

31.5.2012

Dnro 206/4/11

Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen

Esittelijä: Esittelijäneuvos Kaija Tanttinen-Laakkonen

MEDIATRI-POTILASTIETOJÄRJESTELMÄN KÄYTTÖÖNOTON ONGELMAT JOENSUUN TERVEYSKESKUKSESSA

1

KANTELU

Kantelija arvosteli 17.1.2012 päivätyssä kirjeessään Joensuun terveyskeskuksessa 1.1.2011 käyttöön otettua potilastietojärjestelmää. Järjestelmän käyttöönotosta johtui, että terveyskeskuslääkärille ei saanut vastaanottoaikaa eikä terveyskeskuksessa osattu sanoa, milloin aikoja voitiin ruveta antamaan.

Joensuuhun oli syntynyt tilanne, jossa voitiin hoitaa ainoastaan akuutit sairaustapaukset. Kantelijan kertoman mukaan hänellä ei ollut mahdollisuutta hakeutua lääkärin hoitoon yläraajavaivojen takia, eikä mahdollisuutta saada esimerkiksi lääkärinlausuntoa tai potilaskertomuksia työvoimaviranomaisia varten.

- - -

3

RATKAISU

3.1

Joensuun terveyskeskuksen selvitys

Sosiaali- ja terveysjohtaja - - - mukaan Joensuun terveyskeskuksessa otettiin käyttöön Mediatripotilastietojärjestelmä 1.1.2011. Kyseinen tietojärjestelmä on käytössä kaikissa Pohjois-Karjalan terveyskeskuksissa ja Pohjois-Karjalan keskussairaalassa. Päätös järjestelmän käyttöönotosta tehtiin 10.6.2008 Joensuun kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnassa.

Sosiaali- ja terveysjohtaja toteaa, että uuden potilastietojärjestelmän käyttöönottoon liittyi valitettavasti alkuvaiheessa ongelmia henkilökunnan saamasta koulutuksesta huolimatta ja ajanvastaanotto on ollut tämän vuoksi vähäisempää. Hänen mukaansa Joensuun terveyskeskuksessa on nyttemmin mahdollisuus varata lääkärin aika.

3.2

Oikeusohjeet

Perustuslaki

Perustuslain (731/1999) 19 §:n mukaan jokaisella on oikeus välttämättömään huolenpitoon. Julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja edistettävä väestön terveyttä. Perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

Kansanterveyslaki

Kansanterveyslain (66/1972) tapahtuma-aikaan voimassa olleen 14 §:n 1 momentin 2 kohdan mukaan kunnan tuli kansanterveystyöhön kuuluvina velvollisuuksia järjestää kunnan asukkaiden sairaanhoito, johon luetaan lääkärin suorittama tutkimus ja hänen antamansa tai valvomansa hoito ja lääkinnällinen kuntoutus. Säännöksen 10 kohdan mukaan kunnan tuli järjestää kiireellinen avosairaanhoito potilaan asuinpaikasta riippumatta. Säännöksen 11 kohdan mukaan kunnan tuli huolehtia siitä, että kunnan asukas saa terveydentilaansa koskevan todistuksen tai lausunnon silloin, kun sen tarve perustuu lakiin taikka asukkaan hoidon, toimeentulon, opiskelun tai muun vastaavan syyn kannalta välttämättömään tarpeeseen.

Kansanterveyslain tapahtuma-aikaan voimassa olleen 15 b §:n mukaan terveyskeskuksen tuli järjestää toimintansa siten, että potilas voi saada arkipäivisin virka-aikana välittömästi yhteyden terveyskeskukseen. Terveystieteellisen ammattihenkilön tuli tehdä hoidon tarpeen arviointi viimeistään kolmantena arkipäivänä siitä, kun potilas otti yhteyden terveyskeskukseen, jollei arviointia ollut voitu tehdä ensimmäisen yhteydenoton aikana. Hoidon tarpeen arvioinnin yhteydessä lääketieteellisesti tarpeelliseksi todettu hoito tuli järjestää potilaan terveydentila ja sairauden ennakoitavissa oleva kehitys huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa, kuitenkin kolmessa kuukaudessa siitä, kun hoidon tarve oli arvioitu. Kiireelliseen hoitoon oli kuitenkin päästävä välittömästi.

Potilaslaki

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

Lain 4 §:n mukaan potilaalle on ilmoitettava hoitoon pääsyn ajankohta. Jos ajankohta muuttuu, uusi ajankohta ja muutoksen syy on ilmoitettava potilaalle välittömästi. Säännös merkitsee sitä, että terveyspalvelujen järjestämisvelvollisuuden täsmentämisen myötä potilaan pitää saada tietää milloin hän pääsee hoitoon eikä häntä enää voitaisi laittaa odottamaan hoitoon pääsyä epämääräiseksi ajaksi. Kun hoitoon pääsyn ajankohta voidaan ilmoittaa, saadaan siten selville, täytyykö potilaalle mahdollisesti hankkia hoitoa muilta palveluntuottajilta. Näin asia on ilmaistu myös todettu hoitotakuuvelvoitteita koskevassa hallituksen esityksessä (HE 77/2004).

Lain 12 §:n mukaan terveydenhuollon ammattihenkilön tulee merkitä potilasasiakirjoihin potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset tiedot.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakirjojen sähköisestä käsittelystä

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 1 §:n mukaan lain tarkoituksena on edistää sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen tietoturvallista sähköistä käsittelyä. Lakia koskevan hallituksen esityksen (HE 253/2006) mukaan tavoitteena on muun muassa vahvistaa keskeiset periaatteet sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköiselle käytölle, jolla tarkoitetaan tietojen käyttöä rekisterinpitäjän omassa toiminnassa. Asiakastietojen tulee olla käytettävissä siihen tarkoitukseen, johon niitä kerätään. Lisäksi pyritään turvaamaan tietojen eheys. Erityisesti hoitotietojen osalta on potilasturvallisuuden kannalta olennaista, että tiedon käsittelymekanismit ovat sellaisia, ettei potilastiedoista puutu kulloisenkin hoitotapahtuman osalta olennaisia merkintöjä ja että tiedot ovat virheettömiä.

Lain 4 §:n mukaan asiakastietojen sähköisessä käsittelyssä tulee turvata tietojen saatavuus ja käytettävyys. Hallituksen esityksen mukaan asiakkaalle annettavan palvelun laadun keskeisenä edellytyksenä on, että asiakasta koskevat tiedot ovat tarvittaessa saatavilla ja käytettävissä. Ratkaisevaa hoidon tai muun palvelun kannalta on myös tietojen eheys ja muuttumattomuus.

Pykälä sisältää turvaamisveloitteen tietojen saatavuudelle ja käytettävyydelle. Asiakastietojen tulee säilyä eheinä ja muuttumattomina koko niiden säilytysajan. Tiedon eheydellä tarkoitetaan sitä, että tiedon käsittelymekanismit takaavat tiedon virheettömän käsittelyn. Tieto ei saa huomaamatta muuttua käsittelyprosessin aikana. Tiedon saatavuudella tarkoitetaan sitä, että kyseinen tieto tulee olla olemassa asiakasasiakirjoissa. Tiedon käytettävyydellä taas tarkoitetaan sitä, että tieto ja sen käsittelymekanismit ovat sellaiset, että tieto on aina tarvittaessa oikeutettujen käyttäjien saatavilla.

Potilasasiakirja-asetus

Potilasasiakirjoista annetun sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen (298/2009, potilasasiakirja-asetus) 3 §:n mukaan potilasasiakirjat tulee laatia ja säilyttää sellaisia välineitä ja menetelmiä käyttäen, että asiakirjoihin sisältyvien tietojen eheys ja käytettävyys voidaan turvata tietojen säilytysaikana.

Sosiaali- ja terveysministeriö on laatinut terveydenhuollon henkilöstölle oppaan potilasasiakirjojen laatimisesta (Oppaita 2001:3). Oppaan mukaan rekisterinpitäjän velvollisuutena on muun muassa suunnitella potilasrekisteriin liittyvä henkilötietojen käsittely, vastata potilasrekisterin ylläpidosta, suojaamisesta ja säilyttämisestä ja huolehtia potilasasiakirjoja käsittelevän henkilökunnan ohjaamisesta asianmukaisesti menettelytapoihin. Terveydenhuollosta vastaavan johtajan velvollisuutena oleva ohjeiden antaminen liittyy oppaan mukaan esimerkiksi potilasasiakirjamerkintöjen korjaamiseen, potilaan tarkastusoikeuden käytännön toteuttamiseen sekä potilasasiakirjatietojen luovuttamiseen.

3.3

Kannanotto

Joensuun terveyskeskuksessa otettiin siis 1.1.2011 käyttöön sähköinen potilastietojärjestelmä Mediatri. Saadun selvityksen mukaan uuden potilastietojärjestelmän käyttöönottoon liittyi alkuvaiheessa ongelmia, mistä johtuen ajanvarausvastaanotto toiminta oli vähäisempää. Tämä tarkoitti sitä, että potilastietojärjestelmän käyttöönoton alkuvaiheessa terveyskeskuksessa hoidettiin vain kiireellistä hoitoa tarvitsevat potilaat. Kiireettömän hoidon tarpeessa olevat potilaat eivät saaneet vastaanottoaikoja terveyskeskuslääkärille.

Oikeusasiamiehen ratkaisukäytännössä on toistuvasti korostettu potilasasiakirjojen merkitystä. Potilasasiakirjojen tehtävänä on palvella potilaan hoidon suunnittelua, toteutusta ja seuranta. Potilasasiakirjoilla pyritään parantamaan hoidon jatkuvuutta ja tiedonvälitystä potilaan terveydentilasta ja hoidosta sekä potilaan myöhemmässä hoidossa kyseisessä hoitoyksikössä että myös silloin, kun potilas siirtyy toiseen terveydenhuollon toimintayksikköön. Asianmukaiset merkinnät selkiinnyttävät ja vahvistavat potilaan ja henkilökunnan oikeusturvaa sekä edistävät luotamuksellisten hoitosuhteiden syntymistä. Potilasasiakirjat ovat tärkeitä myös potilaan tiedonsaantioikeuden kannalta.

Kiinnitän huomiota myös 1.7.2007 voimaan tulleessa, sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetussa laissa edellytettyyn tietojen saatavuuden ja käytettävyyden turvaamiseen. Kuten lain perusteluissa on todettu, asiakkaalle annettavan palvelun laadun keskeisenä edellytyksenä on, että asiakasta koskevat tiedot ovat tarvittaessa saatavilla ja käytettävissä.

Käsitykseni mukaan Joensuun terveyskeskuksessa ei ollut varauduttu uuden sähköisen potilastietojärjestelmän käyttöhäiriöön asianmukaisesti. Perustuslaissa turvattu oikeus riittäviin terveyspalveluihin (sekä kiireelliseen että kiireettömään hoitoon) ja potilaslain mukainen oikeus laa-

dultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon tulee turvata myös ongelmatilanteissa. Terveyskeskuksen olisi tullut järjestää toimintansa siten, että uuden sähköisen potilastietojärjestelmän käyttöönottamisesta huolimatta lääkärin vastaanottoaikoja olisi voitu antaa myös kiireettömän hoidon tarpeessa oleville potilaille. Joensuun terveyskeskus ei siten kyennyt tuolloin turvaamaan näiden asukkaidensa oikeutta riittäviin terveyspalveluihin.

Totean vielä yleisellä tasolla, että sähköisen potilastietojärjestelmän käyttöhäiriöt ovat erittäin ongelmallisia potilaan asianmukaisen hoidon järjestämisen kannalta. Pidän tärkeänä, että terveydenhuollon toimintayksikössä on aina saatavilla etukäteen laaditut, perusteelliset ja riittävän yksityiskohtaiset toimintaohjeet häiriötilanteita varten. Ohjeiden tulee olla henkilökunnan tiedossa ja helposti saatavissa. Tällä turvataan perustuslaissa perusoikeuksina turvattujen riittävien terveyspalvelujen toteutumista.

4

TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.3 esittämäni käsityksen menettelyn virheellisyydestä Joensuun terveyskeskuksen tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän sille jäljennöksen tästä päätöksestäni.