

24.2.2009

Dnro 3256/4/07

Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Leena-Maija Vitie

SÄHKÖISEN POTILASTIETOJÄRJESTELMÄN KÄYTTÖKATKOSTEN VARALTA EI OLLUT RIITTÄVÄÄ OHJEISTUSTA

1 KANTELU

Kantelija arvosteli 24.10.2007 saapuneessa kirjeessään Turun terveystoimen menettelyä sähköisen potilastietojärjestelmän uuden version käyttöönotossa.

Kantelijan mielestä Pegasos-järjestelmän uusi versio otettiin 15.10.2007 käyttöön keskeneräisenä eikä käyttöönotosta tiedotettu henkilökunnalle riittävästi. Järjestelmä toimi erittäin hitaasti ja 22.10.2007 sen toiminnassa oli parin tunnin katkos. Järjestelmä kaatui kokonaan aamulla 24.10.2007 koko terveystoimen alueella noin kahden tunnin ajaksi eikä vielä iltapäivälläkään toiminut kunnolla. Ohjeita siitä, miten järjestelmän kaatuessa toimitaan, ei ollut annettu. Kantelijan mukaan järjestelmän toimimattomuuden vuoksi potilasta koskevia esitietoja, hänen käytössään olevia lääkkeitä tai aikaisempia laboratoriotuloksia ei pystytty näkemään. Potilaan lähettäminen laboratoriotutkimuksiin ei myöskään ollut mahdollista. Laboratoriovastausten tulostamisesta toisen järjestelmän kautta annettiin ohjeet vasta järjestelmän kaaduttua. Kantelijan mielestä tilanne vaaransi potilasturvallisuuden ja vaikeutti myös potilaiden hoidon tarpeen arviointia.

Kantelijan mielestä järjestelmäversiota tulisi testata paremmin ennen sen käyttöönottoa. Toimintayksikössä tulisi olla toimiva valmiussuunnitelma ja työntekijöille tulisi etukäteen antaa toimintaohjeet siltä varalta, että järjestelmä ei toimi.

3 RATKAISU

3.1 Tapahtumatiedot

Turun terveystoimessa on käytössä Pegasos-potilastietojärjestelmä, joka käyttää Oraclen tietokantaversiota. Pegasoksen uusi versio asennettiin lauantaina 13.10.2007 ja Oraclen viikon päästä 20.10.2007.

Pegasoksen päivityksestä lähetettiin sen käyttäjille ilmoitukset Pegasos-postin välityksellä 10. ja 12.10.2007. Ilmoituksissa annettiin muun muassa toimintaohjeet menettelystä työasemien sulkemisen suhteen. Versionvaihdon jälkeisellä viikolla järjestelmässä ilmeni hitautta.

Oraclen päivitykseen liittyen Pegasos-postilla lähetettiin 18.10.2007 ilmoitus, jonka mukaan Pegasos ei ollut käytettävissä Oraclen päivityksen aikana lauantaina 20.10.2007.

Seuraavan viikon maanantaina 22.10.2007 järjestelmä oli poissa toiminnasta noin tunnin ajan ja tiistaina siinä ilmeni merkittävämpää hitausongelmaa. Keskiviikkoamuna 24.10.2007 järjestelmä ei toiminut juuri lainkaan ja kello 9.30 se kaatui.

Järjestelmän kaaduttua 24.10.2007 terveystoimen intranettiin laitettiin kello 9.39 ilmoitus, jonka mukaan Pegasos-järjestelmä ei ollut sillä hetkellä käytössä ja vikaa selviteltiin. Seuraava ilmoitus laitettiin intranettiin kello 9.49 ja sen mukaan Pegasos tietokanta ajettiin alas ja kaikkia järjestelmään kirjautuneita pyydettiin kirjautumaan ulos järjestelmästä. Asian etenemisestä luvattiin tiedottaa sekä "netkussa" että konsoliviestein (= SMS-pop up -viesti, joka tulee automaattisesti näkyviin käyttäjän työaseman ruudulle).

Pegasoksen käyttäjille lähetettiin kello 10 seuraava konsoliviesti:

"Pegasosjärjestelmä ei ole käytettävissä tällä hetkellä. Tietokantavirheen syytä etsitään aktiivisesti. Asiasta tiedotetaan, kun järjestelmä on taas käyttökunnossa."

Intranettiin laitettiin kello 11.01 seuraava ilmoitus Pegasoksen varajärjestelyn käyttöönottamisesta.

"Ote terveystoimen toipumissuunnitelmasta:

Pegasoksen ollessa poissa käytöstä tiedot kirjataan manuaalisesti tai sanellaan nauhalle ja vietään toiminnan palaututtua järjestelmään.

Tiedot lähetetään paperilla potilaan mukana tai sisäisessä postissa, laboratoriotulokset voidaan katsoa pääteyhteydellä suoraan laboratoriotietojärjestelmästä Pegasoksen ohi (Multilab).

Hoito perustuu potilaan tilanteen arvioimiseen, vanhat tiedot eivät ole käytettävissä lukuun ottamatta laboratoriotuloksia ja asiakkaan mukana olevia dokumentteja.

Ajanvarauksia voidaan tehdä ainoastaan kirjaamalla soittajan yhteystiedot ja soittopyyntö, jolloin ajanvaraus voidaan tehdä myöhemmin. Kiireellisissä ja epäselvissä tapauksissa asiakas voi aina mennä ilman ajanvarausta terveysasemalle tai päivystykseen."

Seuraava konsoliviesti lähetettiin kello 13.55.

"Pegasos ohjelman käytön saa nyt aloittaa, mutta saa avata vain yhden Pegasoksen. Jos useampi Pegasos on auki, niin kaikki muut pitää sulkea, paitsi se yksi, joka saa olla käynnissä."

Samaan aikaan intranettiin laitettiin ilmoitus, jonka mukaan potilastietojärjestelmän teknisiä ongelmia korjattiin edelleen. Järjestelmän käyttö onnistui kuitenkin ja ajanvarausjärjestelmä toimi. Ongelmana oli edelleen järjestelmän hitaus.

Samana päivänä intranettiin laitettiin myös perusterveydenhuollon toimintaohje Pegasoksen kaatueksa. Terveystoimen selvityksen mukaan tämä ohje todettiin myöhemmin vanhentuneeksi eikä sitä olisi pitänyt laittaa jakoon.

Pegasos-järjestelmä oli käytettävissä jälleen torstaina 25.10.2007.

3.2

Turun terveystoimen selvitys

Turun terveystoimen selvityksen mukaan sen käytössä on ollut Pegasos-potilastietojärjestelmä vuodesta 1998 lähtien. Järjestelmätoimittaja WM-Data kehittää järjestelmää jatkuvasti ja tämän johdosta on tehty jo kymmeniä version vaihtoja. Uusin versio asennettiin testiympäristöön 29.8.2007 ja pääkäyttäjien suorittamien testausten jälkeen päätettiin sen vaihtamisesta lauantaina 13.10.2007.

Selvityksen mukaan Pegasoksen päivitystä seuranneella viikolla ilmennyt järjestelmän hitaus johtui siitä, että kaikkia työasemia ei ollut jätetty ohjeiden mukaisesti auki. Kiinni olleiden työasemien päivitys tapahtui sitä mukaa, kun ne avattiin. Päivityksen vuoksi verkko kuormittui voimakkaasti, mikä aiheutti järjestelmän käytössä hitautta.

Oraclen päivityksen jälkeisen viikon maanantaina 22.10.2007 Pegasos-pääkäyttäjät saivat puheluita, joiden mukaan järjestelmä toimi hitaasti, mutta tilanne ei tuolloin vaikuttanut huolestuttavalta. Tiistaina tuli tieto merkittävämmästä hitausongelmasta. Keskiviikkoamuna 24.10.2007 järjestelmä ei toiminut juuri lainkaan ja kello 9.30 se kaatui. Tässä vaiheessa tilanteen todellinen vakavuus tiedostettiin ja asiantuntijat varautuivat selvittämään ongelmia tauotta niin kauan kunnes järjestelmä saataisiin kuntoon.

Seuraavalla viikolla selvisi, että ongelmat eivät aiheutuneet Pegasos-sovelluksen ohjelmistovirheestä, vaan liittyivät Oracle-tietokannan ja palvelimen käyttöjärjestelmän ylläpitoon, josta vastaa TeliaSonera. Ongelmat ilmenivät vasta, kun käyttäjämäärä nousi riittävän suureksi, minkä vuoksi niitä ei löydetty päivityksen jälkeen viikonloppuna tehdyissä testeissä. Versiopäivityksissä todetaan olevan riskinsä, mutta niihin pyritään varautumaan suunnittelemalla päivitys kunnolla ja testaamalla uutta versiota etukäteen.

Selvityksen mukaan vastaisuudessa versiopäivitysvaiheen tiedotusta pitää lisätä ja järjestelmän toimimattomuuden varalta tehdyt tulosyksikkötasoiset valmiussuunnitelmat päivittää. Yleiset valmiussuunnitelmat eivät ole riittävän tarkkoja toimintaohjeiksi tällaisia tilanteita varten. Terveystoimi katsoo kuitenkin menettelleensä versiopäivityksessä ja siinä ilmenneiden ongelmien poistamisessa hyvän tietohuoltokäytännön mukaisesti.

3.3

Terveystoimen oikeusturvakeskuksen lausunto

Terveystoimen oikeusturvakeskus totesi lausunnossaan, että sähköiset potilastietojärjestelmät ovat laajoja toiminnallisia kokonaisuuksia, joiden päivittäminen on välttämätöntä. Mahdollistointitoimintamahdollisuuksien varalta toimintayksikössä tulee olla toimintasuunnitelma potilasturvallisuuden vaarantumisen estämiseksi.

Oikeusturvakeskus kiinnitti lausunnossaan huomiota käyttäjille versionvaihdosta lähetetyn informaation vähäisyyteen. Pegasoksen versionvaihdosta lähetettiin tiedotteet 10.10. ja 12.10.2007 ja Oraclen tietokantaohjelman vaihdosta 18.10.2007. Selvityksistä ei käy ilmi, miten päivityksen edellyttämä työasemien aukiolo varmistettiin. Oikeusturvakeskuksen mukaan työasemien jättämisestä auki olisi ollut perusteltua informoida esimerkiksi ns. konsoliviestein.

Päivityksen seurantajärjestelmän osalta syntyi oikeusturvakeskuksen käsityksen mukaan mielikuva käyttäjäreklamaatioiden varassa olevasta päivityksen seurannasta, mitä ei voi pitää asianmukaisena ja riittävänä seurantana.

Oikeusturvakeskus piti selvänä puutteena sitä, että järjestelmän toimimattomuuden varalta ei ollut toimintaohjeita. Sähköisten potilastietojärjestelmien käyttäminen edellyttää potilasturvallisuuden varmistamiseksi aina perusteellisia, etukäteen annettuja toimintaohjeita järjestelmän katkojen varalta. Turun terveystoimen tietohuollon valmiussuunnitelma ja toipumissuunnitelma eivät oikeusturvakeskuksen mukaan sisältäneet riittäviä ohjeita kliinisen toiminnan suhteen. Tietojen kirjaamisesta järjestelmän toimintakatkon aikana tulisi olla yksityiskohtaiset ohjeet, joista ilmenisi mitä ja miten kirjataan, kuka kirjaa ja miten kirjaukset siirretään myöhemmin sähköiseen järjestelmään. Myös ajanvaraustoimintoja ja laboratoriovastausten tulostamista koskevat ohjeet tulisi antaa etukäteen. Oikeusturvakeskus huomautti myös, että käyttöhäiriöistä ja mahdollisesta varautumisesta ohjelman kaatumiseen ei tiedotettu käyttäjille ennen kuin järjestelmä kaatui.

Oikeusturvakeskuksen käsityksen mukaan potilastietojärjestelmän käytön estyminen ei estä potilaan hoidon tarpeen arviointia, mutta aikaisemman potilasta koskevan hoitotiedon puuttuminen saattaa kuitenkin vaikeuttaa sitä.

3.4

Turun terveyslautakunnan selitys

Turun terveyslautakunnan mukaan Pegasoksen päivityksestä tiedotetaan yleensä siten, että kaikille käyttäjille lähetetään tiedotteet tulevasta päivityksestä Pegasos-postin kautta. Tämä on todettu myös Turun terveystoimen aikaisemmassa selvityksessä. Lisäyksenä selvitykseen terveyslautakunta totesi, että näiden viestien lisäksi viikkoa ennen päivitystä lähetetään yleensä konsoliviesti, joka toistetaan päivää ennen varsinaista päivitystä. Näin tapahtui tämänkin päivityksen yhteydessä ja konsoliviestit lähetettiin 5.10. ja 12.10.2007.

Päivityksen seurannan osalta selityksessä todettiin, että järjestelmässä on keskitetysti tiedot päivitysten etenemisestä reaaliaikaisena työasema- tai laitekohtaisesti. Myös keskeytyneet ja viivästyneet asennukset näkyvät järjestelmästä suoraan. 13.10.2007 suoritettuna päivityksen osalta 95 % päällä olleista työasemista päivittyi ensimmäisen tunnin aikana. Seuranta jatkettiin viikonlopun yli ja maanantaina 15.10.2007 todettiin, että suljettujen työasemien määrä oli niin pieni, että seuranta ei tarvinnut enää jatkaa.

Terveyslautakunnan mukaan kaikissa terveydenhuollon toimintapisteissä on käytössä varajärjestelmä, jonka avulla laboratoriotiedot ja kuvantamislausekset voidaan katsoa suoraan laboratoriojärjestelmästä. Lisäksi järjestelmän käyttöhäiriöön on varauduttu toipumissuunnitelmalla. Toipumissuunnitelmaan sisältyvä toimintaohje julkaistiin varsinaisen käyttökatkon aikana terveystoimen intranetissä. Lisäksi toimintayksiköillä on yleensä omia toimintaohjeita. Näiden toimintaohjeiden osalta on myöhemmin todettu, että niitä ei ole aina päivitetty. Terveyslautakunta ilmoittikin edellyttävänsä, että toimintayksikkökohtaiset ohjeet tarkistetaan ja täydennetään kevään 2008 kuluessa.

3.5

Säännökset

Suomen 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.

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992, jälj. potilaslaki) 3 §:n mukaan potilaalla on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Lain 12 §:n mukaan terveydenhuollon ammattihenkilön tulee merkitä potilasasiakirjoihin potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset tiedot.

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 turvaamisvelvoitteen 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.

Sosiaali- ja terveysministeriön potilasasiakirjojen laatimisesta sekä niiden ja muun hoitoon liittyvän materiaalin säilyttämisestä antaman asetuksen (99/2001, jälj. 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. Potilasasiakirjajärjestelmän suunnittelusta ja toteuttamisesta vastaa terveydenhuollon toimintayksikkö, jonka terveydenhuollosta vastaavan johtajan tulee rekisterinpitäjän edustajana antaa kirjalliset ohjeet potilasasiakirjoihin sisältyvien tietojen käsittelystä ja menettelytavoista toimintayksikössä.

Sosiaali- ja terveysministeriö on laatinut terveydenhuollon henkilöstölle oppaan potilasasiakirjojen laatimisesta ja niiden ja muun hoitoon liittyvän materiaalin säilyttämisestä (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 asianmukaisiin menettelytapoihin. Terveydenhuollosta vastaavan johtajan velvollisuutena oleva ohjeiden antaminen liittyy oppaan mukaan esimerkiksi potilasasiakirjamerkintöjen korjaamiseen, potilaan tarkastusoikeuden käytännön toteuttamiseen sekä potilasasiakirjatietojen luovuttamiseen.

3.6

Arviointi

3.6.1

Pegasoksen uuden version käyttöönotto

Sähköiset potilastietojärjestelmät ovat laajoja toiminnallisia kokonaisuuksia, joiden osien ajoittainen päivitys on näkemykseni mukaan välttämätöntä esimerkiksi järjestelmän käytössä havaittujen toiminnallisten muutostarpeiden vuoksi. Tämän vuoksi version vaihtoja on sinänsä pidettävä asianmukaisena toimintana. Toimintayksiköllä tulee kuitenkin olla toimintasuunnitelma potilasturvallisuuden vaarantumisen estämiseksi päivityksen suorittamiseen liittyvien toimintahäiriöiden varalta.

3.6.2

Toimintaohjeet käyttökatkoksen varalta

Turun terveystoimessa on osana terveystoimen valmiussuunnitelmaa laadittu 29.11.2005 tietohuollon valmiussuunnitelma. Suunnitelma koskee lähinnä valmiuslaissa ja puolustustilalaissa tarkoitettuja tilanteita eikä siinä ole potilaiden hoitoon liittyviä ohjeita tietojärjestelmän toimimattomuuden varalle.

Terveystoimessa on lisäksi 22.3.2006 laadittu terveystoimen toipumissuunnitelma niitä tilanteita varten, joissa tietojärjestelmäympäristöä kohtaa odottamaton vika- tai muu häiriötilanne.

Toipumissuunnitelmaan 1. luvun (Terveystoimen toipumissuunnitelma) mukaan suunnitelmaan kuuluvat terveystoimen käyttämät sovellukset (esimerkiksi Pegasos-järjestelmä) niitä tukevine palvelimien, tietoliikennelaitteiden, työasemat ja fyysiset tilat. Toimintasuunnitelman suunnittelusta, jakelusta, ylläpidosta ja päivityksestä vastaa tietohuoltopäällikkö.

Toipumissuunnitelman 4. luvun (Varatoimenpiteet) "muihin varajärjestelyihin" on kirjattu esimerkkejä potilastyöhön liittyvistä varajärjestelyistä, jos Pegasos-järjestelmä ei toimi. Nämä esimerkit lähetettiin intranetin välityksellä käyttäjille kello 11.01 (kohta 3.1).

Toipumissuunnitelman jakeluun kuuluvat terveystoimessa tietohuoltopäällikkö, tietoturvavastaava, turvallisuuspäällikkö ja IT-yhteyshenkilö. Jakelun perusteella suunnitelma ei ollut järjestelmää käyttävien henkilöiden tiedossa etukäteen.

Saadusta selvityksestä ilmenee, että laboratoriotietojen saamiseksi terveystoimessa oli olemassa varajärjestelmä sen varalta, että Pegasos-järjestelmä on pois käytöstä. Kantelun perusteella vaikuttaa kuitenkin siltä, että järjestelmän olemassaolo ja ohjeet sen käyttämistä varten eivät olleet kaikkien sitä tarvitsevien tiedossa.

Turun terveystoimessa oli käytössä myös toimintayksikkökohtaisia ohjeita, jotka kuitenkin olivat päivittämättömiä. Terveystoimi ilmoitti selityksessään, että toimintayksikkökohtaiset ohjeet Pegasos-järjestelmän käyttökatkoksen varalta tarkistetaan ja täydennetään kevään 2008 kuluessa.

Terveystoimi toimitti minulle 19.1.2009 esimerkkeinä päivitettyistä ohjeista sen erikoissairaanhoidon poliklinikoita, psykiatriasta osasto- ja avohoitoa sekä lääkinnällistä kuntoutusta koskevat ohjeet. Esimerkiksi erikoissairaanhoidon poliklinikoiden ohjeessa on mainittu seuraavat seikat: toimenpiteet ennen tiedossa olevaa käyttökatkosta, laboratorio- ja röntgenvastausten saaminen, kirjausten tekeminen sekä paperisia resepti- ja lähetelomakkeita koskevan varmuusvaraston olemassaolo. Kaikkien toimitettujen ohjeiden mukaan niiden tulee olla nähtävissä kyseisen toimintayksikön ilmoitustaululla. Samalla terveystoimi ilmoitti, että läpikäytyt ohjeet ovat ajan tasalla.

Kannanotto

Olen ratkaisukäytännössäni toistuvasti korostanut potilasasiakirjojen merkitystä. Potilasasiakirjojen tehtävänä on palvella potilaan hoidon suunnittelua, toteutusta ja seurantaa. Potilasasiakirjoilla pyri-

tään 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 luottamuksellisten hoitosuhteiden syntymistä. Potilasasiakirjat ovat tärkeitä myös potilaan tiedonsaantioikeuden kannalta.

Kiinnitän huomiota myös 1.7.2007 voimaan tullessa 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.

Pidän sähköisen potilastietojärjestelmän käyttöhäiriöitä ja -katkoksia erittäin ongelmallisina potilaan asianmukaisen hoidon toteuttamisen kannalta. Tähän nähden on tärkeää, että terveydenhuollon toimintayksikössä on aina saatavilla etukäteen laaditut, asianmukaisesti päivitetty, perusteelliset ja riittävän yksityiskohtaiset toimintaohjeet häiriötilanteita varten. Ohjeiden tulee olla henkilökunnan tiedossa ja helposti saatavissa. Tällä turvataan perustuslaissa perusoikeuksina turvattujen riittävien terveyspalvelujen toteutumista.

Käsitykseni mukaan Turun terveystoimessa ei ollut varauduttu sähköisen potilastietojärjestelmän käyttöhäiriöön tai -katkokseen asianmukaisesti. Perustuslaissa turvattu oikeus riittäviin terveyspalveluihin ja potilaslain mukainen oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon tulee turvata myös ongelmatilanteissa. Terveystoimessa ei näkemykseni mukaan ollut potilaan hoitoon liittyen riittävän yksityiskohtaisia toimintaohjeita esimerkiksi siitä, millä tavalla potilaan hoitoon osallistuvien henkilöiden tulee näissä tilanteissa tehdä potilaslain ja potilasasiakirja-asetuksen edellyttämät tarpeelliset merkinnät potilaan hoidon turvaamiseksi. Myöskään ohjeita ajanvarausten tekemiseksi ja laboratoriovastausten saamiseksi ei ollut käytössä ja helposti saatavissa.

3.6.3

Kantelun kohteena olevaan häiriötilanteeseen liittynyt tiedotus ja ohjeistus

Toipumissuunnitelman 3. luvun (Toipumissuunnittelutiimi ja vastuut) mukaan jokaiselle sovellukselle on määrätty sovellustiimi, joka vastaa omasta vastuualueestaan. Tiimiin kuuluvat sovellusomistaja ja sen pääkäyttäjät. Tiimien yhteistyön koordinoinnista vastaa tietohuoltopäällikkö, joka on myös jokaisen tiimin ensisijainen yhteyshenkilö. Ongelmatilanteissa tietohuoltopäällikkö tekee päätöksen siitä, siirrytäänkö toipumissuunnitelman mukaisiin toimenpiteisiin. Sovellustiimit taas vastaavat muun muassa käyttäjien tiedottamisesta havaittujen ongelmien yhteydessä ja häiriön arvioidusta kestosta sekä käyttäjien ohjeistamisesta varatoimenpiteisiin ryhtymisessä.

Toipumissuunnitelman 5. luvun (Tiedottaminen) mukaan tietojärjestelmiin liittyvissä ongelmatilanteissa terveystoimen sisäisestä tiedottamisesta vastaa muun muassa tietohuoltopäällikkö.

Kannanotto

Saamastani selvityksestä ilmenee, että Pegasoksen versionvaihdon jälkeisellä viikolla järjestelmässä ilmeni hitautta. Seuraavan viikon maanantaina 22.10.2007 järjestelmä oli poissa toiminnasta noin tunnin ajan ja tiistaina siinä ilmeni merkittävämpää hitausongelmaa. Keskiviikkoamuna järjestelmä ei toiminut juuri lainkaan ja kello 9.30 se kaatui. Ensimmäinen ilmoitus ongelmista lähetettiin järjestelmän käyttäjille kuitenkin vasta keskiviikkona klo 9.39 järjestelmän jo kaaduttua. Kuvatonlaisessa

tilanteessa olisi näkemykseni mukaan ollut asianmukaista tiedottaa järjestelmän käyttäjille havaituista ongelmista ja mahdollisista keinoista varautua tuleviin tilanteisiin jo aikaisemmin.

Käyttökatkoksen aikaiset ensimmäiset ohjeet potilastyöhön liittyen annettiin kello 11.01 järjestelmän oltua kokonaan toimimatta noin 1 ½ tuntia. Näkemykseni mukaan ohjeet olisi tällaisessa tilanteessa tullut antaa jo huomattavasti tapahtunutta aikaisemmin.

Käytettävissäni olleista asiakirjoista käy ilmi, että Pegasos-järjestelmän käyttökatkon aikana terveystoimen intranettiin laitettiin myös perusterveydenhuollon toimintaohje, joka koski ajanvarausta ja vastaanottohenkilökuntaa Pegasoksen kaatuessa. Terveystoimen selvityksen mukaan tämä ohje todettiin myöhemmin vanhentuneeksi, eikä sitä olisi pitänyt laittaa jakoon. Tältä osin totean, että Turun terveystoimessa ei näkemykseni mukaan noudatettu riittävää huolellisuutta ohjeistuksen suhteen.

3.6.4

Muut kantelussa esitetyt asiat

Käytettävissäni olevan selvityksen perusteella katson, että asiassa ei ole muilta osin ilmennyt aihetta epäillä lainvastaista menettelyä tai velvollisuuden laiminlyöntiä.

4

TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdissa 3.6.2 ja 3.6.3 esittämäni käsitykset asianmukaisen ohjeistuksen puuttumisesta ja oikea-aikaisen tiedottamisen laiminlyönnistä Turun kaupungin peruspalvelulautakunnan, Turun sosiaali- ja terveystoimen sekä Turun sosiaali- ja terveystoimen hallintopäällikön ja tietohuoltopäällikön tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän edellä mainituille jäljennöksen tästä päätöksestäni.