet voivat lukea kommenttisi.) (Kaikki vastaajat)

- Hammaslääkäri on aina itse henkilökohtaisessa vastuussa - Valviralle, Aville, Kelalle. Työnantaja tai vuokranantaja ei siksi voi ulkoistaa päätöksentekoa ainoastaan itselleen.
- Hammaslääkärin näkökulma keskittyy yleensä yksittäisen potilaan tilanteeseen hoitosuhteessa, mutta niin julkinen kuin yksityinenkin työnantaja joutuvat katsomaan asioita laajemman näkökulman kautta. Esim. taloudelliset näkökohdat, käytettävissä olevat resurssit yms. vaikuttavat ja niistä seuraavista päätöksistä / ohjeistuksista voi aiheutua ristiriitoja.
- Ristiriitoja voi syntyä taloudellisten asioiden osalta (työnantajan voitontavoittelu) tai potilasruuhkan osalta (työnantaja määrää sellaisia toimia, joilla potilaiden "läpijuokutus" on mahdollisimman nopeaa).

5. Muita vapaita kommentteja: (HUOM. Kaikki jäsenet voivat lukea kommenttisi.) (Kaikki vastaajat)

- Hammaslääketieteelliseen ja lääketieteelliseen hoitoon ei ole koluttautunut perushoitaja-,sh-,ttm-, hallintotieteidenmaisteri, jotka ovat hoitotieteeseen kouluttautuneita. Valitettavasti suun terveydenhoidon johtaminen on annettu näille hoitotyön tekijöille.
- Kyseinen malli ei toimi lääkärin/hammaslääkärin ammattiin.
- Jos potilas reklamoi muualle kuin suoraan työn tekijälle, on mielestäni kohtuullista antaa mahdollisuus vastata reklamaatioon ennen mitään hyvitystä tai korvausta.
- Näitä kysymyksiä pitäisi pohtia enemmänkin.

Kiitos!

toimisto@hammaslaakariliitto.fi