



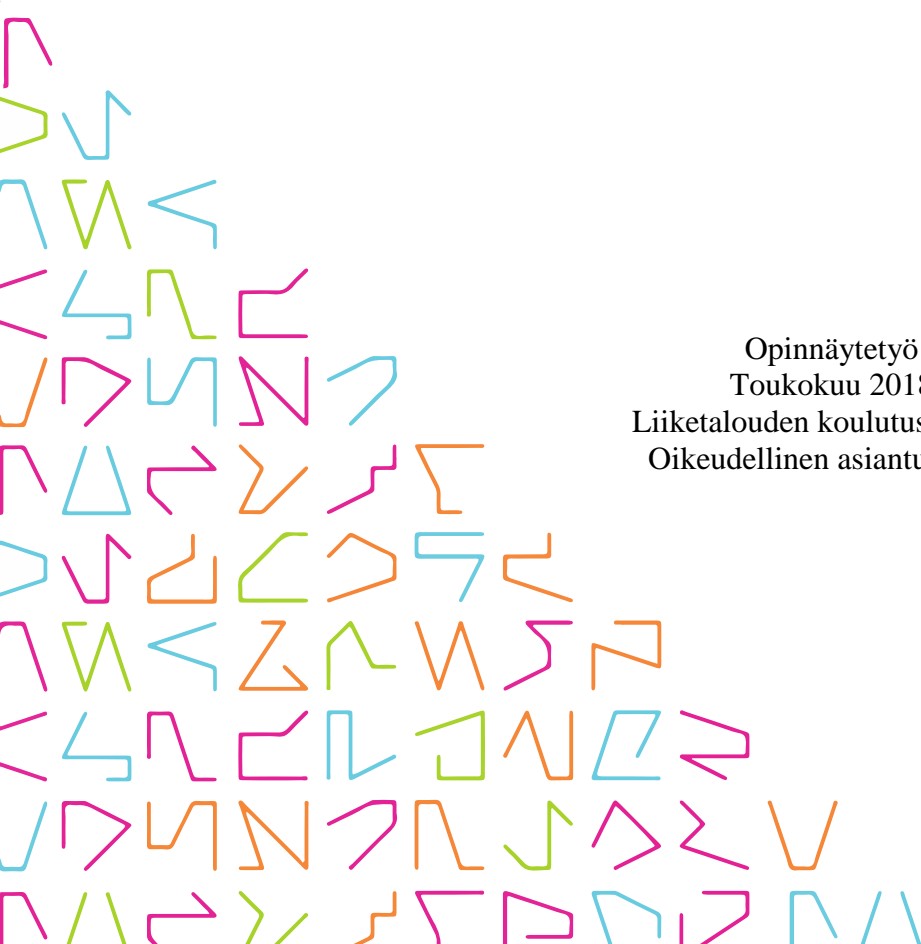
TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

POTILAAN HOITOON JA KOHTELUUN LIITTYVÄ MUISTUTUS

Case Lempäälän terveyskeskus

Katja Rajala

Opinnäytetyö
Toukokuu 2018
Liiketalouden koulutusohjelma
Oikeudellinen asiantuntijuus



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Oikeudellinen asiantuntijuus

RAJALA, KATJA:

Potilaan hoitoon ja kohteluun liittyvä muistutus
Case Lempäälän terveyskeskus

Opinnäytetyö 46 sivua, joista liitteitä 4 sivua
Toukokuu 2018

Tämä opinnäytetyö käsittelee potilaan hoitoon ja kohteluun liittyvää terveydenhuollon-muistutusta. Opinnäytetyössä tutkittiin terveydenhuollon muistutukseen liittyvää lainsäädäntöä, potilaan oikeuksia siitä mitä oikeusturvakeinoja hänellä on käytettävissään hoitoon ja kohteluun liittyen sekä muistutusmenettely toimintatapaa Lempäälän terveyskeskuksessa. Työn pääasiallisena tavoitteena oli luoda prosessikuvaus muistutusmenettelystä Lempäälän terveyskeskuksessa. Prosessikuvauksen tarkoitus oli toimia henkilökunnan ohjeistuksena muistutusmenettelyssä. Tavoitteena oli myös tuottaa vuosina 2016 ja 2017 saapuneista muistutuksista analysoitu raportti terveyskeskuksen johdon käyttöön tukemaan organisaation kehittämiseen liittyvää toimintaa.

Opinnäytetyö on sekä empiirinen, että lainopillinen. Työn teoriaosassa tarkastellaan potilaan oikeuksia hyvään hoitoon ja kohteluun, käydään läpi lainsäädännön näkökulma pohjautuen lakiin potilaan asemasta ja oikeuksista, etenkin muistutusmenettelyn tarkoitukseen ja tavoitteisiin yhtenä oikeusturvakeinona. Lähteinä on käytetty aihetta koskevaa kirjallisuutta sekä henkilöhaastatteluja. Teoriaosassa käydään läpi Lempäälän terveyskeskuksen muistutusprosessi.

Empiirinen tutkimus perustui vuosina 2016 - 2017 saapuneiden muistutuksiin sekä henkilöhaastatteluihin. Opinnäytetyössäni pohdin tutkimuskysymystä: Toteutuuko muistutuksen käsittely kohtuullisessa ajassa Lempäälän terveyskeskuksessa?

Opinnäytetyön tuloksena syntyi prosessikuvaus muistutusmenettelystä Lempäälän terveyskeskuksessa. Prosessikuvauksen tarkoituksena on myös toimia napakkana toimintaohjeena henkilökunnalle. Opinnäytetyön tuloksena syntyi vuosien 2016 ja 2017 muistutusaineistoja analysoimalla raportti hyvinvointipalvelualueen johdolle.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration
Option of Legal Expertise

RAJALA, KATJA:

A Complaint about the Patient's rights and Fair Treatment
Case: Lempäälä Health Care Center

Bachelor's thesis 46 pages, appendices 4 pages
May 2018

This bachelor's thesis deals with a health care related complaint about the patient's rights and fair treatment. The thesis investigated the legislation related to health care complaints, the patient's rights to the legal remedies available, in connection with the care and treatment, and the complaint procedure at the Lempäälä Health Care Centre.

The goal was to create a new process description for Lempäälä Health Care Center. The process description also serves as a guide to the staff.

The Act on the Status and Rights of Patients lays down these constitutional rights in more detail in respect of health care.

The purpose of the analysis was also to develop the organization's operations.

The research method in this thesis was legal and empirical. The theoretical part of the thesis exploited literature, legal documents and expert interviews. The legislative perspective was based on the Act on the Status and Rights of Patients.

The empirical study was based on the complaints received during the years 2016-2017 as well as on personal interviews.

The research question was: Is the complaint processed within a reasonable time at the Lempäälä Health Care Centre? The outcome of the thesis was a process description of the complaint procedure at the Lempäälä Health Care Center.

Key words: patient's rights and fair treatment, the Act on the Status and Rights of Patient, complaint

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	TERVEYDENHUOLLON MUISTUTUKSEEN LIITTYVÄ LAINSÄÄDÄNTÖ	8
	2.1. Potilaan oikeuksien sijoittuminen oikeustieteen systematiikkaan	9
	2.2. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista	9
	2.2.1 Lainsäädökset ennen potilaslain voimaantuloa	11
	2.3. Perustuslaki	11
	2.4. Hallintolaki	12
3	POTILAAN OIKEUDET TERVEYDENHUOLLOSSA	14
	3.1. Potilaan oikeusturvakeinot.....	14
	3.2. Potilaan oikeus hyvään hoitoon	15
	3.3. Muistutus	16
	3.4. Kantelu (hallintokantelu)	19
	3.5. Hallintoriita	22
	3.6. Potilasvahinko.....	23
	3.7. Toinen mielipide ja sovittelu	23
	3.8. Sovittelu	24
	3.9. Euroopan ihmisoikeustuomioistuin	24
4	MUISTUTUSPROSESSI LEMPÄÄLÄN TERVEYSKESKUKSESSA	25
	4.1. Muistutusprosessi.....	25
	4.1.1 Yhteys suoraan hoitoyksikköön	25
	4.1.2 Muistutuksen tekeminen	25
	4.1.3 Potilasasiamies	26
	4.1.4 Muistutukseen vastaaminen	27
	4.2. Muistutuksen jälkihoito ja merkitys työntekijälle sekä työyhteisölle.....	28
	4.3. Muistutusaineistojen tarkastelu.....	29
	4.4. Henkilöhaastattelut	35
	4.5. Toimintatavan muutokset	35
	4.6. Prosessikuvaus	36
	4.7. Kehitettävää	36
5	POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	38
	LÄHTEET.....	41
	LIITTEET	43
	Liite 1. Toimintaohje: Lempäälän terveyskeskuksen muistutusprosessi	43
	Liite 2. Muistutus lomake, Lempäälän kunta	44
	Liite 3. Ohje muistutuksen tekijälle	46

LYHENTEET JA TERMIT

AVI	aluehallintovirasto
EOA	eduskunnan oikeusasiamies
HE	hallituksen esitys
PotL	laki potilaan asemasta ja oikeuksista
THL	terveyden ja hyvinvoinninlaitos
Valvira	sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä on tarkoituksena selvittää, minkälainen lainsäädäntö liittyy terveydenhuollon muistutukseen, mitä oikeuksia potilaalla on hoitoon ja kohteluun liittyvissä asioissa sekä selvittää miten muistutusprosessi etenee Lempäälän terveyskeskuksessa.

Opinnäytetyöni aihe löytyi oman työtehtäväni kautta. Työskentelen toimistosihteerinä / terveydenhuollon tietosuojavastaavana Lempäälän terveyskeskuksen hallinnossa. Työtehtäviini kuuluu muistutuslomakkeen käsittely. Näin huomasin ongelmat ja riskit muistutusprosessissa sekä halusin kehittää toimintaohjettamme paremmin toimivaksi.

Työn toimeksiantaja on Lempäälän terveyskeskus. Lempäälän kunnassa on kaksi terveydenhuollon toimipistettä, Lempäälän pääterveysasema sekä Kuljun terveysasema. Välimatkaa terveysasemilla on noin 12 kilometriä. Hallinto, jossa muistutukset käsitteellään sijaitsee Lempäälän pääterveysasemalla.

Opinnäytetyön johdanto kertoo työn tavoitteista sekä sen tarkoituksesta. Johdanto kertoo toimeksiantajan sekä avaa työn taustaa.

Opinnäytetyön luvussa kaksi käsitellään terveydenhuollon muistutukseen liittyvää lainsäädäntöä, jossa perehdytään erityisesti lakiin potilaan asemasta ja oikeuksista (PotL, 785/1992 myöhemmin potilaslaki). Lainopillisentutkimuksen näkökulmasta pohditaan tutkimuskysymystä: Toteutuuko muistutuksen käsittely kohtuullisessa ajassa Lempäälän terveyskeskuksessa?

Luvussa kolme käsitellään potilaan oikeuksia terveydenhuollossa. Potilaan oikeutta hyvään hoitoon sekä mitä oikeusturvakeinoja potilaalla on käytettävissään. Oikeusturvakeinoista perehdytään erityisesti potilaslain 10 §:n mukaiseen muistutukseen.

Luvussa neljä käsitellään potilaan hoitoon ja kohteluun liittyvää muistutuskäsittelyprosessia Lempäälän terveyskeskuksessa. Luvussa neljä käsitellään myös empiiristä tutkimusta, joka perustuu vuosina 2016 - 2017 Lempäälän terveyskeskukseen saapuneisiin muistutuksiin, muistutuksista tehtyihin havaintoihin ja niiden perusteella tehtyihin päätelmiin sekä henkilöhaastatteluihin. Tavoitteena oli tuottaa analysoitua tietoa vuosina

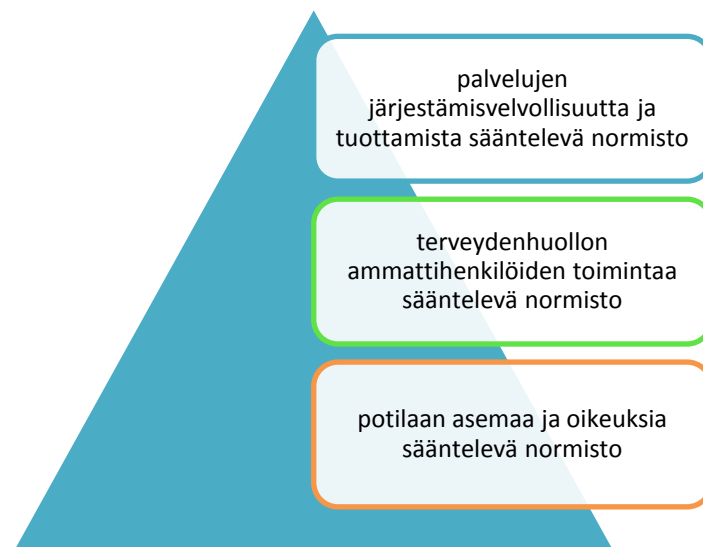
2016 ja 2017 saapuneista muistutuksista, jota terveyskeskuksen johto voi käyttää organisaation kehittämiseen liittyvään toimintaan sekä laadunvalvonnan tehostamiseksi.

Tavoitteena oli muuttaa, parantaa ja kehittää olemassa olevaa ohjeistusta. Työn toiminnallisena tavoitteena oli luoda yhdessä ylilääkärin kanssa toimiva ja selkeä prosessikuvaus, joka toimisi myös sisäisenä toimintaohjeena terveyskeskuksessa. Tavoitteena on myös kouluttaa henkilökuntaa liittyen muistutusprosessiin ja näin jalkauttaa uusi ohjeistus henkilökunnalle.

Työn viimeisessä luvussa viisi tehdään yhteenveto keskeisistä huomioista ja pohditaan muistutuksen tekemistä. Lisäksi tässä luvussa pohditaan opinnäytetyöprosessin onnistumista, tavoitteiden saavuttamista sekä annetaan kehittämissuhteita muistutusprosessin jatkokehittämiselle Lempäälän terveyskeskuksessa.

2 TERVEYDENHUOLLON MUISTUTUKSEEN LIITTYVÄ LAINSÄÄDÄNTÖ

Terveydenhuollon palvelujen tuottamisen kuin terveydenhuollon ammattihenkilöihinkin kohdistuvan sääntelyn peruslähtökohdat ovat aina palautettavissa potilaaseen, hänen asemaansa ja oikeuksiinsa. Näistä oikeuksista keskeisimpänä voidaan pitää oikeutta laadultaan hyvään, terveydentilan edellyttämään, asianmukaiseen potilaan oikeuksia kunnioitettavaan hoitoon ja kohteluun¹. Lohiniva-Kerkelä jakaa terveydenhuollon lainsäädännön karkeasti kolmeen ryhmään: palvelujen järjestämisvelvollisuutta ja tuottamista sääntelevä normisto, terveydenhuollon ammattihenkilöiden toimintaa sääntelevä normisto ja potilaan asemaa ja oikeuksia sääntelevä normisto (kuvio 1).



KUVIO 1. Terveydenhuollon lainsäädäntö jaettuna kolmeen ryhmään (Lohiniva-Kerkelä 2007)

Julkisen vallan velvoitetta järjestää terveydenhuollon palveluja säännellään erityisesti kansanterveyslaissa (66/1972), erikoissairaanhoitolaissa (1062/1989) ja mielenterveyslaissa (1116/1990). Yksityisen toimijan oikeutta tuottaa terveyden- ja sairaanhoitopalveluja säännellään laissa yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990). Terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattitoimintaan liittyvistä oikeuksista, velvollisuuksista ja toiminnan valvonnasta säädetään laissa (559/1994) ja asetuksessa (564/1994) terveydenhuollon ammattihenkilöistä. Potilaan asemaa ja oikeuksia terveyden- ja sairaanhoidossa

¹ Lohiniva-Kerkelä 2007, s.16.

määrittävät laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) sekä potilasvahinkolaki (585/1986). Näiden ohella terveystalvelujen tuottamiseen, terveydenhuoltohenkilökunnan asemaan sekä potilaan asemaan ja oikeuksiin vaikuttaa muu, yleisempi lainsäädäntö. Normistot linkittyvät toisiinsa siten, että niitä ei välttämättä aina voida tarkastella toisistaan irrallisena. Terveydenhuollon palvelujen järjestämisen ja tuottamisen kuin potilaan oikeudellisen asemankin sääntelyn taustalähtökohdat ovat kansainvälisissä ihmisoikeuksissa ja perustuslaissa säädetyissä perusoikeuksissa.²

2.1. Potilaan oikeuksien sijoittuminen oikeustieteen systematiikkaan

Oikeustieteen systematiikassa terveydenhuoltoon, terveydenhuollon ammattihenkilöiden toimintaan sekä potilaan asemaan ja oikeuksiin kohdistuvaa sääntelyä on pidetty vaikeana sijoittaa. Kysymyksiä on tarkasteltu hallinto-oikeuden näkökulmasta esimerkiksi palvelun tuottamiseen liittyvät julkisen vallan velvoitteet, rikosoikeudellisesta näkökulmasta esimerkiksi potilaan ja terveydenhuollon ammattihenkilön välinen hoitosuhde ja hoitosuostumukseen liittyvää problematiikka, vahingonkorvausoikeuteen esimerkiksi hoitosuhteeseen liittyvä vahingonkorvauskysymys. Terveydenhuoltoa, terveydenhuollon ammattihenkilöitä sekä potilaan asemaa ja oikeuksia säänteleviä normistoja on pyritty sijoittamaan sosiaalioikeuden ja siellä erityisesti terveydenhuolto-oikeuden, lääkintäoikeuden ja potilasoikeuden alaisuuteen.

Potilaan asemaan ja oikeuksia terveydenhuollossa voidaan tarkastella myös laajemmin henkilöoikeuden lähtökohdista, jolloin oikeudenala määrittyy lähinnä potilasoikeudeksi. Henkilöoikeus on oikeuden systematiikassa tunnustettu omaksi oikeudenalaksi osana yksityisoikeutta ja siviilioikeutta. Potilaan oikeudet ovat henkilöoikeuksia ja tiiviissä yhteydessä ihmis- ja perusoikeuksiin. Potilasoikeudessa on kyse nimenomaan potilaan oikeusaseman, oikeuksien ja oikeusturvan sääntelystä.³

2.2. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista

² Lohiniva-Kerkelä 2007, s.16.

³ Lohiniva-Kerkelä 2007, s.18 - 20.

Potilaan oikeudet voidaan jakaa kahdentyyppisiin oikeuksiin: potilaan oikeus yhdenvertaiseen terveyden- ja sairaanhoitoon julkisessa terveydenhuollossa, jota säädetään usean eri lain kautta, ja potilaan oikeus saada hoitoa ja kohtelua, jota säädetään potilaslaissa. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista eli potilaslaki (PotL, 785/1992), tuli voimaan 1.3.1993 yleislakina täydentäen muuta terveydenhuollon lainsäädäntöä. Lain säätämisen tarkoituksena oli selkeyttää ja yhtenäistää potilaan hoitoa ja kohtelua koskevia periaatteita sekä parantaa potilaan oikeusturvaa hänen asioidessaan potilaana terveyden- tai sairaanhoidon palveluissa.

Potilaslain 3 §:ssä todetaan potilaan oikeudesta laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon ja siihen liittyvään kohteluun. Lähtökohta on, että jokaisen Suomessa pysyvästi asuvalla kansalaisella on oikeus saada terveydentilansa edellyttämää hoitoa, niiden resurssien puitteissa, jotka terveydenhuollolla ovat käytettävissään.

Potilaslain 3 §:n 2 momentissa säädetään potilaan oikeudesta laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. *Hänen hoitonsa on järjestettävä ja häntä on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja hänen yksityisyyttään kunnioitetaan.* Potilaan kohtelulla tarkoitetaan tapaa, jolla potilaaseen suhtaudutaan hoitotoimenpiteissä tai hoitoon liittyvissä tilanteissa. Huonoa kohtelua voi olla esimerkiksi potilaan syrjintä, vähättely tai syyllistäminen tai huono kohtelu voi olla loukkaamista, halveksuntaa tai aggressiivisuutta potilasta kohtaan.

Hyvään kohteluun kuuluu myös se, että terveydenhuollon ammattihenkilöltä edellytetään asiallista kielenkäyttöä ja puhetapaa, ylipäättään asianmukaista käyttäytymistä. EOA (eduskunnan oikeusasiamies) on kannanotossaan huomauttanut psykiatrista sairaanhoitajaa vanhapiika-kommentin käyttämisestä potilaaseen. EOA ei pitänyt vanhapiika-termin käyttöä asianmukaisena.⁴

Terveydenhuollon ammattihenkilön tulee kaikissa tilanteissa pyrkiä keskustelemaan potilaan ja hänen omaistensa kanssa rauhallisesti ja maltillisesti sekä tarvittaessa antaa mahdollisuus palata myöhemmin asiaan. Ammattihenkilön ei tule harmistua potilaan tai hänen omaistensa ymmärrettävästä huolesta tai toistuvista kysymyksistä eikä myöskään tuoda esiin ärtymistään potilasta tai hänen omaisiaan kohtaan.

⁴ Eduskunnan oikeusasiamiehen kannanotto 30.4.2002 Dnro 999/4/00

2.2.1 Lainsäädökset ennen potilaslain voimaantuloa

Ennen potilaslain säätämistä potilaan asemaa sääteleviä normeja oli lainsäädännössä vähän ja ne olivat hajallaan eri laeissa. Potilaan oikeuksista ei ollut lainkaan säädöksiä lain tasolla. Potilaan oikeuksien määrittelyjen puuttuminen yhtenäisistä säännöstoista, aiheutti epävarmuutta, vaihtelevia tulkintoja ja epäyhtenäisiä käytäntöjä. Tämä oli potilaiden ja terveydenhuollonhenkilöstön oikeusturvan vastaista⁵.

Lainsäädäntötekona potilaslaki oli kuitenkin niin sanottu säädöstason nosto, sillä pääsääntöisesti potilaslain säännökset olivat jo voimassa hallintoperiaatteina ennen potilaslakia⁶.

Vuonna 1992 säädetty laki potilaan asemasta ja oikeuksista on ensimmäinen parlamenttilaki maailmassa, jolla nimenomaisesti turvataan potilaan oikeudet tiedonsaantiin ja hoitopäätöksiin osallistumiseen. Suomalaisen potilaan juridinen asema onkin kansainvälisesti arvioiden varsin vahva.⁷ Suomi oli ensimmäinen maa Euroopassa, joka sääti potilaan oikeudet laissa.

2.3. Perustuslaki

Potilaan ihmisarvoa ja perustuslain mukaisia perusoikeuksia, kuten oikeutta yksityisyyteen ja uskonnolliseen vakaumukseen tulee kunnioittaa. Suomen perustuslain (PL, 731/1999) mukaan julkisen vallan on turvattava jokaiselle riittävät terveyspalvelut sekä edistettävä väestön terveyttä.

Perustuslain 2 luvun 6 §:n mukaan kaikki ovat yhden vertaisia lain edessä. Ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Niinpä myös potilaita tulee kohdella yhdenvertaisesti iän, sukupuolen, seksuaalisen suuntautumisen, terveydentilan tai vammaisuuden perusteella.

Potilaalla on oikeus ihmisarvoiseen kohteluun. Velvoite ihmisarvonkunnioittavasta kohtelusta on vahvistunut perustuslain myötä. Perustuslain 2 luvun 7 §:n mukaan ketään ei

⁵ Ylipartanen 2010, s.55.

⁶ Ellilä 2008

⁷ Lehtonen, Lohiniva-Kerkelä, Pahlman 2015, s.16.

saa kohdella ihmisarvoa loukkaavasti. Ihmisarvoisen kohtelun vaade koskee sekä fyysistä että henkistä kohtelua.

2.4. Hallintolaki

Hallintolain (434/2003) tarkoituksena on toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa sekä oikeusturvaa hallintoasioissa. Lain tarkoituksena on myös edistää hallinnon palvelujen laatua ja tuloksellisuutta. Hallintolain toisen luvun mukaiset *hyvän hallinnon perusteet* on tarkoitettu täydentämään hallintoasioissa noudatettavaa menettelyä. Täydentäminen tarkoittaa sitä, että perusteet otetaan huomioon menettelysäännösten rinnalla. Toisaalta perusteita sovelletaan hallintotoimintaan menettelysäännöksiä laajemmin, muun muassa tosiasialliseen toimintaan ja tosiasialliseen julkisen vallan käyttöön.⁸

Viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia ihmisiä samanlaisissa tilanteissa samalla tavalla eli tasapuolisesti (yhdenvertaisuusperiaate) sekä käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin (tarkoitussidonnaisuusperiaate). Viranomaisen toimien on oltava puolueettomia (puolueettomuus- eli objektiiviteettiperiaate) ja oikeassa suhteessa (suhteellisuusperiaate) tavoiteltuun päämäärään nähden. Niiden on suojattava (luottamuksensuojan periaate) oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia.⁹

Hallinnon palveluperiaatetta on noudatettava kaikessa hallintotoiminnassa, myös terveydenhuollossa riippumatta palvelun sisällöstä tai sen lopputuloksesta. Palveluperiaatteen mukaan asiointi ja asian käsittely on pyrittävä järjestämään niin, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Lähtökohtana on asiakasnäkökulma ja hallinnon asiakassuhteen vaatimusten asianmukainen huomioon ottaminen. Myös terveydenhuollon palvelut on järjestettävä ensi sijassa potilaita silmällä pitäen siten, että palveluita on riittävästi, asiointi on potilaalle helppoa ja asiakassuhde vastaa asianmukaisia laatuvaatimuksia.

Viranomaisella on yleinen velvollisuus antaa asian vireillepanoon ja käsittelyyn liittyviä neuvoja sekä vastata asiakkaan kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on asiakkaalle

⁸ Kulla 2012, s.93.

⁹ Kulla 2012, s.95 - 109.

maksutonta. Viranomaisen on annettava neuvoja muun muassa siitä, miten palvelua haetaan, miten palvelu toteutetaan ja mitkä ovat palvelun asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet. Tiedusteluihin viranomaisen on vastattava kohtuullisessa ajassa.

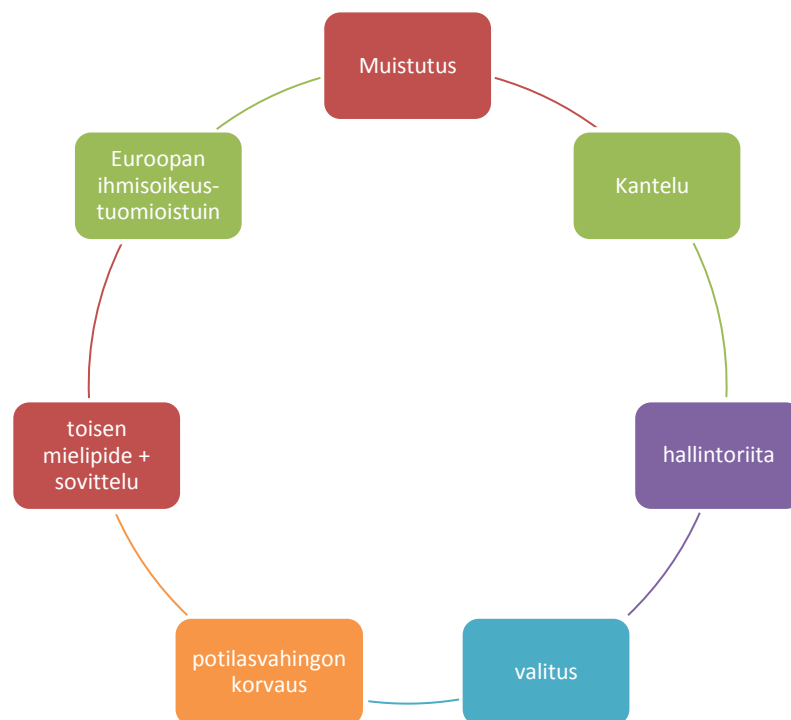
Viranomaisen on käytettävä toiminnassaan asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Hyvää kieltä on käytettävä sekä suullisessa että kirjallisessa esityksessä. Päätökset ja muut viranomaisen asiakirjat, mukaan lukien ohjeet ja tiedotteet, on laadittava hyvällä ja ymmärrettävällä kielellä. Vaatimus koskee myös suullista neuvontaa.

Viranomaisen on toimivaltansa rajoissa ja asian vaatimassa laajuudessa avustettava toista viranomaista tämän pyynnöstä hallintotehtävän hoitamisessa sekä muutoinkin pyrittävä edistämään viranomaisten välistä yhteistyötä.

3 POTILAAN OIKEUDET TERVEYDENHUOLLOSSA

3.1. Potilaan oikeusturvakeinot

Terveydenhuollon oikeusturvajärjestelmää on luonnehdittu monipuoliseksi siinä suhteessa, että potilaalla on lukumääräisesti käytettävissään useita oikeusturvakeinoja. Potilaan näkökulmasta monipuolisuus voi kuitenkin merkitä sekavuutta sekä vaikeutta valita eri oikeusturvakeinojen välillä. Käytännössä potilaan merkittävimmät oikeusturvakeinot ovat muistutus, kantelu, hallintoriita, valitus ja potilasvahinkojen korvaukset (kuvio 2). Potilaan oikeusturvaa voidaan vahvistaa myös niin sanotun toisen mielipiteen ja terveydenhuollon toimintayksikön järjestämän sovittelun tarjoamin keinoin. Potilaille on mahdollisuus valittaa myös Euroopan ihmisoikeustuomioistuimeen, jos he katsovat Euroopan ihmisoikeussopimukseen sisältyvien terveydenhuoltopalveluja koskevien oikeuksiensa tulleen loukatuksi.¹⁰



KUVIO 2. Potilaan merkittävimmät oikeusturvakeinot

¹⁰ Kotisaari&Kukkola 2012, s.130.

3.2. Potilaan oikeus hyvään hoitoon

Potilaan oikeuksista ja asemasta määrätään laissa (PotL, 785/1992). Laki koskee niin julkista kuin yksityistäkin terveydenhuollon toimintayksiköitä. Potilaalla on potilaslain 3 §:n mukaisesti oikeus saada laadultaan hyvää terveyden- ja sairaanhoitoa sekä potilaalla on oikeus hyvään kohteluun, niin että hänen ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioitetaan. Mahdollisuuksien mukaan hoidossa ja kohtelussa otetaan huomioon potilaan äidinkieli, yksilölliset tarpeet ja kulttuuri. Terveyspalveluja on annettava yhdenvertaisesti siten, ettei ihmisiä aseteta eri asemaan esimerkiksi iän, terveydentilan tai vammaisuuden perusteella. Hoitoa on saatava yhdenvertaisesti asuinkunnasta riippumatta.

Potilaan hoito tapahtuu yhteisymmärryksessä potilaan kanssa. Hoidon aloittamiseksi potilaalta tai hänen lailliselta edustajalta, lähiomaiselta tai muulta läheiseltä hankitaan suostumus aina kun se on mahdollista. Alaikäisen potilaan mielipide hoitotoimenpiteeseen otetaan huomioon silloin, kun alaikäinen on kyllin kehittynyt sen ilmaisemaan. Kehitystason arvioinnin tekee lääkäri tai muu terveydenhuollon ammattilainen. Alaikäisen huoltajalla ei ole oikeutta kieltää hoitoa, jota tarvitaan alaikäisen henkeä tai terveyttä uhkaavan vaaran torjumiseksi.

Potilaalle annetaan tiedot hänen terveydentilastaan, hoidon merkityksestä, eri hoitovaihtoehtoista sekä muusta hoitoon liittyvistä asioista. Potilaalla on oikeus saada tietää mitä hänestä on potilastietojärjestelmään talletettu sekä pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Potilaan oikeusturvakeinona on tehdä muistutus tai kantelu, mikäli hän on tyytymätön hoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluun. Terveydenhuollon toimiyksiköissä työskentelee potilasasiamies, joka antaa potilaalle tietoa tämän oikeuksista ja tarvittaessa auttaa esimerkiksi muistutuksen tekemisessä.

Potilaalla on oikeus:

- ❖ hoidon hyvään laatuun
- ❖ hyvään kohteluun: potilaan ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä täytyy kunnioittaa
- ❖ siihen, että potilaan kieli ja kulttuuri otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon
- ❖ siihen, että potilaan suostumusta kysytään aina kun mahdollista, ennen kuin hoito aloitetaan

- ❖ tietoon omasta terveydentilasta, hoidon laajuudesta, riskitekijöistä ja hoidon vaihtoehdoista
- ❖ tarkastaa omat tiedot potilasasiakirjoista
- ❖ tietää, milloin hoitoon pääsee, jos hoitoa täytyy jonottaa
- ❖ kieltäytyä hoidosta
- ❖ tehdä muistutus hoitolaitokselle, jos potilas on tyytymätön
- ❖ saada tarvittaessa apua potilasasiamieheltä

3.3. Muistutus

Potilaslain yhtenä tarkoituksena on korvata jälkikäteen tapahtuvia, aikaa vieviä ja raskaita prosesseja helpolla, joustavalla ja nopealla muistutusmenettelyllä¹¹. Potilaslain 10 §:n ensimmäisen momentin mukaan terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikön johtajalle. Kun ratkotaan tyytymättömyyttä tai epäselvyyksiä terveydenhuollossa ja sen työntekijöiden toiminnassa, tulisi ensisijaisesti pyrkiä asioiden selvittelyyn muistutuksella¹². Potilaslain kolmas luku on nimeltään *Muistutus ja potilasasiamies*. Kolmannen luvun kymmenennen pykälän otsikko on *Muistutus*, ja pykälä kuuluu seuraavasti:

Terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Jos potilas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Toimintayksikön on tiedotettava potilailleen muistutusoikeudesta riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen heille mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä.

Toimintayksikön on käsiteltävä muistutus asianmukaisesti ja siihen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Vastaus on perusteltava asian laadun edellyttämällä tavalla.

¹¹ Mäkelä 2015, s.41.

¹² Mäkelä 2015, s.37.

Muistutuksen tekeminen ei rajoita potilaan oikeutta kannella hoidostaan tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhuollon valvontaviranomaisille. Jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaissa (585/1986) tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, vahingonkorvauslaissa (412/1974) tarkoitettu vahingonkorvausvastuu, syytteen nostaminen, terveydenhuollon ammatinharjoittamislainsäädännössä tarkoitettu ammatinharjoittamisoikeuksien poistaminen, rajoittaminen tai kurinpitomenettely taikka muussa laissa säädetty kurinpitomenettely, on potilasta neuvottava, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä.

Potilas voi käyttää muistutusmenettelyä esimerkiksi silloin, kun hän ei ole saanut vastauksia hoitoyksiköltään, haluaa pyrkiä korjauttamaan itsensä tai läheisensä kokeman epäkohdan, pyrkii estämään vastaavan virheen tapahtumista muille tai esittää vaatimuksen vastuusta henkilökunnan tekemästä virheestä. Muistutukselle ei ole säädetty määrämuotoa. Sen käsittelyn kannalta on suotavaa, että muistutus tehdään kirjallisesti, mutta myös suullisesti tehty muistutus on käsiteltävä. Muistutuksen tekemiselle ei ole säädetty määräaika, mutta muistutuksen selvittelymahdollisuudet voivat heikentyä sitä mukaa, mitä pidempi aika muistutukseen johtaneista tapahtumista kuluu¹³. Muistutus voi kuitenkin vaikuttaa siihen, miten toimintayksikössä jatkossa toimitaan ja kohdellaan potilaita. Muistutuksella ei haeta muutosta päätökseen tai muistutuksen johdosta annettuun ratkaisuun ei potilaslain 15 §:n mukaan saa hakea muutosta, mutta asia voidaan ottaa uudelleen käsittelyyn, mikäli asiassa ilmenee jotain uutta. Muistutuksen käsittely ja ratkaiseminen on hallintoasian käsittelyä, joten siihen on sovellettava hallintoasian käsittelyä koskevia säännöksiä.

Muistutukseen on annettava ratkaisu kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä. Potilaslaissa ja sitä koskevassa hallituksen esityksessä ei ole otettu kantaa kohtuullisen käsittelyajan pituuteen¹⁴. Käsittelyajan pituutta arvioitaessa on otettava huomioon, että perustuslain 21 §:ssä taataan jokaiselle oikeus saada asiansa käsiteltyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa. Myös hallintolain (HL, 434/2003) 23 §:n ensimmäisen momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

¹³ Kotisaari&Kukkola 2012, s.131.

¹⁴ HE 185/ 1991, 10 §:n yksityiskohtaiset perustelut

Kohtuullinen käsittelyaika riippuu asian laajuudesta sekä asian laadusta. Jos muistutus ei vaadi laajoja selvityksiä, se luonnollisesti on ratkaistava nopeammin, kuin muistutus, josta on hankittava lausuntoja tai tehtävä erilaisia selvityksiä. Myös henkilökunnan lomaajat voivat hyväksyttävästi pidentää muistutuksen käsittelyyn kuluvaan aikaa.

Ohjeena voidaan pitää, että vähäisinä pidettävät, kuten henkilökunnan käytökseen liittyvät asiat, pyritään ratkaisemaan ensi tilassa, kuitenkin viimeistään kahden viikon kuluessa vireille tulosta, kun taas laajoja selvittelyjä vaativat muistutukset ratkaistaan viimeistään kuukauden kuluessa vireille tuosta. Jos ratkaisua ei voida antaa kohtuulliseksi katsottavassa ajassa, hyvän hallinnon periaatteiden mukaisesti on syytä ilmoittaa muistutuksen tekijälle ratkaisun viivästyisestä ja siihen johtaneista syistä sekä antaa arvio ratkaisun antamisen ajankohdasta¹⁵.

Eduskunnan oikeusasiamiehen mukaan kohtuullinen aika on pääsääntöisesti noin yhden kuukauden tai yksi - kaksi kuukautta silloin, kun asia on erittäin ongelmallinen ja vaatii selvitystyötä ja Valviran ohjeistuksen mukaan yksi - neljä viikkoa¹⁶.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira ohjeistaa 2/2012 terveyskeskuksia ja sairaanhoitopiirejä muistutusmenettelystä ja siihen liittyvistä käytännöistä terveydenhuollossa.

Valvira toteaa, että jokaisessa terveydenhuollon toimintayksiköissä tulee viipymättä sopia menettelytavoista muistutusten asianmukaiseksi käsittelemiseksi sekä huolehtia siitä, että toimintayksikön henkilöstö tuntee menettelytavat ja osaa toimia muistutuksia käsitellessään asianmukaisesti. Muistutukseen annettava ratkaisu on aina perusteltava. Siinä on myös selkeästi todettava, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty, tai miten asia muuten on ratkaistu.¹⁷

Muistutusmenettelystä on tehty potilaalle mahdollisimman helppo oikeusturvakeino. Tavoitteena on, etteivät maallikolle vaikeasti hallittavat muotovaatimukset tai taloudelliset syyt estäisi oikeusturvan hakemista ja ettei potilaan tarvitsisi hankkia maksullista asiantuntija-apua muistutuksen tekemiseen¹⁸. Potilalle maksutonta apua on oltava saatavilla jokaisessa terveydenhuollon toimintayksikössä potilasasiamiehen taholta.

¹⁵ Kotisaari&Kukkola 2012, s.132.

¹⁶ HE 185/2014, yleisperustelut, jakso 1.1. & Valvira 2012, Ohje muistutusmenettelystä.

¹⁷ Valvira 2012, Ohje muistutusmenettelystä.

¹⁸ Kotisaari&Kukkola 2012, s.134.

3.4. Kantelu (hallintokantelu)

Potilas voi tehdä kokemistaan terveydenhuollon epäkohdista kantelun. Potilaslain 10 §:n kolmannen momentin mukaan muistutuksen tekeminen ei rajoita potilaan oikeutta kannella hoidostaan tai hoitoonsa liittyvästä kohtelusta terveyden- ja sairaanhoitoa valvoville viranomaisille.

1.1.2015 tuli voimaan potilaslakiin uusi 10 a §, joka asettaa muistutuksen tekemisen ensisijaiseksi toimintatavaksi ennen valvoville viranomaisille osoitettavaa kantelua¹⁹. Lainkohdan mukaan valvontaviranomainen voi siirtää asian käsiteltäväksi muistutuksena asianomaiseen toimintayksikköön, jos viranomainen arvio, että kantelu on tarkoituksenmukaisinta käsitellä muistutuksena. Muistutus on usein nopein tapa saada selvitys tilanteeseen. Näin myös säästytään mahdollisesti aikaa viedältä välivaiheelta, kun valvontaviranomainen harkitsee asian siirtämistä muistutuksena käsiteltäväksi.

Terveydenhuollossa valituksen sijaan pääpaino on erityisesti hallintokantelulla, koska on kyseessä pääosin tosiasiallista hallintotoimintaa. Kanteluun sovelletaan hallintolakia (HL, 434/2003). Tosiasiallisessa hallintotoiminnassa ei tehdä sellaisia hallintopäätöksiä, joihin voitaisiin hakea valittamalla muutoksia.

Hallintokantelulla tarkoitetaan ylemmälle viranomaiselle tai yleistä hallinnon laillisuusvalvontaa suorittaville viranomaisille tehtyä ilmoitusta siitä, että on tapahtunut virheellinen virkatoimi. Myös viranomaisen toimimattomuudesta ja tehtävien laiminlyönnistä voi tehdä kantelun.

Terveydenhuollon ammattihenkilöiden toimintaa valvovat Aluehallintovirastot (AVI) ja Valvira, jotka myös käsittelevät hoidosta tehdyt kantelut. AVIt käsittelevät potilaiden hoitoon liittyvät kantelut lukuun ottamatta niitä tapauksia, joissa epäillään hoitovirheen johdaneen potilaan kuolemaan tai vaikeaan pysyvään vammautumiseen. Näitä tapauksia käsittelee Valvira.²⁰ Aluehallintovirasto tai Valvira voivat myös siirtää kantelun ensin käsiteltäväksi muistutuksena siihen toimintayksikköön, jota kantelu koskee.

Kantelu on tehtävä kirjallisesti. Sisällöltään kantelu voi olla vapaamuotoinen tai sen voi tehdä Valviran sivuilta löytyvällä kantelulomakkeella. Kantelukirjelmässä on kuvattava

¹⁹ Siikavirta&Mikkonen 2016, s.102. & HE 185/2014.

²⁰ Aluehallintovirasto 2015.

asia tai tapahtuma, josta on kysymys, sekä esitettävä perustelut, miten ja miksi toiminta on kantelijan käsityksen mukaan virheellistä. Kantelu tehdään sille aluehallintoviranomaiselle, jonka alueella potilas on ollut hoidettavana lukuun ottamatta Valviralle tehtävät kantelut. Oikeus kantelun tekemiseen ei ole rajattu kantelijan omaan asiaan, vaan kantelun voi tehdä kuka tahansa.

Kantelua käsiteltäessä on noudatettava hyvän hallinnon perusteita ja turvattava niiden henkilöiden oikeudet, joita asia välittömästi koskee. Kantelun vireillepanolle ei ole olemassa määräaikaa, mutta sen tutkiminen on helpompaa ja oikeusturvan saaminen sitä varmempaa, mitä pikemmin kantelu tehdään. Kahden vuoden takaisia kanteluita ei kuitenkaan käsitellä, mikäli siihen ei ole erityistä syytä. Myös puutteelliset tiedot tai se, että asiaa ei ole mahdollista selvittää valvontaviranomaisen käytettävissä olevilla keinoilla voi johtaa siihen, että kantelua ei käsitellä. Kantelu ratkaistaan ainoastaan papereiden perusteella.

Kantelun vastataan kirjallisesti. Kanteluun on annettava ratkaisu, josta selviävät käsitelystä ilmenneet seikat sekä ne mahdolliset toimenpiteet, joihin kantelu on johtanut. Kantelun tutkiminen on maksutonta ja se käsitellään puolueettomasti. Siihen on myös vastattava muistutuksen lailla kohtuullisessa ajassa.

Hallintokantelussa pääpaino on siis tosiasiallisella hallintotoiminnalla, johon ei voida hakea muutosta valittamalla²¹. Tahdosta riippumattomassa hoidossa tehdään sen tyyppisiä päätöksiä, jotka koskettavat sillä tavoin yksikön oikeuksia, että ne on oltava mahdollista saattaa tuomioistuimen käsiteltäväksi. Siten esimerkiksi päätökseen, jolla henkilö määrätään tahdostaan riippumatta psykiatriseen sairaanhoitoon, voidaan hakea muutosta.²²

Kantelun avulla ei myöskään voi muuttaa lääkärin tai hammaslääkärin tekemää diagnoosia tai hoitopäätöstä, eikä sen avulla voida muuttaa tai kumota tuomioistuinten tai muiden viranomaisten ratkaisuja. Kantelun avulla ei voi saada rahallista korvausta mahdollisesta hoitovirheestä vaan sitä on haettava Potilasvakuutuskeskukselta.

²¹ Kotisaari&Kukkola 2012, s.134 - 135.

²² Lohiniva-Kerkelä 2007, s.197.

Valvontaviranomainen voi kuitenkin ottaa kantelun uudelleen käsittelyyn. Tällöin tulee osoittaa, että asiaan on saatavissa lisää sellaista selvitystä, jolla on merkitystä asian ratkaisun kannalta. Asiasta voi myös kannella eduskunnan oikeusasiamiehelle tai valtioneuvoston oikeuskanslerille, mutta hekään eivät voi muuttaa tehtyä kantelupäätöstä²³.

Eduskunnan oikeusasiamies ja valtioneuvoston oikeuskansleri valvovat julkista terveydenhuoltoa. Heidän toimivaltaansa kuuluu yleinen viranomaisten ja virkamiesten sekä muiden julkista tehtävää hoitavien toiminnan lainmukaisuuden valvonta. Oikeuskansleri valvoo myös perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutumista. Heidän puoleen voi käännyä, kun epäilee, että viranomainen tai virkamies ei ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan²⁴.

Kantelu on ajallisesti hitaampi ja byrokraattisempi toimi kuin muistutuksen tekeminen. Valviran mukaan noin 20 - 30% kanteluista johtaa johonkin seuraamukseen. Yleisimmät seuraamukset ovat hallinnollisen ohjauksen (käsityksen ilmaisu, huomion kiinnittäminen tai huomautus) antaminen hoitoon osallistuneelle terveydenhuollon ammattihenkilölle tai terveydenhuollon toimintayksikölle tai jostain osatoiminnosta vastaavalle henkilölle²⁵. Seuraamuksena voi olla myös määräys korjata toiminnassa ilmenneet epäkohdat. Tarvittaessa määräystä voidaan tehostaa sakon uhalla. Valviralla on myös mahdollisuus rajoittaa laitoksen toimintaa, kunnes epäkohdat on korjattu sekä myös kieltää laitoksen toiminta kokonaan. Vaikka kantelusta ei aiheutuisi varsinaisia seuraamuksia, pelkästään se, että tapaus selvitetään jälkikäteen, voi auttaa parantamaan toimintatapoja siinä hoitopaikassa, jota kantelu koski²⁶.

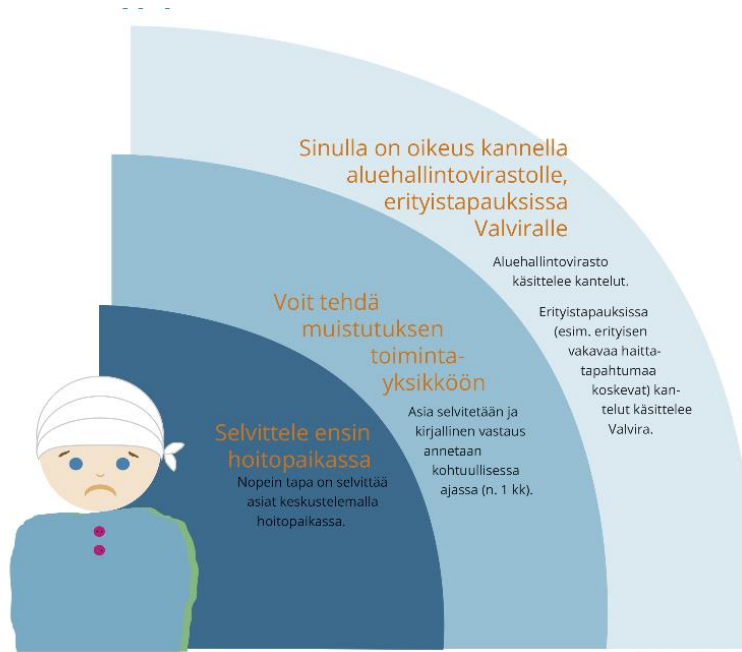
²³ Siikavirta&Mikkonen 2016, s. 107.

²⁴ Eduskunnan oikeusasiamies

²⁵ Valvira 2012, Ohje muistutusmenettelystä

²⁶ Valvira, Tyytymättömyys hoitoon

Kuvassa 1 Valvira ohjeistaa hoitoonsa tyytymätöntä potilasta hänen asian selvittelyssä. Ohjeistus lähtee siitä, että potilas selvittää ensin asiaa hoitoa saaneessaan yksikössä. Potilaalla on myös mahdollisuus tehdä muistutus toimintayksikön johtajalle. Hänellä on myös mahdollisuus kannella asiastaan aluehallintovirastolle tai Valviralle.



KUVA 1. Oletko tyytymätön hoitoon? (www.valvira.fi)

3.5. Hallintoriita

Hallintoriita on julkisoikeudellista maksuvelvollisuutta koskeva tai muuta julkisoikeudellista oikeussuhteesta aiheutuvaa velvollisuutta koskeva riita, johon haetaan viranomaisen ratkaisua muutoin kuin muutoksenhaku teitse tämän mahdollisuuden puuttuessa. Ensias-teen toimivalta hallintoriita-asioissa on hallinto-oikeudella, jonka päätöksestä voidaan va- littaa korkeimpaan hallinto-oikeuteen. Hallintoriidasta säädetään hallintolainkäyttölaissa (HLL, 586/1996).

Hallintoriitamenettelyä voidaan käyttää terveydenhuollon piirissä oikeusturvakeinona lä- hinnä silloin, kun potilas on hakeutunut hoitoon yksityiseen terveydenhuoltoon sen jäl- keen, kun julkisessa terveydenhuollossa on katsottu, ettei kyseinen toimenpide ole poti- laalle tarpeen eikä sen vuoksi kuulu kunnan järjestämisvelvollisuuden piiriin. Hallintorii- tamenettelyssä potilas on tällöin vaatinut kunnalta perusteettoman edun palautusta eli kor- vaamaan ne kustannukset, jotka hänelle ovat aiheutuneet yksityisellä sektorilla annetusta

hoidosta. Menettelyä voidaan myös käyttää silloin, kun hoitotakuun edellyttämä määräaika ei ole toteutunut.²⁷ Hallintoriita laitetaan vireille hallinto-oikeudelle osoitetulla hakemuksella. Hallintoriita-asia käsitellään puhevaltaa käyttävän viranomaisen tai toimielimen toimipaikan hallinto-oikeudessa tai yksityisen hakijan kotipaikan tuomioistuimessa²⁸.

3.6. Potilasvahinko

Potilasvahinkolaisissa (585/1986) säädetään, miten potilasvahinkolain mukainen korvaus määräytyy ja milloin korvausta voidaan alentaa tai evätä se. Potilasvahinkolaki koskee Suomessa annetun terveyden- ja sairaanhoidon yhteydessä potilaalle aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamista potilasvakuutuksesta. Lain soveltamisalaan kuuluu vain terveyden- ja sairaanhoidoksi luokiteltava toiminta. Vähäisestä vahingosta ei makseta korvausta. Vahingon korvaaminen edellyttää, että henkilövahingon tulee olla todennäköisessä syy-yhteydessä tutkimukseen, hoitoon tai muuhun vastaavaan käsittelyyn tai näiden laiminlyöntiin. Potilasvakuutuslain mukaista korvaustoimintaa hoitaa Potilasvakuutuskeskus²⁹. Korvausta on vaadittava viimeistään kymmenen vuoden kuluttua vahinkoon johtaneesta tapahtumasta. Myöskään potilasvakuutuskeskuksen ratkaisuun potilasvahingon korvaamisesta ei voi hakea muutosta valittamalla, vaan hakemalla potilasvahinkolautakunnan ratkaisusuositusta³⁰.

3.7. Toinen mielipide ja sovittelu

Hyvä potilas-lääkärisuhde perustuu luottamukseen. Vakavista sairauksista kärsivät potilaat haluavat usein kaiken mahdollisen tiedon sairaudestaan ja myös eri näkökulmia hoitojen valintaan vaikuttavista seikoista voidakseen päättää lääkärin ehdottamaan hoitoon suostumisesta tai kieltäytymisestä. Tällöin on mahdollista kysyä ulkopuolisen ja riippumattoman lääkärin mielipidettä. Suomen lainsäädäntö ei kuitenkaan tunne tämän kaltaista

²⁷ Kotisaari&Kukkola 2012, s.141 - 142.

²⁸ Oikeus.fi, hallinto-oikeudet

²⁹ Potilasvakuutuskeskus

³⁰ Kotisaari&Kukkola 2012, s.144.

potilaan oikeutta. Toisen mielipiteen hankkiminen tapahtuu potilaan omalla kustannuksella yksityiseltä terveydenhuollon toimintayksiköltä.

3.8. Sovittelu

Hoito- ja tutkimustilanteissa aiheutunut epäasiallinen kohtelu, terveydenhuollon ammattihenkilöiden käytös potilasta kohtaan aiheuttavat potilaiden ja omaisten mielipahaa ja tyytymättömyyttä sekä tarvetta saattaa tapahtuma jonkin ulkopuolisen tahon arvioitavaksi. Seurauksena voi olla työläs, kallis ja pitkäkestoinen oikeusprosessi. Pitkän oikeusprosessin voisi välttää käyttämällä kevyempää tyytymättömyyden käsittelytapaa, sovittelu.

Sovittelulla tarkoitetaan tuomioistuimen ulkopuolista vapaaehtoista ja epävirallista sovintomenettelyä, jossa kolmas neutraali osapuoli sovittelee osapuolten välistä tilannetta. Terveydenhuollossa sovittelu voisi toimia siten, että tarvittaessa tilanteen mukaan terveydenhuollon vastaava johtaja toimisi sovittelijana potilaan ja terveydenhuollon ammattihenkilön välillä, järjestäen sovittelun osapuolten välille.

Verrattuna virallisiin menettelytapoihin sovittelun etuja on nopeus ja edullisuus. Sovittelun käyttöön ottamiselle ei ole mitään estettä ilman nimenomaista lainsäädäntöään.³¹

3.9. Euroopan ihmisoikeustuomioistuin

Potilas voi tehdä valituksen Euroopan ihmisoikeustuomioistuimeen, jos hän katsoo Euroopan ihmisoikeussopimukseen kuuluvien terveydenhuoltopalveluja koskevien oikeuksiansa tulleen loukatuksi. Ihmisoikeusvalituksen edellytyksiä ovat väite siitä, että viranomaisen on loukannut ihmisoikeussopimuksella turvattua oikeutta, kaikki kotimaiset oikeuskeinot on käytetty ja valitus ihmisoikeustuomioistuimelle on tehty kuuden kuukauden kuluessa siitä, kun lopullinen päätös on annettu asiassa korkeimmalta kansalliselta oikeusasteelta tai muulta viranomaiselta.³²

³¹ Kotisaari&Kukkola 2012, s.145 & THL / sovittelupalvelut.

³² Kotisaari&Kukkola 2012, s.131 & Ulkoministeriö / Ihmisoikeusvalitukset

4 MUISTUTUSPROSESSI LEMPÄÄLÄN TERVEYSKESKUKSESSA

4.1. Muistutusprosessi

Lempäälän kunnan internet sivuilla kehoitetaan potilasta, jos hän on tyytymätön palveluun, hoitoon tai kohteluun ottamaan yhteyttä asianomaiseen yksikköön. Muistutuksen tavoitteena on tarjota potilaalle helppo ja joustava keino esittää mielipiteensä hoitoyksikölle. Samalla potilasta hoitaneelle yksikölle tarjoutuu tilaisuus korjata tilanne nopeasti.³³

4.1.1 Yhteys suoraan hoitoyksikköön

Ensisijaisesti ennen kirjallisen muistutuksen tekemistä potilas ohjataan ottamaan yhteyttä hoitoa antaneen yksikön esimieheen. Näin keskustelu on nopeampi ja tehokkaampi tapa, saada asia selvitettyä ja ratkaistua. Avoimella keskustelulla hoitoa antaneen henkilön kanssa tai hänen esimiehensä kanssa voidaan useasti selvittää mahdolliset väärinkäsitykset potilaan ja hoitohenkilökunnan välillä saman tien. Parhaassa tapauksessa näin ehdittään vielä vaikuttaa esimerkiksi hoitopäätöksiin ja lääkitykseen.

4.1.2 Muistutuksen tekeminen

Jos keskustelu ei tuota tulosta on mahdollista tehdä muistutus. Muistutus kannattaa tehdä mahdollisimman pian tapahtuneen jälkeen. Kunnan internet-sivuilta löytyy lomake, jolla muistutuksen voi tehdä (liite 2). Vaivattomin tapa on käyttää tätä valmista lomaketta, mutta myös vapaamuotoinen muistutus on mahdollinen. Lomakkeen saa myös terveyskeskukseen henkilökunnalta. Huolellisesti täytetty lomake, jossa on kaikki tarvittavat tiedot, nopeuttaa asian käsittelyä. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Kirjallisessa lomakkeessa potilas antaa suostumuksensa tapauksen selvittämiseksi potilaskertomusjärjestelmästä.

³³ Lempäälän kunta Sosiaali- ja terveystalvet Potilasasiamies

Suostun siihen, että terveyden- ja sairaanhoitotoimintaa harjoittavat saavat antaa ne terveydentilaani koskevat tiedot, jotka ovat tarpeen tämän muistutuksen selvittämistä varten sen estämättä, mitä viranomaisen tai lääkärin ja sairaanhoitohenkilökunnan salassapitovelvollisuudesta on säädetty. Samalla suostun, että muistutusasiakirjat voidaan antaa tiedoksi potilasasiamiehelle.

Muistutus tehdään terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle, joka Lempäälässä on terveydenhuollon ylilääkäri.

Mikäli muistutuksen tekee potilaan puolesta joku muu, tulee muistutukseen liittää potilaan valtakirja mukaan. Alaikäisen hoitoa koskevan muistutuksen tekee hänen huoltajansa tai potilas itse.

Potilas saattaa lähestyä muistutusasiassa myös kunnan yleisen palautekanavan³⁴ kautta, vaikka palautesivustolla ohjeistetaan seuraavasti

Huom. Potilas- ja asiakasasioissa ei tule käyttää palaute-lomaketta, ei myöskään sähköpostia. Sosiaali- ja terveystieteissä työskentelevä henkilökunta ei voi antaa vastauksia sähköpostitse asiakas- tai potilaskohtaisiin kysymyksiin.

Myös ylilääkäri saa tasaisesti työsähköpostiinsa palautetta, joista osa luokitellaan muistutukseksi. Tällöin ohjeistamme potilasta muistutuksen tekemiseen oikealla tavalla.

4.1.3 Potilasasiamies

Jokaisella terveydenhuollon toimintayksiköllä on potilasasiamies, joka antaa potilaalle tietoa hänen oikeuksista ja toimii potilaan oikeuksien edistämiseksi. Potilasasiamies on puolueeton toimija. Potilasasiamiehen toiminta perustuu lakiin potilaan asemasta ja oikeuksista (11 §). Laki korostaa potilaan oikeutta hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon ja siihen liittyvään kohteluun niiden voimavarojen rajoissa, jotka ovat käytettävissä. Hänen

³⁴Lempäälän kunta, asiakaspalaute <http://lempaala-fi.aldone.fi/palvelut/asiointi-ja-neuvonta/palaute/>

tehtävänä on tarvittaessa neuvoa ja avustaa potilasta, jos hän tämä on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun. Jos asia ei selviä hoitoyksikössä juttelemalla tai se jää vielä mieltä vaivaamaan, ohjataan potilas ottamaan yhteyttä soittamalla potilasasiamiehelle. Terveyskeskuksen potilasasiamies auttaa potilasta ohjeistusta antamalla sekä tarvittaessa muistutuslomakkeen täyttämässä. Ohjeistuksen antamisessa on usein kysymys siitä, että onko potilaan asia lainkaan muistutusasia. Potilaan asia voi koskea esimerkiksi laskua, joka ei hänen mielestään kuulu maksettavaksi. Nämä asiat eivät kuulu muistutusmenettelyn piiriin. Potilas ei läheskään aina itse tiedä, mihin hän ottaa yhteyttä tai mitä lomaketta käyttää.

4.1.4 Muistutukseen vastaaminen

Ylilääkäri antaa kirjallisen vastauksen, josta käy ilmi mahdolliset muistutuksen johdosta tehdyt toimenpiteet. Muistutuksen käsittely ei ole potilaan hoitoa, joten ylilääkäri ei katso potilaan tietoja potilastietojärjestelmästä vaan pyytää asian selvittämiseksi kirjallisen selvityksen asianosaisilta henkilöltä/henkilöiltä määräaikaan mennessä. Näistä selvityksistä hän kokoaa yhteenvedon, joka postitetaan potilaalle tai muistutuksen tekijälle kohtuullisessa ajassa, kuitenkin viimeistään kahden kuukauden sisällä. Pääsääntö selvityksen laatimisessa on se, että vastine annetaan vain niihin asioihin, joista sitä pyydetään.

Kohtuullinen käsittelyaika riippuu asian laajuudesta ja laadusta. Jos muistutus ei vaadi laajoja selvittelyä, se luonnollisesti ratkaistaan nopeammin kuin muistutus, johon on hankittava monia lausuntoja tai tehtävä erilaisia selvityksiä. Jos ratkaisun antaminen viivästyy, hyvän tavan mukaisesti on potilaalle ilmoitettava viivästymisestä ja siihen johtuneista syistä. Selvitys ja mahdollisesti käydyt keskustelut ovat täysin luottamuksellisia.

Kirjallisessa ratkaisussa kiinnitetään huomiota erityisesti siihen, että asiakirjan sisältö on potilaan kannalta ymmärrettävä. Lääketieteellinen teksti on kirjoitettava auki selkokielenä, vieraskielisiä tai -peräisiä lääketieteellisiä ilmaisuja tulee välttää. Perusteluissa on ilmoitettava, mitkä seikat ja selvitykset ovat vaikuttaneet ratkaisuun sekä mainittava sovelletut säännökset. Ratkaisusta on käytävä ilmi, toimenpiteet mihin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai se että muistutus ei ole antanut aihetta toimenpiteisiin. Ylilääkärin harkinnan mukaan muistutuspäätöksen jälkeen potilas voi tilata keskusteluajan asiassaan.

Muistutuksen antaminen kirjallisena ja selkeänä selkokielellä tähtää siihen, ettei potilaalla ole tarvetta keskusteluun.

Jos muistutusta käsiteltäessä käy ilmi, että potilaan hoito tai kohtelu saattaa johtaa muualla lainsäädännössä säädettyihin seuraamuksiin, kuten potilasvahinkolain mukaiseen korvaukseen, rikosoikeudelliseen vastuuseen, turvaamistoimenpiteisiin tai oikeusturvakeskukseen kurinpitotoimiin, on potilasta neuvottava, miten asia pannaan vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.³⁵

Vaikkei muistutukseen saatu vastaus suoranaisesti korvaa mitään tapahtunutta vahinkoa, se on potilaalle usein henkisesti tärkeä asia. Pahoittelu, anteeksipyyntö tai vaikka vain selvitys huonoon hoitotulokseen johtaneista tekijöistä paikkaa ehkä paljonkin potilaan kokemaa mielipahaa.

Muistutuksen käsittely ja ratkaiseminen ovat hallintoasian käsittelyä, joten tähän sovelletaan hallintoasian käsittelyä koskevia säännöksiä eli hallintolakia. Muistutus kirjataan asianhallintajärjestelmään, mutta muistutuksesta ei tehdä merkintää potilasasiakirjoihin. Muistutusasiakirjat säilytetään erillään potilasasiakirjoista. Mikäli ne sisältävät potilaan hoidon kannalta oleellista tietoa, ne voidaan siltä osin liittää potilasasiakirjoihin.

Ylilääkäri antaa vastauksen hallinnon toimistosihteerille, joka postittaa vastauksen potilaalle.

4.2. Muistutuksen jälkihoito ja merkitys työntekijälle sekä työyhteisölle

Tapa käsitellä potilaiden ilmaisemaa tyytymättömyyttä on yksikön esimiehen keskustelu asiaosainen työntekijän kanssa. Käsittelyn merkitys on tärkeä, koska näin virheistä on mahdollisuus oppia ja mahdollisesti muuttaa toimintatapoja. Tapahtuneen purkaminen rakentavasti keskustellen myös varmasti helpottaa asian käsittelyä sekä saa asian pois työntekijän mielestä.

³⁵ Lohiniva-Kerkelä 2007, s.202.

Työyhteisössä muistutuksia käsitellään tällä hetkellä ainoastaan lääkärin viikkomeetingeissä noin yksi-kaksi kertaa vuodessa. Ylilääkäri tekee saaduista muistutuksista koosteen, jossa prosessia käydään keskustellen läpi. Tästä käsittelystä on tullut lääkäreiltä paljon hyvää palautetta, sekä hyviä jatkoideoita tulevaisuutta silmällä pitäen.

4.3. Muistutusaineistojen tarkastelu

Tarkastelun tavoitteena oli kerätä vuosien 2016 ja 2017 muistutusten määrät yhteen ja verrata niitä hoidossa olleisiin potilaisiin. Tavoitteena oli selvittää mistä asioista muistutukset muodostuivat ja mihin yksikköön ne kohdistuivat sekä missä ajassa muistutuksiin vastattiin. Muistutukset oli kerätty vuosittain mappeihin ja tällä hetkellä niitä säilytetään terveyskeskuksen hallinnossa.

Aineistosta tuotettua tietoa voidaan käyttää potilashoidon ja johtamisen kehittämiseen potilaan kohtaamisessa, muistutuksen kohteeksi joutuneen ammattihenkilön tukemisessa sekä palautejärjestelmän kehittämisessä. Valvira suosittaa ohjekirjeessään, että muistutukset analysoitaisiin säännöllisesti ja näin saatu tieto hyödynnettäisiin palvelujen laadun ja hoitoprosessien kehittämisessä³⁶.

Taulukossa 1 verrataan saatuja kirjallisten muistutusten määrää hoidossa olleisiin potilaisiin vuosina 2016 ja 2017. Vuonna 2016 muistutuksen teki 0,15 % hoidossa olleista potilaista ja vuonna 2017 muistutuksen teki 0,09 % hoidossa olleista potilaista. Hoidossa olleiden potilaiden määrä on kasvanut 2,17 % potilaalla kun muistutusten määrä on laskenut 60,7 % vuodesta 2016 vuoteen 2017 (taulukko1).

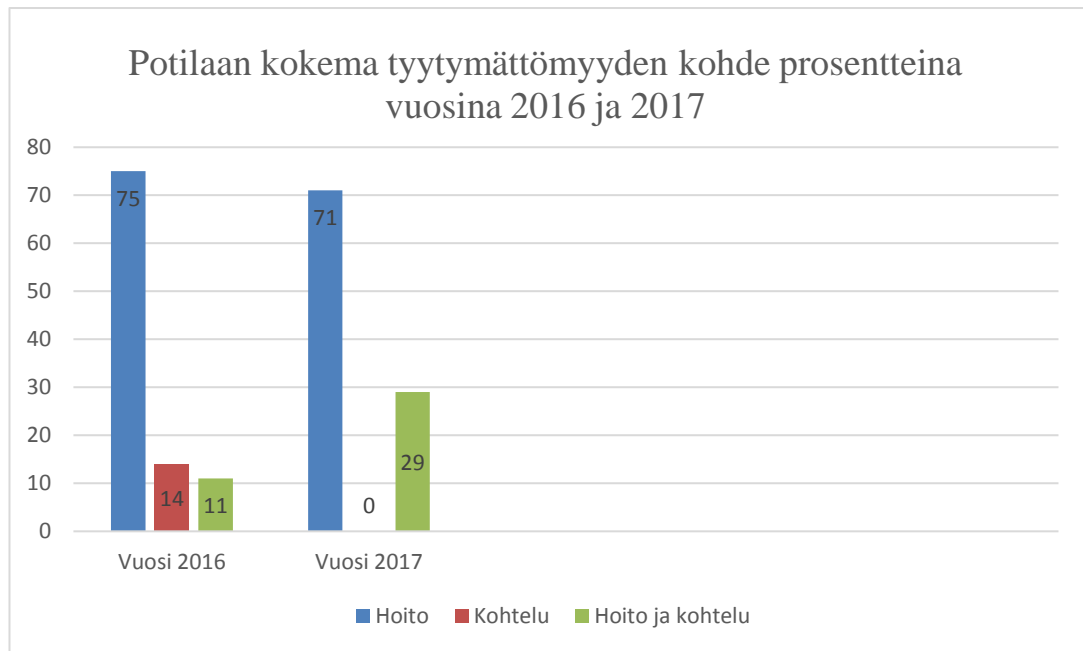
TAULUKKO 1. Muistutusten määrä verrattuna hoidossa olleisiin potilaisiin vuosina 2016 ja 2017

Vuosi	Hoidossa olleet potilaat	Saapuneet muistutukset	%
2016	18 585	28	0,15
2017	18 990	17	0,09

³⁶ Valvira 2012, Ohje muistutusmenettelystä

Kuviossa 3 todetaan potilaan kokema tyytymättömyys terveydenhuollon ammattihenkilön harjoittamaan terveyden- ja sairaanhoitoon tai siihen liittyvään kohteluun.

Vuosien 2016 ja 2017 selvityksen perusteella potilaan kokema tyytymättömyys kohdistui kumpanakin vuonna yli 70 % hoitoon. Kohtelun osalta potilaan kokema tyytymättömyys oli vuonna 2016 14 % ja vuonna 2017 0 %. Hoitoa ja kohtelua koskevaa tyytymättömyyttä oli vuonna 2016 11 % ja vuonna 2017 29 % muistutuksista (kuvio3).



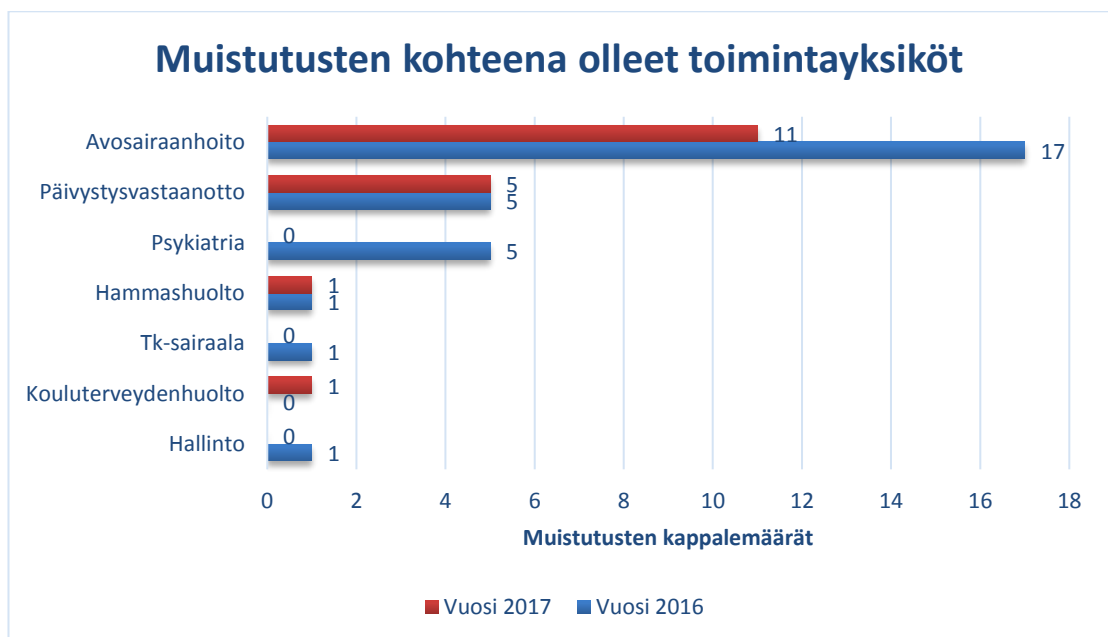
KUVIO 3. Potilaan kokema tyytymättömyyden kohde prosentteina vuosina 2016 ja 2017

Muistutukset kohdistuivat vuosina 2016 ja 2017 samanaikaisesti yhteen tai useampaan yksikköön terveyskeskuksessa. Eniten muistutuksia suuntautui avosairaanhoidon, päivystyksen sekä psykiatrian yksiköihin (taulukko 2).

TAULUKKO 2. Muistutusten kohteena olleet toimintayksiköt (sama muistutus voi kohdistua useaan toimintayksikköön)

Muistutuksen kohde	muistutukset kohdistuivat vuonna 2016	% 2016	muistutukset kohdistuivat vuonna 2017	% 2017
Avosairaanhoito	17	59	11	63
Päivystysvastaanotto	5	16	5	29
Psykiatria	5	16	0	0
Hammashuolto	1	3	1	4
Tk-sairaala	1	3	0	0
Kouluterveydenhuolto	0	0	1	4
Hallinto	1	3	0	0
Yhteensä (saatuja muistutuksia / kpl)	28	100	17	100

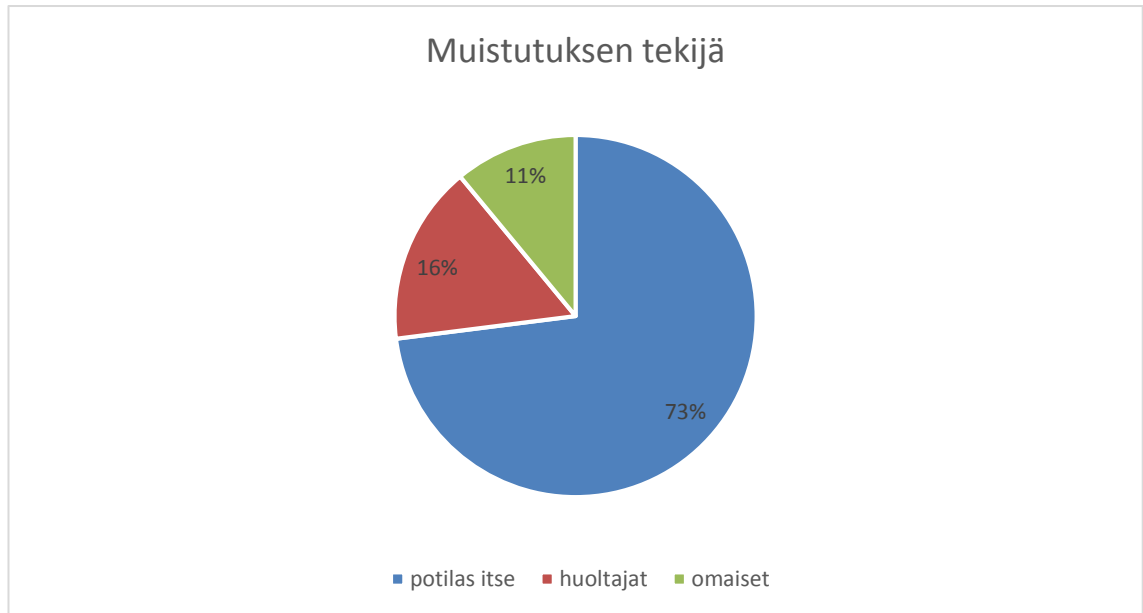
Alla taulukko 2 kuviona havainnollistamaan vuosien 2016 ja 2017 erot toimintayksiköihin kohdistuneista muistutuksista (kuvio 4).



KUVIO 4. Muistutusten kohteena olleet toimintayksiköt

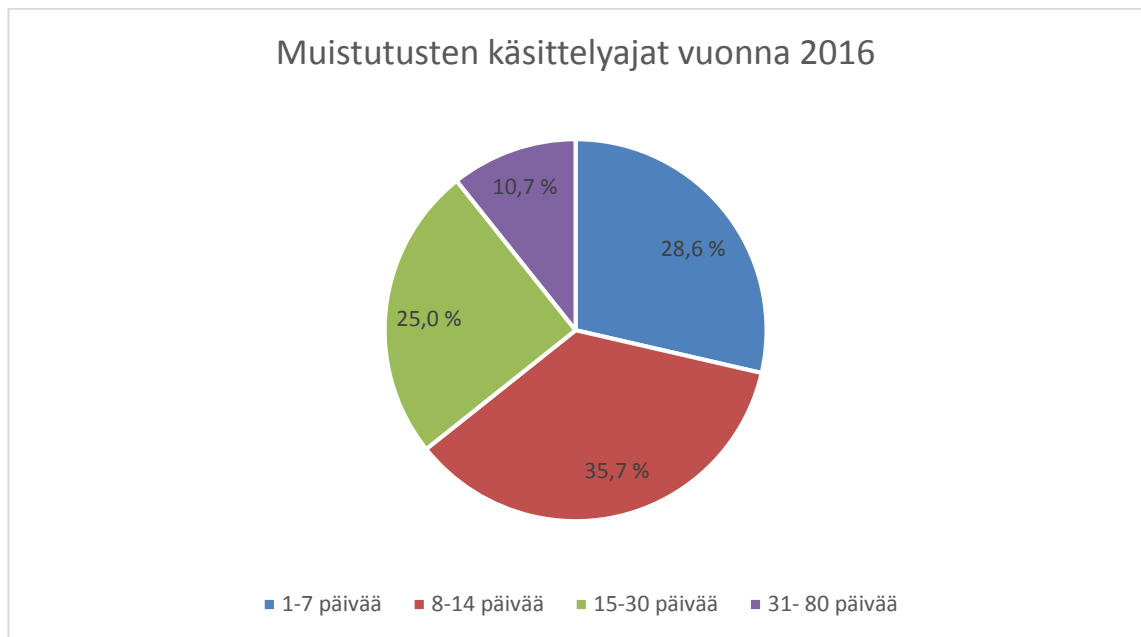
Avosairaanhoidon yksikkö on terveyskeskuksen suurin toimintayksikkö potilasmäärältään, sekä henkilöstöltään. Avosairaanhoidon yksikön muodostaa hoitajien ja lääkäreiden vastaanotot.

Muistutuksista (vuosien 2016 ja 2017) oli potilaiden itsensä tekemiä 73 %, huoltajien tekemiä 16 % ja omaisten tekemiä 11 % (kuvio 5). Yleisin muistutuksen tekijä oli potilas itse.



KUVIO 5. Muistutuksen tekijä (prosentteina)

Muistutusten käsittelyajat vuonna 2016 vaihtelivat yhdestä päivästä 80 päivään. Keskimäärin käsittelyaika muistutuksen vastaanottamisesta vastauksen postittamiseen oli 16,4 päivää. Tapauksessa, jossa käsittelyaika oli 80 päivää, käsittelyaika pidensi muistutuksen kohdistuminen päivystysyksikköön, jossa tuolloin työskenteli ostopalvelulääkäri. Lääkäripalvelua vuokraavalta yritykseltä pyydetyn selvityksen saaminen venytti käsittelyaika (kuvio 6).



KUVIO 6. Muistutusten käsittelyajat vuonna 2016

Vuonna 2017 käsittelyajat vaihtelivat kolmesta päivästä 60 päivään. Keskimäärin käsittelyaika oli 13,3 päivää. Tapauksessa, jossa käsittelyaika oli 60 päivää, käsittelyaikaa pidentä muistutukseen kohdistuneen työntekijän pitkä poissaolo. Yhden muistutuksen osalta käsittelyaikaa ei pystynyt laskemaan, koska vastauspäivämäärä oli kirjaamatta muistutukseen (kuvio 7).



KUVIO 7. Muistutusten käsittelyajat vuonna 2017

Eduskunnan oikeusasiamiehen mukaan kohtuullinen aika on pääsääntöisesti noin yksi kuukausi ja Valviran ohjeistuksen mukaan 1-4 viikkoa³⁷.

Lempäälän terveyskeskuksessa vastattiin vuonna 2016 kohtuullisessa ajassa 25:n (89 %) muistutukseen. Vuoden 2016 muistutusten kokonaismäärä oli 28. Vuonna 2017 kohtuullisessa ajassa vastattiin 15:n (88 %) muistutukseen. Vuoden 2017 muistutusten kokonaismäärä oli 17.

Lempäälän terveyskeskukseen tehty muistutus saattaa liittyä myös esimerkiksi Valkeakosken aluesairaalan toimintaan, joka on Pirkanmaan sairaanhoitopiirin toimintaa. Tällöin ylilääkäri on yhteydessä aluesairaalan vastuuhenkilöön ja selvittää tarvittaessa tapahtuneen, jotta mahdolliset virhetoiminnot korjataan myös siellä. Hän välittää tiedon myös potilaalle, joko kirjaamalla yhteydenoton muistutukseen tai erillisellä yhteydenotolla.

³⁷ HE 185/2014, yleisperustelut, jakso 1.1.& Valvira 2012, Ohje muistutusmenettelystä

Tehtyjen muistutusten määrä laski vuodesta 2016 vuoteen 2017 60 %. Onnistumista tähän ei ylilääkäri Marjamäki osannut selittää. Potilas on saattanut ottaa ensisijaisesti yhteyden hoitoa saneeseen yksikköön ja asia on siellä keskustelemalla saatu ratkaistua.

Muistutusten tilastointi on jokaisen terveydenhuollon palveluntuottajan omalla vastuulla. Valtakunnallista tilastointia ei toistaiseksi ole. Muistutuksista esille tulleista ongelmista, puutteista, väärinkäsityksistä ja virheistä saadun tiedon pohjalta voi seurata parhaimmillaan toimintatapojen, asenteiden ja vuorovaikutusten muutoksia.³⁸ Saatujen muistutusten johdosta on esimerkiksi tehty toimintatapamuutos virtsatietulehdusten hoidossa terveyskeskuksessa.

Aikaisempien vuosien (ennen vuotta 2016) osalta terveyskeskuksen toimintakäytännöt ovat olleet erilaisia eikä muistutuksia ole systemaattisesti dokumentoitu, sen vuoksi niiden tarkastelu ei tähän työhön onnistunut.

4.4. Henkilöhaastattelut

Haastattelin 27.6.2017 terveyskeskuksen potilasasiamiestä sekä 30.5.2017, 27.6.2017 ja 13.4.2018 terveyskeskuksen ylilääkäreitä. Valitsin haastateltaviksi potilasasiamiehen ja ylilääkärin, koska he ovat olennainen osa terveyskeskuksen muistutusprosessia. Haastatteluissa kävimme läpi sen hetkistä muistutusprosessia, esille nousseita ongelmia ja muita havaintoja, muistutusprosessiin liittyviä tehtävänkuvia, mietimme kehitysideoita ja suunnittelimme tulevaa muistutusprosessia.

4.5. Toimintatavan muutokset

Toiminnassa havaittujen ongelmien perusteella ylilääkärin pyynnöstä muutimme toimintatapaa 27.6.2017 siten, että potilasasiamies lähettää alkuperäisen muistutuslomakkeen hallintoon ja siitä kopion siihen toimintayksikköön, jota muistutus koskee. Potilasasiamies liittää kumpaankin asiakirjaan sitä varten tehdyn lähetteen. Muutoksen tarkoitus oli, että hallinnossa ylilääkäri tietää avoimina olleiden muistutusten määrän, sekä pystyy

³⁸ Mäkelä 2015, s.34.

tarvittaessa kiirehtimään niihin toimintayksiköistä saatavia selvityksiä. Myös muistutukseen vastaaminen kohtuullisessa ajassa helpottui.

28.6.2017 ohjeistusta muistutuksen vastaanottamiseen annettiin myös sähköpostitse infopisteen henkilökunnalle potilasasiamiehen loman ajaksi³⁹. Ohjeistuksessa painotettiin henkilökuntaa kiinnittämään huomiota muistutuslomakkeen vastaanottamistilanteessa lomakkeen kohtiin: Potilaan suostumus ja allekirjoitus, muistutuksen vastaanottopäivämäärä sekä muistutuksen vastaanottajan allekirjoitukseen ja nimenselvennykseen. Näihin sen vuoksi, että käsittely viivästyy jos muistutuslomake on vaillinaisesti täytetty.

4.6. Prosessikuvaus

Terveyskeskuksen toimintatapa on kuvata toimintaa prosessikuvauksilla. Muistutusprosessin laatiminen prosessikuvaukseksi tehtiin terveyskeskuksen toimintatavan mukaiseksi. Toiminnasta saatujen kokemusten, potilailta sekä henkilökunnalta saamien palautteiden johdosta ja omien huomioiden perusteella ylilääkäri Marjamäen kanssa teimme prosessikuvakseen muistutusprosessista Lempäälän terveyskeskuksessa. Kuvaus hahmoteltiin ensin paperille, jossa toimintaa mietittiin palapalalta. Suurimpia riskejä on ollut muistutusten unohtuminen työpöydille, näistä muistutuksista hallinnossa ei olla oltu tietoisia.

Muistutuksen saapumiseen potilasasiamiehelle kiinnitimme huomiota, koska tässä vaiheessa on tärkeää ohjata potilas oikeaan prosessiin, mikäli hänen asia ei ole muistutusasia. Valmis prosessikuvaus laadittiin QPR-ohjelmalla (liite 1). Prosessikuvaus toimii myös ohjeistuksena henkilöstölle. Päätimme myös lisätä muistutuslomakkeeseen toiseksi sivuksi ohjeen muistutuksen tekijälle (liite 3).

4.7. Kehitettävää

Yleisin tapa käsitellä potilaiden ilmaisemaa tyytymättömyyttä on keskustelu asiaosainen työntekijän kanssa. Toiminnan kehittäminen kannalta olisi hyvä jos palautteet käsiteltäisiin myös jokaisessa yksikössä, johon muistutus on kohdistunut. Palautteet tulisi käsitellä

³⁹ Rajala, K. 2017. sähköpostiviesti.

yleisesti ilman henkilöitymistä. Työntekijät itse pohtisivat tapahtunutta, miettisivät miksi näin on käynyt, peilaisivat omaa mielikuvaa tapahtuneeseen ja miettisivät mitä tilanteelle voisi tehdä toisin. Näin mahdollisten virheiden ja tyytymättömyyden käsittely rakentavassa hengessä tukisi toiminnan kehittämistä ja mahdollisia toimintatapojen muutoksia.

Muistutukset kirjataan Dynasty-asianhallintaohjelmaan. Ohjelmaan ei ole mahdollista luoda omaa koodistoa, eikä kerätä raportteja esimerkiksi siitä mihin yksikköön muistutus kohdistuu. Muistutuksille voisi rakentaa raporttipohjan esimerkiksi Excel-taulukkolaskentaohjelmalla. Taulukkoon kerättäisiin tiedot anonyymisti ilman henkilötunnisteita ja luotaisiin oma koodisto, joka palvelisi esimerkiksi terveyskeskuksen toiminnan kehittämisessä. Raporttien tuomaa tietoa voisi myös hyödyntää yksiköiden koulutustarpeen arvioinnissa. Mikäli tiettyyn yksikköön kohdistuu esimerkiksi paljon muistutuksia kohteluun liittyen, voisi koulutustarve kohdistua asiakaspalveluun.

Tämä tapa vaatii kaksinkertaisen kirjauksen, mutta helpottaisi vuosittaisen koosteen tekemisen. Koodistonkehittämistä varten ylilääkäri Marjamäki tiedustelee kehyskunnilta sekä Pirkanmaan sairaanhoitopiiristä onko heillä mahdollisesti olemassa jo ohjelma, johon saisimme tutustua⁴⁰.

Hyvän hallintotavan mukaisesti potilas tulee ohjata oikeaan prosessiin. Tähän mielestäni tulisi kiinnittää enemmän huomiota. Henkilökunnan tehtäviin kuuluu ohjeistus ja neuvonta. Oikean lomakkeen selvittäminen ja sen tiedon toimittaminen potilaalle on hyvän hallintotavan mukaista. Näin potilas pääsee haastavassakin asiassa oikeaa reittiä pitkin eteenpäin, sekä on myös tyytyväinen asianosaavaan henkilökuntaan. Ohjeistusta eri toimintoihin on paljon, mutta välillä ohjeistuksen löytäminen on haastavaa.

⁴⁰ Kehyskunnat: Nokia, Kangasala, Ylöjärvi, Pirkkala, Vesilahti, Lempäälä

5 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Muistutus terveydenhuollossa ei ole varsinainen muutoksenhakukeino, joten siihen ei liity itsenäisiä oikeusvaikutuksia. Muistutus voi kuitenkin tosiasiallisesti vaikuttaa siihen, miten toimintayksiköissä toimitaan tai potilaita kohdellaan vastaisuudessa. Muistutus myös tuo esille usein sellaisia seikkoja, joista esimies ei tiedä. Muistutuksen avulla niihin pystytään puuttumaan.⁴¹

Muistutuksen tekeminen tulee olla potilaalle helppoa ja onnistua vaivattomasti. Potilaan tulee saada maksutonta apua muistutuksen tekemisessä, potilasasiamiehen rooli on tässä erittäin tärkeä. Hänen tehtävänä on auttaa erilaisten tyytymättömyyden ilmaisujen kuten muistutusten tekemisessä ja myös olla tavattavissa nopeahkolla aikataululla. Neuvonnan antaminen kuuluu nimenomaisesti potilasasiamiehen tehtäviin, mutta myös muu henkilöstö on velvollinen antamaan ohjausta ja neuvontaa potilaalle esimerkiksi antamalla hänelle oikean lomakkeen täytettäväksi. Tämä nimenomainen aloitusneuvonta on mielestäni todella tärkeä, koska siinä oikein neuvomalla saatetaan säästää turhaa aikaa, joka menee esimerkiksi lomakkeen täydentämiseen jälkikäteen.

Potilaalla on oikeus tehdä myös kantelu aluehallintoviranomaiselle tai Valviralla. 1.1.2015 potilaslakiin voimaan tulleen muutoksen myötä, ensisijainen toimintatapa on muistutus ennen valvoville viranomaisille osoitettavaa kantelua.

Valvira suosittaa, että muistutukset ja potilasasiamiehelle tulleet yhteydenotot analysoitaisiin säännöllisesti toimintayksiköissä ja näin saatu tieto hyödynnettäisiin palvelujen laadun ja hoitoprosessien kehittämisessä. Muistutusten asianmukainen käsittely on osa terveydenhuollon palvelujen hyvää laatua⁴².

Mielestäni tässä analysoinnissa on vielä kehitettävää, jotta kaikki muistutuksista saatu tieto hyödynnettäisiin terveyskeskuksessa. Muistutuksista saatu palaute paljastaa sen missä on kehittämisen tai muuttamisen tarvetta.

⁴¹ Kotisaari&Kukkola 2012, s.133.

⁴² Valvira 2012, Ohje muistutusmenettelystä

Vanhan suomalaisen sananlaskun mukaan hyvä kello kauas kuuluu, paha vielä kauemmas. Yksi huono potilaan kokemus voi aiheuttaa paljon suuremman kuopan luottamukseen ja maineeseen kuin mitä yksi hyvä kokemus voi paikata.

Potilaan kokemus liittyen hoitoon tai kohteluun on ihmisen kokemus siitä, miten asiat ovat tulleet hoidetuksi tai miten häntä on kohdeltu. Kuinka sujuvaa asiointi terveyskeskuksessa oli? Minkälaisen kohtelun potilas käynnillään sai? Jos hän reklamoi, miten reklamointi hoidettiin? Näistä kokemuksista syntyy tarinoita, joista rakentuu hoitopaikan maine, joka parhaimmillaan vetää puoleensa esimerkiksi parhaita työntekijöitä. Sellainen maine on arvokas mille tahansa organisaatiolle.

Tulevaisuudessa maineella on vielä suurempi merkitys julkisessa terveydenhuollossa kuin ennen oli. Tämä muutos tulee todennäköisesti näkymään Sote- ja maakuntauudistuksessa. Saattaa olla että, valinnanvapautta toteuttaessaan potilaat valitsevan sen terveydenhuollon toimintayksikön asiointipaikakseen, jossa muistutusten määrä on vähäinen. Tai sitten muistutusten olemassa olo kertoo sen, että terveyskeskuksessa muistutukset tilastoidaan ja hoidetaan asiaan kuuluvalla tavalla, jolloin potilas valitsee terveyskeskuksen, jossa asiat hoidetaan. Maakuntaan siirtyessä toimintayksiköitä arvioidaan erilaisilla mittareilla, yksi tulevaisuuden mittari voi olla muistutukset.

Selkeiden ohjeiden laatiminen muistutuksen tekijälle helpottaa häntä kuin myös muistutuksen selvittämistä terveydenhuollon toimintayksikössä. Lempäälän kunnan internet-sivulla Hyvinvoinnin palveluiden alta löytyy selkokielinen ohjeistus potilaalle siitä kuinka muistutus tehdään, mihin muistutus palautetaan sekä lomake, jolla muistutuksen voi tehdä. Internetsivujen päivittäminen on tärkeää, jotta aina ajantasainen tieto on saatavissa.

Myös henkilökunnan ohjeistaminen ja kouluttaminen on tärkeää. Ensisijaisesti sen henkilökunnan, joiden työtehtäviin kuuluu olennaisesti ohjaaminen ja neuvonta. On paljon potilaita, jotka eivät vielä käytä tietokonetta, eivätkä näin ollen hae tietoa internetistä. Myös heitä tulee osata henkilökunnan ohjeistaa muistutuksen suhteen.

Sisäinen ohje muistutusprosessista puuttui, joka näkyi esimerkiksi siten, että hallinnossa ei tiedetty, koska muistutus on vastaanotettu tai ylipäätään, että muistutus on saapunut. Kohtuullisessa ajassa vastaaminen oli vaikeaa, jos vastaanotetuksi päivämäärä puuttui.

Henkilökunta ei tiennyt muistutuksen ja kantelun eroa, eikä näin osannut neuvoa potilaita oikein muistutuksen suhteen.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda uusi prosessikuvaus muistutusmenettelystä Lempäälän terveyskeskuksessa. Prosessikuvauksen tarkoituksena oli myös toimia ohjeena henkilökunnalle. Prosessikuvauksesta oli tarkoitus tehdä selkeä, napakka, helppolukuisen ja toimiva ohje, jotta muistutusprosessi etenee ilman turhia viivytyksiä ja näin potilas saa vastauksen kohtuullisessa ajassa muistutuksen vastaanottamisesta.

Opinnäytetyön tavoitteet onnistuivat mielestäni hyvin, sillä prosessikuvaus valmistui ajallaan, se jalkautetaan suunnitellusti ja toivottavasti sen avulla muistutusprosessi toimii paremmin. Työtä tehdessä löysin uusia kehittämisideoita mm. koodiston luominen ja sen avulla raporttien tuottaminen. Opinnäytetyötäni voin myös käyttää koulutusmateriaalina kouluttaessasi henkilökunnalle muistutusprosessia. Tutkimuskysymykseeni toteutuuko muistutuksen käsittely kohtuullisessa ajassa Lempäälän terveyskeskuksessa, vastaukseksi sain analysoimalla vuosien 2016 ja 2017 muistutuksia, että muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta muistutukset käsiteltiin kohtuullisessa 1-4 viikon ajassa.

LÄHTEET

Aluehallintovirasto. Kantelu. 1.1.2015. Luettu 10.4.2018.

<https://www.avi.fi/web/avi/kantelu2#.WsyBk01ILIV>

Aluehallintovirasto. Muistutus. 1.1.2015. Luettu 8.1.2018.

<https://www.avi.fi/web/avi/muistutus>

Eduskunnan oikeusasiamies. N.d. Kantelu oikeusasiamiehelle. Luettu 25.4.2018.

https://www.oikeusasiamies.fi/fi_FI/web/guest/kantelu-oikeusasiamiehelle

Eduskunnan oikeusasiamiehen kannanotto EAO 30.4.2002 Dnro 999/4/00. Luettu 5.4.2018.

[http://www.eduskunta.fi/triphome/bin/thw.cgi/trip/?\\${APPL}=ereo-
apaa&\\${BASE}=ereoapaa&\\${THWIDS}=0.36/1523012916_19898&\\${TRIP-
PIFE}=PDF.pdf](http://www.eduskunta.fi/triphome/bin/thw.cgi/trip/?${APPL}=ereo-
apaa&${BASE}=ereoapaa&${THWIDS}=0.36/1523012916_19898&${TRIP-
PIFE}=PDF.pdf)

Ellilä, K. 2008. Muistutus potilaslain mukaan - Sosiaalioikeiden seura. Luettu 23.4.2018.

<https://suomensosiaalioikeudellinenseura.yhdistysavain.fi/@Bin/172429/Ellilamuistutuslyhennelma.pdf>

Heikkilä, R. Lempäälän terveyskeskuksen potilasasiamies. 2017. Haastattelu 27.6.2017. Haastattelija Rajala, K. Lempäälä.

HE 185/1991 Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi potilaan asemasta ja oikeuksista.

HE 185/2014 Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain muuttamisesta sekä eräksi niihin liittyviksi laeiksi.

Hirvonen, A. 2011. Mitkä metodit? Opas oikeustieteen metodologiaan. Yleisen oikeustieteen julkaisuja 17. Helsinki

Keinänen, A & Väättänen, U. 2015. Empiirinen oikeustutkimus - mitä ja milloin? Edilex. Luettu 16.4.2018 Vaatii käyttöoikeuden. <https://www.edilex.fi.elib.tamk.fi/artikkelit/14917.pdf>

Kotisaari, M-L & Kukkola, S. 2012. Potilaan oikeudet hoitotyössä. Helsinki: Fioca.

Kulla, H. 2012. Hallintomenettelyn perusteet. Helsinki: Talentum.

Lehtonen, L & Lohiniva-Kerkelä, M & Pahlman, I. 2015. Terveysoikeus. Helsinki: Talentum Pro.

Lempäälän kunta. N.d. Terveystuhoollon muistutus. Luettu 8.1.2018. <http://www.lempaala.fi/palvelut/sosiaali-ja-terveyspalvelut/terveyspalvelut/potilasasiamies/>

Lohiniva-Kerkelä, M. 2007. Terveystuhoollon juridiikka. Helsinki: Talentum.

Marjamäki, T. Lempäälän terveyskeskuksen ylilääkäri. 2017. Haastattelut 30.5.2017, 27.6.2017, 13.4.2018. Haastattelija Rajala, K. Lempäälä.

Mäkelä, M. 2015. Hoitoon ja kohteluun kohdistuva tyytymättömyys. Oulun yliopisto. Lääketieteellinen tiedekunta. Väitöskirja.

<http://jultika.oulu.fi/files/isbn9789526208275.pdf>

Oikeus.fi. Hallinto-oikeudet. Julkaistu 12.4.2017. Hallinto-oikeuteen valittaminen. Luettu 27.4.2018. <https://oikeus.fi/tuomioistuimet/hallintooikeudet/fi/index/asiointi.html>

Paloheimo, S. Julkaistu 25.1.2018. Asiakaskokemuksia terveydenhuollossa. Luettu 16.4.2018. <http://susannapaloheimo.com/asiakaskokemuksia-terveydenhuollossa/>

Potilasvakuutuskeskus. Luettu 10.4.2018. <http://www.pvk.fi/>

Rajala, K. toimistos sihteeri. 2017. Muistutuksen vastaanottaminen potilasasiamiehen lomien aikana. Sähköpostiviesti. katja.rajala@lempaala.fi. Tulostettu 28.6.2017.

Siikavirta, J & Mikkonen, M. 2016. Potilaan oikeusturvaopas - Tietoa potilaan oikeusturvasta erityisesti vahinkotilanteissa. Lakiasiantomisto Potilasvahinkoapu Oy.

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Päivitetty 14.9.2016. Sovittelupalvelut. Luettu 2.5.2018. <https://thl.fi/fi/palvelut-ja-asiointi/valtion-sosiaali-ja-terveydenhuollon-erityis-palvelut/rikos-ja-riita-asioiden-sovittelu/sovittelupalvelut>

Ulkoministeriö. Päivitetty 4.2.2016. Valittaminen Euroopan ihmisoikeustuomioistuimeen. Luettu 2.5.2018. <http://forin.finland.fi/public/default.aspx?nodeid=49304&culture=fi-FI&contentlan=1>

Valvira. Muistutus tai kantelu. 22.5.2013. Helsinki. Sosiaali- ja terveystieteiden valvontavirasto Luettu 8.1.2018.

http://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/muistutus_tai_kantelu

Valvira. Ohje muistutusmenettelystä ja siihen liittyvistä käytännöistä terveydenhuollossa. 2/2012. Luettu 4.4.2018.

http://www.valvira.fi/documents/14444/42787/Valvira_ohje_2_2012.pdf

Valvira. Potilaan asema ja oikeudet. 14.12.2008. Helsinki. Sosiaali- ja terveystieteiden valvontavirasto Luettu 8.1.2018.

<http://www.valvira.fi/terveydenhuolto/potilaan-asema-ja-oikeudet-oikeudet>

Valvira. Potilaan oikeudet. Esite 2016. Luettu 4.4.2018.

http://www.valvira.fi/documents/14444/784076/Potilaan_oikeudet_2016_suomi.pdf/92a2b4b2-2d36-4f26-b939-e363a69f4913

Valvira. Tyytymättömyys hoitoon. 10.12.2008. Helsinki. Sosiaali- ja terveystieteiden valvontavirasto Luettu 4.4.2018.

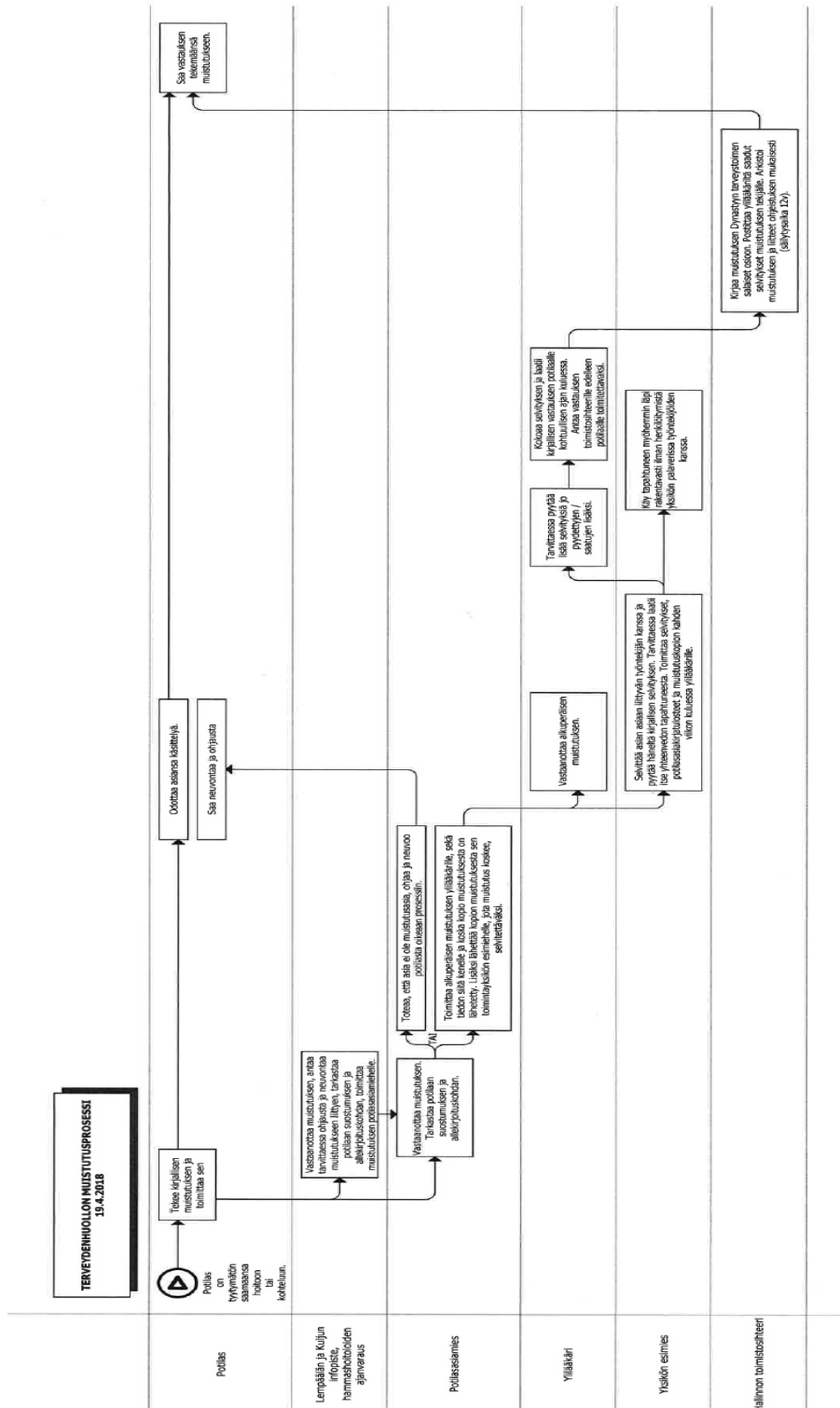
http://www.valvira.fi/terveydenhuolto/tyytymattomyys_hoitoon

Vihusaari, K. 2012. Potilaan hoitoon ja kohteluun liittyvä muistutus. Potilasmuistutuksen käsittelyprosessin parantaminen. Liiketalouden koulutusohjelma. Tampereen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Ylipartanen, A. 2010. Tietosuoja terveydenhuollossa. Helsinki: Tietosanoma.

LIITTEET

Liite 1. Toimintaohje: Lempäälän terveyskeskuksen muistutusprosessi



Liite 2. Muistutus lomake, Lempäälän kunta



Lempäälän kunta
Terveystoimi

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun
lain (785/1992, 10§) mukainen

1(2)

MUISTUTUS**ARVOISA POTILAS**

Mikäli olette hyttymätön saamaanne hoitoon tai siihen liittyvään kohteluun, on teillä oikeus tehdä muistutus terveydenhoidosta vastaavalle johtajalle. Muistutuksen voi tehdä tällä lomakkeella tai vapaamuotoisena kirjeenä, jolloin siitä tulee liitetä lomakkeessa mainitut asiat. Muistutus tulee lähettää potilasasiainhelle, jota kautta muistutus etenee ratkaisun antajalle. Tarvittaessa potilasasiamies neuvoo ja avustaa muistutuksen tekemisessä. Lähetysosoite on: Potilasasiamies, Lempäälän terveyskeskus, PL 34, 37501 Lempääli.

Vastaus muistutukseen annetaan kirjallisesi kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Muistutuksen johdosta annettuun vastineeseen ei voi haake muutosta valittamalla (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 758/1992, 15 §). Muistutusta ja siihen liittyviä asiakirjoja (pyydetty vastineet ja selvitykset sekä annettu ratkaisu) ei liitetä potilasasiakirjoihin.

Muistutuksen tekeminen ei rajoita teidän oikeuttanne kannella hoidosta tai siihen liittyvästä kohtelusta terveydenhuoltoa valvoville viranomaisille.

Potilaan henkilötiedot	Sukunimi, etunimet (puhuttelunimi siveilyksen)	Henkilötunnus	
	Osoite		
	Postinumero ja -toimipäikkä	Puhelin	
	Aluekäsien potilaan huoltajan tai potilaan edunvalvojan nimi, osoite ja puhelin		
Muistutuksen tekijä (Jos muu kuin potilas itse)	Nimi		
	Osoite		
	Postinumero ja -toimipäikkä	Puhelin	
Muistutuksen kohde	Toimintayksikkö (hoitopaikkä)		
	Tapahtuma-aika		
	Ketä / mitä muistutus koskee (esim. nimi ja virka-asema)		
Muistutus koskee (ostia sopivin vaihtoehto)	<input type="checkbox"/> hoitoon päikkä	<input type="checkbox"/> hoitoa tai tutkimusta	<input type="checkbox"/> epäasiallista kohtelua / käytöstä
	<input type="checkbox"/> todonvarista	<input type="checkbox"/> todetusta ja lausuntoja	<input type="checkbox"/> potilasasiakirjamerkintöjä
	<input type="checkbox"/> seläksäptokäännöksiä	<input type="checkbox"/> muuta, mikä?	
Asian aikaisempi käsittely	Onko asiaa käsitelty muulle?	<input type="checkbox"/> Ei	<input type="checkbox"/> Kyllä
	Jos on käsitelty, niin missä / kenen kanssa?		

Tapahtuman kuvaus (tarvittaessa eri liitteinä) <input type="checkbox"/> katso liite		
Millaisia toimenpiteitä haluatte toimintayksiköistä?	Ehdotukset erillisen korjausasetelän	
Alekirjoitus	Paikka _____ Päiväys ____ / ____ . ____	Potilaan tai muistutuksen tekijän allekirjoitus
Potilaan suostumus	Suostun siihen, että terveyden- ja sairaanhoitotoimintaa harjoittavat saavat antaa ne terveydentilaani koskevat tiedot, jotka ovat tarpeen tämän muistutuksen selvittämistä varten sen estämättä, mitä viranomaisen tai lääkärin ja sairaanhoitohenkilökunnan salassapitovelvollisuudesta on säädetty. Samalla suostun, että muistutusasiakirjat voidaan antaa tiedoksi potilasasiainlehdelle. Potilaan _____ allekirjoitus	
Muistutuksen vastaanotto	Päiväys ____ / ____ . ____	Muistutuksen vastaanottajan allekirjoitus ja nimenselvennys

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785

3 LUKU Muistutus ja potilasasiainlehti, 10 § Muistutus

Terveyden- ja sairaanhoitonsa tai siihen liittyvän hoitonsa tyydyttämällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksiköistä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Muistutukseen on annettava rekisteri- ja hoitotietojensa ajassa sen tekemisestä.

Muistutuksen tekeminen ei rajoita potilaan oikeutta kanteella hoitonsa tai hoitoon liittyvistä hoitotiedoista terveyden- tai sairaanhoitoa vastaaville viranomaisille.

Jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoitosta tai hoitotiedoista saatava seurata potilassuojalain (565/86) tarkoitetun vastuun potilassuojasta, vahingonkorvauksesta (412/74) tarkoitetun vahingonkorvausvastuun, syytteen nostaminen, terveydenhuollon ammattihenkilöiden oikeudellista vastuuta tarkoitetun ammattihenkilöiden oikeuden pakkaminen, rajoittaminen tai kurinpitomenettely tai mikä muussa laissa säädetty kurinpitomenettely, on potilaalle neuvottava, miten asia voidaan parhain tavalla toimivissa viranomaisissa tai toimelmissa.

Liite 3. Ohje muistutuksen tekijälle

Ohje muistutuksen tekijälle

Jos potilas on tyytymätön saamaansa hoitoon, hoidon laatuun ja siihen liittyvään kohteluun, hän voi tehdä asiasta muistutuksen. Muistutusmenettelyä harkitsevan kannattaa kuitenkin ensin yrittää selvittää asia keskustelemalla asianomaisessa toimintayksikössä.

Toimintayksikön on tiedotettava potilaalle muistutusoikeudesta riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen potilaalle mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä.

Muistutus on käsiteltävä asiamukaisesti ja siihen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Kohtuullista aikaa ei ole lainsäädännössä täsmällisesti määritelty, mutta kohtuullisena aikana voidaan pitää noin yhtä kuukautta.

Jos potilas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä.

Muistutuksen tekemisessä, ongelmatilanteiden selvittelyssä ja mahdollisissa potilasva-hinkoepäilyissä saa tarvittaessa ohjeistusta potilasasiamieheltä.