

10.12.2007

Dnro 1694/4/06

Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Juha Niemelä

PUUTTEET POTILASASIAKIRJAMERKINNÖISSÄ

1

KANTELU

Kantelija arvosteli 14.5.2006 päivätyssä kirjeessään Päijät-Hämeen keskussairaalan menettelyä asiassaan. Hän kertoi hakeneensa vakuutusyhtiöltään (If Vahinkovakuutusyhtiö Oy) korvauksia kuulokojeen huoltamisesta aiheutuneiden käyntien matkakustannuksista.

Kantelijan mukaan Päijät-Hämeen keskussairaala ei ole kuitenkaan kyennyt toimittamaan hänelle selvityksiä hänen sanotuista huoltokäynneistään sairaalassa vuosina 1995–1998. Hän kertoi kuulontutkijan kieltäytyneen aluksi kirjoittamasta hänelle selvitystä kaikista käynneistä vedoten siihen, että kuulokojeen huoltokäynnejä oli ollut tietokoneelle merkittynä niin paljon. Myöhemmin sanottuja merkintöjä ei ollut sairaalan tietokoneelta kantelijan mukaan enää löytynyt.

3

RATKAISU

3.1

Päijät-Hämeen keskussairaalan selvitys tapahtumista

Saadun selvityksen mukaan kantelija on käynyt kuulon alentumansa vuoksi Päijät-Hämeen keskussairaalassa tutkittavana 15.3.1985 alkaen. Hänelle on aloitettu kuulokojehoito 13.1.1995.

Sekä ylilääkäri että kuulontutkija-terveydenhoitaja toteavat, että vuoden 2004 syksyllä sairaalassa siirryttiin kaikkien kuulokojeasiakkaiden kohdalla ajanvarausjärjestelmään. Samalla sairaala alkoi kirjata kaikkien potilaiden ns. päivystysluontoiset käynnit atk-tiedostoon.

Sairaalassa aiemmin noudatettu käytäntö oli heidän mukaansa ollut se, että kuulokojeiden käyttäjät saivat tulla mahdollisten laitteeseen liittyvien ongelmiensa kanssa ilman ajanvarausta kuulokeskukseen, jossa heidän laitteitaan säädettiin ja testattiin. Ylilääkärin ja kuulontutkijan mukaan menettely oli asiakkaiden

kannalta joustava ja hyvää potilaspalvelua. Potilaan käynti ei kuitenkaan välttämättä kirjautunut hänen asiakirjoihinsa.

Keskussairaala on oheistanut selvitykseensä tiedostoissaan olevat merkinnät kantelijan hoitajaksoista ja poliklinikkakäynneistä. Edellä kerrotusta aiemmasta joustavasta käytännöstä johtuen sairaalan mukaan on mahdollista, että kaikkia kantelijankaan käyntejä kuulokeskuksessa ei ole kirjattu.

Atk-päällikkö on antamassaan selvityksessä luetellut kantelijan poliklinikkakäyntien määrän vuodesta 1995 alkaen. Hän on lisäksi todennut, että mitään merkintöjä ei kantelijan kohdalta ole poistettu eikä niitä muutoinkaan poisteta.

Kuulontutkija on puolestaan kiinnittänyt kantelijan kirjoituksessa huomiota siihen, että kantelija oli itsekin kertonut erään toisen kuulontutkijan ihmetelleen, miten hän oli voinut pärjätä ensimmäisen kuulokojeen kanssa kolme vuotta ilman huoltoa. Tämä antaisi kuulontutkijan mukaan ymmärtää, että kantelijalle kesäkuussa 1995 asetetun kuulokojeen osalta ei olisi ollut huoltokäyntejä. Kuulontutkijan mukaan kantelijan ensimmäisen kuulokojeen huoltokäynneistä ei löytynyt myöskään korjauslaskuja vakuutusyhtiöstä.

Kuulontutkija toteaa myös, että hänen kantelijalle kirjoittamat käynnit matkakulukorvausta varten ovat kantelijan toisen kuulokojeen huoltokäyntejä, joita koskevat tiedot hän oli ottanut atk-tiedostoista. Ensimmäisen kuulokojeen osalta tiedot on hänen mukaansa kirjattu potilaspapereihin. Kuulontutkija kiistää selvityksensä lopuksi kieltäytyneensä kirjoittamasta kantelijalle matkakorvaustodistusta hänen huoltokäynneistään.

3.2

Asian arviointia

Kantelija on siis joutunut turvautumaan kuulokojeeseen vuodesta 1995 alkaen. Hän itse kertoo joutuneensa käymään huollattamassa kojettaan heti alusta alkaen. Saamani selvityksen mukaan hän on kuitenkin hakenut korvauksia huollosta hänelle aiheutuneista matkakustannuksista ensimmäisen kerran vasta vuonna 2002. Hän kertoo, ettei hänelle tullut aikaisemmin mieleen mahdollisuus saada matkakustannuksista korvausta, sillä kuulokojeen toiminta oli hänen päällimmäisenä huolenaan.

If Vahinkovakuutusyhtiö Oy on korvannut eri päätöksillään kantelijalle kuulokojeen huoltamisesta aiheutuneita matkoja kantelijan esittämien poliklinikkakäyntimerkintöjen mukaisesti. Vakuutusyhtiö on 22.7.2005 antamassaan päätöksessä todennut, että kantelija on ilmoittanut korvaukseen oikeuttavia huoltokäyntejä olevan mahdollisesti jopa 80. Yhtiö on kuitenkin ilmoittanut, ettei se voi korvata käyntejä, joista ei löydy sairaalan tai hoitolaitoksen merkintöjä.

Käsitykseni mukaan If Vahinkovakuutusyhtiö Oy on menetellyt kantelijan asiassa sille laissa säädetyn harkintavallan puitteissa.

Tarkastelen sen sijaan tässä ratkaisussani jäljempänä ensinnäkin Päijät-Hämeen sairaalan ja sen henkilökunnan menettelyä kantelijan pyytäessä huoltokäyntejä koskevia sairauskertomusmerkintöjä. Sen lisäksi arvioin yleisellä tasolla sairaalan selvityksessään mainitsemaa aiemmin noudatettua joustavaa käytäntöä kuulokojeiden huoltokäyntien osalta.

3.2.1

Sairaalan menettely huoltokäyntimerkintöjen antamisessa

Kuulontutkija on kertonut selvityksessään antaneensa kantelijalle kaikki sairaalan atk-tiedostoissa olevat kuulokojeen huoltokäyntejä koskevat merkinnät. Atk-päällikkö on puolestaan kiistänyt, että tiedostoista olisi poistettu mitään merkintöjä.

Sairaalan edustajat siis kiistävät kantelijan väitteet merkintöjen poistamisesta. Käsitykseni mukana asiaan ei ole tältä osin saatavissa enempää selvitystä. Näyttöä siitä, että sairaalan henkilökunta olisi laiminlyönyt asiassa velvollisuuksiaan tai menetellyt muutoin moitittavasti, ei näin ollen myöskään ole eikä asia anna minulle tältä osin aihetta enempiin toimenpiteisiin.

3.2.2

Huoltokäyntien kirjaaminen

Yliääkäri ja kuulontutkija-terveydenhoitaja ovat antamissaan selvityksissä ilmoittaneet, että syksyllä 2004 Päijät-Hämeen keskussairaala siirtyi kuulokojeasiakkaiden kohdalla ajanvarausjärjestelmään, jonka myötä kaikki käynnit alettiin myös kirjata tiedostoihin. Sitä ennen asiakkaat saivat heidän mukaansa tulla kuulokojeongelmiensa kanssa sairaalaan eikä käyntejä kirjattu tiedostoihin. He myöntävät, että on mahdollista, ettei sairaalan tiedostoihin ole kirjattu kaikkia kantelijan sairaalaan tekemiä huoltokäyntejä.

Kantelijan kirjoituksessa on kyse erityisesti hänen vuosina 1995–1998 tekemistään huoltokäynneistä. Vakuutusyhtiö on korvannut hänelle ne matkat, joista on löytynyt merkintä, viisi matkaa vuodelta 1995 ja yhden vuonna 1998 tehdyn matkan. Kantelijan mukaan huoltokäyntejä on kuitenkin siis ollut huomattavasti enemmän.

Ottaen huomioon edellä mainitut sairaalan edustajien antamat selvitykset, pidän mahdollisena, että kantelijan kaikkia huoltokäyntejä ei ole kirjattu sairaalan tiedostoihin. Sanotuista huoltokäynneistä on kuitenkin kantelun tekohetkeen mennessä kulunut aikaa jo noin 8–11 vuotta eikä noista käynneistä ole nähdäkseni enää saatavissa näyttöä.

Oikeusasiamies ei vakiintuneen käytäntönsä mukaan tutki yli viisi vuotta vanhoja tapahtumia, ellei tutkimiseen ole erityisiä syitä. Erityistä syytä arvioitaessa on yhtenä seikkana otettava huomioon tosiasialliset mahdollisuudet saada asiaan selvitystä. Tämän vuoksi en katso nyt puheena olevassa asiassa olemassa erityisiä syitä tutkia sairaalan menettelyä kantelijan huoltokäyntien kirjaamisessa siltä osin kuin niistä on kulunut yli viisi vuotta.

Tarkastelen kuitenkin yleisemmällä tasolla sairaalan aiempaa käytäntöä, jonka mukaan kuulokojeen omaavien potilaiden kaikkia käyntejä ei ole kirjattu heitä koskeviin asiakirjoihin.

Potilasasiakirjoista säädetään potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 12 §:ssä. Elokuussa 2000 voimaan tulleen lainmuutoksen jälkeen säännöksen ensimmäisessä momentissa on todettu, että terveydenhuollon ammattihenkilön tulee merkitä potilasasiakirjoihin potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset tiedot. Terveydenhuollon toimintayksikön ja itsenäisesti ammattiaan harjoittavan terveydenhuollon ammattihenkilön tulee lainkohdan mukaan myös säilyttää potilasasiakirjat muun muassa potilaan hoidon järjestämisen ja toteuttamisen, hoitoon liittyvien mahdollisten korvausvaatimusten ja tieteellisen tutkimuksen edellyttämä aika.

Säännöksen toisen momentin mukaan potilasasiakirjojen laatimisesta sekä niiden säilytysajoista säädetään tarkemmin sosiaali- ja terveysministeriön asetuksella.

Säännöksessä tarkoitettujen potilasasiakirjojen tehtävänä on palvella potilaan neuvonnan ja hoidon suunnittelua ja seurantaa. Niillä pyritään parantamaan hoidon jatkuvuutta ja tiedonvälitystä potilaan tilasta. Riittävät, asianmukaiset ja virheettömät merkinnät selkiinnyttävät ja vahvistavat potilaan oikeusturvaa. Potilasasiakirjojen laatimista koskevan säännöksen noudattamisella turvataankin nähdäkseni osaltaan sekä perustuslain 21 §:n mukaisen oikeusturvaa koskevan perusoikeuden toteutumista että perustuslain 19 §:n 3 momentissa perusoikeuksina turvattujen riittävien terveyspalvelujen toteutumista.

Käsitykseni mukaan potilaan kuulovammansa vuoksi tarvitseman kuulokojeen säätäminen potilaalle sopivaksi ja muut vastaavat toimenpiteet, joita sairaalassa tehdään kojeessa ilmenevien ongelmien poistamiseksi, ovat laissa tarkoitettua potilaan hoidon järjestämistä, toteuttamista ja seurantaa. Päijät-Hämeen keskussairaalan olisikin käsitykseni mukaan tullut tehdä myös ennen vuotta 2004 merkinnät kuulokojeen huolloista kuulokojeasiakkaidensa asiakirjoihin.

Totean lisäksi, että ennen vuoden 2000 lainmuutosta sosiaali- ja terveysministeriö oli antanut edellä mainitun lainkohdan nojalla määräykset potilasasiakirjojen laatimisesta ja säilyttämisestä (25.2.1993 nro 16/2/93). Niiden mukaan potilasasiakirjojen tuli sisältää riittävät tiedot muun muassa potilaan hoidon toteuttamiseksi ja sen seuraamiseksi. Kuulokojeen sairaalassa tapahtuneista huoltotoimenpiteistä onkin käsitykseni mukaan tullut tehdä asianmukaiset merkinnät potilasta koskeviin asiakirjoihin jo ennen vuotta 2000 ja myös kantelijan kantelussaan viittaamana ajankohtana.

Käsitykseni mukaan Päijät-Hämeen keskussairaalan selvityksissään mainitsema aiemmin vallinnut käytäntö huoltaa ja säätää potilaiden kuulokojeita tekemättä käynneistä merkintöjä potilaiden asiakirjoihin on siis ollut potilaan asemasta annetun 12 §:n ja sen nojalla annetun sosiaali- ja terveysministeriön määräyksen vastainen.

Päijät-Hämeen keskussairaala on saamani selvityksen mukaan siirtynyt vuonna 2004 käytäntöön, jossa potilaiden kaikki käynnit merkitään tiedostoihin. Tilanne onkin siis myös kuulokojeen huoltokäyntien osalta tältä osin nähdäkseni sittemmin korjautunut.

Totean lisäksi, että olen jo usean vuoden ajan kiinnittänyt huomiota terveydenhuollon toimintayksiköiden ja ammattihenkilöiden laatimiin puutteellisiin potilasasiakirjamerkintöihin. Tämän vuoksi olen ottanut asian lokakuussa 2007 omana aloitteena käsiteltäväksi (dnro 2828/2/07) ja tehnyt potilasasiakirjojen asianmukaisuutta valvovalle Terveysturvakeskukselle esityksen, jossa pyysin sitä ryhtymään asiassa tarvittaviin välttämättömiin toimenpiteisiin. Pyysin oikeusturvakeskusta ilmoittamaan minulle 31.3.2008 mennessä, mihin toimenpiteisiin se on esitykseni johdosta ryhtynyt.

3.3

Muut seikat

Kantelijan kuulovamma on saamani mukaan korvattu hänelle ammattitautina. Näin ollen hänellä on ollut mahdollisuus saada kuulokojeen vaatimien huoltokäyntien aiheuttamista matkakustannuksista korvausta tapaturmavakuutuslainsäädännön perusteella. On valitettavaa, että kantelija on vasta vuonna 2002 havahtunut hakemaan sanottuja korvauksia.

Kuten edellä olen todennut, If Vahinkovakuutusyhtiö Oy on korvannut kantelijalle matkakustannukset niistä käynneistä, joista on löytynyt nimenomainen merkintä potilasasiakirjoista. Oikeusasiamies ei voi määrätä korvauksia suoritettavaksi.

Kantelija voi nähdäkseni halutessaan hakea Päijät-Hämeen keskussairaaltalta vahingonkorvausta asiassa, jos hän katsoo sairaalan menettelyn tai laiminlyönnin aiheuttaneen hänelle taloudellista vahinkoa. Hänen tulisi nähdäkseni esittää korvausvaatimuksensa ja sen perusteet sairaalalle kirjallisesti. Tehtäviini ei kuulu myöskään arvioida mahdollisen korvausvaatimuksen menestymisen mahdollisuuksia.

4

TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.2.2 esittämäni käsityksen Päijät-Hämeen keskussairaalan kuulokojeiden huoltokäyntien kirjaamisesta aiemmin noudattaman menettelyn lainvastaisuudesta sairaalan tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän sille jäljennöksen tästä päätöksestäni.