



ASIA **Sairaanhoitopiirin menettely ajanvarauskirjeiden toimittamisessa**

KANTELU

Kantelija on osoittanut oikeuskanslerille 16.7.2018 päivätyn Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin menettelyä koskevan kantelun. Kantelija on arvostellut sairaanhoitopiirin menettelyä palveluntuottajansa ohjaamisessa ja valvonnassa. Palveluntuottaja, jolle ajanvarauskirjeiden tulostaminen ja lähettäminen oli ulkoistettu, oli jättänyt touko-kesäkuusta 2018 alkaen lähettämättä jopa tuhansia ajanvarauskirjeitä. Kantelijan mukaan tämä oli saattanut vaarantaa potilasturvallisuutta sekä johtaa hoitotakuun määräaikojen ylittymiseen. Lisäksi kantelija on viitannut saman palveluntuottajan menettelyyn aikaisemmin vuonna 2018, kun luottamuksellisia potilastietoja oli lähetetty henkilöille, joilla ei ollut oikeutta saada niitä.

SELVITYS

Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri (jäljempänä HUS) on antanut 14.12.2018 päivätyn johtavan ylilääkärin ja vs. tietohallinnon johtajan selvityksen liitteineen.

Selvityksessä on selostettu kantelussa mainittua luottamuksellisten potilastietojen lähettämistä väärille vastaanottajille ja tapahtuman perusteella tehtyjä toimenpiteitä. HUS on liittänyt selvitykseensä Etelä-Suomen aluehallintoviraston asiassa 29.11.2018 antaman päätöksen.

Ajanvarauskirjeiden viivästymisestä HUS on todennut, että HUS Tietohallinto oli saanut puhelimitse ilmoituksen ajanvarauskirjeiden tulostuksessa olleesta viiveestä operaattorilta 18.6.2018. Operaattorin virheen vuoksi 13 potilaskirjeaineistoa oli jäänyt tulostumatta 11.6.-14.6.2018. Yksittäisiä kirjeitä oli yhteensä 8 562 kappaletta. Operaattori oli virheen huomattuun 14.6.2018 tulostanut ja toimittanut kirjeaineistot eteenpäin Postin kuljetukseen siten, että neljä aineistoa, joissa oli yhteensä 2 596 kirjettä, oli toimitettu kuljetukseen 15.6.2018, ja loput yhdeksän aineistoa, jotka sisälsivät 5 966 kirjettä, oli toimitettu kuljetukseen 18.6.2018.

Operaattori oli toimittanut HUSin pyynnöstä 18.6.2018 HUS Tietohallinnolle tiedot niistä potilaskirjeistä, joissa ajanvaraus oli 12.6.-2.7.2018. Näitä kirjeitä oli yhteensä 904 kappaletta. HUS Tietohallinto oli toimittanut tiedot ajanvarauksista niihin HUS:n hoitaviin yksiköihin, joihin nämä ajanvaraukset oli tehty. Yksiköt olivat yhteydessä potilaisiin, joiden ajanvaraukset olivat 18.6.-24.6.2018. Ensi vaiheessa oli ilmoitettu varauksista, jotka olivat lähipäivinä, ja toisessa vaiheessa seuraavalle viikolle menevistä varauksista. Tämän jälkeen oli ilmoitettu tieto niistä varauksista, jotka olivat menneisyydessä. HUS Tietohallinto oli ilmoittanut myöhästyneistä potilaskirjeistä intranetissä 18.6.2018. Myöhemmin yksiköiltä kerättyjen tietojen mukaan kolmen potilaan ajanvaraus oli jäänyt myöhästyneen kirjeen vuoksi käyttämättä. HUSilla on useissa yksiköissä käytössä ajanvarausten tekstiviestimuistutuspalvelu, jonka kautta osa niistä potilaista, joiden kirje oli toimitettu myöhässä, oli saanut tiedon tulevasta ajanvarauksesta.

HUS Tietohallinto oli saanut tiedon Netposti-kirjeiden tulostuksessa tapahtuneesta virhetilanteesta operaattorilta sähköpostitse 11.7.2018. Virhetilanne koski potilaita, joiden ajanvarauskirje oli lähetetty e-kirjeenä tulostuspalveluun ja jotka olivat tilanneet HUSin kirjeet vain Netpostiin. Virhetilanne oli tullut ilmi, kun HUS Tietohallinto oli pyytänyt operaattorilta selvitystä kesäkuun ajalta kolmesta eri tapauksesta, joissa potilaat eivät olleet vastaanottaneet kirjeitä.

Operaattori oli toteuttanut käsittelymuutoksen HUSin aineistoille touko-kesäkuun vaihteessa. Muutoksen yhteydessä tapahtuneen määrittelyvirheen seurauksena potilaskirjeitä oli jäänyt toimittamatta edelleen potilaille. Virhe koski sekä tulostettavia kirjeitä että sähköisesti Netpostiin välitettäviä kirjeitä. HUS ja operaattori olivat sopineet, että kaikille Netpostia käyttäville kansalaisille lähetetään Netpostin lisäksi myös paperinen kirje. Operaattorin selvityksen mukaan dokumentit, jotka oli ohjattu Netpostiin, olivat jääneet toimittamatta sekä Netpostiin että paperikirjeenä ajalta 23.-24.5.2018 sekä 11.6.-10.7.2018. Kaiken kaikkiaan kirjeitä oli jäänyt toimittamatta 4 191 kappaletta.

Operaattori oli toimittanut HUSille tiedot tulostumatta jääneistä kirjeistä. HUS Tietohallinto oli ollut puhelimitse yhteydessä niihin potilaisiin, joiden ajanvaraus oli seuraavina päivinä. HUS Tietohallinto oli tiedottanut seuraavana päivänä hoitavia yksiköitä ja pyytänyt ottamaan yhteyttä potilaisiin. HUS Tietohallinto oli ollut yhteydessä yksiköihin, joissa ajanvarauksia oli ollut 11.6.-10.7.2018 ilmoittaen potilaista, joille ei virhetilanteesta johtuen ollut tulostunut potilaskirjettä. HUS Tietohallinto oli kerännyt tietoa yksiköistä liittyen käyttämättä jääneisiin aikoihin ja virhetilanteen selvittelyyn käytettyyn työaikaan yksiköissä. Vastaanottoaikoja oli jäänyt käyttämättä virheestä johtuen todennetusti 54 kappaletta. Osa potilaista oli saanut tiedon tulevasta ajanvarauksesta tekstiviestimuistutuspalvelun kautta. Operaattori oli tulostanut ja postittanut tulostumatta jääneet kirjeet ensimmäisen luokan kirjeinä 16.7.2018. Jokaisen kirjeen mukaan oli liitetty saate virhetilanteesta postituksessa.

VASTINE

Kantelija on antanut selvityksestä 6.6.2019 päivätyn vastineen.

RATKAISU

Etelä-Suomen aluehallintoviraston päätös

Etelä-Suomen aluehallintoviraston 29.11.2018 antamasta päätöksestä ilmenee, että aluehallintovirasto oli saanut tiedon HUSin potilaskirjeiden postituksessa tapahtuneesta virheestä. Tiedon mukaan maaliskuussa 2018 oli viidelle potilaalle lähetetty potilaiden omien sairauskerto-

mustietojen lisäksi satojen muiden potilaiden sairauskertomustietoja. Aluehallintovirasto oli ottanut asian käsiteltäväksi valvontana ja pyytänyt HUS:ltä lausuntoa ja selvitystä. Aluehallintoviraston päätöksen mukaan asiassa oli kysymys potilaan tietosuojan ja salassapidon rikkomisesta, mikä on aluehallintoviraston mukaan erittäin vakava asia.

Aluehallintovirasto totesi HUSin selvityksen perusteella, että HUS oli ulkoistanut kirjeaineistonsa käsittelyn ja että operaattorin työntekijä oli tehnyt muutoksia HUSin kirjeaineiston käsittelyyn ja muutoksessa oli tapahtunut inhimillinen virhe. Aluehallintovirasto on todennut, että asian tullessa esille HUS oli ryhtynyt nopeasti tarvittaviin toimenpiteisiin tapauksen selvittämiseksi ja informoinut tapahtuneesta asianmukaisesti. HUS oli selvityksensä perusteella varmistanut tarvittavin toimenpitein operaattorinsa kanssa, että vastaavaa ei tulisi jatkossa tapahtumaan. Vaikka kyseessä oli ollut HUSin selvityksen mukaan operaattorin työntekijän virhe ja vaikka HUS oli ryhtynyt tapauksen johdosta asianmukaisiin toimenpiteisiin, katsoi aluehallintovirasto asian vakavuudesta johtuen asianmukaiseksi hallinnolliseksi ohjaukseksi kiinnittää HUSin huomiota vastaisen varalle siihen, että kaikessa toiminnassa on noudatettava potilaan tietosuojaa ja salassapitoa koskevia säännöksiä.

Yhdyn aluehallintoviraston päätöksessään esittämään kannanottoon, eikä minulla ole aihetta arvioida HUSin menettelyä tältä osin enemmälti.

Potilaan oikeudesta päästä hoitoon

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992, *potilaslaki*) 3 §:ssä säädetään oikeudesta hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon ja siihen liittyvään kohteluun. Pykälän 1 momentin (1230/2016) mukaan jokaisella Suomessa pysyvästi asuvalla henkilöllä on oikeus ilman syrjintää hänen terveydentilansa edellyttämään terveyden- ja sairaanhoitoon niiden voimavarojen rajoissa, jotka kulloinkin ovat terveydenhuollon käytettävissä. Suomessa tilapäisesti oleskelevien henkilöiden oikeudesta hoitoon on voimassa, mitä siitä erikseen säädetään tai valtioiden välillä vastavuoroisesti sovitaan.

Kunnan ja valtion velvollisuudesta järjestää terveydenhuollon palveluja on potilaslain lisäksi voimassa, mitä kansanterveyslaissa, erikoissairaanhoitolaissa, terveydenhuoltolaissa (1326/2010), tartuntatautilaissa (1227/2016), mielenterveyslaissa (1116/1990), Vankiterveydenhuollon yksiköstä annetussa laissa sekä terveydenhuollon järjestämisestä puolustusvoimissa annetussa laissa säädetään. Pykälän 2 momentin mukaan potilaalla on oikeus 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. Pykälän 3 momentin mukaan potilaan äidinkieli, hänen yksilölliset tarpeensa ja kulttuurinsa on mahdollisuuksien mukaan otettava hänen hoidossaan ja kohtelussaan huomioon.

Potilaslain 4 §:ssä (1335/2010) säädetään pääsystä hoitoon. Pykälän mukaan potilaalle on ilmoitettava hoitoon pääsyn ajankohta. Jos ilmoitettu ajankohta muuttuu, on uusi ajankohta ja muutoksen syy ilmoitettava potilaalle välittömästi. Hoitoon pääsystä ja hoidon järjestämisestä kansanterveystyön ja erikoissairaanhoidon yksiköissä säädetään erikseen terveydenhuoltolaissa. Kiireellisen hoidon tarpeessa olevalle henkilölle annettavasta avusta ja hoitoon ottamisesta on voimassa, mitä niistä terveydenhuoltolain 50 §:ssä ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain 15 §:ssä säädetään.

Terveydenhuoltolain (1326/2010) 51-53 §:ssä säädetään hoitoon pääsyn määräajoista (ns. hoitotakuu). Lain 52 §:ssä säädetään erikoissairaanhoitoon pääsystä. Pykälän mukaan sairaanhoidopiiriin kuntayhtymä vastaa siitä, että sekä kiireellisen että lähetteeseen perustuvan hoidon

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

tarpeen arviointi ja hoito järjestetään yhtenäisin lääketieteellisin tai hammaslääketieteellisin perustein. Henkilön ottaminen sairaalaan kiireetöntä sairaanhoitoa varten edellyttää lääkärin tai hammaslääkärin tutkimukseen perustuvaa lähetettä. Hoidon tarpeen arviointi on aloitettava kolmen viikon kuluessa siitä, kun lähete on saapunut kuntayhtymän sairaalaan tai muuhun erikoissairaanhoidon toteuttavaan toimintayksikköön. Jos hoidon tarpeen arviointi edellyttää erikoislääkärin arviointia tai erityisiä kuvantamis- tai laboratoriotutkimuksia, on arviointi ja tarvittavat tutkimukset toteutettava kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun lähete on saapunut sairaanhoitopiiriin sairaalaan tai muuhun erikoissairaanhoidon toteuttavaan toimintayksikköön. Hoidon tarpeen arvioinnin perusteella lääketieteellisesti, hammaslääketieteellisesti tai terveystieteellisesti tarpeelliseksi todettu hoito ja neuvonta on järjestettävä ja aloitettava hoidon edellyttämä kiireellisyys huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa, kuitenkin kuuden kuukauden kuluessa siitä, kun hoidon tarve on todettu.

Terveystieteellisen lain 53 §:ssä säädetään hoitoon pääsystä lasten ja nuorten mielenterveyspalveluissa. Pykälän mukaan lasten ja nuorten mielenterveyspalveluissa hoidon tarpeen arviointi on aloitettava kolmen viikon kuluessa siitä, kun lähete on saapunut sairaanhoitopiiriin kuntayhtymän sairaalaan tai muuhun erikoissairaanhoidon toteuttavaan toimintayksikköön taikka perusterveydenhuollon yhteydessä toteutettavaan erikoissairaanhoidon toimintayksikköön. Jos hoidon tarpeen arviointi edellyttää erikoislääkärin arviointia tai erityisiä kuvantamis- tai laboratoriotutkimuksia, on arviointi ja tarvittavat tutkimukset toteutettava kuuden viikon kuluessa siitä, kun lähete on saapunut sairaanhoitopiiriin sairaalaan tai muuhun erikoissairaanhoidon toteuttavaan toimintayksikköön. Hoidon tarpeen arvioinnin perusteella tarpeelliseksi todettu hoito on järjestettävä alle 23-vuotiaille hoidon edellyttämä kiireellisyys huomioon ottaen kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun hoidon tarve on todettu, jolleivät lääketieteelliset, hoidolliset tai muut vastaavat seikat muuta edellytä.

HUSin toiminnan arviointi

HUSin selvityksen mukaan palveluiden ostaminen julkisina hankintoina ulkopuolisilta palveluntuottajilta on normaali osa HUSin kaltaisen julkisyhteisön toimintaa. Kantelun kohteena oleva palvelu sisältää asetelman, jossa HUS toimii rekisterinpitäjänä ja palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijänä. Tämä asetelma on tavanomainen ja EU:n tietosuojasäätöjen mukainen, kun sopimukseen liittyy henkilötietojen käsittelyä. Ulkopuolisilta palveluntuottajilta ostettavan palvelutuotannon suhteen on selvää, että ensisijainen vastuu palveluista säilyy HUSilla. Kantelun kohteena oleva hankinta on toteutettu hankintalain mukaisella kilpailutuksella vuonna 2012. Tarjouspyyntöasiakirjojen liitteenä on ollut sopimusluonnos sekä erillinen tietoturvasopimus, jotka tarjoajien on tullut hyväksyä sellaisenaan. Sopimus on päivitetty EU:n tietosuojasäätöjen vaatimukset täyttäväksi sopimusliitteellä keväällä 2018.

Selvityksensä mukaan HUS on reagoinut kaikkiin palveluntuottajan virheisiin välittömästi. Ensisijainen toimenpide on ollut korjata tapahtunut potilaiden hoitoon vaikuttava tilanne tai henkilötietojen tietoturvaloukkaus sekä estää lisävahingot. HUS on muun muassa tiedottanut tapahtuneesta asianomaisille potilaille, viranomaisille ja medialle sekä ryhtynyt kaikkiin käytettävissään oleviin toimenpiteisiin palvelutuotannon saattamiseksi virheettömäksi. Palveluntuottaja on HUSin pyyntöjen mukaisesti selvittänyt ongelmien syyt, jotta on välttytty ongelman jatkumiselta tai toistumiselta. Palveluntuottajalle on esitetty jokaista virhetilannetta koskien kirjallinen reklamaatio, jonka ensisijaisena tarkoituksena on ollut saada toimittajalta erillinen kirjallinen selvitys tapahtuneesta sekä kuvaus niistä toimenpiteistä, joilla virheen toistuminen estetään. Palveluntuottaja on vastannut kaikkiin reklamaatiopyyntöihin annetussa määräajassa ja esittänyt pyydetty selvitykset.

Saadun selvityksen perusteella ajanvarauskirjeiden myöhästyminen ja toimittamatta jättäminen on johtunut operaattorin virheistä, ja virheiden paljastuttua HUS on ryhtynyt asianmukaisiin toimenpiteisiin. HUS on kuitenkin vastuussa ulkoistamastaan toiminnasta eli tässä tapauksessa ajanvarauskirjeiden toimittamisesta. Selvityksen perusteella potilaiden vastaanottokäyntejä oli jäänyt toteutumatta postituksen virheistä johtuen useita kymmeniä. Totean, että ajanvarauskirjeiden myöhästymisestä tai toimittamatta jättämisestä johtuva vastaanottokäynnin toteutumatta jääminen on omiaan vaarantamaan potilaan oikeuden laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Vastaanottokäynnin toteutumatta jääminen saattaa myös johtaa hoitoon pääsyn määräaikojen ylittymiseen.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Edellä esitetyn perusteella kiinnitän vastaisen varalle HUSin huomiota varmistautumiseen siitä, että ajanvarauskirjeet toimitetaan potilaille virheettömästi ja viivytyksettömästi.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Irma Tolmunen

OIKEUSKANSLERINVIRASTO
