

Kun potilas kirjelmöi, mielessä kihelmöi

Kaija Hannula, Kristiina Patja ja Satu-Maaria Walle

Lausunnon valmisteleminen

- Potilasasiakirjojen kokoaminen
- Aikajanan muodostaminen: mitä tapahtui, missä järjestyksessä?
- Tietojanan muodostaminen: mitä tietoja oli käytettävissä missäkin vaiheessa? Olisiko voinut/pitänyt olla tietoja/havaintoja edeltävillä tiedoilla?
- Päätöksentekoketjun muodostaminen: Mihin tietoihin päätökset perustuivat?
- Päätöksentekoketjun arviointi: toimittiinko hyvän hoitotavan, hoitosuositusten ja resurssien tarjoamat puitteet ja rajoitteet huomioiden oikein/laadukkaasti/hyvin?

Viranomainen: saa aina pyytämänsä tiedot

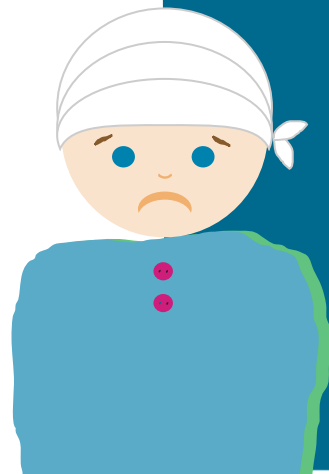
- Aluehallintovirasto
- Valvira
- Potilasvakuutuskeskus
- KELA: etuuksien arviointi
- Poliisi
- Oikeuslaitos

Potilaspalautteet ja viranomaispyynnöt: paljon vai vähän?

Yhteydenottotapa	N 2015
Potilaspalautteet/muistutukset	23
Potilasvakuutuskeskuksen vastineet	9
<i>Korvattavia</i>	4
<i>Ei-korvattavia tai kesken</i>	5
Potilasvakuutuskeskuksen tietopyynnöt	19
Aluehallintovirasto	2
Valvira	
Eduskunnanoikeusasiamies	0
Tietosuojavaltutettu	1
KELA-hoitokustannuskyselut	12
Sähköposti yhteydenotto	17
Palveluntuottaja reklamaatiot, lääkäripalvelut	3
Potilastietojen luovutus (ei omat)	10
Potilaiden tietosuoja-asiat	1
Lokitetöiden tarkastus	2
Lokitetöiden luovutus	2
Lastensuojelun lausunnot	6
YHTEENSÄ	104

- Kaikki kontaktit yhteen 150 000 (käynti/hoitopuhelut)
- Käyntejä 91 700, potilaita 19 200
- Potilastietoihin kohdistuvia tietopyynnöt suhteutettuna kontakteihin $104/91\,700 = 0,11\%$
- Pyynnöt suhteutettuna kävijöihin $104/19\,200 = 0,52\%$

Oletko tyytymätön hoitoon?



Selvittele ensin hoitopaikassa

Nopein tapa on selvittää asiat keskustelemalla hoitopaikassa.

Asia selvitetään ja kirjallinen vastaus annetaan kohtuullisessa ajassa (n. 1 kk).

Voit tehdä muistutuksen toimintayksikköön

Aluehallintovirasto käsittelee kantelut.

Erityistapauksissa (esim. erityisen vakavaa häirtä tapahtumaa koskevat) kantelut käsittelee Valvira.

Sinulla on oikeus kannella aluehallintovirastolle, erityistapauksissa Valviralle

Aluehallintovirastoon tehdään hallinnollinen kantelu

KANTELU

1. Kantelun tekijä

Nimi (jos kantelun tekee useampi henkilö yhdessä, se henkilö, jolle asiaa koskeva ratkaisu lähetetään)		Henkilötunnus
Postiosoite (Kanteluasian ratkaisu ja mahdolliset asian käsittelyyn liittyvät kysymykset lähetetään tähän osoitteeseen)		
Postinumero	Postitoimipaikka	
Kotikunta	Puhelinnumero	
Sähköpostiosoite		

2. Jos kantelu koskee muun henkilön kuin kantelun tekijän asiaa, kyseessä olevan henkilön tiedot

Nimi		Henkilötunnus
Postiosoite		
Postinumero	Postitoimipaikka	
Kotikunta	Puhelinnumero	
Sähköposti		
Kantelun voi tehdä myös toisen henkilön asiassa, mutta salassa pidettäviä tietoja ilman asianomaisen henkilön suostumusta voidaan luovuttaa vain henkilön lailliselle edustajalle. Henkilö, jonka asiaa kantelu koskee, voi ilmoittaa suostumuksensa vaihtokirjalla. Linkki vaihtokirjaan		

3. Kantelun kohteena oleva toiminta

Kantelun kohde (viranomainen, toimintayksikkö tai henkilö, jonka toimintaan tai laiminlyöntiin kantelu kohdistuu)
Kuvaatkaa kantelun kohteena oleva toiminta tai laiminlyönti. Jos kantelun kohteena olevia tahoja on useita, kuvaatkaa mahdollisimman tarkasti, mitä eri vaiheissa tapahtui.

- Aluehallintoviraston ratkaisu on hallinnollista ohjausta sisältäen kannanoton siihen, onko kantelun kohteena olevassa toiminnassa noudatettu lakia ja hyvän hallinnon vaatimuksia tai muutoin menetelty asianmukaisesti.
- Kantelussa tulee yksilöidä, mitä toimenpidettä, menettelyä tai päätöstä kantelija pitää virheellisenä tai epäasianmukaisena. Kantelussa tulee mahdollisuuksien mukaan mainita ajankohta, johon kantelu kohdistuu, sekä se taho, jonka toimintaan kantelija on ollut tyytymätön. Kantelussa tulee kuvata lyhyesti ja selvästi se menettely tai tapahtuma, josta on kyse, sekä esittää kantelijan käsitys siitä, millä perusteella kyseinen menettely on ollut virheellistä.
- Kantelussa tulee olla myös kantelijan yhteystiedot. Aluehallintovirasto ei voi lähettää päätöstä tai vastausta, joka koskee salassa pidettäviä asioita kantelijalle sähköpostilla. Tämän vuoksi kantelussa tulee olla kantelijan postiosoite.
- **Käsittelyajat muutamasta kuukaudesta ylöspäin**
- Ei ota kantaa korvauksiin

Valvira

- Jos Valvira tai aluehallintovirasto havaitsee selvitystensä perusteella, että kantelu on ollut aiheellinen, ne voivat antaa terveydenhuollon ammattihenkilölle tai toimipaikalle (johtajalle) hallinnollista ohjausta.
 - huomautus
 - huomion kiinnittäminen
 - käsityksen ilmaiseminen
- Tavoite on ohjata ammattihenkilöä tai toimipaikkaa toimimaan vastaisuudessa toisella tavalla.
- Kantelut johtavat erittäin harvoin muuhun kuin hallinnolliseen ohjaukseen
- Valvira voi myös antaa terveydenhuollon ammattihenkilölle kirjallisen varoituksen tai rajoittaa hänen oikeuttaan harjoittaa ammattiaan.
- Terveydenhuollon ammattihenkilöltä voidaan myös poistaa kokonaan hänen oikeutensa ammattinsa harjoittamiseen.
- **Seuraamukset toimintayksiköille: määräys** terveydenhuollon toimintayksikölle määräyksen korjata toiminnassa ilmenneet epäkohdat, tarvittaessa määräystä voidaan tehostaa sakon uhalla.
- Valviralla on myös mahdollisuus rajoittaa laitoksen toimintaa, kunnes epäkohdat on korjattu. Valvira voi myös kieltää laitoksen toiminnan kokonaan
- **Käsittelyajat 6-12 kuukautta**

Periaattellinen työnjako

(ei aina toteudu, tulossa yksi virasto= AVI+VALVIRA)

- Terveydenhuollon ammattihenkilöiden toimintaa valvovat [Aluehallintovirastot](#) (AVI) ja Valvira, jotka myös käsittelevät hoidosta tehdyt kantelut.
- AVIt käsittelevät potilaiden hoitoon liittyvät kantelut lukuun ottamatta niitä tapauksia, joissa epäillään hoitovirheen johtaneen potilaan kuolemaan tai vaikeaan pysyvään vammautumiseen. Näitä tapauksia käsittelee Valvira.

Eduskunnanoikeusasiamies

- Eduskunnan oikeusasiamiehen puoleen voi kääntyä, kun epäilee, että viranomainen tai virkamies ei ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan tai jos kantelija epäilee, että perus- ja ihmisoikeudet eivät ole toteutuneet asianmukaisesti.
- Oikeusasiamiehelle voi kannella kuka hyvänsä. Kantelun voi tehdä itseään koskevasta asiasta, mutta kannella voi myös toisen puolesta tai yhdessä muiden kanssa. Tällöin on syytä liittää mukaan valtakirja.

Oikeusasiamies tutkii kantelun, jos sen perusteella on aihetta epäillä, että viranomainen on toiminut lainvastaisesti tai jos oikeusasiamies muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta.

Kantelun tutkinta on maksutonta. Kantelun käsittelyaika on **keskimäärin kuusi kuukautta**.

- Oikeusasiamies ei yleensä tutki kanteluita, jotka koskevat kahta vuotta vanhempia asioita.

Potilasvahinkolautakunta päättää korvauksista

- Potilasvahinkolautakunnan tehtävänä on antaa ratkaisusuositus tai lausunto potilasvahinkolain mukaisessa korvausasiassa.
- Ratkaisusuositus annetaan silloin, kun pyynnön esittää korvauksen hakija (potilas, hänen omaisensa tai asiamiehensä), Potilasvakuutuskeskus tai terveyden- ja sairaanhoitotoimintaa harjoittava taikka ns. korvausten erottelua vaativa vakuutuslaitos.
- Lautakunnan on toiminnassaan erityisesti pyrittävä potilasvahinkoja koskevan korvauskäytännön yhtenäistämiseen.

**VAHINKOILMOITUS
POTILASVAHINGOSTA**
Potilasvakuutuskeskus
00084 POTILASVAKUUTUSKESKUS
Puh. 040 450 4590, Faksi 040 450 4694
www.pvk.fi

Potilas
Vakuutus
keskus

Tämä lomake on tarkoitettu 1.5.1999 tai sen jälkeen sattuneen potilasvahingon ilmoittamiseen. Tämä lomake ja korvauksenhakijoille tarkoitettu esite ovat saatavissa myös Potilasvakuutuskeskuksen kotisivuilta.

Potilasvakuutuskeskuksen merkintöjä	Käsitteilytunnus	Saapunut
--	------------------	----------

Potilas	Sukunimi	Henkilötunnus
	Etunimet (äläviivaa puhuttelunimi)	<input type="checkbox"/> Potilas kuollut
	Postiosoite	Postinumero ja postitoimipaikka
	Ammatti	Puhelin päivisin (myös suuntanumero)
	Alaikäisen tai vajaanlaisen potilaan edunvalvojan nimi, osoite ja puhelin	

Ilmoita tiedot siitä henkilöstä, jonka terveyden- ja sairaanhoitoa vahinkoilmoitus koskee. Ammattia koskevaa tietoa tarvitaan mahdollisen työkyvyttömyyden arvioinnissa. Jos potilas ei ole työelämässä, ilmoita syy siihen (esim. eläkeläinen, työtön, opiskelija, äitiysvapaalla, jne.). Jos potilas on ilmoituksen tekohetkellä alaikäinen tai jos tuomioistuimien tai maistraatin on määrännyt täysikäiselle potilaalle edunvalvojan, ilmoita huoltajan tai edunvalvojan nimi ja yhteystiedot. Päätös lähetetään tiedoksi täille henkilöille. Liiää mukaan jäljennös edunvalvojamääräyksestä.

Ilmoitettavaa vahinkoa edeltänyt tutkimus tai hoito	Minkä sairauden, vamman tai oireen tutkimuksessa tai hoidossa katsot nyt ilmoitettavan potilasvahingon aiheutuneen?
	Tämän sairauden tai oireen alkamisaika taikka vamman sattumisaika

Ilmoita se sairaus, vamma tai oire, joiden johdosta potilas alun perin hakeutui tutkimuksiin tai hoitoon. Ilmoita myös, milloin tämä sairaus tai oire ensimmäisen kerran ilmeni taikka vamma sattui.

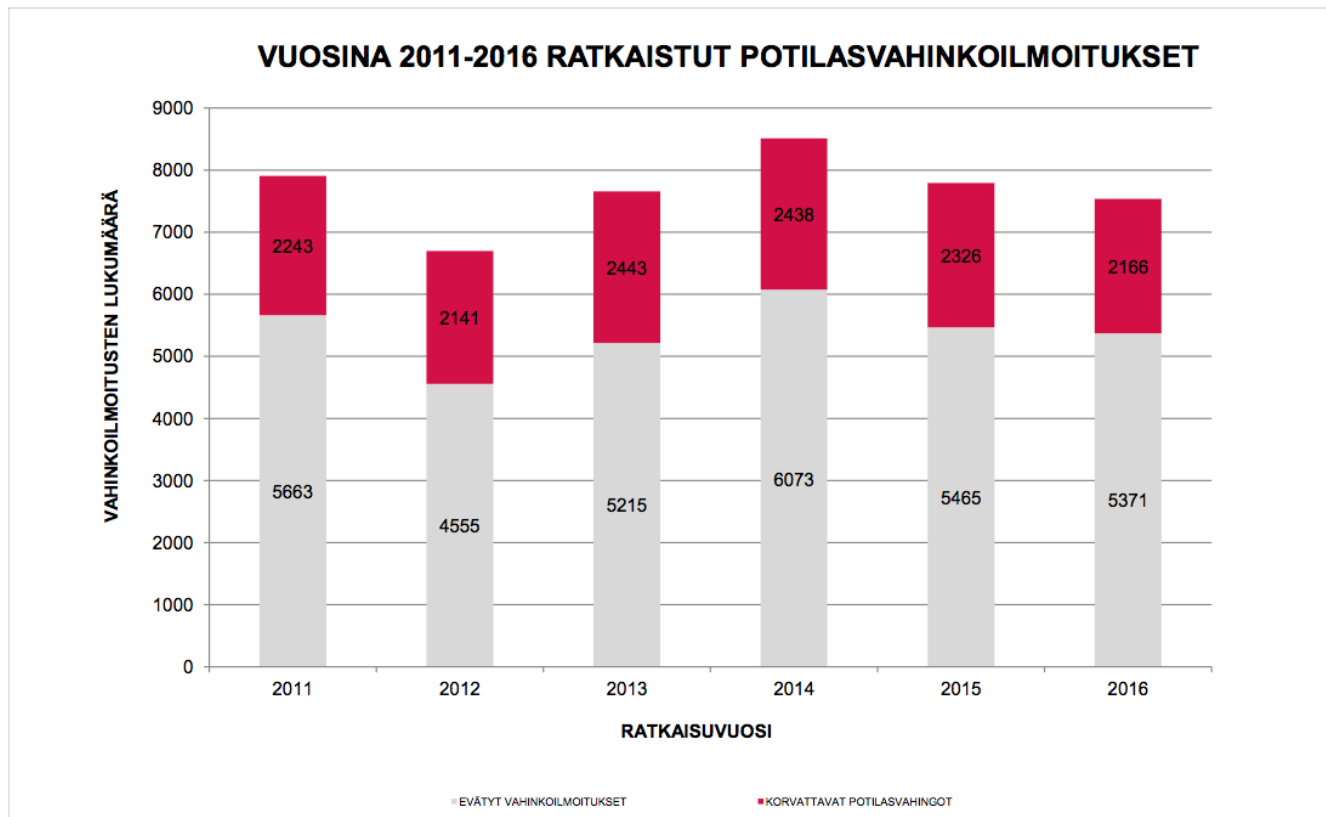
Hoitolaitos tai vastaanotto, jota ilmoitus koskee	Sairaalaa, terveyskeskusta, lääkärinametta, yksityisvastaanottoa tms, jossa ilmoitettavaa vahinkoa johtanut tutkimus tai hoito toteutettiin? Jos hoitolaitos on yksityinen, ilmoita myös lääkärin tai muun hoitoa antaneen henkilön nimi.
	Vahingon sattumisaika
	Hoitolaitoksen postiosoite
	Postinumero ja postitoimipaikka

Ilmoita tässä kohdassa ainostaan se tai ne hoitolaitokset tai vastaanotot, jossa katsot potilasvahingon tapahtuneen ja vahingon sattumisaikaa. Mikäli sattumisajankohta ei ole tarkasti määriteltävissä, ilmoita aikaväli tai yksittäiset ajankohdat muulla tavoin (esim. kuukausi-vuosi).

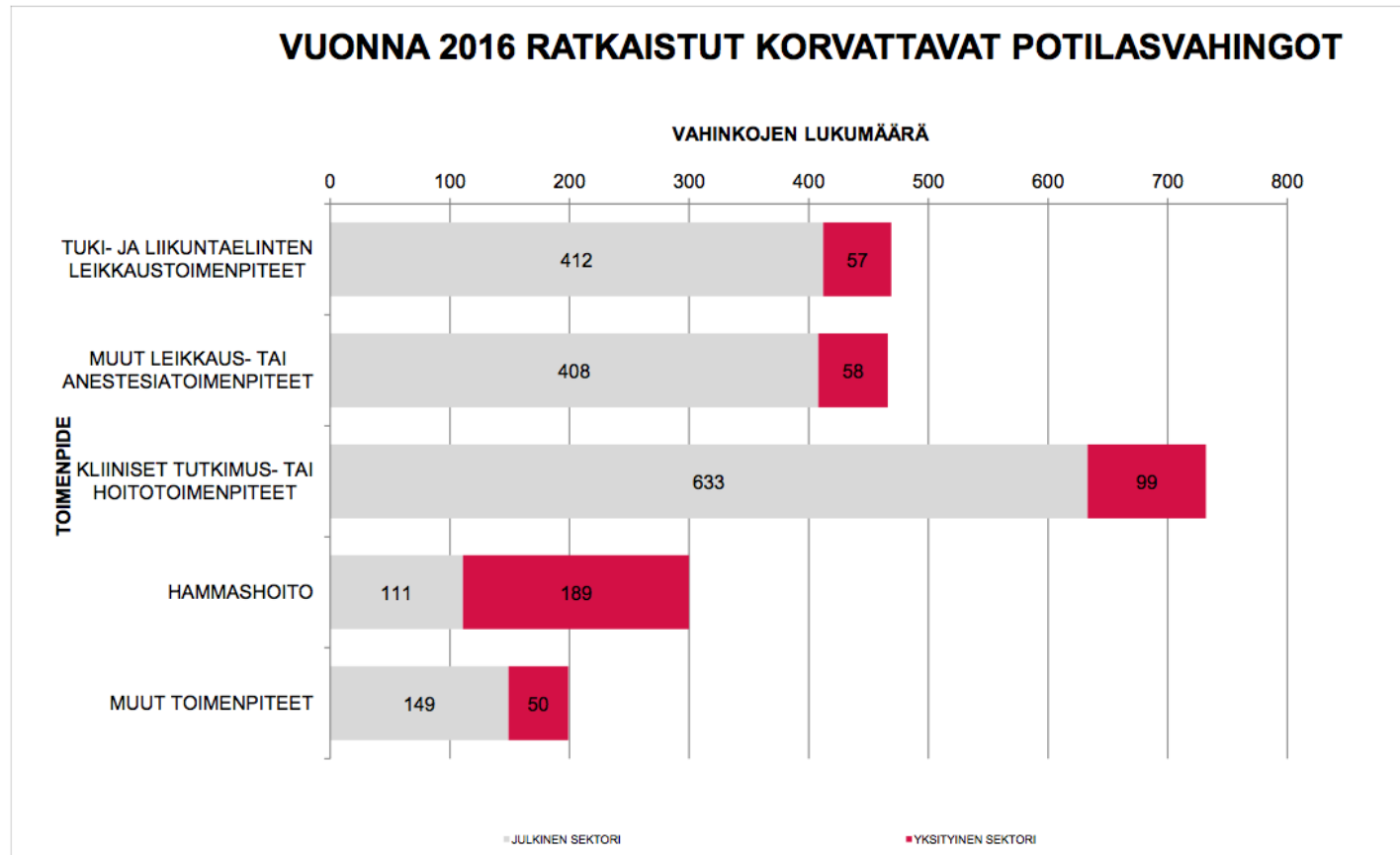
Muut hoitolaitokset ja vastaanotot	Missä muissa hoitolaitoksissa potilasta on tutkittu tai hoidettu? Jos hoitolaitos on yksityinen, ilmoita myös lääkärin tai muun hoitoa antaneen henkilön nimi.
	Hoitolaitoksen nimi
	Hoitolaitoksen postiosoite
	Postinumero ja postitoimipaikka

Ilmoita tässä kohdassa muut hoitolaitokset ja vastaanotot, joissa potilas on ollut tutkittavana tai hoidettavana potilasvahingon tai alkuperäisen sairauden taikka vamman takia. Tämä hoito on voinut tapahtua myös ennen ilmoitettua potilasvahingon sattumisaikaa. Mikäli hoitolaitoksia on enemmän kuin kaksi, ilmoita muista vastaavat tiedot liitteellä.

Miten paljon potilasvahinkoja korvataan?



Mihin toimintaan korvaukset liittyneet?



Hoitovirhe ei ole sama kuin korvattava potilasvahinko

- Hoitovirhe-sanaa käytetään paljon. Sitä, mitkä tilanteet täyttävät hoitovirheen kriteerit, ei ole lainsäädännön tasolla määritelty.
- Yleiskielessä hoitovirhe tarkoittaa potilaan hoidossa tapahtunutta virhettä tai hoidon laiminlyöntiä.
 - Diagnoosi voi viivästyä tai olla virheellinen
 - Jatkohoitoon lähettäminen voi viivästyä
 - Tehdyt tutkimukset **Potilas voi mieltää hoitovirheen tapahtuneeksi myös silloin, kun hoito ei tehoa odotetusti tai kun hoidosta on aiheutunut yllättäviä komplikaatioita.**
 - ukset tai annettu hoito voivat olla virheellisiä tai puutteellisia.
- Mikäli ammattistandardin alituksesta ei aiheudu henkilövahinkoa, ei korvauksia makseta. Jos esimerkiksi diagnoosin viive ei vaikuta hoidon lopputulokseen, taudin kulkuun tai paranemisennusteeseen, korvausta ei voida maksaa, vaikka virhe tai puute hoidossa olisikin todettavissa.
- Virheestä potilaalle aiheutuvaa mielipahaa tai henkistä kärsimystä ei lain mukaan voida korvata.

Potilasvahinkokeskuksen ratkaisuja

Peseytymisen yhteydessä aiheutunut lonkkamurtuma

- Potilas oli ollut osastohoidossa 10 vuorokautta. **Fysioterapeutti oli arvioinut, että potilas voi liikkua osastolla itsenäisesti rollaattorin avulla.** Potilas kaatui suihkussa ja hänelle aiheutui lonkkamurtuma.
- EI KORVATTU: Kaatuminen tapahtui peseytymisen yhteydessä **eikä se siten liittynyt tutkimus- tai hoitotoimenpiteeseen.** Potilaan tila oli **asianmukaisesti arvioitu** sen laatuiseksi, että hän saattoi liikkua osastolla itsenäisesti. Kysymys **ei siten ollut myöskään valvonnan laiminlyönnistä** eikä aiheutunutta vahinkoa korvattu potilasvakuutuksesta.

Puutteellisesta avustamisesta aiheutunut lonkkamurtuma

- Potilas oli sairastanut pitkään nivelreumaa, joka oli jatkuvasti pahentunut ja johtanut lopulta invalidisoitumiseen. Potilas oli sairaalassa tutkimuksissa ja **osastolta toiselle siirryttäessä hän kaatui saaden lonkkamurtuman.** Tapahtumahetkellä hoitaja käveli potilaan edellä käytävällä. Potilas liikkui ilman tukea tai apuvälineitä.
- Tapauksen selvittämisen yhteydessä ilmeni, että potilas pystyi liikkumaan itsenäisesti lyhyitä matkoja. Potilas käytti liikkumiseen yleensä apuvälineitä kuten kyynärsauvoja tai pyörätuolia, mutta hänen liikkumiskykynsä ei kuitenkaan edellyttänyt jatkuvaa hoitohenkilökunnan apua. **Osastolta toiselle siirtyminen olisi kuitenkin edellyttänyt joko apuvälinettä tai avustamista liikkumisessa.** Jos potilaalla olisi ollut käytössään apuväline, tai jos häntä olisi avustettu liikkumisessa, olisi kaatuminen todennäköisesti voitu estää.
- KORVATTIIN: Kysymyksessä oli **puutteellinen avustaminen** ja sen vuoksi korvattava potilasvahinko.

Merkintöjä koskevia keskeisiä periaatteita ja vaatimuksia

- Merkittävä potilaan hyvän hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset, laajuudeltaan riittävät tiedot
- Merkintöjen tulee olla selkeitä, ymmärrettäviä ja virheettömiä ja merkinnöistä tulee ilmetä tietojen lähde jos tieto ei perustu ammattihenkilön omaiin havaintoihin tai jos potilasasiakirjoihin merkitään muita kuin potilasta itseään koskevia tietoja

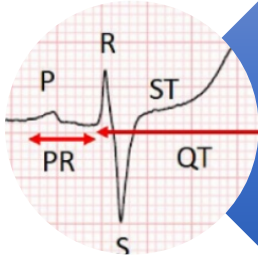
Potilaskertomukseen merkittävät keskeiset hoitotiedot

- Palvelutapahtumia koskevista tiedoista pitää tarpeellisessa laajuudessa käydä ilmi:
 - tulosyy, esitiedot, nykytila
 - havainnot, tutkimustulokset
 - ongelmat, taudinmääritys tai terveysriski
 - johtopäätökset
 - hoidon suunnittelu, toteutus ja seuranta, sairauden kulku
 - loppulausunto

Hoidon kulkua koskevat merkinnät

- Merkinnöistä pitää ilmetä riittävässä laajuudessa:
 - miten hoito on toteutettu
 - onko hoidon aikana ilmennyt jotakin erityistä
 - millaisia hoitoa koskevia ratkaisuja sen kuluessa on tehty
 - taudinmäärityksen, valitun hoidon ja toimenpiteiden sekä tehtyjen hoitoratkaisujen perusteet riittävässä laajuudessa
 - Kaikki hoitoon osallistuneet on kyettävä tarvittaessa selvittämään

Tapaukset



Potilasvahinkovakuutustapaus



Muistutus hoitopaikkaan



Eduskunnanoikeusasiamies

1

2

3