



Sote-kuntayhtymän menettely muistutusten käsittelyssä

KANTELU

Kantelija on oikeuskanslerille osoittamassaan 6.5.2020 päivytyssä kirjoituksessa arvostellut sote-kuntayhtymän menettelyä. Hän on osoittanut oikeuskanslerille samaa asiaa koskevat 8.5.2020, 20.5.2020, 4.6.2020 ja 8.6.2020 päivätyt lisäkirjoitukset. Kantelija arvostelee sote-kuntayhtymän ja sen kirjaamon menettelyä katsoen, että hänen tekemiään kanteluja ja muistutuksia huhtikuun lopussa ja toukokuun alussa on jaettu esteellisille henkilöille vastattavaksi. Kantelijan mukaan hän ei ole saanut kirjaamosta asioidensa diaarinumeroita eikä hän ole myöskään saanut tietoa asioidensa käsittelijöistä. Kantelija arvostelee 20.5.2020 päivytyssä lisäkirjoituksessaan sitä, että hänen 17.4.2020 tekemäänsä muistutukseen ei ole vastattu.

Kantelija on pyytänyt 4.6.2020 päivytyssä lisäkirjoituksessaan selvitystä siitä, miksi hänen 17.4. – 7.5.2020 tekemiinsä muistutuksiin ei ole vastattu. Kantelija oli saanut joitain vastauksia, mutta niissä ei ollut otettu kantaa hänen esiin tuomiinsa epäkohtiin. Kantelijan mukaan esimerkiksi hänen 17.4.2020 tekemässään muistutuksessa esittämiinsä kysymyksiin ei ole vastattu. Kantelijan 8.6.2020 päivätty lisäkirjoitus koskee samaa asiakokonaisuutta.

SELVITYS

Sote-kuntayhtymä on antanut 1.9.2020 päivätyn palvelujohtajan ja talous- ja hallintojohtajan selvityksen liitteineen.

Selvityksen mukaan kantelija oli tehnyt 12 muistutusta, jotka hän oli lähettänyt sote-kuntayhtymän kirjaamoon sähköpostilla 17.4. – 15.5.2020 välisenä aikana. Selvityksen liitteenä on muistutukset ja niihin annetut vastaukset. Vastaukset oli lähetetty kantelijalle kirjepostina sote-kuntayhtymän kirjekuorissa, paitsi 22.4.2020 klo 11.58 kirjaamoon ja suoraan hallintopäällikölle tulleeseen muistutukseen oli vastattu sähköpostilla 30.4.2020. Välittömästi tuon vastauksen jälkeen oli tullut uusi muistutus annetusta vastineesta, ja tähän oli valitettavasti jäänyt vastaamatta määräaikaan mennessä. Vastaus oli lähetetty kantelijalle sähköpostitse 17.8.2020.

Kuntayhtymän kirjaamo oli huhtikuussa kertonut kantelijalle hänen asioitaan hoitavan henkilön nimen ja lisäksi kantelijalle oli kerrottu kyseistä henkilöä koskevien muistutusten käsittelijät. Kuntayhtymässä muistutukset ja kantelut lähetetään muistutuksen kohteen esimiehelle käsiteltäväksi. Kantelija oli pyytänyt puhelimitse asioidensa diaarinumeroita ja ne oli lähetetty hänelle sähköpostitse 7.5.2020. Sen tarkempia tietoja diaarinumeroihin liittyen ei ole hänelle ilmoitettu. On ajateltu, että diaarinumerot yksilöivät asianhallintajärjestelmässä käsittelyssä olevat asiat eikä muilla tiedoilla ole asiakkaalle lisäarvoa. Asiakasta oli kehoitettu pyytämään diaarinumeroita ja muita haluamiaan tietoja kirjallisesti sen vuoksi, että pyynnöstä jäisi kuntayhtymälle jonkinlainen dokumentti ja jotta asiakkaan esittämiin pyyntöihin olisi helpompi vastata.

Kantelija 17.4.2020 tekemään muistutukseen annettu vastaus oli postitettu 15.5.2020. Kyseisessä muistutuksessa kantelijan esiin tuomia terveydenhuollon palveluihin liittyviä perusteellisia selvityksiä oli mahdoton tehdä, koska hän oli tehnyt hoitokiellon 1.8.2019, minkä vuoksi häneen liittyvien merkintöjen tarkastaminen potilastietojärjestelmästä oli kielletty. Myöskään kirjaamatta jättämisistä ei voitu tarkistaa samasta syystä. Jos potilaan sairauskertomustiedoissa käydään tarkistamassa joku asia kirjaamatta sitä ylös, on käynti joka tapauksessa todennettavissa lokitiedoissa, joiden selvittämistä kantelijalle on tarjottu. Hän ei kuitenkaan ollut pyytänyt sitä kirjallisesti, vaikka hänelle oli postitettu kaavake lokitietojen pyytämiseksi. Lisäksi häntä oli ohjeistettu, miten omat sairauskertomusmerkinnät on mahdollista pyytää tulosteina.

Lisäkirjoituksessaan 8.6.2020 kantelija on palannut syksyn 2019 tapahtumiin, joihin hän ei kantelun mukaan ollut saanut selvityksiä. Kantelija oli laatinut tapahtumista kolme kantelua aluehallintovirastolle, joka oli siirtänyt asioiden käsittelyn kuntayhtymälle 1.11.2019. Kantelija oli ilmoittanut 12.11.2019 peruuttavansa kaikki muistutukset, jotka aluehallintovirasto oli siirtänyt kuntayhtymälle käsiteltäväksi.

VASTINE

Kantelija on antanut selvityksestä 15.11.2020 ja 24.11.2020 päivätyt vastineet.

MERKINTÄ

Olen 24.8.2021 pyytänyt sote-kuntayhtymältä lisäselvitystä kantelijan asiassa. Lisäselvityspyynnön mukaan kantelija on osoittanut oikeuskanslerille 16.6.2020 päivätyn lisäkirjoituksen sekä antanut sote-kuntayhtymän 1.9.2020 päivätystä selvityksestä 15.11.2020 päivätyn vastineen sekä 24.11.2020 päivätyn lisävastineen. Olen pyytänyt sote-kuntayhtymää toimittamaan kantelun tutkimiseksi tarpeellisen lisäselvityksen kantelijan 8.6.2020 ja 16.6.2020 päivätyissä lisäkirjoituksissaan sekä vastineessaan 15.11.2020 mainitsemastaan ja vastineen liitteenä olevasta muistiosta. Sote-kuntayhtymän selvityksessä on todettu, ettei tällaista muistiota ole olemassa.

Kantelu on lisäselvityspyynnössä tarkoitettu osin erotettu käsiteltäväksi uudella diaarinumerolla (OKV/2406/10/2021), ja siihen annetaan tältä osin erillinen ratkaisu.

RATKAISU

Arviointia

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 10 §:n 1 ja 2 momentin mukaan terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle. Jos potilas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Toimintayksikön on tiedotettava potilailleen muistutusoikeudesta riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen heille mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä. Toimintayksikön on käsiteltävä muistutus asianmukaisesti ja siihen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Vastaus on perusteltava asian laadun edellyttämällä tavalla.

Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontaviraston Valviran ohjeen (Ohje terveydenhuollon toimintayksikölle muistutuksen käsittelyä varten) mukaan muistutukseen on annettava vastaus kohtuullisessa ajassa sen toimintayksikköön saapumisesta, yleensä noin 1 – 4 viikon kuluessa. Toimintayksikössä pitää sopia menettelytavoista muistutusten asianmukaiseksi käsittelemiseksi. Toimintayksikön toiminnasta vastaava johtaja vastaa siitä, että muistutukset käsitellään huolellisesti, objektiivisesti ja asianmukaisesti.

Saadun selvityksen perusteella sote-kuntayhtymän kirjaamo ei ole jakanut kantelijan tekemiä muistutuksia esteellisille henkilöille vastattavaksi. Selvityksen ja muistutusvastausten perusteella kantelijalle on kerrottu, kuka käsittelee hänen tekemänsä muistutukset. Lisäksi kantelijalle on lähetetty hänen asioidensa diaarinumerot sähköpostilla, kuten kantelija oli pyytänyt.

Arvioni mukaan kantelijan tekemät muistutukset on käsitelty ja niihin on vastattu asianmukaisesti sekä vastaukset on perusteltu. Vastauksissa on kantelijan saamaan hoitoon liittyvistä seikoista todettu, että hän oli tehnyt 1.8.2019 voimaan tulleen hoitokiellon, jonka mukaan potilastietojärjestelmän kantelijaa koskevia kirjauksia ei voinut mennä katsomaan. Ilman potilastietojen tarkastelua kantelijan saamastaan hoidosta esiin nostamia seikkoja oli mahdotonta selvittää. Kantelijaa on pyydetty antamaan kahta yllääkärää varten kirjallisen valtuutuksen, jotta nämä pääsevät tutustumaan kantelijan potilastietoihin kantelijan kokemuksiin hoitoonsa liittyvien epäselvyyksien selvittämiseksi.

Kantelija oli muistutuksissaan arvostellut käymistä potilastiedoissaan. Hänelle on muistutusvastauksessa todettu toisen kantelijalle tuntemattoman yllääkärin potilastiedoissaan käynnistä, että kyseisen yllääkärin tehtäviin kuului muistutuksiin vastaaminen. Kantelijalle on vastauksissa todettu, että kaikki kävijät, jotka käyvät potilastiedoissa, näkyvät lokitiedoissa. Myös tulostetut paperit ja niidet tulostajat näkyvät lokitiedoissa. Käytön jälkeen tulostetut potilastiedot hävitetään, joten samoja paperitulosteita ei voi hyödyntää myöhemmin. Kantelijaa on ohjeistettu lokitietopyynnön tekemiseen sekä potilastietojen ja lääkärikäynnistä tehdyn kirjauksen pyytämiseen.

Selvityksessä lueteltuihin kantelijan muistutuksiin on yhtä lukuun ottamatta vastattu kuukauden kuluessa. Kantelijan 30.4.2020 klo 13:42 sähköpostilla tulleeseen muistutukseen on vastattu 17.8.2020.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kantelijan edellä mainitun muistutuksen yli kolmen ja puolen kuukauden käsittelyaika ei voida pitää kohtuullisena. Muistutusten käsittely terveydenhuollon toimintayksikössä tulee organisoida siten, että muistutuksiin vastataan asianmukaisesti ja kohtuullisessa ajassa.

Kiinnitän sote-kuntayhtymän huomiota potilaan muistutuksen viivytyksettömään käsittelyyn.

Kantelu ei anna aihetta muihin toimenpiteisiin.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Irma Tolmunen