

23.5.2007

Dnro 101/4/05

Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Kaija Tanttinen-Laakkonen

HAMMASHOIDON JÄRJESTÄMINEN LAHDEN KAUPUNGISSA

1 KANTELU

Kantelija arvosteli 10.1.2005 päivätyssä kirjeessään Lahden kaupungin menettelyä hammashoidon järjestämisessä.

Kantelijan kertoman mukaan hän pääsi Lahden kaupungin hammashoitolaan pitkän odotusajan jälkeen. Hänen jäljellä olevat hampaansa oli tarkoitus paikata, juurihoitaa ja lisäksi poistaa niistä hammaskivi. Näin ei kuitenkaan tapahtunut. Sen sijaan samaan hampaaseen laitettiin neljästi väliaikaispaikka ja hammaslääkärin osaamattomuuden vuoksi hoito epäonnistui. Epäonnistuneen hoidon seurauksena hänen poskensa oli kaulaa myöten turvoksissa ja särky oli polttava. Häntä kehoitettiin varaamaan jatkohoitoaika toisesta hammashoitolasta, mutta yrityksistään huolimatta hän ei saanut aikaa varatuksi, koska hoitolassa oli puhelinvastaaja päällä eikä puheluihin vastattu. Kantelija ihmetteli myös, miksi hoidon aloittanut hammaslääkäri ei hoitanut hänen hampaitaan loppuun asti, vaan hän joutui kaupungin eri hammashoitoloihin ja aina eri hammaslääkärin hoitoon.

- - -

3 RATKAISU

3.1 Tapahtumat

Asiakirjoista saadun selvityksen mukaan hammaslääkäri A teki kantelijalle suun tutkimuksen 8.6.2004 ja väliaikaisen paikan hampaaseen d 46. Suun tutkimukseen perustuvaa hoitosuunnitelmaa ei ole löydettävissä potilasasiakirjoista. Seuraavilla hoitokäynneillä 2. ja 6.8.2004 hän paikkasi hampaat d 45 ja d 44. 1.9.2004 hammaslääkäri A korvasi hampaan d 46 väliaikaisen paikan pysyvällä yhdistelmämuovilla. Tämän jälkeen hammasta d 46 alkoi särkeä ja hammaslääkäri B aloitti hampaan juurihoidon triotipoilla päivystyskäyntinä 6.10.2004. B informoi kantelijaa jatkohoitoajan varaamisesta hammashoitolasta. Seuraava päivystyskäynti oli 7.1.2005, jolloin hammaslääkäri C hoiti särkevää hammasta d 46. Hammas ei kuitenkaan rauhoittunut, jolloin hammaslääkäri D poisti hampaan kantelijan pyynnöstä

11.1.2005 päivystyskäynnillä. Hammaslääkäri E teki kantelijalle suun perustutkimuksen 10.1.2005. Tähänkään tutkimukseen perustuvaa hoitosuunnitelmaa ei ole löydettävissä potilasasiakirjoista. Seuraavilla käynneillä 12.1. ja 28.1. sekä 1.2.2005 hammaslääkäri F hoiti A:n aikaisemmin paikkaamaa hammasta d 45 säryn vuoksi. Näistä käynneistä käynnit 12.1. ja 1.2.2005 olivat päivystyskäynneitä. F poisti kyseisen hampaan 2.2.2005 ja paikkasi 15.2.2005 uudelleen hampaan d 44.

3.2

Oikeusohjeet

Sovellettavat oikeusohjeet käyvät ilmi tämän päätöksen liitteestä.

3.3

Kannanotto

3.3.1

Kantelijan hoito ja potilasasiakirjamerkinnot

Sosiaali- ja terveysministeriön 12.12.2006 sekä Etelä-Suomen lääninhallituksen 15.4.2005 antamien lausuntojen mukaan kantelijaa koskevat potilasasiakirjamerkinnot ovat puutteelliset. Pelkkä listaus suoritetuista hoitotoimenpiteistä ei ole riittävä. Potilasasiakirjoissa ei ole merkintöjä kantelijan suun terveydentilasta: hampaiden kariestilanteesta, hampaiston tukikudoksista, suun limakalvoista eikä kokonaishoitotilanteesta. Myöskään hoitosuunnitelmia ei ole kirjattu potilasasiakirjoihin. Ministeriö toteaa, ettei se ole puutteellisten potilasasiakirjamerkintöjen vuoksi voinut ottaa kantaa kantelijan hammashoidon sisällöllisiin puutteisiin tai tekniseen toteuttamiseen.

Ministeriön lisälausunnossaan 20.4.2007 esittämän käsityksen mukaan vastaavan ylihammaslääkäri G:n 9.2.2007 antamasta selityksestä ei käy ilmi mitään sellaista uutta tietoa, joka antaisi aiheutta muuttaa ministeriön aikaisemmassa lausunnossa esitettyjä käsityksiä.

Potilasasiakirjojen tehtävänä on palvella potilaan neuvonnan ja hoidon suunnittelua, toteutusta ja seurantaa. Potilasasiakirjoilla pyritään parantamaan hoidon jatkuvuutta ja tiedonvälitystä potilaan terveydentilasta ja hoidosta sekä hoidon jatkuvuutta myös silloin, kun potilas siirtyy toiseen terveydenhuollon toimintayksikköön. Riittävät, asianmukaiset ja virheettömät merkinnät selkiinnyttävät ja vahvistavat potilaan ja henkilökunnan oikeusturvaa sekä edistävät luottamuksellisten hoitosuhteiden syntymistä. Potilasasiakirjat ovat tärkeitä myös potilaan tiedonsaantioikeuden kannalta. Potilasasiakirjatietojen perusteella arvioidaan hoitoon osallistuneiden terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattitoiminnan asianmukaisuutta ja myös sitä, onko potilaalle hoidosta mahdollisesti aiheutunut henkilövahinko korvattava potilasvahinkona. Potilasasiakirjamerkinnoilla on merkitystä myös terveydenhuollon tutkimuksessa, hallinnossa, suunnittelussa ja opetuksessa.

Potilasasiakirjojen laatimista koskevien säännösten noudattamisella turvataan perustuslain 21 §:n mukaisen oikeusturvaa koskevan perusoikeuden

toteutumista. Asiakirjoista käytettävissä olevan selvityksen perusteella käsitykseni on, että Lahden kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskukseen kuuluvien potilaslain 12 §:ssä säädetyn velvollisuuden tehdä potilasasiakirjoihin tarpeelliset ja riittävät merkinnät kantelijan hammashoidosta.

Pidän vakavana puutteena sitä, että potilasasiakirjoihin tehdyt merkinnät ovat niin riittämättömiä, että terveydenhuoltoa valvovat viranomaiset, ministeriö ja lääninhallitus, eivät ole niiden perusteella voineet arvioida hänen hammashoitonsa sisältöä ja sen toteuttamista. Puutteellisten potilasasiakirjamerkintöjen vuoksi ministeriö ja lääninhallitus eivät ole voineet antaa pyytämiäni hammaslääketieteellisiä asiantuntijalausuntoja hoidon sisällöstä ja sen toteuttamisesta. Tämän vuoksi en ole myöskään itse voinut arvioida sitä, onko kantelija saanut potilaslain 3 §:ssä tarkoitettua laadultaan hyvää terveyden- ja sairaanhoitoa. En ole tästä syystä myöskään voinut arvioida, ovatko kantelijan hoitoon osallistuneet terveydenhuollon ammattihenkilöt menettäneet ammattitoiminnassaan asianmukaisesti suorittaessaan hänelle hoitotoimenpiteitä.

3.3.2

Jatkohoidon järjestäminen

Edellä esitetyn mukaisesti hammaslääkärit antoivat kantelijalle päivystyksessä ainoastaan ensiavun ja jatkohoito oli tarkoitus suorittaa varsinaisena hammaslääkärin vastaanottoaikana. Tämän vuoksi kantelijaa kehoitettiin varaamaan jatkohoittoa varten aika hammashoitolasta. Kantelija ei voinut kuitenkaan varata jatkohoittoaikaa, koska kaupungin ohjeistuksen mukaan hammashoitola sai pitää hoitojen aikana puhelinvastaajaa päällä eikä puheluihin vastattu tällöin.

Sosiaali- ja terveysministeriön 12.12.2006 antaman lausunnon mukaan päivystyksessä annettujen hoitojen tarpeellisista jatkohoidoista ja niiden saatavuudesta tulee myös huolehtia. Ministeriön käsityksen mukaan Lahden kaupungin suun terveydenhuollossa tapahtuma-aikaan noudatettu käytäntö ei ollut riittävä turvaamaan potilaiden tarvitsemaa jatkohoittoa keskeneräisiin päivystyshoitoihin. Ministeriö viittaa potilaslakiin ja toteaa, että jos potilaalle ei voida heti antaa terveydenhuollon ammattihenkilön tarpeelliseksi katsomaa hoitoa, potilaan hoitoon ohjauksesta on huolehdittava. Ministeriön mukaan tämä tarkoittaa esimerkiksi hampaiden juurenhoitojen yhteydessä jatkohoittoaikojen sopimista riittävällä varmuudella.

Käsitykseni mukaan potilaslain 3 §:ssä tarkoitettuun laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon kuuluu, että kiireellisen hoidon järjestämisessä turvataan myös tarpeellinen jatkohoito, jolloin hoitotoimenpide kokonaisuudessaan tehdään valmiiksi. Kantelija ohjattiin varaamaan hammaslääkärin tarpeelliseksi katsoma jatkohoittoaika toisesta hammashoitolasta, joka kaupungin sisäisen ohjeistuksen mukaan kuitenkin sai pitää hoitojen aikana puhelinvastaajaa päällä eikä puhelimeen vastattu. Käsitykseni mukaan jatkohoittoaajan varaamisesta koskeva järjestely ei ollut potilaslain 4 §:n eikä myöskään hallintolain 7 §:ssä säädetyn

palveluperiaatteen mukainen. Järjestelyllä ei turvattu perustuslain 19 §:n 3 momentissa tarkoitettujen riittävien terveystalvelujen toteutumista. Perusoikeuksina turvattuihin riittäviin terveystalveluihin kuuluu sekä kiireellisen että ei-kiireellisen hoidon järjestäminen.

Ministeriön lausunnon mukaan Lahdessa on 12.12.2005 siirrytty keskitettyyn ajanvarauskäytäntöön, joka turvaa välittömän yhteydensaannin ja hoitoajan varaamisen yhdestä pisteestä. Ministeriö katsoo, että menettely on tältä osin asianmukainen. Yhdyn ministeriön käsitykseen, mutta totean kuitenkin, että hoitotakuuta koskevat kansanterveystlain muutokset (15 b §) ovat edellyttäneet välittömän yhteydensaannin toteutumista terveystalvelukeskuksessa jo 1.3.2005 lukien.

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdissa 3.3.1 ja 3.3.2 esittämäni käsitykset menettelyn lainvastaisuudesta Lahden kaupungin sosiaali- ja terveystalveluraston suun terveystalveluhoitoyksikön tietoon vastaisen varalle.

Lisäksi pyydän vastaavaa ylihammaslääkärää G:tä kiinnittämään alaistensa suun terveystalveluhoitoyksikön ammattihenkilöiden huomiota asianmukaisten ja riittävien potilasasiakirjamerkintöjen tekemisen tärkeyteen ja merkintöjen laadimista koskevien säännösten noudattamiseen. Kiinnitän hänen huomiotaan myös velvollisuuteen huolehtia päivystyshoitoina toteutettujen hoitojen tarpeellisista jatkohoidoista ja niiden saatavuudesta.

Pyydän vastaavaa ylihammaslääkärää G:tä ilmoittamaan minulle 1.9.2007 mennessä, mihin toimenpiteisiin käsitykseni ovat antaneet aiheetta.

Tässä tarkoituksessa lähetän Lahden kaupungin sosiaali- ja terveystalveluraston suun terveystalveluhoitoyksikölle ja vastaavalle ylihammaslääkärille Mikkoselle jäljennöksen tästä päätöksestäni.

LIITE

Päätökseen dnro 101/4/05 liittyvät oikeusohjeet

Suomen perustuslaki

Perustuslain 19 §:n 3 momentin mukaan julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveystalvelut ja edistettävä väestön terveystalveluä.

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsiteltyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi (1 mom). Käsitteilyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut

oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla (2 mom.).

Perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

Kansanterveyslaki

Kansanterveystyöhön kuuluvina tehtävinä kunnan tulee ylläpitää hammashuoltoa, johon luetaan valistus- ja ehkäisytoiminta sekä kunnan asukkaiden hampaiden tutkimus ja hoito (kansanterveyslain 14 §:n 1 momentin 4 kohta, sellaisena kuin se oli voimassa tapahtuma-aikana). Kunnan tulee myös järjestää kiireellinen avosairaanhoito, mukaan lukien kiireellinen hammashoito, potilaan asuinpaikasta riippumatta (kansanterveyslain 14 §:n 1 momentin 10 kohta, sellaisena kuin se oli voimassa tapahtuma-aikana).

Terveyskeskuksen tulee järjestää toimintansa siten, että potilas voi saada arkipäivisin virka-aikana välittömästi yhteyden terveyskeskukseen. Terveystieteiden ammattihenkilön tulee tehdä hoidon tarpeen arviointi viimeistään kolmantena arkipäivänä siitä, kun potilas otti yhteyden terveyskeskukseen, jollei arviota ole voitu tehdä ensimmäisen yhteydenoton aikana. Kiireelliseen hoitoon on kuitenkin päästävä välittömästi (1 mom.). Hoidon tarpeen arvioinnin yhteydessä lääketieteellisesti tai hammaslääketieteellisesti tarpeelliseksi todettu hoito tulee järjestää potilaan terveydentila ja sairauden ennakoitavissa oleva kehitys huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa, kuitenkin kolmessa kuukaudessa siitä, kun hoidon tarve on arvioitu. Tämä kolmen kuukauden enimmäisaika voidaan ylittää suun terveydenhuollossa enintään kolmella kuukaudella, jos lääketieteellisistä, hoidollisista tai muista vastaavista perustelluista syistä hoidon antamista voidaan lykätä potilaan terveydentilan vaarantumatta (2 mom.). Jos terveyskeskus ei itse voi antaa hoitoa enimmäisajoissa, sen on järjestettävä hoito hankkimalla se muilta palveluntuottajilta sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtiosuudesta annetun lain (733/1992) 4 §:n mukaisesti (15 b §).

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992, jälj. potilaslaki) 3 §:n mukaan potilaalla on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon.

Jos potilaalle ei voida heti antaa terveydenhuollon ammattihenkilön tarpeelliseksi katsomaa hoitoa, hänet on terveydentilasta riippuen joko ohjattava odottamaan hoitoon pääsyä tai ohjattava taikka toimitettava hoitoon muualla, jossa hoitoa voidaan antaa. Jos hän joutuu odottamaan hoitoon pääsyä, hänelle on ilmoitettava viivytyksen syy ja sen arvioitu kesto (potilaslain 4 §, sellaisena kuin se oli voimaassa tapahtuma-aikana).

Potilaslain 12 §:n mukaan terveydenhuollon ammattihenkilön tulee merkitä potilasasiakirjoihin potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen

ja seurannan kannalta tarpeelliset tiedot. Potilasasiakirjojen laatimisesta ja säilyttämisestä säädetään tarkemmin sosiaali- ja terveysministeriön asetuksella (99/2001).

Asetuksen 2 §:n mukaan potilasasiakirjoihin kuuluvat potilaskertomus ja siihen liittyvät asiakirjat kuten lähetteet, laboratorio-, röntgen- ja muut tutkimusasiakirjat ja -lausunnot, konsultaatiovastaukset, tutkimuksen tai hoidon perusteella annetut todistukset ja lausunnot sekä lääketieteelliseen kuolemansyyn selvittämiseen liittyvät asiakirjat samoin kuin muut potilaanhoidon järjestämisen ja toteuttamisen yhteydessä syntyneet tai muualta saadut tiedot ja asiakirjat.

Asetuksen 7 §:n mukaan potilasasiakirjoihin tulee merkitä potilaan hyvän hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan kannalta tarpeelliset sekä laajuudeltaan riittävät tiedot. Asetuksen 9 §:n mukaan kunkin terveydenhuollon toimintayksikön ja itsenäisesti ammattiaan harjoittavan terveydenhuollon ammattihenkilön tulee pitää jokaisesta potilaastaan jatkuvaan muotoon laadittua, aikajärjestyksessä etenevää potilaskertomusta. Asetuksen 11 §:n mukaan potilaskertomukseen tulee tehdä jokaisesta avohoito- ja kotihoitokäynnistä sekä osastohoitojaksosta. Käyntejä ja hoitajaksoja koskevista tiedoista tulee käydä ilmi tulosyy, esitiedot, nykytila, havainnot, tutkimustulokset, ongelmat, taudinmääritys tai terveystilä, johtopäätökset, hoidon suunnittelu, toteutus ja seuranta, sairauden kulku sekä loppulausunto. Asetuksen 12 §:n mukaan potilasasiakirjoihin tehtävistä merkinnöistä tulee käydä ilmi, miten hoito on toteutettu, onko hoidon aikana ilmennyt jotakin erityistä ja millaisia hoitoa koskevia päätöksiä sen kuluessa on tehty. potilaskertomukseen tehtävistä merkinnöistä tulee riittävässä laajuudessa käydä ilmi taudinmäärityksen, valitun hoidon ja tehtyjen päätösten perusteet.

Jos potilas joutuu potilaslain 4 §:ssä tarkoitetussa tilanteessa odottamaan hoitoon pääsyä, potilasasiakirjoihin tulee asetuksen 18 §:n mukaan tehdä merkinnät hoidon viivytyksen syystä, arvioidusta hoitopääsyaikajankohdasta ja siitä, että mainitut tiedot on ilmoitettu potilaalle.

Hallintolaki

Hallintolain 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.