

7.7.2010

Dnro 1553/4/09

Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Kaija Tanttinen-Laakkonen

POTILAAN HOITAMINEN HAMINAN TERVEYSKESKUKSESSA

1 KANTELU

Kantelija arvostelee 30.4.2009 päivätyssä kirjeessään Haminan kaupungin terveystaloutta.

3 RATKAISU

3.1 Tapahtumat kantelun mukaan

Kantelija kertoo, että ensimmäisen kerran Haminan terveyskeskuksessa asioidessaan työkeä ja kiireinen mieslääkäri A kyseli hänen vaivojaan poissaolevan tuntuksena ja keskeytti hänet useasti. Lääkäri poistui potilashuoneesta pitkäksi ajaksi ja jätti hänen eteensä tietokoneruudun, jossa oli paikkakuntalaisten nimilistoja ja kuvauksia heidän vaivoistaan. Lääkäri määräsi kantelijalle kahdet lääkkeet, joiden annostus osoittautui täysin ylimitoitetuksi. Toista hänelle määrättyä lääkettä pidettiin apteekissa hyvin kyseenalaisena lääkevalmisteenä sen huumaavan vaikutuksen vuoksi. Jo yhden lääkkeen ottaminen aiheutti hänelle vuorokauden kestäneen sekavuustilan. Kantelija toteaa, että kyseessä oli vain niskakivun ja päänsäryn hoito ja lisäksi hän oli kertonut lääkärille, ettei hän halua mitään vahvoja lääkkeitä.

Seuraavalla kerralla terveyskeskuksessa toisen lääkärin (B) otteet olivat kantelijan kertoman mukaan epävarmoja. Lääkäri ei ollut varma diagnoosista, pudotteli tutkimusvälineitä eikä tiennyt, miten olisi edennyt asiassa. Lääkäri määräsi kantelijan iholle levitettävää lääkevalmistetta antamatta tarkkoja ohjeita. Kantelija sai kertomansa mukaan lääkkeen käytöstä kivuliaan palovamman. Kantelija ehdotti lähetettävä erikoislääkärille, mutta lääkärin mukaan se ei ollut mahdollista.

Kantelija kertoo, että hän yritti soittaa saadakseen lääkärinajan alkuperäisen vaivan hoitamista varten. Ajanvarausnumero ei vastannut kahteen päivään. Kolmantena päivänä hän soitti terveyskeskuksen numeroon, joka oli nimikkeellä "erikoislääkärin ajanvaraus". Hän sai neuvon ottaa yhteyttä paikkakunnalla olevaan yksityiseen erikoislääkäriin. Kantelija kertoo jatkaneensa soittamista terveyskeskuksen ajanvarausnumeroon, jolloin hoitaja vastasi kertoen, että kantelijan asuinalueen lääkäritilanne oli sellainen, että kun lääkäreitä piti olla kuusi, heitä oli vain yksi.

3.2 Sovelletut oikeusohjeet

Perustuslain 10 § koskee yksityiselämän suojaa. Säännöksen mukaan jokaisen yksityiselämä on turvattu. Henkilötietojen suojasta säädetään tarkemmin lailla. Perustuslain 19 §:n 3 momentin mukaan julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät terveyspalvelut ja edistettävä väestön terveyttä. Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa viranomaisessa. Julkisen vallan on perustuslain 22 §:n mukaan turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

Kunnan kansanterveystyöhön kuuluvista tehtävistä säädetään kansanterveislain (66/1972) 14 §:ssä. Kunnan tulee muun muassa järjestää kunnan asukkaiden sairaanhoito, johon luetaan lääkärin tutkimus ja hänen antamansa tai valvomansa hoito ja lääkinnällinen kuntoutus (1 mom. 2 kohta). Kunnan tulee myös järjestää kiireellinen avosairaanhoito potilaan asuinpaikasta riippumatta (1 mom. 10 kohta).

Kansanterveislain 15 b §:n (855/2004) 1 momentin mukaan terveyskeskuksen tulee järjestää toimintansa siten, että potilas voi saada arkipäivisin virka-aikana välittömästi yhteyden terveyskeskukseen.

Hoitoon pääsyn toteuttamisesta ja alueellisesta yhteistyöstä annetun valtioneuvoston asetuksen (1019/2004) 1 §:n mukaan kansanterveislain 15 b §:n 1 momentissa tarkoitettu välitön yhteydensaanti arkipäivisin virka-aikana terveyskeskukseen tulee järjestää siten, että yhteyttä ottava henkilö voi valintansa mukaan soittaa puhelimella tai tulla henkilökohtaisesti terveyskeskukseen. Säännöksen 2 momentin mukaan yhteydensaanti merkitään potilasasiakirjoihin. Virka-ajalla tarkoitetaan terveyskeskuksen julkisesti ilmoittamaa aukioloaikaa arkipäivisin. Virka-ajan ulkopuolella tulee järjestää päivystys.

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992, potilaslaki) 3 §:n mukaan potilaalla on oikeus hänen terveydentilansa edellyttämään 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.

Potilaslain 5 §:n mukaan potilaalle on annettava selvitys hänen terveydentilastaan, hoidon merkityksestä, eri hoitovaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista hänen hoitoonsa liittyvistä seikoista, joilla on merkitystä päätettäessä hänen hoitamisestaan. Terveystieteiden ammattihenkilön on annettava selvitys siten, että potilas riittävästi ymmärtää sen sisällön. Potilaslain 6 §:n mukaan potilasta on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan.

Potilaslain 13 §:n mukaan potilasasiakirjoihin sisältyvät tiedot ovat salassa pidettäviä (1 mom.). Terveystieteiden ammattihenkilö tai muu terveydenhuollon toimintayksikössä työskentelevä ei saa ilman potilaan kirjallista suostumusta antaa sivulliselle potilasasiakirjoihin sisältyviä tietoja. Sivullisella tarkoitetaan muita kuin asianomaisessa toimintayksikössä tai sen toimeksiannosta potilaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvia henkilöitä. Salassapitovelvollisuus säilyy palvelussuhteen tai tehtävän päättymisen jälkeen (2 mom.).

Henkilötietolain (523/1999) 5 §:n mukaan rekisterinpitäjän tulee käsitellä henkilötietoja laillisesti, noudattaa huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa sekä toimia muutoinkin niin, ettei rekisteröidyn yksityiselämän suojaa ja muita yksityisyyden suojan turvaavia perusoikeuksia rajoiteta ilman laissa säädettyä perustetta.

Tapahtuma-aikana voimassa olleen potilasasiakirjojen laatimisesta sekä niiden ja muun hoitoon liittyvän materiaalin säilyttämisestä annetun sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen (99/2001, potilasasiakirja-asetus) 3 §:n mukaan potilasasiakirjojen käsittelyssä tulee noudattaa henkilötietolain 5 §:ssä säädettyä huolellisuusvelvoitetta siten, että potilassuhteen luottamuksellisuus ja potilaan yksityisyyden suoja turvataan.

Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) 24 §:n 1 momentin 25 kohdan mukaan salassa pidettäviä viranomaisen asiakirjoja ovat, jollei erikseen toisin säädetä, asiakirjat, jotka sisältävät tietoja henkilön terveydentilasta tai vammaisuudesta taikka hänen saamaansa terveydenhuollon tai kuntoutuksen palvelusta.

Terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (ammattihenkilölaki, 559/1994) 15 §:n mukaan terveydenhuollon ammattihenkilön ammattitoiminnan päämääränä on terveyden ylläpitäminen ja edistäminen, sairauksien ehkäiseminen sekä sairaiden parantaminen ja heidän kärsimystensä lievittäminen. Terveydenhuollon ammattihenkilön on ammattitoiminnassaan sovellettava yleisesti hyväksytyjä ja kokemusperäisiä perusteltuja menettelytapoja koulutuksensa mukaisesti, jota hänen on pyrittävä jatkuvasti täydentämään. Ammattitoiminnassaan terveydenhuollon ammattihenkilön tulee tasapuolisesti ottaa huomioon ammattitoiminnasta potilaalle koituva hyöty ja sen mahdolliset haitat (1 mom.). Terveydenhuollon ammattihenkilöllä on velvollisuus ottaa huomioon, mitä potilaan oikeuksista säädetään (2 mom.). Terveydenhuollon ammattihenkilön tulee aina antaa kiireellisen hoidon tarpeessa olevalle apua (3 mom.).

Ammattihenkilölain 22 §:n mukaan laillistettu lääkäri päättää potilaan lääketieteellisestä tutkimuksesta, taudinmäärityksestä ja siihen liittyvästä hoidosta.

Lääkkeen määräämisestä annetun sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen (726/2003) 5 §:n mukaan lääkehoidosta tulee päättää yhteisymmärryksessä potilaan kanssa. Lääkkeen määrääjän tulee antaa potilaalle riittävät tiedot lääkkeen käyttötarkoituksesta ja käytöstä. Asetuksen 8 §:n 1 momentin mukaan väärinkäyttöön soveltuvan lääkkeen määräämisessä on noudatettava erityistä huolellisuutta ja varovaisuutta. Saman pykälän 3 momentin mukaan potilaalle ei saa määrätä ensimmäisellä vastaanottokäynnillä väärinkäyttöön soveltuvia lääkkeitä, ellei lääkkeen määrääjä toteaa lääkitystä välttämättömäksi.

3.3

Lääkäri A:n menettely

3.3.1

Lääkkeiden määrääminen

Asiakirjoista saadun selvityksen mukaan kantelija oli lääkäri A:n vastaanotolla Haminan terveyskeskuksessa 11.3.2008. Potilasasiakirjamerkintöjen mukaan kantelijan oikea olkapää oli retkahtanut marraskuussa 2007 ja siitä lähtien hänellä oli ollut kipua; ilmeisesti kyseessä oli kiertäjäkalvosimen vamma. Kantelija ei ollut kuitenkaan halunnut kipupistoksia. Lääkäri A kirjoitti kantelijalle Panacod- ja Dolan -reseptit, joita kantelija sai kokeilla tarpeen mukaan. Toisena vaivana kantelijalla oli potilasasiakirjamerkintöjen mukaan pää-, niska- ja kaulasäryt, jotka säteilivät oikealle puolelle alaleukaan ja oikealle hartiaseltuun. Kantelija oli kokeillut triptaaneja, jotka olivat osoittautuneet liian voimakkaiksi, minkä vuoksi hän ei halunnut enää käyttää niitä. Lääkäri A oli todennut, että tähänkin vaivaan voi ottaa nyt määrättyjä lääkkeitä.

Etelä-Suomen lääninhallitus toteaa lausunnossaan, että Panacod on yhdistelmävalmiste, jonka vaikuttavana aineena on parasetamoli ja kodeiini. Kodeiinin aiheuttama riippuvuusriski on

huomioitava lääkettä määrättäessä. Lääkkeen sisältämän kodeiinin vuoksi kyseessä on huumausaineena pidettävä valmiste (sosiaali- ja terveysministeriön päätös huumausaineista ja huumausaineen valmistuksessa käytettävistä aineista, 1709/1993). Dolania puolestaan käytetään lääninhallituksen lausunnon mukaan äkillisiin lihaskouristuksiin, traumojen aiheuttamiin lihaskipuihin sekä lihasvenähdyksiin. Lääke voi häiritä suorituskykyä liikenteessä tai tarkkuutta vaativissa töissä.

Lääninhallitus toteaa, että kantelijalla on ollut lievä olkapäävamma sekä niskakipua ja päänsärkyä. Kantelijan kertoman mukaan hän sanoi lääkärille, ettei hän halua mitään kovin vahvoja lääkkeitä. Hänen vaivoihinsa kuitenkin määrättiin vahvoja, väärinkäyttöön soveltuvia lääkkeitä.

Lääninhallitus toteaa edelleen, että lääkkeen määräämisestä annetun sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen mukaan väärinkäyttöön soveltuvan lääkkeen määräämisessä on noudatettava erityistä huolellisuutta ja varovaisuutta. Potilaalle ei saa määrätä ensimmäisellä vastaanottokäynnillä väärinkäyttöön soveltuvia lääkkeitä, ellei lääkkeen määrääjä toteaa lääkitystä välttämättömäksi. Lisäksi lääkitys on määrättävä yhteisymmärryksessä potilaan kanssa.

Lääninhallituksen käsityksen mukaan lääkäri A on määrännyt kantelijalle liian voimakkaita lääkkeitä suhteessa vaivojen vakavuuteen. Lääkäri A ei ole määrännyt lääkkeitä yhteisymmärryksessä kantelijan kanssa eikä noudattanut erityistä huolellisuutta ja varovaisuutta väärinkäyttöön soveltuvia lääkkeitä määrätessään. Lääninhallituksen käsityksen mukaan lääkäri A:n toiminta ei ole ollut asianmukaista. Minulla ei ole syytä kyseenalaistaa näitä lääninhallituksen lääketieteellisenä asiantuntijana esittämiä perusteltuja käsityksiä, joihin yhdyn.

3.3.2

Kantelijan kohtelu

Kantelijan kertoman mukaan lääkäri A oli töykeä häntä kohtaan. A ei ota tähän asiaan kantaa selvityksessään eikä myöskään selityksessään. Asiaan ei ole saatavissa enempää selvitystä.

Totean potilaslain 3 §:ään viitaten, että potilaalla on oikeus hyvään hoitoon ja kohteluun. Potilaan kohtelulla tarkoitetaan tapaa, jolla häneen suhtaudutaan hoitotoimenpidettä suoritettaessa tai muuten hoitoon liittyvissä tilanteissa. Potilaan ihmisarvon ja yksityisyyden kunnioittaminen edellyttää terveydenhuollon ammattihenkilöiltä asiallista käyttäytymistä. Huomiota on kiinnitettävä muun muassa kielenkäyttöön ja yleensä tapaan, jolla potilaalle puhutaan ja siihen, miten hoitotilanteessa käyttäydytään. Terveydenhuollon ammattihenkilön tulee aina keskustella asiallisesti potilaan kanssa.

3.3.3

Henkilötietojen suojan vaarantuminen

Kantelijan kertoman mukaan lääkäri A jätti poistuessaan potilashuoneesta hänen nähtäväkseen tietokoneruudun, jolla oli muiden potilaiden tietoja. A toteaa selvityksessään, että "poistuen katsomaan toista potilasta en mitenkään erikseen muokannut tavallista työympäristöä kantelijaa varten, eikä tietokoneesta monen metrin etäisyydellä vakiopaikalla istuvalla potilaalla ole mahdollisuutta katsoa tietokoneruutua (eikä hänen pitäisi edes yrittää, koska asia ei kuulu hänelle)".

Potilasasiakirjojen käsittelyssä tulee noudattaa henkilötietolain 5 §:ssä säädettyä huolellisuusvelvoitetta siten, että potilassuhteen luottamuksellisuus ja potilaan yksityisyyden suoja turvataan. Potilasasiakirjoihin sisältyvät tiedot ovat potilaslain 13 §:n mukaan salassa pidettäviä.

Tällaisia tietoja ei saa jättää sivullisten, kuten toisten potilaiden nähtäviksi. Tiedot tulee säilyttää potilashuoneessa siten, etteivät sivulliset näe niitä. Asiakirjoista saadun selvityksen perusteella käsitykseni on, että lääkäri B:n menettely vaaransi potilasasiakirjoihin sisältyvien tietojen salassa pidettävyyden. Hänen menettelynsä oli omiaan loukkaamaan perustuslaissa jokaiselle turvattua yksityisyyttä ja henkilötietojen suojaa.

Perustuslain 21 §:n mukaiseen asian asianmukaiseen käsittelyyn kuuluu yleinen huolellisuusvelvollisuus. Lääkärit ovat terveyskeskuksessa keskeisessä asemassa salassa pidettävien potilasasiakirjatietojen käsittelyssä. Tässä tehtävässään heiltä on edellytettävä erityistä huolellisuutta ja tarkkaavaisuutta.

3.4

Lääkäri B:n toiminta

Lääninhallitus pitää saamansa selvityksen perusteella lääkäri B:n suorittamia tutkimuksia ja määräämiä hoitotoimenpiteitä asianmukaisina. Lääninhallitus korostaa kuitenkin, että lääkkeen määrääjän tulee antaa potilaalle riittävät tiedot lääkkeen käytöstä. Minulla ei ole syytä kyseenalaistaa näitä lääninhallituksen lääketieteellisenä asiantuntijana esittämiä perusteltuja käsityksiä, joihin yhdyin.

3.5

Ajanvaraus ja vastaanottoaikojen saaminen

Kantelijan kertoman mukaan hän soitti terveyskeskukseen kahtena päivänä, mutta hän ei saanut tuolloin yhteyttä terveyskeskukseen. Totean, että terveyskeskuksen asiakirjoissa ei ole eikä voikaan olla merkintää epäonnistuneesta yhteydenotosta. Vaikka yhteydenotosta ja siihen liittyvistä olosuhteista ei selvityksen perusteella voida saada varmuutta, korostan sitä, että terveyskeskuksen tulee huolehtia siitä, että potilaat saavat virka-aikana välittömästi yhteyden terveyskeskukseen.

Lääninhallitus toteaa, että Haminan kaupungilla on ollut vaikeuksia noudattaa terveyspalvelujen järjestämistä koskevia veloitteita lääkäripulan vuoksi. Lääninhallitus toteaa, että kunnan tulee järjestää kunnan asukkaiden sairaanhoito lain vaatimalla tavalla.

Va. vastaavan ylläkäarin 9.12.2009 antaman lausunnon mukaan Haminan terveyskeskuksessa ei ole ollut ongelmia kansanterveyslain 15 b §:ssä säädettyjen veloitteiden toteuttamisessa kesästä 2009 lähtien.

4

TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdissa 3.3.1 ja 3.3.3 esittämäni käsitykset menettelyiden lainvastaisuudesta lääkäri A:n tietoon. Lisäksi kiinnitän hänen huomiotaan siihen, mitä olen edellä kohdassa 3.3.2 todennut potilaan kohtelusta yleensä. Tässä tarkoituksessa lähetän hänelle jäljennöksen tästä päätöksestäni.

Saatan edellä kohdassa 3.4 esittämäni käsityksen lääkkeen käytöstä potilaalle annettavista riittävästä tiedoista lääkäri B:lle. Tässä tarkoituksessa lähetän hänelle jäljennöksen tästä päätöksestäni.

Pyydän vielä va. vastaavaa ylilääkärää kiinnittämään alaisensa henkilökunnan huomiota potilasasiakirjatietojen salassa pidettävyyteen ja näiden tietojen huolelliseen käsittelyyn.