

10.10.2012

Dnro 2262/4/11

Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen

Esittelijä: Esittelijäneuvos Kaija Tanttinen-Laakkonen

YHTEISPÄIVYSTYS ACUTAN MENETTELY

1

KANTELU

Kantelija arvosteli 7.6.2011 päivätyssä kirjeessään yhteispäivystys Acutan menettelyä vastaanotolle pääsemisessä ja potilasasiakirjamerkintöjen tekemisessä.

Kantelijan kertoman mukaan hän hakeutui - - - vähän ennen klo 5.30 TAYS:n Ensiapu Acutaan ystävänsä saattamana tuskaisena ja peräaukon alueelta vertavuotavana. Myöhemmin saman päivän aamuna Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystoimessa verenvuodon syyksi selvisi kuroutunut peräpukama ja runsasta verenvuotoa aiheuttanut peräsuolen esiinluis- kahdus. Acutassa kantelijan hoidon tarpeen oli arvioinut sairaanhoitaja, joka päivystävää lää- kääriä puhelimitse konsultoituaan oli väheksynyt kantelijan vaivaa ja ilmoittanut kantelijalle tätä tutkimatta, että rouvalla on ”puhjennut vähän peräpukamat”. Sairaanhoitaja oli myös ilmoitta- nut kantelijalle, että lääkäri ei ota tuona aamuna vastaan muita potilaita kuin ambulanssilla saapuneet.

Acutassa katsottiin kantelijan voivan hakeutua vaivansa vuoksi Tampereen kaupungin terve- ysasemalle. Kantelijan käsityksen mukaan ainakin sairaanhoitajan olisi pitänyt tutkia hänet Acutassa. Kantelijan kertoman mukaan sairaanhoitaja ei tiedustellut lainkaan hänen nimeään eikä henkilötunnustaan. Sairaanhoitaja myös käyttäytyi häntä kohtaan epäystävällisesti eikä tehnyt hänen käännyttämisestään merkintöjä potilasasiakirjoihin vaarantaen näin hänen oike- usturvansa.

- - -

3

RATKAISU

3.1

Asiassa saatu selvitys

Selvityksen mukaan TAYS:n ensiavussa laaditaan potilaskertomus vain niistä potilaista, jotka on otettu ensiavun hoidon piiriin sisäänkirjauksen jälkeen. Ensiavusta muualle ohjatuista poti- laista tulee laatia arkistoitava hoitoonohjauskaavake, josta ilmenee potilaan ensiapuun hakeu- tumisen syy ja ajankohta sekä se, mihin potilas on ohjattu, kenen toimesta ja se onko, asiassa konsultoitu lääkäriä. Kantelijan käynnistä Acutassa ei ole potilasasiakirjamerkintöjä.

Sairaanhoitaja toteaa selvityksessään, että koska hoitoonohjauskaavaketta ei löytynyt, hän ei sitä ilmeisesti täyttänyt. Ylihoitajan mukaan yhteispäivystyksen hoitohenkilökuntaa on ohjeistettu täyttämään hoitoonohjauksesta ja mahdollisesti potilaalle annetuista hoito-ohjeista erillinen lomake, joka annetaan potilaalle mukaan ja josta säilytetään kopio Acutassa.

Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystoimen tehdyistä potilasasiakirjamerkinnoista ilmenee, että kantelijalla oli yöllä voimakkaan ulostamistapahtuman yhteydessä työntynyt peräsuoli esiin ja limakalvo oli täyttynyt voimakkaasti verellä. Hänelle tehdyssä tutkimuksessa todettiin peräaukon ulkopuolella puolen nyrkin kokoinen verekäs pullistuma, joka tyhjennettiin lypsäen ja painettiin sisään. Hänelle tehtiin myös päivystyksellisesti leikkaustoimenpide kuroutuneen peräpukaman vuoksi.

Sairaanhoitajan mukaan hän konsultoi puhelimitse päivystävää lääkäriä, jolle hän oli kertonut kantelijan oireet. Päivystävä lääkäri oli todennut, ettei kysymyksessä ollut yöpäivystystä vaativa vaiva ja että kantelijan tulisi ottaa heti aamusta yhteys omalääkäriin. Sairaanhoitaja oli ilmoittanut kantelijalle suullisesti päivystävän lääkärin antamat ohjeet. Sairaanhoitajan mukaan hänellä ei ole tapana ilkeillä potilaille tai aiheuttaa heille mielipahaa. Sairaanhoitaja toteaa toimineensa kantelijan asiassa triage-käsikirjan ohjeiden mukaisesti.

Toimialuejohtajan selvityksen mukaan sairaanhoitaja ei tutkinut kantelijaa, minkä vuoksi sairaanhoitajalta jäi havaitsematta kantelijan päivystyshoitoa vaativa peräsuolen pullistuma ja siitä aiheutunut runsas verenvuoto. Acutan hoidontarvearviokriteereiden mukaisesti runsasta peräsuolivuotoa poteva potilas tulee ohjata suoraan erikoissairaanhoidon lääkärille ja lievemmästä vuodosta kärsivä potilas perusterveydenhuollon lääkärille. Tulosaluejohtajan mukaan kantelijan asian arvioiminen olisi vaatinut hoitajalta pintapuolisen kliinisen arvion tekemistä. Tulosaluejohtaja toteaa sairaanhoitajan konsultoineen päivystänyttä lääkäriä, mutta tulosaluejohtajan mukaan jälkikäteen on kuitenkin mahdollista arvioida lääkärin saamien esitietojen riittävyttä.

Perusterveydenhuollon vastuualuejohtajan selvityksen mukaan päivystänyt lääkäri oli arvioinut tilanteen triage-hoitajan selostamana sellaiseksi, että muutaman tunnin odotusviive omalle terveysasemalle ei olisi ollut merkittävä viive hoitoon ohjauksessa. Vastuualuejohtajan mukaan potilaita otetaan pääsääntöisesti vastaan Acutassa läpi yön, eikä ole olemassa sellaista ohjetta, että vain sairaankuljetuksella saapuvat potilaat tutkittaisiin yön tai aamun pikkutunteina. Vastuualuejohtajan mukaan hoidon tarpeen arviointi tulisi aina suorittaa ja siitä tulisi jäädä kirjallinen dokumentti. Vastuualuejohtaja toteaa, että osa hoidon tarpeen arvioista jää valitettavasti kirjaamatta, minkä vuoksi myös päivystystoiminnassa on kiinnitettävä huomiota hoidon tarpeen arvioinnin täsmällisyyteen ja parempaan kirjaamiseen.

3.2

Keskeiset oikeusohjeet

Suomen perustuslaki

Perustuslain 19 §:n 1 momentin mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään huolenpitoon. 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 aiheutonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa viranomaisessa tai tuomioistuimessa. 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 kansanterveystyöhön kuuluvana velvollisuutena kunnan tuli järjestää kunnan asukkaiden sairaanhoito, johon luettiin lääkärin suorittama tutkimus ja hänen antamansa tai valvomansa hoito ja lääkinnällinen kuntoutus. Kunnan tuli myös järjestää kiireellinen avosairaanhoito potilaan asuinpaikasta riippumatta (10 kohta).

Kansanterveyslain tapahtuma-aikaan voimassa olleen 15 b §:n 1 momentin mukaan terveyskeskuksen tuli järjestää toimintansa siten, että potilas voi saada arkipäivisin virka-aikana välittömästi yhteyden terveyskeskukseen. Kiireelliseen hoitoon oli päästävä välittömästi.

Erikoissairaanhoitolaki

Erikoissairaanhoitolain (1062/1989) tapahtuma-aikaan voimassa olleen 3 §:n mukaan kunnan, joka oli kotikuntalain (201/1994) mukaan henkilön kotikunta, oli huolehdittava siitä, että henkilö sai tarpeellisen erikoissairaanhoidon erikoissairaanhoitolain mukaisesti. Erikoissairaanhoitolain 31 §:n mukaan kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevalle henkilölle oli annettava hänen sairautensa edellyttämä hoito välittömästi.

Hoitoonpääsyasetus

Tapahtuma-aikaan voimassa olleen, hoitoon pääsyn toteuttamisesta ja alueellisesta yhteistyöstä annetun valtioneuvoston asetuksen (1019/2004, hoitoonpääsyasetus) 1 §:n mukaan virka-ajan ulkopuolella tuli järjestää päivystys.

Hoitoonpääsyasetuksen 2 §:n mukaan hoidon tarpeen arvioinnissa selvitettiin yhteydenoton syy, sairauden oireet ja niiden vaikeusaste sekä kiireellisyys.

Hoitoonpääsyasetuksen 3 §:n mukaan hoidon tarpeen arvioinnista ja arvion tehneen terveydenhuollon ammattihenkilön antamasta hoito-ohjeesta tai toimenpide-ehdotuksesta tehtiin merkinnät potilasasiakirjoihin. Terveydenhuollon ammattihenkilön tuli pyrkiä tunnistamaan potilas. Myös potilaan tunnistamistavasta tuli tehdä merkinnät potilasasiakirjoihin.

Potilaslaki

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992, potilaslaki) 2 §:n 1 kohdan mukaan potilaalla tarkoitetaan terveyden- ja sairaanhoitopalveluja käyttävää tai muuten niiden kohteena olevaa henkilöä. Potilaslakia koskevan hallituksen esityksen mukaan esimerkiksi ilmoittautuminen poliklinikalla tai kirjoittautuminen sairaalaan on riittävä osoitus hoitosuhteen alkamisesta, joka on edellytyksenä potilaan aseman syntymiselle (HE 185/1991).

Potilaslain 3 §:n mukaan potilaalla on oikeus ilman syrjintää 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 12 §:n mukaan terveydenhuollon ammattihenkilön tulee merkitä potilasasiakirjoihin potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset tiedot. Potilasasiakirjojen laatimisesta säädetään tarkemmin sosiaali- ja terveysministeriön asetuksella.

Potilasasiakirja-asetus

Potilasasiakirjoista annetun sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen (298/2009, potilasasiakirja-asetus) 2 §:n mukaan potilasasiakirjoihin kuuluvat potilaskertomus ja siihen liittyvät potilastiedot tai asiakirjat sekä lääketieteellisen kuolemansyyn selvittämiseen liittyvät tiedot ja asiakirjat samoin kuin muut potilaan hoidon järjestämisen ja toteuttamisen yhteydessä syntyneet tai muualta saadut tiedot ja asiakirjat.

Potilasasiakirja-asetuksen 7 §:n mukaan potilasasiakirjoihin tulee merkitä potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset sekä laajuudeltaan riittävät tiedot.

Potilasasiakirja-asetuksen 15 §:n mukaan hoitovastuussa olevan terveydenhuollon ammattihenkilön tulee tehdä potilaskertomukseen merkinnät potilaan taudinmäärityksen tai hoidon kannalta merkittävästä puhelinneuvottelusta sekä muusta vastaavasta konsultaatiosta ja hoitoneuvottelusta. Merkinnöistä tulee käydä ilmi konsultaation tai neuvottelun ajankohta, asian käsittelyyn osallistuneet sekä tehdyt hoitoratkaisut ja niiden toteuttaminen.

Ammattihenkilölaki

Terveysdenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994, ammattihenkilölaki) 15 §:n mukaan terveydenhuollon ammattihenkilön ammattitoiminnan päämääränä on terveyden ylläpitäminen ja edistäminen, sairauksien ehkäiseminen sekä sairaiden parantaminen ja heidän kärsimystensä lievittäminen. Terveysdenhuollon ammattihenkilön on ammattitoiminnassaan sovellettava yleisesti hyväksytyjä kokemusperäisiä perusteltuja menettelytapoja koulutuksensa mukaisesti, jota hänen on pyrittävä jatkuvasti täydentämään. Ammattitoiminnassaan terveydenhuollon ammattihenkilön tulee tasapuolisesti ottaa huomioon ammattitoiminnasta potilaalle koituvat hyödyt ja sen mahdolliset haitat. Terveysdenhuollon ammattihenkilöllä on velvollisuus ottaa huomioon, mitä potilaan oikeuksista säädetään.

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

3.3

Kannanotto

Hoidon tarpeen arviointi

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto toteaa lausunnossaan, että potilaalle tehtävässä hoidon tarpeen arvioissa harkitaan potilaan yhteydenoton syytä, oireiden luonnetta ja vakavuutta sekä kiireellisyyttä paitsi potilaan antamien esitietojen pohjalta tarvittaessa myös suorittamalla potilaalle kliininen tutkimus. Aluehallintoviraston käsityksen mukaan kantelijalle tehtiin TAYS:n Ensiapu Acutassa puutteellinen hoidon tarpeen arviointi, koska hänelle ei tehty kysymyksessä olevan kaltaisessa tilanteessa tarpeellista kliinistä tutkimusta vakavampien vaivojen poissulkemiseksi. Kantelija olisi Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystoimen potilasasiakirjoista saatujen tietojen perusteella tullut tuolloin ohjata Ensiapu Acutan erikoissairaanhoidon päivystykseen tutkimuksia ja hoitoa varten.

Asiakirjoista käytettävissä olevan selvityksen perusteella käsitykseni on, että kantelijalle TAYS:n Ensiapu Acutassa tehty hoidon tarpeen arviointi oli aluehallintoviraston lausunnossa kuvatulla tavalla puutteellinen, koska hänelle ei tehty tarpeellista kliinistä tutkimusta vakavam-

pien vaivojen poissulkemiseksi. Yhdyn aluehallintoviraston perusteltuun käsitykseen siitä, että kantelija olisi tullut ohjata Acutan erikoissairaanhoidon päivystykseen tutkimuksia ja hoitoa varten. Totean, että TAYS:n Ensiapu Acutan laiminlyöntien vuoksi kantelijan oikeus riittäviin terveyspalveluihin ja laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon ei tuolloin toteutunut.

Puuttuvat potilasasiakirjamerkinnät

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. Potilasasiakirjamerkinnöillä on merkitystä myös terveydenhuollon tutkimuksessa, hallinnossa, suunnittelussa ja opetuksessa.

Potilasasiakirjatietojen perusteella arvioidaan hoitoon osallistuneiden terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattitoiminnan asianmukaisuutta ja myös sitä, onko potilaalle hoidosta mahdollisesti aiheutunut henkilövahinko korvattava potilasvahinkona.

Asiakirjoista käytettävissä olevan selvityksen perusteella katson sairaanhoitajan laiminlyöneen potilaslain 12 §:ssä säädetyn velvollisuuden merkitä potilasasiakirjoihin kantelijan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset tiedot. Sairaanhoitajan olisi tullut tehdä potilasasiakirjamerkinnät suorittamastaan hoidon tarpeen arvioinnista, päivystävän lääkärin konsultoinnista ja kantelijalle antamistaan hoito-ohjeista sekä tämän tunnistamistavasta.

Korostan sitä, että potilasasiakirjojen laatimista koskevien säännösten noudattamisella turvataan perustuslain 19 §:n 3 momentissa säädetyn riittäviä terveyspalveluita koskevan perusoikeuden sekä perustuslain 21 §:n mukaisen oikeusturvaa koskevan perusoikeuden toteutumista.

Kantelijan kohtelu

Kantelija katsoi, että häntä kohdeltiin Acutassa epäystävällisesti. Sairaanhoitajan mukaan hänellä ei ole tapana ilkeillä potilaille tai aiheuttaa heille mielipahaa. Hän toteaa, että jos hän on jollain tavalla loukannut kantelijaa, hän on siitä hyvin pahoillaan.

Asiakirjoista saadun selvityksen perusteella ei ole enää jälkikäteen mahdollista selvittää enempää kantelijan kohtelua. Korostan kuitenkin yleisellä tasolla, että potilaan asiallinen kohtelu on osa laadultaan hyvää terveyden- ja sairaanhoitoa.

4

TOIMENPITEET

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 §:n 1 momentin nojalla annan sairaanhoitajalle huomautuksen vastaisen varalle edellä kohdassa 3.3 selostetusta lainvastaisista laiminlyönneistä hoidon tarpeen arvioinnissa ja potilasasiakirjojen laatimisessa. Tässä tarkoituksessa lähetän hänelle jäljennöksen tästä päätöksestäni.

Samalla pyydän TAYS:n Ensiapu Acutan perusterveydenhuollon vastuualuejohtajaa kiinnittämään alaisensa terveydenhuollon ammattihenkilöstön huomiota huolellisten potilasasiakirjamerkintöjen tekemiseen ja potilasasiakirjojen laatimista koskevien säännösten noudattamisen tärkeyteen. Tässä tarkoituksessa lähetän myös hänelle jäljennöksen tästä päätöksestäni.